

クラウドコールセンターシステム

アウトバウンド機能



1-1 CTIシステムのメリット

CTIシステムを利用することにより以下の5つメリットが得られます。

- 1 初期導入、運用保守コストの削減
- 2 PBX付きのシステムだからこれだけでコールセンター運用が可能
- 3 コールセンター規模にあわせて、フレキシブルに対応が可能
- 4 複数拠点での利用も可能
- 5 システムサーバーの管理が不要なので人件費のコストも削減

2-1 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

1 キャンペーン管理

アウトバウンド機能の動作設定が行えます。

- ・プレビューコール、プログレッシブコール、プレディクティブコールの設定が可能。
- ・サービスレベル、発信倍率の設定が可能。
- ・スケジュール設定が可能。（時間設定）

The screenshot displays the 'Campaign Management' (キャンペーン管理) interface. On the left, a sidebar contains navigation options: リアルタイム, 統計, キャンペーン統計, ステータス統計, 座席レイアウト, **キャンペーン**, 自動発信, タグ, 着信拒否, 発信規制, and CSVアップロード. The main area shows a list of campaigns with columns for ID and 名称. One campaign is listed with ID '0001' and name 'test-camp'. Below the list are buttons for '検索' (Search) and '+ 新規' (New). A large watermark 'キャンペーン' is visible in the background.

The right panel, titled 'キャンペーン詳細' (Campaign Details), provides configuration options for the selected campaign (ID: 0001, Name: test-camp). The status is 'ON'. The configuration includes:

- 発信者番号 (Sender Number): [Dropdown]
- 184自動付加 (184 Auto-add): OFF
- 区分 (Category): プレビューコール (Preview Call)
- プレディクティブコール (Predictive Call): OFF
- エージェントモード (Agent Mode): リンギング (Ring)
- サービスレベル (Service Level): 100 %
- 発信速度倍率 (Dialing Speed Multiplier): 1.0
- 最大チャネル (Max Channels): 2
- タイムアウト (Timeout): 30
- 待ち時間タイムアウト (Wait Time Timeout): 20
- 呼中音声(顧客) (Customer Hold Music): 未設定 (Not Set)
- 結果をコマンドで入力 (Input Results via Command): OFF
- スケジュール From (Schedule From): 00 : 00
- スケジュール To (Schedule To): 23 : 59
- 色 (Color): #000000

The '結果' (Results) section shows a list of items, including '3,見込み' (3, Estimate) and '4,完了' (4, Completed).

2-1 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

2 業務フォーマット

顧客情報をCSVでアップロードする際のフォーマットを作成することが可能です

各種自由にフィールドが作成できます。

更新

名称	属性	必須	表示位置	選択項目
電話番号	電話番号	<input checked="" type="radio"/> ON <input type="radio"/> OFF	<input checked="" type="radio"/> 左 <input type="radio"/> 右	--
リストA	リスト選択	<input type="radio"/> ON <input checked="" type="radio"/> OFF	<input checked="" type="radio"/> 左 <input type="radio"/> 右	電話A 電話B
メモ	ロングテキスト	<input type="radio"/> ON <input checked="" type="radio"/> OFF	<input checked="" type="radio"/> 左 <input type="radio"/> 右	--
チェックボタン	チェックボタン	<input type="radio"/> ON <input checked="" type="radio"/> OFF	<input checked="" type="radio"/> 左 <input type="radio"/> 右	項目1 項目2

変更を保存 削除する

2-2 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

3 CSVアップロード

業務フォーマットを選択して、業務単位でリストをインポートが可能です。

CRM SV 通話履歴 管理設定 固有設定

CSVアップロード

顧客 CSVファイル

区切り文字

業務

アップロード

最初の行

タグ追加

列1	列2	列3	列4
電話番号	リストA	--	チェックボタン
111-111-1111	電話C	テスト000	項目2
22-2222-2222	電話B	テスト000	項目1
3333-33-3333	電話D	テスト000	項目2

