



SimpleConnect™

Integrated Cloud Communication System 顧客対応一元化システム

Table of Contents 目次

- 1 会社概要
- 2 コールセンターの課題
- 3 SimpleConnectが実現する課題解決
- 4 SimpleConnectの特長
- 5 SimpleConnectの機能
- 6 SimpleConnect新機能
- 7 導入までの流れ
- 8 価格のご案内
- 9 参考資料



1

会社概要

会社概要

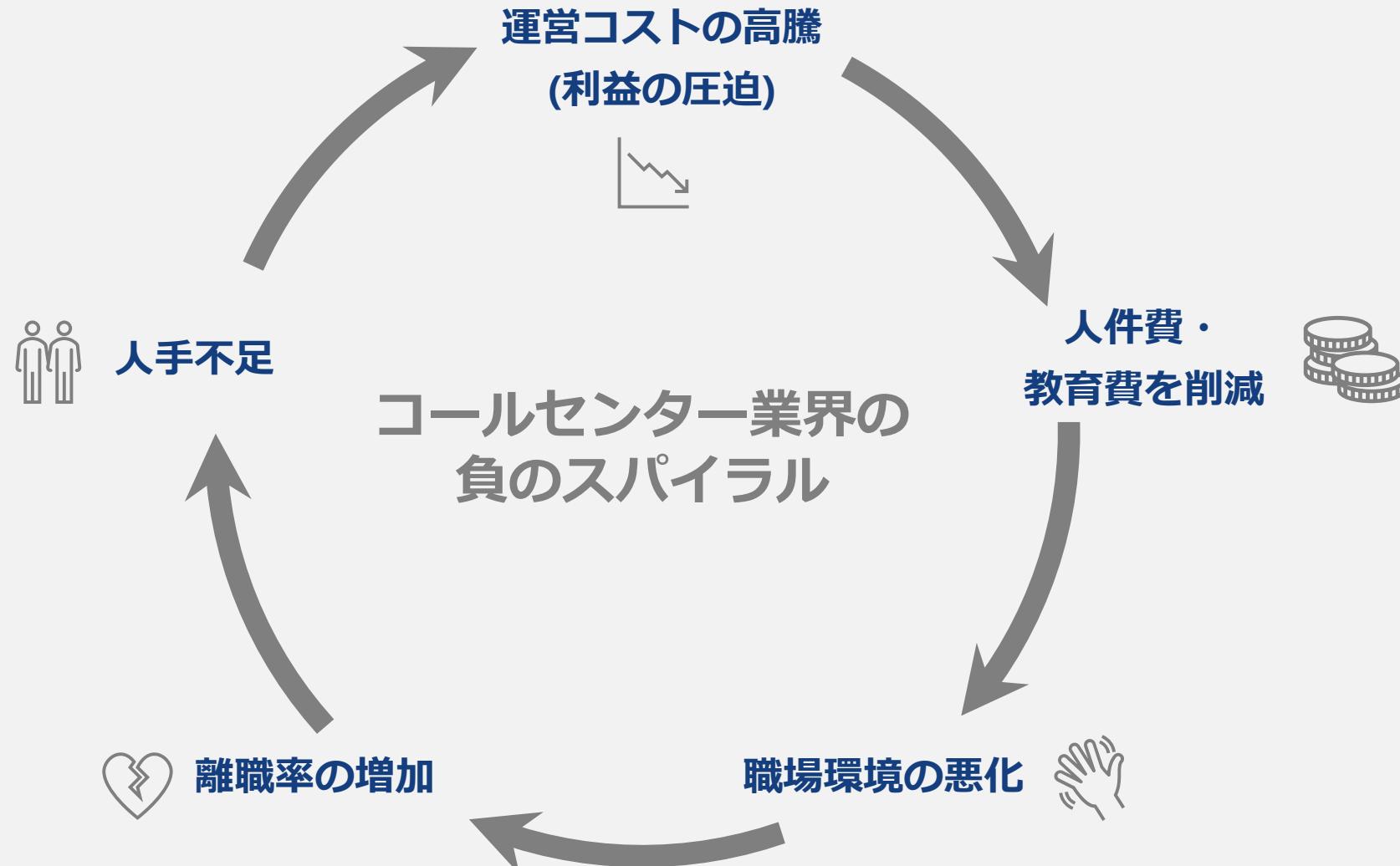


会社名	Cloopen株式会社
英語表記	Cloopen Co., Ltd.
設立	平成28年10月
本社所在地	〒102-0094 東京都千代田区紀尾井町3番12号 紀尾井町ビル304
資本金	9990万円
代表取締役	東山正彦
事業内容	<ol style="list-style-type: none">1. 電気通信事業法に基づく電気通信事業2. 電気通信設備およびこれに付帯する設備の開発、販売、保守、管理及びに賃貸3. インターネットを利用した情報提供サービス4. 通信端末の販売5. ソフトウェアの開発及び販売6. 全各号に付帯する一切の業務
認証取得	電気通信事業届出番号 : A-28-15417 情報セキュリティマネジメントシステム ISO/IES27001:2013

