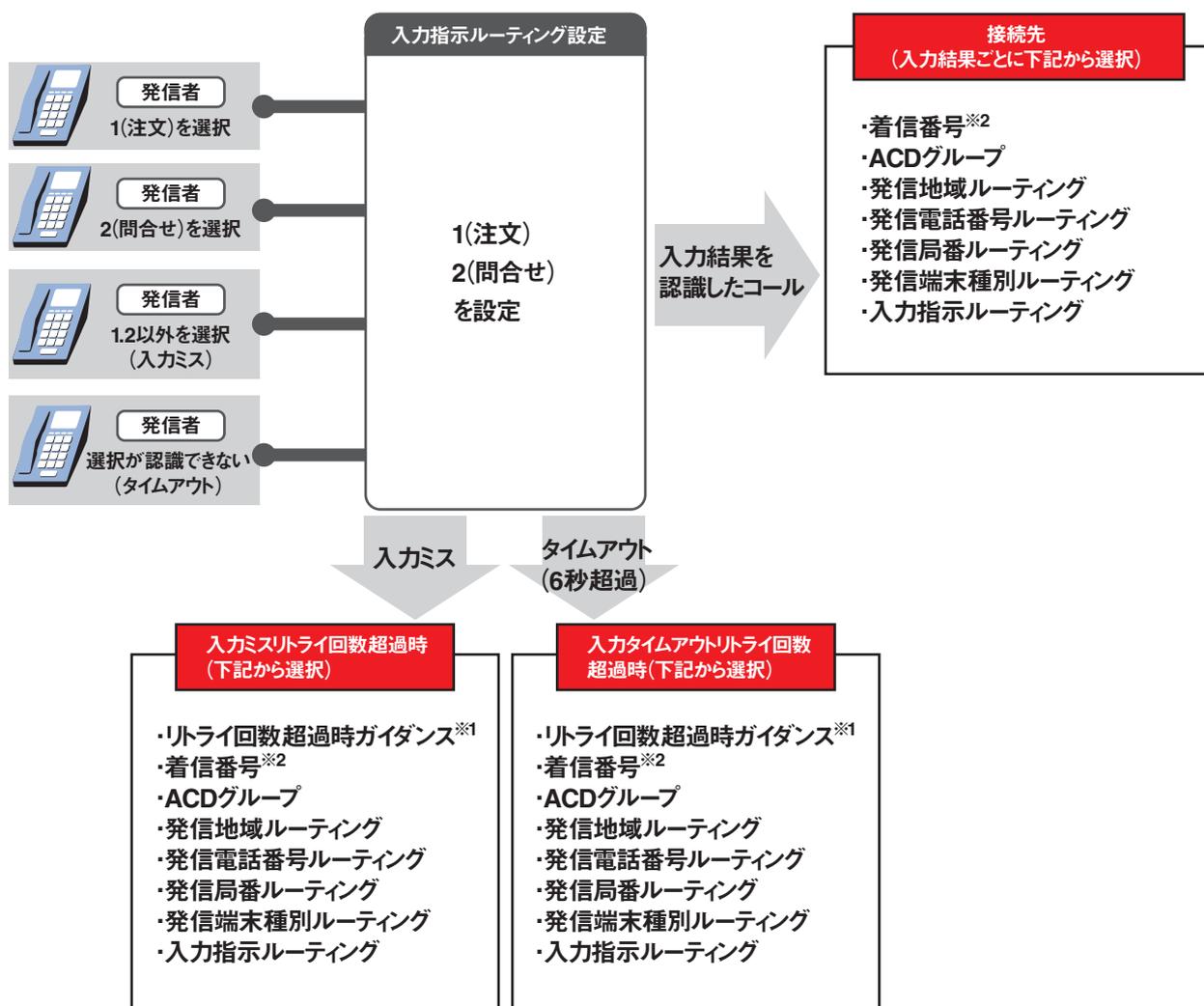


# 入力指示ルーティング設定

28

入力結果ごとに接続先を設定できます。また、入力ミスやタイムアウト時の接続先をそれぞれに設定できます。



※1 ガイダンスの内容については、P376「ガイダンス一覧」を参照してください。

※2 メッセージ蓄積(インテリジェントサービスのみ)を含みます。

**ご注意ください。**

入力指示ルーティング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。

