

MEDIA-CTI for IP



**安価に高機能な
コールセンターシステム**

が導入できます

コンタクトセンターソリューション

コミュニケーター対応の質を上げ、お客様満足度を上げたい・・・

導入コストを極力抑え、手軽にコールセンターシステムを導入したい・・・

全通話録音・ACD・IVR等の機能を手軽に導入したい・・・

そんな悩みをお持ちではないですか？



MEDIA-CTIの特長

課題解決を実現する
コンタクトセンターへ

■ 課題解決を実現するコールセンターシステム

受注・予約センター	注文や予約の受付。(例:ダイレクト販売、予約センター)	インバウンド系 ↑ ↓ アウトバウンド系
問合せ・案内・相談センター	問合せ・案内・相談・クレーム受付。(例:お客様相談室)	
ヘルプデスク	専門的支援・アドバイスを実施。 (例:ヘルプデスク、技術サポートセンター)	
手続き・変更センター	顧客サービスに関する変更、手続きを行う。 (例:カスタマーセンター、会員登録・変更、支払督促)	
プレセールセンター	顧客のスクリーニング、アポ取り (例:ニーズ喚起、商品紹介、アフターフォロー)	
リサーチセンター	市場調査として、電話調査を行う。 (例:顧客満足度調査、利用意向調査)	

着信時に、顧客情報をポップアップ表示！

■ 操作性の高いCTIコントロール (PC画面上に表示されます)



着信ボタンを押すと、お客様情報がポップアップします。
アプリ版・ブラウザ版をご用意。

お客様への対応の質UP・対応時間の短縮など、
業務効率UP・顧客満足度向上に効果があります。

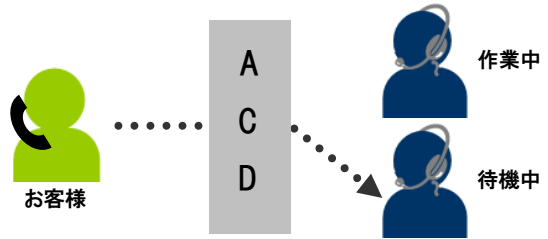
IVR(自動音声応答)の利用で効率UP！



ただいま電話が
込み合っております。
まもなくおつなぎ致しますので
そのままお待ち下さい。

留守電・商品注文などにご利用可能です。

業務内容にあわせたACD機能を装備！



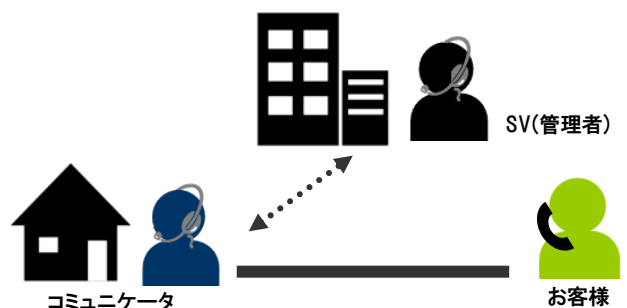
自動着信呼配分機能 (Automatic Call Distributer)

大量に発生した着信を特定の電話機などに集中させず自動的に分配
・コントロールをしたり、総コール数・電話受付者の処理件数などを管理。

電話受付者の負担を軽減し作業の平均的かつ効率的な対応を構築できる
機能。

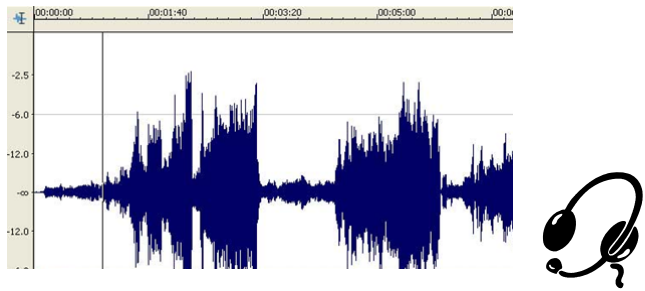
ACD機能で、コミュニケーターに
公平にコールを分配します。

在宅コールセンターの構築も可能！



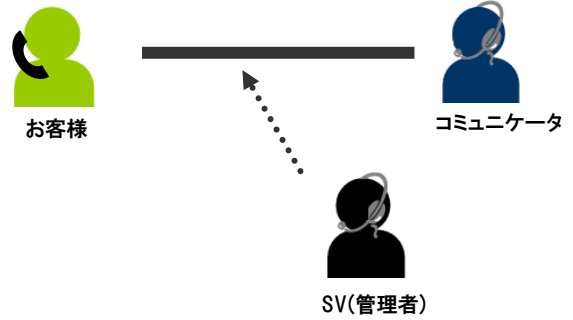
コスト削減・雇用機会の増大に効果があります。

全通話録音を標準装備！



「通話確認」「研修」「クレーム発生時」などに大いに利用できます。

コミュニケーター教育に役立つサイレントモニタ機能



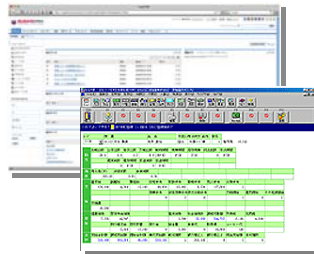
サイレントモニタでお客様とコミュニケーターの会話をSVがリアルタイムに聴けます。

