

フリーダイヤル/フリーダイヤル・インテリジェントサービス ナビダイヤル/ナビダイヤル・インテリジェントサービス





Global ICT Partner Innovative. Reliable. Seamless.



# はじめに

日頃より、弊社フリーダイヤル、ナビダイヤルを始め、

弊社サービスをご利用いただき誠にありがとうございます。

弊社では、お客さまの「Global ICT Partner」として、

お客さまの経営課題の解決に向け総合的にサポートさせていただく所存でございます。

今後ともご愛顧いただきますよう、心よりお願い申し上げます。

本マニュアルは、カスタマコントロール業務、トラヒック照会業務およびトラヒックレポート業務の操作方法を解説した手引書です。

カスタマコントロールは、お客さまご自身で各種機能を設定していただくサービスであり、

トラヒック照会業務およびトラヒックレポート業務は、

利用状況データを抽出していただくサービスですので、

セキュリティを確保するためにも、本マニュアルやオペレータ ID・パスワードなどを

他人に開示したり、複写配布するなどの行為は決して行わず、厳秘としてください。

フリーダイヤル、ナビダイヤルを十分にご活用いただくため、

お使いになる前に本マニュアルをよくお読みいただき、

最適なサービスのご利用をお願いします。

2017年 4月 NTT コミュニケーションズ株式会社

# 本マニュアルの説明

本書に書かれている内容およびマークの見方について説明します。



# 本マニュアルの説明





# サービス別オプション一覧

オプション名	カスタマーコントロール機能	ページ数	FD	FDIS	ND	NDIS
接続先変更(時間外案内ガイダンス) 接続先変更(受付先変更)	1.時間外·受付先変更設定	P26~39	0	0	0	0
同纯粉亦再	2.回線数変更設定	P40~55	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
凹标致发史	3.リアルタイム回線数設定	P56~63	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
	4.分配比設定	P64~81	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$
	5.ACDグループ設定	P82~89	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
コールフロー変更	6.コールフロースケジュール設定	P90~105	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
話中時迂回	7.話中時設定( <sup>フ</sup> ァ <sup>リ</sup> ビ <sup>ーダイャヤルル</sup> )	P106~111	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
	8.同時接続数照会	P112~115	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
発信地域指定	9.発信地域指定	P116~119	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
発信端末拒否	10.発信端末拒否機能	P120~123	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
受付状態変更	11.受付状態変更	P124~125	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$
発信地域ルーティング	12.発信地域ルーティング設定	P126~133	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
発信電話番号ルーティング	13.発信電話番号ルーティング設定	P134~139	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
発信局番ルーティング	14.発信局番ルーティング設定	P140~145	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
発信端末種別ルーティング	15.発信端末種別ルーティング設定	P146~151	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
	16.ルーティングー括設定	P152~161	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
接続先案内ガイダンス	17.接続先案内設定	P162~167	$\bigcirc$	$\bigcirc$	0	$\bigcirc$
エージェント管理	18.エージェント稼動状況照会	P168~175	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$
オリジナルガイダンス	19.オリジナルガイダンス	P176~193	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$	$\bigcirc$
	20.各種情報照会	P194~199	0	0	0	$\bigcirc$
手中時法ち合わせ	21.待合せ設定	P200~215	0	0	_	0
前中町すり口1ノビ	22.リアルタイム待合せ数設定	P216~219	0	0	_	$\bigcirc$
ウィスパー	23.ウィスパー設定	P220~223	0	$\bigcirc$	_	$\bigcirc$
迷惑電話おことわりタイプⅡ	24.迷惑電話拒否設定	P224~229	$\bigcirc$	$\bigcirc$	_	$\bigcirc$
通話量設定	25.通話量設定	P230~233	0	_	_	—
事前料金通知ガイダンス	26.事前料金通知設定	P234~237	—	-	0	0
話中時迂回 話中時ガイダンス 無応答時迂回 無応答時ガイダンス	27.話中時・無応答時設定 (インテリジェントサービス)	P238~247	_	0		0
PB入力指示ルーティング 音声認識プロンプトルーティング	28.入力指示ルーティング設定	P248~253	_	0	_	0
ウィスパー(入力結果通知)	29.ウィスパー設定(着側ガイダンス(入力結果通知))	P254~257	_	0	_	$\bigcirc$
メッセージ蓄積	30.メッセージ蓄積情報照会	P258~261	_	$\bigcirc$	-	$\bigcirc$
SMS送信	31.SMS送信サービス	P262~267	_	$\bigcirc$	_	$\bigcirc$
	32.基本ガイダンス照会	P268~269	_	$\bigcirc$	_	$\bigcirc$

