

MOT/CallCenter

SV 向け ユーザーマニュアル

【操作ガイド】

第 1.1 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
2-2. ログイン・ログアウト方法	5
2-3. 画面説明	6
2. モニタリングの操作方法	7
2-1. モニタリング対象の設定	7
2-2. リアルタイムモニター	9
1. 電話グループ・オペレーターモニター	9
・ 内線、聴話、ささやき、強制ログアウトを利用する	13
2. 電話グループモニター	18
3. オペレーターモニター	20
3. レポート	22
3-1. 電話グループレポート	22
3-2. オペレーターレポート	28
4. 電話の履歴、操作	35
4-1. MOT/CallCenter の通話履歴画面	35
4-2. 電話画面	37
1. 画面説明	37
2. 電話の履歴一覧	38
・ 履歴画面	38
・ 履歴を一覧表示する	38
・ 履歴から検索し、発信する	39
・ 履歴の並び順を変更する	39
3. 電話帳	40
電話帳に登録する	40
・ 電話帳を編集、削除する	43
・ 電話帳から番号を選択して発信する	45
4. 電話操作	47
・ 電話をかける	47
・ 電話をうける	48
・ 電話を保留にする	49
・ 保留中の電話を転送する	50
・ 留守電を再生/削除する	52

5. マスタ設定	55
5-1. 権限を登録する.....	56
■新規登録	56
■編集・削除.....	59
5-2. ユーザーの登録を行う	60
■新規登録	61
■編集・削除.....	63
5-3. 外線番号に電話グループ名を登録する	64
5-4. ステータスを登録する	65
5-5. 応答目標時間を設定する	69
 6. 困ったときは	 70
6-1. エラーが表示され、ログインができない	70
 7. 改訂履歴	 72

1.はじめに

1-1. MOT/CallCenter とは

MOT/CallCenter は、インターネット環境と PC でご利用いただけるコールセンター向けの電話システムです。

PC 画面で電話機能もご利用いただけるため、電話機の別途ご用意は不要です。

■アカウント権限：権限により、ログイン後の画面が異なります

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

管理者（SV）のログイン画面



オペレーターのログイン画面



★本マニュアルは、スーパーバイザー（SV）向けの操作方法についてご説明します。

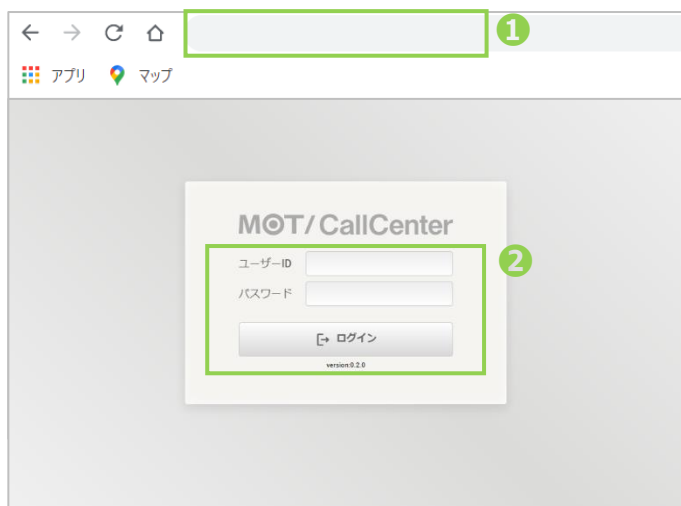
※運用前に、別紙「1_【MOTCallCenter】初期導入設定マニュアル」をご参照のうえ、初期導入設定を行ってください。

※PBX 設定に関しては「3_【MOTCallCenter】管理者向け PBX 設定マニュアル」、オペレーター操作に関しては、「4_【MOTCallCenter】オペレーター向け 操作マニュアル」をそれぞれご参照ください。

2-2. 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** を入力し、**[ログイン]** をクリックします。



(2) ログアウト

画面右上の**[ログアウト]**をクリックします。

8/24(水)

電話モニター (全体)

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業
0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

電話モニター (グループ)

電話グループ	待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業
コールセンター1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
コールセンター2	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

オペレーターモニター

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)	平均通話時間 (着)	平均通話時間 (発)	平均後処理時間 (着)	平均後処理時間 (発)
testA品管	6307	ログアウト		0	0	0	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00	000:00:00



- ・ **[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。
そのため、ログアウトは **[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 (内線画面除く)、オペレーターと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。

2-3. 画面説明

リアルタイムモニター

レポート

表示オプション

マスタ設定

1

電話グループ・オペレーターモニター

電話グループ・オペレーターモニター

電話グループモニター

オペレーターモニター

2

12/2(金)

電話モニター (全体)

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)
0		21	0	21	0	0	0	0	0	8	5	0	0	0	0	00:00:03	00:00:05

電話モニター (グループ)

電話グループ	待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)
回線1	0		21	0	21	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	00:00:03	

オペレーターモニター

名前	内線	状態	経過時間	発信数	応答数	保留数	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)	平均通話時間 (着)	平均通話時間 (発)	平均後処理時間 (着)	平均後処理時間 (発)
オフィス太郎	815	受付可	00:16:12	2	1	0	00:00:08	00:00:05	00:00:06	00:00:02	00:00:03	00:00:03
バルデック花子	806	受付可	00:16:00	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
オフィス花子	816	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

① 画面左のメニューバーでは、表示モニターに関する各メニュー画面を表示することができます。

※表示メニューは、ユーザーの権限によって異なります。

メニュー名	説明
リアルタイムモニター	以下、3メニューから選択 ▶ 電話グループ・オペレーターモニター ログイン後の TOP 画面です。全体・電話グループ・オペレーター、全てのリアルタイムモニターを1画面に表示します。 ▶ 電話グループモニター 電話グループ別のリアルタイムモニターを表示します。 ▶ オペレーターモニター オペレーター別のリアルタイムモニターを表示します。 オペレーター名をクリックすることで、該当のオペレーターとの内線通話や聴話、ささやきを行うことができます。
レポート	「 電話グループレポート 」「 オペレーターレポート 」を出力します。
表示オプション	「 モニタリング設定 」では、「電話グループモニター」、「オペレーターモニター」画面に表示させるモニタリング対象のグループやオペレーターを設定します。
マスタ設定	本システムを利用するユーザーを登録します。 ※詳細は、「 マスタ設定 」ページへ

② [電話グループ・オペレーターモニター][電話グループモニター][オペレーターモニター]の各画面にそれぞれ切り替えることができます。

③ 各操作画面を別ブラウザで表示します。

- ・ [内線](#) : 電話画面を表示（詳細は、「[電話画面](#)」ページをご参照ください）
- ・ [通話履歴](#) : 通話履歴の一覧画面を表示（詳細は、「[MOT/Callcenter の通話履歴画面](#)」ページをご参照ください）
- ・ [PBX設定](#) : PBX 設定画面を表示
 ※PBX 設定に関しては「3_【MOTCallCenter】管理者向け PBX 設定マニュアル」

2. モニタリングの操作方法

2-1. モニタリング対象の設定

まずは、グループ、またはオペレーター単位でモニタリング対象を選択する設定を行います。モニタリング対象を選択することで、SV が管理する担当グループやオペレーターのみをモニタリング画面に表示させることができます。

選択したグループは「電話グループモニター」、選択したオペレーターは「オペレーターモニター」にそれぞれ表示します。

- (1) 「表示オプション」メニュー> **モニタリング設定**をクリックし、「モニタリング設定」画面を表示します。

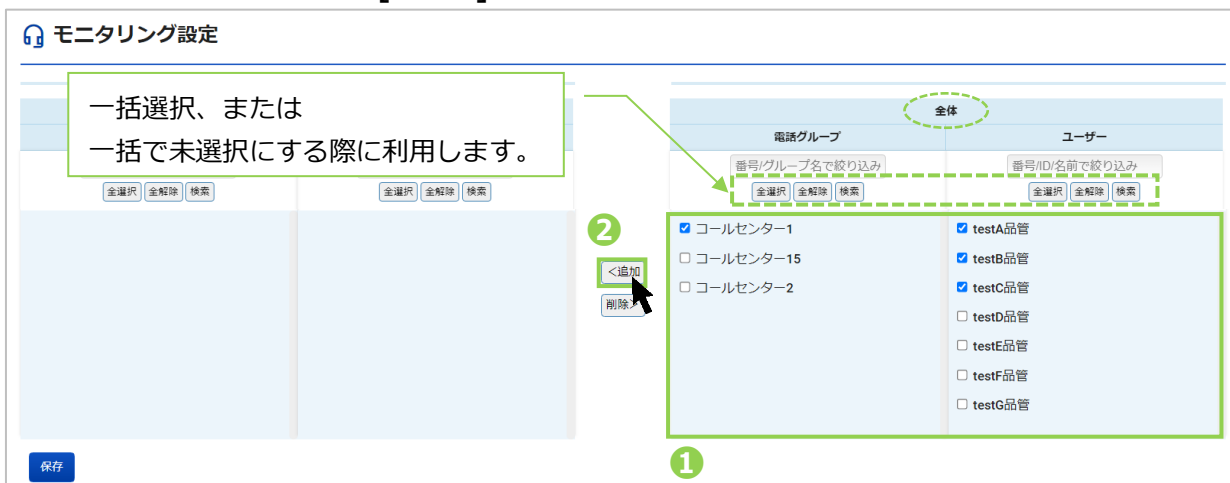


- (2) 画面右側の「全体」欄から、モニタリング対象の電話グループやオペレーターを選択してください。

- ① 「電話グループ」「ユーザー」からモニタリング対象を選択し、チェックをつけます。

※電話グループのグループ名 = 「マスタ設定」メニュー> [外線番号](#)の「外線番号名」を表示しています。

- ② チェックをつけたら、[<追加] ボタンをクリックします。



- (3) [<追加 >] ボタンをクリック後、画面左側の「モニタリング対象」欄に、チェックした「電話グループ」、「ユーザー」が追加されます。
- [保存] ボタンをクリックし、「保存しました。」のメッセージが表示されたら保存完了です。

モニタリング設定

モニタリング対象		全体	
電話グループ	ユーザー	電話グループ	ユーザー
番号/グループ名で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/ID/名前で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/グループ名で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/ID/名前で絞り込み 全選択 全解除 検索
☐ コールセンター1 ☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管	☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管	☐ コールセンター1 ☐ コールセンター15 ☐ コールセンター2	☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管 ☐ testD品管 ☐ testE品管 ☐ testF品管 ☐ testG品管

<追加 削除>

保存

以上で、モニタリング対象の設定は終了です。

※モニタリング対象から外したい場合は、以下の手順となります。

- ①画面左側の「モニタリング対象」欄から、外したい「電話グループ」「ユーザー」にチェックをつけます。
- ②[削除 >] をクリックすると、画面左側の「モニタリング対象」欄から表示が消えます。
- ③[保存] をクリックします。

モニタリング設定

モニタリング対象		全体	
電話グループ	ユーザー	電話グループ	ユーザー
番号/グループ名で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/ID/名前で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/グループ名で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/ID/名前で絞り込み 全選択 全解除 検索
☒ コールセンター1 ☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管	☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管	☐ コールセンター1 ☐ コールセンター15 ☐ コールセンター2	☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管 ☐ testD品管 ☐ testE品管 ☐ testF品管 ☐ testG品管

<追加 削除>

保存

モニタリング設定

モニタリング対象		全体	
電話グループ	ユーザー	電話グループ	ユーザー
番号/グループ名で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/ID/名前で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/グループ名で絞り込み 全選択 全解除 検索	番号/ID/名前で絞り込み 全選択 全解除 検索
☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管	☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管	☐ コールセンター1 ☐ コールセンター15 ☐ コールセンター2	☐ testA品管 ☐ testB品管 ☐ testC品管 ☐ testD品管 ☐ testE品管 ☐ testF品管 ☐ testG品管

<追加 削除>

保存

表示が消えます。

2-2. リアルタイムモニター

リアルタイムモニター画面では、「全体」「電話グループ別」「オペレーター別」の3種類のリアルタイムモニターを表示します。

1. 電話グループ・オペレーターモニター

全体をモニタリングする画面です。

「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループ・オペレーターモニター](#)をクリックすることで、表示します（ログイン後の TOP 画面）。

全体モニターの他、「電話グループモニター」と「オペレーターモニター」も合わせて、1画面で確認することができます。

リアルタイムモニター

電話グループ・オペレーターモニター

電話グループ・オペレーターモニター

電話グループモニター

オペレーターモニター

電話グループ・オペレーターモニター

電話グループモニター

オペレーターモニター

レポート

表示オプション

マスタ設定

電話グループ・オペレーターモニター

電話グループモニター

オペレーターモニター

電話モニター (全体)

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)
0		13	0	9	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

電話モニター (グループ)

電話グループ	待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)
回線1	0		5	0	5	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

オペレーターモニター

名前	内線	状態	経過時間	着信数	応答数	保留数	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)	平均通話時間 (着)	平均通話時間 (発)	平均後処理時間 (着)	平均後処理時間 (発)
オフィス太郎	815	受付可	00:10:31	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
バルテック花子	806	受付可	00:09:21	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
オフィス花子	816	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

① 電話モニター (全体)

全体のモニタリング状況を表示します。

② 電話モニター (グループ)

グループ別のモニタリング状況を表示します。

※「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループモニター](#)と同様の内容を表示します。

電話グループ別のモニターのみを表示させたい場合は、電話グループモニター画面をご覧ください。

※[モニタリング対象とする設定](#)にて、対象設定したグループを表示します。

■ 電話モニター (全体)、(グループ) の表示項目

項目名	説明
待ち呼	全体で着信応答待ちをしている呼数を表示します。
最大待ち時間	着信応答待ちをしているうち、最大の待ち時間を表示します。
着信数	着信数を表示します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を表示します。
放棄数	オペレーターが応答出来なかった呼数を表示します。
発信数	発信数を表示します。
通話中 ※電話モニター(全体)のみ表示項目	何通話しているか表示します。(保留中を含む)
通話中 (着)	着信通話が、何通話しているか表示します。(保留中を含む)
通話中 (発)	発信通話が、何通話しているか表示します。(保留中を含む)

