

インバウンドシステム

CloudCallCenter

目次

弊社サービスの操作方法ご説明書です。
ご利用の前に、本書をご覧になり、 お間違えないようご利用下さい。

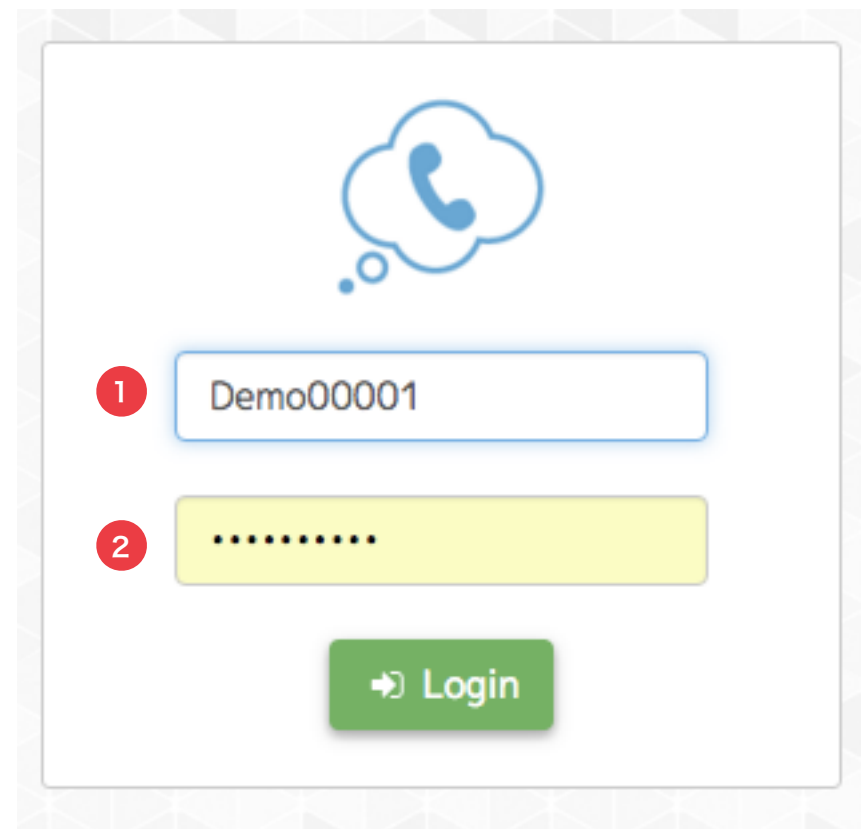
1 ログイン	P. 3	5. ステータス統計	P. 44
2 画面構成	P. 4	6. ワークフロー統計	P. 47
3 ログアウト	P. 6	7. 座席レイアウト	P. 48
4 ステータス		8. キャンペーン	P. 50
1. ステータス詳細	P. 7	9. 自動発信	P. 56
2. 停止/停止解除	P. 8	10. タグ	P. 59
5 ブラウザフォン操作		11. 着信拒否	P. 61
1. ONとOFF	P. 9	12. 発信規制	P. 65
2. 発信通知番号設定	P. 10	13. CSVアップロード	P. 70
3. パーク保留	P. 11	11 管理設定	
6 プレゼンス・チャット機能	P. 12	1. エージェント	P. 73
1. プレゼンス	P. 13	2. グループ	P. 78
2. チャット	P. 15	3. IVR	P. 82
7 再コール一覧	P. 17	4. 端末	P. 86
8 CRM		5. 電話番号	P. 88
1. 顧客	P. 19	6. 音声ファイル	P. 91
2. 案件	P. 21	7. 外線転送	P. 94
3. FAQ	P. 23	8. 業務フォーマット	P. 96
9 通話履歴		9. カスタムフィールド	P.102
1. 通話履歴	P. 26	10. エージェントステータス	P.103
2. 発信予約	P. 27	11. ワークフロー	P.105
3. 留守電履歴	P. 28	12. ワークフローステップ	P.107
4. 通話履歴アーカイブ (SV)	P. 31	13. 権限設定	P.109
10 SV		12 固有設定	
1. リアルタイム	P. 33	1. 自分の端末	P.114
2. 統計	P. 37	2. パスワード	P.115
3. キャンペーン統計	P. 40	3. 固有設定	P.116
4. 電話番号統計	P. 42	13 電話機操作コマンド	P.117

1. ログイン

GoogleChromeを起動し、指定のURLに接続します。

- ① にログインIDを入力します。
- ② にログインパスワードを入力します。

正しいIDとパスワードを入力し  **Login** をクリックすると次の画面遷移します。



The illustration shows a login form with a blue cloud icon containing a telephone handset. Below the icon are two input fields: the first is labeled with a red circle containing the number 1 and contains the text 'Demo00001'; the second is labeled with a red circle containing the number 2 and contains a series of dots. Below these fields is a green button with a white arrow icon and the text 'Login'.

2. 画面構成

図のように、画面上部にステータス ①、その下に画面の切り替えタブメニュー ②、中央に各ページ毎の機能 ③、左側に各ページへのリンク ④、右側にブラウザフォン/プレゼンス/チャット等のアプリケーション ⑤が表示されます。
⑥ ステータスを一斉に待機に戻すことが可能です。 ⑦ タブメニューが固定できます。

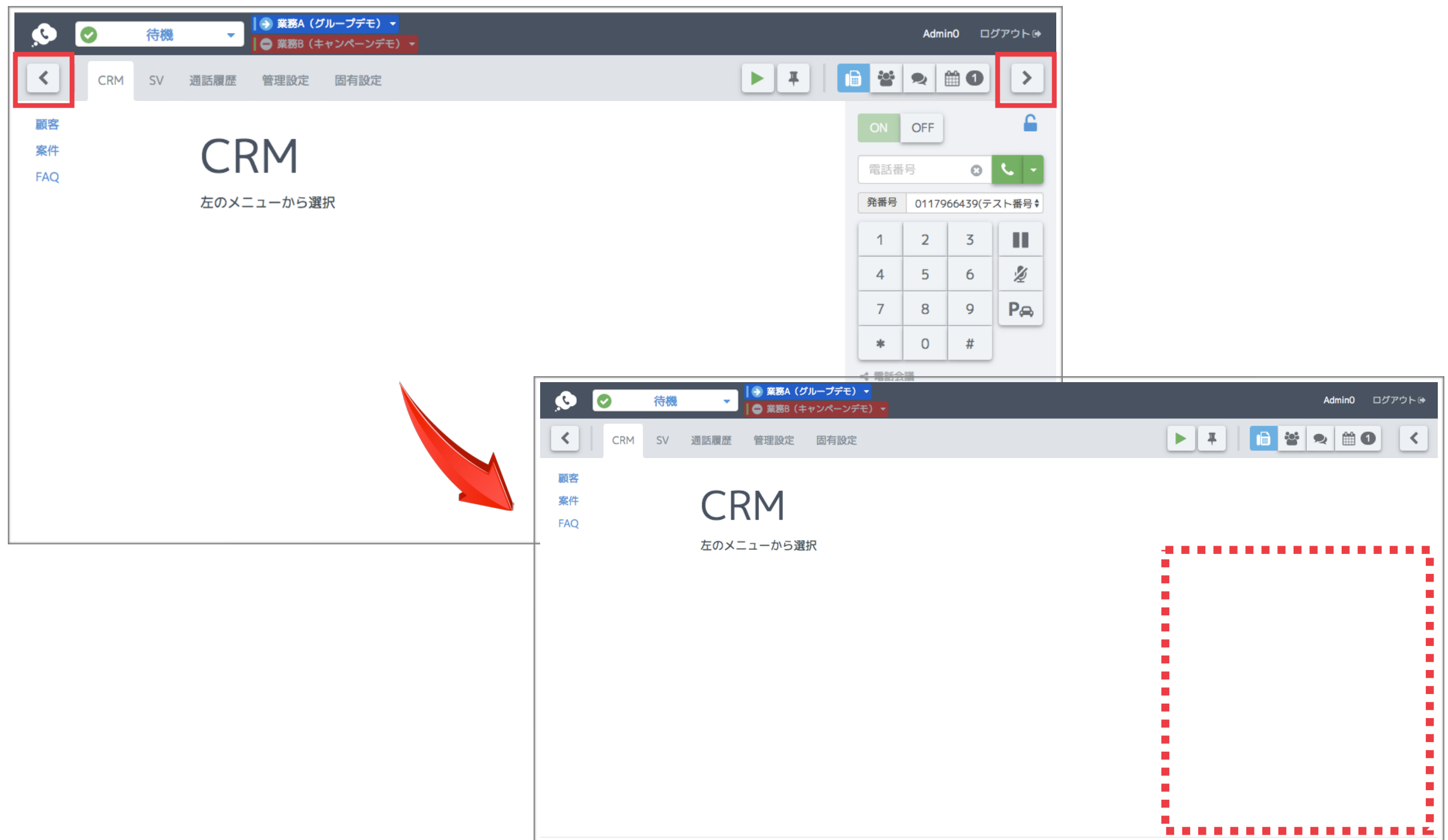


※権限により表示されるメニューは異なります。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

2. 画面構成

赤枠内の矢印をクリックすると、各ページへのリンクやブラウザフォンなどを隠し画面を広く使うことができます。



※権限により表示されるメニューは異なります。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

3. ログアウト

画面右上の **ログアウト** をクリックします。



4. ステータス

1 ステータス詳細

画面左上にログインしているアカウントの現在のステータスが表示されます。

待機

業務A (グループデモ)

業務B (キャンペーンデモ)

Admin0 ログアウト

CRM

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📅

👤

💬

📅

1

▶

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

4. ステータス

2 停止/停止解除

画面左上の赤枠内にある、白いタグ、またはその右側にあるグループタグの右端にある▼をクリックすると、図のようにステータスの選択肢がプルダウンで表示されます。

白いタグは全グループのステータスを一括変更します。各グループのタグは、個別にステータスを変更することが可能です。



5. ブラウザフォン操作

1 ブラウザフォンのON / OFF

ブラウザフォン機能を使用するには、画面左側にある『ON』ボタンをクリックします。
『ON』がグリーンになるとブラウザフォンを使用できる状態です。



5. ブラウザフォン操作

2 発信通知番号設定

画面左側にある『発番号』をクリックし、発信する際に通知する番号を選択します。



5. ブラウザフォン操作

3 パーク保留

通話相手を保留し、別の電話機に転送できる機能です。

通話中に電話機にて『#72』を押しすると自動的にパーク保留となり、ブラウザフォンの下部にある **パーク保留**（図1 赤枠内）に保留されている呼の一覧が表示されます。一覧には、” 保留番号 相手の電話番号 保留時間 ”が表示されます。



図1

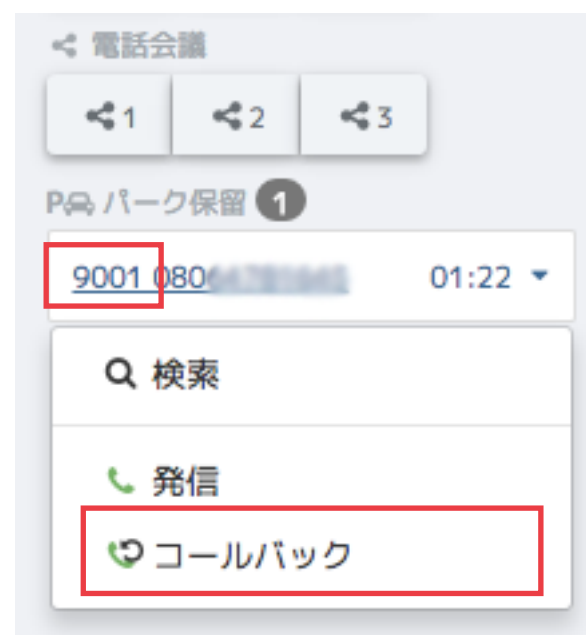


図2



図3

青い文字をクリックすると図2の様にメニューが表示されますので **コールバック** をクリックすると電話機が呼出され応答する、または、**保留番号（図では9001）を直接電話機でダイヤル**すると保留していた相手と通話が開始されます。

6. プレゼンス・チャット機能

プレゼンス/チャット 表示を切り替えるには、赤枠内のアイコンをクリックします。
青色のアイコンが現在表示されているアプリケーションです。



※権限により表示されるメニューは異なります。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

6. プレゼンス・チャット機能

1 プレゼンス

赤枠内のアイコンをクリックするとプレゼンス機能が表示されます。青枠内で送信先のグループを選択します。黄色枠内に選択したグループに所属しているエージェント一覧が表示され、現在のステータスを確認できます。



6. プレゼンス・チャット機能

1 プレゼンス

黄色枠内に選択したグループに所属しているエージェントをクリックします。
緑色枠内に複数の処理が表示されるようになり、クリックすることで各処理を実行することが可能です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📄

👥

💬

📅

1

➡

通話履歴

発信履歴

留守履歴

通話録音

項目	説明
💬 チャット	選択したエージェントへチャットを送ることが出来る。
📞 発信	選択したエージェントへ発信する。 (※ブラウザフォン利用時のみ)
🔄 コールバック	選択したエージェントへ発信する。(※固定電話・ソフトフォン利用時) ※発信操作したエージェントにコールがあり、電話をとると発信開始します。
➡ 転送	通話中に選択したエージェントへ転送する。※電話機の#8を押しても転送できません。
🔒 保留転送	通話中に選択したエージェントへ保留転送する。※電話機の#9を押しても転送できません。
👂 モニタリング	選択したエージェントの通話をモニタリングする。
🎧 ウィスパリング	選択したエージェントの通話をウィスパリングします。

業務B

223(System02)

💬 チャット

📞 発信

🔄 コールバック

➡ 転送

🔒 保留転送

👂 モニタリング

🎧 ウィスパリング

※モニタリングとウィスパリングはエージェント権限の場合利用できません。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

6. プレゼンス・チャット機能

2 チャット機能

赤枠内のアイコンをクリックするとチャット機能が表示されます。青枠内で送信先のグループ、またはエージェントを選択し、黄色枠内に文字を入力、緑のアイコンをクリックしメッセージを送信します。

The screenshot shows a software interface with a top navigation bar containing tabs: CRM, SV, 通話履歴 (Call History), 管理設定 (Management Settings), and 固有設定 (Custom Settings). On the left, a sidebar menu lists: 通話履歴, 発信予約 (Outgoing Reservation), 留守電履歴 (Missed Call History), and 通話録音アーカイブ (Call Recording Archive). The main area is titled 通話履歴 (Call History) with the instruction 左のメニューから選択 (Select from the menu on the left). To the right, a chat window is shown. It has a dropdown menu at the top labeled 全員 (Everyone). The chat history includes messages from System01 and System02. A red arrow points from a button labeled 'B' with a megaphone icon in the bottom bar to the chat window. Another red arrow points from a button labeled 'B' with a megaphone icon in the bottom bar to the chat window. The chat window has a text input field labeled 'メッセージ' (Message) and a green send button. The chat window also has a bottom bar with buttons: B, megaphone icon, +, and -.

