MOT/CallCenter

オペレーター向け ユーザーマニュアル

【操作ガイド】

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	
1-1.	. MOT/CallCenter とは	
2.	オペレーター画面について	
2-1.	. ログイン・ログアウト方法	
2-2.		5
	1. 電話操作画面	6
	2. ステータス操作画面	7
	・ステータスボタン	
	・ステータス表示欄	
	3. 履歴画面	9
	・ 履歴を一覧表示する	
	・履歴から検索し、発信する	
	・履歴の並び順を変更する	
	4. 電話帳画面	11
	 ・電話帳に登録する 	11
	 ・電話帳を編集、削除する 	
	 ・電話帳から検索し、発信する 	
З	基大操作	16
5.		16
	2) 受雷業務	18
	2. 2. 2. 2. 2. 2. 2. 2.	
	4 休憩 (小休憩 居全)	
	5 雷託の保密~転送	
	 5. 电品の保留 * 私公	20 93
	 电品で休留する ・電話を転送する 	
	6. 電話業務との別作業	
4.	困ったときは	
4-1.	. エラーが表示され、ログインができない	
5.	改訂履歴	



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、オペレーター向けの操作方法についてご説明します。
※運用前に、別紙「1_【MOTCallCenter】初期導入設定マニュアル」をご参照のうえ、
初期導入設定を行ってください。

オペレーター画面の主な機能
・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。
※管理者(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、管理者(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。

MOT/CallCenter オペレーター画面

-					
MOT 待機中	Phone	9		③ ログアウト	
632 パーク保留		2 4	5 6	● 小休憩	
	2	3 4	×	① 昼休憩	
	L		保留	3) 別作業	
1	2	3		見積もり対応	
	2	3	履 歴 ▶	メール対応	
4	5	6	ステータスト	手配エスカ	
7	8	9	外線	受電工ス力	
*	0	#		78465	
準備中 00:00:12				その他	
	受付可 リアラート アラート				



2. オペレーター画面について

2-1. ログイン・ログアウト方法

(1) ログイン

 ①URL [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(権限:一般)を入力し、[ログイン]をクリックします。

← → C ☆	0
דער 💡 דער 🔢	
	MOTIONIO
	MOT/CallCenter
	1-9-10
	「+ ログイン

(2) ログアウト

[ログアウト]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。

※業務を終了する際は、必ず[ログアウト]ボタンでログアウトしてください。

ログアウトせずにブラウザを終了した場合、正常なログアウト処理が行われないため、 管理者(SV)のリアルタイムモニターでは、最後のステータスでログイン中として集計されます。

MOT/Phone		
待機中 6321 パーク原盤	ご ログアウト ● 小休憩	
1 2 3 4 5 6 ×	1 日本語	
保留 1 2 3 4 5 6 ステータスト 7 8 * 0 # 1	 動作業 見積もり対応 メール対応 手配エスカ 受電エスカ 研修 その他 	
	a iされました。再度ログインしてくたさい。 ログイン	※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

© 2023 VALTEC Co.,Ltd.All Rights Reserved.



お電話での受発信や通話履歴の確認、ステータスの変更などを行います。



- 以下、詳細は各ページをご参照ください。
- ■ステータスボタン
- ■ステータス表示欄
- ■電話操作画面

1. 電話操作画面



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。
表示	
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。
④ ダイヤル番号	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
入力欄	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。
⑤ 通話ボタン	・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。
⑥ 通話切断ボタン	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。
⑦ テンキー	1~0、*、#ボタンをクリックし、発信先の番号を入力します。
⑧ 保留	通話を保留状態にします。
⑨ 転送	保留状態にしている通話を、取り次ぎ相手に転送します。
10 電話帳	画面右側に、電話帳を表示します。
⑪ 履歴	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。
⑫ ステータス	画面右側に、「ステータスボタン一覧」を表示します。
⑬ 外線▶	※通常は利用しないメニューです。
14	お知らせページ、マニュアルをそれぞれ表示します。



・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。

②、③のステータスボタンを表示する画面右側の画面は、ログイン後のトップ画面、 または ステータスト をクリックすると、表示します。



■ステータスボタン

ステータスボタン	処理内容
 ①ステータスボタン (常時表示) 	画面左下に常時表示するステータスボタンです。 ・[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、ログアウト)	休憩やログアウト時に利用するステータスボタンです。 ・[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 (別作業)	 ①と②以外の作業を行う際に、当てはまる作業のステータスボタンをクリックします。



