

Panagon Connector for CTstage

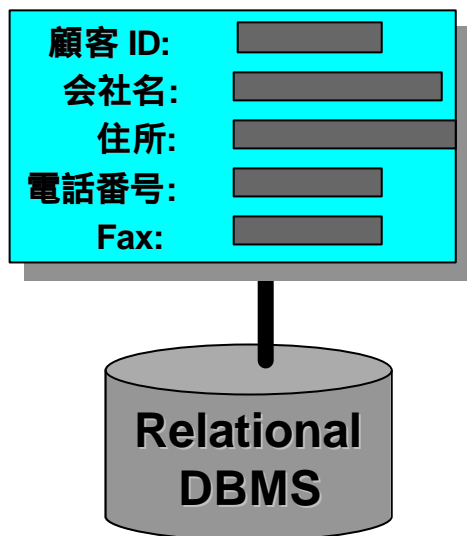
～ CTstage コールセンターにおける
顧客情報管理システムに関するご提案～

Panagon Connector for CTstageの目的

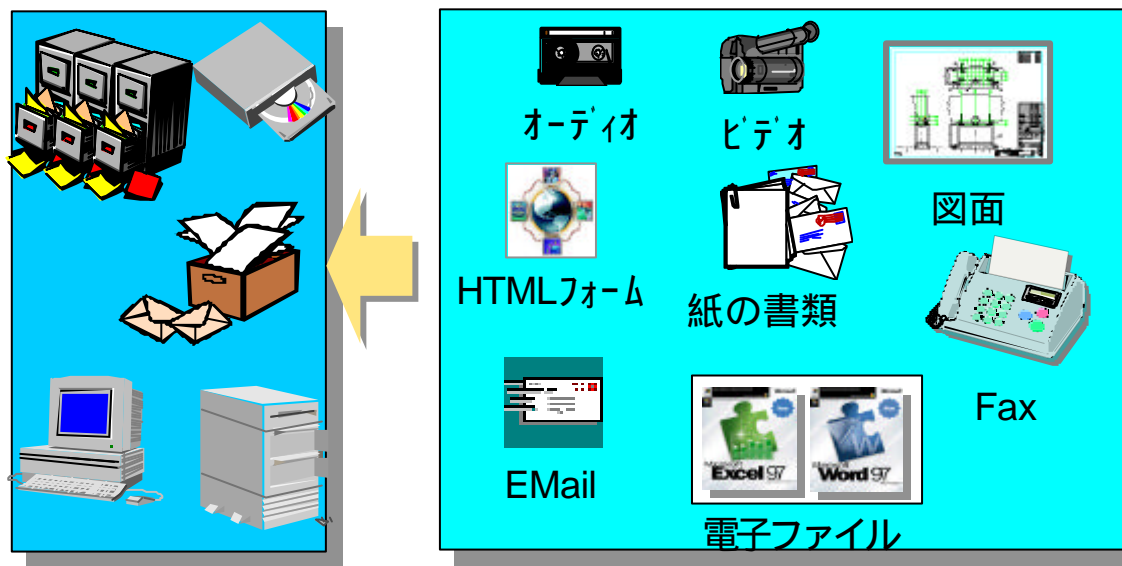
イメージの活用によるコールセンタ業務の改善を目的としたパッケージ

- 顧客からの情報の扱いに困ってませんか？
企業には、構造化された**20%**のドキュメントと
構造化されていない**80%**のドキュメントが存在するといわれています。
- 業務で参照されるドキュメントの多くは構造化されていないドキュメント
しかし、ドキュメント類をOCR等で構造化 (キャラクタベース化)するには
莫大なコストが掛かり、コストメリットを見出せない **イメージのまま管理する発想**

