アスペクトがMicrosoft Lyncをメディアサーバとして活用する中小規模コンタクトセンタ向けターンキー・ソリューションを投入、コンタクトセンタ・システムの必須機能を備え、最大100席までサポート

2010年12月27日（月）

東京発ーコンタクトセンタ向けITソリューションの提供に特化した企業として最大規模を誇るAspect Software, Inc.の日本法人である、日本アスペクト・ソフトウェア株式会社（以下アスペクト）（本社：東京都港区、代表：垣貫 己代治）は本日、Microsoft Lyncをメディアサーバとして活用することを想定した、中小規模コンタクトセンタ・アプリケーション向けソフトウェアの新製品を今後市場に投入すると発表しました。新製品は、ITヘルプデスク、各種セールスチーム、本社の各部門、支社、および中小規模コンタクトセンタにおけるユニファイド・コミュニケーションの活用を目的に開発されており、低価格で導入後すぐに利用できる（ターンキー）ソリューションとなっています。本製品は、中核を成すコンタクトセンタ機能を始め、VoIPを含む主要なユニファイド・コミュニケーション機能を備えています。

McGee-Smith Analytics社のプレジデント兼主席アナリストであるSheila McGee-Smith氏は次のように解説しています。「この発表は、アスペクトとマイクロソフト社の2008年3月以来の提携関係が良好に進んでいることを示唆しており、既存または潜在的なLyncユーザにとって大きなニュースだと言えます。アスペクトの新製品はただ単にLyncと‘機能’し、‘統合’するだけでなく、Lyncをメディアサーバとして活用します。また、中小規模企業は本製品を導入することにより、アスペクトのコンタクトセンタ分野で長年培われた専門技術を利用することができます。」

本製品では20名から100名のエージェントやスーパーバイザをサポートし、2011年第1四半期に販売開始される予定です。コンタクトセンタの機能として、インバウンドの音声、Eメール、インスタント・メッセージング（IM）の各ルーティング、およびリアルタイム／ヒストリカル・レポーティング、ユニファイド・エージェント・デスクトップ、そして音声セルフサービスなどの各機能を単一のサーバで提供します。さらに、ワークフローも容易に設定できます。LyncはメディアサーバとPBX機能を提供します。本ソリューションは、基本的にマイクロソフト製品に関するITプロフェッショナルによりインストールすることが可能で、必要に応じてAspect (R) Professional Servicesがリモートでサポートします。

マイクロソフト本社のMicrosoft Lync and Speech Group担当バイスプレジデントのGurdeep Singh Pall氏は以下のようにコメントしています。「コンタクトセンタ・システムの機能により、ビジネスにメリットをもたらす機会は多々あるのではないかと考えます。アスペクトは、コンタクトセンタとユニファイド・コミュニケーションの両分野における専門技術を活用することでビジネスをサポートしています。小規模のコンタクトセンタやヘルプデスクにとって容易な導入と管理が可能で、企業本体ですでに利用されているテレフォニーのインフラをそのまま活用できるソリューションを、私たちの顧客は求めていました。」

「アスペクトでは、我々の強みを活かせるLyncを活用した革新的なソリューションの提供にフォ

ーカスしています。マイクロソフト社と緊密に協業してきた過程において、私たちは小規模向けコンタクトセンタ・アプリケーションを活用できるシンプルかつオールインワン・ソリューションへのニーズがあることが分かりました。Lyncを通じてコンタクトセンタの必須機能を用意することで、ビジネスの主要目標を達成するための、柔軟性があり付加価値を持つソリューションを組織に提供できると思います」とアスペクトのプレジデント兼CEOであるJim Foyは述べています。

また、アスペクトのCTOであるGary Barnettは次のように説明しています。「私たちは、アスペクトの最適なソリューションと、長年にわたる顧客コンタクトへの取り組みにより得たノウハウが詰まった確かな技術を提供することで、本製品がターンキー・ソリューションとして組織に多大なメリットをもたらすと確信しています。本製品は、ユニファイド・コミュニケーションと主要なコンタクトセンタの両機能を最適な形で統合し、低価格かつ省スペースで提供可能となっています。重要なのは、内部または外部のコンタクトセンタを問わず、組織のユニファイド・コミュニケーション・インフラへの統合の第一歩となり、ユニファイド・コミュニケーションが顧客と企業にもたらすメリットを組織全般で享受できます。」

本製品はAspect (R) Workforce Managementとシームレスに統合し、予測、スケジューリング、トラッキングの機能を活用できます。また、Aspect Performance Managementとも統合し、自動的にアラートを発信し、アクションを起こすことができるスコアカードとアナリティクス機能を活用できます。

【アスペクトについて】
アスペクトは、企業とコンタクトセンタの業務プロセスの向上に貢献するITコンサルティング、インテグレーション・サービス、およびビジネス・アプリケーションを提供しており、マイクロソフト社のユニファイド・コミュニケーション／コラボレーション製品との連携にフォーカスしています。詳細はwww.aspect.com/jpをご覧下さい。

アスペクトの記事はTwitter（ http://www.twitter.com/AspectUC ）でもご覧になれます。

Aspect 、およびAspect Softwareは、米国並びに各国におけるAspect Software, Inc.の商標または登録商標です。本プレスリリース記載の他の会社名と製品名は各社の商標または登録商標です。

＊ 本プレスリリースは米アスペクトが2010年12月21日 に発表した内容を元に作成しています。

本プレスリリースに関するお問合わせ先:
日本アスペクト・ソフトウェア株式会社
〒105-0003 東京都港区西新橋 3-24-10
ハリファックス御成門ビル6F
担当：高橋（株式会社エム・アンド・エル）
Email： info-japan@aspect.com
Tel： 03-3537-1108 （株式会社エム・アンド・エル）

Generated by ぷれりりプレスリリース
https://www.prerele.com