

RECTEL

－レクテル－

マニュアル

Ver3.0

株式会社コミュニケーションビジネスアヴェニュー  
2014年9月1日

## 目次

|       |                             |    |
|-------|-----------------------------|----|
| 1     | はじめに .....                  | 3  |
| 2     | RecTEL 操作画面 .....           | 4  |
| 2.1   | 操作画面項目 .....                | 4  |
| 2.2   | 操作画面表示切替 .....              | 6  |
| 3     | インストール・初期設定編 .....          | 10 |
| 3.1   | RecTEL のインストール .....        | 11 |
| 3.2   | RecTEL のアンインストール .....      | 12 |
| 3.3   | はじめて RecTEL を使う .....       | 13 |
| 3.4   | 『オプション』ウィンドウの表示 .....       | 14 |
| 3.4.1 | ユーザーアカウントの追加 .....          | 15 |
| 3.4.2 | ユーザーアカウントの削除 .....          | 17 |
| 3.5   | RecTEL 専用オプション 設定 .....     | 18 |
| 3.5.1 | 言語・自動ログイン・HOME ボタン 設定 ..... | 20 |
| 3.5.2 | HTTP リクエストの追加 .....         | 22 |
| 3.5.3 | HTTP リクエストの応用 .....         | 24 |
| 3.5.4 | 電話帳の編集 .....                | 25 |
| 3.5.5 | 発信特番の編集 .....               | 26 |
| 3.6   | 通話録音 .....                  | 27 |
| 3.6.1 | 通話録音の設定 .....               | 28 |
| 3.6.2 | 通話録音ファイル .....              | 30 |
| 3.7   | 着信時のポップアップ .....            | 31 |
| 3.8   | パラメータ付 URL 送信 .....         | 32 |
| 3.9   | パスワード設定 .....               | 35 |
| 4     | 通話編 .....                   | 36 |
| 4.1   | 起動 .....                    | 37 |
| 4.2   | アカウントの選択 .....              | 38 |
| 4.2.1 | アカウントの選択 .....              | 38 |
| 4.2.2 | 最小化 .....                   | 39 |
| 4.3   | ラインの選択 .....                | 40 |
| 4.4   | RecTEL で電話をかける .....        | 41 |
| 4.4.1 | [短縮ダイヤル]リストから .....         | 41 |

|       |                                    |    |
|-------|------------------------------------|----|
| 4.4.2 | RecTEL で電話をかける (キーボードから入力) .....   | 42 |
| 4.4.3 | RecTEL で電話をかける (「ダイヤルボタン」から) ..... | 43 |
| 4.4.4 | RecTEL で電話をかける (コピー & ペースト) .....  | 44 |
| 4.4.5 | RecTEL で電話をかける (ドラッグ & ドロップ) ..... | 45 |
| 4.4.6 | RecTEL で電話をかける (発信特番) .....        | 46 |
| 4.4.7 | 通話を終了する.....                       | 47 |
| 4.5   | かかってきた電話を受ける .....                 | 48 |
| 4.6   | 保留 .....                           | 49 |
| 4.7   | 転送/自動受信 .....                      | 50 |
| 4.8   | 通話を転送する.....                       | 52 |
| 4.8.1 | ブラインド転送.....                       | 52 |
| 4.8.2 | ライン転送.....                         | 53 |
| 4.9   | ボリュームコントロール .....                  | 54 |
| 4.10  | HTTP リクエスト.....                    | 55 |
| 4.11  | 会議通話 .....                         | 56 |
| 4.12  | 履歴/不在着信 .....                      | 58 |
| 4.13  | 電話帳 .....                          | 60 |
| 4.14  | 取込中 .....                          | 62 |
| 5     | 製品情報と承認のリセット .....                 | 63 |

# 1 はじめに

このマニュアルは、高性能 SIP/IAX ソフトフォン“RecTEL ーレクテルー” に関する操作、設定を説明するものです。

## 2 RecTEL 操作画面

### 2.1 操作画面項目

RecTEL の操作画面の各項目を説明します。

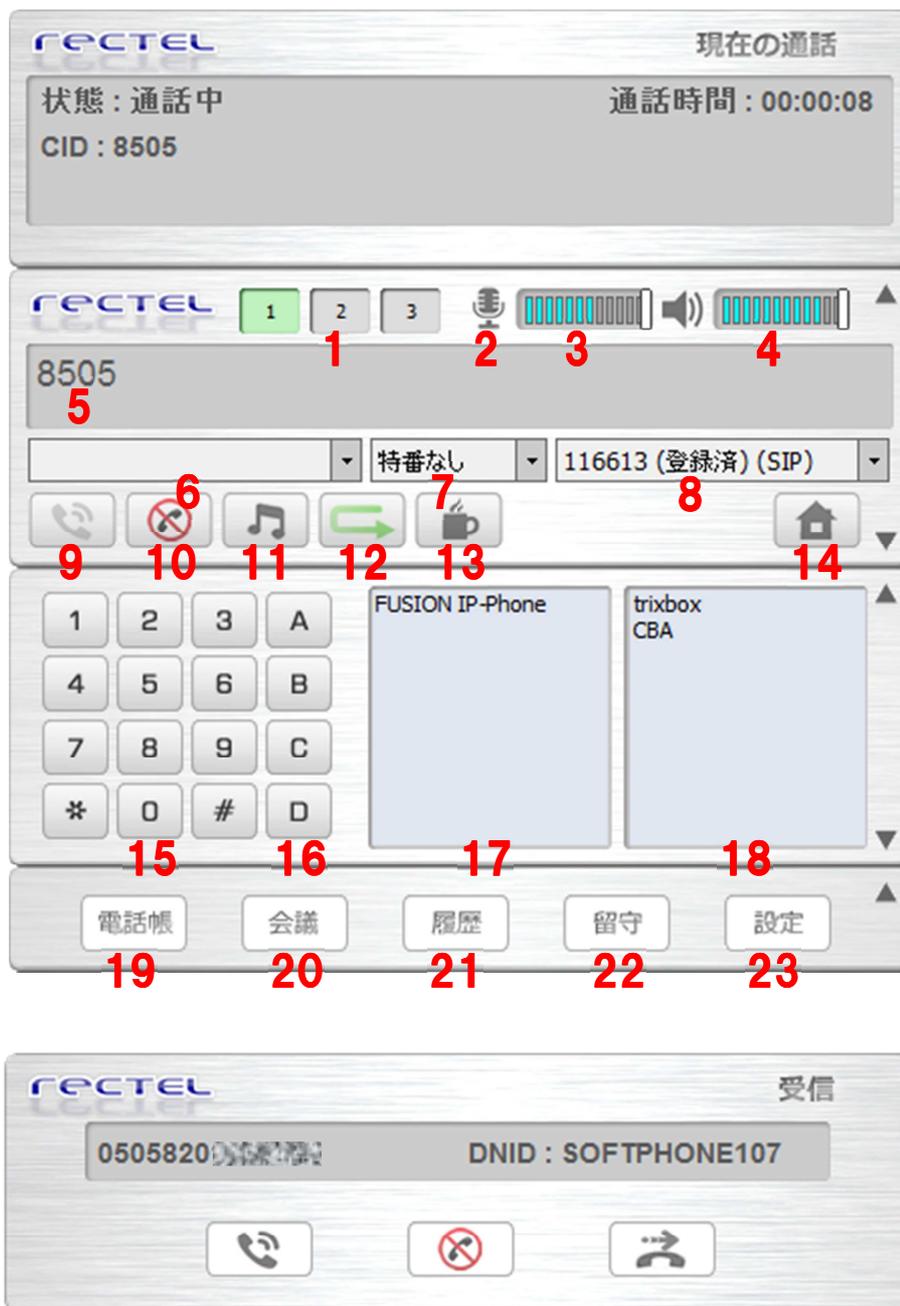
インフォメーション  
パッド

メイン  
パネル

ダイヤル  
パネル

オプション  
パネル

ポップアップ  
パネル



- 
- |                     |  |
|---------------------|--|
| 1. ライン切り替えボタン       | RecTEL は同時に 3 つの電話回線と接続でき、このボタンで切り替えられます   |
| 2. ミュートボタン          | 通話中にマイク音量をミュートします                          |
| 3. マイク音量            | マイクの音量調節を行います                              |
| 4. スピーカー音量          | スピーカーの音量調節を行います                            |
| 5. ナンバーディスプレイ       | 通話先の番号が表示されます                              |
| 6. 発信先番号リスト         | 発信先番号を入力します。また履歴から発信することもできます              |
| 7. 発信特番リスト          | 設定されている発信特番を付加します                          |
| 8. ログインアカウントリスト     | 使用するアカウントを選択します                            |
| 9. 発信/応答ボタン         | 発信時に、または着信に応答する時に押します                      |
| 10. 切断ボタン           | 通話の切断時に使用します                               |
| 11. 保留ボタン           | 通話の保留時に使用します                               |
| 12. 転送ボタン           | 通話時は転送ボタンとして使用し、待機時には、『転送/自動受信』ウィンドウを表示します |
| 13. 取込中ボタン          | 他の業務のために電話に出られない場合に使用します                   |
| 14. HOME ボタン        | HTTP リクエストを送信します                           |
| 15. ダイヤルボタン         | 電話番号の入力に使います                               |
| 16. プログラマブルボタン      | 特定の動作をプログラムして実行させるボタンです                    |
| 17. 短縮ダイヤルボックス      | 電話帳の短縮ダイヤルにチェックがついている連絡先が表示されます            |
| 18. HTTP リクエスト ボックス | 登録されている HTTP リクエストの一覧が表示されます               |
| 19. 電話帳ボタン          | 『電話帳』ウィンドウを表示します                           |
| 20. 会議ボタン           | 『会議通話』ウィンドウを表示します                          |
| 21. 履歴ボタン           | 『履歴』ウィンドウを表示します。不在着信時には赤く点滅します             |
| 22. 留守ボタン           | ボイスメールの確認ができます                             |
| 23. 設定ボタン           | 『オプション』ウィンドウを表示します                         |
-

## 2.2 操作画面表示切替

操作画面上の各ボタンやロゴマークをクリックして、各画面の表示、非表示を切り替えることができます。

### 「ロゴマーク」

メインパネル左上のロゴマークをクリックする度に、最大化、折りたたみを繰り返すことができます。

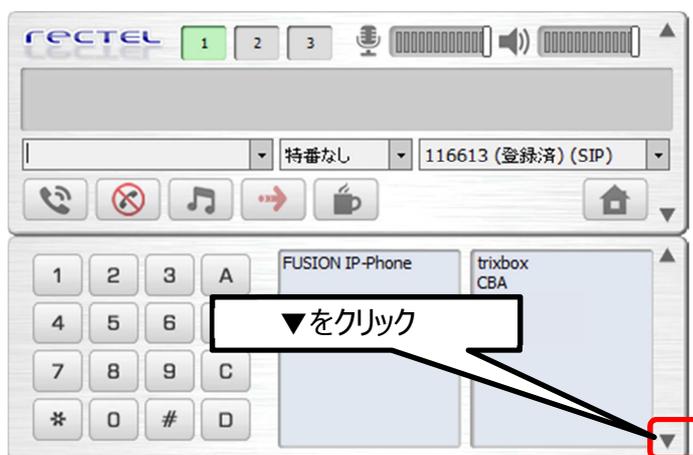


### 「展開」ボタン

各画面の右下の▼ボタンをクリックすることで、その下の画面を展開することができます。



ダイヤルパネル  
が開く



オプションパネル  
が開く



### 「折畳」ボタン

ダイヤルパネル、オプションパネルの右上の▲ボタンをクリックすることで、その画面を折り畳むことができます。



オプションパネル  
が折り畳まれる

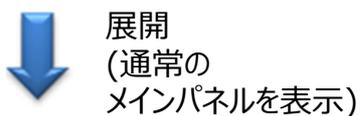


ダイヤルパネルが  
折り畳まれる



## 「最小化」ボタン

メインパネルの右上の▲ボタンをクリックすることで、Rectelは最小化し、小さなパネルで表示されます。また、最小化したパネルの右端の▼ボタンをクリックすることで、パネルは展開し、通常のメインパネルを表示します。