構造的に管理されたデータ
情報の 20%

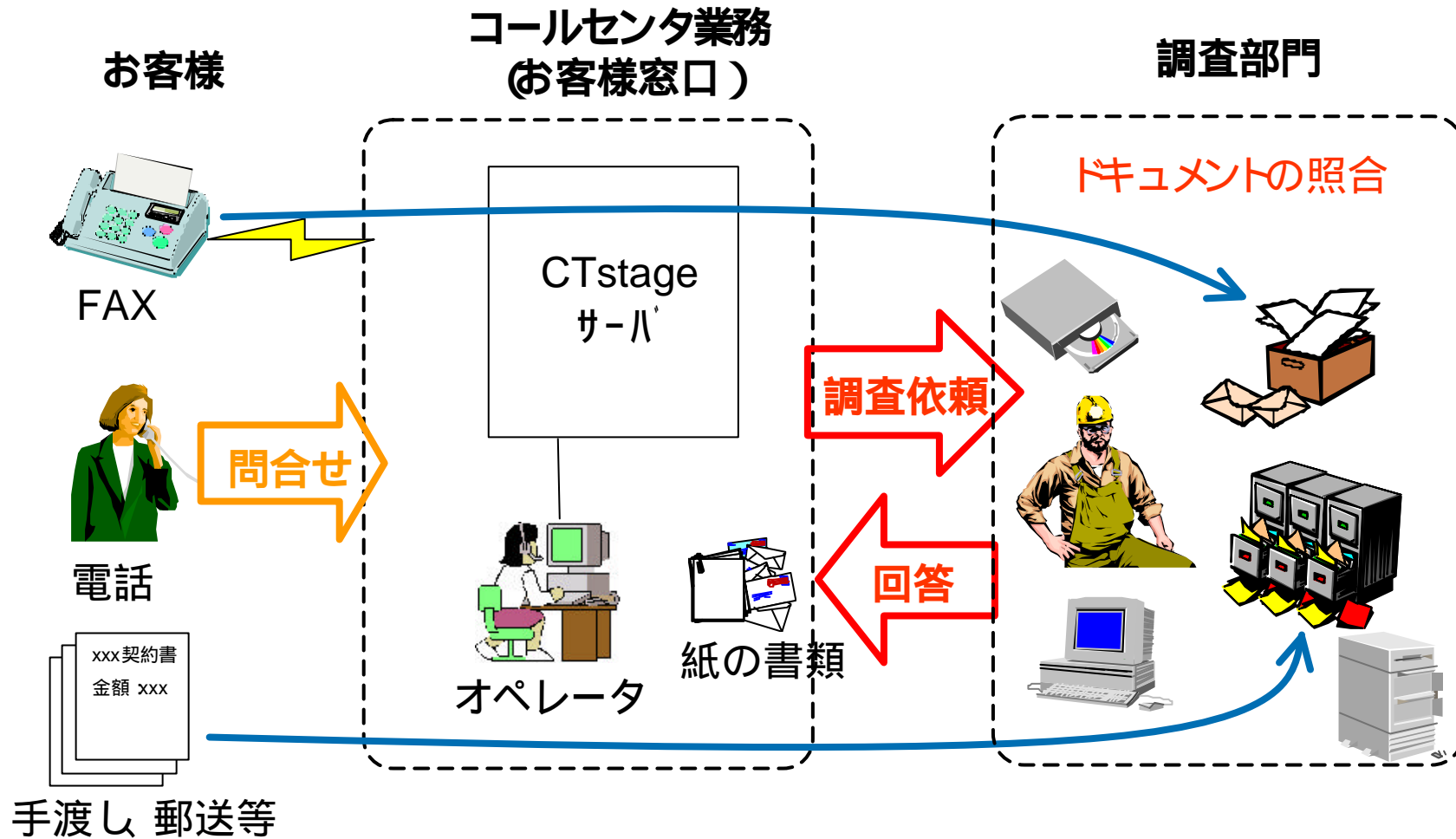


オフィスに溢れるデータ
情報の 80% : "Documents"



