



ご提案資料

株式会社オープンコム

TEL:044-430-5356

FAX:044-433-5047

<https://www.opencom.co.jp>

Open Dialer v5 における 7 つのアプローチ

コールセンターシステムとしてのアプローチ

10年以上の開発実績と100社を超える導入実績を持った、アウトバウンドコールセンターに特化したコールセンターシステムです。

CTI専門メーカーとしてのアプローチ

接続率の向上、接続件数の増加およびリストの無駄な消化抑制を実現したプレディクティブダイヤルとリスト集計管理機能により延べ5000席を超える稼働実績を持ったコールセンターシステムとして開発が重ねられ、常にクライアントの要望に応えたアップデートが提供されています。

操作における簡略化と効率化へのアプローチ

「システムを導入しても、アポインターが操作できないのではないか？」といった疑問を解消するために、電話機のボタン操作だけで運用できる簡略化された操作モードがございます。発信→通話→結果入力→発信のサイクルを全て電話機の2つの記号ボタンと2ケタの数字ボタンだけで操作できます。

DBを活用した運用へのアプローチ

CRM機能を標準搭載し、アウトバウンド、インバウンドにおけるコール結果や業務メモの入力といった対応状況を自動でデータベース化します。データベース化された対応状況を電話番号や対応者のIDまたは名前で検索、架電履歴や通話録音を含んだ対応状況をすぐに確認できます。

多角的分析レポートを用いた運用効率化へのアプローチ

「月別、日別、期間指定である結果だけを抽出したり、全体のコール数やコール結果、アポインターごとのコール数やコール結果を正確に集計できないか」といったご要望に応えた、多角的稼働分析レポートを標準機能として備えています。

接続効率向上へのアプローチ

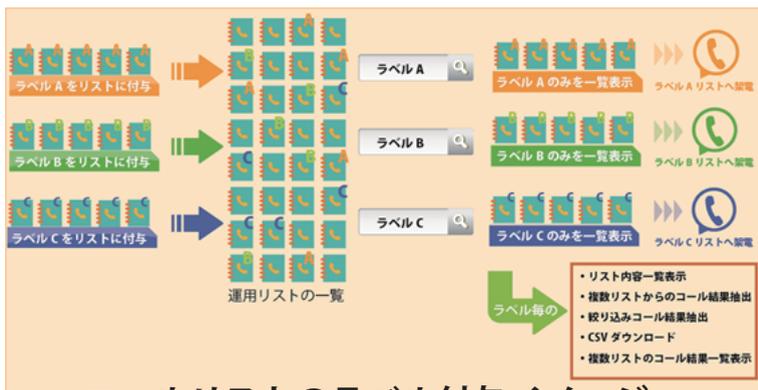
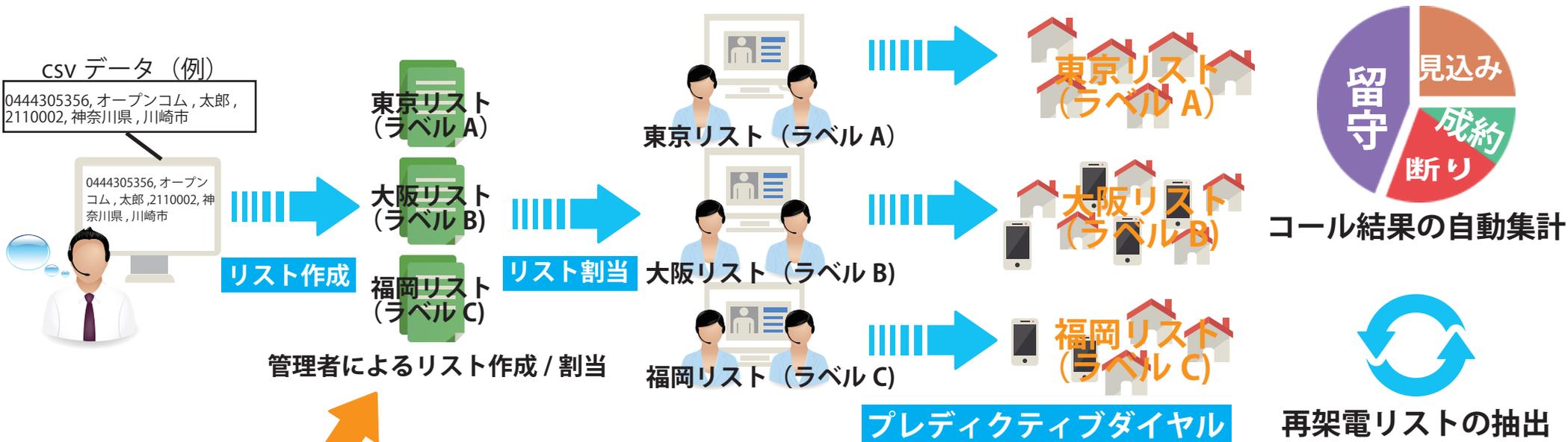
アポインターによる発信の前に、あらかじめ未使用電話番号を検知するリストクリーニング機能を搭載しています。アポインターはリストの中にある有効な電話番号のみに発信を行い、接続までの待ち時間を短縮、次々に通話をつなげることができます。

設置環境効率化へのアプローチ

クラウド、オンプレミスのいずれの形態でも運用可能です。自社の都合に合わせた設置環境でコールセンターシステムをお使いいただけます。クラウド、オンプレミスいずれの形態であっても全く同じ機能で運用可能です。

リスト作成から架電までの流れ

リスト作成からリスト管理、発信管理、結果集計までが簡単な操作で行えます。



コールリストのラベル付与イメージ



コールセンターのリアルタイム状況表示

架電時の管理業務例

- 接続状況のリアルタイム表示
- 発信倍率の調整
- リアルタイムの集計結果によるリスト切替の判断
- 通話録音参照
見込み顧客へのリーチ
- 通話モニタリング
- アポインター管理

アポインターによる架電操作

アポインターによる架電操作は2種類から選べます

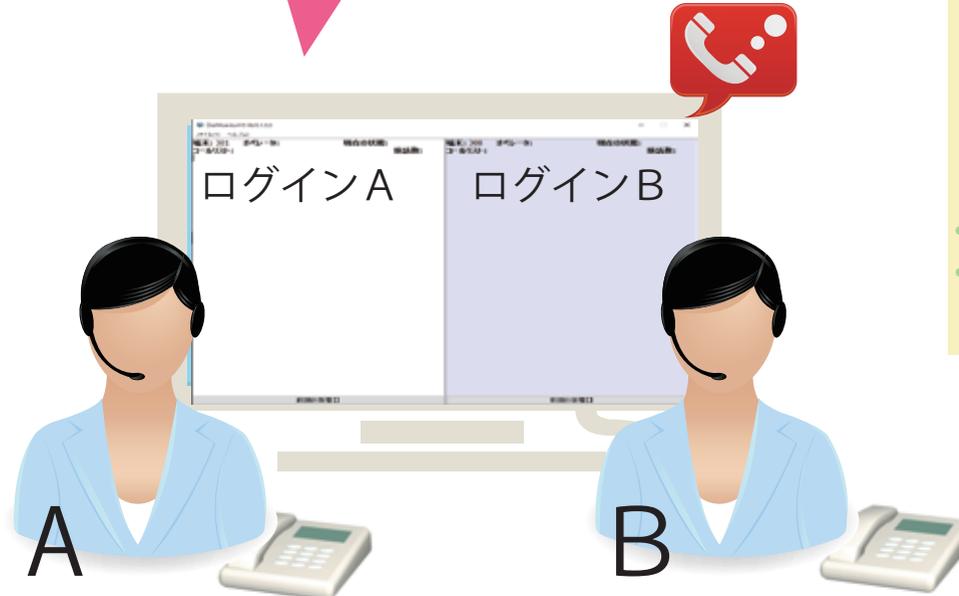
1. CRM 画面による発信、入力操作

割当されたリストに対して、発信ボタンのクリックでプレディクティブダイヤルを開始します。アポインターは通話内容をキーボードで入力します。入力内容は自動で電話番号と紐づけ、保存されます。電話番号検索、コール結果による検索等の条件検索からリストを選択しての発信が可能です。リストを選択しての発信の場合、発信履歴から前回のメモや通話録音を参照して発信が可能です。



