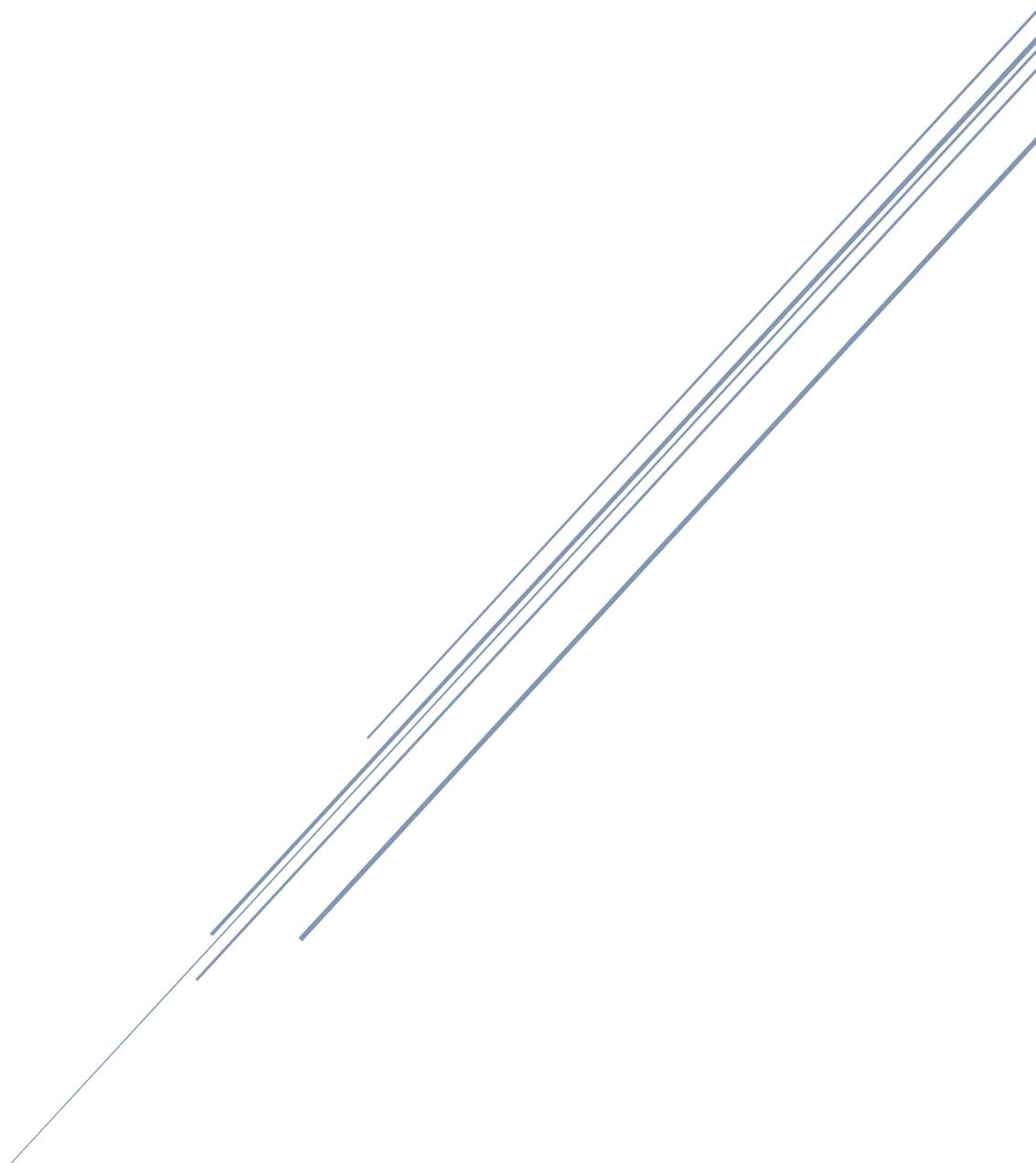


Focus U CTI



利用者マニュアル



目次

1. CTIの起動	4
1.1. 「ログインしたままにする」について	5
1.2. 「着信窓で起動」について	5
2. 電話着信時の表示内容	6
2.1. お客様情報を登録している方から着信があった場合	6
2.2. 未登録の方から着信があった場合	7
2.3. 公衆電話から着信があった場合	8
2.4. 非通知の着信があった場合	8
3. お客様情報の登録	9
3.1. 名前・住所等の登録	9
3.1.1. 着信後にそのまま登録する場合	9
3.1.2. 過去に着信があったお客様を登録する場合	13
3.1.3. お客様を新規登録する場合（1件）	15
3.1.4. お客様を一括で登録する場合	17
3.2. 写真の登録	19
3.3. めいわく電話・クレームの登録	23
4. お客様情報の変更	24
4.1. 名前・住所等の変更	24
4.1.1. 着信後にそのまま変更する場合	24
4.1.2. 登録済のお客様情報を変更する場合	25
4.2. 写真を変更する場合	27
4.3. 登録した迷惑電話・クレームを削除する場合（通常に戻す）	27
4.4. お客様情報の削除	28
4.4.1. お客様情報を削除する場合（1件）	28
4.4.2. お客様情報を一括で削除する場合	29
5. お客様情報や着信履歴を検索する	31
5.1. 着信履歴を検索する	31
5.1.1. 「当日」、「前日」の着信履歴を検索する	31
5.1.2. 検索条件を入力して着信履歴を検索する	33
5.1.3 詳細検索をする	35
5.2. お客様を検索する	36
6. グルーピング機能	37
6.1. 電話着信時の表示内容	37
6.2. グルーピングの登録	38
6.3. グルーピングの解除	42
6.4. グルーピングの変更	44

6.5.	グルーピングの確認.....	46
6.6.	グルーピングの一括登録.....	48
7.	お客様情報の Export/Import 機能.....	51
7.1.	お客様情報を Export する.....	51
7.2.	お客様情報を Excel で修正する.....	52
7.2.1.	CSV ファイルを開く.....	52
7.2.2.	お客様情報の修正.....	52
7.2.3.	お客様情報を CSV で保存.....	52
7.3.	お客様情報を Import する.....	53
7.4.	顧客データのフォーマット変換.....	54
8.	着信窓の表示.....	56
8.1.	電話着信時の表示内容.....	56
8.2.	使用方法.....	57
9.	便利な使い方.....	60
9.1.	デスクトップにショートカットを作成する.....	60
9.2.	スタートアップに登録する.....	60
9.3.	メモ機能について.....	62
9.4.	発信履歴機能 (pro、スタンダード、エンタープライズプランご契約の方向け).....	67
9.5.	着信分析機能について.....	68
9.6.	顧客タグ機能について.....	70
10.	困ったときに参照するページ.....	72
10.1.	IE (インターネットエクスプローラ) が着信時にポップアップされない.....	72

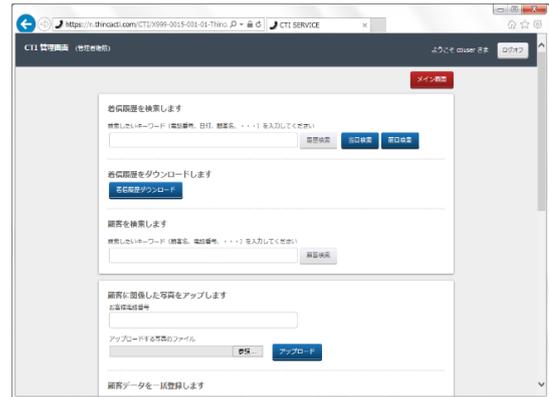
■ CTI の画面構成 ■

CTI は下記の 2 つの画面から構成されています。

【メイン画面】



【管理画面】



【メイン画面】

電話が着信すると、情報が表示される画面です。
通常はこの画面を表示させたままにしてください。

【管理画面】

さまざまな機能を行う画面です。

- 着信履歴の検索
- 着信履歴のダウンロード
- お客様の検索
- お客様の新規登録
- お客様の登録情報の変更
- お客様の写真の登録
- お客様データの一括登録（CSV一括登録）
- お客様データのバックアップ
- ユーザの登録・変更
- SMSの設定（別途「SMSサービス操作マニュアル」をご用意しています）

1. CTI の起動

- ① インターネットエクスプローラー (IE) を立ち上げます。

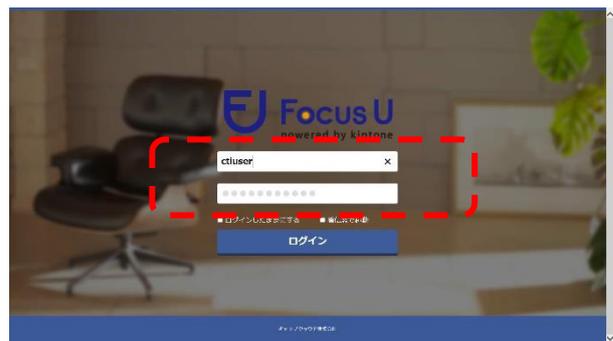


※ Google chrome など、ブラウザは何でも大丈夫ですが、**IE を推奨**します

- ② CTI の URL を入力します。
URL は契約時にご連絡したものです。

ex) <https://n1.thincacti.com/CTI/xxxxxxxxxxx>

- ③ ログイン名とパスワードを入力します。
※初期ユーザは、契約時にご連絡したものです。



- ④ 通常は画面を**最小化**してお使いください。
電話着信時に、自動的にウィンドウが
アクティブ (画面前面に表示) されます。



【ご注意】

- **複数のタブは開かず**に、CTI のみとしてください。
- 自動で表示させるには、**IE を1つのタブ**で使用している場合のみ可能です
- 画面は「**メイン画面**」の状態でも最小化してください

1.1. 「ログインしたままにする」について

「ログインしたままにする」にチェックを入れてログインすると、一定の期間(24時間)は、ログイン状態を継続することができます。

これにより、一度、CTIの画面(ブラウザ)を閉じ、再度画面を開く際に、ログインの操作(上記③のログイン名とパスワードの入力)が不要になります。

なお、有効期間は24時間ですので、翌朝の起動時にも有効ですが、土日の休み明け(24時間以上経過した場合)には、再度ログインが必要になります。



1.2. 「着信窓で起動」について

「着信窓で起動」にチェックを入れてログインすると、「着信窓」(「[8.着信窓の表示](#)」参照)が表示され、CTIのメイン画面は表示されません。

ログイン時から、「着信窓」を使用する場合は、こちらにチェックを入れてログインすると便利です。



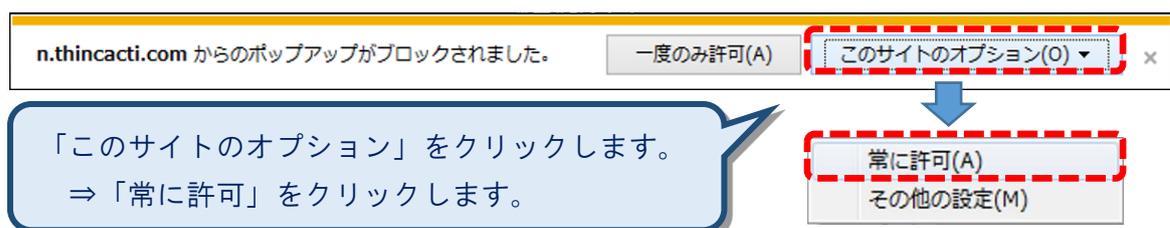
【注意事項】

着信窓を初めて使用する際、着信窓(ブラウザ)が表示されない場合があります。これは、ご使用されているブラウザの設定で、ポップアップが禁止(ブロック)されているためです。

Windowsの場合は、下記の手順でポップアップを許可します。

■ ポップアップがブロックされた際に、今後はポップアップを許可するように設定する

- ① ポップアップがブロックされた場合は、下記のような通知バーが表示されます。
- ② ここで、「このサイトのオプション」をクリックし、「常に許可」を選択します。



この設定により、今後、着信窓のポップアップ表示が禁止されることはありません。

2. 電話着信時の表示内容

- ① 電話が着信すると、CTIの画面(ブラウザ)が表示されます
※IE の場合のみ、最小化された状態から自動的に表示されます
- ② 電話をかけてきた情報が画面に表示されます。
その内容を確認して、お客様にあった最適な電話対応を行ってください。

