



管理者用操作マニュアルVer2.1

推奨環境 / システム概要	2
ログイン / ログアウト	3
TOP画面	4
共通画面	5
共通画面 個別発信	7
共通画面 チャット	8
リスト管理 リスト名登録・削除	9
リスト管理 リストインポート	10
リスト管理 リストインポート エラー	13
リスト管理 リスト検索	14
リスト管理 リスト検索結果	16
リスト管理 リスト検索結果 詳細	17
リスト管理 リストセット	18
リスト管理 リストリリース	19
リスト管理 録音ファイル検索	20
ユーザーの定義と管理機能	21
ブース管理 ユーザー情報画面	22
ブース管理 ユーザー情報 (新規/修正)	23
ブース管理 ユーザー情報 (強制ログアウト)	29
ブース管理 ユーザー情報 ブースリスト・架電グループリスト	30
ブース管理 タイマー設定	32
ブース管理 OP画面表示 フリーシート設定	33
ブース管理 OP画面表示 フリー (分析用) 設定/ヒアリングシート設定	34
ブース管理 OP画面表示 メモ & 検索結果表示件数	36
ブース管理 OP画面表示 架電結果設定	39
ブース管理 OP画面表示 架電結果設定/トースト設定	40
ブース管理 OP画面表示 グループ名設定	42
コール制御	43
コール制御 モニタリング	44
コール制御 架電グループ設定	46
コール制御 転送	47
分析 一般分析	48
分析 ユーザー分析	51
分析 ステータス分析	53

<推奨環境>

■インターネット

光回線と対応プロバイダ契約。及びルーターとパソコンとの有線接続。

※インターネット環境によっては、使用できない場合がございますので事前にご相談ください。

※大量データのダウンロード等（地図や動画の閲覧や操作等）により通信環境が大きく影響を受けますので業務中のネットワーク利用状況は別途担当者にお知らせ下さい。該当環境下での利用可否・目安を別途お知らせいたします。

■ルーター

YAMAHA製ルーター ※下記、推奨ルーター以外のご利用を希望される場合は弊社までご相談ください。

メーカー	型式	利用可能ブース数
YAMAHA	RT58i	10
YAMAHA	NVR500	20
YAMAHA	RTX810	40
YAMAHA	RTX1210	100

※ルーターにネオ・クイックコールプロだけを利用するPCを繋ぐことを前提に、ブース数を算定しています。

また、GoogleMapなど地図アプリ等をご利用の場合、算定基準内のPC台数でも通話品質を保てない場合がございますので予めご了承ください。

■パソコン環境

OS：Windows11

メモリ：3GB以上、空きメモリ2GB以上

ブラウザ：Google Chrome最新版

USBポート：1つ以上の空き（ヘッドセット利用のため）

■ヘッドセット

USB接続のヘッドセット（ゼンハイザーコミュニケーション社製推奨：弊社でもご提供しております。お気軽にご相談ください。）

■ネットワーク環境

パソコンとルーターの有線接続

■セキュリティソフト

セキュリティソフトによっては、通信が遮断される場合があります「ネオ・クイックコールプロ」の通信に支障が出る可能性がございます。また、ファイヤーウォール設定が必要な場合があります。

弊社推奨環境以外でご利用の場合、サポートなど品質保証の対象外とさせていただきますので、予めご了承ください

<システム概要>

最大ブース数	200ブース
最大プレディクティブグループ数	30
最大回線数（チャネル）	200回線（チャネル）
最大ユーザー数	無制限（但し同時架電可能オペレーターは1契約あたり最大200人）
最大リスト件数	約300万件（1プレディクティブあたり）
録音ファイル保存期間	6ヶ月
接続方法	SIP
提供電話回線	ネオ・ビジネスライン
利用可能番号帯	050・0120・0800・092・06・03・011 ※0120・0800を利用の場合ネオ・フリーコールの契約が必要です。

ネオ・クイックコールプロにログインするには、ユーザーIDとパスワードが必要です。
また、ログインユーザーに付与されている機能によって、ナビゲーションのボタンが変わります。

<ログイン>

①ログイン画面


 The login screen features the Neo-Quick Call logo at the top. Below it are two input fields: 'ユーザーID' (User ID) and 'パスワード' (Password). A 'Login' button is positioned to the right of the password field.

①ネオ・クイックコールプロのURLにアクセスしてください。

ログイン画面で、ユーザーIDとパスワードを入力してください。

※ポイント

- ・URLを忘れた場合は、弊社までお尋ねください。
- ・ユーザーID、パスワードを忘れた場合管理者にお尋ねください。

②TOP画面



ナビゲーションメニューエリア

②ログインに成功すると、TOP画面が表示されます。
※ログインユーザーに付与された機能によって、ページ左側にあるナビゲーションメニュー表示されるボタンの数が異なります。

<ログアウト>

ログアウトボタン表示



ヘッダエリアにある、ユーザーアイコンをクリックすると、ログアウトボタンが表示されます。
クリックするとログアウトします。
ログアウトすると、ログイン画面が表示されます。

※ご注意

ログイン後30分間画面操作が無い場合、自動ログアウトします。

ネオ・クイックコールプロのTOP画面には、弊社からのお知らせ・前日のコール状況が表示されます。



①お知らせ

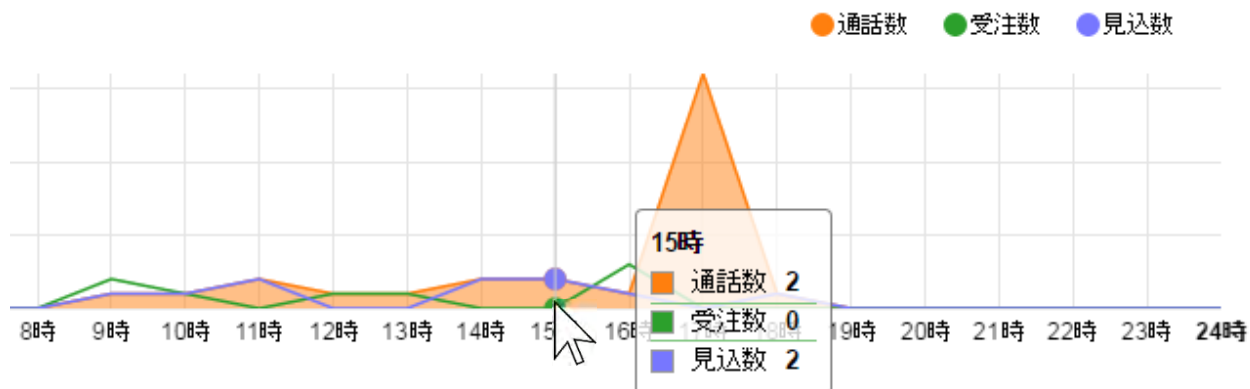
弊社からのお知らせを表示します。

②前日の状況

前日ネオ・クイックコールプロを使用した際の結果（通話数・受注数・見込数）を、時間軸で表示します。

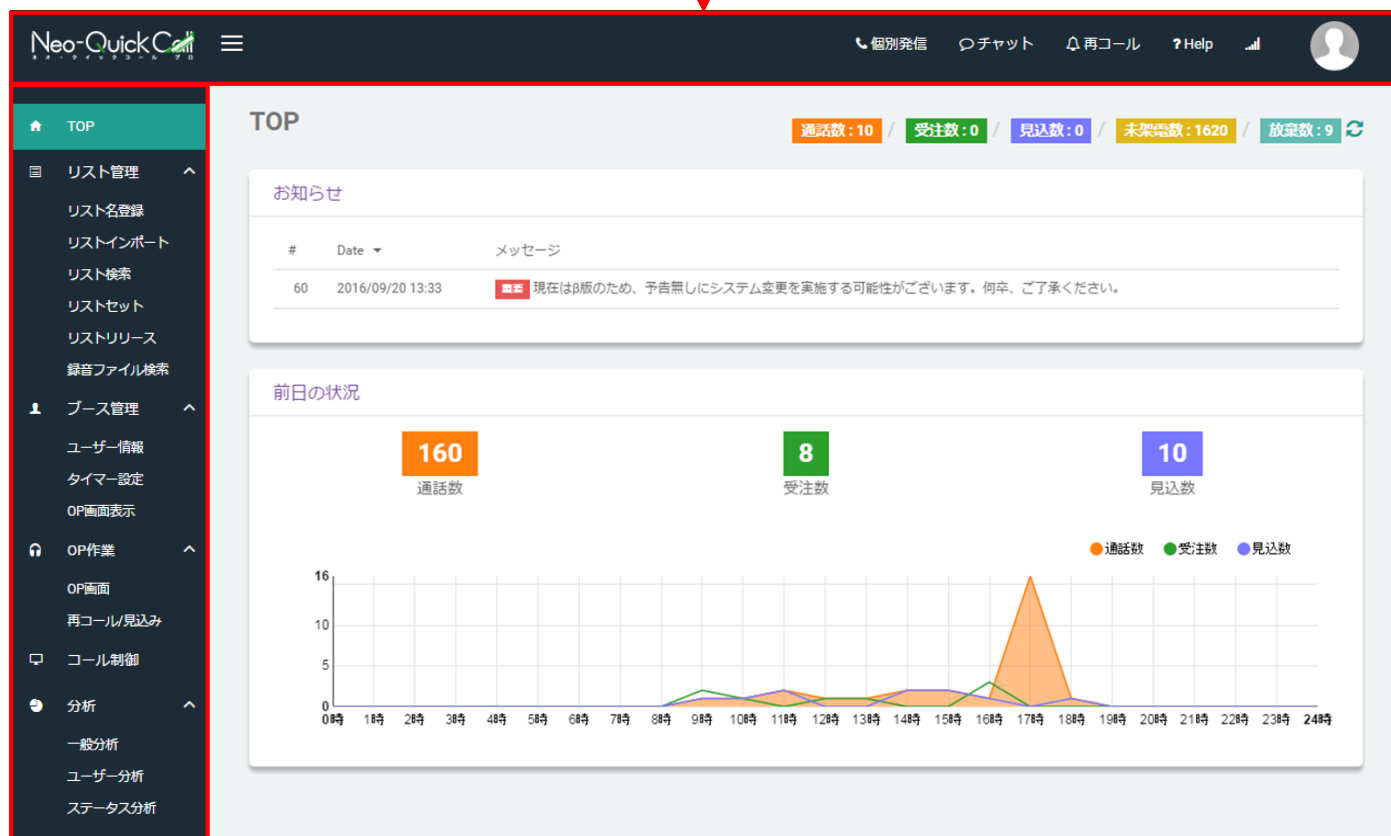
マウスポインタをグラフに重ねると、時間ごとの詳細が表示されます。

また、表示させたくないグラフの凡例をクリックすると、グラフから表示されなくなります。



全ての画面に共通する箇所を説明いたします。

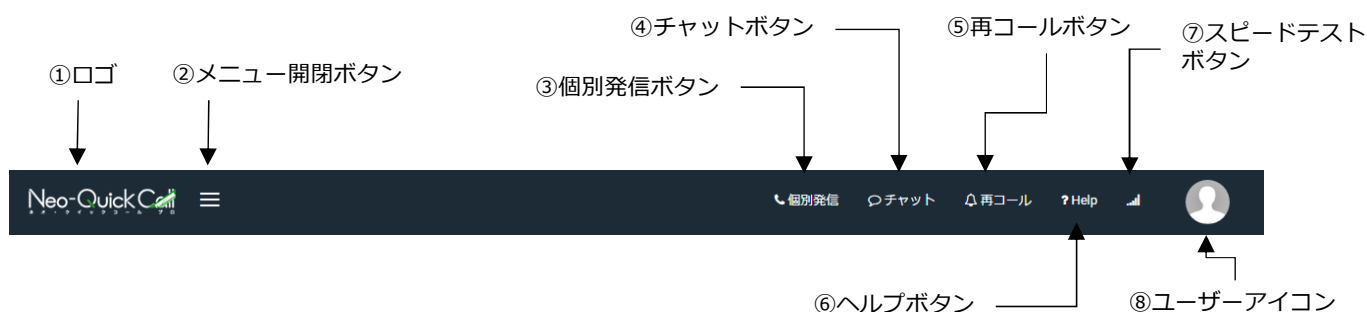
ヘッダエリア



ナビゲーションメニューエリア

ヘッダエリア

ヘッダエリアには、以下のボタンがあります。



- ①ロゴ
クリックすると、TOPページへ移動します。
- ②メニュー開閉ボタン
クリックすると、ナビゲーションメニューエリアの大きさが変わります。
- ③個別発信ボタン
クリックすると、入力した電話番号に個別に発信できる、個別発信画面が表示されます。
- ④チャットボタン※チャットを利用しないご契約の場合、表示されません。
クリックすると、ページ下部からチャット画面が表示されます。
- ⑤再コールボタン
クリックすると、再コール/見込み画面に移動します。
- ⑥ヘルプボタン
クリックすると、ヘルプサイトが表示されます。
- ⑦スピードテストボタン
クリックすると、PCの回線速度が表示されます。
- ⑧ユーザーアイコン
ログアウトボタンが表示されます。

ナビゲーションメニューエリア

ナビゲーションメニューエリアには、機能ごとにボタンが配置されています。



●TOP

TOPへ移動します。

●リスト管理

リストに関する作業毎のボタンが表示されます。

- ・リスト名登録
- ・リストインポート
- ・リスト検索
- ・リストセット
- ・リストリリース
- ・録音ファイル検索

●ブース管理

ブースに関する作業毎のボタンが表示されます。

- ・ユーザー情報
- ・タイマー設定
- ・OP画面設定

●OP作業

主にオペレーターが行う作業毎のボタンが表示されます。

こちらの操作方法については、「OP作業マニュアル」を参照ください。

- ・OP画面
- ・再コール/見込み

●コール制御

プレディクティブコールの制御や、コールの状態が確認できます。

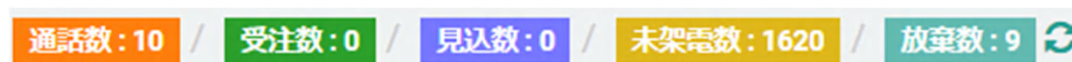
●分析

分析に関する作業毎のボタンが表示されます。

- ・一般分析
- ・ユーザー分析
- ・ステータス分析

架電結果表示エリア

プレディクティブコールの結果が各項目ごとに表示されます。



- ・通話数
= 全ユーザーが本日通話した数
- ・受注数
= 全ユーザーが、本日受注ステータスを選択した数
- ・見込数
= 全ユーザーが本日見込みステータスを選択した数
- ・未架電数
= グループにセットされているリストの内、まだ架電していないリストの数
- ・放棄数
= 架電中、待機中のユーザーが足りず、コールを廃棄した数
- ・リロードボタン
= クリックすると、各項目の最新情報を表示

