ユーザー操作マニュアル
Sales Force Assistant
CTI連携

目次

CTI連携 3

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。



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。



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、「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。





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。





⚠ 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。
