
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

The screenshot displays the CTstage CTI interface. At the top, there are several function buttons: 応答切断 (End Call), オペレーター一覧 (Operator List), ピックアップ (Pick Up), 通話録音 (Call Recording), 保留 (Hold), 電話会議切断 (End Conference), 離席 (Away), ワークタイム (Work Time), and カスタムディスプレイモード (Custom Display Mode). Below these is a row of icons for PICK UP, RED, and others. The main area contains a numeric keypad with the number 0312345555 entered, a dropdown for 外線発信 (Outgoing Trunk), a dropdown for GW装置選択無し (No GW Device Selection), and a 発信 (Dial) button. Below the keypad are buttons for 問合せ用(0322220002) (Inquiry Use), P保留 (Park Hold), and P応答 (Park Answer). To the right, a status panel shows: お客様電話番号 (Customer Phone Number), オペレーター状態 (Operator Status) as アイドル (Idle), and 通話時間 (Call Time) as 00:00:41. There are also buttons for オプション (Option) and チャット (Chat). Arrows point from labels to specific interface elements: 発番号指定 (Outgoing Number Designation) points to the numeric keypad, 外線電話番号 (Outgoing Trunk Number) points to the 外線発信 dropdown, ゲートウェイ選択 (Gateway Selection) points to the GW装置選択 dropdown, and パーク保留機能 (Park Hold Function) points to the P保留 button.

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

CTI操作パネル

ステータス表示パネル

メニュー
パネル

着信ポップアップ

待ち呼
パネル

メイン
パネル

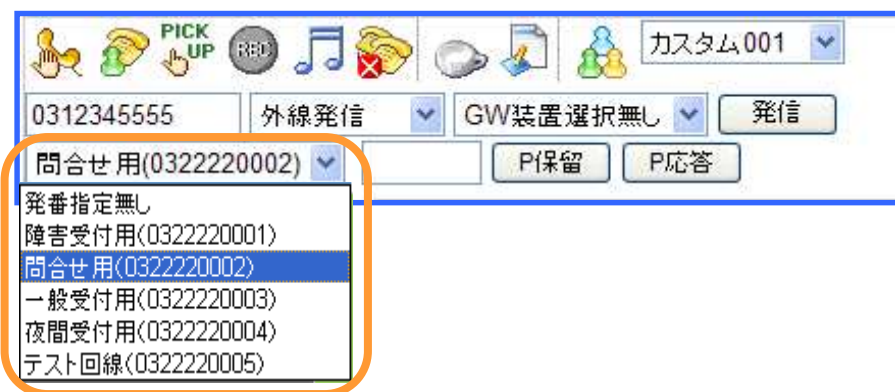
The screenshot shows the CC Navi operator main screen. At the top, there's a header with the URL and user information. Below this, the screen is divided into several sections:

- CTI操作パネル (CTI Operation Panel):** Located at the top left, it includes buttons for 'PICK UP', '外線発信' (Outgoing Call), 'GW装置選択無し' (No GW device selection), '発信' (Dial), '発番指定無し' (No number specification), 'P保留' (P Hold), and 'P応答' (P Answer).
- ステータス表示パネル (Status Display Panel):** Located at the top right, it shows 'お客様電話番号:' (Customer phone number), 'オペレータ状態:' (Operator status) as 'アイドル' (Idle), '通話時間:' (Call time) as '00:00:55', and 'CC Navi' with 'オペレータ01' (Operator 01) and a 'ログアウト' (Logout) button.
- メニューパネル (Menu Panel):** Located on the left side, it has buttons for 'メイン画面' (Main Screen) and '履歴情報' (History Information).
- お客様情報 (Customer Information):** A central form containing fields for 'ふりがな' (Furigana), 'お名前' (Name), '性別' (Gender), '郵便番号' (Postal code), '住所' (Address), '役職' (Position), '顧客区分' (Customer category), 'TEL', '携帯TEL' (Mobile TEL), 'Email', '会社名' (Company name), '会社TEL' (Company TEL), and 'FAX'.
- 着信ポップアップ (Incoming Call Pop-up):** A small window in the center showing '電話がかかってきました。電話にできますか?' (A call has come in. Can you answer the phone?), '発信者番号: 0312345555' (Caller number: 0312345555), and '着信回線: 0311110010' (Incoming line: 0311110010).
- 応対履歴 (Response History):** A section below the customer information showing a list of calls with columns for '履歴番号' (History number), '発生時間' (Occurrence time), '商品区分' (Product category), '応対種別' (Response type), 'ステータス' (Status), and '回答' (Answer).
- 待ち呼パネル (Waiting Call Panel):** Located at the bottom left, it shows '表示グループ' (Display group) as 'ccナビ専用' (CC Navi dedicated), '待ち呼情報' (Waiting call information), '待ち呼数: 2' (Waiting call count: 2), '待ち時間: 00:19:32' (Waiting time: 00:19:32), and '応答率: 80.0%' (Response rate: 80.0%).
- お客様リスト (Customer List):** A table at the bottom right listing customers with columns for 'お客様ID' (Customer ID), 'お名前' (Name), '会社名' (Company name), 'TEL', '会社TEL' (Company TEL), '住所' (Address), and '操作' (Action).

