

Vonage Japan、NTT コミュニケーションズの音声回線を利用した コンタクトセンターのクラウド化を実現

2023年4月12日（水） - 企業におけるデジタルトランスフォーメーションの加速を支援する、クラウドコミュニケーションのグローバルリーダーである Vonage Holdings Corp.（ボネージ）の日本法人、Vonage Japan 合同会社（本社：東京都中央区、マネージングディレクター：西村哲郎、以下「Vonage」）は、自社が提供するサービスで、NTT コミュニケーションズ株式会社の音声回線が利用可能になったことを発表しました。

このスキームにより、コンタクトセンターをクラウド化する際に既存のフリーダイヤルやナビダイヤルの番号、および首都圏の 0ABJ 番号を含め、各種オプションサービスをそのまま引き継ぐことが可能となります。

■このスキームの概要

Vonage が提供する SIP Trunking サービスを活用し、NTT コミュニケーションズの音声回線をコンタクトセンターシステムと SIP 接続することにより、完全なクラウド化が実現できるようになりました。

■このスキームで実現できること

この Vonage の SIP Trunking サービスにより、企業はコンタクトセンターの SBC（Session Border Controller）や、クラウドエッジなどのハードウェア機器の導入・保守コストの削減が可能になります。また、NTT コミュニケーションズの音声回線を利用しているコンタクトセンターはそのまま既存の番号を変更することなく利用可能となり、フリーダイヤルのインテリジェントサービスやカスタマーコントロール機能も継続して運用することができます。これにより、コンタクトセンター回線のクラウド化のハードルを大幅に下げることができました。

■今後について

現在、コンタクトセンターソリューションにおけるパートナー開拓を推進しており、ミッションクリティカルな金融機関を含む様々な業界の大型コンタクトセンターでも導入が進んでいます。今後の展開として、より一層のパートナーの拡充や導入企業の増加に取り組むことで、コンタクトセンターのクラウド化の促進に大きく貢献していく予定です。

【Vonage について】

Vonage はクラウドコミュニケーションのグローバルリーダーであり、企業のデジタルトランスフォーメーションの加速を支援しています。Vonage のコミュニケーションプラットフォームはプログラムが可能で、ビデオ、音声、チャット、メッセージング、認証の各機能を既存の製品、ワークフロー、システムと連携させることができます。

【サービスに関するお問い合わせ】

Vonage Japan 合同会社

担当: 山口・松富

Email : (Vonage Japan 営業チーム) sales-japan@vonage.com

Web : <https://www.vonagebusiness.jp/communications-apis/>