従来のコールセンタ業務における「ドキュメント」の取り扱い

お客様の問合せに対する調査時間 調査費用は企業にとって大きな問題



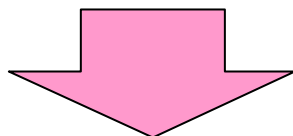
ソリューション

📞 Panagon Connector for CTstage

UnPBX CTI世界のデファクトスタンダード“OKI CTstage”と連携する新パッケージ

📞 コールセンタのフロント・エンドとバックオフィスの活動を統合

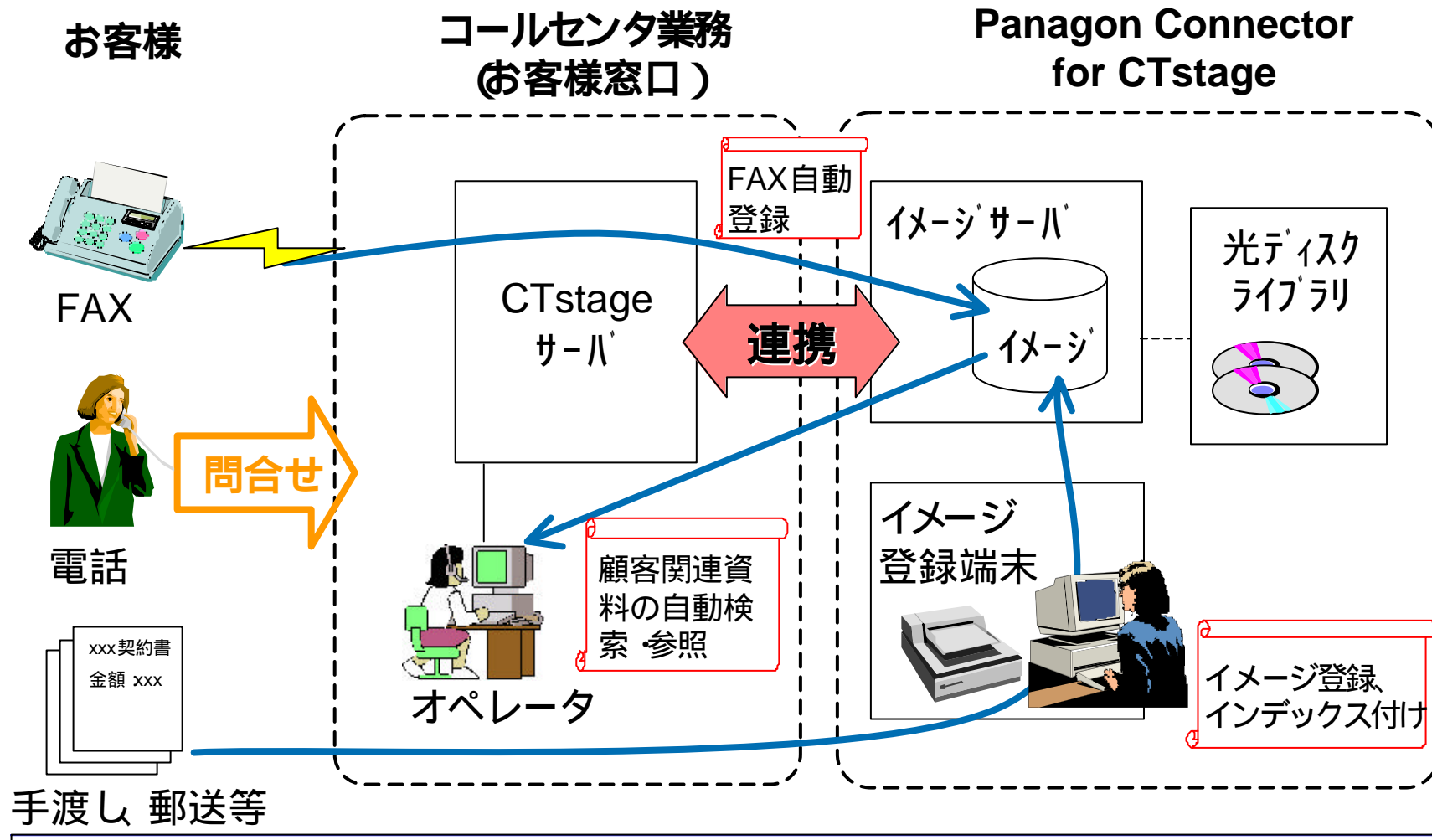
- CTstage コールセンタオペレータ画面にて「顧客イメージ情報一覧」の自動表示および「イメージ情報」の参照が可能となり、オペレータは、お客様に関するあらゆる情報を参照しながら、お客様と会話することができます。
- CTstage FAX受付情報をイメージサーバへ自動登録。オペレータは、即座にFAX受付情報を参照することができます。
- アプリケーションの開発なしで紙情報をイメージ化 (スキャニング)、インデックス付け (検索キーの付与)を行えます。
- お客様から得られた付加情報は、アノテーション機能 (イメージに対する電子的な付箋貼り付け、マーカーなど)を利用することで、オペレータ間でのスムーズな情報共有を実現します。
- CTstage コールセンタオペレータ画面にてオペレータ端末にて、アノテーション付きイメージデータをFAX返信可能なため、お客様とのコミュニケーションもより効率的に行うことができます。



