

MOT/CallCenter

ユーザーマニュアル

【初期導入設定ガイド】

第 1.0 版

株式会社バルテック

本書には本装置を正しくご利用いただく為の、接続・設置方法、注意・警告事項が記載されている為、お使いになる前に必ずお読みになり、方法や注意事項を十分ご理解いただいた上でご利用ください。

本書は紛失しないように、大切に保管してください。

- ◆ 本書および本製品の一部または全部を無断で転載、複製、改変することはできません。
- ◆ 本書および本製品の内容は、改変・改良・その他の都合により予告無く変更することがあります。
- ◆ 本製品の使用または使用不能から生ずる付随的な損害(事業利益の損失・事業の中断・記録内容の変化・消失など)に関して、当社は一切責任を負いません。
- ◆ 取扱説明書の記載内容を守らないことにより生じた損害に関して、当社は一切責任を負いません。
- ◆ 接続機器との組み合わせによる誤動作から生じた損害に関して、当社は一切責任を負いません。
- ◆ 本書に記載されている会社名、製品名は、それぞれ各社の商標または登録商標です。

目次

| | | |
|-----------|--|-----------|
| 1. | はじめに | 3 |
| 1-1. | MOT/CallCenter とは | 3 |
| 1-2. | 推奨動作環境 | 4 |
| | ■ 推奨動作環境 | 4 |
| | ■ 注意事項 | 4 |
| 2. | 初期設定 | 5 |
| 2-1. | 証明書のインポート | 5 |
| | ■ 証明書のインポート手順【Windows の場合】 | 5 |
| | ■ 証明書のインポート手順【Mac の場合】 | 10 |
| | ■ 証明書のインポート完了 | 12 |
| | ■ 証明書のインポートに失敗したときは【Windows の場合】 | 13 |
| 2-2. | マイク、音声、通知の許可設定 | 14 |
| 3-1. | 受話音量を調整する | 16 |
| 3. | 困ったときは | 19 |
| 3-1. | 証明書を発行したい | 19 |
| 4. | 改訂履歴 | 23 |

1.はじめに

1-1. MOT/CallCenter とは

MOT/CallCenter は、インターネット環境と PC でご利用いただけるコールセンター向けの電話システムです。PC 画面で、電話機能もご利用いただけるため、電話機の別途ご用意は不要です。

■アカウント権限：権限により、ログイン後の画面が異なります

| 権限名 | 説明 |
|--------|---|
| 管理者 | スーパーバイザー（以下、SV）がモニタリング等を行う画面にログインします。 ■主な機能 ・モニタリング機能 すべての通話の通話状態や、オペレーターのステータスをリアルタイムで確認することができます。 * 聴話機能：オペレーターと電話相手との通話内容を聞くことができます。 * ささやき機能：通話中にオペレーターに向けてアドバイスを伝えることができます。 ・レポート出力 ・内線、外線発着信の電話機能-（SV には、ステータス機能はございません） ・通話履歴一覧 ・マスタ設定、PBX 設定 |
| オペレーター | オペレーターが利用する電話画面にログインします。 ■主な機能 ・内線、外線発着信の電話機能 ・ステータス機能：オペレーターの状態にあわせてステータスを選択します。 （SV 画面では、リアルタイムでステータスをモニタリング） ・アラート機能：トラブル発生時に、SV にリアルタイムでアラートを通知し、ヘルプを求めることができます。 |

管理者 (SV) のログイン画面



オペレーターのログイン画面



★本マニュアル（1_【MOTCallCenter】初期導入設定マニュアル）は、MOT/CallCenter の電話機能を利用するために必要な初期設定について記載しております。

SV、オペレーターともに、本マニュアルの初期導入設定を行った後、別紙の各マニュアルをご参照ください。

- ・SV 向けマニュアル…「2_【MOTCallCenter】SV 向け 操作マニュアル」
「3_【MOTCallCenter】管理者向け PBX 設定マニュアル」
- ・オペレーター向けマニュアル…「4_【MOTCallCenter】オペレーター向け 操作マニュアル」

1-2. 推奨動作環境

■ 推奨動作環境

| 項目 | 説明 |
|-------|---------------|
| ブラウザ | Google Chrome |
| 対応 OS | Windows、Mac |

※本サービスは、スマートフォン、タブレット端末ではご利用いただけません。

■ 注意事項

- ・本サービスのマニュアルとして、以下をご用意しております。
マニュアルに記載された内容は、予告なく変更されることがございます。
 - ・ 1_ 【MOTCallCenter】 初期導入設定マニュアル
 - ・ 2_ 【MOTCallCenter】 SV 向け 操作マニュアル
 - ・ 3_ 【MOTCallCenter】 管理者向け PBX 設定マニュアル
 - ・ 4_ 【MOTCallCenter】 オペレーター向け 操作マニュアル
- ・利用できる言語は、日本語のみです。
- ・本サービスは、正しくご利用いただくために Cookie を利用する必要があります。
すべての Cookie ファイルを削除すると、保存されているアカウント情報や電話帳の情報が失われてしまう場合がございますのでご注意ください。
その場合は、再度設定を入れ直してご利用ください。
- ・本サービスをご利用いただくためにインポートが必要となる証明書は、12 年更新です。
更新時は、「証明書の管理画面」から証明書の発行を行ってください。

* 入出力デバイスについて

- ・ Windows 版 MOT/Phone で当社指定としていた USBPhone (HCU-205HT、Calisto P240) は、音声出力/入力の利用はできますが、ボタンは動作しません。本サービスでは動作保証の対象外となります。
- ・ 当社指定のヘッドセット (長塚電話工業所製 : EN-L(CG)-ND76) は推奨製品です。
- ・ Bluetooth のデバイスは動作保証の対象外です (非推奨)。

* 音声を使用する他社アプリの利用について

- ・ 他社アプリの音声制御機能がないため、同時に利用した場合、他社アプリと本サービス双方の音が聞こえます。
例) 他社アプリ利用中に本サービスに着信があった場合、他社アプリの音声はそのまま、本サービスの着信音も鳴ります。

2. 初期設定

- ◆SV、オペレーターともに、電話機能を利用するために、以下の初期設定が必要となります。
 - ・[2-1. 証明書のインポート](#)：本サービスを利用するために必要な証明書をインポートします。
 - ・[2-2. 通知、マイク、音声を許可設定](#)：電話の着信動作や音声が正常に動作するように設定します。

2-1. 証明書のインポート

MOT/CallCenter は暗号化通信のための証明書を利用します。

そのため、証明書をご利用の PC ブラウザへインポートする必要があるございます。

インポートする証明書ファイルは、製品導入時に弊社から納品しております。
事前に PC 上に保存しておいてください。詳細は、管理者へお問い合わせください。
導入後に必要となった場合は、[「証明書の管理画面」](#) から証明書を発行してください。

