

Cloopen株式会社

(Cloopen.co.,Ltd.)

会社名

Cloopen株式会社

URL

<http://www.cloopen.jp>

業種

電気通信事業

事業範囲

1. 電気通信事業法に基づく電気通信事業
2. 電気通信設備及びこれに付帯する設備の開発、販売、保守、管理並びに賃貸
3. インターネットを利用した情報提供サービス
4. 通信端末の販売
5. ソフトウェアの開発及び販売
6. 全各号に付帯する一切の業務

お客様のニーズ

- 高品質な音声サービス
- 柔軟な課金体系を選択できる音声サービス
- 高い信頼性



執行役員
クラウドサービス事業本部
本部長
福山 宇氏

「SimpleConnect」の提供において、高い音声品質の担保は欠かせません。Coltの高品質な音声サービスと、安全性・信頼性の高いデータセンターを導入したことで安定したサービス提供を実現できました。よりお客様のニーズに応えられるよう、さらなるサービスの充実を目指します。



ソリューション

「SimpleConnect」の安定した提供のため、
Colt SIP Trunking および Colt コロケーションを採用

課題

Cloopen株式会社は、中国国内で約40万ユーザを有するクラウドコミュニケーションプラットフォームの高いシェアを誇る電気通信事業者だ。

同社が提供するクラウド型コールセンターソリューション「SimpleConnect」は、コールセンターに必要なシステム機能がワンパッケージ化して提供されていることがその特長で、初期設定のみですぐにサービスを利用開始できる利便性から、多くのエンドユーザーの支持を獲得してきた。「SimpleConnect」はクラウド型で提供することにより、利用者はインターネットとパソコンさえ用意すれば数席～10名程度の小規模コールセンターであれば即構築することが可能となる。クラウド型のため、サービス導入時に既存のNW環境を変更する必要がないうえ、PBXなどの機器の導入や管理、保守にかかる手間やコストを削減することができる点が強みだ。さらに、全通話録音やリアルタイムモニタリングなどのコールセンターサービスとしての基本機能に加え、様々なオプションを追加することで最適なシステムを構築できる。同社は日本のエンドユーザーのニーズにも応えることができる画期的なサービスとして、2017年から「SimpleConnect」を日本で提供することを決めた、提供開始にあたり、課題となっていたのはサービスを安定して提供できるIT環境の確保だった。

Coltをお選びいただいた理由

同社は日本でのサービス提供のため、IT基盤を新たに構築する必要があった。IT基盤の選定において同社が重視していたのは、品質とコストの二点だった。

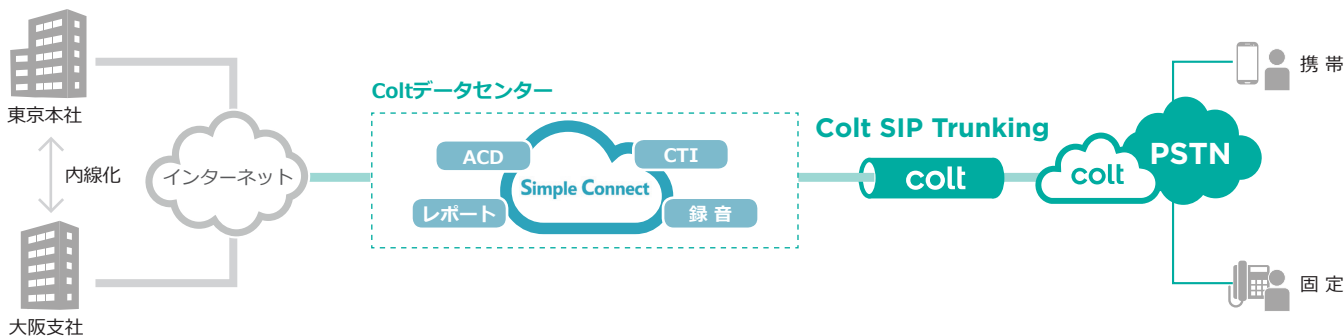
まず、安定した音声品質を担保するため、Colt SIP Trunkingの導入とColtデータセンターでの運用を決めた。Coltの音声回線は自社ネットワークを活用した閉域網であり、高い音声品質を担保できる。Coltのデータセンターはミッションクリティカルな金融業界のニーズにも応えてきた高い安全性と信頼性を誇る設備を有しており、遅延や声の途切れが許されない音声通信を安定して提供可能だ。また、管理・保守を全てColtに一任できるため、人的リソースの削減も実現した。

コストの観点では、colt SIP Trunkingは発信時の通話料金設定をユーザー毎に変更できるため、最もコスト効果の高い設定できることも決め手だった。





接続イメージ図



「Colt SIP Trunkingの採用により、お客様は利用した分の電話料金だけでサービスをご利用いただけるようになりました」と福山氏は述べた。

「Coltは通信キャリアでありながら、データセンターも一括でご提案いただける点を高く評価しています。Colt SIP TrunkingおよびColtデータセンターを採用したことで、安定したサービス提供環境を実現しただけでなく、運用・管理の窓口の一本化による業務の効率化にも成功しました。また、今後は日本以外にもアメリカなどの国外へのサービス展開も視野に入れており、英語でのテクニカルサポートが可能な点も非常に心強いです」と福山氏は付け加えた。

■今後の展望

今後は「SimpleConnect」のさらなるシェア拡大に向けて、日本のユーザーのニーズに合わせてサービスの充実を進めていく。自動音声システムや画面上で操作可能なインタフェースなど、中国で開発された技術を日本でも取り入れることによりあらゆるニーズに応えていく。また、グループ会社がある中国では大規模な代理店展開をしてシェア拡大をしており、アメリカ・香港・シンガポールでも同様のサービス展開を進めている。『日本においてもユーザーにより良いサービスを安価でご提供するために、協業をご希望いただけるパートナー様と密に連携を取り、シェアを拡大していきたいと考えております。より多くのお客様に「SimpleConnect」をご利用頂けるよう、さらなるサービス拡充をはかっていきます。Coltには引き続き高品質なインフラで「SimpleConnect」の安定した提供をサポート頂きたいと考えています』と福山氏は述べた。

Simple Connect

- コールキューイング (待ち呼)
- ACD (着信呼分配)
- 通話録音
- IVR (音声ナビ)
- リアルタイムモニタリング
- 統計レポート

- Website www.colt.net/ja
- Twitter [@Colt_Asia_JP](https://twitter.com/Colt_Asia_JP)
- YouTube [Colt Technology Services - Asia](#)

詳細はこちらからお問い合わせください。
www.colt.net/ja/contact

