

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 1.3 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
2.	オペレーター画面について	5
2-1.	ログイン・ログアウト方法.....	5
2-2.	画面説明	6
1.	電話操作画面	7
2.	ステータス操作画面.....	8
	・ステータスボタン.....	8
	・ステータス表示欄.....	9
3.	履歴画面	10
	・履歴を一覧表示する	10
	・履歴から検索し、発信する	11
	・履歴の並び順を変更する	11
4.	電話帳画面.....	12
	・クラウド電話帳の利用方法	12
	・電話帳に登録する.....	15
	・電話帳を編集、削除する.....	18
	・電話帳から番号を選択して発信する.....	19
3.	基本操作	21
1.	架電業務	21
2.	受電業務	23
3.	トラブル発生時、管理者 (SV) にアラートを通知.....	26
4.	休憩 (小休憩、昼休憩)	27
5.	電話の保留～転送	28
	・電話を保留する	28
	・電話を転送する	29
6.	電話業務との別作業.....	33
4.	設定画面について	34
4-1.	着信情報画面の画面説明	35
4-2.	着信情報画面の設定を行う	37
4-3.	CTI 連動先の設定を行う.....	39
	■CTI 連携先に「MOT クラウドサービス」を設定する.....	41
	■CTI 連携先に「外部 URL」を設定する.....	44
	■CTI 連携先に「外部アプリ」を設定する.....	46
	※CTI 連携先の画面が表示されない場合	48

5.	困ったときは	49
5-1.	エラーが表示され、ログインができない	49
5-2.	起動後、1 回目の着信が鳴動しない	50
5-3.	サーバ切断中のメッセージが表示される	53
6.	改訂履歴	54

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

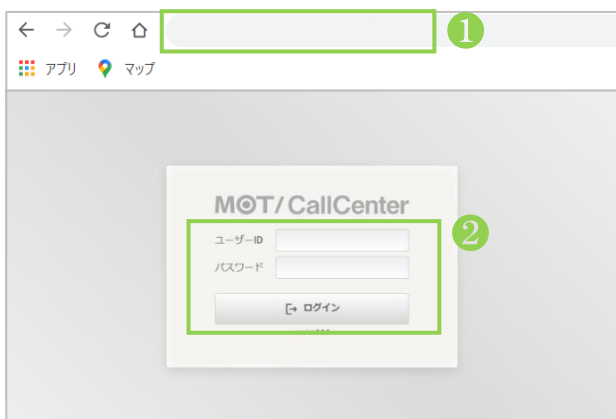


2. オペレーター画面について

2-1. ログイン・ログアウト方法

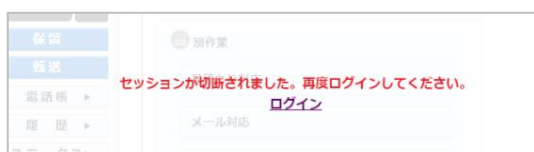
(1) ログイン

- ① URL 【[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)】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](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。



(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。



※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。

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、背景色が異なる場合がございます。





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](#)

1. 電話操作画面



-  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 電話のステータス表示	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いません。
④ ダイヤル番号入力欄	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。
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** 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。 <ul style="list-style-type: none"> ・[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。 <ul style="list-style-type: none"> ・[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。



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○	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なら、[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○	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なら、[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」の状態の内線通話をした場合に表示します。
受付可	外線着信○ 内線着信○	[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○	[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○	[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。




■履歴画面の各項目

※名前の表示は、電話帳に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。

- ①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。

	番号/名称	着信番号/応答者(通話時間)	発着信日時
着信	オフィス花子(内線) 815	00:00:05	10:32:40 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
不在	オフィス花子(内線) 815	キャンセル	10:32:00 2023年05月23日
発信	株式会社テスト 090	00:00:04	10:30:47 2023年05月23日

・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。

	番号/名称	着信番号/応答者(通話時間)	発着信日時
着信	オフィス花子(内線) 815	00:00:05	10:32:40 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
不在	オフィス花子(内線) 815	キャンセル	10:32:00 2023年05月23日
発信	株式会社テスト 090	00:00:04	10:30:47 2023年05月23日

