

Press Release



2019年2月14日
トランスコスモス株式会社

トランスコスモス、クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Contact-Link」に チャット機能を追加統合し、画面デザインを刷新

操作性を向上させるデザインと多様化するチャネルへの対応により、コンタクトセンターオペレーションをさらに強化

トランスコスモス株式会社(本社:東京都渋谷区、代表取締役社長兼 COO:奥田昌孝)は、自社開発のクラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Contact-Link(コンタクトリンク)」の対応チャネルとして、チャット機能を追加統合しました。



「Contact-Link」は、コンタクトセンターにおいて電話、Eメール、Web、SMSなどのチャネルで顧客との双方向コミュニケーションを実現するクラウド型コンタクトセンタープラットフォームです。効果的なアウトバウンド・インバウンドだけでなく、複数チャネルを利用した顧客の対応履歴の一元管理も可能にします。スマートフォンやSNSの普及に伴い、今後さらに増えることが見込まれるチャットを通じたコミュニケーションに対応するため、チャット機能を追加統合し、オペレーター対応画面デザインを刷新しました。新しいデザインは、アイコンを表示し、分割画面構成となっており、直感的に操作しやすくオペレーション効率の向上が期待できます。

新デザイン

スマートでモダンなデザイン・分割画面で見やすい・アイコン表示で直感的に操作

新デザインは、アイコンを表示し、分割画面構成となっており、直感的に操作しやすくオペレーション効率の向上が期待できます。

旧デザイン

旧デザインは、アイコンを非表示し、単一画面構成となっており、操作性が低くオペレーション効率の向上が期待できません。

トランスコスモスは今後も多様化していくチャネルに「Contact-Link」に対応し、お客様企業と顧客との最適なコミュニケーション体験を実現するコンタクトセンター運営をサポートしていきます。

■クラウド型コンタクトセンタープラットフォーム「Contact-Link」について

「Contact-Link」は、トランスコスモスが提供する企業の顧客コミュニケーションを支援するクラウド型コンタクトセンタープラットフォームで、2014年7月より提供を開始しました。電話、Web、SMSなどで顧客との双方向コミュニケーションを実現し、複数チャネルを利用した顧客の対応履歴の一元管理が可能なこと、トランスコスモスのオペレーショナル・エクセレンスをもとにした業務テンプレートを豊富に揃えており、お客様企業の要望にあわせて短期間で業務を開始できることなどが特長です。

<https://www.trans-cosmos.co.jp/special/callcenter/contactlink.html>

■「Contact-Link for CTS」の特長

- ・トランスコスモスが独自開発したコール・トラッキング・システム
- ・今まで培ったノウハウを業務テンプレート化しているため、スピーディに構築
- ・接続環境さえあれば、複数拠点で同じ情報を共有可能
- ・電話のみならず、多様化するタッチポイントに対応しているため、チャネルを問わず問い合わせ状況を一元管理
- ・クラウド型サービスだからこそ、保守費用込みの月額費用(ライセンス料)で利用可能

お客様からのあらゆるチャネルからのお問い合わせをクラウドで一元管理



※トランスコスモスは、トランスコスモス株式会社の日本及びその他の国における登録商標または商標です

※その他、記載されている会社名、製品・サービス名は、各社の登録商標または商標です

(トランスコスモス株式会社について)

トランスコスモスは1966年の創業以来、優れた「人」と最新の「技術力」を融合し、より価値の高いサービスを提供することで、お客様企業の競争力強化に努めて参りました。現在では、お客様企業のビジネスプロセスをコスト最適化と売上拡大の両面から支援するサービスを、アジアを中心に世界31カ国・170の拠点で、オペレーショナル・エクセレンスを追求し、提供しています。また、世界規模でのEC市場の拡大にあわせ、お客様企業の優良な商品・サービスを世界49カ国の消費者にお届けするグローバルECワンストップサービスを提供しています。トランスコスモスは事業環境の変化に対応し、デジタル技術の活用でお客様企業の変革を支援する「Global Digital Transformation Partner」を目指しています。(URL: <https://www.trans-cosmos.co.jp>)