ACDグループ設定

ACDグループのルーティング方式(着信先の決定方式)は、下記の3つから選択できます。

順次サーチ	ACDグループメンバーリストの順位の高い順に優先して接続する方式です。
ラウンドロビン	ACDグループメンバーリストの全ての着信番号に均等に振り分けて接続する方式です。
分配	ACDグループメンバーごとに分配比を設定し、比率に基づき接続する方式です。スケジュールを設定す ることもできます。詳細はP64を参照してください。

ご注意 必ずお読みください。

ACDグループを新たに作成することはできません。別途、お申込みをお願いします。

ACDグループでは、同じ発信者が再発信した場合に同じ着信番号に接続されるとは限りません。

話し中などで接続できない場合は、ルーティング方式に基づいた次の着信番号に接続します。(ただし、LS 話中の場合はナビダイヤルは話し中となり、ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、通話料金が高く なる着信番号には接続しません)ACDグループ内の全ての着信番号に接続できない場合は、話し中また は無応答になります。話中時または無応答時の設定をしている場合は、下記のとおりです。

【話中時迂回】

ACDグループ内の着信番号に話中時迂回を設定しても機能しません。

ACDグループ単位で話中時設定をしている場合は、サービスやルーティング方式などによって動作が異なります。

サービス	ルーティング方式	迂回元または 迂回先の話中状態	動作説明
フローダイヤル	順次サーチ	FD話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がFD話中の場合、迂回先へ接続します。
フリーダイヤル・ インテリジェント	ラウンドロビン	LS話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、迂回先へ接続します。
サービス		FD話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全て
		LS話中	の着信番号がFD話中またはLS話中の場合、迂回先へ接続します。
ー	順次サーチ	ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がND話中の場合、迂回先へ接続します。
	- ジンジー・ロビン 分配	LS話中	話中時迂回は機能せず、話し中になります。
		ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がND話中の場合、迂回先へ接続します。
	順次サーチ ラウンドロビン	LS話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、迂回先へ接続します。 ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、話中時 迂回は機能しません。
ナヒタイヤル・ インテリジェント サービス		ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号がND話中の場合、迂回先へ接続します。
	分配	LS話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全て の着信番号がLS話中またはACDグループ内に通話料金の安い着 信番号がない場合、迂回先へ接続します。 ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、話中時 迂回は機能しません。

5

2章

ACDグループ設定

【話中時待ち合わせ】

ACDグループ内の着信番号に設定している話中時待ち合わせは機能します。

【話中時ガイダンス】

ACDグループ内の着信番号に話中時ガイダンスを設定しても機能しません。 ACDグループ単位で話中時ガイダンスを設定している場合は、ルーティング方式などによって動作が異なります。

ルーティング方式	迂回元または 迂回先の話中状態	動作説明
順次サーチ	FD/ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信 番号がFD/ND話中の場合、話中時ガイダンスが流れます。
ラウンドロビン	LS話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、話中時ガイダンスが流れます。
公司	FD/ND話中	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信 番号がFD/ND話中またはLS話中の場合、話中時ガイダンスが流れます。
	LS話中	着信番号がND話中またはLS話中またはACDグループ内に通話料金の 安い着信番号がない場合、話中時ガイダンスが流れます。

【無応答時迂回】

ACDグループ内の着信番号に無応答時迂回を設定しても機能しません。

ACDグループ単位で無応答時迂回を設定している場合は、サービスやルーティング方式によって動作が 異なります。

サービス	ルーティング方式	動作説明
フリーダイヤル・	順次サーチ ラウンドロビン	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、迂回先へ接続します。
サービス	分配	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信 番号に接続できない場合、迂回先へ接続します。
	順次サーチ ラウンドロビン	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、迂回先へ接続します。ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、無応答時迂回は機能しません。
ナビダイヤル・ インテリジェント サービス	分配	ACDグループ内の次の着信番号(通話料金が高くなる着信番号には接続しません)に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号に接続できない場合、 迂回先へ接続します。 ただし、迂回先が迂回元より通話料金が高くなる場合は、無応答時迂回は機能しません。

【無応答時ガイダンス】

ACDグループ内の着信番号に無応答時ガイダンスを設定しても機能しません。

ACDグループ単位で無応答時ガイダンスを設定している場合は、ルーティング方式によって動作が異なります。

ルーティング方式	動作説明
順次サーチ ラウンドロビン	ACDグループ内の次の着信番号に接続せず、無応答時ガイダンスが流れます。
分配	ACDグループ内の次の着信番号に接続し、ACDグループ内の全ての着信番号に 接続できない場合、無応答時ガイダンスが流れます。 ※ナビダイヤル・インテリジェントサービスでは、通話料金が高くなる着信番号には 接続しません。

