

JMS
United



InfiniTalk

製品マニュアル
(ユーザー編)

第0.4版

改版履歴

版数	変更日付	変更内容
0.1版	2014/7/22	第0.1版作成
0.2版	2014/9/10	第0.2版作成
0.3版	2015/9/29	第0.3版作成（ボイスメールの1件あたりの録音時間の誤記を修正）
0.4版	2019/04/01	親会社への吸収合併に伴い、社名変更

製作著作

© JMS-United Co.,Ltd. All Rights Reserved.

本書の一部、または全部を著作権所有者の許諾なしに、商用目的のために複製、配布することはできません。InfiniTalk、インフィニトークの名称およびロゴはジェイエムエス・ユナイテッド株式会社の商標または登録商標です。

その他、記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する会社の商標または登録商標です。本ガイドでは、[®]TM の表示を省略しています。ご了承ください。

内容

改版履歴.....	1
第1章 はじめに.....	1
第2章 ログイン画面へのアクセス.....	2
第3章 メンバーリスト.....	3
第4章 通話履歴.....	4
4.1 通話履歴の検索.....	4
4.2 通話履歴のダウンロード.....	6
第5章 留守番電話.....	7
5.1 留守番電話メッセージの確認.....	7
5.2 新規留守番電話メッセージを再生する.....	8
5.3 留守番電話メッセージを残した相手にダイヤルする.....	8
5.4 留守番電話メッセージの移動.....	8
5.5 留守番電話メッセージの削除.....	8
第6章 電話機による留守番電話の管理.....	10
6.1 留守番電話へのアクセス.....	10
6.2 留守番電話新着メッセージを聴く.....	12
6.3 他のフォルダに保存したメッセージを聴く.....	12
6.4 応答メッセージを録音/削除する.....	14
第7章 メッセージボード.....	16
7.1 メッセージの閲覧.....	16
7.2 メッセージの書き込み.....	17
第8章 ランキング.....	18
8.1 メダル表示.....	18
8.2 月間受電件数ランキング.....	18
8.3 あなたのレベル.....	18
8.4 成果.....	18
8.5 3週間の受電件数歴.....	18
第9章 着信設定.....	19
第10章 音声ファイル管理.....	20
10.1 登録可能な音声ファイルの種類.....	20
10.2 音声ファイルの登録.....	20
10.3 音声ファイルの再生.....	22
10.4 音声ファイルのダウンロード.....	22

第1章 はじめに

本マニュアルでは、InfiniTalk のユーザーサイトの操作方法について解説しています。ユーザーサイトでは、InfiniTalk の管理者によって追加されたユーザーが操作する Web ブラウザベースのユーザーインターフェイスです。ユーザーサイトにログインすると、以下の画面が表示されます。

The screenshot shows the InfiniTalk user interface. At the top, there is a navigation bar with the InfiniTalk logo, 'PBX | アウトバンドコール', and a user profile icon labeled '100'. Below the navigation bar is a menu on the left with options: 'メンバーリスト', '通話履歴', '留守番電話', 'メッセージボード', 'ランキング', '着信設定', and '音声ファイル管理'. The main content area is titled '通話履歴' (Call History) and contains a search form. The search form includes date and time pickers for '2014/05/26' and '2014/05/27', a '検索' (Search) button, and a 'ダウンロード' (Download) button. Below the search form is a table with columns: '日付', 'メンバー 所属グループ', '電話番号', '種別', '電話番号', '通話時間', '状態', and '通話録音 ダウンロード'. There are also dropdown menus for '表示件数(20件)' (20 items displayed) above and below the table.

本マニュアルではユーザーサイトの基本的な操作方法について解説します。

第2章 ログイン画面へのアクセス

Web ブラウザを起動し、下記の URL を入力します。 *hostname* には、InfiniTalk が動作しているサーバーのホスト名を指定します。InfiniTalk の管理者に確認してください。

`http://hostname/infinitalk/`

InfiniTalk のログイン画面が表示されます。




アカウント*

パスワード*

ログイン

InfiniTalk のユーザーは WEB アカウントで区別されています。

管理者から通知された自分の “WEB アカウント” と “WEB パスワード” を入力し、 ボタンをクリックします。認証に成功すると、ユーザーサイトが表示されます。



ユーザーサイト、管理サイトではブラウザの [戻る] ボタンを使用しないでください。必ず各画面上のボタンやメニューを使用してください。

第3章 メンバーリスト

メンバーの一覧を確認することができます。

システム本部 ▾

発信	名前	状態	内線
発信	田中太郎	ログイン	5555

メンバーの一覧画面です。以下の項目を表示しています。プルダウンには所属グループが表示されます。まずは参照したい所属グループを選択します。

- 発信

フリーシーティングの場合はログインしている場合、[発信]が表示されます。
[発信]ボタンを押すことで、該当のメンバーへの Click to Call 発信が行えます。

