



IVR

音声応答転送装置

IVR-2430

技術基準適合品 T 000132A06

適切な部門へ転送！

オペレータに代わって自動応答

電話応対業務の効率化、顧客サービス向上に

モニター

動作モニター | 件数モニター

モニター期間 2007/06/01 00:00 ~ 2007/06/03 15:31

着信件数	238 件
応答件数	228 件
応答率	96 %
即時応答率	68 %
放棄件数	
最大待ち時間	
平均待ち時間	
応答専用件数	

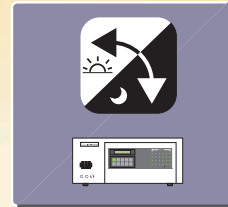
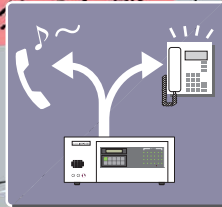
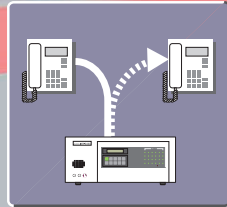
モニター設定

「電話受付業務に関わる」機能を1台に凝縮！

応答・転送

お待たせ

応答専用



応対結果自動収集

日	月	日	お待たせモード						応答専用モード							
			総着信	即時	%	本体応答中	%	即時	%	本体応答中	%	全回講話中時間	全回講話中回数	総着信	バル着信中放棄	本体応答
2008年	06月	01日	350	142	40.6%	178	50.9%	5	1.4%	25	7.1%	1分43秒	3	53	0	38
2008年	06月	02日	321	132	41.1%	183	57.0%	1	0.3%	5	1.6%	3分45秒	4	38	0	38
2008年	06月	03日	420	195	46.4%	188	44.8%	7	1.7%	30	7.1%	2分26秒	2	41	0	41
2008年	06月	04日	280	113	40.4%	150	53.6%	4	1.4%	13	4.6%	26秒	1	26	0	26
2008年	06月	05日	490	248	50.6%	208	42.4%	6	1.2%	28	5.7%	0秒	0	39	0	39
2008年	06月	06日	350	142	40.6%	178	50.9%	5	1.4%	25	7.1%	0秒	0	53	0	53
2008年	06月	07日	321	132	41.1%	183	57.0%	1	0.3%	5	1.6%	58秒	3	38	0	38
2008年	06月	08日	420	195	46.4%	188	44.8%	7	1.7%	30	7.1%	0秒	0	41	0	41
2008年	06月	09日	280	113	40.4%	150	53.6%	4	1.4%	13	4.6%	0秒	0	26	0	26
2008年	06月	10日	490	248	50.6%	208	42.4%	6	1.2%	28	5.7%	0秒	0	39	0	39
2008年	06月	11日	350	142	40.6%	178	50.9%	5	1.4%	25	7.1%	1分33秒	3	53	0	53
2008年	06月	12日	321	132	41.1%	183	57.0%	1	0.3%	5	1.6%	0秒	0	38	0	38
2008年	06月	13日	420	195	46.4%	188	44.8%	7	1.7%	30	7.1%	0秒	0	41	0	41
2008年	06月	14日	280	113	40.4%	150	53.6%	4	1.4%	13	4.6%	0秒	0	26	0	26
2008年	06月	15日	490	248	50.6%	208	42.4%	6	1.2%	28	5.7%	0秒	0	39	0	39
2008年	06月	16日	350	142	40.6%	178	50.9%	5	1.4%	25	7.1%	0秒	0	53	0	53
2008年	06月	17日	321	132	41.1%	183	57.0%	1	0.3%	5	1.6%	0秒	0	38	0	38
2008年	06月	18日	420	195	46.4%	188	44.8%	7	1.7%	30	7.1%	0秒	0	41	0	41
2008年	06月	19日	280	113	40.4%	150	53.6%	4	1.4%	13	4.6%	0秒	0	26	0	26
2008年	06月	20日	490	248	50.6%	208	42.4%	6	1.2%	28	5.7%	0秒	0	39	0	39
2008年	06月	21日	350	142	40.6%	178	50.9%	5	1.4%	25	7.1%	0秒	0	53	0	53
2008年	06月	22日	321	132	41.1%	183	57.0%	1	0.3%	5	1.6%	0秒	0	38	0	38
2008年	06月	23日	420	195	46.4%	188	44.8%	7	1.7%	30	7.1%	0秒	0	41	0	41
2008年	06月	24日	280	113	40.4%	150	53.6%	4	1.4%	13	4.6%	0秒	0	26	0	26
2008年	06月	25日	490	248	50.6%	208	42.4%	6	1.2%	28	5.7%	0秒	0	39	0	39
2008年	06月	26日	350	142	40.6%	178	50.9%	5	1.4%	25	7.1%	0秒	0	53	0	53