ソフトバンクモバイルの携帯電話（3G端末）からの着信の場合、一部の端末では音声を認識できません。

**時間外案内ガイダンスをご利用のお客さまへ**

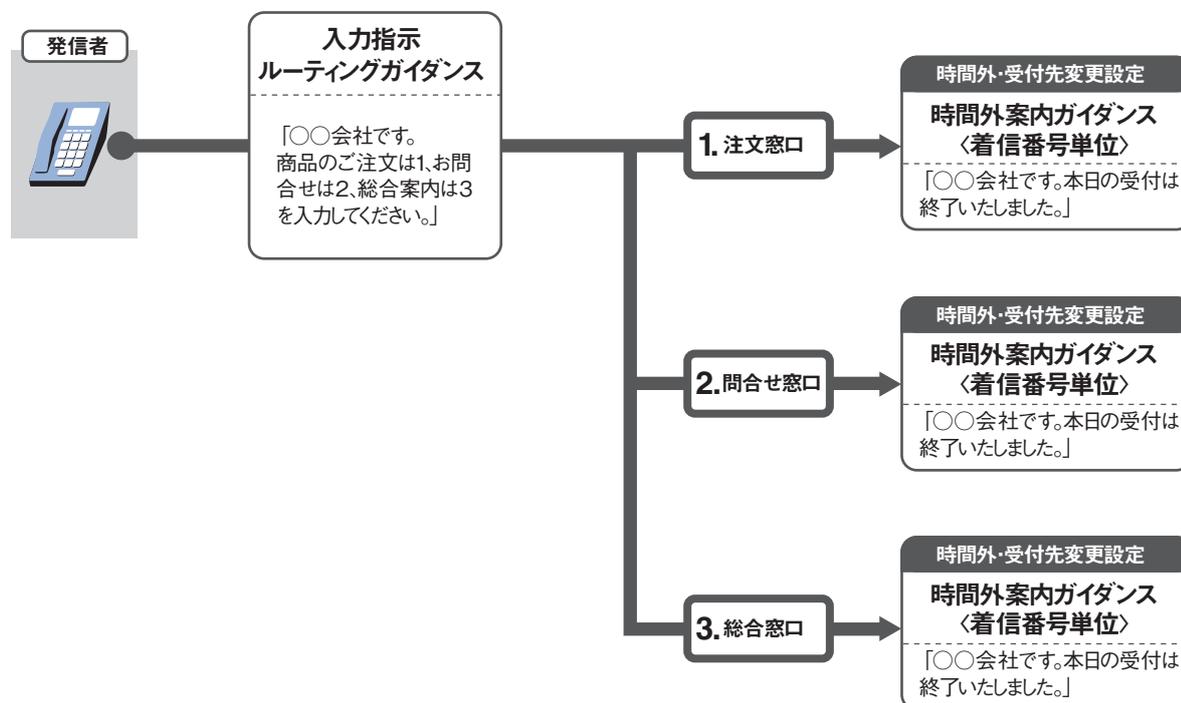
〈サービス番号単位で時間外案内ガイダンスを設定している場合〉

入力指示ルーティングのガイダンスは流れず、時間外案内ガイダンスが流れます。

〈ACDグループ単位および着信番号単位で時間外案内ガイダンスを設定している場合〉

入力指示ルーティングのガイダンスが流れた後、時間外案内ガイダンスが流れます。

例) 入力指示ルーティングと時間外案内ガイダンス (着信番号単位)



