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1.2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
2.	オペレーター画面について
	
2-1.	
2-2.	· 一 一 一 面 記 明
	1. 電話操作画面
	2. 人テータ人操作画面
	3. 復歴画面
	4. 電話帳画面11
3.	基本操作
	1. 架電業務
	2. 受電業務
	3. トラブル発生時、管理者(SV)にアラートを通知
	4. 休憩(小休憩、昼休憩)
	5. 電話の保留~転送
	6. 電話業務との別作業
4.	設定画面について
4-1.	着信情報画面の画面説明
4-2.	着信情報画面の設定を行う34
4-3.	CTI 連動先の設定を行う
	■CTI 連携先に「MOT クラウドサービス」を設定する
	■CTI 連携先に「外部 URL」を設定する41
	■CTI 連携先に「外部アプリ」を設定する43
	※CTI 連携先の画面が表示されない場合45
5.	困ったときは
5-1.	エラーが表示され、ログインができない
5-2.	起動後、1 回目の着信が鳴動しない
5-3.	サーバ切断中のメッセージが表示される
6.	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	¹ Phone	e		(0) ログアウト
パーク保留	1			○ 小休憩
1	2	3 4	5 6 ×	1 昼休憩
	R		保留	⑤ 別作業
		2	転送	見積もり対応
	2	3	履 歴 ▶	メール対応
4	5	6	ステータス▶	手配エスカ
7	8	9	外線	
*	0	#		受電工人力
	淮備由		00.12	研修
	24個中 00:00:12			その他



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 ∆	1
דער 💡 עליד	
	MOT/CallCenter
	パスワード
	[+ ロダイン

(2) ログアウト

[設定▶]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。





2-2. 画面説明

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。

※ステータス表示欄や各ステータスボタンは、設定によって背景色を変更することができます。 そのため、本マニュアルと実際ご利用になる画面では、背景色が異なることがございます。



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



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す。
入力欄	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。

※お客様先の設定により、[設定▶]ボタンが表示されている場合がございます。[設定▶]ボタンの詳細は、「設定画面について」ページをご参照ください。



- 2. ステータス操作画面
- ・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。



※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。

■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「別作業」としてステータスボタンを表示します。 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。

MOT	/ Pho <u>n</u>	e		
待機中	1			
816				0 + H M
パーク保留				5 小杯憩
1	2	3 4	4 5 6	1 日本語
	_		×	
	1		保留	B)作業
			転送	打ち合わせ・会議
1	2	3	電話帳 ▶	
	E	6	履歴▶	モニタリング対応
4	5	6	設 定 ▶	問い合わせ対応
7	8	9	ステータス▶	
*	0	-4	外線	構築作業
^	0	#		客先対応・从出
	淮借山	h 00.	00:04	
i de seconde de la constante d	4=1/811	- 00.	00.04	資料作成
	🕑 受付	可 (アラート	
Ĺ		ステータ	タス表示欄に、現在	このステータス・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 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。





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。

ΜΘΤ	/Phone	;		全て	✔ 検索文字	を入力してください	续索	
待機中	1			-	番号/名称	▲ 着信番号/応答者(通話時間	1) 🔺 発着信日時	^
パーク保留 1	パーク保留 1 2 3 4 5 6			着信	オフィス花子(内線) 815	850 00:00:05	10:32:40 2023年05月23日	Â
			×	発信	オフィス花子(内線) 815	00:00:02	10:32:19 2023年05月23日	
	L.		保留	不在	オフィス花子(内線) 815	850 キャンセル	10:32:00 2023年05月23日	
1	2	3	電話帳 ► 履 歴 ►	発信	株式会社テスト 090	00:00:04	10:30:47 2023年05月23日	
4	5	6	ステータスト					
7	8	9	外線	-				
*	0	#		-				
	準備中	· 00:	00:12					
	● 受付可 0 アラート							

■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 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。

MOT/Phone	全て マ 検索文字を入力	りしてください 検索					
待機中 6321	▲ 番号/名称	▲ 着信番号/応答賞(通話時間) ▲ 発着信日時	^				
パーク保留 1 2 3 4 5 6	着信 オフィス花子(内線) 815	850 10:32:40 00:00:05 2023年05月23日					
×	発信 オフィス花子(内線) 815	00:00:02 10:32:19 2023年05月23日					
保留	木在 オフィス花子(内線) 815	850 10:32:00 キャンセル 2023年05月23日					
1 2 3 電話帳 ▶ 履歴 ▶	発信 株式会社テスト 090	00:00:04 10:30:47 2023年05月23日					
4 5 6 ス 7 −9ス►							
7 8 9 外線 ★ 0 #							
準備中 00:00:12							
● 受付可 ● アラート							



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。 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。 ※MOT/CallCenter では、「PBX 電話帳」はご利用いただけません。

く電話帳の種類>

電話帳	説明	MOT/CallCenter
		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。	自身の電話帳のみ閲覧、
	※他のオペレーターとの共有利用はできません。	および連絡先の登録、編
	電話帳は 100 件まで登録できます。	集、削除が可能
クラウド	今後予定としている追加機能です。	
電話帳	現バージョンではご利用いただけません。	

・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。

M©T/Phone	
待機中 (2221 ——————————————————————————————————	
6321	名前 ▲ 乙戌水 ▲
1 2 3 4 5 6	
×	
保留	
1 2 3 電話帳 ▶	
7 8 9 外線	
* 0 #	
準備中 00:00:01	
📀 受付可 🌓 アラート	

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。

追加する	編集する	個別電話帳 🖌	検索文字を	を入力してください	
検索	*				
名前				電話番号	<u>ـ</u>



_				
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				
名前	▲ カ:	+	電話番号	<u>~</u>
			削除	
	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。

追加する 検索	を終了する 個別電調	•••	検索文字を入力してください	1
名前	<u>▲</u> カナ		電話番号	<u>ـ</u>
オフィス花子	連絡先を入力		削除	半角数 番号を

