

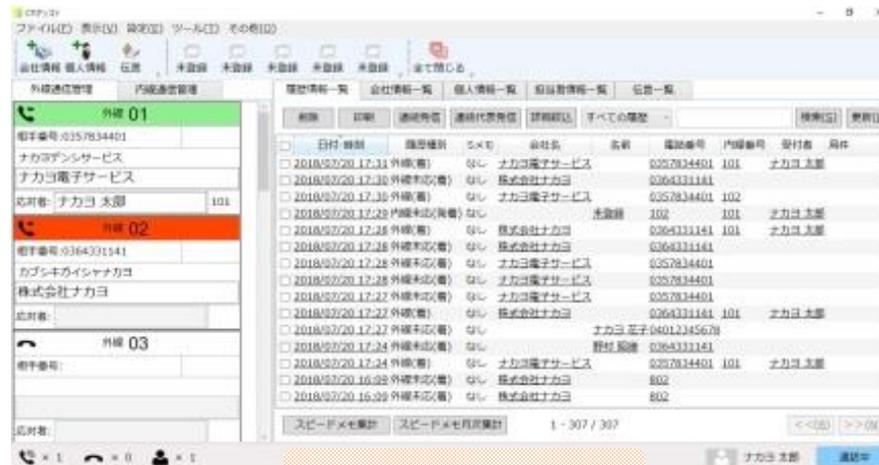
NYC-Si CTIアシスト  
ご紹介資料

株式会社ナカヨ

# ■「働き方改革」アプリを充実させます！： <新CTIアプリ>ご紹介

## <CTIアシスト>

- ・小規模、低価格なCTIアプリはニーズが多い。
