



**エージェントステータスツール  
設定操作ガイド**

第0.4版

## 改版履歴

版数	変更日付	変更内容
0.1版	2014/7/18	第0.1版作成
0.2版	2016/11/8	AgentStatusTool Ver1.3.2.0に対応
0.3版	2017/03/13	インストールの際に.Net Framework がインストールされていない場合を追記
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、<sup>®</sup>TM の表示を省略しています。ご了承ください。

## 目次

第1章 はじめに .....	2
第2章 事前準備 .....	3
第3章 インストール .....	4
3.1 エージェントステータスツールのインストール .....	4
3.2 ファイアウォール設定 .....	7
第4章 起動と初期設定 .....	8
4.1 エージェントステータスツールの起動 .....	8
4.2 エージェントステータスツールの初期設定 .....	8
4.3 エージェントステータスツールの終了 .....	13
第5章 各部名称と機能 .....	14
第6章 基本操作 .....	15
6.1 エージェントログイン .....	15
6.2 エージェントログオフ .....	16
6.3 エージェントステータスの変更 .....	17
6.4 業務グループの表示 .....	17
6.5 表示切替(スキンの切り替え) .....	17
6.6 ソフトフォン起動 .....	18
6.7 エージェントメンバ状態表示 .....	18
6.7.1 エージェントメンバ状態(状態タブ) .....	18
6.7.2 エージェントメンバ状態(待ち呼タブ) .....	19
6.7.3 通話のモニタリング/ウィスパリング(SVのみ) .....	19

## 第1章 はじめに

エージェントステータスツールは InfiniTalk の CallCenter 機能を SIP ハードフォンまたはソフトフォン (InfiniTalk Phone) と連携してご利用いただけるエージェント向けの Windows アプリケーションです。具体的には、ログイン/ログオフやステータス変更操作が可能です。このマニュアルでは、エージェントステータスツールのインストール、設定、および、基本的な操作方法について解説しています。



本マニュアルではエージェントの追加に関する手順は記載しておりません。エージェントや業務グループ等の設定については『PBX Edition - テナント管理者設定ガイド』を参照してください。

## 第2章 事前準備

本章では、エージェントステータスツールをインストールするために必要な環境などについて記載しております。

### 1.1 用意するもの

下記をご用意ください。

- エージェントステータスツールインストール CD または インストーラ (.exe) ファイル

### 1.2 動作環境

エージェントステータスツールは以下の環境にインストールしてご利用頂けます。

OS	Windows XP 日本語版、Windows Vista 日本語版、 Windows 7 日本語版、Windows 8 日本語版
CPU	Pentium II 300 以上
メモリ	256MB 以上
通信環境	上り下り 100kbps 以上の帯域
その他	次の入出力機器が接続されていること ・スピーカ及びマイクもしくはヘッドセット（推奨：USB オーディオデバイス搭載ヘッドセット）



