FM-CTI / 着信顧客管理システム

操作ガイド

第1版

- 1. 機器の接続方法
- 2. COMポート番号の設定
- 3. ソフトウェアの起動
- 4. 電話着信時の動作/顧客登録
- 5. 着信番号/登録番号からの発信
- 6. その他の機能
- 7. 注意事項

【動作環境/導入に必要なもの】
 OFileMakerPro12が動作する環境(単独利用)
 O.NET Framework 3.5 以上(Windowsのみ)
 OナンバーディスプレイアダプタUSBCID4-JP
 ONTTナンバーディスプレイサービス申込
 Oナンバーディスプレイ機能の付いた電話機

開発/販売 ファインテック http://www.fti.ne.jp/

1. 機器の接続方法

ナンバーディスプレイアダプタUSBCID4-JPをご購入いただき、下図のように配線を接続 していただきます。 パソコンがインターネットに接続されている場合は、USBのプラグを パソコンに最初に接続した際に自動でアダプタのドライバがインストールされます。

ドライバのインストールには数分かかる場合がございますので初回接続時には5分前後 そのままの状態でお待ちください。2回目以降は既にドライバはインストールされた状態 となりますので、すぐにご利用になれます。



ナンバーディスプレイアダプタで着信番号を表示する場合、NTTのナンバーディスプレイ サービスにお申込いただく必要がございます。またアダプタに接続する電話機は必ず ナンバーディスプレイ機能のある電話機をご利用ください。

またこのシステムはパソコンのクリップボードを使用して、着信番号の橋渡しをするので 可能であれば着信管理専用でパソコンを利用いただき、他作業などでクリップボードを 使用しないようにしてください。

着信待機中はWindowsのOSアップデータのダウンロードやウィルスソフトの更新などは 行わないようご注意ください。着信時にパソコンに負荷のかかる作業が行われていると 着信表示などが遅延する場合がございます。

2. COMポート番号の設定

ドライバが自動でインストールされた後にデバイスマネージャー(コントロールパネル→ システムとセキュリティ)を開きます。ポートの欄に「USB Sirial Port」の項目があると 思いますので、その項目をWクリックでプロパティを開き、「ポートの設定」タブをクリック、 「詳細設定」のボタンを押します。詳細設定の画面でCOMポート番号は自動で振られた 番号になっていますので、COM9を選択してからOKボタンを押して画面を閉じてください。



デバイス マネージャーを開いて、 「ポート」の中の「USB Sirial Port」を Wクリックして開き、「ポートの設定」 のタブをクリックし、「詳細設定」の ボタンを押します。 USBCID4-JPを接続して、問題なく ドライバがインストールされていない 場合は表示されません。

📇 デバイス マネー	ージャー	
ファイル(F) 操	作(A) 表示(V) ヘルプ(H)	
	COM2 の詳細設定	?
	COMボート番号(P): COM9 USB転送サイズ 低ボーレートでのパフォーマンスを修正する場合は、低い設定に 高速パフォーマンスの場合は、高い設定にしてください。 受信(バイト): 4096 ▼ 送信(バイト): 4096 ▼	 OK キャンセル 東定値(0) 「COM9」を選択して、 OKボタンを押した後に パソコンを再起動します。
>-% E2- >-□ プロt >-□ 201	BMオブション レスポンス問題を修正するには、低い設定にしてください 待ち時間 (msec): 16 ▼	その他のオブション プラグアンドブレイ認識 ジリアルプリンター認識 パワーオフ キャンセル
▶····································	タイムアウト 最小読み込みタイムアウト (msec): 0 最小書き込みタイムアウト (msec): 0	USB未接続 回 クローズ時のRTS設定 回 起動時のモデムコントロール無効設定 回
· · · · · · /		

COMポート番号はCOM9固定となります。他の機器などでCOM9を使用していた場合は 他の機器を別番号に変更して、COM9を設定してください。上記の設定後はパソコンを 再起動してください。一度設定すると記憶されますので再設定は不要です。

3. ソフトウェアの起動

「FM-CTI.exe」をWクリックすると、着信番号をファイルメーカーの「着信顧客管理」の ファイルへ橋渡しするソフトが画面右下に開き、「着信顧客管理.fmp12」を起動する ようになっています。両者を開いた待機状態のままにしておいてください。FM-CTIは 常に画面の最前面に表示されるようになっています。また最小化は可能です。



