

JMS
United



InfiniTalk

**製品マニュアル
(管理者編)**

第0.5版

改版履歴

版数	変更日付	変更内容
0.1版	2014/01/22	第0.1版作成
0.2版	2014/09/10	第0.2版作成
0.3版	2015/03/11	Ver. 2. 1. 4 IVR 機能追加に伴い説明を追記
0.4版	2017/11/28	特定日の追加 一部表記や画像を修正
0.5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。

目次

第1章 はじめに.....	1
第2章 電話番号.....	2
2.1 一覧画面.....	2
2.2 追加.....	3
2.3 編集.....	4
2.4 削除.....	4
第3章 所属グループ.....	5
3.1 検索.....	5
3.2 一覧画面.....	5
3.3 追加.....	6
3.4 変更.....	6
3.5 削除.....	6
第4章 電話機アカウント.....	7
4.1 検索.....	7
4.2 一覧画面.....	8
4.3 追加.....	9
4.4 編集.....	10
4.5 削除.....	10
第5章 通話履歴.....	11
5.1 検索.....	11
5.2 一覧画面.....	12
5.3 通話履歴のダウンロード.....	13
第6章 音声ファイル管理.....	14
6.1 音声ファイル.....	14
6.2 一覧画面.....	14
6.3 音声ファイルの登録.....	15
6.4 音声ファイルの再生.....	16
6.5 音声ファイルのダウンロード.....	16
第7章 メンバー設定.....	17
7.1 検索.....	17
7.2 一覧画面.....	18
7.3 追加.....	19
7.4 変更.....	22

7.5	削除.....	22
第8章	一括登録.....	23
8.1	一括で可能な作業.....	23
8.2	一括登録・一括変更ファイルの取得.....	24
8.3	一括登録 CSV ファイル.....	25
8.4	一括変更 CSV ファイル.....	27
8.5	一括登録作業.....	27
第9章	外線発信.....	28
9.1	検索.....	28
9.2	一覧画面.....	28
第7章	29
9.3	番号を追加.....	29
9.4	変更.....	30
9.5	削除.....	30
第10章	外線着信.....	31
10.1	検索.....	31
10.2	検索結果.....	32
10.3	追加.....	33
10.4	特定日.....	34
10.5	変更.....	35
10.6	削除.....	35
第11章	特定日.....	36
11.1	追加.....	37
11.2	追加.....	38
11.3	削除.....	38
第12章	内線.....	39
12.1	検索.....	39
12.2	一覧画面.....	39
12.3	追加.....	40
12.4	変更.....	40
12.5	削除.....	40
第13章	特番.....	41
13.1	検索.....	41
13.2	一覧画面.....	41
13.3	追加.....	41
13.4	変更・削除.....	42
第14章	代理応答.....	43
14.1	一覧画面.....	43
14.2	追加.....	44
14.3	変更.....	44
14.4	削除.....	44
第15章	グループ一覧.....	45
15.1	検索.....	45
15.2	一覧画面.....	45
15.3	追加.....	46
15.4	変更.....	47

15.5	削除	47
第16章	グループメンバー一覧	48
16.1	検索	48
16.2	一覧画面	48
16.3	追加・編集	49
第17章	設定ガイド	51
17.1	数人のメンバーを追加する場合	51
17.2	コールセンター等で業務を追加する場合	51
17.3	業務グループを削除する場合	51
第18章	権利	52
18.1	一覧画面	52
18.2	追加	53
第19章	プロフィール	54
第20章	ヘルプ	55

第1章 はじめに

InfiniTalk PBX は InfiniTalk を利用するための基本となる製品です。ビジネスフォン同様にお使いいただけ、IP セントレックス運用や CTI 連動、全通話録音機能を標準装備しています。本マニュアルでは PBX の主要な設定について解説します。

第2章 電話番号

こちらの画面では、電話番号の登録、番号ごとに制限をかける事ができます

2.1 一覧画面

電話番号一覧

外線電話番号

検索

リセット

表示件数(20件)

- 1 -

削除	電話番号 ↓ ↑	回線数制限	登録日 ↓ ↑	編集
-	0312345678		2014-01-01 00:00:00	


表示件数(20件)

- 1 -

登録されている、電話番号の一覧が表示されます。

項目	説明
電話番号	外線の着信番号を表示します
回線数制限	回線を制限している場合、制限している数を表示します
登録日	電話番号を登録した日時を表示します。

2.2 追加

新たに電話番号を追加する場合は  を押してください。

※クラウドサービスをご利用のお客様は、こちらから電話番号を追加することはできません。

新規電話番号の登録

外線電話番号*

回線数制限

保存

連続登録

項目	説明
電話番号	使用する電話番号を入力してください。
回線数制限	同時発着信する回線数を制限することができます。 回線を制限する場合はこちらに制限する数を入れてください。

2.3 編集

登録した情報を変更するには、一覧の画面で  のアイコンを押し変更画面に移動してください。

電話番号編集

外線電話番号*

回線数制限

保存

項目	説明
回線数制限	同時発着信する回線数を制限することができます。 回線を制限する場合はこちらに制限する数を入れてください。

2.4 削除

一覧画面で削除の項目で の電話番号を削除することができます。
既に使用している場合は「－」と表示され電話番号の削除できません。

第3章 所属グループ

この画面では所属グループの作成をいたします。
所属グループの設定は、電話機アカウント作成前に実施してください。

3.1 検索

所属グループ一覧

所属グループ

検索

リセット


項目	説明
所属グループ	所属グループ名で検索をかけます。

3.2 一覧画面

すべて選択		削除実行			
削除	所属グループ ↓ ↑	電話番号	内線プレフィックス ↓ ↑	発信録音	編集

項目	説明
所属グループ	所属グループ名を表示します ↑↓の矢印でソートすることができます。
電話番号	所属グループに着信をする電話番号を表示します
内線プレフィックス	所属グループに所属していない人が内線をかける際のプレフィックス番号を表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
発信録音	発信時に録音するかを表示しています。

