

CloudCallCenter

Mailメニュー機能マニュアル

1.概要

▼Mail機能とは

この機能はGoogleで使用しているアカウントのGmailを共有・管理できる機能です。

複数のエージェントでメールを共有、管理することで、メール対応業務の効率化を図ります。

2.事前準備

この機能を使うためには、事前準備が必要です。

- ・ Googleで使用するアカウントの登録
- ・ Google API ConsoleでGmail APIの有効化・認証情報の取得
- ・ コールセンターシステムで認証設定を行う

3.Mail機能の使い方

各メニューの使い方

- ・ メール
- ・ メールテンプレート
- ・ 署名
- ・ メールラベル
- ・ アドレス帳

—事前準備—

▼アプリケーションの登録・認証情報の取得方法

①Googleアカウントをお持ちでない方は下記URLにアクセスし、Googleアカウントの登録を行ってください。

<https://accounts.google.com/signup>

②下記URLにアクセスし、使用するGoogleアカウントでログインします。

<https://console.developers.google.com>

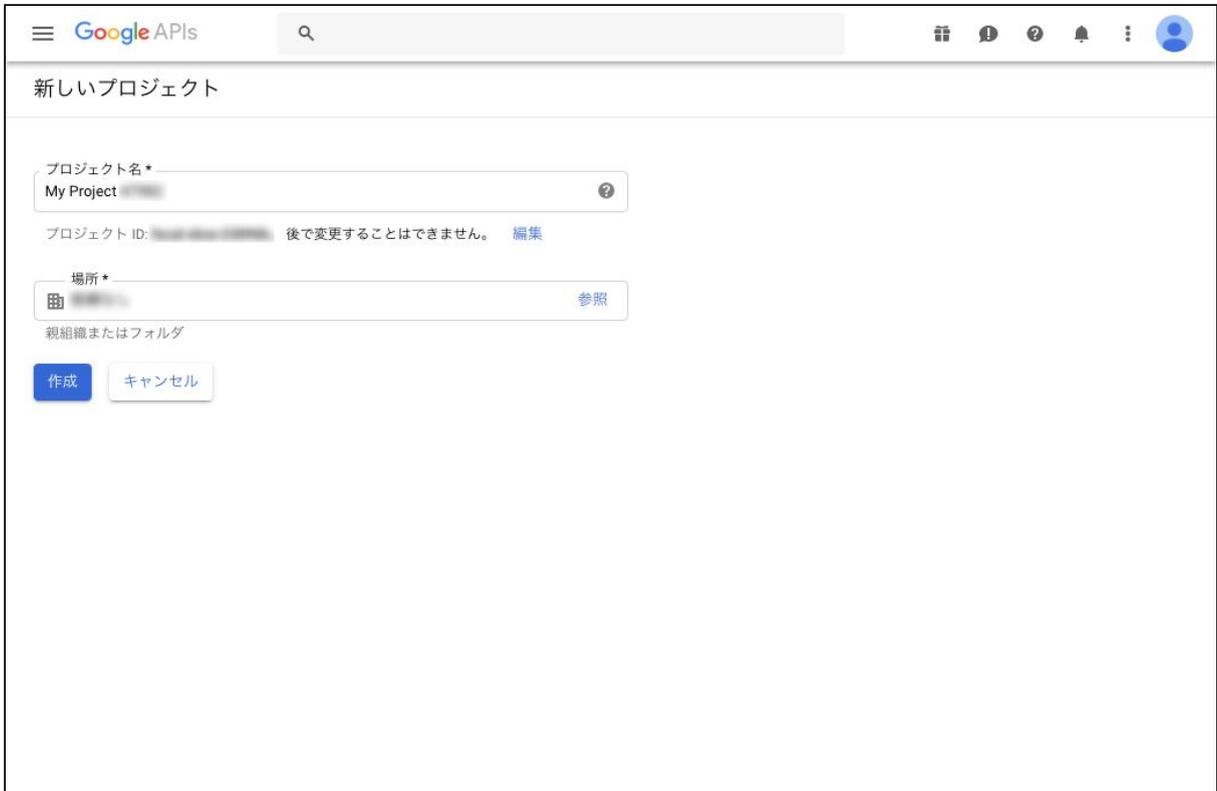
③ログイン後、プロジェクトを作成します。

Google API Consoleヘッダー → 「プロジェクトの選択」 → 「プロジェクトを作成」。

または下記画面の「作成」ボタンをクリックします。



④プロジェクト作成画面が表示されたら、各項目を設定、利用規約に同意します。



⑤プロジェクト作成後、Gmail APIの有効化の設定を行います。

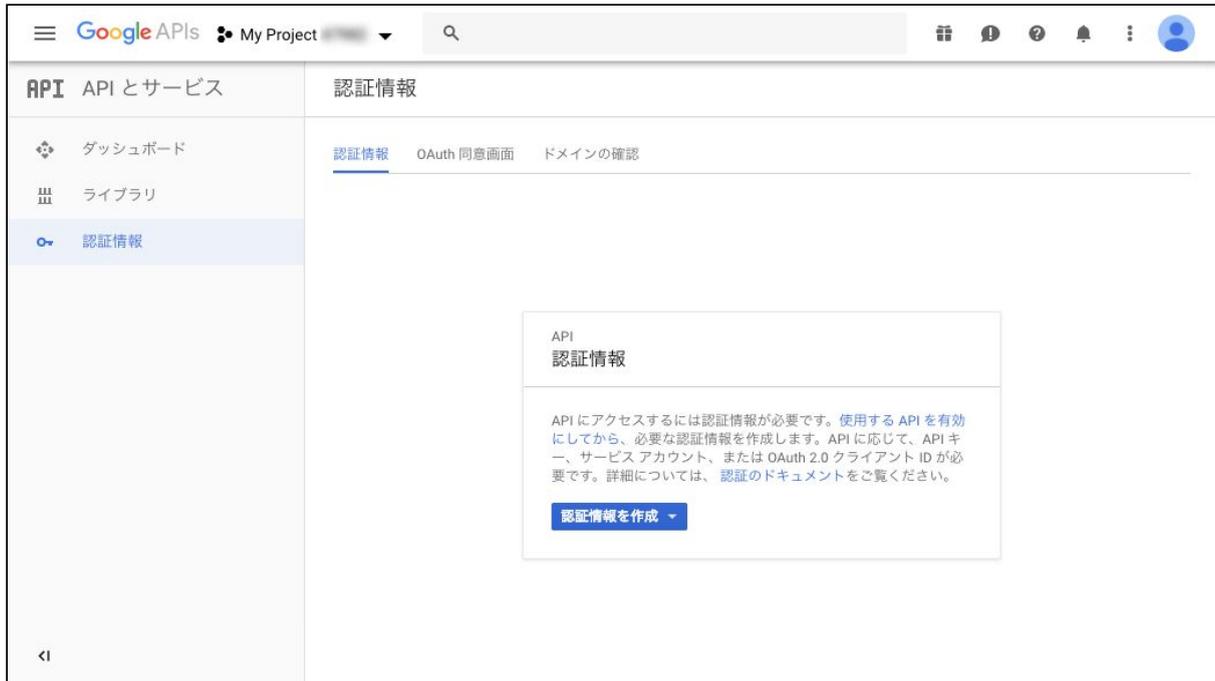
Google API Consoleヘッダー → 「ナビゲーションメニュー」 → 「ダッシュボード」
左メニュー「ライブラリ」 → 「Gmail API」 選択 → 「有効にする」。

