

システム概要

CRM(顧客管理)システムSynergy!と連動するIP電話型コールセンターシステムです。

* Synergy! はシナジーマーケティング株式会社が提供するSaaS型CRMシステムです。

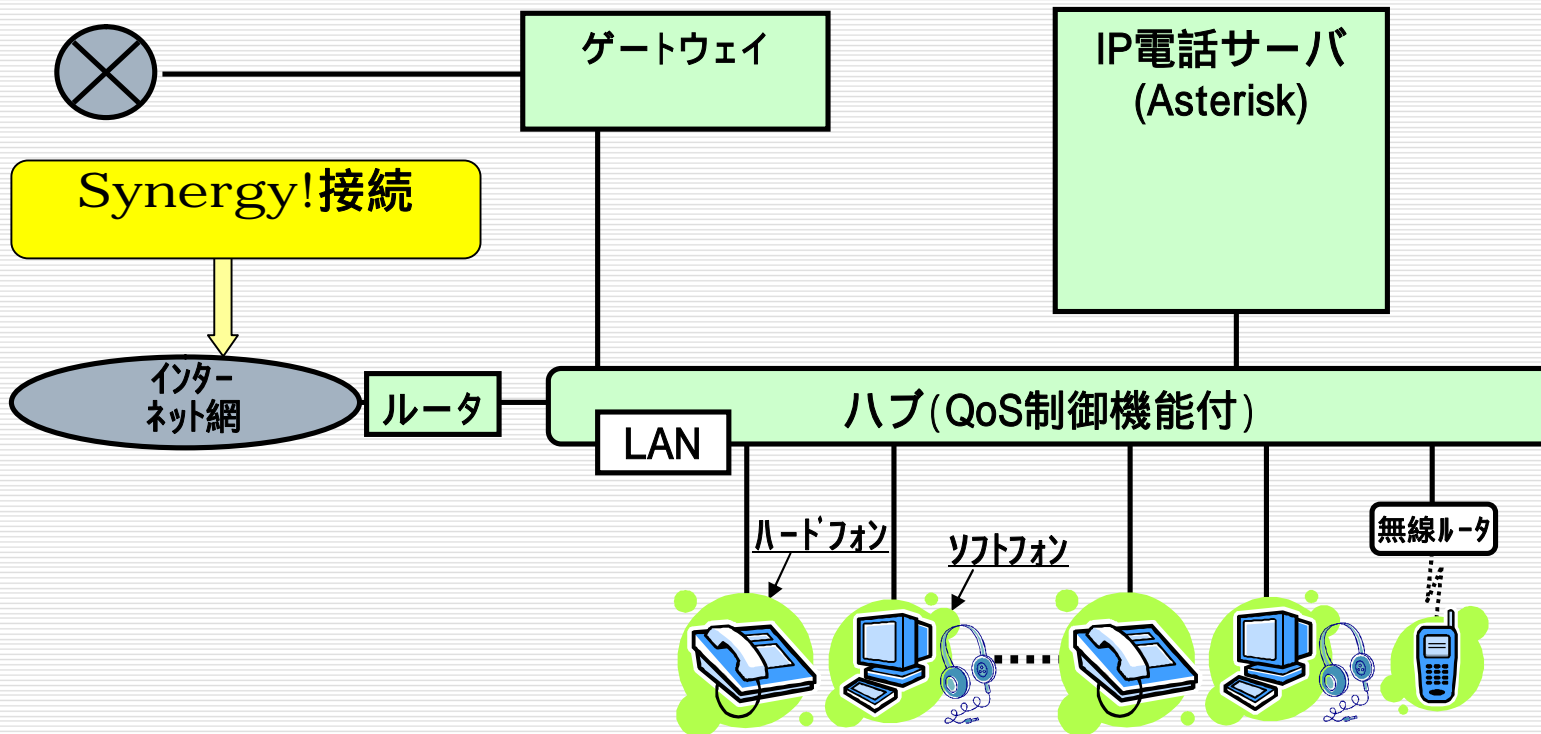
事業所間内線システムを構築することができます。

全社的に顧客情報(問合せ内容、クレーム内容、注文内容など)を共有するシステムを構築することができます。

Web連携機能によりホームページからの問い合わせ情報とコールセンターからの問い合わせ情報をすべて統合することができます。ホームページから問い合わせをした顧客より電話がかかってきても、即対応できます。

