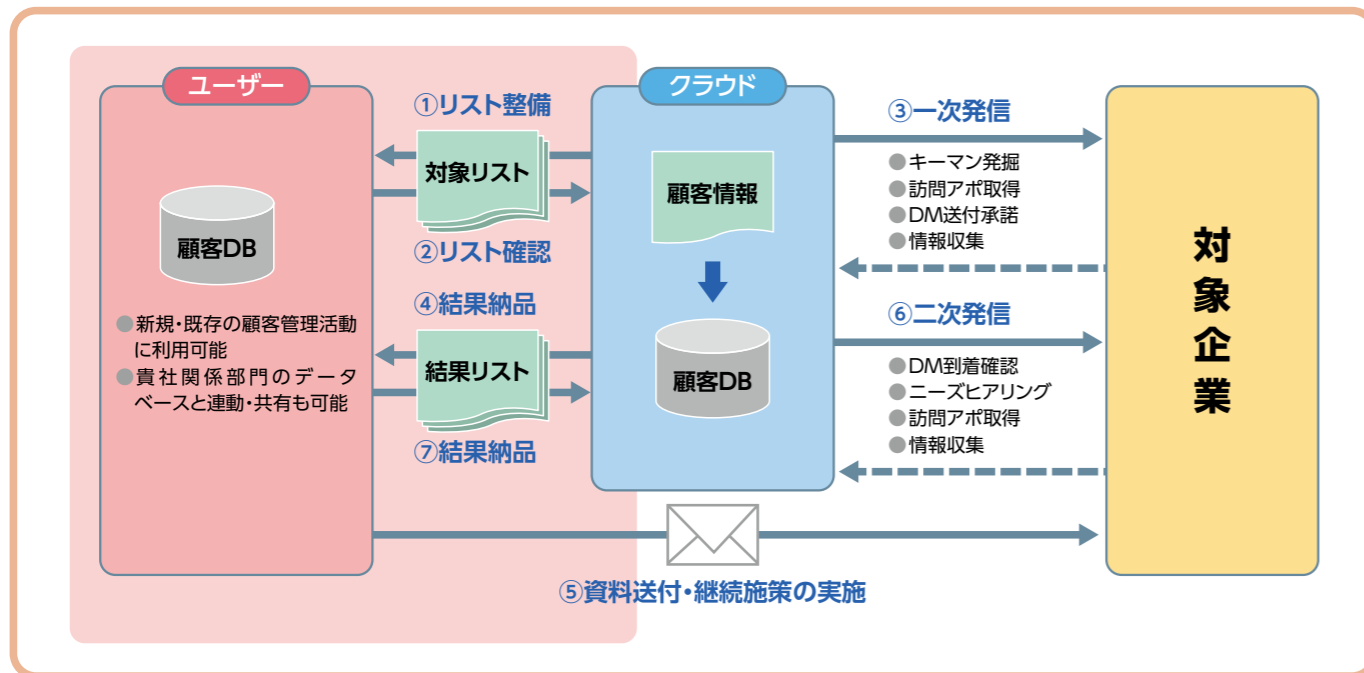


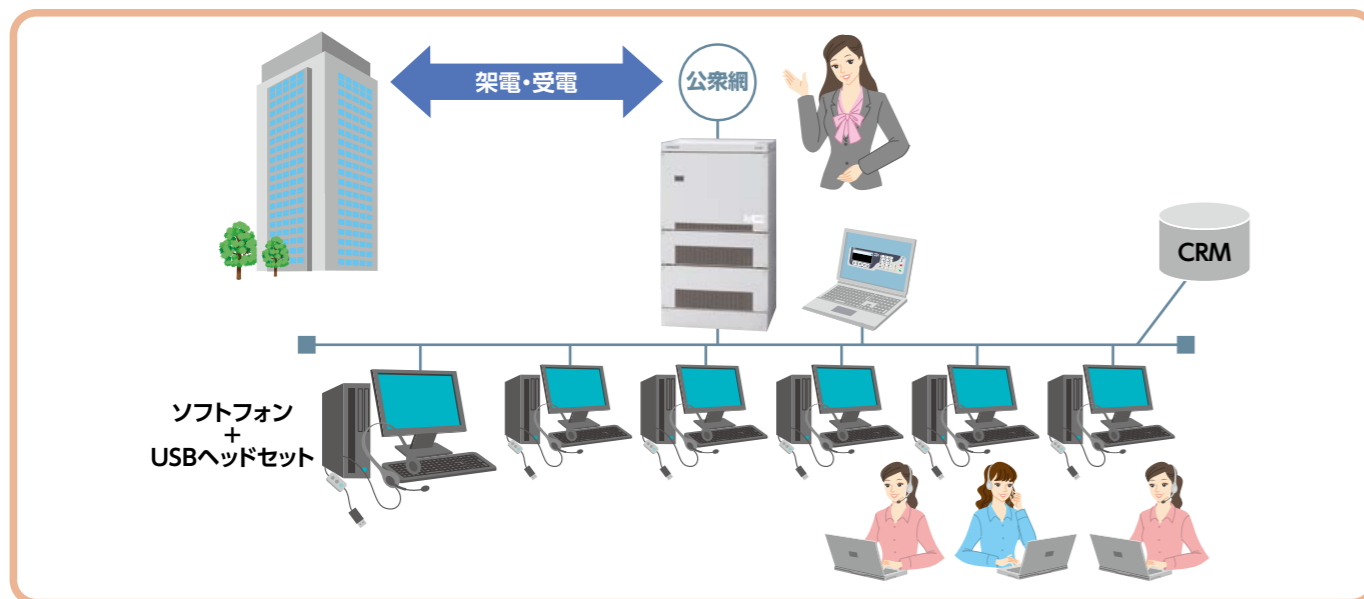
IT-7 4 **CTIソリューション**
コールセンター

IT-7 1 **CTIソリューション**
電話とアプリケーションの連携

アウトバウンドコールセンター運用フロー設計事例



コールセンタープラットフォーム設計構成例



CTI (Computer Telephony Integration) とは

通話やFAXをコンピューターシステムに統合する技術です。
既存の業務システムや顧客管理システムを電話交換機と連携し、コールセンターなど、インバウンド/アウトバウンドの電話業務効率向上と顧客満足度の向上を実現します。

例えば...

問い合わせ履歴管理システム

お客さまからの電話問い合わせ対応をスムーズに!