- ・自動車ディーラー、運転代行業、運送業、保険代理店などの電話受付効率化ニーズに対応。



CTIアシスト

## ■「働き方改革」につながる特長



CTIアシスト

業務の共有

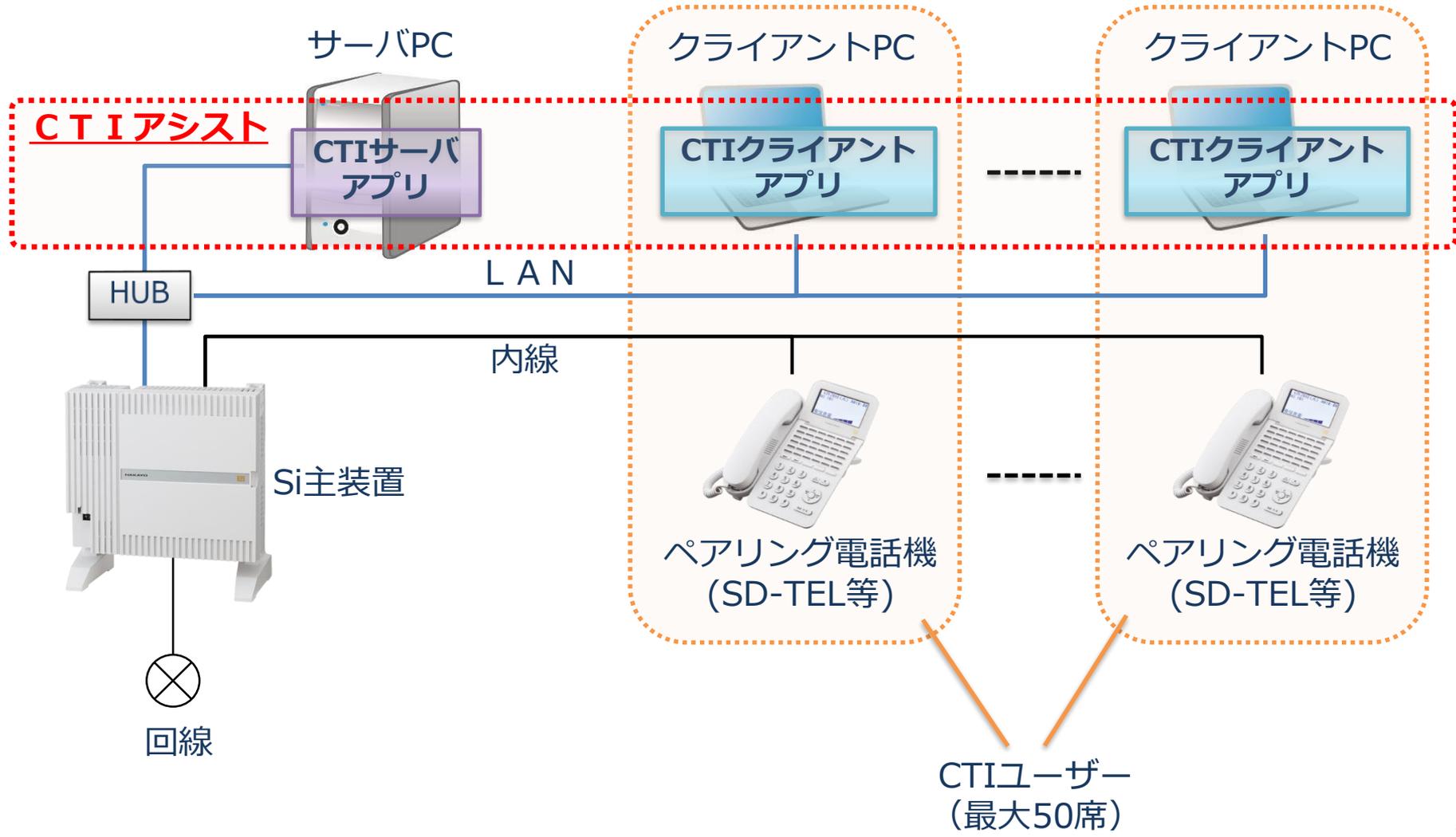
- 対応の共有  
履歴情報やメモした情報を共有できます。
- 内線情報表示  
介護施設やホテルにも対応できます。

