



 **SimpleConnect**TM

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

サービスラインナップ

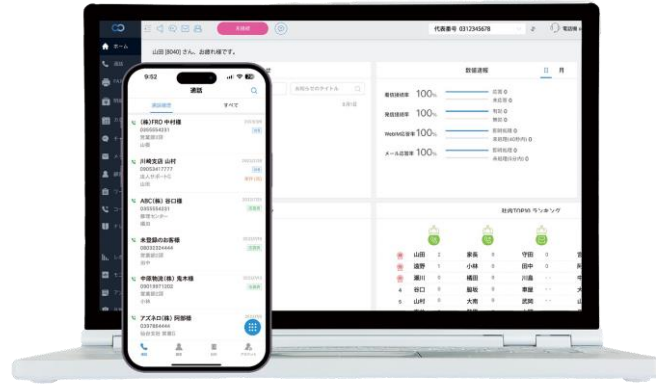
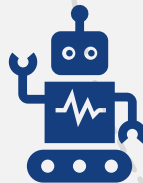
 SimpleConnect™

電話もSMSもメールもLINEも！
すべてのコミュニケーションを1つに



HybridCall

意図を理解するAIボイスボットで
顧客対応も自動化！



 SimpleLine™

電話番号そのまま、料金だけ削減！
大手キャリアの安定通話をお得にご提供



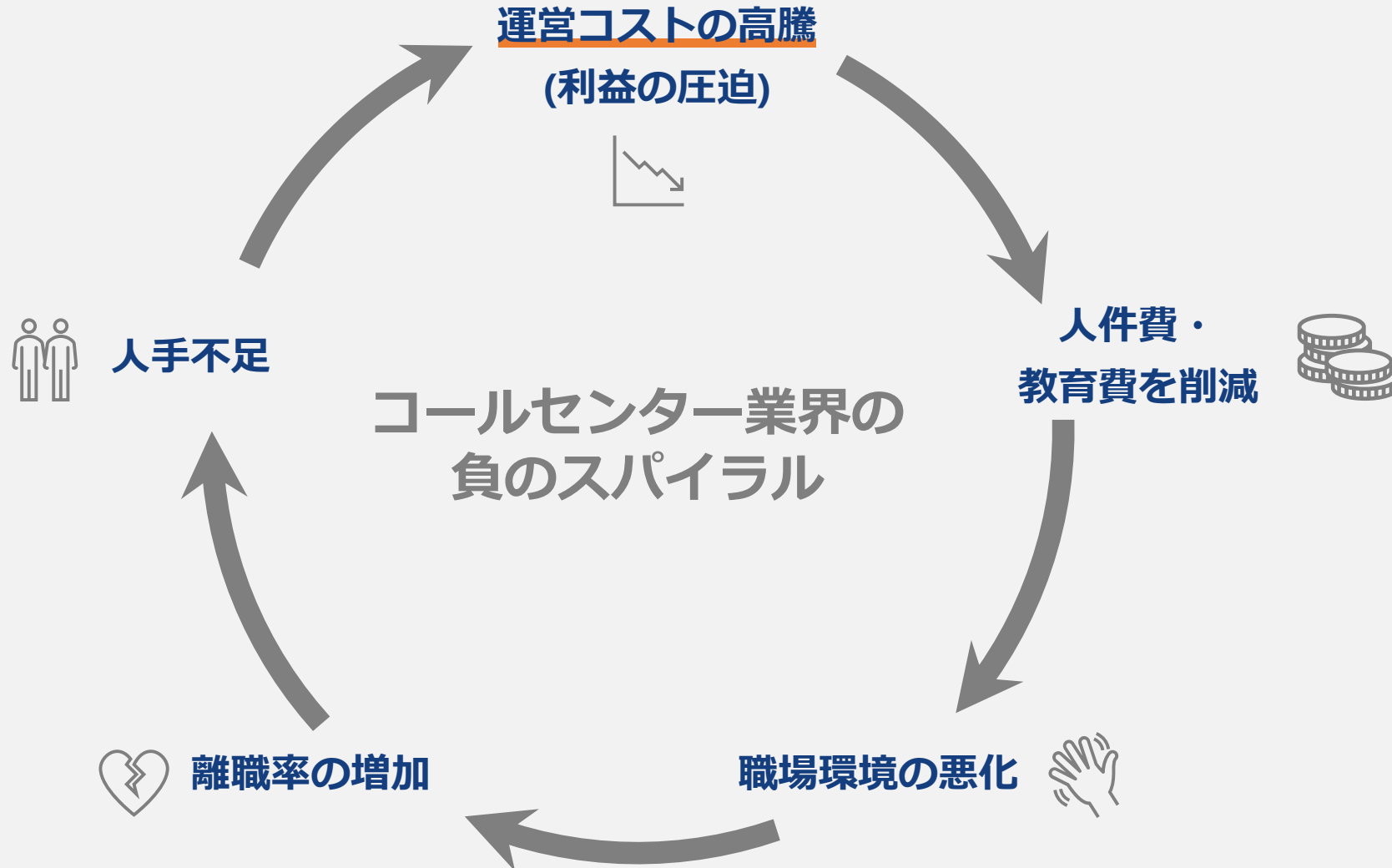
 HybridChat

対応件数削減の救世主！
AIチャットボットで顧客対応がもっと楽に！

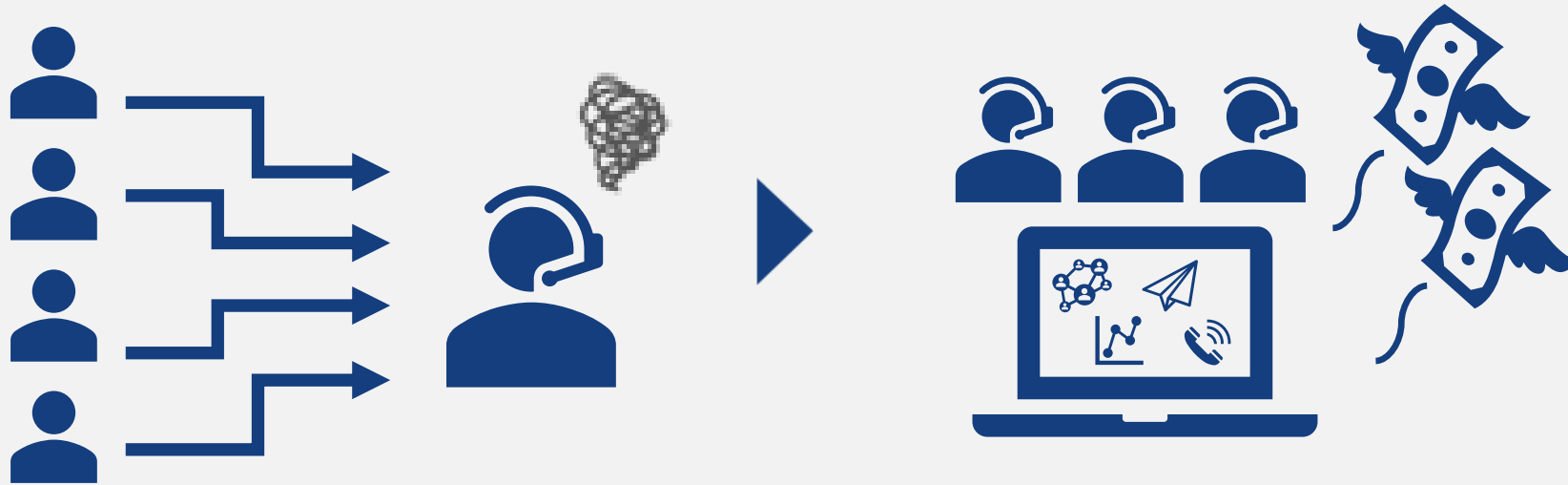
2

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



オペレーターのカパシティーの限界 = 対応件数減少

人数やツールの複数導入

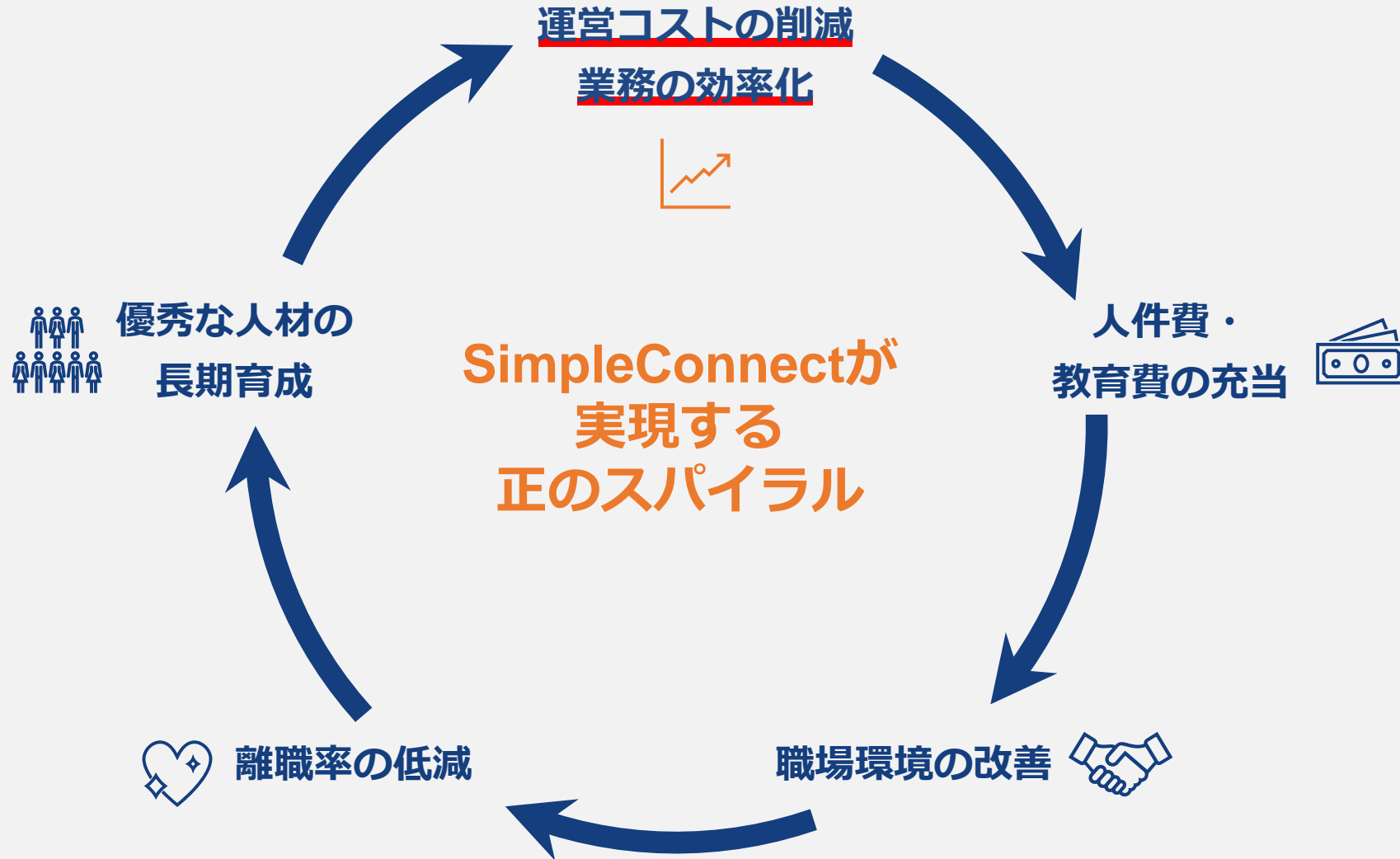
コスト膨大

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（システム費）

実例：BPOコールセンターA社

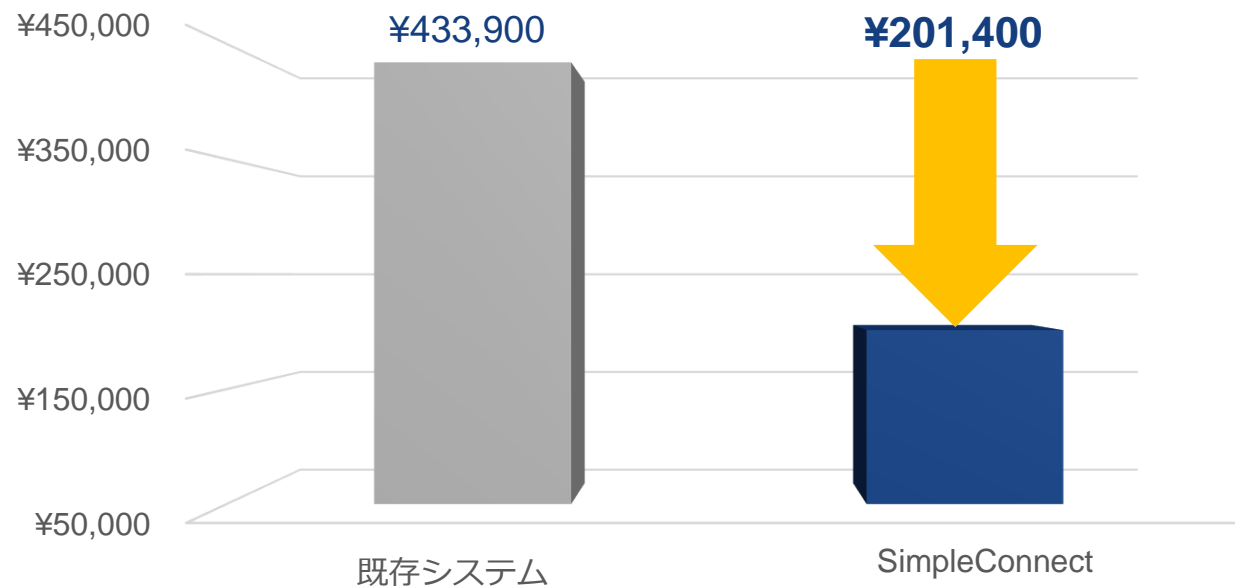
約 **54%**
コスト削減

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

