MOT/CallCenter

【MOT/Phone WEB ブラウザ版】 操作マニュアル

【操作ガイド】

第1.6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4
1-1.	MOT/CallCenter とは4
1-2.	推奨動作環境5
	■注意事項5
1-3.	ログイン・ログアウト方法6
1-4.	サーバ登録状態の確認方法9
2. 初]期設定10
2-1.	証明書のインポート10
	■証明書のインポート手順【Windows の場合】10
	■証明書のインポート手順【Mac の場合】15
	■証明書のインポート完了19
	■証明書のインポートに失敗したときは【Windows の場合】20
2-2.	MOT/Phone 画面を表示する21
2-3.	マイク、音声、通知の許可設定22
2-4.	設定を反映する25
	■ SV・管理者画面のログアウト25
	■オペレーター画面のログアウト25
2-5.	デバイス設定27
3. M	OT/Phone 画面説明28
3-1.	電話操作画面28
3-2.	履歴画面30
	■履歴を一覧表示する30
	■履歴から検索し、発信する31
	■履歴の並び順を変更する31
3-3.	電話帳画面32
	■クラウド電話帳の利用方法32
	■電話帳に登録する36
	■電話帳を編集、削除する39
	■電話帳から番号を選択して発信する40
3-4.	ステータス操作画面42
	■ステータスボタン42

4. 電	話の基本操作4	4
4-1.	オペレーターの基本操作44	
	1. 架電業務	
	2. 受電業務	
	3. トラブル発生時、SV・管理者にアラートを通知51	
	4. 休憩(小休憩、昼休憩)	
	5. 電話の保留~転送54	
	6. 電話業務と別の作業を行う場合59	
4-2.	留守電を再生/削除する60	
5. 顧	i客情報表示・CRM 連携の設定および操作方法6	3
5-1.	顧客情報の表示設定を行う63	
5-2.	CRM 連動の設定を行う65	
	■ CRM 連携先に「MOT クラウドサービス」を設定する	
	■ CRM 連携先に「外部 URL」を設定する70	
	■CRM 連携先に「外部アプリ」を設定する72	
	※CRM 連携先の画面が表示されない場合74	
6. 7	· の他機能の設定方法7	' 5
6-1.	外線パッドを利用する	
0 1.	■ ラインボタンの利用方法	
	■ ワンタッチの利用方法	
7. 压	lったときは8	0
7-1.	エラーが表示され、ログインができない80	
7-2.	起動後、1回目の着信が鳴動しない81	
7-3.	サーバ切断中のメッセージが表示される84	
7-4.	受話音量を調整したい85	
Q Pt	7訂履歴 8	Q

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 画面で電話機能をご利用いただけるため、電話機の別途ご用意は不要です。

本マニュアルは、電話機能「MOT/Phone WEB ブラウザ版」(以下、MOT/Phone とします)について記載しております。

■アカウント権限により、ログイン後の画面が異なります

権限名	説明		
SV・管理者	スーパーバイザー(以下、SV)や管理者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		
	・MOT/Phone:内線、外線発着信の電話機能(ステータス機能なし)		
	・通話履歴一覧		
	・マスタ設定、PBX 設定		
	※電話機能「MOT/Phone」以外の操作説明については、		
	別紙「SV・管理者向け設定マニュアル」をご参照ください。		
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		
	・MOT/Phone: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。		

SV・管理者の画面



オペレーターの画面



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。
 - ①MOTPhone WEB ブラウザ版 操作マニュアル
 - ②SV・管理者向け MOTCallCenter 設定マニュアル
 - ③管理画面マニュアル
- ・利用できる言語は、日本語のみです。
- ・本サービスは、正しくお利用いただくために Cookie を利用する必要がございます。 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。

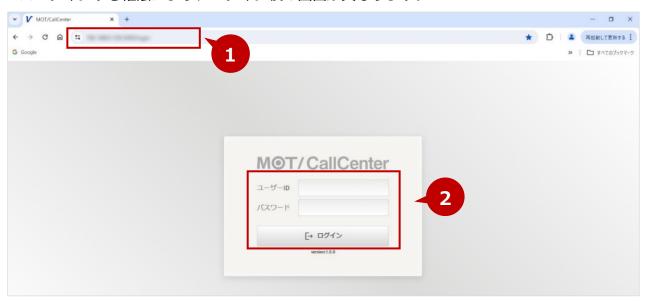
- ・本サービスをご利用いただくためにインポートが必要となる証明書は、12年更新です。 更新時は、「管理画面」から証明書の発行を行ってください。
 - ※「管理画面」については、別紙「管理画面マニュアル」をご参照ください。

*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で、本サービス の着信音も鳴ります。

(1) ログイン

- **①**URL【https://(プレゼンスサーバの IP アドレス):3000/login】を入力し、
 - ブラウザ上に MOT/CallCenter のログイン画面を表示します。
 - ※推奨ブラウザは、Google Chrome です。
 - ※ドメインを取得している場合は、【https://(ドメイン):3000/login】を入力します。
- **②ユーザーID** とパスワードを入力し、「ログイン]をクリックします。
 - ※ログインする権限により、ログイン後の画面が異なります。





! ログイン時の注意事項

■ログイン、および更新後は、約5秒間の準備状態が発生します。 準備状態の間は、電話の発信・着信は行えませんのでご注意ください。



■証明書のインポートが失敗した状態で URL を入力してログインすると、 以下画面を表示します。



(2) ログアウト

<SV・管理者画面>

●モニター画面をログアウトする場合

画面右上の[ログアウト]をクリックし、ログアウトをします。



- ♣・「ログアウト]をクリックせずに、ブラウザ画面右上の×や、ブラウザタブの×で閉じた場合、 正常にログアウト処理をしない場合がございます。
 - ログアウト時は、必ず「ログアウト]をクリックして処理を行うようお願いいたします。
 - ・毎日深夜 0:00 にサーバの再起動を行うため、SV・管理者(「内線」画面除く)、 オペレーターともに、ログイン状態のユーザーが存在した場合は強制的にログアウトします。

❷「内線」「通話履歴」「PBX 設定」画面をログアウトする場合



「内線」「通話履歴」「PBX 設定」をクリックして表示した各画面を閉じる際は、 開いている画面のブラウザタブの×をクリックし、画面を閉じます。

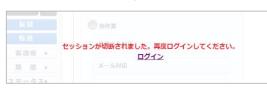
※以下、「内線」の MOT/Phone 画面を例とします。



<オペレーター画面>

[ステータス]ボタンをクリックし、画面右側に表示される[ログアウト]をクリックします。





※PC がスリープ状態になると、 通信が切断されるため、 左図のログアウト状態の画面になります。 その場合は、再度ログインしてください。

1-4. サーバ登録状態の確認方法

サーバ登録が成功している状態 = MOT/Phone が利用(通話)できる状態です。 起動後は、サーバ登録が成功している状態かご確認ください。 サーバ登録状態は、ランプの色で確認できます。

ランプの色が緑:サーバ登録が成功している状態(通話可能な正常状態)



ランプの色が赤: サーバ登録が失敗している状態(通話不可の状態)



インターネットが繋がっていないなど、サーバ登録が失敗している場合、赤ランプが表示されます。

2. 初期設定

- ◆SV・管理者、オペレーターともに、電話機能を利用するために、初期利用時は、 以下の処理が必要です。
- ·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. MOT/Phone 画面を表示:電話機能の MOT/Phone WEB ブラウザ版を起動します。
- ・2-3. 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。
- ・2-4. 設定を反映する:設定した内容を反映させるために、一旦ログアウトし、再起動します。

<設定前の事前準備>

音声デバイスが確認できない状態でアカウント設定を行うとサーバ登録状態が通話状態(**ランプの色が縁**)になりませんので、ご利用の音声デバイスを接続した状態で上記の各設定を行ってください。

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。

証明書の詳細は、管理者へお問い合わせください。

※「管理画面」から、証明書を発行することが可能です。

■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」を選択後、「セキュリティ」をクリックします。



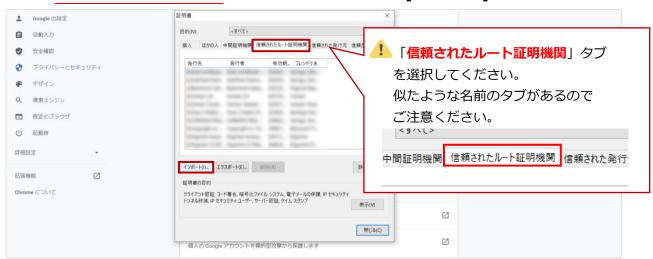
(3) 画面下へスクロールし、「証明書の管理」をクリックします。



(4) 「ローカル証明書」の「Windows からインポートした証明書を管理する」をクリックします。



(5) 「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。



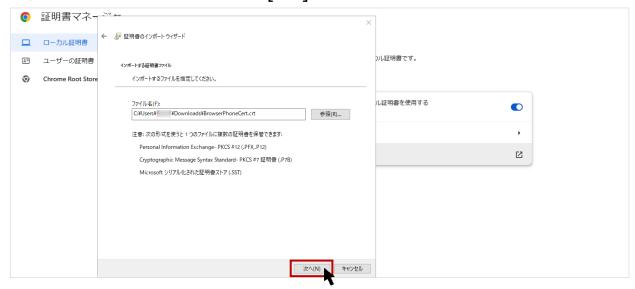
(6) 証明書のインポートウィザードが起動します。 [**次へ**]をクリックします。



