

Salesforce-CTI連携機能

CSVIEW/CTI Connector for Salesforce

CSVIEW/Contact Center CloudやSalesforce CRMとCTIミドルウェアと連携させることにより、効率的なコンタクトセンター運用を実現します。

製品紹介

- CSVIEW/Contact Center Cloud、Salesforceと高機能CTIミドルウェア (Genesys、UNIVERGE ContactCenter Integrator※)とを連携させて利用できます。
- NEC製交換機「SV9500」、CTIミドルウェア「Genesys」、「UNIVERGE ContactCenter Integrator」、Salesforceの統合が可能になり、お客様のコンタクトセンターの操作性向上、効率化が図れます。



特長

- 着信時の顧客情報ポップアップ、画面/電話同時転送により、オペレータ操作の効率化を実現。
- 応対履歴登録時に関連する通話録音データを選択して紐づけ。通話データの検索、確認が容易。
- CTIミドルウェア (Genesys、UNIVERGE ContactCenter Integrator) と連携することにより、以下を実現。
 - 充実したルーティング機能により、受信した電話を最適なオペレータに自動分配
 - CRM情報（問合せ種別、商品、オペレータ等）とCTI情報（通話時間、保留時間等）を組み合わせた様々な分析が可能

機能

■ 着信ポップアップ機能

顧客の発信電話番号などから、電話応答前に顧客情報が参照できます。

■ 画面転送機能

画面と電話を同時に二次対応者に転送することが出来ます。

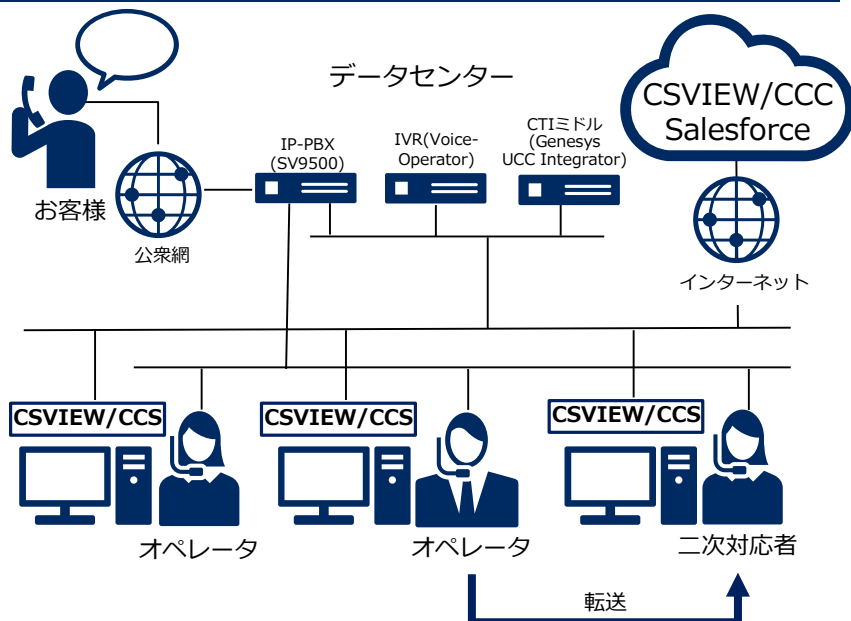
■ ソフトフォン機能

Salesforce画面上で、電話操作が行えます。また顧客情報の電話番号からワンクリックで発信が行えます。

■ 通話録音連携

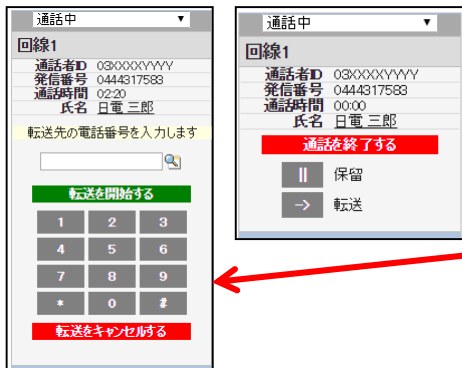
応対履歴登録時に、関連する通話録音データを手動選択紐づけすることにより、後から個々の対応内容に対応する通話録音を検索/確認することが容易になります。

システムイメージ



機能詳細

■CTIツールバーでの電話操作による作業効率化



- 応答、発信、保留、転送などPC画面から電話操作が可能
- 電話と画面の同時転送により、スムーズな引継ぎが可能
- Salesforceの登録情報を利用してワンクリックで電話発信



■通録装置(UCC Auditor)連携(UCC Integrator利用時のみ)

