なるほど！コールセンターシステム
1枚で分かる！グラフィック編

Vol.4

「ACD」について詳しく読み解く

ACDは、コールセンターの効率化・品質維持には欠かせない機能だよ。

くまのビービー　くらげのモック

PBX
└ACD機能　└IVR機能　└転送機能　└パーク保留　└録音　など

ACD

ACDはPBXの機能のひとつ

Automatic **C**all **D**istribution

着信呼自動分配装置/自動呼分配

ACDの機能

着信呼分配機能

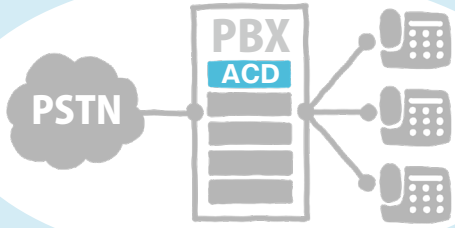
基本のキ

この機能を基本に
様々な拡張機能があるよ。

他にもこんな機能があるよ

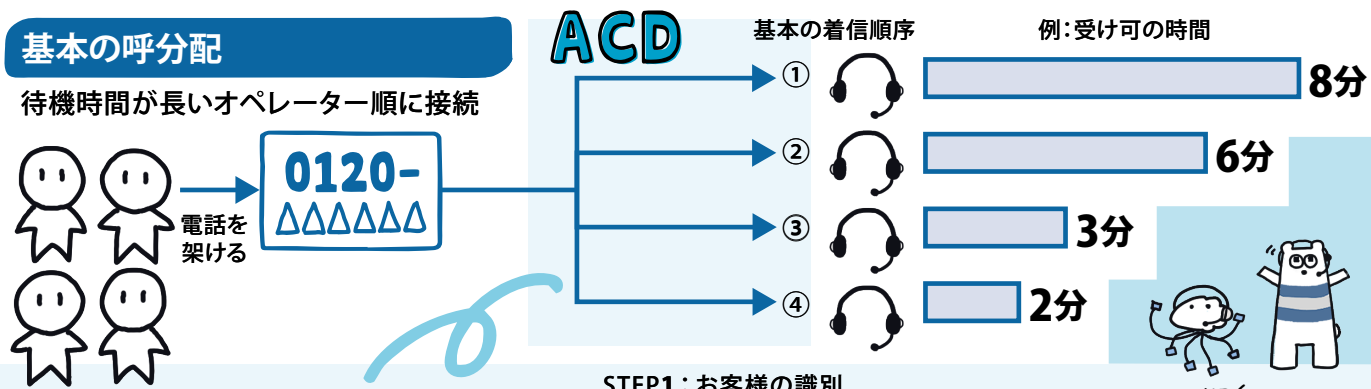
- ログイン管理機能
- オペレーターのステータス管理機能
- ジョブ管理機能
- オペレーターのスキル管理機能

など



基本の呼分配

待機時間が長いオペレーター順に接続



着信呼均等分配

STEP1：お客様の識別
STEP2：受け可時間等、設定に応じて順番を決定
STEP3：対応可能なオペレーターへ割り振る

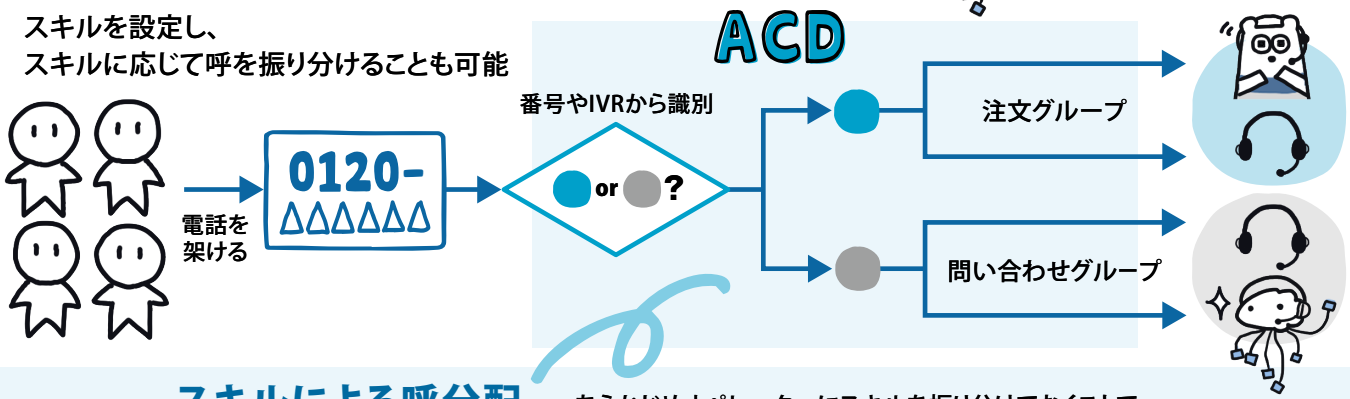
ムダなく対応できるね

スキルによる呼分配

注文グループです　僕は、基本フローの対応をたくさんとって、早く慣れたいな。

問い合わせグループです　僕は、イレギュラーな問い合わせでも対応するよ。難しいから集中して対応したいな。

スキルを設定し、
スキルに応じて呼を振り分けることも可能



スキルによる呼分配
(Skill Based Routing)

あらかじめオペレーターにスキルを振り分けておくことで
スキルに対応した電話のみを繋ぐことが出来る

それぞれのスキルに合わせて頑張れるね

Omnia LINK　Bewith　Copyright© 2022 Bewith, Inc. All rights reserved.