2.1. お客様情報を登録している方から着信があった場合

ようこそ 木暮 さま*

着信履歴 管理画面 SMS管理 着信窓 マニュアル お知らせ ログアウト

① 田中 太郎 様
タナカ太郎

② 電話番号: 0312123333

③ 前回着信: 2018/11/02 着信回数: 2 / 393

④ 性別: 男性 生年月日: 1960年5月4日 顧客状況: オーナー様 管理受託中

⑤ 住所: 東京都大田区●● 1-2-3 ●● マンション605

⑥ ネットめいわく情報: 該当なし 自社めいわく情報: 該当なし

⑦ 顧客タグ: タグ編集 登録

画面ロック (解除F5キー)

社内管理No. : B-200456

お客様法人情報: 株式会社●●●様

自社担当 : 営業:鈴木(090-1234-5678) 設備:佐藤(1045)

- ① 登録されているお客様の名前が表示されます
- ② 電話番号に対して登録されている写真が表示されます
- ③ かかってきた電話番号が表示されます
- ④ 初回の着信日・当日の着信回数／これまでの着信回数が表示されます
- ⑤ お客様の固定項目が表示されます
- ⑥ 迷惑電話のチェック状況が表示されます
- ⑦ 自由項目が表示されます

2.2. 未登録の方から着信があった場合

お客様情報が登録されていない方からの電話の場合、電話番号以外何も表示しません。

※迷惑電話のチェックは行います



お客様情報を登録していなくても着信情報は記録しています。

同じ電話番号から電話がかかってきた場合、着信回数はカウントされます。



2.3. 公衆電話から着信があった場合

電話番号: **公衆電話です** 前回着信日: 着信回数:

性別: 生年月日: 顧客状況:

住所:

ネットめいわく情報: **該当なし** 自社めいわく情報: **該当なし**

前回メモ

メモ履歴

2.4. 非通知の着信があった場合

非通知

電話番号: **Anonymous** 前回着信: 2018/11/02 着信回数: **2/311**

性別: 生年月日: 顧客状況:

住所:

ネットめいわく情報: **該当なし** 自社めいわく情報: **該当なし**

顧客タグ: **登録**

3. お客様情報の登録

3.1. 名前・住所等の登録

3.1.1. 着信後にそのまま登録する場合

- ① 電話を切り、顧客情報を登録します。



「登録修正」を
クリックします。

② お客様の情報を入力します(固定項目)

顧客情報登録画面	
登録確認	キャンセル
電話番号(グループ登録)	0312233445
名前 写真登録	鈴木 一郎
ナマエカナ	スズキ イチロウ
郵便番号/住所	107-0061 東京都港区北青山
性別	男
生年月日	1985年1月1日
顧客状況	良好

固定のお客様情報を入力します。
「名前」は入力必須項目です。

下記は固定項目です。

- 電話番号(必須)
- 名前(必須)
- ナマエカナ(任意)
- 住所(任意)
- 性別(任意)
- 顧客状況(任意)

③ お客様の情報を入力します(自由項目)

名前	写真登録	鈴木 一郎
ナマエカナ		
郵便番号/住所		
性別		
生年月日		1985年
顧客状況		良好
前回来店日		2016年4月15日
前回来店コース		5,000円松コース、赤ワイン タンクレディ
家族構成		妻、息子、娘
テーブル		個室を希望
予約人数		4人
備考		息子にアレルギー有り(小麦・たまご) 要注意

自由項目は、「項目名」「項目内容」を入力してください。

Ex) 項目名:趣味 項目内容:野球

※ 「項目名」のみを入力した場合は、登録されますが、着信時に表示されません

※ 「項目内容」のみを入力した場合は、登録も表示もされません

すべての入力が終了したら、「登録確認」ボタンをクリックします。

顧客情報登録画面	
登録確認 <input type="button" value="キャンセル"/>	
電話番号(グループ登録)	0312233445
名前 写真登録	鈴木 一郎
ナマエカナ	スズキ イチロウ
郵便番号/住所	107-0061 東京都港区北青山
性別	男
生年月日	1985年1月1日
顧客状況	良好

④ 登録内容の確定を行います。

顧客情報登録画面

登録確定 戻る

『登録確定の場合はボタンを押下してください。』

電話番号 0312233445

名前 鈴木 一郎

ナマエカナ スズキ イチロウ

住所 東京都港区北青山

性別 男

生年月日 1985年1月1日

顧客状況 良好

入力内容が問題なければ、「登録確定」をクリックします。

修正する場合は、「戻る」をクリックしてください。

登録が無事に完了すれば、下記の画面が表示されます。

顧客情報登録画面

メインへ

『登録が完了しました。』

電話番号(グループ登録) 0312233445

名前 [写真登録](#) 鈴木 一郎

ナマエカナ スズキ イチロウ

住所 東京都港区北青山

性別 男

生年月日 1985年1月1日

顧客状況 良好

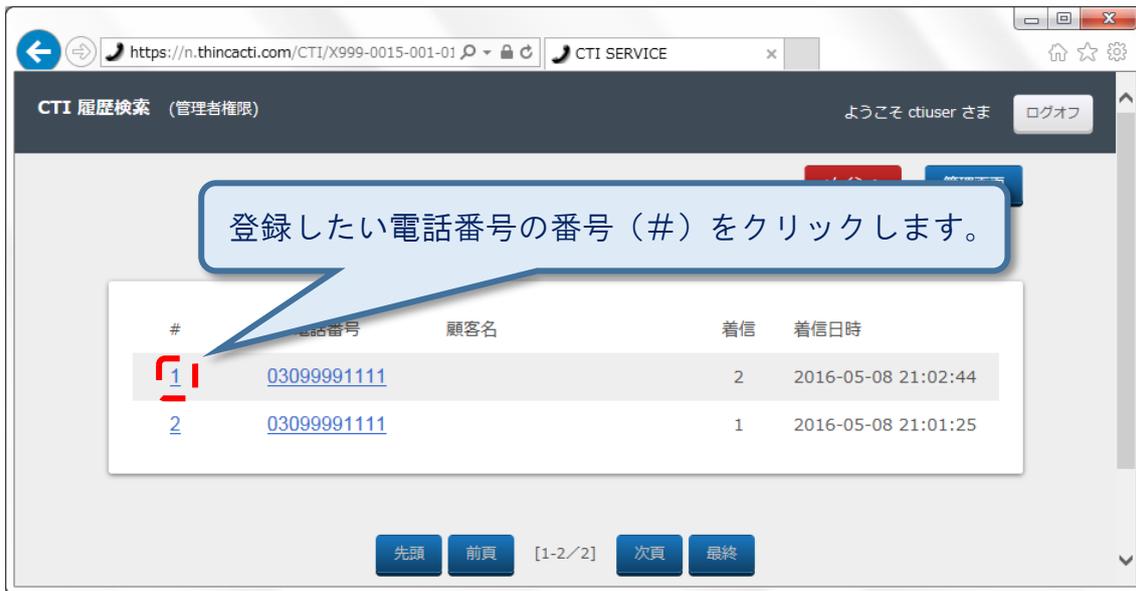
3.1.2. 過去に着信があったお客様を登録する場合

以前に電話があったお客様の情報をあとから入力する場合は、着信履歴から入力します。



登録したい電話番号の着信履歴を表示します。

- ① 「当日検索」: 当日にかかってきた電話番号の履歴を表示します
- ② 「前日検索」: 前日にかかってきた電話番号の履歴を表示します
- ③ 「履歴検索」: 検索窓に記入した項目を含む着信履歴を表示します



「登録確認」をクリック後、内容を確認して問題なければ、
「登録確定」をクリックして完了です。

3.1.3. お客様を新規登録する場合(1件)



ようこそ ctouser さま

顧客情報登録画面

登録確認 キャンセル

電話番号

名前

ナマエカナ

郵便番号/住所

性別

生年月日

顧客状況

必要な項目を入力します。

「登録確認」をクリック後、内容を確認して問題なければ、
「登録確定」をクリックして完了です。

3.1.4. お客様を一括で登録する場合

お客様情報を CSV ファイルから一括登録することができます。

① 登録する CSV ファイルを準備する

登録できる項目数は、固定項目7項目、自由項目30項目の合計37項目です。

作成した並び順に画面に表示されます。

詳細は、Excel ファイル「顧客情報アップロード手順」を参照ください。

アップロード対象の顧客データ(csv形式)の作成手順

- ①この「data」シートで顧客データを準備する。
固定7項目、自由項目30項目、電話番号だけは必須。
②データができたまま Excel形式で一旦保存
- ③次に、名前を付けて保存、を並び順で保存
この顧客データ種別は必須で、項目名とデータがカンマで区切りで出力されます。
※正確なcsv形式のファイルを作成することも可能ですが、
カンマで区切られるデータはダブルクォーテーション無し形式です。
- ④文字コード変換可能なら、
Excelデータを保存するときに文字コードをUTF-8に設定し、
可能であれば、これをUTF-8-SIG形式に変換します。
自動的に文字コードを判断してUTF-8に変換しますが、文字コード判別が
できない場合もあるため UTF-8-SIG 形式が安全です。
- ⑤管理画面の「顧客データをアップロード」から、該当 csv を選択し
アップロードボタンを押す。
アップロードは管理画面のみ実行可能です。
⑥結果画面で投入結果を確認します。
⑦登録後は、検索で登録顧客の内容を確認します。

黄色色項目は自由設定項目です。
項目名は自由設定項目です。最大10項目。
設定されていない項目は「N/A」(半角)を入力する必要があります。

黄色色項目は固定項目です。
この並び順にデータを入力してください。

固定項目でも、電話番号以外は値
がセットされていないとエラーになります。

どの項目も改行及びカンマ、は入
力できません。
本タブ「N/A」も入力できません。

電話番号のみ必須です。
数字である必要があります。
*11*などは自動で削除します。

【作成する CSV ファイルの注意事項】

- 「電話番号」は必須項目です
- 「電話番号」に “-”、“/” は入力できません(入っていても、自動で削除します)
- 対応している CSV ファイルは、カンマで区切り、ダブルクォーテーション無しの形式です

② CSV ファイルをアップロードする

管理画面を開きます。



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://n1.thincacti.com/CTI/3999-0004-003-0>. The page title is "CTI SERVICE". The main content area is divided into several sections:

- 顧客を検索します**: A search section with a text input field for keywords (customer name, phone number, etc.) and a "顧客検索" button.
- 顧客に関係した写真をアップします**: A section for uploading photos related to customers, with a text input for the customer's phone number, a file selection button labeled "参照...", and an "アップロード" button.
- 顧客データを一括登録します**: A section for bulk registration of customer data in CSV format. It features a file selection button labeled "参照..." and an "アップロード" button. This section is highlighted with a red dashed border in the image.
- 顧客情報を新規登録します**: A section for registering new customer information, with a "顧客登録" button.

