



アウトバウンドコールシステム 発信ナビ



アウトバウンド系のシステムは業務内容、回線数、電話設備等により多種多様な形が存在します。アンソネットではコンサルティングを重要視し、これまでのノウハウを生かし、ソフト面・ハード面から一番適したシステムの提供をいたしております。



6つのソフトウェアのタイプ

リスト発信タイプ

CSV形式のリストを読み込んで発信する基本タイプ

どこでも発信タイプ

エクセル、顧客管理ソフト、WEBブラウザ等の電話番号を選択して発信

画面由設計タイプ

顧客管理システムを自由設計で作成でき、発信も可能

発信リスト分配タイプ

サーバーに用意したリストを各オペレーターに分配して発信

インアウトタイプ

インバウンド系の「接客ナビ」に発信ナビを組合せた欲張りタイプ

エンタープライズタイプ

アウトバウンドのコールセンターを企業で常設し戦略的に活用する場合に採用

3つのハードウェアの方式

単独電話方式

電話機1台からでもアウトバウンドのコールセンターを簡単に構築することができ、お客様の環境・ご予算に合わせてスケールアップが可能です。

(アンソネット製マジックフォン使用)

ビジネスフォン活用方式

お使いのビジネスフォンを活用したい場合にはこの方式を使用します。

(ビジネスフォンのタイプにより対応できない場合があります。詳細はお問い合わせください。)

UnPBX方式

ビジネスフォンは使用せず、アンソネット製CTIコントローラで交換機を構築することにより高機能の業務が行えるようにしました。

各タイプの説明

リスト発信タイプ は、CSV形式ファイル等を読み込んでリストを作成・表示します。膨大な顧客情報の中から、電話番号や顧客名などの必要最小限の情報をリスト化するため視認性に優れます。また、スクリプト表示機能により、事前に作成した会話内容を表示して会話する事で円滑に業務を遂行できます。発信方法はリスト内の電話番号を選択して発信ボタンを押すだけです。

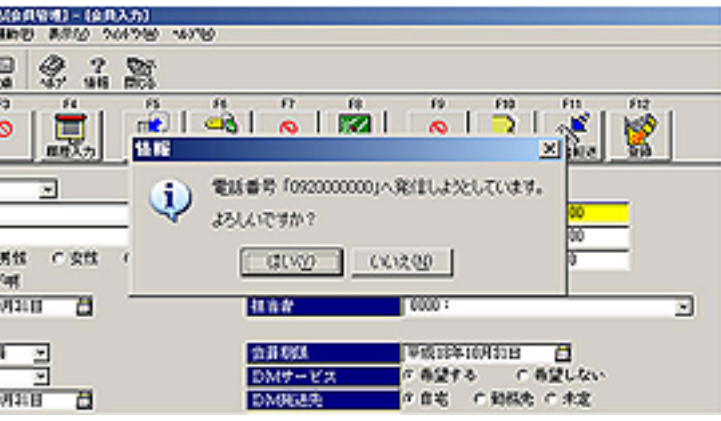


どこでも発信タイプ は、Windows上で動作するテキストの範囲選択が可能なすべてのアプリケーション(1)に対応しています。発信方法はアプリケーション上で電話番号を選択後、トリガーキー (2) + ファンクションキーを押下することで発信できます。

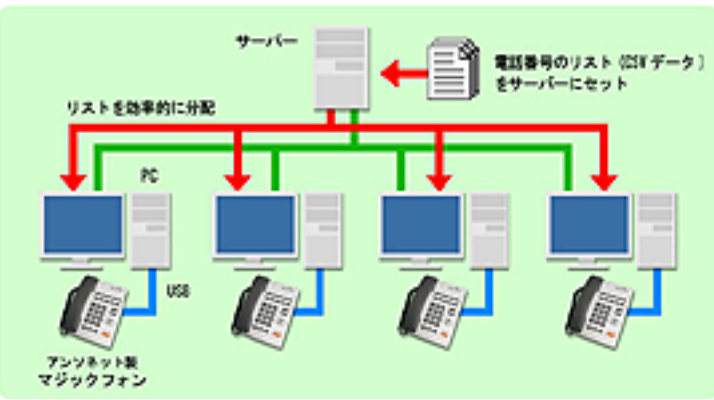
- (1) WEBブラウザ、メールソフト、エクセル、顧客管理ソフトなど
- (2) トリガーキーは Shift、Ctrl、Alt、キーから任意のキーの組み合わせを選択可能です。