2. 電話機を使った発信、入力操作

割当されたリストに対して、電話機の*ボタンで発信できます。キーボードを使わずに、電話機の2ケタの数字で結果コードを入力、次々と電話発信が可能です。すなわち、**発信から入力まで1stepで完了します。**通話数の向上を図れます。接続先の情報はモニタにポップアップされ、アポインターはモニタを見ながら通話を行います。モニタは分割表示が可能で、1台のモニタを2名のアポインターで共有しながら使えます。



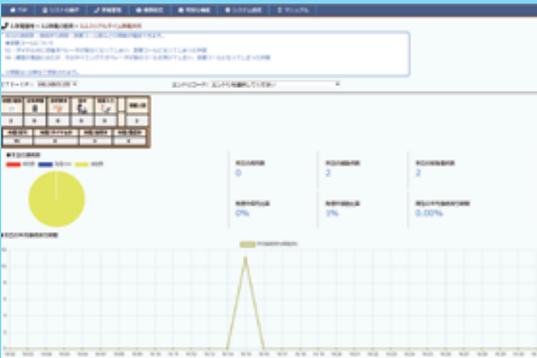
アポインター操作フロー



架電状況の確認とコール結果管理

管理者はコールセンター全体の架電状況をリアルタイムで確認できます。

管理者はコールセンター全体の状況を各画面へのクリック操作だけで確認できます。架電状況速報レポートではリスト単位での1分毎の接続待ち秒数、アバダン数、通話数、総接続数、発信中の通話率、発信中の獲得率をリアルタイムで表示します。アポインター座席状況ではどのアポインターがどの電話機にログインし、どれくらいの通話をしているかや、モニタリング、ウィスパリングの操作が可能です。コールリストを選択すると、コールリストに対して架電をしているアポインターと架電ステータスを絞り込み表示します。



架電状況速報レポート

アポインタ座席状況およびステータス状況

901

強制ログアウト

モニタリング

ウィスパリング

説話数

0

3500 : 3500

03177 542339 ①～③高...

(542339)テストデータ/〇[...

最終操作: 02-07 17:30:59

経過時間: 00:00:43

アポインター接続状況

架電ステータス



システムの役割

管理者の設定した条件による、正確な架電と接続率の向上とアポインター待ち時間の短縮通話録音を含めた記録。正確な記録をもとにデータベース化し、詳細なレポートの出力が可能。

リストの消化状況はリアルタイムで集計されます。

集計結果の内訳を表示し、現在の発信中のリストが有効かの判断をとれます。有効でない、と判断できた場合は、リストを切り替えて再度観測を行い、コールセンターの舵取りを行います。

※複数回またはリスト観測中のリストはリセットされません。

■コール状況

コール件数	コール結果							
	01:未0	02:未0	03:未0	04:未0	05:未0	06:未0	07:未0	08:未0
合計	77	1	18	20	1	21	14	2
(再発呼対応件数)	(0)	(13)	(20)	(0)	(21)	(0)	(2)	(0)
35003500	77	1	18	20	1	21	14	2

■アポインタコード

作数	アバダン									
	(90)待機一時停止	(91)電話日本線用	(92)待機中(ファンイン)	(93)途中(94)通話中(タイムアウト)	(95)通話中(通話中)	(96)通話中(通話中)	(97)通話中(通話中)	(98)通話中(通話中)	(99)通話中(通話中)	(9a)通話中(通話中)
合計	22	0	0	20	0	0	0	2	0	0
(再発呼対応件数)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

リストごとの架電結果内訳表示

管理者の役割

架電レポートおよびコールセンター全体の架電状況から、架電結果の分析を実施。接続率、待ち時間秒数、放棄呼のバランスを見ながらの発信調整。アポインターの管理。

アポインターの役割

状況に応じたトークによる獲得率の向上。複雑な操作はシステムに任せておける。



プレディクティブダイヤルの仕組み

同時一斉架電と発信チャンネルの調整により、ムダのない発信を実用化しました。

・システムでの発信概要

コールセンターシステムでは電話未使用の場合、これを検知し、次々とダイヤルを行います。発信までの秒数は1件あたり0.5秒（初動1秒）。5件へ発信し、4件が電話未使用であれば3秒目から5件目の電話を鳴らします。これを1chの発信チャンネルでおこないます。



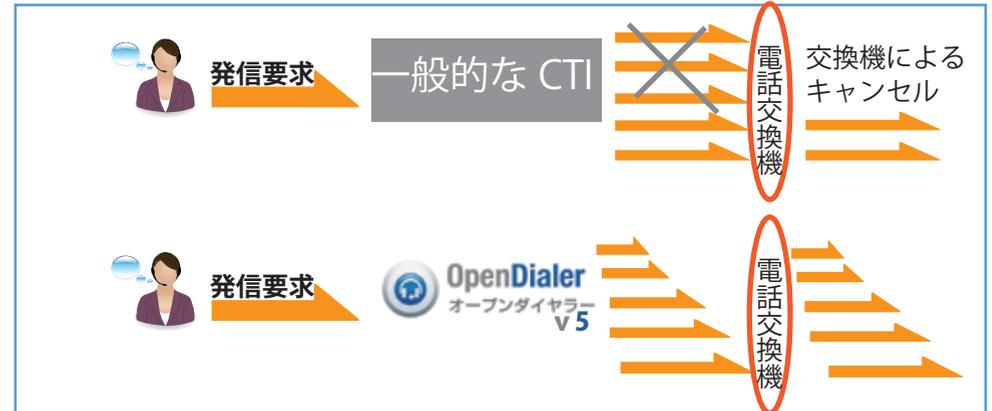
・プレディクティブダイヤルの仕組み

Open Dialer v5 では回線の本数によって、同時並列のプレディクティブダイヤルを行います。回線はPRI回線（23ch/本）となり、管理者が設定する追加発信設定にて発信チャンネル数を1chから設定できます。1chあたり0.5秒の発信を同時並列にチャンネル数に合わせて行います。



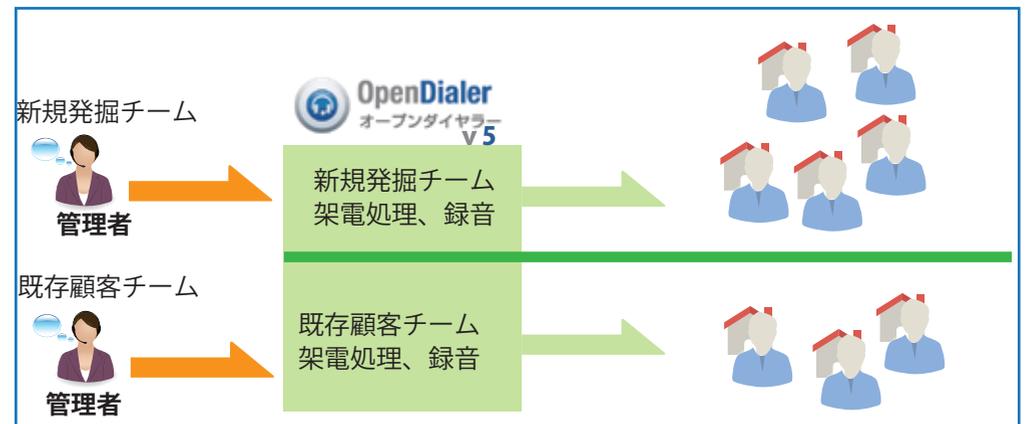
・Open Dialerのプレディクティブダイヤル

プレディクティブダイヤルは一斉同時発信を行います。しかし、電話交換機は大量の発信要求があった場合に、これを全て同時に処理する事をしません。発信要求が大量の場合は許容できる分だけを処理し、それ以外をキャンセルします。そこでOpen Dialerでは発信のタイミングを0.01秒単位で見極め、すべての発信要求がキャンセルされない仕組みを取り入れています。



