

コンタクトセンターサービス
(CommuniMax/CC)
ご紹介資料

Contents

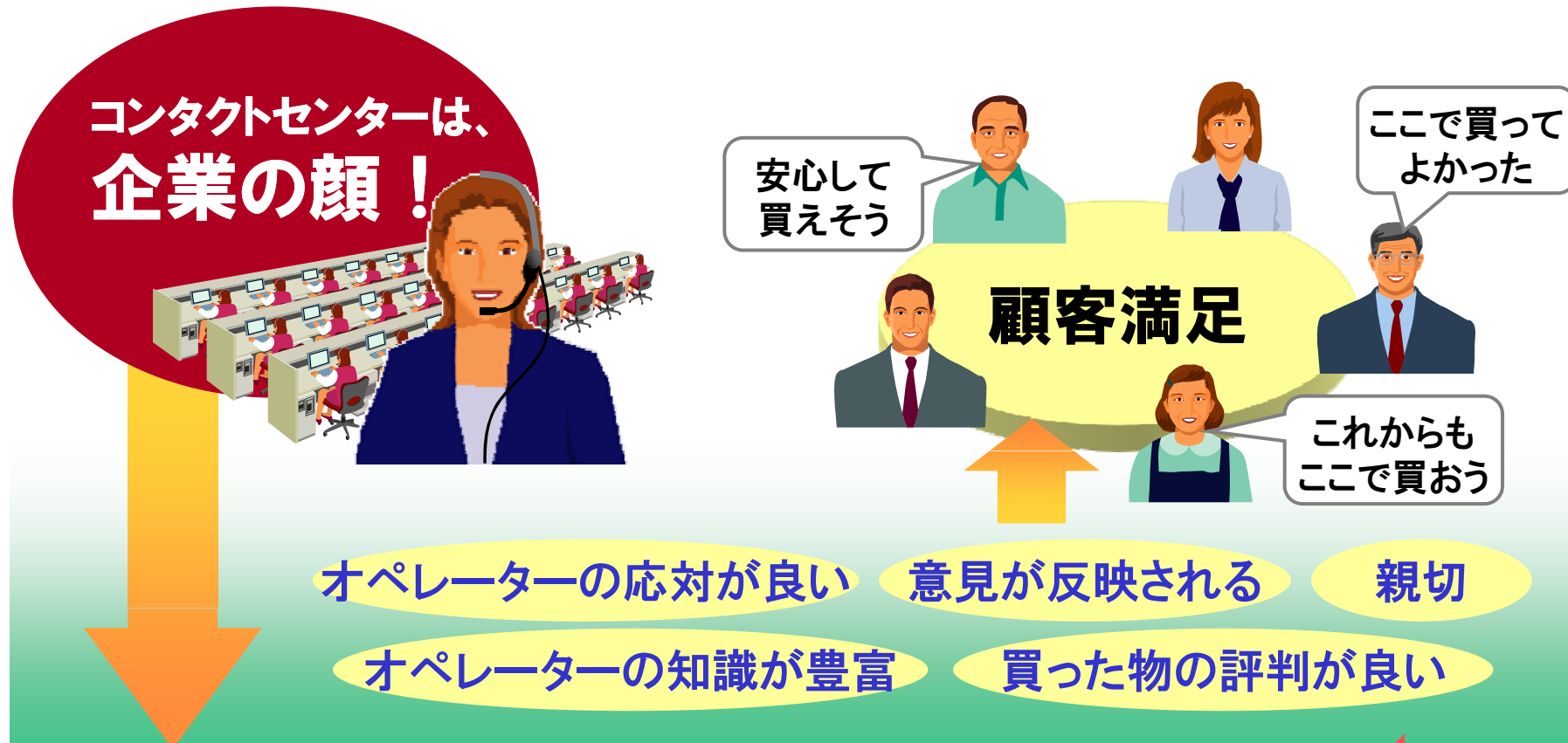
1. **コンタクトセンターとは？ CommuniMax/CCとは？**
2. **コンタクトセンター におけるBCP対応**
3. **サービス概要**

