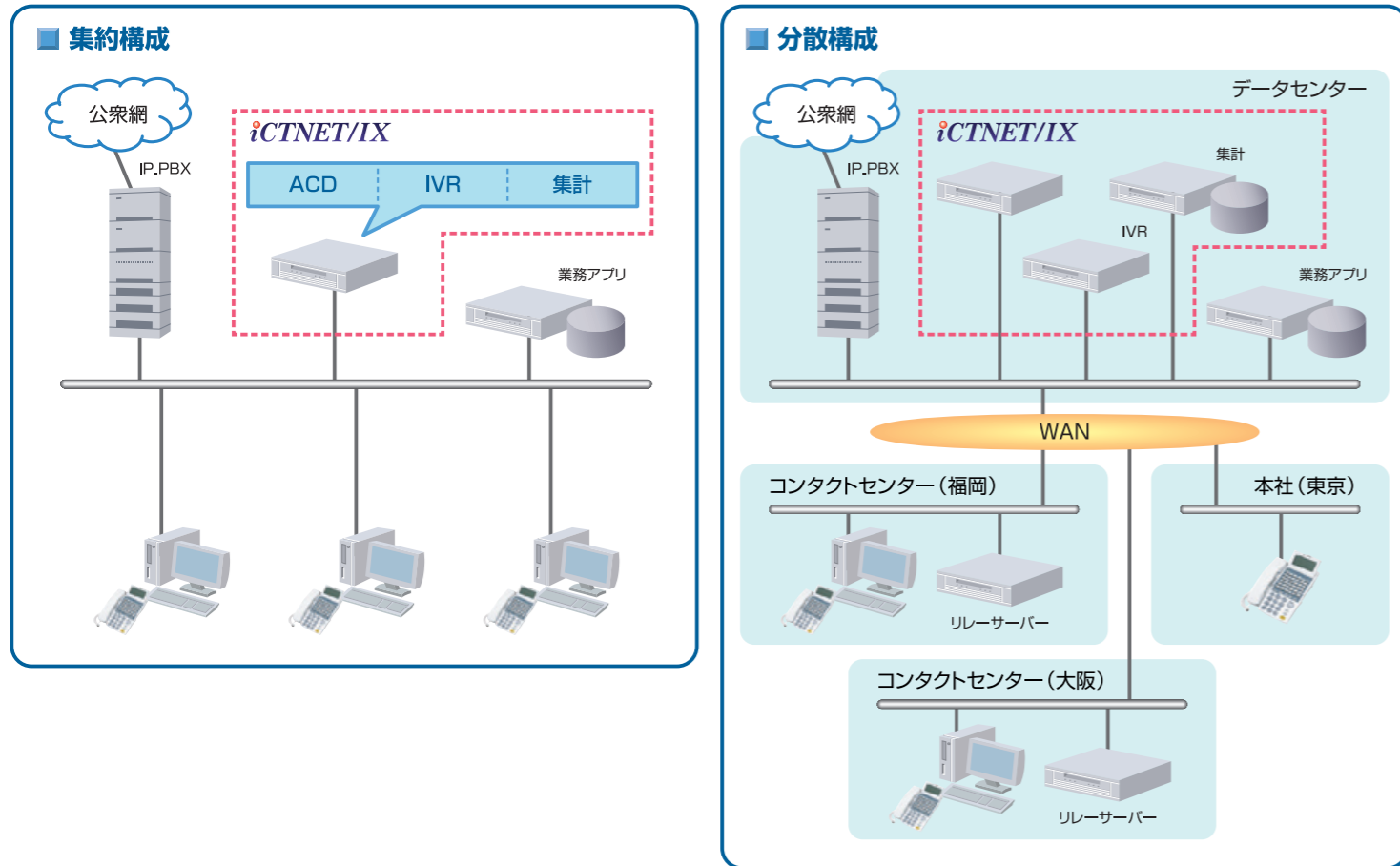


お客様のニーズに合わせて、2つの構成からお選びいただけます。
導入後の席数拡大、拠点増減などのご要望にも柔軟、スムーズに対応が可能です。



コンタクトセンターシステム



<https://www.hitachi-ite.co.jp/products/ictnet-ix/>

株式会社 日立情報通信エンジニアリング

お問い合わせ窓口 〒220-6122 神奈川県横浜市西区みなとみらい2丁目3番3号 クイーンズタワーB 25F

●「iCTNET」、「Recware」は、株式会社 日立情報通信エンジニアリングの登録商標です。
●記載の各社名および製品名は、各社の商標または登録商標です。
●製品仕様は、改良のため予告なく変更することがあります。
●印刷の都合により、記載製品の色は実物とやや異なることがあります。
●本製品を輸出される場合には、外国為替および外国貿易法ならびに米国の輸出管理関連法規などの規制をご確認の上、必要な手続きをお取りください。なお、ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。

WEBページから
わかりやすく
製品をご紹介



大規模・分散構成から小規模まで柔軟に対応

iCTNET/IX

iCTNET/IXは、さまざまな規模のコンタクトセンターにご利用いただけるカスタマーコンタクトプラットフォームです。システムとしての堅牢さ、セキュリティの確保、分散構成にも適用できる柔軟性に優れ、さまざまな構成に対応できます。

コンタクトセンターの成功の鍵は、カスタマーエクスペリエンスの向上を図ることです。その施策の1つとして稼働状況・実績の見える化を図り、PDCAサイクルで改善する必要があります。iCTNET/IXは、業務状況を「見える化」し、業務の効率化やお客さまへのサービス向上の一翼を担います。

