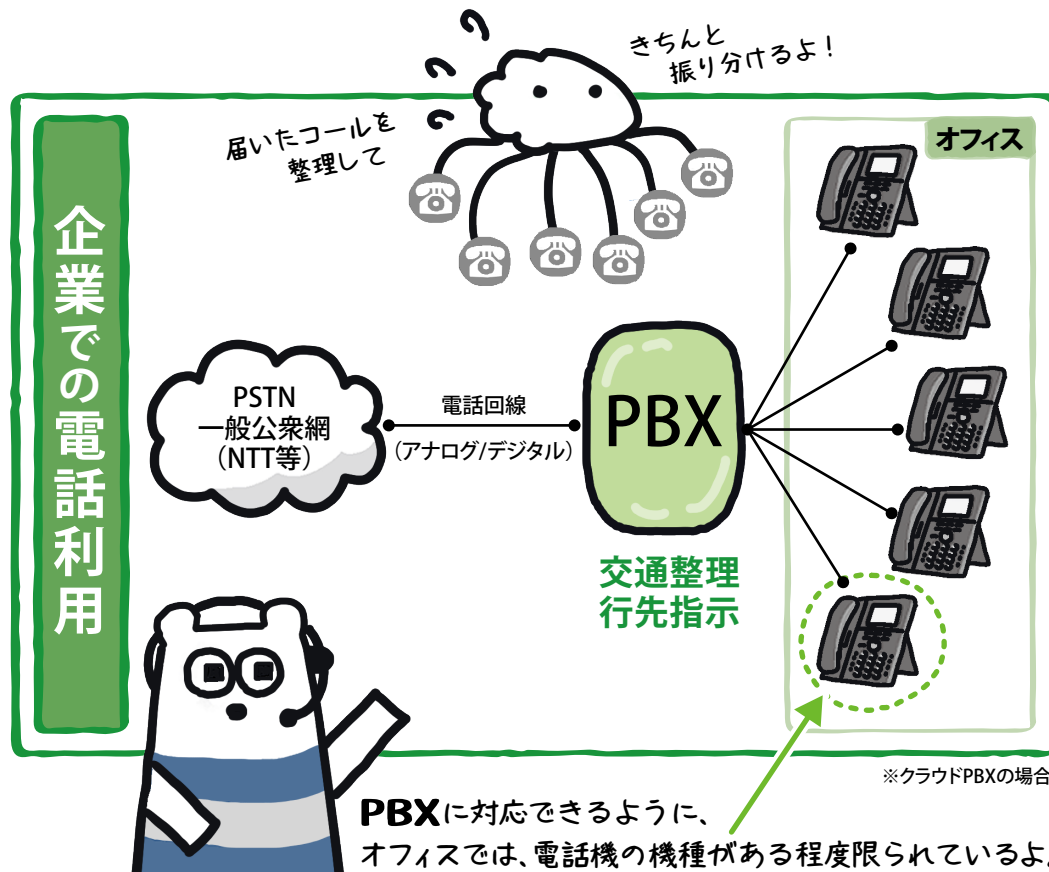


PBXはコールセンターに必須のシステム。環境や目的にあった種類を、賢く選ぼう。

PBX

Private Branch Exchange
電話交換機

コール(呼)を正しく振り分ける装置



PBXの種類

オンプレミス型

システムを自社の資産として保有。設備投資・導入コストは高額だが、機能の柔軟性やカスタマイズなど自由度は高い。セキュリティ面や安定性が強み。ライセンス数の増減に対応しにくく、急な変更に対応しにくいいため、多めに抱えておく傾向になりやすい。

PBXはうちのもの。

導入費も設備も大きいけど、安全・安心の為には、置いておきたい。毎月の維持費・保守費がかかるよ。



企業の利用率(2021コールセンター白書より)



クラウド型

クラウドPBX

インターネット回線を使ってPBXの仕組みを利用。コールセンター部門は活用しやすい。初期費用・導入費は安価で導入しやすく、保守費がかからない。使った分のライセンス料がかかるが、増減にも対応しやすい点がメリット。定型サービスの利用は簡単だが、自社のみのカスタマイズは対応が難しい。またクラウドへのセキュリティ対策が、導入の鍵。

身軽 広々



PBXはお外に浮いている。

すぐ導入できて、在宅センターも実現! 変更の対応も簡単。毎月のライセンス料がかかるよ。

コロナでクラウド型との併用ニーズがさらに上昇しそう

企業の利用率(2021コールセンター白書より)