3.3 追加

新たに所属グループ作成する場合は  を押してください。

所属グループの追加

所属グループ*

電話番号

内線プレフィックス

回線ゲートウェイ*


発信録音

保存

連続登録

項目	説明
所属グループ	所属グループ名を設定します。
電話番号	着信する電話番号を指定します。
内線プレフィックス	所属グループに所属していない人が内線をかける際のプレフィックス番号を表示します。
回線ゲートウェイ	電話番号が使用するゲートウェイを指定します。

3.4 変更

登録をした所属グループの設定を変更するには、一覧画面にある変更欄の  ボタンを押してください。

3.5 削除

一覧画面にある削除のチェックボックスにチェックを入れ、「削除実行」ボタンを押してください。

第4章 電話機アカウント

この画面では電話機アカウントの設定をいたします。

所属グループが設定されていないと、電話機アカウントの設定はできません。

所属グループが未設定な場合は先にそちらの設定をしてください。

4.1 検索

電話機アカウント一覧

 追加

電話機アカウント

所属

検索

リセット


項目	説明
電話機アカウント	電話機アカウント名で検索をおこないます。
所属	所属グループで検索をおこないます。

4.2 一覧画面

削除	所属	電話機アカウント ↓ ↑	パスワード	アカウントコード	IPアドレス ↓ ↑	有効期限 ↓ ↑	編集
----	----	--------------	-------	----------	------------	----------	----

項目	説明
電話機アカウント	電話機アカウントを表示します。 ↑ ↓ の矢印でソートすることができます。
所属	所属グループを表示します。
パスワード	パスワードを表示します。 通常は「*****」とマスクがかかっていますが、「パスワードを表示」ボタンを押すと表示されるようになります。
所属	所属グループを表示します。
アカウントコード	エージェントがログインした場合に、エージェントのアカウントコードが表示されます。
IP アドレス	接続している電話機の IP アドレスが表示されます。 ↑ ↓ の矢印でソートすることができます。
有効期限	電話機が使用できる有効期限が表示されます。 こちらの日時が過去の場合は有効期限切れとなっております。 電話機の有効期限は通常電話機より自動で更新される仕組みとなっております。 ↑ ↓ の矢印でソートすることができます。

4.3 追加

新たに電話機を追加する場合は  を押してください。

電話機アカウントの追加

所属グループ

電話機タイプ*

追加アカウント数*

保存

項目	説明
所属グループ	電話機が所属するグループを選択してください。
電話機タイプ	使用する電話機のタイプを選択してください。
追加アカウント数	作成するアカウント数を入力してください。

保存

ボタンを押すと、指定したアカウント分だけ電話機アカウントが追加されます。

電話機アカウントの番号は連番で自動で振られ、パスワードはランダムな数字が自動で振られますので、そちらの内容を確認し、電話機へ設定してください。

4.4 編集

登録した情報を変更するには、一覧の画面で  のアイコンを押し変更画面に移動してください。

電話機アカウント編集

電話機タイプ*

IP NETPHONE&SoftPhone

電話機アカウント

100000

ユーザーID

言語

ja

NAT

no

パスワード

99999999

保存

各電話機タイプによって、項目が違います。

項目	説明
電話機タイプ	電話機タイプを変更すると、下の項目がその電話機タイプの内容に変更されます。
電話機アカウント	こちらを変更することはできません。
パスワード	電話機のパスワードを変更する場合は、こちらを編集してください。電話機のパスワードは数字のみとなります。

それ以外の項目につきましては、変更されると電話機が繋がらなくなるおそれがございます。

4.5 削除

一覧画面で削除の項目で の電話番号を削除することができます。

既に使用している場合は「 - 」と表示され電話番号の削除できません。

第5章 通話履歴

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。
ここでは通話の履歴を検索することができます。

5.1 検索

通話履歴

表示件数(20件)

日付	<input type="text" value="2017/01/01"/>	~	<input type="text" value="2017/01/02"/>				
	<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"/>				
状態	<input checked="" type="checkbox"/> 応答のみ						
<input type="button" value="検索"/>			<input type="button" value="ダウンロード"/>				
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 (呼び出し時間)	状態	通話録音 ストリーミング

検索項目については以下のとおりです。

各検索項目に入力された内容を**前方一致**で検索します。

項目	説明
日付	通話の日時を範囲指定して、その間の通話を表示します。 この項目は必ず指定されます。
電話番号	電話番号で検索をかけます。
外線発信・外線着信 すべて	発信か着信かを選ぶことができます。 すべては、発着信両方を検索します。
所属グループ	所属グループ名で検索をかけます。
氏名	登録されているメンバーの氏名で検索をかけます。
状態	チェックを入れると応答した履歴のみの表示となります。 デフォルトはチェック済みです。

検索条件の指定をし、 ボタンをクリックします。

検索条件に全てマッチした通話履歴がテーブルに表示されます。


5.2 一覧画面

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。

項目	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数で表示します。
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。
通話録音ストリーミング 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。 ヘッダが「ストリーミング」とある場合は、ブラウザ上で録音した音 声を再生できます。 ヘッダが「ダウンロード」とある場合は、PC にダウンロードして PC 上で録音した音声を再生できます。 ストリーミングとダウンロードの切り替えはメンバーの権限にて帰る ことができます。