環境によっては、Windows ファイアウォール、またはセキュリティソフトの設定が必要な場合がございます。ネットワーク管理者に確認してください。

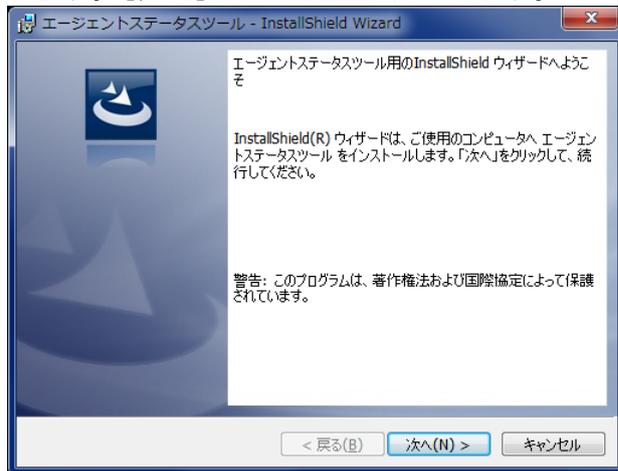
## 第3章 インストール

本章では、エージェントステータスツールのインストール手順について記載しております。

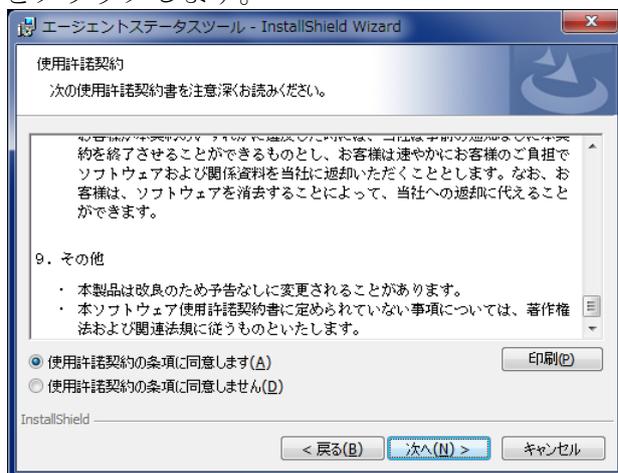
※エージェントステータスツールは「Microsoft .Net Framework 4」のライブラリーを使用します。インストールされていないパソコンでは「Microsoft .Net Framework 4をインストールしてください」とメッセージが表示されますので、Microsoft のウェブサイトより **Microsoft .Net Framework 4.5 以上**をダウンロードしてインストールをおこなってください。

### 3.1 エージェントステータスツールのインストール

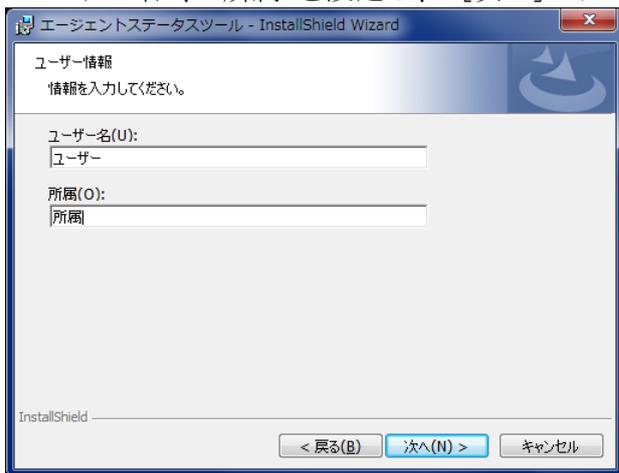
1. インストール CD または、ダウンロードした exe ファイルを用意します。
2. “setup.exe” をダブルクリックします。
3. “エージェントステータスツール用の InstallShield ウィザードへようこそ”の画面が表示されます。[次へ]ボタンをクリックします。



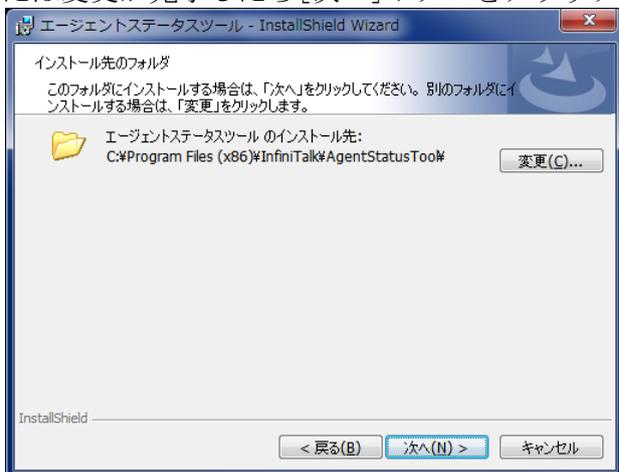
4. “使用許諾契約”画面が表示されます。内容を確認し問題がなければ、“使用許諾契約の条項に同意します”を選択し、[次へ]ボタンをクリックします。