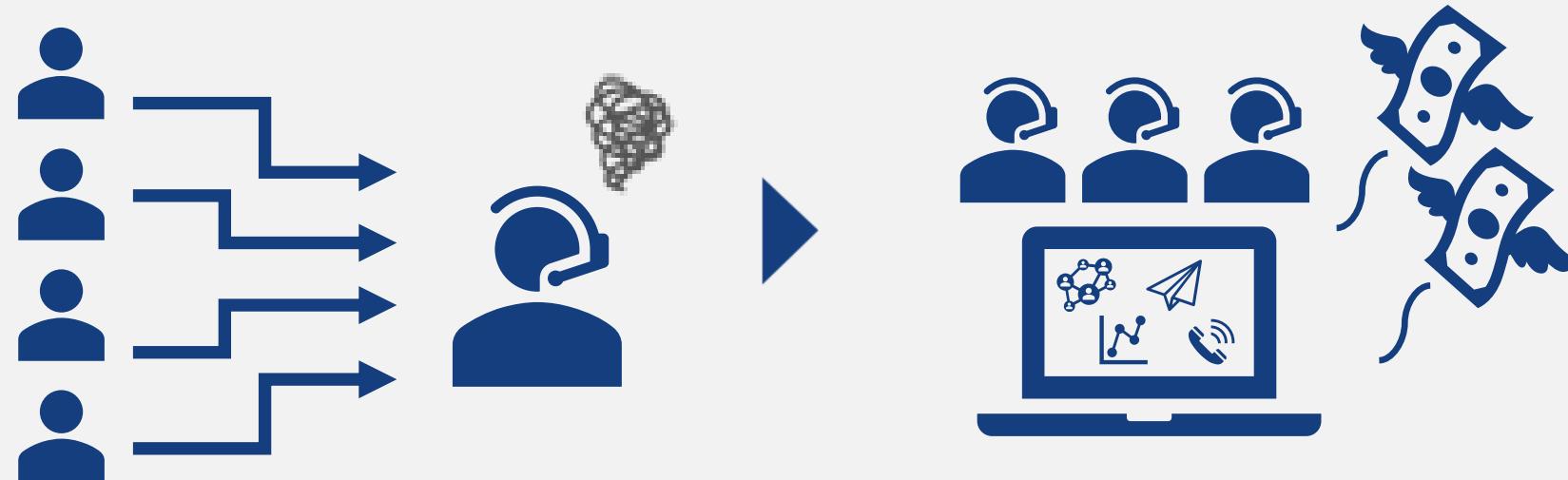
2

コールセンターの課題

コールセンターの課題①



コールセンターの課題②



オペレーターのキャパシティーの限界 = 対応件数減少

▼
人数やツールの複数導入

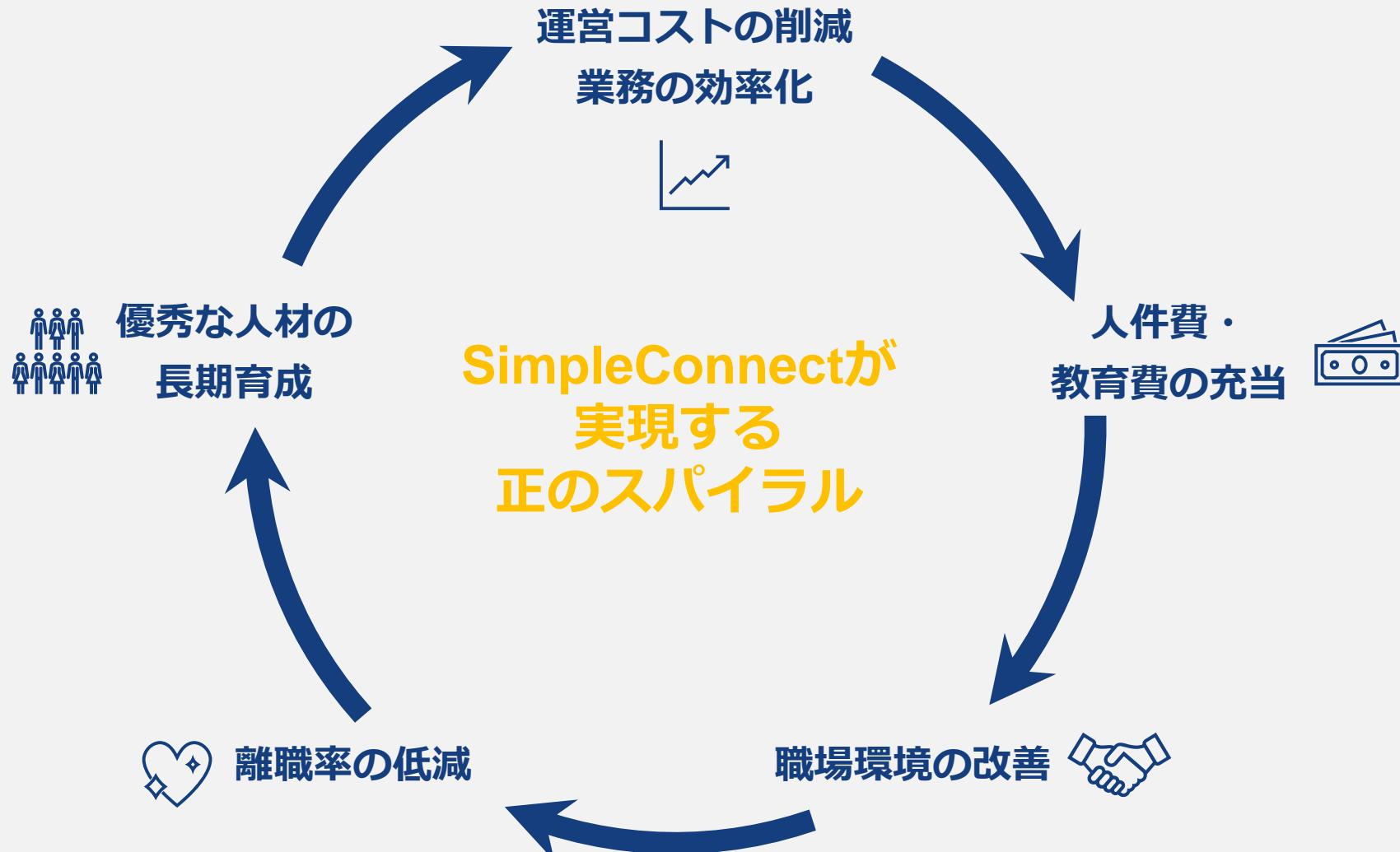
▼
コスト膨大

顧客到達率への悩み 😞

3

SimpleConnectが 実現する課題解決

SimpleConnectが実現する課題解決①



SimpleConnectが実現する課題解決①



約 54%
コスト削減

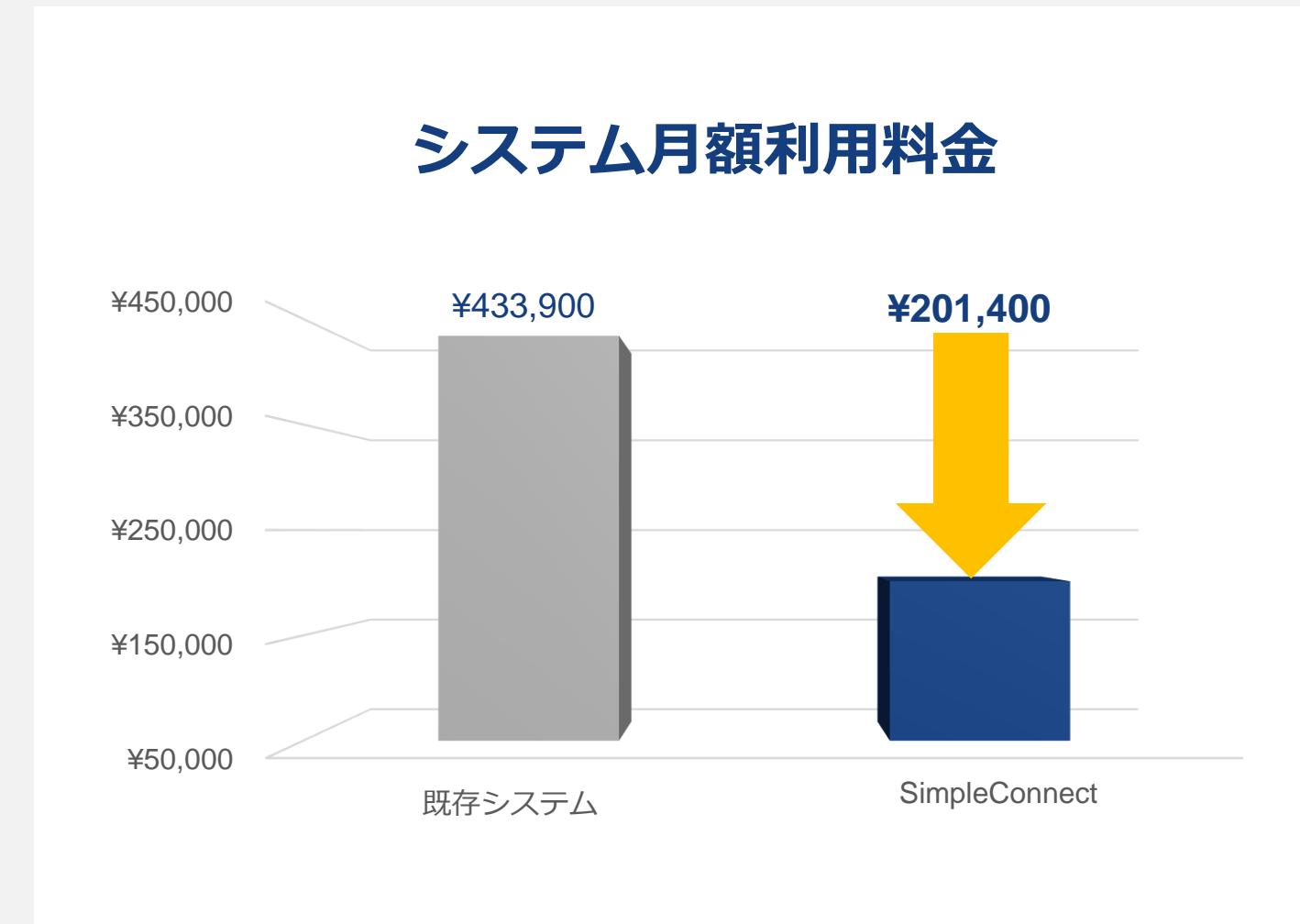
月間約 23万円
年間約280万円
のコスト削減を実現！

詳細情報

席数 :	50席
電話番号 :	12番号
同時通話接続数 :	20回線
通話録音機能 :	有
モニタリング機能 :	有
レポート機能 :	有
プライベートクラウド :	有

実例：BPOコールセンターA社

システム月額利用料金



SimpleConnectが実現する課題解決①



約 **20%**
コスト削減

月間約 68万円
年間約816万円
のコスト削減を実現！

詳細情報

席数 : 100席

コール内訳

固定発信 : 9% (220コール/日)
携帯発信 : 31% (780コール/日)
固定着信 : 11% (270コール/日)
携帯着信 : 49% (1230コール/日)

