

～ コールセンター管理者にやさしい ～

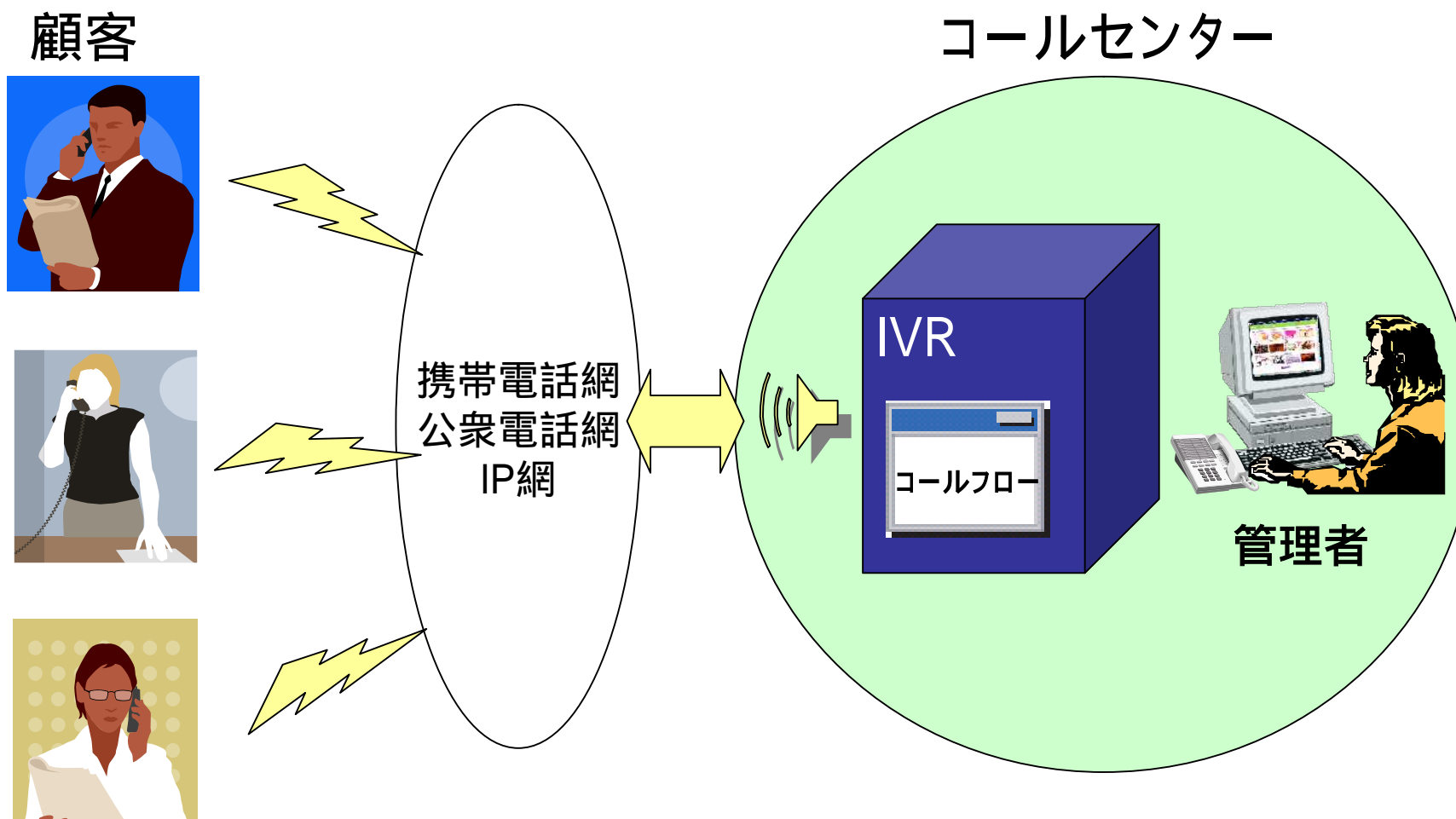
IVR Generator for CTstage ご説明資料

OKI通信システム



IVRとは

顧客がコールセンターに電話をかけると、IVRが起動します。
IVRは決められたコールフローに沿って音声ガイダンスを自動で案内します。

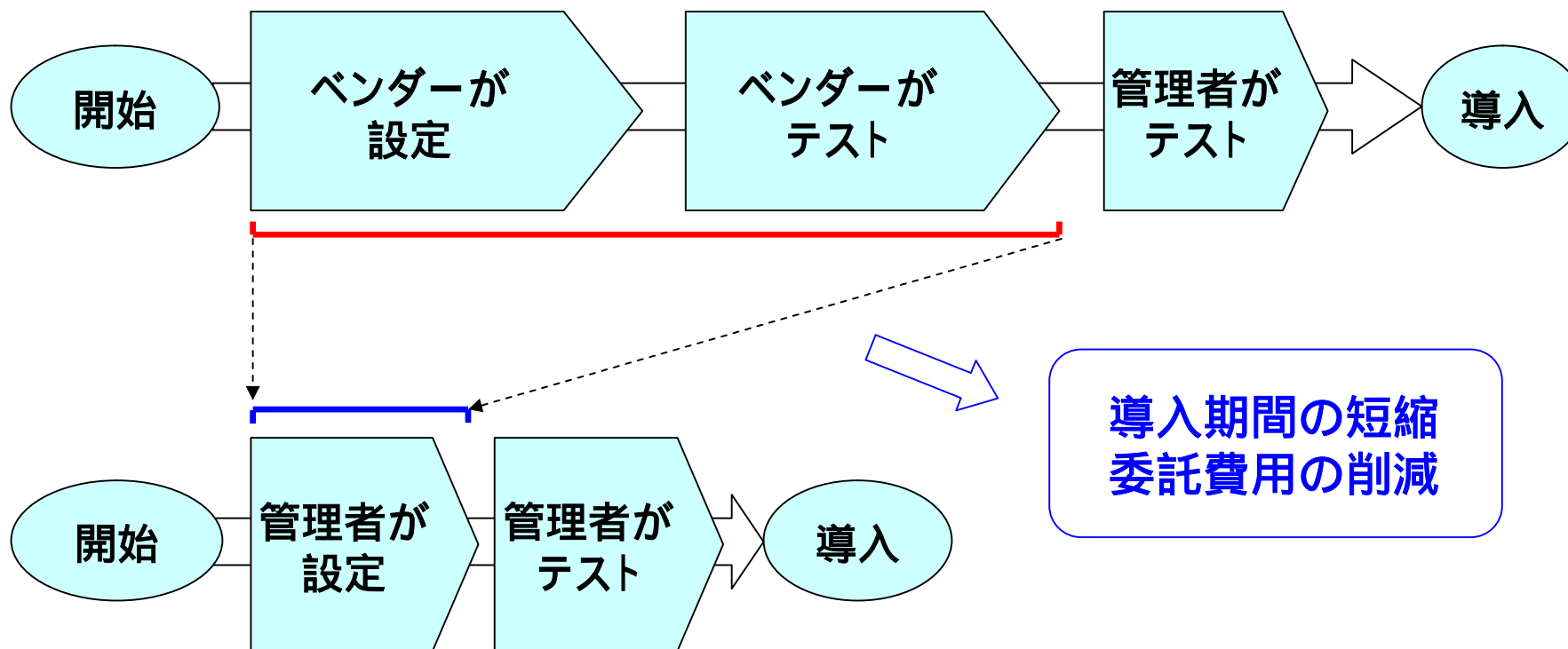


コールフローの設定作業