(7) [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。



(8) 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。



(9)「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。



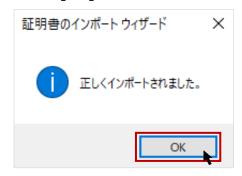
(10)[完了]をクリックします。



(11) **[はい]**をクリックします。



(12) 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]をクリックし画面を閉じてください



- ■証明書のインポート手順【Mac の場合】
 - ※ここでは、macOS Sonoma 14.5 でのインポート手順を記載しております。 異なる macOS をご利用の場合、表示される画面や操作方法が異なる場合がございます。
- (1) PC 上に置いた証明書ファイル「BrowserPhoneCert.crt」をダブルクリックします。



(2)以下の「証明書の追加」画面が表示された場合は、

「キーチェーン」項目で「**ログイン」**を選択し、[追加]をクリックします。

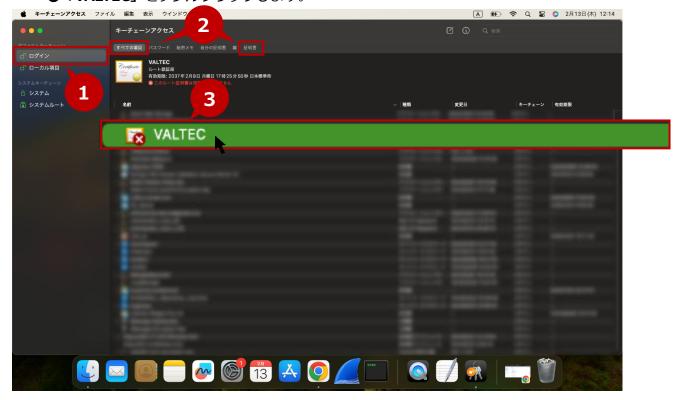




(3) 「キーチェーンアクセスアプリ」が自動で起動する場合がありますが、起動しない場合は、 「**キーチェーン**」をクリックして、「キーチェーンアクセスアプリ」を開きます。



- (4) 「キーチェーンアクセスアプリ」画面で、該当の証明書「VALTEC」を選択します。
 - ●「ログイン」を選択します。
 - **②「すべての項目」または「証明書」タブ**を開きます。
 - **❸「VALTEC」**をダブルクリックします。



(5) 「▼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。



(6) すべての項目が「常に信頼」に変わったことを確認したら、左上の 🛭 をクリックして閉じます。



(7)以下のように、パスワードの入力を求められる場合がございます。表示されたら、パスワードを入力し、「設定をアップデート]をクリックして画面を閉じます。



(8) 該当の証明書「VALTEC」が青色の ○ マークになっていることをご確認ください。 青色の ○ マークは、信頼されている証明書のマークです



(9) 左上の X をクリックし、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 を入力しら、アイコンが表示されていることを確認してください。
 - ※ログイン URL は、【https:// (プレゼンスサーバの IP アドレス):3000/login】です。 ログイン・ログアウト方法の詳細は「ログイン・ログアウト」ページをご参照ください。

<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。

・ □ アイコン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。



・ st アイコンがなく、以下のように「<mark>保護されていない通信</mark>」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。 Google Chrome の画面を更新、または再起動をしても変わらない場合は、 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

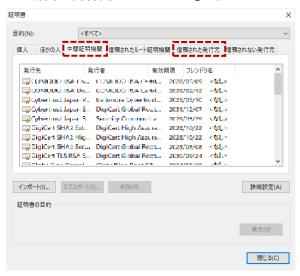
前項の「証明書のインポート手順【Windows の場合】」の(1)~(3)まで進み、「証明書の管理」をクリックした画面を表示します。

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。

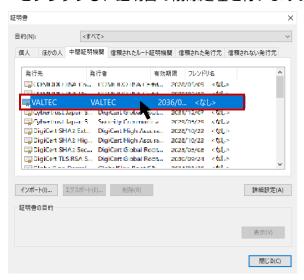
「中間証明機関」や「信頼された発行元」タブなど、「信頼されたルート証明機関」以外のタブに証明書が入ってないか確認をしてください。

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. MOT/Phone 画面を表示する

証明書をインポート後、MOT/Callcenter にログインし、MOT/Phone の画面を表示します。

※「SV・管理者画面」、「オペレーター画面」では、ログイン後の画面が異なります。

(1) MOT/CallCenter にログインします。 ログイン URL などログイン方法は、「ログイン・ログアウト方法」ページをご参照ください。



(2) オペレーターの場合、ログイン後に「MOT/Phone」の画面を表示します。



※ただし、SV・管理者の場合は、ログイン後の画面がモニター画面です。 そのため、ログイン後の TOP 画面右上にある「**内線」**をクリックし、「MOT/Phone」の画面を 別ブラウザで表示してください。



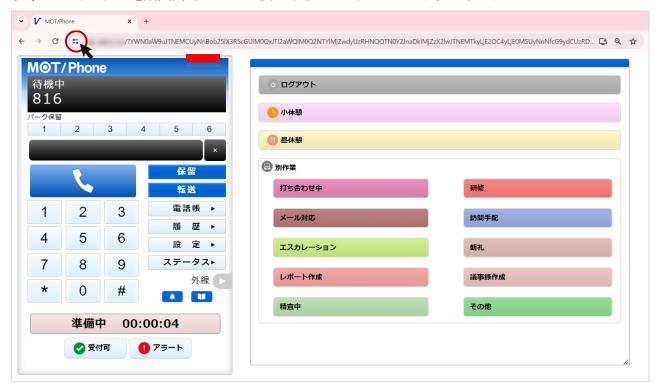
2-3. マイク、音声、通知の許可設定

マイク、音声を許可し、電話機能を利用可能にします。

また、必要に応じて、通知の許可も行ってください。

以下の許可設定は、必ず電話機能の「MOT/Phone」画面で行ってください。

- ※「マイク」、「音声」の許可設定が行われないと、サーバ登録状態が通話状態(**ランプの色が緑**) になりませんので、必ず許可設定を行ってください。
 - *以下、オペレーター画面で説明しております。
 - SV・管理者の場合、表示画面が異なりますが、操作は同様です。
- (1) ログイン後の電話画面で、URLの横にある % アイコンをクリックします。



(2) G アイコンをクリック後に表示された画面で、「サイトの設定」を選択し、設定画面を表示します。





■マイク・音声を許可する

- (3) 設定画面で、**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。



※以下の手順でも、上記の設定画面を表示することができます。

Google Chrome の右上の : 設定アイコン>「設定」>プライバシーとセキュリティ>サイトの設定

■通知を許可する

(4)次に、同じ設定画面で、**通知**を「**許可」**状態にします。 通知を「許可」状態にすると、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。必要に応じて選択してください。



<着信通知の画面イメージ>

通知を「許可」状態にすると、着信時の画面右下に「着信通知」を表示します。 また、MOT/Phone 以外の画面を開いている状態で着信した際に、

画面右下の「着信通知」をクリックすることで、MOT/Phone 画面を開くことができま



※ログインした際、画面上部に、以下のような許可を求めるメッセージが表示されることが ございます。

メッセージ上で「許可する」を選択した場合も、同様の許可設定が行えます。 (すでに許可済の場合は、メッセージは表示されません)

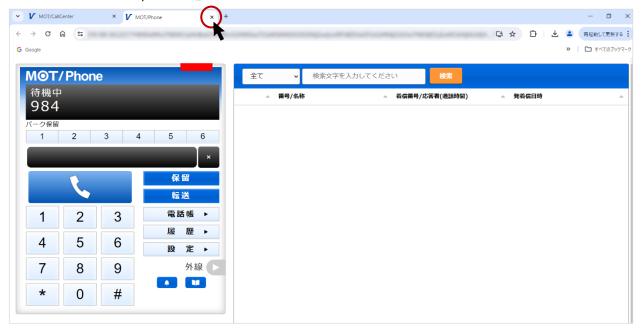


2-4. 設定を反映する

「マイク」「音声」を許可したら、一旦ログアウトします。 再度ログインし直すことで、設定が反映します。

■SV・管理者画面のログアウト

ブラウザタブ「MOT/ Phone」の×をクリックし、画面を閉じます。



■オペレーター画面のログアウト

[ステータス]ボタンをクリックし、画面右側に表示される[ログアウト]をクリックします。



再度ログインし、MOT/Phone が以下の状態になっていることをご確認ください。

- ●ランプが赤⇒緑になっていたら設定内容の登録成功で、電話を利用できる状態です。
- ②アカウント設定で設定した内線番号が表示されます。

[更新前]





- ※ランプが<mark>赤</mark>のままの場合、サーバ登録が失敗している状態(通話不可の状態)です。 サーバ登録失敗は、以下の原因が考えられます。
 - インターネットが繋がっていない
 - ・「マイク」「音声」の通知が許可になっていない

