

- インターネットアプリケーションとの連携を容易に - Java対応のCTI構築モジュールウェア「CTBASE/J」 「CTBASE/J OptionPack」を販売開始

NTTソフトウェアは、ユーザ企業が、柔軟かつスピーディで高機能なコンタクトセンタシステムを簡単に構築できるJava対応のモジュールウェア「CTBASE/J」
「CTBASE/J OptionPack」を開発し、販売を開始しました。これまでは市販のCRM、SFAツールと容易に連携できるActiveX(*1)版を販売してきましたが、新たにJava版を開発したことで、市場ニーズの高まっている各種インターネットアプリケーションとの連携が容易になり、また、ユーザ企業側のシステム環境や要望に合わせて、小規模から大規模までさらに柔軟なシステム構築が可能となりました。なお、従来のActiveX版は「CTBASE/X」
「CTBASE/X OptionPack」として継続販売します。

CTBASE/J

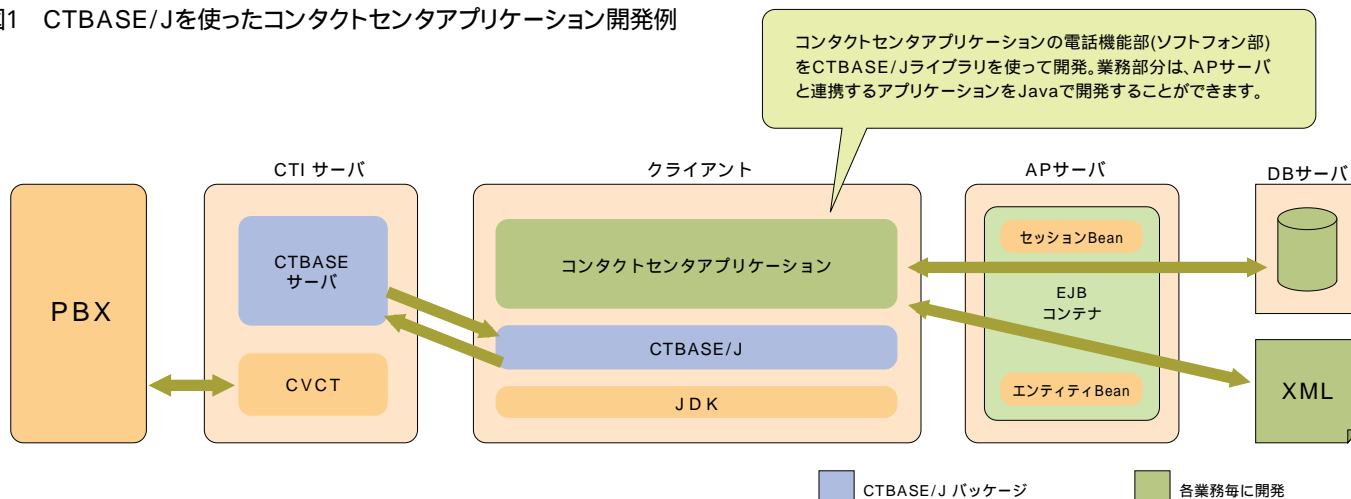
時代のニーズは、電話での顧客対応からインターネットでの顧客対応へと変貌しつつあり、これに伴い、インターネットに対応したCRM、SFAツールやコンタクトセンタアプリケーションが数多く発売されています。「CTBASE/J」は、このような各種インターネットアプリケーションとの連携をJavaのインタフェースを提供することで可能とし、インターネットアプリケーションとPBX *2 を組み合わせたコンタクトセンタシステムを容易に構築することができるCTIモジュールウェアです。

「CTBASE/J」は「CTBASE/X」と同様にPBX固有のシーケンス(*3)などのコンタクトセンタシステム開発に必要な専門情報をあらかじめ組み込んでいるため、コンピュータレフォニーの知識やコンタクトセンタシステム構築に関する知識がなくても、インターネットアプリケーションにCTI機能を組み込むことができます(図1)。

例えば、オペレータの電話機にお客さまの電話が着信した場合に、発信者電話番号を元に顧客データベースを検索してインターネットアプリケーションの画面上に顧客情報を表示(着信ポップアップ)することや、インターネットアプリケーションの画面上から発信、保留、転送などの電話機制御をおこなうソフトフォン(*4)GUIを容易に実現することができます。ソフトフォンGUIについては、インターネットアプリケーションの画面デザインに合わせ、自由にデザインすることも可能です。

また、「CTBASE/J」では「不要な機能が多し、のに加え価格が高い」などのCTIモジュールウェアに対するお客さまの不満を解消するため、電話機制御機能(発信、保留、転送など)を基本とし、ACD(Automatic Call Distribution)グループの情報を取得する機能やオペレータの稼働状態(着信待ち、後処理中、休憩中)を取得する機能など、コンタクトセンタにおいて利用頻度の高いレフォニー機能に絞込み、低価格化を実現しています。

