

ソリューション価格

製品名	パッケージ価格/1クライアント		初回導入SE費用 (SS~IT) ※1	追加導入SE費用 (SS~IT) ※1	備考
	ライセンス費用	年間サポート料			
コンタクトリクエスト	2,000,000円	200,000円	1,000,000円		基本機能/サーバライセンス (クライアントライセンスフリー)
COMPACT IP CallBox 連携	100,000円	10,000円	2,500,000円	2,500,000円	COMPACT IP CallBox版 SoftPhoneによるCTI化(※2)
COMPACT IP CallBox	(※3)	(※3)	(※3)	(※3)	FNETS製 コンパクトIP交換機(※3)
コールブランディング機能	(※4)	(※4)	(※4)	(※4)	コンタクトリクエスト オプション機能(※4)

※1 COMPACT IP CallBoxとの通信規定確定後の作業です。コンタクトリクエスト側のカスタマイズ費用は含みません。
 ※2 COMPACT IP CallBox連携は、COMPACT IP CallBox版SoftPhoneによるCTIを実現するオプション製品です。
 ※3 COMPACT IP CallBoxの製品詳細は、富士通ネットワークソリューションズ株式会社へお問い合わせください。
 ※4 コールブランディング機能他のオプション機能については、株式会社富士通中国システムズへお問い合わせください。

お客様の満足をベストソリューションで実現します。

～ 顧客満足度向上を低コストで実現！！ ～

システム構成

アプリサーバ/DBサーバ

クライアント

●ハード

CPU : マルチコア 以上

メモリ : 1 GB 以上

HDD : 100 GB 以上

●必須ソフト

OS : Windows Server 2003 (IIS6.0)

DBMS : SQL Server 2005

●ハード

CPU : Celeron (2.66GHz) 以上

メモリ : 512MB以上

HDD : 10 GB 以上の空き

●必須ソフト

OS : Windows XP

ブラウザ : Internet Explorer 6.0 SP2

<お問合せ先>

株式会社富士通中国システムズ (FJCS)

金融第二ソリューション部
 〒144-0035 東京都大田区南蒲田2-16-2(テクノポート三井生命ビル)
 TEL: 03-5480-1194 (直通)
 E-mail: fjcs-ccinfo@ml.fujitsu.com
 URL: //jp.fujitsu.com/group/chugoku/

富士通ネットワークソリューションズ株式会社 (FNETS)

ソリューション開発本部 ビジネス推進統括部 販売推進部
 〒210-8571 神奈川県川崎市川崎区日進町7番地1(川崎日進町ビルディング)
 TEL: 044-210-6522 (直通)
 E-mail: fnets-solutioninfo@cs.jp.fujitsu.com
 http://jp.fujitsu.com/fnets

「ContactRequester®/コンタクトリクエスト®」、「Softphone®」は、株式会社富士通中国システムズの登録商標です。
 「COMPACT IP CallBox®」は、富士通ネットワークソリューションズ株式会社の登録商標です。
 その他、記載されている会社名、製品名は一般に各社の商標または登録商標です。
 本カタログに記載の内容は、予告なしに変更する場合があります。
 表示価格には消費税は含まれておりません。

COMPACT Call Center Solution

コンパクト・コール・センター・ソリューション

コールセンターとは、一般顧客、消費者からの電話問合せの受付業務全般を指します。FJCSのコールセンターソリューションは、最新のCTI技術と豊富なCTS構築経験から、コールセンターの短期構築を実現します。さらに、基幹業務との連携により、戦略的なビジネスの手助けを行います。



COMPACT Call Center Solution

COMPACT Call Center Solution は、これまでの豊富なコールセンターシステム構築の実績から、コールセンターパッケージである「コンタクトリクエスト®」と「COMPACT IP CallBox®」「SoftPhone®」の組合せにより、お問合せ管理システムの短期構築を実現します。

期待効果

CTS機能で迅速なお客さま対応 (コンタクトリクエスト)

- ◎コンタクトリクエストを導入する事で以下の機能が実現可能となります。
 - ①過去の問合せ履歴との紐付けを行い、迅速な対応が行えます。
 - ②督促機能により案件の放置を事前に防止します。
 - ③エスカレーション機能により、専門部署への電話と共に案件そのものを転送し、二次回答者へスムーズに引き継ぎます。