通話履歴

発信予約

留守電履歴

通話録音アーカイブ

通話履歴

左のメニューから選択

太文字

赤文字になる

全員

Today(2016-02-08)

System01 14:46:31
本日の業務スタートします。

System02 1/1 14:52:52
宜しくお願いします

System02 1/1 15:15:09
質問があります

System01 15:16:11
はい、どうぞ。

メッセージ

B

6. プレゼンス・チャット機能

2 チャット機能

CRMメニューにある顧客詳細や案件詳細からIDコピーを利用すれば、チャットを通じてオペレーターへ顧客や案件のリンクを送ることができます。

顧客詳細

顧客情報	案件	通話履歴
ID	#C3	
顧客コード		
名称	開発代表	

クリックするとIDを
コピーします

案件詳細

ID	#T458	
題名	SNOM300で新しいユニークを設定したい	
ステータス	完了	
顧客		
担当		

クリックするとIDを
コピーします



All

テスト2
吉田 0/59 13:39:10
テスト3
吉田 0/59 13:39:33
顧客情報を送ります
吉田 0/59 13:39:38
#C3 開発代表
吉田 0/59 13:39:49
案件情報を送ります
吉田 0/59 13:39:57
#T460 同時呼出設定
吉田 0/59 13:40:44
クリックすると顧客・案件情報へジャンプします
吉田 0/59 13:49:18
もうひとつ案件送ります

#T458



コピー後、CTRL+Vなどでチャットボックスに
貼付け、投稿します

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

7. 再コール一覧

自身に割り当たっているリストを一覧表示可能です。

リストをクリックすると、顧客情報画面が開き、そこから発信できます。

CRM SV 通話履歴 管理設定 固有設定

顧客

案件

FAQ

ID

名称

業務

電話番号

タグ

備考

検索 + 新規 一括編集 ダウンロード

新規自動発信

ID 業務 名称 電話番号 登録 更新

2017-01-12

kaikaテスト3 15:15

demo1

08064781644

Today(2017-01-13)

kaikaテスト3 18:11

203

07056574405

リロードボタン

一覧表示サイズ調整ボタン

自身に割り当たっている再コールの件数を表示しています。アイコンをクリックすると、再コール一覧が表示されます。

自身に割り当たっている再コールを表示します。名称・電話番号をクリックすると、顧客情報を開きます。

2017-01-12 再コール日時

kaikaテスト3 キャンペーン名 15:15

demo1

08064781644 名称と電話番号

リロードボタン
再コール一覧は3分毎に自動で再読み込みしますが、手動で再読み込みしたい場合使用します。

一覧表示サイズ調整ボタン
再コール一覧枠のサイズを変更します。

7. 再コール一覧

The screenshot shows a CRM interface with a top navigation bar (CRM, SV, 通話履歴, 管理設定, 固有設定) and a left sidebar (顧客, demo1, 203, 案件, FAQ). The main area is divided into two panels. The left panel, titled '顧客詳細', shows customer information for ID #C10323, name 203, and phone number 07056574405. The right panel, titled '自動発信一覧', shows a list of automatic call campaigns. A red box highlights the '発信' (Call) button in the '自動発信詳細' section. Another red box highlights the '自分を設定' (Set myself) button. A third red box highlights the '10分後' (10 minutes later) option in the 'スケジュール' (Schedule) section. A fourth red box highlights the '10分後' (10 minutes later) option in the 'スケジュール' (Schedule) section.

顧客詳細

ID #C10323

名称 203

氏名 古市瑞希

住所

電話番号 07056574405

郵便番号

FAX番号

契約状況 契約中

リスト登録日

備考

タグ

登録 2016-11-11 20:31:13 テスト_310

更新 2017-01-08 10:04:27 System01

変更を保存 削除する

自動発信一覧

キャンペーン 発信日時 予約 結果 エージェント

kaikaテスト3 01-12 17:56 01-13 18:11 System01

自動発信詳細

発信

キャンペーン kaikaテスト3

電話番号 07056574405

発信待機中

コールのみ 留守電吹き込み済 ガチャ切

改め可能(指定有り) 改め可能(いつでも可)

面談希望 資料送付 前向き検討 今回不要

対象外 現アナ エスカレ その他

ビジネ チャネル制限 キャンセル 未入力

制限時間 エラー 発信規制 停止

コール数 5

発信日時 2017-01-12 17:56:04

エージェント System01

担当 System01

予約(日付) 2017-01-13

予約(時間) 18 : 11

10分後 1時間後 1日後

備考

注意事項

・ **担当者に自身が入力**されており、結果が「**発信待機中**」のリストのみ一覧に表示されます。

・ 新仕様では「スケジュールのみ」入力されている場合は自動発信しますが、「**エージェントのみ**」または「**エージェントとスケジュール**」が入力されている場合は、**エージェント自身が上記画面で選択し、発信**する必要があります。

発信ボタン

自身が担当になっているリストでのみ表示されます。ボタンを押すと、自身の電話機にコールバックがあり、1・3を選択して発信します。通知する番号は自動的にキャンペーンで使用している番号を選択します。

担当者設定ボタン

ボタンを押すと、担当者欄に自身を入力可能です。左側の人物アイコンをクリックすると取り消しが可能です。

スケジュール設定ボタン

ボタンを押すと、10分後・1時間後・1日後のスケジュールが入力可能です。左側の時計アイコンをクリックすると取り消しが可能です。

8. CRM

1 顧客

図の【CRM】タブをクリックすると画面左側にメニューが表示されます。
CRMメニュー『顧客』をクリックすると顧客検索画面が開きます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

顧客

案件

ID

電話番号

名称

タグ

業務

デフォルト

備考

検索

+ 新規

一括編集

ダウンロード

新規自動発信

1 - 36 of 36

	ID	業務	名称	電話番号	登録	更新
☐	#C7	デフォルト	吉田顧客デモ	0363114436	2015-04-22	2016-03-01
☐	#C8	デフォルト	営業 Saito PHS	0344772545	2015-05-28	2016-02-03
☐	#C9	デフォルト	Osawa Mobile	07054676531	2015-06-08	2015-07-16
☐	#C10	デフォルト	テスト5	0344772400	2015-07-08	2016-02-02

顧客情報を新規に作成します

チェックした顧客情報を一括して編集します

一覧内の をクリックすると、詳細情報が表示されます

チェックした顧客情報をCSV形式でダウンロードします

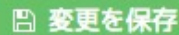
チェックした顧客情報を一括して自動発信に登録します

カスタムフィールドを表示し詳細検索を行います

8. CRM

1 顧客

📄 ボタンをクリックすると図のような顧客詳細画面が表示されます。

顧客情報を入力し  をクリックすることで保存・更新ができます。



顧客詳細画面のレイアウトと機能説明:

- 顧客詳細タブ:** 顧客詳細が開くと上から順に開いた顧客詳細のタブが残ります。ブラウザが固まってしまう原因になるのでこまめに古いものは順に【×】で削除してください。
- 顧客IDのコピー:** 顧客IDをコピーします。チャットで貼付けると顧客情報へのリンクになります。
- 電話番号の入力:** 顧客の電話番号を入力します。保存した電話番号から入電があるとCRM自動検索が行われます。
※エージェント設定でCRM自動検索をONにしてください
- タグの追加:** 顧客情報にタグを追加します。タグは検索キーワードとして利用できます。
- レイアウトの変更:** 顧客詳細画面のレイアウトを都度変更できます。📄 アイコンをクリックすると、見やすいように、レイアウトを変更します。

8. CRM

2 案件

CRMメニュー『案件』をクリックすると案件検索画面が開きます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

案件

FAQ

ID

ステータス

タグ

顧客

検索

新規

一括編集

ダウンロード

ID、題名、顧客名、ステータス等で案件を検索・表示します

一覧内の をクリックすると、詳細情報が表示されます

案件を新規に作成します

チェックした案件を一括して編集します

カスタムフィールドを表示し詳細検索を行います

チェックを入れた案件をダウンロードできます

顧客	顧客	顧客	顧客	顧客	顧客
新規	新規	作業中	TESTフロー-STEP1	2017-04-07	
新規	新規	作業中	TESTフロー	2017-04-06	

8. CRM

2 案件

📁 ボタンをクリックすると図のような案件詳細画面が表示されます。

案件情報を入力し  をクリックすることで保存・更新ができます。

案件IDをコピーします
チャットで貼付けると案件情報へのリンクになります

案件の担当を変更します

案件にタグを追加します
タグは検索キーワードとして利用できます

案件の詳細を入力します
入力した内容は詳細検索のキーワードとして利用できます

案件詳細



ID	新規	
題名	商品Aについて問い合わせ	
ステータス	作業中	
顧客	田中	
担当	自分	
タグ		

詳細

先日購入した商品の使用方法について問い合わせ

- ・電源の入れ方
- ・再起動
- ・そのた利用方法

注記

登録	2016-08-09 14:54:21 Admin
更新	2016-08-09 14:54:21 Admin

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

8. CRM

2 案件

📄 ボタンをクリックすると図のような案件詳細画面が表示されます。

案件情報を入力し  変更を保存 をクリックすることで保存・更新ができます。

案件に対するワークフローの設定
ができます。

案件IDをコピーします
チャットで貼付けると案件情報へ
のリンクになります

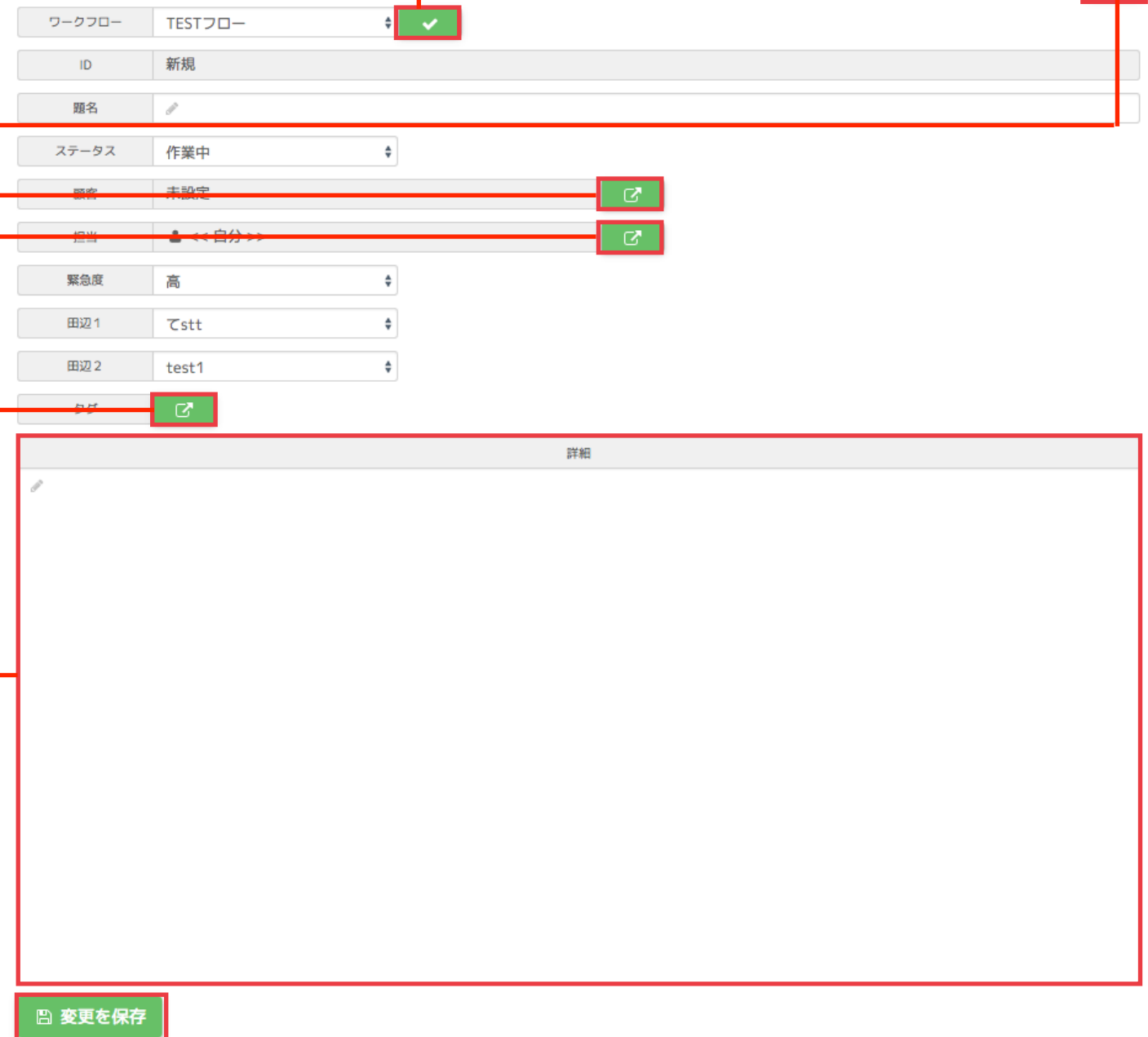
顧客詳細を割当てします

案件の担当を変更します

案件にタグを追加します
タグは検索キーワードとして利用できます

案件の詳細を入力します
入力した内容は詳細検索の
キーワードとして利用できます

案件詳細



ワークフロー TESTフロー 

ID 新規

題名 

ステータス 作業中

顧客 未設定 

担当 << 自分 >> 

緊急度 高

田辺1 てstt

田辺2 test1

タグ 

詳細

 変更を保存



8. CRM

3 FAQ

CRMメニュー『FAQ』をクリックするとFAQの検索画面が開きます。

The screenshot shows the CRM FAQ search interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for CRM, SV, 通話履歴, 管理設定, and 固有設定. Below this, on the left, are links for 顧客, 案件, and FAQ (which is highlighted). The main area is titled 'FAQ' and contains two input fields: '題名' (Title) and '詳細' (Details), both with a magnifying glass icon. To the right of these fields are buttons for 'タグ' (Tag), a share icon, and 'AND'. Below the input fields are two green buttons: '検索' (Search) and '+ 新規' (New). A table below these buttons lists FAQ items. The first row is 'FAQデモ' with a date of '2016-02-10'. The second row is 'VoIP電話機の設定を教えてください' with a date of '2016-02-10'. A red line connects the '検索' button to a text box stating that the title and details fields are used for searching and displaying FAQs. Another red line connects the '+ 新規' button to a text box stating that clicking it creates a new FAQ. A third red line connects the folder icon next to the second FAQ item to a text box stating that clicking it displays detailed information. A large, faint watermark 'FAQ一覧' is visible in the background of the table area.

