

引越システム連携版 コールセンターCTIシステム

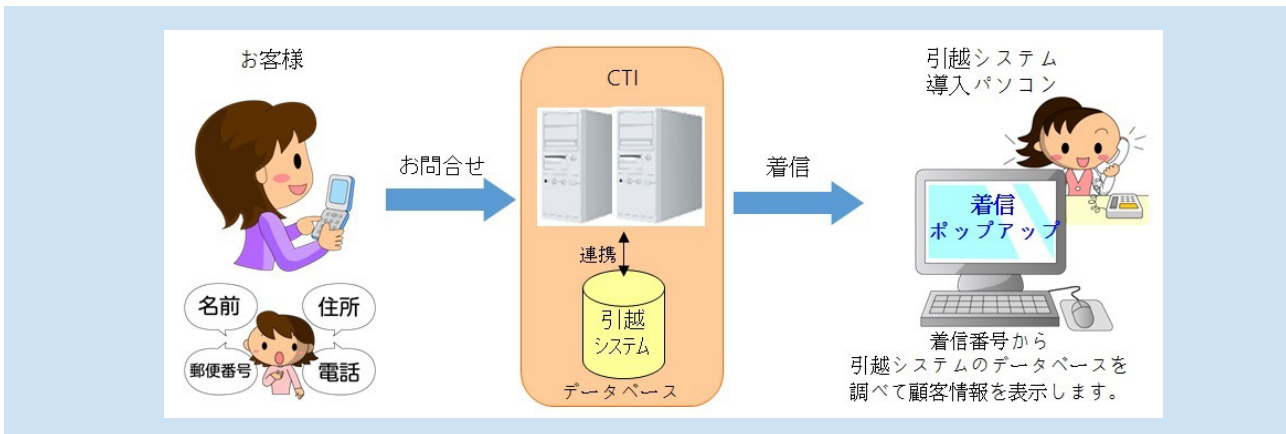



SUNRISE

■CTIシステムとは…？

電話着信時に、電話の着信と同時にお客様情報をコンピューター（パソコン）に表示させるシステムです。

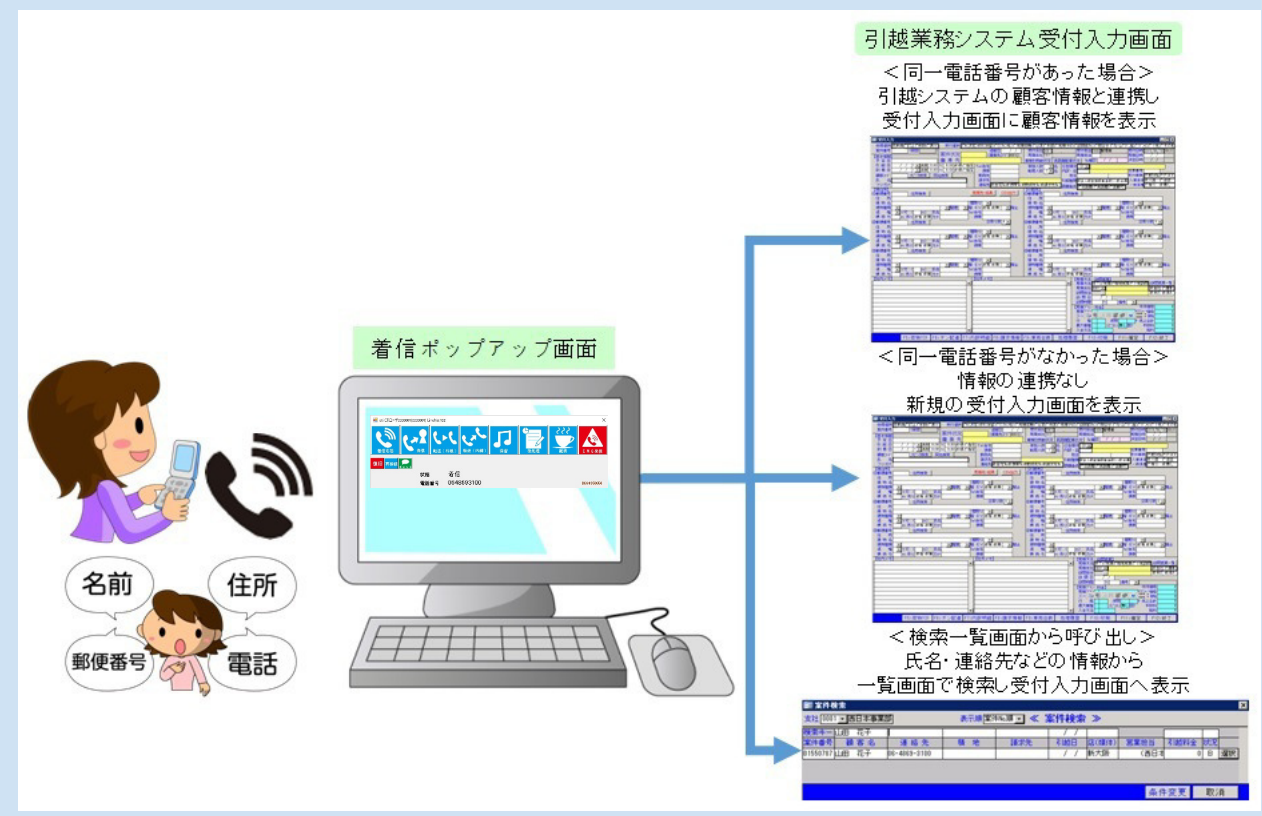
- お客様の情報を事前に確認できることで、電話の受け手の負荷も軽減しますので、接客や対応が今まで以上にスムーズになる成果が期待できます。
- 接客のクオリティー・対応力も強化します。
- 着信ポップアップ機能で顧客対応力UP！！



