

グラスCTIシステム eG-LINKの概要説明

機器構成

CTIアダプタ 固定タイプ --- アナログ回線 4 回線まで、INS64 回線 2 回線まで。

拡張タイプ --- アナログ回線 60 回線まで、INS64 回線 30 回線まで。

回線数に応じて回線ポートの増設が可能タイプ。

ハンドセットアダプタ 電話機と PC とを RS232C ケーブル接続するアダプタです。

(着信応答時表示利用の場合必要)

CTI サーバ Windows2000 サーバ CPU:800MHz 以上 メモリ:512MB ~ HDD:40GB ~ USB:1.1 使用

PC クライアント Windows2000、WindowsXP JRE1.4.2 COMポート(ハンドセットアダプタ使用時)

通話録音再生にはサウンドボード・スピーカーが必要

CTIシステムの基本機能

顧客からの電話の受信時に発信側電話番号により、顧客名 ~ 顧客情報を PC 画面に表示させることができます。

非通知者よりの着信の場合は「相手先検索」により顧客を選択し、顧客情報を表示できます。

未登録電話番号着信の場合も「相手先検索」により顧客を選択し、顧客情報を表示します。

また「TEL 登録」をクリックしますと未登録電話番号が登録され、次回の着信時には顧客情報を表示できます。



1) 画面表示(ポップアップ)機能 3 種

a. 着信情報表示 --- CTI の環境設定した PC (複数 PC) 全て呼び出し音発生時に顧客名をツールバーに表示します。

電話受け手が顧客名クリックにより顧客情報をポップアップ。

b. 着信応答時表示 --- オフフックした電話機の PC だけに顧客情報をポップアップします。

電話機と PC クライアントとをハンドセットアダプタで接続し、オフフック時に着信した電話番号をハンドセットアダプタが PC クライアントへ送信し、PC クライアントはサーバへ着信した電話番号の顧客情報を要求しに行き、顧客情報を入力。

c. 上記併用複合型 --- 呼び出し音発生時に顧客名を表示し、オフフックした人の PC クライアントに顧客情報をポップアップし、他の PC クライアントの顧客名表示を消します。

* b.C.とも使用回線は INS64 のみ利用可能でハンドセットアダプタが必須です。

2) TEL 伝言メモ機能

受付け送信: 担当者不在時の電話対応時に TEL 伝言メモを担当者に通知する機能です。

担当者グループ(6グループの登録可能)の中から担当者をプルダウンメニューで選択し、「伝言メモ」送信。

送信データ: 受付・相手先会社名・相手先名・相手先電話番号・着信日時・伝言メモ・受付け者名

担当者受信: 着席時に「TEL 伝言メモ有り」の表示が、自分の PC のツールバーに表示されています。

クリックすると TEL 伝言メモの詳細表示がされます。また PC へのメモには通話録音再生機能も付いておりますので、通話音声による確認が容易にできます。

担当者 PC への送信とともに担当者の携帯電話にも TEL 伝言メモが通知されます。

日付	時刻	着信先	着信先名	着信先番号	伝言メモ	受付け者	送信日時	送信先	送信内容
2012/10/10	10:00	03-XXXX-XXXX	株式会社	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。	担当者	2012/10/10 10:00	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。
2012/10/10	10:05	03-XXXX-XXXX	株式会社	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。	担当者	2012/10/10 10:05	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。
2012/10/10	10:10	03-XXXX-XXXX	株式会社	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。	担当者	2012/10/10 10:10	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。
2012/10/10	10:15	03-XXXX-XXXX	株式会社	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。	担当者	2012/10/10 10:15	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。
2012/10/10	10:20	03-XXXX-XXXX	株式会社	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。	担当者	2012/10/10 10:20	03-XXXX-XXXX	お電話ありがとうございます。