主な運用業種例

- 銀行・証券・損保・生保会社支店●官公庁各種受付窓口
- 旅行会社・鉄道駅受付窓口●外資系企業・大使館●一般企業
- お客様相談室・修理受付部門●病院受付窓口●大学テレホン案内
- 映画館・美術館案内・・・・



電話対応管理をバックアップ！顧客満足度(cs)向上！

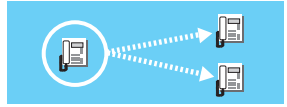


IVR
音声応答転送装置
IVR-2430
技術基準適合品 T 000132A06

応答・転送機能(IVR機能)

音声で自動応答、お客様の選択番号により希望の部門へ転送

■選択転送モード



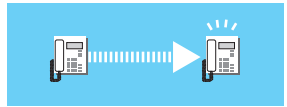
1回の選択番号(プッシュ信号)をダイヤルするだけで希望の部署に転送。呼出先が話し中等で電話に出ない時は、第2、第3の転送先を呼出できます。(追っかけ転送)

■ツリー転送モード



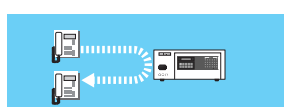
最大3段階に分けて、転送します。お客様は、2または3回の選択番号(プッシュ信号)をダイヤルする必要がありますが、転送先を細かく指定することができます。呼出先が話し中等で電話に出ない時は、第2、第3の転送先を呼出できます。(追っかけ転送)

■ダイレクト転送モード

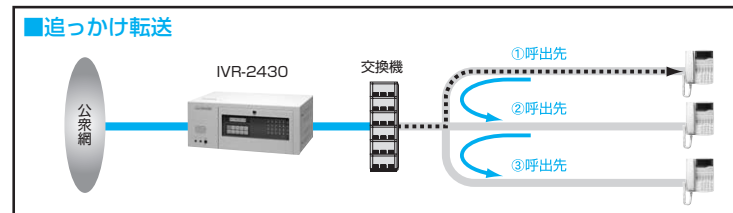


転送したい相手の内線番号など直接ダイヤル(プッシュ信号)してもらうことにより転送できます。

■無条件転送モード



NTTボイスワープの無条件転送サービスを使用して転送できます。



お待たせ機能

電話着信にすぐに対応できない時、効果的に電話受付

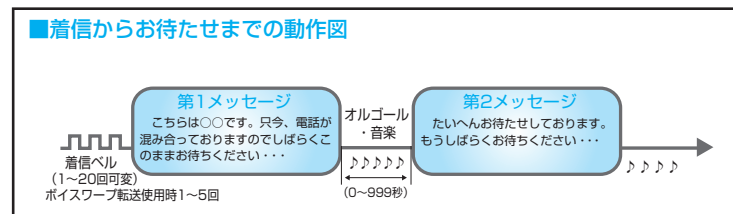
■お待たせモード

●すぐに対応できない電話に対し、「只今、電話が混み合っていますのでしばらくこのままでお待ちください……」といった第1メッセージが案内でき対応できるまで“お待たせ”ができます。

●お待たせ中はお客様に保留音でお待ちいただき、お待たせ時間が長い場合は、お待たせ第2メッセージを案内することもできます。

■お待たせ転送モード

●電話受付者が対応できず、お待たせ時間が長いときはコールセンター等第2・第3の転送先を呼出することができます。(追っかけ転送)