・マルチテナントへの対応

Open Dialer v5 はマルチテナントへ対応しています。よって、複数の業務を一つのシステムで行うことができます。例えば2名の管理者がいて、それぞれの業務へログイン、互いのリストや架電状況は見れず、それぞれの業務に必要なデータ、操作だけが可能です。システム内をパーテーションで区切るようなイメージとなります。



コール結果の管理と分析レポート

アポインターが入力するコール結果は自動集計され、レポートとして出力されます。

アポインターは架電毎にコール結果を入力します。コール結果は電話番号に紐づけされ、集計されます。集計結果はレポート機能にて表示されリストの有効性やアポインターの獲得状況、業務状況、コールセンター全体の業務分析の起点となる情報になります。

ユーザー定義コードは中分類、細分類の階層構造となっており、CRM画面での結果コード選択の絞り込み、分析レポートでの数値確認におけるグループ化した数値の把握が可能です。細分類に状態コードを付与し、再架電防止や分析レポート、での各状態毎の数値確認が可能となります。

ユーザー定義コード

システムコード

見込み

資料送付

再架電

留守

主権者不在

留守電

- 90) 発信一時停止：『発信一時停止機能』に登録されているため、保留となっているもの。
- 91) 未使用番号：『現在使われておりません』のアナウンスが流れるもの。
- 92) 無応答：相手呼出中に待機アポインターがゼロになった（ワン切り）ため、呼出を打ち切ったもの。
- 93) 話中：話中
- 94) 留守：設定した時間内に応答がなく、呼出を終了した。
- 95) 間隔制限で保留：前回の架電から一定時間間隔をあける必要のある場合に、その制限に合致
- 96) オペレータ BUSY：前回の架電から一定時間間隔をあける必要のある場合に、その制限に合致
- 97) 回数制限 Over：事前定義の発信回数を超えたため、発信不可
- 98) 結果未入力：通話後アポインターが結果コードを入力せずに受話器を置いた
- 99) 除外：発信前に、リストに含まれていた場合、発信をスキップする、と指定した電話番号に合致
- 9a) 発禁：『発信禁止リスト』に登録済の電話番号のため消込

結果コード	結果コード名	表示順	結果コード分類	Dialフラグ	Connectフラグ	Contactフラグ	EMCフラグ	Completeフラグ	Subsフラグ
01	振り		(11)振り	●	●	●	●	●	●
02	留守		(12)留守	●	●	●	●	●	●
03	他人		(13)他人	●	●	●	●	●	●
04	向話中		(14)向話中	●	●	●	●	●	●
05	アホ		(05)アホ	●	●	●	●	●	●
06	見込み		(06)見込み	●	●	●	●	●	●
07	発信禁止		(07)発信禁止	●	●	●	●	●	●
08	発信一時停止		(12)発信一時停止	●	●	●	●	●	●
09			未入力	●	●	●	●	●	●

ユーザー定義コードの設定イメージ



結果コードによるリスト別の集計レポート



時間帯毎の稼働状況レポート

アポインターが入力するコール結果は自動集計され、レポートとして出力されます。

結果コードにはそれぞれフラグを設ける事ができます。

結果コードにフラグを立てて、フラグを集計しレポートとして出力します。

結果コード	結果コード名	担当者	結果コード	DMC	Connect	Contact	Complete	Sales
01	通	日田人						
02	通	日田守						
03	通	日田人						
04	通	日田守						
05	通	日田人						
06	通	日田守						
07	通	日田人						
08	通	日田守						

- Sales : sales フラグがついたコール結果を成約率に反映させます。成約となるコール結果につけるフラグ
- DMC : 見込となるコール結果
- Dials : 架電した、コール結果
- Connect: 通話した、コール結果
- Complete : 架電自体が完了したコール結果
- Contact : 再架電の見込があるコール結果
- Contact_P : 再架電が必要なコール結果

キャンペーンコード: --- リストボックス: ---

性別: --- 年齢: ---

秒→時間で表示する このデータをcsvでダウンロード

	合計	09時	10時	11時	12時	13時	14時	15時	16時	17時	18時	19時	20時	21時	22時
成約数	12	0	0	5	3	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
本人通話完了数	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
発信数	294	0	0	15	65	0	0	0	4	102	107	1	0	0	0
接続数	294	0	0	15	65	0	0	0	4	102	107	1	0	0	0
完了数	12	0	0	5	3	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0
通話数	55	0	0	8	11	0	0	0	3	14	18	1	0	0	0
放棄呼数	78	0	0	7	12	0	0	0	0	21	38	0	0	0	0
TALK	2865	0	0	613	438	0	0	0	96	680	1019	19	0	0	0
WAIT	552	0	0	123	129	0	0	0	31	144	119	6	0	0	0
WRAP	387	0	0	68	44	0	0	0	2	46	227	0	0	0	0
通話+後処理時間	3252	0	0	681	482	0	0	0	98	726	1246	19	0	0	0
実稼働時間	3804	0	0	804	611	0	0	0	129	870	1365	25	0	0	0
時間当たり完了率	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
時間当たり発信数	0.07	0	0	0.01	0.1	0	0	0	0.03	0.11	0.07	0.04	0	0	0
時間当たり接続率	0.01	0	0	0	0.01	0	0	0	0.02	0.01	0.01	0.04	0	0	0
時間当たり成約率	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
接続数あたり成約率	21.81%	0%	0%	62.5%	27.27%	0%	0%	0%	0%	7.14%	16.66%	0%	0%	0%	0%
平均接話時間	0.1	0	0	0.02	0.14	0	0	0	0.04	0.15	0.1	0.05	0	0	0
平均後処理時間	0.75	0	0	0.22	1.47	0	0	0	2	2.21	0.47	0	0	0	0
平均消費時間	0.09	0	0	0.02	0.13	0	0	0	0.04	0.14	0.08	0.05	0	0	0
平均接続待ち時間	1.87	0	0	8.19	1.98	0	0	0	7.75	1.41	1.11	6	0	0	0

レポート出力項目

成約数

成約に至ったリスト数

本人通話完了数

主権者と対話でき、以降架電しないリスト数

発信数

システムが発信した数

接続数

顧客に接続されたリスト数

完了数

以降架電する事がないリスト数

通話数

主権者もしくはその家族と対話できたリスト数

放棄呼数

システム上やむをえない理由で切断したリスト数

TALK

通話時間 (秒)

