

全通話録音システム
「Open Logger」のご提案



CTI システム専門メーカー
Opencom

www.opencom.co.jp

株式会社オープンコム

〒211-0004 神奈川県川崎市中原区新丸子東 2-888 KTS ビル 4F

Tel : 044-430-5356 Fax : 044-433-5047

Mail : webinfo@opencom.co.jp

1. 通話録音システムの目的

- 顧客とのやりとりでメモを残さず、やりとりの内容が曖昧になるのを防ぐ。
- 顧客が電話で話した内容と全く違う内容を言い始めてしまい、取引を続ける上で取引内容または通話記録を残す必要がある。
- 電話で商談が成立したはずなのに、取引した憶えがないと言われてしまった。電話での通話内容を正確に把握する必要がある。
- ハードクレーム時に明らかに違法な言動、発言があった事を記録しておく。自社コンプライアンスが順守されているかを確認する。

2. 通話録音を録らない場合に予測されるデメリット

- 電話応対における聞き漏らしのリスクが発生します。聞き漏らしにより、顧客情報を失うリスクを負うことになります。
- 「水掛け論」でのトラブルにおいて正確な情報が確認できません。通話記録および通話録音、そして対応アポインターを正確に把握できない場合トラブルの解決が遅れます。

3. 通話録音システムの種類

通話録音システムと呼ばれる機器は大別して2種類あります。

卓上型通話録音システム

デスクの電話に一台ずつ設置する通話録音システムを指します。

1台あたり25,000円～30,000円程度ですが、録音の容量が少ないまたは認識できるメディアの容量が少ないという問題があります。加えて、録音のオン/オフを手動で行う必要があります。また、パソコンのハードディスクに録音を蓄積するものもありますが、パソコンが1台ずつ必要なうえ、蓄積容量はお使いのパソコンのハードディスクに依存します。

サーバ型通話録音システム

通話録音サーバを設置し、引き込みされた電話回線を通る通話データを自動で録音します。

ただし、PBX等の電話設備の設置およびサーバ設置費用、サーバ買取代金（約300,000円～3,000,000円とサーバの種類による）が発生するうえ、設置後のメンテナンスは別途費用となるケースが多く存在します。

OpenLogger の場合 オープンロガー

通話録音システム『Open Logger』はサーバ型通話録音システムです。サーバ買取ではなくサーバを丸ごとレンタルしていただき、月額レンタル料金でご活用いただけるサービスとなっております。

『ひかり電話』『INS1500』に対応し、現在お使いの環境にLAN一本で接続、手間なくすぐに運用を開始できます。初期費用0円の月額レンタルサービスにより導入費用、ランニングコストを抑えての運用が実現できます。

4.Open Logger 特徴

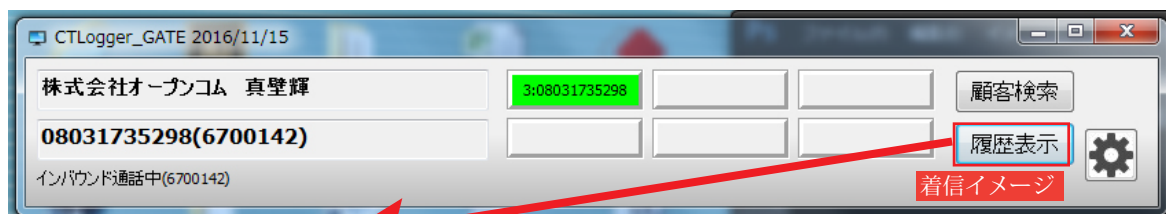
- 全ての通話を自動で録音し、通話記録を残します
- 記録された通話録音および通話記録はシステム内にて検索、一覧表示できます。
録音検索、録音参照はインターネットブラウザにて『Open Logger』へアクセスしていただき、すぐに検索・参照できます。ご利用のお客様にて拠点間ネットワークがあれば、離れた拠点から設置拠点内の『Open Logger』へアクセスしての運用も可能です。
- 一台で複数の電話機の録音、通話記録を残すことができます。ひかり電話対応『Open Logger』ならば標準プランで 16ch の同時通話録音が可能です。
- 発信分析機能を備え、アポイント毎の発信件数、コールセンター全体の発信件数を月別、日別、年別で帳票データを出力できます。
- ひかり電話 (SIP) に対応し、あらゆるオフィスでご利用いただくことができます。
- INS1500 (PRI) に対応し、大規模コールセンターでご利用いただけます。
- レンタルサービスのご利用で低価格導入が実現できます。