応答専用機能

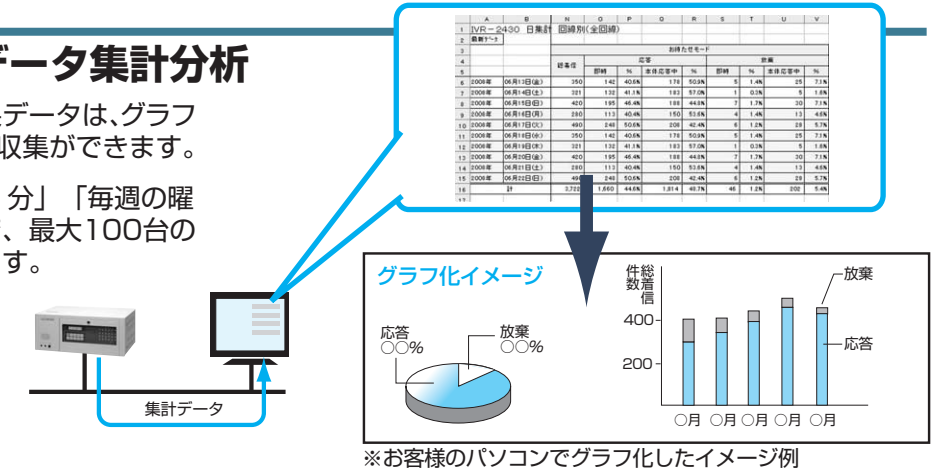
営業時間外等応答専用(留守番)機能に切替

- 営業終了後や休日などの電話着信に対して、応答専用案内メッセージで自動応答することができます。
- 年間タイマー機能により営業時間外等には「終了・休日用案内メッセージ」に切り替えたり、転送先番号の変更や停止をコントロールできます。

集計機能

電話対応業務に欠かせないデータ集計分析

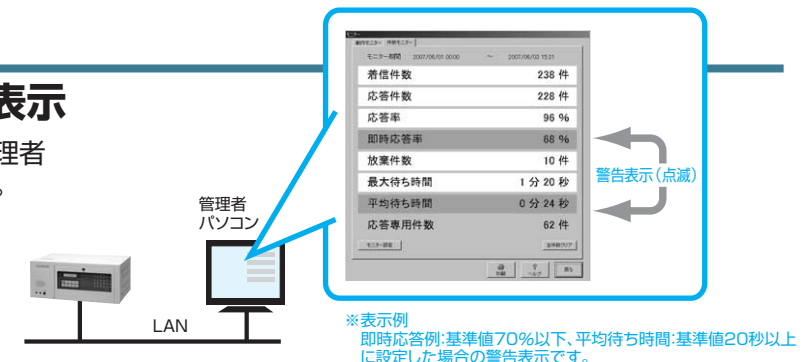
- 着信件数や顧客放棄件数等の対応結果データは、グラフ化などに展開しやすいExcel形式での収集ができます。
- LAN接続により「毎時」「毎日の時・分」「毎週の曜日・時・分」のいずれかの時間設定で、最大100台の本装置の集計データを自動集計できます。



モニター機能

常時対応状況を確認できるモニター表示

- 現在の着信件数、対応件数や顧客放棄件数等を管理者のパソコン上でリアルタイムで確認ができます。(LAN接続時)
- 各項目に基準値を設定することにより、基準値を上回る場合に、背景点滅(赤色)でお知らせができ電話対応の早期改善を提言できます。



タイマー機能

各動作モードをらくらく自動切替

- 年間タイマーで、日付・時間帯などを指定して、各動作モードを自動的に切り替えて運用ができます。例えば、営業時間内中は社内の各部署に転送。時間外は外部の受付センターにボイスワープで転送する等自動切り替えできます。タイマー動作のプログラム登録は、制御用パソコンでできます。