画面自由設計タイプ は、画面を自由に作成できる顧客管理ソフトと発信システムを合わせたものです。顧客管理ソフトは弊社にてお客様に合わせて入力項目追加、レイアウト変更などのカスタマイズを行います。発信方法は顧客管理ソフトの電話番号のある項目を選択した状態から、で発信できます。



発信リスト分配タイプ は、サーバーに電話番号のリスト(CSV形式ファイルなど)を読み込ませ、そのリストを1件ずつ各オペレータに分配しながら発信するタイプです。電話番号のリストは各オペレータには必要なく、サーバーだけに読み込ませることで効率的に各オペレータへリストが分配されます。



インアウトタイプ は、アウトバウンド系の「発信ナビ」とインバウンド系の「接客ナビ」を組み合わせた欲張りタイプです。アウトバウンド業務もインバウンド業務も必要なオフィスでの使用を想定しており、当然ながら着信・発信の履歴を表示できます。発信タイプは「リスト発信タイプ」が「どこでも発信」。



+

+



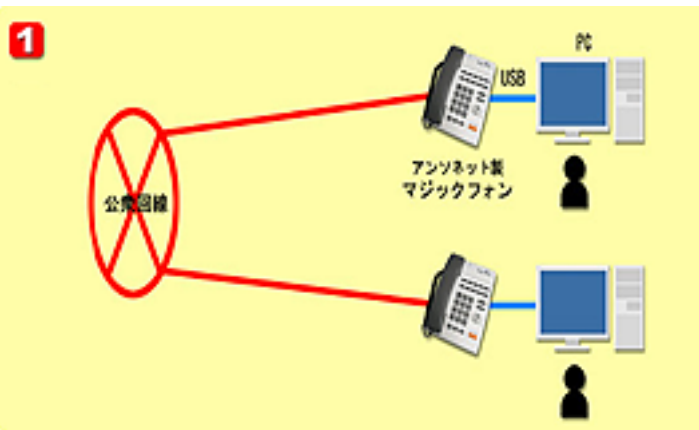
エンタープライズタイプ は、アウトバウンドのコールセンターを企業で常設し戦略的に活用する場合に採用されます。10~100万件単位の見込み客データを管理し、常に複数のプロジェクトが稼働し顧客管理システムとも密接に連動して動きます。プレディクティブ/プレビューコール、プロジェクト管理など柔軟に業務を変更・組み合わせることができ、本格的コールセンター構築が可能です。

電話設備の説明

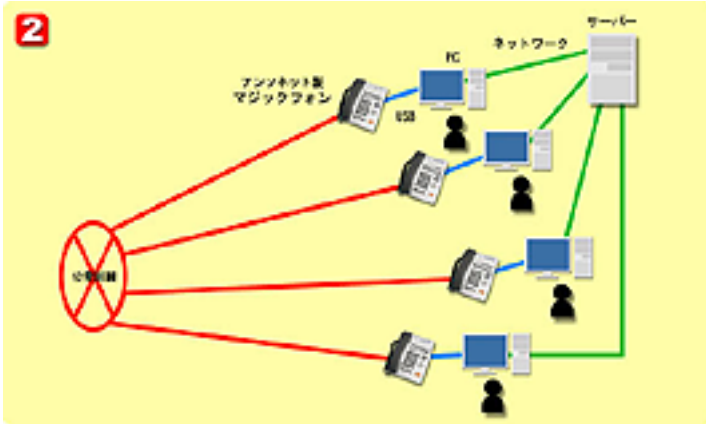
発信ナビの電話設備には「**単独電話方式**」、「**発信機能のあるビジネスフォン活用方式**」、「**UnPBX方式**」の3つのパターンがあります。「**発信機能のあるビジネスフォン活用方式**」の場合は、お客様がお使いのビジネスフォンの種類によって接続方式が異なりますので、**コンサルティング**が必要となります。

