

顧客データベースと電話をつないで、業務効率化や応対品質向上をはかるよ。

CTI Computer Telephony Integration

コンピューターと電話(PBX・FAX)を統合する技術システムのこと



インバウンド

統合されていない状況

すみません、モックですけど。

必死に検索して情報を確認

あ、はいっ、モック様ですね。えーお電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか。少々お待ちください。

ごちゃごちゃ

カタカタカタカタ...
ああああ間違えた

- 時間がかかる
- ミスの誘発
- 焦り

CTI連携なら

すみません、モックですけど。

すでに情報が表示された画面

いつもありがとうございます、モック様ですね。確認の為、お電話番号をお伺いしてもよろしいでしょうか。

自動表示 ようー

- 顧客情報自動表示
- 問い合わせ種別表示
- 簡単に履歴確認

おおモック様はお客様さまなんだ!

アウトバウンド

統合されていない状況

- 電話番号は手入力
- 生産性が下がる
- 架け間違いのリスク

せっかくのデータも目視と手入力

CTI連携なら

- クリックトゥダイヤル
- プレビュー発信
- クリック発信

番号プッシュいらず



まとめCTIで実現できること

- 自動表示でお待たせしない
- ミスせず安心
- お客様に合わせた応対

業務効率化 顧客満足度の向上