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



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

お客様電話番号: アイドル / 00:00:55
オペレータ状態: オペレータ01
通話時間: ログアウト

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

メイン画面 お客様情報 履歴情報

お客様ID: 000002 新規ID採番 会社名: 株式会社OKIソフトウェア
ふりがな: おき たろう 性別: 男 郵便番号: 999-1234
お客様名: 沖 太郎 住所: 石川県金沢市金沢町2-34
役職: 課長 ビル名:
顧客区分: 一般 会社TEL: 0312340001
TEL: 0312340001 FAX:
携帯TEL: 09012340001 URL:
Email: 備考:
通話履歴 新規 保存 クリア 削除

履歴番号: 2 商品の注文依頼あり
発生時間: 2010年8月24日 15時14分8秒

通話履歴 過去 10 日分 表示 お客様名: 沖 太郎

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

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

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

表示グループ

CCナビ専用

待ち呼情報

待ち呼数: 2

待ち時間: 00:19:32

応答率: 80.0%

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

お客様電話番号: アイドル / 00:00:55

オペレータ状態: アイドル

通話時間: 00:00:55

オプション: チャット

お客様ID: C000002

会社名: 株式会社OKIソフトウェア

お名前: おき たろう

性別: 男

郵便番号: 999-1234

お名前: 沖 太郎

住所: 石川県金沢市金沢町2-34

役職: 課長

ビル名:

顧客区分: 一般

会社TEL: 0312340001

TEL: 0312340001

FAX:

携帯TEL: 09012340001

URL:

Email:

備考:

通話履歴: 新規 保存 クリア 削除

履歴番号: 2

発生時間: 2010年8月24日 15時14分8秒

質問: 商品の注文依頼あり

商品区分: 商品A

応対種別: 注文

ステータス: 継続

回答: 在庫状況について回答

全1件の履歴、現在 1件目 詳細一覧

応対者: 戸田 渉

新規 保存 クリア 削除

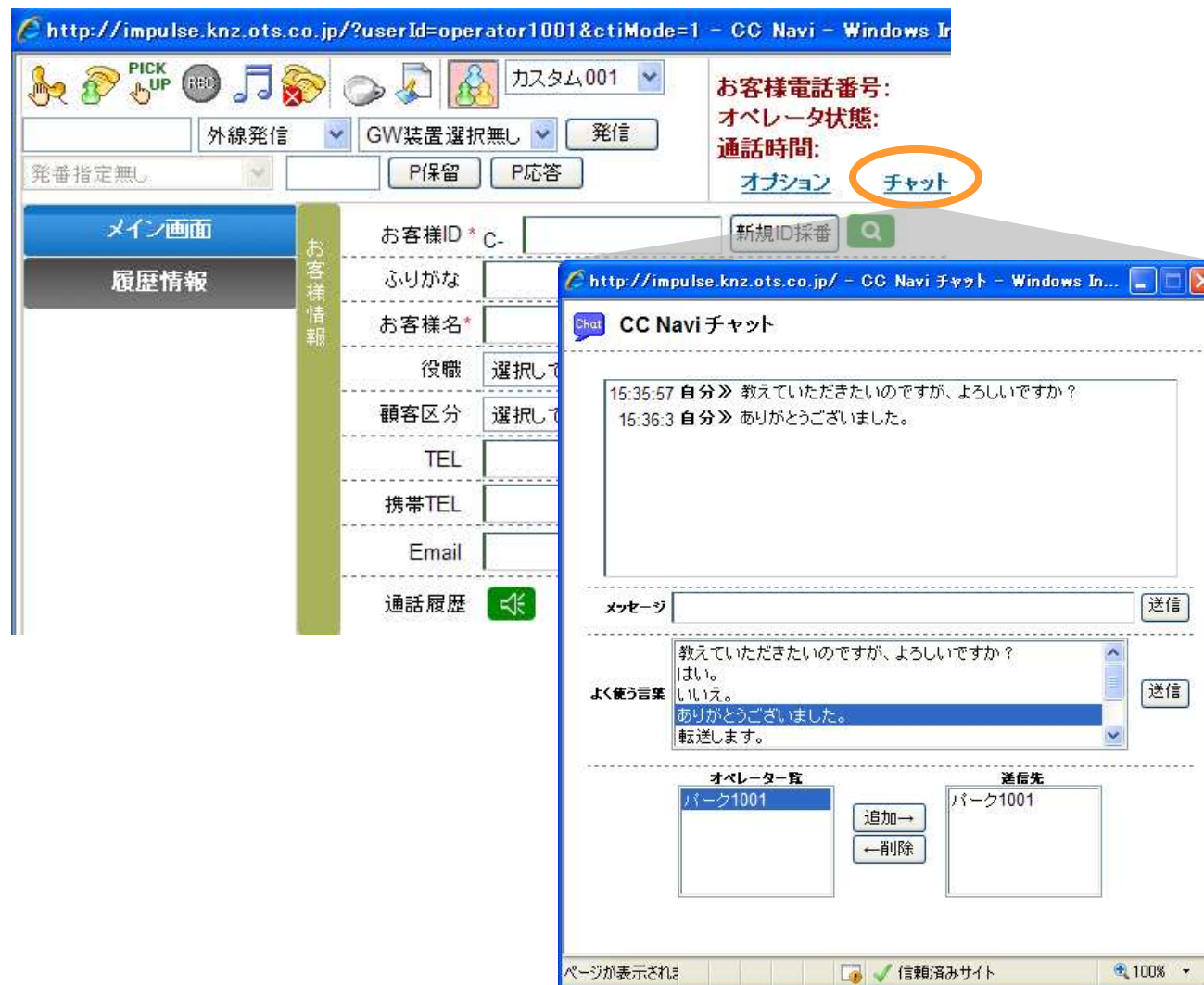
お客様ID	お客様名	会社名	TEL	会社TEL	住所	操作
C000002	沖 太郎	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	選択
C000003	沖 太郎	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	選択
C000004	沖 三郎	株式会社OKIソフトウェア	0312340001	0312340001	石川県金沢市金沢町2-34	選択

Copyright

情報流みサイト

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 Ir

カスタム001

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

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

メイン画面 履歴情報

お客様ID * C- 新規ID採番

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

☐ 通話切断と同時に、ワークタイムに遷移する

☐ 通話開始と同時に、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

ふりがな

性別 ☐ 男 ☐ 女

郵便番号

お客様名 * 沖

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

TEL

FAX

携帯TEL

URL

Email

備考

通話履歴

新規 保存 クリア 削除

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

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

検索結果が表示される

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: 対応履歴管理

■ 対応履歴のデータ管理 (登録、変更、削除) が可能

対応履歴

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

対応種別 * 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](#)

対応者: オペレータ01

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対応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	対応種別	ステータス	質問	回答	対応者	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...	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...	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

検索期間: 2010-08-16 ~ 2010-08-25 質問・回答: 検索 ダウンロード

担当者名: オペレータ01 お客様名: 検索

商品区分: 全表示 応対種別: 全表示 ステータス: 全表示

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
7	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...	サポートサービスの...	オペレータ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...	オペレータ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...	オペレータ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...	回答済み	オペレータ01

