

# anbx Dynamics CRM CTI Solution

## Dynamics CRM 2013版資料

「CTIサーバなし / 1クライアントから始めるクラウドCTI」

～ 短期間・低価格・クラウド型コールセンター構築 ～

2014/1/9

anbx(アンビエックス)株式会社

03-6860-4100

[dynamics-crm@anbx.net](mailto:dynamics-crm@anbx.net)



## anbx アドバンテージ

コンサルティング開発

CTI開発力 (CT-Clip)

Aspire CTI/Dynamics CRMにおける多数の構築実績

自社ブランド ヘッドセット (HS-505)



### 実績例一覧

コールセンターコンサルティング: 某運輸会社様 (1100席) / 某金融機関様 (1300席)

Aspire CTI コールセンター実績: 某住宅メーカー様 (約60席 社員利用も含む) / その他多数

**CT-Clipは、従来のAspireXに加えUNIVERGE SVシリーズ対応しました  
日立iCTNETを含めて、今後対応予定です。**

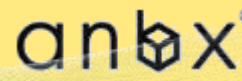
**AspireX**



**UNIVERGE SV8500**



# Our CTI Solution (CT-Clip)\_NEC



<CTI>  
CTIPRO-EX

<CTI >  
1<sup>st</sup> Party CTI  
3<sup>rd</sup> Party CTI

**AspireUX 対応済実績**





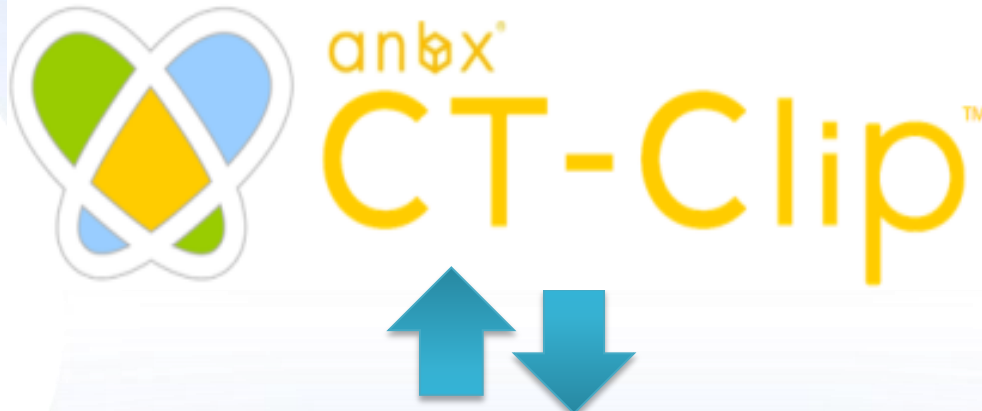
CT-Clipは、NEC UNIVERGE認定ソフトウェアです。

[http://www.nec.co.jp/univerge/univergepartne/product/100340/100340\\_1.html](http://www.nec.co.jp/univerge/univergepartne/product/100340/100340_1.html)



# Our CTI Solution (CT-Clip)\_日立

anbx®



日立ソリューションズは、お客様の全体最適の視点で豊富なソリューションを組み合わせて提供する『ハイブリッドインテグレーション』を実現します。

検索

→ English | JAPAN

株式会社 日立ソリューションズ

HITACHI  
Inspire the Next

ホーム | ソリューション・商品 | 事例紹介 | セミナー・展示会 | ビジネスコラム | **企業情報** | お問い合わせ

ホーム > 企業情報 > ニュースリリース > 2013年 > 日立ソリューションズとanbx(アンビエックス)が、コンタクトセンター向け「Microsoft ...

## ニュースリリース

2013年11月7日  
株式会社日立ソリューションズ  
anbx株式会社

### 日立ソリューションズとanbx(アンビエックス)が、 コンタクトセンター向け「Microsoft Dynamics CRM」の導入で協業

株式会社日立ソリューションズ(本社:東京都品川区、取締役社長:佐久間 嘉一郎/以下、日立ソリューションズ)とanbx株式会社(本社:東京都杉並区、代表取締役社長:高橋 一功/以下、アンビエックス)は、マイクロソフト社の「Microsoft Dynamics CRM」の導入において、アンビエックスのCTI(Computer Telephony Integration)※1やCRM、通話録音の機能を統合するソフトウェア「CT-Clip」を活用し、コンタクトセンター向けの事業で協業することに合意し、11月8日から販売を開始します。

これにより、企業は短期間および低コストで、CTIを活用したコンタクトセンター向けCRMシステムの導入が可能となります。

※1:電話やFAXをコンピュータシステムに統合する技術。

昨今、インターネットやメール、SNSなど、企業の顧客へのコンタクト方法が多様化する中、オペレータが直接顧客と話し、ニーズを把握できるコンタクトセンターの重要性が高まっています。また、その品質向上のため、ITを活用してサービス向上を図る企業が増加する一方で、中小規模のコンタクトセンターでITシステム導入にかかるコストが課題になっています。

マイクロソフト社の「Microsoft Dynamics CRM」は、申し込んだその場でシステムの利用が可能なクラウドサービス「Microsoft Dynamics CRM Online」を利用する方法と自社でシステムを保有する方法から選択可能なCRMシステムで、世界中で約330万ユーザー以上の利用実績があります。

日立ソリューションズは海外のグループ拠点と連携し、国内外で80を超える企業に「Microsoft Dynamics CRM」や「Microsoft Dynamics CRM Online」を導入してきました。

また、アンビエックスは、「Microsoft Dynamics CRM」や「Microsoft Dynamics CRM Online」にPBXやCTIサーバーを連携させる機能や、通話ホ

- 企業情報
- 基本情報
- 経営方針
- 企業活動情報
  - ニュースリリース
    - 2013年
    - 2012年
    - 2011年
    - 2010年
  - 日立ソフトのニュースリリース
  - 日立システムのニュースリリース
  - 情報誌「Hitachi Solutions REVIEW」
  - ニュースレター
- 日立ソリューションズのCSR