または下記画面の「+APIとサービスの有効化」 → 「Gmail API」 選択 → 「有効にする」。



⑥Gmail APIを有効にしたら認証情報作成します。

左メニュー「認証情報」→「認証情報を作成」→「OAuthクライアントID」選択。



⑦ OAuthクライアントIDの作成画面ではじめに同意画面の設定を行います。



Google APIs My Project

← OAuth クライアント ID の作成

警告 OAuth クライアント ID を作成するには、まず同意画面でサービス名を設定する必要があります。 [同意画面を設定](#)

OAuth 2.0 プロトコルを使用して Google API を呼び出すアプリケーションでは、OAuth 2.0 クライアント ID を使用してアクセストークンを生成できます。このトークンには一意の識別子が含まれています。詳しくは、[OAuth 2.0 の設定](#)をご覧ください。

アプリケーションの種類

- ウェブアプリケーション
- Android [詳細](#)
- Chrome アプリ [詳細](#)
- iOS [詳細](#)
- その他

⑧下記のOAuth同意画面が表示されましたら、下記項目の設定を行います。

- ・アプリケーション名 → 表示するアプリケーション名を入力。
(例：ctiXXX.cldpbx.com XXXにはctiサーバー番号を入力)
- ・サポートメール → 使用するアドレスを選択。
- ・スコープ追加 → 「Gmailのすべてのメールの閲覧、作成、送信、削除、完全な削除」
- ・認証済みドメイン → 「cldpbx.com」を入力。



The screenshot shows the Google APIs console interface for configuring an OAuth consent screen. The left sidebar contains navigation options: ダッシュボード, ライブラリ, and 認証情報 (selected). The main content area is titled '認証情報' and includes tabs for '認証情報', 'OAuth 同意画面', and 'ドメインの確認'. The 'OAuth 同意画面' tab is active, displaying a form for configuring the consent screen. The form includes sections for '確認ステータス' (set to '非公開'), 'アプリケーション名' (with a text input field), 'アプリケーションのロゴ' (with an upload button and a '参照' link), 'サポートメール' (with a dropdown menu), 'Google API のスコープ' (with a list of scopes: email, profile, openid and a 'スコープを追加' button), '承認済みドメイン' (with a text input field containing 'example.com'), and three URL fields for '[アプリケーション ホームページ] リンク', '[アプリケーション プライバシー ポリシー] リンク', and '[アプリケーション 利用規約] リンク'. At the bottom, there are buttons for '保存', '確認のため送信', and 'キャンセル'.

⑨ OAuth同意画面の設定完了後、再度「認証情報の作成」を行い、OAuth クライアントIDを設定します。

- ・ アプリケーションの種類 → 「ウェブアプリケーション」を選択。
- ・ 名前 → 任意。
- ・ 承認済みのリダイレクトURI → 使用するctiのURL+ 「auth/gmail/callback」を設定。
(例 : <https://ctiXXX.cldpbx.com/auth/gmail/callback>)



Google APIs My Project

← OAuth クライアント ID の作成

OAuth 2.0 プロトコルを使用して Google API を呼び出すアプリケーションでは、OAuth 2.0 クライアント ID を使用してアクセス トークンを生成できます。このトークンには一意の識別子が含まれています。詳しくは、[OAuth 2.0 の設定](#)をご覧ください。

アプリケーションの種類

- ウェブ アプリケーション
- Android [詳細](#)
- Chrome アプリ [詳細](#)
- iOS [詳細](#)
- その他

名前 

ウェブクライアント 1

制限事項
JavaScript 生成元とリダイレクト URI のどちらか、または両方を入力します。 [詳細](#)
生成元とリダイレクト ドメインは、[OAuth 同意設定](#) で承認済みドメインのリストに追加する必要があります。

承認済みの JavaScript 生成元
ブラウザからのリクエストで使用します。クライアント アプリケーションの生成元の URI です。ワイルドカード (https://*.example.com) やパス (https://example.com/subdir) を含めることはできません。非標準ポートを使用している場合は、それを生成元の URI に含める必要があります。

