

## <u>オペレーター用操作マニュアルVer2.1</u>



Copyright cost-cutting group CO., LTD All Rights Reserved



日付	内容	ページ
2016年10月21日	マニュアル公開	
2017年5月30	OP作業   再コール/見込み 検索条件に下記を追加 ・すべての所属見込み1 ・すべての所属見込み2 ・すべての個人見込み ・個人履歴	19

ログイン/ログアウト	 3
共通画面	 4
共通画面説明 個別発信	 6
共通画面説明   チャット	 7
TOP画面	 8
OP作業 OP画面	 9
OP作業 OP画面 架電先情報	 10
OP作業   OP画面 メモ&ヒアリングシート	 12
OP作業 OP画面 ステータス/再コール	 15
OP作業 OP画面 情報の保存	 17
OP作業 再コール/見込み	 18



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。

#### <ログイン>

①ログイン画面



#### 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。

①ネオ・クイックコールプロのURLにアク

ログイン画面で、ユーザーIDとパスワード

・URLは管理者にお尋ねください。 ・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。

セスしてください。

を入力してください。

※ポイント

Neo-OuickCart ≡

②TOP画面



<ログアウト> ログアウトボタン表示

く個別発信	ロチャット	↓再コール	<b>?</b> Help	a	•
通調	<del>敌:0</del> / 受注	数:0 / 見込	数:0	● □グア <b>ホホモダ</b>	ウト ・

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、 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。



#### 全ての画面に共通する箇所を説明いたします。



ヘッダエリアには、以下のボタンがあります。





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
ń	тор		
n	<ul> <li>TOP</li> <li>OP作業</li> <li>OP画面</li> <li>用コーハレ/見込み</li> </ul>	^	<ul> <li>・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。</li> <li>・OP画面 ・可コール / 見込み</li> <li>※ボイント 左図以外のボタンが表示されている方は、管理機能が付与されています。</li> <li>当該のボタン機能については、「管理者用操作マニュアル」をご覧ください。</li> </ul>

架電結果表示エリア

当日の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。





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



「個別発信」ボタン

#### ②電話番号入力



③切断 「
「
低活気号」 「
「
「
低活気号」 「
同じる」ボタン



 「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。

※ご注意 個別発信を行った場合、通話数には集計 されません。

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。

### 共通画面 | チャット



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 「チャット」ボタン







 「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。



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。





架電を行う画面です。

<op画面></op画面>		
Neo-Quick Car	≡	►個別発信 ♀ヂャット ♀ 再コール ?Help …al 🚺
🕈 ТОР	OP画面	) 1983-10 / 1981-10 / 1983-10 / 1983-10 / 1983-10 / 🏵
	架電先情報 ①	メモ&ヒアリングシート 2
再コール/見込み	リスト名: 最終更新日: 顧客番号:<空> 郵便番号:<空>	メモ クリア (日時) (ユーザ名) メモリスト ▼ メモ
	架電先 県 市・区 フリー (分析用) 3	-遥沢- ▼
	選択 ▼ 選択 ▼ 選択 ▼	住まい自家用車家装備成
	0 受待 ○ 休憩	· 選択 ▼ · 選択 ▼ · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
	会社名 < 空>	· 選択 → 選択 → 選択 →
	住所 <空>	リサーチ7 リサーチ8 リサーチ9
	黑種 <空>	選択 ▼ 選択 ▼
	ステータス ③ 再コール	
	<b>▲</b>	( <u>4</u> ) <i>RA</i>
	架電回数:	(5)
	# 日時 ▼ オペレータ ステータ	·ス メモ 通話秒数

