

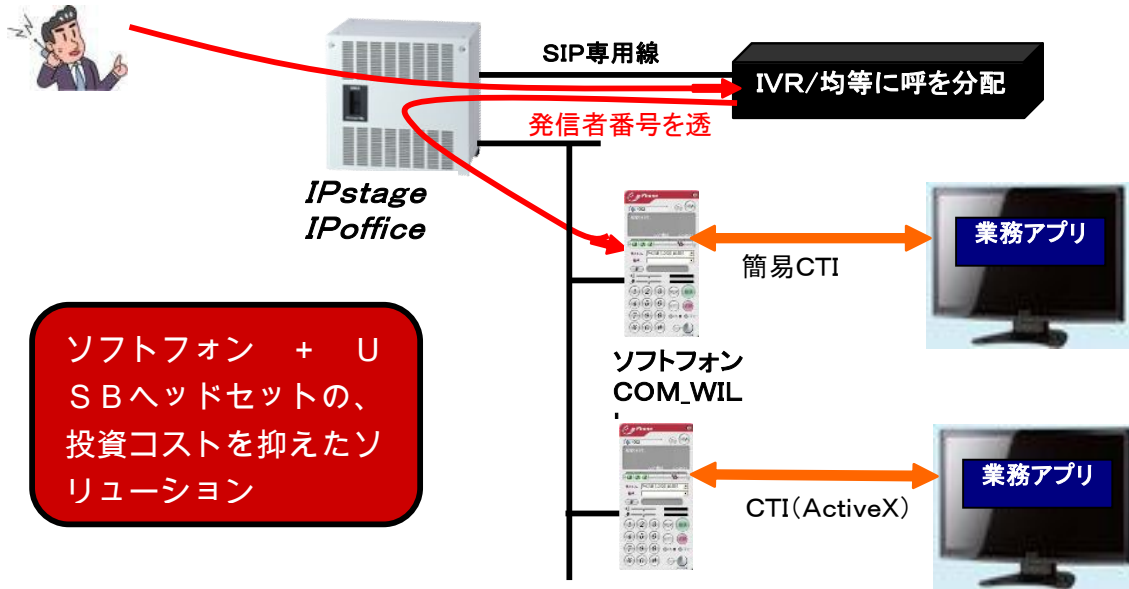
MD's 簡易CTI ソリューション

概要

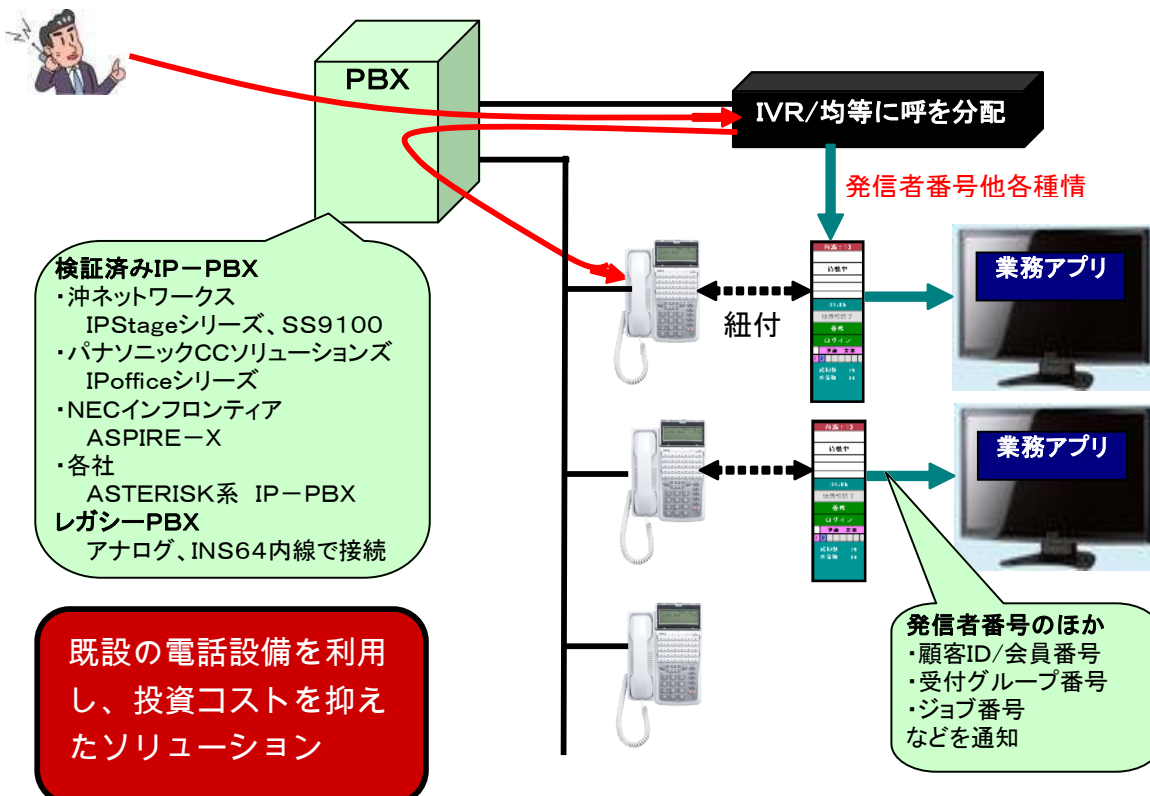
- 楽々CTI機能を導入できます。

環境

- 沖電気「IPstageシリーズ」あるいはパナソニック「IPofficeシリーズ」をご利用の場合は、ソフトフォン COM_WILLの簡易発信者番号通知機能を利用できます。



- IPstage/IPoffice以外のPBX/SIPサーバをご利用の場合



発信者IDの業務アプリと連動

- プログラム起動
グループ、ジョブに応じたプログラムを起動し、発信者IDを業務プログラムに通知します。
- テキストの受け渡し
発信者ID(テキスト)を所定の場所に記述し、業務アプリ側からの検索により受け渡します。
- WEBブラウザの場合
WEBブラウザの場合サーバの所定の場所をIVRから更新します。



均等呼分配

- 一斉着信
・小規模の場合、受け手が取る順番を決める。
- ラウンドロビン
・呼び出し順を一人ずつずらしていく方法
- 最長待ち時間のエージェント/オペレータに回す。
・本格的に電話受付業務をするとき

PBX接続

- 検証済みIP-PBX SIP内線接続
(株)沖ネットワークス
・IPstageシリーズ
・SS9100シリーズ
パナソニックCCソリューションズ(株)
・IPofficeシリーズ
NECインフロンティア(株)
