

anbx Dynamics CRM CTI Solution

MS-6

失敗事例に学ぶ！初心者/中級者向け
～ 短期間・低価格・クラウド型コールセンター構築の基本

2010/11/18(木)

MS-6

anbx(アンビエックス)株式会社

代表取締役社長 高橋 一功



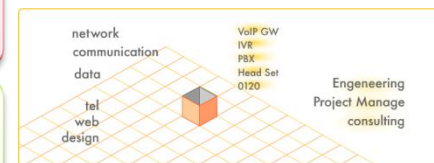
anbx アドバンテージ

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



～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

	内容	時間
1	① 失敗事例に学ぶ！初心者/中級者向け ～ 短期間・低価格・クラウド型コールセンター構築の基本 ② CT-Clip デモ	15:00 - 15:30
	<内容> ① クラウドで利用する場合、どのようなシステムが、使いやすいシステムといえるのか またそのシステムは、機能面と含めて、リーズナブルな金額での提供が可能なのか ② CTIと通話録音は、どのように連携して活用するのか また連携するとどのようなメリットがあるのか ③ コールレポートはどうやって活用するのか 実際にどのように運用面で、コールレポートを役立ててるのか	
2	お客様【株式会社とらうべ様】ご講演	15:30 - 15:45
	<内容> ① 株式会社とらうべ様 会社業務紹介 ② Dynamics CRM+CT-Clip Solutionを選択したポイントについて	

導入予定事例 株式会社 とらうべ 様

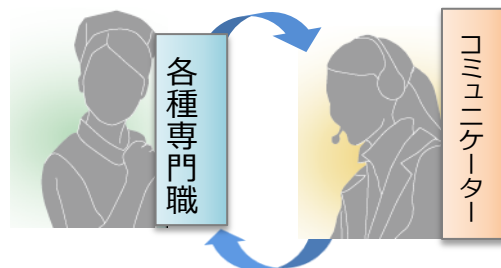
■事業内容

- ・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

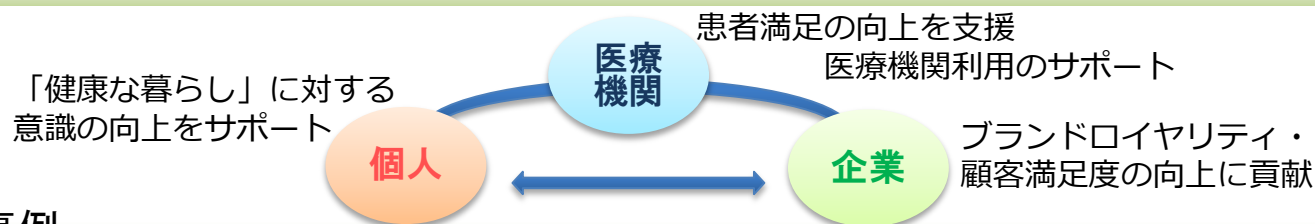


保健師・助産師・看護師・栄養士などの専門職が、相談者の心の声にまで耳を傾け、ベストな解決策を導く



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



株式会社 とらうべ 様 導入の決め手

anbx®

課題!

