

コールセンターCRMシステム



コールセンターが元気になる

マルチチャネル対応型 コールセンターCRMソリューション



ギグワークスクロスアイティ株式会社

「デコールCC.CRM 3」は、業務に合わせたカスタマイズ性を重視し、利便性を追求したUIデザインのCRMシステムです。高度なセルフカスタマイズ機能により、画面設計・帳票設計・入力設計・自動計算もお客様ご自身で追加・変更ができます。さらに、人の気持ちに着目した職場コミュニケーションを促す機能によりES（従業員満足度）向上も支援します。

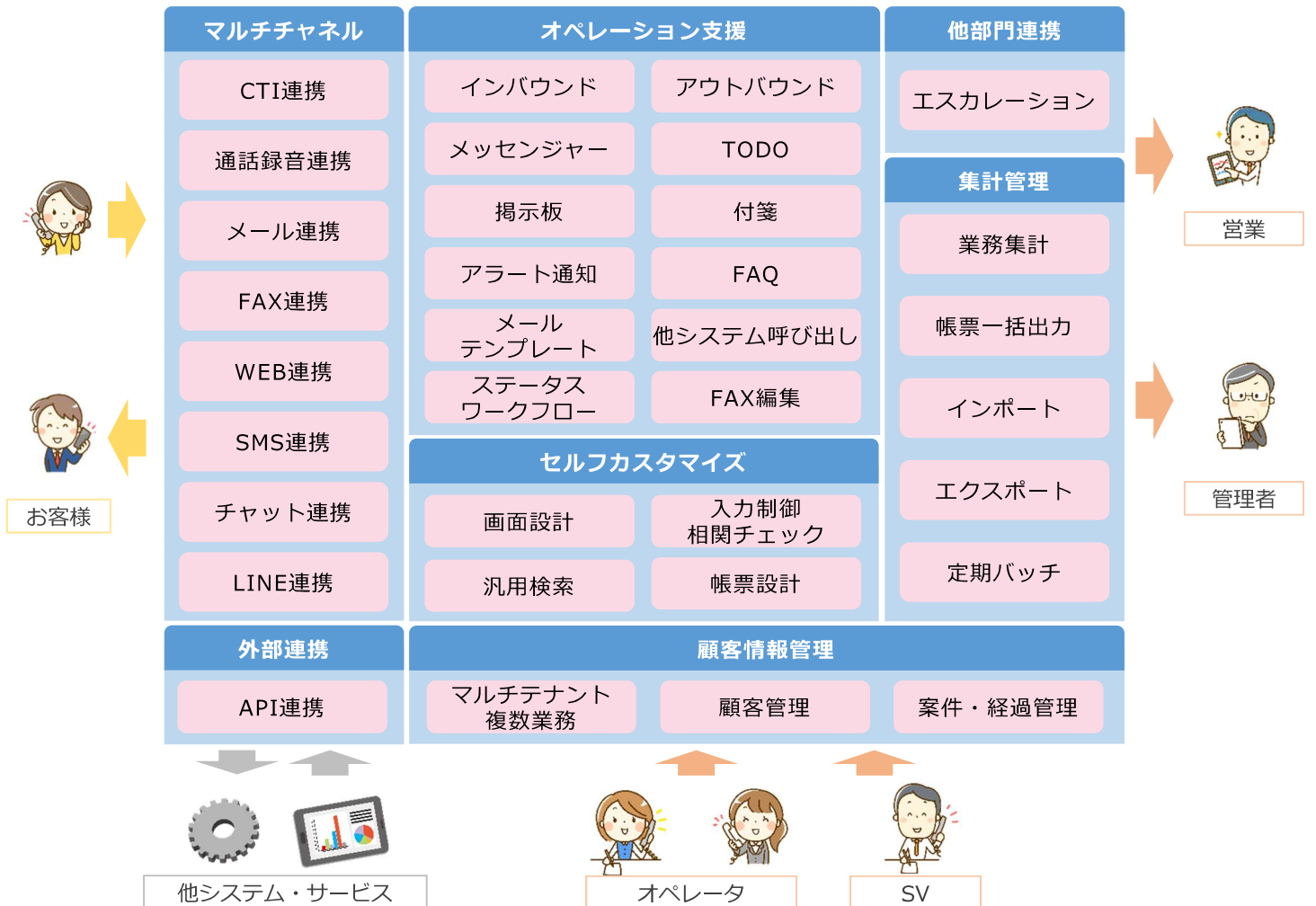
主な適用業務

導入実績200社以上。高度で柔軟なカスタマイズ機能や豊富に用意されているコールセンター機能により、さまざまなコールセンター業務に合わせて導入が可能です。

カスタマーサポート	保守受付センター	お客様相談室	テレマ・エージェンシー
受注/予約センター	通販コールセンター	電話代行/秘書代行	事務支援センター
金融/損保コールセンター	ロードサービス	アウトバウンド/架電業務	コンシェルジュサービス
機器サポート	ソフトウェアサポート	健康・メンタル相談	ホームサービス

