

「eSmileCall」のご紹介

パナソニック インフォメーションシステムズ株式会社



- ✓ はじめに
- ✓ eSmileCall 基本機能とオプション一覧
- ✓ eSmileCall 画面イメージおよび機能
- ✓ システム動作環境
- ✓ 導入実績

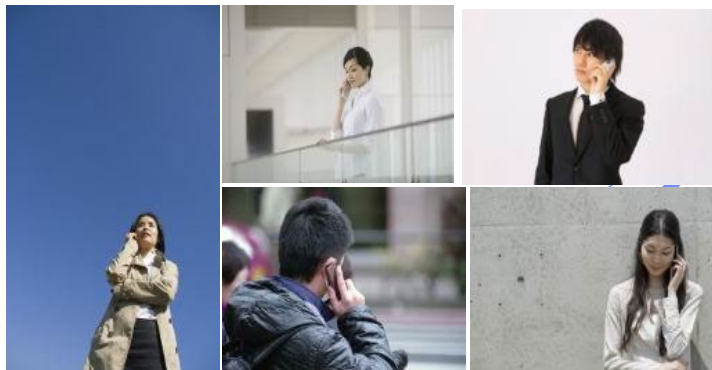
はじめに



eSmileCall でCRMをはじめませんか？

パナソニックISは、低コスト・早期にCRMをご提供します。

- ✓ 新規コールセンター立ち上げからリプレースにも対応。
- ✓ 小規模から数百席の規模にも対応。
- ✓ コールセンター対応PBXとのCTI連携が可能。
- ✓ クラウド、オンプレミスの選択が可能。



お客さま



コールセンター

パッケージコンセプト

簡単

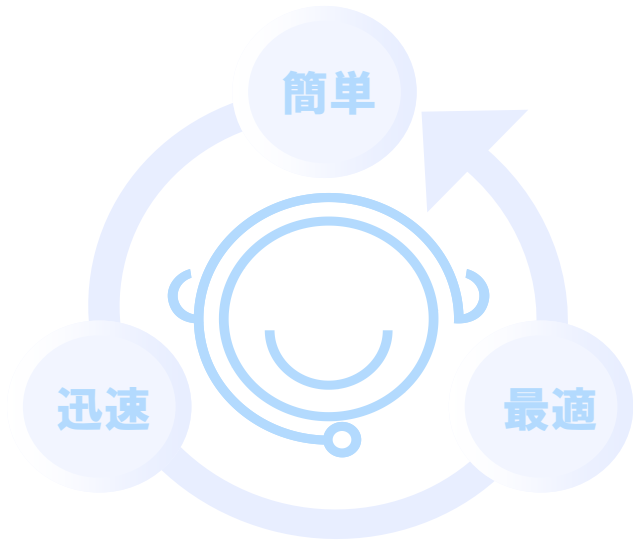
簡単な操作ですぐに使える。
シンプルな操作で定評あるインターフェース。
電話対応、後処理の効率UP。

迅速

オンプレミスからクラウド対応により更なる早期導入を実現。
お客様のビジネススピード、規模に柔軟に対応します。

最適

更に強化されたセルフカスタマイズ、選べるオプションで
コールセンターに業務に最適な環境をご提供します。



お客さまからの問合せ管理から活用までをサポートします。



- ・お客さまからの問合せ受付、対応状況を管理します。
- ・問合せは1件毎に問合せ内容、回答、担当者、ステータスを管理します。
- ・オペレータにはお客さま対応に必要な充実したコールセンター機能をご提供します。

- ・コールセンターと他部門（営業など）でお客さま対応を共有する事が可能です。
- ・お客さまの声を開発・企画部門へ公開する事で製品やサービスの改善、新たな付加価値提供などビジネス活用が可能です。

インバウンド業務支援機能

受付	確認・調査	回答	完了・後処理	管理業務
<p>着信ポップアップ</p> <p>お客さま検索</p> <p>お客さま履歴検索</p> <p>電話着信と同時にポップアップ。受話の前に、発信者番号より、登録されているお客さま情報を即時に表示しスムーズな対応を。</p>	<p>履歴検索・表示</p> <p>過去の問合せ履歴を様々な条件で検索が可能。すぐに検索できるキーワード検索が便利。</p> <p>汎用マスタ検索</p> <p>あらかじめ汎用マスタを完備。商品情報や問合せにリンクするマスタデータを登録可能。</p>	<p>メール送信</p> <p>メール送信専用画面で回答メールを作成。テンプレート活用、引用、添付ファイルなどが行えます。</p> <p>メール承認</p> <p>権限によりメール内容の確認、承認を行うワークフローで、内容を確認してから送信します。</p>	<p>完了登録</p> <p>お客さま対応が完了処理により、完了ステータス変更、完了時間設定、完了担当者設定を行います。</p> <p>FAQ登録</p> <p>受付データからそのままFAQを作成可能。承認機能で無用なFAQとして登録されるのを防止。</p>	<p>セルフカスタマイズ</p> <p>受付画面は項目追加、名称変更、必須入力、リスト選択値、画面配置、カラー変更など業務に合わせてカスタマイズが可能。</p> <p>マイメモ・リマインダ</p> <p>メモは備忘録に、また受付とリンクするメモはコールバックメモに便利。指定時刻にアラートを通知するリマインダで確実にフォロー。</p>
<p>通話録音連携</p> <p>受話と同時に、通話録音連携で録音を開始。切断により音声ファイルを作成、受付に関連付けて保存することが可能。</p>	<p>FAQ・資料検索</p> <p>FAQ機能を標準機能。キーワード検索により利用率の高いFAQを表示しお客さまへの回答を支援します。</p>	<p>エスカレーション</p> <p>電話機操作だけで、電話・画面転送を行います。</p>	<p>通話録音再生</p> <p>聞き漏らしがあった場合でも、後処理で通話録音を確認しながら受付への登録が可能です。</p>	<p>スケジュール</p> <p>センター全員のスケジュールが共有可能。シフト表示などに活用可能。</p>
<p>メール受付</p> <p>問合せメールを自動受信し、受付作成を行います。メール担当者を決定し対応を行います。</p>		<p>メッセージ通知</p> <p>不在オペレータへ連絡はメッセージ通知機能により、指示・依頼が行えます。</p> <p>他部門連携</p> <p>コールセンター以外の部門へ受付内容をメール転送する事が可能です。</p>	<p>ステータス変更</p> <p>後処理、離席、受付可などオペレータの電話ステータスの変更が行えます。</p>	<p>インポート・エクスポート</p> <p>受付履歴、お客さま、汎用マスタ、FAQはExcel形式でインポート・エクスポートが可能です。データ一括修正やマスタ取込が行えます。</p>
				<p>標準機能</p> <p>オプション機能</p>

