



簡易マニュアル

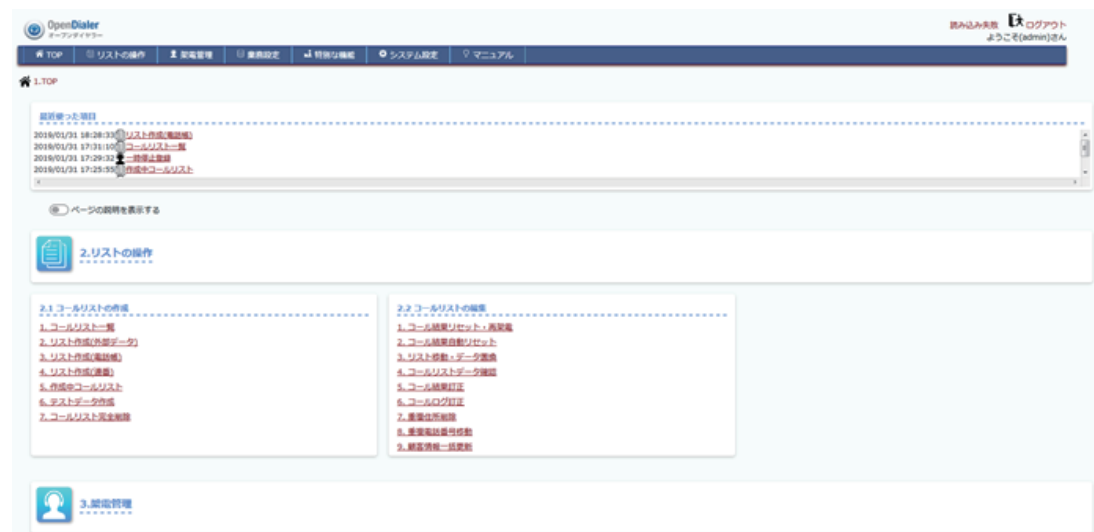
1. ログイン

- インターネットブラウザを立ち上げて、ブラウザのアドレス欄にオープンダイアラーの IP アドレスを入力してログイン画面を表示します。
- id とパスワードを入力してログインします。



2. メニュー画面

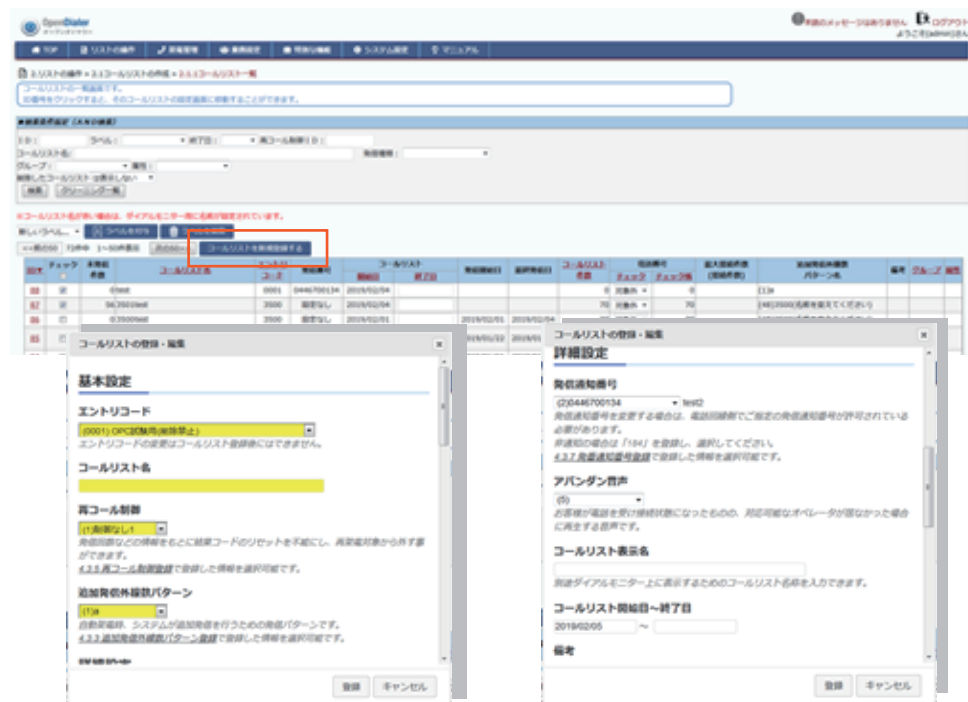
- 操作メニューは画面上部の TOP/ リストの操作 / 架電管理 / 業務設定 / 特別な機能 / システム設定 / マニュアルから選択します。マウスのカーソルをメニュー項目に合わせて、それぞれの操作メニューが表示されます。