顧客
案件
FAQ

FAQ

題名 詳細

タグ AND

検索 + 新規

題名	更新
FAQデモ	2016-02-10
VoIP電話機の設定を教えてください	2016-02-10

FAQ一覧

題名、詳細（フリーワード）等でFAQを検索・表示します

一覧内の📁をクリックすると、詳細情報が表示されます

FAQを新規に作成します

8. CRM

3 FAQ

📁 ボタンをクリックすると図のようなFAQ詳細画面が表示されます。
FAQ情報を入力し  変更を保存 をクリックすることで保存・更新ができます。

FAQにタグを追加します
タグは検索キーワードとして
利用できます

FAQの詳細を入力します
入力した内容は詳細検索の
キーワードとして利用できます

FAQ詳細

[TOP](#)

題名	Snom300から発信できません
タグ	
詳細	
Snom300で発信できず液晶に"Not acceptable here" と表示される場合は 設定画面の Identity > RTP > RTP Encryption をOFF にしてご利用ください。 ※SRTPが有効になっている電話機では発信できないことがあります。	
登録	2016-06-21 11:33:35
更新	2016-06-21 11:33:35
 変更を保存  削除する	

9. 通話履歴

図の【通話履歴】タブをクリックすると画面左側にメニューが表示され、『通話履歴』をクリックすると通話履歴の閲覧が可能です。



9. 通話履歴

1 通話履歴

検索項目を指定し、Q 検索 ボタンをクリックすると、指定した条件に該当する通話履歴が表示されます。

通話履歴

From

To

区分

--

秒数

以上

↔

未満

Q 検索

相手

電話番号

エージェント

グループ/キャンペーン

--

1 - 2 of 2

日付	相手	区分	電話番号	秒数	
2015-08-21 14:09:12	080	📞	078	0s	👤 System03
2015-08-18 17:53:07	080	📞	06	0s	🔊 👤 System01

通話履歴一覧

日時：通話開始日時を表します。

区分：

- 📞 発信を表します
- 📞 発信で不在の場合を表します。
- 📞 着信を表します
- 📞 着信で不在の場合を表します。

🔊 全通話録音機能がある場合は再生されます。

右端は、接続されたグループや、発信した/着信したエージェントを表します。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

9. 通話履歴

2 発信予約

キャンペーンの予約を設定しているリストの一覧が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📄

👥

💬

📅 1

◀

通話履歴

発信予約

留守電履歴

通話録音アーカイブ

発信予約

留守電履歴

通話録音アーカイブ

キャンペーン

--

コール数

↔

結果

発信待機中

ビジー

チャネル制限

キャンセル

未入力

制限時間

エラー

発信規制

停止

🔍 検索

✎ 一括編集

🔍

☐ 予約

キャンペーン

顧客

電話番号

結果

コール数

発信日時

担当

備録

発信予約一覧

9. 通話履歴

3 留守電履歴

検索項目を指定し、検索 ボタンをクリックすると指定した条件に該当する留守電履歴が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

留守電履歴

発信予約

留守電履歴

通話録音アーカイブ

From

To

相手

音声ファイル

--

検索

一括削除

1 - 3 of 3

☐	日付	相手	秒数	再生	音声ファイル
☐	2016-03-24 14:25:00	03	4s		留守電
☐	2016-03-24 14:19:53	070	3s		留守電
☐	2016-03-24 14:17:44	070	10s		留守電

チェックボックス：削除の際にチェック
日時：通話開始日時を表します。
相手：発信元の電話番号を表します。
秒数：留守電メッセージ録音秒数を表します。
再生： クリックで録音したメッセージを再生します。
音声ファイル：留守電に設定されている音声ファイルを表します。

9. 通話履歴

3 留守電履歴

留守電履歴を削除する場合は、左端のチェックボックスにチェックを入れ、[一括削除]ボタンをクリックします。

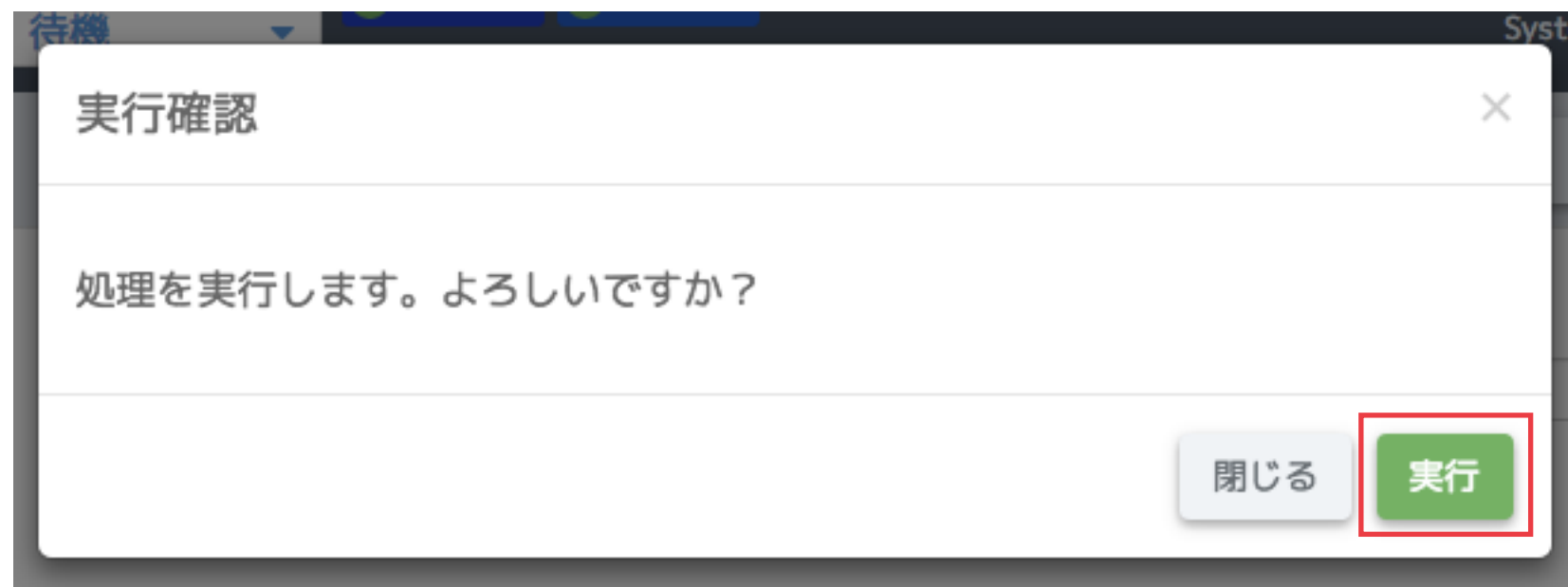
The screenshot shows the '留守電履歴' (Missed Call History) page. The top navigation bar includes 'CRM', 'SV', '通話履歴', '管理設定', and '固有設定'. The left sidebar has '通話履歴', '発信予約', '留守電履歴' (highlighted), and '通話録音アーカイブ'. The main area has filters for 'From', 'To', '相手' (Contact), and '音声ファイル'. Below the filters are '検索' (Search) and '一括削除' (Delete All) buttons. The table below shows three missed calls. A red box highlights the checkboxes in the first column, and a red arrow points to them with the text '全て選択する場合チェック' (Check if selecting all).

	日付	相手	秒数	再生	音声ファイル
☐	2016-03-24 14:25:00	03-XXXX-XXXX	4s	▶	留守電
☐	2016-03-24 14:19:53	070-XXXX-XXXX	3s	▶	留守電
☐	2016-03-24 14:17:44	070-XXXX-XXXX	10s	▶	留守電

9. 通話履歴

3 留守電履歴

実行確認画面が表示されますので、削除する場合は [実行] ボタンをクリックします。



9. 通話履歴

4 通話録音アーカイブ（SV権限以上）

全通話録音された音声ファイルは1日ごとに圧縮されzip形式でダウンロードできます。Amazon S3連携機能を利用の場合はAWS S3(クラウドストレージ)からダウンロードすることも可能です。

※業務時間内にCTIサーバーからファイルのダウンロードを実行しますと、CTIサーバーへの負荷が高くなり業務に支障をきたす恐れがあります。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

🏠

📅

👤

💬

📅

1

⏪

通話履歴

発信予約

留守電履歴

通話録音アーカイブ

通話録音アーカイブ

*業務時間内にCTIサーバーからファイルのダウンロードを実行しますと、CTIサーバーへの負荷が高くなり業務に支障をきたす恐れがあります

Form

📅

To

📅

🔍 検索

1 - 33 of 33

ファイル名	ファイルサイズ	CTI サーバー	AWS S3
20170320.zip	0.01 MB	📄 ダウンロード	
20170315.zip	0.09 MB	📄 ダウンロード	
20170313.zip	0.21 MB	📄 ダウンロード	
20170311.zip	0.01 MB	📄 ダウンロード	
20170308.zip	0.19 MB	📄 ダウンロード	
20170223.zip	0.21 MB	📄 ダウンロード	

SV 設定項目

10. SV

1 リアルタイム

図の【SV】タブをクリックすると画面左側にメニューが表示されます。
SVメニュー『リアルタイム』をクリックするとグループ毎の現在の状況（レポート）が確認可能です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

リアルタイム

	内線	グループ	応答呼	破棄呼	あふれ	制限時間	応答率	エージェント	通話中	待機	停止	待ち呼
≡ → 📁	800	All	0	0	0	0	0%	1 / 37	0	1	0	0
≡ → 📁	801	AdminGroup	0	0	0	0	0%	0 / 2	0	0	0	0
≡ → 📁	802	SVGroup	0	0	0	0	0%	0 / 3	0	0	0	0
≡ → 📁	803	AgentGroup	0	0	0	0	0%	0 / 4	0	0	0	0

一覧内の 📁 をクリックすると、詳細情報が表示されます。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

10. SV

1 リアルタイム

現在のコール状況を把握する画面です。ページ上部には全てのグループの状況が表示され、その下には5分間ごとの応答率、ステータス一覧、応答待機(待ち呼)一覧が表示されます。

グループ一覧内の  をマウスでドラッグすると、並べ替えが可能です。

	内線	グループ	応答呼	破棄呼	あふれ	制限時間	応答率	エージェント	通話中	待機	停止	待ち呼
	 800	All	0	0	0	0	0%	4 / 22	0	2	2	0
		業務B	0	0	0	0	0%	2 / 2	0	1	1	0
	 801	AdminGroup	0	0	0	0	0%	0 / 3	0	0	0	0
	 802	SVGroup	0	0	0	0	0%	0 / 3	0	0	0	0
	 803	AgentGroup	0	0	0	0	0%	0 / 4	0	0	0	0

- 内線：グループに紐づけられている内線。
- グループ：グループ名。
- 応答呼：応答した呼数。
- 破棄呼：グループに着信しエージェントにつながる前に相手が切断した呼数。
- あふれ：【グループ】の[最大待ち呼数]設定数を超えて着信した呼数。
- 制限時間：【グループ】の[タイムアウト]設定時間が経過してもエージェントに繋がらなかった呼数。
- 応答率： $\text{応答呼数} \div \text{全着信呼数}$ の値をパーセント表示。
- エージェント：オンラインのエージェント / 全てのエージェントで表示
- 通話中：通話中のエージェント数。（呼び出し中は通話中とカウントされます。）
- 待機：待機中のエージェント数。
- 停止：停止中のエージェント数。
- 待ち呼：キューに入っている呼数。

※ご契約頂いているチャネル数、又は、システム【電話番号】設定によるチャネル制限を超えた場合は、「破棄呼」、「あふれ」、「制限時間」のどれにもカウントされず、通話履歴にも表示されません。また、キャリア側話中時迂回サービスが動作した場合についても、システム及び通話録音確認画面に履歴は表示されません。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

10. SV

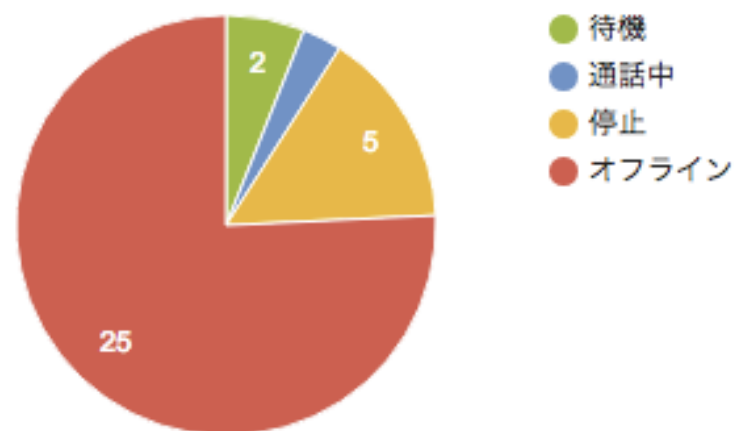
1 リアルタイム

上部棒グラフは、過去【3時間、6時間、9時間、12時間、24時間】の応答呼数、破棄呼数、応答率を表示します。

1分間ごとに自動更新されます。

円グラフは、その時のグループ内のエージェントのステータスを円グラフとして表示します。

応答待機一覧は、その時の応答待機(待ち呼)を表示します。



00:15

08:00

03:00

応答待機一覧

10. SV

1 リアルタイム

ページ下部にあるエージェント一覧は、グループ内のエージェントを表示します。
左端のアイコンは現在のステータスです。クリックすることでエージェントのステータスを変更することができます。

	名称	スキルレベル	直近の通話	今日の通話数
	System01	0	00:00:57	1
	System02	0	--:--:--	0
	System03	0	--:--:--	0



名称

 System01

-  待機
-  ACW
-  離席
-  休憩



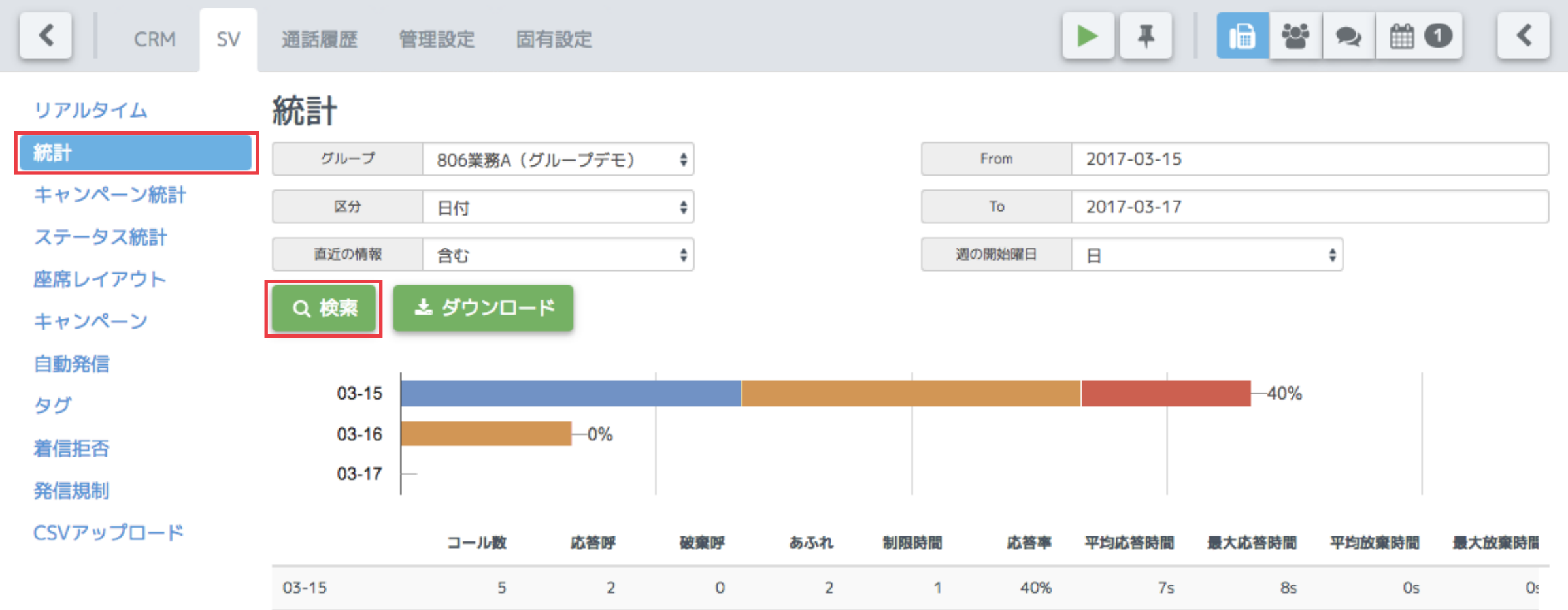
こちらでスキルレベルを設定することが可能です。
グループの呼び出し方式により、呼び出し方が異なります。(グループ 参照)
※スキルを設定すると該当するレベルに設定された内線しか呼出されなくなります。
レベルに該当する内線が応答しないからといって、次のレベルへ呼が流れる事はありません。