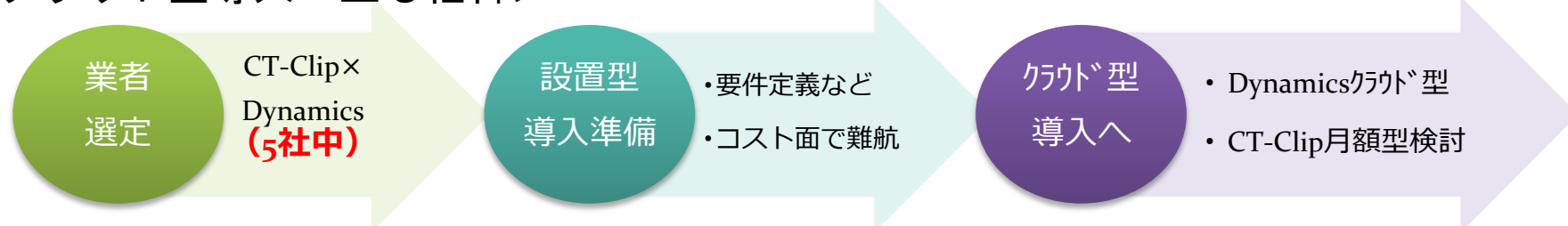
現状の限界

- 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

クオリティ

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！

導入事例

【株式会社ティーエスネット様】

anbx®

<http://www.tsnet-j.co.jp/index.htm>

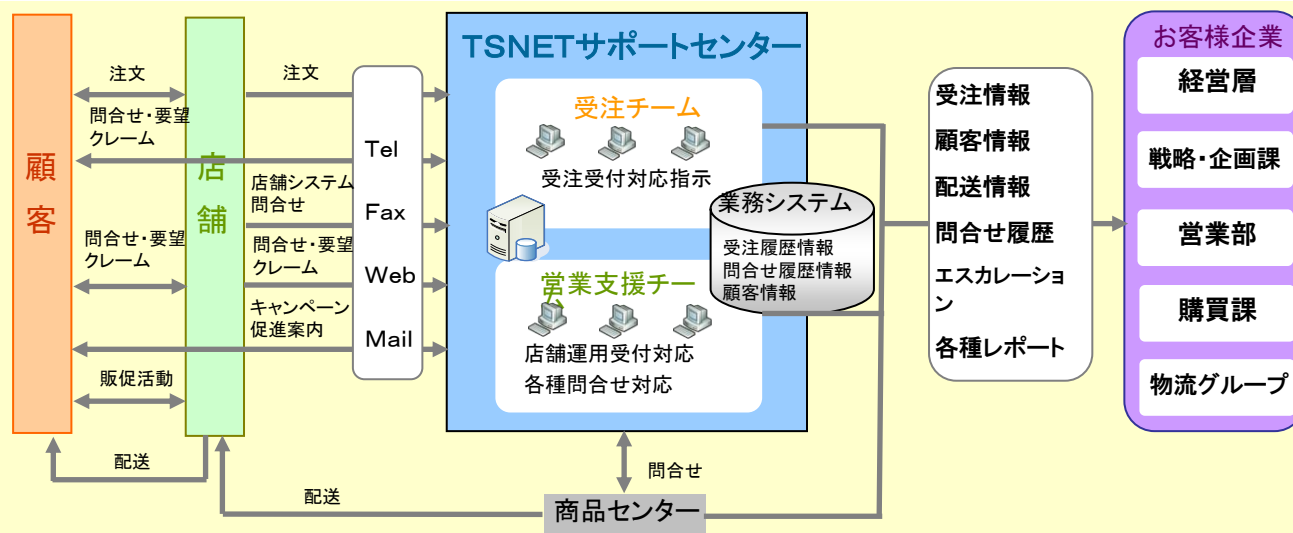


沖縄県宜野座市において、コールセンターを運営中。
席数規模：25席規模（拡張検討中）



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】



導入事例

(検討中)