「設定」画面での音声出力/入力デバイス設定を行います。

音声出力/入力デバイスとは、MOT/Phone の音声出力/入力を行う接続機器です。

PC に接続するイヤホンなどを正常に利用できるよう、設定を行います。

(1) [設 定▶]ボタンをクリック後、「デバイス」タブを選択し、ご利用になるデバイスを選択します。 設定後は、[設定を保存] ボタンをクリック後、ブラウザ画面を更新することで、設定が反映します。



	項目	説明
1	音声出力デバイス 音声入力デバイス	音声の入力、出力を行う規定デバイスを利用します。
2	鳴動デバイス	着信時に鳴らす規定デバイスを利用します。

※①、②は、既定のデバイスとして認識したもののみ利用可能です。

既定デバイス以外の選択状態の保存は、今後予定としている追加機能となりますので、現バージョンでは ご利用いただけません。

以下項目は、基本は初期値のままご利用いただきます。

音質に問題がある場合は、以下の項目を有効にすることで改善されるかお試しください。

	項目	説明
6	3 ノイズ抑制を 初期値は、チェックなし(無効)です。	
有効にする 背景のノイズ(周囲の雑音)を除去する場合に、有効に		背景のノイズ(周囲の雑音)を除去する場合に、有効にしてください。
		※状況によっては、マイクが周囲のノイズから声を分離できない場合が
		ございます。
入力音量の自動調整を 初期値は、チェックなし(無効)です。		初期値は、チェックなし(無効)です。
有効にするマイクのボリュームを自動で調整する場合に、有効にして		マイクのボリュームを自動で調整する場合に、有効にしてください。
エコーキャンセラーを初期値は、チェックあり(有効)です。		初期値は、チェックあり(有効)です。
有効にする 本項は、スピーカー利用時のみ利用する項目です。 スピーカーから発せられるマイク信号音を除去します。		本項は、スピーカー利用時のみ利用する項目です。
		スピーカーから発せられるマイク信号音を除去します。

3. MOT/Phone 画面説明

電話発信/受信・保留や転送などの電話機能の基本操作や、電話帳の利用、通話履歴の確認が可能です。

また、オペレーターの場合は、ステータスの変更も行うことができます。

3-1. 電話操作画面

画面左側で、電話の操作を行います。

*以下、オペレーター画面で説明しておりますが、SV・管理者の画面も電話の操作方法は同様です。



<発信・通話・着信中の画面>



- 弊社マニュアル一覧の画面に遷移します。 【MOT/CallCenter】ユーザマニュアルを ご参照ください。
- 弊社からのお知らせ通知のページに遷移します。

項目	機能説明	
① サーバ登録状態	サーバの登録状態をランプの色で表示します。	
	・緑ランプ:サーバ登録成功(通話可能状態)	
	・赤ランプ:サーバ登録失敗(通話不可状態)	
② 電話のステータス	待機中・着信中・通話中など、電話の状態を表示します。	
③ パーク保留ボタン 通話をパーク保留状態にします。 ※パーク保留とは、複数の電話機で保留ボタンを共有できる機能です。 ※現在、パーク保留ボタンは対応しておりません。		

テンキーで入力した番号を表示します。PC のキーボードでも入力可能です。	
右側の「×」をクリックすると、入力した文字を削除できます。	
・テンキーで番号を入力した後、クリックすることで発信します。	
・着信中にクリックすることで、電話に出ることができます。	
着信中、通話中に表示されます。クリックすることで通話を切断します。	
1~0、*、#ボタンをクリックし、発信先の番号を入力します。	
通話を保留状態にします。	
保留状態にしている通話を、取り次ぎ相手に転送します。	
画面右側に、電話帳を表示します。	
画面右側に、通話履歴を表示します。	
詳細については、「履歴画面」ページをご参照ください。	
設定画面を表示します。CRM 連携設定が行えます。	
※お客様先の設定により、[設定▶]ボタンが非表示の場合がございます。	
画面右側に、「ステータスボタン一覧」を表示します。	
※オペレーター画面のみ表示します。	
※通常は利用しないメニューです。	

3-2. 履歴画面

履歴画面では、MOT/Phone を利用した履歴を確認することができます。 通話の履歴だけでなく、不在や拒否履歴も確認できます。

また、履歴から電話を発信することも可能です。

※ブラウザを立ち上げた状態時の履歴のみ、履歴画面に表示されます。

■履歴を一覧表示する

[履歴▶]をクリックすると、履歴画面が表示されます。



■履歴画面の各項目

※名前の表示は、電話帳で登録している場合のみ表示されます。

項目名	説明
番号/名称	発信の場合は、電話を掛けた相手の番号を表示します。 着信の場合は、電話を掛けてきた相手の番号を表示します。
着信番号/応答者 (通話時間)	電話に出た通話時間を表示します。 電話を掛けた相手が電話に出なかったなど通話をしなかった場合は、通話時間 の代わりに「キャンセル」と表示します。
発着信日時	履歴の日付、時刻を表示します。

■履歴の種類

	説明
発信	電話を掛けた発信履歴です。
着信	電話が掛かってきた着信履歴です。
不在	着信時に電話に出なかった履歴です。
拒否	着信時に をクリックし、応答を拒否した履歴です。

■履歴から検索し、発信する

履歴は、以下の検索が行えます。

- ●履歴の種類(発信、着信、不在、拒否)を絞って検索
- ❷電話番号、電話帳に登録されている名前を入力後、 [検索]ボタンをクリック

発信する番号を選択し、「はい]をクリックすると、該当番号に発信します。



■履歴の並び順を変更する

各項目を対象に、並べ替えて表示することが可能です。

並べ替えをしたい項目の をクリックすると、昇順/降順に並び順が変わります。 初期の並び順に戻したい場合は、画面を更新 (※ブラウザ画面の更新ボタンをクリック) してください。 ※オペレーター画面の場合、更新すると一旦ログアウトするため、ログインし直しが必要です。



3-3. 電話帳画面

電話帳画面では、利用する連絡先を MOT/Phone 側で登録することができます。 電話帳が未登録でも、番号の手入力で電話を掛けることは可能です。必要に応じてご利用ください。 ※「PBX 電話帳」はご利用いただけません。

〈電話帳の種類〉

電話帳	説明	MOT/Phone での操作
個別電話帳	個人のアドレス帳として利用する電話帳です。 ※他のオペレーターとの共有利用はできません。 電話帳は 100 件まで登録できます。	自身の電話帳のみ閲覧、 および連絡先の登録、編 集、削除が可能
クラウド 電話帳	MOT/Cloud の共通電話帳(または、MOT/HG の共通電話帳)データを取得します。 ※他のオペレーターとの共有利用が可能です。 電話帳は最大 20000 件まで表示することができます。	電話帳の閲覧、更新のみが可能です。

■クラウド電話帳の利用方法

- ・クラウド電話帳の設定 クラウド電話帳を使用するには MOT クラウドサービス設定情報を入力する必要があります。
- (1) [設 定▶]ボタンをクリックし、[顧客情報表示]タブをクリックします。

①連携先: MOT クラウドサービスを選択

❷MOT クラウドサービス設定情報:「契約顧客コード」、「ユーザ ID」、「パスワード」を入力



(2) MOT クラウドサービス設定情報を入力後、連携先を「連携しない」に戻します。



(3) [設定を保存] ボタンをクリック後、ブラウザ画面を更新することで設定が反映します。



・クラウド電話帳の更新 「クラウド電話帳」に登録されている電話を更新します。

(1) **[電話帳▶]ボタン**をクリックし、画面右側に電話帳画面を表示します。

画面上の電話帳選択の箇所では、[クラウド電話帳]を選択します。



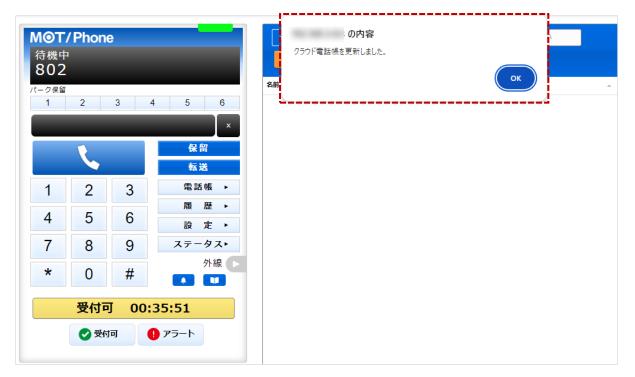


(2) [更新]をクリックし、成功すると「クラウド電話帳を更新しました」と表示され、 クラウド電話帳に表示されている電話番号が表示されます。

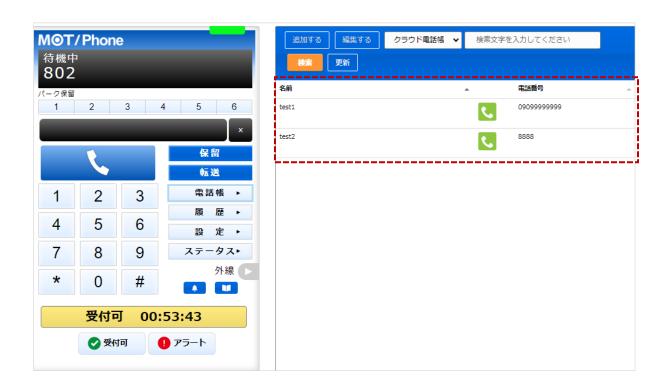












■電話帳に登録する

個人のアドレス帳として利用する「個別電話帳」に、内線/外線番号を連絡先として登録します。

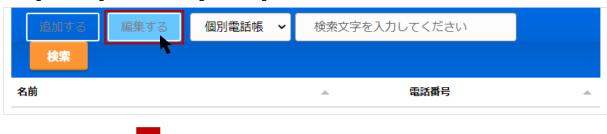
(1) **[電話帳▶]ボタン**をクリックし、画面右側に電話帳画面を表示します。