ログイン	ログイン中のオペレーター数を表示します。(合計のログイン ID 数)
受付可	ステータスが「受付可」のオペレーター数を表示します。
後処理	ステータスが「後処理中」のオペレーター数を表示します。
小休憩	ステータスが「小休憩中」のオペレーター数を表示します。
昼休憩	ステータスが「昼休憩中」のオペレーター数を表示します。
別作業	ステータスが「別作業中」のオペレーター数を表示します。
平均処理時間 (着) ※1	着信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均処理時間 (発) ※1	発信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均通話時間 (着) ※2	着信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均通話時間 (発) ※2	発信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均後処理時間 (着) ※3	着信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均後処理時間 (発) ※3	発信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均応答時間	着信開始から通話開始になるまでの平均時間を集計します。
平均放棄時間	計算方法 = 着信呼において通話確立した呼の着信呼出時間の合計 ÷ 着信応答した呼の総数

※1：平均処理時間の計算

(着)：通話開始から後処理終了までの合計時間 (保留時間を含む) ÷ 着信応答した呼の総数

(発)：通話開始から後処理終了までの合計時間 (保留時間を含む) ÷ 発信通話が確立した呼の総数

※2：平均通話時間の計算

(着)：通話開始から通話終了までの合計時間 (保留時間を含む) ÷ 着信応答した呼の総数

(発)：通話開始から通話終了までの合計時間 (保留時間を含む) ÷ 発信通話が確立した呼の総数

※3：平均後処理時間の計算

(着)：後処理開始から後処理終了までの合計時間 (保留時間を含む) ÷ 着信応答した呼の総数

(発)：後処理開始から後処理終了までの合計時間 (保留時間を含む) ÷ 発信通話が確立した呼の総数

③ オペレーターモニター

オペレーター別のモニタリング状況を表示します。

※「リアルタイムモニター」>[オペレーターモニター](#)と同様の内容を表示します。

オペレーター別のモニターのみを示させたい場合は、オペレーターモニター画面をご覧ください。

※[モニタリング対象とする設定](#)にて、対象設定したオペレーターを表示します。

■ オペレーターモニターの表示項目

項目名	説明
名前	内線番号に紐付いたオペレーターの名前を表示します。
内線	オペレーターの内線番号を表示します。
状態	オペレーターの「ステータス」を表示します。 ステータスにより、背景色が変わります。 ※各ステータスの色は、マスタ設定> ステータス設定 で設定した色で表示します。 ※オペレーターがアラートを通知した場合、右図のように背景色が赤になり、点滅します。
経過時間	「ステータス」の経過時間を表示します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を集計します。
発信数	発信数の合計を集計します。
保留数	保留した回数を集計します。
平均処理時間 (着) ※1	着信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均処理時間 (発) ※1	発信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均通話時間 (着) ※2	着信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。



平均通話時間（発）※2	発信における1通話あたりの平均時間を集計します。
平均後処理時間（着）※3	着信における1通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均後処理時間（発）※3	発信における1通話あたりの平均後処理時間を集計します。
合計小休憩時間	ステータス「小休憩」の合計時間を集計します。
合計昼休憩時間	ステータス「昼休憩」の合計時間を集計します。
合計別作業時間	ステータス「別作業」の合計時間を集計します。
平均小休憩時間	平均時間を集計します。
平均呼出時間	着信呼出開始から応答するまでの平均時間を集計します。

※1：平均処理時間の計算

（着）：通話開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：通話開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

※2：平均通話時間の計算

（着）：通話開始から通話終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：通話開始から通話終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

※3：平均後処理時間の計算

（着）：後処理開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数

（発）：後処理開始から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数

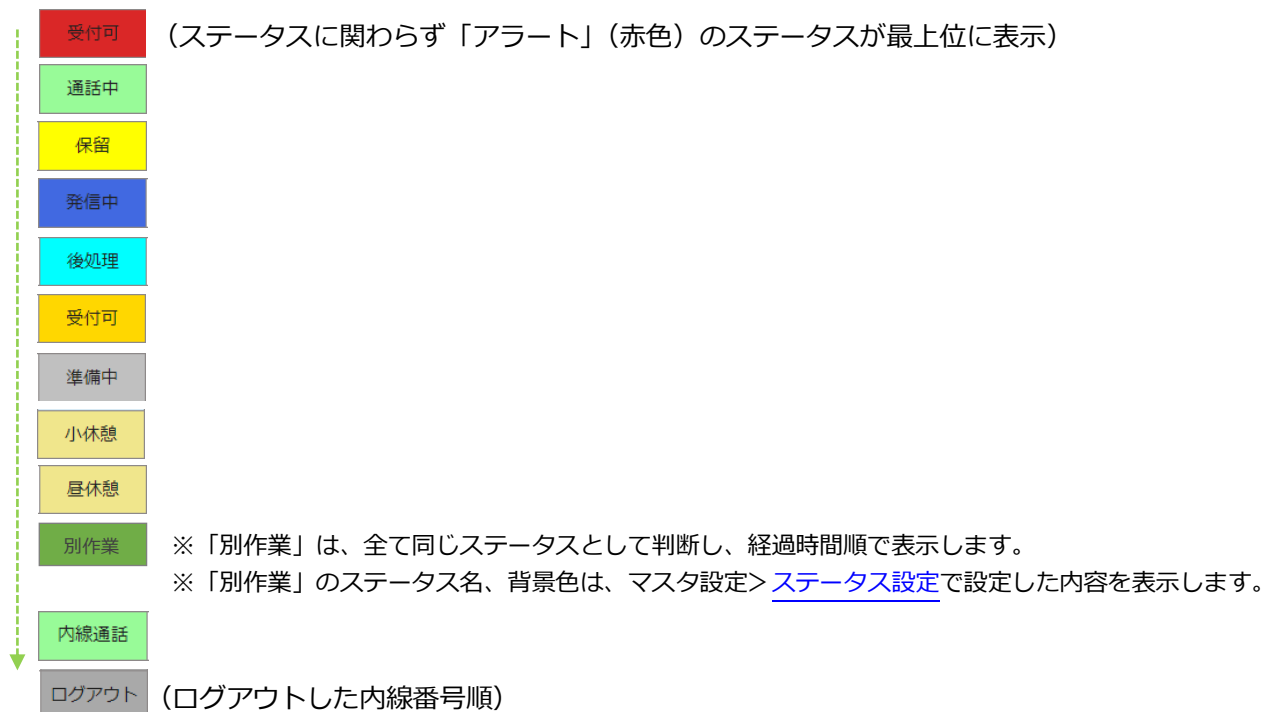
【オペレーターモニターの表示順】

ステータスに応じて、表示順が変わります。

以下の順番で、上から順に表示します。

※各ステータスの背景色は、マスタ設定>[ステータス設定](#)で設定した色で表示します。

そのため、本マニュアルの以下の色と実際にご利用になる色は異なりますのでご注意ください。



※同じステータスの場合は、経過時間順で表示します。

④ 表示項目の変更

「電話グループ・オペレーターモニター」画面右側の  にて、表示項目の追加/削除が可能です。必要に応じて、表示する項目を選択してください。

①  をクリックし、表示項目の選択画面を表示します。

内線
 通話履歴
 PBX設定
 ログアウト

電話グループ・オペレーターモニター

電話グループモニター

オペレーターモニター

伝数	通話中	通話中（着）	通話中（発）	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間（着）	平均処理時間（発）
0	0	0	0	8	5	0	0	0	0	00:00:03	00:00:05

数	応答率	発信数	通話中（着）	通話中（発）	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間（着）	平均処理時間（発）
	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	00:00:03	

② 表示する項目にチェック、非表示にする項目はチェックを外します。

内線

通話履歴

モニター

電話グループモニター

後処理	小休憩	昼休憩	別作業
1	0	0	0

受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業

通話時間（発）

平均後処理時間（着）

電話モニター表示項目

☒ 平均処理時間（着）

☒ 平均処理時間（発）

☒ 平均通話時間（着）

☒ 平均通話時間（発）

☒ 平均後処理時間（着）

☒ 平均後処理時間（発）

☒ 平均応答時間

☒ 平均放棄時間

オペレーターモニター表示項目

☒ 発信数

☒ 応答数

☒ 保留数

☒ 平均処理時間（着）

☒ 平均処理時間（発）

☒ 平均通話時間（着）

☒ 平均通話時間（発）

☒ 平均後処理時間（着）

☒ 平均後処理時間（発）

☒ 平均呼出時間

☒ 平均小休憩時間

☒ 合計小休憩時間

☒ 合計昼休憩時間

☒ 合計別作業時間

- ・内線、聴話、ささやき、強制ログアウトを利用する

「オペレーターモニター」内で、操作対象のオペレーターをクリックすると、以下のように操作画面を表示します。

操作画面の各ボタンをクリックすると、各操作を実行することができます。

操作画面の表示外をクリックすると、操作画面を閉じます。

※相手番号、自局番号の表示
ステータスが「発信中」や「通話中」など、相手番号がある状態の場合に表示します。

操作ボタン名	説明
内線	[内線]をクリックすると、電話画面を別ブラウザで表示し、対象のオペレーターへ自動で内線発信します。
聴話	「聴話」は、対象の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る機能です。 [聴話]をクリックすると電話画面を別ブラウザで表示し、聴話を開始します。
ささやき	「ささやき」は、通話内容を聞き、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る機能です。 ※SV の声が聞こえるのはオペレーターのみで、通話相手には聞こえません。 [ささやき]をクリックすると、電話画面を別ブラウザで表示し、ささやきが行える状態を開始します。
チャット	今後予定としている追加機能です。現バージョンではご利用いただけません。
強制ログアウト	対象ユーザーをログアウト状態にできます。 二重ログイン制御によりログインができなくなった、またはオペレーターが業務終了時に[ログアウト]をし忘れたことでログイン状態として集計してしまうため、ログアウト状態にしたいなど、ユーザー側でログイン/ログアウトができない状態の場合、本機能を利用し正常なログアウト状態に戻すことができます。



利用する際の注意点

- ・「内線」利用は、対象オペレーターがログイン状態の場合に利用可能です。
- ・「聴話」「ささやき」利用は、対象オペレーターが通話中状態の場合に利用可能です。

・内線をする

対象のオペレーターに、内線電話をかけることができます。

※「内線」利用は、対象オペレーターがログイン状態の場合に利用可能です。

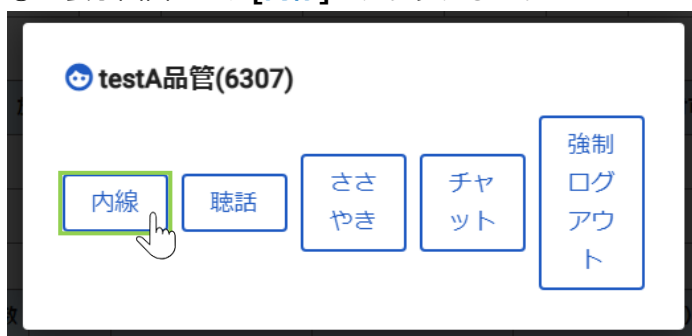
- ① 内線発信を行う通話中のオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	通話中	00:00:42	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	



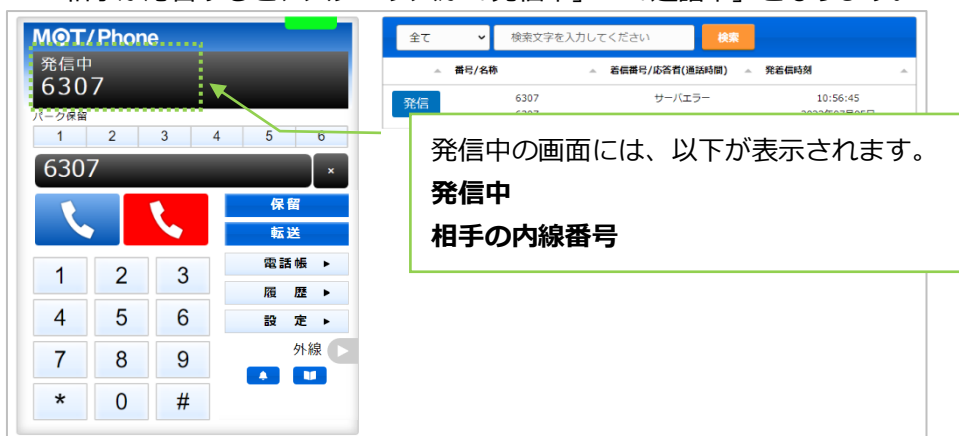
※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

- ② 表示画面から、**[内線]**をクリックします。



- ③ 別ブラウザで電話画面を表示し、発信を開始します。

相手が応答すると、ステータスが「発信中」⇒「通話中」となります。



発信および通話を終了する際は、 をクリックします。

・聴話をする

対象の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。

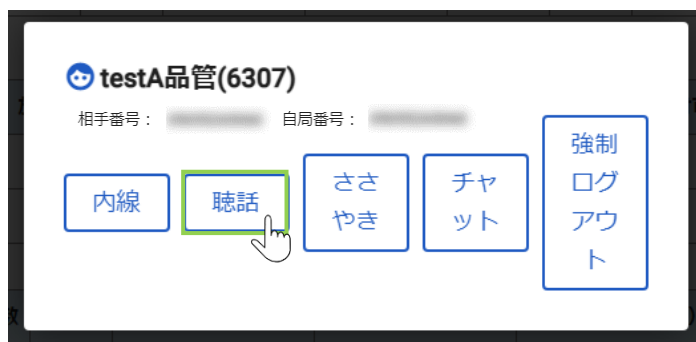
- ① 聴話を行う通話中のオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	通話中	00:00:42	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	