【株式会社エフコム様】

<http://www.f-com.co.jp/>

anbox®

東北を代表するICT企業

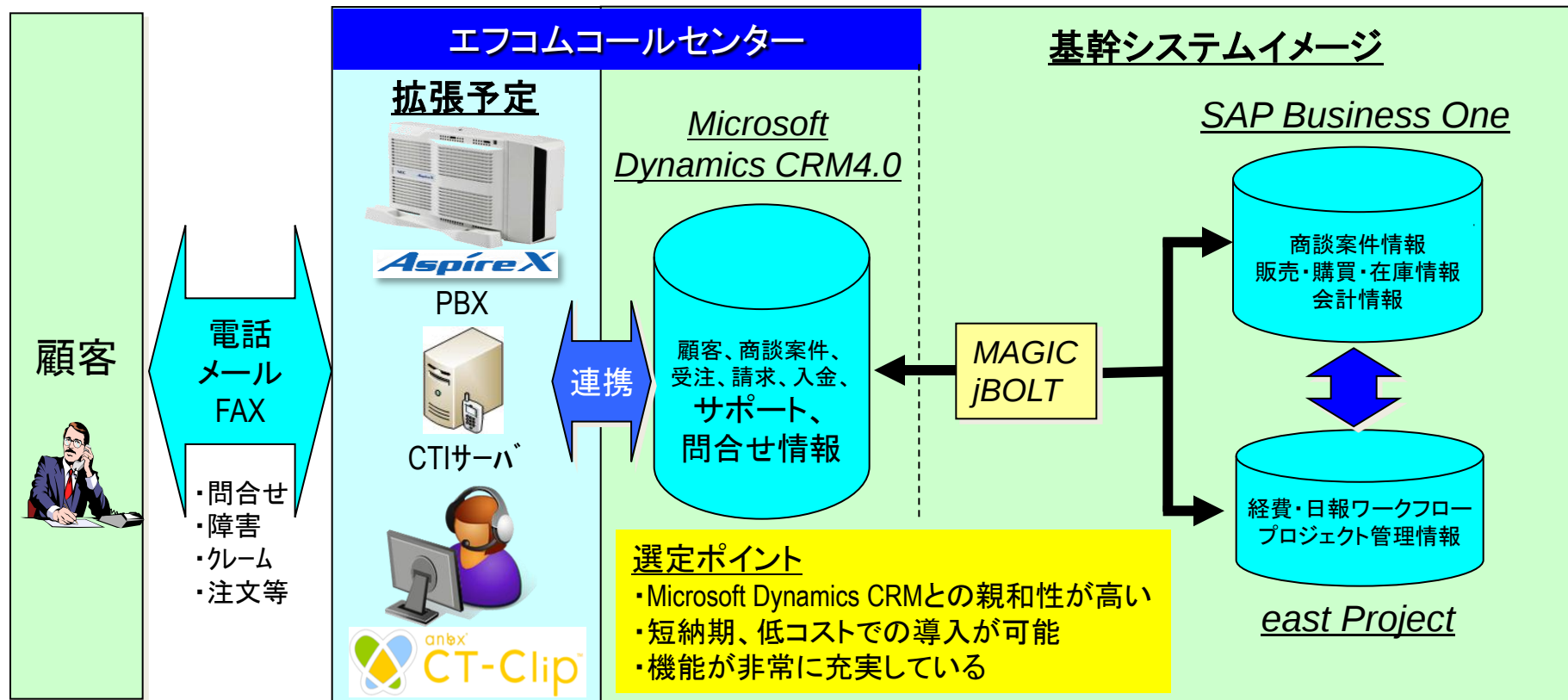


事業内容

- ・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

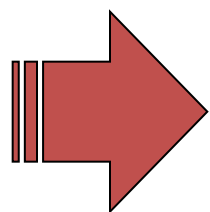
エフコムコールセンターを核に
ワンストップサービスを提供！

お客様の利便性を高めるワンストップサービスを実現！



	内容	SFA/CRM
1	当初 エクセルで管理 していたが、要件や案件やカテゴリ等を増やしていくにつれて、 管理が煩雑化 してきた・・・	CRM/SFA
2	履歴が追えないため、サポート案件における 最新の状況が不明 状況がすぐに把握できなかったため、結果的に、電話の保留が長くなってしまい、 お客さまに御迷惑 をおかけしてしまった・・・	CRM
3	最新の見積もりがメール から見つからない 前回提示と異なる金額で提示してしまい・・・	SFA
4	電話内容の確認が出来ていなかったため、お客様の意図する内容を 再度聞きおこし することができなかった・・・	SFA

	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	自社で画面変更等の運用メンテナンスを実施したい(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)

