

電話受付業務の自動化で効率アップ!

1回線から
対応可能!

IVR(音声自動応答)システム

- コールフローは GUI ツールで誰でも簡単作成!
- 本格的な機能を標準サポート!
- 短期間で導入可能!
- 迅速・安心のサポート体制!
- 納得のコストパフォーマンス!



基本機能

電話制御

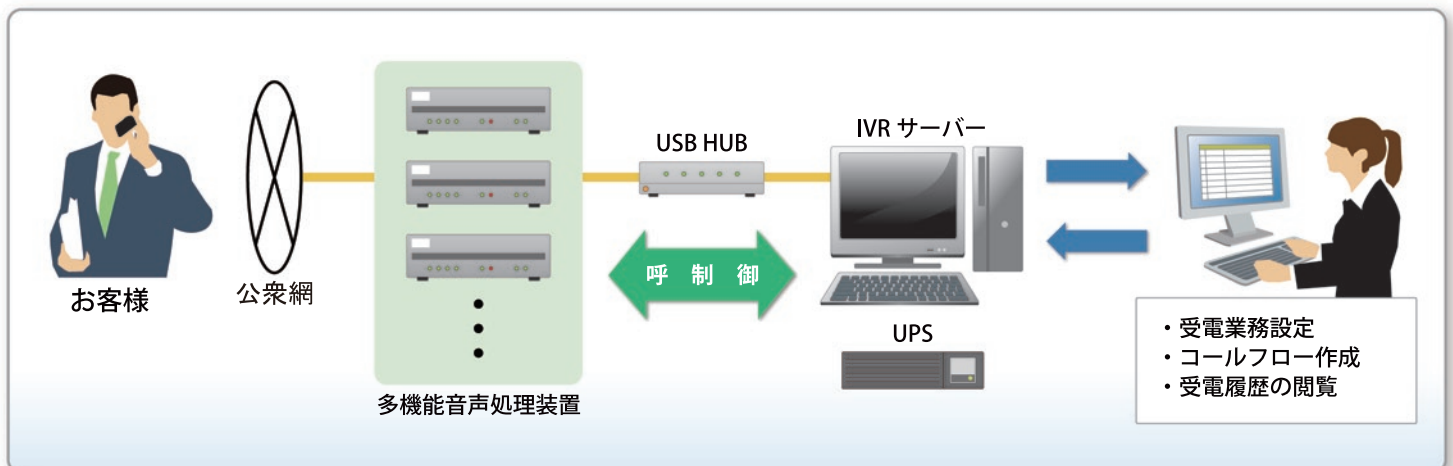
- 受電機能
回線毎、ダイヤルイン番号毎に応答内容を変更できます。
- ガイダンス機能
Windows 標準の WAV 音声でアナウンスを流せます。
また、テキスト文字やお客様の入力した内容を合成音声で再生する事もできます。
- デジット検出機能
お客様がプッシュしたボタンにより機能分岐ができます。
- 転送機能
お客様のお電話を他の回線へ発信転送できます。

電話制御

- 録音機能
フロー上でお客様の声を録音できます。
- データベース連携
フロー上でデータベース検索が可能です。
(ODBC 接続) 抽出結果から分岐判断、業務判断などに利用できます。
- 受電業務設定
回線毎、ダイヤルイン番号毎に業務フロー設定ができます。
- IVR コールフロー
音声対応フローの作成ができます。
- 着信履歴出力機能
受電数の集計に利用できます。
※受電時間、切断時間、デジット内容、分岐情報など

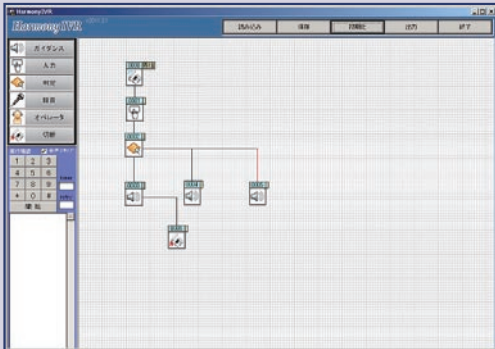
管理機能

システム概要



画面イメージ

○ IVR シナリオ作成ツール画面



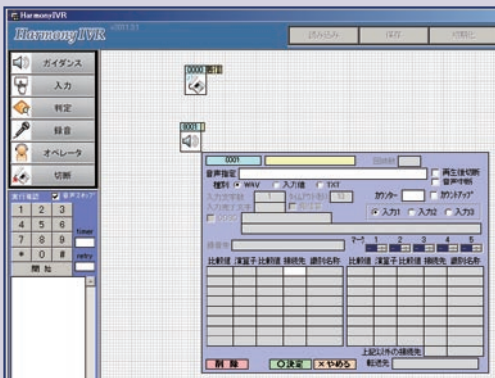
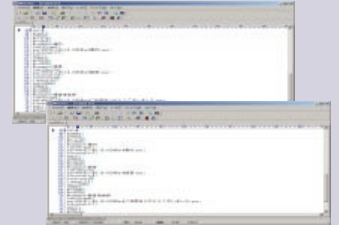
作成したシナリオを簡易実行し確認ができます。

IVR シナリオ作成ツール

誰でも簡単に構築可能な様にスクリプト作成を補助する GUI ツールを提供致します。

通常コールフローはスクリプト(テキストベース)で作成する方式となります。この場合プログラミングが必要となりますが、IVR シナリオ作成ツールを使用することで、プログラミングが不要となり一般のコールセンター管理者でもコールフローを設定する事が可能です。

※機能範囲：
ガイダンス再生、デジット入力、入力判定&分岐、外線転送、音声録音



アイコンの動作設定を行なう設定パネルです。

IVR フローの機能を実現させるためのスクリプト定義設定を補助する画面です。

ガイダンスの再生、入力されたボタンの取得、処理分岐などの流れをアイコン(処理部品)を配置して作成します。

マウスでの配置移動も自由に行なえ、作成したシナリオの動作確認や保存も行えます。

また、過去に作成したシナリオを読み込むことで、テンプレートの様に繰り返し流用することも可能です。

ガイダンス音声作成

Windows のサウンドレコーダーを利用してガイダンス音声を録音することができます。

※録音用のマイクと再生用のスピーカーが必要です。

動作環境

■ サーバー

対応 OS	Microsoft Windows 2000 Server 以降	HD	20GB 以上(録音・保存量による)
メモリ	1GB 以上(収容回線数による)	DB	Microsoft SQL Server

*その他のデータベースにも対応可能です。
*対応機種や制限事項など、詳細は担当までお問い合わせ下さい。

※ Windowsの正式名称は、Microsoft Windows Operating Systemです。
※ Microsoft、Windows、Windows Serverは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。
※ その他記載されている会社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

※記載内容は予告なく変更することがあります。

● 開発元



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

● 販売元