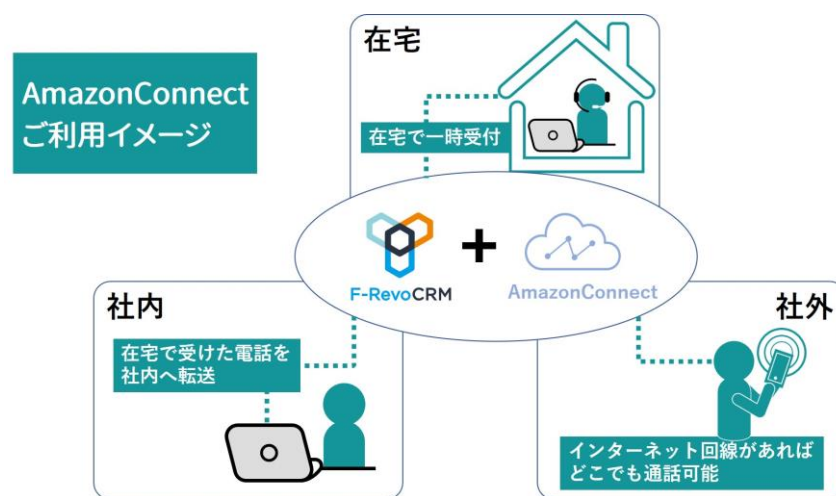


## 「F-RevoCRM」と「Amazon Connect」連携サービス提供開始

シンキングリード株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役 金丸 隆、以下シンキングリード）は、東日本電信電話株式会社（本社：東京都新宿区、代表取締役社長：井上 福造、以下NTT 東日本）と両者間での技術検証を経て、オープンソース統合型 CRM<sup>※1</sup>「F-RevoCRM（エフレボ シーアールエム）」とオムニチャネルのクラウドコンタクトセンター「Amazon Connect（アマゾン コネクト）」連携サービス（以下本サービス）を2021年1月6日より提供開始します。

※1 CRM…Customer Relationship Management（顧客関係管理）を省略した表現です。



本サービスは、現在のコロナ禍において需要が拡大している在宅コールセンターを低価格・短期間・高セキュリティで実現できることが特徴です。

シンキングリードはこれまで多くの企業様に「F-RevoCRM」を提供して参りましたが、コロナ禍によりテレワークが標準化する中で、コールセンター業務のみ在宅に切り替えられていない現状に着目し、スムーズな問合せ対応における体制と優れた顧客管理を「F-RevoCRM」と「Amazon Connect」で実現させるべく、本サービスを展開する運びとなりました。

本サービスでは、導入時に「F-RevoCRM」と「Amazon Connect」のシステム連携を行います。「Amazon Connect」にお客様から着信が入った際、「F-RevoCRM」に登録されている顧客情報が自動でポップアップされるため、お客様の詳細情報や現在までの対応履歴の確認が可能です。お問合せ情報登録画面では、優先度やステータスの管理に加え、オペレーターから各担当者への対応依頼が必要な場合、その内容を自動でメール配信することもできるため、対応にあたる抜け漏れをなくすことができます。

「F-RevoCRM」、「Amazon Connect」共にユーザー数に応じた料金体系でないことから、導入における予算取りをしていない企業様でも気軽に導入できるサービスとなっております。