10. SV

2 統計

SVメニュー『統計』をクリックするとグループ毎の着信状況（過去）が確認可能です。

Q 検索 ボタンをクリックすると指定した条件に着信した呼の詳細が表示されます。



- グループ** : 表示させるグループを選択
- 区分** : 日付、時間、エージェント、通話時間から選択
- 直近の情報** : 含むか含まないか選択。
- From** : 期間のはじめを選択。
- To** : 期間の終わりを選択。
- 週の開始曜日** : 月～日を選択。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

10. SV

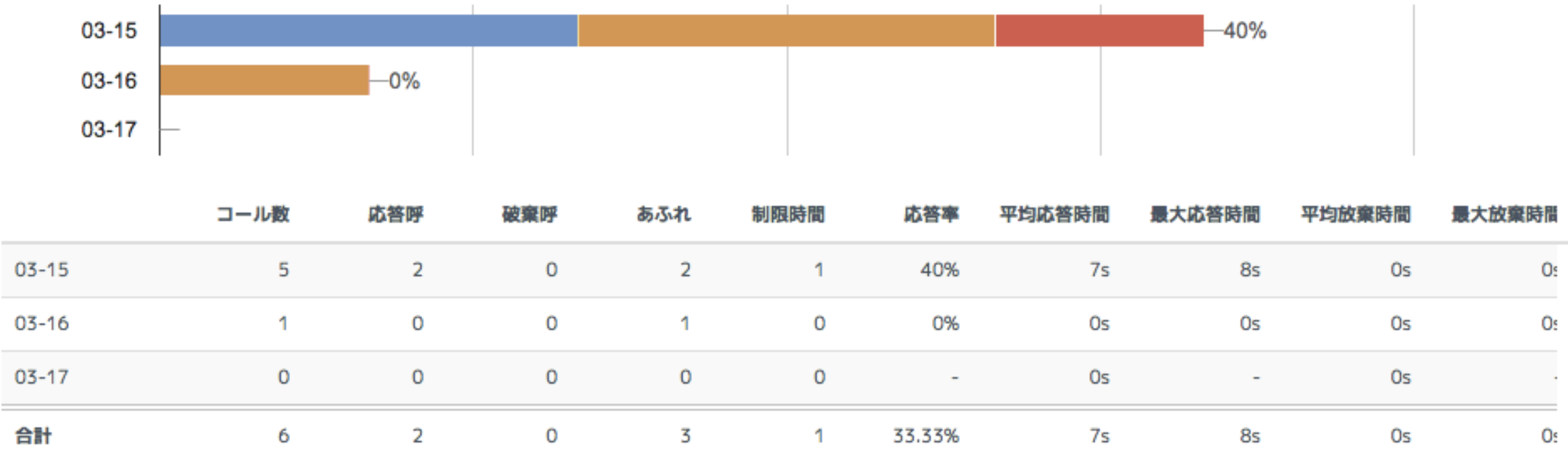
2 統計

過去のコール状況を把握するための画面です。

検索条件に沿った統計が表示されます。

一時間ごとの集計となります。

例) 12時に11時00分～11時59分の間の集計実施している為、11時55分に検索した場合は10時の集計分まで表示されます。



表の項目の詳細については、【SV】①リアルタイムレポートページを参照してください。

10. SV

2 統計

 ボタンをクリックすると表示されている表の値をCSVファイルに出力することができます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

🏠

📅

👤

💬

📅

1

⏪

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

統計

グループ806業務A（グループデモ）

区分日付

直近の情報含む

🔍 検索



From2017-03-15

To2017-03-17

週の開始曜日日

03-15

03-16

03-17

40%

0%

	コール数	応答呼	破棄呼	あふれ	制限時間	応答率	平均応答時間	最大応答時間	平均放棄時間	最大放棄時間
03-15	5	2	0	2	1	40%	7s	8s	0s	0s
03-16	1	0	0	1	0	0%	0s	0s	0s	0s
03-17	0	0	0	0	0	-	0s	-	0s	-
合計	6	2	0	3	1	33.33%	7s	8s	0s	0s

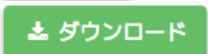
※実際の画面とは、異なる場合がございます。

10. SV

3 キャンペーン統計

SVメニュー『キャンペーン統計』をクリックするとキャンペーン毎の状況（過去）が確認可能です。

 ボタンをクリックすると指定した条件の詳細が表示されます。

 ボタンをクリックすると指定した条件の結果をcsv形式でダウンロードします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📄

👥

💬

📅

1

◀

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

電話番号統計

ステータス統計

ワークフロー統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

キャンペーン

プレビュー

区分

日付

表示

%

🔍 検索

📄 ダウンロード

From

2017-04-07

To

2017-04-07

キャンペーン

: 表示させるキャンペーンを選択

区分

: 日付、時間、エージェントから選択

表示

: %、個数から選択

From

: 期間のはじめを選択。

To

: 期間の終わりを選択。

10. SV

3 キャンペーン統計

過去のキャンペーン状況を把握するための画面です。
検索条件に沿った統計が表示されます。
数値は、最終結果を表示しておます。
※最終結果の状況になりますので、デイリーの推移を見たい場合は、毎日データをダウンロードしてお使い下さい。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📄

👥

💬

📅

1

◀

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

キャンペーン

テストキャンペーン

From

2017-03-22

区分

日付

To

2017-03-24

表示

個数

🔍 検索

📄 ダウンロード

03-22

03-23

03-24

03-24
Count: 18

	件数	コール数	受注	検討	NG (説明後)	NG (セールス拒否)	既受注	本人不在	コール音	留守電
03-22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
03-23	11	11	0	2	0	1	0	0	1	2
03-24	18	21	1	1	2	1	0	0	1	1

件数：その日に処理された件数（受注～右側の結果の数とイコールになります。）
コール数：件数に対しての発信数

4 電話番号統計

 検索 ボタンをクリックすると指定した条件の詳細が表示されます。

10. SV

4 電話番号統計

発着信別で表示も可能です。

電話番号統計

電話番号		From	2017-03-01
発着信	発信	To	2017-04-07
検索			

電話番号	発信数	発信成立数	発信秒数	発信平均	着信数	着信成立数	着信秒数	着信平均
0366309110	0	0	0	0	0	0	0	0
0366336810	0	0	0	0	0	0	0	0

電話番号統計

電話番号		From	2017-03-01
発着信	着信	To	2017-04-07
検索			

電話番号	発信数	発信成立数	発信秒数	発信平均	着信数	着信成立数	着信秒数	着信平均
0366309110	0	0	0	0	2	2	12	6
0366336810	0	0	0	0	0	0	0	0

10. SV

5 ステータス統計

SVメニュー『ステータス統計』をクリックするとグループ毎のエージェントの状況が確認可能です。

 ボタンをクリックすると指定した条件のエージェントステータス表が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

印刷

グループ

チャット

カレンダー

1

戻る

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

電話番号統計

ステータス統計

ワークフロー統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

ステータス統計

グループ/キャンペーン

テスト

エージェント

区分

エージェント

表示

%

検索

ダウンロード

日付

2017-04-07

時間

09:00

範囲

8時間

内線

グループ/キャンペーン：表示させるグループを選択
エージェント：入力した文字列を含むエージェントで絞り込み
区分：エージェント、時間から選択
表示：表の値を%、秒数、回数、平均のどちらで表示させるかを選択
日付：日付をカレンダーから選択
時間：時間を選択（1時間毎）
範囲：時間の範囲を選択
内線：入力した文字列を含む内線で絞り込み
※検索条件は全て「AND」となります。

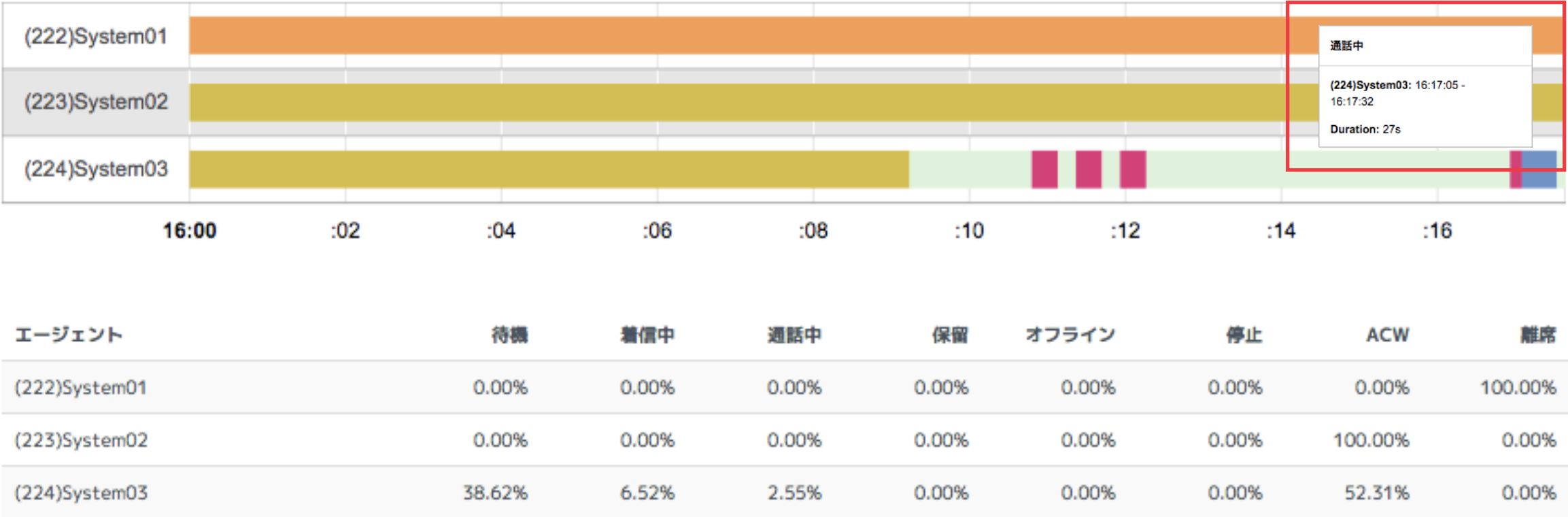
10. SV

5 ステータス統計

過去のエージェント状況を把握するための画面です。

検索条件に沿った統計が表示されます。

グラフ上の線をマウスオーバーすると赤枠内の様に詳細がポップアップします。



※実際の画面とは、異なる場合がございます。

5 ステータス統計

 ダウンロード ボタンをクリックすると表示されている表の値をCSVファイルに出力することができます。

リアルタイム

統計

ステータス統計

キャンペーン

ステータス統計

グループ/キャンペーン 807業務B（デモK）

日付 2016-03-25

エージェント

時間 17:00

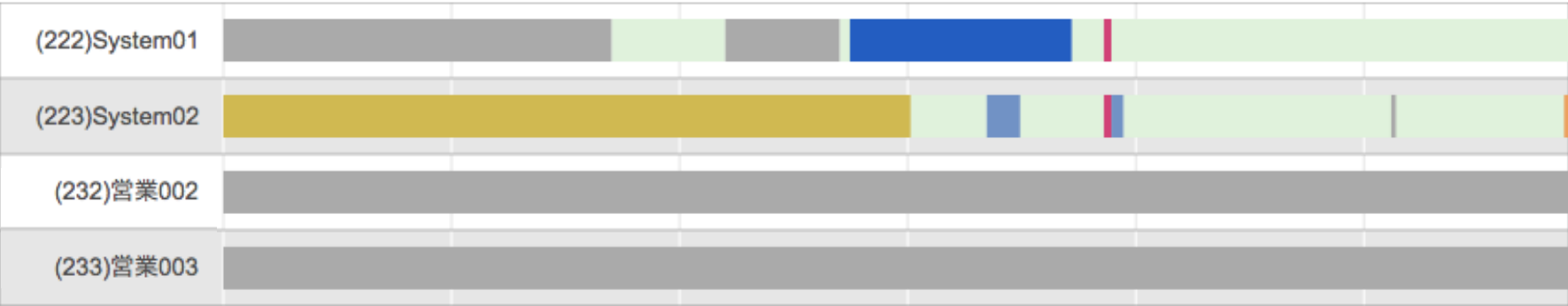
範囲 1時間

内線

表示 秒数

検索

ダウンロード



17:00 :05 :10 :15 :20 :25

エージェント	待機	着信中	通話中	保留	オフライン	停止	ACW	離席	休憩
(222)System01	806s	10s	0s	0s	662s	0s	0s	0s	292s
(223)System02	785s	10s	60s	0s	5s	0s	904s	6s	0s
(232)営業002	0s	0s	0s	0s	1770s	0s	0s	0s	0s
(233)営業003	0s	0s	0s	0s	1770s	0s	0s	0s	0s

6 ワークフロー統計

SVメニュー『ワークフロー統計』をクリックするとワークフローステップ毎の確認が可能です。

 ボタンをクリックすると指定した条件の詳細が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

ワークフロー統計

ワークフロー

TESTフロー

From

2017-04-01

To

2017-04-07

検索

ダウンロード

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

電話番号統計

ステータス統計

ワークフロー統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

STEP1

STEP2

STEP3-1

STEP3-2

	件数	平均時間	最大時間	最小時間	時間合計
STEP1	2	73s	145s	2s	147s
STEP2	2	5s	7s	3s	10s
STEP3-1	1	3s	3s	3s	3s
STEP3-2	1	3s	3s	3s	3s
合計	6	27s	145s	2s	163s

10. SV

7 座席レイアウト

 ボタンをクリックするとシステムに登録されている座席レイアウトが一覧表示されます。
新しい座席レイアウトを作成する場合は、 をクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

座席レイアウト

端末

検索

+ 新規

名称	端末数	オブジェクト数	更新
📁 オフィスA	7	1	2017-03-17

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

座席レイアウト一覧

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

10. SV

7 座席レイアウト

自由に、レイアウトを作成する事ができます。

座席レイアウト詳細 [TOP](#)

名称 office

[端末の追加](#) [オブジェクトの追加](#) 柱や壁を表すオブジェクトの追加をします。

端末の追加をします。

端末

オブジェクト

Admin
200
Admin

登録 2016-09-12 16:23:46 201

更新 2016-09-13 14:49:32 Admin

[変更を保存](#) [削除する](#)

10. SV

8 キャンペーン

図の【SV】タブから『キャンペーン』をクリックするとキャンペーン情報の設定変更が可能です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

ピン

カレンダー

グループ

チャット

通知

2

戻る

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

キャンペーン

名称

エージェント

検索

新規

ID	名称	ステータス	色	更新
0001	テストキャンペーン	ON	Color	2017-03-23

キャンペーン一覧

10. SV

8 キャンペーン

 ボタンをクリックするとシステムに登録されているキャンペーンが一覧表示されます。
新しいキャンペーンを作成する場合は、 をクリックします。
一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📄

