

V-CUBE コンタクトセンター スタッフ向けクイックマニュアル

ご利用の前に

V-CUBE コンタクトセンターをご利用の前に、機器の準備と必要なアプリケーション、ソフトウェアのインストールをしてください。

1 機器の準備

以下の機器を用意してください。

- ・パソコン
- ・ウェブカメラ
- ・ヘッドセット(またはマイクとスピーカー、イヤホンマイク)

ウェブカメラとヘッドセットをお使いのパソコンに接続してください。



2 アプリケーションのインストール

V-CUBE コンタクトセンターをご利用いただくためには、「V-CUBE ミーティング 5」アプリケーションをインストールする必要があります。

※Windows端末をご利用の場合は、合わせて.Net Framework バージョン4.5以上が必要です。

ログイン画面、もしくは <https://cc.vcube.com/services/download/flow.php> にアクセスしてください。

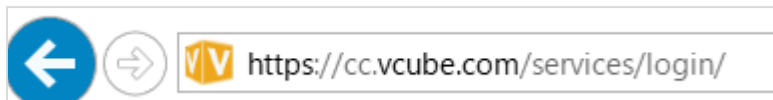


※モバイルアプリケーションはお客様のみ利用でき、スタッフとして入室することはできません。

ログインするには

1 V-CUBE コンタクトセンターにアクセスする

V-CUBE コンタクトセンターのログイン画面 (<https://cc.vcube.com/services/login/>) にアクセスします。



2 ログインする

IDとパスワードを入力し、「ログイン」ボタンをクリックします。

A screenshot of the V-CUBE Contact Center login page. At the top left is the V-CUBE logo, followed by the text "V-CUBE" in bold black and "コンタクトセンター" in bold orange. Below this are two input fields: the first is labeled "V-CUBE ID" and the second is labeled "パスワード". At the bottom of the form is a large orange button with the text "ログイン" in white. The button is highlighted with a red rectangular border.

お客様へのご連絡① スタッフコードを案内する

スタッフコードを案内すれば、すぐにお客様との相談を始められます。

1 スタッフコードを確認する

スタッフコードは、メインページの入室ボタンの下に表示されています。
 ※予約時間中は、スタッフコードでの入室ができないため表示されません。



2 「121cc.vc」とスタッフコードをお客様に連絡する

電話やメールなどで、お客様に以下の2点を連絡します。

①121cc.vc

お客様ご利用のブラウザで上記URLにアクセスしていただきます。
 スタッフコードを入力する画面が表示されます。



②スタッフコード

スタッフコードを入力し、「参加する」ボタンをクリックしていただきます。



この後、画面の案内に従ってアプリのインストールと入室をしていただきます。

お客様へのご連絡② 予約をして招待メールを送信する

指定の日時に予約をします。お客様には招待メールが送信され、メールに記載のURLまたは暗証番号を使って入室することができます。

1 予約画面を開く

メニュー「予約」をクリックすると、予約画面が表示されます。

ホーム **予約** 予約一覧 記録 マニュアル その他 ▾

2 予約に必要な情報を入力する

日時などの必要情報を入力します。

「招待メールを送信する」にチェックを入れ、お客様とメールの差出人情報を入力してください。

予約

*は入力必須項目です。

予約日時*	日時	<input type="text" value="2017/08/22"/> <input type="text" value="16"/> 時 <input type="text" value="10"/> 分 ~ <input type="text" value="2017/08/22"/> <input type="text" value="17"/> 時 <input type="text" value="10"/> 分まで予約								
	タイムゾーン	GMT + 09:00, 東京、韓国 標準時間、西オーストラリア夏時間 <input type="text" value="地域など"/> <input type="button" value="地域名で絞込む"/> <input type="button" value="クリア"/>								
予約名*		<input type="text"/>								
詳細設定	スタッフ	スタッフの情報を入力してください。招待メールは送信されません。 📌 タイムゾーンについて								
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">名前*</th> <th style="width: 40%;">メールアドレス</th> <th style="width: 30%;">タイムゾーン*</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text" value="スタッフ名"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>GMT +9 ▾</td> </tr> </tbody> </table>	名前*	メールアドレス	タイムゾーン*	<input type="text" value="スタッフ名"/>	<input type="text"/>	GMT +9 ▾		
	名前*	メールアドレス	タイムゾーン*							
<input type="text" value="スタッフ名"/>	<input type="text"/>	GMT +9 ▾								
お客様	<input type="checkbox"/> 招待メールを送信する 招待するお客様の情報を入力してください。									
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">名前</th> <th style="width: 40%;">メールアドレス</th> <th style="width: 30%;">タイムゾーン</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td><input type="text"/></td> <td><input type="text"/></td> <td>GMT +9 ▾</td> </tr> </tbody> </table>	名前	メールアドレス	タイムゾーン	<input type="text"/>	<input type="text"/>	GMT +9 ▾			
名前	メールアドレス	タイムゾーン								
<input type="text"/>	<input type="text"/>	GMT +9 ▾								