図1 CTBASE/Jを使ったコンタクトセンタアプリケーション開発例



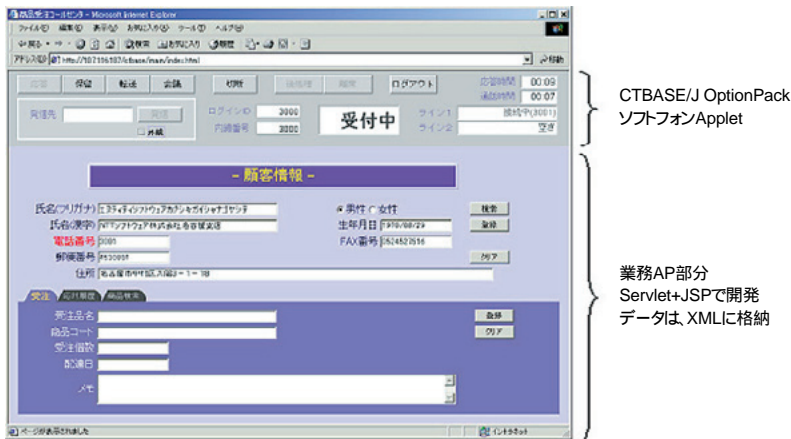
CTBASE/J OptionPack

「CTBASE/J OptionPack」は、「CTBASE/J」にオプションとして電話機制御をおこなうためのソフトフォンGUIをセットにしたオールインワンパッケージとなります。このソフトフォンGUIはJavaAppletで提供しているため、Webブラウザ上にソフトフォンをそのまま貼り付けるだけでServletやJSPなどのWebアプリケーションやXMLとのCTI連携が可能となり、ソフトフォン開発費用の削減だけでなく、短期間でのシステム構築が可能となります(図2)。さらに、例えば100席のオペレータ席をか

かえるコンタクトセンターでも、コンタクトセンターアプリケーションを1台のサーバで管理することができ、オペレータ端末へのアプリケーションインストール作業などにかかる運用管理費用だけでなく、アプリケーションのカスタマイズに発生する作業や費用を大幅に低減することができます。

- (*1) ActiveX: マイクロソフト社が開発したインターネット関連技術群の総称
- (*2) PBX: 企業内での内線電話同士の接続や、加入者電話網やISDN回線などの公衆回線への接続をおこなう機器
- (*3) シーケンス: 電文や信号などをやり取りする手順
- (*4) ソフトフォン: 電話機GUIおよび電話機制御インタフェースをユーザに提供するアプリケーションプログラム

図2 CTBASE/J OptionPackを使った業務画面開発例



お問い合わせ

NTTソフトウェア株式会社
名古屋支店
TEL:052-452-7510
E-mail:ctbase@cs.ntts.co.jp
URL:<http://www.ntts.co.jp/ps/cti.html>

「SO」Vol.22のお知らせ

特集では、「ナレッジマネジメント 走れば 地域情報の活性化」を予定しています。

SO-21号編集後記

SO-6号(1998年夏)で「企業の変革と情報技術」を特集しましたが、日本での企業変革はなかなか進まず、やっとなしの状況になってきました。今回は2002年7月に開催する弊社Solution Fairと連携する号として、「21世紀型企業への変革」を特集しました。社長対談のゲストには、Fairでの基調講演者である、ポストコンサルティング日本グループ代表の内田和成氏にお願いしました。ITプラットフォームとヒューマンプラットフォームのバランスが大切と、人間性を考慮した改革を強調されていました。

SO-創刊以来、編集に携わってきましたが、この8月末で定年退職します。長い間ご愛読ありがとうございました。今後ともよろしくお願いいたします。(田島)

最近、多くの人がITが道具であることを認識し、本質的な問題解決が「人が考えないと通れないことがわかってきたように思います。IT神話が崩れた感じでしょうか。道具のひとつに「石」がありますが、1つの「石」にしても道具として色々な使い方があり、物を潰すことに使ったり、「投げ」て餌をとることに使うこともあります。私達、ソリューションプロバイダは道具であるITをお客様の視点で、どう活用すればビジネスにつながるかを提案することが大切なのではないかと思います。長きにわたり情熱をもって編集をおこなってくださった田島部長お疲れ様でした。今後ともアドバイスよろしくお願ひいたします。(田口)

ナレッジマネジメントの分野で、最近ネットワーク上に創設されるナレッジコミュニティが注目を浴びています。ITは、人間のネットワークを作るためのツールとして、そこを行き交う暗黙知をコミュニティに共有することができる便利なものです。インフラの整備や業務プロセスの改善と共にコミュニティの再形成も重要なだと再認識させられました。(蒲)

発行 / NTTソフトウェア株式会社
コーポレートコミュニケーション部 SO - 編集室
発行人 / 田島孝
発行日 / 2002年6月25日
〒108-6113 東京都港区港南2-15-2
品川インターシティビルB棟 13F
TEL03-5782-7041
E-mail so-info@cs.ntts.co.jp
Homepage <http://www.ntts.co.jp/>
企画編集 / 株式会社ジャ/オンラインデザインシステムズ
編集協力 / 株式会社コバニカス
撮影 / 大塚勉・岩瀬陽一
イラスト / 保田多三雄
デザイン / 株式会社コンセプト
印刷 / 図書印刷株式会社
©1996NTTソフトウェア株式会社