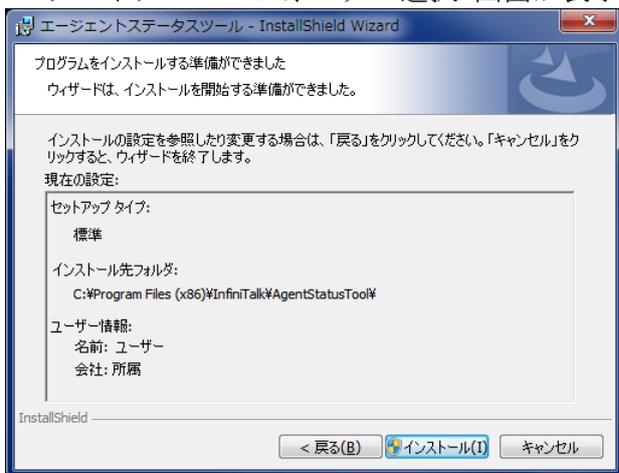
5. “ユーザー情報”画面が表示されます。  
“ユーザー名”、“所属”を設定し、 [次へ] ボタンをクリックします。



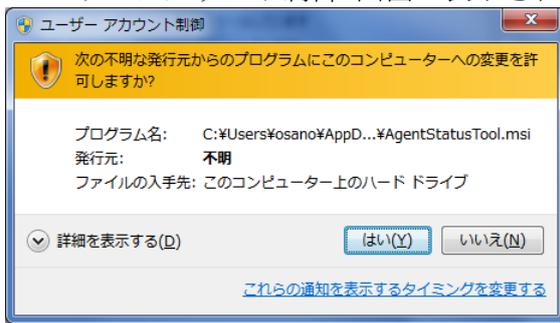
6. “インストール先のフォルダ”画面が表示されます。インストールする場所を変更する場合は、[変更]ボタンをクリックし、インストールするフォルダを設定します。変更しない場合、または変更が完了したら[次へ]ボタンをクリックします。



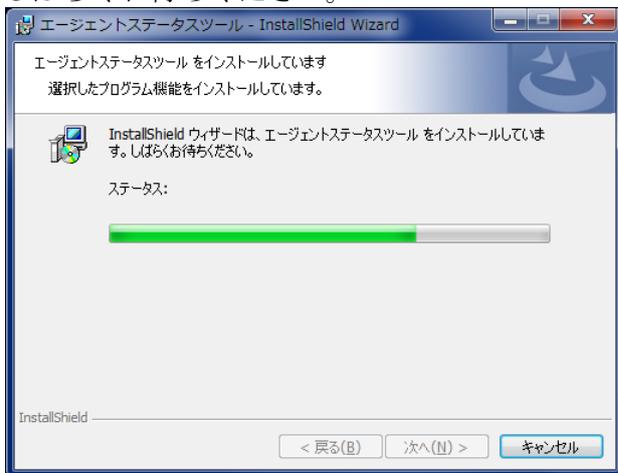
7. “スタートメニューフォルダの選択”画面が表示されます。[次へ]ボタンをクリックします。



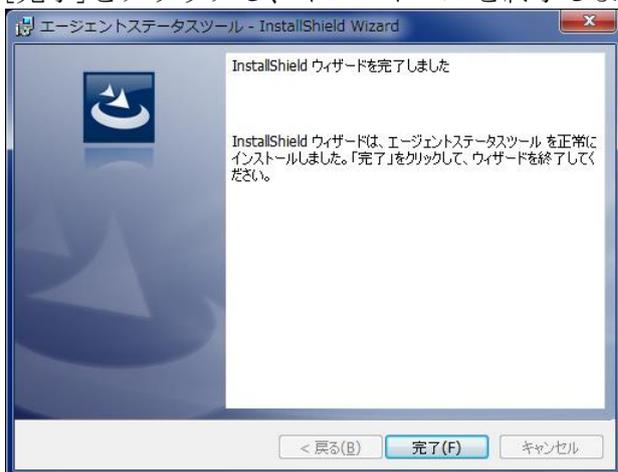
8. “ユーザーアカウント制御”画面が表示された場合、[はい]をクリックしてください。