#### 

1-2	接続条件	8
1-3	ダイヤルアップ接続の設定	9
1-4	カスタマコントロールにログインする(ログインに失敗した場合)	12
1-5	パスワード変更・・・・・・	13
1-6	メニュー	14
1-7	重要なお知らせについて	16
1-8	故障情報について	17
1-9	ヘルプ機能	18

付録	•••••	
	操作がわからないときは?	 19



# 第1章

# システムのご利用にあたって

※はじめてお使いの方は必ずお読みください。

# <mark>1 - 1</mark> システムのご利用にあたって

ここでは、カスタマコントロールのご利用にあたって、パソコンの動作環境や利用停止時間などについて説明します。

## 動作環境

カスタマコントロールの動作環境は、次のとおりです。 下記以外のOSでのご利用は動作保証いたしておりません。 また、一部のブラウザではアクセスできませんので、ご注意ください。

#### OS

Microsoft Windows 10 (32bit, 64bit) / Windows 11 (32bit, 64bit)

Macintosh OSは動作保証いたしておりません。

#### ●ブラウザ

Microsoft Windows 1 0 : Microsoft Edge/Google Chrome/Mozilla Firefox Microsoft Windows 1 1 : Microsoft Edge/Google Chrome/Mozilla Firefox

互換表示設定を有効にすると画面表示が乱れる場合があります。互換表示設定を無効にしてご利用ください。

# ■利用停止時間

午前2時~午前6時の間は、カスタマコントロール利用停止時間となります。利用停止時間中は、カスタマコント ロールメニューおよびトラヒックメニューをご利用できません。 利用停止時間中の設定を変更したい場合は、各スケジュール機能をご利用いただき停止時間前に設定をお願いし ます。

# セキュリティ対策

カスタマコントロールのセキュリティ対策は次のとおりです。

項目	内容
ユーザー認証	オペレータID(ユーザーID)とパスワードによりユーザー認証します。 パスワードの有効期限は40日です。有効期限を過ぎた場合は、パスワード変更のメッセー ジが表示されます。
認証ロックアウト	パスワードを連続して5回間違えると、認証ロックアウトとなり、ログインできません。
パスワード保護	パスワードは、入力中も含め*で表示されます。
アクセス権限	子オペレータIDを払い出し、業務権限を制限できます。
自動ログアウト	ログイン後、無操作時間が20分間続くと、自動的にログアウトされます。
セキュリティ証明書	SHA-2暗号方式を利用しています。

#### ご注意 必ずお読みください。

●お申込み時にお渡しするオペレータID(ユーザーID)とパスワードは、重要な個人情報です。

章

ここでは、カスタマコントロールの接続条件について説明します。

接続条件(アクセス種別)は、「インターネット接続」、「ダイヤルアップ接続」、「両方」から選択できます。

## ● インターネット接続

オペレータID(ユーザーID)	お申込み時にお渡しするオペレータID
パスワード	お申込み時にお渡しするパスワード
URL*	https://www.freedialnavidial.jp/

※httpsでの指定となります。URLの最後には、必ず'/ '(スラッシュ)をつけてください。

## ● ダイヤルアップ接続

※ダイヤルアップ接続は、発信電話番号を特定し、より高度なセキュリティを確保できます。

ダイヤルアップ番号	0120-383946
オペレータID(ユーザーID)	お申込み時にお渡しするオペレータID番号
パスワード	お申込み時にお渡しするパスワード
URL*	https://www.freedialnavidial.jp/

※httpsでの指定となります。URLの最後には、必ず'/ '(スラッシュ)をつけてください。

章

1

П

## 1-3 ダイヤルアップ接続の設定

ここでは、カスタマコントロールのダイヤルアップ接続の設定(Windows 7の場合)について説明します。



## 1

デスクトップ画面にある**「スタート」** メニューから**「コントロールパネル」**を クリックします。

→「コントロール パネル」が表示されます。



#### 2 「ネットワークの状態とタスクの表示」 クリックします。

→「ネットワーク共有センター」 画面が表示されます。









→「インターネットへの接続」画面が 表示されます。

どのような方法で接続しますか?	
ブロードバンド (PPPoE)(F マレーザー名とバスワードが必)	ミ) 要な DSL またはケーブルを使って接続します
ダイヤルアップ(D) タイヤルアップモデムまたは	: ISDN を使用して接続します
道訳についての説明を表示します	