・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。

M ⊙T/Phone 待機中 6321					
1	2	3	4	5	6
					×
	1			保留	3
				転送	<u>É</u>
1	2	3		電話	帳 ▶
		0		履	歴 ▶
4	5	6		ステー	タスト
7	8	9		:	外線
4	0	ш			
*	0	Ħ			
準備中 00:00:12					
	🕑 受付	ग	1 7	'ラート	

Ċ	ログアウト	
C	小休憩	
1	昼休憩	
E	別作業	
	見積もり対応	
	メール対応	
	手配エスカ	
	受電エスカ	
	研修	
	その他	

ステータス表示欄に、 現在のステータス・経過時間を表示します。

■ステータス一覧

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
		「
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	-	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O 内線着信O	[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O	[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。



3. 履歴画面

履歴画面では、MOT/CallCenter 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。

中 2 1	▲ 番号/名称	▲ 着信番号/応答者(通話時間) 🔺	発着信時刻
	発信 オフィス花子 (会社内線) 7966	00:00:04	11:51:11 2021年06月04日
2 3 4 5 0 x	木在 株式会社テスト 090-181/3510	03ウムリコれど。 キャンセル	15:26:02 2021年05月25日
保留	不在 株式会社テスト 0904181/3510	035.070025 キャンセル	15:23:28 2021年05月25日
2 3 電話帳 ►	着信 株式会社テスト 0904181/3510	030009117	15:22:32 2021年05月25日
反 反 反 反 反 反 反 反 反 反 反 反 万 7<			
8 9 外線 2			
0 #			
準備中 00:00:12			Google Chrome

■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)	電話に出た応答者の番号と、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。
発着信時刻	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 く 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②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。

hone		全て	✔ 検索文字を入力して	ください検索	
		-	番号/名称	着信番号/応答者(通話時間) 🔺	発着信時刻
3 4	5 6	発信	オフィス太郎(本社内線/総務部) 9220	00:00:02	15:37:09 2021年06月04日
	× 保留	発信	オフィス花子(会社内線) 7966	00:00:00	14:13:33 2021年06月04日
	転送	発信	オフィス花子(会社内線) 7966	00:00:00	14:11:52 2021年06月04日
3	電詰帳▶	不在	株式会社テスト	0350600025	15:23:28
6	ステータスト		09048173510	キャンセル	2021年05月25日
9	外線	着信	株式会社テスト 09048173510	0350600025 00:00:17	15:22:32 2021年05月25日
) #					
益山 00. (20-12				



4. 電話帳画面

電話帳画面では、MOT/CallCenter で利用する連絡先を登録することができます。 登録した連絡先は、個人のアドレス帳としてのみ利用可能です。 (他のオペレーターとの共有利用はできません)

・電話帳に登録する

(1) [電話帳▶]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]を選択してください。



(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。





(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	対字で入力して、	ください。		_	
追加する 🕷	烏集を終了する 個別電	話帳 ✔ 検索文 ⁵	字を入力してくださ	561		
検索					半角数字	で、 +
名前	▲ カナ	•	電話番号	<u>^</u>	留ちて人	
オフィス花子		削除		K		
	項目をク	ノックし、入力			-	

(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。

追加する 検索	編集を終了する	個別電話帳 🖌	検索文字	を入力してく	ださい		
名前 オフィン	▲ ス花子	カナ オフィスハナコ	削除	電話番号 7966		▲ 項 追	連絡先を入力する行が 加で表示
			削除		E		

(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。

追加する	編集を終了する	個別電話帳 🖌	検索文字を入力してください	
検索	7			
名前	<u>▲</u> 7	bt 🔺	電話番号	
オフ・	ィス花子	オフィスハナコ	削除 7966	
オフィス太郎(本社内線/総務部)	オフィスタロウ	削除 9220	

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

追加する 編集する	個別電話帳 🖌	検索文字を入力	してください	
検索				
名前		<u>ـ</u>	電話番号	<u>ـ</u>
オフィス太郎(本社	土内線/総務部)	C	9220	



- ・電話帳を編集、削除する 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。

追加する <mark>検索</mark>	編集する 個別電話帳	★検索文字を入力]してください		
名前	オフィス太郎(本社内線/総務部)	- L	● 話番号 9220	[個別	電話帳]を選択