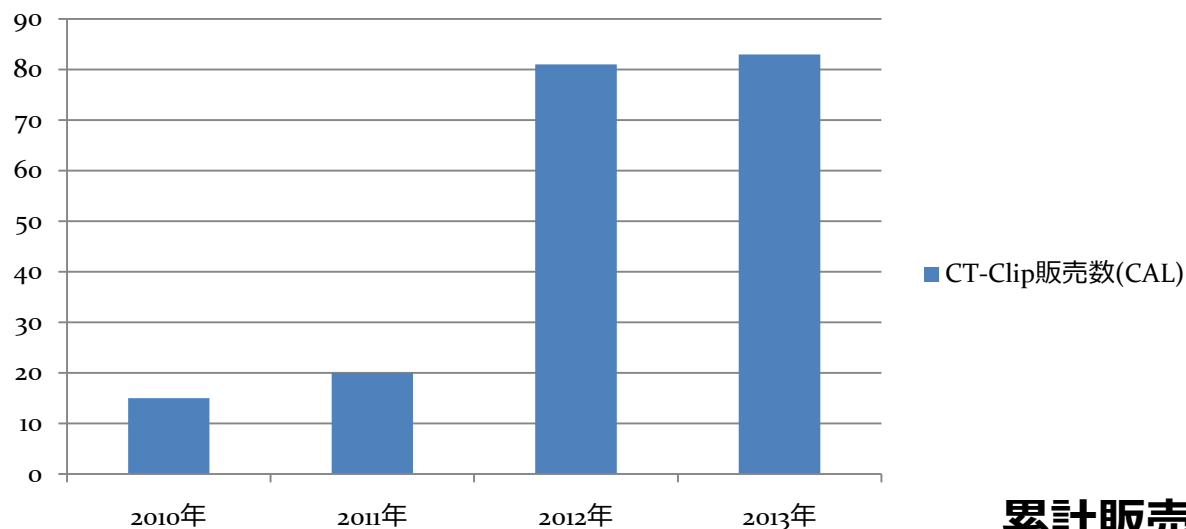
<http://www.hitachi-solutions.co.jp/company/press/news/2013/1107.html>

	概要	内容
①	サーバなし	サーバーを設置せずに、クラウドCTIを実現。
②	1クライアントからご利用可能	サーバなしのため、1クライアントから手軽に、オンラインCRMを始めることが可能です。
③	録音機能付き (専用の通話録音装置は不要)	ADA変換ユニットとCTI制御を利用した画期的な録音が可能です。

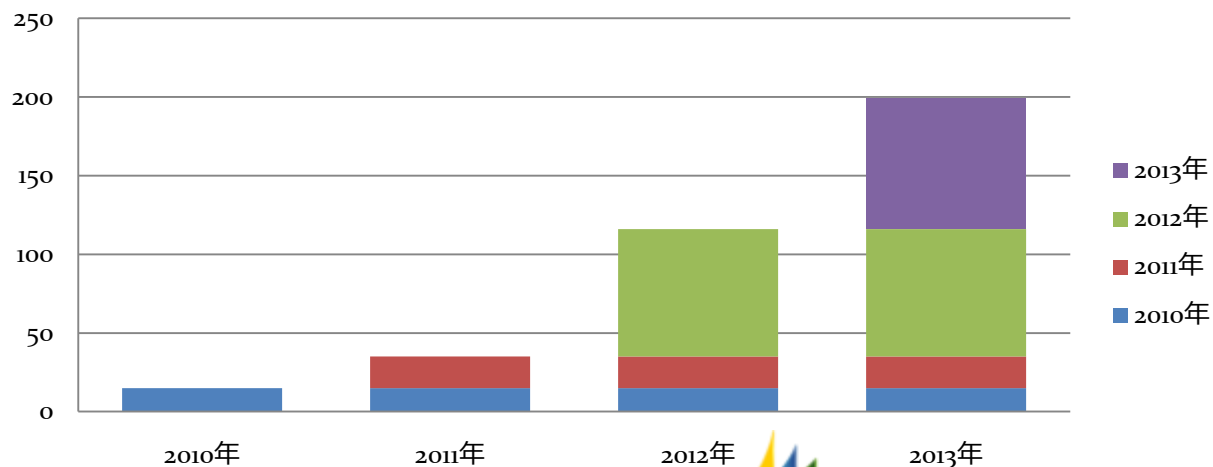


※NEC以外のPBXやCTIサーバの場合は、仕様等個別に異なる場合があります。別途お問い合わせください。

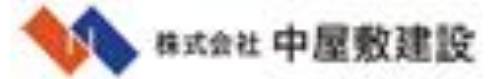
## CT-Clip販売数(CAL)



## 累計販売数 (CAL)







常務取締役  
中屋敷 達也 氏

### 背景：

- 商談発掘からクローズ、そして棟上げに始まり、その後のすべてのアフターフォローを行うプロセスから、もう少し効率的な業務フローを検討する必要があった
- 限られた専門家しか業務を進められない状況を打破し、もっと汎用的に多くの見込み客を獲得し、競合他社と差別化をより図りたい

### ソリューション：

- これまで営業担当が行っていた案件発掘をテレセールス部隊（コールセンター）が行うことによる分業・効率化
- コールセンター自体を新規事業として取り組む上で、最初の設備投資に費用を掛けないクラウド型のシステム構築を重視。PBXを含めて、全てをクラウドサービス、レンタル提供可能なパートナー（anbx社）を選定

