エージェント稼動状況照会

エージェント管理はオペレータ(着信番号)側と管理者側で利用できます。

### オペレータ(着信番号)側

電話機とパソコンを利用し、インターネット経由で次の機能が利用できます。操作方法はP169を参照してください。

| 機能           | 内容   |
|--------------|--|
| エージェント状態管理機能 | オペレータが「待機中」、「離席中」、「後処理中」のステータスを操作することにより、着信を制御できます。  |
| NW取得情報通知機能   | 着信と同時に発信者の電話番号や発信地域などをパソコン画面上に通知できます。<br>※インターネット網の混雑状況により、着信音と同時に表示されない場合があります。<br>※LS話中時および発信者が接続前に切断した際は、画面上へ通知のみがされ、呼び出し<br>音が鳴らない場合があります。 |

#### 【パソコンの動作環境】

#### **O**S

Microsoft Windows 10 ((32bit、64bit)/Windows 11 (32bit、64bit) Macintosh OSは動作保証いたしておりません。

#### ●ブラウザ

Microsoft Windows 1 0 : Microsoft Edge/Google Chrome/Mozilla Firefox Microsoft Windows 1 1 : Microsoft Edge/Google Chrome/Mozilla Firefox 互換表示設定を有効にすると画面表示が乱れる場合があります。互換表示設定を無効にしてご利用ください。

## 管理者側

カスタマコントロールを利用し、下記の照会が利用できます。操作方法はP171を参照してください。

| 照会単位                      | 内容                                     | 照会可能期間               |
|---------------------------|--|----------------------|
| エージェント稼動履歴照会<br>(サマリ)(詳細) | 前日以前のオペレータ(着信番号)の稼動履歴を照会するこ<br>とができます。 | 照会日前日から90日前<br>までの期間 |
| エージェント稼動状態照会<br>(サマリ)     | 全オペレータ(着信番号)の稼動状態を一覧表で照会するこ<br>とができます。 | 照会時点のデータを表示          |
| エージェント稼動状態照会<br>(詳細)      | オペレータ(着信番号)別に稼動状態を照会することができます。         | 照会時点のデータを表示          |

# ご注意 必ずお読みください。

## 1つの着信番号に複数のサービス番号を契約しているお客さまへ

オペレータ(着信番号)に複数のサービス番号を契約している場合、サービス番号ごとにエージェント状態 (待機中など)を操作することはできません。(着信時には、全てのサービス番号のステータスが「後処理 中」となり、他のサービス番号からは着信されません)

# 18-1 オペレータ(着信番号)側のログインについて

◆オペレータ(着信番号)はログインする場合、次のURLにアクセスします。

https://www.freedialnavidial.jp/agent/VCC/html/wa\_vcc\_top.html





| <ul> <li>2</li> <li>ログイン情報を入力します。(画面④)</li> <li>「着信電話番号」に「着信番号」を入力します。</li> <li>「パスワード」に「パスワード」を入力します。</li> </ul> |
|---|
| 3<br>ログイン時の状態を選択します。<br>(画面 <sup>3</sup> )  |
| 「Login」ボタンをクリックします。<br>(画面 <sup>©</sup> )   |

➡選択したログイン時の状態でログイン されます。 1

#### ●エージェント状態が待機中の場合

| WEB エージェント 認証画面              | エージェント状態:待機中 |
|------------------------------|--------------|
| 待 很 中       離 席 中       後処理中 |              |
| ポップ アップ                      |              |
| ログアウト                        |              |
|                              |              |

#### ●エージェント状態が離席中の場合

| WEB エージェント 認証画面        | エージェント状態:離席中 |
|------------------------|--------------|
| 待 樔 中<br>麗 席 中<br>後処理中 |              |
| ポップ アップ                |              |
| ם טֿ דּ טָ א           |              |

#### ●エージェント状態が後処理中の場合

| WEB エージェント 認証画面          | エージェント状態:後処理中 |
|--------------------------|---------------|
| 待機中       護席中       後処理中 |               |
| ポップ アップ                  |               |
| ログアウト                    |               |

