

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」

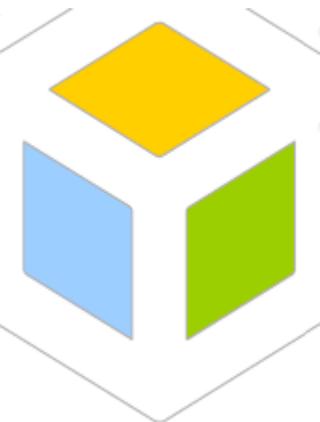
～ 短期間・低価格・クラウド型コールセンター構築の基本

2012/8/22

anbx(アンビエックス)株式会社

03-6860-4100

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。



UNIVERGE SV8500



1. CT-Clip対応PBXシリーズとして、UNIVERGE SVシリーズに対応します。NEC製のUNIVERGEシリーズにおいてSVシリーズから、Aspireシリーズまで全てを網羅します。
2. リマインダー機能を実装しました。詳細は、スライドP14&15をご参照ください。
3. 累積販売ライセンス数が、150ライセンスを超えました。バックオーダー等を除く。



認定書

anbox株式会社殿

「CT-Clip」を下記条件にて
UNIVERGE CERTIFIED 製品と認定します。

製品名 : CT-Clip(Ver2.0)
対象製品 : UNIVERGE Aspire X(Ver7.00)
利用プロトコル : 該当なし
利用API : Aspire X OCX(Ver1.1.0.0)
1st Party CTI

※詳細は動作確認書に記載

2011年 9月 1日
日本電気株式会社
第二企業ネットワークソリューション事業部
事業部長 白鳥 明彦

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

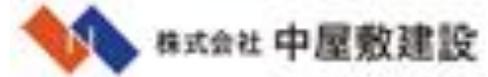


	概要	内容
①	サーバなし	サーバーを設置せずに、クラウドCTIを実現。
②	1クライアントからご利用可能	サーバなしのため、1クライアントから手軽に、オンラインCRMを始めることが可能です。
③	録音機能付き (専用の通話録音装置は不要)	ADA変換ユニットとCTI制御を利用した画期的な録音が可能です。



