

Harmonyシリーズ

- ≫ 柔軟なカスタマイズ
- ≫ 経済的なランニングコストを実現
- ≫ 安心な保守体制

中規模・大規模コールセンター向けCTIシステム

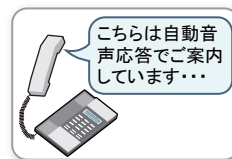
「Harmonyシリーズ」は安定したレガシーPBX(Aspire)とのHarmonyCTI連携、CT stage 5i とのHarmonyCRM連携を可能にします。基本機能(CTI機能)に加え、CRM・CMS・SMSの充実した機能によりお客様のニーズに柔軟に対応いたします。

○ 主な機能



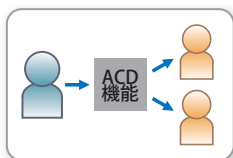
着信ポップアップ

着信時に発信番号、着信番号から該当するお客様のデータを端末上にポップアップします。



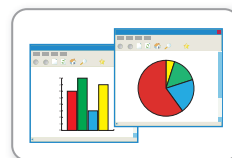
IVR(自動音声応答)機能

予め録音してある音声で応答して情報を提供します。



ACD(自動着信振分)機能

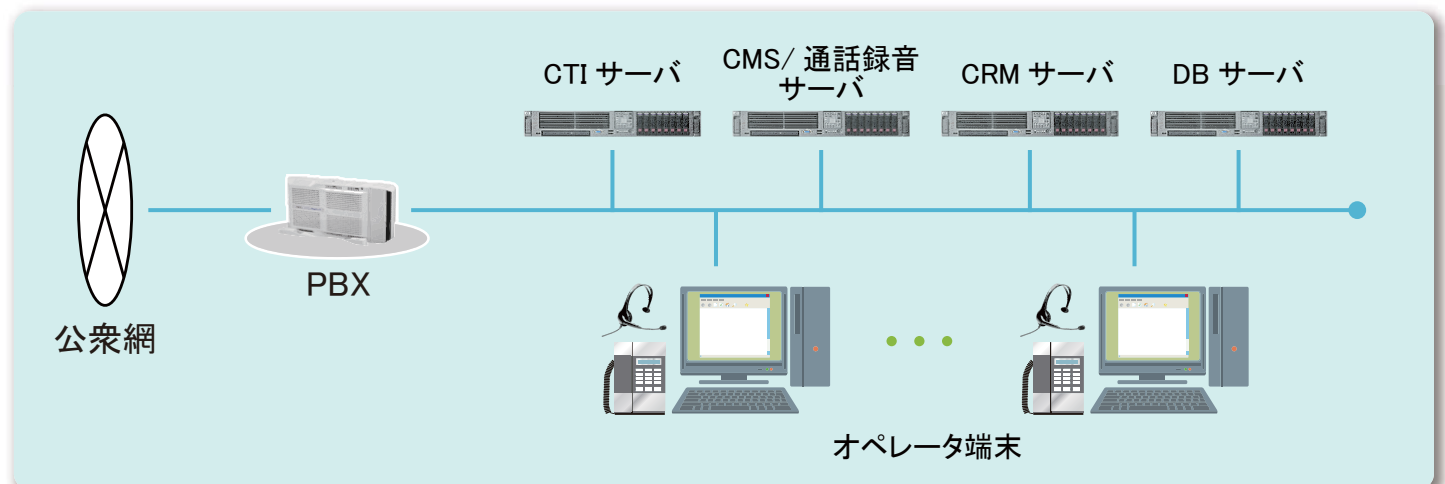
着信した呼を自動で最適なオペレータへ振り分けます。



通話ログ分析機能

発信情報・着信情報・応答率などの統計レポートを検索・表示・出力し、センター運営の分析に必要なデータが得られます。

○ システム概念図



Harmonyシリーズのご紹介

HarmonyCTI

HarmonyCTI 機能は CTI 全般の制御を行いません。
呼制御、ACD 制御、ユーザ(エージェント)ID 制御等を設定データにより外線着信からユーザまでの呼接続制御や転送処理等を行いません。

HarmonyCRM

HarmonyCRM ではお客様の業務に合わせた最適なサービス業務(顧客管理、応対履歴管理等)を実現いたします。

DB から業務で必要な情報を取り込み、業務アプリケーションに展開します。他 CRM との連携も可能です。

HarmonyCMS

HarmonyCMS はコールセンターシステムの監視機能及び統計分析機能を実現します。運用支援機能(状況監視、通話モニタ、回線使用率、履歴表示)・通話ログ分析

(Inbound/Outbound)・ACD 分析(全体、部、グループ、個別)の機能により業務運用のデータを解析し支援します。

また、検索条件によって必要な情報だけを絞り込み、更に CSV 出力も可能です。

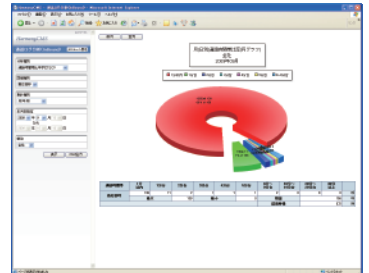
HarmonySMS

HarmonySMS 機能は、コールセンターシステムのシステム管理機能として位置付けられます。各システムの定義データを設定管理することによりシステムの効率的な運用、メンテナンスの容易性を実現します。

●インバウンド

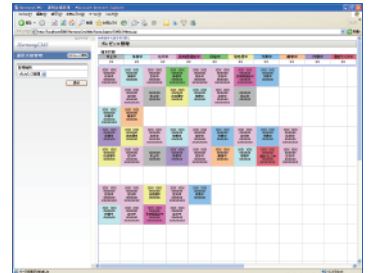


●統計分析



統計レポート機能により、運営の分析に必要なデータを得ることができます

●プレゼンス管理



オペレータの状況が一目で確認可能

Harmonyシリーズ(基本パッケージ)の概要

■着信と同時に顧客データがポップアップ!

- ・ACD機能
- ・IVR機能
- ・プレゼンス機能
- ・通話録音機能
- ・通話ログ分析機能

■顧客の注文データ受付&データベース更新!

■顧客マスターの更新機能!

導入実績

- ・医療機関サービス会社・・・IVRセミナー受付システム
- ・某都市銀行・・・IVR両替予約システム
- ・大手金融会社・・・会員サービスシステム
- ・大手コールセンタ・・・コールセンタシステム
- ・大手旅行会社・・・コールセンタシステム

その他、多数の実績があります。お気軽にご相談ください。

お問合せは下記まで

●開発元



〒166-0011 東京都杉並区梅里1-19-12
TEL:03-5377-0441 FAX:03-5377-0440
E-mail:sales@nsk-web.co.jp

※記載内容は予告なく変更することがあります。
また、記載されている会社名・商標名は、各社の商標又は登録商標です。

●販売元