



クラウド導入向け Cisco Webex WFO ユーザーガイド

初版:2020年7月10日

最終更新日:2021年5月14日

Americas Headquarters

Cisco Systems, Inc.
170 West Tasman Drive
San Jose, CA 95134-1706
USA
<http://www.cisco.com>
Tel: 408 526-4000
800 553-NETS (6387)
Fax: 408 527-0882

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザー側の責任となります。対象製品のソフトウェアライセンスと限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

シスコが導入する TCP ヘッダー圧縮は、カリフォルニア大学バークレー校 (UCB) により、UNIX オペレーティングシステムの UCB パブリックドメイン バージョンの一部として開発されたプログラムを適応したものです。全著作権所有。著作権 ©1981、カリフォルニア大学理事会。

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよび上記代理店は、商品性、特定目的適合、および非侵害の保証、もしくは取り引き、使用、または商慣行から発生する保証を含み、これらに限定することなく、明示または黙示のすべての保証を放棄します。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアルの中の例、コマンド出力、ネットワークポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際の IP アドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

この文書の印刷されたハード コピーおよび複製されたソフト コピーは、すべて管理対象外と見なされます。最新版については、現在のオンライン バージョンを参照してください。

シスコは世界各国 200 箇所にオフィスを開設しています。各オフィスの住所と電話番号は、当社の Web サイト (<http://www.cisco.com/web/JP/about/office/index.html>) をご覧ください。

Cisco および Cisco のロゴは、米国およびその他の国における Cisco およびその関連会社の商標を示します。シスコの商標一覧は https://www.cisco.com/c/ja_jp/about/legal/trademarks.html をご覧ください。本書に記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者の財産です。「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1721R)

© 2000-2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

目次

目次	3
Webex WFO を設定する	11
テナントの設定	11
ACD を設定する	11
グローバル設定を構成する	74
Webex WFO の詳細(アーリーアクセス)	79
ACD との同期	82
認証方式の設定	85
Avaya ACD ID を別の目的で使用する	101
パスワードポリシーを構成する	102
特定の IP アドレスへのアクセスを制限する	105
データサーバーを設定する	107
Active Directory サーバーに接続する	118
ストレージを設定する	130
保管プロファイルを構成する	131
外部保管場所を追加する	137
QM アーカイブ設定を構成する	140
品質管理を設定する	142
QM グローバル設定を構成する	142
録音用 QM を設定	143
コンタクトにポストコール調査を追加する	171
ワークフォースマネジメントの構成	176

サービスキューを構成する	176
縮小を構成する	196
エージェントのスケジュールの管理	201
履歴データを処理する	210
理由コードの説明を作成する	219
遵守状態マッピングのカスタマイズ	221
システム全体の WFM 設定を構成する	224
WFM 保持期間を定義する	230
アクティビティのメタデータ値を管理する	231
Teleopti を設定する	236
Analytics を設定する	237
Webex WFO の管理と保守	238
データサーバーのステータスのモニタリング	238
ゲーミフィケーションを構成する	241
KPI を設定する	247
ユーザーとシステムの変更を監査する	249
Webex WFO サーバーとの接続をモニタする	253
コンタクトのスケジュール済み一括エクスポートをモニタする	256
通知設定	258
ユーザーを管理する	273
ライセンスについて	273
ライセンスモデル	273
ライセンス、ロール、アクセス許可	273
複数のロールを持つユーザーの例	275

ユーザーの作成と編集を実行する	275
API ユーザーを作成する	284
ユーザーのインポートとエクスポートを実行する	285
複数ユーザーを管理する	298
ユーザープロフィールを管理する	299
ユーザーをマージする	305
ホテリングユーザーを管理する	309
ルールとアクセス許可を管理する	310
ロールの定義	310
Webex WFO ライセンス	311
アクセス許可	312
チームを管理する	364
チームのインポートとエクスポートを実行する	366
グループの管理	368
グループのインポートとエクスポートを実行する	369
ビューを管理する	370
インタラクションの録音と評価	375
インタラクションを録音する	375
QM ワークフローを自動化する	376
段階的アップロードを設定する	392
録音するインタラクションを管理する	401
コンタクトメタデータをエクスポートする	404
オンデマンドで録音する	404
録音のセキュリティ機能	409

録音レポートを表示する	409
インタラクションの検索	410
フィルタの説明	412
[録音 (Recordings)] ページの列のカスタマイズ	420
コンタクトを削除または復元する	430
インタラクションを再生する	432
音声インタラクションを聞く	435
インタラクションのスクリーンキャプチャを見る	440
録音を前方向または後方向にスキップする	443
インタラクションに対するエージェントのアクションを表示する	444
インタラクションに関連付けられたデータを確認する	447
インタラクションに関連付けられたカスタムメタデータを編集する	458
電子メールによるインタラクションを読む	459
テキストによるインタラクションを読む	459
音声録音のテキスト変換を読む	459
インタラクションのフレーズ分析を表示する	470
インタラクションの感情を表示する	473
インタラクションをオンデマンドでダウンロードする	475
インタラクションの割り当てと共有	476
割り当てられたインタラクションにアクセスする	476
インタラクションをトレーニングまたは HR としてマークする	477
コンタクトのタグ付け	478
録音へのハイパーリンクを作成する	479
インタラクションをエクスポートする	480

インタラクシオンを一括でエクスポートする	481
インタラクシオンを評価する	492
評価フォームを管理する	492
評価者の目標の設定	508
確認、評価、キャリブレーションを手動で割り当てる	512
インタラクシオンを評価する	514
評価者をキャリブレーションする	521
評価データの分析	522
評価レポートを表示する	522
予測を設定する	522
エージェントをリアルタイムにモニタする	528
コンタクトを作成する	531
人員をスケジュールする	534
スケジュールを作成する	534
休業日と固定勤務シフト	535
スケジュール順	535
サービスキューの優先順位	535
スケジューリングプロセスについて	536
[計画 (Planning)] ページについて	536
スケジュールタイプについて	539
勤務シフトを作成する	559
労働条件を管理する	568
分布を作成する	585
予測を作成する	590

分布と予測を編集する	614
スケジュールアクティビティの管理	619
スケジュールを作成する	629
WFM ユーザーからのサーバーリクエストを表示する	633
休暇を管理する	634
エージェント用メッセージング	635
リクエスト承認者用メッセージング	663
スケジュールの表示と編集を行う	690
スケジュールを表示する	690
エージェントのスケジュールの管理	704
当日のスケジュールを管理する	748
自発的超過勤務または休暇をオファーする	748
ドロワについて	756
休憩と昼休みを最適化する	772
スケジュールレポートを表示する	776
長期計画を作成する	777
将来の要件を見積もる	777
エージェントの休暇を管理する	780
インタラクション、人、プロセスの分析	794
分析タスクを作成する	794
分析タスクに関するアドバイス	800
データの整理	802
フレーズおよびフレーズカテゴリの作成と管理を行う	802
自動デスクトップアクションを設定する	808

スマートデスクトップイベントトリガーを設定する	823
データ进行分析する	827
データセットの作成と管理を行う	828
ダッシュボードの作成と管理を行う	836
ウィジェット の作成と管理を行う	838
ダッシュボードのデータのフィルタする	846
ダッシュボードをカスタマイズする	846
エージェントのフォーカスとアクティビティのモニタリング	852
ビジネスインテリジェンスデータを分析する	858
ホームページダッシュボード	858
データエクスプローラで独自のレポートを作成する	859
レポート、グラフ、ダッシュボードについて	859
レポートを作成する	860
ダッシュボードの作成	908
ダッシュボードとレポートのリストを管理する	925
削除したレコードのフィルタリング	930
企業向け重要業績評価指標 (KPI) を設定する	931
標準レポート	935
Webex WFO の標準レポートを実行する	935
QM の標準レポート	937

Webex WFO を設定する

Webex WFO の各セクションでは、Webex WFO の ACD およびストレージへの接続方法、および Webex WFO アプリケーションとワークフォースの対話方法を設定します。

テナントの設定

テナントの設定には、次の手順が含まれます。

- すべてのユーザーとアプリケーションに適用されるシステム要素を設定します。
- ACD からエージェント、チーム、およびサービスキューデータを同期します。
- Webex WFO に接続するユーザーの ID を確認する認証方式を選択して設定します。
- 組織のセキュリティ要件を満たすユーザーパスワードポリシーを設定します。
- ユーザーが Webex WFO にアクセスできる IP アドレスを制御(または「ホワイトリスト化」)することで、テナントのセキュリティを強化します。
- コンタクトセンターの地理的位置に基づいてデータサーバー機能を設定します。
- ユーザー認証、同期、または両方のために環境内の Active Directory(AD) サーバーに接続します。

ACD を設定する

[ACDの設定(ACD Configuration)] ページでは、Webex WFO と1つ以上の ACD 間の接続を設定できます。

前提条件

- [ACD設定の管理(Administer ACD Configuration)] のアクセス許可を持っている([「ロールとアクセス許可を管理する」](#)を参照してください)。
- ACD 接続をテストする前に、Webex WFO システムにアクセスできるサーバーにデータサーバーサービスがインストールされている。

NOTE データサーバーサービスのインストールファイルは、[ダウンロード(Downloads)] ページにあります(「[スマート デスクトップおよび Webex WFO データサーバーのインストールにアクセスする](#)」を参照してください)。接続のテスト時にデータサーバーサービスがインストールされていない場合は、[エラー: 収集サービスが実行されていることを確認してください(Error: Please verify gathering service is running)] というエラーメッセージが表示されます。

ページの場所

[アプリケーション管理(Application Management)] > [グローバル(Global)] > [システム設定(System Configuration)] > [ACDの設定(ACD Configuration)]

手順

ACD の追加

1. テナントを選択します。
2. [追加(Add)] をクリックします。[ACDの詳細(ACD Details)] ダイアログボックスが開きます。Twilio または UJET を設定するには、Twilio ACD の場合は [Twilio の設定(Configure Twilio)] を、UJET ACD の場合は [uJet の設定(Configure uJet)] をクリックします。
3. [ACDの選択(Select ACD)] ドロップダウンリストから ACD のタイプを選択します。
4. [名前(Name)] フィールドに ACD の名前を入力します。
5. [OK] をクリックします。[ACDの詳細(ACD Details)] ダイアログボックスが閉じ、[ACDの設定(ACD Configuration)] ページに設定オプションが表示されます。
6. フィールドに入力して ACD を設定します。ACD 固有の手順については、以下のリンクを参照してください。
 - [Cisco Unified Contact Center Enterprise の接続設定](#)
 - [Cisco Unified Contact Center Express の接続設定](#)
 - [Cisco Webex Contact Center の接続設定](#)
 - [Contact Center Elite を使用する Avaya CM の接続設定](#)
 - [ACCS を使用する Avaya IP Office の接続設定](#)
 - [Five9 の接続設定](#)
 - [InContact の接続設定](#)

- [一般的な ACD の接続設定](#)
 - [Amazon Connect の接続設定](#)
 - [Serenova の接続設定](#)
 - [Eventide NexLog の接続設定](#)
 - [Twilio Flex の接続設定](#)
 - [UJET の接続設定](#)
7. [テスト接続 (Test Connection)] をクリックして、エントリが正しく、Webex WFO が ACD に接続されていることを確認します。
 8. 接続のテストが正常だった場合、[保存 (Save)] をクリックします。

ACD の削除または変更

- ACD を削除するには、ACD を選択して [削除 (Delete)] をクリックし、[はい (Yes)] をクリックします。
- ACD を変更するには、ACD を選択し、必要に応じてフィールドを編集して [保存 (Save)] をクリックします。
- ACD の名前を変更するには、ACD を選択して [編集 (Edit)] をクリックし、[名前 (Name)] フィールドで名前を変更します。[OK (OK)] をクリックし、[保存 (Save)] をクリックします。

Cisco Unified Contact Center Enterprise の接続設定

選択した ACD が Cisco Unified Contact Center Enterprise の場合は、次のフィールドが表示されます。

NOTE Unified CCE ACD のエージェントが、選択したスキルグループをデフォルトのスキルグループとして使用するよう設定されていない場合、エージェントは自動的に ACD のデフォルトのスキルグループに属します。履歴データは、ACD のデフォルトのスキルグループではキャプチャされませんが、特定のデフォルトスキルグループではキャプチャされます。その結果、エージェントの時間が Webex WFO でサポートされているサービスキューに正しく属性付けされません。エージェントの生産性が正しくレポートされるように、エージェントが主にサポートする特定の ACD スキルグループをデフォルトのスキルグループとして設定するようお勧めします。エージェントが他のサービスキューのコールを処理する場合、エージェントの時間が適切なサービスキューに正しく属性付けされない可能性があることに注意してください。

セクション	説明
履歴レポート間隔 (Historical Reporting Interval)	<p>Unified CCE システムで設定されている履歴データのレポート間隔。</p> <p>ACD が 15 分間隔に設定されている場合は、15 分のオプションを選択し、Webex WFO が ACD と互換性があり、すべてのデータが Webex WFO にインポートされていることを確認する必要があります。レポート間隔が一致しない場合は、履歴 ACD データが正しくキャプチャされません。</p>
ACD フィルタリング (ACD Filtering)	<p>ACD フィルタを使用して、ACD から同期されるユーザーを制限します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。</p> <p>IMPORTANT [プレフィックスタイプ (Prefix Type)] ドロップダウンリストで [サービス名 (Service Name)] のみを選択した場合は、チームまたはエージェントは同期されません。すでに同期されているチームまたはエージェントは非アクティブ化されます。</p> <p>[プレフィックスタイプ (Prefix Type)] ドロップダウンリストで [サービス名 (Service Name)] を使用するフィルタを変更した場合は、変更されたフィルタによってキャプチャされなくても、以前に同期されたすべてのサービスキューはアクティブなままになります。</p> <p>NOTE [プレフィックスタイプ (Prefix Type)] ドロップダウンリストで [チーム名 (Team Name)] のみを選択した場合は、関連するサービスキューが同期されます。</p> <p>[プレフィックスタイプ (Prefix Type)] ドロップダウンリストで [チーム名 (Team Name)] を使用するフィルタを変更した場合、フィルタでキャプチャされなくなったエージェントまたはチームは非アクティブ化されます。</p>
IP アドレス設定 (IP Configuration)	<p>これは、履歴データを取得するために使用されます。</p> <p>HDS プライマリ IP アドレスまたはホスト名 : プライマリ履歴データベースサーバー (HDS) の IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>HDS セカンダリ IP アドレスまたはホスト名 : (オプション) セカンダリ履歴データベースサーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p>

セクション	説明
	<p>AWDB プライマリ IP アドレスまたはホスト名 : プライマリ管理ワークステーションデータベースサーバー(AWDB) の IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>AWDB セカンダリ IP アドレスまたはホスト名 : (オプション) セカンダリ管理ワークステーションデータベースサーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>Unified CC インスタンス: Unified CCE データベース用の Microsoft SQL Server のインスタンス名。</p>
認証 (Authentication)	<p>これは、履歴データを取得するために使用されます。データベースログインで使用する認証方法を選択します。</p> <p>NT: [NT 認証(NT Authentication)] を選択すると、次のフィールドが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ユーザー名 (Username) ■ パスワード(Password) ■ ドメイン(Domain) ■ ペリフェラル ID(Peripheral ID) : システムの ICM ペリフェラル ID。 <p>SQL: [SQL 認証(SQL Authentication)] を選択すると、次のフィールドが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ SQL ユーザー(SQL User) : Webex WFO SQL ユーザーのログイン名。 ■ パスワード(Password) : Webex WFO SQL ユーザーのパスワード。 ■ ペリフェラル ID(Peripheral ID) : システムの ICM ペリフェラル ID。
CTI サーバー(CTI Servers)	<p>これは、エージェントのリアルタイムデータを取得するために使用されません。</p> <p>プライマリ CTI IP アドレスまたはホスト名 : システムに関連付けられているプライマリ CTI サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>プライマリ CTI ポート : システムに関連付けられているプライマリ CTI サーバーのポート。</p> <p>セカンダリ CTI IP アドレスまたはホスト名 : システムに関連付けられてい</p>

セクション	説明
	<p>るセカンダリ CTI サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>セカンダリ CTI ポート: システムに関連付けられているセカンダリ CTI サーバーのポート。</p>
部署 (Departments)	<p>エンタープライズ名 (Enterprise Name): 企業名による部署の名前。企業名は、Cisco Hosted Collaboration Solution (HCS) 内のテナントを表します。</p>
CDR 調整設定 (CDR Reconciliation Configuration)	<p>(読み取り専用) CDR (呼詳細レコード) ベース: Data Server が CDR ファイルを UCCE ACD からインポートし、Webex WFO にアップロードする Data Server 上のフォルダ。</p> <p>Webex WFO は、Data Server で Regional Data Server Reconciliation Settings 機能が有効になっており、UCCE ACD がその機能に割り当てられている場合、cdrBase ディレクトリおよび uploadDir ディレクトリを含む ACD 固有のサブディレクトリを持ったディレクトリを作成します。入力した基本ディレクトリパスと ACD の一意の識別子がフィールドの下に表示されます。次のサブディレクトリが作成されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ACD 固有のディレクトリ: このディレクトリには、一意の ACD サーバー ID 番号で名前が付けられます。ユーザーは、同じディレクトリを使用するために複数の ACD サーバーを設定することができるため、正しい ACD に CDR ファイルがアップロードされていることを確認するには、一意の識別子を持つフォルダが必要です。ACD 固有のディレクトリには、次のディレクトリが含まれます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ cdrdir: Data Server は、Unified CM の課金サーバーからの着信 CDR をこのフォルダに保存します。 Unified CM 課金アプリケーションサーバーを設定する際は、Directory Path パラメータに /cdr/ という名前を使用する必要があります。 ■ CdrFailures ■ uploaddir: Data Server は、データがアップロードされるまで、調整済みの CDR および Unified CCE データをこのフォルダに保存します。

セクション	説明
	<ul style="list-style-type: none"> UploadFailures
	<p>NOTE このフィールドは、品質管理の目的でのみ使用されま す。</p>
同期間隔 (Synchronization Interval)	間隔 (分) : ACD がデータサーバーと同期される間隔の長さ。これは、Data Server がユーザー、チーム、およびサービスキューを Webex WFO に同期しようとする頻度です。
キャプチャ設定 (Capture Settings)	<p>ACD キャプチャ遅延 (ACD Capture Delay) : 一定の間隔が終了した後、ACD 統計をプルするまでの WFM の待機時間を選択します。デフォルトの遅延は 15 分です。</p> <p>データ再キャプチャを有効にする (Enable Data Recapture) : 前日のデータ全体を再キャプチャする場合は、このチェックボックスをオンにします。エージェントがデフォルトの最大遅延を超えて持続するコールを定期的に処理する場合は、午前 0 時から翌日の午前 0 時まで、前日のデータ全体を再キャプチャできます。再キャプチャされたデータは、その日のキャプチャ内容を上書きします。これにより、統計が正しく、非常に長いコールのデータが正しい間隔で実行されることが保証されます。</p> <p>再キャプチャ時間 (Recapture Time) : ACD から前日のデータを再キャプチャする時間を選択します。デフォルトは 03:00 です。</p>

Cisco Unified Contact Center Express の接続設定

ACD として Cisco Unified Contact Center Express を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

セクション	説明
ACD フィルタリング (ACD Filtering)	<p>ACD フィルタを使用して、ACD から同期されるユーザーを制限します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。</p> <p>IMPORTANT [プレフィックスタイプ (Prefix Type)] ドロップダウンリストで [サービス名 (Service Name)] のみを選択した場合は、チームまたはエージェントは同期されません。すでに同期されているチームまたはエージェントは非アクティブ化されます。</p>

セクション	説明
	<p>[プレフィックスタイプ(Prefix Type)] ドロップダウンリストで [サービス名 (Service Name)] を使用するフィルタを変更した場合は、変更されたフィルタによってキャプチャされなくても、以前に同期されたすべてのサービスキューはアクティブなままになります。</p> <p>NOTE [プレフィックスタイプ(Prefix Type)] ドロップダウンリストで [チーム名 (Team Name)] のみを選択した場合は、関連するサービスキューが同期されます。</p> <p>[プレフィックスタイプ(Prefix Type)] ドロップダウンリストで [チーム名 (Team Name)] を使用するフィルタを変更した場合、フィルタでキャプチャされなくなったエージェントまたはチームは非アクティブ化されます。</p>
IP アドレス設定 (IP Configuration)	<p>[プライマリIPアドレスまたはホスト名 (Primary IP Address or Hostname)]: プライマリ Unified CCX サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>[プライマリインスタンス名 (Primary Instance Name)]: Unified CCX データベースインスタンスのプライマリデータベースの名前。</p> <p>セカンダリIPアドレスまたはホスト名 (Secondary IP Address or Hostname)]: セカンダリ Unified CCX サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p>[セカンダリインスタンス名 (Secondary Instance Name)]: Unified CCX データベースインスタンスのセカンダリデータベースの名前。</p> <p>プライマリインスタンスとセカンダリインスタンスの名前のフォーマットは次のとおりです。</p> <p><hostname>_uccx</p> <p>ホスト名が Unified CCX データベースサーバーの名前かどうか。</p> <p>IMPORTANT</p> <p>次の機能を使用するには、[IP設定 (IP Configuration)] フィールドに入力する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [WFM]: 履歴データのキャプチャと同期

セクション	説明
認証 (Authentication)	<p data-bbox="678 268 927 300">■ [QM]: 調整と同期</p> <p data-bbox="586 338 1349 411">[ユーザー名 (Username)]: Unified CCX データベースにアクセスできるユーザーのユーザー名。</p> <p data-bbox="586 449 1383 522">[パスワード (Password)]: Unified CCX データベースにアクセスできるユーザーのパスワード。</p> <p data-bbox="586 560 1383 716">[クライアント ロケール (Client Locale)]: Unified CCX で設定されているクライアントのロケール。米国英語のロケールがデフォルトでこのフィールドに表示されます。Unified CCX でクライアントロケールが変更された場合は、ここも手動で変更する必要があります。</p> <p data-bbox="586 753 1383 909">[サーバーロケール (Server Locale)]: Unified CCX で設定されているサーバーのロケール。米国英語のロケールがデフォルトでこのフィールドに表示されます。Unified CCX でサーバーロケールが変更された場合は、ここも手動で変更する必要があります。</p> <p data-bbox="634 947 1341 1020">IMPORTANT QM および WFM のすべての機能を使用するには、認証フィールドに値を入力する必要があります。</p>
CTI サーバー (CTI Servers)	<p data-bbox="586 1062 1365 1136">プライマリ CTI IP アドレスまたはホスト名 : システムに関連付けられているプライマリ CTI サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p data-bbox="586 1173 1383 1247">プライマリ CTI ポート : システムに関連付けられているプライマリ CTI サーバーのポート。</p> <p data-bbox="586 1285 1365 1358">セカンダリ CTI IP アドレスまたはホスト名 : システムに関連付けられているセカンダリ CTI サーバーの IP アドレスまたはホスト名。</p> <p data-bbox="586 1396 1383 1470">セカンダリ CTI ポート : システムに関連付けられているセカンダリ CTI サーバーのポート。</p> <p data-bbox="634 1507 1341 1581">IMPORTANT WFM リアルタイムア遵守を使用するには、[CTI サーバー (CTI Servers)] フィールドに入力する必要があります。</p>
CDR 調整設定 (CDR Reconciliation Configuration)	<p data-bbox="586 1608 1365 1730">Webex WFO は、データサーバーで地域データサーバー調整設定機能が有効になっており、ACD がその機能に割り当てられている場合、cdrBase ディレクトリおよび uploadDir ディレクトリを含む ACD 固有のサ</p>

セクション	説明
	<p>ブディレクトリを持ったディレクトリを作成します。入力した基本ディレクトリパスと ACD の一意の識別子がフィールドの下に表示されます。</p> <p>ACD 固有のディレクトリには、一意の ACD サーバー ID 番号が付きま す。ユーザーは、同じディレクトリを使用するために複数の ACD サー バーを設定することができるため、正しい ACD に CDR ファイルがアップ ロードされていることを確認するには、一意の識別子を持つフォルダが必 要です。ACD 固有のディレクトリには、cdrBase ディレクトリおよび uploadDir ディレクトリが含まれます。</p> <p>(読み取り専用) [CDRベース(CDR Base)]: Unified CCX コール詳細レ コード(CDR) ディレクトリへのパス。指定するパスは、データサーバーに対 してローカルである必要があります。UNC パスはサポートされていま せん。次に例を示します。</p>
	<p style="text-align: center;">cdrBase</p> <p>Webex WFO は、データサーバーで地域データサーバー調整設定機能 が有効になっており、Unified CCX ACD がその機能に割り当てられてい る場合、cdrBase ディレクトリおよび uploadDir ディレクトリを含む ACD 固有のサブディレクトリを持ったディレクトリを作成します。これにより、 ベースディレクトリの次のパスが生成されます。</p>
	<p style="text-align: center;">C:\cdr\<<ACD_ID></p> <p>[CDRディレクトリ(CDR Directory)]: コール詳細レコード(CDR) ディレク トリへのパス。Unified CM 課金サービスからの着信 CDR がここに保存 されます。指定するパスは、データサーバーに対してローカルである必要 があります。Unified CM 課金アプリケーションサーバーを設定する際は、 Directory Path パラメータに /cdr/ という名前を使用する必要があります。 UNC パスはサポートされていません。次に例を示します。</p>
	<p style="text-align: center;">cdrDirectory</p> <p>[アップロードディレクトリ(Upload Directory)]: アップロードディレクトリへの パス。調整済み CDR と、Unified CCE データまたは Unified CCX データ が、アップロードされるまでここに保存されます。指定するパスは、デー タサーバーに対してローカルである必要があります。UNC パスはサポートさ</p>

セクション	説明
	<p>れていません。次に例を示します。</p> <p style="text-align: center;">uploadDir</p> <p>IMPORTANT QM の調整を使用するには、[CDR調整設定 (CDR Reconciliation Configuration)] フィールドに値を入力する必要があります。</p>
同期間隔 (Synchronization Interval)	<p>間隔 (分) : ACD がデータサーバーと同期される間隔の長さ。</p>
キャプチャ設定 (Capture Settings)	<p>ACD キャプチャ遅延 (ACD Capture Delay) : 一定の間隔が終了した後、ACD 統計をプルするまでの WFM の待機時間を選択します。デフォルトの遅延は 15 分です。</p> <p>[データ再キャプチャの有効にする (Enable Data Recapture)] : 前日のデータ全体を再キャプチャする場合は、チェックボックスをオンにします。デフォルトの最大遅延を超えて持続するコールを定期的に処理する場合は、午前 0 時から午前 0 時まで、前日のデータ全体を再キャプチャできます。再キャプチャされたデータは、その日のキャプチャ内容を上書きします。これにより、統計が正しく、非常に長いコールのデータが正しい間隔で実行されることが保証されます。</p> <p>再キャプチャ時間 (Recapture Time) : ACD から前日のデータを再キャプチャする時間を選択します。デフォルトでは 03:00 に設定されています。</p> <p>IMPORTANT WFM 履歴データキャプチャを使用するには、[キャプチャ設定 (Capture Settings)] フィールドに値を入力する必要があります。</p>

Cisco Webex Contact Center の接続設定

NOTE Webex WFO は現在、Cisco Webex Contact Center (CWCC) を、Cisco Customer Journey Platform (CJP) として参照しています。

ACD として **Cisco Customer Journey Platform** を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

IMPORTANT すべての機能について、以下のフィールドに入力する必要があります。

セクション	説明
ACD フィルタリング (ACD Filtering)	ACD フィルタを使用して、ACD から同期されるユーザーを制限します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。
Cisco Customer Journey Platform API	<p>[Cisco Customer Journey Platform API URL(Cisco Customer Journey Platform API URL)]: CWCC API へのパス。完全 URL を含めます。</p> <p>EXAMPLE https://rest-sbxa.ccone.net/aws/api</p> <p>[Cisco Customer Journey Platform Media API URL(Cisco Customer Journey Platform Media API URL)]: CWCC Media API へのパス。完全 URL を含めます。</p> <p>EXAMPLE https://rd-sbxa.ccone.net/cri/get-decrypted-recording</p> <p>[ユーザー名 (User Name)]: CWCC API および CWCC Media API にアクセスできるユーザー名。</p> <p>[APIキー(API Key)]: CWCC API および CWCC Media API に必要な API キー。</p> <p>[Cisco Webex Contact Center 1.0]: Webex Contact Center 1.0 以降に固有の API リクエストを有効にするには、このチェックボックスをオンにします。</p>
同期間隔 (Synchronization Interval)	間隔 (分): ACD がデータサーバーと同期される間隔の長さ。
キャプチャ設定 (Capture Settings)	<p>[ACDキャプチャ遅延 (ACD Capture Delay)]: 一定の間隔が終了した後、ACD 統計をプルするまでの WFM の待機時間。デフォルトの遅延は 120 分です。</p> <p>CWCC の履歴データは、一定の間隔が終了した後、最大 120 分間使用できない場合があります。</p> <p>NOTE [データ再キャプチャの有効にする (Enable Data Recapture)]: 前日のデータ全体を再キャプチャする場合は、このチェックボックスをオンにします。</p>

セクション	説明
	<p>デフォルトの最大遅延を超えて持続するコールを定期的に処理する場合は、午前 0 時から午前 0 時まで、前日のデータ全体を再キャプチャできます。再キャプチャされたデータは、その日のキャプチャ内容を上書きします。これにより、統計が正しく、非常に長いコールのデータが正しい間隔で実行されることが保証されます。</p> <p>[再キャプチャ時間 (Recapture Time)]: ACD から前日のデータを再キャプチャする時間を入力します。</p>

録画用 RTE メッセージングを有効にする(Enable RTE Messaging for Screen Recording)	スマートデスクトップを使用して、CWCC によって記録されたコールの画面を録音できるようにします。
---	---

コア設定データの統合

Webex WFO は 3 つの API リクエストを通して、次のコア設定データを CWCC の相当するデータと同期します。

ユーザー

Webex WFO が CWCC から新しいユーザーをインポートすると、CWCC ユーザープロファイルを持つ新しい Webex WFO ユーザーが作成されます。

CWCC でユーザーデータが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

NOTE CWCC で [非アクティブ(Not Active)] ステータスのユーザーは、復元されない限りインポートされません。

CWCC での変更	反映される変更: Webex WFO
新しいユーザーが追加された	<p>新しいユーザーが追加されます。具体的に同期サービスは以下を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ CWCC ユーザーの名と姓を Webex WFO ユーザーの名と姓に適用します。

CWCC での変更

反映される変更: Webex WFO

- CWCC ユーザーの TID を Webex WFO ユーザーの ACD ID に適用します。
- 会社と部署の Webex WFO 開始日を同期が発生した日付に設定します。
- Webex WFO ユーザーをデフォルトチームに割り当てます。

NOTE Webex WFO では、CWCC のユーザーとチーム間の関係は維持されません。「[チーム](#)」を参照してください。

- CWCC ユーザーがコンタクトセンター対応の場合、デフォルトのエージェントロールを Webex WFO ユーザーに割り当てます。他の Webex WFO の役割は CWCC と同期されません。

NOTE コンタクトセンター対応で CWCC ユーザーと同期している Webex WFO ユーザーからエージェントロールを削除すると、エージェントロールは次回 Webex WFO が CWCC と同期するときに無効になります。

ユーザーの名または姓が変更された ユーザーの名または姓が変更されます。

ユーザーが削除された ユーザーが非アクティブ化されます。

チーム

Webex WFO は、CWCC チームがアクティブである限り、すべてのタイプ(キャンパシティベースまたはエージェントベース) の CWCC チームと同期します。CWCC のユーザーと CWCC チーム間の関係は維持されません。Webex WFO で手動でユーザーをチームに割り当てる必要があります。

CWCC でチームデータが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

CWCC での変更	反映される変更: Webex WFO
新しいチームが追加された	新しいチームが同じ名前追加されます。この名前は読み取り専用です。
チーム名が変更された	チーム名が変更されます。
新しいユーザーがチームに追加された	変更なし。Webex WFO では、CWCC ユーザーと CWCC チーム間の関係は維持されません。
ユーザーがチームから削除された	変更なし。Webex WFO では、CWCC ユーザーと CWCC チーム間の関係は維持されません。
チームが削除された	変更なし。

Webex WFO で新しいチームを作成してユーザーを割り当てることはできますが、その新しいチームは CWCC に追加されません。

1 人の Webex WFO ユーザーは 1 つのチームにのみ所属できます。

サービスキュー

Webex WFO は、CWCC から次のエンリポイント/キューをサービスキューと同期します。

- キュー
- アウトダイヤルキュー

CWCC でキューまたはアウトダイヤルキューのデータのいずれかが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

CWCC での変更	反映される変更: Webex WFO
新しいキューが追加された	まず、新しいサービスキューが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。 <ul style="list-style-type: none"> ■ CWCC キュー名を Webex WFO サービスキュー名に適用します。 ■ キュー TID を Webex WFO サービスキュー ID に適用します。 ■ (読み取り専用) Webex WFO サービスキューに、音声 [インタラク

CWCC での変更	反映される変更: Webex WFO
	<p>タイプ(Interactive)] のサービスキュータイプを設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ (読み取り専用) Webex WFO サービスキューに、CWCC の送信元 ACD を設定します。 <p>次に、新しいスキルマッピングが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ CWCC キュー名をスキルマッピング名に適用します。 ■ CWCC キューに関連付けられている Webex WFO サービスキューをスキルマッピングに割り当て、優先順位を 1 に設定します。
キュー名が変更された	新しい CWCC キュー名を Webex WFO サービスキュー名にのみ適用します。Webex WFO では、関連付けられた Webex WFO スキルマッピングに新しい CWCC キュー名は適用されません。
キューが削除された	変更なし。サービスキューもスキルマッピングも削除されません。

Contact Center Elite を使用する Avaya CM の接続設定

ACD として Contact Center Elite を使用する Avaya CM を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
ACDフィルタ処理(ACD Filtering)	ACD フィルタを使用して、ACD から同期されるユーザーを制限します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。
Contact Center Elite を使用する Avaya CM の設定 (Avaya CM with Contact Center Elite Configuration)	[SMSサーバーURL(SMS Server URL)]: SMS サーバーの URL。 IMPORTANT QM と WFM を同期させるには、このフィールドに <input type="text"/> 入力する必要があります。
Avaya Communication Manager の情報(Avaya Communication Manager)	[Communication Manager の IP アドレス(Communication Manager IP Address)]: Avaya Communication Manager の IP アドレスまたはホスト名。

フィールド	説明
Information)	<p>[Communication Manager のログイン(Communication Manager Login)]: Avaya データベースにアクセスできるユーザーのユーザー名。</p> <p>[Communication Manager のパスワード(Communication Manager のパスワード)]: Avaya データベースにアクセスできるユーザーのパスワード。</p> <p>[仮想拡張プレフィックス(Virtual Extension Prefix)]: Avaya CM 内の仮想ステーションを識別するために使用されるプレフィックス。Webex WFO は、名前がこのプレフィックスで始まる各ステーションを仮想拡張デバイスとして同期します。</p> <p>EXAMPLE Avaya CM 内のすべての仮想ステーションの名前は「DMCC」で始まり、仮想拡張デバイスとしてこれらのステーションを Webex WFO と同期します。[仮想拡張プレフィックス(Virtual Extension Prefix)] フィールドに、「DMCC」と入力します。</p> <p>仮想拡張デバイスとしてステーションを同期しない場合は、[仮想拡張プレフィックス(Virtual Extension Prefix)] フィールドを空白のままにします。</p> <p>[CMS ACD ID(CMS ACD ID)]: CMS ACD の ID。</p> <p>[エージェント名のフォーマット(Agent Name Format)]: ACD 同期中にエージェント名を解析する方法を選択します。</p> <p>IMPORTANT</p> <p>次の機能を使用するには、[Avaya Communication Manager の情報(Avaya Communication Manager Information)] フィールドに値を入力する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ WFM: 同期 ■ QM: 同期および Avaya データの同期
[リアルタイム遵守(RTA) ポート(Real Time Adherence (RTA) Port)]	<p>Avaya RTA ポートのポート番号。</p> <p>IMPORTANT WFM リアルタイムア遵守を使用するには、[リアルタイム遵守(RTA) ポート(Real Time Adherence (RTA) Port)] フィールドに入力する必要があります。</p>

フィールド	説明
同期間隔 (Synchronization Interval)	[間隔 (分) (Interval (Minutes))]: ACD がデータサーバーと同期される頻度を分で入力します。
[Avaya GIS の設定 (Avaya GIS Configuration)]	<p>[ディレクトリ (Directory)]: データサーバーが Avaya の GIS データをインポートするために参照するディレクトリパスを入力します。</p> <p>NOTE ここに任意のパスを入力すると、Webex WFO はビジネス名が付いたサブフォルダを作成します。</p> <p>Avaya RTA ポートのポート番号。</p> <p>IMPORTANT WFM 履歴データキャプチャを使用するには、[Avaya GIS の設定 (Avaya GIS Configuration)] フィールドに値を入力する必要があります。</p>
[Avaya Call Management System (CMS) の接続設定 (Avaya Call Management System (CMS) Connection Configuration)]	<p>[CMSサーバーアドレス (CMS Server Address)]: CMS サーバーのホスト名または IP アドレス。</p> <p>[CMSユーザー名 (CMS Username)]: CMS データにアクセスするために使用するアカウントのユーザー名。</p> <p>[CMSパスワード (CMS Password)]: CMS データにアクセスするために使用するアカウントのパスワード。</p> <p>[CMSの動作タイムゾーン (CMS Operating Timezone)]: CMS データがレポートされるタイムゾーン。</p> <p>IMPORTANT QM ACD データ同期を使用するには、[Avaya CMSの接続設定 (Avaya CMS Connection Configuration)] フィールドに値を入力する必要があります。</p>
[CDRの接続設定 (CDR Connection Configuration)]	<p>[CDRの日付フォーマット (CDR Date Format)]: CDR の日付のフォーマット。</p> <p>[CDRの収集方法 (CDR Gathering Method)]: Avaya CDR を収集するために使用する方法。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [FTP (FTP)](デフォルト) ■ [ストリーミング (Streaming)](信頼できるセッションプロトコル)

フィールド	説明
	[CDRサーバーアドレス(CDR Server Address)]: Avaya CM CDR サーバーの IP アドレス。
	[CDRアクセスユーザー名 (CDR Access User Name)]: Avaya CM CDR サーバーのデータにアクセスするために使用するアカウントのユーザー名。
	[CDRアクセスパスワード(CDR Access Password)]: Avaya CM CDR サーバーのデータにアクセスするために使用するアカウントのパスワード。
	[CDRストリーミングポート(CDR Streaming Port)]: Avaya CDR をリッスンするポート。
	[CDRの動作タイムゾーン(CDR Operating Timezone)]: Avaya CM CDR サーバーのタイムゾーン。
	[データ保持(日)(Data Retention (Days))]: データが Avaya CM CDR サーバーに保存される日数。
	QM の調整とゲートウェイの記録を使用するには、[CDRの接続設定 (CDR Connection Configuration)] フィールドに値を入力する必要があります。
[CDRのパラメータレイアウト (CDR Parameter Layout)]	Avaya CM CDR サーバーのデータ構造レイアウト。 BEST PRACTICE このフィールドに、CDR 構成設定の 2 ページ目をコピーすることをお勧めします。

ACCS を使用する Avaya IP Office の接続設定

ACD として ACCS を使用する Avaya IP Office を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

IMPORTANT すべての機能について、以下のフィールドに入力する必要があります。

フィールド	説明
ACDフィルタ処理(ACD Filtering)	ACD フィルタを使用して、ACD から同期されるユーザーを制限します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。
[ACCS を使用する Avaya IP	[サーバーのIPアドレス(Server IP Address)]: ACCS サーバーの IP アドレ