「参照」ボタンをクリックし、アップロードする CSV ファイルを選択します。選択後、「アップロード」ボタンをクリックします。

アップロード後に、登録結果が画面に表示されます。
正常に登録された件数を確認してください。

エラーとなり、登録できなかったデータは、登録されずにスキップされています。
スキップしたデータの行番号が表示されていますので、該当データを確認し、
エラーとなった原因を修正してください。

改めて、修正したデータをアップロードします。
修正したデータのみアップロードでも、全件アップロードでもどちらでもかまいません。

3.2. 写真の登録

電話着信時に表示させる写真を登録します。
お客様の顔写真や、直近で購入された商品を表示させると便利です。

写真は、**電話番号に対して一つ**の登録が可能です。

★★★★★

「管理画面」をクリックします。

① 写真を登録したい電話番号を入力します

② 写真を選択します

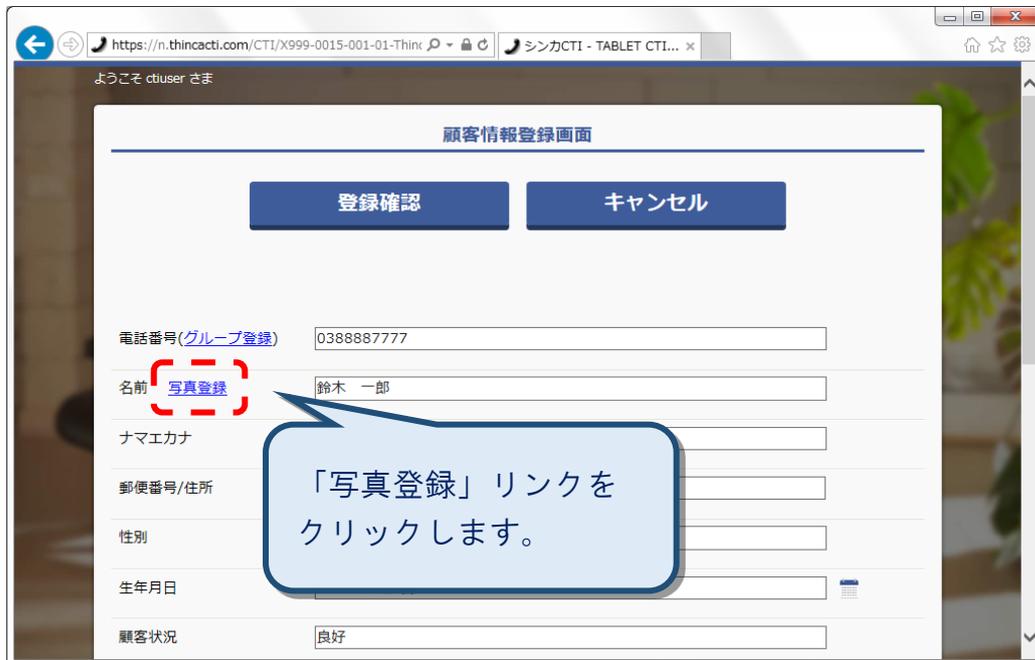
③ 「アップロード」ボタンをクリックします

写真のサイズは、**50kbyte** までです

写真のアップが無事に完了すれば、
「顧客情報管理」ボタンで登録内容を確認できます。
「キャンセル」ボタンでメイン画面に戻れます。

指定した写真であることを確認します。
「キャンセル」ボタンでメイン画面に戻ります。

写真の登録は、お客様情報の変更画面（顧客情報登録画面）からおこなうこともできます。
顧客情報登録画面の表示方法は、[4.1.名前・住所等の変更](#) を参照ください。



写真のアップが無事に完了すれば、
「顧客情報管理」ボタンで登録内容を確認できます。
「キャンセル」ボタンでメイン画面に戻れます。

登録した写真が、電話着信時に表示されます。

ようこそ 木暮 さま*

着信履歴 管理画面 SMS管理 着信窓 マニュアル お知らせ ログオフ

田中 太郎 様
タナカタロウ

電話番号: **0312123333** 前回着信: 2018/11/02 着信回数: **2 / 393**

性別: 男性 生年月日: 1960年5月4日 顧客状況: オーナー様 管理受託中

住所: 東京都大田区●● 1-2-3 ●● マンション605

ネットめいわく情報: **該当なし** 自社めいわく情報: **該当なし**

顧客タグ:

社内管理No. : B-200456

お客様法人情報: 株式会社●●●様

自社担当 : 営業:鈴木(090-1234-5678) 設備:佐藤(1045)

画面ロック (解除F5キー)

3.3. めいわく電話・クレームの登録

迷惑なお客様やクレマーを「迷惑電話」として登録できます。

顧客情報登録画面

登録確認 キャンセル

電話番号(グループ登録) 0399991111

名前 写真登録 不明

ナマエカナ フメイ

郵便番号/住所 郵便番号

性別

生年月日

顧客状況

迷惑

自由入力項目の「項目名」に“めいわく”、または“迷惑”と入力します。
※項目詳細に入力した場合は、迷惑電話として登録されません。

電話着信時に、「自社めいわく情報」欄に“ヒット！”と表示されます。

不明様

フメイ

画面ロック (解除F5キー)

電話番号: 0399991111 前回着信: 2017/03/06 着信回数: 1/7

性別: 生年月日: 顧客状況:

住所:

ネットめいわく情報: 該当なし 自社めいわく情報: **ヒット!**

前回メモ

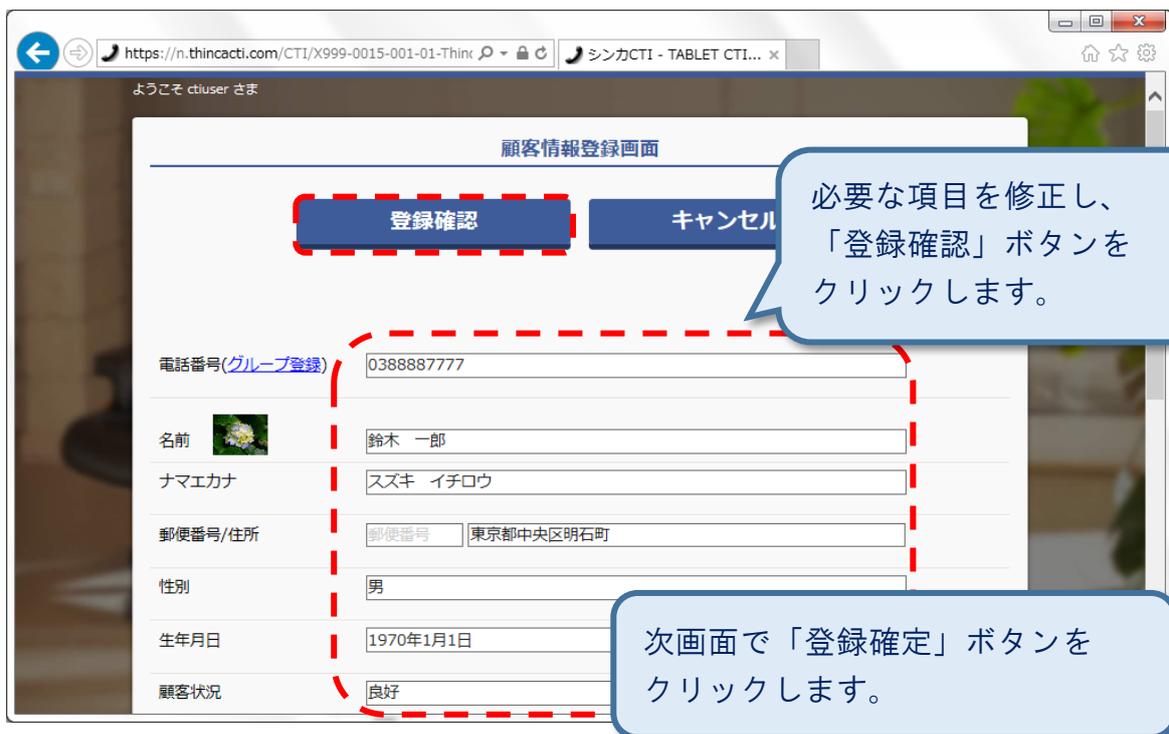
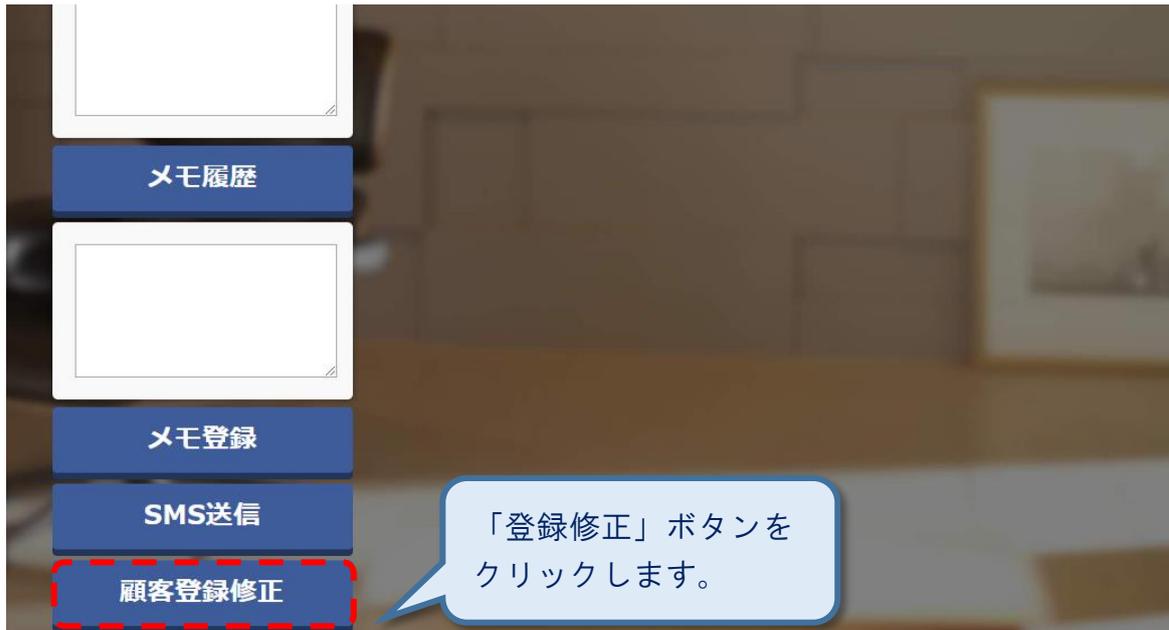
メモ履歴

「ヒット！」と表示されます。

4. お客様情報の変更

4.1. 名前・住所等の変更

4.1.1. 着信後にそのまま変更する場合



4.1.2. 登録済のお客様情報を変更する場合

ようこそ 木暮 さま*

着信履歴 管理画面 SMS管理 着信窓 マニュアル お知らせ ログオフ

田中 太郎 様
タナカタロウ

電話番号: 0312123333

性別: 男性 生年月日: 1960年5月4日

住所: 東京都大田区●● 1-2-3 ●● マンション605

ネットめいわく情報: 該当なし 自社めいわく情報: 該当なし

顧客タグ:

社内管理No. : B-200456

お客様法人情報: 株式会社●●●様

自社担当 : 営業:鈴木(090-1234-5678) 設備:佐藤(1045)

画面ロック (解除F5キー)

CTI 管理画面 (管理者権限) ようこそ ctouser さま ログオフ

メイン画面

着信履歴を検索します
検索したいキーワード (電話番号、日付、顧客名、...)を入力してください

着信履歴をダウンロードします

顧客を検索します
検索したいキーワード (顧客名、電話番号、...)を入力してください

CTI 履歴検索 (管理者権限) ようこそ ctiuser さま ログオフ

先頭 前頁 [1-3/3] 次頁 最終

#	電話番号	顧客名
1	0388887777	鈴木 一郎
2	0388887777	鈴木 一郎
3	0388887777	鈴木 一郎

先頭 前頁 [1-3/3]

顧客名が間違っていないかを確認し、番号（#）をクリックします。複数回の着信があった場合は、複数行の履歴が表示されていますが、どの行をクリックしても内容は同じです。

顧客情報登録画面

登録確認 キャンセル

電話番号(グループ登録) 0388887777

名前 写真登録 鈴木 一郎

ナマエカナ スズキ イチロウ

郵便番号/住所 郵便番号 東京都中央区明石町

性別 男

生年月日 1970年1月1日

顧客状況 良好

必要な項目を修正し、「登録確認」ボタンをクリックします。

次画面で、内容に間違いがないかを確認し、「登録確定」をクリックします。

【4.1.に関する補足事項】

項目「電話番号」の値を変更した場合は、変更後の新しい電話番号で顧客情報が新規に登録されます。この際、「電話番号」以外の他項目は、画面に表示されている内容で登録されます。登録済みの顧客情報を元にして、新しい顧客情報を登録する場合に便利です。なお、「電話番号」の値を変更した場合、元の電話番号の顧客情報は変更されません。（変更後の電話番号が既に存在する場合は、新規登録ではなく上書きされます。）

4.2. 写真を変更する場合

変更したい写真を改めて登録することで、写真を変更できます。

写真の登録方法は、[3.2. 写真の登録](#) を参照ください。

4.3. 登録した迷惑電話・クレームを削除する場合(通常に戻す)

登録時に記入した項目名の“迷惑”、“めいわく”を削除すれば、自社のめいわく情報の登録が解除されます。

ようこそ ctiuser さま

顧客情報登録画面

登録確認 キャンセル

電話番号(グループ登録) 0399991111

名前 写真登録 不明

ナメエカナ フメイ

郵便番号/住所 郵便番号

性別

生年月日

顧客状況

迷惑

項目名の“迷惑”、“めいわく”を削除します。

4.4. お客様情報の削除

4.4.1. お客様情報を削除する場合(1件)