- 応対内容を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

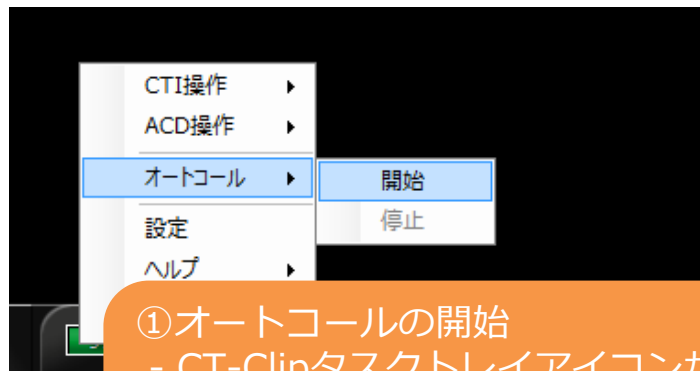
CRM連携

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

通話録音

- 通話内容を録音してファイルに保存
- CRMの応対履歴との関連付け

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。

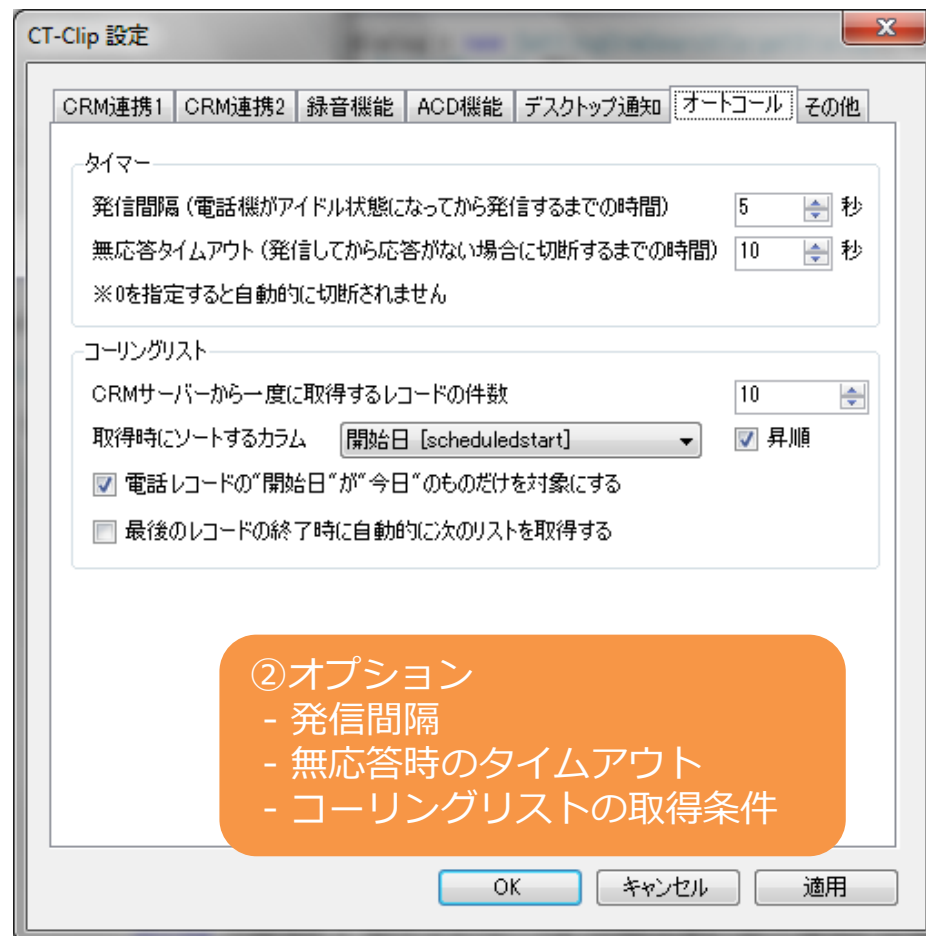


