

# Avaya IX™ Contact Center

Solution Guide



# アバيا コンタクトセンターソリューションポートフォリオ



● 顧客体験 / ルーティング	Avaya Aura Call Center Elite / Avaya Advocate	5
	CallRouting	6
	Avaya Breeze	7
	Avaya IX Digital	9
● 顧客体験 / セルフサービス	Avaya Aura Experience Portal (EP)	11
	Avaya IX Orchestration	11
	Visual IVR	11
	アンケート作成ソリューション - Survey Assist	12
	メニュースキップフロー	12
	アバيا Voice Bot ソリューション	12
● 顧客体験 / アウトバウンド	コールバック / アウトバウンドソリューション	13
	Avaya Agent for Proactive Outreach	14
	IVRを利用したオートコール	14
● 顧客体験 / エージェント業務	StationLink	15
● 顧客体験	LINE連携ソリューション	17
	SMS連携ソリューション	17
	アバياのAIへの取り組み	18
● センターマネジメント / センター運用	Avaya Call Management System (CMS)	19
	Avaya Analytics	19
	Agent MAP	20
	CC-One Portal	21
● センターマネジメント / エージェント評価	Avaya IX Workforce Engagement	23
● サービス	アバياの提供するプロフェッショナルサービス / サポートサービス	25
	コンタクトセンター性能サービス : Avaya Stress Test Service	26
	コンタクトセンター音声サービス監視ソリューション : OneSight	26
● インフラストラクチャー	Avaya OneCloud / Avaya IX Subscription	27
	Avaya Contact Center Select	29
● チャンネルマネジメント	コンタクトセンター向け電話機	30

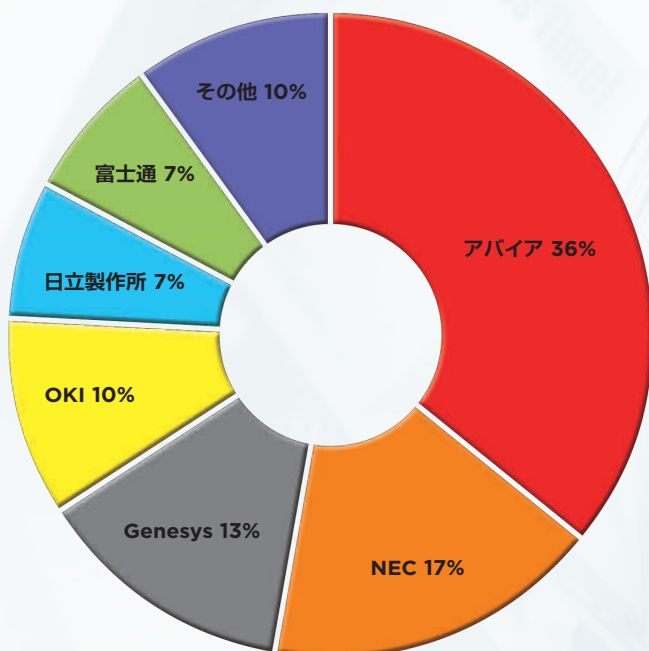
# アバიაは世界・国内コンタクトセンター市場でシェアNo.1

Contact Center System	年度	#1		#2		#3		#4		#5	
		ベンダー	%	ベンダー	%	ベンダー	%	ベンダー	%	ベンダー	%
ワールドワイド	2018	アバиа	20.1%	Cisco	17.0%	Mitel	11.9%	NEC	6.6%	Genesys	5.6%

Sources : MZA Ltd. 2019

Notes : All share results are based on units

## 国内コンタクトセンターマーケットシェア2018



Sources : MZA Ltd. 2019

Notes : Japan Contact Center Market. Manufacturer Market Shares, by Volume, Agents Sold, Total Market Includes contact centre agents deployed on premises plus single instance and multi-instance cloud platforms, excludes multi-tenant based cloud contact centre solutions.

Volume count : new and expansion outbound agent positions sold and deployed per annum (vendor input and MZA estimates)

## 業種別シェア(グローバル)

航空会社	Top10社中 10社 <sup>(1)</sup>
ホテルグループ	Top10社中 10社 <sup>(2)</sup>
自動車会社	Top10社中 10社 <sup>(3)</sup>
銀行	Top10社中 10社 <sup>(4)</sup>

(1)Source: Customer Cube, SoldToRevenue (based on product and maintenance revenue in last 3 years) Forbes Global 2000 (<https://www.forbes.com/global2000/list/#industry:Airline>)

(2)Source: Customer Cube, SoldToRevenue (based on product and maintenance revenue in last 3 years) TourismReview (<https://www.tourism-review.com/biggest-hotel-groups-by-revenue-news5501>)

(3)Source: Customer Cube, SoldToRevenue (based on product and maintenance revenue in last 3 years) Forbes Global 2000 (<https://www.forbes.com/global2000/list/#industry:Auto%20%26%20Truck%20Manufacturers>)

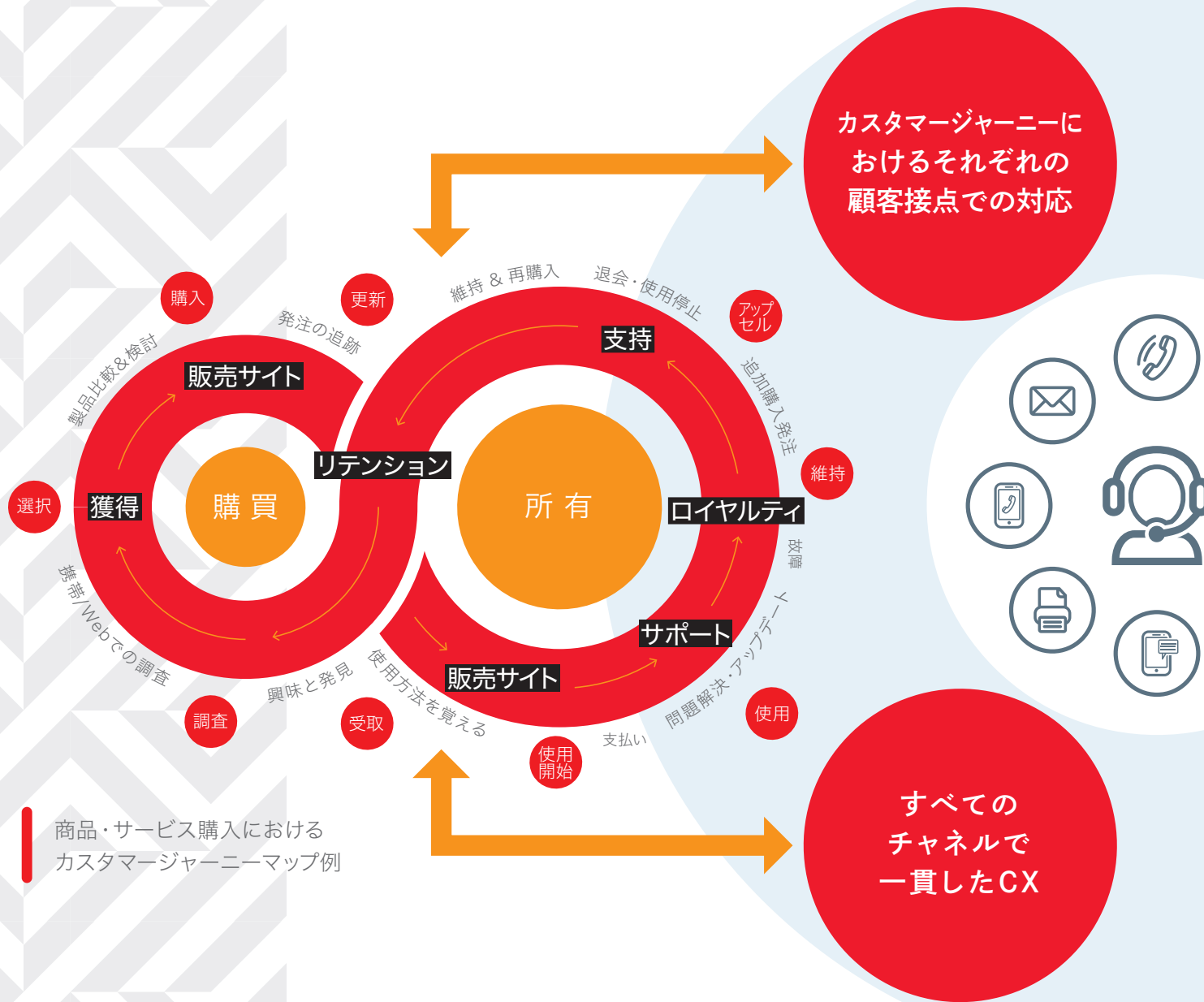
(4)Source: Customer Cube, SoldToRevenue (based on product and maintenance revenue in last 3 years) Forbes Global 2000 (<https://www.forbes.com/global2000/list/#industry:Major%20Banks>)

## 業種別シェア(国内)

大手銀行	Top10社中 8社
大手損保	Top10社中 8社
大手生保	Top10社中 8社
大手クレジットカード	Top10社中 9社
大手テレマーケティング	Top5社中 5社

Source : 日本アバィア調べ

# 企業の顧客接点、コンタクトセンターが担う戦略的位置づけ



企業はカスタマージャーニーにおけるすべての顧客接点で一貫した対応とメッセージの提供を求められています。営業、小売り、マーケティング、カスタマーサービスなど、企業内の異なる部門と顧客がかかわるときにも同じ対応を受けるべきです。コンタクトセンターがカスタマージャーニーにおける顧客体験(CX)を改善することで、現状に満足している顧客がロイヤル・カスタマーとなり自社に定着し、さらに自社を支持するファンになることで最終的にカ

スタマー・ライフタイムバリュー(CLV)の増加につながります。また、コンタクトセンターの顧客接点情報をデジタルマーケティングのデータベースと連携し顧客とのコミュニケーションを最適化することによるCX向上、顧客の声から問題点をいち早く把握して業務改善に生かすことによるCX向上など、企業の中で最も顧客接点情報を扱うコンタクトセンターは企業経営に貢献する戦略的な位置づけにあると言えます。

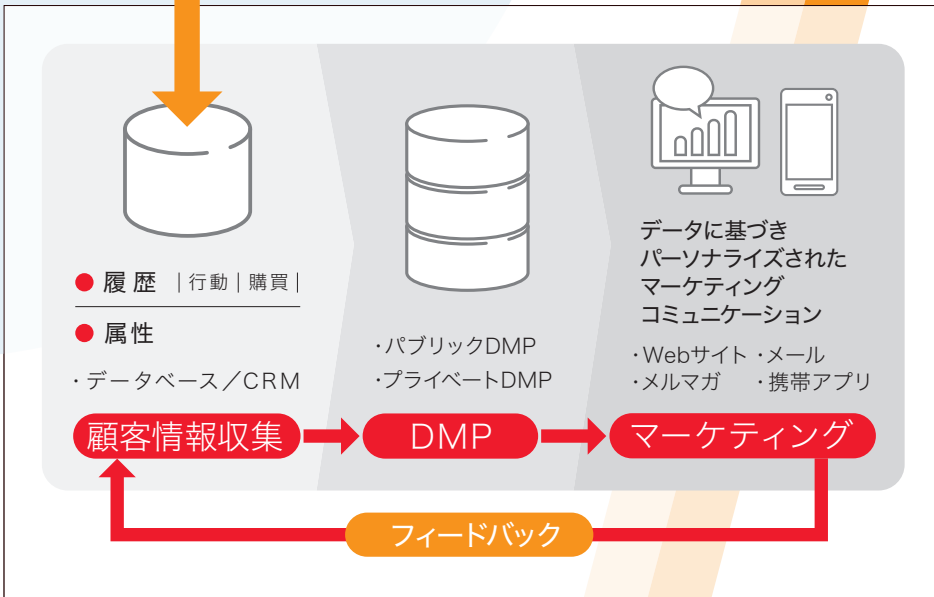
# VOC

顧客の声を  
分類・分析

業務改善  
経営戦略

すべての  
顧客接点情報

CONTACT  
CENTER



# デジタルマーケティング

CX向上

顧客が  
自社に定着

自社の  
ファンに

CLV向上

## 顧客体験

### 【コンタクトセンター機能】

Contact Management (顧客とのコンタクトの管理) は、エージェントの生産性向上、投資の最適化、コンタクトセンター運用の効率化、顧客へ貫いたサービスの提供をします。

アバイアは、音声、メール、Webなどのチャネルによるコンタクトを通して、企業と顧客、双方向のコミュニケーションを円滑にします。

### Avaya Aura Call Center Elite / Avaya Advocates

Avaya Call Center Elite / Avaya Advocateにはコンタクトセンターの運用に欠かせない音声チャネルコンタクトのための機能が含まれております。

最適なエージェントが対応することで顧客満足度の向上と同時にセンターのパフォーマンスも向上します。

世界ナンバーワンの実績を支えるアバイアのコアソリューションで、長年にわたり開発が続けられています。



### Call Selection と Agent Selection

エージェントへのコール接続方法は顧客に対するサービスレベルを鑑みて以下の2通りになります。

■ **【CALL SELECTION】** 複数のスキルに同時に待ち呼があるとき、どのコール(顧客)を優先するか?

■ **【AGENT SELECTION】** 1つのコールに対して、応答可能なエージェントが複数いた場合どのエージェントに繋ぐか?



