

見え TEL 君 Multi 連動インターフェース資料

見え TEL 君の連動機能概要

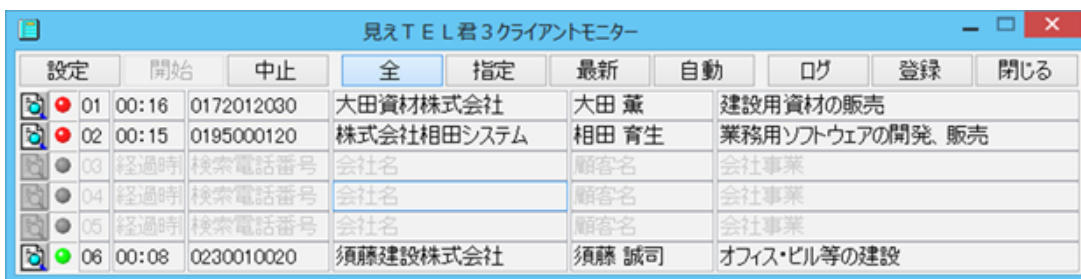
見え TEL 君は外部システムの CTI エンジンとして動作するための連動機能が標準搭載されています。

この機能をご利用いただくことにより業務システムに簡単に CTI 機能を付加することが可能になります。

見え TEL 君の外部連動機能は「データベース連動」機能と「プログラム連動」機能の二つから構成されます。

データベース連動

電話の発着信時、見え TEL 君の画面に相手情報が表示されます。
また、発着信ログとして相手の情報が記録されます。



設定	開始	中止	全	指定	最新	自動	ログ	登録	閉じる
	01	00:16	0172012030	大田資材株式会社	大田 薫	建設用資材の販売			
	02	00:15	0195000120	株式会社相田システム	相田 育生	業務用ソフトウェアの開発、販売			
	03	経過時	検索電話番号	会社名	顧客名	会社事業			
	04	経過時	検索電話番号	会社名	顧客名	会社事業			
	05	経過時	検索電話番号	会社名	顧客名	会社事業			
	06	00:08	0230010020	須藤建設株式会社	須藤 誠司	オフィス・ビル等の建設			

この際に電話番号を元に検索する顧客情報のデータベースとして外部のデータベースを指定することが可能になっています。

接続可能なデータベース

ODBC に対応したさまざまなデータベースと連動が可能です。

以下のようなデータベースと連動した実績があります。

- Microsoft Access
- Microsoft SQL Server
- Oracle
- PostgreSQL
- DB2
- MySQL

連動仕様

ODBC によるデータベース接続を行います。

このため、見え TEL 君サーバーをインストールする PC には同時に接続対象となるデータベースへの ODBC 接続に必要なドライバ・クライアントソフトウェアをインストールの上、接続設定(DSN)を作成する必要があります。

検索対象として 1 つのテーブルまたはビューが指定可能です。

テーブルまたはビューには電話番号を格納したフィールドが必要です。

電話番号フィールドのデータは「市外局番あり・ハイフン、括弧等のない数字のみの電話番号」である必要があります。（例：0335531409）

複数の電話番号フィールドを指定可能です。

表示・記録項目として、相手名称と 10 個の任意のフィールドを指定可能です。設定で指定されたフィールドが見え TEL 君の着信画面およびログに記録されません。

設定画面例)

見えTEL君 Multi サーバー 環境設定

動作環境設定 | 回線設定 | データベース設定 | 音声応答設定 | アダプタ設定確認

データベース・テーブル指定

データベース名: InfoDesk [検索]
テーブル名: dbo.CustomersView [指定]

必須フィールド指定

検索対象となる電話番号: 発信元電話番号 転送元電話番号

電話番号	表示名	フィールド名	名称	表示名	フィールド名
電話番号	検索電話番号	TelephoneForS	名称	会社名	CompanyName

追加電話番号フィールド

追加番号1: CellphoneForSearch [▼] 追加番号3: [▼]
追加番号2: FaxForSearch [▼] 追加番号4: [▼]

任意フィールド指定 (モニター画面に表示する候補を指定します)

	表示名	フィールド名		表示名	フィールド名
1	顧客名	CustomerName	6	任意項目1	Option1
2	会社住所1	Address1	7	任意項目2	Option2
3	顧客区分	Type	8	任意項目3	Option3
4	部署	Section	9	任意項目4	Option4
5	役職	Title	10	任意項目5	Option5

接続維持SQLを定期発行する

電話番号重複時の動作

ある会社の複数の社員や、家族など、顧客情報として同一の電話番号の顧客が複数登録されている場合があります。

このような場合、着信時には「データベースから検索された1件目の情報」が表示・記録されます。

特に並び替え指定せずに検索が行われますので、多くの場合「最初に登録された」顧客の情報が表示されます。（データベースにより異なる可能性があります）
たとえば「最後に登録された顧客を表示したい」というような場合、別途 **Order** を指定した **View** を作成し、それを検索対象として設定してください。

データベースへの直接アクセスが難しい場合

ODBC 接続が出来ないデータベースや、Web システム、セキュリティ上の観点から直接アクセスを許可いただけないような場合、CSV 形式で見え TEL 君のデータベースに情報を取り込むことで着信時に相手名称を表示することが可能です。