9. “エージェントステータスツールをインストールしています”画面が表示されます。しばらくお待ちください。



10. “InstallShield ウィザードを完了しました”画面が表示されます。[完了]をクリックし、インストールを終了します。



## 3.2 ファイアウォール設定

エージェントステータスツールが行う通信は、内部から外部への TCP 通信です。外部から始まる内部への通信は存在しないため、通常ファイアウォールの設定は必要ありません。しかしながら、セキュリティレベルの設定やサードパーティ製セキュリティソフトによっては、内部から外部へ通信を行うアプリケーションも遮断することがあり、以下のような設定が必要になる場合があります。

- エージェントステータスツール初回起動時に「このアプリケーションが通信を行おうとしています。許可しますか？」のようなダイアログが表示された場合
  - ✓ 「許可」を選択し、通信が行える設定を行ってください。
- ネットワーク環境等に問題がなく、通信エラーが発生する場合
  - ✓ Windows ファイアウォールまたはサードパーティ製のセキュリティソフトにエージェントステータスツールの実行ファイル (AgentStatusTool.exe) を例外登録してください。

## 第4章 起動と初期設定

### 4.1 エージェントステータスツールの起動

1. [スタート]メニューから“すべてのプログラム” -> “InfiniTalk” -> “AgentStatusTool” -> “AgentStatusTool” をクリックします。

### 4.2 エージェントステータスツールの初期設定

初回起動時は設定画面が表示されます。

1. 以下の設定画面が表示されます。  
必要な情報を入力し、[保存]ボタンをクリックします。

▼オンプレミス/プライベートクラウドサービスをご利用の場合



The screenshot shows a configuration dialog box for AgentStatusTool. It contains the following fields and options:

- AMI アカウント: Text input field
- AMI パスワード: Text input field
- SIPアカウント: Text input field
- SIPパスワード: Text input field
- Serverアドレス: Text input field
- Language: Radio buttons for 日本語 (selected) and English
- ソフフォン自動起動: Check box (unchecked)
- 暗号化: Section header
- 使用する: Check box (unchecked)
- AMI-TLS: Check box (unchecked)
- 状態自動変更: Button
- 保存: Button
- Ver 1.3.2.0: Version information

▼パブリッククラウドサービスをご利用の場合

フィールド名	説明
AMI アカウント/ AMI パスワード	管理者から通知される情報を入力します。  ▼パブリッククラウドサービスをご利用の場合 “サービスご利用開始のお知らせ”をご参照ください。
SIP アカウント	使用する電話機の電話機アカウントを入力します。  ▼パブリッククラウドサービスをご利用の場合 “サービスご利用開始のお知らせ”に記載されているアカウント情報をもとに、InfinitiTalk コントロールパネルにログインし、“電話機アカウント”画面を参照し入力してください。
SIP パスワード	使用する電話機の電話機パスワードを入力します。  ▼パブリッククラウドサービスをご利用の場合 “サービスご利用開始のお知らせ”に記載されているアカウント情報をもとに、InfinitiTalk コントロールパネルにログインし、“電話機アカウント”画面を参照し入力してください。
Server アドレス	InfinitiTalk サーバのサービス IP を入力します。  ▼パブリッククラウドサービスをご利用の場合 “サービスご利用開始のお知らせ”に記載されているサーバ名を選択してください。
言語	エージェントステータスツールで使用する言語を選択します。
ソフトフォン自動起動	エージェントステータスツールの起動と同時に InfinitiTalk Phone を自動起動する場合はチェックを入れます。(InfinitiTalk Phone がインストールされていない場合は選択できません。)

パブリッククラウドサービスをご利用の場合のみ、以下の設定を確認してください。

※オンプレミス/プライベートクラウドサービスでは設定しないでください。

フィールド名	説明
暗号化（使用する）	チェックされていることを確認します。（通常は変更できません。）
暗号化（AMI-TLS）	ご利用の環境により異なります。本設定につきましては、弊社サポート窓口または営業担当者へお問い合わせください。