付録1	CommuniMax/CC	基本機能
付録2	CommuniMax/CC	管理者機能

1

コンタクトセンターとは？
CommuniMax/CCとは？

1-1. コンタクトセンターの役割



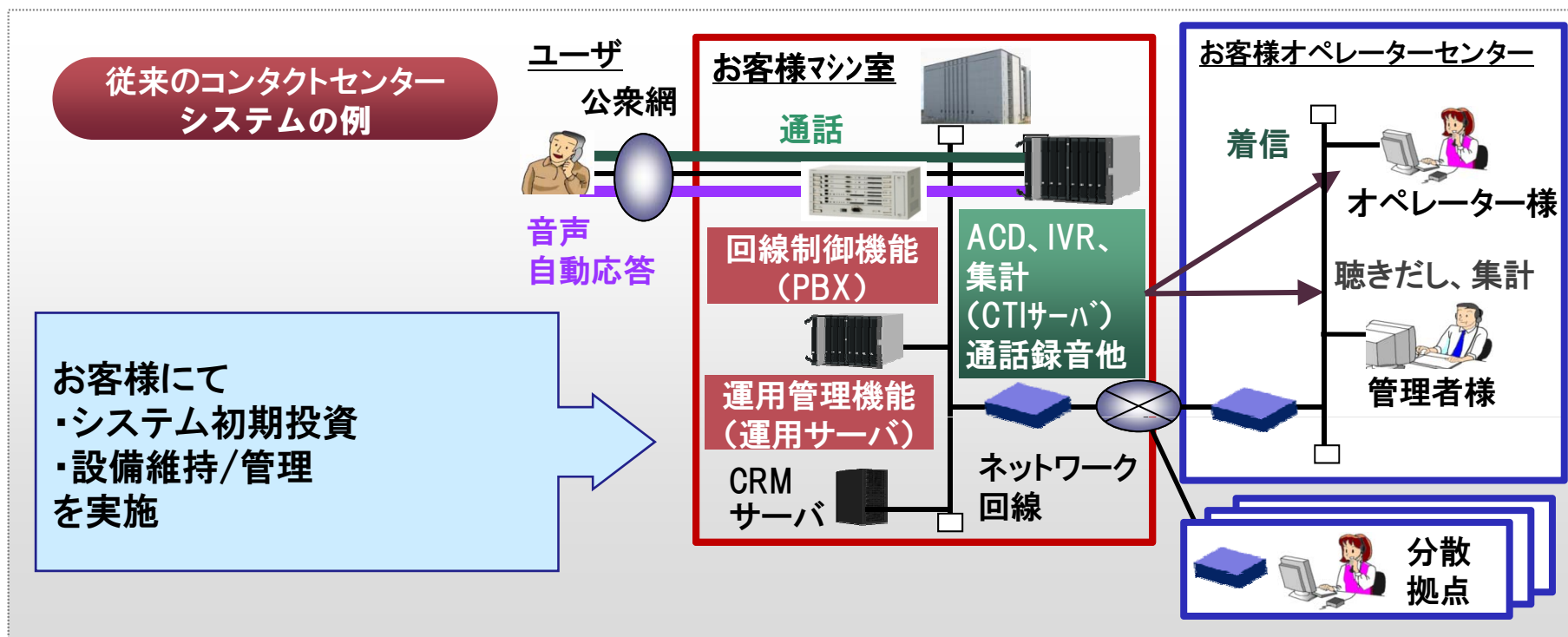
コンタクトセンター

重要

- ①適切に要求・依頼を受け付けて
- ②依頼・要求が適切な担当営業やカスタマーサポートに素早く伝わって
- ③お客様に対してきちんとアクションを取る

1-2. 従来のコンタクトセンターシステム

従来のコンタクトセンターシステムはお客様にて設備を立上げ、維持管理をする必要がありました。



PBX : Private Branch eXchange
ACD : Automatic Call Distribution
IVR : Interactive Voice Response
CTI : Computer Telephony Integration

CRM : Customer Relationship Management

1-3. 昨今のコンタクトセンター事情とCommuniMax/CC

しかし、コンタクトセンター設置ニーズのますますの高まりとともに大規模化が進み、問題点も出てきています。また、災害時においてもこれまで以上に業務の継続性が求められております。



災害時こそ、お客様窓口が重要(BCP)

場所代が...

繁忙期のシステム増強が大変

情報システムの運用が煩雑だな...

そこで、

SaaS型コンタクトセンターソリューション

CommuniMax/CC

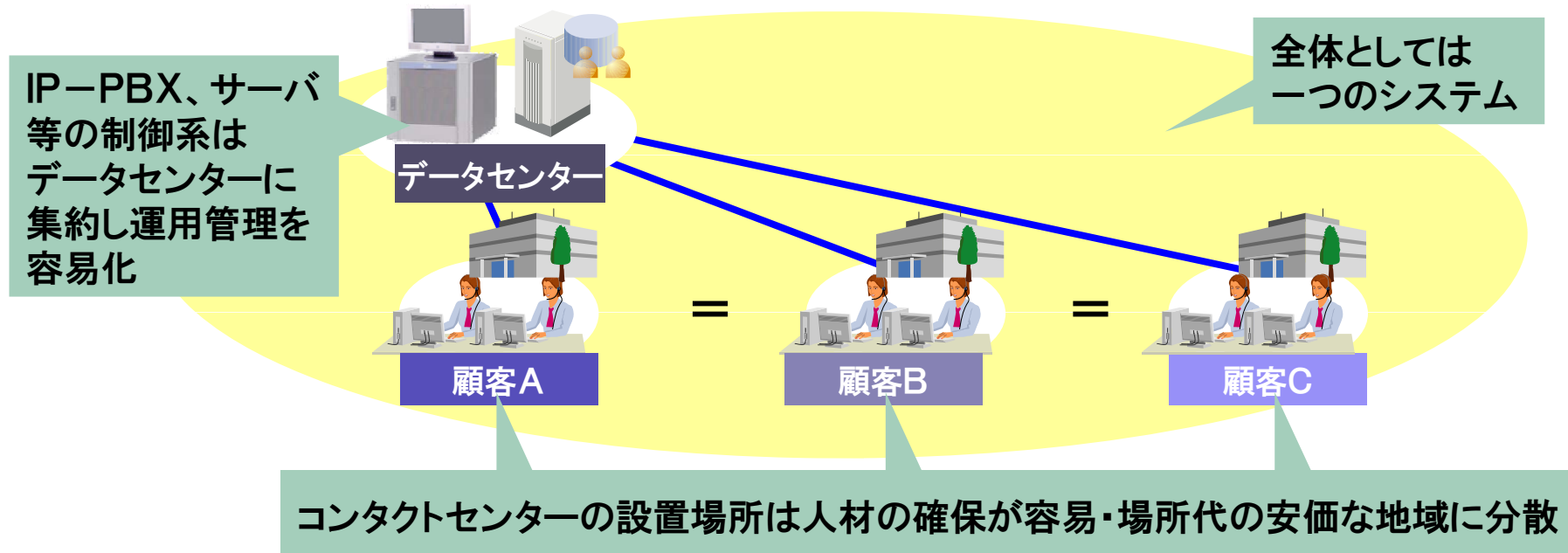


CommuniMax/CC

- 共有型コンタクトセンターを月額サービスにて提供
- 分散コンタクトセンターの統合によるバーチャルコンタクトセンター化
- 大規模化に対応可能なアーキテクチャを採用
- マルチサイト管理機能、稼働状況把握機能を強化



■ SaaS型コンタクトセンターとは？



1-5. SaaS型コンタクトセンターサービスの特長

① 月額料金でシステムが使える

- ・高額のシステム初期投資費用を必要とせずコンタクトセンターを開設できます。
- ・コール数(席数)に応じた増減が可能です。(季節変動やイベントへの対応)

② 高信頼なコンタクトセンターシステム

- ・長年養った高信頼技術と、システムをデータセンターに設置することで高信頼性を実現します。

③ お客様の運用負担を軽減

- ・データセンター側での自動運用によるお客様の運用負担軽減、および稼働監視サービスにより、万が一のシステムトラブル発生時にも迅速な対応が可能です。

④ 短期構築でシステム稼働までスピーディに対応(SaaS)

- ・ACD,IVRなど標準機能はテンプレートでご提供。導入期間の短縮を実現します。(ご要望によりカスタマイズにも対応可能)