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。

<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。 ※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。

■クラウド電話帳の設定

(1) **[設定▶]** ボタンをクリックし、**[POPUP]** タブをクリックします。

MOT クラウドサービス設定情報に「契約顧客コード」、「ユーザ ID」、「パスワード」を入力して「設定を保存」をクリックします。



■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。



MOT/Phone

待機中
802

パーク保留

1 2 3 4 5 6

保留

転送

電話帳

履歴

設定

ステータス

外線

受付可 00:35:51

受付可 アラート



の内容

クラウド電話帳を更新しました。

OK



MOT/Phone

待機中
802

パーク保留

1 2 3 4 5 6

保留

転送

電話帳

履歴

設定

ステータス

外線

受付可 00:53:43

受付可 アラート

追加する 編集する クラウド電話帳 検索文字を入力してください

検索 更新

名前	電話番号
test1	09099999999
test2	8888

・電話帳に登録する

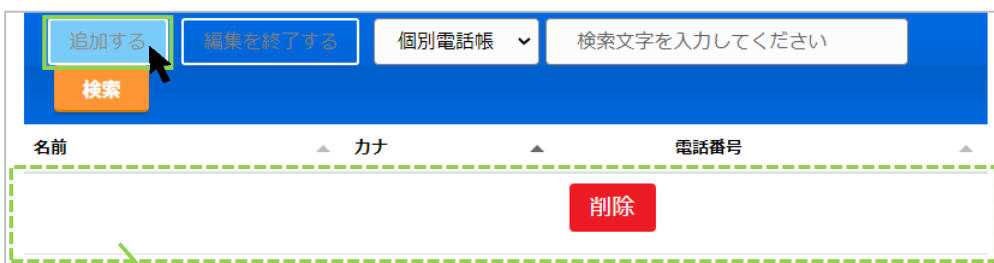
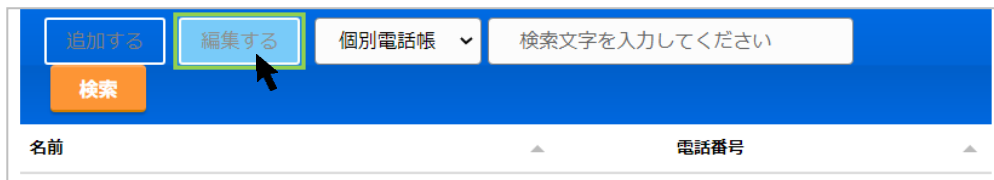
個人のアドレス帳として利用する「個別電話帳」に、内線/外線番号を連絡先として登録します。

- (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。

名前	カナ	電話番号
オフィス花子		

(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。

名前	カナ	電話番号
オフィス花子	オフィスハナコ	815

(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。

名前	カナ	電話番号
オフィス花子	オフィスハナコ	815
オフィス太郎	オフィスタロウ	813

- (6)  マークが表示されたら、保存完了です。 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。

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				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は**「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。



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：編集箇所をクリックし、内容を編集します。
- ②削除の場合：**削除** をクリックします。



- (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。

- ・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。


名前	電話番号
オフィス太郎(内線)	813
オフィス花子(内線)	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。

名前	電話番号
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。

名前	電話番号
オフィス花子(内線)	815

- (4)  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。

名前		電話番号	
オフィス花子(内線)		815	



オフィス花子に発信しますか？

「はい」を選択

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。

- ① MOT/CallCenter のテンキー、または PC のキーボードで発信先番号し、
発信ボタンをクリックして発信します。※入力は、半角数字のみ



※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。




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」になります。




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」になります。



④ 次の電話を受ける準備が整ったら  受付可 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、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。

- 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** ）、管理者（SV）にアラート通知が届きます。

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



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。

(**アラート** ⇒ **アラート**)

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 **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。



「保留中」から「通話中」に戻りたい場合は、**保留** 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」