お使いのCRMソフトとの連携が可能！

弊社CRMソフト



他社CRMソフト



今利用のCRMソフトと連携できないか？そんな要望に応えます。

業務内容にあわせた集計レポートを提供

曜日別全体レポート

集計対象：2009年08月21日～2009年09月20日 出力日時：2009/10/02 09:38:06

曜日	着信数	CTI応答数	通話件数	IVR応答数	総通話時間	平均通話時間	平均応答時間	最長応答時間
月	1,022	938	14	59	21:58:25	00:01:24	00:00:11	00:29:00
火	1,015	935	27	44	21:18:06	00:01:22	00:00:11	00:05:57
水	942	856	28	49	21:04:24	00:01:28	00:00:26	00:34:38
木	1,014	928	8	78	18:37:32	00:01:18	00:00:08	00:00:46
金	846	671	52	26	18:01:39	00:01:36	00:00:14	00:45:58
土	32	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
日	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
合計	4,871	4,323	109	251	101:20:26			

- ・日付時間帯別件数
 - ・オペレータ別件数
 - ・通話時間
 - ・ワーク時間
- など、様々なレポートをご用意。

集計機能を、評価・教育・分析などに活用できます！

導入事例・効果例

大手通販会社

今までと比べて・・・



お客様満足度 UP
コミュニケーター労力 DOWN

- 📞 お客様の情報を見ながら会話できるため、対応の質が上がりました。
- 📞 全通話録音ができるため、コミュニケーターの教育・クレーム発生時等に利用でき、非常に助かっています。
- 📞 在宅で勤務させることが可能なため、コミュニケーターからも喜びの声が上がっています。
- 📞 少ない席数ですが、非常に安価に高機能なコールセンターシステムが導入でき、費用対効果は抜群です。

使用機器例



サーバー

OS	Linux系
CPU	Core2 duo or Xeon
ハードディスク	146GB SAS以上 RAID1
メモリ	2GB以上

推奨スペック・ハード

OS	Microsoft Windows 2000 SP4、XP SP2以上 日本語版 ※.NetFramework2.0適用が必要です。
CPU	Intel Pentium 4 1.3GHz以上 【推奨】Intel Pentium 4 2GHz以上
ハードディスク	500MB程度の空き容量 【推奨】1GB以上空き容量
メモリ	512MB以上 【推奨】1GB以上
ブラウザ	Microsoft Internet Explorer 6.0以上、Firefox 1.5以上
IP電話機	SAXA IPNetPhoneSX
ヘッドセット	ゼンハイザー SH330

主なサービスのご紹介

アウトバウンドシステム

ワンクリックでPCから発信が可能！
どんどん電話をかけられ、テレアポやフォローコールなどに最適！



発信データの管理が大変でコミュニケーターの業務効率が悪い・・・
全通話録音を導入したいけど、多額の費用がかかる・・・
そんな悩みをお持ちではないですか？

- 導入事例
電話受付代行業
・・・通販DMの後追いフォロー電話や休眠顧客の掘り起こしとして利用

IVRシステム

音声による自動応答を行うシステム。
情報提供や資料請求、あふれ呼対策、24時間受付により
電話業務の効率をUP！



電話回線や場所、コミュニケーターが足りない・・・
でもあまり費用はかけられない・・・
そんな悩みをお持ちではないですか？

- 導入事例
大手通販会社
・・・CM後の受付業務であふれる着信呼を受け、折TEL時に用として利用

FAXシステム

FAXを印刷せず、画像データでサーバーに保存します。
印刷コストの削減だけでなく自動仕分け、一斉同報機能などにより
FAX業務全ての効率UP!



印刷コストを削減したい・・・注文書の紛失が心配・・・
FAXの仕分け作業に時間がかかり業務効率が悪い・・・
そんな悩みをお持ちではないですか？

- 導入事例
製造業
・・・受発注システムとして利用

あらゆるご要望にも
応えられる
販売形態をご用意！

既にご導入のシステムとの連携も可能！

SaaS型

販売型

レンタル型

開発元



株式会社メディアシステム

〒812-0011
福岡市博多区博多駅前2-12-3HAKATAエフビル7F
TEL : 092-477-5600 FAX : 092-477-5620
E-mail : info@media-system.co.jp
URL : http://www.media-system.co.jp/

お申込み・お問い合わせは