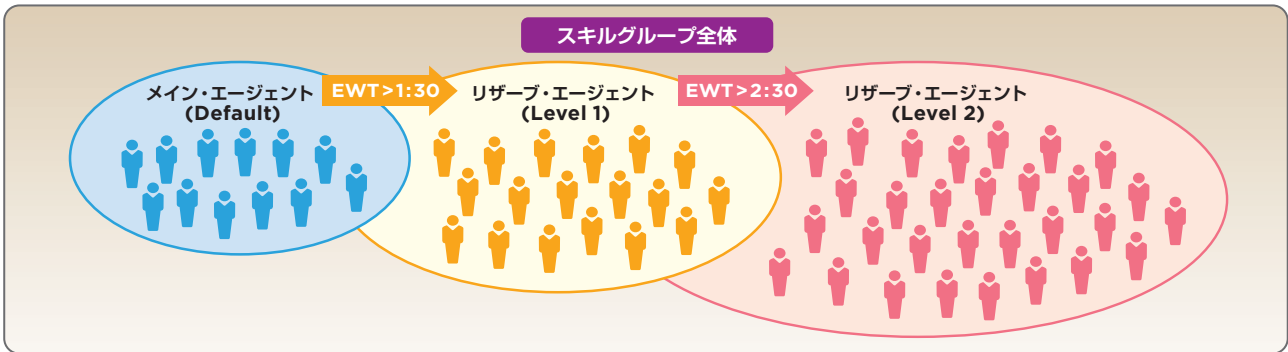
### ▶ 予測待ち時間 (Expected Wait Time : EWT) アバイア独自機能

コンタクトセンターが混み合っている際に、顧客に予測待ち時間をお知らせする機能です。予測待ち時間は、「待ち順番が1つ進む平均時間」と「エージェントの数」などを考慮して算出されるため限りなく実測に近い値が算出可能です。これにより、**放棄呼の削減**と顧客とエージェントの**ストレス低減が可能になります。**

## ≫ Reserve Agent

コンタクトセンターの混み具合（予測待ち時間）に応じてPBXが自動的にエージェントスキルを変更します。

**2段階のしきい値を設定可能**で、予測待ち時間がその値を超えた場合、予め設定されているバックアップエージェントが自動的にそのスキルへ参加します。サービスレベルが実際に落ちる前に（予測して）エージェントリソースを増強するため、エージェントスキルの変更作業からSVを解放することが可能になります。



## ≫ SV支援機能

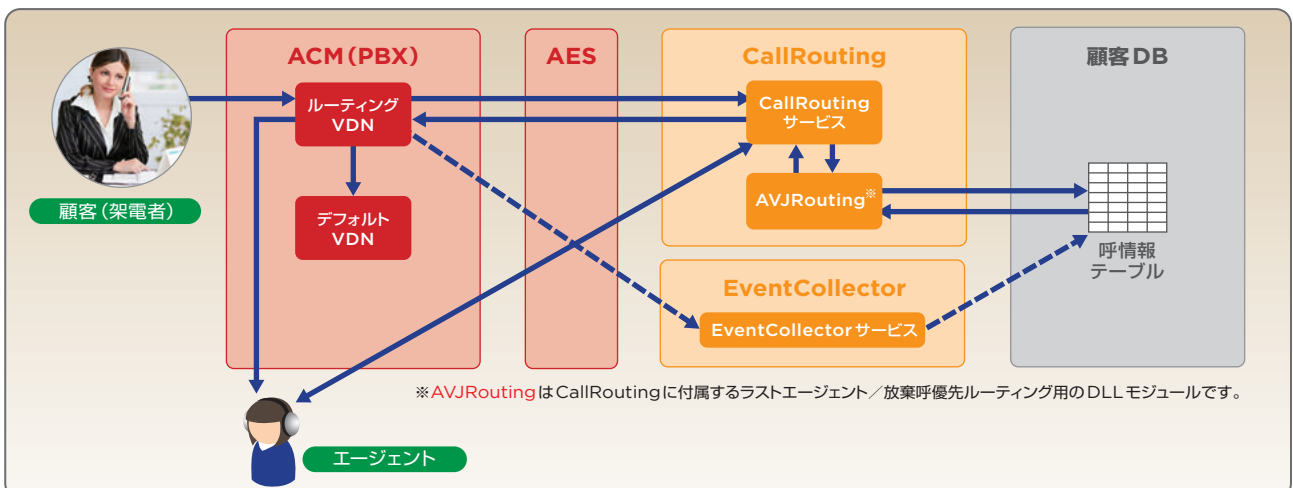
- **ウィスパーク機能**：ウィスパーク機能は、スーパーバイザー（SV）が通話中のエージェントにアドバイスを伝えることができます。このアドバイスは顧客へは聞こえません。
- **サービスオブザービング機能**：SVが顧客とエージェントとの会話をモニタリングするための機能です。どの席からでも利用することが可能で、聞くだけのモード (Listen Only) と、話すことも出来るモード (Listen-Talk) の2種類を使い分けることが可能です。



## ▶ Call Routing

Call Routingは、顧客セグメントや顧客情報を活用して、以下の様な高度なルーティングを実現します。当製品は、ACMに接続可能なパッケージ製品で、日本アパイアで独自開発したものです。

- **顧客セグメントルーティング** — 「新規顧客か既存顧客か」を判断して、着信優先順を制御  
「顧客クラス (プラチナ / ゴールド / シルバー)」を判断し、着信優先順を制御
- **顧客履歴ルーティング** — 「購買履歴の有無・頻度、購入金額の合計」等を判断し、着信優先順を制御
- **放棄呼優先ルーティング** — 過去の着信履歴から「放棄回数 (エージェントに繋がらずに切断した回数)」が多かった顧客を優先的にルーティング
- **ダイレクトエージェントルーティング** — 「顧客の専任担当者や前回対応者 (ラストエージェント)」へ直接接続

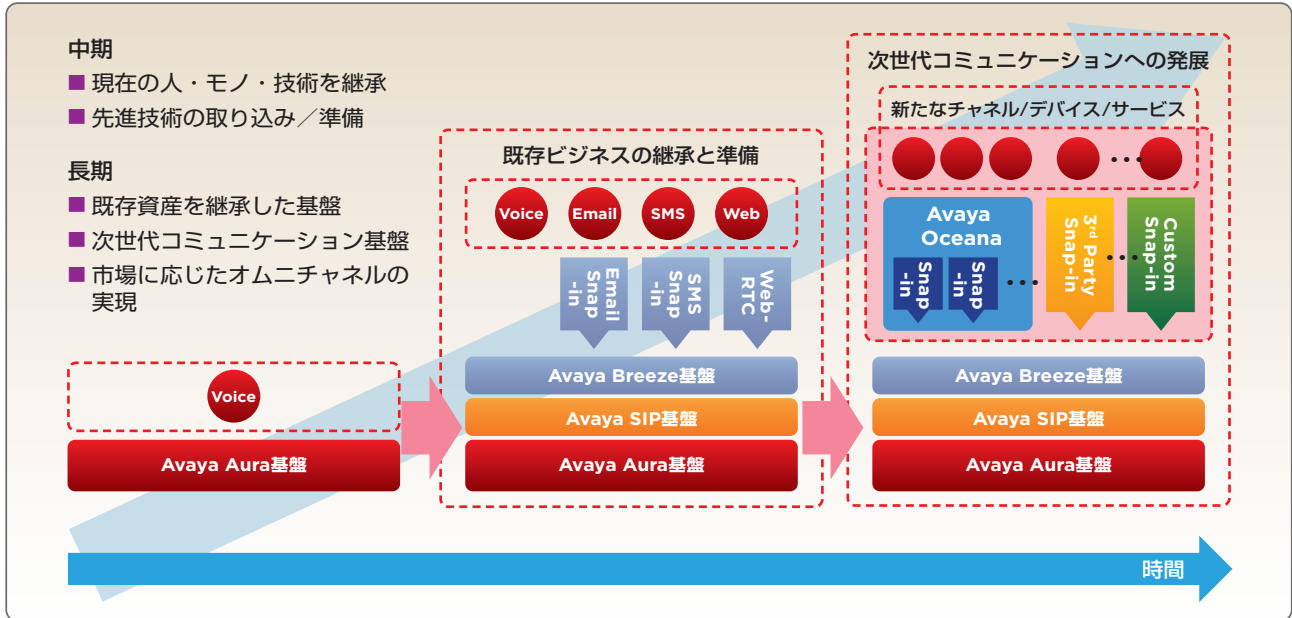


# 顧客体験

## Avaya Breeze®

持続的／段階的なコミュニケーションの進化 ~ 既存システムを継承し、段階的に先進技術を取り込む

次世代コミュニケーションに要求される、マルチチャネル化、そしてオムニチャネルへの発展を、既存投資の保護（人、ソリューション／ツール、運用（スキル・レポート））を維持・継続しながら段階的な発展を実現します。



## Engagement Designer

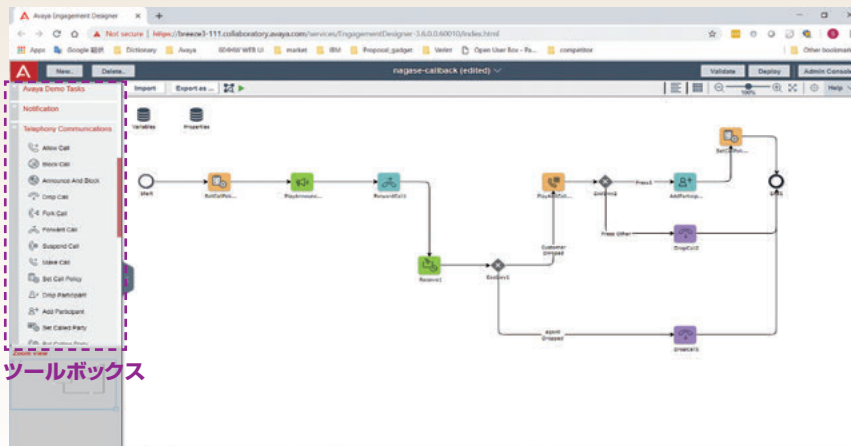
GUIベースのワークフローツール。

顧客とのインタラクションとビジネスルールを組み合わせて、カスタマーエクスペリエンスを演出。

Avaya Engagement DesignerはAvaya Breeze®基盤のワークフローツールで、直観的なGUIで顧客とのインタラクションにあわせてビジネスルールを設計・設定します。

Webサイトを閲覧した顧客からの電話があったとき、パスワードが失効した顧客からの電話があったときなど、顧客の活用シーンにあわせて、最適な対応ができるようにビジネスルールを設計し、顧客への最良のカスタマーエクスペリエンスを提供することが可能になります。