システム構成

IP電話回線、ISDN回線



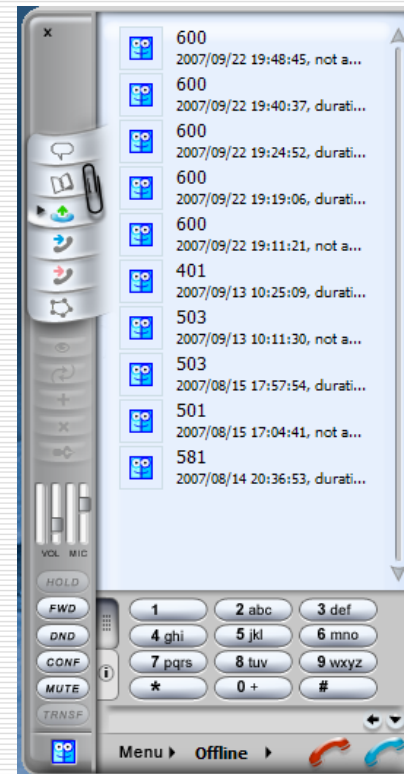
対応電話: ハードフォン(専用電話) or ソフトフォン(PC使用) or 携帯電話

システムの構成機器

ハードフォン



ソフトフォン



Dualフォン

携帯端末と無線

LAN端末の両機能
を兼ね備えた

端末

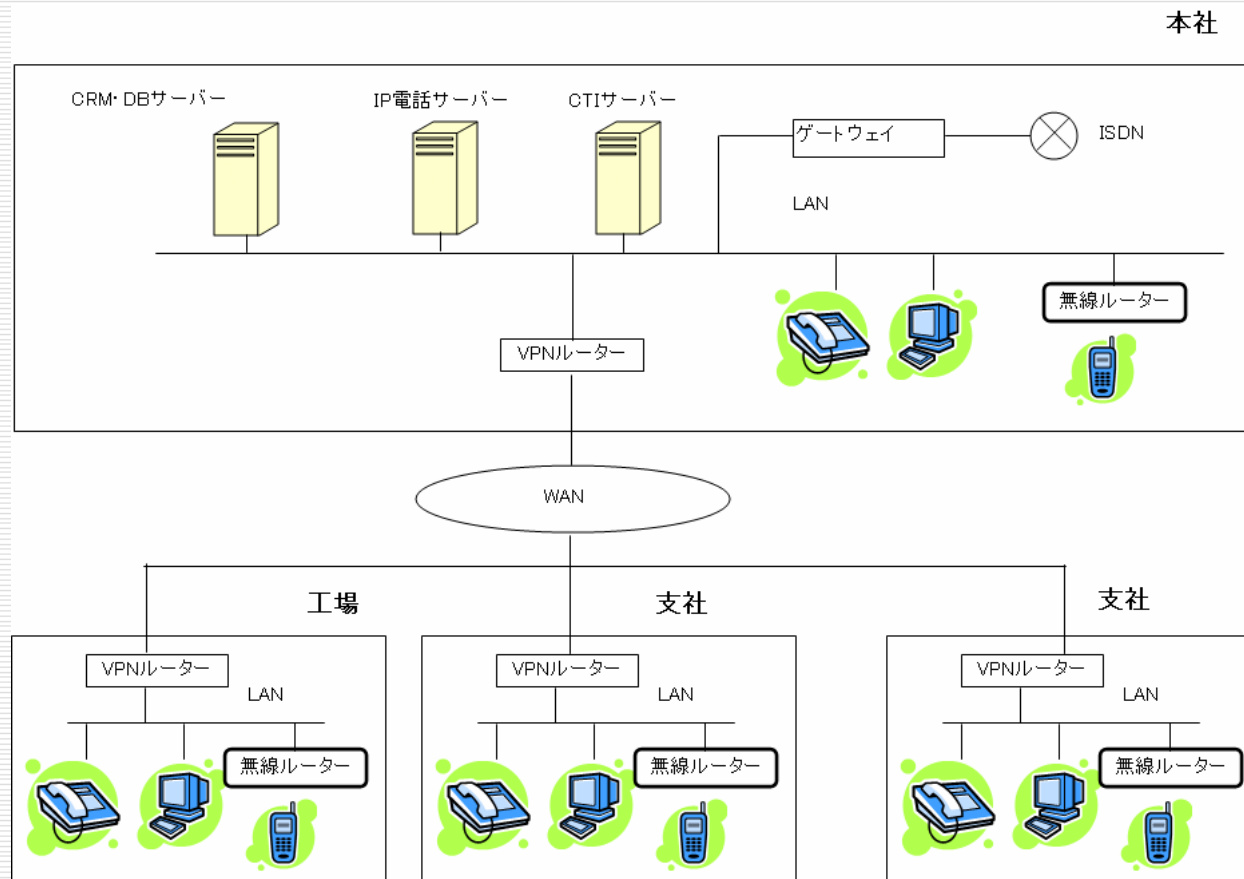
システムの特長-1

対応電話回線が豊富

- ・最大IP電話回線数 20回線
- * 対応IP電話サービス
 - OCN ドットフォン
 - KDDI 光ダイレクト
 - KDDI-IPフォン
 - FUSION IP-Phone
 - UCOM GATE02 Phone
- ・ISDN(INS64) 3回線
- ・INS1500 最大23回線