これまでベンダーに委託していたコールフローの作成、変更等を管理者の端末から行えます。

ベンダーに委託した場合

数ヶ月の期間と多大な委託費用がかかる

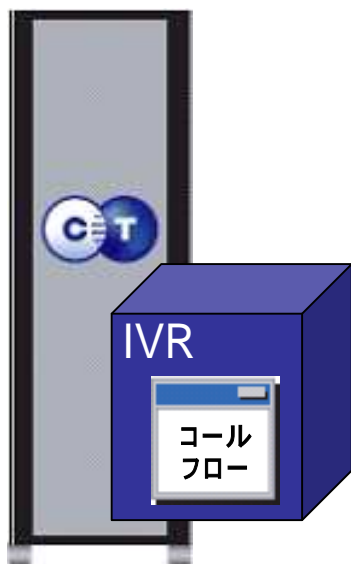


管理者が自分自身で実施した場合

IVRジェネレーター

IVRジェネレーターが備える機能を利用することで、コールフローの作成、変更を容易に行えます。

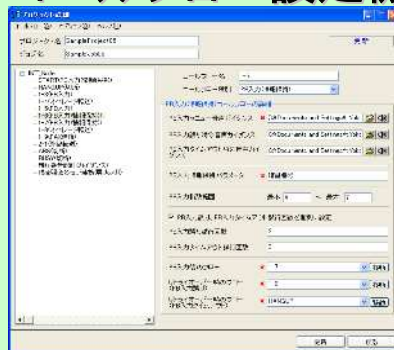
コールセンタ管理者に
やさしいソフトウェア製品