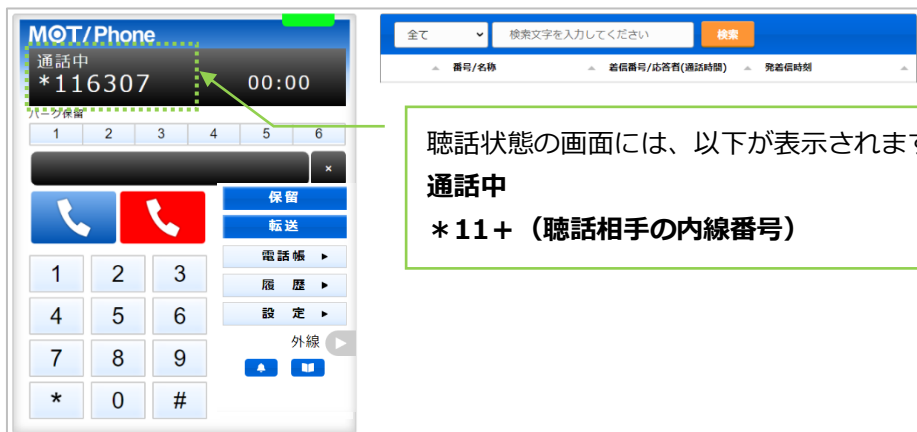


※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

- ② 表示画面から、[聴話]をクリックします。



- ③ 別ブラウザで電話画面を表示し、聴話を開始します。



聴話状態の画面には、以下が表示されます。
通話中
***11+（聴話相手の内線番号）**

聴話を終了する際は、 をクリックします。

・ささやきをする

対象のオペレーターの通話内容を聞き、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。

SV の声が聞こえるのはオペレーターのみで、通話相手には聞こえません。

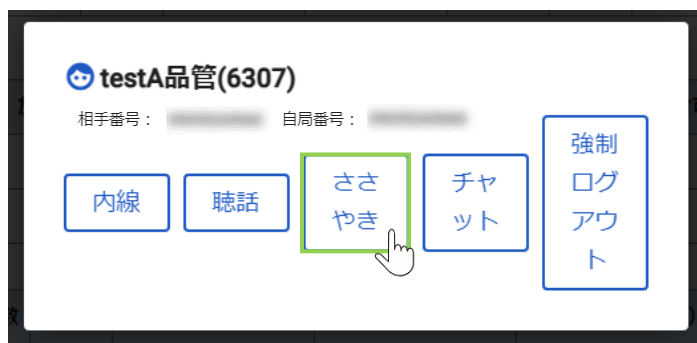
- ① ささやきを行う通話中のオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	通話中	00:00:42	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	

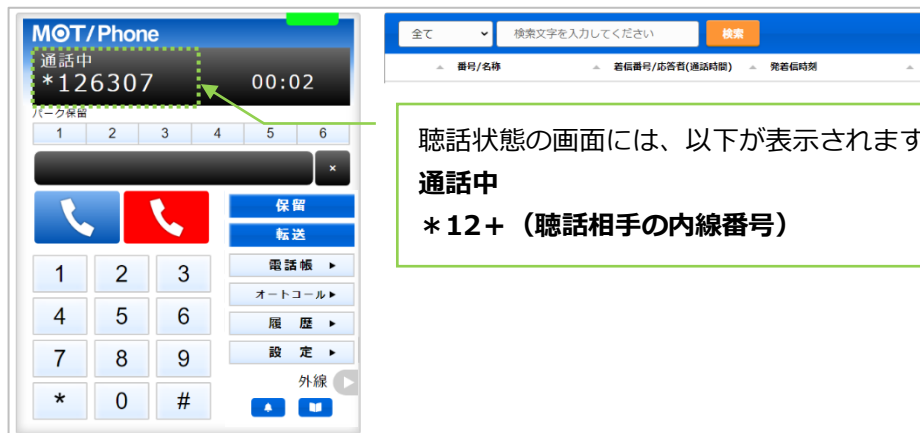


※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

- ② 表示画面から、**[ささやき]**をクリックします。



- ③ 別ブラウザで電話画面を表示し、聴話を開始します。



ささやきを終了する際は、 をクリックします。

・強制ログアウトをする

対象のオペレーターを強制的にログアウトさせることができます。

- ① ログアウトを行うオペレーターをクリックします。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	準備中	00:49:57	0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	



※「オペレーターモニターの列タイプ表示」の場合

- ② 表示画面から、**[強制ログアウト]**をクリックします。

確認メッセージが表示されるので、強制ログアウトをして問題なければ**[OK]**を選択します。



- ③ 対象オペレーターの状態が「ログアウト」に切り替わります。

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均
testA品管	6307	ログアウト		0	0	0	
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	

2. 電話グループモニター

グループ別にモニタリングする画面です。

「リアルタイムモニター」メニュー> **電話グループモニター**をクリックします。

※**モニタリング対象とする設定**にて、対象設定したグループを表示します。

① 表示するグループの選択

グループを選択することで、指定したグループのみを対象としモニタリングを行えます。

② 表示項目

項目名	説明
待ち呼	全体で着信応答待ちをしている呼数を表示します。
最大待ち時間	着信応答待ちをしているうち、最大の待ち時間を表示します。
着信数	着信数を表示します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を表示します。
放棄数	オペレーターが応答出来なかった呼数を表示します。
応答率	着信呼に対して応答した割合を集計します。
発信数	発信数を表示します。
通話中	通話中の件数を表示します。
通話中（着）	着信通話が、何通話しているか表示します。（保留中を含む）
通話中（発）	発信通話が、何通話しているか表示します。（保留中を含む）
ログイン	ログイン中のオペレーター数を表示します。（合計のログイン ID 数）
受付可	ステータスが「受付可」のオペレーター数を表示します。
後処理	ステータスが「後処理中」のオペレーター数を表示します。
小休憩	ステータスが「小休憩中」のオペレーター数を表示します。

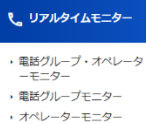
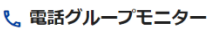
昼休憩	ステータスが「昼休憩中」のオペレーター数を表示します。
別作業	ステータスが「別作業中」のオペレーター数を表示します。
平均放棄時間	放棄されるまでの平均時間を集計します。
平均処理時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均処理時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均処理時間を集計します。
平均通話時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均応答時間	着信開始から通話開始になるまでの平均時間を集計します。
平均通話時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均時間を集計します。
平均後処理時間（着）	着信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。
平均後処理時間（発）	発信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。

※表示項目の「ログイン」「受付可」「小休憩」「昼休憩」「別作業」に SV は含まれません。

③ 表示切替

 をクリックすることで、以下の表示に切り替えることができます。

※「リアルタイムモニター」メニュー> [電話グループ・オペレーターモニター](#)画面の
「電話モニター（全体）」、「電話モニター（グループ）」欄と同様の表示です。

		 電話グループ・オペレーターモニター 電話グループモニター オペレーターモニター 表示切替															
12/2(金)		電話モニター（全体）															
待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中（着）	通話中（発）	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間（着）	平均処理時間（発）
0		31	6	25	19.3	0	0	0	0	7	7	0	0	0	0	00:00:18	00:02:16
電話モニター（グループ）																	
電話グループ	待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中（着）	通話中（発）	ログイン	受付可	後処理	小休憩	昼休憩	別作業	平均処理時間（着）	平均処理時間（発）
回線1	0		22	0	22	0	0	0	0	2	2	0	0	0	0	00:00:03	

3. オペレーターモニター

オペレーター別にモニタリングする画面です。

「リアルタイムモニター」メニュー>**オペレーターモニター**をクリックします。

※ここでは、モニタリング対象として設定したオペレーターを表示します。

事前に、オペレーターを**モニタリング対象とする設定**が必要です。



① オペレーターの表示列数

スタッフを座席に見立ててオペレーターを表示します。

表示する列数は、**6列表示** **10列表示** をクリックすることで、6列/10列で切り替えることができます。



① オペレーター名

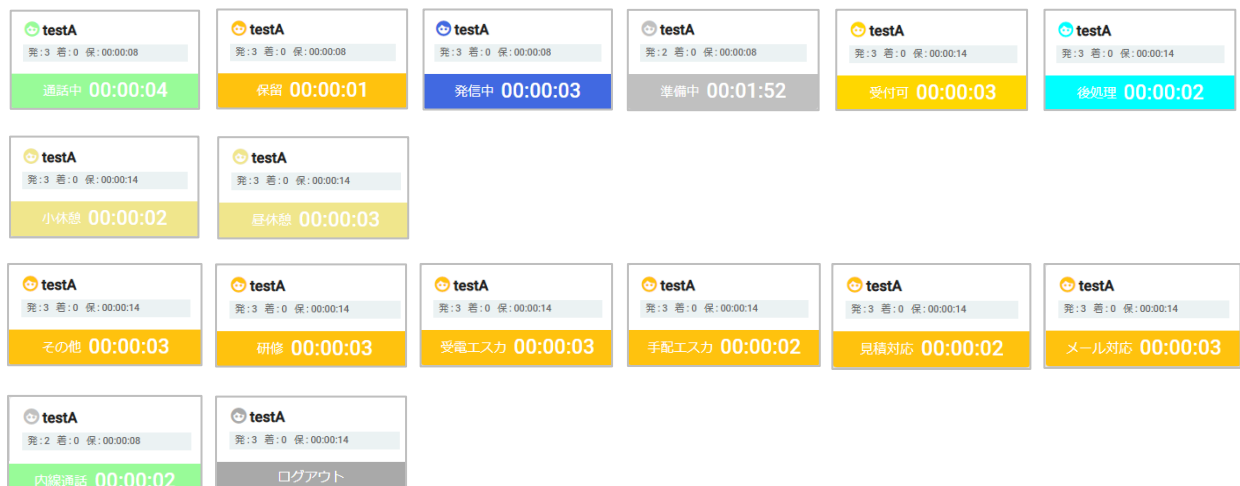
② 発：発信通話数の合計、着：着信通話数の合計、保：保留時間の合計

③ オペレーターのステータス（オペレーターの状況により、ステータス名や色が変わります）

＜ステータス表示一覧＞



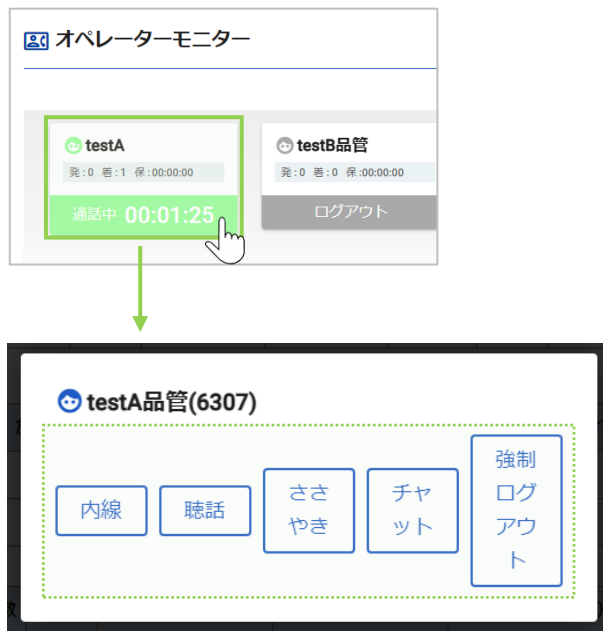
オペレーターがアラートを通知した場合、
背景色が赤になり、点滅します。



④オペレーターに対する各操作ボタン

操作対象のオペレーターをクリックすると、以下のように各操作ボタンが表示されます。
各ボタンをクリックすると、操作画面に変わります。

※「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループ・オペレーターモニター](#)画面の
「オペレーターモニター」欄での動作と同様です。操作ボタンの操作方法については、
[「内線、聴話、ささやき、強制ログアウトを利用する」](#)ページをご参照ください。



② 表示切替

[表示切替](#) をクリックすることで、以下の表示に切り替えることができます。

※「リアルタイムモニター」メニュー>[電話グループ・オペレーターモニター](#)画面の
「オペレーターモニター」欄と同様の表示です。

オペレーターモニター

電話グループ・オペレーターモニター 電話グループモニター オペレーターモニター

6列表示 10列表示 **表示切替**

名前	内線	状態	経過時間	応答数	発信数	保留数	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)	平均通話時間 (着)	平均通話時間 (発)	平均後処理時間 (着)	平均後処理時間 (発)	合計小休時間	合計
testA品管	6307	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testB品管	6308	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testC品管	6309	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testE品管	6311	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00
testF品管	6312	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00

3. レポート

レポートは、「電話グループレポート」「オペレーターレポート」の2通りの出力が可能です。
集計単位は、月・日・時間・曜日から選択し、指定した単位と対象期間に応じた集計結果を出力します。

レポート名	説明
電話グループレポート	全体、または電話グループ（外線番号）ごとに、集計結果を出力します。
オペレーターレポート	オペレーターごとに通話集計かステータス集計を選択し、集計結果を出力します。



レポートの注意点

- ・レポートは、毎時 xx:00 のタイミングで、1 時間ごとに集計を行った結果を出力します。
- ・レポートは、各オペレーターのステータスをもとに集計を行っております。
そのため、終業時には必ず本システムからログアウトしてもらうようにしてください。
終業後もログイン状態のままになっている場合、正しい集計データを出すことができません。
- ・IVR をご利用の場合、アナウンス中や番号選択の段階で切断されたものは、「放棄数」に含まれず、レポートの集計対象外となります（オペレーターの呼び出しコールまで進んだもののみ、集計の対象）。
- ・時間外アナウンスや留守番電話等、オペレーターの呼び出しに繋がらないものも、上記と同様「放棄数」に含まれず、レポートの集計対象外となります。

3-1. 電話グループレポート

電話グループごとの集計結果をグラフで表示することができます。
また、集計データを CSV データとして出力することも可能です。

- 「レポート」メニュー> **電話グループレポート** をクリックします。



1. まずは、集計対象を指定します。

① 月/日/時間/曜日

レポートの集計単位を選択します。

集計対象期間: ----年--月--日 ~ ----年--月--日 電話グループ: 全体

☒ 月 ☐ 日 ☐ 時間 ☐ 曜日

[比較期間を追加](#) [比較番号を追加](#) [集計項目設定](#) [グラフ出力](#) [CSV出力](#)

