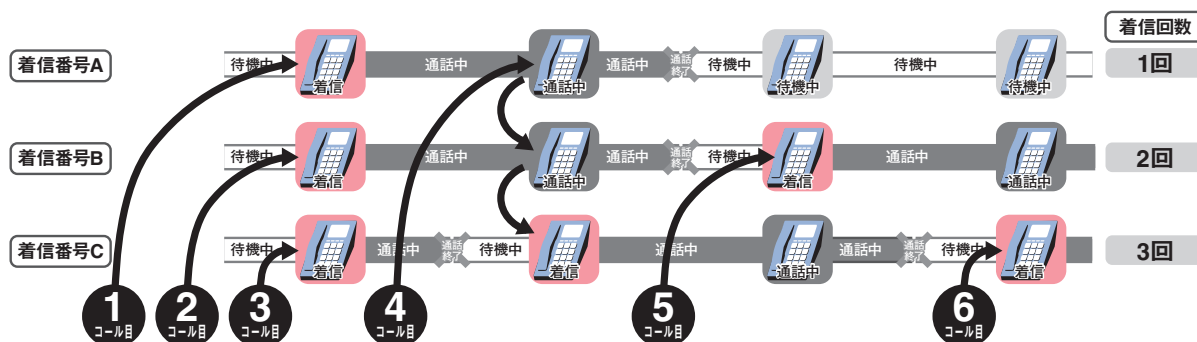


分配比設定

「分配比設定」は、ルーティング方式を「分配」に設定していない場合は機能しません。

ルーティング方式による着信先決定後、通話中などで接続できない場合も振り分け先としてカウントしますので、トラヒック照会で確認した際に、分配比どおりに着信していない場合があります。

例)全ての着信番号の分配比が1の場合



分配比設定は、「分配パターン」、「時間帯パターン」および「スケジュール」の3つを組み合わせで設定します。

分配パターン

着信番号ごとに分配比を設定できます。

分配パターン AA

| 着信番号 | 分配比 |
|-------------|-----|
| 03XXXXXXXX1 | 1 |
| 03XXXXXXXX2 | 1 |
| 03XXXXXXXX3 | 1 |

<分配情報>

分配パターンID : AA
分配パターン名 : 分配パターンAA 廃止 ☐

<ACDグループメンバ>

| 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 |
|----|-------------|-----|----|-------------|-----|----|-------------|-----|
| 1 | 03XXXXXXXX1 | 1 | 2 | 03XXXXXXXX2 | 1 | 3 | 03XXXXXXXX3 | 1 |

分配パターン BB

| 着信番号 | 分配比 |
|-------------|-----|
| 03XXXXXXXX1 | 3 |
| 03XXXXXXXX2 | 2 |
| 03XXXXXXXX3 | 1 |

<分配情報>

分配パターンID : BB
分配パターン名 : 分配パターンBB 廃止 ☐

<ACDグループメンバ>

| 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 |
|----|-------------|-----|----|-------------|-----|----|-------------|-----|
| 1 | 03XXXXXXXX1 | 3 | 2 | 03XXXXXXXX2 | 2 | 3 | 03XXXXXXXX3 | 1 |



ご注意

必ずお読みください。

スケジュールを組み合わせて利用する場合

曜日スケジュール、祝日スケジュール、カレンダースケジュールが重複している場合は、1.カレンダースケジュール、2.祝日スケジュール、3.曜日スケジュールの順番で設定が優先されます。

<祝日の設定について>

祝日を設定すると、全ての祝日に反映されます。ただし、日曜日が祝日の場合、振替休日が祝日となり、日曜日は曜日スケジュールまたはカレンダースケジュールに設定されている時間帯パターンが動作します。

例) 下記のようにスケジュール設定した場合

- ・1月1日は曜日スケジュールの日曜日に設定している時間帯パターン「02」が動作
- ・1月2日は祝日スケジュールに設定している時間帯パターン「03」が動作
- ・1月9日はカレンダースケジュールに設定している時間帯パターン「02」が動作

祝日スケジュール

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<スケジュール情報> ※曜日と祝日のスケジュールは通年の設定となります。
※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

<曜日・祝日スケジュール>
☒ 祝日 03 ☐ 日曜 02 ☐ 月曜 01 ☐ 火曜 01 ☐ 水曜 01 ☐ 木曜 01 ☐ 金曜 01 ☐ 土曜 02

<カレンダースケジュール> ※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

2016年1月
2016年2月
2016年3月
2016年4月
2016年5月
2016年6月
2016年7月
2016年8月
2016年9月
2016年10月
2016年11月
2016年12月
2017年1月

2017年1月

<期間設定>
(yyyy/mm/dd)~(yyyy/mm/dd) (分配スケジュールID) 保存

<時間帯パターン情報> 新規作成

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-----------|----|--------|-----------|
| 1 | 01 | 時間帯パターン01 | 2 | 02 | 時間帯パターン02 |
| 3 | 03 | 時間帯パターン03 | | | |

