



テレワークでも

オフィスでも

オフィス+テレワークで使える  
**テレワークCall.app**

## クイックスタートガイド

ver 2.1

この『クイックスタートガイド』では『テレワークCall.app』の設定から基本的な操作方法を説明します。

### 設定編

- ステップ1 全体設定を確認する
- ステップ2 アカウントを作成する
- ステップ3 ガイダンスを登録する
- ステップ4 コールバック受付発生時のメール通知文章を登録する
- ステップ5 メール送信先リストを登録する
- ステップ6 着信番号にガイダンスとメール情報を設定する

### 運用編

- ステップ7 電話を受ける・かける・受発信履歴を確認する
- ステップ8 通話中の電話を保留・転送する
- ステップ9 コールバックリストへ発信・処理対応をする
- ステップ10 コールバックリストの対応を任意の人に交代する
- ステップ11 お客様の電話番号を登録する

### 番外編

発信時プレフィックス付加機能  
 管理画面の各名称

## ステップ1 全体設定の確認をする

メールアドレス  
パスワード  
ログイン

お渡しした初期アカウント（管理者・オーナー）でログインします。

利用する機能他、全体についての設定項目を決めます。

画面右上 （各種設定）をクリックしてください。

### 全体設定

- |   |                        |  |  |
|---|------------------------|--|--|
| ① | 録音利用                   | <input checked="" type="checkbox"/>                                      | お名前やご用件など最大60秒の録音が可能です。                              |
| ② | メール通知                  | <input checked="" type="checkbox"/>                                      | 呼がコールバックリストに入る時、*1の参照先に登録したメール送信先リストにメールでお知らせする機能です。 |
| ③ | メール送信の参照先 *1           | <input checked="" type="radio"/> 契約転送先電話番号 <input type="radio"/> 転送元電話番号 |  |
| ④ | 登録済みの発信元番号以外からの着信を許可する | <input checked="" type="checkbox"/>                                      | チェックを入れない場合、発信元番号設定で登録した番号以外を拒否します                   |
| ⑤ | インバウンド使用               | <input checked="" type="checkbox"/>                                      | 使用しない場合は、すべての呼が直接コールバックリストに入ります。                     |
| ⑥ | インバウンド→CBリスト転送時間       | 20   | インバウンドでの呼出の時間です。指定時間になると自動音声に応答し、呼はコールバックリストに入ります。   |

⑦

設定を更新する

- ① 録音利用 … お客様に自分の名前や用件を吹き込ませる場合にチェック  
チェックがない場合、ガイダンス設定にある『録音を開始する際のガイダンスを設定します』のブロックはスキップされる（ガイダンスの登録については、[ステップ3](#)を参照）
- ② メール通知 … 着信した呼がコールバックリストに入った際、担当者にメールで通知する場合にチェック  
チェックがない場合、メール設定を行っていても送信されない（メール通知の設定については、[ステップ5](#)を参照）
- ③ メール送信の参照先 … 『契約転送先電話番号』と『転送元電話番号』のどちらを基準としてメール通知をするかが選択できる

**契約転送先電話番号** … 契約時にお渡しした番号。この番号にコールバックがあった際、メールで通知する  
**転送元電話番号** … 特定のお客様からの電話がコールバックになった際、メールで通知する  
 （お客様の電話番号登録については、[ステップ11](#)を参照）

- ④ 登録済みの発信元番号以外からの着信を許可する … 登録した電話番号以外からの着信を許可する場合にチェック  
チェックがない場合、電話番号登録がされていない番号からの着信は受け付けない  
（お客様の電話番号登録については、[ステップ11](#)を参照）
- ⑤ インバウンド使用 … チェックしない場合は、すべての呼がコールバックリストに入る
- ⑥ インバウンド→CBリスト転送時間 … インバウンドでの呼出時間。この時間を過ぎるとコールバック受付が始まる
- ⑦ クリックで設定変更完了