平均通話時間

発信平均通話時間 : 200秒
着信平均通話時間 : 150秒

実例 : BPOコールセンターB社

月額通話料金



SimpleConnectが実現する課題解決①



現在利用しているフリーダイヤル番号はそのまま、通話料金の大幅な削減が実現できます。

二つの提供プラン



- ・平均通話時間が長い。
- ・インバウンドが多い。

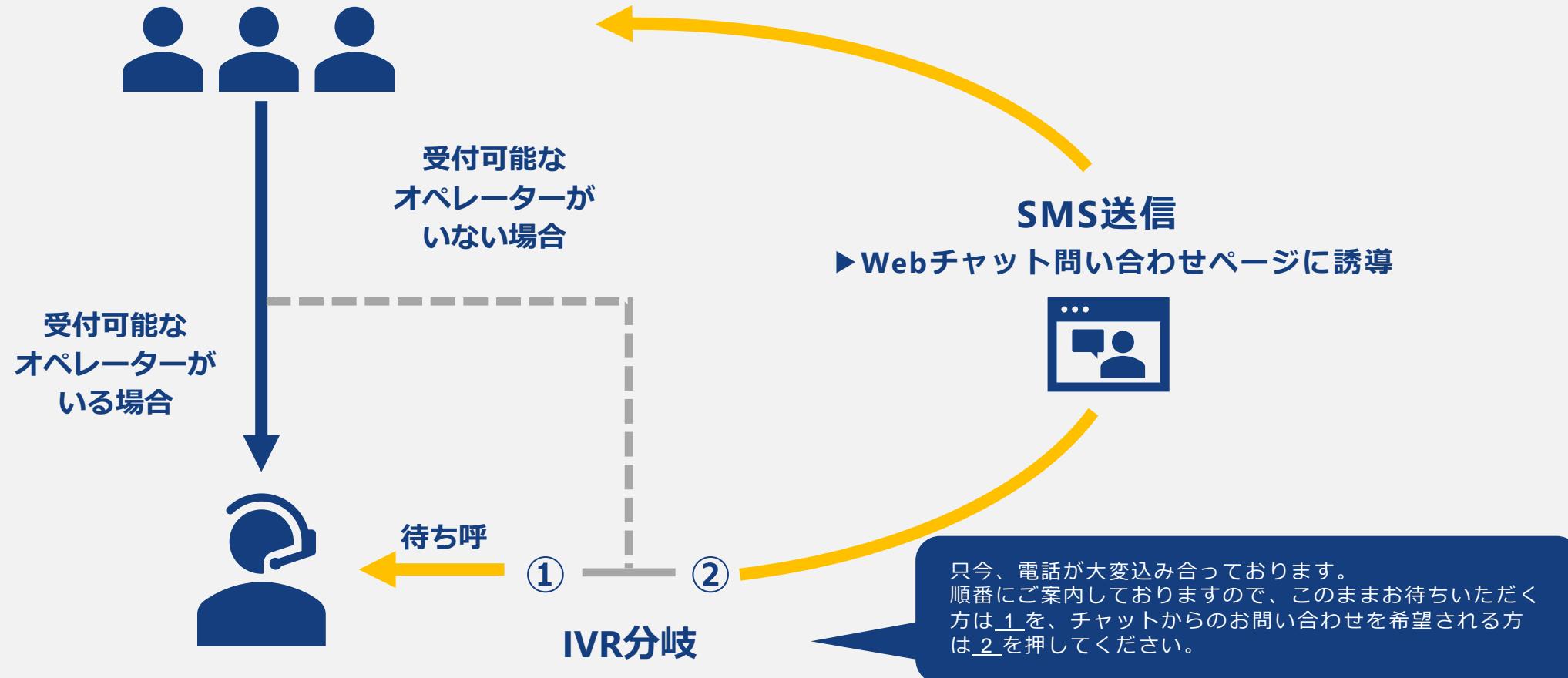


- ・平均通話時間が短い。
- ・アウトバウンドが多い。

SimpleConnectが実現する課題解決②



『豊富な機能』 & 『融通の利く設定』で顧客到達率UP



4

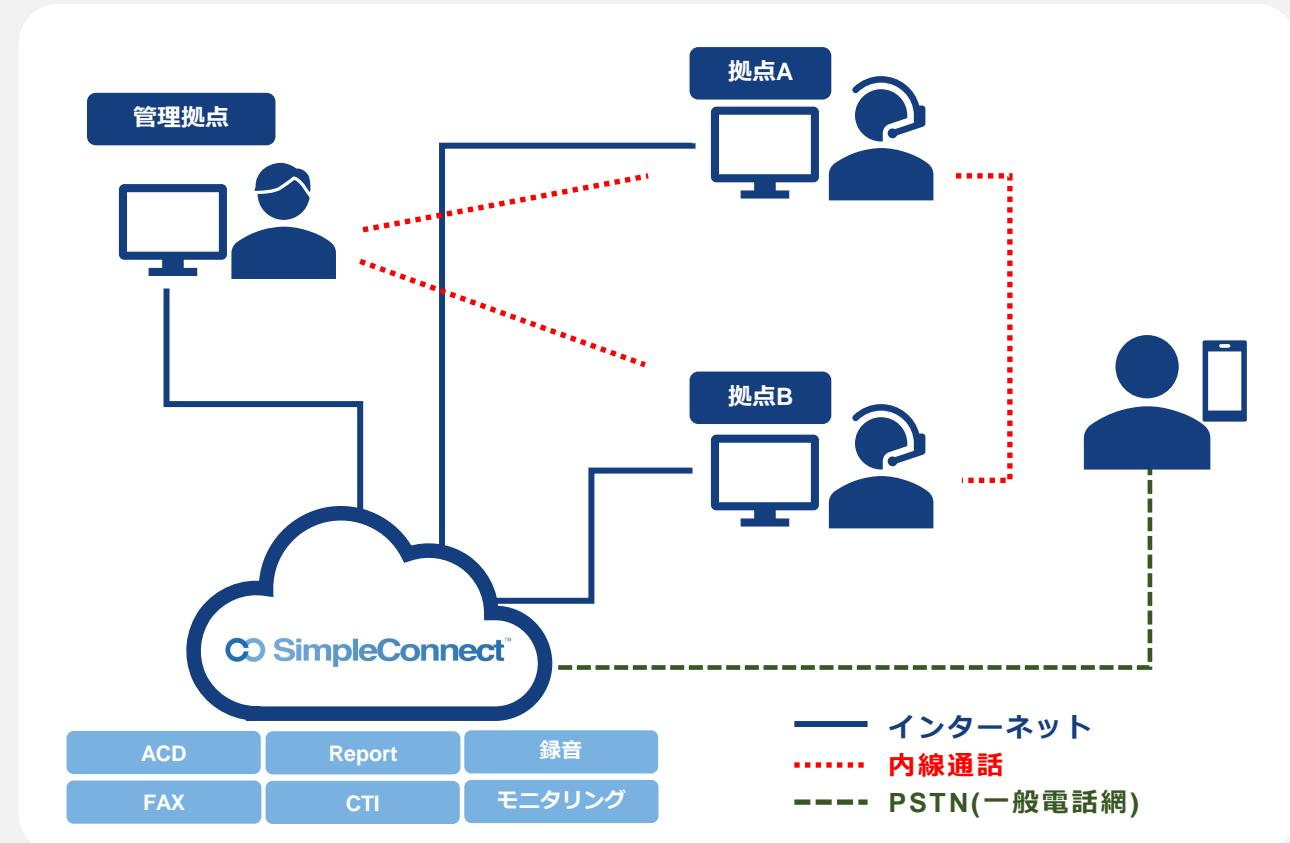
SimpleConnectの特徴

SimpleConnectの特長



初めての方でも簡単に導入できるクラウドコールセンターサービス

- ① 交換機・PBX・電話回線も不要です
- ② インターネットとパソコンさえあればOK
- ③ 1席～大規模センターまで柔軟に対応
- ④ 豊富な機能で専門事業者にも十分なスペック
- ⑤ 他拠点の運営状況も一括管理OK



SimpleConnectの特長



簡単・素早く始められる

お申し込み頂いてから
最短二営業日でシステムの構築が可能です。*1
貴社でご用意頂くのは、
PCとインターネット環境のみ！
他社で間に合わない
緊急案件の際は、是非ご相談ください。



01

顧客対応の一元管理

有人での電話対応で溢れてしまったお客様に
対して、SMSでWEBチャットへ誘導したり、
自動音声で一時対応をしておくことで、顧客
到達率の底上げを図れます。

Simpleconnectなら、多種多様な機能を
ワンストップでご提供できるので、一つ
の画面で、全ての対応が可能です。



02

柔軟なサポート体制

お客様の業務を熟知した担当者が窓口となるため、
様々なご質問やご依頼に迅速に対応できます。
お客様のご要望を的確に把握して、
ご提案をし、業務効率化を支援します。



03

コスト削減

業界トップクラスのコストパフォーマンスを
実現！1ID2480円からご利用可能です。
様々な機能が標準搭載となっております。
オプション機能は、必要なものだけ、無駄な
くご利用頂けます。CTIシステムをされたお
客様のうち、90%以上の方のランニングコス
ト削減に成功しています。*2



04

*1電話番号のご用意には2週間程度かかる場合がございます。

*2弊社調べ

SimpleConnectの導入メリット



手軽さ

お申し込み頂いてから
最短二営業日でご利用開始いただけます。
(お客様にご用意いただくのはPCとインターネット
環境のみ!)



01



02

在宅ワーク対応可

職場でも在宅でも同様にご利用できるシステムで
す。コロナなどの緊急事態に応じて
働き方を自由に切り替えられます。

オムニチャネル

電話、SMS、チャットボット、メール、SNS等様々
なコミュニケーションツールを一つのプラットフォーム
でご利用いただけます。

03



コスト削減

こんなにできて！この価格！と思っていただける
業界内でも断トツのコスパです。

04



*1電話番号のご用意には2週間程度かかる場合がございます。

*2弊社調べ



5

SimpleConnectの機能

受発信デバイス



①フルブラウザ型

推奨



通話がフルブラウザで完結します。

* GoogleChrome推奨

Webブラウザでログインするだけで通話が可能なため、
アプリインストールやセットアップ作業が不要です。
テレワーク移行や管理者の負担軽減へ繋がります。

初期：500円/ID
月額：500円/ID

②電話機型



Cloopen専用SIPフォンをご用意しております。

購入費用：19,800円/1台
※有線接続推奨

◎ご要望に応じて「PCソフトフォン」や「スマホアプリ」*1 の利用も可能です。

*1：スマホアプリから、内部転送/外部転送が使えません。PCからの操作時は可能です。

UIイメージ

管理者用・オペレーター用 標準操作・管理画面

The screenshot displays the Cloopen management interface. On the left is a vertical sidebar menu with icons and labels for Home, Calls, Fax, Detailed Management, Calendar, Chat, Mail, Customers, Work Orders, Previews, Navigation Pages, Reports, Monitoring, Surveys, and Quality Checks. A red box highlights the sidebar. The main area shows a 'お知らせ' (Announcement) section with a search bar and a large blue button labeled 'お知らせを書く' (Write an announcement). To the right is a '数値速報' (Value Report) section with four charts: 看信接続率 (0%), 発信接続率 (100%), WebIM応答率 (100%), and メール応答率 (100%). Below these are sections for '社内TOP10 ランキング' (Intra-company Top 10 Ranking) and a contact list. A callout box in the bottom right corner contains the text:

- ・ブラウザ上ですべてのメニューを表示
- ・直感的なUIで、利用開始直後でも操作が容易！



オペレーター用 SimplePad

The screenshot shows the SimplePad mobile application. At the top, it displays the SimpleConnect logo, a notification count of 0, and a power icon. The main screen shows a contact card for '上杉達也 [8000]' with a status of '作業中' (Working) and a duration of '00:00:46'. Below this is a '電話番号入力' (Phone number input) field with a numeric keypad. At the bottom are tabs for '通話' (Call), '履歴' (History), and 'SMS'.

