

# コールセンターCTIシステム



**SUNRISE**

## ■CTIシステムの機能とは…？

CTIシステムとは、(Computer Telephony Integration System) 電話とコンピューターの機能を連携させた統合システムです。

### ●着信ポップアップ機能

電話着信時に、コンピューター（パソコン）の画面上に顧客情報を表示します。

お客様の情報を事前に確認できることで、電話の受け手の負荷も軽減しますので、接客や応対が今まで以上にスムーズになる成果が期待でき、div>業務効率大幅アップへ!!

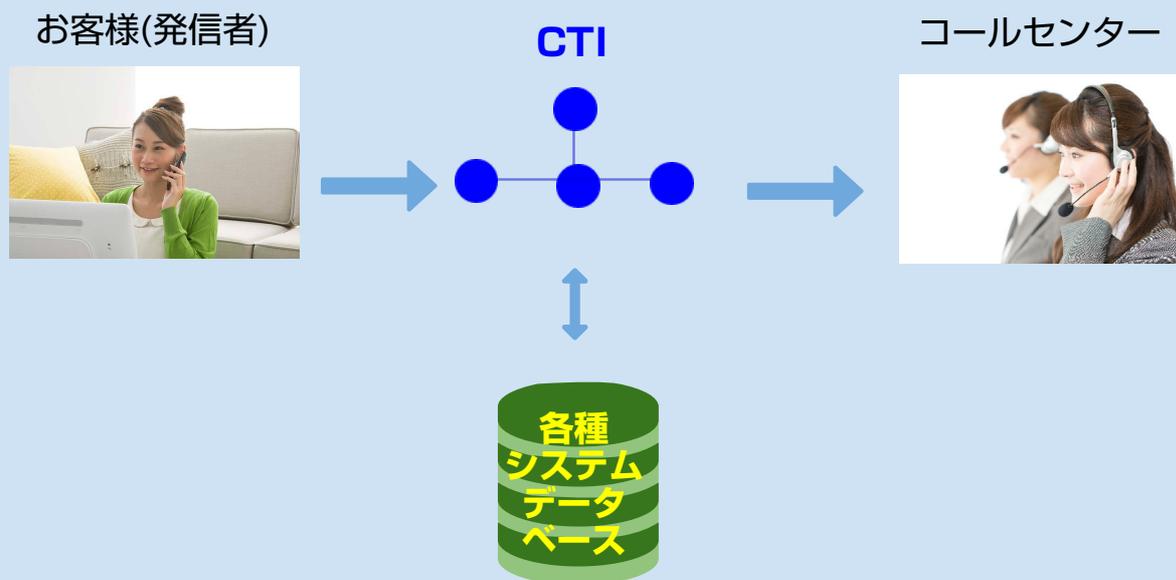
接客のクオリティー・対応力も強化!!

### ●通話録音機能

通話を録音する機能です。

この機能により、通話を証拠として残すことができトラブルを防げるほか、データの蓄積が可能になり、スムーズな顧客対応や対応事例の改善を図ることができます。

### ●各種システムと連携が可能（カスタマイズ）



### ●ACD自動着信振り分け

オペレーターの稼働状況を監視し、オペレーターのスキルや稼働状況、空き状況などに応じてかかってきた電話を自動的に最適なオペレーターに振り分けます。

待機時間や新人・ベテランなど業務スキルに合わせて着信頻度の調整を行うなど、効率的な業務運営が可能となります。/div>

## 製品詳細

### ●オペレーター画面



システムの操作はクリックで選択するだけの簡単操作です。

### ●主な機能



<着信応答・切断>  
着信の応答または応答の切断を管理します。  
※成立した通話を録音し、再生が行えます。



<外線発信・切断>  
外線へ発信または発信の切断を管理します。  
※成立した通話を録音し、再生が行えます。



<外線転送>  
着信外線へ発信または発信の切断を管理します。  
※成立した通話を録音し、再生が行えます。



<内線転送>  
外線着信通話から内線へ転送を行います。  
※成立した通話全て録音し、再生が行えます。



<保留>  
着信応答中から保留を行います。



<後処理>  
外線着信通話終了後、入力処理の後処理を行います。  
後処理中は着信応答オフラインの状態になります。



<離席>  
休憩時間・席を外す際に離席を選択します。  
離席中は着信応答オフラインの状態になります。



<EMG発信(エマージェンシー発信)>  
オペレーターが通話中にEMG発信を行うことで、システム監督者が通話をモニタまたは通話割込みが可能になる機能です。



<チャット>  
内線転送時もしくはEMG発信時にオペレーター・システム監督者とメッセージのやり取りが行えます。

●システム監督者画面



●オペレーター画面と違う機能



<モニタ>

お客様とオペレーターとの通話内容のモニタリングを行います。



<EMG応答（エマージェンシー応答）>

オペレーターよりEMG発信があった場合、応答しお客様とオペレーターとの通話内容をモニタリングします。

その後切断もしくは3者通話に切り替え、通話に割り込みを行います。

- お問合せは下記に内容をご記入いただきましてFAXにてお申込み下さい。  
担当者より改めてご連絡致します。

会社名	
ご担当者様名	
ご住所	
TEL	
FAX	
Email	
ご要望・ご質問等 ございましたら ご記入ください。	

※お電話でのお問合せも受付中です。  
ご不明な点がございましたらお気軽にお問合せ下さい。

サンライズシステム株式会社

〒660-0052 兵庫県尼崎市七松町1丁目2番1 フェスタ立花北館502号

TEL:06-4869-3100 / FAX:06-4869-3231

**SUNRISE**