

# DCBEE CTI連携ソリューション

- コールセンタ運用でご要望の多い電話番号による顧客検索を自動かつスピーディに解決します。
- CTI連携を用いてDCBEE上の顧客を表示することで顧客対応が迅速に行えます。
- 統合顧客機能を利用する上で、点在するDCBEEの情報をシームレスに利用することも出来ます。

※DCBEE CTI連携ソリューションはオプション機能となります。

## CTI連携 機能概要

- 着信時に**発信者電話番号**で顧客を検索・表示
- 任意の**検索条件**で顧客検索に対応
- CTIサーバは**機種を選ばず**使用可能
- 発信者電話番号をコンタクトに保存
- 未加入顧客のコンタクトメモの保存
- コンタクト画面から通録再生が可能



### 統合顧客機能

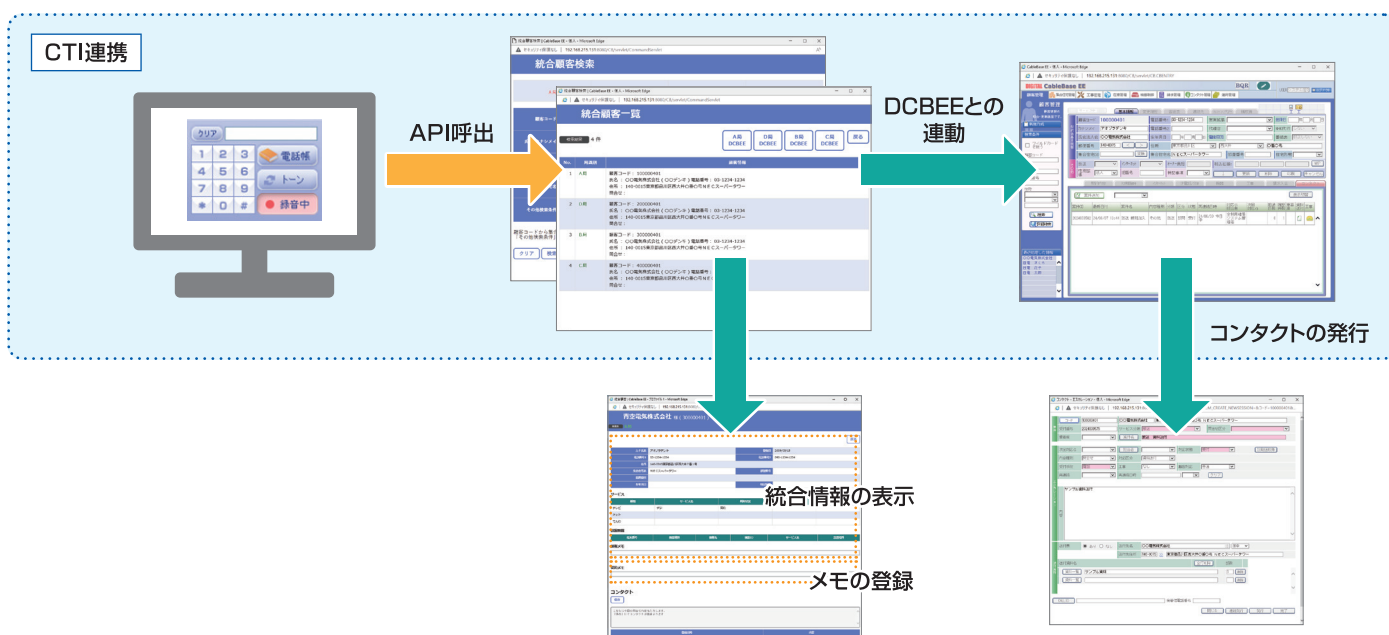
- DCBEE側のCTI連携の入り口
- 多彩な検索条件で顧客の検索が可能
- CTI連携を用いず単独としても利用可能
- DCBEEと別サーバでも稼働
- メモ保存可能

### CTI連携機能

- ソフトフォンはメーカ、機種を選ばず実現可能
- 着信と同時に電話番号による顧客の検索
- DCBEEへ自動ログイン

### DCBEE画面自動呼出

- 統合顧客機能によりDCBEE画面を自動呼出
- 発信電話番号をコンタクトに記録
- 通録再生用URL呼び出し
- 問い合わせ内容に応じた入力項目定義



## 顧客情報への接続がスムーズに行え、コールセンタ業務効率化に貢献します

### CTIからの連携はweb呼出API

多彩な検索条件で顧客の絞り込み可能

点在于るDCBEEへもアクセス可能

DCBEE未導入のデータも一元的に管理

メモが保存可能

運動して起動されたDCBEEから  
コンタクトを発行

コンタクトの発行で自動的にCTIの情報を記録

CTIサーバの通録再生が呼び出し可能

コンタクトに対するCTI情報の変更も可能

- ※CTI連携を使用するCTIクライアントは外部プログラム起動が行える機能を有する必要があります。
- ※統合顧客機能はCTI連携を行わない場合もご利用頂けます。
- ※統合顧客とDCBEEとを同一の環境に構築できます。
- ※DCBEE未導入局の顧客情報はファイル/I/Fを用いて、統合顧客環境への連携が必要となります。
- ※顧客の検索項目の追加が可能です。

**安全に関するご注意** ご使用の際は、各構成品の取扱説明書等をよくお読みのうえ、正しくお使いください。

お問い合わせは、下記のNECネットエスアイへ

システムズエンジニアリングサービス事業本部  
社会公共ソリューション事業部 公共インフラソリューション部

Tel : 044-455-8197

E-mail : dcbec@ml.nesic.com

https://www.nesic.co.jp

協力:株式会社ブレイン

※DCBEEは、NECネットエスアイ株式会社の登録商標です。

※記載されている会社名、サービス名、商品名は、各社の商標または登録商標です。

※記載内容は、2025年6月現在のものです。

※記載されている内容は予告なく変更する場合がございます。