全 5 件の記録

応対履歴一覧

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

The screenshot shows the 'CC Navi' operator interface in a Windows Internet Explorer browser. The address bar displays 'http://impulse.knz.ots.co.jp/?userId=operator1001&ctiMode=1'. The interface includes a top navigation bar with icons for 'PICK UP', 'RED', and 'CUSTOM 00'. Below this, there are buttons for '外線発信' (Outgoing), 'GW装置選択無し' (No GW device selection), and '発信' (Dial). A sidebar on the left contains a menu with 'メイン画面' (Main screen), '履歴情報' (History information), '応対履歴一覧' (List of handling history), and '発着信履歴一覧' (List of incoming/outgoing call history), with the last one being selected. The main content area shows search filters: '検索期間' (Search period) from 2010-08-16 to 2010-08-25, '電話番号' (Phone number), '発着信タイプ' (Incoming/outgoing type) set to '選択してください' (Please select), and '担当者名' (Operator name) set to '全選択' (Select all). A table displays the search results with columns for '発着信タイプ' (Incoming/outgoing type), '電話番号' (Phone number), '通話開始時間' (Call start time), '通話終了時間' (Call end time), '担当者名' (Operator name), and '操作' (Action). The table contains four rows of data, all for '外線着信' (Incoming) and '外線発信' (Outgoing) calls to/from '03111110001'. A blue arrow points to the table with the label '発着信履歴一覧'. At the bottom of the table area, it says '全 4 件の記録' (Total 4 records). The footer of the browser window shows 'Copyright' and '信頼済みサイト' (Trusted site).

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	03111110001	2010/08/23 17:27:25	2010/08/23 17:28:03	ユーザー05	-
外線発信	03111110001	2010/08/23 17:04:35	2010/08/23 17:04:45	ユーザー05	-
外線着信	03111110001	2010/08/23 17:02:42	2010/08/23 17:02:52	ユーザー05	-
外線発信	03111110001	2010/08/23 17:02:03	2010/08/23 17:02:09	ユーザー05	-

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

http://impulse.knz.ots.co.jp/?userId=admin01&ctiMode=1 - CC Navi - Windows Internet Explorer

お客様電話番号: アイドル / 00:12:56
オペレータ状態: アイドル
通話時間: 00:12:56

オプション チャット **応対レポート** 待ち呼表示

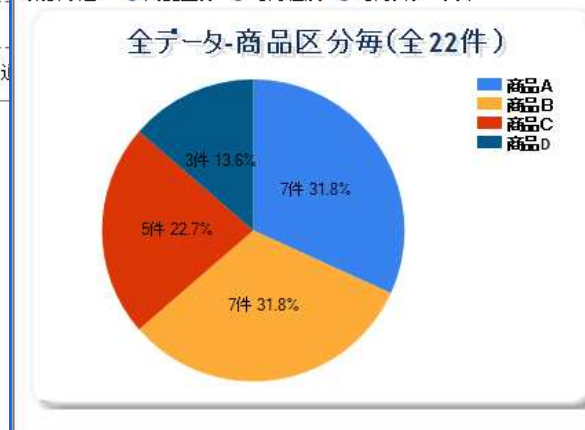
お客様ID * C- 新規ID採番 会社名

集計期間: 2010-07-11 - 2010-07-20

集計対象: ☒ 全データ
☐ 担当者で絞り込み
☐ 商品区分で絞り込み

集計項目: ☒ 商品区分 ☐ 応対種別 ☐ 応対ステータス

全データ-商品区分毎(全22件)



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

集計期間: 2010-07-11 - 2010-07-20

集計対象: ☐ 全データ ☒ 担当者で絞り込み ☐ 商品区分で絞り込み

集計項目: ☐ 商品区分 ☒ 応対種別 ☐ 応対ステータス

担当者絞り込み-応対種別毎(全788件)

担当者名	問い合わせ	連絡	依頼	注文	クレーム	要望	その他	番号違い
沖太郎	15	2	3	20	3	11	3	2
山田花子	20	32	57	61	23	83	31	1
田中二郎	52	32	14	3	14	41	2	0
沖田三郎	0	1	64	87	44	55	21	1

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

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%

3段階の色の変化で警告

閾値はグループ毎に設定可能

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"/>

項目	第1レベル	第2レベル	第3レベル	
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)