3. コールリスト登録

・発信リストの登録を行います。
リストの操作 > 2.1 コールリストの作成 > 2.1.1 コールリスト一覧 > 画面中央の「コールリストを新規登録する」をクリックして、「コールリストの編集・登録」を表示します。

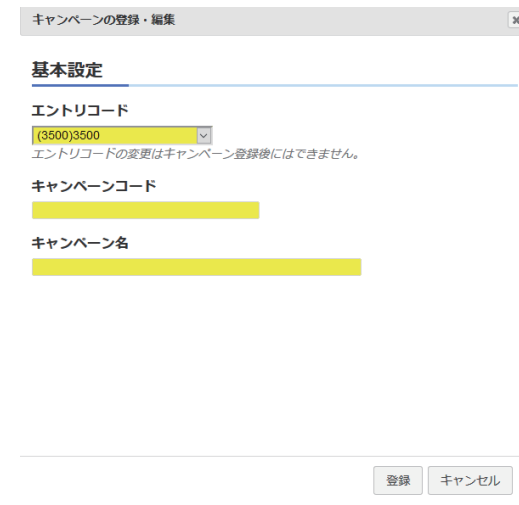
・コールリスト登録を行います。
エントリコードを選択し、コールリスト名を入力します。
※追加発信パターンは、追加発信外線数パターンで登録すると表示されます。
※再コール制御は再コール制御登録で登録すると表示されます。
登録をクリックしてリスト名の登録を完了します。



4. キャンペーン登録

・4. 業務設定 » 4.1 業務情報の設定 » 4.1.4 キャンペーン一覧 を表示します。
・「新規登録」をクリックし、基本設定画面を表示します。
・エントリコードを選択、キャンペーンコードを数字またはアルファベットで入力します。
・キャンペーン名を入力します。
・登録をクリックしてキャンペーンを登録します。
・登録したキャンペーンコードはキャンペーン一覧にて一覧表示されます。

・キャンペーンについて
キャンペーンコードはコールリスト作成時に必須登録となります。キャンペーンコードは複数のリストに同じキャンペーンを登録できます。
キャンペーンコードでのリストの絞り込みや、キャンペーン別の kpi の表示が可能になります。
また、キャンペーンで絞り込んだリストの kpi 表示も可能となります。
例えば都道府県別でキャンペーンを登録しておき、それぞれの都道府県のリストにキャンペーンを割当、都道府県ごとのリスト絞り込みや、絞り込んだリストの kpi 表示に必要な登録となります。

