

MX-6000によるインバウンドCTIシステム

お客様からの電話に対し、発信者番号をキーに顧客データベース検索を行い、オペレータ画面に顧客情報を表示します。

受注履歴、問い合わせ、対応内容等を確認しながら会話できますので、

お客様を待たせないスムーズな電話対応が可能となり、

結果的に顧客満足度の向上と業務の効率化が期待できます。

主な特徴

既存の電話設備(PBX等)がそのまま使用できます。

NTT局とPBX間への挿入設置が基本的な設置形態となります。

着信・発信における電話操作は今までどおりの操作で行う事ができます。

アナログ、INS64およびINS1500に対応します。

各回線を混在して使用できます。

回線数は最小4回線から最大60回線までサポートします。(4回線単位の増設)

INS64は2回線(4B)~30回線(60B)、INS1500は1~2回線。

通話録音、自動応答等、他の機能と併用できます。

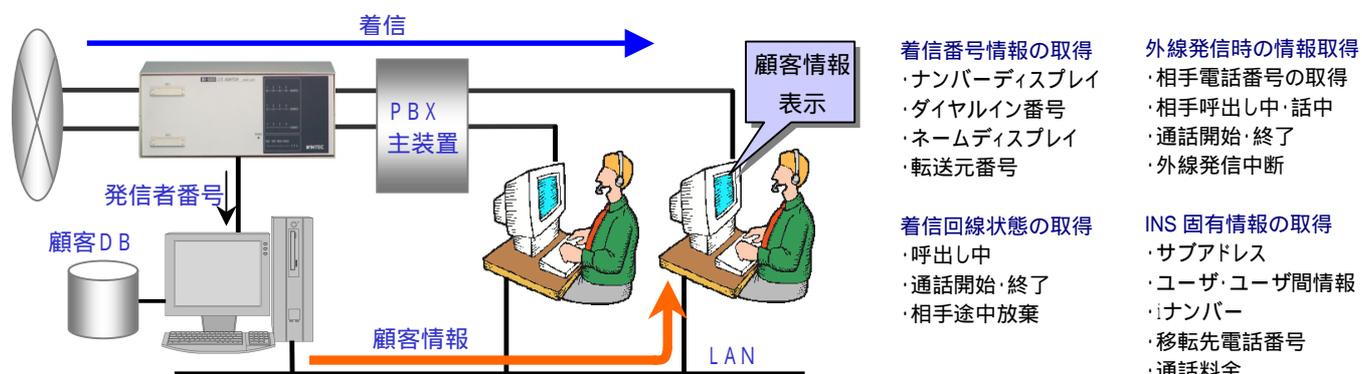
着信応答したオペレータ画面への自動ポップアップ表示が可能です。

オプションのハンドセットアダプターHA-100U使用時。

PCアプリケーション開発をサポートする開発キット(SDK)標準添付。

各種サンプルも添付されています。

システム構成例



導入事例・適用業務

タクシー会社

顧客情報とともに地図情報を表示させる事により配車指示をスムーズに行う事が出来ます。

ホテル・旅館

リピーターからの予約受付において、宿泊履歴を確認しながら対応出来る事により、失礼の無いスムーズな受付が可能となり、リピーター確保に威力を発揮します。

LPガス販売会社

トラブルが発生した顧客からの問い合わせに対し、契約内容、マイコンメーターの機種、設置箇所等を表示させる事により素早い指示が可能となります。

サポートセンター

お客様の購入商品、問い合わせ内容、対応履歴を表示させる事により、誰が対応してもスピーディで且つ均一のサービスが提供出来るようになります。

一般営業部門

受注内容、問合せ・対応履歴だけでなく、訪問等の約束、重要な商談内容を表示させる事により、お客様を待たせる事が無くなり、信頼を得ることが出来ます。

その他

損害保険会社、新聞販売会社、中古車販売会社、ピザ宅配、法律相談事務所、人材派遣会社、代行運転、ゴルフ場、秘書代行、受注センター ……etc