管理画面を開きます。



検索方法の詳細は、[5.お客様情報や着信履歴を検索する](#) を参照ください。



次画面で、内容に間違いがないかを確認し、「削除実行」をクリックします。

4.4.2. お客様情報を一括で削除する場合

お客様情報を CSV ファイルから一括削除することができます。

① 削除する CSV ファイルを準備する

削除したい電話番号を指定して CSV ファイルを準備します。

一行目のタイトル行は登録時と同じもの。二行目以降は下記の3項目を入力します。

- ・電話番号 : **削除すべき電話番号**
- ・名前 : 半角大文字"DELETE"の文字
- ・ナマエカナ : **顧客ID**(例 J123-0001-001-01)

※お渡ししている URL の

「~thincacti.com/CTI/J***-****-****-**~」

↑ 下線部分が顧客 ID です

上記の三項目以外は入力不要です。

詳細は、Excel ファイル「顧客情報一括削除手順」を参照ください。

電話番号	名前	ナマエカナ	住所	性別	誕生日	顧客状況	N/A								
0701110001	DELETE	T999-0005-001-01													
0701110002	DELETE	T999-0005-001-01													
0701110003	DELETE	T999-0005-001-01													

左記の三項目以外(住所項目以降)は、入力不要です。

ナマエカナ項目には、顧客ID(例: J123-0001-001-01)を入力します。

名前項目には、半角大文字でDELETEの文字を入力します。

電話番号項目には、削除すべき電話番号を入力します。
入力は数字である必要があります。

一括削除対象の顧客データ(csv形式)の作成手順

- ①本「data」シートの形式で削除データを準備する。
電話番号、名前、ナマエカナの三項目に左記のとおり設定します。
- ②データがきたらまずExcel形式で一旦保存
- ③次に、名前を付けて保存、を履きCSV形式で保存
この画像データ類は欠落して、項目名とデータがカンマ区切りで出力されます。
- ④管理画面の「顧客データを一括登録します」から、該当csvを選択しアップロードボタンを押下します。
アップロードは管理者のみ実行可能です。
- ⑤結果画面で投入結果を確認します。
- ⑥削除後は、検索で該当顧客が削除されていることを確認します。

② CSV ファイルをアップロードする

管理画面を開きます。



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://n1.thincacti.com/CTI/3999-0004-003-0>. The page title is "CTI SERVICE". The main content area is divided into several sections:

- 顧客を検索します**: A search section with a text input field for keywords (customer name, phone number, etc.) and a "顧客検索" button.
- 顧客に関係した写真をアップします**: A section for uploading photos related to customers, with a text input for customer phone number, a file upload field, and "参照..." and "アップロード" buttons.
- 顧客データを一括登録します**: A section for bulk registration of customer data in CSV format. It features a file upload field, a "参照..." button, and an "アップロード" button. This section is highlighted with a red dashed box.
- 顧客情報を新規登録します**: A section for registering new customer information with a "顧客登録" button.

「参照」ボタンをクリックし、アップロードする CSV ファイルを選択します。選択後、「アップロード」ボタンをクリックします。

アップロード後に、削除結果が画面に表示されます。
正常に削除された件数を確認してください。

エラーとなり、削除できなかったデータは、削除されずにスキップされています。
スキップしたデータの行番号が表示されていますので、該当データを確認し、
エラーとなった原因を修正してください。

改めて、修正したデータをアップロードします。
修正したデータのみアップロードでも、全件アップロードでもどちらでもかまいません。

【補足事項】

お客様の登録と削除を、纏めてひとつのCSVで実施することもできます。上記の要領で作成する削除データを、登録データ([3.1.4 お客様を一括で登録する場合](#)を参照)と混ぜてひとつのCSVでアップロードすることで実現できます。

5. お客様情報や着信履歴を検索する

5.1. 着信履歴を検索する

5.1.1. 「当日」、「前日」の着信履歴を検索する



当日、もしくは前日の着信・発信履歴が一覧で表示されます。

さらにお客様の詳細情報を知りたい場合は、電話番号をクリックします。

CTI 履歴検索 (管理者権限) ようこそ ctuser さま ログオフ

履歴検索

検索したいキーワード (電話番号、日付、顧客名、...) を入力してください

履歴検索 当日検索 前日検索

先頭 前頁 [1-50/322] 次頁 最終

#	相手番号	発信信	自番号	顧客名	日時	回数	メモ
1	08012345678	着信	0367210415		2017-03-23 00:18:46	3	田中さん宛に入電。不在のため折り返すと案
2	08012345678	着信	0312345678		2017-03-23		
3	08012345678	着信					

こちらをアイコンをクリックすると、その着信時のメモの入力/訂正ができます。

メモ登録・修正

顧客名：
電話番号：08012345678
着信日時：2017-03-23 00:35:50

登録・修正

2017-03-07
15:05:04 2

【活用メモ】

タブレットやスマートフォンで着信履歴を検索すると、外出先や家でも会社や店舗にかかってきた電話の履歴が確認でき、非常に便利です。

5.1.2. 検索条件を入力して着信履歴を検索する

履歴検索

● 全て ● 着信のみ ● 発信のみ

検索したいキーワード(電話番号、日付、顧客名、...)を入力してください

履歴検索 当日検索 前日検索 詳細検索へ

SMS送信

先頭 前頁 [1-20/10545] 次頁

#	相手番号	発信	自番号	顧客名
<input type="checkbox"/> 1	0399998888	着信		花咲 舞
<input type="checkbox"/> 2	0399991111	着信		不明

検索したいキーワードを入力し、「履歴検索」をクリックします。

① 電話番号による検索

検索条件	検索入力例	検索結果
電話番号を入力する	0311110001	電話番号「0311110001」からの着信履歴が表示されます
電話番号の一部を入力する	03	「03」で始まる電話番号など、電話番号に「03」が含まれる着信履歴をすべて表示します。

② 名前による検索

検索条件	検索入力例	検索結果
名前を入力する	鈴木 一郎	顧客名に「鈴木 一郎」に一致する着信履歴が表示されます。
名前の一部を入力する	鈴木	名字が「鈴木」さんなど、名前に「鈴木」が含まれる着信履歴をすべて表示します。

③ 日付による検索

検索条件	検索入力例	検索結果
日付を入力する	2014-04-20	2014年4月20日の着信履歴が表示されます。
月を入力する	2014-04	2014年4月の着信履歴が表示されます。

④ フリーワードによる検索

検索条件	検索入力例	検索結果
フリーワードを入力する	クレーム	「顧客状況」などに「クレーム」と入力しているお客様からの着信履歴を表示します。
	めいわく	「めいわく」登録しているお客様からの着信履歴を表示します。

※メイン画面のお客様電話番号部分をクリックすると、その番号からの着信一覧を確認することもできます。

The screenshot shows a customer profile for 田中 太郎 (Tanaka Taro) with phone number 0312123333. A red arrow points from this number to a call log table on the right. The call log table has columns for 着信番号 (Call Number), 発信元 (Origin), 受信元 (Destination), 日時 (Date/Time), 通話時間 (Duration), and メモ (Memo). The table contains 6 entries of incoming calls from the number 0399998888.

着信番号	発信元	受信元	日時	通話時間	メモ
0399998888	発信	受信	2017-08-31 13:26:34	796	
0399998888	発信	受信	2017-08-31 13:55:04	785	
0399998888	発信	受信	2017-07-31 18:26:36	784	
0399998888	発信	受信	2017-07-31 18:57:48	783	
0399998888	発信	受信	2017-07-31 18:48:29	782	
0399998888	発信	受信	2017-07-31 18:48:15	781	

5.1.3 詳細検索をする

「詳細検索へ」をクリックしていただくと、
電話番号・キーワードの複合検索やメモ内に含まれるキーワードの検索ができます。

履歴検索

全て
 着信のみ
 発信のみ

検索したいキーワード（電話番号、日付、顧客名、・・・）を入力してください

履歴検索 当日検索 前日検索 **詳細検索へ**

先頭 前頁 [1-20/10545] 次頁 最終

SMS送信 20件 50件 100件

#	相手番号	発着信	自番号	顧客名	日時	回数	メモ
<input type="checkbox"/> 1	0399998888	着信		花咲 舞	2018-03-02 11:54	939	
<input type="checkbox"/> 2	0399991111	着信		不明	2018-03-02 11:52	7	



履歴検索

※すべてAND検索です

全て
 着信のみ
 発信のみ

期間 2018-02-23 ~ 2018-03-02 ※期間の選択は必須です。

相手番号 自番号

項目検索したいキーワード

メモ検索したいキーワード 履歴検索 **簡易検索へ**

先頭 前頁 [1-20/23720] 次頁 最終

SMS送信 20件 50件 100件

#	相手番号	発着信	自番号	顧客名	日時	回数	メモ
---	------	-----	-----	-----	----	----	----

5.2. お客様を検索する

管理画面を開きます。



The screenshot shows a web browser window with the URL <https://n1.thincacti.com/CTI/9999-0004-003-0>. The page title is "CTI 管理画面 (管理者権限)" and the user is logged in as "ようこそ t.nakamura さま". A red button labeled "メイン画面" is in the top right. The main content area has three sections:

- 着信履歴を検索します**: Includes a text input field for keywords and buttons for "履歴検索", "当日検索", and "前日検索".
- 着信履歴をダウンロードします**: Includes a "着信履歴ダウンロード" button.
- 顧客を検索します**: Includes a text input field for keywords and a "顧客検索" button. This section is highlighted with a red dashed border.
- 顧客に関連した写真をアップします**: Includes a text input field for customer phone numbers.

A blue callout box with a white background and a blue border contains the text: "検索したいキーワードを入力し、「顧客検索」をクリックします。"

検索方法や検索結果は、着信履歴のフリーワードによる検索方法と同様です。

6. グループ機能

着信があった場合に、代表として登録されている顧客情報を表示する機能です。
グループ機能の主な用途は大きく下記の2つです。

- ① ひとりのお客様が複数の電話を持つ場合
例：自宅電話と携帯電話のどちらから受電しても同じ情報を表示したい等
- ② ご家族が電話をかけてくる場合
例：ご家族のどなたから受電しても同じ情報を表示したい等

6.1. 電話着信時の表示内容



- ① 登録されているお客様の名前が表示されます
- ② 登録されている写真が表示されます
- ③ かかってきた電話番号が表示されます
- ④ 前回の着信日とこれまでの着信回数が表示されます
- ⑤ 「代表の顧客情報」の固定項目が表示されます
- ⑥ 迷惑電話のチェック状況が表示されます
- ⑦ 登録されているタグや、タグ付けが行えます
- ⑧ 「代表の顧客情報」の自由項目が表示されます

上記、【①～④、⑥】は、代表の顧客情報ではなく、かかってきた電話番号に対して登録されている情報が表示されます。【⑤、⑧】は、代表の顧客情報が表示されます(紫色の字)。

6.2. グループの登録

新規、もしくは既に登録済みの電話番号に対して、代表の顧客情報を紐付け登録します。

① 顧客情報を登録／変更します



顧客情報の変更は、上記のメイン画面からだけでなく、着信履歴検索／顧客検索の機能からも実施できます(上記 [4.お客様情報の変更](#) を参照ください)。

② 顧客情報登録画面を表示し、「グループ登録」をします

顧客情報登録画面

登録確認 キャンセル

電話番号(グループ登録) 03099998888

「グループ登録」をクリックします。

名前 鈴木 一郎 (携帯)

ナマエカナ スズキ イチロウ (ケイタイ)

郵便番号/住所 郵便番号

性別

生年月日

顧客状況

③ 紐付先代表番号を登録します

グルーピング管理画面

登録確認 キャンセル

『代表番号の登録ができます。』

電話番号 03099998888

↓

紐付先代表番号 0399997777

番号検索

代表の顧客として設定したい電話番号を入力し、「登録確認」をクリックします。

【番号検索ボタンについて】

紐付先代表番号を検索したい場合は、「番号検索」をクリックします。
以下の画面が表示され、キーワードによる顧客検索ができます。



「顧客検索」をクリックすると、検索結果が表示されます。



④ 登録内容の確定を行います

ようこそ thincatest さま

登録確定 ログイン

グループ管理画面

登録確定

「登録確定」をクリックします。

『登録確定の場合はボタンを押下してください。』

電話番号

↓

紐付先代表番号

株式会社シンカ
Copyright ©2014- Thınca CO.,LTD All Rights Reserved.