The screenshot displays the OpenLogger web application interface. On the left is a navigation menu with options like '録音検索', '時間別', '曜日別', etc. The main area shows a table of call logs with columns for 'ボート番号', '発信区分', '発信番号', '内線番号', '相手先通知番号', '着信先番号', '状態', '経過時間', and '発信時刻'. Below the table are various search and analysis tools, including a search form with fields for '発信区分', '電話番号', '相手先通知番号', and '発信先番号', and a detailed filter section for '詳細検索' with checkboxes for '待ち時間', '応答区分', '応答有り', etc. The bottom of the interface shows a status bar with the text '画面イメージ'.

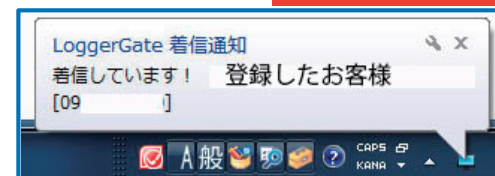
5. Open Logger 顧客登録機能

アウトバウンド/インバウンドに対応し、対応履歴のメモ入力、顧客情報登録ができます。

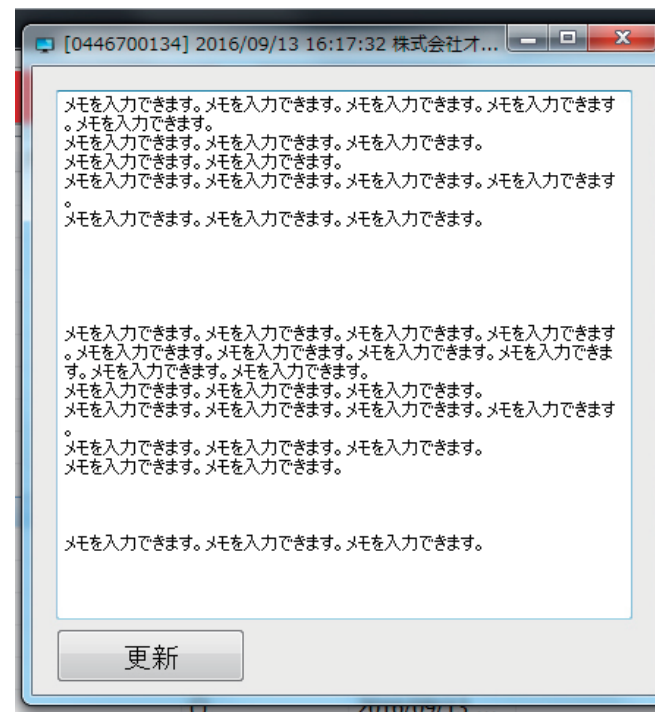
- 顧客名登録および通話履歴の検索、参照が可能です。
- 着信時または発信時に自動で電話番号表示を行います。



着信時ポップアップ



着信時顧客登録イメージ



通話履歴メモ登録イメージ

メモ機能は『顧客情報メモ』および『通話履歴メモ』の2種類が利用できます。入力されたテキスト（メモ）は全て顧客情報に紐付、保存されます。

CTLogger_GATE 2016/11/15

株式会社オープンコム 真壁輝

3:08031735298

顧客検索

履歴表示

08031735298(6700142)

インバンド通話中(6700142)

顧客情報表示画面 [検索・新規登録モード]