eSmileCall基本機能とオプション一覧

機能一覧

基本機能	受付対応履歴	ステータスやインシデント管理に対応し、階層化カテゴリや項目の追加も可能です。
	顧客情報管理	顧客マスタを標準搭載。分類項目の追加が可能で、対応履歴などの顧客情報を効率的に管理できます。
	汎用マスタ管理	汎用的に使えるマスタを活用する事で、過去の商品別問い合わせの分類などが可能です。
	FAQ登録・検索	対応履歴からFAQを作成可能で、カテゴリ別やマスタ情報、キーワード検索により、情報を共有できます。
	受付対応履歴検索	あらゆる検索条件からの対応履歴を検索が行えます。
	メッセージ通知	不在オペレータへのメッセージ通知や、メールワークフローの承認依頼メッセージを通知します。
	エスカレーション	電話と画面を同時にエスカレーションが行えます（C T I連携がない場合は画面のみ）。
	アクセスコントロール	各画面のボタン押下コントロールが可能。独自のユーザセキュリティレベルも作成できます。
	情報共有	ファイル共有、スケジュール機能、お知らせ等の情報共有を簡単に行えます。
	マイメモ	付箋紙のような機能で、指定時刻にポップアップ通知することで、備忘録やコールバックに活用できます。
	他部門連携	受付内容をコールセンター以外の部門にメールで対応依頼を行えます
	アクセスログ	システム操作を記録する事が可能です（ログイン、ログアウト、登録、変更、削除、参照など）
	セルフカスタマイズ	受付画面の項目設定（ラベル、必須、項目タイプなど）や画面配置などシステム改修なく変更できます。
	エクスポート/インポート	受付、顧客、FAQ、マスタ情報はEXCEL形式でエクスポート/インポートが行えます
オプション機能	メールワークフロー	担当者割当やメールテンプレート編集、送信時の承認ワークフローを備えています。
	C T I 連携	PBX・電話機との連携で、着信ポップアップやクリック操作による発信、保留などの電話操作が可能です。
	通話録音連携	電話機とP Cを録音アダプタで接続し自動録音し、受付対応履歴と音声ファイルをリンクします。
ソリューション	音声ソリューション	チューニング可能な音声認識や自然言語に近づいた音声合成など音声を活用するソリューションです。
	アウトバウンド	テレマーケティング、督促、アンケート業務など電話発信業務に関わるソリューションです。
	テキストマイニング	受付対応履歴のテキスト分析から、商品開発やサービス改善につながるソリューションです。
	W F M	繁忙期の勤務体制を、最適シミュレーションにより効率的に予測するソリューションです。

eSmileCall画面イメージ

Webアプリケーションの為、特別なソフトウェアのインストールは不要です。

メイン eSmileCall ver 3.0.0 - Internet Explorer

eSmileCall for Cloud 3

担当者ID

パスワード

ログイン

初めてご利用されるお客様へ
初期設定については [こちら](#) をご覧ください。

[画面を閉じる](#)

Copyright © 2015 Panasonic Information Systems Co., Ltd.

100%

担当者ID及びパスワードを入力します。
パスワードの長さ、有効期限設定も可能です。

お知らせ、予定、未対応の受付、マイメモなどオペレーターポータル情報を提供します。

The screenshot shows the main interface of the eSmileCall operator portal. It includes a header with the logo and user information, a navigation menu, and several content areas. Callouts are placed over the interface to highlight specific features:

- コールセンター全担当者へのお知らせを掲載します。** (Post notices to all call center staff.) - Points to the 'お知らせ' (Notice) section.
- 自身の未完了タスクを一覧表示します。** (List my unfinished tasks.) - Points to the 'あなたの未完了が5件あります。' (You have 5 unfinished items) section.
- 指定時間にアラート通知を行うマイメモ。** (Set up memo alerts for specific times.) - Points to the 'マイメモ' (Memo) section.
- コールセンター全体稼動状況が確認可能。** (Check the overall call center operation status.) - Points to the '件数' (Count) section.
- CTIツールバーは最前面に別画面で表示します。** (The CTI toolbar is displayed on a separate screen in the foreground.) - Points to the bottom toolbar.
- 対応依頼やメールの承認依頼をします。** (Request response or approval for emails.) - Points to the 'メッセージ通知' (Message notification) section.

※CTIツールバーご利用には、CTIオプションライセンスが必要です。

着信と同時に、お客さま情報を一覧表示しスムーズな対応をご提供します。

CTI連携で顧客の発信者番号を取得し、お客さま情報と受付履歴を、着信と同時に表示します。画面操作のみで受話が可能です。

The screenshot shows the eSmileCall interface with the following sections:

- 発信者情報 (Caller Information):**
 - 状態: 通話中
 - 発信番号: 0669062801
 - 着信番号: (blank)
 - 着番業務: (blank)
- 検索欄 (Search Bar):**
 - 電話番号: 0669062801
 - 顧客番号: (blank)
 - 顧客カナ: (blank)
 - ページ最大表示件数: 10
 - 検索ボタン
- お客さま情報 (Customer Information):**

全部で2件のデータが見つかりました。

顧客番号	顧客名	住所1	会社名	件数	履歴	受付
CUST000000004	松下 孝介	大阪府	パナソニックインフォメーションシステムズ	6	履歴	受付
CUST000003022	松下 幸一郎	大阪府	松下証券	0	履歴	受付
- 受付履歴 (Call History):**