■ 証明書のインポート手順【Windows の場合】

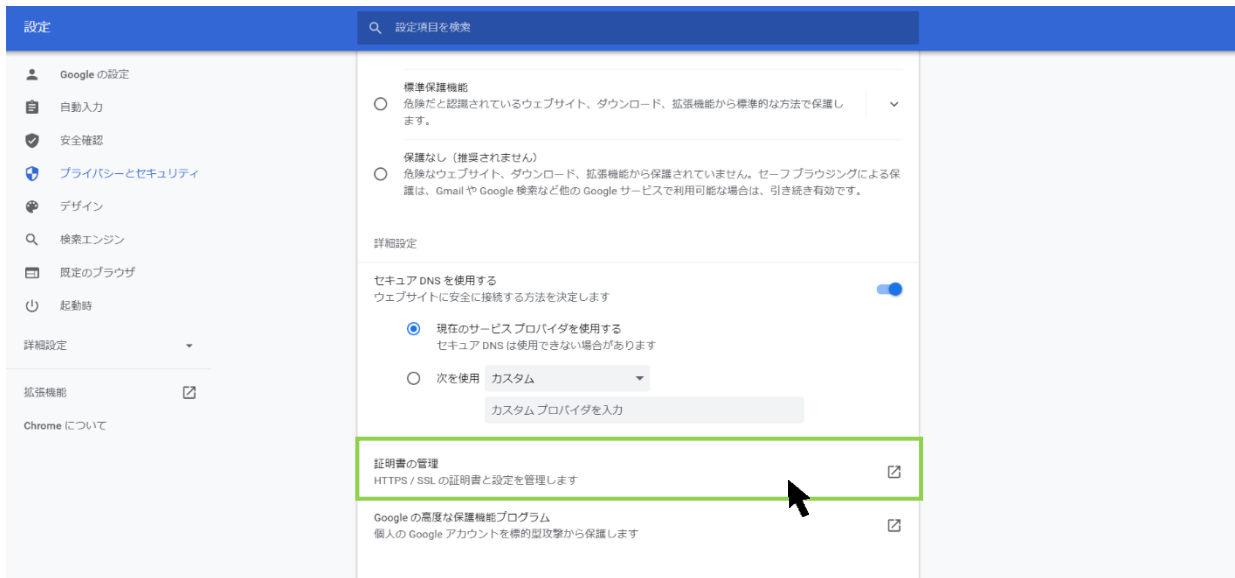
(1) Google Chrome の右上の  設定アイコンをクリックし、「設定」を選択します。



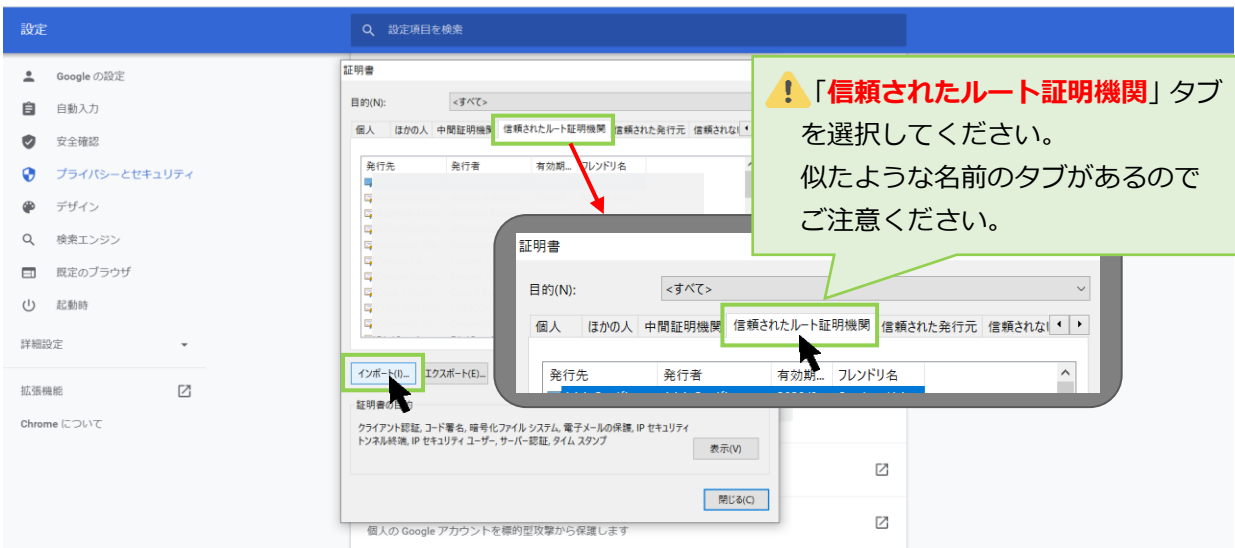
(2) 画面左側の「[プライバシーとセキュリティ](#)」を選択のうえ、表示された画面の「[セキュリティ](#)」をクリックします。