4-1 分配パターンを変更・廃止する

◆次の変更例で、分配パターンを変更・廃止する方法について説明します。

変更例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」
分配パターン（パターンID:AA、パターン名:東京5:大阪1）の設定内容を次のように変更・廃止します。

| 着信番号 | 分配比 | 着信番号 | 分配比 |
|-------------|-----|-------------|-----|
| 03XXXXXXXX1 | 5 | 03XXXXXXXX1 | 2 |
| 06XXXXXXXX2 | 1 | 06XXXXXXXX2 | 1 |

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

01.運用状況

02.スケジュール変更

06.分配スケジュール変更

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 :

頭だしACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|--------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 0002 | | | |

便利な
使い方

●「頭だしACDグループID」に半角4桁を入力すると、該当のACDグループID以降を表示します。

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<ACDグループ一覧>が表示されます。

2

該当の「選択」ボタンをクリックします。

→選択したACDグループIDの<時間帯パターン情報>が表示されます。

参考

50件以上の場合は、「次検索」ボタンをクリックしてください。

参考

分配パターン、時間帯パターンがあるACDグループIDは分配パターンまたは時間帯パターンに「有」が表示されます。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

頭だしACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|-------------------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 0002 | | | |

3

<時間帯パターン情報>の「新規作成」ボタンをクリックします。

→<分配パターン情報>が表示されます。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

ACDグループID : 0001

<スケジュール情報>

※曜日と祝日のスケジュールは通年の設定となります。

※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。

保存

<曜日・祝日スケジュール>

祝日 ☐ 日曜 ☐ 月曜 ☐ 火曜 ☐ 水曜 ☐ 木曜 ☐ 金曜 ☐ 土曜 ☐

<カレンダースケジュール>

※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。

保存

2016年1月

2016年2月

2016年3月

2016年4月

2016年5月

2016年6月

2016年7月

2016年8月

2016年9月

2016年10月

2016年11月

2016年12月

2017年1月

<期間設定>

(yyyy/mm/dd)~(yyyy/mm/dd) (分配スケジュールID)

保存

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-----------|----|--------|-----------|
| 1 | 01 | 時間帯パターン01 | 2 | 02 | 時間帯パターン02 |
| 3 | 03 | 時間帯パターン03 | | | |

新規作成

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

ヘルプ

保存 閉じる

<時間帯パターン情報>
分配スケジュールパターンID :
分配スケジュールパターン名 :

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 分配パターンID | 分配パターン名 | 選択 |
|----|------|------|----------|---------|----|
| 1 | | | | | 選択 |
| 2 | | | | | 選択 |
| 3 | | | | | 選択 |
| 4 | | | | | 選択 |
| 5 | | | | | 選択 |
| 6 | | | | | 選択 |
| 7 | | | | | 選択 |
| 8 | | | | | 選択 |
| 9 | | | | | 選択 |
| 10 | | | | | 選択 |

<分配パターン情報> 新規作成

| 項番 | 分配パターンID | 分配パターン名 |
|----|----------|---------|
| 1 | AA | 東京5:大阪1 |
| 2 | BB | 東京1:大阪1 |

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

ヘルプ

保存 戻る

<分配情報>
分配パターンID : AA
分配パターン名 : 東京2:大阪1 廃止

<ACDグループメンバー>
分配比: 一括設定

| 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 |
|----|------------|-----|----|------------|-----|----|------|-----|----|------|-----|
| 1 | 03XXXXXXX1 | 2 | 2 | 06XXXXXXX2 | 1 | 3 | | | 4 | | |

便利な
使い方

- 「分配比:」に分配比を入力し、「一括設定」ボタンをクリックすると、全ての着信番号の分配比を一括変更できます。

分配パターンを変更する場合

4

<分配パターン情報>から該当の「選択」ボタンをクリックします。

5

<分配情報>に必要な項目を入力します。(画面A)

- 「分配パターン名」に「東京2:大阪1」と入力します。

6

<ACDグループメンバー>に必要な項目を入力します。(画面B)

- 順位1「03XXXXXXX1」の分配比に「2」と入力します。

7

「保存」ボタンをクリックします。(画面C)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、分配パターンが更新されます。

参考 設定項目の詳細については、P70「補足」を参照してください。

参考 ACDグループメンバーを変更することはできません。ACDグループメンバーの変更は、P 82『ACDグループのメンバー情報を変更する』を参照してください。

分配パターンを廃止する場合

8

「廃止」チェックボックスにチェックをつけます。(画面D)

9

「保存」ボタンをクリックします。(画面C)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、分配パターンが廃止されます。

参考 時間帯パターンに設定されている分配パターンを廃止することはできません。時間帯パターンの変更については、P64を参照してください。

！ ご注意 必ずお読みください。

- 分配パターンを有効にするには、時間帯パターンおよびスケジュールに設定する必要があります。時間帯パターンの変更についてはP64、スケジュールの変更についてはP71を参照してください。
- 「分配比」は「0」～「100」で設定できます。ただし、全ての着信番号の分配比を「0」に設定することはできません。