ファイル(F) 編集(E) 表示(V) 挿入(I) 書式(M) レコード(R) スク	リプト(S) ツール(T) ウインドウ(W) ヘルプ(H)		
1 善信顧客管理		• •	
着信表示 着信服歴	終 了		
<着信内容表示画面>	同著信番号の著信履歴 同著信日の著信履歴		
着信日 2018/07/04 (木) 📰	(著信日/著信時刻/著信父王) 0件		
著信時刻 直近 前1 前2 前3			
画面右下に「FM-CTI」	の連携ソフトが起動し、		
「上記著に記書の願意無報レメーカーの着	言顧客管理が起動します。		
●その日の着信データ か	「ある場合、直近のデータ		
を表示します。			電話番号 番号貼付
800-J.T.			このシステムは 「ファインテック様」にライセンスさ れています。
「test」ボタンで	着信テストが可能です。		発信
Γ0123456789」	の番号が表示されます。、		発信/著信処理状況 「着信顧客管理.fmp12」を起動 ▲
上記額客で予約 新規に額客を登録			U. 4 9 0
100 T597 <		►	test #-HOpen COM9 Open

起動時にナンバーディスプレイアダプタが接続されていなかったり、COMポート番号の設定に問題があった場合は、FM-CTIの画面下に赤色文字で「ポートClose」と表示されますので、アダプタの接続や設定を確認後に、「Open」のボタンを押してください。 問題なく接続されている場合は青色文字で「ポートOpen」と表示されます。



起動時にポートの自動オープンが出来なかった場合は、 アダプタの接続などを確認してから、「Open」ボタンを押しください。

4. 電話着信時の動作/顧客登録

待機状態で着信があると画面右下のFM-CTIに着信番号が表示され、着信のラベルが 点滅し、着信顧客管理のファイルの着信表示の画面に切り替えて、着信番号が表示 されます。登録済みの顧客の場合は顧客情報が表示されます。



 1着信が点滅し、着信番号 などが表示されます。



着信があると「FM-CTI」と同じ場所に 「FM-CTI-log」のファイルが自動的に 生成されて着信のログを保存します。 但し、「FM-CTI」の起動時に過去の ログは一旦すべて消去されますので ご注意ください。

<着信履歴から着信データを表示する方法>

着信があると着信履歴のデータとして保存されていきます。着信表示の画面で以下の 3通りの方法で過去の履歴データを表示できます。



<新規に顧客を登録する場合>

着信した番号で顧客の登録がない場合は、顧客名欄に「顧客登録なし」と表示されます。 画面下の「新規に顧客を登録」ボタンをクリックして、「新規登録」ボタンをクリックすると 顧客詳細画面へ移動して新規に顧客が登録可能な状態になりますので、必要な情報を 入力してください。

