

～ スモールスタートに最適！～ UNIVERGE SV8500 小規模コンタクトセンターパック

大中規模コンタクトセンター構築で培ったノウハウとプロダクトを
小規模コンタクトセンターパックとして特別価格でご提供します

POINT
1

コンタクトセンターの受電業務をトータル支援

音声サーバーとIP電話でコンタクトセンターが開始できるだけでなく、お客様からの着信をコミュニケーターに分配したり、モニタリングやアラーム表示まで、高機能なコンタクトセンター管理を実現できます。

POINT
2

ユーザーインタフェースに優れた統計管理

コンタクトセンターの運用効率化と問題点の早期発見を実現できます。コミュニケーターの座席位置や稼働状況管理も感覚的にできます。データのレポートは88種類と豊富です。

POINT
3

CRM等の他システムとの柔軟な連携・拡張性

各種CRMシステムとの連携で実績のある、CTIミドルウェアのCTIPRO-EXをバンドルしました。まずはスモールスタート・短期間・低コストでコンタクトセンターを稼働開始し、状況を見て段階的に他システムとの連携や席数を拡張することも可能です。充実したサポート体制により全面バックアップいたします。

更に、全通話録音ソフトをパックしたモデルを加え、コンタクトセンター運用に欠かせない機能(接続検証が不要)を一度に導入決定することが出来ます。

UNIVERGE SV8500小規模コンタクトセンターパック(デラックス版)



多彩な音声サーバー・ACD機能として、
VoIP大型コンタクトセンターで実績のある**SVシリーズ(SV8500)**を使用

稼働状況把握やコール管理、着信呼の分配など高機能センター運営を実現する、**ACD、統計管理ソフトCSVIEW/NAVIGATORMIS**を標準装備

ゲートウェイ、INS回線、VS32(アナウンス対応)、ソフトフォン、統計管理、CTIミドルウェアまで、**コンタクトセンター用必要機器をパック化**

CRM業務システムと連携するCTIミドルウェア **CTIPRO-EX**をパック化
30席までのCTIPRO-EXのサーバ、クライアントライセンスを装備(CTIPRO-EX版)

