

クラウドで電話とCRMが繋がる 低コストで場所を選ばない「コンタクトセンター」を構築

在宅やサテライトオフィスなどのテレワークにも最適!!

動作環境

✓ 全てクラウド環境でご利用いただけます

twilio とは

音声通話、SMS、ビデオなどの様々なコミュニケーション手段をアプリケーションへ容易に組み込むことのできるクラウドAPIサービスです。クラウド電話APIサービスを利用することで、面倒な通信回線契約や、電話機・PBXといった高額な設備が不要となり、すぐにCTIを始められます。

クラウド電話サービス
twilio etc.

自社業務に最適なCTIを構築できる!

All Gather CRMの柔軟な拡張性はCTIにも応用されており、電話発着信時に表示される顧客の関連ビューを自由に設定することができ、オペレータは業務に最適な画面でお客様と会話することが可能です。また、これまで難易度の高かった「自動音声」や「着信振り分け」といった設定も、CRMの画面上で簡単に設定することができます。



発信はスマホからでも可能!
キャリアの電話かけ放題プラン等の併用ができます。

選べる2つのインターフェース!

- ・SPモード…小規模受付業務やアウトバウンド向け
- ・CCモード…コールセンターやテレポ業務向け



インバウンド向け 利用イメージ

✓ コンタクトセンターでの問合せや受付業務に

■ CTIオプションの 基本的なご利用例

1 電話着信時に顧客名が表示されます。

2 問い合わせ履歴が一覧で表示されます。

3 問い合わせ案件の詳細、過去の対応履歴が確認できます。

4 お客様との新規対応内容を入力します。

5 登録データはCRMで管理されますので、社内でも共有できます。

1 顧客情報エリア

着信時は相手先名が表示され、通話しながら会話メモを入力する領域です。相手を検索し、電話発信する事も可能です。
※会話メモの入力については、今後のバージョンアップで音声認識による自動テキスト化に対応する予定です。

2 関連ビューエリア

顧客に関連した受注や問合せといった関連情報のオブジェクトビューを表示する領域です。「契約」や「顧客資産」など、業務に応じて任意のビューを設定することが可能です。

The screenshot displays the All Gather CRM interface with several key sections:

- Customer Information (顧客情報):** Shows details for '有限会社オフィス梅田' (Ryogen Kaisha Office Umetani) with phone number '090-XXXX-XXXX'. It includes fields for contact status, conversation notes, and previous calls.
- Contact History (問い合わせ履歴):** A table listing past inquiries with columns for status, date, time, agent, and subject.
- Related Views (関連ビュー):** A section for displaying related information like orders and inquiries.
- New Entry Area (新規入力エリア):** A form for entering new contact details, including name, phone number, and email.
- Detailed Information Area (詳細情報エリア):** A section for viewing detailed information about a specific contact or inquiry.

4 新規入力エリア

注文や予約、問合せ案件等、顧客に関連した関連情報の新規データ登録を行う領域です。登録データはCRMで管理・共有されます。

3 詳細情報エリア

関連ビューエリアで選択したデータの詳細情報や紐づく活動情報(対応履歴)を参照する領域です。



アウトバウンド向け 利用イメージ

在籍ステータスがワンクリックで変更可能。
電話応対後は情報整理やデータ登録を行うために、自動的に「後処理」状態になるので、落ち着いてデータ登録ができます。

※ 架電があった場合に「後処理」中は入電されず、「受付可」の別なオペレータへ着信されます。

発信信応答や転送、内線といった基本電話機能を見やすいボタンで配置、電話応対中もワンクリックで操作可能です。

顧客の登録アドレス・メールを送信することができます。

顧客とのコミュニケーションも多彩な機能で対応！

顧客の登録アドレス・メールを送信することができます。

顧客のLINEへ通話やメッセージの送信ができます。

自分や相手のPC画面を共有し、資料を共有することができます。

ビデオ通話で実際の商品を見せながらセールスできます。

通話中でも管理者とチャットでメッセージのやり取りができます。

※今後のバージョンアップでリリースを予定しています。

インサイドセールスでのテレアポ架電業務に

1 顧客を検索し電話番号から発信

Twilio スマートフォン

有限会社オフィス梅田

電話番号: 090-XXXX-XXXX

発信ステータス: (未選択)