フィールド	説明
Office の設定 (Avaya IP Office with ACCS Configuration)]	<p>ス。</p> <p>[サーバーポート (Server Port)]: ACCS サーバーのポート 番号。</p> <p>[ログインユーザー名 (Login Username)]: ACCS データベースにアクセスできるユーザーのユーザー名。</p> <p>[パスワード (Password)]: ACCS データベースにアクセスできるユーザーのパスワード。</p>
同期間隔 (Synchronization Interval)	[間隔 (分)]: ACD がデータサーバーと同期される間隔の長さ。
キャプチャ設定 (Capture Settings)	<p>ACD キャプチャ遅延 (ACD Capture Delay) : 一定の間隔が終了した後、ACD 統計をプルするまでの WFM の待機時間を選択します。デフォルトの遅延は 15 分です。</p> <p>[データ再キャプチャの有効にする (Enable Data Recapture)]: 前日のデータ全体を再キャプチャする場合は、このチェックボックスをオンにします。デフォルトの最大遅延を超えて持続するコールを定期的に処理する場合は、午前 0 時から午前 0 時まで、前日のデータ全体を再キャプチャできます。再キャプチャされたデータは、その日のキャプチャ内容を上書きします。これにより、統計が正しく、非常に長いコールのデータが正しい間隔で実行されることが保証されます。</p> <p>[再キャプチャ時間 (Recapture Time)]: ACD から前日のデータを再キャプチャする時間を入力します。デフォルトは 03:00 です。</p>

Five9 の接続設定

Five9 の接続設定を構成する前に、Five9 にログインして、カスタムレポートに新しいフォルダを作成する必要があります。次に、履歴データキャプチャ用に 5 つのカスタム Five9 レポートを設定し、それぞれをこのフォルダに保存する必要があります。「[Five9 レポートの設定](#)」を参照してください。

システム管理者は、Five9 VCC からコール録音をインポートするか、スマートデスクトップでコールを記録するかを Webex WFO に設定できます。Webex WFO が Five9 VCC からコール録音をインポートする場合、転送されたコールの各セグメントは別のコンタクトとしてインポートされ、関連付け先コール ID を使用して他のセグメントとリンクされます。

フィールドの説明

ACD として Five9 を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

ACD フィルタリング(ACD Filtering)

ACD フィルタを使用して、ACD から同期されるユーザーを制限します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。

Five9 Web サービス API

フィールド	説明
[管理 サービス(Admin Service)]	管理 Web サービス API へのパス。デフォルトのパスは次のとおりです。 <code>https://api.five9.com/wsadmin/v9_5/AdminWebService</code>
[管理 サービスの完全修飾名 (Admin Service Qualified Name)]	管理 Web サービス API の完全修飾名。デフォルト名は次のとおりです。 <code>https://service.admin.ws.five9.com</code>
スーパーバイザーサービス (Supervisor Service)	スーパーバイザー Web サービス API へのパス。デフォルトのパスは次のとおりです。 <code>https://api.five9.com/wssupervisor/v9_5/SupervisorWebService</code>
[スーパーバイザーサービスの完全修飾名 (Admin Service Qualified Name)]	スーパーバイザー Web サービス API の完全修飾名。デフォルト名は次のとおりです。 <code>http://service.supervisor.ws.five9.com/</code>
	[ユーザー名 (User Name)]: 管理 Web サービス API のログイン名。 getUsersInfo API リクエストが、管理者ロールを割り当てられた他のユーザーを返すには、Five9 の VCC Administrator にある [ロール (Role)] タ

フィールド	説明
	<p>ブで完全な管理者アクセス許可がユーザーに割り当てられている必要があります。</p> <p>NOTE データサーバーには、専用のユーザー名とパスワードが必要です。ユーザーがこれらの資格情報を使用してソフトフォンまたは管理にログインしようとする、管理 Web サーバー API がデータサーバーの認証にこれらのログイン情報を使用している場合、そのユーザーは拒否されます。</p>
ユーザー名 (User Name)	管理 Web サービス API にアクセスできるユーザーのユーザー名。
パスワード (Password)	<p>管理者 Web サービス API にアクセスできるユーザーのパスワード。</p> <p>NOTE (システム管理者のみ) 管理者 Web サービス API のパスワードをテナント管理者が入力した場合でも、[パスワード (Password)] フィールドは空白です。パスワードを入力すると、既存のテナントパスワードは上書きされます。</p>
ドメイン ID (Domain ID)	(RTE メッセージングのみ) (システム管理者のみ) Five9 のドメイン ID。
[ドメインの検出 (Detect Domain)]	(RTE メッセージングのみ) (システム管理者のみ) Five9 のドメイン ID を自動的に取得するボタン。このボタンが機能するには、Five9 Web サービス API バージョン 9.5 を使用する必要があります。
[Five9 コール変数 ID (Five9 Call Variable ID)]	<p>(システム管理者のみ) スマートデスクトップがコールを記録するために必要な Five9 CallId の変数。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 米国とカナダのテナントの場合、この値はデフォルトで入力されています。このフィールドは空白のままにできます。 ■ 米国とカナダ以外のテナントの場合は、値を入力する必要があります。

同期間隔

フィールド	説明
間隔(分)(Interval (Minutes))	ACD がデータサーバーと同期される間隔の長さ。

履歴データのキャプチャ

フィールド	説明
レポートフォルダ(Report Folder)	履歴データキャプチャに必要な 5 つのカスタム Five9 レポートを保存するために作成した Five9 フォルダの名前。「 レポートフォルダ 」を参照してください。
ACDキュースキルカウントレポート(ACD Queue Skill Counts Report)	このフィールド用に作成したカスタム Five9 レポートの名前。「 ACD キュースキルカウントレポート 」を参照してください。
ACDキュースキル期間レポート(ACD Queue Skill Durations Report)	このフィールド用に作成したカスタム Five9 レポートの名前。「 ACD キュースキル期間レポート 」を参照してください。
ACDキューエージェント期間レポート(ACD Queue Agent Durations Report)	このフィールド用に作成したカスタム Five9 レポートの名前。「 ACD キューエージェント期間レポート 」を参照してください。
ACDキューエージェントカウントレポート(ACD Queue Agent Counts Report)	このフィールド用に作成したカスタム Five9 レポートの名前。「 ACD キューエージェントカウントレポート 」を参照してください。
エージェント期間レポート(Agent Durations Report)	このフィールド用に作成したカスタム Five9 レポートの名前。「 エージェント期間レポート 」を参照してください。

メディアのダウンロード(システム管理者のみ)

フィールド	説明
地域の選択 (Choose Region)	Five9 がコール録音を保存する S3 バケットのリージョン。Five9 からの現在のパスを使用する場合、リージョンは米国西部 (北カリフォルニア) です。
S3 バケット (S3 Bucket)	Five9 がコール録音を保存する S3 バケットの URL。現在、このパスは次のとおりです。 <code>http://s3gwfive9.com</code>
IAMアクセスキー (IAM Access Key)	AWS アカウントのアクセスキー ID。
IAMシークレットキー (IAM Secret Key)	AWS アカウントのシークレットアクセスキー。
メディアフォルダ (Media Folder)	Five9 が選択したテナントのコール録音を保存するフォルダの名前。このフォルダの名前を取得するには、Five9 カスタマーサービスにお問い合わせください。 ■ EXAMPLE D123/call

キャプチャ設定

フィールド	説明
ACDキャプチャ遅延 (ACD Capture Delay)	一定の間隔が終了した後、ACD 統計をプルするまでの WFM の待機時間を選択します。デフォルトは 15 分です。
データレポート期間 (Data Reporting Period)	Five9 からデータをリクエストする時間 (分)。データレポートの期間が長いほど、リクエスト数は少なく、データは多くなります。間隔が長すぎると、大量のデータが返されます。入力する時間は 30 ~ 1,440 分にする必要があります。 Five9 は、1 日に実行できるレコードリクエストの数を制限しています。また、レポートごとのレコード数は 10,000 に制限されています。データレポート期間ごとに、1 人のエージェントが 1 つのレコードを表します。デー

フィールド	説明
	<p>タレポート期間のサイズを調整して、リクエスト数と結果のレポートファイルサイズのバランスを調整する必要があります。</p> <p>EXAMPLE テナントでのデータレポート期間が 60 分の場合、1 時間間隔で 416 件収集できます(10,000 ÷ 24)。テナントに 10 人のエージェントを持つ単一のスキルグループがある場合、41 日分のデータになります。10 個のスキルグループがある場合、4 日分のデータになります。</p>
データ再キャプチャを有効にする(Enable Data Recapture)	<p>前日全体のデータを再キャプチャする場合は、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>デフォルトの最大遅延を超えて持続するコールを定期的に処理する場合は、午前 0 時から午前 0 時まで、前日のデータ全体を再キャプチャできます。再キャプチャされたデータは、その日のキャプチャ内容を上書きします。これにより、統計が正しく、非常に長いコールのデータが正しい間隔で実行されることが保証されます。</p>
再キャプチャ時間(Recapture Time)	ACD から前日のデータを再キャプチャする時間を入力します。デフォルトは 03:00 です。

メッセージング設定(システム管理者のみ)

フィールド	説明
RTE メッセージング(RTE Messaging)	コール録音のアーキテクチャは、リアルタイムイベントメッセージングです。
レガシー(Legacy)	コール録音のアーキテクチャは、ブラウザベースです。

Five9 レポートの設定

次のセクションでは、レポートフォルダと、Webex WFO が Five9 から履歴データをインポートできるように作成する必要がある 5 つのカスタム Five9 レポートの設定方法について説明します。

Five9 にログインするには

1. 次の URL を使用して Five9 ログインページにアクセスします。 <https://login.five9.com/index.htm>
2. クレデンシャルを入力します。

NOTE Five9 への接続に使用するログイン情報には、スーパーバイザ特権が必要です。そのため、スーパーバイザライセンスと管理者ライセンスが必要です。

レポートフォルダ

カスタムレポートに新しいフォルダを作成して、5 つのカスタム Five9 レポートをすべて保存できる場所を 1 つ作成する必要があります。

カスタムレポートにフォルダを作成するには

1. [ダッシュボードとレポート (Dashboard & Reports)] をクリックします。
2. [カスタムレポート (Custom Reports)] をクリックします。
3. [フォルダの新規作成 (Create New Folder)] をクリックします。
4. 次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
名前 (Name)	フォルダの一意の名前を入力します。これは、Five9 の [ACD の設定 (ACD Configuration)] ページにある [履歴データキャプチャ (Historical Data Capture)] > [レポートフォルダ (Report Folder)] フィールドに入力する名前です。
説明 (Description)	(任意) このフォルダの目的を簡単に入力します。
このフォルダを共有する (Share this folder)	このチェックボックスをオンにします。

5. [OK] をクリックします。

ACD キュースキルカウントレポート

[ACDキュースキルカウントレポート (ACD Queue Skill Counts Report)] フィールドのカスタムレポートを作成して保存するには

まず、カスタムレポートを作成します。

1. [カスタムレポートの新規作成 (Create New Custom Report)] をクリックします。
2. [レポートするデータの種類 (Select the type of data you wish to report on)] ページで、[ACDキュー (ACD Queue)] を選択します。
3. [次へ (Next)] をクリックします。
4. [レポートの種類を選択 (Select the type of report)] ページで、[概要 (Summary)] を選択します。
5. [次へ (Next)] をクリックします。
6. [レポートに含める列を選択 (Select the columns to include in your report)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
時間 (Time)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
ACD	[スキル (Skill)] を選択します。
コール統計 (Call Statistics)	[処理時間 (Handle Time)] を選択します。

7. [次へ (Next)] をクリックします。
8. [レポートの順序付け (Report ordering)] ページでは、列をデフォルトの順序のままにします。
9. [次へ (Next)] をクリックします。
10. [概要情報と概要の種類を選択 (Select the summary information and type of summary)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
30 分 (Half Hour)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。
スキル (Skill)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。
処理時間 (Handle Time)	[カウント (Count)] を選択します。

11. [次へ (Next)] をクリックします。

12. [レポートの順序付け/グループ化情報を選択 (Select the ORDER/GROUPING information for the report)] ページで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
次で情報を要約 (Summarize information by)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
次に適用 (And then by)	[スキル(Skill)] を選択します。
最後に適用 (And finally by)	[--なし--(--None--)] を選択したままにします(デフォルト) 。

13. [次へ(Next)] をクリックします。
14. [表示するレコードの条件を選択 (Select the criteria for records to display)] ページで、次のようにセクションを設定します。

セクション	構成
レポートのオプション (Report Options)	すべてのタブをデフォルト 設定のままにします。
詳細フィルタ(Advanced Filters)	[フィルタの追加(Add filter)] をクリックします。次のようにフィルタを設定します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [フィールド(Field)] : [処理時間(Handle Time)] を選択します。 ■ [演算子(Operator)] : [より大きい(Greater than)] を選択します。 ■ [値(Values)] : [00:00:00] と入力します。
行数の制限(Limit Row Count)	[すべて(All)] のままにします(デフォルト) 。

15. [レポートの実行(Run Report)] をクリックします。

次に、カスタムレポートで作成したフォルダにカスタムレポートを保存します。

1. [保存 (Save)] をクリックします。
2. [レポート名 (Report Name)] に、レポートの一意の名前を入力します。これは、Five9 の [ACD の設定 (ACD Configuration)] ページにある [履歴データキャプチャ (Historical Data Capture)] > [ACD キュースキルカウント (ACD Queue Skill Counts)] フィールドに入力する名前です。

BEST PRACTICE このレポートに「ACD キュースキルカウント (ACD Queue Skill Counts)」という名前を付けることをお勧めします。

3. (任意) [説明 (Description)] に、レポートの目的を簡単に入力します。
4. [レポートフォルダ (Report Folder)] で、カスタムレポートで作成したフォルダを選択します。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

ACD キュースキル期間レポート

[ACD キュースキル期間レポート (ACD Queue Skill Durations Report)] フィールドのカスタムレポートを作成して保存するには

まず、カスタムレポートを作成します。

1. [カスタムレポートの新規作成 (Create New Custom Report)] をクリックします。
2. [レポートするデータの種類の種類 (Select the type of data you wish to report on)] ページで、[ACD キュー (ACD Queue)] を選択します。
3. [次へ (Next)] をクリックします。
4. [レポートの種類を選択 (Select the type of report)] ページで、[概要 (Summary)] を選択します。
5. [次へ (Next)] をクリックします。
6. [レポートに含める列を選択 (Select the columns to include in your report)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
時間 (Time)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
ACD	[破棄 (Abandoned)]、[サービスレベル (Service Level)]、[スキル (Skill)]、および [応答速度 (Speed of Answer)] を選択します。

列	構成
コール(Calls)	[コール(Calls)] を選択します。
コール統計(Call Statistics)	[コール後処理時間(After Call Work Time)]、[通話時間(Talk Time)]、および [保留時間(Hold Time)] を選択します。

- [次へ(Next)] をクリックします。
- [レポートの順序付け(Report ordering)] ページでは、列をデフォルトの順序のままにします。
- [次へ(Next)] をクリックします。
- [概要情報と概要の種類を選択(Select the summary information and type of summary)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
30 分(Half Hour)	すべてのオプションをオフのままにします(デフォルト) 。
放棄(Abandoned)	[カウント(Count)] を選択します。
コール(Calls)	[カウント(Count)] を選択します。
コール後処理時間(After Call Work Time)	[合計(Sum)] を選択します。
通話時間(Talk Time)	[合計(Sum)] を選択します。
保留時間(Hold Time)	[合計(Sum)] を選択します。
サービスレベル(Service Level)	[レコードの %(% of Records)] を選択します。
応答速度(Speed of Answer)	[合計(Sum)] を選択します。
スキル(Skill)	すべてのオプションをオフのままにします(デフォルト) 。

- [次へ(Next)] をクリックします。
- [レポートの順序付け/グループ化情報を選択(Select the Order/Grouping information for the report)] ページで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
次で情報を要約 (Summarize information by)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
次に適用 (And then by)	[スキル(Skill)] を選択します。
最後に適用 (And finally by)	[--なし--(--None--)] を選択したままにします(デフォルト) 。

- [次へ(Next)] をクリックします。
- [表示するレコードの条件を選択(Select the criteria for records to display)] ページで、すべてのセクション([レポートのオプション(Report Options)]、[詳細フィルタ(Advanced Filters)]、および [行数の制限(Limit Row Count)]) を設定(デフォルト) のままにします。
- [レポートの実行(Run Report)] をクリックします。

次に、カスタムレポートで作成したフォルダにカスタムレポートを保存します。

- [保存(Save)] をクリックします。
- [レポート名(Report Name)] に、レポートの一意の名前を入力します。これは、Five9 の [ACDの設定(ACD Configuration)] ページにある [履歴データキャプチャ(Historical Data Capture)] > [ACD キュースキル期間(ACD Queue Skill Durations)] フィールドに入力する名前です。

BEST PRACTICE このレポートに「ACD キュースキル期間(ACD Queue Skill Durations) 」という名前を付けることをお勧めします。

- (任意) [説明(Description)] に、レポートの目的を簡単に入力します。
- [レポートフォルダ(Report Folder)] で、カスタムレポートで作成したフォルダを選択します。
- [保存(Save)] をクリックします。

ACD キューエージェント 期間レポート

[ACDキューエージェント 期間レポート(ACD Queue Agent Durations Report)] フィールドのカスタムレポートを作成して保存するには
まず、カスタムレポートを作成します。

1. [カスタムレポートの新規作成 (Create New Custom Report)] をクリックします。
2. [レポートするデータの種類 (Select the type of data you wish to report on)] ページで、[ACDキュー (ACD Queue)] を選択します。
3. [次へ (Next)] をクリックします。
4. [レポートの種類を選択 (Select the type of report)] ページで、[概要 (Summary)] を選択します。
5. [次へ (Next)] をクリックします。
6. [レポートに含める列を選択 (Select the columns to include in your report)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
時間 (Time)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
ACD	[スキル (Skill)] を選択します。
コール統計 (Call Statistics)	[コール後処理時間 (After Call Work Time)]、[通話時間 (Talk Time)]、および [保留時間 (Hold Time)] を選択します。
エージェント (Agent)	[エージェント (Agent)] を選択します。

7. [次へ (Next)] をクリックします。
8. [レポートの順序付け (Report ordering)] ページでは、列をデフォルトの順序のままにします。
9. [次へ (Next)] をクリックします。
10. [概要情報と概要の種類を選択 (Select the summary information and type of summary)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
30 分 (Half Hour)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。
スキル (Skill)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。
コール後処理時間 (After Call Work Time)	[合計 (Sum)] を選択します。
通話時間 (Talk Time)	[合計 (Sum)] を選択します。

列	構成
ホールド時間 (Hold Time)	[合計 (Sum)] を選択します。
エージェント (Agent)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。

- [次へ (Next)] をクリックします。
- [レポートの順序付け/グループ化情報を選択 (Select the Order/Grouping information for the report)] ページで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
次で情報を要約 (Summarize information by)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
次に適用 (And then by)	[スキル (Skill)] を選択します。
最後に適用 (And finally by)	[エージェント (Agent)] を選択します。

- [次へ (Next)] をクリックします。
- [表示するレコードの条件を選択 (Select the criteria for records to display)] ページで、すべてのセクション ([レポートのオプション (Report Options)]、[詳細フィルタ (Advanced Filters)]、および [行数の制限 (Limit Row Count)]) を設定 (デフォルト) のままにします。
- [レポートの実行 (Run Report)] をクリックします。

次に、カスタムレポートで作成したフォルダにカスタムレポートを保存します。

- [保存 (Save)] をクリックします。
- [レポート名 (Report Name)] に、レポートの一意の名前を入力します。これは、Five9 の [ACDの設定 (ACD Configuration)] ページにある [履歴データキャプチャ (Historical Data Capture)] > [ACD キューエージェント期間 (ACD Queue Agent Durations)] フィールドに入力する名前です。

BEST PRACTICE このレポートに「ACD キューエージェント期間 (ACD Queue Agent Durations)」という名前を付けることをお勧めします。

- (任意) [説明 (Description)] に、レポートの目的を簡単に入力します。

4. [レポートフォルダ(Report Folder)] で、カスタムレポートで作成したフォルダを選択します。
5. [保存(Save)] をクリックします。

ACD キューエージェントカウントレポート

[ACDキューエージェントカウントレポート(ACD Queue Agent Counts Report)] フィールドのカスタムレポートを作成して保存するには

まず、カスタムレポートを作成します。

1. [カスタムレポートの新規作成(Create New Custom Report)] をクリックします。
2. [レポートするデータの種類(Select the type of data you wish to report on)] ページで、[ACDキュー(ACD Queue)] を選択します。
3. [次へ(Next)] をクリックします。
4. [レポートの種類を選択(Select the type of report)] ページで、[概要(Summary)] を選択します。
5. [次へ(Next)] をクリックします。
6. [レポートに含める列を選択(Select the columns to include in your report)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
時間(Time)	[30分(Half Hour)] を選択します。
ACD	[スキル(Skill)] を選択します。
コール統計(Call Statistics)	[処理時間(Handle Time)] を選択します。
エージェント(Agent)	[エージェント(Agent)] を選択します。

7. [次へ(Next)] をクリックします。
8. [レポートの順序付け(Report ordering)] ページでは、列をデフォルトの順序のままにします。
9. [次へ(Next)] をクリックします。
10. [概要情報と概要の種類を選択(Select the summary information and type of summary)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
30 分 (Half Hour)	すべてのオプションをオフのままにします(デフォルト)。
スキル(Skill)	すべてのオプションをオフのままにします(デフォルト)。
処理時間(Handle Time)	[カウント(Count)] を選択します。
エージェント(Agent)	すべてのオプションをオフのままにします(デフォルト)。

- [次へ(Next)] をクリックします。
- [レポートの順序付け/グループ化情報を選択(Select the Order/Grouping information for the report)] ページで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
次で情報を要約 (Summarize information by)	[30分(Half Hour)] を選択します。
次に適用(And then by)	[スキル(Skill)] を選択します。
最後に適用(And finally by)	[エージェント(Agent)] を選択します。

- [次へ(Next)] をクリックします。
- [表示するレコードの条件を選択(Select the criteria for records to display)] ページで、次のようにセクションを設定します。

セクション	構成
レポートのオプション (Report Options)	すべてのタブをデフォルト設定のままにします。
詳細フィルタ(Advanced Filter)	[フィルタの追加(Add filter)] をクリックします。次のようにフィルタを設定します。 <ul style="list-style-type: none"> [フィールド(Field)]:[処理時間(Handle Time)] を選択します。

セクション	構成
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [演算子 (Operator)]: [より大きい (Greater than)] を選択します。 ■ [値 (Values)]: [00:00:00] と入力します。
行数の制限 (Limit Row Count)	[すべて (All)] のままにします (デフォルト)。

15. [レポートの実行 (Run Report)] をクリックします。

次に、カスタムレポートで作成したフォルダにカスタムレポートを保存します。

1. [保存 (Save)] をクリックします。
2. [レポート名 (Report Name)] に、レポートの一意の名前を入力します。これは、Five9 の [ACDの設定 (ACD Configuration)] ページにある [履歴データキャプチャ (Historical Data Capture)] > [ACD キューエージェントカウント (ACD Queue Agent Counts)] フィールドに入力する名前です。

BEST PRACTICE このレポートに「ACD キューエージェントカウント (ACD Queue Agent Counts)」という名前を付けることをお勧めします。

3. (任意) [説明 (Description)] に、レポートの目的を簡単に入力します。
4. [レポートフォルダ (Report Folder)] で、カスタムレポートで作成したフォルダを選択します。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

エージェント期間レポート

[エージェント期間レポート (Agent Durations Report)] フィールドのカスタムレポートを作成して保存するには

まず、カスタムレポートを作成します。

1. [カスタムレポートの新規作成 (Create New Custom Report)] をクリックします。
2. [レポートするデータの種類の種類 (Select the type of data you wish to report on)] ページで、[エージェント (Agent)] を選択します。
3. [次へ (Next)] をクリックします。

4. [レポートの種類を選択 (Select the type of report)] ページで、[概要 (Summary)] を選択します。
5. [次へ (Next)] をクリックします。
6. [レポートに含める列を選択 (Select the columns to include in your report)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
エージェント (Agent)	[エージェント (Agent)] を選択します。
時間 (Time)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
ステータス統計 (State Statistics)	[待受時間 (Ready Time)]、[ログイン時間 (Login Time)]、[呼び出し時間 (Ringing Time)]、および [Not ready Time (待受停止時間)] を選択します。
コール (Calls)	[スキル (Skill)] を選択します。
コール統計 (Call Statistics)	[処理時間 (Handle Time)] を選択します。

7. [次へ (Next)] をクリックします。
8. [レポートの順序付け (Report ordering)] ページでは、列をデフォルトの順序のままにします。
9. [次へ (Next)] をクリックします。
10. [概要情報と概要の種類を選択 (Select the summary information and type of summary)] ページで、次のように列を設定します。

列	構成
30 分 (Half Hour)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。
スキル (Skill)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。
処理時間 (Handle Time)	[合計 (Sum)] を選択します。
待受時間 (Ready Time)	[合計 (Sum)] を選択します。
ログイン時間 (Login Time)	[合計 (Sum)] を選択します。
呼び出し時間 (Ringing Time)	[合計 (Sum)] を選択します。

列	構成
待受停止時間 (Not Ready Time)	[合計 (Sum)] を選択します。
エージェント (Agent)	すべてのオプションをオフのままにします (デフォルト)。

- [次へ (Next)] をクリックします。
- [レポートの順序付け/グループ化情報を選択 (Select the Order/Grouping information for the report)] ページで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
次で情報を要約 (Summarize information by)	[30分 (Half Hour)] を選択します。
次に適用 (And then by)	[スキル (Skill)] を選択します。
最後に適用 (And finally by)	[エージェント (Agent)] を選択します。

- [次へ (Next)] をクリックします。
 - [表示するレコードの条件を選択 (Select the criteria for records to display)] ページで、すべてのセクション ([レポートのオプション (Report Options)]、[詳細フィルタ (Advanced Filters)]、および [行数の制限 (Limit Row Count)]) を設定 (デフォルト) のままにします。
 - [レポートの実行 (Run Report)] をクリックします。
- 次に、カスタムレポートで作成したフォルダにカスタムレポートを保存します。

- [保存 (Save)] をクリックします。
- [レポート名 (Report Name)] に、レポートの一意の名前を入力します。これは、Five9 の [ACDの設定 (ACD Configuration)] ページにある [履歴データキャプチャ (Historical Data Capture)] > [エージェント期間 (Agent Durations)] フィールドに入力する名前です。

BEST PRACTICE このレポートに「エージェント期間 (Agent Durations)」という名前を付けることをお勧めします。

- (任意) [説明 (Description)] に、レポートの目的を簡単に入力します。

4. [レポートフォルダ(Report Folder)] で、カスタムレポートで作成したフォルダを選択します。
5. [保存(Save)] をクリックします。

InContact の接続設定

Webex WFO は InContact と同期して、ユーザー、チーム、およびスキルデータを取り込みます。このデータは InContact では保持されます。Webex WFO で任意の変更を行った場合、その変更は InContact に同期されません。

ACD として InContact を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

IMPORTANT QM および WFM のすべての機能を使用するには、次のフィールドに値を入力する必要があります。

フィールド	説明
ベンダー名 (Vendor Name)	InContact によって提供されるベンダー名。
アプリケーション名 (Application Name)	InContact によって提供されるアプリケーション名。 NOTE アプリケーションには、AdminAPI、RealtimeDataAPI、および Reporting API という API 範囲を含める必要があります。
アプリケーション ID (Application ID)	InContact によって提供されるアプリケーション ID。
ユーザー名 (User Name)	InContact で設定されているユーザー名。
パスワード (Password)	InContact で設定されているパスワード。

一般的な ACD の接続設定

一般的な ACD を 1 つ以上追加できます。一般的な ACD を追加すると、ACD サーバー ID が自動的に作成され、インポートされた CSV ファイル内で履歴データの送信元として使用されます(詳細については、『データインポートリファレンスガイド Webex WFO』を参照)。

NOTE ACD サーバー ID は、ページから一度離れて再度開くと表示されます。

Amazon Connect の接続設定

選択した ACD が Amazon Connect の場合は、以下のフィールドが表示されます。

セクション	説明
ACDフィルタ処理 (ACD Filtering)	<p>(オプション) ACD フィルタでは、Amazon Connect から同期されるユーザーが制限されます。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。</p> <p>NOTE</p> <p>Amazon Connect のチームは、最大で 5 つのレベルを持つ階層に構造化されます。この階層内では、下位レベルのチームは上位レベルのチームの下にネスト化されます。</p> <p>I. メインチーム</p> <p>A. 最初のサブチーム</p> <p>B. 2 番目のサブチーム</p> <p>フィルタがキャプチャするエージェントは、フィルタリングする階層レベルによって異なります。上位レベルのチームでフィルタリングする場合、その上位レベルのチーム内のエージェントだけをキャプチャするわけではありません。その下にネストされているすべてのチームのすべてのエージェントもキャプチャすることになります。</p> <p>たとえば、最初のサブチームのレベルでフィルタリングする場合、そのチームのエージェントだけがキャプチャされます。ただし、メインチームのレベルでフィルタリングする場合は、メインチームのエージェントと最初のサブチームおよび 2 番目のサブチームのエージェントの両方がキャプチャされます。</p>
同期間隔 (Synchronization Interval)	<p>間隔(分)(Interval (Minutes)) : ログイン/ログアウトレポート用の S3 バケットのログイン/ログアウトレポートフォルダを Webex WFO が確認する間隔の長さ。</p> <p>ログイン/ログアウトレポートフォルダ(Login Logout Report Folder) : ログイン/ログアウトレポートが含まれる S3 バケットのフォルダへのパス。これは、Amazon Connect と Webex WFO の同期に使用されます。このパスを入力する場合は、S3 バケットのプレフィックスを除外します。「Amazon Connect のコア設定データの統合」を参照してください。</p>
Amazon Connect	<p>地域の選択(Choose Region) : Amazon Connect インスタンスの地域。</p> <p>[IAMロールを使用(Use IAM Role)] : AWS サービス リクエストを実行するための一</p>

セクション	説明
	<p>連のアクセス許可を定義する IAM エンティティです。このチェックボックスを選択すると、[ロールのARN(Role ARN)] および [外部ID(External ID)] フィールドが表示されます。</p> <p>S3 バケット (S3 Bucket) : データ保管用およびデータストリーミングの宛先として、Amazon Connect インスタンスが使用する S3 バケットの URL。「Amazon Connect インスタンス用の S3 バケットの設定」を参照してください。</p> <p>[ロールARN(Role ARN)]: お客様の AWS アカウントで、Calabrio ONE がアクセスする S3 バケット (さらに一般的には AWS サービス) へのアクセスを許可するロールに対応する Amazon リソース ネーム(ARN) 。このロール ARN は、次の標準形式で指定する必要があります。</p> <p>arn:aws:iam::<CUSTOMER_AWS_ACCOUNT_NUMBER:role/<ROLE_NAME></p> <p>[外部ID(External ID)]: クロスアカウント ロールのアクセスのためにお客様の AWS アカウントでのロールを引き継ぐときに、Calabrio が使用する AWS での一意の ID。このフィールドは、最小 2 文字、最大 550 文字の文字列である必要があります。</p> <p>BEST PRACTICE 許容される値との一貫性が保たれるため、先頭部分は、ハイフンのみを含む英数字シンタックスで始まります。</p> <p>IAM アクセスキー(IAM Access Key) : Webex WFO が使用する S3 バケットへの読み取り、書き込み、および削除アクセスを付与するポリシーに割り当てられている IAM ユーザーのアクセスキー ID。</p> <p>IAM 秘密キー(IAM Secret Key) : Webex WFO が使用する S3 バケットへの読み取り、書き込み、および削除アクセスを付与するポリシーに割り当てられている IAM ユーザーの秘密アクセスキー。</p>
履歴データのキャプチャ(Historical Data Capture)	<p>サービス履歴レポート S3 フォルダ(Service Historical Report S3 Folder) : サービス履歴レポートを含む S3 バケットのフォルダへのパス。このパスを入力する場合は、S3 バケットのプレフィックスを除外します。「履歴データ キャプチャ用の Amazon Connect レポートの設定」を参照してください。</p> <p>EXAMPLE</p> <p>ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/ServiceQueueHistorical</p>

セクション	説明
	<p>エージェントの生産性レポート S3 フォルダ(Agent Productivity Report S3 Folder) : エージェントの生産性レポートを含む S3 バケット内のフォルダへのパス。このパスを入力する場合は、S3 バケットのプレフィックスを除外します。「履歴データキャプチャ用の Amazon Connect レポートの設定」を参照してください。</p> <p>EXAMPLE ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivity</p> <p>キュー別エージェントの生産性レポート S3 フォルダ(Agent Productivity by Queue Report S3 Folder) : キュー別エージェントの生産性レポートを含む S3 フォルダへのパス。このパスを入力する場合は、S3 バケットのプレフィックスを除外します。「履歴データキャプチャ用の Amazon Connect レポートの設定」を参照してください。</p> <p>EXAMPLE ServiceName/InstanceName/ExportedReportsPrefix/AgentProductivityByQueue</p> <p>サービスレベルのしきい値(Service Level Threshold) : [サービス履歴レポート S3 フォルダ(Service Historical Report S3 Folder)] フィールドのレポートを作成したときに選択したサービスレベルの秒のメトリック。</p>
リアルタイムのデータキャプチャ(Real Time Data Capture)	<p>Kinesis リアルタイムストリーム名(Kinesis Real Time Stream Name) : Amazon Kinesis ダッシュボードで設定したデータストリームの名前。これは、エージェントのリアルタイムステータスを更新するために使用されます。この名前を入力する場合は、ARN 全体を含めないでください。ストリームの作成時に入力した名前だけを含めてください。</p>
録音/録画(Recordings)	<p>録音用 S3 フォルダ(S3 Folder for Recordings) : コールの録音を含む S3 バケットのフォルダへのパス。このパスを入力する場合は、S3 バケットのプレフィックスを除外します。</p> <p>EXAMPLE ServiceName/InstanceName/Recordings</p> <p>コンタクトレコードの S3 フォルダ(S3 Folder for Contact Records) : Kinesis Firehose がコンタクトトレースレコード(CTR) を配置する S3 バケットのフォルダへのパス。このパスを入力する場合は、S3 バケットのプレフィックスを除外します。</p> <p>EXAMPLE ServiceName/InstanceName/CTRs</p>

セクション	説明
録画用 RTE メッセージングを有効にする(Enable RTE Messaging for Screen Recording)	スマートデスクトップで、Amazon Connect によって記録されたコールの画面を記録できます。

Serenova の接続設定

ACD として Serenova を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

セクション	説明
ACD フィルタリング (ACD Filtering)	(任意) ACD フィルタを使用して、ACD から同期されるユーザーを制限します。たとえば、特定の命名パターンに一致するチームに属するユーザーの同期を許可する、チーム名フィルタを設定することができます。複数の ACD フィルタを設定できます。
Serenova API	[Serenova ベース URL(Serenova Base URL)]: Serenova のテナントの基本 API URL です。 <div style="background-color: #007060; color: white; padding: 2px;">EXAMPLE</div> https://api.cxengage.net [Serenovaテナント(Serenova Tenants)]: この ACD 設定を使用して追加するマスターおよびサブのテナントです。「 Serenova テナント テーブル 」を参照してください。
キャプチャ設定 (Capture Settings)	[ACDキャプチャ遅延(ACD Capture Delay)]: 一定の間隔が終了した後、ACD 統計をプルするまでの WFM の待機時間。デフォルトは 15 分です。
録画用 RTE メッセージングを有効にする(Enable RTE Messaging for Screen Recording)	[録画用 RTE メッセージングを有効にする(Enable RTE Messaging for Screen Recording)]: スマートデスクトップで画面を記録できます。

Serenova テナント テーブル

Serenova システムには、マスターテナントのみ、または 1 つ以上のサブテナント(「子」テナント)を持つマスターテナント(「親」テナント)を含めることができます。Serenova テナントテーブルを使用すると、両方のシステムセットアップを単一の ACD 設定で統合できます。マスターテナントのみ、または任意の数のサブテナントを持つマスターテナントを、一度に 1 つ追加できます。

Serenova テナントの追加

Serenova テナントを追加する前に、追加する各テナントについて、次の識別情報を収集し、簡単にアクセスできる場所に保存することをお勧めします。

- テナント ID
- API Key
- API キーシークレット

「[Serenova テナントの識別情報の収集](#)」を参照してください。

Serenova テナントテーブルにテナントを追加するには

1. [追加 (Add)] をクリックします。[Serenovaテナント (Serenova Tenants)] ダイアログボックスが表示されます。
2. 次の表に示すように、フィールドに入力します。

フィールド	説明
名前 (Name)	<p>マスターテナントまたはサブテナントの名前。</p> <p>BEST PRACTICE Serenova システムでそのテナントが使用しているものと同じ名前を入力することをお勧めします。</p>
ID	<p>Serenova テナントのテナント ID。この ID を Serenova テナントからコピーして貼り付けます。「Serenova テナントのテナント ID をコピーするには」を参照してください。</p>
API キー (API Key)	<p>Serenova で API キーを設定する際に、そのテナント用に作成される API キー。このキーを Serenova テナントからコピーして貼り付けます。「Serenova テナント用の API キーと API キーシークレット」</p>

フィールド	説明
	を作成するには を参照してください。
API シークレット (API Secret)	Serenova で API キーを設定する際に、そのテナント用に作成される API キーシークレット。このキーを Serenova テナントからコピーして貼り付けます。「 Serenova テナント用の API キーと API キーシークレットを作成するには 」を参照してください。

3. [OK] をクリックします。

この ACD 設定を使用してマスターテナントとそのサブテナントを追加する場合は、マスターテナントと各サブテナントに対して上記の手順を繰り返します。

Serenova テナントの識別情報の収集

次の手順では、各テナントを Serenova テナントテーブルに追加するために必要な、テナント ID、API キー、および API キーシークレットの収集方法について説明します。

Serenova テナントのテナント ID をコピーするには

1. Serenova にログインします。
2. [設定 (Configuration)] > [テナント (Tenants)] に移動します。
3. [テナント管理 (Tenant Management)] テーブルで、テナント名をダブルクリックします。[テナント (Tenant)] ペインが表示されます。
4. [テナント (Tenant)] ペインで、[詳細 (Details)] > [テナント ID (Tenant ID)] に移動します。
5. [テナント ID (Tenant ID)] をコピーします。
6. Webex WFO で Serenova テナントを設定するときに、[ID (ID)] フィールドに [テナント ID (Tenant ID)] を貼り付けます。

Serenova テナント用の API キーと API キーシークレットを作成するには

1. Serenova にログインします。
2. [設定 (Configuration)] > [API キー管理 (API Key Management)] に移動します。
3. [作成 (Create)] をクリックします。

Webex WFO を設定する | テナントの設定

- API キーの次のフィールドを設定します。
 - [名前 (Name)]: キーの一意の識別子。
 - [ロール (Role)]: 管理者 (Administrator)。
- [送信 (Submit)] をクリックします。[API クレデンシャル (API Credentials)] ダイアログボックスが表示されます。
- API キーと API キーシークレットをコピーします。

NOTE [OK (OK)] をクリックすると、API キーシークレットを再度表示することはできません。
- Webex WFO に Serenova テナントを追加するときに、次の手順を実行します。
 - [API キー (API Key)] フィールドに API キーを貼り付けます。
 - [API シークレット (API Secret)] フィールドに API キーシークレットを貼り付けます。

コア設定データの同期

Webex WFO は、次のコア設定データを、Serenova での同等のデータと統合します。

- ユーザー
- チーム
- サービスキューとスキルマッピング

ユーザー

マスターテナントとサブテナントがある Serenova システムでは、Serenova ユーザーはシステム内の任意またはすべてのテナントに属することができます。同じ ACD 設定を使用してマスターテナントとそのサブテナントを統合する限り、Webex WFO では Serenova ユーザーごとに 1 人の Webex WFO ユーザーのみが作成されます。