https://www.example.com
Type in the domain and press Enter to add it

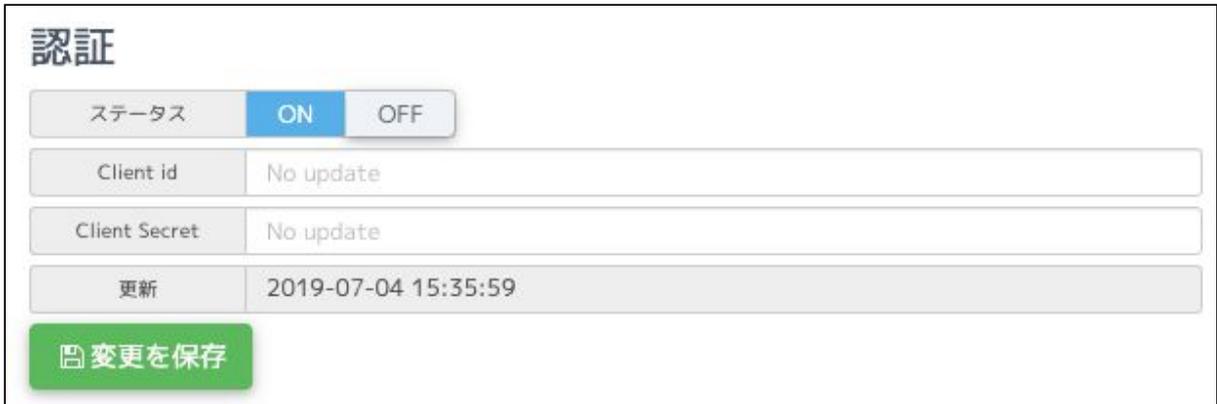
承認済みのリダイレクト URI
ウェブサーバーからのリクエストで使用します。ユーザーが Google で認証されるとリダイレクトされる、アプリケーション内のパスです。パスにはアクセス用の承認コードが付加されます。プロトコルを含める必要があります。URL フラグメントや相対パスは使用できません。パブリック IP アドレスは指定できません。

 https://cti999.cldpbx.com/auth/google/callback 

https://www.example.com
Type in the domain and press Enter to add it

作成 **キャンセル**

- ⑪ コールセンターシステムにログインし、「管理設定 > 認証設定」より認証設定画面に移動し、ダウンロードしておいたクライアント ID・クライアントシークレットを入力して「変更を保存」ボタンを押します。



- ⑫ 下記画面が表示されますので、使用するアカウントを選択します。



- ⑬ Googleアカウントへのアクセス許可画面で「許可」ボタンをクリックすると設定が更新されます。



以上で事前準備は完了となります。

一Mail機能の使い方一

各メニューの主な機能

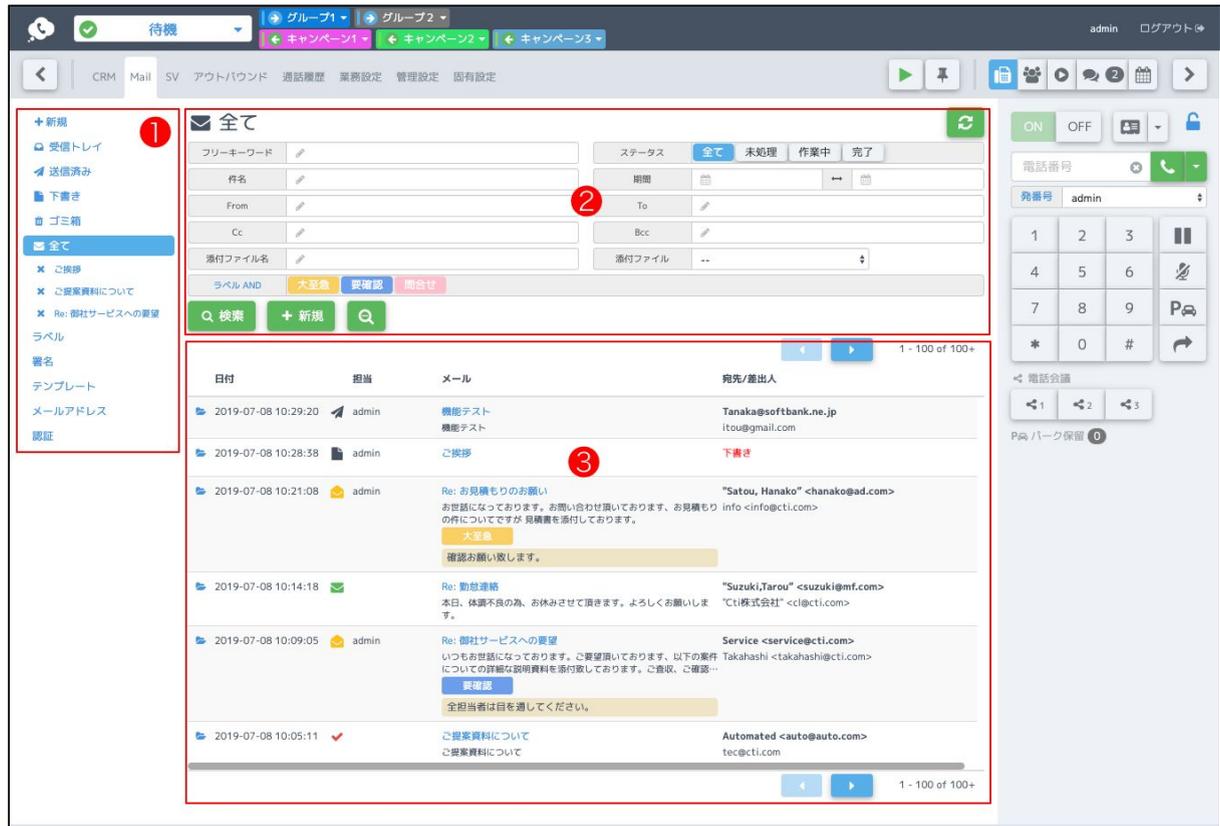
▼メール

- ・基本機能
認証アカウントのGmailの受信・送信が可能です。
 - ・検索
メール検索を細かく指定でき該当メールをすばやく検索できます。
 - ・ステータス管理
全てのメールの処理状況を共有できます。
 - ・顧客連携
受信・送信メールのアドレスから該当の顧客と連携・CRMメニュー/顧客詳細ページを表示することができます。
 - ・コメント
メール1通1通に申し送り用のコメントを付けることができます。
 - ・編集ロック
返信中・作業中は「編集ロック」がかかり、二重返信を防止します。
 - ・ユーザー権限
ユーザー毎に細かく操作権限を決めることができます。
- #### ▼テンプレート
- ・文章をひな形として登録し、メールメニューで簡単に呼び出すことができます。
- #### ▼署名
- ・メールに添付する署名を登録し、メールメニューで簡単に設定することができます。
- #### ▼ラベル
- ・認証アカウントのGmailのラベルを管理することができます。
- #### ▼メールアドレス
- ・メールで使用するメールアドレスを登録し、メールメニューで簡単に設定することができます。