業務の効率化

- 入力の効率化  
スピードメモによる定型文での選択、メモした内容をメールに反映して送る機能など、効率化につながる機能を準備しています。

働き方改革へ

# ■システム構成

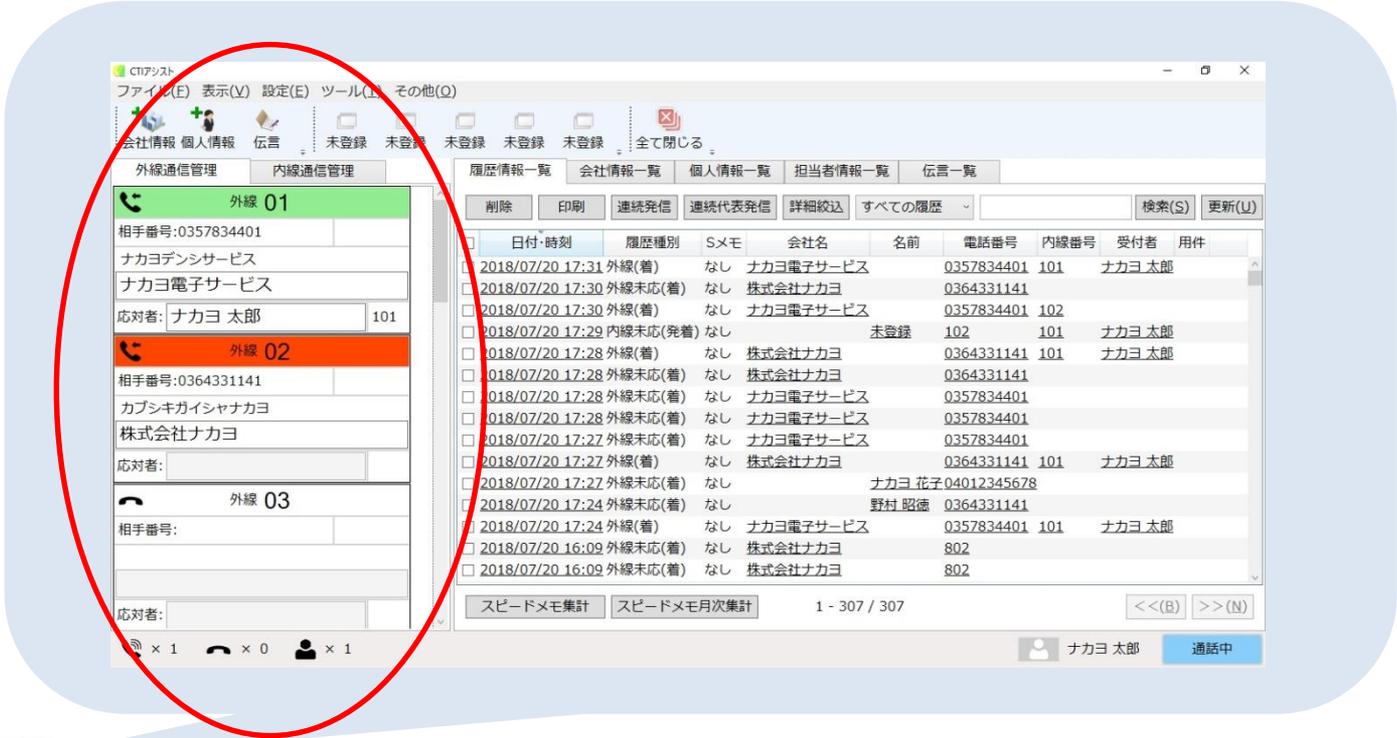


## ■機能一覧

機能名	機能概要
電話機連携機能	着信/発信/通話といった電話機の状態や、通話中の相手の情報を表示しメモをとることができます。また、電話番号のリンクをクリックするだけで電話機から発信するClick to Call、アプリ内でダイヤルし電話をかけるテレパネル機能が利用できます。
回線管理機能	通信管理画面や外線管理一覧、内線管理一覧で外線の回線や電話機の着信/発信/通話といった状態を表示できます。
顧客情報管理機能	会社情報、個人情報登録して表示や検索を行うことができます。主装置から電話帳を取り込むことができます。
履歴情報表示	主装置に接続されている電話機で発着信した履歴の表示や検索、登録したメモの確認ができます。また、履歴情報から会社情報の登録もできます。
伝言機能	ユーザー同士で文字入力による伝言の送信/受信ができます。
メール送信機能	メーラーを起動することができ、会社情報や個人情報に入力されている項目を自動入力することができます。
スピードメモ機能	定型文をカスタマイズし、メモをとる際に使用することができます。また、定型文を選択した場合、その項目をカウントし、集計することができます。
アプリケーション機能	着信応答時に指定したファイルを呼び出し、自動起動することができます。
インポート・エクスポート機能	顧客情報等をCSVファイル形式でインポート、CSVファイル形式でエクスポートすることができます。

