

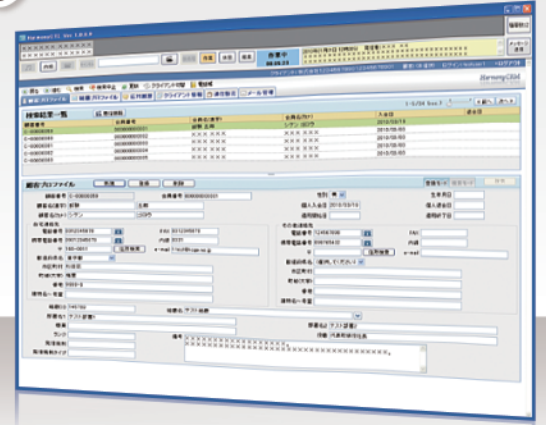
コールセンター向けCTIシステム

インバウンドシステム

HarmonyInBound

小規模から
対応!

- 業務に応じた柔軟なカスタマイズに対応!
- 応対履歴から通話録音簡単再生!
- 充実した業務分析ツール標準搭載!
- 納得のコストパフォーマンス!
- 迅速・安心のサポート体制!



⇒ 基本機能

CRM機能

- ・ 応対内容・顧客情報入力
- ・ 入力サポート機能 (テンプレート支援)
- ・ 高度な検索機能 (検索・閲覧)
- ・ データ出力 (CSV 形式)
- ・ ユーザ認証・アクセス制限

CTI連携

- ・ ACD 機能でオペレータを自動振分
- ・ 着信ポップアップ機能
- ・ 発信者番号から顧客情報を自動検索
- ・ スクリーントランスファー (画面転送)
- ・ ダイレクト電話発信
- ・ 自動通話録音・通話録音再生機能
- ・ 端末間でメッセージの送受信