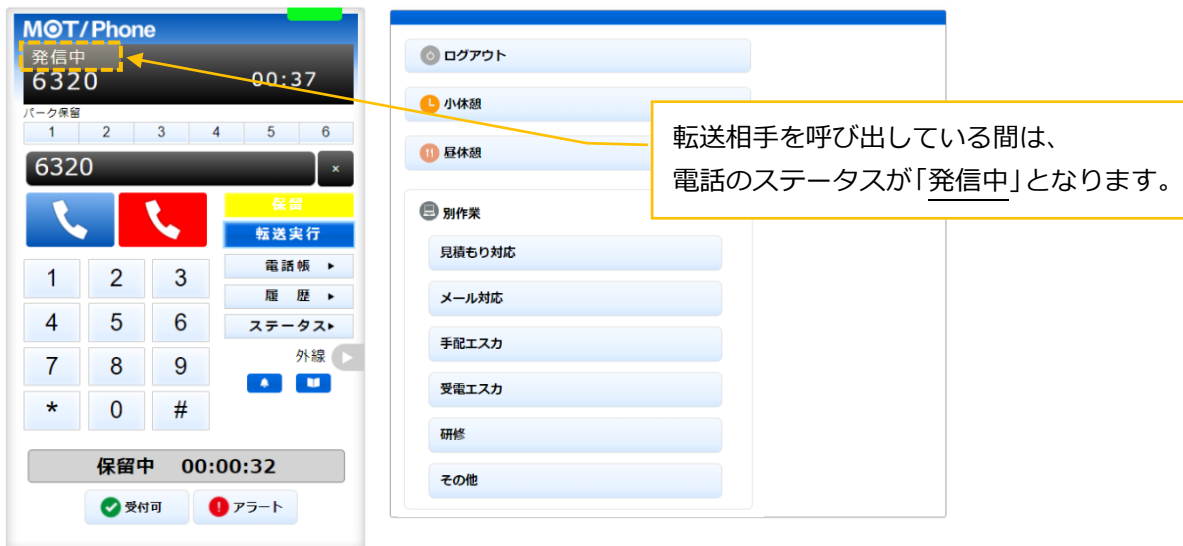
転送先の番号を電話帳から選択する場合は「◆ 電話帳から転送先を選択して転送」をそれぞれご確認ください。

◆ 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。

番号を入力後、**転送** 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、**電話切替** 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、**保留** 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： **電話終了** 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、**保留** 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