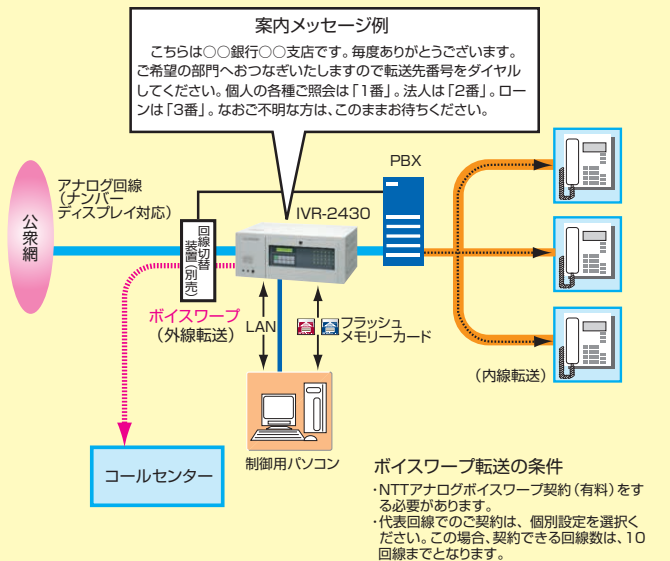


便利機能

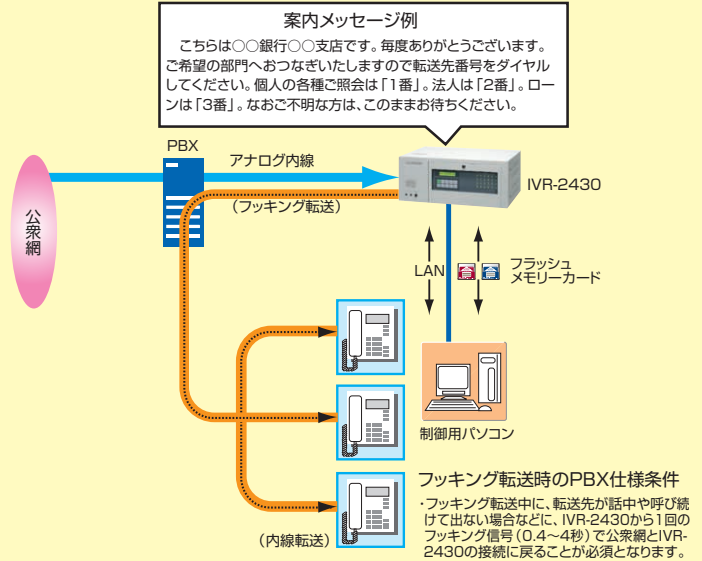
- メモリーカードは2種類があり、「メッセージ用(JFC-60M)」と「登録・集計用(KFC-60M)」のデータが記録できます。
- 制御用パソコンに、付属の「データ入カソフト」をインストールすることにより、各種動作モードの動作方式や転送先の登録、年間タイマーの登録などができます。作成したデータは、カードライトアダプタCWA-100(添付品)を使用して、登録・集計用メモリーカード(KFC-60M)で本装置に登録できます。
- 本装置と制御用パソコンをLAN接続して、「登録データ読み書き/集計データ読み込み/動作状況モニター/応答・タイマーモードのセット、解除」ができます。
- 社内間のネットワーク構築により、最大1,000台の本装置に接続し、年間タイマー等のメンテナンスを行なうことができます。
- 回線切替装置LE-612(別売、6回線収容)を接続することにより、システムが停電等障害時に、自動的に障害時回線に切替えることができます。

