



基本機能の紹介



AmeyoJ

The screenshot displays the AmeyoJ operator interface. The top navigation bar includes 'HOME', 'Call Details', and 'Customer Support'. Below this, there are tabs for 'ナレッジベース' and 'CRM'. The main content area is divided into two sections:

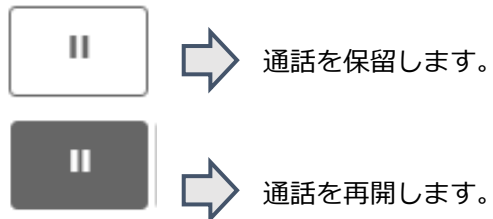
- CRM Section (Left):** A red dashed box highlights this area. It contains a table of support cases. A red box with the text 'CRM' is overlaid on the top of this section.
- Call Control Panel (Right):** A white panel with a red dashed border. It shows a 'Connected' status for a call from '03 [redacted]'. It includes buttons for 'Call Control', 'End Call', and 'Transfer'. A red button labeled '切断 00:00:33' (End Call 00:00:33) is prominent. At the bottom, there are buttons for 'キャンセル' (Cancel), '再読込' (Refresh), and '登録' (Register).

業務	案件カテゴリ名	案件タイトル	種別	顧客	状態	重要度	起案日時	担当者
1	デフォルト業務	テスト山田	一般	山田 次郎	受付中		2016/06/28(火) 14:51	システム 管理者

--- CRMの表示領域となります

--- AmeyoJの表示領域となります

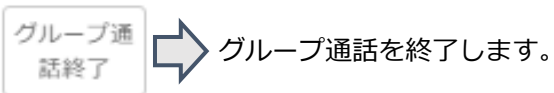
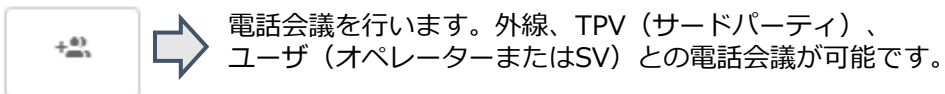
【保留】



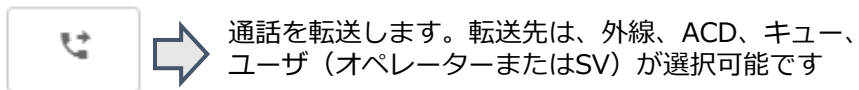
【呼の切断】



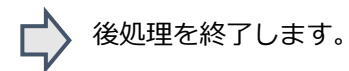
【グループ通話】



【転送】



【後処理の終了】





項目	内容	
PC	<ul style="list-style-type: none">・デスクトップ型・CPU : core i5 2400以上・メモリー : 4GB以上・HDD : 200GB以上・ディスプレイ - 1024 x 768 16Bit・OS : Windows 7+ 以上を推奨	
電源オプション	電源プランの設定	<ul style="list-style-type: none">・ディスプレイの電源を切る : なし・コンピューターをスリープ状態にする : なし
	電源プラン	<ul style="list-style-type: none">・高パフォーマンス、またはバランス
AmeyoJ以外のアプリケーションのご利用について	<ul style="list-style-type: none">・AmeyoJをご利用の際、PCへ負荷のかかる行為（アプリケーションの起動）は非推奨とさせていただきます。 <p>例えば、</p> <ul style="list-style-type: none">・複数のブラウザを起動する・AmeyoJ以外のSIP電話サービスの同時利用（AmeyoJ以外がインストールされているソフトフォンの起動）・Windows Updateを行う・ウイルススキャンの実施・FTPツールやファイルストレージサービス等を使用して大量のデータのダウンロード及び、アップロードを行う等	
ハードフォン（IP）	<ul style="list-style-type: none">・Grandstream社製 : GXP1620・Yealink社製 : SIP-T20P・Polycom社製 : SoundPoint IP450 等	
ソフトフォン	<ul style="list-style-type: none">・Counterpath社製 : EyeBeam・Attractel社製 : Zoiper 等	
ヘッドセット	<ul style="list-style-type: none">・Jabra社製 : UCVOICE550 Mono ※USBタイプの製品を推奨	
インターネット	<ul style="list-style-type: none">・有線を推奨 ※無線LANによる接続も可	