▼メール 使い方

認証アカウントのGmailを管理する機能です。

CTIの「Mail>メール」をクリックすると、メール画面(図A1-1)が表示されます。



メール画面(図A1-1)

①左ナビゲーションメニュー

「Mail>メール」をクリックするとMailメニューの各メニューとメール区分が表示されます。

メール区分をクリックすると、こちらからもメールの検索が可能です。

②検索フィールド

Gmailの検索演算子を使用してメールの検索が可能です。

参考：<https://support.google.com/mail/answer/7190?hl=ja>

③メールリスト

検索で絞り込んだメールの一覧が表示されます。

一覧からメール詳細情報が表示されます。

▼ 検索

取得したいメールを検索します。検索方法は①検索フィールドからの検索、②左ナビゲーションメニューからの検索が可能です。

① 検索フィールドからの検索

検索フィールド(図A1-2)

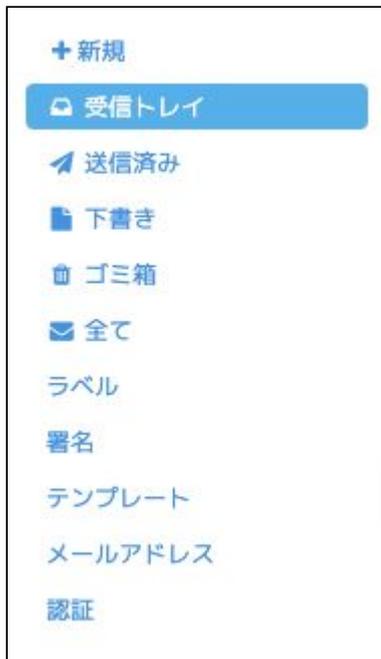
検索に使用する項目内容

項目	内容
フリーキーワード	単語やアドレス、Gmailの検索演算子を検索します。
件名	件名を検索します。
From	送信者を検索します。
Cc	Cc欄の受信者を検索します。
添付ファイル名	指定した名前やファイル形式の添付ファイルがあるメールを検索します。
ステータス	メールの処理状況ステータス(全て、未処理・作業中・完了)を検索します。
期間	指定した期間のメールを検索します。 例：2019/02/07を指定したい場合 2019/02/07-2019/02/08で入力します。
To	受信者を検索します。
Bcc	Bcc欄の受信者を検索します。
添付ファイル	添付ファイルのあるメールを検索します。
ラベル	ラベルが設定されているメールを検索します。 右端のボタンをクリックするとAND・OR検索に変更可能です。

※Googleの検索演算子(参考) <https://support.google.com/mail/answer/7190?hl=ja>

②左ナビゲーションメニューからの検索

メール区分をクリックすると区分毎のメールを検索します。



左ナビゲーションメニュー(図A1-3)

▼メール一覧

検索後、検索したメールの一覧が表示されます。



日付	担当	メール	宛先/差出人
2019-07-08 10:29:20	admin	機能テスト 機能テスト	Tanaka@softbank.ne.jp itou@gmail.com
2019-07-08 10:28:38	admin	ご挨拶	下書き
2019-07-08 10:21:08	admin	Re: お見積もりのお願い お世話になっております。お問い合わせ頂いております、お見積もりの件についてですが 見積書を添付しております。 大至急 確認お願い致します。	"Satou, Hanako" <hanako@ad.com> info <info@cti.com>
2019-07-08 10:14:18		Re: 勤怠連絡 本日、体調不良の為、お休みさせて頂きます。よろしくお願います。	"Suzuki,Tarou" <suzuki@mf.com> "Cti株式会社" <cl@cti.com>
2019-07-08 10:09:05	admin	Re: 御社サービスへの要望 いつもお世話になっております。ご要望頂いております、以下の案件についての詳細な説明資料を添付致しております。ご査収、ご確認… 要確認 全担当者は目を通してください。	Service <service@cti.com> Takahashi <takahashi@cti.com>
2019-07-08 10:05:11		ご提案資料について ご提案資料について	Automated <auto@auto.com> tec@cti.com

メールリスト(図A1-4)

メールリストの項目内容

項目名	内容	機能
ページボタン	100件以上のメールが検索された場合、次ページ、前ページに移動できるボタンを表示します。	
フォルダアイコン	一覧内の「フォルダ」アイコンをクリックすると、メール詳細情報が表示されます。	
日付	受信日時を表示します。	
ステータスアイコン	処理状況のステータス・メール分類のアイコンを表示します。	
担当	メール対応の担当者名が表示されます。	
メール	件名、ラベル、コメントを表示します。	件名をクリックすると、メール詳細情報が表示されます。 ラベル・コメントが設定されている場合、件名の下にラベル、コメントを表示します。
宛先/差出人		宛先/差出人が表示されず。