②集計対象期間

「月/日/時間/曜日」で選択した単位に合わせて、項目が変わります。
月なら月単位での対象期間、日なら日単位での対象期間を選択します。

※期間を追加し、複数期間を対象にしたい場合は、[比較期間を追加]ボタンで追加します。
期間は、最大 5 まで追加可能です。

③電話グループ

集計対象の電話グループを選択します。

デフォルトは「全体」です。全電話グループをまとめて集計する場合は「全体」、電話グループごとに集計する場合は、対象の電話グループを選択します。

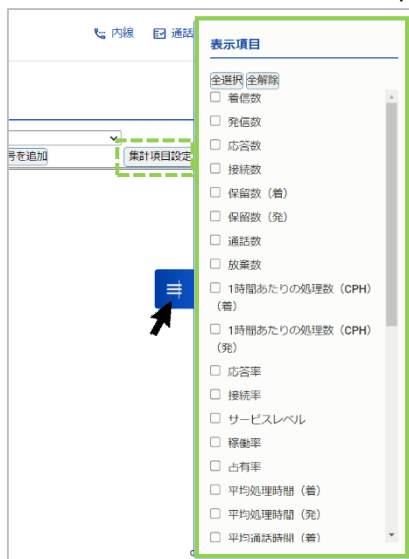
※グループを追加し、複数グループを対象にしたい場合は、[比較番号を追加]ボタンで追加します。
電話グループは、最大 10 件まで追加可能です。

2.次に、表示項目を選択します。

[集計項目設定]、または画面右側の  をクリックし、表示項目の選択画面を表示します。

出力する項目にチェックを入れてください。

※選択した項目は、ログアウト/ログイン後も、選択状態を保持します。



■ 表示項目

項目名	説明
着信数	着信数の合計を集計します。
発信数	発信数の合計を集計します。
応答数	オペレーターが応答した着信呼数を集計します。
接続数	発信呼に対して発信先相手が応答した呼数を集計します。
保留数（着）	着信において保留した回数を集計します。
保留数（発）	発信において保留した回数を集計します。
通話数	通話回数の合計を集計します。
放棄数	オペレーターが応答出来なかった呼数を集計します。
1 時間あたりの処理数 （CPH）（着）	着信において 1 時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法 = 着信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OP の労働時間 ※1
1 時間あたりの処理数 （CPH）（発）	発信において 1 時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法 = 発信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OP の労働時間 ※1
応答率 ※2	着信呼に対して応答した割合を集計します。 計算方法 = 着信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ 着信呼数 × 100(%)
接続率 ※2	発信呼に対して発信先相手が応答した割合を集計します。 計算方法 = 発信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ 発信呼数 × 100(%)
サービスレベル ※2	あらかじめ設定した目標時間以内に着信応答できた呼の割合を集計します。 ※目標時間は、「マスタ設定」メニュー > 通話統計閾値設定 の「応答目標時間」で設定した値です。 計算方法 = 設定した目標時間以内に着信応答した呼の件数 ÷ 着信呼の総数 × 100(%)
稼働率 ※2	労働時間から顧客対応にかけた時間の割合を集計します。 計算方法 = 電話グループにおける（発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間 + 受付可時間） ÷ 電話グループに属する OP の労働時間合計 × 100(%)

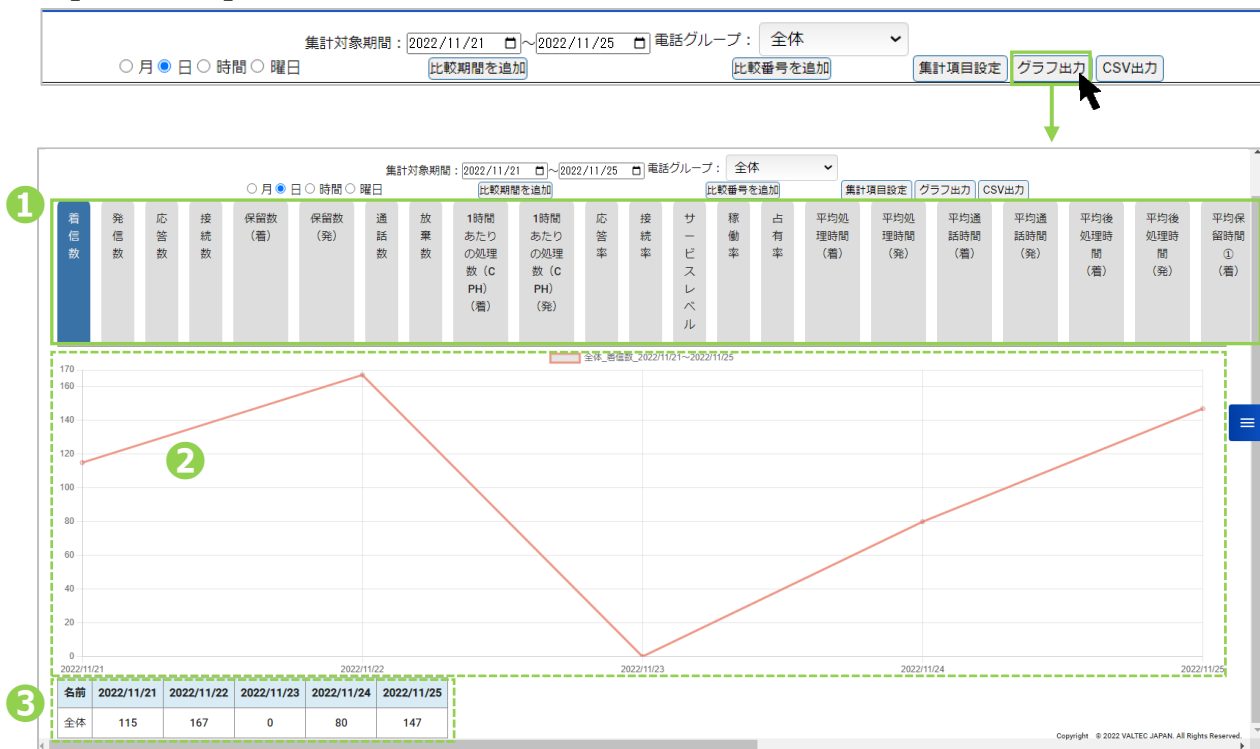
占有率 ※2	顧客対応にあてた時間が効率的かどうかを判断の指標を集計します。 計算方法＝電話グループにおける（通話確立から後処理終了までの合計時間）÷電話グループに属するOPの（発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間＋受付可時間）×100(%)
平均処理時間（着）	着信における1通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法＝着信呼において通話確立から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数
平均処理時間（発）	発信における1通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法＝発信呼における通話確立から後処理終了までの合計時間（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数
平均通話時間（着）	着信における1通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法＝着信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む）÷着信応答した呼の総数
平均通話時間（発）	発信における1通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法＝発信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む）÷発信通話が確立した呼の総数
平均後処理時間（着）	着信における1通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法＝着信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間÷着信応答した呼の総数
平均後処理時間（発）	発信における1通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法＝発信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間÷発信通話が確立した呼の総数
平均保留時間①（着）	着信における1通話あたりの平均保留時間を集計します。
平均保留時間①（発）	発信における1通話あたりの平均保留時間を集計します。
平均保留時間②（着）	着信における1保留あたりの平均保留時間を集計します。
平均保留時間②（発）	発信における1保留あたりの平均保留時間を集計します。
平均着信呼出時間	着信における1通話あたりの平均着信呼出時間を集計します。 計算方法＝着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの合計時間÷着信呼の総数
平均着信応答時間	着信における1通話あたりの平均着信応答時間を集計します。 計算方法＝着信呼において通話が確立した呼の着信呼出時間の合計÷着信応答した呼の総数
平均放棄時間	放棄されるまでの平均時間を集計します。 計算方法＝着信呼において放棄された呼の着信呼出時間の合計÷着信放棄された呼の総数
平均発信呼出時間	着信における1通話あたりの平均発信呼出時間を集計します。 計算方法＝合計発信呼出時間÷発信数
合計保留時間（着）	着信における保留時間の合計を集計します。
合計保留時間（発）	発信における保留時間の合計を集計します。
合計処理時間 ※3（着）	着信における処理時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計処理時間 ※3（発）	発信における処理時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計通話時間 ※4（着）	着信における通話時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計通話時間 ※4（発）	発信における通話時間の合計を集計します。（保留時間を含む）
合計後処理時間 ※5（着）	着信における後処理時間の合計を集計します。

合計後処理時間 ※5 (発)	発信における後処理時間の合計を集計します。
合計着信呼出時間	着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの着信呼出時間の合計を集計します。
合計着信応答時間	着信呼における通話が確立した呼の着信呼出時間の合計を集計します。
合計放棄時間	着信呼において放棄された呼の着信呼出時間の合計を集計します。
合計発信呼出時間	発信呼における発信呼出開始から発信呼出終了までの発信呼出時間の合計時間を集計します。

- ※1：OPの労働時間：オペレーターが、ログイン～ログアウト(昼休憩は除く)するまでの時間とします。
(別作業も労働時間とします)
- ※2：(%) で表示する単位は、全て小数第一位まで表示します。
- ※3：処理時間：通話確立から後処理終了までの時間とします。
- ※4：通話時間：通話確立から通話終了までの時間とします。
- ※5：後処理時間：後処理開始から後処理終了までの時間とします。

3.出力対象を選択したら、出力します。

■[グラフ出力]ボタンを押下すると、集計結果が表示されます。



説明	
①	項目一覧です。 各項目をクリックすると、②グラフ・③表の値に表示する内容が、選択した項目の内容に切り替わります。
②	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果を折れ線グラフで表示します。
③	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果の値を表示します。

■集計結果を CSV データにて出力したい場合は、**[CSV 出力]**ボタンを押下します。

集計対象期間：2022/11/21 ~ 2022/11/25 電話グループ：全体

○月●日○時間○曜日

比較期間を追加 比較番号を追加 集計項目設定 グラフ出力 **CSV出力**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
1	期間	電話グループ名	電話番号	着信数	発信数	応答数	接続数	保留数（着）	保留数（発）	通話数	放棄数	1時間あたりの処理数（CPH）（着）	1時間あたりの処理数（CPH）（発）	応答率	接続率	サービスレベル
2	2022/11/21 全体	summary	115	0	41	10	9	5	51	66		0	0	35.6	0	3
3	2022/11/22 全体	summary	167	0	17	44	3	2	61	131		0	0	10.1	0	
4	2022/11/23 全体	summary	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	
5	2022/11/24 全体	summary	80	0	19	3	20	0	22	23		0	0	23.7	0	2
6	2022/11/25 全体	summary	147	22	2	13	2	14	15	106		0	0	1.3	59	
7																

3-2. オペレーターレポート

オペレーターごとの集計結果をグラフで表示することができます。
また、集計結果を CSV データとして出力することも可能です。

- 「レポート」メニュー> **オペレーターレポート** をクリックします。



1. まずは、集計対象を指定します。

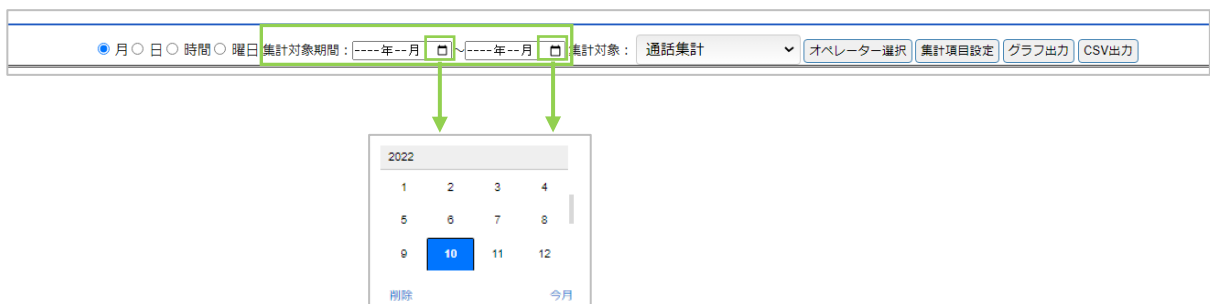
①月/日/時間/曜日

レポートの集計単位を選択します。



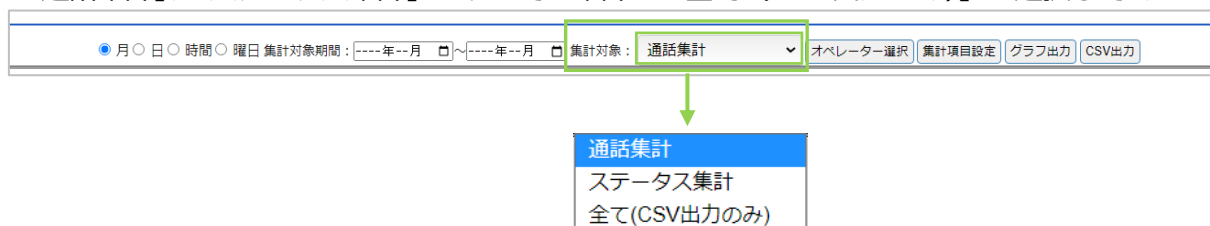
②集計対象期間

「月/日/時間/曜日」で選択した単位に合わせて、項目が変わります。
月なら月単位での対象期間、日なら日単位での対象期間を選択します。



③集計対象

「通話集計」、「ステータス集計」どちらかを選択します。
発信や着信など通話に関する集計は「通話集計」、ステータスに関する集計は「ステータス集計」、
「通話集計」、「ステータス集計」のすべての集計は「全て (CSV 出力のみ)」を選択してください。



④オペレーター選択

集計対象のオペレーターを選択します。

※レポート出力対象とするオペレーターは、最大 50 名までです。

50 名以上を選択した場合、[グラフ出力][CSV 出力]ボタン押下時にエラーが表示されます。



2.次に、表示項目を選択します。

[集計項目設定]ボタン、または画面右側の  をクリックし、表示項目の選択画面を表示します。出力する項目にチェックを入れてください。

集計対象で「通話集計」、「ステータス集計」のどちらかを選択するかで、表示項目が変わります。「全て (CSV 出力のみ)」の場合は、全ての項目を対象として表示します。