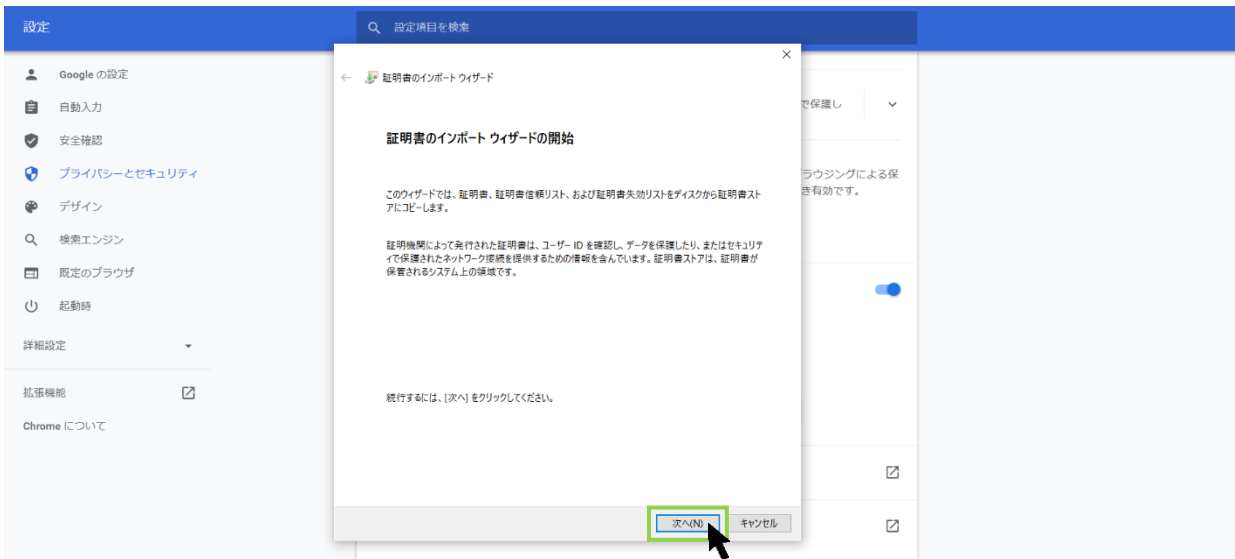
(3) 画面下にある「**証明書**の管理」をクリックします。



(4) 「**信頼されたルート証明機関**」タブをクリックし、左下の[**インポート**]をクリックします。

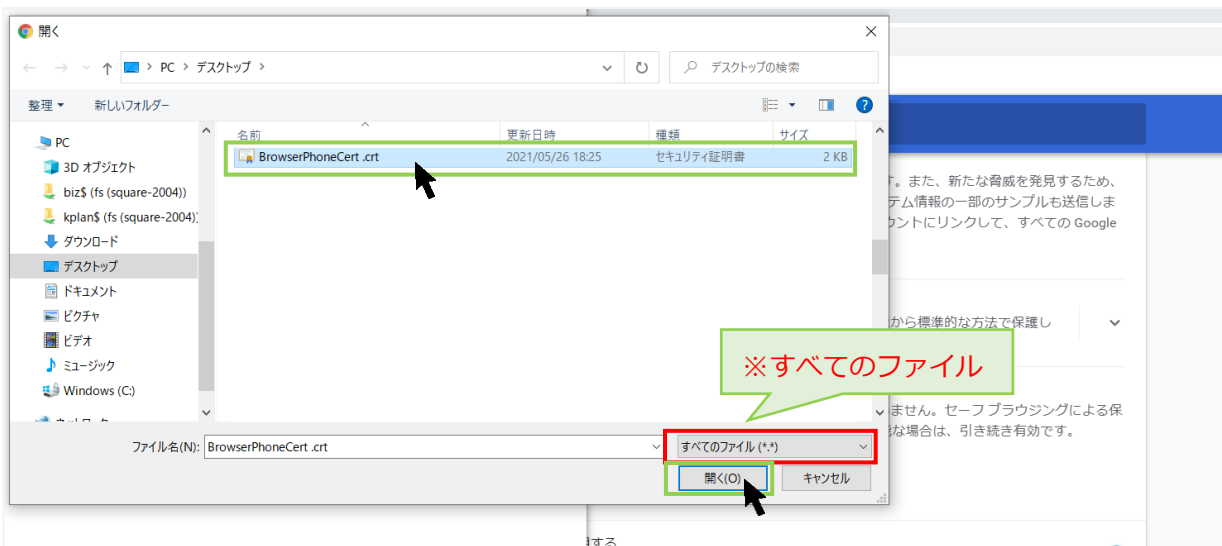
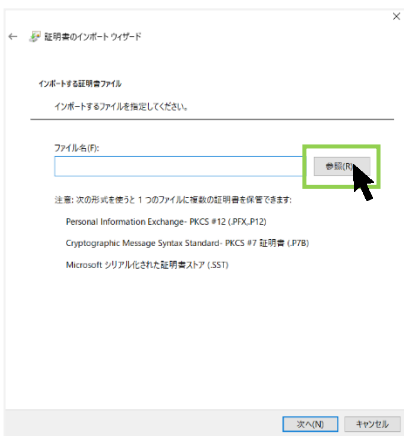


(5) 明書のインポートウィザードが起動します。[次へ]をクリックします。

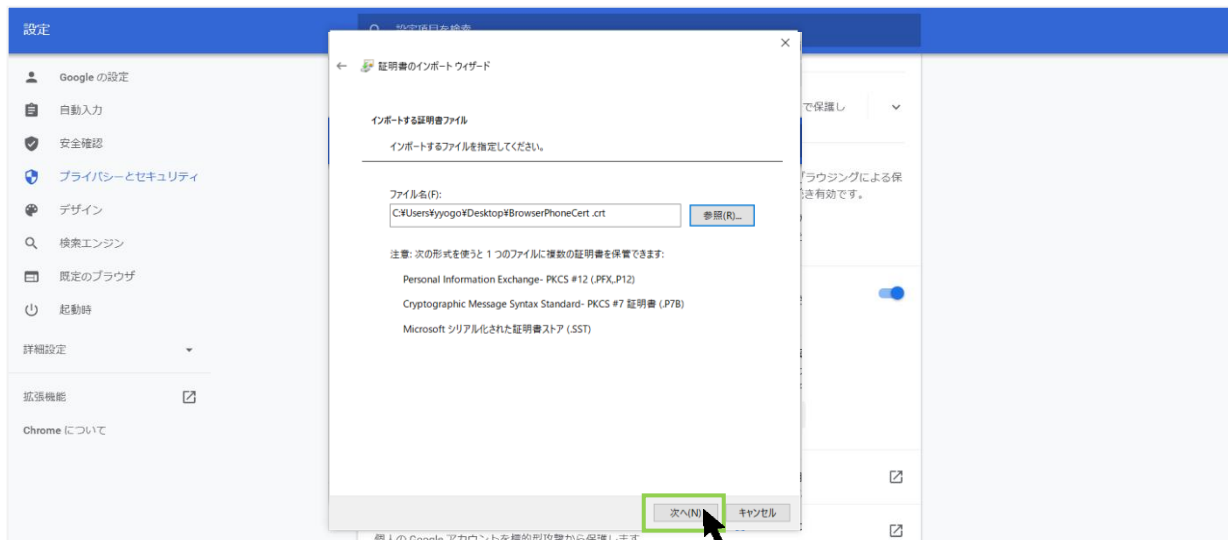


(6) [参照]をクリック後、ファイル種別は「すべてのファイル」にし、インポートするファイル名「BrowserPhoneCert.crt」を選択して、[次へ]をクリックします。

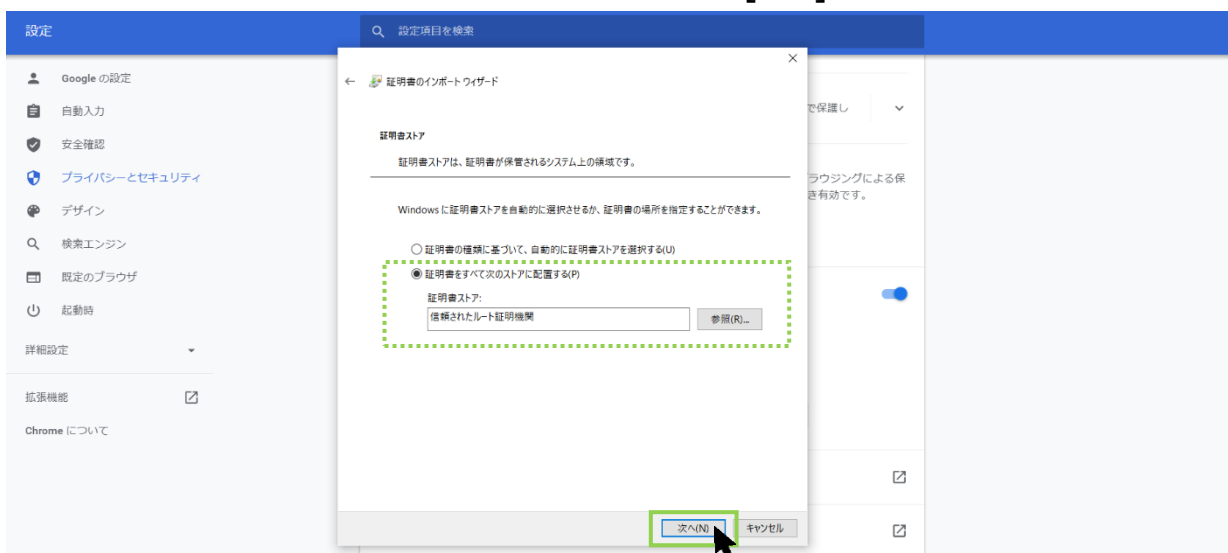
※証明書ファイルが表示されない場合、ファイル種別で「すべてのファイル」を選択し、表示されるかご確認ください。