OP画面は、5つのエリアから構成されています。 ①②③⑤のエリアは、通話が確立された際に情報が表示されます。

- ①「架電先情報」
- =リストの情報を表示するエリア
- ②「メモ&ヒアリングシート」

=通話した内容やヒアリングする内容と予測される答えを記録するエリア

③「ステータス」と「再コール」

=通話した結果のステータスと再コールが可能な場合の日時を入力するエリア ①から③まで入力選択した情報を保存する「保存」ボタンがあるエリア

④「保存」ボタン

= OP画面で変更修正した内容全てを保存するボタン

- ⑤「架電履歴」
- = 架電履歴がある場合、その際の結果を表示するエリア



架電先情報の表示と、システムからの通話を受ける「受待」ボタンと、休憩する際にクリックする 「休憩」ボタンのあるエリアです。

#### <架電先情報>

①「受待」ボタンクリック



・転送は、管理者のみ受けることができます。

・転送は、管理者のブースを指定することができません。
 ・チャットなどで予め転送することを管理者に伝えてください。



#### 架電先情報変更方法 変更したい情報の箇所をクリックしてく ●情報入力の場合 ださい。 会社名 A株式会社 住所 福岡県 業種 小売業 1 × 内容を変更し 🔽 (保存ボタン) 会社名 A株式会社 をクリックしてください。 住所 福岡県 業種 卸売業 × ~ ●情報選択の場合 変更したい情報の▼をクリックして、選 県 市・区 フリー (分析用) 3 択してください。 東京都 福岡市●●区 選択 -Ŧ Ŧ 福岡県 東京都 A株式会社 <架電先情報表示例> 変更対象箇所にマウスポインタを重ねると、 書き換え機能が割り当てられていないユーザーでの表示 禁止マークが表示され、情報の記入や選択は できません。 会社名 0 × ~ <架電先情報非表示例> 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 フリー項目の表示機能が付与されていないと、 顧客番号 : 123456 表示されません。 郵便番号:XXX-XXXX XXXXXXXXXX A株式会社 市・区 県 フリー3 (分析用) 福岡市●●区 福岡県 Ŧ 選択 Ŧ \* ♀ 保留 ∩ 切断 フリー項目表示無し



架電先へのヒアリング項目表示と、ヒアリング結果を入力・選択するエリアです。 フリーテキスト入力ができる「メモ」と、ドロップダウンから選ぶ「リサーチ」があります。

<メモ&ヒアリングシート>	
③架電先へのヒアリング	

	Ŧ	(	クリア)(日時)(ユ	ーザ名	メモリスト	•
オーチ1       リサーチ2       リサーチ3         選択       選択       選択         オーチ4       リサーチ5       リサーチ6         選択       選択       ご選択         オーチ7       リサーチ8       リサーチ9         選択       選択       ご選択         オ客       ご       ご         との通話が確立された時に、管理者が設定したリサーチ項目が自動で表示:       ・         ・デキスト入力エリアで、1,000文字まで入力が可能です。       ・         リア」ボタン       に入力されている情報を消去します。         時」ボタンをクリックした日時が、メモに入力されます。       ・         ーザー名」       をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。				1	遥択	•
	サーチ1		リサーチ2	A	リサーチ3	
オーチ4       リサーチ5       リサーチ6            譲沢          『選択          『選択         オーチ7       リサーチ8       リサーチ9            選択          選択          選択            本内容           選択          選択             選択          選択          選択            ・          選択          選択          ・            ・          ・          ・          ・              ・          ・          ・             ・          ・          ・          ・             ・          ・          ・          ・             ・          ・          ・          ・             ・          ・          ・          ・             ・          ・          ・          ・          ・             ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・          ・	選択	•	選択	•	選択	•
<ul> <li> <ul> <li></li></ul></li></ul>	サーチ4		リサーチ5		リサーチ6	
ケーチ7 型沢 型沢 型沢 型沢 型沢 運沢 運沢 運沢 運沢 運沢 運沢 運沢 運沢 運沢 選沢 選沢 選沢 選沢 第 の 選択 第 の 選択 第 の 通話が確立された時に、管理者が設定したリサーチ項目が自動で表示 につうまで入力が可能です。 リア」ボタン に入力されている情報を消去します。 時」ボタン 時」ボタンをクリックした日時が、メモに入力されます。 - ザー名」 ーザー名」をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。	選択	•	選択	•	;選択	•
<ul> <li></li></ul>	サーチ7		リサーチ8		リサーチ9	
内容 との通話が確立された時に、管理者が設定したリサーチ項目が自動で表示 ーテキスト入力エリアで、1,000文字まで入力が可能です。 リア」ボタン に入力されている情報を消去します。 時」ボタン 時」ボタンをクリックした日時が、メモに入力されます。 ーザー名」 ーザー名」をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。						
ー ディストスカエラデ C、1,000 ステム C スカか 5 能 C す。 リア」 ボタン に入力されている情報を消去します。 時」 ボタン をクリックした日時が、メモに入力されます。 ーザー名」 ーザー名」をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。	<b>羅択</b>	•	選択	•	選択	•
時」ボタン 時」ボタンをクリックした日時が、メモに入力されます。 ザー名」 _ザー名」をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。	選択 内容 との通話が 	確立された	選択 時に、管理者が設 2で、1000文字書	定したり	選択 サーチ項目が自動 つ	で表示で
ーザー名」 ーザー名」をクリックしたユーザーが、メモに入力されます。	選択 :内容 :との通話がで : リーテキスト フリア」ボタ :に入力され	<ul> <li>確立された</li> <li>入力エリフ</li> <li>ン</li> <li>ている情報</li> </ul>	選択 時に、管理者が設 7で、1,000文字ま 服を消去します。	定したリー	選択 サーチ項目が自動 可能です。	で表示で
	<ul> <li></li></ul>	<ul> <li></li></ul>	選択 時に、管理者が設 ?で、1,000文字ま &を消去します。 7した日時が、メモ	定したりたまで入力が	選択 サーチ項目が自動 可能です。 れます。	で表示る