- 名前

メンバーの氏名が表示されます。

- 状態

メンバーがログインしている場合は“ログイン”、ログオフしている場合は“ログオフ”と表示されます。

- 内線

メンバーが使用している内線番号が表示されます。

第4章 通話履歴

4.1 通話履歴の検索

通話履歴を参照するには、メインメニューから“メニュー”->“通話履歴”を表示します。



通話履歴は定期的に削除するようにしてください。蓄積された状態で通話履歴を参照すると、負荷が高くなり呼障害が発生する可能性があります。ご注意ください。



ログインしたユーザが発着信を行っている通話履歴のみ表示されます。

通話履歴

日付	<input type="text" value="2014/01/01"/>	~	<input type="text" value="2014/01/23"/>				
	<input type="text" value="00:00"/>		<input type="text" value="00:00"/>				
電話番号	<input type="text"/>	<input type="radio"/> 外線発信 <input type="radio"/> 外線着信 <input checked="" type="radio"/> すべて					
所属グループ	<input type="text"/>	氏名	<input type="text"/>				
<input type="button" value="検索"/>		<input type="button" value="ダウンロード"/>					
表示件数(20件) ▼							
日付	メンバー 所属グループ	電話番号	種別	電話番号	通話時間	状態	通話録音 ダウンロード
表示件数(20件) ▼							

デフォルトでは直近の 20 件が表示されます。各フィールドの意味は以下の通りです。


フィールド名	説明
日付	ダイヤルした日時を表示します。
メンバー・所属グループ	上段に着信・発信したメンバーの氏名、下段に該当メンバーが所属しているグループを表示します。
電話番号	種別が「←」の場合は着信時の自局電話番号を表示します。種別が「→」の場合は発信時の電話機アカウントを表示します。
種別	「←」の場合は着信、「→」の場合は発信を表します。
電話番号	種別が「←」の場合は着信時の発信者電話番号を表示します。種別が「→」の場合は発信時の発信先電話番号を表示します。
通話時間	ダイヤルしてから電話が切断されるまでの時間を秒単位で表示します。
状態	通話が成立した場合は“応答”、通話が成立しなかった場合は“無応答”と表示します。
通話録音ダウンロード	通話録音ファイルが存在する場合はアイコンを表示します。アイコンを選択すると通話録音ファイルをダウンロードします。

通話履歴は、以下の条件で検索することが可能です。

- 開始日時 / 終了日時
- 電話番号
- 外線発信 / 外線着信 / すべて
- 所属グループ
- 氏名

開始日時 / 終了日時のうち、日の指定についてはカレンダーから選択します。




検索条件の指定し、 ボタンをクリックします。検索条件にマッチした通話履歴がテーブルに表示されます。

4.2 通話履歴のダウンロード

通話履歴は CSV 形式でファイル出力することが可能です。

通話履歴を CSV 形式でファイル出力する場合は、開始日時 / 終了日時 を選択した上で、

 ボタンをクリックします。Web ブラウザのファイルの保存ダイアログが表示されますので、ローカル PC にダウンロードします。

第5章 留守番電話

留守番電話は、不在時などで電話に応答できないときに、発信者のメッセージを録音する機能です。電話の発信者は、音声ガイダンスに従いメッセージを録音し、最後に電話を切るだけで留守番電話を残すことができます。この画面では、録音されたメッセージを再生したり、留守番電話の管理を行います。また、留守番電話は電話機から管理することも可能です。

留守番電話メッセージを確認/再生/発信/移動/削除するにはメインメニューから“メニュー”->“留守番電話”を表示します。

留守番電話

フォルダ

新規(3) ▼

🗑️ すべて 🗑️

1

削除	ユーザーID	録音時間	日付	再生	発信
<input type="checkbox"/>	"100008" <0363860321>	1	2014/07/04 21:44:09	再生	発信
<input type="checkbox"/>	"100008" <0363860321>	4	2014/07/04 21:44:31	再生	発信
<input type="checkbox"/>	"100008" <0363860321>	3	2014/07/04 21:44:59	再生	発信

表示件数(20件) ▼

1

5.1 留守番電話メッセージの確認

InfiniTalkには、留守番電話メッセージを保存する以下のフォルダがあらかじめ用意されています。“フォルダ”プルダウンメニューから表示するフォルダを変更することができます。