顧客情報登録画面

顧客コード 顧客分類 FAX

電話番号 08031735298

顧客名カナ 顧客名 顧客担当者

郵便番号 URL 顧客担当者

住所

マーク 着信時の表示色 clBlack 通話時の表示色 clBlack

顧客情報メモ入力できます
顧客情報メモ入力できます
顧客情報メモ入力できます

・最近の通話履歴

ID	発...	メモ

検索 新規登録

顧客情報検索・登録欄より、顧客情報の登録および検索が可能です。
検索結果は、発着信の履歴を全て表示します。

検索結果画面

No./ID	顧客コード	電話番号	顧客名	顧客名カナ	顧客分類	郵便番号
2187		08031735298	株式会社オープンコム 真壁輝		(4)社員	

検索結果は発着信の履歴および顧客情報が表示されます。
履歴をクリックすると音声再生が可能です。
詳細表示をクリックすると顧客情報の詳細を表示します。

1件

戻る 詳細表示 読取専用 削除

6.Open Logger 管理画面

OpenLogger
オープンロッガー
ログイン: admin
ディスク容量:909G
ディスク使用量:49G
使用可能容量:815G
ディスク使用率:6%

録音検索 2016/10/25(着信データ) 2016/10/24(着信データ) 2016/10/23(着信データ)

検索

NO	チェック	分類	音声	メモ	発信区分	電話番号	顧客名	発信時間	通話開始時間	切断時間	待ち時間	通話時間	通話合計	相手先通知番号(OK)
1	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 10:14:02	2016/10/25 10:14:03	2016/10/25 10:14:05	1	2	3	
2	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 10:14:33	2016/10/25 10:14:34	2016/10/25 10:14:37	1	3	4	
3	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 10:47:20	2016/10/25 10:47:20	2016/10/25 10:48:39	79	79	79	
4	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 12:55:05	2016/10/25 12:55:05	2016/10/25 12:57:06	121	121	121	
5	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 13:54:40	2016/10/25 13:54:40	2016/10/25 13:54:55	15	15	15	
6	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 14:15:26	2016/10/25 14:15:26	2016/10/25 14:16:15	49	49	49	
7	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 14:59:10	2016/10/25 14:59:10	2016/10/25 15:00:17	67	67	67	
8	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 15:13:23	2016/10/25 15:13:23	2016/10/25 15:16:27	184	184	184	
9	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 15:19:19	2016/10/25 15:19:19	2016/10/25 15:24:37	318	318	318	
10	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 17:31:54	2016/10/25 17:31:54	2016/10/25 17:31:59	5	5	5	
11	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 17:32:40	2016/10/25 17:32:40	2016/10/25 17:32:43	3	3	3	
12	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 17:34:00	2016/10/25 17:34:00	2016/10/25 17:37:22	202	202	202	
13	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 18:37:55	2016/10/25 18:37:59	2016/10/25 18:38:07	4	8	12	
14	<input type="checkbox"/>		☎	ㄨ	着信	0441234567	顧客名を表示します	2016/10/25 18:44:37	2016/10/25 18:44:40	2016/10/25 18:44:52	3	12	15	

録音検索
時間帯別
曜日別
曜日時間帯別(発信)
曜日時間帯別(着信)
平均通話時間(発信)
平均通話時間(着信)
内線別平均通話(月別)
内線別合計通話
日別内線使用状況
架電回数確認
分析グラフ
モニター
顧客情報設定画面