^{削除} 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。

①編集の場合:編集個所をクリックし、内容を編集します。

②削除の場合: 削除 をクリックします。

jėj	加する 編集を終了す	る 個別電話帳 ~	検索文字を入力してください		
t					①編集したい箇所を
名前	4	ከታ 🔺	電話番号		編集
オフィ	ィス太郎(本社内線/総務部)	オフィスタロウ	削除 9220	K	
	オフィス花子	オフィスハナコ	削除 7966		
				 ②ク	リックし、削除

(2) ①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。
 - ・登録、更新、削除をしたあとは、必ずブラウザ画面を更新してください。 更新しないと、内容が反映されません。



・電話帳から検索し、発信する

(1)電話帳選択の箇所で[個別電話帳]を選択します。

追加する 編集する	PBX電話帳 🖌	検索文字を入力してください	
検索	PBX電話帳 個別電話帳	K	
名前	₹.	電話番号	<u>ـ</u>
オフィス太郎(本社)	勺線/総務部)	9220	[個別電話帳]を選択
オフィスオ	子	7966	

(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。

追加する 編集	する 個別電話帳 🖌	花子		
検索			K	
名前			電話番号	検索内容をした
オフィスオ	太郎(本社内線/総務部)	٩,	9220	快来的各个人力
	オフィス花子	٩.	7966	

(3)該当の連絡先を抽出して表示します。

追加する	編集する	個別電話帳 🖌	花子		
検索					
名前			•	電話番号	
	オフィスネ	Ė₽		7966	
				Ч	検索結果を表

(4) **し**をクリックすると、「OOO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。

追加する	編集する	個別電話帳 🖌	花子		
検索					
名前			A	電話番号	
	オフィス花	3 7	<u></u>	7966	





3. 基本操作

ここでは、オペレーターの基本操作を記載しております。

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。

キーパッドか PC のキーボードで番号を入力(またはコピー&ペースト)し、
 ボタンをクリックして発信します。※入力は、半角数字のみ

мот	/Phone	е								
待機中					o ログアウト		番号な	えカ		
632	1				/\/+±9				~~ ¬	
パーク保留	2	3	4 5 6		1 114 88		またに		~-×r	•
			*		110 昼休憩					
	Ľ,		保留 転送		🖲 別作業					
1	2	3	電話帳 ▶		見積もり対応					
4	5	6	履歴▶		メール対応					
7	8	9	ステータス	テン	ンキー					
*	0	#	外線							
	準備中	• 00	:00:04		研修					
	🕑 受付	न	リ アラート		その他					

※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「電話帳から検索し、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」となります。

MOT 通話中		9 	00:08	לפינים 🔕	
1 パーク保留 1	2	3 4	5 6	相手の番号を表示	
0901	11111	11	×	() 每休憩	
L.		L.	保留 転送	图 别作来	
1	2	3	電話帳 ▶	見積もり対応	_
4	5	6	歴 歴 ▶ ステータス▶	ステータス:通話中	
7	8	9	外線	手限工スカ	_
*	0	#		受電工ス方	
	通話中	⊐ 00:0	00:06	THE	
	🕑 受付	in (アラート	その他	

and a literature of the second s	
	0 Dグアウト
09011111111 00:08 パーク保留	● 小休憩
	(1) 巨休憩
09011111111 ×	
	⑦ 别作業
 	見積もり対応
∠ 3 履歴 ▶	メール対応
4 5 6 ス 7 −9ス►	手配エスカ
7 8 9 外線	
* 0 #	受電エスカ
	研修
通話中 00:00:06	その他
📀 受付可 🌒 アラート	
↓	
↓ M ⊙T/Phone 待機中	⑥ ログアウト
★ 谷機中 6321 パーク運営	 ⑤ ログアウト ・小休憩
M@T/Phone 谷機中 6321 パーク確留 1 2 3 4 5 6 ×	 ⑤ ログアウト ⑤ 小休憩 ⑥ 昼休憩
★ MOT/Phone 谷機中 6321 J(-ク保留 1 2 3 4 5 6 ★ K K	 ○ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 別作業
M@T/Phone 待機中 6321 パーク保留 1 2 3 4 5 6 × G留 転送 1 2 3	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 日休憩 ● 副作果 見積もり対応 フテークフ・ 谷小川 刊
MOT/Phone	© ログアウト ● 小林憩 ● 日休憩 ● 日休憩 ● 日休憩 ■ 日休
MOT/Phone 待機中 6321 X-29編 1 2 1 2 4 5 6 7 8 9 外線	© ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 厨作来 見積もり対応 メール対応 手配エスカ
MOT/Phone 待機中 6321 //>## 1 2 1 2 4 5 6 // Comparison (1) (2) (2) (3) (4) (5) (4) (5) (7) (8) (4) (7) (8) (4) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (7) (○ ログアウト ● 小休憩 ● 母休憩 ● 母ん ● 母ん
MOT/Phone 待機中 6321 7-29保留 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 6 7 8 9 * 0 #	 ログアウト 小休憩 豆休憩 豆休憩 豆休憩 豆休憩 豆赤憩 豆木剤 豆との 豆と
MOT/Phone 待機中 6321 X-29編 1 2 1 2 2 3 4 5 7 8 * 0 * 0 後処理 00:00:02	 ○ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 日作来 見積もり対応 メール対応 → 斤沢工スカ 受電工スカ 一冊修 その他



