

Ver. 1.0



Copyright © 2021 Cloud Telecom Inc. All Rights Reserved.





目次

コールセンターコンソールについて	••••••••••••••••	2
<u>コールセンターコンソールON/OFF設定</u>	••••••	3
コールセンターコンソールのログイン	••••••	5
Realtime Monitor(稼働状況モニタリング)		6
CRM with CTI(顧客管理システム連携)		8
OfficeMates(プレゼンス管理)		10
OfficeMeets(バーチャル会議室)		11
<u>OfficeTalk(チャット)</u>	•••••	12
各種マニュアル	•••••	13

注意事項等

・本サービス及び本マニュアルのご利用条件は、モバビジサービス利用規約に準じます。

- ・本サービスの仕様、概観及び本サービスに含まれるものは、将来、予告なく変更されることがあります。
- ・本マニュアル記載の会社名または製品名は各社の商標または登録商標です。
- ・本マニュアルに関する著作権は、クラウドテレコム株式会社に帰属します。
- ・本マニュアルは、本サービスのライセンス契約に基づき開示されるもので、本マニュアルを第三者に閲覧 または譲渡することはできません。
- ・本マニュアルの記載内容は将来、予告なく変更されることがあります。
- ・本マニュアルの記述でお気づきの点があればご連絡ください。

コールセンターコンソールについて



コールセンターコンソールとは

コールセンターコンソールは、コールセンター運用に必要なさまざまなツールが一つの画面で利 用できる業務改善ソフトウエアです。「OfficeMates(プレゼンス管理)」「OfficeMeets (バーチャル会議室)」「Realtime Monitor(稼働状況モニタリング)」「OfficeTalk (チャット)」「CRM with CTI(顧客管理システム連携)」の5つのツールがそろっていま す。それぞれのツールの複雑な設定は不要で、内線アカウントがあればすぐにご利用いただけ ます。

※ コールセンターコンソールがご利用いただける内線アカウントの上限は、50アカウントまでとなります。

- ※ 動作保証対象は、【Windows10 Chromeブラウザ】です。 (スマートフォン、タブレット、Mac版Chrome は動作保証対象外)
- ※ コールセンターコンソール利用開始後の、内線アカウント追加、及び、「ユーザ名」「パスワード」変更には対応していません。(今後対応予定)
- ※ 初回「コールセンターコンソール ON」時の情報でのみご利用いただける仕様です。
- ※ 連携可能なCRMは、シンキングリード株式会社提供の【F-revoCRM v7.3.0以上】です。



Realtime Monitor ログインした内線グループの「外線/内線 発着信」と 「グループ着信」がリアルタイムに表示されます。 OfficeTalk チーム内のコミュニケーションをチャットで行ったり、同僚との ダイレクトメッセージでコミュニケーションを取ることができます。

コールセンターコンソールON/OFF設定



コールマネージャーにログインする



	1012	
	0717	

ユーザ名: [



コールマネージャーにアクセスします コールマネージャー用 https://mng.mobabiji.jp/callcore-front/ ードでログインします

コールマネージャー用のユーザIDとパスワ ードでログインします

b)) ユーザー名とパスワードを入力してロダインしてください

内線グループ名称を検索をする

コールマネージャ	~
内段	~
パスワード管理	*
コールフロー	*
着信順位設定	~
共通電話編	*
電話番号情報	*
通話ログ	
離席事由設定	~
クラウドコンソール語	ŧε∨
ログアウト	

コールマネージャ	~
内線	~
パスワード管理	~
コールフロー	*
着信願位設定	*
共通電話幅	*
電話番号情報	~
通話ログ	
離席事由設定	~
クラウドコンソール	皖人
検索	>
ログアウト	



条件を入力して「検索」をクリックします



コンソールON/OFF

177-10		有効	
シ ラウドオフィスコンソール			
コールセンターコンソール			
URM with UTI 基本URL	(例) https://【CRMサブドメイ	2] f=revoorm in/[#	豊培ゴ
	() If the past is a control of the t	- 1	15 7 64
	?module=CTILink&view=Inc	coming&telno=%tel	no%



コールセンターコンソールが有効化(もしくは無効化) されます

①コールセンターコンソールの右側にチェックをつけます
 ON ⇒有効に図
 OFF⇒有効を□※デフォルトではOFFになっています
 ②CRM with CTI基本URL⇒CRMの□グインURLを入力します

③CRM with CTIパラメータ⇒例のパラメータと同じものを入力します

④「更新」をクリックします

連携可能なCRM	F-revoCRM v7.3.0以上
CRM提供元	シンキングリード株式会社
CRM with CTI基本URL	F-revoにログインするURL
CRM with CTIパラメーター (固定値)	?module=CTILink&view=Incoming&telno=%telno%