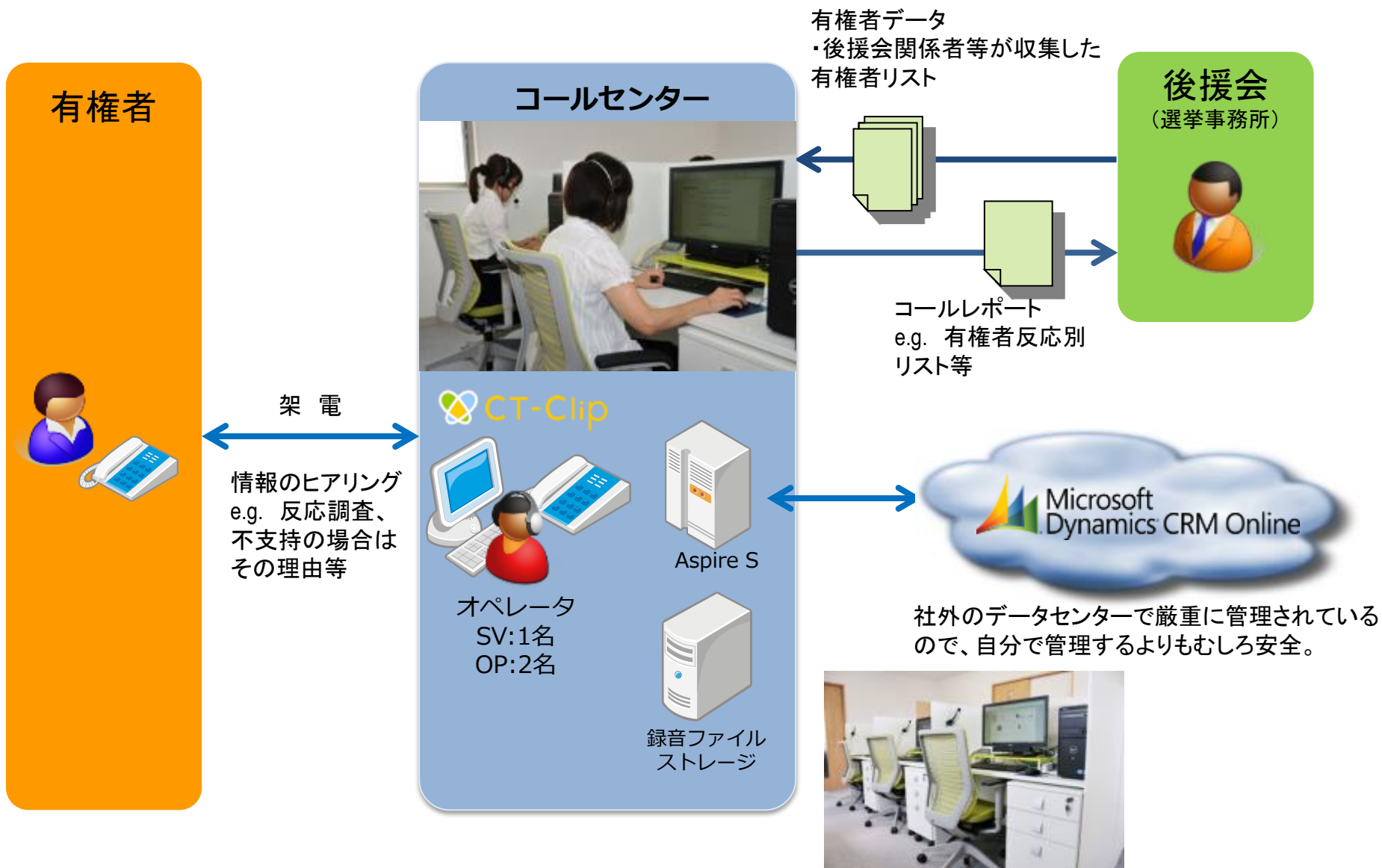
### ベネフィット：

- 現場が分かりやすい業務アプリケーション、画面操作性
- 電話やメール活動の履歴をチーム内で共有することが出来たことにより以前よりもきめ細かい顧客対応が可能となった

### Dynamics CRM選定のポイント：

- マイクロソフトが提供するサービスに対する安心感
- テレセールス（アウトバウンド）業務とSFA管理の容易な機能連携
- 今後の必要性に応じて自由な拡張が出来るアプリケーション

# 某市議会議員選挙 導入ソリューションの概容 anbx<sup>®</sup>



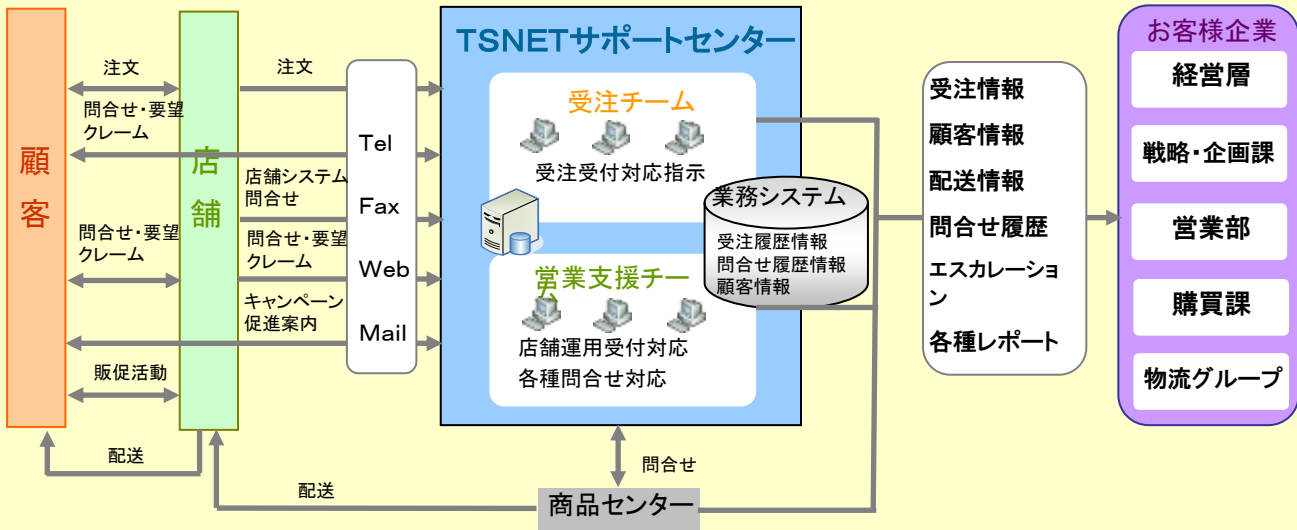


沖縄県宜野座市において、コールセンターを運営中。  
**席数規模： 35席規模 (2012年拡張済)**



GINOZA VILLAGE  
IT OPERATION PARK

■ TSNETサポートセンターは沖縄県宜野座市の施設「宜野座村ITオペレーションパーク」内に事業拠点を設け、アウトソーシング業務のサービスを展開。データセンター機能を有するサーバースペース、コールセンター事業の展開が可能なオペレータ室を完備した施設となっている。安心・安全な環境にてお客様の業務をサポート。



## ◆基本サービスメニュー

- 受注マネジメントサービス
- ヘルプデスクサービス
- 修理・受付サービス
- データマネジメントサービス
- 販促支援サービス

### <CT-Clip 導入のポイント>

- ① 手軽に導入出来ること
  - ② 短期間で導入出来ること
  - ③ CT-Clipソフトウェアが非常に多機能であること
  - ④ CT-Clipソフトウェアの操作性が高いこと(非常に使い勝手が良い)
  - ⑤ コストパフォーマンスが優れていること
  - ⑥ 導入後、まったくトラブル無く稼働し、初心者の方も使いこなせていること
- 【実際にノントラブルで運用がこなせているので、この点が一番良かった！安心です】



