
お客様各位

あふれ呼転送対応

コールセンターサポートシステム

 Easy Call Back のご提案

株式会社プラクトン

■ サービス内容

現在、実施されている顧客からのフリーダイヤルのコール受信にてオペレータが用意出来なかった場合に、当システムをご利用頂くことで、当社回線に転送され音声ガイダンスによる無人顧客対応が可能となると共に、電話番号・氏名の情報を録音いただく事でコールバック情報が登録されます。

オペレータが専用のWebサイトにログインし、顧客の録音情報を画面と耳で確認し、コールバックすることで今まで取りこぼしていた受注を的確に拾い上げる事ができます。

また、オペレータの対応によるステータス等の管理も容易にできるため、オペレータが変わっても迅速で的確な対応が可能となります。

※ご利用にはNTTコミュニケーションズのフリーダイヤルをご使用されている必要があります、カスタマーコントロール画面より受信可能回線数、転送先を指定する事で当社に転送設定が可能となります。

ソフトバンクやKDDIのフリーコールをご利用の場合はナンバーポータビリティにてNTTコミュニケーションズに変更して頂くものとなります。

■ システム機能概要

【新規の設備投資は一切不要、現状のものに追加して利用可能】

現在の利用回線がNTTコミュニケーションのインテリジェントサービスをお使いの際には指定チャネル数オーバー時の転送先に当社の電話番号を指定頂けただけで直ぐに利用可能。後は当社指定のWeb管理画面よりログイン頂き、受付状況を確認しながらコールバック作業を実施して頂けだけです。

※パソコンとインカムでお電話しておられる場合は電話番号をクリップボードにてキャプチャ発信も可能です。

【インバウンドオペレータの人数を制御可能】

現在のオペレータ数では対応ができない場合でも、その呼数に応じてオペレータを増員しておく必要は無く、一定数を超えると当システムに転送するように設定。

一旦プッシュや音声で受け付けた内容を専用の管理画面で確認・聴き取りをしてアウトバウンドする事で機会損失を防ぎ、人件費の圧縮が可能となります。

【安価な受付費用】

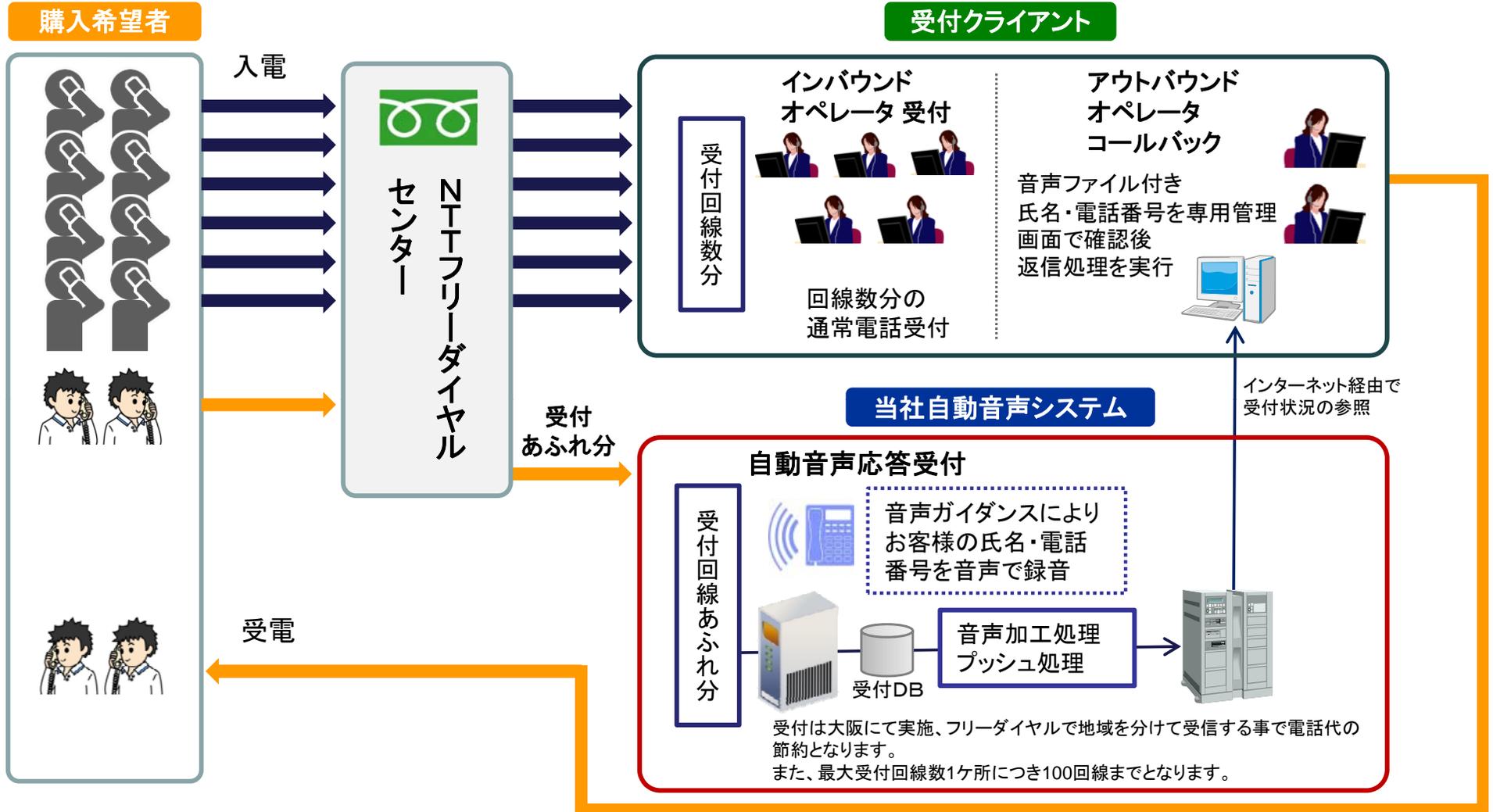
1日1回線500円(6ヵ月以上ご利用の場合)の費用であふれ呼対応ができる為、電話回線の増設や人員を増やす費用と比較すると非常に安価で受付業務が可能となります。

