

アウトバウンド・キャンペーン マネージメントソリューション

アウトバウンド・キャンペーンおよびブレンディングにより、セールス・パイプラインへの対応や督促/回収業務の円滑化、テレマーケティング補助、募金活動等、テレサービスで飛躍的な効果を実現します。業種に関係なく、周到にプランニングされ実施されたキャンペーンは、マーケティング/リレーションシップマネージメントプロセスでの効果拡大と収益獲得に大きく貢献します。

インタラクティブ・ダイアラー

インタラクティブ・インテリジェンスのカスタマー・インタラクション・センター (CIC) プラットフォームにプレディクティブ・ダイアリングによる柔軟かつ強力な機能性を統合します。

ゴール重視のアウトバウンドキャンペーンを構築

エージェントが各該当キャンペーンにログイン、ログアウトすることなく、特定のカスタマーグループや時間、曜日に対してターゲティングを実施します。

アウトバウンドおよびインバウンドのコール・アクティビティをブレンディング

エージェントのリソースを最適化し、生産性を向上させます。

エージェントレスによるキャンペーンサポート

メッセージの再生、顧客満足度調査の自動収集、またはエージェントへの呼転送など、コールタイプに基づいて事前に処理方法を設定することができます。

SIPベースの「オールソフトウェア」によるアウトバウンド・キャンペーン実施

全体的なVoIP戦略の一環として、CIC/インタラクティブ・ダイアラー・ソリューションにインタラクティブ・ゲートウェイネットワーク機器を導入、デジタルトランクからSIPへの変換機能を追加できます。

ニーズに応じたキャンペーンの拡張

リモート・エージェントを含め、単一拠点数百人から複数拠点数千人のエージェントまで活用できます。

エージェントの利用効率の向上

インタラクティブ・ダイアラー独自の予測アルゴリズムにより、エージェントの生産性を高く保つと共に待ち時間を最小化します。

規制への対応

放棄呼率の管理、発信者番号通知の設定、規制順守を証明するログデータの取得、エージェントが対応できない場合のメッセージ再生、規制された番号へのダイアリング防止等さまざまな機能が利用できます。

リアルタイムのキャンペーン監視とキャンペーン実施後の結果分析

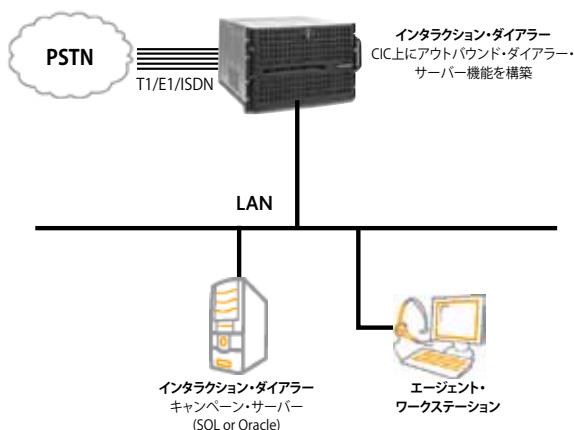
インタラクティブ・スーパーバイザーは、約150種類の統計データを表またはグラフ形式で表示することが可能で、その統計データを活用してCIC/インタラクティブ・ダイアラーソリューションを管理することができます。

バージョン3.0の新機能

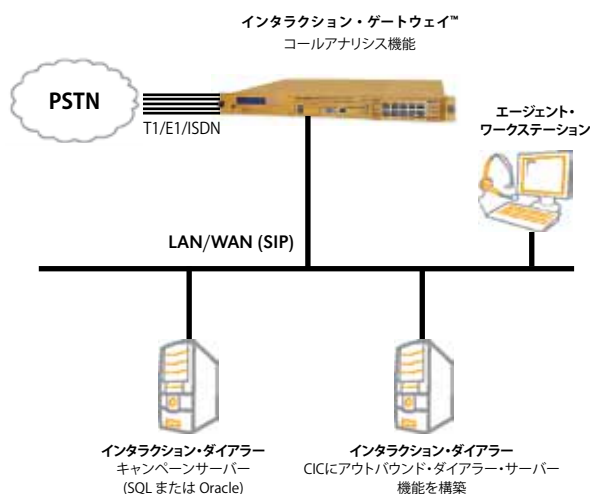
- スキルベースのダイアリング
- 柔軟な電話番号設定
- スループットの最適化