# ■使用方法 ホーム画面(着信画面)

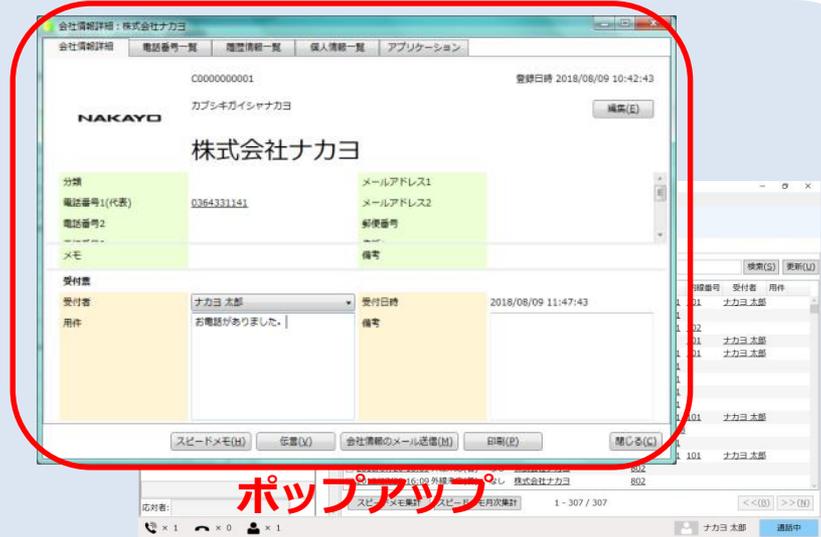
着信があった時には？



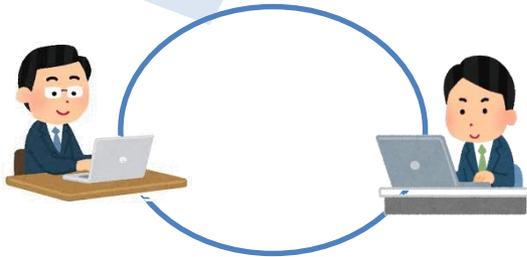
CTIアシストのホーム画面に着信表示をすることができます。着信は赤、自通話時は緑と、電話機と同様の表示色になるため、分かりやすく判断することができます。

# ■使用方法 応答時ポップアップ機能

着信に回答した時には？



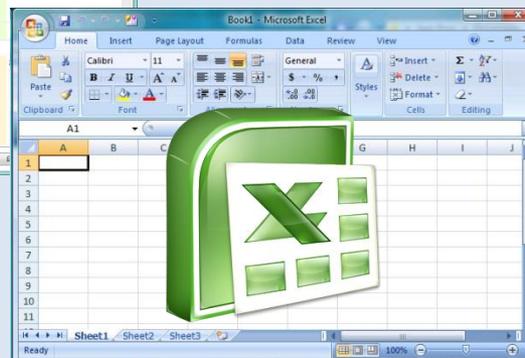
受付日時	2018/08/09 11:47:43
受付者	ナカヨ 太郎
用件	お電話がありました。



着信応答時、相手の情報をポップアップ表示することができます。  
 また、この画面上でメモをとることができ、後で見返すことができるので、  
 どんな電話をいつだれが対応したのか、確認することができます。

# ■使用方法 アプリケーション機能

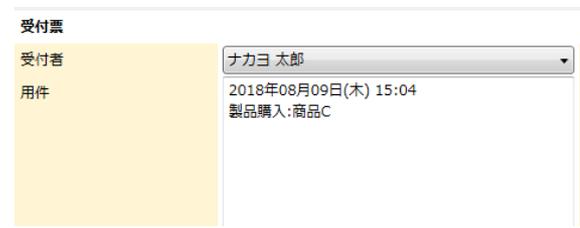
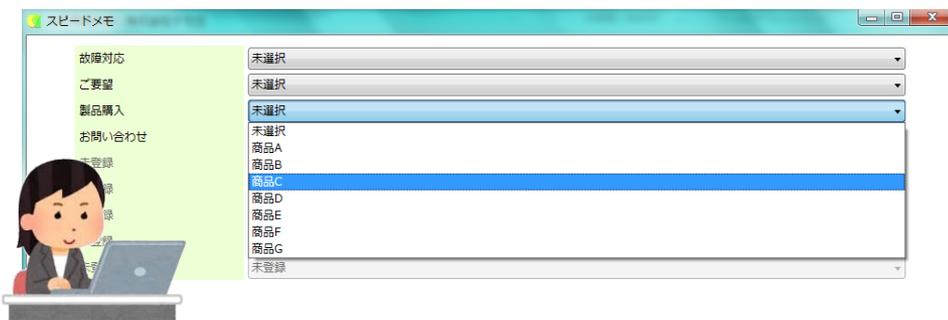
着信に回答した時には？（便利機能）



着信応答時、相手の情報をポップアップ表示すると同時に、エクセル等のアプリケーションを起動することができます。  
共通で扱う受注表などを呼び出すようにするなど、便利にお使いいただけます。  
あらかじめパスを設定しておけば手動で指定先を起動できたり、相手に応じたフォルダをオープンするといったことも可能です。