着信表示	履歴	顧客詳細	観客リスト						終了				
着信内容表示画面	<u>ii</u> >				同著信番号	の着信履歴	同著信日の	若信履歴					
著信日 2013/0	7/04 (木)				(着信	書日/著信時刻/約	春信メモ〉 6		1件				
著信時刻 10:15:16		▼ 直近	前1 前2	1 i i i i i i i i i i i i i i i i i i i	2013	0/07/04 10:10:1	0						
若信番号 012;	3456789)	5	SIS .									
着信メモ				•									
上記著信番号の顧客性	「神道」		メッセージ										
^{観客名} 顧客	登録/む	,	着信番号:)12345678	19 조료 (보구하 0 1	1C+R(-2%\$3+Z+8		<a.,≠< td=""><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></a.,≠<>					
他登録内容 上記着 下記の	言番号の登録 ボタンで新規に	済みの顧客 : 顧客登録可	タンを押してく	ださい。登録 してください。	登録の観客に着信 済の顧客に着信	言番号を追加登録	する場合は「う	自加登					
			343/100 01		追加登録	新規登録	キャンセル	ור					
						$ \rightarrow$							
顧客メモ													
					I .	○ F +-	V 10.54		18 6 .				
H	印羅宾下予約		所想に顧客考察	13	(2)	規登	:録」	トタ.	ンを	:ク'	ノツ	フレ
			/										
「新規に クリ	:顧客 ッ ク し	を含 します	ᢄ 録」 7 ⊦。	ドタン	ンを								
「新規に クリ	:顧客 ックし	を登 します	ἔ録」7 ⊢。	К 9:	ンを								
「新規に クリ ^{新課表示} 」 ^割	.顧客 ックし	下を登 ます	登録」7 。 ^{爾切지1}	ドタ:	ンを				一 続 了				
 新規に クリ still Seligation Seligation Seligation 	·顧客 ックし	Fを登 ます	録 前 御	ドタ: 				新規登録	終了				
 新規に クリ 着信表示 著作 着信表示 著作 第52 	·顧客 ックし ^{調査}	下を登 ます 回来	録 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章 章章 章	ドタン ^{顕客} ×	ンを			新規宣辞	終了				
着信表示 ぎげ 着信表示 ぎげ	·顧客 ックし	藤 ます (国分 (国名) (日 (日) (日) (日) (日) (日) (日) (日) (日) (日)	武法 (1) 法 (1) 武法 (1) 法 (1) 法法 (1) 法 (1) 法法 (1) 法 (1) 法法 (1) 法法 (1) 法法 (1	ドタン ^{顕在}	ンを			新規登録	終了	k	1		
著信表示 著信表示 著信表示 著信 単号 1/12/466 世号 1/12/466 世景 1/1		藤 ます (国分) 自宅 (日)		Ќ У	ンを			新規登録	於 7 前日 第1 第1		1		
着信表示 ぎ 着信表示 ぎ 単号 1022456 単号 1022456 単号 1022456 単号 1022456 単号 1022456	·顧客 ックし	() 使き詳細 () () () () () () () () () () () () () (ドタ: 離:	ンを			新規登録	<u>7</u> 월년 제 16				
著信表示 名 登録 第二日 第二日 第二日 第三日 第二日 <td></td> <td>である の ・ の ・ の ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・</td> <td>を録」7 。</td> <td>ドタ: 離:</td> <td>ンを</td> <td></td> <td></td> <td>新規登録</td> <td><u>사</u> 7</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td>		である の ・ の ・ の ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	を録」7 。	ドタ: 離:	ンを			新規登録	<u>사</u> 7				
新規に クリ 割信表示 割信表示 割信表示 割信表示 割信表示 割信表示 割信表示 割信表示 調告 第二		使客詳細 区分 目宅	武法 (1) 法 (1) (1) (1) (1) (1)		 ・ ・	百 倍日/4号则/番	号 /メモ〉	新規登録	7 % A IA H				
著信表示 名 著信表示 名 ● 号 (123456)		読む		ドタン () () () () () () () () () () () () ()	ンを モ の著信履歴 (1 2013/07/04 1		号/メモン 56789	軒規登録	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		1		
著信表示 名 登録 第 ● 号 (123456) ● ● (123456) ● (123456) ● (123456) ● (123456) ● (123456) ● (123456) ● (123456) ●	·顧客 ックし *** ***	読む	登録」で、 。	ドタ ン 職語×	ンを モ の著信履歴 (1 2013/07/04 1	舊信音 / 本 专职//畫 臣 15-16 01234	号/メモン 56789	軒規登録	於 7 3 4 1 時	k l	1		
著信表示 名 著信表示 名 電子: 122456	顧客 ックし で で ころう	読む	武字目 す オ		ンを の の	管信日/45回/番 臣1516 01234	号/メモン 56789 コーード	新規登録	411 - 1 · · · · · · · · · · · · · · · · ·				
著信表示 名 著信表示 名 電子 1 国子 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ 1 ビ	顧客 ックし ¹⁰³	読む		ドタン	ンを の 新規	答信日/4気幻/番 0:1516 01234	号/メモン 56789 コーード	新規登録	<u>終</u> 7 副周 1件		T		
著信表示 名 第二 第二 第二 <td>- 顧客 ックし ¹⁰³ ²⁰³</td> <td>前容詳細 区分) 自宅 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、</td> <td></td> <td>ドタン</td> <td>ンを の著信編歴 (1 2012/07/04 1)新動</td> <td>Bitel /4501/# 01516 01234 リニレニ で着信</td> <td>^{男/火モ)} 56789 コード 言番 デ</td> <td> 新規塗林 ジカ「们 デカジノ </td> <td>■ #* 7 ■ NU # 1# ■ I#</td> <td></td> <td>てた</td> <td></td> <td></td>	- 顧客 ックし ¹⁰³ ²⁰³	前容詳細 区分) 自宅 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、		ドタン	ンを の著信編歴 (1 2012/07/04 1)新動	Bitel /4501/# 01516 01234 リニレニ で着信	^{男/火モ)} 56789 コード 言番 デ	 新規塗林 ジカ「们 デカジノ 	■ #* 7 ■ NU # 1# ■ I#		てた		
著信表示 名 登録 登録 1 1		読む			ンを の 新 朝 の の 新 ま の の 新 ま の の 新 ま の の 新 ま の の 新 の ま の の の の の の の の の の の の の	^{西信日/45の1/世} 01516 01234 リにレニ で着信	^{男/火モ)} 56789 コード 言番号	 新規室林 ジンド 	■ # # # # # # # # # # # # #		てた		
新規に クリ 著信表示 登録 日 <td></td> <td>読み (現金) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本</td> <td></td> <td></td> <td>ンを の者(編歴 (4) 2013/07/04 1)新規 自動「</td> <td>^{皆信日/450//#} 61516 01234 リロレニ で着信 になり</td> <td>_{デ/メモ)} 55779 コード 言番号 ます</td> <td>■ 新規塗林</td> <td>(終7)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)</td> <td>・ れた たん に 、</td> <td>てたた</td> <td></td> <td></td>		読み (現金) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本) (日本			ンを の者(編歴 (4) 2013/07/04 1)新規 自動「	^{皆信日/450//#} 61516 01234 リロレニ で着信 になり	_{デ/メモ)} 55779 コード 言番号 ます	■ 新規塗林	(終7)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)(1)	・ れた たん に 、	てたた		

