

らくらく CONTACT IP

音声録音・資料作成機能搭載

「らくらくCONTACT IP」

「攻める」CONTACTセンターへ。

全業種・全職種
対応!!

- 入力複雑!もっと早く、かんたんに出来ないの?
- 録音機能を導入したいけど高いなあ...
- J-SOX (内部統制) 対応が不安だ...

『らくらくCONTACT IP』なら、
その問題を解決できます!



株式会社 無限

『らくらくコンタクトIP』が、 貴社コールセンター業務の効率アップをお手伝いします!

コールセンターに携わるすべての人の業務をあらゆる視点から強力にバックアップ!

使いやすさで **効率アップ!!**

- **ユーザ様の声をもとに直感的な操作を実現!**
ユーザ様の声を反映させ、使いやすさを第一に設計しました。
もちろん、BtoB、BtoCどちらでも対応可能。(BtoBとBtoCの混在も対応できます)
- **軽視されがちなショートカットキーを搭載し、処理スピードアップを実現!**
意外と軽視されがちな「ショートカットキー」を標準機能として搭載しております。

多彩な機能で **効率アップ!!**

- **J-SOX対策**
最終更新者を問合せ単位、マスタ単位で自動保存。データのCSV抽出者を表示。
また、細かな権限設定が可能ですので、機密情報・個人情報の外部流出を抑制、防止できます。
- **音声録音機能を標準機能として搭載!**
お客様との通話を自動録音することができます。もちろん、オプション機能ではありませんので、余計な設備投資は不要です。
- **報告資料作成機能も標準機能として搭載!**
様々なデータを集計し、報告資料の作成が可能です。
- **あらゆる業務を可視化!**
もう「忘れてました、気付きませんでした」はありません!
各オペレータ、スーパーバイザの各進捗状況や対応結果表示など、あらゆる業務化を「見える化」対応しました。

価格破壊に挑戦!!

- **IP電話に完全対応!ランニングコストが断然違います!**
通常のビジネスフォン回線よりも安価なIP網対応で、一番気になるランニングコストを抑えることが可能です。
- **低価格での導入が可能です!**
詳細は別途お問い合わせください。

優れた操作性と多彩な機能で業務効率アップを実現

ステータス

検索ツール

TODOリスト

EXCEL出力

電話操作

IP電話機・ソフトフォンと連動

未対応案件が一覧で確認出来ます。

機能マップ

全般	スクリーンポップアップ機能 ACD機能
電話連携	転送機能 保留機能 応答・切断・保留機能 発信機能
TODO	Q&A管理・検索 Q&A体系管理・登録 タスク管理 進捗管理 アサイン機能 EXCEL出力
Q&A	Q&A検索(キーワード・条件指定) Q&A詳細 顧客管理 Q&A情報(ヘッド) 問合せ状況 オペレータ情報 Q&A詳細入力 音声自動録音データ連携 添付ファイル連携 問合せ・回答チャネル登録 既存Q&A・FAQ引用機能 SV承認(否認)機能 EXCEL出力
FAQ	FAQ各種条件検索 FAQ詳細 引用・参照ランキング管理 FAQ情報(ヘッド) FAQ詳細入力 カテゴリ管理 EXCEL出力
集計	項目単位 集計条件検索機能 グラフ表示(円グラフ・棒グラフ) レポート作成機能 EXCEL出力
オペレータ状況	各チャネル 状況管理 受電率管理機能 放棄呼管理機能 オペレータ状況管理 EXCEL出力
マスタ管理	顧客マスタ オペレータマスタ グループマスタ 顧客グループ オペレータグループ 項目マスタ 顧客項目 オペレータ項目 権限マスタ カテゴリマスタ システム設定マスタ EXCEL出力
通話録音	通話内容録音機能 通話録音管理機能 モニタリング機能 Q&A詳細連携 ※通話録音機能は、別途録音サーバが必要となります。
オプション機能	PDC機能 ※リリースは2009年1月以降予定

