

エイジレス 80 の CTI 機能について

2016 年 8 月 16 日

NRI 社会情報システム株式会社

はじめに

■ この資料について

この資料では、「エイジレス 80 の CTI 機能」についてご説明します。CTI (Computer Telephony Integration) とは、電話とシステムを連動させて、業務を効率化するための機能です。主に電話着信時の機能と、電話発信時の機能があります。

もくじ

1	電話着信時の動作	1
1.1	着信時の基本動作	1
1.2	着信時の注意事項	3
2	電話発信時の動作	5
2.1	発信時の基本動作	5
2.2	発信時の注意事項	6
3	CTI 機能の設定	7
3.1	優先順位の設定	7
3.2	ポップアップのタイミングの設定	8
3.3	表示する回線数の設定	8
3.4	その他の設定	9

1. 電話着信時の動作

1. 1 着信時の基本動作

着信した電話番号をもとにエイジレスに登録されているデータを自動的に検索して表示することにより、手動でエイジレスに電話番号を入力・検索する必要がなくなります。具体的には以下のような動作となります。

■ 着信した電話番号がエイジレスに 1 件登録されている場合

- ① 着信時に CTI 画面がポップアップします。

【CTI 画面】

回線状態	電話番号	区分	番号名称	再表示
1 着信	080	発注者	117 野村 太郎	再表示
2				再表示
3				再表示

- ② 受話時に該当の会員/発注者画面が自動的に開きます。

【発注者画面】

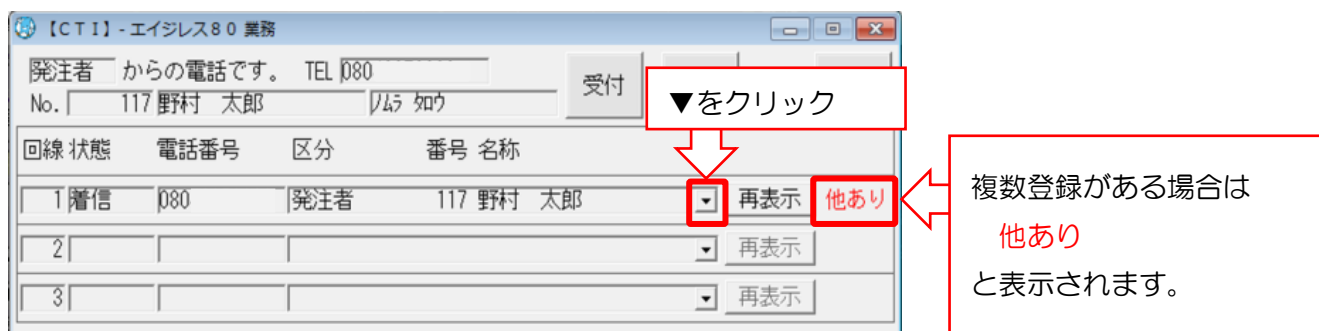
年度	件数	請求金額	未入金額
平成27年度	0	0	なし
平成28年度	0	0	前受金残高
平成25年度	0	0	最終実績年月

■ 着信した電話番号がエイジレスに複数登録されている場合

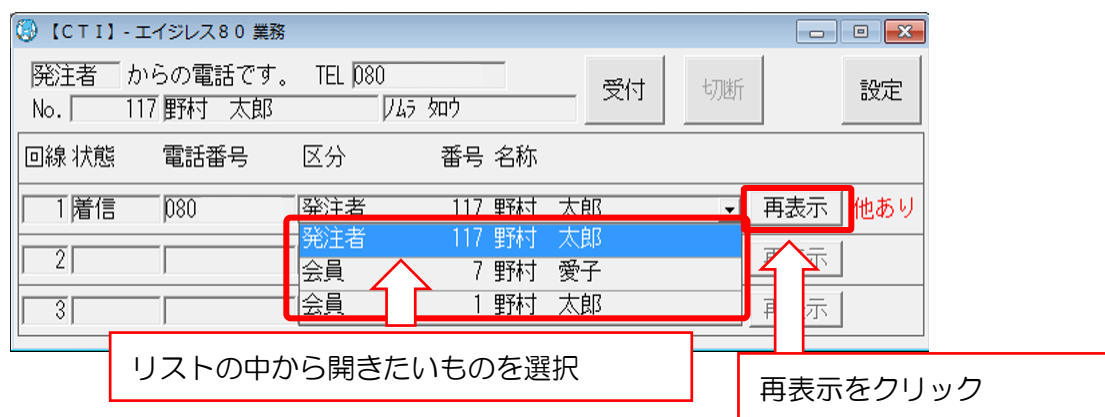
受話時に会員/発注者の画面は自動的に開きません。CTI 画面の▼部分をクリックして、ドロップダウンリストの中から表示したい対象を選択し、再表示ボタンをクリックすると会員/発注者の画面が開きます。

