



CT-e1/SaaS
機能説明書



2017.12.13
Ver.1.3

管理者機能一覧

機能カテゴリ	機能		
スケジュール	着信電話番号毎スケジュール設定	●指定日 ●曜日毎	
エージェント設定	パスワード変更		
	エージェント情報編集	●優先度設定 ●所属設定	
グループ	スキルグループ定義		
	グループ情報編集	●優先度設定 ●所属設定	
セキュリティ設定	パスワード有効期限		
優先着信設定			
発信規制設定			
トークガイドンス変更	保留音		
	エージェント呼出中ガイドンス		
	積滞呼ガイドンス		
	留守番電話ガイドンス		
	時間外トークガイドンス		
	休日トークガイドンス		
Web連携設定	呼出URL定義		
現状表示	エージェント稼働状況表示		
	回線稼働状況表示		
	センター稼働状況		
	積滞呼表示		
	警告設定	●待ち呼警告 ●受付可警告 ●超過時間警告	
通話モニタ	通話モニタ		
	ささやき		
	3者通話		
SV⇔エージェント間CHAT			
統計情報	発着信呼状況レポート		
	エージェント稼働状況レポート		
	通話呼詳細レポート		
通話録音	通話録音検索		
	通話録音再生		
	通話録音ファイルダウンロード		
	配送オプション※		
留守番電話機能	留守番電話検索		
	留守番メッセージ再生		
シートマップ			
コールフロー定義	着信番号設定		
	時間帯毎呼出シナリオ設定		
	ACD設定	●分配規則	
		●分配グループ	
		●着信時ウィスバリング・ガイドンス	
		●優先着信分配	
		●積滞時ルーティング	
		●呼出タイムアウト	
●着信時呼出URL定義			
SMS機能	SMSの送信、管理 (SMS機能提供会社とのご契約が必要となります)		
	定型文の登録 (SMS機能提供会社とのご契約が必要となります)		

※ご利用の際にオプション費用が発生いたします。

上記表にない機能については、要件をお伺いのうえ、技術的に対応可能であればご提供いたします。

エージェント機能一覧

機能カテゴリ	機能	
通話録音	通話録音検索	
	通話録音再生	
	Click to Call	
留守番電話機能	留守番電話検索	
	留守番メッセージ再生	
	Click to Call	
既設PBX連携	PBX内転送対応	
エージェントモニタ機能	エージェント稼働状況表示	
	積滞呼・VOICEMAIL着信表示	
	Click to Call・エージェント転送	
	パーク保留	
	エージェントコメント登録	
	SV⇄エージェント間CHAT	
外部システム連携	連携インターフェース提供	
	ブラウザ連携	●着信時URL呼出
		●ClickToCall IEアドイン
●WebSocket連携		
プレゼンス機能	受付可	
	後処理	
	離席	●離席理由指定
電話制御	発信	
	着信	
	保留	
	エスカレーション転送	●スキル転送 ●エージェント転送
	外線転送	
SV⇄エージェント間CHAT		
ハンドシェイクモード		
ヘルプボタン		
優先着信設定 (Myユーザ機能)	優先着信電話番号設定	
	付加情報定義	
	連携情報定義	
	保持期間設定	
	外部URL呼出	
SMS機能	SMSの送信、管理 (SMS機能提供会社とのご契約が必要となります)	
	定型文の登録 (SMS機能提供会社とのご契約が必要となります)	

上記表にない機能については、要件をお伺いのうえ、技術的に対応可能であればご提供いたします。