

【機能概要】

CTIクライアント側

1. CTIクライアントはAS/400側アプリケーション画面の切り替えタイミングで連動フォルダにイベントデータを出力する。現在は電話番号照会(インバウンド)、顧客照会(アウトバウンド)、メニューへ戻るの3種類を用意している。
2. アウトバウンド時は電話発信のタイミングで、連動フォルダへ顧客番号を出力する。
3. インバウンド時は通話開始時に連動ファイルへ電話番号を出力する。
4. 連動機能側がファイル作成順で処理するためにファイル名を日付+時間.txtで作成する。
5. 休憩時、Pcomの画面に顧客情報を表示したままにしないように[休憩開始]のタイミングでメニューへ戻る命令を出力する。

Pcom連動機能

1. Pcom連動機能はスタートアップ時に自動起動される。
2. 開始された連動機能は、連動フォルダへファイルが到着を監視する。
3. 連動フォルダへファイルが届いたらデータを確認する。
4. CTIデータを確認
インバウンド時はPcomを操作して電話番号照会画面へ移動
アウトバウンド時はPcomを操作して顧客番号照会画面へ移動
5. 処理終了時は連動ファイルをリネームして操作履歴とする。
例: 20131201163000.txt→20131201163000.log
6. インバウンド中、アウトバウンド中に逆のデータが届いた場合はメニューまで戻り、対応する照会画面を起動して検索データを画面へセットする。

※連動機能、タイミングは調整可能です。ご相談ください