画面上の電話帳選択の箇所では、[個別電話帳]を選択します。



以下、画面右側の電話帳画面で操作します。

(2) [編集する]をクリック後、[追加する]をクリックすると、連絡先を入力するための行を表示します。





連絡先を入力する行追加

- (3) 名前、カナ、電話番号の各項目をクリックして文字入力できる状態にし、登録したい連絡先(名前、カナ、電話番号)を入力します。
 - ※「電話番号」は、必ず半角数字で入力してください。



(4) 続けて連絡先を追加する場合は、[追加する]をクリックすると、入力行が追加で表示します。



- (5) 連絡先を入力後、[編集を終了する]をクリックし、入力した内容を保存します。
 - ※名前、カナ、電話番号のすべての項目が空白でも、空白のまま内容を保存できます。 内容が入力されているかご確認のうえ、入力内容の保存をお願いいたします。



(6) マークが表示されたら、保存完了です。 く をクリックすると、その連絡先に発信できます。 詳細は、「電話帳から番号を選択して発信する」ページをご参照ください。



■電話帳を編集、削除する

「個別電話帳」に登録した連絡先は、編集・削除が行えます。

(1)電話帳選択の箇所で[個別電話帳]を選択し、[編集する]をクリックすると、 編集または削除が可能な状態になります。





| ボタンが表示されたら、編集または削除が行える状態です。

●編集の場合:編集したい箇所をクリックし、内容を編集します。

②削除の場合: ******** をクリックします。



(2) ●の編集、②の削除後、[編集を終了する]をクリックすることで、 編集した内容、または削除内容が保存されます。





[編集を終了する]をクリックしないと、登録・編集・削除した内容が 保存されませんので、ご注意ください。 ■電話帳から番号を選択して発信する 電話帳では、連絡先の検索が行うことができ、選択した連絡先から発信することができます。

(1) 検索対象の電話帳を選択します。



(2)検索項目に、検索したい文字を入力し、[検索]ボタンをクリックします。



(3) 該当する連絡先を抽出して表示します。



(4) **く** をクリックすると、「〇〇〇に発信しますか?」のメッセージが表示されます。 **[はい]**をクリックすると、選択した連絡先に発信します。





3-4. ステータス操作画面

オペレーターは、状況に応じてステータスを設定します。

※「ステータス操作画面」は、オペレーター画面にのみ表示します。 SV・管理者の画面には、ステータス機能はございません。

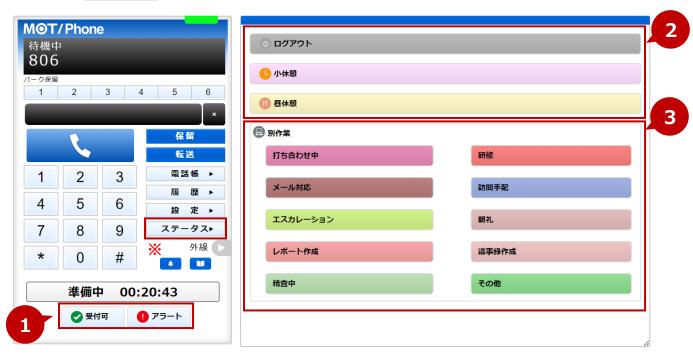
■ステータスボタン

オペレーターは、状況に応じて各ステータスボタンをクリックします。 クリックしたステータスボタンの内容に応じて、「ステータス表示欄」の表示が切り替わります。

画面右側の②、❸のステータスボタンは、ログイン後のトップ画面として表示します。

(2、3の各ステータスボタンの背景色は、お客様先の設定により異なります)

※または、 ステータスト をクリックでも表示することができます。



■ステータスボタン

ステータスボタン	処理内容
● ステータスボタン	画面左下に常時表示するステータスボタンです。
(常時表示)	・[受付可]ボタン:外線着信を受けられる状態にする際、クリックします。
	・[アラート]ボタン:電話対応中にクレームなどの問題が発生した場合に
	クリックし、管理者(SV)にアラートを通知します。
②ステータスボタン	休憩やログアウト時に利用するステータスボタンです。
(休憩、ログアウト)	・[ログアウト]ボタン:本システムからログアウトする際に、クリックします。
	・[小休憩]ボタン:トイレや離席など、昼休憩以外の休憩時に、クリックします。
	・[昼休憩]ボタン:昼休憩時に、クリックします。
③ ステータスボタン	●と②以外の作業を「別作業」としてステータスボタンを表示します。
(別作業)	当てはまる作業のステータスボタンをクリックします。
	※「別作業」のステータスは、お客様ごとに設定するステータスのため、
	本マニュアルと実際ご利用になる画面では、ステータスボタンの名称が
	異なります。

■ステータス表示欄

オペレーターの現在のステータスを表示します。



人ナーダス表示欄に、現在の人ナーダス・経過時間を表示します。 ※ステータス表示欄の背景色は、お客様先の設定により異なります。

ステータス表示	着信可否	処理内容
準備中	外線着信× 内線着信〇	ログイン後のステータスの初期値は「準備中」です。 業務開始の準備ができたら、[受付可]ボタンをクリックし、着信を 受けられる状態にします。
着信中	_	外線着信時に表示します。
通話中	_	通話中に表示します。
後処理	外線着信× 内線着信〇	外線通話切断後に表示します。 次の電話を受ける準備ができたら、[受付可]ボタンをクリックし、 着信を受けられる状態にします。
発信中	_	発信中に表示します。
保留中	_	通話中に[保留]ボタンをクリックし、保留状態にした際に表示します。
内線通話	_	ステータス「受付可」の状態で内線通話をした場合に表示します。
受付可	外線着信〇 内線着信〇	[受付可]ボタンクリック時に表示します。 通話切断後や休憩から戻った際など、着信を受けられる状態にする場合、利用します。
小休憩	外線着信× 内線着信〇	[小休憩]ボタンクリック時に表示します。 トイレなど、昼食以外の小休憩の際に利用します。
昼休憩	外線着信× 内線着信〇	[昼休憩]ボタンクリック時に表示します。 昼休憩の際に利用します。

4. 電話の基本操作

ここでは、MOT/Phone を利用した電話の基本操作について記載いたします。

4-1. オペレーターの基本操作

1. 架電業務

架電業務の基本操作です。

※外線だけでなく、内線をかける際も同じ動作となります。

ログイン後、準備が整ったら発信先の番号を入力し、発信ボタンをクリックして発信します。 ステータスは「発信中」となります。

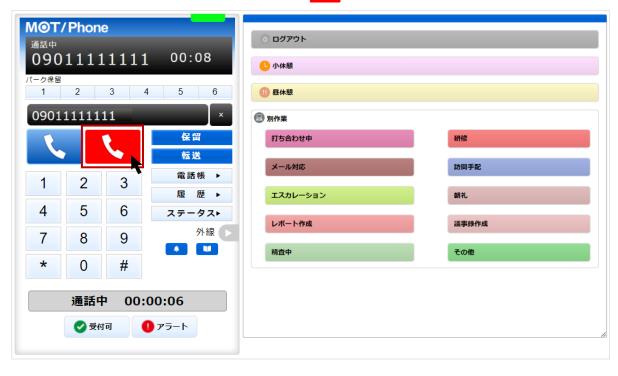
- ★どのステータスでも、発信は可能です。
- ① MOT/Phone のテンキー、または PC のキーボードで発信先番号を入力し、
 - 🚺 ボタンをクリックして発信します。※入力は、半角数字



- ※発信先番号の入力方法は、上記の番号入力(またはコピー&ペースト)以外に、2通りございます。
 - ◆履歴から発信先を選択し、発信(詳細は「履歴から検索し、発信する」ページへ)
 - ◆電話帳から発信先を選択し、発信(詳細は「電話帳から番号を選択して発信する」ページへ)

② 相手が電話に出て通話中になると、ステータスが「通話中」に変わります。





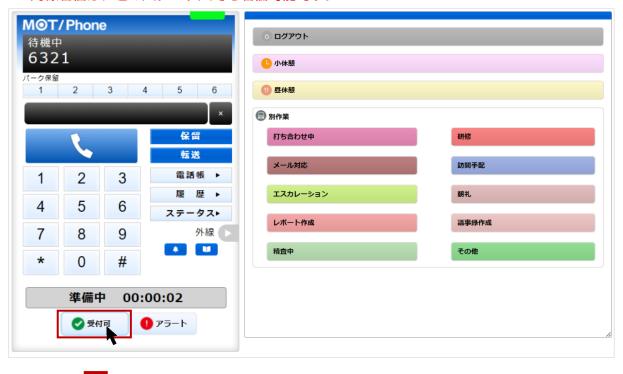
相手が切電、もしくはこちら側で ボタンをクリックして切電すると、ステータスが「後処理」に変わります。



