

CLOUD PHONE+Plus

IVR マニュアル

目次

| | |
|---------------------|------------------|
| <u>IVRとは</u> | <u>3P</u> |
|---------------------|------------------|

| | |
|-----------------------------------|------------------|
| <u>IVR一覧</u> | <u>4P</u> |
| IVR設定一覧(設定の編集・停止) | |

| | |
|----------------------------|------------------|
| <u>IVR登録</u> | <u>5P</u> |
| IVR設定の新規登録 | |

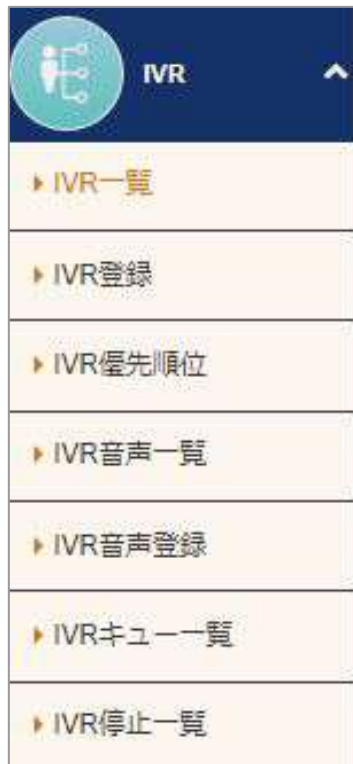
| | |
|----------------------------------|-------------------|
| <u>IVR優先順位</u> | <u>14P</u> |
| IVR設定の優先順位の確認・変更 | |

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| <u>IVR音声一覧</u> | <u>15P</u> |
| IVRで用いる音声一覧(確認・削除) | |

| | |
|--------------------------------|-------------------|
| <u>IVR音声登録</u> | <u>16P</u> |
| IVR設定で用いる音声の登録 | |

| | |
|------------------------------------|-------------------|
| <u>IVRキュー一覧</u> | <u>17P</u> |
| IVR設定内のキューイング設定の登録 | |

| | |
|--|-------------------|
| <u>IVR停止一覧</u> | <u>18P</u> |
| IVR設定停止一覧(設定の編集・再開・削除) | |



IVRとは、自動音声応答システムのことです。
電話対応の時間を、大幅に削減することができます！

着信した際にアナウンスが流れ、キーパッドで番号を選択します。
「～の方は1番を、～の方は2番を…」

分岐したあとは、

- ◆ 問合せ内容に応じた対応者の電話を鳴らす
- ◆ アナウンスを流して終話する(営業時間のご案内など)
- ◆ 留守番電話へ誘導(内容をきいてから必要があれば折返し)
- ◆ SMSを送信する(HPや、予約サイトへの誘導)

など、様々な選択肢を設けることもできます。

また、条件設定で、日付・曜日・時間帯の設定もでき、
臨時休業日は除外する、なども細かい設定も可能です。



IVR一覧

こちらの画面で、IVRの確認・編集・停止ができます。

設定がない際は「データがありません。」と表示されます。こちらは、設定済みの画面です。

| IVR名 | 回線 | 月 | 日付 | 曜日 | 時間 | 祝日 | 登録日時 | 編集 | 停止 |
|------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------|-----------------------------------|--------------------------|
| IVR | 本社番号【0】 | ----- | ----- | ----- | ----- | ----- | 2023-08-04 14:52:50 | <input type="button" value="編集"/> | <input type="checkbox"/> |

「回線検索」回線をしばって表示することができます。

「編集」内容を変更することができます。

「停止」停止したい設定にチェックを入れて、
「選択した項目を停止する」で停止することができます。
停止した内容は『IVR停止一覧』に移動します。

※IVRは最優先で起動します。
ですが、想定通りの挙動で動かない場合には、
他機能の設定条件が重複しているとき、
誤って他機能の設定を削除や停止した時に動かない事があります。

