

FM-CTiv3 電話着信連動ソフト 操作ガイド

1. 機器の接続方法
2. 初期設定
3. ソフトウェアの起動
4. 電話着信時の動作/顧客表示
5. その他注意事項

【動作環境/導入に必要なもの】

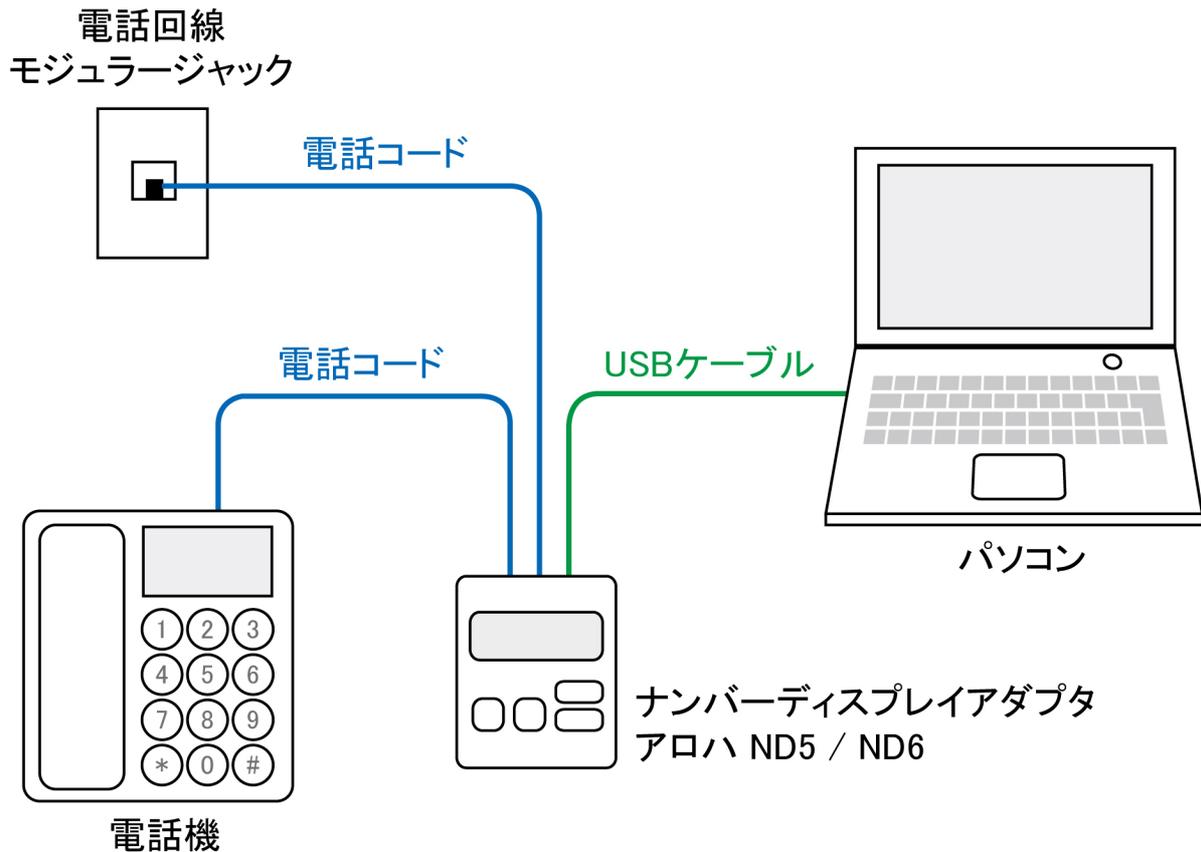
- FileMakerPro12以上が動作する環境(単独利用)
- .NET Framework 4.0 (Windows7/8.1/10)
- ナンバーディスプレイアダプタ「アロハND5/ND6」
- NTTナンバーディスプレイサービス申込
- 電話機

このソフトのサポートはメールでの対応のみとなります。
ご希望の場合は下記のアドレス宛にメールのタイトルを
「FM-CTiv3質問」と記載の上、送信願います。

メールアドレス fttech@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「アロハND5/ND6」をご購入いただき、下図のように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、初回接続時には数分間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。最初の接続で自動でドライバがインストール出来ない場合はアダプタの説明書等に従ってドライバをインストールしてください。



ナンバーディスプレイアダプターの接続は、アダプターの説明書をお読みの上、作業を行ってください。

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込む必要がございます。

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イ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. 初期設定

