
ACD (Automatic Call Distributor)

設定マニュアル

Ver1.1.1 2019/02/25 更新
Ver1.1.0 2018/11/26 更新
Ver1.0.0 2018/07/27 作成

目次

序文

ACD (Automatic Call Distributor) は、大量の着信を処理するクラウドPBX機能です。このマニュアルでは、ACD操作の使用方法について説明します。ACDの主な機能、設定方法、設定例については、以下のセクションで説明します。

1. 前書き	3
ACD 概要	4
ACD 機能の有効化	4
ACD の主な機能	5
ACD の使用法	6
2. 設定例	7
ACD 管理	8
設定例 1 (インバウンド コンタクトセンター)	9
設定例 2 (アドバンスインバウンドコンタクトセンター)	10-12
ACD の詳細設定	13
3. インデックス	14
ACD の設定	15
一般設定	16-17
高度な設定	18-19
ACD 分配方式	20
ACD待受け時間とエージェント呼び出し時間	21
コール配布方法	22
エージェントのいないACDを着信させるか	23
発信者とエージェントのアナウンス	24-26
リアルタイム ダッシュボード	27-31
レポート	32-34
音声ファイル	35
エージェントメニュー	36
CD設定のための手順	37

1. 前書き

1. 前書き

ACD 概要

ACD (Automatic Call Distributor) は、異なるグループ (ACD) に割り当てられたエージェントに着信コールの順序付きリストを配信するクラウドPBX機能です。コールのエージェントへの分配方法に関するアルゴリズムは、ACD分配方式によって決定されます。

ACDの設定を有効にする

A. ACD設定を有効にするには、次のものを購入する必要があります。

1 IVR

1 ユニーク

B. ACDを完全に機能させるには、次のものを購入する必要があります。

最低1つのIVR

最低3つのユニーク

最低1つの電話番号

[ACD要件の購入の目的]

要件	タイプ	用途/目的
IVR	IVR	<ul style="list-style-type: none">✓ACD設定機能を有効にする✓有効なACDの増加 (1 IVR : 1ACD)✓IVRルーティング設定を使用してIVRからACDにコールをルーティングする✓ACDからACDへのコール転送をACDを介してIVRに転送する
ユニーク	Sip 端末 ソフトフォン モバイルフォン Y!mobile Sip 端末(チャネル無し)	<ul style="list-style-type: none">✓ACD設定機能を有効にする✓同時着信チャンネル数を増やす✓ACDに割り当てることのできるエージェントとして使用する✓関連付けるユニークとしてコール転送および内線ダイヤル機能に使用する
電話番号	DID フリーダイヤル 特殊番号 ナビダイヤル 国際電話番号	<ul style="list-style-type: none">✓ACDの受信番号として使用する <p>*この設定は外部からの電話を直接ACDへ受電したい場合に必要になります。</p>

ACDの主な機能

- ① ACD管理
- ② ACD分配方式
- ③ リアルタイムダッシュボード
- ④ レポート
- ⑤ 着信転送
- ⑥ 音声ファイル管理
- ⑦ 発信者とエージェントのアナウンス
- ⑧ エージェント音声ガイダンスメニュー
- ⑨ IVR統合

A. ACD管理

サークル内の複数の ACDを設定して、組織構造とビジネスセットアップに従ってエージェントをグループ化します。

B. ACD分配方式

ACDは、4つの分配方式をサポートしています：一斉呼出、最長アイドル時間エージェント、ランダム、ラウンドロビン。分配方法は、着信コールがどのように ACD内のエージェントに配布されるかを決定するアルゴリズムです。ニーズに合った分配方法を選択できます。

C. リアルタイムダッシュボード

ダッシュボードは、ACD、コール、エージェントの主要データをリアルタイムで提供します。ACDメトリック、エージェント/コールステータス、および統計情報を含む ACDの現在のアクティビティとパフォーマンスを視覚化できます。

D. レポート

ACDの有用な情報が、特定の日付範囲で取得できます。

E. コール転送

利用可能なエージェントがコールに応答しない場合、コールを転送します。内線、IVR、留守番電話、または別のACDに通話を転送することができます。

F. 音声ファイル管理

エージェントと発信者のアナウンスに使用できるカスタム音声ファイルをアップロードします。

G. 発信者およびエージェントのアナウンス

待機中の発信者に音声アナウンスを流すことで、発信者をつなぎ留めます。アナウンスは、予測待機時間やACD内の現在の順番など、発信者に有用な情報を提供します。

H. エージェント音声案内メニュー

エージェントは内線番号をダイヤルするだけで、ステータスを使用可能または使用不可に変更するなどの簡単な作業を実行できます。

I. IVR統合

IVRとACDを組み合わせて、より高度な社内インバウンドコールセンターを作成します。IVRは発信者の好みを収集し、適切なACDにルーティングします。

ACDの使用法

A.インバウンドコンタクトセンター

[ケースシナリオ]

エージェントの各グループのスキルまたは目的に基づいて複数のACDを作成します。自分の職務または部門に基づいて、異なるACDにスタッフのユニークを割り当てます。

設定例：

ABCカンパニー

電話番号1⇒ACD 1：管理部門（エージェント：スタッフA、スタッフB、スタッフC）

電話番号2⇒ACD 2：営業部（エージェント：スタッフD、スタッフE）

電話番号3⇒ACD 3：顧客サポート部門（代理人：スタッフF、スタッフG、スタッフH、スタッフI）

[設定方法]

ACDの設定⇒ACDの追加⇒一般設定⇒エージェントの追加

B.アドバンスインバウンドコンタクトセンター

[ケースシナリオ]

既存のIVRを1つまたは複数のACDに接続して、より高度な社内インバウンドコールセンターを作成します。IVRはスケジュール規則を決定し、コールを適切なACDにルーティングする前に発信者の好みを収集します。この設定では、電話番号（DID）が1つだけ必要です。

設定例：

ABCカンパニー

電話番号1⇒IVR 1⇒支店1⇒ACD 1：管理部門（エージェント：スタッフA、スタッフB、スタッフC）

電話番号1⇒IVR 1⇒支店2⇒ACD 2：営業部（エージェント：スタッフD、スタッフE）

電話番号1⇒IVR 1⇒支店3⇒ACD 3：顧客サポート部門（代理人：スタッフF、スタッフG、スタッフH、スタッフI）

[設定方法]

IVR設定⇒ルーティング設定⇒操作：ACD、ユニーク：<ACD ID>

2. 設定例

ACD管理 ~ACD設定ページ

ACDの管理

ACDを設定するには、ACD設定ページでACD追加および削除します。このページでも一般設定とACDダッシュボードにアクセスできます。

ACDの作成

①[ACD設定]ページに移動し、[ACD追加]をクリックします。

▶ ACD設定

[ダッシュボード](#) [ACD設定](#) [エージェント](#) [音声ファイル](#) [レポート](#)

キュー管理

+ ACD追加 1

※ ACD制限は、有効にできるACDの最大数を設定します。制限を増やすにはIVRユニークを追加でご購入ください。
※ ACD同時通話数は、全ての有効なACDの最大同時通話数を設定します。制限を増やすにはユニークを追加でご購入ください。

[ACD / チャンネル制限]

ACD制限	1
ACD同時通話数	19

②新しいACDの名前を入力します。

③[セーブ]をクリックします。

新しいACDの作成

名称

2

3

セーブ

キャンセル

※ ACD制限は、有効にできるACDの最大数を設定します。制限を増やすにはIVRユニークを追加でご購入ください。

※ ACD同時通話 ACD List

Active: 2/3

[ACD / チャンネル制限]

Select	View	Edit	ACD ID	Name	Incoming Number	Related Unique	Active	Agent	
								Total	Menu Extn
<input type="checkbox"/>			026090000066	Admin	0368706882 (STA)	0000292133 Ext:311	<input checked="" type="checkbox"/>	3	566
<input type="checkbox"/>			026090000067	Sales	0368706947 (STA)	0000292134 Ext:312	<input checked="" type="checkbox"/>	2	567
<input type="checkbox"/>			026090000068	Customer Support	0368657240 (STA)	0000292135 Ext:313	<input type="checkbox"/>	3	568

Prev Page

Next Page

1/1 Page(s)

ACD一覧

ACD一覧はACD設定ページにあります

利用する: 1/4

ACD一覧

選択	閲覧	編集	ACD ID	名称	着信電話番号	関連付けユニーク	利用する	エージェント	
								合計	内線メニュー
<input type="checkbox"/>			01234567890	sample	01234567890	01234567890	<input checked="" type="checkbox"/>	3	899
<input type="checkbox"/>			01234567890	管理部門			<input type="checkbox"/>	0	
<input type="checkbox"/>			01234567890	営業部門			<input type="checkbox"/>	0	
<input type="checkbox"/>			01234567890	カスタマーサポート			<input type="checkbox"/>	0	

①閲覧：このアイコンをクリックすると、ACDのダッシュボードにアクセスできます。

②編集：このアイコンをクリックすると、ACDの一般設定にアクセスできます。

③着信番号：ACDの着信番号を表示します。

④関連付けユニーク：ACDに紐づけられたユニークを表示します。

⑤利用する：ACDが有効か無効かを示します。

⑥エージェントメニューの内線番号：エージェントメニュー音声案内にアクセスするためにダイヤルする内線番号を表示します。

設定例1 ~インバウンドコンタクトセンター

1. インバウンドコンタクトセンターの例

<p>内容</p>	<p>1部門ごとに着信番号を指定 着信番号1を管理部門 着信番号2を営業部門 着信番号3をカスタマーサポート部門</p> <p>各部門の異なるACD分配方式を設定 管理部門はすべてのスタッフを呼び出します 営業部門は最も長い待機状態の営業担当者を選び出します カスタマーサポート部門はサービス担当者を順番に呼び出します</p> <p>各部門の異なる転送設定 管理部門が不在の時は留守電に転送する 営業部門が不在の時は電話を切る カスタマーサポート部門が不在の時はIVRに転送する</p>
<p>手順</p>	<p>IVRオプションの購入→ユニーク購入（SIP端末、ソフトフォン、モバイルフォン、Y! mobile、SIP端末(チャンネル無し)）→電話番号の購入（DID、フリーコール、特別番号、ナビダイヤル、国際電話番号）→ACDの追加→ACDの設定（基本設定 設定、エージェントの追加）</p>

- ① 「ACD設定」→「一般」
- ② 「利用する」をON にして、ACDを有効にします。
- ③ 電話番号を選択して[着信電話番号]を設定します。
- ④ [ユニーク]を設定するには、[ユニーク]を選択します。
- ⑤ [エージェントメニュー]を確認 し、[内線番号]を入力します。
- ⑥ 音声ファイルを設定します。*音声ファイルの追加方法は35ページをご確認ください。
- ⑦ [ACD分配方式]で[一斉呼出]を選択します。