2. 受電業務

受電業務の基本操作です。

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、 ズ 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 ズ ボタンをクリックして切電すると、ステータスが「後処理」になります。

мот/	Phone /	e			
通話中					
090	1111	1111	00:03		
パーク保留				└ 小休憩	
1	2	3 4	5 6		
				00 昼休憩	
			×		
			保留	图 別作業	
			転送		
			雷話帳 ▶	見積もり対応	
1	2	3 -			
4	E	0	Rat IZE ►	メール対応	
4	5	0	ステータスト		
7	8	9	外線	手配エスカ	
'	•	•		思想エフカ	
*	0	#		受電エスの	
				石田仙祭	
	诵話中	· 00:	00:04	MIE	
		001		その他	
	🕑 受付	ान 🚺	D アラート		





④ 次の電話を受ける準備が整ったら ②*** ボタンをクリックし、ステータスを「受付可」にします。

待機□ 632		e		
	中) 1			0 ログアウト
パーク保留	2 1			● 小休憩
1	2	3	4 5 6	
			×	
	Ľ,		保留 転送	③ 别作業
1	2	3	電話帳 ▶	見積もり対応
4	5	6	履歴▶	メール対応
-	0	0	ステータスト	手段エスカ
1	8	9		
*	0	#		受電エスカ
	後如刊		:00:01	研修
		+= 00		その他
			V V J = F	
мөтл	/ Phone	9		
MOT 待機中	Phone	•		לידלים 🕥
MOT/ 待機中 632	Phone 1	•		
M⊚T/ 待機中 632 パーク保留 1	2	3	4 5 6 x	 ⑤ ログアウト ⑤ 小休憩 ① 昼休憩
M 〇 T/ 待機中 632 パーク保留 1	2	3	4 5 6 × 受留 载关	 ⑤ ログアウト ⑤ 小休憩 ⑥ 昼休憩 管 別作業
MOT/ 待機中 632 パーク保留 1	2	3	4 5 6 × 侯留 転送 電話帳 ▶	 ログアウト 小休憩 日休憩 日休憩 別作業 見積もり対応
MOT/ 待機中 632 パーク保留 1	2 2	3	4 5 6 × 	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 別作業 見積もり対応 メール対応
MOT/ 待機中 632 パーク保留 1	/ Phone 1 2 5	3 3 3 6	4 5 6 ×	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 日休憩 ● B作米 見積もり対応 メール対応 天データス:受付可
MOT/ 待機中 632 パーク保留 1 1 1 4 7	/ Phone 1 2 2 5 8	3 3 3 6 9	4 5 6 ×	 ログアウト 小休憩 日休憩 日休憩 日休憩 日休憩 日休憩 日休憩 大一ル対応 チ配エスカ
MOT/ 待機中 632 パーク保留 1 1 4 7 米	/ Phone 1 2 2 5 8 0	3 3 3 6 9 #	4 5 6 ×	 ログアウト 小休憩 ● 昼休憩 ● 日休憩 ● 副作業 見積もり対応 メール対応 子配エスカ ステータス:受付す
MOT/ 待機中 632 パーク保留 1 1 4 7 ×	/ Phone 1 2 5 8 0	3 3 6 9 #	4 5 6 × & 留 数送 電話帳 ▶ 足 歴 ▶ ステータスト 外線 ▲	 ログアウト 小体憩 単体憩 単体憩 単体憩 ● 別作業 見積もり対応 メール対応 チール対応 ステータス:受付可 要電エスカ 研修
MOT/ 待機中 632 パーク保留 1 1 4 7 ×	/ Phone 1 2 5 8 0 受付可	3 3 6 9 #	4 5 6 ×	 ログアウト 小休憩 日休憩 日休憩