その際は、一旦「IVR設定」を停止し、どのような設定が
IVRを設定した回線に紐づけられているのか、ご確認ください。

IVRを作成する前に必ず確認しましょう



事前の準備がとても大切です！
どのようなIVRを流しますか？

- ① まずはじめに、どのようなIVRを作りたいのか、シナリオを考えてみましょう。
- ② シナリオができれば、具体的にどのような音声を流したいのか台本を作ります。
※音声作成については「IVR音声登録」でご案内いたします。
- ③ シナリオの最終地点は、どのように終わりますか？ 終わり方によって、IVR以外の設定を事前に登録しましょう。

◆ 自動アナウンスを流して、切電する。

👉 「自動応答」でIVR用の設定を登録しましょう。



◆ アナウンスの後に、メッセージを吹き込んでいただき、切電する。

👉 「自動留守電」でIVR用の設定を登録しましょう。



◆ 担当者の端末を鳴らす。 ※2パターン

👉 CLOUDPHONEの電話機・スマホアプリの場合、IVR内で設定する箇所があります。

👉 CLOUDPHONEではない、携帯番号・固定電話に転送をしたい場合には、
「自動転送」でIVR用の設定を登録しましょう。



◆ SMSを送る。 ※オプションのお申込みが必要です。

👉 「SMS」でIVR用の設定を登録しましょう。



事前準備ができれば、いよいよ
IVR登録を行いましょう！
【次ページへ】→

IVR登録②

こちらの画面で、IVR設定の登録をします。

IVR設定コピー

回線選択* 回線を選択してください

IVR名*

月設定 01月 02月 03月 04月 有効化
05月 06月
07月 08月 09月 10月 11月
12月

日設定 01日 02日 03日 04日 有効化
05日 06日
07日 08日 09日 10日 11日
12日
13日 14日 15日 16日 17日
18日
19日 20日 21日 22日 23日
24日
25日 26日 27日 28日 29日
30日
31日

曜日設定 日 月 火 水 木 金 有効化
土

祝日 有効化

時間設定 有効化

IVR例外日 追加 リセット

回線を選択し、
条件選択の画面が表示されますので、編集します。

※条件設定したい「有効化」をクリックすると、入力することができます。

※条件が重複しないようにご注意くださいながら、ご設定ください。
条件が重複した場合、希望の状態で作動しないことがあります。
あとから編集し直すことができます。

- IVR名(必須)... 一覧に表示されます。
(例)○○店IVR、問合せ窓口IVR、など分かりやすい名前を入力ください。
- 月/日/曜日/祝日 ... IVRを動作させたいところに チェックをいれます。
- 時間設定 ... 上の□～下の□ で時間帯を選びます。
(例)18時以降から、朝の9時の営業時間外だけ、IVRを設定したい。
18:00～09:00
- IVR例外日 ...
IVRを除外したい日をピンポイントに選ぶことができます。

続きは次ページへ(IVRの設定方法) ⇒

IVR登録③

⇒ 設定方法の続き IVRの骨組みを作成します。



① 「追加」を押し、分岐を増やします。



② 1回「追加」を押すと、
①の選択肢ができます。



③ 2回「追加」を押すと、
②の選択肢ができます。

骨組みを作成していきます。

「削除」を押すと、
選択肢が消えます。



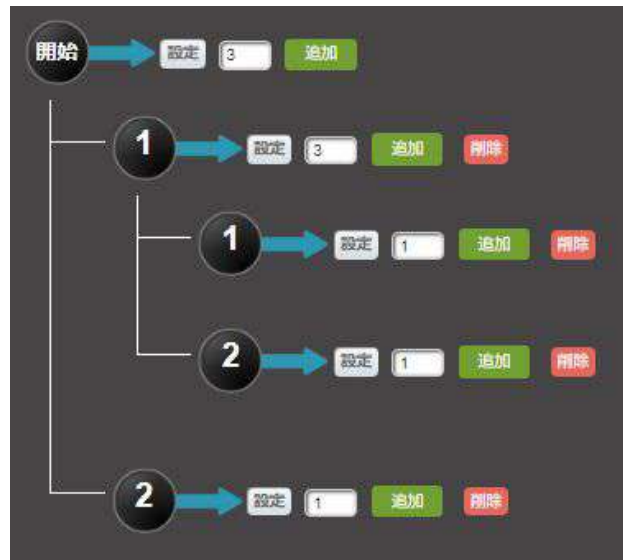
※次に「追加」を押したときに、作られる
選択肢(入力値)の番号です。(1桁・変更可能)