ACD一覧

選択	閲覧	編集	ACD ID	名称
<input type="checkbox"/>			01214567890	Sample

①

• [ACD設定](#)

▶ 操作全般 - Sample[01214567890]

ダッシュボード 一般 [高度な設定](#)

ACD設定 > 一般 - Sample[01214567890]

ACDは、発信者をエージェントへお繋ぎするまでの動作を設定します。

利用する ②

ACD ID 01214567890

名称 Sample

着信電話番号 ③ 012145678901214567890

関連付けユニーク ④ 012145678901214567890 678901214567890

エージェントメニュー内容 ⑤ 01214567890

音声ファイル ⑥ --

ACD分配方式 ⑦ 一斉呼出

設定1 ~ インバウンドコンタクトセンター

- ⑧[エージェント]オプションで[追加]ボタンをクリックし、エージェントを追加します。
- ⑨[エージェントを選択]ウィンドウで目的のユニークを確認し、[エージェントを追加]ボタンをクリックします
- ⑩オプション [優先度]列で[デフォルト]を選択します。

エージェント

エージェント

選択	ユニーク	名称	優先度
<input type="checkbox"/>	██████████	██████████	デフォルト
<input type="checkbox"/>	██████████	██████████	デフォルト
<input type="checkbox"/>	██████████	██████████	デフォルト

エージェントを選択

選択	ユニーク	名称
<input type="checkbox"/>	██████████	██████████
<input checked="" type="checkbox"/>	██████████	██████████
<input checked="" type="checkbox"/>	██████████	██████████
<input checked="" type="checkbox"/>	██████████	██████████
<input checked="" type="checkbox"/>	██████████	██████████

- ⑪[エージェント呼び出し時間]の値を秒単位で入力します。
- ⑫[ACD待受け時間]の値を秒単位で入力します。
- ⑬[コール転送]オプションで[留守電へ転送]を選択し、目的の[ユニーク]を選択します。

エージェント呼び出し時間 ⑪ 120

ACD待受け時間 ⑫ 300

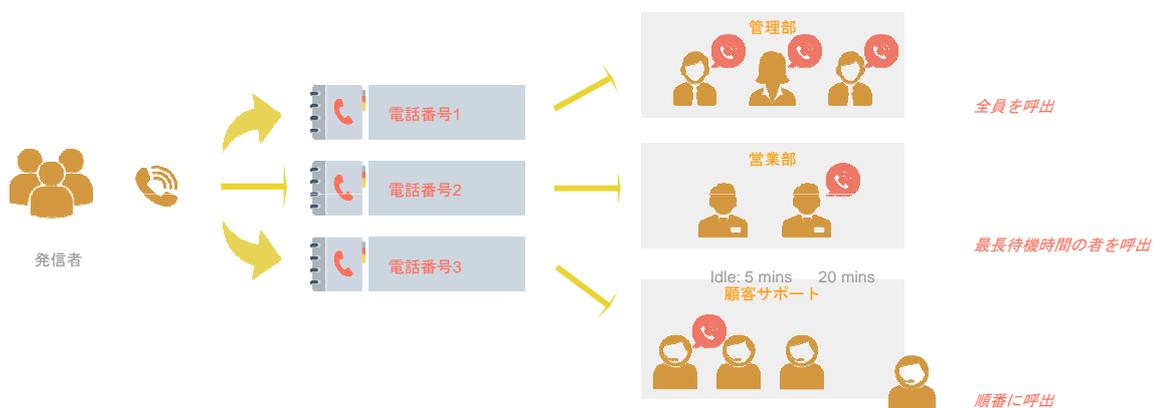
コール転送

- 転送せずに終了
- 音声ファイル再生
- ユニークへ転送
- IVRへ転送
- ⑬ 留守電へ転送
- ACDへ転送

内線端末[01214567890] 内線[01214567890]

他のACDについて手順1~13を繰り返し、適切な設定値を入力します。

概念図



構成例 2 ~ アドバンスインバウンドコンタクトセンター

2. 事前インバウンドコンタクトセンターの例

内容	<p>すべての部署に1つの着信電話番号を使用する IVR分岐番号1を管理部門 IVR分岐番号2を営業部門 IVR分岐番号3をカスタマーサポート部門</p> <p>エージェントも発信者にもアナウンスを聞くことができます</p>
手順	<p>IVRオプション、ユニーク、電話番号の購入→ACDの追加→ACD設定の一般を設定→高度なACD設定を設定（発信側とエージェントへのアナウンスを有効化）→IVR設定（受信番号の設定）→IVRオーディオファイルの管理（音声ファイルのアップロード）→IVR ルーティング設定（分岐番号をACDに割り当てる）</p>

- ① サークル管理ページ→画面左の項目より|オプション一覧→対象IVRの詳細アイコンをクリック
- ② IVR設定の [着信電話番号]の項目で電話番号を選択します。その後、変更を保存。



- ③ 画面上部項目の動作設定を開き、[ルーティング]で「ルーティングを使用する」を選択します。

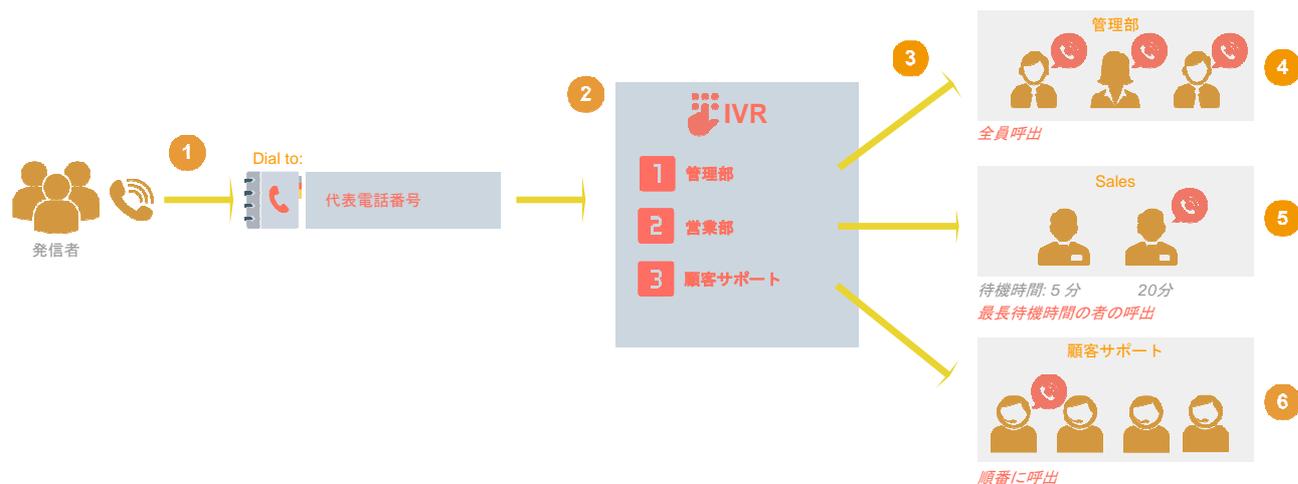


- ④ IVRルーティング[各分岐毎の動作]を設定します。
- ⑤ [動作]欄でACDを選択してください。
- ⑥ 事前にアップロードした音声ファイルを選択します。
- ⑦ [ユニーク]列から対象のACDを選択します。
- ⑧ 他の分岐の動作についても手順5~7を繰り返し、別のACDを選択します。

分岐番号	動作 ?	音声ファイル	ユニーク	転送番号	備考 ?
1	ACD	音声管理	ACD[011-214-567890] 管理部門		管理
2	ACD	音声営業	ACD[011-214-567890] 営業部門		営業
3	ACD	音声CS	ACD[011-214-567890] カスタマーサポート		カスタマーサポート
4	未使用	音声なし	--		
5	未使用	音声なし	--		
6	未使用	音声なし	--		
7	未使用	音声なし	--		
8	未使用	音声なし	--		
9	未使用	音声なし	--		

設定例 2 ~ アドバンスインバウンドコンタクトセンター

概念図



- ① 発信者はIVRの着信電話番号に電話します。
- ② IVRはルーティングの動作を実行します。
発信者が1を押すと、管理部門のACDに転送されます。
発信者が2を押すと、営業部のACDに転送されます。
発信者が3を押すと、カスタマーサポート部門のACDに転送されます。
- ③ 電話は発信者が選択したACDに転送します。
- ④ 管理部門は「一斉呼出」を使用しているため、すべてのスタッフが電話を受け取ります。
- ⑤ 営業部門では「最長アイドル時間エージェント」を使用しているため、待機時間が最も長いスタッフが電話を受け取ります。
- ⑥ カスタマーサポート部門は「ラウンドロビン」を使用しているため、前回のコールに応答したスタッフの次のスタッフがコールを受け取ります。

例: エージェント1が前のコールに応答した場合、エージェント2は次のコールを受信します
最後のエージェント（エージェント4）が前のコールに応答した場合、エージェント1は次のコールを受信します。

ACD の高度な設定 ~ 発信者とエージェントのアナウンス

- ①「ACD設定」→「一般設定」→「高度な設定」→「アナウンス」タブ
- ②発信者アナウンスを有効にするには、[ポジション通知]で[有効]を選択し、通知間隔（1~3600秒）を入力します。
- ③[ポジション通知に保留時間を含める]で[有効]を選択します。
- ④[定期的なアナウンス]で[Default]を選択し、間隔（1~3600秒）を入力します。
- ⑤[エージェントへのアナウンス]で、オーディオファイルを選択します。（例：Sample）
- ⑥[発信者の保留時間をアナウンスする]で[有効]を選択します。
- ⑦[アナウンス言語]で日本語を選択します。
- ⑧[秒数の端数処理]で -- を選択します。

The screenshot shows the 'Announcement' (アナウンス) settings page in the ACD system. The page has a navigation bar with tabs for 'ACD', 'エージェント', and 'アナウンス'. The settings are organized into several sections, each with a numbered callout:

- 1**: The 'Announcement' (アナウンス) tab is selected in the navigation bar.
- 2**: The 'Position Notification' (ポジション通知) section has the 'Effective' (有効) radio button selected. The 'Interval (seconds)' (間隔(秒)) field is set to 60.
- 3**: The 'Include retention time in position notification' (ポジション通知に保留時間を含める) section has the 'Effective' (有効) radio button selected.
- 4**: The 'Regular Announcement' (定期的なアナウンス) section has 'Default' selected in the dropdown menu. The 'Interval (seconds)' (間隔(秒)) field is set to 60.
- 5**: The 'Announcement to Agent' (エージェントへのアナウンス) section has 'Sample' selected in the dropdown menu.
- 6**: The 'Announce caller's retention time' (発信者の保留時間をアナウンスする) section has the 'Effective' (有効) radio button selected.
- 7**: The 'Announcement Language' (アナウンス言語) section has 'Japanese' (日本語) selected in the dropdown menu.
- 8**: The 'Rounding of seconds' (秒数の端数処理) section has '--' selected in the dropdown menu.