2. 受電業務

受電業務の基本操作です。

- ① ログイン後、準備が整ったら 💇 ボタンをクリックし、ステータスを「受付可」にします。
 - ★ステータスが「受付可」の場合のみ外線着信が可能です。
 - ★内線着信は、どのステータスでも着信可能です。





② 着信すると、相手の番号が表示され、ステータスが「着信中」となります。

ボタンをクリックすることで、通話を開始します。



③ 通話が終わり、こちらから切電したい場合は、 ボタンをクリックします。 相手が切電、もしくはこちら側で ボタンをクリックして切電すると、ステータスが「後処理」に 変わります。





相手が切電、もしくはこちら側で **、** ボタンをクリックして切電すると、ステータスが「後処理」に変わります。

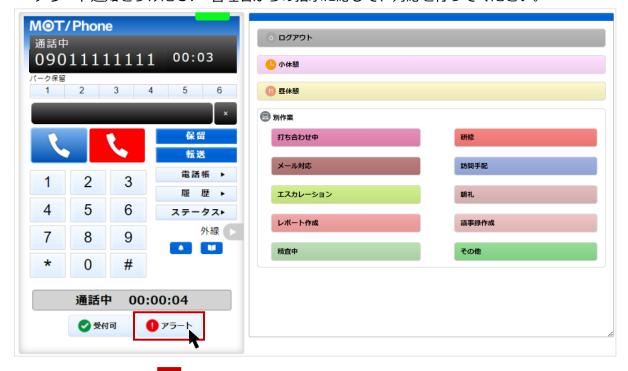


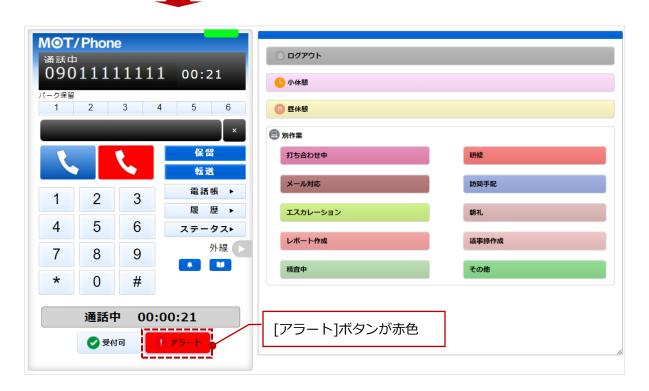
④ 次の電話を受ける準備が整ったら▼*** ボタンをクリックし、ステータスを「受付可」にします。





- 3. トラブル発生時、SV・管理者にアラートを通知
- 電話中にクレームをうけるなど、トラブルが発生した場合に利用します。
 - ★どのステータスでもアラート通知は可能です。
- ① **① アラート** ボタンをクリックするとボタンが赤くなり(**『 アラート**)、SV・管理者にアラート通知が 届きます。
 - アラート通知をうけた SV・管理者からの指示に応じて、対応を行ってください。





もう一度、[アラート]ボタンをクリックすると、アラート通知を解除します。

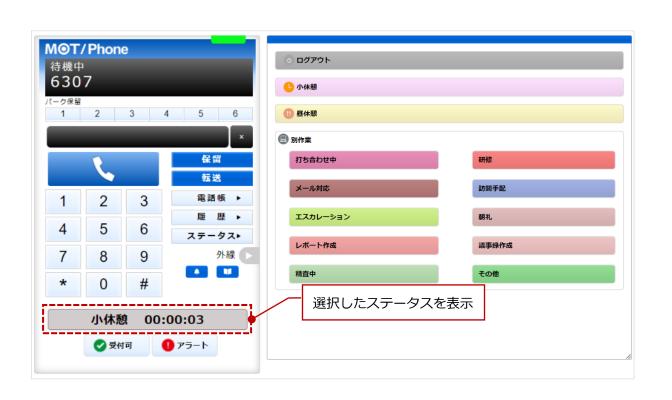
 $(\begin{array}{c} 1 \\ 75- \end{array}) \Rightarrow \begin{array}{c} 1 \\ 75- \end{array})$

4. 休憩(小休憩、昼休憩)

休憩する際の基本操作です。

① 休憩は、「小休憩」と「昼休憩」の 2 種類のステータスのご用意がございます。 [小休憩」ボタン:トイレや離席など、勤務時間内の休憩時にご利用ください。 [昼休憩]ボタン:勤務時間外となるお昼休憩時にご利用ください。





- ② 休憩から戻ったら、以下の処理を行ってください。
 - ・小休憩の場合:もう一度[小休憩]ボタンをクリックすると、[小休憩]ボタンをクリックする前の ステータスに戻ります。
 - ・昼休憩の場合:もう一度[昼休憩]ボタンをクリックすると、「準備中」のステータスになります。



5. 電話の保留~転送

通話中に、通話を保留する手順です。 また、他の方に転送する場合も、一旦保留にしたあとに転送先を選択して転送します。

・電話を保留する

<通話中の状態>

(1) 通話中の状態で をクリックすると、保留音が流れて、保留状態になります。 ステータスが「保留中」となり、保留ボタンが黄色になります。





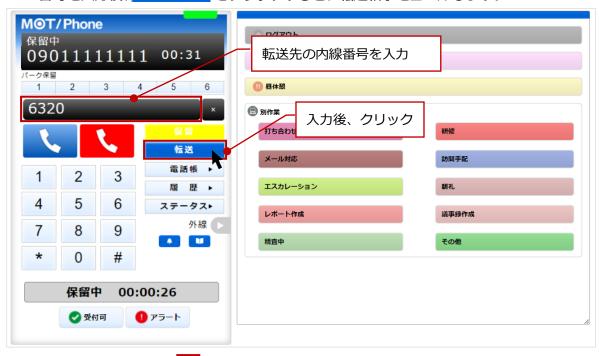
・電話を転送する

転送先の番号を入力する場合は、「◆ **転送先の内線番号を入力して転送**」 転送先の番号を電話帳から選択する場合は「◆ **電話帳から転送先を選択して転送**」を それぞれご確認ください。

◆ 転送先の内線番号を入力して転送

<保留中の状態>

(1) 保留中の状態で、電話を転送する相手の内線番号を入力します。





- ➡転送相手が応答した場合は、次ページへ

- (2) 転送相手が応答すると、電話のステータスが「通話中」に変わります。
- ①転送を実行する場合: 転送実行 クリックで、転送が実行されます。
- ②転送を実行しない場合: をクリックすることで、転送相手との通話を終了します。

①転送を実行する





転送実行後、

ステータスは「後処理」になります。



②転送を実行しない







保留を解除し、通話に戻ります。



◆ 電話帳から転送先を選択して転送

<保留中の状態>

(1) 保留中の状態で、 電話帳 ► をクリックし、画面右側に電話帳を表示します。 「個別電話帳」を選択し、電話帳から転送先の 【をクリックし、発信画面で「はい」をクリック すると転送相手をコールします。





- ➡転送相手が出なかった場合は、 をクリックすることで転送相手の呼び出しをストップし、 をクリックすると、保留を解除して通話に戻ります。
- ➡転送相手が応答した場合は、次ページへ

- (2) 転送相手が応答すると、電話のステータスが「通話中」に変わります。
- ①転送を実行する場合: 転送実行 クリックで、転送が実行されます。
- ②転送を実行しない場合: たクリックすることで、転送相手との通話を終了します。

①転送を実行する



転送実行後、

ステータスは「後処理」になります。



②転送を実行しない







保留を解除し、通話に戻ります。



6. 電話業務と別の作業を行う場合

電話業務とは別作業がある場合、「別作業」のステータスを利用します。 作業に当てはまるステータスボタンをクリックしてください。

① 電話対応とは別の作業がある場合は、別作業のステータスの中から作業に当てはまるステータスボタンをクリックします。

ステータス表示欄は、クリックしたボタンのステータスに変わります。



別作業が終了したら、クリックしたステータスボタンを再度クリックすると、「準備中」ステータスに 戻ります。

4-2. 留守電を再生/削除する

留守電の再生/削除を行う際は、パスワードが必要です。 パスワードを管理しているご担当者のみ、対応が可能です。

※留守電を再生する内線番号によって動作が異なります。

- ●留守番電話を「有効」にしている内線番号から、再生する場合
- ②留守番電話を「有効」にしている内線番号以外から、再生する場合
- ❸留守番電話を「有効」にしている内線番号から、別の「有効」にしている内線番号の留守番メッセージ を再生する場合
- ■上記①、②の場合は、テンキー、または PC のキーボードで*92 を選択し、 < をクリックします。</p>