デコールCC.CRM ソリューション

電話対応だけでなく、メール・FAX・WEB・チャット・SMS等、マルチチャネルでの接点情報の一元管理と顧客対応を実現します。コールセンター業務に必要な機能とサービスを網羅しているため、コールセンター全体の運用効率を引き上げると共に運用コストを削減します。オンプレミス型でもクラウド型でも、ご導入いただけるCRMシステムです。



デコールCC.CRMの7つのポイント

1 マルチテナント

自社での複数業務・コールセンターの業務代行

複数業務をひとつのシステムで平行運用できます。

着信番号に登録された業務画面を表示します。

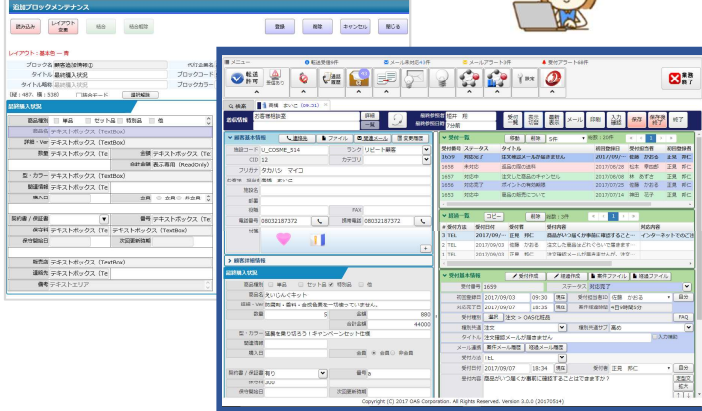


2 画面・帳票セルフカスタマイズ

画面項目・レイアウト

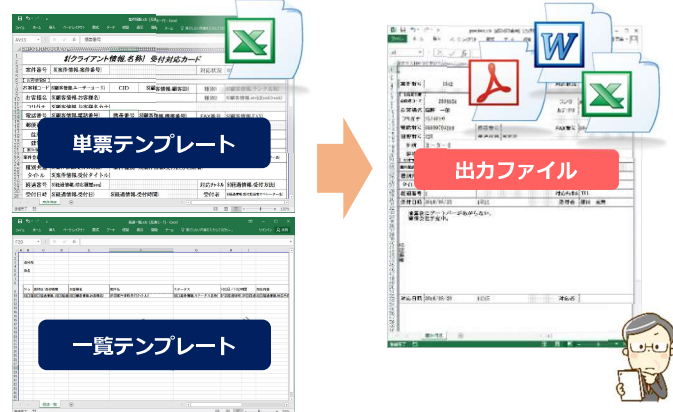
お客様ご自身で、お好みの画面項目とレイアウトをカスタマイズできます。

Excelを編集する感覚で画面を作れます。



帳票テンプレート

お客様ご自身で、帳票レイアウトをカスタマイズできます。出力ファイルは、PDF・Word・Excelを選択できます。



テンプレートは単票と一覧形式から選択し、画面項目とリンクするキーワードを使って作成します。

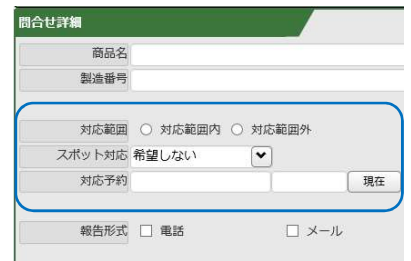
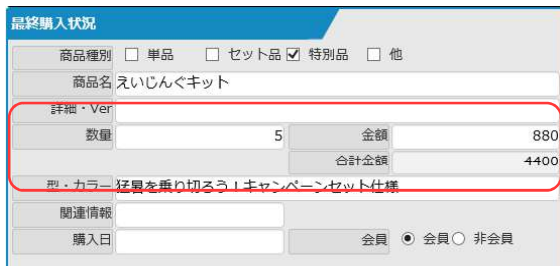
3 入力支援セルフカスタマイズ

