

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' interface. On the left is a sidebar with 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, CSVアップロード. The main area shows a 'Campaign' list with columns for ID and Name, containing one entry: ID 0001, Name test-camp. A '検索' (Search) button and a '+ 新規' (New) button are visible. A large 'キャンペーン' watermark is overlaid on the center.

The right panel, titled 'キャンペーン詳細' (Campaign Details), shows the configuration for the selected campaign (ID: 0001, Name: test-camp). The status is 'ON'. Various settings are shown as dropdown menus or input fields:

- 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 (Sending Rate Multiplier): 1.0
- 最大チャネル (Max Channel): 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) (Call in Progress Voice (Customer)): 未設定 (Not Set) [Change]
- 結果をコマンドで入力 (Enter 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): Color [Color Picker] # 任意 (Optional) #000000

At the bottom of the details panel, there is a '結果' (Results) section with the text: 3.見込み (3. Estimate), 4.完了 (4. Complete). A 'TOP' link is present in the bottom right corner of the details panel.

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

業務フォーマット詳細

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。

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

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 選択されていません

区切り文字

業務

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

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

	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 checked="" type="checkbox"/>	#C16	キャンペーンA	テスト000		2016-09-12	2016-09-12

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. A green 'タグ' (Tag) button is next to the 'タグ' field. A green '変更を保存' (Save Changes) button and a red '削除する' (Delete) button are at the bottom. The page also shows a '登録' (Registered) date of 2016-03-29 and an '更新' (Updated) date of 2016-04-14. Red lines connect the text annotations to the corresponding buttons and fields in the screenshot.

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



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。

CRM SV 通話履歴 管理設定 固有設定

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

CSVアップロード

自動発信

検索 一括編集 ダウンロード

1 - 2 of 2

<input type="checkbox"/>	キャンペーン	顧客	電話番号	結果	発信数	発
<input type="checkbox"/>	test-camp	test001	■■■■■■■■■■	エラー	7	05
<input checked="" type="checkbox"/>	test-camp	test002	■■■■■■■■■■	見込み	4	05

自動発信 一覧

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。

リアルタイム

	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 displays 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. To the right, a pie chart illustrates agent status, with a legend for '停止' (Yellow) and 'オフライン' (Red). Below the chart, a table 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

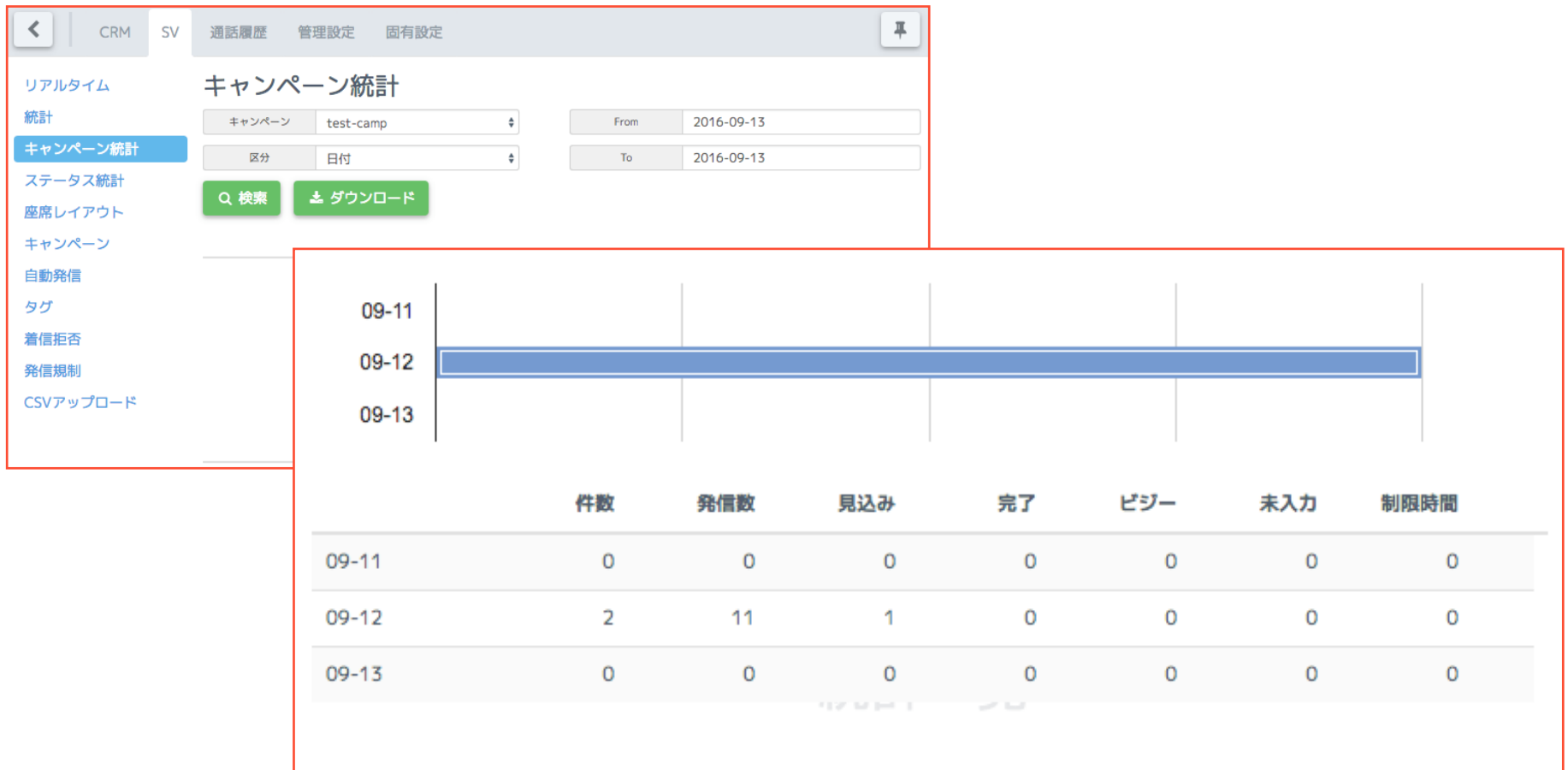
座席レイアウトを作成することができます。リアルタイムで、座席状況も確認ができます。

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

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/

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

■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