- 3. トラブル発生時、管理者(SV)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。
- ・ボタンをクリックするとボタンが赤くなり
 ・「
 ・アラート
 ・)、
 管理者
 (SV)
 にアラート通知が
 届きます。

アラート通知をうけた管理者(SV)からの指示に応じて、対応を行ってください。

MOT/Phone	
通話中 00011111111 00:03	
パーク保留	● 小休憩
1 2 3 4 5 6	① 昼休憩
×	
1 2 3 電話帳 ▶	見積もり対応
	メール対応
4 5 6 ステータス►	手配エスカ
	受電エスカ
* 0 #	研修
通話中 00:00:04	Zalit
受付可 アラート	
\perp	
M @T/Phone 通話中	⑥ ログアウト
M©T/Phone 通話中 090111111111 00:21	 ログアウト 小は税
M@T/Phone 通話中 090111111111 00:21 パーク保留 1 2 3 4 5 6	 ⑤ ログアウト ① 小休憩
MのT/Phone 通話中 090111111111 パーク保留 1 2 3 4 5 6	 ログアウト 小休憩 ● 母休憩
MOT/Phone 通話中 090111111111 00:21 パーク保留 1 2 3 4 5 6 × 全保留 ×	 ログアウト 小休憩 単休憩 単休憩 ■ 騒休憩 ■ 別作業
MOT/Phone 通話中 090111111111 00:21 パーク保留 1 2 1 2 2 3 4 5 6 × 6 × 6 × 6 × 7 6 8 第 6 × 6 × 6 × 6 × 6 × 6 × 7 6 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 7 8 7	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 別作業 見積もり対応
MOT/Phone 通該中 090111111111 00:21 7-26留 1 2 3 4 5 6 × ▲	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ④ 昼休憩 ● 別作業 見積もり対応 メール対応
MOT/Phone 通話中 090111111111 00:21 7-2g留 1 2 1 2 4 5 6 ステータスト	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 厨作業 見植もり対応 メール対応 手配エスカ
MOT/Phone 油蒜中 090111111111 00:21 バーク解留 1 2 3 4 5 6 メ 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 1 2 3 4 5 6 7 8 9 外線 9	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 緑休憩 ● 副作業 見積もり対応 メール対応 手配エスカ
MOT/Phone 通話中 090111111111 00:21 7-298 1 2 3 4 5 6 * 6 * * 8 * 1 2 3 4 5 6 * 7 8 9 * * * 0 # * • • •	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 野作業 見積もり対応 メール対応 手配エスカ 要電エスカ [アラート]ボタンが赤色
MOT/Phone 油蒜中 090111111111 00:21 7 8 1 2 3 4 5 1 2 3 4 5 6 ** 0 # # • • ** 0 # • • • ** 0 # • • • ** 0 # • • •	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 野作業 見植もり対応 メール対応 手配エスカ 要電エスカ [アラート]ボタンが赤色 ■
MOT/Phone 油菜中 090111111111 00:21 パークタ留 1 2 3 4 5 6 パークの留 2 3 4 5 6 パークの留 2 3 4 5 6 パークの名 2 3 4 5 6 パークの名 2 3 4 5 6 パークの名 3 4 5 6 7 9 2 3 4 5 6 7 9 1 2 3 4 5 6 7 9 1 2 3 4 5 6 7 9 1 2 3 4 5 6 7 9 1 2 3 1 2 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3 3<	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 昼休憩 ● 厨作来 ● 厨作来 見積もり対応 メール対応 手配エスカ 要電エスカ [アラート]ボタンが赤色 研修 その他

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。 (\blacksquare 79-ト \Rightarrow \bigcirc 75-ト)



4. 休憩(小休憩、昼休憩)

休憩する際の基本操作です。

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。

MOT/Phone	
待機中	(0) (0)
6307	● 小休憩
1 2 3 4 5 6	
×	(1) 昼休憩
保留	图 別作業
転送	見積もり対応
1 2 3 電話帳 ▶	
1 5 6 雇 座 ▶	メール対応
4 J 0 _{ステータス} ▶	手配エスカ
7 8 9 外線 🕨	
* 0 #	受電工スカ
	研修
準備中 00:00:04	
	その 他



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 保留 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。