主な標準機能

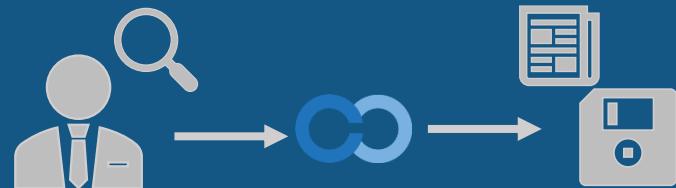


通話録音



通話録音は3か月間保存されます。(録音期間延長可)

発着信履歴管理機能



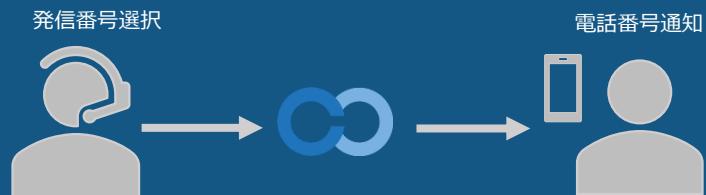
発着信履歴を条件を設定して検索できます。

内部通話・転送・三者通話



オペレーター間で内線、転送や三者通話ができます。

発信番号選択



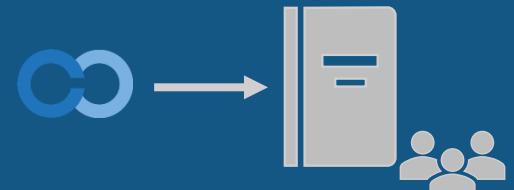
電話発信時にお客様に通知する番号を選択できます。

ナレッジベース



電話応対をしながらマニュアルやFAQを閲覧できます。

CRM（顧客管理機能）

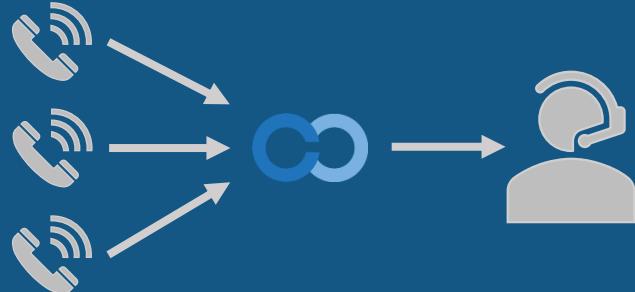


顧客情報の管理、架電リストのインポート等ができます。

インバウンド向け機能

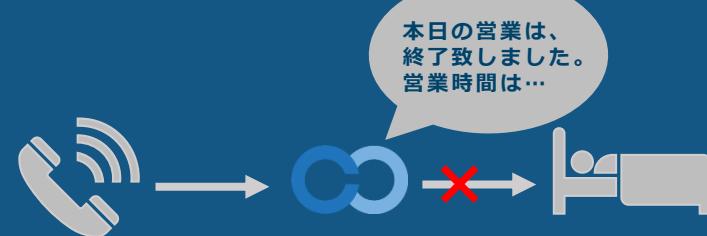


グループ別着信



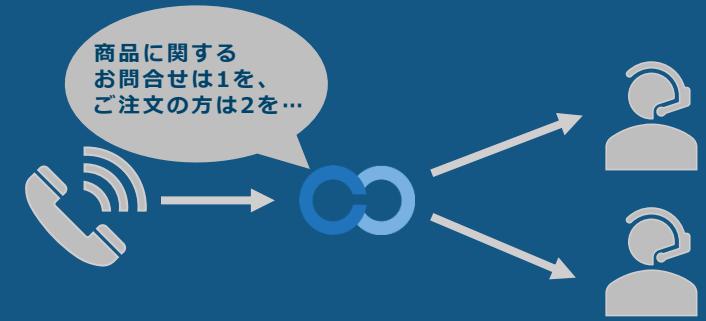
一人のオペレーターに対して、複数の窓口をアサインできます。
設定したルールに従って着信を分配します。

時間外アナウンス



営業時間外のアナウンスの設定ができます。

内部通話・転送・三者通話



音声ガイダンスを流し、着信する窓口を分岐できます。

統計レポート機能



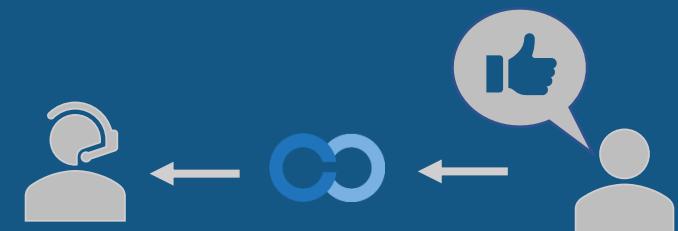
発信別・着信別・窓口別・座席別にレポート集計が可能です。

リアルタイムモニタリング機能



オペレーターのパフォーマンスと入電状況を
リアルタイムで管理できます。

満足度調査機能

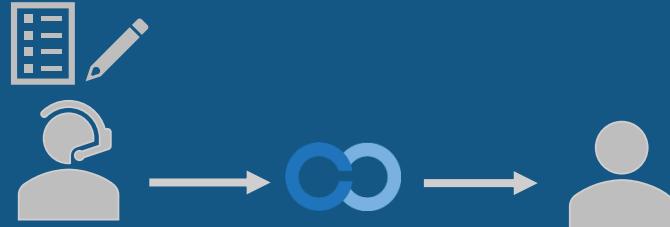


通話終了後、自動音声でお客様に対してアンケート集計ができます。

アウトバウンド向け機能

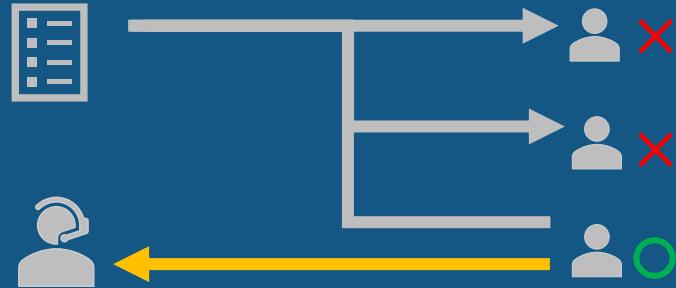


オートコール（アンケート）機能



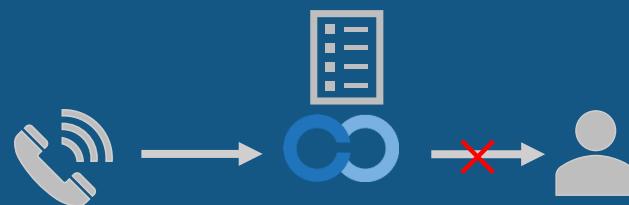
一件ずつ自動架電をしながら、
予め作成した質問項目に対する回答を記録できます。

プレディクティブコール機能



発信先リストへ同時に複数回線(1~3倍率)発信し、
応答があったコールのみをオペレーターに接続します。

ブラックリスト機能



予めブラックリストに登録した電話番号に対する
架電を制御します。

CRM連携



別のシステムと連携して電話対応が可能です。

オムニチャネル機能

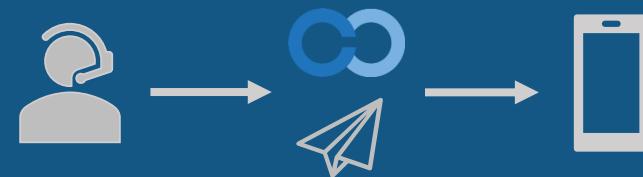


IM・チャット対応



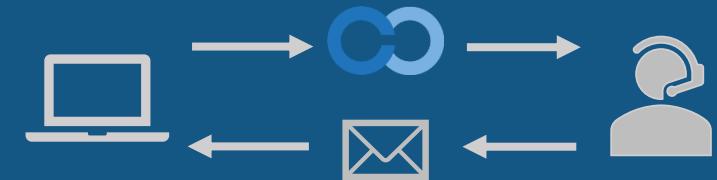
企業HPのチャットや、公式LINEからの問い合わせへの対応が可能です。

SMS送信



通話先のスマートフォンに、通話中・通話後にSMSを送信できます。
着信時に自動配信する事も可能です。

メール管理機能



メールでの問い合わせへの対応や、能動的な送信が可能です。

Appendix : 機能一覧

<ul style="list-style-type: none"> ・ステータス管理 <ul style="list-style-type: none"> -受付可 -休憩中 -作業中 -後処理(後処理の時間は予め決めることが可能) ※ステータス文言の変更、追加設定可能（最大8） 	<ul style="list-style-type: none"> ・CRM(顧客情報) <ul style="list-style-type: none"> -フィールド追加(プルダウン、テキストなど) -顧客情報インポート(重複情報削除可) -顧客情報エクスポート -ブラックリスト登録(着信拒否) -レッドリスト登録(IVR無しの直入電) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ワークオーダーフロー ※Option <ul style="list-style-type: none"> -関連別部署へのエスカレーション -ステータス管理
<ul style="list-style-type: none"> ・受電 <ul style="list-style-type: none"> -スキルグループ別着信 -コールキューイング -ACD -IVR 	<ul style="list-style-type: none"> ・ナレッジベース <ul style="list-style-type: none"> -テキスト、ファイルアップロード -ファイルプレビュー、ダウンロード 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート ※Option <ul style="list-style-type: none"> -Yes Noのトークツリー作成 -ステータス管理
<ul style="list-style-type: none"> ・発信 <ul style="list-style-type: none"> -番号別発信 -クリックコール -新規顧客ポップアップ登録 	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルタイムモニタリング ※Option <ul style="list-style-type: none"> -チャート表示 -ステータス監視 -割り込み -強制ログアウト -表示項目選択 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種CRM等とのAPI連携※Option
<ul style="list-style-type: none"> ・電話機能その他 <ul style="list-style-type: none"> -内線/外線・発信/着信 -保留・転送 -3者間通話 	<ul style="list-style-type: none"> レポート ※Option <ul style="list-style-type: none"> -受発信別レポート -30分ごとの数値 -スキル別 -エージェント別 	<ul style="list-style-type: none"> ・SMS (ショートメッセージ) ※Option <ul style="list-style-type: none"> -SMS送信
	<ul style="list-style-type: none"> -Excel、PDFでエクスポート -インポートした顧客ソースレポート -ワークオーダー処理レポート -アンケート結果レポート 	



6

SimpleConnect新機能

新機能その①

Xbot



企業がXbotを必要とする理由



顧客サービスの課題



効率が低い

人間による顧客サービスには、重い作業負荷、反復的な内容、高い感情管理、不均一なスキルレベルが伴い、サービス効果が不安定になります。



制御不能なコスト

人材の入れ替わりに起因する、教育・管理コストが高くなるだけではなく、業務、システムの保守運用も複雑化になります。



UXが悪い

人間ではユーザーの質問に対する24時間のオンライン応答を保証できないため、応答時間が長くなり、ユーザーエクスペリエンスが低下し、苦情が発生しやすくなります。



ナレッジベースの混乱

ビジネスの急速な発展により、ナレッジベースを頻繁に更新する必要があり、新しいナレッジベースを習得する時間をかかりますし、個人差により正答率は依然として理想的ではありません。