WAIT

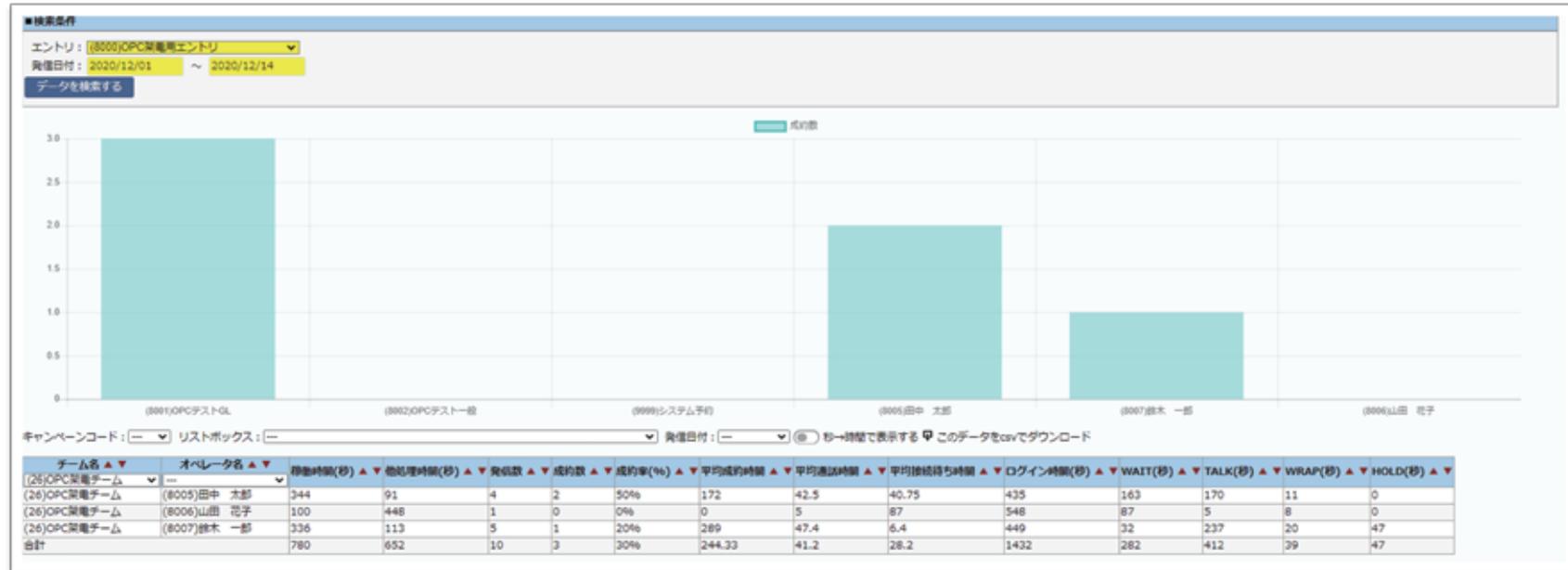
オペレータの接続待ち時間

WRAP

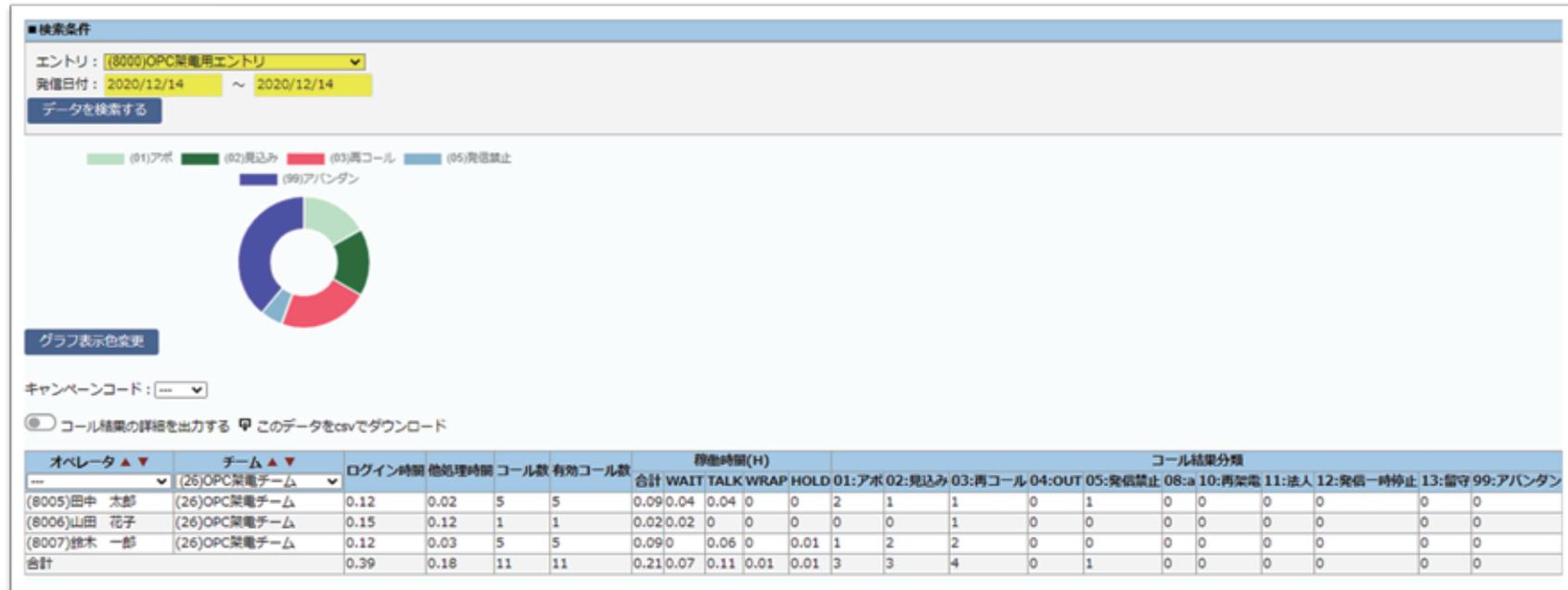
通話を終了してからコール結果を入力するまでの待ち時間

定形KPIレポート

アポインターが入力するコール結果は自動集計され、レポートとして出力されます。



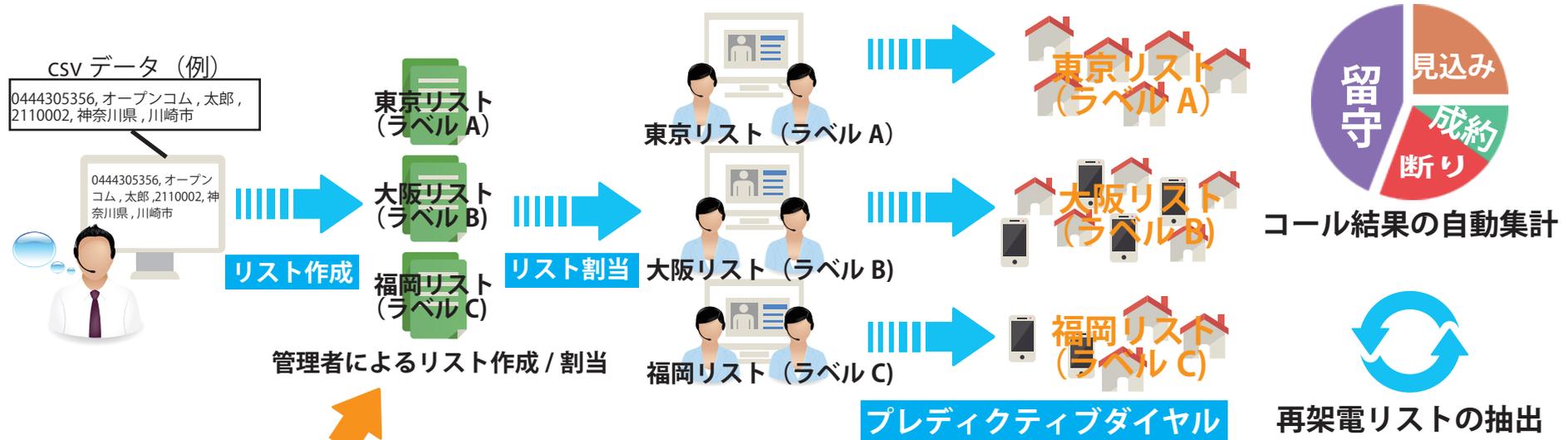
オペレータ毎の稼働状況レポート



オペレータ毎のコール結果別集計レポート

再架電およびリスト移動

コール結果毎にリスト内での再架電、特定のコール結果をまとめて新規リスト作成しての再架電が可能です。



リスト内再架電

再架電,またはリスト閲覧中のリストはリセットされません。

●コール状況

コール結果	01 着呼	02 留守	03 通話	04 再架電	05 フォボ	06 宛先不明	07 発信エラー	08 発信失敗	09 通話未入力
合計	77	1	18	20	1	21	14	2	0
(再架電可能件数)	(0)	(1)	(20)	(0)	(2)	(0)	(2)	(0)	(0)
2500,3500	77	1	18	20	1	21	14	2	0