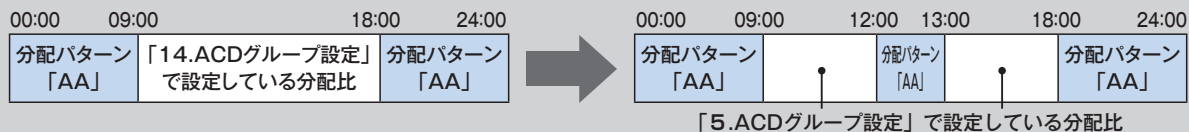
4-2 時間帯パターンを変更・廃止する

◆次の変更例で、時間帯パターンを変更・廃止する方法について説明します。

変更例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」

時間帯パターン（パターンID:01、パターン名:平日用）の設定内容を次のように変更・廃止します。



画面を表示するには

カスコン業務メニュー

01.運用状況

02.スケジュール変更

06. 分配スケジュール変更

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 :

頭だしACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|--------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 0002 | | | |

便利な
使い方

●「頭だしACDグループID」に半角4桁を入力すると、該当のACDグループID以降を表示します。

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<ACDグループ一覧>が表示されます。

2

該当の「選択」ボタンをクリックします。

→選択したACDグループIDの<時間帯パターン情報>が表示されます。

【参考】50件以上の場合は、「次検索」ボタンをクリックしてください。

【参考】分配パターン、時間帯パターンがあるACDグループIDは分配パターンまたは時間帯パターンに「有」が表示されます。

3

<時間帯パターン情報>から該当の「選択」ボタンをクリックします。

→選択した時間帯パターンの設定情報が表示されます。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

頭だしACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|-------------------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 0002 | | | |

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

ACDグループID : 0001

<スケジュール情報>

※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。

<曜日・祝日スケジュール>

祝日: ☐ 日曜: ☐ 月曜: ☐ 火曜: ☐ 水曜: ☐ 木曜: ☐ 金曜: ☐ 土曜: ☐

<カレンダースケジュール>

※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。

2016年1月 ~ 2016年1月 ~

| 日 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|------|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1月1日 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |

<期間指定>

(yyyy/mm/dd) ~ (yyyy/mm/dd)

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名 | 選択 | パターンID | パターン名 | 新規作成 |
|----|--------|-------|-------------------------------------|--------|-------|-----------------------------------|
| 1 | 01 | 平日用 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 休日用 | <input type="button" value="選択"/> |

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

ヘルプ

分配スケジュールパターンID : 01
分配スケジュールパターン名 : 平日用

項番 開始時間 終了時間 分配パターンID 選択

| | | | | |
|----|------|------|----|----|
| 1 | 0000 | 0859 | AA | 選択 |
| 2 | 1800 | 2359 | AA | 選択 |
| 3 | 1200 | 1259 | AA | 選択 |
| 4 | | | | 選択 |
| 5 | | | | 選択 |
| 6 | | | | 選択 |
| 7 | | | | 選択 |
| 8 | | | | 選択 |
| 9 | | | | 選択 |
| 10 | | | | 選択 |

新規作成

項番 分配パターンID 分配パターン名

| | | |
|---|----|---------|
| 1 | AA | 東京2:大阪1 |
| 2 | BB | 東京1:大阪1 |

便利な
使い方

- 〈分配パターン情報〉の「選択」ボタンをクリックすると、選択した分配パターンの内容を変更することもできます。分配パターンの変更については、P67を参照してください。
- 〈分配パターン情報〉の「新規作成」ボタンをクリックすると、分配パターンを新規作成することもできます。分配パターンの作成については、P73を参照してください。

時間帯パターンを変更する場合

4

〈時間帯パターン情報〉に必要な情報を入力します。(画面A)

- 項番3の「開始時刻」に「1200」、「終了時刻」に「1259」と入力します。
「分配パターンID」に「AA」と入力します。

5

「保存」ボタンをクリックします。(画面B)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、時間帯パターンが更新されます。

参考 設定項目の詳細については、P70「補足」を参照してください。

時間帯パターンを廃止する場合

6

「廃止」チェックボックスにチェックをつけます。(画面C)

7

「保存」ボタンをクリックします。(画面B)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、時間帯パターンが廃止されます。

参考 スケジュールに設定されている時間帯パターンを廃止することはできません。スケジュールの変更については、P71を参照してください。

! ご注意 必ずお読みください。

- 時間帯パターンを有効にするには、スケジュールに設定する必要があります。スケジュールの変更については、P71を参照してください。
- 〈時間帯パターン情報〉に設定していない時間帯は、「5.ACDグループ設定」で設定している分配比が機能します。「5.ACDグループ設定」については、P76を参照してください。
- 「開始時刻」、「終了時刻」は1分単位で設定できます。「終了時刻」は、設定したい時刻の1分前を設定します。例えば、正午～午後1時まで設定したい場合は、「開始時刻」に「1200」、「終了時刻」に「1259」と設定します。