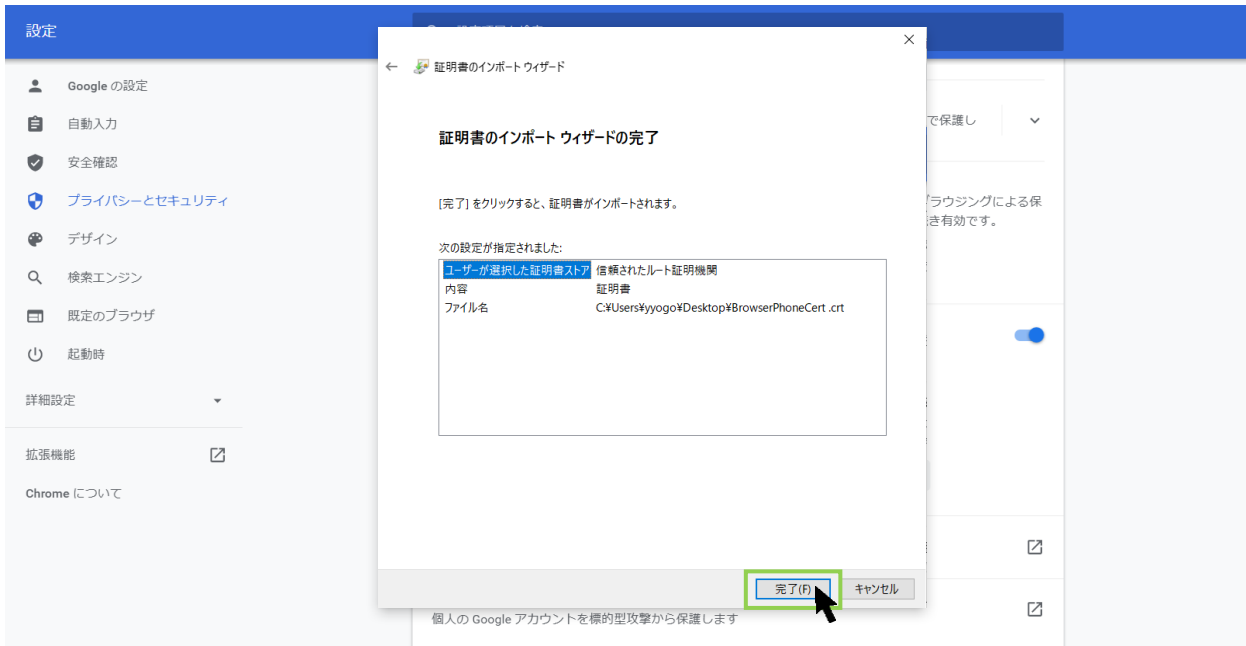
(7) インポートするファイルを選択後、【次へ】をクリックします。



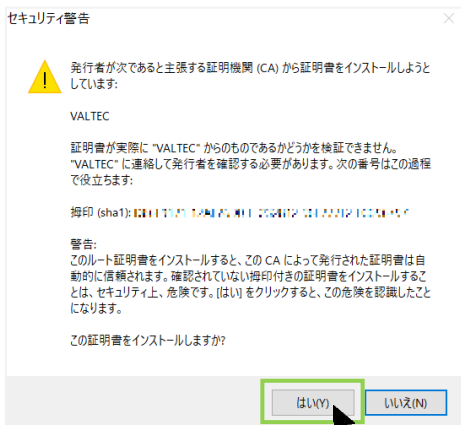
(8) 「信頼されたルート証明機関」が選択された状態で、【次へ】をクリックします。