※「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。

▲ カナ	•	電話番号	
オフィスハナコ	肖	815	
	肖	除	
連絡先を入力	する行追加		
	 カナ オフィスハナコ 連絡先を入力 	 カナ オフィスパナコ 消 消 連絡先を入力する行追加 	 カナ オフィスパナコ 削除 815 削除 連絡先を入力する行追加



(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	R				
名前	<u>▲</u> カナ			電話番号	
オフィス花子	オフ・	ィスハナコ	削除	815	
オフィス太郎	オフ	ィスタロウ	削除	813	

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> </u>	電話番号	
オフィス太郎	クリックで発信	813	
オフィス花子		815	



・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。

追加する	編集する	個別電話帳 🖌	検索文字を	を入力してください	
検索	T		個別電話帳	主選択	
名前			A	電話番号	
オフィス太郎			٩	813	
オフィス花子			٩	815	
1					

◎◎◎ 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。

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				
名前	<u>^ カナ</u>	•	電話番号	÷
オフィス太郎	オフィスタロ	ילים 🖡	813	
オフィス花子	t), x, y, z, z, y, z, z, y, z, y, z, z, y, z, z, y, z,	□ 2 📔	削除 ⁸¹⁵ クリックし、1	削除
1	編集したい箇所を クリックし、編集			



(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。

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	編集/削除後に、	**.10===		
名前		で休仔	電話番号	
オフィス太郎(内線)	オフィスタロウ	削除	813	
オフィス花子(内線)	オフィスハナコ	削除	815	

[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。

追加する 編集する 個別電話帳 検索	▼ 検 た	索対象の電話帳 選択
名前	A	電話番号 ▲
オフィス太郎(内線)	٩.	813
オフィス花子(内線)	S.	815

(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	電話帳 🖌 花子	z	入力
検索入力後、クリック			
名前		電話番号	<u>ـ</u>
オフィス太郎(内線)		813	
オフィス花子(内線)		815	

(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 ▲
オフィス花子(内線)	815
検索結果を表示	



(4) **、** 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			電話番号	A
オフィス花子(内線)		٩	815	
۲i	い」を選択	オフィス花子に登	裕信しますか? いいえ	



3. 基本操作

ここでは、オペレーターの基本操作について記載いたします。

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。

MOT/CallCenterのテンキー、または PC のキーボードで発信先番号し、
 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	/Phon	e				
	待機中 632	1				0 ログアウト	
	(ーク保留 1	2	3	4 5 6		<mark>し</mark> 小休憩	
				×		11) 昼休憩	
		Ľ,		保留			
If	1	2	3	 番号入力後	ź,	クリックして発信	
	4	5	6	履 歴 ▶ 22 2 2		メール対応	
	7	8	9	ステータスト		手配エスカ	
l	*	0	#	外線	_ \	+	
		準備中	P 00:	00:04	アン	/+-	
		✓ 受付	ान (● 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」となります。

MOT	Phon	e		
·通話中 090	1111	11111	00:08	
パーク保留 1	2	3 4	5 6	●₩₩●●●
0901	11111	11	×	
		1	保留	③ 别作業
		`	転送	見積もり対応
1	2	3	雇歴▶	
4	5	6	ステータス▶	ステータス: 週話中
7	8	9	外線	
*	0	#		受電工スカ
	诵話中	Þ 00:	00:06	研修
	~ <u></u> 一 受 示	tel Con	75-1	その他

通話が終わり、こちらから切電したい場合は、 ペ 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 ペ 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。

I MO	T/Phor	ne –			
通話。	þ.		4 00.00	o ולידלם (ס	
09	0111	1111	T 00:08	● 小体憩	
1	2	3	4 5 6		
090)111111	.11	×	U BIAR	
		٤.	保留	⑦ 別作業	
			<u> </u>	見積もり対応	
1	2	3	履歴▶	メール対応	
4	5	6	ステータス▶	手配エスカ	
7	8	9	外線		
*	0	#		支電上入力	
	\ ≈ =1	t 00		研修	
	週話	Ψ 00	:00:06	その他	
	2 2	ሻዋ			
ΜΘΤ	/Phone		L		
M@T 待機u	7/Phone			<u>©</u> በ <i>ሻም</i> የጉ	
M〇T 待機中 632 パーク領部	/Phone P 21			 回グアウト 小林級 	
MのT 待機町 632 パーク集計 1	Phone 1 2 2	3	4 5 6	 ログアウト 小休憩 団 母休憩 	
MのT 待機町 632 パーク標目 1	2 1	3	4 5 6 ×	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ① 疑休娘 	
MのT 待機で 632 パーク保留 1	/Phone P 21 2	3	4 5 6 × 保留 版送	 ③ ログアウト ④ 小休憩 ④ 昼休憩 ⑦ 賢作業 	
MOT 待機町 632 パーク電 1	2 2	3	4 5 6 × 保留 電話帳 ▶	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ① 昼休憩 ● 別作果 見積もり対応 	コフ・後机理
MのT 待機町 632 パーク価目 1	2 Phone 2 1 2 2	3	4 5 6 × 保留 転送 電話帳 ▶ 履 歴 ▶	 ○ ログアウト ● 小休憩 ● 母休憩 ● 別作業 見積もり対応 メール対応 ステーク 	9ス:後処理
MのT 待機で 632 パーク係 1 1 1 1 4	2 Phone 2 1 2 2 5	3 3 6 0	4 5 6 ×	③ ログアウト ● 小休憩 ● 単休憩 ● 副作業 見植もり対応 メール対応 予配エスカ	ヲス : 後処理
MOT 待機5 5 1 1 1 1 4 7	2 2 5 8	3 3 6 9	4 5 6 ×	 ○ ログアウト ● 小休憩 ● 影休憩 ● 影作業 見積もり対応 メール対応 F記エスカ 受電エスカ 	9ス : 後処理
MのT 待機町 632 1 1 1 1 4 7 ×	2 2 2 5 8 0	3 3 6 9 #	4 5 6 × 保留 転送 電話帳 ・ 履 歴 ・ ステータス・ 外線 単	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 小休憩 ● 副作業 見積もり対応 メール対応 メール対応 ステーク 手配エスカ 要素する方 研修 	タス:後処理
MのT 待機で 632 パーク係 1 1 1 4 7 、 *	/ Phone 2 2 2 5 8 0 後処理	3 3 6 9 #	4 5 6 ×	 ○ ログアウト ● 小林銀 ● 昼林憩 ● 副作業 ● 風作業 ● 風作業 ● 見積もり対応 ステーク ● デビエスカ ● 安全エスカ ● 現修 	9ス:後処理
MのT 待機。 632 1 1 1 1 4 7 、 *	2 2 2 5 8 0 後処理	3 3 6 9 # 2 00:	4 5 6	 ○ ログアウト ● 小休憩 ● 影休憩 ● 影作業 見積もり対応 メール対応 手配エスカ 受電エズカ 研修 その他 	ヲス : 後処理



