

MSYS プライベートクラウド Powered by AVAYA の提供開始およびエポスカードでの採用

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)は、AVAYA Inc.(以下、AVAYA)が提供するコンタクトセンターシステムをプライベート型クラウドでご利用いただける MSYS プライベートクラウド Powered by AVAYA(以下、MSYS プライベートクラウド)のサービス提供を開始します。

MSYS プライベートクラウドは、国内コンタクトセンターに豊富な納入実績を持つ AVAYA の安定性・堅牢性・豊富な機能を有したシステムをベースに、コンタクトセンターの自動化・オペレータ支援等の機能を追加し、プライベート型クラウドで提供するサービスです。既存のコンタクトセンターに各種ハードウェアを導入しているお客様は、システムをクラウドサービスに移管することができるため、電話交換機や工事、システムの運用保守が不要になります。既設で AVAYA の機器を導入しているお客様は他のシステムとの連携情報や設定を引き継ぐことが可能です。また、MSYS プライベートクラウドはオペレータの同時ログイン数に応じた従量課金制でご利用いただけるため、規模の拡大・縮小に柔軟に対応可能です。BCP システムの構築を必要とされるお客様には、Amazon Connect を利用して、非稼働時のコストを抑制したシステムをご提案します。コンタクトセンターで必要とされる様々な機能をメニュー化しているため、短期間・低コストでの導入を実現します。

尚、MSYS プライベートクラウドは丸井グループのクレジットカード業務およびクレジット・ローン金融業務を事業とする株式会社エポスカード(以下、エポスカード)での導入が決定しています。エポスカードでは業務ごとに電話システムが異なることによる更改計画や管理などの煩雑化、クラウドサービスと基幹システムの連携に対する柔軟性、セキュリティ面の懸念、新しい技術の導入にかかる期間やコストが課題でした。MSYS プライベートクラウドの導入により、各業務を1つのサービスに統一し、自社内のシステム設置を不要にした管理工数の削減、セキュリティ面の懸念解消、基幹システム側への影響を極小化した連携を計画しています。

MSYS は、既設コンタクトセンターのクラウドサービスへの切り替えをご検討のお客様、および新規にクラウドサービス型コンタクトセンターの導入をご検討のお客様向けに MSYS プライベートクラウドサービスを提案していきます。

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスをお客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社

経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)

URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

電話:03-4243-4040

<製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社

CRMソリューション事業本部 CRMソリューション営業部

電話:03-4243-4310

* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。