

MX-6000による多回線通話録音システム

お客様の声は企業の財産です。その財産を文章にただけでは、微妙なニュアンスは伝わりません。
 生の声を録音し、それを共有・活用する事により業務改善、効率化が期待でき、
 結果的にはお客様の信頼向上につながります。

MX-6000 を使用した通話録音システムでは、既存の電話設備をそのまま使用し、
 通話内容をPCのハードディスクに録音保存することが可能です。

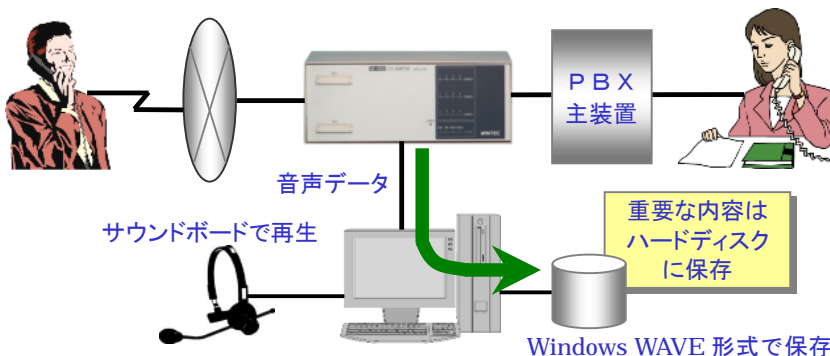
「全通話録音」「オペレータの指示による個別録音」「発信者番号による特定顧客のみ録音」
 「ダイヤルインによる特定部署のみ録音」等フレキシブルに対応できます。

- 電話応対に関する社員教育、スキルアップに。
- 有効な情報、大事な用件の保存。
- 担当者不在時の声の伝言として。
- いやがらせ電話や脅迫電話に対する記録。
- 「言った!」「言わない!」等のトラブル対策。

■主な特徴

- 既存の電話設備(PBX 等)がそのまま使用できます。
 ※INS64S/T 点、INS1500 回線ではバス接続が可能です。その他は回線への挿入設置となります。
- INS1500、INS64、アナログ回線に対応。最大60回線(60チャンネル)の同時録音が可能です。*混在可能。
- デジタル処理によるクリアな音質。*AGC 機能有り
- Windows WAVE 形式で保存されますので、Windows 汎用プレイヤーで簡単に再生出来ます。
 ※Windows Media Player や Real Player 等。
- 着信、発信共に録音可能です。
- PCを使用したデジタル録音ですので、素早い検索・再生が可能です。

■システム構成例



- 録音フォーマット
8bit μ LAW、サンプリング周波数8kHz

- 録音時間
1分間で480kバイト、1時間で約28Mバイトとなりますので、100Gバイトのディスクで約3600時間保存可能です。

※データ保護の為、定期的にDVD等他の記録媒体に保存される事をお勧めします。

■録音データの活用例

- ベテラン社員、優秀な社員の応対を聞く
 生産性の高いオペレータの応対内容を研修ツールとして使用。新人教育、全体のスキルアップに効果的です。
- クレーム電話の有効活用
 お客様からのクレームは、企業にとって最も貴重なデータです。報告書では伝わらない生の声を聞く事により、今後の製品開発、営業部門の改善に役立ちます。
- 営業マンへの伝言ツールとして
 営業担当者不在時に録音データを音声伝言として活用。通話終了後、自動的に携帯メールにて伝言有りを通知します。担当者は聞き取り専用番号に電話をかけて自分への伝言音声を直接聞く事により、お客様の伝えたい内容を正確に把握する事ができ、お客様への折り返し電話もスムーズに行うことが出来ます。

※通話内容を聞く場合には、個人情報保護に関する注意が必要です。 ※MX-6000 には音声データ編集ツールが添付されています。