■引越システムと連携 !! コールセンターCTIシステム

弊社パッケージソフト『引越業専門支援システム（引越くん）』と連携し、着信電話番号を元にCTIシステムから顧客データを検索し、同一の電話番号があった場合、『引越業専門支援システム（引越くん）』のお客様情報を呼び出し受付入力画面に表示します。同一電話番号がなかった場合は新規の受付入力画面を表示します。その他、案件検索一覧画面に氏名・連絡先の情報を入力し選択して受付入力画面に表示します。

●着信ポップアップイメージ



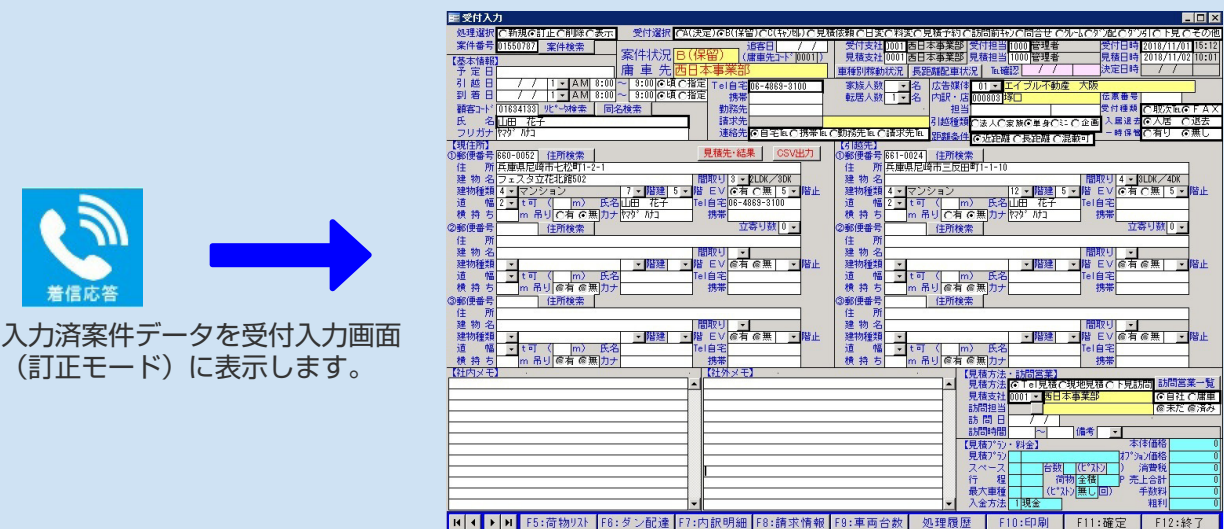
製品詳細

●引越システムとCTIシステムの連携表示

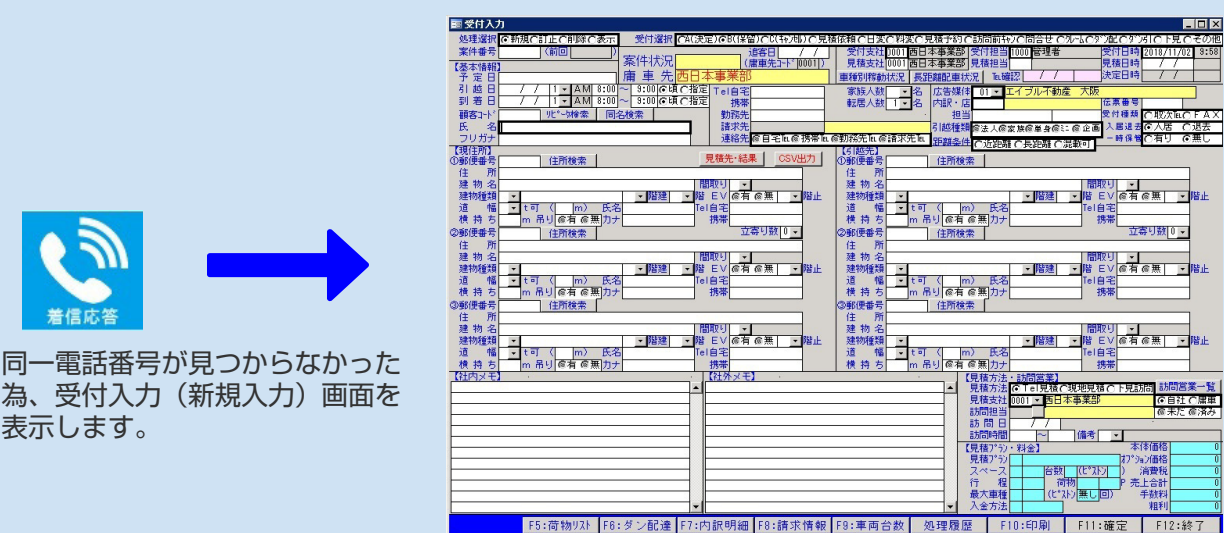


着信時、CTIシステムの着信応答をクリックして応答すると、引越システムの入力済案件データから同一電話番号をデータベースから検索し、受付入力画面に詳細情報を表示します。

◆同一電話番号が見つかった場合（例：電話番号06-4869-3100）



◆同一電話番号が見つからなかった場合（例：電話番号06-4869-3100）

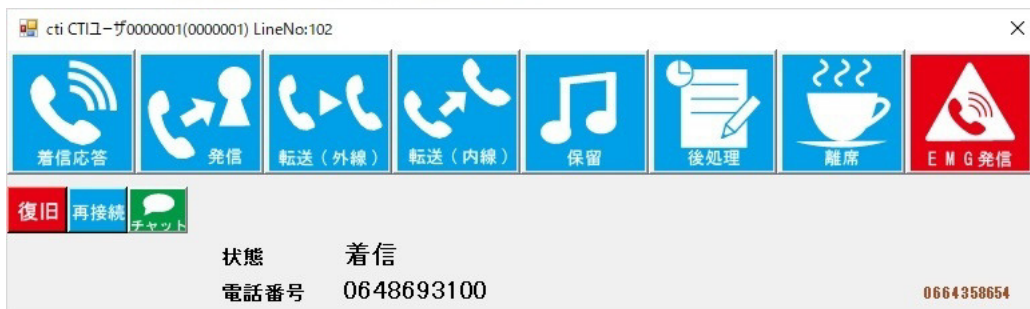


◆その他、検索一覧画面から選択表示



氏名・連絡先を絞り込み検索し、選択して受付入力画面へ表示する方法もあります。

●CTI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。