③架電先との通話が確立されると、管理者が 設定したリサーチ項目が表示されます。

=管理者が設定した、架電先にヒアリングする項目が表示され、その項目に対応した 予測される答えは「選択▼」より選びます。



リサーチ項目では足りない場合などに、メモリストが設定されます。 メモリストから選んだ項目は、左のメモに表示されます。

<メモリスト>





架電先に聞かなければならない内容が表示され、予測される回答をドロップダウンで選ぶことができます。

<リサーチ項目>





架電先と通話した結果のステータスを選択します。





架電先と通話した結果、再コールの日時指定を受けた際の日時を設定します。

<再コール>

⑥-1カレンダー表示

#### ステータス 再コール 6 1 選択 • < 10月 2016 > 日 月 火水木 金 + 29 25 27 28 26 30 1 架電回数: 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 日時 -オペ # 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 1 2 3 4 5 時間 閉じる

「カレンダー」ボタン

#### ⑥-2選択項目決定

再コール		•	2016/10/03 15:30	<b>m</b>
			^	^
uman**.			15	30
紀8月20日 (11)			*	*
#	日時▼	オハ		

# ⑥-3日時入力完了 ステータス81 再コール ▼ 2016/10/03 15:30

⑥-1「カレンダー」ボタンをクリックすると、

当月のカレンダーが表示されます。

⑥-2日付を選ぶと、時間選択項目画面が表示されますので、 で時間を選択して「閉じる」ボタンをクリックしてください。

※ポイント 日時は全て半角で、直接入力することも 可能です。

⑥-3日時の入力が完了すると、左図のように 表示されます。



架電先情報、メモ&ヒアリング、ステータス/再コール日時 など、入力選択した情報を保存します。

Neo-QuickC#	≡		し個別発信	Ωチャット Ω再コール	?Help .al 🚺
🛧 тор	OP画面		通話数:0	受注数:0 / 見込数:(	0 / 未架電数:0 / 2
♀ OP作業 ^	架電先情報		メモ&ヒアリ	ングシート	
雨コール/見込み	リスト名: 顧客番号 : 123456 県		メモ 2016年10月3日 男性 J 3	「クリア」(日時)(ユーザ名) (Mon) PM 03時00分00秒	性別 ▼ 遵枳 ▼
	~ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○	福岡市••区 ▼ 選択 の 受待 0 休憩 保存してください。	<ul> <li>◆</li> <li>仕まい</li> <li>賃貸 (アパート)</li> <li>リサーチ4</li> <li>選択</li> </ul>	日家用車 もっていない ↓ リサーチ5 選択 ↓	家族機成 1人暮らし ▼ リサーチ6 選択 ▼
	会社名	A株式会社	リサーチャ	リサーチ8	リサーチ9
	住所	福岡県	選択	<ul> <li>¥</li> <li>¥</li> <li>¥</li> <li>¥</li> </ul>	選択  ▼
	ステータス81 再コール 架電回数: # 日時 ▼	再コール 2016/10/03 15:30 オペレータ			<b>保存</b> 资