#### ●お客さまからの着信を受けた場合

| エージェント | 状態:後外   | 処理中           |             |     |      |
|--------|---------|---------------|-------------|-----|------|
|        |         | \$            | お客様情報       |     |      |
|        | 発信時刻    | : 2010/08/01  | 10: 32: 380 |     |      |
|        | ダイヤル番号  | : 0120XXXXXX  |             |     |      |
|        | 発信電話番号  | : O3XXXXXXXXX |             |     |      |
|        | 端末種別    | : 一般電話        |             |     |      |
|        | 都道府県名   | : 東京都         |             |     |      |
|        | 発信地域名   | : 東京          |             |     |      |
|        |         |               |             |     |      |
|        | ルーチング種別 | ルーチングID       |             | 入力値 | NG表示 |

5 エージェントの状態を変更する場合は、 該当のボタンをクリックします。(画面④)

参考 エージェント状態が「離席中」、 「後処理中」の場合は着信されません。

参考 着信を受けた場合、自動的に「後 処理中」に変わります。

#### エージェントの稼動履歴を照会する **18-2**

◆次の照会例で、オペレータ(着信番号)の稼動履歴を照会する方法について説明します。

2m

照会例

画面を表示するには

サービス番号「0120XXXXXX」 2016年1月1日~1月31日の全オペレータ(着信番号)の稼動履歴を照会します。

カスコン業務メニュ-

08.エージェント



番号」または「対象ACDグループ」を入力すると、該当の着信番号のみ 検索できます。

| 「全着信番号表示有無」から「有り」ラジ      |
|--------------------------|
| オボタンを選択します。              |
| 「対象期間」 に [20160101] ~ 20 |
| 160131」と入力します。(画面合)      |
|                          |
| 2                        |
| 「検索」ボタンをクリックします。(画面・3)   |
|                          |
| →画面下に<照会結果一覧>が表示さ        |