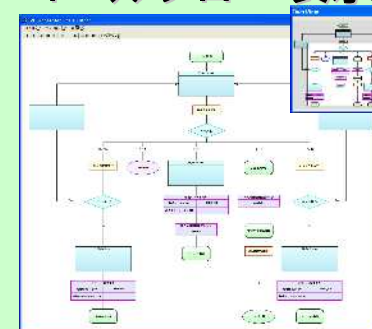
CTstage5i

IVRジェネレーター

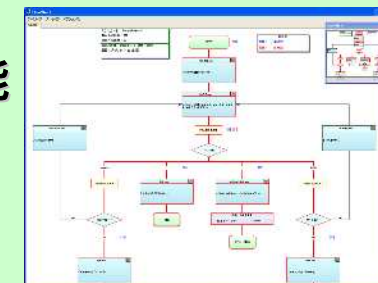
1. コールフロー設定機能



2. コールフロー表示機能



4. IVRレポート機能



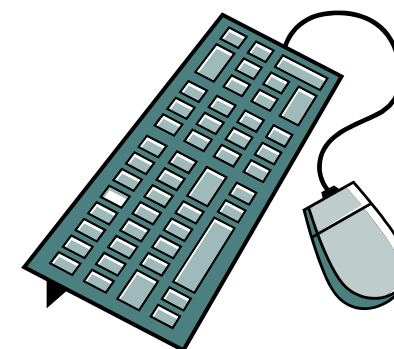
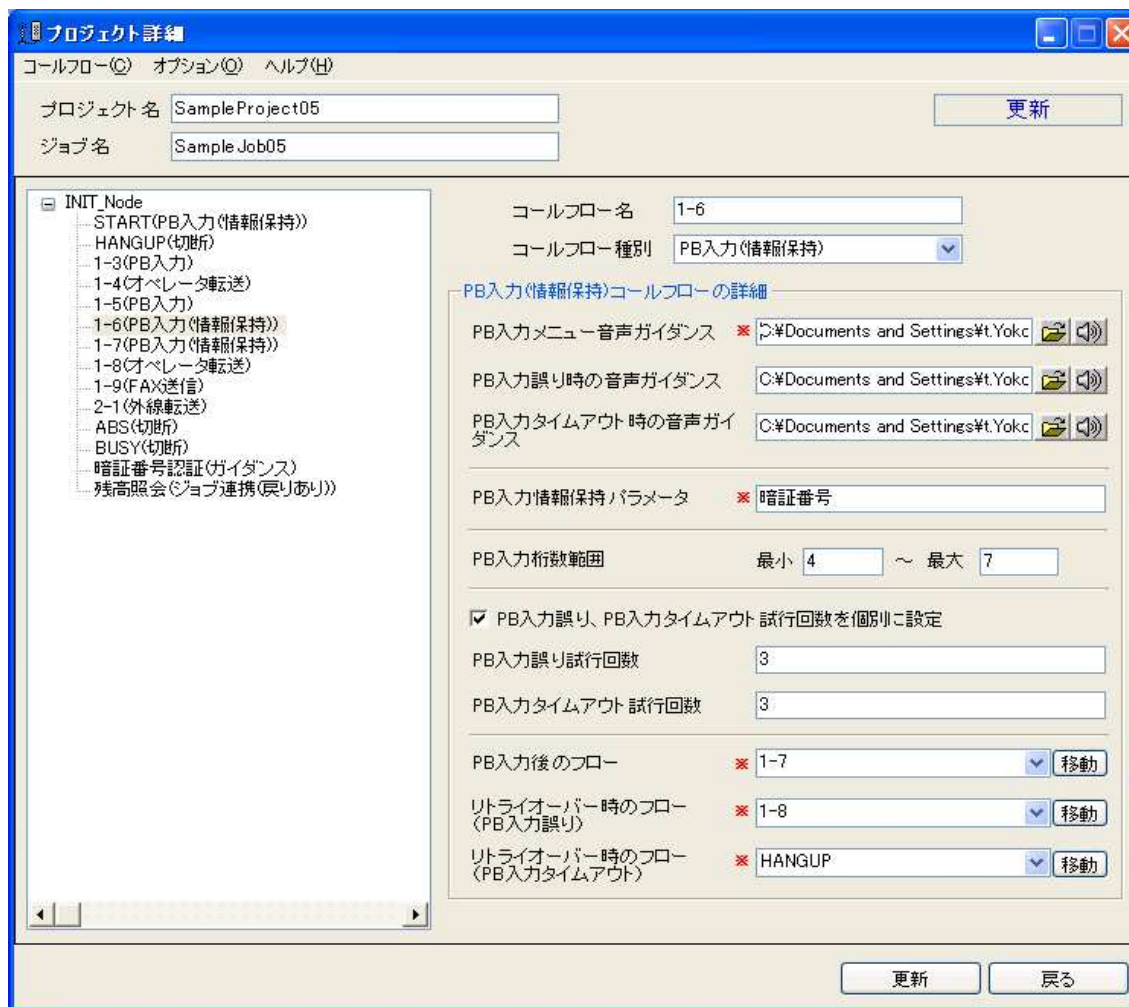
3. シミュレーション機能



