

anbx Dynamics CRM CTI Solution

「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の基本

2011/6/9(木曜日)

anbx(アンビエックス)株式会社

代表取締役社長 高橋 一功



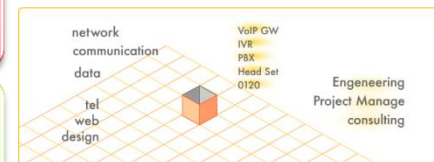
anbx アドバンテージ

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

当社CRMソリューションは
「中小規模コールセンター構築の実践

AspireX

Microsoft Dynamics

~Dynamics CRM + UNIVERGE AspireX による短期間・低コスト CTI/CRM ソリューション~
と題して、Microsoft様との合同セミナーを約2カ月に1回、定期的を開催しております

	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。



anbx
CT-Clip™



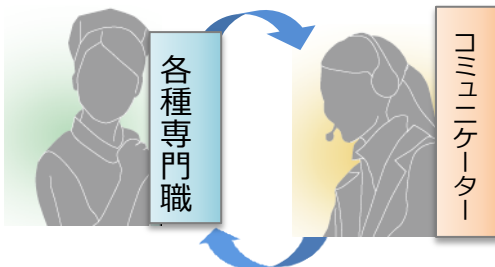
■ 事業内容

- ・ 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



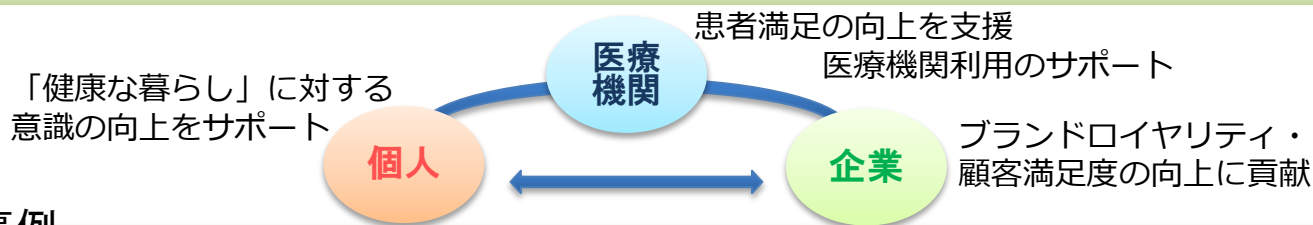
■ サービスの特徴

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!

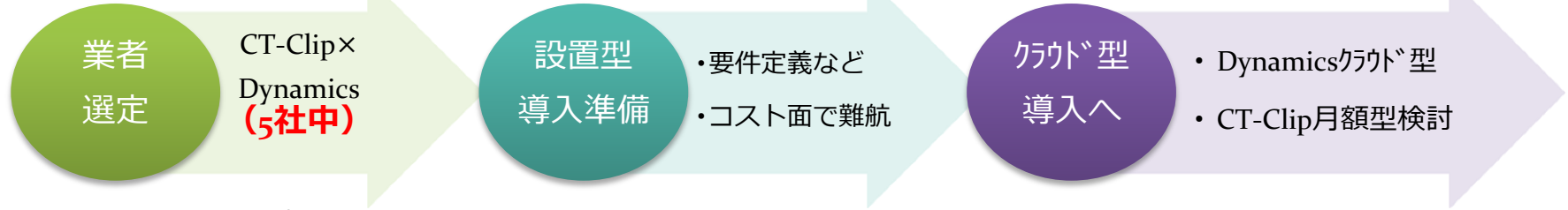
現状の限界

- 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!

