

NEC UNIVERGE IP-PBXに対応した多機能CTIツール

CTIツールバー

テレコール CTI.View



電話に出る前に、誰がどこ宛にかけてきたのかがわかります！

CTIを活用し電話対応品質を向上し、他社に負けない仕組みを作ります。

一般企業・コールセンター・テレマエージェンシーにご利用いただいております。

着信と同時にお客様の情報がポップアップ

CRM	状態	ダイヤルイン番号	発信者情報	担当者	ダイヤルイン	着信時刻	通話時間	応答	クリア
CRM	通話中	123456	0307854321	××商事 日本 太郎	第一営業部	16:01:48	00:00:17	応答	クリア
CRM	着信	234567	08012345678	〇〇株式会社 山田花子	第一営業部	16:01:48		応答	クリア
CRM		98765						応答	クリア

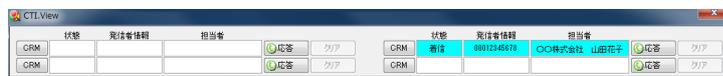
■こんなことで困っていませんか？

- お客様の名前を間違えて、お客様を怒らせてしまう
- 同じことを何度も聞いて、お客様を怒らせてしまう
- お客様の会社名を間違えて、取り次ぎがうまくできない
- お客様のご担当者を調べるのに時間がかかる
- お客様との関係がわからず対応に戸惑う
- 担当者の状態がわからず、お客様を待たせしてしまう

複数回線の状態を把握

■複数回線の状態を1ウィンドウに表示するので、同時着信の際も他の回線状態がわかります。

- 誰が電話中なのかわかるので、お客様を待たせません



既存アプリケーションとの連携

- 既存アプリケーションと連携可能です。
- 発信者番号やダイヤルイン番号をパラメータとして渡すことができます。

[連携例]

顧客管理システム…ボタンひとつでお客様の情報を表示します。



お客様情報を確認してから電話発信

- 着信履歴表示画面から発信できます。
- お客様情報を確認してから発信するので、**かけ間違いを防止します。**



NEC UNIVERGE IP-PBXに対応

- CTI.ViewはNEC製の電話設備に対応しています。
- Aspire UX、Aspire X、SV9500、SV9300、SV8500、SV8300に連携可能です。



UNIVERGE SV9300/SV9500
UNIVERGE ContactCenter Integrator
UNIVERGE Business Connect

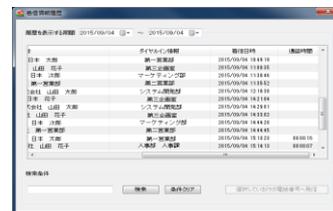
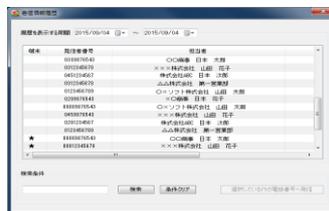
電話に出る前に、誰がどこ宛にかけてきたのかがわかります！

CTIを活用し電話対応品質を向上し、他社に負けない仕組みを作ります。

一般企業・コールセンター・テレマエージェンシーにご利用いただいております。

電話中等で取れなかった電話も着信履歴から検索

- ダイヤルイン番号や発信者番号で検索できるので、電話中等で取れなかった電話も確認できます。
- どの電話に自分が対応したのかがわかります。



ウィンドウ情報のコピー機能

- 発信者番号等をコピーしてメール等に貼付けができるので、番号を間違えることなく連絡できます。



オペレータの負担軽減と既存システムの活用

- 事前に情報を確認できるのでオペレータの負担が減ります。
- 弊社デコールCC.CRM製品やSalesforce CRM等の顧客管理システムと連携できるので、新たな設備投資の必要がありません。

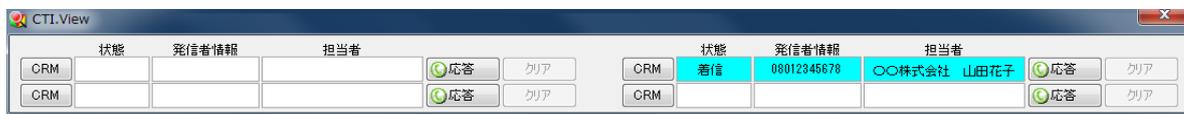


カスタマイズでさらに見やすく

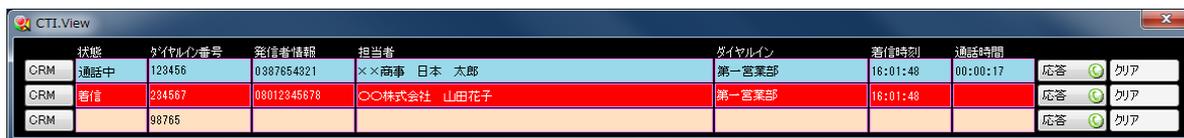
- 多様な業務にあわせてカスタマイズできます。

- 1行に複数回線を表示させることができます
- 表示位置を好きな場所に変更できるので、作業の効率がアップします
- ボタンのアイコン配置位置を変更できます
- 通話終了時に回線情報を消すこともできます
- ウィンドウに表示させる回線数の変更ができます
- 通話中や着信などの状態に合わせて、背景色を変更して見やすくなります
- 通話中や着信など、状態欄の文字を変更できます
- 表示文字の大きさを変更できます
- ウィンドウに表示させる通話中や着信などの状態を増やすことができます

[カスタマイズ例]



1行に複数回線表示例



状態欄の文字、
ボタンのアイコン位置、
背景色変更例

●お問い合わせ

ギグワークスクロスアイティ株式会社

〒105-0001

東京都港区虎ノ門2-10-1 虎ノ門ツインビルディング

営業統括・製品営業部

TEL : 03-6758-7340

<https://www.gigxit.co.jp/>