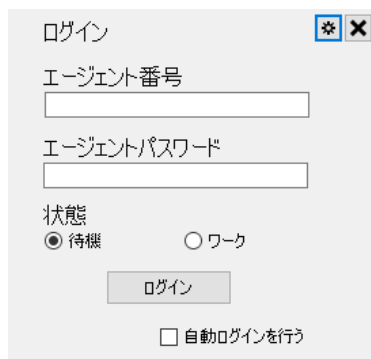


エージェントステータスツールの機能と名称、起動/終了手順

- ① デスクトップ上のショートカットアイコンをダブルクリックします。



- ② ログイン画面で、エージェント番号、エージェントパスワードを入力し、ログインします。



ログイン

エージェント番号
[入力欄]

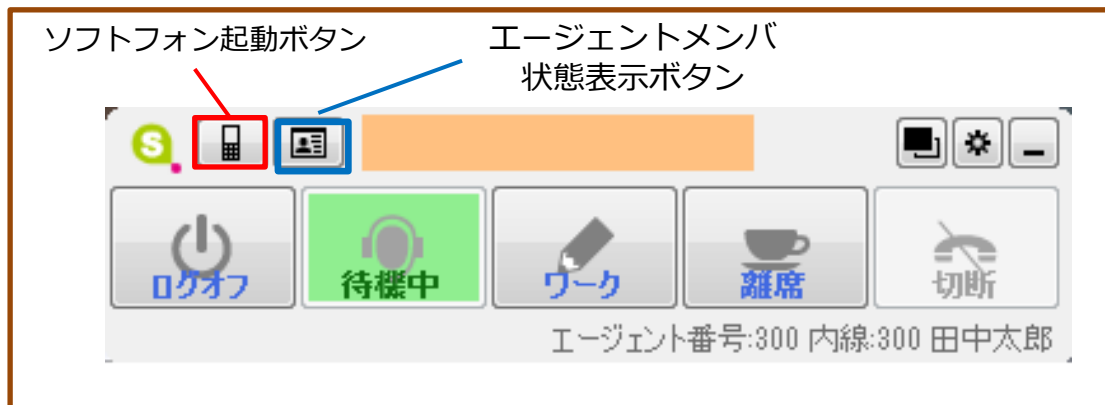
エージェントパスワード
[入力欄]

状態
 待機 ワーク

ログイン

自動ログインを行う

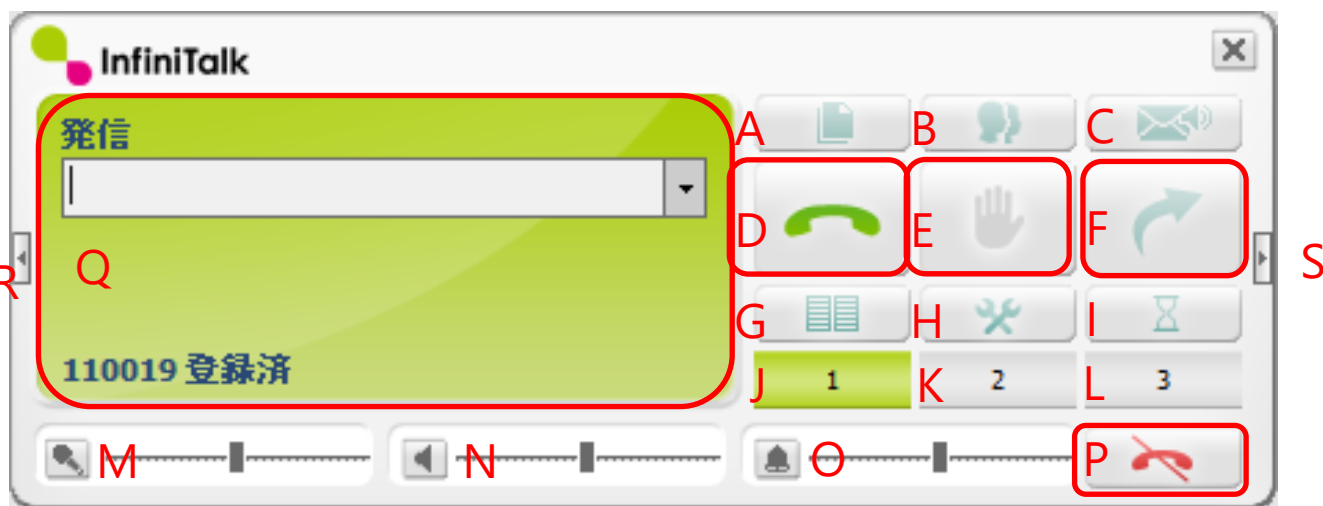
- ③ エージェントステータスツールが起動します。（ソフトフォンも同時に起動します）