注意事項

・コールセンターコンソール「有効」時の内線アカウント情報でのみご利用頂けます ・コールセンターコンソール利用開始後の内線アカウント追加ができません

・コールセンターコンソールを無効(「有効」のチェックを外して更新)として、内線 アカウント追加を行って下さい。その場合、再びコールセンターコンソールを「有効」 とすることができません

今後改修予定です。

コールセンターコンソールのログイン



ログイン

ID		
パスワード		
ログイン		



コールセンターコンソールにログインしました

Windows10のChromeからコールセンター コンソールのログイン画面にアクセスします https://callcenter.mobabiji.jp/

内線アカウントのIDとPWでログインします

			P	り線アナ	リウント確認は	方法					
コールマネージャ		口如经志									
19	~	● 門術研究 未	結果面面								
登録	>										
検索	>	カスタマ名称	内線グループ名称	内部電話番号	ユーザ名	パスワード	名字	カナ名字	名前	カナ名前	詳細
スワード管理	~	CTステージング検証	クラウドテレコム	220000	pana01 @5608.jp	(management)	IP電話	1	_		詳細
-ルフロー	~	OTステージング検証	クラウドテレコム	220000	pana02@5608.jp	(and the second	IP電話				詳綴
		OTステージング検証	クラウドテレコム	22000	test.apri01 @5608.jp	(menoaccell)	アプリ	1	-		詳細
enenu ar Ac		CTステージング検証	クラウドテレコム	22000	test.apri02@5608.jp	(and the second second	アプリ	-	_		詳親
通電活帳	*	CTステージング検証	クラウドテレコム	22000	test.apriC3@56C8.jp	(menodated)	アプリ		Ξ		詳細
(武番号情報					_				2	-	-

Realtime Monitorについて



Realtime Monitor (稼働状況モニタリング)





Realtime Monitorについて



稼働状況の表示

呼状態	
内線着信	2
内線発信	2
外線発信	1
グループ着信	言呼状態
着信中	1
内訳	
通話中	1
待ち	0
待ち時間	00:00:00
モバビジ し	_ 3
着信中	0
内訳	
通話中	0
待ち	0
待ち時間	00:00:00
モバビジ し	_ 1
着信中	1
内訳	
通話中	1
待ち	
140	0
待ち 待ち時間	0 00:00:00
195 待ち時間 モバビジ し	0 00:00:00 _ 2
195 待ち時間 モバビジ L 着信中	0 00:00:00 _ 2 0
195 待ち時間 モバビジ L 着信中 内訳	0 00:00:00 _ 2 0
195 待ち時間 モバビジ L 着信中 内訳 通話中	0 00:00:00 _ 2 0 0
195 待ち時間 モバビジ L 着信中 内訳 通話中 待ち	0 00:00:00 _ 2 0 _ 0 0
195 待ち時間 モバビジ L 着信中 内訳 通話中 待ち時間	0 00:00:00 2 0 0 0 0 00:00:00

項目1	項目2	詳細
呼状態	内線着信	ログインした内線グループの「内線着信」 数を表示します
	内線発信	ログインした内線グループの「内線発信」 数を表示します
	外線発信	ログインした内線グループの「外線発信」 数を表示します
グループ着信呼状態	着信中	ログインした内線グループの「着信中」総 数を表示します ※複数の外線グループが設定してある場 合は、それらに着信している数の合計 「着信中」=「通話中」+「待ち」
	通話中	ログインした内線グループの「着信中」のう ち「通話中」総数を表示します ※複数の外線グループを設定している場 合は、それらの「通話中」数の合計
	待ち	ログインした内線グループの「着信中」のう ち「待ち」数を表示します ※複数の外線グループを設定している場 合は、それらの「待ち」数の合計
	待ち時間	ログインした内線グループの「待ち」の中で 一番長い「待ち時間」を表示します ※複数の外線グループを設定している場 合は、それらの中で一番待ち時間が長い ものが表示される 00:00:00 = 時間:分:秒
外線グル−プ名称 (例:モバビジ L3)	着信中	外線グループ名称「例 : モバビジL3 (03-6416-xxxx)」への「着信中」数 を表示します 「着信中」=「通話中」+「待ち」
	通話中	外線グループ名称「例:モバビジL3 (03-6416-xxxx)」への「着信中」の うち、「通話中」数を表示します
	待ち	外線グループ名称「例 : モバビジL3 (03-6416-xxxx)」への「着信中」の うち、「待ち」数を表示します
	待5時間	外線グループ名称「例 : モバビジL3 (03-6416-xxxx)」への「待ち」の中 で一番長い待ち時間を表示します 00:00:00 = 時間:分:秒