(CUST000000004)松下 孝介様の過去の問合せ履歴を表示します。

全部で6件のデータが見つかりました。1~6件のデータを表示します。

受付番号	受付日時	表題	受付内容	担当者	詳細
20150408-00002	2015/04/08 11:22:28	取扱説明書について	先日、量販店で洗濯機を購入しましたが、取扱説明書を紛失してしまいました。取扱説明書を送っていただくこ...	松下 太郎	詳細
20150408-00001	2015/04/08 10:40:43	現在時刻の合わせ方を、教えてください	現在時刻の合わせ方を、教えてください。	松下 太郎	詳細
20150407-00006	2015/04/07 20:46:00	新型ドライヤーについて	新型ドライヤーのイオン切り替え方法についての問合せ。イオン切り替えON/OFFは自動的に行われる...	松下 太郎	詳細
20150227-00001	2015/03/27 12:36:38	ドライヤーの中が赤くなっている	故障でしょうか。故障の場合は交換をお願いします。	松下 花子	詳細
20150226-00002	2015/03/26 15:20:49	エアコンの節電について	冷房と除湿ではどちらが節電になりますか？	松下 花子	詳細
20150226-00005	2015/02/26 19:17:58	まったく氷ができません	自動製氷の設定をしていますが、氷が自動で作成されません。	管理ユーザ	詳細

※本機能をご利用には、CTIオプションライセンスが必要です。

お客様からの問合せを管理番号を付与し受付開始から完了まで管理します。

問合せ・回答内容、お客様過去履歴、FAQ検索、担当者履歴、各種管理項目など様々な機能を提供します。

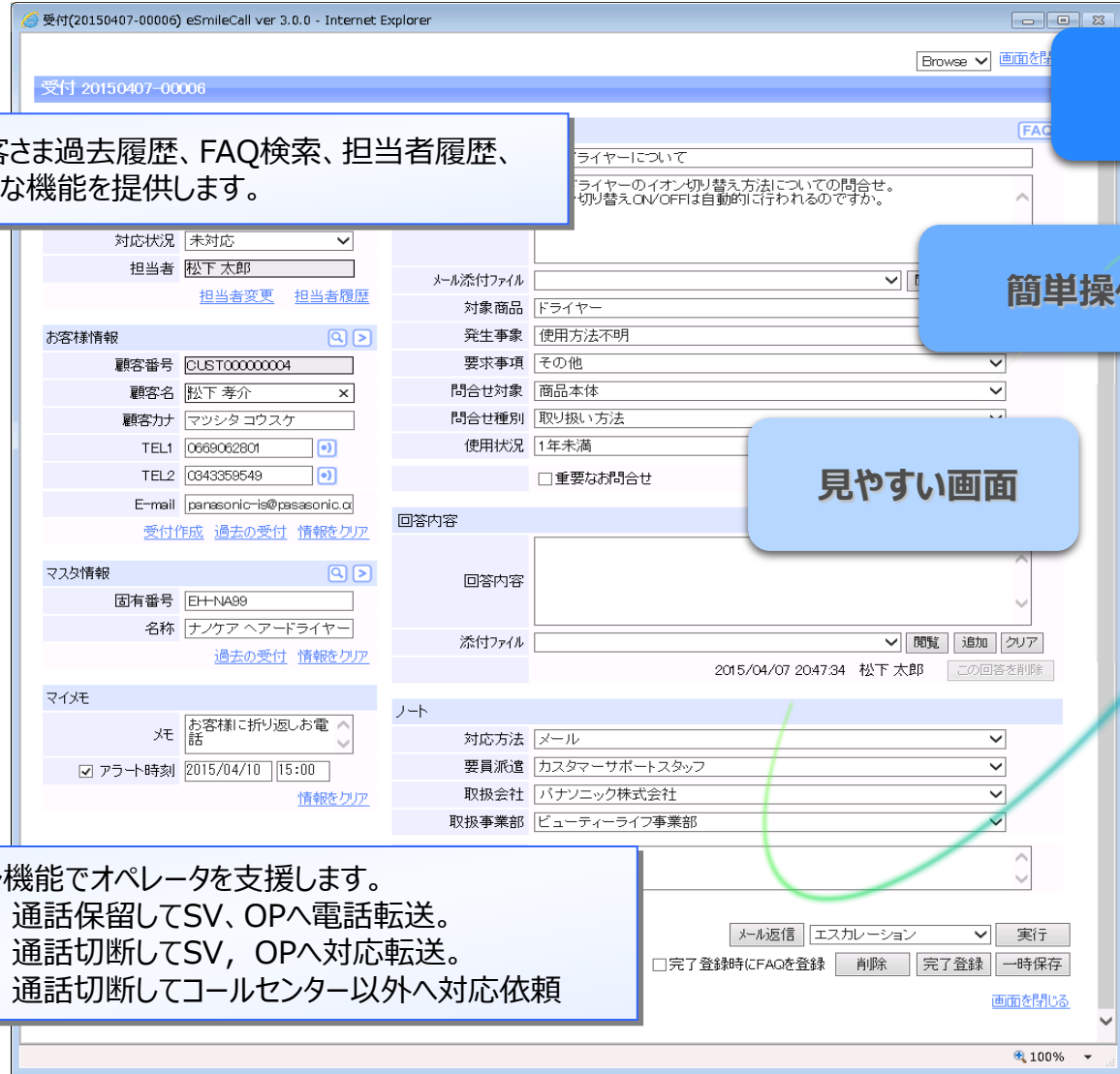
豊富な機能

簡単操作

見やすい画面

3種類のエスカレーション機能でオペレータを支援します。

- ① エスカレーション 通話保留してSV、OPへ電話転送。
- ② メッセージ通知 通話切断してSV、OPへ対応転送。
- ③ 他部門連携 通話切断してコールセンター以外へ対応依頼



