

話中時設定 (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をご利用のお客さまはP238「話中時・無応答時設定」を参照してください。



ご注意ください。

迂回先の話中時設定の動作について

迂回先に設定している話中時迂回は機能しません。

LS話中の場合の動作について

【フリーダイヤル】

迂回元または迂回先がLS話中の場合、迂回開始から5秒以上経過後は、その後の迂回処理は機能しません。

【ナビダイヤル】

迂回元または迂回先がLS話中の場合、話中時迂回は機能せず事前料金通知ガイダンスが流れた後、話し中になります。

時間外案内ガイダンスをご利用のお客さまへ

話中時迂回は機能せず、時間外案内ガイダンスが機能します。

受付先変更をご利用のお客さまへ

受付先変更が優先されます。

受付変更先が話中の場合は、迂回元の話中時迂回が機能します。

受付先の話中時迂回は機能しません。

回線数変更をご利用のお客さまへ

迂回元の同時接続可能数が「0」の場合は、話中時迂回が機能します。迂回先の同時接続可能数が「0」の場合は接続せず、次の迂回先へ迂回します。

ACDグループをご利用のお客さまへ

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設定している場合は、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
フリーダイヤル	順次サーチ ラウンドロビン	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。
		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。
	分配	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話中またはLS話中の場合、迂回先へ接続します。
		LS話中	
ナビダイヤル	順次サーチ ラウンドロビン 分配	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。
		LS話中	話中時迂回は機能せず、話し中になります。