⑤ BCPへの対応

- ・災耐センターとしてSaaS型コンタクトセンターを利用可能です。
- ・端末設備のシンクライアント化により、災害時の在宅オペレーター化が可能です。

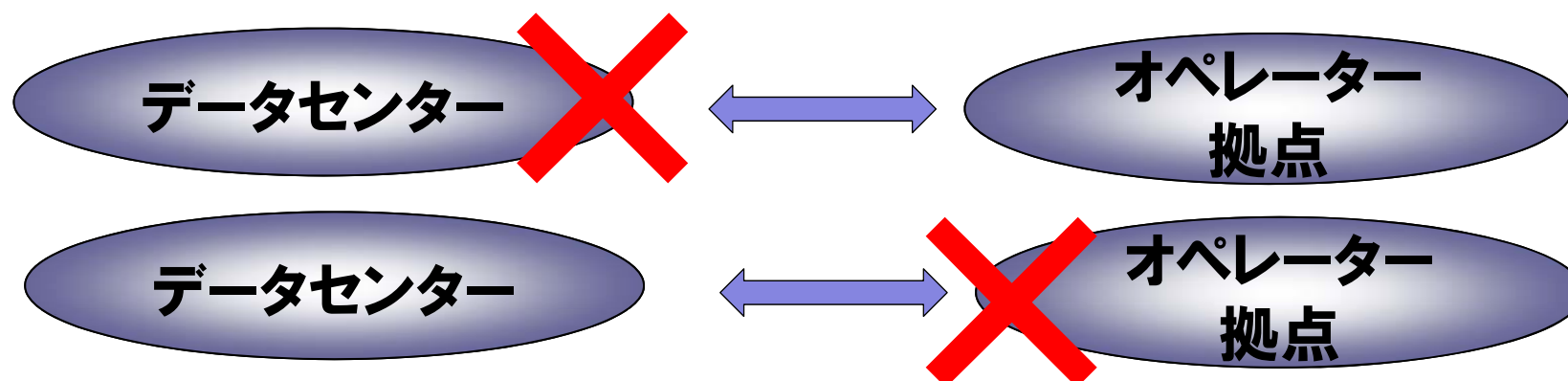
2

コンタクトセンター における BCP対応

コントラクトセンターのBCPへの対応

災害時に、より必要性の高まるコントラクトセンターを継続して運用する方法の検討が早急に求められています。

コントラクトセンターのBCP対応については、大きく2つに分けられます。



データセンターとオペレーター拠点のどちらが被災してもコントラクトセンターの運用はできません。



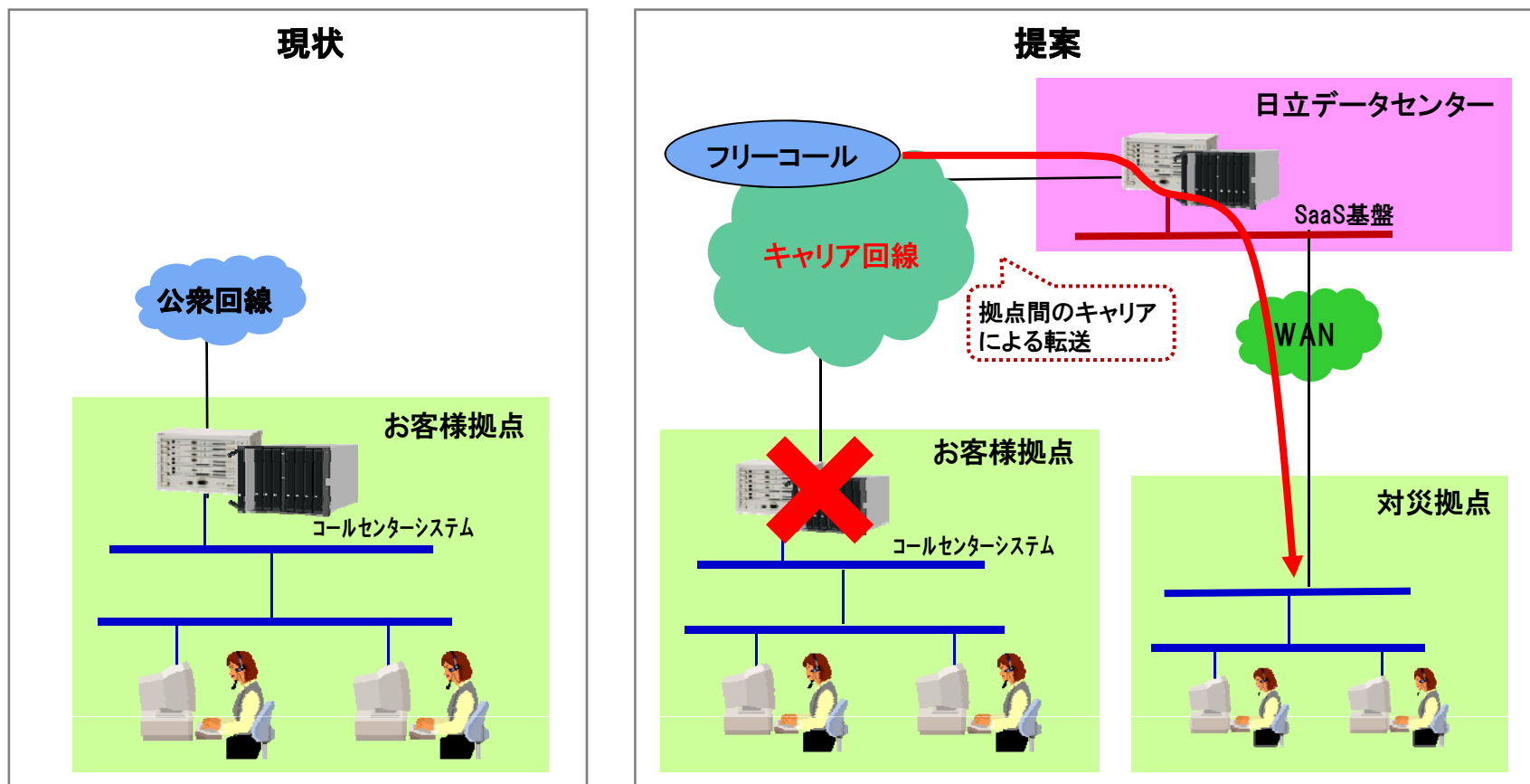
データセンターとオペレーター拠点の両方の対応が必要

2-1. BCP対応例(データセンター被災)