#### <OP画面 情報入力済み>

入力・選択を行った全ての情報を、「保存」ボタンをクリックして保存します。

※ポイント 「保存」ボタンは、架電先との通話を切断した後にクリックできるようになります。



①ヘッダにある「再コール」ボタン、また

プレディクティブコールの結果、「再コール」又は「見込み」ステータスが選択されたリストを検索し任意に架電でき ます。また、OPが保存し忘れた架電済みリストも検索・架電することができます。

<再コール/見込み>



#### ②再コール/見込み情報一覧画面

	再コール/	見込み				通話数:0	/ 受注数:0 /	見込数:0 /	未架電数:0
中作業 へ	再コール日					0.70.444	_		
コール/見込み			2016/	10/02		α μ⊐−μæπ			
	Q 37	べての所属見込み1検	ž:	9、すべての所国民込み2株的		9、すべての個人見込み検索			
	更新日								
	2016/09/30		<b>m</b>	9、個人服型技术					
	検索結果 総	件数:2							
	検索結果 総	件数:2 架電先	リスト名	リスト要新日	ステーダス	再⊐−ル日	担当者	УĘ	
	検索結果 総 電話番号 X0X00X0XX	件数:2 架電先 株式会社8察事	リスト名 テストリスト	リスト更新日 2016/09/30 14:19	ステータス <b>不在</b>	高コール日 2016/10/01 10:00	担当者 オペレーター1	УĘ	<b>₽</b> ₩
	検索結果 総 電話番号 X0X0X0X0X X0X0X0X0X	件数:2 如電先 株式会社8章 <b>#</b> A株式会社	リスト名 テストリスト テストリスト	リスト更新日 2016/09/30 14:19 2016/09/30 14:23	ステータス <b>不在</b> 不在	両コール日 2016/10/01 10:00 2016/10/03 10:00	超当者 オペレーター1 オペレーター1	Ŧĸ	(詳細) (評細)
	検索結果 総 電話番号 x0x0x0x0x x0x0x0x0x	件数:2 架電先 株式会社II標準 A株式会社	リスト名 テストリスト テストリスト	リスト更新日 2016/09/30 14:19 2016/09/30 14:23 量初 第小	ステータス 不在 不在 1 次へ 最終	再コール日 2016/10/01 10:50 2016/10/03 10:50	担当者 オペレーター1 オペレーター1	Ŧ	(78) (78)

● 再 ¬ – ル

再コール日			
<b>*</b>	2016/10/02	<b></b>	9、再コール検索

再コールを、日付を指定して検索することができます。

#### 再コール時間が過ぎた場合

設定されている再コール時間が過ぎている場合は、ヘッダエリアにて過ぎている再 コール件数を表示し、ユーザーに注意喚起します。 また、再コール/見込み画面でも再コール時感を過ぎている情報を赤字で表示します。



②再コール/見込み情報一覧画面では、再 コール情報が予め一覧表示されています。 再コールの日時を指定しての検索の他に、

以下の項目も検索できます。

- ・所属見込み1
- ・所属見込み2
- ・個人見込み
- ・個人履歴

※ポイント 検索結果に表示される、下記項目をク リックするとそれぞれ昇順降順で並び替 えることができます。

- ・電話番号
- ・架電先
- ・リスト名
- ・リスト更新日
- ・ステータス ・再コール日
- ・担当者



●すべての所属見込み1 Q すべての所属見込み1検索 「所属見込み1」と設定された架電結果ステータスが選択されているリストが、 全て表示されます。 ●すべての所属見込み2 「所属見込み2」と設定された架電結果ステータスが選択されているリストが、 全て表示されます。 ●すべての個人見込み Q すべての個人見込み検索 「見込み」と設定された架電結果ステータスが選択されているリストが、全て表 示されます。 ●個人履歴 更新日 2016/09/30 Ê 9、個人履歴検索 架電しOP画面に表示されたが、内容が保存されなかったリストを検索できます。

