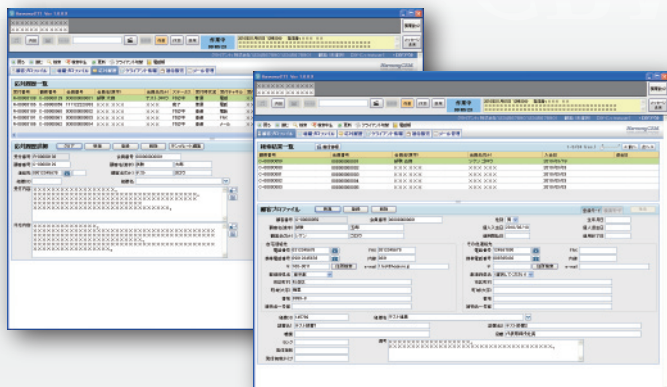


コールセンター向け顧客管理システム

HarmonyCRM



「HarmonyCRM」ではお客様の業務に合わせた最適なサービス業務を提供いたします。

CTI との連携により、電話対応業務の効率化だけにとどまらず、日々増え続ける顧客情報や対応履歴を共有・管理することでお客様へのサービス向上、お客様満足度のアップを図ることができます。

⇒ HarmonyCRM の特徴



Harmony シリーズとの連携

HarmonyCTI と連携することにより、電話着信時のポップアップやワンクリックで発信可能など、業務の効率化を図ります。



セキュリティ機能の搭載

安全なコールセンター運用のために、セキュリティ対策を行っています。ユーザごとに権限を設ける他、ログイン時のユーザ認証により不正アクセスや情報漏えいを防ぎます。



Web ベースのアプリケーション

システムをサーバに設置すれば、どの PC からでもブラウザだけで利用可能です。クライアント PC へソフトをインストールする必要はありません。



充実したオプション機能

選べるオプション機能で、お客様の業務に最適な環境を実現します。

⇒ 基本機能

CRM機能

- 高度な検索機能 (検索・一覧表示)
- 動的項目 (カスタマイズ可能)
- データ出力 (CSV出力)
- セキュリティ (ユーザ認証・ログ管理・アクセス権限)
- 対応内容の入力
- 顧客情報の入力
- 入力サポート機能

共有メール機能

- サーバ上で一元管理
- スレッド管理機能
- 振り分け・抽出機能
- テンプレート機能
- エスカレーションアラート機能
- 複数アカウント対応
- テスト送信機能
- 新着メールお知らせ機能

CTI連携

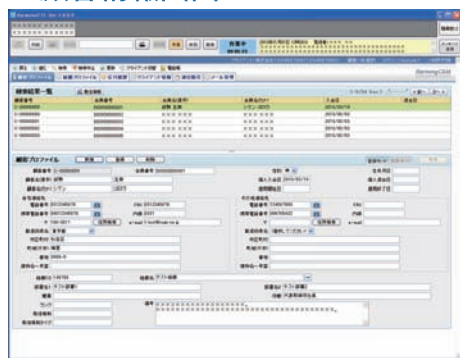
- ポップアップ機能
- スクリーントランスファー
- ダイレクト電話発信

管理機能

- 対応情報の登録管理
- 対応履歴の集計・検索・出力機能
- 顧客情報の登録管理

情報共有で業務を効率化、顧客へのサービス向上に貢献します。

○ 顧客情報画面



郵便番号辞書を標準で装備。住所入力も容易です。

高度な検索機能

顧客検索や応対履歴検索など様々な条件で検索できます。名前・住所・電話番号などの一部からでも検索できるあいまい検索も可能です。さらに、「今日の日付で検索」ではオペレータがその日に担当した応対データを一発で検索表示します。

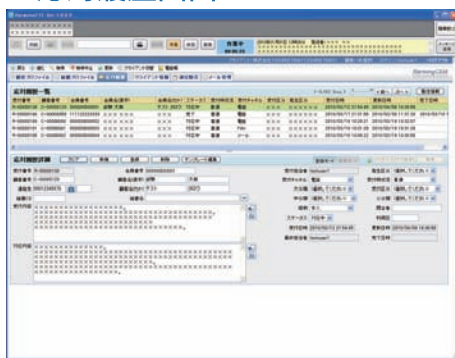
表示項目をカスタマイズ

基本情報の項目に加えて、業務に合わせた項目を追加することが可能です。

ダイレクト発信機能

電話発信時にボタンをワンクリックするだけで発信できます。電話番号を入力せずにすむので、かけ間違いもありません。

○ 応対履歴画面



業務処理に必要な情報を一画面で表示します。迅速な応対が可能です。

内線電話で応対画面を転送

電話を転送する際に、応対画面も一緒に送ることが可能です。お客様に同じことを聞かずにすみ、取り次ぎもスムーズに行えます。

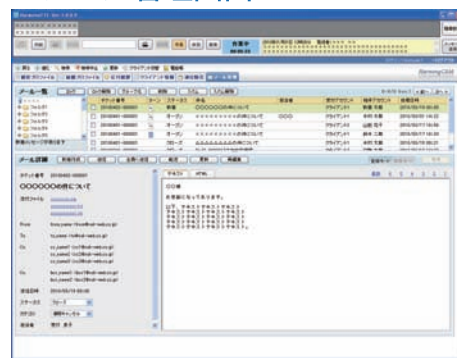
テンプレートで入力サポート

あらかじめ用意したテンプレートを利用して入力処理を行います。オペレータの入力にかかる手間を軽減します。

データ出力

検索結果をCSV形式で出力できます。出力データはエクセルなど他ソフトでの使用が可能です。

○ メール管理画面



Outlookなどのメーラーを利用せずに、メール処理が可能になります。

スレッド管理機能

元のメッセージとそれに対する返信をまとめて表示します。スレッド表示でメールでの一連のやり取りを見やすく管理します。

振り分け・抽出機能

ユーザごとにフォルダの構成を自由に作成できます。条件を指定することでメールの振り分けができます。

エスカレーションアラート機能

問い合わせなどのメールを受信後、一定時間経過したことを知らせます。どのメールに対応していないか一目で確認ができ、対応漏れを防ぎます。

⇒ 動作環境

●サーバー

対応 OS	Microsoft Windows 2000 Server 以降
メモリ	2GB 以上
HD	100GB 以上
DB サーバ	Microsoft SQL Server / PostgreSQL 他
AP サーバ	JavaEE / GlassFish

●クライアント

対応 OS	Windows XP / Vista / 7
メモリ	1GB 以上
HD	16GB 以上
Web ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 6.0 以上

※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



株式会社エヌ・エス・ケー

〒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