夫婦で会員になっているケースや会員と発注者の両方で登録があるケースなどが該当します。

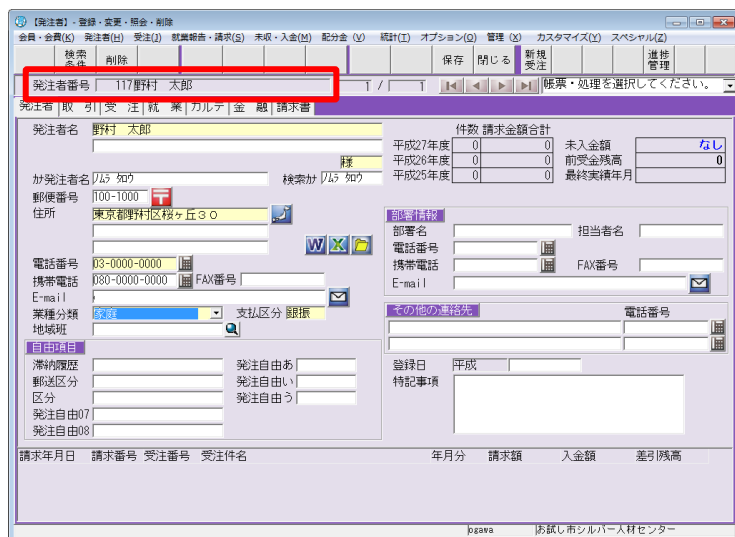
- ① 着信時に CTI 画面が自動的にポップアップするので、▼をクリックします。



- ② エイジレスに登録されている会員と発注者の名称が表示されるので、開きたいデータを選択し、「再表示」をクリックします。



- ③ 選択したデータの画面が開きます。



1. 2 着信時の注意事項

パソコンの利用状況によって CTI 画面や会員・発注者画面がポップアップしない場合があります。具体的には以下の5つとなります。

① エイジレス以外の操作（Word や Excel などの編集）をしている場合

エイジレス以外の操作（Word や Excel などの編集）をしているときに、電話が着信すると CTI 画面をポップアップ表示します。ただし、受話時に該当の会員/発注者画面は最前面で開かれません。エイジレス以外の操作の裏で開かれた会員/発注者画面を手動で最前面に表示させる必要があります。

② エイジレスの帳票の出力条件画面や、検索子画面、警告やメッセージなどのポップアップ画面が表示されている場合

帳票の出力条件画面、検索子画面、及び警告/メッセージなどのポップアップ画面表時中は、他のエイジレスの画面が操作不可の状態となっています。電話着信時に CTI 画面を表示しますが、受話時は該当の会員/発注者画面は開かれません。

【帳票の出力条件画面】

【請求書】 - 出力条件

出力1 出力2

タイトル 請求書

使用する用紙 汎用紙・個別 (A4)

請求年月日 【公共】印字する 平成 入金希望日【公共】平成

【民間】印字する 平成

但し書き いつもご利用いただき誠に、ありがとうございます。

センター情報 01 お試し市シルバー人材センター

センター名 印字する 代表者名 印字する 「印」印字しない

査印欄 印字しない 担当者 印字しない

振込先 印字する

全体 印字する 請求額 印字する 内訳金額 印字する

処分費 印字する 実人員 印字する 延人員 印字する

配分金 単位・単価ごと 材料費等 自由項目と表記 事務費 自由項目と表記

金融機関 振込通知書 印字する

預金種目 口座番号 振込方法 電信

フリガナ 印字する 請求年月 印字する 請求年月日【公共】印字する

請求番号 印字する 請求先番号 印字する 【民間】印字する

電話番号 印字しない

受取人か 受取人住所

受取人名称 シルバー人材センター

OK (4) 閉じる (12)

