



# NIXUS CRM-PRO

Computer Telephony Integration

インバウンド（受信業務）

すばらしい対応は当たり前！

自由な画面設計で

もつビジネスチャンスは

逃さない！！

快適なCRMを  
創造しろ！！



<http://www.nikkotelecom.co.jp/>



# Computer Telephony Integration NIXUS

## NIXUS CRM-PRO

## Computer Telephony Integration

インバウンドソリューション

アウトバウンドソリューション

### NIXUS CRM-PRO IN

### NIXUS CRM-PRO OUT

- ◆アプリケーション インバウンド
- ◆サーバーライセンス
- ¥2,500,000-  
クライアント10ライセンス含む
- ◆クライアントライセンス
- ¥50,000-
- ◆カスタマイズ費用 ¥1,000,000/1人月
- ◆初年度サポート費 ¥500,000
- ◆サーバ設定費 ¥250,000
- ◆クライアント設定費 ¥80,000/1台
- ◆SI費 30 ¥300,000

- ◆アプリケーション アウトバウンド
- ◆サーバーライセンス
- ¥2,500,000-  
クライアント10ライセンス含む
- ◆クライアントライセンス
- ¥50,000-
- ◆カスタマイズ費用 ¥1,000,000/1人月
- ◆初年度サポート費 ¥500,000
- ◆サーバ設定費 ¥250,000
- ◆クライアント設定費 ¥80,000/1台
- ◆SI費 30 ¥300,000

### NIXUS CRM-PRO ALL

- ◆アプリケーション インバウンド&アウトバウンド
- ◆クライアントライセンス ¥50,000
- ◆サーバ設定費 ¥250,000
- ◆クライアント設定費 ¥80,000/1台
- ◆サーバーライセンス ¥4,000,000 (ライセンス10)
- ◆カスタマイズ費 ¥1,000,000/1人月
- ◆初年度サポート費 ¥500,000
- ◆SI費 ¥300,000

低価格コールセンターを実現します。

日興通信株式会社

## NIXUS CRM-PRO

## Computer Telephony Integration

レガシーモデル

ソフトフォンモデル



**Aspire**

企業における戦略的な役割として注目されている  
コールセンター。  
Aspireはコールセンター構築に必要なACD機能を  
標準搭載し、コストパフォーマンスの高いシステム構築  
を実現します。



**UNIVERGE**

コンピュータやネットワーク関連の先進技術を組み  
合わせ、信頼性・可用性に優れたトータルな情報シ  
ステム・情報ネットワーク基礎によって実現する「IT  
NW統合ソリューション」を支える製品ファミリーです。



**Aspire** **CHECK!** **NEC** NECインフロンティア

**ACD**  
電話の着信を均等に割り振るACD機能を利用することで、オペレーターの業務負担を均等にすることが可能です。オペレーターのスキルの平準化やモチベーションを保つ効果も期待できます。

**CTI**  
着信時には相手の基本情報表示。電話応対者のPC画面にのみ詳細情報を表示しますので、着信のたびに業務を妨げられることはありません。

**コールマネジメントシステム**  
コールマネジメントシステムでは、内線番号毎、内線グループ毎、外線毎、外線番号毎の発信着信数の集計出力が可能です。また、発信着信量により求められる適正回線数を把握することができます。



UNIVERGE SV7000



UNIVERGE APEX3600



UNIVERGE APEX7600

NECインフロンティア(旧日通工)は1918年(大正7年)に創業し、電気通信機器や部品の開発、製造販売からスタートしました。現在はグループで「Communication System、I-Appliance、I-Solution」の3つの事業分野において、国内・海外ともに幅広いマーケットを築いています。全国約50拠点を結ぶ直営のネットワークに加え、国内、海外の関連会社のグループで、開発、製造から、販売、設置、アフターサービスまで、トータルなサービスを提供しています。