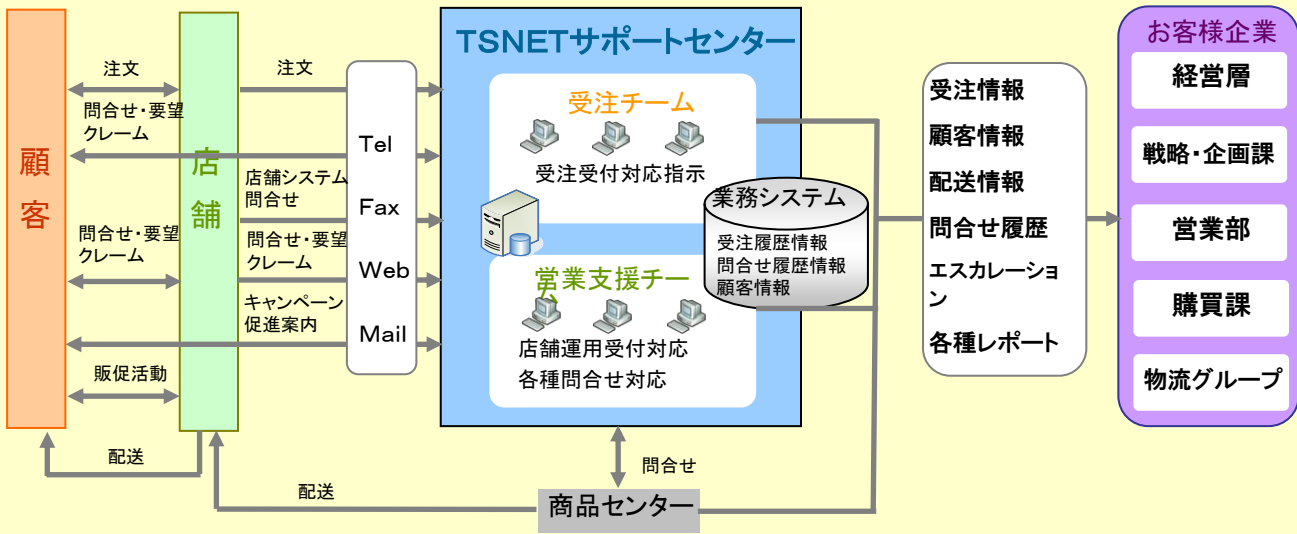


沖縄県宜野座市において、コールセンターを運営中。
 席数規模：25席規模（拡張検討中）



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

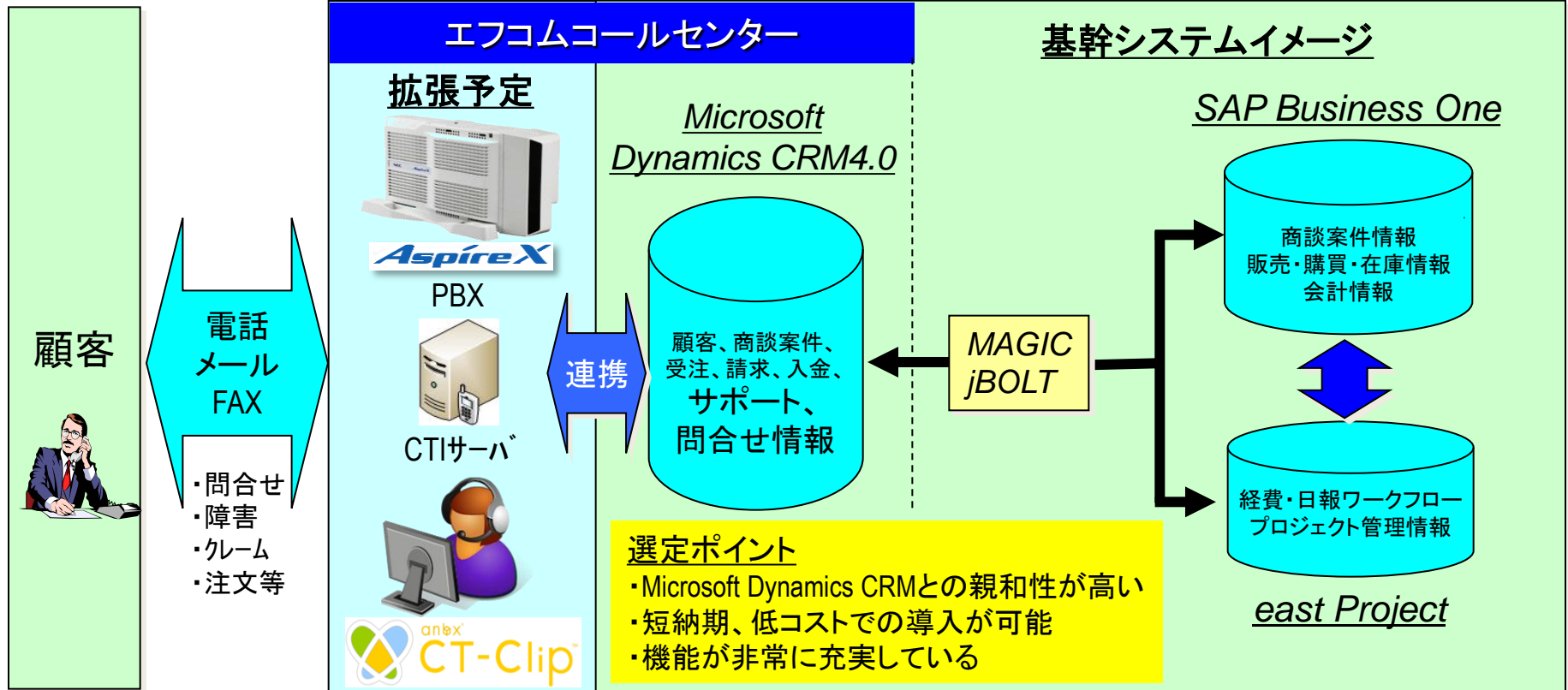


事業内容

- ・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

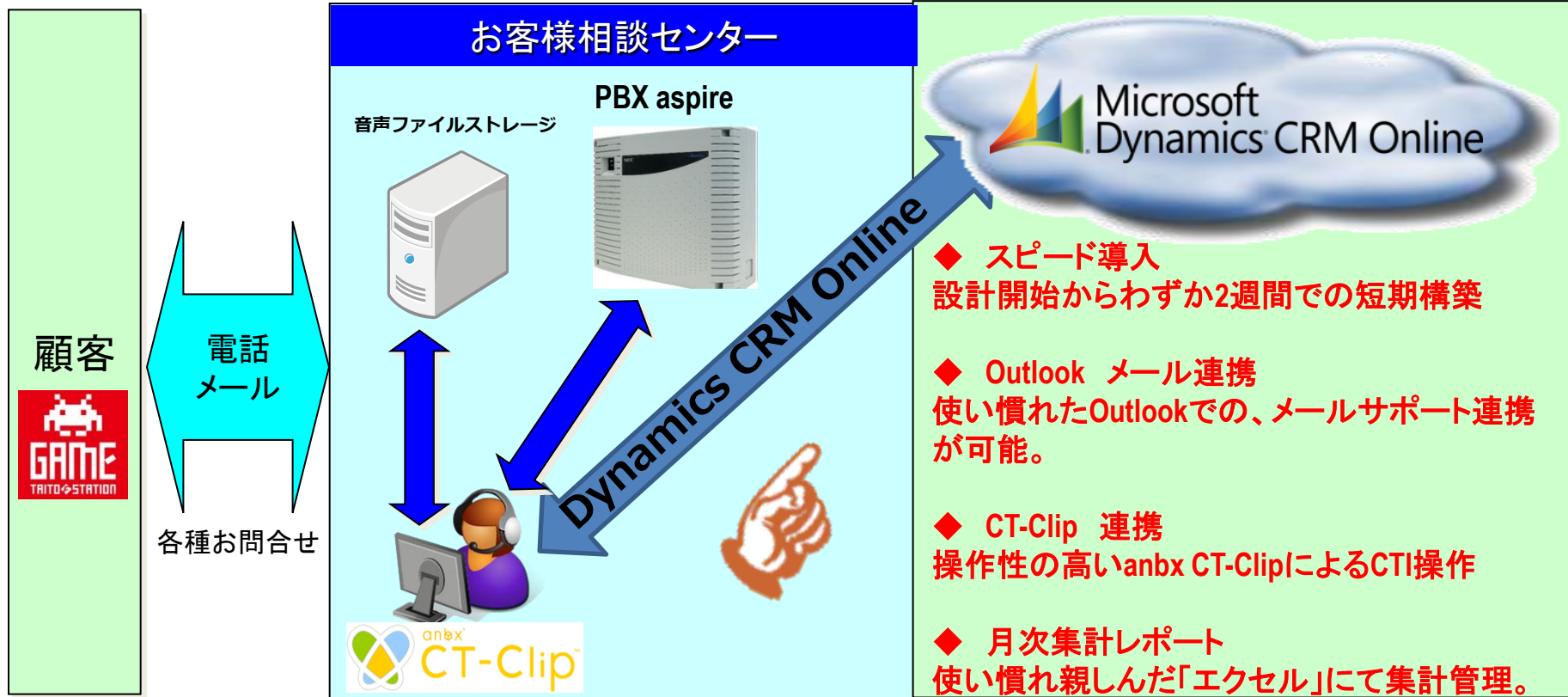


各ゲームセンターや各種ゲーム等のお問合せ窓口

- 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！



CT-Clip for Dynamics CRM 2011

※ 現在開発実装中参考画面

CT-Clip for Dynamics CRM 2011 ①

The screenshot displays the Microsoft Dynamics CRM 2011 interface. On the left, the 'CT-Clip Test Call' record is shown with a '録音の再生' (Play recording) button highlighted by a red arrow. A red box highlights a small audio player window that appears when the button is clicked. The right pane shows a list of activities with columns for name, related entity, activity type, status, owner, priority, and start/end dates.

件名	関連	活動の種類	状態	所有者	重要度	開始日	期日
Microsoft Dynamics CRM O...		電子メール	完了	川村 和央	標準		
Microsoft Dynamics CRM O...		電子メール	完了	高橋 一功	標準		
Microsoft Dynamics CRM O...		電子メール	完了	高橋 一功	標準		
Microsoft Dynamics CRM O...		電子メール	完了	高橋 一功	標準		
CT-Clip画像を載せてほしい	CT-Clip SCAL	メール	完了	高橋 一功	標準		
anbx CT-Clip Test Call		電話	オープン	高橋 一功	標準		
test	テストケース out	電話	完了	高橋 一功	標準		