2. “状態自動変更”ボタンをクリックすると、PC シャットダウン時、スクリーンセーバー動作時、サスペンド時のエージェントのステータスについて設定できます。

フィールド名	説明
シャットダウン時 (自動ログオフ)	エージェントをログイン状態のまま PC をシャットダウンした際にステータスを強制的にログオフさせる場合はチェックしてください。
スクリーンセーバー起動時	スクリーンセーバー起動時にエージェントの状態を強制的に変更させる場合は選択してください。（変更しない場合は、“何もしない”）
サスペンド実行時	サスペンド実行時にエージェントの状態を強制的に変更させる場合は選択してください。（変更しない場合は、“何もしない”）
復帰時	スクリーンセーバー/サスペンドからの復帰時にエージェントの状態を強制的に変更させる場合は選択してください。（変更しない場合は、“何もしない”）

3. 次に以下の設定画面が表示されます。  
必要な情報を入力し、[ログイン]ボタンをクリックします。

フィールド名	説明
エージェント番号	電話機にログインするエージェント番号を入力します。
エージェントパスワード	電話機にログインするエージェントのパスワードを入力します。
状態	ログインした直後のエージェントのステータスを選択します。 “待機”指定の場合、ログイン直後のステータスは“待機中”となりすぐに着信可能な状態となります。
自動ログインを行う	次回以降、エージェントログインのダイアログを表示せずに自動的にログイン処理を行いたい場合はチェックを入れます。

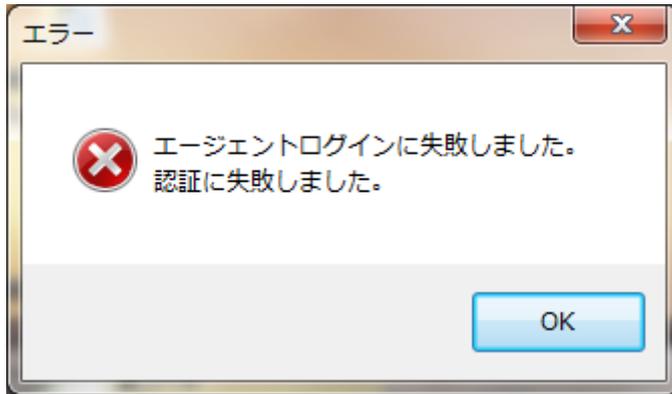
 パブリッククラウドサービスの場合、あらかじめ20名分のメンバーが初期状態で設定されています。エージェント番号301～319でログインしてください。（パスワードはエージェント番号と同一） ※エージェント番号300はスーパーバイザ向けメンバーです。

4. エージェントステータスツールのメイン画面が表示されます。





存在しないエージェント番号を入力したりパスワードに誤りがある場合、下記のエラーが表示されます。[OK]をクリックしエージェント番号/パスワードを再度ご確認ください。

