

# クラウドコールセンターシステム

インバウンド機能





## 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 ACD (着信振り分け)

かかってきた電話を、設定にあわせ最適なオペレーターへ振り分けます。

- ・番号ごとに設定可能
- ・着信グループごとに設定可能
- ・スキルレベルでの振り分け
- ・着信をストックなども可能

The screenshot displays the CloudCallCenter administration interface. The main content area is titled '電話番号' (Phone Number) and includes a search bar and a table of phone numbers. A red box highlights the table, which contains the following data:

電話番号	名称	ルーティング	更新
[Redacted]	[Redacted]	☎ 800 : All	2015-04-03
[Redacted]	[Redacted]	☎ 802 : SVGroup	2015-03-06
[Redacted]	[Redacted]	☎ 805 : AgentGroup	2015-03-06

Below the table is the '電話番号詳細' (Phone Number Details) section, which includes a 'ルーティング' (Routing) dropdown menu. A red box highlights this dropdown, which is currently set to '☎ 800:All'. A red arrow points from the text '着信振り分け種類を番号毎に選択設定が行えます' (You can select and set the call distribution type for each number) to this dropdown menu.

On the right side of the interface, there is a sidebar with a 'ON' button and a numeric keypad. A red arrow points from the text '番号ごとに設定が行えます' (You can set for each number) to the 'ON' button.

## 2-1 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

### 2 CRM機能 (着信ポップアップ)

相手先番号から、顧客情報を検索し、自動でポップアップさせます。

- ・顧客情報のインポートが可能。
- ・業務単位でのカスタマイズが可能。
- ・エージェントごとに、顧客情報の閲覧権限も付与出来ます。

The image displays two screenshots of a CRM system interface. The top screenshot shows a search screen with various input fields and buttons. A red box highlights the search area, and a red arrow points to it with the text "各項目にて検索、絞り込みが可能" (Search and filtering possible for each item). The bottom screenshot shows a customer detail screen for customer #C1. A red arrow points to the top of the screen with the text "着信すると、相手先情報がポップアップ" (When a call comes in, contact information pops up). The interface includes a sidebar with navigation options like "顧客" (Customers), "案件" (Cases), and "FAQ". The main area contains search filters, a list of customers, and a detailed view of a selected customer with fields for ID, name, phone numbers, and address.

## 2-2 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

### 3 IVR ( 自動音声応答 )

音声対応とプッシュダイヤルにより、着信先をグループに振り分け、最適なオペレーターに繋がります。

- ルーティング  
エージェント、ACDグループの呼び出しが可能
- スケジュールルーティング  
曜日、指定日、時間に対応
- プッシュボタンルーティング  
プッシュボタンにルーティングを割り当て

The screenshot displays the CloudCallCenter web interface for IVR management. The main area shows a list of IVR items with columns for Name, Schedule, Button, and Update Date. Below the list, a detailed configuration form for an IVR item is shown, enclosed in a red box. The form includes fields for Name, Simple Routing, Schedule (ON/OFF), and a time/day selector. A red arrow points from the text '詳細な設定も簡単に可能' to the configuration form.

名称	スケジュール	ボタン	更新
IVRDEMO	ON	ON	2015-05-06
土日祝 IVR 名名置	ON	ON	2015-04-01

**IVR詳細**

名称: 土日祝 IVR 名名置

標準ルーティング: 未設定

スケジュール:  ON  OFF

1番: 未設定

時間: 00 : 00 : 00 24 : 00 : 00

曜日: 月 火 水 木 金 土 日 \*

詳細な設定も簡単に可能

## 2-3 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

### 4 通話録音

通話内容を録音することが出来、通を録音の検索が可能で、通話内容の管理、オペレーターのトレーニングにも活用いただけます。

- ・全通話録音機能は、着信、発信、内線の通話録音が可能です。
- ・録音ファイルはダウンロード保存が可能です。

※通話録音用の専用システムからのダウンロードとなります。

#### 通話履歴

From		相手	
To		電話番号	
区分	--	エージェント	
秒数			

検索

01 02 03 04 05 06 07 08 09 10 >> 21 1 - 50 of 1021

日付	相手	区分	電話番号	秒数	
2016-03-14 10:41:52				1s	System01
2016-03-12 19:26:38				0s	営業B (デモK)
2016-03-11 20:38:43				1s	
2016-03-11 09:39:36				0s	