テストケース	テストケース in	電話	完了	高橋 一功	標準		
test		電話	オープン	高橋 一功	標準		
test		電話	オープン	高橋 一功	標準		
test		電話	オープン	高橋 一功	標準		
test		電話	オープン	高橋 一功	標準		
test		電話	オープン	高橋 一功	標準		
ですと		電話	オープン	川村 和央	標準		
ですと		電話	オープン	川村 和央	標準		
評価計画の合意済み (サンプル)		タスク	オープン	高橋 一功	標準	2011/03/08 19:00	2011/03/08 19:00
弊社の一部の新製品への好感 (...)		電話	オープン	高橋 一功	高	2011/03/08 21:00	2011/03/08 21:00
問い合わせカードを返送済み (サ...		電話	オープン	高橋 一功	高	2011/03/09 19:00	2011/03/09 19:00
口頭で承認済み (サンプル)		タスク	オープン	高橋 一功	標準	2011/03/09 21:00	2011/03/09 21:00
Go,TSNET	予定	スケジュール済み	高橋 一功	標準	2011/03/10 10:00	2011/03/10 11:00	
test plan	予定	スケジュール済み	高橋 一功	標準	2011/03/10 13:30	2011/03/10 15:00	
製品カタログの提供が可能か (サ...		電話	オープン	高橋 一功	高	2011/03/10 19:00	2011/03/10 19:00
Fusion請求書支払	予定	スケジュール済み	田中 卓	標準	2011/03/10 9:00	2011/03/11 9:00	
非業に高い懸注申し込み (サンプル)		電話	オープン	高橋 一功	高	2011/03/11 22:00	2011/03/12 23:00
スポンサーが許容する負担 (サッ...		タスク	オープン	高橋 一功	標準	2011/03/12 7:00	2011/03/12 7:00
従来のコラボレーション計画に關す...		電話	オープン	高橋 一功	高	2011/03/12 19:00	2011/03/12 19:00
保証規定 (サンプル)		電話	オープン	高橋 一功	高	2011/03/12 19:00	2011/03/12 19:00
評価計画の進行中 (サンプル)		タスク	オープン	高橋 一功	標準	2011/03/12 19:00	2011/03/12 19:00
スポンサーへの購入の方針あり (サ...		タスク	オープン	高橋 一功	高	2011/03/12 23:00	2011/03/12 23:00
新しい営業案件の協議 (サンプル)		電話	オープン	高橋 一功	高	2011/03/13 19:00	2011/03/13 19:00