3. INDEX (索引)

INDEX ~ ACD 設定

ACD設定はACDのデフォルトページです。一般設定やACDダッシュボードなど、いくつかの重要な機能にはこのページからアクセスできます。サークル管理ページ→画面左の項目のACD設定でこのページへ移動することができます。

1 キュー管理

2 + ACD追加 - ACD削除

3 ACD一覧 利用する: 1/4

選択	閲覧	編集	ACD ID	名称	着信電話番号	関連付けユニーク	利用する	エージェント	
								合計	内線メニュー
<input checked="" type="checkbox"/>			00214567890	Sample	00214567890	00214567890	<input checked="" type="checkbox"/>	3	899
<input type="checkbox"/>			00214567890	管理部門			<input type="checkbox"/>	0	
<input type="checkbox"/>			00214567890	営業部門			<input type="checkbox"/>	0	
<input type="checkbox"/>			00214567890	カスタマーサポート			<input type="checkbox"/>	0	

※ ACD制限は、有効にできるACDの最大数を設定します。制限を増やすにはIVRユニークを追加でご購入ください。
※ ACD同時通話数は、全ての有効なACDの最大同時通話数を設定します。制限を増やすにはユニークを追加でご購入ください。

14 チャンネル制限

ACD制限	5
ACD同時通話数	19

- ① ACD追加： ACDの新規作成ができます。
- ② ACD削除： 一覧より選択したACDを削除します。
- ③ ACD一覧： 各ACDの、情報やショートカットアイコン等が表示されます。
- ④ 選択： 削除するACDを選択するために使用します。
- ⑤ 閲覧： ACDのダッシュボードにアクセスします。
- ⑥ 編集： ACDの一般設定にアクセスします。
- ⑦ ACD ID： ACDのIDです。
- ⑧ 名称： ACDに付けた名前を表示します。
- ⑨ 着信電話番号： 着信電話番号（DID）を表示します。
- ⑩ 関連付けユニーク： 紐づけられたユニークID（UID）とその内線番号を表示します。
- ⑪ 利用する： ACDの現在のステータスを表示します。✓アクティブ/有効を示します。inは、非アクティブ/無効を示します。
- ⑫ エージェント（合計）： ACD内のエージェント数を表示します。
- ⑬ エージェント（内線メニュー）： エージェントメニューの音声ガイダンスヘダイヤルする内線番号を表示します。
- ⑭ ACD制限： 有効にできるACDの最大数を示します。ACD制限を超えるACDを有効にすることはできません。
- ⑮ ACD同時通話数： すべての有効なACDの最大着信通話数を示します。通話数の制限に達すると、通話はあふれ処理されます。

INDEX ~ General Settings

一般設定では、ACDの基本設定をすることができます。ACD設定→一般でアクセスできます。

The screenshot shows the 'ACD設定' (ACD Settings) page for a system named 'Sample'. The page is divided into several tabs: '各種設定' (Various Settings), '購入' (Purchase), '送話履歴' (Call History), '取込値' (Import Values), and 'サークル情報' (Circle Information). The current view is '操作全般 - Sample' (General Operation - Sample). The page title is 'ダッシュボード 一般 高層な設定' (Dashboard General High-level Settings) and the breadcrumb is 'ACD設定 > 一般 - Sample[026090000070]'. A note states: 'ACDは、発信者をエージェントへお繋ぎするまでの動作を設定します。' (ACD sets the operation from the caller to the agent).

Numbered callouts (1-12) point to the following elements:

1. '利用する' (Use) toggle switch.
2. 'ACD ID' text input field.
3. '名称' (Name) text input field containing 'Sample'.
4. '着信電話番号' (Incoming Phone Number) dropdown menu.
5. '関連付けユニーク' (Associated Unique) dropdown menu.
6. 'エージェントメニュー内線' (Agent Menu Extension) text input field containing '899'.
7. '音声ファイル' (Voice File) dropdown menu.
8. 'ACD分配方式' (ACD Distribution Method) dropdown menu set to '一斉呼出' (All Call).
9. 'エージェント' (Agents) section containing a table with columns: '選択' (Select), 'ユニーク' (Unique), '名称' (Name), and '優先順' (Priority). The table lists three agents: DP720 2, GXP1620 2nd, and DP720, all with 'デフォルト' (Default) priority. Below the table are buttons for '+ 追加' (Add), '- 削除' (Delete), and pagination '1/1 ページ'.
10. 'エージェント呼出し時間' (Agent Call Time) text input field containing '120'.
11. 'ACD待受け時間' (ACD Wait Time) text input field containing '300'.
12. 'コール転送' (Call Transfer) section with radio buttons and dropdown menus for: '転送せずに終了' (End without transfer), '音声ファイル再生' (Voice file playback), 'ユニークへ転送' (Transfer to unique), 'IVRへ転送' (Transfer to IVR), '留守番へ転送' (Transfer to voicemail, selected), and 'ACDへ転送' (Transfer to ACD).

①**利用する**： ACDを有効または無効にします。無効になったACDに架電すると、ビジー状態となり通話は切れます。

②**ACD ID**： ACDの固有の12桁の識別。ACDIDは作成時に自動的に生成されます。

③**名称**： ACDのわかりやすい名前を設定します。最大文字数は64文字です。

④**着信電話番号**： 着信電話番号（DID）を設定します。DID、フリーコール、特別番号、ナビダイヤル、国際電話番号などの電話番号の種類を選択できます。ACDごとに1つの着信番号しか割り当てられません。

⑤**関連付けユニーク**： ACDの通話転送に使用するユニークを設定します。設定したユニークの内線番号を呼び出すとACDを呼び出すことができます。

⑥**エージェントメニュー**： エージェントの音声ガイダンスメニューを有効にするように設定します。未使用の内線番号をこのオプションに割り当てることができます。

音声ガイダンスメニューは、プッシュ1：一時停止、プッシュ2：一時停止の解除、プッシュ3：ステータスの確認となっております。

- ⑦音声ファイル：エージェントを呼び出す前に再生する音声を選択します。
- ⑧ACD分配方法：通話がエージェントにどのように配信されるかを決定します。
 利用可能なACD分配方法：
 - 一斉呼出 - 使用可能なすべてのエージェントを呼び出します。（*デフォルト）
 - 最長アイドル時間エージェント - 待機状態の長いエージェントを呼び出します。
 - ランダム - ランダムにエージェントを呼び出します。
 - ラウンドロビン - エージェントを順番に呼び出します。順番の最後のエージェント呼び出し後は再度初めのエージェントからラウンドロビンを開始します。
- ⑨ エージェント：ACDへの着信を受け取るエージェントを決定します。エージェントは、ACDに追加された後すぐに着信を取ることができます。優先順は、ACD着信時に、どのエージェントを優先して呼び出すかを設定します。優先度はデフォルトが最も高く、レベルが高くなるほど優先度は下がります。エージェントは複数のACDに割り当てることができます。
- ⑩エージェント呼出し時間：エージェントを呼び出す秒数を設定します。タイムアウト後、次のエージェントが呼び出されます。
- ⑪ACD待受け時間：ACDが開始してから終了するまでの秒数を設定します。終了後、コール転送を実行します。
- ⑫コール転送 - ACDがタイムアウトした場合の動作を設定できます。
 動作一覧：
 - 転送せずに終了 - 通話を切断する（デフォルト）
 - ユニークへ転送 - 選択したユニークを呼び出します
 - IVRへ転送 - 選択したIVRを呼び出します
 - 留守電へ転送 - 選択したユニークの留守電を呼び出します
 - ACDへ転送 - 選択したACDを呼び出します

エージェントを選択

[エージェントの選択]ウィンドウでは、ACDに追加するユニークを選択できます。エージェントとして使用できるユニークのタイプは、SIP端末、モバイルフォン、Y! mobile、ソフトフォン、SIP端末(チャンネル無し)です。一般設定→エージェントオプション→追加ボタンでアクセスできます。



- ①検索機能：簡単な検索機能を使用して、UIDまたは名称からユニークを見つけることができます。
- ②利用不可：関連付けユニークとして割り当てられたユニークは、チェックボックスが無効となり追加できず、赤い文字で表示されます。
- ③未選択：チェックボックスが有効なユニークのみ選択することができます。
- ④選択済：エージェントとしてすでに追加されているため、選択できなくなっております。
- ⑤エージェントを追加：選択の欄にチェックマークの付いたエージェントを追加します。

INDEX ~ 高度な設定

[高度な設定]はオプション設定を行うページです。これにより、ACDの動作方法をより細かく設定できます。
ACD設定→一般設定→高度な設定でアクセスできます。

• ACD設定 → 設定 → 高度な設定

ACDタブ

高度な設定 - Sample [00000000000000000000]

ダッシュボード 一般 高度な設定

ACD設定 > 高度な設定 - Sample [00000000000000000000]

ACD エージェント アナウンス

1 コール配布方法 順番に 同時に

2 コール最大数

3 エージェントのいないACDを着信させるか 有効 無効

① **コール配布方法**：複数の着信を受けた場合に、エージェントへの配布方法を設定します。

選択肢:

順番に - 順番にエージェントに配布します。応答するまで次の発信者はエージェントを呼び出すことができません。

同時に - 同時にエージェントに配布します。発信者は順番に関係なくエージェントを呼び出すことができます。

② **コール最大数**：着信の最大数を設定します。デフォルト値は0（無制限）です。

③ **エージェントのいないACDを着信させるか**：使用可能なエージェントがない場合でも、発信者がACDに着信できるかどうかを設定します。一時停止ステータスのエージェントは使用不可とみなされます。

選択肢:

有効 - 発信者は、すべてのエージェントが利用できなくてもACDに電話をかけることができます。

無効 - 全てのエージェントが使用できない場合、発信者はACDに電話をかけることはできません。

エージェントタブ

高度な設定 - Sample [00000000000000000000]

ダッシュボード 一般 高度な設定

ACD設定 > 高度な設定 - Sample [00000000000000000000]

ACD エージェント アナウンス

4 エージェント再使用可能までの間隔

5 エージェントの自動一時停止 有効 無効

6 エージェント呼び出しの再試行間隔

7 通話開始の遅延

④ **エージェント再使用可能までの間隔**：エージェントが次の呼び出しを受信できる状態になるまでの秒数を設定します。

⑤ **エージェントの自動一時停止**：エージェントが着信に応答しなかった場合、自動で一時停止にするかを設定します。

⑥ **エージェント呼び出しの再試行間隔**：全てのエージェントを呼び出した後、再びエージェントを呼び出せる状態になるまでの秒数を設定します。

⑦ **通話開始の遅延**：エージェントが通話に接続するまでの秒数を設定します。

INDEX ~ 高度な設定

アナウンス タブ

高度な設定 - Sample [00000000000000000000]