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。

MOT/Phone	
待機中	0 0 7 ウト
6321	
パーク保留 1 2 3 4 5 6	
×	(1) 基休题
▲ 保留	⑤ 別作業
転送	目透去り対応
1 2 3 電話帳 ▶	
<u>4</u> 5 6 <u>■</u> E ►	メール対応
· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	手配エスカ
	要面エフカ
* 0 #	XIIII
進備中 00:00:02	研修
	その他
M@T/Phone 待機中 6221	<u>ک تر تر تو او او</u>
MOT/Phone 谷機中 6321 バーク編 1 2 3 4 5 6	 回グアウト 小休憩
MOT/Phone 待機中 6321 パーク深留 1 2 3 4 5 6	 ③ ログアウト ① 小休憩 ① 昼休憩
MOT/Phone 谷機中 6321 パーク解留 1 2 3 4 5 6 × 全留 低送	 ○ ログアウト ● 小休憩 ④ 緑休憩 ● 別作業
MOT/Phone 谷磯中 6321 J(2希留 1 2 3 4 5 6 // -2希留 // 4 5 6 // -2希留 // 4 5 6 // - 2希留 // 4 5 6 // - 2希留 // 4 5 6 // - 2希留 // 4 5 6 // - 2 // 3 // 4 5 6	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ④ 昼休憩 ● 別作業 見描もり対応
MOT/Phone 谷機中 6321 パーク保留 1 2 3 4 5 6 水 </th <th> ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 日休憩 ● 副作来 見職もり対応 メール対応 ステータス:受付 </th>	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 日休憩 ● 副作来 見職もり対応 メール対応 ステータス:受付
MOT/Phone 谷磯中 6321 パーク保留 1 2 1 2 1 2 2 3 4 5 6 ステータスト 7 8 9 外線	③ ログアウト ● 小休憩 ④ 昼休憩 ● 日作業 見届もり対応 メール対応 手配エスカ
MOT/Phone 各機中 6321 7 8 7 8 * 0	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 小休憩 ● 副作業 見最もり対応 ×-ル対応 ステータス:受付 手配エスカ 受性エスカ
MOT/Phone 待機中 6321 I 2 3 4 5 6 I 2 3 4 5 6 I 2 3 4 5 6 I 2 3 4 5 6 I 2 3 4 5 6 I 2 3 個 日 2 I 2 3 個 日 2 I 2 3 4 5 6 I 2 3 個 日 2 I 2 3 4 5 6 I 3 日 日 2 3 I 3 9 9 8 9 I 0 # I I 1 1 I 2 3 I I 1 I 1 I 1 1 1 I I I I	③ ログアウト ④ 小体超 ④ 身体型 ③ 昼体型 ⑦ 日本型 ⑦ 日本型

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。
 べ ボタンをクリックすることで、通話を開始します。

MOT 着信中	/ Phon	e				
090 パーク保留 1	2	3 4	5 6	UNIX 2	相手の番号を表	示
			× 保留	 ① 基体想 ⑤ 别作業 		
	2	3	<u>転送</u> 電話帳 ▶	見積もり対応		
4	5	6	履歴 ► ステータス►	メール対応 手配エスカ	ステータス : 着係	言中
7 *	8 0	9 #	21 Tax	受電エスカ		
	着信中 🕑 🕅	户 00:(0 ^{1可} ①)0:02 アラート	研修 その他		

 $\ensuremath{\mathbb{C}}$ 2023 VALTEC Co.,Ltd.All Rights Reserved.



MOT	Phone	•			
通話中	FIIOII	6		0 ログアウト	
090	09011111111 00:03			小体颈	
パーク保留	2	3 4	5 6		
			×	(]]) 昼休憩	
Ľ.		L	保留	周作業	
			電話帳 ▶	見積もり対応	
1	2	3	履歴▶	メール対応	
4	5	6	ステータス▶		
7	8	9	外線	手配エスカ	
*	0	#		受電エスカ	
				研修	
	通話中	P 00:0	00:04		
	🕑 受付	in (アラート	その他	





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。

м⊚т	/ Phone	9		
待機中 632	1			0 ログアウト
パーク保留	1			
1	2	3 4	5 6	① 昼休憩
	-			
	L.		転送	圆作業
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	外線	手配エスカ
*	0	#		受電エスカ
	後処理	00:	00:01	研修
	🕑 受付	ग	75-1-57	その他
		T		





- 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。

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	C/Phor	10			
通話	中	le		0 Dグアウト	
09	0111	1111	1 00:03	0.447	
パーク保	÷			● 小休憩	
1	2	3	4 5 6	(1) 昼休憩	
			×		
1			保留	😑 別作業	
			転送	見積もり対応	
1	1 2 3 電話帳 ▶				
4	5	C	履歴▶	メール対応	
4	5	0	ステータスト	手配エスカ	
7	8	9	外線	思示 7 5	
*	0	#		支電工人力	
	U	"		研修	
	通話	中 00:	:00:04	その他	
	一 受	付可	 アラート 		
		_			

MOT/Phone	
诵話中	💿 סלדלים
09011111111 00:21	
パーク保留	小休憩
1 2 3 4 5 6	0 R410
×	
	圆 別作業
転送	見積もり対応
1 2 3 電話帳 ▶	
雇 歴 ▶	メール対応
4 5 6 <i>ス</i> , − <i>9∧</i>	手配エスカ
7 8 9 外線 🕒	
* 0 #	愛知る 「アラート」ボタンが赤色
通話中 00:00:21	
	その他
● 受付可 ● アラート ▲	

