

コンタクトセンターから電話をかける業務をサポート ～アウトバウンドソリューション～

概要

金融・保険、通販業などにおいて、新規アポイント獲得、セールスリード(見込み客)の発掘、イベントフォロー、定期購入顧客のフォロー、顧客調査(リサーチ)など、コンタクトセンターの各種アウトバウンド業務を強力にサポートいたします。

※アウトバウンドとは、コンタクトセンターから外線(お客様)に対して電話をかけること。

特長

- ◆呼制御サーバ「Cisco Unified Communications Manager」と連携するCTIミドルウェア「Multi Call Distributor」により、アウトバウンドCTIシステムを実現いたします。
- ◆インバウンドCTIとの併用も可能なため、コール量や時間帯によるインバウンド・アウトバウンド業務の要員シフト変更にも柔軟に対応できます。

業務イメージ

改善前

オペレーターは、顧客リストが記載されている紙資料をもとに、1件1件アウトバウンドコールを実施しているが、電話番号の掛け間違いや発信モレが多く、非効率的になっている。



改善後

改善後 アウトバウンドCTI

オペレーターは、応答がつながったお客さんと会話ができるため、業務の効率化を図ることができます。また、CRMアプリ連携により、お客様の情報を確認しながら、フォローが可能です。



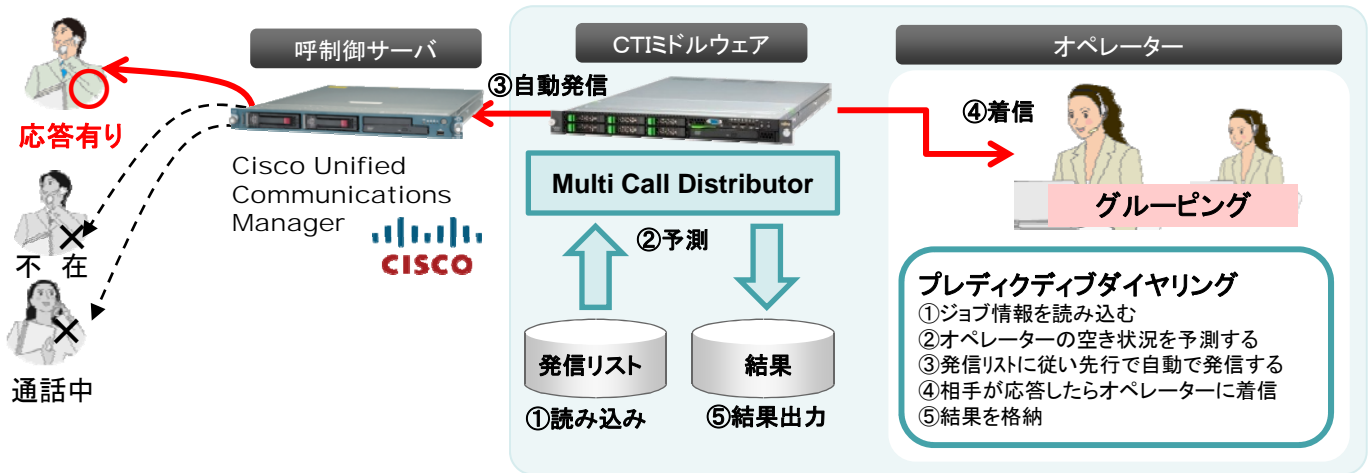
アウトバウンド業務の生産性を向上

shaping tomorrow with you

社会とお客様の豊かな未来のために

■ 特長・適用イメージ

アウトバウンド業務の生産性を向上させるための高度な自動ダイヤリング機能を提供します。アウトバウンド業務(ジョブ)毎に、業務ニーズに応じて、プレディクティブ、プログレッシブ、プレビューダイヤリングを選択して運用できます。



■ アウトバウンド業務の発信タイプ

プレディクティブダイヤリング

予め登録された発信リストを元に自動で電話発信を行う機能。空きオペレーターがいれば自動発信し、お客様が応答した後にオペレーターに繋ぐ。

プログレッシブダイヤリング

予め登録された発信リストを元に自動で電話発信を行う機能。オペレーターの空き状況を予測し、先行して自動発信し、お客様が応答した後にオペレーターに繋ぐ。

プレビューダイヤリング

オペレーター画面に発信リストを表示し、オペレーター操作により発信する機能。



コンタクトセンターの業務に合わせて、発信タイプやオペレーターグループを柔軟に組み合わせ、アウトバウンド業務の大幅な効率化を実現！！

■ Cisco Unified Communications Managerと連携するCTIミドルウェア

「Multi Call Distributor」は、Cisco Unified Communications Managerと連携するCTIミドルウェアです。IPネットワーク上で高機能で信頼性・拡張性の高いコンタクトセンターを構築できます。

■ 充実したインバウンド、アウトバウンドCTI機能の提供

従来の均等分配に加え、スキルベースルーティング、マルチステージキューイングやビジブアウト、着信番号優先分配などのインバウンドACD機能、各種アウトバウンド機能をご提供し、コール量や時間帯に応じた柔軟な組合せが可能です。

■ コンタクトセンターの運営品質向上を強力にサポートする管理者機能の提供

コンタクトセンターのリアルタイム監視、ACD構成管理、および20項目にわたるコール統計情報出力する管理者ツール(監督台)により、接続品質だけでなく運営品質の向上をサポートします。

■ 業務アプリケーションとの連携を容易にするソフトフォンの提供

ActiveXベースのCTI開発ツール(API)とソフトフォンにより、業務アプリケーションとのCTI連携を容易に実現できます。



Multi Call Distributor

富士通株式会社

サービスビジネス本部ネットワークサービス推進部

〒144-8588 東京都大田区新蒲田1-17-25 富士通ソリューションスクエア TEL : 03-6424-6266(直)

内容の詳細はインターネットでもご覧いただけます。 http://jp.fujitsu.com/solutions/crm/contactcenter_lcm/