「次へ」ボタンをクリックすると、予約確認画面が表示されます。入力内容を確認の上、「登録する」ボタンをクリックしてください。

スタッフとして入室するには

1 メイン画面から入室する

お客様への連絡方法によって、入室ボタンの表示が変わります。予約をした場合は、予約時間になってから入室してください。

スタッフコード（予約なし）

「待受入室」ボタンをクリックします。



予約あり

「入室する」ボタンをクリックします。



2 表示する名前を入力する

入室後に表示される名前を入力してください。



3 カメラ、マイク、スピーカーの設定をする

カメラ、マイク、スピーカー利用のON/OFF、デバイスの設定を行ってください。
 ※管理者ページの「ご案内窓口設定」でスタッフのカメラ、マイク、スピーカー利用のON/OFFが指定されている場合は、その内容に準じます。

各デバイスのボタンをクリックして、ON / OFFを切り替えます

利用したい各デバイスを選択します

カメラ設定
 Logicoool Qcam IM/Connect

マイク設定
 マイク (Plantronics C320)

スピーカー設定
 スピーカー (Realtek High Definition Audio)

カメラ

マイク

スピーカー

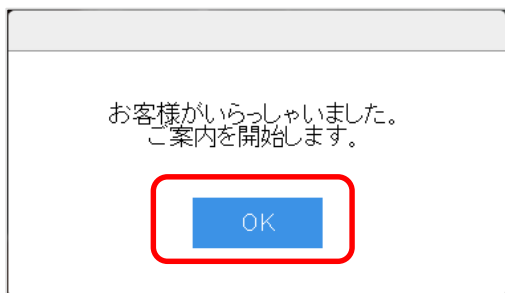
4 開始する

「会議を開始する」ボタンをクリックして、入室してください。

➔

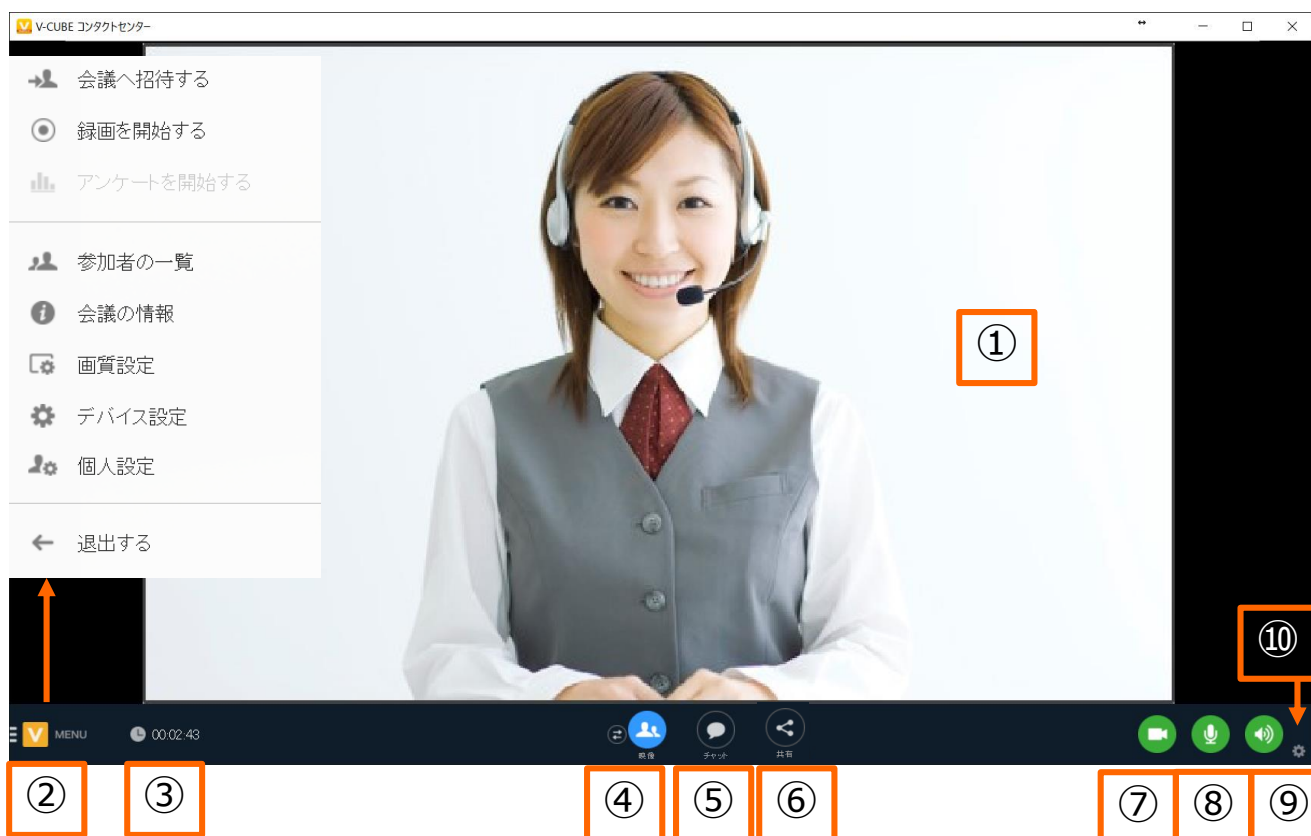
5 お客様を入室させる

入室後、お客様が入室しようとする以下のようなお知らせが表示されますので「OK」をクリックしてください。



6 利用できる機能①

スタッフが利用できる機能についての説明です。



6 利用できる機能②

No	名称	概要
①	映像	参加者の映像、画面共有を表示します
②	メニュー	<ul style="list-style-type: none"> 1：会議へ招待する …お客様を招待することができます 2：録画を開始する …録画の開始 / 停止をすることができます 3：参加者の一覧 …参加しているメンバーを確認できます またお客様、他スタッフを強制退出させることもできます 4：会議の情報 …予約に関する情報を確認できます 5：画質設定 …映像画質の設定変更ができます 6：デバイス設定 …⑩と同じです 7：個人設定 …通知や映像表示に関する設定変更ができます 8：退出する …退出することができます