「オフィス業務効率の改善」、顧客満足度の向上」を実現

これからのコールセンタ業務における「ドキュメント」の取り扱い

お客様の問合せに対する調査時間 調査費用を大幅に短縮・削減します

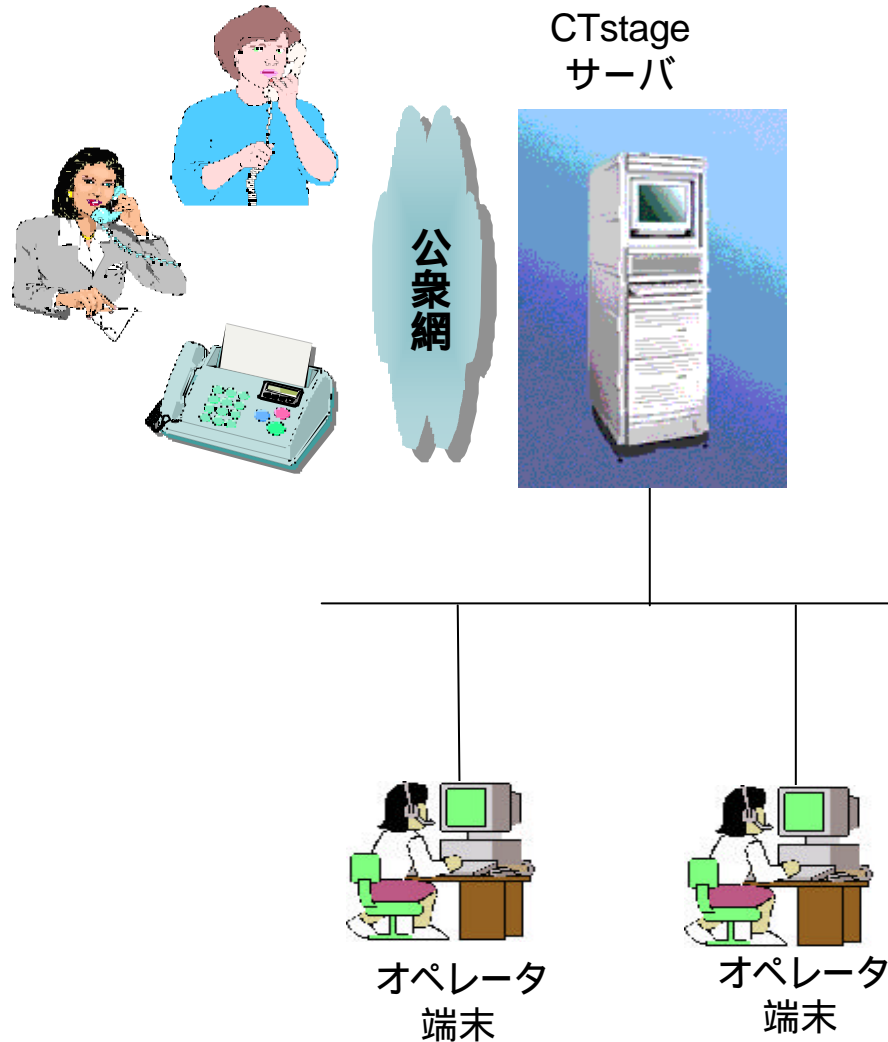


FileNET Panagonとは？

- ✎ イメージ関連業務シェアNo.1の米国FileNET社 Panagon シリーズを採用
(あらゆる業種、業務で多くの実績あり)
 - AT&T、Bell&South
 - Coca-Cola、Tandy Corporation、Computer Associates
 - New Jersey Division of Revenue
 - EXXON、Enterprise Oil、Pacific Gas and Electric
 - Bank of America、First USA、National Westminster Bank
- ✎ ノンプログラミングでイメージハンドリングが可能
- ✎ 柔軟なWEB連携が実現可能
- ✎ 標準イメージビューアが強力なアノテーション (電子的な付箋、マーカー) 機能を備える
- ✎ イメージの大容量化、永久保存用に光ディスクライブラリのソリューションあり (WORMメディアではデータ改ざんが不可能でセキュリティにも優れる)
- ✎ 将来的にエンタープライズレベルでのドキュメント管理や、ワークフロー連携にも耐えられる拡張性をもつ



ご提案システムの構成例



Panagon Connector for CTstage



イメージ自動検索 (CTstageオペレータ)画面とアノテーション

CTstage コールセンター Panasonic Connector - Microsoft Internet Explorer

アドレス http://ctcenter/ctcall/apps/isepsps.asp

CTstage 3.0
コールセンター

検索項目 検索値 表示数
宛信者番号(一致) 0912245678 10 検索(F) 新規顧客作成

氏名 担当グループ 専任オペレータ 前回オペレータ
沖太郎 (詳細) 備考

名称/場所 ふりがな 登録番号区分/電話 コメント
沖太郎 00000006

自宅 沖太郎 0912245678 Tel 03-1234-5678 Fax 03-1234-5678 E-mail taro@oki.com
URL http://www.oki.co.jp

新着メモ

分類(C) (右の値を新規に追加) (保存(S))

内容(M)

過去の通話メモ(最新の30件)

ID	更新日時	分類	メモ内容	オペレータ
3	2002/1/16 (水) 11:59	登録内容変更	電話番号が変わりました。新しい番号は、03-1234-8765です。	User1
2	2002/1/16 (水)	問い合わせ	本の著者から直接コンサルティングを受けたいとの依頼	User1