集計対象 : 「通話集計」を選択した場合



集計対象 : 「ステータス集計」を選択した場合



■表示項目

集計対象 : 「通話集計」を選択した場合

項目名	説明
着信数	着信数の合計を集計します。
発信数	発信数の合計を集計します。
応答数	オペレーターが応答した呼数を集計します。
接続数	発信呼に対して発信先相手が応答した呼数を集計します。

保留数（着）	着信において保留した回数を集計します。
保留数（発）	発信において保留した回数を集計します。
着信無応答数	オペレーターが応答出来なかった呼数を集計します。
1 時間あたりの処理数（CPH）（着）	着信において 1 時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法＝着信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OP の労働時間 ※1
1 時間あたりの処理数（CPH）（発）	発信において 1 時間あたりで何件対応したかを集計します。 計算方法＝発信呼において通話が確立した呼の総数 ÷ OP の労働時間 ※1
応答率 ※2	着信呼に対して応答した割合を集計します。 計算方法＝着信呼において通話が確立した呼の総数÷着信呼数×100(%)
接続率 ※2	発信呼に対して発信先相手が応答した割合を集計します。 計算方法＝発信呼において通話が確立した呼の総数÷発信呼数×100(%)
稼働率 ※2	労働時間から顧客対応にかけた時間の割合を集計します。 計算方法＝OP の（発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間＋受付可時間）÷ OP の労働時間合計×100(%)
占有率 ※2	顧客対応にあてた時間が効率的かどうかを判断の指標を集計します。 計算方法＝OP の（通話確立から後処理終了までの合計時間）÷ OP の（発信呼出開始・着信呼出開始から後処理終了までの合計時間＋受付可時間）×100(%)
平均処理時間（着） ※3	着信における 1 通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法＝平均通話時間（着）＋平均後処理時間（着）
平均処理時間（発） ※3	発信における 1 通話あたりの平均処理時間（AHT）を集計します。 計算方法＝平均通話時間（発）＋平均後処理時間（発）
平均通話時間（着） ※4	着信における 1 通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法＝着信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む）÷ 着信応答した呼の総数
平均通話時間（発） ※4	発信における 1 通話あたりの平均通話時間を集計します。 （保留時間を含む） 計算方法＝発信呼における通話確立から通話終了までの合計（保留時間を含む）÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均後処理時間（着） ※5	着信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法＝着信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間 ÷ 着信応答した呼の総数
平均後処理時間（発） ※5	発信における 1 通話あたりの平均後処理時間を集計します。 計算方法＝発信呼における後処理開始から後処理終了までの合計時間 ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均保留時間①（着）	着信における 1 通話あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝着信呼における保留時間の合計 ÷ 着信応答した呼の総数
平均保留時間①（発）	発信における 1 通話あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝発信呼における保留時間の合計 ÷ 発信通話が確立した呼の総数
平均保留時間②（着）	着信における 1 保留あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝着信呼における保留時間の合計 ÷ 着信呼での保留の総数
平均保留時間②（発）	発信における 1 保留あたりの平均保留時間を集計します。 計算方法＝発信呼における保留時間の合計 ÷ 発信呼での保留の総数
平均着信呼出時間	平均着信呼出時間を集計します。

	計算方法＝着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの合計時間÷着信呼の総数
平均着信応答時間	平均着信応答時間を集計します。 計算方法＝着信呼において通話が確立した呼の着信呼出時間の合計÷着信応答した呼の総数
平均発信呼出時間	平均発信呼出時間を集計します。 計算方法＝合計発信呼出時間÷発信数
合計保留時間（着）	着信における保留時間の合計を集計します。
合計保留時間（発）	発信における保留時間の合計を集計します。
合計処理時間（着）	着信における処理時間の合計を集計します。
合計処理時間（発）	発信における処理時間の合計を集計します。
合計通話時間（着）	着信における通話時間の合計を集計します。
合計通話時間（発）	発信における通話時間の合計を集計します。
合計後処理時間（着）	着信における後処理時間の合計を集計します。
合計後処理時間（発）	発信における後処理時間の合計を集計します。
合計着信呼出時間	着信呼における着信呼出開始から着信呼出終了までの合計時間を集計します。
合計着信応答時間	着信呼における通話が確立した呼の着信呼出時間の合計時間を集計します。
合計発信呼出時間	発信呼出時間の合計時間を集計します。

※1：OPの労働時間：オペレーターが、ログイン～ログアウト(昼休憩は除く)するまでの時間とします。

（別作業も労働時間とします）

※2：(%)で表示する単位は、全て小数第一位まで表示します。

※3：処理時間：通話確立から後処理終了までの時間とします。

※4：通話時間：通話確立から通話終了までの時間とします。

※5：後処理時間：後処理開始から後処理終了までの時間とします。

■表示項目

集計対象：「ステータス集計」を選択した場合

各ステータスの合計時間、平均時間を表示します。

- ・合計時間：各ステータスの合計時間を表示します。
- ・平均時間：各ステータスの合計時間÷各ステータスに遷移した回数で算出します。

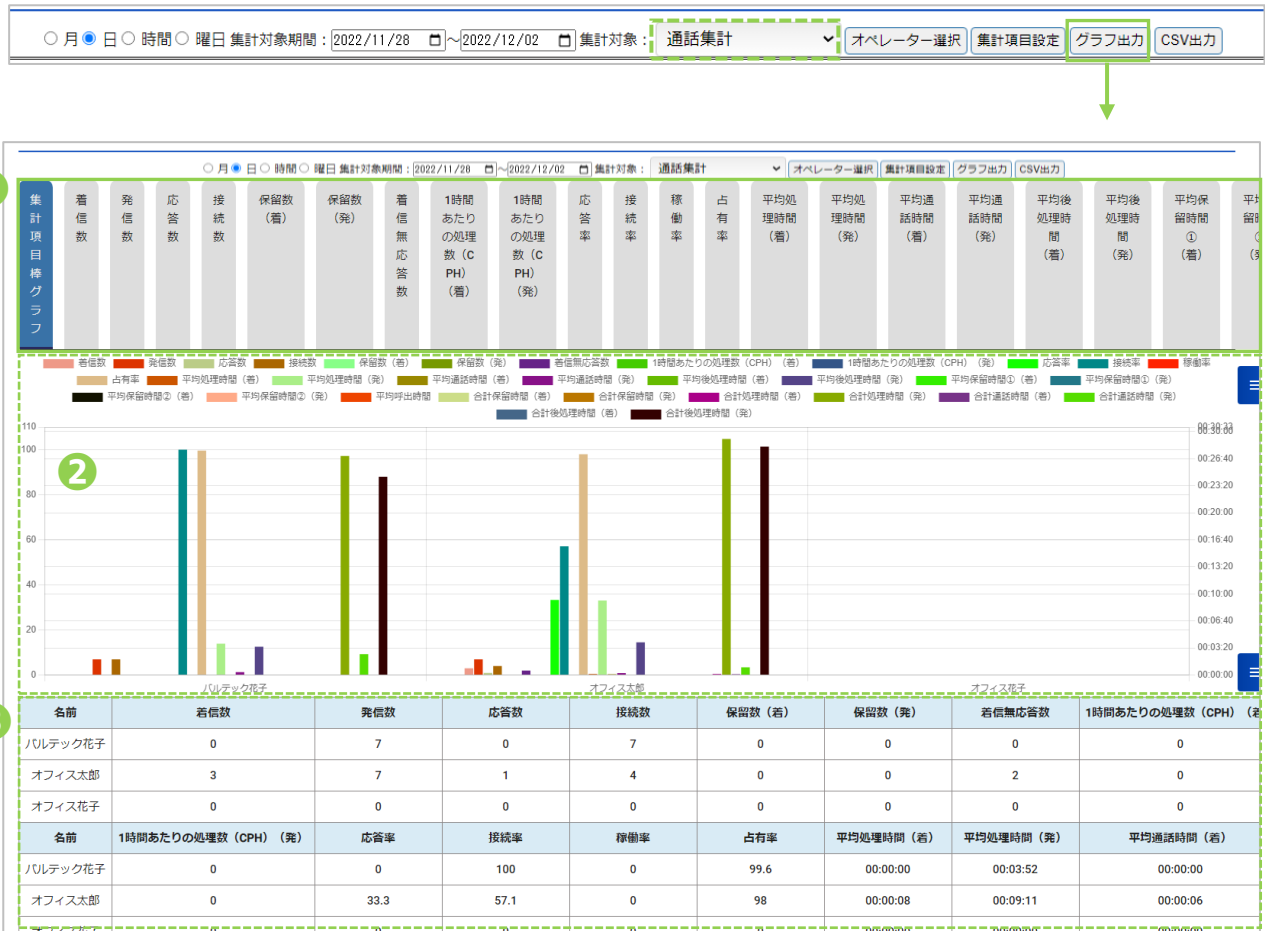
項目名	説明
ログイン時間	オペレーターがログインしている状態です。 ・ログインの合計時間：ログインからログアウトまでの時間の合計 ・ログインの平均時間：ログイン時間合計÷ログインした日数で算出
準備中	オペレーターが着信を受けられる状態にする前の準備中の状態です。 (外線着信は受けられない状態です)
受付可	オペレーターが着信を受けられる状態です。
着信中	外線着信時の状態です。
通話中	通話中の状態です。
後処理	外線通話切断後の状態です。 (外線着信は受けられない状態です)
発信中	発信中の状態です。

保留	通話中に[保留]ボタンを押して、保留中にした状態です。
内線通話	オペレーターが着信を受けられる状態（ステータスが「受付可」）で、内線通話をした状態です。
昼休憩	昼休憩の状態です。
小休憩	トイレなど、昼休憩以外の小休憩の状態です。
「別作業」の各ステータス	各作業を行っている状態です。

3. 出力対象を選択したら、出力します。

集計対象：「通話集計」の場合

■[グラフ出力]ボタンを押下すると、集計結果が表示されます。



	説明
①	項目一覧です。 各項目をクリックすると、②グラフ・③表の値に表示する内容が、選択した項目の内容に切り替わります
②	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果を折れ線グラフで表示します。 ①で「集計項目棒グラフ」項目を選択した場合は、棒グラフで表示します。
③	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果の値を表示します。 ①で「集計項目棒グラフ」項目を選択した場合は、対象期間の合計値を表示します。

■集計結果を CSV データにて出力したい場合は、**[CSV 出力]**ボタンを押下します。

○月●日○時間○曜日 集計対象期間：2022/11/28 ~ 2022/12/02 集計対象：通話集計 オペレーター選択 集計項目設定 グラフ出力 **CSV出力**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	期間	名前	内線番号	着信数	発信数	応答数	接続数	保留数 (1)	保留数 (2)	着信無応答	1時間あた	1時間あた	応答率	接続率	稼働率
2	2023/6/16	バルテック太郎	801	31	9	10	0	2	0	21	4.2	0	32.2	0	1
3	2023/6/16	バルテック花子	806	44	15	10	6	0	0	34	70.9	42.6	22.7	40	9
4	2023/6/16	810	810	49	78	19	42	0	15	30	3.1	7	38.7	53.8	
5	2023/6/16	811	811	32	0	14	0	5	0	18	0	0	43.7	0	
6	2023/6/16	812	812	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
7	2023/6/16	813	813	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

集計対象：「ステータス集計」の場合

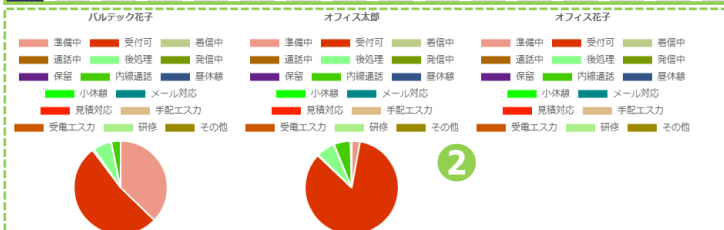
■[グラフ出力]ボタンを押下すると、集計結果が表示されます。

○月●日○時間○曜日 集計対象期間：2022/11/28 □~2022/12/02 □ 集計対象：ステータス集計 オペレーター選択 集計項目設定 **グラフ出力** CSV出力

1

○月●日○時間○曜日 集計対象期間：2022/11/28 □~2022/12/02 □ 集計対象：ステータス集計 オペレーター選択 集計項目設定 **グラフ出力** CSV出力

集計項目円グラフ (合計時間)	準備中平均	準備中合計	受付可平均	受付可合計	着信中平均	着信中合計	通話中平均	通話中合計	後処理平均	後処理合計	発信中平均	発信中合計	保留平均	保留合計	内線通話平均	内線通話合計	昼休憩平均	昼休憩合計	小休憩平均	小休憩合計	メール対応平均	メール対応合計	見積対応平均	見積対応合計	手配工ス力平均	手配工ス力合計
-----------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	------	------	--------	--------	-------	-------	-------	-------	---------	---------	--------	--------	---------	---------



3

名前	準備中		受付可		着信中		通話中		後処理		発信中		保留		内線通話		昼休憩	
	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計
バルテック花子	00:21:01	02:27:01 (37%)	00:06:06	03:27:23 (52%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:22	00:02:33 (0%)	00:03:30	00:24:27 (6%)	00:00:07	00:00:44 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:29	00:12:39 (3%)	00:00:00	00:00:00 (0%)
オフィス太郎	00:01:19	00:13:01 (2%)	00:06:28	06:20:49 (84%)	00:00:04	00:00:12 (0%)	00:00:11	00:01:04 (0%)	00:02:12	00:28:36 (6%)	00:00:05	00:00:56 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:37	00:25:48 (5%)	00:00:59	00:00:59 (0%)
オフィス花子	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)
名前	小休憩		メール対応		見積対応		手配工ス力		受電工ス力		研修		その他					
	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計	平均	合計				
バルテック花子	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)				
オフィス太郎	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)				
オフィス花子	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)	00:00:00	00:00:00 (0%)				

