
CTIフロントアプリケーション

CC NaviTM for CTstage[®]

【CC Navi機能説明資料】

2010年 9月 24日
沖通信システム株式会社

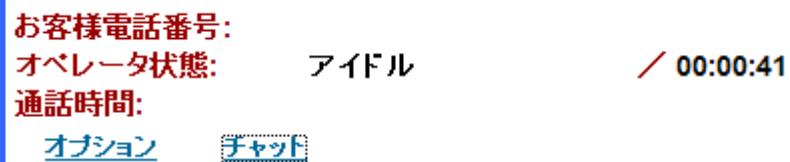
CC Naviの2大機能

CTstageと連携した各種CTI機能

■ CTstageの豊富なCTI機能を標準搭載

CTI操作パネル、ステータス表示パネルから電話操作 / オペレータ状態表示が可能

応答 オペレーター ピック 通話 電話
切断 一覧 アップ 録音 保留 会議
カスタムレディモード



待ち呼表示機能やチャット機能などの便利な機能も標準で利用可能

簡易CRM機能

■ すぐに利用可能な簡易顧客情報管理、応対履歴管理機能を搭載

応対履歴や発着信履歴のキーワード検索機能あり

応対履歴のレポート機能（グラフ形式、表形式で出力）あり

CC Navi: ログイン認証

- 担当者ID及びパスワードを入力し、CC Naviにログイン
 - CC Naviにログインすると自動的にCTstageへのログインも実行



担当者は、一般オペレーター、管理者オペレーター(スーパーバイザー)、システム管理者の3つのレベルに分けられます。

各レベルに応じてログイン後に表示される画面が異なります。

一般オペレーター画面

オペレーター: メイン画面

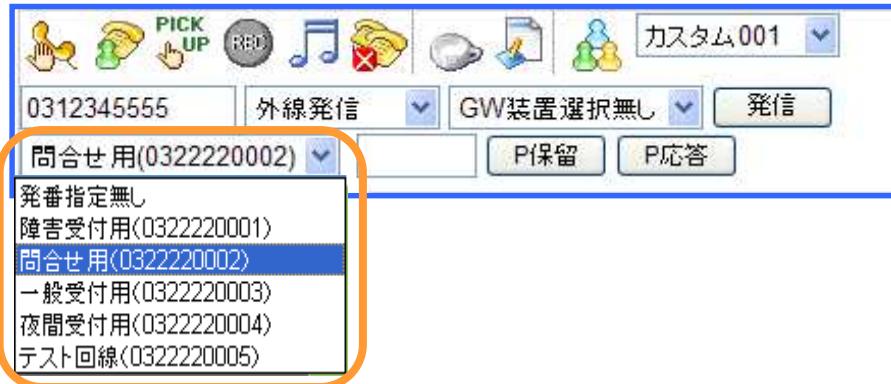
一般オペレーターのメイン画面(受付画面)の構成



オペレーター: 発信者番号通知

■ 発信者番号通知

- 外線発信の際、指定した番号を相手に通知する機能。
- 発信者番号には「名前(エイリアス名)」を登録することが可能



登録名(発信者番号)をプルダウンメニューから選択

発信者番号とエイリアス名は
システム管理者により設定可能

オペレーター: 通話録音

■ CC NaviからダイレクトにCTstageの通話録音の検索・再生が可能

画面から『録音開始/停止』をボタン操作

The screenshot shows the CC Navi software interface. At the top, there is a toolbar with various icons, including a red 'REC' button which is highlighted with an orange circle. Below the toolbar, the main window displays customer information for '000002' (Name: あき たろう, Gender: 男, Address: 999-1234, etc.). The 'Call History' section is highlighted with a blue box and shows a list of 5 entries. The first entry is: 2010/05/17 19:03:27, 2010/05/17 19:03:42, 08065776577. To the right of this list, a vertical column of five blue '再生' (Play) buttons is highlighted with an orange box. A text box with an orange border to the right of the list states: '画面表示されているお客様に対して自身が応対した通話の聞き起こしや会話内容のチェックも簡単に行えます' (It is easy to check the transcription or conversation content of the calls you responded to, as they are displayed on the screen). The bottom of the window shows a status bar with '100%'.

通話開始時間	通話終了時間	電話番号	操作
2010/05/17 19:03:27	2010/05/17 19:03:42	08065776577	再生
2010/05/17 19:03:01	2010/05/17 19:03:13	08065776577	再生
2010/05/17 19:02:35	2010/05/17 19:02:44	08065776577	再生
2010/05/17 19:02:13	2010/05/17 19:02:17	08065776577	再生
2010/05/17 18:15:11	2010/05/17 18:15:49	08065776577	再生