- ④ 「待機中」は、受電可能状態です。着信の際、ソフトフォンが鳴動します。
- ⑤ 離席する場合は「離席」ボタンをクリック、
ワーク（後処理）をする場合、「ワーク」ボタンをクリックします。
- ⑥ 業務終了時は、「ログオフ」ボタンをクリックし、ログオフします。
ソフトフォンもあわせて自動終了します。

※ログインし、「待機中」になっていない場合は、外線着信しません。

ソフトフォンの機能と名称



A	FAX送信	※使用不可
B	会議通話	※未使用
C	ボイスメール確認	※未使用
D	発信/応答	受電・架電に使用
E	保留	保留時に使用
F	転送	転送時に使用
G	電話帳	電話帳を表示
H	オプション	設定画面を表示
I	通話履歴	受電・架電履歴を表示
J	タブ 1	回線 1 へ切り替え
K	タブ 2	回線 2 へ切り替え
L	タブ 3	回線 3 へ切り替え
M	マイク音量	音量調整
N	通話音量	音量調整
O	呼び出し音量	音量調整
P	オンフック	電話切断/拒否
Q	情報表示エリア	発信番号入力/電話機アカウント情報の表示
R	キーパッド	キーパッド入力
S	短縮ダイヤル	短縮ダイヤル表示

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。（非表示も可能）画面左側には事前設定により「代表窓口」など業務名を表示、右側には架けてきたお客様の電話番号が表示されます。

<着信時ポップアップ画面>



- ②着信時ポップアップ画面の了解ボタン、もしくはソフトフォンの応答ボタンを押すことで受話することが出来ます。



電話の保留／保留解除

- ①通話中に保留ボタンを押すと、通話保留となり、お客様には保留音が流れます。
 - 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。
- ※保留後に内線転送する場合は、一旦保留解除し、内線転送を実施ください。

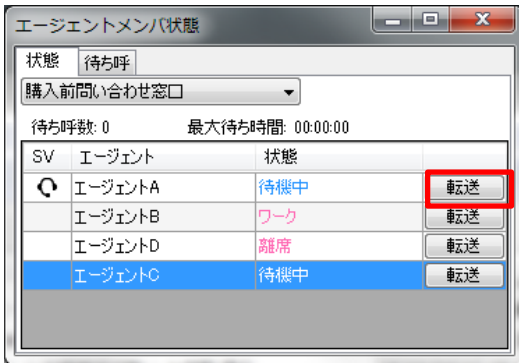


内線(個別内線)への転送

①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転送したい方の[転送]ボタンを押すと、確認画面が出ますので [はい] を押します。
お客様には保留音が流れ、転送相手呼び出します。



※転送相手が無応答の場合（約15秒間）、お客様との通話が自動的に再開します。

★15秒以内に再開したい場合はソフトフォン画面上で「*1」を押してください。



- ①ソフトフォンの赤枠内をクリック
- ②キーボードで「*1」とダイヤル
⇒転送キャンセル（通話再開）

③転送したい方に申し送り後、オンフック（切断）ボタンをクリックします。



④転送先とお客様の通話が成立します。

内線(業務グループ)への転送

- ①通話中にソフトフォン画面のラインボタン[2]を押します。



- ② “発信” 欄に転送したい業務グループの内線番号を入力し、発信ボタン（またはENTERキー）を押します。
※番号間違いの場合は、オンフックボタンで切断し、やり直してください。