実行

業務を選択してアップロード

CSVのフォーマットにとらわれず、インポートが可能です。

2-3 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

4 顧客情報管理

かけ先の顧客情報を管理できます。

ID,名称,電話番号等で顧客を検索・表示します。

顧客情報を個別に新規追加できます。

チェックした顧客情報を一括編集できます。

検索結果に該当する顧客情報をCSV形式で書き出せます。

顧客の詳細情報が表示されます

CRM SV 通話履歴 管理設定 固有設定

顧客

案件 ID 電話番号

FAQ 名称 タグ AND

業務 備考

検索 + 新規 一括編集 ダウンロード 新規自動発信

	ID	業務	名称	電話番号	登録	更新
<input type="checkbox"/>	#C1	デフォルト	test001		2016-09-12	2016-09-12
<input type="checkbox"/>	#C2	デフォルト	test002		2016-09-12	2016-09-12
<input type="checkbox"/>	#C13	キャンペーンA	テスト000		2016-09-12	2016-09-12
<input type="checkbox"/>	#C14	キャンペーンA	テスト000		2016-09-12	2016-09-12
<input type="checkbox"/>	#C15	キャンペーンA	テスト000		2016-09-12	2016-09-12
<input type="checkbox"/>	#C16	キャンペーンA	テスト000		2016-09-12	2016-09-12

1 - 6 of 6

選択した顧客情報を、キャンペーンに登録します。

カスタムフィールドを表示し、詳細検索が行えます。

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

5 顧客情報

ボタンをクリックすると、顧客の詳細情報画面が表示されます。

顧客IDをコピーできます。
チャットなどで、顧客情報を共有する際
のリンクになります。

顧客情報にタグを追加できます。
タグは検索キーワードとして、
利用できます。

顧客の電話番号を入力できます。
保存した電話番号から入電があると、
CRM自動検索が行われます。

※エージェント設定でCRM自動検索を
ONにして下さい。

The screenshot shows the '顧客詳細' (Customer Details) page in a CRM system. The page is divided into a left sidebar with navigation options (顧客, 案件, FAQ, タグ) and a main content area. The main area contains a form for customer information, including fields for ID, name, address, and phone numbers. A green 'コピー' (Copy) button is next to the ID field, and a green 'タグ' (Tag) button is next to the 'タグ' field. The '電話番号1' (Phone Number 1) field contains the value '0300000001'. At the bottom, there are buttons for '変更を保存' (Save Changes) and '削除する' (Delete).

顧客情報	案件	通話履歴
ID	0300000001	コピー
顧客コード		
名前	開発代表	
名前カナ		
担当		
担当カナ		
勤め先		
郵便番号		
都道府県		
市町村		
番地等		
メール		
電話番号1	0300000001	
電話番号2		
電話番号3		
ユニークID		
サークルID		
ゲストサーバ		
提供会社		
備考		
タグ		タグ
登録	2016-03-29 14:15:02	
更新	2016-04-14 18:55:30	

