

**JMS**  
United



**InfiniTalk**

**製品マニュアル**  
**(コールセンター編)**

第0.5版

## 改版履歴

版数	変更日付	変更内容
0.1版	2014/1/20	第0.1版作成
0.2版	2014/9/10	第0.2版作成
0.3版	2015/3/11	Ver. 2. 1. 4 IVR 機能追加に伴い説明を追記
0.4版	2017/2/17	ビジータイムアウトの記述誤りを修正
0.5版	2019/04/01	親会社への吸収合併に伴い、社名変更

製作著作

© JMS-United Co.,Ltd. All Rights Reserved.

本書の一部、または全部を著作権所有者の許諾なしに、商用目的のために複製、配布することはできません。InfiniTalk、インフィニトークの名称およびロゴはジェイエムエス・ユナイテッド株式会社の商標または登録商標です。

その他、記載された会社名およびロゴ、製品名などは該当する会社の商標または登録商標です。本ガイドでは、<sup>®</sup>TM の表示を省略しています。ご了承ください。

## 内容

改版履歴 .....	1
第1章 はじめに.....	1
第2章 ACD 概要.....	2
2.1 ACD 処理の流れ.....	2
2.2 着信ガイダンスとタイムアウトについて.....	4
第3章 着信ガイダンスを設定する場合 .....	6
3.1 着信ガイダンスの設定 .....	6
第4章 混雑時ガイダンスを設定をする場合 .....	7
4.1 混雑時ガイダンスの設定.....	7
第5章 オペレーターへの応答ガイダンスを設定する場合 .....	9
5.1 エージェント応答ガイダンスの設定 .....	9
第6章 ACD 設定をする場合 .....	11
6.1 ACD の設定 .....	11
第7章 オペレーターの状態を設定する場合 .....	14
7.1 オペレーター状態の定義.....	14

## 第1章 はじめに

コールセンター機能をご利用になるにはコールセンターの運用に合わせた各種設定が必要です。着信の配分先となるオペレーターのグループ分け、話中などでオペレーターが即時対応できない場合に発生する待ち呼の制御、各アナウンスなど、あらかじめ設計しなければなりません。実際に設定を始める前に、この章では設計に必要な ACD の概念や用語、基本的な設定の流れについて解説します。

本機能は ACD (Auto Call Distribution : 自動着信呼分配) 機能を拡張する機能です。多くの企業において、コールセンターはオペレーターが電話を通して直接顧客との関係性を構築する重要な役割を担っています。更に、オペレーターのスキルや業務分担、話中や離席といった状況、受付電話番号、受付時間などさまざまな条件を判断し着呼を最適なオペレーターへと接続します。各種設定やモニタリング画面は Web ブラウザより実施が可能です。

## 第2章 ACD 概要

InfiniTalk CallCenter Edition をご利用になるにはコールセンターの運用に合わせた各種設定が必要です。着信の配分先となるオペレーターのグループ分け、話中などでオペレーターが即時対応できない場合に発生する待ち呼の制御、各アナウンスなど、あらかじめ設計しなければなりません。実際に設定を始める前に、この章では設計に必要な ACD の概念や用語、基本的な設定の流れについて解説します。