① オートコールの開始

- 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

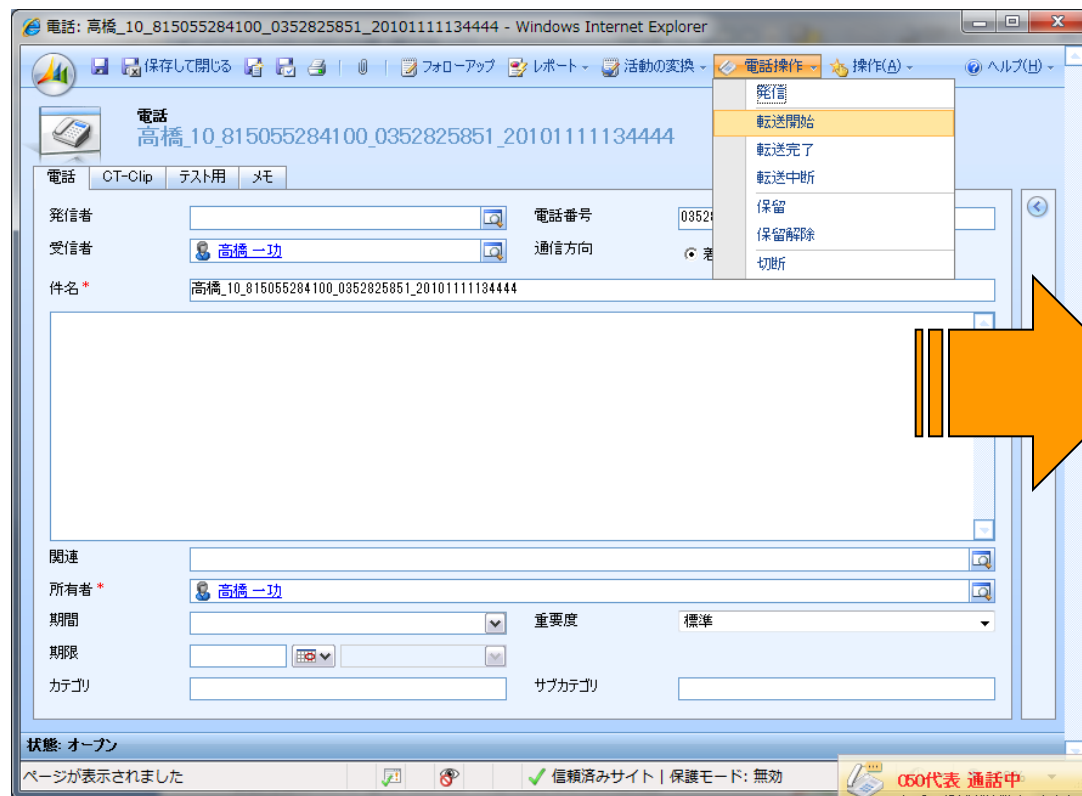


※稼働率アップのため、
フォローアップコール等の
オートコールを検討頂く商
談が増えております。



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



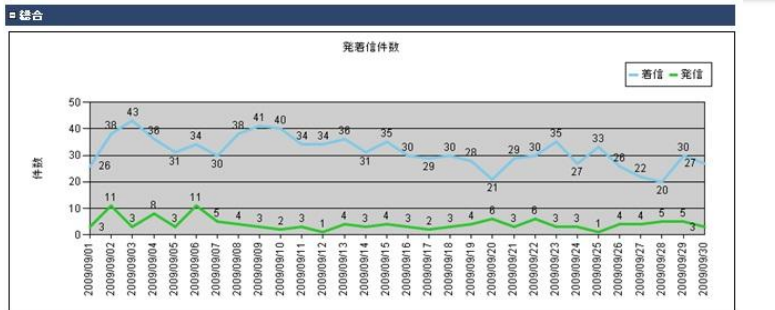
転送画面が新しくなりました！
各部署・会社ごとのメンバーの個別名称を見て転送可能です。

