

# 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**



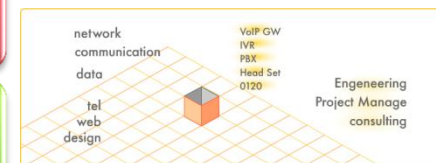
## anbx アドバンテージ

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。**

*AspireX*



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

NEC Empowered by Innovation

UNIVERGE

CT-Clip (シータイークリップ)

anbox

CT連携機能により蓄積された情報から、Dynamics CRMレポート機能を使用して簡単に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。

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

色割比率  
① 発着 着信  
② ダイヤルイン  
③ 外線収着番号(トランク)  
④ 発着番号  
⑤ エージェント(オペレータ)

製品の特徴  
UNIVERGE連携  
ダウンロード  
Links  
お問い合わせ

製品の特徴  
UNIVERGE Aspire Xと日本マイクロソフト社Dynamics CRMにおけるCT連携ソフトウェア、CTIサーバを別途設置せずに、クライアントから、営業管理ツール(SFA) + お客様対応の複数管理ツール(CRM)として活用できます。

	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™





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

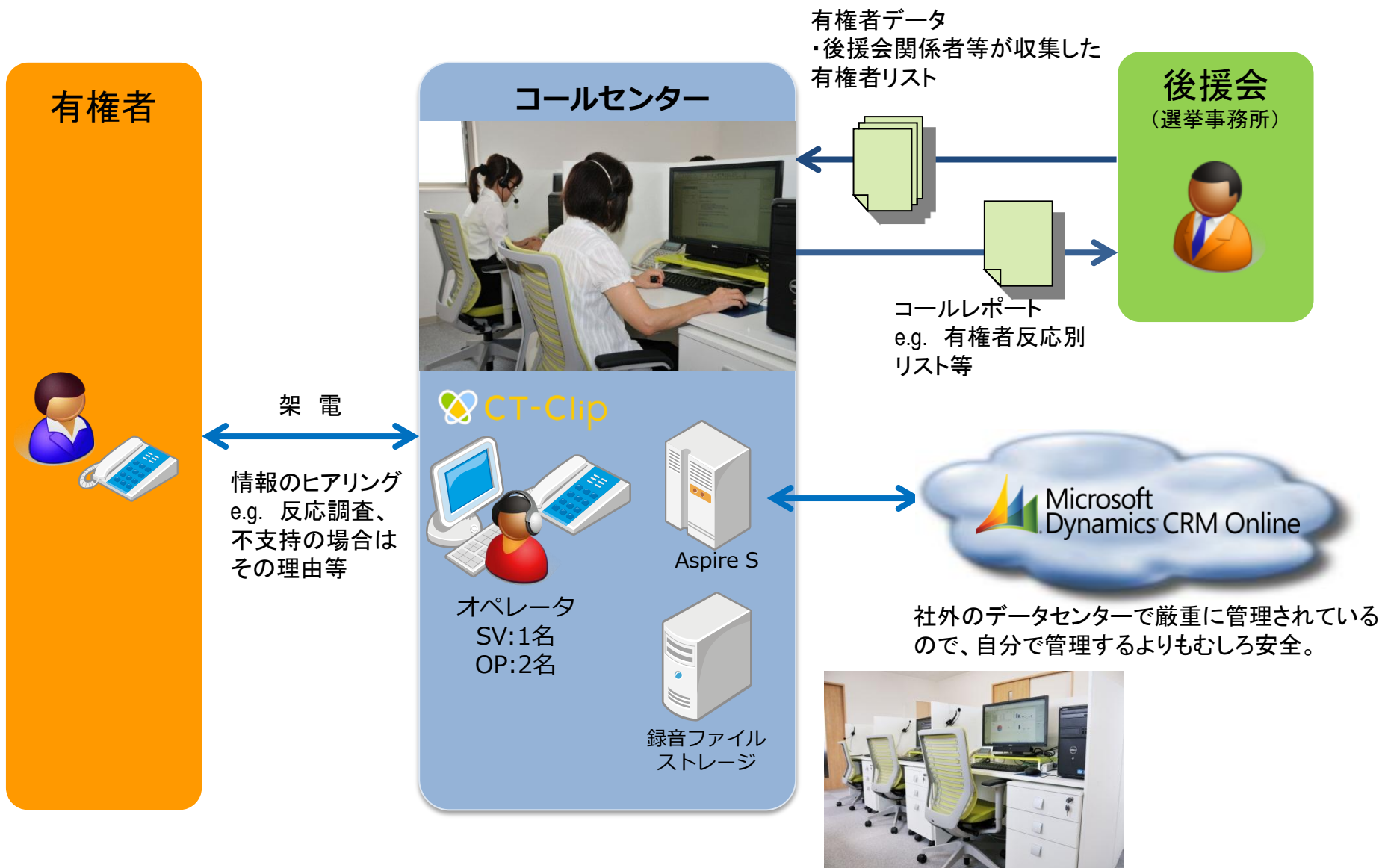
### ベネフィット：

- 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



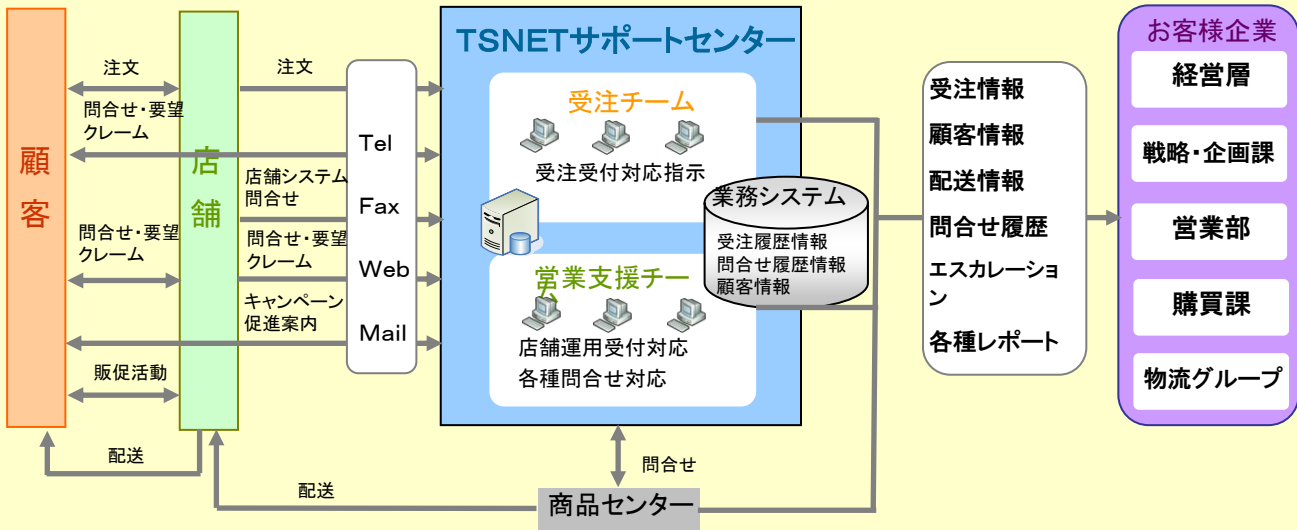


沖縄県宜野座市において、コールセンターを運営中。  
**席数規模：35席規模（2012年拡張済）**



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