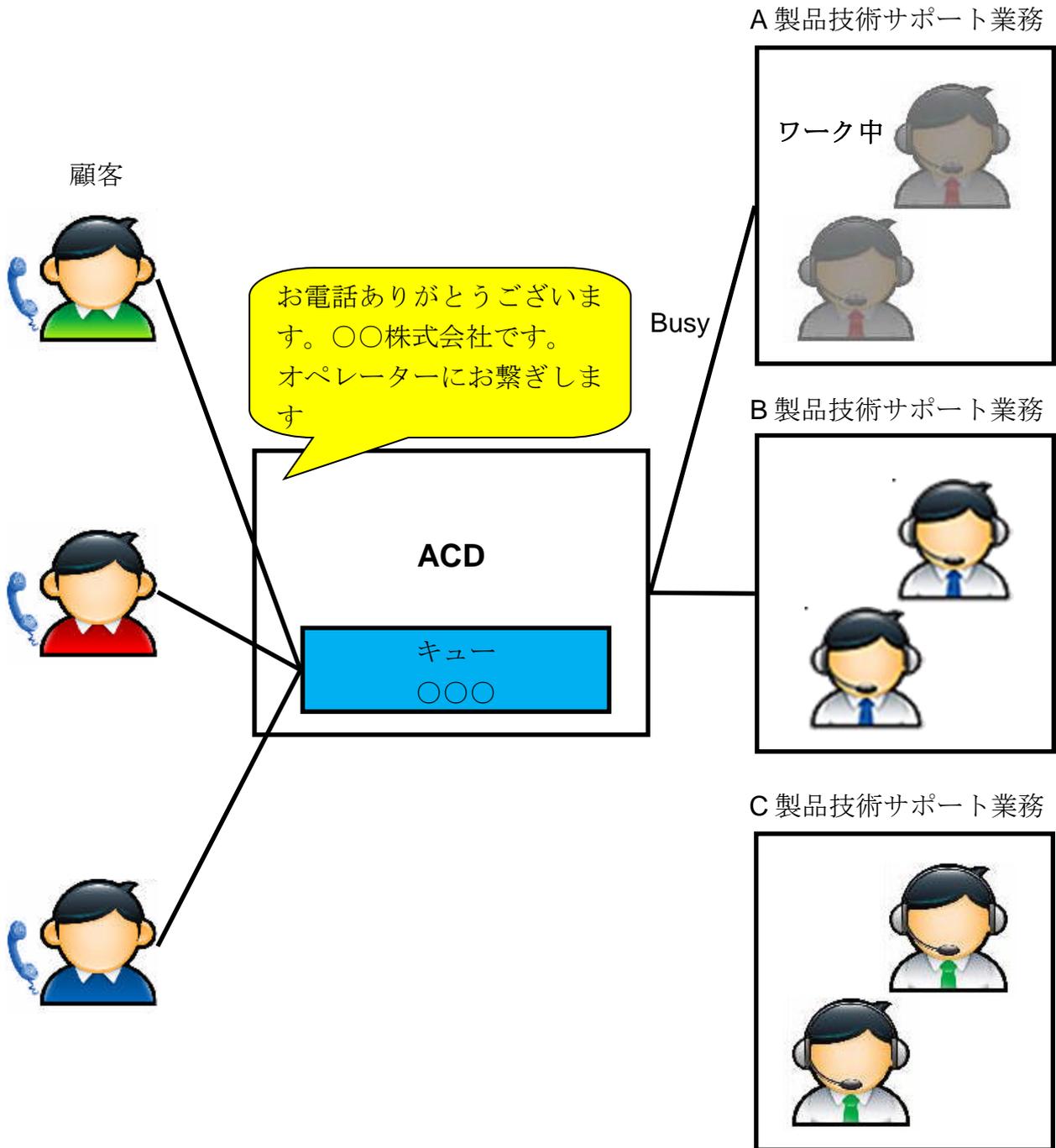
### 2.1 ACD 処理の流れ

基本的な ACD の処理の流れについて解説します。顧客からコールセンターに電話がかかるとグリーティングメッセージが流れ、呼はサーバー内のキューに入りオペレーターの応答を待ちます（待ち呼）。ACD はオペレーターの状態を判断し応答可能なオペレーターが存在すればキュー内の呼を適切に配分します。

以下図の場合、B 製品技術サポート担当（グループ B）には応答可能なオペレーターが複数存在しています。B 製品技術サポートへの着信は、設定に応じ最適なオペレーターへと接続されます。

