

NIXUS CRM-PRO

Computer Telephony Integration

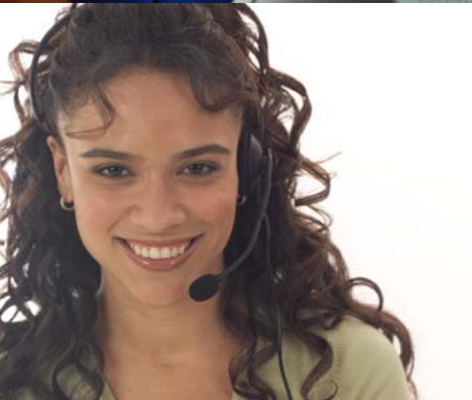
NIXUS CRM-PRO

自由な設計で快適な業務を創造します。

NEC販売特約店による
安心と信頼の技術サポートで
高品質なコールセンターを
創造いたします。

低価格コールセンターを実現します。

日興通信株式会社



はじめに

NIXUS CRM-PROはコンピューターネットワークと通信ネットワークを融合させ快適なコンタクトセンターを創造する商品です。

お客様からの様々なコンタクトに、スピーディでスマートに対応することができます。

インバウンドとアウトバウンドの用途に応じて低価格帯にてコンタクトセンター環境を構築できます。

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)
建設業登録許可	電気通信工事業(特_9)第16673号
総務省	一般第二種電気通信事業 届出番号A-11-3668
経済産業省	システムインテグレーション認定 関12110035
取引金融機関	三井住友銀行・三菱東京UFJ銀行・商工中金・静岡県信連・他
主要取引先	日本電気・日本銀行・三井住友銀行・防衛庁等官庁・消防等自治体・NTT・全国JA・全国公立小中高等学校・他



インバウンドソリューション

NIXUS CRM-PRO IN

- ◆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 ¥8,000/1台
- ◆SI費 ¥300,000

アウトバウンドソリューション

NIXUS CRM-PRO OUT

- ◆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 ¥8,000/1台
- ◆SI費 ¥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 ¥100,000
- ◆サーバ設定費 ¥250,000
- ◆クライアント設定費 ¥8,000/1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 ¥1,000,000
- ◆SI費 ¥300,000

NIXUS CRM-PRO

Computer Telephony Integration

レガシーモデル



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に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。



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荷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。

CHECK!

Aspire

CHECK!

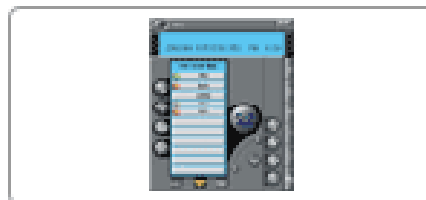
CTI

着信時には相手の基本情報表示。電話対応者の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。

コールマネージメントシステム

コールマネー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、発着信呼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。

ソフトフォンモデル



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盤によって実現する「IT・NW統合ソリューション」を支える製品ファミリーです。



UNIVERGE SV7000

UNIVERGE



UNIVERGE APEX3600i

UNIVERGE



UNIVERGE APEX7600i

UNIVERGE

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、音声通信はもちろん、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

小規模～大型コールセンターをサポート

ハードフォン



Aspire

オペレーター規模
コール数により
主装置を選定いたします。
CHECK!