### 東北を代表するICT企業

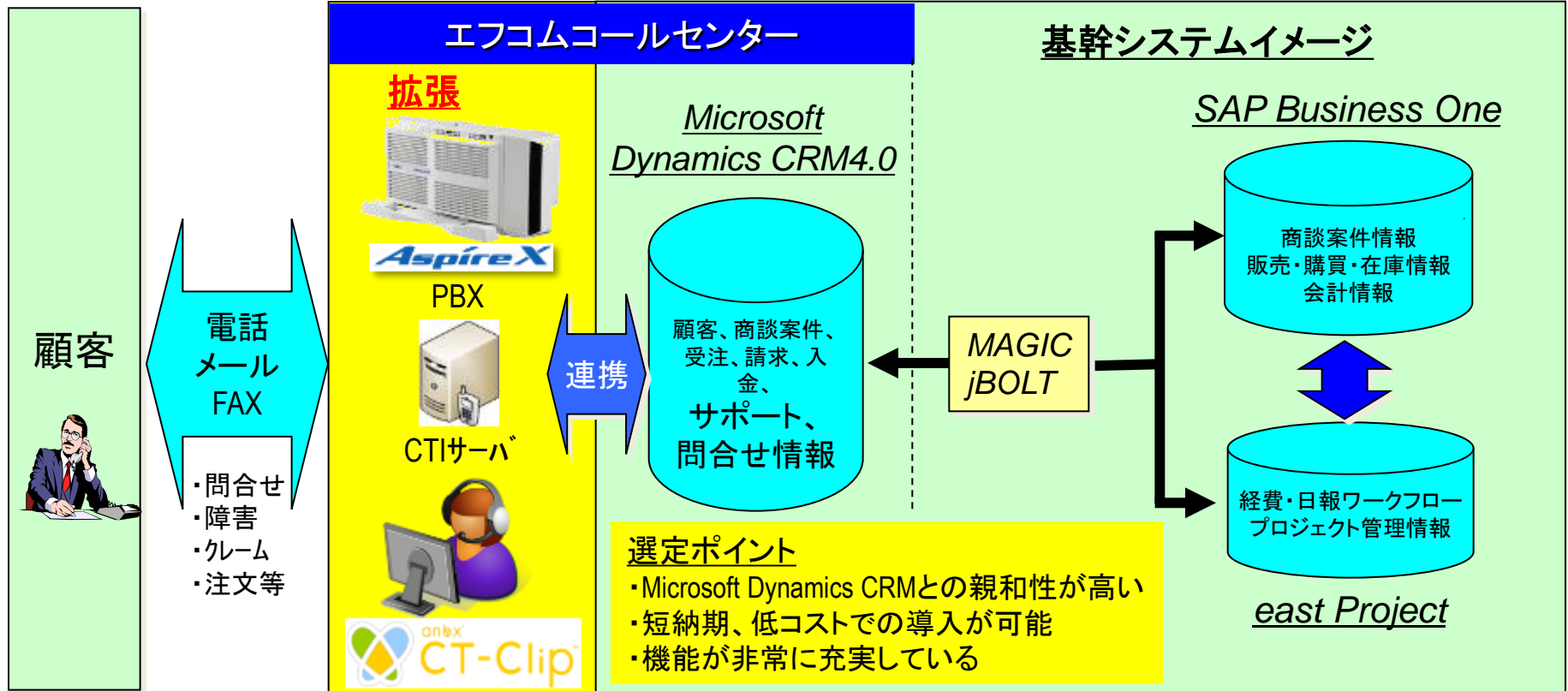


### 事業内容

- ・システムインテグレーションサービス
- ・iDCを核とするアウトソーシングサービス
- ・インフラ基盤整備(ネットワーク・ハードウェア)
- ・フィールドサポート&サービス

