

## ⑦待ち呼時に発信者に対して 通知するアナウンスを設定する

お客様をお待たせしている場合に、アナウンスを再生することができます。  
アナウンスを再生する場合の主な設定をご案内します。

コールセンター> アナウンス設定> 業務グループの順に進みます。

The screenshot shows the InfiniTalk administration interface. The top navigation bar includes 'PBX', 'コールセンター' (Call Center), 'モニタ&レポート' (Monitor & Report), 'IVR', and 'アウトバウンドコール' (Outbound Call). The left sidebar has a 'コールセンター' (Call Center) section with 'アナウンス設定' (Announcement Settings) highlighted. Below it is an 'アナウンス' (Announcement) section with '業務グループ' (Business Group) set to '業務A' (Business A). The main content area is titled 'アナウンス' (Announcement) and shows settings for '業務グループ: 業務A'. It includes a '他の業務グループから設定をコピーする。' (Copy settings from other business groups) button, a '着信アナウンス設定' (Incoming Announcement Settings) section, and a '着信アナウンス選択' (Incoming Announcement Selection) dropdown menu. Other settings include '待ちうけ方式\*' (Waiting Method\*), '呼び出し音' (Ringtone), '呼出音継続時間(秒)' (Call Duration in seconds), '切断アナウンス選択' (Disconnection Announcement Selection), '混雑時アナウンス選択' (Congestion Announcement Selection), '再生間隔(秒)' (Regeneration Interval in seconds), 'アナウンスの初回再生\*' (First-time announcement\*), 'アナウンスの中断\*' (Announcement interruption\*), '待ち順の通知間隔(秒)' (Waiting order notification interval in seconds), '予想待ち時間通知\*' (Estimated waiting time notification\*), and '秒の丸めこみ(秒)\*' (Rounding off seconds in seconds\*). The '待ちうけ方式\*' dropdown is set to '呼び出し音' (Ringtone), '再生間隔(秒)' is set to '60', 'アナウンスの初回再生\*' is set to 'no', 'アナウンスの中断\*' is set to 'no', and '待ち順の通知間隔(秒)' is set to '0'.

### 着信アナウンス

#### ・着信アナウンス選択

設定すると、着信時（業務グループに接続するタイミング）でアナウンスを再生します。

#### ・待ち受け方式

アナウンスを再生する場合は、「外線着信保留音」にする必要があります。

#### ・切断アナウンス選択

コールセンター> ACD設定で「最大待ち呼数」を「1」以上に設定している場合、その数を越えた着信が入るとここに設定したアナウンスを再生し、切断します。

## ※例

最大待ち呼数「**1**」に設定すると

1人目…混雑時アナウンス

**2人目以降**…切断アナウンス

最大待ち呼数「**2**」に設定すると

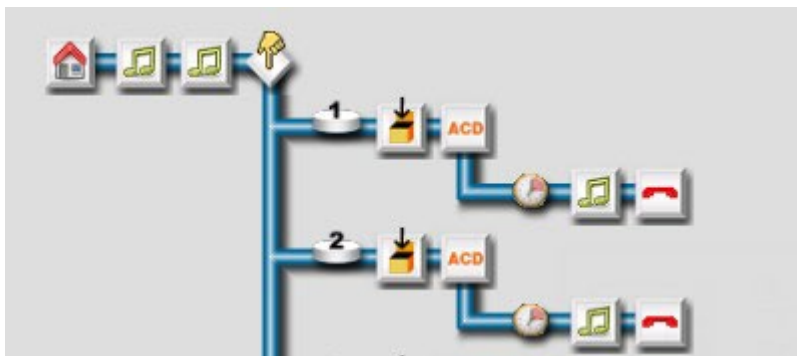
1人目…混雑時アナウンス

2人目…混雑時アナウンス

**3人目以降**…切断アナウンス

## ※注意

**IVR経由**で待ち呼数を超えてアナウンスを設定したい場合は、**直接IVRフローに音声ファイルをセット**しますのでご注意ください。



## 混雑時ガイダンス

### ・混雑時アナウンス選択

待ち呼になった場合に再生するアナウンスを設定します。

### ・再生間隔(秒)

アナウンスと保留音の再生間隔を調整します。

例えば「30」に設定すると、「保留音>混雑時アナウンス」を30秒間1セットとして、オペレータにつながるまで繰り返し再生します。

### ・アナウンスの初回再生

アナウンスと保留音の再生順が逆（「混雑時アナウンス>保留音」）になります。

### ・アナウンスの中断

アナウンス中にエージェントが応答した場合、アナウンスを途中で中断します。

※業務やオペレーションの内容にもよりますが、以下の設定を一案としてご参考ください。

#### 着信アナウンス設定

待ち受け方式：着信保留音

混雑時ガイダンスにお待たせアナウンスを設定

再生間隔（秒）：40~60 ※メッセージの録音秒数によります

アナウンスの初回再生：no

アナウンスの中断：yes

音声アナウンスの収録手順については、“④音声アナウンスを収録する”をご覧ください。