手動紐づけボタンにより、通話データと応対履歴の紐づけが図れるため、通話データの確認が容易。



問合せ一覧

アクション	受付番号	受付日時	状況	最終更新日
編集 削除 新規ユーザーの作成	00002502	2014/07/25 11:29	完了	2015/04/08
編集 削除	00002503	2014/07/25 11:29	完了	2015/04/08
編集 削除	00002509	2014/07/30 10:35	保留	2014/07/30
編集 削除	00002711	2014/07/30 11:17	保留	2014/07/30
編集 削除	00002712	2014/08/01 10:14	保留	2014/08/28
編集 削除	00002715	2014/08/01 13:32	完了	2014/08/01
編集 削除	00002718	2014/08/01 13:35	完了	2015/04/08
編集 削除	00004806	2014/08/08 17:34	完了	2014/08/28

問合せ詳細

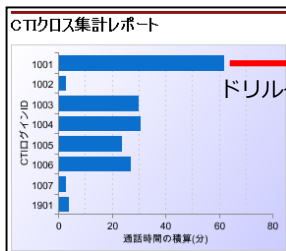
問合せ番号	00001003	状況	新規
問合せ名称	00001003	優先度	中
問合せ担当者	00001003	問い合わせ履歴	電話
問合せ内容	00001003	問い合わせ履歴	メール
問合せ日時	2013/05/29 10:30	問い合わせ日時	2014/04/08 10:07
問合せ場所	2013/05/29 10:30	問い合わせ場所	2014/04/08 10:07
問合せ内容	2013/05/29 10:30	問い合わせ内容	2014/04/08 10:07
問合せ内容	2013/05/29 10:30	問い合わせ内容	2014/04/08 10:07

通話データの再生

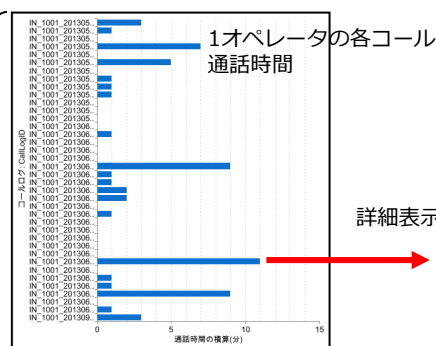
■CRM/CTI情報を組み合わせたレポート

Salesforce管理のCRM情報と通話時間等の電話情報を組み合わせた分析/レポートが可能。

例)通話時間の長いオペレータに対し、どの通話に時間がかかっているのか、問い合わせ内容は何か、どんな会話内容であったかを確認。



1日のオペレータごとの通話時間



問い合わせ内容詳細表示

問い合わせ詳細

問合せ番号	00001012	問合せ所有者	松田 真次 [変更]
状況	新規	取引先担当者名	優先度 中
発生源	電子メール	問い合わせ履歴	電話
問合せ時刻	2013/09/01	問い合わせ日時	2013/09/30 12:56
オペナ日時	2013/09/30 12:56	オペナ日時	2013/09/30 12:56
作成者	松田 真次	最終更新者	松田 真次 2013/10/21 17:50
件名	ディスプレイが起動しない	説明	電源を入れたがディスプレイが起動しません。

1通話情報(コールログ)

CallLogID	IN_1001_20130905100415
発着信番号	発信
応答日時	2013/09/05 10:04
切断日時	2013/09/05 10:07
発信者番号	0356550401
通話録音ID	ed19dbd4-10a7-4886-818b-d0a7cd15c145
転送先番号	
ダイヤル番号	
通知番号	3.00
CTIログインID	1001
ケース	00001012
取引先担当者	

通録再生



※Genesys 8.1 または、UNIVERGE ContactCenter Integrator v3、v4、v5をサポート対象としています。(2018/7時点)

お問い合わせは、下記へ

NEC サービスプラットフォーム事業部 Salesforce担当

E-mail: sfdc@info.jp.nec.com

NECのSalesforceソリューションはこちらです。
<http://jpn.nec.com/soft/salesforce/>

検索窓「NEC salesforce」



- Salesforce Marketing Cloudは、salesforce.com,inc.の商標です。
- 本製品の輸出（非居住者への役務提供等を含む）に際しては、外国為替及び外国貿易法等、関連する輸出管理法令等をご確認の上、必要な手続きをお取りください。ご不明な場合、または輸出許可等申請手続きに当たり資料等が必要な場合には、お買い上げの販売店またはお近くの弊社営業拠点にご相談ください。
- 本紙に掲載された製品の色は、印刷の都合上、実際のものとは異なる場合があります。また、改良のため予告なく形状、仕様を変更することがあります。