システム月額利用料金



SimpleConnectが実現する課題解決（通話料）



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！

実例：BPOコールセンターB社

詳細情報

席数： 100席

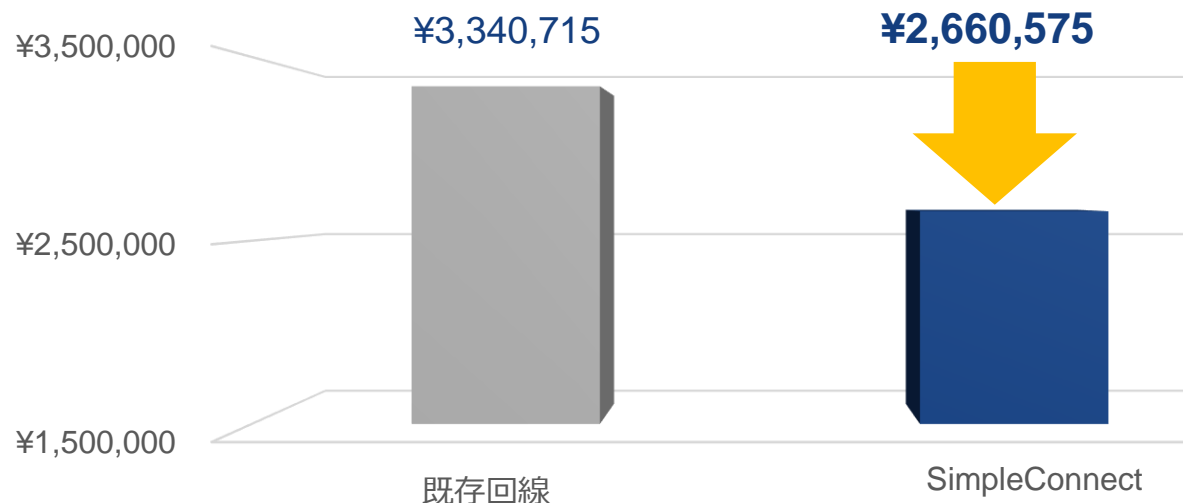
コール内訳

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

月額通話料金



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。

二つの通話課金プラン

- 平均通話時間が**長い**。
- インバウンドが多い。



分課金プラン

- 平均通話時間が**短い**。
- アウトバウンドが多い。



秒課金プラン

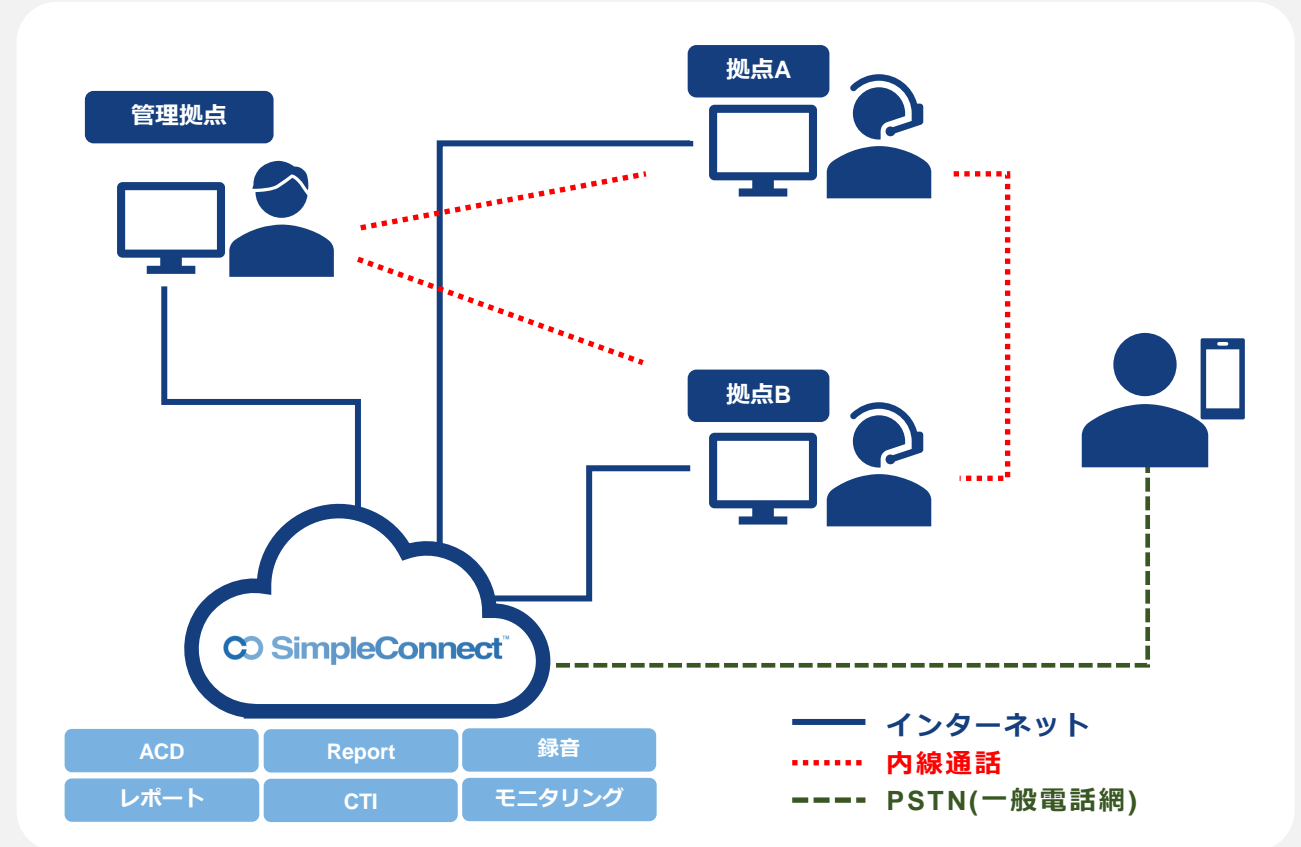


4

SimpleConnectの特徴

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・電話回線が不要
- 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



簡単・素早く始められる



最短5営業日で電話番号セットで構築が可能*1
必要なのは、PCとインターネット環境のみ！

1ヶ月 1 IDから契約可能で縛りなし！

01

オムニチャネルの一元管理



SMS・LINE・メール・チャットボット

など、多種多様なチャネルを1つの画面で対応可能になり、データ管理を統一できます。

02