■ データセンター被災時の災対サイト新規開設

【現状】 自社内に設備があるが災害時には利用が出来ない

【要件】 災害時においても業務継続を行うために対災サイトが必要

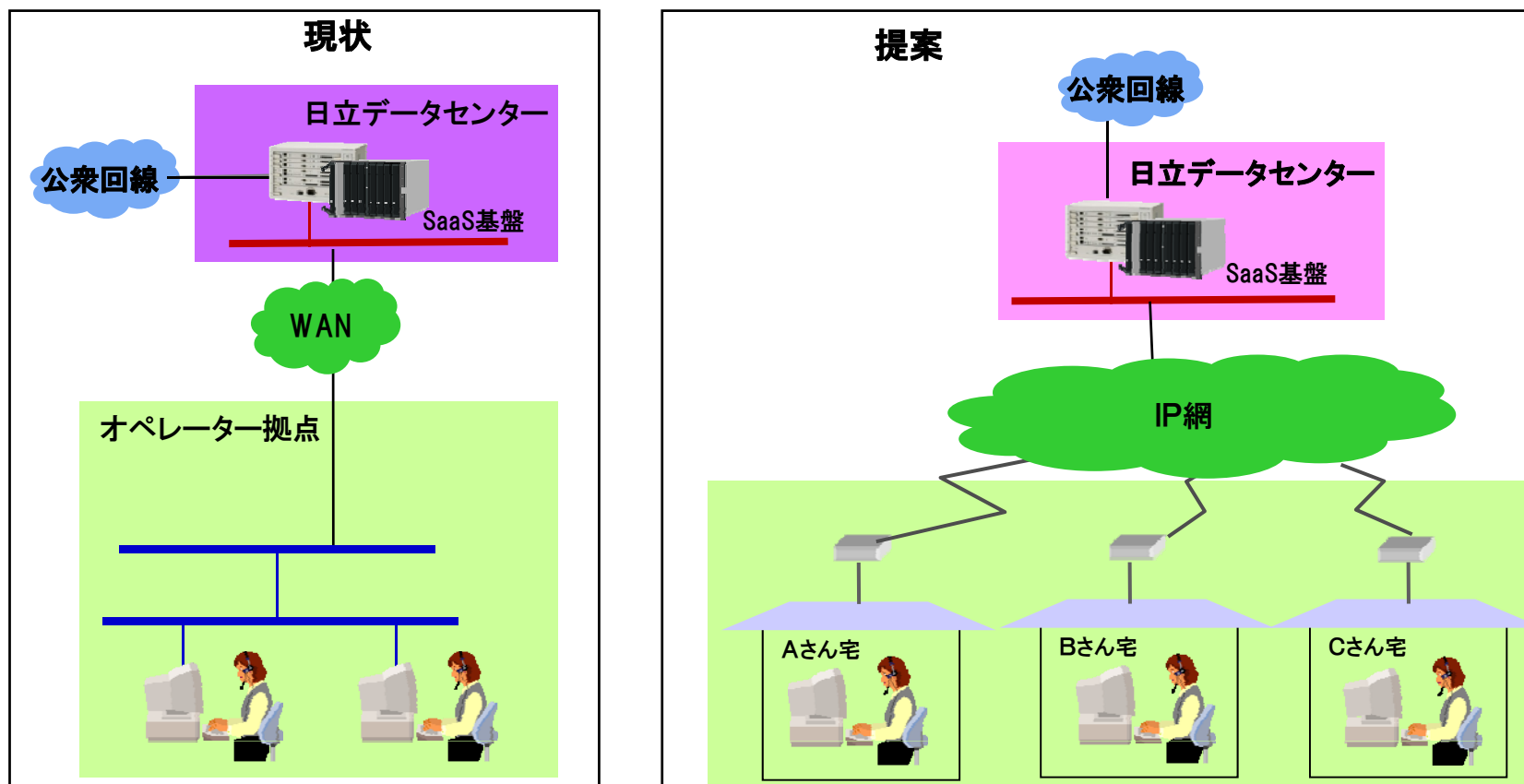


2-2. BCP対応例(オペレーター拠点被災)

■ オペレーター拠点被災時の在宅オペレーター化

【現状】 災害時、オペレーター拠点が被災すると業務継続不可

【要件】 オペレーター拠点が被災しても、被災していない地域で業務継続が出来ること



シンクライアントを利用により迅速な在宅運用可能

2-3. コンタクトセンターでのシンクライアント利用メリット

1 所有資産の削減

- ・クライアント設備を仮想化技術によりデータセンター側へ集約することで、初期投資費用等の削減が可能となります。
- ・電話機のソフトフォン化により、機器コストの低減が可能となります。

2 システムの早期立上げ及びBCP対応

- ・シンクライアント化により、クライアント環境の早期立上げが可能となります。
- ・電話機のソフトフォン化により拠点側設備(シンクライアント)の簡素化され、迅速なBCP対応が可能となります。

3 端末管理の運用低減

仮想化技術により、クライアント端末の資源管理・運用が容易となります。

4 セキュリティ強化

- ・顧客情報等を拠点側で持ち出すことが出来ないため、セキュリティ強化に繋がります。
- ・個人情報に当たる通話録音の検索・再生時に音声ファイル自体が拠点側PCに残らないため、セキュリティ強化に繋がります。

3 サービス概要

3. サービス概要

SaaS型コンタクトセンターサービス (CommuniMax/CC)

■基本機能は¥787,500/月・30席～(税込)

■様々なオプションを用意:通話録音、CRM連携など

1. 基本サービス

機能	内容
基本機能サービス (30席)(50席)(100席)	<ul style="list-style-type: none">・通話機能・ACD(着信呼自動振り分け)機能・運用維持管理・運用レポートデータ発行・ヘルプデスクサービス
増席パック(5席)	・上記内容のオペレータ5席増席

2. オプションサービス

機能	内容
スーパバイザー機能	<ul style="list-style-type: none">・リアルタイムモニター機能(現在のコールセンター稼働状況を表示)・ヒストリカルレポート機能(オペレーターごとの集計、コールセンター単位のヒストリカル集計を取得)
IVR(自動音声応答)機能	・自動音声応答。標準シナリオを利用。カスタマイズオプションあり。
通話録音機能	・お客様との通話録音/再生機能の提供
CRM連携機能	・着信番号、発信番号など取得してお客様のCRMシステムと連携
シートビュー機能	・座席表イメージでオペレーターの稼働状況を確認
聴話機能	・聴話機能を提供します。(シートビュー機能契約が前提)