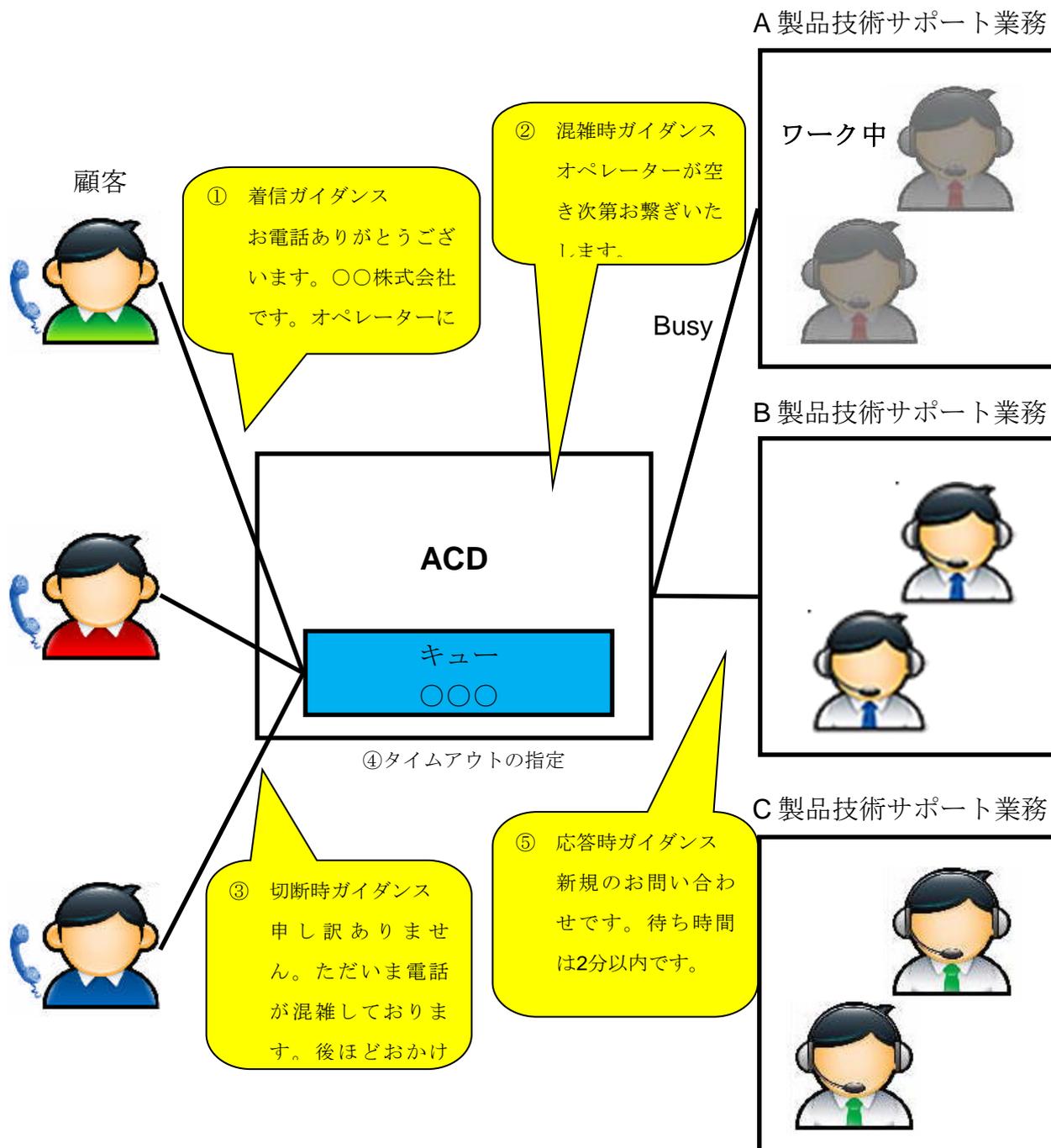
しかし、A 製品技術サポート担当（グループ A）には応答可能なオペレーターが存在しません。このような場合は、呼はキューに並び接続を待ちます。設定時間を越えて待ちが発生した場合には切断時用のメッセージをアナウンスし呼を切断します。