※ 2010年11月実装追加機能

CTI 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。

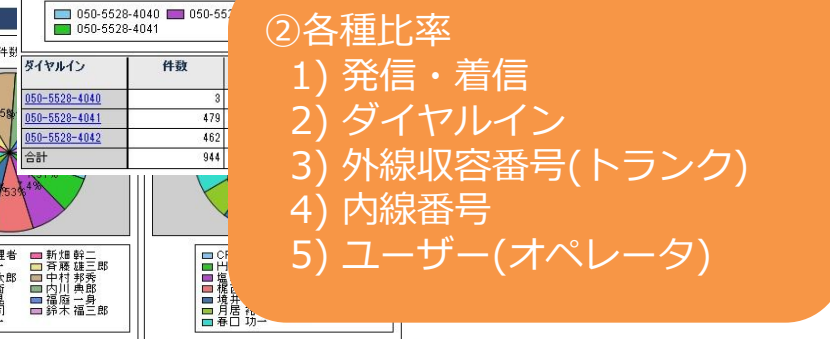
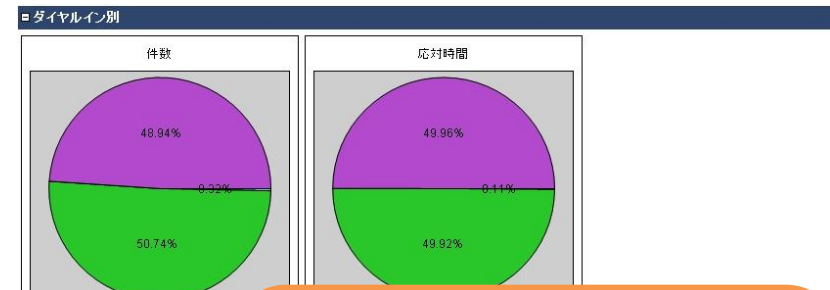
また、これらのDynamics CRMレポートはExcelにエクスポートすることができるため、企業・業務独自の集計やグラフ化も、特別なスキルを必要とせず、普段使い慣れたExcel上で容易に行うことができます。



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



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	26830.331	26830.331	130.503	374.931	374.931	32.626
堀江 守雄	79	26556.759	26576.278	78.481	336.016	337.776	39.240
堀江 守雄	91	31903.323	31836.212	67.111	350.404	350.404	35.556
堀江 邦晃	87	27461.230	27386.862	74.371	315.977	314.792	37.186
月屋 裕司	70	22829.577	22776.817	52.760	378.143	375.383	52.760
山口 功一	78	27582.210	27540.650	41.560	373.914	373.914	20.830

CTI Solution – コールレポート②

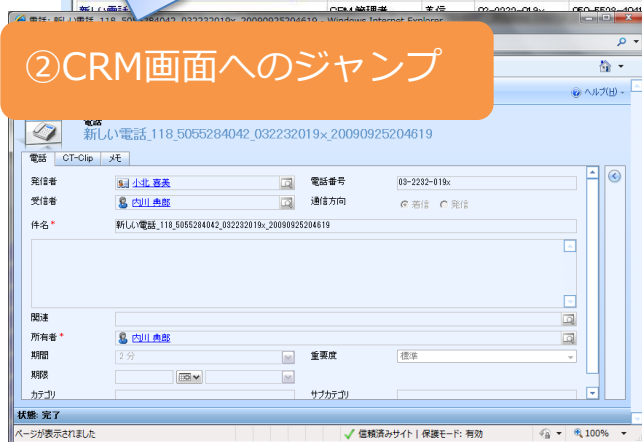
電話1件毎の詳細な情報を一覧形式で出力することができます(①)。
この一覧から、該当レコードのDynamics CRM画面にジャンプしたり(②)、特定の通話の録音を再生することも可能です(③)。