受付画面からエスカーションで画面と電話が同時に転送できます。

お客さまとは保留にしながら、空オペレータ検索、内線発信、内線通話、電話転送、画面転送が画面操作だけで行えます。



エスカーション

松下 花子さんからのエスカーションです。(2015/04/08 13:27:12)

コメント

受付番号 20150408-00001

顧客番号 CUST000000004

顧客名 松下 孝介

問合せ元 会社名 パナソニックインフォメーションシステムズ

有番号 Sample002

名称 IHジャー炊飯器

表題 現在時刻の合わせ方を、教えてください

内線受話 受入 拒否

マイメモ

メモ お客様に折り返しお電話

アラート時刻 2015/04/10 15:00

[情報をクリア](#)

ノート

対応方法 メール

要員派遣 カスタマーサポートスタッフ

取扱会社 パナソニック株式会社

取扱事業部 ビューティーライフ事業部

備考欄

メール返信 エスカーション

完了登録時にFAQを登録

実行 一時保存

[画面を閉じる](#)

実行 一時保存

[画面を閉じる](#)

※本機能をご利用には、CTIオプションライセンスが必要です。オプションなしの場合は画面転送のみ可能です。

受付画面からメッセージ通知でオペレータにメッセージを送信できます。

指名オペレータが不在の場合でも、メッセージ通知機能で伝言が可能です。

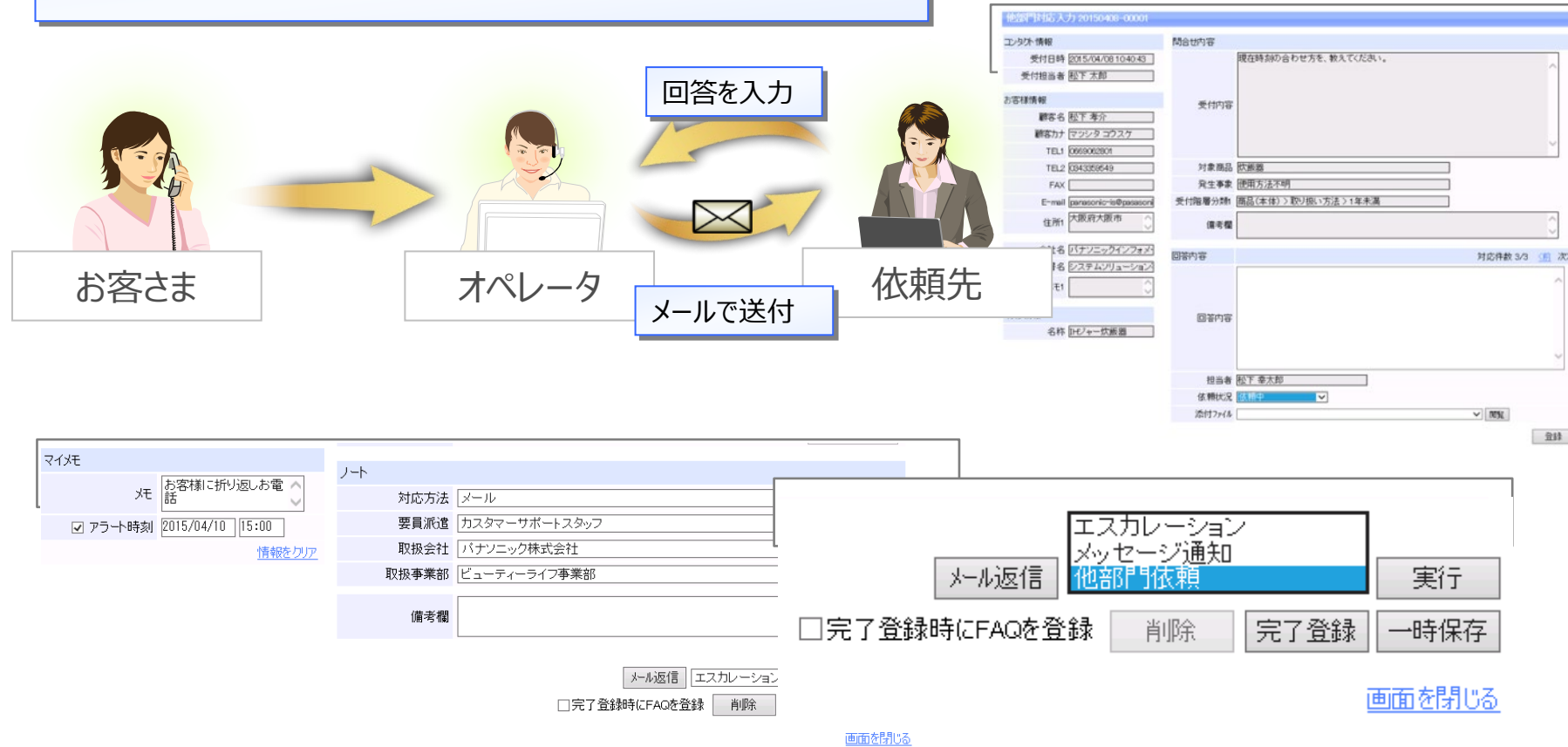


The screenshot shows the eSmileCall interface with the following elements:

- マイメモ** (My Memo): Includes a memo field with "お客様に折り返しお電話" (Call back to customer), an alarm time set to "2015/04/10 15:00", and a link "情報をクリア" (Clear info).
- ノート** (Note): Includes fields for "対応方法" (Response method) set to "メール" (Email), "要員派遣" (Staff dispatch) set to "カスタマーサポートスタッフ" (Customer support staff), "取扱会社" (Handling company) set to "パナソニック株式会社" (Panasonic Corp.), and "取扱事業部" (Handling department) set to "ビューティーライフ事業部" (Beauty Life Department). There is also a "備考欄" (Remarks) field.
- アクション** (Action): Includes buttons for "メール返信" (Reply by email), "エスカレーション" (Escalation), "メッセージ通知" (Message notification), and "他部門依頼" (Request to other department). There are also buttons for "実行" (Execute), "削除" (Delete), "完了登録" (Complete registration), and "一時保存" (Save temporarily). A checkbox "完了登録時にFAQを登録" (Register FAQ at completion) is present.
- Footer**: Includes a link "画面を閉じる" (Close screen).