## ステップ2 アカウントを作成する

ここでは『テレワーク Call.app』を使用する管理者・メンバーのアカウントを作成します。

画面右上  (各種設定) > **アカウント編集** をクリックしてください。

デフォルトでは、お申し込み時にいただいた管理者情報のみ初期登録がされています。

**+ 新規アカウントを追加する** ← クリックでアカウント作成画面が表示されます。

メールアドレス	ユーザー名	ロール	状態	停止/再開	編集	削除
admin@telework.com	テレワーク太郎	オーナー	利用中			
admin2@telework.com	テレワーク花子	管理者	停止中			

↑  
編集・停止・削除ができます。  
※初期登録された管理者情報は削除できません。

### 新規アカウントの作成方法

**新規アカウントの作成** ✕

① メールアドレス

② パスワード

③ ユーザー名

④ 発信用電話番号

⑤ ロール  ▼

**作成する** ⑥

- ① メールアドレス：ログイン時に使用するメールアドレスを入力
- ② パスワード：ログイン時に使用するパスワードを入力  
【注意】8～20文字、半角数字・大文字・小文字をそれぞれ1つ以上含む
- ③ ユーザー名：任意の名前を入力（インコール、コールバックの一覧リストに表示される）  
・インコールについてはステップ7を参照  
・コールバックの一覧リストについてはステップ9を参照
- ④ 発信用電話番号：担当者個人の電話番号を入力  
コールバック時に使用するデバイスの電話番号（相手には表示されない）
- ⑤ ロール：オーナー・管理者 = 各種設定が全て可能 / メンバー = 一部設定変更などができない  
※初期登録済みのユーザーのみ「オーナー」と表示される
- ⑥ クリックで作成完了

※メンバーの利用可能機能  
コールバックリストの処理 / ホーム画面閲覧 /  
マイページ編集

設定編

## ステップ3 ガイドランスの登録をする

着信に対応できない時、相手先に流れるIVR（自動応答）のガイドランスを作成します。

※ガイドランスの設定方法についてはステップ6を参照

画面右上  (各種設定) > **ガイドランス設定** をクリックしてください。

作成済みのガイドランスがリストで表示されます。

ガイドランス名	説明	パターン	更新	削除
平日用ガイドランス	平日9:00~17:00のガイドランスです	電話番号を尋ねる	<b>ガイドランス設定</b>	
土日祝用ガイドランス	土日祝日用のガイドランスです	直接番号を入力	<b>ガイドランス設定</b>	
緊急用ガイドランス	緊急での問題発生時のガイドランスです	電話番号を尋ねる	<b>ガイドランス設定</b>	

【ガイドランス設定】をクリックすると  
設定済みのガイドランスの内容変更ができます

### 新規ガイドランスを作成する

 新規ガイドランスを追加する をクリックしてください。

**新規アカウントの作成** ✕

① ガイドランス名

② 説明

③ パターン

④ **作成する**

- ① 名前 … ガイドランスの名前を入力
- ② 説明 … ガイドランスの説明を入力（無記入でも作成は可能）
- ③ パターン … お客様の電話番号の取得方法（通常は『電話番号を尋ねる』に設定）を選択
  - 電話番号を尋ねる → 電話番号をテンキーで入力してもらう方法
  - 直接電話番号を取得 → 発信者番号から直接お客様の番号を取得する方法  
おもにSIP転送の際に利用可能（キャリア転送利用のみ利用可能）

#### ポイント

直接電話番号を取得 を選択した場合、お客様が掛けてきている電話番号しか取得できないため、お客様が別の電話番号にコールバックを希望する可能性がある場合は注意が必要です。