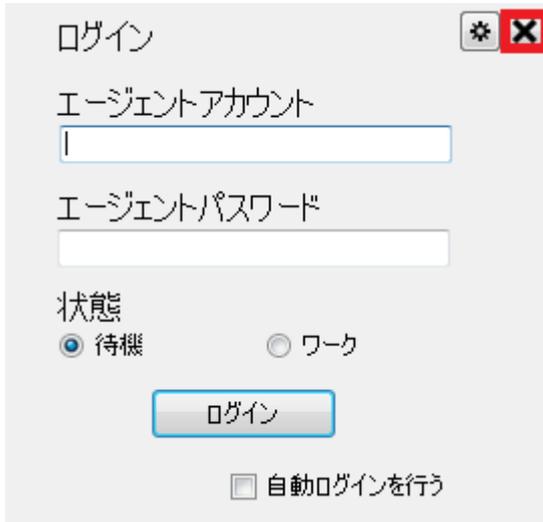


## 4.3 エージェントステータスツールの終了

1. エージェントステータスツールを終了するには、メイン画面の [ログオフ] ボタンをクリックします。



2. エージェントログインダイアログが表示されますので、[X] ボタンをクリックします。エージェントステータスツールが終了します。

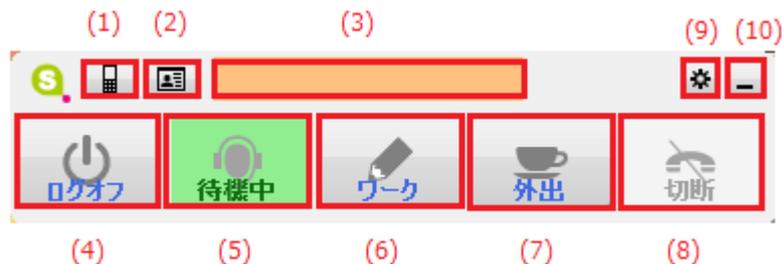


InfiniTalk Phone をインストールしており、且つ、設定画面で「ソフトフォン自動起動」のチェックを選択している場合、InfiniTalk Phone もあわせて終了します。

## 第5章 各部名称と機能

エージェントステータスツールの各部名称と機能です。表示切替機能によってメインスキンとサブスキンを切り替えることができます。

- メインスキン



- サブスキン



項目名	説明
(1) ソフトフォン起動	InfiniTalk Phone を起動します。
(2) エージェントリスト	所属&業務グループごとにエージェント一覧を表示します。
(3) 情報表示エリア	エージェントの状態を“呼出中”“通話中”“切断”で表示します。
(4) ログオフ	エージェントステータスをログオフし終了します。
(5) 待機中	ACD ログイン中にステータスが待機中のときは緑色に点灯します。非点灯時にクリックするとステータスを待機中に変更します。
(6) ワーク	ACD ログイン中にステータスがワークのときは緑色に点灯します。非点灯時にクリックするとステータスをワークに変更します。
(7) 状態 3～7	ACD ログイン中にステータスが状態 3～7 に該当するときは緑色に点灯します。非点灯時にクリックするとステータスを状態 3～7 のいずれかに変更します。  ※あらかじめ設定されたエージェントの停止理由が表示されます。状態 3～7 に停止理由を設定する手順については、コールセンターガイドを参照してください。
(8) 切断	通話を切断します。通話中のみ表示がアクティブになります。
(9) オプション	設定画面/業務グループ一覧画面/表示切替(スキン)が選択できます。
(10) 最小化	エージェントステータスツールを最小化します。

## 第6章 基本操作

### 6.1 エージェントログイン

1. [スタート]メニューから“すべてのプログラム” -> “InfiniTalk” -> “AgentStatusTool” -> “AgentStatusTool” をクリックします。
2. エージェントログインダイアログが表示されます。  
初期設定と同様にエージェント番号とエージェントパスワードを入力し、[ログイン]ボタンをクリックします。



初回起動時、エージェントログインダイアログにおいて「自動ログインを行う」にチェックしていた場合はこの画面は表示されません。

3. ログイン後、エージェントステータスツールのメイン画面が表示されます。



存在しないエージェント番号を入力したりパスワードに誤りがある場合、「エージェントログインに失敗しました。認証に失敗しました。」とエラーが表示されます。[OK]をクリックしエージェント番号/パスワードを再度ご確認ください。

## 6.2 エージェントログオフ

1. ログオフするには、メイン画面の [ログオフ] ボタンをクリックします。



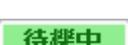
連携している電話機が通話中の場合、ログオフを行うことができません。通話中の場合、エージェントリストの表示および切断以外の操作は行えません。

2. ログオフ後、エージェントログインダイアログが表示されます。

- ★異なるエージェントでログインする場合：  
ログインしたいエージェント番号/パスワードを再度入力し、  
[ログイン] ボタンをクリックします。
- ★エージェントステータスツールを終了する場合：  
[X] ボタンをクリックします。