受付画面から他部門依頼で、社内関連部門の担当者にメールで対応依頼を行います。

担当営業など別部門に対してメールでの伝言や対応依頼が可能です。



※本機能をご利用には、他部門からeSmileCallに接続できるネットワーク環境が必要です。

コールセンターナレッジを共有・活用することで対応品質の向上、均一化を図ります。

FAQ検索画面

検索キーワードは、結果画面に強調表示されますので、素早く目的のFAQにアクセス。
検索結果は、活用率の高い順に表示されます。

FAQを検索

受付画面へ反映

FAQ検索

キーワード AND OR
不具合
固有番号
名称
対象商品
承認区分
 承認済 未承認 両方
公開区分
 外部に公開 内部向け 両方
結果表示形式
 一覧 詳細
ページ最大表示件数
検索

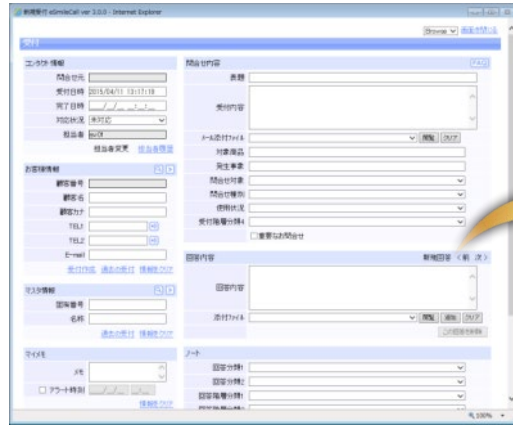
FAQ検索結果 >>>
全部で2件のデータが見つかりました。
1件~2件のデータを表示します。

FAQ000000002	<input checked="" type="checkbox"/> 炊飯が途中で止まる	参照日	反映
IHジャー炊飯器 [Sample001]			
<input checked="" type="checkbox"/>	炊飯器		
<input checked="" type="checkbox"/>	不具合		
<input checked="" type="checkbox"/>	商品(本体) - 故障 - 1年未満		
		公開日	終了日
<input checked="" type="checkbox"/>	炊飯が途中で止まってしまいます。故障でしょうか。		
<input checked="" type="checkbox"/>	炊飯器の運転が途中で止まる場合は、以下をご確認ください。		
1電源 炊飯器が通電しているか確認してください。ブレーカーが落ちている場合は原因を改善後、ブレーカーを上げなおしていただき、再通電させてください。また、コンセントが抜けている(抜けかかっている)場合は、差し込みなおして再通電させてください。突然の停電などの場合は、停電が復旧するまでお待ちください。			
2エラー表示 使い方や本体の不具合によって、うまく炊飯できない場合があります。液晶に表示されているコードがあるか確認してください。			
		作成日 2015/04/10 17:53:10	更新日 2015/04/10 17:53:10

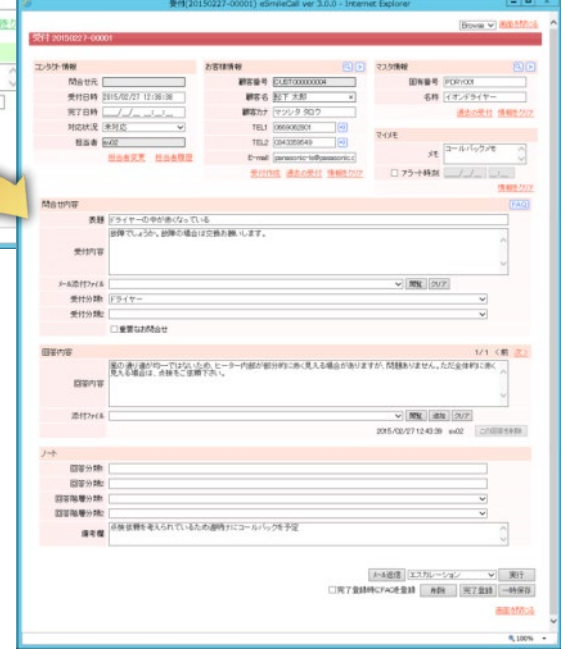
FAQ000000003	<input checked="" type="checkbox"/> 冷蔵庫の操作パネルにHが表示されている。	参照日	反映
エコナビ冷蔵庫 [Sample002]			
<input checked="" type="checkbox"/>	冷蔵庫		
<input checked="" type="checkbox"/>	不具合		
<input checked="" type="checkbox"/>	商品(本体) - 故障 - 3年以上5年未満		
		公開日	終了日