- 本製品のお問合せは下記にお願いいたします。

**株式会社 日立製作所 情報・通信システム社
ネットワークソリューション事業部**

お問い合わせ : <http://www.hitachi.co.jp/network/contact/>

ホームページ : <http://www.hitachi.co.jp/communimax/>

付録1

柔軟にCRM／CTI連携が実現できる
—基本機能がうれしい

CommuniMax／CC —

柔軟にCRM/CTIとの連携を実現

サービスレベルを向上し
顧客の満足度を上げる

お客さまの目的に合った最適の
オペレーターに着信

着信を効率的に受け、
機会損失を最小限に
抑えたい

待ち合わせ呼、あふれ呼の自動応答
を行う

オペレーターが効率的に
作業できるようにしたい

一つのツールバーで電話応答・転送・
オペレーター状態の設定を行える
使い勝手のよい操作画面

電話応答前に、顧客情報・
取引履歴を表示したい

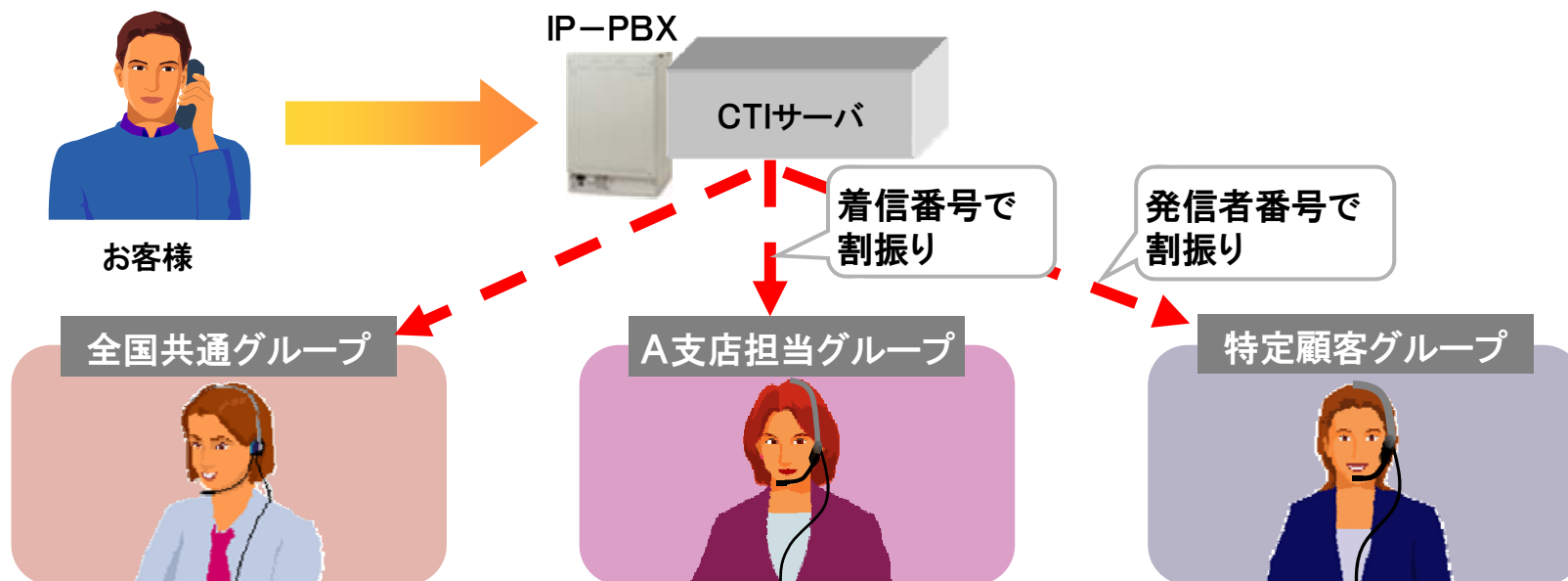
「連携クライアント」により、電話番号を
キーにCRM連携が可能

拠点が分散していても
効率的に顧客情報を
管理したい

設備を集中管理し顧客情報を共有

CommuniMax/CCなら、最適のオペレーターに着信

電話の着信待ち時間などに従ってかかってきた電話を割振ることで、少数のオペレーターでも複数業務を効率よく担当することができます。分配方式はコンタクトセンターの運用に合わせて設定します。