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 75--ト \Rightarrow \blacksquare 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 待機中 630 パーク保留 1	Phone 7 2	3	4 5 6 ×	 ◎ ログアウト ● 小休憩 ● 録休憩 		
	L		保留	● 別作来		
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	外線	手配エスカ		
*	0	#		受電エスカ		
	進備由	0.00	00:04	研修		
<u>.</u>	○ 受付可 0 75-ト					



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。

M	ЭТ/	Phon	е		
通	話中				💿 ログアウト
0	90	1111	1111	00:11	
パーク	7保留	0			
		2	3	4 5 6 ×	11) 昼休憩
	L		٤	保留	巴 别作業
				平山 2 5	見積もり対応
1	l	2	3	電商版▶	メール対応
4	1	5	6	ステータスト	手配エスカ
7	7	8	9	外線	- 第二 1 2
*	۲	0	#		ZELAJ
_					研修
通話中 00:00:11				:00:11	その他
	● 受付可 り アラート				

MOT/	Phone)		
保留中				<u> </u>
090 パーク保留	1111	1111	00:30	● 小株總 [保留]ボタンが黄色
	2	3 2	4 5 6	
			保留	图 别作業
			転送	見積もり対応
1	2	3	電話帳 ▶ 履 歴 ▶	メール対応
4	5	6	ステータス▶	手配エスカ
7	8	9	外線	
*	0	#		
	1			WIP
	保留中	¹ 00:	00:03	その他
	🕑 受付	ग) アラート	

「保留中」から「通話中」に戻したい場合は、 尾の たクリックすると、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。



MOT/ 発信中 632	Phon 0	e	00:37	 回グアウト 0.00438 			
パーク保留 1 2 3 4 5 6 6320 ×				11 昼休憩	転送相手を呼び出している間は、 電話のステータスが「発信中」となります		
Ľ,		L.	保留 転送実行	副 別作業 目時まり対応			
1	2	3	電話帳 ▶ 履 歴 ▶	メール対応			
4	5	6	ステータス► 外線	手配エスカ			
*	0	9 #		受電エスカ			
保留中 00:00:32				研修			
	🕑 受付	to I	● アラート	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、
● ★
● 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



転送 電話帳 ▶

履歴▶

ステータス► 外線 ►

2

5

8

0

3

6

9

#

通話中 00:00:04

 受付可 ① アラート

1

4

7

*



◆ 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、
●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、
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
●
<

➡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。 その後、 🦉 クリックで、保留中の相手の通話に戻ります。

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 ▶ 履歴▶ 2 3 1 4 5 履歴▶ 6 ータスト ステ 5 6 4 ータス▶ 外線 🕟 ステ 7 8 9 A 11 外線 🕟 7 9 8 * 0 # * 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、 1 2 3 4 5 6 ステータスは「後処理」になります。 **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▶ 外線 🕟 7 8 9 . * 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



クリックし、

保留解除

#

通話中 00:00:04 📀 受付可 🛛 🕕 アラート

*

0

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. 設定画面について

ここでは、[設定▶]ボタンをクリックすると表示する設定画面について記載いたします。

※お客様ごとの設定により、[設定▶]ボタンの表示/非表示状態が異なります。 本ページは、[設定▶]ボタンが表示されている方のみ、対象のページです。

MOT/CallCenter オペレーター画面

「設定▶1ボタン>「POPUP」 タブ

MOT 法继由	/ Phone	9		アカウント1 🗸			
存機中 801		-		アカウント	デバイス	その他	POPUP
パーク保留 1 1 1 4 7	2 2 2 5 8	3 3 3 6 9	4 5 6 × 保留 転送 電話帳 ト オートコールト 履歴・ 設定 ▶	 ステータス POPUPタブを有効にする 着信時に自動ボップアッ 通話開始時に自動ボップ 使用検索エンジン goo 着信先番号を表示 ロ 顧客情報表示(着信時ま ※発信通話開始時はオー 連携先 MOTクラウドサー 	5 (※リロードが必要) プ ロ アップ ロ gge ・ たは通話開始時に自動 トコール時のみ有効) ・ビス ~	ロ)的に指定されたサービス ロ	の顧客情報を開く
*	0	#	ステータス► 外線	MOTクラウドサービス語 契約顧客コード	2-	-ザID	パスワード
	準備中	P 00:	00:30 75-F	契約顧客コード 利用サービス種別 MO	ユーザID Tクラウド 、 設定?	パスワ- を保存	- ¹

[設定▶]ボタンをクリックして表示する設定画面では、「POPUP」タブの画面で、 POPUP・CTI 連動設定を行います。

※設定画面では、「POPUP」タブ以外は通常利用しません。

POPUP・CTI 連動を利用することで、着信した際に、画面右側に着信情報画面を自動表示することができます。

また、本電話画面とは別ブラウザで、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、もしくは外部のウェブサイトや現状お使いの他社製 顧客管理ソフトの情報を CTI 連動先として設定し、表示することが可能です。



4-1. 着信情報画面の画面説明

[設定▶]ボタン画面で POPUP・CTI 連動設定を行うことで、着信時、または通話応答時に、着信情報を 表示する「着信情報画面」を画面右側に表示することができます。 「着信情報画面」に表示する顧客情報は、設定した連携先の情報です。

本項に記載の「着信情報画面」をご利用いただく場合は、[設定▶]>「POPUP」タブにて、 着信情報の表示内容、および表示するタイミングに関する設定が必要です。 設定の詳細については、「着信情報画面の設定を行う」ページをご参照ください。