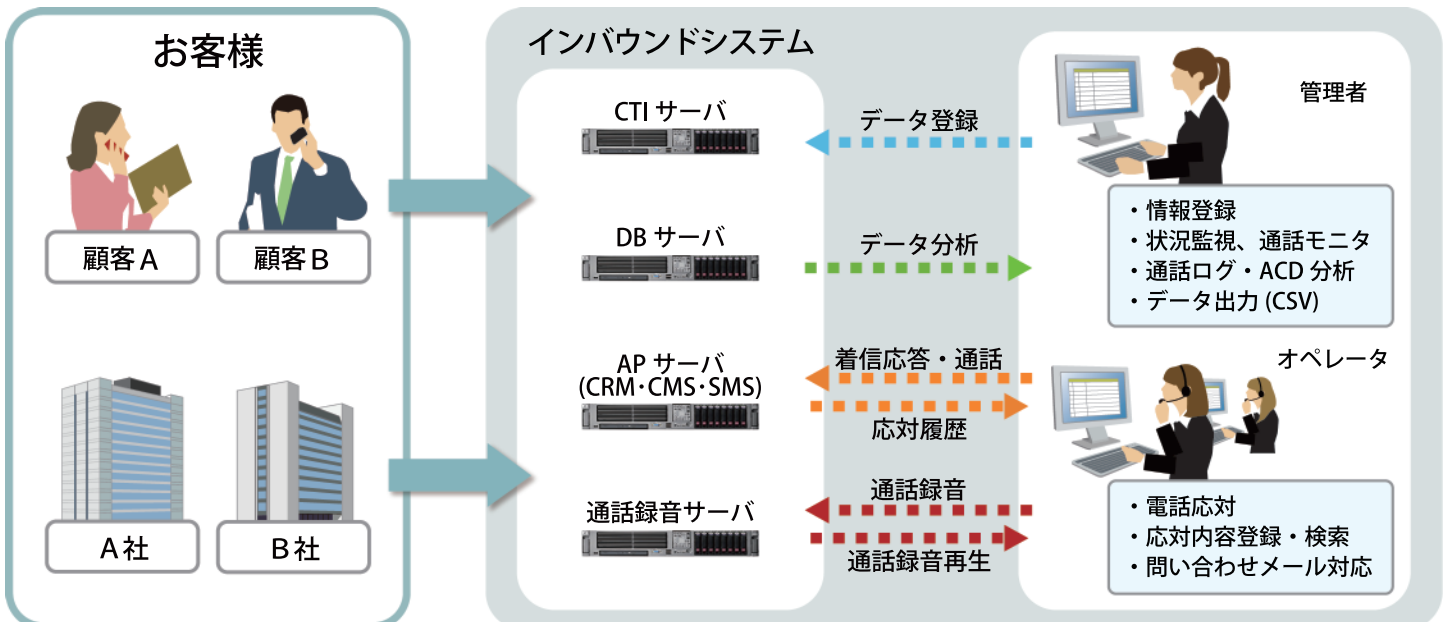
管理機能

- ・ 応対情報の登録管理
- ・ 応対履歴の集計・検索・出力機能
- ・ 運用支援機能 (プレゼンス管理、通話履歴管理、回線運用状況等)
- ・ 通話ログ分析機能 (呼数、通話時間等)
- ・ ACD 分析機能 (全体 / ACD別 / ユーザ別)
- ・ ダイアルイン分析機能
- ・ システム管理機能 (定義設定管理)

拡張機能 (オプション)

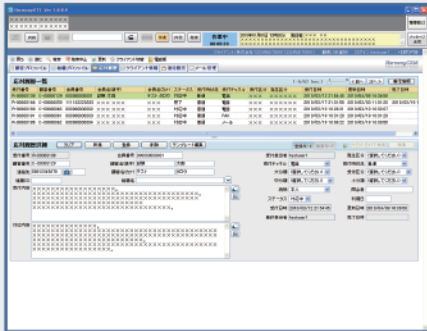
- ・ 業務時間外の留守番電話
- ・ パトライト制御機能
- ・ 回線運用状況監視ツール
- ・ 共有メール機能

⇒ システム概要

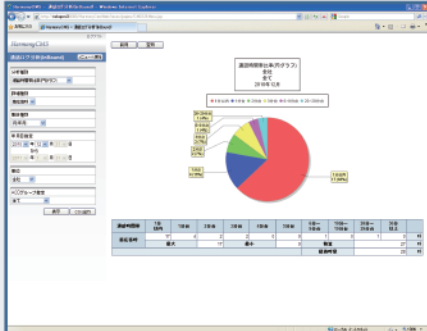


⇒ 画面イメージ

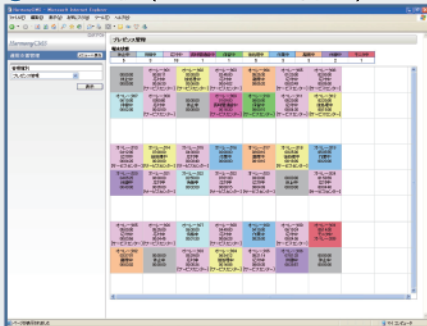
○ 応対履歴



○ 分析 (通話時間帯比率)



○ 状況監視 (プレゼンス管理)



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、Web ブラウザだけで利用可能です。
ソフトを PC にインストールする必要はありません。(※CTI 機能を除く)

セキュリティ機能の搭載

ユーザごとにアクセス権限を設けられる他、ログイン認証により、不正アクセスや情報漏えいを防ぎます。

IVR 機能 (自動音声応答)

着信時や業務時間外など、予め録音した音声で応答して情報を提供します。

ACD 機能 (自動着信振分)・着信ポップアップ・自動検索

着信した呼を自動で最適なオペレータへ振り分けます。
発信者の情報に該当するお客様のデータを検索しポップアップします。

応対履歴・顧客情報の登録・検索

応対したお客様の情報や応対内容を入力・登録が可能です。
顧客情報や応対履歴を、名前・住所・電話番号などの一部の情報だけで検索できるあいまい検索も可能です。

内線電話で応対画面を転送 (スクリーン転送機能)

お客様からの電話を転送する際、応対画面も一緒に送れます。
お客様に同じ事を聞かずに済み、お取り次ぎもスムーズ。
また、端末間でメッセージの送受信も可能です。

自動通話録音・通話録音再生機能

お客様との会話は全て自動で録音されるので、内容を繰り返し確認でき、聞き漏らしや応対記録の記入ミスも軽減されます。

システム監視機能及び統計分析機能

運用支援管理 (状況監視、通話モニタ、回線使用率、履歴表示)、通話ログ分析、ACD 分析・ダイヤルイン分析等の機能により、業務運用のデータを解析し支援します。

システム管理機能

各システムの定義データを設定管理する事により、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。

⇒ 動作環境

■サーバー / 機器

対応 OS	Microsoft Windows 2000 Server 以降
DB サーバ	Microsoft SQL Server * / PostgreSQL 他
PBX	Aspire / CT stage / e-MOIPLEX / astima

■クライアント

対応 OS	Windows XP / Vista / 7
ツール	Microsoft Internet Explorer 7 / 8

*DBライセンスは含まれておりません。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