接続例

《外線接続》



《内線接続》



主な仕様

電話回線	収容回線数 初期実装6回線 (最大24回線) グループ数 最大4グループ (集計データのみ) 回線種別 (L1, L2側) アナログ一般公衆回線 (ナンバーディスプレイ対応) / 構内交換機アナログ内線 回線種別 (T1, T2側) アナログ回線、アナログダイヤル回線 (ナンバーディスプレイ対応)	動作モード	無条件転送 NTTボイスワープ使用、転送先指定: 最大100 お待たせ 通常 / 選択呼出、コールスクリーニング、トラフィック集計機能 応答専用 応答専用案内: 10種類 転送先登録数 最大100
ディスプレイ	サイズ 16文字 (半角) × 1行 (バックライト付きLCD) 表示文字 カナ、数字、記号、アルファベット 録音媒体 フラッシュメモリーカードJFC-60M	転送方式	ダイヤルイン転送、フッキング転送、ボイスワープ転送、ベルのみ (一般)
録音再生	サンプリング 8Bit, 8kHz メッセージ数 249ch 録音時間 60分	有効年数	5年間
音声入力	マイク入力端子 600Ω不平衡、-55dBm、3.5mmジャック テープ入力端子 50Ω不平衡、0dBm、3.5mmジャック	年間タイム	曜日スケジュール 日~土曜日: 各1種類 (登録ステップ数: 30 / 曜日) 祝日スケジュール 1種類 (国民の祝日15日、予備9日+国民の休日、ハッピーマンデー対応) 特定日スケジュール A~V: 22種類 (登録年より5年間)
制御出力	アラーム端子 無電圧メーク/ブレーク出力 (接点容量: DC30V、500mA以下) 時刻修正端子 (OUT) 無電圧メーク/ブレーク出力 (接点容量: DC30V、500mA以下)	電源	AC100V±10V、50/60Hz (年月日・時刻は、約10日間) 消費電力(W) 約140 (最大: 24回線収容時)
制御入力	外部制御端子 無電圧メーク接点 (接点容量: DC10V、10mA以上) 時刻修正端子 (IN) 無電圧メーク接点 (接点容量: DC10V、10mA以上)	寸法(mm) / 重さ(Kg)	幅430×奥行286×高さ177 (ゴム足除く) / 約11
LAN接続端子	通信プロトコル TCP/IP インターフェース 10BASE-T / 100BASE-TX	本体	DOS/V、NEC PC98-NX
データ作成	ソフトウェア IVR-2430データ入力ソフト (添付品) 記憶媒体 フラッシュメモリーカードKFC-60M	CPU	Pentium III 500MHz相当以上推奨
転送モード	選択転送 転送パターン: 20、選択番号: 1/2桁 ツリー転送 転送パターン: 2、ツリー階層: 2/3階層 ダイレクト転送 入力桁数: 1~8桁	OS	Windows2000/XP
		ソフトウェア	Internet Explorer 6.01以上 Microsoft Excel 2000/2002/2003 Adobe AcrobatReader5.0以上
		ハードディスク	300MB以上の空き容量
		メモリ	128MB以上推奨
		サウンド	Waveファイル (8kHz、8bit、Mono、μ-law) が再生できること
		ディスプレイ	1024×768以上 High Color (16bit) 以上推奨
		USB	USB 2.0/1.1
		LAN	TCP/IP、10BASE-T 100BASE-TX
		CD-ROMドライブ	CD-ROMが読めるドライブ

価格

【本体価格】

音声応答転送装置

IVR-2430 ¥490,000 (初実装6回線、設置調整工事費・税別)

- 付属品 / 電源コード、フラッシュメモリーカードKFC-60M (登録集計用メモリーカード)
- フラッシュメモリーカードJFC-60M (メッセージ用メモリーカード)
- CD、データ入力ソフト、マイク、テープレコーダ接続コード
- カードライトアダプタCWA-100、USBケーブル、電源プラグ変換アダプタ
- 取扱説明書、各1、操作部カバーキー、パンダ、各2

別売品

6回線ラインボードIVR-2430-A6 ¥150,000 (工事費・税別)

回線切替装置LE-612 ¥130,000 (工事費・税別)

● 寸法 (mm) / 重さ (Kg) 幅430×奥行284×高さ88 (突起部含まず) / 約7

フラッシュメモリーカード登録集計用KFC-60M ¥50,000 (税別)

メッセージ用JFC-60M ¥50,000 (税別)

ラック取付金具 (EIA規格) RTK-4U ¥3,900 (IVR-2430用、税別)

RTK-2U ¥3,800 (LE-612用、税別)

● 定期保守契約のおすすめ

本商品をつねに万全な動作環境でご使用いただくため、定期点検等による保守契約をおすすめします。保守契約に関する詳細内容は販売店までお問い合わせください。

● 本商品の故障・誤操作または不具合により、発着信などにおいて利用の機会を逸したため発生した損害等の付随的損害の保証、また 修理を要する代替え機器の用意およびその修理中に要する費用負担等については、当社は一切その責任を負いませんのであらかじめご了承ください。

● 本商品ご購入後は、添付の「取扱説明書」をよくお読みのうえ、内容をご理解していただいてからお使いください。「取扱説明書」には、本商品をご購入されたお客様や他の方々への危害や財産への損害を未然に防ぎ、本商品を安全にお使いいただくために守っていただきたい事項を記載しています。

● このカタログの記載内容は2010年5月現在のもので、仕様は、改良のため予告なく変更する場合がありますのでご了承ください。



株式会社 タカコム

■ 支店 / 営業所 ■ 出張所

- 東 京 03-5651-2281 ■ 札 幌 011-271-0225
- 仙 台 022-726-7300 ■ 名古屋 052-734-6601
- 大 阪 06-6260-4611 ■ 廣 島 082-291-6400
- 福 岡 092-431-1942

本社工場 / 〒509-5202 岐阜県土岐市下石町西山304-709
<http://www.takacom.co.jp>



お問い合わせは