運用に合わせて分配方式を選択します

作業時間優先

作業時間累計が少ないオペレーターに優先して電話を着信

処理通話数優先

処理した通話数累計が少ないオペレーターに優先して電話を着信

通話時間優先

通話時間累計が少ないオペレーターに優先して電話を着信

待ち時間による分配

待ち時間の長いオペレーターに優先して電話を着信

スキルによる分配

スキルの高いオペレーターへ優先して着信

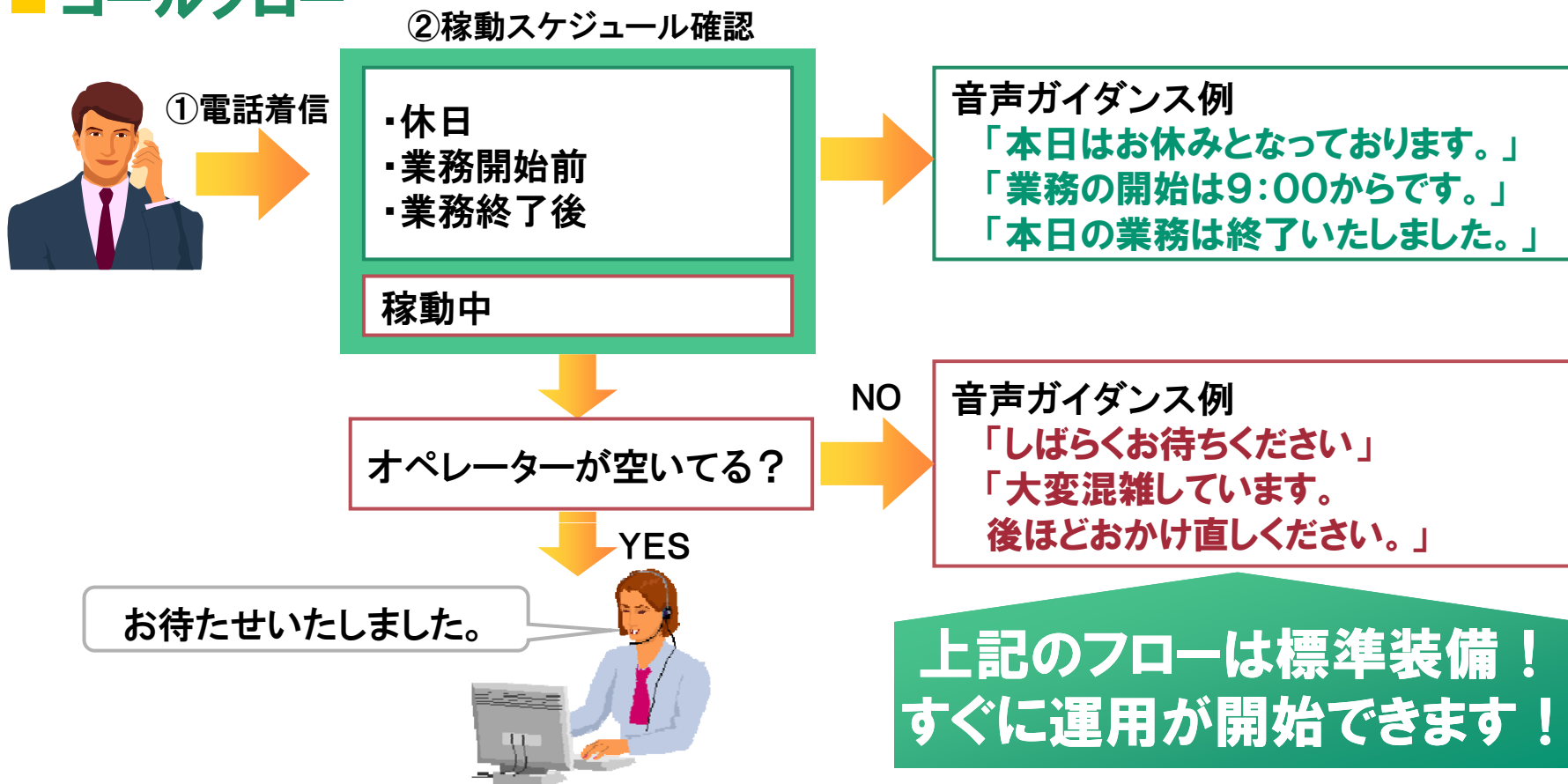
リピート着信

前回と同一オペレーターに着信させ、スムーズな対応を実現

あふれ呼・待ち呼や自動応答処理

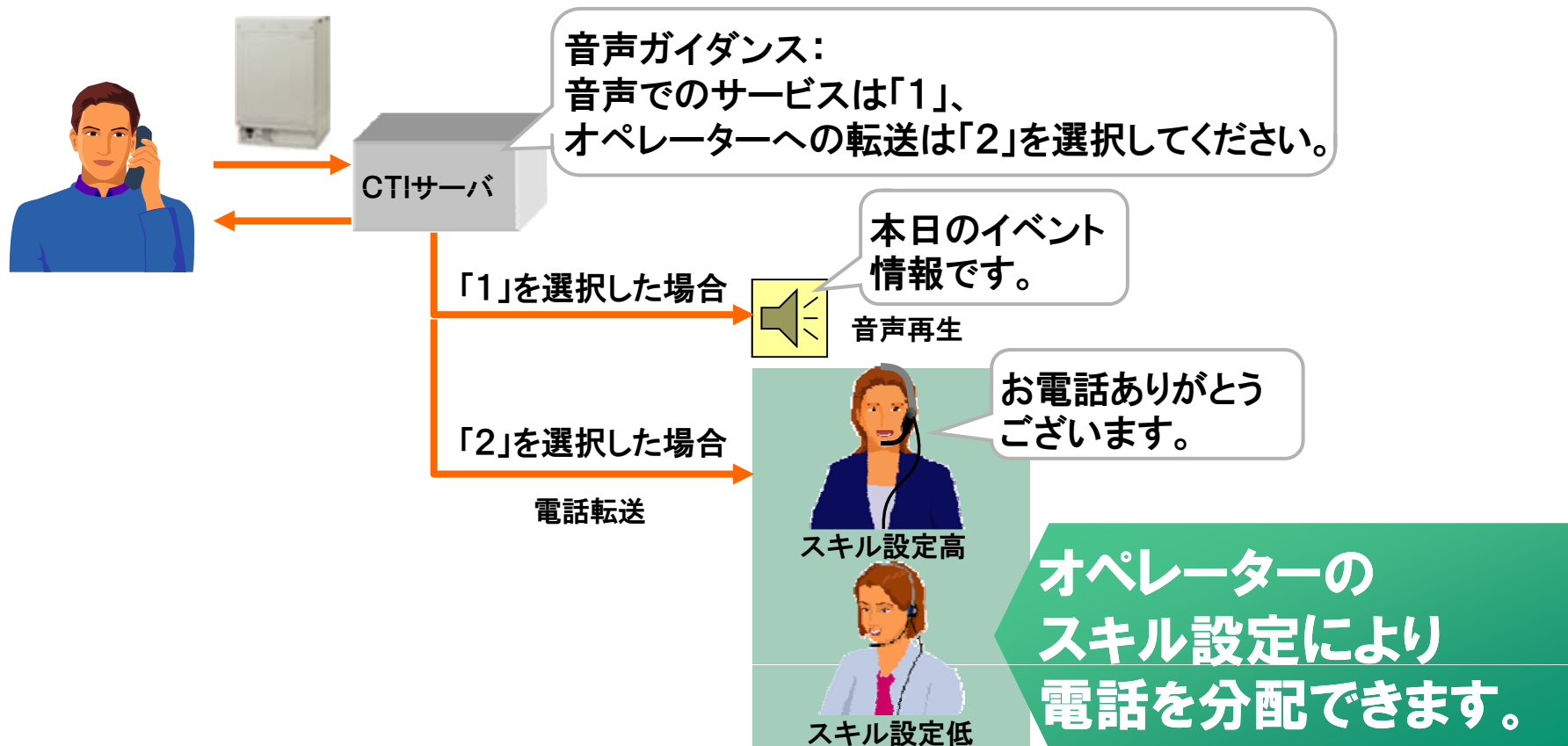
スケジュール登録により、業務終了後や休日には、各々設定した音声ガイダンスを再生します。オペレーターがふさがっている場合には代行して応答し、オペレーターの空き状況を監視します。

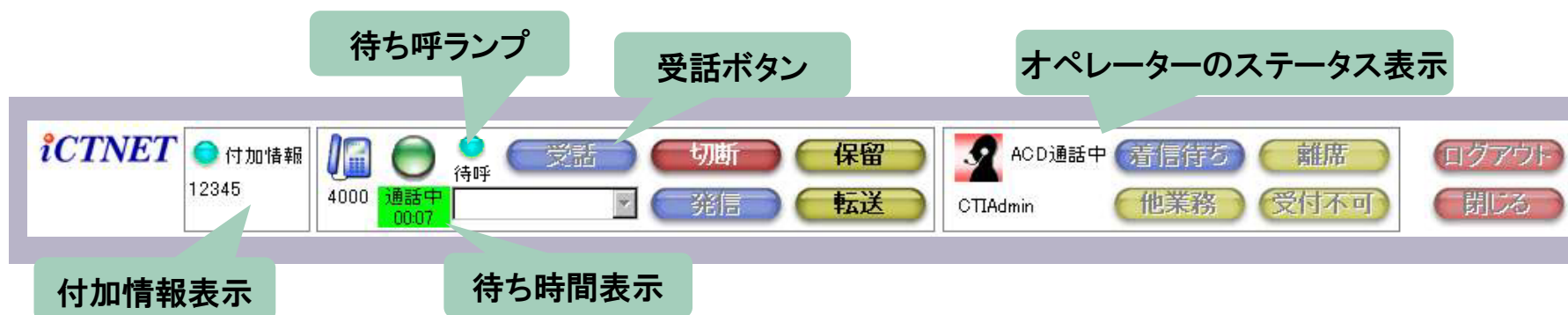
■ コールフロー



一次応答・情報案内

コンタクトセンターの一次応答として、または情報提供サービスとしてCTIサーバを利用することができます。オペレーター対応作業の低減や電話回線の有効利用として活用できます。ガイダンスフロー、提供内容は時間や日付単位での変更が可能です。





クライアントソフトの特長

- クライアントソフト画面はさまざまなCRMと連携しても溶け込みやすい、白を基調とした操作画面です。
- 待ち呼が発生した時には、待ち呼ランプ点灯により、待っているお客様がいることをオペレーターに伝えます。
- オペレーターの現在のステータスを表示しますので現在の作業状態が一目で確認できます。
- 通話中にオペレーターが、スーパーバイザーのサポートを必要とする場合は、画面上からサポート要求を通知(スーパーバイザーコール)できます。これによりオペレーターも急なトラブルにも安心して対応することができます。
- サーバに着信してからオペレーターの電話機に着信するまでの時間を分秒で表示し、その時間により背景色も変化します。お客様をどのくらいお待たせしたのかをビジュアル的に把握できるので、オペレーターからお客様に「お待たせしました」などのきめ細かい対応が可能になります。