👥

💬

📅 2

◀

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

キャンペーン

名称 

エージェント 

🔍 検索

+ 新規

ID	名称	ステータス	色	更新
 0001	テストキャンペーン	ON		2017-03-23

キャンペーン一覧

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

8 キャンペーン

詳細を開くと図のような画面が表示されます。

キャンペーン詳細 TOP

ID	新規	自動的に付与される。
名称		キャンペーン名称。（日本語入力可能）
ステータス	ON OFF	キャンペーンの実行・停止。
発信者番号	未設定	発信先へ通知する番号を選択。
プレフィックス		184発信の選択。
区分	プレビューコール	プレビューコールまたはプログレッシブコールを選択。
プレディクティブコール	OFF	ONにするとサービスレベル（応答率）に近づくように、発信数が自動調整されます。
エージェントモード	リングング	リングング または ログインを選択。
サービスレベル	100 %	サービスレベルを選択。

区分
プレビューコール：エージェントを呼び出してから、発信開始を選択することで 顧客側を呼び出す。
プログレッシブコール：顧客に先にかけてから顧客がでたら、エージェントを呼び出す。顧客側に待ちが発生する場合がある。

エージェントモード
リングング：電話を置いた状態で待つ。 キャンペーンが停止されてなければ、自動的にキャンペーン業務に参加することになる。
ログイン：内線990に電話して、電話をつないだまま待つ。内線990にかけないかぎり、キャンペーン業務に参加することはない。

10. SV

8 キャンペーン

発信速度倍率	1	エージェント1名に対して何chの発信をするかを設定する。
最大チャネル	1	発信で使用する最大chを設定する。
タイムアウト	180	発信先の呼び出し時間を設定する。
待ち呼タイムアウト	20	エージェントを呼び出す時間を設定する。
呼中音声(顧客)	未設定	プログレッシブコールをした場合のエージェントを呼び出している時間に顧客側に再生される音声を選択。
ACWステータス	OFF	通話終了後のステータスを自動で設定する。
ACW時間	0	設定したステータスを解除する時間。
結果をコマンドで入力	OFF	設定したコマンドで結果を登録できます。

※呼出音声は、 をクリックすると選択画面が開きますので、システムに登録されている音声ファイルの中から選択します。

結果をコマンドで入力
キャンペーン業務で、顧客との電話を切った後、DTMFによる結果の入力を促す。WEBでの入力と併用も可能。
キャンペーンで定義された番号を入力して最後に#を押下する。
ここで0を入力すると、再コール日時を入力するアナウンスが流れる。
分#
分*時#
分*時*日#
を入力すると、その時間後に再架電が予約される。

10. SV

8 キャンペーン

詳細を開くと図のような画面が表示されます。

予約 From00:00

予約 To23:59

色

Color

#ffffff

#000000

設定した期間のみキャンペーンが実行される。

各エージェントがログインした後、画面上部に表示されるキャンペーンのステータスの色を設定する。

結果

結果番号,結果テキスト

結果を作成する。

結果システムデフォルトでは「発信待機中」「ビジー」「未入力」「キャンセル」「制限時間」「チャネル制限」「エラー」「発信規制」「停止」がある。

それ以外に結果が必要な場合は下記フォーマットで追加することが可能。

結果番号,テキスト

結果番号,テキスト

※結果番号は「結果をコマンドで入力」をONにした場合に有効になります。デフォルトの結果は「結果をコマンドで入力」では登録できません。

☐ 名称

☐ Admin

☐ 201

☐ 210

内線

200

201

210

TOP

8 キャンペーン

次に呼び出す内線を設定します。呼出す内線を設定するには一覧の左側のチェックボックスを選択します。
各項目を設定し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

	名称	内線
☐	Admin	200
☒	201	201
☒	202	202
☐	203	203

登録	2016-09-12 14:37:19 201
更新	2016-09-12 15:25:16 202

 変更を保存

 削除する

10. SV

9 自動発信

図の【SV】タブから『自動発信』をクリックするとキャンペーン情報の設定変更が可能です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

ピン

ファイル

グループ

チャット

カレンダー

2

戻る

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

自動発信

キャンペーン

--

結果

発信待機中

ビジー

チャネル制限

キャンセル

未入力

制限時間

エラー

発信規制

停止

検索

一括編集

ダウンロード

検索

業務

--

ステータス

||

✓

🔔

📞

—

コール

数

発信日時

エージェント

予約

担当

☐

キャンペーン

顧客

電話番号

結果

自動発信一覧

10. SV

9 自動発信

図の【SV】タブから『自動発信』をクリックするとキャンペーン情報の設定変更が可能です。

The screenshot shows the '自動発信' (Auto Dialing) interface. The left sidebar contains a menu with '自動発信' highlighted. The main area has a header with 'CRM' and 'SV' tabs. Below the header, there are several sections: a 'キャンペーン' (Campaign) dropdown set to 'テストキャンペーン', a '業務' (Business) dropdown set to '--', and a 'ステータス' (Status) section with icons for pause, check, bell, phone, and minus. A large grid of buttons shows various call outcomes like '発信待機中', '受注', '検討', 'NG (説明後)', etc. Below this grid are buttons for '検索' (Search), '一括編集' (Bulk Edit), 'ダウンロード' (Download), and a magnifying glass icon. At the bottom, there is a table with columns for 'チェック' (Check), 'キャンペーン' (Campaign), '顧客' (Customer), '電話番号' (Phone Number), '結果' (Result), '数' (Count), '発信日時' (Dialing Date/Time), 'エージェント' (Agent), '予約' (Reservation), and '担当' (In Charge). The table contains two rows of data for 'テストキャンペーン'.

選択したキャンペーンの自動発信の情報を表示します。

選択したキャンペーンの業務フォーマットを選択すると、ダウンロード時に顧客詳細も一緒にダウンロードができます。

発信後、どのような結果になったかを選択します。結果については次ページ参照

詳細な検索項目を表示します

検索条件に一致した顧客情報をCSV形式でダウンロードします。

チェックした顧客情報を一括して編集します

現在対象の顧客情報がどのような状態かをステータスを表示しています
ステータス内容については次ページ参照

キャンペーン名、結果、発信数、ステータス等で顧客を検索します

チェック	キャンペーン	顧客	電話番号	結果	数	発信日時	エージェント	予約	担当
☒	テストキャンペーン	カサイヒデコ	0118061615	受注	4	03-06 16:36	Admin		Admin
☒	テストキャンペーン	ミヤジマヒロアキ	0118061615	留守電	4	03-06 16:36	Admin		

9 自動発信

各ステータスアイコンは下記を表しています。

 発信待機中	発信待ちの状態。この結果ならば発信を行う。
 発信済み	発信が完了したことを表示。
 発信処理中	発信先及びエージェントを呼出し中。
 通話中	発信先とエージェントが会話中。
 発信停止	発信停止の状態。

各結果は下記を表しています。

 発信待機中	発信待ちの状態、この結果ならば、発信を行う。
 ビジー	かけ先がビジーだった場合、システムが自動選択する。
 未入力	電話に出たが結果が入力されなかった場合、システムが自動選択する。
 制限時間	呼出が制限時間を越えた場合、システムが自動選択する。
 キャンセル	発信を拒否した場合、エージェントが発信後切断した場合相手が着信拒否をした場合、システムが自動選択する。
 エラー	なんらかのシステムエラーが起こった場合、システムが自動選択する。
 チャンネル制限	電話番号に設定したチャンネルを越えた場合、システムが自動選択する。
 発信規制	発信規制に該当した場合、システムが自動選択する。
 停止	発信を止めたい場合、手動で停止する場合に用いる
 見込み	キャンペーン設定で設定した結果項目。 自由に設定する事ができる。
 完了	

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

10. SV

10 タグ

SVメニュー『タグ』をクリックするとタグの検索画面が開きます。
顧客詳細にタグを付けて管理、検索する事が可能です。

The screenshot shows the 'タグ' (Tag) management screen. The top navigation bar includes 'CRM', 'SV', '通話履歴', '管理設定', and '固有設定'. The sidebar on the left lists various functions, with 'タグ' highlighted. The main area has a header with 'タグ' and two input fields for '題名' (Title) and '詳細' (Details). Below this are two buttons: '検索' (Search) and '+ 新規' (New). A table below shows a list of tags, with one entry 'テストタグ' highlighted. Red boxes and arrows point to these elements with explanatory text:

- タグ (Tag) in the sidebar menu.
- 検索 (Search) button.
- + 新規 (New) button: タグを新規に作成します (Create a new tag).
- 題名, 詳細 (フリーワード) 等でタグを検索・表示します (Search and display tags by title, details (free words), etc.).
- 一覧内の 📁 をクリックすると、詳細情報が表示されます (Click the 📁 icon in the list to display detailed information).

題名	色	更新
📁 テストタグ	Color	2017-03-30

10. SV

10 タグ

📄 ボタンをクリックすると図のようなタグ詳細画面が表示されます。
タグ情報を入力し  変更を保存 をクリックすることで保存・更新ができます。

タグ詳細

[TOP](#)

題名	テストタグ	タグ名を入力します		
色	 Color	#ffffff	 #0505fc	タグのフォント、背景の色を選択します
詳細				
タグの詳細を記入できます。				
タグの詳細を入力します 入力した内容は詳細検索のキーワードとして利用できます				
登録	2017-03-30 11:36:48 Admin			
更新	2017-03-30 11:36:48 Admin			
 変更を保存		 削除する		

10. SV

11 着信拒否

着信を受けたくない電話番号を登録することが可能です。

管理メニュー『着信拒否』をクリックします。

着信を拒否したい電話番号を登録する場合は **+ 新規** ボタンをクリックします。

The screenshot shows the '着信拒否' (Call Blocking) management interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'CRM', 'SV', '通話履歴', '管理設定', and '固有設定'. The 'SV' tab is selected. Below the navigation bar, there is a sidebar on the left with various menu items: 'リアルタイム', '統計', 'キャンペーン統計', 'ステータス統計', '座席レイアウト', 'キャンペーン', '自動発信', 'タグ', '着信拒否' (highlighted with a red box), '発信規制', and 'CSVアップロード'. The main content area is titled '着信拒否' and contains two input fields: '着信拒否電話番号' and '備考'. Below these fields are three buttons: '検索' (Search), '+ 新規' (New), and '一括削除' (Bulk Delete). The '+ 新規' button is highlighted with a red box. Below the buttons, there is a table with two columns: '着信拒否電話番号' and '備考'. The table is currently empty. At the bottom of the main content area, there is a large, faint watermark text that reads '着信拒否一覧'.

10. SV

11 着信拒否

ページ下部に図のような入力欄が表示されますので、「着信拒否電話番号」には該当電話番号（半角数字のみ）を入力し、「備考」には理由などを記入します。

 **変更を保存** ボタンをクリックしますと画面が更新され、保存が完了すると青枠内の文字が表示されます。

着信拒否詳細

[TOP](#)

着信拒否電話番号	01234567890
----------	-------------

備考	いたずら電話
----	--------

 **変更を保存**



着信拒否詳細

[TOP](#)

変更を保存しました

着信拒否電話番号	01234567890
----------	-------------

備考	いたずら電話
----	--------

 **変更を保存**

10. SV

11 着信拒否

 ボタンをクリックすると登録されている着信拒否番号が一覧表示されます。

着信拒否番号を削除する場合は、左端のチェックボックスにチェックを入れ、[一括削除]ボタンをクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

📌

📄

👥

💬

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

カスタムフィールド

エージェントステータス

入出力

着信拒否

発信規制

着信拒否

着信拒否電話番号

備考

🔍 検索

+ 新規

🗑 一括削除

1 - 1 of 1

☐	着信拒否電話番号	備考
☒	01234567890	いたずら電話

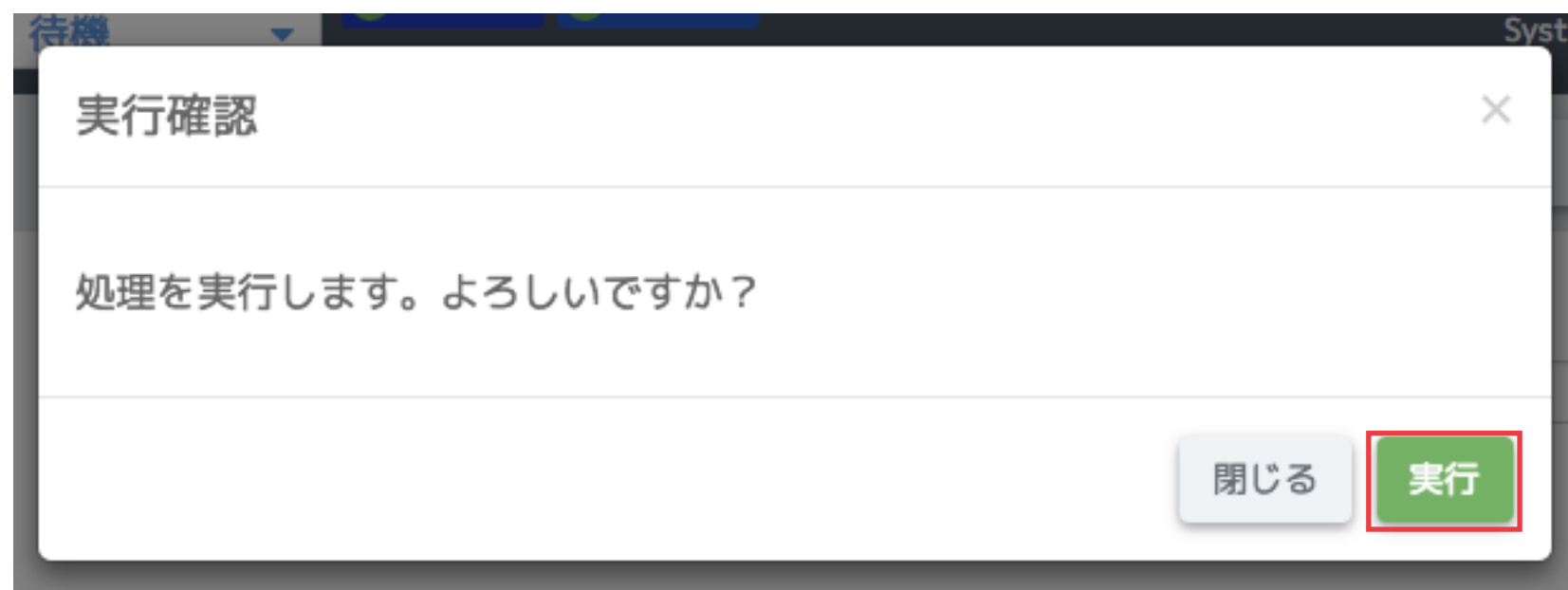
1 - 1 of 1

全て選択する場合チェック

10. SV

11 着信拒否

実行確認画面が表示されますので、削除する場合は [実行] ボタンをクリックします。



10. SV

12 発信規制

発信を規制したい宛先（電話番号）を登録することが可能です。

管理メニュー『発信規制』をクリックします。

発信を規制したい電話番号を登録する場合は **+ 新規** ボタンをクリックします。

The screenshot displays the '発信規制' (Outgoing Call Restriction) management screen. The top navigation bar includes 'CRM', 'SV', '通話履歴', '管理設定', and '固有設定'. The sidebar on the left lists various functions, with '発信規制' highlighted. The main area contains input fields for '発信規制電話番号' and '発信者番号', a '備考' (Remarks) field, and four action buttons: '検索' (Search), '+ 新規' (New), 'アップロード' (Upload), and '一括削除' (Bulk Delete). A red box highlights the '+ 新規' button, and a red line connects it to a callout box that reads: 'csvで発信規制番号を一括でアップロードが可能です。' (You can upload outgoing call restriction numbers in bulk via CSV).

