

# 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】

- FileMakerPro12が動作する環境(単独利用)
- .NET Framework 3.5 以上 (Windowsのみ)
- ナンバーディスプレイアダプタUSBCID4-JP
- NTTナンバーディスプレイサービス申込
- ナンバーディスプレイ機能の付いた電話機

---

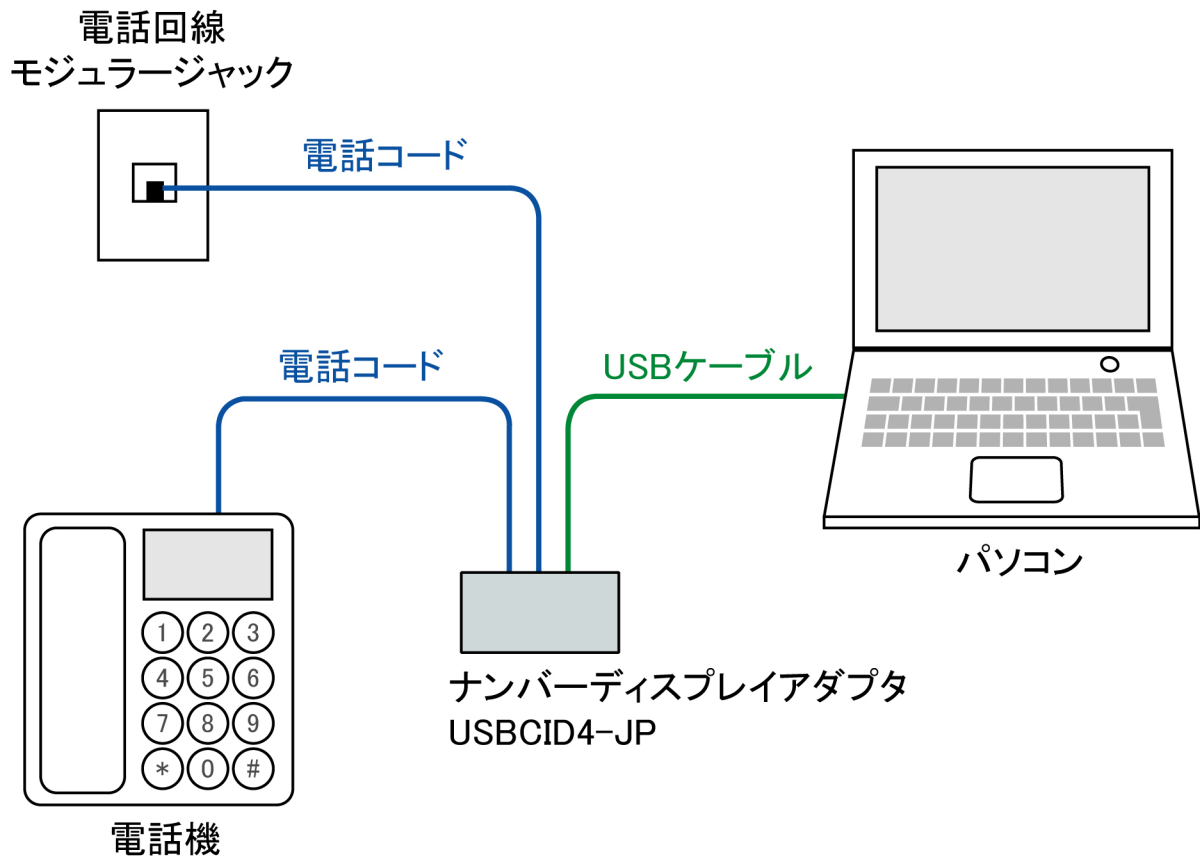
開発/販売 ファインテック

<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。



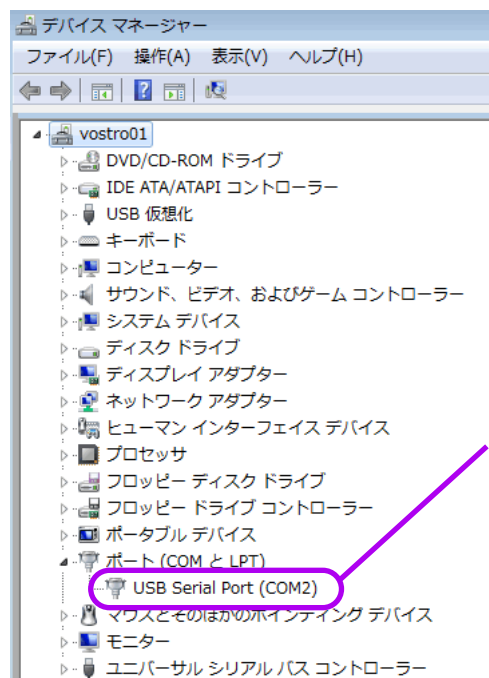
ナンバーディスプレイアダプタで着信番号を表示する場合、NTTのナンバーディスプレイサービスにお申しいただく必要がございます。またアダプタに接続する電話機は必ずナンバーディスプレイ機能のある電話機をご利用ください。