4-3 分配パターンおよび時間帯パターンを照会する

◆ 次の照会例で、分配パターンおよび時間帯パターンの設定内容を照会する方法について説明します。

照会例 サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」の設定内容を照会します。

分配パターン(パターンID:AA、パターン名:東京2:大阪1)

| 着信番号 | 分配比 |
|-------------|-----|
| 03XXXXXXXX1 | 2 |
| 06XXXXXXXX2 | 1 |

時間帯パターン(パターンID:01、パターン名:平日用)

| | | | |
|------------|--------------------------|-------|------------|
| 00:00 | 09:00 | 18:00 | 24:00 |
| 分配パターン「AA」 | 「14.ACDグループ設定」で設定している分配比 | | 分配パターン「AA」 |

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

01.運用状況

01. スケジュール照会

06. 分配スケジュール照会

分配比スケジュール情報照会業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<スケジュール情報>

※曜日と祝日のスケジュールは通年の設定となります。

<曜日・祝日スケジュール>

祝日 ☐ 日曜 ☐ 月曜 ☐ 火曜 ☐ 水曜 ☐ 木曜 ☐ 金曜 ☐ 土曜 ☐

<カレンダースケジュール>

過去スケジュール照会

2016年1月 2016年2月 2016年3月 2016年4月 2016年5月 2016年6月 2016年7月 2016年8月 2016年9月 2016年10月 2016年11月 2016年12月 2017年1月

2016年1月

| | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名 | 選択 | 項番 | パターンID | パターン名 | 選択 |
|----|--------|-------|-------------------------------------|----|--------|-------|--------------------------|
| 1 | 01 | 平日用 | <input checked="" type="checkbox"/> | 2 | 02 | 休日用 | <input type="checkbox"/> |

手順①～②はP69の『時間帯パターンを変更・廃止する』を参照してください。

時間帯パターン情報を照会する場合

1

<時間帯パターン情報>から該当の「選択」ボタンをクリックします。

→選択した時間帯パターン情報が表示されます。

分配比スケジュール情報照会業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<時間帯パターン情報>

分配スケジュールID : 01
分配スケジュール名 : 平日用

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 分配パターンID | 選択 |
|----|------|------|----------|-------------------------------------|
| 1 | 0000 | 0859 | AA | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | 1800 | 2359 | AA | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 3 | | | | <input type="checkbox"/> |
| 4 | | | | <input type="checkbox"/> |
| 5 | | | | <input type="checkbox"/> |
| 6 | | | | <input type="checkbox"/> |
| 7 | | | | <input type="checkbox"/> |
| 8 | | | | <input type="checkbox"/> |
| 9 | | | | <input type="checkbox"/> |
| 10 | | | | <input type="checkbox"/> |

<分配パターン情報>

| 項番 | 分配パターンID | 分配パターン名 | 選択 |
|----|----------|---------|-------------------------------------|
| 1 | AA | 東京2:大阪1 | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 2 | BB | 東京1:大阪1 | <input type="checkbox"/> |

2

必要な項目を確認します。

分配比スケジュール情報照会業務

閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
 契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
 ACDグループID : 0001

<時間帯パターン情報>
 分配スケジュールパターンID : 01
 分配スケジュールパターン名 : 平日用

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 分配パターンID | |
|----|------|------|----------|----|
| 1 | 0000 | 0859 | AA | 選択 |
| 2 | 1800 | 2359 | AA | 選択 |
| 3 | | | | 選択 |
| 4 | | | | 選択 |
| 5 | | | | 選択 |
| 6 | | | | 選択 |
| 7 | | | | 選択 |
| 8 | | | | 選択 |
| 9 | | | | 選択 |
| 10 | | | | 選択 |

<分配パターン情報>

| 項番 | | 分配パターンID | 分配パターン名 |
|----|----|----------|---------|
| 1 | 選択 | AA | 東京2:大阪1 |
| 2 | 選択 | BB | 東京1:大阪1 |

分配パターンを照会する場合

3

<分配パターン情報>から該当の「選択」ボタンをクリックします。

→ 選択した分配パターン情報が表示されます。

分配比スケジュール情報照会業務

戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
 契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
 ACDグループID : 0001

<分配情報>
 分配パターンID : AA
 分配パターン名 : 東京2 : 大阪1

<ACDグループメンバー>
 分配比 : 一括設定

| 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 |
|----|------------|-----|----|------------|-----|----|------|-----|----|------|-----|
| 1 | 03XXXXXXX1 | | 2 | 06XXXXXXX2 | 1 | 3 | | | 4 | | |

4

必要な項目を確認します。

！ ご注意 必ずお読みください。

- <時間帯パターン情報>に設定していない時間帯は、「5.ACDグループ設定」で設定している分配比が機能します。
「5.ACDグループ設定」については、P76を参照してください。

4-4 分配パターンおよび時間帯パターンを作成する

◆次の作成例で、分配パターンおよび時間帯パターンを作成する方法について説明します。

作成例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」
分配パターン（パターンID:BB、パターン名:東京1:大阪1）
時間帯パターン（パターンID:02、パターン名:休日用）を作成し、次のように設定します。

| 00:00 | 09:00 | 18:00 | 24:00 |
|--|--------------------------|--|-------|
| 分配パターン「BB」 着信番号 分配比 03XXXXXXXX1 1 06XXXXXXXX2 1 | 「14.ACDグループ設定」で設定している分配比 | 分配パターン「BB」 着信番号 分配比 03XXXXXXXX1 1 06XXXXXXXX2 1 | |