③	経過時間の表示	経過時間を表示します
④	映像切替	話者の映像を大きく表示するアクティブスピーカーモードと参加者の映像をすべて同じ大きさで表示するフラットモードの切替ができます
⑤	チャット	文字によるコミュニケーションが可能です
⑥	共有	PCに表示されている画面やアプリケーション、ホワイトボードを参加者全員で共有し、閲覧することができます。
⑦	カメラ	カメラ映像の配信 / 停止の切り替えができます
⑧	マイク	マイク音声の配信 / 停止の切り替えができます
⑨	スピーカー	スピーカー音声の受信 / 停止の切り替えができます
⑩	デバイス設定	カメラ、マイク、スピーカーの設定変更ができます。

監視者として入室するには

V-CUBE コンタクトセンターでは、お客様には存在が分からないように参加できる監視入室という機能があります。

※監視者として入室できるのは、管理者によって監視権限を付与されたスタッフのみです。

1 対応中のスタッフを確認する

監視権限を付与されたスタッフがログインすると、ホーム画面に「対応中のスタッフ」が表示されます。

ホーム 予約 予約一覧 監視 記録 マニュアル その他 ▾

Staff0001 現在の所在地: 日本 自動判別 Language ▾

現在予約はありません。待入室できます。

0人が入室中です

待入室

スタッフコード: 0000-0000

予約する / 予約状況 4件

対応中のスタッフ (新着 5件) [全13件を表示](#)

現在対応中のスタッフ一覧です。監視者として入室することができます。

スタッフ	予約名	入室者	予約時間	監視入室
Staff0002	安藤尚子様ご相談	Staff0002, 安藤尚子	15:30~16:30 (GMT +9)	監視入室
Staff0001	予約なし	Staff0001, 内山誠二	-	監視入室
Staff0003	鈴木正一様ご相談 (2回目)	Staff0003, 鈴木正一	15:00~ 16:00(GMT+9)	監視入室

ホーム画面で確認できるのは最新5件までです。メニューの「監視」をクリックすると、お客様対応中のすべてのスタッフを確認することができます。

※「監視」メニューは監視権限を付与されたスタッフがログインした時のみ表示されます。

ホーム 予約 予約一覧 **監視** 記録 マニュアル その他 ▾

監視

予約入室 予約なし

全 40 件中 1 ~ 20 件表示 (1 2 次の 2)