場所を問わない利用方法

Webブラウザ・IP電話機・スマホアプリ

など利用方法に沿った通信デバイスにてご利用可能となり、働き方を自由に切り替えられます。



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！

1ID 1980円からご利用可能です。*2

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。



04

*1ご指定の電話番号にて利用する場合は2週間程度かかる場合がございます。

*2ランニング費用のミニマムコストとなります。

*3弊社調べ

5

SimpleConnectの機能

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。

初期：500円/ID
月額：500円/ID

② IP電話機型



Wi-Fi接続可能なIP電話機
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

③ スマホアプリ型



iPhone/Android

どちらもご利用可能です。
外出先での対応やテレワークなどで活用いただけます。

初期：1,000円/ID
月額：1,000円/ID

用途に応じて「PCソフトフォン」の利用も可能です。

UIイメージ

管理者用・オペレーター用 標準操作・管理画面

ホーム
通話
FAX
明細管理
カレンダー
チャット
メール
顧客
ワークオーダー
プレディク...
ナレッジバ...
レポート
モニタリング
アンケート...
品質チェック

お知らせ

すべての公表者

お知らせのタイトル

数値速報

着信接続率	0%	応答 0
発信接続率	100%	未応答 6
WebIM応答率	100%	有効 0
メール応答率	100%	無効 0
		即時処理 0
		未処理(40秒内) 0
		即時処理 0
		未処理(5分内) 0

社内TOP10 ランキング

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5
- 6

・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

SimplePad

通知番号 0366331623

上杉達也 [8000] 設定

作業中 00:00:46

電話番号入力

1 2 3
4 5 6
7 8 9
* 0 #

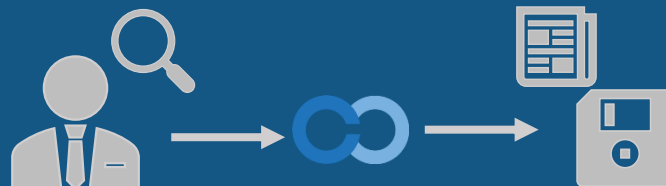
通話 履歴 SMS

通話録音



通話録音は標準で90日間保存されます。
(録音期間延長可)

発着信履歴管理機能



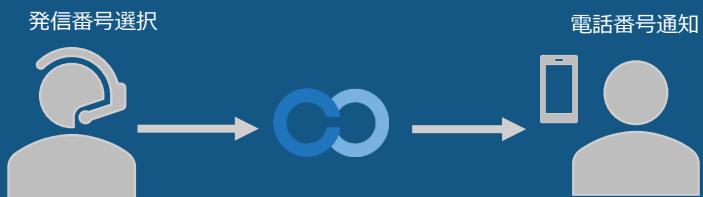
発着信履歴を条件を設定して検索できます。

内部通話・転送・三者通話



オペレーター間で内線、転送
三者通話、外部転送ができます。

発信番号選択



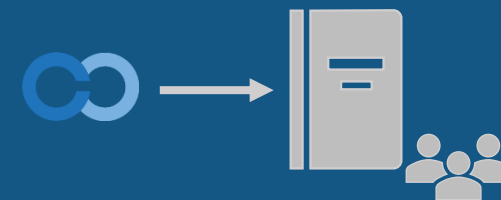
電話発信時にお客様に通知する番号を選択できます。

ナレッジベース



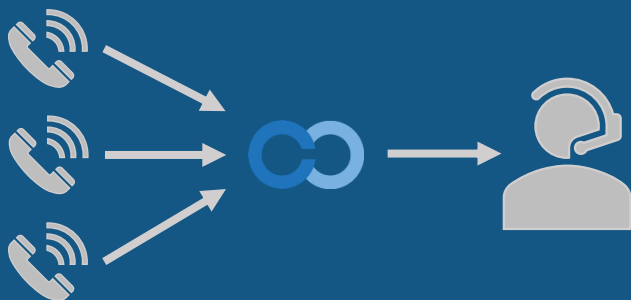
電話対応をしながらマニュアルやFAQを閲覧できます。

CRM（顧客管理機能）



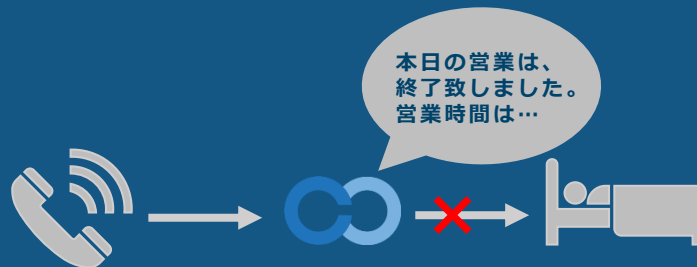
顧客情報の管理、架電リストのインポート等ができます。

グループ別着信 (ACD)



