

2020年12月4日
株式会社コムデザイン

「MSYS Omnis」と「CT-e1/SaaS」のサーバーレス連携を開始

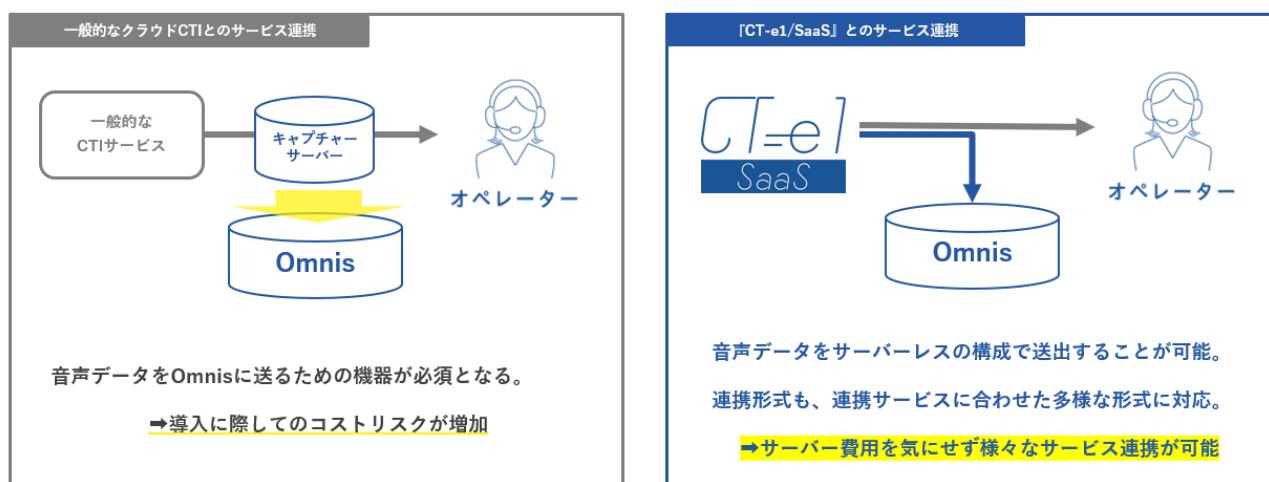
株式会社コムデザイン(本社:東京都千代田区、代表取締役社長:寺尾 憲二、以下 コムデザイン)は、丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)が提供する、Google Cloud™ を利用した音声認識ソリューション「MSYS Omnis」(名称:エムシス オムニス 以下、Omnis)とのサーバーレス連携に対応しました。

MSYSのOmnisは、Google™ が提供するGoogle Cloud Speech-to-Text を利用した自社開発のコールセンター向け音声認識ソリューションで、2017年8月より提供しています。

CT-e1/SaaSは、2020年6月現在で1,000テナント、19,000席以上の導入実績がある、コールセンター向けのクラウド型CTI(※1)システムです。オペレーターの受電端末にIP電話だけでなく、公衆回線網を利用した既設のPBX(ビジネスフォン)や携帯電話、スマートフォンも利用できる特徴があり、コールセンターのテレワーク化も実現できます。また、CTI機能は専門エンジニアによるサポートからカスタマイズまで無料で提供、もちろん各種CRMとの連携も無償で対応します。

※1: クラウド型CTI :CTIとはComputer Telephony Integrationの頭文字をとったもので、コンピューターと電話を統合した技術のこと。音声応答(IVR)や着信した電話をオペレーターに振り分ける機能ACD)などコールセンター運営の必須機能。従来拠点ごとに設置していたCTI機器をクラウド化することで、さまざまな拠点や自宅での利用が可能になる。

今回の連携は、音声データをOmnisに送信するためのサーバーを必要としないサーバーレス連携。CT-e1/SaaSとOmnisをクラウド環境でシステム連携するため、ユーザーは自社拠点にハードウェアの設置が不要、サーバーコストを気にすることなくCT-e1/SaaSとOmnisの機能をクラウド環境で利用することが可能です。



オフィスへの出勤と在宅勤務が併用される昨今の状況では、コールセンター業務についてもクラウド型のソリューションに対する需要がより一層高まると予想されます。CT-e1/SaaSとOmnisの連携により、テレワーク環境でもオフィス出勤時と変わらず全ての機能を活用できます。

■丸紅情報システムズについて

丸紅情報システムズは、最先端ITを駆使した付加価値の高いソリューションやサービスをお客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<https://www.marubeni-sys.com/>

■「CT-e1/SaaS」について

「CT-e1/SaaS」は、コムデザインが提供するクラウド型CTIサービスです。低コスト・専用設備不要といったクラウド型サービスのメリットに加えて、機能の網羅性の高さや、導入企業ごとの柔軟なカスタマイズが可能という特長もあり、累計1,000テナント19,000席以上(2020年6月現在)の企業に採用されています。詳細は以下URLをご参照ください。

<https://comdesign.co.jp/>

■お問い合わせ先:

【報道機関】

株式会社コムデザイン

担当 :セールス&マーケティンググループ

住所 :102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 :050-5808-5500

E-Mail:sales@comdesign.co.jp

【製品・サービス】

株式会社コムデザイン

担当 :セールス&マーケティンググループ 佐藤(大)、寺尾(望)

住所 :102-0093 東京都千代田区平河町2-7-5 砂防会館本館3階

電話 :050-5808-5500

E-Mail:sales@comdesign.co.jp

*Google および Google Cloud は Google LLC の商標です。

また本書面に記載されている会社名、製品およびサービス名は、各社の登録商標または商標です。

*プレスリリースに掲載されている情報は、発表日現在の情報です。

その後、予告なしに変更されることがございますので、あらかじめご了承ください。