Avaya Breeze上で稼働するSnap-inを開発したり、あらかじめ用意されているSnap-inの連携もここから行います。



ビジネスプロセスに沿った  
ワークフロー作成

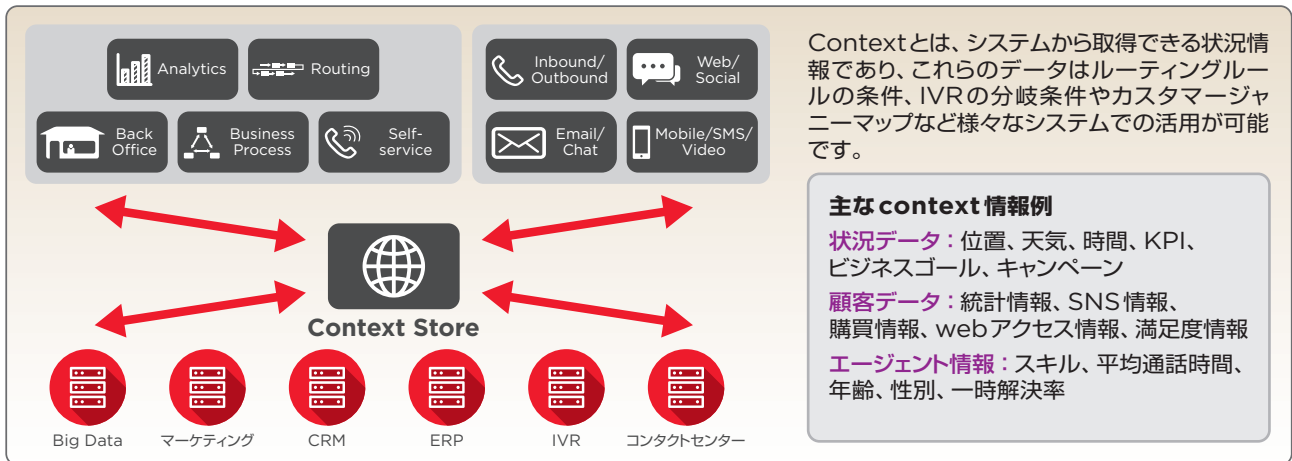
Avaya Breeze上で  
稼働する各種Snap-inの  
連携

GUIを使った直観的な  
デザインの作成

- ✓ ツールボックスには、音声コマンドや外部連携用の各種タスクがあらかじめ用意
- ✓ タスクボックスからドラッグ&ドロップで配置し、プロパティで設定が可能



## Context Store



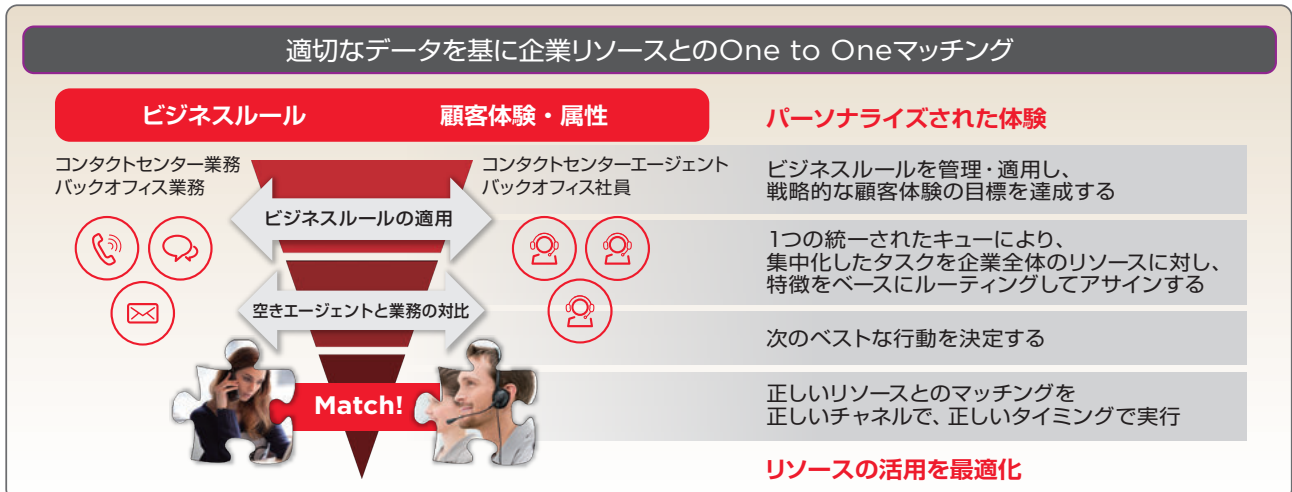
## Co-Browsing Snap-in



## WebRTC Snap-in / Mobile Video Snap-in



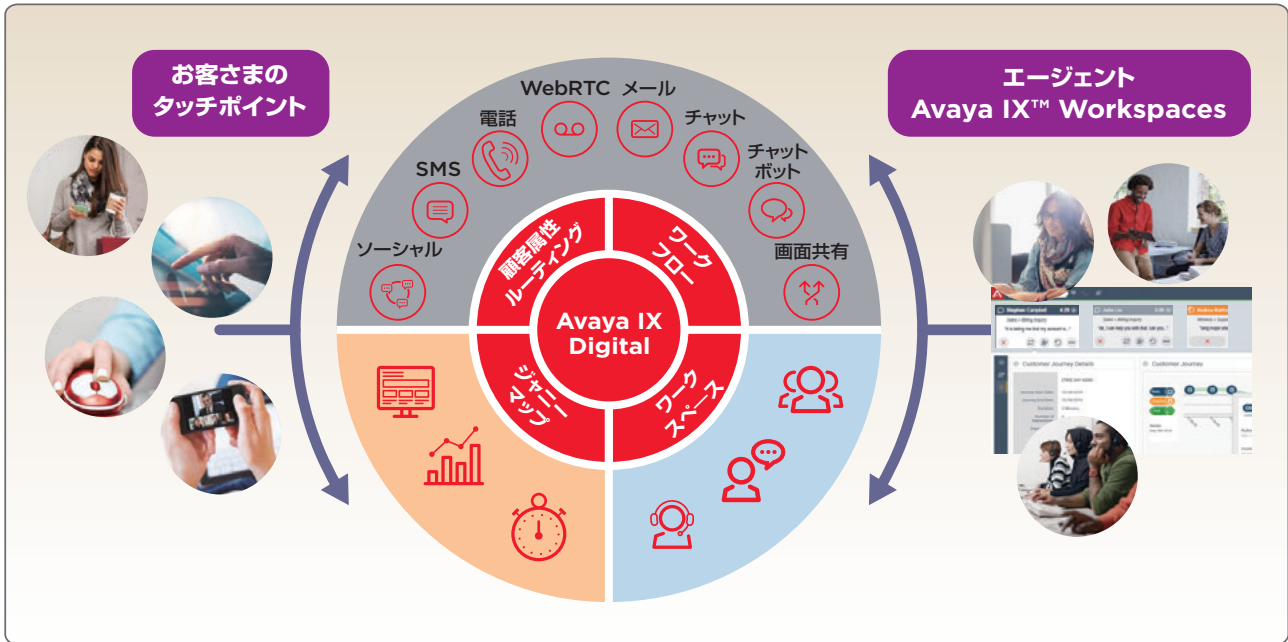
## Work Assignment Snap-in



## 顧客体験

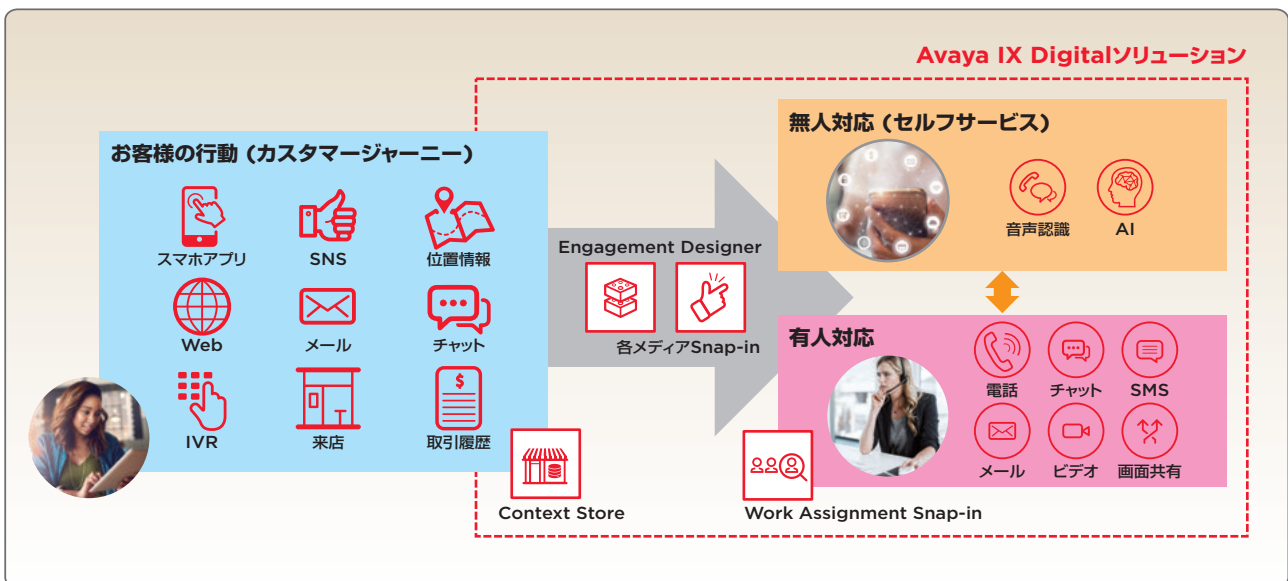
### Avaya IX™ Digital

- オムニチャネル対応のコンタクトセンターソリューション。コンタクトセンターに必要なSnap-inをパッケージ化。
- お客様の利用するチャネル - ルーティング - エージェント/SVのワークスペースまでの一気通貫で対応可能。
- 既存のAura基盤の資産を保護しながら、エージェントの生産性向上、お客様のCS向上を実現可能。



### コンタクトセンターにおけるデジタルトランスフォーメーション

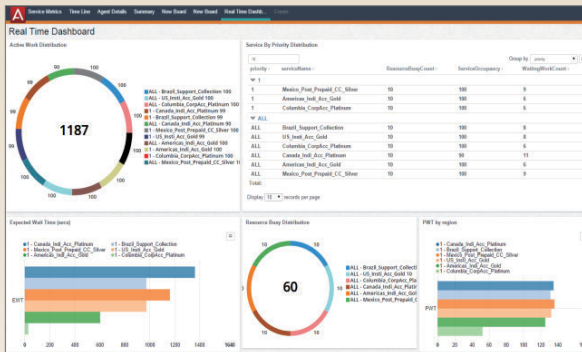
コンタクトセンターにおけるデジタルトランスフォーメーションは、お客様のカスタマージャーニーに寄り添い、最適なタイミングで、最適なチャネルで、最適なリソースにお客様を導き、お客様の課題を解決することです。Avaya IX Digital はコンタクトセンターに必要な Snap-in がすべてパッケージ化されているので、お客様へ最適なカスタマーエクスペリエンスの提供が可能になります。



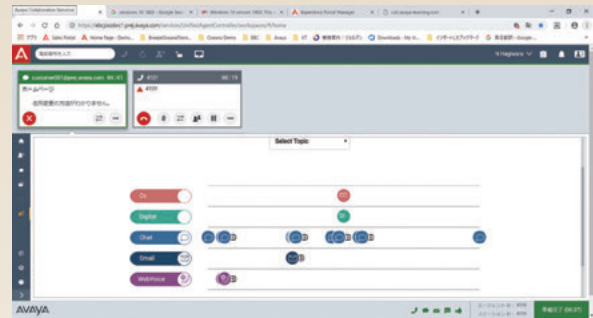
## Avaya IX™ Workspaces

Avaya IX™ Workspacesは複数のチャンネルをまたいだ顧客動線情報を可視化する統合デスクトップツールです。音声、Webチャット、LINEなどのSNS、様々なチャンネルにおける顧客との対応履歴を一元管理し、カスタマージャーニーとして可視化することが出来ます。エージェント、スーパーバイザー、管理者の役割ごとの画面でそれぞれの業務の効率化をサポートします。

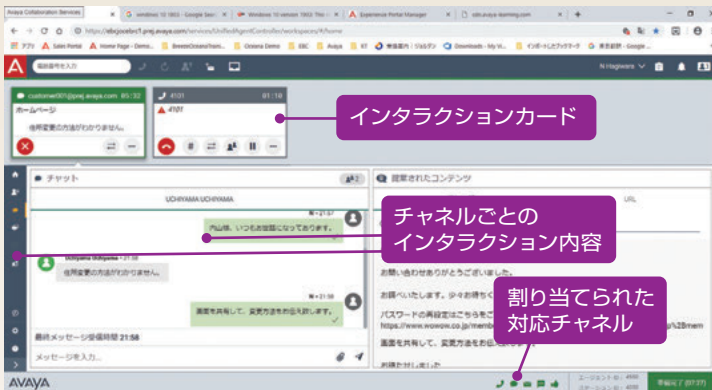
### スーパーバイザー画面



### カスタマージャーニーマップ画面



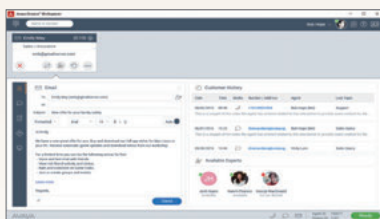
### エージェント画面 (チャット画面の例)



#### 特徴

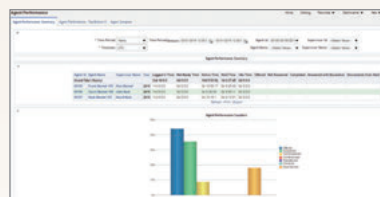
- 1つの画面で全てのチャンネルに対応
- オムニチャンネル/複数セッション対応
- テキスト、音声、ビデオチャンネル対応
- リアルタイム、顧客履歴の表示
- スクリプト表示
- SVへのエスカレーション
- 共通画面への1クリック遷移
- カスタマイズ可能

### 役割ごとのビュー



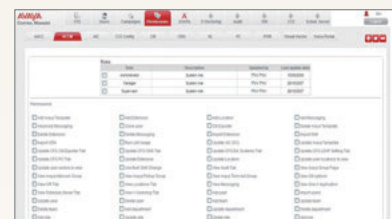
#### エージェント画面

- 複数チャット、Eメール、SMS、電話、ソーシャルメディア、メッセージング、カスタムチャンネルからの顧客問合せに同時に効率的に対応可能
- 問合せのエスカレーション、会議に対応
- 複数のポップアップ対応
- 顧客体験の可視化



#### スーパーバイザー画面

- オムニチャンネルエージェントのモニタリングを1つのインターフェースで実現
- リアルタイム・レポート、ヒストリカル・レポートの表示
- 割り込み/バージン機能
- エージェントの属性をリアルタイムに変更し、複数サイトのリソースと業務のマッチングを行う



#### 管理者画面

- オムニチャンネルエージェントのマネジメント画面
- ワークフローとエージェント属性の管理
- Oceanaの管理

## ▶ 顧客体験

### 【セルフサービス】

アバイアのセルフサービスソリューションは顧客が簡単な電話操作や音声認識を使って必要な情報を入手したり、問題を解決することで、エージェントの数を増やさずに、より充実したカスタマーサービスサポートを提供することができます。

## ▶ Avaya Aura® Experience Portal(EP)

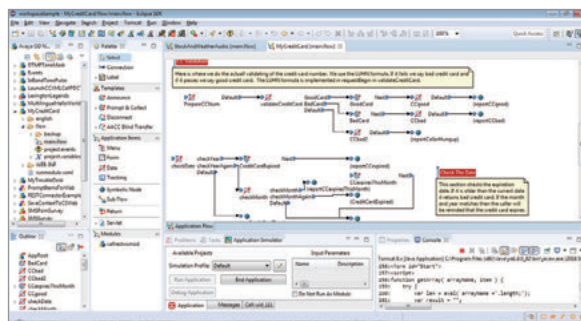
Avaya Aura Experience Portal (EP) は、サービス指向アーキテクチャ (SOA) で音声による情報提供サービスを実現するソフトウェアです。電話機のボタン操作だけでなく、音声認識システムと連携することにより、音声を使って必要な情報を提供することが可能です。また、スマートフォンを利用する顧客には、テキストや画像を表示しながら、音声ガイダンスを提供することも可能になります。(Visual IVR)

コールフローは、Avaya IX™ Orchestration を利用して、GUI ベースで容易なフロー作成・変更が可能です。

- シンプルな管理
- オープンプラットフォームのサポート & 標準に準拠
- 高い拡張性
- 高い信頼性、セキュリティ
- スピーチアプリケーションとの連携
- IVR で取得した情報の引継ぎ
- アウトバウンドコンタクト機能
- データベースとの連携
- Web ブラウザ・ベースの管理とレポートニング

## ▶ Avaya IX™ Orchestration

Avaya IX™ Orchestration は、Eclipse ベースの IVR アプリケーション開発ツールです。音声や電話のオペレーション、Web サービスや DB、他アバイア製品との連携など予め部品が用意されており、部品のドラッグ&ドロップによりアプリケーションを構築するため、従来かかっていた開発期間を短縮するだけでなく、変更や追加などの運用にも素早く対応可能です。



Avaya IX™ Orchestration フロー作成画面

## ▶ Visual IVR

Experience Portal (IVR) が音声フローだけでなく Web フローにも対応。従来の IVR による音声ガイダンスでのセルフサービスの代わりに、スマートフォン上にメニューを表示することで視覚的にメニューを選択でき、選択肢が多いメニューや地図など音声だけでは伝わりにくい情報も提供・取得が可能になります。

### ▶ 特長

- スマートフォンの Web ブラウザで起動するため、モバイルの専用アプリが不要
- オペレーターに接続する際に、Web フローで選択されたメニューや内容を連携することで対話の開始をスムーズ化
- 音声フローとの連携が可能



「〇〇様、お電話ありがとうございます。StationLink と AgentMAP を連携する場合の設定に関するお問い合わせですね」

### ■ 開発ツール

Experience Portal の音声フローを開発するツールと同じ『Avaya IX™ Orchestration』で、Visual IVR 用の Web フローの開発が可能

- 予め用意された部品のドラッグ&ドロップで開発
- 他アバイア製品との連携が用意
- Experience Portal の標準レポートに対応

## アンケート作成ソリューション - Survey Assist

- ブラウザ操作で、EPのアンケートフローが簡単に作成できます。
- アンケート結果をEmailに送信したり、レポートで確認できます。
- お客様の答えによって、次の質問を変更できます。