- 新規メッセージ
- 確認済みメッセージ
- ワーク
- 家族
- 友人
- フォルダ 1～フォルダ 5



「留守番電話」画面を表示したときは、“新規メッセージ”フォルダのメッセージが一覧表示されます。新規に録音されたメッセージはこのフォルダに保存されます。

5.2 新規留守番電話メッセージを再生する

1. 再生したいメッセージの [再生] をクリックします。
2. 管理コンソールにログインしている自分の電話機が鳴動します。
3. 受話器をあげると、メッセージが自動的に再生されます。



ユーザーサイトで再生したメッセージは、“確認済み”フォルダへ移動しません。メッセージの移動は手動で行う必要があります。電話機から留守番電話へアクセスし、新規メッセージを再生した場合は、自動的に“確認済み”フォルダへ移動します。

5.3 留守番電話メッセージを残した相手にダイヤルする


1. 電話をかけたい“差出人”の [発信] をクリックします。
2. 管理コンソールにログインしている自分の電話機が鳴動します。
3. 受話器をあげると、自動的にダイヤルします。

5.4 留守番電話メッセージの移動

1. “フォルダ”プルダウンメニューを選択し、移動したいメッセージが保存されているフォルダを表示します。
2. 移動したいメッセージの [削除] 欄にあるチェックボックスを選択します。
3. “フォルダ”プルダウンメニューを選択し、移動先のフォルダを選択します。移動先のフォルダを選択すると、自動的に移動されます。

5.5 留守番電話メッセージの削除

1. “フォルダ”プルダウンメニューを選択し、削除したいメッセージが保存されているフォルダを表示します。
2. 削除したいメッセージの [削除] 欄にあるチェックボックスを選択します。

3.  ボタンをクリックします。メッセージが削除されます。

第6章 電話機による留守番電話の管理

「[第7章 留守番電話](#)」で解説したように、留守番電話の再生や管理は、InfiniTalk のユーザー管理コンソールで行うことができます。しかし、管理コンソールへアクセスできない環境でも電話機から留守番電話にアクセスして、新規メッセージを再生したり、留守番電話を管理することができます。ここでは、電話機による留守番電話の操作方法について解説します。



保存可能なボイスメールの件数は、各フォルダにつき 100 件までとなります。100 件を超えると、フォルダが満杯の旨をアナウンスし、101 件目の録音できません。



留守番電話 1 件あたりの最大録音時間は 10 分となります。

6.1 留守番電話へのアクセス

電話機から留守番電話へアクセスするには、以下○通りの方法があります。

1. # 1 4 1 7 に電話機からダイヤルする。
2. 自分の内線番号、または外線番号にダイヤルし、留守番電話の録音メッセージが再生されている間に、* キーを押す。

通常は、1. の方法でアクセスします。InfiniTalk では、留守番電話へアクセスする内線番号として“#1417”があらかじめ設定されています。ユーザーはこの内線番号にダイヤルすることで留守番電話へアクセスすることができます。

2. のアクセス方法は、ダイヤルインサービスを利用し、ユーザーに外線の電話番号を割り当てた場合に利用します。ユーザーがボイスメール機能を有効にして外出した際に、外出先から自分の外線番号へダイヤルし、ボイスメールへアクセスすることができます。

ボイスメールシステムへアクセスすると、パスワードの入力を要求するメッセージが再生されません。暗証番号を入力し、ボイスメールシステムにログインします

ログインした後は、以下のキーを押して留守番電話システムを操作することができます。

1: メッセージの再生

3: 詳細オプション

- 1: メッセージを返信する
- 3: メッセージの情報を聴く
- *: メインメニューに戻る

- 4: 前のメッセージを聴く
- 5: 現在のメッセージを繰り返す
- 6: 次のメッセージを聴く
- 7: 現在のメッセージを削除する
- 8: 現在のメッセージを転送する
- 9: 現在のメッセージを他のフォルダに移動する
- *: ヘルプ / 再生中は巻き戻し (3 秒毎)
- #: 終了 / 再生中は早送り (3 秒毎)

2: フォルダの変更

- 0: 新規
- 1: 確認済み
- 2: 仕事
- 3: 家族
- 4: 友人
- 5: フォルダ 1
- 6: フォルダ 2
- 7: フォルダ 3
- 8: フォルダ 4
- 9: フォルダ 5
- #: キャンセル

3: 詳細オプション

0: メールボックスオプション

- 1: 離席中の応答メッセージを録音する
- 2: 話中の応答メッセージを録音する
- 3: 名前を録音する
- 4: 一時的な応答メッセージを録音/削除する
- 5: パスワードを変更する
- *: メインメニューに戻る



