

クラウドPBXの豊富なオプション機能で、簡易型コールセンターを構築

クラウドPBXには、豊富なオプションが勢ぞろい！ 簡易型社内コールセンター向きオプション機能の「モニタリング」「ウィスパリング」「全通話録音」「ルーティング」「あふれ処理」「スケジューリング」をご紹介します。

モニタリング (*5+モニタする内線番号+発信)

指定した内線の通話を聞くことができます。



ウィスパリング (*4+モニタする内線番号+発信)

お客様には聞こえない声でオペレーターに指示が行えます。
※ウィルコム端末はウィスパリングの対象にできません。



全通話録音

指定した回線の通話内容をすべて録音します。
サークル単位で共通容量。1GB(約1,000分) 毎自動課金。

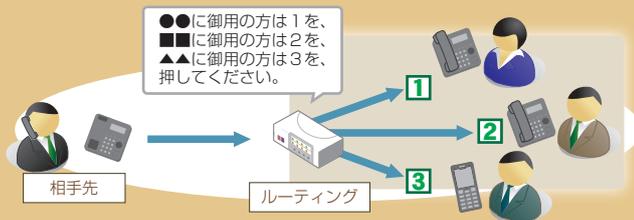


電話番号/相手番号/ユニーク名/発信信区分/内外線区分
発信先区分で検索が可能。
録音したデータも、ZIPデータでまとめてダウンロードが
可能です。

IVR(自動音声応答)

・ルーティング

プッシュボタンによる振り分けを行います。
応答時間、着信チャンネル数、転送先など細かい設定が可能。
応答音声ファイル作成機能あり。



・スケジュール

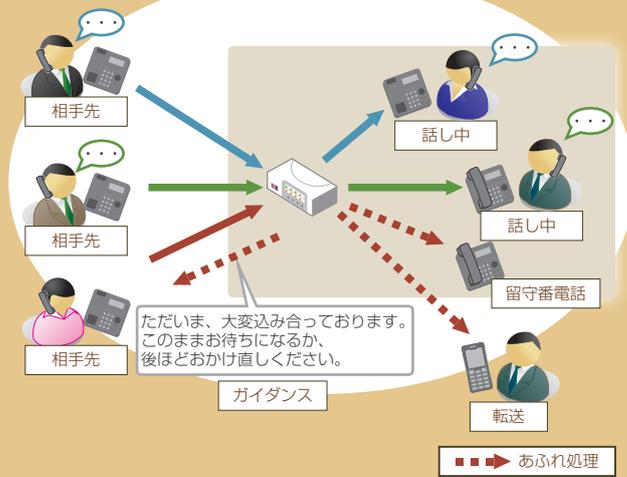
曜日別・個別指定日別・時間別にスケジュール管理が可能。



・あふれ処理

回線がすべてふさがっている際の処理を行います。
(話中音再生/音声再生/留守電/転送/繰り返し呼出)

※3回線目から、あふれる設定の場合



設定

基本設定	ユニーク名称、着信電話番号、発信者電話番号(外線に転送する際に使用する発信者番号)等の基本設定。
動作設定	・コメント ・音声ファイル ・ルーティング ・着信チャンネル制限/着信チャンネル数 ・応答時間制限/応答時間 ・あふれ処理 ・音声ファイル(あふれ処理) ・留守電録音(あふれ処理) ・転送番号(あふれ処理)
音声ファイル管理	動作設定-音声録音で録音した音声ファイル、WAVE形式(拡張子.wav)のファイルをアップロード、ダウンロード、管理ができます。
スケジュール管理	曜日、時間、指定日でスケジュール管理が可能です。
指定日登録	祝日、その他特定の日を指定日として登録、スケジュールに反映できます。