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

5 顧客情報02

顧客の関連情報が右側に表示されます。

案件管理



該当顧客の新規案件を作成したり、紐づいている進行中の案件を確認することが可能です。

自動発信履歴



キャンペーンに登録したり、登録済みのキャンペーンの詳細を確認することができます。

通話履歴



通話履歴の検索や、通話録音を確認できます。

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

5 顧客情報03

顧客検索画面の「新規自動発信」をクリックすると、キャンペーンへの紐づけ、登録が行えます。

担当者を設定すると、指定したエージェントのみ応答が可能です。

登録するキャンペーンを選択します。
※必須

新規自動発信

キャンペーン	--
担当	未設定
スケジュール(日付)	📅
スケジュール(時間)	-- : --

自動発信する日時を設定できます。

検索条件に一致した顧客情報をすべて登録する場合は選択します。

対象	検索条件に一致する全てのデータ
優先1	電話番号
優先2	未選択
優先3	未選択

電話番号が入力されているフィールドを選択します。

× 閉じる

✓ 実行

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

6 自動発信

自動発信に登録されている顧客情報が閲覧できます。

通話結果を選択し、検索ができます。

詳細な検索項目を表示します。

検索条件に一致した顧客情報を、CSV形式で書き出せます。

チェック、選択した顧客情報を一括編集できます。

現在対応の顧客情報がどのような状態かを、ステータス表示します。

キャンペーン名、結果、発信数、ステータス等で、顧客を検索できます。

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

6 リアルタイム

選択したキャンペーンの状況を、リアルタイムで確認できます。
フォルダマークをクリックすると、詳細情報が表示されます。

CRM SV 通話履歴 管理設定 固有設定

リアルタイム

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

	内線	グループ	応答呼	破棄呼	あふれ	制限時間	応答率	エージェント	通話中	待機	停止	待ち呼
☰ → ☑		All	0	0	0	0	0%	0 / 4	0	0	0	0
☰ ← ☑		test-camp	0	0	-	-	0%	1 / 2	0	0	1	0

グループ一覧

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

6 リアルタイム

選択したキャンペーンの状況を、リアルタイムで確認できます。
フォルダマークをクリックすると、詳細情報が表示されます。

The screenshot shows the 'リアルタイム' (Real-time) monitoring interface. The top navigation bar includes 'CRM', 'SV', '通話履歴', '管理設定', and '固有設定'. The left sidebar contains a menu with 'リアルタイム' selected, along with '統計', 'キャンペーン統計', 'ステータス統計', '座席レイアウト', 'キャンペーン', '自動発信', 'タグ', '着信拒否', and '発信規制'. The main content area is titled 'リアルタイム' and features a table with columns for '内線', 'グループ', '応答呼', '破棄呼', and 'あふれ'. The table shows data for 'All' and 'test-camp' groups. Below the table is a pie chart with a legend for '停止' (Yellow) and 'オフライン' (Red). A table at the bottom lists agent details:

名称	スキルレベル	直近の通話	今日の通話数
201	0	--:--:--	0
202	0	--:--:--	0

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

7 座席レイアウト機能

座席レイアウトを作成することができます。リアルタイムで、座席状況も確認ができます。

座席レイアウト詳細 TOP

名称 office

+ 端末の追加 **+** オブジェクトの追加

柱や壁などのオブジェクトを追加します。

端末を追加します。

端末
(ログインすると、エージェントの名前が表示されます。)