5.3 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、出力条件を検索した上で、 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 にダウンロードしてください。

CSV ファイルのフィールドは以下の通りです

項目	説明
日付	ダイヤルした日時を表示します。
メンバー	着信・発信したメンバーの氏名を表示します。
所属グループ	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数で表示します。
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。

第6章 音声ファイル管理

この画面ではオリジナルの音声を作成・管理をします。

6.1 音声ファイル

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	.wav 形式
ファイルサイズ	10MB 以下
周波数	8,000Hz
ビット数	16 ビット
チャンネル	モノラル(1ch)

6.2 一覧画面

登録されている音声の一覧が表示されます。



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) ▼

項目	説明
名前	音声の名前が表示されます
ファイル種別	アナウンス：着信時や IVR で使用する音声になります 外線着信用保留音：保留ボタンを押した時に流れる音声になります。
再生	 ボタンを押すと音声再生されます。
ダウンロード	 ボタンを押すと音声ファイルがダウンロードできます。

6.3 音声ファイルの登録

画面右上の  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*

時間外アナウンス

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*

 outside_hours.gsm

録音





各フィールドの意味は以下の通りです。



項目	説明
説明	登録する音声ファイルの名前を入力します。
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	アナウンス：着信時や IVR で使用する音声になります 外線着信用保留音：保留ボタンを押した時に流れる音声になります。
設定種別	アップロード：音声ファイルをローカル PC からアップロードして登録をします。 電話で録音：InfiniTalk に接続されている電話機を使用して音声を録音し登録をします。
音声ファイルを選択 ※設定種別 アップロード選択時	[参照] ボタンを押し、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	[録音] ボタンを押して電話機から録音をします。 ボタンを押すとこの画面にログインしているメンバーの電話機が鳴り、受話器を取り、音声ガイダンスに従いメッセージを録音します。

6.4 音声ファイルの再生




登録した音声ファイルは一覧画面から再生し、電話機で聴くことができます。

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。
現在この画面にログインしているメンバーの電話機が鳴ります。
受話器をとると音声ファイルを再生します。

6.5 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し、音声の確認やバックアップを取っておくことができます。

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。
ブラウザのよりダウンロードをして、ローカルPCにて再生をしてください。

第7章 メンバー設定

この画面では電話機を使用するメンバーの設定を行います。

7.1 検索

メンバー一覧

追加

所属グループ

シーティング種別

氏名

内線番号

メンバー状態

検索

リセット

検索項目については以下のとおりです。

項目	説明
所属グループ	メンバーが所属しているグループから検索をかけます
シーティング種別	メンバーが所属しているシーティング種別から検索をかけます
氏名	メンバーの氏名で検索をかけます
内線番号	内線番号から検索をかけます
メンバー状態	メンバーの状態から検索をかけます

7.2 一覧画面

表示件数(20件) ▾ すべて選択  削除実行

← 1 2 →

削除 前	氏名 ↓ ↑	内線番号 ↓ ↑	WEBアカウント	電話機アカウント ↓ ↑	エージェント番号	編集
---------	--------	----------	----------	--------------	----------	----

項目	説明
氏名	ユーザー名を表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
内線番号	内線番号を表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
WEB アカウント	Web でログインする際のアカウントを表示します
電話機アカウント	使用する電話機アカウントを表示します ↑↓の矢印でソートすることができます。
エージェント番号	ログインしているエージェント番号を表示します

7.3 追加

メンバーを追加するには、メンバー一覧の画面右上のボタン



を押します。

メンバーの追加

権限*

氏名*

所属グループ*

シーティング種別

- フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てる
- フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てない
- 内線番号、席固定

電話機アカウント*

内線番号*

WEBアカウント*

WEBパスワード*

WEBパスワード再入力*

留守番電話パスワード*

留守番電話パスワード再入力*

留守番電話用メールアドレス

言語*

ログイン*

- 可
- 不可

フィールドの説明は以下の通りです。

※シーティング種別ごとに入力フォームが変わります。設定するシーティング種別に合った項目をごらんください。

シーティング種別：フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てる

項目	説明
権限	メンバーの権限を設定します。メンバー/管理者が設定できません。
氏名	任意のメンバー名を設定します。
シーティング種別	フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てる。
所属グループ	メンバーが所属するグループを設定します。
内線番号	メンバーの内線番号を設定します。
表示名	通話相手の電話機に表示する表示名を設定します。内線番号を設定してください。未設定の場合、通話履歴に電話機アカウントが表示される場合があります。
WEB アカウント	メンバーの web アカウントを設定します。
WEB パスワード	メンバーの web パスワードを設定します。
WEB パスワード再入力	上記で設定した web パスワードを再入力します。
エージェントアカウント	エージェントのアカウント名を設定します。
エージェントパスワード	エージェントのパスワードを設定します。
エージェントパスワード再入力	上記で設定したエージェントのパスワードを再入力します。
留守番電話パスワード	留守番電話を再生する際のパスワードを設定します。
留守番電話パスワード再入力	上記で設定したパスワードを再入力します。
留守番電話用メールアドレス	留守番電話を通知する、メールアドレスを設定します。
言語	使用言語を設定します。選択した言語は、電話機の音声ガイドンスなどに反映されます。
ログイン	メンバーが WEB でログインできるかを設定します。