#### ご注意 必ずお読みください。

●インストールされている通信機(モデム・TA)が2つ以上存在する場合は、接続に使用するデバイスを選択する画面が表示されます。使用するデバイスを選択してください。

章



〕章

	インターネット サービス プロバ	〔イダー (ISP) の情報を入力します		000040]2/0/089.
	ダイヤルアップの電話番号(D):	0120383946	ダイヤル情報	「ユーザー名」に「オペレータ
	ユーザー名(U):	•••••		力します。 <b>「パスワード」</b> にオ
	パスワード(P):	•••••		の「パスワード」を入力します
_		<ul> <li>         『パスワードの文字を表示する(S)         『このパスワードを記憶する(R)         </li> </ul>		
$\left[ \right]$	接続名(N):	カスタマーコントロール		9
	● 一他の人がこの接続を使う このオプションによって えるようになります。     ISP がありません	ことを許可する(A) 、このコンピューターにアクセスがある	すべての人がこの接続を使	「接続名」に「カスタマコント と入力します。(画面 <mark>은</mark> )
			作成(C) キャンセル	「作成」ボタンをクリックし

イン	ターネットへの接続を使用する準備ができました		「閉じる」 ボタンをクリッ
	i 🎘	- 🧼	
	次回インターネットに接続するには、タスクバーの アイコンをクリックしてから、作成した接続をクリ	ネットワーク ックします。	

## <mark>1 - 4</mark> カスタマコントロールにログインする

ここでは、カスタマコントロールのログイン方法について説明します。

Communications NTTIELITY-ションズ WWW.ntt.com $DU-ダイヤル \longrightarrow fKCCL fK $	し ユーザー情報を入力します。(画面�) 「ユーザーID」に「オペレータID」を入 力します。
ユーザー認証	「パスワード」にオペレータIDの「パス
	<ul> <li>ワート」を入力します。</li> <li>2</li> <li>「ログイン」ボタンをクリックします。 (画面音)</li> </ul>
	➡ログインすると「システムメニュー」 が表示されます。
Hさの離いいてします。44の、EESONのフラブワは動作体出しくおりません。	

ご注意 必ずお読みください。

●パスワードを連続して5回間違えると、認証ロックアウトとなります。

# ■ ログインに失敗した場合

🗿 17 403 Forbidden - Microsoft Internet Explorer				
- ファイル(E) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(T) ヘルプ(H)	<b>1</b>			
③ 戻る 🔹 ⑤ 🕞 📓 🚯 🔎 検索 素 お気に入り 🤣 😥 - 📮 🚳				
『アドレス① 🍓 https://www.freedialnavidial.jp/wicket	💙 ラ 移動			
403 Forbidden - Access Denied				
入力されたユーザID、またはバスワードに誤りがあります。				
Copyright© 2000-2003, Soliton Systems K.K. All rights reserved.				

## ● パスワードを忘れた場合

■複数で同じオペレータIDをご利用の場合は、他の利用者がパスワードを変更していないか確認してください。
 【I小文字のエル)】、「(I大文字のアイ)」など間違えやすい英数字に注意してください。
 ■子オペレータIDは、親オペレータIDで新たなパスワードを設定できます。P280を参照してください。
 ■親オペレータIDのパスワードを忘れた場合は、下記にご連絡ください。

```
NTTコミュニケーションズ(株)
故障受付担当
```

#### 0570-064020(24時間受付)

■親オペレータIDおよび子オペレータIDについては、P272を参照してください。

### ● 認証ロックアウトした場合

子オペレータIDは、親オペレータIDで解除できます。P281を参照してください。
 親オペレータIDのロックアウト解除は、下記にご連絡ください。
 NTTコミュニケーションズ(株)
 故障受付担当
 0570-064020(24時間受付)
 親オペレークIDについては、P07255年際してください。