クリックし、
転送実行



転送実行後、
ステータスは「後処理」になります。



ステータス：後処理

② 転送を実行しない



クリックし、
転送相手との通話終了



クリックし、
保留解除



保留を解除し、通話に戻ります。

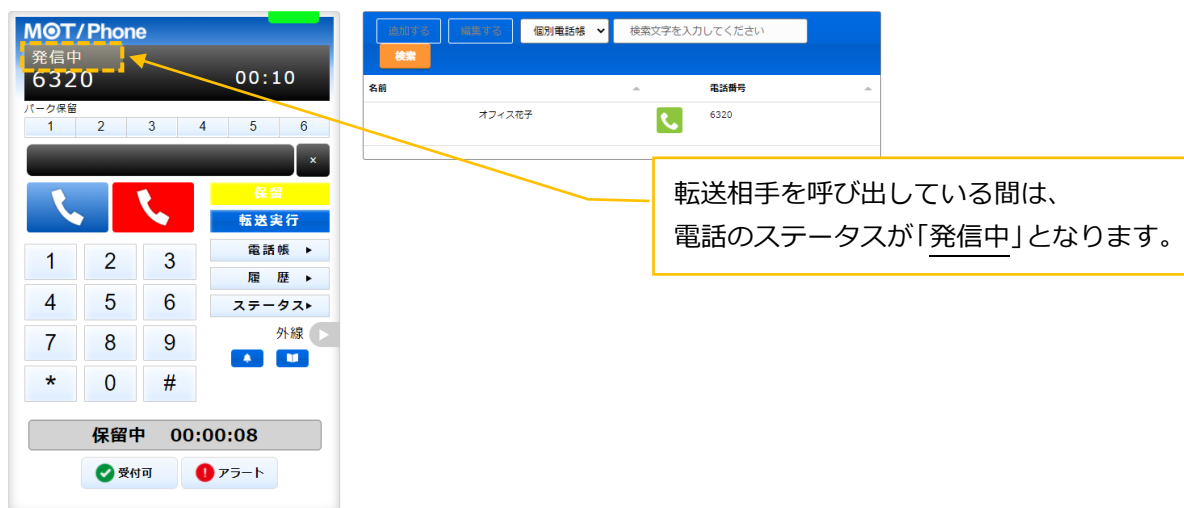
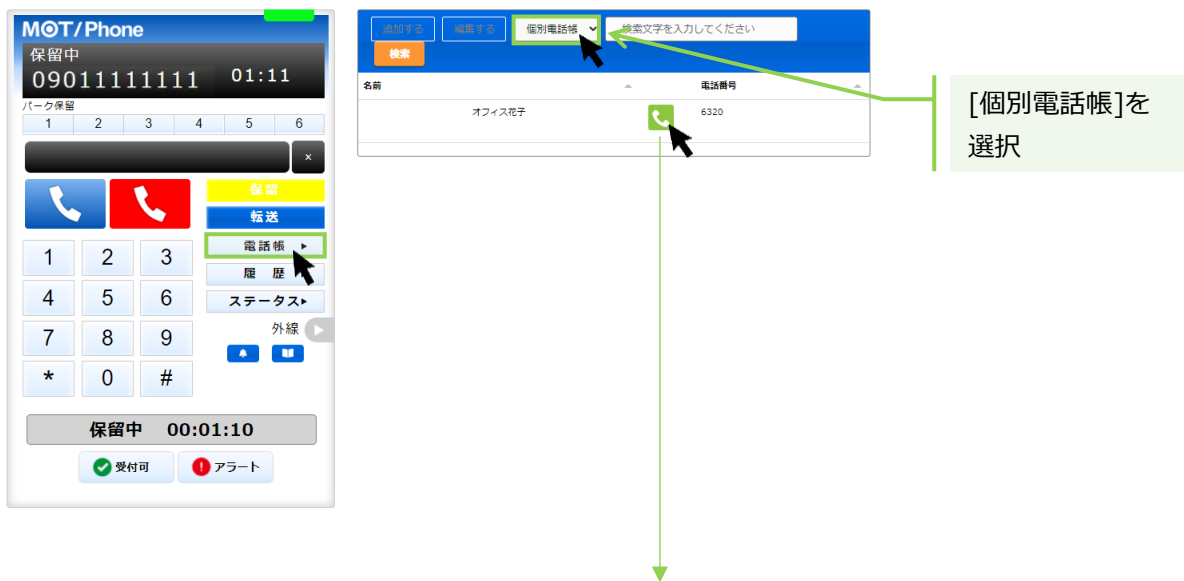



◆ 電話帳から転送先を選択して転送

<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、**保留** 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： **電話終了** 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、**保留** 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