関連イメージキーワード

Name	登録日	ページ	分類
100386	2002/01/16	1	ユーザ登録簿
100405	2002/01/16	1	アンケート

アノテーション機能による
直感的 視覚的な効果

クリックによる
イメージ表示

お名前 沖太郎 (男) 女 30歳

ご職業
01 経理職 05 事務職 09 専門職(医師/弁護士)
02 研究職 06 営業-販売職 10 学生
03 コンピュータ関連技術職(情報処理) 07 サービス業 11 主婦
04 プログラマ・SE 08 教師-講師 12 その他

ご住所 〒335-8510 茨城県中央1-16-8

電話番号 03(1234)5678

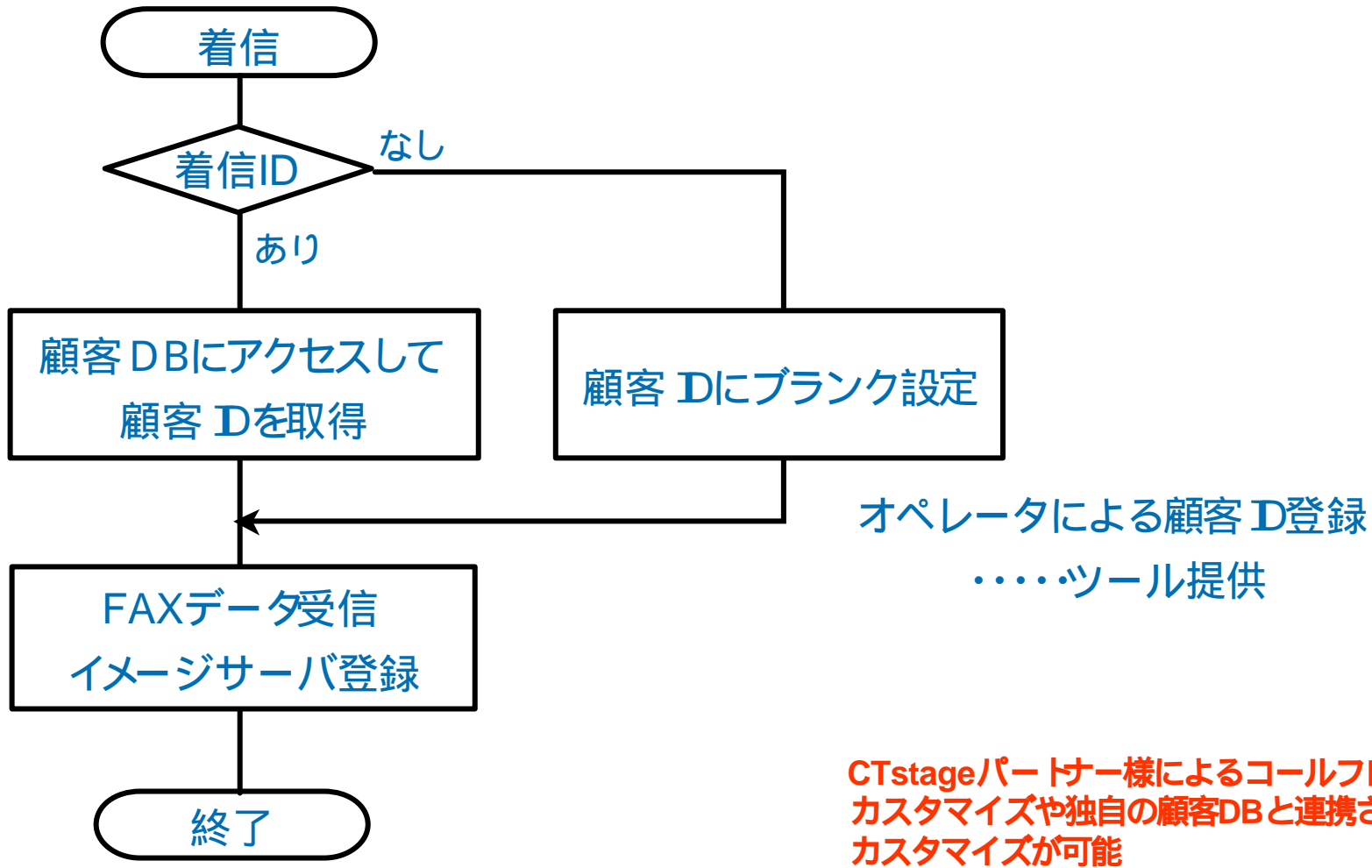
本書名 FileNet Panasonic FirstView 購入された書店 ABC書店

