



NIXUS CRM-PRO

Computer Telephony Integration

アウトバウンド(架電業務)

最新テレコールシステムはこれだ!

もつてビジネスチャンスは

逃さない!

システム管理者の為の
業務支援システム



<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。



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。

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



UNIVERGE APEX3600 UNIVERGE



UNIVERGE APEX7600 UNIVERGE

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

Computer Telephony Integration **NIXUS**

今までのコールセンターでは、紙による情報の配布を行い、管理者の負担が大きかったです！

紙による情報の配布は必要なくなります！

業界初！
スクリプトチャート機能

コメント ステータス **チャート**

【担当者取次ぎ】

私、〇〇の××と申します。いつも大変お世話になっております。

御社のお客様対応センターのご責任者様にお取次ぎをお願いできますでしょうか？

はい
いいえ

リスト名	約束日時	名前	電話番号	タイプ
デモ中架電リスト		デモ 次郎	0300000001	0
デモ中架電リスト		デモ 次郎	0300000008	0
デモ中架電リスト		デモ 四郎	0300000005	0
デモ中架電リスト		デモ次郎	0300000000	0
デモ中架電リスト		デモ 花子	0300000002	0
デモ中架電リスト		デモ 良子	0300000007	0
デモ中架電リスト		デモ 三郎	0300000003	0
東京女性		デモ次郎	0300000000	0
東京女性		デモ 次郎	0300000001	0
東京女性		デモ 花子	0300000002	0
東京女性		デモ 六郎	0300000008	0
東京女性		デモ 三郎	0300000003	0
東京女性		デモ 次郎	0300000004	0

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

Computer Telephony Integration NIXUS

システム管理者によるチャート作成機能です

- ◆テレコールの状況によるスクリプト変更
- ◆新しい業務のチャート作成
- ◆オペレーターへの配布

短時間での対応で

すばやく市場のニーズを取り込みます。

効率のよいテレコールはシステム管理者が創造いたします。

CTI製品の導入により改善が期待できます。

こんな事で悩んでいませんか？

間違い電話していませんか？

再コールはもれなく行っていますか？

発信禁止者の指示は問題ありませんか？

集計に時間がかかっていませんか？

コール結果は反映されていますか？

運営の効率化はできていますか？

通話録音と再生に困っていませんか？

オペレーターの教育は十分ですか？



Computer Telephony Integration **NIXUS**

NIXUS CRM-PRO

Computer Telephony Integration

アウトバウンド対応イメージ



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。



日興太郎様ですね。アンケートへのご協力をお願いいたします。

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

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

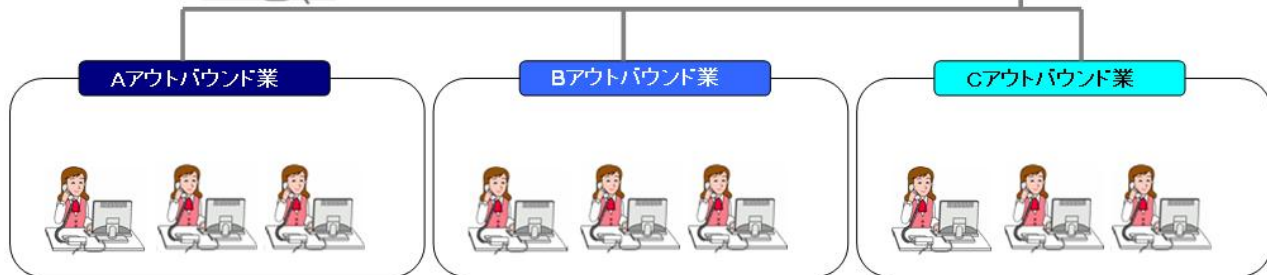
Computer Telephony Integration

アウトバウンド運営イメージ①



業務の運営はシステム管理者が管理致します。
複数業務の登録。業務ごとのデータベース管理が可能です。
システム管理者・スーパーバイザー・オペレーター等の権限の設定も簡単です。
業務毎のオペレーターへ担当業務の顧客情報を配信いたします。

CHECK!



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**

NIXUS CRM-PRO

Computer Telephony Integration

アウトバウンド運営イメージ②



CSVデータへ変換



CRM DBサーバーへインポート

発信対象者の絞込み	
自宅・携帯	
住所	
年齢	
性別	
etc	



業務の運営はシステム管理者が管理致します。
登録された顧客データベースより
曜日・時間帯などによる絞り込んだ発信業務が可能です
不在の多い無駄な発信業務を改善いたします。

年齢30台～の男性
19:00～発信業務



東京都在住の男性
携帯電話へ発信業務



年齢18台～女性
10:00～自宅へ発信業務



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

アウトバウンド運営イメージ③

自由な設計で創造できます。

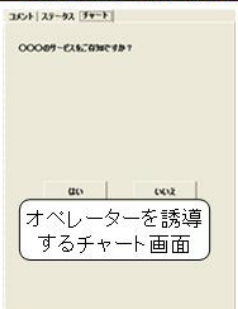
CHECK!