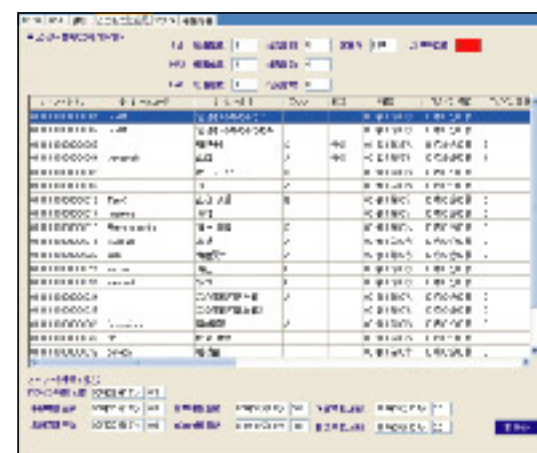
Q&A画面



「誰が」「いつ」「何を」すべきなのか一目瞭然

ひとつの要件に対し、実は複数のタスクや担当者が関わっていることはよくありますが、「らくらくコンタクトIP」ではそれらを1画面で管理することが出来ます。

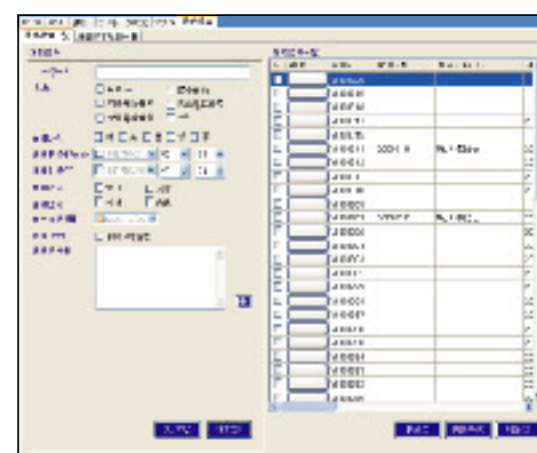
プレゼンス管理画面



オペレータのリアルタイム状況を一元管理

スーパーバイザから自分の管理しているオペレータ状況をリアルタイムで把握することが出来ます。それにより無駄のない人員管理が可能になります。

通話録音機能



録音した内容は受付データとリンク

通話を録音することで「言った」「言わない」のトラブルを回避することが出来ます。全通話録音、個別通話録音の選択も可能です。

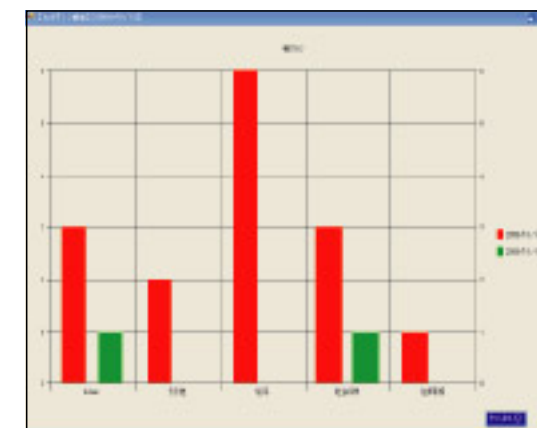
マスタ管理画面



貴社業務に合わせて、自由に設計可能

顧客情報、オペレータ情報の項目はマスタで管理されており、それぞれオリジナルのマスタ項目を作成出来ます。

集計画面



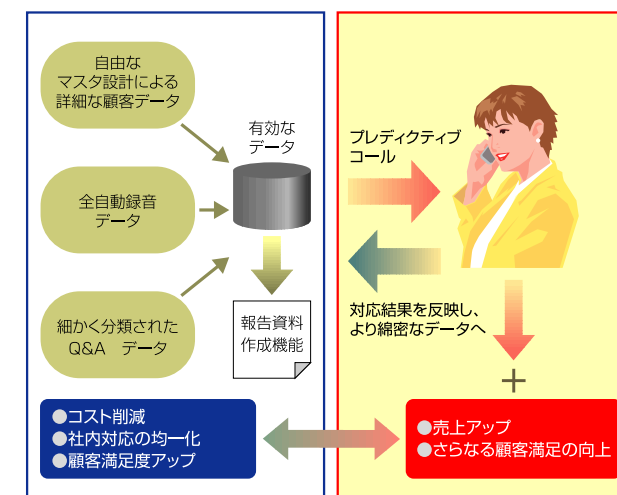
データを自動集計グラフで直感的に把握可能

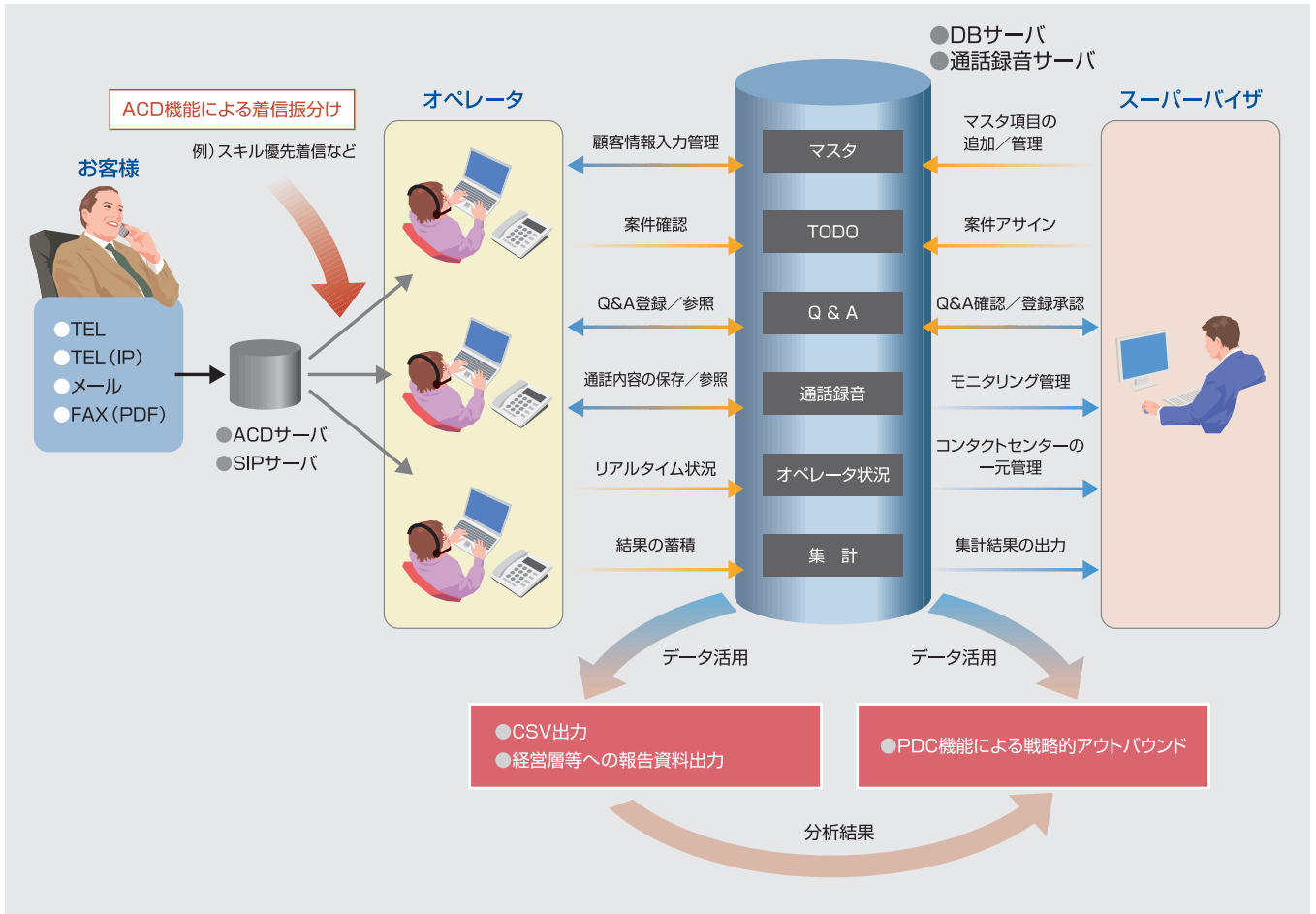
報告資料も自動作成機能でらくらく!そのままエクセルに出力できます。

PDC機能

PDCを利用して「攻め」のコンタクトセンターへ変身!!

- らくらくコンタクトIP 基本性能
- オプション機能 PDC機能





動作環境

らくらくコンタクトIP 推奨動作環境 (2008年10月現在)