▼メールの閲覧

メール一覧内のフォルダアイコン、または件名をクリックするとメールの詳細情報が表示されます。

●左タブ詳細

メール詳細、上部にはメールの処理状況の確認・更新に併せてラベルの確認・更新、削除が可能です。

●右タブ詳細

・備考

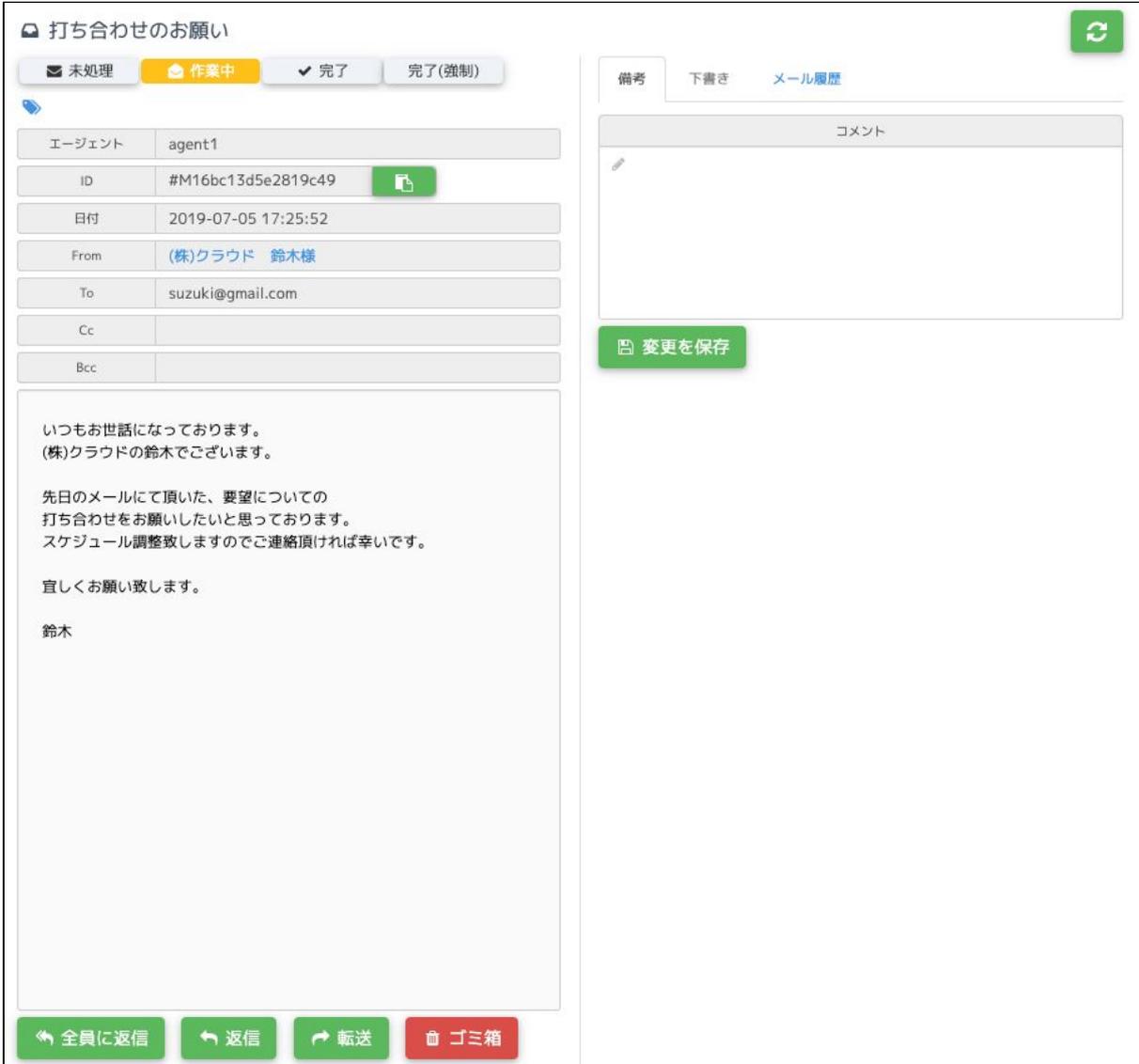
メールのコメントなどの確認・更新操作が可能です。

・下書き

返信メールの詳細の確認・返信操作が可能です。

・メール履歴

送信者とのこれまでのメール履歴の確認が可能です。



📧 打ち合わせのお願い

未処理 作業中 完了 完了(強制)

エージェント agent1

ID #M16bc13d5e2819c49

日付 2019-07-05 17:25:52

From (株)クラウド 鈴木様

To suzuki@gmail.com

Cc

Bcc

いつもお世話になっております。
(株)クラウドの鈴木でございます。

先日のメールにて頂いた、要望についての
打ち合わせをお願いしたいと思っております。
スケジュール調整致しますのでご連絡頂ければ幸いです。

宜しくお願い致します。

鈴木

備考 下書き メール履歴

コメント

変更を保存

全員に返信 返信 転送 ゴミ箱

メール詳細(図A1-5)

▼メールの閲覧 > メール情報

メールの処理状況を確認・更新するフィールドです。



ステータス、編集ロック機能(図A1-6)

▼ステータス機能とは

メールの処理状況が設定できます。

複数のエージェントで共有できるので、返信漏れや二重返信を防ぐ事ができます。

※「作業中」はステータスの変更はできません。

ステータスを強制的に変更する為にはCTI>権限設定>メール>強制更新の設定が必要です。

▼メールの閲覧 > ラベル

▼ラベル機能とは

各メールに紐付けを行うことで、検索をスムーズに行うことが可能です。

左端のラベルアイコンをクリックするとモーダルが表示されます。

ラベルの一覧が表示されますので、対象のラベルをクリックして実行を押すと、

ラベルの追加、削除などの更新が可能です。



ラベル機能(図A1-7)

▼メールの閲覧 > コメント

▼コメント機能とは

メール詳細>右タブ>備考、メールの内容に対して担当者が確認事項・処理内容を書き込んだり、リーダーが指示を出したりする事ができます。

メールリストの件名下に表示されますので、詳細を表示しなくても確認が行えます。

▼メールの閲覧 > メール詳細

メールの詳細情報です。

📧 打ち合わせのお願い
🔄

✉️ 未処理
📁 作業中
✔️ 完了
🔒 完了(強制)

エージェント	agent1
ID	#M16bc13d5e2819c49 📄
日付	2019-07-05 17:25:52
From	(株)クラウド 鈴木様
To	suzuki@gmail.com
Cc	
Bcc	

備考
下書き
メール履歴

コメント

📄 変更を保存

いつもお世話になっております。
(株)クラウドの鈴木でございます。

先日のメールにて頂いた、要望についての
打ち合わせをお願いしたいと思っております。
スケジュール調整致しますのでご連絡頂ければ幸いです。

宜しくお願い致します。

鈴木

📧 全員に返信
📧 返信
📧 転送
🗑️ ゴミ箱

メール詳細(図A1-8)

詳細画面の項目内容

項目名	内容	機能
エージェント	メールを担当するエージェント名を表示します。	
ID	メールのIDを表示します。	右端のボタンをクリックするとクリップボードにIDがコピーされます。
日付	受信日時を表示します。	