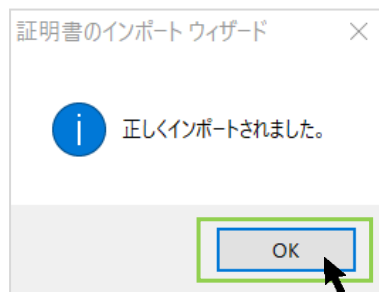
(9) **[完了]**をクリックします。



(10) **[はい]**をクリックします。

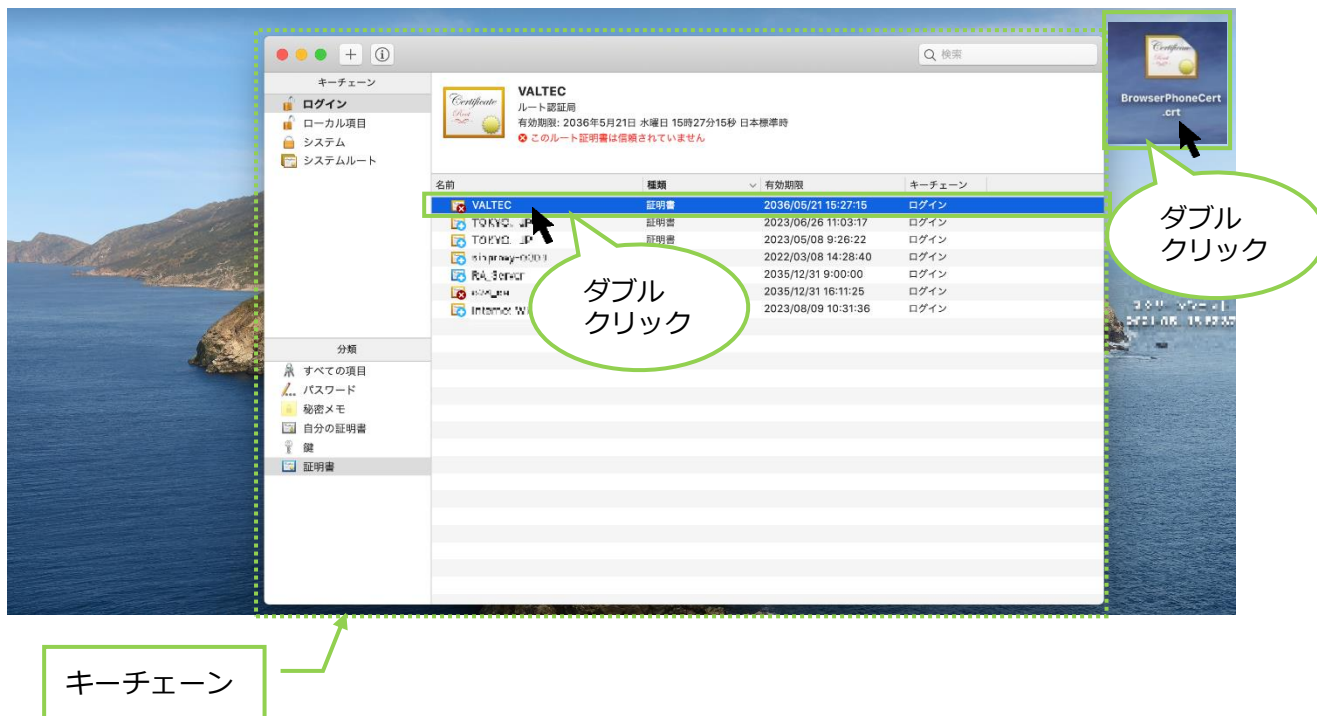


以下のメッセージが表示されたら、
インポート完了です。
[OK]をクリックし、面を閉じてください。

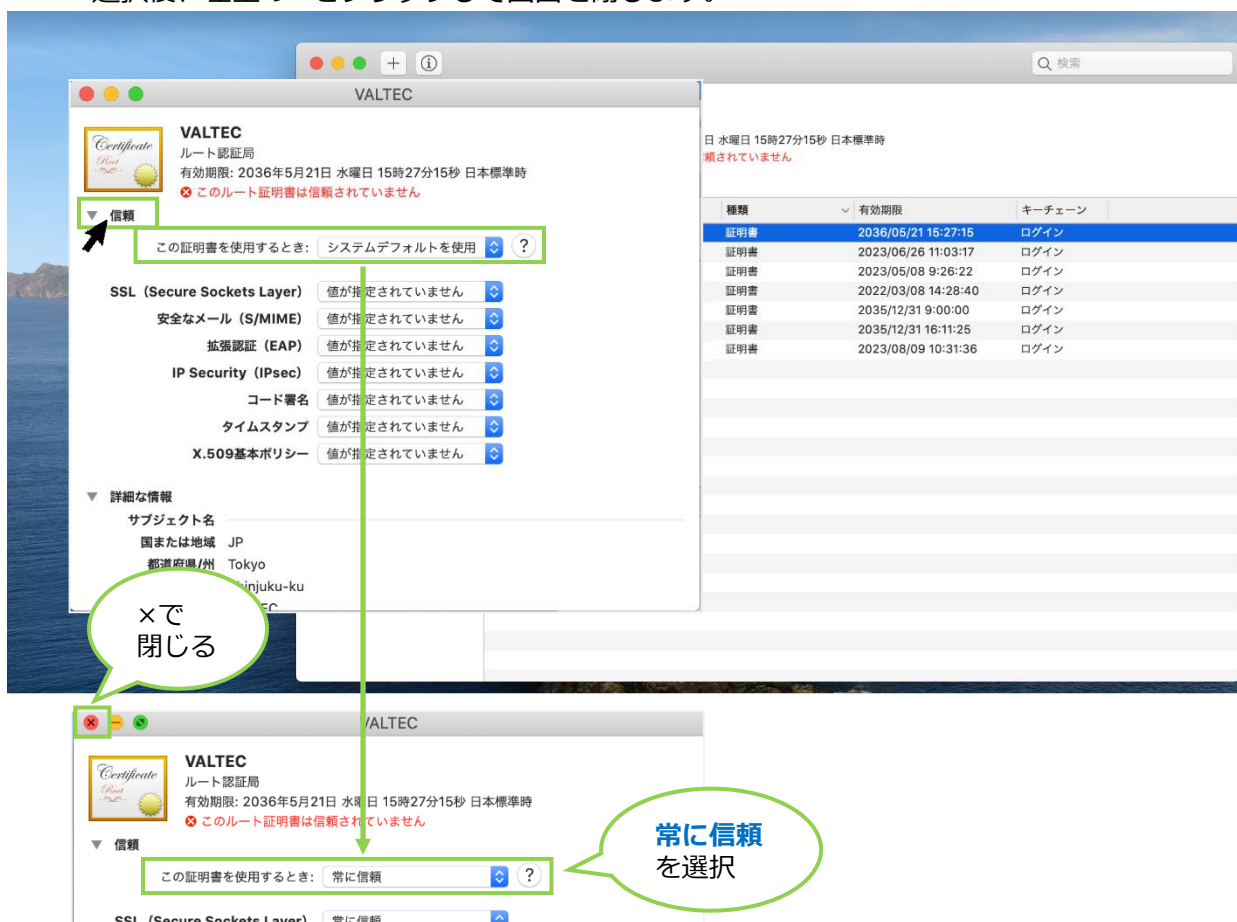


■ 証明書のインポート手順【Mac の場合】

- (1) 証明書ファイル「**BrowserPhoneCert.crt**」をダブルクリックし、キーチェーンが開いたら、該当の証明書「**VALTEC**」をダブルクリックします。



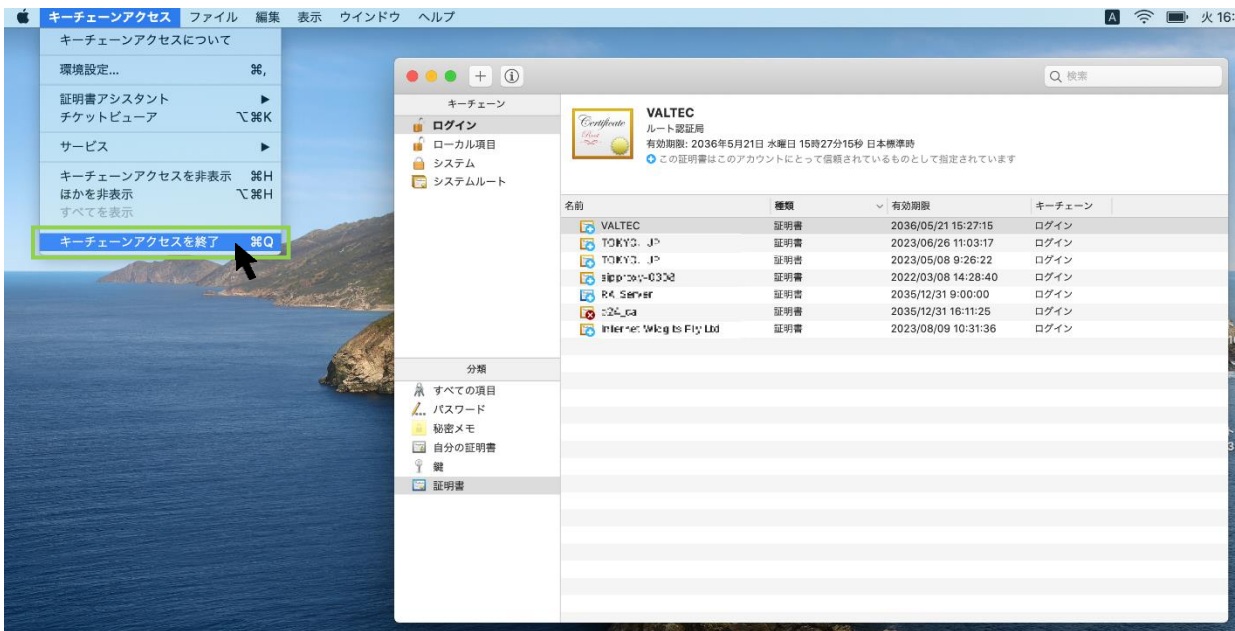
- (2) ダブルクリック後に表示される画面の「▶信頼」をクリックし、「この証明書を使用するとき」項目で、「常に信頼」を選択します。
選択後、左上の×をクリックして画面を閉じます。



- (3) 青色の「+」マークは、信頼されている証明書のマークです。
 該当の証明書が青色の「+」マークになっていることを確認してください。



- (4) キーチェーンアクセスを終了してください。



■ 証明書のインポート完了

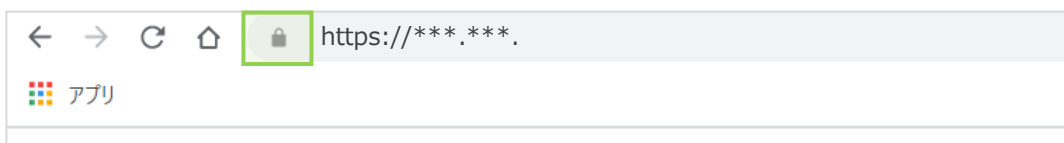
- 証明書をインストール後、MOT/CallCenterのURLを入力し、鍵マークが表示されていることを確認してください。

※URLは、【[https:// \(プレゼンスサーバの IP アドレス\) :3000/login](https://(プレゼンスサーバのIPアドレス):3000/login)】です。