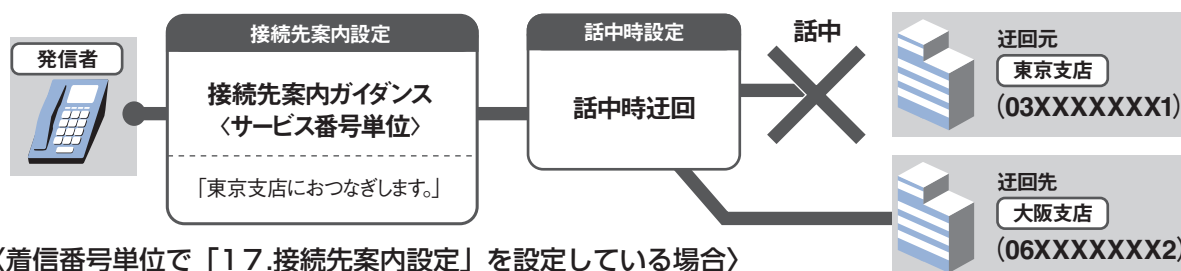
受付状態変更をご利用のお客さまへ

迂回元が「受付不可」の場合は、話中時迂回が機能します。迂回先が「受付不可」の場合は接続せず、次の迂回先へ迂回します。

接続先案内ガイダンスをご利用のお客さまへ

〈サービス番号単位で「17.接続先案内設定」を設定している場合〉

接続先案内ガイダンスが流れた後、迂回先に接続されます。ガイダンスの内容にご注意ください。



〈着信番号単位で「17.接続先案内設定」を設定している場合〉

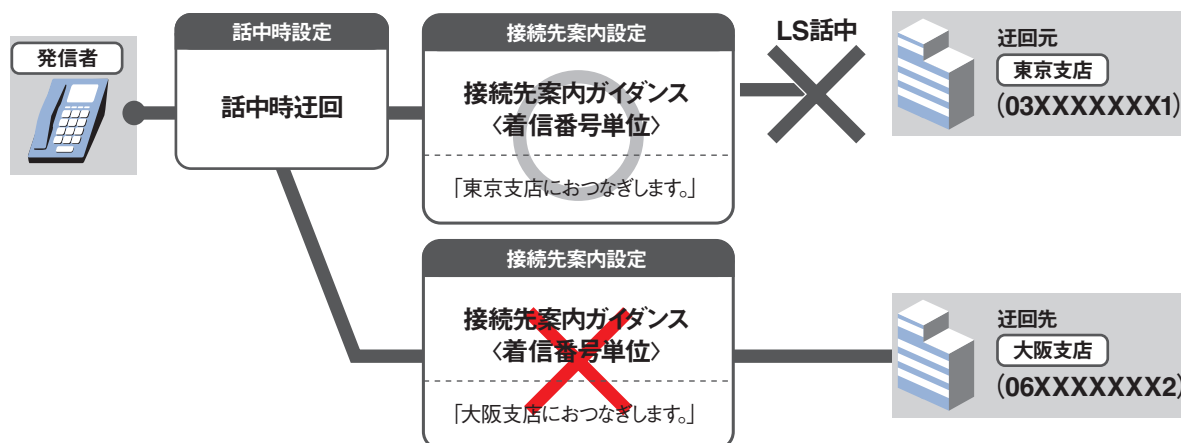
話中の状態により動作が異なります。

【FD/ND話中で話中時迂回が動作する場合】

迂回元の接続先案内ガイダンスは流れず、迂回先に接続されます。ただし、迂回先に接続先案内ガイダンスの設定がある場合は迂回先の接続先案内ガイダンスが流れた後、接続されます。

【LS話中で話中時迂回が動作する場合】

迂回元の接続先案内ガイダンスが流れた後、迂回先に接続されます。ガイダンスの内容にご注意ください。迂回先の接続先案内ガイダンスは流れません。ただし、ナビダイヤルは迂回されません。



話中時待ち合わせをご利用のお客さまへ

話中時迂回が優先して機能します。迂回先が全て話し中の場合は、迂回元の話中時待ち合わせが機能します。

7-1 話中時迂回を変更する

◆次の変更例で、話中時迂回を変更する方法について説明します。

変更例

話中時迂回（着信番号単位）を変更します。
サービス番号「0120XXXXXX」 着信番号「03XXXXXXX1」
話中時迂回実施を「実施無」から「実施有」に変更し、次のように設定します。
迂回先1:着信番号「03XXXXXXX2」 迂回先2:ACDグループ「0001」

画面を表示するには
（着信番号単位）

カスコン業務メニュー

02. サービス設定 

02. 基本設定（変更）

02. 着信番号設定変更 

画面を表示するには
（ACDグループ単位）

カスコン業務メニュー

02. サービス設定 

02. 基本設定（変更）

03. ACDグループ設定変更 

サービス番号別着信番号設定変更業務

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 :

頭だし着信番号 :

契約種別 :

<着信番号一覧>

選択	着信番号	ダイヤルイン区分	備考
☐			

便利な 使い方

- 「頭だし着信番号」に半角9～11桁を入力すると、該当の着信番号以降を表示します。
- 「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。
- 「契約種別」で絞り込み機能を利用し検索することができます。
詳細はP111「絞り込み機能を利用し照会する」を参照してください。

サービス番号別着信番号設定変更業務

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

頭だし着信番号 :

契約種別 :

<着信番号一覧>

選択	着信番号	備考
☒	03XXXXXXX1	
☐	03XXXXXXX2	
☐	03XXXXXXX3	

1

「検索」ボタンをクリックします。

→画面下に<着信番号一覧>（または<ACDグループID一覧>）が表示されます。

2

該当の着信番号（またはACDグループID）チェックボックスにチェックをつけます。（画面A）

3

「選択決定」ボタンをクリックします。

（画面B）

→選択した着信番号（またはACDグループID）の話中時設定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。

サービス番号別着信番号設定変更業務

C 保存 戻る ヘルプ

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

先強 前頁 次頁 最終 着信番号検索 1 / 1 頁 頁検索

<着信番号情報>
着信番号 : 03XXXXXX1 更新年月日 : 2015/06/05 12:48:58
備考 :
契約回線数 : 1

<話中時迂回>
話中時迂回実施 **A** : ☒ 実施有 ☐ 実施無

<話中時迂回先>

通番	接続先種別	接続先番号	通番	接続先種別	接続先番号
1	着信番号	03XXXXXX02	2	ACDグループ	0001
3 B			4		
5			6		
7			8		
9					

4

<話中時迂回>の設定を変更します。
(画面**A**)

- 「話中時迂回実施」から「実施有」ラジオボタンを選択します。

5

<話中時迂回先>に必要な項目を入力します。(画面**B**)