ご注意 必ずお読みください。

「ラウンドロビンまたは分配を設定しているお客さまへ」

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、均等または分配比どおりに着信していない場合があります。



2章 カスタマコントロール

5



ACDグループのルーティング方式を変更する 5 - 1

検索

全選択 全解除

次検索

◆次の変更例で、ACDグループのルーティング方式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」 ルーティング方式を「順次サーチ」から「分配」に変更します。

02.基本設定(変更) カスコン業務メニュ-画面を表示するには 02.サービス設定 03. A C D グループ設定変更 201 ACDグループ設定変更業務 選択決定 閉じる ヘルブ サードス番号 : 0120XXXXXX

備考



が表示されます。

該当のチェックボックスにチェックをつ

「選択決定」ボタンをクリックします。

➡選択したACDグループIDの<ルー</p> ティング方式>が表示されます。

9

В

(画面)

けます。(画面A)

_ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _ _



頭だしACDグループID :

<ACDグループID一覧>

契約者名

: [

選択 ACDグループID

●「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。 ACDグループ設定変更業務 選択決定 閉じる ヘルブ 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

			全選択	至解隊
選択	ACDグループID	備考		
	0001			
	0002			
	0003			
	0004			

ACDグループ設定変更業務 **B**(再表示 戻る 保存 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 先頭 前頁 次頁 最終 ACD検索 1 /1頁 頁検索 Г <ACDグループ情報> ACDグループID : 0001 更新年日日 · 2016/01/27 14-45-14 備考 : [<ACDグループ内代表着信番号> ACDグルーブ内代表着信番号 : 03XXXXXXX1 <ルーティング方式> ● 分配 A : ○順次サーチ ○ラウンドロビン ルーティング方式 <ACDグループメンバ> 「分配比」を有効にするには、ACDグループのルーティング方式を"分配"に指定してください。 着信番号: 順 位: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア メンバ変更(簡易)メンバ変更(全て) 着信番号 分配比 顺位 1 03XXXXXXX1 1 2 03XXXXXXX2 1 3 4 5

|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。 「ルーティング方式」から「分配」 ラジオ ボタンを選択します。(画面合)

5 「保存」ボタンをクリックします。(画面)

➡「正常に終了しました。」メッセージが 表示され、ルーティング方式が更新さ れます。

ご注意)必ずお読みください。

●順次サーチまたはラウンドロビンに設定すると、「4.分配比設定」は機能しません。 ●順次サーチまたはラウンドロビンから分配に変更した場合、P89『ACDグループのメンバー情報を照会する』で分配比 を確認してください。

5-2 ACDグループのルーティング方式を照会する

◆次の照会例で、ACDグループのルーティング方式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」 ルーティング方式を照会します。

画面を表示するには

カスコン業務メニュー 02.サービス設定 01.基本設定(照会)

03. A C D グループ設定照会

		戻る	ヘルプ [*]
ナービス番号 契約者名	: D12DXXXXXX : NTTコミュニケーションズ株式	会社	
先頭 直	i頁 次頁 最終	A C D 検索	1 /1頁 頁検索
<acdグループ情< td=""><td>報></td><td></td><td></td></acdグループ情<>	報>		
ACDグループID	: 0001	更新年月日	: 2016/01/27 14:45:14
盲考	:		
<acdグループ内< td=""><td>代表着信番号></td><td></td><td></td></acdグループ内<>	代表着信番号>		
ACDグループ内代表着	信番号 : 03XXXXXXX		
くルーティング方式			
レーティング方式		Fロビン [●] 分配	
<acdグループメ 位: 着信番号:</acdグループメ 	ンバ> 分配比: 追加	検索 一括設定 分配比全クリア	メンバ照会
		山 羊信乗号 公积比 順於 羊	信张是 分配比 顺位 美信乐是 分配比
順位 着信番号	万癿儿 熄泣 宿宿畬亏 万癿儿 熄	102、酒店番与 刀盹儿 熄逸 酒	

手順11~13はP85の「ACDグループの	
ルーティング方式を変更する』を参照し	
てください。	

4

必要な項目を確認します。

2[‡]

