

コールセンター

特徴

対応品質向上

顧客DBやコンタクトなど諸履歴DBに基づく顧客ごとの的確な対応が可能

生産性の向上

エージェント支援機能によるコールセンターの生産性向上
トークスクリプト/スクリーンポップ/スキルベースの転送/プレビュー・ダイヤル



お客様満足度、ビジネスチャンスの拡大

電話はもちろん、FAXやWeb、電子メールを利用したコールセンターの構築

既存システムとの連携

既存システムとの連携により、迅速かつ的確なサービスを提供
キャンペーン管理やワークフローとの連携も加えて統合されたCRMソリューション構築も可能

大規模から小規模まで柔軟なシステム構築

3階層クライアント・サーバー インフラストラクチャーによる、大規模から小規模までの構築が可能

戦略的CRMの実現

情報共有/情報分析による見込客の発見や離反分析の実現

基本機能

アプリケーション

対応履歴
進捗管理
トークスクリプト表示
ブロードキャスト機能
FAQ
全文検索機能

IVR(Interactive Voice Response)機能

音声応答機能
ホスト連動機能
オペレータ転送機能

CTI機能

電話操作、画面ポップアップ
IVR連動
呼のコントロール

追加機能

Web対応

Web経由でのより高度な対話機能

コールセンターシステムによるソリューション

効率化

電話応答率アップ(運用による)
電話回線の有効利用
処理時間短縮
オペレータコストの削減
入力プロセスの簡素化

対応品質向上

即答率のアップ
マルチチャンネルアクセスによる販売機会の増加
適切な電話対応
進捗管理

情報活用

顧客データ集約によるパーソナライズ化された情報の提供
複合提案サービス(クロスセリング)
潜在利用客の発掘
顧客階層別アプローチ