全 5 件の記録

オペレーター:待ち呼表示

■待ち呼表示機能

- CTstageと連携して着信待ち状態の‘待ち呼情報’をオペレーター画面に表示
- グループ単位の‘待ち呼数’、‘待ち時間(最大積滞時間)’、‘応答率’を表示

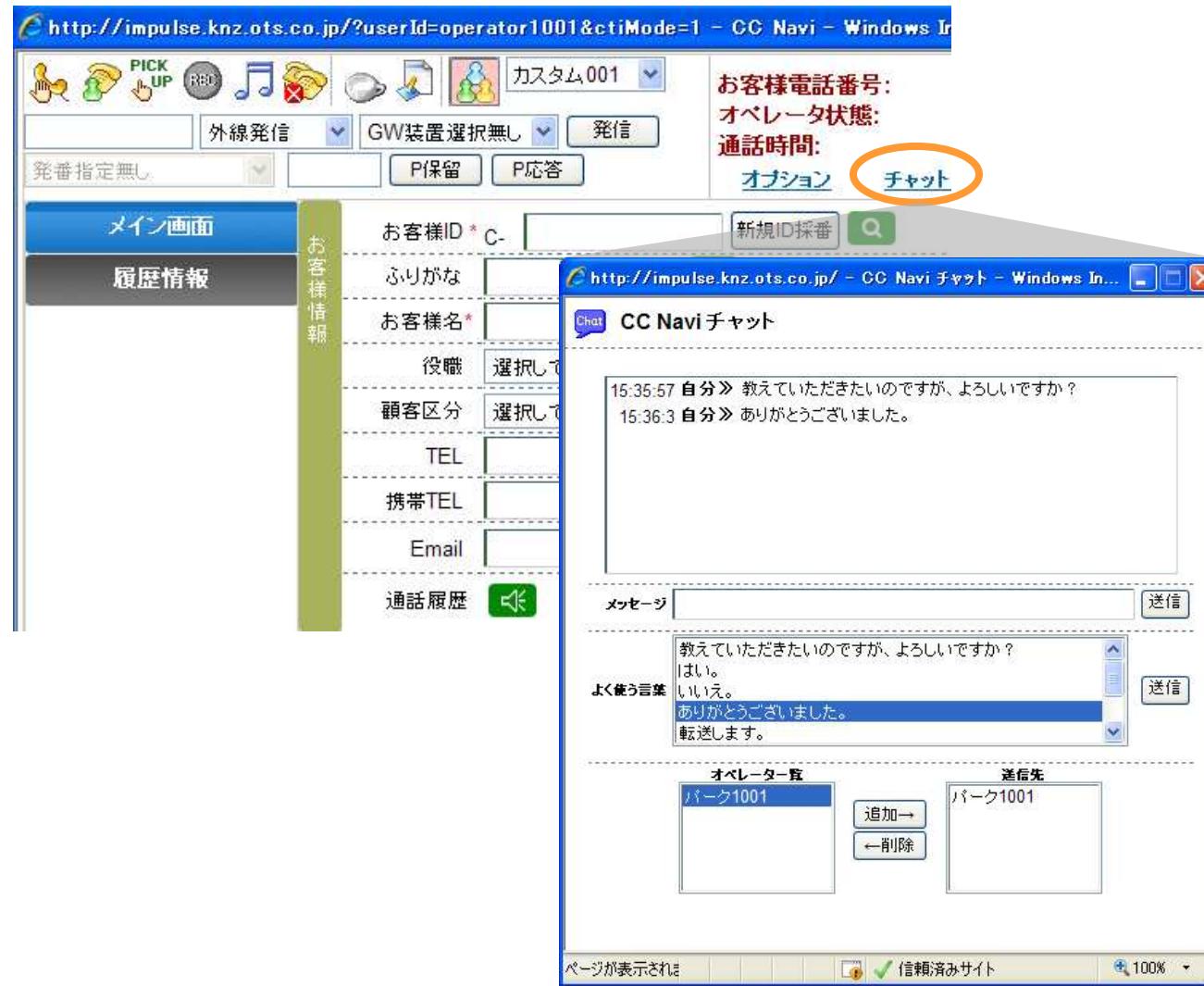
自分の所属するグループの待ち呼情報を表示



お客様ID	お客様名	会社名	TEL	会社TEL	住所	操作
C000002	沖 太郎	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	選択
C000003	沖	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	選択
C000004	沖 三郎	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	選択

オペレーター:チャット

■ CC Naviからチャットによるメッセージ送信が可能



オペレーター: CTIオプション一般設定

■ CTI機能の一般オペレーター用オプション設定が可能

http://impulse.knz.ots.co.jp/?userId=operator1001&ctiMode=1 - CC Navi - Windows Internet