ソフトフォン



ソフトフォン

SV7000SS

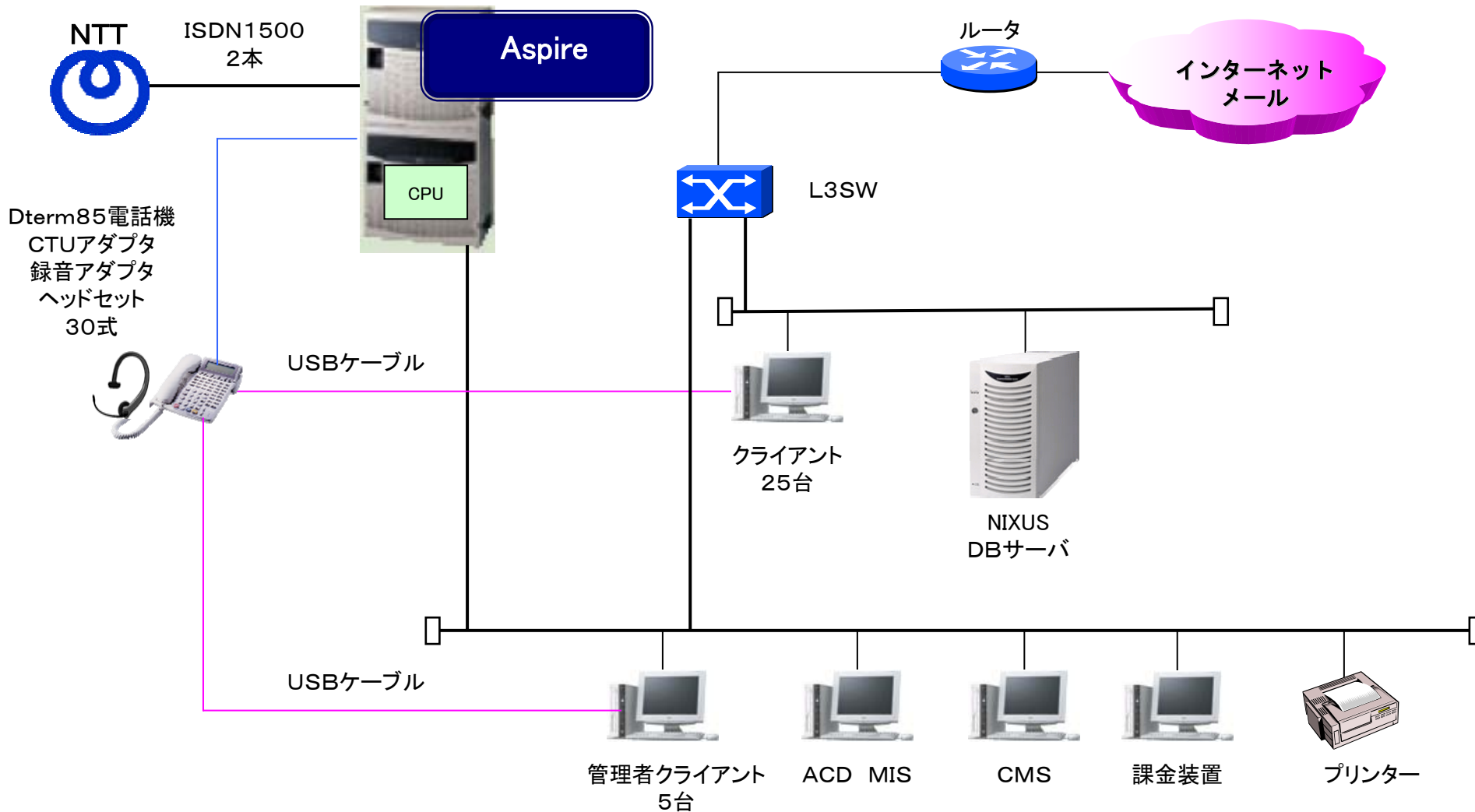
APEX3600i

APEX7600i

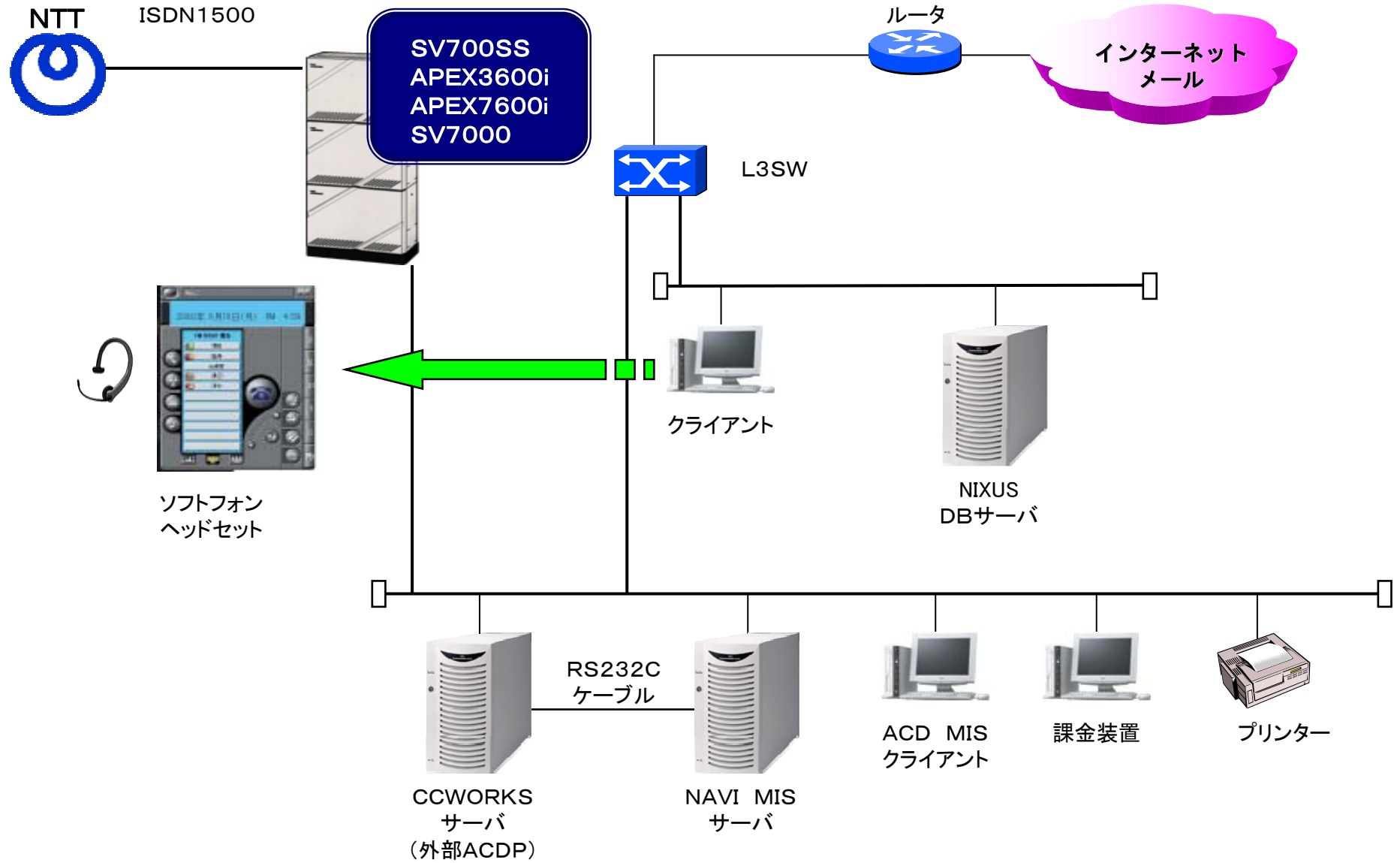
SV7000

大規模

システム構成 レガシー30席



システム構成 ソフトフォン構成



インバウンドソリューション

電話秘書代行サービス IDNo: 受付日 オペレーター名

2 受信顧客情報

受信顧客情報

顧客名 日興通信株式会社

住所 東京都世田谷区桜丘1-2-22

電話番号 03-5451-1755

FAX番号 03-5451-1756

事業拠点 東京事業所 事業拠点 第二営業部

MAP情報 ホームページ ラベル名称

担当者 日興一郎 mail 担当者 mail

担当者 日興二郎 mail 担当者 mail

担当者 日興三郎 mail 担当者 mail

不在の場合 いらっしゃいますか? 住所を教えてください。 FAXしてください。 3

不在時の対応スクリプト

本日が外出しております。・貴社時間が判っている場合。「本日は〇〇時に帰社いたします」・戻る予定が無い場合「本日は外出しております。貴社予定はございません。」折り返しお電話いたしますのでお客様のお電話番号を教えてください。