●CTIサーバ(DB)

OS	Microsoft Windows2003 [※]
CPU	Pentium dual core xeon 2.5GHz以上
メモリ	2GB以上
HD容量	160GB以上
その他	必要に応じてバックアップ装置、RAIDカード、無停電電源装置を構成 Oracle Database 10g

※2008server対応予定

●クライアントPC

OS	Microsoft Windows XP/Vista
CPU	Pentium4またはCeleron 2.0GHz以上
メモリ	DDRメモリ 512MB以上
HD容量	40GB以上 (空き容量 10GB以上)
その他	.NET-Framework 2.0以上 ヘッドセット等の電話対応機種 COCO・DA・Phone (ミドルウェア)

●その他必要な機器

SIPサーバ	rfc3261通信プロトコル規格に準拠
録音サーバ	※音声録音機能を使用する場合
ACDサーバ	※ACD機能を利用する場合
その他	録音機能をご利用になる場合、クライアント機器によっては音声の増幅アダプタが別途必要になる場合がございます。

価格につきましては、下記弊社担当までお問い合わせください。

本カタログ記載の会社名及び製品名は各社の登録商標または商標です。
当パンフレットの内容は予告なく変更する場合があります。

●お問い合わせは下記まで

株式会社 無限 
PI営業グループ

〒163-0714 東京都新宿区西新宿2-7-1 新宿第一生命ビル14F

TEL.03-3343-2250 FAX.03-3343-2251

http://www.mugen-corp.jp

E-mail: cti@mugen-corp.jp

販売代理店