別々の ACD 設定を使用してマスターテナントとそのサブテナントを追加すると、Webex WFO では Serenova ユーザーがいる各マスターテナントと各サブテナントに対して新しい Webex WFO ユーザーが作成されます。この操作により、1 人の Serenova ユーザーに対して Webex WFO で複数の Webex WFO ユーザーが作成される場合があります。

Webex WFO が Serenova テナント から新しいユーザーをインポートすると、Serenova ユーザープロフィールを持つ新しい Webex WFO ユーザーが作成されます。次の表に、Serenova ユーザープロフィールと、そのユーザープロフィールの値が新しい Webex WFO ユーザーにマッピングされる方法をまとめています。

フィールド	定義
名 (First Name)	Serenova システムのユーザーの名。
姓 (Last Name)	Serenova システムのユーザーの姓。
電子メールアドレス (Email Address)	マッピングなし
チーム名 (Team Name)	デフォルトの Webex WFO チーム。
アクティブ化 (Activated)	ユーザーが Serenova から Webex WFO に追加された日付。
非アクティブ化 (Deactivated)	マッピングなし Serenova ユーザーが Webex WFO に追加された後に無効になった場合、このフィールドは更新されます。
外部ユーザー ID (External User ID)	Serenova 内でのユーザーの一意の識別子。
送信元 (Source)	ユーザープロフィールの送信元: ACD - <name of ACD configuration>

Serenova でユーザーデータが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

Serenova の変更	反映される変更: Webex WFO
新しいユーザーが追加された	<p>新しいユーザーが追加されます。具体的に同期サービスは以下を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serenova ユーザーの名と姓を Webex WFO ユーザーの名と姓に適用します。 ■ Serenova ユーザーの一意の識別子 (ユーザープロフィールの外部ユーザー ID) を Webex WFO ユーザーの ACD ID に適用します。 ■ 会社と部署の Webex WFO 開始日を同期が発生した日付に設定します。 ■ Webex WFO ユーザーをデフォルトチームに割り当てます。

Serenova の変更	反映される変更: Webex WFO
	<p>NOTE Webex WFO では、Serenova ユーザーと Serenova グループ(Serenova で Webex WFO チームに相当する)間の関係は維持されません。「チーム」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serenova ユーザーがエージェントロールを持つ場合、デフォルトのエージェントロールを Webex WFO ユーザーに割り当てます。 ■ Serenova ユーザーがスーパーバイザロールを持つ場合、デフォルトのスーパーバイザロールを Webex WFO ユーザーに割り当てます。 <p>NOTE 管理者ロールまたはレポーティング ロールを持つ Serenova ユーザーには、同期サービスによる Webex WFO でのロールの割り当てはありません。</p>
ユーザーの名または姓が変更された	ユーザーの名または姓が変更されます。
ユーザーが無効化された	ユーザーが非アクティブ化されます。

チーム

Webex WFO チームは Serenova グループと同期されます。Webex WFO チームでは、Serenova ユーザーと Serenova グループ間の関係は維持されません。

Serenova でグループデータが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

Serenova の変更	反映される変更: Webex WFO
新しいグループが追加された	Serenova グループと同じ名前新しいチームが追加されます。この名前は読み取り専用です。
グループ名が変更された	チーム名が変更されます。
新しいユーザーがグループに	変更なし。Webex WFO では、Serenova ユーザーと Serenova グループ間

Serenova の変更	反映される変更： Webex WFO
追加された	の関係は維持されません。
ユーザーがグループから削除された	変更なし。Webex WFO では、Serenova ユーザーと Serenova グループ間の関係は維持されません。
グループが無効化された	変更なし。

Webex WFO で新しいチームを作成してユーザーを割り当てることはできますが、その新しいチームは Serenova に同期されません。

サービスキューとスキルマッピング

Webex WFO サービスキューは Serenova キューと同期されます。

Serenova でキューが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

Serenova の変更	反映される変更： Webex WFO
新しいキューが追加された	<p>まず、新しいサービスキューが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serenova キュー名を Webex WFO サービスキュー名に適用します。 ■ Serenova キューの一意の識別子を Webex WFO サービスキューのサービスキュー ID に適用します。 ■ (読み取り専用) Webex WFO サービスキューに、音声 [インタラクティブ (Interactive)] のサービスキュータイプを設定します。 ■ (読み取り専用) Webex WFO サービスキューに、Serenova の送信元 ACD を設定します。 <p>次に、新しいスキルマッピングが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Serenova キュー名を Webex WFO スキルマッピング名に適用しま

Serenova の変更	反映される変更: Webex WFO
	<p>す。</p> <ul style="list-style-type: none"> Serenova キューに関連付けられている Webex WFO サービスキューを Webex WFO スキルマッピングに割り当て、優先順位を 1 に設定します。
キュー名が変更された	<p>新しい Serenova キュー名を Webex WFO サービスキュー名に適用します。</p> <p>NOTE Webex WFO は、新しい Serenova キュー名を、関連付けられている Webex WFO スキルマッピングに適用しません。</p>
キューが無効化された	<p>変更なし。サービスキューもスキルマッピングも削除されません。</p>

Eventide NexLog の接続設定

ACD として Eventide NexLog を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
コンタクトのアップロード遅延 (Contact Upload Delay)	<p>結果を表示するための各エクスポート間隔の前に配置される遅延の長さ。エクスポート間隔ごとに、Webex WFO は、この遅延の前に録音が完了するすべてのコンタクトをアップロードします。この遅延の後に録音が完了するコンタクトは、次のエクスポート間隔でアップロードされます。</p> <p>EXAMPLE [エクスポート間隔 (Export Interval)] フィールドは 00:30 に設定され、[コンタクトのアップロード遅延 (Contact Upload Delay)] フィールドは 5 分に設定されます。12:30 の場合、データサーバーは 12:25 以前に録音を終了したすべてのコンタクトをインポートしてアップロードします。</p> <p>遅延させることで、Webex WFO がすべてのコンタクトの音声録音をアップロードできます。</p>
API URL	<p>Eventide NexLog API の基本 URL (プロトコルを含む)。</p> <p>EXAMPLE http://1.1.1.1</p> <p>「NexLog API マニュアル」v2.8 では、この基本 URL は次の変数で識別されます。</p>

フィールド	説明
<PROTOCOL><ADDRESS>	
ユーザー名 (Username)	<p>Eventide ユーザーのログイン名。このログイン名は大文字と小文字が区別されます。</p> <p>NOTE 「NexLog API マニュアル」v2.8 によれば、このユーザーが認証されるには、「リクエストされた記録にアクセスするための適切なチャネル/リソースのアクセス許可が必要です。デフォルトでは、管理者ユーザーにはすべてのチャネル/リソースに対するアクセス許可があります」。</p>
パスワード (Password)	Eventide ユーザーのパスワード。
エクスポート間隔 (Export Interval)	<p>Webex WFO が Eventide から完了したコール録音を取得する頻度。フォーマット = HH:MM。最小値 = 00:15。最大値 = 23:45。</p> <p>EXAMPLE 01:00 を選択します。つまり、完了したコール録音はすべて、1 時間ごとに Webex WFO にインポートされます。</p> <p>ロギングタイプとして [グループ化 (Grouped)] を選択した場合は、[エクスポート間隔 (Export Interval)] 設定は [コンタクトグループ長 (Contact Group Length)] 設定より大きい必要があります。Webex WFO は [コンタクトグループ長 (Contact Group Length)] 設定より短い [エクスポート間隔 (Export Interval)] 設定を取り消します。</p>
ロギングタイプ (Logging Type)	<p>Webex WFO が Eventide からインポートするコール録音に関連付け先コール ID を割り当てるかどうか。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [デフォルト (Default)]: Webex WFO は関連付け先コール ID をどのコール録音にも割り当てません。 ■ [グループ (Group)]: Webex WFO は、[コンタクトグループ長 (Contact Group Length)] と [コンタクトグループメタデータ (Contact Group Metadata)] を満たすすべてのコール録音に、同じ関連付け先コール ID を割り当てます。
コンタクトグループ長 (Contact Group Length)	Webex WFO の Eventide コール録音に関連付けるために使用する間隔 (1 ~ 30 分)。Webex WFO は、Webex WFO が異なる [エクスポート間隔 (Export Intervals)] の最後に録音をインポートした場合でも、同じ間

フィールド	説明
	<p>隔で始まるすべてのコール録音に同じ関連付け先コール ID を割り当てます。</p> <p>[コンタクトグループ長 (Contact Group Length)] 設定は [エクスポート間隔 (Export Interval)] 設定より小さくする必要があります。</p> <p>このフィールドは、ロギングタイプで [グループ化 (Grouped)] を選択し、必須である場合にのみ使用できます。</p>
<p>コンタクトグループメタデータ (Contact Group Metadata)</p>	<p>Webex WFO でコール録音を関連付けるために使用する Eventide API のメタデータフィールド。</p> <p>[コンタクトグループメタデータ (Contact Group Metadata)] のメタデータフィールドを入力すると、Webex WFO は [コンタクトグループ長 (Contact Group Length)] 間隔ごとに、そのメタデータフィールドですべてのコール録音を検索します。同じ [コンタクトグループ長 (Contact Group Length)] 間隔のコール録音に、そのメタデータフィールド値が同じものがあれば、Webex WFO は同じ関連付け先コール ID をそのコール録音に割り当てます。</p> <p>NOTE [コンタクトグループメタデータ (Contact Group Metadata)] が設定されている場合、Webex WFO は同じ [コンタクトグループ長 (Contact Group Length)] 間隔で始まり、[コンタクトグループメタデータ (Contact Group Metadata)] フィールドの値が同じコール録音にのみ、関連付け先コール ID を設定します。</p> <p>入力できるメタデータフィールドの詳細については、「メタデータの入力」を参照してください。</p> <p>このフィールドは、ロギングタイプとして [グループ化 (Grouped)] を選択し、それがオプションの場合にのみ表示されます。</p>

メタデータの入力

Webex WFO では、Eventide の任意の標準メタデータまたはカスタムメタデータのフィールドを使用して、コール録音をグループ化できます。ただし、Webex WFO で入力するメタデータフィールドは、Eventide API の応答に表示されるフォーマットにする必要があります。

一般には、メタデータフィールドは小文字で、引用符なしにする必要があるという意味です。4.5.1 のカラム名欄を参照してください。標準の Eventide メタデータフィールドについては、「NexLog API マニュアル」の V_RECORD セクションを参照してください。

次の表に、Eventide のメタデータフィールドの例と、Webex WFO でのこれらのフィールドのフォーマットを示します。

フィールド	説明
channelname	コールが記録されたチャンネルの名前。
channelid	コールが記録されたチャンネル番号。
caller_id	コールしてきた人のディレクトリ番号。

Twilio Flex の接続設定

ACD として Twilio を選択した場合は、次のフィールドが表示されます。

NOTE システム管理者のみが [システム管理者 ACD 設定 (System Administrator ACD Configuration)] ページで新しい Twilio Flex ACD を作成できます。作成後、Twilio Flex テナントが ACD として [ACD 名 (ACD Name)] ドロップダウンリストに表示され、テナント管理者がカスタマイズできるようになります。

[Twilio Config (Twilio Config)] ボタンをクリックして、[Twilio 設定 (Twilio Configuration)] ページにアクセスします。

NOTE 使用可能なフィールドは、システム管理者またはテナント管理者のいずれでログインするかによって異なります。また、有効な製品として品質管理 (QM) とワークフォースマネジメント (WFM) のいずれかまたは両方が選択されているかどうかによって異なります。

フィールド	説明
ACD 名 (ACD Name)	使用可能な ACD のドロップダウンリスト。

Twilio Flex の設定情報

フィールド	説明
Twilio アカウントの SID (Twilio Account SID)	Twilio Flex が設定されているシステムの ID。これは Webex WFO テナント ID と似ています。文字列値は「AC」で始まる必要があります。

フィールド	説明
Twilio 認証トークン(Twilio Auth Token)	Twilio で生成された認証トークン。Webex WFO が、Twilio アカウントの SID を認証するために使用します。
Twilio Flex ワークスペース SID(Twilio Flex Workspace SID)	特定のワークスペース。Webex WFO が取得します。ワークスペース Flex インスタンスは 1 つしか存在できません。サブワークスペースはサポートされていません。
Twilio Flex Insights のユーザー名(Twilio Flex Insights Username)	(従来の WFM のみ) WFM の履歴データを取得するのに使用される Twilio Flex Insights のユーザーアカウント。WFM を有効にする場合は必須です。
Twilio Flex Insights のパスワード(Twilio Flex Insights Password)	WFM の履歴データを取得するために使用する Twilio Flex Insights のユーザーアカウントのパスワード。
タイムゾーン(Time Zone)	Flex Insights で設定されたタイムゾーンと一致するタイムゾーン。デフォルトでは、これは、テナントのタイムゾーンに設定されます。
エージェント名の形式(Agent Name Format)	すべてのエージェントの名と姓の形式。

Webex WFO 設定情報

フィールド	説明
Cisco API ユーザー名(Cisco API Username)	この Webex WFO サービスアカウントのユーザー名。これは、正しいテナントにデータをアップロードする場合に必要です。このユーザーは、テナント内で作成し、データをアップロードするための適切な権限を付与される必要があります。これは、QM と WFM の両方で必要です。
Cisco API ユーザーパスワード(Cisco API User Password)	この Webex WFO サービスアカウントのパスワード。

有効化された製品

有効な製品のチェックボックスは、[システム管理者 ACD 設定(System Administrator ACD Configuration)] ページでのみ設定できます。

フィールド	説明
品質管理 (Quality Management)	品質管理は、Webex WFO 製品として購入されたものです。
ワークフォースマネジメント (Workforce Management)	ワークフォースマネジメントは、Webex WFO 製品として購入されたものです。

メタデータマッピング

(品質管理のみ) このセクションでは、製品として品質管理 (Quality Management) が有効になっている場合に、Twilio コンタクトと同期する Twilio タスク属性 (複雑なオブジェクトベースの属性を含む) を定義できます。これは、Webex WFO カスタムメタデータを Twilio Flex タスク属性にマップするために必要です。ドロップダウンリストを使用して、コンタクトの会話のメタデータと同期する追加のタスク属性を定義できます。

NOTE まず、カスタムメタデータフィールドをメタデータマネージャで作成する必要があります ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QM 設定 (QM Configuration)] > [メタデータマネージャ (Metadata Manager)])。

録画用 RTE メッセージングを有効にする (Enable RTE Messaging for Screen Recording)

(品質管理のみ) このチェックボックスを選択すると、設定されている ACD の録画が許可されます。

履歴データのキャプチャ

(ワークフォースマネジメントのみ) このセクションを設定することで、Webex WFO が Twilio Flex Insights WFM の履歴データレポートを確認し、タスクキューとリアルタイムの遵守データを同期プロセスに追加できるようになります。Workforce Management の前提条件として収集した Twilio Flex アカウント情報が、このセクションのフィールドに入力されます。

エージェントの状態マッピング

(ワークフォースマネジメントのみ) WFM を製品として有効にした場合、このセクションで、特定の Twilio アクティビティを特定の Webex WFO の状態にマップできます。「保留」状態は事前設定済みで、マッピングする必要はありません。マッピングをアクティブにするには、[状態理由コードの有効化 (Enable State Reason Code)] スライダをオンにする必要があります。マッピングは、[状態理由コード (State Reason Code)] スライダの右側にある [マッピングの編集 (Edit Mapping)] または [削除 (Delete)] アイコンを選択することで編集または削除できます。

フィールド	説明
通話中 (Talking)	エージェントがコンタクトに対応しています。これは事前設定されています。
保留 (Hold)	エージェントはコンタクトを保留にしました。これは事前設定済みで、変更できません。
待受中 (Ready)	エージェントは ACD からコンタクトを受け入れる準備ができています。
待受停止 (Not Ready)	エージェントは ACD からのコンタクトを受け入れていません。多くの ACD では、状態の変化の理由を示すために、この状態に数値の理由コードを伴う場合があります。
ログアウト (Logout)	エージェントが ACD からログアウトしました。多くの ACD では、状態の変化の理由を示すために、この状態に数値の理由コードを伴う場合があります。
後処理後待受停止 (Work Not Ready)	エージェントはコンタクト後の作業を行い、終了すると [待受停止 (Not Ready)] 状態になります。
後処理後待受 (Work Ready)	エージェントはコンタクト後の作業を行い、終了すると [待受中 (Ready)] 状態になります。
対応不可 (Not Available)	エージェントは ACD からのコンタクトを受け入れることができません。
待受中 (Ready) 、対応不可 (Not Available)	エージェントは ACD からコンタクトを受け入れることはできますが、対応することができません。

UJET の接続設定

ACD として UJET を選択する場合、以下のフィールドが表示されます。

UJET の設定

フィールド	説明
UJET ユーザー名 (UJET Username)	UJET システムの UJET 開発者向け設定の [会社キーとシークレットコード (Company Key & Secret Code)] セクションにある [会社キー (Company Key)]。

フィールド	説明
UJET パスワード (UJET Password)	UJET システムの UJET 開発者向け設定の [会社キーとシークレットコード (Company Key & Secret Code)] セクションにある [シークレットコード (Secret Code)]。
S3 バケット (S3 Bucket)	(読み取り専用) コールデータがエクスポートされる Amazon S3 バケット。
S3 セキュリティロール (S3 Security Role)	(読み取り専用) ご利用の Amazon S3 バケットのセキュリティロール。
ドメイン (Domain)	UJET システムのドメイン情報。

Webex WFO 構成

フィールド	説明
Cisco API ユーザー名 (Cisco API Username)	この Webex WFO サービスアカウントのユーザー名。これは、正しいテナントにデータをダウンロードする場合に必要です。このユーザーは、テナント内で作成し、データをアップロードするための適切な権限を付与される必要があります。
Cisco API ユーザーパスワード (Cisco API User Password)	この Webex WFO サービスアカウントのパスワード。

録画用 RTE メッセージングを有効にする (Enable RTE Messaging for Screen Recording)

フィールド	説明
録画用 RTE メッセージングを有効にする (Enable RTE Messaging for Screen Recording)	このチェックボックスをオンにすると Webex WFO 録画用のスマートデスクトップが有効になります。設定の詳細については、「 録画 」を参照してください。

エージェント、録音グループ、録音タイプに電話機を関連付ける

データサーバーを介してデバイスを同期した後(「[データサーバーを設定する](#)」を参照)、ACD のデバイスを Webex WFO ユーザー、録音グループ、録音タイプに関連付ける場合は、[デバイスの割り当て(Device Associations)] ページを使用します。

このページでは新しいデバイスを追加できません。新しいデバイスを追加するには、データサーバーを介してデバイスを同期する必要があります。

前提条件

- デバイスがデータサーバーを介して同期済みである。
- [デバイスの関連付けの設定(Configure Device Associations)] のアクセス許可がある。
- コンタクトセンター組織全体を担当している。
- エージェントを複数のデバイスに関連付けるためには、ACD として Cisco UCCE バージョン 12 または 12.5 が必要です。また、それらのデバイスで同じ ACD 回線(DN)を共有する必要があります。Cisco ACD 内での追加の設定が必要です。

場所

[アプリケーション管理(Application Management)] > [QM(QM)] > [QM構成(QM Configuration)] > [デバイスの割り当て(Device Association)]

手順

デバイスを検索する

- 割り当てを設定または編集するデバイスを検索するには、検索メニューを使用します。[フィルター致式(Filter Match Expression)] フィールドでアスタリスク(*) ワイルドカードを使用すると、任意の数

The image shows a configuration panel with the following elements:

- Device Types (dropdown menu)
- Telephony Group (dropdown menu)
- Filter (dropdown menu)
- Filter Match Expression (text input field)
- Include Unconfigured Devices (checkbox)
- RESET (button)
- SEARCH (button)

エージェントを複数のデバイスに関連付ける

1. デバイスを見つけたら(「[デバイスを検索する](#)」を参照)、両方のデバイスで [エージェント (Agent)] ドロップダウンメニューからエージェントを選択します。
2. [保存 (Save)] をクリックします。

デバイスの割り当てを一括で編集する

既存のデバイスの割り当てのみ編集できます。CSV インポートでは、新しいデバイスを追加できません。

1. オプションアイコン(3つの点)をクリックし、[デバイスのエクスポート (Export Devices)] を選択します。CSV ファイルがデバイスにダウンロードされます。
2. CSV ファイルを編集して、必要に応じてデバイスをユーザー、録音グループ、録音タイプに割り当てます。

NOTE

デバイスをエージェントに割り当てる場合は、次のフィールドの少なくとも1つを入力する必要があります。

- ユーザー名 (Username)
- ドメイン名 (DomainName)
- 姓 (LastName)
- 名 (FirstName)

エージェントからデバイスの割り当てを解除するには、4つのフィールドのすべての値を削除します。

3. オプションアイコンをクリックして、[デバイスのインポート (Import Devices)] を選択します。

4. CSV ファイルをインポートします。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

次の表に、エクスポートした CSV ファイル中で、デバイスを割り当てるために編集できるフィールドと編集できないフィールドを示します。

フィールド	編集可否	説明
デバイス名 (DeviceName)	N	コール環境内のデバイスの名前。
デバイスタイプ (DeviceType)	N	コール環境内のデバイスのタイプ。
内線 (Extensions)	N	コール環境内でデバイスに割り当てられている内線。
仮想デバイス名 (VirtualDeviceName)	N	録音環境内で物理録音デバイスに割り当てられている物理以外のデバイス。
テレフォニーグループ (TelephonyGroup)	N	コール環境内でデバイスに割り当てられているテレフォニーグループ。
表示 ID (DisplayID)	N	コール環境内のデバイスの ID。
録音トーンあり (IsRecordingTones)	Y	TRUE の場合、デバイスは定期的にピープ音を鳴らして、コールが録音されていることを発信者に通知します (一般的ではない)。
ユーザー名 (Username)	Y	デバイスに割り当てられている Webex WFO ユーザーのユーザー名 (電子メールアドレス)。必須項目です。
ドメイン名 (DomainName)	Y	デバイスに割り当てられているユーザーの Windows ログイン。このフィールドは任意です。
姓 (LastName)	Y	デバイスに割り当てられているユーザーの最初の名。このフィールドは任意です。
名 (FirstName)	Y	デバイスに割り当てられているユーザーの最初の姓。このフィールドは任意です。
モニタサーバー (MonitorServer)	Y	未使用。

フィールド	編集可	
	否	説明
録音クラスタ (RecordingCluster)	Y	デバイスに割り当てられている録音グループ。この値には大文字/小文字の区別はありません。録音グループはすでに Webex WFO に存在している必要があります。
[録音タイプ (RecordingType)]	Y	<p>デバイスに割り当てられている録音タイプ。このフィールドでは、次の値を使用できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ イベント通知 ■ 複数登録の録音 ■ ネットワーク録音 ■ なし ■ 照合 ■ 1ステップ会議

関連項目

- [データサーバーを設定する](#): デバイスを Webex WFO に同期します。

Cisco ネットワーク録音用のエクステンションモビリティの設定

Webex WFO では、シスコネットワーク録音用にエクステンションモビリティ(EM)を設定する 2 通りの方法がサポートされています。このトピックで使用される用語は、現在の製品で使用されている用語です。使用される用語は、製品のバージョンによって異なる場合があります。エクステンションモビリティ用にエージェントを設定する際は、ユーザーがデバイスからログアウトするときにコール中だった場合、録音は停止されることに注意してください。

標準エクステンションモビリティ

これは Webex WFO で EM を設定する本来の方法です。単一クラスタのシステムで動作します。このような環境で EM を設定するための推奨方法です。

デバイスの関連付けの設定

ユーザープロファイルの設定

- コンタクトデバイスのユーザープロファイルとユーザーを関連付けます
- ユーザープロファイルの録音グループは設定しないでください

- ユーザープロフィールを Cisco Unified Communications Manager(Unified CM) の JTAPI ユーザーに関連付ける必要はありません

デバイス設定

- デバイスをデフォルトのホテリングエージェントに関連付けるか、どのユーザーにも関連付けずにします
- デバイスの録音グループと録音タイプ(ネットワーク)を設定します
- デバイスは Unified CM の JTAPI ユーザーに関連付ける必要があります

仕組み

EM ログインとログアウトの検出は、デバイスで変更される一連の内線番号によって異なります。つまり、Webex WFO には、ユーザープロフィールの内線番号設定に次の 2 つの要件があります。

- ユーザープロフィールの一連の内線番号は、そのユーザープロフィールを一意に識別する必要があります
- ユーザープロフィールの一連の内線番号は、ユーザープロフィールがログインする可能性があるデバイスに設定されている内線番号とは異なる必要があります

エクステンションモビリティプロフィールがデバイスにログインまたはデバイスからログアウトすると、そのデバイスの一連の内線番号が変更されます。この変更によりログインとログアウトが検出されます。また、どのユーザープロフィール(ある場合) がデバイスにログインされたかを Webex WFO が判断する方法でもあります。デバイスで一連の内線番号が変更されるごとに、Webex WFO はその一連の内線番号が Webex WFO で認識済みのユーザープロフィールと一致するかを確認します。一致する場合、Webex WFO はユーザープロフィールのユーザーをデバイスに関連付けます。デバイスの一連の内線番号がどのユーザープロフィールとも一致しない場合で、現在デバイスにログインしているユーザープロフィールがある場合、Webex WFO はデバイスからユーザープロフィールを関連付け解除します。

クラスタ間のエクステンションモビリティ

EM を設定するこの方法は、シスコのエクステンションモビリティクロスクラスタ(EMCC) 機能をサポートするために導入されました。EMCC 機能を使用するには、各 Unified CM クラスタに多くの設定が必要です。これは、ここでは取り上げません。EMCC の設定については、ご使用のバージョンの『[Cisco Unified CM の機能設定ガイド](#)』を参照してください。

NOTE IP 電話サービスの録音制御は、シスコの EMCC 機能ではサポートされていません。

デバイスの関連付けの設定

他のクラスタにある電話機にログオンするユーザープロフィールのユーザープロフィール設定

- コンタクト デバイスのユーザープロフィールとユーザーを関連付けます
- ユーザープロフィールで録音グループと録音タイプ(ネットワーク)を設定します
- ユーザープロフィールは Unified CM の JTAPI ユーザーに関連付ける必要があります

このクラスタのユーザープロフィールがログインするデバイスのデバイス設定

- デバイスをデフォルトのホテリングエージェントに関連付けるか、どのユーザーにも関連付けずに済みます
- デバイスの録音グループと録音タイプ(ネットワーク)を設定します
- デバイスは Unified CM の JTAPI ユーザーに関連付ける必要があります

仕組み

標準設定と同様に、EM ログインとログアウトの正しい検出は、デバイスの現在の内線番号によって異なります。同じ構成要件が適用されます。

- ユーザープロフィールの一連の内線番号は、そのユーザープロフィールを一意に識別する必要があります。
- ユーザープロフィールの一連の内線番号は、ユーザープロフィールがログインする可能性があるデバイスに設定されている内線番号とは異なる必要があります。

ホームクラスタデバイスへのログイン

- ユーザープロフィールがホームクラスタ上のデバイスにログインする場合(ユーザープロフィールが設定されているのと同じ Unified CM クラスタと同様に)、EM は標準設定と同じように動作します。
- コールは、そのプロフィールでログインしているデバイスに設定された録音グループを使用して録音されます。

リモートクラスタデバイスへのログイン

NOTE EMCC を設定する前に、CallManager サービスパラメータ内の訪問先クラスタでビルトインブリッジ(BIB)を有効にする必要があります。

- ユーザープロフィールがリモートクラスタ上にあるデバイスにログインする場合(ユーザープロフィールが設定されているのとは異なる Unified CM クラスタと同様に)、ホームの Unified CM クラスタは一時的なファントム訪問先デバイスを作成します。
- Calabrio CTI サービスは、このデバイスの作成を検出します。ファントムデバイスがサービス状態になると、Webex WFO は一連の内線番号をチェックして、ユーザーと録音グループが関連付けられているユーザープロフィールと一致するかどうかを確認します。

- 一致する場合、CTI はファントムデバイスを登録して、一致したユーザープロファイルで設定されたユーザーおよび録音グループを使用して録音します。
- ユーザープロファイルがリモートデバイスからログアウトすると、ファントムデバイスはホームの Unified CM クラスタによって削除され、Calabrio CTI サービスによって廃棄されます。

関連項目

- [エージェント、録音グループ、録音タイプに電話機を関連付ける](#): ACD のデバイスを Webex WFO のユーザー、録音グループ、録音タイプに関連付ける方法を説明します。

グローバル設定を構成する

[グローバル設定 (Global Settings)] ページを使用して、すべてのユーザーとアプリケーションに適用するシステムの要素を設定します。

[セッションタイムアウト (分) (Session Timeout(in minutes))]

非アクティブ状態が一定時間続くと、ユーザーは自動的にログアウトします。[セッションタイムアウト (Session Timeout)] フィールドには、ユーザーが自動的にログアウトするまでにセッションがアイドルになる時間を分で入力できます。デフォルト値: 60 分。この設定の変更は、次回にユーザーがページにログインするかページを更新した際に行われます。

[自動ユーザー作成 (Automatic User Creation)]

[自動ユーザー作成 (Automatic User Creation)] チェックボックスは、コンタクトセンターの従業員がスマートデスクトップがインストールされている PC にログインするときに、新しい Webex WFO ユーザーを作成するかどうかを制御します。

- オフ: (デフォルト) 新しいユーザーは作成されません
- オン: 新しいユーザーが作成されます

次の表に、[自動ユーザー作成 (Automatic User Creation)] チェックボックスがオンかオフかに応じて、スマートデスクトップがインストールされている PC に Windows ユーザーがログインした場合の処理を示します。

[自動ユーザー作成 (Automatic User Creation)] チェックボックスの設定	ログインがアクティブな Webex WFO ユーザーに関連付けられている	結果 (PC および Webex WFO)
オフ	はい	Webex WFO ユーザーは、設定されているとおリスマート デスクトップによって記録されます。
オフ	いいえ	新しい Webex WFO ユーザーは追加されません。 スマート デスクトップによって記録される情報は何もありません。
オン	はい	Webex WFO ユーザーは、設定されているとおリスマート デスクトップによって記録されます。
オン	いいえ	録音ユーザープロファイルを持つ新しい Webex WFO ユーザーが追加されます。 新しい Webex WFO ユーザーは、設定されているとおリスマート デスクトップによって記録されます。

クライアントの自動更新

スマートデスクトップの自動更新を有効にするには、[クライアントの自動更新 (Client Auto Update)] チェックボックスをオンにします。この機能を有効にすると、ログオン時および午前 0 時から午前 1:00 までのランダムな時間に、スマートデスクトップはバージョンをサーバー上のバージョンと比較し、異なる場合はより新しいバージョンをダウンロードおよびインストールして、互換性を維持します。

録音フォーマットの選択

音声によるコンタクトの記録に使用する録音フォーマットを選択します。

VPN8 コーデックビデオエンコーディング

Internet Explorer では、VPN9 コーデックでの録音が許可されていません。組織で主に Internet Explorer が使用されている場合は、[VPN8コーデックビデオエンコーディング(VPN8 Codec Video Encoding)] チェックボックスをオンにして、VPN8 ビデオエンコーディングを有効にします。組織で Internet Explorer を使用しない場合は、このボックスをオフのままにできます。

ユーザーエンゲージメントとツアー

ユーザーが新機能の説明に役立つトレーニングメッセージやビデオを受信できるようにするには、[ユーザーエンゲージメントとツアーを有効にする(Enable User Engagement and Tours)] チェックボックスをオンにします。このオプションは、ユーザーの動作を追跡し、ユーザーにキャンペーンをプッシュするためにも使用できます。デフォルトでは、この機能は有効化されていません。

録音暗号化キーの生成

このオプションは、ロールで [暗号化キーの管理(Administer Encryption Keys)] のアクセス許可が有効になっている場合のみ表示されます。

保存されている録音はすべて暗号化されます。[生成(Generate)] ボタンを使用して、いつでも新しい録音暗号化キーを生成できます。新しいキーを生成した場合、既存の録音は再暗号化されません。新しいキーは、次にクライアントが更新または再インストールされたときに有効になります。

新しい暗号化キーは、生成時に表示されます。このキーは録音ファイルを暗号化および復号化できます。そのため、キーを安全な場所に保管してください。

クラウド展開では、使用可能な暗号化方式は RSA-2048(非対称キーを使用) および AES-128 です。

タイムゾーン

ユーザーのデフォルトのタイムゾーンとして使用するタイムゾーンを選択します。このタイムゾーンは、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページでカスタムタイムゾーンを選択している個人ユーザーによって上書きできます。

デフォルトの言語

ユーザーのデフォルトの言語として使用する言語を選択します。この言語は、カスタム言語を選択している個人ユーザーがログイン時に上書きできます。

ユーザープロファイルの優先順位

ユーザープロファイルの優先順位は、[ユーザープロファイルの優先順位 (User Profile Precedence)] テーブルで順序を変更することで、外部ソース(ACD および録音) から変更できます。

NOTE オーバーライドユーザープロファイルは、デフォルトで最も優先度が高くなります。この優先度設定を下げることはできません。オーバーライドユーザープロファイルに保存されている値ではなく、ACD または録音のユーザープロファイルに保存されている値でユーザーを識別する場合は、そのユーザーのオーバーライドユーザープロファイルを手動で削除する必要があります。

この順序変更によって、次の処理が行われます。

- [ユーザー(Users)] ページにある [ユーザープロファイル(User Profiles)] テーブル内のユーザープロファイルの順序が変更されます。
- ユーザーに任意のフィールドの値が異なる 2 つのユーザープロファイルがある場合、そのユーザーを識別するために Webex WFO が選択する値を変更することもできます。

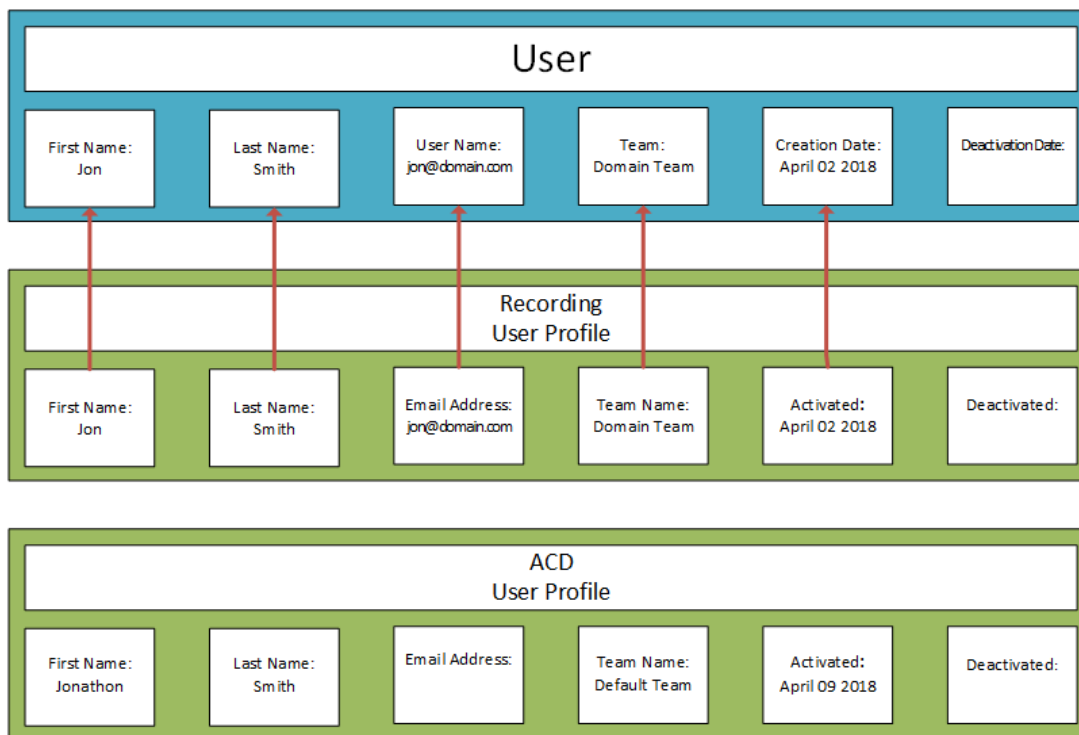
BEST PRACTICE ユーザープロファイルの優先順位の順序変更は、それらのユーザープロファイルを持つすべてのユーザーに影響します。最初に Webex WFO を設定するときに、一度だけユーザープロファイルの優先順位を設定することをお勧めします。

ユーザープロファイル優先順位の変更の例

次の画像は、Webex WFO ユーザーのユーザープロファイルの優先順位が変更された場合に、そのユーザーのアイデンティティの変更方法を示しています。

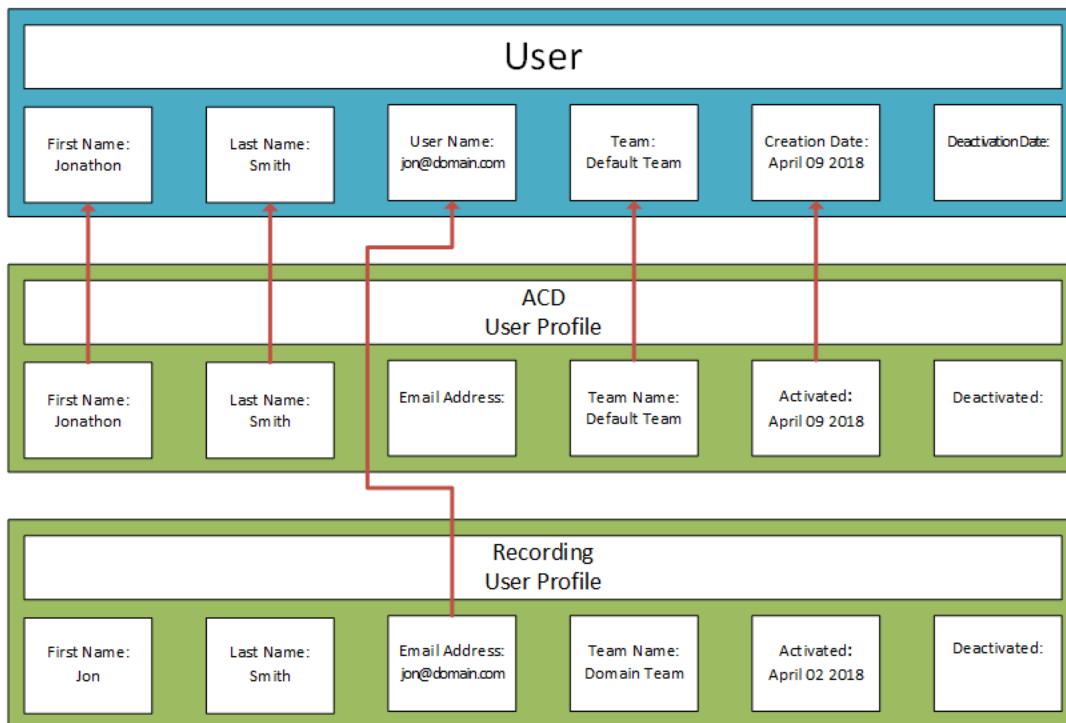
Webex WFO を設定する | テナントの設定

最初の画像では、録音ユーザープロフィールが ACD ユーザープロフィールよりも優先されます。そのため、Webex WFO は録音ユーザープロフィールからほとんどのフィールドの値を選択します。



2 番目の画像では、ユーザープロフィールの順序が変更され、ACD ユーザープロフィールの優先順位が録音ユーザープロフィールよりも高くなっています。Webex WFO は、ACD ユーザープロフィールからほとんどのフィールドの値を選択するようになります。この順序変更により、ユーザーの名、チーム、および作成日が変更されます。

