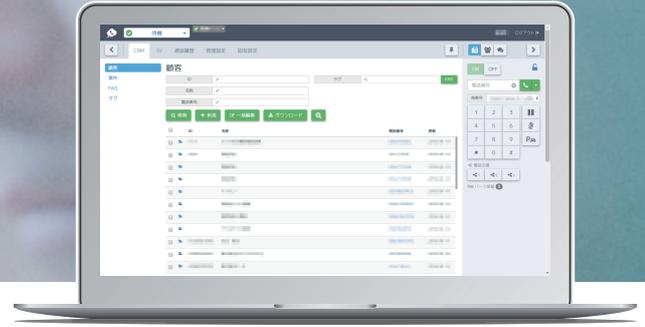


# クラウドコールセンターシステム



クラウドコールセンター【ClOCO】は、インターネット環境を利用するため、電話回線不要で、**低コスト**。**レポート機能も搭載**しており、オペレータの評価や運営報告もスムーズ。クラウド型なので**場所を問わず**にコールセンター業務が始められます。

## ClOCOの大きな特長

**顧客管理と振り分け(ACD)機能**

オペレータのレベルに応じて、着信順や、着信回数を振り分け。スキルアップや、対応の均等化をはかれます。

**レポート機能の充実**

現在のオペレータの状況確認や、過去の履歴をデータで確認、抽出ができるので、SV作業を効率化に最適。

**多拠点での利用も可能**

インターネット環境を用いたクラウド型システムのため、場所を問わずにどこでもご利用頂けます。

## ClOCOの機能

**コールキューイング(待ち呼)**

着信が重なって電話に出られない場合に、ガイダンスを流して待機して頂き、オペレーター側で顧客からかかってきた順番に電話が取れるようになります。

**ミュート・パーク保留・転送も可能**

当然、保留、パーク保留、ミュート、保留転送も基本機能としてご利用頂けます。

**全通話録音**

通話内容を録音し、後で再生することができるため、対応品質向上に役立てられます。

**IVR(自動音声応答)**

相手の要望に合わせてガイダンスから、対象のオペレータに接続します。

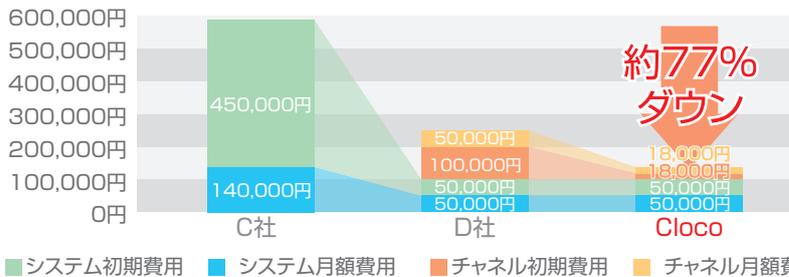
**電話会議／テキストチャット機能**

システムが入った全てのパソコンから、参加出来るので、会議に出向く出張費を抑え、コミュニケーションを活性化させます。

**アウトバウンド機能**

かけ先一覧から、プレビューコール、プログレッシブコールにて、発信が可能。対応履歴もCRMにて管理が出来ます。

# 他社クラウドコールセンターシステムと比較して、この価格!!



- PBX(電話交換機)が不要
- 端末、拠点を内線化して、すべて無料通話
- 同時通話(チャンネル)が含まれているので、低コスト

※ 左記の比較図は、当社独自に10chでご利用した場合の概算比較となります。  
 ※ 初期費用を含めた1ヶ月の費用比較となります。

※キャンペーン参考価格 (JPY / 税別)

	同時通話数	3席~10席	11席~25席	26席~50席	51席~
システム利用料 (サーバ利用料)	初期費用	5,000/1席	4,500/1席	4,000/1席	3,500/1席
	月額費用	5,000/1席	4,500/1席	4,000/1席	3,500/1席
チャンネル料金 (1chあたり)	初期費用	1,800/1ch	国内電話 番号料金	初期費用	1,800/1ch
	月額費用	1,800/1ch		月額費用	1,800/1ch

※システム料金は、同時ログイン数(席数)または、チャンネル数のどちらか多い数が対象となります。  
 ※システムサイズをアップする場合、手数料として、初期費用の差額分が発生いたします。

## 他社との機能比較

項目	A社	B社	Cloco	項目	A社	B社	Cloco
<b>セキュリティアクセス管理</b>				<b>CTI</b>			
アクセス権限設定	○	○	○	プレビューダイヤル	○	○	○
<b>コミュニケーター管理</b>				内線番号設定	○	○	○
プレゼンス情報	○	○	○	転送設定	○	○	○
コミュニケーターID発行	○	○	○	内線通話	○	○	○
リアルタイムモニタリング	○	○	○	ACD設定	○	○	○
<b>顧客情報管理</b>				IVR設定	○	○	○
顧客情報検索	○	○	○	<b>その他</b>			
<b>集計・レポート</b>				ホットデスク	×	△	○
ACDグループ着信集計	○	○	○	多言語対応	△	△	○
ACDグループ着信履歴	○	○	○	リアルタイム情報表示	○	○	○
コミュニケーターレポート	○	○	○	ステータス統計	×	×	○
発着信履歴	○	○	○	パーク保留	○	×	○
リスト進捗確認	○	○	○	電話会議	×	×	○
				クリックコール	○	○	○
				チャット	△	×	○
				転送	○	△	○

※弊社独自の調査による比較になります。

## 動作環境について

【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。 ※設定は別途必要になります。  
 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ので、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HUB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。

【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
OS	Windows Vista Windows 7 Windows 8 Windows 10	Mac OS X 10.6 以降	Ubuntu 12.04 以降 Debian 7 以降
プロセッサ	Intel Pentium 4 以降	Intel	Intel Pentium4 以降
ディスク空き容量	350 MB		
RAM	512 MB		