

総合受付支援システム CTI

CTIシステムとは？

電話とパソコンを連携し、電話をかけてきたお客様の情報をパソコンの画面に表示させるシステムです。

どちら様ですか？



誰からの電話か分からない。
名前などを聞き漏らしてしまった。
電話内容を手書きしている。

CTIなら解決できます！



山田太郎様。
いつもお世話になって
おります。



着信と同時に相手の情報を画面に表示！
自動録音機能により聞き漏らし防止！
新人スタッフでもスムーズな対応が可能！

導入メリット

- ・作業効率化
住所や電話番号を聞く手間が省けるので、お客様をお待たせする事がなくなります。
- ・顧客サービス向上
スムーズな受付対応によるサービスの向上により、お客様へ好印象を与えることができます。
着信履歴が残るので、連絡漏れを防止できます。
- ・社内教育
自動録音機能を活用し、電話対応について社内で確認できます。

着信表示機能

◆ 着信表示

電話の着信と同時に、お客様の名前・電話番号・住所などの情報を表示します。
電話に出る前に誰からの電話かわかるので、スムーズな対応が可能になります。

電話着信

受付情報

電話番号 024-946-6693

受付日時 2018/01/19 13:30:02

顧客情報

名称 郡山商事

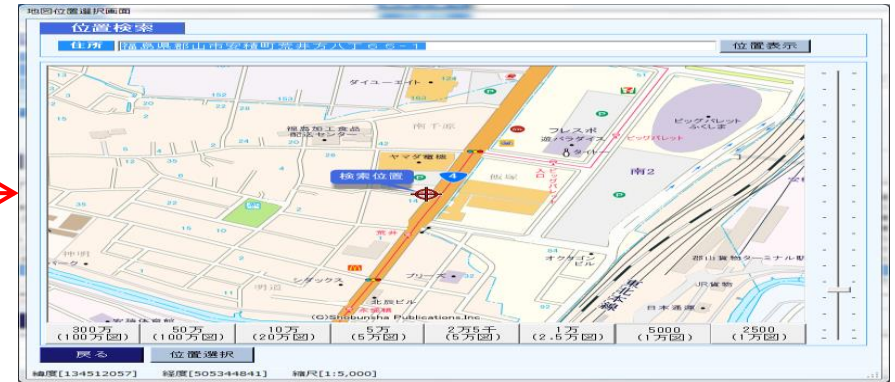
グループ 得意先

住所 福島県郡山市安積町荒井字方八町65-1

地図表示

受付へ 閉じる

地図が表示されます。



受付画面が表示されます。

電話受付詳細画面

受付電話番号 0249466693 受付日時 2018/01/17 11:24:12 受付担当者 [佐藤太]

顧客情報

氏名 藤カマダ 性別 男性 女性

カナ 藤カマダ ソフト

教習生番号

グループ 得意先

生年月日

年齢

住所 福島県郡山市安積町荒井字方八町65-1

電話番号 024-946-6693

緯度 1134528957

経度 1405281232

当日届度

全画面

受付内容

回収について	種類	第一分類	第二分類	第三分類	第四分類
回収について	種類				
料金について	回収日				

詳細内容

受付状況

緊急

受付登録

拡大

閉じる

電話受付機能①

◆ 電話受付(受付内容)

詳細な顧客情報を表示します。

電話の受付内容の登録や対応内容のメモが残せます。

電話受付詳細画面

顧客情報

受付電話番号 0249466693 受付日時 2018/01/19 13:30:02 受付担当者 佐藤太

NO IMAGE	氏名	郡山商事	性別	<input type="radio"/> 男性 <input type="radio"/> 女性	〒	963-0111	地図	コード	0000000002
	カナ	コオリヤマショウシ	生年月日		住所	福島県郡山市安積町荒井字方八町65-1			
	教習生番号		電話番号	編集	緯度	134526957	当日履歴		
	グループ	得意先	024-946-6693	経度	505281232	全履歴			