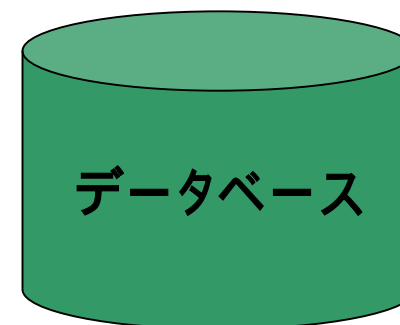
管理者

1. フロー設定機能

コールフローを簡単に設定できます。

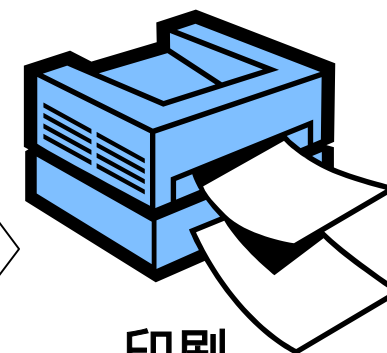
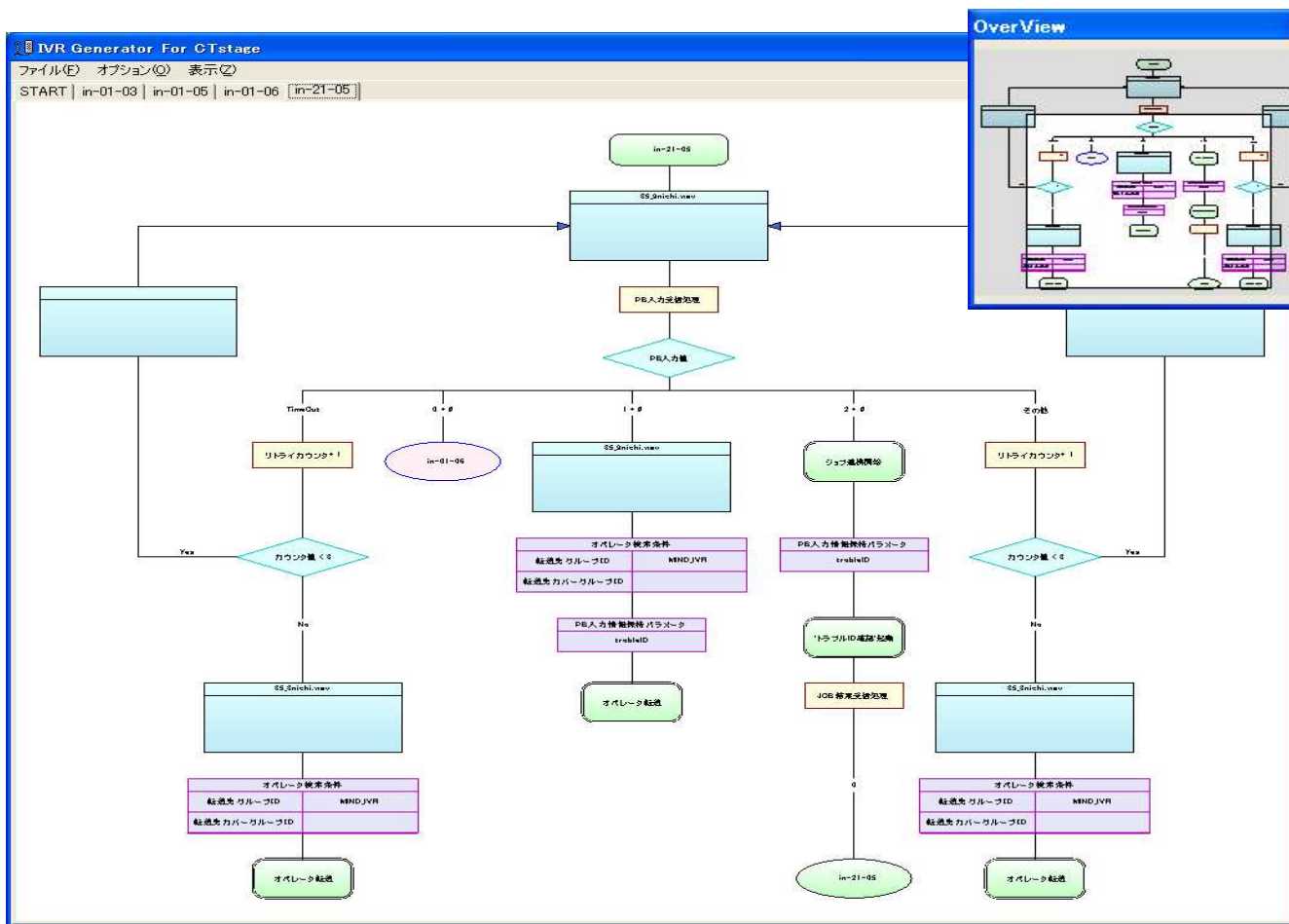