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アップデート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 Serial 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 Serial 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。USBID4-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。



「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。

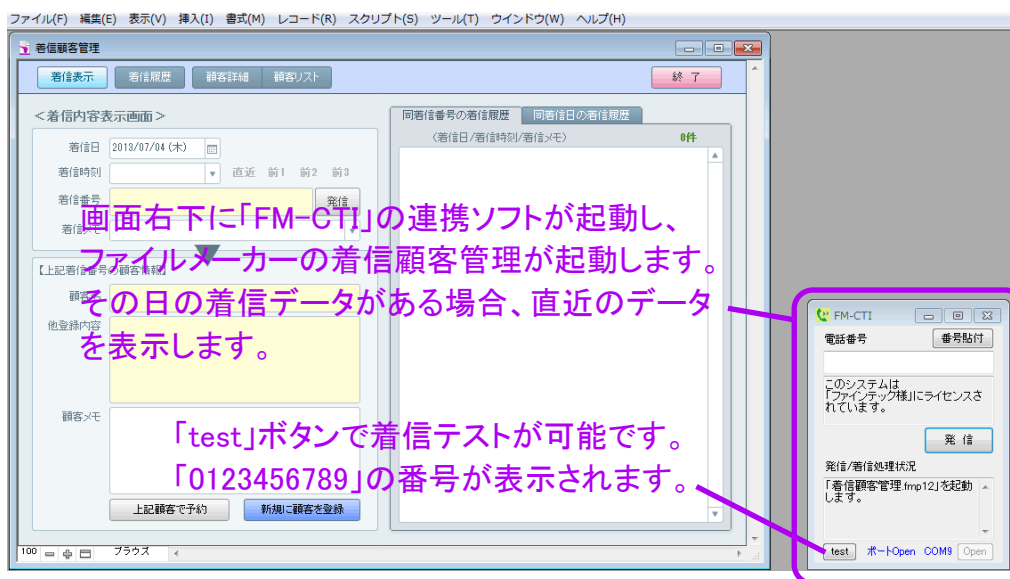
COMポート番号はCOM9固定となります。他の機器などでCOM9を使用していた場合は他の機器を別番号に変更して、COM9を設定してください。上記の設定後はパソコンを再起動してください。一度設定すると記憶されますので再設定は不要です。