- ④ クリックでガイドランス一覧に追加される

※ガイドランス内容を作成する場合は、一覧リストの【ガイドランス設定】からフローを開きます。

あらかじめ登録されている文章が表示されます。  
 フローにしたがって文章を修正・入力してください。

※転送先電話番号にガイダンスを設定する方法についてはステップ4を参照

## 電話番号を尋ねる (電話番号をテンキーにて入力) パターンのガイダンスフロー



一覧に戻る

この内容で登録する

修正が終了したら、【この内容で登録する】ボタンをクリックしてください。

※『#number』は自動的に折り返し電話番号に置き換わります。

直接電話番号を取得する（発信者番号からお客様の番号を取得）パターンのガイダンスフロー

自動音声応答（IVR）のガイダンスを設定します。

エージェントから折り返しますので、「1」を入力してください。



連絡先の電話番号を確認するガイダンスを設定します。

番号は、#numberですね。よろしければ「1」を、直接入力される場合は「2」を入力してください。



連絡先の電話番号を尋ねるガイダンスを設定します。

ご連絡先の電話番号を入力して、最後にシャープを押してください。



選択失敗時のガイダンスを設定します。

番号に誤りがあります。もう一度、電話番号を入力してください。



録音を開始する際のガイダンスを設定します。

最後に、お名前を録音しますので、ピーツという音の後に、お名前を吹き込んでください。録音が終了したら、シャープキーを押してください。



終了時のガイダンスを設定します。

弊社より後ほどご連絡させていただきます。お電話ありがとうございました。

呼数制限超過時のガイダンスを設定します。

現在、回線が大変混み合っております。おそれいりますが、しばらくお待ちになってからご利用ください。

一覧に戻る

この内容で登録する

修正が終了したら、【この内容で登録する】ボタンをクリックしてください。

※「#number」は自動的に折り返し電話番号に置き換わります。

## ステップ4 コールバック受付発生時のメール通知文章を登録する

コールバック受付があった際、任意のアカウントにお知らせのメールを送信できます。  
『テレワークCall.app』の画面を開いていなくてもコールバック受付を見逃しません。

### ポイント

メール通知を有効にするには、全体設定の「②メール通知」にチェックを入れてください。  
※全体設定についてはステップ1を参照。

画面右上  (各種設定) > **メール設定** をクリックしてください。

① 送信元メールアドレス	telework-call@example.com
② 差出人名	テレワークCall.app
③ 件名	コールバックリスト発生のご報告
④ メール本文	<p>以下の通りコールバックリストが発生したのでお知らせ致します。</p> <p>転送元電話番号 :#name          転送先電話番号 :#contract          折り返し希望電話番号 :#number          受電日時 :#datetime</p>
⑤	<p>メール本文では、以下の#付きの文字で実際の値に置き換えることができます。</p> <p>#number : お客様が入力した折り返し電話番号          #name : 発信元の電話番号または設定した名前          #contract : 着信電話番号または設定した名前          #datetime : 受電した日時</p>
	⑥ <b>メール情報更新</b>

- ① 転送元メールアドレス … 転送元メールアドレスを入力
- ② 差出人名 … 転送元の差出人の表示名を入力
- ③ 題名 … 送信するメールの題名を入力
- ④ メール本文 … 送信するメール本文を入力
- ⑤ 本文中にこのタグを記載するとそれぞれのデータに置き換えられる
- ⑥ クリックで設定完了

メールの通知文章を登録したら、ステップ5でメールの送信先リストを設定しましょう

設定編

## ステップ5 メール送信先リストを登録する

ステップ4で作成したメールの送信先リストを設定します。

画面右上  (各種設定) > **メール送信先設定** クリックしてください。

**+** 新規送信先リストを作成する をクリックしてください。

**新規送信先リストを作成する** ✕

① リスト名

② 説明

③ **作成する**

- ① リスト名 … 送信先リストの名前を入力
- ② 説明 … 送信先リストについての説明を入力 (入力しなくても作成は可能)
- ③ 作成する … クリックで作成完了