業務一覧
オペレーター一覧
発信番号一覧

Open Logger に接続されている電話機で発信・着信した電話番号および登録された顧客名を一覧表示します。

直近の3日間の着信履歴詳細を一覧表示し、録音データの参照が可能です。

OpenLogger
オープンロッガー
ログイン: admin
ディスク容量:909G
ディスク使用量:50G
使用可能容量:814G
ディスク使用率:6%

時間帯別

検索条件
内線番号: [] 内線グループ: [グループ指定なし]
集計対象日: 2017年02月01日 ~ 2017年02月01日

表示 CSV出力

時間帯別	時間	発信分析										着信分析					
		発信回数	着信回数	応答回数	待ち時間	平均	通話時間	平均	通話合計	平均	待ち時間	平均	通話時間	平均	通話合計	平均	
曜日別	9:00~	0	1	1	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:03	0:00:03	0:00:15	0:00:15	0:00:18	0:00:18	
曜日時間帯別(発信)	10:00~	1	2	3	0:00:11	0:00:11	0:02:30	0:02:30	0:02:41	0:01:49	0:00:55	0:01:49	0:00:55	0:01:49	0:00:55	0:00:55	
曜日時間帯別(着信)	11:00~	2	2	4	0:00:32	0:00:16	0:00:57	0:00:29	0:01:29	0:00:45	0:13:39	0:06:50	0:13:39	0:06:50	0:13:39	0:06:50	
平均通話時間(発信)	12:00~	2	5	6	0:00:09	0:00:05	0:07:25	0:03:43	0:07:34	0:03:47	0:02:01	0:00:24	0:06:21	0:01:16	0:06:43	0:01:21	
平均通話時間(着信)	13:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
内線別平均通話(月別)	14:00~	0	3	3	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:02:53	0:00:58	0:07:11	0:02:24	0:07:12	0:02:24	
内線別合計通話	15:00~	3	3	6	0:00:13	0:00:04	0:20:46	0:06:55	0:20:59	0:07:00	0:08:56	0:02:59	0:09:18	0:03:06	0:09:24	0:03:08	
日別内線使用状況	16:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
架電回数確認	17:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
分析グラフ	18:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
モニター	19:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
顧客情報設定画面	20:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
業務一覧	21:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
オペレーター一覧	22:00~	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
発信番号一覧	合計	8	16	23	0:01:05	0:00:08	0:31:38	0:03:57	0:32:43	0:04:05	0:29:21	0:01:50	0:38:33	0:02:25	0:39:05	0:02:27	

時間帯別発信着信一覧イメージ

OpenLogger
オープンロッガー
ログイン: admin
ディスク容量:909G
ディスク使用量:50G
使用可能容量:814G
ディスク使用率:6%

曜日別

検索条件
内線番号: [] 内線グループ: [グループ指定なし]
集計対象日: 2017年02月01日 ~ 2017年02月01日

表示 CSV出力

録音検索

時間帯別	曜日	発信分析										着信分析					
		発信回数	着信回数	応答回数	待ち時間	平均	通話時間	平均	通話合計	平均	待ち時間	平均	通話時間	平均	通話合計	平均	
曜日別	月	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
曜日時間帯別(発信)	火	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
曜日時間帯別(着信)	水	8	16	23	0:01:05	0:00:08	0:31:38	0:03:57	0:32:43	0:04:05	0:29:21	0:01:50	0:38:33	0:02:25	0:39:05	0:02:27	
平均通話時間(発信)	木	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
平均通話時間(着信)	金	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
内線別平均通話(月別)	土	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
内線別合計通話	日	0	0	0	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	
日別内線使用状況	合計	8	16	23	0:01:05	0:00:08	0:31:38	0:03:57	0:32:43	0:04:05	0:29:21	0:01:50	0:38:33	0:02:25	0:39:05	0:02:27	

業務一覧
オペレーター一覧
発信番号一覧

曜日別発信着信一覧イメージ

7. ひかり電話対応プランでのレンタル導入について

ひかり電話に対応した『Open Logger』ならば月額 50,000 円（税別）/16ch にて導入できます。ひかり電話対応プランによりコールセンター以外のオフィスでもご活用いただけます。

16ch を超える場合は 8ch 単位 / 月額 25,000 円（税別）の追加料金で、ムダなく録音 ch 数を増やせます。

LAN ケーブルで録音機器を接続し、すぐに通話録音を開始できます。録音データは電話番号でも、日付の期間指定でも、内線番号でも録音データを検索できます！検索された録音データは電話番号と紐付されて表示され、通話先の電話番号と通話内容を同時に確認、保存ができます。