機器の接続方法を参照の上、ナンバーディスプレイアダプターをパソコンに接続してから、FM-CTIv3のアイコンをWクリックするとFM-CTIが起動します。「FM-CTIv3setting.ini」の設定内容の保存ファイルが存在しない場合は、初回起動時に設定画面が開きますので初期設定を行ってください。初回以降で設定を変更する場合はFM-CTIv3のメイン画面の右上の「設定」ボタンで設定画面が開きます。設定内容を入力して画面を閉じると自動で設定内容を保存し、保存した内容でFM-CTIv3のメイン画面が開きます。



【ナンバーディスプレイアダプターの設定】

設定画面を開くと、現在接続されているナンバーディスプレイアダプターのCOM番号が表示されますので、確認してCOM番号を選択してください。設定画面を開いた後にアダプターを接続の場合は更新ボタンを押して確認してください。番号リストはデバイスマネージャーの値を参照していますが、まれにデバイスマネージャーの値が違う場合がありますので、もし接続出来ない場合は次ページの説明の詳細画面でCOM番号を確認してください。

【FMスクリプトの呼び出しの設定】

FM-CTIから呼び出すファイルメーカー側の設定は固定値となります。FM-CTIの設定の画面ではグレーアウトして変更は出来ません。グレーアウトしている設定値で設計されていますのでファイルメーカー側のファイル名、アカウント名、パスワード、スクリプト名は変更しないようご注意ください。

【電話番号着信時の動作と画面の設定】

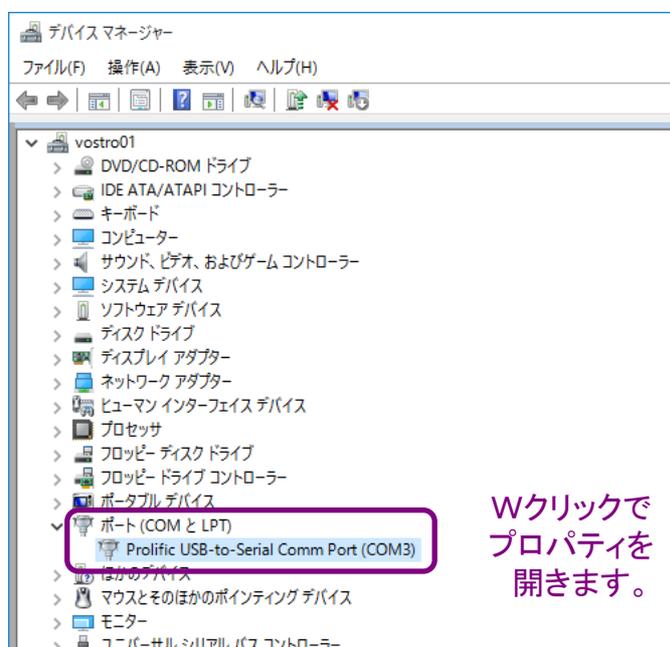
「ログを外部保存」にチェックを入れると、着信時刻と着信番号をFM-CTIv3のファイルと同じ階層に「FM-CTIv3-log」のファイル名で保存します。但し、「FM-CTIv3」の起動時に過去のログは一旦すべて消去されますのでご注意ください。

「モニタ電源をON」にチェックを入れると、WindowsOSの電源オプションでディスプレイの電源を指定時間で切る設定にしていた場合に、電話着信時にディスプレイの電源がOFFになっている場合にONにすることができます。

「常に最前面表示」にチェックを入れると、FM-CTIv3のメイン画面以外に他の操作画面を開いていても常に最前面に表示されるようになります。

【COMポート番号の手動変更方法】

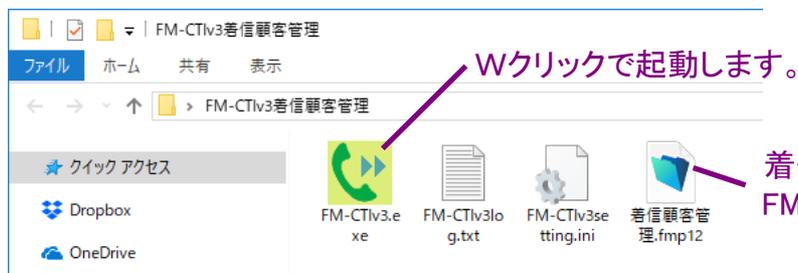
ドライバが自動でインストールされた後にデバイスマネージャー(コントロールパネル→システムとセキュリティ)を開きます。ポート欄に「Prolific USB-to-Serial Comm Port」がありますので、その項目をWクリックでプロパティを開き、「ポートの設定」のタブをクリック、「詳細設定」のボタンを押します。詳細設定の画面でCOMポート番号は自動で振られた番号になっていますので、手動でCOMポート番号を変更したい場合はCOM9などを選択してからOKボタンを押して画面を閉じてください。