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

01.運用状況

02.スケジュール変更

06.分配スケジュール変更

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
 契約者名 :
 頭だしACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|--------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1 | <input type="checkbox"/> | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 0002 | | | |

便利な
使い方

●「頭だしACDグループID」に半角4桁を入力すると、該当のACDグループID以降を表示します。

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<ACDグループ一覧>が表示されます。

2

該当の「選択」ボタンをクリックします。

→選択したACDグループIDの<時間帯パターン情報>が表示されます。

【参考】50件以上の場合は、「次検索」ボタンをクリックしてください。

【参考】分配パターン、時間帯パターンがあるACDグループIDは分配パターンまたは時間帯パターンに「有」が表示されます。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
 契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
 頭だしACDグループID :

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|-------------------------------------|-----------|--------|---------|----|
| 1 | <input checked="" type="checkbox"/> | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | <input type="checkbox"/> | 0002 | | | |

分配パターンを作成する場合

3

<時間帯パターン情報>から「新規作成」ボタンをクリックします。

→<分配パターン情報>が表示されます。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
 契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
 ACDグループID : 0001

<スケジュール情報>

※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。保存

<曜日・祝日スケジュール>

祝日 ☐ 日曜 ☐ 月曜 ☐ 火曜 ☐ 水曜 ☐ 木曜 ☐ 金曜 ☐ 土曜 ☐

<カレンダースケジュール>

※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。保存

2016年1月 -2016年1月-

| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
|---|---|---|---|---|---|---|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | | |

<期間指定>

(yyyy/mm/dd)~(yyyy/mm/dd) (分配スケジュールID) 保存

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-------|----|--------|-------|
| 1 | 01 | 平日用 | 2 | 02 | 休日用 |

新規作成

分配比スケジュール情報変更業務

保存 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<時間帯パターン情報>
分配スケジュールパターンID :
分配スケジュールパターン名 :

| 項番 | 開始時間 | 終了時間 | 分配パターンID | |
|----|------|------|----------|----|
| 1 | | | | 選択 |
| 2 | | | | 選択 |
| 3 | | | | 選択 |
| 4 | | | | 選択 |
| 5 | | | | 選択 |
| 6 | | | | 選択 |
| 7 | | | | 選択 |
| 8 | | | | 選択 |
| 9 | | | | 選択 |
| 10 | | | | 選択 |

<分配パターン情報> 新規作成

| 項番 | 選択 | 分配パターンID | 分配パターン名 |
|----|----|----------|---------|
| 1 | | AA | 東京2:大阪1 |

分配比スケジュール情報変更業務

C 保存 戻る ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<分配情報>
分配パターンID : BB A
分配パターン名 : 東京1:大阪1 廃止 ☐

<ACDグループメンバー>
分配比: 一括設定

| 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 | 順位 | 着信番号 | 分配比 |
|----|-------------|-----|----|-------------|------------------|----|------|-----|----|------|-----|
| 1 | 03XXXXXXXX1 | 1 | 2 | 06XXXXXXXX2 | 1 B | 4 | | | 5 | | |

便利な
使い方

- 「分配比:」に分配比を入力し、「一括設定」ボタンをクリックすると、全ての着信番号の分配比を一括設定できます。

4

<分配パターン情報>から「新規作成」ボタンをクリックします。

5

<分配情報>に必要な項目を入力します。
(画面A)

- 「分配パターンID」に「BB」と入力します。
- 「分配パターン名」に「東京1:大阪1」と入力します。

6

<ACDグループメンバー>に必要な項目を入力します。(画面B)

- 順位1「03XXXXXXXX1」の分配比に「1」と入力します。
- 順位2「06XXXXXXXX2」の分配比に「1」と入力します。

7

「保存」ボタンをクリックします。
(画面C)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、分配パターンが作成されます。

参考 ACDグループメンバーを変更することはできません。ACDグループメンバーの変更は、P82『ACDグループのメンバー情報を変更する』を参照してください。

分配比スケジュール情報変更業務

C 保存 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
 契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
 ACDグループID : 0001

<時間帯パターン情報>

分配スケジュールパターンID : 02 **A**
 分配スケジュールパターン名 : 休日用 廃止 ☐

| 項番 | 開始時刻 | 終了時刻 | 分配パターンID | |
|------------|------|------|----------|----|
| 1 B | 0000 | 0859 | BB | 選択 |
| 2 | 1800 | 2359 | BB | 選択 |
| 3 | | | | 選択 |
| 4 | | | | 選択 |
| 5 | | | | 選択 |
| 6 | | | | 選択 |
| 7 | | | | 選択 |
| 8 | | | | 選択 |
| 9 | | | | 選択 |
| 10 | | | | 選択 |