問い合わせ (質問・苦情など)

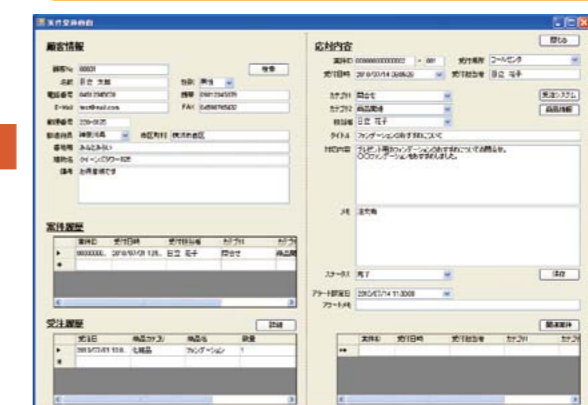
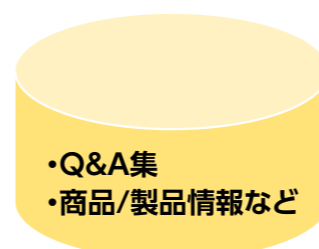
着信ポップアップ



着信と同時にお客さまの情報が表示されるため、お客さまの情報を確認する手間が省けます。

他システム検索

案件登録



案件履歴・受注履歴の確認や基幹システムや受注システムを起動しながら対応できます。

問い合わせ内容を登録して受付情報を管理します。

1画面でお客さまの情報から過去の問い合わせ履歴が確認できるため、過去の対応内容を確認してから対応を行えます。

現状の業務に合わせて、業務効率向上と顧客満足度向上が図れます!

IT-7 2 CTIソリューション

集中受付センター

例えば…

PC受付システム

店舗ごとの問い合わせ・受付を集中化!