電子メールアドレス taro@oki.com 電話番号が変わりました。新番号:048-1234-8765

新刊案内等をご希望の方は、次のWeb上で、メールアドレスをご登録ください。

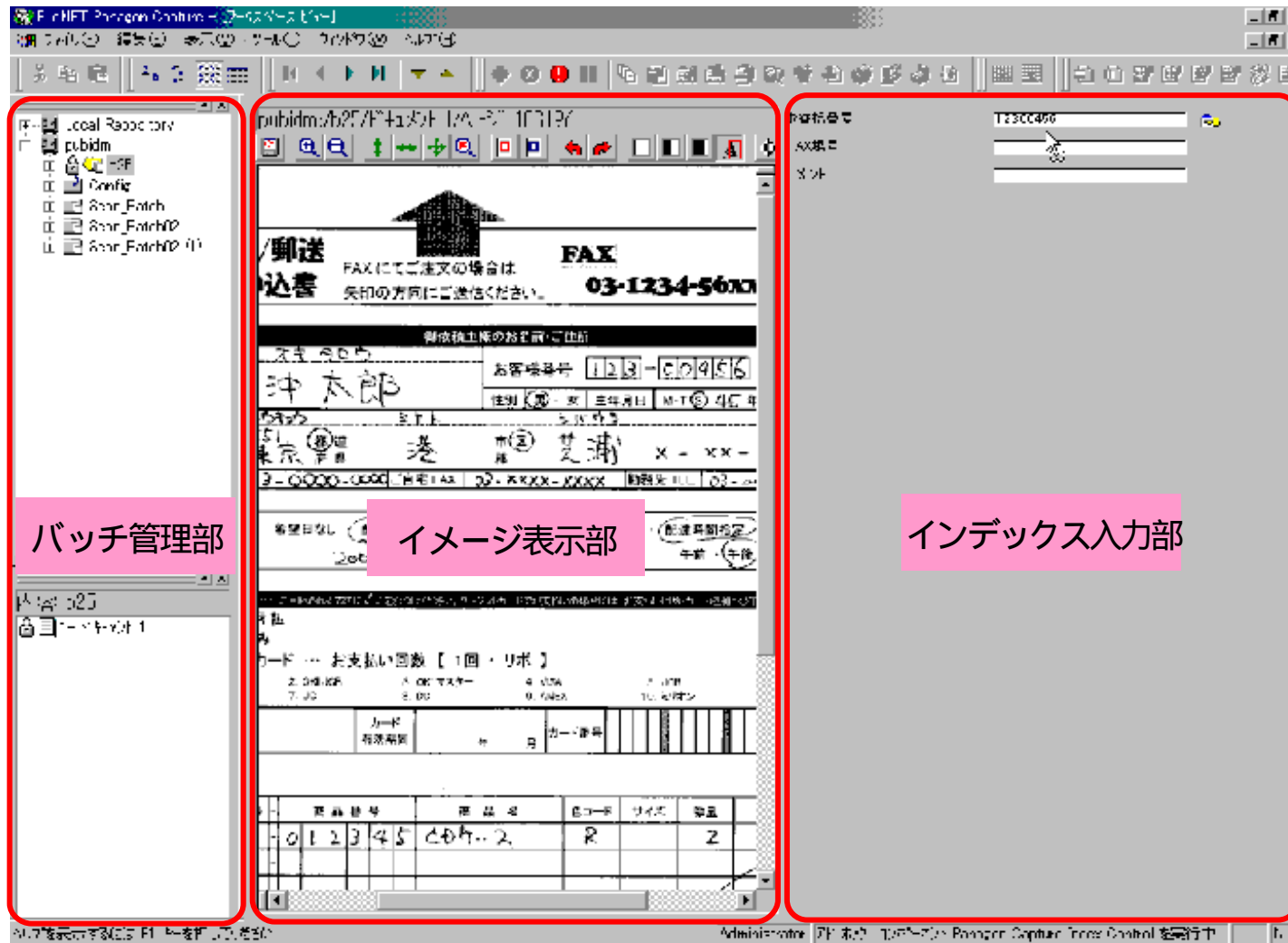
CTstage FAX受付情報をイメージサーバへ自動登録

FAX情報取り込みフロー



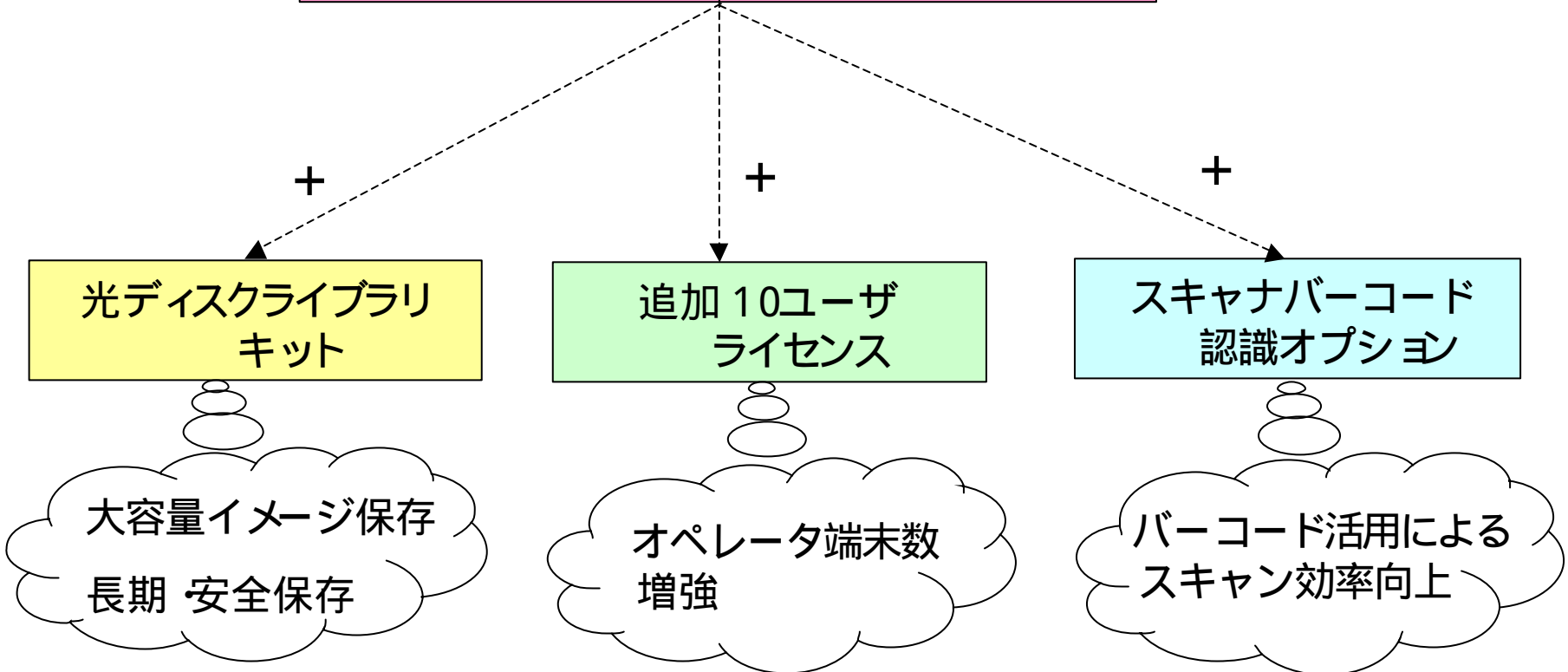
紙情報をスキャナからイメージサーバへ登録、インデックス付け画面

イメージ登録端末にて、アプリケーション開発なしでイメージスキャンの流れを定義できます。



Panagon Connector for CTstage 製品モデル

Panagon Connector for CTstage
基本パッケージ



【注意】

- ・基本パッケージには、オペレータ端末からのイメージ参照ユーザライセンス20名分が含まれます。