受付画面は、項目追加・設定、デザインをお客さま自身で業務に合わせて作成できます。

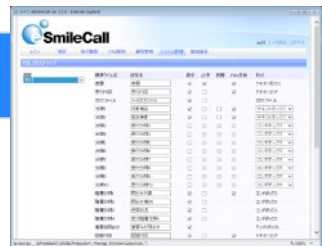
標準画面



セルフカスタマイズ



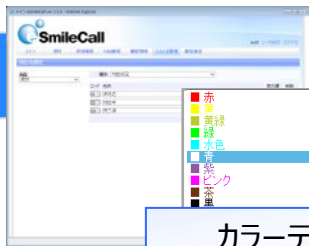
項目追加、設定



デザイン変更



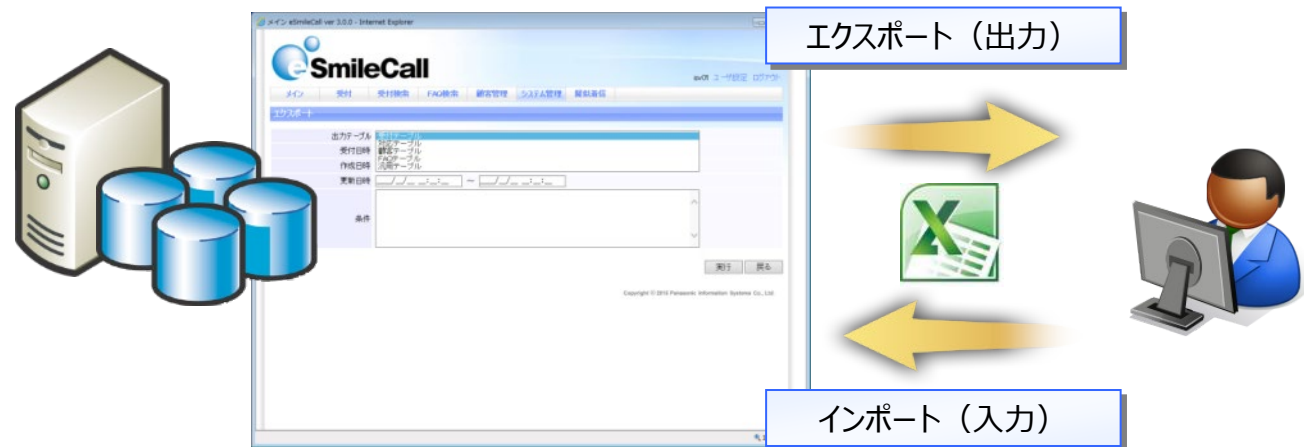
リストボックス設定



カラーテーマ

データ抽出、一括登録、一括更新はエクスポート、インポート機能で対応が行えます。

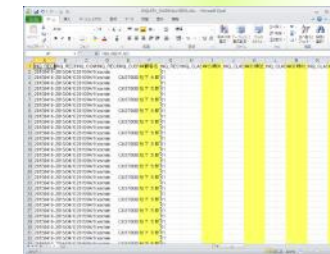
受付日時、作成・更新日時指定でエクスポートが行えます。
所定のE X C E Lフォーマットでデータの一括登録・更新が行えます。
分析や他システムとのデータ連携に活用いただけます。



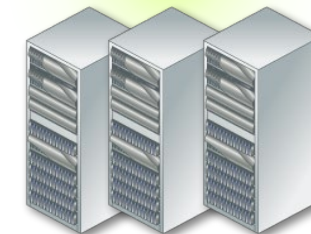
分析・レポート作成



一括登録・更新



他システムとのデータ連携



エクスポート/インポート対応情報

- ① 受付・対応情報
- ② お客さまマスタ
- ③ FAQ情報
- ④ 汎用マスタ

※エクスポート、インポートはE X C E Lファイル形式で行います。

※本機能はセキュリティレベルで特定権限の方のみ利用出来ます。

同一お客さまからの電話・メール問合せを一元管理することが可能です。

メールは自動受信し、新規受付として作成されます。

全部で5件のデータが見つかりました。
1件~5件のデータを表示します。

受付番号	表題	担当者	受付日
20150408-00006	☒ カタログ請求	松下 太郎	2015/04
20150408-00005	☒ 修理について	松下 太郎	2015/04
20150408-00004	☒ 返品・交換について	松下 太郎	2015/04
20150408-00003	☒ カタログ送付のお願い	松下 太郎	2015/04
20150408-00002	☒ 取扱説明書について	松下 太郎	2015/04

テンプレート活用した返信メール作成が可能。

メール回答

TO

CC

BCC

タイトル

ヘッダテンプレート名

本文

フッタテンプレート名

フッタ

添付ファイル

[画面を閉じる](#)

承認者回送

申請者 松下 太郎

第1承認者

第2承認者

第3承認者

お客さまへの返信は承認機能で誤回答・誤送信を防止。



※本機能はメールオプションライセンスが必要です。メールアカウント、メールシステム（POP、SMTP）をご準備頂く前提です。

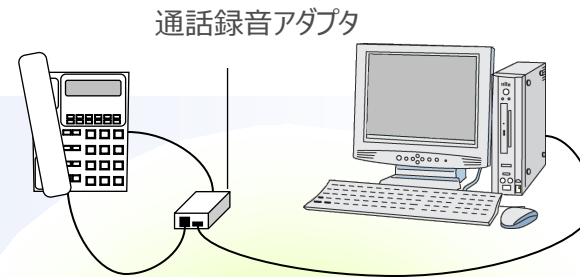
伝達では伝わらない、お客さまとの対話を共有する事が可能です。教育にも活用できます。



■ 特徴

C T I 連動により自動的に録音を開始・停止
録音した音声ファイルはその場で簡単に再生可能
録音した音声ファイルは受付履歴に添付され、受付情報とリンクした管理が可能

▲ 接続イメージ

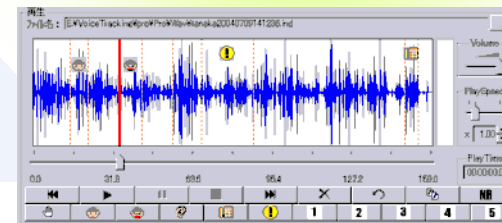


■ 製品構成

eSmileCall 通話録音連携オプション (サーバライセンス)
VoiceTracking ソフトウェア (クライアント毎)
通話録音アダプタ (クライアント毎)



