

通信・IT ネットワークの分野では、日々新しい技術が開発され、より効率的で、より安価なサービスが次々と生み出されています。知らないことは、イコール企業利益の損失です。そこで私たち大和電設工業は、情報通信やITソリューションの『知って得する最新情報』を、お世話になっている皆様に定期的にお伝えしていきます。隔月発刊のDDK通信、ぜひお楽しみください。

## CTIシステムと電話システムの連携 電話対応の効率化！お客様満足度UP！

みなさん【CTI】(Computer Telephony Integration) というワードをご存知でしょうか。電話とパソコンを統合する技術のことを言います。

電話で問い合わせをした時に、瞬時にスムーズな対応で素晴らしいと感動したことはありませんか？名前を告げないのに誰からの電話かが分かる。前回とは違うオペレータなのに過去に問合せした内容を分かってくれている。など、顧客の満足を満たしてくれる対応に感動します。これは、電話とCTIシステムを連携をすることにより、電話を取るとお客様情報がパソコン画面に表示される仕組みを構築することで実現できます。電話交換機から通知される相手の電話番号をキーにしてデータベースから必要な情報を検索できる仕組みを提供するのがCTIシステムです。

CTIは1997年(平成9年)に「発信電話番号表示サービス(ナンバーディスプレイ)」が始まった事により実現出来るようになり、最初はタクシー会社の配車受付で顧客情報をパソコンの画面にポップアップ表示させるシステムで活用されました。

CTIシステムの機能には電話着信時のポップアップ機能以外に着信履歴や電話制御などができます。電話制御では、電話をける、転送する、保留するなどが可能で、電話交換機とデータベースが連携する事で様々なサービスが出来るようになりました。また、代表電話番号にかかって来た相手の電話番号ごとに呼び出す部署を変える事も出来ますし、手元にある電話番号表をCTIシステムに入力して順番に発信していく事もできます。

他の基幹システム(顧客管理システム等)などと連携することで、より便利な活用が期待できます。すでに多くの企業でCTIシステムを使って、電話対応でのお悩みを解決して様々な効果を出しています。

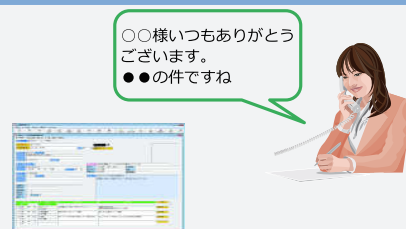
### CRMとの連携

#### 着信時



PCにお客様情報をポップアップできます。

#### 応答時

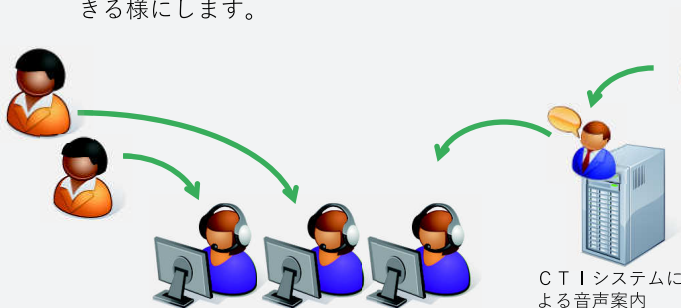


※画面はサンプルです

### コールセンター

#### 着信電話の振り分け(ACD)

オペレータへのコールを振り分けて均等に対応できる様にします。



#### 応答アナウンス

オリジナルガイダンスや案内アナウンスを行なって電話をかけてきた顧客の順番や担当オペレータへの呼び出しを管理します。

#### 統計情報

コールセンターの稼働状況を確認できます。統計レポートの印刷も可能で業務計画などへの活用もできます。