オブジェクト

登録 2016-09-12 16:23:46 201

更新 2016-09-13 14:49:32 Admin

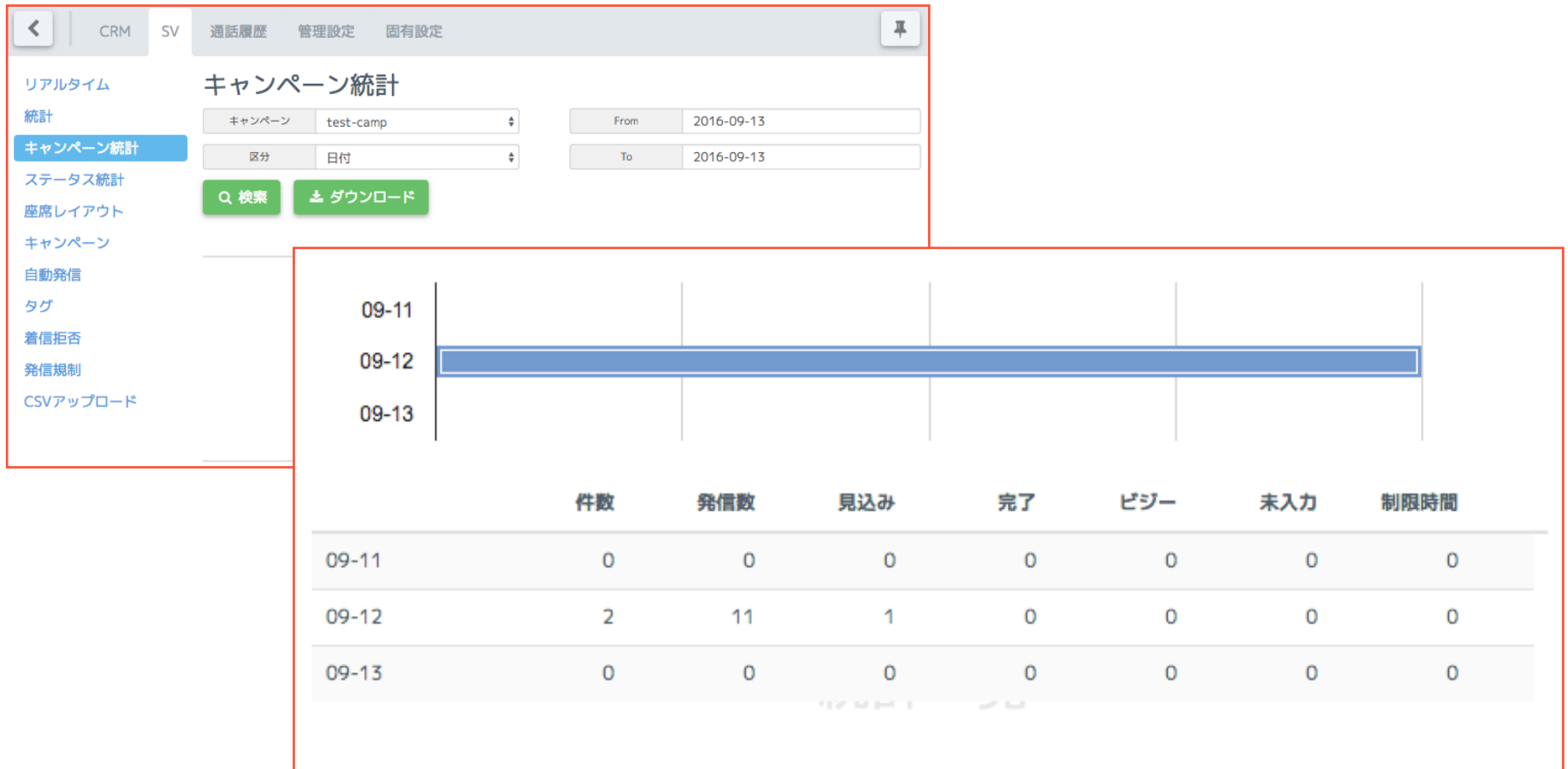
変更を保存 削除する

2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

8 キャンペーン統計

キャンペーンの実行結果が確認できます。



2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

9 エージェント

エージェントの個別設定ができます。

エージェント詳細 TOP

ID	201	言語	ja
名称	201	CRM自動検索	OFF
ニックネーム	201	着信ポップアップ	OFF
内線	201 	応答ポップアップ	OFF
発信者番号	01 	ポップアップの設定	全て同じタブで開く
パスワード	No update	パスワード更新	2016-09-12 14:26:20
PINコード	1234	登録	2016-09-12 14:26:20 Admin
ログインロック	ロックしない	更新	2016-09-12 16:15:11 202
権限	SV		
CRM権限	デフォルト キャンペーンA		

 変更を保存  削除する

会社概要

会社名： Cloco株式会社

住所： 〒135-0031 東京都江東区佐賀1-1-6 アイアンクオータービル6F

電話番号： 03-4477-2500

FAX番号： 03-4477-2501

E-mail： sales@clocoinc.com

URL： www.clocoinc.com

■ 製品に関するお問い合わせは

TEL：03-4477-2505

受付時間：平日（月～金）10:00～18:00