専用通話録音画面よりダウンロードが可能  
検索も簡単！

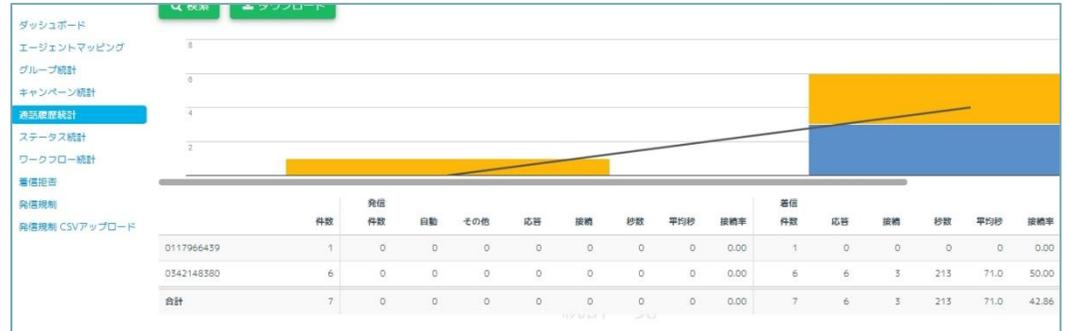
## 2-4 主な機能

CTIシステムな主な機能を紹介

### 5 各種レポート

管理レポートだけでなく、リアルタイムのオペレーター稼動状況や待ちコール数、待ち時間などをご確認ご利用いただけます。

- ・コール数、応答率、平均通話時間、待ち呼数、放棄呼数を表示・グラフ化  
(区分：日付毎、時間毎、エージェント毎、通話時間など)



## 3-1 オプション機能

---

その他の機能も充実。

### 1 電話機能

- ブラウザーフォン  
ブラウザ内に電話機能を搭載  
GoogleChromeのみ対応  
※現在利用不可。
- クリックコール  
電話番号をクリックすると発信することが可能。  
※ブラウザ電話を利用する場合は、そのまま発信  
※ブラウザ電話を利用しない場合は、コールバックによる発信
- プレゼンス  
ACDグループ内のエージェントの状態をリアルタイムに表示  
表示された内容からチャット、発信、モニタリング、ウィスパリングが可能。
- パーク保留  
パーク保留状態が画面内にリアルタイムで表示される  
表示された内容から、ピックアップが可能。
- 発着信時情報表示  
発着信電話番号に割り当てられた、定型文等を表示する
- 着信ポップアップ  
着信時にデスクトップ画面上に、着信元情報を表示する