COMポート番号は、COMポートを使用する機器を接続した場合に小さい番号から自動的に振られますので、複数の周辺機器を接続、解除したりして使用するとナンバーディスプレイアダプターのCOMポート番号が変わってしまう場合があります。上記のCOMの詳細設定でCOM9等の大きな番号に変更して使用すると、番号が変わる可能性が少なく便利です。

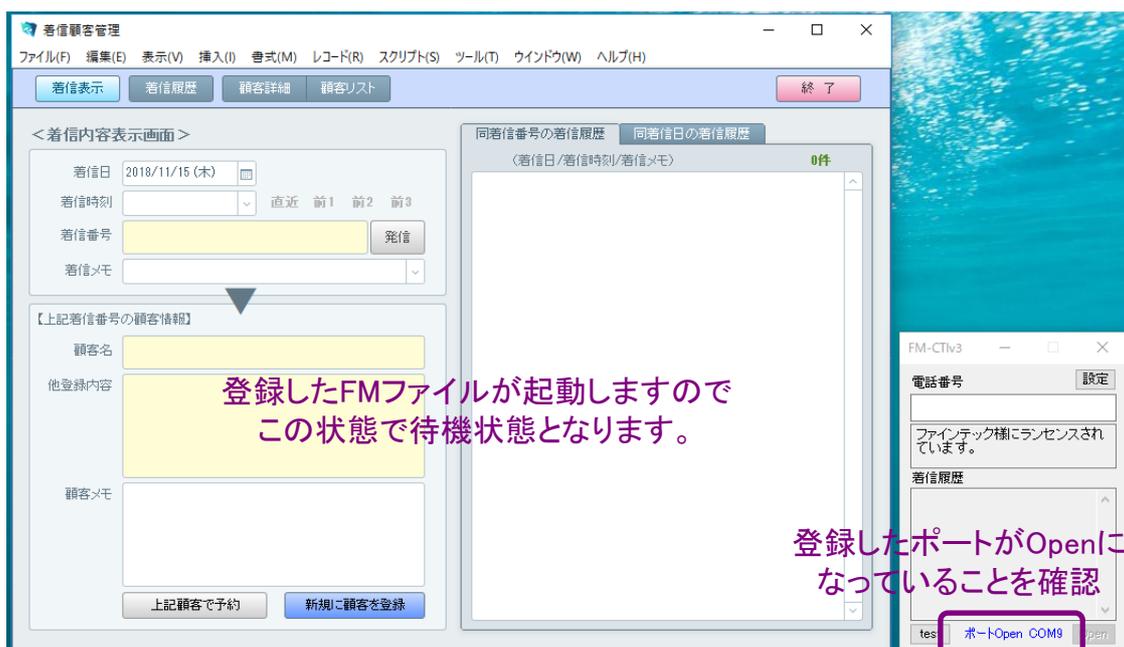
3. ソフトウェアの起動

「FM-CTIv3.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メイン画面が画面右下に開き、FMファイルを自動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-CTIv3画面は最小化しておいて構いません。着信時には画面に表示されます。