【受信状況はWeb画面にて参照可能】

受信状況は専用のWeb画面より、日付時間帯別に受付件数表を確認可能！

詳細画面にて(受付電話番号・相手先電話番号・着信日時・受付処理結果・返信状態・オペレータ着呼時間・終話時間・相手電話番号等)などの条件検索での絞り込み表示もできます。

■システム概念図



申込時にコール数が回線数を上回った場合や、電話対応ができない時間帯などで受付時に話中や鳴りっぱなしとなり、顧客の購買意欲を無くしてしまう可能性がある場合等にフリーダイヤル側にて溢れた受付回線分を当社IVR(自動音声応答受付)に転送、ガイダンスによる誘導でお客様自身に氏名・電話番号を発声して頂き、録音する事で後程電話を掛け直す事が出来るサービスです。

録音された音声データはWindowsPCの管理画面より閲覧可能となります。

その他のデータとして、発信者電話番号(ナンバーディスプレイより)、受付日時、自動振付受付NO等もセットされます。

オペレータは返信処理画面より順次参照し、コールバックして行く事で、受付の取りこぼしを減少させる事が可能となります。(当社回線にてコールバック頂く事もオプションで可能です)

■ 受付状況確認画面(ログイン)

ログイン画面



Easy Call Back
ログイン画面

Easy Call Backサービスへログインしてください。

ID
[Input Field]

パスワード
[Input Field]

ログイン情報を記憶する

ログイン

管理画面にログインするには、専用ページよりID・パスワードを入力し ログイン をクリックしてください。
ログインには、管理者用とオペレータ用の2種となっております。
・基本的に複数人が同じID・パスワードを利用してのご利用は禁じています。
※万が一、同じIDを利用してログインした場合は、後からログインしたものが優先されます。

■ 受付状況確認画面 (利用状況確認画面 / 日別・時間帯別件数一覧)

利用状況確認画面

ログアウト

Easy Call Back

管理者A

利用状況確認

利用状況確認 ※閲覧したい受付電話番号、年月を選択してください。選択しない場合は全件対象となります。

受付電話番号: 0676355914

閲覧したい年月を選択: []年 []月 ~ []年 []月

件数一覧 利用詳細画面

Copyright© PLACTN Co.Ltd. All Rights Reserved.