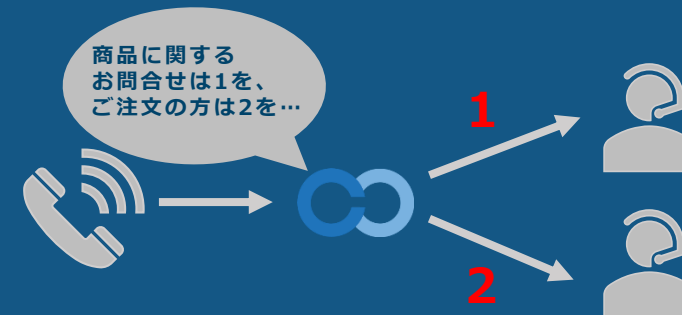
「同時着信」や「着信数少ない順」などのACDや、優先度のルールに従い、着信の自動分配が可能です。

時間外アナウンス



営業時間外のアナウンスの作成・設定が自由にできます。

IVR (音声ナビ)



音声ガイダンスを流しダイヤルプッシュにより着信する窓口を分岐や、SMSの自動送信ができます。

統計レポート機能



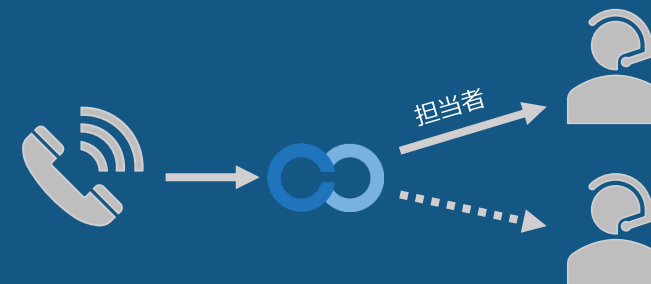
発信別・着信別・窓口別・座席別にレポート集計が可能です。

リアルタイムモニタリング (AgentMap機能を含む)



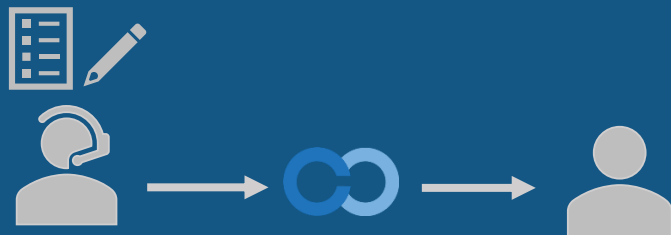
オペレーターの通話を聞く・ささやきが可能となり、入電状況をリアルタイムで管理できます。

特定番号振り分け機能



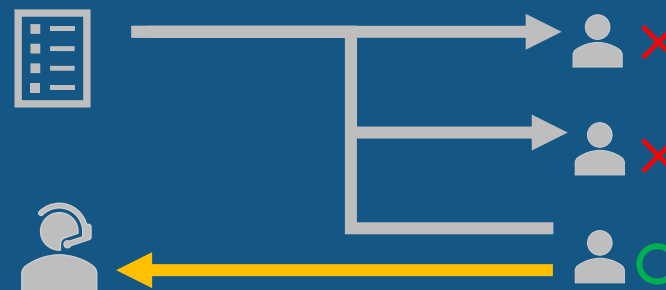
顧客の電話番号情報と担当者を紐づけることで優先的に顧客担当者に着信させることができます。

オートコール(アンケート)機能



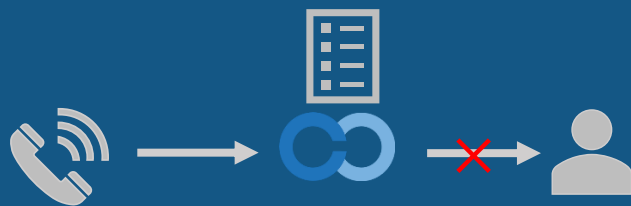
一件ずつ自動架電をしながら、
予め作成した質問項目に対する回答を記録できます。

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

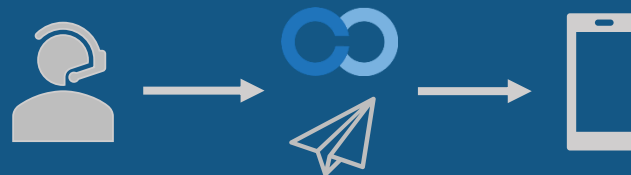
別のシステムと連携して電話対応が可能です。

LINE連携・有人チャット対応



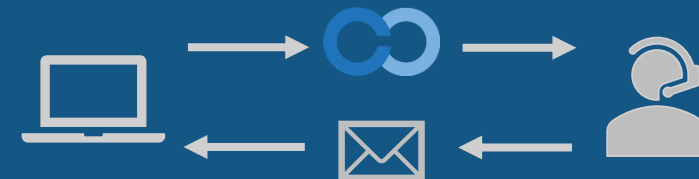
企業HPのチャットや、公式LINEからの問い合わせへの対応が可能です。

SMS送信（個別/一斉）



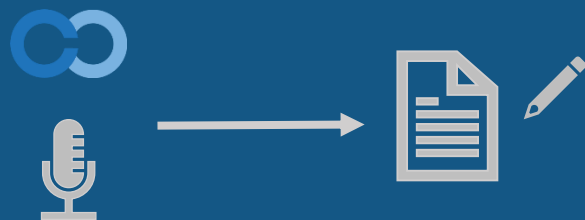
通話先のスマートフォンに、通話中・通話後にSMSを送信できます。着信時に自動配信する事も可能です。

