

Press Release

平成20年10月31日
株式会社トーエネック

トーエネック、アルカテル・ルーセント社

「OmniTouch Contact Center」「OmniGenesys」

エンタープライズ製品(*1)の販売代理店契約を締結

株式会社トーエネック（以下トーエネック、本社：名古屋市中区、代表取締役社長：野田 泰弘）では、仏国 Alcatel-Lucent（アルカテル・ルーセント、以下アルカテル・ルーセント社、本社：仏国パリ、President：Ben Verwaayen）と、同社が開発・製造する「OmniTouch Contact Center」（オムニタッチコンタクトセンター）、「OmniGenesys」（オムニジェネシス）の日本国内における販売代理店契約を7月に締結しましたのでお知らせします。

記

1. 製品の説明

アルカテル・ルーセント社の「OmniTouch Contact Center Premium Edition」は150席以下のコンタクトセンター向けに開発された中小規模コンタクトセンター向け CTI/PBX (*2) パッケージで、コンタクトセンターの管理者、スーパーバイザー、エージェントなどのスタッフが VISUAL CC (*3)、シングルコントロールインターフェース (*4) により直感的に操作できるよう設計されています。IP-PBX (OmniPCX) プラットフォームに Genesys ソフトウェアがバンドルされており、一部の機能を除き大規模コンタクトセンター向けの CTI ソリューションとほぼ同等の機能をサポートしています。

大規模コンタクトセンター向け CTI/PBX パッケージである「OmniGenesys」は OmniPCX プラットフォームと Genesys ソフトウェアが独自の RSI(ルーティング・サービス・インテリジェンス) (*5) でリンクされており、最高レベルでの統合を実現しています。

2. トーエネックの位置づけ

トーエネックは同製品の日本国内における販売代理店です。電力系グループ会社として初めて代理店契約を締結しました。トーエネックでは7月より「OmniTouch Contact Center」(オムニタッチコンタクトセンター)「OmniGenesys」(オムニジェネシス)の本格的な販売活動を開始しました。既に1セット受注しており、年間販売目標件数は10セットとしています。

3. アルカテル・ルーセント社について

フランス・パリに本社を置くアルカテル・ルーセント (Alcatel-Lucent) は、2006年12月に、仏アルカテルと米ルーセント・テクノロジーが合併し誕生したグローバルな通信ソリューションプロバイダーです。豊富なノウハウを持つグローバルサービス部門と、業界最大規模の研究開発、技術革新部門を有し、全世界の通信事業者、一般企業、政府機関などに対し、音声、ビデオ、データ通信サービスを実現するエンド・ツー・エンドの通信ソリューションを提供しています。また、固定/移動および統合ブロードバンドネットワークの構築をはじめ、IP技術、アプリケーション、サービスなどの各分野で世界をリードしており、家庭内、オフィス内、移動中を問わず高度な通信サービスを実現します。

4. 本件に関する問い合わせ先

株式会社トーエネック 東京本部 情報通信部 ITビジネスソリューショングループ
TEL : 03-5395-7165 FAX : 03-5395-7135 E-mail : it-bis@toenec.co.jp

以上

【用語解説】

*1) エンタープライズ製品

アルカテル・ルーセント社の製品ラインナップの名称

*2) CTI/PBX

【CTI】 Computer Telephony Integration (コンピューター電話統合)

コンピューターと電話や FAX を連動させて情報を効率よく管理するための技術の総称。たとえば、コールセンターで電話を受ける際に、電話番号から自動的に顧客の情報を画面に表示する技術や、外出先から電話を通して、自分宛の電子メールを読み上げさせる技術などがこれに当たる。

【PBX】 Private Branch eXchange (構内交換機)

企業などで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行なう機器。

*3) VISUAL CC

インストールや管理を簡素化するために、アルカテルルーセント独自で開発した GUI (*6) ツール。

*4) シングルコントロールインターフェース

設計・運用・管理等すべての操作をひとつの GUI から行なえるインターフェース。(一般的な CTI では複数の GUI 画面を開き、それぞれ異なる用途で使われる。)

*5) RSI(ルーティング・サービス・インテリジェンス)

アルカテルルーセント独自の CTI インターフェース。エージェントの追加・変更等は自動的に同期をとり、エンジニアのコストを削減します。

*6) GUI (Graphical User Interface)

ユーザに対する情報の表示にグラフィックを多用し、大半の基礎的な操作をマウスなどによって行なうことができるユーザインターフェースのこと。