合計コールの内訳を記載しております。

合計コール数: 1				ログインユーザ: 1					現在のコール: 0				
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
手動発信	コールバック	転送済み	未接続	離席中	在席	通話中	後処理中	保留中	IVR	ACD	待機中	切断	
1				0		1		0	0				
通話中				空き時間< 20 秒		空き時間20 - 60 秒		空き時間> 60 秒	接続中				
00h 14m	00h 14m	00h 07m		00m 22s	10m 08s	07m 14s	02m 54s	00m 58s	0.00	0.00			
自動モードON	稼働時間	通話時間		平均待機時間	平均対応時間	平均通話時間	平均後処理時間	平均保留時間	放棄率	ドロップ率			

ログインユーザー一覧 一時停止 検索

OP名	Agent Id	自動モード	OPステータス	コールステータス	コール種別	接続先情報	接続先ステータス	キュー
vxc1_op1	vxc1_op1	オン	在席 00:00:01	待機中 00:00:18				待ち呼 0

手動発信	全OPの手動発信数の合計
コールバック	全OPのコールバック数の合計
通話中	全OPの通話時間の合計
自動モードON	全OPの自動モードONの合計
稼働時間	全OPの稼働時間の合計
通話時間	全OPの通話時間の合計

ログインしているユーザの平均通話時間などの数値を記載しております。

AMETOJ モニタリング 設定 コール業務 レポート 音声ログ vxc1_sv

vxc_campaign... > vxc_inb モニタリング ダッシュボード キュー 集計

合計コール数: 1

1	0	0	0
手動発信	コールバック	転送済み	未接続

1

通話中

00h 14m	00h 14m	00h 07m
自動モードON	稼働時間	通話時間

ログインユーザ: 1

0	1	0	0	0
離席中	在席	通話中	後処理中	保留中

0	1	0
空き時間< 20秒	空き時間20-60秒	空き時間> 60秒

00m 22s	10m 08s	07m 14s	02m 54s	00m 58s
平均待機時間	平均対応時間	平均通話時間	平均後処理時間	平均保留時間

現在のコール: 0

0	0	0	0
IVR	ACD	待機中	切断

0

接続中

0.00	0.00
放棄率	ドロップ率

ログインユーザー一覧 一時停止 検索

OP名	Agent Id	自動モード	OPステータス	コールステータス	コール種別	接続先情報	接続先ステータス	キュー
離席中	離席中の合計OP数							
在籍	在籍中の合計OP数							
通話中	通話中の合計OP数							
後処理中	後処理中の合計OP数							
保留中	保留中の合計OP数							
<20秒	待ち時間が20秒以下で接続した呼の件数							
20-60秒	待ち時間が20秒以上60秒以下で接続した呼の件数							
>60秒	待ち時間が60秒以上で接続した呼の件数							
平均待機時間	OPの平均待機時間							
平均対応時間	OPの平均対応時間							
平均通話時間	OPの平均通話時間							
平均後処理時間	OPの平均後処理時間							
平均保留時間	OPの平均保留時間							

現在コール中のステータスを表示しております。

AMEYOJ | モニタリング | 設定 | コール業務 | レポート | 音声ログ | vxc1_sv

vxc_campaign... > vxc_inb | モニタリング | ダッシュボード | キュー | 集計

合計コール数: 1				ログインユーザ: 1					現在のコール: 0			
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
手動発信	コールバック	転送済み	未接続	離席中	在席	通話中	後処理中	保留中	IVR	ACD	待機中	切断
1				0	1		0		0			
通話中				空き時間< 20 秒	空き時間20 - 60 秒		空き時間> 60 秒		接続中			
00h 14m	00h 14m	00h 07m				00m 22s	10m 08s	07m 14s	02m 54s	00m 58s		
自動モードON	稼働時間	通話時間				平均待機時間	平均対応時間	平均通話時間	平均後処理時間	平均保留時間		
0.00		0.00										
放棄率		ドロップ率										

ログインユーザー一覧 | 一時停止 | 検索 | 待ち呼 0

OP名	Agent Id	自動モード	OPステータス	コールステータス	コール種別	接続先情報	接続先ステータス	キュー
vxc1_op1	vxc1_op1	オン	在席 00:00:01	待機中 00:00:18				

IVR	呼がIVR内に滞留した時間
ACD	平均コール時間 (セットアップ時間 + 通話時間)
通話中	通話中のお客様の人数
待機中	待機中のお客様の人数
放棄率	お客様側のキャンセル等で接続出来なかった呼の発生率
ドロップ率	自動発信キャンセル及び接続失敗の発生率 (自動発信のみ)