エフコムコールセンターを核に  
ワンストップサービスを提供！

## お客様の利便性を高めるワンストップサービスを実現！





日本のゲーム・アミューズメントのパイオニア

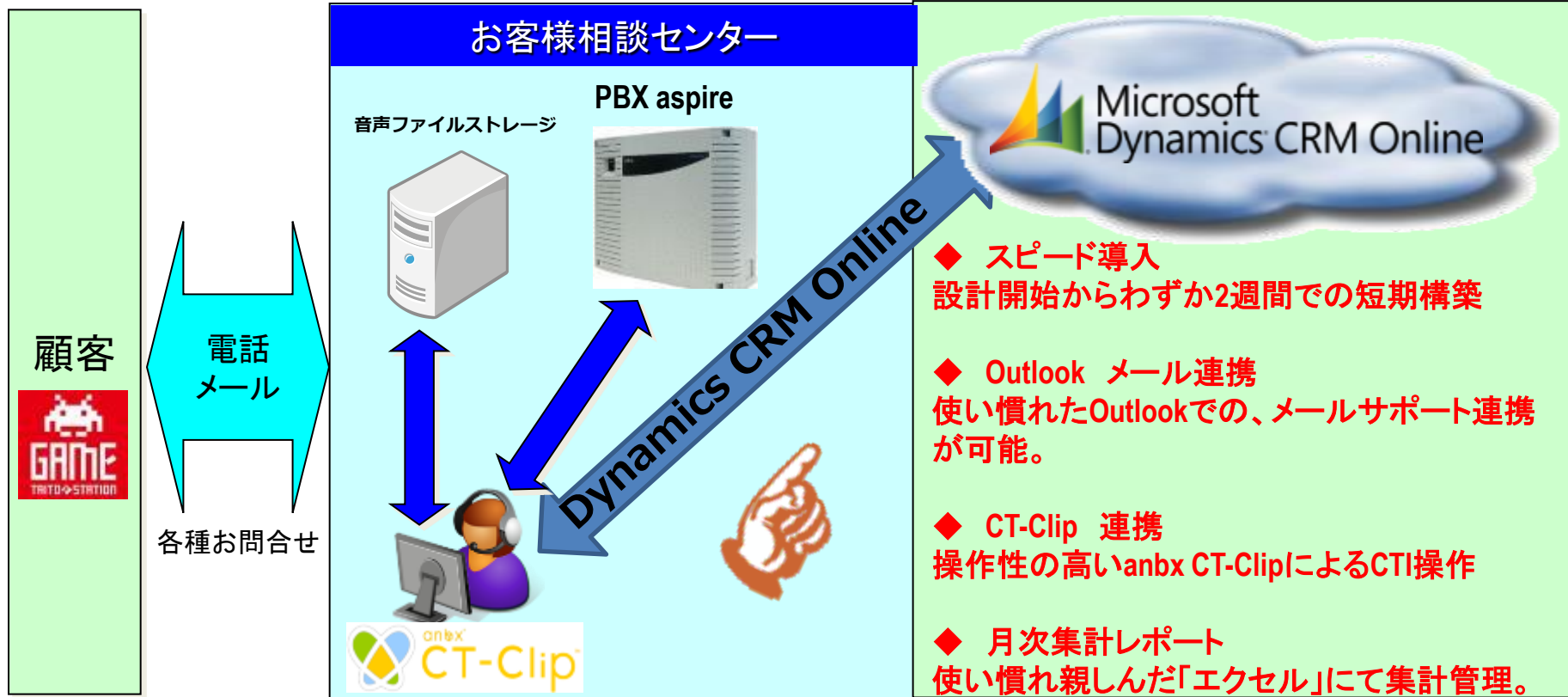


各ゲームセンターや各種ゲーム等のお問合せ窓口

- ① 電話 問い合わせ
- ② メール 問い合わせ

電話対応とメールサポートの統合サービスをオンラインにて実現

高価なシステムからの脱却！電話・メールの統合型 顧客サービスを実現！



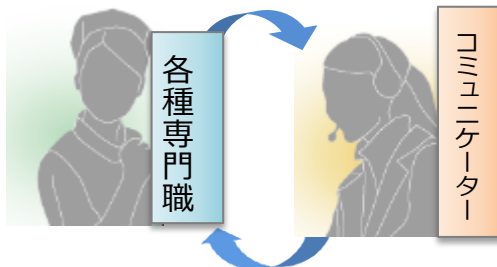
## ■ 事業内容

- ・ 女性の健康・育児を中心とした電話相談、保健指導
- ・ お客様相談室業務受託
- ・ 各種コンサルタント
- ・ 社員研修の企画運営



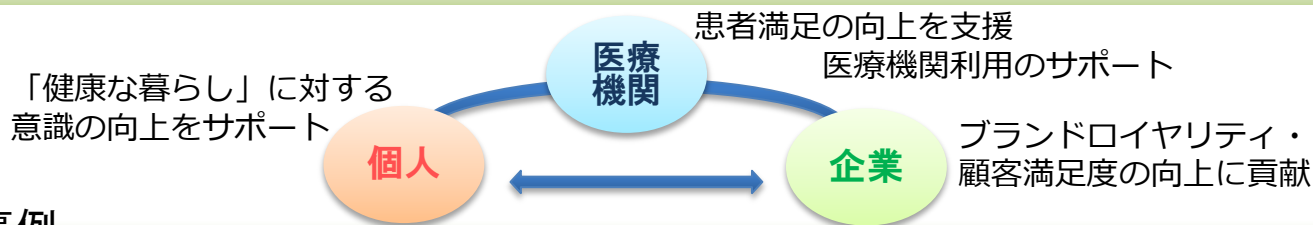
## ■ サービスの特徴

保健師・助産師・看護師・栄養士などの専門職が、相談者の心の声にまで耳を傾け、ベストな解決策を導く



電話対応の経験が豊富な専門スタッフが、相談者のニーズを把握し専門職へとつなぐ

## ■ ミッション: 「個人」と「企業」・「医療機関」の架け橋としてヘルシーライフを推進



## ■ サービス事例



課題!

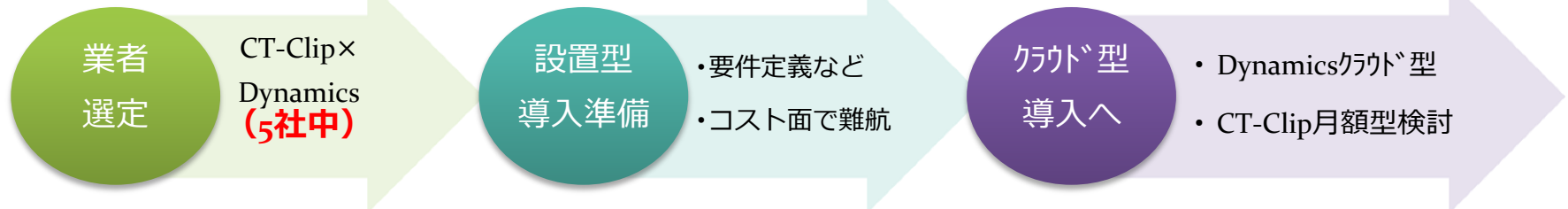
## 現状の限界

- 複数のアプリによる雑多な運用
- 既存AccessによるDB管理の限界

## ベストマッチなアプリケーション

- マルチテナントでの運用(CTI連携時：業務別画面POP UP)
- 複数のユーザインターフェイスのカスタマイズが簡単
- DB管理が楽・レポーティング機能充実

## <クラウド型導入へ至る経緯>



## <クラウド型のポイント>

スモールスタートには十分

コスト クォリティ

カスタマイズ・管理・操作性がシンプル

- ① まずは、最優先必要事項(DB運用・レポーティング)を絞り込み、運用開始
- ② 次に、段階的に、CTI連携(通話録音連携)や設置型への移行を考えています

- ① 容易でシンプルなカスタマイズ・コミュニケーターの操作性も容易
- ② レポーティング・集計等の機能も充実
- ③ システム運用管理が非常に楽で簡単

専門スキルの効率的活用に寄与するシステム

多様化する相談者・CLのニーズに個別対応していく医療専門職の業務を効率化

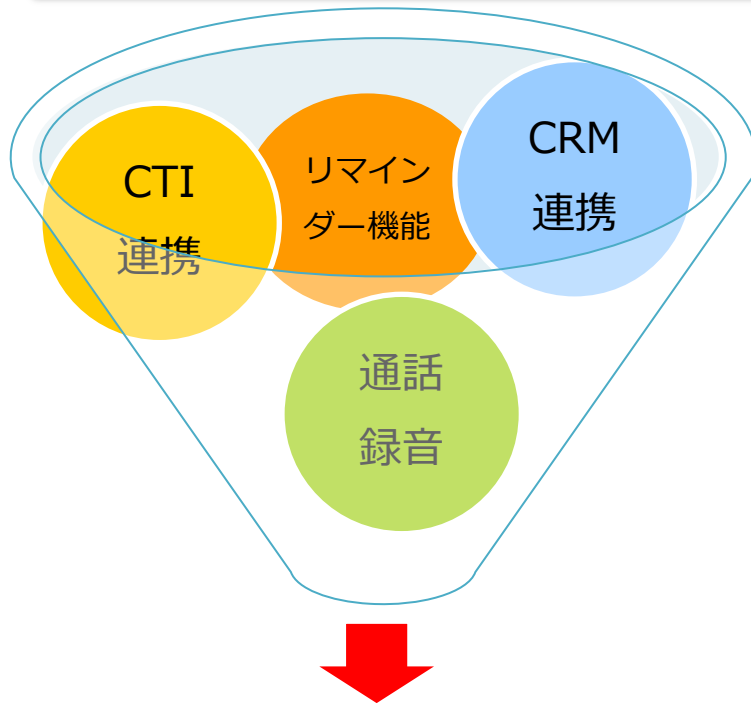
実際の業務フローやシーンに合わせたアレンジメント

ユーザ側からの漠然・雑多な要望に対して業務フローやシーンに合わせて設計を具体化

更なるメリットの充実を期待!