クリックし、
転送実行



転送実行後、
ステータスは「後処理」になります。



ステータス：後処理

② 転送を実行しない



クリックし、
転送相手との通話終了



クリックし、
保留解除



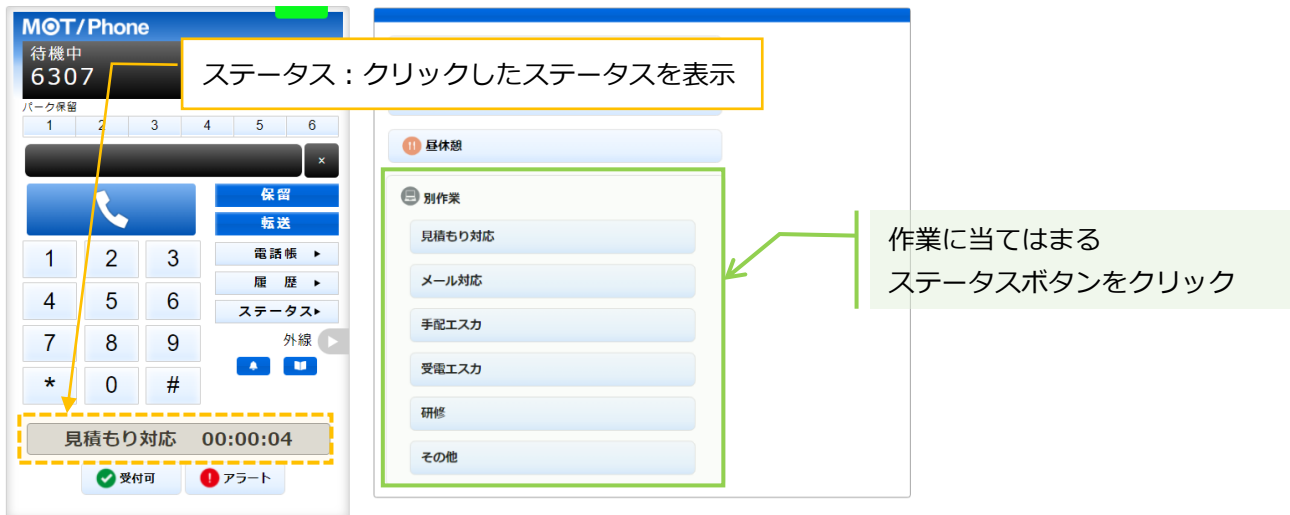
保留を解除し、通話に戻ります。



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。

- 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. 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▶]ボタン>「POPUP」タブ



[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」の画面説明



項目	機能説明
① 着信情報	<p>着信情報を表示する画面です。</p> <p>設定した CTI 連携先の顧客情報を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 連携先を設定する」をご参照ください。 <p>◆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。</p>
② 連携ボタン	<p>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。</p> <p>◆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。</p>
③ [POPUP▶]ボタン	<p>[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则表示されるボタンです。</p> <p>クリックすると、画面右側に着信情報画面を表示します。</p>

■ 着信情報画面の各項目説明

相手番号	1	0311111111	5	顧客情報一覧
顧客名	2	株式会社テスト		Web検索
着信先	3	0300000000	6	電話受付
担当1			7	連携先電話帳
担当2				
前回通話	4	2021-05-18 11:08:04+09 オフィス花子		

■ 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
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	[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。
③ 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] ボタン	クリックすると CTI 連携先の顧客情報画面を表示します。 ※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。
⑥ [電話受付] ボタン	クリックすると CTI 連携先の電話受付画面を表示します。 ※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。
⑦ [連携先電話帳] ボタン	クリックすると CTI 連携先の電話帳画面を表示します。 ※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。

着信情報画面に関する設定項目を入力してください

POPUPタブを有効にする（※リロードが必要）

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

使用検索エンジン google

着信先番号を表示

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）

連携先 MOTクラウドサービス

MOT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
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

設定を保存

連携先に関する設定項目です。
詳細は、「[CTI 連携先の設定を行う](#)」
をご参照ください。

■ 着信情報画面に関する設定項目

- 1 POPUPタブを有効にする（※リロードが必要）
- 2 着信時に自動ポップアップ
- 3 通話開始時に自動ポップアップ
- 4 使用検索エンジン google
- 5 着信先番号を表示