入力チェック・相関チェック・自動計算・自動入力・ツールチップ・サジェスト

お客様ご自身で、入力漏れを防止する入力チェックや、業務に合わせたチェック・自動計算で、オペレーションをサポートする処理をカスタマイズできます。

金額と数量を入力すると、合計金額を自動計算します。

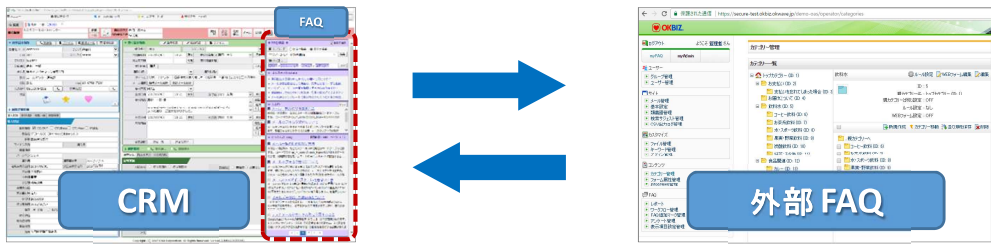
入力された内容によって、指定の項目を必須入力に自動設定します。



4 高機能FAQ

入力に連動した自動FAQ検索・外部公開FAQとの連携も可能

一画面に統合されたFAQ、応対入力に連動して自動的にFAQ情報が検索されます。



FAQを自動検索

回答支援・改善支援

外部FAQ連携

5 業務集計

全体集計・業務別集計

案件情報や経過情報を、様々なパターンで集計できます。
また、集計結果をCSVで出力も可能です。



案件情報や経過情報の受付日または対応日に対して、指定した期間内での集計を行うことができます。

～集計パターン～

【種別共通】 × 【ステータス】
【受付種別】 × 【ステータス】
【受付者】 × 【受付方法】
【受付方法】 × 【ステータス】
【曜日】

【種別共通】 × 【受付チャネル】
【受付者】 × 【ステータス】
【グループ】 × 【ステータス】
【時間帯】



6 アウトバウンド

キャンペーン作成・アウトバウンド実行

アウトバウンド機能では、デコールCC.CRMで管理している顧客情報や他システムの顧客情報を取り込み、督促やアンケートなどの架電業務を計画的に実施できます。

①キャンペーンを作成し、架電対象を登録します。

②作成したキャンペーンに対し、架電するオペレータを割り振ります。

③割り振られた架電リストに従って、お客様への架電を実行します。

④キャンペーン状況や結果の確認、そのデータの出力ができます。



キャンペーン作成



オペレータ別割り振り



架電の実施



キャンペーン進捗管理

7 他システムとの連携

外部ファイル・URLの呼び出し

プログラムファイルやURL等を設定することで、他システムを呼出せます。



応対画面に表示されているお客様ID等をパラメータとして利用することも可能です。

API連携

デコールCC.CRMに搭載されたAPIを他システムから呼び出すことで相互にデータをやりとりできます。



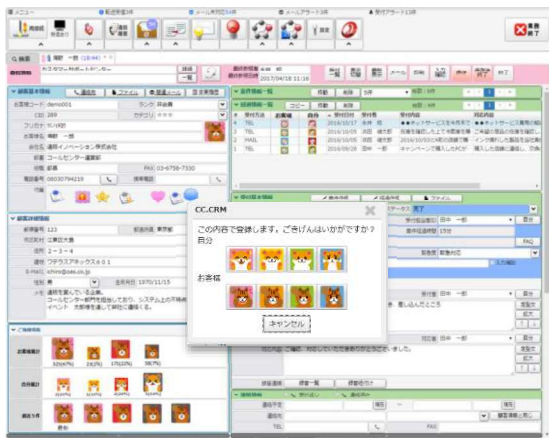
HTTP/HTTPS通信によるAPI

～API種類～

・顧客情報
・FAQ情報
・その他
・受付情報
・ユーザ情報

気持ちの見える化

オペレータとお客様のきもちを見える化し、対応履歴と紐づけた **気持ちの管理** ができます。
「喜んでくれている気持ち」や「不安・怒り」の気持ちをそれぞれのスタンプと数値で表します。

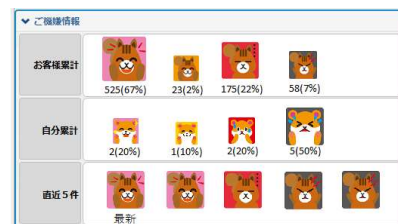


オペレータのきもち



お客様のきもち

デコールCC.CRMの顧客情報と合わせて、お客様の気持ちを集計して表示します。



~きもち管理パターン~

- ・お客様の気持ち集計
- ・オペレータの気持ち集計
- ・直近5件のお客様の気持ちの遷移

オペレーター一人ひとりとセンター全体の気持ちの推移が把握できます。
落ち込んでいるオペレータをリアルタイムにフォローできます。

みんなのきもちランキング

対象期間: 2018/07/01 00:00:00 - 2018/07/31 23:59:59

集計: メン/グループ別 | ユーザー別 | グループ: 5 selected

対象: 自分のきもち | 相手のきもち | 表示: 20件

該当件数 45件 1/3 ページ目

順位	No	氏名	集計 (期間内)	喜んでいる	不安・怒り	その他
1	88140377	帯広 純香	2971.0	2955.0	36.0	-20.0
2	70080047	江差 美幸	1900.0	0.0	1900.0	0.0
3	70040025	倶知安 みゆり	1867.0	63.0	2064.0	-260.0
4	70120006	浦河 友美子	1830.0	0.0	2070.0	-240.0
5	426920160504	横濱岡 麻子	1814.0	0.0	1834.0	-20.0
6	75920150280	砂幸 夢世	1735.0	59.0	1690.0	-20.0
7	71920150235	網走 美穂	1470.0	0.0	1490.0	-20.0
8	88012068	土原 大輔	1430.0	0.0	1470.0	-40.0