着信情報画面

項目	機能説明
●着信情報	着信情報を表示する画面です。
	設定した CTI 連携先の顧客情報を表示します。
	・顧客情報を表示する設定は、「顧客情報画面の設定を行う」をご参照ください。
	・CTI 連携先の設定は、「CTI 連動先を設定する」をご参照ください。
	◆各項目の説明は、次ページ「着信情報画面の各項目説明」をご参照ください。
❷連携ボタン	各ボタンをクリックすると、連携先へ接続し、各画面を表示します。
	◆各ボタンの説明は、次ページ「着信情報画面の各項目説明」をご参照ください。
⑤ [POPUP ▶]ボタン	[設定▶]ボタン>「POPUP」 タブ >「POPUP を有効にする」 項目にチェックを
	入れると表示されるボタンです。
	クリックすると、画面右側に着信情報画面を表示します。

■「着信情報画面」の画面説明



■着信情報画面の各項目説明



■着信情報の表示: CTI 連携先の顧客情報を表示します

項目	機能説明
❶ 相手番号	電話を掛けてきた相手番号を表示します。
❷顧客名	[設定▶]>「POPUP」タブ >「連携先」で選択した CTI 連携先の顧客情報を
	表示します。
	※CTI 連携先が弊社 MOT/Cloud サービスの場合、MOT/Cloud の「取引先」に登録され
	ている情報を表示します。
❸着信先	[設定▶]>「POPUP」タブ>「着信先番号を表示」項目にチェックが入っていると、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。

※以下、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。 担当 1、担当 2 項目:何も表示されません。

■連携ボタン:クリックすることで、CTI連携先へ接続するボタンです

⑤ [顧客情報一覧]	クリックすると CTI 連携先の顧客情報画面を表示します。
ボタン	※CTI 連携先が弊社の MOT/Cloud サービスの場合、MOT/Cloud の「取引先」画面
	を表示します。
❻[電話受付]	クリックすると CTI 連携先の電話受付画面を表示します。
ボタン	※CTI 連携先が弊社の MOT/Cloud サービスの場合、MOT/Cloud の「電話受付」画
	面を表示します。
♥ [連携先電話帳]	クリックすると CTI 連携先の電話帳画面を表示します。
ボタン	※CTI 連携先が弊社の MOT/Cloud サービスの場合、MOT/Cloud の「電話帳」画面
	を表示します。

※以下、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。 [Web 検索] :動作しません。



4-2. 着信情報画面の設定を行う

着信情報画面を有効にする設定や、表示のタイミングなど、着信情報画面の表示に関する設定項目を入力します。

※CTIの連携先を設定する「連携先」項目以降は、次項の「CTI連携先を設定する」をご参照のうえ、 ご入力ください。

(1) [設定▶]をクリックし、「POPUP」タブを選択して表示します。 まずは、着信情報画面に関する設定項目を入力してください。

MOT/Phon	e		アカウント1 🗸			
待機中 801 パーク保留 1 2	3 4	5 6	アカウント ステータス	デバイス	その他	РОРИР
		× 保留 転送	POPUPタブを有効にする 着信時に自動ポップアッ 通話開始時に自動ポップ	る(※リロードが必要) ップ ロ プアップ ロ		
1 2	3	電話帳 ▶	使用検索エンジン good 着信先番号を表示 □	ogle 🗸		
4 5	6	オートコール► 履歴►	顧客情報表示(着信時ま ※発信通話開始時はオー	≂たは通話開始時に自動的 - トコール時のみ有効)	に指定されたサービ, ロ	スの顧客情報を開く
7 8	9	設定	連携先 MOTクラウドサ-	-ビス 🗸		
* 0	#	ステータス 外線 ▶	MOTクラウドサービス語	设定情報		
准備	= 00:0		契約顧客コード 契約顧客コード	ユーザI ユーザID	0 //גי	パスワード
· ← m	रेग (アラート	利用サービス種別 MC	Tクラウド 🗸	95	
	連携先 詳細は をご参	に関する設定項E 、「CTI 連携先の 照ください。	/ です。 <u>設定を行う</u> ―	設建省		

着信情報画面に関する設定項目を入力してください

١

■着信情報画面に関する設定項目





項目	機能説明
●POPUP を有効にする (※リロードが必要)	チェックをつけると、「POPUP」タブの設定内容が有効になります。 画面右側の着信情報画面の表示や、CTI 連動を利用する場合は、チェッ クをつけてください。 また、チェックをつけて有効にすると、 POPUP ▶ ボタンが表示され ます。クリックすると、着信情報画面を画面右側に表示します。 ※チェックを入れる場合は「CTI 連携先の設定」も必要です。
❷着信時に自動ポップアップ	チェックをつけると、着信のタイミングで着信情報画面を自動表示しま す。
 ③通話開始時に 自動ポップアップ 	チェックをつけると、着信に応答し、通話が開始したタイミングで着信 情報画面を自動表示します。
●使用検索エンジン	初期値のままにしてください。 ※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。
●着信先番号を表示	チェックをつけると、着信情報画面に着信した自局の番号を表示します。 番号を複数利用している場合、どの番号に電話が掛かってきたか判断す ることができます。

※2と3は、どちらか1つにチェックをつけてください。

画面イメージ





チェックをつけると、 [POPUP]ボタンが表示されます。



CTI 連携先は、弊社クラウドサービス、もしくは外部のウェブサイトや現状お使いの他社製顧客管理ソフトを設定することが可能です。

着信情報画面に関する設定項目です。

ご利用になる CTI 連動先を選択し、それぞれの設定を行ってください

				詳細は、「着信情報画面の設定を行う」を ご参照ください。
ΜΘΤ/	Phone	9		アカウント1 -
待機中 801				アカウント デバイス その他 POPUP
パーク保留 1	2	3 4	4 5 6	ステータス
	-	-	×	POPUPタブを有効にする (※リロードが必要) □
	1		保留	着信時に自動ポップアップ ロ
			転送	通話開始時に自動バッフアック □ 使用検索エンジン google v
1	2	3	電話帳 ▶	着信先番号を表示 ロ
4	5	6	オートコール► 履歴►	顧客情報表示(着信時または通話開始時に自動的に指定されたサービスの顧客情報を開く ※発信通話開始時はオートコール時のみ有効) □
7	8	9	設 定 ▶	連携先 MOTクラウドサービス 🗸
*	0	#	ステータスト	MOTクラウドサービス設定情報
			外線	契約顧客コード ユーザID パスワード
	進備中	• 00:	00:06	契約顧客コード ユーザID パスワード
				利用サービス種別 MOTクラウド 🗸
	V 21			設定を保存
			1	
				CTI 連携に関する設定項目を入力してください