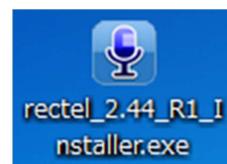


## 3 インストール・初期設定編

管理者が RecTEL のインストール、及び初期設定を行なうのに必要な項目を説明します。

### 3.1 RecTEL のインストール

RecTEL をインストールするために下記の手順を実行してください。



1. ダウンロードした“rectel\_2.44\_R1\_Installer.exe”ファイルのアイコンをクリックしてください。
2. インストールする言語を選びます。
3. インストールウィザードが開いたら、[次へ]ボタンをクリックします。
4. RecTEL で VoIP 通話をする Windows ユーザーを選択してください。すべてのユーザーを選択する場合は、Windows の管理者権限で登録する必要がありますのでご注意ください。
5. インストールするフォルダを選択し[次へ]ボタンをクリックしてください。  
(初期値は“C:¥Program Files¥Rectel¥rectel”)
6. スタートメニューフォルダを選択し RecTEL のショートカットを登録してください。
7. インストールするコンポーネントを選択してください。すべてチェックがついていることをお勧めいたします。
8. [インストール]ボタンをクリックしてください。インストールが完了した後、RecTEL を起動してください。

---

## 3.2 RecTEL のアンインストール

お使いのコンピューターから RecTEL をアンインストールする場合、以下の手順に従ってください。

### スタートメニューから :

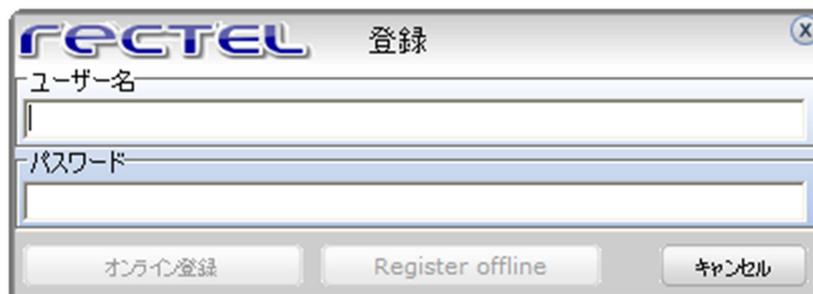
Windows のスタートメニュー > プログラム > RecTEL > rectel > Uninstall RecTEL

### コントロールパネルから :

コントロールパネルから『プログラムの追加と削除』を開き、プログラム一覧から RecTEL を選択しアンインストールします。

### 3.3 はじめて RecTEL を使う

はじめて RecTEL を起動すると、『登録』ウィンドウが表示されます。RecTEL 販売元から提供されたユーザー名とパスワードを入力してください。オンライン状態でもオフライン状態でも登録できます。



オンライン状態で登録する場合は[オンライン登録]ボタンを、オフライン状態で登録する場合は[Register offline]ボタンをクリックしてください。インターネットが利用できる環境にある場合、通常は[オンライン登録]を選択してください。

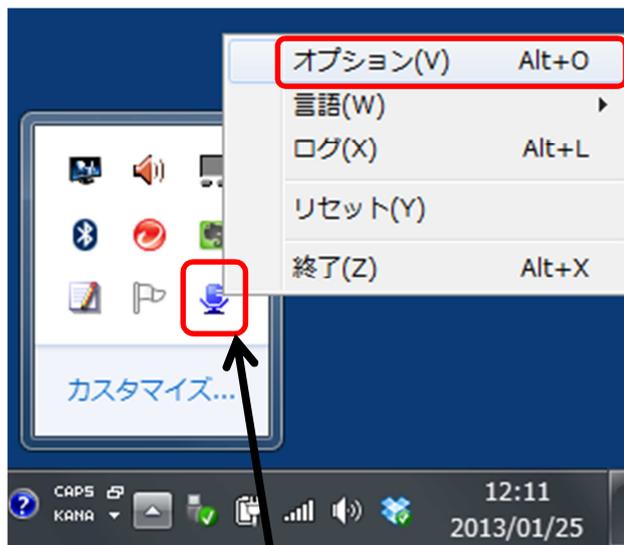
オフラインでの登録を選択した場合、インストールウィンドウが開きます。指示に従ってインストールしてください。

登録が完了した後、RecTEL を使用し始めることができます。

### 3.4 『オプション』ウィンドウの表示

ユーザーアカウントなどの設定は、『オプション』画面より行ないます。

タスクトレイにある RecTEL のアイコンを右クリックし、メニューより[オプション]を選択します。

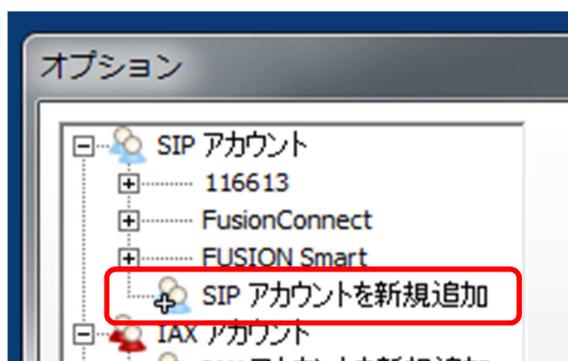


RecTEL のアイコンを右クリック

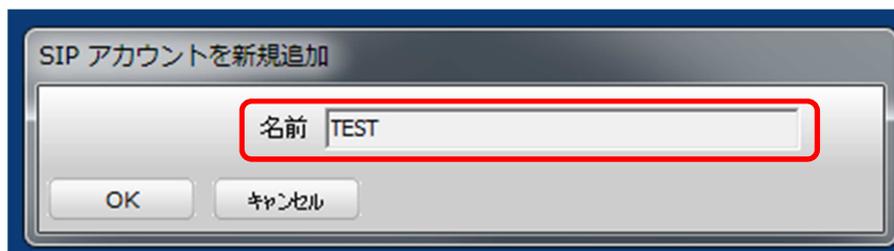
### 3.4.1 ユーザーアカウントの追加

RecTELには複数のSIPアカウントを登録し、全てにログインしたままでも、任意の1つのアカウントにのみログインすることもできます。オペレータの座席を固定しないコールセンター等でフリーシート（ホットデスク）的な使い方が可能です。

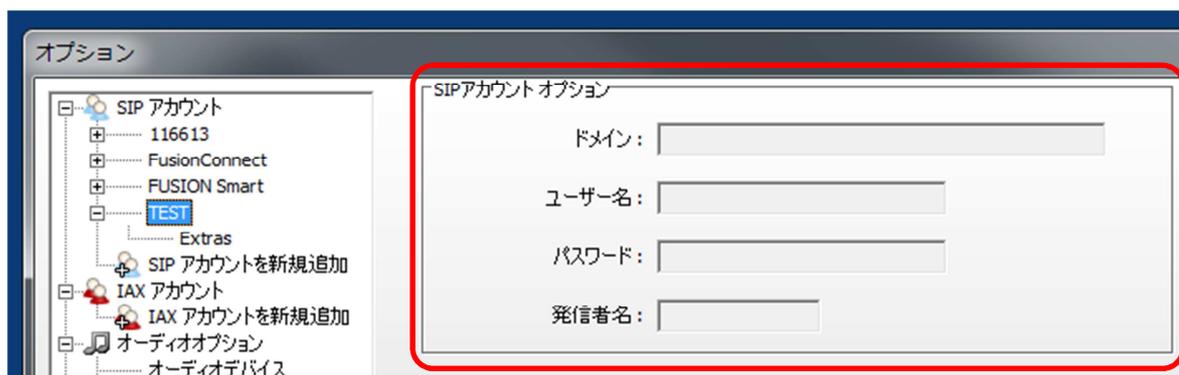
ユーザーアカウントを追加するには、『オプション』画面の左側のツリーより、“SIP アカウント > SIP アカウントを新規追加”をクリックします。



『SIP アカウントを新規追加』ウィンドウが表示されます。登録するSIPアカウントの名前を決めてテキストボックスに入力し[OK]ボタンをクリックします。



[OK]ボタンをクリックすると、SIP アカウントオプションが表示されます。



SIP アカウントオプションの項目は下記の通りです。

**ドメイン**：指定された SIP サーバーのドメインを入力します。

**ユーザー名**：登録された、または提供されているユーザー名を入力します。

**パスワード**：登録された、または提供されているパスワードを入力します。

**発信者名**：発信者名を入力します。受信者側で発信者名を表示する機能がある場合にこの発信者名が表示されます。

[適用]ボタンをクリックすることによって変更が適用されますのでご注意ください。

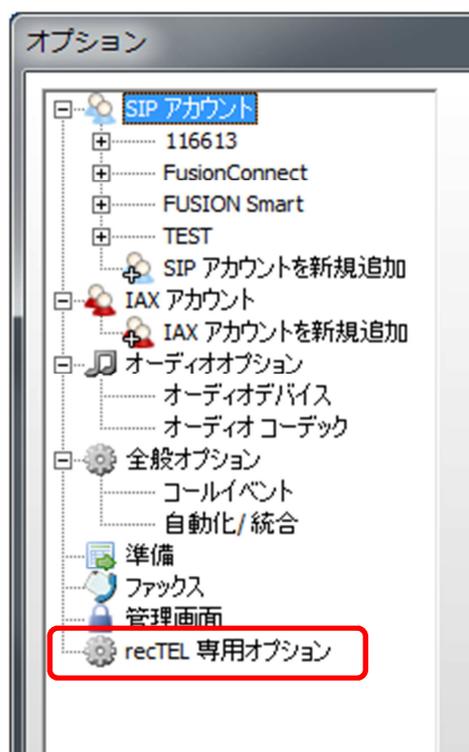
### 3.4.2 ユーザーアカウントの削除

『オプション』ウィンドウのツリー上の[SIP アカウント]にある、削除したいアカウントの名前を右クリックし、[削除]メニューをクリックすると、そのアカウントを削除できます。