anbx
CT-Clip™





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

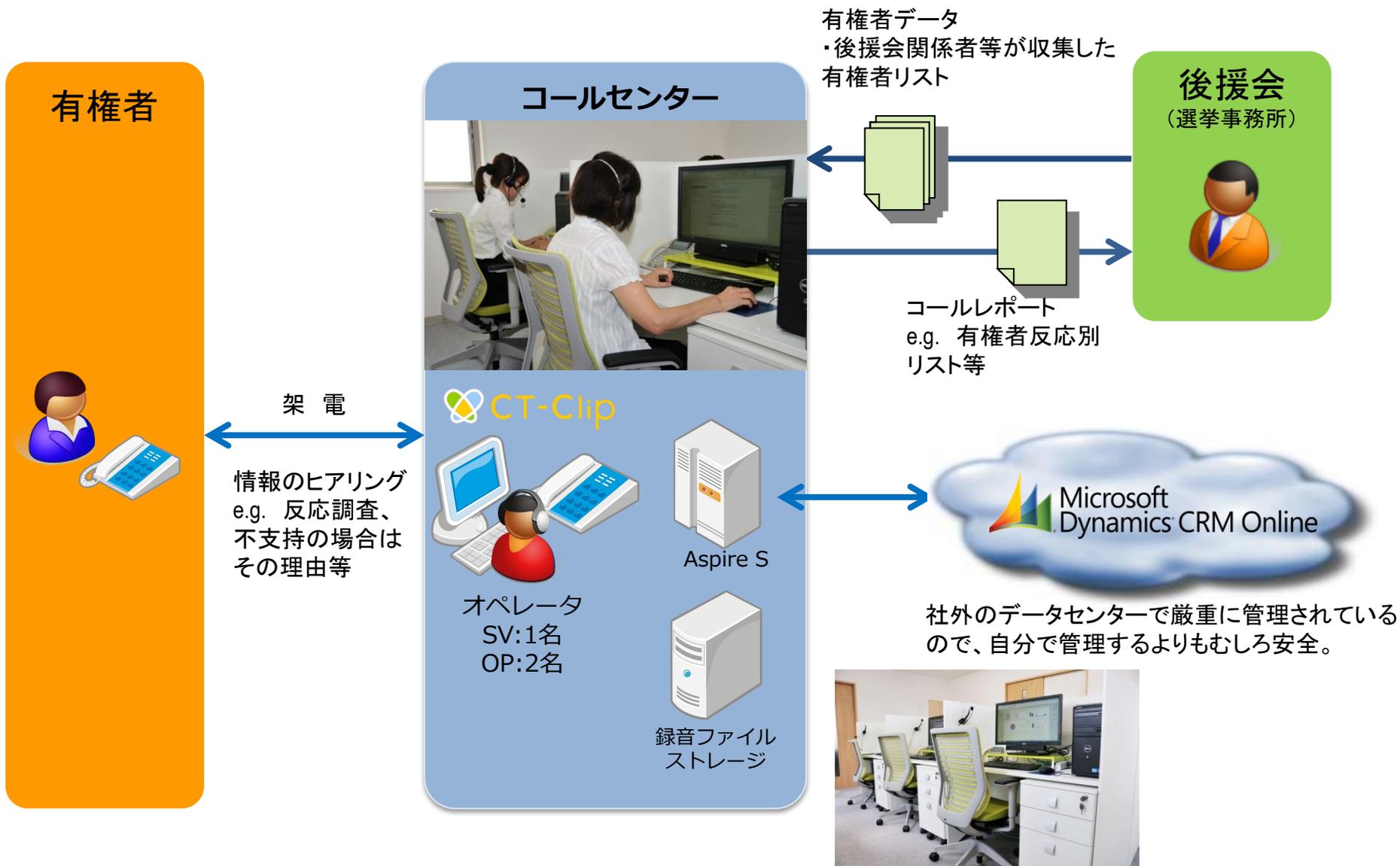
ベネフィット：

- 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



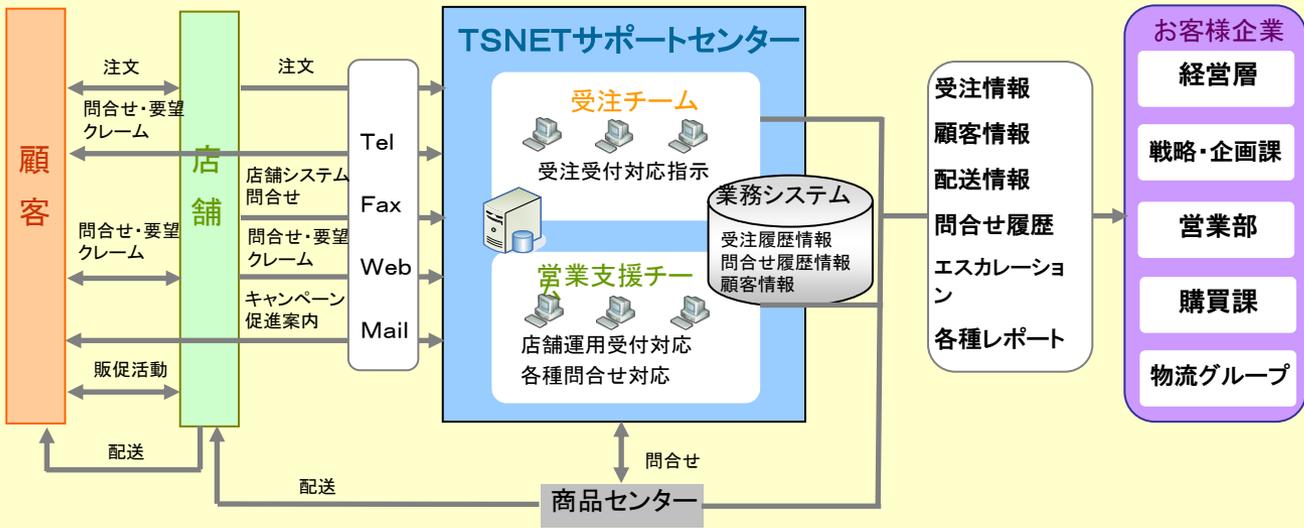


沖縄県宜野座市において、コールセンターを運営中。
席数規模： 35席規模 (2012年拡張済)