■「顧客情報表示(着信時または通話開始時に自動的に指定されたサービスの顧客情報を開く)※発信通話 開始時はオートコール時のみ有効」項目は共通項目となり、「連携先」以降の項目は、選択した連携先に よって項目が異なります。

まずは、本項目についてご説明します。本項目以降については、連携先ごとの説明をご参照ください。

項目	機能説明
 ①顧客情報表示(着信時に自動的に指定されたサービスの顧客情報を開く)※発信通話開始時はオートコール時のみ有効 	チェックをつけた場合、着信時に、「連携先」項目で選択した CTI 連 携先の画面を別ブラウザで自動表示します。 (MOT/CallCenter 画面右側の着信情報画面は、表示しません) ※この項目にチェックをして、且つ連携先の設定をしている場合、 「着信時に自動ポップアップ」「通話開始時に自動ポップアップ」 項目は無効です。 ※オートコール機能をご利用の場合、着信時、および発信後に通話 が開始したタイミングで、自動で表示します(連携先で「外部
	URL」選択した場合のみ、本機能が有効となります)。



①「顧客情報表示(着信時または通話開始時に自動的に指定されたサービスの顧客情報を開く)※発信 通話開始時はオートコール時のみ有効」項目

項目に、チェック有無の場合の画面イメージ

■チェックを 「着信時に	つけた場合 自動ポップアップ」「通話開始時	に自動ポップアップ」項目のチェックは無効
	MOT/Cloud 3 電話受付	
$\langle \Box \rangle$		
	着信時に、MOT/CallCenterとは	¦別ブラウザで、CTI 連動先画面を自動表示
	※オートコール機能をご利用の場 着信時、および発信通話開始は CTI 連動先画面を自動表示	景合は、 <u>こ</u> 、MOT/CallCenter とは別ブラウザで、





■CTI連携先に「MOT クラウドサービス」を設定する

弊社サービスを CTI 連携先に設定する場合は、以下の設定をしてください。 [電話受付]ボタン、[顧客情報一覧]ボタン、[連携先電話帳]ボタンクリック時に、選択した クラウドサービスの画面を表示します。

相手番号	031111111	顧客情報一覧
顧客名	株式会社テスト	Web検索
着信先	030000000	電話受付 連携先電話帳
担当1		
担当2		
前回通話	2021-05-18 11:08:04+09 オフィス花子	
前回通話	2021-05-18 11:03:04+09 オフィス花子	

(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。 入力後、 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	/ Phon	9		アカウント1 🖌			
待機中 801 パーク保留	1			アカウント	デバイス	その他	POPUP
1	2	3 4	4 5 6 × 保留	POPUPタブを有効にす 着信時に自動ポップア・ 通話開始時に自動ポップ	る(※リロードが必要) ップ ロ ブアップ ロ		
1	2	3	転送 電話帳 ▶	使用検索エンジン gc 着信先番号を表示 □	ogle 🗸		
4	5	6	履 歴 ▶	顧客情報表示(着信時: ※発信通話開始時はオ・	または通話開始時に自動 - トコール時のみ有効)	的に指定されたサービス	への顧客情報を開く
7	8	9	設 定 ▶ ステータス▶	連携先 MOTクラウドサ MOTクラウドサービス	-ビス ~ 設定情報		
*	0	#	外線 🕨	契約顧客コード		fid	パスワード
	準備中	Þ 00:	00:06	契約顧客コード 利用サービス種別	ユーザID DTクラウド 🗸		
	✓ 受付	tin (アラート		設定を	r保存	

■「CTI 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	③「利用サービス種別」項目で選択するサービスのアカウント情報(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。



■各ボタンをクリックした際に表示する CTI 連携先(MOT/Cloud)の画面イメージです。

相手番号	031111111	2	顧客情報一覧
a wa	歴式会社ニット		Web検索
	林式安征艺术下	1	電話受付
着信先	030000000	3	連携先電話帳
担当1	_		
担当2			
前回通話	2021-05-18 11:08:04+09		

1. [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。

「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

❷メール送信先を選択

€[保存]クリックで、入力内容の登録・メール送信

•	電話受付 / 🤮 予約受付	■ 予約状況確認 ▶ タイムシート ▶ 時間別詳細 ▶ 適別 ▶ 月別		
発信者番号 受付日時	0311111111 2021/05/18 12:11:17	🎒 取引先の詳細		
発信者候補-	-覧	医分 法人		
区分	発信者	所有者 オフィス一郎		
取引先相当:	株式会社テスト(所有者:オフィスー部 者 オフィス 花子 オフィス 大郎	malter 株式会社テフト	***	
	and the state of the second seco		* 住 会社 影響	
■電話メモ	の作成		云 社形態 雷話番号2	
★は必須項目で	'ġ	後業員数	FAX番号	
区分	v	年間売上	種別	
件名		URL	偏考	
関連者	v	業種(カスタム作成項目)	グループ	
関連先	株式会社テスト 🗸	作成者 オフィス一郎(2021/05/1811:54:04)	最終更新者 才2	7ィス一郎(2021/05/18 12:10:20)
說明				
		剑 予約受付		
		予約受付の登録はありません。		
		pm_		取引先情報を引
		2 電話メモ		
		↓ 電話メモ 電話メモの登録はありません。		
1 11 24/24	ĥ	 ご 査護メモ 電話メモ 電話メモの 金額はありません。 12 取引洗担当者 		
メール送信券		 金属メモ 電話メモ 取引先担当者 取引先担当者 	役 版 E-mail	
メール送信务	*	 ■ 電話メモ 電話メモの 登録はありません。 ■ 取引洗担当者 取引洗担当者 オフィス花子 オフィス太郎 	(3)版 E-mail	
メール送信务	· 通知 · 初存	 ● 電気メモ 電気メモの 登録はありません。 ■ 取引氏担当者 取引氏担当者 オフィス花子 オフィス太郎 ② ToDo 	役靴 E−mail	