単独電話方式(アンソネット製マジックフォン使用)

- 1. PCを単独で使用する場合
サーバーへ接続しない、ログを取得する必要が無い など

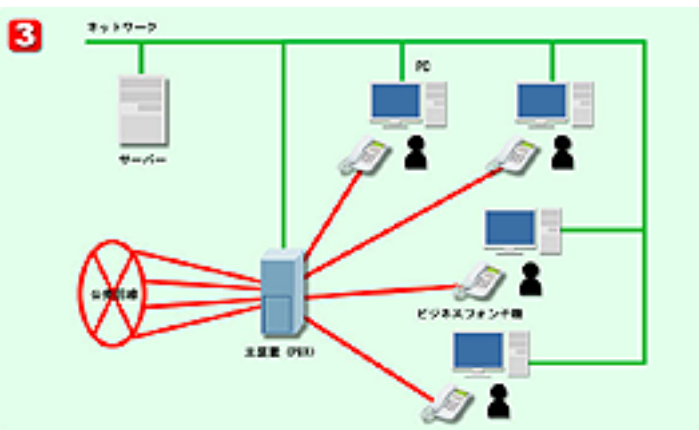


- 2. 回線が多い場合
サーバーへ接続する、ログを取得する必要がある など

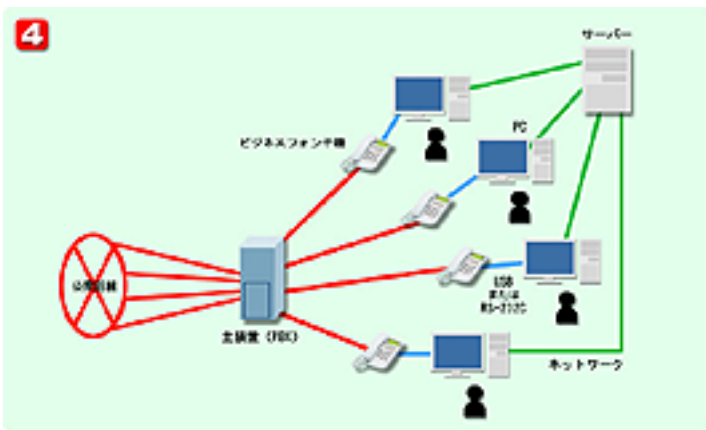


発信機能のあるビジネスフォン活用方式

- 1. PCからの発信命令をネットワーク経由で主装置(PBX)へ送り、その後子機へつなぐタイプ

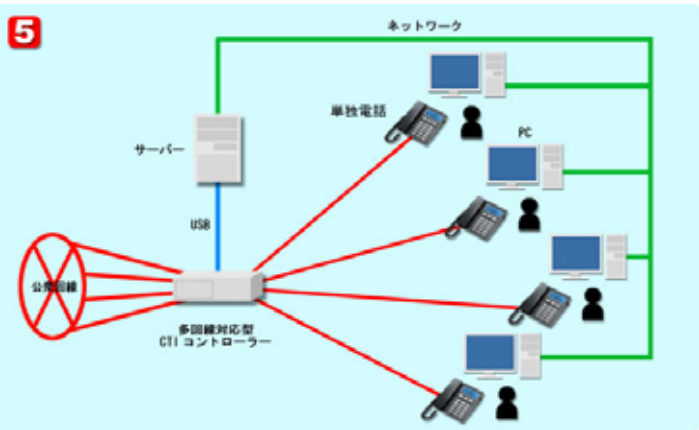


- 2. 子機とPCを接続して、PCから子機へ発信命令を出すタイプ



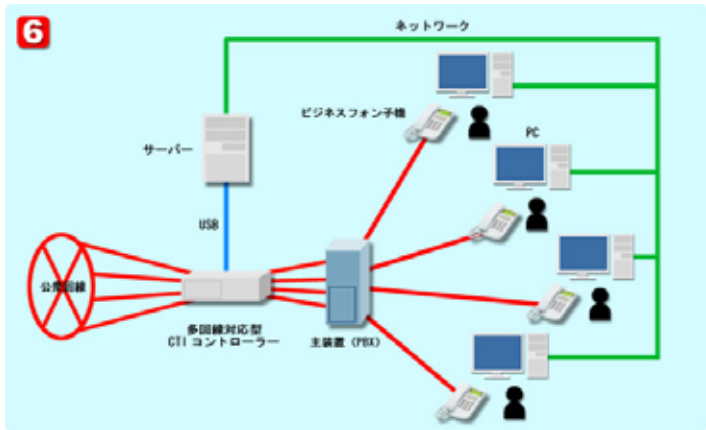
UnPBX方式

PCからの発信命令をサーバー経由で多回線対応型CTIコントローラーへ伝え、発信後に子機へつなぐ方式



3と5を組み合わせた方式

発信制御及び内線転送機能はビジネスフォンで行い、通話記録とモニタリングはCTIコントローラーで行う方式



オプション

履歴表示

履歴を表示することができます。着信件数や発信件数、通話時間などの詳細なデータも確認でき、録音した通話内容の音声ファイルを聞くことも可能です(オプション)。

発信規制(Do Not Call)対応

予め発信してはいけない客先を登録しておくことにより、発信対象から省きます。再度電話をかけてクレームになることを想定すると必須の機能です。

FAX送信機能(オプション)

発信した電話番号がFAX番号だった場合、または発信先が留守でFAXモードのときはFAXボタンをクリックすることで事前に用意したFAXを送信することができます。

留守番電話機能

発信した電話番号が留守録の場合、留守録ボタンをクリックすることで事前に用意した音声ファイル(WAV形式)を留守録用メッセージとして流すことができます。留守録の度に毎回同じことを話す手間や内容の間違いもなく効率的です。