NECは、国内企業向けPBXシェアNo.1。さらに通信事業者のIP電話システム構築でも、多くのシェアを獲得しています。そのため、通信事業者の提供するサービスと高い親和性があると共に、複数の通信事業者を組み合わせることで、最適なサービスを提供できる「マルチキャリア」という仕組みを活用することも可能です。また、音声通話はもちろん、データ通信においても長年の実績とノウハウを所有しているため、より質の高いIP環境をご提供できます。

低価格コールセンターを実現します。

日興通信株式会社

<http://www.nikkotelecom.co.jp/>

# Computer Telephony Integration **NIXUS**

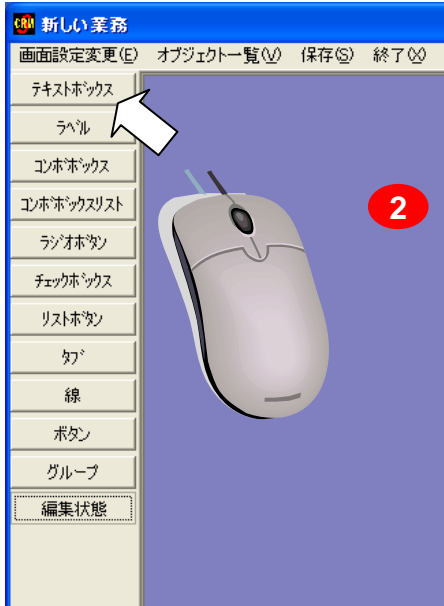
## 自由な画面設計

画面作成ウィザード

画面名称

画面表示位置 X  Y  **1**

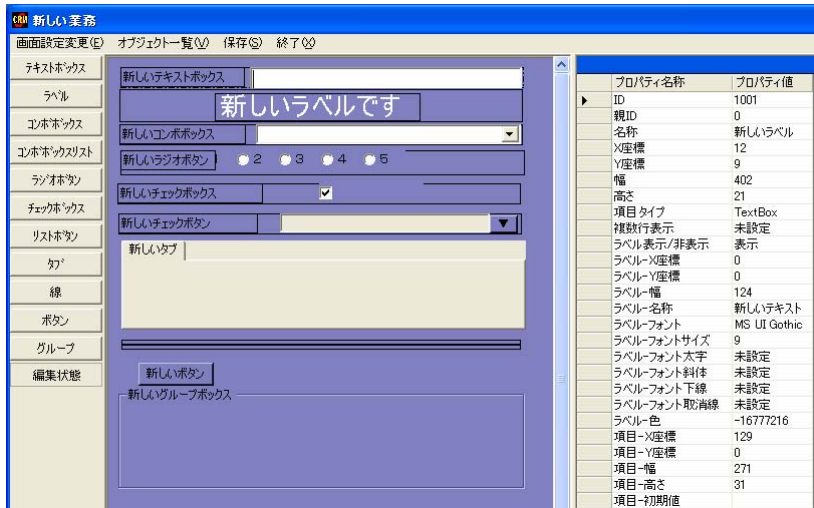
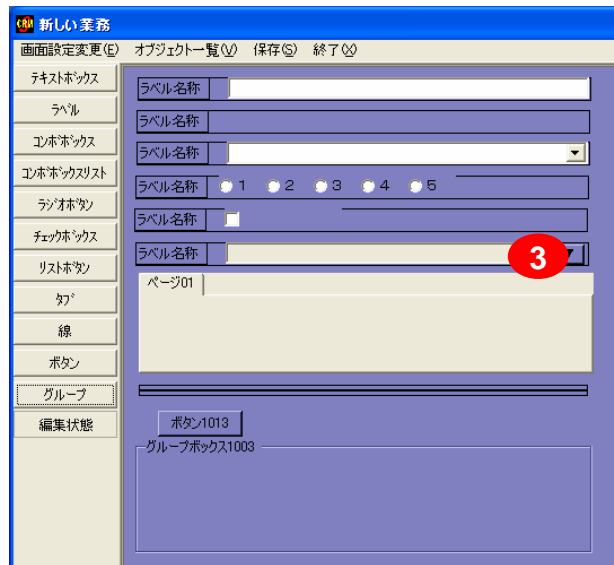
画面サイズ X  Y