特長

■ スケーラブルにコンタクトセンターを運用

- 同時稼働席数最大3,000席
- スムーズなモデル移行が可能のため、席数拡大、拠点増減などに柔軟に対応可能

■ セキュリティ強化

- システム管理者、サイト管理者、スーパーバイザー、オペレーターの4階層の権限に応じたアクセス制御が可能

■ 操作性、視認性に優れた豊富な管理機能

- センター稼働情報を定期的(15分ごと)に自動集計
- リアルタイムに稼働状況を見ながらオペレーターの担当検討が可能

■ IP-PBXとの連携により拠点ヘシームレスな展開を実現

- 日立IP-PBX NETTOWERシリーズとの連携により、レガシーテレフォニー環境だけでなく、IPテレフォニー環境にも対応可能

主な機能

■ インテリジェントACD(自動呼分配)機能

■ IVR(自動音声対応)機能および音声認識システム連携

■ 通話録音機能(音声録音システム「Recware X」)連携

■ 業務アプリケーション連携(API標準提供)

■ 豊富なマルチサイト管理機能

利用用途

■ 金融・保険

- 法人向けサポートセンター
- テレフォンバンキング
- 会員制問い合わせセンター
- 音声認識株価自動案内
- 保険業務ヘルプデスク
- 保険診療の問い合わせセンター

■ 社会インフラ

- 機器導入顧客の監視センター
- 料金問い合わせ相談センター
- 故障・新設問い合わせセンター
- 発券端末ヘルプデスク

■ 産業・流通

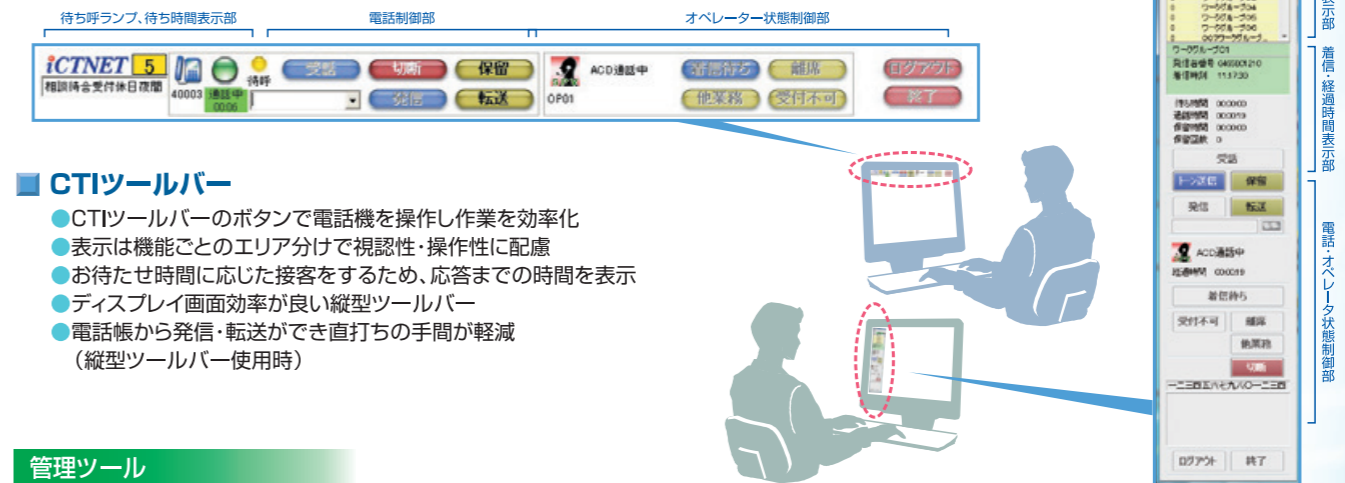
- 化粧品・健康食品注文センター
- 契約者サポートセンター
- 修理受付問い合わせセンター
- お客さま相談センター

