

Outbound System

Call center CTI Application

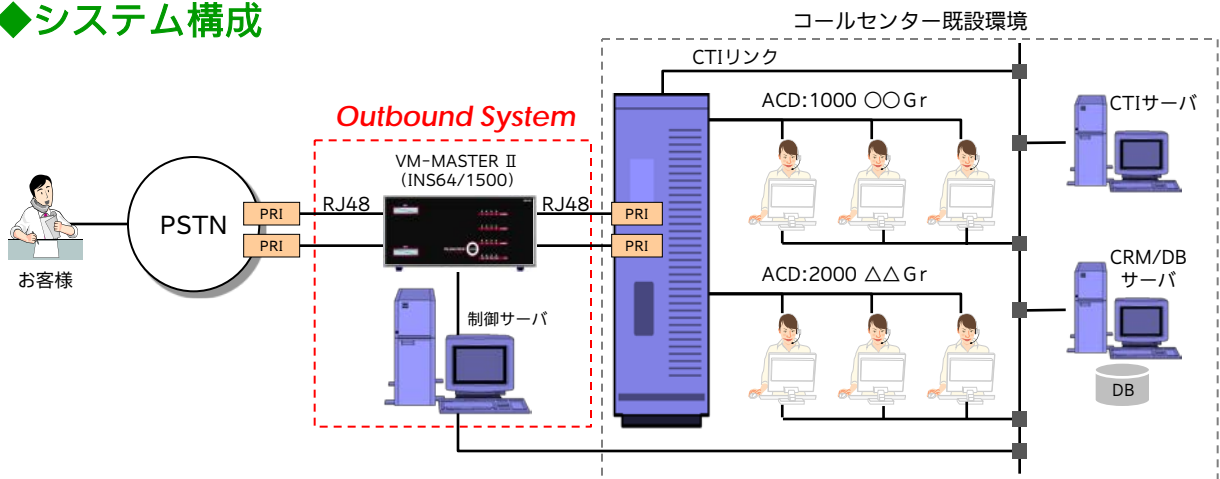
オートダイアラー

Fellow Auto Dialer

システムの特長

既設のCTIシステム環境そのままに、局回線網とPBXの間にVM-MASTER IIを構成することで、登録されたリストに基づいて自動ダイアリングを行い、相手応答後にPBX経由でオペレータ接続する方式や、先にオペレータ接続のうえ自動発信を行う方式など、既設の着信系のCTI環境を有効に使ったアウトバウンドシステムを構築することができます。

◆システム構成



- 既設のPBXのフロントに構成することで、既設CTI環境を有効に活用したオートダイアラーの構築が可能です。
- INS64/1500のデジタル回線に対応し、GW経由でIP回線も接続可能です。
- 既設のCTIサーバとの連携は必要ありません。
- 自動発信し相手応答後に後位のPBX経由でオペレータに接続する、プログレッシブ方式が可能です。
- 先にオペレータに接続のうえ、相手に自動発信するプレビュー方式が可能です。
- 任意の電話番号を指定し発信する、マニュアル発信が可能です。

◆VM-MASTER II 主な機能

- 最大回線制御数 60ch
 - ・PRI/INS1500----Max2回線(46ch)/1CPU
 - ・BRI/INS64-----Max30回線(60ch)/1CPU※複数台構成で大規模回線も対応可
- 発信者番号(発番号)の書換・追加/PBX通知
- ダイヤルイン番号(着番号)の書換・追加/PBX通知
- 転送元番号取得/PBX通知
- 発信時電話番号取得
- IVR機能
- 音声合成機能
- 通話録音機能
- DP/PBトーン認識機能
- IVR→OP接続、OP→IVR戻しの相互接続機能
- ウィスパー機能
- ch結合によるモニタリング・三者通話機能

◆VM-MASTER II 動作環境

【制御サーバ】

- USBポートを有するPC/AT互換機
- CPU：クロック周波数1GHz以上
 - ※デュアルCPUには対応していません。
- OS：Windows XP Professional
- Windows 7 Professional
- Windows Server 2003 32bit/64bit
- Windows Server 2008 32bit/64bit
- Windows Server 2012 64bit (予定)
- メモリ：2GB以上