	説明
①	項目一覧です。 各項目をクリックすると、②グラフ・③表の値に表示する内容を切り替えることができます。
②	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果を折れ線グラフで表示します。 ①で「集計項目円グラフ (合計時間)」項目を選択した場合は、円グラフで表示します。
③	①の項目一覧で、クリックした項目の集計結果の値を表示します。 ①で「集計項目円グラフ (合計時間)」項目を選択した場合は、以下の項目を表示します。 - 平均：該当ステータスの合計時間を、該当ステータスの回数で割った 1 回あたりの平均時間 - 合計：該当ステータスの合計時間 (%)：対象スタッフの全ステータスを母数とした各ステータスの割合

■集計結果を CSV データにて出力したい場合は、[CSV 出力]ボタンを押下します。

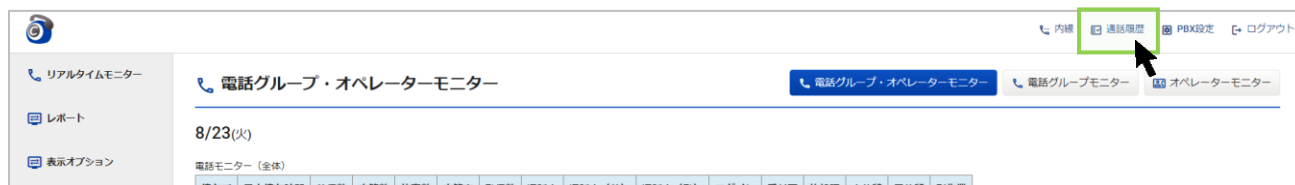
○月●日○時間○曜日 集計対象期間：2022/11/28 □~2022/12/02 □ 集計対象：ステータス集計 オペレーター選択 集計項目設定 **グラフ出力** **CSV出力**

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O
1	期間	名前	内線番号	ログイン時間合計	準備中合計	受付可合計	着信中合計	通話中合計	後処理合計	発信中合計	保留中合計	内線通話合計	昼休憩合計	小休憩合計	打ち合わせ
2	Jun-23	バルテック太郎	815	8:06:49	8:27:25	1:37:23	0:05:03	0:18:45	0:16:48	0:00:07	0:07:03	0:00:00	0:00:00	0:02:35	0:00:00
3	Jun-23	バルテック花子	816	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
4	Jun-23	ユーザ1	818	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00
5	Jun-23	ユーザ2	824	1:47:29	0:02:35	1:46:09	0:00:40	0:00:05	0:00:07	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:15	0:00:13	0:00:00
6	Jun-23	ユーザ3	840	1:19:52	1:07:21	0:12:28	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00	0:00:00

4. 電話の履歴、操作

4-1. MOT/CallCenter の通話履歴画面

ログイン後の TOP 画面右上にある「通話履歴」クリックで、通話履歴画面を別ブラウザで表示します。通話履歴画面では、MOT/CallCenter で利用中の全回線を対象に、履歴を確認することができます。



■ 通話履歴検索

項目名	説明
①並び順	並び順の軸とする項目の選択と、並び順を「新しい順」「古い順」どちらにするか選択します。 ※初期値は、「通話日時」項目を「新しい順」表示で選択されています。
②検索オプション	各項目の検索範囲を指定します。
③出力オプション	出力対象を選択します。 ※初期値は、「通話履歴表示」が選択されています。 - 通話履歴表示：通話履歴を表示します。 - 詳細表示：転送の過程など、全ての発信先の履歴を表示します。 (通常の履歴表示は、最終発信先の履歴のみ表示) - CSV ファイル出力：CSV データで出力します。 - グラフ表示：通話記録をグラフで表示します。 - 表示件数：最大表示件数を設定します。
④グラフの集計条件	※出力オプションで「グラフ表示」を選択する際に利用します。 表示するグラフの集計条件を選択します。

検索条件を選択し、[検索]をクリックすると、検索結果が表示されます。

MOT/CallCenter

通話履歴

通話履歴検索

並び順

通話日時

発信者番号

外線発信者番号

着信者番号

発信先

通話時間

制御

通話結果

新しい順

検索オプション

開始日時: 2022 12月 07 00:00

終了日時: 2022 12月 09 23:59

NOT検索: ☐ 前方一致: ☒ 部分一致: ☐ 後方一致: ☐ 完全一致: ☐

NOT検索: ☐ 前方一致: ☒ 部分一致: ☐ 後方一致: ☐ 完全一致: ☐

NOT検索: ☐ 前方一致: ☒ 部分一致: ☐ 後方一致: ☐ 完全一致: ☐

NOT検索: ☐ 前方一致: ☒ 部分一致: ☐ 後方一致: ☐ 完全一致: ☐

最小: 最大: 秒

全通話 ☒ NOT検索: ☐

全通話 ☒ NOT検索: ☐

グラフの集計条件: 日付毎

検索

出力オプション

☒ 通話履歴表示

☐ 詳細表示

☐ CSVファイル出力

☒ グラフ表示

100 件表示

検索結果: 100 件

通話日時	発信者番号	外線発信者番号	着信者番号	制御	発信先	通話結果	呼出時間	通話時間	録音ファイル
2022-12-09 19:49:06	0363045292		05055265059	↓着信	05055265059 -> 802	応答	00:00	00:11	
2022-12-09 19:48:11	0363045292		05055265059	↓着信	05055265059 -> 802	応答	00:00	00:09	
2022-12-09 19:26:53	08025610977		05055265059	↓着信	05055265059 -> 802	応答	00:00	00:09	
2022-12-09 17:17:45	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:24	
2022-12-09 17:14:59	806			留守番電話	*92	応答	00:01	00:14	
2022-12-09 17:13:32	815			留守番電話	*92	応答	00:01	01:14	
2022-12-09 17:11:36	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:30	
2022-12-09 17:10:53	815			留守番電話	*92806	応答	00:01	00:38	
2022-12-09 17:10:01	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:46	
2022-12-09 17:09:21	806			留守番電話	*92	応答	00:01	00:32	
2022-12-09 10:07:02	815			留守番電話	*92	応答	00:01	00:13	
2022-12-09 10:05:09	806			留守番電話	*92806	応答	00:01	00:14	
2022-12-09 10:04:53	806			留守番電話	*92	応答	00:01	00:06	

通話記録グラフ - 集計条件: 日付毎

日付毎	合計コール数: 2756 / 最大コール数: 1138 / 合計通話時間: 296:33	平均通話時間
2022-12-07	969 - 35% 113:12 - 38%	00:07
2022-12-08	1138 - 41% 102:43 - 34%	00:05
2022-12-09	649 - 23% 80:38 - 27%	00:07

①「出力オプション」の「通話履歴表示」にチェックがある場合、通話履歴を検索結果として表示します。
※検索結果一覧の「録音ファイル」項目は、現バージョンではご利用いただけません。

②「出力オプション」の「グラフ表示」にチェックがある場合、画面の一番下に通話記録グラフを表示します。

通話記録グラフ - 集計条件: 日付毎

日付毎	合計コール数: 2756 / 最大コール数: 1138 / 合計通話時間: 296:33	平均通話時間
2022-12-07	969 - 35% 113:12 - 38%	00:07
2022-12-08	1138 - 41% 102:43 - 34%	00:05
2022-12-09	649 - 23% 80:38 - 27%	00:07

グラフの上段（緑色）：コール数 - 合計に対する割合（%）
グラフの下段（灰色）：通話時間 - 合計に対する割合（%）

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

36

VALTEC

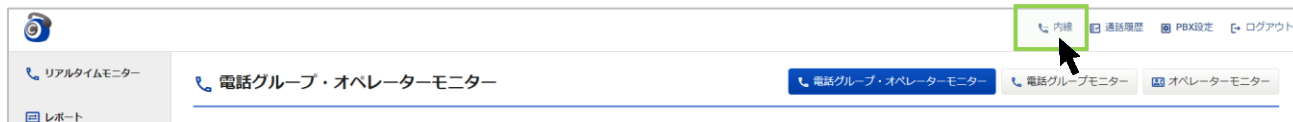
4-2. 電話画面

1. 画面説明

ログイン後の TOP 画面右上の「内線」クリックで、電話画面を別ブラウザで表示します。

電話画面では、内線/外線発着信の電話機能を利用することができます。

※オペレーターからの内線をうけるには、電話画面を立ち上げた状態にしておく必要があります。



【電話画面】



項目	機能説明
①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。
②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。
③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。
④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。 ※着信中や通話中は、赤い通話切断ボタンが表示されます。 
⑤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。
⑥保留	通話を保留状態にします。
⑦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。
⑧電話帳	画面右側に、「電話帳」を表示します。
⑨履歴	画面右側に、「通話履歴」を表示します。
⑩設定	画面右側に、設定画面を表示します。※通常は利用しないメニューです。
⑪外線▶	画面右側に、外線ボタンを表示します。※通常は利用しないメニューです。
⑫ 	お知らせ、マニュアル画面をそれぞれ表示します。

2. 電話の履歴一覧

・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。

※電話画面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。



①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。

②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。

履歴から発信先を選択

[はい]を選択

	番号/名称	着信番号/応答者(通話時間)	発信時刻
発信	オフィス太郎 (本社内線/総務部)	00:00:02	15:37:09 2021年06月04日
発信	オフィス花子 (会社内線)	00:00:00	14:13:33 2021年06月04日
不在	株式会社テスト	03:44:11 キャンセル	15:26:02 2021年05月25日
着信	株式会社テスト	03:44:11 00:00:17	15:22:32 2021年05月25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、画面を更新してください。

▲をクリック

	番号/名称	着信番号/応答者(通話時間)	発信時刻
発信	オフィス太郎 (本社内線/総務部)	00:00:02	15:37:09 2021年06月04日
発信	オフィス花子 (会社内線)	00:00:00	14:13:33 2021年06月04日
発信	オフィス花子 (会社内線)	00:00:00	14:11:52 2021年06月04日
不在	株式会社テスト	03:44:11 キャンセル	15:23:28 2021年05月25日
着信	株式会社テスト	03:44:11 00:00:17	15:22:32 2021年05月25日

3. 電話帳

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	今後予定としている追加機能です。 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。

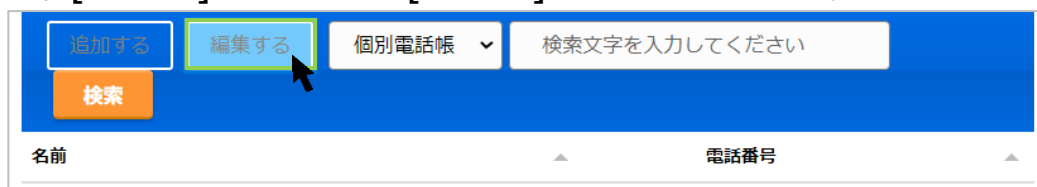
- (1) **[電話帳▶]**ボタンをクリックし、画面右側に電話帳画面を表示します。

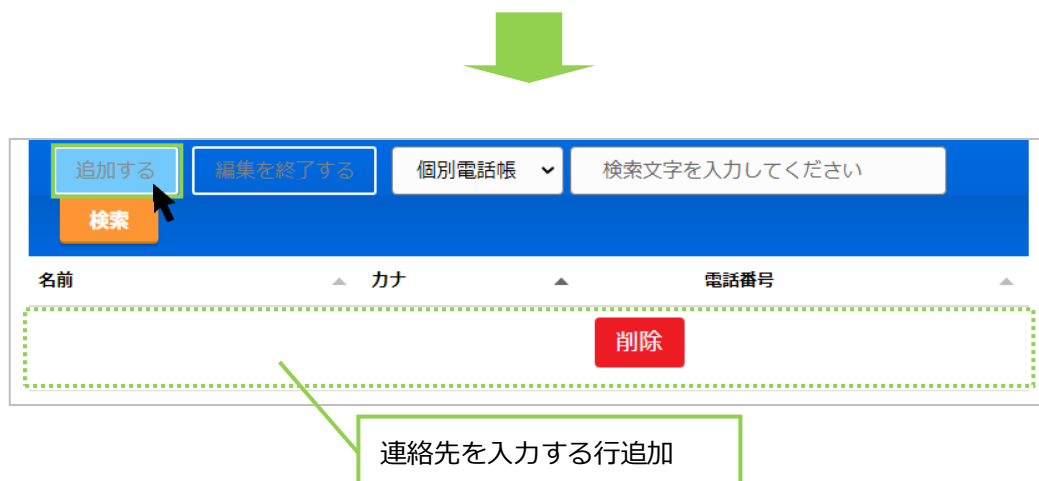
画面上の電話帳選択の箇所では、**[個別電話帳]**を選択します。



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

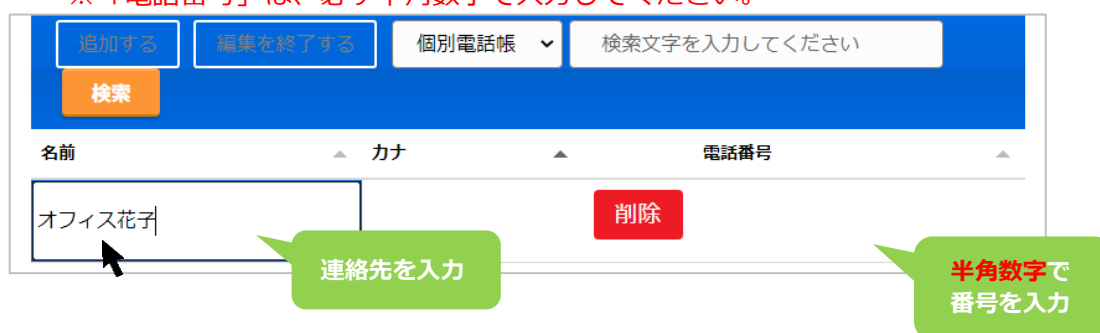
検索

名前	カナ	電話番号
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。

※「電話番号」は、必ず半角数字で入力してください。



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	カナ	電話番号
オフィス花子		
削除		

連絡先を入力

半角数字で番号を入力

- (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 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	カナ	電話番号
オフィス花子	オフィスハナコ	815
削除		
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。

The screenshot shows a contact management interface. At the top, there is a blue header bar with buttons for '追加する' (Add), '編集を終了する' (End Edit), and a dropdown menu for '個別電話帳' (Individual Phonebook). Below these is a search bar with the placeholder text '検索文字を入力してください' (Please enter search text). Below the header is a table with columns for '名前' (Name), 'カナ' (Kana), and '電話番号' (Phone Number). The table contains two entries: 'オフィス花子' (Office Hanako) with phone number '815' and 'オフィス太郎' (Office Taro) with phone number '813'. Each entry has a red '削除' (Delete) button next to the phone number. The '編集を終了する' button is highlighted with a green box and a black arrow pointing to it.