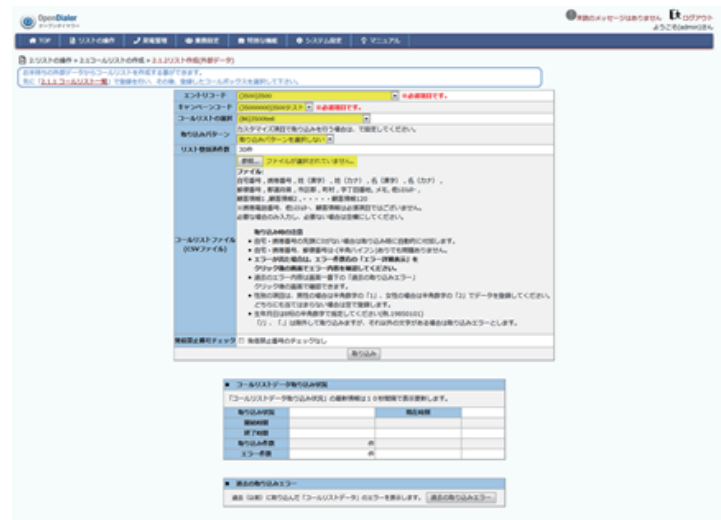


5 リスト作成 (外部データ)

・発信リストの登録を行います。
リストの操作> 2.1 コールリストの作成>2.1.2 リスト作成 (外部データ) を表示
します。

・2. コールリスト登録で登録したコールリストに電話番号リストを取り込みします。
エントリコード、キャンペーンコードを選択します。
コールリスト登録で登録したコールリストを選択します。
「参照」より電話番号リストの csv ファイルを選択します。
「取り込み」をクリックして csv ファイルを登録したコールリストに取り込みします。
取り込みする csv ファイルは取り込みフォーマットに合わせて下さい。

※キャンペーンコードの登録がない場合は「新規登録」よりキャンペーンコードを登録
して、設定してください。



6. テストデータ作成

・同じ電話番号で電話番号リストを作成し、電話機操作テスト用リストを作成し
ます。2. リストの操作> 2.1 コールリストの作成>2.1.6 テストデータ作成
を表示します。

・2. コールリスト登録で登録したコールリストにテスト用の電話番号リストを作成します。
エントリコード、キャンペーンコードを選択します。
「電話番号」欄にテストに使用する電話番号を入力します。
「データ件数」欄にテストに使用する電話番号の件数を入力します。
※同じ電話番号が入力した件数分作成されます。



7. コールリストのラベル割り当て

・コールリスト登録後、リストに対してラベルの割り当てができます。ラベルの割り当てを行うと、コールリストをラベルで検索できます。

リストの操作 > 2.1 コールリストの作成 > 2.1.1 コールリスト一覧 を表示します。

・ラベルをつけるコールリストのチェックボックスにチェックをいれて「新しいラベル」を選択、クリックします。

ラベル名を入力してラベルを登録とコールリストへのラベル付与を行います。



8. チーム登録

・オペレータ登録を行うには、オペレータが所属するチーム登録を行う必要があります。4. 業務設定 > 4.2 チームとオペレータ > 4.2.1 チーム一覧を表示します。

・『新規登録』をクリックしてチーム登録画面を表示します。

チーム名を入力し、エントリコードを選択、『登録』をクリックしてチームの登録を行います。

※チームとエントリは紐づけされます。



11. 追加発信外線数設定

・ 4. 業務設定 » 4.3 架電ルール » 4.3.3 追加発信外線数パターン登録より発信外線パターンを登録します。

・ 稼働人数に合わせて、追加する発信の設定を行います。

※稼働人数とは電話機の*ボタンを押した人数を指します。

電話機の*ボタンを押すと、接続要求となり接続要求人数に合わせて、追加する発信を設定します。例えば、接続要求が5→追加発信外線数3とすると、発信は8となり、8件の電話番号へ同時発信を行います。

・ 追加発信外線が0の場合は、接続要求人数と同じ発信数となります。

・ 接続要求人数毎に追加発信外線数を設定することで、接続までの待ち時間を減らす事が可能です。

・ 追加発信外線数設定はパターンとして登録されます。追加発信外線数パターンはコールリストに割り当てできます。追加発信外線数パターンを複数登録し、リストに合わせてパターンを変更できます。