# anbx CT-Clip : CTI/CRM/通話録音/リマインダー anbx® 統合アプリケーション

anbx CT-Clipは当社Solutionを実現する、CTI/CRM/通話録音の機能を統合するアプリケーションです。



## CTI連携

- Aspire PBXと連携し電話機を制御
- ACDを操作

## CRM連携

- Dynamics CRMと連携し顧客情報をスクリーンポップアップ
- 電話対応履歴を作成し管理

## 通話録音

- 通話内容を録音してファイルに保存
- CRMの対応履歴との関連付け

## リマインダー機能

- 折り返し架電の通知
- タスク リマインド機能



anbx®  
CT-Clip™



CT-Clipに「リマインダー機能」が追加されました。

## ■ アラート機能（CT-Clipリマインダ機能）

担当オペレータに対し、テレマーケティングを行う時間になるとリマインドポップアップする機能。

受注AP用の画面の下部にサムネイルが表示される。



リマインダーフィールドに  
・リマインドの有無  
・ポップアップカラー  
・通知時間  
を入力します。

## 【リマインド画面フィールド】

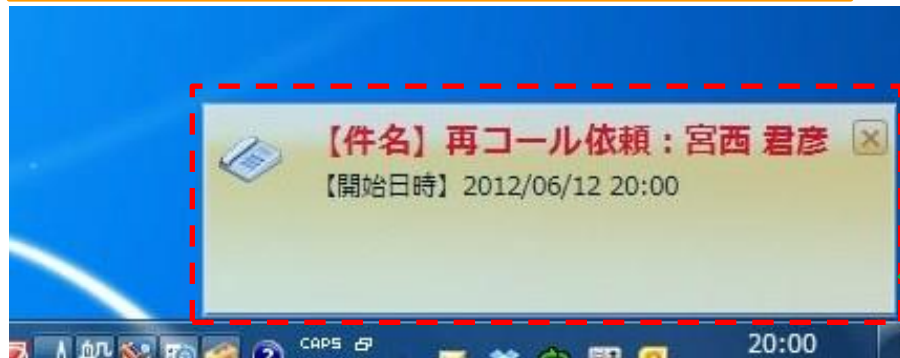
▼ リマインダー					
リマインドオン	<input checked="" type="checkbox"/>	通知カラー	Yellow		
通知開始時間	2012/05/18	9:30	通知終了時間	2012/05/18	10:00

※ 上記内容については、今後変更される可能性があります。予めご了承ください。

# anbx CT-Clip リマインダー エディション

## 【画面イメージ】

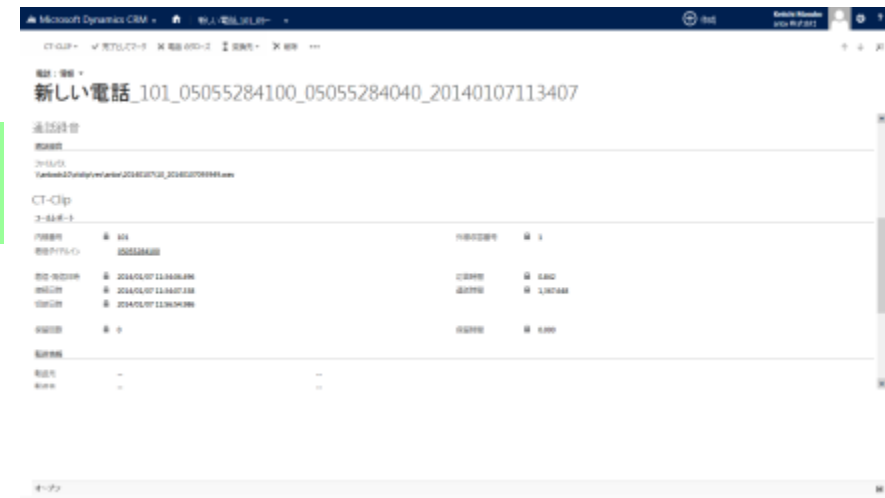
指定通知時刻にポップアップでユーザーに通知されます



クリックすると該当のレコードが表示されます

関連する顧客のリンクを表示

リマインド対象  
電話 / 予定 / タスク



※ 上記内容については、今後変更される可能性があります。予めご了承ください。

電話着信時にスクリーン右下に着信中であることを示すデスクトップ通知 (①) が表示され、顧客の発信者番号からDynamics CRMの顧客情報を検索、該当する顧客情報画面をポップアップします (②)

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM interface in Internet Explorer. The main window shows the contact record for Keiichi Masuko (佐藤 直樹 (サンプル)). A desktop notification is visible in the bottom right corner, indicating an incoming call from anbx inc.

取引先担当者: 情報	
<b>佐藤 直樹 (サンプル)</b>	
全般	
姓	名 直樹 (サンプル)
フリガナ (姓)	フリガナ (名) --
会社名	株式会社 <b>パーシクインク (サンプル)</b>
郵便番号	郵便番号 123-123x
国/地域	日本 都道府県 兵庫県 市区町村 淡路市
番地	番地 中央1-2-x 建物名 --
電話	勤務先電話番号 05055284040
住所の種類	目宅電話 0312345678
電話番号	携帯電話 --
アクティブ	FAX --
	運送方法 --
	運送条件 --
	顧客属性クラス 非常に要注意

Desktop Notification: anbx inc. 着信中  
[取引先担当者]  
パーシクインク (サンプル)  
佐藤 直樹 (サンプル) (05055284040)

電話が切断されると、電話活動レコードに通話の詳細（コールレポート）が記録されます。また録音が停止され録音ファイルの情報が電話活動レコードに関連付けられます。

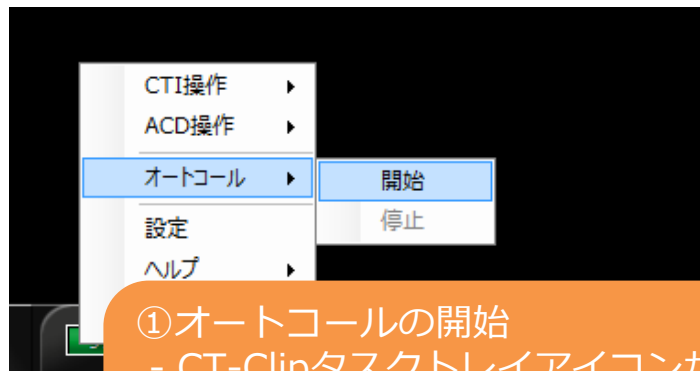
内線番号	101	外線収容番号	1
着信ダイヤルイン	05055284100		
着信・発信日時	2014/01/07 11:34:06.496	応答時間	0.842
接続日時	2014/01/07 11:34:07.338	通話時間	1,367.648
切断日時	2014/01/07 11:56:54.986		
保留回数	0	保留時間	0.000
転送元	--		
転送先	--		