CT-Clip for Dynamics CRM 2011 ①

The screenshot shows the Microsoft Dynamics CRM interface. At the top, the browser address bar displays the URL: `https://anbx.crm5.dynamics.com/?etc=4210&extraqs=%3fetc%3d4210&pagetype=entityrecord`. The page title is "電話 : anbx - Windows Inter...". The Microsoft Dynamics CRM logo is visible in the top center. The user's name "高橋 一功" and company "anbx 株式会社" are shown in the top right corner.

The main menu includes "ファイル", "電話", "カスタマイズ", "CT-Clip", and "ACD操作". The "CT-Clip" menu is highlighted with a red box, containing the following icons and labels: "発信" (Send), "開始" (Start), "完了" (Complete), "中断" (Interrupt), "保留" (Hold), "保留解除" (Release Hold), "切断" (Disconnect), and "録音の再生" (Play Recording). A red box also highlights the "CT-Clip ボタン" (CT-Clip Button) label.

The left sidebar shows "情報" (Information) with sub-items "電話" (Phone), "詳細" (Details), and "メモ" (Memo). Under "関連" (Related), there are "共通" (Common) items like "つながり" (Connections) and "監査履歴" (Audit History), and "プロセス" (Process) items like "ワークフロー" (Workflow) and "ダイアログ セッション" (Dialog Session).

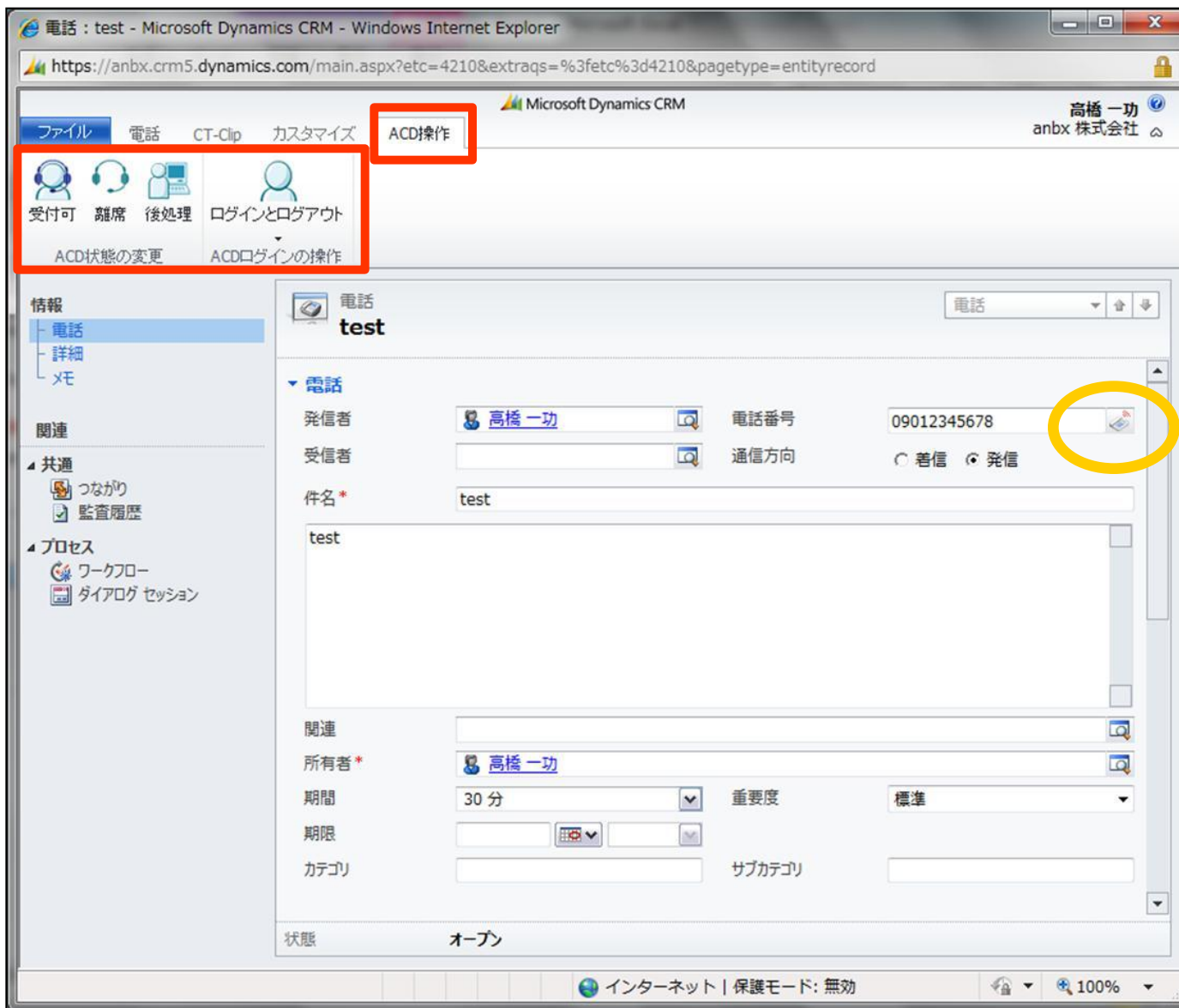
The main content area displays "電話" (Phone) and "anbx CT-Clip Test Call". The "詳細" (Details) section is expanded, showing "通話録音" (Call Recording) information:

- ファイルパス: `¥¥anbxds10¥ctclip¥rec¥anbx¥20110603¥10_815055284100_05058211!`
- コールレポート (Call Report) table:

内線番号	10	外線収容番号	
着信ダイヤルイン	05055284100	応答時間	0.149
着信・発信日時	2011/06/03 10:51:23.112	通話時間	12.338
接続日時	2011/06/03 10:51:23.261	保留回数	1
切断日時	2011/06/03 10:51:39.793	保留時間	4.194
- 転送情報 (Transfer Information) section with fields for "転送元" (Transfer From) and "転送先" (Transfer To).
- その他 (Other) section with "CT-Clipにより生成" (Generated by CT-Clip) and radio buttons for "いいえ" (No) and "はい" (Yes).

The status bar at the bottom shows "状態 オープン" (Status Open) and "信頼済みサイト | 保護モード: 無効" (Trusted Site | Protection Mode: Off).

CT-Clip
拡張エンティティ



発信機能
ボタン

お客様の御要望

- 1 初期費用もランニング費用も抑えたい、安くしたい(費用)
- 2 出来れば、サーバ自社管理をしたくない(運用)
- 3 出来れば、CTIサーバも自社管理をしたくない(運用)
- 4 短期間で、手軽に導入したい(手軽・短期構築)
- 5 簡単に使えるシステムが望ましい(簡単)
操作方法をあまり教えなくても利用できるシステム(簡単)
ただし、多機能であってほしい(拡張性)
- 6 各拠点における分散した対応履歴を一元管理したい(分散)
- 7 PBXは、安心の24時間365日の全国保守が可能(運用)



使いやすい「録音機能を持った統合CTIソフトウェアツール」

特長：既設(新設)のAspire PBXと簡単にCTI連携が可能

① Screen Popup 機能

- 着信した電話が「どの会社から、誰から掛かってきたか」を把握することが可能

② Call Control 機能

- PCのDynamics CRM画面からそのまま保留・転送等を実現することが可能

③ 画面転送機能 (Screen Transfer)

