

クイックコール

クイックコールは、電話接続時間の無駄を省きアポインターの作業密度を高め、アウトバウンド業務のコストパフォーマンスを向上させるための小規模/少人数(4~16人)向けのCTIシステムです。

・導入メリット1

プレディクティブ自動発信によりアウトバウンド業務効率が2倍~3倍にアップします。

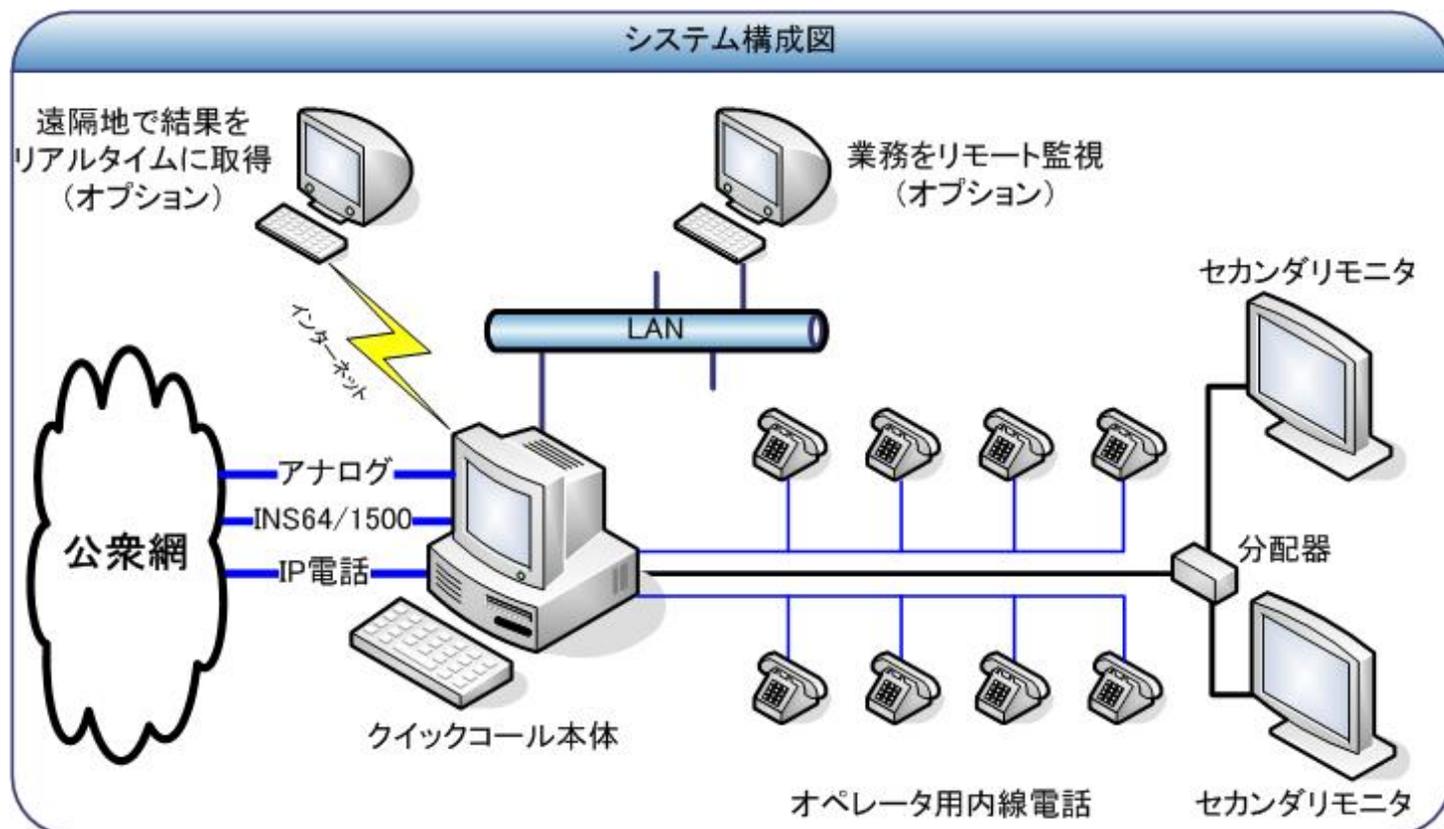
・導入メリット2

クイックコール本体と電話機だけの狭いスペースで設置/運用可能です。

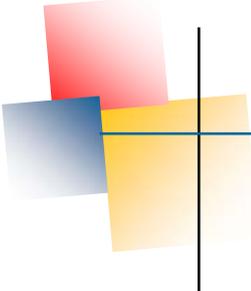
・導入メリット3

オペレータは電話機のプッシュボタンを操作するだけの簡単操作。

システム構成図



※セカンダリモニタは、オペレータのためにお客様情報を表示する装置です。大型プロジェクタやクライアントPCに表示することも可能です。



クイックコールの機能

◆プレディクティブ発信で業務スピードが向上します

電話番号リストファイルを読み込んで自動コールをおこない、相手が電話に出たら待機中のオペレータに接続します。オペレータの待ち時間を減らすために、次々とプリコールを行い、相手が話中や不在、欠番などの場合は、オペレータに接続することなく次のコールをおこないます。オペレータの空き状態にあわせて発信回線数を自動調整し、最適な速度で発信処理をおこないます。オペレータが手動でダイヤルする場合と比較して2倍から3倍の効率が望めます。

◆オペレータにPCは必要ありません

オペレータは内線電話機を操作するだけです。結果コード入力、休憩、離席、保留、転送等すべてプッシュボタンを押して実行します。オペレータ用セカンダリモニタ(プロジェクタも使用可)に接続した相手の情報を表示できるので、誰と話しているか確認しながら通話できます。