### 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。



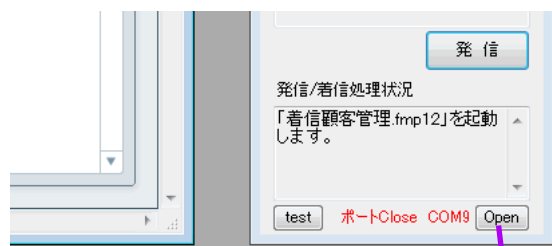
「FM-CTI.exe」をWクリックして起動します。



画面右下に「FM-CTI」の連携ソフトが起動し、ファイルメーカーの着信顧客管理が起動します。その日の着信データがある場合、直近のデータを表示します。

「test」ボタンで着信テストが可能です。  
「0123456789」の番号が表示されます。

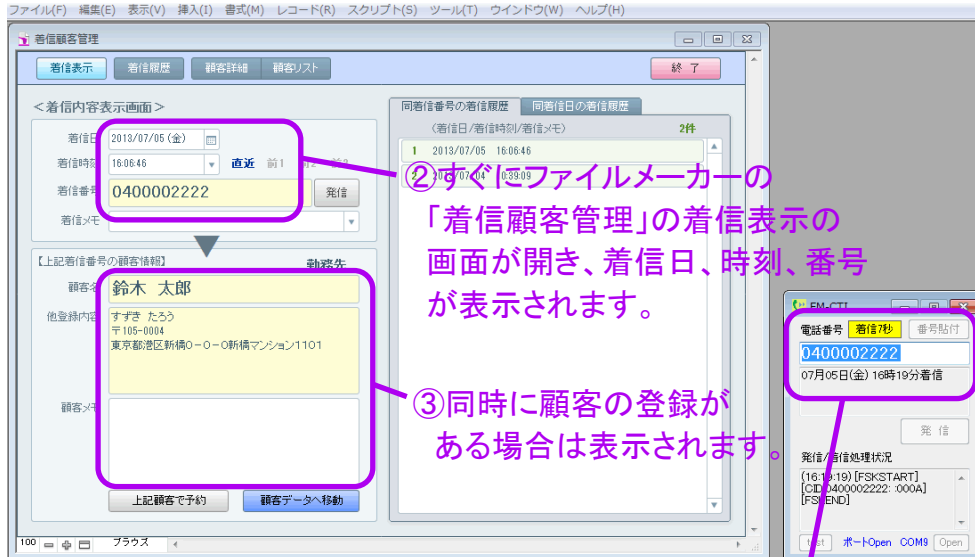
起動時にナンバーディスプレイアダプタが接続されていなかったり、COMポート番号の設定に問題があった場合は、FM-CTIの画面下に赤色文字で「ポートClose」と表示されますので、アダプタの接続や設定を確認後に、「Open」のボタンを押してください。問題なく接続されている場合は青色文字で「ポートOpen」と表示されます。



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」ボタンを押してください。

## 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。

ドロップダウンリストを開いて選択する。

履歴リストから表示したい行をクリックして選択する。



「直近」などの文字ボタンをクリックして選択する。

### <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。

この画面は「上記着信番号の顧客情報」画面です。着信番号: 0123456789 に対して「顧客登録なし」と表示されています。メッセージボックスには、「着信番号: 0123456789 この番号で新規に顧客を登録しますか? 新規に登録する場合は「新規登録」ボタンを押してください。登録済の顧客に着信番号を追加登録する場合は「追加登録」ボタンを押してください。」と表示されています。画面下部には「新規に顧客を登録」と「新規登録」ボタンがあります。

①「新規に顧客を登録」ボタンをクリックします。

②「新規登録」ボタンをクリックします。



この画面は「顧客詳細」画面です。顧客名: 鈴木 太郎、ふりがな: すずき たろう、電話番号: 0123456789 (自動入力) が表示されています。画面下部には「新規登録」と「削除」ボタンがあります。