- 対応内容をDynamics CRMに反映、転送先へ画面とCallを転送することが可能

④ Dynamics CRM機能

- Dynamics CRM機能で、最新の情報を即座に把握することが可能

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

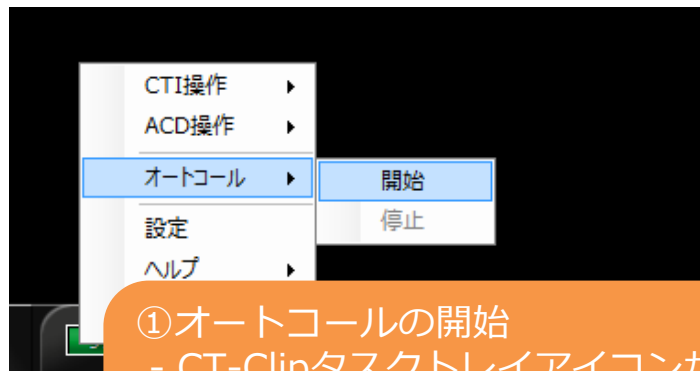
CRM連携

- 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

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。

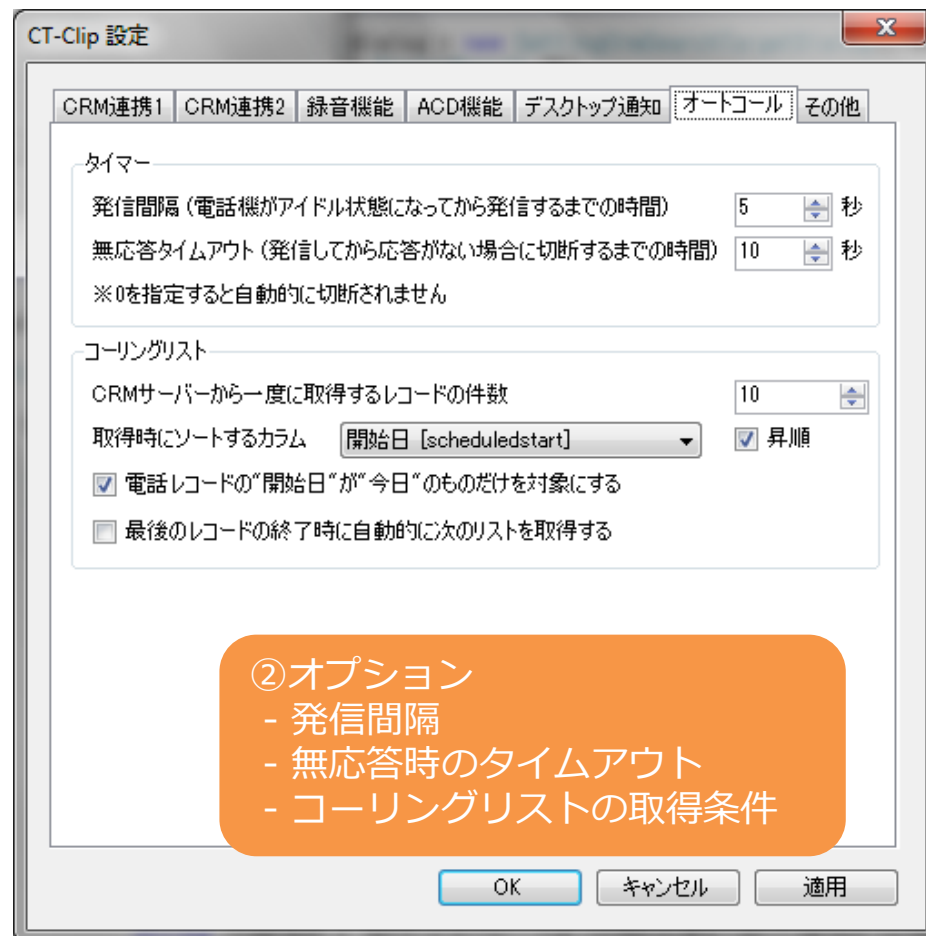


① オートコールの開始

- 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

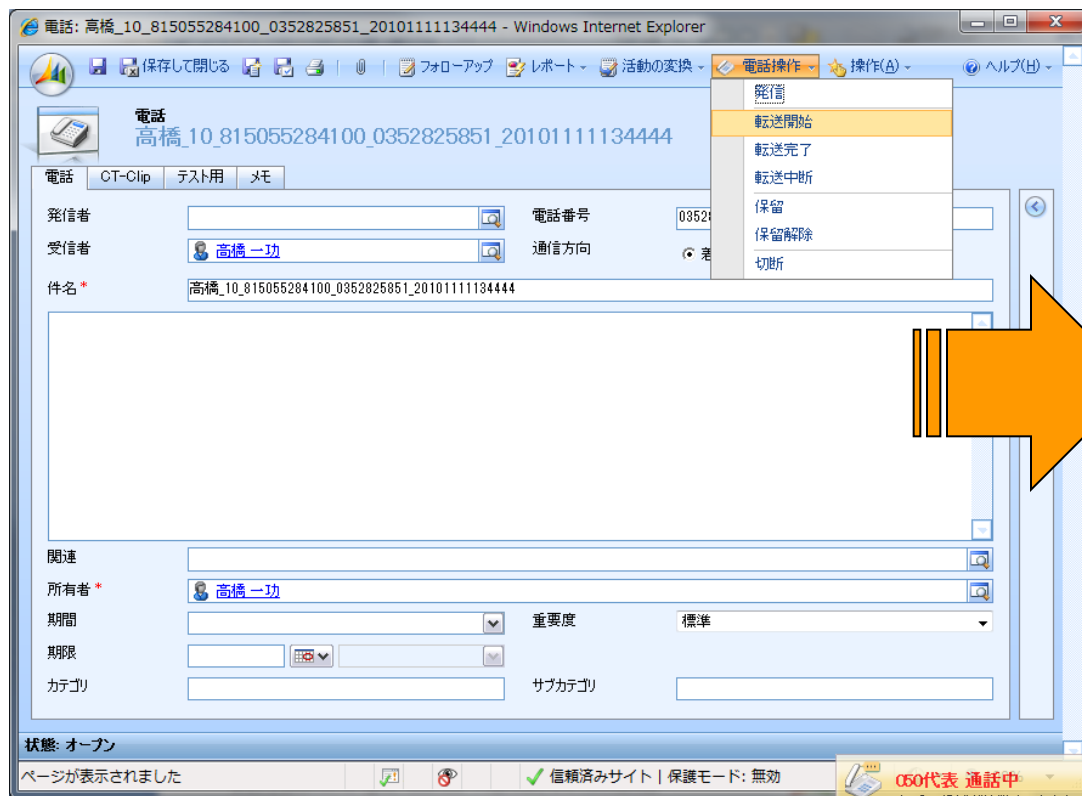


※稼働率アップのため、フォローアップコール等のオートコールを検討頂く商談が増えております。



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



**転送画面が新しくなりました！
各部署・会社ごとのメンバーの個別名称を見て転送可能です。**

※ 2010年11月実装追加機能

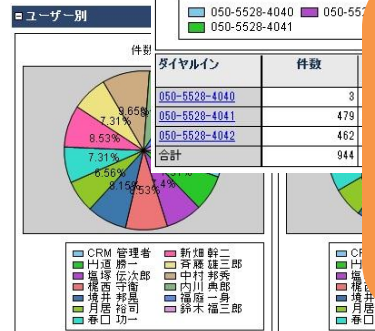
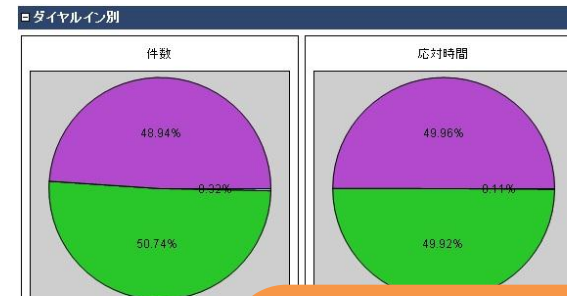
CTI連携機能により蓄積された情報から、Dynamics CRMのレポート機能を使用して簡単にコールレポートが作成でき、コールの傾向分析やエージェントの評価、クレーム時の対応など、多目的に利用することができます。

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

日付/通信方向/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)
2009年 09月 01日 発信 050-5528-4041	19	6918.153	6918.153	364.113	364.113	0
050-5528-4042	7	2245.147	2245.147	320.735	320.735	0
合計	26	9163.300	9163.300	352.405	352.405	0
発信 050-5528-4041	3	850.026	850.026	286.009	286.009	0
050-5528-4042	3	850.026	850.026	286.009	286.009	0
合計	29	10021.326	10021.326	345.563	345.563	0
09月 02日 発信 050-5528-4041	26	9474.979	9474.979	364.422	364.422	0
050-5528-4042	12	4695.850	4640.769	394.112	386.731	54.881
合計	38	14170.829	14115.748	371.248	376.126	54.881



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	58	21165.029	21165.029	0	364.914	364.914	0
田邊 勝一	78	26890.331	26699.828	190.503	374.931	342.305	32.626