・ASPIRE-Xシリーズ
各社
・Asterisk系IP-PBX
- レガシーPBX
・アナログ、INS64内線接続/GWにてSIP_IVRと接続

MIS

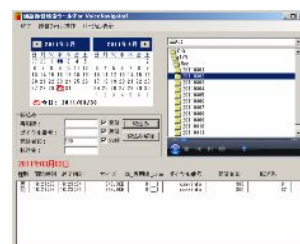
- 本格的に電話受付システムを構築する場合は、MIS(Management Information System)の導入を推奨します。
・リアルタイムモニター_全体稼働状況
・リアルタイムモニター_エージェント/オペレータ単位での座席表付き稼働状況
・時間帯別通信情報の分析
・エージェント/オペレータの稼働分析
など

動作環境

- IVRの動作環境
Windows7、WindowsXP、Windows2008(x32)、Windows2003
メモリー 1GB～、HDD 70GB～

通話録音

- 全通話を録音します。
カレンダー、発番、着番などで絞込み→再生



音声ガイダンス

- 休日、時間外は音声ガイダンスで自動対応
- 回線に余裕があれば、お待たせガイダンス

通信ログ

- 1着信毎に通信ログをCSVで出力します。
年月日、発信者番号、着番号、転送先番号、転送結果、など

■ お問い合わせ・資料請求・システム開発のご相談は

株式会社 M&D
Market Design & Development
〒160-0021
東京都新宿区歌舞伎町1-2-3
レオ新宿705号
TEL 050-3475-8242

お問い合わせは