### 2 エージェント関連機能

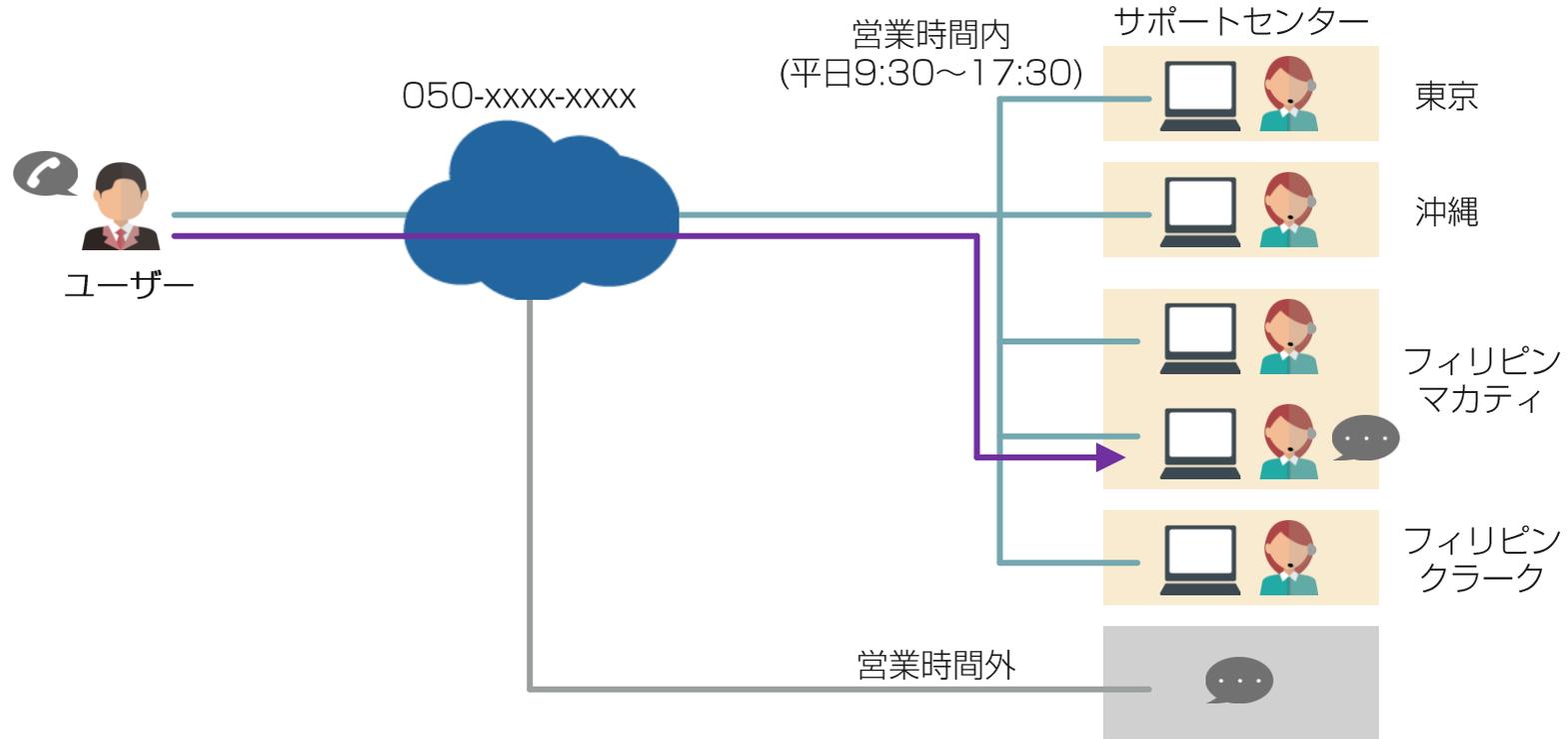
- ・内線
- ・ホットデスク  
机上の端末から特番をかけ、パスコードを入力することにより、  
端末をエージェントに紐づける機能で、フリーデスク等に対応可能
- ・端末グループ  
複数の端末をグルーピングして、ひとりのエージェントに紐づける
- ・エージェントステータス変更  
ACDグループ毎にエージェントステータスをアフターコールワーク等に変更が可能  
※一括での変更も可能