# ■使用方法 スピードメモ、伝言、メール送信機能

記録や連絡を円滑に



スピードメモ機能：

メモを取る際に定型文を使用して文字を打ち込む機能です。

選択式になっているため、クリック操作のみで簡単に入力を行うことができます。



メール送信機能：

メーラーを起動して、会社情報や個人情報に登録されている項目を本文に反映することができます。



伝言機能：

CTIアシスト上でメッセージを送ることができます。複数ユーザーにも送信可能です。

## ■使用方法 履歴情報機能

履歴や通話内容等を確認するには？



履歴情報一覧									
会社情報一覧									
個人情報一覧									
担当者情報一覧									
伝言一覧									
<input type="button" value="削除"/> <input type="button" value="印刷"/> <input type="button" value="連続発信"/> <input type="button" value="連続代表発信"/> <input type="button" value="詳細絞込"/> <input type="text" value="すべての履歴"/> <input type="button" value="検索(S)"/> <input type="button" value="更新(U)"/>									
<input type="checkbox"/>	日付・時刻	履歴種別	S×モ	会社名	名前	電話番号	内線番号	受付者	用件
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 14:24	外線(着)	なし	株式会社ナカヨ		0364331141	101	ナカヨ 太郎	〇〇さんからご注文がありました
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 14:23	外線未応(着)	なし	ナカヨ電子サービス		0452600788			
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 14:23	外線未応(着)	なし	株式会社ナカヨ	名刺 花子	0123456789			
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 14:23	外線未応(着)	なし	株式会社ナカヨ	名刺 花子	0123456789			
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 13:11	外線(着)	なし	ナカヨ電子サービス		0452600788	102		
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 11:47	外線(着)	なし	株式会社ナカヨ		0364331141	101	ナカヨ 太郎	
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 11:02	外線(着)	なし	株式会社ナカヨ	名刺 花子	0123456789	101	ナカヨ 太郎	
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 11:02	外線未応(着)	なし	ナカヨ電子サービス		0452600788			
<input type="checkbox"/>	2018/08/09 11:00	外線(着)	なし	株式会社ナカヨ		0364331141	101	ナカヨ 太郎	

ホーム画面に履歴情報を表示できます。この情報は共有して確認することができます。また、詳細絞込やフリーワードによる検索、着信種別毎の絞り込み等使用することである日付での履歴表示や発信の履歴表示など、検索することができます。



履歴情報詳細			
受付番号	A000000009	履歴種別	外線(着)
会社名	株式会社ナカヨ	名前	
電話番号	0364331141	コード	C000000001
S×モ	なし		
受付者	ナカヨ 太郎	受付日時	2018/08/09 14:24:27
用件	〇〇さんからご注文がありました	備考	

記録したメモは、こちらの履歴から確認することができます。

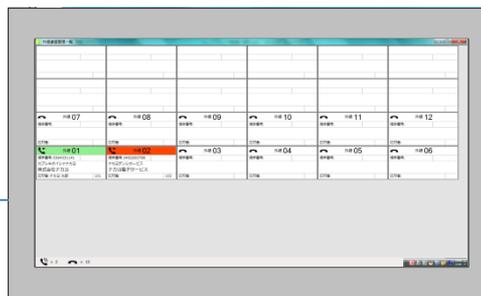
# ■使用方法 回線管理機能

電話の対応状況を管理するには？



外線通信管理一覧					
外線 07	外線 08	外線 09	外線 10	外線 11	外線 12
相手番号:	相手番号:	相手番号:	相手番号:	相手番号:	相手番号:
応対者:	応対者:	応対者:	応対者:	応対者:	応対者:
外線 01	外線 02	外線 03	外線 04	外線 05	外線 06
相手番号: 0364331141 カブシキカイシャナカヨ 株式会社ナカヨ 応対者: ナカヨ 太郎 101	相手番号: 0452600788 ナカヨデンシヤサービス ナカヨ電子サービス 応対者: 102	相手番号:	相手番号:	相手番号:	相手番号:
応対者:	応対者:	応対者:	応対者:	応対者:	応対者:

CTIアシストの表示方法として、回線一覧を表示する機能があります。電話機のラインキーを模した表示をすることができ、誰が誰と通話しているか等の情報が見れるため、電話の対応状況を簡単に管理することができます。



別ウィンドウで表示されるため、大きなモニターに拡張して使用することで、例えばコールセンターの表示板のように使うこともできます。

## ■使用方法 発信機能

発信操作にもご利用いただけます



パソコン操作により、電話番号をクリックして電話機から発信するクリック・トゥ・コール、ソフトフォンのような画面を用いて、電話番号を入力し電話機から発信するテレパネル機能も備えております。



連続代表発信

削除(D) 印刷(P) 発信完了: 2 / 6

No.	電話番号	会社名	名前	結果
1	0364331141	株式会社ナカヨ		完了
2	0404040404	△△会社		完了
3	0452600788	ナカヨ電子サービス		未発
4	0123456789	××産業		未発
5	0101010101	◎◎会社		未発
6	0202020202	□□会社		未発

次発信(N) 発信(S) 閉じる(C)

連続発信機能を使用することで、ターゲットリストを作ることができます。また発信ボタンを押すことで、ペアリング電話機から順次発信していくことができるので、例えばテレアポ等にお使いいただくことが可能です。

# (参考) インストールPC条件

## 1. サーバ

OS		CPU	HDD容量	メインメモリ
Windows® 7 (32bit/64bit)	必須条件	Celeron 2.7GHz	2GB	4GB
Windows® 8.1 (32bit/64bit)				
Windows® 10 (32bit/64bit)	推奨条件	CORE i5 2.5GHz以上	4GB以上	4GB以上
Windows® Server 2012R2				
Windows® Server 2016				

## 2. クライアント

OS		CPU	HDD容量	メインメモリ
Windows® 7 (32bit/64bit)	必須条件	Celeron 2.7GHz	1GB	2GB
Windows® 8.1 (32bit/64bit)				
Windows® 10 (32bit/64bit)	推奨条件	CORE i5 2.5GHz以上	2GB以上	4GB以上

## (参考) 導入事例

### 事例①

**ユーザ:** I旅館 (三重県)  
**規模:** CTIアシストクライアント 2台  
**問題点:** 既存はiPadのシステムを使用し顧客管理していたが、使用が不便だった。  
また、1台の端末で利用していたため、複数人で使用できなく、作業効率が悪かった。

#### 導入ポイント:

- 主装置をリプレースとともに既存のPCを利用して構築ができたため、コスト的に安く実装できた。
- 既存のシステムを使用していた時よりも使いやすくなり、また電話機と連携しているため、作業効率もあがった。