もし、グループ C に所属しているオペレーター田中さんが A 製品技術サポートのスキルもあるという場合、A 製品技術サポートのバックアップメンバーとして登録することもできます。そうすることで、グループ A に応答可能なオペレーターが存在しない場合にも、田中さんに呼を接続でき、顧客の待ち時間が減少します。



## 2.2 着信ガイダンスとタイムアウトについて

実際にコールセンターの運用に合わせて ACD キューやダイヤルプランの設定を行います。顧客やメンバーに対するアナウンスや切断（タイムアウト）といった基本的な動作には非常に多くの設定項目が存在します。各アナウンスやタイムアウトおよび該当する ACD の設定項目について解説します。



### ① 着信ガイダンス

呼がキューに入る前に発信元である顧客にアナウンスするメッセージです。

”アナウンス設定” → ”着信ガイダンス設定”（「3.1 着信ガイダンスの設定」参照）で設定します。

### ② 混雑時ガイダンス

キューに入った待ち呼に対しアナウンスするメッセージです。

”アナウンス設定” → ”混雑時ガイダンス”（「4.1 混雑時ガイダンスの設定」参照）で設定します。混雑時アナウンスが有効なとき、同様に”待ち順の通知間隔”でキューの何番目に並んでいるのかを、”予想待ち時間通知”で予想される待ち時間を通知します。

### ③ 切断時ガイダンス

待ち呼がタイムアウトに達した際、切断前に顧客に対してアナウンスするメッセージです。

”アナウンス設定” → ”切断アナウンス”（「3.1 着信ガイダンスの設定」参照）で設定します。

### ④ タイムアウトの指定

呼が待ち受け時間のタイムアウトに達した場合、③の指定に従ってアナウンス後、切断されます。こちらの設定は、”PBX” → ”外線着信” → ”各番号” → ”呼び出し時間”に設定をしてください。

また、キューのメンバーへ呼の接続を試みた場合に、応答なしと判断するまでの時間は”ACD設定” → ”応答タイムアウト”（「6.1 ACDの設定」参照）で設定します。ただし、呼び出し中であっても”アナウンス設定”の”待ち受けタイムアウト”に達した場合、呼は切断されます。

### ⑤ 応答時ガイダンス

呼の接続時、応答前にオペレーターにアナウンスするメッセージです。

こちらの設定は、”コールセンター” → ”アナウンス設定” → ”エージェントへの応答ガイダンス” → ”アナウンス選択”に設定をしてください。

## 第3章 着信ガイダンスを設定する場合

### 3.1 着信ガイダンスの設定

コールセンターの運用に合わせて着信時のガイダンス設定を行います。コールセンターメニューの“アナウンス設定” → “着信ガイダンス設定”を開きます。

#### 着信ガイダンス設定

アナウンス選択

待ち受け方式\*

切断アナウンス選択

#### ●アナウンス設定

着呼がキューに入る前に発信元にアナウンスされるメッセージの指定です。プルダウンメニューから選択します。デフォルトではメッセージをアナウンスしません。

#### ●待ち受け方式

呼の待ち受け方式に関する指定です。応答するまでの間、保留状態とするか接続せずに呼び出し状態とするかを指定します。プルダウンメニューから“呼び出し音”、“外線着信用保留音”を指定します。デフォルトは“呼び出し音”です。



“呼び出し音”の場合、発信側は通話開始まで課金されないというメリットがありますが、着信をしていない為、“着信ガイダンス”、“切断アナウンス”などのメッセージをアナウンスすることができません。タイムアウトが発生し切断する際にもアナウンスはされませんので注意してください。

#### ●待ち受けタイムアウト(秒)

着呼がキューに入ってから通話を開始するまでの最大待ち時間を秒単位で指定します。ここで指定した秒数を超えて待ちが発生した場合はアナウンス後切断されます。指定を省略した場合はタイムアウトしません。

## 第4章 混雑時ガイダンスを設定する場合

### 4.1 混雑時ガイダンスの設定

コールセンターの運用に合わせて混雑時のガイダンス設定を行います。コールセンターメニューの“アナウンス設定” → “混雑時ガイダンス”を開きます。

#### 混雑時ガイダンス

アナウンス選択

再生間隔(秒)