■ 公共ほか

- 公共料金問い合わせ・相談センター
- 住民問い合わせセンター
- 福祉サービスヘルプデスク
- 診療問い合わせセンター

「見える化」4つのツール

オペレーターツールバー



■ CTIツールバー

- CTIツールバーのボタンで電話機を操作し作業を効率化
- 表示は機能ごとのエリア分けで視認性・操作性に配慮
- お待たせ時間に応じた接客をするため、応答までの時間を表示
- ディスプレイ画面効率が良い縦型ツールバー
- 電話帳から発信・転送ができ直打ちの手間が軽減(縦型ツールバー使用時)

管理ツール

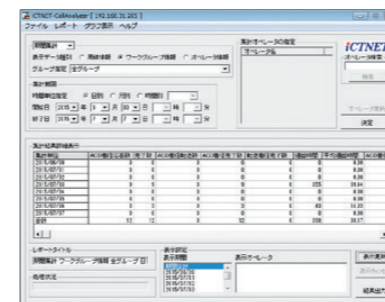
統合リアルタイム稼働管理モニターや、稼働実績集計など視認性に優れた管理ツールで、コンタクトセンターの効率よい稼働・運営をサポート。スーパーバイザーやシステム管理者など役職階層別のほか、組織、拠点、製品担当などの情報も合わせたアクセス制御が可能。

■ コンタクトセンター稼働状況をリアルタイムに管理 統合リアルタイム稼働管理モニター



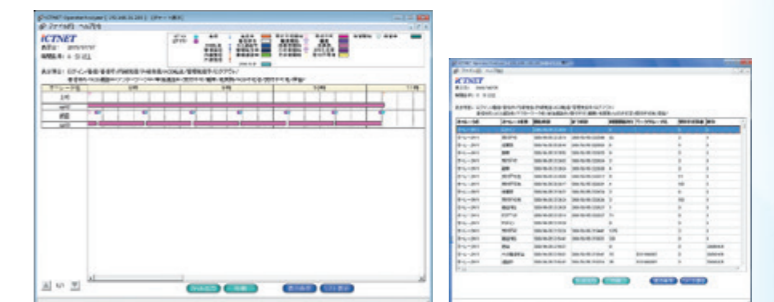
- コンタクトセンターやオペレータの稼働状況を表示し、リアルタイムに管理情報を「見える化」
- 電話対応の稼働、機会損失をサービスレベル状態表示でリアルタイムに把握
- テロップ表示でイベントの周知や全オペレータに高品質な対応の徹底が可能
- 表示項目の選択やスーパーバイザー、グループリーダー、オペレーター、ウォールボードなどシーンに応じたレイアウトが可能

■ 稼働実績集計・分析 センター統計情報



- 15分ごとのACDイベントログをもとに業務グループごとの稼働実績および、オペレーターごとの稼働実績を数種のグラフやリスト一覧で表示・出力

■ オペレーターの稼働実績集計 オペレーター日次統計情報



- オペレーターの稼働状況・実績をタイムチャートで表示
- 通話中、アフターワーク中、離席中、ログイン、ログアウトなど、オペレーター作業状況を把握可能
- 日々の労務状況分析や人員配置資料として活用可能