外線発信 GW装置選択無し 発信

発番指定無し P保留 P応答

お客様電話番号: オペレータ状態: 通話時間: オプション チャット

メイン画面 お客様ID * C- 新規ID採番 検索

履歴情報 一般設定

【表示画面:一般設定】

オペレータID: ope1001 保存 クリア

転送設定

- 転送するときに外線を保留する
- ワークタイム中のオペレータへの転送を可能にする

チャット設定

- チャットのメッセージ受信時に、自動にポップアップする

デバック設定

- クライアントスクリプトのトレースを可能とする
- クライアントトレースをログファイルに出力する

レディーモード設定

- スクリーンセーバー、ワークステーションロック時に着信しない

通話録音設定

- 通話録音を使用する
 - 通話録音の開始を自動で行う

オートワークタイム設定

- オートワークタイム遷移を使用する
 - 通話切断とともに、ワークタイムに遷移する
 - 通話開始とともに、ワークタイムに遷移する

発信者番号設定

- 発信者番号通知を利用する

外線転送時の自動保留設定

ワークタイムオペレーター転送設定

チャット設定

デバック設定

レディーモード設定

通話録音設定

オートワークタイム設定

発信者番号設定

オペレーター: お客様情報管理

- お客様情報のデータ管理(登録、変更、削除)および検索が可能
 - 検索の結果、複数候補がある場合は、お客様リストとして表示

お客様情報

お客様ID * C- 000001	新規ID採番	会社名
心りがな	性別 <input type="radio"/> 男 <input type="radio"/> 女	郵便番号
お客様名 * 沖	<input type="button" value="検索"/>	<input type="button" value="検索"/>
役職 選択してください		
顧客区分 選択してください	会社TEL	<input type="button" value="検索"/>
TEL	FAX	<input type="button" value="検索"/>
携帯TEL	URL	<input type="button" value="検索"/>
Email	備考	<input type="button" value="検索"/>
通話履歴 <input type="button" value="検索"/>	<input type="button" value="新規"/> <input type="button" value="保存"/> <input type="button" value="クリア"/> <input type="button" value="削除"/>	

応対履歴

履歴番号 5	質問 * 納品された商品Aが壊れていた。	
発生時間 2010年8月25日 15時59分31秒		
商品区分 * 商品A		
応対種別 * クレーム	ステータス * 継続	回答 保守部門にエスカレーション
エスカレーション先 選択してください	<input type="button" value="検索"/>	

検索結果が表示される

新規	保存	クリア	削除			
お客様ID	お客様名	会社名	TEL	会社TEL	住所	操作
C000002	沖 太郎	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	<input type="button" value="選択"/>
C000003	沖	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	<input type="button" value="選択"/>
C000004	沖 三郎	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	<input type="button" value="選択"/>

オペレーター: 応対履歴管理

■ 応対履歴のデータ管理(登録、変更、削除)が可能

履歴番号 5

発生時間 2010年8月25日 15時59分31秒

商品区分 * 商品A

応対種別 * クレーム

ステータス * 継続

エスカレーション先 選択してください

質問 * 納品された商品Aが壊れていた。

回答 保守部門にエスカレーション

全4件の履歴、現在 2件目 [詳細一覧](#) [新しい履歴](#) [過去の履歴](#) 応対者:オペレータ01 [新規](#) [保存](#) [クリア](#) [削除](#)

詳細一覧ボタン押下により、該当のお客様情報に
紐付いた応対履歴が一覧表示される

お客様名:AAAA

履歴番号	発生時間	商品区分	応対種別	ステータス	質問	回答	応対者	操作
6	2010/08/25 16:01:42	商品A	注文	完了	商品Aを1個欲しい	発送します。	オペレータ01	編集
5	2010/08/25 15:59:31	商品A	クレーム	継続	納品された商品Aが壊れ...	保守部門にエスカレーション	オペレータ01	編集
4	2010/08/25 15:58:32	商品C	クレーム	保留	商品Cの音が出ない	開発部門に問合せします...	オペレータ01	編集
3	2010/08/25 15:57:41	商品B	連絡	完了	商品Bのスペックについて...	回答済み	オペレータ01	編集

オペレーター: 応対履歴キーワード検索

- 検索項目の入力により該当する応対履歴を一覧表示
 - 表示された応対履歴一覧はファイル(Excel形式)としてダウンロード可能

応対履歴一覧

履歴番号	お客様名	発生時間	商品区分	応対種別	ステータス	質問	回答	担当者名
1	沖 太郎	2010/08/25 16:03:18	商品A	問い合わせ	完了	商品Aのサポートについて...	サポートサービスの内容...	オペレーター01
6	AAAA	2010/08/25 16:01:42	商品A	注文	完了	商品Aを1個欲しい	発送します。	オペレーター01
5	AAAA	2010/08/25 15:59:31	商品A	クレーム	継続	納品された商品Aが壊れ...	保守部門にエスカレーシ...	オペレーター01
4	AAAA	2010/08/25 15:58:32	商品C	クレーム	保留	商品Cの音が出ない	開発部門に問合せします...	オペレーター01
3	AAAA	2010/08/25 15:57:41	商品B	連絡	完了	商品Bのスペックについて...	回答済み	オペレーター01

オペレーター:発着信履歴キーワード検索

- 検索項目の入力により該当する発着信履歴を一覧表示
 - 表示された発着信履歴一覧はファイル(Excel形式)としてダウンロード可能

http://impulse.knz.ots.co.jp/?userId=operator1001&ctiMode=1 - CC Navi - Windows Internet Explorer

お客様電話番号: オペレータ状態: アイドル 通話時間: 00:17:21

CC Navi オペレータ01 ログアウト

検索期間: 2010-08-16 - 2010-08-25 電話番号: 検索して下さい 検索 ダウンロード

担当者名: 全選択 再生先TEL: []

