

# アカウント権限について

Ver.8.6

管理画面のアカウント権限について記載しています。

システム管理者、マネージャー、スーパーバイザー、オペレーター、の権限について説明しています。

## ■ アカウント権限の概要

| アカウントの種類 | 権限                                                                  | 利用画面     |
|----------|---------------------------------------------------------------------|----------|
| システム管理者  | システム管理者のアカウント発行を除く全機能の利用が可能。                                        | 管理画面     |
| マネージャー   | 一部の機能を除き利用可能。<br>【利用不可機能】<br>「システム設定」機能の新規作成・編集・削除、マネージャー以上のアカウント発行 | 管理画面     |
| スーパーバイザー | 担当業務に関する情報の閲覧、顧客情報・対応履歴の管理等が可能。                                     | 管理画面     |
| オペレーター   | 架電・受電作業のみ可能。                                                        | オペレーター画面 |

上位権限

各アカウント権限範囲

全機能利用可能

システム管理者



管理者

一部機能を除き利用可能

マネージャー



管理者

担当業務の情報閲覧、  
顧客情報管理等が可能

スーパーバイザー



管理者

架電・受電作業のみ可能

オペレーター



オペレーター

■ 業務管理: 業務の新規作成や管理などが行えます。



○ : 全機能利用可能    △ : 一部機能利用可能    × : 機能利用不可

| 項目 \ 管理者    | システム管理者 | マネージャー | スーパーバイザー                                       |
|-------------|---------|--------|------------------------------------------------|
| 業務設定        | ○       | ○      | △<br>担当業務(「作業スーパーバイザー」として登録されている業務)のみ情報の閲覧が可能。 |
| 新規業務作成      | ○       | ○      | ×                                              |
| 顧客情報カード設定   | ○       | ○      | △<br>顧客情報カードの情報の閲覧が可能。                         |
| 新規顧客情報カード作成 | ○       | ○      | ×                                              |
| 対応者情報       | ○       | ○      | △<br>対応者情報の閲覧が可能。                              |
| リアクション情報    | ○       | ○      | △<br>リアクション情報の閲覧が可能。                           |
| 次アクション情報    | ○       | ○      | △<br>次アクション情報の閲覧が可能。                           |

■ 顧客情報管理:顧客情報の検索やリスト管理などが行えます。

|        |          |           |           |           |          |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 業務管理 ▼ | 顧客情報管理 ▼ | アカウント設定 ▼ | レポート・履歴 ▼ | リアルタイムモニタ | システム設定 ▼ |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|

○ : 全機能利用可能    △ : 一部機能利用可能    × : 機能利用不可

| 項目 \ 管理者  | システム管理者 | マネージャー | スーパーバイザー                                                                                        |
|-----------|---------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 顧客情報      | ○       | ○      | △<br>顧客情報検索・ダウンロード／顧客情報照会(編集・削除・一覧・メール配信履歴)／対応記録一覧(新規作成・編集・削除・一覧・顧客情報照会)／再架電検索 が可能。<br>(担当業務のみ) |
| 顧客情報インポート | ○       | ○      | ×                                                                                               |
| 架電禁止インポート | ○       | ○      | ×                                                                                               |
| 発信リスト一覧   | ○       | ○      | △<br>リストの新規作成・削除、リストのON／OFF、再リスト化が可能。<br>(担当業務のみ)                                               |
| メール配信     | ○       | ○      | △<br>配信履歴の閲覧が可能。<br>(担当業務のみ)                                                                    |

■ アカウント設定: 各種アカウントの管理や作成などが行えます。

|        |          |           |           |           |          |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 業務管理 ▼ | 顧客情報管理 ▼ | アカウント設定 ▼ | レポート・履歴 ▼ | リアルタイムモニタ | システム設定 ▼ |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|

○ : 全機能利用可能    △ : 一部機能利用可能    × : 機能利用不可

| 項目 \ 管理者    | システム管理者 | マネージャー | スーパーバイザー                    |
|-------------|---------|--------|-----------------------------|
| オペレーター      | ○       | ○      | △<br>オペレーター情報の閲覧が可能。        |
| 管理者         | ○       | ○      | ×                           |
| 作業グループ(ACD) | ○       | ○      | △<br>ACD情報の閲覧、所属メンバーの削除が可能。 |
| オフィスレイアウト設定 | ○       | ○      | ×                           |
| ログイン情報編集    | ○       | ○      | ○                           |

■レポート・履歴：各種レポートや発着信履歴などの作成やダウンロードができます。

|        |          |           |           |           |          |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 業務管理 ▼ | 顧客情報管理 ▼ | アカウント設定 ▼ | レポート・履歴 ▼ | リアルタイムモニタ | システム設定 ▼ |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|

○：全機能利用可能    △：一部機能利用可能    ×：機能利用不可

| 項目 \ 管理者          | システム管理者 | マネージャー | スーパーバイザー                             |
|-------------------|---------|--------|--------------------------------------|
| 作業グループ(ACD)レポート   | ○       | ○      | ○                                    |
| 作業グループ(ACD)レポート詳細 | ○       | ○      | ○                                    |
| 作業グループ(ACD)履歴     | ○       | ○      | ○                                    |
| オペレーターレポート        | ○       | ○      | ○                                    |
| 顧客情報レポート          | ○       | ○      | △<br>レポート出力、閲覧、csvダウンロードが可能。(担当業務のみ) |
| 発着信履歴一覧           | ○       | ○      | △<br>担当業務の履歴のみ閲覧可能。                  |

## ■リアルタイムモニタ: モニタリングやささやきを行うことができます。

|        |          |           |           |           |          |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 業務管理 ▼ | 顧客情報管理 ▼ | アカウント設定 ▼ | レポート・履歴 ▼ | リアルタイムモニタ | システム設定 ▼ |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|

○ : 全機能利用可能    △ : 一部機能利用可能    × : 機能利用不可

| 項目        | 管理者     |        |          |
|-----------|---------|--------|----------|
|           | システム管理者 | マネージャー | スーパーバイザー |
| リアルタイムモニタ | ○       | ○      | ○        |

## ■ アカウント設定: 各種アカウントの管理や作成などが行えます。

|        |          |           |           |           |          |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| 業務管理 ▼ | 顧客情報管理 ▼ | アカウント設定 ▼ | レポート・履歴 ▼ | リアルタイムモニタ | システム設定 ▼ |
|--------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|

○ : 全機能利用可能    △ : 一部機能利用可能    × : 機能利用不可

| 項目 \ 管理者  | システム管理者 | マネージャー              | スーパーバイザー          |
|-----------|---------|---------------------|-------------------|
| 内線番号      | ○       | △<br>内線番号情報を閲覧可能。   | △<br>内線番号情報を閲覧可能。 |
| ゲートウェイ    | ○       | △<br>ゲートウェイ情報を閲覧可能。 | ×                 |
| 外線番号      | ○       | △<br>外線番号情報を閲覧可能。   | ×                 |
| 自動音声(IVR) | ○       | △<br>IVR情報を閲覧可能。    | ×                 |
| 録音ファイル管理  | ○       | ×                   | ×                 |