## 電話活動レコード

-次の情報が自動的に記録されます

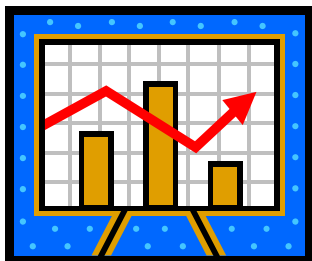
- 1) 通話録音
  - 1-1) ファイルのパス
- 2) コールレポート
  - 2-1) 着信ダイヤルイン
  - 2-2) 外線収容番号
  - 2-3) 着信・発信日時
  - 2-4) 応答時間
  - 2-5) 接続日時
  - 2-6) 通話時間
  - 2-7) 切断日時
  - 2-8) 保留時間
  - 2-9) 保留回数

オペレータに割り当てられた発信リスト（コーリングリスト）から、自動的に発信することができます。

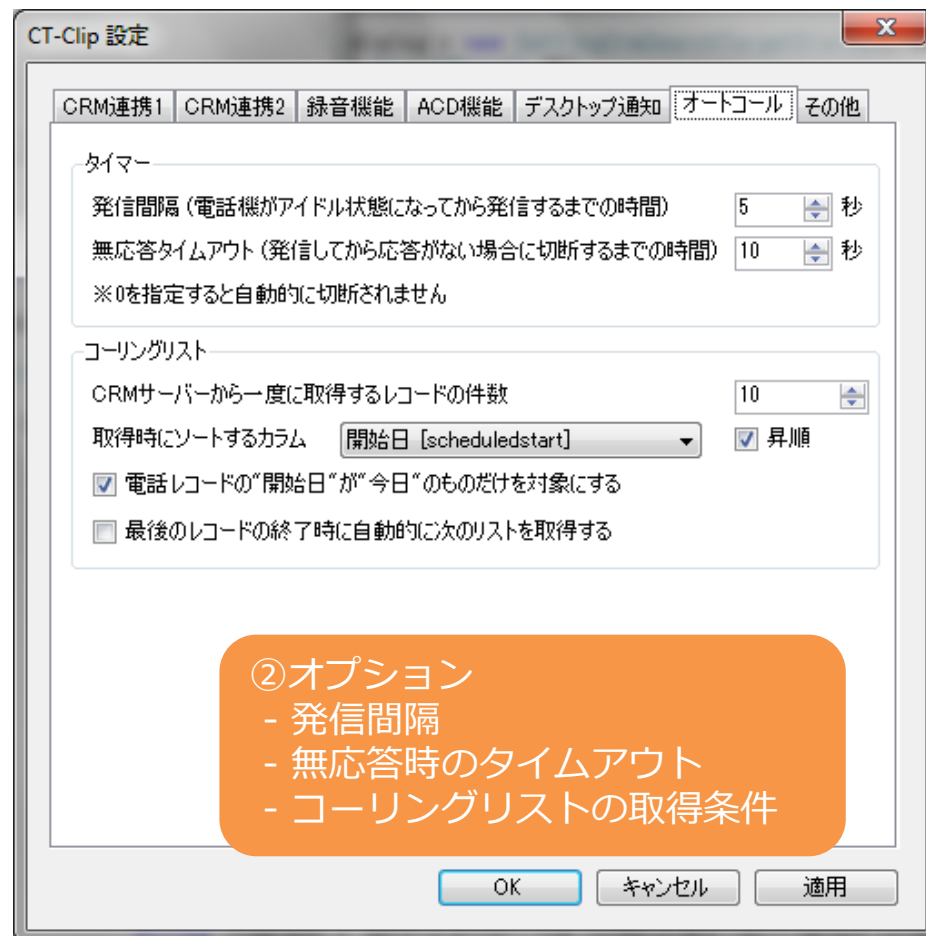


## ① オートコールの開始

- CT-Clipタスクトレイアイコンから [オートコール]→[開始]をクリックすると、コーリングリストの発信先に順番に発信していきます



※稼働率アップのため、フォローアップコール等のオートコールを検討頂く商談が増えております。



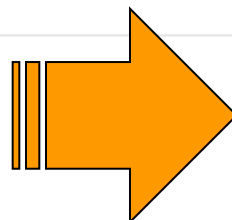
## ② オプション

- 発信間隔
- 無応答時のタイムアウト
- コーリングリストの取得条件

# Dynamics CRM2013 転送画面 (新機能)

The screenshot shows the Dynamics CRM 2013 interface. A record is displayed with the ID '01\_05055284100\_05055284040\_20140107113407'. A context menu is open over the record, showing options like '転送開始' (Start Transfer), '転送完了' (Transfer Complete), '転送中' (Transfer In Progress), '保留' (Hold), '保留解除' (Release Hold), '切断' (Disconnect), and '録音再生' (Play Recording). The '転送開始' option is highlighted, and a tooltip indicates '転送を開始します。' (Start transfer).

フィールド名	値	フィールド名	値
内線番号	101	外線の番号	1
番号ダイヤル	05055284100		
着信-発信日時	2014/01/07 11:34:06.496	応答時間	0.842
接続日時	2014/01/07 11:34:07.338	通話時間	1.367.648
切断日時	2014/01/07 11:56:54.986		
保留回数	0	保留時間	0.000
転送元	--		
転送先	--		



The screenshot shows the 'レコードの検索' (Search Records) dialog box. It contains search criteria and a list of results.