発着信履歴一覧

発着信タイプ	電話番号	通話開始時間	通話終了時間	担当者名	操作
外線着信	0311110001	2010/08/23 17:27:25	2010/08/23 17:28:03	ユーザー-05	-
外線着信	0311110001	2010/08/23 17:04:35	2010/08/23 17:04:45	ユーザー-05	-
外線着信	0311110001	2010/08/23 17:02:42	2010/08/23 17:02:52	ユーザー-05	-
外線発信	0311110001	2010/08/23 17:02:03	2010/08/23 17:02:09	ユーザー-05	-

表示グループ: 1001

待ち呼情報: 待ち呼数: 0 待ち時間: 00:00:00 応答率: - - - - %

全 4 件の記録

Copyright

ページが表示されました

14

管理者オペレーター(スーパーバイザー)画面

管理者オペレーター(スーパーバイザー)は、一般オペレーターの機能に加えて、応対履歴レポート/集計、待ち呼一覧表示、カスタムレディモード設定、通録キー設定、担当者ID管理、マスタメンテナンス、CTIオプション管理者設定、他アプリケーション起動設定、お客様情報のインポート/エクスポートの機能が利用可能

管理者オペレーター: 応対履歴レポート

■ 応対履歴レポート

- CC Naviで投入した応対履歴全データのレポート/集計機能

期間、集計対象、集計項目の選択が可能

データ表示はグラフ表示、一覧リスト表示、ダウンロード指定(Excel形式)が可能

管理者オペレーター:待ち呼表示

■待ち呼一覧画面

- 全グループの待ち呼状況を一覧表示

The screenshot displays the CC Navi software interface with the following windows:

- Main Window (Top):** Shows a summary of a customer call: Phone number, Operator status (Idle), Call duration (00:12:56), and a 'Waiting Call' button.
- Waiting Call List Window (Left):** A table showing the waiting call status for four groups:

オペレータグループ名	最大積滞時間	待ち呼数	応答率(%)
CCNavi専用	00:02:05	2	91.0%
GroupA	00:00:00	0	100.0%
GroupC	00:41:05	3	66.0%
GroupD	00:01:10	1	90.0%
- Waiting Call Information AP: Setting Window (Right):** A configuration window for waiting call information, divided into three sections:
 - Group Selection:** A table showing group names and checkboxes for display:

オペレータグループ名	表示有無
CCNavi専用	<input checked="" type="checkbox"/>
GroupA	<input checked="" type="checkbox"/>
GroupB	<input type="checkbox"/>
GroupC	<input checked="" type="checkbox"/>
GroupD	<input checked="" type="checkbox"/>
 - Display Settings:** A table defining color levels for waiting call metrics:

項目	第1レベル	第2レベル	第3レベル	説明
積滞時間	60	120	180	(以上)
待ち呼数	1	6	11	(以上)
応答率	95.0	90.0	80.0	(未満)
 - System Settings:** Fields for waiting call update interval (2 seconds) and response rate collection time (60 minutes).

3段階の色の変化で警告

閾値はグループ毎に設定可能

管理者オペレーター:カスタムレディーモード

■カスタムレディーモード

- あらかじめCTstageに登録されているオペレーターのカスタムレディーモード(離席、ワークタイム以外の状態)を表示可能
- 管理者オペレーターまたはシステム管理者はCC Naviに表示する状態を選択設定可能

The image shows two screenshots of the CC Navi standard interface. The left screenshot is a configuration page titled 'Setting/Control Option' with tabs for 'General Settings', 'Ready Mode Settings', and 'Communication Key Settings'. It has a checkbox for 'Use Custom Ready Mode' and a list of 'Ready Mode Names' (カスタム001 to 018). A list box for 'Display Order' shows 'カスタム001' to 'カスタム005' with the first one selected. The right screenshot shows the operator control panel with a dropdown menu for 'Ready Mode' showing 'カスタム001' as the selected option. A callout box points to the dropdown with the text 'オペレーターの操作パネルからレディーモードを設定' (Set Ready Mode from the operator's control panel). Another callout box points to the configuration page with the text 'CC Naviの設定画面から表示したいレディーモードを設定' (Set the Ready Mode you want to display from the CC Navi configuration page).

