

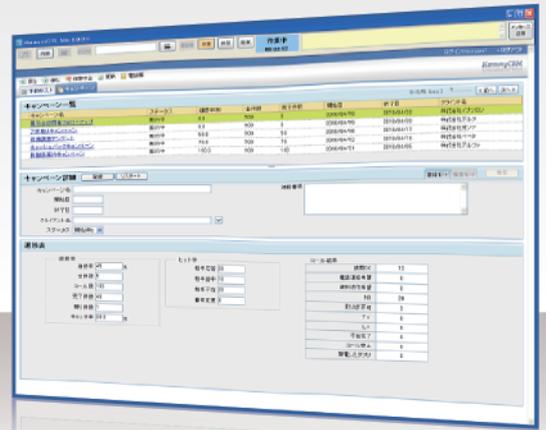
CTIシステムによる顧客開拓

# アウトバウンドシステム

## HarmonyOutBound

小規模から  
対応!

- 自在にカスタマイズできる対応画面!
- 抜群の発信効率!
- 架電予約機能を標準装備!
- 発信リスト毎に発信者通知番号を設定可能!
- 進捗管理、集計、分析各種機能充実!



### 基本機能

#### CRM機能

- ・プレビュー発信機能
- ・架電の予約登録・自動予約監視
- ・進捗状況の表示(がんばりメーター)
- ・顧客自動割り当て
- ・コールストップ(発信規制)
- ・対応内容入力
- ・入力サポート機能
- ・高度な検索機能(検索・閲覧)
- ・データ出力(CSV形式)
- ・ユーザ認証・アクセス制限