ユーザープロフィールの優先順位は、ユーザーに録音ユーザープロフィールと ACD ユーザープロフィールの両方がある場合でも、[外部ユーザーID(External User ID)] フィールドから選択される値には影響を与えません。Webex WFO は、録音ユーザープロフィールの [外部ユーザーID(External User ID)] をユーザーの Windows ログインにマッピングして、ACD ユーザープロフィールの [外部ユーザーID(External User ID)] をユーザーの ACD ID にマッピングします。



ダッシュボードの管理

ダッシュボード管理機能を使用すると、コンタクトセンターがバージョン 10.4 からバージョン 11.0 に移行する場合に、ユーザーの役割に基づいて、そのユーザーに表示されるダッシュボードを制御できます。デフォルトでは、すべてのユーザーに、バージョン 10.4 で表示されるのと同じウィジェットを含む従来のダッシュボードが表示されます。役割を従来のダッシュボードペインから Data Explorer ペインに移動すると、その役割を持つユーザーには、使用しているウィジェットの新しいバージョンが含まれた更新済みダッシュボード、またはその役割で表示できるとタグ付けされ共有される特定のダッシュボードが表示されます。

Webex WFO の詳細 (アーリーアクセス)

ヒントを使用すると、ユーザーは必要に応じてタイムリーに状況依存のサポートを受けることができます。このコンテンツは、アプリケーション内にあるため、ユーザーが必要とするときに必要な情報を参照できます。コンテンツは、ユーザープロフィールに基づいて提供されます。そのため、ユーザータイプによって異なる情報が

表示されます。ヒントを使うことでオンボーディングが容易になり、製品の変更点や重要なアナウンスを確認し、Webex WFO のスキルを深めることができます。

前提条件

- 組織で Webex WFO クラウドを使用している
- 組織がユーザーエンゲージメントとツアーを有効にしている
- ヒントの情報は、付与されている Webex WFO のアクセス許可によって異なります。

ページの場所

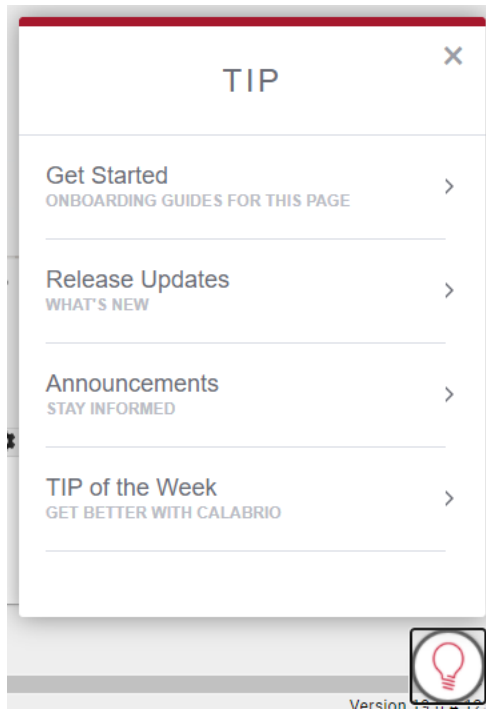
すべてのページ > 電球アイコン(ページの右下)



手順

ヒントにアクセスする

- 電球アイコン(ページの右下) をクリックします。ヒントが開き、最大 4 つの異なるセクションが表示されます。



操作内容	ヒントのこのセクションに移動する
オリエンテーションツアーに参加する	はじめに このセクションは、Webex WFO を初めて使用するユーザー向けに作成されています。ツアーはページによって異なり、ユーザーのアクセス許可に関連付けられています。
新機能の詳細とリリースノートを読む	アップデートリリース このセクションには、主な新機能の説明とツアーに加えて、完全なリリースノートへのリンクが用意されています。これらのアップデートは、エージェントタイプのロールでは表示されません。
Cisco からの最新情報を確認する	お知らせ このセクションでは、最近のアップデート、イベントなどについて説明します。これらのアナウンスの多くは、エージェントタイプの役割では非表示になっています。
スキルを開発する	今週のヒント

操作内容

ヒントのこのセクションに移動する

今週のヒントは、Webex WFO の使用経験を積んだユーザーが知識をさらに深めるのに役立ちます。これらのアップデートは、エージェントタイプのロールでは表示されません。

関連項目

- [グローバル設定を構成する](#): [グローバル設定 (Global Settings)] ページでユーザーエンゲージメントとツアーを有効にします。

ACD との同期

Webex WFO は、一部の ACD とデータを同期できます。同期サービスは、ACD から次の情報を自動的に抽出し、Webex WFO にロードします。

- エージェント
- チーム
- エージェントとチーム間の関係
- サービスキュー

この情報が Webex WFO にロードされたら、Webex WFO を構成して、サービスキューの予測およびスケジューリングを作成します。

NOTE ACD 新規エージェントやチームなどの新規データと同期し、すでにログインしている場合、そのデータを表示することはできません。範囲はログイン時に決定されます。これらのチームやユーザーは、ログイン後に作成されるため、ログアウトし、再度ログインするまでチームやユーザーの範囲は分かりません。

NOTE Webex WFO で作成したチーム、エージェント、関係、またはサービスキューは ACD に同期されません。これらは、Webex WFO のみで維持されます。

エージェントデータを同期する

Webex WFO は、ACD から Webex WFO にインポートされた各ユーザーをエージェントとみなします。その結果、ユーザーレコードとユーザープロフィールが作成され、エージェントロールがユーザーに割り当てられます。一部の ACD は、スーパーバイザロールをユーザーに割り当て、そのロールは、Webex WFO でユーザーに割り当てられます。

ACD でユーザーデータが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

ACD の変更	反映される変更：Webex WFO
新規エージェントが追加された	<p>新規エージェントが追加されます。具体的に同期サービスは以下を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ACD エージェントの姓名を Webex WFO エージェントの姓名に適用します。 ■ ACD ログイン ID を Webex WFO 従業員 ID および ACD ID に適用します。従業員 ID は変更することはできませんが、ACD ID は変更できません。従業員 ID を変更しても、ACD ログイン ID には影響しません。 ■ 会社に対して、Webex WFO 開始日を、部署に対して現在の日付を設定します。 ■ 対応するチームをエージェントのチームとしてエージェントに割り当てます。 <p>NOTE ACD にエージェントに割り当てられたチームが存在しない場合は、Webex WFO でエージェントにチームを手動で割り当てることができます。</p>
エージェントの名または姓が変更された	エージェントの名または姓が変更されます。
エージェントが削除された	エージェントのステータスを非アクティブに設定します。

チームデータを同期する

ACD でチームデータを変更する際は、同期サービスがそれを検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

ACD の変更	反映される変更：Webex WFO
新しいチームが追加された	<p>新しいチームが同じ名前で追加されます。</p> <p>ACD のチームのメンバーであるすべてのエージェントを Webex WFO のチームのメンバーにします。</p>

ACD の変更	反映される変更: Webex WFO
チーム名が変更された	チーム名が変更される。
新規エージェントがチームに追加された	新規エージェントがチームに追加されます。
チームが変更された	変更なし。
エージェントがチームから削除された	変更なし。

Webex WFO で新しいチームを作成してエージェントを割り当てることはできますが、その新しいチームは ACD に同期されません。

エージェントは 1 つのチームにのみ属することができます。あるチームから Webex WFO の別のチームにエージェントを移動させても、ACD でのエージェントのチーム割り当てには影響はありません。

サービスキューデータを同期する

ACD でサービスキューデータが変更されると、同期サービスはその変更を検出し、Webex WFO でいくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

ACD の変更	反映される変更: Webex WFO
新規サービスキューが追加された	<p>新規サービスキューが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ACD サービスキュー名を Webex WFO サービスキュー説明に適用します。 ■ ACD サービスキュー ID を Webex WFO サービスキュー ID に適用します。 ■ 新規サービスキューに、インタラクティブ/音声のサービスキュータイプを提供する <p>新規スキルマッピングが追加されます。具体的には、同期サービスは以下を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ACD サービスキュー名を Webex WFO スキルマッピング名に適用します。 ■ ACS サービスキュー ID を Webex WFO スキルマッピング番号に適

ACD の変更**反映される変更: Webex WFO**

用します。

ACD スキルマッピングと Webex WFO スキルマッピング間で 1 対 1 のマッピングを作成します。

- | | |
|----------------|--|
| サービスキュー名が変更された | <ul style="list-style-type: none"> ■ 新規 ACD サービスキュー名を Webex WFO サービスキュー説明 (名前) に適用します。 ■ 新規 ACD サービスキュー名を Webex WFO スキルマッピング名に適用 |
|----------------|--|

サービスキューが削除された 変更なし。

認証方式の設定

[[認証 \(Authentication\)](#)] ページを使用して、Webex WFO に接続するユーザーのアイデンティティを確認する認証方式を選択および設定します。Webex WFO では、デフォルト Webex WFO 認証、SAML 認証、Active Directory 認証の 3 つの認証方式をサポートしています。[[認証 \(Authentication\)](#)] ページでは、デフォルトの認証方式 ([「デフォルト 認証の有効化」](#)を参照) および SAML 認証方式 ([「SAML 認証の設定」](#)を参照) を設定して有効化できます。Active Directory 認証方式は、オンプレミス展開の Webex WFO でのみ、[[Active Directory の設定 \(Active Directory Configuration\)](#)] ページ ([[アプリケーション管理 \(Application Management\)](#)] > [[グローバル \(Global\)](#)] > [[システム設定 \(System Configuration\)](#)] > [[Active Directory の設定 \(Active Directory Configuration\)](#)]) で有効化して設定できます ([「Active Directory サーバーに接続する」](#)を参照してください)。

NOTE システム管理者とテナント管理者はどちらも、特定のテナントに対して SAML 認証を設定できます。両方の管理者が、特定のテナントに対してプロパティレベルの SAML 認証を設定する場合、Webex WFO は最新の設定を使用します。

システム管理者がシステム全体の SAML 認証を有効にした場合、テナントレベルの SAML 認証設定は上書きされます。

Webex WFO では、混合モード認証を使用できます。つまり、複数のユーザー認証方式を同時に有効にできます。

前提条件

認証を設定および有効化するには、テナントのアクセス許可が必要です。

SAML 認証を設定する前に、SAML 2.0 をサポートするアイデンティティプロバイダー (IdP) を設定します(「[アイデンティティプロバイダーの設定](#)」を参照してください)。IdP を設定する際は、発行者 ID、シングルサインオン URL、および ID プロバイダー証明書を記録し、簡単にアクセスできる場所にこのデータを保存します。この情報は、SAML 認証を設定するときに使用します。

NOTE Webex WFO (サービスプロバイダー) でのユーザー名とパスワードの認証には、Okta または Active Directory フェデレーションサービス(ADFS) を ID プロバイダーとして選択して設定することをおすすめします。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [管理 (Administration)] > [認証 (Authentication)]

手順

[認証 (Authentication)] ページを使用して、Webex WFO 認証の有効化/無効化、または SAML 認証の有効化/無効化および設定を行います。

認証を有効にする

Webex WFO 認証はデフォルトでデフォルトでは有効になっています。

1. 有効にする認証方式を選択します。
Webex WFO では複数のユーザー認証方式を同時に有効にできます。
2. [保存 (Save)] をクリックします。

認証を無効にする

1. 無効化する認証方式を選択します。
[保存 (Save)] をクリックする前に、1 つの認証方式を有効にする必要があります。Webex WFO 認証を無効にするには、まず [SAML 認証 (SAML Authentication)] を選択する必要があります。
2. [保存 (Save)] をクリックします。

IdP として Okta を使用して SAML 認証を構成する

この手順を実行する前に、Okta が IdP として設定されていることを確認します。「[Okta の設定](#)」を参照してください。

1. [SAML 認証の有効化 (Enable SAML Authentication)] を選択します。
2. [ID プロバイダー (Identity Provider)] セクションで、IdP として Okta を設定した際に収集したデータを使用して次のフィールドを設定します。

- a. [名前 (NAME)] フィールドに、この IdP 設定の一意の名前を入力します。
- b. [発行者 ID (ISSUER ID)] を入力します。Okta の [ID プロバイダー発行元 (Identity Provider Issuer)] フィールドから URL を貼り付けます。
- c. [シングルサインオン URL (SINGLE SIGN ON URL)] を入力します。Okta の [ID プロバイダーシングルサインオン URL (Identity Provider Single Sign-On URL)] フィールドから URL を貼り付けます。

NOTE この URL は IdP によって提供され、Webex WFO の [サービスプロバイダー (Service Provider)] で供給されるシングルサインオン URL と同じではありません。

- d. [ID プロバイダー証明書 (IDENTITY PROVIDER CERTIFICATE)] をインポートします。
 - [インポート (Import)] をクリックして、Okta の [X.509 証明書 (X.509 Certificate)] フィールドからダウンロードした証明書をインポートします。
 - (任意) [エクスポート (Export)] をクリックして、既存の証明書をエクスポートします。
 - (任意) [詳細の表示 (View Details)] をクリックして、証明書の詳細を表示します。
3. (任意) [サービスプロバイダー (Service Provider)] セクションでは、次の手順は任意です。Okta には、サービスプロバイダー証明書または秘密キーは不要です。

NOTE Webex WFO はサービスプロバイダーであり、認証 URL、エンティティ ID、およびシングルサインオン URL は読み取り専用のフィールドです。

- a. [エンティティ ID でのテナント名の使用 (Use Entity Name in Entity ID)] を選択して、エンティティ ID の中でテナントの名前をそのテナントのパブリックホスト名に付加します。
- b. [SAML 署名アルゴリズム (SAML Signature Algorithm)] を選択します。
- c. [SAML ダイジェストアルゴリズム (SAML Digest Algorithm)] を選択します。
- d. (任意) SAML トークンの署名をオプトアウトするには、[SAML 応答の署名 (Sign SAML Response)] チェックボックスをオフにします。
- e. [サービスプロバイダー証明書 (SERVICE PROVIDER CERTIFICATE)] をインポートします。Webex WFO によって提供されるデフォルトのグローバル証明書を使用するか (クラウド展開のみ)、自己管理型証明書と秘密キーをアップロードできます。「[Webex WFO のサービスプロバイダー証明書の管理](#)」を参照してください。

- f.
 - [インポート (Import)]: Webex WFO にインポートする自己管理型サービスプロバイダー証明書に移動します。
 - [エクスポート (Export)]: 現在のサービスプロバイダー証明書をエクスポートします。
 - [詳細の表示 (View Details)]: 現在のサービスプロバイダー証明書の詳細 (発行者、件名、開始日と終了日) を表示します。
 - [メタデータのエクスポート (Export Metadata)]: 現在のサービスのメタデータをエクスポートします。
 - g. [秘密キー (PRIVATE KEY)] をインポートします。自己管理型サービスプロバイダー証明書の秘密キー。「 [Webex WFO のサービスプロバイダー証明書の管理](#) 」を参照してください。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

IdP として ADFS を使用した SAML 認証の設定

この手順を実行する前に、ADFS が IdP として設定されていることを確認します。「 [ADFS の設定](#) 」を参照してください。

1. [SAML 認証の有効化 (Enable SAML Authentication)] を選択します。
2. [ID プロバイダー (Identity Provider)] セクションで、IdP として ADFS を設定した際に収集したデータを使用して次のフィールドを設定します。
 - a. [名前 (NAME)] フィールドに、この IdP 設定の一意の名前を入力します。
 - b. [発行者 ID (ISSUER ID)] を入力します。これは通常、次のような構造です。
`https://<Active Directory domain name>/adfs/services/trust`
 - c. [シングルサインオン URL (SINGLE SIGN ON URL)] を入力します。これは通常、次のような構造です。`https://<Active Directory domain name>/adfs/ls`

NOTE この URL は IdP によって提供され、Webex WFO の [サービスプロバイダー (Service Provider)] で供給されるシングルサインオン URL と同じではありません。

- d. [ID プロバイダー証明書 (IDENTITY PROVIDER CERTIFICATE)] をインポートします。
 - [ID プロバイダー証明書 (Identity Provider Certificate)] で、[インポート (Import)] をクリックします。
 - ADFS の設定時にエクスポートした ID プロバイダー証明書に移動し、選択します。
 - [開く (Open)] をクリックします。

- (任意) [エクスポート (Export)] をクリックして、既存の証明書をエクスポートします。
 - (任意) [詳細の表示 (View Details)] をクリックして、証明書の詳細を表示します。
3. [サービスプロバイダー (Service Provider)] セクションで、次の手順を実行します。

NOTE Webex WFO はサービスプロバイダーであり、認証 URL、エンティティ ID、およびシングルサインオン URL は読み取り専用のフィールドです。

- a. (任意) [エンティティ ID でのテナント名の使用 (Use Entity Name in Entity ID)] を選択して、エンティティ ID の中でテナントの名前をそのテナントのパブリック ホスト名に付加します。
- b. [SAML 署名アルゴリズム (SAML Signature Algorithm)] を選択します。
- c. [SAML ダイジェストアルゴリズム (SAML Digest Algorithm)] を選択します。
- d. (任意) SAML トークンの署名をオプトアウトするには、[SAML 応答の署名 (Sign SAML Response)] チェックボックスをオフにします。
- e. [サービスプロバイダー証明書 (SERVICE PROVIDER CERTIFICATE)] をインポートします。Webex WFO によって提供されるデフォルトのグローバル証明書を使用するか(クラウド展開のみ)、自己管理型証明書と秘密キーをアップロードできます。「[Webex WFO のサービスプロバイダー証明書の管理](#)」を参照してください。
 - [インポート (Import)]: Webex WFO にインポートする自己管理型サービスプロバイダー証明書に移動します。
 - [エクスポート (Export)]: 現在のサービスプロバイダー証明書をエクスポートします。
 - [詳細の表示 (View Details)]: 現在のサービスプロバイダー証明書の詳細(発行者、件名、開始日と終了日)を表示します。
 - [メタデータのエクスポート (Export Metadata)]: 現在のサービスのメタデータをエクスポートします。
- f. [秘密キー (PRIVATE KEY)] をインポートします。自己管理型サービスプロバイダー証明書の秘密キー。「[Webex WFO のサービスプロバイダー証明書の管理](#)」を参照してください。

1. [保存 (Save)] をクリックします。

デフォルト認証の有効化

デフォルトでは、ユーザー認証とパスワードは Webex WFO を使用して管理されます。ACD と同期するシステムでは、ユーザーの作成と管理は ACD で行いますが、Webex WFO でユーザーを作成することもできます(「[ユーザーを管理する](#)」を参照してください)。

NOTE システム管理者によって追加されたテナント管理者は、Webex WFO のログイン情報を使用していつでもログインできます。これは、Webex WFO 認証が無効で、別の形式の認証 (SAML または Active Directory) が有効になっている場合も同様です。

システム管理者の場合、この選択は読み取り専用です。

Webex WFO 認証を有効にするには

1. [**認証の有効化 (Enable Webex WFO Authentication)**] を選択します。
2. [**保存 (Save)**] をクリックします。

SAML 認証の設定

セキュリティアサーションマークアップ言語 (SAML) 認証を使用すると、一般的な外部 ID プロバイダー (IdP) を使用して、Webex WFO (サービスプロバイダーまたは SP) のユーザー名とパスワードを認証できます。ユーザー認証とパスワード管理のこの方法は、一般に「シングルサインオン」と呼ばれます。

SAML を使用しており、エージェントが Microsoft Outlook、Google カレンダー、Apple カレンダーなどのサードパーティ製カレンダーを通じて勤務時間外にスケジュールにアクセスできるようにするには、WFM の [グローバル設定 (Global Settings)] で「SSO を使用した iCal 同期」チェックボックスをオンにします(「[システム全体の WFM 設定を構成する](#)」を参照してください)。SAML が有効である場合、エージェントが勤務時間外にスケジュールにアクセスできるように Webex WFO を設定する方法の詳細については、「[別のカレンダーアプリでスケジュールを表示する](#)」を参照してください。

NOTE システム管理者によって追加されたテナント管理者は、Webex WFO のログイン情報を使用していつでもログインできます。これは、Webex WFO 認証が無効で、別の形式の認証 (SAML または Active Directory) が有効になっている場合も同様です。

アイデンティティプロバイダーの設定

Webex WFO は、SAML 2.0 認証をサポートしているすべての IdP と統合されます。IdP で SAML アサーションを構成する場合は、次の一般的なパラメータが適用されます。

特定の IdP の設定の詳細については、「[Okta の設定](#)」および「[ADFS の設定](#)」

アサーションコンポーネント	構成
属性	IdP は、属性としてユーザーの電子メールアドレスを含むアサーションを送信する必要があります。この電子メールアドレスは、Webex WFO 認証に使用されるアドレスと一致する必要があります。

アサーションコンポーネント	構成
	<p>EXAMPLE</p> <p>電子メール属性の特定の名称は、使用する IdP によって異なります。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ EmailAddress ■ Email ■ Mail ■ User.email
署名	<p>SAML アサーションは署名する必要があります。アサーションは次のアルゴリズムで署名できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ RSA-SHA1 ■ RSA-SHA256
キーのサイズ	<p>暗号化されたアサーションは、最大キーサイズが 128 ビットの場合にのみサポートされます。</p>

Webex WFO は、使用する IdP に応じて、SP によって開始される SAML および IdP によって開始される SAML の両方と統合できます。

IdP	SP によって開始される SAML のサポート	IdP によって開始される SAML のサポート
Okta	はい	はい
ADFS	はい	はい
Azure	いいえ	はい
その他の IdP	各自のペースで異なる	内容に応じて異なる

Okta の設定

BEST PRACTICE

Okta を設定する前に、Webex WFO の [認証 (Authentication)] ページにある [サービスプロバイダー (Service Provider)] セクションから次の情報を収集し、簡単にアクセスできる場所に保存します。

- シングルサインオン URL
- エンティティ ID

以下に、IdP として Okta を設定する方法の概要を示します。

1. Okta アプリを作成します。
2. Okta アプリを設定します。
3. Okta アプリに関する情報を収集します。
4. Webex WFO で Okta を IdP として設定します。

Okta でアプリを作成する

1. Okta にログインします。

NOTE アプリを作成および設定するには、Okta のスーパー管理者である必要があります。

2. [アプリケーション (Applications)] > [アプリケーション (Applications)] に移動します。
3. [Add Application] をクリックします。
4. [新しいアプリケーションの作成 (Create New App)] をクリックします。
5. [新しいアプリケーション統合の作成 (Create New Application Integration)] ダイアログボックスで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
プラットフォーム (Platform)	[Web] を選択します。
サインオン方式 (Sign on method)	[SAML 2.0 (SAML 2.0)] を選択します。

Okta アプリの設定

1. [全般設定 (General Settings)] タブで、次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
アプリ名 (App name)	Webex WFO の一意の名前を入力します。
アプリのロゴ (App logo)	(任意) Okta で Webex WFO を識別する画像をアップロードします。
アプリの可視性 (App visibility)	(任意) Okta で画像を表示できるユーザーを制限します。

2. [次へ (Next)] をクリックします。

3. [SAMLの設定 (Configure SAML)] タブで、次のようにフィールドを設定します。

NOTE [詳細設定 (Advanced Settings)] が非表示の場合は、[詳細設定の表示 (Show Advanced Settings)] をクリックします。

フィールド	構成
全般	
シングルサインオンURL (Single sign on URL)	Webex WFO の [認証 (Authentication)] ページからこの URL をコピーして貼り付けます。URL は、[サービスプロバイダー (Service Provider)] セクションの [シングルサインオンURL (Single Sign On URL)] フィールドにあります。 [受信者 URL および接続先 URL にこれを使用する (Use this for Recipient URL and Destination URL)] チェックボックスをオンのままにします (デフォルト)。
オーディエンスURI (SPエンティティID) (Audience URI (SP Entity ID))	Webex WFO の [認証 (Authentication)] ページからこの ID をコピーして貼り付けます。URL は、[サービスプロバイダー (Service Provider)] セクションの [エンティティID (Entity ID)] フィールドにあります。
名前 ID のフォーマット (Name ID format)	[電子メールアドレス (EmailAddress)] を選択します。

フィールド	構成
アプリケーションユーザー名 (Application username)	[電子メール(Email)] を選択します。
応答(Response)	[署名付き(Signed)] を選択します。
アサーション署名(Assertion Signature)	[署名付き(Signed)] を選択します。
署名アルゴリズム (Signature Algorithm)	[RSA-SHA1(RSA-SHA1)] または [RSA-SHA256(RSA-SHA256)] のいずれかを選択します。
ダイジェストアルゴリズム (Digest Algorithm)	[RSA-SHA1(RSA-SHA1)] または [RSA-SHA256(RSA-SHA256)] のいずれかを選択します。
アサーションの暗号化 (Assertion Encryption)	[非暗号化(Unencrypted)] を選択します。
シングルログアウトの有効 化(Enable Single Logout)	[アプリケーションによる単一ログアウトの開始を許可する(Allow application to initiate Single Logout)] チェックボックスはオフのままに します(デフォルト) 。
認証コンテキストクラス (Authentication context class)	[パスワード保護による転送(PasswordProtectedTransport)] を選 択します。
オーナー強制認証(Honor Force Authentication)	[はい(Yes)] を選択します。
SAML 発行者 ID(SAML Issuer ID)	ブランクのままにします。
属性ステートメント	
名前(Name)	一意の名前を入力します。
名前のフォーマット(Name format)	[未指定(Unspecified)] を選択します。
値(Value)	[user.email] を選択します。

NOTE [グループ属性ステートメント (Group Attribute Statements)] セクションで属性を設定する必要はありません。

- [次へ (Next)] をクリックします。
- [フィードバック (Feedback)] タブで、企業における Okta の用途に該当する [フィードバック (Feedback)] オプションを選択します。

NOTE この選択は、Webex WFO で Okta を IdP として使用する機能には影響しません。

- [終了 (Finish)] をクリックします。

Okta アプリから Webex WFO 用の情報を収集する

- [アプリケーション (Applications)] > [アプリケーション (Application)] に移動し、Webex WFO 用の Okta アプリをクリックします。
- [サインオン (Sign On)] タブを選択します。
- [セットアップ手順の表示 (View Setup Instructions)] をクリックします。
- 次のフィールドから Okta アプリに関する情報を収集します。

フィールド	手順
アイデンティティプロバイダーのシングルサインオン URL (Identity Provider Single Sign-On URL)	URL をコピーして簡単にアクセスできる場所に保存します。
アイデンティティプロバイダー発行元 (Identity Provider Issuer)	URL をコピーして簡単にアクセスできる場所に保存します。
X.509 証明書 (X.509 Certificate)	証明書をダウンロードし、簡単にアクセスできる場所に保存します。

- 「認証方式の設定」を参照して、Webex WFO を使用して OKTA ID プロバイダーを設定し、SAML 認証を有効にします。

ADFS の設定

以下に、Active Directory フェデレーションサービス(ADFS) のシングルサインオンを設定する方法の概要を示します。

1. ID プロバイダーの信頼当事者証明を設定します。
2. Webex WFO の信頼用にLDAP 電子メール請求ルールを設定します。
3. Webex WFO の信頼用に着信請求変換ルールを設定します。
4. セキュアハッシュアルゴリズムを設定し、サービスプロバイダーの証明書をインポートします。
5. ID プロバイダーの証明書をエクスポートします。
6. Webex WFO を使用して ADFS ID プロバイダーを設定し、SAML 認証を有効にします。

ID プロバイダーの信頼当事者証明を設定する

ID プロバイダーの信頼当事者証明の設定には、複数の手順があります。

まず、信頼当事者証明の追加ウィザードを開始します。

1. Windows Server AD FS 管理コンソールを開きます。
2. [信頼関係(Trust Relationships)] フォルダを展開します。
3. [信頼当事者証明(Relying Party Trusts)] フォルダを右クリックし、[信頼当事者証明の追加(Add Relying Party Trust)] をクリックして、信頼当事者証明の追加ウィザードを開始します。
4. [開始(Start)] をクリックします。

次に、信頼当事者証明の追加ウィザードを使用して、信頼当事者証明を設定します。

1. [証明書利用者に関するデータを手動で入力(Enter data about the relying party manually)] を選択し、[次へ(Next)] をクリックします。
2. [表示名(Display name)] フィールドに「Webex WFO」と入力し、[次へ(Next)] をクリックします。
3. [AD FS プロファイル(AD FS profile)] を選択し、[次へ(Next)] をクリックします。
4. [証明書の設定(Configure Certificate)] 手順で [次へ(Next)] をクリックします。オプションのトークン暗号化証明書を指定する必要はありません。
5. [SAML 2.0 WebSSO プロトコルのサポートを有効にする(Enable support for the SAML 2.0 WebSSO protocol)] チェックボックスをオンにして、シングルサインオン URL([認証(Authentication)] ページの [サービスプロバイダー(Service Provider)] にあります) を入力し、[次へ(Next)] をクリックします。
6. [信頼当事者証明の識別子(Relying party trust identifier)] フィールドにエンティティ ID([認証(Authentication)] ページの [サービスプロバイダー(Service Provider)] にあります) を入力し、[追加(Add)] をクリックした後、[次へ(Next)] をクリックします。

7. [Permit all users to access this relying party(すべてのユーザーに対してこの証明書利用者へのアクセスを許可する)] を選択し、[次へ(Next)] をクリックします。
8. [信頼を追加可能(Ready to Add Trust)] 手順で [次へ(Next)] をクリックし、設定を完了して信頼当事者証明を追加します。
9. [ウィザードを閉じるときにこの信頼当事者証明の請求ルール編集ダイアログを開く(Open the Edit Claim Rules dialog for the relying party trust when the wizard closes)] チェックボックスをオンにし、[閉じる(Close)] をクリックします。[請求ルール編集(Edit Claim Rules)] ウィンドウが自動的に開きます。

Webex WFO の信頼用に LDAP 電子メール請求ルールを設定する

1. [請求ルール編集(Edit Claim Rules)] ウィンドウの [発行変換ルール(Issuance Transform Rules)] タブにある [Add Rule...(ルールの追加...)] をクリックします。
2. [請求ルールテンプレート(Claim rule template)] ドロップダウンリストから [請求としてLDAP属性を送信(Send LDAP Attributes as Claims)] を選択し、[次へ(Next)] をクリックします。
3. [請求ルール名(Claim rule name)] フィールドに「LDAP 電子メールアドレス(LDAP Email Address)」を入力します。
4. [属性ストア(Attribute store)] ドロップダウンリストから [Active Directory(Active Directory)] を選択します。
5. [LDAP属性(LDAP Attribute)] ドロップダウンリストから [電子メールアドレス(E-Mail Addresses)] を選択します。
6. [発信請求タイプ(Outgoing Claim Type)] ドロップダウンリストから [電子メールアドレス(E-Mail Address)] を選択します。
7. [完了(Finish)] をクリックしてこの請求ルールの設定を完了し、着信請求変換ルールを追加します。

Webex WFO の信頼用に着信請求変換ルールを設定する

1. [請求ルール編集(Edit Claim Rules)] ウィンドウの [発行変換ルール(Issuance Transform Rules)] タブにある [Add Rule...(ルールの追加...)] をクリックします。
2. [請求ルールテンプレート(Claim rule template)] ドロップダウンリストから [着信請求を変換(Transform an Incoming Claim)] を選択し、[次へ(Next)] をクリックします。
3. [請求ルール名(Claim rule name)] フィールドに「電子メールアドレスを変換(Transform Email Address)」を入力します。

4. [着信請求タイプ(Incoming claim type)] ドロップダウンリストから [電子メールアドレス(E-Mail Address)] を選択します。
5. [発信請求タイプ(Outgoing claim type)] ドロップダウンリストから [名前ID(Name ID)] を選択します。
6. [発信名前IDのフォーマット(Outgoing name ID format)] ドロップダウンリストから [一時的な識別子(Transient Identifier)] を選択します。
7. [すべての請求値をパススルー(Pass through all claim values)] を選択します。
8. [完了(Finish)] をクリックして、この請求ルールを設定を完了します。
9. [OK] をクリックして請求ルールの編集を終了し、[請求ルールの編集(Edit Claim Rules)] ウィンドウを閉じます。

セキュアハッシュアルゴリズムの設定とサービスプロバイダーの証明書のインポート

1. Windows Server AD FS 管理コンソールを開きます。
2. 上記の手順で作成した Webex WFO の信頼をダブルクリックして、[Webex WFOプロパティ(Properties)] ウィンドウを開きます。
3. [詳細(Advanced)] タブをクリックし、[セキュアハッシュアルゴリズム(Secure Hash Algorithm)] ドロップダウンリストから [SHA-1(SHA-1)] を選択します。
4. [署名(Signature)] タブをクリックし、[追加...(Add...)] をクリックして、サービスプロバイダーの証明書を選択します。

NOTE サービスプロバイダーの証明書が表示されない場合は、ウィンドウの左下隅にあるファイルタイプフィルタで [すべてのファイル(*.*) (All files (*.*))] を選択する必要がある場合があります。

5. [OK(OK)] をクリックして信頼プロパティの編集を終了し、[Webex WFOプロパティ(Properties)] ウィンドウを閉じます。

ID プロバイダーの証明書をエクスポートする

1. Windows Server AD FS 管理コンソールを開きます。
2. [証明書(Certificates)] フォルダを展開します。
3. [証明書(Certificate)] ウィンドウを開くには、トークン署名証明書をダブルクリックします。
4. [詳細(Details)] タブをクリックし、[ファイルにコピー...(Copy to File...)] をクリックして、証明書エクスポートウィザードを開始します。
5. [Next] をクリックして続行します。

6. [Base-64 encoded X.509(.CER) (Base-64 encoded X.509 (.CER))] をクリックして、[次へ(Next)] をクリックします。
7. ファイルを保存する一意のファイル名と場所を指定し、[終了 (Finish)] をクリックします。エクスポートが成功したというダイアログボックスが表示されます。エクスポートしたファイルの内容を使用して Webex WFO で IdP を設定します。
8. 「認証方式の設定」を参照して、Webex WFO を使用して ADFS ID プロバイダーを設定し、SAML 認証を有効にします。

フィールドの説明

[SAML 認証の有効化 (Enable SAML Authentication)] を選択すると、次のフィールドが表示されます。

サービスプロバイダー

フィールド	説明
認証 URL(Authentication URL)	(読み取り専用) シングルサインオン URL に移動する Webex WFO の URL。
エンティティ ID(Entity ID)	(読み取り専用) Webex WFO によって提供されるエンティティ ID。この情報は、IdP を設定するために使用します。
エンティティ ID でテナント名を使用 (Use Tenant Name in Entity ID)	このチェックボックスをオンにすると、エンティティ ID でテナントのパブリックホスト名にテナントの名前が付加されます。
シングルサインオン URL (Single Sign On URL)	(読み取り専用) IdP から SAML 応答を送信する URL。この情報は、IdP を設定するために使用します。 Webex WFO によって提供されるこの URL は、IdP によって提供されるシングルサインオン URL ([SAML 認証の有効化 (Enable SAML Authentication)] のフィールドに入力するもの) と同じではありません。
SAML 署名アルゴリズム (SAML Signature Algorithm)	デフォルトのアルゴリズムは組織によって設定されます。サポートされているその他のアルゴリズムは、SHA1、SHA256、および SHA512 です。

フィールド	説明
SAML ダイジェストアルゴリズム (SAML Digest Algorithm)	デフォルトのアルゴリズムは組織によって設定されます。サポートされているその他のアルゴリズムは、SHA1、SHA256、および SHA512 です。
SAML 応答の署名 (Sign SAML Response)	このボックスは、デフォルトでオンになっています。SAML 応答に署名しない場合は、これをオフにします。
サービスプロバイダー証明書 (Service Provider Certificate)	<p>(読み取り専用) Webex WFO で IdP を設定する証明書。Webex WFO によって提供されるデフォルトのグローバル証明書を使用するか(クラウド展開のみ)、自己管理型証明書と秘密キーをアップロードできます。「_Webex WFO のサービスプロバイダー証明書の管理」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [インポート (Import)]: 自己管理型サービスプロバイダー証明書を Webex WFO にインポートします。 ■ [エクスポート (Export)]: 現在のサービスプロバイダー証明書をエクスポートします。 ■ [詳細の表示 (View Details)]: 現在のサービスプロバイダー証明書の詳細(発行者、件名、開始日と終了日)を表示します。 ■ [メタデータのエクスポート (Export Metadata)]: 現在のサービスプロバイダー証明書のメタデータをエクスポートします。
秘密キー (Private Key)	<p>自己管理型サービスプロバイダー証明書の秘密キー。「_Webex WFO のサービスプロバイダー証明書の管理」を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [インポート (Import)]: 自己管理型サービスプロバイダー証明書の新しい秘密キーをインポートします。この秘密キーのシンタックスは PKCS 8 である必要があります。 ■ [削除 (Delete)]: 既存の秘密キーを削除します。

Webex WFO のサービスプロバイダー証明書の管理

すべての IdP または IdP 設定にサービスプロバイダー証明書が必要とは限りません。

IdP	証明書が必要
ADFS	はい
Okta	いいえ
その他の IdP	設定によって異なります。

IdP または IdP 設定でサービスプロバイダー証明書を Webex WFO に統合する必要がある場合、Webex WFO がクラウドで展開されているかオンプレミスにあるかによって、いくつかのオプションがあります。

展開	オプション
クラウド、オンプレミス	Webex WFO によって提供されるデフォルトのグローバル証明書を使用します。
クラウド、オンプレミス	自己管理型証明書と秘密キーをインポートします。 証明書は、自己署名証明書、またはサードパーティ(Verisign や DigiCert など)から取得したものを使用できます。秘密キーのシンタックスは PKCS 8 である必要があります。
オンプレミス	Webex WFO をインストールしたサーバー上で、自己管理型証明書と秘密キーを共有設定ディレクトリに保存します。このディレクトリは、Webex WFO のインストール中に入力した UNC パスです。オンプレミス展開向けの <i>Webex WFO</i> インストールガイドの「Webex WFO のインストール」セクションを参照してください。 証明書と秘密キーは、次の名前にする必要があります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 証明書 : serviceProvider.crt ■ 秘密キー : serviceProvider.key 証明書は、自己署名証明書、またはサードパーティ(Verisign や DigiCert など)から取得したものを使用できます。秘密キーのシンタックスは PKCS 8 である必要があります。

Avaya ACD ID を別の目的で使用する

ACD IDの再利用機能を使うと、Webex WFO の Avaya システムから ACD ID を再利用することができます。すべての履歴データは保持されますが、ACD ID の関連付けは非アクティブユーザーから削除され(たとえば、コンタクトセンターを辞めたユーザーなど)、新規ユーザーに割り当てることができます。

ACD ID を再利用すると、以下の関連付けは非アクティブユーザーから削除されます。

- ACD ID
- Avaya ACD からのユーザープロフィール

ID を再利用すると、非アクティブユーザーは ACD と同期されなくなり、非アクティブユーザーに関する以降のデータが ACD から抽出されなくなります。

再利用された ID に対して ACD から抽出されたすべての新しいデータは、新規ユーザーに関連付けられます。

Avaya ACD ID を別の目的で使用するには

1. Webex WFO で、[ユーザー (Users)] ページに移動し、非アクティブユーザーを選択します。
2. (任意) [このユーザーをアクティブ化 (Activate this user)] チェックボックスをオフにします。

BEST PRACTICE ユーザーに対して ACD ID を再利用しても、ユーザーのアクティベーションステータスには影響しません。ユーザーが Webex WFO でアクティブでなくなった場合は、そのユーザーに割り当てられた ACD ID を再利用する前に非アクティブ化することを推奨します。

3. [ACD ID 再利用 (Repurpose ACD ID)] をクリックします。
4. [保存 (Save)] をクリックします。
5. ACD で新しいユーザーを構成します。次回 Webex WFO と ACD を同期する際に、再利用した ID が割り振られたユーザーが、Webex WFO に追加されます。