堀西 守蔵	79	26556.759	25578.278	78.481	336.016	323.776	39.240
堀西 邦晃	91	31903.323	31836.212	67.111	350.404	349.849	33.556
堀原 守蔵	87	27461.293	27386.862	74.371	351.977	314.792	37.186
月屋 智司	70	22829.577	22776.817	52.760	378.143	325.383	52.760
兼口 功一	78	27582.210	27540.650	41.660	373.914	369.084	20.830

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)

①件数の推移とタイムレポート

- 発信着信別件数、ダイヤルイン別着信件数の推移
- 年、月、日、発信着信、ダイヤルインごとの合計/平均の通話時間・保留時間

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 | |

件名	所有者	通信方向	電話番号	着信ダイヤルイン	通話録音	着信日時
新しい電話 110.5055284041_032232019x_2009092020216	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/20 22:02:11
新しい電話 110.5055284041_032232019x_20090901114125	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/01 11:41:25
新しい電話 110.5055284041_032232019x_20090903223590	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/03 22:35:90
新しい電話 110.5055284041_032232019x_20090902121480	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/02 12:14:80
新しい電話 110.5055284041_032232019x_20090905011617	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/05 01:16:17
新しい電話 110.5055284041_032232019x_2009092145623	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/21 14:56:23
新しい電話 111.5055284041_032232019x_20090909051550	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/09 05:15:50

②CRM画面へのジャンプ

新しい電話_118_5055284042_032232019x_20090925204619

発信者: 小北 直美
受信者: 山川 典雄
電話番号: 03-2232-019x
通信方向: 発信

件名: 新しい電話_118_5055284042_032232019x_20090925204619

所有者: 山川 典雄
期間: 2分
重要度: 標準

③録音再生 (メディアプレーヤーで再生されます)