### <作業分担>

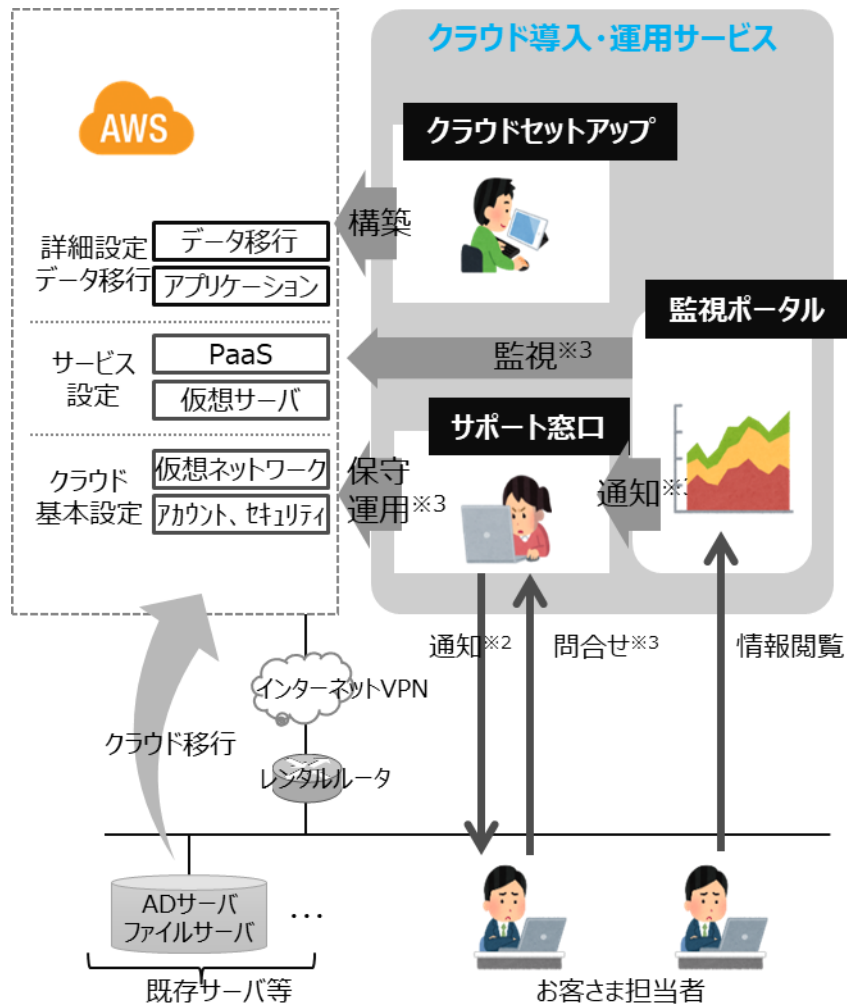
シンキングリード：

「F-RevoCRM」の構築やシステム連携、そのほか CRM 導入におけるプロセス全般をご支援

NTT 東日本 :

システム構築におけるインフラの提供、および「Amazon Connect」の初期設定

「クラウド導入・運用サービス」とは、



本サービスは、「AWS」のクラウドサービスの設定代行・監視保守・運用代行を行い、セキュアなクラウド環境構築や IT 業務効率化を可能とするトータルサポートサービスです。

<https://business.ntt-east.co.jp/content/cloudsolution/cloud-consul.html>

・ Amazon Web Services (AWS) は、米国その他の諸国における、Amazon.com, Inc.またはその関連会社の商標です。

#### <製品概要・特徴>

##### F-RevoCRM :

マーケティング・営業支援・問合せ管理・販売管理などの機能を有する

高機能オープンソース CRM アプリケーション

- 各種システム連携、アドオン開発、UI 上での項目設定により業種、業界を問わず活用可能
- ユーザー数に応じた料金体系ではないため、運用にかかるコストを大幅に削減可能
- ソースコードが公開されているため、不正なプログラムや脆弱性などの確認（監査）を行う事ができ、

ソフトウェア自身の信頼性を判断する事が可能

**Amazon Connect :**

オムニチャネルで活用できるクラウド上の仮想コールセンターシステム

- 電話回線や PBX 機器のライセンスが不要でインターネット環境とパソコン端末のみで利用可能
- ユーザー数に応じた料金体系ではなく、通話時間や回数による従量課金制であることから、在宅におけるお客様とのスムーズな電話対応を低価格で実現可能

本パッケージ提供に関するエンドースメント

この度、シンキングリード様の「**F-RevoCRM**」と「**Amazon Connect** 連携サービス」の提供に「クラウド導入・運用サービス」をご活用いただけることに感謝し、心より歓迎いたします。「**F-RevoCRM**」と「**Amazon Connect** 連携サービス」により、より多くのお客さまが、クラウドの先進機能をスピーディに、経済的に、安心してご利用いただけることを期待しております。

NTT 東日本は、お客さまが安全かつ便利にクラウドサービスを利用できるサービスを提供し、クラウド市場と社会の発展に貢献してまいります。

東日本電信電話株式会社

ビジネス開発本部 第一部門 クラウドサービス担当部長

矢地 孝之 様

<会社概要>

- 【社名】 シンキングリード株式会社
- 【代表者】 金丸 隆 (カナマル タカシ)
- 【設立】 2008年7月28日
- 【資本金】 1,285万円
- 【事業内容】 クラウドを活用したアプリケーションサービスの提供  
オープンソースを活用したシステム構築  
その他法人向けシステム開発、アウトソーシングサービス
- 【URL】 <https://www.thinkingreed.co.jp>
- 【製品サイト】 <https://f-revocrm.jp/>
- 【Facebook】 <https://www.facebook.com/FrevoCRM/>
- 【Twitter】 <https://twitter.com/FRevoCRM/>

<本件に関するお問い合わせ>

シンキングリード株式会社

東京都中央区日本橋人形町1丁目11番2号 川商ビル8階

- 【担当】 福田・中迫
- 【E-mail】 [info@thinkingreed.co.jp](mailto:info@thinkingreed.co.jp)
- 【連絡先】 03-6661-6801 (受付時間 10:00-18:00 ※土日祝日を除く)