■親オペレータIDおよび子オペレータIDについては、P272を参照してください。

## 1-5 パスワード変更

ここでは、カスタマコントロールのパスワードを変更する方法について説明します。



パスワード変更から40日経過後にカスタマコントロールへログインすると、次の画面が表示されますので、パス ワードを変更してください。

NTT Communications	NTTコミュニケーションズ www.ntl.com		(	ガアウト
	システムメニュー Nパスワード支更	Web ページからのメッセージ     この       ATWS099022:     パスワードの有効期限が過ぎています パスワード変更を実施してください。	RTTCommunications	

#### 

システムの

# -ב=× <mark>1-6</mark>

ここでは、カスタマコントロールのメニューについて説明します。

カスタマコントロールメニュー

#### NTT Communications NTTコミュニケーションズ www.ntt.com ログアウト 1 NTTCommunications システムメニューから「カスコンWeb システムメニュー システム」をクリックします。 ■カスコンWebシステム ➡「カスタマコントロール業務メニュー」 トラヒックレポートシステム が表示されます。 回カスタマコントロール操作マニュアル 回 パスワード変更 NTTCommunication 2 カスタマコントロール業務メニュー 検索 0120XXXXXX 「サービス番号」に「フリーダイヤル番 号またはナビダイヤル番号」(\*ー、は省 終了する く)を入力します。 3 NTTCommunications 「検索」ボタンをクリックします。 サービス番号 カスタマコントロール業務メニュー 0120XXXXXX 01.接続数照会 02.接続数設定 →画面左に「カスコン業務メニュー」が フリーダイヤル 01. 希信番号接载数照会 01.リアルタイム回線数変更 表示されます。 02.リアルタイム回換数昭会 カスコン業務メニュ 02.リアルタイム回換数→括零更 C 01.運用状況 03.11アルタイム回換数→抵闘会 02.サービス設定 04.ルーティング設定 05.接续数 06.各種情報照会 07.ガイダンス 99.オペレータロ 重要なお知らせ <del>お知らせ照会</del> n カスタマイズメニュー カラースキン変更:標準 B

項目	説明	
🙆 サービス番号	現在ログインしているサービス番号とサービス種別(フリーダイヤルなど)が表示されます。	
カスコン業務メニュー	カスタマコントロールのメニューが表示されます。 各メニューをクリックすると、「カスタマコントロール業務メニュー」が表示されます。	
● カスタマコントロール 業務メニュー	「カスコン業務メニュー」で選択した詳細メニューが表示されます。	
● 重要なお知らせ	お知らせがある場合は表示されます。	
😑 カスタマイズメニュー	画面の背景色を選択できます。	
🗦 システムメニュー	カスタマコントロールメニューを終了する場合にクリックします。	

#### び注意 必ずお読みください。

B

システムメニュ 終了する

> ●お客さまのご契約内容とオペレータIDに設定された権限によって、表示されるメニュー項目が異なります。 ●オプションメニューに契約していないACDグループまたは着信番号は各設定メニューに表示されません。

トラヒックメニュー			
NTTコニュニケーションズ           システムメニュー           ジカスコンWebジステム           ジトラヒックレポートシステム           ジカスタマコントロール操作マニュアル           ジパンワード変更	CTTConvolution	システムメニューから「トラヒックレ ポートシステム」をクリックします。  →「TRシステムメニュー」が表示されま す。	
項目	説明		
🙆 TRシステムメニュー	トラヒックのメニューが表示されます。 各メニューをクリックすると、「トラヒックレポート業務メニュー」が表示されます。		
トラヒックレポート 業務メニュー	「TRシステムメニュー」で選択した詳細メニューが表示されます。		
● 重要なお知らせ	お知らせがある場合は表示されます。		
カスタマイズメニュー	画面の背景色を選択できます。		
😑 システムメニュー	トラヒックメニューを終了する場合にクリックします。		

### ご注意 必ずお読みください。

●お客さまのご契約内容とオペレータIDに設定された権限によって、表示されるメニュー項目が異なります。

1

7

重要なお知らせについて

]章

## 1-7 重要なお知らせについて

ここでは、カスタマコントロールに関する重要なお知らせを確認する方法について説明します。

「重要なお知らせ」は、各機能のお知らせが記載されているため、必ず内容を確認してください。(画面④)

