

	機能	詳細	実装	対象		
電話機能	内線発着信	内線の発着信ができる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	外線発着信	外線の発着信ができる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	ダイヤルイン	複数の電話番号が複数の回線を共有して利用すること、特定の電話番号へ直接着信させることができる(追加番号のこと?)	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	代表ダイヤルイン	ボイスメール含む、内線含まない、複数本の電話回線をグループ化したダイヤルインのこと	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	グループ着信	複数の電話番号をグループ化してグループ代表番号に着信した際、グループ内の電話端末へ着信させる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	グループビギン	2グループまで無料	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	追加DID (OAB~J)	03・052・06等の追加ダイヤルイン(ボイスメール、内線含まない)	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	追加DID (050)	050の追加ダイヤルイン(ボイスメール、内線含まない)	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	ナンバーディスプレイ	かかってきた相手の電話番号を表示する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	キャッチホン	通話中にかかってきた別の電話を信号音でお知らせし、既に通話中の相手を保留にしたまま後からかかってきた電話を受ける	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	代理応答(コールピックアップ)	別の電話番号にかかってきた着信を代理で応答できる機能(自グループ・グループ指定・他グループ・内線指定代理応答等)	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	三者通話(会議電話)	最大3名まで会議電話ができる	○	PC, 固定電話機		
	電話帳発着信	電話帳から発信できる、着信時は電話帳登録内容が表示される	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	発信者番号選択	相手先へ通知する電話番号を発信毎に選択することができる	○	PC, モバイル, 固定電話機	Snom D765の場合、Functionボタン、D315の場合、prefix 9と8が使える	
	発信者番号通知/非通知	自分の電話番号を相手先に通知・非通知するかを切替できる(回線毎・都度設定等)	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	発信専用制御	発信専用で制御し、着信を受け付けない	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	着信専用制御	着信専用で制御し、発信はできない	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	着信規制(非通知規制、特定番号規制)	番号非通知の着信を拒否する、条件に合った呼出だけを着信・着信拒否する(指定着信許可・拒否)	△		非通知拒否は不可ですが、指定した番号のブロックは可能	
	着信拒否	着信拒否したい電話番号を管理	○			
	非通知拒否	非通知の着信を拒否	不可			
	非通知アナウンス	番号を通知しないでかかってきた相手に番号を通知してかけ直すようアナウンスする	不可			
	自動コールバック	話中状態完了後に呼出を開始する	不可			
	時間外設定	営業時間外・曜日・時間・指定日等で着信時の動作を管理し、音声ガイダスの設定できる	○			
	優先着信	グループ内のメンバーに予め決められた優先順位で順次着信させる	○			
	割り込み着信	通話中にかかってきた別の着信に出る	○			
	通話割り込み	同じグループに登録されているユーザーの着信に代理で応答したり、他ユーザー同士の通話に割り込む	○			
	着信ウェイトメッセージ	他の外線と通話中に外線からの着信があった場合、メッセージを流す機能	○			
	疑似話中返し	かかってきた電話を取れない時に一定時間着信の外線数を減らして疑似的に話中音を流す機能	○			
	短縮ダイヤル	短縮ダイヤル機能	○			
	ページング(放送呼出)	設置されているどの電話機からでもアナウンス放送ができる(工場や大きな倉庫がある企業等で呼出連絡として利用)	○		専用のPA端末が必要となります。	
一斉呼出	登録済みの電話を全て呼出する(問い合わせ受付電話や緊急時の一斉連絡等で利用)	○				
グループ呼出	複数の外線と組んだグループ内の外線電話機を同時に呼び出す機能(内線グループ呼出で着信している内線はどれか1台が応答するとグループ呼出の着信は終了)	○				