◆狭いスペースでも運用できます

クイックコール本体(モニター・キーボード含む)とオペレータ用の机と電話機を置けるスペースがあれば運用できます。サーバ、クライアントPC等との接続が不要ですので、設置場所を移設することも比較的容易におこなえます。

◆通話内容を録音できます

会話は全てハードディスクに録音します。オペレータの判断で必要な場合のみ録音を残す設定も可能です。

◆業務中の保留・転送、モニタリング機能

オペレータは通話中に、プッシュボタンを押すだけで通話を保留したり、保留されたコールを別のオペレータに転送することができます。また、別のオペレータの会話をモニタリングすることもできます。

◆その他の機能

- ・日報・月報、オペレータ別の実績を集計してCSVファイルに出力できます。
- ・オペレータが入力する結果コードは1から6のボタンに自由に設定可能です。さらに、詳細結果コード(2桁)を入力することもできます。
- ・任意のコール結果を抽出する機能。CSVファイルに出力し、再コールデータなどにも利用できます。
- ・ロボットコール機能。無人で自動発信をおこない、接続されると録音メッセージを再生します。
- ・オペレータの休憩のための時間を自由に設定したり、待ち受け中に流れる音楽を変更できます。

◆オプション

- ・業務の進捗状況を別のPCからリモートで監視できます。複数台のクイックコールを稼働している場合に一括して監視できます。
- ・遠隔地にいても、インターネットを通してコール結果をリアルタイムに取得できるリアルタイムビューワ機能。