下図のような分岐にしたい場合は、

- ① 開始の横の「追加」を2回。
- ② ①の横の「追加」を2回。

— IVRの流れ方 —

着信 ⇒ 冒頭ガイダンス ⇒ ①をおす
⇒ ①か②を選ぶ。



IVR登録④ 冒頭の設定方法(選択肢を入力する際の設定方法 / 端末設定一階層選択一)

⇒ 設定方法の続き シナリオの内容を構築していきます。

①「設定」を押します。
設定のメニュー画面が表示されます。

②「〇〇の方は①を、〇〇の方は②を…」といった、
番号を入力する場合には、
「端末設定」⇒「階層選択」をクリックします。
こちらで流したい音声を選択します。
※音声がない際は、IVR音声登録で登録する必要があります。

入力可能音声(必須) ... 冒頭で流すガイダンスを選択します。

未入力時再生回数(必須) ... 繰り返す回数を選びます。
※未入力の際は、切電。

↓ こちらから下の項目は必要に応じてご設定ください。

◆ジャンプ階層 ...IVRの最初から再スタートさせるなど、用途に合わせて活用できます。
例)“0”(ゼロ)押下で最初に戻る場合「階層 1」に“1”「番号 1」に“0”を設定します。
“0”押下で再度メッセージを繰り返す”動作が可能です。

◆「階層 1」「階層 2」...それぞれ「番号 1」「番号 2」で設定した番号が入力された場合のジャンプ先階層 - ジャンプ先に設定したい階層の設定画面左上“IVR 設定: 〇-〇”にある階層番号を入力してください。 - 例) 1-2-1



◆「番号 1」「番号 2」...それぞれ「階層 1」「階層 2」で設定したジャンプ先階層へ移動する際の分岐番号

IVR登録⑤ 自動設定・音声設定

⇒ 設定方法の続き 各設定画面の説明です。用途に応じて選択します。

| | |
|------|---|
| 自動設定 | IVR 設定: 1-1 >> 自動設定 |
| 音声設定 | 自動設定 <input type="radio"/> 使用しない <input checked="" type="radio"/> 自動応答 <input type="radio"/> 自動転送 <input type="radio"/> 自動留守電 <input type="radio"/> SMS |
| 番号取得 | 使用ルール 選択してください |
| 終端設定 | |
| 設定メモ | |

◆ 自動設定

「自動応答」「自動転送」「自動留守電」「SMS」を適用する際に設定。
使用しない場合は、「使用しない」を選択してください。

- ① 使いたい機能を、クリックする。
- ② 使用ルールで、使用したい設定の に をいれます。(複数選択可)

※使用ルールに選択肢が表示されない際は、それぞれの機能で
設定を登録してください。登録後、こちらで選択ができるようになります。

※それぞれの機能の一覧画面で「停止」または「削除」された場合、
IVRの設定からも、設定が外れます。
(IVR内で設定中でも停止することができてしまいます。
その場合、IVRが想定通りに起動しない可能性があります。)

◆ 音声設定

この階層で、音声を再生する際に設定します。

※番号取得、および、選択先の番号入力のための音声は、
別項目で設定します。

こちらでの設定は、音声を流すのみです。

※再生音声 1から3、の順番で流れます。

| | |
|------|---------------------|
| 自動設定 | IVR 設定: 1-1 >> 音声設定 |
| 音声設定 | 再生音声1 選択してください |
| 番号取得 | 再生音声2 選択してください |
| 終端設定 | 再生音声3 選択してください |
| 設定メモ | |