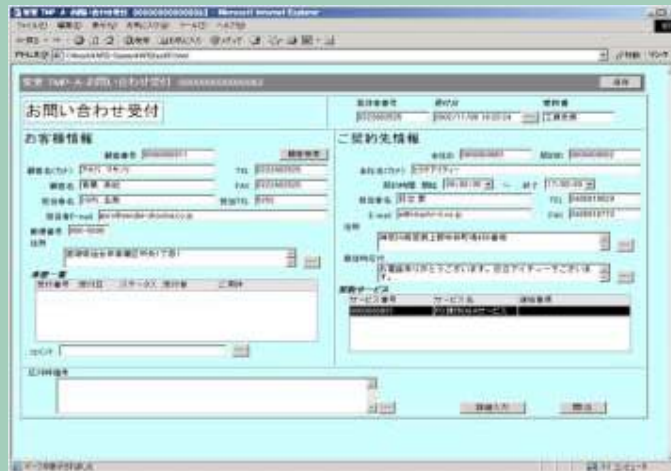
CommuniMax/CCなら、CRMと連携

CTIとCRMを連携するミドルウェアをクライアントソフトとして提供します。コンパクトなGUIで電話機制御やオペレーター状態制御可能ですので、CRMでの電話機制御機能の開発は不要です。また、CRMと連携するためのAPI(ActiveX/DDE)を提供しますので、クライアントサーバ方式のアプリケーションから、WEBベースのアプリケーションまで連携可能です。

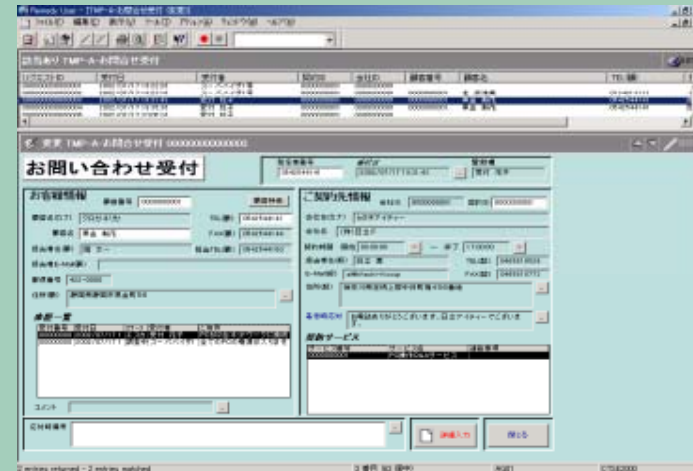
CTI連携ミドルソフトウェアの画面例



DDEや
ActiveX



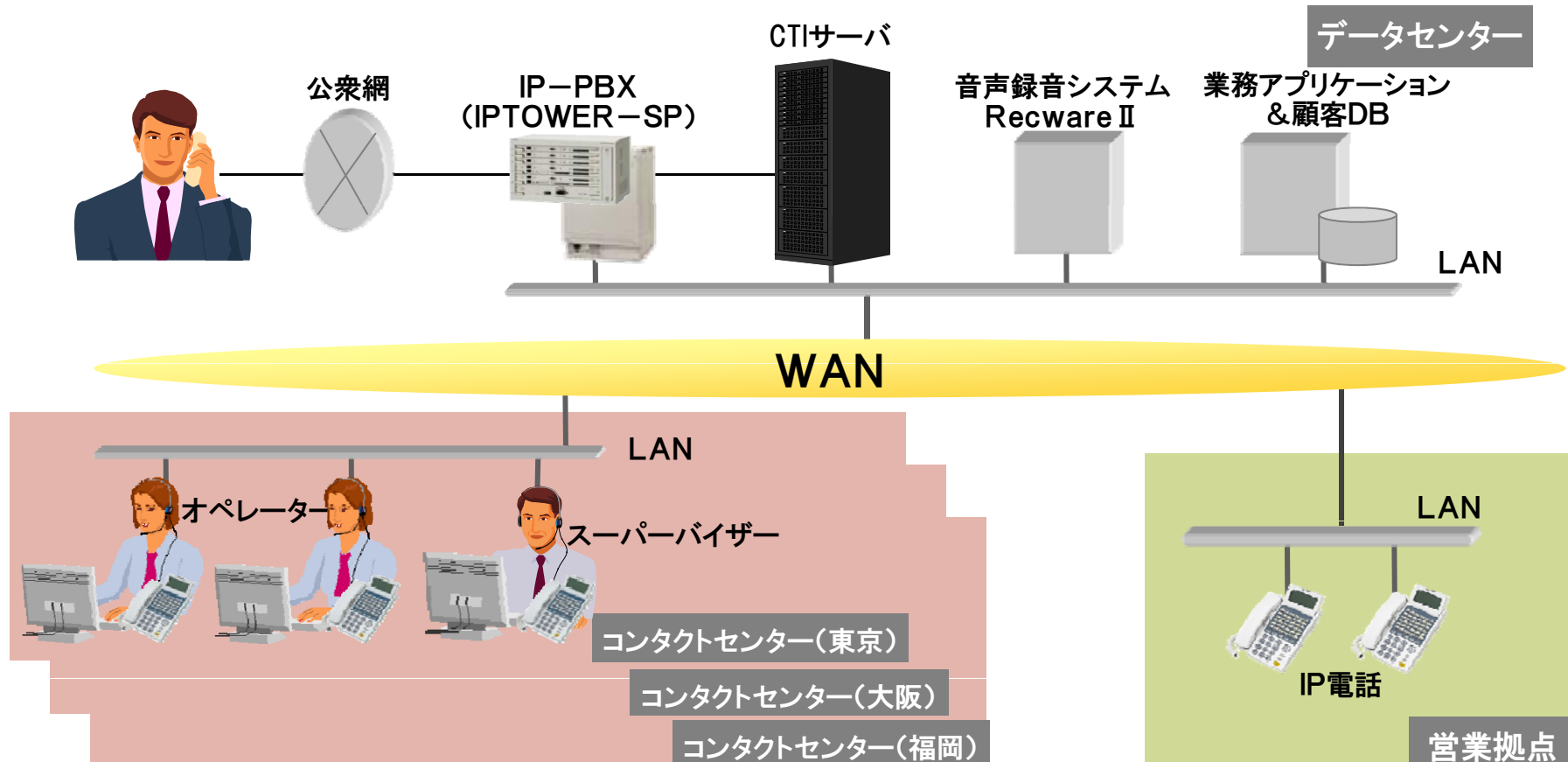
Cosminexus(Webベースアプリケーション)での画面構築例



ARSystemでの画面構築例

全拠点IP化により設備集約・拠点分散型 コンタクトセンターを実現

設備集約による運用コストを節減し、規模拡大による拠点増設にも対応が容易です。また、コンタクトセンター、営業拠点の電話機が同じネットワークで接続されますので、相互の連絡がスムーズ。サービスレベル向上に有効です。