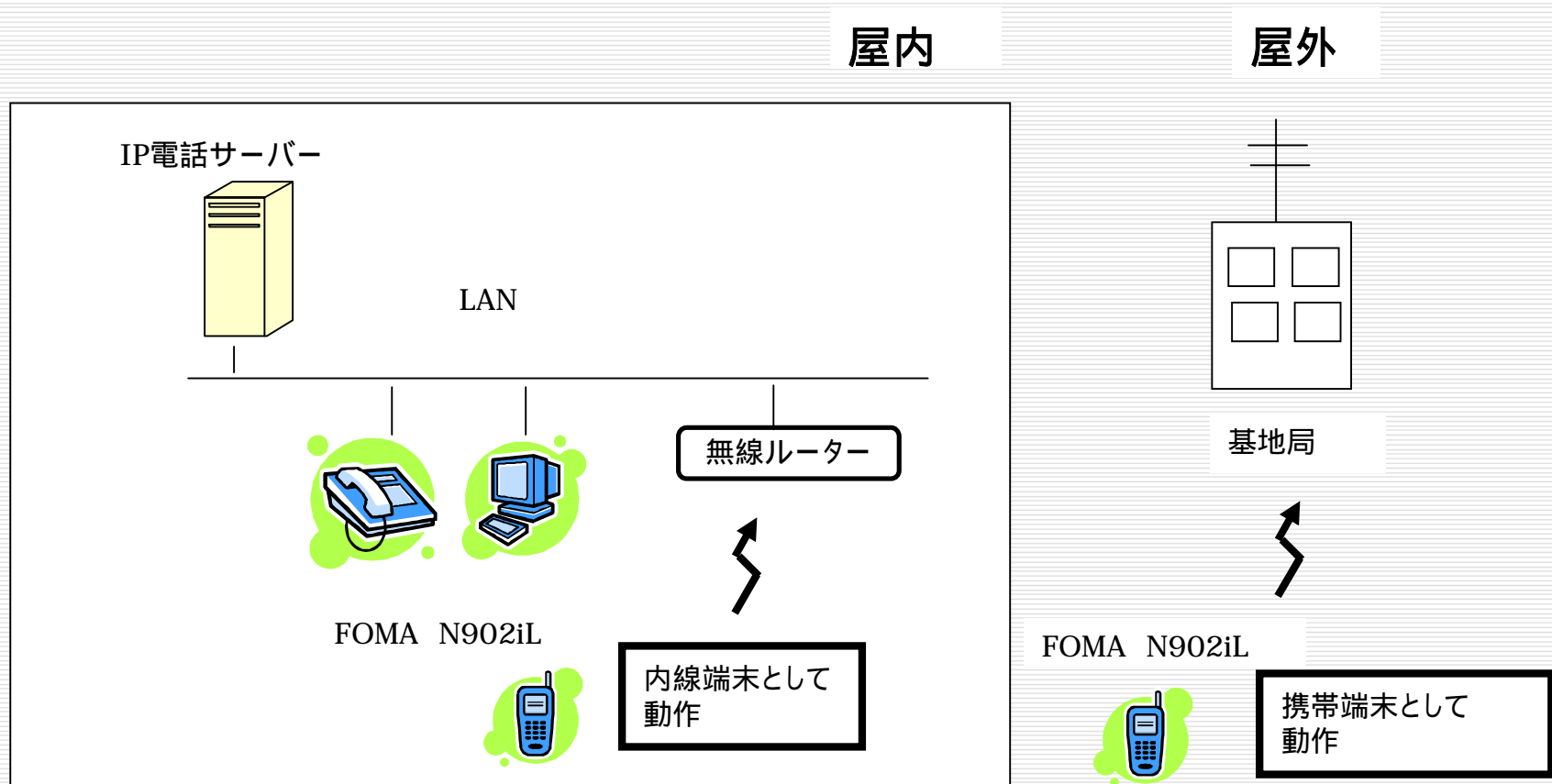
システムの特長-2

事業所間内線システムを構築することができます。



システムの特長-3

DoCoMo FOMA/無線LANデュアル携帯 (N902iL)を事業所内端末として使用することができます。



システムの機能-1

標準機能 (Synergy! BASIC, HEAR)		
PBX機能	内線間通話機能	内線間で通話ができます。
	内外線通話機能	外線と内線で通話ができます。
	内線転送機能	通話を他の内線へ転送します。
CTI機能	ポップアップ機能	かけてきた人のデータが自動的にポップアップ表示されます。
	自動発信機能	顧客情報画面より、ワンクリックで電話を発信します。
	録音録音・再生機能	外線との通話を録音します。問い合わせ履歴より、通話録音ファイルを再生できます。

システムの機能-2

オプション機能		
CTI機能	音声ガイダンス機能	音声応答装置がガイダンスを流し、回線の接続先を振り分ける。
メール機能	メール送信・受信機能 (Snergy!POEM)	顧客とのメールの送信、受信が行える。 商品情報の連絡など一括配信でできる。
アンケート機能	アンケート機能 (Snergy!WISH)	複雑なWebアンケートでも容易に作成して、回収することができる。
FAX機能	FAX送受信・管理 (STARFAX Engine MEGASOFT)	パソコンからペーパーレスでFAXを送受信できます。

CTI連動機能 ポップアップ(登録顧客) - 1

受話器を上げると顧客情報画面がポップアップ

案件追加ボタンを押して、問い合わせ登録を行う。

The screenshot shows the Synergy! CRM interface. At the top, there's a navigation bar with '顧客検索', '下書き一覧', '登録履歴', and '新規問い合わせ登録'. Below that is a '顧客情報/問い合わせ履歴' section. The '顧客情報' table lists details for SynergyID 195, including name (山田 一郎), company (株式会社エフシステムズ), and address. Below the customer info is a table for '問い合わせ履歴 (20件)'. The first row of the table has a red circle around the '案件追加' button. The table columns are: 件名, 日時, ステータス, 対応者, コメント, フォルダ, and 対応履歴.

