

CTI

2015.07.21

コンピューターと電話やFAXを統合すること。ヘッドセットを接続したコンピューター上で電話の発着信ができ、通話しながら顧客のデータベースなどといったシステムの閲覧や編集が可能となる。主にコールセンターなどで取り入れられ、多数の電話回線とコンピューターをまとめて管理し、転送や着信の割り振りができるなどといった機能がついていることも多い。