IVR登録⑥ 番号取得

⇒ 設定方法の続き 各設定画面の説明です。用途に応じて選択します。

| | |
|-------------|--|
| 自動設定 | IVR 設定: 1-1 ▶▶ 番号取得 |
| 音声設定 | 番号取得時再生音声 <input type="text" value="選択してください"/> |
| 番号取得 | 取得番号名 <input type="text"/> |
| 終端設定 | 取得番号最大桁数 <input type="text" value="0"/> |
| 設定メモ | 取得番号読み上げ <input type="radio"/> ON <input checked="" type="radio"/> OFF |
| | 取得番号読み上げ前音 <input type="text" value="選択してください"/> |
| | 取得番号読み上げ後音 <input type="text" value="選択してください"/> |

◆ 番号取得

番号(入力値)を取得する場合に設定します。

例) 折返し先の携帯番号を入力して欲しい、会員番号を入力して欲しいなど。

①「番号取得時再生音声」を選択する。

②「取得番号読み上げ」ONかOFFを選ぶ。

入力された番号を読み上げ、確認するかどうか。(読み上げ音声は変更できません)

取得番号名...電話履歴で確認する際に、表示される名称

取得番号最大桁数... 入力したい桁数の数字を入力します。

※最大桁数より少ない入力の際は

＃(シャープ)を押して入力を完了することができます。

※0だけの入力はできません。

取得番号読み上げ前音声... 取得した番号を読み上げる前に再生する音声。

例)「番号を確認いたします。お客様番号は・・・」

取得番号読み上げ後音声... 取得した番号を読み上げる前に再生する音声。

例)「で、よろしいでしょうか。」

管理画面内の電話履歴「IVR取得番号」で、入力値を確認することができます。

受電時に、スマートフォン・電話機に表示することはできません。

また、スマートフォン・電話機の履歴では確認ができません。



IVR登録⑦ 端末設定 — 段階着信 —

⇒ 設定方法の続き 各設定画面の説明です。用途に応じて選択します。

自動設定 IVR 設定: 1-1 ▶▶ 端末設定

音声設定 端末設定* ここで終了 段階着信
 階層選択 キューイング

番号取得 端末表示文字

端末設定 着信ユーザ1* 0人0秒 **編集**

設定メモ 着信ユーザ2 0人0秒 **編集**

着信ユーザ3 0人0秒 **編集**

IVR 設定: 1-1 ▶▶ 段階着信 ▶▶ 着信ユーザ1 ✕

着信ユーザ1 着信ユーザ2 着信ユーザ3

着信部

ダイヤルタイムアウト* 秒

着信ユーザ* 田中 鈴木 佐藤
 新入社員① 新入社員② アルバイト用
 ユキ

◆ 端末設定 — 段階着信 —

最終的に、端末を鳴らす際にはこちらで設定をします。
(電話機・スマートフォン)

- ① 「段階着信」を選択する。
- ② 着信ユーザ1 「編集」をクリックする。
- ③ 別ウインドウがでます。
- ④ 着信ユーザ1・2・3の順番で、鳴る端末を設定します。
※段階的に鳴らす必要がなければ、着信ユーザ1だけの設定のみ。

ダイヤルタイムアウト: 端末を鳴らしたい秒数

- ⑤ 設定後、右上の「✕」を押してウインドウを閉じます。

があるユーザ/選択できないユーザの
違いは、着信 OPがついているかどうかです。

| ユーザ名 | 戸籍番号 | 所属 | 発着時チェック | 着信時チェック |
|-------|------|----|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 田中 | 1000 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 鈴木 | 2000 | | <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| 佐藤 | 3000 | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 新入社員① | 4001 | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 新入社員② | 4002 | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

が入っているのに鳴らない場合
接続できているか、ネットワークが不安定になっていないかご確認ください。

IVR登録⑧ 終端設定 — キューイング — ※オプション 別途お申込みが必要です

⇒ 設定方法の続き 各設定画面の説明です。用途に応じて選択します。

The screenshot shows a settings menu with a sidebar on the left containing '自動設定', '音声設定', '番号取得', '終端設定', and '設定メモ'. The '終端設定' item is highlighted with a red box. The main content area is titled 'IVR 設定:1-1 >>> 終端設定' and contains several rows of settings:

| | |
|--------|--|
| 終端設定 | <input type="radio"/> ここで終了 <input type="radio"/> 段階着信 <input type="radio"/> 階層選択 <input checked="" type="radio"/> キューイング |
| IVRキュー | 本社IVRテスト用_キュー |
| 端末表示文字 | <input type="text"/> |
| 着信ユーザ | 2人 <input type="button" value="編集"/> |