ダッシュボード 一般 高度な設定

ACD設定 > 高度な設定 - Sample [00000000000000000000]

ACD エージェント アナウンス

8 ポジション通知 有効 無効 間隔(秒) 60

9 ポジション通知に保留時間を 有効 一度 無効
含める

10 定期的なアナウンス Default 間隔(秒) 60

11 エージェントへのアナウンス Sample

12 発信者の保留時間をアナウ 有効 無効
スする

13 アナウンス言語 日本語

14 秒数の端数処理 --

- ⑧ **ポジション通知**：有効にすると、発信者へのACD内の位置を含むアナウンスを設定します。
間隔（秒）は、アナウンスの再生頻度を決定します。秒単位で1～3600の値を入力してください。

このオプションが有効の場合、次のオプションを設定できます。

- ・ポジション通知に保留時間を含める

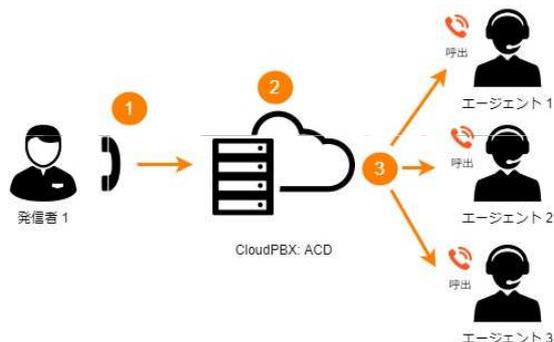
- ⑨ **ポジション通知に保留時間を含める**：発信者の推定保留時間を位置通知と一緒に通知できるようにします。
- ⑩ **定期的アナウンス**：発信者への定期的なアナウンスを有効にするように設定します。
定期的なアナウンスを再生するとき再生する音声ファイルを設定できます。
間隔（秒）は、定期的なアナウンスの再生頻度を決定します。秒単位で1～3600の値を入力してください。
- ⑪ **エージェントへのアナウンス**：発信者の保留時間とカスタム音声ファイルを含むアナウンスを
エージェントにするように設定します。
エージェントへのアナウンスは、エージェントが発信者に接続する前に再生されます。
- ⑫ **発信者の保留時間をアナウンスする**：発信者の保留時間をエージェントに通知するようにします。
- ⑬ **アナウンス言語**：音声アナウンスの言語を設定します。英語と日本語をサポートしています。
- ⑭ **秒数の端数処理**：保留時間アナウンスの秒単位の端数処理を設定します。

INDEX ~ ACD分配方式

ACD分配方式の概念図

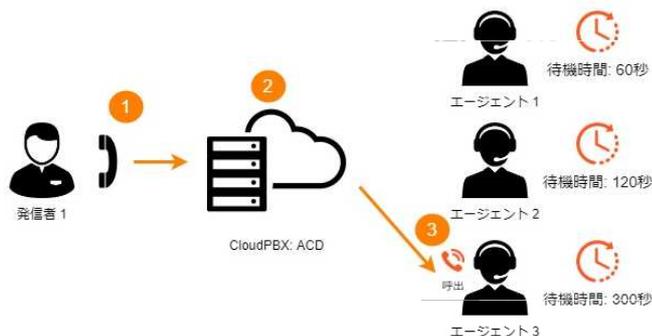
A. 一斉呼出 電話に応答するまで、すべてのエージェントを呼び出します。デフォルト設定。

- ① 発信者はACDの着信電話番号にダイヤルします
- ② 着信コールがACDに接続されます
- ③ ACDはすべてのエージェントを呼び出します



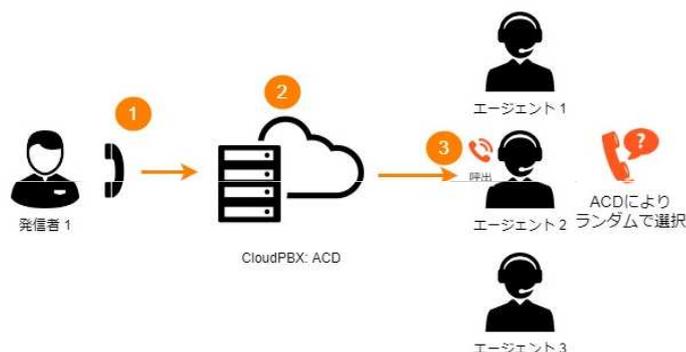
B. 最長アイドル時間エージェント 最長のアイドル状態になっているエージェントに電話をかけます。

- ① 発信者はACDの着信電話番号にダイヤルします
- ② 着信コールがACDに接続されます
- ③ アイドル時間が最も長いエージェントを呼び出します



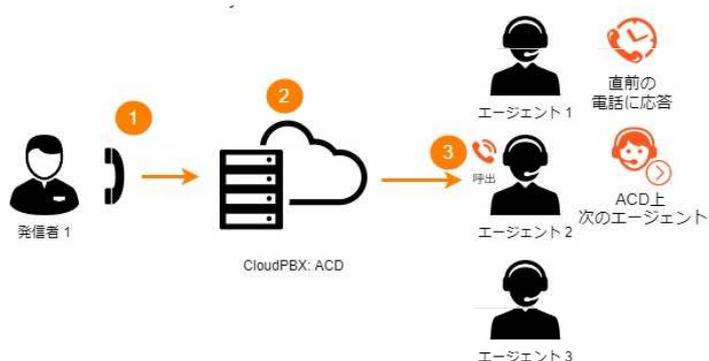
C. ランダム ランダムなエージェントを呼び出します。ランダムエージェントは、アプリケーションの組み込みランダムアルゴリズムを使用して選択されます。

- ① 発信者はACDの着信電話番号にダイヤルします
- ② 着信コールがACDに接続されます
- ③ ACDはランダムにエージェントを呼び出します



D. ラウンドロビン 直前にコールに回答したエージェントの次のエージェントを順番に呼び出します。順番の最後のエージェント呼び出し後は再度初めのエージェントからラウンドロビンを開始します。

- ① 発信者はACDの着信電話番号にダイヤルします
- ② 着信コールがACDに接続されます
- ③ ACDは順番にエージェントを呼び出します



INDEX ~ ACD待受け時間とエージェント呼び出し時間

ACD 待受け時間とエージェント呼び出し時間

ACD待受け時間：発信者がACDにて待機できる最大秒数を設定します。

エージェント呼び出し時間：エージェントを呼び出す秒数を設定します。

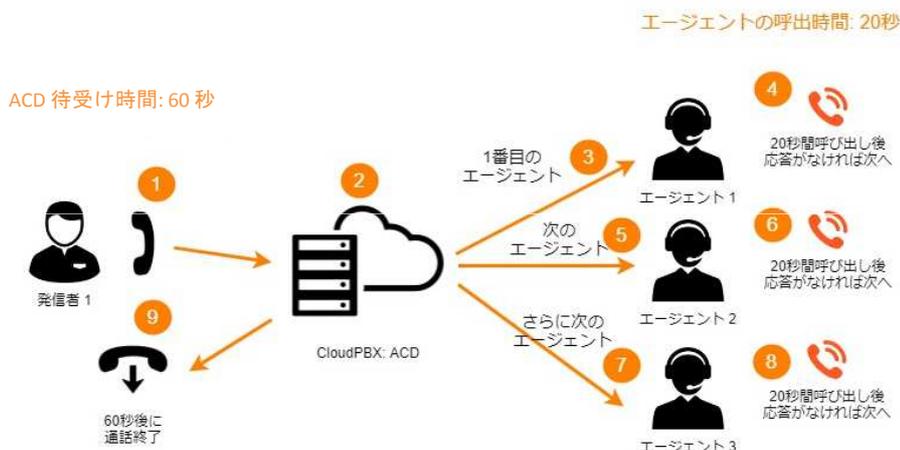
通話の流れ：概要図

[ACD 一般設定]

ACD 待受け時間: 60

エージェント呼び出し時間: 20

コール転送: 転送せずに終了



通話の流れ：タイムライン

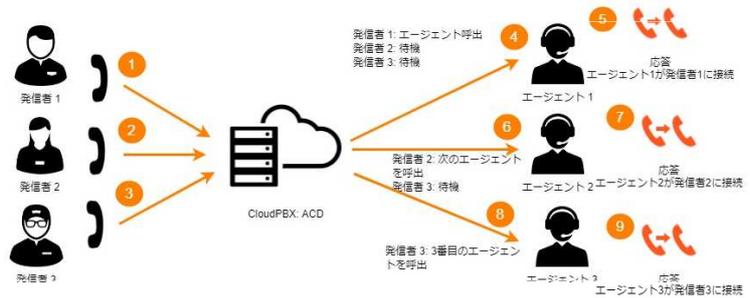


- ① 発信者がACDの着信電話番号に電話します
- ② 電話はラウンドロビン分配方式が設定されたACDへ接続されます
- ③ ACD は初めのエージェントを呼び出します
- ④ 初めのエージェントを20秒間呼び出しますが応答無し
- ⑤ ACD は2人目のエージェントを呼び出します
- ⑥ 2人目のエージェントを20秒間呼び出しますが応答無し
- ⑦ ACD は3人目のエージェントを呼び出します
- ⑧ 3人目のエージェントを20秒間呼び出しますが応答無し
- ⑨ 待ち受け時間が60秒に達したので通話は遮断されます

INDEX ~ コール配布方法

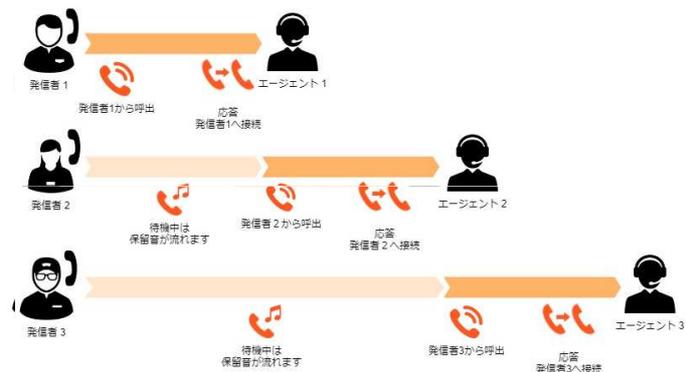
A. 順番に： 一度に1つの着信だけがエージェントに配布されます。 ACDは、エージェントが初めての着信に回答するまで、他の発信者は回線上待機状態とします。