電話と業務アプリケーションを連携することで、ロケーションにとらわれずに顧客対応が可能となり、人員・設備の集約化が図れます。

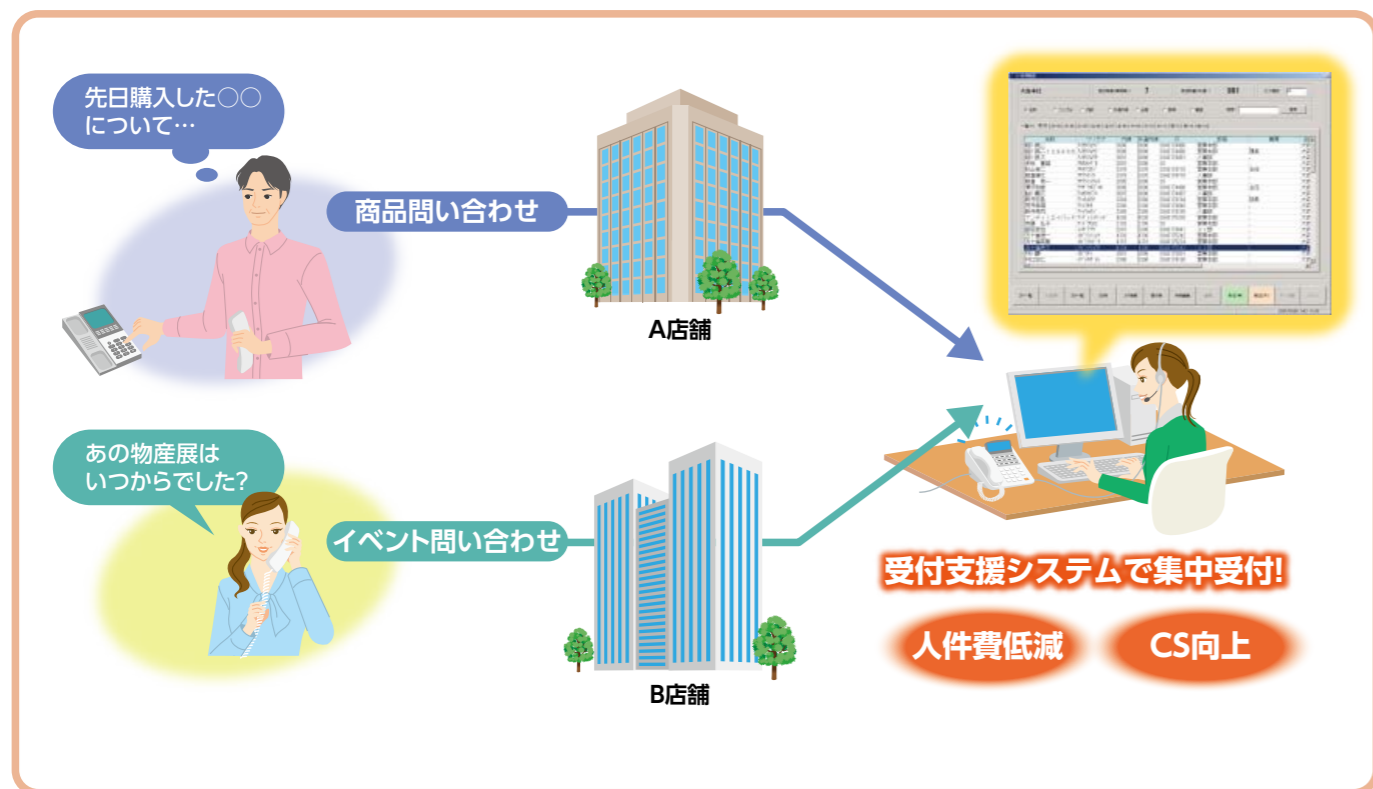
困っていませんか

- 店舗ごとに電話対応している人員を集約し、人件費を抑えたい。
- 社内各部署、担当への呼び出しを効率化したい。
- イベントや、周辺地図など重要事項をオペレータ間で共有したい。



当社なら

- どの店舗からの着信か一目で分かり、店舗ごとの電話帳画面から簡単呼び出し。
- 名前指定だけでなく建物名、フロアなど多彩な検索が可能。
- ホワイトボード機能でイベント情報や申し送り事項も漏れなく共有できる。



IT-7 3 CTIソリューション

コールセンター

顧客満足 (CS)向上がコールセンターの重要な役割。
御社の要件に合わせて、顧客満足と収益の向上につながるベストなCTIソリューションをご提供します。

お客さまのご要望

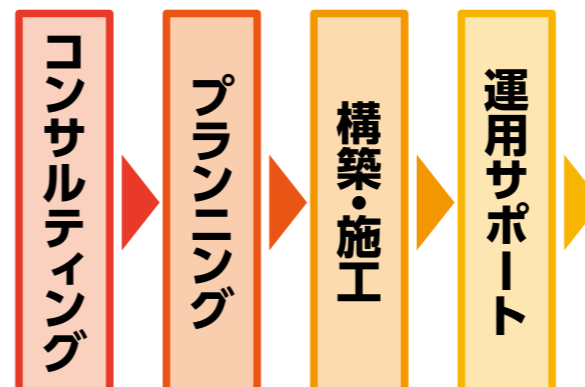
- コールセンターを新設したいが、何から着手すれば…?
- 既設コールセンターの効率化を図りたい。

当社なら

ユーザーご担当者のブレンとして社内プロジェクトを全面支援。

- 業務分析～業務フロー策定
- システム設計/構築
- マニュアル制作
- 人材教育 (人材派遣)
- 運用管理 など

ワンストップソリューション



高度な技術と経験を持ってお客さまのニーズを的確に把握。企画・コンサルテーションから構築・運用サービスまで、一貫してサポートさせていただきます。



その他、個別要件として

- 小規模CTIシステム構築
- インバウンド/アウトバンドクラウドシステム構築
- 交換機ACDシステム構築
- CRMシステム構築、データベース連携 など

通信のことなら、すべて当社にご相談ください!