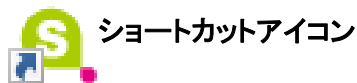


## エージェントステータスツールの機能と名称、初回起動及び終了の手順



ショートカットアイコン

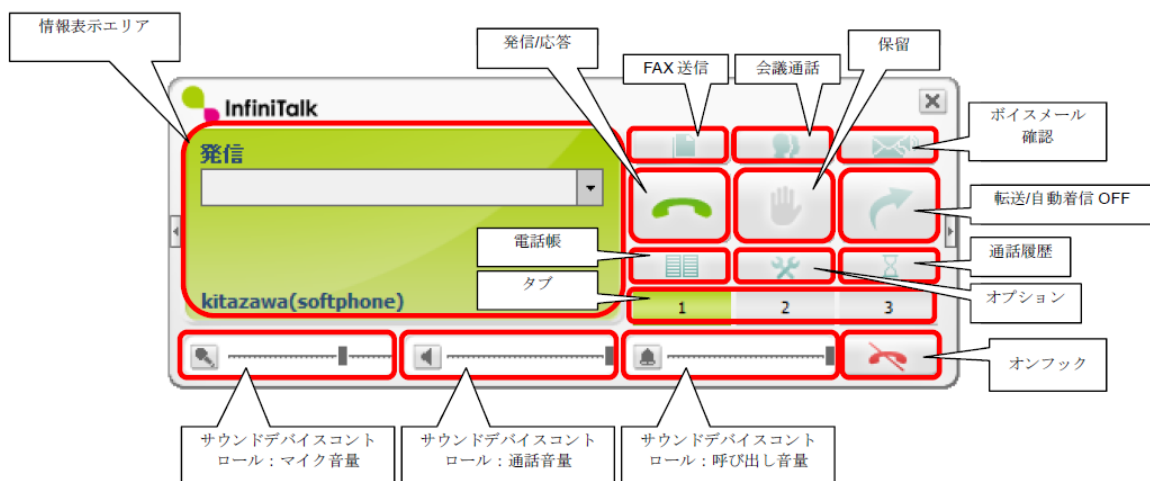
ソフトフォン  
起動ボタン

エージェントメンバ  
状態表示ボタン



- ① デスクトップ上の左記ショートカットアイコンをダブルクリックします。⇒ログイン画面が表示されます。
  - ② ログイン画面にエージェント番号、エージェントパスワードを入力するとログインできます。
  - ③ ログインするとソフトフォンも起動します。
  - ④ 待機ボタンを押すと待機中になり、着信の際、PC画面上のソフトフォンが鳴動します。
  - ⑤ 後処理を行う場合や、離席する場合はワークボタン、離席ボタンを押します。※後処理、離席中は着信しません。
  - ⑥ 業務が終わりましたら、ログオフボタンを押し、ログオフします。ソフトフォンも併せて自動終了します。
- ※ログインし、待機中でないと電話は着信しません。

## InfiniTalk Phoneの機能と名称



## 電話の架け方(外線・内線)

### 外線番号・内線番号への架け方

① 外線への架け方は事前の設定により異なります。PBX管理者から指定されたプレフィクス番号を先頭につけてから発信操作を行います。

【例】

相手方電話番号のみ→0312345678番号が相手に通知。  
2+相手方電話番号→031112222番号が相手に通知。  
内線発信時は、内線番号3桁を入力します。

② 発信ボタンを押すことで発信できます。



### 社内メンバーへの架け方 (エージェントステータスツール)

- ① エージェントメンバ状態ボタンをクリックすると下記の画面が表示されます。
- ② 架けたい方の発信ボタンを押すことで内線発信出来ます。



## 電話の受け方(外線・内線)

- ①着信すると「着信時ポップアップ画面」が表示されます。
- ②着信時ポップアップ画面の了解ボタン、もしくはInfiniTalk Phoneの応答ボタンを押すことで受話することができます。



## 電話の保留／保留解除

- ①通話中に保留ボタンを押すと通話を保留にすることができます。
- ②もう一度保留ボタンを押すと保留を解除し、通話が再開されます。



## 内線の転送

- ①通話中にエージェントステータスツールのエージェントメンバ状態表示ボタンを押し、エージェントメンバ状態を表示します。
- ②転送したい方の転送ボタンを押すと、お客様には保留音流れ、転送相手呼び出します。  
 ※約15秒間、転送相手呼び出し応答がない場合、お客様との通話が自動的に再開します。  
 ※約15秒間、待たずにお客様との通話を再開したい場合、InfiniTalk Phoneの画面をどこかをクリックし、キーボードのShiftキーを押さえたまま、キーボードの\* (コメ印) を押し、Enterキーを押すと転送を取りやめて、お客様との通話が再開します。
- ③転送したい方に申し送り後、こちらがオンフック(切断)ボタンをクリックすると、転送先とお客様の通話が成立します。



## 外線の転送

- ①通話中にInfiniTalk Phone画面左側のダイヤルパッドを表示させ、\*(コメ印)と2を入力すると、「転送」と音声  
が流れます。同時にお客様には保留音が流れ始めます。(ダイヤルパッドが非表示状態であっても、キーボード  
から\*(コメ印)と2を入力頂いても構いません)
- ②転送したい外線電話番号をダイヤルパッドまたはキーボード上で入力し、キーボードのEnterキーを押し発信、  
転送先と通話が成立します。  
※番号を入力しないまま約5秒間経過すると、「番号が間違えています、もう一度入力してください」と音声が発  
れ、お客様と通話が再開します。  
※番号を入力間違いした場合は約5秒間経過するのを待ち、お客様と通話再開後、再度転送を実施ください。
- ③転送したい方に申し送り後、こちらがオンフック(切断)ボタンをクリックすると、転送先とおお客様の通話が  
成立します。



## 通話モニタリング・ウispリング

SV権限の方に限り、通話中のメンバーの通話をモニタリングしたり、ウispリング(メンバーにだけささやく)を実  
行することが可能です。

- ①エージェントステータスツールのエージェントメンバ状態表示ボタンをクリックします。
- ②エージェントメンバ状態画面が表示され、画面上部にある状態タグを選択するとメンバーが表示されます。
- ③通話中のメンバー名の行を右クリックするとモニターとウispの選択メニューが表示されますので、通話モ  
ニタリングをする場合、モニターを選択しますと、確認画面が表示されますので、OKをクリックするとモニタリング  
が可能です。モニタリングを終了する場合、ソフトフォンの切断ボタンを押します。