入力内容が問題なければ、「登録確定」をクリックします。
修正する場合は、「戻る」をクリックしてください。
登録が無事に完了すれば、下記の画面が表示されます。

ようこそ thincatest さま

登録確定 ログイン

グループ管理画面

メインへ

『紐付先代表番号登録が完了しました。』

電話番号

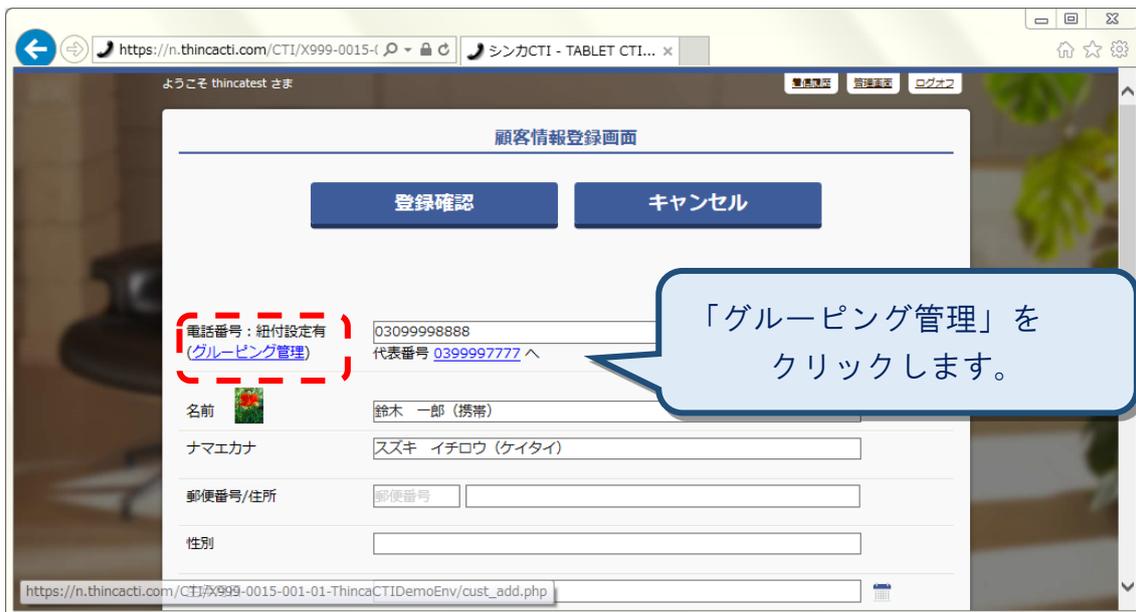
↓

紐付先代表番号

株式会社シンカ
Copyright ©2014- Thınca CO.,LTD All Rights Reserved.

6.3. グループ핑の解除

- ① 顧客情報登録画面を表示し、「グループ핑管理」をクリックします
(顧客情報登録画面の表示方法は、上記 [4.お客様情報の変更](#) を参照ください)



- ② 「登録解除確認」をクリックします



③ 「登録解除確定」をクリックします

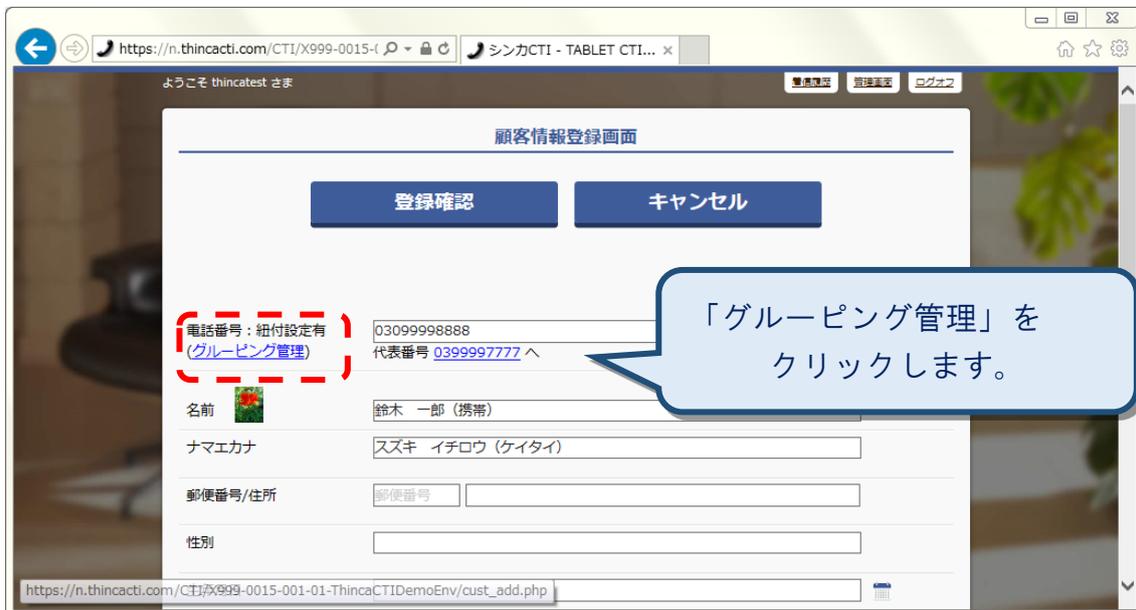


登録解除をしない場合は、「戻る」をクリックしてください。
登録解除が無事に完了すれば、下記の画面が表示されます。

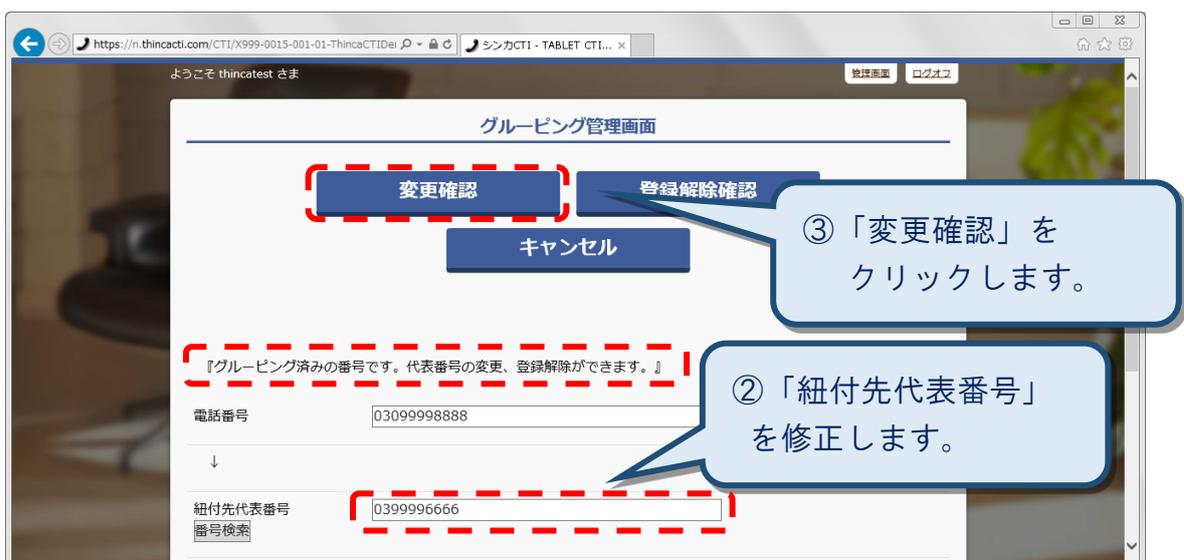


6.4. グループングの変更

- ① 顧客情報登録画面を表示し、「グループング管理」をクリックします
(顧客情報登録画面の表示方法は、上記 [4.お客様情報の変更](#) を参照ください)



- ② 「紐付先代表番号」の設定値を修正します
- ③ 「変更確認」をクリックします



④ 「登録確定」をクリックします

ようこそ thincatest さま

グループ管理画面

登録確定 戻る

『登録確定の場合はボタンを押下してください。』

電話番号 03099998888

↓

紐付先代表番号 0399996666

「登録確定」をクリックします。

変更をしない場合は、「戻る」をクリックしてください。
変更が無事に完了すれば、下記の画面が表示されます。

ようこそ thincatest さま

グループ管理画面

メインへ

『紐付先代表番号更新が完了しました。』

電話番号 03099998888

↓

紐付先代表番号 0399996666

6.5. グルーピングの確認

グルーピングの状況は、顧客情報登録画面にて確認できます。

(顧客情報登録画面の表示方法は、上記 [4.お客様情報の変更](#) を参照ください)

<電話番号が代表番号としてグルーピング登録されている場合の表示>

The screenshot shows the '顧客情報登録画面' (Customer Information Registration Screen). At the top, there are buttons for '登録確認' (Check Registration) and 'キャンセル' (Cancel). Below these, the phone number '0399997777' is displayed in red text with a red dashed box around it, and a link '(グルーピング管理)' (Grouping Management) is shown below it. A blue callout bubble points to this link with the text: 「グルーピング管理」をクリックします。 (Click on 'Grouping Management'). Other fields include '名前' (鈴木 一郎), 'ナマエカナ' (スズキ イチロウ), '郵便番号/住所' (郵便番号: 東京都杉並区), '性別' (男), and '生年月日' (1985年1月1日).

代表番号として登録されている旨が表示されます(赤字)。代表番号の場合は、「グルーピング管理」をクリックすると、その顧客とグルーピングされている全電話番号(子番号)が表示されます。

The screenshot shows the 'グルーピング管理画面' (Grouping Management Screen). At the top, there are buttons for '戻る' (Back) and 'メイン' (Main). Below these, a message is displayed: 『0399997777 は代表番号です』 (0399997777 is a representative number). Below this, it says: 1件の番号がグルーピング登録されています。紐づけられている子番号は以下の通りです。 (1 item's number is registered for grouping. The sub-numbers linked are as follows). A list of sub-numbers is shown, with the first one being '(1) 03099998888'. A blue callout bubble points to this sub-number with the text: 子番号をクリックします。 (Click on the sub-number).

代表番号にグルーピング登録されている全ての子番号が表示されます。子番号のリンクをクリックすると、グルーピングの変更／解除が可能です。



グループの変更及び解除方法は、「[6.3 グループの解除](#)」「[6.4 グループの変更](#)」を参照ください。

<電話番号が子番号としてグループ登録されている場合の表示>



紐付設定有(グループ登録有)の旨がメッセージ表示され、代表番号が表示されます。「グループ管理」をクリックすると、グループの変更／解除が可能です。また、代表番号のリンクをクリックすると、代表番号の顧客情報登録画面が表示されます。

6.6. グループングの一括登録

グループングの登録／変更／解除を CSV ファイルから一括で実施することができます。

① CSV ファイルを準備する

グループングを登録／変更／解除したい電話番号を指定して CSV ファイルを準備します。
入力する項目は、「子番号」、「親番号」の2項目のみです。

一行目のタイトル行には、“子番号”、“親番号”を入力します。

二行目以降には、登録／変更／解除に応じて下記のとおり入力します。

<登録もしくは変更する場合>

[6.2.グループングの登録](#)と同様、「子番号」に対して紐付け先の「親番号」を指定します。
なお、指定した子番号に対して既に親番号が設定されている場合は、今回指定された内容で親番号が変更されます。

- ・子番号 : グループングを登録したい電話番号を入力します。
- ・親番号 : 上記に対して代表番号(親番号)として紐付けたい電話番号を入力します。

<解除する場合>

[6.3.グループングの解除](#)と同様、不要な子番号と親番号の紐付けを解除します。

- ・子番号 : グループングを解除したい電話番号(子番号)を入力します。
- ・親番号 : 半角大文字で“DELETE”の文字を入力します。

【CSV ファイル作成時の注意事項】

- ・「子番号」、「親番号」は、共に 必須項目 です(未入力、空白は不可)
- ・「子番号」、「親番号」は、数字のみ設定可能です
ただし、電話番号に使用される記号 “-”、“(”、“)” は自動で省いて登録します
- ・16 桁以上の電話番号は設定できません

※上記の入力条件に反する場合は、エラーとなり該当行のデータ登録はスキップされます。
なお、スキップされた件数は、CSVアップロード後の結果画面に表示されます。

CSV作成方法の詳細は、Excel ファイル「グルーピング一括登録手順」を参照ください。

The screenshot shows an Excel spreadsheet with columns for '子番号' (Sub-number), '親番号' (Parent number), and 'コメント' (Comment). It includes instructions for adding and deleting data. A blue callout box provides the following details:

<登録する場合>
親番号項目には、**代表番号(親番号)として設定したい電話番号**を入力します。
入力は数字である必要があります。

<削除する場合>
親番号項目には、半角大文字で**"DELETE"**の文字を入力します。
子番号項目に入力された電話番号と、その代表番号(親番号)の関係が削除されます。

Another callout box explains: **<登録する場合>** 子番号項目には、**代表番号(親番号)の子として設定したい電話番号**を入力します。入力は数字である必要があります。 **<削除する場合>** 子番号項目には、**グルーピング設定(親番号と子番号の関係)を削除したい電話番号(子番号を指定)**を入力します。入力は数字である必要があります。

A separate box on the right titled 'グルーピング一括登録データ(csv形式)の作成手順' lists the steps:

- ①本「data」シートの形式で削除データを準備する。
子番号、親番号の2項目に左記のとおり設定します。
- ②項目ごとの削除は、設定があっても、データ取り込み時に無視されます。
左記の「コメント」項目のように備考欄として使用しても問題ございません。
- ③データができたらずExcel形式で一旦保存する。
- ④次に、名前を付けて保存、を選びcsv形式で保存する。
この画像データ類は欠落して、項目名とデータがカンマ区切りで出力されます。
- ⑤管理画面の【グループ登録データを一括登録します】から、該当csvを選択しアップロードボタンを押下します。
アップロードは管理者のみ実行可能です。
- ⑥結果画面で投入結果を確認します。
- ⑦登録後は、顧客検索で該当顧客のグルーピング設定を確認します。

② CSV ファイルをアップロードする

管理画面を開き、「グループ登録データを一括登録します」のメニューより、下記の要領で CSV ファイルをアップロードします。

The screenshot shows the web interface for uploading CSV files. The 'グループ登録データを一括登録します' section is highlighted with a red dashed box. A callout box provides the following instructions:

「参照」ボタンをクリックし、アップロードする CSV ファイルを選択します。選択後、「アップロード」ボタンをクリックします。

③ 登録結果を確認する

アップロード後に、登録結果が画面に表示されます。
正常に登録された件数を確認してください。

なお、エラーとなり、登録できなかったデータは、登録されずにスキップされます。
スキップしたデータの行番号が表示されますので、該当データを確認し、エラーとなった原因を修正してください。修正後に改めて、修正したデータをアップロードします。
修正したデータのみアップロードでも、全件アップロードでもどちらでもかまいません。

【入力コード判別結果】

入力された漢字コードは sjis-win と判定されました。

Skip non numeric, too long or size 0 対象子番号() レコード#7

Skip non numeric, too long or size 0 対象子番号(abc) レコード#8

Skip non numeric, too long or size 0 対象子番号(1234567890123456) レコード#9

Skip 0 byte レコード#10

総読み込みグループ登録件数(ヘッダー除く) : 9 件
スキップ件数 : 4 件
登録件数 : 5 件
内、新規登録 : 5 件
内、変更登録 : 0 件
削除件数 : 0 件
内、削除成功 : 0 件
内、削除失敗 : 0 件

登録できなかったデータはスキップされ、
行番号とスキップされた原因が表示されます。

登録結果件数が表示されます。
登録件数、削除件数を確認します。
スキップ件数が0件でない場合は、原因を確認します。

なお、上記の例では、CSVファイルの9件(9行)のうち、4件がスキップされています。
画面表示では、スキップされた原因がそれぞれ以下であることを示しています。

- ・7行目 : 子番号項目が未設定(空)であるため
- ・8行目 : 子番号項目が数値以外(abc)であるため
- ・9行目 : 子番号項目が16桁以上であるため
- ・10行目 : 入力がないため(10行目に何も値がない)

7. お客様情報の Export/Import 機能

登録したお客様情報を CSV ファイルで Export して編集し、その後 Import することができます。お客様情報を一括して編集する際に便利な機能です。



7.1. お客様情報を Export する

- ① 管理者権限でログインします
- ② 管理画面ページを開きます
- ③ 【顧客データをバックアップします】で「バックアップ開始」ボタンをクリックします。
その際、ダウンロードしたファイルにパスワードを設定する場合は、任意の文字列でパスワードを設定してください。
- ④ 「ファイルダウンロード」でダウンロードされます
- ⑤ ダウンロードされたファイルは、圧縮ファイル (ZIP) ファイルです。解凍してご利用ください。
パスワードを設定した場合は、パスワードを入力してください。

7.2. お客様情報を Excel で修正する

7.2.1. CSV ファイルを開く

- ① Excel ファイルを開きます (新規ファイル)
- ② メニューバーの「データ」|「テキストファイル」をクリックします
- ③ 解凍した CSV ファイルを選択し、「インポート」ボタンをクリックします
- ④ 「カンマやタブなどの区切り文字によってフィールドごとに区切られたデータ(D)」をチェックし、「次へ」をクリックします
- ⑤ 「カンマ」にチェックをし、「次へ」をクリックします
- ⑥ すべての列の「列のデータ形式」を「文字列」にチェックします
※電話番号など、頭に0がついている項目を正しく読み取るために行います
- ⑦ 「完了」をクリックします。
- ⑧ 「既存のワークシート」にチェックをして、「OK」をクリックします

7.2.2. お客様情報の修正

- ① お客様情報を Excel で修正します。

7.2.3. お客様情報を CSV で保存

- ① 「ファイル」|「名前をつけて保存」をクリックします
- ② 保存したい場所を選び(たとえば、デスクトップ)、ファイルの種類を「CSV(カンマ区切り)」を選択、任意の名前で保存します
- ③ 「CSV(カンマ区切り)として保存する場合、ブックの一部の機能が失われる可能性があります。この形式でブックを保存しますか？」と表示されますが、「はい」をクリックします。

7.3. お客様情報を Import する

- ① 【顧客データのバックアップからデータを復元します】で「参照」をクリックし、先ほど保存した CSV ファイルを開きます
- ② 「データ復元開始」をクリックします
- ③ 「バックアップデータで書き換えますがいいですか？」で「OK」をクリックします
- ④ データが Import され、結果が画面に表示されます。読み込んだ行数、スキップした行数、登録された行数が表示されます。

<スキップ行数に関する補足説明>

- ファイル説明行(1行目)、タイトル行(2行目)、最終行はスキップされます
→ 3行は必ずスキップされます
- 電話番号の「Anonymous」や「Unavailable」の行はスキップされます
→ 非通知の電話など、電話番号が取得できていない行はスキップされます

7.4 顧客データのフォーマット変換

お持ちの顧客データの列の並び替えをし、そのままおもてなし電話に一括登録できます。

- ① 管理画面内「顧客データをフォーマット変換して一括登録します」部分の「顧客データ一括登録」をクリック

顧客データを一括登録します

アップロードするお客様データ(CSV形式)

ファイルを選択 選択されていません

アップロード

顧客データをフォーマット変換して一括登録します

顧客データ一括登録

グループ登録データを一括登録します

アップロードするグループ登録データ(CSV形式)

ファイルを選択 選択されていません

アップロード

- ② アップロードするファイルの文字コードを選択し、「ファイルを選択」から該当ファイルを選択

顧客データを一括登録します。

ファイルの文字コード Shift-JIS UTF-8

ファイルを選択 選択されていません

アップロード

※電話番号がすでに登録されている場合は、顧客データを更新します。

- ③ ファイルを選択すると下部の表に、選択ファイル内の項目名が反映されますので、おもてなし電話の項目に合致する項目をそれぞれ選択
- ※「顧客状況」以下は、選択した項目名がそのままおもてなし電話の項目名として登録されます。
- ※該当項目がない場合は、「選択してください」を選択してください。
- ※項目名選択後「設定を更新する」をクリックすると、おもてなし電話の項目名に対してどの項目名を設定するか、記憶させることができます。(3 通りまで記憶可能です)

設定 1		設定を更新する
おもてなし電話の項目	左記の項目に対応するCSVファイルの列を選択してください	
電話番号	連絡先	
名前	名前	
ナマエカナ	選択してください	
住所	住所	
性別	選択してください	
誕生日	選択してください	
顧客状況	選択してください	
入居物件	入居物件	
号室	号室	
特記事項	特記事項	
	選択してください	

- ④ ページ上部の「アップロード」ボタンをクリックして、アップロード完了です

8. 着信窓の表示

電話着信があった場合に、着信通知を別ウィンドウ(着信窓と呼ぶ)に表示する機能です。

<用途>

パソコン業務をしながら、CTI を使用する場合、電話着信のたびにCTIの画面(ブラウザ)がアクティブ化(画面前面に表示)されることが、業務の妨げとなる場合があります。

例:パソコンにて文書作成中に電話着信があった場合、CTIの画面(ブラウザ)が最前面に表示される(文書作成画面から切り替る)ことで、作業が中断される

電話着信の際に、CTIの画面を前面表示させずに、着信窓を参照することで、パソコン業務を中断することなく、必要な場合にのみシンカCTIの画面を参照できます。

8.1. 電話着信時の表示内容



着信窓

着信のたびに黒いメッセージウィンドウが表示されます。メッセージウィンドウは、上から着信順に表示されます。表示項目は下記のとおりです。

- ① 着信日時が表示されます
- ② かかってきた電話番号が表示されます
- ③ 登録されているお客様の名前が表示されます
※未登録の場合は表示されません

メッセージウィンドウ内の②③部分をクリックすると、メイン画面(お客様情報)を表示することができます。

ウィンドウ最下部には、「メイン画面」、および、「着信履歴画面」を表示するためのリンクがあります。なお、ウィンドウサイズは自由に変更可能です。

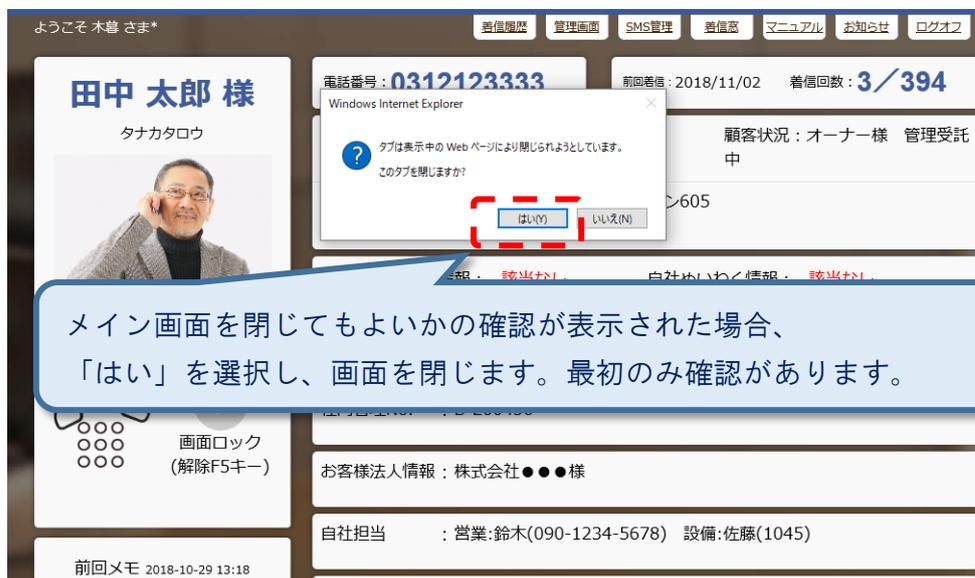
8.2. 使用方法

① メイン画面の右上の「着信窓」のリンクをクリックします。



② パソコンの画面上に着信窓が表示されます。

- ・メイン画面は自動で閉じられます(閉じてよいかの確認があれば「はい」を選択ください)。
- ・着信窓は、都合のよい場所に配置してください。(最小化せずご使用ください。)



【注意事項】

着信窓を初めて使用する際、着信窓(ブラウザ)が表示されない場合があります。これは、ご使用されているブラウザの設定で、ポップアップが禁止(ブロック)されているためです。対処法については、[1.2「着信窓で起動」について](#) を参照してください。