*: ヘルプ

#：終了



「0：メールボックスオプション」→「5：パスワードを変更する」でパスワードを変更すると、ユーザーサイトへログインするときに入力する暗証番号も変更されます。



6.2 留守番電話新着メッセージを聴く

1. 留守番電話システムにログインします。
2. 新規メッセージが存在する場合は、メッセージの件数を伝えるメッセージが再生されます。
3. 新規メッセージを聴くには、 を押します。
4. 新規メッセージが再生されます。
5. 「キー操作一覧」で解説したキーを押して、次のメッセージを再生したり、メッセージを他のフォルダへ移動したり、メッセージを削除することができます。
6. 留守番電話を終了するには  を押します。




留守番電話を終了すると、再生した新規メッセージは“確認済み”フォルダへ自動的に移動します。

6.3 他のフォルダに保存したメッセージを聴く

1. 留守番電話システムにログインします。
2. フォルダを移動するには、 を押します。
3. 移動するフォルダを指定します。「キー操作一覧」を参照してください。
4. メッセージを聴くには  を押します。

5. 「キー操作一覧」で解説したキーを押して、次のメッセージを再生したり、メッセージを削除することができます。

6. 留守番電話を終了するには  を押します。







6.4 応答メッセージを録音/削除する


留守番電話を有効にしたときに再生するメッセージは、ユーザーが自由に録音することができます。応答メッセージには以下の種類があります。



応答メッセージを変更したい場合は、「一時的な応答メッセージ」のみ録音されることをお勧めします。「一時的な応答メッセージ」は電話機のキー操作で削除可能ですが、その他の応答メッセージを削除することはできません。

種類	説明
離席中の応答メッセージ	ボイスメールの有効時に電話を掛けてきた相手に再生するメッセージです。
話中の応答メッセージ	話中のときに電話を掛けてきた相手に再生するメッセージです。
名前	「名前」を録音した場合、ボイスメールのデフォルトのアナウンスで「内線番号〇〇〇〇とは通話できません。発信音の後に・・・」と流れますが、名前を録音すると〇〇〇〇の部分が録音したものに変更されます。
一時的な応答メッセージ	このメッセージを録音すると、「離席中の応答メッセージ」より優先されます。例えば、「ただいま、会議中です。のちほどおかけ直してください」といった、一時的なメッセージを電話を掛けてきた相手に再生したい場合に利用できます。

1. 留守番電話システムにログインします。
2.  を押して「メールボックスオプション」に入ります。
3. 録音する応答メッセージを選択します。「キー操作一覧」を参照してください。
4. メッセージを録音し  を押します。
5.  を押すとメッセージが保存されます。録音したメッセージを聴くには  、録音し直すには  を押します。
6.  を押すと、メインメニューへ戻ります。

7. 留守番電話を終了するには  を押します。

第7章 メッセージボード

7.1 メッセージの閲覧

メッセージボードを参照するには、メインメニューから“メニュー” → “メッセージボード” を表示します。

メッセージボード

お仕事どうですか？

投稿

システム本部

自分の履歴

07/16 21:17 5555

システム本部の皆さん、こんにちは。

削除



自分が属している所属グループのメッセージボードが表示されます。

- 所属グループ名（上記例：システム本部）
自分が所属している所属グループを表します。
- 自分の履歴
自分が送信したメッセージのみ表示されます。

7.2 メッセージの書き込み

メッセージボードにメッセージを書き込むには、テキストボックスに文字を入力し、[投稿]ボタンをクリックします。

メッセージボード

お仕事どうですか？

今週もお疲れ様でした。

投稿

システム本部

自分の履歴

07/18 20:41 田中太郎 ログアウト

07/18 20:36 山田花子 ログアウト

第8章 ランキング

8.1 メダル表示

所属グループごとのエージェントの平均メダル数が表示されます。

●●●メダルアイコンの描画●●●

8.2 月間受電件数ランキング

当月の受電件数が多いメンバー上位5位が表示されます。



すべての所属グループが対象となります。

8.3 あなたのレベル

ログインしているメンバーの現在のレベルがメダルで表示されます。

現在のレベル	表示されるヒント
レベル0	ヒント: ランキング入り目指して頑張ってください。
レベル1	ヒント: ワーク時間と長電話に注意してください。
レベル2以上	ヒント: ワーク時間と長電話に注意してください。