発信メモ: 重要！前回クレームあり！

前通話日時: 2018/09/28 09:30:17

通話回数: 2

番号情報: -

オブジェクト: 取引先

2 対象の商談、案件を選択

架電は、スマートフォン(携帯番号)に接続し、発信する事も可能です！

※今後のバージョンアップでリリースを予定しています。

案件名	営業担当	状態	案件進捗率	受注確率	受注予定日	受注予定額	営業案件名
営業1課 水島 利伸 商談中	80%	20	2020/06/30	750,000	レーザープリンタ追加購入		
営業1課 水島 利伸 受注	100%	2020/02/20	300,000	複合機の入替			
営業1課 水島 利伸 受注	60%	60	2020/03/31	1,000,000	新店舗用のPC台の購入		
営業1課 水島 利伸 受注	100%	100	2020/05/15	452,000	会議室用大型ディスプレイの購入		
営業1課 水島 利伸 受注	100%	100	2020/04/30	1,430,000	複合機・カラープリンタのリース		
営業1課 水島 利伸 受注	100%	100	2020/04/03	366,000	オフィス用品のセット発注		
営業1課 水島 利伸 受注	100%	20	2020/03/24	2,000,000	パソコンの入替		

5 商談内容の記録や、注文情報を新規入力

顧客の登録アドレス・メールを送信することができます。

顧客のLINEへ通話やメッセージの送信ができます。

自分や相手のPC画面を共有し、資料を共有することができます。

ビデオ通話で実際の商品を見せながらセールスできます。

通話中でも管理者とチャットでメッセージのやり取りができます。

※今後のバージョンアップでリリースを予定しています。

4 商品情報や見積等をポップアップで常に前面に固定表示

レーザープリンタの機能比較

顧客A社用レーザープリンタとの機能比較

一通り説明後、顧客A社が提案しているレーザープリンタの方がコストメリットが大きいと判明した。

月内中には最終的な選定を行う。引き続き、毎週1度のフォローを継続する。

開始日時: 2020/07/13 13:00

状態: 3:対応完了

経過時間: 02:対応

3 商談、案件内容、見積等を確認

案件名: レーザープリンタ追加購入

状態: 002: 商談中

案件終了日: -

受注確率: 80%

受注予定日: 2020/06/30(木)

受注予定金額: 750,000

内容: レーザープリンタを追加で購入することになりました。

部署: 営業1課

営業担当: 水島 利伸

訪問日: -

訪問まで: -

ジョイン日: 2020/07/10(金)