## 送信先リストへ、メール通知をしたい担当者を追加する

作成したリストは一覧で表示されます。

送信先リスト名	説明	登録数	更新	削除
全社員	全社員にコールバック通知を送ります	0	<b>更新する</b>	

← クリックで編集画面を開く

登録数：20件

メールアドレス	名前	削除
テレワーク太郎 ▼ ①		② <b>登録する</b>

- ① 担当者選択 … すでにアカウントを持っている担当者がプルダウンで表示される  
その中からメール通知をしたい人を選択する
- ② 登録する… クリックで登録完了

### ポイント

リストは複数作成することができるので、用途に応じて登録者を変更することができます。

## ステップ6 着信番号にガイダンスとメール情報を設定する

ステップ3で作成したガイダンス、ステップ5で作成したメール送信先リストを着信番号にひも付けます。

画面右上  (各種設定) > **着信番号設定** クリックしてください。

お申し込み時にお渡しした電話番号(契約転送先電話番号)が設定されています。

着信番号	名前	ガイダンス	メール送信先リスト	呼数制限	吹き込み録音	通話録音	
05012345678	平日用番号	平日用ガイダンス	全社員	0	許可	なし	<b>編集</b>

↑  
クリックで編集画面になります。

### ガイダンスの設定方法

**【05012345678】の編集**

① 名前

② ガイダンス

③ メール送信先リスト

④ 着信数制限

Webhook

⑤ 吹き込み録音

吹き込みテキスト化

通話録音

⑥ 有料オプション

⑦

① 名前 … 契約した電話番号に名前を付与できる  
インコール、コールバックリストの  
『着信番号』欄に表示

- ・インコール・・・ステップ7を参照
- ・コールバック一覧リスト・・・ステップ9を参照

② ガイダンス … 設定したいガイダンスをプルダウンから  
選択(ガイダンスの登録についてはステップ3を参照)

③ メール送信先リスト … コールバック受付時にメールで通知する送信先リストをプルダウンから選択  
(メール送信先設定についてはステップ5を参照)

④ 着信数制限 … 未処理のコールバックをどの程度受け付けるか設定できる ※0の場合は無制限  
【例】10コールバック分までは未処理でも受け付けるが、11コールバック分からは受け付けない(切断される)というような設定が可能

⑤ 吹き込み録音 … コールバック受付時に流れるガイダンス(自動音声)内で名前・用件を録音するか設定できる

#### ポイント

チェックがない場合、ガイダンス設定内「録音をする際のガイダンス」の項目は無視されます。  
(ガイダンスの登録についてはステップ3を参照)

⑥ 有料オプション 吹き込みテキスト化 … 吹き込んでもらった音声をテキスト化する  
通話録音 … 吹き込み録音に限らず、通常の通話も全て録音する

⑦ クリックで設定完了

運用編

## ステップ7 電話を受ける・かける・受発信履歴を確認する

実際に電話が掛かってきた場合の対応について説明します。

### ポイント

待機時は必ず『インコール』のページで **待機する** をクリックしてください。

『待機する』をクリックしていない、または他ページを開いている場合、着信音が鳴りません。

画面右上 **IN** (インコール) をクリックしてください。



① 受電No.	② 発信番号	③ 着信番号	④ 着信日時	⑤ 状態	⑥ 担当
179	小蒲商店	平日用番号	2020-06-12 16:22:57	着信中	
180	07012345678	平日用番号	2020-06-12 16:22:57	放棄呼	
180	05090901234	平日用番号	2020-06-12 16:22:57	CB	
181	佐々木開発	平日用番号	2020-06-12 16:22:57	通話中	テレワーク太郎
182	0389012345	平日用番号	2020-06-12 16:22:57	通話終了	テレワーク太郎