着信音指定	番号毎に個別に着信音を設定することができる	△		システム上で外線、外線の鳴り分けを指定した場合は不可、電話機毎に個別の着信音変更は可能		
保留・転送	自己保留	電話機のボタンを押して通話を保留し、保留音を流す	○			
	パーク保留	通話を保留にし別の電話機から保留解除できる	△	PC ソフトフォン	PC ソフトフォン、または MITEL 電話機のみ対応可能	
	保留転送(取次転送)	通話中のコールを一旦保留し、別の電話へ転送する機能。転送相手の状況を確認(話をして)してから転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	ブラインド転送(直接転送)	通話中のコールを一旦保留し、別の電話へ転送する機能。転送する相手の状況を確認せずに直接転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	無応答転送	着信時一定時間応答が無い場合、予め登録した電話番号へ自動転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	話中転送	通話中に他の相手から電話がかかってきた場合に設定した電話番号へ転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	無条件転送	転送元の電話を呼び出さずに設定した電話番号に直接転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	圏外転送	圏外にいる場合や、電源が入っていない場合に電話を転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	スケジュール転送	予め設定した条件(月日・曜日・時間)内でのみ、設定した電話番号に転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	不在転送	不在設定時における着信を予め登録した電話番号へ自動転送する	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	登録番号転送	予め登録している電話番号からかかってきた場合のみ転送する(その他の番号からの電話は通常通りに着信する)	不可			
	選択着信転送	予め設定した条件に合った着信のみを転送する	不可			
	着信お知らせ	設定した条件に基づいた着信があった場合、メールを受け取ることができる	不可			
	電話帳	留守番電話(ボイスメール)	音声指定がある場合はお客様にて準備	○	PC, モバイル, 固定電話機	
保留音変更		保留音を変更できる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
WEB電話帳		連絡先情報をクラウド上で管理・共有できる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
電話帳共有(組織・個人)		共有アドレス帳、個人アドレス帳と分けて管理できる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
IVR機能一覧	電話帳登録・削除	電話帳の登録・編集・削除ができる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	プレゼンス	在籍状況を目で確認できる	○	PC, モバイル, 固定電話機		
	自動応答	電話の着信に自動応答する(自動音声により24時間電話受付が可能)	○			
	転送	着信した電話を転送させることができる	○			
	DTMF(ブツウ信号)取得	かけたい電話番号の指定をする他に、通話中にDTMFを出すことで情報を取捨選択することができる	○			
	キュー(待ち呼)の個数確認	保留でお待ちせいでいるお客様に、何人待ちなのか(自分が何番目なのか)をお知らせする	×			
	保留中に切られてしまった顧客へ再架電が可能	保留中等でお待ちされている間に電話を切ってしまったお客様への再架電が可能	○			
	コールバックシステム	電話接続がいつばい受けられなかった電話をIVRへ誘導することで、受けきれなかった電話リストを作成する	○			
	ACD機能一覧	待ち時間ガイダンス	発信者がオペレーターとつながるまでガイダンスや音声聞かせることができる	○		
		最大待ち時間オーバーフロー転送	指定時間以上待たせた場合、転送することができる	○		
最大待ち人数オーバーフロー転送		指定人数以上待たせている場合、新たな着信を転送することができる	○			
エージェント優先着信設定		特定のエージェントを優先して着信させることができる(例:スキルベースルーティングオペレータースキルに応じて呼を振ることができる)	○			
優先キューイング(フライオーバーキューイング)		待ち時間発生時、特定の着信を優先させることができる	×			
ACD振分ルール	マルチACD登録	エージェントを複数のACDに登録することができる	○			
	インテリジェントキュー	現在の待ち人数を読み上げることができる	×			
	一斉(グループ着信)	オペレーターに一斉着信、同時鳴動(登録されているグループ単位で一斉着信)	○			
	ラウンドロビン	決められたオペレーターのリスト順に着信(均等に分散・優先順位付け)	○			