柔軟な導入オプション

インタラクティブ・ダイアラーのTDMアーキテクチャ



インタラクティブ・ダイアラーのSIPアーキテクチャ



多彩なダイアリングモード	プレビュー、パワー、プレディクティブ、プレシャス、エージェントレスの各ダイアリングモードに対応します。
キャンペーン管理とワークスケジュール設定	ゴールに基づいたグループとワークスケジュール設定、データベースとリストの管理、およびキャンペーン間におけるエージェントの自動移行を実施します。
高度なアウトバウンド・ダイアリング機能	正確かつ包括的なコールアナリシス(呼解析)と高度なペーシングにより、高性能な自動ダイアリングを提供します。
高度な呼解析サポート	通話中、留守番電話、無応答、Fax、SIT(復旧故障、欠番、転居、高度なコールアナリシス等)が含まれます。
インバウンド/アウトバウンドのブレンディング	インバウンドおよびアウトバウンドの待ちを調整するCIC搭載のACDおよびルーティング機能により、インバウンド・トラフィックに応じてアウトバウンド・トラフィックを促進することができます。
マルチモード・キャンペーン	ボイスメールを残す、Faxを送信する、着信コールをエージェントまたはIVRスクリプトに転送するなど、さまざまなキャンペーン定義を設定できます。
スキルベースダイアリング	ダイアリングの前にコンタクトで求められるスキルレベルと待機中エージェントのスキルセット(例:言語スキル等)をマッチングします。また、コールに対応可能なエージェント数に応じてコール数を制御することも可能です。呼放棄率を最小化するため、ライセンスや言語その他の要素を調整することもできます。
柔軟な電話番号設定	キャンペーン毎に、それぞれのニーズに応じた数の電話番号をコンタクトに追加できるほか、タイムゾーン、コール回数、状況を電話番号別に記録し管理できます。その場合、電話番号タイプを指定した上でルールを決め、タイプ別にデータをトラッキングします。
エージェント、およびリモートエージェント向け機能	CICのスキルベースによるルーティングとコール制御、コール・アナウンス機能、同一エージェントによるコールバックおよびリモートエージェントと業務終了エージェントに対するサポート機能などを完備し、エージェントの業務効率の向上を図ります。
柔軟なスクリプトオプション	WYS/WYG編集ツールで手軽にキャンペーンメッセージを作成しAPI統合できるほか、インタラクション・スクリプターでは高度なHTML、JavaScriptツールも提供。また、インタラクション・イージースクリプタープラグインを利用し、上流工程におけるスクリプトページの要素定義を行うこともできます。
コンタクト・ポリシーの設定	ダイアリング前または後に、コンタクト別にダイアリング/ルーティング制御を実行。本機能では、コールの実行、対応可能なエージェントの選出(プレシャス・ダイアリング)、レコーディング属性の付与およびコール後の処理、または通知送信などの各処理をビジネスロジックに従って実施します。

SIPベースのプレディクティブ・ダイアリング(オプション提供)

インタラクション・ゲートウェイ	SIP対応LANまたはWAN経由でインタラクション・ゲートウェイネットワーク機能を追加し、デジタルランクからSIP変換するソフトウェアベースのプレディクティブダイアリング機能を利用できます。
更に優れたキャンペーン拡張性	NxMネットワークアーキテクチャによる複数インタラクション・ゲートウェイ構成で、より強力な負荷調節と高い耐故障機能を実現。大容量のコールも確実に処理します。

キャンペーン監視 & コンプライアンス

規制へのコンプライアンスオプション(TSR, FDCPA等)	最低接続呼数、ターゲット接続呼数と最大放棄呼数、キャンペーン特定の電話番号/発呼パーティ、法令メッセージ、また、エージェントに即時接続されない場合のIVRスクリプト等を定義します。FTCセーフハーバーによるコールロギング、全国または地方別の電話禁止リスト、コーラーIDにも対応しています。
リアルタイムでのサービス品質監視	表またはグラフ形式でワークフロー、キャンペーン、エージェントおよびシステムの状況を表示したり、データ範囲のアラートを確認してリアルタイムで監視を実行します。また、必要に応じてエージェントのコールを聴いたり録音することも可能です。
コール・アクティビティ・レポート	予め提供されているレポートテンプレートに沿ってレポートを作成しカスタマイズすることで、規定へのコンプライアンスを確実に実施。インタラクション・ダイアラーでは、グラフィックなエージェント稼働率レポートにより、スーパーバイザーは稼働ターゲット範囲から外れているエージェントを素早く見極めることができます。
トラッキングおよびレポーティング	インタラクション・レコーダー・モジュールではマルチメディア・レコーディング、スクリーン・レコーディングができるほか、インタラクション・トラッカーアプリケーションではコンタクト情報およびインタラクション履歴をすべてアーカイブ化することができます。



パラメータ設定のみですぐに利用できる、標準スクリプターによるエージェント・デスクトップ例

インタラクティブ・インテリジェンス・インク

インタラクティブ・インテリジェンス・インク(NASDAQ: ININ)は、コンタクトセンター、エンタープライズIPテレフォニー、ビジネスプロセスオートメーションにおけるビジネスコミュニケーション・ソリューションをグローバルで展開するソフトウェア企業です。1994設立以来、一貫して標準ベース、オールインワン、オープンアーキテクチャを提唱し、堅実かつ革新的なソリューションを世界3000社以上の企業に提供しています。

World Headquarters

7601 Interactive Way
Indianapolis, IN 46278 USA
+1 317 872 3000 voice and fax

EMEA

Thames Central, Hatfield Road
Slough, Berkshire, SL1 1QE
United Kingdom
+44 (0)1753 418800 voice & fax

日本

〒171-0021
東京都豊島区西池袋3-23-3
R.Mビル 6階
TEL: 03-5958-1561(代表)
E-Mail: Info.Japan@ININ.com

www.inin.co.jp