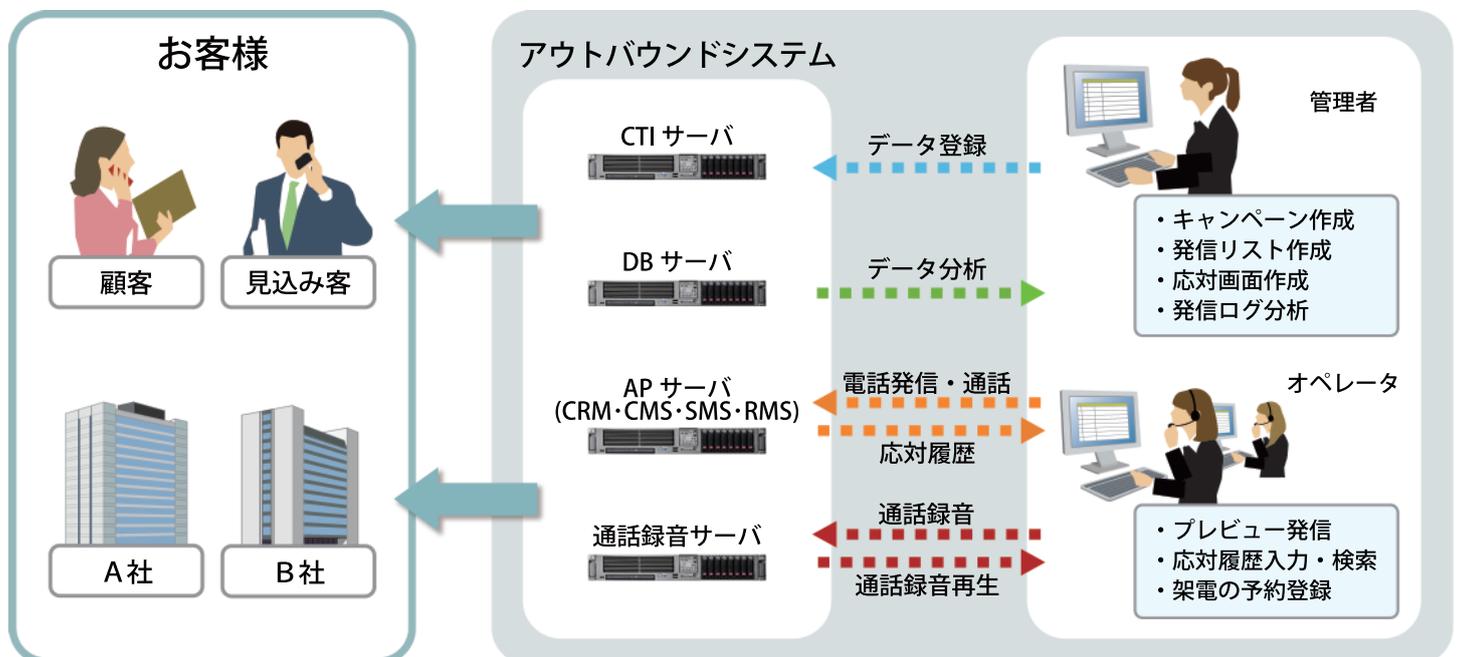
#### CTI連携

- ・ダイレクト電話発信
- ・自動通話録音・通話録音再生機能
- ・発信者番号通知制御機能

#### 管理機能

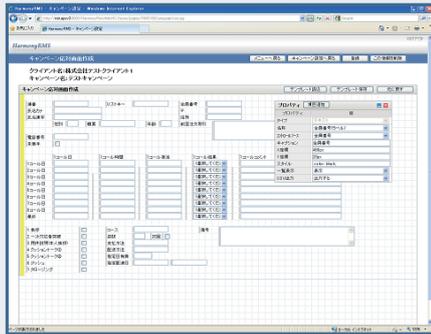
- ・対応画面作成機能
- ・キャンペーン作成機能
- ・発信リスト作成機能
- ・発信ログ分析機能
- ・アウトバウンド結果集計・出力機能
- ・対応情報の登録管理
- ・対応履歴の集計・検索・出力機能

### システム概要

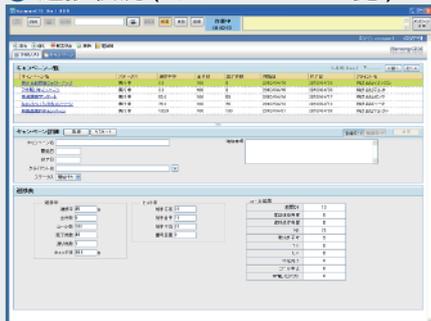


## ⇒ 画面イメージ

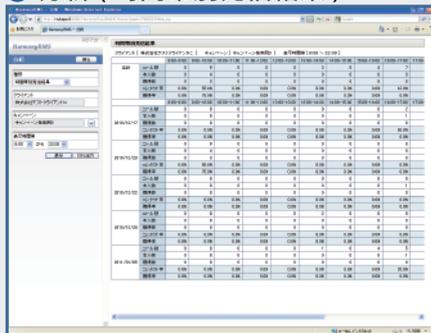
### ◎ 応対画面作成



### ◎ 進捗状況 (キャンペーン一覧)



### ◎ 分析 (時間帯別発信結果)



### プレビュー発信

お客様に電話発信する前に、発信先の番号やお客様データを確認できる機能を実現します。事前にお客様データを知ることによって、お客様にあったセールスや対応が可能です。お客様の状況や対応内容が異なる時には、便利な機能と言えます。

### 架電の予約登録・自動予約監視

お客様への架電のお約束も、予約機能で事前に登録でき、自動予約監視機能と組み合わせる事で、漏れのない対応が可能です。予約した担当オペレータがお休みでも、管理者により、担当するオペレータの変更が行なえます。

### 応対履歴の登録・検索

応対したお客様の情報や対応内容を入力・登録が可能です。応対履歴の項目を検索条件とした履歴検索も行なえます。

### 進捗状況の表示

業務の進捗状況をリアルタイムで表示します。進捗率・ヒット率・コール結果が一目で分かり、状況把握に繋がります。オペレータ自身と全体の表示切替も可能です。

### キャンペーン・発信リスト作成

発信業務の単位であるキャンペーンの作成ができます。1クライアントに対して複数のキャンペーン作成も可能です。また、顧客リストを元に、発信対象の発信リストを作成、及び、リストのインポートが可能です。インポートファイルはCSV形式です。

### 応対画面を自在にカスタマイズ

応対画面のレイアウトを自在にカスタマイズすることで、業務に合った画面の作成ができ、CRMの画面にも即反映されます。レイアウトはテンプレート保存でき、新たに画面を作成、または、カスタマイズする際に使用することで、一から作成する手間を省けます。

### 発信ログ分析

発信情報、ヒット率などの統計レポートに必要なデータの検索・表示・CSV出力が行なえるので、センター運営の分析に必要なデータを得る事ができます。

## ⇒ 動作環境

### ■サーバー / 機器

対応 OS	Microsoft Windows 2000 Server 以降
DB サーバ	Microsoft SQL Server * / PostgreSQL 他
PBX	Aspire / CT stage / e-MOIPLEX / astima

### ■クライアント

対応 OS	Windows XP / Vista / 7
ツール	Microsoft Internet Explorer 7 / 8

\*DBライセンスは含まれておりません。その他のデータベースにも対応可能です。  
\*対応機種や制限事項など、詳細は担当までお問い合わせ下さい。

※ Windowsの正式名称は、Microsoft Windows Operating Systemです。

※ Microsoft、Windows、Windows Serverは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です。

※ その他記載されている会社名・商品名は、各社の商標または登録商標です。

※記載内容は予告なく変更することがあります。

### ●開発元



株式会社エヌ・エス・ケー

〒166-0011 東京都杉並区梅里1-19-12  
TEL:03-5377-0441 FAX:03-5377-0440  
URL: <http://www.nsk-web.co.jp/>  
E-mail: [sales@nsk-web.co.jp](mailto:sales@nsk-web.co.jp)

### ●販売元