

デンケンがご提供する

# クラウドPBXのご紹介

## クラウドPBX導入のメリットは…

- ✓ サービス提供型なので、
  - ・オフバランスでの利用が可能
  - ・機器導入コストの低減が見込めます
  - ・導入工事期間が短縮できます
  - ・変更作業がスピーディーに対応できます
  - ・地域にとられない内線利用ができます
- ✓ インターネットで接続するので、
  - ・スマートデバイスとの接続が容易です
  - ・通話料金の削減が見込めます



## ★クラウド型コールセンターのリーディングサービス★

BIZTEL

# BIZTEL コールセンター

(株式会社リンク)



国内シェア  
No.1を獲得

国内シェア  
6年連続  
No.1

※ デロイト トーマツ ミック経済研究所  
「マーケティング市場の現状と展望 2022クラウド型CRM市場 (第6版)」による。  
<https://mic-r.co.jp/mj/02490/>

導入社数 **2,000社**

稼働席数 **40,000席**

解約率 **1%未満**の高い満足度

### 主要なコールセンター機能

全て標準契約で使えます!

- キューイング (待ち呼)
- ACD (着信呼分配)
- 着信設定
- モニタリング・ささやき
- 通話録音
- IVR (自動音声応答)
- ステータス管理
- リアルタイムモニタ
- 統計レポート (3種類)
- コールセンター履歴 (ログ機能)
- エージェント向け ガイダンス
- コールセンタ管理 (マルチテナント)
- カレンダー (時間外動作)
- エージェント管理
- アカウント権限

### 基本契約とオプションを自由に組み合わせ

#### 標準統計レポート

##### コールセンターレポート

- ✓ サマリー表示
- ✓ 時間・曜日別
- ✓ 応答時間分布
- ✓ 放棄時間分布
- ✓ 保留時間分布
- ✓ 後作業時間分布

##### データ項目

着信数・保留数・応答数・放棄数・タイムアウト数・応答率  
応答時間・放棄時間・サービスレベル・通話情報

##### エージェントレポート

- ✓ サマリー表示
- ✓ 時間・曜日別

##### データ項目

通話時間 (通話数・通話時間の平均/累計)  
後作業・離席・休憩・保留時間 (各回数・平均/累計時間)  
オリジナルステータスの項目  
受付不可累計回数

#### 基本契約

基本PBX機能

電話番号の提供

##### コールセンター機能

- モニタリング
- ACD
- 録音
- レポート

#### オプション

##### 機能・規模拡張

電話番号 / 座席拡張

CRM連携★

音声認識 / AI★

セキュリティ

★外部サービス契約が必要です。

【お問い合わせ先】

株式会社デンケン 営業部

Mail to : [info@dnkn.co.jp](mailto:info@dnkn.co.jp)

Tel (東京) : 03 (3871) 5748

(大阪) : 06 (6809) 1716