堅実かつ柔軟なセキュリティの実現

- ・ICカード認証を可能とします。
- ・オペレータの権限設定により表示権限の設定を可能とします。

既存システムとの連携

- ・お客様の既存システムとの連携を実現します。

CTI機能と複数チャネルとの容易な連携 (COMPACT IP CallBox / SoftPhone)

- ・COMPACT IP CallBox / SoftPhoneと連携する事により、電話の通話と連動した案件管理を実現します。
- ・空きオペレータには、複数チャネルからの着信も実現します。

特長

◆充実したCTS機能(コンタクトリクエスト)

◎容易なエスカレーション機能

オペレータの検索機能を有し、容易なエスカレーションを実現します。電話転送先と転送元で同一画面を自動表示させ内容確認後引継ぎを行うことが可能です。(COMPACT IP CallBox/SoftPhone連携) 転送先が不在/話中の場合は、案件のみの作業依頼も可能です。

◎督促機能の充実

作業依頼が一定時間(指定)経過した案件に対し、督促の通知を行います。その他、クレーム案件の督促機能・引き取り督促機能・回答遅延督促機能・コールバック機能の通知を行います。

◎案件間の連携機能の実現

案件と案件の紐付けを行い回答レスポンスの迅速化を図ります。

◎アクション履歴の保持

操作を実施する毎にアクション履歴を保存し、誰がどのように更新したかを即座に確認することができます。

◆PKI認証

PKI認証による堅実なセキュリティの実現できます。

◆柔軟な部内セキュリティ機能

カテゴリの種別により部内要員間でも情報を見せない機能。また一部情報制限して見せる機能を提供します。

◆お客様の資産の有効活用

お客様の既存システムと連携を行う事により、受付から顧客管理、受発注管理など幅広いニーズへの対応をご提案します。 ※個別にご相談させていただきます。

◆CTI機能 (COMPACT IP CallBox / SoftPhone)

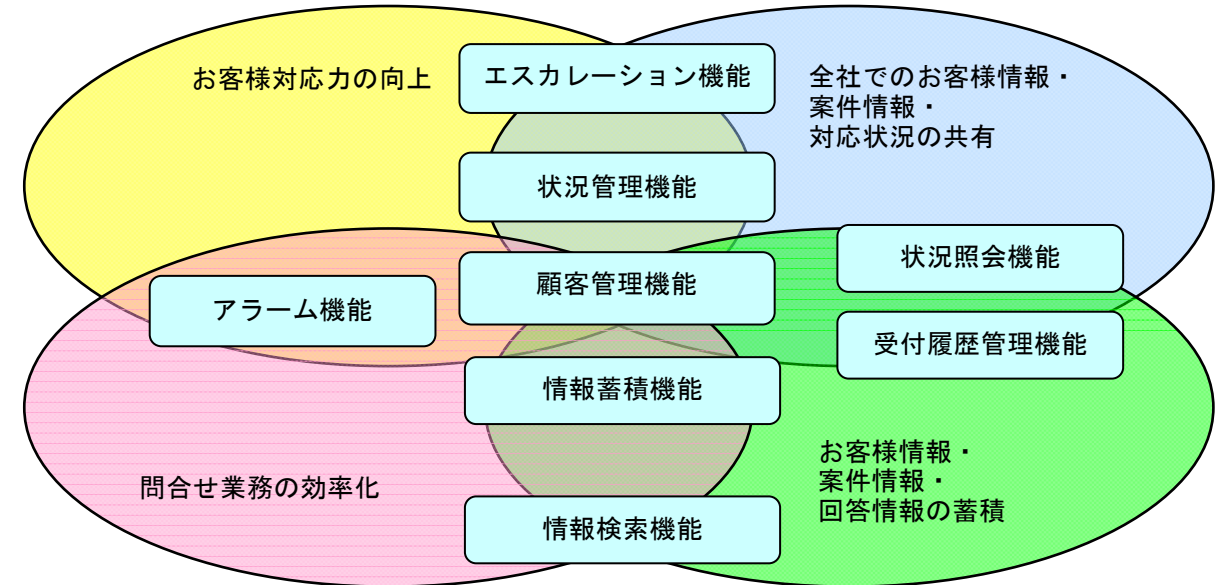
◎電話着信時自動ポップアップ機能

電話着信時の自動ポップアップ機能で着信をお知らせします。内線・外線など着信種別の表示と、発信者番号連携が可能です。

◎複数チャネル対応(コールブランディング機能)