クイックコール運用の流れ（1）

その1

オペレータは受話器を取ってオペレータID/パスワードをプッシュします。
受話器から待ち受け音楽が流れ、オペレータはそのままお客様とつながるのを待ちます。

内線画面：オペレータがログインして待機中

内線No.	B	T	St	受話器	状態	担当者	電話番号	時間	接
<input checked="" type="checkbox"/> 00	1	0	5	オフフック	接続待ち	鈴木京香			
<input checked="" type="checkbox"/> 01	1	1	5	オフフック	接続待ち	田中好子			
<input checked="" type="checkbox"/> 02	1	2	5	オフフック	接続待ち	佐藤愛子			
<input checked="" type="checkbox"/> 03	1	3	5	オフフック	接続待ち	高橋直子			
<input checked="" type="checkbox"/> 04	1	4	5	オフフック	接続待ち	渡辺真理奈			
<input checked="" type="checkbox"/> 05	1	5	5	オフフック	接続待ち	伊東三咲			
<input checked="" type="checkbox"/> 06	1	6	5	オフフック	接続待ち	小林幸子			
<input checked="" type="checkbox"/> 07	1	7	5	オフフック	接続待ち	加藤あい			
<input type="checkbox"/> 08									

その2

マネージャはその日の発信用電話番号ファイルをロードして処理を開始します。

発信用ファイル選択画面

外線/内線 移動状況 | 処理状況 | 結果ファイル | 録音ファイル

内線/外線を上下に表示 内線/外線を左右に表示

外線No.	B	T	St	状態	電話番号	時間	呼出回数	接続回数	話中件数	不在件数	無言切り	欠番件数
<input checked="" type="checkbox"/> 00	0	0	0	処理停止中								
<input checked="" type="checkbox"/> 01	0	1	0	処理停止中								
<input checked="" type="checkbox"/> 02	0	2	0	処理停止中								
<input checked="" type="checkbox"/> 03	0	3	0	処理停止中								
<input checked="" type="checkbox"/> 04	0	4	0	処理停止中								
<input checked="" type="checkbox"/> 05	0	5	0	処理停止中								
<input checked="" type="checkbox"/> 06	0	6	0	処理停止中								
<input checked="" type="checkbox"/> 07	0	7	0	処理停止中								
<input type="checkbox"/> 08												
<input type="checkbox"/> 09												
<input type="checkbox"/> 10												
<input type="checkbox"/> 11												
<input type="checkbox"/> 12												
<input type="checkbox"/> 13												
<input type="checkbox"/> 14												

ファイルを開く

ファイルの場所: PCallData

発信用番号リスト.csv

ファイル名(N): 発信用番号リスト.csv 開く(O)

ファイルの種類(I): CSV(*.csv) キャンセル

クイックコール運用の流れ（2）

その3

クイックコールは自動発信を開始し、お客様が電話に出ると、空いているオペレータに接続します。オペレータはお客様との会話が終了したら、結果コードをプッシュして、次の接続を待ちます。

自動発信中の画面：内線・外線状況

外線/内線 稼働状況		処理状況	結果ファイル	録音ファイル							
<input checked="" type="radio"/> 外線/内線を上下に表示 <input type="radio"/> 外線/内線を左右に表示											
外線No.	B	T	St	状態	電話番号	時間	呼出回数	接続回数	話中件数	不在	
<input checked="" type="checkbox"/> 00	0	0	10	切断処理	0427290096	17:44:29	19	15	1		
<input checked="" type="checkbox"/> 01	0	1	1	呼出し	0427290103	17:44:53	16	11	1		
<input checked="" type="checkbox"/> 02	0	2	10	切断処理	0427290101	17:44:50	13	11			
<input checked="" type="checkbox"/> 03	0	3	5	接続	0427290095	17:44:28	15	12	2		
<input checked="" type="checkbox"/> 04	0	4	5	接続	0427290099	17:44:46	13	12			
<input checked="" type="checkbox"/> 05	0	5	5	接続	0427290092	17:44:25	10	8	1		
<input checked="" type="checkbox"/> 06	0	6	2	呼出し	0427290102	17:44:51	10	7			
<input checked="" type="checkbox"/> 07	0	7	5	接続	0427290098	17:44:43	8	7			
<input type="checkbox"/> 08											
<input type="checkbox"/> 09											

