

## クラウド型オムニチャネルCXプラットフォーム「CXone」の販売開始 ～オムニチャネルルーティングや顧客分析などオールインワンで提供～

株式会社アイティフォー（本社：東京都千代田区、代表取締役社長：佐藤 恒徳）は、コンタクトセンターシステムとしてクラウド型オムニチャネルCXプラットフォーム「CXone（シーエックスワン）」の取り扱いを開始することを本日発表します。CXoneは、オムニチャネルルーティングやオペレーターの評価・配置を含むワークフォースの最適化（WFM）、パフォーマンス管理、顧客分析などコンタクトセンター運営に必要な業務・機能がオールインワンで搭載されています。

### ◆背景

新型コロナウイルス感染症の拡大を受け、コンタクトセンターにおいてもテレワークや在宅勤務など働き方改革が進んでいます。そのため、より柔軟なワークスタイルに対応が可能なクラウド型システムへのニーズが高まっています。

このような状況下で当社では今回、既に100か国以上のコンタクトセンターで導入実績があるナイス社のクラウド型オムニチャネルCXプラットフォーム「CXone」の販売を開始しました。

### ◆クラウド型オムニチャネルCXプラットフォーム「CXone」とは

CXoneは、コンタクトセンター運営に必要な機能が搭載された、クラウドベースのコンタクトセンターソリューションサービス（CCaaS<sup>(注1)</sup>）です。アプリケーションだけでなく、電話サービスも含めてフルクラウドで提供されるので、PC1台があれば、すぐにコンタクトセンターを立ち上げることが可能です。

#### ・オムニチャネルルーティング

電話、メール、チャット、SNSなど、顧客とオペレーター間のチャネル全てがひとつのプラットフォームで利用でき、お客様と対話中でもチャネルをシームレスに切り替えることができます（エレベーション機能）。

#### ・顧客分析

音声やメール・チャットによるテキストなど、お客様との全てのやりとりを、チャネルを横断して可視化・分析し、その結果をレポートやダッシュボードに出力します。

#### ・ワークフォースの最適化

各チャネルにおいて、お客様をお待たせすることなく適切な対応が行えるようオペレーターを最適配置したり、オペレーターの評価・管理を行ったりすることができます。

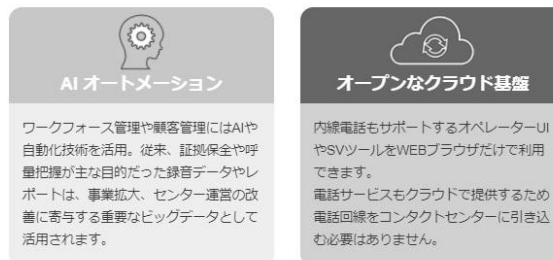
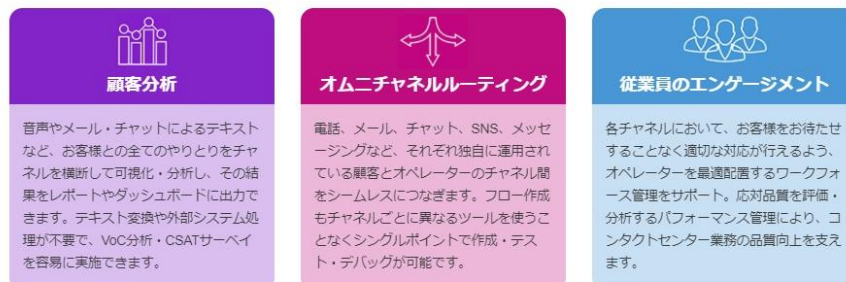
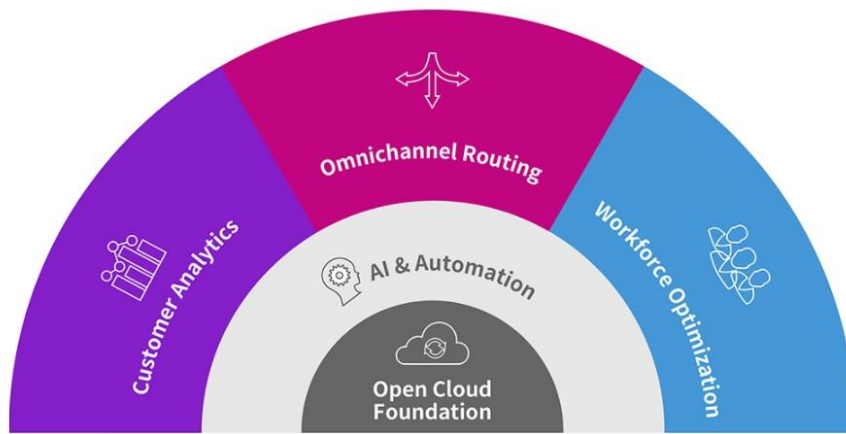
#### ・主要CRM、UCaaS（Unified Communications as a Service）との連携

約300以上のAPIにより、SalesforceやOracle、SAP、Zoomなど社内システムと柔軟に連携します。

---

\*本件に関する報道機関からのお問い合わせ先\*

株式会社アイティフォー（東証第一部 4743）東京都千代田区一番町21番地 一番町東急ビル  
広報部：03-5275-7914 Email: kouhou\_ml@itfor.co.jp 代表取締役社長 佐藤 恒徳



CXone は、次世代コンタクトセンターに必要な業務・機能をオールインワン

また CXone は、金融機関や地方自治体、EC サイト運営業者様など大規模コンタクトセンターはもちろん中小規模のコンタクトセンターも対象としています。

#### ◆導入効果

CXone はフルクラウド型であるため、オンプレミス型のような大規模なシステム構築が不要なため、時間やコストを大幅に削減可能です（最短で 48 時間導入）。また、バージョンアップは不要で、常に最新のサービスを利用できます。

#### ◆販売価格

価格につきましては、当社までお問い合わせください。

(注 1) CCaaS とは、Contact Center as a Service の略。コンタクトセンターソフトウェアをクラウドで利用できるサービスの総称。

【製品 URL】

- ・クラウド型オムニチャネル CX プラットフォーム「CXone」

<https://www.itfor.co.jp/cti/cxone.html>

【プレスリリース URL】

<https://www.itfor.co.jp/ne/news/index.asp?nr=210727a>

【報道機関からのお問い合わせ先】

広報部 TEL：03-5275-7914 E-mail：kouhou\_ml@itfor.co.jp

【株式会社アイティフォーの概要】

代表者：代表取締役社長 佐藤 恒徳

本社所在地：〒102-0082 東京都千代田区一番町 21 番地 一番町東急ビル

事業内容：システムインテグレーター（システム構築）

東証第一部（4743）

電話：03-5275-7841（代表）

URL：<https://www.itfor.co.jp/>

このプレスリリースのコンテンツはご自由にお使いください。