●アバンコンコード

アバンコンコード	(00) 高単一	(01) 高単二	(02) 高単三	(03) 高単四	(04) 高単五	(05) 高単六	(06) 高単七	(07) 高単八	(08) 高単九	(09) 高単十
件数	22	0	0	20	0	0	2	0	0	0
(再架電可能件数)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)	(0)

リスト内再架電

コール結果はリスト内にて内訳として表示されます。一度架電をした電話番号は、再コールの許可がない限り、自動発信を行いません。内訳から「再コールすべきコール結果」だけを選び、再コールを許可します。再コール許可を行ったコール結果は、同一のリスト内にて架電が可能です。



リスト抽出再架電

リスト内より、特定のコール結果を抽出、別のリストへ移動します。これにより、例えば 1000 件のリストから特定のコール結果を持った 300 件を移動、別のリストに移すと 700 件のリスト「A」、300 件のリスト「B」が作成されます。リスト「A」は再架電を行い、リスト「B」は時間を置いてから再架電を行う、といった運用が可能になります。あるいは、リスト「B」はCSVで出力し保存するなど、絞り込んだリスト管理が可能です。

発信禁止、発信一時停止

発信禁止の電話番号を取り込みまたは発信一時停止の番号を取り込みして、発信を禁止します。

システムへ発信禁止登録

csv データ (例)

0444305356, オープンコム, 太郎,
2110002, 神奈川県, 川崎市



3.発信管理・3.6発信禁止・3.6.1発信禁止登録

発信禁止登録

管理者により発信禁止番号の登録が可能です。

発信禁止番号登録はリストから該当する番号へ発信禁止を自動付与し、アポインターからの発信不可となります。

発信禁止番号は CSV による取り込みや、1 件ずつの登録が可能です。

取り込みした csv ファイルはファイル名を一覧表示、検索、ダウンロードが可能です。

ID	発信ファイル	エントリ	発信日時	終了日時	ロード数	エラー件数
1	発信禁止リスト.csv	00000	2018/11/17 11:11:13	2018/11/17 11:11:37	50	0
2	発信禁止リスト.csv	00000	2018/11/17 11:09:13	2018/11/17 11:09:23	50	0
3	発信禁止.csv	00000	2018/10/02 18:07:52	2018/10/02 18:07:52	4	0
4	発信禁止.csv	00000	2018/10/02 18:07:28	2018/10/02 18:07:28	4	0
5	CSVデータ_20180920.csv	00000	2018/09/20 11:26:18	2018/09/20 11:26:18	1	0

発信禁止登録

管理者により発信禁止番号の登録が可能です。

発信禁止番号登録はリストから該当する番号へ発信禁止を自動付与し、アポインターからの発信不可となります。

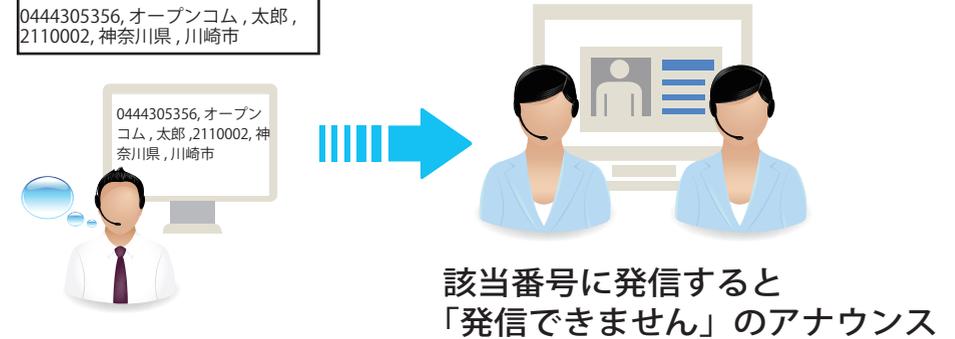
発信禁止番号は CSV による取り込みや、1 件ずつの登録が可能です。

取り込みした csv ファイルはファイル名を一覧表示、検索、ダウンロードが可能です。

システムへ発信一時停止登録

csv データ (例)

0444305356, オープンコム, 太郎,
2110002, 神奈川県, 川崎市



3.発信管理・3.6発信禁止・3.6.2発信一時停止

発信一時停止

期間を定めて発信が出来ないように設定します。設定された期間内の発信は不可となります。リストから該当する番号へ発信一時停止を自動付与し、アポインターからの発信不可となります。

csv 取り込みや 1 件ずつの登録も可能です。

取り込みした csv ファイルはファイル名を一覧表示、検索、ダウンロードが可能です。

エントリID	発信番号 (6桁)	期間	終了日	状態
00000	0444305356	2018/10/18	2018/10/18	発信一時停止

発信一時停止

期間を定めて発信が出来ないように設定します。設定された期間内の発信は不可となります。リストから該当する番号へ発信一時停止を自動付与し、アポインターからの発信不可となります。