内線No.	B	T	St	受話器	状態	担当者	電話番号	時間	接続回数	リセット
<input checked="" type="checkbox"/> 00	1	0	7	オフフック	会話中	鈴木京香	0427290095	17:44:28	10	
<input checked="" type="checkbox"/> 01	1	1	7	オフフック	会話中	田中好子	0427290092	17:44:25	9	
<input checked="" type="checkbox"/> 02	1	2	12	オフフック	結果入力	佐藤愛子	0427290094	17:44:26	9	
<input checked="" type="checkbox"/> 03	1	3	5	オフフック	接続待ち	高橋直子	0427290087	17:44:08	7	
<input checked="" type="checkbox"/> 04	1	4	7	オフフック	会話中	渡辺真理奈	0427290098	17:44:43	9	
<input checked="" type="checkbox"/> 05	1	5	5	オフフック	接続待ち	伊東三咲	0427290088	17:44:10	8	
<input checked="" type="checkbox"/> 06	1	6	7	オフフック	会話中	小林幸子	0427290099	17:44:46	10	
<input checked="" type="checkbox"/> 07	1	7	11	オフフック	結果入力	加藤あい	0427290096	17:44:29	11	

オペレータ用の画面：接続中のお客様情報を表示

ピックアップ数:8 レディ数:8 接続数:7 [14:42:40]	
端末:00 ID:鈴木京香 011-222-2752 〒:133-0044 住所:東京都千代田区本一色3丁目18-9 名前:密岡 秋芳	端末:01 ID:田中好子 結果入力待 011-222-4290 〒:132-0031 住所:東京都千代田区松島3丁目25-27 名前:甲斐 豊
端末:02 ID:佐藤愛子 011-222-2542 〒:133-0043 住所:東京都千代田区松本1丁目32-3 名前:平松 正勝	端末:03 ID:高橋直子 011-222-0712 〒:133-0061 住所:東京都千代田区篠崎町2丁目207 名前:神谷 善太郎
端末:04 ID:渡辺真理奈 接続待ち	端末:05 ID:伊東三咲 011-222-2242 〒:132-0035 住所:東京都千代田区平井5丁目M-16 名前:馬場 正三
端末:06 ID:小林幸子 011-222-2679 〒:132-0035 住所:東京都千代田区平井4丁目16-16-B 名前:堀 幸広	端末:07 ID:加藤あい 011-222-2038 〒:133-0041 住所:東京都千代田区上一色1丁目15-11 名前:嶋岡 永吉

接続しているお客様の情報をモニターで確認できます。



クイックコール仕様

ハードウェア仕様	
筐体	ラックマウント式4U
オペレーティングシステム	Windows XP / 2000
回線数	内線4~16 / 外線4~16
電話回線種別	INS64 / INS1500 / アナログ / IP電話
接続機器	モニタ、キーボード、マウス
オペレータ用機器(オプション)	電話機、セカンダリーモニタ(複数増設可)

オペレータの操作ガイド (結果入力時の項目は自由に割り当てることができます)

	ID入力後	接続待ち状態	通話中	保留中	結果入力(注1)
0	業務を終了	業務を終了	—	—	—
1	休憩	休憩	保留	戻る	結果1
2	—	—	—	—	結果2
3	離席	離席	転送保留	—	結果3
4	—	—	—	—	結果4
5	—	—	—	—	結果5
6	転送待ち受け	転送待ち受け	—	—	結果6
7	割り込み	割り込み	—	転送	—
8	モニター	—	録音MSGを流す	—	—
9	(結果の修正)	—	切断	—	—
*	接続待ち	—	—	—	—
#	ヘルプメッセージ	ヘルプメッセージ	—	—	録音保持

(注1) 結果の名称(成功、失敗など)は任意の名称を設定できます。結果コードに加えて、2桁の詳細結果コードを設定することも可能です。

例) 結果コード 1 : 成功 詳細結果コード 11 : 契約書送付、12 : カタログ送付 など

株式会社ピーエスイー

〒194-0013

東京都町田市原町田5-5-5-201

TEL 042(729)5733

FAX 042(721)5639

問い合わせメール: apotori@psc.co.jp