

チェスコム電話自動発信システム

「DB-コール」

アウトバンド業務支援アプリケーション



チェスコムアドバンス 株式会社

「DB-コール」とは

- 「DB-コール」は自動発信業務(オートコール)専用のアプリケーションです。また通話内容を録音可能。

ご利用シーン1 : 顧客フォロー営業

顧客データベースはあるが、うまく活用できていない。
その顧客データベースの中からセレクトしたお客様のみに、電話をかけ商品紹介をしたい。

ご利用シーン2 : 新規獲得テレアポ営業

市販データベースにテレアポ営業をしたいが、自社顧客以外のみで電話をかけたい。

ご利用シーン3 : 督促業務

入金状況の悪い顧客に対する督促をしたいが、督促履歴等をデータベースに残しながら選別して電話をかけたい。また通話も録音しておきたい。

- 「DB-コール」を導入するのに必要なものは・・・

「USB-BOX」とアプリケーションのみを追加することで実現！

チェスコム「USB-BOX」



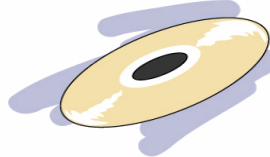
チェスコム独自のCTIアダプター

回線ポート 1
電話ポート 1
ヘッドセットポート 1
USBポート 1

W186×D100×H33 650g

「DB-コール」ソフト

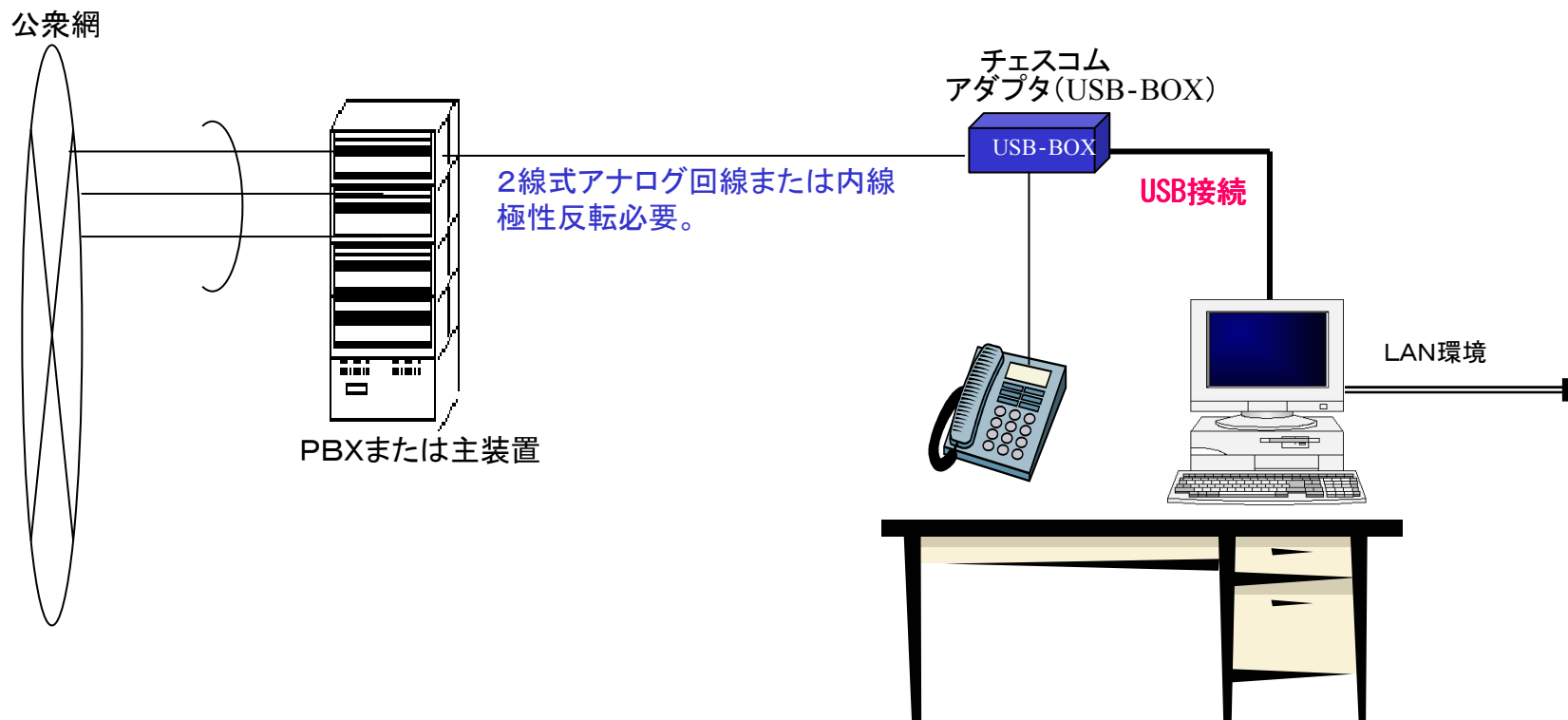
+



- ・既存のパソコンを利用可能。USB接続。
- ・1台単位の増減設が可能。
- ・既存のデータベース資産がそのまま利用可能。
- ・通話録音機能が標準で搭載されています。
- ・業務分析データ、帳票等を開発することができます。