- ●の場合は、留守番メッセージが再生されます。
- ❷の場合は、*92のダイヤルの後、内線番号とパスワードを求められるので、テンキーで 「内線番号」と#、「パスワード」と#をクリックしてください。
- ■上記❸の場合は、テンキー、または PC のキーボードで * 92 + 「再生する内線番号」を選択し、 < を クリックします。
 - 例) 内線 802 (留守番電話「有効」) から、別の有効にしている内線番号 (内線 801) の 留守番メッセージを再生する場合は、内線802から「*92801」をダイヤルします。



留守番再生/削除の操作は、上記の本システムの電話画面のテンキーを利用し、 「ダイヤル数値の入力+発信ボタンをクリック」にて、留守電再生を行ってください。 PC キーボードでの「ダイヤル数値の入力+Enter」では動作しませんのでご注意ください。 前ページにある留守電再生のダイヤル後、ガイダンスが流れます。 ガイダンスの内容に従って、メッセージの再生や削除を行ってください。

<留守電再生のガイダンスの流れ>

①メッセージ件数のガイダンスが流れます。

「新しいメッセージは〇(件数)、古いメッセージが〇(件数)あります。」 (新しいメッセージがない場合は、「古いメッセージが〇(件数)あります。」のみ)



②ガイダンスが流れるので、[1]を押して、留守電メッセージを再生します。



- ③メッセージ終了後、以下のようなガイダンスが流れるので、希望の番号を押してください。
 - ・もう一度再生する場合は[5]を押してください。
 - ・次のメッセージを再生する場合は[6]を押してください。
 - ・このメッセージの削除は[7] を押してください。
 - ・このメッセージを保存する場合は[9] を押してください。
 - ・ヘルプを聞くには[*]を、終了は[#]を押してください。



- ④メッセージが複数ある場合は、[6]を押して次のメッセージを再生します。 メッセージ再生後、以下のようなガイダンスが流れるので、希望の番号を押してください。
 - ・前のメッセージを聞く場合は[4]を押してください。
 - ・もう一度再生する場合は[5]を押してください。
 - ・次のメッセージを再生する場合は[6] を押してください。
 - ・このメッセージの削除は[7] を押してください。
 - ・このメッセージを保存する場合は[9]を押してください。
 - ・ヘルプを聞くには[*]を、終了は[#]を押してください。



⑤メッセージの再生を終了する場合は、「#]を押して終了します。

上記は基本の流れです。

その他、各ガイダンスの詳細については、次ページをご参照ください。

■ガイダンスの詳細

ガイダンス	説明
フォルダを変更するには[2]	再生したいメッセージのフォルダを選択することができます。
	・[0]新しいメッセージ
	・[1] 古いメッセージ
	・[2]仕事
	フォルダを選択後、メッセージを再生する[1]を押してくださ
	ر١.
前のメッセージを聞く場合は[4]	前のメッセージを再生します。
もう一度再生する場合は[5]	メッセージをもう一度聞くことができます。
次のメッセージを再生する場合は[6]	次のメッセージを再生します。
このメッセージの削除は[7]	メッセージを削除します。
このメッセージを保存する場合は[9]	再生したメッセージを、削除されないようにフォルダに保存す
	ることができます。
	保存先のフォルダは、[2]仕事を選択してください。
	※その他のフォルダは利用できません。
ヘルプを聞くには[*]	ガイダンスをもう一度聞くことができます。
終了は[#]	ガイダンスを終了します。

※上記以外の[0]、[3]、[8]は通常利用しません。

メールボックスオプション[0]、アドバンスオプション[3]、他のユーザーへの転送[8]

■留守電メッセージの保存可能件数および秒数

留守電は、保存可能な件数、または秒数を超えた場合、アナウンスが流れます。

保存可能数	説明
最大保存件数	最大 100 件(未読メッセージ)/1 内線あたり
	最大保存件数を超えた場合のメッセージ:
	「メールボックスはこれ以上のメッセージを保存することができません。
	誠に申し訳ございません。」
最大保存秒数	最大 300 秒まで設定可能/1 通話あたり
	(実際に設定されている保存秒数は、お客様ごとの設定により異なります)
	最大保存秒数を超えた場合のメッセージ:
	「ありがとうございます。ご利用ありがとうございました。」



♠ 保存可能件数を超えると、留守電メッセージを保存できなくなりますので、

1件ごと削除(ガイダンスで[7]を押す)、

または、「PBX 設定」にある「内線設定」>[留守番設定]タブ>「送信後に留守電を削除する」 を有効にし、留守電の通知メール送信後にメッセージを自動で削除する機能にて、 保存可能件数が超えないように削除を行ってください。

5. 顧客情報表示・CRM 連携の設定および操作方法

以下、2つの設定が行えます。

項番	説明
<u>5-1.</u>	MOT/Phone の画面右側に、相手先の顧客情報を自動表示することができます。 表示のタイミングは、着信時/応答時のどちらかで設定が可能です。
5-2.	MOT/Phone とは別ブラウザで、CRM 連携先の顧客情報を表示することができます。表示する顧客情報は、弊社クラウドサービス、もしくは外部ウェブサイトや現状お使いの顧客管理ソフトの情報を CRM 連動先として設定し、表示することが可能です。また、CRM 連携と併せて MOT/Phon の画面右側に顧客情報を表示する設定を行うことで、顧客情報の画面にあるボタンから CRM 連携先の各画面に遷移することができます。

5-1. 顧客情報の表示設定を行う

着信時に、顧客情報の画面を表示する設定や、表示のタイミングを設定します。

(1) [設 定▶]をクリックし、[顧客情報表示]タブを選択して表示します。



(2) 「PBX 顧客情報」欄で設定します。



機能説明
MOT/Phone の画面右側に、顧客情報を表示する場合に設定する項目です。
表示する場合は、チェックをつけてください。
上記「PBX 顧客情報表示機能を有効」項目にチェックをつけた際に、
顧客情報を表示するタイミングを設定する項目です。
・チェックありの場合は、着信時に表示します。
・チェックなしの場合は、応答時に表示します。

<顧客情報の表示画面>

上記の設定を有効にすると、着信時 or 応答時に、画面右側に以下のような「顧客情報」を表示します。

- ※1: または、左画面の [PBX 顧客情報] をクリックでも「顧客情報」を表示することができます。
- ※2: 画面右側の3つのボタンは、CRM連携をご利用の場合のみ利用可能です。
 CRM連携を利用していない場合は、ボタンをクリックしても何も動作しません。



■顧客情報の表示: PBX の顧客情報を表示します。

項目	機能説明
1. 相手番号	電話を掛けてきた相手番号を表示します。
2. 顧客名	相手番号が PBX の「顧客情報」に登録されている電話番号の場合、「顧客名称」と「住所」を表示します。 ※PBX 側の「顧客情報」と同期させる必要がございます。
3. 着信先	着信先の自局番号を表示します。
4. 前回通話	前回通話した日時とスタッフ名を表示します。

(3) 入力後、[設定を保存] ボタンをクリックし、ブラウザ画面を更新すると、設定内容が反映されます。



5-2. CRM 連動の設定を行う

MOT/Phone とは別ブラウザで、CRM 連携先の顧客情報を表示することができます。 表示する顧客情報は、弊社クラウドサービス、もしくは外部ウェブサイトや現状お使いの 顧客管理ソフトの情報を CRM 連動先として設定し、表示することが可能です。 ご利用になる CRM 連動先を選択し、それぞれの設定を行ってください。

(1) [設 定▶]をクリックし、[顧客情報表示]タブを選択して表示します。



(2) 「外部 CRM 連携先」欄で、各項目を設定します。



■共通項目 ※以下の共通項目以外は、「連携先」で選択する CRM 連携先によって異なります。

項目	機能説明
連携先	CRM 連携先を選択する項目です。
	「MOT クラウドサービス」「外部 URL」「外部アプリ」から選択します。
	※選択する連携先によって、設定項目が展開します。
	各 CRM 連携先の設定については、 <u>P64 以降</u> をご参照ください。
着信時に表示	MOT/Phone とは別ブラウザで、CRM 連携先の顧客情報を表示する
	タイミングを設定する項目です。
	チェックありの場合は着信時、チェックなしの場合は応答時に表示します。
オートコール	オートコール機能をご利用の場合に利用する項目です。
発信時に表示	チェックありの場合は、オートコールで発信して相手が応答すると、CRM 連携先の顧客
	情報を表示します。

また、「PBX 顧客情報」欄の「PBX 顧客情報表示機能を有効」にチェックをして、画面右側に

「顧客情報」画面を表示する設定を行うことで、「顧客情報」画面右側のボタンから、各 CRM 連携先の画面に遷移することが可能です。

必要に応じて、ご利用ください。



画面右上の3つのボタンを押下することで、各CRM連携先の画面に遷移することができます。



※1: [PBX 顧客情報] をクリックすると、画面右側に「顧客情報」を表示することができます。

■各ボタン

ボタン	機能説明
[顧客情報一覧]ボタン	クリックすると CRM 連携先の顧客情報画面を表示します。
[電話受付]ボタン	クリックすると CRM 連携先の電話受付画面を表示します。
[連携先電話帳]ボタン	クリックすると CRM 連携先の電話帳画面を表示します。