- ① 受電No. … 着信を受け付けた際、割り振られた番号
- ② 発信番号 … お客様側の電話番号  
※よく電話がかかってくるお客様で、番号ではなく名前を表示したい場合、名前の登録が可能。  
 方法についてはステップ8を参照
- ③ 着信番号 … お申込み時にお渡しした番号(契約転送先電話番号)の名前が表示  
※初期設定では、申し込み時に契約した電話番号が表示される  
 ※着信番号の名前の付け方についてはステップ6を参照
- ④ 着信日時 … お客様が電話をかけてきた日時
- ⑤ 状態 … 着信状態が表示  
**着信中** … 着信中の状態  
**放棄呼** … 誰も対応せず、自動ガイダンス(自動音声)になったが、途中で着信者側から電話が切られた状態  
**CB** … 誰も対応せず、自動ガイダンス(自動音声)で受け付けている状態。受付終了後、コールバックリストに入る  
**通話中** … 着信者と通話している状態  
**通話終了** … 通話が終了した状態(履歴はインコールリストに入る)
- ⑥ 担当 … 対応した人のアカウント名
- ⑦ 保留・転送 … 指定した人へ保留転送ができる
- ⑧ 発信 … クリックして、任意の番号に電話が掛けられる
- ⑨ インコールリスト … 発信番号履歴の一覧が表示

## かかってきた電話を受ける

受電No.	発信番号	着信番号	着信日時	状態	担当
179		平日用番号	2020-06-12 16:22:57	着信中	



リストをクリック

クリックすると、アカウント作成で設定した『発信用電話番号』にコールが鳴りますので、スマホや携帯で通話ができます。

※アカウント作成についてはステップ8を参照

## 電話をかける

**発信**

① 発信先電話番号(相手)

② 発信先電話番号(自分)

③ 通知番号

④ 非通知(184)

📞上記の内容で発信
⑤

画面リストの右上にある 発信 をクリック

- ① 発信先電話番号(相手) … 電話をかけたい相手の電話番号を入力
- ② 発信先電話番号(自分) … 担当者個人の電話番号が表示される  
※ステップ2にてアカウント登録した発信用番号
- ③ 通知番号 … 電話をかけたい相手先に表示される電話番号  
※申し込み時に渡した電話番号
- ④ 非通知(184) … チェックをいれると非通知で発信が可能
- ⑤ クリックで発信用電話番号(担当者個人の電話番号)に発信する