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 | |

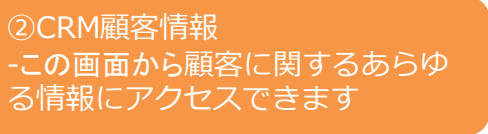
②CRM画面へのジャンプ



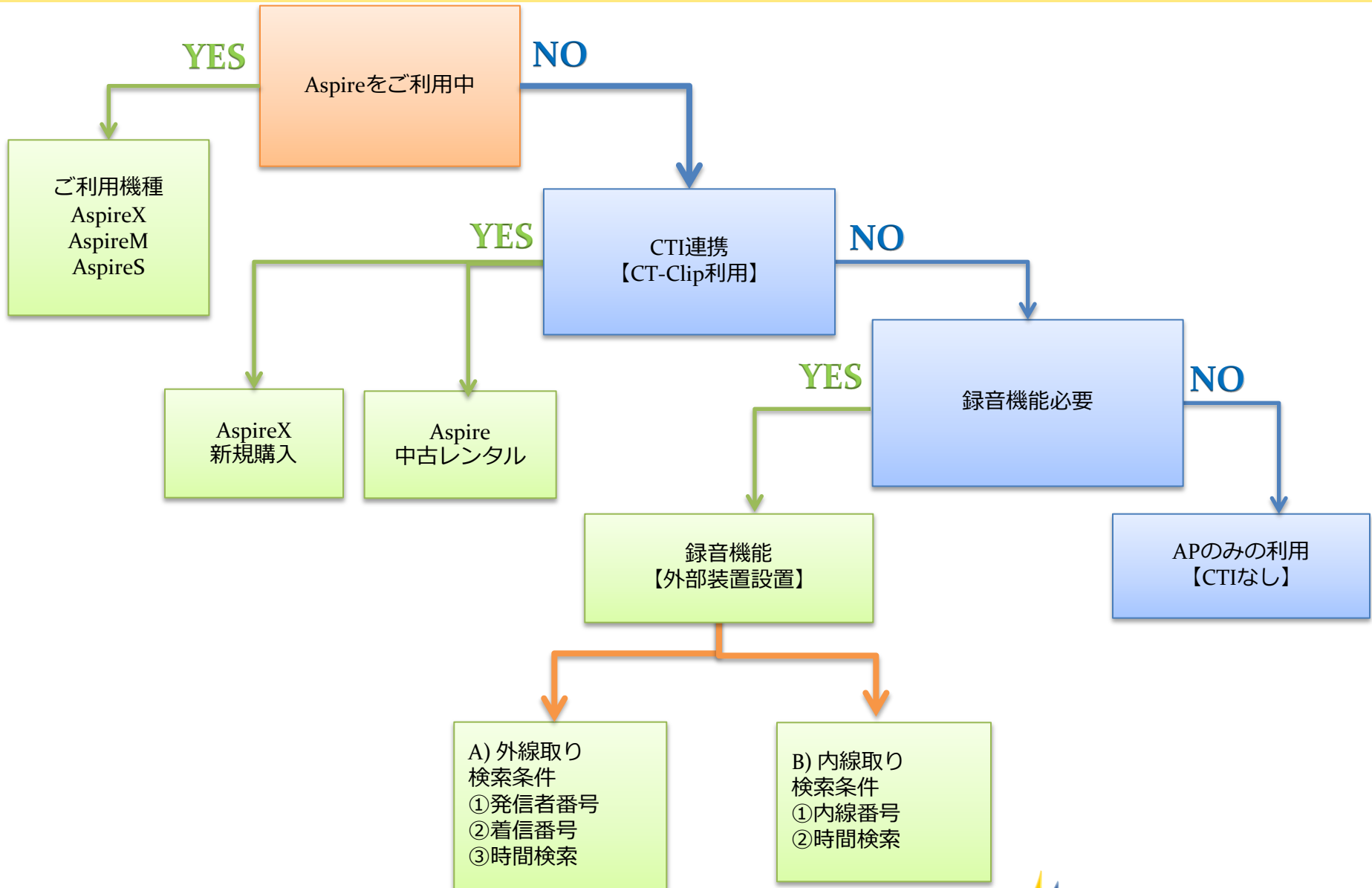
③録音再生 (メディアプレーヤーで再生されます)



an**b**x®



Dynamics CRM Online ご利用チャート



Dynamics CRM Online月額費用

1CAL(クライアント) / ¥4,000-¥5,000相当 【正式金額は未定】

※ 申し込み、請求方法、サービスレベル等は、現在マイクロソフト様にて検討中です。

※ USAにおいて、すでに\$44@1CALにて、提供されております。

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	¥4,000	¥32,000
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					¥82,000

＜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	¥4,000	¥32,000
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					¥74,500

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	¥4,000	¥60,000
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					¥150,000

＜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	¥4,000	¥60,000
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					¥135,000

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nbxィックス) 株式会社
 〒166-0003 東京都杉並区高円寺南 4 - 2 7 - 1 8
 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。