システム設定

待ち呼情報更新間隔: 2 秒

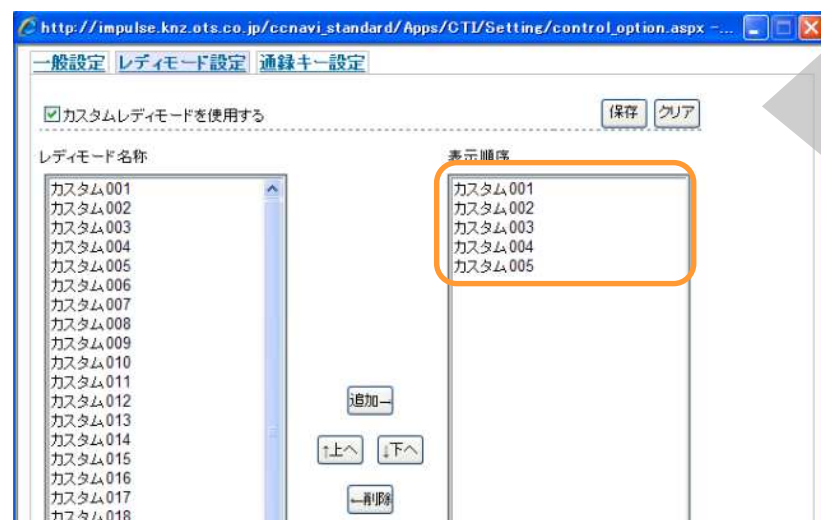
応答率指定時間帯: 60 分前までを集計

保存

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



CC Naviの設定画面から表示したいレディーモードを設定



オペレーターの操作パネルからレディーモードを設定

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

管理者オペレーターまたはシステム管理者が付加情報を設定することで必要な通録ファイルを効率良く抽出可能です

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

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

カスタム001

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: アイドル

通話時間: / 01:00:03

[オプション](#)
[チャット](#)
[応対レポート](#)
[待ち呼表示](#)

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

担当者ID管理

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

表示グループ

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

カスタム001

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: アイドル

通話時間: 01:04:20

オプション

チャット

応対レポート

待ち呼表示

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

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
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

マスタメンテナンス

商品区分

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.knz.ots.co.jp/?userId=ccnavisysadm&ctiMode=1 - CC Navi - Windows Intern...

カスタム001

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

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

メイン画面 お客様ID * 新規ID採番

履歴情報

システム管理

担当者管理

インポート/エクスポート

マスターメンテナンス

一般設定 管理者設定 他アプリケーション起動設定 レディモード設定 通話キー設定

【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

保存

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

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

カスタム001

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

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

メイン画面 お客様ID * 新規ID採番

履歴情報 システム 担当者 インポート/エクスポート マスターメニュー

一般設定 管理者設定 他アプリケーション起動設定 レディモード設定 通録キー設定

【表示画面:他アプリケーション起動設定】

保存 クリア

☐ CC Navi起動時に起動する
選択して下さい

☐ CC Navi着信時に起動する
選択して下さい

☐ CC Navi着信応答時に起動する
選択して下さい

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

The screenshot displays the Oki system's administrative interface. On the left, a vertical menu contains several options: 'メイン画面' (Main Screen), '履歴情報' (History Information), 'システム設定' (System Settings), '担当者管理' (Staff Management), 'インポート/エクスポート' (Import/Export), and 'マスターメンテナンス' (Master Maintenance). The 'インポート/エクスポート' option is highlighted with an orange box and an orange arrow pointing to the right. The main area of the interface is divided into two sections: 'インポート設定' (Import Settings) and 'エクスポート設定' (Export Settings). The 'インポート設定' section includes a text input field for 'インポート元ファイル指定' (Specify Import Source File) with a '参照...' (Reference...) button next to it, and an 'インポート実行' (Execute Import) button. The 'エクスポート設定' section includes an 'エクスポート実行' (Execute Export) button. At the top of the interface, there are various icons, a 'カスタム001' dropdown menu, and buttons for '外線発信' (Outgoing Call), 'GW装置選択無し' (No GW Device Selection), and '発信' (Dial). On the right side, there are fields for 'お客様電話番号:' (Customer Phone Number), 'オペレータ状態:' (Operator Status), and '通話時間:' (Call Time), along with buttons for 'オプション' (Options), 'チャット' (Chat), '応対レポート' (Handling Report), and '待ち呼表示' (Waiting Call Display).

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