【対応局線】

- PRI/INS1500
- BRI/INS64
- IP電話 ※GW経由でのPRI/BRI接続となります。

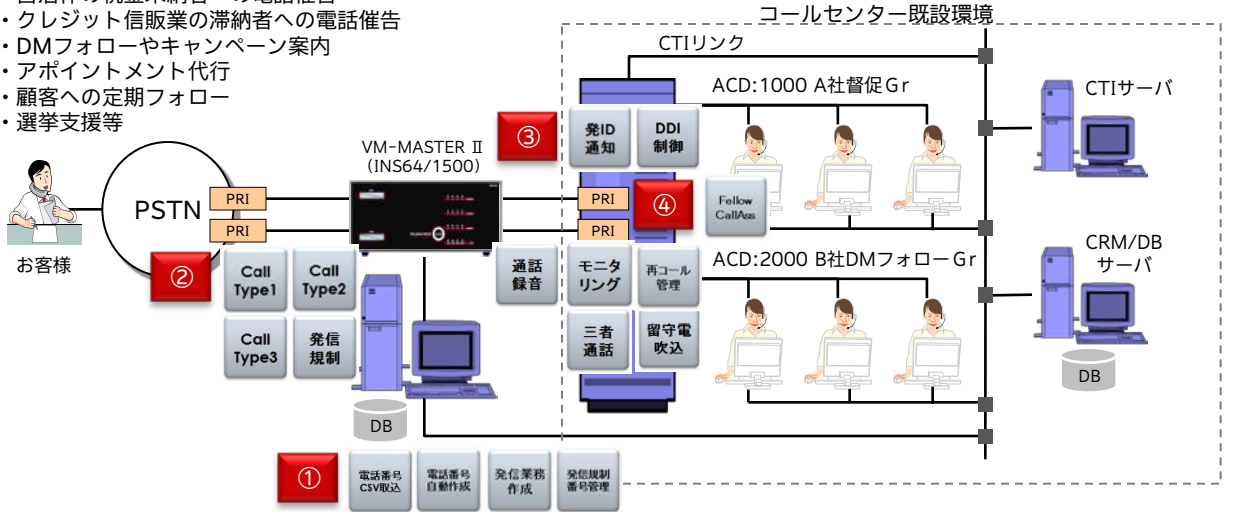
アウトバウンドシステム

◆適用業務：電話督促業務・キャンペーン案内・アポイントメント代行・お客様定期フォロー等

大量の発信業務を行うユーザー様やテレマーケティング・エージェンツ様の既設のCTIシステム環境にVM-MASTER II と Fellow Auto Dialer を構成いただくことで、短期間でのアウトバウンドセンター構築を支援します。

【適用業務】

- ・自治体の税金未納者への電話催告
- ・クレジット信販業の滞納者への電話催告
- ・DMフォローやキャンペーン案内
- ・アポイントメント代行
- ・顧客への定期フォロー
- ・選挙支援等



◆アプリケーション運用例

- ①発信先の電話番号リストの取込、番号生成、発信グループや発信規制先などのデータ作成業務を実行。
- ②オペレータの着席ログインにて、指定のコール方式(3方式)でオートダイヤルを実行。
- ③CallType1：システムにて自動発信し相手応答後に、発ID+接続先ACDダイヤルラインを呼制御にてPBX通知。
CallType2：先に発ID+接続先ACDダイヤルラインで発信先を通知の上、オペレータ接続後に自動発信を実行。
CallType3：オペレータがFellow Call Assistant画面で入力した電話番号に自動発信を実行。
- ④通話中のオプション機能として、通話録音・モニタリング・三者通話・留守電吹込み等の機能を提供。

Fellow Auto Dialer 機能概要

Fellow Auto Dialer は、3つの機能で構成されます。

IVR

◆3つの発信方式と、Do not callリスト管理、再コール管理等の機能を提供



PBX連携

◆PBXへの接続呼制御、各種音声制御の機能を提供



【オプション機能】



管理機能

◆電話番号データの登録・作成、カテゴリズでのリスト作成やログ取得の機能を提供



通話録音再生

【製造・開発元】

株式会社 フェロー <http://www.fellow-inc.co.jp/>

本社 / 〒761-8085 香川県高松市寺井町16-1
Tel:(087)888-5656 Fax:(087)888-5666
E-mail:takamatu@fellow-inc.co.jp
東京支店 / 〒103-0013 東京都中央区日本橋人形町1-14-10
三原堂本店ビル6F
Tel:(03)3249-3691 Fax:(03)3249-3693
E-mail:tokyo@fellow-inc.co.jp

【お問い合わせ】

※このパンフレットは、UDフォント「みんなの文字」を使用しています。