### 事例②

**ユーザ:** O通販会社 (福岡県)  
**規模:** CTIアシストクライアント 2台  
**問題点:** 他CTIアプリを導入していたが、使い勝手が悪く、他のアプリ入れ替えを検討していた。

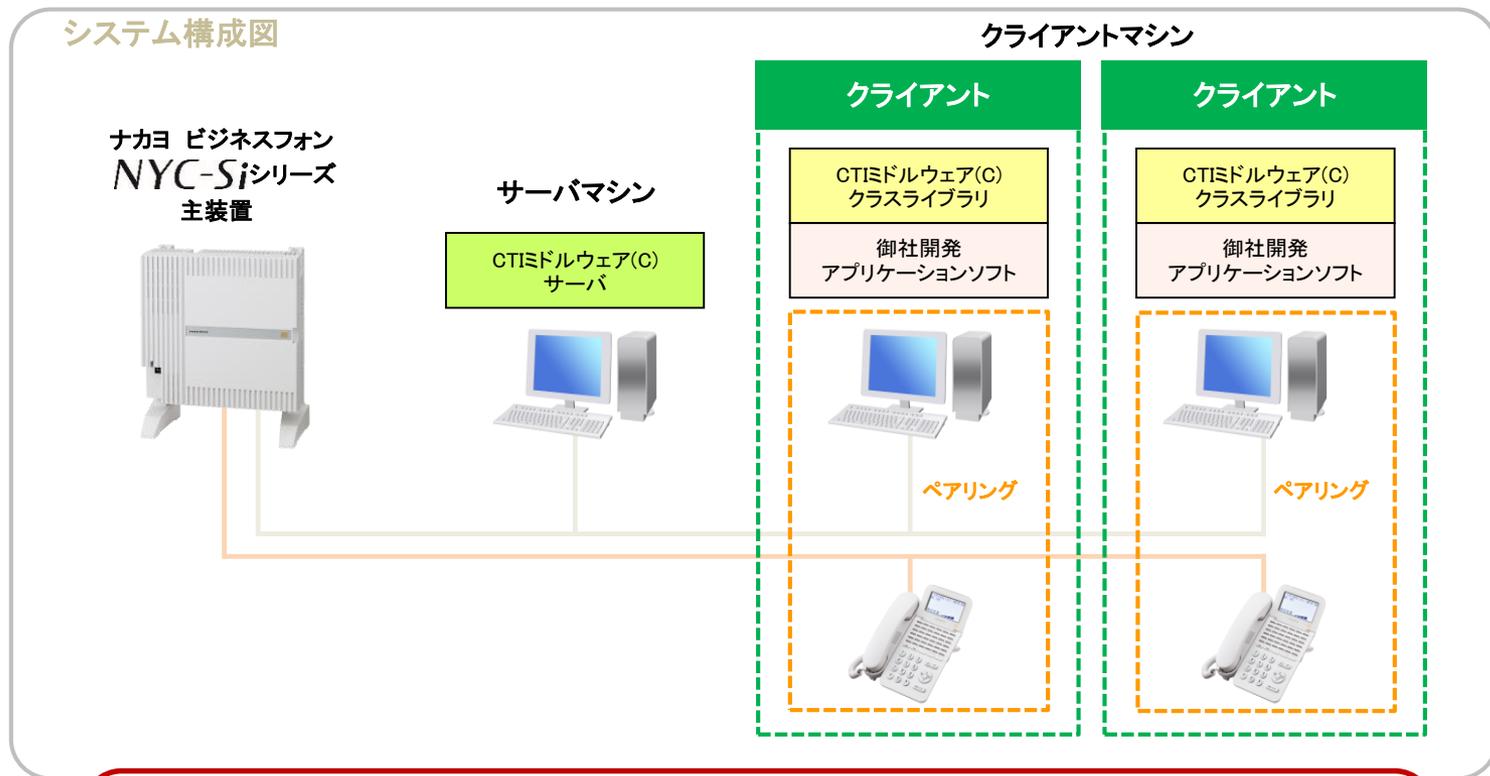
#### 導入ポイント:

- 主装置のリプレースに合わせてCTIシステムの変更を検討することができた。
- 顧客からの連絡の際、過去の注文履歴や誕生日等も含めてCTI情報として表示や、情報の検索ができるため、業務にマッチしている。



# ■ CTIミドルウェア(C) <CTIソフト連携ツール>

CTIミドルウェア(C) は、ナカヨ製ビジネスホンNYC-Si主装置と市販のアプリケーションソフトを連携させCTI機能を実現させる為のミドルウェアです。Microsoft Visual Studio用のクラスライブラリとして提供いたします。Visual BasicやVisual C#で開発を行う事により、既存のアプリケーションソフトに対し、容易にCTI機能を付加する事が可能となります。



● 御社が持っている既存のCTIアプリケーションを利用することができます。

## CTIアシスト ご紹介資料

# END

- 
- 本資料に掲載されている会社名、商品名及びロゴは各社の商標または登録商標です。
  - 本資料に於ける仕様、機能、内容、外観等は予告なく変更することがあります。