マウス操作

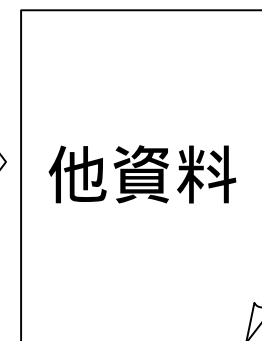


2. コールフロー表示機能

コールフローをビジュアルなフローチャートで表示できます。



印刷



他資料

貼り付け

3. シミュレーション機能

コールフローをパソコン上の音声で確認できます。

Simulation

プレビュー開始
[INIT]
♪[最初に再生される音声ガイダンス]: ガイダンス未設定
[START]
♪[PB入力開始ガイダンス]: sound01-1.wav
123#
♪[入力誤りガイダンス]: sound04.wav
♪[PB入力開始ガイダンス]: sound01-1.wav
1#
[1-1]
♪[切断時のガイダンス]: sound02.wav

Phone

通話中

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

擬似電話機



音で聴く

フローの誤りを
事前発見

4. IVRレポート機能

顧客の利用履歴情報をフローチャート上で確認できます。

IVR Report

ファイル(F) 統計オプション(O)

* プロジェクト名 SampleProject01
* 統計範囲 2007/04/01 - 2008/04/10 0:00 - 23:59 月 火 水 木 金 土 日

2007/04	合計	4/1	4/2	4/3	4/4	4/5	4/6	4/7	4/8	4/9	4/10	4/11	4/12
コールフロー名													
START	通過数	22	23	20	21	20	23	20	20	0	0	0	0
	放棄数	5	4	4	4	4	4	4	4	0	0	0	0
HANGUP	通過数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	放棄数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HangUpFlow1	通過数	0	0										
	放棄数	0	0										
OperatorFlow1	通過数	0	0										
	放棄数	0	0										
着信呼の総数		27	27										
放棄呼の総数		5	4										

フローチャート CSV作成

FlowChart

ファイル(F) ツール(T) オプション(O)