パスワードポリシーを構成する

[パスワードポリシー (Password Policy)] ページで、組織のセキュリティ要件を満たすユーザーパスワードポリシーを構成します。

フィールドの説明

NOTE これらの設定は、Webex WFO が管理するパスワードのみに適用されます。シングルサインオンを介して外部 ID プロバイダー (IdP) が処理するパスワードは、その IdP 固有のパスワードポリシーに準拠します(「[認証方式の設定](#)」を参照)。

フィールド	説明
パスワードの最小文字数	ユーザーパスワードは組織の最小文字数である必要があります。パス

フィールド	説明
(Minimum password length)	ワードの Webex WFO 最小文字数は 8 文字です。デフォルト値は、8 です。
最後に使用した ___ 個のパスワードの再利用を防ぐ (Prevent reuse of the last ___ passwords)	指定した数の前のパスワードと一致するパスワードをユーザーが設定することを防ぐ場合は、このチェックボックスをオンにします。デフォルト値は、5 です。
___ 日後に新しいパスワードを設定する(Require new password after ___ days)	<p>指定した日数が過ぎた後に、ユーザーに新しいパスワードを設定してもらうには、このチェックボックスをオンにします。パスワードの有効期限が 7 日以内切れる場合は、ログイン時に、通知が送信されます。パスワードの期限が切れた場合は、次回ログイン時に新しいパスワードを設定する必要があります。デフォルト値は、90 です。</p> <p>NOTE 有効期限を短くすると、既存のパスワードの期限が切れる場合があります。たとえば、有効期限を 90 日から 60 日に短縮すると、新しい 60 日の期間より古いパスワードの有効期限が切れになります。</p>
___ 回ログイン試行に失敗した後ユーザーアカウントをロックする(Lock user account after ___ failed login attempts)	<p>ログイン試行の失敗が指定した回数以上になった場合に、ユーザーアカウントをロックするには、このチェックボックスをオンにします。ユーザーアカウントがロックされると、そのユーザーはパスワードをリセットするオア、管理者がアカウントのロック解除またはパスワードをリセットするまで、ログインすることはできません。デフォルト値は、5 です。</p> <p>[パスワードポリシーの管理(Administer Password Policy)] のアクセス許可を持つユーザーは、[ユーザー(Users)] ページからアカウントのロックを解除できます(「ユーザーを管理する」を参照してください)。</p> <p>NOTE ユーザーアカウントがロックされている場合、Webex WFO およびシングルサインオンの両方を介したログインが無効となります。ただし、アカウントは、Webex WFO のログイン試行に失敗した後のみロックされます。シングルサインオンでの失敗した試行は、IdP が処理します。</p> <p>NOTE このオプションは、バージョン 10.0 Update 2017.9 で始まる新しい顧客に対しては、デフォルトでは有効になっています。バー</p>

フィールド	説明
	<p>ジョン 10.0 Update 2017.9 のリリース前にパスワードポリシーを設定した顧客は、この設定を維持します。</p>

パスワードの複雑性に関する追加の要件は構成できません。以下に、これらの要件について説明します。

パスワードの複雑さの要件

パスワードの複雑さの要件は、Microsoft のパスワードポリシー(<https://technet.microsoft.com/en-us/library/hh994562.aspx>)に基づいています。

ユーザーを作成または編集した場合、またはパスワードを変更またはリセットした場合は、次のルールが適用されます。

- パスワードにスペース(空白)を含めることはできません。
- パスワードは 8 文字以上にする必要があります。最小長は管理者が設定できます。
- パスワードには、以下の 4 つのカテゴリのうちの 3 つに属する文字が含まれていなければなりません。

カテゴリ	説明
大文字の英字	A ~ Z 大文字の Unicode 文字 字： http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
小文字の英字	a ~ z 小文字の Unicode 文字 字： http://www.fileformat.info/info/unicode/category/Lu/list.htm
数字	0-9
特殊文字	テナントデータベースのパスワードには、次の文字を使用できます。 ! # \$ % & () , . / : ; = ? @ ^ ` 他のすべてのパスワードには次の文字を使用できます。 ! " # \$ % & ' () * + , - . / : ; < = > ? @ [] ^ _ ` { } ~

これらのルールは、Webex WFO によって制御されるパスワードを設定する場合にのみ適用されます。ユーザーが、Webex WFO によって制御されていない外部システムのパスワードを入力した場合、Webex WFO はパスワードを検証しません(ACD 設定など)。

NOTE ユーザーは、パスワードなしで作成できます(ACD 同期を使用して手動または自動的に)。パスワードのないユーザーはログインできません。そのユーザーは、「パスワードを忘れた場合 (Forgot Password)」リンクを使用して、パスワードを設定する必要があります。

特定の IP アドレスへのアクセスを制限する

[ネットワークアクセス(Network Access)] ページで、テナント管理者は、Webex WFO からユーザーがどの IP アドレスにアクセスできるかを制御(またはホワイトリスト)することで、テナントのセキュリティを強化することができます。

テナント管理者は、1 つ以上の IP アドレスの範囲を追加することができ、構成済み範囲内の IP アドレスから Webex WFO にログインした場合、ユーザーがアクセスできる機能は、Webex WFO のみです。構成されていない範囲の IP アドレスから Webex WFO にログインすると、エラーメッセージが表示されログインはできません。

テナント管理者がホワイトリストした IP アドレスは、そのテナントだけに適用されます。システム管理者は、追加の IP 範囲をホワイトリストでき、システム管理者がホワイトリストした IP 範囲は、システム内ですべてのテナントに適用されます。テナント管理者とシステム管理者の両方が IP 範囲をホワイトリストした場合、ユーザーは、テナントホワイトリストおよびシステムホワイトリストの両方から Webex WFO にアクセスすることができます。

Webex WFO は、現在 IPv4 アドレスのみのホワイトリストに対応しています。

NOTE システム管理者によって追加されたテナント管理者は、ホワイトリストされていない IP アドレスからでもテナントにアクセスすることができます。これにより、誤ったホワイトリスト構成でも、テナント管理者は確実にテナントにアクセスできるようになります。

ホワイトリストを有効にするには、次の方法を実行します。

1. [ホワイトリストアクセス制限の有効化(Enable Whitelist Access Restriction)] を選択します。
2. [IP 範囲の追加(Add IP Range)] をクリックします。[IP 範囲の追加(Add IP Range)] ダイアログボックスが表示されます。
3. [名前(Name)] フィールドに、IP アドレスの範囲の一意の名前を入力します。
4. [IP 範囲の開始(IP Range Start)] フィールドに、その範囲内に含める最初の有効な IPv4 アドレスを入力します。

5. [IP 範囲の終了 (IP Range End)] フィールドに、その範囲内に含める最後の有効な IPv4 アドレスを入力します。

NOTE [IP 範囲の終了 (IP Range End)] フィールドに IP アドレスを入力する必要があります。[IP 範囲の開始 (IP Range Start)] フィールドに入力したのと同じ IP アドレスを入力した場合、ユーザーは IP アドレスからのみ Webex WFO にアクセスすることができます。

6. [追加 (Add)] をクリックします。
7. [保存 (Save)] をクリックします。

[IP アドレスの範囲 (IP Address Ranges)] テーブル

[IP アドレスの範囲 (IP Address Ranges)] テーブルでは、テナント管理者がホワイトリストした IP アドレスの範囲を監視、編集、削除することができます。

NOTE システム管理者は、IP アドレスの範囲もホワイトリストすることができます。システム管理者がホワイトリストした IP アドレスの範囲は、システム内ですべてのテナントに適用されますが、システム管理者がホワイトリストした範囲は、テナントの IP アドレスの範囲テーブルには表示されません。ホワイトリストされた IP アドレスの範囲に関する範囲の完全なリストについては、システム管理者に問い合わせてください。

フィールド	説明
名前 (Name)	IP アドレスの範囲の名前。
IP 範囲の開始 (IP Range Start)	範囲内に含まれる最初の IP アドレス。
IP 範囲の終了 (IP Range End)	範囲内に含まれる最後の IP アドレス。
アクション (Actions)	<ul style="list-style-type: none"> ■ [編集 (Edit)] アイコン: 既存 IP アドレスの範囲の名前、開始または終了を変更することができます。 ■ [削除 (Delete)] アイコン: ホワイトリストの既存 IP 範囲を削除します。この範囲に含まれている IP アドレスから現在 Webex WFO にログインしているユーザーは、これらの IP アドレスから Webex WFO 機能にアクセスできなくなります。

オンプレミス展開

Webex WFO インストール用にパッケージされた Apache ロードバランサ構成を企業が使用していない場合、元のクライアントの IP アドレスにロードバランサの X-Forwarded-For (XFF) ヘッダーを設定する必要があります。

データサーバーを設定する

[データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] ページでは、コンタクトセンターの地理的位置に基づいてデータサーバーの機能を設定できます。たとえば、カリフォルニアのコンタクトセンターとは異なる構成でニューヨークのコンタクトセンターを設定できます。この機能により、各サイトが最小限の WAN トラフィックで稼働できます。

NOTE WFM は、Avaya の履歴データファイル内のすべてのタイムスタンプを、テナントのタイムゾーンのものとして解釈します。

マルチテナント環境でのデータサーバーの設定

データサーバーの一部の機能は、マルチテナント環境では利用できません。このような環境では、[データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] ページに次の設定オプションは表示されません。

- 地域データサーバー調整設定 (Regional Data Server Reconciliation Settings)
- データサーバーデバイスの同期設定 (Data Server Device Sync Settings)
- SIPREC シグナリングサーバーの録音の設定 (Recording SIPREC Signaling Server Settings)
- CTI シグナリングサーバーの録音の設定 (Recording CTI Signaling Server Settings)
- 録音キャプチャサーバーの設定 (Recording Capture Server Settings)

フィールドの説明

データサーバーの機能を設定および保守するには、[データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] ページを使用します。特定の ACD (クラウドのみ) 用にデータサーバーを設定する方法の詳細については、次のページを参照してください。

- [Cisco Webex Contact Center \(CJP\) ACD のデータサーバー設定](#)

[データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] ページのフィールドについて、以下に説明します。

データサーバー設定の選択 (Select Data Server Configuration)

地域機能を設定するコンタクトセンターのデータサーバーの URL を選択します。

表示名 (Display Name)

選択したデータサーバーの表示名を入力します。

地域データサーバーのACD同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)

地域データサーバーで ACD 同期を有効にする場合は、[同期を有効にする(Enable Sync)] チェックボックスをオンにし、[使用可能(Available)] ペインと [割り当て済み(Assigned)] ペインを使用して、サーバーを ACD 同期に割り当てます。

地域データサーバーのACDキャプチャ設定 (Regional Data Server ACD Capture Settings)

地域データサーバーで ACD キャプチャを有効にする場合は、[キャプチャを有効にする(Enable Capture)] チェックボックスをオンにし、[使用可能(Available)] ペインと [割り当て済み(Assigned)] ペインを使用して、サーバーを ACD キャプチャに割り当てます。

地域データサーバーのリアルタイムイベント設定 (Regional Data Server Real-Time Event Settings)

地域データサーバーでリアルタイムイベントを有効にする場合は、[リアルタイムイベント(Real-Time Events)] チェックボックスをオンにし、[使用可能(Available)] ペインと [割り当て済み(Assigned)] ペインを使用して、サーバーをリアルタイムイベントキャプチャに割り当てます。

地域データサーバーの段階的アップロード設定 (Regional Data Server Staged Upload Settings)

地域データサーバーで段階的なアップロードを有効にするには、[段階的アップロードを有効にする (Enable Staged Upload)] チェックボックスをオンにして、テナントの段階的なアップロード設定を構成します。段階的アップロードの詳細については、「[段階的アップロードを設定する](#)」を参照してください。

NOTE このコンポーネントだけで有効にしても、エージェント PC では段階的アップロードは使用されません。エージェントもチームまたは IP アドレスフィルタを通じて段階的アップロードデータサーバーに関連付けられており、QM ワークフローの日次イベントに正しく設定されたルールが 1 つ以上ある必要があります。

フィールド	説明
場所 (Location)	<p>保管場所への UNC パス。UNC パスは次のフォーマットである必要があります。</p> <p style="text-align: center;">\\ComputerName\SharedFolder\Resource</p> <p>NOTE UNC パスに変更された場合、以前の段階的アップロードの場所にある録音は手動で移動する必要があります。</p> <p>UNC パスとユーザー名は、エージェントのデスクトップにインストールされている Webex WFO デスクトップとデータサーバーの両方からアクセスできる必要があります。</p>
ユーザー名 (Username)	段階的アップロードサーバーを管理するユーザーのユーザー名。
パスワード (Password)	段階的アップロードサーバーを管理するユーザーのパスワード。

段階的アップロードのIPアドレスフィルタ設定 (Staged Upload IP Address Filter Configuration)

このセクションは、段階的アップロードが有効な場合にのみ表示されます。段階的アップロードを使用するスマートデスクトップがあるエージェント PC の IP アドレスを含む IP アドレス範囲を CIDR 表記で入力します。IP アドレスフィルタに含まれる IP アドレスの PC を持つエージェントはすべて、段階的アップロードデータサーバーに関連付けられます。

NOTE IP アドレスによって段階的アップロードデータサーバーに関連付けられているエージェントは、正しく設定された QM ワークフローの日次イベントにも関連付けられている場合にのみ、段階的アップロードを使用します。2 段階アップロードの詳細については、『オンプレミス、ハイブリッドクラウド、またはクラウドの導入の設計ガイド』の「段階的アップロードコンポーネントの構成」を参照してください。

IP アドレスの範囲を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。複数の範囲を追加できます。これらの範囲は入力フィールドの上のペインにリストされます。ペインに追加したら、範囲を編集または削除することもできます。範囲を編集するには鉛筆アイコンをクリックします。範囲を削除するには [X] アイコンをクリックします。

地域データサーバー調整設定 (Regional Data Server Reconciliation Settings)

データサーバーの調整を有効にするには、[調整を有効にする (Enable Reconciliation)] チェックボックスをオンにします。調整するサーバーを [使用可能 (Available)] ペインから [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動します。

Active Directory 同期 (Active Directory Sync)

Webex WFO で Active Directory ユーザーと Webex WFO ユーザーの照合と同期を有効にするには、[同期を有効にする (Enable Sync)] チェックボックスをオンにします。「[Active Directory サーバーに接続する](#)」を参照してください。

データサーバーデバイスの同期設定 (Data Server Device Sync Settings)

選択したデータサーバー経由で選択した ACD の同期を有効にするには、[デバイス同期の有効化 (Enable Device Sync)] を選択します。同期するサーバーを [使用可能 (Available)] ペインから [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動します。

SIPREC シグナリングサーバーの録音の設定 (Recording SIPREC Signaling Server Settings)

SIPREC シグナリングサービスを有効にするには、[SIPRECシグナリングを有効にする(Enable SIPREC Signaling)] チェックボックスをオンにします。SIPREC シグナリングサービスがインストールされているデータサーバーのホスト名または IP アドレスを入力します。

NOTE この場所には、インストールされているスマートデスクトップインスタンスからアクセスできる必要があります。

CTI シグナリングサーバーの録音の設定 (Recording CTI Signaling Server Settings)

CTI シグナリングサービスを有効にするには、[CTIシグナリングを有効にする(Enable CTI Signaling)] チェックボックスをオンにします。CTI シグナリングサービスがインストールされているデータサーバーのホスト名または IP アドレスを入力します。

NOTE この場所には、インストールされているスマートデスクトップインスタンスからアクセスできる必要があります。

録音 キャプチャサーバーの設定 (Recording Capture Server Settings)

エンドポイント録音 (スマートデスクトップ経由) の代わりに、または追加して、ネットワーク録音を有効にするには、[音声録音を有効にする(Enable Audio Recording)] チェックボックスをオンにします。次に、以下の情報を入力します。

- キャプチャサーバーがインストールされているデータサーバーのホスト名または IP アドレス。このアドレスには、インストールされているスマートデスクトップインスタンスからアクセスできる必要があります。
- 録音ファイルがアップロード前に一時的に保管されるフォルダファイルパスを入力します。このフォルダには、ローカルシステムのログイン情報を持つユーザーがアクセスできる必要があります。

メディアインポートサーバーの設定 (Media Import Server Settings)

外部の場所から録音ファイルをインポートするには、[メディアインポートを有効にする(Enable Media Import)] チェックボックスをオンにします。録音のソースである ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] ペインに移動します。

地域データサーバーの GIS ファイルの場所 (Regional Data Server GIS File Location)

データサーバーがファイルをインポートするディレクトリへのパスを入力します。データサーバーのインストールディレクトリにあるデフォルトの場所 (...reports) を使用している場合、このフィールドは空白のままにできます。

ローカル Web サービスの設定 (Local Web Service Settings)

このデータサーバーでの API 統合を有効にするには、[ローカル Web サービスを有効にする(Enable Local Web Service)] チェックボックスをオンにします。有効にした場合、次を有効にするオプションを使用できます。

- [Cisco IP電話サービス制御(Cisco IP Phone Services Controls)]: サポートされているシスコデバイスからの Cisco 対応の録音制御を有効にする場合は、このチェックボックスをオンにします。

NOTE 設定手順については、「[Cisco IP 電話サービス制御の設定](#)」を参照してください。

- [簡易録音制御API(Simplified Recording Controls API)]: Cisco の録音制御にネイティブのデータサーバー認証を使用するには、このチェックボックスをオンにします。

SFTP設定 (SFTP Configuration)

セキュア FTP サーバーを設定するために必要なデータを入力します。

フィールド	説明
ホスト名 (Host Name)	セキュア FTP サーバーのホスト名。
ユーザー名 (Username)	SFTP サーバーを管理するユーザーのユーザー名。
パスワード (Password)	SFTP サーバーを管理するユーザーのパスワード。

HRMS 設定 (HRMS Configuration)

このデータサーバーでデータをエクスポートするには、[HRMSエクスポートを有効にする(Enable HRMS Export)] チェックボックスをオンにします。複数のデータサーバーがある場合、データをエクスポートするために有効にする必要があるデータサーバーは 1 つのみです。

Amazon Connect ACD のデータサーバー設定

Amazon Connect ACD のデータサーバーを設定するには

1. Amazon Connect ACD に使用するデータサーバーを選択します。
2. 次の設定を行います。

設定	構成
地域データサーバーの ACD 同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)	[同期を有効にする(Enable Sync)] チェックボックスをオンにし、Amazon Connect ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。
地域データサーバーの ACD キャプチャ設定 (Regional Data Server ACD Capture Settings)	[キャプチャを有効にする(Enable Capture)] チェックボックスをオンにし、Amazon Connect ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。
地域データサーバーのリアルタイムイベント設定	[リアルタイムイベントを有効にする(Enable Real-Time Events)] チェックボックスをオンにし、Amazon Connect ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。

設定	構成
(Regional Data Server Real-Time Event Settings)	
メディアインポート サーバー の設定 (Media Import Server Settings)	[メディアインポートを有効にする(Enable Media Import)] チェック ボックスをオンにし、Amazon Connect ACD を [使用可能 (Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。

3. [保存 (Save)] をクリックします。

Cisco IP 電話サービス制御の設定

Cisco IP 電話サービス制御コンポーネントを使用すると、サポートされているシスコ デバイスから Cisco で録音制御できます。Webex WFO および Cisco Unified Communications Manager で Cisco IP 電話サービスを設定するには、以下の手順に従います。

前提条件

- Cisco IP 電話サービスの録音制御に使用するデバイスで、HTTP を使用した Web アクセスを有効にする必要があります。
- Webex WFO データサーバーが必要です。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [システム設定 (System Configuration)] > [データサーバーの設定 (Data Server Configuration)]

手順

Webex WFO で IP 電話サービスの録音制御を設定する

1. [ローカル Web サービスの設定 (Local Web Service Settings)] で、[ローカル Web サービスを有効にする (Enable Local Web Service)] チェックボックスをオンにして、このデータサーバーの API 統合を有効にします。
2. [Cisco IP 電話サービス制御を有効にする (Enable Cisco IP Phone Service Controls)] のチェックボックスをオンにします。

- 必要に応じて、他のすべてのフィールドを設定します。詳細については、「[データサーバーを設定する](#)」を参照してください。
- [保存 (Save)] をクリックします。

Webex WFO データサーバー Web サービスを有効にして開始する

Webex WFO データサーバー Web サービスは、デフォルトでは無効になっています。

- サーバーマネージャアプリケーションの [サービス (Services)] に移動します。[Calabrio ONE Data Server Web Services] サービスを右クリックし、[プロパティ (Properties)] を選択します。[プロパティ (Properties)] ポップアップが表示されます。
- [全般 (General)] タブの [スタートアップの種類 (Startup type)] ドロップダウンリストから [自動 (Automatic)] を選択します。
- [OK] をクリックします。[サービス (Services)] ページが表示されます。
- [Calabrio ONE Data Server Web Services] を右クリックします。
- [開始 (Start)] をクリックします。

Cisco Unified Communications Manager で電話サービスを追加する

この手順は、Cisco Unified Communications Manager Administration で行います。Cisco IP 電話サービスの設定の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager およびマルチプラットフォームファームウェア向け Cisco Unified IP Phone サービスアプリケーション開発ノート』の「電話サービスの追加」を参照してください。

- [デバイス (Device)] > [デバイス設定 (Device Settings)] > [電話サービス (Phone Services)] に移動します。
- 以下に詳細を示すパラメータの値を入力して、Cisco 録音制御 IP 電話サービス向けに設定します。

パラメータ	値
サービス URL (Service URL)	http://<Data Server IP Address>:8080/recordingcontrolsservlet
サービスカテゴリ (Service Category)	XML Service
サービスタイプ (Service Type)	標準 IP Phone サービス (Standard IP Phone Service)

電話サービスにデバイスを登録する

Cisco IP 電話サービスを使用するには、まずデバイスを登録する必要があります。

1. [電話の設定 (Phone Configuration)] 画面に移動します。[関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから、[サービスの登録/登録解除 (Subscribe/Subscribe Services)] を選択します。
2. サービスを選択し、[次へ (Next)] をクリックします。
3. [Subscribe (登録)] をクリックします。

関連項目

- [データサーバーを設定する](#)

Cisco Webex Contact Center (CJP) ACD のデータサーバー設定

NOTE Webex WFO は現在、Cisco Webex Contact Center (CWCC) を、Cisco Customer Journey Platform (CJP) として参照しています。

Cisco CWCC ACD 用にデータサーバーを設定するには

1. CWCC ACD に使用するデータサーバーを選択します。
2. 次の設定を行います。

設定	構成
地域データサーバーの ACD 同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)	[同期を有効にする (Enable Sync)] チェックボックスをオンにし、CWCC ACD を [使用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。
地域データサーバーの ACD キャプチャ設定 (Regional Data Server ACD Capture Settings)	[キャプチャを有効にする (Enable Capture)] チェックボックスをオンにし、CWCC ACD を [使用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。
地域データサーバーのリアルタイムイベント設定 (Regional Data Server Real-Time Event Settings)	[リアルタイムイベントを有効にする (Enable Real-Time Events)] チェックボックスをオンにし、CWCC ACD を [使用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。

設定	構成
メディアインポート サーバーの設定 (Media Import Server Settings)	[メディアインポートを有効にする(Enable Media Import)] チェックボックスをオンにし、CWCC ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。

3. [保存 (Save)] をクリックします。

Five9 ACD のデータサーバー設定

Five9 ACD のデータサーバーを設定するには

1. Five9 ACD に使用するデータサーバーを選択します。
2. 次の設定を行います。

設定	構成
地域 データサーバーの ACD 同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)	[同期を有効にする(Enable Sync)] チェックボックスをオンにし、Five9 ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。
地域 データサーバーの ACD キャプチャ設定 (Regional Data Server ACD Capture Settings)	[キャプチャを有効にする(Enable Capture)] チェックボックスをオンにし、Five9 ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。
地域 データサーバーのリアルタイムイベント設定 (Regional Data Server Real-Time Event Settings)	[リアルタイムイベントを有効にする(Enable Real-Time Events)] チェックボックスをオンにし、Five9 ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。
(Five9 VCC 録音のみ) メディアインポート サーバーの設定 (Media Import Server Settings)	[メディアインポートを有効にする(Enable Media Import)] チェックボックスをオンにし、Five9 ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み(Assigned)] に移動します。

3. [保存 (Save)] をクリックします。

Serenova ACD のデータサーバー設定

Eventide ACD のデータサーバーを設定するには

1. Serenova ACD に使用するデータサーバーを選択します。
2. 次の設定を行います。

設定	構成
地域 データサーバーの ACD 同期設定 (Regional Data Server ACD Sync Settings)	[同期を有効にする(Enable Sync)] チェックボックスをオンにし、Serenova ACD を [使用可能(Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。

3. [保存(Save)] をクリックします。

Active Directory サーバーに接続する

環境内の Active Directory(AD) サーバーへの接続を、ユーザー認証、同期、またはその両方に使用できません。認証は、Webex WFO のオンプレミス展開でのみ使用できます。

同期されたユーザーのリンクを解除するには、「[同期されたユーザーのリンク解除](#)」に移動してください。

ページの場所

[アプリケーション管理(Application Management)] > [グローバル(Global)] > [システム設定(System Configuration)] > [Active Directory の設定(Active Directory Configuration)]

前提条件

- 設定済みの AD ドメインが 1 つ以上存在する。
- 各 AD ドメインに設定済みユーザーパスが 1 つ以上ある。
- Webex WFO サーバーがユーザーと同じドメイン内にある。

手順

Active Directory の設定

NOTE このページのフィールドの詳細については、「[Active Directory の設定について](#)」を参照してください。

1. [新しい Active Directory 設定の作成 (Create New Active Directory Configuration)] を選択します。
2. [Active Directory 認証 (Active Directory Authentication)] セクションで、[ドメイン名 (Domain Name)]、[ホスト名 (Host Name)]、[ポート (Port)]、[ユーザー名 (User Name)]、[パスワード (Password)] を入力します。
3. (任意) [SSLを使用する (Use SSL)] チェックボックスをオンにし、証明書をインポートします。
4. (同期のみ) [Active Directory 同期 (Active Directory Sync)] セクションで、[Root DN (Root DN)]、[組織単位 (Organizational Units)]、[同期間隔 (分) (Synchronization Interval (Minutes))] を入力します。
5. (同期のみ) AD ユーザーと Webex WFO ユーザーを照合するプロパティを [ユーザープロフィール照合プロパティ (User Profile Matching Property)] ドロップダウンリストから選択します。

NOTE AD 同期がセットアップされると、照合プロパティを使用して、同期が動作中であることの検証と、ユーザーのリンク解除ができます。Windows ログインによってユーザーをリンクする場合は、[デフォルト (Default)] を選択します。

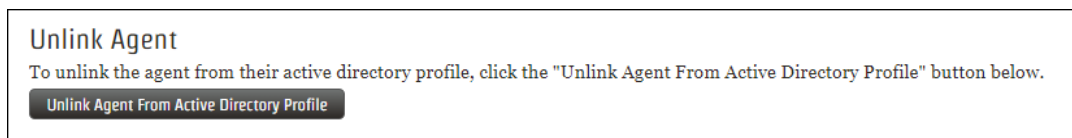
6. [接続のテスト (Test Connection)] をクリックして AD 接続が正しく設定されていることを確認します。
7. [保存 (Save)] をクリックします。
8. (同期のみ) [アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [システム設定 (System Configuration)] > [データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] に移動します。
9. (同期のみ) [データサーバー設定の選択 (Select Data Server Configuration)] ドロップダウンリストから、AD 同期用のデータサーバーを選択します。
10. (同期のみ) [Active Directory 同期 (Active Directory Sync)] セクションで、[Active Directory 同期を有効にする (Enable Active Directory Sync)] チェックボックスをオンにして、AD サーバーを [利用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。
11. (同期のみ) [保存 (Save)] をクリックします。

AD 同期が動作していることを確認する

同期間隔が経過した後、AD 同期を確認できます。

1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [ユーザー設定 (User Configuration)] > [ユーザー (User)] に移動します。

- 上記の手順 6 で選択した照合プロパティに基づいて、AD ユーザーと同じアイデンティティを持つユーザーを選択します。[エージェントのリンク解除 (Unlink Agent)] セクション(下記) が画面に表示される場合、AD 同期が動作しています。



同期されたユーザーのリンク解除

Webex WFO ユーザーと AD ユーザーのリンクが解除されると、次のことが起こります。

- AD のプロパティに対する変更が Webex WFO に転送されません。
 - ユーザーの Windows ログインが編集される場合があります。
 - Webex WFO では、録音ユーザープロフィールと、その中に保存されているすべての値が保持されません。
- Webex WFO で、[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [ユーザー設定 (User Configuration)] > [ユーザー (User)] に移動します。
 - 必要に応じて、[既存のユーザーの編集 (Edit an existing user)] ラジオボタンを選択します。
 - [ユーザーの選択 (Select User)] ドロップダウンリストから、リンクを解除するユーザーを選択します。
 - [エージェントを Active Directory プロファイルからリンク解除する (Unlink Agent from Active Directory Profile)] をクリックします ([エージェントのリンク解除 (Unlink Agent)] セクション)。警告メッセージが表示されます。
 - [はい (Yes)] をクリックします。
 - Webex WFO ユーザーが AD ユーザーと同じアイデンティティを持たないように、照合プロパティフィールドを変更します。

次の表に、ユーザーのリンク時に選択した照合プロパティごとに、Webex WFO ユーザーを変更する方法を示します。

照合プロパティ	変更内容
名/姓 (First Name / Last Name)	[名 (First Name)] フィールドまたは [姓 (Last Name)] フィールドの値を変更します。
従業員 ID (Employee ID)	[従業員 ID (Employee ID)] フィールドの値を変更または削除します。

照合プロパティ	変更内容
	す。
デフォルト (Default)	[Windows ログイン(Windows Login)] フィールドの値を変更または削除します。
ユーザー名 (User Name)	[ユーザー名 (User Name)] フィールドの値を変更します。

- [保存 (Save)] をクリックします。
- (任意) ユーザーを永続的にリンク解除するには、AD で相当するプロパティを変更します。AD 情報を変更しないと、次の同期の実行時に、Webex WFO ユーザーが AD ユーザーと再度一致する可能性があります。

関連項目

- [Active Directory の設定について](#): Active Directory の設定の詳細について説明します。

Active Directory の設定について

[Active Directory の設定 (Active Directory Configuration page)] ページでは、環境内の Webex WFO と Active Directory (AD) サーバーとの間の接続を作成または編集できます。この接続を使用して、ユーザー認証、同期、またはその両方ができます。

AD サーバーとの接続を設定する際、認証、同期、またはその両方が目的であっても、次のパラメータに注意してください。

- 少なくとも 1 つの設定済み AD が存在する必要があります。
- 各 AD ドメインには、少なくとも 1 つの設定済みユーザーパスが必要です。
- Webex WFO サーバーはユーザーと同じドメイン内にある必要があります。

認証

AD 認証を使用すると、AD のユーザーとパスワードを Webex WFO での認証に使用できます。これは、Webex WFO のオンプレミス展開でのみ使用できます。

同期

AD 同期を使用すると、Webex WFO で Webex WFO ユーザーと AD ユーザーを同期できます。AD 同期が設定されている場合、Webex WFO は既存の Webex WFO ユーザーと既存の AD ユーザーを照合します。AD ユーザーの名前、姓、従業員 ID、または電子メールアドレスが変更されている場合、対応する

Webex WFO ユーザーの値も Webex WFO によって変更されます。

- AD 同期では、Webex WFO ユーザーの追加または非アクティブ化は行われません。
- 既存の Webex WFO ユーザーと一致しない AD ユーザーがある場合、Webex WFO は新しい Webex WFO ユーザーを追加しません。
- Webex WFO ユーザーと同期されている AD ユーザーが AD で削除された場合、Webex WFO ではその Webex WFO ユーザーを非アクティブ化しません。

Webex WFO ユーザーと一致する AD ユーザー、および [Active Directory同期 (Active Directory Sync)] ページに存在しない AD ユーザーを確認できます(「[Active Directory 同期の結果の確認](#)」を参照してください)。

ユーザーの照合

次のリストで、Webex WFO でのユーザー照合方法の概要を説明します。

1. 管理者は、AD 接続を設定します。これには、同期するユーザーを含む組織単位が含まれます。
2. 管理者は、4 種類の照合プロパティ([デフォルト (Default)]、[従業員ID (Employee ID)]、[名/姓 (First Name / Last Name)]、[ユーザー名 (User Name)]) のいずれかを選択します。管理者が [デフォルト (Default)] を選択した場合、Webex WFO はデフォルト照合プロパティのみ使用します。管理者が、[名/姓 (First Name / Last Name)]、[従業員ID (Employee ID)]、または [Email (電子メール)] を選択した場合、Webex WFO は最初に [デフォルト (Default)] 照合プロパティを使用し、次に選択した照合プロパティを使用します。
3. 照合プロパティはそれぞれ、[ユーザー (Users)] ページのフィールドと AD 内の相当するプロパティを指定します。Webex WFO は、フィールドとプロパティに含まれる値に基づいて、Webex WFO ユーザーと AD ユーザーを比較します。Webex WFO のユーザー 1 人と AD のユーザー 1 人が正確に同じ値を持っている場合、Webex WFO はユーザーを一致させます。

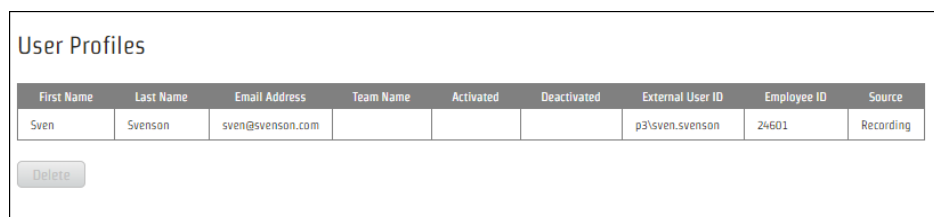
次の表に、Webex WFO がユーザーを一致させるために同じ値である必要があるフィールドと、その相当プロパティを示します。

照合プロパティ	ユーザーページ	AD プロパティ	注意事項
デフォルト (Default)	Windows ロギン (Windows Login)	ユーザーのログイン名 (Windows 2000 以前)	<p>選択した場合、Webex WFOはデフォルトの照合プロパティのみを使用してユーザーを照合します。</p> <p>AD には、「ユーザーログオン名 プロパティ」 (<user>@<domain>) と「ユーザーログオン名 (Windows 2000 より前)」 (<domain>\<user>) という 2 つのユーザーログオン名 プロパティがあります。Webex WFOでは、「ユーザーログオン名 (Windows 2000 より前)」プロパティのみでユーザーを照合します。</p> <p>ユーザーが一致した後に AD で「ユーザーログオン名 (Windows 2000 より前)」プロパティを編集すると、最初にユーザーを一致させるために Webex WFO が使用した照合プロパティにかかわらず、Webex WFO はその AD ユーザーと Webex WFO ユーザーとの一致を解除します。</p>
名/姓 (First Name / Last Name)	名 (First Name)	名 (First name)	<p>選択した場合、Webex WFOは最初にデフォルト照合プロパティを使用してユーザーを照合し、次に名/姓照合プロパティを使用します。</p>
	姓 (Last Name)	姓 (Last name)	<p>名/姓では大文字と小文字が区別されません。1 人の AD ユーザーに対して同じ名前と姓を持つ Webex WFO ユーザーが複数いた場合、Webex WFO は AD ユーザーをいずれの Webex WFO ユーザーとも一致させません。</p>

照合プロパティ	ユーザーページ	AD プロパティ	注意事項
従業員 ID (Employee ID)	従業員 ID (Employee ID)	従業員 ID (employeeID)	<p>選択した場合、Webex WFO は最初にデフォルト照合プロパティを使用してユーザーを照合し、次に従業員 ID 照合プロパティを使用します。</p> <p>1 人の AD ユーザーに対して同じ従業員 ID を持つ Webex WFO ユーザーが複数いた場合、Webex WFO は AD ユーザーをいずれの Webex WFO ユーザーとも一致させません。</p>
ユーザー名 (User Name)	ユーザー名 (User Name)	電子メール (Email)	<p>選択した場合、Webex WFO は最初にデフォルト照合プロパティを使用してユーザーを照合し、次にユーザー名照合プロパティを使用します。</p>

4. Webex WFO が AD ユーザーと一致する Webex WFO ユーザーごとに、Webex WFO は次の手順を実行します。

- 録音ユーザープロフィール(ユーザーにない場合)を追加します。



- 録音ユーザープロフィールの以下のフィールドが AD の相当するプロパティで設定されている場合は、それらのフィールドを入力します。[名 (First Name)]、[姓 (Last Name)]、[電子メールアドレス (Email Address)]、[外部ユーザーID (External User ID)]、[従業員ID (Employee ID)]。
 - [ユーザー (Users)] ページでの Windows ログインフィールドの編集を無効にします。
5. 録音ユーザープロフィールの優先順位が正しい場合、Webex WFO は録音ユーザープロフィールから Webex WFO ユーザーに値を転送します。

NOTE オーバーライドユーザープロフィールが存在しない場合、Webex WFOはこれを作成しません。つまり、録音ユーザープロフィールの値は、名、姓、ユーザー名、従業員 ID など、Webex WFO で手動で作成されたユーザーのアイデンティティを上書きする可能性があります。ユーザープロフィールの詳細については、「[ユーザープロフィールを管理する](#)」および「[グローバル設定を構成する](#)」、「[ユーザープロフィールの優先順位](#)」を参照してください。

一致したユーザーの同期

一致したユーザーが AD で変更された場合、Webex WFO はそのユーザーを検出して、いくつかの変更を行います。次の表は、これらの変更をまとめたものです。

AD における変更	反映される変更: Webex WFO
「名」プロパティが変更された	録音ユーザープロフィールの名が変更されました。録音ユーザープロフィールの優先順位が正しい場合は、ユーザーの名も [ユーザー(Users)] ページで変更されます。
「姓」プロパティが変更された	録音ユーザープロフィールの姓が変更されました。録音ユーザープロフィールの優先順位が正しい場合は、ユーザーの姓も [ユーザー(Users)] ページで変更されます。
「employeeID」プロパティが変更された	録音ユーザープロフィールの従業員 ID が変更されました。録音ユーザープロフィールの優先順位が正しい場合は、ユーザーの従業員 ID も [ユーザー(Users)] ページで変更されます。
「電子メール」プロパティが変更された	録音ユーザープロフィールの電子メールアドレスが変更されました。録音ユーザープロフィールの優先順位が正しい場合は、ユーザーのユーザー名も [ユーザー(Users)] ページで変更されます。
「ユーザーログオン名 (Windows 2000 より前)」プロパティが変更された	ユーザーの一致が解除されます。

同期されたユーザーの一致解除

AD ユーザーに Webex WFO ユーザーをリンクする必要がなくなった場合は、リンクを解除できます。AD ユーザーから Webex WFO ユーザーがリンク解除されると、Webex WFO は、AD でプロパティが変更されたときにユーザーとそのユーザーの録音用ユーザープロフィールを更新するのを停止し、ユーザーの Windows ログイン情報を編集できるようにします。

Webex WFO ユーザーの一致を解除しても、録音ユーザープロファイルやそこに保存された値は削除されません。また、次回の同期実行時にその Webex WFO ユーザーが AD ユーザーと再び照合されることは防止されません。Webex WFO がユーザーを照合するのを恒久的に防止するには、同期が再度実行される前に Webex WFO ユーザーも変更して、Webex WFO ユーザーが AD ユーザーと(現在選択されている照合プロパティで判断されたときに)同じアイデンティティを持たないようにする必要があります。