8.4 成果

成果によってゴールド／シルバー／ブロンズのアイコンが表示されます。

8.5 3週間の受電件数歴

ログインしているメンバーの1日ごとの受電件数を3週間分表示します。

第9章 着信設定

ログインしているメンバーへの着信時の動作について設定します。

- 内線番号

ログインしているメンバーの内線番号が表示されます。

- 着信設定

着信した際の動作を設定します。

フィールド名	説明
着信	メンバーの内線番号へ着信します。
無条件転送	着信した通話を別の内線または外線へ転送します。
着信拒否	メンバーへの着信を拒否します。
留守番メッセージ	留守番電話へ接続します。

- 着信無応答時

着信時、メンバーが無応答の場合の動作を設定します。

フィールド名	説明
転送	着信した通話を別の内線または外線へ転送します。
留守番メッセージ	留守番電話へ接続します。



着信設定が“着信”の場合のみ選択できます。

- 無応答時間

メンバーを無応答とみなすまでの時間を設定します。

5秒～40秒の間で選択します。



着信設定が“着信”、および“着信無応答時”が設定されている場合のみ選択できます。

- 転送先

転送を行う際の転送先の番号を設定します。

内線番号または外線番号を設定できます。



着信設定が“着信”で着信無応答時に“転送”が設定されている、または着信設定が“無条件転送”の場合のみ入力できます。

第10章 音声ファイル管理

営業時間外（平日夜間/土日祝/年末年始/創業記念日など）に着信した際に発信者に対してアナウンスを再生する場合は音声ファイルの登録が必要です。本章ではアナウンスの音声ファイルをサーバに取り込む際の手順について解説します。

10.1 登録可能な音声ファイルの種類

InfiniTalk では下記の音声ファイルを登録することが可能です。

拡張子	.gsm または .wav 形式
ファイルサイズ	10MB 以下

10.2 音声ファイルの登録

音声ファイルを登録するには、メインメニューから“メニュー”->“音声ファイル管理”を表示します。

- 項目が見つかりませんでした。


音声ファイル管理

 追加

 **すべて** 

削除	名前	ファイル種別	再生	ダウンロード	編集
----	----	--------	----	--------	----

表示件数(20件) 

画面右上の  **追加** ボタンをクリックします。下記の画面が表示されます。

音声ファイル登録

説明*

音声ファイルを変更する。



音声種別*

- アナウンス
 外線着信用保留音

設定種別*

- アップロード
 電話で録音

音声ファイルを選択*

録音

各フィールドの意味は以下の通りです。

フィールド名	説明
説明	登録する音声ファイルの説明を入力します。（全角/半角英数字）
音声ファイルを変更する	登録後に音声ファイルを変更する場合はチェックを入れます。 ※新規に音声ファイルを登録する場合は選択できません。
音声種別	時間外アナウンス（夜間/土日祝/年末年始など）や IVR フローで使用する音声を登録する場合は「アナウンス」、外線着信時の保留音を変更する場合は「外線着信用保留音」を選択します。
設定種別	既に存在する音声ファイルをアップロードして使用する場合は「アップロード」、InfiniTalk に接続されている電話機を使用して音声ファイルを録音する場合は「電話で録音」を選択します。
音声ファイルを選択 （設定種別「アップロード」選択時）	設定種別で「アップロード」を選択した場合は、[参照]ボタンからサーバにアップロードする音声ファイルを選択します。
録音 （設定種別「電話で録音」選択時）	設定種別で「電話で録音」を選択した場合は、[録音]ボタンを選択します。[録音]ボタンを選択すると、現在 InfiniTalk 管理画面にログインしているメンバーの電話機が着信します。受話器をとり、「ピー」と流れた後に音声を吹き込みます。吹き込みが終了したら、# を

押してから受話器を置きます。

10.3 音声ファイルの再生

登録した音声ファイルを再生するには、メインメニューから“メニュー”->“音声ファイル管理”を表示します。

音声ファイル管理

 追加


 すべて 

- 1 -

削除	名前	ファイル種別	再生	ダウンロード	編集
<input type="checkbox"/>	時間外アナウンス	アナウンス			

表示件数(20件) ▼

- 1 -

再生したい音声ファイルの  ボタンをクリックします。現在 InfiniTalk 管理画面にログインしているメンバーの電話機が着信します。受話器をとると音声ファイルを再生します。

10.4 音声ファイルのダウンロード

登録した音声ファイルをローカル PC にダウンロードするには、メインメニューから“メニュー”->“音声ファイル管理”を表示します。

音声ファイル管理

 追加


 すべて 

- 1 -

削除	名前	ファイル種別	再生	ダウンロード	編集
<input type="checkbox"/>	時間外アナウンス	アナウンス			

表示件数(20件) ▼

- 1 -

ダウンロードしたい音声ファイルの  ボタンをクリックします。音声ファイルがローカル PC

にダウンロードされます。