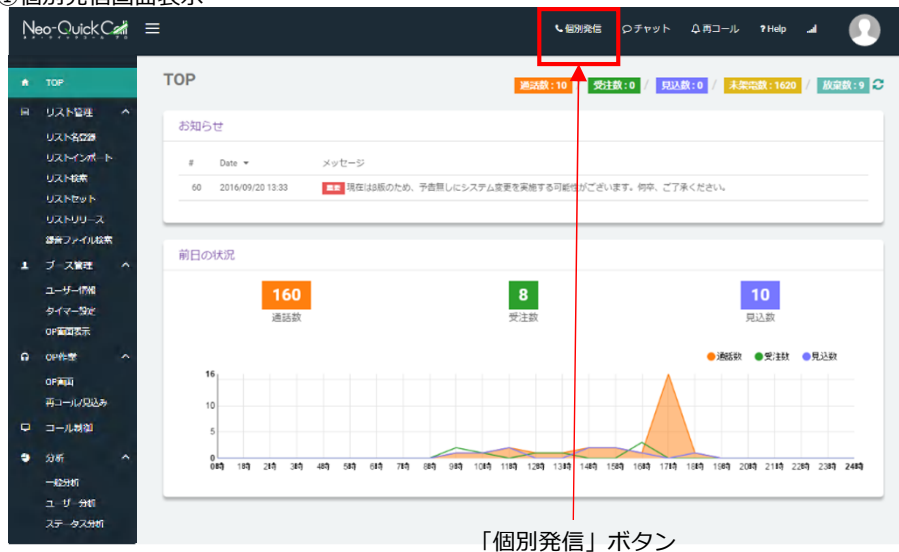
※複数の架電グループをご契約の場合、架電グループに設定しているリストグループ名を選択できます。



ヘッダエリアにあるボタン、「個別発信」機能について説明いたします。

<個別発信>

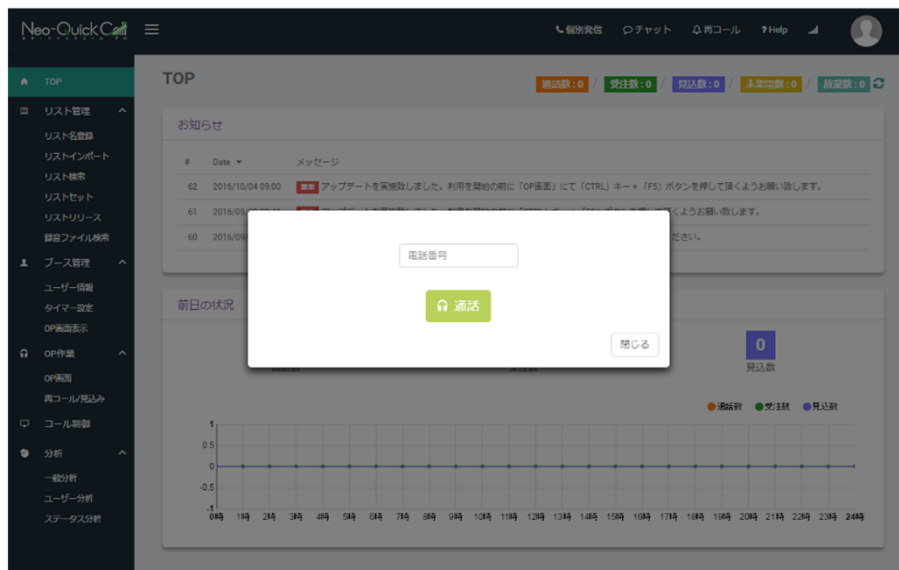
①個別発信画面表示



①「個別発信」ボタンをクリックすると、個別発信画面がポップアップで表示されます。

※ポイント
「個別発信」はログイン後、どの画面からでも利用できます。

②電話番号入力



②電話番号を入力し「通話」ボタンをクリックすると、任意の電話番号に架電できます。

「閉じる」ボタンを押すと個別発信画面は消えますが、通話は続いています。

※ご注意
個別発信は、通話数に集計されません。

③切断



③個別発信画面を「閉じる」ボタンで閉じ「切断」ボタンをクリックすると通話が切断されます。

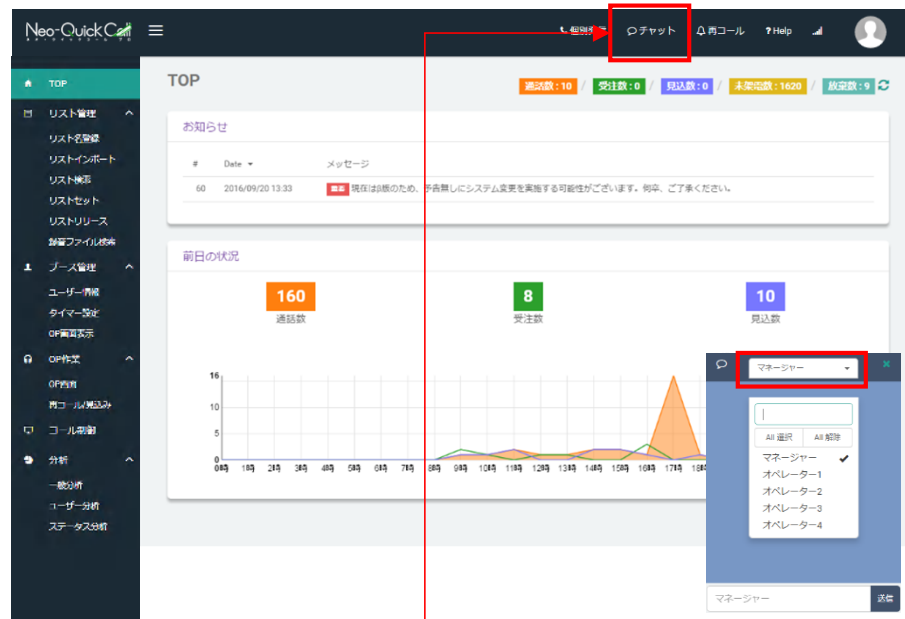
※ポイント
通話中は「個別発信」ボタンが「切断」ボタンに変わります。



ヘッダエリアにあるボタン、「チャット」機能について説明いたします。
※チャットを利用しないご契約の場合、表示されません。

<チャット>

①チャット画面表示



「チャット」ボタン

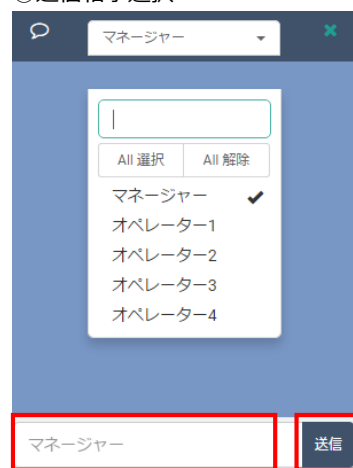
①「チャット」ボタンをクリックすると、右下にチャット画面が表示されます。

※ポイント

「チャット」はログイン後、どの画面からでも利用できます。

チャット画面の 選択▼ をクリックするとユーザーリストが表示されます。

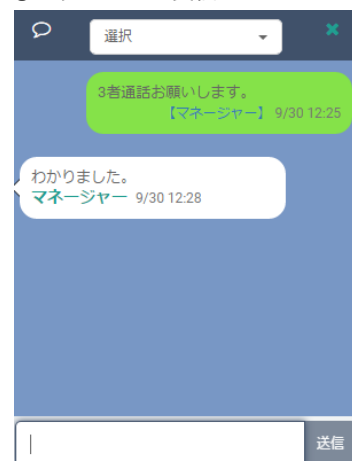
②送信相手選択



メッセージ入力欄

「送信」ボタン

③メッセージ送受信



②ユーザーリストからメッセージを送りたい相手を選び、メッセージ入力欄にメッセージを記入し「送信」ボタンをクリックすると、メッセージが送信されます。

③自分が送信したメッセージは、緑色の背景で、受信したメッセージは白色の背景で表示されます。

※ポイント

チャット画面を開いていなくても、メッセージを受信すると、自動的にチャット画面が表示されます。

ネオ・クイックコールプロは、事前に架電リストをシステムにインポートする必要があります。
インポートする架電リストに名前をつけます。

<リスト名登録>

#	リスト名	登録日	登録数	削除
44	テストリスト	2016/09/29 10:56	2	削除
37	テストリスト2	2016/09/21 11:37		削除
4	テスト	2016/09/02 17:19		削除

登録したいリスト名を入力し、「登録」ボタンをクリック、リスト名が登録されます。

※ポイント
リスト名を登録しないと、リストをインポートすることはできません。

<リスト名削除>

①リスト名削除

#	リスト名	登録日	登録数	削除
44	テストリスト	2016/09/29 10:56	2	削除
37	テストリスト2	2016/09/21 11:37		削除
4	テスト	2016/09/02 17:19		削除

①削除したいリスト名の「削除」ボタンをクリック、削除確認画面が表示されます。

②リスト名削除確認

データも削除されます。
削除しますか?

はい いいえ

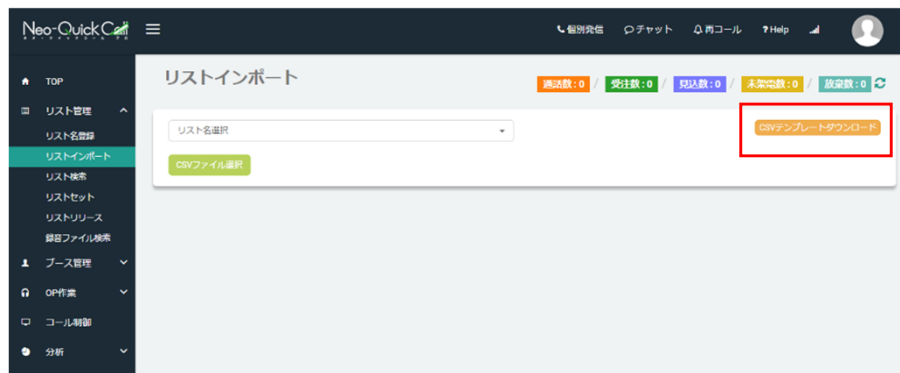
②「はい」を選ぶとリスト名が削除されます。

※ご注意
リスト名を削除すると、そのリスト名で登録されているリストも一緒に削除されます。

リストをCSV形式でインポートできます。

<リストインポート>

①テンプレートダウンロード



①CSVテンプレートボタンを押し、リスト登録用のテンプレートをダウンロードします。

※ポイント

以下の項目があてはまっていると、ダウンロードしたテンプレートでなくても、リストのインポートは可能です。

- ・CSVファイル
- ・先頭行に、項目名が入っている
- ・電話番号が半角数字

※ご注意

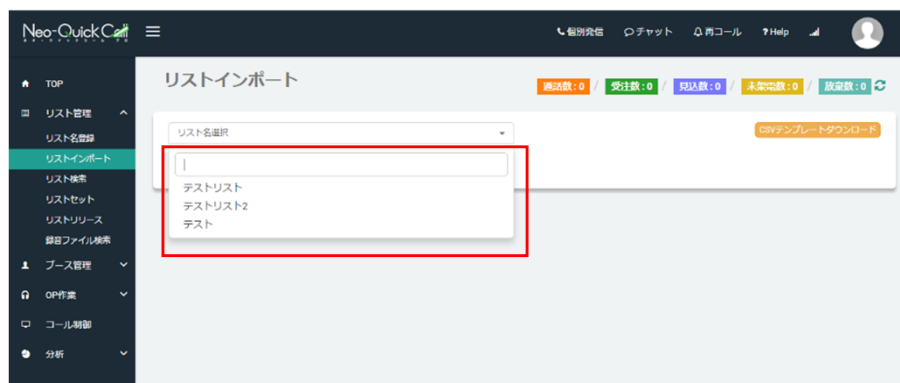
一度にインポートできるCSVファイルの容量は、10MBまでとなります。

②CSVテンプレート

A1									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	電話番号	架電先	顧客番号	郵便番号	フリー1	フリー2	フリー3	フリー4	フリー5
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

②テンプレートの項目に沿って情報を入力し、リストを作成します。

③リスト名選択



③リストに付けたい名前をドロップダウンから選択し、「CSVファイル選択」ボタンから、CSVを選択します。

※ポイント

「リスト名登録」で登録したリスト名が表示されます。

④OP画面に設定済みの項目と、CSVの項目表示

④CSVを選択すると、左側に「OP画面表示」で設定した項目が、右側に選択したCSVの1行目と2行目が表示されます。このとき、「OP画面表示」で設定した項目と、CSVの先頭行の項目が同じであれば、自動的に対応するよう表示されます。

※ポイント

- ・電話番号のみ必須項目です。
- ・電話番号は、先頭の“0”が無くてもインポート可能です。

OP画面設定とCSV項目が異なる場合

「架電先」と対応する項目「会社名」を選び、保存します。

OP画面には「架電先」と設定されていますが、CSVには「会社名」と記入されています。

項目名が異なっても、「架電先」と「会社名」を同じ意味として登録することができます。

※ポイント

他のシステムでご利用中のリストも、OP画面に設定した項目とあわせる事が可能であれば、流用が可能です。

⑤ リストインポート

リストインポート

テストリスト2

CSVファイル選択

[テストリスト2] - TEST用.CSV

アップデート

インポート

インポートボタン

ID	ヘッダ	選択サンプルデータ	電話番号
0	電話番号	924333888	電話番号: 924333888
1	架電先		##なし##
2	顧客番号		##なし##
3	郵便番号	812-0013	郵便番号: 812-0013
4	フリー1		##なし##
5	フリー2		##なし##

⑤インポートする項目に問題が無ければ、インポートボタンをクリックし、CSVをインポートします。

インポートとアップデートの違い

●インポート

インポートは、CSVの項目をそのままデータベースへ登録します。
CSVの内容をそのままインポートしたい場合は、「インポート」ボタンを使用してください。

●アップデート

アップデートは、既にデータベースに登録してある情報を上書きします。
例)

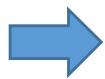
A社の郵便番号情報を新しくしたい場合

現：A社の情報

電話番号 XXXXXXXXXXXX

架電先 A社

郵便番号



現：A社の情報

電話番号 XXXXXXXXXXXX

架電先 A社

郵便番号812-0013

CSVは当該箇所のみ書き換え、「アップデート」ボタンからアップデートしてください。

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	電話番号	架電先	顧客番号	郵便番号	フリー1	フリー2	フリー3	フリー4	フリー5
2	XXXXXXXX	A社		812-0013					
3	XXXX								

⑤-1リストインポートエラー



⑤-1インポートしたデータに不備があった場合、エラー件数が表示されます。また、エラーリストをダウンロードすると、リストのどこ項目がエラーになっているのかが分かります。

エラーリスト 表示例

	A	B	C	D
1	エラー	電話番号	県	市・区
2	電話番号重複 Err	924333888	福岡県	博多区
3	電話番号重複 Err	924338388	福岡県	博多区
4				