10. SV

12 発信規制

ページ下部に図のような入力欄が表示されますので、「発信規制電話番号」には該当電話番号（半角数字のみ）を入力し、「備考」には理由などを記入します。

 **変更を保存** ボタンをクリックしますと画面が更新され、保存が完了すると青枠内の文字が表示されます。

発生規制詳細

[TOP](#)

発生規制電話番号	01234567890
備考	業務Bにてクレーム

 **変更を保存**



発生規制詳細

[TOP](#)

変更を保存しました

発生規制電話番号	01234567890
備考	業務Bにてクレーム

 **変更を保存**

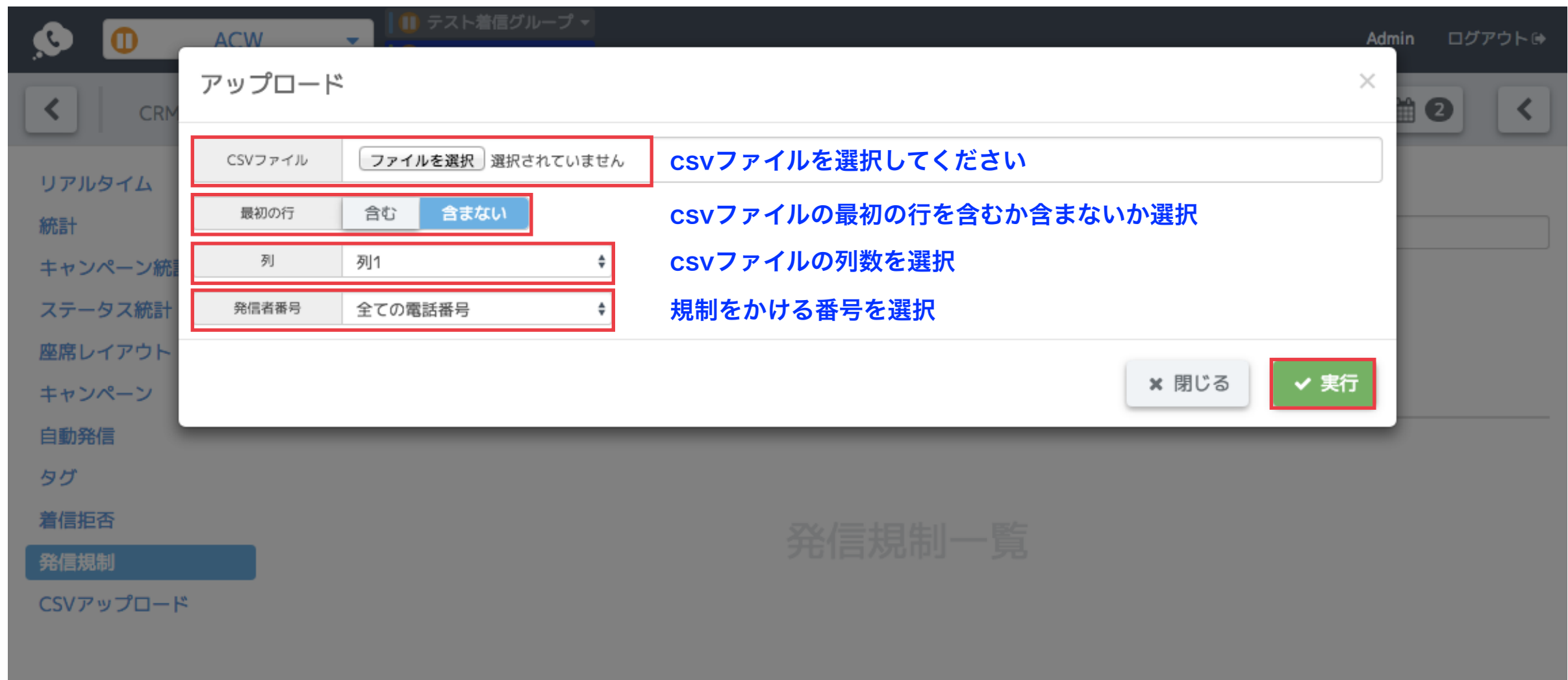
10. SV

12 発信規制

📁 アップロード

は、csvで一括で「発信規制電話番号」をアップロードできます。

アップロード画面で、ファイルを選択し  ボタンをクリックしてアップロードを実行してください。



10. SV

12 発信規制

 検索 ボタンをクリックすると登録されている発信規制番号が一覧表示されます。

発信規制番号を削除する場合は、左端のチェックボックスにチェックを入れ、[一括削除]ボタンをクリックします。



画面の上部にはナビゲーションメニューがあり、CRM、SV、通話履歴、管理設定、固有設定の項目がある。右側には検索、グループ、メッセージなどのアイコンがある。

左側のメニューには、エージェント、グループ、IVR、端末、電話番号、音声ファイル、カスタムフィールド、エージェントステータス、入出力、着信拒否、発信規制の項目がある。

中央の「発信規制」セクションには、検索、新規、一括削除のボタンがある。一括削除ボタンは赤い枠で囲われている。

右側には「発生規制電話番号」と「備考」の検索フィールドがある。

下部には一覧表が表示されており、1件のデータがある。その左側のチェックボックスは赤い枠で囲われ、赤い矢印が指している。矢印の先には「全て選択する場合チェック」という赤い文字がある。

☐	発生規制電話番号	備考
☒	01234567890	業務Bにてクレーム

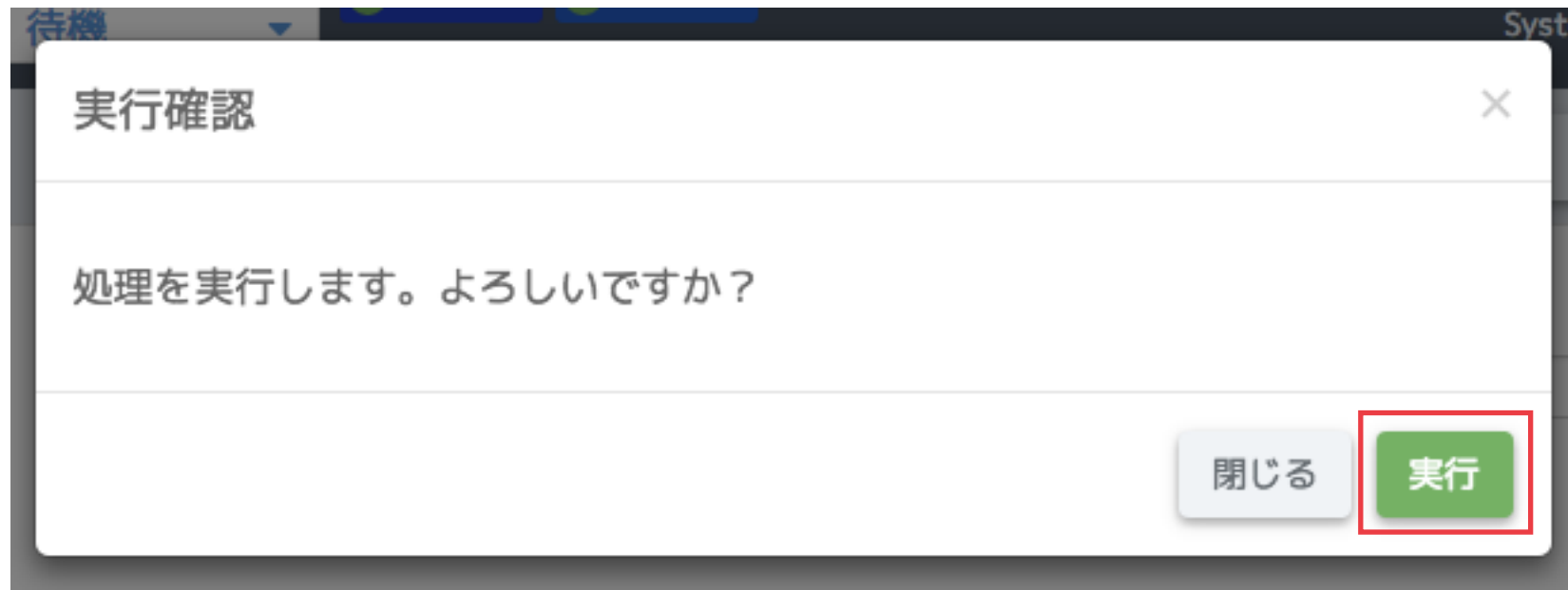
1 - 1 of 1

発信規制一覧

10. SV

12 発信規制

実行確認画面が表示されますので、削除する場合は [実行] ボタンをクリックします。



10. SV

13 CSVアップロード

図の【SV】タブから『CSVアップロード』をクリックすると顧客情報をCSVでアップロードすることが可能です。

The screenshot shows the 'SV' tab selected in the top navigation bar. The main content area is titled 'CSVアップロード'. On the left, there is a sidebar with various menu items: リアルタイム, 統計, キャンペーン統計, ステータス統計, 座席レイアウト, キャンペーン, 自動発信, タグ, 着信拒否, 発信規制, and CSVアップロード (which is highlighted with a red box). The main area contains several input fields and buttons: '顧客 CSVファイル' with a 'ファイルを選択' button and the text '選択されていません'; '区切り文字' set to 'カンマ'; '業務' set to '--'; a green 'アップロード' button; '最初の行' with '含む' and '含まない' options; '確認' with '電話番号の重複を許可する'; and 'タグ追加' with a green button featuring a tag icon.

顧客CSVファイル：アップロードするCSVファイルを選択

(csvの容量が5MBを超えている、機種依存文字を使用している、内容がcsvの形式ではない場合はアップロードできません。)

最初の行：CSVファイルの最初の行を含んで読み込むかを選択

区切り文字：CSVファイルの区切り文字を選択

確認：電話番号の重複を許可するか選択

タグ追加：アップロードする顧客情報にタグを追加する

業務：「業務フォーマット」作成したフォーマットを使用してアップロードする

10. SV

13 CSVアップロード

各項目を選択し、**アップロード** をクリックすると図の画面が表示されます。

上段に業務フォーマットで定義したフィールドが列1、列2等に、CSVファイルの内容が下段に表示されます。

CSVファイルの内容に、列のフィールドを合わせて、**実行** ボタンをクリックするとアップロード完了です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

CSVアップロード

顧客 CSVファイル

ファイルを選択

testcsv.csv

最初の行

含む

含まない

区切り文字

カンマ

業務

デモ001

アップロード

確認

電話番号の重複を許可する

リアルタイム

統計

キャンペーン統計

ステータス統計

座席レイアウト

キャンペーン

自動発信

タグ

着信拒否

発信規制

CSVアップロード

※各フィールドの属性に対応していないデータがあった場合は、そのデータが含まれる1レコードのみアップロードされません。

業務フォーマットで定義したフィールドが表示される

1 - 6 of 6

列1	列2	列3	列4	列5
名称	電話番号	住所1	備考	--
テスト001	03-0000-0001	東京	商品A	NG
テスト002	03-0000-0002	東京	商品B	NG
テスト003	03-0000-0003	東京	商品B	OK
テスト004	03-0000-0004	東京	商品C	NG
テスト005	03-0000-0005	東京	商品C	OK

CSVファイルの内容が表示される。

実行

管理設定 設定項目

11. 管理設定

1 エージェント

図の【管理設定】タブをクリックすると画面左側にメニューが表示されます。
『エージェント』をクリックするとアカウント情報の設定変更が可能です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📄

👤

💬

📅 2

◀

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

上限設定

表示設定

エージェント

ID

内線

名称

検索

+ 新規

ID

名称

ニックネーム

内線

エージェント一覧

11. 管理設定

1 エージェント

 ボタンをクリックするとシステムに登録されているアカウントが一覧表示されます。
新しいエージェントを作成する場合は、 をクリックします。
一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

ピン

カレンダー

2

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

上限設定

表示設定

エージェント

ID

名称

検索

+ 新規

ID	名称	ニックネーム	内線
 admin	Admin	Admin	200
 201	201	201	201
 210	210	210	210
 211	211	211	211
 212	212	212	212
 213	213	213	213
 214	214	214	214

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

1 エージェント

各項目を修正し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。
各項目の詳細は次ページを確認してください。

エージェント詳細

[TOP](#)

ID		言語	ja
名称		CRM自動検索	OFF
ニックネーム	admin	着信ポップアップ	OFF
内線	未設定 	応答ポップアップ	OFF
発信者番号	外線発信禁止	ポップアップの設定	全て同じタブで開く
パスワード		フリーデスク	他の端末をログアウトしない
PINコード		変更履歴	降順
ログインロック	ロックしない	パスワード更新	
権限	エージェント		
CRM権限	デフォルト		
	デモ001		

 変更を保存

11. 管理設定

1 エージェント

 **変更を保存** を押すと、登録されている電話番号が表示されます。
表示された電話番号の中から、エージェントが利用する番号をチェックしてください。
チェックされた番号のみ、エージェントのログイン時に番号が表示されます。

エージェント詳細

ID	201	言語	ja
名称	201	CRM自動検索	OFF
ニックネーム	201	着信ポップアップ	OFF
内線	201	応答ポップアップ	OFF
発信者番号	0118046412(0118046412)	ポップアップの設定	全て
パスワード		フリーデスク	他の
PINコード	1234	変更履歴	降順
ログインロック	ロックしない	パスワード更新	201
権限	システム管理者	登録	201
CRM権限	デフォルト	更新	201

電話番号  

外線発信禁止

✓ 0118046412(0118046412)

123

456

789

*0#

電話会議

1

2

3

P パーク保留 0

☐	電話番号	名称
☒	0118046412	0118046412

11. 管理設定

1 エージェント

全ての項目を修正する事ができます。変更内容は履歴としてページ下部に表示されます。

項目名	項目説明	備考
ID*	ログインID	3文字以上15文字以下の半角英数字
名称*	エージェント名	日本語入力可能
ニックネーム*	プレゼンス／チャットに表示される名前	日本語入力可能
内線	エージェントが使用する内線番号	 ボタンをクリックすると内線選択画面が表示される 設定する内線のラジオボタンをクリックし実行ボタンをクリック
発信者番号	発信時、相手に通知する（表示される）番号	外線発信禁止、又はシステムに登録されている番号から選択
パスワード	システムログイン時に入力するパスワード	8文字以上で半角数字、半角英大文字、半角英子文字の全てを含む必要がある
PINコード	フリーデスク機能使用時のログインコード	4桁の半角数字
ログインロック	“ロックする”を選択するとログイン不可となる	パスワードを複数回間違えると自動的にロックされますのでその解除にも利用されます
権限	アカウントの権限を選択	エージェント・SV・システム管理者の3つから選択
CRM権限	業務フォーマット毎の閲覧権限を選択	作成した業務フォーマットから選択
言語	言語を選択	日本語（ja）・英語（en）の2つから選択
CRM自動検索	“ON”を選択するとCRMに登録されている顧客情報が表示される	
着信ポップアップ	“ON”を選択すると着信時にポップアップが表示される	
応答ポップアップ	“ON”を選択すると応答時にポップアップが表示される	
ポップアップの設定	ポップアップを開くタブを指定	
フリーデスク	エージェントが複数の電話機(ソフトフォン)に重複してログインした際の動作を選択します。	
変更履歴	変更履歴の表示順を選択	

*は必須項目です。

11. 管理設定

2 グループ

管理メニュー『グループ』をクリックすると呼出す内線の設定変更が可能です。別名「キュー」と呼びます。

 ボタンをクリックするとシステムに登録されているグループが一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