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

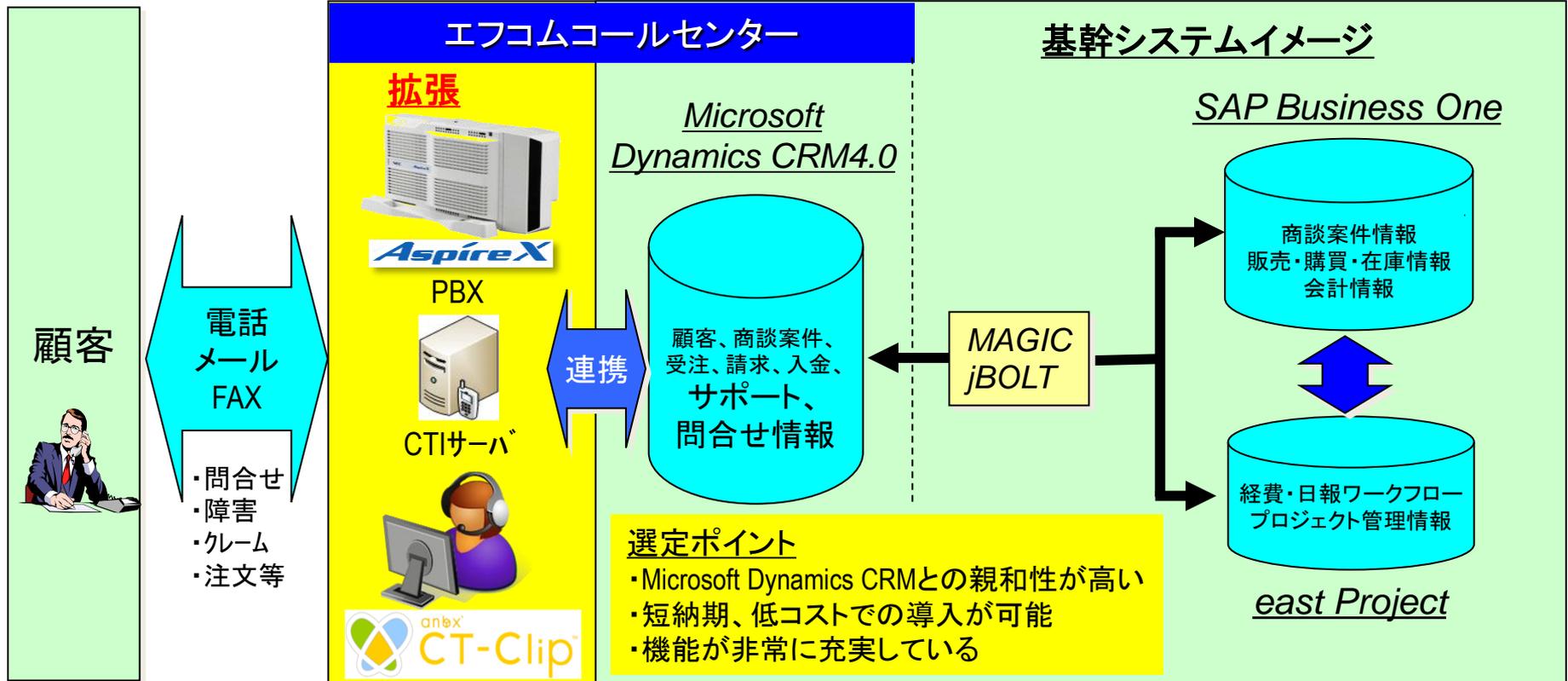


事業内容

- ・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

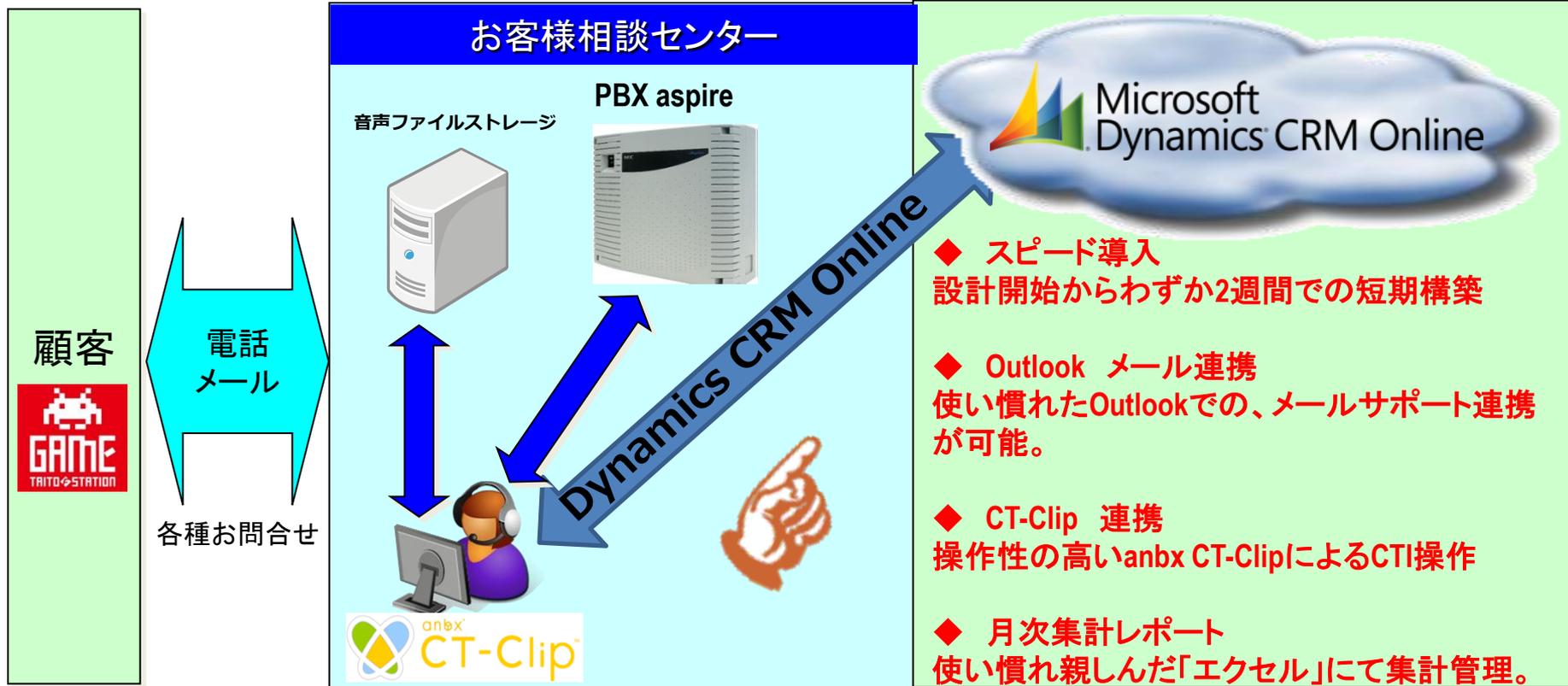


各ゲームセンターや各種ゲーム等のお問合せ窓口

- 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



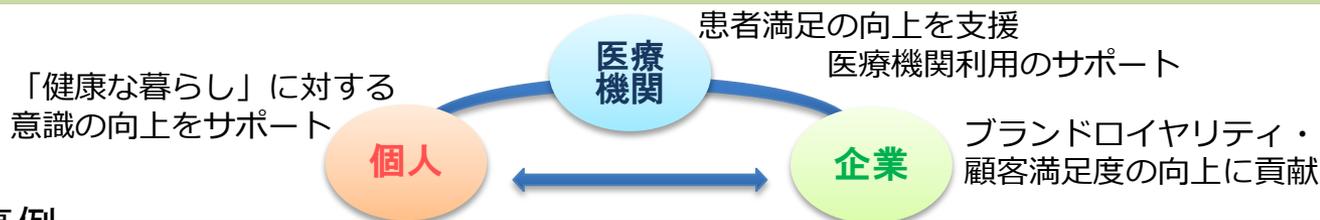
■ サービスの特徴

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!