ガイダンスの内容については、P376「ガイダンス一覧」を参照してください。



入力指示ルーティング基本情報変更業務

保存 接続先リスト 戻る ヘルプ

**D** **E**

<ルーティング情報>  
 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  
 入力指示ルーティングID : 01 入力指示ルーティング名 : 用件別振り分け  
 入力種別 : PB入力  
 入力ミス時リトライ回数 : 0 0 1 2 **A** 入力タイムアウト時リトライ回数 : 0 0 1 2  
 入力桁数 : 01 #入力終了識別 : 無 有  
 バージョン : 無 有

<共通ガイダンス部>  
 入力要求ガイダンス種別 : PBDF01: (基本) 入力要求 0 1  
 入力ミス時ガイダンス : PBDF02: (基本) 入力ミス  
 入力タイムアウト時ガイダンス種別 : PBDF03: (基本) 入力タイムアウト

<入力確認ガイダンス部>  
 入力確認ガイダンス実施 : 無 有  
 ガイダンス :

<タイムアウトガイダンス部>  
 入力確認タイムアウトガイダンス種別 :

<入力ミスリトライ回数超過時>  
 接続先区分 : 着信番号 **B**  
 接続先番号 : 03XXXXXXXX1  
 リトライ回数超過時ガイダンス種別 :

<入力タイムアウトリトライ回数超過時>  
 接続先区分 : 着信番号 **C**  
 接続先番号 : 03XXXXXXXX1  
 リトライ回数超過時ガイダンス種別 :

<音声認識接続前ガイダンス部>  
 ガイダンスパターン : ノーマル  
 Aガイダンス種別 :  
 Cガイダンス種別 :  
 音声認識接続前ガイダンス種別(認識失敗) :

<ウィスパー>  
 入力結果通知 : 無 有 ウィスパーガイダンス送出パターン :  
 着側入力結果通知Cガイダンス種別 :  
 着側PB入力NG時ガイダンス種別 :  
 着側音声認識NG時ガイダンス種別 :

## 3

<ルーティング情報>に必要な項目を入力します。(画面A)

- 「入力ミス時リトライ回数」から「2」ラジオボタンを選択します。
- 「入力タイムアウト時リトライ回数」から「2」ラジオボタンを選択します。

## 4

<入力ミスリトライ回数超過時>に必要な項目を入力します。(画面B)

- 「接続先区分」から「着信番号」を選択します。
- 「接続先番号」に「03XXXXXXXX1」と入力します。
- 「リトライ回数超過時ガイダンス種別」から「空白」を選択します。

## 5

<入力タイムアウトリトライ回数超過時>に必要な項目を入力します。(画面C)

- 「接続先区分」から「着信番号」を選択します。
- 「接続先番号」に「03XXXXXXXX1」と入力します。
- 「リトライ回数超過時ガイダンス種別」から「空白」を選択します。

## 6

「保存」ボタンをクリックします。(画面D)

→「正常に終了しました。」メッセージが表示され、入力指示ルーティング基本情報の設定が更新されます。

## 7

「接続先リスト」ボタンをクリックします。(画面E)

→<接続先リスト情報>が表示されます。

## 補足

- 入力ミス時リトライ回数、入力タイムアウト時リトライ回数は、0～2回で設定できます。なお、入力タイムアウトは6秒を超過した場合となります。入力タイムアウトの秒数は変更できません。
- <入力確認ガイダンス部><タイムアウトガイダンス部>は音声をご利用の場合のみ設定できます。また、<音声認識接続前ガイダンス部>は音声認識プロンプトルーティングをご利用の場合のみ設定できます。

入力指示ルーティング接続先リスト変更業務

**B**

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  
 入力指示ルーティングID : 01 入力指示ルーティング名 : 用件別振り分け  
 問い合わせ先 :