Xbotと従来の顧客サービスの違い



従来の顧客サービス

😢 不安定な作業状態

- さまざまな要因が状態や感情に影響を与えます
- 30日間の研修期間
- 約250営業日

😢 高コスト

- 給与+歩合+社会保険+採用+研修費+管理費+会場費

😢 統計の欠如と非効率性

- 基準のない主観的な記録
- プロセスは混沌としており、制御が困難
- 低いコンバージョン率



X-Botロボット

😊 高い作業効率

- 安定した状態、100%の熱意
- トレーニングは必要なし
- 24*365

😊 お手頃価格設定

- 使った分だけ

😊 包括的かつ効率的なデータ統計

- 客観的な記録
- 顧客の正確な分類
- 見込み顧客の選別
- 高い意向度のユーザーを導く

Xbot知能ロボットの核となる価値



オムニチャンネル
応対

サービス受付
遅延ゼロ

24時間
365日のサービス

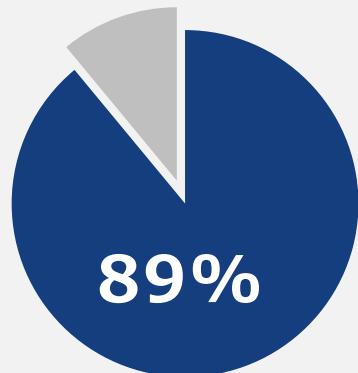
速い
サポート

様々
API

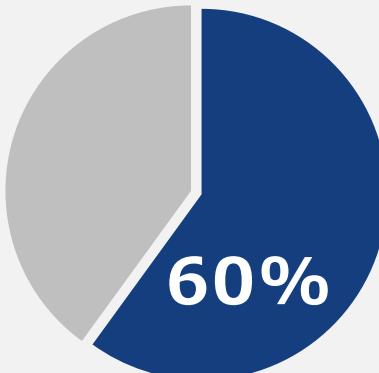
機械学習
メンテナンス簡単



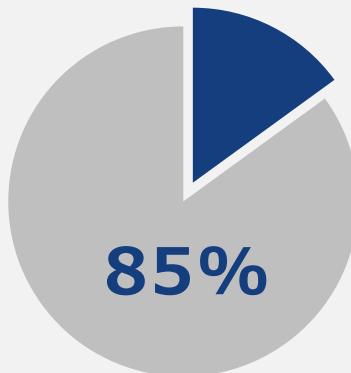
X-Botロボットが企業にもたらす変化



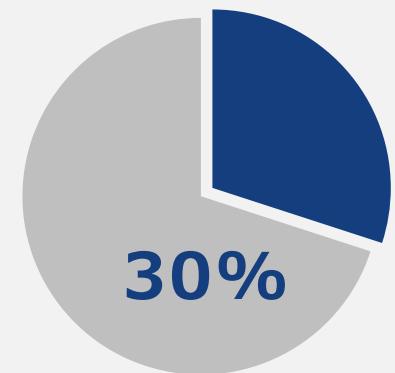
返信精度が
向上



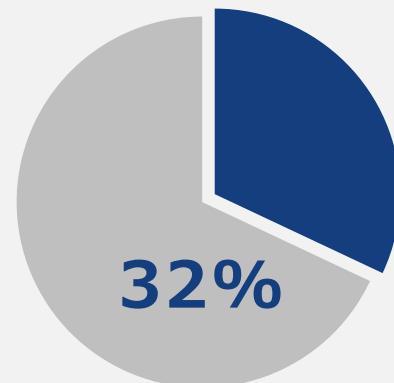
ビジネスチャンスの獲得数
増加



顧客サービスの人件費の
削減

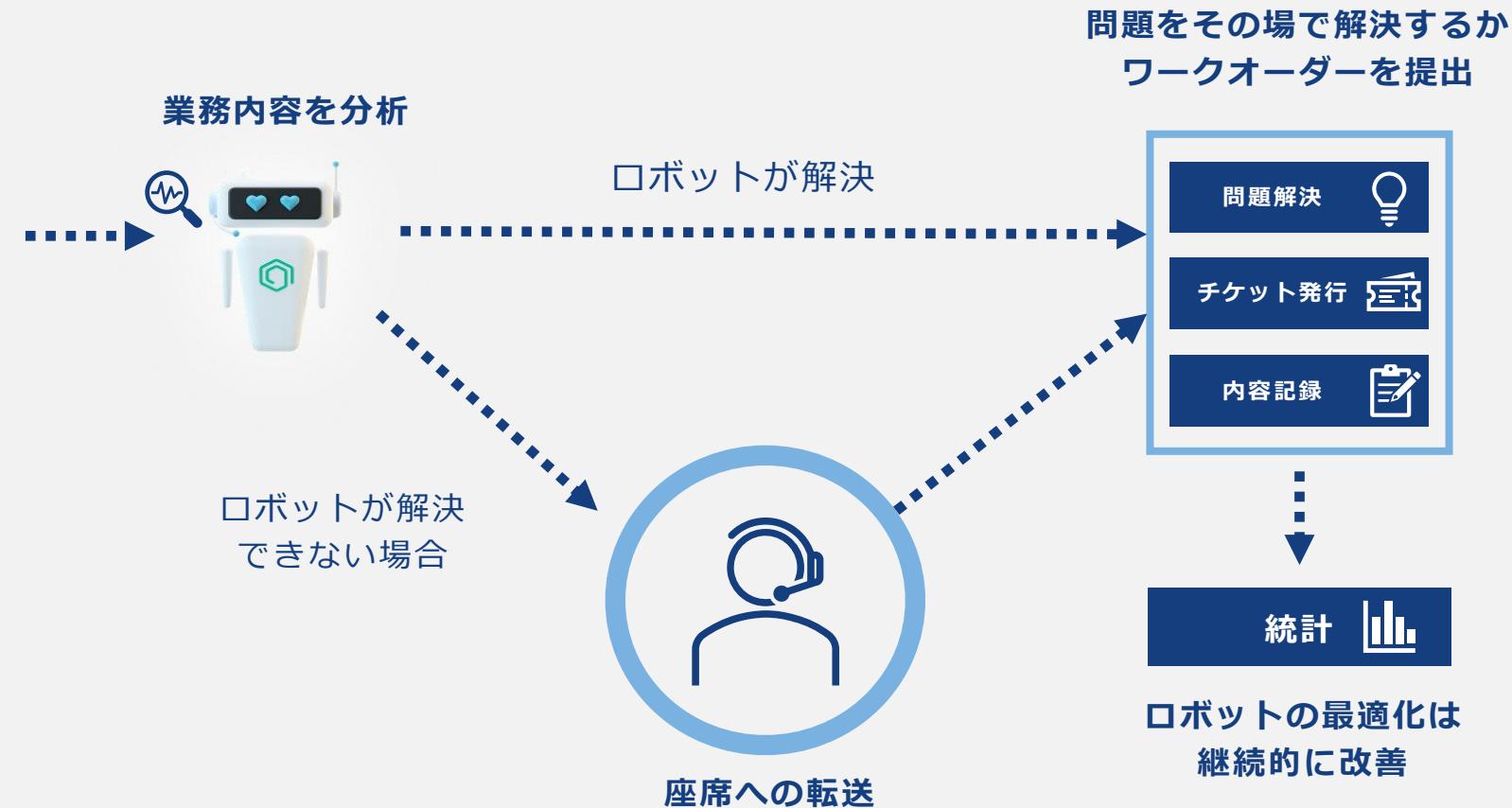


トレーニング時間の
短縮

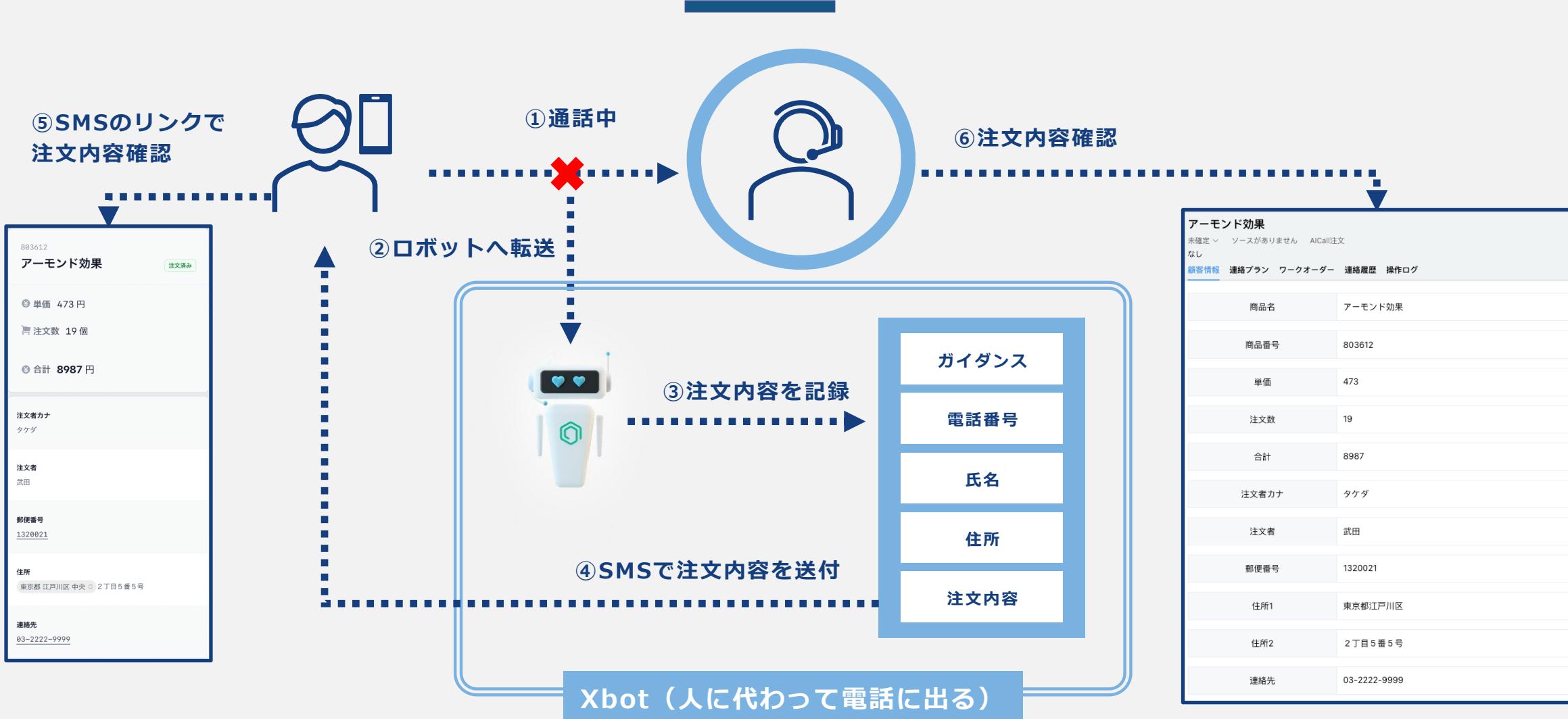


人対応への転送率の
低減

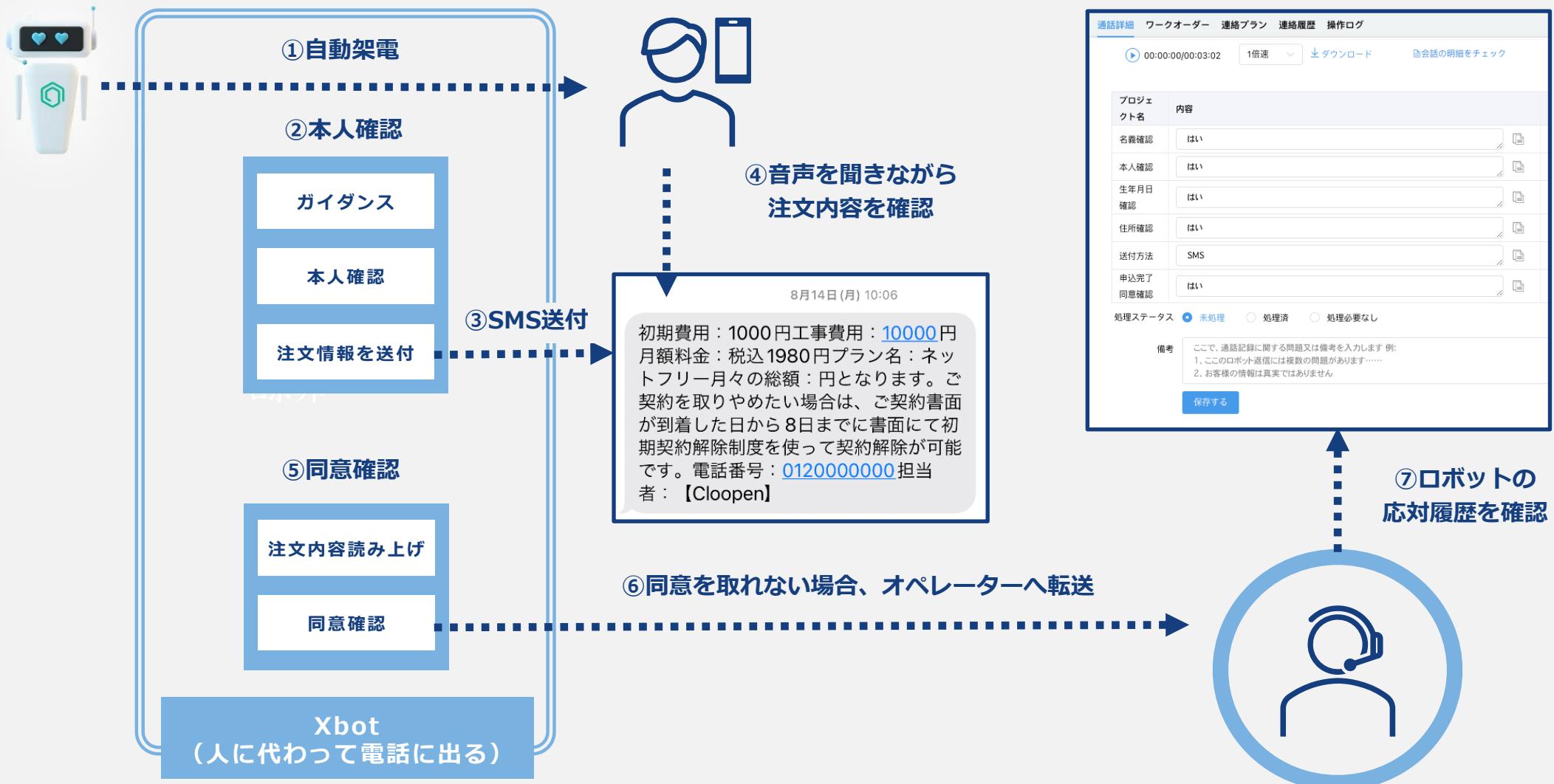
Xbotロボットの応対プロセス



注文を自動受付