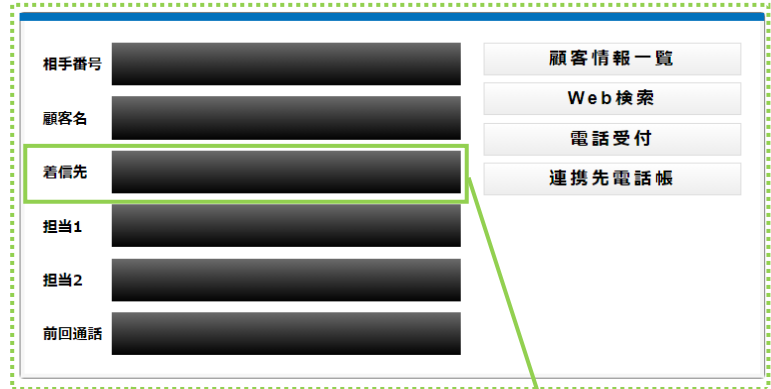
■ 着信情報画面に関する設定項目

項目	機能説明
① 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。
② 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、着信に回答し、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。
④ 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。
⑤ 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



① POPUP を有効にする
チェックをつけると、
[POPUP]ボタンが表示されます。

② 着信時に自動ポップアップ
③ 通話開始時に自動ポップアップ
チェックをつけたほうのタイミングで、
画面右側に着信情報画面を表示します。

⑤ 着信先番号を表示
チェックをつけると、
着信した自局の番号を
表示します。

4-3. CTI 連動先の設定を行う

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。

ご利用になる CTI 連携先を選択し、それぞれの設定を行ってください

着信情報画面に関する設定項目です。詳細は、「着信情報画面の設定を行う」をご参照ください。

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	<p>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。</p> <p>（MOT/CallCenter 画面右側の着信情報画面は、表示しません）</p> <p>※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。</p> <p>※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）。</p>

- 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

■チェックをつけた場合

「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」項目のチェックは無効



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合は、
着信時、および発信通話開始に、MOT/CallCenter とは別ブラウザで、
CTI 連動先画面を自動表示

■チェックをつけない場合

- ・「着信時に自動ポップアップ」にチェックしている場合



着信時に、画面右側に着信情報画面を表示

- ・「通話開始時に自動ポップアップ」にチェックしている場合



応答時に、画面右側に着信情報画面を表示し、
別ブラウザで、CTI 連動先画面を自動表示

※着信時は、どちらも表示されません。

■ 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]ボタンをクリック時に、選択したクラウドサービスの画面を表示します。

- (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、**設定を保存** 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。

■ 「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	<p>利用する弊社のクラウドサービスを選択してください。</p> <p>※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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 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	0311111111	2	顧客情報一覧
顧客名	株式会社テスト		Web検索
着信先	0300000000	1	電話受付
担当1		3	連携先電話帳
担当2			
前回通話	2021-05-18 11:08:04+09 オフィス花子		

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。
 - ①電話受付内容を入力
 - ②メール送信先を選択
 - ③[保存]クリックで、入力内容の登録・メール送信

MOT/Cloud 電話受付

見込み客の作成 取引先の作成 取引先担当者の作成 ログイン

電話受付 / 予約受付

発信者番号: 0311111111
受付日時: 2021/05/18 12:11:17
発信者候補一覧

区分: 発信者
取引先: 株式会社テスト (所有者: オフィス一部)
取引先担当者: オフィス花子 オフィス太郎

電話メモの作成

① 必須項目です
区分: [選択]
件名: [入力]
関連者: [選択]
関連先: 株式会社テスト
説明: [入力]

② メール送信先: [選択]
追加 削除

③ 保存

取引先の詳細

区分	法人		
所有者	オフィス一部		
取引先名	株式会社テスト	業種	
住所		会社形態	
電話番号	0311111111	電話番号2	
従業員数		FAX番号	
年間売上		種別	
URL		備考	
業種(カスタム作成項目)		グループ	
作成者	オフィス一部 (2021/05/18 11:54:04)	最終更新者	オフィス一部 (2021/05/18 12:10:20)

予約受付
予約受付の登録はありません。

電話メモ
電話メモの登録はありません。

取引先担当者

取引先担当者	役職	E-mail	電話番号
オフィス花子 オフィス太郎			

To Do
ToDoの登録はありません。

取引先情報を表示

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

HOME カレンダー ToDo 行動 見込み客 取引先 取引先担当者 電話メモ 集計 名簿 ファイル アポイント 予約受付 名刺 クラウド電話帳 出退勤管理

取引先の一覧

取引先名: [入力] 所有者: [選択] 住所: [入力]
電話番号: [入力] 種別: [選択] 会社形態: [選択]
評価: [選択] 業種: [選択] 備考: [入力]
区分: [選択] 業種(カスタム作成項目): [選択] グループ: [選択]