上限設定

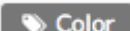
表示設定

グループ

エージェント

検索

新規

名称	内線	色	更新
 テスト着信グループ			2017-02-17

グループ一覧

新しくグループを作成する場合は  ボタンをクリックします。

11. 管理設定

2 グループ

詳細を開くと図のような画面が表示されます。

グループ詳細 TOP

名称	グループ名。（日本語入力可能）
内線	未設定 ボタンをクリックすると内線選択画面が表示される 設定する内線のラジオボタンをクリックし実行ボタンをクリック
鳴動方式	全て呼び出し 内線 内線を呼出す方法を選択。
最大同時応答数	99 同時に応答できる呼数を設定。
最大待ち呼数	99 待ち呼数を設定。ゼロの場合は設定無し（空きエージェント分は着信する）
迂回(あふれ呼)	未設定 空きエージェントがない、かつ、最大待ち呼数以上着信した呼の迂回先の指定。※未設定の場合はBusy。
タイムアウト	300 着電からのタイムアウト(切断する)時間を設定 話中時迂回サービスを利用する場合は未設定。
迂回(タイムアウト)	未設定 タイムアウトした呼の迂回先の指定。※未設定の場合はBusy。
呼出時間	20 一回のエージェントの呼び出し時間
待ち呼開始時間	0 設定時間内はリングングで呼び出し、設定時間経過後に待ち呼にする。
無応答自動停止	OFF 呼出したが応答しなかったエージェントのステータスを自動で停止状態にする。
無応答自動停止時間	0 自動停止の解除時間の設定。(ゼロは無制限)
ACWステータス	OFF 通話後のステータス自動的に変更する。エージェントステータスから選択。
ACW時間	0 ACWステータスを解除時間の設定。（ゼロは無制限）

※迂回項目は、をクリックし、システムに登録されているグループ、音声ファイル、アカウント、外線転送から選択します

11. 管理設定

2 グループ

応答音声	未設定	着信時に最初に再生される音声（グリーティング）を指定。
呼中音声	未設定	グループに着信したが、エージェントが応答しない待ち状態のときに定期的に再生される音声を指定。
保留音	未設定	保留音を指定
着信判別音声	未設定	応答時にエージェント側にのみ流す音声（ウィスパー）を指定。
端末表示名	着信時に電話機に表示される文字列を設定。 ※電話機の機種・種類によっては動作しないことがあります。	
色	Color #ffffff #777777	画面上部に表示されるタグの色を設定。

ON/OFF	名称	内線
☒	Admin	200
☒	201	201
☐	210	210
☐	211	211
☒	212	212
☐	213	213
☐	214	214
☐	215	215

次に呼び出す内線を設定します。呼出す内線を設定するには
一覧の左側のチェックボックスを選択します。
各項目を設定し **変更を保存** ボタンをクリックし変更内容を保存します。

※音声項目は、 **選択** をクリックすると選択画面が開きますので、システムに登録されている音声ファイルの中から選択します。

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

2 グループ

「鳴動方式」は下記から選択します。スキルレベルはSVメニュー「リアルタイム」ページにてグループ毎に設定が可能です。

鳴動方式	説明
全て呼び出し	スキルレベルが低い順に全てのエージェントを呼び出す
終話順	スキルレベルが低い者の中で、通話終了から一番長いエージェントを呼び出す
通話時間が短い順	スキルレベルが低い者の中で、通話時間が一番短いエージェントを呼び出す
ランダム	スキルレベルが低い者の中で、ランダムでエージェントを呼び出す
順番に呼び出し	スキルレベルが低い者の中で、順番にエージェントを呼び出す
レベルにより分配	スキルレベルを割合として分配してエージェントを呼び出す（比率分配）

11. 管理設定

3 IVR

管理メニュー『IVR』にて着信スケジュールとボタンルーティングを設定します。

 ボタンをクリックするとシステムに登録されているIVRが一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。新しくIVRを作成する場合は  ボタンをクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

IVR

検索

+ 新規

名称	予約	ボタン	更新
時間外	ON	OFF	2017-02-16
休日用	OFF	OFF	2017-03-30

11. 管理設定

3 IVR

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
各項目を設定し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

IVR詳細

 TOP

名称	時間外	IVR名。（日本語入力可能）
標準ルーティング	 営業時間外	スケジュール、ボタンどれにも該当しない場合のルーティングを選択します。
予約	☐ ON ☒ OFF	時間や曜日によって呼のルーティングを設定します。詳細は別ページ参照。
ボタンルーティング	☐ ON ☒ OFF	ボタンプッシュによって呼のルーティングを設定をします。詳細は別ページ参照。
登録	2017-02-09 16:47:44 Admin	
更新	2017-02-16 17:01:06 Admin	

 変更を保存

 削除する

11. 管理設定

3 IVR

「スケジュール」を使用する場合は、[ON] をクリックします。図のような画面が表示されます。

IVR詳細

[TOP](#)

名称	時間外		
標準ルーティング	🎵 営業時間外 内線、グループ、IVR、音声ファイル再生のいずれかを設定。		
予約	☒ ON ☐ OFF		
1番	📞 テスト着信グループ 		
時間	09 : 00 ⇄ 21 : 00 時間の範囲を指定。		
曜日	月 火 水 木 金 土 日 ★ 曜日と指定日（★）を指定。		
2番	未設定 		
時間	00 : 00 ⇄ 24 : 00		
曜日	月 火 水 木 金 土 日 ★		
3番	未設定 		
時間	00 : 00 ⇄ 24 : 00		
曜日	月 火 水 木 金 土 日 ★		
指定日 ★			
2017-01-01,2017-01-02,2017-01-03 日時を指定。 YYYY-MM-DD形式で指定。 複数指定する場合は、「,」で区切ります。 例) 2015-07-08,2015-07-15,2016-..			
ボタンルーティング	☐ ON ☒ OFF		
登録	2017-02-09 16:47:44 Admin		
更新	2017-02-16 17:01:06 Admin		
 変更を保存  削除する			

「スケジュール」を使用する場合は、
【ON】をクリックします。
図のような画面が表示されます。
1番に該当しなければ、2番の設定、
3番の設定と順番に呼が流れます。
いずれの番号にも該当しない場合は
「標準ルーティング」の設定となります。

※図の場合、1番から3番に★が設定されて
いない為、指定日に登録されている日付は
標準ルーティングとなります。

11. 管理設定

3 IVR

「ボタンルーティング」を使用する場合は、[ON] をクリックします。図のような画面が表示されます。
はじめに、再生する「音声ファイル」を選択します。次にボタン毎にルートを設定します。
ボタン1～9は、内線、グループ、音声ファイル再生、IVRのいずれかを指定します。

ボタンルーティング

ON

OFF

音声ファイル	未設定		音声ファイル再生を選択。
ボタン1	未設定		「1」をプッシュされた際の動作を指定。
ボタン2	未設定		
ボタン3	未設定		
ボタン4	未設定		
ボタン5	未設定		
ボタン6	未設定		
ボタン7	未設定		
ボタン8	未設定		
ボタン9	未設定		

登録

2017-02-09 16:47:44 Admin

更新

2017-02-16 17:01:06 Admin

変更を保存

削除する

※「ボタンX」の項目は、文字を入力すると自動検索され、リストが表示されます。
その中から該当をクリックすると選択されます。
※各ボタンにIVRを指定する場合はループしない様に注意してください。

11. 管理設定

4 端末（電話機）

ソフトフォンや固定電話機を使用する場合は、アカウントと端末(電話情報)を紐づける必要があります。
管理メニュー『端末』をクリックし設定を行います。

 ボタンをクリックするとシステムに登録されている固定電話機等の端末が一覧表示されます。
一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

上限設定

表示設定

端末

ID

エージェント

名称

検索

+ 新規

ID	名称	エージェント	更新
 XAD	Admin	200:Admin	2017-01-19
 JHJ1	001		2017-01-19
 GRRI	002		2017-01-19
 GXJI	003		2017-01-19
 TRXI	004		2017-01-19
 JKKE	005		2017-01-19
 PRK.	着信専用固定電話 (006)	501:501	2017-03-17

新しく端末を作成する場合は  ボタンをクリックします。

11. 管理設定

4 端末（電話機）

各項目を設定し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

端末詳細 ↑ TOP

ID	JHJTAT		
名称	001	電話機の名前を入力。	
パスワード	No update	パスワードを入力。	
エージェント	未設定	この電話機に紐づけるエージェントを指定。 	
登録	2017-01-19 10:43:54 Admin		
更新	2017-01-19 10:43:54 Admin		

 変更を保存  削除する

※固定電話機ご利用時で、ホットデスク（フリーデスク）機能を利用する場合はエージェントの紐付けは必要ありません。

11. 管理設定

5 電話番号

着信のルーティングや回線数制限など、電話番号の設定を行うには、管理メニュー『電話番号』をクリックします。

 ボタンをクリックするとシステムに登録されている電話番号が一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📞

👥

💬

📅 2

◀

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

上限設定

表示設定

電話番号

ルーター

プレフィックス

🔍 検索

+ 新規

電話番号	名称	プレフィックス	ルーター	更新
📁 0118046412	0118046412		管：テスト着信 グループ	2017-03-09

電話番号一覧

11. 管理設定

5 電話番号

詳細を開くと図のような画面が表示されます。『ルーティング』に着信先を設定します。
各項目を設定し 変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

電話番号詳細 TOP

電話番号		電話番号 (変更不可)
名称		番号名 (日本語入力可能)
プレフィックス		発信仕分けに使用するプレフィックス番号を設定
ルーティング	未設定	グループ、エージェント、音声ファイル、外線転送、IVR等を指定
最大チャネル	0	この電話番号が利用可能な最大チャネル数を設定
着信ポップアップ		着信時と応答時にポップアップさせるURLを入力。 <a data-bbox="916 1140 2304 1181" href="http://xxxxxx/?num=@@@@">http://xxxxxx/?num=@@@@" のように@@@@(@マーク4連続)の部分が、相手の電話番号に置き換わります。※URLを空にすると動作しません。
応答ポップアップ		
表示	電話番号(名称) 名称 電話番号	発信者電話番号リストの表示を選択設定。

着信時メッセージ

テスト着信グループへ着信

着信時の際、画面上に表示する文字列を設定。

発信時メッセージ

テスト着信グループから発信

発信時の際、画面上に表示する文字列を設定。

11. 管理設定

5 電話番号

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
どのエージェントに番号を表示させるか選択します。エージェント設定からも設定が可能です。

電話番号詳細 TOP

発信局番別ルーティング ON OFF

☐	名称	内線
☒	Admin	200
☒	201	201
☒	210	210
☒	211	211
☒	212	212
☒	213	213
☒	214	214
☒	215	215
☒	216	216

番号を表示させる内線を設定します。表示させる内線を設定するには一覧の左側のチェックボックスを選択します。

各項目を設定し 変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

11. 管理設定

6 音声ファイル

システムで使用する音声ファイルを設定するには、管理メニュー『音声ファイル』をクリックします。

 ボタンをクリックするとシステムに登録されている音声ファイルが一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

新しく音声ファイルを登録する場合は  ボタンをクリックします。

<

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

>













2

<

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

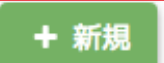
AWS S3

上限設定

音声ファイル

名称 





名称	ダウンロード	更新
 業務A		2017-02-15
 ただ今大変込み合っております。かけ直してください		2017-02-15
 ただ今電話が込み合っております。お待ちください。		2017-02-15
 ただ今大変込み合っております		2017-02-15
 営業時間外		2017-02-15

11. 管理設定

6 音声ファイル

詳細を開くとページ下部に図のような画面が表示されます。

各項目を設定し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

※登録可能な音声ファイルは、8000Hz モノラル 16bit の WAVフォーマットの音声ファイルのみです。

音声ファイル詳細

[TOP](#)

名称	営業時間外	音声ファイル名を入力。	
音声ファイル	 ダウンロード	 ファイルを選択	選択されていません 指定する音声ファイルを選択。
留守電	ON ☒ OFF ☐	音声ファイルの後に留守電を残す場合はONを選択。	
登録	2017-02-15 10:52:32 Admin		
更新	2017-02-15 10:52:32 Admin		
 変更を保存		 削除する	

留守電機能：

音声ファイル再生後に発信者がメッセージを録音できる機能です。

用途例) 営業時間外など着信に応答ができない場合。

※着信判別音声等の音声ファイル再生で通話が終了しないような設定の場合は、留守電になりません。

動作：

選択した音声ファイルが再生された後に

「発信音の後にメッセージをお話し下さい。終わりましたら電話をきるかシャープを押してください。」と音声流れます。

発信者が「#」を押したら「ありがとうございます。」と音声流れ電話を切断します。

11. 管理設定

6 音声ファイル

留守電をONにすると「通知メール」項目が追加されます。

「通知メール」がONの場合は、指定したメールアドレスに録音ファイルを送信します。

各項目を設定し  **変更を保存** ボタンをクリックし変更内容を保存します。

音声ファイル詳細

[TOP](#)

名称	営業時間外		
音声ファイル	 ダウンロード	 ファイルを選択	選択されていません
留守電	ON	OFF	
通知メール	ON	OFF	
メール	 留守電録音ファイルの送信先メールアドレスを入力。		
登録	2017-02-15 10:52:32 Admin		
更新	2017-02-15 10:52:32 Admin		
 変更を保存		 削除する	

留守電機能：

音声ファイル再生後に発信者がメッセージを録音できる機能です。

用途例) 営業時間外など着信に応答ができない場合。

※着信判別音声等の音声ファイル再生で通話が終了しないような設定の場合は、留守電になりません。

登録された留守電の履歴は【通話履歴】の『留守電履歴』にて確認することができ、録音ファイルも再生可能です。

※留守電履歴にはどの番号対して着信されたかは表示されません。

通話履歴には着信先と発信元番号が表示され、応答者欄には「🎵」が表示されます。

11. 管理設定

7 外線転送

着信時に転送する外線番号を設定するには、管理メニュー『外線転送』をクリックします。

 ボタンをクリックするとシステムに登録されている外線転送設定が一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

新しく登録する場合は  ボタンをクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

名称/電話番号

検索

+ 新規

名称	外線転送番号	発信者番号
test	080	011

外線転送一覧

11. 管理設定

7 外線転送

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
各項目を設定し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

作成した外線転送を「電話番号」や「グループ」「IVR」などのルーティングに設定することで自由に外線転送のルールを設定できます。

外線転送詳細 ↑ TOP

名称	test	外線転送の名称を入力
外線転送番号	080	外線転送先の電話番号を入力
発信者番号	011	外線転送の際の発信元電話番号を選択 ※下記「着信先番号を利用」が“ON”になっている場合は無視されます
内線	未設定	
着信番号を発番に利用	ON OFF	ON: 着信先電話番号が発信者番号として利用されます。
登録	2017-03-31 15:24:40 Admin	
更新	2017-03-31 15:24:43 Admin	

 変更を保存  削除する

11. 管理設定

8 業務フォーマット

図の【管理設定】タブから『業務フォーマット』をクリックすると
顧客情報をCSVでアップロードする際のフォーマットを作成することが可能です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

ピン

ファイル

グループ

チャット

カレンダー

2

戻る

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

上限設定

表示設定

業務フォーマット

名称

検索

+ 新規

名称	更新
デフォルト	2017-02-15
デモ001	2017-03-17

業務フォーマット一覧

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

8 業務フォーマット

 ボタンをクリックするとシステムに登録されている業務フォーマットが一覧表示されます。
新しい業務フォーマットを作成する場合は、 をクリックします。
一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