CSV フォーマットは1行1レコードの形式であればフィールドの順番などは問いません。

プログラム連動

見え TEL 君から外部のシステム・アプリケーションに着信情報を引き渡す機能を持っています。

見え TEL 君から渡された着信情報を取得することで、既存のシステム側で相手情報の表示などを行うことが可能になります。

連動のタイミング（トリガー）

見え TEL 君の着信画面にある「連動ボタン」がクリックされたタイミングでプログラム連動機能が動作します。

発着信ログ画面からプログラム連動機能を動作することも可能です。

通話が終わった後に連動したいような場合はこちらを利用します。

各連動方法で引渡し可能な CTI 情報一覧

見えTEL君から外部システムに引き渡すことができる情報は次の通りです

ヘッダ	タグ書式	内容
SNO	%TEL%	相手番号 代表番号登録されている場合、代表番号
RSN		非通知理由. P=発信者非通知、C=公衆電話、O=提供地域外、 S=サービス競合
CLD	%CLD%	相手番号 代表番号登録されている場合、子番号
RNO	%RNO%	ダイヤルイン番号
RLN	%RLN%	部署名又はダイヤルイン番号
TNO	%TNO%	転送元番号
TLN	%TLN%	転送元名称または転送元番号
DCD	%DCD%	電話帳使用有無 DCD データが空の場合、DB 登録データまたは電話帳未収録 データ 0=電話帳/個人情報、1=電話帳/会社情報、2=未収録/住所 情報取得
NMD	%NMD%	ネームディスプレイ
NAM	%NAME%	相手名称 / 電話帳使用時 相手名称
DT0	%FLD01%	候補項目 1 / 電話帳使用時 相手郵便番号
DT1	%FLD02%	候補項目 2 / 電話帳使用時 相手住所
DT2	%FLD03%	候補項目 3
DT3	%FLD04%	候補項目 4
DT4	%FLD05%	候補項目 5

ヘッダ	タグ書式	内容
DT5	%FLD06%	候補項目 6
DT6	%FLD07%	候補項目 7
DT7	%FLD08%	候補項目 8
DT8	%FLD09%	候補項目 9
DT9	%FLD10%	候補項目 10
CDT	%CDT%	着信日 (YYYYMMDD)
CTM	%CTM%	着信時刻 (HHMMSS)
LNO	%LNO%	実回線番号
DNO	%LINE%	表示回線番号
UID	%UID%	使用者 ID
USR	%USR%	使用者名
UTO	%UTO%	使用者オプション項目 1
UT1	%UT1%	使用者オプション項目 2
UML	%UML%	使用者メールアドレス
CNT	%CNT%	検索結果件数
REC	%REC%	通話録音ファイルパス
CID	%CID%	発着信区分 I=着信、0=発信

※DCD 項目が 0、1 または 2 の場合、電話帳情報となります。この場合、NAM、DT0、DT1 の扱いが通常と変更されますので、アプリケーション側で注意が必要です。また、ログ画面から連動した場合、DCD 項目が 0、1 または 2 でも DT0、DT1 は記載されません。

プログラム起動

CTI 連動時、指定された実行ファイル(exe)を起動します。

この際、コマンドライン引数として電話番号などの情報を引き渡します。

複数の情報を引き渡すことが可能です。

連動するシステム側ではコマンドライン引数から電話番号などの情報を取得し、顧客情報を表示するような仕組みを組み込む必要があります。

連動の都度 指定された実行ファイルが起動されますので、多重起動の制御が必要になるケースがあります。

常に起動しているシステムと連動する場合は後述の「インターフェースファイル連動」をお勧めします。

連動イメージ

コマンドプロンプトからコマンドライン引数をつけて実行ファイルを起動した場合と同様の動作になります。

実行ファイルとして **Notepad.exe**、コマンドライン引数として電話番号を指定した場合、コマンドプロンプトでの下記コマンドと同様の動作となります。

```
C:¥Windows> C:¥Windows¥Notepad.exe 0335531409
```

インターフェースファイル作成

CTI 連動時、指定されたパスにテキストファイルを作成します。
この際、内容として電話番号などの CTI 情報を書き出します。

テキストファイルは毎回 新規作成または上書きされます。

連動するシステム側からこのファイルを読み込むことで電話番号などの情報を取得し、顧客情報の検索・表示などを行います。

タイマー処理(1 秒間隔など)によりテキストファイルの更新を監視し、ファイル更新時に自動的に情報を取得することをお勧めします。

インターフェースファイルの内容

CTI 情報として取得できるすべての情報が書き出されます。

1 行 1 項目・先頭 3 文字が項目の種類をあらわします。(引渡し可能な CTI 情報一覧をご参照ください)

1 行目は必ず電話番号情報(SNO)または非通知理由(RSN)が記録されます。

2 行目以降は取得可能な情報やデータベースとの連動状態により順序等が異なる場合があります。

ファイルイメージ

SNO0335531409 NAM サクシード株式会社 DT0 成功太郎 DT1 東京都中央区新川 1-3-10

イントラネット連動

Web ブラウザを使用したシステムとの連動を行います。

CTI 連動時、指定された URL に電話番号などの情報を組み込みブラウザでその URL を開きます。

Web ブラウザはシステム既定のブラウザが使用されます。

連動イメージ

設定値：

<https://www.google.co.jp/search?q=%tel%>

0335531409 からの着信時に開かれる URL：

<https://www.google.co.jp/search?q=0335531409>

クリップボード連動

CTI 連動時、クリップボードに電話番号などの CTI 情報をコピーします。

連動するシステム側がカスタマイズできないような場合に利用します。

クリップボードから電話番号などをシステム側の検索欄などに貼り付けて利用します。