待ち順の通知間隔(秒)

予想待ち時間通知\*

秒の丸めこみ(秒)\*

#### ●アナウンス設定

着呼に対して繰り返し再生されるアナウンスの設定です。有効にする場合はプルダウンメニューからガイダンスメッセージを選択します。デフォルトはメッセージをアナウンスしません。

#### ●再生間隔(秒)

“混雑時アナウンス”が有効な場合、メッセージの再生間隔を秒単位で指定します。

#### ●待ち順通知間隔(秒)

待ち呼の発信元に待ち順位置を通知します。待ち順通知メッセージの再生間隔を秒単位で指定することで待ち順通知が有効となります。“0”を指定した場合、待ち順通知を行いません。

●予想待ち時間通知

”待ち順通知”が有効な場合、予想される待ち時間をアナウンスする指定です。プルダウンメニューから”yes”（有効）、”no”（無効）を選択します。



予想待ち時間は、ACD がキュー内の呼の待ち時間をもとに算出した値であり、実際の待ち時間とは異なる場合もありますのでご注意ください。

●秒の丸めこみ(秒)

”予想待ち時間通知”が有効な場合、アナウンスする時間（秒）の丸め込み単位をプルダウンメニューから指定します。”0”を選択すると秒を予想待ち時間のアナウンスを行いません。

## 第5章 オペレーターへの応答ガイダンスを設定する場合

### 5.1 エージェント応答ガイダンスの設定

コールセンターの運用に合わせてオペレーターへの応答ガイダンス設定を行います。コールセンターメニューの”アナウンス設定” → ”エージェントへの応答ガイダンス”を開きます。

#### エージェントへの応答ガイダンス

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)

#### ●アナウンス設定

通話を開始する前にオペレーターに対してアナウンスするメッセージをプルダウンメニューから選択します。デフォルトはメッセージをアナウンスしません。



”着信ガイダンス”の”応答アナウンス”が有効の場合、ここでの設定が上書きされます。

#### ●遅延着信時間(秒)

オペレーターに呼を接続する際、応答するまでの遅延時間を秒単位で指定します。応答時に何らかのポップアップ画面などを立ち上げる必要がある場合、その表示完了までに要す時間を指定することで通話開始と同時に画面を確認できるようになります。”0”を指定すると遅延せずに接続します。

●待ち時間通知

通話を開始する前にオペレーターに対して呼の待ち時間をアナウンスする指定です。プルダウンメニューから“yes”（通知）、“no”（通知なし）を選択します。

●自動ワーク

通話終了時に自動的に着信停止（ワーク）状態とするかどうかの指定です。プルダウンメニューから“yes”（着信停止）、“no”（着信停止しない）を選択します。

●後処理時間(秒)

オペレーターが通話完了後、呼び出し可能なメンバーとするまでの時間を秒単位で指定します。初期値の“0”指定および入力を省略した場合は後処理時間なく着信可能状態になります。



“自動ワーク”設定に関係なく、着信可能とするまでの時間を設定することができません。

## 第6章 ACD 設定をする場合

### 6.1 ACD の設定

コールセンターの運用に合わせて ACD の設定を行います。コールセンターメニューの “ ACD 設定 ” から変更する ACD（業務グループ）を開きます。

#### ACD

##### 業務グループ: インフィニトークコンタクト

ACDルール\*

同一担当者優先(分)

重み付け

最大待ち呼数

呼配分実行間隔(秒)

応答タイムアウト(秒)

応答タイムのリセット\*

ビジータイムアウト\*

着信許可\*

保留許可\*

保存

### ●ACD ルール

着呼の配分方式です。プルダウンメニューから以下を選択します。

項目名	概要
一斉着信	オペレーターを一斉に呼び出します。
ラウンドロビン	オペレーターリストの順番に呼び出します。
待機時間	前回の通話完了から待機時間のもっとも長いオペレーターを呼び出します。
呼数平均	応答した呼数をもっとも少ないオペレーターを呼び出します。
ランダム	無作為に呼び出します。