サービスに関して、案内のスピード、答えるまでの時間は適切でしたか。

私たちのサービスはいかがでしたか。1が最も悪い、5が最も良いの5段階からお選びください。

他の方にこの製品をお勧めしますか。

**Survey Assist**

**Survey Assist**  
ウェブから管理できます。

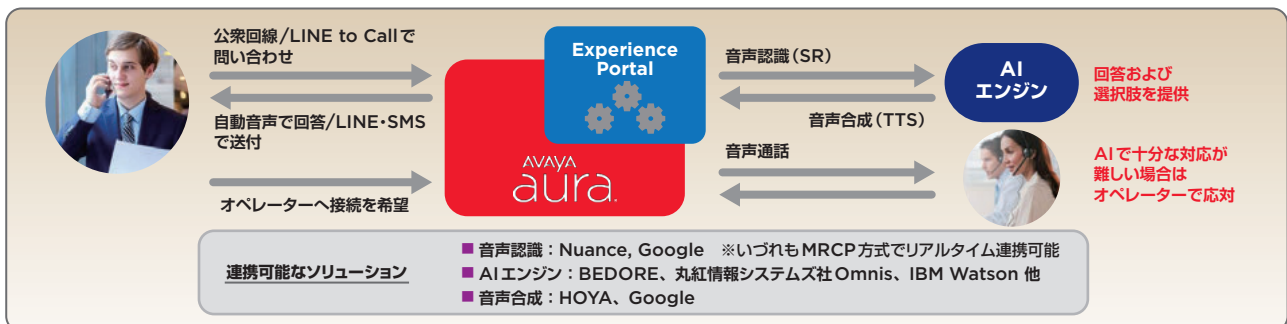
## メニュースキップフロー

- 既存のフローの一部を変えよう
- 音声認識を使って、メインメニューをなくし、メニュー選択を容易に
- AI(FAQ)エンジンを使用せずにデータベース(簡易AI)を使用し、安価に構築



## アバヤ Voice Bot ソリューション

- リアルタイム音声認識ソリューションとの連携により自動的に顧客との対話を実現
- 各種AIソリューションおよび音声合成ソリューションとの連携により、回答や選択肢の自動応答が可能
- 回答内容のLINEメッセージでの送付やSMSの送信と組み合わせることも可能
- オペレーターへの対応を希望する場合は、従来通り、オペレーターのグループへ転送が可能



### Voice BOT ソリューション 処理フロー



Experience

Center Management

Service

Infrastructure

Channel Management

# 顧客体験

## 【コールバックソリューション】

### SmartCB

エージェントに代わりIVRが顧客情報を受付、エージェントが空いたタイミングで、顧客へ自動でコールバックするソリューション。

#### ▶ 特長

- コールバック受付・予約の自動化
- マルチテナント対応
- Webからのコールバック予約が可能

#### ▶ 管理ツール

- コールバック運用条件の管理とレポート機能
- 日本語に対応した、Webブラウザベースのシステム管理者用のツール

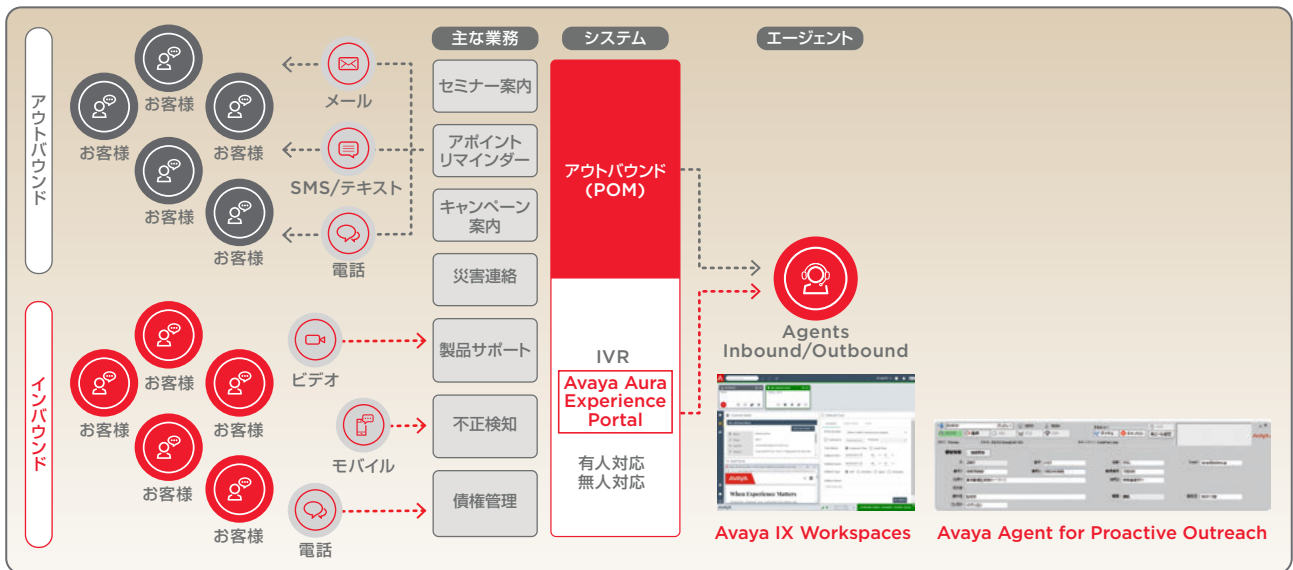
#### ▶ 導入効果

- 放棄呼の削減、機会損失の抑制
- 「つながらない」状況の改善による顧客満足度の向上
- エージェントの配置効率が高まり、人件費を削減
- 営業時間外の問い合わせの受付



## 【アウトバウンドソリューション】

アウトバウンドソリューションは、企業からお客様に能動的にコンタクトを行うための重要なソリューションです。インバウンド同様にアウトバウンドでもお客様に対して、最適なチャネル、最適なタイミング、最適な方法でコンタクトをすることが求められております。キャンペーンツールと組み合わせて利用することにより、お客様へのコンタクトを一つのソリューションで包括的に実施することができるだけでなく、有人対応/無人対応と組み合わせることにより、より最適な方法・より最適な費用で効率亭にアウトバウンドの実施が可能になります。



#### ▶ Avaya Proactive Outreach Manager (POM)

電話・メール・SMSに対応したオムニチャネル対応のソフトウェアベースのアウトバウンドソリューション。APIを提供しているため、外部システムとの連携が可能。AEPと連携して稼働します。

#### ▶ Avaya Proactive Contact (APC)

電話に特化したダイヤラーソリューション。専用のHWが必要になります。

## Avaya Agent for Proactive Outreach

Avaya Agent for Proactive Outreachは、Proactive Outreach Manager 3.0(POM 3.0)より可能となったエージェント連携アウトバウンド機能用のエージェントデスクトップアプリケーションです。アウトバウンド・クライアント用のサーバPCは不要で、インストール後、簡単な設定を行なうだけで使用可能となります。

また、視覚的に分かりやすいユーザーインターフェイスを提供し、顧客情報の表示も簡単にカスタマイズ可能となっております。

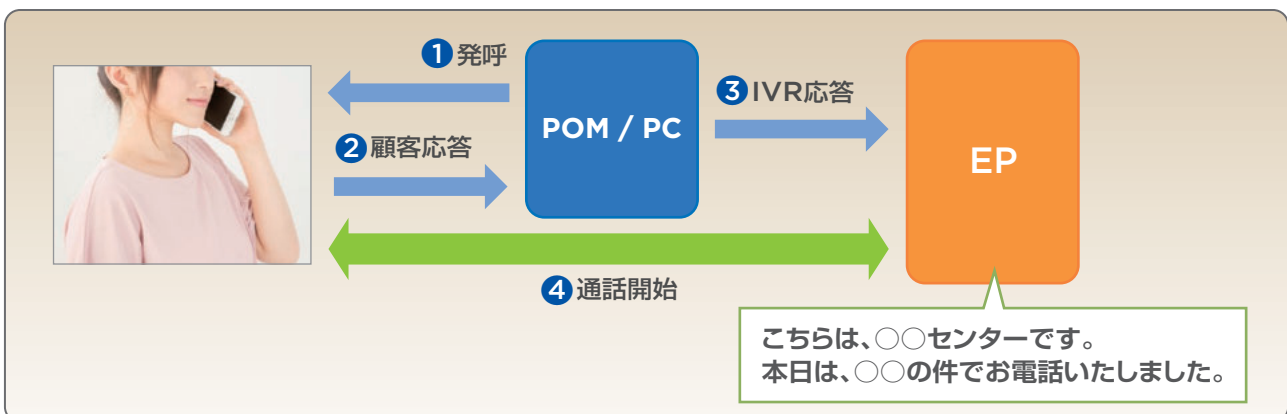


### 機能

- すべてのキャンペーン対応 (プレビュー / プログレッシブ / プレディクティブ)
- エージェントステータス変更機能
- 応答 / 保留 / 切断機能
- 転送 / 会議通話機能
- URL指定ポップアップ
- 顧客情報表示 / 更新機能
- キャンペーン情報表示機能
- エージェントスクリプト連携機能
- 再コール設定機能
- エージェントステータス時間カウント機能
- CTIサーバ連携機能 (ログイン / ログアウト / Nailup呼応答 / AUX Reason連携)
- 多言語化対応(日本語、中国語、英語)
- Connectorを使用したCRMアプリとの連携機能
- StationLinkと連携したIN/OUTの切り替え機能

## IVRを使用したオートコール

- ダイアラー(PCまたは、POM)を使用して、顧客へ自動発呼します。
- ダイアラーとIVRを連携して、顧客への発呼や必要情報の収集を自動化します。
- オペレーターに代わりIVRが応答することで、負荷の軽減と効率化の向上を見込めます。



### 特長

- ダイアラー(PCまたは、POM)を使用しますので、大量のアウトバウンド業務を自動化できます。
- ダイアラーの機能で、顧客が応答不可の場合には留守番電話への吹込みもできます。
- 現在お使いの資産によって、構成を変えられます。

PC + EP/PC Connector + EP  
POM + EP

# 顧客体験

## 【CTIエージェントデスクトップ】

### StationLink®

StationLinkは日本アビアがこれまで手がけたCTIプログラム開発のノウハウを集約して作成したソフトフォンアプリケーションです。コンタクトセンターの電話オペレーションで必要となる機能の大部分をカバーしています。



### StationLink機能概要

- エージェント状態の変更 (ログイン、ログアウト、受付可、離席、後処理など)
- 電話の制御 (応答、保留 / 保留解除、転送、発信、切断など)
- 通話情報表示 (発信者番号、通話時間など)
- 簡易的なスキル情報表示 (待ち呼数、ログイン数など)
- エージェント状態表示
- アドレス帳
- コンタクト履歴 (発信 / 着信)
- UI表示
- CRMアプリケーション連携 (画面ポップアップ、画面転送など)
- プレゼンス表示
- Agent Map®連携
- Windowsログイン連携
- IVR認証 (IVRと会議通話でお客様がパスコード等を入力)
- 統計情報表示 (当日の発着信件数、保留回数、離席回数等)
- コールワークコード入力

### StationLink特長

- 導入の容易さ、優れた耐障害性
  - 専用サーバが不要なシンプルな構成のため、短い期間で導入が可能です。
  - CTIサーバやファイルサーバへのアクセスは冗長化されています。
- 様々なお役立ち情報
  - 効率よく業務を行なうための情報をメイン画面上に表示しています。



### Agent MAP連携

- StationLinkにはAgent MAPのアラームクライアント、メッセージクライアントの機能が標準で装備されています。
- StationLinkを利用するエージェントからスーパーバイザーに対してアラームを上げたり、スーパーバイザーからエージェントに対してメッセージを送ったりすることが可能です。

### 自由度の高い開発用ツールキット

- StationLink SDK(ミドルウェア)を利用することにより、お客様独自のユーザインターフェイスを持ったソフトフォンを開発することが可能です。



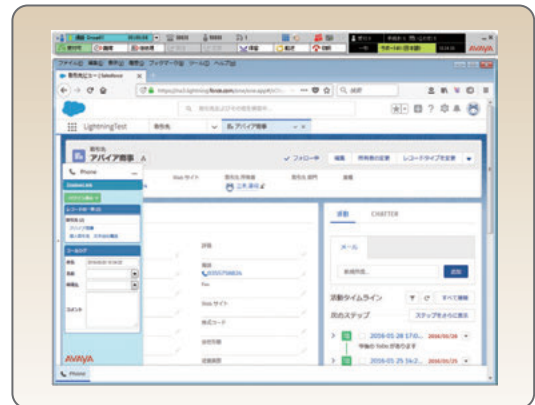


## ▶ StationLink for Salesforce

「StationLink for Salesforce」はStationLinkとSalesforceのCRMアプリケーションのインテグレーションを実現するソリューションです。セールスフォースドットコム社が提供するOpen CTI APIを用いて、アバシアのコンタクトセンターとSalesforce CRMをCTIで連携するソリューションを提供します。Salesforce側の開発無しで「着信ポップアップ」「Click-to-Dial」「画面転送」「コールログの保存」などの機能を利用できます。

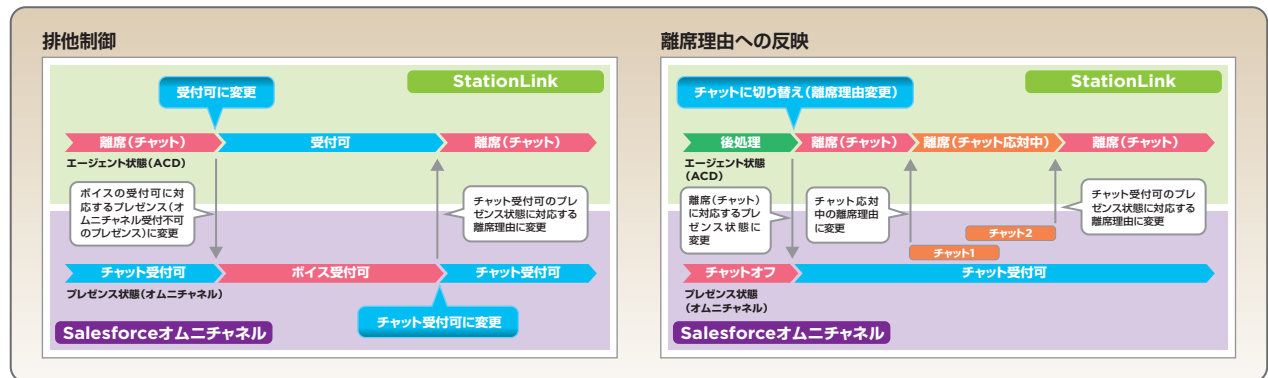
### ■ 特長

- Salesforceが提供するCTI連携の標準インターフェイスである「Open CTI API」を用いて連携します。
- StationLinkの豊富なソフトフォン機能をそのままお使いいただけます。
- 着信ポップアップ、画面転送、クリックtoダイヤルなどの連携機能を開発無しで実現できます。
- IE、Chrome、Firefoxによる連携が可能です。
- Salesforce Lightning Experienceにも対応しています。(一部制限事項あり)
- Salesforce側のカスタマイズによりJavaScriptでStationLinkのAPIを利用することも可能です。