通話の流れ：概要図



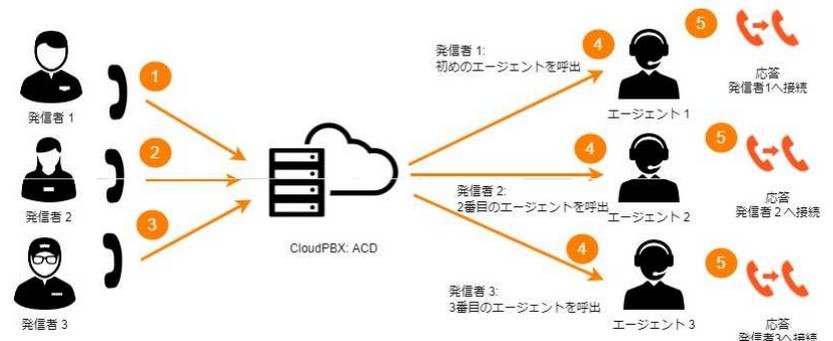
- ① 発信者1がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ② 発信者2がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ③ 発信者3がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ④ ACDは発信者1に対しエージェント1を呼び出し、発信者2と3については待機中とします
- ⑤ エージェント1が応答し、発信者1に接続しました
- ⑥ ACDは発信者2に対しエージェント2を呼び出し、発信者3については回線で待機中とします
- ⑦ エージェント2が応答し、発信者2に接続しました
- ⑧ ACDは発信者3に対しエージェント3を呼び出します
- ⑨ エージェント3が応答し、発信者3に接続しました

通話の流れ：タイムライン



B. 同時に： 着信可能なすべてのエージェントに同時に着信が配布されます。ACDは着信可能なエージェントへ即座に1つの着信を割り当てます。

通話の流れ：概要図



- ① 発信者1がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ② 発信者2がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ③ 発信者3がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ④ ACDは発信者1に対しエージェント1、発信者2に対しエージェント2、発信者3に対しエージェント3を呼び出します。
- ⑤ エージェント1が応答し発信者1に接続、エージェント2が応答し発信者2に接続、エージェント3が応答し発信者3に接続しました

通話の流れ：タイムライン



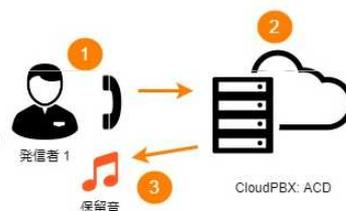
INDEX ~ エージェントのいないACDを着信させるか

A.有効： ACDにエージェントがない場合、または使用可能なエージェントがない場合でも、発信者はACDを呼び出すことができます。 エージェント一時停止している場合は使用不可の状態となります。 このオプションを適用するには、[エージェントのいないACDを着信させるか]を[有効]に設定します。

発信者はACDで待機することができます。その間、保留中の音楽が流れます。

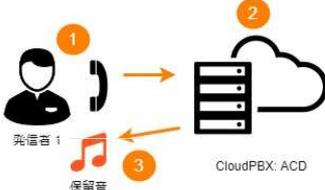
通話の流れ：概要図

- ①発信者1がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ②コールがACDに接続されます
- ③ACDは発信者1に対し保留中の音楽を再生します



*発信者が回線で待機しているときにエージェントがログインすると、ACDはすぐに使用可能なエージェントを呼び出します。

- ①発信者1がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ②コールがACDに接続されます
- ③ACDは発信者1に対し保留中の音楽を再生します
- ④エージェント1がオンラインになる
- ⑤ACDは発信者1に対しエージェント1を呼び出します

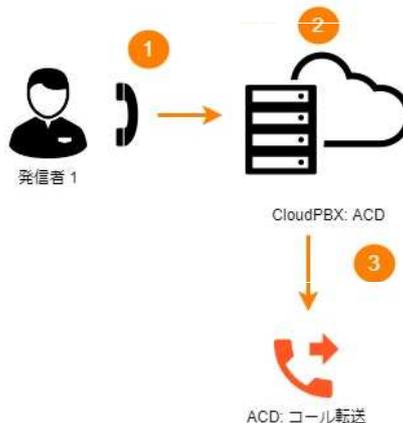


B.無効： 使用可能なエージェントがない場合、発信者はACDを呼び出すことはできません。このオプションを適用するには、[エージェントのいないACDを着信させるか]を[無効]に設定します。

[エージェントのいないACDを着信させるか]が[無効]の場合、ACDはコール転送を実行します。

通話の流れ：概要図

- ①発信者1がACDの着信電話番号にダイヤルします
- ②コールがACDに接続されている
- ③ACDはコール転送を実行します



INDEX ~ 発信者とエージェントのアナウンス

発信者とエージェントのアナウンス

アナウンスでは、ACD上で発信者やエージェントに再生されるアナウンスを制御およびカスタマイズするためのオプションを設定できます。

アナウンスのオプションは以下のようなグループ分けがされています：

発信側アナウンス：指定した間隔で発信者で再生されます。発信者がACDで待機している間、ACDタイムアウトに達するか、エージェントがコールに応答するまで、アナウンスは繰り返し再生されます。

エージェントへのアナウンス：発信者に接続する前にエージェント側で再生されます。エージェントに、現在のグループに関する情報や保留時間などの発信者情報をアナウンスすることができます。

その他のアナウンスオプション：これらのオプションは、時間単位が「分」や「秒」などのように再生される際の音声ファイルや時間の端数処理方法を設定するために使用します。

A. 発信側アナウンス

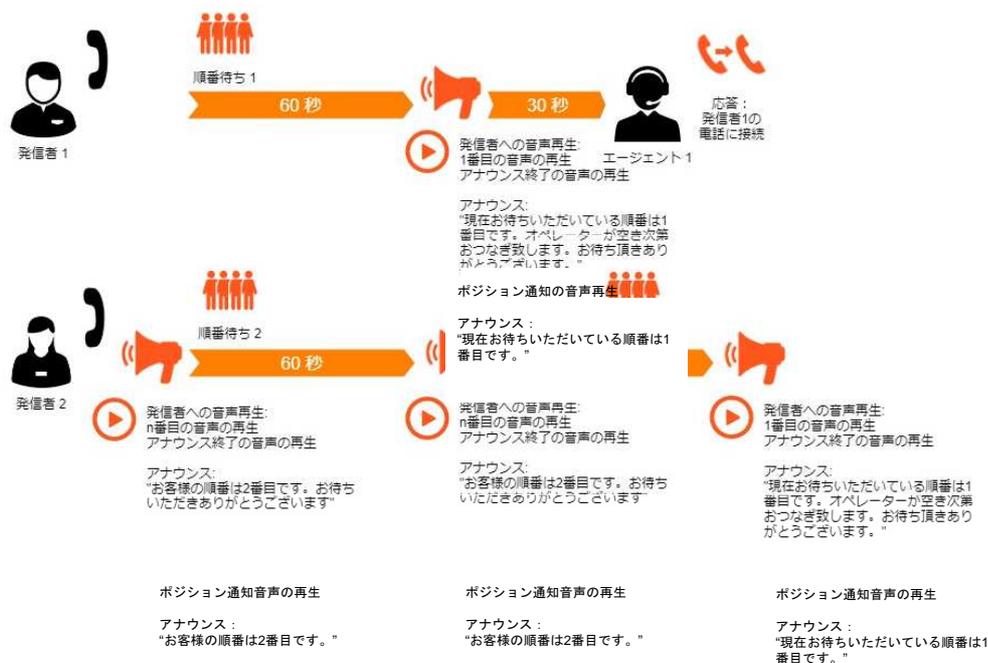
発信者へのアナウンスを有効または無効を設定することができます。間隔（秒）は、発信側アナウンスが発信者に再生される間隔を設定します。

ポジション通知：有効の場合に、音声ファイルが再生されます。
指定された間隔に従い現在の順番をアナウンスします。

[ACDの詳細設定：アナウンス]

ポジション通知：有効
間隔（秒）：60秒

ポジション通知の音声：デフォルト



INDEX ~ 発信者とエージェントのアナウンス

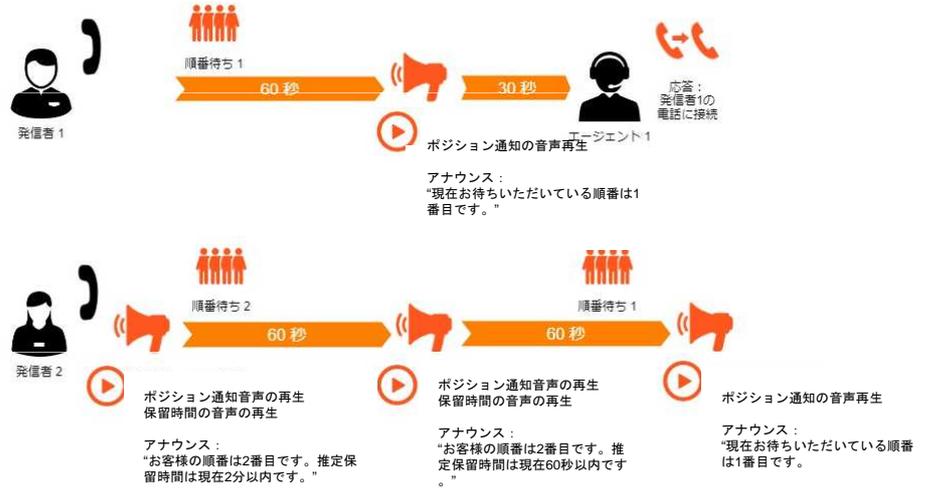
保留時間のアナウンス：“ポジション通知”が「有効」であり、“ポジション通知に保留時間を含める”が「有効」または「一度」と設定されている場合に音声再生されます。

ポジション通知に保留時間を含める - 保留時間を発信者へアナウンスするか決定します。
有効の場合は間隔（秒）に設定された間隔毎にアナウンスされます。
一度の場合は一度だけ保留時間をアナウンスします。

通話の流れ：概要図

[ACD 高度な設定: アナウンス]