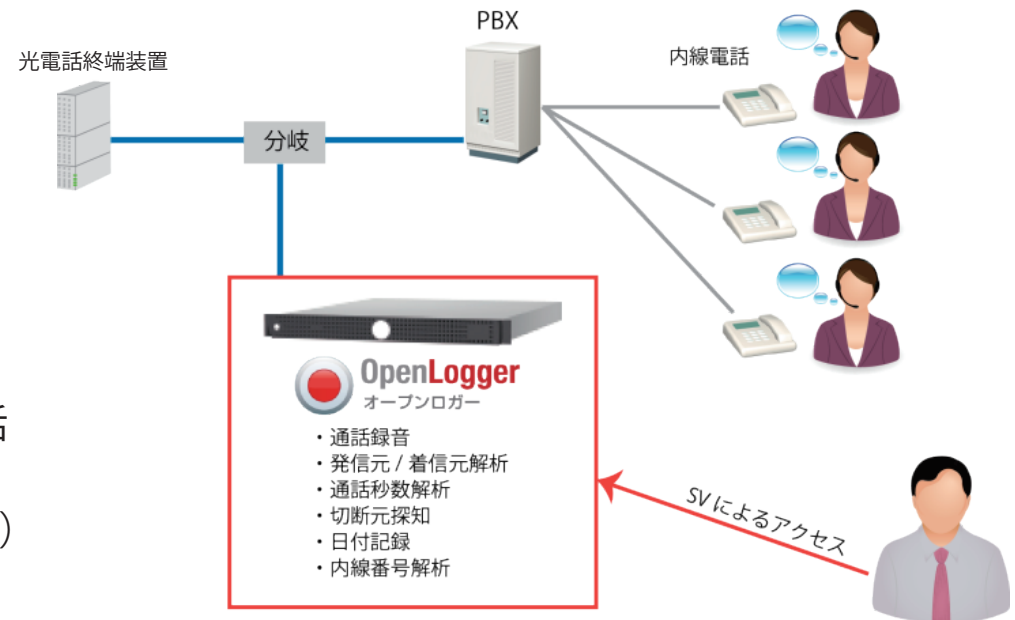
しかも通話録音システムをレンタルで導入できるため、月額のコストを抑えて運用する事ができます！



音声案内について

Open logger には音声アナウンスを流す機能がございません。音声アナウンスを流してから録音を開始する場合は、PBX（電話主装置）等が必要になります。

PBX（電話主装置）と Open Logger を接続し、PBX（電話主装置）の機能により音声アナウンスを流してから通話録音を録れます。



8. 通話録音システム『Open Logger』の導入メリット

『Open Logger』の導入により様々なメリットが予測されます。

- アポインターの聞き漏らしを防止できるため、通話中のメモが不要となり会話に集中できます。
- 電話番号や発信・着信日時等、17項目の検索項目により、目的の通話録音を瞬時に検索できます。
- 通話録音を残す事で、『水かけ論』のトラブルを防ぐことができます。
- 電話で取引を行う業務の場合、成約につながる会話を参照し、通話のスク립トを共有することができます。
- 月額レンタル制の導入が可能であるため、機器を購入する必要がありません。
必要な時に必要な期間『レンタル』で導入できるため、余分なコストがかかりません。

そして『ひかり電話』/『INS1500』どちらにも対応した通話録音システム『Open Logger』ならばレンタル設備ゆえにメンテナンス費用を0円で運用していただけます。

※万が一の故障時には録音データのバックアップと録音サーバのメンテナンスをオープンコムが行います。
さらに自動通話記録取得機能から発信分析機能/着信分析機能を備え、電話取引業務における効率化と記録の正確性を実現できます。

電話での取引および案内業務、そして取引連絡等電話にまつわるあらゆる業種において低価格、高パフォーマンスの通話録音システムが必要とされています。
『Open Logger』ならばあらゆるオフィスで導入可能、かつ高パフォーマンスを実現します。

9. 通話録音システム『Open Logger』 ひかり電話対応 モデル基本プラン

通話録音システム『Open Logger』はレンタルプランおよびご購入プランにてご利用いただけます。

ひかり電話対応『Open Logger』運用費用例（『ひかり電話対応モデル』16ch_single logger でご利用時）

レンタル期間 36 カ月
月額 50,000 円（税別）

レンタル継続の場合
月額 30,000 円（税別）

36 カ月経過後買い上げ可能

レンタルプランについて

導入から 36 カ月間は月額 50,000 円（税別）の標準レンタルプランをご利用いただけます。37 カ月以降から月額レンタル料金が 30,000 円（税別）となり、引き続きレンタルにて保守費用を含んだ形でご利用いただけます。

※標準レンタルプランは 16ch まで月額 50,000 円（税別）のプランとなります。電話チャンネル数が 16ch 以上必要な場合は月額料金にプラス 25,000 円（税別）/8ch から追加可能です。

ご購入プランについて

導入から 36 カ月を経過した後、ご利用中の『Open Logger』をそのままご購入いただけます。万が一の故障時にはオープンコムにお問い合わせいただき、保守料金が別途ご請求となります。

機器保証金について

ご購入に際して、100,000 円の機器保証金をお預かりしております。機器保証金はレンタル解約時に機器の返却を確認後、ご返金いたします。