<接続先リスト情報>

| 項番 | 削除                       | 入力結果 | 接続先区分   | 接続先番号      | ウイスパーク入力結果通知ガイダンス        | 備考 |
|----|--------------------------|------|---------|------------|--------------------------|----|
| 1  | <input type="checkbox"/> | 1    | ACDグループ | 0001       | <input type="checkbox"/> |    |
| 2  | <input type="checkbox"/> | 2    | 番番番号    | 0300000002 | <input type="checkbox"/> |    |

**A**

8

<接続先リスト情報>に必要な項目を入力します。(画面A)

●項番1の「接続先区分」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。

9

「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、接続先が更新されます。

**参考** 接続先を削除する場合は、「削除」チェックボックスにチェックをつけ、「保存」ボタンをクリックします。

**参考** 「ウイスパーク着信入力結果通知ガイダンス」の設定もできます。

**!** **ご注意** 必ずお読みください。

- 入力指示ルーティング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。

## 28-2 入力指示ルーティングの情報を照会する

◆ 次の照会例で、入力指示ルーティング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」

PB入力指示ルーティング(ルーティングID:01、ルーティング名:用件別振り分け)の設定内容を照会します。

画面を表示するには

カスコン業務メニュー

04.ルーティング設定 

01. ルーティング照会

05. 入力指示ルーティング情報照会 

入力指示ルーティング基本情報照会業務

[接続先リスト](#) [戻る](#) [ヘルプ](#)

<ルーティング情報>

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

入力指示ルーティングID : 01 入力指示ルーティング名 : 用件別振り分け

入力種別 : PB入力

入力ミス時リトライ回数 : 0 1 2 入力タイムアウト時リトライ回数 : 0 1 2

入力桁数 : 01 #入力終了識別 : 無 有

バージョン : 無 有

<共通ガイダンス部>

入力要求ガイダンス種別 : PBDF01: (基本) 入力要求01

入力ミス時ガイダンス : PBDF02: (基本) 入力ミス

入力タイムアウト時ガイダンス種別 : PBDF03: (基本) 入力タイムアウト

<入力確認ガイダンス部>

入力確認ガイダンス実施 : 無 有

ガイダンス :

<タイムアウトガイダンス部>

入力確認タイムアウトガイダンス種別 :

<入力ミスリトライ回数超過時>

接続先区分 : ガイダンス接続

接続先番号 :

リトライ回数超過時ガイダンス種別 : KHDF04: (基本) 入力リトライオーバー

<入力タイムアウトリトライ回数超過時>

接続先区分 : ガイダンス接続

接続先番号 :

リトライ回数超過時ガイダンス種別 : KHDF04: (基本) 入力リトライオーバー

<音声認識接続前ガイダンス部>

ガイダンスパターン : ノーマル

Aガイダンス種別 :

Cガイダンス種別 :

音声認識接続前ガイダンス種別(認識失敗) :

<ウィスパー>

入力結果通知 : 無 有 ウィスパーガイダンス送出パターン :

着側入力結果通知ガイダンス種別 :

着側PB入力時ガイダンス種別 :

着側音声認識NG時ガイダンス種別 :

手順①～②はP250の『入力指示ルーティングの情報を変更する』を参照してください。

③

必要な項目を確認します。

④

「接続先リスト」ボタンをクリックします。

→<接続先リスト情報>が表示されます。

入力指示ルーティング接続先リスト照会業務

[保存](#) [新規作成](#) [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

入力指示ルーティングID : 01 入力指示ルーティング名 : 用件別振り分け

着側入力結果 : [検索](#) [次検索](#)

<接続先リスト情報>

| 順番 | 削除                       | 入力結果 | 接続先区分     | 接続先番号       | ウィスパー着側入力結果通知ガイダンス       | 備考 |
|----|--------------------------|------|-----------|-------------|--------------------------|----|
| 1  | <input type="checkbox"/> | 1    | A C Dグループ | 0001        | <input type="checkbox"/> |    |
| 2  | <input type="checkbox"/> | 2    | 通信番号      | 03XXXXXXXX2 | <input type="checkbox"/> |    |

⑤

必要な項目を確認します。