START

Overview

フローチャート化

利用履歴を見る

フローの
改善点発見

© Copyright 2009 Oki Telecommunication Systems Co., Ltd. 8

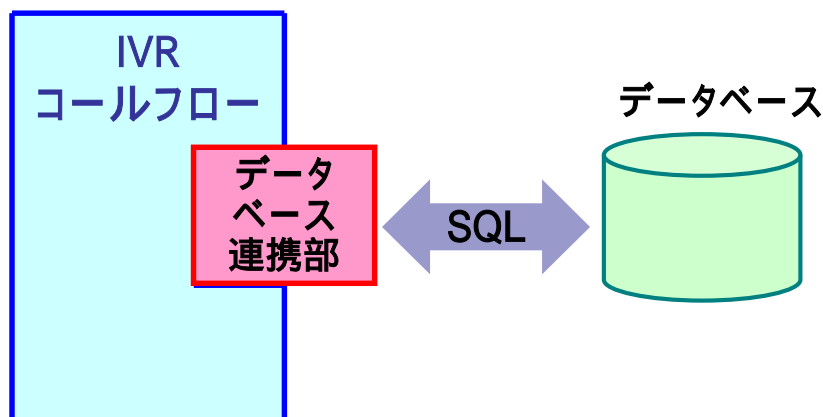
5. 他システム連携

データベースやホストとの連携部を開発することで、コールフローと他システムを連携させることが可能です。

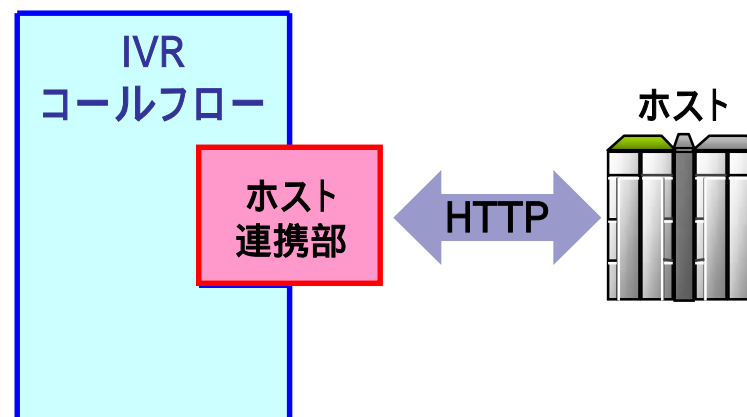
開発した連携部は、IVRジェネレーターのジョブ連携機能により、コールフローから呼び出したり、連携部の処理結果をコールフローに戻したりすることができます。