3) 通話録音機能 録音データはサーバ上での一元管理です。

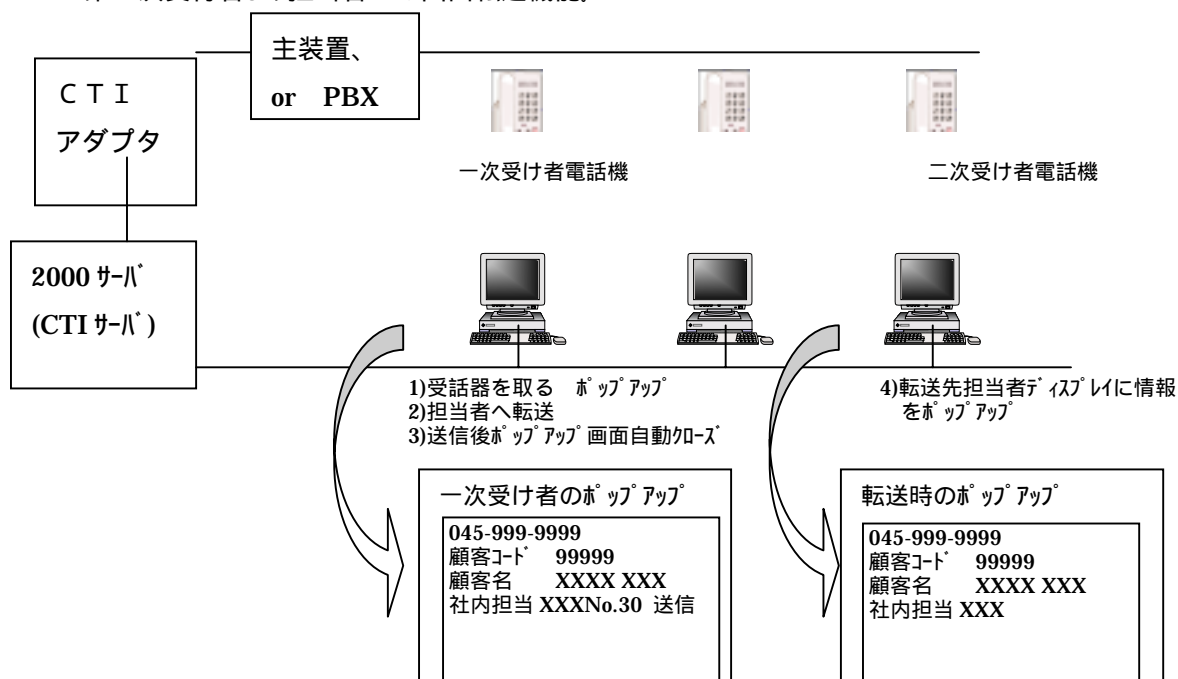
- ・ 着信録音か発着信録音を初期設定できます。
通話録音データはクライアント側で着信日時・TELNo.・顧客名をキーにして検索・録音再生処理が可能です。
- ・ 録音データ: 全てCTIサーバにWAVファイル(1分間通話録音で480KB)で保存されます。
1日100件・1件7分間の通話 * 30日分で 約10GB(通話データ2800時間)のデータ量です。
保存したいデータはコピー機能を利用し保存します。
- ・ 録音データの自動削除機能: 空きディスク容量の指定と削除実行時間を指定しますと
空きディスク指定容量オーバー時に古い日付データより自動削除する機能があります。



録音データの保守、通話録音再生は
管理者のPCのみでの設定が可能です。

4) エスカレーション(ホップアップ画面の転送) 機能

・第一次受付者より担当者への画面転送機能。



この処理では電話の社内転送はPBX(または主装置)に依存し、表示画面転送はLAN上での処理となります。電話の社内転送時に行うPC画面でのメニュー操作により画面情報が転送されます。

エスカレーション先は内線電話の転送先に社内LAN上のPCがあればどこでも可能です。

5) 1顧客複数TEL 登録 着信時の相手先名ヒット率が高まります。

顧客からの発信電話番号は顧客マスター登録電話番号とは限りません。

着信時顧客名のヒット率を高める1顧客複数TEL 登録機能です。

未登録電話番号の着信でも他のTEL が登録されていれば「顧客検索」より簡便な登録ができます。

6) 見込み客登録機能 顧客マスターに無い着信でも名前の登録が出来ます。

7) 管理者用メンテナンス機能 CTI利用担当者・通話録音データの保守機能

8) 「受付者・離籍・着席」クリック処理(予定)

電話受付者情報は着信log及びTEL 伝言メッセージ送信時に受信者として記録されます。

離籍着席処理をして頂くことにより、1次電話受付者が担当者の在・不在の確認ができます。

また、電話取次でのエスカレーション処理かTEL 伝言メッセージ送信かの判断が容易となります。

9) 着信履歴

着信受付履歴データをDB化しますので誰が何時この電話を受けたかが解ります。

CSV出力機能を用意しますので応対履歴の分析、集計等統計処理により業務の改善ご利用できます。

システムの仕様内容は予告なく変更することがありますのでご了承下さい