From	送信者を表示します。	CRM/顧客で登録があるお客様からのメールの受信の場合、顧客名が表示されず。 クリックすると、顧客詳細ページを表示することができます。
To	受信者を表示します。	
Cc	メールを共有している受信者を表示します。	
Bcc	メールを共有している受信者を表示します。(他の受信者には表示されません)。	
件名	件名を表示します。	
本文	本文を表示します。	
添付ファイル	添付ファイル名を表示します。	クリックするとダウンロードが可能です。

▼詳細ページからの操作

- ・「返信」、「全員に返信」をクリックで返信メールが設定されます。
- ・「転送」をクリックで転送メールが設定されます。
- ・「変更」クリックでラベルが更新されます。
- ・「ゴミ箱」クリックでメールが「ゴミ箱」フォルダに移動されます。
「ゴミ箱」フォルダからの元に戻すには「復元」クリックで復元されます。

設定ボタンの説明

項目名	内容	機能
返信	「送信者」のみに返信の下書きメールが設定されます。	
全員に返信	「送信者・Cc・Bccを含む全ての受信者」に返信の下書きメールが設定されます。	
転送	転送の下書きメールが設定されます。	
ゴミ箱	メールのゴミ箱への移動が可能です。	
復元	メールの復元が可能です。	

▼返信/転送方法

受信したメールの詳細下部の設定から返信や転送メールを設定することができます。
返信・転送をした場合、右タブに返信・転送メール用の画面が表示されます。



The screenshot displays the email management interface in CloudCallCenter. The main window shows an email from "Google Cloud情報配信" (info@apps-telecom.jp) dated 2019-07-10. The email content discusses a new beta version of Google Docs and Sheets, with a request for approval to use them. Below the text is a screenshot of a "Request approval?" dialog box from a Google document. The interface includes a top navigation bar with "未処理" (Unprocessed), "作業中" (In Progress), "完了" (Completed), and "完了(強制)" (Force Complete). On the right, there are tabs for "備考" (Remarks), "下書き" (Drafts), and "メール履歴" (Email History). At the bottom, there are buttons for "返信" (Reply), "転送" (Forward), and "ゴミ箱" (Trash). The right sidebar shows the email header and body, with a "本文" (Body) tab selected. At the bottom right, there is a section for "添付ファイル" (Attachments) with five "ファイルを選択" (Select file) buttons, all of which are currently disabled.

返信画面(図A1-9)

返信・転送画面の項目説明

項目名	内容	機能
ID	メールのIDが表示されます。	右端のボタンをクリックするとクリップボードにIDがコピーされます。
To	宛先を入力します。	<p>右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。</p> <p>※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。</p>
From	送信者を入力します。	<p>右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。</p> <p>※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。</p>
Cc	メールを共有したい宛先を入力します。(他の受信者に表示されません)	<p>右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。</p> <p>※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。</p>
Bcc	メールを共有したい宛先を入力します。(他の受信者には表示されません)	<p>右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。</p> <p>※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。</p>

件名	件名を入力します。	
本文	本文を入力します。	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 メールテンプレートの一覧が表示されますので対象のテンプレートをチェックして実行を押すと、メールの各項目に設定されます。 ※テンプレートは「メールテンプレート」メニューで設定できます。 詳細は▼メールテンプレートを参照。
署名	署名を入力します。	署名の一覧が表示されますので、クリックすると署名項目に設定されます。 ※署名は「署名」メニューで設定できます。 詳細は▼署名を参照。
添付ファイル	ファイルを1度に最大5つまで添付可能です。	

▼詳細ページからの操作

- ・各値を変更後、「送信」をクリックで送信されます。
- ・各値を変更後、「下書き保存」をクリックで更新されます。
- ・「削除」をクリックでメールが削除されます。
- ・「キャンセル」をクリックで新規返信メールをキャンセルします。

設定ボタンの説明

項目名	内容	機能
送信	送信され、送信メールに設定されます。	送信後、「完了」ステータスに更新されます。
下書き保存	下書きメールが作成、更新されます。	
削除	削除が可能です。	この操作では作成したメールを復元する事ができません。
キャンセル	新規返信メールをキャンセルします。	

▼「編集ロック」機能とは

複数エージェントの対応で「二重返信」が行われないように特定のエージェントがメールを編集の場合「編集ロック」がかかります。

「作業中」ステータスへ更新されない場合、メールの処理は行えません。

「作業中」に編集のエージェント以外のエージェントがメール操作を行った際にはアラートメッセージが表示されます。

編集ロックがかかっている場合、強制的に編集ロックを解除することができます。

ステータスを強制的に変更する際にはCTI>権限設定>メール>強制更新の設定が必要です。



お問い合わせについて

内容が更新されています

未処理 作業中 **完了** 完了(強制)

備考 下書き メール履歴

コメント	
[Redacted]	

変更を保存

エージェント	agent1
ID	#M16bd79f082b47976
日付	2019-07-10 01:44:06
From	
To	
Cc	
Bcc	

メール詳細(図A1-10)

▼メールの作成・更新・送信

メールの上部「+新規」ボタン、または左ナビゲーションメニュー「+新規」ボタンをクリックでメールの新規登録画面が表示されます。

新規 

To  

From  

Cc  

Bcc  

件名 

本文 

署名 

添付ファイル

ファイルを選択	選択されていません

 送信  下書き保存

新規作成画面(図A1-13)

メール・下書き作成後
↻

✉ 未処理
📄 作業中
✓ 完了
完了(強制)

エージェント	agent1	
ID	#M16bd9d6be43204ef	📄
To		↗
From		↗
Cc		↗
Bcc		↗
件名	メール・下書き作成後	

本文
↗

メール・下書き作成後

署名
↗

添付ファイル	ファイルを選択	選択されていません
	ファイルを選択	選択されていません

📧 送信
📄 下書き保存
🗑 削除する

備考
メール履歴

コメント

📄 変更を保存

下書き更新画面(図A1-14)