- ・CTstage本体のハードウェア、ソフトウェア、ライセンスは含まれません。

ハードウェア

基本パッケージ

イメージサーバ OKI if Server E200SE

CPU	Pentium III 933MHz
メモリ	256MB
HDD	40GB
DAT	40GB



イメージ登録端末 OKI if Station SS3

CPU	AMD Duron 800MHz
メモリ	128MHz
HDD	20GB



イメージスキャナ Canon DR -3060

解像度	200dpi/300dpi
速度	30枚/分(200dpi時)、20枚/分(300dpi時)
最大用紙サイズ	B4



光ディスクライブラリ Plasmon M20-J520-2 (別売オプション:光ディスクライブラリキットに含まれる)

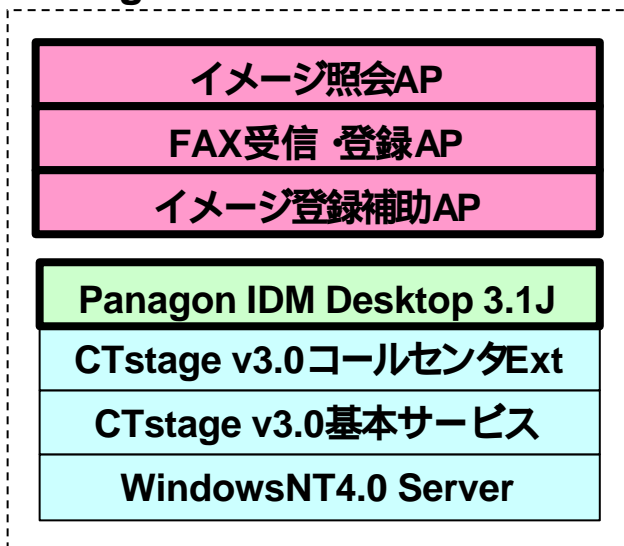
最大容量	104GB
メディア容量	5.2GB/1枚 (注:メディアは含みません。)
スロット数	20