▲ VoiceTracking 管理画面



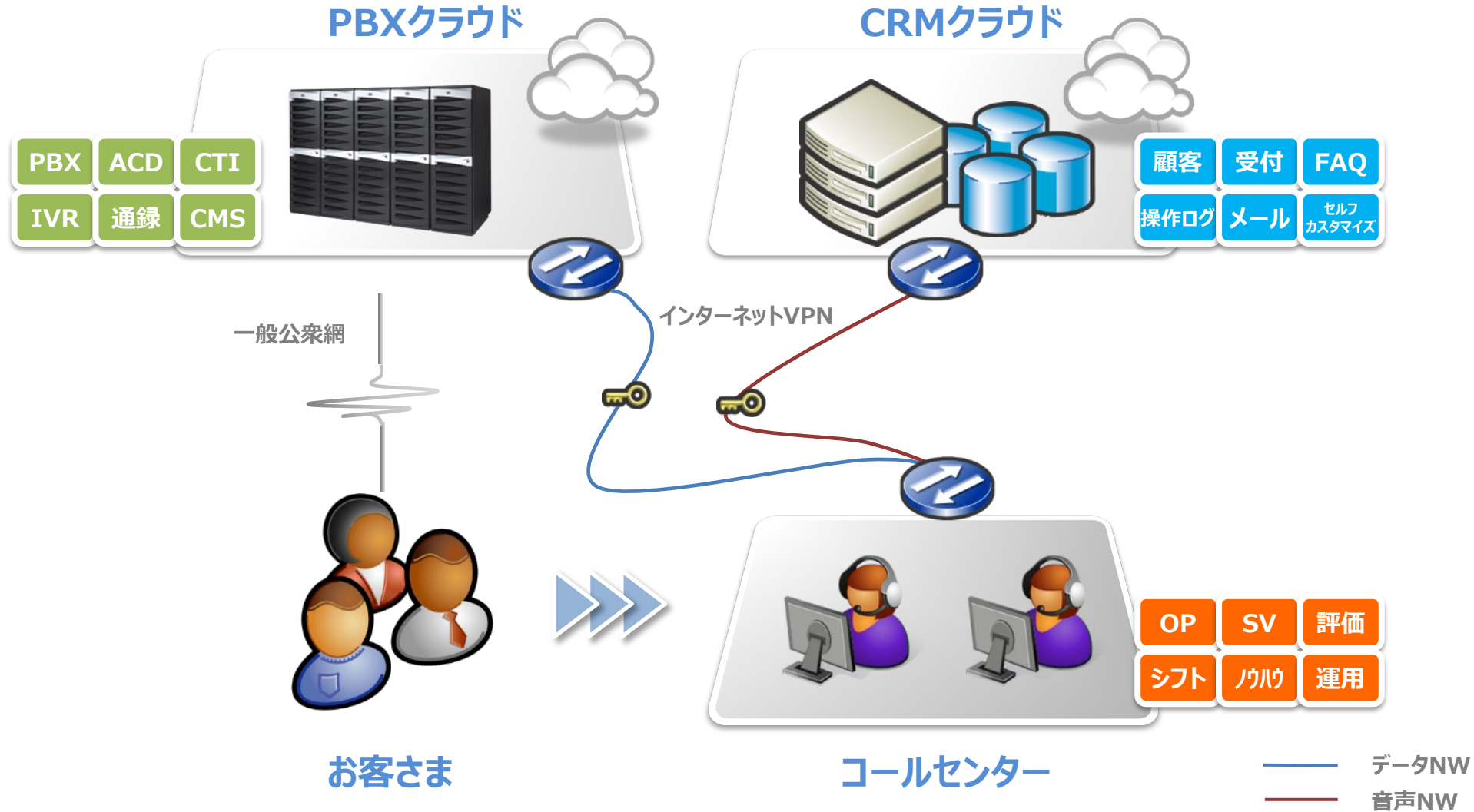
▲ VoiceTracking 再生画面

※20席以上の場合はVoiceTracking全通話録音型を推奨します。

※各社通話録音システム連携に関しては別途問合せください。

システム動作環境

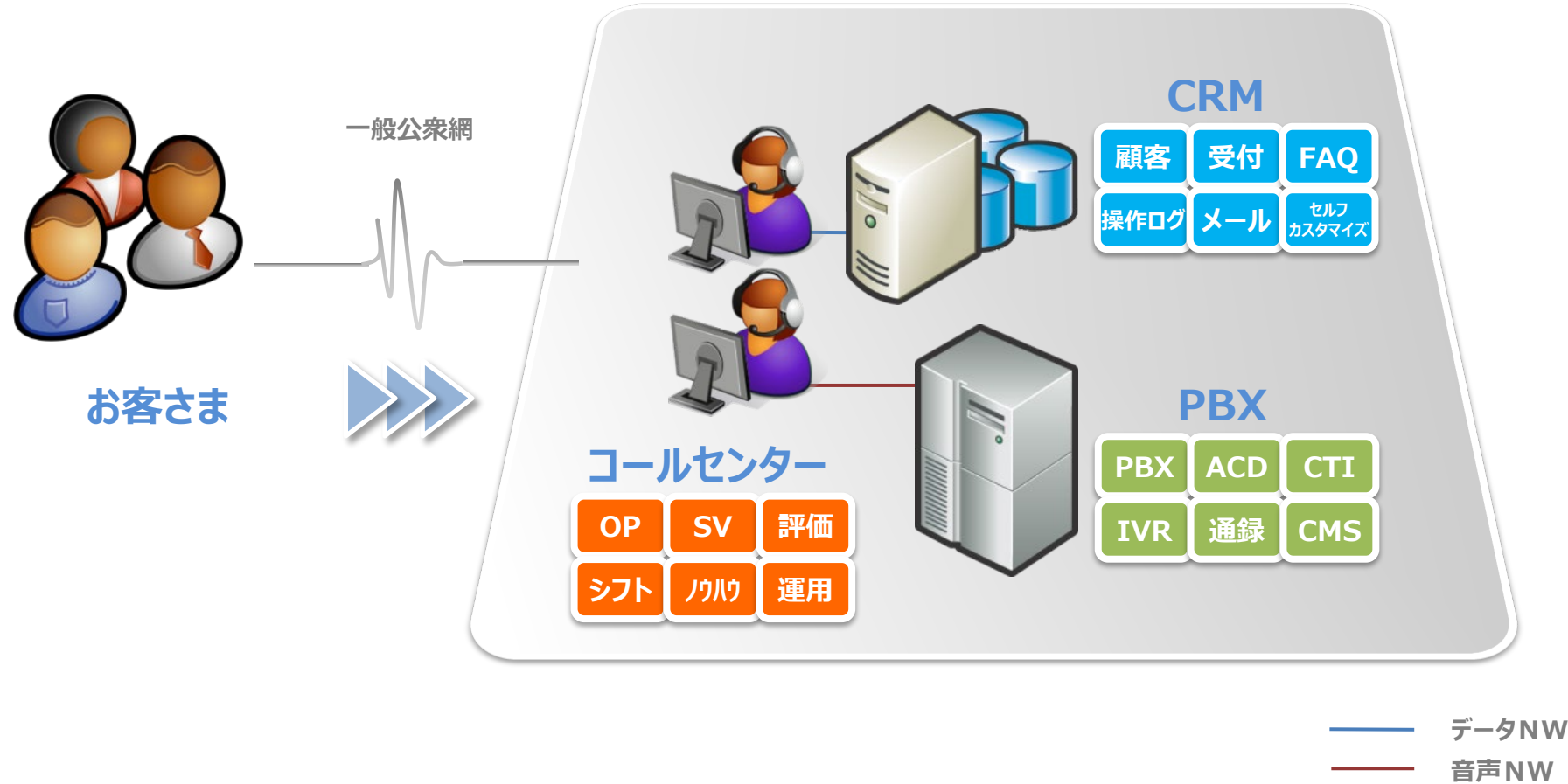




※ ネットワーク構成の詳細は貴社環境を確認の上、ご提案致します。

※ CRMクラウド仮想サーバは貴社とサービスベンダーとの直接契約が前提です。

※ CRMクラウド仮想サーバ（Windows Azure、Amazon Web Serviceなど）との接続はSSL-VPNや専用線サービスなどセキュリティ対策が必須となります。



※ ネットワーク構成の詳細は貴社環境を確認の上、ご提案致します。

※ 電話回線は、回線提供事業者とお客さまとの直接契約が前提です。各種サービス（フリーダイヤルなど）は回線提供事業者へお申し込みください。

対応PBX

大規模 ←

→ 小規模

メーカー	AVAYA	NEC	OKI	NEC プラットフォームズ	SIPサーバ系
PBX名	AVAYA	UNIVERGE SVシリーズ	CTstage シリーズ	UNIVERGE AspireUX	個別応談
ミドルウェア	StationLink CTBASE	ContactCenter シリーズ	CTstage	AspireOCX CTI-One	
CTIサーバ	必要	必要	必要	不要 (CTI-One時は必要)	
統計機能	○ オプション	○ オプション	○ 標準	○ オプション	
IVR	○ オプション	○ オプション	○ 標準	○ 標準	
eSmileCall CTI連携					
SSO	○	○	○	○	個別応談
着信ポップアップ	○	○	○	○	
エスカレーション	○	○	○	○	
ステータス変更	○	○	○	○	

- ※ PBX、CTI機能詳細は各メーカーにお問合せ下さい。
- ※ SIPサーバ系のPBXは、個別応談いたします。

導入実績



数席から400席以上まで、あらゆる業種・業務に対応しています。

導入年月	業種	席数	タイプ	CTI	ver.	業務内容
2000.12	サポートデスク	30席	インバウンド	有	OTC1	システム問合せ対応
2008.10	制御機器メーカー	5席	インバウンド	有	eSC1	製品・技術問合せ対応
2009.03	ビル設備管理サービス	20席	インバウンド	有	eSC1	お客様お問合せ対応
2009.08	コールセンターアウトソーシング	200席	インバウンド	有	-	衆議院選世論調査
2010.01	コールセンターアウトソーシング	350席	インバウンド	無	eSC2	官公庁向け納税業務