メール下書き登録画面の項目説明

項目名	内容	機能
ID	メールのIDが表示されます。	右端のボタンをクリックするとクリップボードにIDがコピーされます。
To	宛先を入力します。	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。 ※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。
From	送信者を入力します。	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。 ※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。
Cc	メールを共有したい宛先を入力します。(他の受信者に表示されません)	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。 ※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。
Bcc	メールを共有したい宛先を入力します。(他の受信者には表示されません)	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。 ※アドレス帳は「アドレス帳」メニューで設定できます。 詳細は▼アドレス帳を参照。
件名	件名を入力します。	

本文	本文を入力します。	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 メールテンプレートの一覧が表示されますので対象のテンプレートをチェックして実行を押すと、メールの各項目に設定されます。 ※テンプレートは「テンプレート」メニューで設定できます。 詳細は▼テンプレートを参照。
署名	署名を入力します。	署名の一覧が表示されますので、クリックすると署名項目に設定されます。 ※署名は「署名」メニューで設定できます。 詳細は▼署名を参照。
添付ファイル	ファイルは1度に最大5つまで添付可能です。	

▼詳細ページからの操作

- ・各値を変更後、「送信」をクリックで送信されます。
- ・各値を変更後、「下書き保存」をクリックで更新されます。
- ・「削除」をクリックでメールが削除されます。

設定ボタンの説明

項目名	内容	機能
送信	送信され、送信メールに設定されます。	送信後、「完了」ステータスに更新されます。
下書き保存	下書きメールが作成、更新されます。	
削除	削除が可能です。	この操作では作成したメールを復元する事ができません。

▼メール履歴

これまでのメールの履歴を確認できます。

メール詳細画面の左タブに一覧・詳細が確認できます。

備考 下書き **メール履歴**

一覧

🔍 検索

日付/担当	メール
2019-07-10 00:41:16	【Googleアップデート】新しいベータ版で正式なドキュ… この記事は 7 月 1 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 追記 (2019 年 7 月 8 日): 現在、このベータ版…
2019-07-03 12:36:54	【Googleアップデート】G Suite との連携に対応するサ… この記事は 6 月 19 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 変更点 新たに以下の 5 個のアプリケーションと…
2019-06-28 10:51:58	【Googleアップデート】Classroom の採点簿の一般提供… この記事は 6 月 19 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 新しい機能の概要 昨年ベータ版としてリリース…
2019-06-28 10:49:39	【Googleアップデート】フィルタや検索が可能な G Suit… この記事は 6 月 19 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 最近のリリース情報をヘルプセンター記事「G…
2019-06-28 10:49:38	【Googleアップデート】新しいベータ版で Classroom … この記事は 6 月 19 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 新しい機能の概要 新しいベータ版では、…
2019-06-27 10:19:40	【Googleアップデート】G Suite Migrate のサポート対… この記事は 6 月 3 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 リリースの概要 今年の初めに発表した G Suite…
2019-06-25 10:28:15	【Googleアップデート】スライドのプレゼンテーション … この記事は 6 月 18 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 新しい機能の概要 プレゼンテーション中の操作…
2019-06-22 03:41:05	【Googleアップデート】iOS デバイスでの 2 段階認証に… この記事は 6 月 12 日に英語版ブログに掲載された記事を翻訳したものです。 リリースの概要 今年はじめに、G Suite の 2 要…

▼ 権限機能

ユーザー毎に細かく操作権限を設定することが可能です。
CTI>管理設定 > 権限設定で設定できます。

権限詳細 TOP

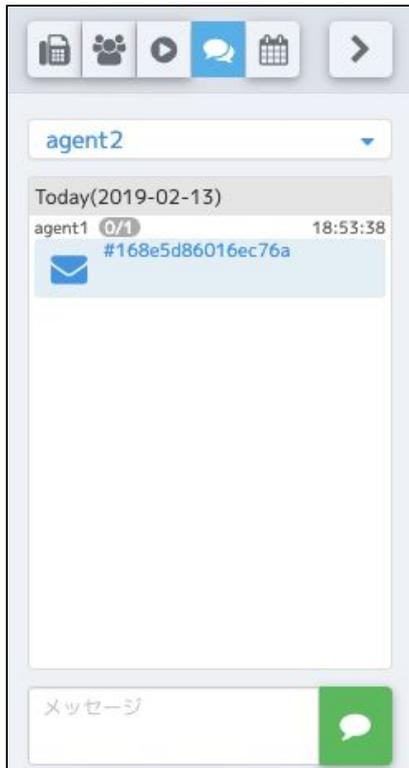
詳細 グループ/キャンペーン 電話番号 顧客 案件 座席レイアウト

名称	システム管理者
電話	ブラウザ電話 発信者番号変更
通話機能	ウィスパリング モニタリング 割り込み
定型文再生	表示
チャット	表示 投稿 アラート
発信予約(ガジェット)	表示
Web API	Google API
ステータス	更新 グループステータス更新 キャンペーンステータス更新
タブメニュー	CRM メール SV アウトバウンド 通話履歴 業務設定 管理設定 固有設定
顧客	表示 検索 更新 更新(レベル2) 更新(レベル3) 削除 一括編集 新規自動発信 ダウンロード 項目を全て表示 更新ボタンを隠す
通話ログ(顧客詳細)	表示
案件(顧客詳細)	表示 更新 削除 項目を全て表示
自動発信(顧客詳細)	表示 ログ ログ展開 更新 一括保存 ステータス更新 待機に変更 結果A 結果B 結果C 再架電日時確認
通話履歴(顧客詳細)	表示 音声ファイル
メール(顧客詳細)	表示
案件	表示 検索 更新 更新(レベル2) 更新(レベル3) 削除 一括編集 ダウンロード 項目を全て表示
FAQ	表示 更新 削除 ダウンロード
LINE@	表示 更新 強制更新
メール	表示 更新 下書き 送信 削除 強制更新 キャンセル
ラベル	表示 更新 削除 同期
署名	表示 更新 削除
テンプレート	表示 更新 削除
メールアドレス	表示 更新 削除
認証	表示 更新