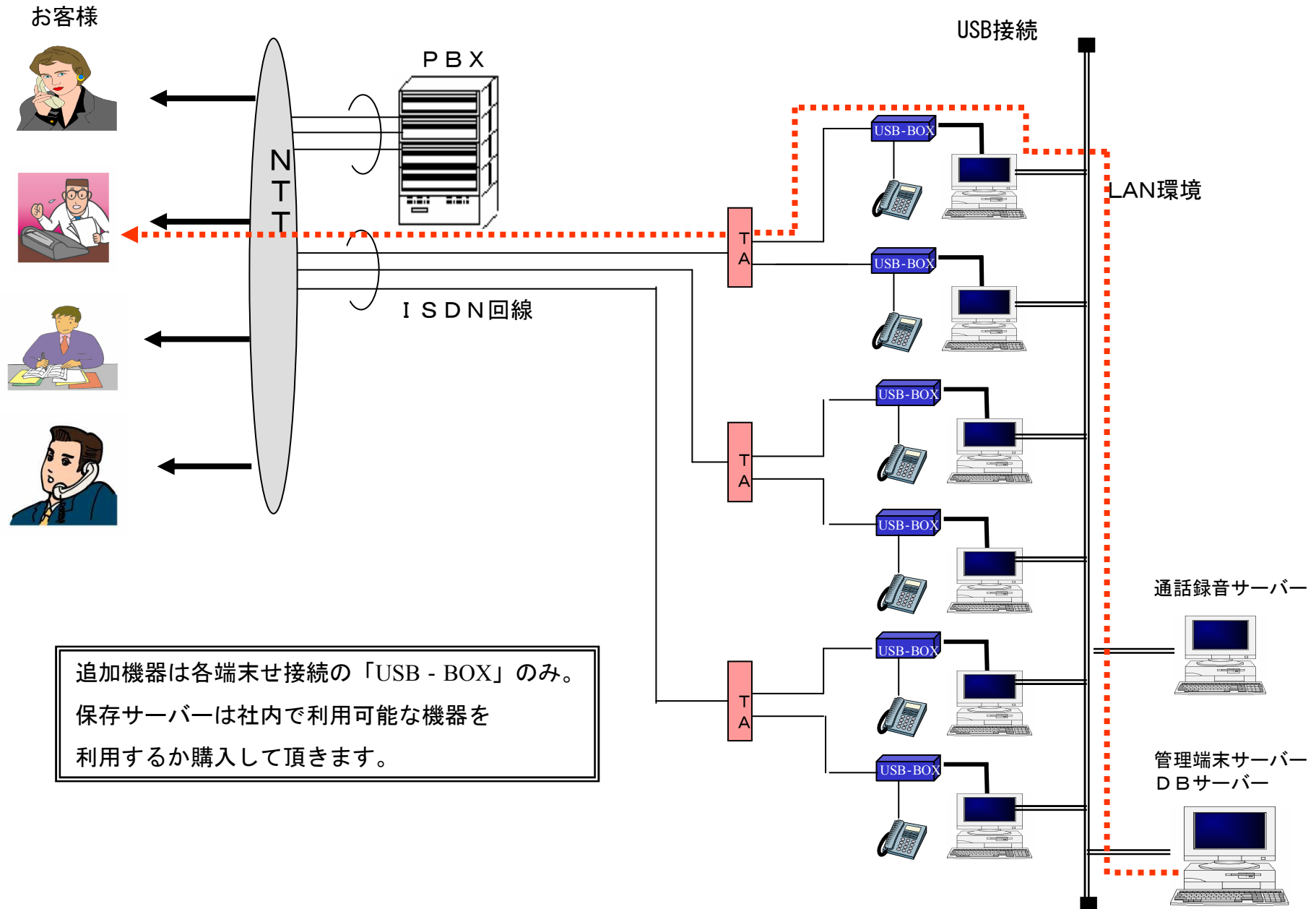
【USB-BOX】接続イメージ(単独の場合)