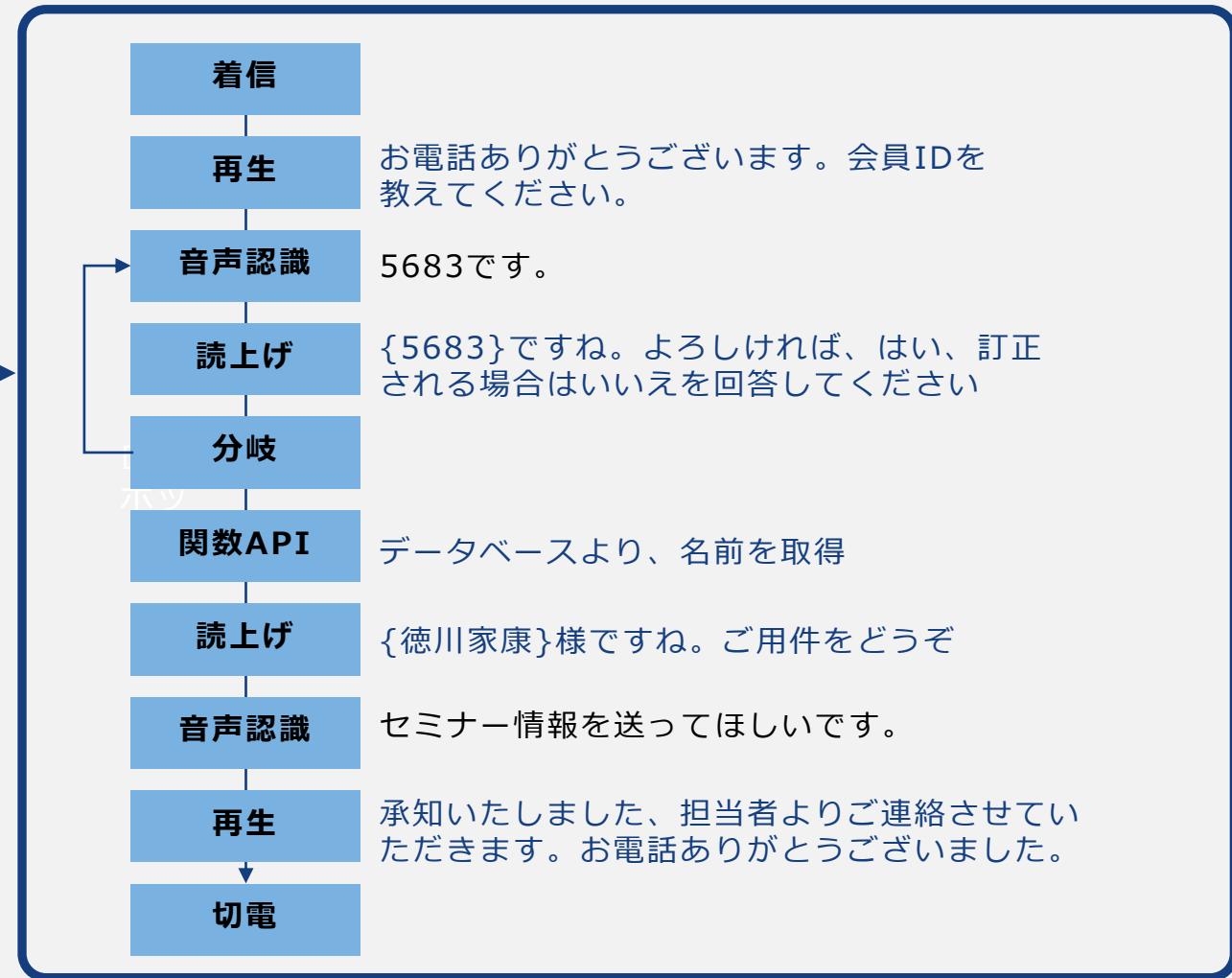
注文後の確認業務



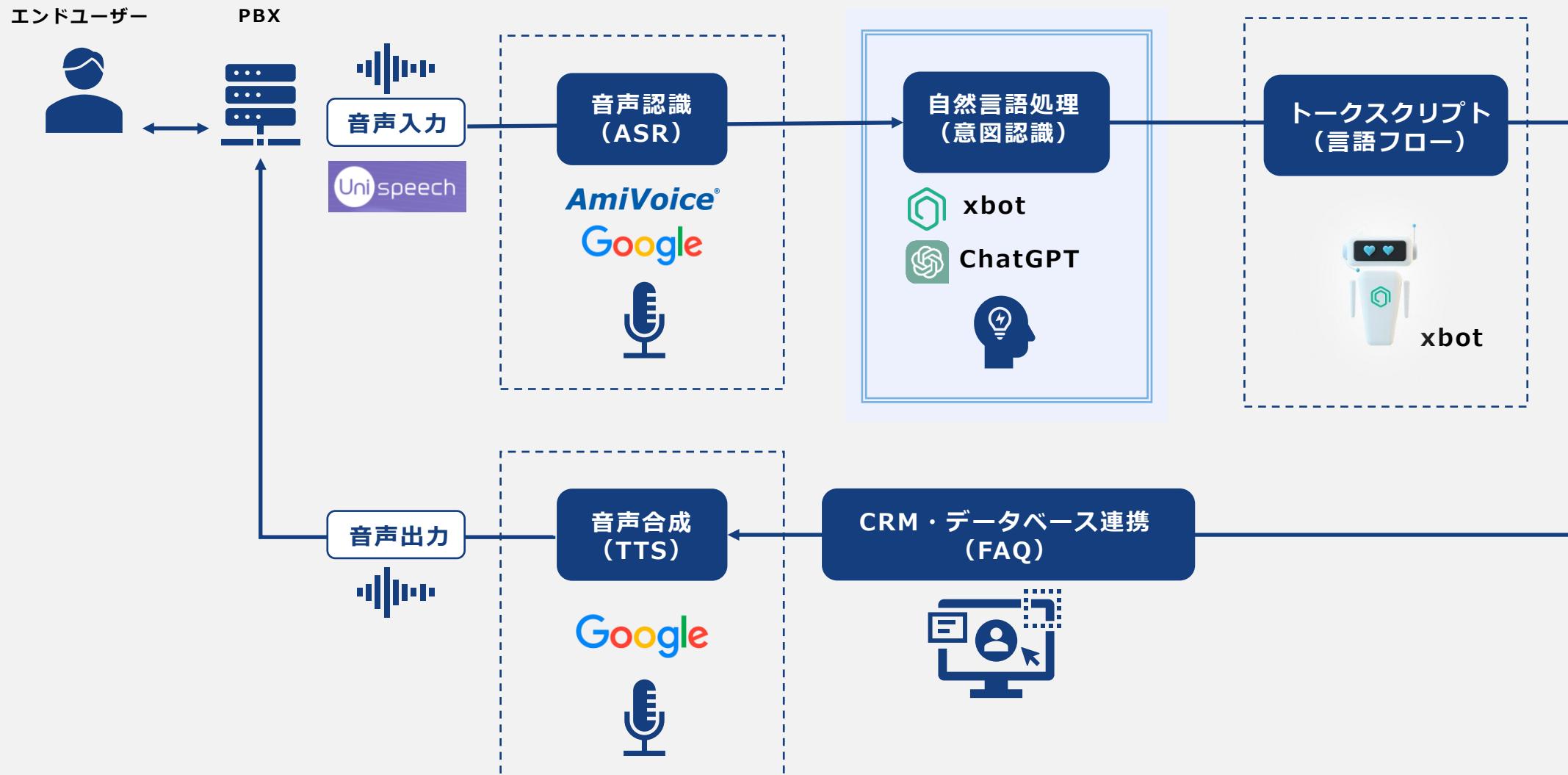
機能ノード説明



ノードを
組み合わせ



電話口ボットの仕組み



新機能その②

ビデオ通話



ビデオでの遠隔サポート

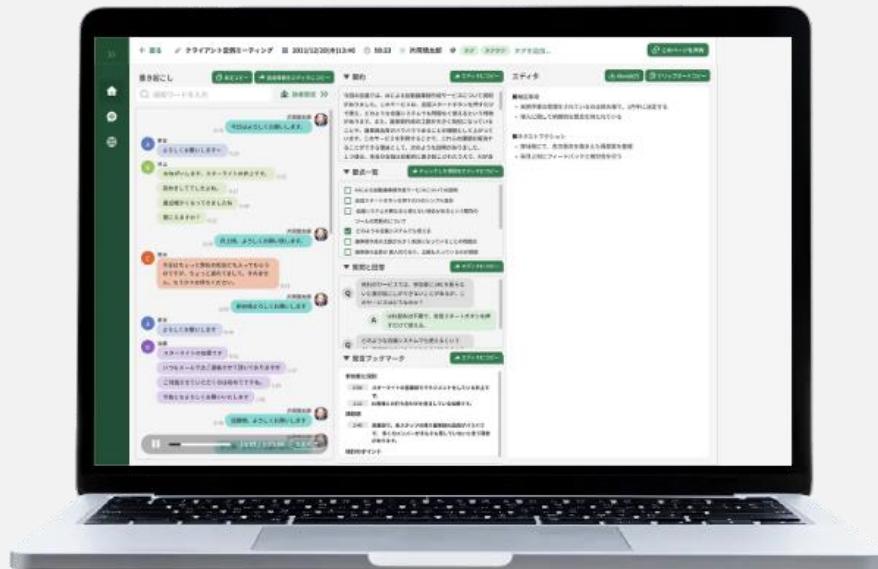


新機能その③

YOMEL連携



自動議事録AI「YOMEL」との連携



「YOMEL」はワンクリックでどんなWEB会議ツール(対面会議)にも対応している自動議事録AIです。普段ご利用のCTIやCRMなどの業務ツールを一切変更せずにご利用可能です。

開発・販売元：アーニーMLG株式会社



自動話者識別



自動音声認識
(全文書き起こし)



単語登録



議事録
ブックマーク



要点自動
リストアップ



会議ログの
URL共有



マネージャー層向け
管理系機能



自動FAQ機能

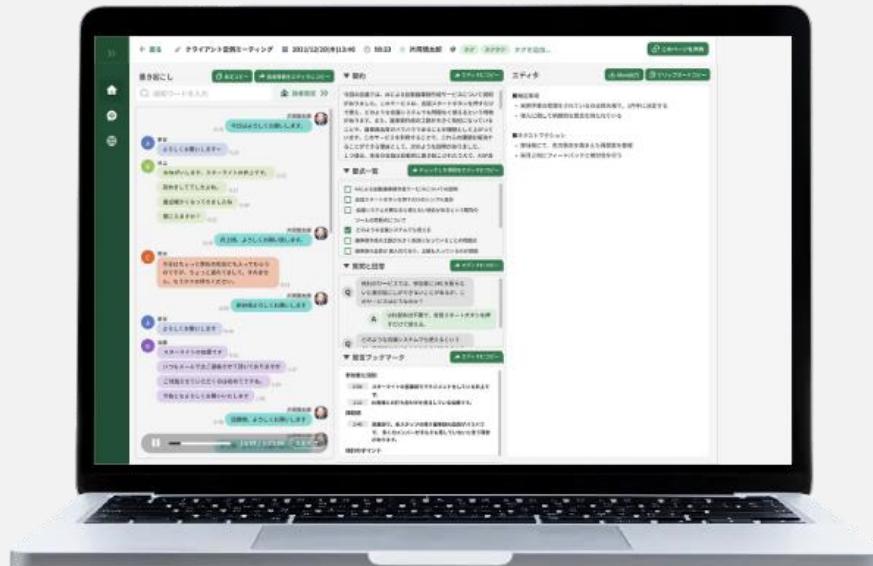


徹底された万全の
セキュリティ対策

自動議事録AI「YOMEL」との連携



Windows版YOMELアプリにて、設定画面のソフトフォン連携設定メニューからSimpleConnectを選択いただくことで自動起動・終了連携がご利用いただけます。



- 対応ブラウザ : **Google Chrome, Edge**
- ブラウザ（WEBフォン利用）のみ対応となります
- 着発信時は電話が繋がってから書き起こしを開始します
(呼び出し中は書き起こし開始されません)



※ ただし、SimpleConnectの仕様変更等が行われた場合に、YOMEL側がそれに対応するまで一時的に自動連携が切れてしまうケースがございます

サービスラインナップ



AgentView

オペレーターのステータスや
経過時間等をリアルタイムで
モニタリング



API連携

ショートメッセージ
プラットフォームAPI仕様