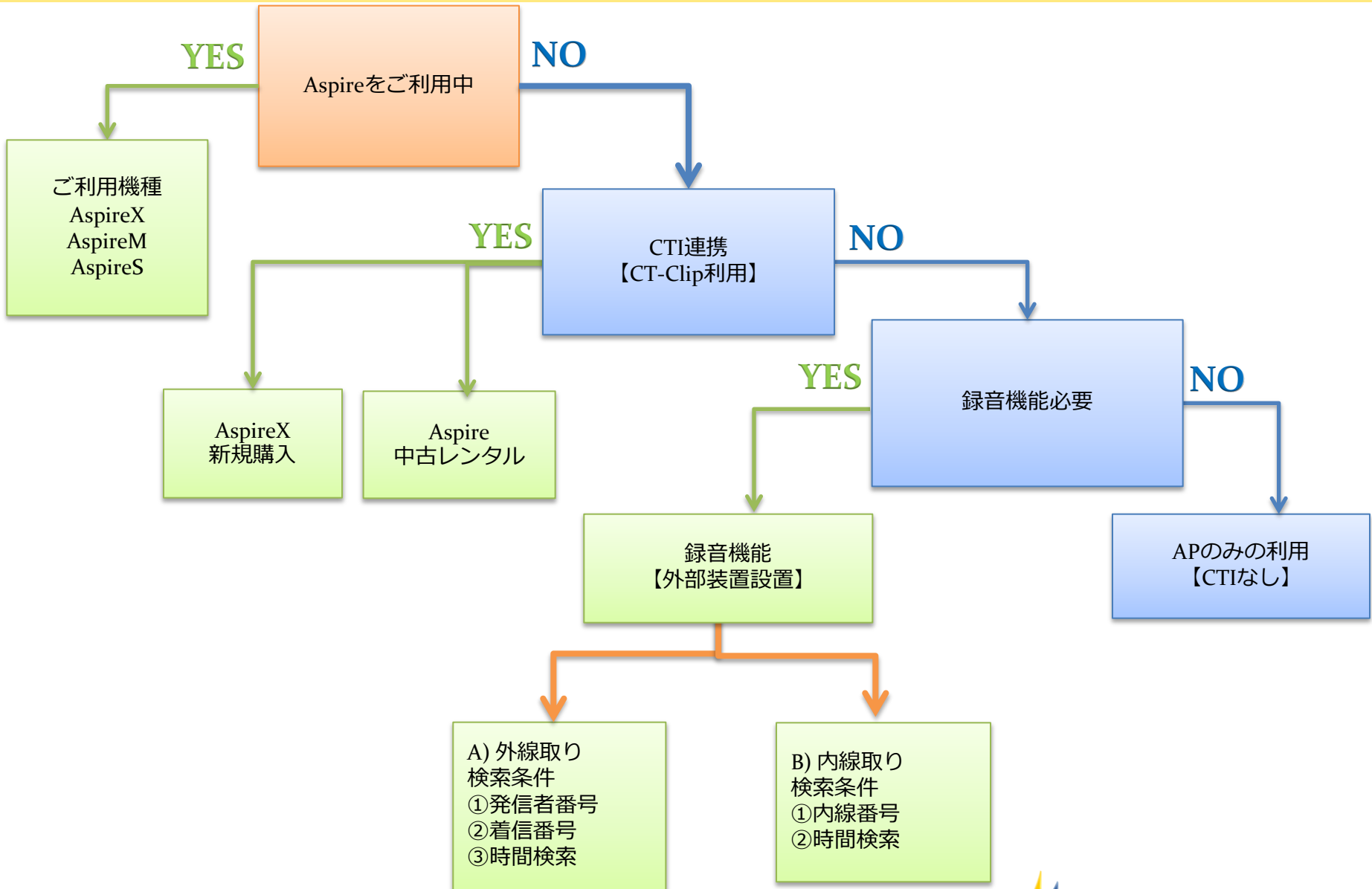
既存Aspireもご利用可能です。

- ①着信中デスクトップ通知
- 次の情報を表示します
- 1) 着信番号または着信番号に対応した任意の文字列 (業務名等)
 - 2) 顧客の氏名および企業名と発信者番号
 - 3) 任意の顧客属性

PBXは、全国24時間365日駆けつけ保守対応が可能です。

PCにCT-Clipをインストールするだけ

②CRM顧客情報
-この画面から顧客に関するあらゆる情報にアクセスできます



Dynamics CRM Online月額費用

1CAL(クライアント) / ¥3,601 (2011/6/1まで)

CT-Clip月額費用

	契約期間 (か月)		
クライアント数	12	24	36
1-9	¥10,000	¥8,500	¥7,000
10-49	¥9,000	¥7,500	¥6,000
50-	¥8,000	¥6,500	¥5,500

◇CT-Clipサポート費用について
月額 / ¥2,500 (@1クライアント)

※ この費用は、ご契約期間満了後からの月額サポート費用です。

◇CTI (CT-Clip) をご利用されない方との混在も可能です。
アプリケーション利用のみの形態として、御利用頂くことも可能です。

※ お客様の既設PBX環境に応じて初期費用が別途かかります。

月額費用例 【金額想定概算】

8クライアント利用 【5クライアントCTI利用】

<月額費用例>				単価	金額
DynamicsCRMオンライン利用数		8	クライアント	¥3,601	¥28,808
CT-Clip利用クライアント	CT-Clip 12か月契約	5	クライアント	¥10,000	¥50,000
合計金額					¥78,808

<月額費用例>				単価	金額
DynamicsCRMオンライン利用数		8	クライアント	¥3,601	¥28,808
CT-Clip利用クライアント	CT-Clip 24か月契約	5	クライアント	¥8,500	¥42,500
合計金額					¥71,308

15クライアント利用 【10クライアントCTI利用】

<月額費用例>				単価	金額
DynamicsCRMオンライン利用数		15	クライアント	¥3,601	¥54,015
CT-Clip利用クライアント	CT-Clip 12か月契約	10	クライアント	¥9,000	¥90,000
合計金額					¥144,015

<月額費用例>				単価	金額
DynamicsCRMオンライン利用数		15	クライアント	¥3,601	¥54,015
CT-Clip利用クライアント	CT-Clip 24か月契約	10	クライアント	¥7,500	¥75,000
合計金額					¥129,015

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 (アブックス) 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
 URL: <http://www.anbx.net/>

ホームページを更改致しました。是非ご覧ください。