◆ 終端設定 — キューイング — ※オプション加入時のみ選択可。

最終的に順番にオペレータに電話をつなげる場合の設定はこちらで行います。

- ① 「キューイング」を選択する。
- ② 着信ユーザ「編集」をクリックする。
- ③ 別ウインドウがでます。
- ④ 着信ユーザ(鳴る端末)を設定します。
- ⑤ 設定後、右上の「×」を押してウインドウを閉じます。

※通話が切れると、待っている方からつながります。

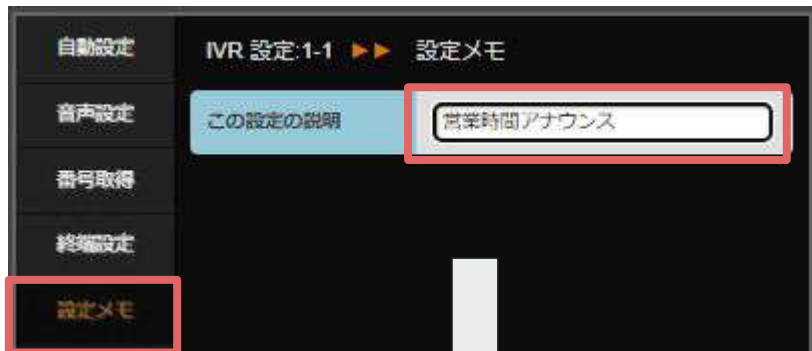
※待機している間も通話中あつかいのため、CHは消費しています。
同時着信できるCHIにご注意ください。

The screenshot shows a window titled 'IVR 設定:1-1 >>> キューイング >>> 着信ユーザ'. It features a '完了' button with a toggle switch and a list of users for selection:

| | |
|-------|---|
| 着信ユーザ | <input checked="" type="checkbox"/> 田中 <input checked="" type="checkbox"/> 鈴木 <input type="checkbox"/> 佐藤 |
| | <input type="checkbox"/> 新入社員① <input type="checkbox"/> 新入社員② |

IVR登録⑨ 設定メモ

⇒ 設定方法の続き 各設定画面の説明です。用途に応じて選択します。



◆ 設定メモ

設定についての説明をメモし、IVR設定の場所で見ることができます。

- ① 設定メモの、「この設定の説明」に入力します。
- ② 「設定」を閉じるか、編集を押すと、表示されます。



IVR優先順位

IVR設定の優先順位を確認・変更ができます。

| | |
|-------|-------------------|
| 回線選択 | 本社番号【05000000220】 |
| 優先順位1 | 営業時間外 ↓ |
| 優先順位2 | 定休日 ↓ |

編集

※複数のIVR設定をした場合は、必ずこちらの優先順位をご確認ください※

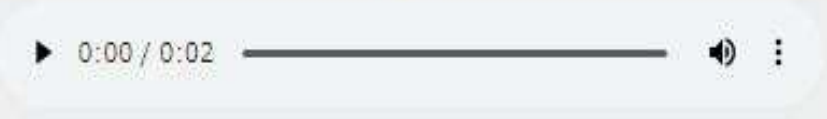



右側の ↓ を長押ししたまま上下に動かすと、上下に入れ替えることができます。

入替後に「編集」し「編集が成功しました」と表示ができれば完了です。

(例)「臨時休業日だけの設定」など、特定日の設定がある場合には、優先順位を上位に設定していただくとスムーズに動作する可能性が高いです。順位を入れ替えても動作されない場合は、再度、登録内容をご確認ください。

