



コスモコム・ジャパン株式会社  
東京都千代田区神田神保町 2-20-6 恒倉ビル 2 階  
電話: 03-3239-2981  
FAX: 03-3239-2982  
<http://www.cosmocom.com/JP>

2009 年 6 月 16 日

**ハードウェアベースのレガシーコンタクトセンターからの  
コスモコムソリューションへの移行のためのコンサルテーションを無償提供**

4 月 16 日に日本市場へ投入した  
CosmoCall Universe™(CCU)バージョン6 日本語版  
を販売促進へ

東京- 2009 年 6 月 16 日-次世代のIPコンタクトセンターテクノロジーをリードするコスモコム・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役:發知(ほっち)哲男)は、去る 4 月 16 日に日本市場へ投入した CosmoCall Universe™(CCU)バージョン6 日本語版の販売を促進するために、ハードウェアベースのレガシー(旧型・旧式)コンタクトセンターや企業内PBX(電話交換機)のリプレースを促進するため乗換えキャンペーン・プログラムを実施することを発表します。

CCU は、ACD、マルチメディアも統合したユニバーサル・キューイング、プレディクティブ・ダイヤラー、IVR、CTI、通話録音・対応記録、統合レポートなどのコンタクトセンターに必要な基本機能だけでなく、マルチテナント機能やスマートフォン対応、ビジネスフォン利用など、様々な利用シーンを、コンタクトセンターから企業内・外通信と広くサポート致します。厳しいコスト削減を要求される企業にとって、ネットワークインフラの統合は不可欠になってきています。例えば、マルチテナント機能においては、テレマやBPOに 1 プラットフォームで複数のクライアントをサポートできるセキュリティを付与し、システムの可動率を高めることをサポート致します。またグループ会社同士で 1 つのプラットフォームを共有し、セキュリティを保ちながら、TCOを抑える事も可能になります。今日、ビジネスにおいて多様なコミュニケーションチャネルが利用されてきています。CCU バージョン6は、今時代が求めるフル IP ベースのユニファイドコミュニケーション(UC)を実現するためのものであり、リプレース期を迎えたハードウェアベースのレガシーコンタクトセンターのモダナイゼーション(近代化)を求める企業にとって最適なソリューションと言えます。

乗換えキャンペーン・プログラムの第 1 弾として、ハードウェアベースのレガシーコンタクトセンター機器を使用しているユーザーを対象に、CCU バージョン6 への移行を支援するために無料でのコンサルテーションサービスを提供します。導入時のTCO(総保有コスト)比較・アセスメント・実際の導入作業を含めてトータルに顧客をサポートすることで、スムーズな移行を実現します。

コスモコム・ジャパン株式会社の代表取締役の發知哲男は、今回のキャンペーンの背景を次のようにコメントしています。「ネットワークの IP 化は、コミュニケーションインフラのコスト削減ばかりではなく、社内外のリソー

スの機敏な連携を可能にします。不透明な経済環境で勝ち残るためには、コンタクトセンターの壁を越えてコミュニケーションインフラをモダナイゼーション(近代化)することは、今すぐに取りかからなければならない重要課題と言えます。コスモコムは、企業の皆さんと一緒に、この重要課題へのソリューションを構築していきます。」

### 【CCU バージョン6の主な機能と特徴】

CCU バージョン6に包括された業界をリードするイノベーションと最新技術は、以下の各領域で重要な機能と利点を提供します。

- マルチテナント機能による1プラットフォーム共有化
- ライセンス体系のユニーク性: 期間ライセンス、スポットライセンス、事後課金ライセンスも有り
- ユーザーライセンスのユニーク性: コンタクトセンターエージェントからオフィススタッフまで全てのコミュニケーションシーンを支援
  
- コンタクトセンターの垣根を越えてカスタマー・コミュニケーションをひとつに統合すユニファイドコミュニケーションを実現
- 携帯などモバイルデバイスへのスキルベースのコールルーティングを可能にし、コンタクトセンターモビリティを向上
- 業務レポートやパフォーマンスレポートをカスタマイズし、リアルタイムに表示するほか、スライス、ダイス、ドリルダウン、ロールアップ、ピボットなど OLAP 分析をサポート
- 在宅勤務やサテライトオフィスを含むバーチャルなコンタクトセンター環境下での統合アウトバウンド業務を実現
- 電話、e メール、チャット等すべてのチャンネルでのコンタクト内容を記録するマルチメディア・レコーディングに加えて、画面操作のデスクトップ動作内容をすべてを記録するスクリーン・レコーディングをサポート
- マイクロソフト Outlook と統合することで、Outlook の電話帳から連絡先を選び、ボタンをクリックするだけで CosmoCall Universe™を通じて架電することを実現

### 【コスモコムについて】

コスモコムは Contact Center Consolidation2.0 のグローバル・リーダーで、多様で複雑な要件を持つ企業に IP コンタクトセンター・プラットフォームを提供し、複数のセンター、国内と国外の営業所、国内のエージェント、バックオフィス兼エージェント、社内、外注のオペレーション、マルチメディア・コミュニケーションを含めてアプリケーションを統合します。コスモコム・プラットフォームをホスティングするサービス・プロバイダーやコスモコムのテクノロジーを利用する顧客は、専用または共有する形式で Consolidation2.0 の利点をフルに得ることがで

きます。コスモコムのお客様はフォーチュン誌で取り上げられる世界規模のエンタープライズやサービス・プロバイダーで、ブリティッシュ・テレコム、ドイツテレコム、オレンジ・ビジネス・サービス、テレフォニカ、タタ、ePLDT、ペライゾン、その他を含みます。コスモコムは世界中のトップクラスのテレコム会社に最も頻繁に選ばれるホスティングされたコンタクトセンター・プラットフォームのプロバイダーです。詳細については [www.cosmocom.com/jp](http://www.cosmocom.com/jp) を参照ください。

**【お問い合わせ】**

コスモコム・ジャパン株式会社  
セールス & マーケティング  
松富 貴子  
Tel: 03-3239-2981  
Eメール: [Info-jp@cosmocom.com](mailto:Info-jp@cosmocom.com)

〒101-0051  
東京都千代田区神田神保町 2-20-6 恒倉ビル 2階

###

文中に記載されている全製品またはサービスはそれぞれ各社の登録商標です。