2010.10	マンション向けサービス業	20席	インバウンド	有	eSC2	宅配ボックス問合せ対応
2010.12	生命保険	40席	アウトバウンド	有	-	保険未収・復活業務
2011.01	コールセンターアウトソーシング	450席	インバウンド	無	eSC2	官公庁向け納税業務
2011.04	コールセンターアウトソーシング	40席	インバウンド	無	eSC2	災害支援センター
2011.07	情報機器	10席	インバウンド	有	eSC2	携帯電話製品問合せ対応
2011.11	金融業	30席	インバウンド	有	eSC2	一般・会員お客様問合せ対応
2011.11	出版業	100席	インバウンド	無	eSC2	受注・問合せ対応、基幹システム連携
2012.02	ヘルスケア販売	15席	インバウンド	有	eSC2	お客様・販売店問合せ対応
2012.07	金融業	70席	インバウンド	有	eSC2	法人向けヘルプデスク
2012.08	靴製造メーカー	5席	インバウンド	有	eSC2	お客様総合窓口
2012.12	コールセンターアウトソーシング	40席	アウトバウンド	有	-	衆議院選世論調査
2013.03	医療関連(臨床検査サービス)	5席	インバウンド	有	eSC2	営業インフォメーションセンター
2013.06	製造業	10席	インバウンド	有	eSC2	スマートフォン相談センター
2013.06	ビル設備管理サービス	40席	インバウンド	有	eSC1	設備機器24時間修理受付センター
2013.09	食品	30席	インバウンド	有	eSC2	販売店向け受発注システムヘルプデスク
2014.05	独立行政法人	10席	インバウンド	無	-	問合せ窓口、FAX自動応答システム
2014.07	コールセンターアウトソーシング	20席	アウトバウンド	有	-	クレジットカード会社向け本人確認業務
2014.07	金融業	60席	インバウンド	有	eSC1	個人向け問合せセンター
2015.07	コールセンターアウトソーシング	250席	インバウンド	有	eSC3	官公庁向け納税ソフトウェアサポート
2015.10	ITベンダー	50席	インバウンド	有	eSC3	法人向けヘルプデスク
2015.11	金融業	50席	インバウンド	有	eSC3	お客様相談窓口
2016.02	医療関連(臨床検査サービス)	10席	インバウンド	有	eSC3	営業インフォメーションセンター

お問い合わせ先：
パナソニック インフォメーションシステムズ
営業統括部

sales-pisc@jp.panasonic.com

※記載された社名および商品名などは、それぞれ各社の商標または登録商標です。
※内容および対象商品については、予告なく変更する場合があります。

Panasonic