

報道関係各位

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社

コンタクトセンターのDXに向けたコンサルティングサービスを提供開始
課題の抽出からシステムの選定・導入をトータルで支援

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社(代表取締役社長:柘植 一郎、本社:東京都港区、略称:CTC)は、コンタクトセンター業務のデジタルトランスフォーメーション(DX)を支援するコンサルティングサービス「CC×DX(シーシー・ディーエックス)コンシェルジュサービス」の提供を本日から開始します。金融業の企業を中心にサービス展開し、期間は最短2週間、価格は100万円からで、3年間で50件の提供を目指します。

コンタクトセンターでは、電話やメールなどのチャンネルに合わせて様々なシステムを利用しています。クラウド化やデータ活用などを進める際、各システムの選定や連携など検討すべき項目が多く、DXに向けた最適なシステム導入には期間を要する場合があります。

CC×DX コンシェルジュサービスは、コンタクトセンター業務における課題の抽出、システム機能要件の確定、製品・ソリューション選定・導入まで、トータルな支援を行うコンサルティングサービスです。

CTCは、コンタクトセンターシステムの導入で30年以上の構築実績があり、PoCを含めた効果検証、様々なツールや組み合わせの比較検討、社内文書の作成、導入時の基本項目のテンプレート化などで、お客様の目的に応じた早期のシステム導入が実現できます。

また、導入後は、顧客の最初のコンタクトから購入までの行動を可視化し、分析することで業務やシステムの継続的な改善につなげるジャーニー分析サービスも提供します。

CTCは今後も、長年のコンタクトセンターソリューションの提供でのノウハウをベースに最適なコンタクトセンター環境を提供し、データ分析やAIの活用を含めてコンタクトセンター業務の更なるDXに貢献していきます。

<CC×DX コンシェルジュサービスのサービスメニュー>

基本サービス		概要
1	業務課題の抽出	課題の確認及び抽出、ヒアリング実施、構造化も可能
2	機能要件の確定	現状システム確認、ヒアリング実施(現状利用システム及び環境、席数、導入期限、画面開発の要否、Cloudの利用可否、セキュリティ基準など)
3	システム要件の確定	システム要件確認、ヒアリング実施(検討に必要な情報の取得)、比較表の作成
4	製品・ソリューション選定支援	製品リストより選定、無い場合は追加も可能、比較表の作成
オプションサービス		
定量評価測定、稟議書作成支援、ジャーニー分析など		

※記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。
 ※掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

<報道機関からのお問い合わせ先>
 伊藤忠テクノソリューションズ株式会社 広報部
 E-mail: press@ctc-g.co.jp