01. エージェント稼動状況

01. エージェント稼動履歴照会 2

参考 対象期間に当日は指定できませ ん。照会日前日から90日前までの期間 を指定してください。

|  |   |  | ダウンロ   | ード(サマリ)   | ダウン   | ロード(詳細)  |  |   |   | ヘルブ  |
|--|---|--|--|---|---|--|--|---|---|--|
| ビス番  | 号   | : 0120000  | DOX  |   |   |  |  |   |   |  |
| 书名   |   |  |  |   |   |  |  |   |   |  |
| 19-11  |   |  | ~/ /   | 3//14192  | 11L   |  |  |   |   |  |
| 相當番号   | 表示有黑  | : ④ 有り   | C 無L   |   |   |  |  |   |   |  |
| 着信番  | 号   | :  |  |   |   |  |  |   |   |  |
| ACD5   | デループ  | :  |  |   |   |  |  |   |   |  |
| 期間   |   | : 20160101   | ~ 20160  | 0131  |   |  |  |   | 検索  | 次検索  |
| 照会結  | 果一覧>  |  |  |   |   |  |  |   |   |  |
| <b>照会結</b><br>総件数:   | <b>課一覧&gt;</b><br>: 80件   |  |  |   |   |  |  |   |   |  |
| 照 <b>会結</b><br>総件数<br>項番                                       | <b>果一覧&gt;</b><br>: 80件<br>日付   | 若信番号   | 通話時間   | 通話回数  | 待機中時間   | 待樣中回數  | 後処理中時間   | 後処理中回款  | 離席中時間   | 離席中回数  |
| 照会結<br>総件数<br>項番<br>1  | 第一覧> : 80件 日付 2016/01/01  | <b>着信番号</b><br>03XXXXXXXXX   | <b>通話時間</b><br>01:29:19.5  | <b>通話回数</b><br>14   | <b>待様中時間</b><br>01:22:29.9  | <b>待様中回数</b><br>19   | <b>後処理中時間</b><br>14:10:47.9  | <b>後処理中回数</b><br>20                                   | <b>離席中時間</b><br>01:36:20.0  | <b>離席中回数</b><br>2  |
| 照会結<br>総件数:<br>項番<br>1<br>2                                    | 果一覧><br>: 80件<br>日付<br>2016/01/01<br>2016/01/01   | <b>若信番号</b><br>03000000001<br>0300000002   | <b>通話時間</b><br>01:29:19.5<br>01:42:14.0  | <b>通話回数</b><br>14<br>19   | <b>待樣中時間</b><br>01:22:29.9<br>01:30:50.7  | <b>待様中回数</b><br>19<br>20   | <b>後処理中時間</b><br>14:10:47 <i>9</i><br>06:27:21.2   | <b>後処理中回数</b><br>20<br>20                             | <b>凝席中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:06.2  | <b>離席中回数</b><br>2<br>1   |
| 照会結<br>総件数<br>項番<br>1<br>2<br>3                                | 果一覧><br>: 80件<br>日付<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/01   | 着信番号<br>0300000001<br>0300000002<br>0300000003   | <b>通話時間</b><br>01:29:19.5<br>01:42:14.0<br>02:02:03.0  | <b>通話回数</b><br>14<br>19<br>20                                   | <b>待樣中時間</b><br>01:22:29.9<br>01:30:50.7<br>02:10:54.2  | <b>待樣中回数</b><br>19<br>20<br>28                                     | <b>後処理中時間</b><br>14:10:47.9<br>06:27:21.2<br>04:18:23.0  | <b>後処理中回数</b><br>20<br>20<br>20                       | <b>雄席中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:06.2<br>01:58:54.2  | <b>雄磨中回数</b><br>2<br>1<br>8                                    |
| 照会結<br>総件数:<br>項番<br>1<br>2<br>3<br>4                          | 果一覧> : 80件 日付 2016/0101 2016/0101 2016/0101 2016/0101 2016/0102   | 着信番号<br>0300000001<br>0300000002<br>0300000003<br>0300000003   | <b>通話時間</b><br>01:29:19.5<br>01:42:14.0<br>02:02:03.0<br>01:42:45.5  | <b>通話回数</b><br>14<br>19<br>20<br>23                             | <b>待樣中時間</b><br>01:22:29 <i>9</i><br>01:30:50.7<br>02:10:54.2<br>02:30:27.0   | <b>待樣中回数</b><br>19<br>20<br>28<br>30                               | <b>後処理中時間</b><br>14:10:47.9<br>06:27:21.2<br>04:18:23.0<br>04:01:19.4  | <b>後処理中回数</b><br>20<br>20<br>20<br>23                 | <b>雄窟中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:06.2<br>01:58:54.2<br>01:56:45.9  | <b>雄磨中回数</b><br>2<br>1<br>8<br>8                               |
| 照会結<br>総件数:<br>項番<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5                     | 果一覧><br>: 80件<br>日付<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/02<br>2016/01/02   | 着信番号<br>0300000001<br>0300000002<br>0300000003<br>0300000002<br>0300000002                             | <b>通話時間</b><br>01:29:19 <i>5</i><br>01:42:140<br>02:02:03.0<br>01:42:45 <i>5</i><br>00:26:43.5   | <b>通話回数</b><br>14<br>19<br>20<br>23<br>8                        | <b>待截中時間</b><br>01:22:29.9<br>01:30:50.7<br>02:10:54.2<br>02:30:27.0<br>08:08:09.7  | <b>待樣中回数</b><br>19<br>20<br>28<br>30<br>13                         | <b>後処理中時間</b><br>14:10:47.9<br>06:27:21.2<br>04:18:23.0<br>04:01:19.4<br>03:10:58.3  | <b>後処理中回数</b><br>20<br>20<br>20<br>23<br>8            | <b>建席中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:06.2<br>01:58:54.2<br>01:56:45.9<br>03:51:45.2  | <b>雄席中回数</b><br>2<br>1<br>8<br>8<br>5                          |