メール管理機能



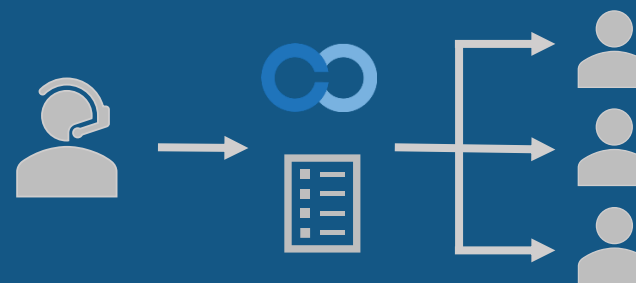
メールでの問い合わせへの対応や、能動的な送信が可能です。

バッチ処理テキスト化



通話履歴の録音をもとにバッチ処理で文字起こしが可能です。
* Excelでダウンロード可能

ワークオーダー機能



対応履歴の記録や業務依頼のためのオーダーシート、作業報告書などに活用できます。

Appendix : 機能一覧

・ステータス管理

- 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)

・CRM(顧客情報)

- 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)

・ワークオーダーフロー ※Option

- 関連別部署へのエスカレーション
- ステータス管理

・受電

- スキルグループ別着信
- コールキューイング
- ACD
- IVR ※Option
- 時間外アナウンス
- FD/NDの話中時・無応答時迂回信号

・ナレッジベース

- 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

・アンケート ※Option

- Yes Noのトークツリー作成
- ステータス管理

・発信

- 番号別発信
- クリックコール
- 新規顧客ポップアップ登録

・リアルタイムモニタリング ※Option

- 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

・各種CRM等とのAPI連携 ※Option

- ・特定番号振り分け機能 ※Option
- ・音声テキスト化(バッチ処理 ※Option)

・電話機能その他

- 内線/外線・発信/着信
- 保留・転送
- 3者間通話
- CTI着信ポップアップ
- 発着信履歴
- 通話録音(デフォルトで3ヶ月容量無制限)

レポート ※Option

- 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
- 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

・SMS(ショートメッセージ) ※Option

- SMS送信
- SMS通知番号設定

6

SimpleConnect新機能

新機能その①

Hybrid Call (AIボイスボット)



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がかかりますし、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。