検索条件: 電話帳  
検索場所: 電話帳検索ダイアログ ビュー  
検索: [検索ボタン]

自分のレコードのみ表示

名前 ↑	電話番号 ↑	作成日
高橋 一功	10	2013/06/27 16:49
増子 憲一	12	2014/01/07 12:01

1 - 2 / 2 (1 番選択済み) 1 ページ

新規 (N) 通知 キャンセル (C) 信の削除

https://anbx 信頼済みサイト | 保護モード: 有効

## <新機能>

Dynamics CRM2013のユーザー画面からの転送が可能になりました。  
電話帳等を別途作成することなく、Dynamics CRM2013の標準機能にて、携帯電話等を含めて、内線管理が可能になります。

# CTI Solution – コールレポート①

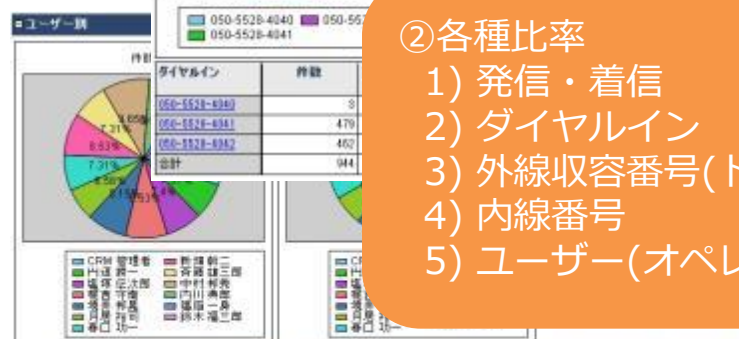
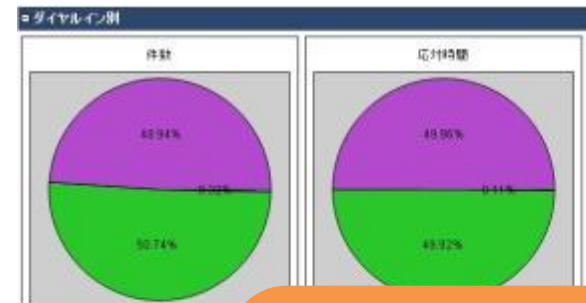
CTI連携機能により蓄積された情報から、Dynamics CRMのレポート機能を使用して簡単にコールレポートが作成でき、コールの傾向分析やエージェントの評価、クレーム時の対応など、多目的に利用することができます。

また、これらのDynamics CRMレポートはExcelにエクスポートすることができるため、企業・業務独自の集計やグラフ化も、特別なスキルを必要とせず、普段使い慣れたExcel上で容易に行うことができます。



ダイヤルイン別着信件数

ダイヤルイン	件数	合計応対時間 (秒)	合計通話時間 (秒)	平均応対時間 (秒)	平均通話時間 (秒)	平均保留時間 (秒)
050-5528-4040	19	8310183	8916183	8	304113	284113
050-5528-4041	7	3295147	3285147	8	326735	326735
合計	26	9163380	9163380	8	293485	282485



ユーザー	件数	合計応対時間 (秒)	合計通話時間 (秒)	合計保留時間 (秒)	平均応対時間 (秒)	平均通話時間 (秒)	平均保留時間 (秒)
CRM 管理者	8	31168.826	21105.826	0	384.814	384.814	0
田邊 隆一	78	2698.391	2698.826	590.630	374.891	342.835	32.626
橋本 正樹	78	2698.750	2678.270	78.481	350.816	325.770	38.248
橋本 正樹	91	31909.920	31908.212	67.111	350.804	349.849	33.556
橋本 正樹	63	27461.290	27908.862	74.371	351.877	314.782	37.168
橋本 正樹	78	22828.877	22778.817	52.750	370.143	325.383	52.768
橋本 正樹	78	27562.216	27546.950	41.850	370.814	350.884	28.038

① 件数の推移とタイムレポート  
 - 発着信別件数、ダイヤルイン別着信件数の推移  
 - 年、月、日、発着信、ダイヤルインごとの合計/平均の通話時間・保留時間

② 各種比率  
 1) 発信・着信  
 2) ダイヤルイン  
 3) 外線収容番号(トランク)  
 4) 内線番号  
 5) ユーザー(オペレータ)

電話1件毎の詳細な情報を一覧形式で出力することができます①。  
 この一覧から、該当レコードのDynamics CRM画面にジャンプしたり②、特定の通話の録音を再生することも可能です③。

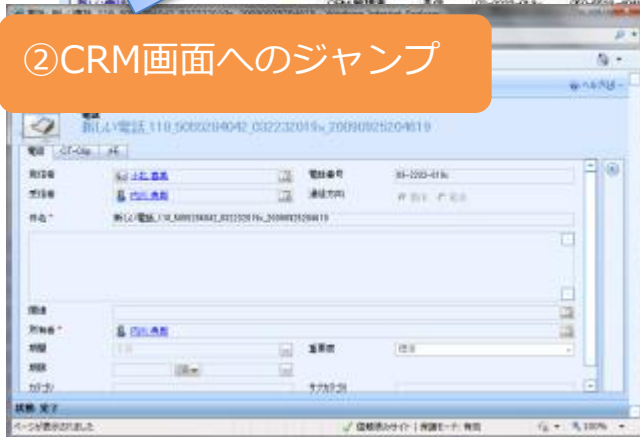
### ①一覧レポート

-次の情報が出力されます

- |                  |                |
|------------------|----------------|
| 1) 件名            | 2) 所有者 (電話対応者) |
| 3) 通信方向(発信/着信)   | 4) 顧客電話番号      |
| 5) ダイヤルイン番号(着信時) | 6) 通話録音        |
| 7) 着信・発信日時       | 8) 接続日時        |
| 9) 切断日時          | 10) 通話時間       |
| 11) 応答時間         | 12) 保留時間       |
| 13) 保留回数         | 14) 外線収容番号     |
| 15) 内線番号         |                |



### ②CRM画面へのジャンプ



### ③録音再生 (メディアプレーヤーで再生されます)

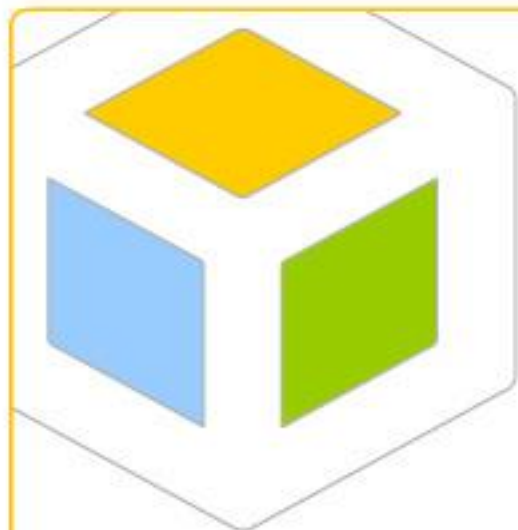




# 機器構成イメージ (AspireUX構成の場合)



ネットワークを全ての人に使える形に



anbx®

To shape that all the people can use the network.

anbx (アenbxィックス) 株式会社  
〒166-0003 東京都杉並区高円寺南4-27-18  
ケーアイ高円寺ビル4F  
Tel: 050-5528-4100 / 03-6860-4100  
Mail: [dynamics-crm@anbx.net](mailto:dynamics-crm@anbx.net)  
URL: <http://www.anbx.net/>