### 3.5 RecTEL 専用オプション 設定

[HTTP リクエスト]や[電話帳]の登録を行なうには、『オプション』画面の左側のツリーより、“recTEL 専用オプション”をクリックします。



[recTEL 専用オプション]画面が表示されます。

## recTEL 専用オプション

オプション

- SIP アカウント
  - SwitchBox HARADA
    - Extras
  - FreePBX 1800
    - Extras
  - 116613
    - Extras
  - IP Phone
    - Extras
- SIP アカウントを新規追加
- IAX アカウント
  - IAX アカウントを新規追加
- オーディオオプション
  - オーディオデバイス
  - オーディオコーデック
- 全般オプション
  - コールイベント
  - 自動化/統合
- 準備
- ファックス
- 管理画面
- recTEL 専用オプション

recTEL 専用オプション

言語: 日本語

自動ログインするアカウント 最後にログインしたアカウントにのみ登録

HOME ボタン(URL): http://cba-japan.com  ブラウザ

通話終了時にDNDを有効 秒数: 10

電話帳記載の番号を表示

HTTP リクエスト

| 項目名     | URL                  | ブラウザ                                | カウント                                |    |
|---------|----------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|----|
| trixbox | https://cp52-2.trixb | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>            | 削除 |
| CBA     | http://cba-japan.co  | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 削除 |

追加

電話帳

| 名称              | 番号           | 備考 | 短縮                       |    |
|-----------------|--------------|----|--------------------------|----|
| FUSION IP-Phone | 050588422504 |    | <input type="checkbox"/> | 削除 |

追加

発信特番

| 名称       | 発信特番  |    |
|----------|-------|----|
| 116613外線 | 9     | 削除 |
| 5桁特番     | 98765 | 削除 |

追加

アドバンスド オプションを表示

OK
キャンセル
適用

### 3.5.1 言語・自動ログイン・HOME ボタン 設定

[recTEL 専用オプション]画面の上部で、以下の項目を設定することができます。

**「言語」:**

RecTEL で使用する、また表示する言語をドロップダウンリストより選択します。

**「自動ログインするアカウント」:**

チェックボックスを on にすると、RecTEL を起動すると同時にログインします。ドロップダウンリストより、最後にログインしたアカウントのみにレジストするか、複数のアカウントにレジストするかを選択できます。(単独のアカウントにレジストする設定の場合、操作画面でレジストするアカウントを切り替えることができます。)

**「HOME ボタン (URL) 」:**

メインパネルの[HOME]ボタンを押した場合にサーバーに送信する HTTP リクエストを URL で指定します。

**「ブラウザ」:**

チェックボックスを on にすると、Windows の既定のブラウザに指定した URL が表示されます。

メインパネルの[HOME]ボタンは HTTP リクエストを送信するプログラマブルなボタンとして利用できます。Web サーバーに対する要求を URL 欄に記入することで、そのサーバーに対するリクエストを送信できます。

特定の Web ページを表示するといった HTTP リクエストであれば[ブラウザ]チェックボックスにチェックします。この場合、ボタンを押すと Windows の既定のブラウザが開いて、HTTP リクエストに対する結果（HTTP レスポンス）がそのブラウザ上で反映される、つまり URL 欄で指定した Web ページが表示されます。

一方、SIP サーバーへのログイン・ログオフ、離席理由の登録その他、ブラウザ上で結果を反映するのではないリクエストの場合には、チェックを外しておきます。

詳しくは、ネットワーク管理者その他、運用責任者までお問い合わせください。

**「通話終了時に DND を有効」:**

右側にある「秒数」テキストボックスに任意の秒数を入力しチェックボックスを on にすると、各通話終了後、指定した時間 DND（取り込み中）状態になり、外線、内線からの着信を受け付けなくなります。指定した時間が経過したあとは再び着信を受け付けるようになります。

**「電話帳記載の番号を表示」:**

チェックボックスを on にすると、電話帳に登録してある電話番号との発着信の際に、登録してある名前が、インフォメーションパッドに表示されます。

[OK]ボタンか[適用]ボタンを押して設定を登録します。

### 3.5.2 HTTP リクエストの追加

[recTEL 専用オプション]画面の[HTTP リクエスト]で、HTTP リクエストを追加、設定を行なえます。



以下の項目を入力します。

**「項目名」:**

ダイヤルパネルの[HTTP リクエスト]ボックスのリストに表示させる文字列。

**「URL」:**

ダイヤルパネルの[HTTP リクエスト]ボックスでの選択に応じて送信される要求を URL で指定します。

**「ブラウザ」:**

チェックボックスが on になっていると、Windows の既定のブラウザが表示され URL が表示されます。

**「カウント」:**

チェックボックスが on になっていると、「HTTP リクエスト」ボタンを押したときからの経過時間が表示されるようになります。コールセンターでオペレータの離席理由を、この機能を利用して取得する場合、離席理由を押下してからの時間経過を表示することで、ボタンを押してからどのくらいの時間が経過しているかを、視覚的に表示することができます。

[追加]ボタンをクリックすると、HTTP リクエストを設定するためのテキストボックスを追加することができます。

[削除]ボタンをクリックすると、該当する HTTP リクエスト項目を削除することができます。

画面下部の[OK]ボタンか[適用]ボタンを押して設定を登録します。

### 3.5.3 HTTP リクエストの応用

PBX 側の設定により、オペレータのステータス管理にも使うことができます。詳しくは、ご利用の PBX の開発元などにお問い合わせください。

### 3.5.4 電話帳の編集

[RecTEL 設定]画面の[電話帳]で連絡先の電話番号の登録、編集を行なうことができます。

| 名称       | 番号          | 備考: | 短縮                                  |    |
|----------|-------------|-----|-------------------------------------|----|
| ERC      | 05112345678 |     | <input checked="" type="checkbox"/> | 削除 |
| CBA遠藤耕太  | 09212345678 |     | <input checked="" type="checkbox"/> | 削除 |
| ERC結城リョウ | 1002        |     | <input checked="" type="checkbox"/> | 削除 |

追加

以下の項目を入力します。

「**名称**」：連絡先の名前。

「**番号**」：連絡先の電話番号。

「**備考**」：その連絡先についての備考。

「**短縮**」：チェックボックスが on になっていると、ダイヤルパネルの[電話帳]ボックスのリストにその連絡先が表示されます。

[追加]ボタンをクリックすると、新たな連絡先を設定するためのテキストボックスを追加することができます。

[削除]ボタンをクリックすると、該当する連絡先を削除することができます。

画面下部の[OK]ボタンか[適用]ボタンを押して設定を登録します。

### 3.5.5 発信特番の編集

[RecTEL 設定]画面の[発信特番]で発信特番の登録、編集を行なうことができます。

\*発信特番はお使いの PBX 側であらかじめ設定されている必要があります。

| 名称       | 発信特番  |    |
|----------|-------|----|
| 116613外線 | 9     | 削除 |
| 5行特番     | 98765 | 削除 |

追加

以下の項目を入力します。

「**名称**」：発信特番の名前。

「**発信特番**」：PBX で設定された発信特番。

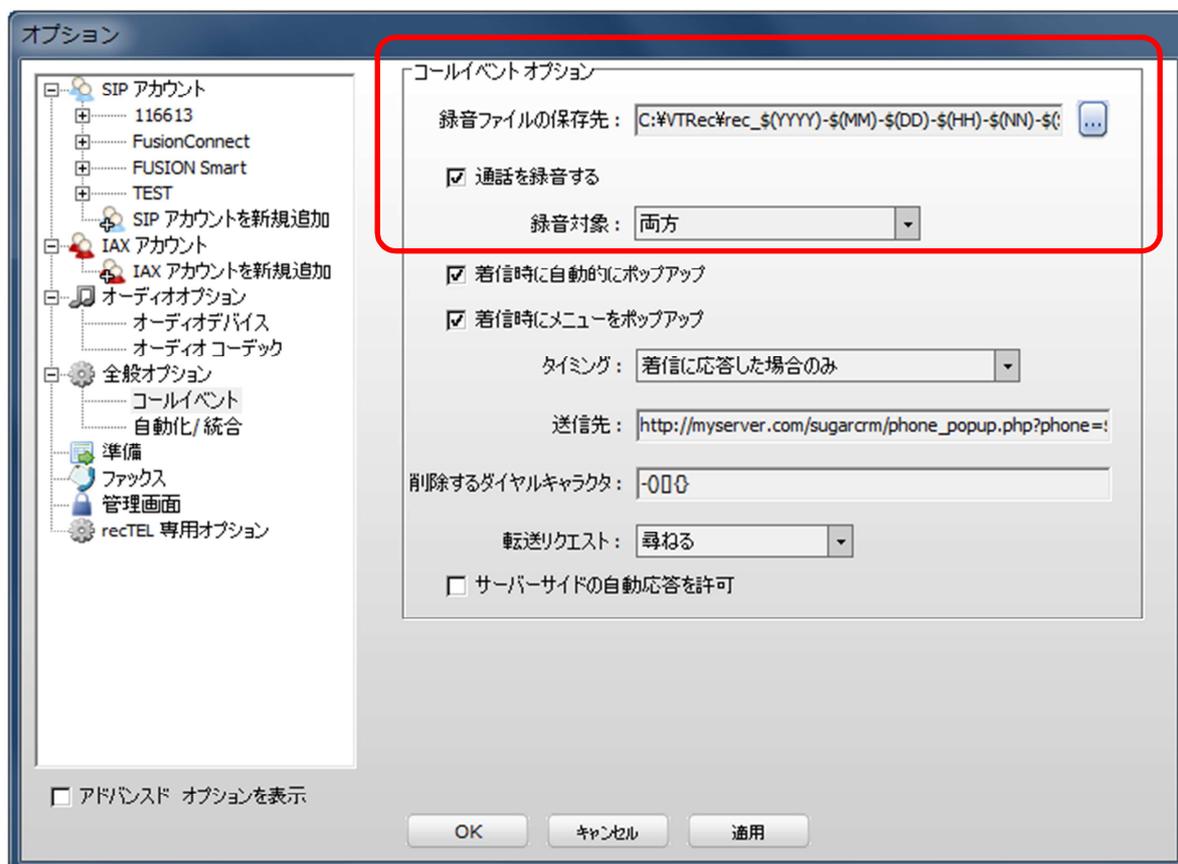
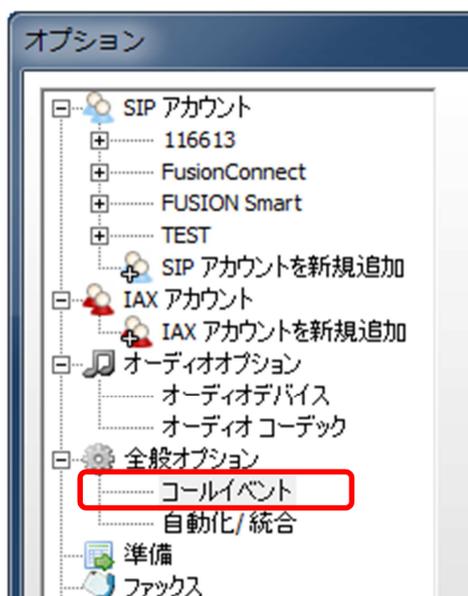
[追加]ボタンをクリックすると、新たな発信特番を設定するためのテキストボックスを追加することができます。