顧客管理ソフトとのリンク

既存の顧客管理システムが存在するときは発信ナビとリンクすることで、ワンクリックで顧客情報画面にジャンプでき、いつでも容易に詳細な顧客データの確認ができます。

オプション対応表

		リスト発信 タイプ	どこでも発信 タイプ	画面自由設計 タイプ	発信リスト分配 タイプ	インアウト タイプ	エンタープライズ タイプ
オプション	履歴表示	○	○	○	○	◎	○
	発信規制 (Do Not Call)	○	○	○	○	○	○
	留守録対応	○	○	○	○	○	○
	FAX対応	○	○	○	○	○	○
	顧客管理ソフト とのリンク	○	-	◎	○	○	○

◎標準搭載 ○オプション設定あり

「**発信ナビ**」はプレビューコールシステムといわれるタイプに分類されます。顧客情報を見てからボタン等を押して発信し、相手の方が出たらオペレータ(人)が対応します。

その他に

- ・発信効率をもっと高める「**さきがけコール**」
- ・人手を介さずに全てロボットで対応する「**電話ロボット**」のような商品もあります。

「**さきがけコール**」や「**電話ロボット**」はお客様に対して比較的簡単な内容の案内や定型のアンケートを行うときに向いています。

アンソネットでは創業以来2000件以上のシステム構築・コンサルティングに対応しており、このノウハウを提供することにより最適なシステムの提供を行っていきます。

株式会社 アンソネット

〒810-0021 福岡市中央区今泉1丁目10-12 IONビル4F
TEL (092)725-5600 FAX (092)724-1454

詳しくはこちらをご覧ください

Homepage:<http://www.anthnet.co.jp>

CTI専門サイト:<http://www.anthnet.co.jp/cti>

E-mail:info@anthnet.co.jp