着信時に呼び出しを行うFMファイルは同じ場所に配置しておきます。

分離版は着信管理と顧客管理のファイルを同じ場所に保存する。

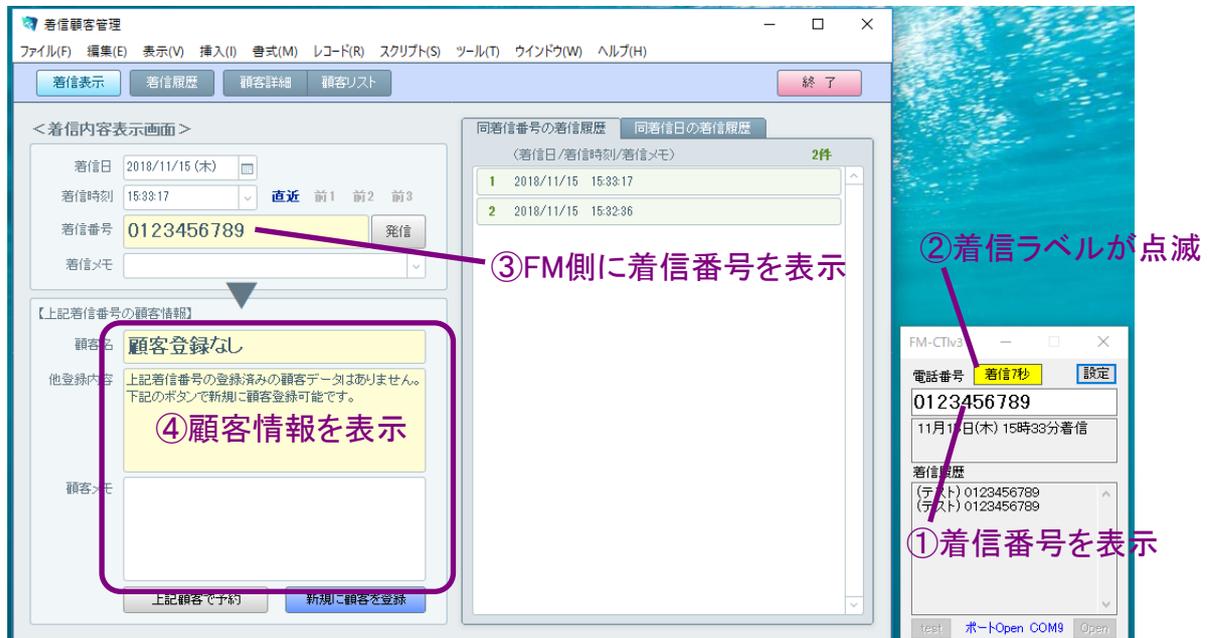


起動時にナンバーディスプレイアダプタが接続されていなかったり、COMポート番号の設定に問題があった場合は、FM-CTIv3画面下に赤色文字で「ポートClose」と表示されますので、アダプタの接続や設定を確認後に、「Open」ボタンを押してください。問題なく接続されている場合は起動時にポートが自動Openされて、青色文字で「ポートOpen」と表示されます。



4. 電話着信時の動作/顧客表示（ソフト終了操作について）

待機状態で着信があると画面右下のFM-CTiv3画面に着信番号が表示され、着信ラベルが点滅し、着信顧客管理のファイルのスクリプトを呼び出し、着信表示の画面に切り替えて、着信番号を貼り付けて表示します。登録済みの顧客の場合は顧客情報が表示されます。



<着信顧客管理での顧客表示、新規登録、追加登録について>

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。

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。

※分離版は着信時に登録済顧客データが表示されて、移動ボタンで顧客管理ファイルの該当のデータを開くことができます。新規の登録や追加入力は着信管理の画面上に表示された着信番号の枠内をクリックすると番号をクリップボードにコピーできますので、その状態で顧客管理を開いて手動で番号枠内に貼り付けて登録してください。

【ソフト終了操作について】

FM-CTiv3の終了はそのままメイン画面を閉じると確認画面が表示されて、終了できます。メイン画面を閉じる際に、その位置情報を「FM-CTiv3setting.ini」に記録して、次回起動時に記録した位置でメイン画面を開きます。FMファイルは自動では閉じませんので、FMのほうの作業終了時に別途終了操作をしてください。

5. その他注意事項

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4GB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-CTIv3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-CTIv3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。着信の頻度が低い場合は他の作業を行っても問題はありません。着信時に作業が中断することを念頭に置いて作業願います。

FM-CTIv3-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。尚、着信の時刻はFM-CTIを利用しているパソコンの時刻を参照して表示しています。

FM-CTIv3-logログファイルはFM-CTIを起動する際、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-CTIv3-log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-logv3.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はナンバーディスプレイアダプターの接続やポートの番号などの設定が出来ているかをご確認ください。何か問題が起こった場合は一度Windowsを再起動してみることをお勧め致します。

「登録のFMファイル名称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には、FMCTIv3.exeのファイルと同じ場所(階層)に設定画面で登録したFMのファイルが存在しない、もしくはファイルメーカーPro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。

利用パソコン内に複数のバージョンのファイルメーカーProがインストールされている場合にFMスクリプトの呼出を設定しても、着信時にFMスクリプト呼出が動作しない場合があります。その場合は、全てのファイルメーカーProをアンインストールしてから、使用するバージョンのファイルメーカーProのみをインストールしてみてください。

着信時に電話番号欄に「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ー機器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。

非通知着信はファイルメーカーProのFMスクリプトを呼び出しは行いません。