シーティング種別: フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てない

項目	説明
権限	メンバーの権限を設定します。 メンバー/管理者が設定できます。
氏名	任意のメンバー名を設定します。
シーティング種別	フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てない。
所属グループ	メンバーが所属するグループを設定します。
WEB アカウント	メンバーの web アカウントを設定します。
WEB パスワード	メンバーの web パスワードを設定します。
WEB パスワード再入力	上記で設定した web パスワードを再入力します。
エージェントアカウント	エージェントのアカウント名を設定します。
エージェントパスワード	エージェントのパスワードを設定します。
エージェントパスワード再入力	上記で設定したエージェントのパスワードを再入力します。
言語	使用言語を設定します。選択した言語は、電話機の音声ガイド ダンスなどに反映されます。
ログイン	メンバーが WEB でログインできるかを設定します。


内線番号、席固定

項目	説明
権限	メンバーの権限を設定します。 メンバー/管理者が設定できます。
氏名	任意のメンバー名を設定します。
シーティング種別	内線番号、席固定。 こちらを選択した場合は、コールセンターサービス、モニタ & レポートサービス、ランキング画面はご利用できません。
電話機アカウント	内線と紐付ける、電話機アカウントを選択します。
内線番号	メンバーの内線番号を設定します。
WEB アカウント	メンバーの web アカウントを設定します。
WEB パスワード	メンバーの web パスワードを設定します。
WEB パスワード再入力	上記で設定した web パスワードを再入力します。
留守番電話パスワード	留守番電話を再生する際のパスワードを設定します。
留守番電話パスワード再入力	上記で設定したパスワードを再入力します。
留守番電話用メールアドレス	留守番電話を通知する、メールアドレスを設定します。
言語	使用言語を設定します。選択した言語は、電話機の音声ガイド ダンスなどに反映されます。
ログイン	メンバーが WEB でログインできるかを設定します。

「保存」 ボタンを押すと設定を保存します。

「連続登録」 ボタンを押すと設定を保存し、再び登録画面が表示されます。

7.4 変更

登録した情報を変更するには、ユーザー一覧の画面で  のアイコンを押して変更画面に移動してください。

7.5 削除

メンバー一覧の画面で削除の項目で のメンバーを削除することができます。

メンバーが既に業務グループに紐付いていたり、ログインをしている時は「」と表示されメンバーの削除できません。

第8章 一括登録

一括登録の画面では、複数のメンバーを CSV ファイルから一括で登録することができます。

8.1 一括で可能な作業

一括でできることは

1. 新規・追加：
選択した所属グループ、シーティング種別のメンバーを新たに作成します。
業務グループはテナント内全ての全業務グループが割り当てられます。
2. 一括変更：
登録済みのメンバーの変更、削除を行います。
特定の項目はシーティング種別によっては変更できません。

を行うことができます。

注) メンバーの業務グループへの追加、削除は可能ですが業務グループ自体の追加削除はできません。

8.2 一括登録・一括変更ファイルの取得

設定をするファイルをダウンロードします。

登録・変更をおこなう「所属グループ」、「シーティング種別」を選び「登録種別」にて新規・追加か一括変更かを選択してください。

一括登録

新規・追加/一括変更 ファイルダウンロード

所属グループ*

シーティング種別*

- フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てる
- フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てない
- 内線番号、席固定

登録種別*

- 新規・追加
- 一括変更（サービスの停止を伴います）

ダウンロード

ダウンロード

ボタンを押すと、CSV ファイルがダウンロードされます。

このファイルに必要な情報を入力してください。

8.3 一括登録 CSV ファイル

ダウンロードした CSV ファイルには業務グループごとにデータが作られています。

追加をしたい業務グループの行をコピーして必要な項目を入力してください。

CSV ファイルのフォーマットはシーティング種別ごとに以下の通りとなります。

「フリーシーティング内線番号をメンバーに割り当てる」の CSV ファイル フォーマット

項目	入力項目	説明
登録種別	×	固定
ユーザー ID	×	自動取得
シーティング種別	×	固定
メンバー名	全角 半角英数字記号	メンバー名を入力してください。
内線番号	半角数	所属グループ内でユニーク、先頭が 0 以外 10 桁以内で入力してください。
エージェント番号	半角数	テナント内でユニーク、30 字以内で入力してください。
エージェントパスワード	半角数	30 字以内で入力してください。
WEBアカウント	半角英数記号	全体でユニーク、30 字以内で入力してください。
WEBパスワード	半角英数記号	30 字以内で入力してください。
留守電パスワード	半角数	30 字以内で入力してください。
留守電メールアドレス	半角英数記号	50 字以内で入力してください。
スキルレベル	1~12	1~12 を入力してください。
業務グループ ID	×	自動取得
業務グループ名	×	自動取得
所属グループ ID	×	自動取得
所属グループ名	×	自動取得
言語	日本語=ja 英語=en	日本語を選ぶ場合は「ja」 英語を選ぶ場合は「en」 を入力してください。

入力項目が×なフィールドは、入力されているデータを変更せず登録してください。

「フリーシーティング内線番号をメンバーに割り当てない」の CSV ファイル フォーマット

項目	入力項目	説明
登録種別	×	固定
ユーザーID	×	自動取得
シーティング種別	×	固定
メンバー名	全角 半角英数字記号	メンバー名を入力してください。
エージェント番号	半角数	所属グループ内でユニーク、先頭が0以外 10桁以内で入力してください。
エージェントパスワード	半角数	テナント内でユニーク、30字以内で入力してください。
WEBアカウント	半角英数記号	全体でユニーク、30字以内で入力してください。
WEBパスワード	半角英数記号	30字以内で入力してください。
スキルレベル	1~12	1~12 を入力してください。
業務グループID	×	自動取得
業務グループ名	×	自動取得
所属グループID	×	自動取得
所属グループ名	×	自動取得
言語	日本語=ja 英語=en	日本語を選ぶ場合は「ja」 英語を選ぶ場合は「en」を入力してください。