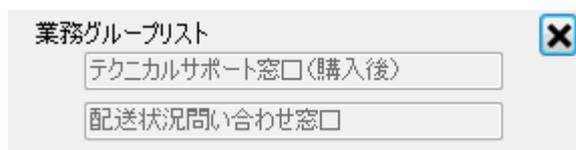
## 6.3 エージェントステータスの変更

メイン画面の各ボタンで以下のとおりエージェントの状態（ステータス）を確認・制御することができます。

メインスキン	サブスキン	ステータス
		エージェントステータスツールの状態はワークではありません。クリックするとワークへ変更します。
		エージェントの状態はワークです。
		エージェントの状態は状態 3～7 ではありません。クリックすると状態 3～7 のいずれかに変更します。
		エージェントの状態は状態 3～7 のいずれか（この例では外出）に該当します。
		エージェントの状態は待機中ではありません。クリックすると待機中へ変更します。
		エージェントの状態は待機中です。

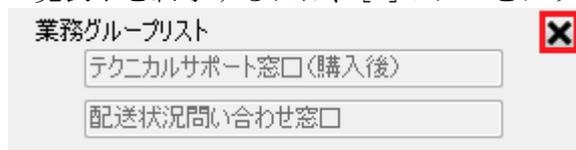
## 6.4 業務グループの表示

 ボタン → “業務グループ一覧” をクリックすると以下のようにログインしているエージェントの業務グループ一覧を確認することができます。



 ログイン中に所属している業務グループの変更が行われた場合、再度エージェントログインを行うまで一覧表示には変更が反映されません。

一覧表示を終了するには、[X]ボタンをクリックします。



## 6.5 表示切替(スキンの切り替え)

 ボタン → “表示切替” をクリックすると表示するスキンを切り替えることができます。スキンにはメインスキンとサブスキンが存在します。画面イメージは『[第3章 各部名称と機能](#)』を参照してください。