- 通番1の「接続先種別」から「着信番号」を選択します。
「接続先番号」に「03XXXXXX2」と入力します。
- 通番2の「接続先種別」から「ACDグループ」を選択します。
「接続先番号」に「0001」と入力します。

6

「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、話中時設定が更新されます。



ご注意 必ずお読みください。

- 迂回先に設定している話中時迂回は機能しません。
- 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。また、ACDグループ単位に設定した場合、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。詳細はP107「ACDグループをご利用のお客さまへ」を参照してください。

補足

- 迂回先は9つまで設定できます。ただし、ACDグループは最大3つ（ACDグループ単位の場合は2つ）までの設定となります。
- 迂回先は、同じサービス番号を契約している着信番号およびACDグループのみ設定できます。

7-2 話中時迂回を照会する

◆次の照会例で、話中時迂回の設定内容を照会する方法について説明します。

照会例

話中時迂回（着信番号単位）の設定内容を照会します。
サービス番号「0120XXXXXX」 着信番号「03XXXXXXX1」

画面を表示するには
（着信番号単位）

カスコン業務メニュー

02. サービス設定 

01. 基本設定（照会）

02. 着信番号設定照会 

画面を表示するには
（ACDグループ単位）

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. ACDグループ設定照会 

サービス番号別着信番号設定照会業務

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

先頭 前頁 次頁 最終 着信番号検索 1 / 1頁 頁検索

<着信番号情報>
着信番号 : 03XXXXXXX1

<話中時迂回>
話中時迂回実施 : ☒ 実施有 ☐ 実施無

通番	接続先種別	接続先番号	通番	接続先種別	接続先番号
1	着信番号	03XXXXXXX2	2	ACDグループ	0001
3			4		
5			6		
7			8		
9					

手順①～③はP108の『話中時迂回を変更する』を参照してください。

4
必要な項目を確認します。

！ ご注意 必ずお読みください。

- 迂回先に設定している話中時迂回は機能しません。
- 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。また、ACDグループ単位に設定した場合、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。詳細はP107「ACDグループをご利用のお客さまへ」を参照してください。

7-3 絞り込み機能を利用し照会する

◆ 次の照会例で、話中時迂回契約がある全ての着信番号を照会します。

照会例

サービス番号「0120XXXXXX」に、話中時迂回契約がある全ての着信番号を照会する。

画面を表示するには
(着信番号単位)

カスコン業務メニュー

02. サービス設定

01. 基本設定（照会）

02. 着信番号設定照会

画面を表示するには
(ACDグループ単位)

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. ACDグループ設定照会

サービス番号別着信番号設定照会業務

選択決定 閉じる ヘルプ

サービス番号 : 0120XXXXXX

契約者名 :

照会し着信番号 :

契約種別 : 話中時迂回
ウィスパー
接続先案内ガイダンス
通話量設定
特設 A

検索 次検索

<着信番号一覧>

選択 着信番号 ダイヤル区分 備考

1

契約種別をクリックします。

サービス番号に契約されているオプションサービスが表示されます。(画面A)

サービス番号別着信番号設定照会業務

選択決定 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

照会し着信番号 :

契約種別 : 話中時迂回 B 検索 C 次検索

<着信番号一覧>

全選択 全解除

選択	着信番号	備考
☐	03XXXXXX1	
☐	03XXXXXX2	
☐	03XXXXXX3	

2

オプションサービスから話中時迂回を選択します。(画面B)

3

「検索」ボタンをクリックします。(画面C)

→画面下に話中時迂回契約のある全ての<着信番号一覧>(または<ACDグループID一覧>)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。

補足 着信番号およびACDグループで、絞り込み機能を利用できるオプションサービスは以下のとおりです。

契約種別	契約元	フリーダイヤルサービス	ナビダイヤルサービス	インテリジェントサービス
ウィスパー	着信番号	●		●
受付状態変更		●	●	●
話中時待ち合わせ		●		●
接続先案内ガイダンス		●	●	●
話中時迂回		●	●	
話中時迂回・無応答時迂回				●
通話量設定		●		
受付状態変更	ACDグループ	●	●	●
話中時迂回		●	●	
話中時迂回・無応答時迂回				●