※同じ電話番号を登録しようとした際のエラーとなります。

エラーは、CSVの以下の項目で発生します。

- ・電話番号
=重複、桁数の過不足などでエラーが表示されます
- ・フリー1～3（分析用）
=OP画面表示画面の、フリー（分析用）設定で設定されている内容と記載が異なっている場合などで、エラーが発生します。
- ・リサーチ1～12
=OP画面表示画面の、ヒアリングシート設定で設定されている内容と記載が異なっている場合などで、エラーが発生します。
- ・ステータス
=OP画面表示画面の、架電結果設定で設定されている内容と記載が異なっている場合などで、エラーが発生します。
- ・担当者
=システムに登録されていない担当者が記入されている場合などで、エラーが発生します。
- ・再コール日
=西暦四桁/月2桁/日2桁（2016/10/01）となっていない場合などで、エラーが発生します。
- ・再コール時間
=時間2桁:分2桁（09:15）となっていない場合などで、エラーが発生します。

登録されているリストを各種条件で検索できます。

<リスト検索>

① 検索条件

① 検索したい条件を選び、「条件検索」ボタンを押します。

通常は、リスト情報条件設定のみ表示されておりますが、「フリー＆ヒアリング条件設定」「更新情報条件設定」をクリックすると、それぞれ検索条件が表示されます。

また、除外検索も可能です。

検索条件設定方法

● 条件入力の場合

検索したい条件をクリックし、チェックをつけてください。

<空> をクリックし、検索したい文言を入力し ☒ (保存ボタン) をクリックしてください。

● 条件選択の場合

ドロップダウンリストの中から、検索条件を選んでください。
複数選択も可能です。

All選択をクリックすると、ドロップダウンリストを全部選択します。

All解除をクリックすると、選択しているドロップダウンリストを解除します。

●回数検索設定方法

<input checked="" type="checkbox"/> 架電回数	0回 ~ 99回
<input checked="" type="checkbox"/> 架電回数	<div>0</div> <div><input checked="" type="checkbox"/></div> <div>× ~ 99</div>
<input checked="" type="checkbox"/> 架電回数	1回 ~ 1回

保存ボタン

検索したい条件をクリックし、チェックをつけてください。

数字をクリックし、回数を▲から選んで
☒ (保存ボタン) をクリックしてください。

回数の幅を設定しない場合は、2つとも同じ回数を選択してください。
左記の例では、架電回数が1回のリスト検索の条件となります。

●除外検索条件設定方法

<input type="checkbox"/> 郵便番号 <input checked="" type="checkbox"/> 除外	8120013 <input checked="" type="checkbox"/> ×
--	---

除外検索とは、設定した条件以外を検索します。

左図の例では、郵便番号8120013以外のリストを検索対象とします。

●日付設定方法

<input checked="" type="checkbox"/> 作成日	開始日	終了日
<input type="checkbox"/> 更新日		
<input type="checkbox"/> 再コール日		

10月 2016

<	日	月	火	水	木	金	土	>
	25	26	27	28	29	30	1	
	2	3	4	5	6	7	8	
	9	10	11	12	13	14	15	
	16	17	18	19	20	21	22	
	23	24	25	26	27	28	29	
	30	31	1	2	3	4	5	

今日

クリア

閉じる

検索したい条件をクリックし、チェックをつけてください。

空欄に年月日を 2016/10/17 のように西暦4桁、月2桁、日2桁で直接入力するか、カレンダーから日付を選択してください。

両方を同じ日付にすると、入力された日付のみ検索対象とします。

②リスト検索結果

検索結果 総件数 : 474

表示行数 [リストのクリーニング](#) [すべて削除](#) [履歴 Download](#) [Download](#)

電話番号	架電先	リスト名	グループ	リスト更新日	架電回数	ステータス	再コール	担当者
XXXXXXXXXX	A株式会社	テストリスト	テスト1	2016/11/29 14:37	2	コールのみ(System)		オペレー ター1
XXXXXXXXXX	B販売	テストリスト	テスト2	2016/11/24 12:29	1	見込み		オペレー ター1
XXXXXXXXXX	株式会社C	テストリスト	テスト1	2016/11/28 08:53	2	受注		オペレー ター2

検索結果全体に関する作業

リストのクリーニング

当該リストの以下の項目に関する、リストクリーニング作業が選択できます。

- ・架電履歴
= 架電履歴に含まれる、架電回数・担当者・メモを削除します。
※最新の架電履歴は、削除できません。
- ・最終ステータス
= OPが選んだ架電結果ステータスを削除し、何も選ばれていない状態にします。
- ・架電禁止情報
= 架電禁止だったリストを、架電可能にします。

※ご注意
リストに追加記入された情報を削除するもので、リストそのものを削除するものではありません。

すべて削除

表示されている検索結果、全てを削除します。

※ご注意
リストそのものが削除されますのでご注意ください。

履歴 Download

表示されている検索結果の内、架電履歴のあるリストから、架電履歴をダウンロードします。

Download

表示されている検索結果、全てをリストとしてダウンロードします。

検索結果1件毎に関する作業

作業

当該リストの削除と、グループからのリストのリリースを選択できます。

担当修正

当該リストの担当者を変更できます。

※ご注意
架電結果で、再コールや見込みを選択したOPを変更するための機能で、プレディクティブコール時のOPを指定するものではありません。

詳細

当該リストの情報を、OP画面形式で表示し詳細を閲覧できます。

②設定した検索条件に沿った、検索結果が表示され、検索結果全てに対し、「リストクリーニング」「すべて削除」「履歴Download」「Download」などを行うことができます。

また、個別の検索結果に対して、作業から「削除」「リリース」、「担当修正」「詳細」などを行うことができます。

③ リスト検索結果詳細

リスト検索

通話数: 40 | 受注数: 0 | 申込数: 1 | 未申込数: 881 | 放棄数: 39

架電先情報

リスト名: テストリスト | 最終更新日: 2016/09/24 15:24
顧客番号: 123456 | 郵便番号: XXX-XXXX
XXXXXXXXXX | A株式会社

県: 福岡県 | 市・区: 福岡市●●区 | フリー3 (分析用): 選択

会社名: A株式会社
住所: 福岡県
業種: 小売業

メモ & ヒアリングシート

メモ: 2016年9月16日 (Fri) PM 02時41分54秒 女性 拒否

リサーチ1 ~ リサーチ9

ステータス: 見込 (拒否者) | 架電禁止: 中止 | 許可 | 再コール: 是 | 保存

架電回数: 1

#	日時	オペレータ	ステータス	メモ	通話秒数	録音ファイル
1	2016/09/16 14:34	オペレーター4	アポ (拒否者)	2016年9月16日 (Fri) PM 02時41分54秒 女性 拒否	156 秒	▶ ■ 止

録音ファイル再生・停止・ダウンロードボタン

③ リスト検索結果から「詳細」ボタンをクリックすると、リストの情報をOP画面に表示し、詳細の閲覧と変更ができます。

また、過去に架電したリストの場合その時のステータス・メモ・通話秒数・通話内容録音ファイルが確認できます。

架電先情報

リスト名: テストリスト | 最終更新日: 2016/09/24 15:24
顧客番号: 123456 | 郵便番号: XXX-XXXX
XXXXXXXXXX | A株式会社

県: 福岡県 | 市・区: 福岡市●●区 | フリー3 (分析用): 選択

会社名: A株式会社
住所: 福岡県
業種: 小売業

戻る

« 前 | 次 »

検索結果一覧に戻ります。

検索結果一覧の次の詳細情報、または前の詳細情報を表示します。

各種条件で検索したリストを、グループにセットします。

リストは、架電グループ（以下グループ）内にセットしてからプレディクティブコールを開始します。

グループは最大10グループまで作成でき、時間帯・業種・アウトソーシング先などでリストを変更したい場合に便利です。

<リストセット>

①セット条件

①グループにセットしたいリスト条件を選択し、「条件検索」ボタンをクリックします。

②セット件数

②条件に沿ったリスト件数が表示されますので、検索結果の「セットする件数」からグループにセットしたいリストの件数を選択し、☒（保存ボタン）をクリックします。

③グループ選択

③リストをグループにセットする順番（電話番号順・インポート順）を選択し、リストをセットしたいグループを選びます。最後に、グループセットボタンをクリックするとグループにリストをセットできます。

③-1グループセット

※ポイント
電話番号順を選ぶと、電話番号昇順でセットされインポート順を選ぶとリストに自動付与されているIDの昇順でセットされます。

グループにセットされているリストを、グループからリリース（外す）したり、再セットすることができます。

<リスト再セット・リリース>

① リストがセットされているグループ一覧

リストリリース

現在のグループ名: テストグループ1

通話数: 15 / 受注数: 0 / 見込み数: 0 / 未架電数: 978 / 架電数: 18

グループ *	リスト名	総件数	架電済み数	架電禁止数	再コール数	見込み数	未架電数	
テストグループ1	リスト1	2740	732	1233	14	18	831	
テストグループ1	リスト2	546	129	275	1	5	147	
テストグループ2	リストA	2599	0	1695	0	0	904	再セット リリース
テストグループ3	リストB	2	0	0	0	0	2	再セット リリース

「照会」ボタン

プレディクティブコール
中のグループ名

使用中なので、ボタンは
表示されない。

現在のグループ名: テストグループ1

グループ *	リスト名	総件数	架電済み数	架電禁止数	再コール数	見込み数	未架電数	
テストグループ1	リスト1	2740	732	1233	14	18	831	
テストグループ1	リスト2	546	129	275	1	5	147	
テストグループ2	リストA	2599	0	1695	0	0	904	再セット リリース
テストグループ3	リストB	2	0	0	0	0	2	再セット リリース

照会

再セット

「再セット」をクリックすると、現在セットされているリストが再度セットされ、再度プレディクティブコールを行うことができます。

リリース

「リリース」をクリックすると、現在セットされているリストをグループからリリース（外し）します。

①「照会」ボタンをクリックすると、リストがセットされているグループが表示されます。

グループにセットされているリストに対して、再度グループにセットする「再セット」、グループからリストを外す「リストリリース」が選択できます。

※ポイント

- ・プレディクティブコール中のグループには、「再セット」「リリース」は選択できません。
- ・「照会」後に表示される、「グループ名」「リスト名」「総件数」「架電済み数」「架電禁止数」「再コール数」「見込み数」「未架電数」をクリックすると昇順、降順で並び替えることができます。

通話内容の録音ファイルの、再生・ダウンロードができます。

<録音ファイル検索>

①録音ファイル検索結果

録音ファイル検索

通話数: 116 / 受注数: 3 / 見込数: 4 / 未架電数: 215 / 放棄数: 143

期間選択: 2016/09/23 00:00 ~ 2016/09/23 18:14 ~を含む電話番号

検索

照会期間: 2016/09/23 ~ 2016/09/23

日時	電話番号	通話時間	操作
2016/09/23 09:25:25	09382788011	01:42	▶ 再生 止
2016/09/23 09:27:19	09382700079	00:21	▶ 再生 止
2016/09/23 09:27:55	09382788181	01:10	▶ 再生 止
2016/09/23 09:29:13	0938273802	00:16	▶ 再生 止
2016/09/23 09:30:23	0130262182	00:02	▶ 再生 止
2016/09/23 09:30:53	09382700188	00:27	▶ 再生 止
2016/09/23 09:31:44	0938270011	00:53	▶ 再生 止
2016/09/23 09:32:50	0938272202	00:29	▶ 再生 止
2016/09/23 09:33:40	09382712272	00:23	▶ 再生 止
2016/09/23 09:34:31	0938270012	00:20	▶ 再生 止

①検索期間を選択し「検索」ボタンをクリックすると、選択した期間内の通話の録音ファイルを検索できます。
初期設定は、当日の0:00からこのページを開いた時間となっています。

期間と一緒に電話番号を入れると、当該期間での当該電話番号との通話内容の録音ファイルを検索できます。

※ポイント

検索結果に表示される、「日時」「電話番号」「通話時間」をクリックすると、検索結果を昇順降順で並び替えることができます。

録音ファイルについて



クリックすると、当該の録音ファイルが再生されます。



クリックすると、録音ファイルの再生を一時停止します。



クリックすると、録音ファイルの再生を停止します。



クリックすると、録音ファイルのデータをダウンロードします。

※ご注意

録音ファイルのダウンロードは、ネットワークに負荷を与えます。
業務中にダウンロードしますと、通話の切断や音質の低下を招きますので、業務前や終了後に行ってください。

ネオ・クイックコールプロのユーザーの定義と、機能について説明いたします。
こちらを元に、ユーザーの作成と機能割当を行ってください。

ユーザーの定義

■カンパニー（CP）－ 管理者

ご契約いただいたお客様に、弊社より作成してお渡しするユーザーとなります。

CPは全ての機能を付与されています。

また、その機能を変更することはできません。

ユーザー数：1名	機能：全機能を有する	機能変更：不可	ブース：要
----------	------------	---------	-------

■マネージャー（MG）－ 管理者

CPが作成するユーザーのひとつで、基本的にCPと同じく全ての機能が付与されることが多いユーザーです。

MGにブースを付与することで、架電業務やOPの通話モニタリングなどの業務が可能になります。

・架電業務を行うMG

ユーザー数：契約ブースによる	機能：ユーザー作成時に設定	機能変更：可能	ブース：要
----------------	---------------	---------	-------

・架電業務を行わないMG

ユーザー数：無制限	機能：ユーザー作成時に設定	機能変更：可能	ブース：不要
-----------	---------------	---------	--------

■オペレーター（OP）

CPまたはMGが作成するユーザーで、基本的に架電業務のみの機能が付与されることが多いユーザーです。

ユーザー数：契約ブースによる	機能：ユーザー作成時に設定	機能変更：可能	ブース：要
----------------	---------------	---------	-------

※ご注意

OPに全ての管理機能を割り当てても、他のOPの作業状況確認や転送を受けたり通話のモニタリングをすることはできません。
作業状況確認や転送、通話のモニタリングを行いたい場合は、クラスをMGにしてください。

管理機能

■リスト管理

リスト名登録	システムに投入するリストに名前をつける機能
リストインポート	システムにリストを投入する機能
リスト検索	システムに投入されたリストを検索する機能
リストセット	プレディクティブコールを行う単位であるグループに、リストをセットする機能
リストリリース	グループにセットされたリストを外したり、再セットする機能
録音ファイル検索	プレディクティブコールで、OPと架電先との通話内容が録音されたファイルを検索 再生・ダウンロードする機能

■ブース管理

ユーザー情報	システムを利用するユーザーを作成、ユーザー情報の更新、機能の付与を行う機能
タイマー設定	OPに、設定時間の経過を知らせるタイマーを設定する機能
OP画面表示	OPがプレディクティブコールを行う際に表示される画面を設定する機能

■OP作業

OP画面	OPがプレディクティブコールを行う機能
再コール/見込み	OPがプレディクティブコールを行った結果、再コールや見込みとなったリストを表示し 架電先にOP毎に通話できる機能