<b>a</b>	8	N カスタマコントロールシステム カスタマコントロール業務メニュー - NTT Communications - Microsoft Internet Explorer	
	71)	↓(E) 編集(E) 表示(V) お気に入り(A) ツール(D) ヘルプ(E)	<b>R</b>
(	3 戻	る - 🕥 - 🗷 🗟 🐔 🔑 検索 ☆ お気に入り 🛷 🎰 🚍 💭 🐴	
P	ドレス	🔟 🕘 https://www.freedialnavidial.jp/cuscon/cswebBiz/MenuAction.do	🖌 🔁 移動 🏼 リンク 🎽
			cations
		重要なお知らtall表示	
	ſ		
		重要なお知らせ 更新年月日:2015年12月02日	
		「トラヒック分析/集計ツールの提供と画面表記の変更」についてのお知らせがあります。「重要なお知らせ」をクリックしてご確認下さい。	
		重要なお知らせ 画新年月日:2015年12月10日	
		「Internet Explorer11対応」についてのお知らせがあります。「重要なお知らせ」をクリックしてご確認下さい。	
	Ľ		
	1	サービス番号 カスタマコントロール業務メニュー	
	l i	シノフテレップニュー	
	H	システムメーユ 終了する	
		ac 1 2 .0	

#### ご注意 必ずお読みください。

- ●「重要なお知らせ」は、カスタマコントロールメニューおよびトラヒックメニューのトップ画面に表示されます。(画面�) 操作前に必ず内容を確認してください。
- ●「重要なお知らせ」が表示されていない場合は、「表示」をクリックしてください。(画面⑤)

# 章

故障情報について

## 1-8 故障情報について

ここでは、カスタマコントロールの故障情報を確認する方法について説明します。

カスタマコントロール業務、トラヒック照会業務およびトラヒックレポート業務の操作を行うカスタマコント ロール端末等の故障が発生した場合、故障の状況をお伝えする情報をメール配信するサービスの登録手順を説 明します。

①NITコミュニケーションズオフィシャルサイトにアクセスいただき、トップページの「工事・故障サポート」 をクリックします。 登録のためのアクセスURLは、下記の通りとなります。

アクセスURL http://www.ntt.com/index.html



「工事・故障サポート」をクリックすると、お客さまサポートページが表示されます。 なお、お客様サポートページ上にもマニュアルが掲載されていますので、こちらもご利用ください。

・ログイン http://support.ntt.com/guide/mysupport/login

・サービス登録方法 http://support.ntt.com/guide/mysupport/serviceRegist

・工事・故障情報メールの設定方法

http://support.ntt.com/guide/mysupport/mailaddress

1-9 ヘルプ機能

# 1-9 ヘルプ機能

ここでは、カスタマコントロールのヘルプ機能について説明します。

各操作画面の右上の「ヘルプ」ボタンをクリックすると、ヘルプ画面が表示されます。(画面④)

	保存 旅航先リスト 戻る へルプ
サービス番号	: 0120X00000X
契約者名	: NTTコミュニケーションズ株式会社
発信地域ルーティングID	: 00
<ルーティング情報>	
能信地域ルーティング名	: 通常
<招定地域外>	
度統種別	: 案内 ▼ 接続先区分 : ▼ 接続先番号 :

#### 〈ヘルプ画面〉

【発信地域ルーティング基本情報変更業務】
≪業務概要≫ 発信地域ルーティングの基本情報および接続先リストの変更ができます。 変更できる内容は、基本情報ではルーティング名および地域外に対する扱いの変更ができます。 接続先リストでは新しい接続先リストの追加や登録済のリストの削除およびリストの接続先の変更かで
きます。 < 甘士 (株和へ)
○型や1月数/ 発信地域ルーティングに対する基本的な情報、発信地域ルーティングID単位のルーティング名称や接 続先リストに登録されていない発信地域からの発信があった場合(地域外発信)の扱いが決められます。
<接続先リスト情報表示> 接続先リスト情報を表示させるために検索条件を設けました。 検索条件には、ソート条件(発信地域/接続先番号)・検索条件(頭出し/指定)・接続先区分(着信番
号/ACDグルーブ/発信電話番号ルーティング/発信局番ルーティング/発信端末種別ルーティング/入力指 示ルーティング)・発信地域/接続先番号が設定できます。 詳細は、≪ボタン類の説明≫欄を参照下さい。
<接続先リスト> 発信地域及び細分化コードに対する接続先を決めるリストです。 接続先リストに登録(指定)した発信地域から発信された場合、そのコードに紐づいた接続先へ接続
されます。 発信地域コードは5桁の数字(細分化は8桁)で表されていますが、接続先リストではコード先頭から 1~5桁のワイルドカードでの指定ができます。リスト上で桁数を省略して登録すると、省略した桁より
以降の桁に含まれる発信地域コードすべてを同じ接続先へ接続します。 また、接続先リスト上に桁数の異なる発信地域コードが登録されている場合には桁数の多い発信地域コ ードからのロンゲストマッチにより接続先を検索し、最初に検索された接続先へ接続されます。
(例)11200~11209までと11300~11309までの20個の発信地域コードがあった場合。