フィールドの説明

[Active Directoryの設定 (Active Directory Configuration)] ページのフィールドについて、次に説明します。

Active Directory 認証

フィールド	説明
ドメイン名 (Domain Name)	AD のドメイン。このドメインは、他の AD ドメインの中で一意である必要があります。このドメインはまた、[ユーザー (Users)] ページの [Windows ログイン (Windows Login)] フィールドで設定されているユーザーの Windows ログインのドメインと一致する必要があります。 ユーザーを管理する
ホスト名 (Host Name)	AD サーバーのホスト名または IP アドレス。
ポート (Port)	AD サーバーにアクセスするために使用するポート。デフォルトはポート 389、SSL を使用している場合は 636 です。 Webex WFO サーバーは、ユーザー認証のために AD サーバーにアクセスできるように、このポートのソケット通信を許可する必要があります。
ユーザー名 (User Name)	AD データベースへの読み取りアクセス権を持つユーザーの Windows ログイン。このユーザー名は、設定情報の確認とユーザーパスの検証に使用されます。
パスワード (Password)	AD データベースへの読み取りアクセス権を持つユーザーのパスワード。
認証有効 (Authentication enabled)	AD 認証を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。AD 同期のみを使用している場合は、このチェックボックスをオフのままにします。
SSL を使用する (Use SSL)	AD サーバーへの接続にセキュアソケットレイヤ (SSL) を使用する場合

フィールド	説明
	は、このチェックボックスをオンにします。このオプションを選択すると、[Port (ポート)] フィールドのデフォルトのポート番号が変更されます。
証明書 (Certificate)	([SSLを使用する(Use SSL)] を選択すると表示されます) SSL 通信用の AD ID と公開キーを提供する証明書。AD の証明書の場所については、AD の管理者に問い合わせてください。多くの場合、この証明書は AD マシン上の認証局によって発行されます。

Active Directory 同期

フィールド	説明
ルート DN (Root DN)	<p>Webex WFO ユーザーと同期する AD ユーザーを保存する組織部門の識別名のドメインコンポーネント。</p> <p>EXAMPLE 次の識別名を持つ組織単位に保存されている AD ユーザーを同期する場合。</p> <pre>ou=Agents,ou=Users by Role,ou=User Accounts,dc=example,dc=com</pre> <p>[ルート DN (Root DN)] フィールドに <code>dc=example,dc=com</code> と入力します。</p>
組織単位 (Organizational Units)	<p>AD ユーザーを保存する組織部門の識別名からドメインコンポーネントを差し引いたもの。同じドメイン内の複数の組織単位を指定するには、その識別名 (ドメインコンポーネントを差し引いたもの) をセミコロンで区切ります。</p> <p>EXAMPLE 次の識別名を持つ組織単位 (Agents) に保存されている AD ユーザーを同期する場合。</p> <pre>ou=Agents,ou=User</pre>

フィールド	説明
	<p>Accounts,dc=example,dc=com</p> <p>[組織単位 (Organizational Units)] フィールドに次のテキストを入力します。</p> <p>ou=Agents,ou=User Accounts</p> <p>その後、別の組織単位である Supervisors に保存されている AD ユーザーも同期する場合。この組織単位は同じドメイン内にあり、次の識別名を持っています。</p> <p>ou=Supervisors,ou=User Accounts,dc=example,dc=com</p> <p>[組織単位 (Organizational Units)] でテキストを編集して、次のようにします。</p> <p>ou=Agents,ou=User Accounts;ou=Supervisors,ou=User Accounts</p> <p>[Active Directory 同期 (Active Directory Sync)] ページの表には、指定した組織単位に配置されているすべての AD ユーザーが含まれます。Webex WFO ユーザーと一致するものと一致しないもの両方があります。「Active Directory 同期の結果の確認」を参照してください。</p>
同期間隔 (分) (Synchronization Interval (Minutes))	Webex WFO が AD と同期する頻度 (分)。この間隔に従って [Active Directory 同期 (Active Directory Sync)] ページのテーブルも Webex WFO によって更新されます。最小値は 10 分です。
[ユーザープロフィール照合プロパティ (User Profile Matching Property)]	Webex WFO ユーザーと AD ユーザーが同じアイデンティティかどうかを判断するために Webex WFO が使用する照合プロパティ。[デフォルト (Default)] を選択した場合、Webex WFO は [デフォルト (Default)] 照合プロパティのみを使用してユーザーを照合します。[名/姓 (First Name / Last Name)]、[従業員 ID (Employee ID)]、または [Email (電子メール)] を選択した場合、Webex WFO は最初に [デフォルト (Default)] 照合プロパティを使用し、次に選択した照合プロパティを使用してユーザーを照合します。

フィールド	説明
	照合プロパティを変更しても、すでに一致しているユーザーは一致解除されません。

Active Directory 同期の結果の確認

[Active Directory 同期 (Active Directory Sync)] ページを使用して、どの Active Directory (AD) のユーザーが Webex WFO ユーザーと一致または不一致を確認し、AD ユーザーのリストを CSV ファイルとしてエクスポートできます。[Matched (一致)] ステータスは、AD ユーザーが Webex WFO ユーザーと一致していることを示します。[Not Matched (不一致)] ステータスは、AD ユーザーがどの Webex WFO ユーザーとも一致しないことを示します。

Active Directory の同期の結果を確認することで、以下を確認できます。

- すべてが意図したとおりに同期された。
- 不一致であるべきユーザーが一致した。

Webex WFO ユーザーと AD ユーザーのリンクが不要になった場合は、リンク解除できます。Webex WFO ユーザーが AD ユーザーからリンク解除されると、Webex WFO は AD でプロパティが変更されても、そのユーザーとユーザーの録音ユーザープロファイルの更新を停止します。これにより、ユーザーの Windows ログインを編集できるようになります。ユーザーのリンク解除の詳細については、「[Active Directory サーバーに接続する](#)」を参照してください。

- 一致するべきユーザーが不一致だった。この場合は、Active Directory が正しく設定されていることを確認します。「[Active Directory サーバーに接続する](#)」を参照してください。

前提条件

- Active Directory が設定されている
- [Active Directory 認証の管理 (Administer Active Directory Authentication)] のアクセス許可
- [テナントの管理 (Administer Tenant)] のアクセス許可

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [モニタリング (Monitoring)] > [Active Directory 同期 (Active Directory Sync)]

手順

結果のフィルタリング

Active Directory 同期の結果を絞り込むには、[フィルタ(Filters)] ドロップダウンリストから目的のフィルタを選択します。

NOTE このフィルタは、CSV ファイルに含まれるユーザーには影響しません。

結果のエクスポート

同期の結果を CSV ファイルフォーマットでエクスポートするには、[CSVエクスポート (CSV Export)] をクリックします。

すべての AD ユーザーを含む CSV ファイルが作成されます。次の点が一一致するユーザーと一致しないユーザーの両方が含まれます。

- [Active Directoryログイン(Active Directory Login)] が AD ユーザーの「ユーザーログイン名 (Windows 2000 より前) 」プロパティである。
- SMTP アドレスが、AD ユーザーの [電子メール(E-mail)] プロパティである。
- ステータス

NOTE AD の設定によって、表に表示されるユーザー、Webex WFO でテーブルが更新される頻度、および Webex WFO ユーザーの照合に使用するプロパティが決定されます。

関連項目

- [Active Directory サーバーに接続する](#)
- [ユーザーの作成と編集を実行する](#)
- [ロールとアクセス許可を管理する](#)

ストレージを設定する

ストレージの設定には、次の手順が含まれます。

- 録音とデータファイルの古さに基づいて、チームの音声録音と録画、および分析データを保存するために Webex WFO が使用する保管場所を選択します。
- Webex WFO の外部に 1 つ以上の保管場所を追加します。

- 特定のタイプの WFM データの保持期間を定義します。
- ストレージ設定を保存または削除します。

保管プロファイルを構成する

[保管プロファイル(Storage Profiles)] ページでは、記録ファイルとデータファイルの経過時間に基づいて、チームの音声と画面の記録と分析データを保存するために Webex WFO が使用する保存場所を選択することができます。これにより、長期間の低コストの保管場所にすぐにアクセスする必要のない古い記録と分析データを保持しながら、よりコストがかかるが即時アクセスまたはインスタントアクセスを許可する新しい記録とデータを保管場所に保持することができます。

また、音声録音の圧縮率を各保管場所に関連付けることができます。これにより、音声録音をより長い保管場所に移動した場合に、音声録音をより高い圧縮ファイルタイプに変換することで、保管コストを削減することができます。

保管プロファイルについて

保管プロファイルは、デフォルトで、または手動でチームに割り当てられ、その保管プロファイルのポリシーによって、そのチームのユーザーに関連付けられている録音および分析データの保存場所を決定します。

デフォルトとして 1 つの保管プロファイルを選択することができます。デフォルトの保管プロファイルは、保管プロファイルが手動で割り当てられていないすべてのチームに自動的に割り当てられます。デフォルトの保管プロファイルを変更すると、デフォルトの保管プロファイルに割り当てられているすべてのチームの保管プロファイルも変更されます。手動で保管プロファイルに割り当てられているチームは、デフォルトの保管プロファイルの変更によって影響はされません。

Webex WFO には、デフォルトの保管プロファイルと WAV 保管プロファイルの最大 2 つの事前構成済み保管プロファイルを設定することができます。

保管プロファイルをチームに手動で割り当てる方法の詳細については、「[チームを管理する](#)」を参照してください。

保管ポリシーについて

保管プロファイルは、1 つ以上のポリシーで構成されます。ポリシーは、次を制御します。

- 保管プロファイルに関連付けられたオーディオ録音、録画、および分析データが保存される保存場所
- 録音とデータが保管場所に保持される時間
- 保管プロファイルに関連付けられている音声録音の圧縮率

ポリシーは上から下へ順番に評価されます。この順序により、記録と分析データが構成された期間保管場所に保持された後、Webex WFO が記録と分析データを移動する場所を決定します。保管プロファイルのポリシーに異なるメディア品質圧縮率を選択した場合、保管場所を変更した際に音声録音に変換されます。

プロファイルのデフォルトのポリシーは常に、ページの下部にあるポリシーです。デフォルトポリシーの保管場所とメディア品質は変更することができます、削除することはできません。また、その [音声 (Audio)]、[画面 (Screen)]、[分析 (Analytics)] フィールドは編集できません。

各ポリシーには次のフィールドが含まれています。

ストレージの場所

ポリシーを適用すると、Webex WFO は、保管プロファイルに関連付けられた録音および分析データをポリシーの保管場所に格納します。

IMPORTANT プラットフォームサーバーの外部にあるネットワーク保管場所を追加する場合は、外部ロケーションにアクセスしているユーザーと同じユーザーとして Application、Broker、および Grid サービスを実行する必要があります。

保管場所のタイプは次のとおりです。

NOTE システム管理者は、使用可能な場所と種類を構成します。

- (\$\$): 保管場所は中コストの Amazon S3 バケットです。このタイプの場所に保存されている録音データと分析データには、即時アクセスすることができます。
- (\$\$\$): 保管場所は、高費用のネットワークストレージです。このタイプの場所に保存されている録音データと分析データには、インスタントアクセスすることができます。

保管プロファイルのポリシーの順序によって、Webex WFO が録音と分析データを保管場所で保存する順序を決定します。

- トップ: ポリシーの保管場所で、録音および分析データを保管することで、Webex WFO が開始されます。
- ミドル: Webex WFO は、記録と分析データを、上記のポリシーの保存場所に保存した後、以下のポリシーの保存場所に保存する前に、中間のポリシーの保存場所に保存します。
- ボトム (デフォルト): ポリシーの保管場所に録音および分析データを保管することで Webex WFO が終了します。

既存のポリシーの保管場所を編集すると、ポリシーの古い保管場所のすべての録音および分析データが新しい保管場所に移動します。

音声

[音声 (Audio)] フィールドは日数、月または年単位で、Webex WFO が音声録音をポリシーの保管場所に保管する期間を制御します。Webex WFO が、[使用可能な合計保存容量 (Total Available Storage)] フィールドで表示されるプロフィールのすべてのポリシーに対して音声録音を保管できる最長期間。

保管プロフィールのポリシーの順序によって、選択できる時間の長さが決定されます。

- **トップ:** 使用可能な合計保存容量より小さな値にする必要があります。0 に設定することができます。
- **ミドル:** トップポリシーに割り当てた年、月、日数またはミドルポリシーに割り当てた年、月、日数より小さい値にする必要があります。0 に設定することができます。
- **ボトム (デフォルト):** (読み取り専用) 使用可能な合計保存容量を表示します。この数値は、上記ポリシーに割り当てた合計時間によって減少します。

[音声 (Audio)] フィールドの長さを短くすることでトップまたはミドルポリシーを編集する場合、Webex WFO は、新しい設定に準拠していなすべての音声録音を以下のポリシーの保管場所に移動します。

メディアの品質

[メディア品質 (Media Quality)] フィールドは、ポリシーの保管場所にある音声録音の圧縮率を制御します。

- 低圧縮 (WAV)
- 中圧縮 (Opus - ステレオ)
- 高圧縮 (Opus - モノクロ)

NOTE Webex WFO バージョン 10.3.1 以降では、低圧縮 (WAV) がデフォルトです。バージョン 10.3.1 のリリース前に作成された音声録音は、中圧縮に保管されます (Opus - ステレオ)。

保管プロファイルのポリシーに異なるメディア品質圧縮率を選択した場合で、保管場所を変更すると、音声録音に変換されます。音声録音を低い圧縮率からより高い圧縮率に変換されるように、保管プロファイルでポリシーを順序付けることが推奨されます。Webex WFO は高い圧縮率から低い圧縮率の順に音声録音を変換しますが、これを行うことで、音声録音の品質は向上しません。

次のリストは、保管プロファイルのポリシー順に基づいた、推奨されるメディア品質設定を示しています。

- **トップ:** 以下の保管ポリシーと同じまたは低い圧縮率を選択します。
- **ミドル:** 上記のポリシーの圧縮率と同じまたは高い圧縮率または以下のポリシーの圧縮率と同じまたは低い圧縮率を選択します。
- **ボトム(デフォルト):** 上記保管ポリシーと同じまたは高い圧縮率を選択します。

既存のポリシーの圧縮率を編集すると、ポリシーの保存場所のすべての音声録音が、選択した圧縮率に変換されます。

画面

[画面 (Screen)] フィールドは日数、月または年単位で、Webex WFO が録画をポリシーの保管場所に保管する期間を制御します。Webex WFO が、[使用可能な合計保存容量 (Total Available Storage)] フィールドで表示されるプロファイルのすべてのポリシーに対して録画を保管できる最長期間。

保管プロファイルのポリシーの順序によって、選択できる時間の長さが決定されます。

- **トップ:** 使用可能な合計保存容量より小さな値にする必要があります。0 に設定することができます。
- **ミドル:** トップポリシーに割り当てた年、月、日数または追加ミドルポリシーに割り当てた年、月、日数より小さい値にする必要があります。0 に設定することができます。
- **ボトム(デフォルト):** (読み取り専用) 使用可能な合計保存容量を表示します。この数値は、追加の保管ポリシーに割り当てた合計時間によって減少します。

[画面 (Screen)] フィールドの長さを短くすることでトップまたはミドルポリシーを編集する場合、Webex WFO は、新しい設定に準拠していなすべての録画を以下のポリシーの保管場所に移動します。

分析

[分析 (Analytics)] フィールドは、Webex WFO が、ポリシーの保管場所に分析データを保存する期間を制御します。Webex WFO が、[使用可能な合計保存容量 (Total Available Storage)] フィールドで表示されるプロファイルのすべてのポリシーに対して分析データを保管できる最長期間。

保管プロファイルのポリシーの順序によって、選択できる時間の長さが決定されます。

- **トップ:** 使用可能な合計保存容量より小さな値にする必要があります。0 に設定することができます。
- **ミドル:** トップポリシーに割り当てた年、月、日数または追加ミドルポリシーに割り当てた年、月、日数より小さい値にする必要があります。0 に設定することができます。
- **ボトム (デフォルト):** (読み取り専用) 使用可能な合計保存容量を表示します。この数値は、追加の保管ポリシーに割り当てた合計時間によって減少します。

[分析 (Analytics)] フィールドの長さを短くすることでトップまたはミドルポリシーを編集する場合、Webex WFO は、新しい設定に準拠していなすべての分析データを以下のポリシーの保管場所に移動します。

新しい保管プロファイルの作成

保管プロファイルにポリシーを追加する順番によってポリシー上の順番が決定されます。デフォルトポリシー、常に別のすべてのポリシー以下になります。新しいポリシーを追加する際、Webex WFO は、デフォルトポリシーの上に新しいポリシーを、すでに追加したポリシーの下に新しいポリシーを挿入します。ポリシーを追加した後は、ポリシーの順序は変更できません。

新規保管プロファイルを作成する

1. [保管プロファイルの新規作成 (Create a new storage profile)] を選択します。
2. [名前 (Name)] に、この保管プロファイルの一意の名前を入力します。
3. (任意) 手動で割り当てられた保管プロファイルを持たないすべてのチームにこの保管プロファイルを自動で割り当てる場合は、[デフォルト (Default)] を選択します。

NOTE デフォルトにできるのは 1 つの保管プロファイルのみです。保管プロファイルをデフォルトにした場合、現在のデフォルト保管プロファイルが置き換えられます。

4. デフォルトポリシーを構成します。
5. (任意) 追加する各ポリシーに対して [保管ポリシーの追加 (Add storage policy)] をクリックし、ポリシーを構成します。

NOTE ファイルフォーマットを変更せずに、ファイルを移動するポリシーを作成するには、[メディア品質 (Media Quality)] ドロップダウンリストから [変更なし (移動のみ) (No change (move only))] を選択します。デフォルトの保管プロファイルを使用している場合、このオプションはページのトップポリシーには使用できません。(これは、トップポリシーがデフォルトで、デフォルトポリシーがストレージを移動するのではなく制御する必要があるからです)。順序に基づいたポリシーの構成方法に関する詳細は、「[保管ポリシーについて](#)」を参照してください。

6. [保存 (Save)] をクリックします。

既存の保管プロファイルの編集

既存保管プロファイルの保管ポリシーは編集することはできますが、順序の変更はできません。

既存保管プロファイルを編集する

1. [既存の保管プロファイルの編集 (Edit an existing storage profile)] を選択します。
2. 編集する保管プロファイルを選択します。
3. (任意) 保管プロファイルの名前を変更する場合は、[名前 (Name)] フィールドを編集します。
4. (任意) 手動で割り当てられた保管プロファイルを持たないすべてのチームにこの保管プロファイルを自動で割り当てる場合は、[デフォルト (Default)] を選択します。

NOTE 現在のデフォルト保管プロファイルのデフォルトチェックボックスは手動でクリアすることはできません。デフォルトの保管プロファイルを変更するには、デフォルトにしたい保管プロファイルのデフォルトチェックボックスをオンにします。

5. (任意) 変更するポリシーを編集します。

NOTE 既存の保管ポリシーを編集することで、Webex WFO が大量の音声録音、録画そして分析データファイルを移動または変換する原因となる場合があります。既存の保管ポリシーの編集による、保管プロファイルが関連付けられたファイルへの影響に関する詳細は、「[保管ポリシーについて](#)」を参照してください。

6. [保存 (Save)] をクリックします。

ファイルフォーマットを変更せずにファイルを移動する

1. [既存の保管プロファイルの編集 (Edit an existing storage profile)] を選択します。
2. [プロファイルの選択 (Choose Profile)] ドロップダウンリストから保管プロファイルを選択します。
3. [保管場所 (Storage Location)] ドロップダウンリストからファイルの宛て先を選択します。

4. [メディア品質 (Media Quality)] ドロップダウンリストから [変更なし(移動のみ) (No change (move only))] を選択します。

NOTE デフォルトの保管プロファイルを使用している場合、このオプションはページのトップポリシーには使用できません。必要に応じて、[+ 保管ポリシーの追加 (Add Storage Policy)] をクリックし、ファイルを移動する追加の保管ポリシーを追加します。

5. [保存 (Save)] をクリックします。

外部保管場所を追加する

[外部ストレージ (External Storage)] ページでは、Webex WFO 外部の保管場所を 1 つ以上追加できます。外部の保管場所は、次のようなさまざまな目的に使用できます。

- 保持期間の終了後に音声録音と録画の長期延長保管を設定する(「[QM アーカイブ設定を構成する](#)」を参照してください)
- 音声録音および録画を一括でエクスポートする(「[インタラクションを一括でエクスポートする](#)」を参照してください)

保持期間中に音声録音、録画、分析データを保管する、Webex WFO にホストされた保管場所(「[保管プロファイルを構成する](#)」を参照)とは異なり、外部保管場所はお客様が独自に作成と管理を行う必要があります。外部の保管場所を保管プロファイルに関連付けることはできません。

Webex WFO には、Amazon S3 バケットまたは SFTP サーバーの 2 種類の外部保管場所を追加できます。

NOTE SFTP は、オンプレミス導入でのみ使用できるオプションです。

Amazon S3 バケット

外部保管場所として Amazon S3 バケットを追加する前に、次の情報が必要です。

- ご使用の Amazon S3 バケットの名前。Webex WFO はここにファイルをエクスポートします。
- S3 バケットに対する ListBucket、GetBucketLocation、PutObject のアクセス許可を持つポリシーに関連付けられている IAM ユーザーのアクセスキーとシークレット キー。Webex WFO はこのユーザーのキーを使用して S3 バケットにアクセスします。

EXAMPLE

次のポリシーで、必要なアクセス許可が付与されます。この IAM ユーザーを同様のポリシーに割り当てることができます。

```
{
  "Version": "<current policy language version>",
  "Statement": [
    {
      "Sid": "Bucket",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:ListBucket",
        "s3:GetBucketLocation"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::<name of your S3
bucket>"
      ]
    },
    {
      "Sid": "BucketContents",
      "Effect": "Allow",
      "Action": [
        "s3:PutObject"
      ],
      "Resource": [
        "arn:aws:s3:::<name your S3
bucket>/*"
      ]
    }
  ]
}
```

外部保管場所として Amazon S3 バケットを追加する

1. [外部保管場所の作成 (Create External Storage Location)] を選択します。
2. [名前 (Name)] フィールドに、S3 バケットの一意の名前を入力します。

NOTE この名前は、Webex WFO で外部の保管場所を識別します。S3 バケットの名前は異なる場合があります。

- [タイプ (Type)] ドロップダウンリストから、「Amazon S3(即時アクセス) (Amazon S3 (Immediate Access))」を選択します。
- [AWSストレージの設定 (AWS Storage Configuration)] セクションを次のように設定します。

フィールド	説明
バケット名 (Bucket Name)	S3 バケットの名前を入力します。この名前では大文字と小文字が区別されます。
地域の選択 (Choose Region)	S3 バケットがある Amazon のリージョンを選択します。
IAMアクセスキー (IAM Access Key)	S3 バケットへのアクセスに必要なアクセス許可を付与するポリシーに割り当てられている、IAM ユーザーのアクセスキー ID を入力します。
IAMシークレットキー (IAM Secret Key)	S3 バケットへのアクセスに必要なアクセス許可を付与するポリシーに割り当てられている、IAM ユーザーの秘密アクセスキーを入力します。

- [保存 (Save)] をクリックします。

(オンプレミス導入のみ) SFTP サーバー

外部保管場所として SFTP サーバーを追加する

- [外部保管場所の作成 (Create External Storage Location)] を選択します。
- [名前 (Name)] フィールドに、SFTP サーバーの一意の名前を入力します。
- [タイプ (Type)] ドロップダウンリストから、[SFTP (SFTP)] を選択します。

4. [SFTPの設定 (SFTP Configuration)] セクションを次のように設定します。

フィールド	説明
保管場所のパス(Storage Location Path)	SFTP サーバーの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
ホスト名/IP アドレス(Host Name/IP Address)	SFTP サーバーの IP アドレスまたはホスト名を入力します。
保管場所のパス(Storage Location Path)	SFTP サーバーの保管場所を入力します。このフィールドは、ファイルパスが C:/ で始まると想定しています。
ユーザー名 (User Name)	SFTP サーバーのユーザー名を入力します。
パスワード(Password)	SFTP サーバーのパスワードを入力します。

5. [保存 (Save)] をクリックします。

QM アーカイブ設定を構成する

[アーカイブの設定 (Archive Configuration)] ページでは、QM アーカイブ設定を保存または削除できます。録音の保持期間が終了した後も音声録音や録画を保持する場合は、このページを使用します。アーカイブサーバーにエクスポートされたファイルには、CSV ファイル 1 つと、関連するすべての音声録音と録画が含まれます。画面ファイルと音声ファイルは復号されます。

前提条件

- 外部ストレージ
- [QM管理 (Administer QM)] のアクセス許可

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM (QM)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [アーカイブの設定 (Archive Configuration)]

手順

QM アーカイブ設定の構成

1. [外部ストレージ(External Storage)] ドロップダウンリストから、構成済みの外部保管場所を選択します。

NOTE 外部ストレージの構成は、[アプリケーション管理(Application Management)] > [グローバル(Global)] > [システム設定(System Configuration)] > [外部ストレージ(External Storage)] で行います。

2. [ビデオフォーマット(Video Format)] ドロップダウンリストからフォーマットを選択します。

リストされているのは m4v と webM で、ビデオファイルのフォーマットオプションのみです。M4v は、MP4 に似たビデオコンテナフォーマットです。M4v ファイルでは、DRM コピー防止機能を選択できます。WebM ビデオストリームは、VP8 または VP9 ビデオコーデックで圧縮されます。

3. [音声フォーマット(Audio Format)] ドロップダウンリストから音声ファイルのみのフォーマットを選択します。

WAV 音声ファイルは損失がなく圧縮されません。WebMA オーディオストリームは、Vorbis または Opus オーディオコーデックを使用して圧縮されます。

4. [アーカイブ時刻(Archive Time)] を選択します。アーカイブプロセスが実行される時刻です。指定する形式は HH:MM です。

NOTE アーカイブプロセスは 1 日 1 回のみ実行されます。プロセスの実行後にこの設定をさらに遅い時間に変更すると、プロセスが新しい時刻で実行されるのは次の日になります。

5. ドロップダウンリストから [アーカイブモード(Archive Mode)] を選択します。

アーカイブモードのオプションは、[音声(Audio)] および [完全(Full)] です。[音声(Audio)] を選択すると、音声録音のみをエクスポートします。[完全(Full)] を選択すると、音声録音と録画をエクスポートします。

6. [ファイル名のパターン(Filename Pattern)] を入力します。

7. [保存(Save)] をクリックします。

8. (任意) [削除(Delete)] をクリックすると、アーカイブの設定が削除されます。

関連項目

- [外部保管場所を追加する](#)
- [保管プロファイルを構成する](#)

品質管理を設定する

[アプリケーション管理 (Application Management)] の QM メニューでは、コンタクトセンターの品質管理の基本パラメータを構成することができます。品質管理の構成には、次の手順が含まれます。

- すべてのユーザーに適用される品質管理設定を構成します。
- QM での録音を設定します。
- Webex WFO を 1 つ以上の外部アンケート プロバイダーに統合して、コンタクトの終了後に、顧客向けのポストコール調査を配布し、回答を収集することができます。

QM グローバル設定を構成する

すべてのユーザーに適用される品質管理設定を構成するには、[QMのグローバル設定の構成 (QM Global Settings)] ページを使用します。変更された設定は、ユーザーが再度ログインするまで有効になりません。

このページのいくつかのフィールドに関する以下の情報に注意してください。

- [録画の延長 (Screen Recording Extension)]: このフィールドに値を入力すると、[新しいコールで延長された録画を停止 (Stop Extended Screen Recording on new call)] を選択しない限り、新しいコールが開始されても、コール後も作業画面の収録が継続されます。この追加の録画では、ストレージのリソースが消費される場合があります。
- [ルート音声録音の保持時間 (Root Audio Recording Retention Time)]: [録音 (Recordings)] ページで音声ルート録音を表示するには、[検索範囲 (Search Scope)] フィルタを使用して [ルートコール (Root Calls)] を選択します。
- [ルート録画の保持期間 (Root Screen Recording Retention Time)]: ルート録画は [録音 (Recordings)] ページに表示されません。
- [最初の発信/最初のコール (First Calling/First Called)]: 最初の発信番号と最初の着信番号の両方が、コールの開始時点でキャプチャされます。このチェックボックスがオフの場合、番号はキャプチャされません。代わりに、2 番目の発信番号または 2 番目の着信番号がキャプチャされます。
- [コンタクトをユーザーのタイムゾーンで表示 (Display Contacts in User's Time Zone)]: このチェックボックスは、[録音 (Recordings)] ページおよび [コンタクトキュー (Contact Queue)] ページの [日付

(Date)]、[時刻 (Time)]、[タイムゾーン (Time Zone)] フィールドを制御します。日付と時刻に関するすべてのフィルタ (たとえば、時間範囲や特定の日付) は、このチェックボックスがオンの場合でも、常にキャプチャ元のタイムゾーンでコンタクトを検索します。

- [スマートデスクトップクライアント - 録画の優先順位 (Smart Desktop Client - Screen Recording Priority)]: この設定に変更を保存した後、CTI サービスが実行されているサーバーにログインし、CTI サービスを再起動して変更を有効にする必要があります。

録画優先順位について

[スマートデスクトップクライアント - 録画の優先順位 (Smart Desktop Client - Screen Recording Priority)] を選択すると、同じユーザーがシンクライアントとエンドポイント (PC) の両方に同時にログインしている場合に、画面モニタリング用に録画する画面の優先順位を選択できます。つまり、同じユーザーの AD ログインが、エンドポイントとシンクライアントの両方にログインするために同時に使用されているということです。Webex WFO は、**シンクライアントユーザー**を、Windows Server 2016 などのサーバーオペレーティングシステムへのスマートデスクトップクライアント (SDC) 接続として登録します。Webex WFO は、**エンドポイントユーザー (PC)**を、Windows 10 などのデスクトップオペレーティングシステムへの SDC 接続として登録します。画面モニタリングを使用すると、エージェントがコール中かどうかに関わらず、エージェントの画面操作を表示できます。ライブスクリーンモニタリングの詳細については、「[エージェントをリアルタイムにモニタする](#)」を参照してください。

選択した優先順位への接続が失われた場合、Webex WFO は次のアクティブなコールまで別の優先順位設定で録音を開始しません。

EXAMPLE 録画の優先順位として [シンクライアントユーザー (Thin Client Users)] が選択されており、コール中にシンクライアントとの接続が失われた場合、Webex WFO は新しいコールが開始されるまで優先順位の低い**エンドポイントユーザー (PC)**で録音を開始しません。

NOTE エージェントのコール中に録画の優先順位が変更された場合、変更はそのコールには影響せず、コールが終了した後、後続のコールで有効になります。

録音用 QM を設定

録音用 QM をを設定するには、次の手順を実行します。

- Webex WFO と 1 つ以上の ACD 間の接続をセットアップします。
- 使用しているテナントの Webex WFO スマートデスクトップのインストーラと Webex WFO データサーバーのインストーラにアクセスします。
- 少なくとも 1 つのシグナリングソース、1 つのシグナリンググループ、1 つのシグナリングサーバー、1 つの録音グループ、およびコンタクトセンターのデバイスを設定します。

- アクティブおよびスタンバイのシグナリングのステータスをモニタし、テレフォニーグループ内のサーバーを記録します。
- システムのメタデータフィールドを設定、管理します。

スマートデスクトップおよび Webex WFO データサーバーのインストーラにアクセスする
 [ダウンロード(Downloads)] ページを使用して、テナントで利用できる Webex WFO スマートデスクトップと Webex WFO データサーバーのインストーラにアクセスします。

必要なインストーラをダウンロードするには、そのリンクをクリックします。

ダウンロード	説明
Webex WFO データサーバー、Webex WFO スマートデスクトップ	<p>このテナントのデータサーバー(CalabrioONEDataServerSetup_<TenantName>.exe) とスマートデスクトップ(CalabrioONEDesktopSetup_<TenantName>.exe) のインストーラ。これらのインストーラは、そのインストーラをダウンロードするテナントにのみ接続するように設定されます。マルチテナント環境では、別のテナントにダウンロードすることも転送することもできないということです。</p> <p>スマートデスクトップおよび Webex WFO データサーバーのインストールの詳細については、ご使用の Webex WFO 導入(オンプレミス、ハイブリッド、またはクラウド) 用の『設置ガイド』を参照してください。</p>
SCCM_Support.msi	<p>複数の PC にスマートデスクトップを一度にインストールするために使用できる Microsoft System Center Configuration Manager(SCCM) インストーラ。SCCM を使用したスマートデスクトップのインストールの詳細については、Webex WFO の展開(オンプレミス、ハイブリッド、またはクラウド) に関するインストールガイドを参照してください。</p>

テレフォニーサーバーを管理する

[テレフォニーモニタリング(Telephony Monitoring)] ページでは、アクティブおよびスタンバイステータスのシグナリング、テレフォニーグループの録音サーバーを監視します。

プライマリおよびバックアップシグナリングサーバーがある場合、プライマリサーバーでメンテナンスを実行する前に、このページでコール処理をバックアップサーバーに切り替えます。このワークフローの開始時、プライマリサーバーはアクティブステータスで、バックアップサーバーはスタンバイステータスです。

NOTE アクティブとスタンバイのペアのサーバーのみメンテナンスモードにすることができます。

サーバーをメンテナンスモードにする方法

1. テレフォニーグループを選択します。
2. メンテナンスモードにするサーバーを選択します。

NOTE メンテナンスモードに設定するサーバーはアクティブステータスである必要があります。

3. [メンテナンス(Maintenance)] をクリックします。

[メンテナンス(Maintenance)] をクリックすると、バックアップサーバーがスタンバイモードからアクティブモードに変わり、アクティブサーバーがアクティブモードからドレインモードに変わります。このサーバー上ですでに実行されているコールは、完了するまで(サーバーを「ドレイン」するまで)、引き続き処理され、完了するとサーバーがメンテナンスモードになります。新規コールは、新規アクティブサーバーにダイレクトされ、処理が開始されます。

サーバーがメンテナンスモードになったら、メンテナンスを実行でき、必要に応じてサーバーを再起動します。メンテナンスが完了したら、サーバーはスタンバイモードになります。

スタンバイモードのサーバーを有効化する

1. 有効化するスタンバイモードのサーバーを選択します。
2. [アクティブ(Active)] をクリックします。

[アクティブ(Active)] をクリックすると、サーバーがスタンバイモードからアクティブモードに変わり、アクティブサーバーがアクティブモードからドレインモードに変わります。このサーバー上ですでに実行されているコールは、完了するまで、引き続き処理され、完了するとサーバーがスタンバイモードになります。新規コールは、新規アクティブサーバーにダイレクトされ、処理が開始されます。

フィールドの説明

[テレフォニーモニタリング(Telephony Monitoring)] ページには、シグナリングサーバーと録音サーバーの両方のステータスが表示されます。これらのセクションのフィールドは、次のテーブルで定義します。

フィールド	説明
フィルタ(Filters)	ドロップダウンリストからテレフォニーグループを選択します。
コンポーネント(Component)	サーバーの種類は、シグナリングか録音です。
優先順位(Priority)	サーバーの優先順位は、プライマリ、セカンダリ、バックアップです。

フィールド	説明
サーバー名 (Server Name)	シグナリングまたは録音サーバーの IP アドレスまたはサーバー名。
グループ (Group)	シグナリングまたは録音グループの名前。 NOTE グループの名前は、グループがシグナリンググループか録音グループかを示す必要があります。
状態 (State)	サーバーが接続されているのか、接続されていないのかを示します。
ステータス (Status)	サーバーの現在のステータス <ul style="list-style-type: none"> ■ アクティブ (Active) = サーバーがアクティブで、コールが処理されています。 ■ 非アクティブ (Inactive) = サーバーがアクティブではありません。 ■ スタンバイ (Standby) = サーバーが実行されており、アクティブ化の準備ができています。 ■ ドレイン (Draining) = サーバーはキューでデータを処理していますが、新規データは受け付けません。 ■ メンテナンス (Maintenance) = メンテナンスのためサーバーがダウンしています。
コール (Calls)	各サーバーで処理されているコール数。
最終更新日 (Last Updated)	GMT に表示されるテーブルでサーバー情報が更新された日時。
メンテナンスステータス (Maintenance Status)	シグナリングまたは録音サーバーの現在のメンテナンスステータス <ul style="list-style-type: none"> ■ アクティブ (Active) = サーバーがアクティブで、コールが処理されています。 ■ メンテナンス中 (In Maintenance) = サーバーがメンテナンス中です。

メタデータフィールドを管理する

[メタデータマネージャ (Metadata Manager)] ページは、システムで [メタデータ (Metadata)] フィールドを設定、管理するのに使用されます。

メタデータとは、顧客との会話に情報を追加するものです。メタデータは、ACD やその他のアプリケーションからキャプチャして、以下の API にデータを渡すことができます。

- エージェントおよび日付別のスケジュールの詳細 API
- エージェント別シフト API

Webex WFO は、[メディアプレーヤー(Media Player)] ページの [コンタクト情報(Contact Information)] タブにある [メタデータ(Metadata)] フィールドを表示します。

構成した [メタデータ(Metadata)] フィールドは、テーブル内で表示されます。このテーブルを使用すると、システムから [メタデータ(Metadata)] フィールドを表示、編集、削除することができます。

NOTE Webex WFO は、1 つのテナントにつき 100 個までのカスタム [メタデータ(Metadata)] フィールドに対応しています。

新しい [メタデータ(Metadata)] フィールドを追加するには、次を実行します。

1. 以下の説明に従って、フィールドに入力します
2. [保存(Save)] をクリックします。新規 [メタデータ(Metadata)] フィールドがテーブルに表示されます。

[メタデータ(Metadata)] フィールドを編集するには、次を実行します。

1. テーブルで [メタデータ(Metadata)] フィールドをダブルクリックします。
2. 必要に応じて、ページ上のフィールドを編集します。
3. [保存(Save)] をクリックします。

[メタデータ(Metadata)] フィールドを削除するには、次を実行します。

1. テーブルで [メタデータ(Metadata)] フィールドをダブルクリックします。
2. [削除(Delete)] をクリックします。

[メタデータマネージャ(Metadata Manager)] ページのフィールドに関しては以下で説明します。

フィールド	説明
メタデータキー(Metadata Key)	(自動生成)API が使用する [メタデータ(Metadata)] フィールドの一意的識別子。メタデータキーは、[メタデータラベル(Metadata Label)] フィールドの入力値に基づいて生成されます。スペースはハイフンで置き換え、最後に「-key」が追付きます。たとえば、[メタデータラベル(Metadata Label)] フィールドに example text と入力した場合、[メタデータキー(Metadata Key)] フィールドには、 example-text-key と表示されます。 [メタデータキー(Metadata Key)] フィールドには、アンパサンド(&)ま

フィールド	説明
	<p>たは、等号 (=) は入力できません。これら記号が [メタデータラベル (Metadata Label)] フィールドに表示された場合、[メタデータキー (Metadata Key)] フィールドでは、自動的に該当する記号が削除されます。</p> <p>最大文字数は 39 です。</p>
メタデータラベル (Metadata Label)	検索結果とコンタクト情報に表示されるメタデータフィールドに関連付けられた名前。
メタデータのタイプ (Metadata Type)	メタデータフィールドに含まれる情報のタイプ: 日付、ハイパーリンク、数値、文字列。
ACD データ (ACD Data)	<p>ACD からインポートされたメタデータを識別します。Webex WFO は、Webex WFO のコンタクト情報を ACD に保管されたコール情報と照合することで ACD データを統合し、Webex WFO のコンタクト情報を変更します。データは定期的に更新されます。</p> <p>ACD データをメタデータにマッピングする際は、[タイプ] フィールドの文字列を選択する必要があります。</p>
Data Explorer キー (Data Explorer Key)	(任意) メタデータと Data Explorer をマッピングする一意の識別子。最大 20 の [メタデータ (Metadata)] フィールドを Data Explorer にマッピングすることができます。
暗号化されたチェックボックス (Encrypted Check Box)	<p>(任意) カスタムのメタデータフィールドに基づいてコンタクトをレポートする場合は、このオプションを選択します。選択すると、保存時に Webex WFO がメタデータを暗号化します。[エクスポート可能 (Exportable)] チェックボックスがオフの場合のみに、[Encrypted (暗号化)] チェックボックスをオンにしてください。</p> <p>NOTE 暗号化されたメタデータを検索することはできません。</p>
エクスポート可能なチェックボックス (Exportable Check Box)	選択した場合、Webex WFO または API 経由でメタデータがエクスポートすることができます。このチェックボックスは、デフォルトでオンになっています。
読み取り専用 (Read Only)	選択すると、メタデータは読み取り専用となります。Webex WFO からコ