<登録済みの顧客へ追加登録する場合>

着信した番号で顧客の登録がない場合は顧客名欄に「顧客登録なし」と表示されます。 画面下の「新規に顧客を登録」ボタンをクリッククし、「追加登録」ボタンをクリックすると 追加登録画面へ移動するので、追加したい顧客名のふりがな1文字目を選択した後に 顧客名を選択して、「追加登録」のボタンを押してください。顧客詳細の画面へ移動して 電話番号欄に番号が追加登録されます。



5. 着信番号/登録番号からの発信

ナンバーディスプレイアダプタUSBCID4-JPを利用して、着信顧客管理の画面から 登録している番号を発信処理して、お手持ちの電話機で通話が可能です。

着信顧客管理の着信表示の画面、もしくは顧客詳細の画面内の「発信」のボタンを 押すとFM-CTIの画面に登録していた電話番号が表示されますので、確認した後に FM-CTIの画面の「発信」ボタンを押してください。「発信」ボタンを押して10秒以内に ナンバーディスプレイアダプタに接続している電話機の受話器を上げてから通話が できます。発信に関してのモデム増設や初期設定などは一切不要です。



電話機の受話器を上げます。

FM-CTIの画面の「発信」ボタンを押した後は、10秒以内に必ず受話器を上げて ください。10秒後にFM-CTIの発信の操作を完了してオフフック操作(電話機での 受話器を置いて通話を切断する操作)を行います。FM-CTIの発信ボタンを押すと オンフック(電話機での受話器を上げて通話を可能にする操作)の処理を実行し、 表示されている番号への発信処理を行います。10秒後にオフフック操作が実行 されますので、その間に電話機の受話器を上げることで発信処理をFM-CTIから お手持ちの電話機に引き継ぎます。

FM-CTIの画面の「発信」ボタンを押した後に「発信」ボタンの表示が「キャンセル」 となって発信処理のキャンセルが可能になります。「発信」のボタンを押した後に 発信をキャンセルしたい場合は「キャンセル」ボタンを押して、受話器を上げている 場合は受話器を切ってください。



インターネット閲覧時などにホームページの 電話番号をコピーし、「番号貼付」のボタンを 押すことで、電話番号欄にコピーした番号を 貼り付けて、「発信」ボタンで発信可能です。

<リストデータ自動検索機能>

着信履歴では「本日」、「昨日」などのボタンを押すと自動検索を行って該当するデータを 表示します。また顧客リストの画面では画面上部のふりがな1文字目を選択すると自動で データを表示します。もちろんファイルメーカーの機能を利用しての手動検索も可能です。