※CRM 連携先が弊社の「MOT クラウドサービス」の場合、 各ボタンの遷移先については、次ページをご参照ください。

<CRM 連携先が弊社の「MOT クラウドサービス」の場合>

各ボタンの遷移先は、以下です。



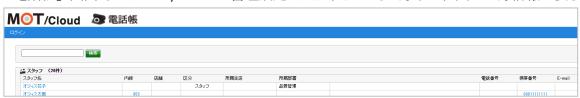
● [顧客情報一覧]ボタンをクリックすると、MOT/Cloud の「取引先」画面を表示します。 「取引先」画面では、得意先や仕入れ先等の情報を登録します。



❷ [電話受付]ボタンをクリックすると、**MOT/Cloud の「電話受付」画面**を表示します。



⑤ [連携先電話帳]ボタンをクリックすると、MOT/Cloud の「電話帳」画面を表示します。
「電話帳」画面では、MOT/Cloud>管理設定>スタッフにて登録した社員の登録情報を表示します。



※MOT/Cloud の詳細については、別紙「MOT/Cloud 操作・設定ガイド」をご参照ください。

■CRM 連携先に「MOT クラウドサービス」を設定する

弊社「MOT クラウドサービス」を CRM 連携先に設定する場合は、「外部 CRM 連携先」欄で以下の設定をしてください。

※クラウド電話帳を利用する場合、本項の「MOT クラウドサービス」の設定が必要です。

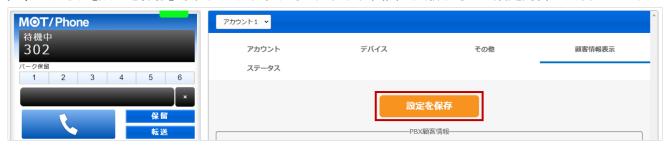
(1) 「連携先」項目で「MOT クラウドサービス」を選択し、以降の項目を設定してください。



■「外部 CRM 連携先」の入力項目

項目	機能説明
①連携先	「MOT クラウドサービス」を選択してください。
②MOT クラウドサービス 設定情報	MOT クラウドサービスの「契約顧客コード」、「ユーザ ID」、「パスワード」を 入力します。
③利用サービス種別	利用する弊社のクラウドサービスを選択してください。 ※別途弊社サービス(MOT/Cloud・POS レジシステム)をお申し込みの方が利用可能です。 ■ MOT クラウド MOT/Cloud(サイト URL: cloud.mot-net.com)へ接続します。 ■ POS ASP POS システム(サイト URL: freepos.office24.ne.jp)へ接続します。 ■ Project-MOT POS システム(サイト URL: projectmot.webjapan.co.jp)へ接続します。 します。

(2) 入力後、[設定を保存] ボタンをクリックし、ブラウザ画面を更新すると、設定内容が反映されます。



<MOT クラウドサービスの顧客情報画面>

1. 着信時、または応答時に、MOT/Phone とは別ブラウザで MOT/Cloud の「電話受付」画面を表示します。

「電話受付」画面では、取引先情報などを確認しながら電話受付内容を入力し、メールで送信できます。

- ●電話受付内容を入力
- 2メール送信先を選択
- ❸[保存]クリックで、入力内容の登録・メール送信



※MOT/Cloud の詳細については、別紙「MOT/Cloud 操作・設定ガイド」をご参照ください。

■CRM 連携先に「外部 URL」を設定する

外部のウェブサイトを CRM 連携先に設定する場合は、以下の設定をしてください。

※「外部 URL」と連携する場合は、利用する外部のウェブサイト側に連携対応をしていただく 必要がございます。

(1) 「連携先」項目で「外部 URL」を選択し、以降の項目を設定してください。



■「外部 CRM 連携先」の入力項目

項目	機能説明
①連携先	「外部 URL」を選択してください。
②電話受付連携先 URL	顧客情報画面の[電話受付]ボタンをクリックした際に開く URL を入力してください。
③顧客情報一覧表示先 URL	顧客情報画面の[顧客情報一覧]ボタンをクリックした際に開く URL を入力してください。
④電話帳連携機能を 利用する	顧客情報画面の[連携先電話帳]ボタンをクリックした際、⑤の「電話帳連携先URL」に入力した URL を開く場合は、チェックを入れてください。
⑤電話帳連携先 URL	顧客情報画面の[連携先電話帳]ボタンをクリックした際に開く URL を入力してください。



■電話受付連携先 URL について

特定の文字列を入力することで、可変値として扱う事が出来ます。

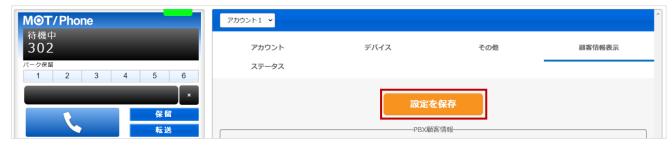
- (1)電話受付時連携先のみ、「%TEL」と入力した部分は相手電話番号に変換されます。 また、「%PCPI」と入力した部分は着信自局番号に変換されます。「%CALLID」と入力した部分は 着信時の外線 Call-ID(着信呼を一意に識別するための文字列)に変換されます。
- (2)「%ID」と入力した部分はMOTクラウドとの連携機能で設定したユーザ ID に変換されます。
- (3)「%PWD」と入力した部分はMOTクラウドとの連携機能で設定したパスワードに変換されます。



[顧客情報一覧]ボタン、[連携先電話帳]ボタンをクリックした際の動作について、 設定した URL によっては正常に動作しない場合がございます。

連携先に「外部 URL」を利用した場合の [顧客情報一覧]ボタン、[連携先電話帳]ボタンは動作保証の対象外となります。

(2) 入力後、[設定を保存] ボタンをクリックし、ブラウザ画面を更新すると、設定内容が反映されます。



■CRM 連携先に「外部アプリ」を設定する

他社製のアプリケーション等を CRM 連携先に設定する場合は、以下の設定をしてください。

※「外部アプリ」と連携する場合は、利用する外部アプリ側に連携対応をしていただく 必要がございます。

(1) 「連携先」項目で「外部アプリ」を選択し、以降の項目を設定してください。



■「外部 CRM 連携先」の入力項目

項目	機能説明
①連携先	「外部アプリ」を選択してください。
②電話帳連携機能を	顧客情報画面の[連携先電話帳]ボタンをクリックした際、「電話帳連携先アプリ
利用する	ファイルバス」に入力したアプリを開く場合は、チェックを入れてください。

上記以外の項目は、ボタンをクリックした際に起動するファイル、パラメータを入力してください。



■パラメータについて

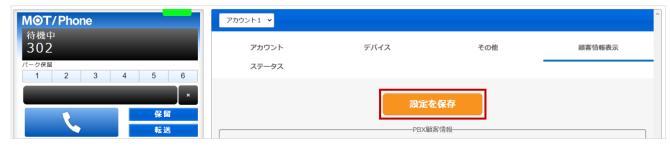
[パラメータ]欄には、ファイルを起動する際に付与するパラメータを設定します。

- (1)電話受付時連携先のみ、「%TEL」と入力した部分は相手電話番号に変換されます。 また、「%PCPI」と入力した部分は着信自局番号に変換されます。「%CALLID」と入力した部分は 着信時の外線 Call-ID(着信呼を一意に識別するための文字列)に変換されます。
- (2)「%ID」と入力した部分はMOTクラウドとの連携機能で設定したユーザIDに変換されます。
- (3)「%PWD」と入力した部分はMOTクラウドとの連携機能で設定したパスワードに変換されます。



[顧客情報一覧]ボタン、[連携先電話帳]ボタンをクリックした際の動作について、設定したアプリケーション、パラメータによっては正常に動作しない場合がございます。 連携先に「外部アプリ」を利用した場合の [顧客情報一覧]ボタン、[連携先電話帳]ボタンは動作保証の対象外となります。

(2) 入力後、[設定を保存] ボタンをクリックし、ブラウザ画面を更新すると、設定内容が反映されます。



※CRM 連携先の画面が表示されない場合

以下の「ポップアップがブロックされました」のメッセージが表示された場合、ブラウザ側でポップアップ 表示をブロックする設定になっているので、許可する設定を行ってください。



メッセージ上で、本サービスの URL にチェックを入れて[完了]をクリックすると、 本サービスの MOT/CallCenter のみ、ポップアップを許可します。



※ブラウザの以下設定画面からも、ポップアップ表示の許可設定が行えます。
Google Chrome 画面の右上の : アイコン> [設定] > [プライバシーとセキュリティ] > [サイトの設定] > 「ポップアップとリダイレクト」を[許可]にする

6. その他機能の設定方法

6-1. 外線パッドを利用する

外線パッドの操作方法です。 ※外線パッドの各ボタンは、SV・管理者画面側で設定します。

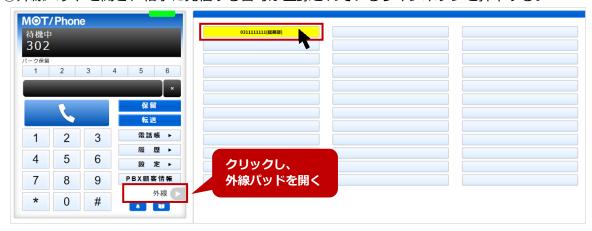
■ラインボタンの利用方法

ラインボタンは、自局番号が割り付けられているボタンです。

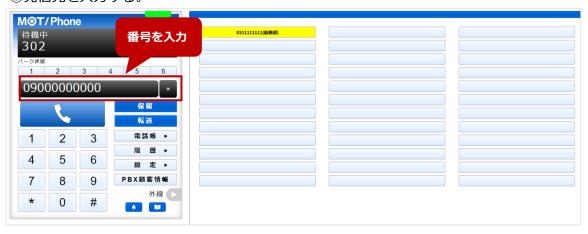
発信時は「相手に通知させる番号を選択して発信」、着信時は「着信した自局番号が点灯」します。

