

在宅やサテライトオフィスなどのテレワークにも最適!!

✓ 全てクラウド環境でご利用いただけます

- ・ 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アポ業務向け

✓ **コンタクトセンターでの問合せや受付業務に**

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

※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	受注金額	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

取引先: 有限会社オフィス梅田

件名: 融合レーザープリンタとの機能比較

内容: 融合A社融合レーザープリンタとの機能で一通り説明後、融合A社が提案している融合B社の方がコストメリットが大きいと感じた。

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

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

商品名: レーザープリンタ追加購入

商品コード: 1354

商品説明: 融合A社融合レーザープリンタとの機能比較

商品画像:

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: 2020/07/10(金)

訪問時間: -

取引先: 有限会社オフィス梅田

取引先担当者: 坂本電太



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	永島利信		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。

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。

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。

【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