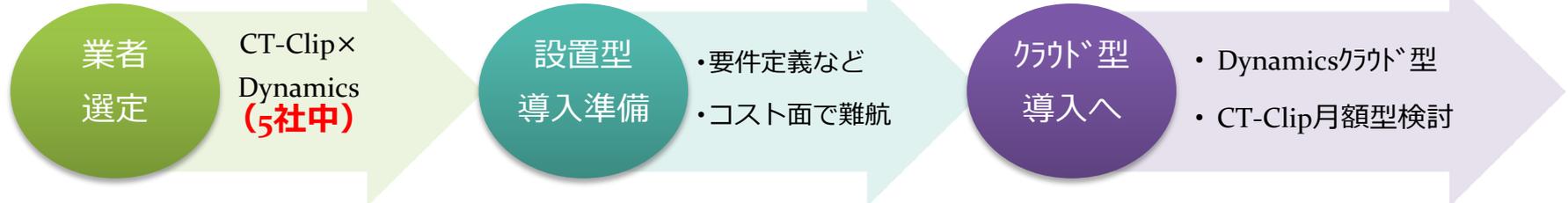
現状の限界

- 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

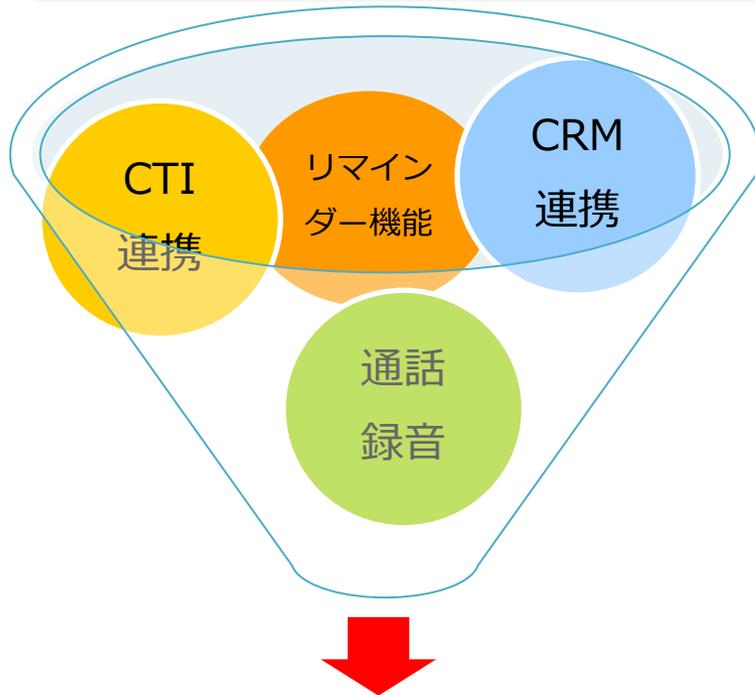
実際の業務フローやシーンに
合わせたアレンジメント

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。

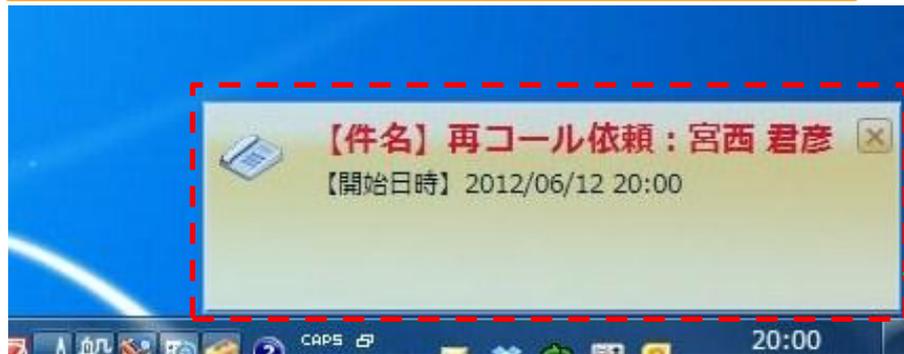
【リマインド画面フィールド】

▼ 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。

【画面イメージ】

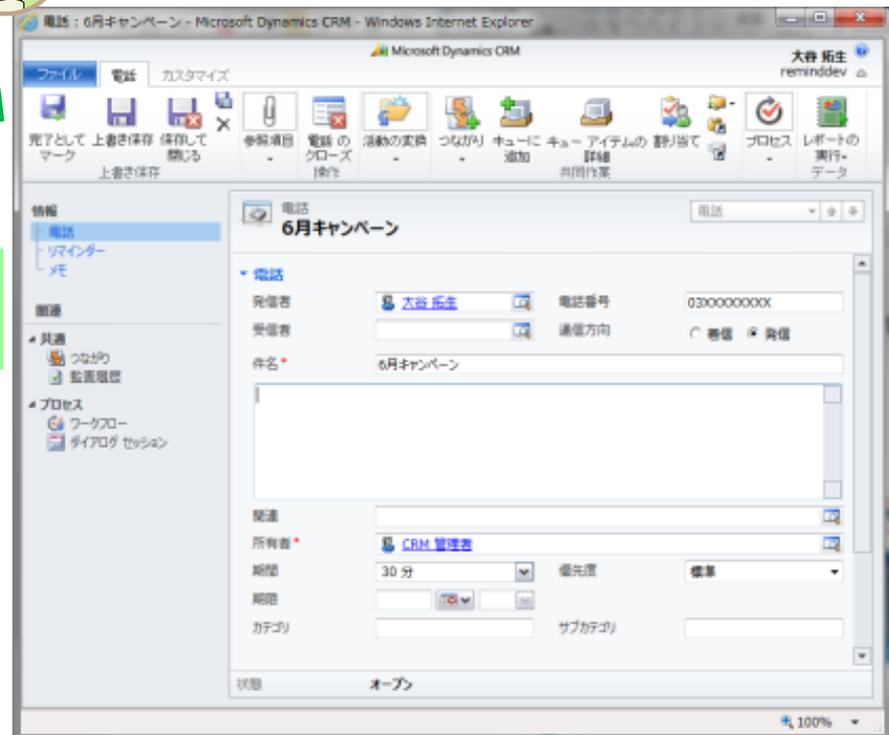
指定通知時刻にポップアップでユーザーに通知されます



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 customer record for '安田 永智 (サンプル)' (Yamada Eichi). The record details include:

- フリガナ (姓): 永智 (サンプル)
- 姓*: 安田
- 所属取引先企業/上司: バストシingas (サンプル)
- 部署:
- 役職: 購買アシスタント
- 電子メール: someone_e@example.com
- 顧客属性クラス: 優良顧客
- 住所: 事業所名, 国/地域 (日本), 郵便番号 (123-001x), 兵庫県, 市区町村, 番地 (新町1-2-x), 建物名, 電話番号, 住所の種類
- 職業: 購買アシスタント
- 勤務先電話番号: 05058216542
- 自宅電話: 0505528404x
- 携帯電話: 05055284100
- FAX: FAX番号A
- 通貨型: 円

On the right side of the interface, there is a desktop notification titled 'テスト回線 1 着信中' (Test Line 1 Incoming Call). The notification content is:

[取引先担当者]
 バストシingas (サンプル)
 安田 永智 (サンプル) (05055284100)
 役職: 購買アシスタント

Two callout boxes provide additional context:

- 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
- 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

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。

コールレポート			
内線番号	101	外線収容番号	1
着信ダイヤルイン	050-5528-4041		
着信・発信日時	2011/07/21 13:57:01.621	応答時間	217.345
接続日時	2011/07/21 14:00:38.966	通話時間	173.527
切断日時	2011/07/21 14:03:32.493		
保留回数	0	保留時間	0.000