<分配パターン情報> 新規作成

| 項番 | 分配パターンID | 分配パターン名 |
|----|----------|---------|
| 1 | 選択 AA | 東京2:大阪1 |
| 2 | 選択 BB | 東京1:大阪1 |

手順①～③はP68の『分配パターンおよび時間帯パターンを作成する』を参照してください。

時間帯パターンを作成する場合

8

<時間帯パターン情報>に必要な項目を入力します。(画面A)

- 「分配スケジュールパターンID」に「02」と入力します。
- 「分配スケジュールパターン名」に「休日用」と入力します。

9

<時間帯パターン情報>に必要な項目を入力します。(画面B)

- 項番1の「開始時刻」に「0000」、「終了時刻」に「0859」と入力します。
- 「分配パターンID」に「BB」と入力します。
- 項番2の「開始時刻」に「1800」、「終了時刻」に「2359」と入力します。
- 「分配パターンID」に「BB」と入力します。

10

「保存」ボタンをクリックします。(画面C)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、時間帯パターンが作成されます。



ご注意 必ずお読みください。

- 時間帯パターンを有効にするには、スケジュールに設定する必要があります。スケジュールの変更については、P71を参照してください。
- <時間帯パターン情報>に設定していない時間帯は、「5.ACDグループ設定」で設定している分配比が機能します。
「5.ACDグループ設定」については、P77を参照してください。
- 「開始時刻」「終了時刻」は1分単位で設定できます。「終了時刻」は設定したい時刻の1分前を設定します。例えば、
正午～午後1時に設定したい場合は、「開始時刻」に「1200」、「終了時刻」に「1259」と設定します。
- 「分配比」は「0」～「100」で設定できます。ただし、全ての着信番号の分配比を「0」に設定することはできません。

補足

- 分配パターンおよび時間帯パターンは20個まで作成できます。
- 分配パターンIDおよび時間帯パターンIDには、「00」～「ZZ」の数字または英大文字を入力します。ただし、すでに登録されているIDは設定できません。
- 分配パターン名および時間帯パターン名は、全角20文字(半角40文字、ただし半角カナは設定不可)で設定します。
- 時間帯パターンは、1パターンにつき10時間帯まで設定できます。
- 開始時刻、終了時刻は00:00をまたがって設定できません。

4-5 スケジュールを変更する

◆スケジュールの種類および優先順位は下記のとおりです。

| | | |
|-------|-------------|--------------------------------|
| 優先順位1 | カレンダースケジュール | 1日ごとにスケジュールを設定できます。 |
| 優先順位2 | 祝日スケジュール | 祝日を設定できます。年間を通して同じです。 |
| 優先順位3 | 曜日スケジュール | 曜日ごとにスケジュールを設定できます。年間を通して同じです。 |

◆次の変更例で、スケジュールを変更する方法について説明します。

変更例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」

次のように<曜日・祝日スケジュール>と<カレンダースケジュール>に設定されている時間帯パターンを変更します。

| | |
|-------------|------------------------------|
| 曜日スケジュール | 土曜、日曜の時間帯パターンID「01」を「02」に変更 |
| 祝日スケジュール | 時間帯パターンID「02」を設定 |
| カレンダースケジュール | 2016年10月10日に時間帯パターンID「02」を設定 |

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

01.運用状況

02. スケジュール変更

06. 分配スケジュール変更

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 :

頭だしACDグループID : 検索 次検索

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|----|-----------|--------|---------|----|
| 1 | 選択 | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | 選択 | 0002 | | | |

便利な
使い方

●「頭だしACDグループID」に半角4桁を入力すると、該当のACDグループID以降を表示します。

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<ACDグループ一覧>が表示されます。

2

該当の「選択」ボタンをクリックします。

→選択したACDグループIDの<スケジュール情報>が表示されます。

参考 50件以上の場合は、「次検索」ボタンをクリックしてください。

参考 分配パターン、時間帯パターンがあるACDグループIDは分配パターンまたは時間帯パターンに「有」が表示されます。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社

頭だしACDグループID : 検索 次検索

<ACDグループ一覧>

| 項番 | 選択 | ACDグループID | 分配パターン | 時間帯パターン | 備考 |
|----|----|-----------|--------|---------|----|
| 1 | 選択 | 0001 | 有 | 有 | |
| 2 | 選択 | 0002 | | | |

曜日・祝日スケジュールを変更する場合

3

＜曜日・祝日スケジュール＞の「土曜」と「日曜」に「02」を選択します。
（画面A）

4

＜曜日・祝日スケジュール＞の「祝日」に「02」を選択します。（画面B）

5

「保存」ボタンをクリックします。（画面C）

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、＜曜日・祝日スケジュール＞が更新されます。

【参考】＜曜日・祝日スケジュール＞は、年間を通して同じです。月を切り替えても変わりません。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : N T T コミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

＜スケジュール情報＞ ※曜日と祝日のスケジュールは通年の設定となります。
※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