## 6.6 ソフトフォン起動



ボタンをクリックするとソフトフォン（InfiniTalk Phone）を起動することができます。



InfiniTalk Phone をインストールしている場合のみ表示されます。

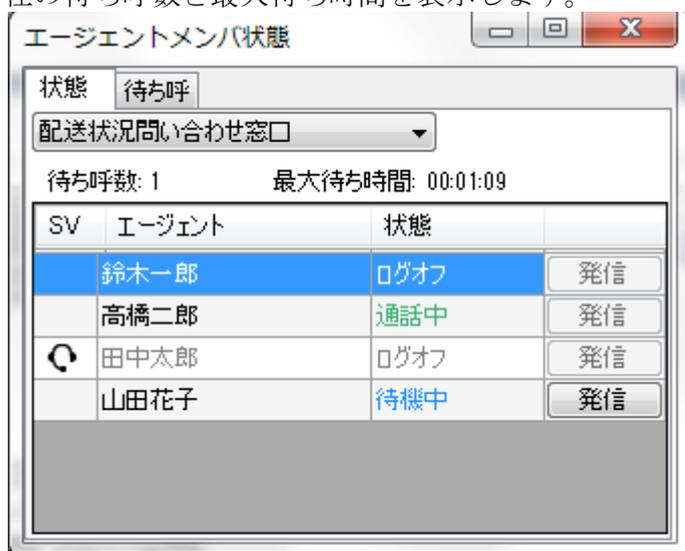
## 6.7 エージェントメンバ状態表示

エージェントメンバの状態を一覧表示することができます。

### 6.7.1 エージェントメンバ状態(状態タブ)



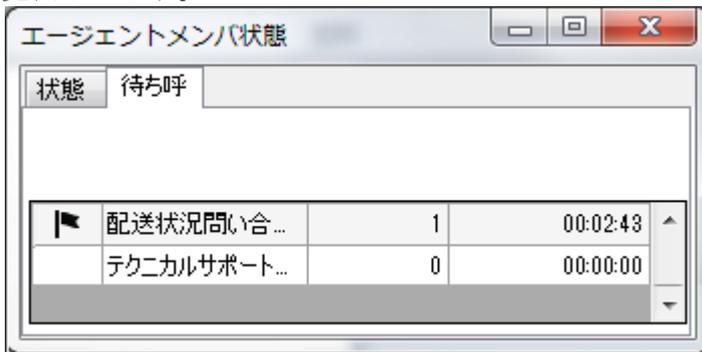
ボタンをクリックするとエージェントメンバ状態画面が表示されます。画面上部のプルダウンリストから所属グループまたは業務グループを選択すると、以下のようにエージェント名と現在のステータスを一覧表示します。業務グループを選択した場合のみ、その業務グループでの現在の待ち呼数と最大待ち時間を表示します。



フィールド名	説明
SV	スーパーバイザーのみ  のアイコンが表示されます。
エージェント	メンバー設定画面の氏名に設定された名前が表示されます。
状態	現在のエージェントの状態を “ログオフ” “呼出中” “通話中” “待機中” “ワーク” “状態 3~7” で表示します。
発信	[発信]ボタンをクリックすると該当のエージェントへ内線発信します。 (“ログオフ” “呼出中” “通話中” 以外のステータス時のみアクティブになります。)

## 6.7.2 エージェントメンバ状態(待ち呼タブ)

[待ち呼]タブをクリックすると全ての業務グループの名称と現在の待ち呼数、最大待ち時間を一覧表示します。

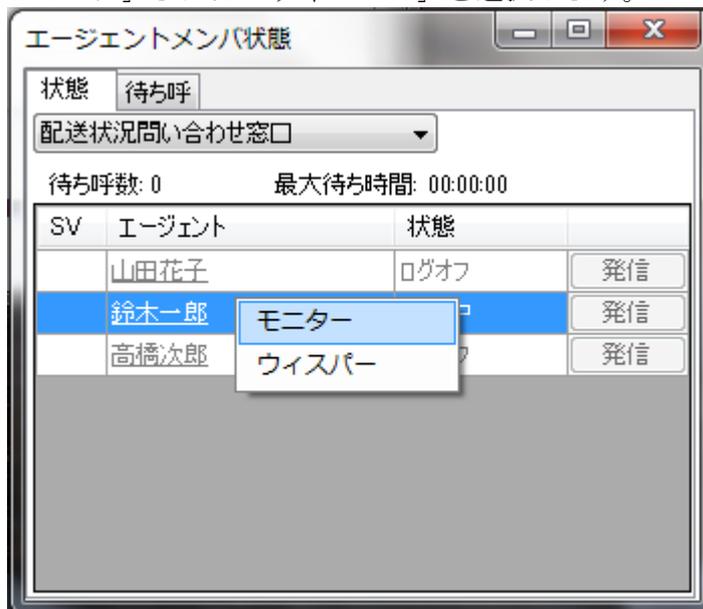


業務グループ	待ち呼数	最大待ち時間
配送状況問い合わせ...	1	00:02:43
テクニカルサポート...	0	00:00:00

## 6.7.3 通話のモニタリング/ウイスパリング(SVのみ)

 ボタンをクリックするとエージェントメンバ状態画面が表示されます。SV（スーパーバイザー）についてはエージェントの通話のモニタリングおよびウイスパリングが可能です。

1. SV 権限を持つメンバーでエージェントメンバ状態画面を開きます。
2. モニタリング/ウイスパリングしたいエージェントの名前で右クリックし、「モニタ」または「ウイスパー」を選択します。



SV	エージェント	状態	
	山田花子	ログオフ	発信
	鈴木一郎	ログオン	発信
	高橋次郎	ログオン	発信



ログオフ状態のエージェントは選択できません。

3. ログインしている電話機が鳴動します。受話器を取ると指定したエージェントの通話をモニタリング/ウイスパリングすることができます。