### ●同一担当者優先(分)

指定時間内に、2 回以上同じ発信元からの着呼があったとき前回と同じオペレーターへの接続を試みます。初期状態は“0” で無効です。有効にするには分単位で時間を指定します。

### ●重み付け

オペレーターが ACD キューを兼任している場合のこのキューの優先度をプルダウンメニューから選択します。高い順に“40”、“30”、“20”、“10” です。設定しない場合 (“0”) はもっとも低い優先度になります。

### ●最大待ち呼数

待ち呼数を制限することができます。初期状態の“0” 指定は無制限です。



指定にかかわらず待ち呼の最大数はライセンスに依存します。

### ●呼分配実行間隔(秒)

着呼を配分するメンバーに空きがないとき、再度検索するまでの間隔をプルダウンメニュー（秒単位）から選択します。デフォルトは5秒です。

### ●応答タイムアウト(秒)

オペレーターの呼び出しを試みた際に無応答と判断するまでの時間を秒単位で指定します。デフォルトは80秒です。

### ●応答タイムのリセット

オペレーターが話中などの理由で接続できず、他オペレーターへと接続を試みる際に、経過した時間をリセットするかどうかの指定です。プルダウンメニューから以下を選択します。

項目名	概要
yes (デフォルト)	再接続の際に“ 応答タイムアウト” の指定秒数間接続を試みます。
no	再接続の際に“ 応答タイムアウト” の指定秒数から最初の接続で経過した時間を引いた秒数間接続を試みます。

● ビジータイムアウト

応答タイムアウトが発生した場合に、メンバーの状態を自動的に“離席”にする指定です。プルダウンメニューから以下を選択します。

項目名	概要
yes	応答タイムアウトが発生するとオペレーターの状態を“離席”に変更します。
no (デフォルト)	応答タイムアウトが発生してもオペレーターの状態は変更しません。

● 着信許可

メンバー不在時の着信制限に関する指定です。プルダウンメニューから以下を選択します。

項目名	概要
yes (デフォルト)	接続を許可します。
no	オペレーターが未登録もしくは、全員ポーズの場合は接続を拒否します。それ以外は接続を許可します。
strict	オペレーターが未登録もしくは、全員ポーズもしくは、全員ログオフの場合は接続を拒否します。それ以外は接続を許可します。
loose	オペレーターが未登録の場合は接続を拒否します。それ以外は接続を許可します。

● 保留許可

キュー内に待ち呼が存在しているときにメンバーが不在となった場合、呼を切断するかどうかの指定です。プルダウンメニューから以下を選択します。

項目名	概要
yes	オペレーターが未登録もしくは、全員ポーズの場合は接続を切断します。
no (デフォルト)	切断処理は行わず、キュー内で呼は待ち続けます。
strict	オペレーターが未登録もしくは、全員ポーズもしくは、全員ログオフの場合は接続を切断します。
loose	オペレーターが未登録の場合は接続を切断します。

## 第7章 オペレーターの状態を設定する場合

### 7.1 オペレーター状態の定義

エージェントの停止状態の理由値を設定します。コールセンターメニューの“エージェント状態設定”を開きます。

#### エージェント状態設定

エージェント停止状態の理由の追加

状態 1

ログオフ

状態 2

ワーク

状態 3 \*

離席

状態 4

状態 5

状態 6

状態 7

設定

状態1～7にオペレーターの状態を任意に設定することができます。オペレーターは任意の状態によりポーズとなり着信停止となります。またMISレポートでは設定した状態時間毎に集計されます。

項目名	概要
状態1	” ログオフ ” 固定となります
状態2	” ワーク ” 固定となります。
状態3	任意のステータスを定義できます。デフォルト” 離席 ”。
状態4	任意のステータスを定義できます。
状態5	任意のステータスを定義できます。
状態6	任意のステータスを定義できます。
状態7	任意のステータスを定義できます。