チェスコムアドバンス株式会社
03-5354-2700

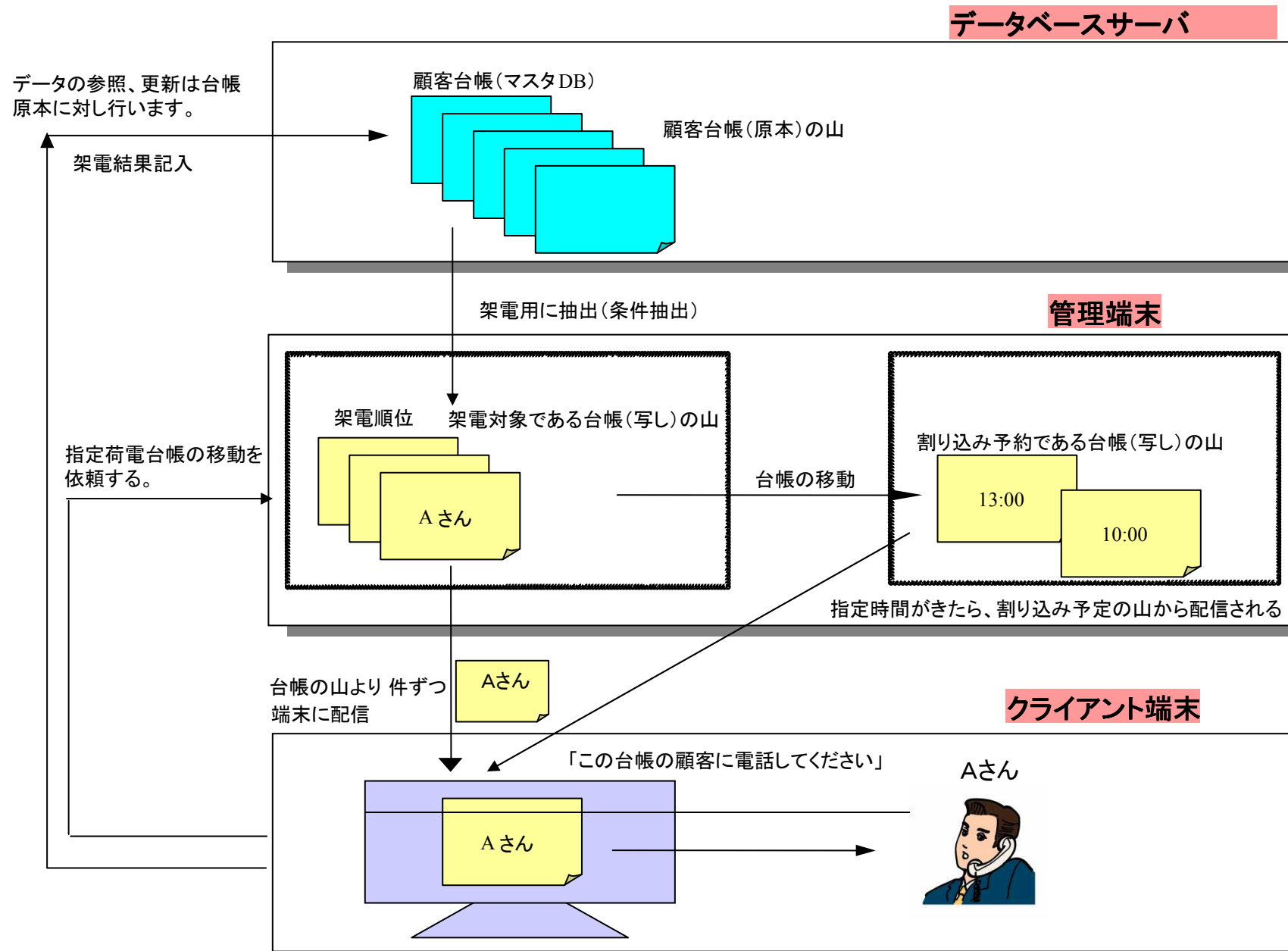


- 現在ご利用中のお手持ちのパソコンと電話機をご利用できます。2線式アナログライン(極性反転必要)に接続します。
- 「USB-BOX」はパソコンとUSB接続となります。
- データベースとODBC接続します。
- 管理者端末で抽出条件を設定し、抽出されたデータが各クライアント端末に自動配信され自動的に電話をかけます。
- クライアント端末で入力された新たな情報はデータベースに残ります。
- 会話内容は録音可能です。

全体の接続構成イメージ [例]