ポジション通知: 有効, 間隔(秒): 60
ポジション通知に保留時間を含める: 有効



定期的なアナウンス：発信者へ作成したアナウンスやメッセージを再生することができます。
定期的なアナウンスの指定された間隔（秒）毎にアナウンスされます。

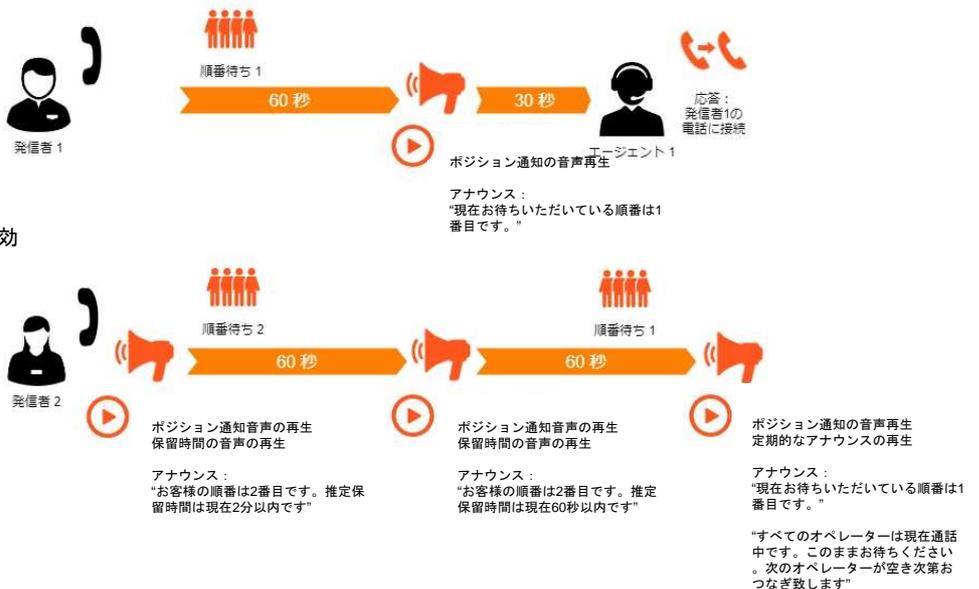
定期的なアナウンス- このオプションで有効/無効を選択できます。
アナウンスやメッセージを案内するための音声が発信者へ再生されます。

間隔（秒） - 発信者へ音声ファイルを再生する頻度を決めます。

通話の流れ：概要図

[ACD 高度な設定: アナウンス]

ポジション通知: 有効
間隔(秒): 60秒
ポジション通知に保留時間を含める: 有効
定期的なアナウンス: Default
間隔(秒): 120秒



INDEX ~ 発信者とエージェントのアナウンス

B. エージェントへのアナウンス

発信者からの電話に接続する前にエージェントへアナウンスをすることが可能です。

以下の設定が可能です：

エージェントへのアナウンス – 発信者へ電話をつなぐ前に再生する音声ファイルを設定します。

発信者の保留時間をアナウンスする – エージェントへ発信者の保留時間をアナウンスします。

通話の流れ：概要図

[ACD 高度な設定: アナウンス]

エージェントへのアナウンス音声：

(例) テクニカルサポートグループ

(“テクニカルサポートグループからの発信者”)

発信者の保留時間をアナウンスする: 有効



C. その他のアナウンスオプション

これらのオプションは保留時間を案内するときだけに発信者とエージェントのアナウンスに適用されます。

以下の設定が可能です：

アナウンス言語 – デフォルト音声アナウンスの言語設定をします。英語と日本語が選択可能です。

秒数の端数処理 – 端数処理の単位について決定します。 選択肢: --(端数処理しない), 1, 5, 10, 15, 20, 30

INDEX ~ リアルタイム ダッシュボード

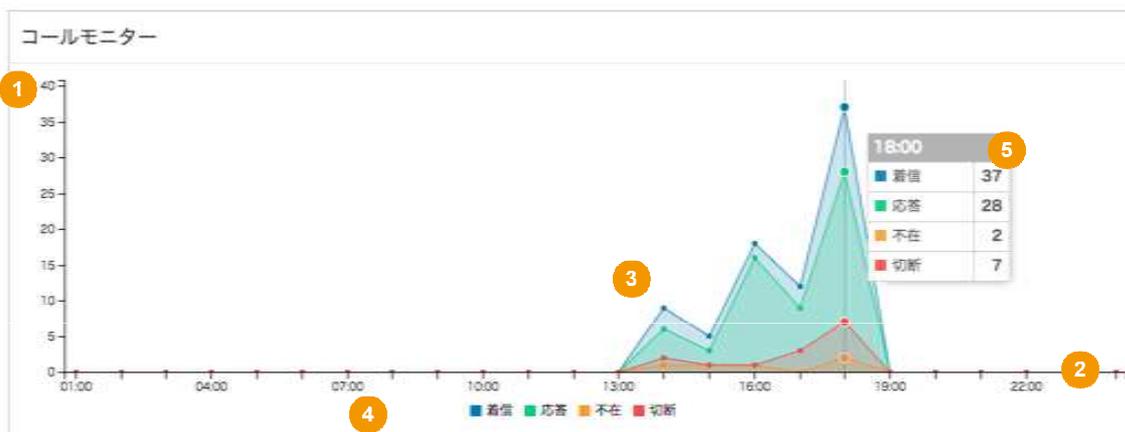
ダッシュボードではACDやコール、およびエージェントのリアルタイムなステータスと統計をご確認頂けます。サークル内のすべてのACD、特定のACDおよび特定のエージェント用に3つのダッシュボードがございます。ダッシュボードのデータは毎日リセットされます。特定の日付に関するデータは、レポートページで確認できます。

サークル ダッシュボード

サークル内のすべてのACDについてACD、コールおよびエージェントのステータスと統計を表示します。ACD設定→ダッシュボードよりアクセスできます。

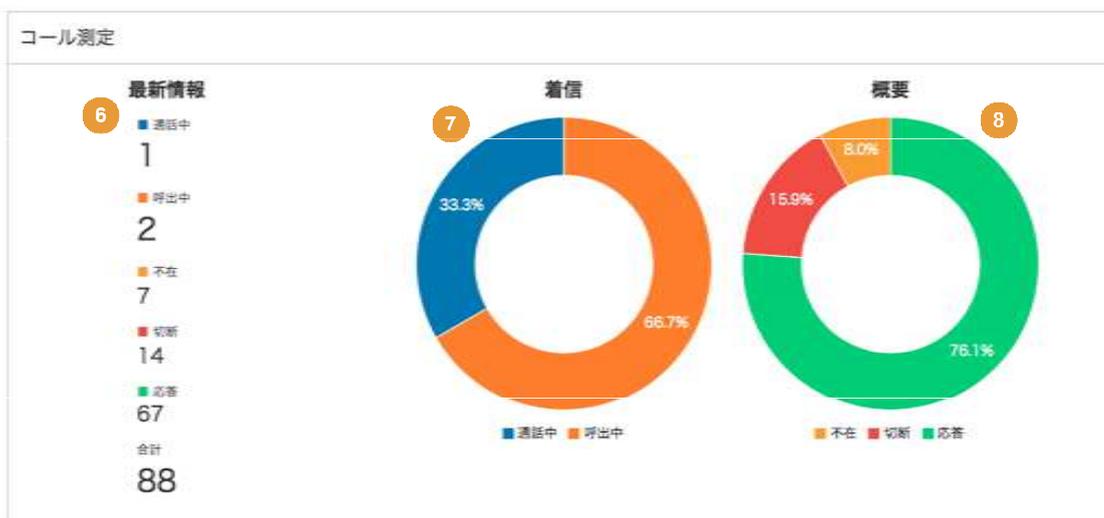


コールモニター



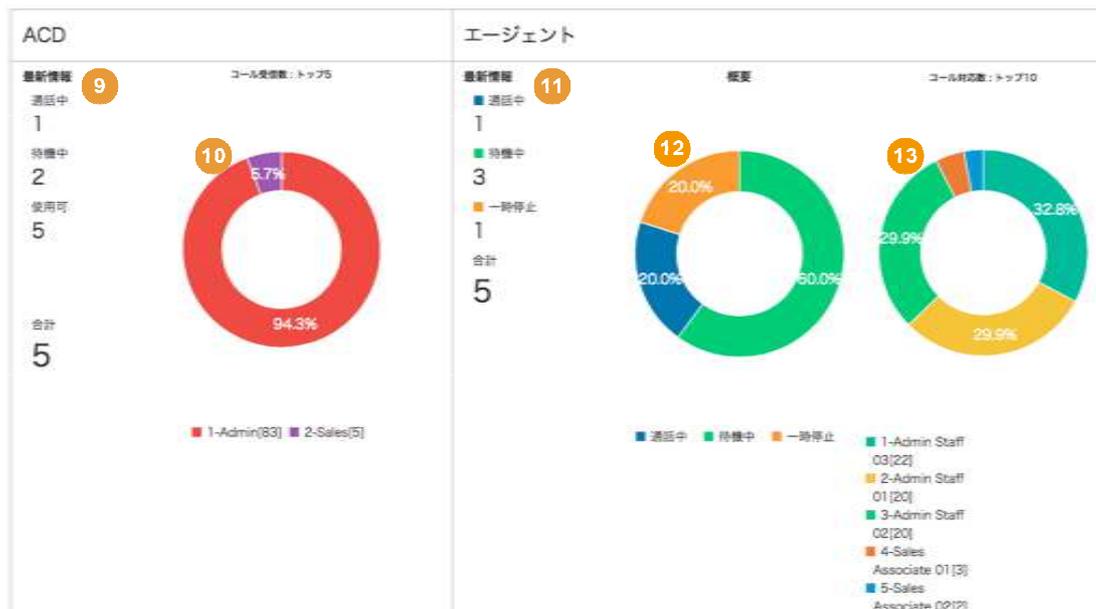
- ① コール数：コール数を示します
- ② 時間軸：24時間の時間軸で表示します
- ③ コール数の履歴：時間当たりのコール数の概要をグラフで表示します
- ④ コールステータスの凡例：コールのステータスにより凡例を色分けしております
- ⑤ 時間別の一覧：特定の1時間のコールについての一覧です

コール測定



- ⑥ 最新情報：コールのステータスごとに現在のコール数を表示します。
- ⑦ 着信：現在のコールの分配状況をグラフと比率で表示します。「通話中」と「呼出中」の項目で表示します。
- ⑧ 概要：完了したコールの分配状況をグラフと比率で表示します。「不在」「切断」「応答」の項目で示します。

ACD & Agents Status and Statistics



⑨ **ACD** : サークル内のすべてのACDのステータス情報の合計を表示します。

ACDのステータス

通話中 - サークル内の通話中ACDの合計です。1つでも通話中の場合は、通話中のACDとカウントされます。

待機中 - サークル内の待機中ACDの合計です。通話受信可能なエージェントが1つでもある場合に待機中としてカウントされます。

使用可 - サークル内の使用可能なACDの合計です。一般設定のページでACDを“利用する”に設定されたものをカウントします。

⑩ **コール受信数** : コール受信数の多いトップ5をグラフで表示します。

⑪ **エージェント** : サークル内の全てのACDについてエージェントのステータスごとの合計を表示します。

⑫ **概要** : サークル内のACDについてエージェントのステータスごとの合計をグラフで表示します。

⑬ **コール対応数** : コール対応数の多いトップ10のエージェントをグラフで表示します。

ダッシュボード設定

この設定ではどのようにデータをアップデートするかや表示するか等の重要な設定について選択することができます。

1

ダッシュボード設定

自動更新: 無効 無効な頻度 間隔 10

変更を保存する キャンセル

① **自動更新** : ダッシュボードのデータを自動更新するかを決めます。この設定はすべてのACDのダッシュボードで利用可能です。

利用可能なオプション:

無効: ダッシュボードの自動更新を無効にします。更新するにはページの再読み込みをしてください。

無効な頻度: ダッシュボードをリアルタイムで更新します。ダッシュボードはACDイベント毎に更新されます。

間隔: ダッシュボードを指定した間隔ごとに更新します。ダッシュボードの更新間隔を設定する必要があります。

※更新間隔: 間隔指定を設定する場合、ダッシュボードを更新する秒数を設定してください。10~3600秒が設定可能です。

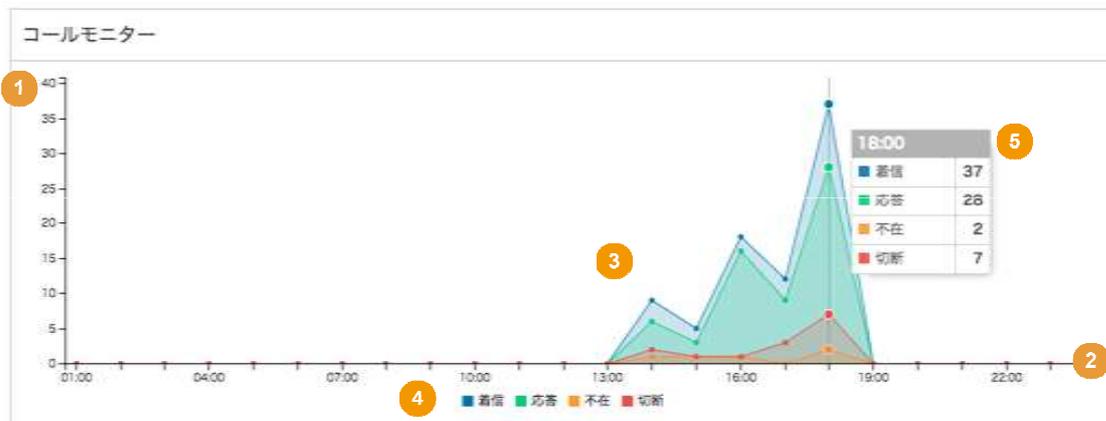
INDEX ~リアルタイム ダッシュボード

ACD ダッシュボード

特定のACDのACD、コール、およびエージェントのステータスと統計情報を表示します。

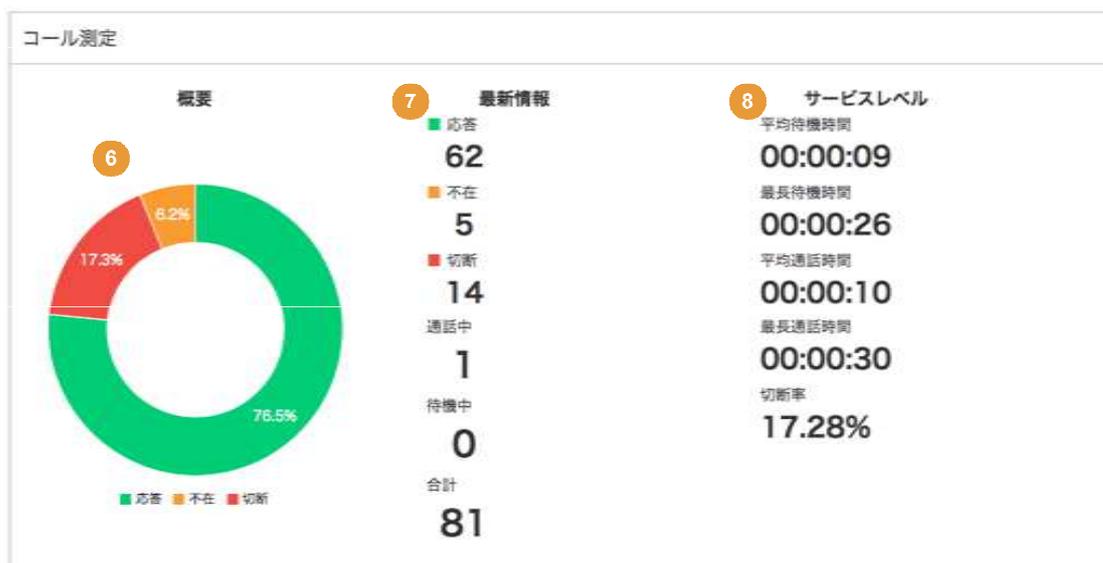
ACD設定→チャートアイコン (ACDダッシュボードの表示アイコン) を使用してページにアクセスできます。

コールモニター



- ① **コール数**：コール数を示します
- ② **時間軸**：24時間の時間軸で表示します
- ③ **コール数の履歴**：時間当たりのコール数の概要をグラフで表示します
- ④ **コールステータスの凡例**：コールのステータスにより凡例を色分けしております
- ⑤ **時間別の一覧**：特定の1時間のコールについての一覧です

コール測定



- ⑥ **概要**：完了したコールの分配状況をグラフと比率で表示します。「不在」「切断」「応答」の項目で示します。
- ⑦ **最新情報**：コールのステータスごとに現在のコール数を表示します
- ⑧ **サービスレベル**：特定のACDの計算されたパフォーマンスに関する重要な情報を表示します。このセクションは、特定のダッシュボードページでのみ使用できます。

サービスレベルタイプ

平均待機時間 (AWT)：発信者の平均待機時間。AWT = 合計待機時間 / インバウンドコール。

最長待機時間 (LWT)：待ち時間の最高値。この値は、現在のACD待ち受け時間より大きくなることはありません。

平均通話時間 (ACHT)：発信者の平均通話時間。ACHT = 合計通話時間 / インバウンドコール

最長通話時間 (LCHT)：最長の通話時間。

切断率 (AR)：撮れなかったコールと受信コールの合計数の割合。AR = 不在通話 / インバウンドコール。



⑨ エージェント一覧：現在のステータス、発信者、コール応答といったACD内のエージェント情報を一覧で表示します。

⑩ ステータス状況：数値とグラフでACD内のエージェントの通話ステータスの統計を表示します。

エージェントダッシュボード

特定のエージェントの情報やステータス・ 特定のエージェントのコールおよびエージェント情報のステータスと統計情報を表示します。 次の手順でアクセスできます。

ユニーク管理ページ → エージェントACD → ACD ID

エージェントダッシュボード

▶ エージェントダッシュボード

ダッシュボード 設定

1 詳細

エージェント ID	[ID]
名称	Admin Staff 02
現在のACD	Admin [ID]
状態	<input checked="" type="button" value="コール中"/>
ポーズ	<input type="button" value="ポーズ"/>

4 ライブ呼出

通話開始時間	発信者ID	呼出待ち時間
18:22:06	0426102719	00:00:03

5 メトリック

平均呼出応答時間	00:00:10
平均呼出手振れる時間	00:00:10
最長通話応答時間	00:00:20
最長コール処理時間	00:00:24
最後の一時停止	00:00:00

6 答え呼出

電話番号	発信者ID	呼出待ち時間	呼出遅延
2018-04-27 14:15:25	[ID]	00:00:16	00:00:03
2018-04-27 14:16:31	[ID]	00:00:09	00:00:02
2018-04-27 14:18:09	[ID]	00:00:16	00:00:08
2018-04-27 16:07:25	[ID]	00:00:10	00:00:20
2018-04-27 16:08:43	[ID]	00:00:19	00:00:04
2018-04-27 16:09:40	[ID]	00:00:13	00:00:19
2018-04-27 16:11:28	[ID]	00:00:09	00:00:14
2018-04-27 16:12:08	[ID]	00:00:16	00:00:03
2018-04-27 17:05:27	[ID]	00:00:16	00:00:03
2018-04-27 17:06:31	[ID]	00:00:13	00:00:09
2018-04-27 17:07:57	[ID]	00:00:09	00:00:08

- ① **詳細**：名称やユニーク、現在のグループを表示します。
- ② **状態**：エージェントの現在のステータスを表示します。レディ、通話中、停止中があります
- ③ **ポーズ**：一時停止や停止解除ができます。
- ④ **ライブ呼出**：現在有効な通話のリストを表示します。
- ⑤ **メトリック**：サービスレベルや最後の一時停止の時間時間といった特定のエージェントの様々な情報を表示します。
- ⑥ **答え呼出**：当日応答した通話のリストを表示します。

INDEX ~ レポート

ACD, エージェント、通話についてのレポートの作成が可能です。結果はデータ範囲、ACD、エージェントまたは発信者によって抽出が出来ます。レポートへは次の手順でアクセスします。

サークル管理ページ → ACD 設定 → レポート

ACD タブ

ACDのコール測定とサービスレベルに関する重要な情報が含まれています。

The screenshot shows the ACD report interface. At the top, there are navigation tabs for 'ACD', 'エージェント', and 'コール'. Below this is the 'ACD 条件検索' (ACD Search Conditions) section, which includes fields for '開始日' (Start Date) and '終了日' (End Date), a dropdown for 'ACD' (set to '全て'), and a '検索' (Search) button. Below the search section is the 'ACDレポート一覧' (ACD Report List) section, which displays a table of ACD reports. The table has columns for 'ACD ID', 'ACD名称', '着信', '応答', '不在', '切断', '待機時間' (Average and Maximum), '通話時間' (Average and Maximum), and '切断率'. The table shows two rows of data for 'Admin' and 'Sales' agents. At the bottom, there are buttons for '戻る' (Back), '± エクスポート(CSV)', '± エクスポート(Excel)', and '次へ' (Next), along with a page indicator '1/1 ページ'.

