

各位

インフォコム株式会社
東京都千代田区神田駿河台 3-11
(JASDAQ コード番号:4348)
ソフトバンク・テクノロジー株式会社
東京都新宿区飯田橋東五軒町 13 番 1 号
(東証一部 コード番号:4726)

インフォコムとソフトバンク・テクノロジー、コンタクトセンターソリューションで協業 ～ 第 13 回データウェアハウス&CRM EXPO に共同出展 ～

ソフトバンク・テクノロジー株式会社(東京都新宿区 代表取締役社長 石川 憲和、以下 SBT)とインフォコム株式会社(東京都千代田区 代表取締役社長 吉野 隆、以下「インフォコム」))は、SBT が提供するオンデマンド型コンタクトセンターソリューション「Sugar on Demand Contact Center Edition(以下 Sugar on Demand CCE)」とインフォコムが提供するコールセンターASP サービス「LACTEUS(ラクティアス、以下 LACTEUS)」について協業いたします。

両社は今後、両社の主力製品である「Sugar on Demand CCE」と「LACTEUS」のマーケティング・販売戦略において協業関係を構築してまいります。この協業活動の皮切りとして、5月14日から16日の期間に東京ビックサイトで開催される「第13回 データウェアハウス&CRM EXPO(主催:リード エグジビション ジャパン株式会社)」に共同で出展し、インフォコム展示ブースにて連携ソリューションの展示を行います。

記

【1. 連携ソリューションについて】

連携ソリューションの目的

コンタクトセンターに特化した CRM ソリューションである「Sugar on Demand CCE」と、コールセンターASP サービスとしての「LACTEUS」は、統合型コンタクトセンターソリューションとして相互補完的な役割を担います。

より本格的な CRM 機能を必要とされる顧客にはコンタクトセンター業務に特化させた「Sugar on Demand CCE」を提供し、テレマーケティング業務、ヘルプデスクといったコールセンター機能を立ち上げたい顧客には、「LACTEUS」を提供します。

コンタクトセンター/コールセンター市場に ASP/SaaS 形態で提供している両ソリューションの連携を図ることは、さらなる市場開拓に繋がり、両社のソリューションラインナップを広げることで、コンタクトセンターソリューションのニーズに幅広く応える体制が整うこととなり、競合他社との圧倒的な差別化を図ることが可能となります。

連携ソリューションによる顧客メリット

両製品は「導入期間の短縮」「PCとインターネットの環境」「電話回線とインターネットの環境」「導入コストの削減」など、顧客にとって採用メリットの共通点が多く、相互連携のしやすい、きわめて汎用性の高いソリューションとして活用できます。

両製品の連携ソリューション機能の一例

- シングルサインオン
「LACTEUS」へのログインをするだけのシングルサインオンが可能

- Click-To-Dial 機能
「Sugar on Demand CCE」上の顧客情報内の電話番号をクリックすることで、対象の顧客に電話をかけることが可能
- スクリーンポップアップ
「LACTEUS」側でお客様の電話番号を取得、「Sugar on Demand CCE」上の顧客情報を検索し、該当する顧客情報・対応履歴をポップアップすることが可能

【2. Sugar on Demand Contact Center Edition について】

「Sugar on Demand CCE」は、米国 SugarCRM 社が開発した、世界でもっとも高機能なオープンソース CRM である SUGARCRM®をプラットフォームとして、SBT が開発したコンタクトセンター業務に特化させたソリューションです。

コンタクトセンター業務に必要な対応履歴の管理や FAQ 蓄積等の運営に必要な機能を兼ね備え、あらゆる業務フローに対応できるカスタマイズ機能を必要な時に必要な分だけのご利用でご提供させていただきます。

【3. LACTEUS について】

「LACTEUS」は、インフォコムグループのホワイトパジャマ・ジャパン株式会社が提供するオンデマンド型コンタクトセンターテクノロジーの最新版「Contactual」を採用し、コールセンター/コンタクトセンターを開設・運用する企業様へ向けて、1席・1ヶ月単位で利用できるコールセンターASP サービスです。高額な機器の購入をせずに、電話機とパソコンがあればいつでもどこでも、短期間でコールセンターを開設することが出来、現在幅広い分野の企業様にご利用いただいております。

「LACTEUS」の運用・保守は、インフォコムが保有するデータセンターにて集中的に行い、ASP サービスに欠かせない信頼性の向上と品質の保持に努めております。

【製品に関するお問い合わせ先】

ソフトバンク・テクノロジー株式会社

お客様窓口

東京都新宿区西五軒町 13-1 飯田橋ビル 3 号館

Tel: 03-5206-3340

E-mail: sbt-ipsol@softbank.co.jp

インフォコム株式会社

製品・サービス事業本部 ソフトウェアサービス推進部

コンタクトセンタービジネスグループ

東京都千代田区神田駿河台 3-11

Tel: 03-3518-3420

E-mail: lacteus@infocom.co.jp

【リリースに関するお問い合わせ先】

ソフトバンク・テクノロジー株式会社

広報 IR 室

東京都新宿区西五軒町 13 - 1 飯田橋ビル 3 号館

Tel: 03-5206-3316

E-mail: sbt-pr@softbank.co.jp

<http://www.tech.softbank.co.jp/>

インフォコム株式会社

広報・IR室長 森田 昇

東京都千代田区神田駿河台 3-11

Tel: 03-3518-3160

E-mail: pr@infocom.co.jp

<http://www.infocom.co.jp/>

本リリースに記載された会社名および製品名などは該当する各社の登録商標または出願中の商標です。