入力項目が×なフィールドは、入力されているデータを変更せず登録してください。

「内線番号、席固定」の CSV ファイル フォーマット

項目	入力項目	説明
登録種別	×	固定
ユーザーID	×	自動取得
シーティング種別	×	固定
電話機アカウント	半角数	半角数字で入力してください。 既に登録されているアカウントを指定してください。
メンバー名	全角 半角英数字記号	メンバー名を入力してください。
内線番号	半角数	所属グループ内でユニーク、先頭が0以外 10桁以内で入力してください。
WEBアカウント	半角英数記号	全体でユニーク、30字以内で入力してください。
WEBパスワード	半角英数記号	30字以内で入力してください。
留守電パスワード	半角数	30字以内で入力してください。
留守電メールアドレス	半角英数記号	50字以内で入力してください。
スキルレベル	1~12	1~12 を入力してください。
業務グループID	×	自動取得
業務グループ名	×	自動取得
所属グループID	×	自動取得
所属グループ名	×	自動取得
言語	日本語=ja 英語=en	日本語を選ぶ場合は「ja」 英語を選ぶ場合は「en」を入力してください。

入力項目が×なフィールドは、入力されているデータを変更せず登録してください。

8.4 一括変更 CSV ファイル

条件に登録されているデータが出力されます。

こちらを編集して頂き一括登録作業をしてください。

変更をしないメンバーは行を削除せず、そのままにしておいてください。

削除する場合は、行を削除してください。

8.5 一括登録作業

編集が完了したファイルを登録します。

参照ボタンを押し、作成した CSV ファイルをアップロードしてください。

保存を押すと、ファイルを読み込み作業を実施します。

エージェント新規・追加/一括変更 csvファイル登録

csvファイル*

参照...

ファイルが選択されていません。

保存

第9章 外線発信

この画面では、外線へ発信する際の設定をおこないます。

プレフィックス番号をつけることで、発信をした際の着信番号を選ぶことができます。

9.1 検索

所属グループ

検索

リセット

検索項目については以下のとおりです。

項目	説明
所属グループ	外線発信の設定をする所属グループを選択します

9.2 一覧画面

登録されている、外線発信の一覧が表示されます。

削除 

所属グループ ↓ ↑

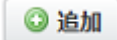
識別番号 ↓ ↑

GW

編集

項目	説明
所属グループ	所属グループを表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
識別番号	識別番号を表示します。 所属グループの内線プレフィックスと重複するものは設定できません。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
GW	接続先のゲートウェイを表示します。

9.3 番号を追加

新規に外線番号を登録する場合は、一覧画面右上の  ボタンを押します。

外線発信の追加

所属グループ*

識別番号*

省略桁数

付加番号

電話番号

回線ゲートウェイ*

保存

* の項目は必須項目です


各フォールドの意味は以下の通りです。

項目	説明
所属グループ	所属グループを設定します。
識別番号	識別番号を設定します。 所属グループの内線プレフィクスと重複するものは設定できません。
省略桁数	省略桁数を設定します。
付加番号	付加番号を設定します。
電話番号	電話番号を指定します。
回線ゲートウェイ	ゲートウェイを指定します。

9.4 変更

登録した情報を変更するには、一覧の画面で  のアイコンを押し変更画面に移動してください。

9.5 削除

一覧の画面で削除項目の にチェックを入れ  を押してください。

第10章 外線着信

この画面では、外線から着信をする際の設定をおこないます。

10.1 検索

設定をする着信番号をリストより選択をし、検索ボタンを押してください。

外線着信設定一覧

電話番号

0332512920


検索

検索項目については以下のとおりです。

項目	説明
電話番号	外線着信の設定をする電話番号を選択します

10.2 検索結果

検索ボタンを押すと、電話番号に設定されている設定内容が表示されます。

着信番号0332512920の着信優先度設定 

着信名表示

OTOKULINE

パイロット番号

*00003

着信回線数制限

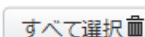
録音



ON

以下の項目は「同一外線着信番号共通」で設定することができます。

項目	説明
着信表示名	着信時に電話機に表示される名称になります。
着信回線数制限	着信する回線数を制限することができます。
録音	着信した通話の通話録音をすることができます。


設定の一覧

削除 	優先度	説明	指定時刻	着信種別	編集
<input type="checkbox"/>	- 1 ↓	おとくライン		業務グループ	
<input type="checkbox"/>	↑ 2 -			ダイヤルイン	

項目	説明
優先度	着信する優先度を示しています。 ↑↓の矢印をクリックすると順序を変えることができます。 各設定は着信処理が終わると次の優先度の処理にスライドします。 処理終了後、切断する場合は切断のアクションを追加してください。
説明	設定の説明が表示されます。
指定時刻	アクションを実行する時刻が表示されます。
着信種別	着信種別が表示されます。
変更	設定された内容を編集します。 編集画面の項目の説明については7.3 追加の項目をご覧ください。