表示件数 20

スタッフ	予約名	入室者	予約時間	監視入室
Staff0002	安藤尚子様ご相談	Staff0002, 安藤尚子	15:30 ~ 16:30 (GMT +9)	監視入室
StaffDemo0001	予約なし	Staff0001, 内山誠二	-	監視入室
Staff0003	鈴木正一様ご相談 (ご質問への回答)	Staff0003, 鈴木正一	15:00~ 16:00(GMT+9)	監視入室
Staff0005	予約なし	Staff0005, 株式会社サンプル	-	監視入室
Staff0002	会田健司様ご相談	Staff0002, 会田健司	14:30~ 16:00(GMT+9)	監視入室
Staff0002	川島壮太様ご相談	Staff0002, 川島壮太	14:30~ 16:00(GMT+9)	監視入室
StaffDemo0001	岡田亮様ご相談	Staff0001, 岡田亮	-	監視入室

3 監視入室する

「監視入室」ボタンをクリックしてください。

対応中のスタッフ（新着5件）				全13件を表示
スタッフ	予約名	入室者	予約時間	監視入室
Staff0002	安藤尚子様ご相談	Staff0002, 安藤尚子	15:30~16:30 (GMT +9)	
Staff0001	予約なし	Staff0001, 内山誠二	-	
Staff0003	鈴木正一様 ご相談 (2回目)	Staff0003, 鈴木正一	15:00~ 16:00(GMT+9)	