■コール制御

プレディクティブコールを行う際の設定や、OPの業務状況を確認する機能

■分析

一般分析	リストを基準として、どのくらい通話したか・どのくらい受注したかを分析する機能
ユーザー分析	ユーザーを基準として、プレディクティブコール時の作業状況を分析する機能
ステータス分析	プレディクティブコールを行った結果、OPが入力するステータスを分析する機能

システムを利用するユーザーや、プレディクティブコールを行う単位、架電グループの情報が確認できます。

Neo-QuickCall

≡

個別発信

チャット

再コール

Help

TOP

リスト管理

ブース管理

ユーザー情報

タイマー設定

OP画面表示

OP作業

コール制御

分析

ユーザー情報

通話数: 0 / 受注数: 0 / 見込数: 0 / 未架電数: 0 / 放棄数: 0

選択ユーザー

名前	admin
フリガナ	admin
ログインID	admin@neo01
パスワード	
所属	Default所属
ブース	ブース10000【架電グループ】
クラス	
表示機能	

新規／修正

①

ユーザーリスト【契約ブース数: 2】

名前	所属	クラス	ブース	ブースグループ
検索する単語を入力してください。				
admin	Default所属	CP	ブース10000	架電グループ
テスト	Default所属	OP	ブース10001	架電グループ
ユーザ				
ー				

ブースリスト【ブース数: 1】

#	表示名	ブースグループ	

②

架電グループリスト【契約CH数: 60】

#	表示名	CH数	ブース数	
1	架電グループ1	30	20 ブース	修正
2	架電グループ2	30	20 ブース	修正

①ユーザー情報

ユーザーの名前・所属・クラス・使用ブース・ユーザーのID・パスワードなどの確認と変更及び新規ユーザーの作成ができます。

②架電グループ情報※複数の架電グループをご契約の場合されます。

架電グループに割り当てられている、ブースとチャネル数の確認と変更ができます。

ネオ・クイックコールプロを利用するユーザーを作成したり、ユーザー情報の変更ができます。

<ユーザー情報>

①選択ユーザー

「新規/修正」ボタン

②ユーザー情報変更

「新規」ボタン

③新規ユーザー作成

①ログインユーザーの情報が、選択ユーザーの箇所に表示されています。

ユーザーリストから、ユーザーを選択すると詳細情報が選択ユーザーに表示されます。

②「新規/修正」ボタンをクリックすると、ユーザー情報の変更ができ、また新規ユーザー作成する「新規」ボタンが表示されます。

ユーザー情報を変更する場合は、変更箇所の情報を入力、または選択し保存ボタンをクリックしてください。

③ユーザーを新規に作成する場合は、「新規」ボタンをクリックし表示内容を全て記入、選択し保存ボタンをクリックしてください。

入力内容は以下の通りです。

- ・名前・フリガナ
= 30文字以内
- ・ログインID
= 半角英数、8文字以上30文字以下
- ・パスワード
= 半角英数、8文字以上30文字以下
- ・所属設定
= ユーザーの所属を、作成・選択します。
- ・ブース
= ユーザーに割り当てるブースを選択します。ブースを割り当てると、プレディクティブコールを受けたり、管理者であればOPの通話内容を聞いたりなど、電話機能を利用することができます。ブースを増減したい場合は、弊社営業までお問い合わせください。
- ・クラス
= OP（オペレーター）とMG（マネージャー）の2つのクラスがあり、ユーザーに付与する機能を選択します。
- ・表示設定
= OP画面「架電先情報」内のフリー項目を、作成するユーザーに表示させるか否か、また書き換える機能を与えるか否かを設定します。

④-1所属設定

選択ユーザー

名前	<input type="text"/>
フリガナ	<input type="text"/>
ログインID	<input type="text"/>
パスワード	<input type="password"/>
所属設定	選択 ▾
ブース	Default所属
クラス	OP詳細
表示機能	詳細

新規 削除 強制ログアウト キャンセル 保存

④-1ユーザーをチーム分けしたり、部署毎にしたい場合は、「所属設定」をクリックし、任意の所属を作成してください。

所属を作成しない場合は、「Default所属」を選択してください。

④-2所属設定画面

🔔 所属

●●チーム

	項目	
1	Default所属	修正 削除

④-2所属設定画面で、所属名を入力し、「追加」をクリックしてください。

最後に「閉じる」ボタンをクリックしてください。

⑤- 1 OP機能

🔔 メニュー

クラス ☒ OP ☐ MG

1	<input checked="" type="checkbox"/> TOP	
2	<input type="checkbox"/> リスト管理	
3		<input type="checkbox"/> リスト名登録
4		<input type="checkbox"/> リストインポート
5		<input type="checkbox"/> リスト検索
6		<input type="checkbox"/> リストセット
7		<input type="checkbox"/> リストリリース
8		<input type="checkbox"/> 録音ファイル検索
9	<input type="checkbox"/> ブース管理	
10		<input type="checkbox"/> ユーザー情報
11		<input type="checkbox"/> タイマー設定
12		<input type="checkbox"/> OP画面表示
13	<input checked="" type="checkbox"/> OP作業	
14		<input checked="" type="checkbox"/> OP画面
15		<input checked="" type="checkbox"/> 再コール/見込み
16	<input type="checkbox"/> コール制御	
17	<input type="checkbox"/> 分析	
18		<input type="checkbox"/> 一般分析
19		<input type="checkbox"/> ユーザー分析
20		<input type="checkbox"/> ステータス分析

閉じる

⑤-1クラスはOP（オペレーター）とMG（マネージャー）の2つに分かれています。

クラスでOPを選択すると、OP作業のみ選択された状態になります。

追加でOPに機能を追加したい場合は、追加したい機能を選んで、チェックを付けてください。

※ポイント

- ・ OP作業項目の、OP画面と再コール/見込みは機能から外すことはできません。

※ご注意

OPに全ての管理機能を割り当てても、他のOPの作業状況確認や転送を受けたり通話のモニタリングをすることはできません。作業状況確認や転送、通話のモニタリングを行いたい場合は、クラスをMGにしてください。

最後に「閉じる」ボタンをクリックしてください。

⑤-2MG機能

🔔 メニュー

クラス ☐ OP ☒ MG

1	<input checked="" type="checkbox"/> TOP	
2	<input checked="" type="checkbox"/> リスト管理	
3		<input checked="" type="checkbox"/> リスト名登録
4		<input checked="" type="checkbox"/> リストインポート
5		<input checked="" type="checkbox"/> リスト検索
6		<input checked="" type="checkbox"/> リストセット
7		<input checked="" type="checkbox"/> リストリリース
8		<input checked="" type="checkbox"/> 録音ファイル検索
9	<input checked="" type="checkbox"/> ブース管理	
10		<input checked="" type="checkbox"/> ユーザー情報
11		<input checked="" type="checkbox"/> タイマー設定
12		<input checked="" type="checkbox"/> OP画面表示
13	<input checked="" type="checkbox"/> OP作業	
14		<input checked="" type="checkbox"/> OP画面
15		<input checked="" type="checkbox"/> 再コール/見込み
16	<input checked="" type="checkbox"/> コール制御	
17	<input checked="" type="checkbox"/> 分析	
18		<input checked="" type="checkbox"/> 一般分析
19		<input checked="" type="checkbox"/> ユーザー分析
20		<input checked="" type="checkbox"/> ステータス分析

閉じる

⑤-2クラスはOP（オペレーター）とMG（マネージャー）の2つに分かれています。

クラスでMGを選択すると、全ての機能が選択された状態になります。

MGに付与する機能を減らしたい場合は、減らしたい機能を選んで、チェックを外してください。

※ポイント

OP作業の、OP画面と再コールは機能から外すことはできません。
また、電話機能を利用しないMGを作成する場合でも、OP画面と再コール/見込みのチェックを外すことはできません。

最後に「閉じる」ボタンをクリックしてください。

⑥表示機能詳細

選択ユーザー

名前	<input type="text"/>
フリガナ	<input type="text"/>
ログインID	<input type="text"/>
パスワード	<input type="password"/>
所属設定	選択 ▾
ブース	Default所属
クラス	OP詳細
表示機能	詳細

新規

削除

強制ログアウト

キャンセル

保存

⑥OP画面の「架電先情報」内のフリー項目を、ユーザーに表示させるか否か、また書き換える機能を与えるか否かを設定します。

🔔 表示機能

全体 ☐ 変更可 ☐ 変更不可 ☐ 表示しない

0	フリー1	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
1	フリー2	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
2	フリー3	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
3	フリー4	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
4	フリー5	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
5	フリー6	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
6	フリー7	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
7	フリー8	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
8	フリー9	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない
9	フリー10	<input checked="" type="radio"/> 変更可 <input type="radio"/> 変更不可 <input type="radio"/> 表示しない

閉じる

キャンセル

全体の中から「変更可」を選ぶと、作成するユーザーにはフリー項目の全てが表示され、内容を変更できる機能が割り当てられます。

「変更不可」を選ぶと、フリー項目の全てが表示されますが、OPは内容を変更することはできません。

「表示しない」を選ぶと、フリー項目の全てが表示されません。

また、全て画一的に設定するのではなく、個別に変更可・不可・非表示の設定をすることも可能です。
その場合は、当該の項目を選んでください。

※ポイント
変更可・変更不可・表示しない、の各状態はOP作業マニュアルの「OP画面 架電先情報」でご確認いただけます。

最後に「閉じる」ボタンをクリックしてください。

⑦ユーザー情報保存

ユーザー情報

選択ユーザー

名前	テストユーザー
フリガナ	テストユーザー
ログインID	test1234
パスワード	test1234
所属設定	Default所属
ブース	ブース10001
クラス	OP詳細
表示機能	詳細

新規 削除 強制ログアウト キャンセル **保存**

ユーザーリスト 【契約ブース数: 2】

#	名前	所属	クラス	ブース
2	admin	Default所属	CP	ブース10000

「保存」ボタン

⑦必要な情報を入力、選択したら「保存」ボタンをクリックします。

⑧ユーザー作成完了

ユーザー情報

選択ユーザー

名前	admin
フリガナ	
ログインID	admin@neo01
パスワード	admin@neo01
所属	Default所属
ブース	ブース10000
クラス	OP詳細
表示機能	

新規/修正

ユーザーリスト 【契約ブース数: 2】

#	名前	所属	クラス	ブース
2	admin	Default所属	CP	ブース10000
26	テストユーザー	Default所属	OP	ブース10001

⑧ユーザー作成が完了すると、ユーザーリストに作成したユーザー情報が表示されます。

ネオ・クイックコールプロを利用するユーザーを強制的にログアウトさせることができます。

<ユーザー情報>

①ユーザー選択

Neo-QuickCall ユーザー情報

選択ユーザー

名前	テストユーザー
フリガナ	テストユーザー
ログインID	testuser
パスワード	
所属	Default所属
ブース	ブース10001
クラス	
表示機能	

新規/修正

ユーザーリスト 【契約ブース数: 2】

#	名前	所属	クラス	ブース
2	admin	Default所属	CP	ブース10000
12	テストユーザー	Default所属	CP	ブース10001

「新規/修正」ボタン

①ユーザーリストから、強制ログアウトさせたいユーザーを選択し、選択ユーザーの「新規/修正」ボタンをクリックします。

②強制ログアウト

Neo-QuickCall ユーザー情報

選択ユーザー

名前	テストユーザー
フリガナ	テストユーザー
ログインID	testuser
パスワード	testuser
所属	Default所属
ブース	ブース10001
クラス	CP
表示機能	

強制ログアウト

ユーザーリスト 【契約ブース数: 2】

#	名前	所属	クラス	ブース
2	admin	Default所属	CP	ブース10000
12	テストユーザー	Default所属	CP	ブース10001

「強制ログアウト」ボタン

②「強制ログアウト」ボタンをクリックすると、当該ユーザーをログアウトさせることができます。

※ポイント
ユーザーがログアウトしているにもかかわらず、ログインできない場合があります。その場合、「強制ログアウト」させると再ログインできるようになります。

架電グループを複数契約している場合にのみ表示され、架電グループに割り当てられたブースやチャンネル数（Ch数）を確認・変更することができます。

<架電グループリスト修正>

①架電グループリスト

ブースリスト【ブース数:】

#	表示名	ブースグループ
---	-----	---------

架電グループリスト【契約CH数: 60】

#	表示名	Ch数	ブース数	
1	架電グループ1	30	20 ブース	修正
2	架電グループ2	30	20 ブース	修正

「修正」ボタン

①架電グループリストの「修正」ボタンをクリックします。

②表示名、チャンネル数修正

架電グループリスト【契約CH数: 60】

#	表示名	Ch数	ブース数	
1	架電グル	30	20 ブース	保存 キャンセル
2	架電グループ2	30	20 ブース	修正

②架電グループリストの、表示名とチャンネル数（Ch数）が入力可能になります。

③表示名、チャンネル数入力

架電グループリスト【契約CH数: 60】

#	表示名	Ch数	ブース数	
1	テスト架電	25	20 ブース	保存 キャンセル
2	架電グループ2	30	20 ブース	修正

「保存」ボタン

③架電グループリストの、表示名とチャンネル数を入力し、「保存」ボタンをクリックします。

④表示名、チャンネル数修正完了

架電グループリスト【契約CH数: 60】

#	表示名	Ch数	ブース数	
1	テスト架電	25	20 ブース	修正
2	架電グループ2	30	20 ブース	修正

④架電グループリストの、表示名とチャンネル数の修正完了です。

※ポイント
チャンネル数（Ch数）は、契約数以上には設定できません。

<ブースリスト修正>

①架電グループリスト選択

ブースリスト 【ブース数: 1】

#	表示名	ブースグループ

架電グループリスト 【契約CH数: 60】

#	表示名	Ch数	ブース数	
1	架電グループ1	30	20 ブース	修正
2	架電グループ2	30	20 ブース	修正

①架電グループリストから、架電グループを選択します。

②ブース選択

ブースリスト 【ブース数: 20】

#	表示名	ブースグループ	
1	10001	架電グループ1	修正
2	10002	架電グループ1	修正
3	10003	架電グループ1	修正
4	10004	架電グループ1	修正
5	10005	架電グループ1	修正
6	10006	架電グループ1	修正
7	10007	架電グループ1	修正
8	10008	架電グループ1	修正
9	10009	架電グループ1	修正