検索 クリア 新規作成 CSVインポート

出力対象区分: 法人 個人 CSV出力 全選択 全解除 削除 クラウド電話帳一括登録 チェックした件数: 0 件

取引先名	住所	電話番号
<input type="checkbox"/> 株式会社テスト [別タブ]		0311111111

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。

スタッフ名	内線	店舗	区分	所属支店	所属部署	電話番号	携帯番号	E-mail
オアシス花子	853		スタッフ		品質管理		09011111111	

※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。

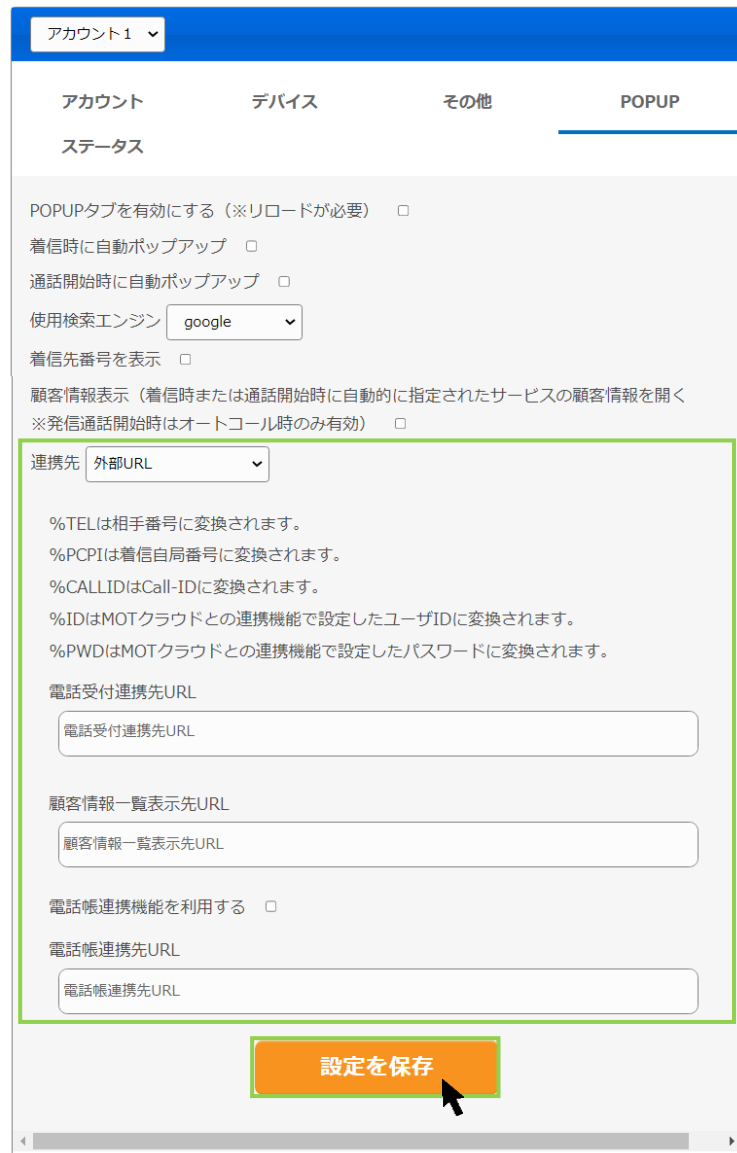
※「外部 URL」と連携する場合は、利用する外部のウェブサイト側に連携対応をしていただく必要がございます。

[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。



(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、**設定を保存** 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。



■ 「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。

(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、**設定を保存** 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。

■ 「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、「電話帳連携先アプリファイルバス」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。