SimpleConnect™



SimpleLine™

電話番号をそのまま料金の
削減ができる新しい電話回線
サービス



ショートメッセージ
SMS送信用のショートメール
テンプレートの作成

7

導入までの流れ

SimpleConnect導入までの流れ



最短2営業日で利用開始可能です

01



02



03



04



05



06



お申込み

環境構築

ID発行

業務設定

受発信テスト

稼働開始

8

価格のご案内

料金

初期費用



月額料金1ヶ月分

+



その他物販

月額料金



システム利用料金 1ID/2480円



チャネル利用料金 1CH/2000円



電話番号利用料金 1番号/200円

+



オプション料金/通話料金

料金構成

(1ユーザ : WEBフォン利用の場合)

月額費用

①システム利用料金

1,980円/ID

②WEBフォン料金

500円/ID

③電話番号料金

200円/1番号

④チャネル利用料金

2,000円/CH

⑤各オプション料金

⑥通話料金



初期費用

月額費用1か月分

① + ② + ③ + ④ + ⑤



設定費用

アカウント開設費用 10,000円



その他費用

物販費用等

※解約金などの別途費用は発生いたしません。

有料オプションメニュー①



オプション機能①

※全て税抜表記

機能	課金単位	初期費用	月額費用
リアルタイムモニタリング (AgentMap機能を含む)	全体	5,000円	5,000円
統計レポート	全体	5,000円	5,000円
IVR	分岐	3,000円	1,000円
インターネットFAX	番号	1,500円	1,500円
IM(有人チャット)利用	ID	3,980円	3,980円
IM(有人チャット)利用	掲載サイト	3,000円	3,000円
メール	ID	1,500円	1,500円
メール	利用アドレス	500円	500円
ワークオーダー	フォーマット	5,000円	5,000円