# 操作がわからないときは?

Q1	ログインパスワードを忘れてしまった。	
	子オペレータ   Dの場合は、親オペレータ   Dで新たなパスワードを設定できます。詳細は P 280を参照してください。親オペレータ   Dの場合は、0120-432060(24時間受付)へご連絡ください。親オペレータ   D、 子オペレータ   Dのどちらかがわからない場合、カスタマコントロールメニューでご確認ください。カスコン業務メニューに [99.オペレータ   D」のメニューがある場合は、親オペレータ   Dになります。	
	【受付先変更・時間外案内ガイダンスについて】	
Q2		
	「1.時間外・受付先変更設定」でスケジュール設定可能です。詳細はP26を参照してください。	
QЗ	23 受付先を変更したい。	
	「1.時間外・受付先変更設定」でスケジュール設定可能です。詳細はP26を参照してください。	
Q4	時間外案内ガイダンスまたは受付先変更を設定したが、機能しない。	
	「1.時間外・受付先変更設定」は、「時間帯パターン」を作成後、「スケジュール」に設定しないと機能しません。P36を参照し、「時間帯パターン」を「スケジュール」に設定してください。また、「スケジュール」設定時の「保存」ボタンは、<曜日・祝日スケジュール><カレンダースケジュール><期間指定>と3つあります。該当の「保存」ボタンを クリックしてください。	
	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。詳細はP27「スケジュールを組み合わせて 利用する場合」を参照してください。	
	「1.時間外・受付先変更設定」には、設定単位による優先順位があります。詳細はP27「設定単位による優先順位につ いて」を参照してください。	
	スケジュール設定には、優先順位があります。P92「スケジュール設定の可能なメニューとスケジュールの優先順位について」を参照してください。	
	受付変更先に設定している時間外案内ガイダンスまたは受付先変更は機能しない場合があります。詳細はP28「受付変更先に設定している時間外案内ガイダンスまたは受付先変更の動作について」を参照してください。	
	ACDグループ内の着信番号に時間外案内ガイダンスを設定しても、機能しません。(受付先変更は機能します)詳細は P28「ACDグループをご利用のお客さまへ」を参照してください。	