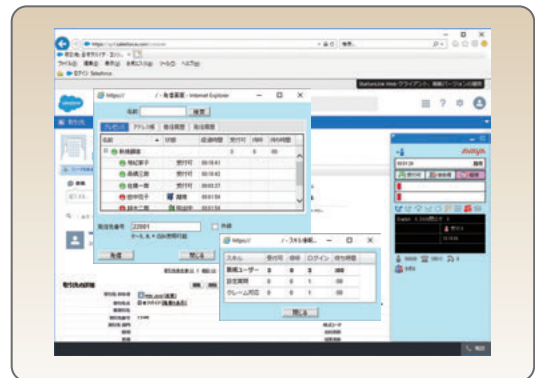
### ■ オムニチャネル連携

- ボイスチャネルと非ボイスチャネル(メールなど)の着信の排他制御を行います。
- 非ボイスチャネルの作業時間をボイスチャネルの離席理由コードに反映させることにより、CMSでのレポート出力が可能です。



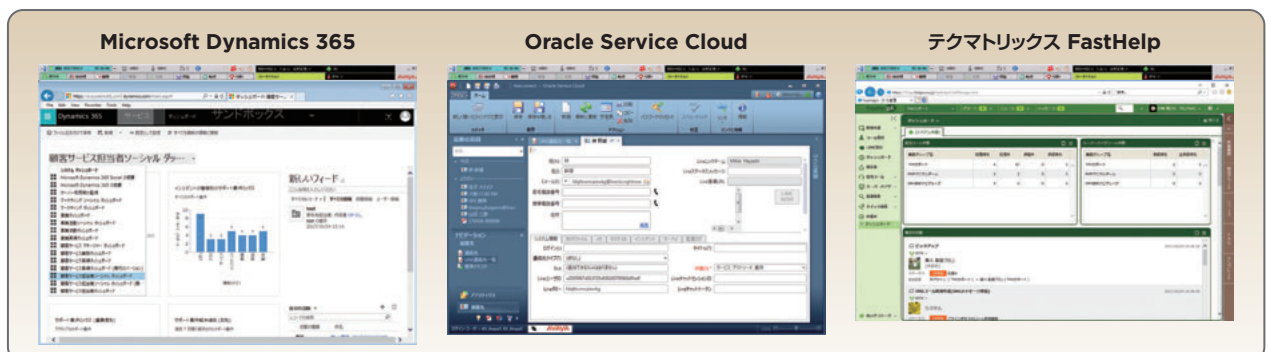
### ■ StationLink Webとの連携

- Web版のStationLink「StationLink Web」による連携も可能です。
- クライアント版のStationLinkの機能及びSalesforce連携機能をほぼ踏襲しています。
- クライアント側にはブラウザ以外のアプリケーションのインストールは不要です。
- 複数のサーバを配置しロードバランスすることで大規模なコールセンターにも対応可能です。



## ▶ その他のCRMとの連携

StationLinkを利用することにより、いくつかの主要CRMベンダーのアプリケーションと容易にCTI連携を実現することができます。アバシアもしくはCRMベンダーから提供されるの既製の連携プログラムを利用するため、導入までのリードタイムの短縮、開発コストの削減が期待できます。



## 顧客体験

### 【LINE連携ソリューション】

ユーザーが使い慣れたLINE上でカスタマーサポートを提供し、高い満足度を実現。オペレーターやIVRからLINEへメッセージを送ったりチャットから無料音声通話をシームレスに行い、状況やニーズに応じた適切なカスタマーコミュニケーションを実現。さらに、カスタマーサポート部門の効率化を目指します。(LINE社へLINE Call APIの利用申請が必要になります)

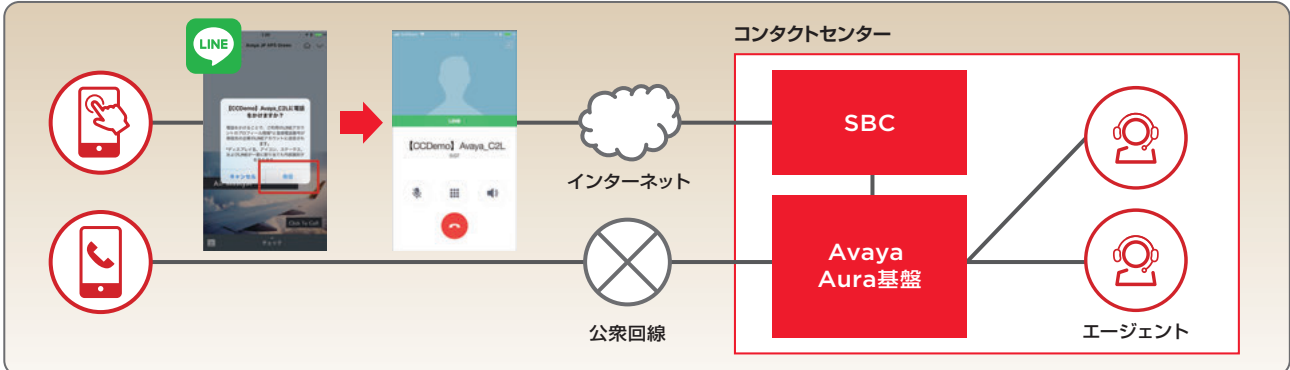
### 待たせずチャット

オペレーターやIVRから電話番号をキーにLINEへメッセージを送ることが出来ます。混雑時などに電話問い合わせをLINEへ誘導、お客様の利便性を向上させます。



### 無料で電話

LINEとアビアのSIP基盤を接続連携したVoIPの音声通話です。LINEアプリのVoIPからコンタクトセンターのCTIへの着電を実現しユーザーは無料で通話が可能です。コンタクトセンターではアビアのACD機能を利用して顧客情報のポップアップや通話録音、LINEチャットと同一エージェントへの音声通話切り替えなどが可能です。



### 【SMS連携ソリューション】

### Voice+SMS (発売予定)

顧客の携帯電話に対して、電話では伝えにくい“プラスアルファ”の情報をSMSメッセージで伝えます。

#### 機能

- 通話中(通話後)に顧客の携帯へSMSメッセージを送信
- 通話が切れた後でも、StationLinkの発着信履歴から右クリックメニューでメッセージ送信
- メッセージの送信履歴機能

#### 利用シーン

- 声では伝えにくい、文字情報、電話番号、URL、位置情報など
- 通話中もしくは通話直後にメッセージを送るので、確実に読まれる(怪しまれない)
- 電話だとメモを取る必要があるが、必要な情報をテキストで伝えることができる
- 通話後のアンケート用のURL等でフィードバックを得ることができる



※別途SMS送信サービス事業者との契約が必要になります。

## 顧客体験

### 【アバイアのAIへの取り組み】

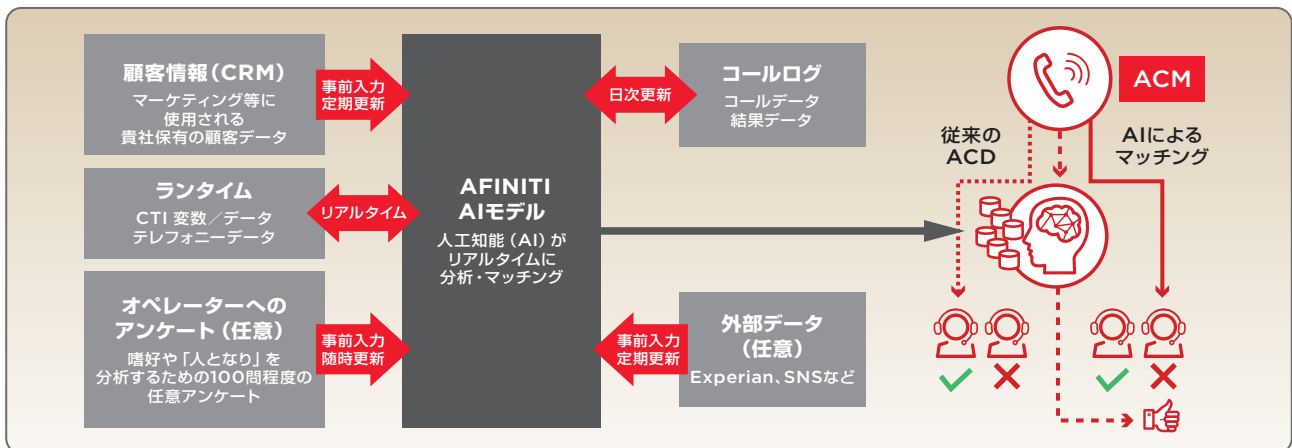
アバイアは自社開発およびパートナーとの協業によりコンタクトセンターへのAI導入に取り組んでおります。セルフサービス、ルーティング、エージェント支援などにAIを活用することより、センターの運用効率化やより良いCXの提供が可能になります。

### afiniti

Afiniti社はコンタクトセンターでAIにより顧客とオペレーターの最適なペアリング（マッチング）を提供している専門の会社です。すでにグローバルでは200社以上の導入実績があり、“新規申込”や“解約防止”などで大きな効果を発揮しております。

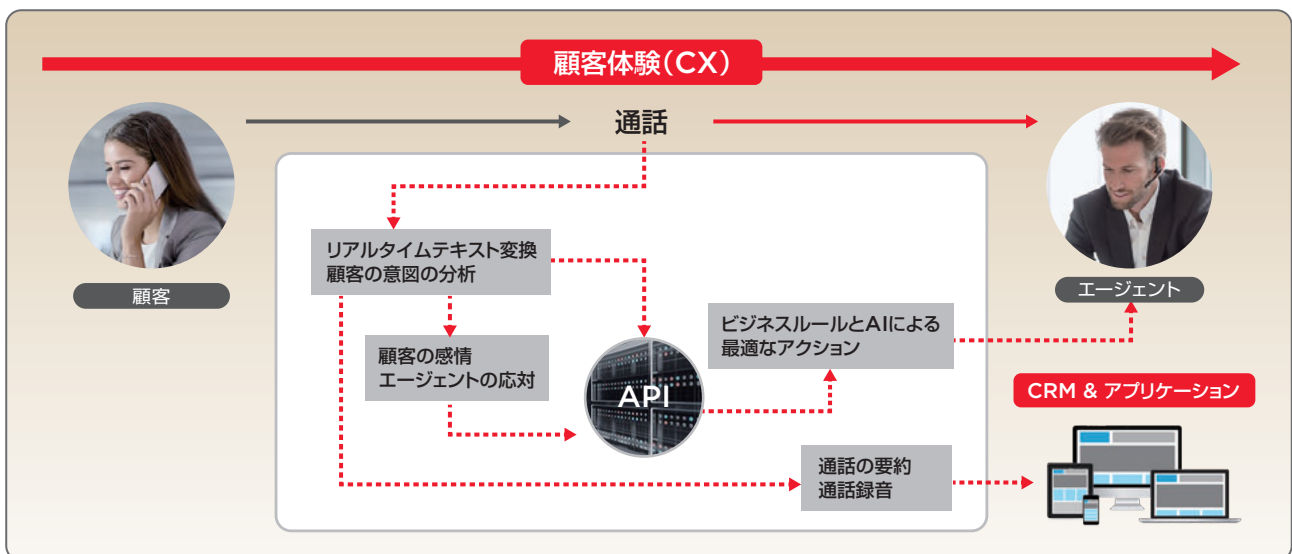
#### afinitiの特長

- 「ペアリング」に特化
  - 自然言語処理は行わず90日間で最大パフォーマンスに達する即効性
- 「プロトタイプ」ではなく、「プロダクト」としての確実な導入効果
  - 10年にわたり、200ヶ所以上のコールセンターにおいて大きな経済効果をもたらした実績
- アバイアシステムとの連携の容易性
  - アバイアACMとダイレクト連携が可能
- AI専門家集団が作り上げた高精度なアルゴリズムを提供
  - 500人以上の専任データサイエンティスト／数学者がアルゴリズムを構築。常に進化
  - 導入後は、AIそのものによる学習効果に加え、AfinitiのAI専門チームが毎日結果をモニタリング／調整することでAIの学習スピードを速める
  - アルゴリズム構築に関する作業はデータ提供のみ。その他の作業は全てAfinitiが行う



### Avaya Conversational Intelligence

Avaya Conversational Intelligence\*はAIで顧客とエージェントの通話をリアルタイムでテキスト化、分析、会話中の感情も分析し、何か重要なことを特定したときに瞬時に対応のためのアクションを促しアップセルの提案やコンプライアンスへの注意喚起などCXを向上させるためのプロセスや行動を起こします。通話が終了すると要約をCRMシステムに自動的に送りエージェントの作業を最大50%軽減し膨大な顧客インテリジェンス・データベースを構築できます。



\* 当社は英語のみサポート

# センターマネジメント

## 【コールセンターレポート】

コンタクトセンターの生産性向上、顧客体験向上のために必要な、センターの稼働・KPI管理及び分析のためのツール群です。稼働・KPI管理ではリアルタイム/ヒストリカルの両面が不可欠です。また、平均化されたデータに埋もれがちなイレギュラーに気付くため、詳細データを基にした分析機能も必須です。

## Avaya Call Management System(CMS)

- 専用クライアント、ブラウザ版、タブレット版の提供
- 中～大規模コンタクトセンター向け
- 数多くのリアルタイム+ヒストリカルレポート(100種類以上)
- エージェントスキル変更機能
- レポートデザイナー機能(レポートのカスタマイズ)
- コール毎データ出力機能(External Call History)
- ODBCドライバー接続
- 外部アプリケーション連携

### 》CMS画面イメージ

#### リアルタイムレポート

各エージェントの状況を把握できます。

- 受付可能 (AVAIL)
- 通話中 (ACD)
- 後処理中 (ACW)
- 離席中 (AUX)、など

スキルグループ全体の状況を把握できます。

- サービスレベル x%
- 待ち呼 xコール
- 平均応答時間 xx秒、など

#### ヒストリカルレポート

当該スキルの15/30/60分毎、日毎、週毎、月毎の実績を統計表示できます。

- 平均通話時間
- 平均放棄時間
- 平均後処理時間
- 対応コール数
- 途中放棄コール数、など

#### エージェントのスキルをリアルタイムに変更可能です。

## Avaya Analytics

Avaya Analyticsはマルチチャネルの統合分析・レポートです。コンタクトセンターの現在のトレンドを分析し、エージェントのパフォーマンスを向上させることができるようになります。

機能	内容
リアルタイム／ヒストリカルレポート	トレンドを追跡したコンタクトセンターのパフォーマンスを基にしたマルチチャネルのレポート・データを提供します。
スーパーバイザーレポート	Avaya OceanaソリューションのSupervisor UIのInsightプラットフォームを通じて、Supervisorレポートを提供します。SVは、リソースの測定と管理が可能になります。
カスタムレポート	ユーザーが独自のカスタムレポートを作成可能です。レポートは柔軟にカスタマイズし、アクセス権の設定が可能です。
高度な可視化機能	ビジネス・インテリジェンス・プレゼンテーションレイヤーレポートやダッシュボードなど見やすいテンプレートが用意されています。

## 【エージェントモニタリング】

### Agent MAP®

Agent MAP®は、コンタクトセンターのリアルタイムマネジメントを強力にサポート。コンタクトセンターの状況を見える化し、的確な状況判断を手助けするだけでなく、生産性の向上、コミュニケーションの向上、ストレスフリーなマネジメント環境を提供します。

**複数レイアウト参照可能**

**テキストの書き込み**

**マウスオーバーで詳細情報表示**

**新人・ベテランを枠色で区別して表示**

**グラフ表示**

**名前、CMSの辞書から自動取得  
二重登録不要**

**Desktop**

**画面をクリックでモニタリング**

**離席理由や対応中のスキル名を表示**

**2段階のしきい値が設定可能(スキル毎にも設定可)**

**表示倍率**

**各ステータスの表示**

**スキル変更や外部アプリケーションと連携可能**

**背景サイズの指定が可能、スクロール表示**

**CMS Webサービス連携で待ち呼情報表示**

名前	ID	内線番号	ステータス	時間	離席理由	スキル	VDN	イベント区分
...	...	...	...	...	...	...	...	...