有料オプションメニュー②



オプション機能②				※全て税抜表記
機能	課金単位	初期費用	月額費用	
ガイダンス音声作成	音声	1,000円/1音声	-	
1年間録音保存期間延長	ID	1,000円/ID	1,000円/ID	
SMS	ID	1,000円/ID	1,000円/ID	
SMS特定番号通知設定*1	番号	10,000円/1番号	-	
プレディクティブコール	ID	1,500円/ID	1,500円/ID	
各種CRM連携	-	※費用は要相談		

*1：「地域0abj・050・0120・0570・0800」などの指定の電話番号を送信先に通知することが可能です。

通話料金について



通話料金

※全て税抜表記

種別

通話料

固定電話

0ABJ番号（03番号等）へ

8円/3分

050番号へ

8円/3分

携帯電話

18円/1分

SMS送信

12円/1通

(66文字で1通換算*最大660文字可能)

その他製品価格



その他

※全て税抜表記

ヘッドセット

プライベートサーバー
(~500ID/300ch対応)

6,000~30,000円(機種により変動)

※別途ご案内致します。(有線・無線/片耳・両耳)

100,000円 (初期・月額)

9

參考資料

他社システム比較



○ ...機能あり
- ...機能なし

	SimpleConnect™	R社	G社	N社	L社
費用	初期 2,480円~	0円	記載無し	0円	55,000円~
	月額 2,480円~	6,578円~	9,000円~	3,850円~	16,500円~
機能	プレビュー発信（クリック発信） ○	○	-	-	○
	再架電・再発信 -	-	○	-	○
	受信グループ自動振り分け ○	○	○	○	○
	自動音声案内 ○	○	○	○	○
	顧客情報ポップアップ ○	-	-	-	○
	留守番電話 ○	-	-	○	○
	CRM(顧客情報管理) ○	-	-	○	-
	通話内容の録音 ○ <small>※3カ月間無料 (容量無制限)</small>	○	○	○	○
	オペレーターのモニタリング ○	○	○	-	○
	会話内容の文字起こし リリース予定	○	○	-	○
	チャット・メール等一元管理 ○	-	○	-	○
	他システムとの連携 ○	○	○	-	○

CTIシステム比較表



○ ...機能あり
- ...機能なし

	初期費用	月額費用	導入期間	利用期間	最低席数	モニタリング	レポート	ナレッジベース	プレディクティブコール
Simple Connect	2,480円	2,480円~	2営業日~	1カ月~	1席~	○	○	○	○
C社	300,000円	5,000円~	5営業日~	1カ月~	1席~	○	○	○	-
R社	0円	5,980円~	2営業日~	1カ月~	1席~ <small>*10席以下は手数料</small>	○	-	○	○
J社	0円	35,800円~	10営業日~	1カ月~	5席~	○	○	-	-
R社	50,000円	15,000円~	5営業日~	1カ月~	1席~	○	○	○	-
S社	10,000円	10,000円~	3営業日~	3カ月~	1席~	○	-	○	○
A社	50,000円	2,500円~	1週間~	12カ月~	1席~	○	-	-	-
M社	50,000円	1,500円~	2営業日	1カ月~	1席~	○	○	-	-

推奨環境



項目	内容
推奨パソコン環境	<ul style="list-style-type: none">・OS : Windows 8/8.1/10 (32bit/64bit)・CPU : Intel Core i5/i7 第6世代以降 または AMD Ryzen 5/Ryzen 7 第1世代以降・メモリー : 8GB以上・ハードディスク : 300MB以上の空き容量
推奨ブラウザー	Google Chrome 最新版
推奨アクセス回線	法人向け光ファイバー・光コラボ回線を推奨しております。 ※1固定IPアドレスが必要となります。 ※回線事業者の電気通信設備に障害が発生した場合、事業者による復旧までの間、通話が切断される場合がございます。
推奨ネットワーク構成	有線LAN方式　※無線は非推奨 SimpleConnect通信専用のネットワークを構成されることを推奨しております。
推奨ネットワーク速度	1通話あたりの最低必要帯域は87.2Kbpsとなります、実際のトラフィックは約90～100Kbps前後の見込みです。 10チャネルの場合は、1Mbps以上を推奨します。　※G711u(μ-law)の場合 回線の使用状況によって実際のスピードが理論値より若干下がる場合がありますので、余裕をもってインターネット回線をご準備頂くことをお勧めします。

推奨環境



Simple ConnectはIPネットワークを使用するサービスのため、お客様社内ネットワークやインターネット等の混雑状況により音声品質が不安定になることがあります。安定した通話品質のために以下の注意点をご確認ください。



① 推奨アクセス回線

法人向け「光ファイバー回線・光コラボ回線」のご利用を推奨しております。



② 推奨ネットワーク構成

SimpleConnect通信専用のネットワークを構成されることを推奨しております。
ネットワークは有線で構成してください。
※無線LANは非推奨



③ 推奨パソコン環境

OS : Windows / 8 / 8.1 / 10 (32/64bit)
CPU : Core i5/i7 (通話時70%以下*)
メモリ : 8GB以上 (通話時80%以下*)
※OSやその他アプリケーションの利用状況により異なります
*タスクマネージャー参照



④ 推奨ブラウザ

Google Chrome最新版



⑤ 1通話あたりのトラフィック

90.4kb/s

※必要となる速度は理論値ですので、多少の余裕をもってインターネット回線をご準備いただくことをお勧めします。

シーン別システム被用例

	シーン	初期 / 月額費用	機能
オフィス 	代表窓口やテレワークへの導入 ト5名様3回線同時通話 ト基本的な受電対応	初期：18,600円（税抜） 月額：18,600円（税抜） 3,720円/1席	標準機能： ACD/通話録音/CRM/待ち呼 などの基本CTI・PBX機能
コールセンター BPO 	相談窓口/注文窓口/官公庁関連 ト100名様100回線同時通話 ト0120:5番号利用 ト複数業務	初期：474,000円（税抜） 月額：469,500円（税抜） 4,695円/1席	標準機能 + ・レポート機能 ・モニタリング機能 ・0120番号のご利用
EC・通販 営業電話 	注文/解約/アップセル/休眠コール ト20名様15回線同時通話 ト0120:3番号利用 ト複数業務 トアウトコールも同時進行	初期：104,200円（税抜） 月額：97,500円（税抜） 4,875円/1席	標準機能 + ・レポート機能 ・モニタリング機能 ・0120番号のご利用 ・IVRガイダンスとSMS自動送信

導入事例① ECサイト運営企業



2アカウントの小規模コールセンターを手軽＆低コストに設立



導入前

- 小規模ECサイトを運営しており、お問い合わせはメールのみで対応していたが、メールでは細かな対応が難しい
- 0120の電話番号を取得してお問い合わせ受付窓口を設けるが、問い合わせの処理に時間がかかり、お客様を待たせてしまう。
- 通話履歴がわからなくなってしまい、言った言わないのトラブルが起きてしまう不満から、コールシステムを探している
- 社員増員やコールセンターの拡充にはリスクがあるため、別の解決策を模索中



導入後

- 在宅のアルバイト（テレワーカー）を採用し、事務所と同じプラットフォームで受電できる環境をリスク無く整備できた
- CRM機能・全通話履歴・全通話録音 の機能を用いて、お客様との連携をスムーズになった
- モニタリング機能を用いて、テレワーカーが受電できているかが一目瞭然であり、遠隔の管理が可能になった
- 初期費用が発生せず、導入までも短く、非常にスムーズにセンター構築ができた

導入事例② 宅配便運営会社



事務所移転に伴い代表番号変更。小規模荷物問合せセンター開設



特に活用している機能



転送設定



IVR
音声案内



レポート機能



導入前

- 事務所移転をきっかけに代表電話番号を変更。代表番号と荷物問い合わせ番号が同一だった
- 人員が少ないため、代表番号と荷物問い合わせ番号を同じ社員が受電していた



導入後

- 番号を分け、IVRにて分岐させることにより、人員を増加せずセンター機能を有した運営が可能に
- 同時入電した場合、受電できない場合は外出している営業担当に転送。呼損による機会損失がなくなった
- 営業マンも受電できない場合は音声ガイダンスでホームページアクセスを促し、問い合わせが増加
- 今後はIVRの分岐を増やし、レポート機能を活用していきたい

導入事例③ コールセンター



リコール対応窓口のため、100席のシステムを2日で開設！



特に活用している機能



リアルタイム
モニタリング



IVR
音声案内



レポート機能



導入前

- 3日間で100席のリコール対応窓口開設を依頼された
- 既存システムのライセンスを100席増加させるには、時間に余裕がなかった
- 自社だけではオペレーターの採用が間に合わない



導入後

- オペレーター画面は Google Chromeで完結、ソフトフォンのインストールが簡易的、IVRの設定も2日で完了
- パートナー企業にコールブースを分散、リアルタイムモニタリングで本社担当が一括管理できた
- 受電期間に問題なく業務が遂行できた

お問合せ窓口

導入に関する相談



営業時間

平日9:00～18:00
(土日祝を除く)

ご連絡方法

 03-4588-0088
 info@cloopen.co.jp

営業へのお問合せ



営業担当

営業部
石田 健太

ご連絡方法

 080-7151-3773
 Kenta_Ishida@cloopen.co.jp

THANK YOU !

CLOOPEN CO.,Ltd.

2023



www.cloopen.jp