| <b>照会結</b><br>総件数:<br>項番<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6         | 果一覧><br>80件<br>日付<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/02<br>2016/01/02<br>2016/01/02   | 着信番号<br>030000001<br>030000002<br>030000002<br>0300000002<br>0300000002<br>0300000003<br>0300000001    | <b>通話時間</b><br>01:29:19.5<br>01:42:14.0<br>02:02:03.0<br>01:42:45.5<br>00:26:43.5<br>01:15:32.0  | <b>通話回数</b><br>14<br>19<br>20<br>23<br>8<br>15                  | <b>待復中時間</b><br>01:22:299<br>01:30:50.7<br>02:10:54.2<br>02:30:27.0<br>08:08:09.7<br>03:53:21.8   | <b>待樣中回数</b><br>19<br>20<br>28<br>30<br>13<br>21                   | <b>後処理中時間</b><br>14:10:47.9<br>06:27:21.2<br>04:18:23.0<br>04:01:19.4<br>04:01:58.3<br>02:47:38.7  | <b>後処理中回数</b><br>20<br>20<br>20<br>23<br>8<br>15      | <b>加密中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:06.2<br>01:38:54.2<br>01:56:45.9<br>03:51:45.2<br>01:44:57.5  | <b>加密中回数</b><br>2<br>1<br>8<br>8<br>5<br>6                     |
| 照会結<br>総件数:<br>項番<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7           | 果一覧><br>80件<br>日付<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/02<br>2016/01/02<br>2016/01/03   | 着信番号<br>0300000001<br>0300000003<br>0300000003<br>0300000003<br>03000000                               | <b>通話時間</b><br>01:29:19.5<br>01:42:14.0<br>02:02:03.0<br>01:42:45.5<br>00:26:43.5<br>01:15:32.0<br>01:09:51.0                            | 道話回数<br>14<br>19<br>20<br>23<br>8<br>15<br>13                   | <b>待樣中時間</b><br>01:22:29.9<br>01:30:50.7<br>02:10:54.2<br>02:30:27.0<br>08:08:09.7<br>03:53:21.8<br>03:15:14.0                            | <b>待樣中回数</b><br>19<br>20<br>28<br>30<br>13<br>21<br>16             | 後处理中時間<br>14:10:479<br>06:27:212<br>04:18:23.0<br>04:01:19:4<br>03:10:58.3<br>02:47:38.7<br>03:32:19:7                                     | <b>後処理中回数</b><br>20<br>20<br>23<br>8<br>15<br>14      | <b>凝席中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:06.2<br>01:58:54.2<br>01:56:45.9<br>03:51:45.2<br>01:44:57.5<br>01:10:37.2                          | <b>雄磨中回数</b><br>2<br>1<br>8<br>8<br>5<br>6<br>4                |
| 照会結<br>総件数:<br>項番<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8      | 果一覧> : 80 件 日付 2016 0101 2016 0101 2016 0101 2016 0102 2016 0102 2016 0103 2016 0103 2016 0103 2016 0103 2016 0103                              | 着信番号<br>0300000001<br>0300000002<br>0300000002<br>0300000003<br>0300000003<br>0300000002<br>0300000002 | 道話時間<br>01:29:19.5<br>01:42:14.0<br>02:02:03.0<br>01:42:45.5<br>00:26:43.5<br>01:15:32.0<br>01:09:51.0<br>00:25:07.0                     | <b>通話回数</b><br>14<br>19<br>20<br>23<br>8<br>15<br>15<br>13<br>7 | <b>待様中時間</b><br>01.22.299<br>01.30.50.7<br>02.10.54.2<br>02.30.27.0<br>08.08.09.7<br>03.53.21.8<br>03.15.14.0<br>10.06.39.3               | <b>待樣中回数</b><br>19<br>20<br>28<br>30<br>13<br>21<br>16<br>14       | 後処理中時間<br>14:10:479<br>06:27:212<br>04:18:23.0<br>04:01:19.4<br>03:10:58.3<br>02:47:38.7<br>03:32:19.7<br>03:39:56.3                       | <b>後処理中回数</b><br>20<br>20<br>23<br>8<br>15<br>14<br>7 | <b>道席中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:06.2<br>01:38:54.2<br>01:56:45.9<br>03:51:45.2<br>01:44:57.5<br>01:10:37.2<br>03:05:54.8            | <b>雄磨中回数</b><br>2<br>1<br>8<br>8<br>5<br>6<br>4<br>6           |
| 照会結<br>総件数:<br>項番<br>1<br>2<br>3<br>4<br>5<br>6<br>7<br>8<br>9 | 第一覧><br>80件<br>日付<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/01<br>2016/01/02<br>2016/01/03<br>2016/01/03<br>2016/01/03<br>2016/01/03<br>2016/01/03 | 着信番号<br>0300000001<br>0300000003<br>0300000003<br>0300000003<br>03000000                               | <b>通話時間</b><br>01:29:195<br>01:42:14.0<br>02:02:03.0<br>01:42:45.5<br>00:26:43.5<br>01:15:32.0<br>01:09:51.0<br>00:25:07.0<br>02:23:55.5 | <b>通話回数</b><br>14<br>19<br>20<br>23<br>8<br>15<br>13<br>7<br>22 | <b>待標中時間</b><br>01.22.29.9<br>01.30.50.7<br>02:10:54.2<br>02:30:27.0<br>08:08:09.7<br>03:53.21.8<br>03:15:140<br>10:06:39.3<br>01:59:33.8 | <b>待樣中回数</b><br>19<br>20<br>28<br>30<br>13<br>21<br>16<br>14<br>28 | <b>後処理中時間</b><br>14:10:479<br>06:27:21 2<br>04:18:23:0<br>04:01:19:4<br>03:10:58:3<br>02:47:38:7<br>03:39:56:3<br>03:59:56:3<br>04:56:14:1 | 後处理中回数<br>20<br>20<br>23<br>8<br>15<br>14<br>7<br>22  | <b>建席中時間</b><br>01:36:20.0<br>00:00:062<br>01:38:542<br>01:56:459<br>03:51:45.2<br>01:44:57.5<br>01:10:37.2<br>03:05:54.8<br>01:34:25.3 | <b>加密中回数</b><br>2<br>1<br>8<br>8<br>5<br>6<br>4<br>6<br>6<br>6 |