MOT/Phone	
通話中	
09011111111 00:11	● 小林憩
1 2 3 4 5 6	
×	
	图 別作業
	見積もり対応
1 2 3 雇 座 ►	メール対応
4 5 6 ス , -9,.	手配エスカ
7 8 9 外線	
* 0 #	受電工入力
	研修
通話中 00:00:11	その他
▼ M ⊙T/Phone 保留中	<u>ו פֿע דע ס</u>
09011111111 ^{00:30}	11/#28
パーク保留 1 2 3 4 5 6	[保留]ボタンが黄色
×	
	别作業
転送	見積もり対応
1 2 3 電話帳 ►	メール対応
4 5 6 27-92×	千般エフカ
7 8 9 外線	THULAU
	ステータスが「通話中」⇒「保留中」
	研修
保留中 00:00:03	その他
🕑 受付可 🌓 アラート	

「保留中」から「通話中」に戻したい場合は、 ペパ ペパ をクリックすると、 通話中に戻ります。



・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。



M⊚T 発信中 632	/ Phon 0	e	00:37	 ログアウト ログアウト 			
パーク保留 1 632(2	3	4 5 6	1) 昼休憩	転送相 電話の	手を呼び出してい システータスが「 <u>务</u>	いる間は、 <u>ŧ信中</u> 」となります。
1	2	3	★ 面 転送実行 電話帳 ▶	 ・ ・			
4 7	5 8	6 9	雇 歴 ► ステータス► 外線	チェルメリル			
*	0	#		受電エスカ 研修			
		म 00 जन	:00:32 • 75-1	その他			

➡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、
④ 係 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}
 ②転送を実行しない場合:
 そクリックすることで、転送相手との通話を終了します。
 その後、
 毎回
 クリックで、保留中の相手の通話に戻ります。



②転送を実行しない

MOT/Phone



M⊚T/ 通話中 090	' Phon e 1111	• 1111	00:38
パーク保留	2	3	4 5 6
	_	_	×
			保留
			転送
1	2	3	電話帳 ▶
			履歴▶
4	5	6	ステータス▶
7	8	9	外線 🕟
	•		
*	0	#	
	通話中	י 00	:00:04
	🕑 受付	न	● アラート

◆ 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、 ■■■■ 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、
④ 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}
 ②転送を実行しない場合:
 その後、
 (1)
 (1)
 (2)
 (2)
 (2)
 (2)
 (2)
 (3)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (4)
 (5)
 (5)
 (5)
 (6)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)
 (7)<

①転送を実行する ②転送を実行しない MOT/Phone MOT/Phone 6320 00:04 クリックし、 00:04 6320 クリックし、 (一ク保留 1 2 3 ・ク保留 転送相手との通話終了 5 6 1 2 3 4 5 6 転送実行 k × 保留 保留 🍾 5 転送実行 転送実行 電話帳 2 3 1 電話帳 ▶ 2 3 履歴▶ 1 4 5 履歴▶ 6 ータスト ステ 4 5 6 ータス▶ 外線 🕟 ステ 7 8 9 **A** 外線 🕟 7 9 8 * 0 # A 11 * 0 # 保留中 00:00:44 🛃 受付可 🚺 アラート 保留中 00:00:44 🕜 受付可 🚺 アラート MOT/Phone 保留中 00:29 09011111111 転送実行後、 2 3 4 5 6 クリックし、 ステータスは「後処理」になります。 保留解除 **MOT/Phone** 転送 待機中 6321 電話帳 ▶ 2 3 1 履歴▶ 5 6 1 2 3 4 5 6 4 ステータスト 外線 🕟 7 8 9 × 保留 * 0 # L 転送 保留中 00:00:35 電話帳 ▶ 1 2 3 🕑 受付可 🚺 アラート 履歴▶ 4 5 6 ステータス▶ 7 8 9 外線 . * 0 # 保留を解除し、通話に戻ります。 後処理 00:00:02 MOT/Phone 🕑 受付可 1 アラート 通話中 09011111111 00:38 2 3 4 5 6 ステータス:後処理 転送 電話帳 ▶ 2 1 3 履歴▶ 4 5 6 ステータス▶ 外線 🕟 7 8 9 0 # *



通話中 00:00:04

 受付可 ① アラート

6. 電話業務との別作業

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。

 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。





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. 困ったときは

4-1. 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、管理者(SV)に強制ログアウトの処理を依頼してください。

MOT/CallCenter
ユーザーID パスワード
E→ ログイン 指定したIDは既にログインされています。
version:0.2.0



5. 改訂履歴

Ver.	改訂日	改訂内容
第1.0版	2023/01/13	初版



MOT/CallCenter【オペレーター用】 操作ガイド

2023年 1月13日版 株式会社バルテック

