

# ChromeOS による コンタクト センターの セキュリティ保護と最適化

2021年2月のMcKinsey & Companyのレポートによると、カスタマーサービス分野において、クラウドテクノロジーへの移行が24倍、新たなサービステクノロジーの導入が27倍、コラボレーションテクノロジーの導入が43倍にそれぞれ増加しました\*。ChromeOSを導入すれば、クラウドファーストかつアジャイルなコンタクトセンターを実現できます。同時に、エージェントの生産性を高め、ビジネスデータを保護し、デバイスの導入と管理を容易にしてITチームを支援することができます。

## 場所を問わずに使用できる ChromeOS でサービス とエージェントの生産性を向上

### お客様のビジネスと顧客情報を 保護

組み込みのプロアクティブなセキュリティ機能で、日々変化する脅威からビジネスを保護して、従業員の作業ミスを低減

- Google セーフブラウジングで、従業員が不正なサイトを開かないよう保護
- 組み込みのマルウェア対策機能により、ChromeOSでの実行ファイルの起動を阻止
- タイムリーな自動セキュリティアップデート
- 内蔵された Titan C セキュリティチップにより、デバイスの安全性とユーザーの個人情報を保護して、システムの整合性を確保

### エージェントの生産性向上

直感的かつ生産性に優れたエクスペリエンスでエージェントの認知負荷を軽減

- 直感的で使い慣れた、エラーのない操作性
- 迅速で簡単なオンボーディング
- バックグラウンドでのアップデートによるデバイスのダウンタイム削減
- 組み込みの生産性向上ツール
- デバイスを簡単に共有し、作業を中断したところから再開可能

### 人事異動が多い職場環境でも簡単なデプロイと管理

人事異動が多く従業員が分散している環境でもストレスなく管理、デプロイ

- クラウドプロファイルを使用して数分でデバイスをデプロイ（イメージ作成は不要）
- ゼロタッチ登録により、デバイスを直送して、どこからでも管理可能
- 500以上のポリシーを構成可能
- 既存の ChromeOS デバイスをデプロビジョニングし、クイックワイプ / リセットで新しいエージェントを設定
- ChromeOS Flex を使用して、既存の Windows デバイスと Mac デバイスをマネージド Chromium 環境に再利用



ChromeOS デバイスへのランサムウェア攻撃はこれまで一度も報告なし

エージェント 1 人あたり、ダウンタイムを週に最大 3 時間短縮

Windows 10 デバイスと比べて 76% 高速で導入可能<sup>1</sup>

1. [ESG のテクニカルレビュー「Google Chromebook: Accelerating Device Lifecycle Management」, 2020 年 7 月](#)

既存のテクノロジーとシームレスに統合可能なオーダーメイドのソリューション

ChromeOS デバイス	Chrome Enterprise Recommended パートナー	Works with Chromebook アクセサリ
<p>さまざまなフォームファクタ、OEM、仕様</p>	<p>コンタクトセンターソリューションパートナー:</p> <p>仮想化パートナー:</p>	<p>「Works with Chromebook」認定のヘッドセット</p> <p>27 以上の信頼できるパートナーが提供:</p>
<p>プラットフォームと管理: </p>		



エージェント向けの高性能ChromeOS デバイス  
 エージェントの多様な作業ニーズに対応する、高速で強力なクラムシェル型 / コンバーチブル型ノートパソコン、Chromebox、Chromebase が豊富に揃っています。



既存の VDI インフラストラクチャに統合可能  
 Citrix、VMware などの先進的な VID プロバイダの仮想化を利用して、ChromeOS で既存のコンタクトセンターのインフラストラクチャにアクセスできます。



簡単にデプロイできるクラウドファーストの Chrome Enterprise Recommended ソリューション

Chrome Enterprise Recommended プログラムにより、チケット発行、CRM、AI 組み込み型 LMS などのクラウドファーストのコンタクトセンターソリューションを利用できます。これらはChromeOS での動作確認と最適化が完了しています。



快適に動作するWorks with Chromebook アクセサリ

27 以上の信頼できる大手パートナーが ChromeOS 対応のヘッドセット、モニター、マウス、キーボード、ウェブカメラなどのアクセサリを提供しています。

\*出典: ESG: Quantifying the Value of Google Chromebooks with Chrome Enterprise Upgrade, 2018 ChromeOS Forrester TEI reports, Adopt Three Practices To Boost Resiliency For Customer Service

ご不明な点は、TD SYNnex 相談窓口までご相談ください。

[jp\\_chrome@tdsynnex.com](mailto:jp_chrome@tdsynnex.com)