



コスモコム・ジャパン株式会社  
東京都千代田区神田神保町 2-20-6 恒倉ビル 2 階  
電話: 03-3239-2981  
FAX: 03-3239-2982  
<http://www.cosmocom.com/JP>

2009 年 5 月 20 日

## コスモコム、スクリーン・レコーディングを装備

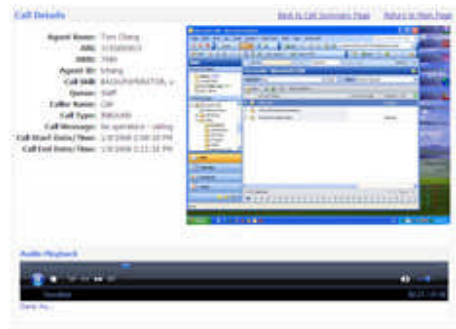
### 分散コンタクトセンターおよびホスト環境でコンプライアンスを強化する新機能

東京- 2009 年 5 月 20 日-次世代の IP コンタクトセンターテクノロジーをリードするコスモコム・ジャパン株式会社(本社:東京都千代田区、代表取締役:發知(ほっち)哲男)は、最新バージョン CosmoCall Universe™バージョン6において、マルチメディア対応を含むスクリーン・レコーディングの新機能を CosmoCorder™に搭載することを発表しました。このスクリーン・レコーディング機能は、エージェントが対応中の電話、e メール、チャット等全てのチャンネルでの会話だけでなく、画面操作のデスクトップ動作内容全てを記録し、キャプチャーします。この情報は記録のコンプライアンス、クレームの解決やエージェントのトレーニングやコーチングなどに役立ちます。また、エージェントが待ち受け中・作業中のデスクトップをすべて記録することも可能です。

### 【CosmoCorder™スクリーン・レコーディングの特徴とメリット】

CosmoCorder™は CosmoCall Universe™内のコンポーネントでプラットフォームに一体化されています。したがって、単体製品のようにインテグレーションや個別保守、障害の問題切り分けの診断を必要としません。またスクリーン・レコーディングは標準の WMP フォーマットを使用するため、メディアプレイヤーや汎用の PC 上で閲覧、聞き起こしが可能です。このため録音ファイルは必要に応じて、他のスタッフや経営者とも共有することが可能です。

さらに、CosmoCorder™のスクリーン・レコーディングは分散された仮想コンタクトセンター環境でも動作します。従来のレコーディング・ツールの問題がであった在宅エージェントやサービスプロバイダーによりホスティングされたコンタクトセンターのエージェントのスクリーン・レコーディングを可能にしています。CosmoCorder™のアーキテクチャにより、セキュアなスクリーン・キャプチャーの保存を実現しています。レコーディングのセントラル・ストレージも標準プロセスなので、ネットワーク帯域に負担をかけません。



### 【コスモコムについて】

コスモコムは Contact Center Consolidation2.0 のグローバル・リーダーで、多様で複雑な要件を持つ企業に IP コンタクトセンター・プラットフォームを提供しています。コスモコムが推進するフル IP ベースコンタクトセンター戦略である Consolidation 2.0 は、企業の規模や複雑性にかかわらず、最もコスト効率の良い方法で、すべてのビジネスコミュニケーションを IP ベースで繋げます。世界をリードするフォーチュン上位企業やサービスプロバイダーに導入されています。コスモコムの導入顧客には、ブリティッシュ・テレコム、ドイツテレコム、オレンジ・ビジネス・サービス、テレフォニカ、TATA、ePLDT、ベライゾン、等が含まれています。また、コスモコムは、世界トップクラスの通信キャリアに選ばれるホスティングコンタクトセンター・プラットフォームのプロバイダーです。詳細については [www.cosmocom.com/jp](http://www.cosmocom.com/jp) を参照ください。

### 【お問い合わせ】

コスモコム・ジャパン株式会社  
セールス & マーケティング  
松富 貴子  
Tel: 03-3239-2981  
Eメール: [Info-jp@cosmocom.com](mailto:Info-jp@cosmocom.com)

〒101-0051  
東京都千代田区神田神保町 2-20-6 恒倉ビル 2階

###

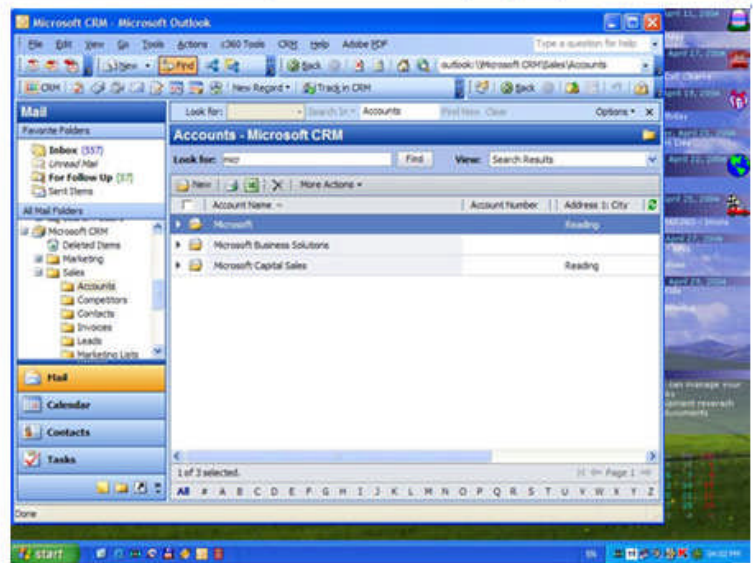
文中に記載されている全製品またはサービスはそれぞれ各社の登録商標です。

## Call Details

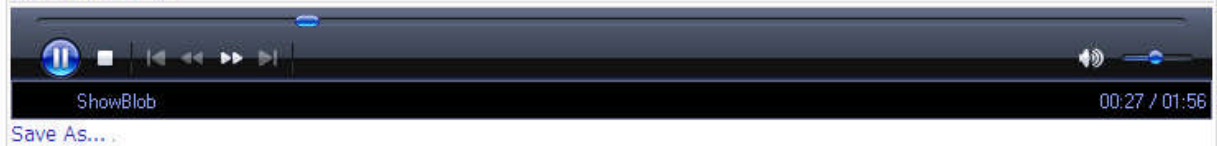
[Back to Call Summary Page](#)

[Return to Main Page](#)

**Agent Name:** Tom Chang  
**ANI:** 3053200005  
**DNIS:** 7080  
**Agent ID:** tchang  
**Call Skill:** BACKUPOPERATOR, u  
**Queue:** Staff  
**Caller Name:** Call  
**Call Type:** INBOUND  
**Call Message:** No operators - calling  
**Call Start Date/Time:** 1/9/2008 2:09:35 PM  
**Call End Date/Time:** 1/9/2008 2:11:32 PM



## Audio Playback



<http://www.cosmocom.com/images/corpimages/CCU6-Screen-recording1.jpg>