#### ■ センターの見える化

- レイアウトによるエージェント状況の表示
- しきい値設定
- リスト形式表示、グラフ表示、サマリー画面表示、待ち呼情報表示
- マウスオーバーによる詳細表示・顔写真表示
- レイアウトの拡大・縮小表示や回転

#### ■ 管理業務のスピード化

- エージェントのスキル変更
- CMSレポートへのジャンプ
- 外部アプリケーションの連携
- CMSからの名前のインポート機能
- 柔軟なレイアウト編集

#### ■ センター内コミュニケーションのスピード化

- エージェントからSVへのアラーム発報
- スーパーバイザーからエージェントへの、メッセージ・同報メッセージの送信
- 右クリックからのモニタリング、エージェントへのささやき通話

\*アラーム通知、メッセージ送信、モニタリングはオプション機能

# センターマネジメント

## CC-One Portal

CMSをもっと使いやすく・見やすく・便利に、今よりもさらに有効活用するために開発されました。今までのお客様からのフィードバック、アパイアプロフェッショナルサービスが持つノウハウを注ぎ込んで開発しました。複雑なコンタクトセンターのオペレーションの課題を発見しやすく、より早い正確な意思決定の手助けをするようにデザインされています。インハウスからテレマエージェンシーまで幅広く、使いたい機能を選んで使うことが出来ます。

### ブラウザベースでコンタクトセンターを管理

インターフェイスは使いやすく直感で操作することができ、ネットワークさえ繋がってれば、どこからでもコンタクトセンターの管理が可能となります。

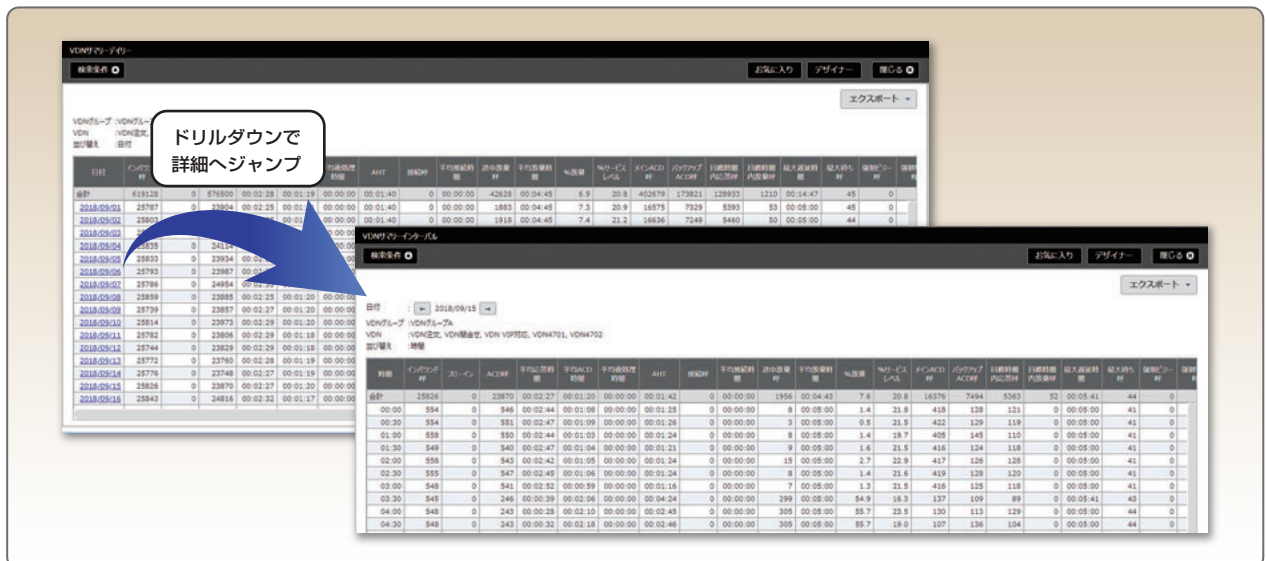
### リアルタイムマネジメントを強力にサポート

- エージェント・スキル・VDNなどの切り口でリアルタイム/当日の状況の把握
- 2段階のしきい値設定が可能
- いつも見るレポートを自由に配置しすぐに呼び出だしが可能
- ウォールボードのように大型ディスプレイに表示することも可能
- チャートやグラフなどで、視覚的にわかりやすく状況を表示



### KPIマネジメントを強力にサポート

- サービスレベル・AHT・稼働率などコンタクトセンター業界で推奨されるさまざまKPIや「Avaya CMS」ならではの有効なKPIを標準でサポート
- デザイナー機能で、柔軟なカスタマイズに対応
- グループ機能により自動集計。レポート集計の手間が大幅に削減可能
- 15分、30分インターバルのレポートを1時間単位に再集計が可能
- AUX理由に稼働・非稼働・対象外とフラグを設け、AUX理由を加味した稼働率を自動計算
- さまざまな切り口・時間軸で豊富なレポートを提供。ドリルダウンで詳細情報へジャンプで効率を向上
- データをCSV形式でエクスポート可能



## ▶ 平均や合計ではわからないイレギュラーを発見するアナライザーを提供

品質管理の基本はイレギュラーを発見し、それを是正して行くことにあります。  
アナライザーは、イレギュラーや問題行動を洗い出します。

### ■ イレギュラーのあぶりだし

- 通話時間・後処理時間・待ち時間が10分以上のコールは？
- 保留中に放棄になったコールは？
- ショートアバンのコールは？

### ■ 問題行動の洗い出し

- 保留を3分以上しているコールは？
- 1回の通話で保留を5回以上しているコールは？
- エージェントから先に切断しているコールは？

### ■ カスタマーエクスペリエンスの把握

- たらい回しになっていないか？(転送を3回以上)
- 1日に一人のお客様が何回架けて来ているのか？
- ロストコール(1度も応答できていないコール)

### ■ 分布の把握

- 通話時間、後処理時間、AHT、応答時間、放棄時間などの分布を知る

### ■ アウトバウンドレポート

- 発信特番毎、AUX理由毎のアウトバウンドの件数・時間の把握

## ▶ マルチテナントでセキュリティーを確保

レポートや管理は、他のテナントからはアクセスできないような仕組みを提供します。  
またロールベースによる役割やアクセス権限の管理ができます。

## ▶ スキル変更などの管理系の機能も提供

コンタクトセンターの管理に必須のスキル変更や名前やグループの管理が  
テナント毎のセキュリティーの下で実施することができます。

### ■ スキル変更バルク操作をサポート

- エージェントスキルのリスト表示からの変更
- グループ内でスキルの移動
- あるスキル持っている全員のエージェントに、別のスキルを一括割り当て

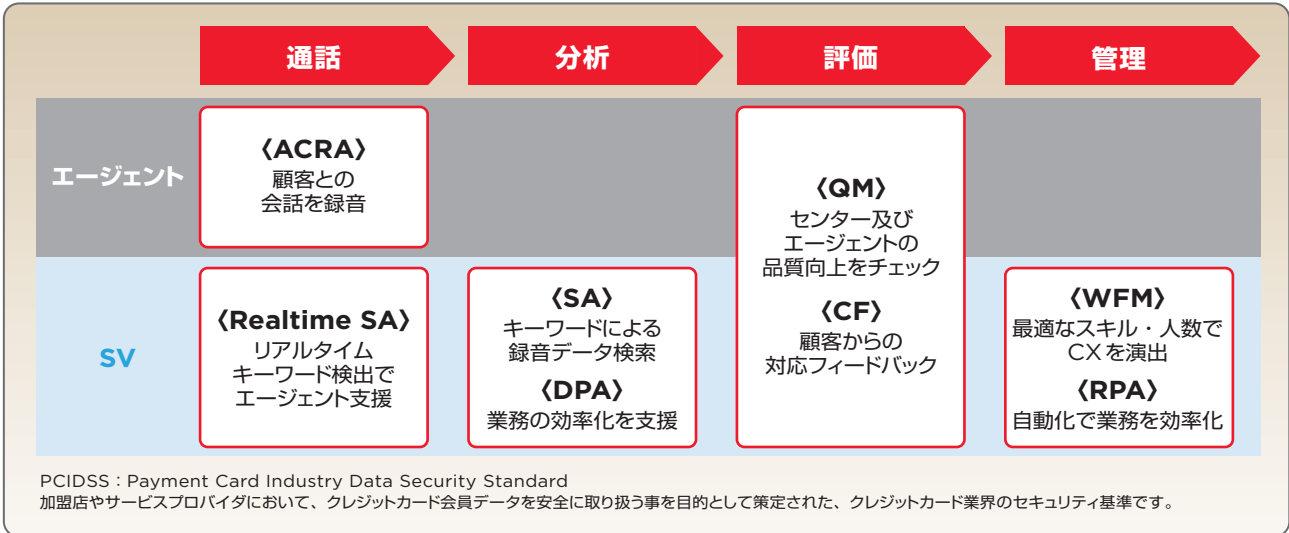
### ■ スキル変更の履歴から変更を元に戻すことも可能

エージェント名	ID	内線番号	設定	DACスキル	スキル1	LVL	スキル2	LVL	スキル3	LVL	スキル4	LVL	スキル5	LVL	スキル6
Agent50001	50001	20001	LVL		問合せ(1)	7	注文(2)	2	FAX(4)	1	Inquiry(11)	7	JMOP(7)	5	SKILL17(17)
Agent50002	50002	20002	LVL		問合せ(1)	7	チャット(5)	2	FAX(4)	1	Inquiry(11)	7	JMOP(7)	8	SKILL17(17)
Agent50004	50004	20004	NEED		問合せ(1)	7	チャット(5)	2	テラサボ(3)	2	VIP窓口(6)	7	JMOP(7)	6	SKILL17(17)
Agent50005	50005	20005	LVL		問合せ(1)	7	チャット(5)	2	FAX(4)	1	Inquiry(11)	8	注文(2)	5	テラサボ(3)
Agent50006	50006	20006	LVL		問合せ(1)	7	チャット(5)	2	FAX(4)	1	Inquiry(11)	8	JMOP(7)	7	チャット(3)
Agent50007	50007		LVL		VIP窓口(6)	1	注文(2)	1	FAX(4)	3	テラサボ(3)	1	問合せ(1)	7	チャット(3)
Agent50008	50008		LVL		VIP窓口(6)	1	SKILL12(12)	2	SKILL14(14)	3	テラサボ(3)	10	注文(2)	1	FAX(4)
Agent50009	50009		LVL		注文(2)	1	FAX(4)	3	VIP窓口(6)	5	スキル100(100)	16			
Agent50010	50010		LVL		JMOP(7)	11	スキル100(100)	12	VIP窓口(6)	4	注文(2)	1			
Agent50011	50011		LVL		VIP窓口(6)	4	テラサボ(3)	1	チャット(5)	1	FAX(4)	10	スキル100(100)	16	問合せ(1)
Agent50012	50012	20012	LVL		注文(2)	1	テラサボ(3)	1	VIP窓口(6)	1	チャット(5)	10	スキル100(100)	16	
Agent50013	50013		LVL		注文(2)	1	VIP窓口(6)	2	テラサボ(3)	1	FC Shop(9)	3	スキル100(100)	16	問合せ(1)
Agent50014	50014		LVL		テラサボ(3)	1	JMOP(7)	1	FAX(4)	10	VIP窓口(6)	4	スキル100(100)	16	注文(2)
Agent50015	50015		LVL		注文(2)	1	チャット(5)	1	VIP窓口(6)	1	JGID(8)	3	スキル100(100)	16	
Agent50016	50016		LVL		注文(2)	1	VIP窓口(6)	1	チャット(5)	11	スキル100(100)	16	テラサボ(3)	1	

# センターマネジメント

## Avaya IX™ Workforce Engagement

Avaya IX™ Workforce Engagementは、通話録音データを中心として、コンタクトセンターの運用・管理の効率化を実現するトータルソリューションです。これにより、センターやエージェントの品質向上が可能となり、顧客へより良いCXの提供が図れます。



## ACRA (Avaya Contact Recorder Advanced)

ACRAは通話録音ソリューションです。1システムにて小規模から大規模までカバーできるため、TCOの削減が可能になります。

### 柔軟性・利便性に優れた通話録音

- TDM、IP、およびそれらの混合通信環境といった様々な形態で対応通話と画面データ、チャット、メールなどを同時に記録
- 1つのウェブ画面ですべての情報にアクセスが可能

### セキュリティへの万全な対応

- クレジットカード業界のセキュリティ基準 (PCI DSS) の遵守を促進させるオプションの暗号化機能を利用することで、ビジネスニーズに対応

### エコシステムの実現

- シングルサーバーでIP環境の音声と画面の記録をサポートする通話録音ソリューションでハードウェア機器の設置スペースやエネルギーコストを削減

検索結果からの絞り込み  
 1ページでの結果表示  
 発音者別の音声波形  
 画面遷移せず結果一覧から再生可能  
 低速・倍速再生  
 内容の重要個所にジャンプリンクを作成可能  
 録音ファイルのダウンロード  
 録音ファイルのメール送信  
 注釈の記入

