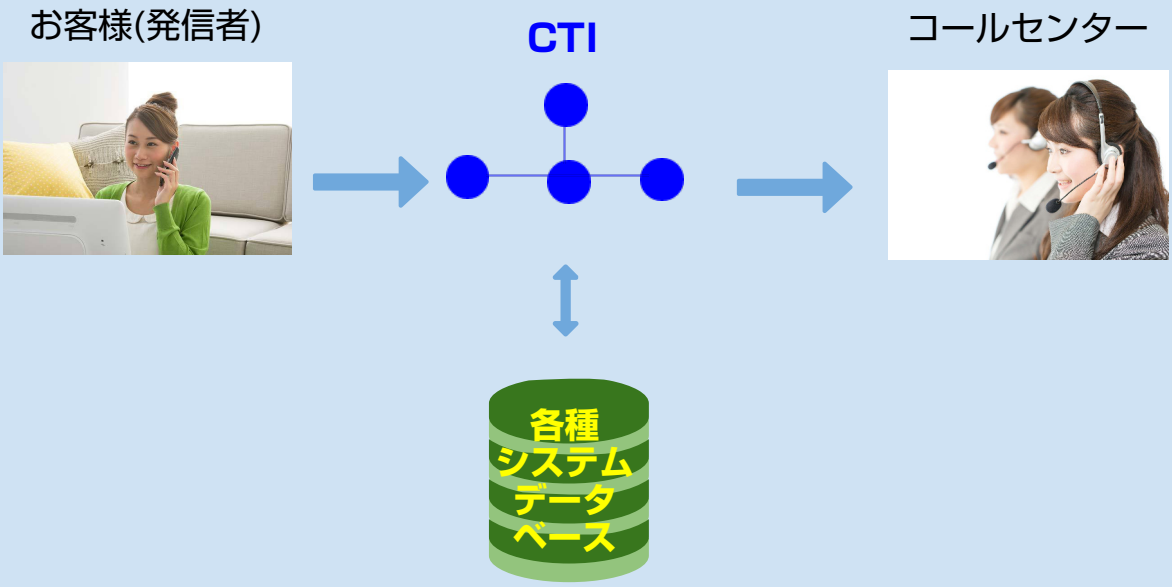
# ■CTIシステムの機能とは…？

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>