カスタムレディーモードはCTstageに登録されているものが利用可能

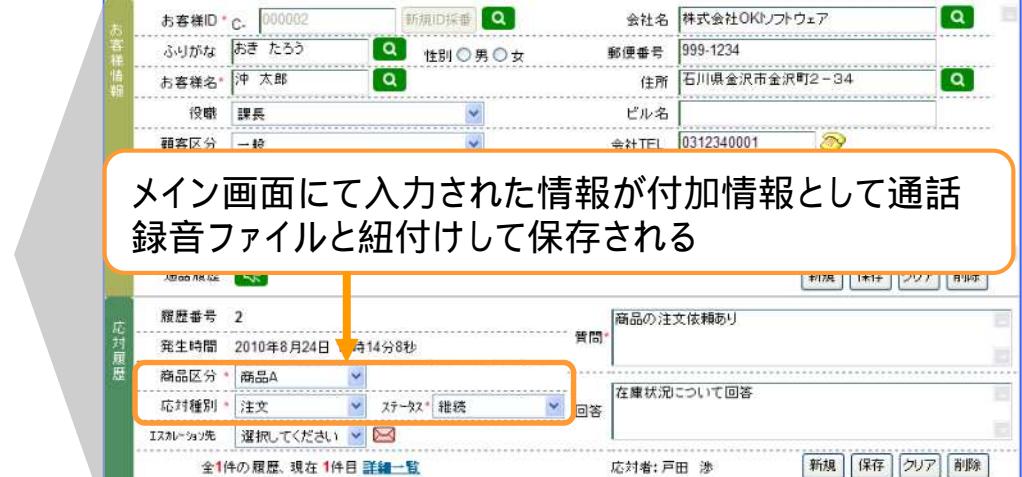
管理者オペレーター: 通録キー設定

■ 付加情報検索機能

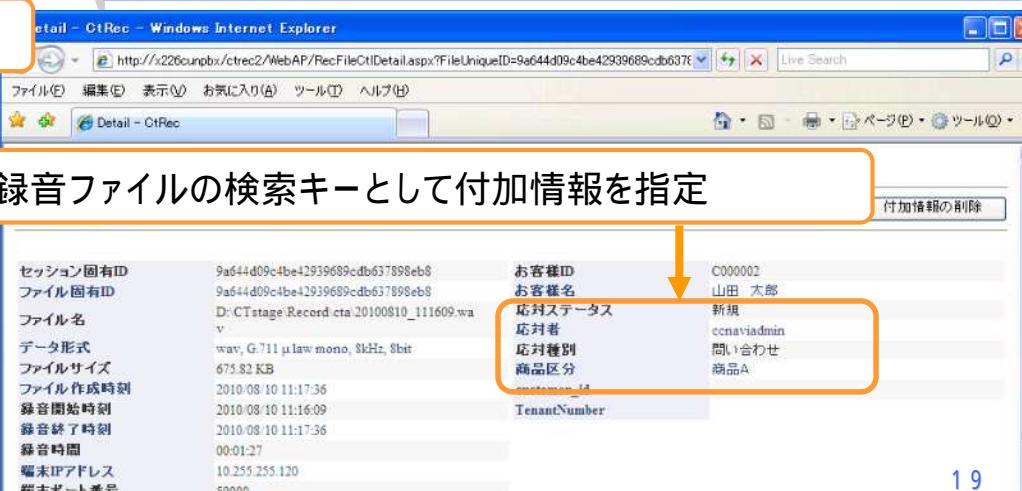
- 通話録音ファイルに付加情報を指定して保存することが可能
- 通話の切断時、または応対履歴保存時に自動的に保存