DB-コール データフロー図



DB-コール 詳細機能

1. プレビューダイアリング機能

架電対称をプレビューした上でオートダイヤルが可能です。
設定により、画面表示と同時にダイアリングを開始することもできます。

2. データ抽出機能

マスタDBからSQL文を使って自由に架電対象を抽出することができます。

3. ラウンドロビン架電機能

抽出した架電対象を複数のオペレータで順次、架電してゆくことができます。

4. 割り込み予約機能

架電対象が不在の場合、次回架電日時を予約でき掛け漏れを確実に防止できます。

5. 話中・不出自動処理機能

話中時及び不出時の再架電を設定により自動で予約でき、掛け漏れを防止します。

6. 定型音声送出機能

予め用意(5種類)した音声をワンタッチで再生します。留守番電話などへ伝言を残す場合に使用します。状況により5種類の中から選択して、再生できます。

7. 簡易入力機能

定型文書を事前に設定しておくことにより、プルダウンメニューから簡易に結果入力が可能です。

8. データ入力監視機能

必須入力項目を指定でき、何らかデータ入力されていないと、次の架電が出来なくできます。
記入漏れを防止します。(最大20項目までチェック可能)

9. 通話録音機能

通話の録音をパソコンに撮ることができます。設定により自動(全通話録音)と手動(オペレータによる操作)が可能です。

10. フリーワードメモ登録機能

架電対象者ごとに会話内容のメモ等を残すことが可能です。

11. オペレータヘルプ表示機能

会話のスク립トを画面上に表示できます。

12. データ検索機能(マニュアルダイヤル機能)

接続先のDBからデータ検索を行うことができます。データ検索後、ダイヤルすることも可能です。(主キーでの検索のみ)

13. 内線転送機能

通話の転送が可能です。

DB一コール 画面イメージ

クライアント端末 架電画面

発信処理 (業務名: 満期継続案内コール1 (オペレータ: 谷本) 極反あり)

システムメッセージ
処理を選択して下さい。

回線状況 経過時間 処理状況 発信件数 完了件数 リトライ回数
 切断 0 2 0 0 0 0

ダイヤル方式 録音モード データ取得要求 データ取得種別
 オート (O) プレビュー (D) ダイヤル (L) 切断 (Q) 自動 (A) 手動 (M) 録音 (R) 停止 (E)
 通常 架電リスト優先 NORMAL NOANSWER BUEY APPOINT

項目名称	データ
氏名(漢字)	谷本 徳和
住所(漢字)	東京都世田谷区
電話番号	03-1111-1111
旧証券番号	08896335
年齢条件	30才未満
被保険自動車名	ファンカーゴB
保険自動車登録番号	福島500モ/535
合計保険料	8200
契約満了日	平成14年04月10日
対応相手	
満期案内	
継続意思	見た
変更確認	見ていない
継続条件	届いていない (住所変更あり)
変更保険料	届いていない (住所変更あり) 再送付希望
	届いていない (住所変更なし)
継続理由(切替理由)	届いていない (住所変更なし) 再送付希望
未継続理由(契約先)	
社契約先(保険会社)	
他社契約先(代理店)	
お客様の反応	

オペレーターヘルプ
 F12[ServerName: #Col Mighty2#opH
 以下のように、ご自由に記述してくだ
 ☞ アイテム1
 ☞ アイテム2

F1 F2 F3 F4 F5 F6 F7 F8 F9 F10 F12
 処理完了 指定架電 保留 音声送付 会話履歴 発信履歴 割込リスト スキップ 電話変更▲ 電話変更▼ 業務終了

業務進捗状況表示欄
 発信件数など業務の進行
 具合を数値にて表示します。

各種設定ボタン
 ダイヤル方式と通録方式をオ
 ペレータ操作により切替えます。

オペレーターヘルプ表示欄
 トークスクリプトを表示します。

フリーワードメモ表示欄
 個々のデータに対し、フリーワード
 のメモを記入・参照できます。

発信先情報の表示
 業務登録された発信先の情報を
 表示した上で自動ダイヤリングします。
 架電結果の入力、選択(プルダウンメニューより)
 も行います。

各種処理
 ダイヤリングや履歴の参照など発信から架電結果の
 入力まで様々な機能を持ちます。

DB一コール 画面イメージ

管理端末 端末設定画面

不出検出設定
指定コール数を経過後、自動で不出を検出し次データに架電を開始します。

再架電タイマー設定
指定分数経過後に話中・不出データに自動で再架電を行います。

再架電リトライ設定
話中・不出の際に行う再架電の回数を指定します。

特番設定
0発信など外線発信番号がある場合に指定します。

ダイヤル方式設定
架電データを一旦確認するダイヤルするマニュアルモードと即ダイヤルするオートモードがあります

通録方式指定
全通話を録音するオートモードとオペレータの任意で録音出来るマニュアルモードがあります。

通録先指定
通録の音声ファイルの保存先を任意で指定できます。

簡易結果入力設定
不在・再TELなど結果入力をワンタッチでおこなえます。

保留・定型音声設定
保留音・定型音声の音声ファイルを指定します。(定型音声は5種類登録できます) 8