	待機時間	待機時間が最も長いオペレーターから着信	○			
	呼数平均	呼数が最も少ないオペレーターから着信	○			
	スキルベースルーティング	オペレーターのスキルに応じて着信を系統的に振り分ける	○			
	データベースルーティング	顧客データベースと連動して、特定の顧客からの着信は毎回同じオペレーターに繋ぐことでやりとりをスムーズにする	×			
スマートフォン モバイルアプリ	ランダム	無作為にオペレーターへ着信	○			
	担当者優先機能(同一担当者優先)	指定期間内に同じ発信者番号から着信があった場合、前回対応したオペレーターに優先的に着信させる(担当OPが話中の場合終るまで待って接続することも)	×			
	チャット	ユーザー間でチャットができる	○			
	ファイル共有	様々なファイルの共有ができる(Word, Excel, PPT, PDF, 画像ファイル他)	○			
	To-Do リスト	タスクをメンバー間で共有できる	○			
	ビデオ会議	スマホに付属しているカメラを利用して、スマホでテレビ会議に参加ができる	○			
	発信者番号の切替	スマホのアプリ上で発信番号の切替ができる	○			
	内線転送	受けた電話を別の外線、または外線電話に転送ができる	○			
	代理応答(コールピックアップ)	スマホ上で、他グループに掛かってきた電話を代わりに応答することができる	○			
	プレゼンス	現在のステータスを他のメンバーにプレゼンスとして共有することができる(会議中、話中、不在、外出、休暇等々)	○			
PC ソフトフォン	外線着信機能	他グループの電話を直接鳴らすことができ、応答が可能(オン・オフもアプリ上で可能)	○			
	着信履歴	どこ宛に着信して、誰が応答したのかを確認できる	○			
	チャット	ユーザー間でチャットができる	○			
	ファイル共有	様々なファイルの共有ができる(Word, Excel, PPT, PDF, 画像ファイル他)	○			
	To-Do リスト	タスクをメンバー間で共有できる	○			
	ビデオ会議	PCに付属しているカメラを利用して、テレビ会議に参加ができる	○			
	ビデオ会議に外部の方を招待	クラウドPBXを利用していないお客様とテレビ会議ができる	○			
	発信者番号の切替	PCソフトフォンのアプリケーション上で発信番号の切替ができる	○			
	内線転送	受けた電話を別の外線、または外線電話に転送ができる	○			
	代理応答(コールピックアップ)	他グループに掛かってきた電話を代わりに応答することができる	○			
CRM 連携	プレゼンス	現在のステータスを他のメンバーにプレゼンスとして共有することができる(会議中、話中、不在、外出、休暇等々)	○			
	外線着信機能	他グループの電話を直接鳴らすことができ、応答が可能(オン・オフもアプリ上で可能)	○			
	着信履歴	どこ宛に着信して、誰が応答したのかを確認できる	○			
	Salesforce	着信時に Salesforce が起動し、顧客情報がリアルタイムに表示される、また CRM 上から電話番号をクリックして電話をかけることもできる	○			
Office 365 連携	Zoho CRM	着信時に Zoho CRM が起動し、顧客情報がリアルタイムに表示される、また CRM 上から電話番号をクリックして電話をかけることもできる	○			
	他の CRM	上記同様のことが可能です。	○			
通話録音	Exchange	Outlook のスケジュールと連動して、スマホ、PCソフトフォン、電話機のプレゼンス情報を切り替える	○			
	Active Directory	組織情報、役職等々 AD が保持している情報と連動して、スマホ、PCソフトフォンに表示させることができる	○			
コールレポート	全通話録音	全ての通話を録音することができる	○			
	オンデマンド録音	特定の通話のみ手動で録音させることができる	○			
その他	発信履歴		○			
	放棄履歴		○			
	自動レポート出力		○			
	スマートフォンアプリ専用アプリケーション	スマートフォンで外線番号発着信できる	○			
	PCソフトフォン	パソコンで外線番号発着信できる	○			
	デバイスの切替	PCソフトフォン通話中に、スマートフォン用アプリケーションに通話を切り替えることができる	○			
	フリーダイヤル(0120)	0120で発着信できる	○			
	着信音鳴り分け	内線着信、外線着信の着信を鳴り分け設定する	○			
	通話ルーティング	着信のルール設定可能	○			
	Fキーボタン割当	他の電話機が電話中の場合にFunctionボタンにLED表示させるか	○			
	IVRでの内線呼出	自動取次システム、時間帯別・着信混雑時にアナウンス、作成・設定・変更	○			
	WebFAX	FAXが届いたらメールでお知らせしPCやスマホからFAX確認できる	○			
	CRM連動	顧客の購買行動や年齢、趣味等の個人情報、問合せやCRM内容等を収集・分析し、顧客満足度向上や適切な商品推薦等を可能とする顧客管理システム	○			
	Stream追加機能	ビジネスチャットやWeb会議等の拡張性がある(WinXP・Vista、Win7はサポートしていません)	○			
Stream電話会議ライセンス	Stream追加機能をお持ちの人数以上で音声会議をする場合は、追加人数分のライセンスが必要	○				