(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。

The screenshot shows the same contact management interface as before, but now the '編集する' (Edit) button is highlighted with a green box. A green call icon is visible next to the phone number '813' for 'オフィス太郎'. A green speech bubble with the text 'クリックで発信' (Click to call) points to the call icon. The '削除' (Delete) button is still visible next to the phone number '815' for 'オフィス花子'.

・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す[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。

The screenshot shows a web interface for managing a phonebook. At the top, there are buttons for '追加する' (Add), '編集する' (Edit), and a dropdown menu for '個別電話帳' (Individual Phonebook). A search bar with the placeholder text '検索文字を入力してください' (Enter search text) is also present. Below these is a table with columns for '名前' (Name) and '電話番号' (Phone Number). The table lists two entries: 'オフィス太郎' (Office Taro) with phone number '813' and 'オフィス花子' (Office Hanako) with phone number '815'. A green callout bubble points to the '編集する' button with the text '個別電話帳を選択' (Select individual phonebook).



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。

The screenshot shows the same web interface as before, but now the '編集を終了する' (End edit) button is visible instead of '編集する'. The table now includes a third column, 'カナ' (Kana), with values 'オフィスタロウ' (Office Tarou) and 'オフィスハナコ' (Office Hanako). A red '削除' (Delete) button is now visible next to each entry. A green dashed box highlights the table area. A green callout bubble with the number '1' points to the 'オフィス花子' row with the text '編集したい箇所をクリックし、編集' (Click the area you want to edit and edit). Another green callout bubble with the number '2' points to the '削除' button next to 'オフィス花子' with the text 'クリックし、削除' (Click and delete).

(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。

名前		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。

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。

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



オフィス花子に発信しますか？

はい

いいえ

「はい」を選択

4. 電話操作

電話帳画面では、内外線の発信/着信や、保留、転送が行えます。

※[権限設定](#)で「オペレーター内線」にチェックがある場合、電話操作画面はオペレーター向けの電話画面となり、本項で説明している画面と異なります。オペレーター画面の詳細は、別紙「4_【MOTCallCenter】オペレーター向け 操作マニュアル」をご参照ください。

・電話をかける

※電話帳から発信する場合は「[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。

(1) MOT/CallCenter のテンキー、または PC のキーボードで発信先番号（外線/内線）を入力します。



(2) 発信先番号を入力したら、 をクリックすることで発信します。
発信中の状態になると、ステータスが「発信中」となります。

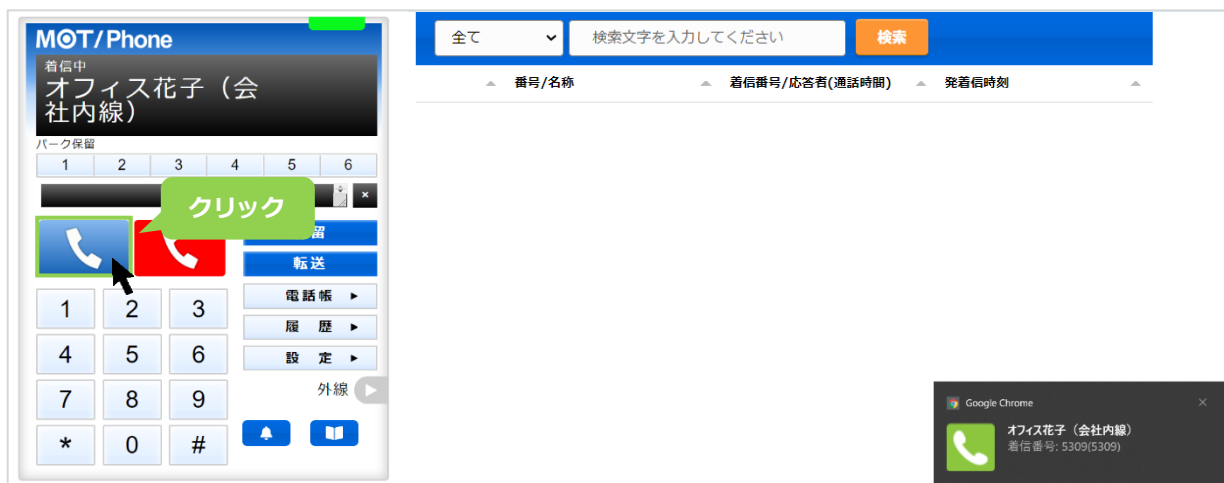


- (3) 相手が応答すると、ステータスが「通話中」になります。
通話を終了する際は、 をクリックします。



・電話をうける

- (1) 着信すると、相手の番号（電話帳に登録がある場合は登録名）が表示され、ステータスが「着信中」となります。
 をクリックして、電話に応答します。



- ・電話を保留にする

＜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」に戻したい場合は、**保留** をクリックすると、通話中に戻ります。

- ・ 保留中の電話を転送する

◆ 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。



(2) 転送相手が応答すると、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** 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。



◆ 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。

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。



(2) 転送相手が応答すると、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** 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、転送相手の呼び出しをストップします。

その後、**保留** クリックで、保留中の相手の通話に戻ります。



- ・留守電を再生/削除する

※留守電を再生する内線番号によって動作が異なります。

- ①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
- ③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

<留守電を再生する>

■上記①、②の場合は、テンキーで***92**を選択し、 をクリックします。



- ①の場合は、留守番メッセージが再生されます。
- ②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③の場合は、テンキーで***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○（件数）、古いメッセージが○（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○（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]を押してください。
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. マスタ設定

「マスタ設定」メニューから、各設定メニューを選択します。

The screenshot shows the Valtec system interface. On the left is a sidebar menu with 'マスタ設定' (Master Settings) highlighted. The main area displays several monitoring dashboards: 'リアルタイムモニター' (Real-time Monitor), 'レポート' (Report), '表示オプション' (Display Options), and '電話グループ・オペレーターモニター' (Phone Group Operator Monitor). The '電話グループ・オペレーターモニター' dashboard shows data for 8/24 (水) and includes tables for '電話モニター (全体)' (Phone Monitor (All)), '電話モニター (グループ)' (Phone Monitor (Group)), and 'オペレーターモニター' (Operator Monitor).

メニュー名	説明
ユーザーリスト	ユーザーの追加登録や修正がある場合にご利用ください。 ➡詳細は、「 ユーザーを登録する 」ページへ
ステータス設定	オペレーター画面の各ステータスの背景色の変更、および別作業ステータスを作成する際にご利用ください。 ➡詳細は、「 ステータスを登録する 」ページへ
外線番号設定	外線番号にグループ名を設定する場合にご利用ください。 ➡詳細は、「 外線番号に電話グループ名を登録する 」ページへ ※外線番号の追加登録は、PBX 側での登録作業が必要です。 外線番号を新たに登録する必要がある場合は、弊社へお問い合わせください。
PBX 設定	運用開始時に弊社が本設定を行いますので、通常は利用しないメニューです。 ※設定を変更すると、本システムが正常に利用できなくなることがございますので、設定変更などは行わないようご注意ください。
通話統計閾値設定	レポートで利用する値を設定する場合にご利用ください。 ➡詳細は、「 応答目標時間を設定する 」ページへ
ネットワーク設定	運用開始時に弊社が本設定を行いますので、通常は利用しないメニューです。 ※設定を変更すると、本システムが正常に利用できなくなることがございますので、設定変更などは行わないようご注意ください。
MOT/Cha サーバー設定	※今後予定としている追加機能です。現バージョンではご利用いただけません。
権限設定	権限を作成する際にご利用ください。 作成した権限を各ユーザーに紐づけることで、ユーザーの利用範囲を決定します。 ➡詳細は、「 権限を登録する 」ページへ

5-1. 権限を登録する

MOT/CallCenter を利用するユーザーに紐づける権限を、新規登録または編集・削除する場合に利用します。

「マスタ設定」メニュー> **権限設定**で行います。



■新規登録

(1) 「権限設定」画面の[**新規**]ボタンをクリックします。



(2) 作成する権限の「権限名」を入力し、権限に付与するメニューにチェックをつけます。

権限設定

リストに戻る

権限名

権限名を入力

機能	権限付与
左メニュー	
リアルタイムモニター	
電話グループモニター	☐
オペレーターモニター	☐
レポート	
電話グループレポート	☐
オペレーターレポート	☐
表示オプション	
モニタリング設定	☐
マスタ設定	☐
上部メニュー	
内線	
通話履歴	☐

チェック

機能名	説明
左メニュー	利用するメニューにチェックをつけます。 ログインすると、本マニュアルでご説明している管理者（SV）画面にログインし、チェックがあるメニューのみ表示します。
上部メニュー	利用するメニューにチェックをつけます。 ログインすると、本マニュアルでご説明している管理者（SV）画面にログインし、チェックがあるメニューのみ表示します。
その他	・オペレーター内線 オペレーターの権限をつける場合にチェックをつけます。 ログインすると、オペレーター画面（ステータス機能ありの電話画面）を表示します。 ※左メニュー、上部メニューにもチェックをつけている場合、 ログインすると、管理者（SV）画面とオペレーター画面を別ブラウザで同時に起動します。 ・チャット送信制限 今後予定としている追加機能です。現バージョンではご利用いただけません。

<管理者（SV）画面>

左メニュー

上部メニュー

<オペレーター画面>

その他> オペレーター内線

(3) チェック後、[登録]ボタンをクリックします。

	☒
	☐

登録

(4) 「保存しました」のメッセージが表示されたら、登録完了です。

権限設定の一覧に追加されていることをご確認ください。

登録した権限は、マスタ設定＞ユーザーリストにて、各ユーザーに紐づけることが可能です。

権限設定

新規

保存しました

権限名

<権限設定 一覧>

一覧の並び順は、上から、英語→ひらがな→カタカナ→漢字です。

(英語は ABC 順、ひらがな・カタカナ・漢字はあいうえお順です)

権限設定

新規

権限名	
OP	編集 削除
OP-SV 監査部	編集 削除
OP-SV 経営戦略室	編集 削除
SV	編集 削除
テスト権限	編集 削除
モニター監視用	編集 削除
レポート監視A	編集 削除
レポート監視B	編集 削除
全権限	編集 削除
情報システム室	編集 削除
総務部	編集 削除

■編集・削除

【編集】

(1) 編集する権限名の[編集]ボタンをクリックします。

権限名	
OP	<button>編集</button> <button>削除</button>
OP-SV 監査部	<button>編集</button> <button>削除</button>
OP-SV 経営戦略室	<button>編集</button> <button>削除</button>

(2) 編集後、[登録]ボタンをクリックします。

「保存しました」のメッセージが表示されたら、編集した内容で保存完了です。

	☒
	☐

登録

【削除】

(1) 削除する権限名の[削除]ボタンをクリックすると、「削除しました」のメッセージが表示され、一覧から削除されます。

権限名	
OP	<button>編集</button> <button>削除</button>
OP-SV 監査部	<button>編集</button> <button>削除</button>
OP-SV 経営戦略室	<button>編集</button> <button>削除</button>



削除しました

権限名



ユーザーに紐づいている権限を削除した場合、該当ユーザーの権限は、「権限設定」に登録されている一覧の一番上に位置する権限名に自動的に切り替わります。

5-2. ユーザーの登録を行う

MOT/CallCenter を利用するユーザーを新規登録または編集・削除する場合に利用します。



ユーザー登録の注意点

ユーザーの追加・編集・削除処理は、翌日に反映します（毎日深夜に自動更新の処理を行います）。

【ユーザーの新規登録の事前準備】

ユーザーの新規登録を行う前に、「PBX 設定」画面にて以下の事前準備を行ってください。

※「PBX 設定」画面の詳細については、別紙「3_【MOTCallCenter】SV 向け PBX 設定マニュアル」をご参照ください。

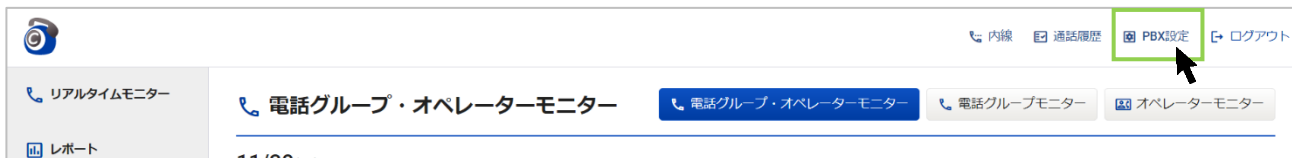
- ①現在利用していない内線番号（空いている内線番号）から、新規登録するユーザーに割り当てる内線番号を決定します。
- ②決定した内線番号のパスワードを変更します。



決定した内線番号と変更したパスワードを、「マスタ設定」メニュー>ユーザーリスト画面の登録画面に入力します。

<PBX 設定>

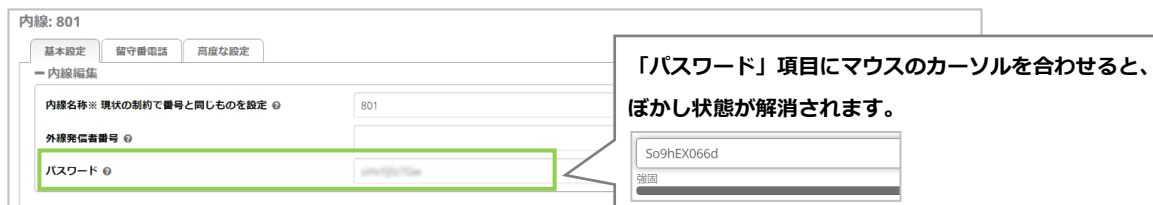
- (1) 画面右上の「**PBX 設定**」をクリックし、PBX 設定画面を開きます。