請求以外の会員や発注者の帳票出力条件画面表示時も同様です。

【検索子画面（検索条件）の例】

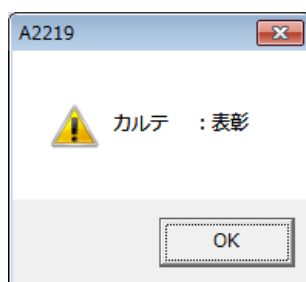
受注画面や就業報告画面から開く
会員検索なども同様です。

【検索子画面（検索結果）の例】

請求番号	請求先名	請求年月	請求年月日	請求額	未収額	引当可能金額	前受金額	受
10000148	野村商店	平成28/01	平成28/08/04	1,027	827	0	0	70

受注画面や就業報告画面から開くサブ会員検索結果なども同様です。

【警告やメッセージなどのポップアップ画面】



③ エイジレス上で文字を編集中の場合

文字編集時（加入力や文字変換でEnterを押して確定する前の状態）は、文字編集側が優先されるため、CTI画面が最前面にポップアップしません。ただし受話時は電話を優先したと判断して自動的に文字入力確定し、会員/発注者画面を開きます。

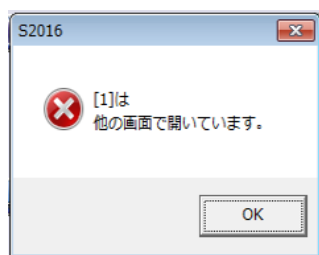
【文字編集中の例】

④ 電話着信時に、該当の会員/発注者の画面がすでに開かれている場合

電話着信時に、該当の会員/発注者の画面がすでに開かれた状態で電話をとると、該当の会員/発注者の画面を2重では開けないため、下記のメッセージが表示されます。OK ボタンをクリックすると、該当の会員/発注者画面を最前面に表示します。

※ OK ボタンをクリックするまで、CTI 機能が操作待ちの状態になり、CTI が正常に稼働しなくなりますので、必ず OK ボタンをクリックしてください。

【メッセージ画面】



⑤ その他

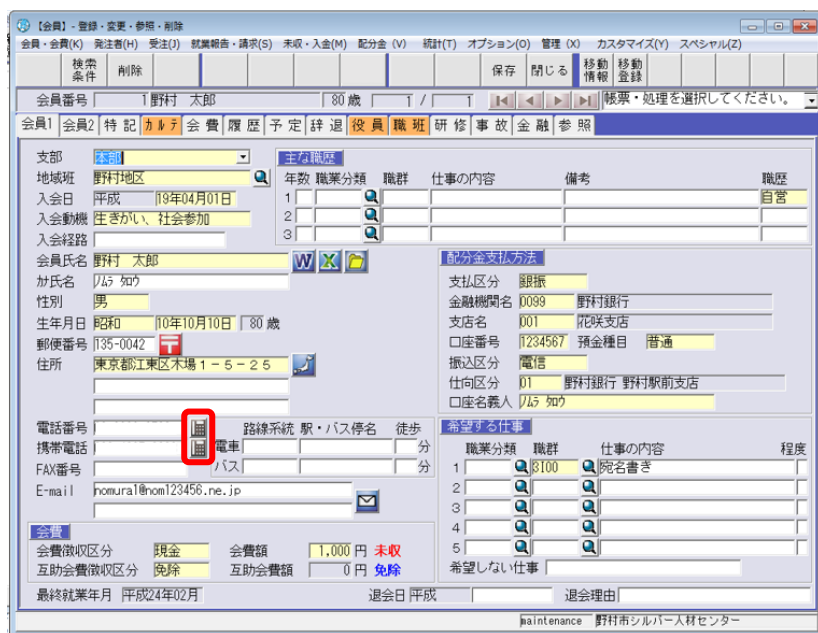
- ・電話番号が非通知の場合、会員・発注者画面はポップアップ表示されません。
- ・電話番号がエイジレスに登録されていない場合、会員・発注者画面はポップアップ表示されません。