5-3 ACDグループのメンバー情報を変更する ◆次の変更例で、ACDグループのメンバー情報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」のACDグループメンバーを次のように変更します。 優先順位 着信番号 分配比 優先順位 分配比 着信番号 03XXXXXXX1 03XXXXXXX1 з 1 2 2 03XXXXXXX2 2 03XXXXXX2 1 1 5 -3 з 03XXXXXXX3 2 カスコン業務メニュ・ 02.基本設定(変更) 画面を表示するには Im 03. A C D グループ設定変更 02.サービス設定 ACDグループ設定変更業務 選択決定 閉じる ヘルブ 「検索」ボタンをクリックします。 サービス番号 : 0120XXXXXX 契約者名 : [➡画面下に<ACDグループID一覧> 頭だしACDグループID : [検索 次検索 が表示されます。 <ACDグループID一覧> 全選択 全解除 選択 ACDグループID 備考 ●「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 便利な ループID以降を表示します。 使い方 ACDグループ設定変更業務 2 選択決定 閉じる ヘルブ 該当のチェックボックスにチェックをつ けます。(画面A) 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 R <ACD グループID一覧> 全選択 全解除 「選択決定」ボタンをクリックします。 選択 ACDグループID 備考 (画面) A 💽 0001 0002 →選択したACDグループIDの<ACDグ</p> 0003 **ループ>の設定情報**が表示されます。 0004 |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。 「4.分配比設定」契約ありの場合 ACDグループ設定変更業務 保存 再表示 戻る ヘルプ サービス番号 0120XXXXXX 「メンバ変更(簡易)」ボタンをクリックし 契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社 ます。 先頭 前頁 次頁 最終 1 /1頁 頁検索 Г A C D 検索 <ACDグループ情報> →<ACDグループメンバ>の設定情報 : 0001 更新年月日 : 2016/01/27 14:45:14 ACDグループID が表示されます。 備者 : F <ACDグループ内代表着信番号> 参考 20番号以上着信番号を追加する ACDグループ内代表着信番号 : 03XXXXXXX 場合は、「メンバ変更(全て)」をクリックし <ルーティング方式> : 〇順次サーチ Oラウンドロビン ● 分配 ルーティング方式 てください。 <ACDグループメンバン 「分配比」を有効にするには、ACDグルーブのルーティング方式を"分配"に指定してください。 分配比: 追加 検索 一括設定 分配比全クリア 順位: 着信番号: メンバ変更(簡易)メンバ変更(全て) 順位 着信番号 分配比 1 03XXXXXXX1 3 2 03XXXXXXXX 1 3 4 5

ACDグループメンバ情報設定業務	5 〈ACDグループメンバ〉に必要な項目を
サービス番号 : D120XXXXX 契約者名 : NTTコミュニケーションズ株式会社	入力します。(画面②) ●順位1の「分配比」に「2」と入力しま す。
<acdグループ> ACDグループD : 0001</acdグループ>	 順位3の「着信番号」に「O3XXXX XXX3」と入力します。 「分配比しに「2」と入力します。
<acd グループメンバ=""> 「分配比/を有効にするには、ACD グループ・ハッグ方式を"分配"に指定してください。 順位: 若信書号: 分配比: 迫加 検索 分配/シーン: 分配比 図 一括該定 分配比全クリア 単位 著信書号 分配比 1 1 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0 0</acd>	6 「保存」ボタンをクリックします。(画面)
 ●「着信番号:」に着信番号を入力し、「検索」ボタンをクリックすると、該当の着信番号にカーソルが移動します。 ●順位を指定し着信番号を追加することもできます。「順位:」に順位、「着信番号:」に着信番号、「分配比:」に分配比を入力し、「追加」ボタンをクリックすると、指定した順位に着信番号が追加されます。 ●「分配比:」に分配比を入力し、「分配パターン:」から該当のパターンを選択し、「一括設定」ボタンをクリックすると、着信番号の分配比を一括変更できます。 ●「分配比全クリア」ボタンをクリックすると、設定している全ての分配比 	 ▶」正常に終了しました。」メッセーシが 表示され、ACDグループメンバーが更 新されます。 参考「4.分配比設定」の分配パターン に設定している分配比も変更できます。 (画面) 参考 着信番号を削除する場合は、削 除したい着信番号と分配比を空白にし、
がクリアになります。	「保存」ボタンをクリックします。