モニタリング操作パネル

ログイン中のユーザの状況を表示しています。
ユーザをクリックすると画面右下に子ウィンドウが表示されます。
子ウィンドウの下部にあるボタンで、通話中のOPに対する対応が可能です。

合計コール数: 2 ログインユーザ: 1 現在のコール: 1

手動発信	コールバック	転送済み	未接続	離席中	在席	通話中	後処理中	保留中	IVR	ACD	待機中	切断
1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0

1 通話中 0 空き時間< 20 秒 0 空き時間20 - 60 秒 0 空き時間> 60 秒 1 接続中

00h 21m 自動モードON 00h 21m 稼働時間 00h 07m 通話時間 00m 00s 平均待機時間 10m 08s 平均対応時間 03m 37s 平均通話時間 01m 27s 平均後処理時間 00m 58s 平均保留時間 0.50 放棄率 0.00 ドロップ率

ログインユーザー一覧 一時停止 検索 待ち呼 0

OP名	Agent Id	自動モード	OPステータス	コールステータス	コール種別	接続先情報	接続先ステータス	キュー
vxc1_op1	vxc1_op1	オン	在席 00:11:11	通話中 00:01:55	inbound dial	080 [redacted]	通話中 00:01:54	番付グループA

①対象のOPをクリックします。



Vxc1 op1 自動モード 通話中 接続先の詳細

OP詳細 コール詳細

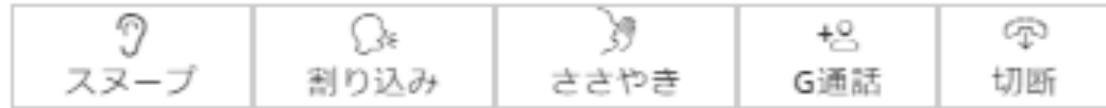
コール	0	0	0
	インバウンド	手動	コールバック
通話時間	00:00:00	00:00:00	00:00:00
	待機中	自動モード	通話
コール結果	-	-	-

スヌープ 割り込み ささやき G通話 切断 強制退出

②コールモニタリングの操作パネルが表示されます。



コールモニタリングに利用する各ボタンの説明になります。



 スヌープ	OPとお客様の間の通話を聞くことができます。
 割り込み	OPのコールに割り込んで会話に参加します。
 ささやき	通話中のOPへ助言を行います。お客様にSVの声は聞こえません。
 G通話	SV・OP・お客様との三者間電話会議を行います。
 切断	コールを強制的に切断します。

各エージェントごとのコール状況を集計し、確認することができます。

The screenshot shows the AMEYOJ monitoring interface. At the top, there are navigation tabs: AMEYOJ, モニタリング (Monitoring), 設定 (Settings), コール業務 (Call Business), レポート (Reports), and 音声ログ (Voice Log). The current view is 'vxc_inb'. On the right side, there are buttons for 'モニタリング', 'ダッシュボード', 'キュー', and '集計' (Summary), with '集計' highlighted in a red box. Below the navigation is a search bar and a table of agent performance data.

OP名	Agent Id	ログイン時間	離席時間	在席時間	自動モード	通話中	後処理	コール数	平均応答速度	平均通話時間	平均対応時間	平均保留時間	平均後処理時間	コールバック	通話数
vxc1_op1	vxc1_op1	00:35:14	00:09:11	00:26:03	00:26:02	00:10:57	00:05:00	1	00:00:04	00:10:57	00:15:58	00:00:00	00:00:00		
vxc1_op2	vxc1_op2	00:15:52	00:01:22	00:14:30	00:14:30	00:07:14	00:02:54	1	00:00:00	00:07:14	00:10:08	00:00:00	00:00:00		
vxc1_sv	vxc1_sv	00:00:56	00:00:56	00:00:00	00:00:00	00:00:00	-	-	-	-	-	-	-	-	-

集計をクリックします。

集計をクリックすると、本画面が表示されます。

The configuration screen for the summary view is shown, with a red border. It contains four columns of settings, each with a checked checkbox:

OPスケジュール	OPパフォーマンス	OP生産性	コール結果
<input checked="" type="checkbox"/> OP	<input checked="" type="checkbox"/> コール数	<input checked="" type="checkbox"/> 内線通話数	<input checked="" type="checkbox"/> 転送
<input checked="" type="checkbox"/> ログイン時間	<input checked="" type="checkbox"/> 平均応答速度	<input checked="" type="checkbox"/> 離席	<input checked="" type="checkbox"/> 見込み
<input checked="" type="checkbox"/> 離席時間	<input checked="" type="checkbox"/> 平均通話時間	<input checked="" type="checkbox"/> 電話回線	<input checked="" type="checkbox"/> 受注
<input checked="" type="checkbox"/> 在席時間	<input checked="" type="checkbox"/> 平均対応時間	<input checked="" type="checkbox"/> コールバック	<input checked="" type="checkbox"/> TEST
<input checked="" type="checkbox"/> 自動モード	<input checked="" type="checkbox"/> 平均保留時間	<input checked="" type="checkbox"/> 手動発信	<input checked="" type="checkbox"/> 問合せ
<input checked="" type="checkbox"/> 通話中	<input checked="" type="checkbox"/> 平均後処理時間		<input checked="" type="checkbox"/> エスカ
<input checked="" type="checkbox"/> 後処理	<input checked="" type="checkbox"/> コールバック		<input checked="" type="checkbox"/> 折り返し
	<input checked="" type="checkbox"/> SLA		<input checked="" type="checkbox"/> クレーム

列：表示/非表示ボタン

ボタンをクリックすることで列の表示/非表示の設定画面が表示されます。

各項目のチェックボックスを設定することで、列の項目が表示/非表示に変わります。

各キューごとの受電状況を確認することができます。

AMEYOJ モニタリング 設定 コール業務 レポート 音声ログ vxc_inb 離席 vxc1_sv

vxc_campaign... > vxc_inb モニタリング ダッシュボード キュー 集計

検索

フィルターボタン

キュー名	コール数	最大待機時間	接続中	合計コール数	待機中OP数	ログイン中OP数	対応中OP数	平均待機時間	応答呼	不在着信	SLA
商品	0	00:00:00	0	0	1	2	0	00:00:00	0	0	0
その他	0	00:00:00	0	0	1	2	0	00:00:00	0	0	0
着信グループB	0	00:00:00	0	0	1	2	0	00:00:00	0	0	0
着信グループA	0	00:00:00	0	1	1	2	0	00:00:00	1	0	100

検索ボックス

■ 検索ボックス

検索ボックスに「キュー名」を入力し、虫眼鏡のアイコンをクリックすると、キュー一覧表が入力したキュー名で絞り込まれ表示されます。

■ フィルターボタン

フィルターボタンをクリックするとキュー選択の子画面が表示されます。
表示したいキューにチェックを入れ、適用ボタンをクリックするとチェックしたキュー名で
キュー一覧が絞り込まれます。



インバウンド機能の紹介

モニタリング画面概要 (インバウンド)

ユーザおよびキャンペーンの稼働状況を一目で確認することができ、生産性が数字で表示されます。

AMEYOJ
モニタリング
設定
コール業務
レポート
音声ログ
vxc_inb
vxc1_sv

☰ vxc_campaign... > vxc_inb
モニタリング [ダッシュボード](#) [キュー](#) [集計](#)

合計コール数: 0				ログインユーザ: 2					現在のコール: 0			
0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
手動発信	コールバック	転送済み	未接続	離席中	在席	通話中	後処理中	保留中	IVR	ACD	待機中	切断
0	0		0	0	0	2		0	0			
通話中				空き時間 < 20 秒	空き時間 20 - 60 秒	空き時間 > 60 秒		接続中				
00h 14m	00h 14m	00h 00m		63m 26s	00m 00s	00m 00s	00m 00s	00m 00s	0.00	0.00		
自動モードON	稼働時間	通話時間		平均待機時間	平均対応時間	平均通話時間	平均後処理時間	平均保留時間	放棄率	ドロップ率		

ログインユーザー一覧 一時停止 🔍 待ち呼 0

OP名	Agent Id	自動モード	OPステータス	コールステータス	コール種別	接続先情報	接続先ステータス	キュー
● vxc1_op1	vxc1_op1	オン	在席 01:12:19	待機中 00:47:07				
● vxc1_sv	vxc1_sv	オフ	Just.Logged.in 01:1...	待機中 01:19:36				

Vxc1 op1
自動モード
✖

● 通話中
 🔗 連絡先の詳細

🔍 OP詳細
📄 コール詳細
▼

コール	1 インバウンド	0 手動	0 コールバック
通話時間	00:56:02 待機中	00:56:02 自動モード	00:10:57 通話
コール結果	1 Wrap.timeout		