付録2

—管理機能がうれしい

CommuniMax/CC —

短期間でセンター立ち上げ、運用を開始したい

管理ツールを標準装備

センター状況を適切に把握し、運営に役立てたい

リアルタイムに状況把握できるシートビュー

15分毎に状況把握できるコールアナライザー

リアルタイムに状況把握できるリアルタイムモニタ

ランニングコストを抑えたい

IP化することで分散拠点コンタクトセンターを構築可能

構築に必要な機器・システムすべてをばらばらに手配するのは大変

PBXから通話録音までワンストップで提供

座席表表示(SeatView)

各オペレーターの状態を座席表イメージで表示し、各自の作業状態を色別でお知らせします。引き継ぎたい相手の座席をクリックするだけで、電話を転送することができます。

The screenshot displays the iCTNET-SeatView application window. At the top, there are tabs for 'フロア1', 'フロア2', and 'フロア3', with 'フロア1' selected. The main area shows a grid of operator seats, each with a colored circle indicating their status. A legend on the right side lists various status codes and their corresponding colors. At the bottom, there are controls for group selection, zooming, and rotation.

表示フロア切替えタブ

オペレーター席(机)

現在表示集計

最終更新時刻 12:57:28

グループ名 全グループ

縮小表示 回転

終了

オブジェ

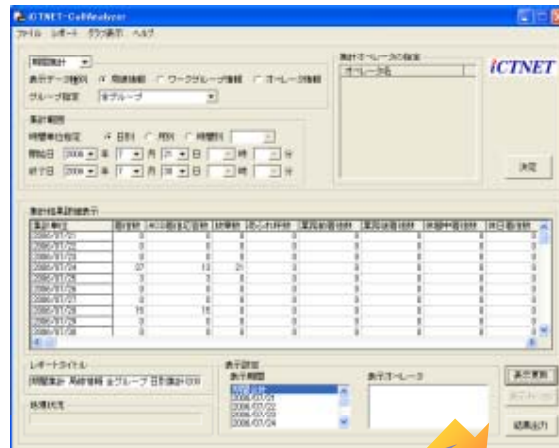
利用例

- スーパーバイザー: 各オペレーター稼働状態が座席表に色別表示されるので、すばやく状況把握してオペレーターを支援→長時間警告(ブリング)機能もあり
- オペレーター: 本画面を大画面表示することで、センター内の状況を全員に知らせ、待ち呼が多いときなど速やかな処理に向けてオペレーターモチベーションを高めることが可能

統計情報集計(CallAnalyzer)

15分毎のACDイベントログを元に業務グループ毎の稼働実績及び、オペレーター毎の稼働実績を数種のグラフやリスト一覧で表示・出力します。

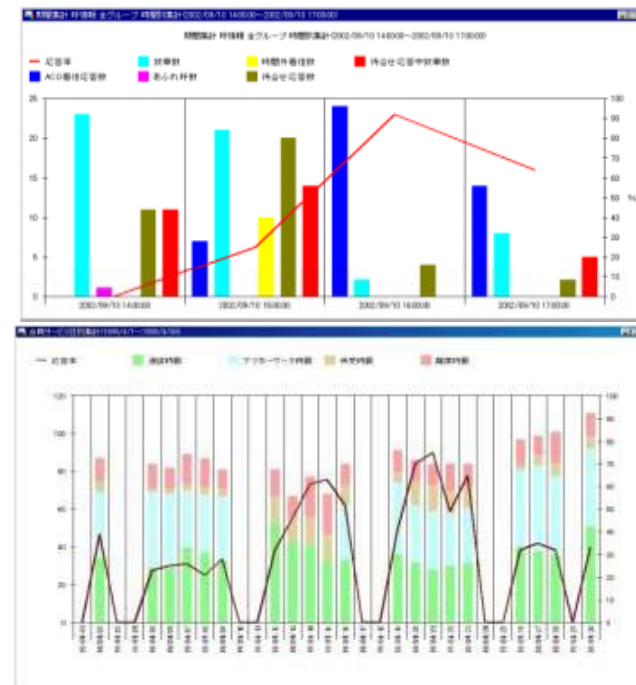
集計期間選択画面



CSV出力の活用

レポート出力(Excel等)

呼統計(棒+折線)グラフ出力



利用例

- 様々なログ情報を指定の期間に従って集計し出力し、センターの運営分析資料や業務報告書として活用
- CSVファイルでも出力可能なので、独自の統計資料作成材料としても利用可能

リアルタイムモニタ(Monitor)

着信数、応答数、放棄数、待呼数の他、オペレーターの作業時間・回数(ログイン時間、ワーク時間、離席数・時間など)が業務グループごとにリアルタイムで参照できるモニタソフトです。

The screenshot shows the iCTNET-Monitor application window. On the left is a tree view of organizational groups. The main area displays statistics for 'ワークグループ1' (Work Group 1) as of 2008/03/31 16:47:24. A red box highlights the 'オペレータ' (Operator) status section, which includes fields for '受付可能数' (1), '受付不可' (0), 'ログイン数' (3), '着信中' (0), '離席' (0), 'アタワーク中' (0), '発信中' (0), '他業務' (0), '平均応答時間' (00:00:06), '応対中' (1), 'ACD不応答' (0), '平均通話時間' (00:02:25), and '単独通話中' (1), '他受付不可' (0), '平均アタワーク時間' (00:01:01). A red arrow points from the Japanese text on the right to this section. Below the statistics is a table of operator details.

ログインID	オペレータ名称	内線番号	ワークグループ名称	オペレータ状態	電話状態
1 LID001	日立 一郎		301 ワークグループ1	ACD通話中	通話中
2 LID003	日立 三郎		303 ワークグループ1	着信待ち	未使用
3 LID002	日立 二郎		302 ワークグループ1	着信待ち	保留中

オペレーターの稼動状況の表示
 ・ログイン時間
 ・ワーク時間
 ・離席回数/時間

利用例

- スーパーバイザー: リアルタイム情報を監視し、待ち呼、放棄呼の増減に応じ、適正な人員配置実施
- オペレーター: 本画面を大画面表示することで、センター内の状況を全員に知らせ、待ち呼が多いときなど速やかな処理に向けてオペレーターのモチベーションを高めることが可能

uVALUE

HITACHI
Inspire the Next