【発信動作 1】 発信番号をラインボタンで選択+発信先を入力する場合

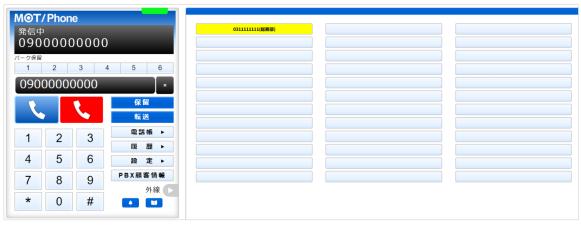
①外線パッドを開き、相手に発信する番号が登録されているラインボタンを押下する。



②発信先を入力する。



③発信ボタンを押下し、発信する。



【発信動作 2】 発信番号をラインボタンで選択+電話帳画面から発信先を選択する場合

①外線パッドを開き、相手に発信する番号が登録されているラインボタンを押下する。



②[電話帳▶]ボタンをクリックして電話帳を開き、電話帳から発信する連絡先の 📞 をクリックする。



③ [はい] を押下し、発信する。



【発信動作3】 発信番号をラインボタンで選択+履歴画面から発信先を選択する場合

①外線パッドを開き、相手に発信する番号が登録されているラインボタンを押下する。



②「履 歴▶]ボタンをクリックして履歴画面を開き、履歴から発信する連絡先をクリックする。



③ [はい] を押下し、発信する。



【着信動作】

- ①ラインボタンに設定した番号宛に着信があると、該当のラインボタンが点灯します。
 - ※画面右側に外線パッドを開いていない際は、外線 ► をクリックし外線パッドを開くことで、 点灯を確認することができます。



※「ラインボタン」に、同じ番号が重複登録している場合は、登録が上のものを優先し、 点灯します。



■ワンタッチの利用方法

ワンタッチは、よく電話をかける相手番号が割り付けられているボタンです。 ワンタッチボタンを利用することで、電話帳から検索する手間なく、すぐに発信することが可能です。

【発信動作】

①外線パッドを開いて、電話を掛けたい相手先の番号が登録されているワンタッチボタンを クリックすると、その番号に発信します。





「ワンタッチ」ボタンは、電話を掛ける際に利用するボタンです。

内線番号を「ワンタッチ」に割り付けしている場合、保留転送時にはご利用いただけません。保留転送時は、通常通り、転送先の番号を手入力して取り次ぎ転送を行ってください。

7. 困ったときは

7-1. エラーが表示され、ログインができない

本システムは、二重ログインができないように制御がかかっています。 ログアウトしない状態で再度ログイン処理を行ったなど、該当アカウントがログイン状態と判断されている場合は、二重ログインとして判断し、以下のようなエラーが出ます。

その場合は、SV・管理者に、強制ログアウトの処理を依頼してください。



7-2. 起動後、1回目の着信が鳴動しない

MOT/Phone を起動後、クリックやスクロール等の画面上の操作がない状態で着信した場合、着信音が鳴らない場合がございます。

その場合は、以下の Google Chrome の設定を行ってください。

※以下、Windows10を例として記載しております。

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」を選択後、「サイトの設定」をクリックします。



3. 画面を下にスクロールし、**「その他のコンテンツの設定」**を選択後、表示される**「音声」**をクリックします。





4. 「**サイトが音声を再生できるようにする**」を選択します。



- 5. 「音声の再生を許可するサイト」に MOT/CallCenter のログイン URL を追加します。
 - ●「音声の再生を許可するサイト」の[追加]ボタンをクリックします。



- ❷MOT/CallCenter の URL を入力後、[追加]ボタンをクリックします。
 - 例)MOT/CallCenterのURLがhttps://192.168.10.200:3000/login の場合、以下のように入力します。



3 「音声の再生を許可するサイト」に、入力した URL が追加されます。



7-3. サーバ切断中のメッセージが表示される

外線発信・着信・通話中・保留中に、サーバ通信が切断されている場合に、切断中のメッセージが表示されることがございます。

サーバの切断時間が短い場合は、そのまま通話状態を維持しますが、

切断時間が長い場合は、通話が切断され、ログアウト状態になる場合がございます。

<メッセージ表示のイメージ>



- パターン 1. サーバの切断時間が短い場合は、そのまま通話状態を維持します
- パターン 2. サーバの切断時間が長い場合は、通話が切断され、ログアウト状態になります。
- パターン 3. 「外線発信・着信・通話中・保留中」以外の待機時間に、サーバが切断した場合は ログアウト状態になります。

上記のパターン2と3は、ログアウト後、再度ログインをして利用を再開してください。

7-4. 受話音量を調整したい

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>

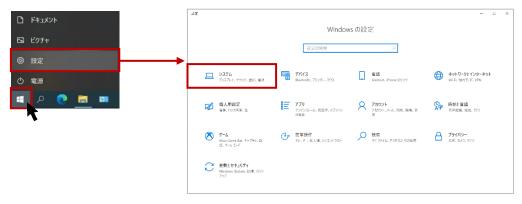
①PC 本体の「スピーカー」をクリックし、音量を調整する



②Google 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。

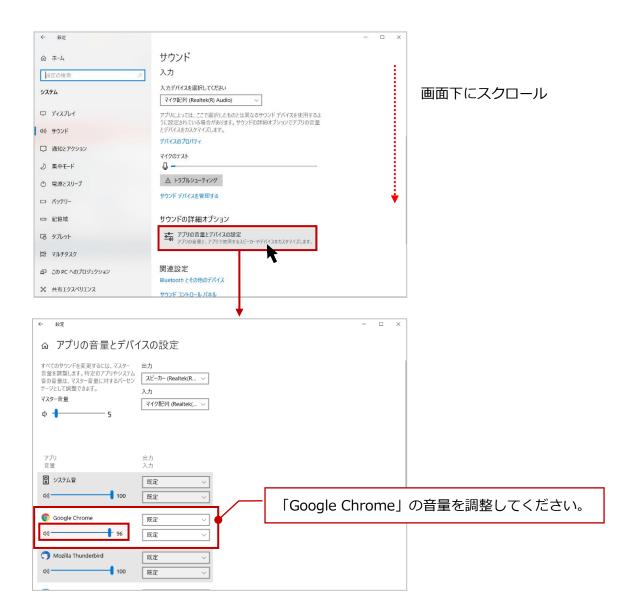
- ※以下、Windows10 の場合
- (1) PC 画面左下の「スタート」をクリック後、「設定」を選択し、「Windows の設定」画面にある「システム」をクリックします。



(2) 画面左側のメニューから「サウンド」をクリックします。

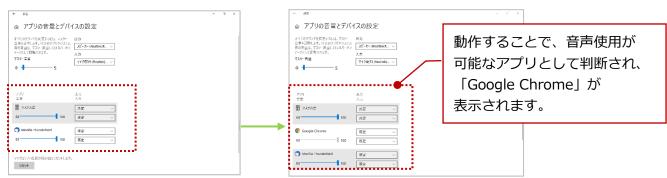


(3) 画面下にスクロールし、「アプリの音量とデバイスの設定」をクリックします。



※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。



<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。

8. 改訂履歴

Ver.	改訂日	改訂内容
第1.0版	2023/01/13	初版
第1.1版	2023/05/22	・[設定]ボタン>POPUP 画面の説明追加 ・「起動後、1 回目の着信が鳴動しない場合」ページを追加
第 1.2 版	2023/07/04	 ・設定により、本マニュアルと実際のご利用画面が異なる箇所を説明追記 ステータス表示欄、ステータスボタンの背景色 別作業のステータスボタンのボタン名称 ・電話帳選択に「クラウド電話帳」を追加(現バージョンでは未対応) ・サーバ切断中のメッセージに関する説明を追記
第1.3版	2024/03/27	・電話帳機能で、「クラウド電話帳」を対応 ・「パーク保留ボタン」は現バージョンでは利用不可の注意点を追記
第 1.4 版	2024/05/16	・「マイク・音声・通知の許可設定」を追加 ・「受話音量を調整したい」を追加
第 1.5 版	2024/09/26	・設定>「POPUP」→「顧客情報表示」タブ名称を変更、タブ内の設定項目の変更 ・設定>「デバイス」タブに、3項目を追加 ・「顧客情報表示」タブの項目変更 ・オペレーター向け/SV 向けの電話機能「MOT/Phone WEB ブラウザ版」マニュアルに変更
第 1.6 版	2025/02/25	・証明書インポート手順を修正

【MOT/CallCenter】 MOT/Phone WEBブラウザ版 操作ガイド

2025年 2月25日版 株式会社バルテック