

# **ユーザー操作マニュアル**

## **Sales Force Assistant**

### **CTI連携**

# 目次

[CTI連携](#)

# CTI連携

## ▶ 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。



### i 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。

## ▶ 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。

TEL着信情報一覧

着信番号: 01201234567  
着信番号に一致する情報が見つからなかったため、012で類似検索を実行しました。

顧客情報 1 パーソン情報 1 アンケート 0 納品管理 0

1 - 1 / 1 <最初へ < 前へ 次へ >

一覧件数 20 件 ソート Telコール用 表示設定

顧客名	顧客ランク	当社担当者/部署名	当社担当者	最新訪問日	最新訪問者	次回予定日	TEL
明石テクノ工業株式会社	見込客	営業1課	相川 弘	2025/03/24 09:00	相川 弘		012-0123-4567

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見つからなかった場合、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、「 <a href="#">検索する</a> 」「 <a href="#">表示設定</a> 」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 : 01201234567  
着信番号に一致する情報が見つからなかったため、012で 類似検索を実行しました。

顧客情報 ① **パーソン情報 ④** アンケート ① 納品管理 ①

1 - 4 / 4 <<最初へ < 前へ 次へ >

顧客名	所属名	氏名(姓)	氏名(名)
明石テクノ工業株式会社		山崎	知也
明石テクノ工業株式会社		椎田	幸子
明石テクノ工業株式会社		玉山	宏
明石	パーソン情報タブをクリック	柳	真樹

TEL着信情報一覧

着信番号 : 01201234567  
着信番号に一致する情報が見つからなかったため、012で 類似検索を実行しました。

顧客情報 ① パーソン情報 ④ **アンケート ①** 納品管理 ①

0 - 0 / 0 <<最初へ < 前へ 次へ >

当社を知ったきっかけ	当社担当者(社員)	お客さま名(顧客名)
表示対象がありません。		

アンケート(フリーフォーム)タブをクリック

### ① 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。

## ▶ TEL発信機能について

### 電話発信する

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。

顧客検索結果

検索条件: 顧客名 = '赤木電機' TEL = '03-0000-0000'

顧客名 住所・ビル名等	TEL FAX	顧客ランク ルート	当社担当者/部署名 当社担当者	関連情報
株式会社赤木電機 東京都新宿区新宿1丁目2-3赤木電気ビル	03-0000-0000 電話発信します。	既存客/A	営業1課 相川 弘	パーソン情報 履歴

顧客情報 (株式会社赤木電設) [法人客]

作成日: 2025年4月3日(木) 13:48

### 顧客プロフィール

顧客名*	株式会社赤木電設
顧客名かな*	あかぎでんせつ
上位会社	
顧客ランク	
法人番号	
月基準訪問回数	
最新訪問日	
次回予定日	
当社担当者*	営業1課 相川 弘
サブ担当者	
ルート	
顧客地域	
郵便番号	
住所	
ビル名等	
TEL	03-0000-0000
URL	

FAX 03-0000-0001

## ▲ 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。
-