

⑥待ち呼時にオペレータに対して通知する アナウンスを設定する

「新規注文の電話です」といったように、どの業務グループ宛の電話なのかを
応答したとき、オペレータに対してアナウンスを流す事が可能です。

1. InfiniTalkのコントロールパネルにログインします。
2. コールセンター> アナウンス設定> 設定する業務グループをクリックします。

コールセンター

① ラインモニター
② ACD設定
③ アナウンス設定
④ エージェント状態設定
⑤ 優先着信設定
⑥ 一括登録

アナウンス

業務グループ

SEARCH

① 業務A
② 代理応答グループ
③ 留守電

1-3 ↔

アナウンス

業務グループ: 業務A

他の業務グループから設定をコピーする。

着信アナウンス設定

着信アナウンス選択

待ちうけ方式*

呼び出し音

呼出音継続時間(秒)

0

切断アナウンス選択

混雑時アナウンス選択

混雑時アナウンス

再生間隔(秒)

60

アナウンスの初回再生*

no

アナウンスの中断*

no

待ち順の通知間隔(秒)

0

予想待ち時間通知*

no

秒の丸めこみ(秒)*

0

3.エージェントへの応答アナウンスの「応答アナウンス選択」と「待ち時間通知」を設定します。「保存」のボタンをクリックすると設定されます。

エージェントへの応答アナウンス

応答アナウンス選択

遅延着信時間(秒)

待ち時間通知*

自動ワーク*

後処理時間(秒)

保存

応答アナウンス選択	着信に応答したオペレータに流すアナウンスを選択します。
待ち時間通知	着信に応答したオペレータにお客様が何秒待機していたかアナウンスで流すか設定できます。