**1** まずは業務画面のフィールドを作成します。操作性の高いサイズを自由に設定可能です。

**2** 作成した業務画面のフィールドに必要なオブジェクトを作成します。マウス操作で簡単に作成可能です。

**3** オブジェクトのレイアウトは自由に作成が可能です。操作性の高い配置を行うことがポイントです。



Check

配置したオブジェクトはプロパティ画面にて名称変更や文字サイズ変更などの指定が可能です。

## 作成画面にあわせた データベース作成

NIXUS CRM-PROはSQLを採用しています。  
データベースのテーブルは画面作成のオブジェクトにあわせ自動で作成する機能があります。

# Computer Telephony Integration NIXUS

## 自由な動作設定

ID	設定名称	トリガーオペレ	対象フォーム	対象項目	条件
15	ID表示	画面オープン	CRMプラット	項目1061	(Null)
25	mail1	押下時	CRMプラット	mail1	(Null)
7	mail2	押下時	CRMプラット	mail2	(Null)
8	mail3	押下時	CRMプラット	mail3	(Null)
10	MAP情報	押下時	CRMプラット	MAP情報	(Null)
22	オペレーター名	画面オープン	CRMプラット	項目1061_10	(Null)
9	ホームページ	押下時	CRMプラット	ホームページ	(Null)
16	時刻	画面オープン	CRMプラット	項目1128_11	(Null)
14	自動番号	画面オープン	CRMプラット	項目1128_11	(Null)
23	受付日	画面オープン	CRMプラット	項目1061_10	(Null)
21	終了ボタン	押下時	CRMプラット	終了	(Null)
1	保存	押下時	CRMプラット	保存	(Null)
13	保留	押下時	CRMプラット	保留	(Null)

各オブジェクトに対し動作設定が可能です。自動採番・オペレーター認識・データ保存など業務に併せた動作設定が可能です。変更も簡単にできますので色々な業務への採用が可能です。

又 PC操作はすべてLog情報が残りますので 不具合発生時の状況確認・やオペレートミスも判別が可能です。

# Computer Telephony Integration NIXUS

## 運用管理



CRMへ参加するオペレータータイプは「システム管理者」「管理スーパーバイザー」「スーパーバイザー」「一般オペレーター」に種別され それぞれの権限の中で業務を行います。

ID パスワードで管理され指定された業務以外にはアクセスできません。又 各プロジェクトのリーダーへ権限を付随することによって実務からの仕様変更など常に新しい情報を取り込んだシステム構築が可能になります。

すべてのオペレーションはLog管理されておりますので情報セキュリティも万全です。

## NIXUS CRM-PRO

## Computer Telephony Integration

インバウンドソリューション



- 1 発信者番号からデータベースの顧客情報をオペレーターPCへポップアップします。快適な電話対応を実現いたします。
  - 2 着信番号から業務画面情報をオペレーターPCへポップアップします。複数業務の最適な電話対応を実現いたします。
  - 3 お客様対応に必要なQ & Aをタブとテキストで実現いたします。都度の内容変更や追加も簡単です。
  - 4 お客様との対応を履歴保存いたします。問い合わせの内容と回答を管理する事により次回の不特定のオペレーター対応が快適に実現されます。
- 業務画面は管理者により自由に設計が可能です。画面構成のみならず動作設定も自由設計です。導入後の業務変更によるカスタム費用等の運営コストを削減する事が可能です。自由な発想で新しい業務拡張をご提供いたします。