業務中に感じているきもちをスタンプから選んで登録します。



みんなのきもちランキングを使って、落ち込みがちな人を見つけるなど、サポートへ繋げることができます。

落ち込んでいるきもちをリアルタイムで検知した場合、管理者に通知が届きます。

パソコン操作の見える化

デコールCC.CRMの操作履歴と合わせて、実際に行われたパソコン操作を動画で確認することができます。
パソコンの操作教育 や **情報セキュリティ対策** に役立ちます。

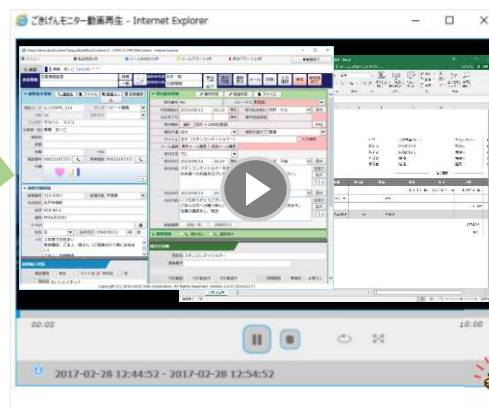
期間・操作者・操作内容で検索して再生できます。

クライアント別ログ出力

検索: 日付, IPアドレス, オペレータ名, ASPID, クライアント名, 操作

該当件数: 145件 ページ: 1/8

日付	IPアドレス	オペレータ名	ASPID	クライアント名	操作
2017/04/27 20:47:24	172.31.27.191	真見 翔	10	お客様相談室	検索を行いました 該当件数: [SEARCH END]7件 検索対象: 顧客検索(検索条件)
2017/04/27 20:47:34	172.31.27.191	真見 翔	10	お客様相談室	検索を行いました 該当件数: [SEARCH START]30件 検索対象: 顧客検索(検索条件)
2017/04/27 20:01:58	172.31.27.191	真見 翔	10	お客様相談室	新規顧客管理画面を表示しました
2017/04/27 17:37:18	172.31.27.191	本井 麻衣	10	お客様相談室	顧客ID(12)を表示しました
2017/04/27 17:37:12	172.31.27.191	本井 麻衣	10	お客様相談室	検索を行いました 該当件数: [SEARCH END]2件 検索対象: 顧客検索(検索条件)
2017/04/27 17:37:12	172.31.27.191	本井 麻衣	10	お客様相談室	検索を行いました 該当件数: [SEARCH START]30件 検索対象: 顧客検索(検索条件)
2017/04/27 17:36:38	172.31.27.191	本井 麻衣	10	お客様相談室	顧客ID(12)の検索を更新しました
2017/04/27 17:35:12	172.31.27.191	本井 麻衣	10	お客様相談室	顧客ID(12)を表示しました
2017/04/27 17:35:05	172.31.27.191	本井 麻衣	10	お客様相談室	検索を行いました 該当件数: [SEARCH END]7件 検索対象: 顧客検索(検索条件)
2017/04/27 17:35:05	172.31.27.191	本井 麻衣	10	お客様相談室	検索を行いました 該当件数: [SEARCH START]30件 検索対象: 顧客検索(検索条件)



オンプレミス環境

クライアントPC



通話録音装置



PBX
(ACD/CTI)



IVR



お客様サーバ室/データセンター

WEB/DBサーバ



マルチチャネルサーバ
(CTI・メール・FAX)



デコールCC.CRM³

OS : Linux/Windows

DB : MySQL、PostgreSQL、SQLServer、ORACLE

メール処理を行う場合は、ご利用のメールサーバが必要です。

クラウド環境

クライアントPC



クラウドPBX

通話録音機能

ACD機能

IVR機能

Amazon Web Service

WEB/DBサーバ



マルチチャネルサーバ
(CTI・メール・FAX)



デコールCC.CRM³

※PBXはオンプレミスでも可能

デコールCC.CRMの6つの強み

見やすい画面・利便性を追求したUI

高度なセルフカスタマイズ

数多くのベンダー製品と連携

業務に合わせたオーダー開発

同時接続数課金

手厚い保守サポート

●お問い合わせ

ギグワークスクロスアイティ株式会社

〒105-0001

東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング

ICTソリューション営業統括

TEL : 03-6758-7340

<https://www.gigxit.co.jp/>