

CTI 連携

目次

1. CTI 連携	2
1-1. CTI 連携とは	2
1-2. TEL 着信機能について	3
1-3. TEL 発信機能について	5

重要

- この機能は Sales Force Assistant 付属の機能です。導入後、使用することができます。
-

1. CTI 連携

1-1. CTI 連携とは

1-2. TEL 着信機能について

1-3. TEL 発信機能について

1-1. CTI 連携とは

CTI 連携とは、CTI ソフトと連携し、着信があった電話番号に関連する顧客、パーソン(担当者)情報の表示や、顧客創造（深耕）日報の画面上から電話発信を行える機能です。

顧客、パーソンから電話があった際に、従来は自分で検索画面から情報を検索する作業が必要でしたが、TEL 着信機能を利用することですぐに顧客情報、パーソン情報にアクセスでき、商談履歴を参照するなど、より素早い、効率的な電話対応が可能となります。

また、顧客創造（深耕）日報の画面上で TEL をクリックすることで顧客、パーソンへの電話が容易に行えます。

さらに、他の社員が TEL 発着信したことがアシスタントを通じて通知されるため、外出・離席時に担当の顧客やパーソンから電話があったことをすぐに把握できる、同じ用件で電話してしまう事態を未然に防げるといった利点があります。

CTI ソフトと連携することで、電話対応の効率化を実現します。



補足

- CTI ソフトにて顧客創造（深耕）日報との連携設定を行う必要があります。
- 連携方法は、CTI ソフトのマニュアルを参照してください。
- 連携設定に必要な情報は、自社のシステム管理者にご確認ください。

1-2. TEL 着信機能について

電話番号に関連する情報を参照する

1. CTI ソフトから着信番号を受信すると、TEL 着信情報一覧画面が表示されます。



通常のリスト表示と同様の内容が表示されます。

番号	項目	説明
1	着信情報	CTI ソフトから受け取った着信番号が表示されます。 完全に一致する情報が無かった場合、類似検索(※1)を行った旨が表示されます。 (※1) 類似検索とは、着信番号の後ろから1文字ずつ除いて検索を行う機能です。何文字まで除いて検索を行うかはシステム設定画面より変更可能です。
2	タブ	検索結果がタブに分かれて表示されます。 右上の数字が検索にヒットした件数です。0件の時は緑色、1件以上の時は赤色のアイコンが表示されます。
3	表示テンプレート	選択中のタブに対して、リスト表示のテンプレートを変更できます。 また、表示設定ボタンにて画面表示設定が可能です。 表示設定については、「 02.共通操作 」-「検索する」-[表示設定]を参照してください。

2. タブをクリックすると別のタブの情報が参照できます。

TEL着信情報一覧

着信番号:012012345678
着信番号に一致する情報が見つからなかったため、01201234567で類似検索を実行しました。

顧客情報 ② **パーソン情報 ①** アンケート受付 ③ 納品管理 ①

1-1/1 <<最初へ <前へ 次へ>>

顧客名	TEL	氏名(姓)	氏名(名)	氏名かな
明石テクノ商会	0120-1234-5672	明石	太郎	

パーソン情報タブをクリック

TEL着信情報一覧

着信番号:012012345678
着信番号に一致する情報が見つからなかったため、01201234567で類似検索を実行しました。

顧客情報 ② パーソン情報 ① **アンケート受付 ③** 納品管理 ①

0-0/0 <<最初へ <前へ 次へ>>

フリーフォームID	作成日	更新日	作成者	更新者	閲覧制限
表示対象がありません。					

アンケート受付(フリーフォーム)タブをクリック

✓ 補足

- 画面を表示した際に選択状態となっているタブ、表示テンプレートについてはシステム設定画面、オプション設定画面より変更可能です。
- 非通知や着信番号不明の場合は、検索結果が表示されません。

1-3. TEL 発信機能について

電話発信する

1. 電話アイコンが表示されているリンクをクリックすると、CTI ソフトで電話発信されます。

顧客検索 > 顧客検索

検索条件:(顧客名 = '赤木')

部署: [] x 社員: [] x サブ担当者を含む

キーワード: [] 検索

チェックした情報 検索結果すべて 検索条件 集計対象

1-1 / 1 << 最初へ < 前へ 次へ >> 一覧件数 20 件

顧客名	TEL	顧客ランク	当社担当者/部署名	関連情報
住所・ビル名等	FAX	ルート	当社担当者	
<input type="checkbox"/> 株式会社赤木電機	<input checked="" type="checkbox"/> 03-0120-0120		部署未登録	パーソナル情報
	03-0120-0120		システム 管理者	履歴

1-1 / 1 << 最初へ < 前へ 次へ >> 電話発信します。

チェックした情報 検索結果すべて 検索条件

【顧客情報】 株式会社赤木電機 【基本レイアウト】

編集 メール通知 フォロー ToDoメモ 情報登録 情報参照

作成日: 2014年8月25日(月) 17:56 システム 管理者 更新日: 2014年8月25日(月) 17:56 システム 管

顧客プロフィール

顧客名*	株式会社赤木電機	顧客コード	
顧客名かな*	あかきでんき	変更前基準回数	
表示用顧客名		最新訪問者	
上位会社			
顧客ランク			
月基準訪問回数			
訪問周期			
最新訪問日			
次回予定日			
当社担当者*	部署未登録 システム 管理者		
サブ担当者			
ルート			
面談者			
顧客地域			
郵便番号			
住所			
ビル名等			
TEL	<input checked="" type="checkbox"/> 03-0120-0120	FAX	03-0120-0121
URL			

電話発信します。

注意

- TEL 発信した際に外部アプリケーションの起動を許可するかどうか確認ダイアログが表示される場合がありますが、「許可」をクリックすると CTI ソフトで発信が行われます。
- 全角文字で入力されている TEL は正常に発信が行えません。
- TEL 発信で使用可能な文字については、CTI ソフトのマニュアルを参照してください。
- Skype がインストールされていると正常に動作しない場合があります。詳細は CTI ソフトのメーカーにお問い合わせください。

○ 商標

本説明書に登場する会社名、製品名は各社の登録商標、商標です。

○ 免責

本説明書に掲載されている手順による操作の結果、ハード機器に万一障害などが発生しても、弊社では一切の責任を負いませんのであらかじめご了承ください。

○ 発行

2014年9月29日 初版

株式会社 **NI**コンサルティング

サポートデスク

E-mail : support@ni-consul.co.jp Fax : 082-511-2226

営業時間 : 月曜日～金曜日 9:00～12:00、13:00～17:00 (当社休業日、土・日・祝日を除く)