新規

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

上限設定

表示設定

業務フォーマット

名称

デフォルト

デモ001

更新

2017-02-15

2017-03-17

業務フォーマット一覧

11. 管理設定

8 業務フォーマット

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
 をクリックすると、新規のフィールドを追加することが可能です。

業務フォーマット詳細 TOP

業務名称

新規

フィールド設定 

次ページ参照

名称	属性	必須	表示位置	選択項目
 電話番号	電話番号	☒ ON ☐ OFF	☒ 左 ☐ 右	-- 
 住所	テキスト	☐ ON ☐ OFF	☐ 左 ☐ 右	追加したフィールドが表示される 
 リストA	リスト選択	☐ ON ☐ OFF	☐ 左 ☐ 右	リスト1 リスト2 
 メモ	ロングテキスト	☐ ON ☒ OFF	☒ 左 ☐ 右	-- 
 チェックボタン	チェックボタン	☐ ON ☒ OFF	☒ 左 ☐ 右	項目1 項目2 

TOP

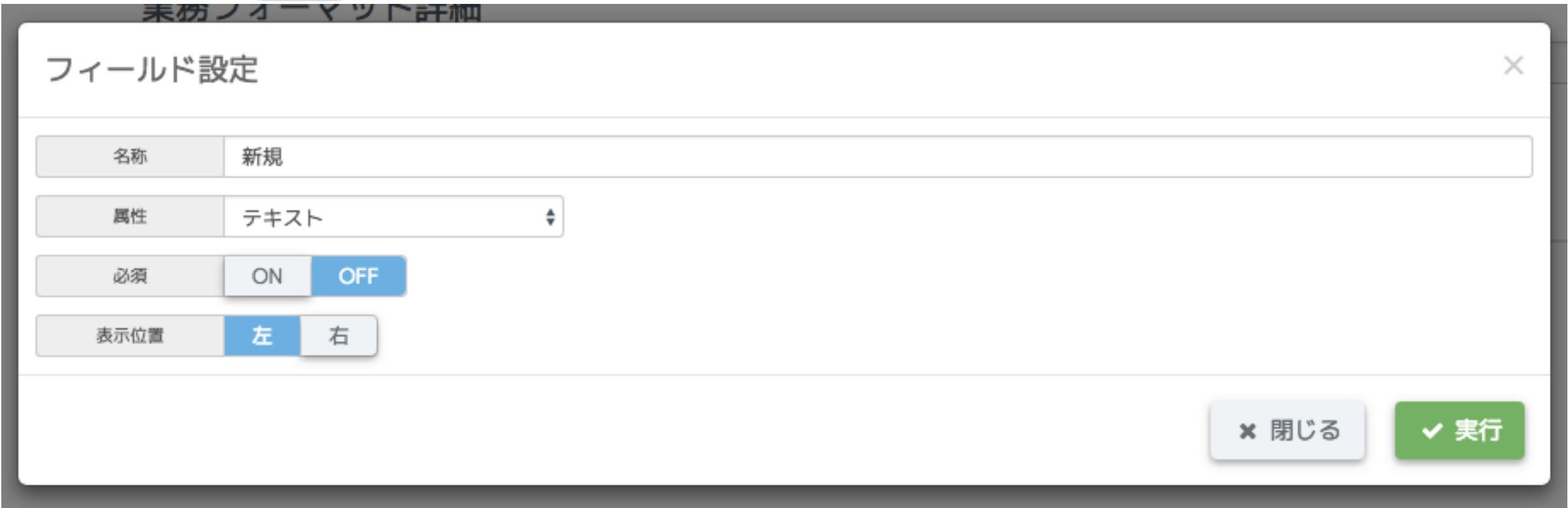
☐	名称	内線
☐	Admin	200
☐	201	201
☐	210	

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

8 業務フォーマット

 をクリックすると、を開くと図のような画面が表示されます。
各項目を選択し  でフィールドが追加されます。



フィールド設定

名称	新規
属性	テキスト
必須	ON OFF
表示位置	左 右

× 閉じる 

名称：フィールドの名称を入力

属性：テキスト、数値、日付、電話番号、メール、ロングテキスト、リスト選択、ラジオボタン、チェックボタンから選択

必須：このフィールドへの入力を必須とするかを選択

位置表示：顧客詳細画面表示位置を選択

11. 管理設定

8 業務フォーマット

新規のフィールドを追加した時に、属性を「郵便番号」で保存すると、自動入力機能の設定画面が表示されます。
郵便番号を入力する事で、住所を自動入力します。

業務フォーマット詳細

フィールド設定

名称	郵便番号
属性	郵便番号
必須	ON OFF
表示位置	左 右

× 閉じる ✓ 実行

郵便番号

郵便番号

○ ON ● OFF

フィールドの追加後、追加した業務フォーマットの
をクリックすると自動入力の項目が表示されます。
とこのフィールドに自動入力をするのか選択して下さい。

業務フォーマット詳細

業務名称	新規
フィールド設定	
自動入力都道府県	住所
自動入力市町村	--
自動入力番地等	--
その他の住所欄	--

11. 管理設定

9 カスタムフィールド

CRMの顧客や案件情報に入力するフィールドを追加するには、管理メニュー『カスタムフィールド』をクリックします。

 ボタンをクリックすると作成してカスタムフィールドが一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

新しく登録する場合は  ボタンをクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

新規

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

カスタムフィールド

名称

カテゴリ

更新

対応ステータス

案件

2017-03-31

カスタムフィールド一覧

11. 管理設定

9 カスタムフィールド

カスタムフィールドを新規作成すると詳細画面が表示されます。

各項目を設定し  **変更を保存** ボタンをクリックし変更内容を保存します。

カスタムフィールド詳細

[TOP](#)

名称		名称を入力
カテゴリ	案件	追加するカテゴリを「顧客」または「案件」から選択
区分	✓ テキスト 数値 日付 リスト選択	カスタムフィールドの区分（入力及び選択形式を下記より選択
 変更を保存		

<テキスト>

テキスト形式のみ入力できるフィールド

<数値>

数値のみ入力できるフィールド

<日付>

日付のみ入力できるフィールド

<リスト選択>

選択項目として設定した項目の中から選択できるフィールド

カスタムフィールド詳細

[TOP](#)

名称	
カテゴリ	案件
区分	リスト選択

リスト選択の場合はこちらに選択肢を入力。
※編集画面にて入力

 **変更を保存**

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

10 エージェントステータス

エージェントが離席する際のステータスを作成するには、管理メニュー『エージェントステータス』をクリックします。

 ボタンをクリックすると登録されているステータスが一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、詳細情報が表示されます。

新しくステータスを登録する場合は  ボタンをクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

新規

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

AWS S3

表示設定

エージェントステータス

題名

検索

+ 新規

名称	色	更新
 ACW		2017-01-26
 昼休憩		2017-01-26
 離席		2017-01-26
 コールバック		2017-01-26
 帰宅		2017-01-26
 研修		2017-01-26

11. 管理設定

10 エージェントステータス

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
各項目を設定し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。
ステータスは全て「停止」となり、着信の際に呼出されなくなります。

エージェントステータス詳細

[TOP](#)

名称	離席	ステータス名を入力。		
アイコン		アイコンを指定。		
色	Status Color 	 #ffffff	 #ff0000	色を指定。

 変更を保存

11. 管理設定

11 ワークフロー

フローチャート図をみながら、ひとつのフローを完成させる画面。
🔍 検索 ボタンをクリックすると登録されているワークフローが一覧表示されます。
一覧内の 📁 をクリックすると、ワークフロー詳細が表示されます。
新しくワークフローを登録する場合は + 新規 ボタンをクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

🏠

👤

🗨️

📅 1

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

ワークフロー

ワークフローステップ

ワークフロー

名称

🔍 検索

+ 新規

名称	最初のステップ	更新
📁 TESTフロー	STEP1	2017-03-31

ワークフロー一覧

11. 管理設定

11 ワークフロー

フローチャート図をみながら、各ステップ何をするか確認ができます。

STEP1 各ワークフローステップをクリックすると、設定内容の確認と変更が可能です。

ワークフロー詳細 [TOP](#)

ワークフロー 名称	TESTフロー	
最初のステップ	STEP1	



登録	2017-03-31 17:55:46 Admin0
更新	2017-03-31 18:01:09 Admin0

 変更を保存

 削除する

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

12 ワークフローステップ

フローチャート図内の、各ステップを登録する画面。

 ボタンをクリックすると登録されているワークフローステップが一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、ワークフローステップ詳細が表示されます。

新しくワークフローステップを登録する場合は  ボタンをクリックします。



CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

















エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

ワークフロー

ワークフローステップ

ワークフローステップ

名称 

名称	色
 STEP1	
 STEP2	
 STEP3-1	
 STEP3-2	

11. 管理設定

12 ワークフローステップ

各ステップで何をするか詳細の設定ができます。
音声ファイルなども登録可能です。

ワークフローステップ詳細

[TOP](#)

名称	STEP1	名称を入力
----	-------	-------

詳細

STEP1

ステップの詳細を記入

音声ファイル

🎵ただ今大変込み合っております

🔗

ステップの詳細を記入

色

🎨 Color

🟡 #56afe8

ボタン1

次へ

次のステップ1

STEP2

🔗

次のステップを選択

ボタン2

✎

次のステップ2

未設定/終了

🔗

ボタン3

✎

次のステップ3

未設定/終了

🔗

ボタン4

✎

次のステップ4

未設定/終了

🔗

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

13 権限設定

エージェントが利用できる項目を権限に分けて登録する場合は『権限設定』をクリックします。

 ボタンをクリックすると登録されている権限が一覧表示されます。

一覧内の  をクリックすると、権限情報が表示されます。

新しくステータスを登録する場合は  ボタンをクリックします。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

検索

新規

エージェント

グループ

IVR

端末

電話番号

音声ファイル

外線転送

業務フォーマット

カスタムフィールド

エージェントステータス

権限設定

権限設定

名称

検索

新規

名称	更新
システム管理者	2017-03-29
SV	2017-03-29
エージェント	2017-03-29

11. 管理設定

13 権限設定

詳細を開くと図のような画面が表示されます。

各項目を設定し  **変更を保存** ボタンをクリックし変更内容を保存します。

権限詳細

[TOP](#)

名称	 権限名を入力。
電話	ブラウザ電話 発信者番号変更
通話機能	ウィスパリング モニタリング
チャット	表示 投稿 アラート
発信予約(ガジェット)	表示
ステータス	更新 グループステータス更新 キャンペーンステータス更新 ロック
タブメニュー	CRM SV 通話履歴 管理設定 固有設定
顧客	表示 更新 削除 一括編集 新規自動発信 ダウンロード
案件(顧客詳細)	表示 更新 削除
自動発信(顧客詳細)	表示 更新
通話履歴(顧客詳細)	表示 音声ファイル
案件	表示 更新 削除 一括編集 ダウンロード
FAQ	表示 更新 削除

11. 管理設定

13 権限設定

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
各項目を設定し  **変更を保存** ボタンをクリックし変更内容を保存します。

リアルタイム	表示	スキルレベル	エージェントステータス
統計	表示	ダウンロード	
キャンペーン統計	表示	ダウンロード	
ステータス統計	表示	ダウンロード	
座席レイアウト	表示	更新	削除
キャンペーン	表示	更新	削除
自動発信	表示	更新	ダウンロード
タグ	表示	更新	削除
着信拒否	表示	更新	一括削除
発信規制	表示	更新	アップロード 一括削除
CSVアップロード	表示	アップロード	
通話履歴	表示	音声ファイル	
発信予約	表示	一括編集	
留守電履歴	表示	一括削除	

11. 管理設定

13 権限設定

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
各項目を設定し  **変更を保存** ボタンをクリックし変更内容を保存します。

通話録音アーカイブ	表示	ダウンロード
エージェント	表示	更新 削除
グループ	表示	更新 削除
IVR	表示	更新 削除
端末	表示	更新 削除
電話番号	表示	更新
音声ファイル	表示	更新 削除
外線転送	表示	更新 削除
業務フォーマット	表示	更新 削除
カスタムフィールド	表示	更新 削除
エージェントステータス	表示	更新 削除
AWS S3	表示	更新
権限設定	表示	更新 削除
自分の端末	表示	更新

※実際の画面とは、異なる場合がございます。

11. 管理設定

13 権限設定

詳細を開くと図のような画面が表示されます。
各項目を設定し  変更を保存 ボタンをクリックし変更内容を保存します。

自分の端末	表示	更新
パスワード	表示	更新
固有設定	表示	更新
登録		
更新		

 変更を保存  削除する

12. 固有設定

1 自分の端末

システムで利用している端末（電話機）の情報が確認できます。
複数端末を登録する事ができ、自分の端末として除く事も可能です。

<

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

>

📌

📄

👥

💬

📅 1

<

自分の端末

パスワード

固有設定

自分の端末

ID	名称	更新
☐ XADMIN999999	Admin	2017-01-19

自分の端末一覧

🗑 自分の端末から除く

12. 固有設定

2 パスワード

システムのログインパスワードとPINコードの設定変更が可能です。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

▶

📌

📄

👤

💬

📅 1

◀

自分の端末

パスワード

固有設定

パスワード

No update

パスワード確認

✎

PINコード

No update

パスワード更新

2015-12-18 21:39:42

📁 変更を保存

12. 固有設定

3 固有設定

個別の設定を行えます。

CRM

SV

通話履歴

管理設定

固有設定

◀

▶

📅

👤

💬

📅 1

◀

自分の端末

パスワード

固有設定

固有設定

言語

ja

Chrome通知(外線着信)

OFF

Chrome通知(内線着信)

OFF

Chrome-Extension

📄 ダウンロード

CRM自動検索

ON

着信ポップアップ

OFF

応答ポップアップ

OFF

ポップアップの設定

全て同じタブで開く

フリーデスク

他の端末をログアウトしない

変更履歴

降順

📄 変更を保存

Google Chrome 拡張機能の外線着信の通知

Google Chrome 拡張機能の内線着信の通知

CRMに登録されている顧客情報が表示される

着信時にポップアップが表示される

応答時にポップアップが表示される

ポップアップを開くタブを指定

複数の電話機(ソフトフォン)に重複してログインした際の動作を選択。

変更履歴の表示順を選択。

13. 電話機操作

1 電話機操作コマンド

お使いの電話機から操作できるコマンド一覧です。下記番号をプッシュすることで各機能が動作します。

プッシュする番号	機能
通話中に #7 + 保留番号が音声で流れます。例: 9001	パーク保留
パーク保留番号 (例: 9001) + 発信ボタン	パーク応答
通話中に #8 + 転送先内線番号 + #	直転送
通話中に #9 + 転送先内線番号 + #	保留転送
9201 または 9202 または 9203 + 発信ボタン	電話会議室1 または 2 または 3 へ入室
994 + ウィスパリングする内線番号 + 発信ボタン	ウィスパリング
995 + モニタリングする内線番号 + 発信ボタン	モニタリング
998 + ログインする内線番号 + 発信ボタン	フリーデスクログイン(ホットデスクログイン)
997 + 発信ボタン	フリーデスクログアウト(ホットデスクログアウト)
「電話番号詳細」で設定したプレフィックス + 発信先番号	発信仕分け ※詳細は別ページをご覧ください