



エージェントのグリーティング

- [エージェントグリーティングの概要 \(1 ページ\)](#)
- [エージェントグリーティングの前提条件 \(1 ページ\)](#)
- [エージェントグリーティング設定のタスク フロー \(2 ページ\)](#)
- [エージェントグリーティングのトラブルシューティング \(4 ページ\)](#)

エージェントグリーティングの概要

エージェントグリーティングにより、Unified Communications Manager は、エージェントデバイスへのメディア接続が成功した後で、録音済みのアナウンスを自動的に再生できます。エージェントグリーティングは、エージェント側にもカスタマー側にも聞こえます。

グリーティングの録音プロセスは、ボイスメールのメッセージの録音に似ています。コンタクトセンターのセットアップ方法に応じて、発信者のタイプごとに再生される異なるグリーティングを録音できます（たとえば、英語を話す人には英語のグリーティング、イタリア語を話す人にはイタリア語のグリーティングなど）。

デフォルトでは、エージェントデスクトップにログインするときにエージェントグリーティングが有効になりますが、必要に応じてオフまたはオンにできます。

エージェントグリーティングの前提条件

- Cisco Unified Contact Center Enterprise のインストール。『[Cisco Unified Contact Center Enterprise Installation and Upgrade Guide](#)』を参照してください。
- Cisco Unified Customer Voice Portal のインストール。『[Installation and Upgrade Guide for Cisco Unified Customer Voice Portal](#)』を参照してください。
- ビルトインブリッジを有効にしてください。詳細を表示するには、[ビルトインブリッジの設定 \(3 ページ\)](#)を参照してください。

エージェントグリーティング設定のタスク フロー

エージェントグリーティング設定タスクは、Cisco Unified Contact Center Enterprise (Unified CCE) および Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) で完了します。次のタスクの詳細な手順を表示するには、『[Cisco Unified Contact Center Enterprise Features Guide](#)』の「Agent Greeting」セクションを参照してください。

始める前に

- [エージェントグリーティングの前提条件 \(1 ページ\)](#) を確認してください。

手順

	コマンドまたはアクション	目的
Step 1	エージェントグリーティングのメディアサーバを設定します。 <ul style="list-style-type: none"> • メディアサーバとして機能するサーバを設定します。 • Unified CVP でメディアサーバを追加します。 • ファイルを記述するメディアサーバを設定します。 	エージェントグリーティングは Unified CVP メディアサーバを使用して、プロンプトおよびグリーティングファイルを格納して提供します。
Step 2	Voice Extensible Markup Language (VXML) ゲートウェイに .tcl スクリプトを再パブリッシュします。	Unified CVP Release 9.0(1) と共に出荷される .tcl スクリプトファイルには、エージェントグリーティングをサポートするための更新が含まれています。これらの更新されたファイルを VXML ゲートウェイに再パブリッシュする必要があります。 VXML ゲートウェイへのスクリプトの再パブリッシュは Unified CVP アップグレードでの標準作業です。Unified CVP のアップグレードとスクリプトの再パブリッシュを行わなかった場合、エージェントグリーティングを使用する前にスクリプトを再パブリッシュする必要があります。
Step 3	VXML ゲートウェイのキャッシュサイズを設定します。	十分なパフォーマンスを保証するには、VXML ゲートウェイで最大に許容されるキャッシュのサイズを設定します。最大サイズは 100 メガバイトです。デフォルトは 15 キロバイトです。VXML ゲートウェイで最大に許容されるキャッシュの

	コマンドまたはアクション	目的
		サイズの設定に失敗すると、メディアサーバへのトラフィックの増加に対するパフォーマンスが遅くなる可能性があります。
Step 4	グリーティングを録音するためのボイスプロンプトを作成します。	エージェントがグリーティングの録音時に聞く各ボイスプロンプトのオーディオファイルを作成します。
Step 5	コールタイプを設定します。	エージェントグリーティングの録音および再生を完了します。
Step 6	着信番号を設定します。	エージェントグリーティングの録音および再生を完了します。
Step 7	スクリプトをスケジュールします。	
Step 8	ネットワークVRUスクリプトを定義します。	Unified CVP と対話するためのエージェントグリーティングレコードとプレイスクリプトの場合、ネットワークVRUスクリプトが必要です。
Step 9	(オプション) サンプルのエージェントグリーティングのスクリプトをインポートします。	
Step 10	Unified CCE コールルーティングスクリプトを変更します。	エージェントグリーティングの再生スクリプトを使用するために Unified CCE コールルーティングスクリプトを変更します。

ビルトインブリッジの設定

個々の電話の [電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウの [組み込みブリッジ (Built in Bridge)] フィールドの設定は、[組み込みブリッジの有効化 (Built-in Bridge Enable)] クラスタ全体サービスパラメータの設定を上書きします。

手順

- Step 1** [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。[デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。
- Step 2** [検索 (Find)] をクリックして、エージェントの電話を選択します。
- Step 3** [組み込みブリッジ (Built in Bridge)] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。

- [オン (On)]: 組み込みブリッジが有効になります。
- [オフ (Off)]: 組み込みブリッジが無効になります。
- [デフォルト (Default)]: [組み込みブリッジの有効化 (Builtin Bridge Enable)] クラスタ全体サービス パラメータの設定が使用されます。

Step 4 [保存 (Save)] をクリックします。

エージェントグリーティングのトラブルシューティング

エージェントグリーティングの問題をトラブルシューティングする方法については、『[Agent Greeting and Whisper Announcement Feature Guide for Cisco Unified Contact Center Enterprise Guide](#)』の「[Troubleshooting Agent Greeting](#)」の章を参照してください。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。