[削除]ボタンをクリックすると、該当する発信特番を削除することができます。

画面下部の[OK]ボタンか[適用]ボタンを押して設定を登録します。

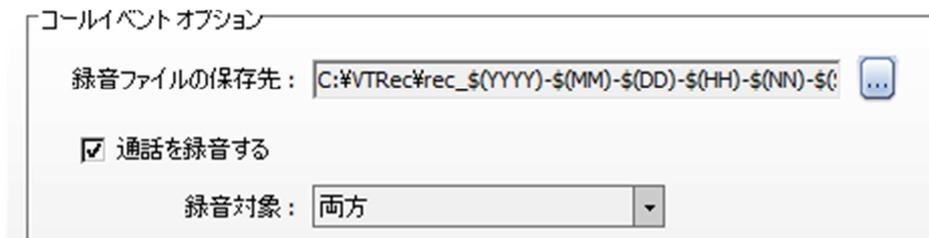
### 3.6 通話録音

通話録音の設定を行なうには、『オプション』ウィンドウの左側のツリーより、“全般オプション > コールイベント”をクリックします。



### 3.6.1 通話録音の設定

[コールイベントオプション]画面にある3つの項目を設定することにより通話録音機能を利用できます。



以下の項目を入力します。

#### 「録音ファイルの保存先」:

録音ファイルの保存先ディレクトリを指定します。  
テキストボックスの右にある[...]ボタンをクリックすると『フォルダの参照』ウィンドウが表示され、任意のフォルダを選択できます。

#### 「通話を録音する」:

ここにチェックを入れると、通話録音機能が有効になります。

#### 「録音対象」:

通話を録音する音声の対象を選択します。  
自分の音声のみ……………RecTEL側の音声のみ録音。  
相手の音声のみ……………通話相手側の音声のみ録音。  
両方……………双方の音声を録音。

画面下部の[OK]ボタンか[適用]ボタンを押して設定を登録します。

[録音ファイルの保存先]テキストボックスにパラメータを設定することで、録音ファイル名に通話日時、オペレータの名前、相手の電話番号を含めることができます。

ファイル名に指定することのできる設定値は以下の通りです。

| パラメータ              | 説明            |
|--------------------|---------------|
| \$(COMPUTERUSER)   | PC ユーザー名      |
| \$(CALLERIDNAME)   | 通話相手名         |
| \$(CALLERIDNUMBER) | 通話相手番号        |
| \$(ACCOUNTNAME)    | RecTEL アカウント名 |
| \$(YYYY)           | 通話日時 (西暦)     |
| \$(MM)             | 通話日時 (月)      |
| \$(DD)             | 通話日時 (日)      |
| \$(HH)             | 通話日時 (時)      |
| \$(NN)             | 通話日時 (分)      |
| \$(SS)             | 通話日時 (秒)      |

ファイル名には任意の半角英数字を含めることができます。

上記のパラメータと任意の文字列を加えて、例えば、

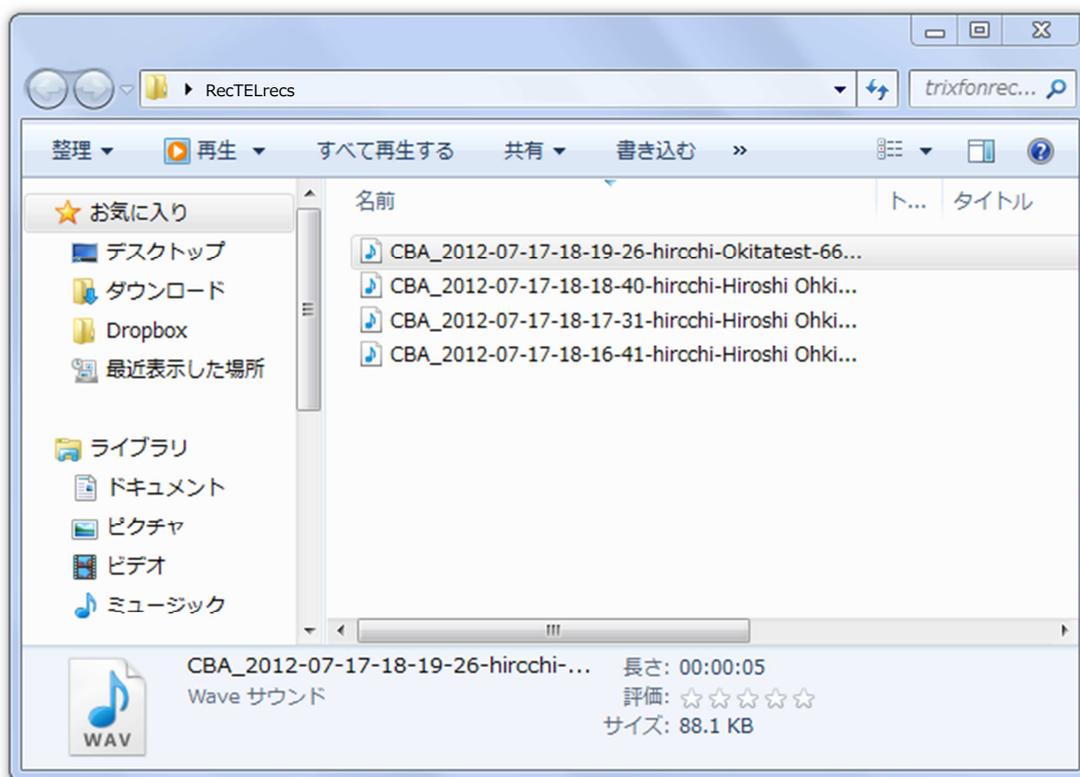
「CBA\_\$(YYYY)-\$(MM)-\$(DD)-\$(HH)-\$(NN)-\$(SS).wav」

とし、2013年2月13日17時49分54秒にファイルが作られるとすると

「CBA\_2013-02-13-17-49-54.wav」というファイル名になります。

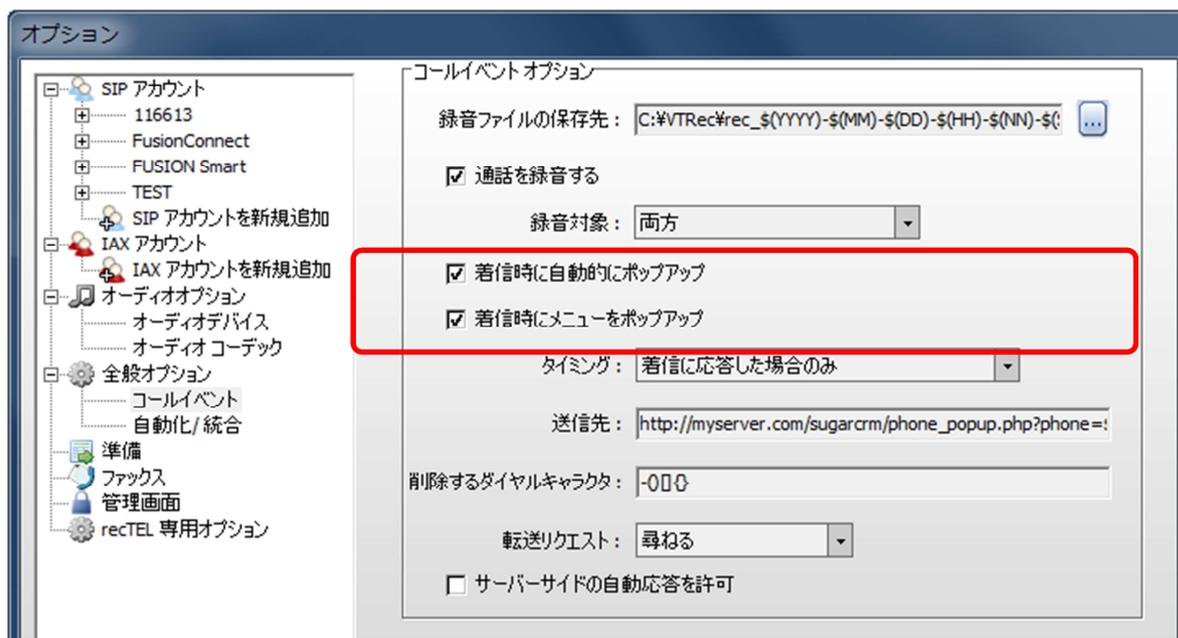
### 3.6.2 通話録音ファイル

通話録音の設定を行なうと、通話する度に、録音ファイルが指定したフォルダに生成されていきます。



### 3.7 着信時のポップアップ

RecTEL は他の作業のために最小化していても、着信時には自動的にポップアップするように設定できます。設定は『オプション』ウィンドウの[コールイベントオプション]から行います。



#### 「着信時に自動的にポップアップ」:

チェックボックスにチェックがついている場合、最小化されていても、着信時にはデスクトップに表示されます。

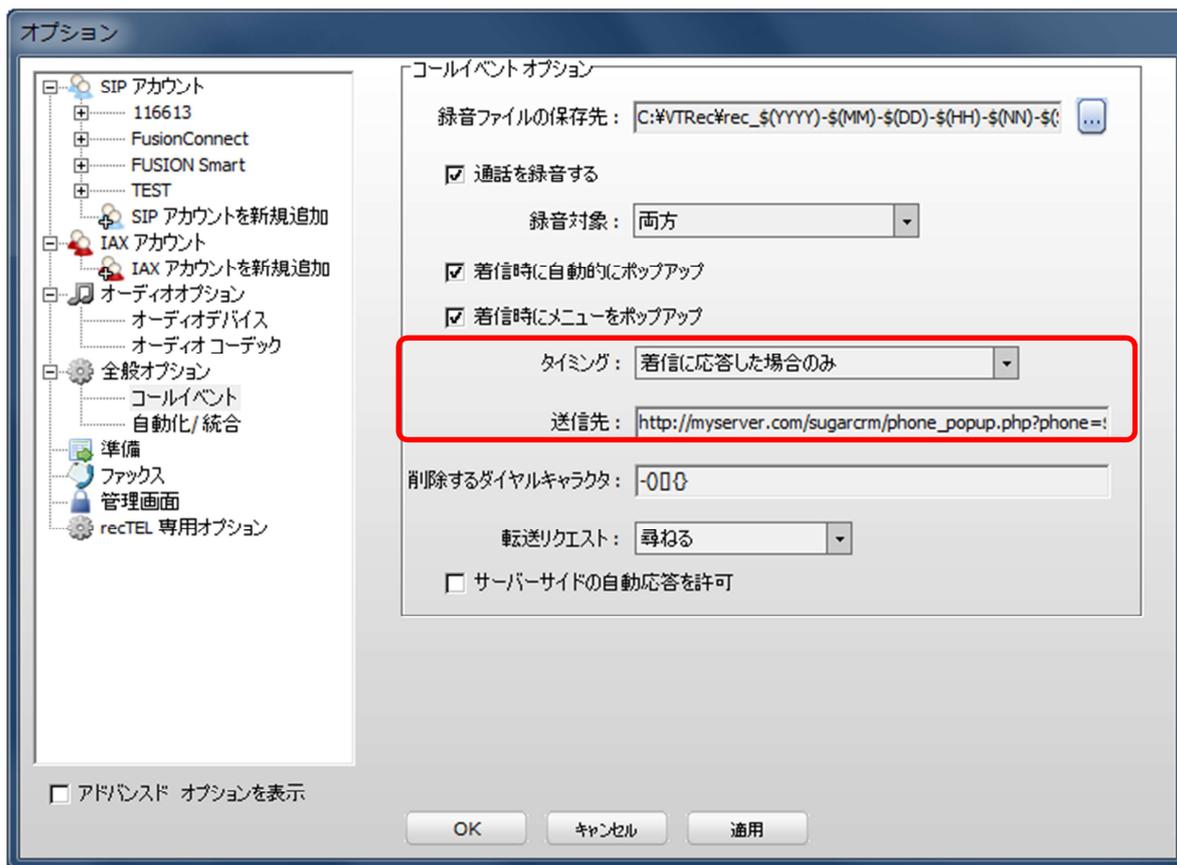
#### 「着信時にメニューをポップアップ」:

チェックボックスにチェックがついている場合、着信時にはポップアップパネルが自動的に表示されます。



### 3.8 パラメータ付 URL 送信

RecTEL には着信時・発信時に自動的にパラメータ付の URL 送信ができます。この機能を使うと、CRM 連携が可能になります。設定は『オプション』ウィンドウの[コールイベントオプション]から行います。



#### 「タイミング」:

下記のいずれかを選びます。

- 応答しない..... パラメータ付 URL 送信を行いません
- 発着信時に応答した場合のみ・発着信に回答した場合のみ送信します
- 発着信時にはいつも..... 発着信があれば送信します
- 着信に回答した場合のみ..... 着信に(自分が)回答した場合のみ送信します
- 着信時にはいつも ..... 着信があれば送信します
- 発信に回答した場合のみ..... 発信に(相手が)回答した場合のみ送信します
- 発信時にはいつも ..... 発信時にはいつも送信します

**「送信先」:**

送信する URL を指定します。パラメータには以下のタグが指定できます。

**着信時**

\$(CALLERNAME) …… このタグは通話の発信者番号に置き換えられます。

(発信者が内線からの場合、PBX で設定されているユーザー名) に置き換えられます。

\$(CALLERNUMBER) このタグは通話の発信者の番号(内線の場合は発信者の内線番号)に置き換えられます。

\$(MATCHEDNAME) …… Rectel の電話帳に登録した番号からかかってきた場合、電話帳に登録された名前に置き換えられます。

\$(DNID) …… このタグは通話が着信だったときに SIP の INVITE メッセージにある "To" ヘッダーの受信者名に置き換えられます。

**発信時**

\$(CALLERNAME) …… このタグは通話の発信先の番号 (内線通話の場合は発信先の内線番号) に置き換えられます。

\$(CALLERNUMBER) …… このタグは通話の発信先の番号 (内線通話の場合は発信先の内線番号) に置き換えられます。  
(つまり発信の場合は \$(CALLERNAME) と同じになります)

\$(MATCHEDNAME) …… Rectel の電話帳に登録した番号に発信した場合、電話帳に登録された名前に置き換えられます。

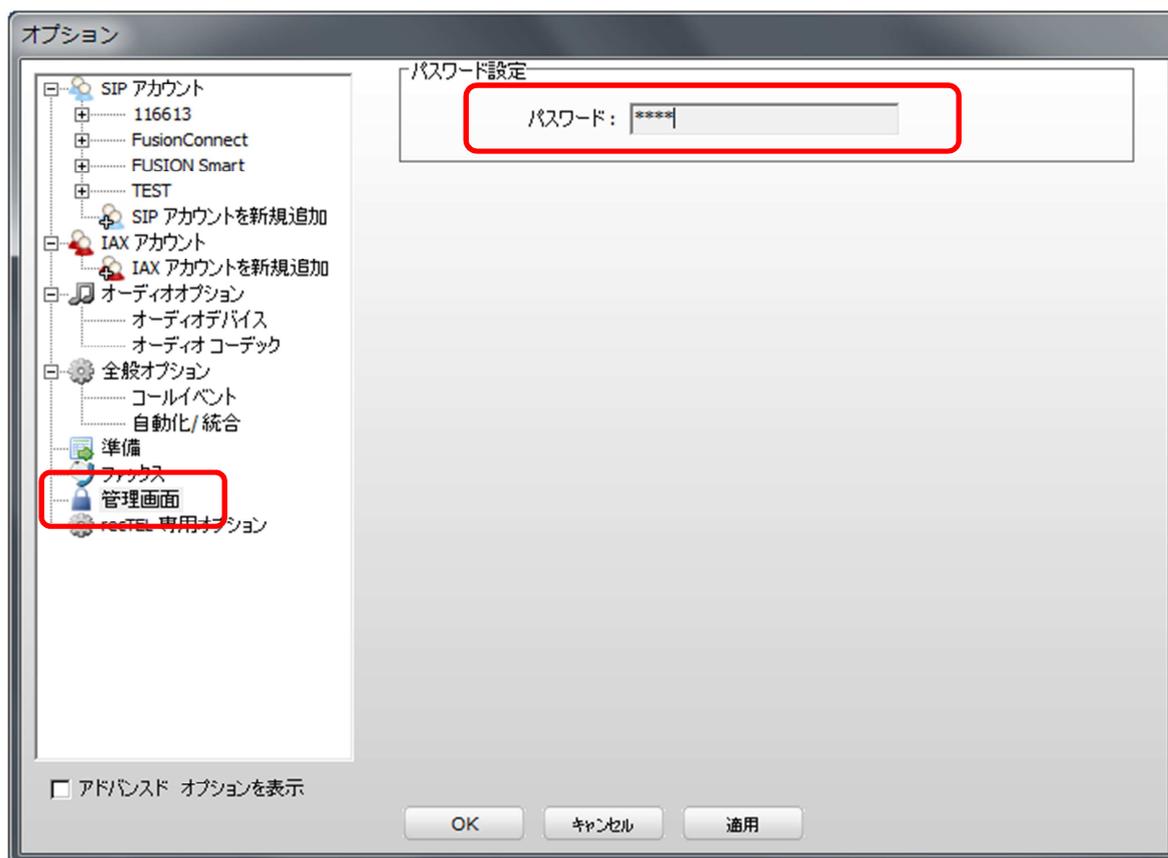
\$(DNID) …… (発信の時には DNID はありません。)

以上をまとめると以下の表のようになります。

|     |      | 電話帳登録 | タグ                    |                  |                 |          |
|-----|------|-------|-----------------------|------------------|-----------------|----------|
|     |      |       | \$(CALLERNAME)        | \$(CALLERNUMBER) | \$(MATCHEDNAME) | \$(DNID) |
| 着信時 | 内線着信 | あり    | PBX に登録されている発信者のユーザー名 | 発信者の内線番号         | 電話帳に登録された名前     | DNID 番号  |
|     |      | なし    |                       |                  | --              |          |
|     | 外線着信 | あり    | 発信者番号                 | 電話帳に登録された名前      |                 |          |
|     |      | なし    |                       | --               |                 |          |
| 発信時 | 内線発信 | あり    | 発信先の内線番号              | 電話帳に登録された名前      | --              |          |
|     |      | なし    |                       | --               | --              |          |
|     | 外線発信 | あり    | 発信先の番号                | 電話帳に登録された名前      | --              |          |
|     |      | なし    |                       | --               | --              |          |

### 3.9 パスワード設定

『オプション』ウィンドウから設定を変更するためにパスワードを入力するようにします。設定は、『オプション』ウィンドウ左側のツリーから、“管理画面”をクリックします。[パスワード設定]画面が表示されます。



[パスワード]欄に入力しますと、次回から『オプション』ウィンドウを表示する際に『管理画面ログイン』ウィンドウが表示され、パスワードの入力が必要になります。



『オプション』ウィンドウ表示には、パスワード入力が必要になります。

## 4 通話編

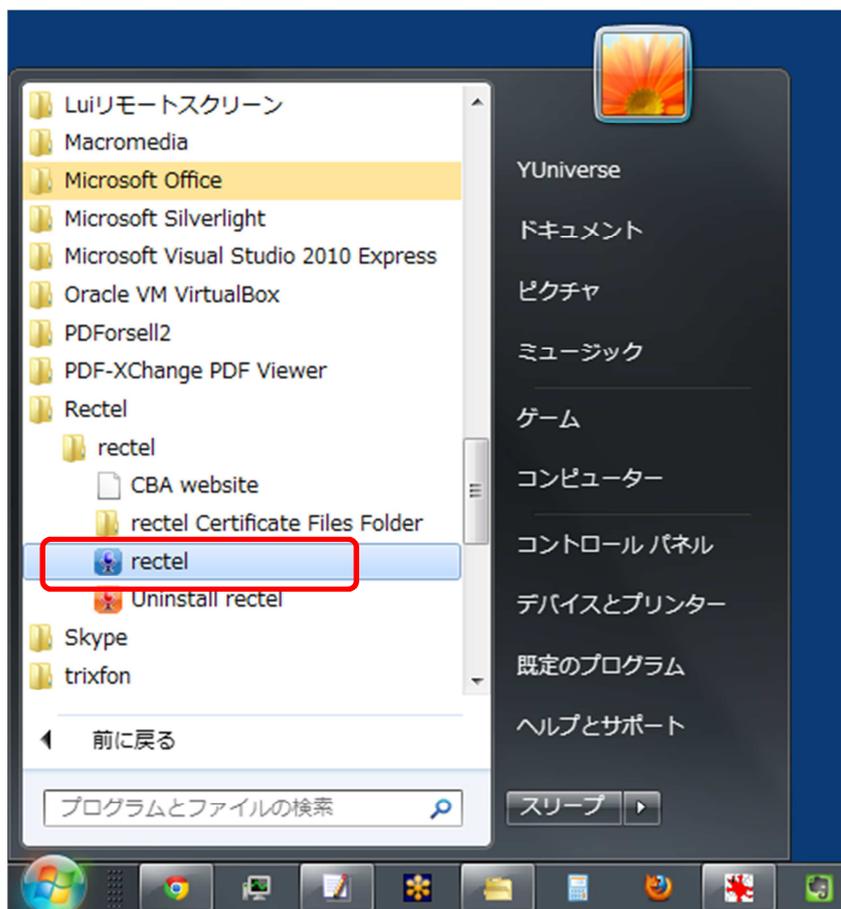
この章では、オペレータが“RecTEL”を操作するのに必要な項目を説明します。

## 4.1 起動

通常は Windows 起動時に RecTEL も起動する設定になっています。デスクトップに RecTEL のショートカットアイコンがある場合には、ダブルクリックします。



ショートカットアイコンがデスクトップにない場合は、『スタートメニュー』から、“すべてのプログラム > RecTEL > rectal > rectel”の順にクリックし起動します。



Windows7 の場合

## 4.2 アカウントの選択

### 4.2.1 アカウントの選択

メインパネル右下にある[ログインアカウントリスト]から、通話に使用するアカウントを選択できます。このようにして、着信させたい内線番号を選択してログインさせることができます。

[recTEL 専用オプション]で[自動ログインするアカウント]に「最後にログインしたアカウントにのみ登録」を設定した場合、ログインすると、[ログインアカウントリスト]には「登録済」と表示されます。

別のアカウントを選択すると、それまでレジストしていたアカウントは自動的にログアウトします。



「複数のアカウントに同時登録（レジスト）」に設定した場合には、アカウントを切り替えても他のアカウントのログイン状態が保持されます。

## 4.2.2 最小化

タスクバー上のアイコン、またはタスクトレイにあるアイコンをクリックすると、RecTEL は最小化します。最小化すると、アイコンはタスクバーから消えます。タスクトレイには Rectel のアイコンがありますのでこちらをクリックすると、デスクトップのもとの位置に Rectel が表示されます。