2. [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。

MOT,	Cloud										٩	テーマ選択:	gray 🗸	言語選択: 日本	語 v A /
		TaDa	[〕]	日辺辺安	E	副日本	THE SECTION	1	i		and the second		2.11	(1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1) (1)	1日本の1日本の1日本の1日本の1日本の1日本の1日本の1日本の1日本の1日本の
HOME	1000		1190	1.000	42.0176	42317612343	#.06/t		-0,#		<u> 27842F</u>	1/80201			
Í	取引先の)一覧													
Ę	闭先名		所有	ī者			住所]					
ą	話番号		種別	I			 会社形則 	·	~						
<u>5</u> 3	和面		▶ 業種	i i			✔ 備考]					
Þ	分		▶ 業種	(カスタム 作成	;項目)		グループ		~						
	検索 クリス	ק	新規作成	c:	3Vインボート										
出力,	村象区分: 🔘	法人 〇 個	人 CSV出	カ 全	選択 全	解除	クラウド	電話帳一括登	録 チェ:	クした件数:	0件				
	取引先名						1	主所						電話習	8号 1
	株式会社	テスト [別タコ	1											0311	111111

3. [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	🔊 電話帳								
ロジイン									
	検索								
スタッフ (20件) フタッフタ	rtnið	IF##	174	新國表作	Di Mata M		受好业品	推禁兼导	Femail
	内線	店業	区分 スタッフ	所属支店	所屬部署品質管理		電話番号	携帯番号	E-mail

※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。



■CTI連携先に「外部 URL」を設定する

外部のウェブサイトを CTI 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。

[電話受付]ボタン、[顧客情報一覧]ボタン、[連携先電話帳]ボタンクリック時に、 それぞれ設定したウェブサイトを表示します。

相手掛号	031111111	顧客情報一覧
頭寒冬	歴式会社テスト	Web検索
	(A), (A), (A), (A), (A), (A), (A), (A),	電話受付
着信先	030000000	連携先電話帳
担当1		
担当2		
前回通話	2021-05-18 11:08:04+09 オフィッガズ	

(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。 入力後、 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。

方式の 子びつい アカウント デバイス その他 POPUP 1 2 3 4 6 人 </th
 ★ 留 ★ 第 ★ 第 ★ 第 ★ 第 ★ 5 ★ - ト ル ★ 6 ★ 7 ★ 7
1 2 3 電話帳 ・ 4 5 6 席 座 ・ 7 8 9 皮 定 ・ ステータス・ 外線 ・ ▲ ▲ 水 0 # ▲ ▲ 単備中 00:25:49 ● ● ● ※ 受付可 ⑦ アラート ● ● ● ※ 愛付可 ⑦ アラート ● ● ● ※ 愛付可 ● ⑦ アラート ● ● ※ 愛付可 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●
 4 5 6 度 ↓ 7 8 9 設 定 ↓ ステータス、 か 次 ○ # か ☆ ご か か 線 ♪ 薬 値 ● の0:25:49 ジ 愛付可 ① アラート 第 7 9 第 アラート 部 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1 1
7 8 9 設定、 ステータス、 外線 人 外線 ▲ ▲ 単焼布 00:25:49 ぐ 受付可 ⑦ アラート ・ 第一 1 第日 ● ・ ※ 1 > ● ● ● ●
 ★ 0 # ステータスト 外線 ♪ 外線 ♪ ▲ □ ※在備中 00:25:49 ・ アラート ・ 1 アラート ・ ・ 1 アラート ・ 1 ・ ・ 1 ・ ・ 1 ・

 ● アラート ● アラート ● アラート ● ペアワードに変換されます。 電話受付連携先URL 電話受付連携先URL 電話受付連携先URL ■ 酸客情報一覧表示先URL 顧客情報一覧表示先URL 顧客情報一覧表示先URL
電台交付連携先びRL 顧客情報一覧表示先URL 顧客情報一覧表示先URL
電話帳連携洗URL 電話帳連携先URL 電話帳連携先URL



■「CTI 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	着信情報画面の[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	着信情報画面の[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	着信情報画面の[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	着信情報画面の[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。



■CTI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 CTI 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。

[電話受付]ボタン、[顧客情報一覧]ボタン、[連携先電話帳]ボタンクリック時に、 それぞれ設定したアプリケーションを、設定したパラメータ付で起動します。

相手掛号	0311111111	顧客情報一覧
顧客名	歴式会社テスト	Web検索
	provide a second	電話受付
着信先	030000000	連携先電話帳
担当1		
担当2		
前回通話	2021-05-18 11:08:04+09 オフィス広子	

(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。 入力後、 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。

