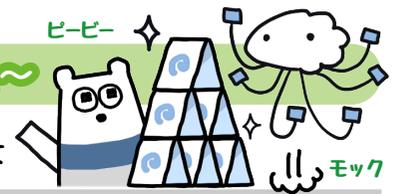


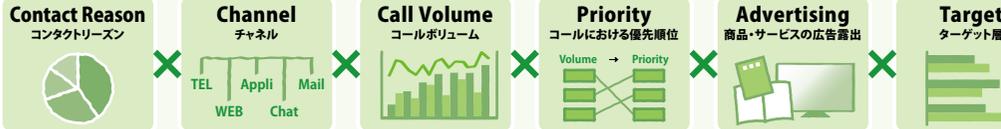


Vol.15 コールルーティング③/③ ~具体的な設定~

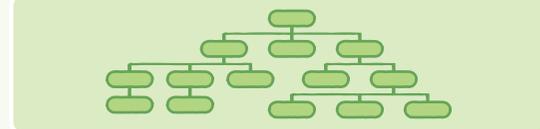
これまでの要素・組織設計を踏まえて、いよいよコールルーティングを設定するよ



整理すべき要素



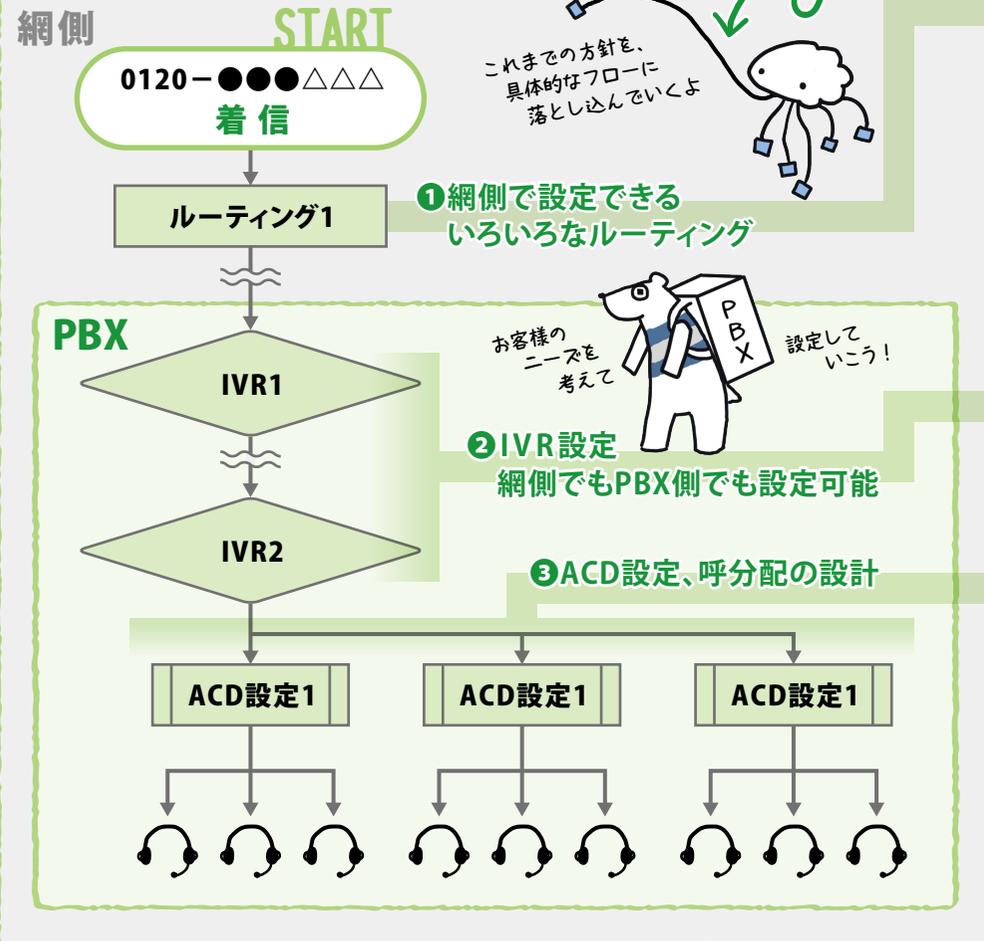
方針に沿ったスキル設計・組織体制



コールルーティング設計フェーズ

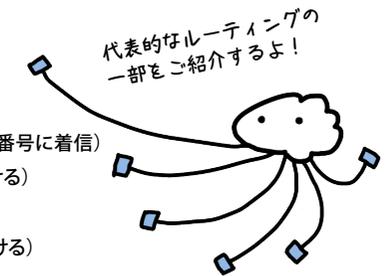


コールフローの例



① 様々なルーティング

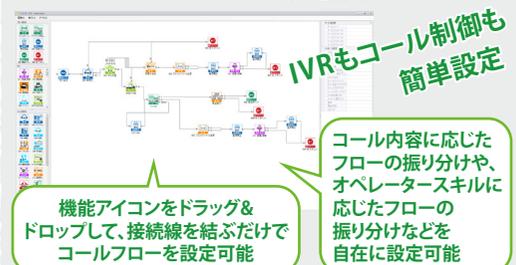
- 入力指示ルーティング (IVR)
- 発信地域ルーティング (発信地域による振り分け)
- 発信地域指定 (指定した地域からのみ入電)
- 発信局番ルーティング (発信した局番による振り分け)
- 発信電話番号ルーティング (特定の番号から発信した呼を指定の番号に着信)
- 発信端末種別ルーティング (固定・携帯電話などの種別で振り分ける)
- 接続先変更 (時間により着信先を変更)
- 音声認識プロンプトルーティング (発話した内容に応じて振り分ける)
- 顧客区分ルーティング (顧客区分による優先着信など)



② IVR

IVR設定は、コールリージョン×優先度や、スキルセットなどから、適切な設定を考えることが重要。設計が決まれば、設定は簡単。

Omnia LINKのコールフロー設定画面



③ ACD

オペレーターへの呼分配の設定。コールの制御もクラウドPBXなら簡単に自分たちで設定が可能。



分析と改善を繰り返して、ベストプラクティスを

コールボリューム×問い合わせ内容×組織×スキル×地域... 様々な要素が影響するため、何かのコピーでは上手くいかないよ。しっかり骨子から設計することが大切だね。