10.3 追加

着信時の設定を追加する場合は、検索結果後に表示される  を押してください。

外線着信設定の登録

外線着信

0332512920

着信種別*

業務グループ着信

業務グループ*

ポップアップグループ

説明

スケジュール*

なし

呼び出し時間

項目	説明
外線着信	外線着信をさせる電話番号が表示されています。 *変更することはできません。
着信種別	① 業務グループ着信：複数の電話機へ同時に着信させます。 ② ダイヤルイン：1台の電話機に着信させます。 ③ IVR：着信後指定したIVRフローを実行します。 ④ スクリプト設定：指定されたスクリプトを実行します。 *選んだ項目により、次の項目が変わります。
着信種別により 以下の項目が表示されます ① 業務グループ ② 所属グループ・内線番号 ③ コールフロー ④ スクリプト	① 着信させる業務グループを選んでください。 ② 着信させる所属グループとそれに所属する内線番号を選んでください。 ③ 実行するコールフローを選択してください。 ④ AGIのファイル名(拡張子込)を入力してください。
説明	設定内容を入力してください。内容が一覧画面で表示されます。
スケジュール	時間指定： 下に年月日、曜日、時刻の入力項目でできますので、指定したい項目を選択してください 特定日： 下に作成されている特定日のリストボックスが出てくるので、選択してください。
呼び出し時間	呼び出し時間を指定します。

同一外線着信番号共通の設定を修正すると、他のアクション時にも適用されます。

同一外線着信番号共通

着信名表示

着信回線数制限

通話録音



保存

連続登録

項目	説明
着信名表示	着信時に電話機に表示させる内容を入力します。
着信回線数制限	設定するとその回線数までしか着信しないようになります。 空白の場合は回線数一杯まで着信します。
通話録音	通話を録音する場合はチェックを入れてください。

10.4 特定日

祝祭日や年末年始等の日付が決まっていない例外的なスケジュールを設定することができます。

スケジュールの中で特定日を選択した場合、設定されている特定日のリストが表示されますので実行したい特定日を指定してください。

特定日の登録・変更につきましては、下の編集ボタンをクリックしてください。


特定日の設定につきましては次の11章で説明をいたします。

スケジュール*

特定日*

編集

10.5 変更

登録した情報を変更するには、検索結果の画面で  のアイコンを押し変更画面に移動してください。

10.6 削除

検索結果の画面で削除項目の にチェックを入れ削除実行を押してください。



第11章 特定日

外線着信の編集画面 -> スケジュールで 特定日を選択 -> 編集ボタンをクリック
別ウィンドウで特定日の設定画面が表示されます。

特定日一覧 + 追加

すべて選択

削除実行

削除 	名前	年	編集
<input type="checkbox"/> 1	祝祭日	2015	

閉じる

11.1 追加

特定日を追加する場合は上の「追加」ボタンをクリックしてください。

終日にチェックを入れた場合の画面

表示名

年を有効にする

日付 ~

終日

終日にチェックを入れない場合の画面

表示名

年を有効にする

日付 ~

終日

設定項目については以下のとおりです。

項目	説明
表示名	登録する特定日の名前を入力します。
年を有効にする	年を有効にすると、その年だけ実行されます。 有効にしない場合は、毎年同じ日時に繰り返し実行されます。
日付	実行する開始日時と終了日時を入力してください。 以下の様に設定が可能です。 2015/01/01 ~ 2015/01/01 2015/01/01 ~ 2015/01/03 2015/01/01 00:00 ~ 2015/01/04 08:59
終日	終日を有効にすると、日付のみの入力になります。 有効にしない場合は、時刻を入力するフィールドが表示されます。

11.2 追加

登録した情報を変更するには、特定日の一覧画面でスパナのアイコンを押し変更画面に移動してください。

11.3 削除

特定日の一覧画面で削除項目の□ にチェックを入れ削除実行を押してください。
既に設定されている特定日につきましては、削除ができないようになっております。
削除する場合には、外線着信より設定を外してください。

第12章 内線

この画面では、内線番号についての設定をおこないます。

12.1 検索

所属グループ と 電話番号から検索をかけることができます。

内線番号一覧

追加

所属グループ

電話番号

検索

リセット

検索項目については以下のとおりです。

項目	説明
所属グループ	電話番号が所属しているグループから検索をかけます。
電話番号	電話番号から検索をかけます。

12.2 一覧画面

表示件数(20件)

すべて選択

削除実行

-

1

2

→

削除 🗑	所属グループ ↓ ↑	電話番号 ↓ ↑	電話機アカウン ト	説明	編集
---------	------------------	----------------	--------------	----	----

登録されている、内線番号の一覧が表示されます。

項目	説明
所属グループ	電話番号が所属しているグループを表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
電話番号	電話番号を表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
電話機アカウント	電話番号に紐付けられている、電話機アカウントを表示します。
説明	説明を表示します。

12.3 追加

新たに内線番号を追加する場合は  を押してください。

内線番号の追加

所属グループ*
セールス


内線*

電話動作
内線


電話機アカウント*
100017

項目	説明
所属グループ	外線着信をさせる電話番号が表示されています。 *変更することはできません。
内線	内線番号を入力します。
電話動作 ① 内線 ② アナウンス ③ コマンド	① 内線電話を指定します ② アナウンスを再生させます ③ Asterisk のコマンドを実行します。
電話動作 により 以下の項目が表示されます ① 電話機アカウント ② 音声ファイル ③ app / appdata	① 着信させる業務グループを選んでください。 ② 着信させる所属グループとそれに所属する内線番号を選んでください。 ③ Asterisk のコマンドを実行することができます。 app でコマンド名を選択し、appdata でデータを入力してください。 *Asterisk のコマンドにつきましては、インターネットや書籍にてご確認ください。

12.4 変更

登録をした電話番号の変更につきましては、一覧画面で変更したいレコードの  ボタンを押してください。

12.5 削除

一覧にある削除のチェックボックスにチェックを入れ、  ボタンを押してください。

第13章 特番

この画面では、特番の設定をおこないます。

13.1 検索

所属グループ と 内線番号から検索をかけることができます。

特番

所属グループ

内線番号

検索

リセット

検索項目については以下のとおりです。

項目	説明
所属グループ	所属しているグループをから検索をかけます。
内線番号	内線番号をから検索をかけます。

13.2 一覧画面

表示件数(50件)