▼その他機能

チャットにメールIDを送信することができます。

チャット内のIDをクリックするとメール詳細ページを表示することができます。



▼テンプレート

メール機能で使用するテンプレートを管理します。
検索後、テンプレート一覧が表示されます。



テンプレート

名称	更新
お問い合わせ	2019-06-13
キャンペーン返信用	2019-01-30
ご挨拶	2019-06-04

テンプレート画面(図B1-1)

一覧内の「フォルダアイコン」をクリックすると、詳細情報が表示されます。



テンプレート詳細

名称	お問い合わせ
To	
Cc	
Bcc	
件名	Re:お問い合わせ頂き、ありがとうございます。

本文

いつもお世話になっております。

XXX株式会社、サポートチーム担当：〇〇〇でございます。
お問い合わせ頂きまして、ありがとうございます。

お問い合わせ内容について、ご案内致します。

登録	2019-01-30 11:30:10 admin
更新	2019-06-13 10:28:00 admin

変更を保存 削除する

詳細画面(図B1-2)

メールテンプレート詳細の項目内容

項目	内容	機能
名称	メールテンプレートの名称を入力します。	
To	メールの宛先を入力します。	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。
Cc	メールを共有したい宛先を入力します。(他の受信者に表示されます)	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。
Bcc	メールを共有したい宛先を入力します。(他の受信者には表示されません)	右端のボタンをクリックするとモーダルが表示されます。 アドレス帳の一覧が表示されますので対象のアドレス帳をチェックして実行を押すと、メールアドレスが項目に設定されます。
件名	件名を入力します。	
本文	本文を入力します。	

▼詳細ページからの操作

- ・各値を変更し、画面下部の「変更を保存」をクリックすると更新されます。
- ・メールテンプレート画面内「+新規」をクリックすると新規登録画面が表示されます。

▼ 署名

メール機能で使用する署名を管理します。検索後、署名一覧が表示されます。



署名画面(図C1-1)

一覧内の「フォルダアイコン」をクリックすると、詳細情報が表示されます。



詳細画面(図C1-2)

署名詳細の項目内容

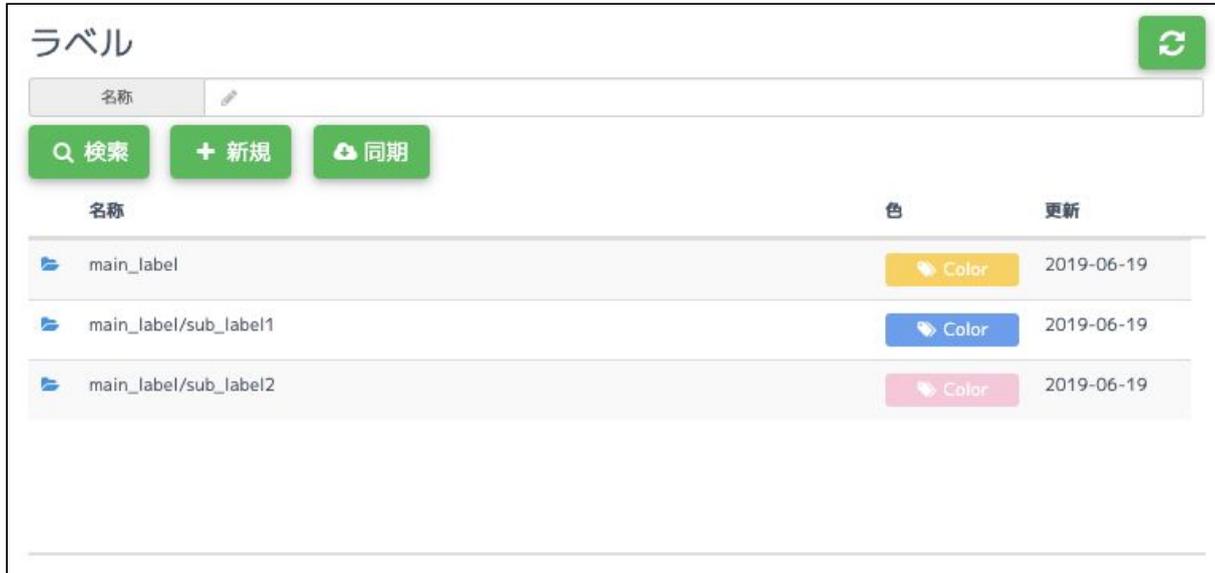
項目名	内容
名称	署名の名称を入力します。
署名	メールに添付する署名内容を入力します。

▼ 詳細ページからの操作

- ・各値を変更し、画面下部の「変更を保存」をクリックすると更新されます。
- ・メールラベル画面内「+新規」をクリックすると新規登録画面が表示されます。

▼ラベル

メール機能で使用する検索ラベルを管理します。



ラベル画面(図D1-1)

一覧内の「フォルダアイコン」をクリックすると、詳細情報が表示されます。



ラベル詳細画面(図D1-2)

ラベル詳細の項目内容

項目	内容
名称	ラベルの名称になります。 サブラベルまでの階層を指定する場合、名称をメインラベル名/サブラベル名の指定をしてください。

	※ラベルの階層はサブラベルまで設定が可能です。
色	見やすいようにラベルの背景色、テキストの色を色選択にて設定することが出来ます。

▼詳細ページからの操作

- ・各値を変更し、画面下部の「変更を保存」をクリックすると更新されます。
- ・ラベル画面内「+新規」をクリックすると新規登録画面が表示されます。
- ・ラベル画面内「同期」をクリックすると紐づいた認証アカウントのGmailで設定されたラベル情報が同期されます。

▼メールアドレス

メール機能で使用するメールアドレスを管理します。
検索後、アドレス帳一覧が表示されます。



メールアドレス帳画面(図E1-1)

一覧内の「フォルダアイコン」をクリックすると、詳細情報が表示されます。



メールアドレス帳画面(図E1-2)

アドレス帳詳細の項目内容

項目名	内容
名称	アドレス帳の名称を入力します。
メールアドレス	メールアドレスを入力します。
検索対象	受信時の顧客検索フォーマット対象の設定です。

▼詳細ページからの操作

- ・各値を変更し、画面下部の「変更を保存」をクリックすると更新されます。
- ・メールアドレス画面内「+新規」をクリックすると新規登録画面が表示されます。