IVR音声一覧

こちらの画面で、IVR内で用いる音声の確認・編集・削除ができます。

| 音声名称 | 登録日時 | 再生 | 音声名称編集 | 削除 |
|--------------------|---------------------|--|---|----|
| IVR_質問 | 2022-06-17 11:42:50 |  |  | |
| IVR_input_announce | 2022-06-17 11:42:55 |  |  | |

「編集」名前を変更することができます。

「削除」音声を削除することができます。

※設定で使用中の音声は、削除の□が表示されません。



3点部分をクリックすると、選択肢が表示されます。

「ダウンロード」WAVファイルでダウンロードができます。

「再生速度」再生速度を変更することができます。(倍率0.5/0.75/ノーマル/1.25/1.5)

IVR音声登録

こちらの画面で、IVRで用いる音声登録をします。



音声登録 《操作手順》

- ①音声名称(必須)に、音声名を入力する。
(例)冒頭音声、①営業時間ガイダンス、②転送 など、
設定する際に分かりやすい名前を入力ください。
- ② 黒いエリアに作成した音声をドロップ、
もしくは、エリアをクリックしファイルを選択します。
※登録できる音声ファイルは、WAVE 形式で最大8MB まで。
- ③「登録に成功しました」と表示ができれば完了です。
- ④ 一覧で音声を再生し内容確認することができます。

画面上で音声を作成する方法



PCにマイクを接続し、音声を吹込み、PC上にダウンロードすることができます。(ご利用環境によって登録DLができない場合があります。)

IVRキュー一覧 ※オプション 別途お申込みが必要です

IVR内のキューイング設定はこちらで行います。

キューイング最大待機数使用状況 20 / 50

| ID | IVRキュー名 | キューイング最大待機数 | タイムアウト時間 | 割り当てIVR名 | 割り当てIVRルール | 登録日時 | 編集 | 削除 |
|----|-----------|-------------|----------|----------|------------|---------------------|----|--------------------------|
| 1 | ivr_queue | 5 | 3600 | IVRテスト | 1-2 | 2022-06-17 11:44:25 | 編集 | <input type="checkbox"/> |

IVRキュー名 *

着信タイプ * 全員 ACD

キューイング最大待機数 * 5

音声タイプ * 待ち人数をアナウンス 待機中音声を選択する

受電時着信側音声 設定する 設定しない

待機音 * リングトーン 保留音

待機中音声再生間隔 * 15 秒 0~60の間で入力してください

タイムアウト時間 3600 秒

登録

◆ IVRキュー一覧 ※オプション加入時のみ設定可能。
IVR分岐のなかで最終的に順番にオペレータに電話をつなげる場合の設定。

- ①「IVRキュー登録」をクリックすると別ウインドウが開きます。
- ② IVRキュー名(必須) ...
着信タイプ...「全員」を選択します。
キューイング最大待機数 ...上限をこえると通話中で切電になります。
・待ち人数をアナウンス
・待機中の音声を選択する ...作成した音声を流すことができます。
受電時着信側音声 ...通話開始時に受電者にアナウンスする音声の有無
待機音 ...待機中音声後に再生される音声
待機中音声再生間隔 ...待機中音絵師と待機音が交互に流れる際の音の長さ
タイムアウト時間 ...タイムアウト時間内に通話されなかった場合、切電。
- ③「登録」をクリックします。

IVR停止一覧

IVR一覧で、停止した設定が格納されます。
こちらの画面で、再開・削除・編集することができます。

| IVR名 | 回線 | 月 | 日付 | 曜日 | 時間 | 祝日 | 登録日時 | 編集 | 再開 / 削除 |
|------|-------------------|------|------|------|------|------|---------------------|-----------------------------------|--|
| IVR | 本社番号 [0000000000] | ---- | ---- | ---- | ---- | ---- | 2023-08-04 14:52:50 | <input type="button" value="編集"/> | <input type="button" value="再開 / 削除"/> |

「回線検索」回線をしぼって表示することができます。

「編集」内容を変更することができます。

「再開/削除」再開したいとき チェックを入れて「選択した項目を再開する」をクリックします。
削除したいとき チェックを入れて「選択した項目を削除する」をクリックします。

※この画面で削除した設定は、復旧することはできません。