フィールド	説明
	<p>ンタクトに対するメタデータの追加または編集は実行できません。</p> <p>NOTE メタデータが ACD データの場合、このチェックボックスはデフォルトで選択され、無効になっています。</p>

Cisco メタデータフィールド

Cisco ACD では、次のメタデータフィールドを利用できます。

フィールド	説明
エージェント周辺機器番号 (AgentPeripheralNumber)	<p>コールを処理したエージェントの周辺機器番号。</p> <p>NOTE 送信元または接続先のパーティがモニタされていない場合や、エージェントがログインしていない場合は、ヌルの可能性があります。</p>
エージェントスキルターゲット ID (AgentSkillTargetID)	<p>コールを処理したエージェントを識別します。この値は、企業内のすべてのスキルターゲット間で一意です。Unified ICM 中央データベースの [エージェント (Agent)] テーブルから取得されます。エージェントが最初に Unified ICM Configuration Manager の [エージェントの設定 (Agent Configuration)] ウィンドウで設定された場合、AgentSkillTargetID は自動的に生成されます。</p> <p>EXAMPLE 5001</p>
コール参照 ID (CallReferenceID)	<p>Unified CM クラスタ内でのコールの一意の識別子。</p>
コール GUID (CallGUID)	<p>グローバルな一意のコール識別子。</p>
日時 (DateTime)	<p>Termination_Call_Detail テーブルレコードがリフェラルゲートウェイ (PG) によって生成された日付と時刻。Termination_Call_Detail テーブルレコードは、コールが PG を物理的に離れた (たとえば、IVR がコールをエージェントにルーティングする) 場合、またはコールがエージェントのデバイスから離れた後 (切断または転送完了によって) コールのラップアップが完了した場合に、PG によって生成されます。</p>
ダイヤルされた番号 (DigitsDialed)	<p>ACD で開始されたアウトバウンドコールでダイヤルされた番号。これらの番号は、一部の ACD では提供されません。現在、IVR、Aspect</p>

フィールド	説明
	<p>CallCenter および DEFINITY ECS でのみ、DigitsDialed フィールドに値が提供されます。</p> <p>コールがトランスレーションルーティングされたものである場合、そのコールがインバウンドであっても受信 PG でもこのフィールドがレポートされます。</p>
時間 (Duration)	<p>コールの時間 (秒単位)。スイッチがコールを処理している時間です。</p> <p>[時間 (Duration)] フィールドは、Termination_Call_Detail テーブルの複数のフィールドから成ります。</p> <p>[ローカルキュー時間 (LocalQTime)] + [呼び出し時間 (RingTime)] + [通話時間 (TalkTime)] + [後処理時間 (WorkTime)] + [保留時間 (HoldTime)] + [遅延時間 (DelayTime)] + [ネット キュー時間 (NetQTime)]</p>
周辺機器コールキー (PeripheralCallKey)	<p>周辺機器によってコールに割り当てられた識別子 (ACD、IVR)。このフィールドで使用される値の範囲と型は、周辺機器の種類によって異なります。次のいずれかになります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 元コール、転送、および打診コールを 3 つの個別コールとする (コール ID 1001、1002、1003 など) ■ 同様の 3 つのコールをすべて同じコールの継続とする (コール ID 1001、1001、1001 など) ■ 元コールと転送は同じコールとするが、打診コールは 2 つ目のコールとする (コール ID 1001、1002、1001 など) ■ 元のコールを 1 つのコールとし、元コールと転送を別の 1 つのコールとする (コール ID 1001、1002、1002 など)。 <p>使用される値は、周辺機器の実装状況によっては、一意ではない場合があります。たとえば、Aspect CallCenter と DEFINITY ECS ACD は、このフィールドの識別子を再使用します。</p>
リカバリキー (RecoveryKey)	<p>各レコードに割り当てられ、そのレコードを追跡するために Unified ICM/CCE によって内部で使用される一意の ID。</p>
呼び出し時間 (RingTime)	<p>コールにエージェントが応答するまでに、テレセットの呼び出し状態が続</p>

フィールド	説明
	いた秒数。呼び出し時間は遅延時間およびローカルキュー時間の後に発生します。迂回されたコール(つまり、応答失敗時にリダイレクトされる前にエージェントのテレセットで鳴ったコール)の場合、呼び出し時間は、コールが各テレセットで呼び出し音を鳴らした時間の合計です。
通話時間(TalkTime)	<p>接続先デバイスでコールが通話中の状態だった累積時間(秒)。 TalkTime はコール完了時間であり、エージェントの状態時間ではありません。</p> <p>累積時間(秒)、呼び出しは宛先デバイスに話している状態にあった。 TalkTime はコール完了時間であり、エージェントの状態時間ではありません。</p> <p>NOTE Termination_Call_Detail、Skill_Group、および Agent_Skill_Group の各テーブルで、TalkTime には HoldTime は含まれません。ただし、Services テーブルおよび Route テーブルでは、TalkTime に HoldTime が含まれます。</p>
変数 1(Variable1)	コールのセグメンテーションに使用される変数。コールのラップアップ中に入力されたデータも含めることができます。このフィールドは、Aspect 変数 A にマッピングされます。
変数 2(Variable2)	コールのセグメンテーションに使用される変数。このフィールドは、Aspect 変数 B にマッピングされます。
変数 3(Variable3)	コールのセグメンテーションに使用される変数。このフィールドは、Aspect 変数 C にマッピングされます。
変数 4(Variable4)	コールのセグメンテーションに使用される変数。このフィールドは、Aspect 変数 D にマッピングされます。
変数 5(Variable5)	コールのセグメンテーションに使用される変数。このフィールドは、Aspect 変数 E にマッピングされます。
変数 6(Variable6)	コールのセグメンテーションに使用される変数。
変数 7(Variable7)	コールのセグメンテーションに使用される変数。

フィールド	説明
変数 8(Variable8)	コールのセグメンテーションに使用される変数。
変数 9(Variable9)	コールのセグメンテーションに使用される変数。
変数 10(Variable10)	コールのセグメンテーションに使用される変数。
後処理データ(WrapupData)	コールの後処理中にエージェントによって入力されたデータ。

NOTE [後処理時間(WorkTime)] は、Termination_Call_Detail テーブルの [時間(Duration)]、および Unified ICM サービス、Route テーブル、および Call_Type テーブルの [処理時間(HandleTime)] を計算するために使用されます。

ルートコールと調整について

ルートコールは、ゲートウェイ録音を介して行われた録音です。この録音はどのユーザーにも関連付けられておらず、ルート録音をエージェントに関連付ける場合は調整する必要があります。調整された録音は、Quality Management および Analytics で使用できます。

ゲートウェイ録音では、ルートコールは、ゲートウェイに入ってからゲートウェイを出るまでのコール全体の録音です。この録音には、複数のユーザーが関与する転送や相談も含まれます。

NOTE ホテリングユーザーではゲートウェイ録音を使用できません。「[ホテリングユーザーを管理する](#)」を参照してください。

調整とは、PBX/ACD コール詳細レコード(CDR) 、Webex WFO エージェントとデバイスの関係性、およびエンドユーザーログインイベントを確認して、ルートコールをエージェントおよび録画に関連付けるプロセスです。調整プロセスは、少なくとも 20 分前のコールに対して 10 分ごとに実行されます。調整によって、特定のエージェントに属するルートコールセグメントのコピーである割り当て済みコールが作成されます。調整は Webex WFO によって自動的に実行されます。

ルートコールは、[コンタクトの録音(Recording Contacts)] ウィンドウで表示できます。「[インタラクションの検索](#)」を参照してください。

テレフォニーグループの構成

テレフォニーグループは、少なくとも 1 つのシグナリングソース、1 つのシグナリンググループ、1 つのシグナリングサーバー、1 つの録音グループ、およびコンタクトセンターのデバイスで構成されています。これらの項目のバックアップを追加することができます。バックアップの追加はオプションですが、復元のために推奨されます。

NOTE 一部のテレフォニーグループタイプでは、バックアップシグナリングソースをサポートしていない場合があります。

フィールド	説明
調整前のゲートウェイ録音を表示する(Show Gateway Recordings Prior to Reconciliation)	Unified CCE、Unified CCX または Avaya Aura CM 環境でユーザーをアーカイブして、すべての PCI イベントを含み、コールを再調整する前に録音でルートコールを表示するには、このチェックボックスをオンにします。オフにすると、調整が完了し、すべての PCI イベントが除外されるまで録音アプリケーションでコールが表示されません。このチェックボックスはデフォルトでクリアされています。

NOTE Avaya のコール詳細録音レコードは、会議の完全な情報を保持しません。Avaya は、元のエージェントに対して完全なコールを再調整し、コールパスに応じて、2 人目のエージェントに対して会議部分を調整しない場合があります。

テレフォニーグループの構成の詳細

テレフォニーグループ、シグナリンググループ、および録音グループのさまざまな設定が、テレフォニーグループのタイプに基づいてサポートされます。次のテーブルは、テレフォニーグループ構成とテレフォニーグループの種類に基づいた CTI サービス詳細を説明したものです。

Unified Communications Manager

テレフォニーグループ	1 つ以上
テレフォニーグループごとのシグナリンググループ	1 つ以上
シグナリンググループごとの録音グループ	1 つ以上
CTI サービスノート	シグナリンググループの各 CTI サービスは、JTAPI 用に接続する個別の Unified CM CTI Managers の管理者リストを保持することができます。

Avaya SBC

テレフォニーグループ	1 つ以上
テレフォニーグループごとのシグナリンググループ	1 つ以上

Avaya SBC (cont'd)

シグナリンググループごとの録音グループ	1 つ以上
CTI サービスノート	なし

Avaya Aura CM

テレフォニーグループ	1 つ以上
テレフォニーグループごとのシグナリンググループ	1 つ以上
シグナリンググループごとの録音グループ	1 つ以上
CTI サービスノート	シグナリンググループ内の各 CTI サービスに、1 つの AES DMCC サーバーを割り当てることができます。

その他

テレフォニーグループ	1 つ以上
テレフォニーグループごとのシグナリンググループ	1
シグナリンググループごとの録音グループ	1
CTI サービスノート	なし

NOTE

録音グループを設定する場合は、次の点に注意してください。

- 録画を必要とするユーザーが、ゲートウェイ録音または CUBE 録音環境にいる場合、CTI サーバーに接続する録音グループを作成し、録音サーバーが割り当てられていないことを確認します。
- 1 つ以上のレコードサーバーを録音グループに割り当てることができます。録音グループには、少なくとも 1 つのプライマリレコードサーバーが必要です。

シグナリングサービスは、セカンダリレコードサーバーにコールを送信する前に、プライマリレコードサーバーのキャパシティを使用します。プライマリシグナリングサーバーが無効な場合

(手動シャットダウンまたはシステムエラーが原因で)、プライマリレコードサーバーも利用できない場合を除き、セカンダリリングナリングサーバーはプライマリレコードサーバーに引き続きコールを送信します。

- レコードサーバーは、1 つの録音グループにのみ属することができます。
- 録音グループ間でレコードサーバーを移動できます。

AES 暗号化を使用するには、AES 接続が安全である必要があります。

セキュアな AES 接続を有効にする

1. AES サーバーにログインする(例: `http://10.192.252.186`)。
2. [セキュリティ(Security)] > [証明書管理(Certificate Management)] > [CA 証明書(CA Trusted Certificates)] の順に選択し Avaya HDTG Product Root をエクスポートします。
3. Avaya HDTG Product ルート証明書をコピーし、ファイルにペーストします。ファイルに `aes.cer` という名前を付けます。
4. `aes.cer` ファイルを `<data server>\bin\resources` ディレクトリに移動します。
5. CTI サービスを再起動します。
6. CTI サービスは `aes.cer` をチェックし、同じフォルダに `Avaya.JKS` ファイルを作成し、AES に安全に接続するために使用します。

システムが `Avaya.JKS` ファイルを作成したら、Webex WFO にログインし、[アプリケーション管理(Application Management)] > [QM 構成(QM Configuration)] > [テレフォニーグループ(Telephony Groups)] の順に選択します。

7. Avaya Telephony Group を開き、[セキュアな接続を使用(Use Secure Connection)] を選択し、ポートを 4722 に変更します。
8. CTI を再起動します。

Avaya DMCC デバイスのパスワードの設定

このセクションのフィールドを使用して、Avaya DMCC デバイスのパスワードを構成します。Avaya のパスワードは、3 ~ 7 桁にします。内線番号に 7 桁を超える数値を使用する場合は、Avaya の標準と互換性のあるパスワードを構成する必要があります。

- 3 ~ 7 桁の場合は、[デバイスの内線番号を使用(Use Device Extension)] をクリックし、パスワードを設定します。

- すべてのデバイスに対してひとつのパスワードを使用する場合は、**[静的パスワードの使用 (Use Static Password)]** をクリックします。このボタンをクリックすると、QM は、3 ~ 7 桁のパスワードを追加できるテキストボックスを表示します。
- **[カスタムパターンの使用 (Use Custom Pattern)]** をクリックし、内線番号に基づいた Avaya デバイスのパスワードを設定するカスタムのデバイスパスワードパターンを選択します。パスワードは、3 ~ 7 桁で設定します。内線番号が 7 桁を超える場合にこの機能を使用するとデバイス番号を、受け入れ可能な Avaya パスワードに変換することができます。**[カスタムパターン (Custom Pattern)]** フィールドでパターンをキー入力します。

カスタム Avaya DMCC パスワードパターン機能は、2 つのワイルドカード文字を使用して内線番号を表します。

- F: 1 桁目 (または先頭桁)
- L: 最後の桁 (または末尾桁)

また、0 ~ 9 の静的桁をパスワードパターンに挿入することができます。

カスタムパスワードパターンの使用例については、はてなマークをクリックします。

テレフォニーグループの管理

[**テレフォニーグループ (Telephony Groups)**] ページでは、テレフォニーグループ、シグナリンググループおよび録音グループの作成、編集、削除をすることができます。

テレフォニーグループの構成

1. テレフォニーグループの一意の名前を入力します。
2. テレフォニーごとのプラットフォームの種類を選択します。一部のテレフォニーグループの種類には追加の構成が必要です。
3. **[追加 (Add)]** をクリックします。
4. 指定したテレフォニーグループの種類に応じて、**[テレフォニー (Telephony)]** タブで構成を完了します。
 - Avaya Aura CM: **[[Avaya Communication Manager の設定](#)]** を参照してください。
 - Avaya SBC SIPREC: **[[Avaya SBCE SIPREC の設定](#)]** を参照してください。
 - Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) : **[[Cisco Unified Communication Manager を構成する](#)]** を参照してください。
 - Genesys: **[[Genesys の設定](#)]** を参照してください。

5. [次へ(Next)] をクリックして、シグナリンググループの構成に進みます。

シグナリンググループの構成

1. シグナリンググループの一意の名前を入力します。
2. [追加(Add)] をクリックします。
3. シグナリンググループの構成の詳細を入力します(「[シグナリンググループの構成](#)」を参照してください)。
4. [次へ(Next)] をクリックします。

録音グループと割り当てを構成します。

1. 録音グループの一意の名前を入力します。
2. [追加(Add)] をクリックします。
3. 録音グループの構成詳細を入力します(「[録音グループの構成](#)」)。
4. [保存(Save)] をクリックします。

シグナリンググループの構成

フィールド	説明
プライマリ QM シグナリングデータサーバー(Primary QM Signaling Data Server)	
プライマリ QM シグナリングデータサーバー(Primary QM Signaling Data Server)	<p>プライマリシグナリングサービスのデータサーバー。ドロップダウンリストには、(テレフォニーグループの種類に応じて) CTI または SIPREC シグナリングで構成したデータサーバーが入力されます。</p> <p>このシグナリングサービスは、1 つのシグナリンググループにのみ属することができます。</p>
プライマリ JTAPI CTI マネージャプライマリシグナリングサーバー(Primary JTAPI CTI Manager primary signaling server)	<p>(Unified CM のみ) プライマリ QM シグナリングデータサーバー用のプライマリ CTI マネージャのデータサーバー。CTI Manager は、Unified CM 上で実行され、クラスタ内のすべての Unified CM の JTAPI イベントを処理するサービスです。</p> <p>ドロップダウンリストには、[テレフォニー(Telephony)] タブで構成されている Unified CM サーバーが入力されます。</p>
バックアップ JTAPI CTI マネージャ	(Unified CM のみ) プライマリ QM シグナリングデータサーバー用のバック

フィールド	説明
ジャブプライマリシグナリングサーバー(Backup JTAPI CTI Manager primary signaling server)	<p>アップ CTI マネージャのデータサーバー。</p> <p>ドロップダウンリストには、[テレフォニー(Telephony)] タブで構成されている Unified CM サーバーが入力されます。</p>
バックアップ QM シグナリングサーバー	
バックアップ QM シグナリングデータサーバー(Backup QM Signaling Data Server)	<p>(任意) バックアップシグナリングサービスのデータサーバー。ドロップダウンリストには、(テレフォニーグループの種類に応じて) CTI または SIPREC シグナリングで構成したデータサーバーが入力されます。</p> <p>このシグナリングサービスは、1 つのシグナリンググループにのみ属することができます。</p> <p>シグナリングサービスは、プライマリサーバーへのフェールオーバーを手動で開始するまで、バックアップサーバーに残ります。</p>
プライマリ JTAPI CTI マネージャ/バックアップシグナリングサーバー(Primary JTAPI CTI Manager backup signaling server)	<p>(Unified CM のみ) (バックアップシグナリングサーバーの構成時のみ) バックアップ QM シグナリングデータサーバーのプライマリ CTI マネージャ用サーバーのデータサーバー。CTI Manager は、Unified CM 上で実行され、クラスタ内のすべての Unified CM の JTAPI イベントを処理するサービスです。</p> <p>ドロップダウンリストには、[テレフォニー(Telephony)] タブで構成されている Unified CM サーバーが入力されます。</p>
バックアップ JTAPI CTI マネージャ/バックアップシグナリングサーバー(Backup JTAPI CTI Manager backup signaling server)	<p>(Unified CM のみ) バックアップシグナリングサーバーの構成時のみ利用することができます。バックアップ QM シグナリングデータサーバーの CTI マネージャ の名前。</p> <p>ドロップダウンリストには、[テレフォニー(Telephony)] タブで構成されている Unified CM サーバーが入力されます。</p>

録音グループの構成

フィールド	説明
録音グループの割り当て	

フィールド	説明
ホスト名/IP アドレス(Host Name/IP Address)	使用可能なレコードサーバーのホスト名/IP アドレスと、その割り当てられた録音グループのリスト。録音グループと各レコードサーバーのホスト名/IP アドレスの優先順位を選択します。

サービスが使用する構成設定

テレフォニーグループに設定を変更する場合は、次のテーブルに変更が有効になる時期を示します。

テレフォニーグループの種類	サービス	構成設定を適用するには
Avaya SBC	Avaya SBC SIPREC	Restart the service.
	ネットワーク録音 サービス	再起動は不要です。次回のポーリング期間が構成構成に適用されます。
Avaya Aura CM	CTI サービス	Restart the service.
	Webex WFO (VoIP デバイス)	[VoIP デバイス(VoIP Device)] ウィンドウを再ロードします。
	ネットワーク録音 サービス	再起動は不要です。次回のポーリング期間が構成構成に適用されます。
	同期サービス	再起動は不要です。次回の同期が構成設定に適用されます。
Unified CM	録音 CTI サービス	Restart the service.
	Webex WFO (VoIP デバイス)	[VoIP デバイス(VoIP Device)] ウィンドウを再ロードします。
	Desktop Recording サービス	Restart the service.
	Network Recording サービス	Restart the service. 更新モード中に postinstall.exe からバックアップ録音 CTI サービスを追加する場合は、ネットワーク録音サービスを再起動する必要があります。

Avaya Communication Manager の設定

Avaya Communication Manager(CM) 環境では、Avaya Application Enablement(AE) サービスとテレフォニーグループに関連付けられている DMCC との接続情報を設定できます。

フィールド	説明
関連付けられた Avaya ACD (Associated Avaya ACD)	このテレフォニーグループが関連付けられている ACD。
デバイス内線番号の使用 (Use Device Extension)	DMCC 設定のパスワードとしてデバイスの内線番号を使用する場合は、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスを選択しない場合、DMCC は [デバイスパスワード (Device Password)] フィールドに入力されたデフォルトパスワードをすべてのデバイスで使用します。 デバイスパスワードは、Avaya CM Station の設定ではセキュリティコードとも呼ばれます。
デバイスパスワード (Device Password)	すべてのデバイスのデフォルトパスワード。 NOTE パスワードを変更した場合は、関連付けられているすべてのシグナリングサービスを再起動する必要があります。
フリーシーティングの有効化 (Enable Free Seating)	エージェントを物理チャネル番号ではなくユーザー名またはエージェント ID で録音するには、このチェックボックスをオンにします。
スキルハントグループの録音 (Recording Skill Hunt Group)	ハントグループに関連付けられている内線番号。ハントグループは、類似タイプのコールを処理するユーザーのコレクションです。 NOTE フリーシーティングを使用している場合は、録音するすべての内線がハントグループに含まれている必要があります。
デバイス同期データサーバー (Device Synchronization Data Server)	Avaya CM デバイスの同期に使用されるデータサーバー。
スイッチの接続名 (Switch Connection Name)	スイッチ接続のスイッチ名または IP アドレス。 NOTE このフィールドでは大文字と小文字が区別されます。
ホスト名 / IP アドレス (HOSTNAME / IP ADDRESS)	AE サービスデバイス、メディア、呼制御 (DMCC) のホスト名または IP アドレス。DMCC は、メディアを制御します (つまり、RTP を処理します)。CTI のモニタリングおよび録音サービスが接続されます。

フィールド	説明
	<p>BEST PRACTICE 可能であれば、ホスト名または IP アドレスの指定が必要なすべてのインスタンスでホスト名を使用します。</p>
ポート (Port)	Application Enablement サービスサーバーのポート。デフォルトのポート番号は 4721 です。
ユーザー名 (User Name)	<p>AES 管理コンソールで作成され CT ユーザー属性が [はい (Yes)] に設定されているユーザーの名前。</p> <p>NOTE ユーザー名またはパスワードを変更した場合は、関連付けられているすべてのシグナリングサービスを再起動する必要があります。</p>
パスワード (Password)	<p>サーバーにアクセスするために使用するアカウントのパスワード。</p> <p>NOTE ユーザー名またはパスワードを変更した場合は、関連付けられているすべてのシグナリングサービスを再起動する必要があります。</p>
シグナリングイベントから CDR を生成する (Generate CDRs from Signaling Events)	CTI サーバーと既存の ACD を統合するためにコンタクト詳細レコード (CDR) の生成を開始するには、このチェックボックスをオンにします。[調整に CDR を使用する (Use CDRs for Reconciliation)] チェックボックスもオンにしない限り、Webex WFO でこれらの CDR は調整に使用されません。
調整に CDR を使用する (Use CDRs for Reconciliation)	ACD からインポートされた CDR ではなく、CTI サーバーによって生成された CDR を調整に使用するには、このチェックボックスを選択します。このチェックボックスは、[シグナリングイベントから CDR を生成する (Generate CDRs from Signaling Events)] チェックボックスをオンにすると表示されます。

Avaya SBCE SIPREC の設定

Webex WFO で Avaya SBCE for SIPREC 録音を設定するには、データサーバーとテレフォニーグループを設定する必要があります。テレフォニーグループは、少なくとも 1 つのシグナリングソース、1 つのシグナリンググループ、1 つのシグナリングサーバー、1 つの録音グループ、およびコンタクトセンターのデバイスで構成されています。これらの項目のバックアップを追加することができます。バックアップの追加はオプションですが、復元のために推奨されます。

テレフォニーグループ、シグナリンググループ、および録音グループのさまざまな設定が、テレフォニーグループのタイプに基づいてサポートされます。Avaya SBCE について、次の表で、設定できるグループの最小数量を示します。SIPREC サービスは、ポート 5060 を使用します。

テレフォニーグループ	1 つ以上
テレフォニーグループごとのシグナリンググループ	1 つ以上
シグナリンググループごとの録音グループ	1 つ以上
CTI サービスノート	なし

NOTE

録音グループを設定する場合は、次の点に注意してください。

- 録画を必要とするユーザーがゲートウェイの録音環境にいる場合は、CTI サーバーに接続し、それに割り当てられたレコード(音声キャプチャ)サーバーのない録音グループを作成する必要があります。
- 1 つ以上のレコードサーバーを録音グループに割り当てることができます。録音グループには、少なくとも 1 つのプライマリレコードサーバーが必要です。

シグナリングサービスは、セカンダリレコードサーバーにコールを送信する前に、プライマリレコードサーバーのキャパシティを使用します。プライマリシグナリングサーバーが無効な場合(手動シャットダウンまたはシステムエラーが原因で)、プライマリレコードサーバーも利用できない場合を除き、セカンダリシグナリングサーバーはプライマリレコードサーバーに引き続きコールを送信します。

- レコードサーバーは、1 つの録音グループにのみ属することができます。
- 録音グループ間でレコードサーバーを移動できます。

前提条件

- [未照合のルート録音の表示 (View UnReconciled Root Recordings)] および [テレフォニーグループの設定 (Configure Telephony Groups)] のアクセス許可が有効になっている必要があります。
- Avaya SBCE 上で Webex WFO データサーバーを設定する必要があります。
- Avaya SBCE で UCID パラメータを有効にする必要があります。詳細については、『[Administering Avaya Session Border Controller for Enterprise](#)』の第 19 章を参照してください。

ページの場所

- [アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [システム設定 (System Configuration)] > [データサーバーの設定 (Data Server Configuration)]
- [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QM 設定 (QM Configuration)] > [テレフォニーグループ (Telephony Groups)]

手順

SIPREC 用のデータサーバーを設定する

IMPORTANT ステップ 2 の表にある設定 (Regional Data Server Reconciliation、Data Server Device Sync、Recording SIPREC Signaling Server、Recording CTI Signaling Server Settings、および Recording Capture Server 設定) は、1 つのデータサーバーで設定するか、または別のデータサーバーで設定することができます。複数のデータサーバーを使用することを選択した場合は、ステップ 2 のすべての設定が複数のデータサーバーの少なくとも 1 つで設定されていることを確認します。

IMPORTANT Recording SIPREC Signaling Server Settings および Recording CTI Signaling Server Settings は別のテレフォニーグループ上で設定されるため、異なるデータサーバーで設定する必要があります。

EXAMPLE 2 台のデータサーバーがあります。1 台目のデータサーバーで、Regional Data Server Reconciliation Settings および Data Server Device Sync Settings のみ設定しています。2 台目のデータサーバーでは、Recording SIPREC Signaling Server Settings、Recording CTI Signaling Server Settings、および Recording Capture Server Settings のみ設定しています。2 台目のデータサーバーでは、1 台目のデータサーバーで設定した Regional Data Server Reconciliation Settings および Data Server Device Sync Settings を設定していません。この設定例は、構成が 2 つの異なるデータサーバーにまたがっている場合でも、すべての必要な設定が構成されているため機能します。

1. [Data Server の設定 (Data Server Configuration)] ページに移動します。
2. 次の設定を行います。

設定	構成
データサーバー設定の選択 (Select Data Server)	Avaya SBCE SIPREC に設定する SIPREC データサーバーの IP アドレスを選択します。

設定	構成
Configuration)	
地域 データサーバー調整 設定 (Regional Data Server Reconciliation Settings)	[調整を有効にする(Enable Reconciliation)] チェックボックスを オンにします。
データサーバーデバイスの 同期設定 (Data Server Device Sync Settings)	[デバイス同期の有効化(Enable Device Sync)] チェックボックス をオンにします。 NOTE このチェックボックスは調整のためにのみ必要です。
SIPREC シグナリングサー バーの録音の設定 (Recording SIPREC Signaling Server Settings)	[SIPREC シグナリングの有効化(Enable SIPREC Signaling)] チェックボックスをオンにし、このシグナリングサービスがインストールさ れている Data Server のホスト名または IP アドレスを入力します。
CTI シグナリングサーバーの 録音の設定 (Recording CTI Signaling Server Settings)	[CTI シグナリングの有効化(Enable CTI Signaling)] チェック ボックスをオンにします。
録音 キャプチャサーバーの 設定 (Recording Capture Server Settings)	[音声録音を有効にする(Enable Audio Recording)] チェックボック スをオンにして、このキャプチャ/ボイスレコードサーバーがインストール されているデータサーバーのホスト名または IP アドレスを入力しま す。 ファイルは、Webex WFO にアップロードされる前に、デフォルトで次 の場所に一時的に保存されます。 C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\recordings

- 必要に応じて、他のすべてのフィールドを設定します。
- [保存 (Save)] をクリックします。

Avaya SBCE SIPREC テレフォニーグループの作成

- [テレフォニーグループ(Telephony Groups)] ページに移動します。
- [テレフォニーグループ名 (Telephony Group Name)] フィールドに一意の名前を入力します。

3. [テレフォニーグループプラットフォームタイプ(Telephony Group Platform Type)] ドロップダウンリストから [Avaya SBC SIPREC] を選択します。
4. [追加(Add)] をクリックします。[シグナリング(Signaling)] タブが表示されます。
5. [シグナリンググループ(Signaling Groups)] フィールドに一意の名前を入力します。
6. [追加(Add)] をクリックします。
7. [プライマリ QM シグナリングデータサーバー(Primary QM Signaling Data Server)] フィールドで、上記の「SIPREC 用のデータサーバーを設定する」の手順で設定した SIPREC データサーバーの IP アドレスを選択します。
8. (任意) [バックアップ QM シグナリングデータサーバー(Backup QM Signaling Data Server)] フィールドで、目的のバックアップデータサーバーの IP アドレスを選択します。
9. [次へ] をクリックします。[録音(Recording)] タブが表示されます。
10. [録音グループ名(Recording Group Name)] フィールドに名前を入力し、[追加(Add)] をクリックします。使用可能な録音グループのリストから、指定した録音グループを選択します。
11. [録音グループの割り当て(Recording Groups Assignment)] テーブルで、「SIPREC 用のデータサーバーを設定する」手順のステップ 2「録音キャプチャサーバーの設定」で設定した録音キャプチャデータサーバーの IP アドレスを特定します。
12. [録音グループ(Recording Group)] ドロップダウンリストから、指定した録音グループを選択します。
13. [優先順位(Priority)] ドロップダウンリストで、目的の優先順位を選択します。少なくとも 1 つのプライマリ優先順位が割り当てられている必要があります。
14. [保存(Save)] をクリックします。
15. SIPREC およびレコードサーバーを再起動します。

シグナリンググループフィールドの説明

フィールド	説明
プライマリ QM シグナリングデータサーバー(Primary QM Signaling Data Server)	
プライマリ QM シグナリングデータサーバー(Primary QM Signaling Data Server)	プライマリシグナリングサービスのデータサーバー。ドロップダウンリストには、SIPREC シグナリングが設定されたデータサーバーの名前が設定されています。
	このシグナリングサービスは、1 つのシグナリンググループにのみ属すること

フィールド	説明
-------	----

ができます。

バックアップ QM シグナリングサーバー

バックアップ QM シグナリング データサーバー(Backup QM Signaling Data Server)	(任意) バックアップシグナリングサービスのデータサーバー。ドロップダウン リストには、SIPREC シグナリングが設定されたデータサーバーの名前が 設定されています。
--	--

このシグナリングサービスは、1 つのシグナリンググループにのみ属することができます。

NOTE シグナリングサービスは、プライマリサーバーへのフェールオーバーを手動で開始するまで、バックアップサーバーに残ります。

録音グループのフィールドの説明

フィールド	説明
-------	----

録音グループの割り当て

ホスト名/IP アドレス(Host Name/IP Address)	使用可能なレコードサーバーのホスト名/IP アドレスと、その割り当てられた録音グループのリスト。録音グループと各レコードサーバーのホスト名/IP アドレスの優先順位を選択します。
--	---

録音グループの設定

録音グループ(Recording Groups)	既存の録音グループおよび関連するシグナリンググループ/テレフォニーグループのリスト。
------------------------------	--

優先順位(Priority)	使用可能な録音グループの優先順位を設定します。
-----------------	-------------------------

関連項目

- [エージェント、録音グループ、録音タイプに電話機を関連付ける](#): デバイスの同期後、このページを使用して ACD のデバイスを Webex WFO の録音グループ、録音タイプ、ユーザーに関連付けます。

- [ロールとアクセス許可を管理する](#): 前提条件となるアクセス許可の詳細を確認してください。
- [テレフォニーグループの構成](#)
- [データサーバーを設定する](#)

Cisco Unified Communication Manager を構成する

[Unified CM の構成 (Unified CM Configuration)] ダイアログボックスは、Cisco Unified Communications Manager (Unified CM) のテレフォニータイプが設定されたテレフォニーグループを追加または編集するとき表示されます。これによりCisco Unified CM クラスタを構成することができます。

Cisco Unified CM ウィンドウでは、以下のユーザーを構成することができます。

- Simple Object Access Protocol (SOAP) Administrative XML Layer (AXL) ユーザー
- Unified CM Java Telephony Application Programming Interface (JTAPI) ユーザー

このようなユーザーは、コンピュータテレフォニーインテグレーション (CTI) サービスが使用し、Unified CM にログインします。

Unified CM クラスタは、同じデータベースとリソースを共有し、1 つ以上の CTI マネージャを持つ一連の Unified CM サーバーで構成されます。CTI Manager は、Unified CM 上で実行され、クラスタ内のすべての Unified CM の JTAPI イベントを処理するサービスです ([「テレフォニーグループの構成の詳細」](#)を参照してください)。

1 つ以上の Unified CM テレフォニーグループを指定することができます。Unified CM テレフォニーグループには 1 つ以上の CTI マネージャが必要です。

JTAPI のインストール

インストール中に、Webex WFO は、JTAPI クライアントから JTAPI.JAR ファイルをインストールします。Unified CM テレフォニーグループの各シグナリングサーバーで、[\[JTAPIのダウンロード/インストール \(Download/Install JTAPI\)\]](#) をクリックします。

Webex WFO が JTAPI.JAR ファイルをインストールするディレクトリはバージョンによって異なります。

バージョン	ディレクトリ
10.4, 11.0	C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\CtiSignalling\lib
10.3	C:\Program Files\Calabrio ONE\Data

バージョン	ディレクトリ
	Server\CtiSignaling\lib
10.1, 10.2	C:\Program Files\Calabrio ONE\Data Server\ext

必要に応じて、適切なディレクトリにJTAPI.JAR ファイルをコピー・ペーストすることでそのファイルを手動でインストールすることができます。

フィールドの説明

フィールド	説明
ネットワーク録音の有効化 (Enable Network Recording)	<p>Unified CM テレフォニーグループに対してネットワーク録音を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、録音 CTI サービスが SIP メッセージをリスンします。</p> <p>NOTE [ネットワーク録音の有効化(Enable Network Recording)]チェックボックスをオンにすると、SIP メッセージをリスンしながら、録音 CTI サービス、CUBE SIP CTI、Sonus SIPREC または Acme SIPREC サービスが、お互い干渉します。</p> <p>EXAMPLE 音声の録音はゲートウェイ録音(CUBE SIP CTI または Acme SIPREC サービスを使用して)そして 1 つのサーバーからの録音画面を介して実行されます。</p> <p>NOTE CUBE 録音はコールの方向をキャプチャしません。CUBE 録音のコンタクト方向は、「アウトバウンド」として表示されます。</p>
SOAP AXL アクセスユーザー名 (SOAP AXL Access Username)	<p>Unified CM デバイスに同期されていたこのクラスタのパブリッシャの AXL (Administrative XML Layer) 認証ユーザー名。このユーザー名は、Unified CM の構成時に作成されます。</p> <p>NOTE ユーザー名またはパスワードを変更する場合は、関連するデータサーバーを再起動する必要があります。</p>
SOAP AXL アクセスパスワード (SOAP AXL Access Password)	<p>パブリッシャ上の AXL 認証パスワード。このパスワードは、Unified CM 構成時に作成されます。</p>

フィールド	説明
バージョン(Version)	パブリッシャの Unified CM バージョン。
JTAPI アクセスユーザー名 (JTAPI Access Username)	CTI の JTAPI ユーザー名。録音や監視に使用するすべての電話機は、このアプリケーションユーザー(エンドユーザー)に関連付けられます。録音 CTI サービスは、このユーザーとして Unified CM にログインします。ユーザー名は、1 ~ 32 文字の英数字で設定します。 NOTE ユーザー名またはパスワードを変更した場合は、関連付けられているすべてのシグナリングサービスを再起動する必要があります。
JTAPI アクセスパスワード (JTAPI Access Password)	CTI の JTAPI ユーザーパスワード。これは、1 ~ 32 文字の英数字で設定します。
デバイス同期データサーバー (Device Synchronization Data Server)	デバイスの同期に使用されるデータサーバー。
セキュア SIP の設定	セキュアな Session Initiation Protocol(SIP)を使用している場合は、証明書とキーストアが生成されます。「 セキュアな SIP の証明書を生成する 」を参照してください。
テレフォニーグループサーバー	
パブリッシャとサブスクライバ (Publisher and Subscribers)	使用可能なサーバーのホスト名/IP アドレスのリスト。1 つのパブリッシャ Unified CM および 1 つ以上のサブスクライバ Unified CM を入力することができます。 パブリッシャ CTI マネージャサービスに関連付けられているホスト名/IP アドレスを選択します。その他すべての Unified CM は、サブスクライバ CTI マネージャサービスに関連付けられています。
ホスト名(Host Name)	パブリッシャまたはサブスクライバ(該当する場合) Unified CM のホスト名または IP アドレス。 ホスト名を使用する際は、サーバーがサブスクライバの名前を解決する必要があります。ホスト名が解決できない場合は、録音 CTI サービスはログインできません。

セキュアな SIP の証明書を生成する

1. [SIP トランク証明書の生成 (Generate SIP Trunk Certificate)] をクリックします。[セキュアな SIP 用証明書の生成 (Generate Certificate For Secure SIP)] ダイアログボックスが表示されます。
2. [サブジェクト名 (Subject Name)] で、一意の名前を入力し、簡単にアクセスできる場所に保存します。CUCM で SIP トランクセキュリティプロファイルを構成する場合は、[X.509 サブジェクト名 (X.509 Subject Name)] フィールドにこの名前を入力します。
3. [SIP トランク証明書の生成 (Generate SIP Trunk Certificate)] をクリックします。次の 2 つのファイルを含む ZIP ファイル。
 - sip.keystore: このファイルには、キーストアが含まれています。キーストアをコピーし、シグナリングサーバー上の次の場所に貼り付けます。


```
C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data
Server\config
```
 - sip_certificate.pem: このファイルには、パブリック証明書が含まれています。証明書を CUCM にアップロードします。

Genesys の設定

このページを使用して、Genesys コール環境の接続情報を設定します。

NOTE 次のフォルダに Genesys ライブラリの JAR ファイルをコピーする必要があります。

```
C:\Program Files/Common Files/Calabrio ONE/Data Server\CtiSignaling\lib\
```

フィールドの説明

フィールド	説明
ホスト名/IP アドレス (Hostname/IP Address)	テレフォニーサーバーのホスト名/IP アドレス。
ポート (Port)	テレフォニーサーバーのポート番号。
クライアント名 (Client Name)	(任意) コール環境のクライアント名。
クライアントパスワード (Client Password)	(任意) コール環境のクライアントパスワード。