終了日時: -

取引先: 有限会社オフィス梅田

取引先担当者: 坂本 竜太



管理者向け 利用イメージ

自社の運用に合わせた自動音声応答や着信振り分けが簡単に設定できます！

【設定例】

着信分配したい振り分け先を作成

表示順	識別子	表示名
1	shinki	新規購入
2	shuri	修理受付

キー操作による振り分け先を設定

キー	ACD振り分け先	コールアナウンス
1	新規購入	購入窓口におつなぎします
2	修理受付	修理担当におつなぎします

合成音声によるガイダンスを作成

スタートアナウンス: 1
お電話ありがとうございます。ガイダンスに従ってください。新規購入の方は1を押して下さい。修理依頼の方は2を押して下さい。

各オペレータに振り分け先を設定

動作モード	表示順	表示名	メールアドレス	ACD
CC	1	水島利伸		新規購入
CC	2	野島英樹		新規購入
				修理受付

オペレータの稼働状況や問題を常にチェック

【モニタリング画面】

ヘルプチャット機能
モニタリングでオペレータの対応を確認しながら、アドバイスをチャットでメッセージとして直ぐに送信可能。

通話モニタリング機能
オペレータの会話メモをリアルタイムでチェック。

リアルタイムモニタ機能
各オペレータの在籍や離席の状況を一目で確認。発信件数や通話時間の確認も可能。

ヘルプチャット機能

モニタリングでオペレータの対応を確認しながら、アドバイスをチャットでメッセージとして直ぐに送信可能。

【お客様】
購入した商品が壊れた。

【オペレータ】
壊れた理由を教えてくださいませんか？

NGワードアラート機能
NGワードを事前に設定することで、問題のある会話を直ぐに把握。

リアルタイムモニタ機能
各オペレータの在籍や離席の状況を一目で確認。発信件数や通話時間の確認も可能。

【設定後の利用イメージ】

クラウド電話サービス

「お電話ありがとうございます。新規購入を希望の方は1番を、修理依頼の方は2番を押して下さい。」

1

2

お問合せは
こちら

Solid System Solutions
株式会社ソリッドシステムソリューションズ

TEL : 03-6402-5560

E-mail : sales.common.01@solid-sol.co.jp

オプション構成と価格

オプション名	連携製品 連携サービス	ライセンス価格(月額)		対応エディション			
		マネジメント ライセンス	ユーザー ライセンス	Lite	Standard	Professional	Enterprise
CTI連携オプション CCモード	Twilio	50,000円	1,200円	×	○	○	○
CTI連携オプション SPモード	Twilio	-	800円	○	○	○	○
個別PBX接続 (CCモードで対応)	NEC Aspire シリーズ	50,000円	2,000円	×	○	○	○
	AVAYA	別途ご相談	別途ご相談	×	×	×	○
	他メーカー	別途ご相談	別途ご相談	×	×	×	○

※CTI連携オプションをご利用頂くにあたり、All Gather CRM本体のユーザーライセンスが必要になります。
※CTI連携オプションのマネジメントライセンスは1組織(契約)あたり、ユーザーライセンスはオペレータ数分必要になります。
※CTI連携オプションをご利用頂くにあたり、電話回線に関わる契約や電話工事、ネットワーク環境の整備等が必要になる場合がございます。
※お客様の設備やインターネット環境によっては、CTI連携オプションをご利用できない場合がございます。
※NEC Aspire をCCモードでご利用する場合、3rd Party CTIの構成にして頂く必要がございます。(1st Party CTIの構成の場合はSPモードでご提供)
※ご要望によっては個別の拡張が必要になる場合がございます。

基本機能一覧

表中に記載のない機能につきましては、別途お問合せ下さい。

機能名	CC	SP	説明
電話機能(発着信、切断、保留)	○	○	基本的な電話機能です。
クリックコール	○	○	顧客情報画面の電話番号をクリックするだけで発信します。
顧客情報表示	○	○	発着信時に電話番号が登録されている顧客情報を表示します。
関連オブジェクト情報表示	○	○	発着信時に表示される顧客情報に関連する情報を表示します。
転送	○	-	応答している電話を他のオペレータへ転送します。
内線	○	-	他のオペレータへ内線発信します。
画面転送	○	-	表示している画面ごと、電話を別なオペレータへ転送します。
通話録音	○	-	顧客との通話内容を録音します。
リアルタイムモニタ(在席管理)	○	-	オペレータの架電・離席状況をモニタリングします。
発着信集計	○	-	オペレータの発着信回数や通話時間、通話ステータスをもとに集計ができます。
権限設定	○	-	オペレータ単位でデータの操作権限(登録・参照・修正・削除)を設定できます。
ログ管理	○	-	オペレータの発着信履歴や会話メモ、録音内容等の通話ログを管理します。
IVR設定	○	-	自動音声によるスタートアナウンスを設定できます。
時間外設定	○	-	時間外着信時の自動音声ガイダンスを設定できます。
ACD設定	○	-	プッシュ通知による着信振り分けを設定できます。
スキルベースルーティング	○	-	スキルに応じてオペレータの優先着信順を設定できます。
ナレッジ検索	○	-	会話メモに入力した内容をキーワードに、CRMから情報を検索できます。
スーパーバイザーコール	○	-	スーパーバイザーをオペレーター単位で設定し、簡単に電話転送ができます。
トークスクリプト	○	-	電話対応時の台本やシナリオをテキストで表示させることができます。
ヘルプチャット	○	-	通話中にチャットでマネージャーへメッセージを送ることができます。
通話モニタリング	○	-	オペレーターが会話メモに入力している内容をリアルタイムで確認できます。
NGワードアラート	○	-	事前に設定したNGワードが会話メモに入力された際に管理者へお知らせします。
スマートフォン接続	○※	-	スマートフォンで発信することができます。(発信のみ。専用アプリが必要。)
LINE連携	○※	-	顧客情報に登録しているLINEにメッセージを送信することができます。
メール送信	○※	-	顧客情報に登録しているメールアドレスにメールを送信することができます。
ささやき(コーチング)	○※	-	通話相手に聞こえないように、オペレータに話しかけることができます。
音声テキスト化	○※	-	電話の音声を自動で会話メモにテキスト化します。

※今後のバージョンアップでリリースを予定しています。