

つながる、ひろがる、大躍進。

コールナビ CallNavi

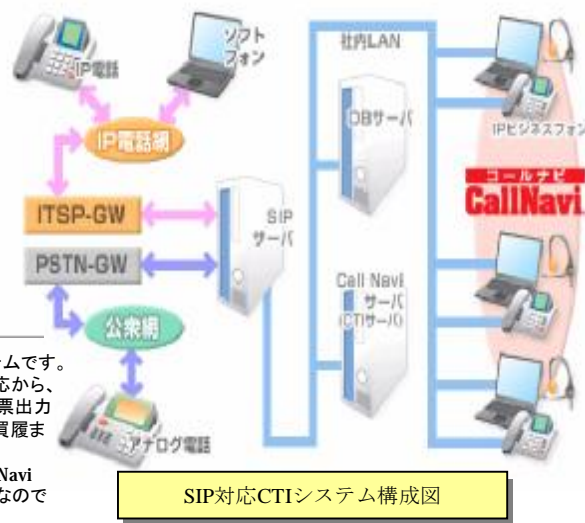
従来のCTIの枠を破り、様々なシーンで革命を起こすSIP技術。

CallNavi SIPフル対応版

の導入でビジネスが変わります。



CallNavi基本画面



SIP対応CTIシステム構成図

CallNaviとは

CallNavi(コールナビ)は、パソコン1台から始められるコールセンターシステムです。電話着信と同時に顧客情報を表示するので、これまでの一元的な顧客対応から、それぞれの顧客に適した対応が可能になります。受注管理機能や分析帳票出力機能により、氏名や住所といった基本情報に加えて前回の注文内容や購買履歴まで表示可能です。これらの情報はデータベースで管理します。パソコン操作に不安な方でも簡単に操作できるよう、タッチパネル版のCallNavi(コールナビ)もご用意しております。また、システム面でのサポートも万全なので導入時の心配もありません。

他社とは違うサービスの提供で差別化を図り、顧客の満足度とリピート率の向上が期待できます。

通信販売(美容関連用品、ファッション、土産物販売)、
宅配ビジネス(宅配寿司、宅配弁当、宅配ピザ、クリーニング、バイク便)、
医療・美容、各種販売会社等、各種業務でお使い頂けます

SIPサーバのメリット

- 通信費の削減
各キャリアの提供するIP電話網の利用により、通信コストを大幅に削減します。イントラネットに利用しているWAN回線を使って内線通話が可能なので、拠点間の通話が無料になります。
-
- 導入維持費用の削減
RFCで定められた標準プロトコルで通信制御を行なうSIPサーバを利用することで、CTIサーバを使用せずに電話とアプリケーションの連携が可能になりました。従来のような高額なCTIサーバやそれに伴うライセンス料は不要です。
 - 柔軟な拡張性
ソフトウェアベースなので、小規模から中、大規模まで柔軟に対応可能です。将来のシステム拡張に対しても、サーバのアップグレードに対応できます。また、SIPプロトコルを使用している所以他ベンダーの標準的なSIP対応機器との接続できます。
 - 他システムとのシステム連携
売上伝票、振込み用紙、送り状、出荷伝票など、各種印刷システムと連携可能です。運送会社とデータ連携すれば、外部での倉庫管理、出荷処理を実現できます。売上データや顧客情報を連携することで、追加オーダーや返品交換の問合せへの対応がスムーズになります。ログインIDやパスワードの認証を指紋認証で実現できます。退勤管理への応用も可能です。
 - PBX機能
基本的なPBX(Private Branch Exchange: 内線/外線電話交換)機能をPCサーバ上で手軽に構築できます。
 - ACD機能
外線からの着信を内線電話機や仮想内線へ自動分配するACD(Automatic Call Distribution: 自動呼出し分配)機能を利用できます。オペレータの人数・配置など、業務形態に応じたさまざまな呼び出しが可能です。
 - IVR機能
外線からの着信を仮想内線に接続し、あらかじめ登録された音声メッセージにより自動的に応答させるIVR(Interactive Voice Response: 自動音声応答)機能を利用できます。IVRコールフローによる音声案内など、インテリジェントな音声応答システムを実現します。
 - 通話録音機能
通話中の音声を録音し、ログ情報とともに通話単位で録音管理サーバに蓄積します。
 - サイレントモニター
スーパーバイザーのCallNavi(コールナビ)から、オペレータと顧客の会話を監視することができます。
 - プレゼンス機能
オペレータの状態を統計的に管理し、空いているオペレータに優先的に電話をつなぎます。また、適切な人員配置のための資料となる呼量と要員のバランスもリアルタイムでレポート出力可能です。

■本システムはJASIPA会員企業がリリースしているソリューションです。
本システムに関するお問い合わせ、ご購入希望などにつきましては、前頁の一覧から会員企業に直接お願いします。