

2014年7月8日

株式会社日立産業制御ソリューションズ

電話音声応答設定時間短縮化によりコスト削減 ～コンタクトセンター向けシステム「TELEPHONYMASTER/IV」のアドオン 「TELEPHONYMASTER/IVR-F」を販売開始～

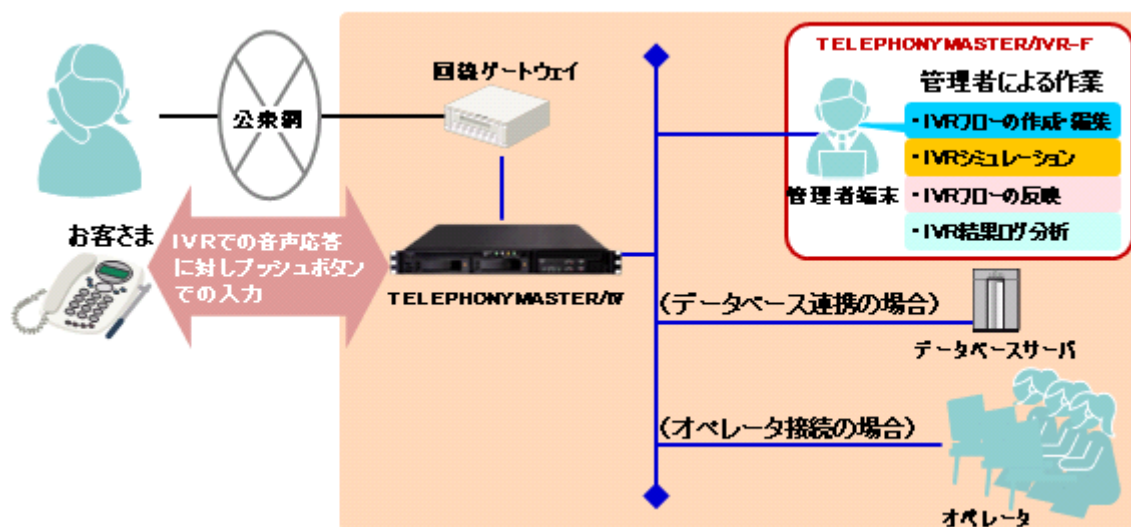


図1 TELEPHONYMASTER/IVと電話音声応答機能のシステム構成(イメージ)

株式会社日立産業制御ソリューションズ(取締役社長:高山 光雄、東京本社:東京都台東区秋葉原6番1号/以下、日立産業制御)は、このたび電話音声応答(以下、IVR^{*1})設定時間短縮化によりコスト削減を実現するコンタクトセンター向けシステム「TELEPHONYMASTER/IV」のアドオン「TELEPHONYMASTER/IVR-F」を7月8日より販売します。

*1 IVR(Interactive Voice Response)

IVRはお客さまの電話に自動で音声案内を返すシステムであり、お客さまが音声案内に電話ボタンを押して回答したことに、適切な案内を自動で返すシステムです。コンタクトセンターにおいて企業と顧客とをつなぐ重要なチャネルとして多くの企業で活用されており、市場の長引く不況により、運用コストのさらなる削減が求められています。

そこで、作業工数などのコストの削減を実現し、さらに24時間対応などサービス向上を図るため、コンタクトセンター管理者自身にて簡単な操作で音声案内設定作業の短縮化を図れる「TELEPHONYMASTER/IVR-F」を開発しました。

「TELEPHONYMASTER/IVR-F」は電話回線制御の機能を持つIPテレフォニーサーバー「TELEPHONYMASTER/IV」内で動作します。また、日立産業制御の製品、高品位音声合成編集ソフト「美音工房 奏(びおんこうぼう かなで)」シリーズと連動することにより、人名などの可変メッセージをリアルタイムに自動で再生することも可能となります。

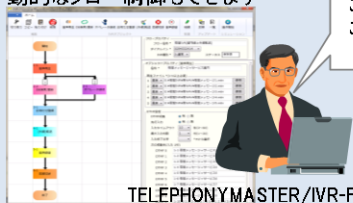
■「TELEPHONYMASTER/IVR-F」の特長

① IVRフローの作成・編集

計画

- マウス操作でIVRオブジェクトを配置し、接続するだけで応答フローが作成できます
- プロパティに再生ファイル名や分岐条件など属性情報を設定できます
- スクリプトファイルでDBにアクセスして動的なフロー制御もできます