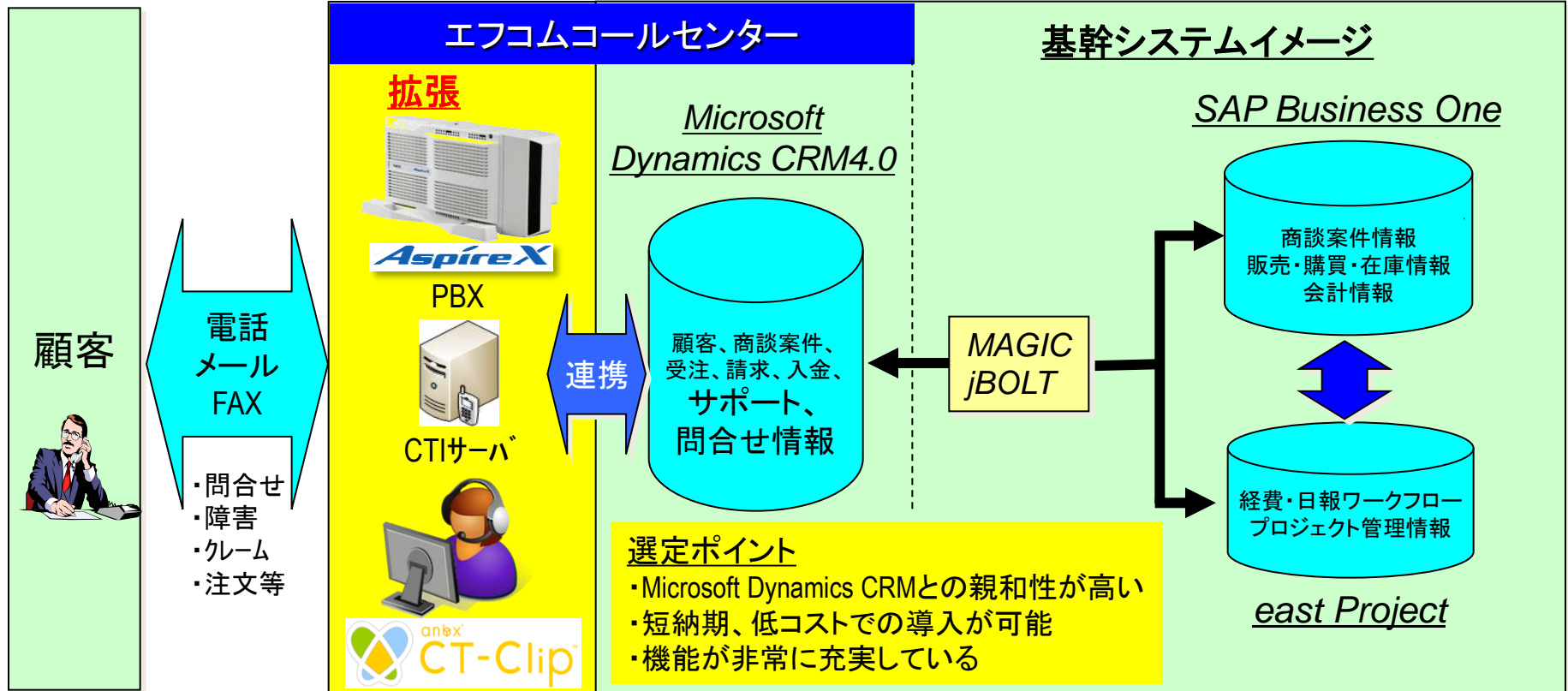


### 事業内容

- ・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

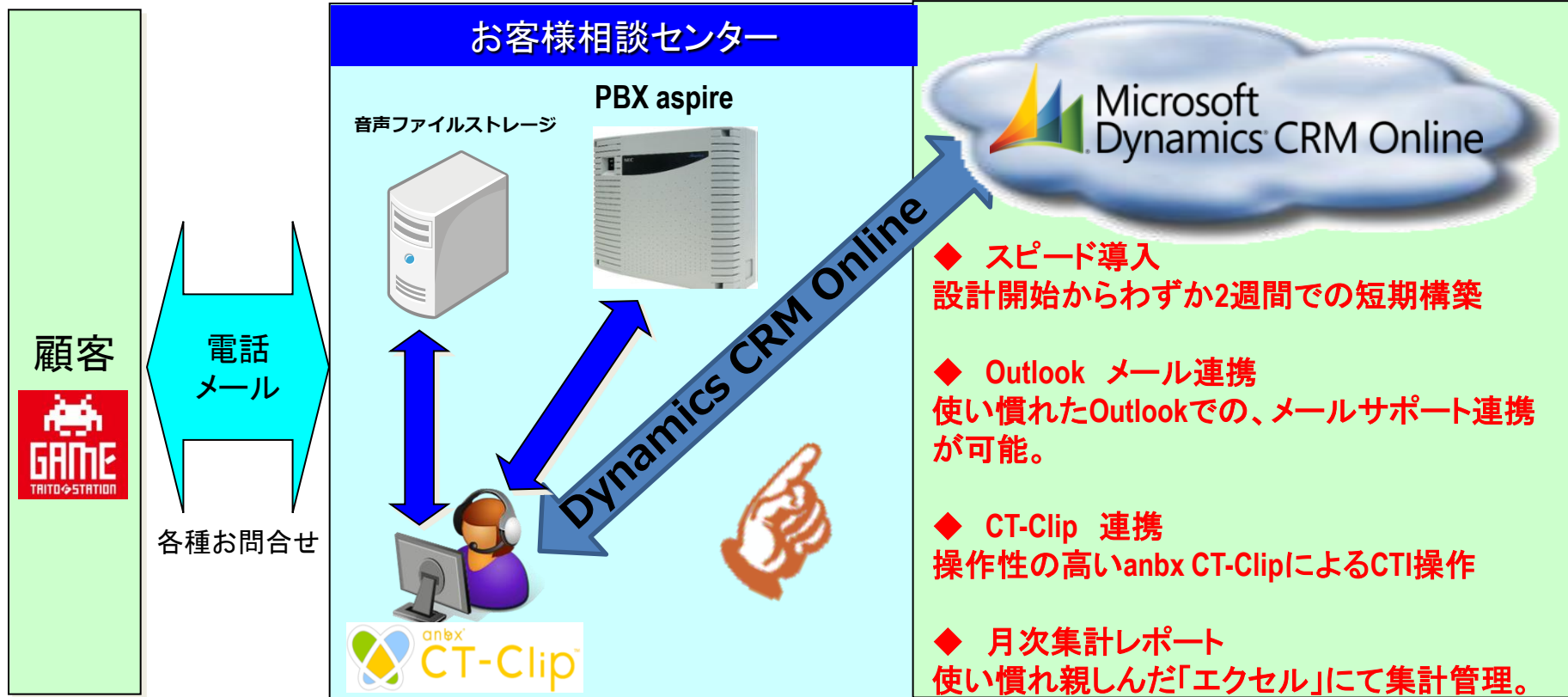


各ゲームセンターや各種ゲーム等のお問合せ窓口

- ① 電話 問い合わせ
- ② メール 問い合わせ

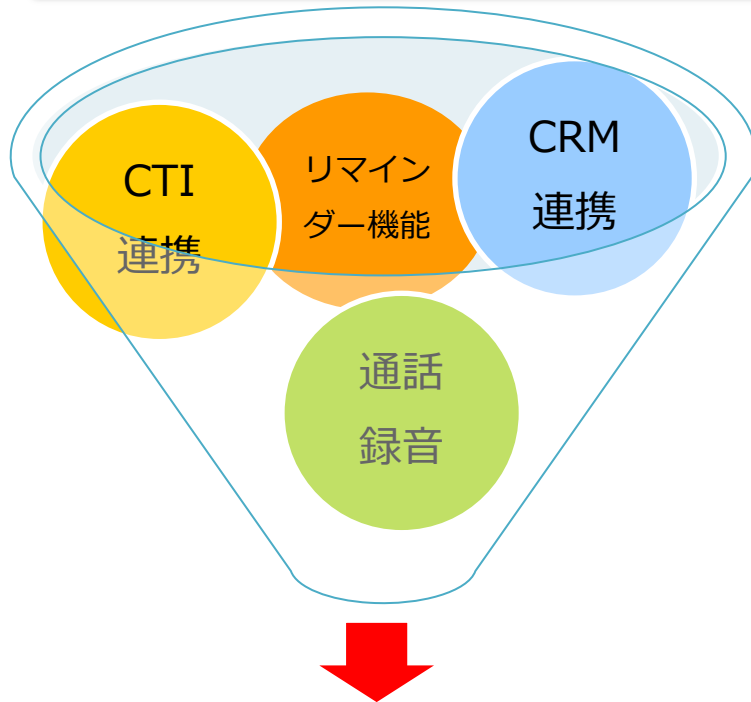
電話対応とメールサポートの統合サービスをオンラインにて実現

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！



