

CTI SOLUTION

CTI 業務システムのご案内

インバウンド（着信型）


＜受付システム＞

アウトバウンド（発信型）

＜自動テレマーケティングシステム＞

OSAKA MICOM
大阪マイコン株式会社

インバウンド（着信型） <受付システム>



こんなことでお悩み
ではありませんか？

- 電話中に、過去の対応資料を探す時間があり、通話時間が長くなる。
- 担当者が不在の時にお客様の状況が把握できずにお客様を待たせている。
- 社員の通話時間を短くして生産性を向上したい。
- 同じお客様からの電話にも、その都度、住所・電話番号を聞いてしまう。
- 伝言ミスによるトラブルがよくある。
- 新人が電話に出てお客様を怒らせたことがある。
- お客様からの問い合わせに対してアフターフォローができていない。

受付システムが解決します！！

電話とパソコンを一体化。声と情報を融合し大切なお客様を一元管理。

大切なお客さまだからこそ・・・お待たせしない！

電話をとる前にお客様の名前、住所などが表示されるので
すぐに担当者が電話対応でき、無駄な取次ぎが不要です。
過去の対応記録、購入履歴なども同時に表示されるので、
お客様の対応資料を探す時間が省け通話料金の軽減にも
役立ちます。

大切なお客さまだからこそ・・・確実な対応！

お客様の情報が一目瞭然ですので新人の方でもお客様に
応じた確実な対応ができます。また、通話録音ができ、
お客様との会話を後で確認できるため、聞きこぼしても
安心です。対応記録メール送信機能を利用すれば担当者が
外出中でも邪魔をせずに対応内容を伝えることが
できます。

大切なお客さまだからこそ・・・定期的にフォロー！

お客様の購入履歴、商談履歴などを登録し活用すれば
定期的にお客様をフォローできます。
お客様へのメール・FAX送信機能も搭載しています。
営業時間外は留守番録音をすることができます。



受付システムの主な機能



■着信待受

着信待受時は顧客情報の検索
閲覧データ編集が可能です。



ポップアップ

■着信ポップアップ

電話の着信を音と画面の点滅に
よりお知らせし該当する顧客
情報を表示します。



■対応記録

通話しながら対応記録が入力可
能です対応記録はメール、FAX
で送信可能です。



■発信

電話の発信も可能です。



■帳票出力

対応記録地印刷できます。



■通話録音・再生

録音された対応内容の確認、
留守番メッセージの録音など

カスタマイズ対応

受付、受注、予約、問合せ、顧客管理、営業支援、電話代行業等、
お客様の業種にあわせたカスタマイズが可能ですので、
電話を利用したあらゆる業務にご利用頂けます。

既存システムとの連動、画面項目の追加、帳票の作成なども
ご相談ください。

アウトバウンド（発信型） <自動テレマーケティングシステム>

- 営業マンが成果ゼロで帰ってくる日が増えた。
- チラシやDMをまいても反響がない。
- ホームページを公開したのに反響がない。
- テレフォンアポインターの人件費がかさむようになってきた。
- これ以上営業マンを増やせない。
- お客様からの問い合わせに対してアフターフォローができていない。
- 既存のお客様に定期的に情報を提供したい。



自動テレマーケティングシステムが解決します！！

自動テレマーケティングシステム機能概要

電話帳から抽出した電話番号または、既存顧客の電話番号にコンピュータが自動で電話をかけます。お客様が電話に出るとあらかじめ録音しておいた音声ガイダンスが再生されます。音声ガイダンスを質問形式にするとお客様が電話機のプッシュボタンで質問に答えることができます。お客様の返答内容はデータベースに保存されますので、営業資料として活用できます。営業マン、オペレータの代わりに自動でマーケティング情報を集めてくれますので営業マンは見込みの高いお客様へに対する営業活動に専念できます。

自動テレマーケティングシステムを使うとなにができるの？

○居ながらにして見込客を発掘！

コンピュータが自動で電話をかけますので、電話を切るお客様は全く関心がないお客様です。逆に質問に答えていただいたお客様は返答の内容により確度の高い見込客ということになります。質問に答えていただいたお客様のみリストアップできますので、後は営業マンがその見込み客リストを利用しアプローチをかけることで、テレアポ、飛び込み営業の無駄を省くことができます。

○定期的な顧客フォロー！

既存のお客様に対して定期的にキャンペーンや展示会のお知らせをお届けできます。チラシやDMと合わせれば（メディアミックス）さらに効果的です。

○市場ニーズ、顧客動向の把握！

新商品企画、販売戦略策定時の市場調査や商品・サービスの満足度調査などさまざまな調査に活用できます。

○営業の人件費削減！

コンピュータによる自動発信のため、必要経費は電話料金のみ。人件費が大幅に削減できます。



◆システム構成例

受付システム

構成例 (4席構成)

基本スペック

| | |
|----------------|------------|
| OS | Windows XP |
| データベース最大サイズ | 4GB |
| 最大顧客登録件数 | 500件 |
| 担当者データ 1顧客に対して | 100件 |
| 応対者データ | 50件 |
| 業種データ | 50件 |
| 役職データ | 50件 |
| 応対記録データ | 過去1年分 |
| 通話音声最大録音時間 | 約5分 |

自動テレマーケティングシステム

構成例 (2回線版)

基本スペック

| | |
|--------------|------------|
| OS | Windows XP |
| データベース最大サイズ | 4GB |
| 最大顧客登録件数 | 3,000件 |
| 最大営業履歴登録件数 | 100,000件 |
| 最大呼出結果登録件数 | 300,000件 |
| スケジュール最大登録件数 | 50件 |
| ガイダンス録音最大秒数 | 180秒 |

上記は構成例ですので、ISDN回線でなくても対応可能です。回線種別、回線数、端末数などお客様のご希望をお知らせください。
 また、基本スペック以上の機能が必要な場合やカスタマイズをご希望の場合も、お気軽にお問い合わせください。

| | |
|--|---------------|
| <p>大阪マイコン株式会社</p> <p>■ 558-0004 大阪府大阪市住吉区長居東4丁目1-12 パークサイド南栄ビル208号</p> <p>■ TEL 06-6692-2113 FAX 06-6692-2114 ■ E-Mail infoomc@earth.ocn.ne.jp ■ URL http://www4.ocn.ne.jp/~omc/</p> <p style="text-align: right;">NTTコミュニケーション バリューパートナー</p> <p style="text-align: right;">NTT 西日本東日本パートナー</p> | <p>お問い合わせ</p> |
|--|---------------|