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。

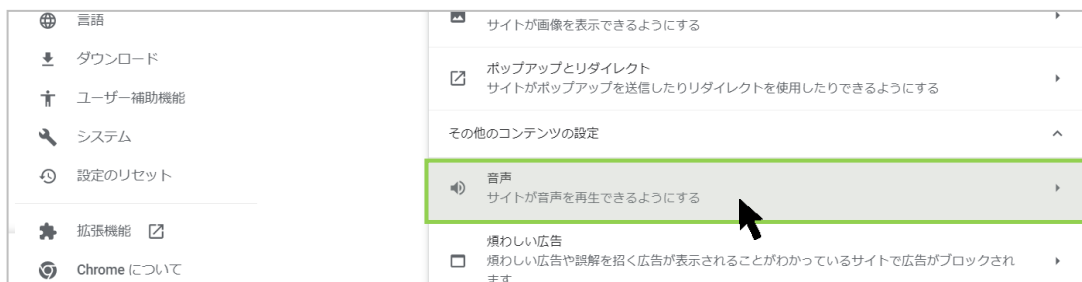
1. Google Chrome の右上の  設定アイコンをクリックし、「設定」を選択します。



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。

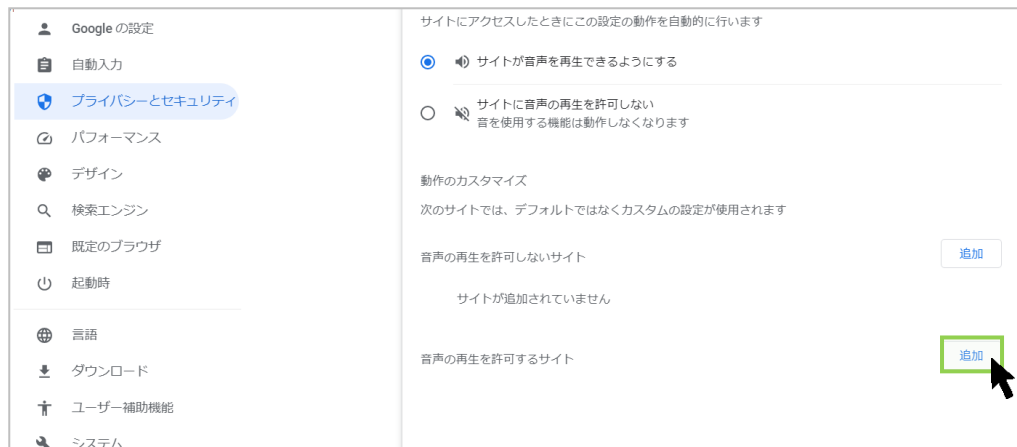


4. 「サイトが音声を再生できるようにする」を選択します。



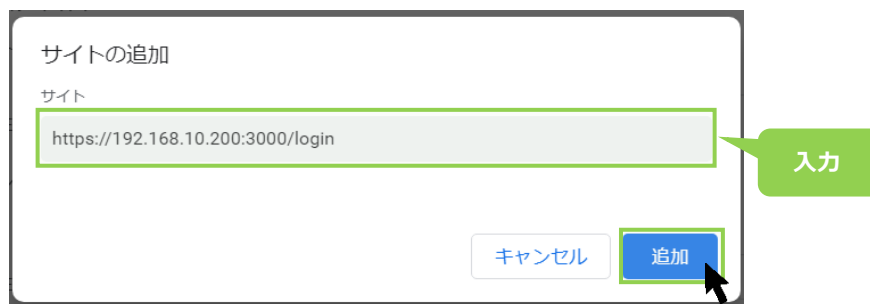
5. 「音声の再生を許可するサイト」に MOT/CallCenter のログイン URL を追加します。

① 「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。



② MOT/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。



5-3. 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。

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	<ul style="list-style-type: none">・[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	<ul style="list-style-type: none">・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	<ul style="list-style-type: none">・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

MOT/CallCenter【オペレーター用】 操作ガイド

2024年 3月 27日版
株式会社バルテック