🔄 スヌープ
🔄 割り込み
🗨️ ささやき
☎️ G通話
🛑 切断
🗑️ 強制退出

番号で区別されたキューにOPをリアルタイムで割り当てることができます。
※キュー（着信先グループ）

商品

商品 キャンセル **3** 適用

キュー詳細

キュー名 優先度 リソーススケジューラ
商品 1 LRU

キュー種別 転送可能 登録日時 備考
FIFO はい いいえ 13/08/2019 08:50:54

担当ユーザー設定

キャンペーン (1) 1-1 of 1 検索

ユーザー名	ステータス
vxc1_op3	●

ユーザー (4) 1-4 of 4 検索

ユーザー名	ステータス
vxc1_sv	●
vxc1_op4	●
vxc1_op2	●
vxc1_op1	●

- ▲対象のキューをクリックすると本画面に遷移します。
- ①「**ユーザー**」タブをクリックします。
 - ②着信先に割り当てたいユーザーを左の枠から右の枠に移行します。
 - ③画面右上の「**適用**」をクリックします。



オプション機能の紹介

ウォールボード機能

ウォールボード機能を用いることによって

Web上で合計コール数、待ち呼、放棄呼、ドロップ呼などのKPIの情報をリアルタイムに把握することができます。

Home > インバウンド業務

只今の時刻 13:27:46



■ 合計ログイン時間 : 25:55 ■ 合計稼働時間 : 22:09 ■ 平均通話時間 : 336.25 秒

着信先	空きOP	対応中	保留中	待ち呼	着信数	接続数	放棄数	ドロップ	待ち60秒超	平均待ち (秒)	最長待ち (秒)
0120	0	1	0	0	12	12	0	0	0	3.20	14
0120	0	0	0	0	6	5	1	0	0	7.48	24
0120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0120	0	0	0	0	1	1	0	0	0	19.77	19
0120	0	0	0	0	11	11	0	0	0	1.05	11
0120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0120	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
0120	0	0	0	0	1	0	1	0	0	1.07	1



▼時間外設定プルダウンメニュー

- プロフィール管理
- 祝祭日マスタ管理
- パターン管理**
- 登録済み例外日

時間外設定プルダウンメニューにて「パターン管理」をクリックすると以下のパターン管理画面（一覧）へ遷移します。
 パターン管理では、営業時間外の時間の範囲と再生する音声ファイル名を設定することができます。5つの時間帯まで設定可能です。

▼パターン管理画面（一覧）

通録管理
時間外設定
ログアウト
demo_admin

パターン一覧
1/1ページ 1件目から8件目 検索結果8件

ID	名称	開始1	終了1	開始2	終了2	開始3	終了3	開始4	終了4	開始5	終了5	音声ファイル名	操作
7	平日9-18	00:00	09:00	18:00	23:59							noh	編集 削除
8	公休日	00:00	23:59									noh	編集 削除
14	休憩 1	09:30	09:35									noh	編集 削除
15	休憩 2	14:30	14:35									noh	編集 削除
17	営業時間9-17時	00:00	08:59	17:00	23:59							noh	編集 削除
18	営業時間14-21時	00:00	13:59	21:00	23:59							noh	編集 削除
19	展示会	00:00	23:59									noh	編集 削除
20	スポーツイベント	00:00	23:59									noh	編集 削除

前へ 次へ
③ ④

② 新規登録

- ①パターン一覧：現在登録されているパターンを一覧で表示します。
- ②新規登録：パターンの新規登録画面へ遷移します。
- ③編集：パターンの編集画面へ遷移します。
- ④削除：パターンを削除します。



通録管理では、様々な検索条件で録音されている音声ファイルの再生、ダウンロードを行うことができます。

▼通録管理画面

通録管理 時間外設定 ログアウト demo_admin

検索条件

キャンペーン	----- ▼	日付	from	-	to	発信元	発信元Tel	キュー名	着信先キュー	ユーザ	CTIユーザIDまたは名称
種別	----- ▼	ID	crtObjectId			発信先	発信先Tel	コール結果	コール結果フラグ		

検索 クリア

検索結果一覧

1/1ページ 0件目から0件目 検索結果0件

ID	種別	日付	時間	発信元	発信先	キュー名	ユーザID	ユーザ名	通話	保留	後処理	顧客待ち	コール結果	操作
----	----	----	----	-----	-----	------	-------	------	----	----	-----	------	-------	----