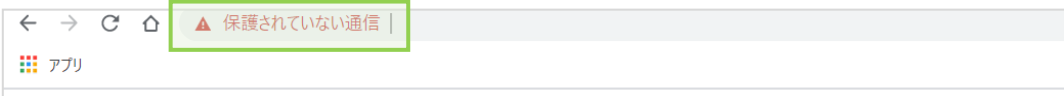
<Macの場合>

証明書インストール前に、ブラウザ（Google Chrome）を開いていた場合、証明書インストールが反映されないため、インストール後にブラウザを一度閉じて、再起動してから、MOT/CallCenterのURLを入力してご確認ください。

- ・ 鍵マークが表示されている場合、ルート証明書のインポートが成功です。鍵マークをクリックすると、「証明書（有効）」の表示が確認できます。



- ・ 鍵マークがなく、「保護されていない通信」が表示されている場合、ルート証明書のインポートが失敗している状態です。次項の手順に従って、インポートをし直してください。



■ 証明書のインポートに失敗したときは【Windows の場合】

手順 1

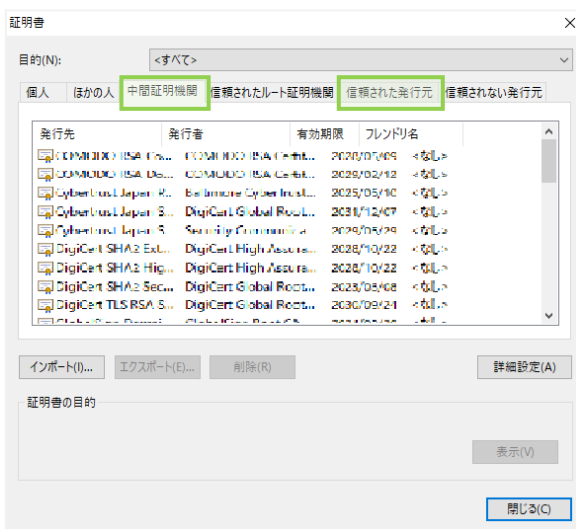
前項の「証明書のインポート手順【Windows の場合】」の (1) ~ (3) まで進み、「証明書の管理」をクリックした画面を表示します。

手順 2

本来は、「**信頼されたルート証明機関**」タブにインポートした証明書が入っていますが、失敗している場合、違うタブ内に入っている可能性が高いと考えられます。

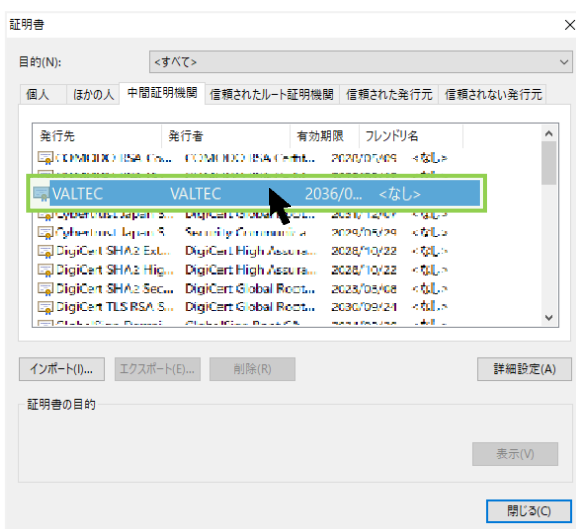
「中間証明機関」や「信頼された発行元」タブなど、「信頼されたルート証明機関」以外のタブに証明書が入っていないか確認をしてください。

証明書の発行先は「VALTEC」です。



手順 3

「信頼されたルート証明機関」以外のタブ内に証明書があったら、証明書を選択した状態で[削除]ボタンをクリックし、証明書の削除処理を行います。



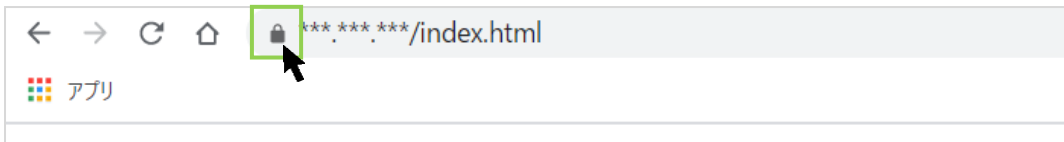
手順 4


削除後、もう一度、「証明書のインポート手順【Windows の場合】」の (1) からインポート処理をやり直してください。

2-2. マイク、音声、通知の許可設定

■ マイク、音声を許可し、電話機能を利用可能にします。

(1) URLの鍵マークをクリックし、表示された画面で「サイトの設定」を選択します。



※以下の手順でも、次項(2)画面を表示できます。
Google Chromeの右上の  設定ボタン
> 「設定」
> プライバシーとセキュリティ
> サイトの設定
⇒ サイトを選択