受付内容 | 電話受付履歴 | 受付内容編集

サービス課	コピー機	メンテナンス	メンテナンス依頼
第一分類	第二分類	第三分類	第四分類
営業部 サービス課 コピーサービス部 ライフ事業部 経理	コピー機	操作説明 トナー受注 メンテナンス 不具合	定期メンテナンス メンテナンス依頼

詳細内容

ヘッドクリーニング等を行っても、印刷の擦れが改善されないため、メンテナンス希望。
後日、担当者から連絡。|

受付状況

緊急

受付登録

拡大

閉じる

電話受付機能②

◆ 電話受付(受付履歴)

過去の履歴を残しておけば以前はどのように対応したのかを確認しながら、電話対応を行えます。

電話受付詳細画面

顧客情報

受付電話番号 0249466693 受付日時 2018/01/19 14:21:10 受付担当者 佐藤太

氏名 郡山商事 性別 男性 女性 〒 963-0111 地図 コード 0000000002

カナ コオリヤマショウシ 生年月日 歳 住所 福島県郡山市安積町荒井字方八町65-1

NO IMAGE 電話番号 編集 024-946-6693 緯度 134526957 当日履歴

教習生番号 グループ 得意先 経度 505281232 全履歴

受付内容 電話受付履歴 受付内容編集

表示分類

受付日時	電話番号	お客様名	第一分類	第二分類	第三分類	第四分類	受付詳細内容	担当
2018/01/19 13:30:02	024-946-6693	郡山商事	サービス課	コピー機	メンテ...	メンテ...	ヘッドクリーニング...	佐藤..
2018/01/19 13:25:12	024-946-6693	郡山商事	サービス課	コピー機	操作説明	設定方法	カセットの用紙サイ...	佐藤..
2018/01/19 13:20:52	024-946-6693	郡山商事	サービス課	コピー機	不具合	印刷の...	ヘッドクリーニング...	佐藤..
2018/01/19 13:17:48	024-946-6693	郡山商事	サービス課	コピー機	トナー受注		トナー2本の注文。発...	佐藤..
2018/01/19 13:16:28	024-946-6693	郡山商事	サービス課	コピー機	操作説明		スキャン設定の操作...	佐藤..
2018/01/17 09:59:27	024-946-6693	郡山商事	営業部	問い合わせ	コピー機	見積依頼	複合機2台の見積依頼	佐藤..

閉じる

不在着信確認機能

◆ 不在着信確認

留守中に着信があった場合でも、着信履歴が全て確認できるため
折り返しの電話をすぐに行うことができます。

受付未登録電話番号一覧

受付未登録電話番号一覧

受付日時	受付電話番号	顧客名
2017/09/19 12:15:42	090-1234-5678	
2017/09/19 11:56:13	080-9876-4567	
2017/09/19 10:22:36	024-123-9876	藤産業
2017/09/19 10:12:12	0120-123-5678	
2017/09/19 10:05:06	024-931-1234	佐藤商店
2017/09/19 09:29:22	0242-98-3571	須賀川銀行
2017/09/19 08:43:54	0242-54-7891	佐々木次郎
2017/09/17 11:30:27	070-9876-6789	
2017/09/16 18:50:16	03-7894-3654	中央商業
2017/09/16 16:48:54	022-6523-7842	○△サービス

閉じる 選択 削除

過去1ヵ月分 すべて

新規登録画面

◆ 新規登録

登録していない顧客の場合、電話番号・受付日時のみが表示されます。
受付画面より顧客情報を入力します。

電話着信

受付情報

電話番号 **090-1234-5678**
(新規)

受付日時 2018/01/17 10:13:01

顧客情報

名称

グループ

住所

地図表示

受付へ 閉じる

電話受付詳細画面

顧客情報 新規登録

受付電話番号 09012345678 受付日時 2018/01/17 10:13:01 受付担当者 佐藤太

氏名 性別 男性 女性 〒 地図 コード

カナ 生年月日 歳 住所

電話番号 編集

教習生番号 緯度 当日履歴

グループ 経度 全履歴

受付内容 | 電話受付履歴 | 受付内容編集

第一分類	第二分類	第三分類	第四分類
回収について			
料金について			

詳細内容

受付状況 緊急 受付登録

拡大

閉じる