担当者が電話に出るとお客様の電話番号に発信します。  
お客様が電話に出ると通話が始まります。

## 受発信履歴を確認する

### 【かかってきた電話履歴を確認する場合】

画面右上 (インコールリスト) をクリックしてください。

※インコールリストはかかってきた時に直接通話したリストのみ表示しています。  
コールバックリストの履歴を確認したい場合は、ステップ9を参照

### 【発信履歴を確認する場合】

画面右上 (アウトコールリスト) をクリックしてください。

※アウトコールリストは個人の履歴だけではなく、全ユーザーの履歴が表示されます。

運用編

## ステップ8 通話中の電話を保留・転送する

### 通話中の電話を保留する

右上の  をクリックすると保留になります。



### 電話を転送する

1 保留中のポップアップ画面の右側  から、取次転送したいユーザーを選択して

 をクリックします。

※  には、テレワークCall.appにログイン中のユーザーのみ表示されます。

2 転送先ユーザーが登録している番号にコールが来ますので、直接転送先と通話ができます。

※転送が来た場合、管理画面上でも以下のようにリストが表示されます。

転送をされたユーザーのインコール画面

受電No.	発信番号	着信番号	着信日時	状態	担当
180	05090901234	平日用番号	2020-06-12 16:22:57	CB	

リストがピンク色で点滅します。

運用編

## ステップ9 コールバックリストへ発信・処理対応をする

実際にが発生した場合の対応について説明します。

### コールバックを受付～処理をするまでの流れ



☰ (コールバックリスト) をクリックすると、コールバックの一覧が表示されます。

この一覧より、発信・処理をしたいコールバックを選びます。

① 対応状況	② 折返し希望番号	③ 発信番号	④ 着信番号	⑤ 受電日時	⑥ 対応者	⑦ 処理日時	⑧ 発信回数	⑨ メモ	⑩
処理中	09039767797	小蒲商店	→ 平日用番号	2020-12-18 16:23:32	テレワーク太郎	2020-12-18 16:28:45	1		<input type="checkbox"/>
未処理	05058641064	0389012345	→ 平日用番号	2020-12-18 16:21:57	テレワーク太郎			後で対応する	<input type="checkbox"/>
処理済	05013568013	05013568013	→ 平日用番号	2020-12-18 16:18:16	テレワーク太郎	2020-12-18 16:22:58	3	対応完了!	<input type="checkbox"/>
処理中	07092352137	07092352137	→ 平日用番号	2020-12-18 15:53:15	リモート花子	2020-12-18 15:59:06	1		<input type="checkbox"/>
処理済	07092970363	佐々木開発	→ 緊急用番号	2020-12-18 15:38:80	リモート花子	2020-12-18 15:45:91	3	完了	<input type="checkbox"/>
処理済	0368685245	0368685245	→ 平日用番号	2020-12-18 15:22:62	テレワーク太郎	2020-12-18 15:26:10	5	会長に引き継ぎ	<input type="checkbox"/>

⑭ 処理済呼を削除

⑫ 検索

⑬ CSV出力

- ① 対応状況 … コールバックに対しての対応状況を表示/変更するボタン  
未処理 処理中 処理済み  
※自分が処理中の場合: ボタンが青色に色付けされる
- ② 折返し希望番号 … お客様が折返しを希望している番号
- ③ 発信番号 … お客様がかけてきた電話番号  
※よく電話がかかってくるお客様で、番号ではなく名前を表示したい場合、  
名前の登録も可能。 方法についてはステップ9を参照
- ④ 着信番号 … 契約転送先電話番号の名前が表示  
(初期設定では、申し込み時に契約した電話番号が表示される)  
※着信番号(契約転送先電話番号)についてはステップ6を参照
- ⑤ 受電日時 … お客様が電話をかけてきた日時
- ⑥ 対応者 … コールバックを対応したアカウント名
- ⑦ 処理日時 … コールバックを対応し、処理済になった日時
- ⑧ 発信回数 … コールバックに対して、コールバックした回数
- ⑨ メモ … 担当者が入力したメモを表示
- ⑩ 全件選択/解除 … 表示されている全てのリストにチェックをつける又はチェックを外すことが可能
- ⑪ 吹き込み録音 … お客様に吹き込んでもらった用件を聴く
- ⑫ 検索 … コールバックリストを項目ごとに検索できる
- ⑬ CSV出力 … 出力したいコールバックにチェックをつけると、CSVにてリスト情報が出力できる
- ⑭ 処理済呼を削除 … コールバックリストを削除できる

## 1 対応状況の変更方法

対応を始めるときに自分が処理中であることを他のアカウント周知すると共に、他のアカウントは発信できなくなります。

リストの **未処理** をクリック

### 【処理開始】

- ① 折返し番号 … お客様がコールバックを希望している番号
- ② 受電日時 … お客様が電話をかけてきた日時
- ③ 対応交代 … 誰かに対応を交代して欲しい場合、プルダウンから指定の担当者を選択できる  
対応交代の方法についてはステップ9を参照ください
- ④ メモ … 必要情報などを記入する

電話対応が完了したら、処理済みにします。

**処理を戻す**… 処理中から処理可能に戻すことができる

**処理を確定する**… 処理終了後クリックする

**処理開始**

管理No. 1201204500

① 折返し番号 09039767797

② 受電日時 2020-12-18 16:23:32

③ 対応交代

④ メモ

**発信**

⑤ 発信先電話番号 (相手)

⑥ 発信先電話番号 (自分)

⑦ 通知番号  ▼

⑧ 非通知 (184)

⑨

**発信履歴 ⑩**

	発信日時	発信先
03	06/11 19:46	*****3006
02	06/11 19:46	*****3006
01	06/11 19:43	*****3006