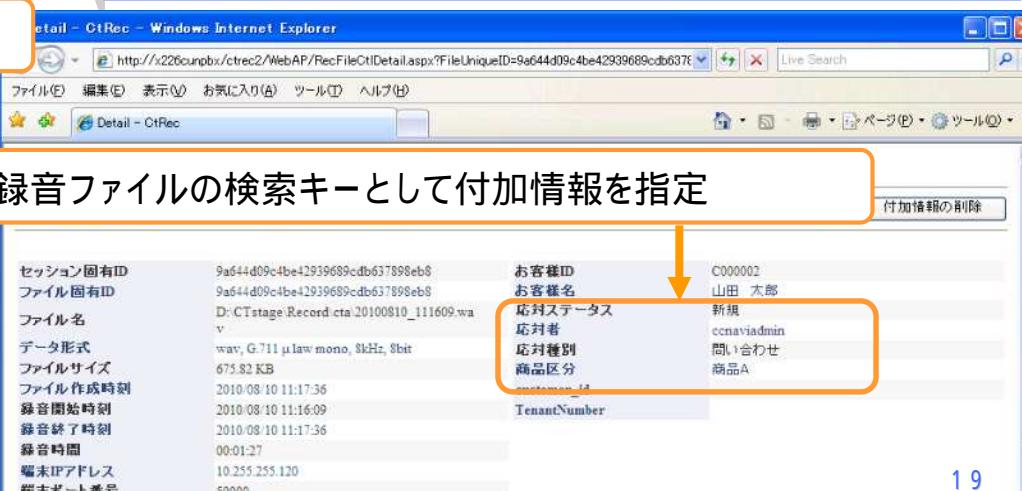
CC Naviの設定画面から追加したい付加情報を設定



メイン画面にて入力された情報が付加情報として通話録音ファイルと紐付けして保存される



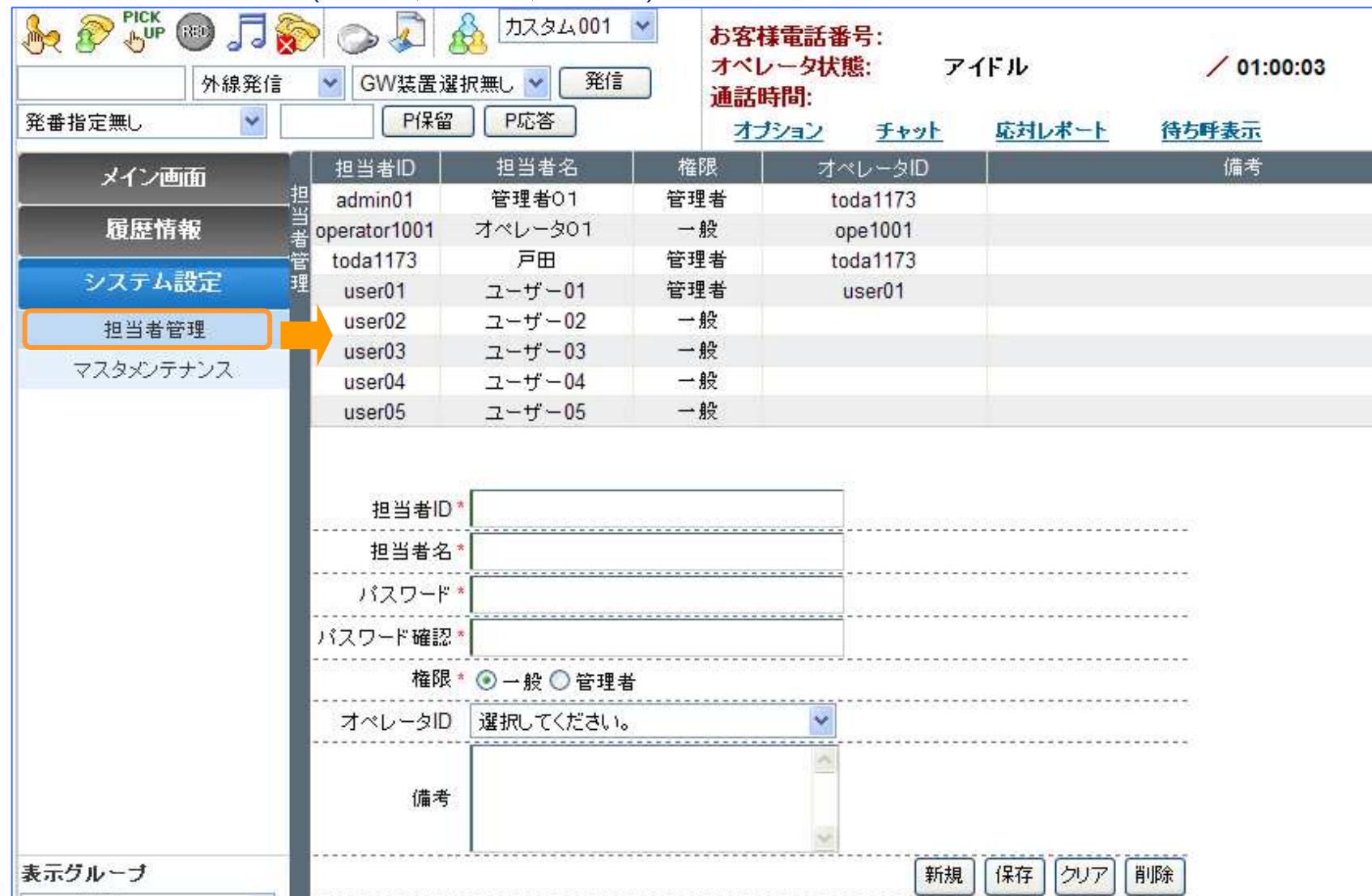
録音ファイルの検索キーとして付加情報を指定



セッション固有ID: 9a644d09c4be42939689cdb637898eb8
 ファイル固有ID: 9a644d09c4be42939689cdb637898eb8
 ファイル名: D:\CTstage\Record\cta_20100810_111609.wav
 データ形式: wav, G.711 μ.law mono, 8kHz, 8bit
 ファイルサイズ: 675.82 KB
 ファイル作成時刻: 2010/08/10 11:17:36
 録音開始時刻: 2010/08/10 11:16:09
 録音終了時刻: 2010/08/10 11:17:36
 録音時間: 00:01:27
 端末IPアドレス: 10.255.255.120
 端末ポート番号: 50000

管理者オペレーター:担当者ID管理

■ 担当者ID管理(登録、変更、削除)が可能



お客様電話番号: 01:00:03

オペレータ状態: アイドル

通話時間:

オプション	チャット	応対レポート	待ち呼表示

担当者ID	担当者名	権限	オペレータID	備考
admin01	管理者01	管理者	toda1173	
operator1001	オペレータ01	一般	ope1001	
toda1173	戸田	管理者	toda1173	
user01	ユーザー01	管理者	user01	
user02	ユーザー02	一般		
user03	ユーザー03	一般		
user04	ユーザー04	一般		
user05	ユーザー05	一般		

担当者ID *

担当者名 *

パスワード *

パスワード確認 *

権限 *

一般 管理者

オペレータID

選択してください。

備考

新規 保存 クリア 削除

管理者オペレーター:マスタメンテナンス

■ 各種マスタメンテナンスが可能

The screenshot shows the OKI CET software interface. The main menu on the left is highlighted with an orange box and an arrow pointing to the 'Maintenance' option. The main window displays a maintenance screen for 'Product Category' (商品区分).