4 名前を入力する

入室後に表示される名前を入力してください。
 ※お客様には表示されません。スタッフ、もしくは他の監視入室者にのみ表示されます。



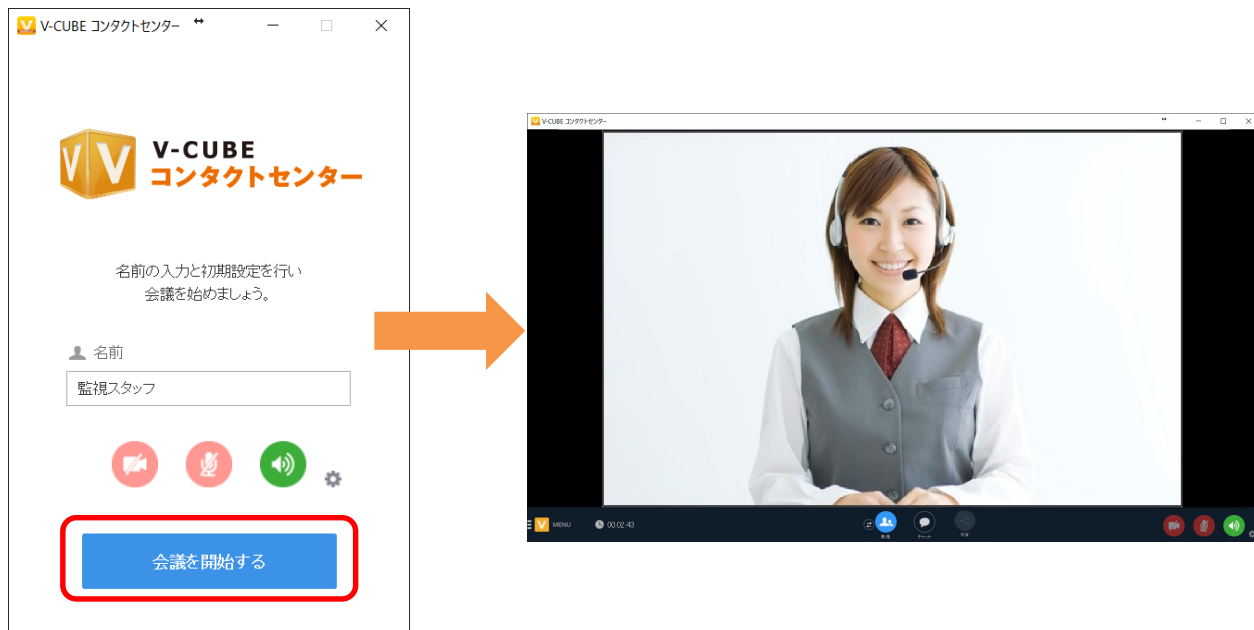
5 スピーカーの設定をする

スピーカーの設定を行ってください。
 ※監視入室をする場合、マイクとカメラは利用できません。



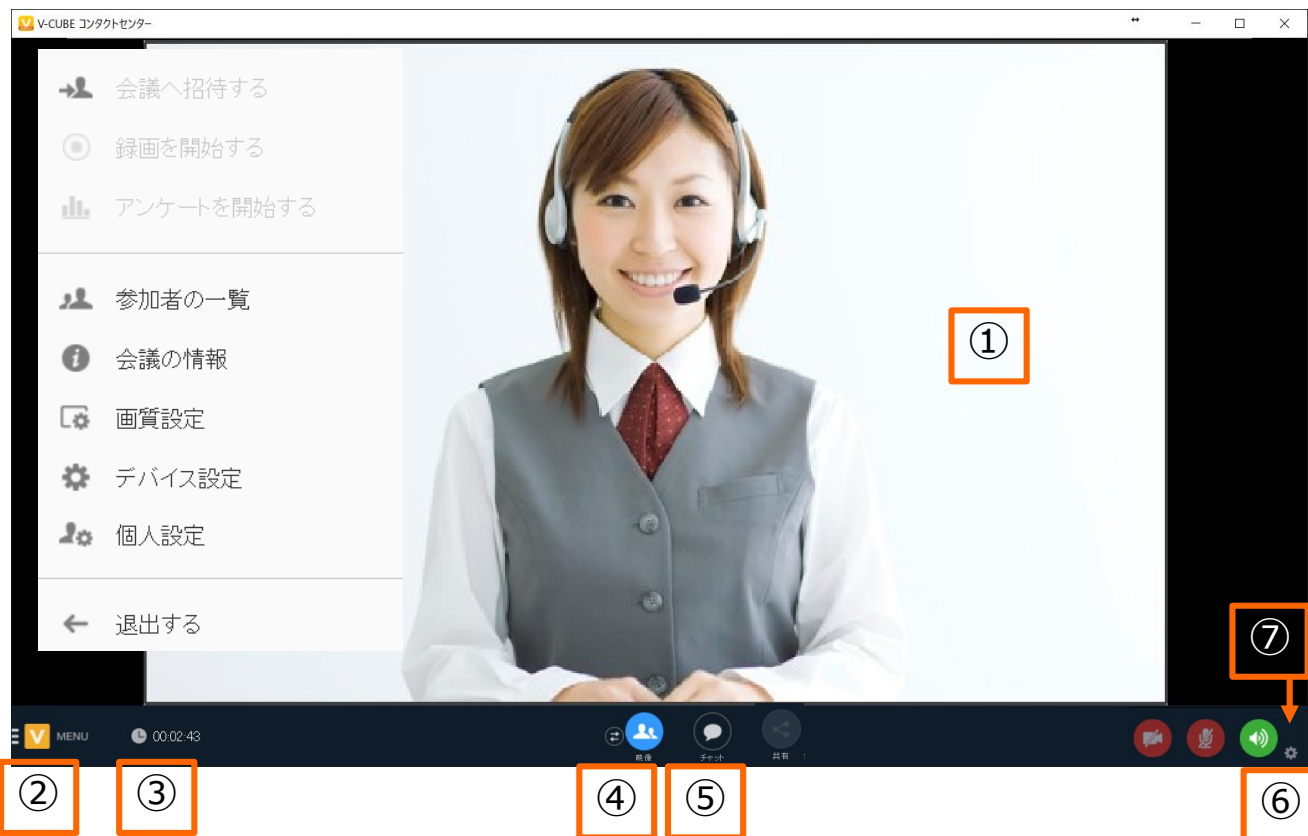
6 監視入室する

「会議を開始する」ボタンをクリックして、入室してください。
 監視者が参加していることや、監視者の入退室の通知はお客様には表示されません。



7 利用できる機能①

監視入室者が利用できる機能についての説明です。



7 利用できる機能②

No	名称	概要
①	映像	参加者の映像、画面共有を表示します
②	メニュー	1：参加者の一覧 …参加しているメンバーを確認できます 2：会議の情報 …予約に関する情報を確認できます 3：画質設定 …映像画質の設定変更ができます 4：デバイス設定 …⑦と同じです 5：個人設定 …通知や映像表示に関する設定変更ができます 6：退出する …退出することができます
③	経過時間の表示	経過時間を表示します
④	映像切替	アクティブスピーカーモードとフラットモードの切替ができます
⑤	チャット	スタッフ、お客様による文字によるコミュニケーションを閲覧できます(監視入室者がチャットを送信することはできません)
⑥	スピーカー	スピーカー音声の受信 / 停止の切り替えができます
⑦	デバイス設定	カメラ、マイク、スピーカーの設定変更ができます。