＜曜日・祝日スケジュール＞

祝日 02 日曜 02 月曜 01 火曜 01 水曜 01 木曜 01 金曜 01 土曜 02

＜カレンダースケジュール＞ ※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

2016年 1月
2016年 2月
2016年 3月
2016年 4月
2016年 5月
2016年 6月
2016年 7月
2016年 8月
2016年 9月
2016年 10月
2016年 11月
2016年 12月
2017年 1月

2016年1月
1 2
3 4 5 6 7 8 9
10 11 12 13 14 15 16
17 18 19 20 21 22 23
24 25 26 27 28 29 30
31

＜期間設定＞
(yyyy/mm/dd)~(yyyy/mm/dd) (分配スケジュールパターンID) 保存

＜時間帯パターン情報＞ 新規作成

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-------|----|--------|-------|
| 1 | 01 | 平日用 | 2 | 02 | 休日用 |



【ご注意】 必ずお読みください。

- 「4.分配比設定」は、「5.ACDグループ設定」でルーティング方式を「分配」に設定していない場合は機能しません。ルーティング方式の変更については、P80を参照してください。
- ＜曜日・祝日スケジュール＞＜カレンダースケジュール＞＜期間設定＞は、それぞれ「保存」ボタンが別になります。各設定ごとの「保存」ボタンをクリックしないと設定されません。
- 曜日スケジュール、祝日スケジュール、カレンダースケジュールが重複している場合は、1.カレンダースケジュール、2.祝日スケジュール、3.曜日スケジュールの順番で設定が優先されます。
- 祝日を設定すると、全ての祝日に反映されます。ただし、日曜日が祝日の場合、振替休日が祝日となり、日曜日は曜日スケジュールまたはカレンダースケジュールに設定されている時間帯パターンが動作します。詳細はP61「スケジュールを組み合わせる場合」を参照してください。
- スケジュールに設定されていない日または時間帯は「5.ACDグループ設定」で設定している分配比が機能します。「5.ACDグループ設定」については、P76を参照してください。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<スケジュール情報> ※曜日と祝日のスケジュールは連年の設定となります。
※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

<曜日・祝日スケジュール>
祝日 02 日曜 02 月曜 01 火曜 01 水曜 01 木曜 01 金曜 01 土曜 02

<カレンダースケジュール>
※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

2016年 1月
2016年 2月
2016年 3月
2016年 4月
2016年 5月
2016年 6月
2016年 7月
2016年 8月
2016年 9月
2016年 10月
2016年 11月
2016年 12月
2017年 1月

2016年10月
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

<期間設定>
(yyyy/mm/dd)~ (yyyy/mm/dd) (分配スケジュールID) 保存

<時間帯パターン情報> 新規作成

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-------|----|--------|-------|
| 1 | 01 | 平日用 | 2 | 02 | 休日用 |

カレンダースケジュールを変更する場合

6

「2016年10月」のボタンをクリックします。

→2016年10月のカレンダースケジュールが表示されます。

【参考】カレンダースケジュールは、当月を含め13カ月先まで設定できます。

【参考】カレンダースケジュール設定のある月は、ボタンが青色で表示されます。

分配比スケジュール情報変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<スケジュール情報> ※曜日と祝日のスケジュールは連年の設定となります。
※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

<曜日・祝日スケジュール>
祝日 02 日曜 02 月曜 01 火曜 01 水曜 01 木曜 01 金曜 01 土曜 02

<カレンダースケジュール>
※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。 保存

2016年 1月
2016年 2月
2016年 3月
2016年 4月
2016年 5月
2016年 6月
2016年 7月
2016年 8月
2016年 9月
2016年 10月
2016年 11月
2016年 12月
2017年 1月

2016年10月
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31

<期間設定>
(yyyy/mm/dd)~ (yyyy/mm/dd) (分配スケジュールID) 保存

<時間帯パターン情報> 新規作成

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-------|----|--------|-------|
| 1 | 01 | 平日用 | 2 | 02 | 休日用 |

7

<カレンダースケジュール>の「10」日に「02」を選択します。(画面A)

8

「保存」ボタンをクリックします。(画面B)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、<カレンダースケジュール>が更新されます。

便利な
使い方

- <カレンダースケジュール>は、<期間設定>から期間を入力して設定することもできます。(画面C)
- <時間帯パターン情報>の「選択」ボタンをクリックすると、選択した時間帯パターンの内容を変更することもできます。時間帯パターンの変更については、P69を参照してください。
- <時間帯パターン情報>の「新規作成」ボタンをクリックすると、時間帯パターンを新規作成することもできます。時間帯パターンの作成については、P73を参照してください。

! ご注意 必ずお読みください。

- 「4.分配比設定」は、「5.ACDグループ設定」でルーティング方式を「分配」に設定していない場合は機能しません。ルーティング方式の変更については、P80を参照してください。
- <曜日・祝日スケジュール><カレンダースケジュール><期間設定>は、それぞれ「保存」ボタンが別になります。各設定ごとの「保存」ボタンをクリックしないと設定されません。
- <カレンダースケジュール>は、「保存」ボタンをクリックする前に表示月を切り替えると設定が反映されません。必ず1カ月単位で設定してください。
- 曜日スケジュール、祝日スケジュール、カレンダースケジュールが重複している場合は、1.カレンダースケジュール、2.祝日スケジュール、3.曜日スケジュールの順番で設定が優先されます。
- スケジュールに設定されていない日または時間帯は「5.ACDグループ設定」で設定している分配比が機能します。「5.ACDグループ設定」については、P76を参照してください。