#### ③再コール/見込み画面表示

					● 個別提信 ♀!	₽тット ⊉ал⊐-	-,ル <sup>0</sup> ?Help _d	
тор	再コール/見込み				通話数:0	/ 受注数:0 /	見込数:0 / 未架	職数:0 / 🕻
OP作業 へ OP画面 再コール/見込み	再コール日	2016/	10/02		역 再그-儿枝索			
	Q すべての所民見込み1機能		Q、すべての所属見込み2検索		9、すべての個人見込み検索			
	開新日 2016/09/30		9、 個人居然機業					
	検索結果 総件数 : 2							
							-1.00	
	电动香号 架电光	リスト名	リスト更新日	ステータス	再コール日	担当者	×t.	_
	電話番号 英電先 X00000000X 株式会社B商事	リスト名 テストリスト	リスト更新日 2016/09/30 14:19	ステータス 不在	再コール日 2016/10/01 10:00	担当者 オペレーター1	>+	¥i8
	<ul> <li>電話番号 契電先</li> <li>xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx</li></ul>	リスト名 テストリスト テストリスト	リスト更新日 2016/09/30 14:19 2016/09/30 14:23	ステータス <b>不在</b> 不在	専コール日 2016/10/01 10:00 2016/10/03 10:00	担当書 オペレーター1 オペレーター1		¥iE]
	型結響号 按電光 X00000000X 株式会社B際事 X00000000X A株式会社	リスト名 テストリスト テストリスト	リスト要新日 2016/09/30 14:19 2016/09/30 14:23 単初 初へ	ステータス <b>不在</b> 1 次へ 最終	再コール日 2016/10/01 10:00 2016/10/03 10:00	担当書 オペレーター1 オペレーター1	At	¥E)

③再コール一覧情報の「詳細」ボタンをク リックすると、再コール/見込み画面が表示 されます。

④「通話」ボタンをクリックすると、情報 が表示されている架電先へ架電します。

架電中は「通話」ボタンが、「再コール中 切断」に変わりますので、通話を終了する 際は、このボタンをクリックしてください。

通話終了後は、OP画面と同様に情報を選 択・入力して「保存」ボタンをクリックし てください。

※ポイント

所属見込み1、所属見込み2、個人見込み、個人履歴での検索結果についても同様に荷電することができます。

※ポイント 過去架電履歴から、過去に架電した通話 録音ファイルを聞くことができます。

#### ④再コール/見込み 架電

再コール/!	込み		30	調数:0 / 😴	注款:0	/ 見込数	:0 / 抺	架電数:0 /
- 架電先情報				メモ&ヒア	リングミ	-r		
Uスト名: 93H 夏苦香号: 12345	t+	最終更新日 :2016/09/28 15:24 影使量号 : XXX:XXXXX 本株式会社 フリニ-3 (分析用)		メモ クリア 日前 2 2016日9月16日(Pin Pin 00時4135548) 1日日			1-78 女性	xモリスト •
******	ж т-ш							-#8
4114	- UERSON	ε.	4R •	00-#1		99-#2		7-73
- 20	<b>∩</b> 通話	(•M)		- 単沢 リサーザ4	•	選択 リサーチ5	•	ur • 7−76
828	A株式会	A株式会社 報用版 小規模		銀府 - リサーチ7 銀序 -	- 単尺 リサーチ&	違訳 リサーチ#	- 04	単沢 - ナーチ9
任所 	福岡道 小売業				•	ШR	•	an -
ステータス   半在		新闻就上		R2-6		100		
	•	0 H£	• 114	2016/10/03 10	00			KA .
梁電回訪:1								
·* 80	オペレータ	77-92	xe'		aizen	静田ファイル		
1 2016	9/16 オペレーター1	77月 (1838	2016年9月16日(Fri)F	M 0289413/5483 \$218	63		156-85	• • • • ±

「戻る」ボタン = 再コール/見込み情報一覧画面に戻ります 「通話」ボタン = 情報が表示されている架電先へ通話します・ クリックすると、「再コール中 切断」ボタンにかわります 「<< 前」ボタン = 当該の情報から、再コール/見込み情報一覧に表示されている前の情報 を表示します 「次>>」 = 当該の情報から、再コール/見込み情報一覧に表示されている次の情報 を表示します

「再コール中 切断」ボタン =通話を切断します