

⑫通話履歴を参照する

InfiniTalkでは過去1年分の通話履歴の確認が可能です。

ブラウザよりコントロールパネルにログインし、左メニューの「通話履歴」より確認できます。

2020/12/16 18:16:50	Agent00 所属1	03 []	→ 発信	080 []	0 (4)	無応答	
2020/12/16 18:14:47	Agent00 所属1	03 []	← 着信	080 []	0 (3)	無応答	
2020/12/16 18:14:36	Agent00 所属1	03 []	← 着信	080 []	0 (5)	応答不可	
2020/12/16 18:14:08	Agent00 所属1	03 []	← 着信	080 []	4 (5)	応答	
2020/12/16 18:13:32		03 []	← 着信	080 []	0 (3)	無応答	
2020/12/16 18:09:04	Agent01 所属1	03 []	→ 発信	080 []	10 (7)	応答	Ⓞ

日付	通話が始まった日時です。
メンバー 所属グループ	対応メンバーと所属グループです。 空欄の場合、対応メンバーが呼び出される前に通話が終了しています。
電話番号 1	InfiniTalk 側の電話番号です。 フリーダイヤル/フリーコールの場合、ダイヤルイン番号が表示されます。
種別	発信、着信の種別です。
電話番号 2	相手先の電話番号です。“anonymous”は非通知での着信です。
通話時間(呼び出し時間)	通話成立後の通話時間と、応答前の呼び出し時間です。
状態	<p>応答 通話に応答した場合に表示されます。</p> <p>無応答 呼び出しをしたが、電話に出られなかった場合に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・待ち呼中や呼び出し中にお客様から切断（放棄）された ・電話の呼び出し音が鳴ったが、他のメンバーが電話に出た（一斉着信） <p>応答不可 何らかの事情で呼び出しが行えない場合に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・話中通話になった ・着信拒否を選択した etc <p>着信規制</p> <p>契約の回線数（チャンネル数、IVR ライセンス数、外線着信画面や電話番号設定欄の発着信回線数制限を超えた場合に表示されます。</p> <p>※ご利用の InfiniTalk のバージョンやコールセンターの ACD 設定、アナウンス設定の内容によって一部異なる場合があります。</p>
通話録音（ストリーミング）	通話録音をストリーミングで再生することが可能です。 （個々のデータは、再生画面で右クリックから保存可能です）
メモ	（バージョン 5.1.002 以降）40 文字までの簡単なメモを残せます。