架電グループリスト 【契約CH数: 60】

#	表示名	Ch数	ブース数	
1	架電グループ1	30	20 ブース	修正
2	架電グループ2	30	20 ブース	修正

②修正したいブースの「修正」ボタンをクリックしてください。

「修正」ボタン

③ブース名入力、ブースグループ選択

ブースリスト 【ブース数: 20】

#	表示名	ブースグループ	
1	10001	架電グループ1	保存 キャンセル
2	10002	架電グループ1	修正
3	10003	架電グループ2	修正
4	10004	架電グループ3	修正

③ブースの表示名を入力し、ブースグループを選択肢「保存」ボタンをクリックしてください。

「保存」ボタン

OPが作業中又は通話中の際に、時間経過を知らせるタイマーを設定します。

<タイマー設定>

① 時間設定



①ここで設定した時間以上に、作業中や通話中だった場合、画面右上で時間経過を知らせます。

作業時間設定



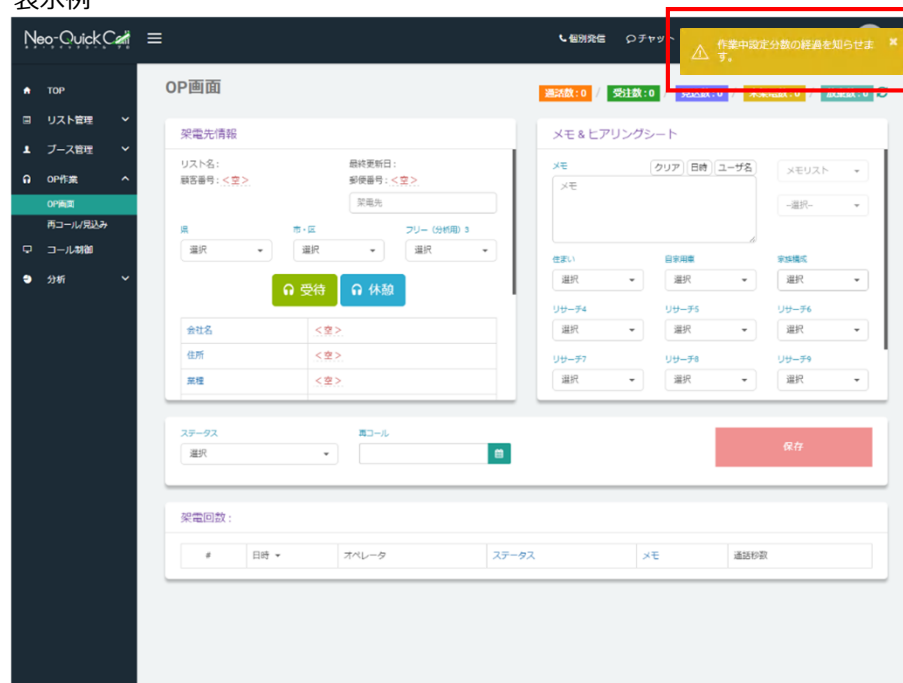
通話時間設定



時間：分：秒の位に分かれており、上下の矢印で時間を設定します。

左図の例では、OPが作業中の時間が4分を超えると、通話時間が5分を超えると時間経過を知らせます。

表示例



設定した時間を経過すると、OP画面に左図のような表示をし、設定時間を越えていることをOPに注意喚起します。

OP画面に表示する内容のタイトル設定や、架電結果のステータスの設定ができます。

<OP画面表示>

①OP画面表示画面

①OP画面表示画面は、以下の項目に分かれています。

- ・フリーシート設定
= OP画面の「架電先情報」内のフリー項目のタイトルを最大10項目まで設定できます。

- ・フリー（分析用）設定
= OP画面の「架電先情報」内のフリー（分析用）のタイトルと選択内容を設定できます。

- ・ヒアリングシート設定
= OP画面のヒアリングシートのタイトルと選択内容を設定できます。

- ・メモ＆検索結果表示件数
= 各検索結果の表示件数と、OP作業画面のメモ入力欄の大きさ、メモリストタイトルと、選択内容を設定できます。

- ・架電結果設定
= 架電した結果のステータスとそのステータスの分析項目を設定できます。

- ・グループ名設定
= リストをセットするグループに、任意の名前をつけることができます。（グループ数は最大50）

「修正」ボタン

②フリーシート設定

②「修正」ボタンをクリックします。

「保存」ボタン

タイトルが入力できるようになりますので、入力後「保存」ボタンをクリックしてください。

※ポイント

電話番号、架電先名、郵便番号、顧客番号の表示欄は予め用意されてますので、フリーシートで設定する必要はありません。

フリー（分析用）の項目設定やヒアリングシートの設定ができます。

<フリー（分析用）設定/ヒアリングシート設定>

①フリー（分析用）設定 タイトル入力画面表示

フリー（分析用）設定

「修正」ボタン

1	フリー-1（分析用）	項目設定
2	フリー-2（分析用）	項目設定
3	フリー-3（分析用）	項目設定

①「修正」ボタンをクリックします。

※ポイント
フリー（分析用）は、分析画面での分析対象項目です。設定しておくこと、リスト精査に役立てることができます。

②フリー（分析用）設定 タイトル入力保存

フリー（分析用）設定

「保存」ボタン

1	県	
2	フリー-2（分析用）	
3	フリー-3（分析用）	

②タイトルが入力できるようになりますので、入力後「保存」ボタンをクリックしてください。

③フリー（分析用）設定 選択項目設定

フリー（分析用）設定

修正

1	県	項目設定
2	フリー-2（分析用）	項目設定
3	フリー-3（分析用）	項目設定

③次に、ドロップダウン項目を設定します。「項目設定」をクリックします。

④フリー（分析用）設定 選択項目追加

🔔 県

福岡

並び順 ▲

項目

追加

閉じる

「追加」ボタン

④先ほど入力した、タイトルに関連する選択項目を入力し、追加ボタンをクリックします。

⑤フリー（分析用）設定 選択項目修正

🔔 県

項目名

追加

並び順 ▲

項目

0	福岡	修正	削除
---	----	----	----

閉じる

⑤追加が完了すると、左図のように表示されます。

「修正」ボタンをクリックすると、文字修正だけでなく項目が複数ある場合は、並び順の変更も可能です。

⑥フリー（分析用）設定 選択項目並び順変更

🔔 県

項目名

追加

並び順 ▲

項目

0	福岡	保存	キャンセル
0	東京	修正	削除

閉じる

「保存」ボタン

⑥並び順は▲をクリックするか数字を入力すると設定できます。

※ポイント
並び順“0”の場合、先頭に表示されます。

並び順を設定したら、「保存」ボタンをクリックしてください。

※ポイント
ヒアリングシートも同じ方法で、タイトルと選択内容を設定できます。

検索結果の1ページあたりの表示件数設定と、OP画面のメモ欄の表示サイズを行数で設定できます。

<検索結果表示件数>

① 検索結果表示件数設定

検索結果表示件数	10 件	修正
メモ表示行数 (Default : 8 行)	8 行	修正

「修正」ボタン

① 検索結果表示件数の「修正」ボタンをクリックします。

② 表示件数入力

検索結果表示件数	8	保存	キャンセル
メモ表示行数 (Default : 8 行)	8 行	修正	

② 1ページに何件表示させるかを入力し、「保存」ボタンをクリックします。

③ 設定完了

検索結果表示件数	8 件	修正
メモ表示行数 (Default : 8 行)	8 行	修正

③ 左図では、検索結果1ページあたり8件表示される設定となります。

<メモ欄表示サイズ設定>

① 検索結果表示件数設定

検索結果表示件数	10 件	修正
メモ表示行数 (Default : 8 行)	8 行	修正

「修正」ボタン

① メモ表示行数の「修正」ボタンをクリックします。

② 表示行数入力

検索結果表示件数	10 件	修正
メモ表示行数 (Default : 8 行)	15	保存 キャンセル

② メモ欄を何行分表示させるかを入力し、「保存」ボタンをクリックします。

③ 設定完了

検索結果表示件数	10 件	修正
メモ表示行数 (Default : 8 行)	15 行	修正

③ 左図では、メモ欄が15行分の大きさで表示されます。

※ポイント
15行しか入力できないのではなく、メモ欄が15行分が表示できるサイズ、という設定です。

メモで使用する、ドロップダウン項目を設定できます。
メモリストは、リサーチ項目が足りない場合に使用されると便利です。

<メモ>

①メモリスト設定

メモ

「設定」ボタン

メモリスト

メモリスト ▼ 設定

項目

項目 ▼ 設定

①メモリストの「設定」ボタンをクリックします。

②メモタイトル入力

メモ タイトル

「追加」ボタン

職業

追加

並び順 ▲ 項目

閉じる

②メモタイトル入力画面が表示されるので、メモのタイトルを入力し「追加」ボタンをクリックします。

③選択項目設定

メモ

メモリスト

職業 ▼ 設定

職業 項目

項目 ▼ 設定

「設定」ボタン

③タイトルに紐付く選択項目を設定します。
メモリストの▼から、選択項目を入力したいタイトルを選び、選択項目の「設定」ボタンをクリックします。

④選択項目入力

職業 項目

「追加」ボタン

学生

追加

並び順 ▲ 項目

閉じる

④選択項目を入力し、「追加」ボタンをクリックします。

⑤メモ選択項目修正

🔔 職業 項目

項目名		追加
並び順 ▲	項目	
0	学生	修正 削除

閉じる

⑤追加が完了すると、左図のように表示されます。

「修正」ボタンをクリックすると、文字修正だけでなく項目が複数ある場合は、並び順の変更も可能です。

⑥メモ選択項目並び順変更

🔔 職業 項目

項目名		追加
並び順 ▲	項目	
0	学生	保存 キャンセル
0	会社員	修正 削除

閉じる

「保存」ボタン

⑥並び順は▲をクリックするか数字を入力すると設定できます。

※ポイント
並び順“0”の場合、先頭に表示されます。

並び順を設定したら、「保存」ボタンをクリックしてください。

架電した結果のステータスと、ステータスの分析項目を設定できます。

<架電結果>

①架電結果設定

①架電結果設定の「設定」ボタンをクリックします。

②ステータス入力

▲ ステータス

アポイント (担当者) | 追加

並び順 ▲	ステータス名	分析項目	通話	コール数	リスト対応	
0	コールのみ(System)	除外	通話無効	コール数含む	リスト含む	修正
0	未使用電話番号(System)	除外	通話無効	コール数除外	リスト落ち	修正
0	放棄(System)	除外	通話無効	コール数含む	リスト含む	修正

閉じる

②架電した結果、OPが選択するステータスを入力・設定します。

システムが自動的に付与する、3つのステータスが予め設定されています。

- ・コールのみ (System)
= 架電先との通話が確立できず、コールのみの場合に付与されるステータス
- ・未使用電話番号 (System)
= 電話番号が使用されていなかった場合に付与されるステータス
ただし、コール制御画面で「発信タイムアウト秒数」が40秒以上に設定されている必要があります。
- ・放棄 (System)
= システムで切断した通話に付与されるステータス
(待機中のOPがいない状態で、架電先との通話が確立された場合、約3秒でシステムが通話を切断します)

③ステータス修正

▲ ステータス

「保存」ボタン

ステータス名 | 追加

並び順 ▲	ステータス名	分析項目	通話	コール数	リスト対応	
0	コールのみ(System)	除外	通話無効	コール数含む	リスト含む	修正
0	未使用電話番号 (System)	除外	通話無効	コール数除外	リスト落ち	修正
0	放棄(System)	除外	通話無効	コール数含む	リスト含む	修正

0 | アポイント (担当) | 除外▼ | 通話有効▼ | コール数含む▼ | リスト含む▼ | 保存 | キャンセル

閉じる

③追加したステータスの初期設定は以下の通りです。

並び順 = 0
分析項目 = 除外
通話 = 通話有効
コール数 = コール数含む
リスト対応 = リスト含む

こちらを任意に変更して、「保存」をクリックします。

※ポイント
並び順"0"の場合、先頭に表示されます。

・分析項目

= ステータスを分析する際、分析対象として「除外」する・「受注」として分析する・「見込み」として分析する・「所属見込み1」として分析する、「所属見込み2」として分析する、のいずれかを設定します。

・通話

= OPと架電先の通話を、有効な通話とする「通話有効」・無効な通話とする「通話無効」、のいずれかを設定します。

・コール数

= システムがプレディクティブコールした、数に含む「コール数含む」・数に含まない「コール数除外」、のいずれかを設定します。

・リスト対応

= 選択したステータスの結果、架電禁止とする「リスト落ち」・次回の架電を許可する「リスト含む」、のいずれかを設定します。

※ポイント

「見込み」と「所属見込み」の違いは下記の通りです。

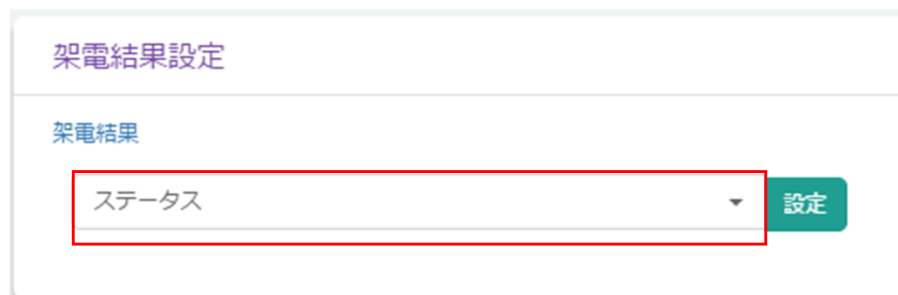
「見込み」= OP個人の見込みとし、担当OPと管理者以外には表示されない。

「所属見込み」= OPが所属しているチームや部署などの見込みとされ、担当OPと同じ所属であれば見ることが出来る。

架電結果ステータスに応じて画面右上に表示される、トーストを設定します。

<架電結果>

①架電結果設定



①架電結果設定のステータス欄をクリックします。

②ステータス選択



②設定済みの架電結果ステータスが表示されますので、トーストを表示させたいステータスを選択してください。

③ステータス選択



③選択した架電結果ステータスの、トースト設定が表示されますので、「修正」ボタンをクリックしてください。

「修正」ボタン

④設定の保存

架電結果設定

架電結果

アポイント (担当者) ▼ 設定

通知	メッセージ	
<div> <div>する ▼</div> <div>しない</div> <div>する</div> </div>	アポイントを獲得！	<div>保存</div> <div>キャンセル</div>

④通知のドロップダウンで、「する」を選択し、表示させたいメッセージを入力し、「保存」ボタンをクリックしてください。これで、設定は完了です。

⑤設定確認

架電結果設定

架電結果

ステータス ▼ 設定

- アポイント (担当者) 【通知】
- アポイント (決済者)
- 断り (決裁者)
- 断り (担当者)
- 再コール
- コールのみ(System)
- 未使用電話番号(System)
- 放棄(System)

⑤架電結果設定のステータス欄をクリックし、設定したステータスに【通知】と表示されていると、トースト設定したステータスがオペレーターに選択されると、画面右上にトーストが表示されます。

表示例

Neo-QuickCall

OP画面

架電先情報

リスト名: 顧客番号: <空> 最終更新日: 郵便番号: <空> 架電先

県: 市・区: フリー (予約) 3

受待 休憩

会社名: <空> 住所: <空> 業種: <空>

ステータス: 再コール

架電回数:

メモ & ヒアリングシート

メモ: クリア 日時 ユーザ名 メモリスト

メモ

性別: 年齢: 家族構成:

リサーチ1: リサーチ2: リサーチ3:

リサーチ4: リサーチ5: リサーチ6:

リサーチ7: リサーチ8: リサーチ9:

保存



〇〇さん の箇所はステータスを選択したオペレーターの名前が表示されます。

リストをセットするグループにわかりやすい名前をつけることができます。

<グループ名設定>

①グループ入力画面表示

「修正」ボタン

グループ名設定

G0	Group0
G1	Group1
G2	Group2

修正

①「修正」ボタンをクリックします。

②グループ名保存

「保存」ボタン

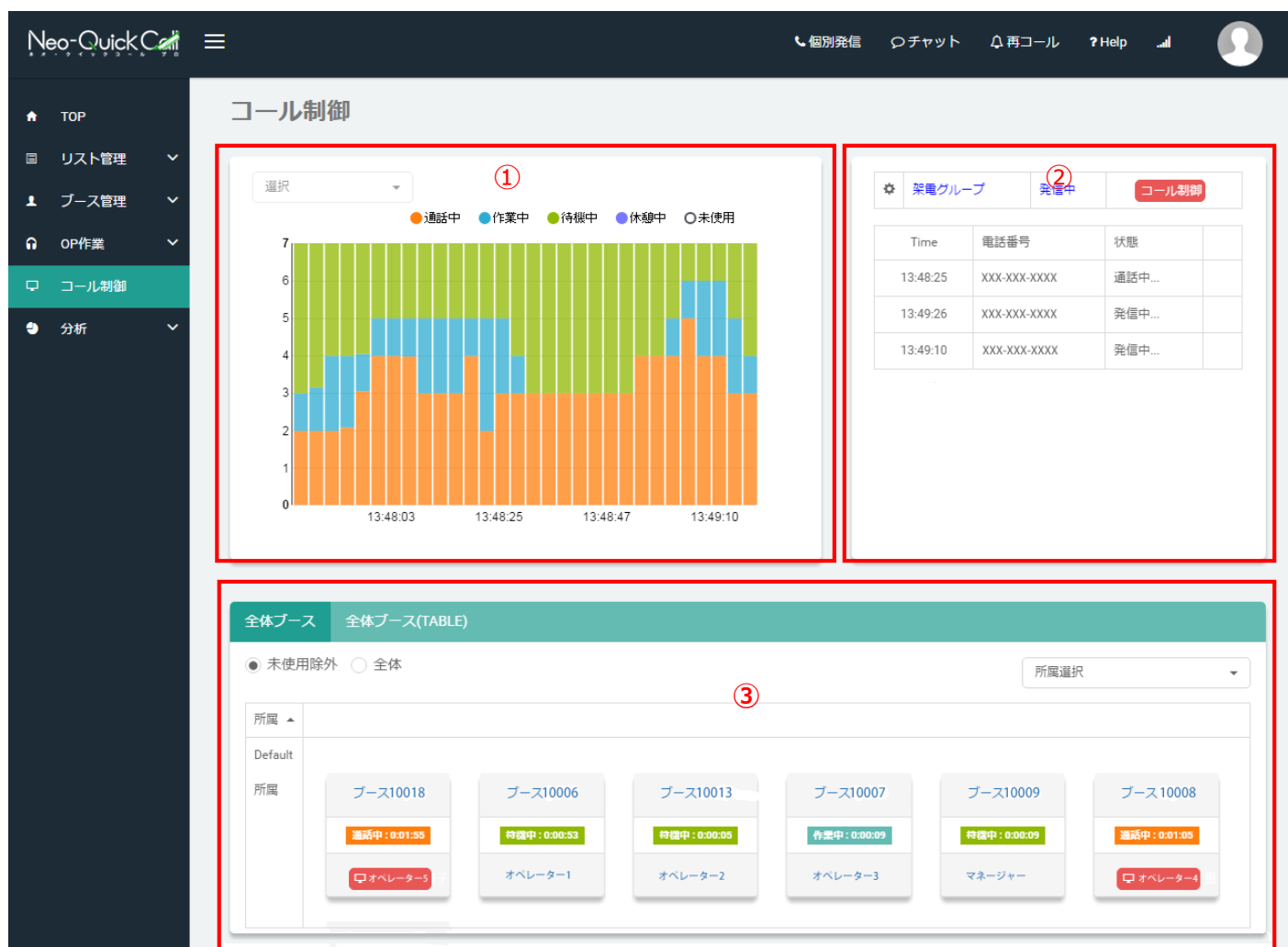
グループ名設定

G0	テストグループ
G1	Group1
G2	Group2

保存 キャンセル

②グループ名が入力可能になりますので、入力後、「保存」ボタンをクリックします。

プレディクティブコール設定、OPの実務状況確認、OPからの転送を受けることができます。
情報は、3秒ごとに自動更新されます。



①OP状態リアルタイムグラフ

オペレーター全体の現在の状況が、リアルタイムにグラフで表示されます。
また、「選択」ボタンからグラフ表示するリストを選択できます。

- OPの通話を示します。
- OPの作業中を示します。
- OPの待機中を示します。
- OPの休憩中を示します。
- ログインしていないOPを示し、通常は非表示となっています。

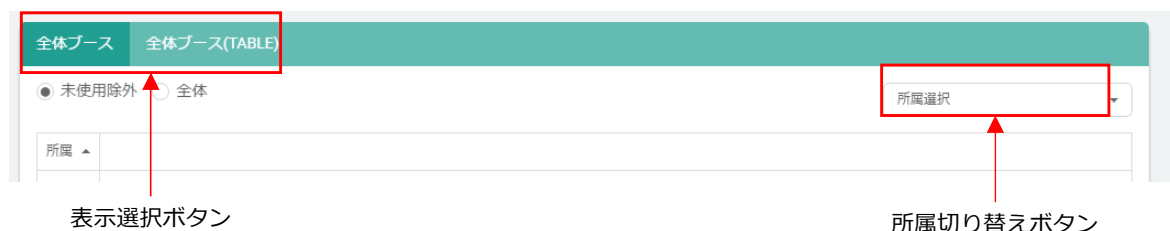


②架電状態/コール制御

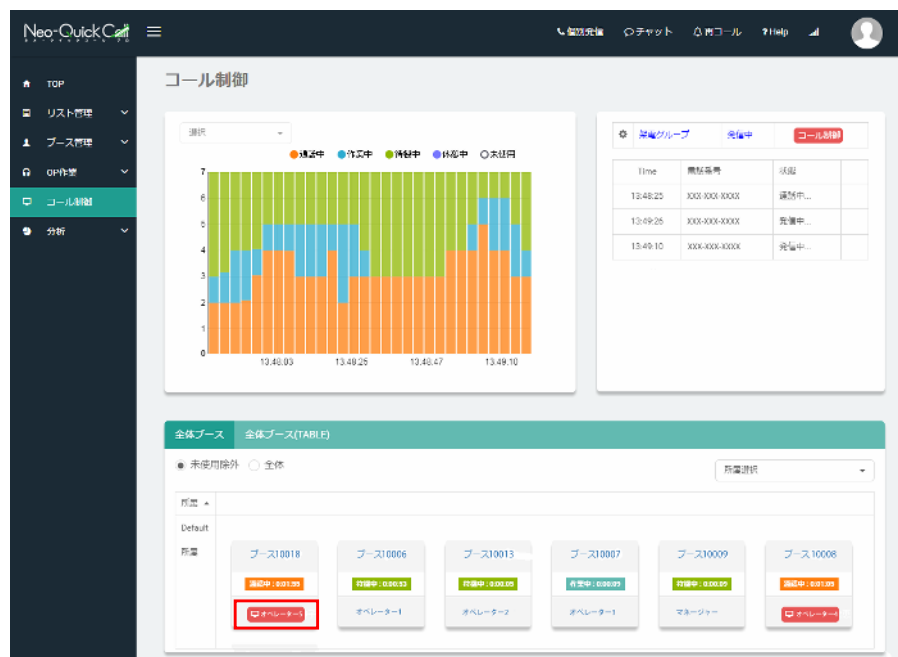
契約中の架電グループ数とどのようにコールするかの設定画面を開く「コール制御」ボタン、現在架電している電話番号が表示されます。

③OP状態

OPの状況が、ブース名とともに個別にアイコンで表示されています。また、オペレーターの所属ごとに切り替えることができます。



①モニタリング選択



①OPがプレディティブコール中は、当該のOPの名前が赤いボタンが表示されます。

②モニタリング画面

The screenshot shows the 'コール制御' (Call Control) interface with detailed call information. At the top, there are buttons for 'リスニング' (Listening), 'OPと話す' (Talk to OP), '架電先話す' (Talk to Caller), and '三者通話' (Three-way call). Below these buttons is a section for '架電先情報' (Caller Information) with fields for 'リスト名' (List Name), '郵便番号' (Postal Code), '会社名' (Company Name), '住所' (Address), and '業種' (Industry). To the right of this section is a 'メモ & ヒアリングシート' (Memo & Listening Sheet) with a memo field and a list of 9 researchers (リサーチ1 to リサーチ9) with dropdown menus for selection. At the bottom, there is a 'ステータス' (Status) section with a dropdown menu and buttons for '架電禁止' (Prohibit Caller) and '許可' (Allow). Below the status section is a table titled '架電回数: 4' (Number of calls: 4) with columns for #, 日時 (Date/Time), オペレータ (Operator), ステータス (Status), メモ (Memo), 通話秒数 (Call duration), and 録音ファイル (Recording file).

②OP名のボタンをクリックするといまOPが見ているのと同じ画面を見ることができます。※情報の更新はできません。また、ブースを持ったMGであればページ上部にある「リスニング」「OPと話す」「架電先話す」「三者通話」の機能を利用することができます。

※ポイント
ブースが割り当てられていないと、この機能は利用できません。

リスニング

OPと架電先との通話を聞くことができます。

OPと話す

通話中のOPと話すことができます。

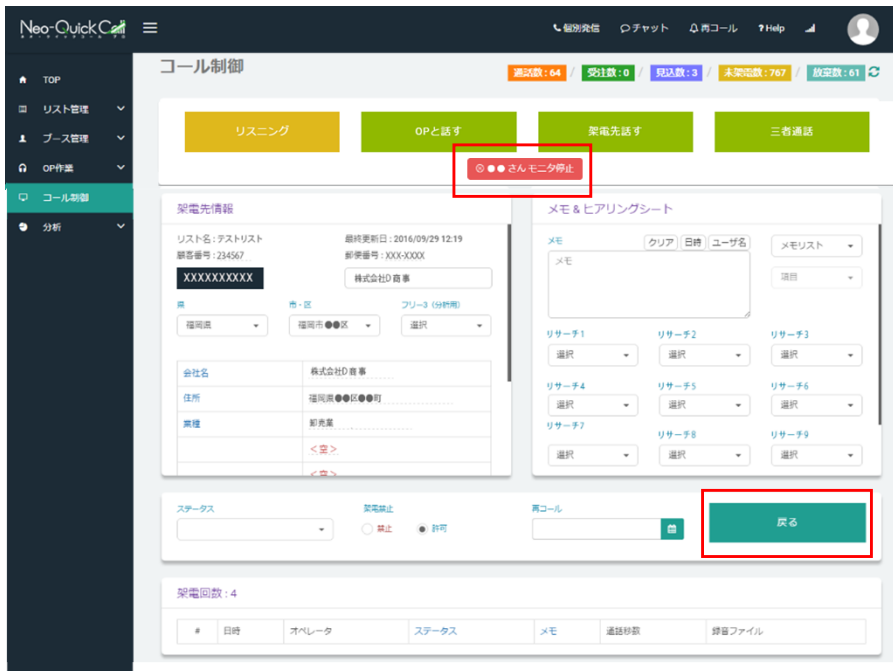
架電先と話す

通話中の架電先と話すことができます。

三者通話

OPと架電先との三者で話すことができます。

③「リスニング」「OPと話す」「架電先と話す」「三者通話」画面



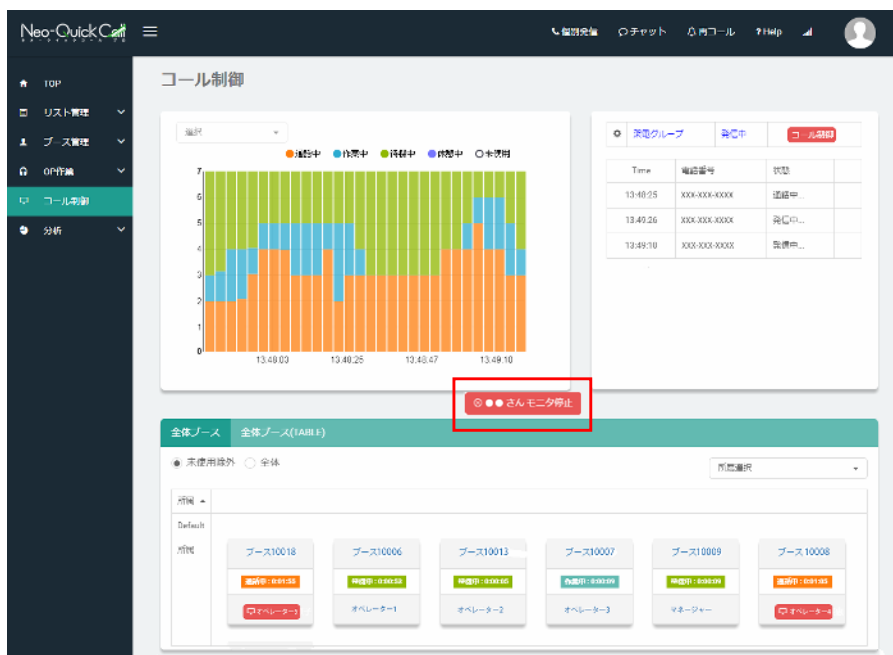
③「リスニング」「OPと話す」「架電先と話す」「三者通話」の機能を中止するには、「●●さんモニタ停止」ボタンをクリックしてください。

※ポイント

●●さんには、OPの名前が表示されません。

「リスニング」「OPと話す」「架電先と話す」「三者通話」機能の利用中は「戻る」ボタン以外クリックできません。

④「リスニング」「OPと話す」「架電先と話す」「三者通話」画面からコール制御に戻った場合



④「リスニング」「OPと話す」「架電先と話す」「三者通話」画面からコール制御に戻った場合、左図の場所に停止ボタンが表示されます。

※ご注意

架電先と通話中に、OPが通話を「切断」すると、通話できなくなります。

①コール制御設定画面表示

⚙	架電グループ	発信中	コール制御
---	--------	-----	-------

Time	電話番号	状態	
13:48:25	XXX-XXX-XXXX	通話中...	
13:49:26	XXX-XXX-XXXX	発信中...	