Top Bar:

- Icons: PICK UP, REO, Music, etc.
- Text: カスタム 001
- Buttons: 外線発信 (Outbound Call), GW装置選択無し (No GW Device Selected), 発信 (Send), P保留 (P Hold), P応答 (P Answer)
- Text: お客様電話番号: オペレータ状態: アイドル 通話時間: 01:04:20
- Buttons: オプション, チャット, 応対レポート, 待ち呼表示

Maintenance Menu:

- メイン画面
- 履歴情報
- システム設定
- 担当者管理
- マスタメンテナンス (highlighted with an orange box and arrow)

Maintenance Screen (Product Category):

各種メンテナンスを行います。メンテナンス項目の「選択」リンクをクリックして下さい。

メンテナンス項目	コメント	操作
役職	お客様情報の「役職」項目の登録・変更・削除を行います。	選択
顧客区分	お客様情報の「顧客区分」の登録・変更・削除を行います。	選択
商品区分	応対履歴の「商品区分」の登録・変更・削除を行います。	選択 (highlighted with an orange box and arrow)
応対種別	応対履歴の「応対種別」項目の登録・変更・削除を行います。	選択
エスカレーション	応対履歴の「エスカレーション先」の登録・変更・削除を行います。	選択
ステータス	応対履歴の「ステータス」項目の登録・変更・削除を行います。	選択
チャット	チャットの「よく使う言葉」の登録・変更・削除を行います。	選択

Product Category List:

No	商品区分	コメント	操作
1	商品A		編集 削除
2	商品B		編集 削除
3	商品C		編集 削除

全 3 件

No:

商品区分 *

コメント

追加 クリア

[メンテナンス一覧に戻る](#)

管理者オペレーター: CTIオプション管理者設定

■ CTI機能のシステム管理者用オプション設定が可能

http://impulse.kn2.ots.co.jp/?userId=ccnaviesysadm&ctiMode=1 - CC Navi - Windows Internet

お客様電話番号: オペレータ状態: 通話時間: オプション チャット

お客様ID: C- 新規ID検索

【表示画面: 管理者設定】

通話録音ファイル再生方法

- 通話録音ファイルをダウンロード再生する
- 通話録音ファイルをストリーム再生する

発信者番号設定

GW選択発信機能を使用する

発信者番号	表示名	操作
0322220002	問合せ用	編集 削除

全 1 件

発信者番号: 表示名: [追加] [クリア]

CTI連携パラメータ

パラメータ	表示名	コメント	操作
Sys_IVRMenu	IVR選択メニュー:		編集 削除

全 1 件

パラメータ: Sys_ 表示名: コメント: [追加] [クリア]