ジョブ連携機能の設定画面は次ページに記載

< DB連携の例 >

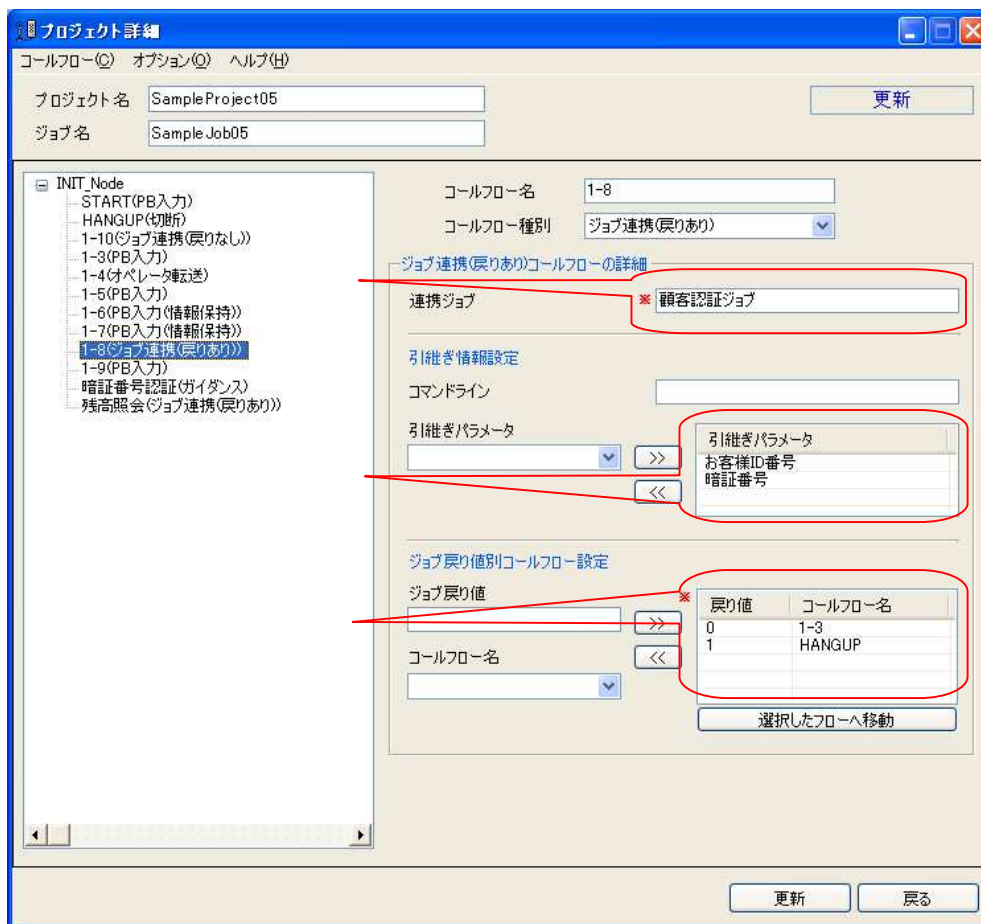


< ホスト連携の例 >



• ジョブ連携機能詳細

ジョブ連携(戻りあり)フローの設定画面です。



➤ ジョブ連携機能の設定値

連携ジョブ

- 連携部のジョブ名

引継ぎ情報設定

- 連携部へ渡すパラメータ

ジョブ戻り値別コールフロー設定

- 連携部からの戻り値によって、次に移動するフローを指定
- ジョブ連携(戻りなし)の場合は指定なし

コールフロー種別一覧

コールフローは以下のコールフロー種別を組み合わせて作成します。

コールフロー種別	説明
INIT_Node	IVR起動時に初期設定を行います。
PB入力	ガイダンスを再生し、受話器のプッシュボタン(0～9、#、*)の入力によって、次に実行するコールフローをそれぞれ指定できます。
PB入力(情報保持)	ガイダンスを再生し、受話器のプッシュボタン(0～9、#、*)から入力された値を回線が切断されるまで保持することができます。
オペレータ転送	ガイダンスを再生し、指定したオペレータグループ(またはオペレータ)へ転送します。
ジョブ連携(戻りあり)	OPC登録されているジョブを呼出します。また、そのジョブからの戻り値によって、次に実行するコールフローをそれぞれ指定できます。
ジョブ連携(戻りなし)	OPC登録されているジョブを呼出します。
ガイダンス	ガイダンスを再生し、次に実行するコールフローを指定します。
外線転送	指定された外線番号に回線を転送します。
FAX送信	かけてきた顧客の電話番号に向けてFAXを送信します。
パラメータ分岐	指定されたパラメータの値によって、次に実行するコールフローをそれぞれ指定できます。
パラメータ復唱	指定したパラメータを復唱します。
カウンター分岐	指定されたパラメータに、加算・減算・代入処理を行います。
切断	回線を切断します。

サンプルジョブ一覧

IVRジェネレーターには以下のサンプルが入っています。

プロジェクト名	説明	使用するフロー種別
Sample01_オペレータ転送	PB入力で分岐し、オペレータ転送および切断を行う基本的なコールフローです。PB入力で0を押下すると最初に戻り、1を押下するとグループAへ転送、2を押下するとグループBへ転送、9を押下すると切断します。	PB入力 オペレータ転送 切断
Sample02_音声録音	ガイダンス再生後、音声録音ジョブと連携し、音声録音を行います。	ガイダンス ジョブ連携(戻りなし) 切断
Sample03_ジョブ連携	ジョブ連携のサンプルです。ユーザ番号を入力し、内線番号検索ジョブへジョブ連携を行います。内線番号を検索できた場合、内線番号を読上げます。	PB入力(情報保持) ジョブ連携(戻りあり) パラメータ復唱 切断
Sample04_外線転送	PB入力で内線番号を入力し、内線に転送を行います。転送先が応答しなかった場合、切断します。	PB入力(情報保持) 外線転送 切断
Sample05_FAX送信	FAX送信を行い、切断します。	FAX送信 切断
Sample06_タイムアウト	音声再生し、切断します。	切断