[コールイベントオプション]で[着信時に自動的にポップアップ]チェックボックスにチェックがついている場合、着信時に自動的に表示されます。

### 4.3 ラインの選択

RecTEL は同時に 3 つのラインと接続できます。同時に通話できるのは 1 ラインのみで、それ以外の接続中のラインには保留音が流れます。

※会議通話を使う場合、同時に 3 ラインと通話が可能です。

ダイヤルの前に、[ラインボタン]を選択します。現在選択されているラインは色が変わります。



通話中に別のラインを選択すると、それまで通話していたラインは保留中になり、保留音が流れます。またラインは別の色に変わります。



ライン 1 で通話中にライン 2 を選択すると、ライン 1 は保留になり、色も変わる

## 4.4 RecTEL で電話をかける

電話をかける相手を選択するには複数の方法があります。

### 4.4.1 [短縮ダイヤル]リストから

[短縮ダイヤル]リストから、電話をかけたい相手をダブルクリックします。



#### 4.4.2 RecTEL で電話をかける（キーボードから入力）

発信先番号リストをクリックしてアクティブにし、相手の電話番号をキーボードで入力します。

電話番号を入力したら、キーボードの[Enter]キーを押すか、メインパネルの[発信/応答]ボタンをクリックして電話をかけることができます。



### 4.4.3 RecTEL で電話をかける（「ダイヤルボタン」から）

マウスで[ダイヤルボタン]をクリックして相手の電話番号をダイヤルします。

電話番号を入力したら、キーボードの[Enter]キーを押すか、メインパネルの[発信/応答]ボタンをクリックして電話をかけることができます。



#### 4.4.4 RecTEL で電話をかける（コピー＆ペースト）

マウスの右クリックまたはショートカットキーCTRL+Vで[発信先番号リスト]に相手の電話番号を張り付けることができます。

・マウスで操作する場合

あらかじめ発信先の電話番号をコピーしてクリップボードに保存しておき、発信先番号リスト上で右クリックします。

「ペースト」をクリックすると、クリップボード内の発信先電話番号が張り付けられます。

・ショートカットキーで入力する場合

あらかじめ発信先の電話番号をコピーしてクリップボードに保存しておき、発信先番号リストをクリックしてカーソルを合わせます。

ショートカットキーCTRL+Vで発信先番号リストにクリップボードの番号を張り付けられます。

電話番号が入力されたら、キーボードの[Enter]キーを押すか、メインパネルの[発信/応答]ボタンをクリックして電話をかけることができます。



### 4.4.5 RecTEL で電話をかける（ドラッグ&ドロップ）

ドラッグ&ドロップにより、他のアプリケーションのウィンドウから電話番号のテキストを移動し[発信先番号リスト]に入力することができます。

電話番号が入力されたら、キーボードの[Enter]キーを押すか、メインパネルの[発信/応答]ボタンをクリックして電話をかけることができます。



#### 4.4.6 RecTEL で電話をかける（発信特番）

発信特番を指定して外線電話番号に発信する際は外線発信特番を付加して発信します。

先に「3.5.5 発信特番の編集」の手順で発信特番を設定します。

[発信特番リスト]リストボックスから設定した発信特番を選択します。

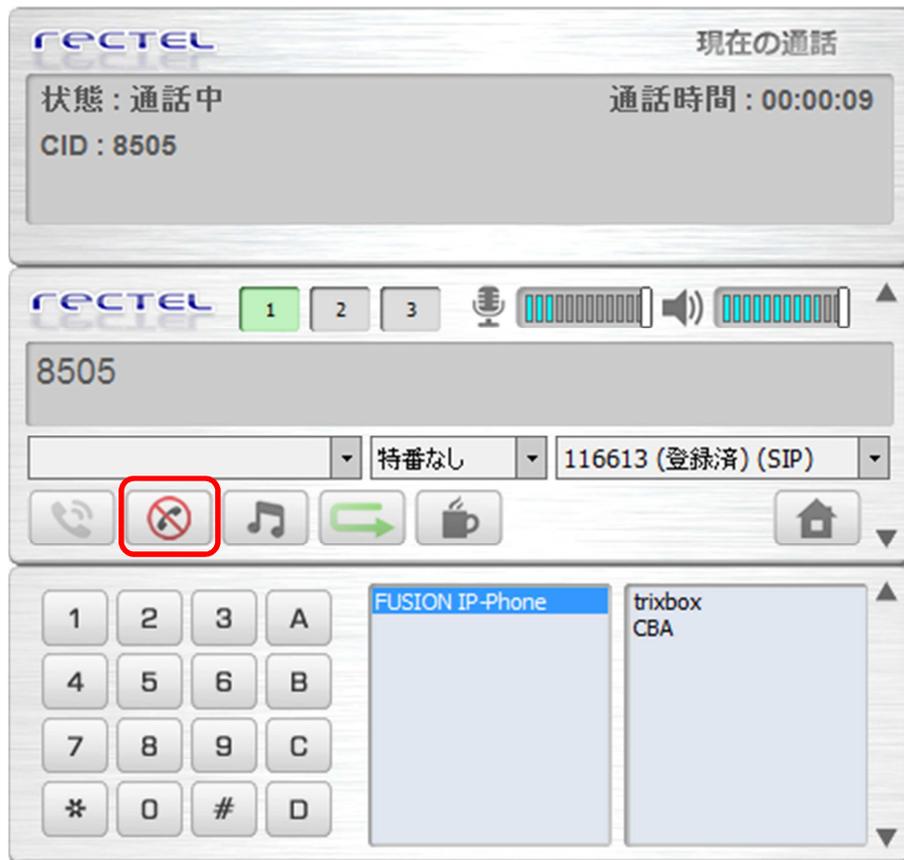


[発信先番号リスト]に発信先電話番号を入力し、[発信/応答ボタン]をクリックして外線発信を行ないます。

発信特番が必要ない時は「特番なし」を選択します。

#### 4.4.7 通話を終了する

通話を終了するには、[切断]ボタンをクリックします。



## 4.5 かかってきた電話を受ける

電話がかかってくると、ヘッドフォンやスピーカーから着信音が鳴り、インフォメーションパッドが表示されます。



また下図のように、ポップアップパネルが表示され電話をかけた相手の ID も表示されます。



[発信/応答]ボタンをクリックすると電話に出ることができます。

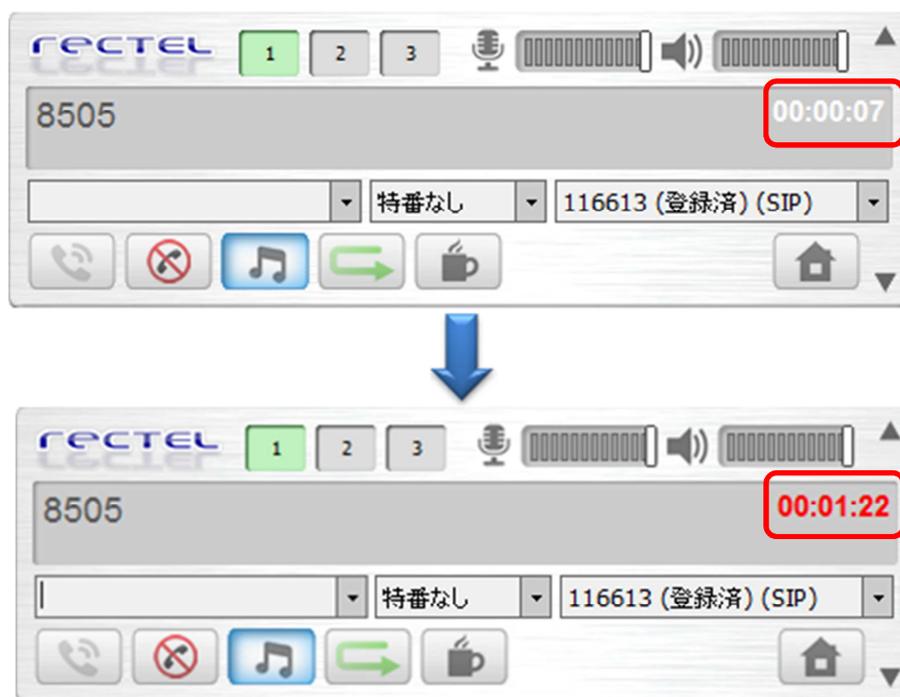
## 4.6 保留

電話を受けたり、かけたりすると、[保留]ボタンが使用できるようになります。

[保留]ボタンを押すと、通話は保留状態になり、通話している相手には保留音が流れます。

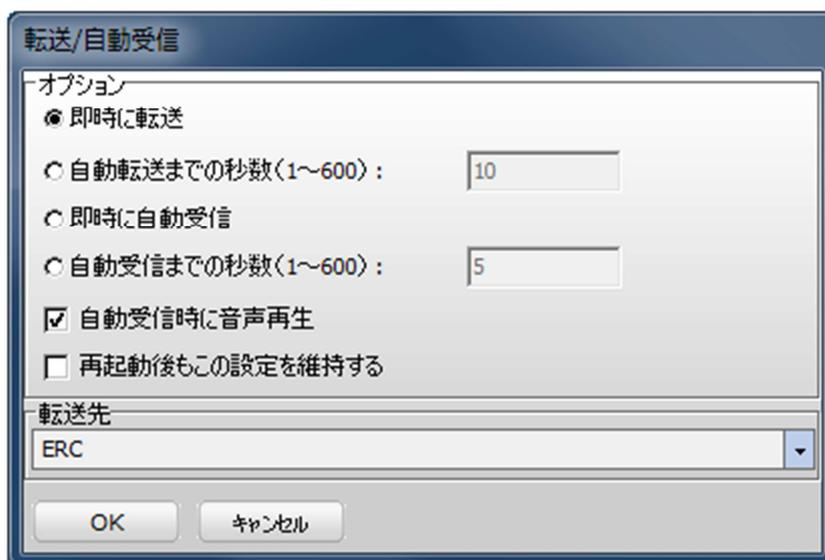


保留状態の時には、左上の画面に保留時間が表示されます。また、保留時間が 1 分を経過すると、時間表示が白から赤に変わります。



## 4.7 転送/自動受信

RecTEL は、電話がかかってきたときに自動的に着信したり、転送したりするオプションがあります。設定をする『転送/自動受信』ウィンドウを表示するには、非通話時に（もしくは空きラインを通して）メインパネルの[転送/自動着信]ボタンをクリックします。



### 「即時に転送」:

着信した電話をすぐに他の番号または IP アドレスに転送します。

### 「自動転送までの秒数(1~600)」:

設定された時間（秒で設定）が経過した後、着信した電話を選択されている番号または IP アドレスに転送します。0~600 秒の間で設定できます。応答しなかった着信のみが転送されます。

### 「即時に自動受信」:

このオプションがチェックされていると、電話着信時にすぐに自動応答します。このオプションを選択するときはヘッドセットをいつも装着しておくことをお勧めします。

### 「自動受信までの秒数(1~600)」:

設定された時間（秒で設定）が経過した後、自動応答します。0~600 秒の間で設定します。

**「自動受信時に音声再生」:**

着信した通話に自動応答を開始することをアラームで知らせます。

**「再起動後もこの設定を維持する」:**

このオプションがチェックされていると、RecTEL を再起動した後も設定は有効のままです。このオプションをチェックしない場合、RecTEL を再起動したとき、[転送/自動着信]ボタンは赤で表示され、この設定は無効になります。