3 必要な項目を確認します。

参考 稼動履歴はダウンロードすること もできます。ダウンロードする場合は、 「ダウンロード」ボタンをクリックします。 各項目の内容については、P172を参照 してください。

## ご注意)必ずお読みください。

●日付別、着信番号ごとに集計されます。また、「対象ACDグループ」を入力し検索した場合、ACDグループ内の着信番 号の稼動履歴が照会されます。ただし、ACDグループ内の着信番号の全ての稼動履歴となるため、「対象ACDグルー プ」に入力したACDグループによる着信でない通話も含まれます。

#### ●エージェント稼動履歴照会(サマリ)

|    | 項目名                 | 説明         |
|----|---------------------|------------|
| 1  | 日付                  | 日付         |
| 2  | 着番号                 | 着信番号       |
| 3  | 端末種別                | 固定値「1」を出力  |
| 4  | 通話時間 <sup>※</sup>   | 通話した時間の合計値 |
| 5  | 通話回数                | 通話した回数の合計値 |
| 6  | 待機中時間*              | 待機中時間の合計値  |
| 7  | 待機中回数               | 待機中回数の合計値  |
| 8  | 後処理中時間 <sup>※</sup> | 後処理中時間の合計値 |
| 9  | 後処理中回数              | 後処理中回数の合計値 |
| 10 | 離席中時間*              | 離席中時間の合計値  |
| 11 | 離席中回数               | 離席中回数の合計値  |

※ 秒数での表示になります。例えば、「955」の場合、1分35.5秒になります。

#### ●エージェント稼動履歴照会(詳細)

|    | 項目名                        | 説明  |
|----|----------------------------|---|
| 1  | レコード識別                     | 詳細情報の種別<br>「1:操作履歴」、「2:通話履歴」                                  |
| 2  | 開始時刻 <sup>※1</sup>         | オペレータ(着信番号)が操作を行った時刻または通話を開始した時刻                              |
| 3  | 着番号                        | 着信番号  |
| 4  | エージェント種別         固定値「1」を出力 |   |
| 5  | 操作種別                       | オペレータ(着信番号)が行った操作内容<br>「1:LOGOUT」、「2:LOGIN」、「3:状態変更」          |
| 6  | 操作後状態                      | オペレータ(着信番号)が操作を行った後の状態<br>「0:LOGOUT」、「1:待機中」、「2:離席中」、「3:後処理中」 |
| 7  | 状態継続時間 <sup>※2</sup>       | オペレータ(着信番号)の状態継続時間  |
| 8  | ダイヤル番号                     | サービス番号  |
| 9  | ACDグループ                    | ACDグループID<br>ACDグループ以外の着信時はスペース                               |
| 10 | 発番号                        | 未提供   |
| 11 | 通話終了時刻 <sup>※1</sup>       | 通話が終了した時刻   |
| 12 | 通話時間 <sup>※2</sup>         | 通話開始~通話終了までの時間  |
| 13 | KEY情報                      | 情報取得時間  |

※1 年月時分秒での表示になります。例えば、「201601010905105」の場合、2016年1月1日9時5分10.5秒になります。
 ※2 秒数での表示になります。例えば、「955」の場合、1分35.5秒になります。

#### エージェントの稼動状態照会(サマリ)を照会する **18-3**

◆次の照会例で、オペレータ(着信番号)の稼動状態照会(サマリ)を照会する方法について説明します。

ζhŋ

照会例 サービス番号「0120XXXXXX」のオペレータ(着信番号)の稼動状態を照会します。

| 画面を表示するには           | リスコン業務メニュー<br>08. エージェント |
|---------------------|--------------------------|
|                     |                          |
| エージェント稼動状態照会(サマリ)業務 |                          |