			アカウント1 🗸			
þ			アカウント	デバイス	その他	POPUP
2	3 4	4 5 6	ステータス			
2 2 5 8 0 ^建 備中	3 4 3 6 9 #	4 5 6 × 保留 転送 電話帳 ト オートコールト 履歴・ 設定・ ステータスト 外線 アラート	ステータス POPUPタブを有効にす。 着信時に自動ボッブアダ 通話開始時に自動ボッブアダ 通話開始時に自動ボッブアダ 通話開始時に自動ボッブアダ 資産 有信先番号を表示 顧客情報表示(着信時毒 ※発信通話開始時はオー 連携先 外部アブリ %TELは相手番号にダ %PCPIは着信自局番 %CALLIDはCall-ID(%ID(はMOTクラウド %PWDはMOTクラウド Ø * C: ¥¥Program Fi 連携先アプリファイ) Ø : 6: ¥¥Program Fi 運動客情報一覧表示先ご Ø : 6: ¥¥Program Fi 顧客情報一覧表示先ご Ø : 6: ¥¥Program Fi 電話帳連携機能を利却 電話帳連携先アブリご Ø : C: ¥¥Program Fi 電話帳連携先アブリご Ø : 0: 2: ¥¥Program Fi 電話帳連携先アブリご Ø : 0: 2: ¥¥Program Fi 電話帳連携先アブリご Ø : 0: 2: ¥¥Program Fi 電話帳連携先アブリご	る (※リロードが必要) パプ ロ パアップ ロ ogle マ または通話開始時に自動 トコール時のみ有効) マ ① ご数点されます。 号に変換されます。 こ変換されます。 こ変換されます。 との連携機能で設定した。 以てスのパラメタ ACLLID Pプリファイルパス les¥¥Example¥¥Example マプリファイルパス les¥¥Example¥¥Example マイリノマス les¥¥Example¥¥Example マイルパスのパラメタ cALLID コークリンドマイルパス les¥¥Example¥¥Example マーイルパスのパラメタ cALLID コークリンドスのパラメタ cALLID	□ b)に指定されたサービス □ <th>の顧客情報を開く す。 れます。</th>	の顧客情報を開く す。 れます。
			(9) : 96TEL 96PCPI 9	。CALLID 設定を	t保存	
	2 2 5 8 0 ^{建備中} € 受付	2 2 3 5 6 8 9 0 # 準備中 00: ご 受付可	2 3 4 5 6 2 3 4 5 6 2 3 4 5 6 2 3 4 5 6 5 6 8 9 2 7 0 # 2 3 7 7 0 # 2 3 7 7 0 # 3 8 9 2 7 0 # 2 3 7 7 7 0 # 1 1 1 1 1 2 3 1 7 7 7 1 1 2 3 1 7 7 7 1 1 1 2 3 3 7 7 7 7 1 1 1 2 3 3 7 7 7 7 1 1 1 2 3 3 7 7 7 7	2 3 4 5 6	2 3 4 5 6	2 3 4 5 6 2 3 4 5 6 2 3 4 5 6 2 3 2 3 2 6 2 3 2 3 2 6 3 9 2 7 7 0 4 7 - 1 1 1 5 6 R 2 3 2 - 2 1



■「CTI 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	着信情報画面の[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。



※CTI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



5. 困ったときは

5-1. 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、管理者(SV)に、強制ログアウトの処理を依頼してください。

M@T	CallCenter
ユーザール	
パスワード	
指定したIDは	[→ ログイン 既にログインされています。



5-2. 起動後、1回目の着信が鳴動しない

MOT/CallCenter 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。

$\leftarrow \rightarrow \mathbb{C} \ \mathbb{O} \ (\mathbb{C})$		२ ★	
ניד 👂 עליל 🔛	新しいタブ 新しいウィンドウ シークレット ウィンドウを開	Ctrl+Sl	Ctrl+T Ctrl+N ihift+N
	履歴 ダウンロード ブックマーク		Ctrl+J
Google	スーム - 印刷 キャスト 検索	90% +	Ctrl+P Ctrl+F
Q. Google で検索または URL を入力	その他のツール 編集 切り取り 設定	3K-	上り付け
+	杯了		

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。

0	設定	Q, 設定項目を検索
•	Google の設定	安全確認
Ê	自動入力	
•	プライバシーとセキュリティ	♥ Chrome でデータ侵害や不正な拡張機能などの脅威から保護されているか確認します 今すぐ確認
Ø	パフォーマンス	
۲	デザイン	フライバシーとセキュリティ
Q	検索エンジン	■ 閲覧履歴データの削除 閲覧履歴、Cookie、キャッシュなどを削除します
	既定のブラウザ	
Ċ	起動時	⑦ フライバシー ルイト プライバシーとセキュリティに関する重要な設定を確認する
	言語	サードパーティ Cookle シークレットモードでサードパーティの Cookle がブロックされています
<u>+</u>	ダウンロード	広告のプライバシー
Ť	ユーザー補助機能	サイトが広告表示に使用する情報をカスタマイズします
٩	システム	セキュリティ セーフブラウジング(危険なサイトからの保護機能)などのセキュリティ設定 ・
Ð	設定のリセット	→ サイトの設定
*	拡張機能 🖸	→ サイトが使用、表示できる情報(位置情報、カメラ、ポップアップなど)を制御します



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。

•	Google の設定	サイトにアクセスしたときにこの設定の動作を自動的に行います	
Ê	自動入力	● 4) サイトが音声を再生できるようにする	
•	プライバシーとセキュリティ	○ 約 サイトに音声の再生を許可しない	
Ø	パフォーマンス	- 音を使用する機能は動作しなくなります	
۲	デザイン	動作のカスタマイズ	
٩	検索エンジン	次のサイトでは、デフォルトではなくカスタムの設定が使用されます	
	既定のブラウザ	音声の再生を許可しないサイト	追加
U	起動時	サイトが追加されていません	
⊕	言語		
<u>+</u>	ダウンロード	音声の再生を許可するサイト	追加
+	ユーザー補助機能		7
3	システム		

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 <u>https://192.168.10.200:3000/login</u>の場合、 以下のように入力します。

サイトの追加 ^{サイト}			
https://192.168.10.200:3000/login			入力
	キャンセル	追加	

❸「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。

Ċ	起動時	サイトが追加されていません		
æ	=::::::::::::::::::::::::::::::::::::::	音声の再生を許可するサイト	追加	
₩	ダウンロード	https://192.168.10.200	• :	
Ť	ユーザー補助機能			
٩	システム			
Ð	設定のリセット			
*	拡張機能 🔼			
0	Chrome について			



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。

~~ > > 1	<u>-</u> ->	12/1/0	パーシン	
M©T/Phone				
通話中 090	1111	1111	00:08	
パーク保留 1	2	3 4	4 5 6	
0901	11111:	11	×	
			保留	
			転送	
1	2	3	電話帳 ▶	
	_	0	履歴▶	
4	5	6	ステータス▶	
7	8	9	外線	
*	0	#		
通話中 00:00:06				
受付可 ① アラート				
ステータス更新が出来ない状態です(サーバ切断中)				

<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。



6. 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 	



MOT/CallCenter 【オペレーター用】 操作ガイド

2023年 7月 4日版 株式会社バルテック