全通話録音ソフトウェア「@Log」のパックモデルを追加
INS1500×1回線の全通話録音、検索ライセンスフリー

INS64×4回線
(8ch)モデル

INS1500×1回線
(23ch)モデル

INS64×4回線
(8ch)モデル
CTIPRO-EX版

INS1500×1回線
(23ch)モデル
CTIPRO-EX版

INS1500×1回線
(23ch)モデル
CTIPRO-EX版
+
@Logソフト

価格: **3,150,000円**

3,500,000円

3,500,000円

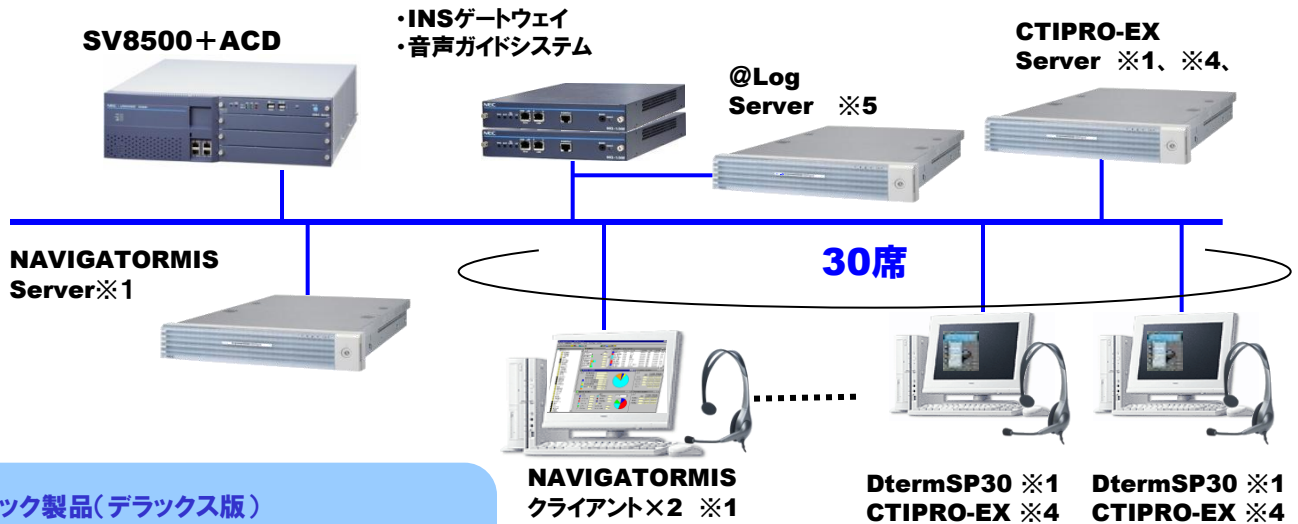
3,700,000円

(導入設計作業費、工事費、消費税は別途)

3,950,000円

注: CTIPRO-EX版でないモデルを購入いただきその後にCTIPRO-EXを追加する場合は正規のCTIPRO-EX価格(30席:3,450,000円)の追加購入となります。 今後のCTI連携をご計画の場合はCTIPRO-EX版を購入いただく方がお得となります。

◎システム構成



バック製品(デラックス版)

- ・UNIVERGE SV8500 本体
- ・ACD (50ライセンス) ※2
- ・音声ガイドシステムVS32
- ・INSゲートウェイ
- ・IPソフトフォンDtermSP30 (32ライセンス)
- ・NAVIGATORMIS ※3
(1サーバ、30席ライセンス、クライアント2席)
- ・CTIPRO-EX/Mini
(1サーバ、30クライアント)※4
- ・ATLOG V2 SOFT LE(@Log ソフト) ※5

- ※1: PC、サーバー、ヘッドセットなどは別途手配が必要。
- ※2: SV8500音声サーバは同梱ライセンスを超えた場合、キャパシティライセンス、端末ライセンスで増設可能。
- ※3: CSVIEW/NAVIGATORMISは、最大75席までオプションで拡張可能(それ以上は通常製品にソフト買い替えです。)
- ※4: CTIPRO-EXは最大75席までオプションで拡張可能(それ以上は通常製品にソフト買い替えです。)
CTIPRO-EX Ver2.0のプレルーティング機能は使用できません。また、他の既存オプション機能製品(PD、冗長化、マルチサイト)の追加はできません。(必要な場合は通常製品にソフト買い替えです。)
- ※5: @LogのINS接続用ボード、サーバ本体は別途購入となります。

◎機能拡張(オプション)

UNIVERGE SV8500 小規模コンタクトセンターパック(デラックス版)に、以下の各プロダクトを連携することにより、機能の拡張が可能です。また、段階的な導入も可能です。

音声応答(IVR)

CSVIEW/VoiceOperator-EX

夜間・休日などの営業時間外や特別期間対応など、運用に合わせた音声ガイダンスのスケジュール運用を実現します。また、用件別に着信呼を振り分けたり、簡単な用件について自己完結させることでオペレーター工数の削減を図れ、放棄率削減にも貢献します。

応対管理アプリケーション

情報共有SIテンプレート

応対内容の入力および応対履歴の検索/照会を行うことが可能です。また、CTIミドルウェアとの連携により、電話着信時に顧客情報をスクリーンポップアップすることが可能です。また、対応データを200種類の豊富な集計機能で色々な切り口から統計処理できます。

ワークフォースマネジメント (WFM)

ArtFront (アートソフト製品)

ArtFrontはコンタクトセンターの運営を統合的に管理・運用するためのソフトウェアプラットフォームです。よく使われる、コンタクト予測、人員配置作成、スケジュール設定等のWFM機能の特別版を、提供します。

- UNIVERGEは、日本電気株式会社の登録商標です。その他の社名および商品名は、各社の商標または登録商標です。
- ArtFrontは、アートソフト株式会社の登録商標です。
- 本カタログに掲載されている内容は、改良のため予告なくデザイン・仕様を変更する事があります。

お問い合わせは、下記のNECへ
企業ネットワークソリューション事業本部
UNIVERGEインフォメーションセンター
TEL:0120-75-7400 E-mail: univergeinfo@usc.jp.nec.com

2009年7月