2. 電話発信時の動作

2. 1 発信時の基本動作

電話番号の横にある電話ボタンをクリックすると、該当の電話番号を電話機に転送して、自動でダイヤル発信します。手動でダイヤルする手間が省け、かけ間違いのリスクも減ります。は会員画面と発注者画面に配置されています。

【会員画面】



【会員】 - 登録・変更・参照・削除
会員・会費(K) 発注者(H) 受注(I) 就業報告・請求(S) 未収・入金(M) 配分金(V) 統計(T) オプション(O) 管理(X) カスタマイズ(Y) スペシャル(Z)

会員番号 1 野村 太郎 80 歳 1 / 1 検索・処理を選択してください。

会員1 会員2 特記 カルテ 会費 履歴 予定 辞退 役員 職歴 研修 事故 金融 参照

支部 地域 野村地区
入会日 平成 19年04月01日
入会動機 生きがい、社会参加
入会経路
会員氏名 野村 太郎
か氏名 〇〇 知
性別 男
生年月日 昭和 10年10月10日 80 歳
郵便番号 135-0042
住所 東京都江東区木場 1-5-25
電話番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
携帯番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
FAX番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
E-mail nomura1@nom123456.ne.jp

職業分類 職群 職歴
1 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
2 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
3 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
4 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
5 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
希望しない仕事

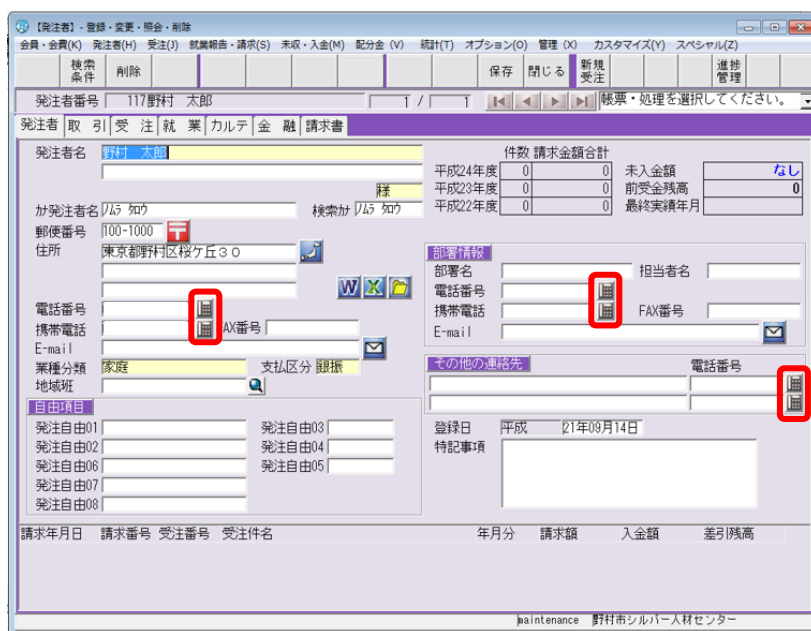
支払区分 〇〇 〇〇
金融機関名 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
支店名 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
口座番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
振込区分 〇〇 〇〇
仕向区分 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
口座名義人 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇

会費徴収区分 現金 会費額 1,000 円 未収
互助会費徴収区分 免除 互助会費額 〇 円 免除

最終就業年月 平成24年02月 退会日 平成 退会理由

〇〇〇〇〇〇 野村市シルバー人材センター

【発注者画面】



【発注者】 - 登録・変更・参照・削除
会員・会費(K) 発注者(H) 受注(I) 就業報告・請求(S) 未収・入金(M) 配分金(V) 統計(T) オプション(O) 管理(X) カスタマイズ(Y) スペシャル(Z)

発注者番号 117 野村 太郎 1 / 1 検索・処理を選択してください。

発注者 取引 受注 就業 カルテ 金融 請求書

発注者名 野村 太郎
か発注者名 〇〇 知
郵便番号 100-1000
住所 東京都千代田区桜ヶ丘 3-0
電話番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
携帯番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
E-mail 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
業種分類 家庭 支払区分 〇〇 〇〇
地域 〇〇 〇〇