【ログインについて】

【回線数変更について】			
Q5	回線数(同時に着信できるコール数)を変更したい。		
	回線数変更には、スケジュールを組み変更する「2.回線数変更設定」とリアルタイムに変更する「3.リアルタイム 回線数設定」の2種類があります。「2.回線数変更設定」はP40、「3.リアルタイム回線数設定」はP56を参照し てください。		
Q6	回線数変更の設定が反映されない。		
	「2.回線数変更設定」は、「時間帯パターン」を作成後、「スケジュール」 に設定しないと機能しません。 P52を参照し、 「時間帯パターン」 を「スケジュール」 に設定してください。 また、「スケジュール」 設定時の 「保存」 ボタンは、<曜日・祝 日スケジュール > <カレンダースケジュール> <期間指定>と3つあります。 該当の 「保存」 ボタンをクリックしてください。		
	「2.回線数変更設定」では曜日スケジュール、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。詳細はP41 「スケジュールを組み合わせて利用する場合」、P43「時間帯パターンに設定されていない着信番号がある場合の 動作について」を参照してください。		
	「2.回線数変更設定」と「3.リアルタイム回線数設定」を同時間帯に設定した場合、同時接続可能数の少ないほうが 機能します。詳細はP56を参照してください。		
	同時接続可能数を物理回線数以上に設定した場合、反映しません。物理回線数以下に設定してください。		
	スケジュール設定には、優先順位があります。P92「スケジュール設定の可能なメニューとスケジュールの優先順位に ついて」を参照してください。		
Q7	7 カスタマコントロールで回線数を変更していないが、回線数が変更された。		
	1つの着信番号にフリーダイヤルやナビダイヤルを複数契約している場合、「3.リアルタイム回線数設定」で同時接続可能数を変更すると、全てのサービス番号の同時接続可能数が変更されます。複数のサービス番号を契約している着信番号の変更をする場合、P58「1つの着信番号に複数のサービス番号を契約しているお客さまへ」を必ずお読みください。また、ダイヤルイン回線数管理をご利用のお客さまはP59を必ずお読みください。		
	【話中時迂回について】		
Q8	お話し中の場合の迂回先を変更したい。		
	フリーダイヤルまたはナビダイヤルの場合はP106「7.話中時設定」、インテリジェントサービスの場合はP238 「27.話中時・無応答時設定」を参照してください。		
	【ガイダンス内容について】		
Q9	ガイダンスの内容を確認したい。		
	P372「ガイダンス一覧」を参照してください。フリーダイヤル、ナビダイヤル、インテリジェントサービスでは、 ガイダンス内容が異なりますので、ご注意ください。 また、オリジナルガイダンスは「19.オリジナルガイダンス」でファイルをダウンロードできます。詳細はP176を参照 してください。		
Q10	ウィスパー着側ガイダンス(発信地域案内通知)のガイダンスを確認したい。		
	CA名は、P354「発信地域指定コード表 (CAコード)」の「CA名」がガイダンスされます。携帯電話からの着信 の場合は、「移動体CA名」がガイダンスされます。 CAコードは、P354「発信地域指定コード表 (CAコード)」の「ウィスパーで案内されるCAコード」がガイダ ンスされます。携帯電話からの着信の場合は、「移動体CAコード」がガイダンスされます。 また、ウイスパー着側ガイダンスはカスタマコントロールでは変更できません。		

# 操作がわからないときは?

【その他】			
Q11	サービス番号に契約している着信番号を確認したい。		
	「20.各種情報照会」 で確認できます。 詳細は P194を参照してください。		
Q12	コールの状況(トラヒック)を確認したい。		
	システムメニューから「トラヒックレポートシステム」を選択してください。(P21参照) 照会単位および操作方法については、P284「トラヒックメニュー編」を参照してください。なお、トラヒックレ ポート、接続確認内容照会については、お申込み (有料)が必要です。		
Q13	FD話中、ND話中、LS話中の違いがわからない。		
	FD話中またはND話中:フリーダイヤルまたはナビダイヤルの契約回線数を超えた着信で接続できず、話し中となった 場合 LS話中:フリーダイヤルまたはナビダイヤルの契約回線数以内の着信ではあるが、着信先(契約電話番号)が発信・着信 などに利用していて接続できず、話し中となった場合		
Q14	」 担当別にオペレータIDを管理したい。		
	親オペレータ   Dで子オペレータ   Dを払い出すことができます。子オペレータ   Dは、操作対象番号や業務権限を設定可能です。詳細は P274を参照してください。		
Q15	作成可能なパターン数を確認したい。		
	カスタマコントロールメニュー	パターン名	作成可能なパターン数
	「1.時間外·受付先変更設定」	時間外パターン	20パターン
	「2.回線数変更設定」	時間外パターン	100パターン
	「21.待合せ設定」	時間外パターン	100パターン
		時間外パターン	20パターン
	4.刀땝ቢ設化]	分配パターン	20パターン
		時間外パターン	20パターン
	b. コールノロースク ンユール設定 」 	コールフローパターン	100パターン

# カスタマコントロール 操作マニュアル

NTTコミュニケーションズ株式会社 ボイス&ビデオコミュニケーションサービス部 販売推進部門 〒100-8019 東京都千代田区内幸町1-1-6 NTT日比谷ビル8F

※本マニュアルの内容は、2017年4月現在のものです。 ※商品名、サービス名などは、各社の商標または商標登録です。

# カスタマコントロール 操作マニュアル



認証ロックアウト解除・パスワードの初期化は下記までご連絡ください。