### 3 SV関連機能

- ・モニタリング
- ・ウィスパリング
- ・リアルタイム監視  
エージェントの状態、着信数、応答率をリアルタイムにグラフで表示
- ・スキルレベル変更

## 4-1 利用シーン

### 1 IP電話サービスのユーザーサポート



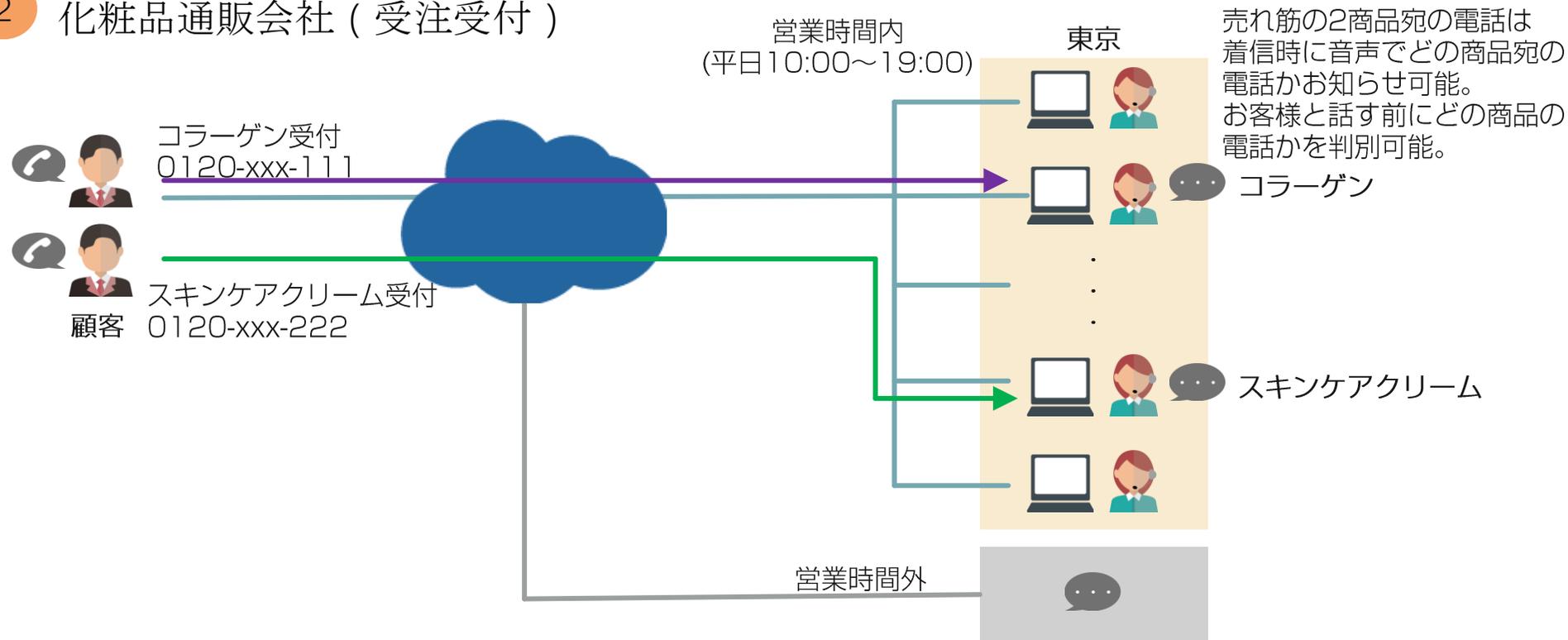
・利用形態  
約3000社のユーザーのサポート業務に利用。  
エージェントは5名。東京、沖縄、マカティ、クラークでサポート業務を実施。

・主な利用機能  
IVR(自動応答音声), CRM(顧客情報管理)  
ACD(着信分配装置), レポート, 全通話録音

営業時間外は自動で応答音声を再生  
“ただ今の時間は、営業時間外です。  
営業時間内に改めておかけ直し下さい。”

## 4-2 利用シーン

### 2 化粧品通販会社（受注受付）



#### ・利用形態

化粧品の受注コールセンターで利用。約100アイテムを販売。  
エージェント数は20名。  
売れ筋商品のスキンケアクリームとコラーゲンは番号を分けている。  
その他の商品は1番号で受けている。