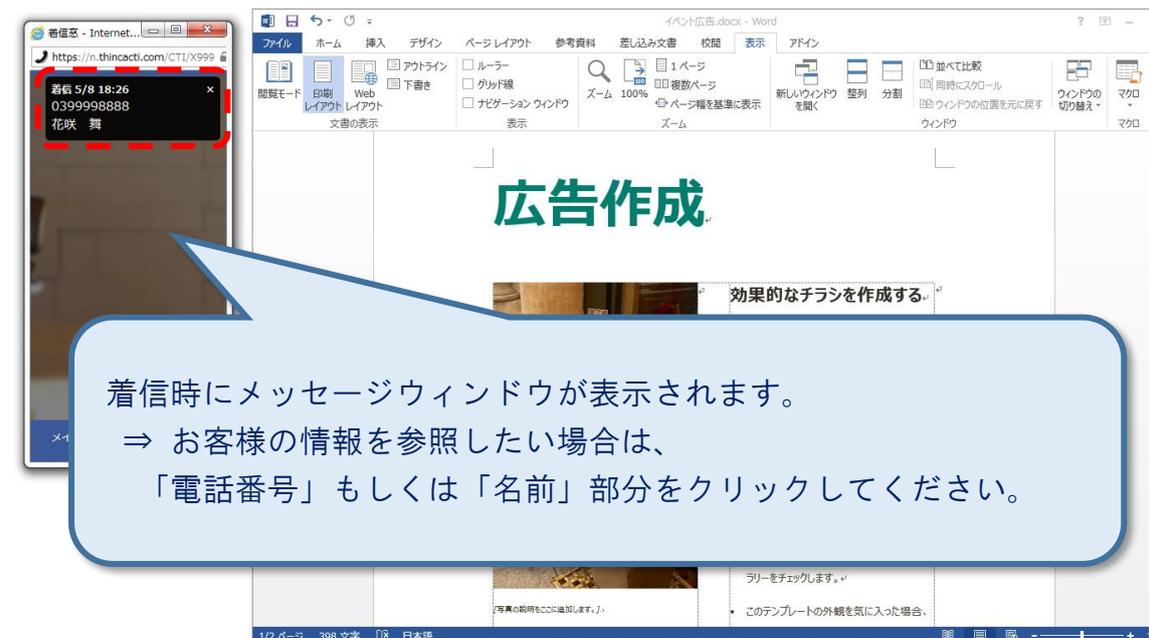
③ 着信窓を表示状態でパソコン業務をおこないます。

- ・下記の例では、Wordにて業務文書を作成しています。着信窓は表示したままです。



④ 電話着信時に黒いメッセージウィンドウが表示されます。

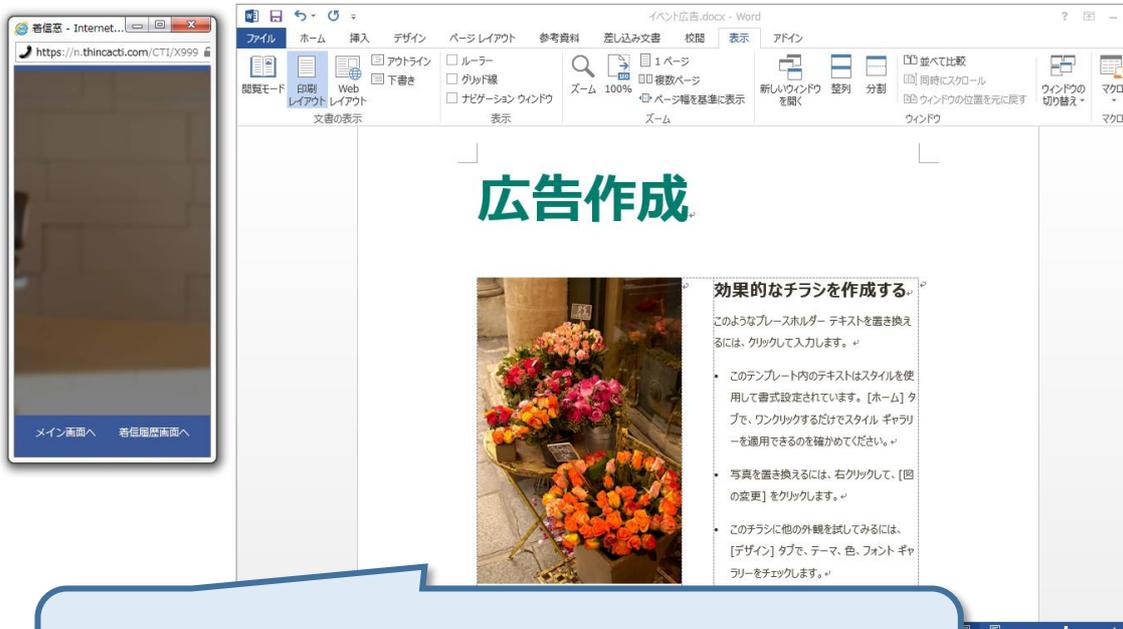
- ・お客様情報を参照したい場合のみ、電話番号もしくは名前部分をクリックします。お客様情報を参照しない(電話を取らない)場合、パソコン業務を継続します。



⑤ お客様情報が表示されます。

- ・お客様の情報を参照し、電話対応をおこないます。
- ・電話対応した後は、メイン画面を閉じて、パソコン業務に戻ります。

お客様の情報を参照し、電話対応します。
なお、使用後はメイン画面を閉じてパソコン業務に戻ります。



着信窓は表示したまま、パソコン業務を継続します。

9. 便利な使い方

9.1. デスクトップにショートカットを作成する



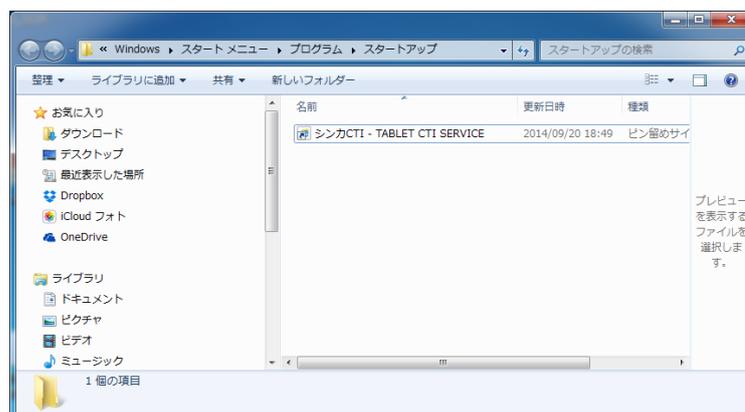
9.2. スタートアップに登録する

スタートアップに登録すれば、パソコンを起動させると同時に、CTI が立ち上がり、いちいち起動させる手間が省け、とても便利です。

【登録方法】

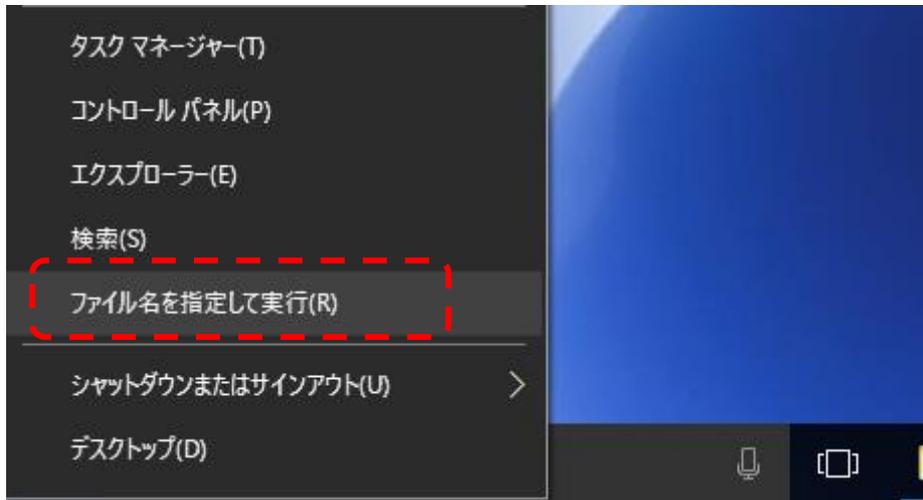
Windows7 の場合

- ① スタート(画面左下) | すべてのプログラム | スタートアップ | 「開く」
- ② CTI のショートカットをそのフォルダに入れる

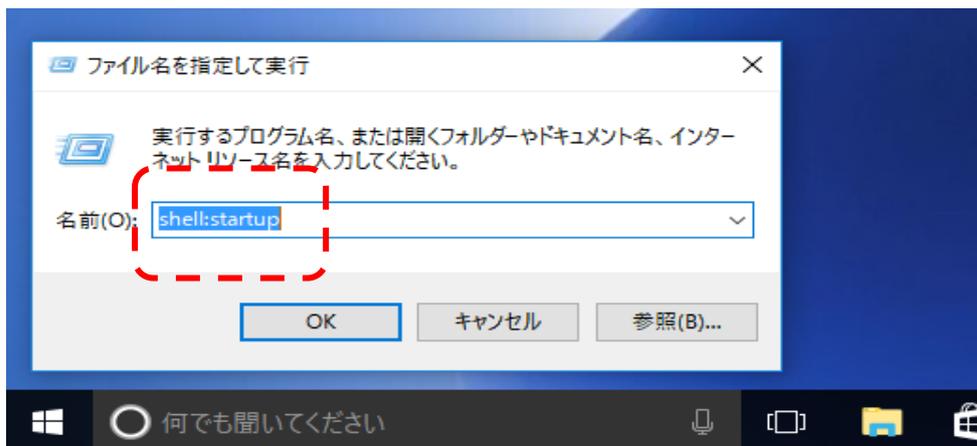


Windows10 の場合

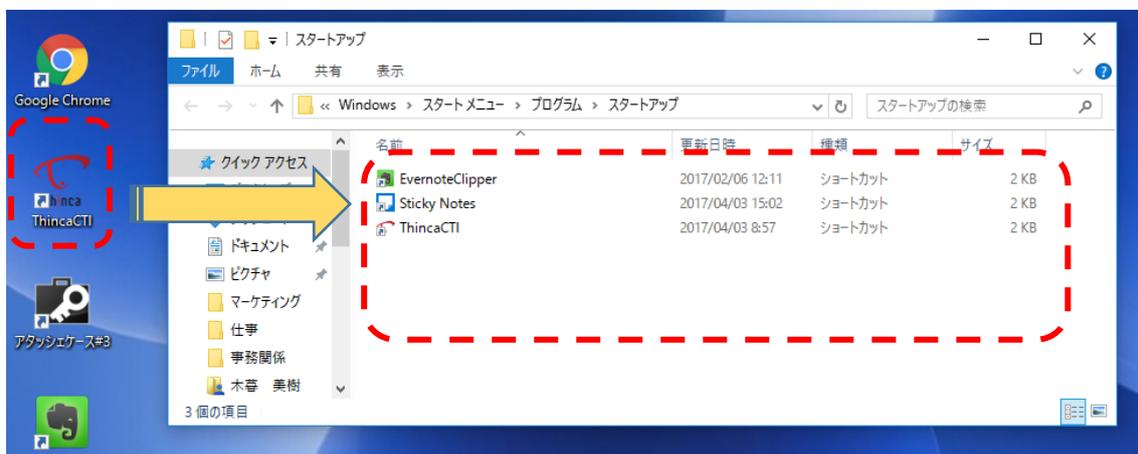
- ① デスクトップの左下にマウスカursorを持っていき、右クリックを押す
- ② メニューの中から「ファイル名を指定して実行」をクリック



- ③ 表示されるウィンドウの検索窓に「shell:startup」と入力し、「OK」をクリック



- ④ CTI のショートカットを「スタートアップ」フォルダにドラッグアンドドロップする



9.3 メモ機能について

メモ機能を使うことで、お客様からのお問い合わせ内容を記録していくことができます。

① メモ内容を「メモ登録」ボタン上部の欄に入力

※入力中に着信が入ると、新しく着信したお客様データに表示内容が切り替わってしまいますので、画面ロック機能(下部写真※部をクリック)をご利用なさることをおすすめします。



② 「メモ登録」ボタンをクリック。

入力したメモの内容と一緒に、ログインしているアカウントのユーザ名が自動で登録されます。

メモに登録した内容は、次回着信時に「前回メモ」欄に表示されます。



ユーザ名は、管理画面内の「ユーザー管理」から変更できます。

バックアップファイルにパスワードを付ける場合はパスワードを入力してください(必須ではありません)
パスワード
 [バックアップ開始](#)