発注自由01 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
発注自由02 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
発注自由06 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
発注自由07 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
発注自由08 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇

件数 請求金額合計
平成24年度 〇 〇 〇 〇 〇 〇
平成23年度 〇 〇 〇 〇 〇 〇
平成22年度 〇 〇 〇 〇 〇 〇

未入金額 なし
前受金残高 〇
最終実績年月

部署名 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
担当者名 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
電話番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
FAX番号 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇
E-mail 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇 〇〇

登録日 平成 21年03月14日
特記事項

請求年月日 請求番号 受注番号 受注件名 年 月 分 請求額 入金額 差引残高

〇〇〇〇〇〇 野村市シルバー人材センター

2. 2 発信時の注意事項

電話回線の利用状況により、をクリックしたときに電話を発信できない場合があります。具体的には下記②ケースとなります。

① 電話着信中の場合

電話を着信中の間は、着信を優先して電話機を鳴らしているため、ボタンをクリックしても、発信されません。

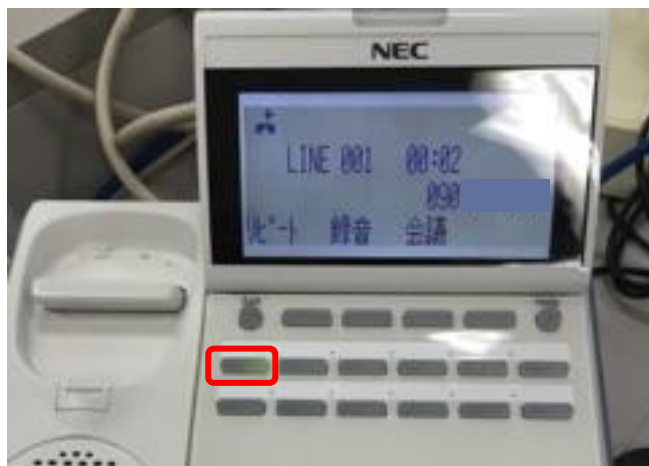
② 電話回線が全て使用中の場合

回線が全て使用中の場合、空き回線がないため発信できません。

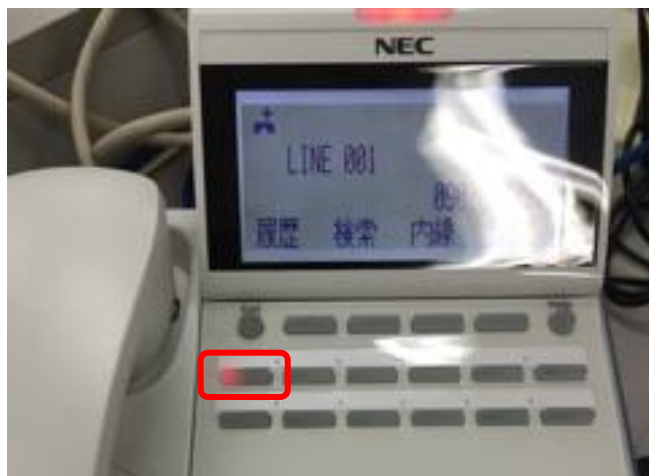
使用中の回線を確認するには、電話機本体を確認します。回線毎に割り当てられたランプが点灯しているときは回線を使用中です。

（自分が通話中のときは、緑が点灯します。他の人が通話中のときは、赤が点灯します。）

【自分が通話中の例】



【他の人が通話中の例】



3. CTI 機能の設定

CTI 画面の右上に表示されている「設定」ボタンから優先順位、ポップアップタイミング、表示回線の設定を変更することが出来ます。

【CTI 画面】

回線 状態	電話番号	区分	番号 名称	
1 着信	080-	発注者	117 野村 太郎	▼ 再表示 他あり
2				▼ 再表示
3				▼ 再表示

3. 1 優先順位の設定

着信した電話番号に該当する登録データが複数あった場合、会員／発注者のどちらかをリストの上位に表示するか選択出来ます。それぞれを選択した場合の優先順位は下記の通りとなります。