1 発信者☆顧客情報☆

電話終了時間 通話時間 電話終了

会社名 株式会社 NIXUS CRM

住所 東京都世田谷区CRM

電話番号 03-1234-5678

FAX番号 03-1234-5679

担当者名 東京一郎 担当者名 東京二郎

4 問い合わせ内容入力

問合せ内容 対応内容 備考

保存 終了

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。

ヘルプディスク業務

ヘルプディスク

ヘルプディスクコールセンター

お客様相談センター

商品大分類

商品中分類

商品小分類

不具合 初期不良 動作不具合

修理依頼 ラベル名称 ラベル名称

ラベル名称 ラベル名称 ラベル名称

お問い合わせ内容 | 対応内容

ラベル名称

日興太郎様よりお問い合わせがありました。
ご購入のPCが動作しないとの事です。
購入後、1週間での不具合でしたので
初期不良として 対応いたします。|

発信者情報

ご契約番号 検索

顧客名

電話番号

携帯番号

郵便番号

住所

購入製品情報

購入製品名

製品ロットNO

購入製品名

製品ロットNO

購入製品名

製品ロットNO

キャンセル 保留 保存

発信者番号からの
ポップアップエリア
電話を受信した瞬間に
お客様のご購入製品が
わかります。

対応入力エリア
マウス操作での入力
で簡単対応！
EXTの入力も可能です。

アウトバウンドソリューション

東京都在住女性への架電 連絡事項

日興花子 通話回数：17 通話時間：0:05:39

お客様名: デモ 花子

電話番号: 03000000000

携帯番号: 09000000000

顧客詳細情報

リスト名	約束架電	お名前	電話番号
東京都在住	11:55	デモ 花代	0300000001
東京都在住		デモ 太郎	0300000001
東京都在住		デモ 次郎	0300000001
東京都在住		デモ 三郎	0300000001
東京都在住		デモ 四郎	0300000001
東京都在住		デモ 五郎	0300000001

内容	登録日時	担当
本日は連絡	2006/12/01	担当 太郎
午後に再度	2006/12/01	担当 花代
後日連絡予	2006/11/01	担当 次郎

コメント | ステータス | チャート

未発信
留守番電話
電話番号誤り
FAX番
コールのみ
拒否

100/100

非常事態

追加

設定 終了

1

発信者対象の顧客データをCSVにて登録するだけで発信情報をオペレーターPCへ自動振り分けをします。漏れのない発信を実現いたします。

2

電話発信操作はPC画面をマウス操作のみで行います。電話操作がありませんので誤りのない発信業務を実現いたします。

3

明確な履歴管理を表示いたします。複数のオペレーターによるお客様対を共有化する事で最適な発信業務を実現いたします。

4

マウス操作でのステータス登録が可能です。キー入力の苦手なオペレーターやアルバイトの方も即戦力としての運営が可能です。

5

お客様が不在の時や多忙な時は改めての再度連絡を登録いたします。日時を設定していただくだけで登録された日時に自動で発信情報を表示いたします。

!