顧客データのバックアップからデータを復元します

お客様バックアップデータ(CSV形式)
[ファイルを選択](#) 選択されていません [データ復元開始](#)

システム利用ユーザーの管理をおこないます

[ユーザー管理](#)

[パスワード変更](#)

メモの設定をおこないます

メモのテンプレート管理をおこないます。
[メモテンプレート管理](#)

SMSの設定をおこないます

CTI ユーザー管理画面 (管理者権限) ようこそ ctuser さま [ログアウト](#)

[管理画面](#)

新規ユーザー					新規登録
ユーザーID	レベル	状態	パスワード期限	アクション	
<input type="text"/>	9	有効	無期限	確認・変更	削除
ctuser	9	有効	無期限	確認・変更	削除

CTI ユーザー詳細情報 (管理者権限) ようこそ ctuser さま [ログアウト](#)

[ユーザー管理画面](#)

項目名	現在設定値
ユーザーID	<input type="text" value="ctuser"/>
氏名	<input type="text" value="ctuser"/>
パスワード	<input type="text"/>
パスワード(確認)	<input type="text"/>
管理レベル	<input type="text" value="9"/>
着信グループ	<input type="text"/>
状態	<input type="text" value="有効"/>
パスワード期限	<input type="text"/>

「メモ履歴」ボタンをクリックすると、登録したメモの一覧が表示されます。



↓「メモ履歴」ボタンをクリック



メモ履歴画面から、以前登録したメモの内容修正をすることもできます。

① 修正したいメモ内容部分をクリックし、修正内容を追記

メモ履歴画面
花咲 舞 様 0399998888 メモ登録件数 13 件

先頭 前頁 [1-10/13] 次頁 最終

#	着信履歴日時	メモ内容	操作
1	2018-03-28 12:15:14	3/6 ご友人(田中様)への花束プレゼントにメッセージカードを入れてほしいとのこと【kogure】	修正
2	2017-09-11 18:45:32	支払い方法に関する問い合わせ【kogure】	修正

② 内容追記後、右の「修正」ボタンをクリック

メモ履歴画面
花咲 舞 様 0399998888 メモ登録件数 13 件

先頭 前頁 [1-10/13] 次頁 最終

#	着信履歴日時	メモ内容	操作
1	2018-03-28 12:15:14	3/6 ご友人(豊野様)への花束プレゼントにメッセージカードを入れてほしいとのこと【kogure】	修正
2	2017-09-11 18:45:32	支払い方法に関する問い合わせ【kogure】	修正

メモ入力の際の時間の短縮に、ぜひテンプレート設定をご活用ください。

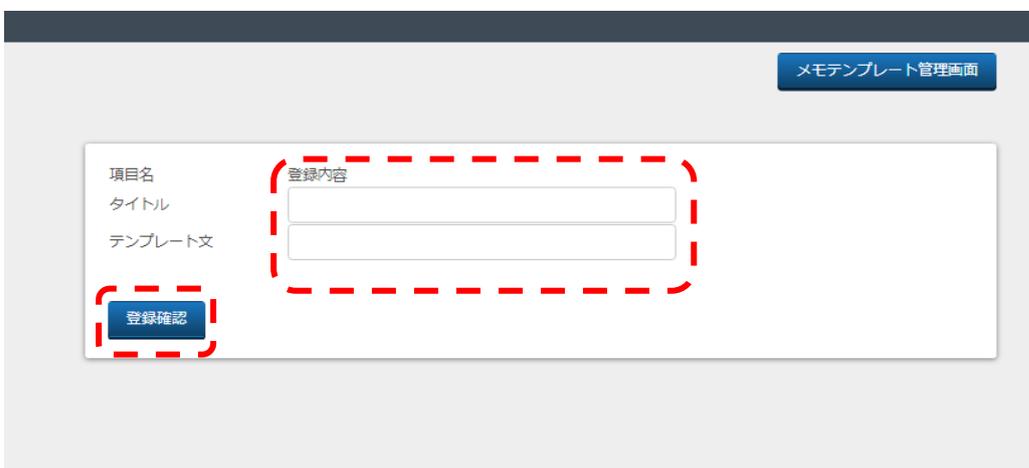
① 管理画面内の「メモテンプレート管理」をクリック



② 「新規登録」をクリック



③ タイトル・テンプレート文を入力し、「登録確認」をクリック



9.4 発信履歴機能 (pro、スタンダード、エンタープライズプランご契約の方向け)

着信履歴の画面から、発信履歴も併せて確認することができます。

履歴検索

全て 着信のみ 発信のみ ※

検索したいキーワード(電話番号、日付、顧客名、...)を入力してください

履歴検索 当日検索 前日検索

先頭 前頁 [1-50/324] 次頁 最終

#	相手番号	発信信	自番号	顧客名	日時	回数	メモ
1	08012345678	発信	0362710415		2017-03-23 00:35:50	2	
2	08012345678	発信	0367210415		2017-03-23 00:24:11	1	折り返し電話した
3	08012345678	着信	0367210415		2017-03-23 00:18:46	3	田中さん宛に入電。不在のため折り返すと案
4	08012345678	着信	0312345678		2017-03-07 15:05:04	2	
5	08012345678	着信			2017-03-07 15:04:27	1	

上記※部分の「着信のみ」/「発信のみ」を選んで検索をすると、着信履歴のみ/発信履歴のみを表示させることができます。

9.5 着信分析機能について

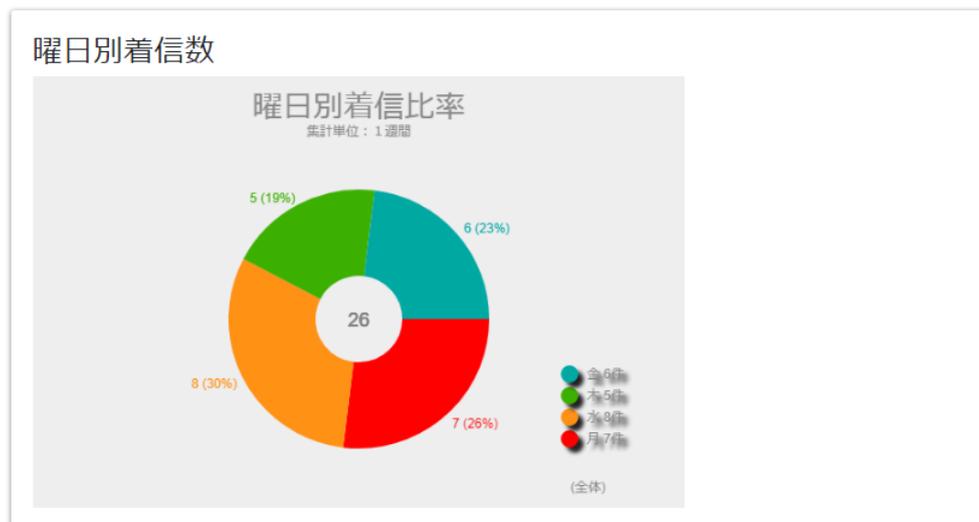
着信履歴を基に、任意の日付から1週間の

「曜日別着信数」「時間帯別着信数」「週間着信番号ベスト10」が確認できます。

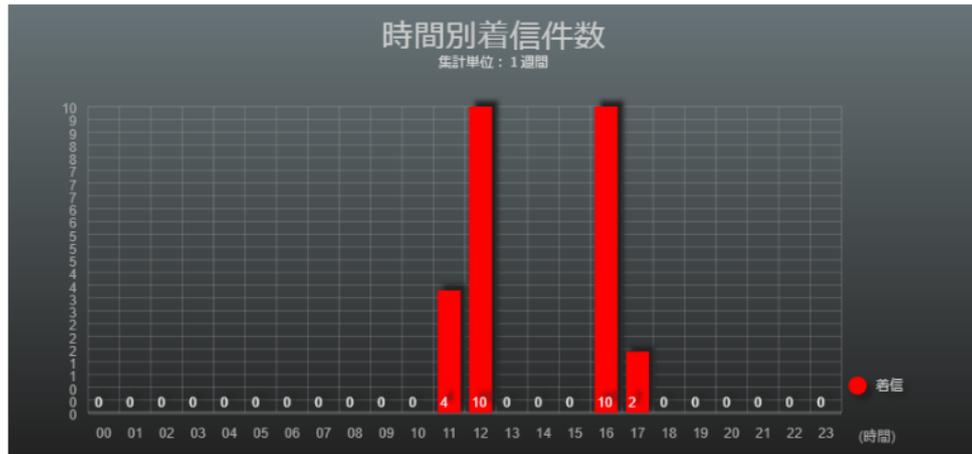
スタッフの方のシフト調整や業務状況の確認などに、ぜひご利用ください。



集計： 2018/03/26 から 1週間 更新



時間帯別着信数



週間着信番号ベスト10

順位	電話番号	着信件数
1	0399998888	6
2	08289898989	3
3	0904576436	2
4	07011118888	2
5	0399997777	2
6	093533120	2
7	0311223344	2
8	0332640266	1
9	0689897878	1
10	C	1

9.6 顧客タグ機能について

メイン画面より、お客様の属性を簡単に登録できます。

登録されたタグを選択し、登録ボタンをクリックすることで登録されます。

The screenshot shows a customer profile for 田中 太郎 様 (Tanaka Taro). The profile includes contact information, personal details, and address. A red dashed box highlights the '顧客タグ' (Customer Tag) section, which contains a dropdown menu with options: 商談中 (In negotiation), 顧問先 (Consultant), スポット (Spot), and 管理ユーザー (Management user). A '登録' (Register) button is located to the right of the dropdown. Below the dropdown, there are icons for '画面ロック (解除F5キー)' (Screen lock) and a telephone icon.

タグは、管理画面内「タグの管理を行います」より登録・更新・削除できます。

The screenshot shows a management menu with buttons for 'パスワード変更' (Change password), 'ユーザー情報一括登録' (Batch register user information), and 'タグの管理をおこないます' (Manage tags). The 'タグの管理をおこないます' button is highlighted with a red dashed box and has a 'タグ管理' (Tag management) sub-button below it.

The screenshot shows a table for managing tags. An orange arrow points down to the table. The table has columns for 'タグ名' (Tag name), '説明' (Description), and 'アクション' (Action). A '新規登録' (New registration) button is in the top right corner.

タグ名	説明	アクション
商談中	商談中	確認・変更 削除
顧問先	顧問先	確認・変更 削除
スポット	スポット	確認・変更 削除
管理ユーザー	管理客	確認・変更 削除

※タグ名は最長 50 文字、説明は最長 100 文字まで登録可能です。

9.7 着信タグ機能について

着信履歴画面より、該当の着信の属性を簡単に登録できます。

タグアイコンをクリック後、登録されたタグを選択し、登録ボタンをクリックすることで登録されます。

メモ

タグ

10:29

10:28

10:28

問い合わせ中

資料希望

クレーム対応中

着信タグ登録・修正

顧客名：田中 太郎
電話番号：0727111111
着信日時：2018-12-04 10:29:17

問い合わせ中

クレーム対応中

契約締結中

資料希望

↓四角をクリックすると、タグが選択できるようになります。

タグの設定は、顧客タグ同様管理画面内「タグの管理を行います」より登録・更新・削除できます。

10. 困ったときに参照するページ

10.1. IE(インターネットエクスプローラ)が着信時にポップアップされない

下記のことには当てはまらないかをチェックしてください。

- IE 以外のブラウザを使用していませんか？
- 複数のタブを開いていませんか？
- セッションが切れていませんか？

たとえば、お昼休みなどに、省電力モードで自動ログオフされていませんか？

Focus U CTI 利用者マニュアル

■バージョン管理

Ver.1.0 2014年04月20日
Ver.1.5 2014年10月11日
Ver.1.6 2015年12月08日
Ver.1.7 2016年02月05日
Ver.1.8 2016年03月27日
Ver.1.9 2016年04月10日
Ver.2.0 2016年05月09日
Ver.2.1 2017年03月06日
Ver.2.2 2017年03月24日
Ver.2.3 2017年04月03日
Ver.2.4 2017年06月22日
Ver.2.5 2017年07月31日
Ver.2.6 2018年03月06日
Ver.2.7 2018年04月02日
Ver.2.8 2018年08月01日
Ver.2.9 2018年11月01日
Ver.3.0 2018年12月10日