・ 登録した追加発信外線数パターンは 4. 業務設定 » 4.3 架電ルール » 4.3.2 追加発信外線数パターン一覧 より確認できます。

エントリコード:

パターン名:

接続要求人数	追加発信外線数	接続要求人数	追加発信外線数	接続要求人数	追加発信外線数
1	0	11	0	21	0
2	0	12	0	22	0
3	0	13	0	23	0
4	0	14	0	24	0
5	0	15	0	25	0
6	0	16	0	26	0
7	0	17	0	27	0
8	0	18	0	28	0
9	0	19	0	29	0
10	0	20	0	30	0
一括登録	0	一括登録	0	一括登録	0

[4.3.2 追加発信外線数パターン一覧へ戻る](#)

12. リスト別の発信外線数パターン割り当て

・ 2. リストの操作 » 2.1 コールリストの作成 » 2.1.1 コールリスト一覧

・ コールリスト一覧画面の左側にあるコールリスト ID の数字をクリックすると、コールリスト登録・編集画面がポップアップされます。

追加発信外線数パターンのコンボボックスをクリックし、追加発信外線数パターンを選択、更新するとリストに対して追加発信外線数パターンが割り当てされます。

また、コールリスト新規登録時と同じ手順でパターンの割り当てが可能です。

コールリストの登録・編集

再コール制御

(1)制御なし1

発信回数などの情報をもとに結果コードのリセットを不能にし、再架電対象から外す事ができます。

4.3.5 再コール制御登録で登録した情報を選択可能です。

追加発信外線数パターン

(1)a

自動架電時、システムが追加発信を行うための発信パターンです。

4.3.3 追加発信外線数パターン登録で登録した情報を選択可能です。

13. 発信通知設定

4. 業務設定 » 4.3 架電ルール » 4.3.7 発信通知番号登録

- 発信通知番号はエントリに紐づけされて登録します。エントリを選択し、『発信通知』する電話番号を『発信通知番号へ』入力します。
- メモ欄は発信通知に関するメモを入力できます。
- 『初期選択』を「する」にチェックを入れると、コールリスト登録時に自動で発信通知番号が紐づけされます。
- 登録された発信通知番号は 4. 業務設定 » 4.3 架電ルール » 4.3.6 発信通知番号一覧 にて登録の一覧を確認できます。
- 『発信通知番号一覧』にて登録している電話番号の ID (赤い数字) をクリックするとデータ編集画面に遷移し、初期選択「する / しない」および登録している電話番号の変更ができます。

エントリ	(8911)test
発信通知番号	<input type="text"/> ※半角数字かつハイフンなしで入力してください。
網側通知番号	<input type="text"/> ※半角数字かつハイフンなしで入力してください。
メモ	
初期選択	<input checked="" type="radio"/> しない <input type="radio"/> する 「する」設定は1エントリにつき1発信通知番号のみ設定可能です。
<input type="button" value="登録"/> 4.3.6 発信通知番号一覧へ戻る	

ID	エントリ	発信通知番号
<u>1</u>	(0001) OPC試験用(削除禁止)	044-XXXX-XXXX
<u>2</u>	(0001) OPC試験用(削除禁止)	044-XXXX-XXXX
<u>3</u>	(0001) OPC試験用(削除禁止)	044-XXXX-XXXX

14. リスト割り当て

3. 架電管理 » 3.1 架電の割り当て » 3.1.1 オペレータで割り当て

- エントリを選択します。
- チームを選択します。※チームに登録されているオペレータが表示されます。
- 『割り当てるコールリスト』よりコールリストを選択します。
- ※『割り当てるコールリスト』横にある『以下の文字列で絞り込む』にコールリスト名を入力すると絞り込み表示を行います。
- コールリストを選択後、コールリスト1に割当 / コールリスト2割当いずれかをクリックして表示されているオペレータ全員にリスト割当を行います。
- ※割当はコールリスト1から発信を行います。コールリスト1に割当がない場合はコールリスト2の発信を行います。
- オペレータを指定してリスト割当を行う場合は、オペレータ名をクリックします。オペレータ名の表示色が変わった状態でコールリスト1に割当 / コールリスト2割当いずれかをクリックして、個別のリスト割当を行います。