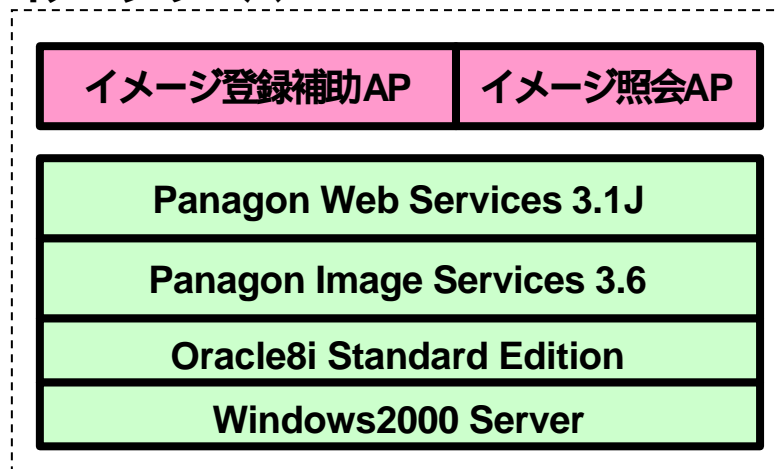
ソフトウェア

以下の太枠の部分Panagon Connector for CTstageの提供範囲となります。

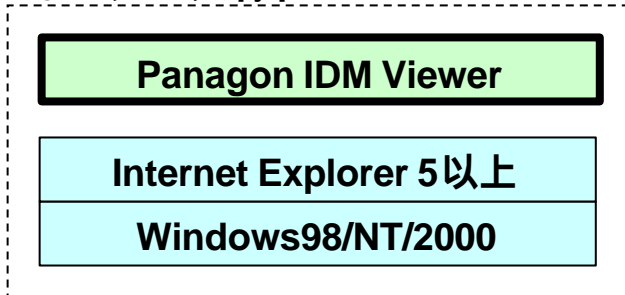
CTstageサーバ



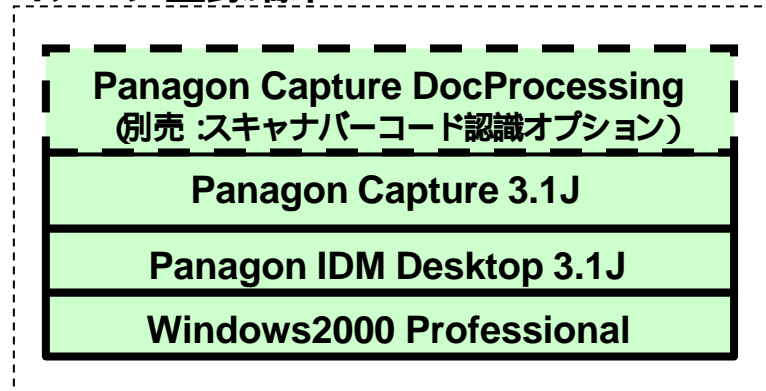
イメージサーバ



オペレータ端末



イメージ登録端末



上記Panagon及びOracleソフトウェアは、Panagon Connector for CTstageから使用される限定使用ライセンスです。従ってその他の使用形態時には通常ライセンスへの切り替えが必要です。

基本機能のカスタマイズ

**Panagon Connector for CTstageは、
お客様の要望にあわせてカスタマイズすることができます。**

✂ **カスタマイズ1 ~ イメージ管理環境 ~**

イメージサーバにおけるドキュメント・光ディスク媒体の仕分け、ユーザ固有のインデックス定義、セキュリティ管理等は、Panagon Image Servicesの機能により、GUIベースのツールでカスタマイズすることができます。

✂ **カスタマイズ2 ~ イメージ登録環境 ~**

イメージ登録端末におけるイメージスキヤニングは、Panagon Captureの機能によりアプリケーション開発なしでカスタマイズすることができます。

✂ **カスタマイズ3 ~ アプリケーション開発環境 ~**

Panagon Connector for CTstage付属のアプリケーションは、Visual Basic、Active Server Pages(VB Script、Java Script)で作成されており、そのほとんどはソースコードと一緒に提供されます。FAX受信コールフロー、顧客データベースアクセス、オペレータ画面等のカスタマイズは、オープンな開発環境で行うことが可能です。

但し、バンドルされているPanagon及びOracleライセンスはオペレータAP (フロントAP)からの使用に限定されたライセンスですので、それ以外のAPから利用する場合には通常ライセンスへの切り替えが発生します。