- (2) 「内線設定」画面で、新規登録するユーザーに割り当てる内線番号を決定します。
決定した内線番号の （編集ボタン）をクリックし、パスワードを変更してください。

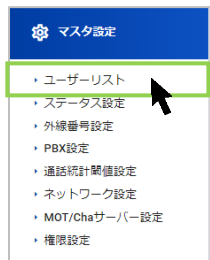
※パスワードは、以下の条件に当てはまるように変更してください。

- ・桁数は 10 桁以上 20 桁以下
- ・「半角英字の大文字」「半角英字の小文字」「半角数字」をすべて組み合わせた半角英数字



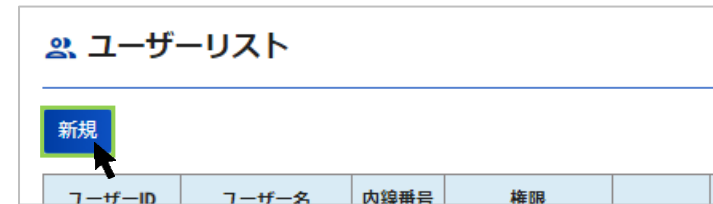
前ページの事前準備にて、新規登録ユーザーに割り付ける内線番号とパスワードの確認ができたなら、以下の手順で、ユーザー登録を行ってください。

「マスタ設定」メニュー> **ユーザーリスト**で行います。



■新規登録

(1) 「ユーザーリスト」画面の**[新規]**ボタンをクリックします。



(2) 各項目にユーザー情報を入力し、**[登録]**ボタンをクリックします。



項目名	説明
ユーザーID	本システムにログインするログイン ID（任意の半角英数字）を入力します。
ユーザー名	ユーザー名を入力します。
ユーザーパスワード	本システムにログインするログインパスワード（任意の半角英数字）を入力します。 *パスワードは、以下の条件を満たすように設定してください。 - 桁数は 10 桁以上 20 桁以下 「半角英字の大文字」「半角英字の小文字」「半角数字」をすべて組み合わせた半角英数字
内線番号	前ページの事前準備で決定した内線番号を半角で入力します。 （確認したパスワードに紐づく内線番号）
内線番号パスワード	前ページの【ユーザーの新規登録の事前準備】で変更したパスワードを入力します。
権限	紐づける権限を選択します。 ※マスタ設定> 権限設定 で作成した権限名が選択肢に表示されます。

(3) 入力後、[登録]ボタンをクリックします。

番号	内線番号パスワード	権限	
		OP	登録

(4) 「登録しました」のメッセージが表示されたら、ユーザー登録は完了です。
ユーザーリストの一覧に追加されていることをご確認ください。

ユーザーリスト

新規

登録しました

ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限		
--------	-------	------	----	--	--

<ユーザーリスト 一覧>

一覧の並び順は、内線番号の昇順です。

ユーザーリスト

新規

ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限		
demo301	デモユーザー-A	301	OP	編集	削除
demo302	デモユーザー-B	302	OP	編集	削除
kanri	管理者	802	SV	編集	削除

- ⚠ ・ユーザー登録で入力した「内線番号」「パスワード」が、「PBX 設定」 > 「内線設定」の
内線番号・パスワードと一致しない場合、電話機能が利用できませんのでご注意ください。
- ・ユーザーは、強制ログアウトの処理が行える SV の権限が付与されている人を、必ず 2 名以上になる
よう、作成してください。
- ※強制ログアウトの処理権限とは…
マスタ設定 > [権限設定](#)の左メニュー > [リアルタイムモニター](#)、[表示オプション \(モニタリング設定\)](#)
の権限が付与されている場合、強制ログアウトの処理が行えます。

■編集・削除

【編集】

(1) 編集する権限名の[編集]ボタンをクリックします。

👤 ユーザーリスト					
新規					
ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限		
demo301	デモユーザーA	301	OP	編集	削除
demo302	デモユーザーB	302	OP	編集	削除
kanri	管理者	802	SV	編集	削除

(2) 編集後、[登録]ボタンをクリックします。

「更新しました」のメッセージが表示されたら、編集した内容で保存完了です。

モード	権限	
	OP ▼	登録

【削除】

(1) 削除する権限名の[削除]ボタンをクリックすると、確認のメッセージが表示されます。

問題がなければ、[OK]を選択します。

「削除しました」のメッセージが表示され、一覧から削除されます。

👤 ユーザーリスト					
新規					
ユーザーID	ユーザー名	内線番号	権限		
demo301	デモユーザーA	301	OP	編集	削除
demo302	デモユーザーB	302	OP	編集	削除



の内容	
本当に削除してよろしいでしょうか？	
OK	キャンセル

5-3. 外線番号に電話グループ名を登録する

MOT/CallCenter でご利用になる外線番号に、電話グループ名を登録します。

外線番号を複数利用している場合、各番号にグループ名をつけることで判別がしやすくなります。

※ここで登録した電話グループ名は、以下の画面に表示されます。

- ・表示オプション> [モニタリング対象](#)で選択する電話グループのグループ名
- ・電話グループモニター> [グループの選択肢](#)に表示されるグループ名

(1) 「マスタ設定」メニュー> [外線番号設定](#)をクリックし、以下の手順でグループ名を登録します。

「外線番号名」項目を軸に、記号> 数字> 英字> カタカナ及びひらがな> 漢字の並び順で表示します。

(2) グループ名を登録する対象の外線番号名の項目内をクリックし、カーソルを合わせます。

外線番号名	外線番号		
0600000000	0600000000	更新	削除

(3) 外線番号名の項目内に、登録するグループ名を入力し、[更新]をクリックします。

「更新しました。」のメッセージが表示され、グループ名の登録完了です。

外線番号名	外線番号		
外線グループ1	0600000000	更新	削除



外線番号名	外線番号		
外線グループ1	0600000000	更新	削除

5-4. ステータスを登録する

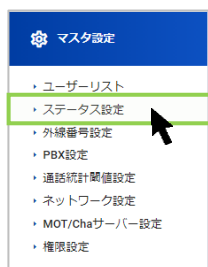
オペレーター画面、および管理者（SV）画面で表示するステータスの背景色を設定することができます。

また、「別作業」のステータスは、最大 6 個まで作成が可能です。



- ・ステータスの設定内容は、ユーザーリストと同様、翌日に反映します。
- ・削除した「別作業」のステータスは、削除後もレポート上の集計データに残ります。

（１）「マスタ設定」メニュー> **ステータス設定**で行います。



（２）以下の手順でステータスの設定をします。

- ①各ステータスの背景色を設定します。
- ②「別作業」のステータスの作成、および背景色や並び順を設定します。

④ ステータス設定

ステータス名	色	
固定ステータス（色のみ変更可能）		
着信中		
保留中		
通話中		
発信中		
後処理		
受付可		
準備中		
小休憩		
昼休憩		
内線通話		
ログアウト		
その他ステータス（すべて変更可能）		
打ち合わせ・会議		↑ ↓ 削除
問い合わせ対応		↑ ↓ 削除
通訳作業		↑ ↓ 削除
客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
構築作業		↑ ↓ 削除

①各ステータスの背景色を設定

ステータス設定	
ステータス名	色
固定ステータス（色のみ変更可能）	
着信中	
保留中	
通話中	
発信中	
後処理	
受付可	
準備中	
小休憩	
昼休憩	
内線通話	
ログアウト	

※1：オペレーター画面右側の固定ステータスボタン

※2：オペレーター画面画面左側のステータス表示欄

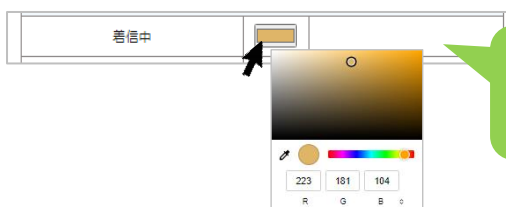
②「別作業」のステータスを設定

その他ステータス（すべて変更可能）		
打ち合わせ・会議		↑ ↓ 削除
問い合わせ対応		↑ ↓ 削除
通訳作業		↑ ↓ 削除
客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
構築作業		↑ ↓ 削除

最大 6 個まで、自由にステータス名を作成することができます。

作成したステータスは、オペレーター画面の「別作業」に表示します。

※作成の詳細は、次ページをご参照ください。



変更対象のステータスの色をクリックすると、色選択の画面を表示します。設定する色を選択してください。

<オペレーター画面 イメージ>



1
※1

その時のステータスを表示する欄です。表示するステータスの設定色に応じて、背景色が変わります。



1
※2

2

<管理者 (SV) 画面 イメージ>

- オペレーターモニターの以下 2 種類の表示画面に対して、設定したステータスの背景色を反映します。

電話グループ・オペレーターモニター

12/6(火)

電話モニター (全体)

待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	経休憩	別作業	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)
0		13	0	9	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	00:00:00	00:00:00

電話モニター (グループ)

電話グループ	待ち呼	最大待ち時間	着信数	応答数	放棄数	応答率	発信数	通話中 (着)	通話中 (発)	ログイン	受付可	後処理	小休憩	経休憩	別作業	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)
回線1	0		5	0	5	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	00:00:00	

オペレーターモニター

名前	内線	状態	経過時間	発信数	応答数	保留数	平均処理時間 (着)	平均処理時間 (発)	平均通話時間 (着)	平均通話時間 (発)	平均後処理時間 (着)	平均後処理時間 (発)
オフィス太郎	815	受付可	00:10:31	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
バルテック花子	806	受付可	00:09:21	0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00
オフィス花子	816	ログアウト		0	0	0	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00	00:00:00

オペレーターモニター

6列表示 10列表示 表示切替

testA品管	testB品管	testC品管	testE品管	testF品管
発: 0 着: 0 保: 00:00:00	発: 0 着: 0 保: 00:00:00	発: 0 着: 0 保: 00:00:00	発: 0 着: 0 保: 00:00:00	発: 0 着: 0 保: 00:00:00
ログアウト	ログアウト	ログアウト	ログアウト	ログアウト

- ②「別作業」のステータスは、6 個まで作成することができます。
また、並び順の変更や削除も行えます。

その他ステータス (すべて変更可能)

打ち合わせ・会議		↑ ↓ 削除
問い合わせ対応		↑ ↓ 削除
通訳作業		↑ ↓ 削除
客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
構築作業		↑ ↓ 削除

■並び順の変更

オペレーター画面の「別作業」ステータスの並び順を変更することができます。

↑ をクリックすると、1 つ上に移動します。

↓ をクリックすると、1 つ下に移動します。

■ステータスの削除・追加工成

<削除>

削除 をクリックすると、対象のステータスが削除され、削除した箇所に
その他ステータスを追加 が表示されます。

その他ステータス（すべて変更可能）		
打ち合わせ・会議		↑ ↓ 削除
問い合わせ対応		↑ ↓ 削除
通訳作業		↑ ↓ 削除
客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
構築作業		↑ ↓ 削除

その他ステータス（すべて変更可能）		
打ち合わせ・会議		↑ ↓ 削除
問い合わせ対応		↑ ↓ 削除
通訳作業		↑ ↓ 削除
客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
その他ステータスを追加		

<追加工成>

その他ステータスを追加 をクリックすると、ステータス入力欄を表示します。

ステータス名を入力し、色を選択してください。

※ステータス名は、15 文字以内にしてください。

16 文字以上にした場合、オペレーター電話の画面が崩れる場合がございます。

その他ステータス（すべて変更可能）		
打ち合わせ・会議		↑ ↓ 削除
問い合わせ対応		↑ ↓ 削除
通訳作業		↑ ↓ 削除
客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
その他ステータスを追加		

その他ステータス（すべて変更可能）		
打ち合わせ・会議		↑ ↓ 削除
問い合わせ対応		↑ ↓ 削除
通訳作業		↑ ↓ 削除
客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
		↑ ↓ 削除

(3) ステータスの設定後、**登録** ボタンをクリックします。

客先訪問・外出		↑ ↓ 削除
資料作成		↑ ↓ 削除
説明会		↑ ↓ 削除
登録		

(4) 「保存しました」のメッセージが表示されたら、ステータス設定の登録は完了です。

ステータス設定
 保存しました

ステータス名	色
固定ステータス（色のみ変更可能）	
着信中	
保留中	

5-5. 応答目標時間を設定する

レポート> [電話グループレポート](#)の集計項目「サービスレベル」の集計をするにあたり、
応答の目標時間を設定します。

※「サービスレベル」とは、あらかじめ設定した目標時間以内に着信応答できた呼の割合を集計する
項目で、本メニューではその目標時間を設定します。

(1) 「マスタ設定」メニュー> [通話統計閾値設定](#)をクリックします。

リアルタイムモニター

レポート

表示オプション

マスタ設定

- ユーザーリスト
- ステータス設定
- 外線番号設定
- PBX設定
- 通話統計閾値設定**
- ネットワーク設定
- MOT/Chaサーバー設定
- 権限設定

通話統計閾値設定

応答目標時間	
50	更新

(2) 「[応答目標時間](#)」に時間を入力し、[\[更新\]](#)ボタンをクリックします。
「更新しました」のメッセージが表示され、設定完了です。

通話統計閾値設定

応答目標時間	
50	更新



通話統計閾値設定

更新しました

応答目標時間	
50	更新

6. 困ったときは

6-1. 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けられています。

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。

※[強制ログアウト](#)は、オペレーターモニター画面で行うことができます。

※管理者（SV）がログインできなくなった場合は、別の管理者（SV）に強制ログアウトの依頼をしてください。



6-2. 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. 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	2023/07/04	・ マスタ設定>「ステータス設定」の対応 ・ マスタ設定>「権限設定」のメニュー追加 ・ 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 【SV向け】 操作ガイド

2023年 7月 4日版
株式会社バルテック