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

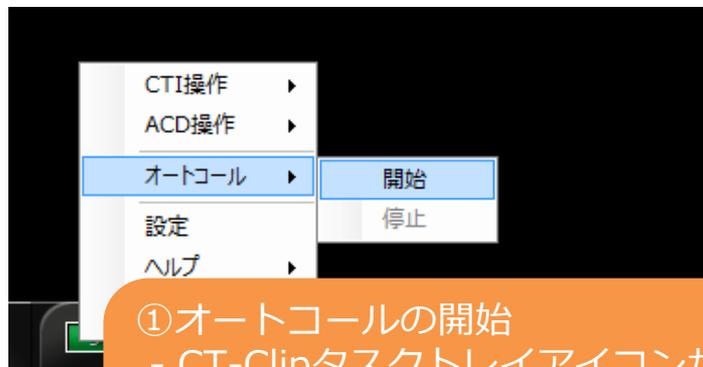
2-6) 通話時間

2-7) 切断日時

2-8) 保留時間

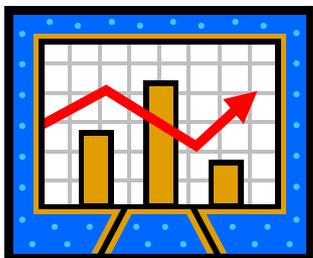
2-9) 保留回数

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。

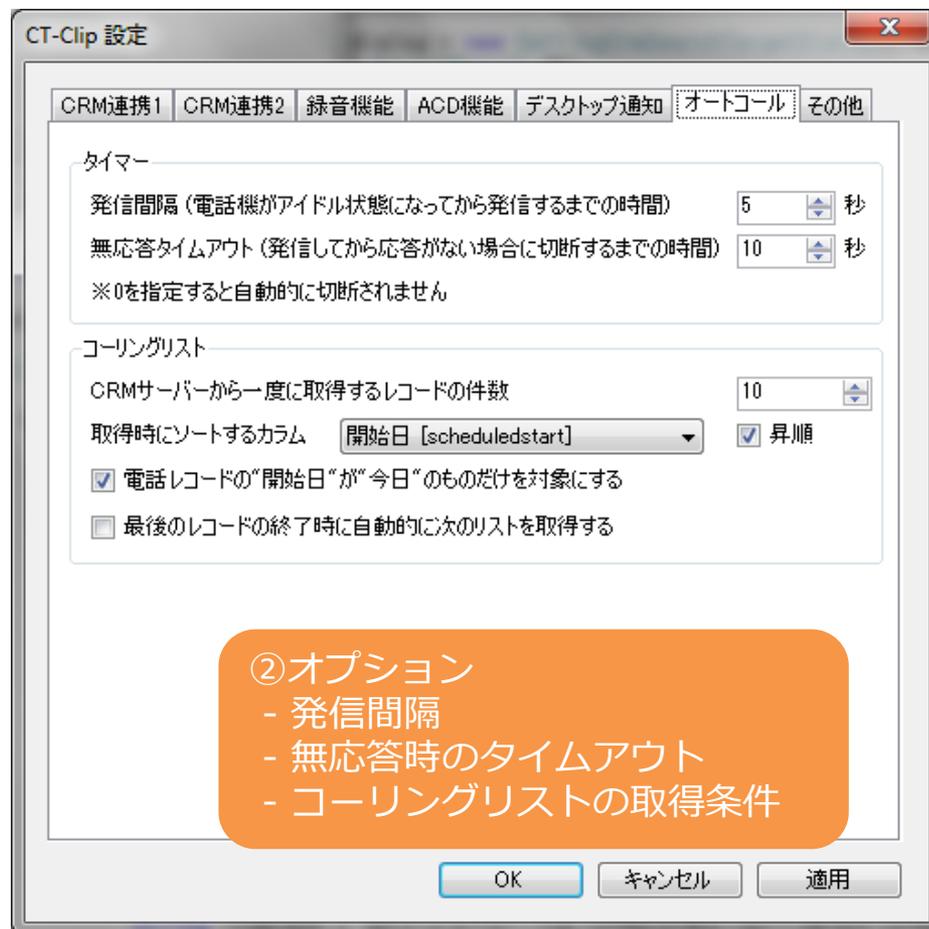


① オートコールの開始

- 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

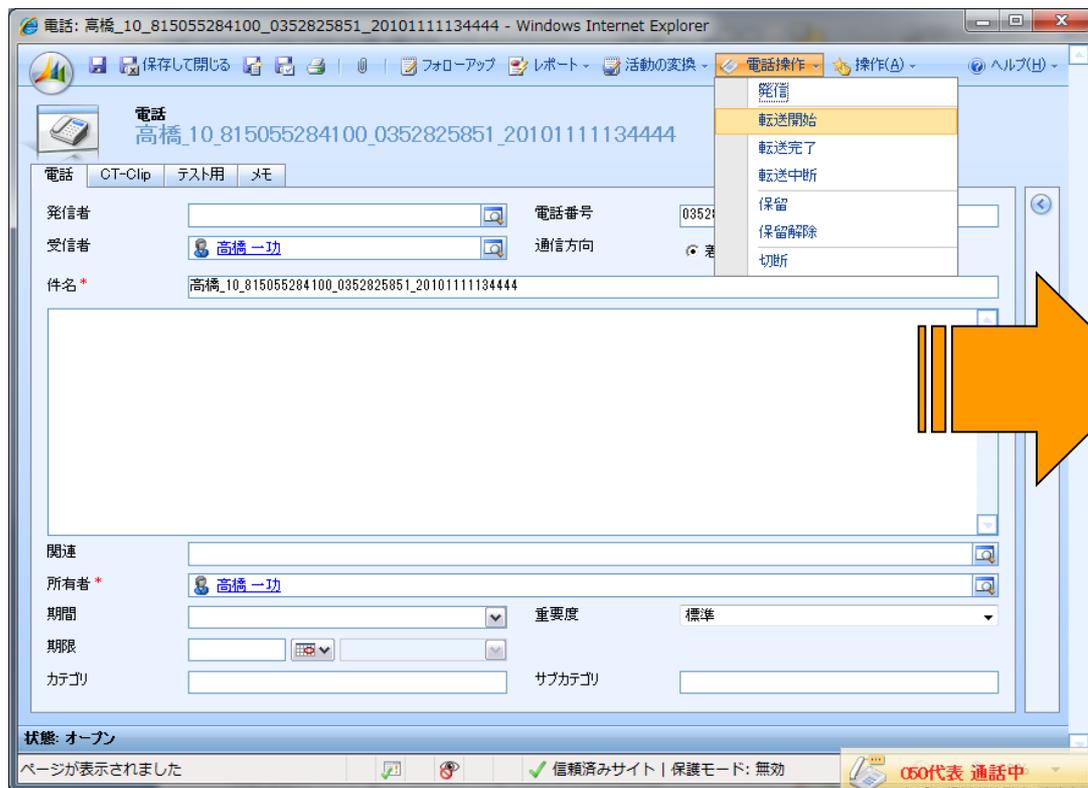


※稼働率アップのため、フォローアップコール等のオートコールを検討頂く商談が増えております。



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

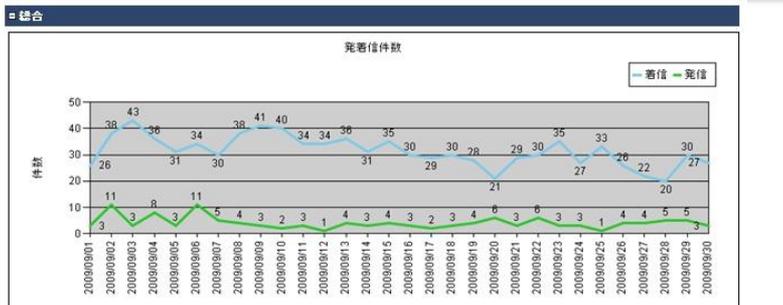


転送画面が新しくなりました！
各部署・会社ごとのメンバーの個別名称を見て転送可能です。

※ 別途CTIサーバが必要になります。

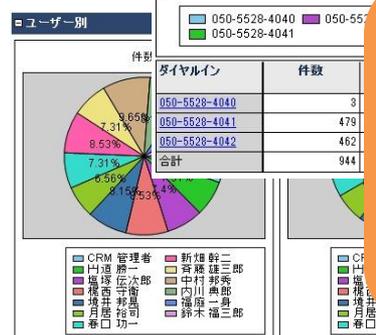
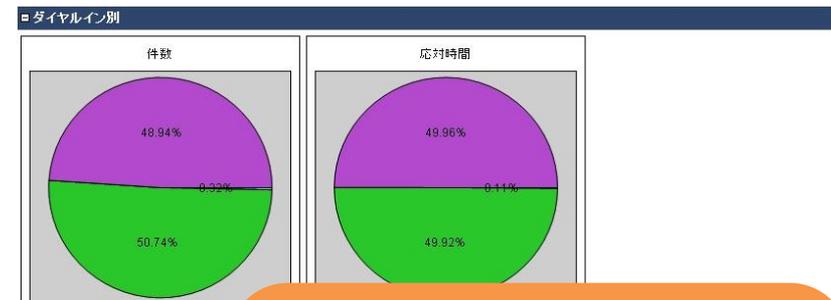
CTI連携機能により蓄積された情報から、Dynamics CRMのレポート機能を使用して簡単にコールレポートが作成でき、コールの傾向分析やエージェントの評価、クレーム時の対応など、多目的に利用することができます。

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)	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)
2009年 09月 01日 発信 050-5528-4041	19	6918.153	6918.153	0	364.113	364.113	0
050-5528-4042	7	2245.147	2245.147	0	320.735	320.735	0
合計	26	9163.300	9163.300	0	352.405	352.405	0
発信 合計	3	850.026	850.026	0	286.009	286.009	0
合計	29	10021.326	10021.326	0	345.563	345.563	0