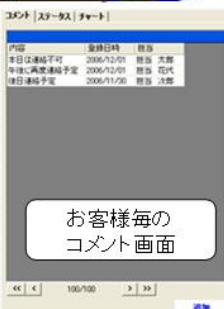
対応入力画面



マウスクリック入力
ステータス登録画面



オペレーターを誘導
するチャート画面



お客様毎の
コメント画面



業務の入力画面はシステム管理者が管理致します。
業務毎の最適なステータス登録
お客様ごとの重要なコメント。最適な業務を推進するチャート機能
などシステム管理者が自由な設計で創造が可能です。

業務毎の対応入力画面を作成し複数業務を運営可能です。

CHECK!

Aアウトバウンド業



Bアウトバウンド業



Cアウトバウンド業



低価格コールセンターを実現します。

日興通信株式会社

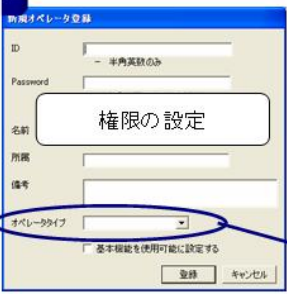
<http://www.nikkotelecom.co.jp/>

Computer Telephony Integration **NIXUS**

NIXUS CRM-PRO Computer Telephony Integration

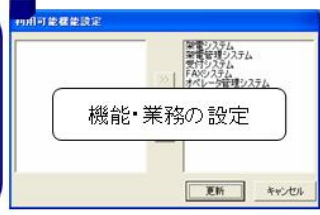
権限の設定 & 業務の設定

権限の設定によりセキュリティも万全です。 CHECK!



ログインできる人員はユニークなID・パスワードで管理。パスワードは更新タイプです。

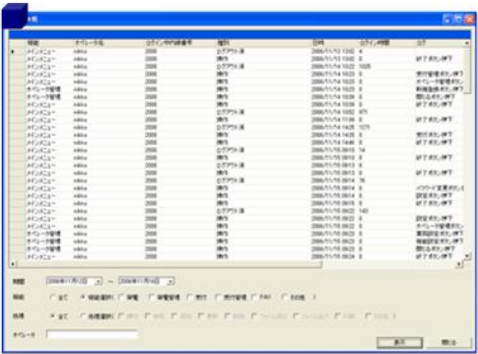
ID毎に権限を設定しますのでシステム管理者がすべてをコントロール。一般オペレーターへは制限を設定し情報の保護を致します。



ID毎に参加できる業務の設定が可能です。

- ・インバウンドグループ
- ・アウトバウンドグループ
- ・SVIは複数設定
- ・管理者
- など

人員配置を行います。



CHECK!

CRMに参加しているすべてのPC操作のLOGを記録いたします。

この事により

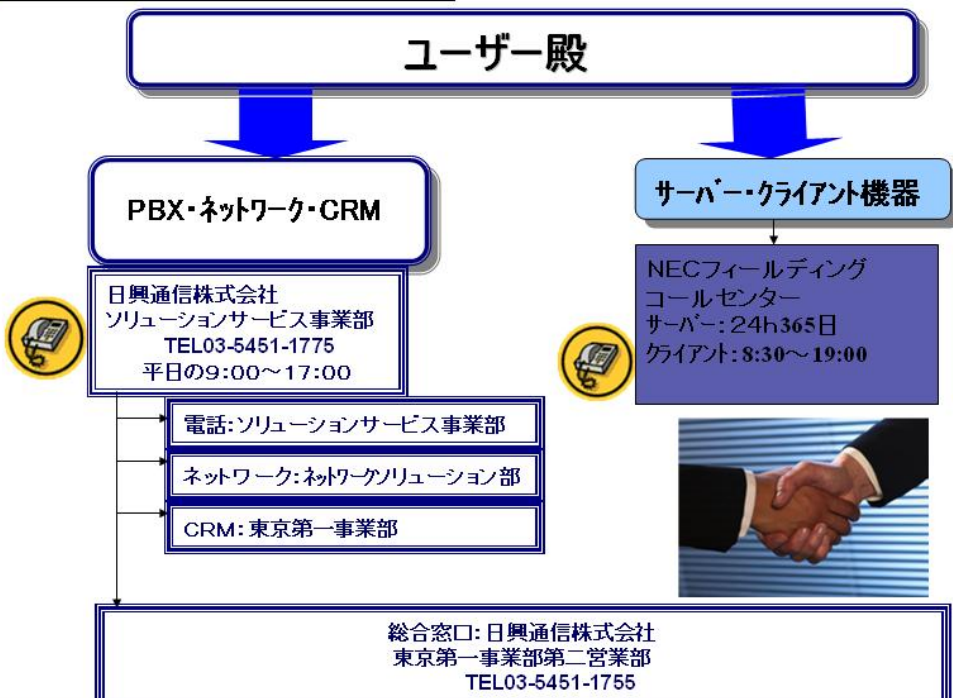
- ・業務全体の監視
- ・トラブル時の解析
- ・セキュリティ保護を実現いたします。

システム管理者が最上級の権限を持ち管理することでスムーズな運営とセキュリティ管理を実現いたします。

低価格コールセンターを実現します。 日興通信株式会社

NIXUS CRM-PRO Computer Telephony Integration

サポート体制



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**



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)

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

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