分配比スケジュール情報変更業務
ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<スケジュール情報>
※曜日と祝日のスケジュールは通年の設定となります。

<曜日・祝日スケジュール>
※曜日と祝日のスケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。
保存

祝日 無 日曜 無 月曜 01 火曜 01 水曜 01 木曜 01 金曜 01 土曜 無

<カレンダースケジュール>
※カレンダースケジュールを設定する場合は右の保存ボタンを押してください。
保存

2016年1月
2016年2月
2016年3月
2016年4月
2016年5月
2016年6月
2016年7月
2016年8月
2016年9月
2016年10月
2016年11月
2016年12月
2017年1月

<期間設定>
yyyy/mm/dd ~ yyyy/mm/dd
分配スケジュールパターンID
保存

<時間帯パターン情報>
新規作成

| 項番 | パターンID | パターン名 | 選択 | 項番 | パターンID | パターン名 | 選択 |
|----|--------|-------|----|----|--------|-------|----|
| 1 | 01 | 平日用 | 選択 | 2 | 02 | 休日用 | 選択 |

スケジュールを解除する場合

9

<曜日・祝日スケジュール>または<カレンダースケジュール>の該当曜日・祝日または日に「無」を選択します。

10

各設定ごとに「保存」ボタンをクリックします。

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、スケジュールが更新されます。

参考 <期間設定>は期間を入力し、「分配スケジュールパターンID」から「削除」を選択し、「保存」ボタンをクリックします。

4-6 スケジュールを照会する

◆次の照会例で、スケジュールを照会する方法について説明します。

照会例

サービス番号「0120XXXXXX」 ACDグループ「0001」

<曜日・祝日スケジュール>と2016年10月の<カレンダースケジュール>を照会します。

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

01.運用状況

01. スケジュール照会

06. 分配スケジュール照会

分配比スケジュール情報照会業務

サービス番号 : 0120XXXXXX
契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社
ACDグループID : 0001

<スケジュール情報> ※曜日と祝日のスケジュールは連年の設定となります。

<曜日・祝日スケジュール> 保存

祝日 02 日曜 02 月曜 01 火曜 01 水曜 01 木曜 01 金曜 01 土曜 02

<カレンダースケジュール> 保存

2016年1月 過去スケジュール照会 2016年10月

| | | | | | | |
|----|-------|----|----|----|----|----|
| 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
| 9 | 10 02 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |
| 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 |
| 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| 30 | 31 | | | | | |

2016年11月 2016年12月 2017年1月

<時間帯パターン情報>

| 項番 | パターンID | パターン名 | 項番 | パターンID | パターン名 |
|----|--------|-------|----|--------|-------|
| 1 | 01 | 平日用 | 2 | 02 | 休日用 |

便利な
使い方

- <時間帯パターン情報>の「選択」ボタンをクリックすると、選択した時間帯パターンの設定内容が表示されます。
- <曜日・祝日スケジュール>の曜日・祝日や<カレンダースケジュール>の日をクリックすると、設定されている時間帯パターンの設定内容が表示されます。

手順①～②はP71の『スケジュールを変更する』を参照してください。

3

<スケジュール情報>から「2016年10月」のボタンをクリックします。

(画面A)

➡2016年10月のカレンダースケジュールが表示されます。

参考 カレンダースケジュール設定のある月は、ボタンが青色で表示されます。

4

必要な項目を確認します。

<曜日スケジュール> (画面B)

曜日ごとに設定されている「時間帯パターンID」が表示されます。

<祝日スケジュール> (画面C)

祝日に設定されている「時間帯パターンID」が表示されます。

<カレンダースケジュール> (画面D)

日ごとに設定されている「時間帯パターンID」が表示されます。

参考 <曜日・祝日スケジュール>は、年間を通して同じです。月を切り替えても変わりません。

！ ご注意 必ずお読みください。

- 「4.分配比設定」は、「5.ACDグループ設定」でルーティング方式を「分配」に設定していない場合は機能しません。ルーティング方式の変更については、P80を参照してください。
- 曜日スケジュール、祝日スケジュール、カレンダースケジュールが重複している場合は、1.カレンダースケジュール、2.祝日スケジュール、3.曜日スケジュールの順番で設定が優先されます。
- 祝日を設定すると、全ての祝日に反映されます。ただし、日曜日が祝日の場合、振替休日が祝日となり、日曜日は曜日スケジュールまたはカレンダースケジュールに設定されている時間帯パターンが動作します。詳細はP61「スケジュールを組み合わせる場合」を参照してください。
- スケジュールに設定されていない日または時間帯は、「5.ACDグループ設定」で設定している分配比が機能します。「5.ACDグループ設定」については、P76を参照してください。