前へ 次へ



通話録音データの検索②

検索条件

検索条件

キャンペーン: ① ▼ 日付: from ② - to 発信元: 発信元Tel ③ キュー名: 着信先キュー ④ ユーザ: CTIユーザIDまたは名称 ⑤

種別: ⑥ ▼ ID: crtObjectid ⑦ 発信先: 発信先Tel ⑧ コール結果: コール結果フラグ ⑨

⑩ ⑪

▼選択必須項目

①キャンペーン : 対象のキャンペーンを選択します

▼任意項目

②日付 From To : コール発生日時。片側だけの指定も可

③発信元 : 発信元TEL

④キュー名 : キューの名称

⑤ユーザ : ユーザIDまたはユーザ名

⑥種別 : コールの種別

⑦ID : 自動生成されるID

⑧発信元 : 発信先TEL

⑨コール結果 : コール結果フラグ

⑩検索 : フォームの内容にて検索します。

⑪クリア : 検索条件をリセットします。

※テキスト入力項目は全てあいまい検索に対応。

検索ボタンをクリックすると下記のように対象の通録データを表示します。

▼検索結果

ID	種別	日付	時刻	発信元	発信先	キュー名	ユーザID	ユーザ名	通話	発信	検索済	最新時刻	コール結果	操作
e118-58676742-voice-daf-12-28	転送	2017-02-28	12:56:27	anonymous	03	カスタマーサポート	demo2	demo2	2:658	0	2:292	0:001	エスカ	詳しくはこちら
e376-58676750-voice-17-24	手動発信	2017-02-24	19:48:32	01	09		demo1	demo1	24:189	30:204	43:214		既読み	詳しくはこちら
e376-58676750-voice-12-24	手動発信	2017-02-24	18:29:51	05	05		demo1	demo1	54:33	0	153:621		既読み	詳しくはこちら
e376-58676750-voice-0-25	手動発信	2017-01-25	10:42:51	01	05		demo1	demo1	15:47	0	2367:077		両コール	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-38-19	手動発信	2017-01-19	16:58:47	03	05		demo2	demo2	6:414	0	50:183		エスカ	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-37-19	手動発信	2017-01-19	16:54:38	03	05		demo2	demo2	3:036	0	41:585		エスカ	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-daf-30-17	インバウンド	2017-01-17	11:30:38	09	05	カスタマーサポート	demo1	demo1	28:308	0	4:126	0:001	エスカ	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-36-17	手動発信	2017-01-17	11:30:01	03	05		demo1	demo1	0:754	0	1:579		エスカ	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-31-16	手動発信	2017-01-16	13:49:50	03	05		demo1	demo1	36:039	24:659	13:811		両コール	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-29-16	手動発信	2017-01-16	13:43:33	03	05		demo1	demo1	58:753	3:585	4:391		両コール	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-daf-22-28	インバウンド	2018-12-28	17:28:13	07	03	カスタマーサポート	demo2	demo2	38:433	0	0	0:017	IVR転送	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-daf-22-28	インバウンド	2018-12-28	17:28:15	07	03	カスタマーサポート	demo2	demo2	16:425	0	0	0:001	IVR転送	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-daf-21-28	インバウンド	2018-12-28	17:12:56	09	03	カスタマーサポート	demo2	demo2	64:803	0	0:015	3:706	エスカ	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-daf-20-28	インバウンド	2018-12-28	17:10:20	07	03	カスタマーサポート	demo2	demo2	270:57	0	71:272	0:001	エスカ	詳しくはこちら
e344-5847675a-voice-daf-122-28	インバウンド	2018-12-28	13:13:40	03	05				0	0				詳しくはこちら
e344-5847675a-voice-daf-118-20	インバウンド	2018-12-20	13:40:28	03	08				0	0				詳しくはこちら
e344-5847675a-voice-daf-117-20	インバウンド	2018-12-20	10:55:26	03	08				0	0				詳しくはこちら
e993-584973af-voice-daf-16-22	インバウンド	2018-12-22	13:32:58	07	03	カスタマーサポート	demo2	demo2	25:473	0	16:8	0:016	エスカ	詳しくはこちら
e993-584973af-voice-daf-13-20	インバウンド	2018-12-20	17:43:09	07	03	カスタマーサポート	demo1	demo1	11:05	0	12:43:158	10:128	既読み	詳しくはこちら