## Real Time SA (Real Time Speech Analytics)

Realtime SAは、リアルタイムに顧客との会話から必要情報をSVやエージェントに通知することが可能です。顧客との会話の中から語句やフレーズをモニタリングすることが可能ですので、コンプライアンス向上や、アップセル・クロスセル機会の発見、顧客満足度の向上に利用することが可能になります。



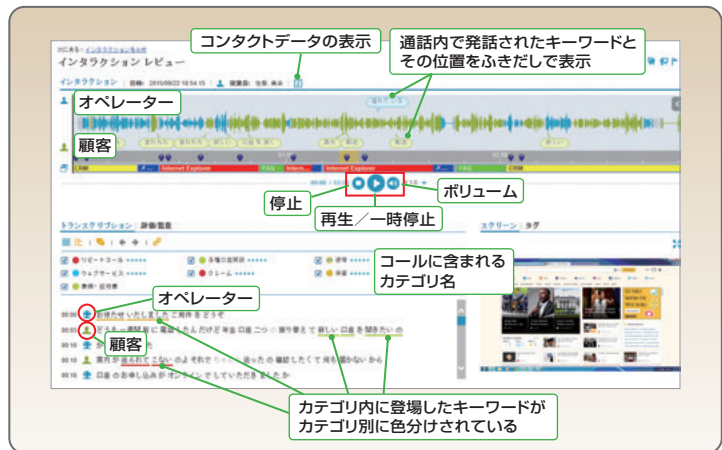
## SA (speech Analytics)

SAは、顧客との会話を分析し、収益増大、コスト削減、リスク回避や企業戦略の方向性決定に必要な情報を収集します。QMと組み合わせることにより、モニタリング対象の抽出をより柔軟に行うことが可能になります。

主な適用業務：NGワードの抽出、コンプライアンスチェック、成約率向上、キャンペーン反響把握など

### 機能

- 対応品質の向上
- 企業力の強化
- コンプライアンスの強化



## DPA (Desktop and Process Analytics)

DPAは、エージェントの作業を可視化して、最善の業務プロセスを発見、組織に適用することを可能にします。

顧客との対応を通じて、エージェントのデスクトップ作業の操作情報を検知し、その業務プロセスと業務ステップの流れを可視化することにより、新しい業務プロセスを発見し、生産性を向上させることが可能になります。

これにより、業務全体の効率化、顧客サービスの向上、コンプライアンス順守を実現いたします。

## QM (Quality Monitoring)

QMは、SAと組み合わせることにより、よりセンターの品質向上につながる顧客との通話の抽出が可能になります。

意見や苦情の申し出のあった通話、キャンペーンで集まった顧客からの要望の通話やNGワードを含んだ会話など様々な観点からの通話を抽出し、エージェントのスキル育成、センターの品質向上や、商品・サービスの改善などに活用することが可能になります。

## CF (Customer Feedback)

CFは、顧客からのフィードバックを展開・運用するためのソリューションです。

顧客との対応終了後に、各種メディアをつかって、顧客にアンケートを送付し、その結果を活用することが可能になります。

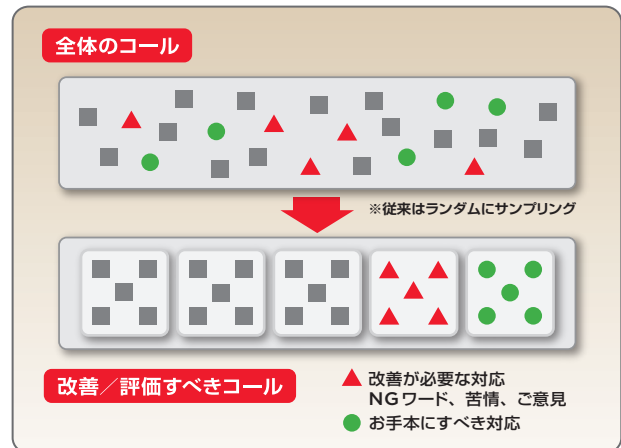
EPと連携をすることにより、IVRによる顧客への対応アンケートを行うことも可能です。

## WFM (Workforce Management)

WFMはCMSと連携し、コンタクトセンターの最適な運営を計画し、随行するためのエージェント管理ソリューションです。

### 主な特長

- コンタクト履歴を活用し、精度の高い予測データを容易に作成
- サービスレベル、ASA、放棄呼数(率)の目標設定から必要なエージェント数を自動算出
- 目標のサービスレベルを達成するスケジュールの自動作成
- マルチチャネル/マルチスキルのスケジュール作成
- ログイン状況のモニタリング
- 予測と実績の対比・分析と次回シフト作成時への反映



## RPA (Robotic Process Automation)

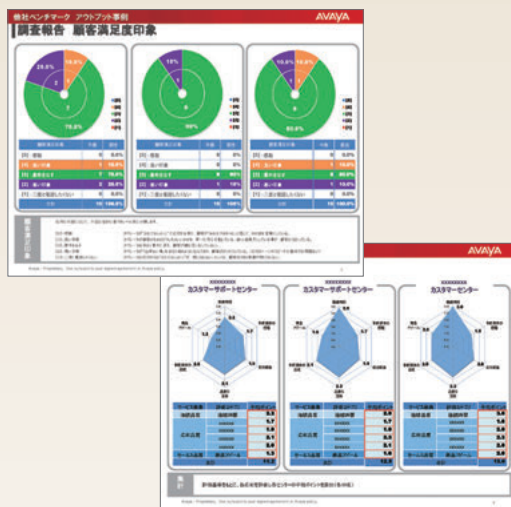
RPAは、日々の業務の中で発生する規則的なタスクを自動化するためのソリューションです。ソフトウェアロボットがアプリケーションの既存のグラフィックユーザーインターフェース画面を活用して、設定が可能なため、アプリケーション間のデータの再入力や繰り返し作業の自動化が可能となります。これにより、ヒューマンエラーによるエラーの回避や、業務時間の短縮化や効率化の実現が可能となります。

# サービス

## アバイアの提供するプロフェッショナル／サポートサービス

### コンタクトセンター評価・分析・診断

- コンタクトセンターにおけるデータ分析やヒアリングを通じたアセスメントの実施
- 競合他社とのベンチマーク比較を実施しサービスの評価を実施
- モニタリングに基づいたコンタクトセンターの応対品質評価を実施



### トレーニング・ワークショップ

- コンタクトセンターの運営・運用企画担当の方を対象とした KPI の理解および KPI をどのように活用していくべきかをテーマにワークショップを実施
- コンタクトセンターの導入・改善担当の方を対象としたルーティングや IVR 活用ワークショップを実施



### コンタクトセンターデザイン支援

技術アドバイザリーサービスの提供

#### CC ソリューション活用支援

- アバイアコンタクトセンターソリューション (ACD、CMS) の機能をより深く活用するための技術相談対応

#### コールフローデザイン支援

- コールフローデザインを実施する際に製品機能の選択、必要な開発範囲等のアドバイスの実施

#### 外部アプリケーション連携設計支援

- 外部 CRM アプリケーションや顧客 DB との連携する実現に向けた API や IF 選択のアドバイスを実施

#### 新技術導入デザイン支援

- SIP トランク導入やオムニチャネル対応に向けた新たな機能を導入する際の基盤構成設計支援

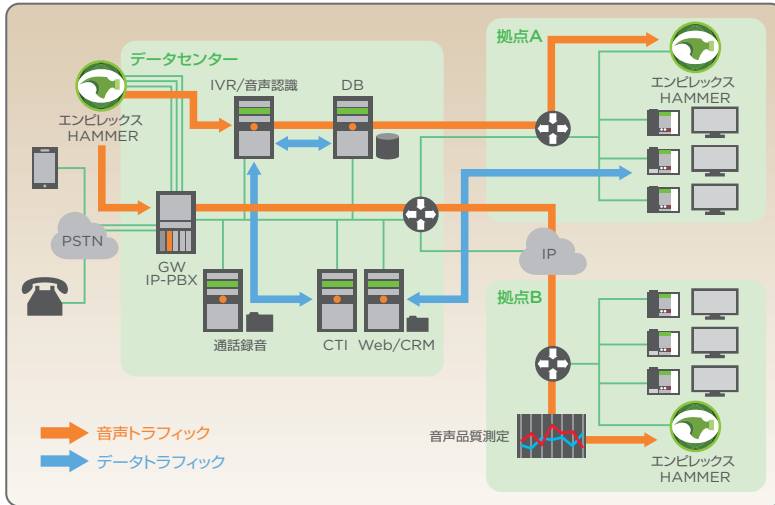
### クライアントサービスマネージャー

サポートサービスの付加サービスとして、アバイア CSM による代理店様とお客様相互の利益を最大限にすることを目標とし、代理店様による顧客マネジメントの支援を行います。

- 障害チケットサポート
- エスカレーション／継続障害のサポート
- サービス関連の問い合わせ受付
- ソフトウェア・リリース管理情報のご提供
- 月例報告
- ライフサイクル管理情報のご提供

## ▶ コンタクトセンター性能サービス: Avaya Stress Test Service

コンタクトセンターシステムが設計した通りの性能を出せるか、潜在的な問題を抱えていないかを検証できます。新システム運用前や新サービスリリース前にテストを実施することで、本番稼働後のトラブルを未然に防ぎます。



テストイメージ



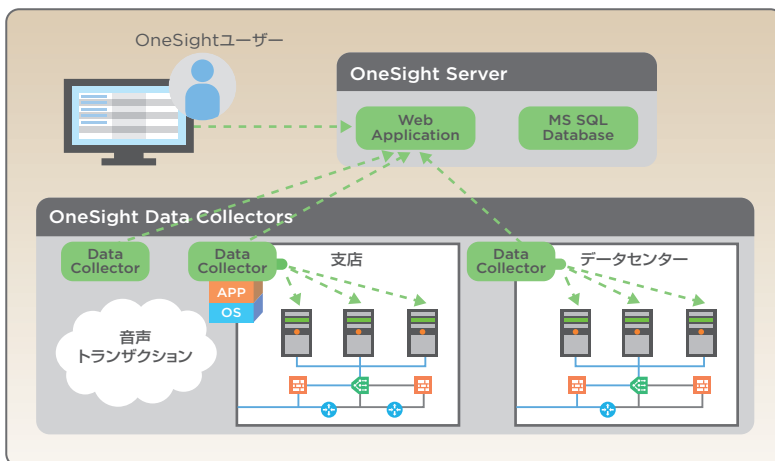
レポートサンプル

### ▶ サービス特長

- エンドツーエンド性能テスト
  - ・ エンドユーザとエージェントの電話操作を擬似し、実運用と同じエンドツーエンドの性能テストを実施できます。
- システム性能テスト
  - ・ IVR システム、通話録音装置、拠点間 WAN 通話帯域など、検証したい部分のみのテストも可能です。
- 通話音声品質測定
  - ・ 客観的通話品質評価方式での音声品質測定により、エンドユーザが体感するサービス品質を確認できます。

## ▶ コンタクトセンター音声サービス監視ソリューション: OneSight

エンドユーザ視点による音声サービスとシステム/パフォーマンスを一元的に監視できるソリューションです。リアルタイムのアクティブ監視でパフォーマンス低下やサービス障害を早期に把握出来ます。



監視イメージ



監視ダッシュボード

### ▶ 機能特長

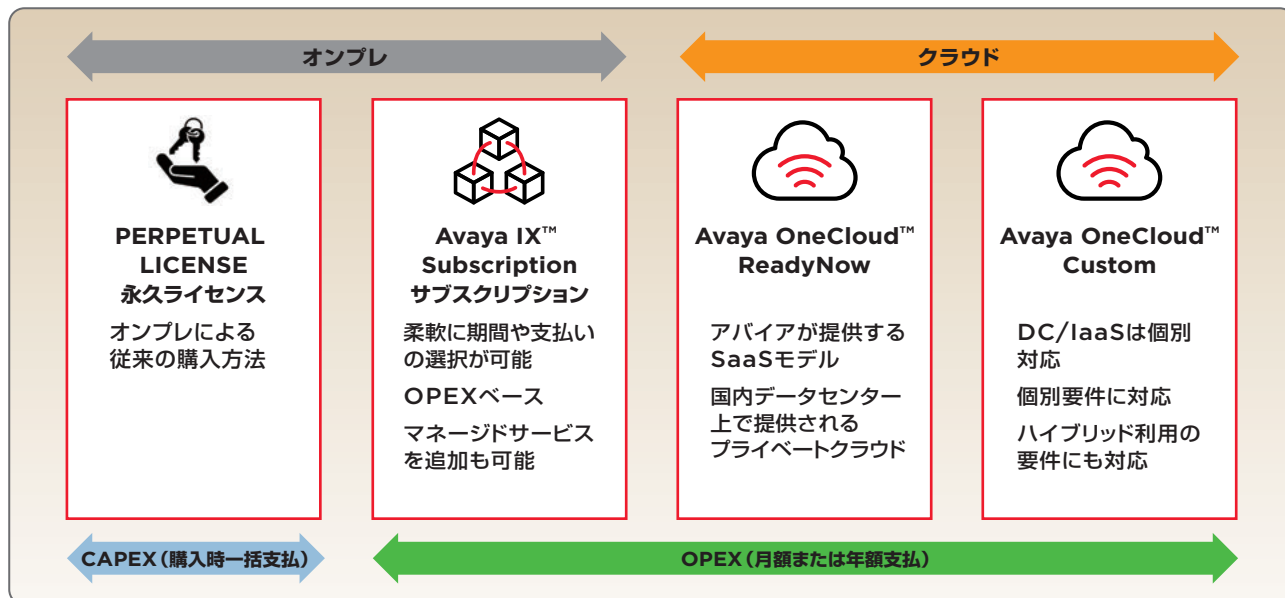
- 音声サービス監視
  - ・ 拠点間の通話音声品質や IVR フローを定期的に自動監視して、リアルタイムにダッシュボードへ表示します。
  - ・ アバイア H.323/アバイア SIP エンドポイントを擬似し、エンドユーザー視点で音声サービスを監視します。
- システム/パフォーマンス監視
  - ・ アバイアシステム向け監視プロファイル利用により、導入にかかる時間やコストを抑えられます。
  - ・ システム死活のみならず、パフォーマンス、プロセス、ログメッセージ、サービスをリアルタイムで監視します。

