

MSYS Omnis がコンタクトセンターシステム CTstage と連携

丸紅情報システムズ株式会社(略称:エムシス/MSYS 以下、MSYS)が提供する Google Cloud Platform™ を利用したクラウド AI サービス「MSYS Omnis」(名称:エムシス オムニス 以下、オムニス)は、沖電気工業株式会社が提供するコンタクトセンターシステム「CTstage®」とのシステム連携に対応しました。

オムニスは、Google™ が提供する音声認識精度の高い Google Cloud Speech-to-Text を利用した従量課金制のクラウド AI サービスです。MSYS がコンタクトセンターでの利用シーンに合わせて独自に開発した「チューニングレス運用の簡便性」、「導入までのスピード」、「価格優位性」を特徴とし、音声認識に加えて、文章要約や AI FAQ など多くの機能を搭載しています。

CTstage は、コンタクトセンターに必要な機能を単一アーキテクチャに集約し、各機能が密接に連携することで容易なシステム導入を可能にしたコンタクトセンターシステムで、オンプレミスとクラウドサービスの両形態で提供されています。

本システム連携により、CTstage をご利用のお客様はオムニスを追加利用することで、オペレータの応対履歴入力に音声認識を利用した入力の簡略化や、AI FAQ を利用した経験の浅いオペレータの補助などが実現できます。

MSYS Omnis 製品紹介 Web ページ

https://www.marubeni-sys.com/msys_omnis/index.html

【丸紅情報システムズについて】

丸紅情報システムズは、最先端 IT を駆使した付加価値の高いソリューションやサービスを、お客様視点で提供するソリューションプロバイダです。製造・流通・サービス・小売・金融業を中心とする様々な業界の知見と高度な提案力とグローバルな視点からお客様の差別化に貢献する最先端技術やそれを活用した新しいソリューションの開発力が当社の強みです。ソリューションや製品、サービスを通じて、お客様の期待を超える新しい「価値」の創出でお客様のビジネスを支援します。

<お問い合わせ先>

丸紅情報システムズ株式会社

経営企画部 広報課(プレス関係者窓口)

URL: <https://www.marubeni-sys.com/>

〒169-0072 東京都新宿区大久保 3-8-2 新宿ガーデンタワー

電話:03-4243-4040

<製品に関するお問い合わせ>

丸紅情報システムズ株式会社

CRM ソリューション事業本部 CRM ソリューション営業部

電話:03-4243-4310

* 文中の製品名および会社名は、各社の商標または登録商標です。

* Google および Google Cloud Platform は、Google LLC の商標です。

* ニュースリリース記載の情報は発表日現在の情報であり、予告なく変更される場合があります。