前へ 1 2 3 次へ >>

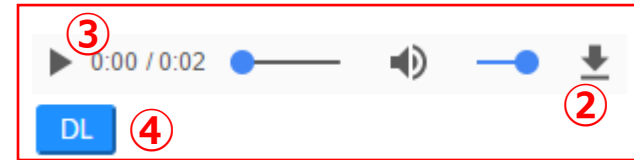
20件を超えた分はページングされます。



検索結果

d963-584ff3af-vce-36	手動発信	2017-01-17	11:36:01	035	IPS鈴木携帯	demo1	demo1	0.754	0	1.573	エスカ	① 聞く&ダウンロード
d963-584ff3af-vce-31	手動発信	2017-01-16	15:49:50	035	070	demo1	demo1	36.039	24.659	13.811	再コール	聞く&ダウンロード
d963-584ff3af-vce-29	手動発信	2017-01-16	15:43:33	035	070	demo1	demo1	58.753	3.185	4.391	再コール	聞く&ダウンロード

【音声を見る & ダウンロード手順】



- ①通録の検索を行います。
- ②①の検索結果「聞く&ダウンロード」をクリックします。
- ③新しいタブが起動され、②のページに遷移するので③の再生ボタンをクリックします。
- ④ 音声をダウンロードする場合は、④のボタンをクリックします。



レポート名称	概要	In/Out	レポートタイプ
ACDコール詳細レポート	AmeyoJに着信した呼ごとの対応ユーザ・通話時間などを抽出することが出来ます。	In	明細形式
ACDインターバルレポート	30分・1時間・日付ごとにキューに対する合計対応数や放棄呼、最大・最小保留時間などを参照することが出来るレポートになります。	In	サマリ形式
ACDコールサマリ	キューに対する合計対応数や放棄呼、最大・最小保留時間などを参照することが出来るレポートになります。	In	サマリ形式
インターバルあたりのOP生産性レポート	30分・1時間・日付ごとに各キャンペーンに対するOPのプロセス（着信・自動発信・アイドルタイムなど）の詳細を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	サマリ形式
OP生産性レポート	各キャンペーンに対するOPのプロセス（着信・自動発信・アイドルタイムなど）の詳細を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	明細形式
CRM履歴	発信・着信に関する情報と、AmeyoJ CRMの入力履歴を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	明細形式
CRMリードデータレポート	アップロードされているリストの現状のデータを参照することが出来るレポートになります。	In/Out	明細形式
コール数	各キャンペーン・リード・コールタイプごとに合計のコール情報を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	明細形式
コール詳細	電話番号を元にその詳細なデータを参照できるレポートになります。	In/Out	明細形式
コール履歴	全体のコールの履歴を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	明細形式
コールサマリ	各キャンペーンごとの提供呼数・接続数などを合計・平均値を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	サマリ形式
キャンペーンOPアクティビティレポート	各ユーザの離席時間やログイン時間のサマリーを参照することが出来るレポートになります。	In/Out	サマリ形式
全キャンペーンIB生産性レポート	キャンペーンごとの応答呼・放棄呼の合計や平均値を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	サマリ形式
ユーザコールサマリ	各ユーザのログイン時間・後処理時間・合計通話時間や平均値などを参照することが出来るレポートになります。	In/Out	サマリ形式
ユーザセッションサマリ	各ユーザごとの通話時間の合計や平均値を参照することが出来るレポートになります。	In/Out	サマリ形式



シートビューワー機能

シートビューワー機能を用いることによって

Web上で、各オペレーターの稼働状況を、席次にてリアルタイムでモニタリングすることができます。

シートビュー リストビュー ユーザ管理 ログアウト

AmeyoJ Seat Viewer

	A	B	C	D	E	F
1			1010 青木 通話中 00:00:39	1015 郷路	1000 針金 後処理中 00:02:32	
2	1001 吉田	1006 吉松	1011 桃原 後処理中 00:00:58	1016 須賀	1007 七種 待機中 00:22:45	
3	1002 山本 待機中 00:00:21	1007 上地	1012 高田 待機中 00:09:17	1017 城間 後処理中 00:02:35	aaaa 巢瀬	
4	1003 横田	1008 外岡 待機中 00:24:35	1013 鈴木 待機中 03:00:53	1018 橋口		
5	1004 白井	1009 富永 待機中 00:10:30	1014 巢瀬			