(2) マイク、音声を「許可」状態にします。

※マイク、音声を[許可]状態にしていない場合、
電話機能を正常に利用することができません。必ず「許可」にしてください。



■通知を許可すると、着信時に着信画面を表示します。

(3) 通知を「許可」状態にすることで、画面右下に着信時に「着信通知」を表示します。
通知を「ブロック」にすると、表示しません。



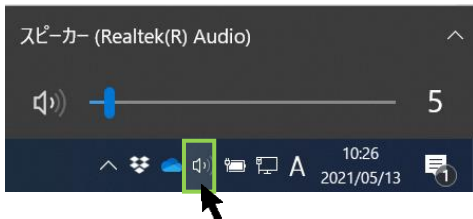
3-1. 受話音量を調整する

受話音量の調整は、ご利用の PC 本体、または音声デバイスでの調整となります。
音量とマイクを有効にして通話が聞こえる状態にご調整ください。

■ PC 本体

<Windows>

① PC 本体の「スピーカー」をクリックし、音量を調整する

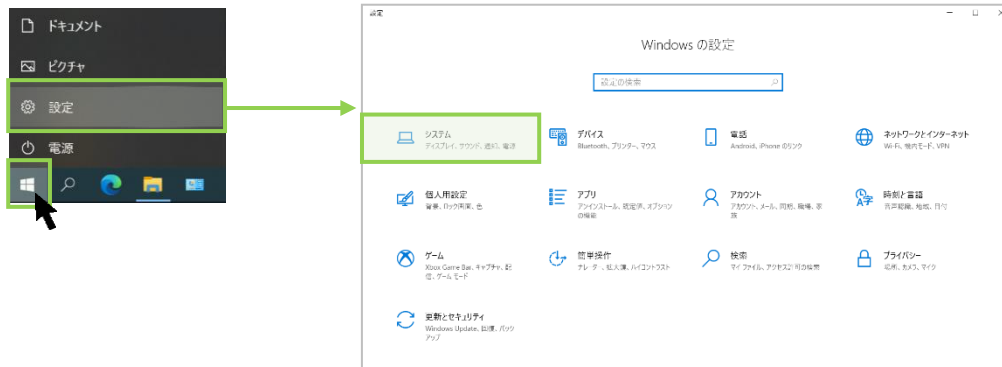


② Google Chrome のアプリ音量を調整する

上項①で調整しても受話音量が聞こえない場合は、アプリごとの音量調整をお試しください。

※以下、Windows10 の場合

- (1) PC 画面左下の「スタート」をクリック後、「設定」を選択し、「Windows の設定」画面にある「システム」をクリックします。



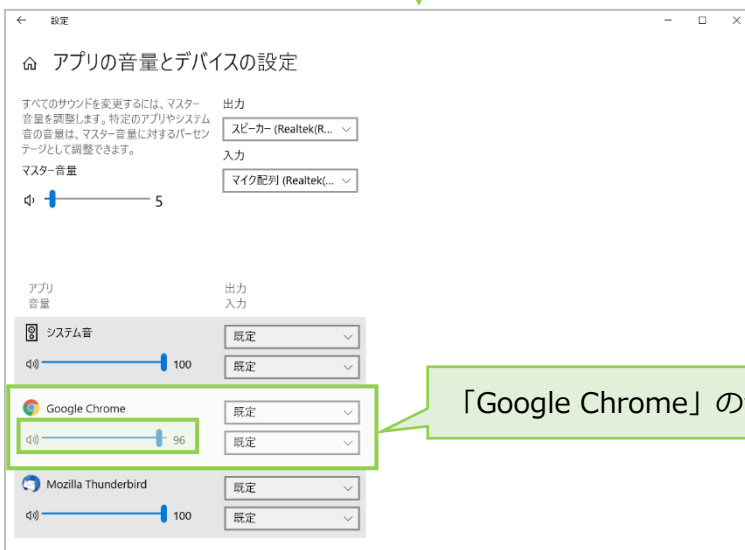
- (2) 画面左側のメニューから「サウンド」をクリックします。



(3) 画面下にスクロールし、「アプリの音量とデバイスの設定」をクリックします。



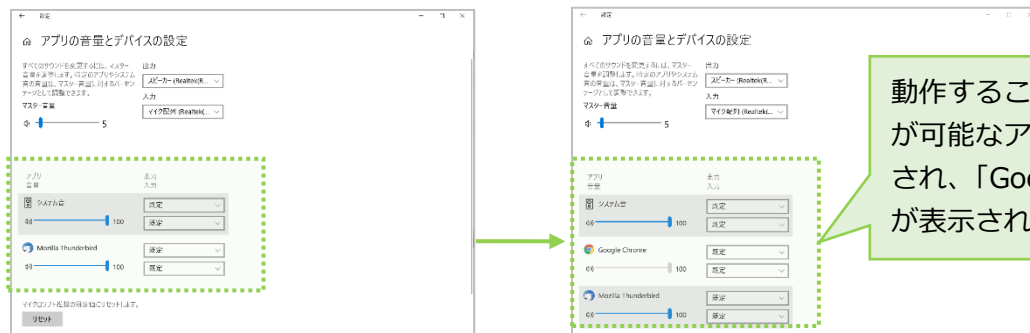
画面下にスクロール



「Google Chrome」の音量を調整してください。

※アプリ欄には、起動中で音声の使用が可能なアプリが表示されます。

下記のように「Google Chrome」の表示がない場合は、本サービス（MOT/CallCenter）が Google Chrome で起動しているか確認のうえ、本サービス（MOT/CallCenter）で、電話の発着信の動作を行ってから、再度「アプリの音量とデバイスの設定」を開いてください。



動作することで、音声使用が可能なアプリとして判断され、「Google Chrome」が表示されます。

<Mac>

キーボードの[F11 キー] [F12 キー]を利用し、音量調節を行ってください。



※音が聞こえない場合、以下もご確認ください。

- PC本体の「サウンド」画面で、ご利用のデバイスが有効になっているかご確認ください。
- ご利用の音声デバイスに、コントローラーがついている場合がございます。
コントローラーがついている場合は、マイクのオン/オフや、音量の調整をコントローラー側でもご確認ください。

3. 困ったときは

3-1. 証明書を発行したい

導入後に証明書を再発行したい、または証明書の期限が切れたので発行したい場合は、「証明書の管理画面」にて証明書を発行してください。

1. URL を入力し、証明書の発行画面を表示します。

URL は、【[http:// \(プロキシサーバの IP アドレス\):18080/USR](http://(プロキシサーバのIPアドレス):18080/USR)】 です。

例) プロキシサーバの IP アドレスが 192.168.10.200 の場合、以下を入力します。

<http://192.168.10.200:/18080/USR>

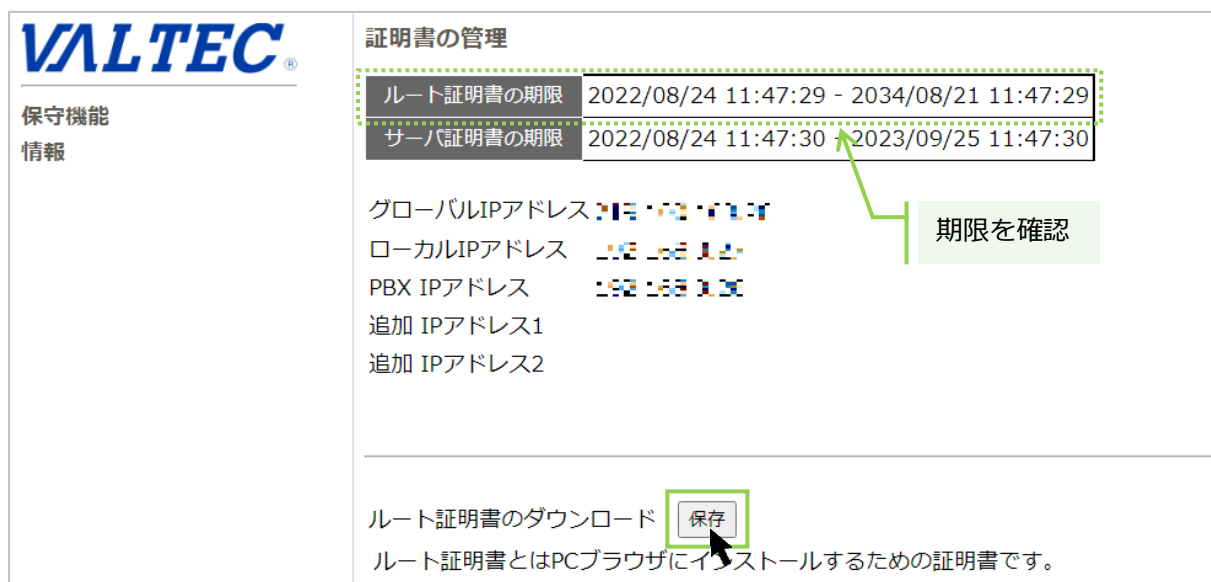
URL を入力すると表示されるログイン画面に「ユーザー名」「パスワード」を入力し、[ログイン]をクリックします。