3. 架電管理 » 3.1 架電の割り当て » 3.1.1 オペレータで割り当て

オペレータにコールリストの割当を行います。
チームやオペレータ名、現在割当てられているコールリストからオペレータを絞り込んでの割当が可能です。

エントリ: (3500)3500

オペレータを絞り込む

チーム: (15)3500
オペレータ名: ※検索文字列をスペースで区切ると複数検索となります。

このコールリストが割り当てられているオペレータ: (182)3500テスト098

割り当てるコールリスト

※割当てを解除する。以下の文字列で絞り込む

コールリスト1に割当 コールリスト2に割当

※行をクリックすることで、割り当てを行うオペレータを選択することができます。

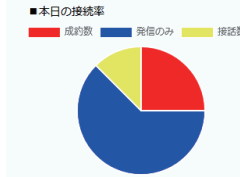
オペレータ	チーム	コールリスト1	コールリスト2
(123)123	(15)3500	(182)3500テスト098	※コールリスト未設定
(1234567890)aaa	(15)3500	(182)3500テスト098	※コールリスト未設定
(3500)3500	(15)3500	(182)3500テスト098	※コールリスト未設定
(3501)3501	(15)3500	(182)3500テスト098	※コールリスト未設定

15. リアルタイム架電状況

・3. 架電管理 » 3.2 架電の監視 » 3.2.3 リアルタイム架電状況を表示します。

- ・架電準備中 / 接続要求中 / 話中 / 結果コード入力 といったフェーズの人数をリアルタイムで表示します。
- ・エントリコードを指定すると、指定したエントリ全体の架電状況を表示します。
- ・エントリコードを指定すると、現在架電中のコールリストを絞り込みして表示します。
- ・平均接続待ち時間は、1分毎に表示を行います。
- ・放棄コール数は、1分毎に表示を行います。
- ・放棄コール数について、『無応答』と『オペレータ BUSY』の2種類が表示されます。『無応答』は電話を鳴らしていたが、対応できるアポインターが埋まったため、タイムアウトの前にコールを終了した数
『オペレータ BUSY』は電話を鳴らした先で応答があったが、対応できるアポインターがいなかったため、切断した数をそれぞれ表示します。

休電/離席	架電準備	接続要求	話中	結果入力	稼働人数
1	0	0	0	0	1
外線/待ち	外線/ダイヤル中	外線/接続中	外線/着信中		
0	0	0	0		



本日の成約数 2	本日の接続件数 3	本日の総発信件数 9
発信中成約比率 22.22%	発信中接続比率 33.33%	現在の平均接続待ち時間 0.00秒

16. リスト別、結果別再コール設定

・2. リストの操作 » 2.2 コールリストの編集 » 2.2.1 コール結果リセット・再架電

- ・エントリを選択し、コールリストを絞り込みします。
- ・コールリストを選択し、表示をクリックするとコール結果の内訳が表示されます。
- ・表示されたコール結果内訳は「リセット」「ストップ」のボタンがあり、「リセット」をクリックすると再コールする電話番号リストとしてリセットされます。
※リセットを行っても、履歴およびコール結果は残ります。
※「ストップ」をクリックすると、再コールを「リセット」した再コールをストップします。

このスクリーンショットは、コール管理ソフトウェアの「コール結果リセット・再架電」設定画面を示しています。画面には、エントリコードによる絞り込み、コールリストの表示設定、コール結果の内訳（成約数、発信のみ、接続数）の表示、および「リセット」や「ストップ」のボタンが配置されています。また、コール結果の内訳を詳細に分析するためのグラフや表も表示されています。