①「コール制御」ボタンをクリックすると、コール制御画面が表示されます。

②架電グループ設定

📌 株式会社コスト削減グループ【ブース数: 7ブース】 / 【Ch数: 7 Ch】

⚙ 架電グループ【ブース数: 7ブース】 / 【Ch数: 7 Ch】	
発信者番号	XXX-XXX-XXXX
待機中 + コール数	待機人数 0 + 0 コール
上記待機数超過時コール倍率	200 %
グループ割当	●●●●
発信タイムアウト	12 秒
発信 停止/開始	<input type="radio"/> 停止 <input checked="" type="radio"/> 開始

発信中。。。↑

保存して閉じる

キャンセル

架電状態表示

・発信者番号
= 架電を行った際、相手に表示される電話番号を設定します。ご契約電話番号の他に、非表示が選択できます。

・待機中+コール数
= 待機中のOPの数以上に、どのくらいコールするかを設定します。
ただし、待機中のOPが“0”の場合はコールしません。

・上記待機数超過時コール倍率
= 待機中+コール数で設定している待機人数以上に、待機中のOPがいる場合に待機中の人数の何倍でコールするかを設定します。

・グループ割当
= 架電を行うグループ（リスト）を設定します。

・発信タイムアウト
= システムで、何秒間コールし続けるかを設定します。

・発信 停止/開始
= 架電を停止するか、開始するかを設定します。
開始を選択して、保存して閉じると架電が開始されますので
OPの準備等整った状態を確認して開始してください。

・架電状態表示
= 発信中 または 停止中 など架電を行っているか否かを表示します。

②コール制御画面では、御契約名・ご契約ブース数・ご契約チャンネル数などご契約状態が表示されています。
また、どのように架電を行うかの設定が可能です。

※ポイント
待機中+コール数と上記待機数超過時
コール倍率の補足

『待機人数 1 + 1コール』と設定した場合、待機中のOPが1人の場合、システムは1コールします。

『上記待機数超過時コール倍率』を200%とした場合、待機人数が2の場合コールは2倍の4コールとなります。

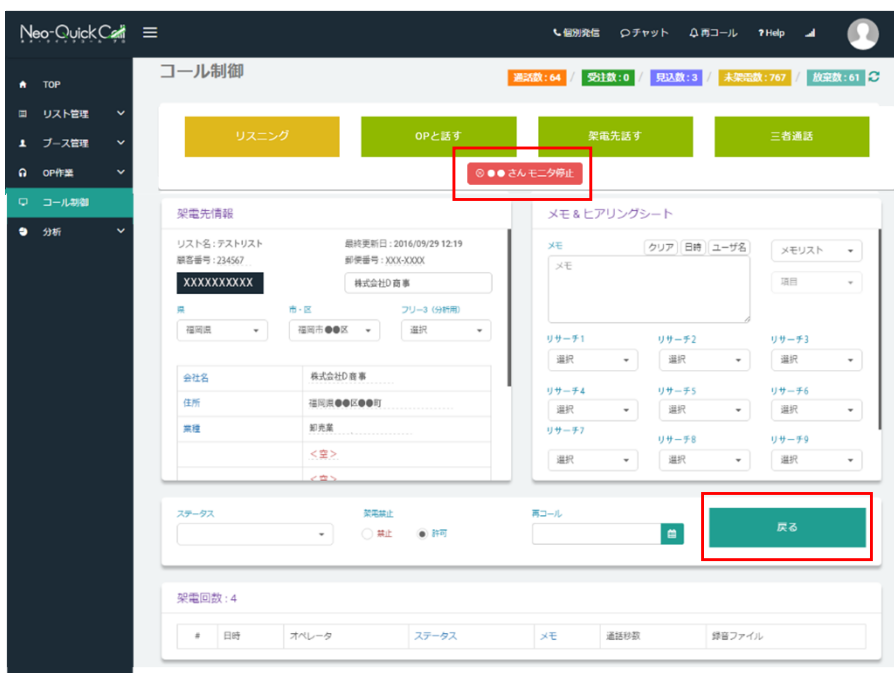
待機人数+コール数の設定は、終業間近や休憩間近など、待機中のOP数が次第に減ってくる場合に有用な設定となります。

①転送受付状態



①OPが「転送」ボタンをクリックすると、左図のように「ピックアップ」ボタンが表示されます。

②転送を受けた画面



②「ピックアップ」ボタンをクリックすると、架電先情報が表示されたOP画面が表示されます。
※情報の更新はできません。

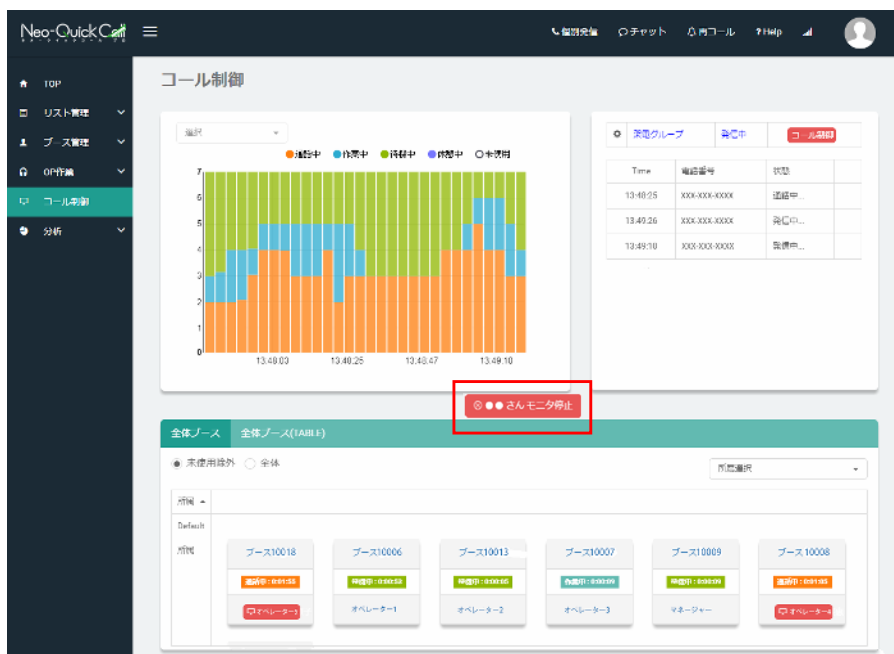
通話を切断する際は、「●●さんモニタ停止」ボタンをクリックしてください。

※ポイント

●●さんには、転送をピックアップした管理者の名前が表示されます。

転送を受けた場合、通話を切断するまで「戻る」ボタン以外クリックできません。

③転送を受けた後、コール制御画面に戻った場合



③転送を受けた後、「コール制御」画面に戻った場合左図の場所に停止ボタンが表示されます。

プレディクティブコールを行った結果を、リストに対して、いつ（日）・だれが（OP）・どのくらい通話したのかを分析します。数の判定は、OPが架電後に選ぶ「ステータス」が基準となります。

<一般分析画面>

①条件入力



「分析開始」ボタン

- ・所属
- = 設定されている所属が表示されます。
- ・担当OP（複数選択可能）
- = 登録されているOP機能を持ったユーザーが表示されます。
- ・フリー1（分析用）※図では、県 と表示（複数選択可能）
- = OP画面設定で、フリー1（分析用）に設定された項目が表示されます。
- ・フリー2（分析用）※図では、市・区 と表示（複数選択可能）
- = OP画面設定で、フリー2（分析用）に設定された項目が表示されます。
- ・フリー3（分析用）（複数選択可能）
- = OP画面設定で、フリー3（分析用）に設定された項目が表示されます。
- ・期間選択
- = 分析を行いたい期間を設定します、どちらも同じ日付にすると、その日付のみを分析期間とします。
- ・○日付帯 ○時間帯
- = 分析結果を、日付帯で表示するか、時間帯で表示するか選択できます。

①デフォルトでは、期間は一般分析画面を開いた日となっており、その他は何も選択されていない状態ですので、任意に設定し「分析」ボタンをクリックしてください。

※ポイント

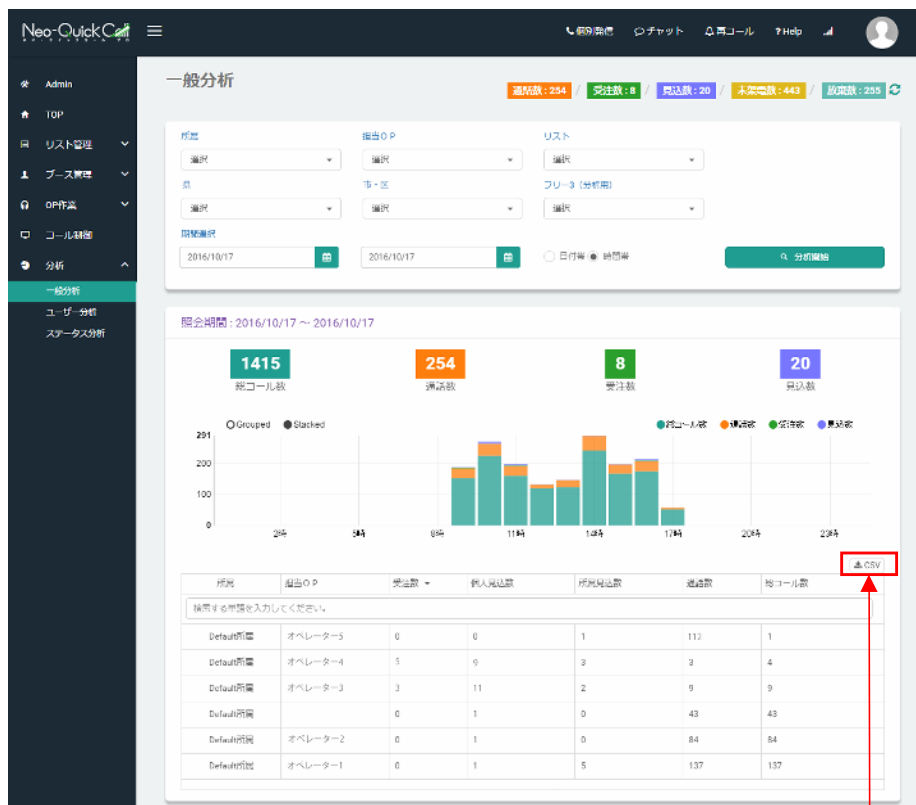
左図では、フリー分析用は以下に設定されています。

- ・フリー1（分析用）
- = 県
- ・フリー2（分析用）
- = 市・区
- ・フリー3（分析用）
- = 設定無し

プレディクティブコールを行った結果を、リストに対して、いつ（日）・だれが（OP）・どのくらい通話したのかを分析します。数の判定は、OPが架電後に選ぶ「ステータス」が基準となります。

<一般分析画面>

②分析結果－日付のみ指定



エクスポートボタン

②左図は、2016/10/17 のみを条件として分析した結果となります。

・総コール数

= 設定した期間内に、プレディクティブコールを行った総数が表示されます。

ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、コール数に含まないステータスが選択されていた場合、総コール数として集計されません。

・通話数

= 設定した期間内に、選択したOPが実際に通話した総数が表示されます。

ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、通話数に含まないステータスが選択されていた場合、通話数として集計されません。

・受注数

= 設定した期間内に、選択したOPが受注ステータスを選んだ数が表示されます。

ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、受注数に含まないステータスが選択されていた場合、受注数として集計されません。

・見込数

= 設定した期間内に、選択したOPが見込みステータスを選んだ数が表示されます。

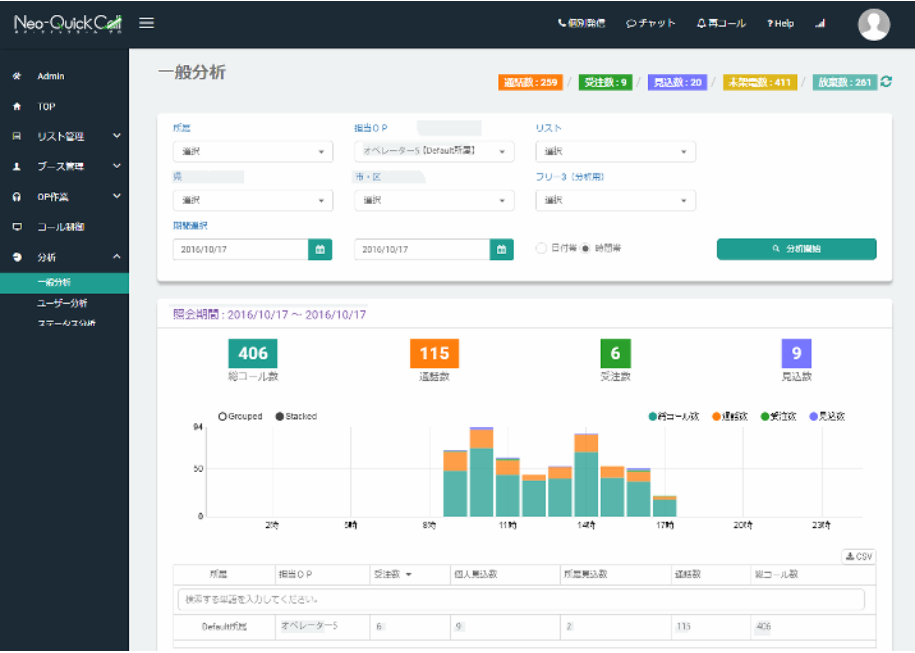
ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、見込数に含まないステータスが選択されていた場合、見込数として集計されません。