ACD ID	ACD名称	着信	応答	不在	切断	待機時間		通話時間		切断率
						平均	最大	平均	最大	
00214567890	Admin	86	63	7	16	00:00:14	00:03:23	00:00:17	00:07:36	18.60%
00214567890	Sales	5	5	0	0	00:00:12	00:00:28	00:00:12	00:00:38	0.00%

- ① 開始日と終了日：日付範囲を特定する項目
- ② ACD：ACD毎でのレポート抽出を設定できます
- ③ 検索：レポートの抽出条件を適用します
- ④ ACDレポート一覧：抽出の結果を表示します。特定の時間についてACDの重要なレポート情報を表示します
- ⑤ エクスポート(CSV)：現在表示されているレポートをCSVファイルにします
- ⑥ エクスポート(EXCEL)：現在表示されているレポートをEXCELファイルにします

エージェントタブ

通話受信やサービスレベルなど様々な情報が含まれております

レポート

ダッシュボード ACD設定 エージェント 音声ファイル レポート

ACD エージェント コール

エージェント 条件検索

1 開始日 04/27/2018 00:00:00 終了日 04/27/2018 23:59:59

2 エージェント 全て

3 ACD 全て

4 検索

5 エージェントレポート一覧 合計: 5

ユニーク	エージェント名	ACD ID	ACD名称	応答	待機時間		通話時間		一時停止回数
					平均	最長	平均	最長	
01214567890	01214567890			3	00:00:09	00:00:21	00:00:14	00:00:38	0
01214567890	01214567890			2	00:00:16	00:00:28	00:00:09	00:00:11	0
01214567890	01214567890			20	00:00:08	00:00:16	00:00:11	00:00:30	0
01214567890	01214567890			21	00:00:10	00:00:20	00:00:31	00:07:36	0
01214567890	01214567890			22	00:00:10	00:00:26	00:00:09	00:00:19	1

戻る

6 エクスポート(CSV) 7 エクスポート(Excel) 次へ 1/1 ページ

- ① 開始日と終了日：日付範囲を特定する項目
- ② ACD：ACD毎でのレポート抽出を設定できます
- ③ エージェント：エージェント毎でのレポート抽出を設定できます。
- ④ 検索：レポートの抽出条件を適用します
- ⑤ エージェントレポート一覧：抽出結果の一覧です。特定時間においてのエージェントの重要な情報を表示します。
- ⑥ エクスポート(CSV)：現在表示されているレポートをCSVファイルにします
- ⑦ エクスポート(EXCEL)：現在表示されているレポートをEXCELファイルにします

コールタブ 通話記録と似た情報を含みます

▶ レポート

ダッシュボード ACD設定 エージェント 音声ファイル レポート

ACD エージェント コール

コール 条件検索

1 開始日 04/27/2018 00:00:00 終了日 04/27/2018 23:59:59

2 エージェント 全て

3 ACD 全て

4 発信者

5 検索

6 コールレポート一覧 合計: 91

通話時間 ▲▼	発信者 ▲▼	ACD ID ▲▼	ACD名称 ▲▼	状態 ▲▼	エージェント ▲▼	サービスレベル	
						待機時間 ▲▼	デュレーション ▲▼
18:26:24 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	abandoned		00:03:22	00:00:00
18:26:22 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	abandoned		00:03:23	00:00:00
18:25:26 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	missed		00:00:20	00:00:00
18:25:23 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	missed		00:00:20	00:00:00
18:22:03 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	answered	Admin Staff [010214567890]	00:00:03	00:07:36
18:19:46 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	abandoned		00:00:01	00:00:00
18:19:43 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	abandoned		00:00:04	00:00:00
18:19:33 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	abandoned		00:00:03	00:00:00
18:19:31 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	abandoned		00:00:05	00:00:00
18:19:21 04-27-2018	010214567890	010214567890	Admin	abandoned		00:00:00	00:00:00

戻る 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 次へ 1/10 ページ

7 エクスポート(CSV) 8 エクスポート(Excel)

- ① 開始日と終了日：日付範囲を特定する項目
- ② ACD：ACD毎でのレポート抽出を設定できます
- ③ エージェント：エージェント毎でのレポート抽出を設定できます。
- ④ 発信者：発信者ID毎でのレポート抽出を設定できます。
- ⑤ 検索：レポートの抽出条件を適用します
- ⑥ コールレポート一覧：抽出結果の一覧です。通常の通話記録といくつかの情報は似ている箇所がございます。
- ⑦ エクスポート(CSV)：現在表示されているレポートをCSVファイルにします
- ⑧ エクスポート(EXCEL)：現在表示されているレポートをEXCELファイルにします

INDEX ~ Audio Files

カスタム音声ファイルはエージェントと発信者へのアナウンスに使用できます。
音声ファイルのページより音声をアップロードできます。ACD設定の音声ファイルよりアクセスしてください。

ACD設定 → 音声ファイル

音声ファイルの追加

▶ 音声ファイル

[ダッシュボード](#) [ACD設定](#) [エージェント](#) [音声ファイル](#) [レポート](#)

アップロードした音声ファイルは、ACDのアナウンス音声ファイルとして使用できます。

※ WAVE形式(extension.wav) / 16ビット / モノラル / 8000Hz / ファイルサイズ: 5MB未満のみ使用できます。

※ ファイル名が64文字を超えないようにしてください。

※ 最大20個の音声ファイルをアップロードできます。

音声ファイル管理

1 + 音声追加

音声ファイル一覧

合計: 5

5 削除 <input type="checkbox"/>	No.	タイトル	ダウンロード
<input type="checkbox"/>	1	Sample	ダウンロード
<input type="checkbox"/>	2	Sample	ダウンロード
<input type="checkbox"/>	3	Sample	ダウンロード
<input type="checkbox"/>	4	Sample	ダウンロード
<input type="checkbox"/>	5	Sample	ダウンロード

2 アップロードする音声ファイル No file chosen

3 タイトル

4

- ① 音声ファイルのページの「音声追加」をクリック
- ② 「ファイルを選択」よりファイルを指定
- ③ 音声ファイルのタイトルを入力
- ④ セーブを押して保存
- ⑤ 音声ファイル一覧に新しい音声ファイルが追加される

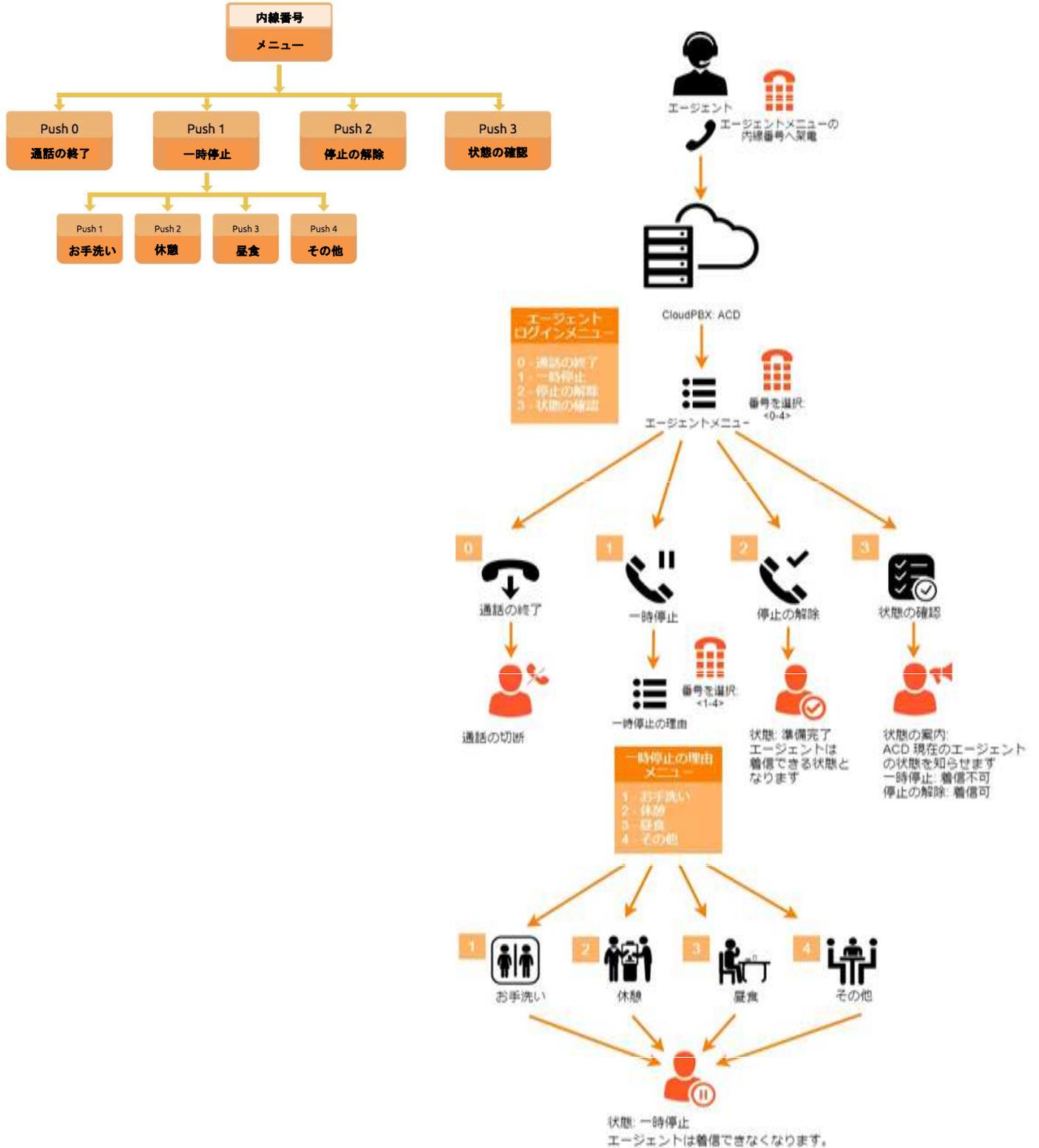
INDEX ~ エージェントメニュー

エージェントは電話機およびWeb経由でACDへログインできます。コールの受信を開始する前にACDにログインする必要があります。

エージェントの電話機ログイン

エージェント電話機ログイン用の内線番号にダイヤルすることで、エージェントは電話機でのログインが可能です。エージェントメニューでは音声により可能な操作を案内します。

メニューの構造と概要図



INDEX ~ ACD設定のための手順

こちらの簡単な手順に従って、基本的なACDを設定することができます



ACDのセットアップ手順

- ①IVRオプションの購入（注：ユニーク数は、有効なACDの必要数によって異なります）
ユニークの購入（注：ユニーク数はエージェントの必要数によって異なります）
ACDの着信番号として使用する電話番号の購入
- ②ACD設定のページにてACDを作成
- ③一般のページでACDの設定を確認します。
 - ・名称に有効な値が入力されているか
 - ・利用するがオンに設定されているか
 - ・エージェントの電話機ログインが有効で、内線番号が適正な値である
 - ・着信電話番号（電話番号/DIDを介して外部の発信者を許可するため）
 - ・関連付けユニーク用のユニーク（コール転送と内線ダイヤルを許可するため）
 - ・ACD分配方式は設定されているか
 - ・エージェントには有効なユニークの一覧が表示されているか
 - ・呼び出し時間は適正に入力されているか
 - ・コール転送は設定されているか
 - ・ACD待受け時間は設定されているか

※高度な設定ページはオプションであり、ACDのさらに細かく制御したい場合に設定してください。