件名	日時	ステータス	対応者	コメント	フォルダ	対応履歴
日_000110] クレーム	2009/09/11 19:35	対応済み			FS-A01 問合せ	追加
クレーム	2009/09/11 19:35	対応済			FS-A01 問合せ	-
日_000109] 問い合わせ	2009/09/11 19:29	対応済み			FS-A01 問合せ	追加

スクロール

CTI連動機能 ポップアップ(登録顧客)-2

問い合わせ対応登録(新規案件)画面にて記入登録

自動的に関連リンク欄に
通話録音ファイル名が
入力される。

顧客情報	
SynergyID	195
氏名	山田 一郎
フリガナ	ヤマダ イチロウ
所属	有限会社エフシステムズ
役職	係長
連絡先	会社 代表電話番号
郵便番号	277-0882
住所1	千葉県柏市柏の葉G-4-6
住所2	東葛テクノプラザ508
電話番号	0471928068
FAX	0471375201
グループ	ソフト開発

対応内容	
案件情報	
登録先フォルダ	未分類メッセージ
案件タイトル	
コメント	

問い合わせ情報	
受付日時	2009年11月19日17時26分

関連リンク	
	IN_0471375200_20091119-172656.wav

スクロール

CTI連動機能 ポップアップ(新規顧客) - 1

新規問い合わせ登録画面がポップアップ

統合顧客管理システム Synergy! - Windows Internet Explorer
https://cti.crmstyle.com/webapp/hear/13287-1/cti_AddInquiryCustomer_view.do
問い合わせ対応登録<新規顧客>

顧客情報	
Synergy!ID	<新規顧客>
氏名	<input type="text"/>
フリガナ	<input type="text"/>
所属	<input type="text"/>
役職	<input type="text"/>
連絡先	<input type="text"/>
郵便番号	<input type="text"/>
住所1	<input type="text"/>
住所2	<input type="text"/>
電話番号	0471928067
FAX	<input type="text"/>
グループ	<input type="text"/>

詳細を表示する▶

自動的に電話番号欄に着信電話番号が入力される。氏名等はお聞きして、入力し新規顧客登録、問い合わせ登録をする。

CTI連動機能 電話発信機能

ワンクリックで顧客情報画面から電話発信

The screenshot shows a web browser window displaying a customer information page. The page title is "顧客情報/問い合わせ履歴". The browser address bar shows "https://cti.crmstyle.com/?synergyId=195". The page has a navigation bar with "顧客検索", "下書き一覧", "登録履歴", and "新規問い合わせ登録". The user is logged in as "FSYSTEMS : 森田 裕治 様".

The main content area is titled "顧客情報" and contains a table with the following data:

顧客データ編集	
Synergy!ID	195
氏名	山田 一郎
フリガナ	ヤマダ イチロウ
所属	有限会社エフシステムズ
役職	係長
連絡先	会社 代表電話番号
郵便番号	277-0882
住所1	千葉県柏市柏の葉5-4-6
住所2	東葛テクノプラザ508
電話番号	0471928068
FAX	0471925201
グループ	ソフト開発

At the bottom of the page, there is a "履歴情報" section with a dropdown menu set to "▼ 選択してください" and a "表示" button.

ファンクションキーを押すと自動的に電話発信ができる。

CTI連動機能 通話録音再生機能

問い合わせ履歴詳細画面から通話録音ファイルを再生させる。

統合顧客管理システム Synergy! - Windows Internet Explorer

https://cticrmstyle.com/webapp/hear/43207777/cti_MessageDetail_view.do?folderId=1&threadId=165&messageId=221

問い合わせ履歴詳細

対応内容	
案件詳細	
登録先フォルダ	未分類メッセージ
案件タイトル	[000165]商品問い合わせ
コメント	
問い合わせ情報	
受付日時	2009/11/19 17:57
担当者	森田 博幸
対応方法	電話
ステータス	対応済
件名	商品問い合わせ
重要度	普通
対応内容	取扱商品のカタログを送ってほしい。
添付ファイル	
関連リンク	IN 0471375200 20091119-180622.wav
コメント	
転送先	

閉じる

ページが表示されました

インターネット

ファンクションキーを押すと自動的にWindows Media Playerにより通話録音ファイルが再生される。