csv 取り込みや 1 件ずつの登録も可能です。

取り込みした csv ファイルはファイル名を一覧表示、検索、ダウンロードが可能です。

CSV の拡張ユーザ定義項目

csv 取り込み、csv 出力項目フォーマットの設定が可能です。

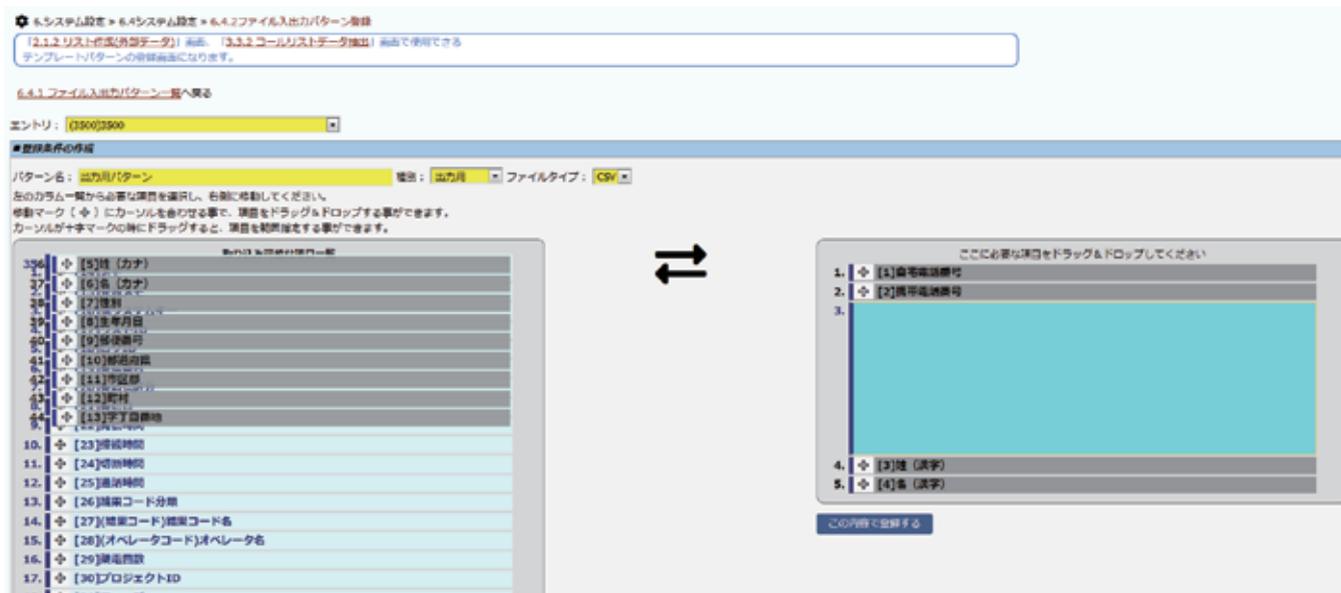
csv 取り込みフォーマットの登録

csv 取り込み時に、自社の csv フォーマットをそのまま取り込みできます。

Open Dialer v5 では取り込みする csv 項目およびその順番を設定し、その設定で csv の取り込みが可能です。

csv 出力フォーマットの登録

架電履歴を csv 出力する際に、自社の csv フォーマットに合わせて出力し加工の手間を減らしたい、といった際に、csv の出力フォーマットを設定、そのまま出力が可能です。



連番作成とリストクリーニング

市外局番と市内局番を指定しリストを自動生成、クリーニング機能で有効番号だけを洗い出しします。

システムにて市外局番、市内局番を入力、自動作成

04-4430-0001

04-4430-9999

コールリスト 044 連番
が登録

リストクリーニング『ON』で
未使用電話番号を除外
(発信可能件数 2000 件 / 9999 件)

リストクリーニングは、設定されたスケジュールにしたがって発信を行います。発信は、0.2 秒程度の発信となり呼び出し先の電話は鳴らず、システムは発信先の番号の使用 / 未使用の区別のみを行います。リストクリーニングは 8 時間、1PRI で 10 万件程度の番号の洗い出しが可能です。

オートコール

トークスクリプト音声を設定し、指定された時間に指定したリストへの発信をシステムが実施します

オートコール機能

トークスクリプト音声を「設問」として登録し、電話発信、発信先が応答した際に、音声を自動で流します。

音声は録音形式となり、設問に対する回答は電話機のボタンによる操作で回答します。

回答に対し、「見込み」にあたる回答があればメール通知をする、といった機能を備えています。

また、各回答毎に結果コードを紐づけし、結果コードの自動集計を行います。

集計された結果コードはオートコールのレポートとして出力できます。

リストはアポインターが使うリストと同じリストを併用できるため、先にオートコールで発信、上がってきた結果からアポインター用のリストを生成し発信と言った運用が可能です。

回答	ジャンプ先 - 質問[No.]	回答テキスト	結果コード	見込み	メール通知
0	質問[001] ▼ 質問[001]にジャンプ	もう一度質問を聞く	(07)0 ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	▼		▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 報告の編集 > 5.3 オートコール/IVR > 5.3.3 ACLレポート

AC [オートコール] による実績結果を表示できる画面です。
CSV出力に対応しています。

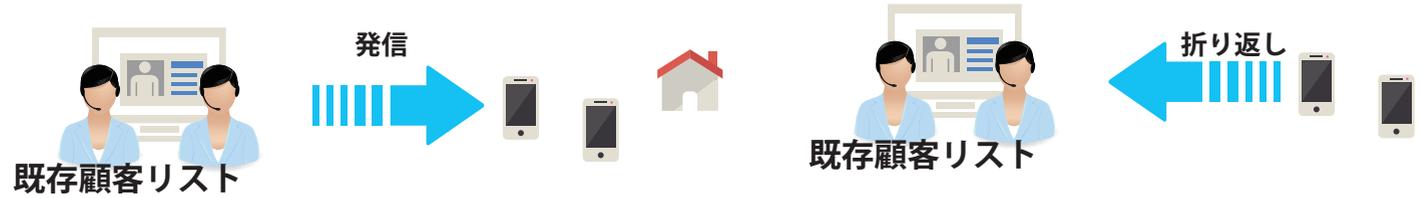
エントリーコード	(050)3200
コールリスト	(07)3501.html
コール日時	2019/03/14 ~ 2019/03/14
リスト件数	0件
発信可能件数	0件
発信件数	0件
(01)振り	0件
(02)前押	0件
(03)振り	0件
(04)振り	0件
(05)アホ	0件
(06)見込み	0件

折り返しインバウンド対応

Open Dialer v5 は折り返しのインバウンドに対応しています。

折り返しのインバウンド対応

Open Dialer v5 では折り返しのインバウンドに対応しています。発信後、折り返しを受ける着信番号、折り返しを受ける内線番号、時間帯を設定できます。
※折り返しを受ける際には、受話器を置いておく必要がありますため、折り返し用の電話機が必要となります。



※業務設定 > 4.4 業務設定 > 4.4.1 業務設定詳細一覧

※本画面は「外部転送」機能です。
※本画面は「外部転送」機能です。詳細はご確認ください。

※業務設定詳細 (AND検索)

ID: 発信番号: スタジュール名: [検索]

検索条件

<<前の50 | 5件中 1~1件表示 | 次の50>>

ID	業務種別(業務種別名)	エントリコード	スケジュール	実行優先	【第1候補】 宛先内線番号	【第1候補】 宛先内線番号	【第1候補】 IVR設定	【第2候補】 宛先内線番号	【第2候補】 宛先内線番号	【第2候補】 IVR設定	【第3候補】 宛先内線番号	【第3候補】 宛先内線番号	【第3候補】 IVR設定
2		(0001) OP/折返用(業務種別)	(2)折返	(0)				101.106.213.9010	1009.12099.1111				
6		(0001) OP/折返用(業務種別)	(2)折返	(0)									
5		(0001) OP/折返用(業務種別)	(2)折返	(0)	213	7001		214	1212		105	1212	
3		(0001) OP/折返用(業務種別)	(2)折返	(1)インバウンド折返	902	1001		901	1111		211.228		
1	ANY	(0001) OP/折返用(業務種別)	(2)折返	(0)			【0001】インバウンド折返	102.103.9010					

外部転送、三者間通話

Open Dialer v5 外部転送および三者間通話が可能です。

外部転送機能

Open Dialer v5 では外部転送に対応しています。
通話を保留、CRM画面を使っての転送および、電話機操作による転送が可能です。
通話保留→転送先呼び出し→転送先と通話→電話転送をCRM画面および電話機操作にて可能です。

※業務設定 > 4.2 設定ルール > 4.2.3 外部転送詳細一覧

外部転送が設定されている番号一覧です。

エントリ: (2807)1900

知照ダイヤル	転送先名	転送先番号	転送種別/結果
001	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
002	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
003	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
004	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
005	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み
006	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み
007	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み
008	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み

三者間通話機能

Open Dialer v5 では三者間通話に対応しています。
通話を保留、CRM画面を使って三者目の呼び出し、三者目が応答した時点で三者目と呼出元での通話→三者間通話許可により三者間通話がスタートします。
※三者間通話はCRM画面のみの機能となります。