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



AI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時間365日

😊 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

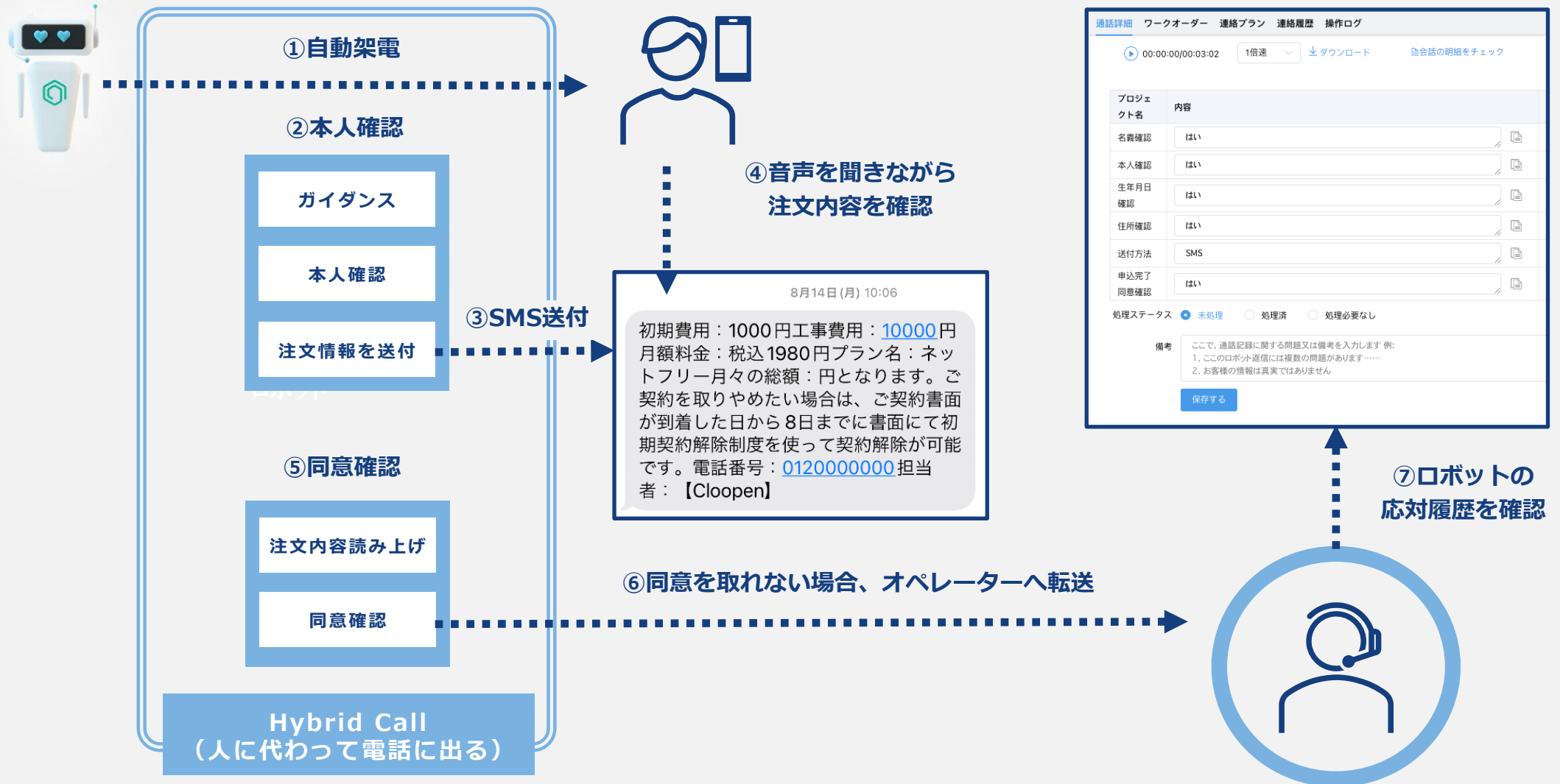
Hybrid Callの対応プロセス



注文を自動受付



注文後の確認業務

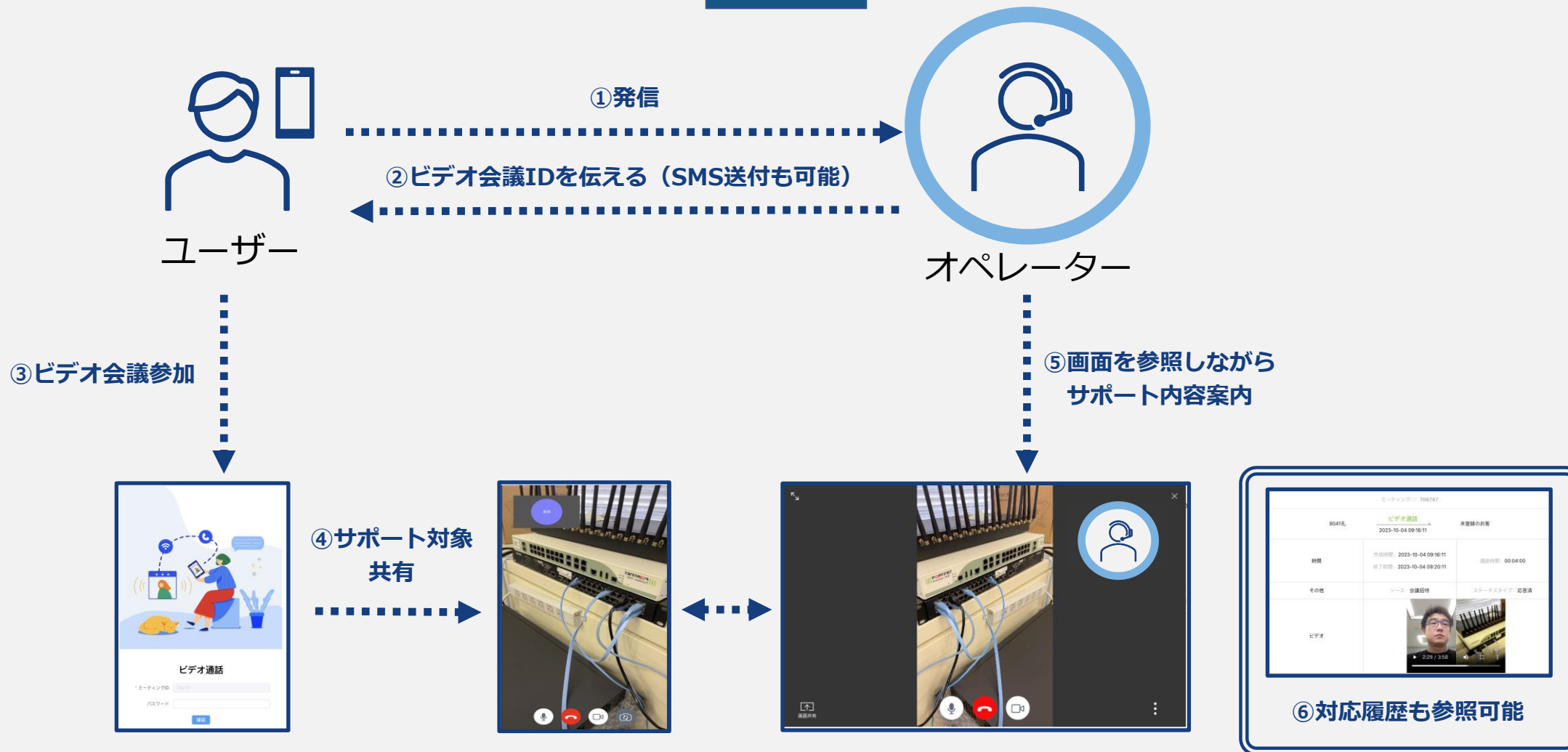


新機能その②

ビデオ通話



ビデオでの遠隔サポート



新機能その③

Hybrid Assistant



悩み

オペレーターごとの案内内容に差がある
新人教育費用・時間の増大
複雑な業務による作業工数・ミスの増加



「Hybrid Assistant」は、オペレーターのサポート機能として、
①通話内容からデータを自動取得をし要約ができたり、
④リアルタイムで音声テキストしてくれたり、
後処理等の工数を削減することが可能に！

- ① 対応内容の自動記録
- ② トークスクリプトの自動表示
- ③ ナレッジベース(Q&A)の候補表示
- ④ リアルタイムテキスト化

Hybrid Assistantの導入後！



オペレーター間の
対応品質の差が小さくなる！



教育時間・人件費の削減！



自動記録により後処理時間の削減！

The screenshot displays the Hybrid Assistant interface with several key features highlighted by numbered callouts:

- ① 自動記録 (Automatic Recording):** Shows a call transcript for a customer named 王童6666[6666]さん. It includes fields for '商品タイプ' (L字型), '商品の色' (色), and '商品の数量' (数量). A summary section at the bottom lists the order details: 商品タイプ: #L字型#, 色: #商品の色#, 数量: #商品の数量#, 支払い方法: #支払い方法#.
- ② 会話トランスクリプト (Call Transcript):** Displays the transcript of the call, including the prompt '現在のプロンプトノード: 色の確認' and the customer's question: 'かしまりました。次に、色をご確認させていただけます。ゴールドとグリーン2色がございますが、どちらの色をご希望でしょうか?'.
- ③ ナレッジベース (Knowledge Base):** Shows a search interface for the knowledge base. The search results include a list of items with a detailed description: 'お客様からa日以上経過した商品' through 'その他、各商品掲載ページにご返品をお受け出来ない旨の記載があるもの'.
- ④ リアルタイムテキスト化 (Real-time Text Conversion):** Shows a chat interface with a customer's message: 'はい、財布を買いたいです。' and the system's response: 'L字型とランド型どちらの商品タイプご希望でしょうか?'.