・エクスポートボタン

= 分析結果をCSV形式で、エクスポートすることができます。

＜一般分析画面＞

③分析結果－担当OP指定・日付 指定



＜分析条件＞

担当OP = オペレーター5
期間 = 2016/10/17

＜分析結果＞

オペレーター5は、2016年10月17日の架電業務において、システムが406コール行い、架電先と115回通話し、6件の受注と9件の見込みを獲得した。

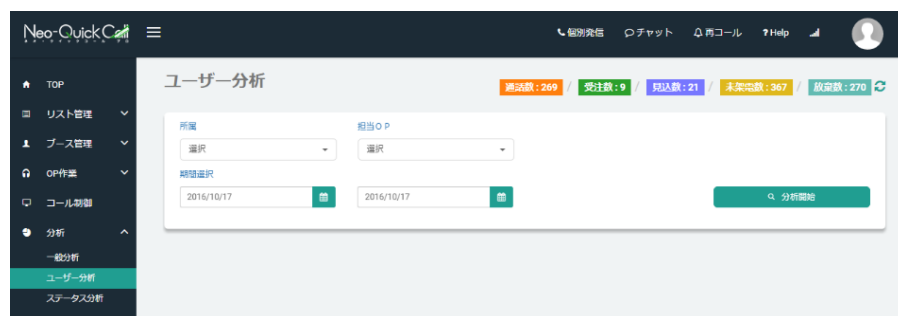
③左図は、担当OP・日付を指定した結果になります。

※ポイント
分析条件を変更していただくことで、様々な分析が可能になります。

業務を行ったユーザーが、どのくらいの時間どの様な状態であったかを分析することができます。

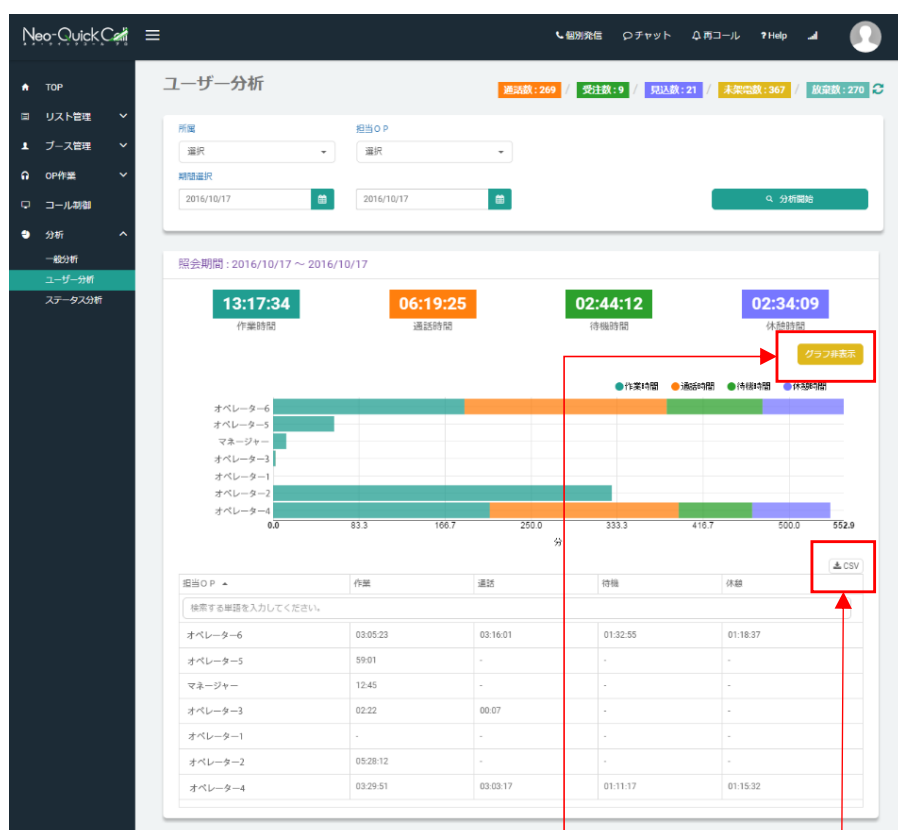
<ユーザー分析画面>

①条件入力



①デフォルトでは、期間は一般分析画面を開いた日となっており、その他は何も選択されていない状態ですので、任意に設定し「分析開始」ボタンをクリックしてください。

②分析結果-日付のみ設定



②左図は、2016/10/27 のみを条件として分析した結果となります。

グラフを非表示にすることもできます。

グラフ非表示ボタン

エクスポートボタン

・作業時間

=作業時間とは、通話・待機・休憩以外の状態でログインしている時間。

例としては、ログインしてから「待受」ボタンをクリックするまでの時間や、通話を切断してステータスやヒアリングシートを入力している時間となります。

・通話時間

=お客様と通話している時間。

・待機時間

=「受待」ボタンを押してから、架電先と通話するまでの待機時間。

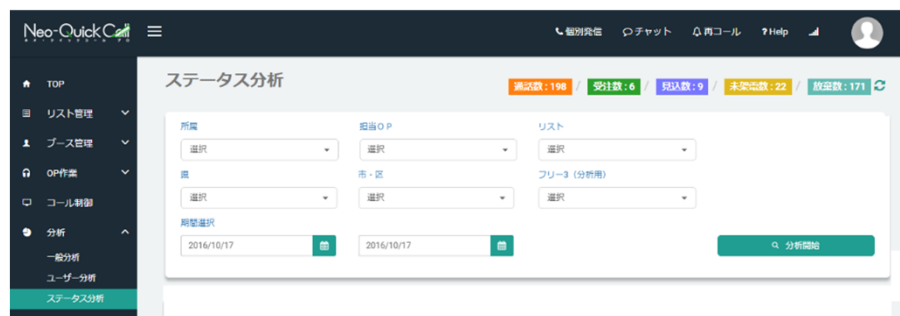
・休憩時間

=「休憩」ボタンを押し表示される休憩画面が、閉じられるまでの時間の集計。

プレディクティブコールを行った結果のステータスを基準にして、どのようなステータスを、いつ（日）・だれが（OP）選択したかを分析できます。数の判定は、OPが架電後に選ぶ「ステータス」が基準となります。

<ステータス分析画面>

①条件入力



ステータス分析

通話数: 198 / 受注数: 6 / 見込数: 9 / 未架電数: 22 / 放棄数: 171

所属: [選択] 担当OP: [選択] リスト: [選択]

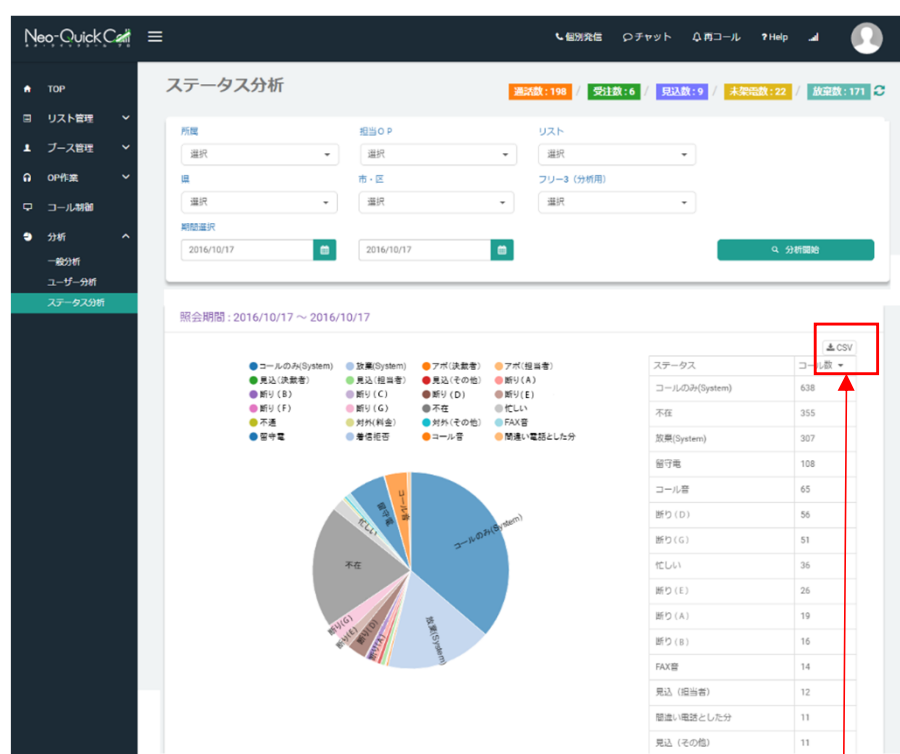
業: [選択] 市・区: [選択] フリー3 (分析用): [選択]

期別選択: 2016/10/17 2016/10/17

分析開始

①デフォルトでは、期間は一般分析画面を開いた日となっており、その他は何も選択されていない状態ですので、任意に設定し「分析開始」ボタンをクリックしてください。

②分析結果－日付のみ設定



エクスポートボタン

②左図は、2016/10/17 のみを条件として分析した結果となります。

結果は円グラフと表で表示されます。

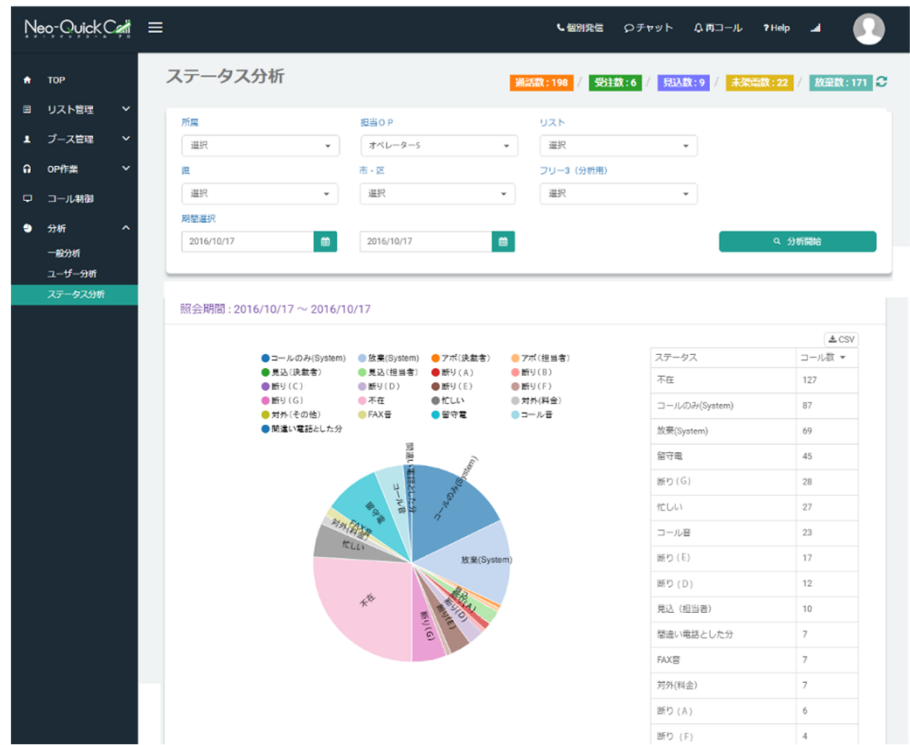
※ポイント
分析条件を変更していただくことで、様々な分析が可能になります。

ここで表示されるステータスは、「架電結果設定」で設定したステータスが表示されます。

プレディクティブコールを行った結果を、リストを基準にしていつ・だれが・どのくらい通話したのかを分析します。

＜ステータス分析画面＞

③分析結果－担当OP・日付 指定



③左図は、担当OP・日付を指定した結果になります。

＜分析条件＞

担当OP = オペレーター4
期間 = 2016/10/17

※ポイント
分析条件を変更していただくことで、
様々な分析が可能になります。

＜分析結果＞

オペレーター4の、2016年10月17日の架電業務時に選択されたステータスは以下の通り。

- ・不在 = 129
- ・コールのみ (System) = 87
- ・放棄 (System) = 70
- ・留守電 = 45
- ・断り (G) = 28
- ・忙しい = 27
- ・コール音 = 23
- ・断り (E) = 17
- ・断り (D) = 12
- ・見込み (担当者) = 10
- ・間違い電話 = 7
- ・FAX = 7
- ・対外 (料金) = 7
- ・断り (A) = 6
- ・断り (F) = 4

プレディクティブコールを行った結果を、リストに対して、いつ（日）・だれが（OP）・どのくらい通話したのかを分析します。数の判定は、OPが架電後に選ぶ「ステータス」が基準となります。

<一般分析画面>

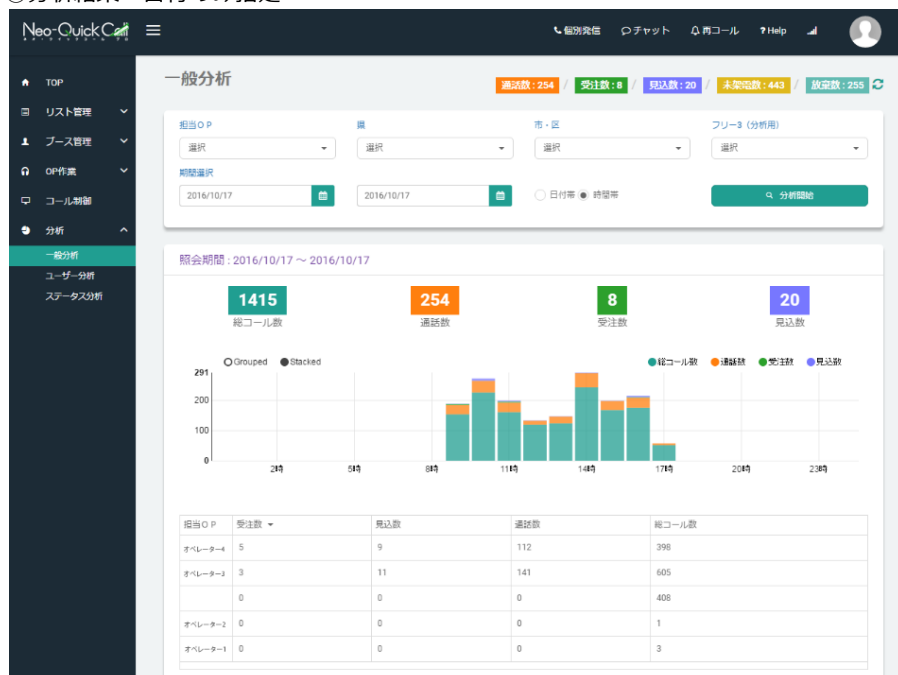
①条件入力



「分析開始」ボタン

- ・所属
= 設定されている所属が表示されます。
- ・担当OP（複数選択可能）
= 登録されているOP機能を持ったユーザーが表示されます。
- ・フリー1（分析用）※図では、県 と表示（複数選択可能）
= OP画面設定で、フリー1（分析用）に設定された項目が表示されます。
- ・フリー2（分析用）※図では、市・区 と表示（複数選択可能）
= OP画面設定で、フリー2（分析用）に設定された項目が表示されます。
- ・フリー3（分析用）（複数選択可能）
= OP画面設定で、フリー3（分析用）に設定された項目が表示されます。
- ・期間選択
= 分析を行いたい期間を設定します、どちらも同じ日付にすると、その日付のみを分析期間とします。
- ・○日付帯 ○時間帯
= 分析結果を、日付帯で表示するか、時間帯で表示するか選択できます。

②分析結果－日付のみ指定



- ・総コール数
= 設定した期間内に、プレディクティブコールを行った総数が表示されます。
ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、コール数に含まないステータスが選択されていた場合、総コール数として集計されません。
- ・通話数
= 設定した期間内に、選択したOPが実際に通話した総数が表示されます。
ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、通話数に含まないステータスが選択されていた場合、通話数として集計されません。
- ・受注数
= 設定した期間内に、選択したOPが受注ステータスを選んだ数が表示されます。
ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、受注数に含まないステータスが選択されていた場合、受注数として集計されません。
- ・見込数
= 設定した期間内に、選択したOPが見込みステータスを選んだ数が表示されます。
ただし、「架電結果設定」のステータス修正で、見込数に含まないステータスが選択されていた場合、見込数として集計されません。

①デフォルトでは、期間は一般分析画面を開いた日となっており、その他は何も選択されていない状態ですので、任意に設定し「分析」ボタンをクリックしてください。

※ポイント

左図では、フリー分析用は以下に設定されています。

- ・フリー1（分析用）
= 県
- ・フリー2（分析用）
= 市・区
- ・フリー3（分析用）
= 設定無し

②左図は、2016/10/17 のみを条件として分析した結果となります。