通話録音ファイル再生方法設定

ダウンロード再生 / ストリーム再生選択

発信者番号設定

GW選択発信機能の使用 / 未使用選択

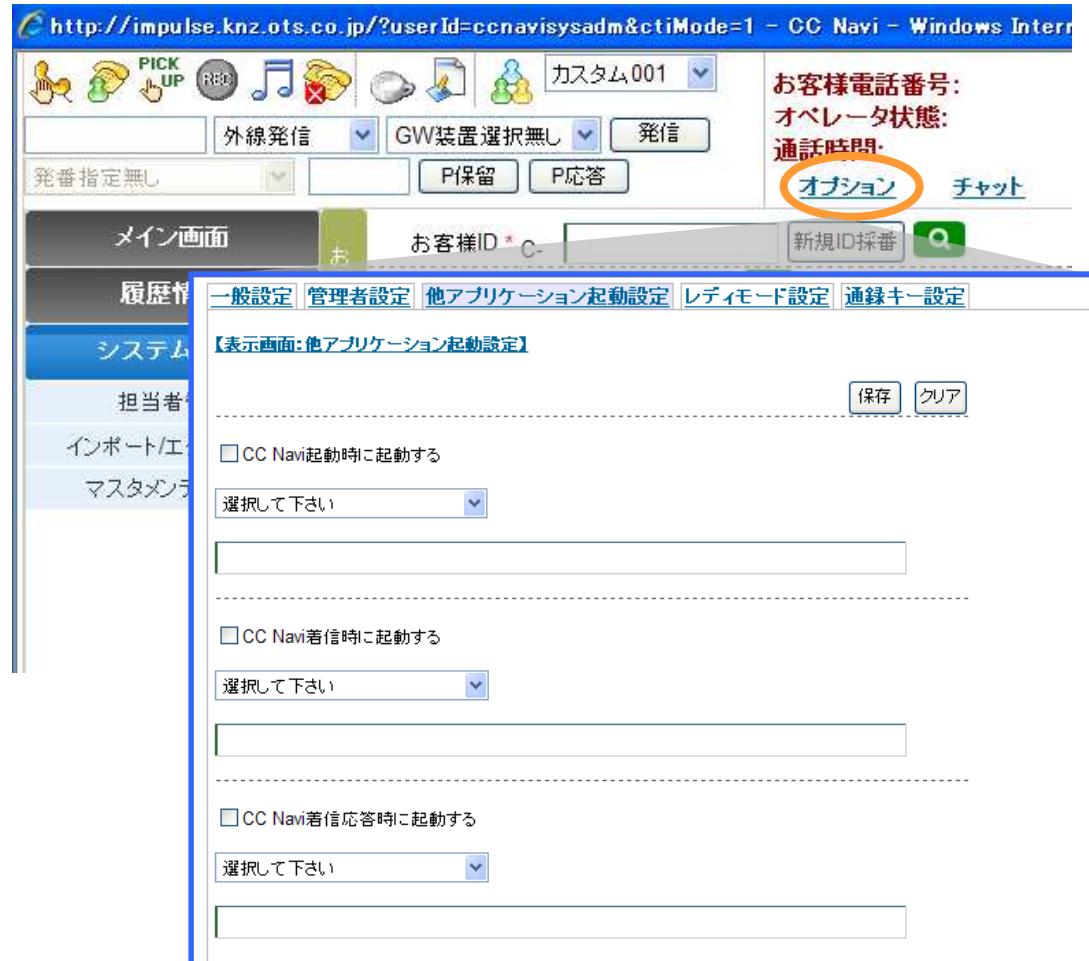
発信者番号と表示名の登録 / 削除

CTI連携パラメータ設定

着信ポップアップ画面に表示するパラメータの登録 / 削除

管理者オペレーター:他アプリケーション起動設定

■ CC Naviと連動して起動する他アプリケーションの設定可能



他アプリケーション起動設定

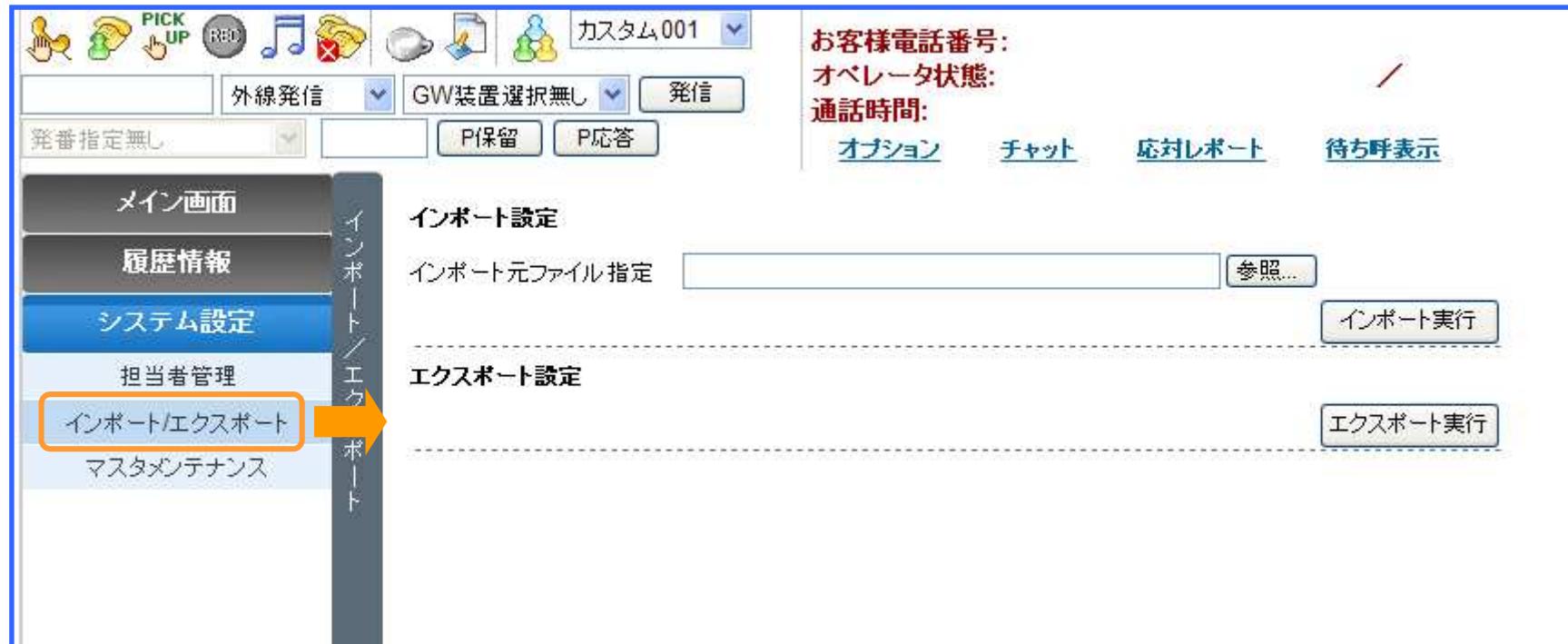
CC Navi起動時にAPを起動

CC Navi着信時にAPを起動

CC Navi着信応答時にAPを起動

管理者オペレーター:インポート/エクスポート

- お客様情報をファイルからインポート/エクスポートすることが可能



インポート/エクスポートできるファイルの形式はExcel形式(.xls)

CC Navi

and

IVR Generator®

OKI通信システム