着信表示	着信履歴	顧客詳細	顧客リスト				終了	
				著信日で検索・本日	8#8 -8#8	全レコード表示		
着信日	著信時刻	若信番号	顧客名	_	Alex L		全 2 件	
2013/07/04	10:15:16	0123456789	鈴木 太郎		商品問い合わせ			目動検索が可能です。
2013/07/04	10:22:05	0123456789	鈴木 太郎		料金問い合わせ			
			(着信表示	顧客詳細	顧客リスト		終了
							ふりがな1文字目で	「検索」す ▼ 全レコード表示
				顧客名		電話番号		全2件中1件表示
				詳細 鈴木 太郎		0123456789自宅		

<外部ファイル呼び出し機能>

着信表示の画面で着信があった際に画面左下の「上記顧客で予約」等のボタンを押すと 日別予約管理などの外部ファイルを呼び出して、顧客名と着信番号を表示して、すぐに 予約入力が出来る状態になっているので便利です。

着信表示 着信履歴	終了	
<着信内容表示画面> 著信日 2013/07/04 (朱) 著信時段 102205 著信時段 102205 第信書号 0123456789 第信法代 料金間。16わせ 【上記電信書号の顧客情報] 自宅 顧客名 鈴木 太郎 個金錄向容 すずき た55	 同客信書号の客信服歴 (寄信日/寄信和保)(客信父モ) 2月 218/07/04 10:2205 料金問,1合わせ 2013/07/04 10:15:16 商品問,1合わせ 	
	著信表示 著信用型 祥吉詳細 祥君リスト <着信内容表示画面> 同着話 (日男子句管理 (日男子句管理 (日男子句管理 (日男子句管理 (日男子句管理 (日男子句管理 (日日) (日男子句管理 (日日) (日日) (日日) (日日) <td></td>	

7. 注意事項

パソコンのCPUはCore i5など出来れば高スペックの端末をご利用の上、メモリなども2GB以 上搭載して処理の遅延などが無いようにしてご利用ください。

FM-CTIは起動すると画面が常に前面に表示されると設定となっています。他の作業などで 邪魔な場合は最小化ボタンで最小化してください。

FM-CTIや着信顧客管理の画面は最小化しておいても構いませんが、着信待機中は終了しないようにご注意ください。最小化していた場合でも着信があると最小化は解除されて画面が表示されます。

FM-CTI.exeのファイル名、着信顧客管理.fmp12のファイル名、着信顧客管理.fmp12の起動 時のアカウント名とパスワード、着信顧客管理.fmp12の「着信番号貼り付け」のスクリプト名 はカスタマイズ時などに変更しないようにご注意ください。変更すると正常に動作しません。

FM-CTIをご使用中は他の作業などは出来る限り行わないようにしてください。出来れば FM-CTIを使用するパソコンはFM-CTI専用のパソコンとし、スタンバイやスリープ状態になら ないようコントロールパネルで設定してください。

FM-CTI-log.txtに記録されるログの着信時刻とファイルメーカー側の着信顧客管理の着信時刻は1秒前後ずれる場合がございます。また着信時にFM-CTIの画面で表示される「着信 ~秒」の時間は、着信時のパソコンの処理状況により実際の時間から多少前後する場合が ございます。あくまでも目安としてご利用ください。

FM-CTI-log.txtはFM-CTIをWクリックで起動する際に一旦クリアされます。通常は利用する ことはないと思われますが、もし何か問題が起こった場合は着信ログを参照することが可能 です。FM-CTI-log.txtのログファイルを残しておきたい状況が発生した場合は次回起動前に 「FM-CTI-log.txt」以外の別のファイル名に変更しておいてください。

【各種エラーについて】

「ポートを開くことが出来ませんでした。」とエラーが表示された場合、ナンバーディスプレイ アダプタの接続やポート番号などの設定が出来ているかをご確認ください。

「着信顧客管理.fmp12を開くことが出来ませんでした。」とエラーが表示された場合、FM-CTI.exeのファイルと同じ場所(階層)に着信顧客管理.fmp12のファイルが存在しない、もしく はファイルメーカーPro12がインストールされていないなどの可能性がございます。

着信時に電話番号欄に「取得エラー」が表示される場合、ナンバーディスプレイアダプタの 配線などに雑音が混入して正常に電話番号を取得できない状態である可能性がございま す。配線周りなど環境を見直すなどお試しください。