この場合はこの音声案内にしよう




TELEPHONYMASTER/IVR-F

② IVRシミュレーション

検証

- IVRフローの設定誤りや設定不足などが事前に検出可能です
- PCのスピーカーやヘッドホンで応答音声を聞きながらチェックできます
- 検証済み箇所は色が変わるので、視覚的に判断でき確認漏れを防ぐことができます

シミュレーションの結果、今の説明はちょっと分かりづらいな




③ IVRフローの反映

登録

- 作成・検証したIVRフローをIPテレフォニーサーバに反映させます

登録！



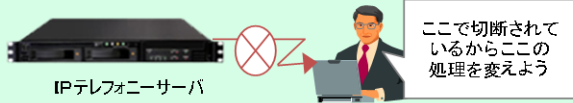
IPテレフォニーサーバ

④ IVR結果ログ出力

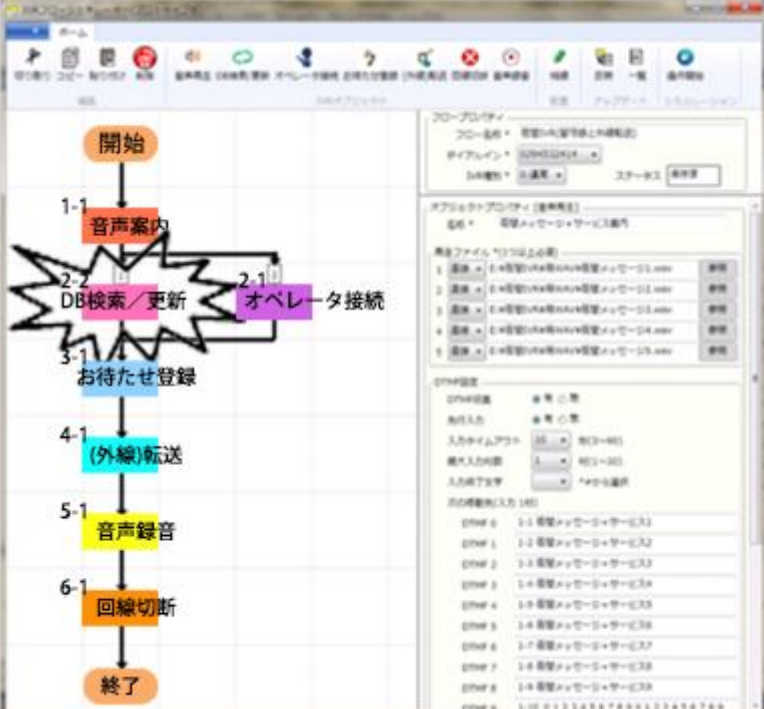
評価

- 結果をログとして出力できるので、「どの処理で切断が多いのか？」といった分析ができます

ここで切断されているからこの処理を変えよう



IPテレフォニーサーバ






図2 IVRフロー作成画面・シミュレーション操作画面イメージ

■製品の価格・出荷開始時期

名称	詳細	価格	出荷開始時期
TELEPHONYMASTER IVR-F	IVR-F ライセンス	オープン価格	2014年7月8日

■製品ホームページ

「TELEPHONYMASTER」: <http://www.hitachi-ics.co.jp/product/vircrm/telephon.html>

■注記

- ・ TELEPHONYMASTER は株式会社日立産業制御ソリューションズの登録商標です。
- ・ 美音工房、奏は株式会社日立産業制御ソリューションズの登録商標です。
- ・ その他記載の会社名、製品名は、それぞれの会社の商標または登録商標です。
- ・ 本製品を輸出等される場合には、外国為替及び外国貿易法の規制ならびに米国の輸出管理規制など外国の輸出関連法規をご確認のうえ、必要な手続きをお取りください。
- ・ ご不明な場合は、当社担当営業にお問い合わせください。

■取り扱い事業部・照会先

株式会社日立産業制御ソリューションズ

営業本部 産業ソリューション第二営業部[担当:安倍、村田、藤原]

TEL:03-3251-7241 (直通)

E-Mail: www@ml.hitachi-ics.co.jp

■報道機関お問い合わせ先

株式会社日立産業制御ソリューションズ

営業本部 営業企画部(広報) [担当:清水]

TEL:03-3251-7253 (直通)

E-Mail: www@ml.hitachi-ics.co.jp

このニュースリリース記事の情報(製品仕様、サービスの内容、発売日、お問い合わせ先、URL等)は、発売日現在の情報です。予告なしに変更され、検索日と情報が異なる可能性もありますので、あらかじめご了承ください。

以上