		₿	保存	ξ <u></u> , μ	表示 戻	3		ヘルプ
ナービス番号	: 01;	0XXXXXX						
鸿诸名	: N	Tコミュニケ	- ションズ科	未式会社				
先頭 前	前頁	次頁	最終	J		A C D検索	1	/頂 頁検索
< ACDグループ情報	報>							
ACDグル ーブID	· 000	1			南新年日日	: 2015	04/07 10:23:55	
	. [000	<u> </u>			241-710			
^{諸考} <acdグルーブ内<sup>、</acdグルーブ内<sup>	: 000							
^{備考} < ACD グルーブ内 ・ (CD グルーブ内代表着・ < ルーティング方式	: [1] 代表着信番 :信番号 : 【>	号 > 03XXXXXXX1						
^{備考} <acdグループ内< b=""> ACDグループ内代表着 <ルーティング方式 レーティング方式</acdグループ内<>	: [1] : [1]	号 > 03XXXXXXX1 順次サーチ	05	ウンドロビン	● 分配			
ACDグループ内 (CDグループ内代表者) <ルーティング方式 レーティング方式 < ACDグループメン	・ に 代表着信番号 ・ 信番号 ・ ・ C ンバ>		05:	うンドロビン 「公配日」はあま		:D4714⊐40714	- <i>~ 14575**</i>	公開「一歩空」でくだね」
ACDグループ内・ CDグループ内代表書 <ルーティング方式 、マティング方式 ACDグループメン (ウ.) 第(1)第(1)第(1)第(1)第(1)	・ (代表着信番 信番号 : 代 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	- 号 > 03XXXXXXX1 順次サーチ	⊖∋e I J8tm	ウンドロビン 「分配比」を有け	 ()分配 ()分配 ()分配 ()分配 ()分配 	:Dグルーブのルーラ H 金クリア	ティング方式を"! マルズ本面(施設	分配"に指定してください
ACD グルーフ内: CD グルーフ内代表書 < ルーティング方式 / ーティング方式 ACD グルーフメ: 位: 着信番号: (0) 差信番号:	・ (代表着信番 信番号 : 代> : C ンバ>	- 号 > 03XXXXXXX1 順次サーチ 分配比:	〇 _万 , (道加	ウンドロビン 「分配比」を有が 検索 ● 検索		:Dグループのルーラ 比全クリア	- イング方式を ^{**} : - ペンパ変更(簡易	分配"に指定してください あ) メンバま更(全て) ★ 注意信号 公和社
ACDグループ内 COグループ内代表書 <ルーティング方式 /ーティング方式 ACDグループメ: 位: 着信書号: 位: 着信書号: 5	・ (du :) 代表着信番号 : パ> : () ンパ>		〇 _ラ . 道加 分配比	うンドロビン 「分配比」を有 、 検索 、 、 第位 着信	 ⑦分配 物にするには、AC 一括読定 分配 番号 分配比 	:Dグループのルーラ 比全クリア 単位 名信番号	F-イング方式を": メンバ変更(簡易 分配比 順位	分配"に指定してください 3) メンバ支更(全て) 2 着信番号 分配比

便利な使い方

- ●「着信番号:」に着信番号を入力し、「検索」ボタンをクリックすると、該当 の着信番号にカーソルが移動します。
- ●順位を指定し着信番号を追加することもできます。「順位:」に順位、「着 信番号:」に着信番号、「分配比:」に分配比を入力し、「追加」ボタンをク リックすると、指定した順位に着信番号が追加されます。
- ●「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。また、「分配比全クリア」ボ タンをクリックすると、設定している全ての分配比がクリアになります。

参考 着信番号を削除する場合は、削除 したい着信番号と分配比を空白にし、 「保存」ボタンをクリックします。

「4.分配比設定」契約なしの場合

(ACDグループメンバ)に必要な項目を

●順位1の「分配比」に「2」と入力しま

●順位3の「着信番号」に「O3XXXX

「保存」ボタンをクリックします。(画面)

◆「正常に終了しました。」メッセージが 表示され、ACDグループメンバーが更

す。

Н

新されます。

入力します。(画面合)

XXX3」と入力します。 「分配比」に「2」と入力します。

- ご注意 必ずお読みください。
- ●「分配比」はルーティング方式が「分配」の場合のみ有効になります。ルーティング方式の変更については、P85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.分配比設定」を利用している場合、着信番号を変更すると、「4.分配比設定」の分配パターンの着信番号も変更 されます。また、「4.分配比設定」で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 る分配比が機能をします。「4.分配比設定」については、P64を参照してください。

オプション

ビス共涌



ご注意 必ずお読みください。

- ●「分配比」はルーティング方式が「分配」の場合のみ有効になります。ルーティング方式の変更については、P85を参照 してください。
- ●「4.分配比設定」を利用している場合、「4.分配比設定」で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。「4.分配比設定」については、P64を参照してください。

89

5-4

ACDグループ設定

ACDグループのメンバー情報を照会する