# 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。

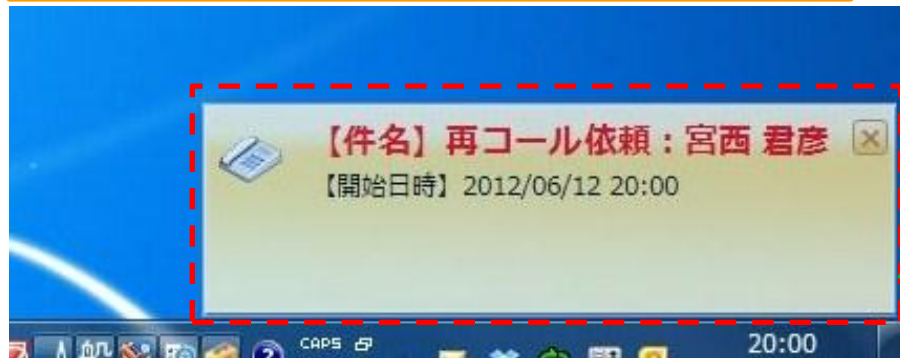
## 【リマインド画面フィールド】

▼ 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】

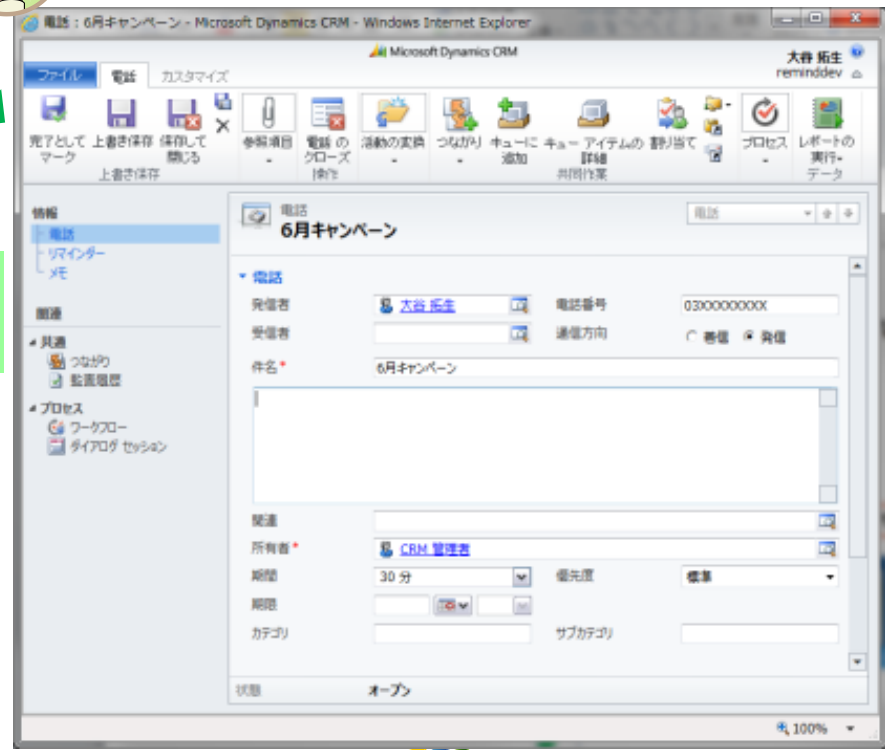
指定通知時刻にポップアップでユーザーに通知されます



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。

## 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。