一括実行

知照ダイヤル	転送先名	転送先番号	転送種別/結果
001	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
002	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
003	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
004	担当課へ接続	08031735298	(05)アボ
005	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み
006	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み
007	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み
008	担当課へ接続	08031735298	(06)見込み
009			コール結果を選択してください
010			コール結果を選択してください
011			コール結果を選択してください
012			コール結果を選択してください

外部転送、三者間通話

Open Dialer v5 OpenCRM 画面を使った三者間通話、外部転送イメージ

保留および保留解除イメージ

Open Dialer v5 のセキュリティ対策

- Open Dialer が機能として持つセキュリティ対策

- 「ログインIDとパスワードによるユーザ認証」

Open Dialerではユーザ毎にそれぞれ異なるIDとパスワードを管理者権限により付与できます。ログイン時にユーザIDおよびパスワードの両方が必要です。

- 「管理者権限パスワードの変更」

Open Dialerは管理者権限パスワードの変更が可能です。社内コンプライアンスに沿って期間を定めたパスワード変更が可能です。

Open DialerはアポインターのログインID/パスワードの変更が可能です。ログインID/パスワードの変更は管理者権限により変更します。

- 「VPN接続によるサーバへのアクセス」

Open Dialerはルータ間VPN接続にてサーバへアクセスします。お客様の拠点に設置された弊社専用ルータ以外からのアクセスはできません。また、VPN接続はipsecにより通信内容を暗号化しています。

- 「IPアドレスによるアクセス」

お客様拠点内において、Open Dialerを運用される際は特定のIPアドレスを入力しない限りアクセスできません。

- 「ユーザ単位での操作権限の付与と操作範囲の権限」

ユーザに権限を付与しOpen Dialerへアクセスできるユーザを限定します。各権限によるアクセス可能な機能を制限します。

Open Dialerはどのユーザが「いつ、どのような操作をしたか」等の履歴を記録します。

ユーザID、操作時刻、操作した画面、ダウンロードを含めた操作内容、操作したパソコンのipアドレスを自動で記録、履歴として全て保存します。さらに日付、ID、操作した者の権限、操作画面まで絞り込んで検索できます。

- 「通信内容の暗号化」

Open Dialer管理画面へのアクセスはhttpsによる暗号化を行っています。

- 「データベースの暗号化」

Open Dialerのデータベース内は暗号化され、例えサーバを持ち出しされても暗号化によるセキュリティを担保します。

Open Dialerに登録した顧客情報を管理画面上にて完全削除できます。

Open Dialer v5 のセキュリティ対策

・サーバ管理上のセキュリティ対策

・『VPN接続によるサーバへのアクセス』

Open Dialer (はルータ間VPN接続)にてサーバへアクセスします。お客様の拠点に設置された弊社専用ルータ以外からのアクセスはできません。またVPN接続はIPSecによる通信内容暗号化をしています。

・『特定IP以外からのアクセス制限』

特定のローカルIP以外からのアクセスを制限します。

・『RAID構成によるデータ保全』

Open Dialer 飛躍プランにおけるサーバ機器はすべてRAID構成（ハードディスク2台、ミラーリング）となっており、万が一、運用中に1台のディスクが故障や破損をしても、もう一方のディスクによりシステムを止めることなく、稼働し続けることができます。

・『定期的なデータバックアップの実施』

Open Dialer に関するすべてのデータのバックアップを毎晩Backupサーバに取っており、万が一、サーバのハードディスクが2台とも故障及び破損した場合でも、バックアップデータを用いてデータを復元させることができます。

・『緊急時に備えたサーバの冗長化』

サーバ自体の万が一の故障に備えて、サーバ自体の冗長化（予備サーバ）が可能です。冗長化されたサーバは随時ミラーリングを行い万が一、他方のサーバが停止しても素早く予備サーバに切り替えて稼働できるよう、システム停止時間の最短化に備える事ができます。

※サーバの冗長化には別途オプション料金が必要となります。

・『システム稼働状態の監視』

システムの稼働状態を随時nagios（統合監視ツール）により監視し、問題発生時には弊社宛にnagiosより通知がなされ、専門のエンジニアによる素早い対応開始を努めています。

監視内容：DBプロセスの稼働状況、PINGによるサーバの死活監視、サーバの負荷状態、ハードディスクの空き領域、ハードディスクのミラーリング状態、スワップメモリの使用状況、PRI回線の接続状況、主要プロセスの稼働状況

・『ログ』

サーバにおけるアクセスログを一定期間保存しており、万が一不正なアクセスなどがあった場合には解析できるようになっております。

Open Dialer v5 導入コスト

Open Dialer v5h は 2 つのプランによる月額レンタルサービスとなります。

・ OpenCTI プラン

Open CTIはクラウドタイプのみのご利用、通話料金チャージ式にて月額料金を抑えてプレディクティブダイヤルを初めとしたOpen Dialerの機能をご利用いただけます。

Open CTIは16席100,000円（税別/月額）。複数拠点の場合も拠点毎の16席単位での月額料金となります。

■ Open CTI月額料金例

例1：A拠点のみ8席 = 50,000円（税別/月額）

例2：A拠点のみ16席 = 100,000円（税別/月額）

例3：A拠点（8席）+ B拠点（8席）の合計16席 = 200,000円（税別/月額）

例4：A拠点（16席）+ B拠点（8席）の合計24席 = 150,000円（税別/月額）

■ 通話料金チャージについて

Open CTIの通話料金は接続器基本料金**1.5円+0.15円/秒**。通話料金チャージは残高が0円になるとOpen Dialerからの発信が出来なくなります。チャージ残高はOpen Dialer管理画面よりお客様自身にてご確認いただけます。また、アラート機能により、残高が〇万円（お客様による任意の金額設定）を下回ると管理画面上にメッセージが表示されます。

通話料金チャージは10,000円単位にてオープンコムにお振込みいただけます。オープンコムにてお振込み確認後、通話料金チャージがシステムに反映されます。

OpenCTI 月額料金	
8 席	50,000 円（税別 / 月額）
16 席	100,000 円（税別 / 月額）
24 席	150,000 円（税別 / 月額）

ID	コールリスト	コールログ	ユーザー名
1	1	0	0
2	0	0	0
3	0	0	0
4	0	0	0
5	0	0	0
6	0	0	0
7	0	0	0
8	0	0	0
9	0	0	0
10	0	0	0
11	0	0	0
12	0	0	0
13	0	0	0
14	0	0	0
15	0	0	0
16	0	0	0
17	0	0	0
18	0	0	0
19	0	0	0
20	0	0	0
21	0	0	0
22	0	0	0
23	0	0	0
24	0	0	0
25	0	0	0
26	0	0	0
27	0	0	0
28	0	0	0
29	0	0	0
30	0	0	0
31	0	0	0
32	0	0	0
33	0	0	0
34	0	0	0
35	0	0	0
36	0	0	0
37	0	0	0
38	0	0	0
39	0	0	0
40	0	0	0
41	0	0	0
42	0	0	0
43	0	0	0
44	0	0	0
45	0	0	0
46	0	0	0
47	0	0	0
48	0	0	0
49	0	0	0
50	0	0	0
51	0	0	0
52	0	0	0
53	0	0	0
54	0	0	0
55	0	0	0
56	0	0	0
57	0	0	0
58	0	0	0
59	0	0	0
60	0	0	0
61	0	0	0
62	0	0	0
63	0	0	0
64	0	0	0
65	0	0	0
66	0	0	0
67	0	0	0
68	0	0	0
69	0	0	0
70	0	0	0
71	0	0	0
72	0	0	0
73	0	0	0
74	0	0	0
75	0	0	0
76	0	0	0
77	0	0	0
78	0	0	0
79	0	0	0
80	0	0	0
81	0	0	0
82	0	0	0
83	0	0	0
84	0	0	0
85	0	0	0
86	0	0	0
87	0	0	0
88	0	0	0
89	0	0	0
90	0	0	0
91	0	0	0
92	0	0	0
93	0	0	0
94	0	0	0
95	0	0	0
96	0	0	0
97	0	0	0
98	0	0	0
99	0	0	0
100	0	0	0