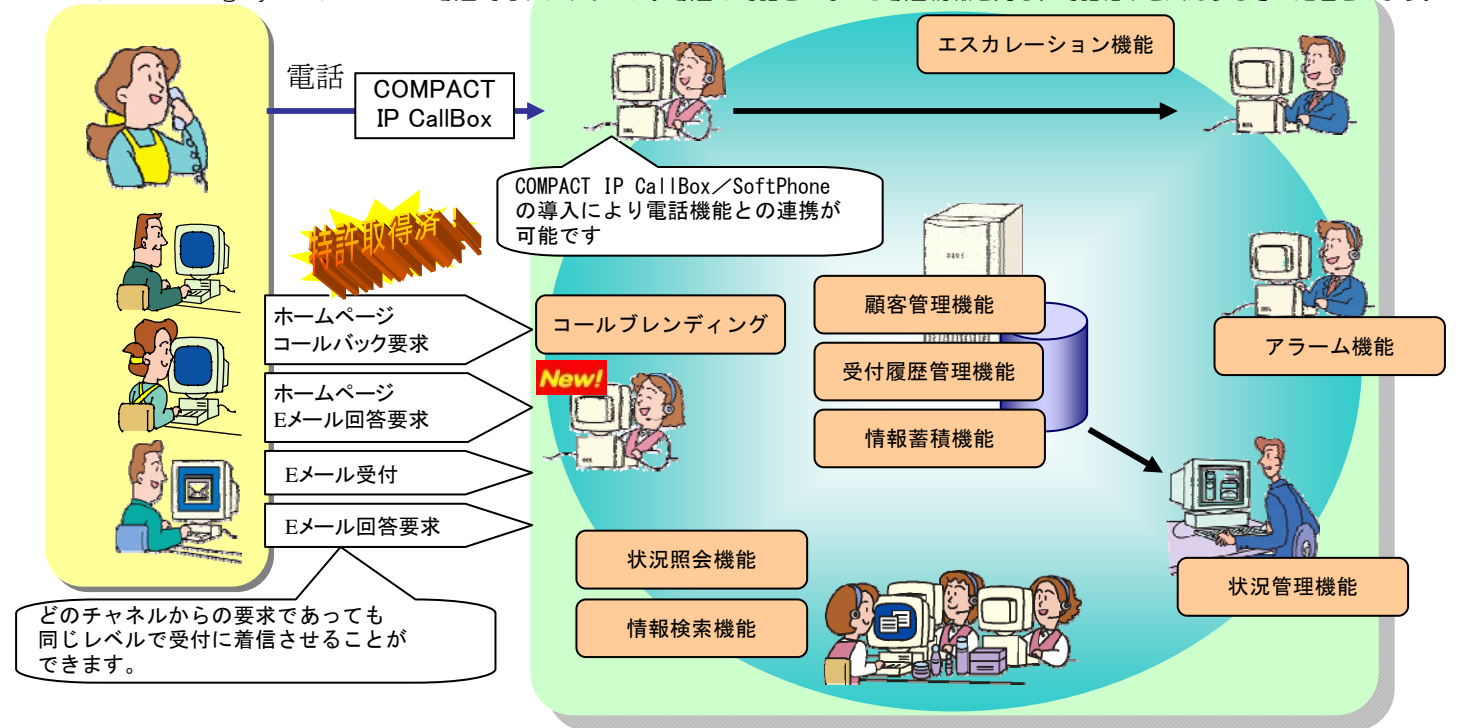
電話・メール・ホームページ等のチャネルと容易に連携を実現します。(コンタクトリクエストのオプション機能です。)

製品コンセプト



製品イメージ

CT S (Call tracking System) ... 顧客対応ソフトウェア。顧客と対話をしながら顧客情報を見る、対話結果を入力する等の処理をします。



<画面サンプル>

●ケース一覧画面



●ケース画面