- 受付電話番号が表示されます。
- 閲覧したい年月を指定します。

日別・時間帯別件数一覧画面

※この画面は管理者でログインした場合のみ表示されます。

ログアウト

Easy Call Back

管理者A

利用状況確認 > 件数一覧

日別・時間帯別件数一覧

受付電話番号: 0676355914 表示日時: 2013年04月01日 ~ 2013年04月01日 [全て]

日付	受付電話番号	合計	時間帯別件数 上段:受付件数 下段:正常件数																							
			00時	01時	02時	03時	04時	05時	06時	07時	08時	09時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時	23時
2013/04/01(月)	76355914	10	2	1						1	10	8	12	9	3	11	10	16	13	12	8	7	5	4	1	
	合計	10	2	1						1	10	8	12	9	3	11	10	16	13	12	8	7	5	4	1	
4月	合計	10	2	1						1	10	8	12	9	3	11	10	16	13	12	8	7	5	4	1	
	合計	10	2	1						1	10	8	12	9	3	11	10	16	13	12	8	7	5	4	1	

表示日数 [10日毎] [1]

もどる 利用詳細画面

※件数部分をクリックするとその件数のみが、ボタンを押すと表示されている件数全件が対象となります

Copyright© PLACTN Co.Ltd. All Rights Reserved.

- 利用詳細画面へ移動します。

■ 受付状況確認画面 (利用詳細画面)

利用詳細画面

ログアウト

Easy Call Back 管理者A

利用状況確認 > 利用詳細一覧

利用詳細一覧

受付電話番号: 0676355914 表示日時: 2013年04月01日 ~ 2013年04月01日

絞込み検索

受付電話番号: 0676355914 相手先電話番号: 同一電話番号有りのもの
 着信日時: 2013年04月01日09時 ~ 2013年04月01日09時

 受付処理結果: 全て 返信状態: 全て オペレータ: 全て

受付番号	削除	受付状態	ECD	着信日時	終了日時	通話時間(秒)	発信者番号	録音声	返信日時	終了日時	返信状態	返信担当者	日時指定	コメント
1000010	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268819	再生			処理中	管理者A		
1000009	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268818	再生			未処理			
1000008	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268817	再生			未処理			
1000007	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268816	再生			未処理			
1000006	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268815	再生			未処理			
1000005	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268814	再生			未処理			
1000004	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268813	再生			処理中	管理者A		
1000003	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268812	再生	2013/04/01 17:50:52	2013/04/01 17:51:23	不在	鈴木 一郎		2分後に掛けなおす
1000002	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268811	再生	2013/04/01 17:42:15	2013/04/01 17:42:23	不要	田中 太郎		
1000001	<input type="checkbox"/>	◎	0	2013/04/01 09:08:07	2013/04/01 09:09:31	84	0662268810	再生	2013/04/01 17:41:36	2013/04/01 17:41:43	完了	田中 太郎		

検索結果: 10件 ※この項目は管理者でログインした場合のみ表示されます。

- ・受付電話番号
- ・相手先電話番号
- ・着信日時
- ・受付処理結果
- ・返信状態
- ・オペレータ

上記の条件での絞込検索が可能です。

氏名・住所等の録音内容を再生します。

返信に対するステータスを閲覧することができます。

返信処理画面に移動します。

■ 受付状況確認画面 (返信処理画面)

返信処理画面

[ログアウト](#)



管理者A

利用状況確認 > 利用詳細一覧 > 返信処理

返信処理

受付番号 : 1000001
受付日時 : 2013/04/01 09:08:07
音声再生 :
相手電話番号 : 0662268810
担当者 : 管理者A
返信状態 : (直前の状態) 完了
 コールバック完了
 話中
 不在
 不通
 時間指定再コール 年 月 日 時 分
 コールバック不要
 コールバック自動不要

コメント :