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 守直	79	26556.759	25578.278	78.481	336.016	323.776	39.240
堀西 守直	91	31903.323	31836.212	67.111	350.404	349.849	33.556
堀井 邦晃	87	27461.293	27386.862	74.431	315.977	314.792	37.186
月屋 裕司	70	22829.577	22776.817	52.760	378.143	325.383	52.760
兼口 功一	78	27582.210	27540.650	41.560	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
 -発信信別件数、ダイヤルイン別着信件数の推移
 -年、月、日、発信信、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 22:02:16
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_20090908051850	CRM 管理者	着信	03-2232-019x	050-5528-4041	再生	2009/09/08 05:18:50

②CRM画面へのジャンプ

新しい電話_118_5055284042_032232019x_20090925204619

電話 CT-Clip 3分

発信者 小北 直美 電話番号 03-2232-019x

受信者 山川 典康 通信方向 着信

件名 新しい電話_118_5055284042_032232019x_20090925204619

録音再生

③録音再生 (メディアプレーヤーで再生されます)



Dynamics CRM Online月額費用

1CAL(クライアント) / ¥4,660 (マイクロソフトとの直接契約になります)

CT-Clip月額費用

クライアント数	契約期間 (か月)		
	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

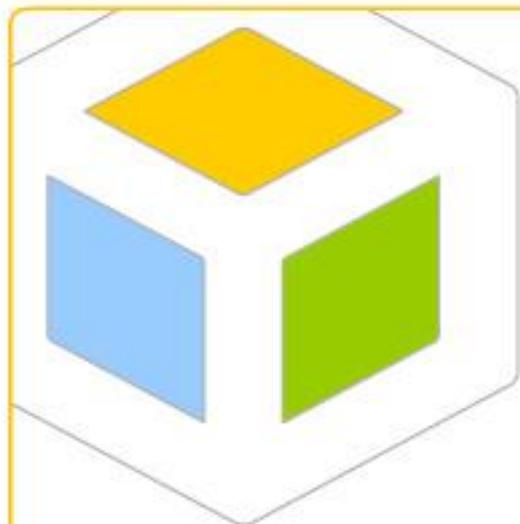
◇CT-Clipサポート費用について
月額 / ¥2,500 (@1クライアント)

※ 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。

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。