③新規にレコードが作成されて自動で着信番号が入力された状態になりますので、他に入力が必要な情報を入力してください。

### <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。

①「新規に顧客を登録」ボタンをクリックします。

②「追加登録」ボタンをクリックします。

③追加登録したい顧客名のふりがなの1文字目を選択します。

④追加登録したい顧客名を選択します。

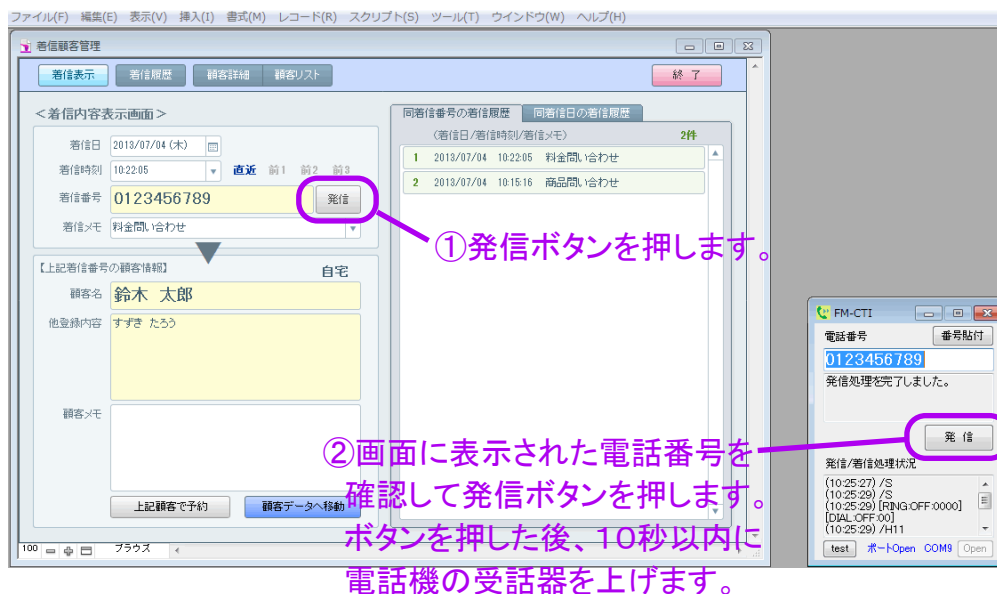
⑤追加登録のボタンを押します。

⑥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

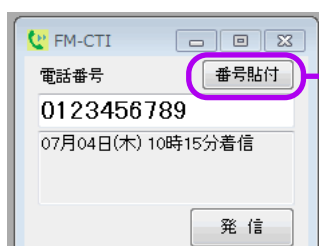
ナンバーディスプレイアダプタUSBCID4-JPを利用して、着信顧客管理の画面から登録している番号を発信処理して、お手持ちの電話機で通話が可能です。

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を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。



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、その間に電話機を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。



## 6. その他の機能

### <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たの手动検索も可能です。

| 着信日        | 着信時刻     | 着信番号       | 顧客名   |
|------------|----------|------------|-------|
| 2013/07/04 | 10:15:16 | 0123456789 | 鈴木 太郎 |
| 2013/07/04 | 10:22:05 | 0123456789 | 鈴木 太郎 |

自動検索が可能です。

| 顧客名   | 電話番号         |
|-------|--------------|
| 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、すぐに予約入力ができる状態になっているので便利です。

| 着信日        | 着信時刻     | 着信番号       | 着信メモ    |
|------------|----------|------------|---------|
| 2013/07/04 | 10:22:05 | 0123456789 | 料金問い合わせ |
| 2013/07/04 | 10:15:16 | 0123456789 | 商品問い合わせ |

ボタンを押すと右図のように予定表画面が開き、名前と電話番号が枠内に自動で入力された状態になります。

| 貸出品名   | 貸出時刻 | 返却時刻 | 名前    | 電話番号       | メモ     |
|--------|------|------|-------|------------|--------|
| カラオケ   |      |      | 鈴木 太郎 | 0123456789 |        |
| 将棋盤    |      |      |       |            |        |
| オセロ    |      |      |       |            |        |
| テレビゲーム |      |      |       |            | アダプタ付属 |

## 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せんが、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入り込んで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。