#### ・主な利用機能

鳴り分け, IVR(自動応答音声), ACD(着信分配装置), レポート, 全通話録音

営業時間外は自動で応答音声を再生  
“ただ今の時間は、営業時間外です。  
営業時間内に改めておかけ直し下さい。”

## 5-1 動作環境

---

### インターネット

- ・光ファイバーを推奨

※ADSLやイーモバイル等の回線でも利用可能ですが、上り帯域が少なく、回線も不安定なため推奨しておりません。

※1ユーザーの帯域は、上り/下り共に200kbps 程度になります。

### ルーター

- ・YAMAHA RTX1210 ( 50席程度まで ) 推奨

同時通話数50通話程度までの実績がございます。

ルーターの性能と、回線スピードが重要となります。

※設定は別途必要です。

その他、お客様がお持ちのルーターでもご利用は可能ですが、別途設定を行わせて頂きます。

導入時にご相談下さい。

### 社内LAN環境

- ・1ブースにつき約200kbps前後の帯域を使用します。

HUBの種類 ( 古いものなど )、また複数のHUBを経由する場合は、ノイズが入る恐れがあります。

より安定した通話環境には、QoS(優先制御・帯域制御)に対応した通信機器のご利用をお勧めします。

※無線LANは環境に大きく依存しますので、可能な限り有線LANをお勧めしております。

## 5-2 動作環境

### PC / ブラウザ

- ブラウザ：Google Chrome
- CPU：インターネット閲覧がストレス無く行えるスペック
- メモリ：最低2GB以上を推奨
- ディスプレイ：1024×768以上の解像度を持つディスプレイを推奨

#### 【Google Chrome システム要件】

	Windows 要件	Mac 要件	Linux 要件
オペレーティングシステム	Windows Vista Windows 7 Windows 8 Windows 10	Mac OS X 10.6 以降	Ubuntu 12.04 以降 Debian 7 以降 OpenSuSE 12.2 以降 Fedora Linux 17
プロセッサ	Intel Pentium 4 以降	Intel	Intel Pentium 4 以降
ディスクの空き容量	350 MB		
RAM	512 MB		

### ヘッドセット

- USBやジャック等で接続できるヘッドセットが必要になります。  
bluetooth対応のヘッドセットも利用可能ですが初期応答の遅れや、設定でトラブルが発生したりする可能性があるためお勧めしておりません。

## 6-1 料金一覧

※すべて税別

### システム料金

項目	同時通話数	3～10席	11席～25席	26席～50席	51席～
システム（サーバ）利用料金	初期費用	5,000円 / 1席あたり	4,500円 / 1席あたり	4,000円 / 1席あたり	3,500円 / 1席あたり
	月額費用	5,000円 / 1席あたり	4,500円 / 1席あたり	4,000円 / 1席あたり	3,500円 / 1席あたり
同時通話（チャンネル）料金	初期費用	1800円 / 1ch			
	月額費用	1800円 / 1ch			

### 電話番号料金

項目		1番号あたり	備考
国内固定番号	初期費用	200円	03/06/011/022/045/052/092/098 ※月額費用は初月のみ日割り計算
	月額費用	200円	
フリーコール番号	初期費用	2,000円	0120/0800 ※月額費用は初月のみ日割り計算
	月額費用	3,000円	

### 通話料金

項目		料金	時間（分）
発信時	国内固定番号（03等）向け	7.8円	3分
	携帯電話（080/090）向け	15.6円	1分
フリーコールでの着信時	国内固定番号（03等）から	7.95円	3分
	携帯電話（080/090）から	16.9円	1分

※通話料金の詳細はコチラ [http://www.agile.ne.jp/product/price\\_calling/](http://www.agile.ne.jp/product/price_calling/)

## 会社概要

---

会社名： Cloco株式会社

住所： 〒112-0003 東京都文京区春日2-10-15 志知ビル5階A号

電話番号： 03-4477-2500

FAX番号： 03-4477-2501

E-mail： sales@clocoinc.com

URL： [www.clocoinc.com](http://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