**対応履歴 ⑪**

	対応日時	新担当者
02	06/11 19:46	→野中SV
01	06/11 19:43	→大西
00	06/11 19:32	田野井

## 2 コールバックへの発信方法

### 【電話発信】

- ⑤ 発信先電話番号 (相手) … 電話番号 (お客様番号) が表示  
※任意の番号を直接上書きすることも可能
- ⑥ 発信先電話番号 (自分) … 担当者個人の電話番号が表示される  
※ステップ2にてアカウント登録した発信用番号
- ⑦ 通知番号 … コールバック先のお客様に表示される電話番号  
※申し込み時に渡した電話番号 (契約転送先電話番号)
- ⑧ 非通知 (184) … チェックをいれると非通知で発信が可能
- ⑨ クリックで発信用電話番号 (担当者個人の電話番号) に発信する

担当者が電話に出るとお客様の電話番号に発信します。  
お客様が電話に出ると通話が始まります。

### 【履歴確認】

- ⑩ 発信履歴 … このコールバックリストに対して、折返し発信をした履歴
- ⑪ 対応履歴 … 対応した担当者の履歴

## 便利な検索機能

### 検索できる内容

- ・部分一致or完全一致
- ・管理No.
- ・発信番号
- ・着信番号
- ・折り返し希望番号
- ・受電日時
- ・対応オペレーター
- ・メモ内容

検索を行わない場合、最新のコールバックが100件まで自動的に表示されます。

検索形式  部分一致検索  完全一致検索

管理No.

発信番号

着信番号  ▼

折り返し希望番号

受電日時

年 / 月 / 日	<input type="text"/>	☐	--:--	🕒	から
年 / 月 / 日	<input type="text"/>	☐	--:--	🕒	まで

対応オペレーター  ▼

メモ

運用編

# ステップ10 コールバックリストの対応を任意の人に交代する

自分に対応したコールバックリストを別の担当者に引継ぐことができます。

引継ぎたいコールバックリスト内の対応状況欄

**処理中** or **未処理** or **処理済** をクリックしてください

- ① 処理対応画面が開くので、対応交代のプルダウンから引継ぎをお願いしたい人を選ぶ
- ② 交代ボタンをクリックして完了

**処理開始**

管理No. 1201204500

折返し番号 09039767797

受電日時 2020-12-18 16:23:32

① 対応交代  **交代** ②

メモ  
リモート花子さんに引継ぎます

## 対応を引き継いだ側

管理画面上に引継ぎ連絡があった旨のポップアップ表示されます。

i

0000000000番のコールバックリクエストが  
テレワーク太郎さんから引き継がれました

引継ぎ連絡があったコールバックリストの対応状況が **処理中** になるので、通常通り対応する

運用編

## ステップ11 お客様の電話番号を登録する

よく連絡があるお客様の電話番号を登録できます。

画面右上  (各種設定) > **発信元番号設定** をクリックしてください。

**+** 新規発信元番号を追加する をクリックしてください。

**新規発信元番号を作成する** ✕

① 発信元番号

② リスト表示名

③ メール送信先リスト  ▼

④ **作成する**

- ① 発信元番号 … 登録したいお客様の電話番号を入力する
- ② リスト表示名 … お客様の名前を入力する  
 お客様から電話が来たら、インコールとコールバックリストの一覧にこの名前が『発信番号』欄に表示される  
 ・インコールについてはステップ7を参照  
 ・コールバックリストについては、ステップ8を参照
- ③ メール送信先リスト … 登録した電話番号からの着信がコールバックリストに入った場合、プルダウンで選択したリストの担当者にお知らせメールを送信する  
 (メール送信先リストの登録についてはステップ5を参照)
- ④ クリックで作成完了

登録済みの情報は一覧で表示されます。

転送元番号	リスト表示名	メール送信先リスト	更新	削除
0357741234	小蒲商店	営業本部	<b>更新する</b>	
0120123456	佐々木開発	技術者全般	<b>更新する</b>	