**「転送先」:**

着信した通話を転送する相手先の番号または IP アドレスのタイプです。入力されている番号または IP アドレスのリストはドロップダウンボタンをクリックすることによって見ることができます。

転送/自動受信の設定を有効にしている間は[転送/自動着信]ボタンは緑で表示され、さらにボタンは押されたままになります。



転送/自動着信の設定が有効になっている

## 4.8 通話を転送する

電話を受けたり、かけたりすると、[転送]ボタンが使用できるようになります。

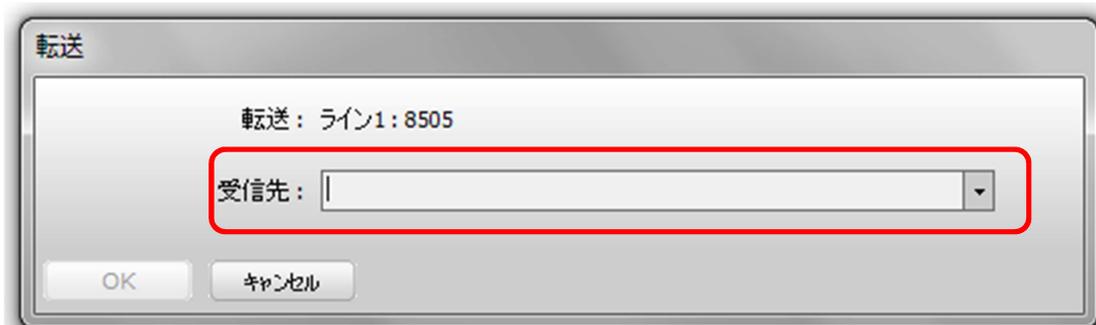
### 4.8.1 ブラインド転送

通話を転送するには、(着信した通話か、こちらがかけた通話かに関わりなく)[転送]ボタンをクリックします。



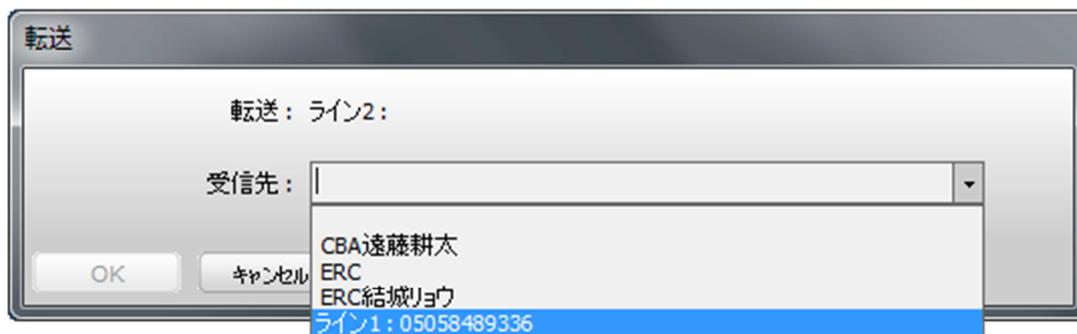
『転送』ウィンドウが表示されます。

転送を受ける側の番号をキーボードから[受信先]の項目に入力します。ドロップダウンボタンをクリックすると電話帳に登録された番号を転送先として選ぶことができます。[OK]ボタンをクリックすると、指定した受信先に通話が転送されます。



## 4.8.2 ライン転送

RecTELはライン転送という固有の機能を持っています。この機能も[転送]ボタンを使って行い、通話中に他の有効なラインに接続することができます。



※FUSION コネクト 2.0 v12.7 以降のお客様は現状ご利用できません。

## 4.9 ボリュームコントロール

RecTEL に入ってくる音と出る音は簡単にコントロールできます。音量調節レバーを左に動かすと音が小さくなり、右に動かすと大きくなります。

マイクをミュートするにはマイク  のアイコンをクリックします。このミュート/ミュート解除は通話中のみ行うことができますのでご注意ください。（スピーカーにはミュート機能はありません）

音量調節レバーには音量レベルも表示されます。マイクの音量は、マイクのアイコンの左隣の音量レバーに、スピーカーの音量はスピーカーのアイコンの左のレバーにそれぞれ表示されます。



※RecTEL で行う音量調節は、コンピューター本体の音量にも反映されますので、マルチメディア関連のアプリケーションも影響を受ける可能性があります。

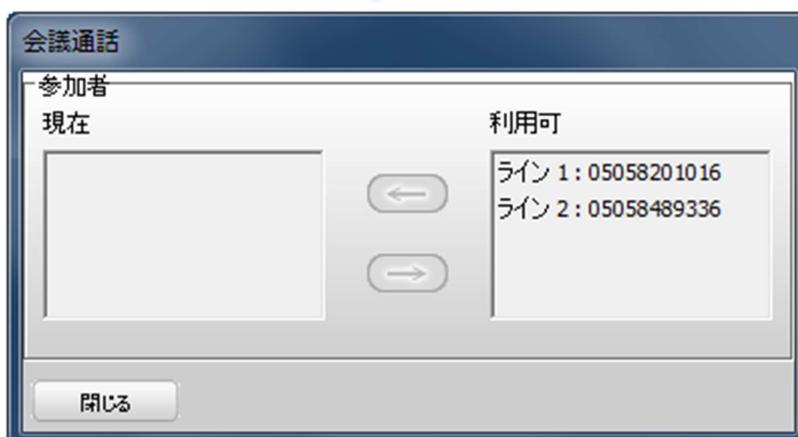
## 4.10 HTTP リクエスト

HTTP リクエストは、「FAQ」や「ナレッジベース」などコールセンターで頻繁に利用するサイトのブックマークとして利用することができます。項目をダブルクリックすると、ブラウザが起動し、ウェブページが表示されます。

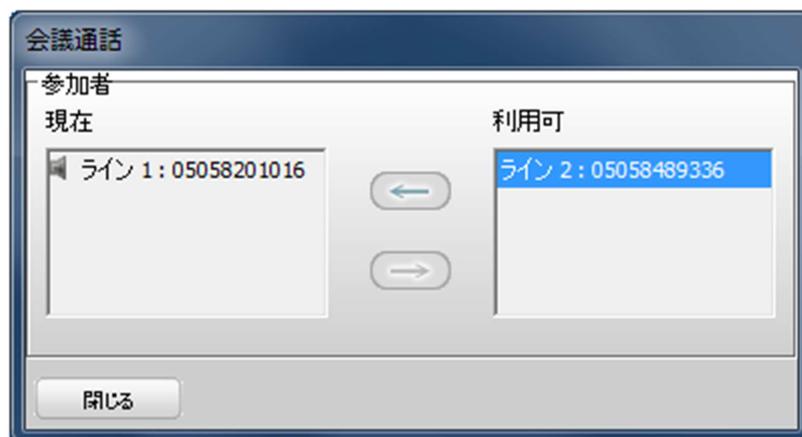


## 4.11 会議通話

RecTEL には独自の会議通話の機能があります。オプションパネルの[会議]ボタンを押すと『会議通話』ウィンドウが開きます。利用可能なライン(最高で 3 ライン)とご本人が会議に参加できます。



会議通話に参加できる有効なラインがウィンドウの右側[利用可]ボックスに表示されます。会議通話に追加したい場合には、追加したいラインを選択し[←(左矢印)]ボタンをクリックします。



ウィンドウ左側の[現在]ボックスに表示されているラインが、会議通話に参加しており、同時通話が可能です。

会議通話参加者を削除する場合は、[現在]の中から削除したいラインを選択し、[→(右矢印)]ボタンをクリックします。

## 4.12 履歴/不在着信

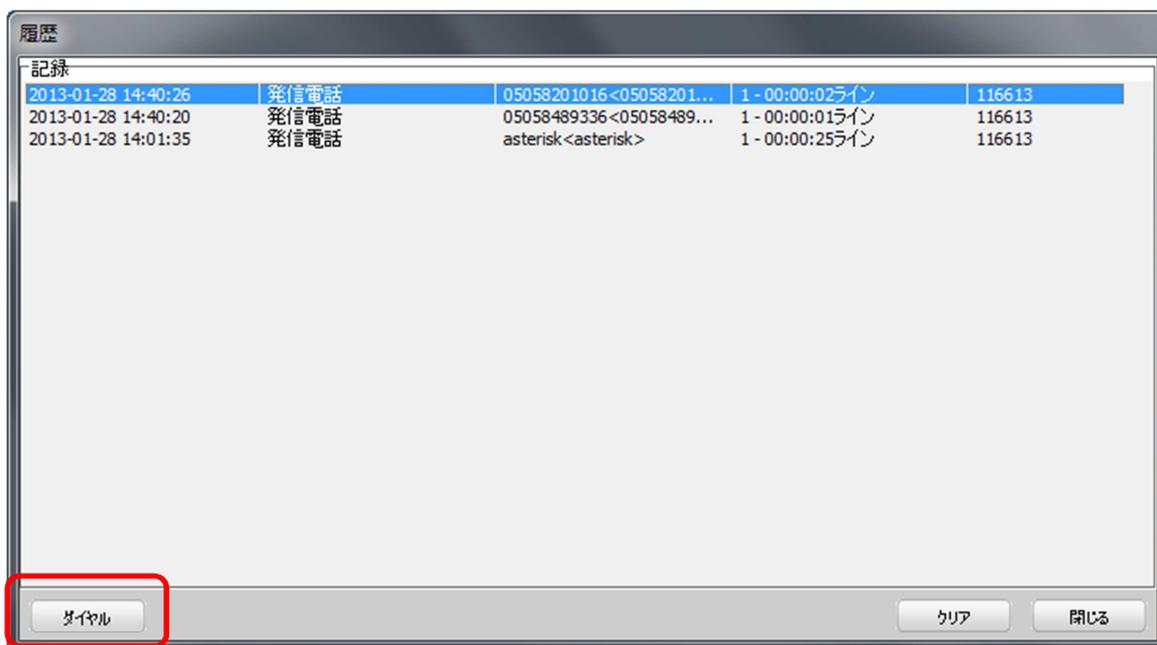
不在着信があると、オプションパネルの[履歴]ボタンが赤くなり点滅します。

不在着信の詳細を見るには、[履歴]ボタンをクリックします。



RecTEL はすべて発着信とボイスメールの情報を保存します。『履歴』ウィンドウでは、上下にスクロールして時系列順の履歴を見ることができます。

どの履歴からでもダイヤルすることができます。例えば、不在着信だった電話番号に電話をかけなおすことができます。発着信時に使用したアカウントの履歴も保存されています。履歴を使ってダイヤルする場合、そのとき使用されたアカウントを使ってかけなおすことになります。使用アカウントは[記録]の5番目の列に表示されます。いずれかの行を選択すると、[ダイヤル]ボタンが使用可能な状態になります。



## 4.13 電話帳

オプションパネルの[電話帳]をクリックすると登録されている連絡先が一覧表示される『電話帳』ウィンドウが表示されます。

新しく連絡先を追加するには、[新規]ボタンをクリックします。

電話帳

| 姓: | 名:        | 電話番号:       | Eメール: | 部署・支店: | 備考: | アカウント: | 短縮ダイヤルに |
|----|-----------|-------------|-------|--------|-----|--------|---------|
|    | ERC       | 09084944... |       |        |     |        | 有効      |
|    | CBA)遠藤... | 05058201... |       |        |     |        | 有効      |
|    | ERC結城...  | 05058489... |       |        |     |        | 有効      |