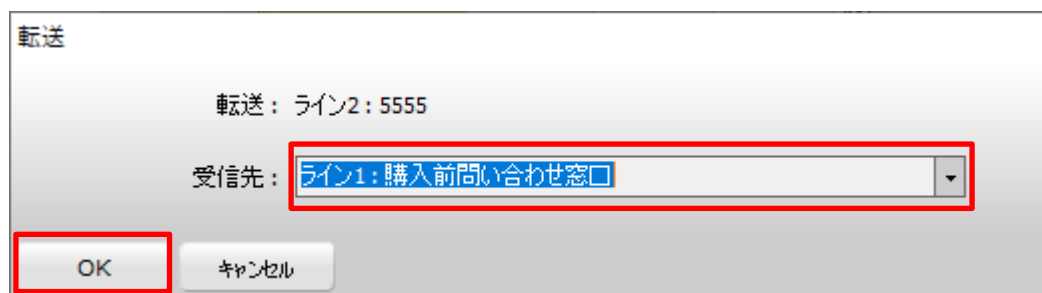


- ③ 転送先の業務グループのメンバが呼び出されます。(呼び出し方法はACDルールによります) 応答したら申し送り後、[転送]ボタンを押します。



※転送先が応答せず元の通話に戻る場合は、オンフックボタンで切断後、ラインボタン[1]を押します。

- ④ “受信先”から「ライン1: XXXXXXXXXXX」を選択し、[OK]ボタンを押し、転送完了です。

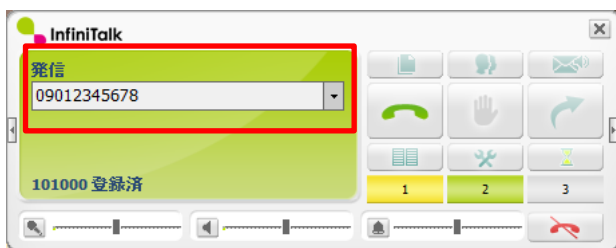


外線の転送

- ①通話中にソフトフォン画面のラインボタン[2]を押します。



- ②“発信”欄に転送先電話番号を入力し、発信ボタン（またはENTERキー）を押します。
※番号間違いの場合は、オンフックボタンで切断し、やり直してください。



- ③ 転送相手呼び出します。
応答したら申し送り後、[転送]ボタンを押します。



※転送先が応答せず元の通話に戻る場合は、
オンフックボタンで切断後、ラインボタン[1]を押します。

- ④ “受信先”から「ライン1: XXXXXXXXXXX」を選択し、[OK]ボタンを押し、転送完了です。



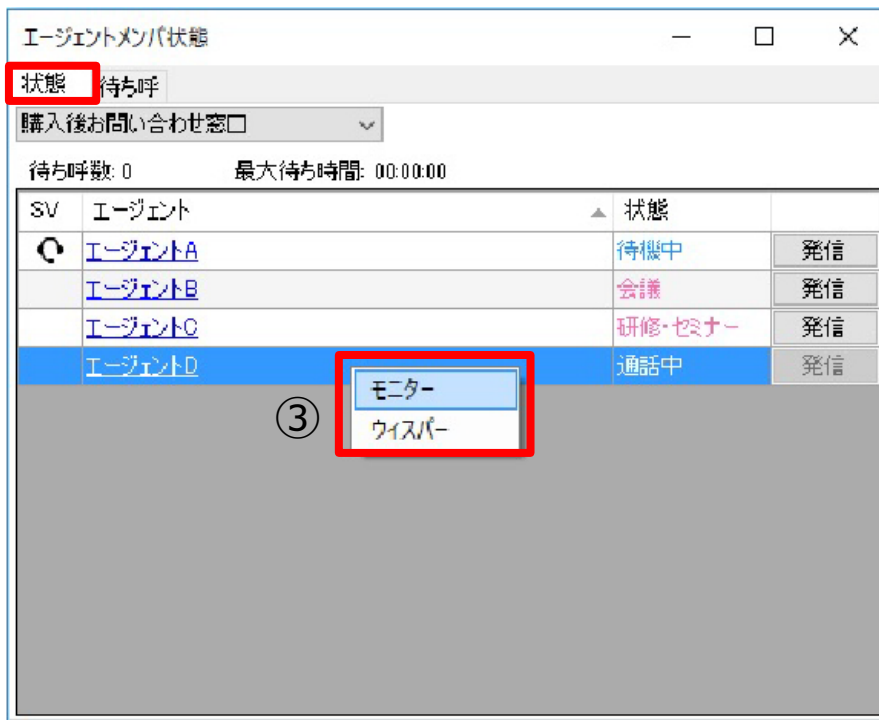
通話モニタリング・ウィスパリング

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や、ウィスパリング（メンバーにだけささやく）を実行可能です。

① 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ー表示」画面で状態タブを選択します。



③ 通話中メンバー名を右クリックし、モニター、またはウィスパーを選択します。

④ 終了する場合、ソフトフォンの切断ボタンを押します。

設定の確認方法

設定ボタンから設定を開きます。



- ① 設定 > オーディオオプション > オーディオデバイス
⇒ マイクやヘッドセットの接続の確認や変更が行えます。
※ リングトーンは、呼び出し音を再生するデバイスの設定です。



- ② 設定変更で解決しない場合は、Windowsのボリューム設定が適切かご確認ください。

FAQページにて設定の確認方法をご案内しております。

<https://support.infinitealk.co.jp/hc/ja/articles/360000498741>