● 録音内容を再生します。

長さがそれぞれの為、録音音声の後にチャイムの音が自動的に入ります

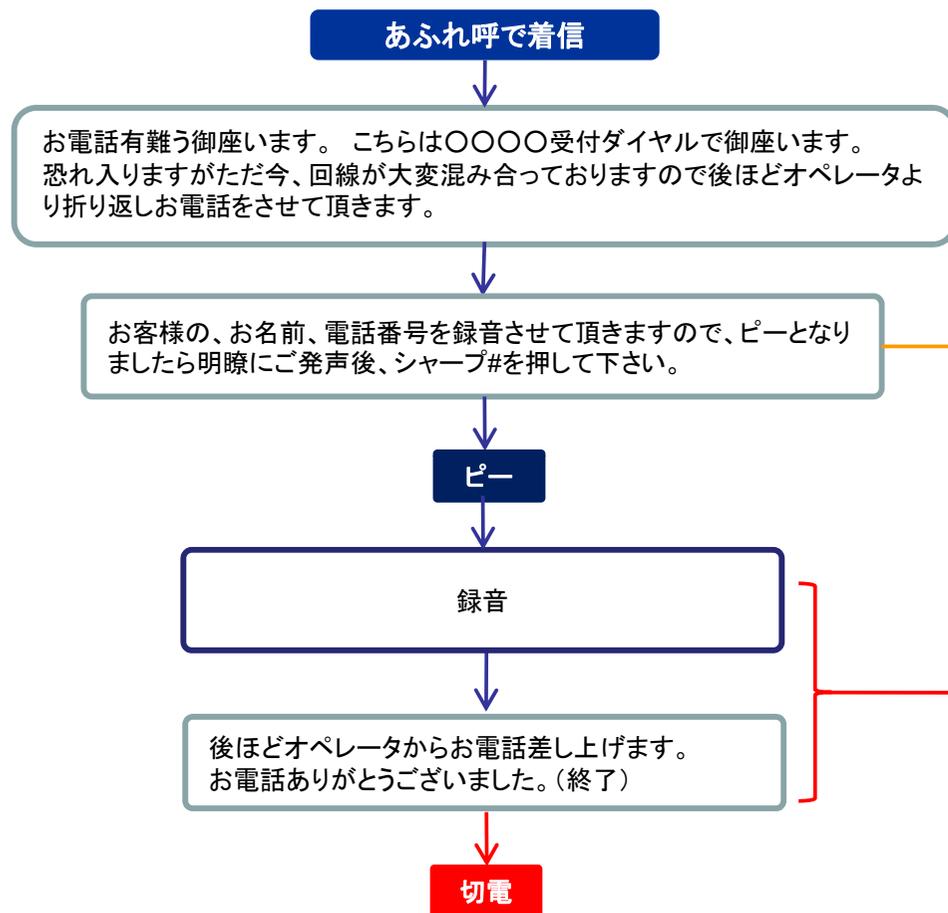
● 返信状態のステータスを設定可能です。

相手の状態を選択する、相手が忙しく、後程再コールする場合は指定の時間を記入、画面にはその時間を過ぎないと表示されない

● コメントを入力します。

不要の理由や留守電ガイダンスの内容、コールバック結果をここに記入

Easy Call Back ガイダンスフロー例



- ・ガイダンスの録音を自社でされる場合は16ビット8KHz、モノラル形式WAVファイルをお送り頂くものとなります。
- ・音声録音されたファイルも16ビット、8kHz、モノラル形式にてダウンロード可能です。
- ・お客様の電話番号は基本的にナンバーディスプレイを利用しておりますので管理画面にデータセットされますが184(ナンバー非通知)の場合もありますのでお電話番号を録音させて頂くものとなります。

オペレータはお名前、電話番号を確認し、コールバックします。



録音内容は住所や商品名を加えたりする場合もあり、ご希望に応じてガイダンスを変更いたします。

■ご利用金額ガイドライン

項目名	説明	単価	単位
【初期費用】			
基本セットアップ費用	受付開始に向けて利用者のID設定やNTT回線申請等基本的な準備費用	¥50,000	式(業務単位)
ガイダンス録音費用	受付ガイダンス用の音声を録音	¥30,000	回
ガイダンス設定費用	録音されたガイダンスを受付システムにセットアップする費用	¥20,000	種類
管理画面カスタマイズ費用	音声フローに基づき管理画面をカスタマイズする費用	別途お打ち合わせ	
【ランニング費用】			
受付基本料	当システムを利用する基本料となります	¥5,000	月
アカウント利用料	管理者を含むアカウント数に対して発生する費用となります	¥200	ID・月
回線利用料	回線数に伴う利用料となります	¥500	回線・日
フリーダイヤル基本料	1番号につき必要な費用	¥2000	月
受付電話代金	フリーダイヤルの通話料となります	呼量に応じて請求	月
回線数変更費用	受付チャネル数を時期に応じて変更する場合の手数料	¥2,000	回
受付データ聞き起こし入力費用	録音音声に氏名や住所があり、テキスト入力する場合	¥20～¥40	件

既にフリーダイヤルにて受付されているものを転送する事を前提とした費用となります。

受信用の回線は当社の回線となり、NTT東西よりの請求に比べ50%程度のコストの圧縮が可能となります。※距離により誤差があります。