7

導入までの流れ

SimpleConnect導入までの流れ



最短**5**営業日で構築 **1ID1**ヶ月単位で契約が可能！

※契約金・解約金などの別途費用は発生いたしません。

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

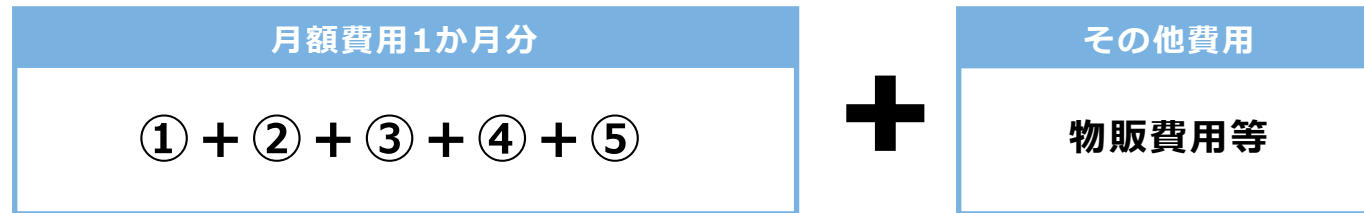
8

価格のご案内

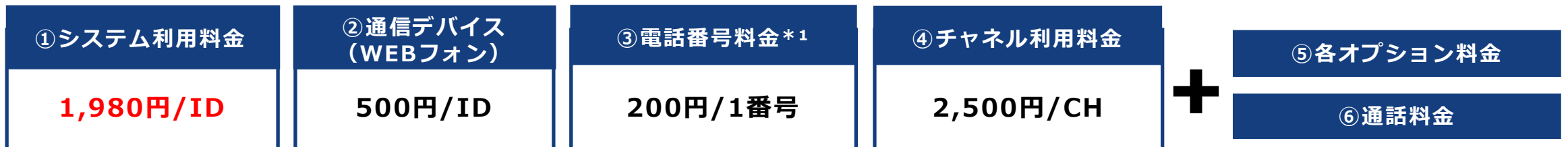
料金構成例

(1ユーザ：WEBフォン利用の場合)

初期費用



月額費用



*1：ご希望内容により金額は異なります。

※契約金・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*1	番号	5,000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	オプション利用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	オプション利用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

*1：但し、複雑な構成の場合は工数見積りの上、初期構築費用を別途頂戴することがございます。

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
特定番号振り分け機能	全体	10,000円	10,000円
録音保存期間延長	個別見積	-	個別見積
SMS送信	オプション利用ID	1,000円	1,000円
SMS通知番号設定*1,2	番号	10,000円	-
プレディクティブコール	オプション利用ID	2,500円	2,500円
各種CRM連携	-	※費用は要相談	
音声テキスト化（バッチ処理）*3	オプション利用ID	1,000円	1,000円

*1：「地域0obj・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

*2：設定できるのは1番号のみとなります。

*3：変換時間に応じた従量課金あり「6円/1分」

電話番号・従量課金について



電話番号 (電話番号 + ch契約が必須)

		初期費用	月額費用
最大同時通話数 (ch)	ch	2,500円	2,500円
050・03・06	番号	200円	200円
03・06以外の地域0abj	番号	2,500円	1,000円
0120・0800	番号	2,200円	2,200円

従量課金

種別	通話料
固定電話	0 ABJ番号 (03番号等) へ
	050番号へ
携帯電話	
SMS送信	

8円/3分 or 0.07円/1秒

8円/3分 or 0.3円/1秒

18円/1分

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

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)

プライベートサーバー
(~500ID/300ch対応)

100,000円 (初期・月額)

通信デバイス

Webフォン

500円/ID (初期・月額)

スマホアプリ

1,000円/ID (初期・月額)

Cloopen製IP電話機
(Wi-Fi接続可能)

19,800円/台 (買い切り)

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	○ ※3カ月間無料 (容量無制限)	○	○	○	○
	オペレーターのモニタリング	○	○	○	-	○
	会話内容の文字起こし	○ バッチ処理のみ リアルタイムは今後 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~	5営業日~	1ヵ月~	1席~	○	○	○	○
C社	300,000円	5,000円~	5営業日~	1ヵ月~	1席~	○	○	○	-
R社	0円	5,980円~	2営業日~	1ヵ月~	1席~ <small>*10席以下は手数料</small>	○	-	○	○
J社	0円	35,800円~	10営業日~	1ヵ月~	5席~	○	○	-	-
R社	50,000円	15,000円~	5営業日~	1ヵ月~	1席~	○	○	○	-
S社	10,000円	10,000円~	3営業日~	3ヵ月~	1席~	○	-	○	○
A社	50,000円	2,500円~	1週間~	12ヵ月~	1席~	○	-	-	-
M社	50,000円	1,500円~	2営業日	1ヵ月~	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	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となりますが、実際のトラフィックは約90~100Kbps前後の見込みです。 10チャンネルの場合は、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。



④ 推奨ブラウザ

Google Chrome最新版



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



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。



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

シーン別 システム費用例

シーン	初期 / 月額費用	機能
<p>オフィス</p> 	<p>代表窓口やテレワークへの導入 └5名様3回線同時通話 └基本的な受電対応</p> <p>初期：18,600円（税抜） 月額：18,600円（税抜）</p> <p>3,720円/1席</p>	<p>標準機能： ACD/通話録音/CRM/待ち呼 などの基本CTI・PBX機能</p>
<p>コールセンター BPO</p> 	<p>相談窓口/注文窓口/官公庁関連 └100名様100回線同時通話 └0120:5番号利用 └複数業務</p> <p>初期：474,000円（税抜） 月額：469,500円（税抜）</p> <p>4,695円/1席</p>	<p>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</p>
<p>EC・通販 営業電話</p> 	<p>注文/解約/アップセル/休眠コール └20名様15回線同時通話 └0120:3番号利用 └複数業務 └アウトコールも同時進行</p> <p>初期：104,200円（税抜） 月額：97,500円（税抜）</p> <p>4,875円/1席</p>	<p>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</p>

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



特に活用している機能



顧客情報登録



通話録音



リアルタイム
モニタリング



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、人員を増加せずコール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

 03-6555-8888
 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.

2024



www.cloopen.jp