み検索できます。

| エージェント稼   | 動状態照会(サマリ)業務           |                   |
|-----------|------------------------|-------------------|
|           | 閉じる                    |                   |
|           |                        | 「検索」ボタンをクリックします。  |
| サービス番号    | : 0120XXXXXX           |                   |
| 契約者名      | :                      | →画面下に<照会結果>が表示されま |
| ACDグルーブID | :                      |                   |
| <照会結果>    |                        |                   |
|           | サービス番号: ACDグループID:     |                   |
|           | 表示日時:                  |                   |
|           | ログアウト数                 |                   |
|           | ログイン数                  |                   |
|           | 待機中数                   |                   |
|           | 後処理中鼓                  |                   |
|           | 離席中数                   |                   |
|           | 슴팖                     |                   |
| 便利な       | ●「ACDグループID」を入力すると、該当の |                   |

便利な使い方

| エージェント稼動                                       | 肋状態照会(サマリ)業務  |                        |     |
|--|---|------------------------|-----|
|  |   | 閉じる                    | ヘルブ |
| サービス番号       契約者名       ACDグルーブID       <照会結果> | : 0120XXXXX<br>: NTTコミュニケーションズ株式会社<br>:<br>サービス番号: 0120XXXXXX<br>表示日時: 2016/02/03 1 | ] ACDヴルーゴロ:<br>4:36:33 |     |
|  | ログアウト数  | 4                      |     |
|  | ログイン数   | 26                     |     |
|  | 待機中数  | 7                      |     |
|  | 後処理中数   | 15                     |     |
|  | 羅席中教  | 4                      |     |
|  | 合計  | 30                     |     |

2 必要な項目を確認します。

01. エージェント稼動状況

02. エージェント稼動状態照会(サマリ)

2章

Įμ

# 2章 18-4 エージェント稼動状況照会 エージェントの稼動状態照会(詳細)を照会する 契約者名 状態 便利な 使い方

# エージェントの稼動状態照会(詳細)を照会する **18-4**

◆次の照会例で、オペレータ(着信番号)の稼動状態照会(詳細)を照会する方法について説明します。

照会例 サービス番号「0120XXXXXX」のオペレータ(着信番号)の稼動状態を照会します。

カスコン業務メニュー 01. エージェント稼動状況 画面を表示するには ٢m Įμη 08. エージェント 03. エージェント稼動状態照会(詳細) エージェント稼動状態照会(詳細)業務 ヘルブ 閉じる 「検索」ボタンをクリックします。 サービス番号 : 0120XXXXXX ➡画面下に<照会結果一覧>が表示さ 頭出し着信番号 ÷E ACDグループID : [ れます。 エージェント稼動 : [ : \* 通話状態 ~ 検索 次検索 <照会結果一覧> 総件数: 0 件 項番 着信番号 エージェント稼動状態 通話状態

●「頭出し着信番号」に半角9~11桁を入力すると、該当の着信番号以 降を表示します。

●「ACDグループID」「エージェント稼動状態」「通話状態」を選択すると、 該当の着信番号のみ検索できます。

|   |   | 閉じる                                      | ~ <i>IL</i>  |
|---|---|--|--|
| ス番号:                                    | 0120XXXXXX  |  |  |
| 名 :                                     | NTTコミュニケーションズ株式会                                  | 会社                                       |  |
| 着信番号 :                                  |   | ACDグループID                                | :  |
| エント稼動                                   | •   | 通話状態                                     | :  |
|   |   |  | <b>検索</b> 次検索  |
| 会結果一覧>                                  |   |  | <b>検索</b>  |
| 会結果一覧><br>総件数: 4 件<br>項番                | 著信番号  | エージェント教動状態                               | 後秦 次後索   |
| 会結果一覧><br>総件数: 4 件<br>項番<br>1           | -<br><b>著信番号</b><br>030000001                     | <b>エージェント稼動状態</b><br>ログアウト               | 検索         次検索           通話状態         空き   |
| 会結果一覧>< 総件数: 4 件 項番 1 2                 | -<br><b>若信番号</b><br>0330000001<br>030000002       | <b>エージェント稼動状態</b><br>ログアウト<br>待機中        | 検索         次検索           通話状態         空き           空き         空き   |
| 会結果一覧><br>総件数: 4 件<br>項番<br>1<br>2<br>3 | -<br>若信香号<br>0330000001<br>030000002<br>030000003 | <b>エージェント容動状態</b><br>ログアウト<br>待機中<br>顕廃中 | 検索         次検索           通話状態         空き           空き         空き           空き         空き           空き         空き           空き         空き |

9 必要な項目を確認します。