

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

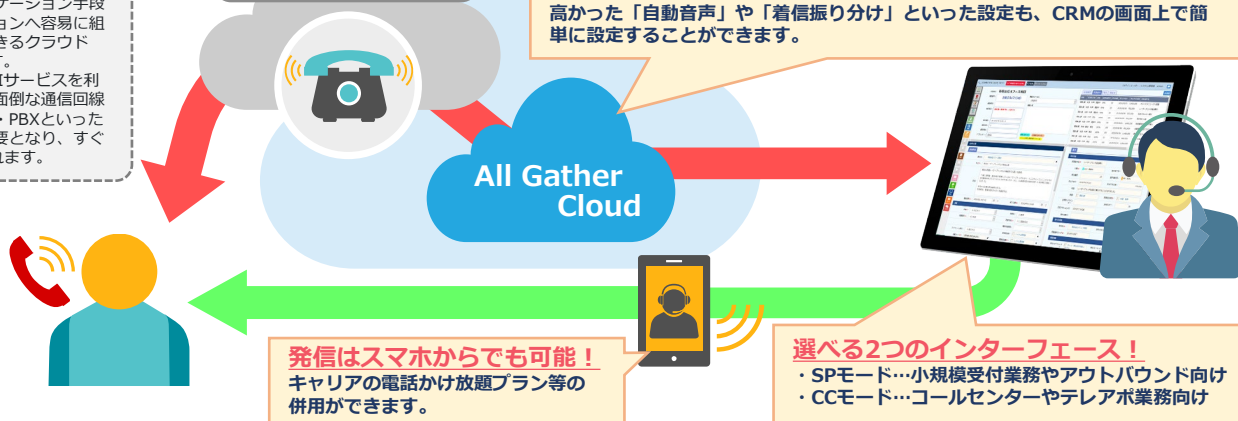
twilio とは

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

- 電話着信時に顧客名が表示されます。
- 問い合わせ履歴が一覧で表示されます。
- 問い合わせ案件の詳細、過去の対応履歴が確認できます。
- お客様との新規対応内容を入力します。
- 登録データはCRMで管理されますので、社内で共有できます。

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。

2020年07月13日(月) 15:47 2020年07月13日(月) 15:47 Twilio スマートフォン ログインユーザー: システム管理者 admin

お客様名: 有限会社オフィス梅田 対応ステータス (未選択)

電話番号: 090-XXXX-XXXX 会話メモ

通話時間: 特記事項: 要注意! 前回クレーム有り!

前通話: 2018/09/28 09:50:17 通話回数: 2

番号情報: オブジェクト: 販売先

会話履歴

発着先	発着時刻	状態	実行日時	実行先	件名	実行担当者	実行
発	2020/06/04 10:00	対応中	2020/06/04 10:00	有限会社オフィス梅田	プリンタの印刷エラー	榎方 浩子	榎方
着	2020/06/08 16:30	対応完了	2020/06/08 16:30	有限会社オフィス梅田	印刷ができない	榎方 浩子	榎方
着	2020/05/28 11:29	対応完了	2020/05/28 11:29	有限会社オフィス梅田	販売機エラー表示について	清川 謙子	

問合せ活動

基本 コスト

案件情報

受付日時: 2020/07/13 15:39 受付担当: システム管理者

エスカレーション: 無効

取引先: 有限会社オフィス梅田 取引先担当者: 取引先担当者

問合せ種別: 1:製品関連 緊急度: 2:通常

状態: 100:依頼受付 案件担当者: 案件担当者

件名: 印刷エラー 対応

動線による履歴も考えられるため、一度電源を抜いて数時間待ってから再起動してもらおうという依頼。
もしも改善されないようであれば再度ご連絡します。|

商品検索 データ検索

登録日時

登録者

対応ステータス

会話メモ

基本

問合せ番号: SUP-201909-0014

依頼内容: 異常の表示がで、もう確認したが表示が消えず印刷ができない。

対応内容:

製品: レーザープリンタRP250C

販売店名: レーザープリンタRP250C

エラーコード: A3

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

✓インサイドセールスでのテレアポ架電業務に

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。

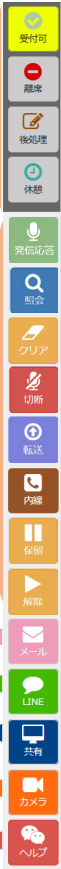
顧客のLINEへ通話やメッセージの送信ができます。

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。



1 顧客を検索し電話番号から発信

2 対象の商談、案件を選択

案件ID	水島 利伸	取込中	10%	50	2021/03/31	2,000,000	000	オフィスリニューアル工程
営業1課	水島 利伸	取込中	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%	100	2020/02/20	300,000		複合機の入替
営業1課	水島 利伸	取込中	60%	60	2020/08/31	1,000,000		新店用のPC台の購入
営業1課	水島 利伸	取込中	100%	100	2020/05/15	452,000		会議室用大窓デスクの購入
営業1課	水島 利伸	取込中	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	取込中	100%	20	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	取込中	100%	100	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

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

3 商談、案件内容、見積等を確認

管理者向け 利用イメージ

✓オペレータの稼働状況や問題を常にチェック

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：
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		修理受付

【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。

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】

「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。」

お問合せはこちら

ソリッドアドバンス株式会社

TEL : 0570-008349
E-mail : solid.sales@solid-adv.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	○	-	ブ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	○	-	電話応対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。