新規 編集 削除

ダイヤル インポート エクスポート 閉じる

新規

\*名:

姓:

\*電話番号:

Eメール:

部署・支店:

備考:

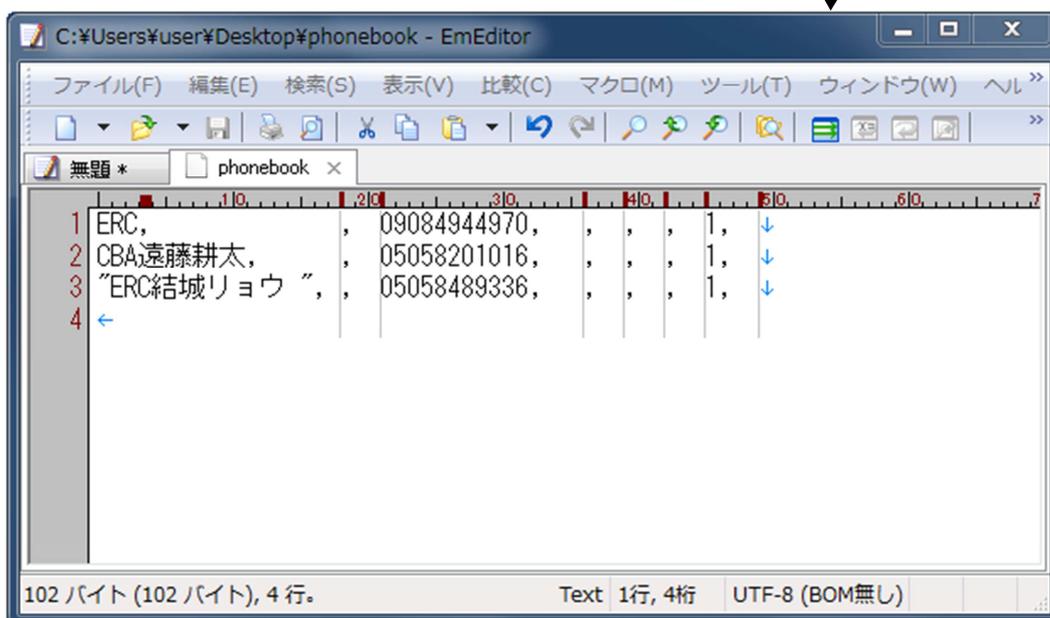
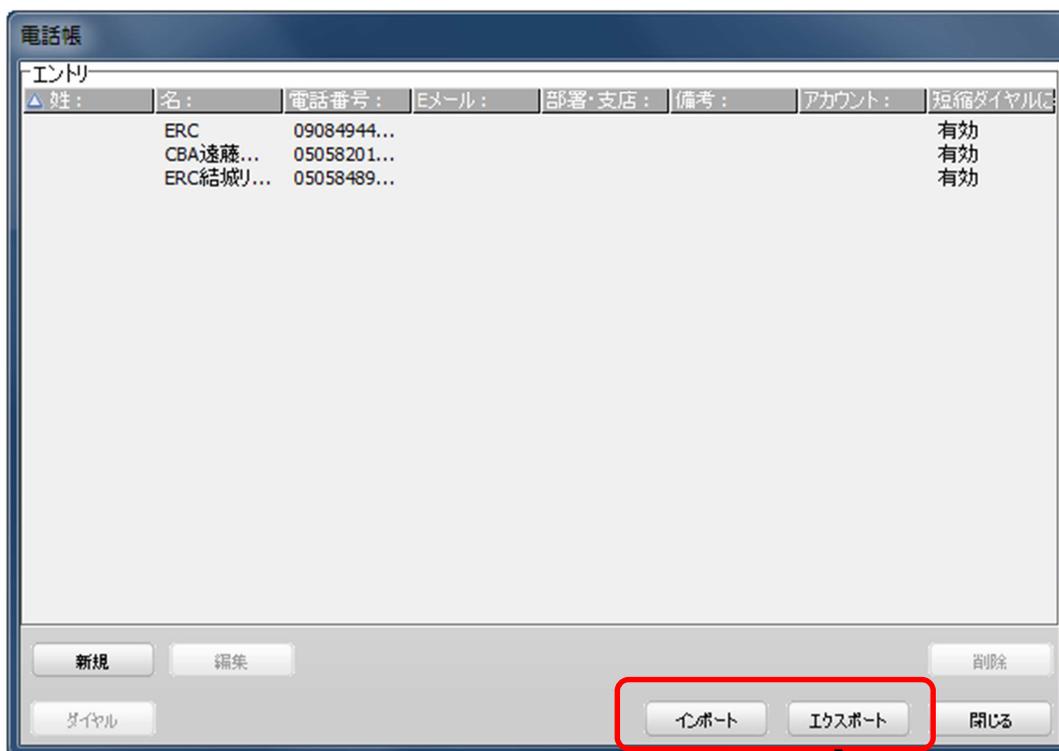
アカウント:

短縮ダイヤルに表示

OK キャンセル

[名]と[電話番号]は必須入力項目でそれ以外の項目は空欄にしておくことが可能です。

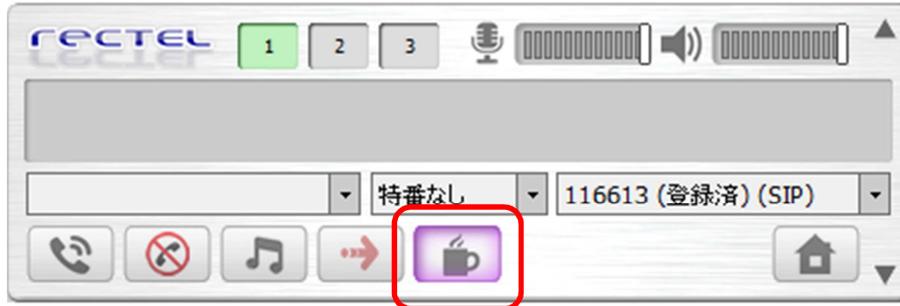
連絡先は CSV ファイルからインポートでき、逆に CSV ファイルとしてエクスポートできます。



CSV ファイルでエクスポートできます。

## 4.14 取込中

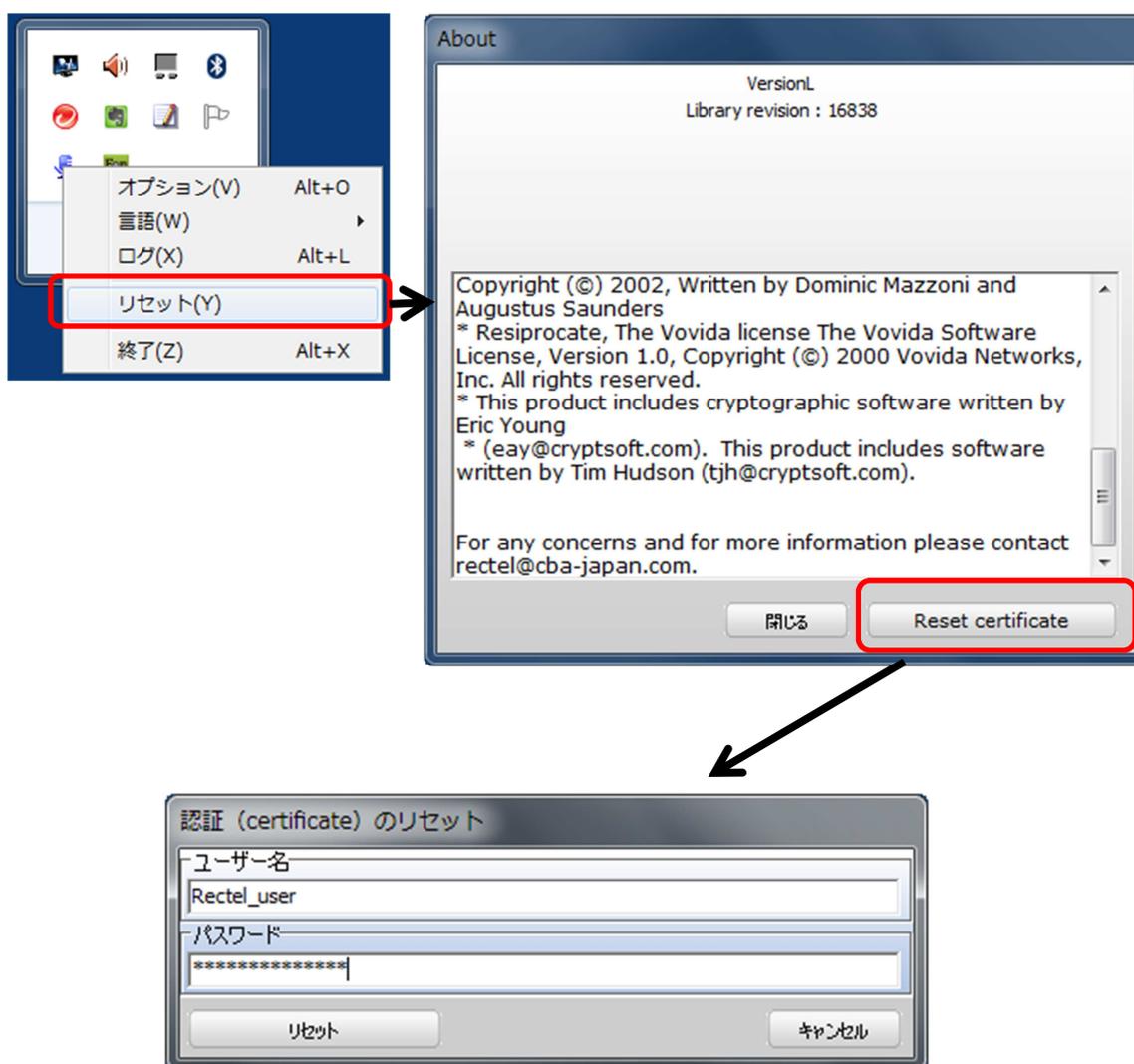
オペレータが電話の後処理をしていたりして電話に出られない時には、メインパネルの[取込中]ボタンをクリックします。クリックするとボタンが押されたままになり、この状態の時には電話はつながりません。もう一度クリックすると、電話に出られるようになります。



## 5 製品情報と承認のリセット

タスクバー上の RecTEL アイコンを右クリックして表示されるメニューから[リセット]を選ぶと、『about』ウィンドウが表示され、製品情報を見ることができます。

またこのウィンドウで[Reset certificate]ボタンをクリックすることによって、RecTEL の認証をリセットできます。この機能は特に別のコンピュータで RecTEL を使いたい場合に使用されます



認証をリセットする場合には、『認証(certification)のリセット』ウィンドウが表示されたのち、販売元から提供されたユーザー名とパスワードを入力し、[リセット]ボタンをクリックします。RecTEL はリセットが成功したかどうかを知らせます。その後、別のコンピュータにインストールし、新しく認証を登録できます。

認証を再使用（リセット）できるのは 3 回だけですのでご注意ください。毎回認証をリセットするたびに、RecTEL はあと何回リセットできるか表示します。認証を 3 回リセットした後は、最後に使われたコンピューターでのみ使用し続けることができます。