※ 待ち呼の処理順番は、行列の先頭からです。(空きが出たら、待ち時間が長い人から「待ち」⇒「着信」になります。) これはモバビジの仕様です。



CRM with CTI (顧客管理システム連携)



コールセンターコンソールへログインした内線アカウントで、グループ着信をピックアップすると 自動連携で、F-Revoの画面が取引先へ遷移します

- ※ 取引先登録のない電話番号の場合、新規作成画面へ遷移します
- ※ 通話開始しないとCTI連携しません
- ※ 内線通話のピックアップはCTI連携しません
- ※ ダイレクト転送はCTI連携しますが、取次転送(応答後転送)はCTI連携しません
- ※ パーク保留のピックアップもCTI連携しません

CRM with CTIについて



取引先情報がある場合

CRN	/ with CT	1								
≡	8	F-RevoCRM	Q +-7-	۲ ک		0	m	<u>lili</u>	V	å
20	CTILIN	к								
[≰ 0	≧てのモジ: 36807	1-ル ∨ 検索								
検取	索結果 引先(2)									
1	取引先番号	取引先名	【FBS】商品	【FBS】お客様ID	登録電話番号	登録メールア	"ドレス	代表	者(性)
/	ACC23819	スマビジSE		0	036807					
/	ACC23820	スマビジSEその2		0	036807					
4										F
		Powered by F-	RevoCRM Commun	ities and Thinkingreed In	c 7.3.3 © 2004 - 20	021 Privacy Po	licy			

発信元の電話番号で検索された結果が自動的に表示されます 必要な取引先番号をクリックすることで取引先の詳細を確認できます

取引先情報がない場合

CRM with CTI					
F-RevoCRM Q ≠-ワ-κ ⊗	0	m	44	$\mathbf{\nabla}$	۵
😤 CTILINK					
全てのモジュール∨ 0701431 検索					
検索結果					
対象の取引先、取引先責任者が見つかりませんでした。					
取引先の追加 取引先責任者の追加					

「対象の取引先、取引先責任者がみつかりませんでした。」と表示されます 追加する場合は「取引先の追加」または「取引先責任者の追加」から追加できます

OfficeMatesについて

OfficeMates (プレゼンス管理)



OfficeMatesの 詳しいマニュアルはこちら





OfficeMeetsについて

OfficeMeets (バーチャル会議室)



OfficeMeetsの 詳しいマニュアルはこちら





デフォルトで3つの会議室を用意しています 同じ会議室に集まることで、すぐにビデオ会議を始めることができます

OfficeTalkについて

OfficeTalk(チャット)



OfficeTalkの 詳しいマニュアルはこちら



【左サイドバー】

Office laik	
クラウドテレコム株 @yamada 🌴	
マ Q チャンネル検索	
~ チャンネル	
● オフトビック	
⊕ タウンスクウェア	
~ ダイレクトメッセージ	
~ ダイレクトメッセ ージ ② yamada (あなた) 🦞	
 タイレクトメッセージ ● yamada (あなた) 弊 ○ kenta 	
> ダイレクトメッセージ ● yamada (あなた) [●] O kenta O kusa	
 ・ダイレクトメッセージ ● yamada (あなた) 専 ○ kenta ○ kusa ○ kimoto 	

ナビゲーション用のサイド バーです 自分が参加しているチャ ンネルや、ダイレクトメッ セージが一覧表示され ます



OfficeT	falk -			
=	□ kenta ∽		Q	
	kenta 山田さん			4.
-	yamada 🍸 午後2:39.) はい			\$
C	kenta 午後2:40 A社から商談の日程調整依頼が来ているので			À
	kenta ご対応いただけますでしょうか。 「予1」 ©			A
-	yamada 🍸 午後2:40) かしこまりました。調整して回答します。			\$
6	kenta 午後2:40 私のカレンダーを見て、空いているところで調整頂ければと思います。			4
	kenta よろしくお願い致します。			\$
100	vamada 🥐 /T#2014			-
kenta	へ投稿する	0	٢	1

ログインするとこのようなページが表示されます 社内のメンバーと簡単にチャットを行うことができ ます



保存済みの投稿の確認 やアカウントの設定等を行 えるサイドバーです



各種コンソールの操作につきましては、各種操作マニュアルをご用意して おりますので、以下、URLよりご確認いただくようお願いいたします。

https://mng.mobabiji.jp/callcore-web/cloudoffice_manual_list.html

OfficeMates 操作マニュアル

OfficeMeets 操作マニュアル

OfficeTalk 操作マニュアル