



富士通株式会社
〒105-7123
東京都港区東新橋1-5-2 汐留シティセンター

<http://jp.fujitsu.com/>

Unified CMと連携するIPコンタクトセンター向けCTI ミドルウェア Multi Call Distributor



Multi Call Distributor (マルチコールディストリビュータ) は、Cisco Unified Communications Manager と連携する CTI ミドルウェアです。世界的に実績のあるCisco製呼制御サーバと、富士通が培ったコンタクトセンター構築ノウハウを融合しました。IPネットワーク上で、高機能で信頼性・拡張性の高いコンタクトセンターを構築できます。

■ IPコンタクトセンター構成イメージ



特長

■ 充実したACD機能の提供

従来の均等分配に加え、スキルベースドルーティング、マルチステージキューイングやビジーアウト、着信番号優先分配など、更に高機能な振分け機能を搭載しました。

■ コンタクトセンターの運営品質向上を強力にサポートする管理者機能の提供

コンタクトセンターのリアルタイム監視、ACD構成管理、および20項目にわたるコール統計情報を出力する管理者ツール（監督台）により、接続品質だけでなく運営品質の向上をサポートします。

■ 業務アプリケーションとの連携を容易にするソフトフォンの提供

Activeベースの CTI 開発ツール (API) とソフトフォンにより、業務アプリケーションとの CTI 連携を容易に実現できます。

※ ACD (Automatic Call Distribution) 自動着信呼分配

お客様からの電話を、予め決めておいたルールに従い、最適なオペレーターに着信させる機能



製品の詳細

http://jp.fujitsu.com/crm/contactcenter_lcm/products/mcd/

認定済みシスコ製品

Cisco Unified Communications Manager 6.1, 7.1, 8.5, 10.5

お問い合わせ

富士通コンタクトライン 0120-933-200 （土・日・祝日・年末年始を除く）