低価格コールセンターを実現します。

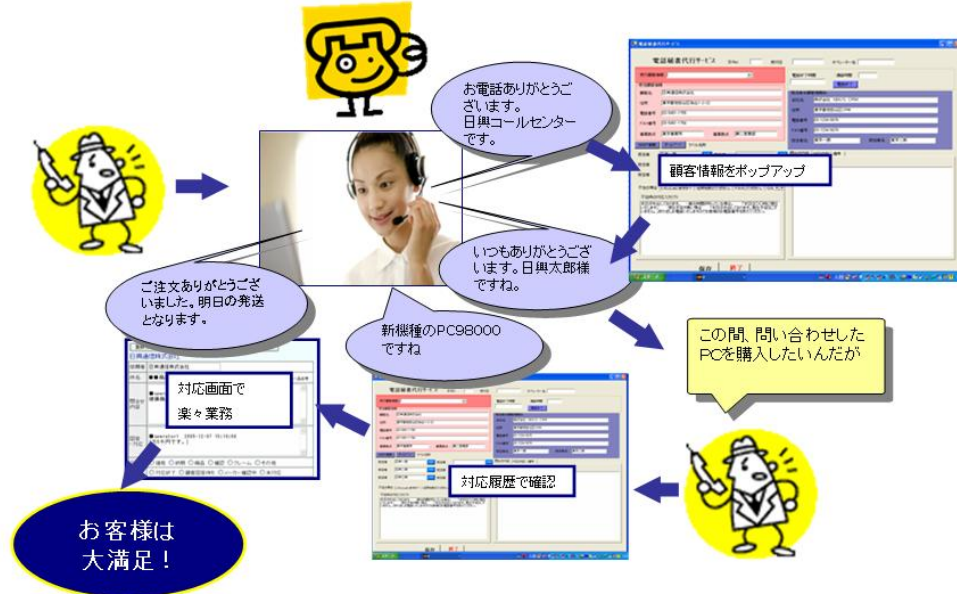
日興通信株式会社

# Computer Telephony Integration NIXUS

## NIXUS CRM-PRO

## Computer Telephony Integration

インバウンド対応イメージ



低価格コールセンターを実現します。

日興通信株式会社

## NIXUS CRM-PRO

## Computer Telephony Integration

運営データベースの構築

- 初期: 既存の顧客データベースよりインポートします。
- NIXUS CRM内の顧客データベースはSQLにて運用しています。既存の顧客データベースからはCSVなどによりインポートしての活用が可能です。
- NIXUS CRMの運営により構築していきます。
- オペレーターによる入力



低価格コールセンターを実現します。

日興通信株式会社

# Computer Telephony Integration **NIXUS**



## Profile

Nikko Telecommunications Co., Ltd.

### Profile

商号	日興通信株式会社
英名	Nikko Telecommunications Co., Ltd.
事業内容	コンピュータ・通信機器・半導体・映像機器を活用した情報システムの設計・Webデザイン・ソフトウェアの開発、販売、導入、工事、教育、保守
創業	1947年6月28日(昭和22年)
設立	1960年4月22日(昭和35年)
資本金	496,000,000円
従業員数	486名(2006年3月末日 現在)
年商	240億円(2006年度3月期実績)
事業所	国内 営業系 17拠点 技術系 5部門 テクニカルセンター 1拠点 国内関連会社 2社 ・北海道日興通信株式会社 ・ニッコウソフトウェア株式会社
	海外 関連会社 PASCOT.INC(Tustin,CA)



### 交通機関

- 小田急線 経堂駅より徒歩15分
- 小田急線 千歳船橋駅より徒歩12分

### 住所

- 〒156-0054  
世田谷区桜丘1-2-22  
TEL 本社 03-5451-1717 (大代表)

お問い合わせは

日興通信株式会社

東京第一事業部 第二営業部

〒東京都世田谷区桜丘1-2-22

電話03-5451-1755

FAX03-5451-1756