漏れのない発信業務。約束架電。ドゥーノートコールを実現することにより最適なアウトバウンド業務を実現いたします。

運営データベースの構築

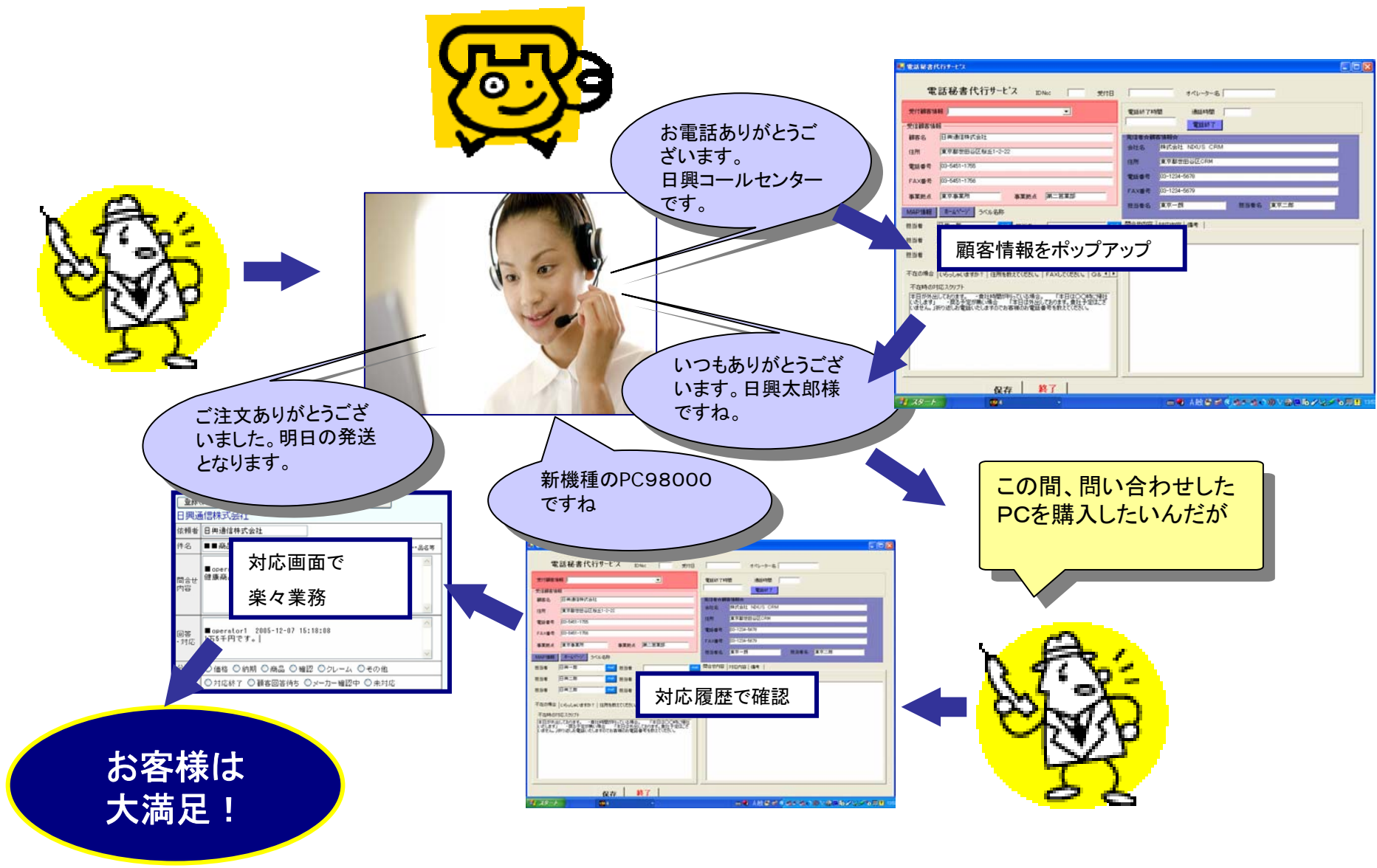
- 初期: 既存の顧客データベースよりインポートします。
- NIXUS CRM内の顧客データベースはSQLにて運用しています。既存の顧客データベースからはCSVなどによりインポートしての活用が可能です。



- 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



インバウンド対応イメージ



アウトバウンド対応イメージ



顧客情報・電話番号を自動配信

プレダイヤル発信で運営いたします。



ご回答内容はマウス操作で簡単入力！コメントの入力も対応しています。

結果集計・出力も1クリックでOK!

業務名	00: SuperCRM_Line10	ファイル出力	表示	閉じる						
期間	2006年 3月 5日 ~ 2006年 3月 9日	合計	0							
上記期間に登録・更新されたものを表示します。										
予約中心	1	訪問希望	0	資料希望	0	体験希望	2	無料サンプル	0	
興味なし	0	連絡できず	0	閉鎖済み	0					
発信禁止	0	B17	0	B18	0	B19	0	B20	0	
	B21	0	B22	0	B23	0	B24	0	B25	0
	B26	0	B27	0	B28	0	B29	0	B30	0
	B31	0	B32	0	B33	0	B34	0	B35	0
	B36	0	B37	0	B38	0	B39	0	B40	0



標準製品で実現しています。

- ・再コールの時間指定機能(当日)
- ・通話録音機能

サポート体制

ユーザー殿

PBX・ネットワーク・CRM

サーバー・クライアント機器

日興通信株式会社
ソリューションサービス事業部
TEL03-5451-1775
平日の9:00~17:00

NECフィールディング
コールセンター
サーバー: 24h365日
クライアント: 8:30~19:00

電話: ソリューションサービス事業部

ネットワーク: ネットワークソリューション部

CRM: 東京第一事業部

総合窓口: 日興通信株式会社
東京第一事業部第二営業部
TEL03-5451-1755