・飛躍プラン

Open Dialer（飛躍）は席数に応じて月額料金が変動します。

■ オンプレミスタイプで複数拠点に設置する場合は、各拠点の席数毎の料金となります。

複数拠点設置月額料金例：A拠点8席＝174,000（税別） B拠点16席＝198,000（税別） 合計金額 372,000円（税別）

■ オンプレミス冗長化構成の場合は、各プランの席数に応じた月額料金から内線数の金額を引いたものに0.5倍した価格を加算した金額となります。

冗長化構成月額料金例：A拠点8席＝174,000円＋75,000円
 $\{(174,000-24,000) \times 0.5\}$

※冗長化構成費用＝249,000円（税別）が合計金額となります。

■ クラウドタイプで複数拠点ある場合は、下記の席数による金額を基本料金とします。

例：A拠点+B拠点の合計8席＝174,000円（税別）※2拠点までは席数による金額となります。

3拠点目以降は席数に加えて30,000円が加算されます。例：A拠点+B拠点+C拠点の合計16席＝198,000円（席数）＋30,000円（3拠点目）

各プランの下限席数（8席/24席/40席/56席/72席）を基本とし、1席単位3,000円で席数が変動します。※8席以下は8席での価格となります。

10席例：下限席数8席（174,000）＋2席（6,000）＝180,000円（月額/税別）となります。

■ 『飛躍』通話料金について

弊社契約回線をご利用の場合は、通話料金チャージ式となります。チャージ残高が0円になるとシステムによる発信ができなくなります。

通話料金チャージは10,000円単位にてオープンコムにお振込みいただけます。オープンコムにてお振込み確認後、通話料金チャージがシステムに反映されます。

通話料金単価については別紙『Open Dialer 「飛躍」 無料お試しレンタルサービス申込書』をご参照ください。

■ Open Dialer 月額料金例

外線 23ch INS1500（×1本）		外線46ch INS1500（×2本）		外線69ch INS1500（×3本）		外線92ch INS1500（×4本）		外線115ch INS1500（×5本）	
内線数	月額料金	内線数	月額料金	内線数	月額料金	内線数	月額料金	内線数	月額料金
8席	¥174,000	8席	¥274,000	8席	¥374,000	8席	¥474,000	8席	¥574,000
10席	¥180,000	10席	¥280,000	10席	¥380,000	10席	¥480,000	10席	¥580,000
20席	¥210,000	20席	¥310,000	20席	¥410,000	20席	¥510,000	20席	¥610,000
		30席	¥340,000	30席	¥440,000	30席	¥540,000	30席	¥640,000
				40席	¥470,000	40席	¥570,000	40席	¥670,000
				50席	¥500,000	50席	¥600,000	50席	¥700,000
				60席	¥530,000	60席	¥630,000	60席	¥730,000
						70席	¥660,000	70席	¥760,000
						80席	¥690,000	80席	¥790,000
								90席	¥820,000
								100席	¥850,000

（全て税別）

※設置費用は別途電気設備配線業者のお見積りとなります。

■月額料金単価は以下の通りとなります。（※税別）

基本料金：50,000円

外線使用料金：100,000円/本（INS1500回線1本あたり）

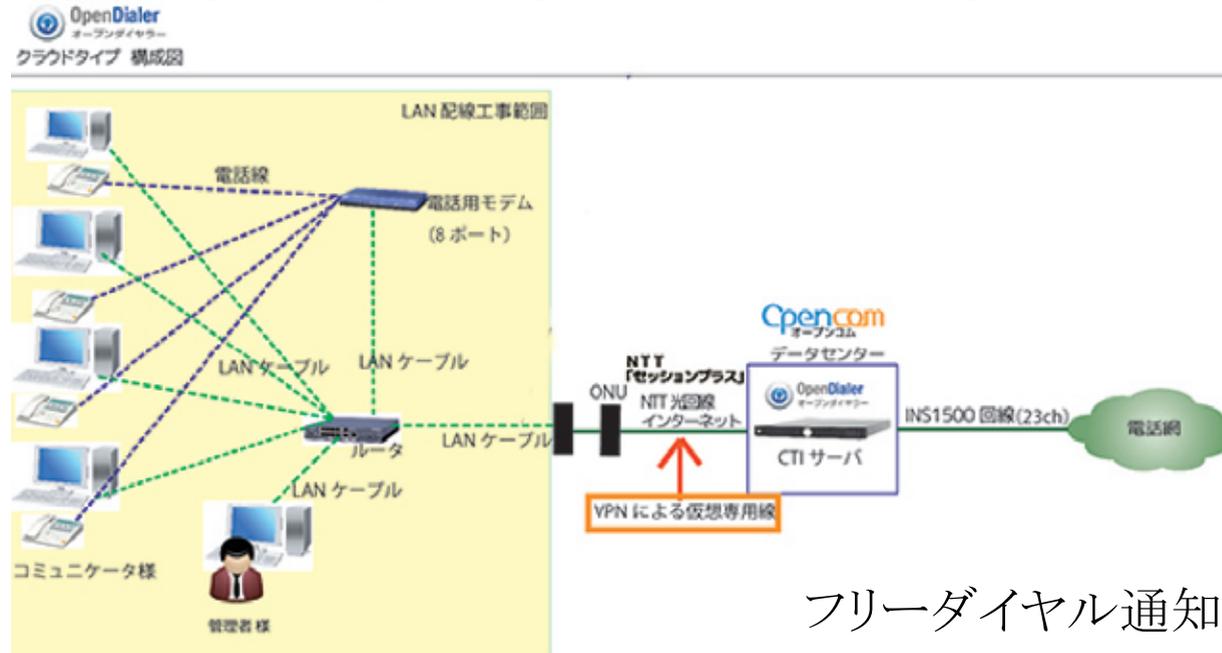
内線使用料金：3,000円/席

Open Dialer v5 導入までの流れ（クラウドタイプ）

・5つの手順でコールセンターシステムを導入できます。

- 1 インターネット回線（フレッツ光 マンション / ファミリー）のご用意
- 2 NTT「セッションプラス」サービス（月額制）のお申込。
- 3 社内ネットワークで空いている IP アドレスを一つご用意ください。
- 4 初回通話料金（チャージ方式）と機器保証金のお振込み。
- 5 オープンコムより送られてくる機材を設置して、Open Dialer v5 を設置当日からご利用いただけます。

※機器設置工事には LAN 敷設工事が必要となります。工事業者の御手配をお願いいたします。



フリーダイヤル通知も可能です

Open Dialer v5 導入までの流れ (オンプレミスタイプ)

・4つの手順でCTIサーバを設置し、架電運用が出来ます。

- 1 INS1500 回線 (電話回線) をご用意いただきます。
- 2 弊社よりレンタル頂く CTI サーバ,voip ゲートウェイ (8ポート/台), 電話機をお客様拠点にて設置いたします。
※設置費用は別途お見積りとなります。
- 3 架電で使用するアポインター用のパソコンをお客様にてご用意いただきます。
- 4 CTI サーバへ INS1500 回線を收容し、架電を開始します。

CTIサーバをお客様拠点のネットワークに参加させる場合はipアドレスを付与していただきます。

ネットワークへの参加が不要の場合は隔離されたネットワークとして運用いただけます。