ユーザー名とパスワードは、【ユーザー名 : **config**、パスワード : **admin**】です。



2. [ログイン]をクリック後に表示される証明書の管理画面で、ルート証明書のダウンロードの [保存] をクリックします。

「ルート証明書の期限」項目で、期限を確認することができます。



3. **[保存]**をクリック後、画面の案内に従って進んでください。
※以下、WindowsPC を例として記載します。

[開く]をクリック



[OK]をクリック・・・証明書を PC に保存

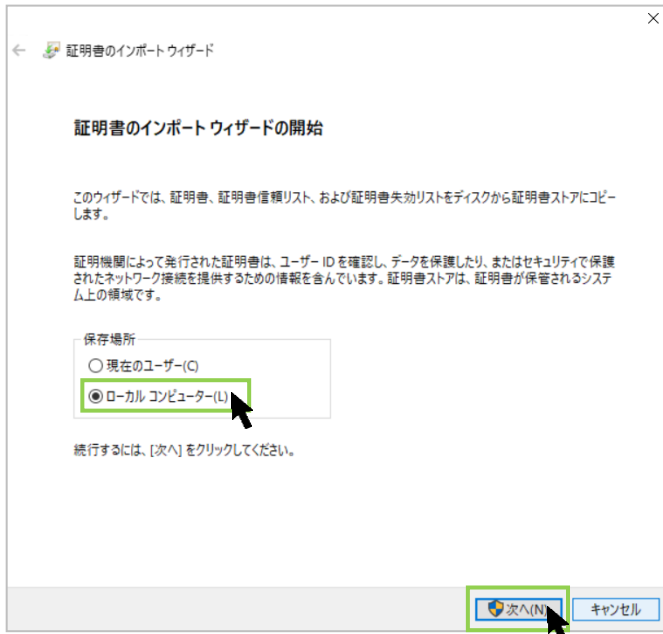
[証明書のインストール]をクリック・・・PC に証明書インポートを実行



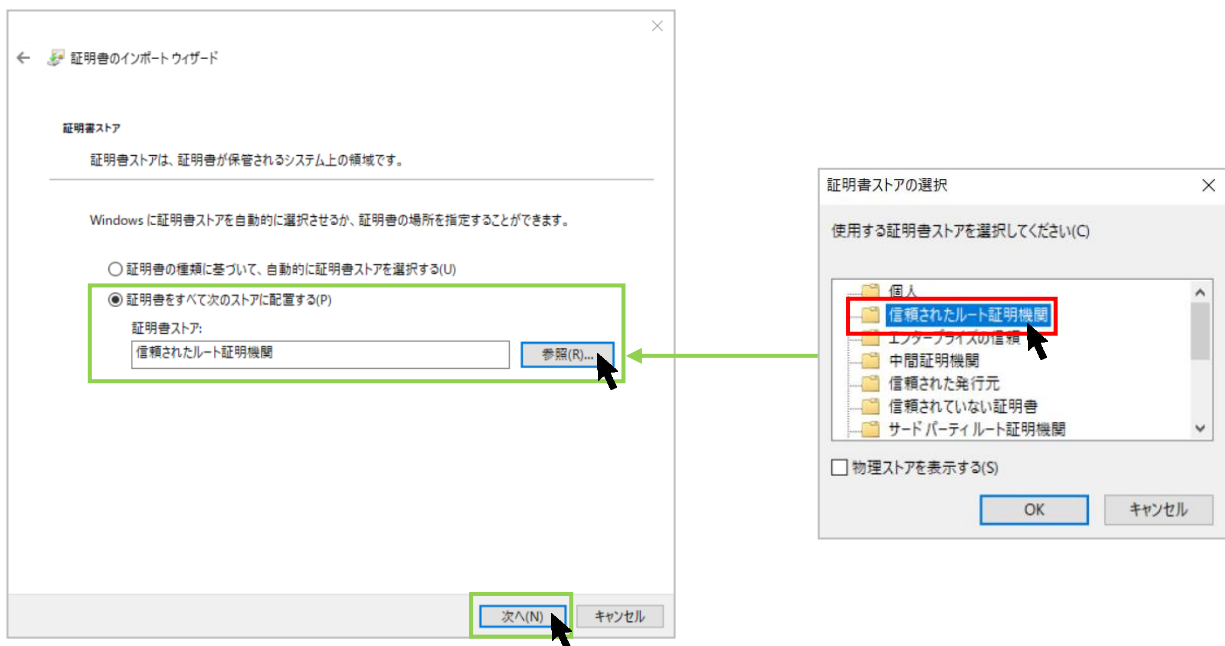
[証明書のインストール]をクリックした場合



保存先で「ローカルコンピューター」を選択し、[次へ]をクリック

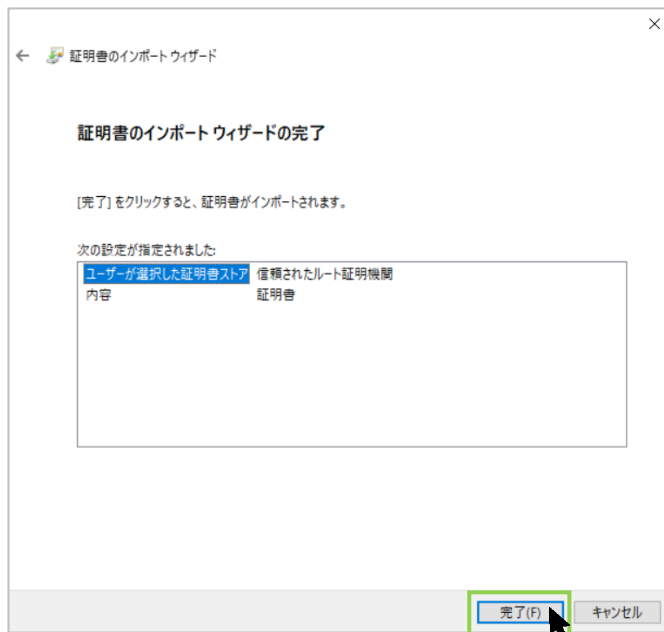


「証明書をすべて次のストアに配置する」を選択し、[参照]から「信頼されたルート証明機関」を選択して[次へ]をクリック

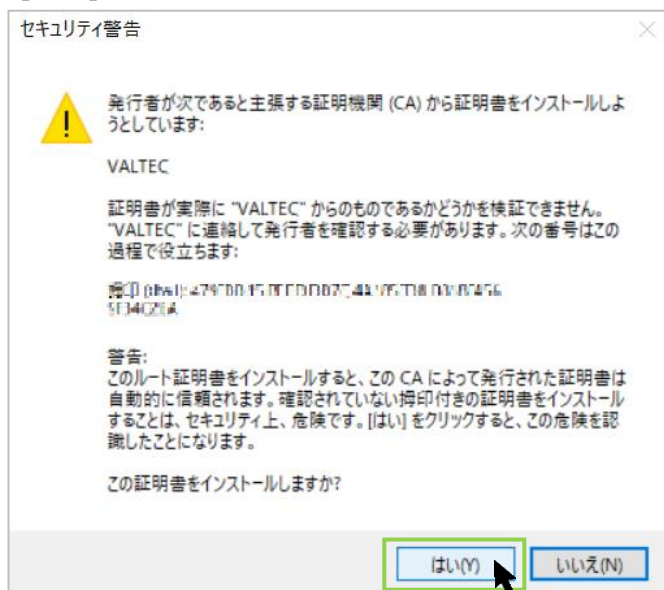


[完了]をクリックすると、証明書がインポートされます。

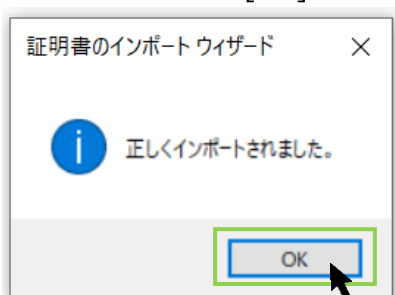
[完了]をクリック



[はい]をクリック



インポート完了。[OK]をクリック



4. 改訂履歴

| Ver. | 改訂日 | 改訂内容 |
|---------|------------|------|
| 第 1.0 版 | 2023/01/13 | 初版 |

MOT/CallCenter 初期導入設定ガイド
2023年 1月13日版
株式会社バルテック