■会員を選択した場合

会員 > 特別会員 > (退会) 会員 > (退会) 特別会員 > 発注者 > 賛助会員

※ 同一カテゴリ内は番号の降順

■発注者を選択した場合

発注者 > 賛助会員 > 会員 > 特別会員 > (退会) 会員 > (退会) 特別会員

※ 同一カテゴリ内は番号の降順

【CTI の設定画面】

優先 ☐ 会員 ☒ 発注者

ポップアップ 着信時 ▼

表示回線数 10 ▼

OK(4) 閉じる(12)

3. 2 ポップアップのタイミングの設定

CTI 画面がポップアップするタイミングを変更できます。

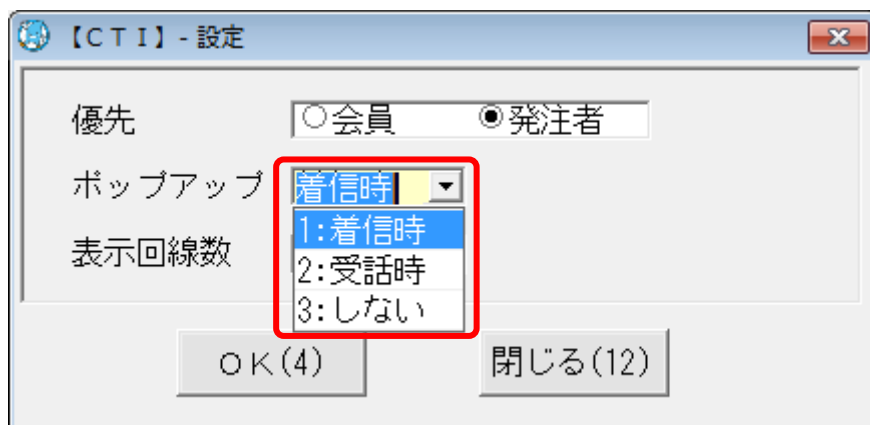
着信時：着信時に CTI 画面がポップアップします。

受話時：受話時に CTI 画面がポップアップします。着信時はポップアップしません。

しない：受話時も CTI 画面はポップアップしません。

※他の業務に集中したいときなど、CTI 画面を優先して表示したくない場合は、CTI 画面のポップアップ設定を「受話時」もしくは「しない」に設定することができます。

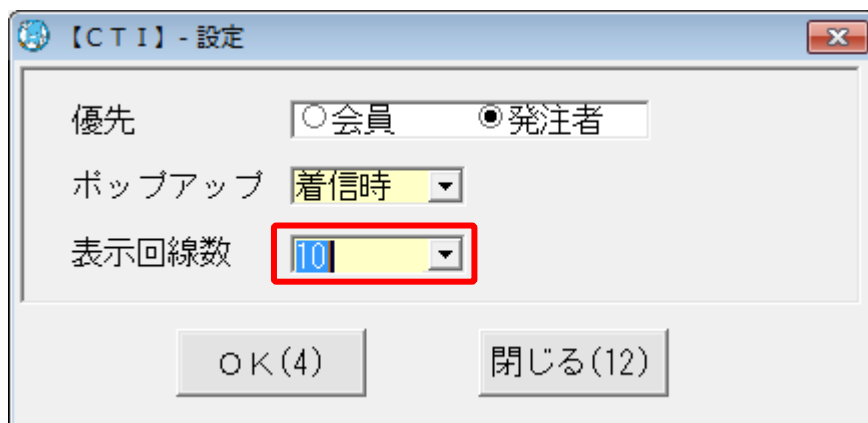
【CTI の設定画面】



3. 3 表示回線数の設定

契約回線数に合わせて表示回線数を設定することで、CTI 画面の表示サイズを変更することができます。デフォルトは 10 回線分の表示となります。

【CTI の設定画面】



3. 4 その他の設定

エイジレス 80 の CTI 機能をご利用頂くためには、使用する電話機の内線番号とパソコンを紐付ける必要があります。紐付ける方法は下記の通りとなります。

※ 座席の移動が発生した際は下記設定を見直す必要が有ります。

パソコンのデスクトップにある CTI ドライバー設定ツール  を起動し、内線番号を変更して、適用ボタンをクリックし、パソコンを再起動して利用してください。

【CTI ドライバー設定ツールの画面】



【電話機本体の内線番号】