↑  
クリックで編集画面が開きます。

番外編

## 発信時プレフィックス付加機能

### 発信時プレフィックス付加機能とは…

電話を発信するときに、電話番号を入力する前に指定の数字記号をつけて発信することができます。

※数字(0~9)と記号(\* #)を含む10桁まで設定可能です。

### 設定方法

画面右上  (各種設定) > **プレフィックス設定** をクリックしてください。

プレフィックス名と番号を入力します。→

新規発信時プレフィックスの作成 ✕

プレフィックス名

番号

**作成する**

↑  
クリックします



**発信** ✕

発信先電話番号(相手)

発信先電話番号(自分)

通知番号  ▼

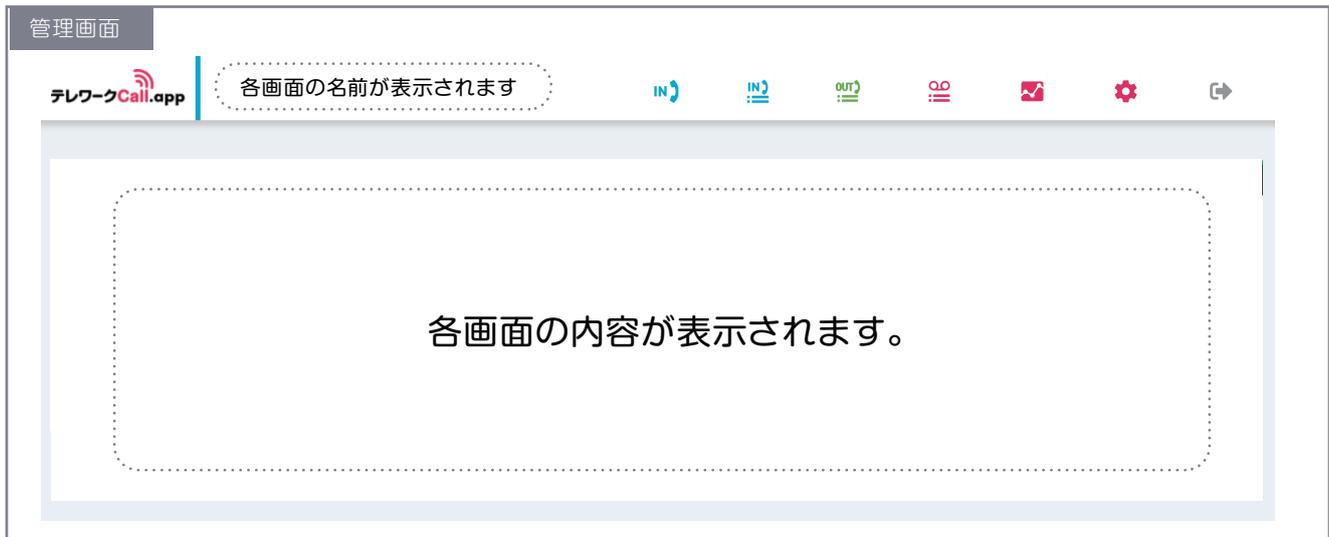
**発信時プレフィックス**  ▼

非通知発信

**上記の内容で発信**

発信画面や処理中画面にて、先ほど設定したプレフィックス名／番号をプルダウンで選択します。

## 管理画面の各名称



**IN** インコール … リアルタイムな着信情報が表示されます。  
表示されている着信情報をクリックして、電話対応をします。  
また、 をクリックすると電話発信ができます。

**IN** インコールリスト … 対応したインコールのリストが一覧で表示されます。

**OUT** アウトコールリスト … 発信履歴のリストが一覧で表示されます。

**OB** コールバックリスト … 着信した際、担当者が誰も対応ができなかった呼のリストが一覧で表示されます。

**分析** … コールバックリストの呼情報をグラフ化しています。  
全体の呼 / 対応終了済み / 放棄呼に分類されています。

**各種設定** … 全体設定や、アカウント、ガイダンスなど各種設定画面になります。

**ログアウト**