所属グループ

内線番号

説明

登録されている、特番の一覧が表示されます。

項目	説明
所属グループ	電話番号が所属しているグループを表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
内線番号	電話番号を表示します。 ↑↓の矢印でソートすることができます。
説明	説明を表示します。

13.3 追加

新たに特番を追加する場合は  を押してください。

追加した特番は全ての所属グループで適用されます。
(一覧の所属グループには「共通」と表記されます。)

特番

着信

無条件転送

留守番メッセージ


着信拒否

内線番号指定代理応答

※各項目は1番号しか指定できません。

項目	説明
着信	着信を設定します。
無条件転送	無条件転送を設定します。転送先は別途着信設定画面で行います。
留守番メッセージ	留守番メッセージ(ボイスメール)を設定します。
着信拒否	着信拒否を設定します。
内線番号指定代理応答	内線番号指定代理応答(ピックアップ)を設定します。 “設定された特番”+”鳴動端末番号”することでその着信をピックアップできます。

13.4 変更・削除

既に登録をしてある設定を削除する場合には、一覧画面にて  を押して追加画面を表示してください。

登録されている項目には値が入っているので、変更の場合はその項目の設定値を変えてください。
削除する場合には、その項目の値を消せば、設定が消えます。

※設定の変更・削除ができるのは、一覧画面に表示されている所属グループが「共通」で、説明に項目名が入っている設定のみです。


第14章 代理応答



この画面では、代理応答の設定をおこないます。

14.1 一覧画面

代理応答

 追加


 すべて 

 1 

削除	着信	代理応答	編集
----	----	------	----

項目	説明
着信	着信するグループが表示されます。
代理応答	代理応答をさせるグループが表示されます。

14.2 追加

新たに代理応答を追加する場合は  を押してください。

代理応答登録

着信グループ*

席固定G


代理応答グループ*

席固定G
固定2


保存

項目	説明
着信グループ	着信するグループを指定します。
代理応答グループ	代理応答時、応答するグループを設定します。 席、内線番号固定の場合のみ設定可能です。

14.3 変更

登録をした代理応答の設定を変更するには、一覧画面で変更したいレコードの  ボタンを押してください。

14.4 削除

一覧にある削除のチェックボックスにチェックを入れ、  ボタンを押してください。

第15章 グループ一覧

この画面では、作成されている業務グループの一覧を確認して頂くことができます。

15.1 検索

業務グループ と 着信番号から検索をかけることができます。

業務グループ一覧

業務グループ名

着信番号

検索項目については以下のとおりです。

項目	説明
業務グループ一覧	業務グループ名から検索をかけます。
着信番号	着信番号から検索をかけます。

15.2 一覧画面


登録されている、業務グループの一覧が表示されます。

表示件数(20件) 1

削除	業務グループ名 ↓ ↑	着信番号 ↓ ↑	ACD	通話録音	編集
----	-------------	----------	-----	------	----

項目	説明
業務グループ名	業務グループ名を表示します
着信番号	業務グループに着信する番号を表示します
ACD	ACD 着信する際の着信方法を表示します
通話録音	通話録音をしているか、表示します

15.3 追加

新たに業務グループを追加する場合は  を押してください。

業務グループの追加

業務グループ名*

着信番号

着信種別(ACD)選択*

シーティング種別*

通話録音

保存


連続登録

項目	説明
業務グループ名	業務グループ名を設定します。
着信番号	着信する電話番号を設定します。
着信種別(ACD)選択	ACDの着信種別を設定します。 ラウンドロビン: ACDキューに属しているメンバに均等に着信します。 一斉着信: ACDキューに属しているメンバ全員に一斉に着信します。
シーティング種別	シーティングの種別を選択してください フリーシーティング内線番号をメンバーに割り当てる フリーシーティング内線番号をメンバーに割り当てない 内線番号、席固定
通話録音	通話を録音する場合は、チェックを入れてください。


「保存」ボタンを押すと設定を保存します。

「連続登録」ボタンを押すと設定を保存し、再び登録画面が表示されます。

15.4 変更

登録をした業務グループの設定を変更するには、一覧画面にある変更欄の  ボタン又はリンクを押してください。

15.5 削除

一覧画面にある削除のチェックボックスにチェックを入れ、  ボタンを押してください。

第16章 グループメンバー一覧

この画面では、業務グループとメンバーの紐付けをします。

16.1 検索

氏名と業務グループから検索をかけることができます。

業務グループメンバー一覧

[編集](#)

氏名

業務グループ名

検索

リセット

項目	説明
氏名	氏名から検索をします。
業務グループ名	登録されている業務グループ名から検索をかけます。

16.2 一覧画面

紐付けされている、ユーザーと業務グループが表示されます。

表示件数(20件)

すべて選択

削除実行

-

1

2

→

削除
🗑️


氏名 ↓ ↑

業務グループ名 ↓ ↑

スキルレ
ベル

項目	説明
氏名	氏名を表示します ↑↓の矢印でソートすることができます。
業務グループ名	業務グループを表示します ↑↓の矢印でソートすることができます。
スキルレベル	スキルレベルを表示します