# インフラストラクチャー

【さまざまな購入オプション】

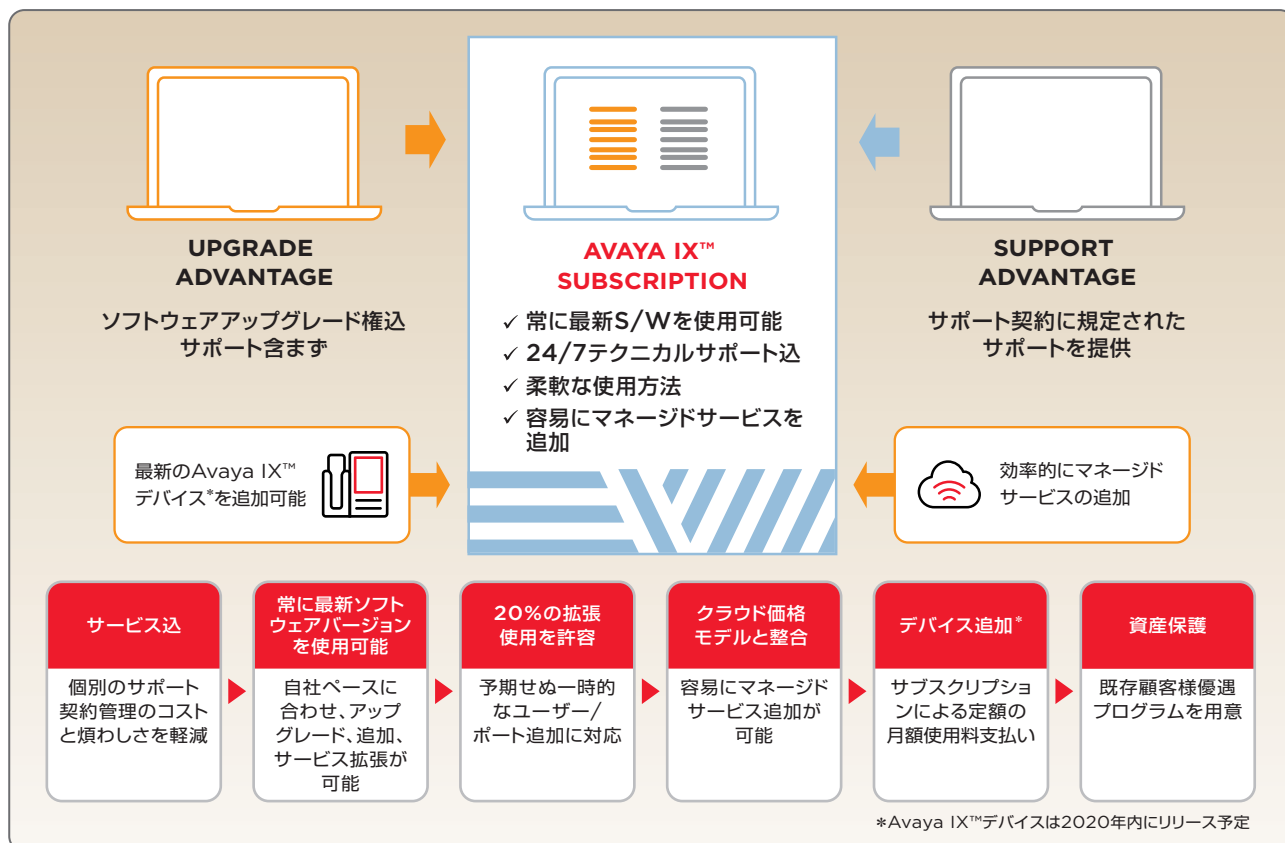
## Avaya OneCloud™ / Avaya IX™ Subscription

≫ お客様の規模・ご要件に合わせて選択が可能



## Avaya IX™ Subscription

Avaya IX™ Subscriptionは将来、クラウドへの移行を考慮した新しい購入モデルです。ソフトウェア、アップグレード権、サポート及びデバイス\*(電話機かヘッドセット)を単一のサブスクリプションに統合して、購入、更新、およびサポートのプロセスを簡素化します。お支払いは月額または年額から選択可能で、購入されたライセンス数の20%まで拡張してご利用いただけますのでコンタクトセンターを柔軟に運用することが出来ます。



## ▶ Avaya OneCloud™ ReadyNow

Avaya OneCloud™ ReadyNow はアバイアがベンダークラウドとしてインフラを含めてご用意します。

- 仮想プライベートクラウド
  - ・インフラは共有
- 顧客毎にソフトウェアインスタンス
- 予め決められたDC - IBM Cloud採用
- UC/CC リファレンスアーキテクチャ
- カスタムAdd-On可能
- アバイアによるマネージドサービス
- PCIに対応

### ▶▶ Avaya OneCloud™ ReadyNowの特徴

- 大規模ユーザー向けプライベートクラウド
- 最新アプリケーションを提供し、既存環境とのハイブリッド利用も可能
- アバイアがプラットフォームを用意しPoCとしての短期利用も可能



アバイアのコンタクトソリューションについて制約なく利用可能



ログインエージェント数に応じた従量課金モデル



既存ライセンス投資に対するクラウドへの移行時の保護

### ▶▶ ReadyNow ソリューションバンドル

● UCソリューションバンドル	Basic	Core UC	Power UC
一般 オフィス電話 (6回線までの電話会議含む)	○	○	○
モバイルアプリ・PCソフトフォン / プレゼンス		○	○
電話・ビデオ会議			○

● CCソリューションバンドル	Basic Voice CC	Basic Omnichannel CC	Advanced Omnichannel
インバウンドコンタクトセンター (ACD, CMS, IVR, CTI)	○	○	○
通話録音機能 (90日保管)	○	○	○
セルフサービス機能 (Experience Portal)	○	○	○
デジタルチャネル機能 (メール/チャット/画面共有)		○	○
拡張機能 (アウトバウンド、QM)			○

## ▶ Avaya OneCloud™ Custom

Avaya OneCloud™ Custom は DC 設置要件や構成などで個別要件がある場合に個別に対応するサービスです。

- 柔軟性のある提供方式
  - ・顧客またはアバイアがDCを提供
- アバイアまたはアバイアパートナーが提供
- 100%カスタムデプロイメント
- 高度なカスタマイゼーションとインテグレーション
- アバイアとパートナーが連携したマネージドサービスの運用

Experience

Center Management

Service

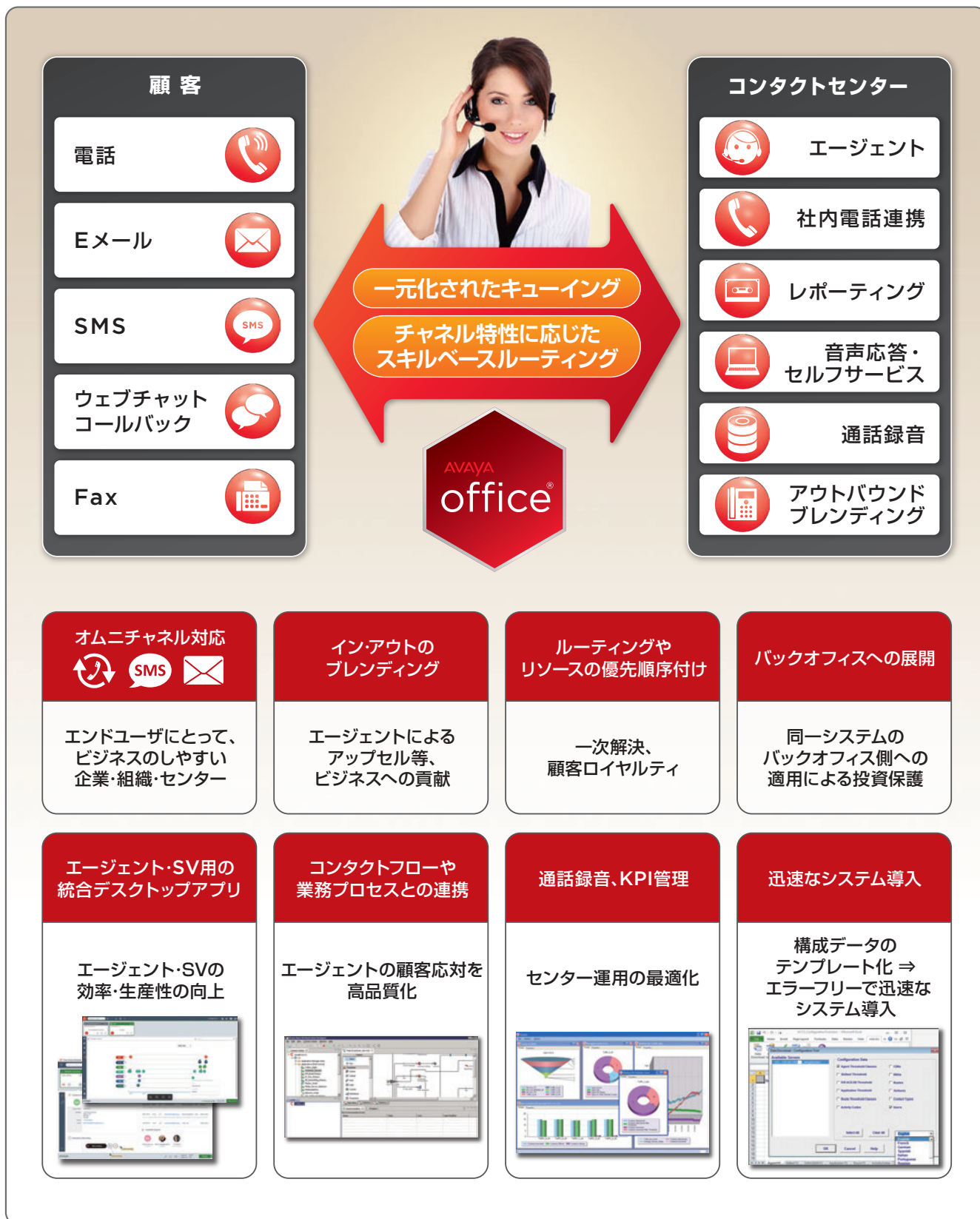
Infrastructure

Channel Management

# インフラストラクチャー

## Avaya Contact Center Select

中小規模向け、オムニチャネル対応、オールインワン、コンタクトセンター パッケージ



## ▶ チャネルマネジメント

【コンタクトセンター向け電話】

### ▶ Avaya IX™ IP Phones



	J129	J139	J169	J179	JEM24
コールアピランス	1	4	8	8	N/A
ディスプレイ	モノクローム	カラー	グレースケール	カラー	グレースケール/カラー
ディスプレイサイズ	2.3", 128×32 ピクセル	2.8", 320×240 ピクセル	3.5", 320×240 ピクセル	3.5", 320×240 ピクセル	1×4.3"
グリーン / レッド コールインディケータ	0	4	8	8	24
ソフトキー	3	4	4	4	N/A
イーサネットスイッチ	デュアル 10/100	デュアル 10/100/1000	デュアル 10/100/1000	デュアル 10/100/1000	N/A
WiFi	オプションモジュール	No	No	オプションモジュール	N/A
有線ハンドセット	Yes	Yes	Yes	Yes	N/A
有線ヘッドセット	No	Yes	Yes	Yes	N/A
Bluetooth ヘッドセット	No	No	No	オプションモジュール	N/A
拡張モジュール対応	No	No	Yes(3台まで)	Yes(3台まで)	N/A
DC 電源オプション	No	Yes	Yes	Yes	N/A
サポートするプラットフォーム	Aura(SIP-機能制限有), Avaya Office (SIP-機能制限有), OpenSIP	Aura(機能制限有), Avaya Office (SIP-機能制限有), OpenSIP	Aura(SIP, H.323), CC Elite(SIP, H323), Avaya Office(SIP, H.323), OpenSIP	Aura(SIP, H.323), CC Elite(SIP, H323), Avaya Office(SIP, H.323), OpenSIP	Aura(SIP, H.323), CC Elite(SIP, H323), Avaya Office(SIP, H.323), OpenSIP
カスタマイゼーション (SIP, Aura/OpenSIP)	制限有	制限有	Full	Full	N/A

### ▶ Avaya IX™ Headsets

Avaya IX™ HeadsetsはマグネティックQuick Connectで様々なデバイスと簡単に接続でき、AcousticEdge™テクノロジーで最高の音質を提供、アバイアのデバイスと最適な組み合わせでストレスなく業務を推進できます。



	L119	L129	L139	L149	L159
対象	エントリーレベル	エントリーレベル	ミッドレンジ	ミッドレンジ	トップレンジ
外観	黒 / 赤 プラスティック		ブラッシュド・アルミニウム		
片耳 / 両耳	片耳	片耳	片耳	両耳	両耳
コネクタタイプ	RJ9	RJ9, USB, 3.5mm (QC* 経由)	RJ9, USB, 3.5mm (QC* 経由)	RJ9, USB, 3.5mm (QC* 経由)	USB
コールコントロールユニット	No	Yes (USB QC* ケーブルに含む)	Yes (USB QC* ケーブルに含む)	Yes (USB QC* ケーブルに含む)	Yes
ノイズキャンセラー	Yes (シングルマイクロフォン)	Yes (シングルマイクロフォン)	Yes (シングルマイクロフォン)	Yes (シングルマイクロフォン)	Yes (デュアルアクティブマイクロフォン)
クッションタイプ	レザー	レザー	レザー	レザー	レザー
Quick Connect (QC)	No	Yes	Yes	Yes	No

\*QC = Quick Connect



### アバイヤ(Avaya Inc.)について

ビジネスはそれを提供する側のエクスペリエンスに基づいて構築されており、毎日何百万ものエクスペリエンスがアバイヤ(本社:米国カリフォルニア州サンタクララ)によって構築されています。アバイヤは、100年以上にわたり、お客様とその顧客にインテリジェントなコミュニケーション体験を創造することで、世界中のあらゆる組織における成功を支援してきました。アバイヤは、コミュニケーションとコラボレーションを強化し簡素化するため、クラウド、オンプレミス、ハイブリッド環境に柔軟に展開できる、オープンで統合された革新的なソリューションを提供します。お客様のビジネスの成長のために、イノベーション、パートナーシップ、そして、未来のテクノロジーの開発に注力しています。お客様が信頼できるテクノロジー企業として、「真のエクスペリエンス」の提供を支援します。詳細は、アバイヤのWebサイト<http://www.avaya.com>をご覧ください。

日本アバイヤ ウェブサイト:<http://www.avaya.com/jp>

日本アバイヤFacebook:<https://ja-jp.facebook.com/avaya.jp>

※ AvayaおよびアバイヤのロゴはAvaya Inc.の商標です。その他すべての商標は個々の商標権者に帰属します。

## 日本アバイヤ株式会社

〒107-0052 東京都港区赤坂2-17-7 赤坂溜池タワー

電話：(03)5575-8700 ファックス:(03)5575-8701

URL：avaya.com/jp

mail：jpenquiry@avaya.com

### ■お問い合わせ先