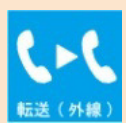
●主な機能



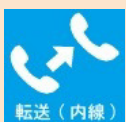
＜着信応答・切断＞
着信の応答または応答の切断を管理します。
※成立した通話を録音し、再生が行えます。



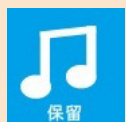
＜外線発信・切断＞
外線へ発信または発信の切断を管理します。
※成立した通話を録音し、再生が行えます。



＜外線転送＞
着信応答中から外線へ転送発信を行います。
※成立した通話を録音し、再生が行えます。



＜内線転送＞
着信応答中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＞
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。

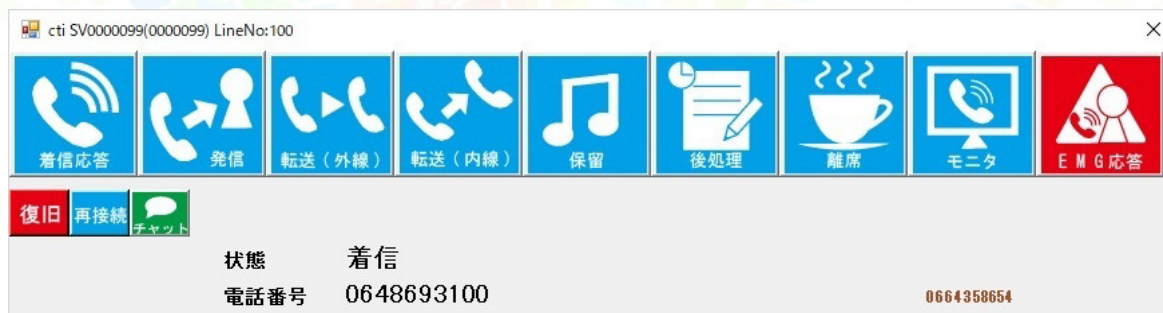


＜EMG発信（エマージェンシー発信）＞
オペレーターが通話中にシステム監督者へEMG発信を行うことで、システム監督者が通話をモニタまたは通話割込みが可能になる機能です。



＜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。

●CTI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、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