16.3 追加・編集

新たに業務グループとユーザーを紐付けする場合は  を押してください。

紐付ける業務グループとメンバーを検索します。

シーティング種別のみ必須項目です。

業務グループメンバー編集

所属グループ


メンバー名

シーティング種別*

検索

リセット

項目	説明
所属グループ	所属グループを選択してください。
メンバー名	メンバー名を検索します。 検索は前方一致でヒットします。
シーティング種別	以下のどれかを選択してください(必須) <ul style="list-style-type: none">・フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てる・フリーシーティング 内線番号をメンバーに割り当てない・内線番号・席固定

検索条件を指定し  ボタンを押すと下に検索結果が表示されます。

検索結果より紐付けるメンバーとスキル(業務グループ)を選択しスキルレベルを指定して

保存

ボタンを押してください。

※ctrl キーを押したまま選択をすると複数選択することができます。

※既に紐付けられているメンバーとスキルを選び、スキルレベルを変えると設定が上書きされます。

対象メンバー*

久保 敦	▲
久保敦2	
前田啓吾	
北沢 純一	▼

セットするスキル*

ポップアップグループ	▲
インフィコークサポート	☰
インフィコークコンタクト	
インフィコークコンタクト2	▼

スキルレベル*

1	▼
---	---

保存

第17章 設定ガイド

よくご利用頂く設定について、その設定手順をガイドします。
ご利用頂くシチュエーションの項目をクリックしていただくと、設定するメニューが表示されます。メニューを順番にクリックし、各ページで設定をおこなって行ってください。



既に登録・設定されている項目については、飛ばして次の項目に進んでください。

17.1 数人のメンバーを追加する場合

メンバーを追加する際の手順をガイドします。

17.2 コールセンター等で業務を追加する場合

コールセンターで新たな業務・グループを作成する際の手順をガイドします。

17.3 業務グループを削除する場合

業務グループを削除する際の設定手順をガイドします。

第18章 権利

ユーザーに割り当てる権利を設定することができます。

既に作成されている権利については、変更・削除はできません。

18.1 一覧画面


権利一覧

 追加

<input type="button" value="すべて選択"/>		<input type="button" value="削除実行"/>		
	名前	説明	トップ画面	編集
-	管理者	管理者共通	設定ガイド	-
-	エージェント	フリーシーティング、内線番号をメンバーに付与	通話履歴	-
-	席固定メンバー	席固定、内線番号固定メンバー	通話履歴	-
-	内線番号を割り当てないエージェント	フリーシーティング、内線番号なし	通話履歴	-
-	スーパーバイザー	コールセンターSV向け、フリーシーティング、内線番号をメンバーに付与	通話履歴	-

項目	説明
名前	権限の名前を表示します。
説明	権限の説明を表示します。
トップ画面	その権限でログインをした際に最初に表示される画面を示しています。

18.2 追加

新たに権利を作成する場合は  を押してください。
各項目については以下のとおりとなります。

項目	説明
名前	権限の名前を入力します。
説明	権限の説明を入力します。

メニュー（左・右）、メンバー向けについての選択内容は以下のとおりです。

項目	説明
なし	メニューを表示しません
すべて	メニューを表示し、全ての機能を使用できます。
編集と閲覧	メニューを表示し、登録されているデータの閲覧と変更のみで登録と削除はできません。
閲覧のみ	メニューを表示し、登録されているデータの閲覧のみできます
ユーザーのみ	メニューを表示し、そのユーザーの履歴のみ検索できるようにします。

グローバルメニューの選択内容は以下のとおりです。

項目	説明
なし	メニューに表示をしません。
管理者	追加・変更・削除・実行が行えます。
ユーザー	実行のみ行えます。

プロフィール

項目	説明
なし	メニューに表示をしません。
すべて	メニューを表示し、全てを表示します。

トップ画面

ユーザーがログインをした際に、最初に表示させる画面を指定します。

第19章 プロフィール

ログインしているユーザー情報をプロフィール画面より変更することができます。



プロフィール画面は、画面の右側に表示されている、ユーザー名をクリックして頂き、下に表示されるサブメニューの「プロフィール」をクリックしてください。

プロフィール

権限

管理者

氏名

管理者

内線番号

表示名

WEBアカウント*

admin

WEBパスワード*

●●●●●●

WEBパスワード再入力*

●●●●●●

言語*

日本語

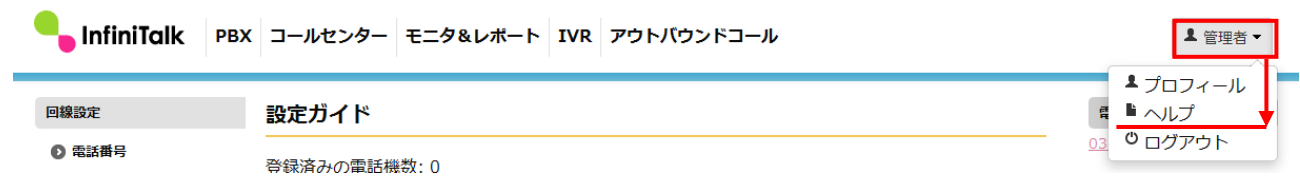
保存

変更できる項目は以下のとおりです。

項目	説明
表示名	一覧に表示される表示名です。
Web アカウント	この画面にログインをする際のログインアカウントを変更できます。既に使用されているアカウントは使用できません。
Web パスワード	この画面にログインをする際のパスワードを変更できます。変更する際は同じパスワードを「WEB パスワード再入力」にも入力してください。
言語	言語を「日本語」か「英語」より選択ください。

第20章 ヘルプ

なにか操作や設定がご不明な場合は、オンラインヘルプがございます。



オンラインヘルプは、画面の右側に表示されている、ユーザー名をクリックして頂き、下に表示されるサブメニューの「ヘルプ」をクリックしてください。