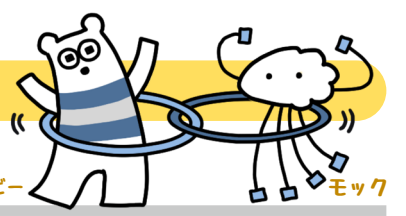




Vol.08 コールセンターのシステム連携とは?



電話のシステムがCRMや他システムと連携する仕組みをしよう

コールセンターでシステムが連携する意味

コールセンターでは、電話の受発信だけではなく、顧客情報の参照や対応内容の記録等のために、様々なシステムを利用することがある。この各システムを連携させることで、コールセンター業務を効率化でき、ひいてはお客様の利便性が向上する。

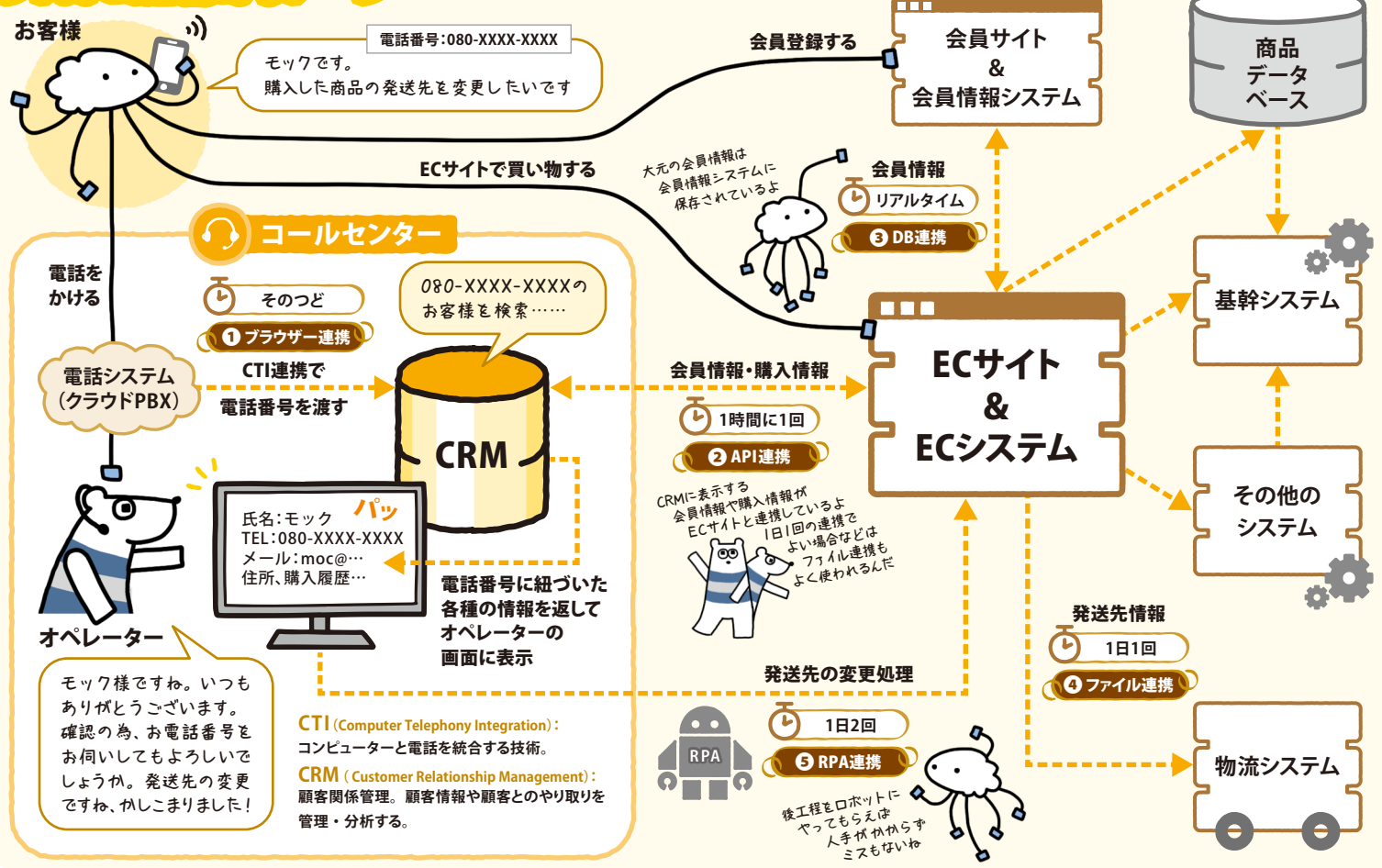
Point!

システム連携とは 異なるシステム間で情報を受け渡ししたり、紐づけたりすること。コールセンターにおけるシステム連携の代表例として、電話のシステムと顧客管理システム(CRM)の連携(CTI連携)が挙げられる。

システム連携のイメージ

● 連携タイミング ● 連携方式

*システムのつながりや連携方式、連携タイミングは一例です



主な連携形式の例

- 1 ブラウザー連携**
連携に必要な情報を持ったURLを送信することで、連携先システムで顧客情報の表示等が可能になる。
- 2 API連携**
あるアプリケーションの機能を、別のアプリケーションで呼び出して利用するための窓口。メニューから選んで利用するイメージ。
- 3 DB連携**
DB(データベース)同士が同期したり、別のデータベースにある情報を参照。
- 4 ファイル連携**
システムから書き出したファイルを別のシステムが取り込んでデータを連携。
- 5 RPA連携**
システムから別のシステムへの転記・登録等を人に代わって「RPA(Robotic Process Automation)」が実行。