Asteriskと組み合わせて。純国産のCTIモニタリングツール『Que ues Reporter (キューズ・レポーター)』

株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー(本社:神奈川県横須賀市、代表取締役社長:柴山浩)は、AsteriskやAsterisk系PBXで利用できる純国産のCTIモニタリングツール『Queues Reporter (キューズ・レポーター)』を開発、販売を始めました。

Queues Reporterは、日本のコールセンター市場を熟知しIP-

PBX導入を手がけてきた弊社が、お客様とのヒアリングを繰り返しながらコールセンター用に開発した、リアルタイムおよびヒストリカルのレポートシステムです。Asteriskでも、Asterisk系IP-PBXであるtrixboxProでもご利用になれます。ブラウザでモニタリング、危険な兆候を大型グラフとしきい値でキャッチ!後処理や離席時間も管理できます。

◇ポイント1:0S、デバイスを選ばずモニター◇

Queues

Reporterのモニタリングに特別なソフトウェアは必要ありません。InternetExplorerやFirefox、GoogleCromeなどのブラウザでモニターできます。OS、デバイスも選ばず、いつでも、どこでも稼動状況をモニターできます。

◇ポイント2:グラフ・しきい値設定◇

稼働状況はリアルタイムに円グラフで色分け表示されます。オペレータごとのワーク状況(通話中、待機中、離席など)と経過時間も把握できます。また、キュー(自動呼分配グループ)毎に、待ち平均時間、通話平均時間、応答率なども表示され、各項目をしきい値によって強調表示することもでき、コールセンターの健全な運営を妨げる要因をすばやくキャッチします。

◇ポイント3:バーチャルキュー(仮想グループ)◇

PBXには存在しない仮想グループをバーチャルキューとして作成して、モニタリングやレポート集計することができます。例えば、新人オペレーターだけを集めたバーチャルキューを作り、そのパフォーマンスを直観的に確認できます。

◇ポイント4:多彩な切り口のヒストリカルレポート◇

ヒストリカルレポートは、キュー別、オペレーター別、拠点別、年月日別など、様々な切り口で集計できます。集計可能な数値は、入電数、対応数、対応率、放棄呼数、などの基本的なKPIの他、保留時間、保留率、稼働時間、稼働率、後処理時間、離席理由、CPH(時間あたりの応答件数)など、多岐に渡ります。

Queues Reporterについての情報は、弊社ウェブサイトにも掲載しております。

http://cba-japan.com/queuesreporter.html

Queues

Reporterの導入検討のために「コールセンターのインフラをIPに変えていきたい、IPネットワークを見直したい」、「より良いソリューションの提案が欲しい」、「カスタマイズしてほしい」というお客様には、ご満足いただけるようなシステム・開発をご提案させていただきます。お気軽に弊社までお問い合わせください。

http://cba-japan.com/contactus.html

問い合わせ先: sales@cba-japan.com

会社名:株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー

ソリューション営業部:遠藤 耕太

設立:2006年5月

業務内容:システム開発・運用、音声ソリューション製品の販売・サポートなど

所在地:神奈川県横須賀市光の丘(YRP) 8-3-313

TEL: 046-821-3362 FAX: 046-821-3306

URL : http://cba-japan.com/

Generated by ぷれりりプレスリリース

https://www.prerele.com