フィールド	説明
ユーザーデータキー(User Data Key)	Genesys システムに定義されたユーザーデータキー。
メタデータ名 (Metadata Name)	Genesys のユーザーデータキーの関連付けに使用するメタデータフィールド。この機能には、カスタムのメタデータフィールドを作成する必要があります。新しいメタデータフィールドの作成の詳細については、「 メタデータフィールドを管理する 」を参照してください。
シグナリングイベントから CDR を生成する(Generate CDRs from Signaling Events)	CTI サーバーと既存の ACD を統合するためにコンタクト詳細レコード (CDR) の生成を開始するには、このチェックボックスをオンにします。[調整にCDRを使用する(Use CDRs for Reconciliation)] チェックボックスもオンにしない限り、Webex WFO でこれらの CDR は調整に使用されません。
調整に CDR を使用する (Use CDRs for Reconciliation)	ACD からインポートされた CDR ではなく、CTI サーバーによって生成された CDR を調整に使用するには、このチェックボックスを選択します。このチェックボックスは、[シグナリングイベントから CDR を生成する (Generate CDRs from Signaling Events)] チェックボックスをオンにすると表示されます。

コンタクトにポストコール調査を追加する

Webex WFO を 1 つ以上の外部アンケートプロバイダーに統合して、コンタクトの終了後に顧客向けのポストコール調査を配布し、回答を収集することができます。アンケートの回答は、顧客とのインタラクションや、組織に関する一般的な認識に関する貴重な情報を提供するだけでなく、コンタクトを評価するのに役立ちます。回答は、メディアプレーヤーの [ポストコール調査 (Post-Call Survey)] タブと最近のアンケートウィジェットで閲覧可能です。アンケートスコアおよびアンケート関連フィールドは、[録音 (Recordings)] および [コンタクトキュー (Contact Queue)] の [コンタクトテーブル (Contact Table)] でも表示されます。CSV ファイルを使用したインポートの詳細については、『データインポート/エクスポートリファレンスガイド *Webex WFO*』の「ポストコール調査 IVR データのインポート」を参照してください。

アンケートおよびアンケートの質問は、外部アンケートプロバイダーが作成します。Webex WFO 1を次の暗記ケートプロバイダーと統合することができます。

- Qualtrics(オンライン)
- SurveyMonkey(オンライン)

オンラインアンケートプロバイダーの設定

オンラインアンケートプロバイダーである Qualtrics と SurveyMonkey は、電子メールで顧客にアンケートを配信します。アンインストール配布リクエストと回答の取得は、ユーザーが定義したスケジュールで実行されます。IVR は、Generic Import Service(GIS) を使用してもインポートすることができます。

NOTE

一般的な IVR をインポートする前に、[データサーバー構成 (Data Server Configuration)] ページで、地域のデータサーバーの GIS ファイルロケーションを設定する必要があります(「[データサーバーを設定する](#)」を参照)。ファイルのインポートには、

C:\Program Files\Common Files\Calabrio ONE\Data Server\GIS\NewImport
の場所を使用します。ファイルが正常にインポートされたら、

...\GIS\NewImport\archives\\

Webex WFO を使用して構成する前に、オンラインのアンケートプロバイダーを設定する必要があります。Webex WFO を Qualtrics アカウントで設定するには、次の情報が必要です。

- 各アンケートには、cid のタイプを含む「組み込みデータ」の質問が構成されている必要があります。
- 設定されている Qualtrics アカウントとユーザー名
- カスタム API トークン
- アカウントのライブラリ ID
- アンケート配信メッセージのメッセージ ID

Survey Monkey アカウントで Webex WFO を構成するには、次の情報が必要です。

- 構成済みの SurveyMonkey 開発者アカウントおよびユーザー名
- 開発者用 API トークン
- 開発者用 API キー
- 開発者 API の共有秘密コード

一般的な IVR プロバイダーの接続は、IVR がインポートされると自動的に作成されます。ポストコール調査の管理者は、フォームで使用するアンケートの識別子を指定することができます。次のテーブルは、[アンケートの識別子 (Survey Identifier)] フィールドを一覧表示したものです。

フィールド	説明
contactId	コンタクトの ID 番号。
associatedCallId	関連付け先コールの ID 番号。これはデフォルトです。

メタデータマネージャでは、カスタムの電子メールメタデータフィールドを作成することもできます(「[メタデータフィールドを管理する](#)」を参照してください)。これを使用して、アンケートを配信するコールにマークを付与します(「[コンタクトにオンラインアンケート配信のマークを付ける](#)」を参照してください)。

カスタム電子メールメタデータフィールドを作成するには、次の各フィールドを使用します。

1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [メタデータマネージャ (Metadata Manager)] の順に選択します。
2. [メタデータキー (Metadata Key)] フィールドに、「アンケートメール」などのキーに対する一意の値を入力します。
3. [メタデータラベル (Metadata Label)] フィールドにラベルの一意の値を入力します。ここには、[メタデータキー (Metadata Key)] フィールドで入力した値と同じ値を入力することができますが、違う値でもかまいません。
4. [メタデータタイプ (Metadata Type)] ドロップダウンリストから [テキスト (Text)] を選択します。
5. [ACD データ (ACD Data)] ドロップダウンリストから [なし (None)] を選択します。
6. [保存 (Save)] をクリックします。

カスタムのメタデータフィールドの作成の詳細については、「[メタデータフィールドを管理する](#)」を参照してください。

Webex WFO でオンラインアンケートプロバイダーを構成する

1. [何をしますか? (What Do You Want To Do?)] セクションから [新規アンケートの作成 (Create a new survey form)] を選択します。
2. ドロップダウンリストから、オンラインアンケートプロバイダー (Qualtrics または SurveyMonkey) を選択します。
3. アンケート配信リクエストおよび回答取得スケジュールを分単位で設定します。この値により、Webex WFO は、アンケートが必要なコンタクトを確認する頻度と、新しいアンケート回答データが利用可能かどうかを確認します。アンケートを待っているコンタクトが見つかった場合は、アンケート配信リクエストのワークフローに従って、アンケートプロバイダーにアンケート配信リクエストを送信します。

4. 上記のセクションで作成したカスタム電子メールメタデータフィールドを選択し、アンケートを配信するコールにマークを付けます。
5. このアンケートプロバイダー接続の一意の名前を入力します。
6. アンケートプロバイダーのアカウント情報を入力します。この情報はかならずアンケートプロバイダーから収集してください。
 - a. 設定されたアンケートプロバイダーアカウントのユーザー名とトークンを入力します。
 - b. (Qualtrics のみ) ライブラリ ID とメッセージ ID を入力します。
 - c. (SurveyMonkey のみ) API キーと共有の秘密を入力します。
7. [保存(Save)] をクリックします。

アンケートプロバイダーの接続をテストし、アンケートを表示するには

1. [何をしますか?(What Do You Want To Do?)] セクションで **[既存アンケートを編集(Edit an existing survey form)]** を選択します。
2. **[接続テスト(Test Connection)]** & **[アンケートの表示(View Surveys)]** の順に選択します。正常に接続すると、アンケートプロバイダーに設定されたアンケートがページの下部に表示されます。各アンケートをクリックすると、個々の質問が標準されます。

アンケートプロバイダーの接続を設定してテストした後、ワークフローを作成し、アンケート配信のマークが付いている異なるコンタクトに対してどのアンケートをリクエストする必要があるのか確認する必要があります。これは、コンタクトに対して異なるアンケートプロバイダーがいたり、異なるアンケートを行っている場合に特に便利です。

また、ワークフローを使用してお客様の音声 (VoC) のとしてアンケート質問を識別する必要があります。この質問に対する顧客の回答により、関連付けられたコンタクトに評価のマークを付けられるかどうかが決まります。

アンケート配信リクエストワークフローを設定するには、次の作業を実行します。

1. [ワークフロー管理(Workflow Administration)] ページに移動します。
2. コール終了イベントと日次イベントを作成するかどうかを選択します。コール終了イベントは、コンタクトにアンケート分布のマークが付いた直後にアンケートリクエストを準備します。日次イベントは、アンケート分布のマークが付いているすべてのコンタクトに対するアンケートリクエストを毎日、準備します。
3. アンケートフォームアクションを適用するワークフロールールを選択します。デフォルトのルールを選択すると、アンケート分布のマークが付いているすべてのコンタクトに対して 1 つのアンケートフォームが

使用されます。また、新しいルールを作成して選択して、特定のアンケートフォームのコンタクト条件を定義します。

4. 新しいワークフロールールを作成した場合は、配信するアンケートフォームのコンタクト条件を定義します。
5. [アクション(Actions)] セクションにある [アンケートフォームを <アンケートフォーム> に設定する(Set the survey form to <survey form>)] のチェックボックスをオンにします。
 - a. ドロップダウンリストからアンケートを選択します。
 - b. お客様の音声(VoC) の質問を選択します。数字での回答フォーマットでの質問のみ選択することができます。
 - c. しきい値を設定して評価にマークします。VoC 質問に対する顧客の回答がこのしきい値を満たす場合、関連付けられたコンタクトは評価用にマークされます。
6. アンケートを配信する電子メール情報を入力します。
 - a. 送信元電子メールアドレスを入力します。これは、アンケート送信元の電子メールアドレスです。
 - b. 返信先電子メールアドレスを入力します。これは、アンケート受信者が返信する電子メールアドレスです。これは一般に送信元アドレスと同じですが、同じにする必要はありません。
 - c. 送信者名を入力します。これは、電子メール受信者側で表示される送信元の名前となります。
 - d. 電子メールの件名を入力します。
7. [保存(Save)] をクリックします。

ワークフローの構成の詳細については、「[QM ワークフローを自動化する](#)」を参照してください。

コンタクトにオンラインアンケート配信のマークを付ける

カスタムの電子メールメタデータフィールドを作成し、Webex WFO で 1 つ以上のアンケートプロバイダーを構成し、アンケート配信ワークフローを設定したら、顧客の電子メールアドレスをカスタムの電子メールメタデータフィールドに入力して、オンラインアンケート配信のコンタクトにマークを付けることができます。これは、録音制御アプリケーションのメタデータコマンドを使用するエージェントまたは、[メディアプレーヤーのコンタクト情報(Media Player's Contact Information)] タブ のカスタムのメタデータフィールドにアクセスできるユーザーが実行できます。

このフィールドに顧客の電子メールアドレスを入力すると、そのコンタクトにアンケート配信のマークが付きます。Webex WFO は、ユーザーが定義した配信リクエストスケジュールに従い、構成したワークフローによって決定された送信先アドレスに適切なアンケートを送信するようにアンケートプロバイダーにリクエストを送信します。

NOTE SurveyMonkey を使用すると、アンケート配信リクエストの受信時間とアンケート配信時間 の間に遅延が生じ得る場合があります。

関連項目

- [予測を設定する](#): 調査データを使用して、コンタクトのネット プロモーター スコアを予測します。

ワークフォースマネジメントの構成

[アプリケーション管理 (Application Management)] の WFM メニューは、Webex WFO の WFM アプリケーションを構成する際に使用します。ライセンスがある場合、WFM アプリケーションにアクセスすることができます。

NOTE 管理者ロールでは、サービスプロバイダーが有効にした機能およびアクセス許可のみにアクセスすることができます。このセクションでは、Webex WFO で使用できない機能とアクセス許可を列挙します。

サービスキューを構成する	176
縮小を構成する	196
エージェントのスケジュールの管理	201
履歴データを処理する	210
理由コードの説明を作成する	219
遵守状態マッピングのカスタマイズ	221
システム全体のWFM設定を構成する	224
WFM保持期間を定義する	230
アクティビティのメタデータ値を管理する	231
Teleoptiを設定する	236

サービスキューを構成する

[アプリケーション管理 (Application Management)] の [サービスキュー (Service Queues)] セクションのページでは、コンタクトセンターのサービスキューを構成することができます。

ディレクトリ番号を管理する

NOTE ディレクトリ番号は、Avaya ACD でのみ使用されます。Avaya ACD を設定していない場合は、Webex WFO にディレクトリ番号に関連する情報は表示されません。

ディレクトリ番号 (DN) は、お客様が特定のサービスキューに接続するために使用する電話番号です。ACD は実際には、特定の DN で受信したコールを特定のサービスキューにルーティングします。

DN は WFM で作成して次の結果を得ることができます。

- ACD で使用される DN を複製し、その履歴データを収集します。
- 1 日の異なる時間に特定のサービスキューに DN をルーティングします。この場合、それらのサービスキューの履歴データに、DN を介して受信されたコールが含まれます。
- 最初のサービスキュー内のすべてのエージェントがビジー状態の場合、DN を特定のサービスキューにルーティングします。

WFM は DN から次のデータをキャプチャし、関連付けられたサービスキューでコンパイルします。

- オファーされたコンタクト
- 受け付けられたコンタクト
- 放棄されたコンタクト数
- ブロックされたコンタクト
- 平均応答時間
- サービス品質 (サービスレベル)

NOTE サービスキューデータではなく DN データを使用すると、サービスキューがオーバーフローする状況を予測するためのより正確な情報を得ることができます。サービスキューのオーバーフローでは、各コンタクトが、当初目的とされたサービスキューではなく、最終的に終了したサービスキューに関連付けられます。そのため、予測に悪影響が出る可能性があります。DN を使用して、この状況を回避できます。

前提条件

システムで設定済み Avaya ACD を使用している。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [WFM (WFM)] > [サービスキュー (Service Queues)] > [ディレクトリ番号 (Directory Numbers)]

手順

ディレクトリ番号の管理

[ディレクトリ番号 (Directory Numbers)] ページを使用して、DN を作成、編集、および削除します。

BEST PRACTICE DN は削除しないことをお勧めします。DN を削除すると、その DN に関連付けられた履歴データはすべて失われます。

ページ上のフィールドについて以下に説明します。

フィールド	説明
[ACDサーバー(ACD Server)]	ディレクトリ番号データの送信元である ACD。同期されたシステムでは、このフィールドは自動的に入力されます。同期されていないシステムでは、ACD を手動で選択する必要があります。同期されていないシステムのデフォルトは [汎用 (Generic)] です。
ディレクトリ番号 (Directory Number)	DN。これは、ACD 内の DN と同一である必要があります。
説明 (Description)	DN の説明。
サービスキュー (Service Queues)	この DN に関連付けられている 1 つ以上のサービスキュー。サービスキューを割り当てたら、サービスキューが DN からのコールを処理する開始時間と終了時間、および曜日を入力します。少なくとも 1 日を選択する必要があります。

サービスキューのタイプを管理する

サービスキューの種類は、サービスキューで処理するコンタクトの種類を指します。

- インタラクティブなコンタクト：コールやチャットなど、リアルタイムでのエージェント/カスタマー間のインタラクション。
- 非インタラクティブなコンタクト：電子メール、ツイート、ソーシャルメディア、ファックスなどの、リアルタイムではないエージェント/カスタマー間のインタラクション。

サービスキューの種類を使用すると、類似するサービスキューをサービスキューグループと仮想サービスキューにグループ化し、同様のサービスキューの予測を生成できます。

WFM には、「音声」と「電子メール」の 2 種類のシステムサービスキューの種類があります。コールや電子メールに対するサービスキューを構成できる以前のバージョンの WFM からアップグレードする場合、そのサービスキューは自動的に音声や電信メールのサービスキューの種類に割り当てられます。

サービスキューの種類を作成後に、サービスキューの種類で実行できる総裁には制限があります。

- コントクトの種類は変更できません。
- サービスキューの種類がサービスキューに割り当てられている場合は、そのキューを削除できません。
- システムのサービスキューの種類(音声と電子メール)を編集または削除することはできません。

サービスキューのタイプの作成、編集、削除

[サービスキューの種類(Service Queue Types)] ページを使用して、サービスキューの種類を構成および維持します。

新しいキューの種類を作成するには、次の方法を実行します。

1. [新規サービスキューの種類を作成(Create a new service queue type)] を選択します。
2. サービスキューが処理するコンタクトの種類を説明する一意の名前を、サービスキューの種類に対して入力します。最大文字数は 50 です。
3. コンタクトの種類(インタラクティブまたは非インタラクティブ) を選択します。
4. [保存(Save)] をクリックします。

既存のサービスキューの種類を編集するには、次を実行します。

1. [既存サービスキューの種類を編集または削除(Edit or delete an existing service queue type)] を選択します。
2. ドロップダウンリストから、目的のサービスキューの種類を選択します。
3. 必要に応じて、サービスキューの種類の名前を編集します。サービスキューの種類がサービスキューに割り当てられている場合、サービスキューの種類の名前の変更がそれらのサービスキューに適用されます。コンタクトの種類は変更できません。
4. [保存(Save)] をクリックします。

既存のサービスキューの種類を削除するには、次を実行します。

1. [既存サービスキューの種類を編集または削除(Edit or delete an existing service queue type)] を選択します。
2. ドロップダウンリストから、目的のサービスキューの種類を選択します。
3. [削除(Delete)] をクリックします。

サービスキューを管理する

サービスキューとは、コンタクトがルートされるエージェントグループのことを指します。通常、特定のスキルに関連付けられます。WFM で、サービスキュー要件をサポートするエージェントをスケジュールします。このため、WFM は、スケジュールと予測の焦点としてサービスキューを扱います。

同期/非同期環境

サービスキューは、WFM で作成するか ADC からの同期することができます。

- ACD と同期済みの環境では、WFM は同期サービスを介して ACD からサービスキューデータをインポートします。WFM で変更できないインポート済みサービスキューデータ(サービスキューの名前および ID) は、[サービスキュー(Service Queues)] ページでは読み取り専用となります。このデータは ACD でのみ変更できます。WFM で作成したサービスキューは、WFM のみで既存し、ACD には追加することはできません(「[サービスキューデータを同期する](#)」を参照)。
- ACD が同期されていない環境では、WFM で作成したサービスキューは、ACD で設定した名前と ID と同じ名前と ID である必要があります。これにより、ACD から WFM にインポートされた履歴データを適切なサービスキューに関連付けることができます。

仮想サービスキュー

仮想サービスキューとは、同じサービスキューの種類を含むサービスキューのコレクションです。仮想サービスキューは WFM のみで存在します。

NOTE 同期済みサービスキューを仮想サービスキューとして扱わないでください。WFM でサービスキューを作成した場合のみこのチェックボックスをオンにします。

仮想サービスキューは、作成後にコンポーネントサービスキューから履歴データの収集を開始します。コンポーネントサービスキューの履歴データが既に存在し、それらの累積履歴データを仮想サービスキューに関連付ける場合は、履歴データマージリクエストを送信することができます(「[履歴データをマージする](#)」を参照してください)。

NOTE

次のいずれかを仮想サービスキューに対して行ったことが理由で、仮想サービスキューの履歴データを再計算する場合でも、履歴データマージリクエストを送信することができます。

- 履歴データを含む追加のサービスキュー
- 履歴データを含む削除済みサービスキュー

サービスキューに類似するグループに対して単一の予測、配信またはスケジュールを生成する場合は、仮想サービスキューを作成します。以下は、仮想サービスキューを便利日使用できる状況の例です。

EXAMPLE コンタクトセンターには、プレミアムカスタマー用およびレギュラーカスタマー用のサービスキューがあります。プレミアムカスタマーは、より迅速にエージェントにリーチすることができ、より高品質のサービスを受けることができます。顧客のコールを処理するエージェントは、両方のサービスキューのメンバーです。プレミアムおよびレギュラーカスタマー用のサービスキューで構成される仮想サービスキューを作成することで、簡単にスケジュールを組むことができます。

EXAMPLE 組織では、複数の場所に IT ヘルプデスクを配置しています。コンタクトセンターでは、各ロケーションのサービスキューを使用して、複数のタイムゾーンを考慮し、ロケーションごとにレポートできるようにします。コンタクトセンターのルーティングは、各ロケーションのエージェントを単一プールに統合し、ロケーションを問わず次に対応可能なエージェントに着信を割り当てます。サービスキューを仮想サービスキューにグループ化することで、WFM はルーティングおよびタイムゾーンが一定化されているパターンで単一グループとしてエージェントをスケジュールすることができます。

プレジジョンキュー

Unified CCE コール後調査は、サービスキューが使用するコンタクトルーティング方法よりも詳細な方法です。Cisco Unified Intelligent Contact Management (Unified ICM) で構成された複数のエージェント属性や適正に基づいています。プレジジョンキューは、最も適切な対応可能なエージェントにコールをルートする際に役立ちます。

プレジジョンキューの構成に関しては、「Cisco Unified ICM ドキュメント」を参照してください。

WFM は、サービスキューのようなプレジジョンキューを扱います (Unified CCE の用語で「スキルグループ」)。WFM を Unified CCE と同期する際、WFM は、サービスキューおよび各 Unified ICM スキルグループおよびポストコール調査のスキルマッピングを作成します。これに対する例外として、Unified Communications Manager (Unified CM) の周辺機器のゲートウェイが複数設定されている場合が挙げられます。このような状況下では、WFM は、各ポストコール調査および周辺機器ゲートウェイに対してサービスキューを作成します。つまり、以下のようになります。

$$\text{Unified CM 周辺機器ゲートウェイの数} \times \text{PQ の数} = \text{WFM で作成されたサービスキューの数}$$

複数の周辺機器ゲートウェイがあるシステムでは、WFM で作成されたサービスキューには次のような名前が付けられます。

<PG ID>.<precision queue name>

WFM はサービスキュー履歴データをキャプチャするのと同じ方法で、ポストコール調査履歴データをキャプチャします。

NOTE この時点で、WFM は、詳細なエージェント属性と、Unified CCE がコールをルーティングするのに使用した能力をすべて無視します。

フィールドの説明

[サービスキュー(Service Queues)] ページでは、サービスキューを作成、編集、および削除することができます。

スケジュール済みアクティビティがあるサービスキュー(対応可能または対応不可を除く) または次のいずれかに該当するサービスキューは削除することはできません。

- 仮想サービスキュー内にある
- ワークフロー内にある
- エージェントスケジュールで参照されている
- メインのサービスキュー
- スケジュールリクエストが参照する

BEST PRACTICE サービスキューの削除は推奨しません。サービスキューを削除した場合、関連するすべての履歴データおよびエージェントスケジュールも失われます。

既存のサービスキューを編集、削除するまたは新規サービスキューを作成する [サービスキュー(Service Queues)] ページのフィールドについては、以下で説明します。

サービスキュー情報(Service Queue Information)

フィールド	説明
サービスキュー名(Service Queue Name)	サービスキューの名前。同期されたシステムでは、名前は ACD で作成、保持されます。
送信元 ACD(Source ACD)	サービスキューデータの送信元である ACD。同期されたシステムでは、このフィールドは自動的に入力されます。同期されていないシステムでは、ACD を手動で選択する必要があります。同期されていないシステムのデフォルトは [汎用(Generic)] です。
サービスキュー ID(Service Queue ID)	サービスキューを識別する一意の ID。同期されたシステムでは、ID は ACD で作成されます。サービスキューに割り当てられた ID は変更できません。
[このサービスキューを予測しないまたはスケジュールを生	サービスキューを非アクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。配信、予測、戦略的な予測、およびスケジュールを生成する際に

フィールド	説明
成しない(Do not generate forecasts or schedules for this service queue)] チェックボックス	<p>は利用できなくなりました。ただし、その履歴データは引き続き表示できます。</p> <p>NOTE このチェックボックスを選択する場合は、関連付けられているすべてのマルチスキルグループからサービスキューを削除する必要があります。そうしない場合、該当するマルチスキルグループへのスケジュールリクエストは失敗します。</p>

サービスキューのタイプ(Service Queue Type)

サービスキューのタイプは、このサービスキューで処理するコンタクトの種類を表します。「[サービスキューのタイプを管理する](#)」を参照してください。

タイムゾーン(Time Zone)

サービスキューのスケジュール設定時に使用するタイムゾーンを選択します。サービスキューの開始時間と終了時間は、このタイムゾーンによって解釈されます。デフォルトでは、これは [グローバル設定(Global Settings)] ページで会社に対して設定されているデフォルトのタイムゾーンです(「[グローバル設定を構成する](#)」を参照してください)。

再配布の種類(Redistribution Type)

(非インタラクティブサービスキューのみ) サービスキューの営業時間外に到着した非インタラクティブなコンタクトを、予測のために対象の間隔で再配布する方法を決定する再配布の種類です。対象間隔は、処理するしきい値によって決定されます。オプションは次のとおりです。

- [なし (None)]: 営業時間外のコンタクトは無視され、再配布されません(デフォルト)。
- [比例 (Proportional)]: 対象とする間隔の分布比率に基づいて、対象とする間隔で相対的にコンタクトが再配布されます。
- [均等 (Even)]: 対象とする間隔で均等にコンタクトが再配布されます。

[処理しきい値 (Handling Threshold)] フィールドに、コンタクトを処理する必要がある時間を分単位で入力します。有効な値は、0 ~ 4,320 分 (72 時間) です。

パラメータ

フィールド	説明
サービスキューの優先順位 (Service Queue Priority)	<p>サービスキューの優先順位は、0 ~ 999 で、高い数字ほど優先順位が高くなります。サービスキューの優先順位によって、WFM は、エージェントが複数のサービスキューに割り当てられた際のスケジュールの重複を解消することができます。</p> <p>EXAMPLE 2つのサービスキューに対応するために一部のエージェントを指定します。WFM が、2つのサービスキューのスケジュールを生成し、両方に対してすべての予測要件に対応するエージェントが十分ないと分かった場合、WFM は、各サービスキューの優先順位を比較し、一番高い優先順位が割り当てられているサービスキューに対してエージェントをスケジュールします。</p>
平均通話時間 (Average Talk Time)	<p>サービスキューに対して費やされるコンタクトの秒単位の平均時間。WFM は、この情報を使用して、このサービスキューへの配布を生成するときに要件を満たすのに必要なエージェントの人数を判断します。</p> <p>[配布リクエスト (Distribution Request)] ページの [サービスキューの標準時間 (Service Queue Standard Times)] セクションにあるチェックボックスをオンにすることで、配布を生成するときに WFM にこの値を自動的に計算させるように選択できます。</p>
コンタクト後の平均作業時間 (Average After Contact)	<p>コンタクト作業後にサービスキューに対してエージェントが費やした秒単位の平均時間。WFM は、この情報を使用して、このサービスキューへ</p>

フィールド	説明
Work Time)	<p>の配布を生成するときに要件を満たすのに必要なエージェントの人数を判断します。</p> <p>[配布リクエスト (Distribution Request)] ページの [サービスキューの標準時間 (Service Queue Standard Times)] セクションにあるチェックボックスをオンにすることで、配布を生成するときに WFM にこの値を自動的に計算させるように選択できます。</p>
サービスレベル目標 (Service Level Objective)	<p>(インタラクティブサービスキューのみ) 指定された秒数内で応答したコンタクトの割合。秒数の値は 0 より大きくする必要があります。WFM はこの目標を使用して、このサービスキューへの配布や予測を生成するときに要件を満たすのに必要なエージェントの人数を判断します。</p>
予測精度レベル率 (Forecast Precision Level Percentage)	<p>(読み取り専用) サービスキューの予測精度計算リクエストを実行する際に計算される値。これを実行しない場合、表示される値は 0% となります。</p> <p>予測精度レベルは、予測がどれだけ正確だったかの測定します。この値は、予測コンタクト量と実際のコンタクト量を比較して計算されます。</p> <p>EXAMPLE 予測精度レベルが 105% の場合、予測コンタクト量が実際のコンタクト量よりも 5% 多かったことを示します。</p>

営業時間および営業終了時間 (Opening and Closing Hours)

サービスキューの営業日数と営業時間。このチェックボックスがオンの場合、サービスキューがその週の特定の曜日でアクティブ (または「営業中」) であることを示します。営業時間は 24 時間形式で、5 分の倍数である必要があります。それ以外の値を入力した場合は、5 分の倍数になるように四捨五入されます。ただし、23:59 の場合は、午前 0 時となります。

最小スケジュールブロック期間 (Minimum Scheduling Block Duration)

[最小スケジュールブロック期間 (Enforce a minimum scheduling block duration)] チェックボックスをオンにすると、サービスキューをスケジュールする最小ブロック期間を設定することができます。有効な値の範囲は、5分 ~ 16 時間で、5 分ごとに設定することができます。

この設定は任意です。複数のサービスキューに対応するエージェントがおり、サービスキューを頻繁に切り替えさせないようにする場合にこの機能の使用を検討してください。エージェントが1つのサービスキューをサポートしている場合、またはサポートしているサービスキューを簡単に切り替える場合は、この設定は使用する必要はありません。

最小スケジュールブロック期間は、バランススケジュールメソッドを使用して実行されるスケジュールにのみ適用されます。優先順位付けの高いスケジュール方法を使用してスケジュールを実行する場合、この設定は無視されます。スケジュールの変更時に最小スケジュールブロック期間が無視されるその他の例には、次のようなものがあります。

- エージェントスケジュールの編集
- スケジュールの最適化
- メッセージングリクエストの結果としての変更
- スケジュールアクティビティのコピー

バランスメソッドスケジュールを実行するときは、エージェントに適切な対応範囲スケジュールできない、エージェントのすべてのサービスキューに対して、または最小値を満たせない場合でも、最短期間に従います。対応範囲は、特に最短期間が最小勤務シフトの期間より高いまたは近い場合に悪影響を受ける場合があります。

NOTE この設定を使用すると、特にスケジュールが複雑な場合 (たとえば、多くのエージェント、サービスキュー、労働条件が含まれる、変動的な勤務シフトを使用する)、スケジュールの実行時間が延長されます。

NOTE このサービスキューがマルチスキルグループの一部であり、そのグループのサービスキューに最小スケジュールブロック期間が割り当てられている場合、構成済みの最長期間がそのマルチスキルグループに使用されます。

シフト別の最大スケジュール率 (Maximum Scheduling Percentage by Shift)

NOTE これはまだ一般に利用できない新しい機能です。この機能を初期段階で利用したい場合は、Cisco アカウントマネージャにお問い合わせください。

[最大スケジュール率を適用する(Enforce a maximum scheduling percentage)] チェックボックスをオンにすると、サービスキューをサポートするために割り当てるエージェントのシフトの最大時間の割合を設定することができます。有効な値の範囲は 1 ~ 99 % です。

この設定は任意です。複数のサービスキューをサポートするエージェントがおり、このサービスキューをサポートするためにスケジュールできる勤務シフトの量を指定する場合は、使用を検討してください。エージェントが 1 つのサービスキューまたはマルチスキルグループをサポートしている場合、またはこのサービスキューのサポート時間を制限する必要がない場合は、この設定を使用する必要はありません。

NOTE 使用可能なオプションのみが設定された最大スケジュール率に違反している場合、エージェントはその週にスケジュールされません。

最大スケジュール率は、バランススケジュール方式を使用して実行されるスケジュールにのみ適用されます。優先順位付けの高いスケジュール方法を使用してスケジュールを実行する場合、この設定は無視されます。スケジュールの変更時に最大スケジュール率が無視されるその他の例には、次のようなものがあります。

- エージェントスケジュールの編集
- スケジュールアクティビティのコピー
- 承認されたスケジュールのトレードとオファーの結果としての変更
- スケジュール履歴と復元を使用したスケジュールの更新
- スケジュールの最適化

マルチスキルグループ(Multiskill Groups)

このセクションでは、このサービスキューが一部である各マルチスキルグループの名前が表示されます。各マルチスキルグループに優先順位を割り当てます(有効値は 0 ~ 999 で 0 が最高値)。ここで割り当てる優先順位は、マルチスキルグループを構成するサービスキューをサポートするためにエージェントがスケジュールされる方法を決定するのに役立ちます。

スキルマッピング(Skill Mappings)

1 つ以上のスキルマッピングをサービスキューに割り当て、優先順位を設定します(有効値は 0 ~ 999 で 0 が最高値)。1 つ、複数、またはすべてのスキルマッピングをサービスキューに割り当てることができます。

スキルマッピングは、エージェントとサービスキューをリンクします。このサービスキューをサポートするためにエージェントをスケジュールするには、エージェントとサービスキューの両方を同じスキルマッピングに割り当てる必要があります。各スキルマッピングに優先順位を割り当てることで、マルチスキルを持つエージェントを複数のサービスキューに割り当てる際に WFM はスケジュールの重複を解消できます。

仮想サービスキュー(Virtual Service Queue)

このサービスキューが仮想サービスキューの場合は、このチェックボックスをオンにします(「[仮想サービスキュー](#)」を参照してください)。これを実行すると、[サービスキューの選択(Service Queue Selection)] ペインが開き、仮想サービスキューのメンバーにサービスキューを割り当てる事ができます。使用可能なサービスキューにはすべて同じサービスキューの種類があります。

NOTE 同期済みサービスキューを仮想サービスキューとして扱わないでください。WFM でサービスキューを作成した場合のみこのチェックボックスをオンにします。

NOTE 仮想サービスキューを変更するには、仮想サービスキュー内のすべての送信元サービスキューがビューと範囲内にある必要があります。ない場合、送信元のサービスキューには一覧表示されず、仮想サービスキューへの変更がブロックされた状態であることを示します。

メインサービスキュー(Main Service Queue)

1 人以上のエージェントに対してこのサービスキューをメインのサービスキューにする。基本または高度なフィルタ処理を使用してエージェントを検索できます。また、1 人のエージェント、複数のエージェント、またはすべてのエージェントをメインのサービスキューに割り当てることができます。

NOTE エージェントをメインのサービスキューに割り当てると、そのエージェントに対する以前のメインのサービスキューの割り当てが自動的に削除されます。

スケジュール順 (Scheduling Order)

エージェントがサービスキューにスケジュールされる順序。WFM は、この順序に基づいてエージェントを比較し、優先順位付けの高いエージェントを最初にスケジュールします。順序をシステムのデフォルトにリセットする場合は、[デフォルトの復元 (Restore Default)] ボタンをクリックします。

使用される基準は次のとおりです。

- 対応可能な最大時間: その週にエージェントを毎日スケジュールできる最大時間数の合計です。
- 対応可能な最小時間: その週にエージェントを毎日スケジュールできる最小時間数の合計です。
- 1 週間の最大時間: エージェントの勤務シフトに対して ([勤務シフト (Work Shifts)] ページで) 構成された 1 週間ごとの最大時間数。
- 1 週間の最小時間: エージェントの勤務シフトに対して ([勤務シフト (Work Shifts)] ページで) 構成された 1 週間ごとの最小時間数。
- ランク: 専門知識に基づいたコンタクトセンター内に置けるエージェントのランク付け ([エージェント (Agents)] ページから)。
- 会社勤務開始日: エージェントが会社で勤務を始めた日付 ([エージェント (Agents)] ページから)。
- 部署勤務開始日: エージェントが部署で勤務を始めた日付 ([エージェント (Agents)] ページから)。

デフォルトの縮小シナリオ (Default Shrinkage Scenario)

デフォルトの縮小のシナリオを選択します。これは、予測に縮小調整係数を適用します。サービスキューは 1 つの縮小シナリオにのみ割り当てることができます。

エージェント調整係数 (Agents Adjustment Factor)

値を入力して、スケジュールするエージェント数をシステムで予測する方法を調整します。この係数は、特定のサービスキューで動作するエージェントの効率を表します。(これはマルチスキルによる効率とは異なります)。

- 1 未満の調整係数が必要な状況の例 — エージェントが同時チャットに回答できるようにするチャットサービスキュー。このサービスキュー上のエージェントの方がより効率的です。電話の 2 倍のチャットに回答できる場合、適切な調整係数は 0.5 になることがあります。
- 1 より大きい調整係数が必要な状況の例 — ケースバイケースでフォローアップ作業(アウトバウンドコール、調査、電子メールなど)を生成するインバウンドコールサービスキュー。このサービスキューで作業しているエージェントは、着信コールに対して部分的に対応することができます。この場合、スケジューラは、1 時間の着信コールを完了するために必要なエージェントの数を反映する値を入力する必要があります。

アクティビティメタデータ(Activity Metadata)

(任意) 以下のアクティビティにデフォルトのメタデータを割り当てるか、以下のアクティビティからデフォルトのメタデータを削除します。

- サービス中 (In Service)
- 時間外 (Overtime)
- 勤務終了 (Closed Service)

アクティビティのメタデータ値の設定の詳細については、「[アクティビティのメタデータ値を管理する](#)」を参照してください。

色 (Color)

スケジュールのサービスキューを示す色。この色は、サービス中のスケジュール済みアクティビティにのみ使用されます。クローズされたサービスキューとサービスキューの残業スケジュールアクティビティに対しては、標準の編集不可能な色が使用されます。

サービスキューグループを管理する

サービスキューグループとは、同じサービスキューの種類の子サービスキューのコレクションです。サービスキューをサービスキューグループに組み合わせる際は、個々のサービスキューのすべてのデータを各メトリックの総数にまとめられます。

フィールドの説明

[サービスキューグループ(Service Queue Groups)] ページでは、サービスキューグループを作成、編集そして削除することができます。

既存のサービスキューグループを編集または削除するまたは、新規サービスキューグループを作成する [サービスキューグループ(Service Queue Groups)] ページのフィールドについては、以下に説明します。

フィールド	説明
色 (Color)	スケジュールのサービスキューグループを示す色。
サービスキューのタイプの選択 (Select Service Queue Type)	サービスキューグループのサービスキューのタイプ。
サービスキューグループ名 (Service Queue Group Name)	サービスキューグループの名前。
サービスキュー(Service Queues)	サービスキューグループに割り当て可能なサービスキュー。1 つ、複数、またはすべてのサービスキューをサービスグループに割り当てることができます。リストされているサービスキューは、選択したタイプと同じサービスキューの種類に属します。

スキルマッピングを管理する

スキルマッピングは、サービスキューとエージェントをリンクします。スキルマッピングに割り当てられるエージェントは一般的に同じスキルを持っています。

サービスキューをサポートするエージェントをスケジュールするには、エージェントをスキルマッピングまたはそのサービスキューが関連付けられているマルチスキルグループに割り当てする必要があります。エージェントを複数のスキルマッピングに割り当てすることもできます。

IMPORTANT スキルマッピングまたはマルチスキルグループに割り当てられていないエージェントはスケジュールすることはできません。

NOTE WFM が、同期された ACD からサービスキューをインポートする際、各サービスキューのひとつひとつにスキルマッピングが自動作成されます。スキルマッピングはサービスキューと同じ名前で、サービスキューは自動で割り当てられます。同期は 1 度のみです。スキルマッピングを削除すると、次回同期の際に、マッピングは再作成されません。

スキルマッピングに割り当てられたサービスキューが優先されます。これにより WFM は、複数のサービスキューにエージェントが割り当てられた際に、スケジュールの重複を解消することができます。エージェントは、最優先のサービスキューからスケジュールされます。

EXAMPLE 2つのサービスキューをサポートし、各サービスキューに優先順位を割り当てるエージェントを指定します。WFM が2つのサービスキューにスケジュールを生成し、各サービスキューのすべての予測要件を満たすエージェントが不足していると検出した場合、そのサービスキューに割り当てられている優先順位の値を比較します。その後、WFM は高い優先順位のサービスキューからエージェントをスケジュールします。サービスキューに1つ以上のスキルマッピングまたはマルチスキルグループがある場合、より低い優先順位のスキルマッピングまたはマルチスキルグループに関連付けられているエージェントの前に、より高い優先順位のスキルマッピングまたはマルチスキルグループに関連付けられているエージェントが先にスケジュールされます。

フィールドの説明

[スキルマッピング(Skill Mappings)] ページでは、スキルマッピングを作成、編集および削除することができます。

NOTE ACD と同期されている環境では、WFM で作成した新規スキルマッピングは ACD に再度追加されません。

BEST PRACTICE 同期されたスキルマッピングを構成するときは、名前を変更してサービスキューと区別することを推奨します。スキルマッピングの削除は推奨しません。スキルマッピングを削除すると、それに関連付けられたすべての履歴データが失われます。

[スキルマッピング(Skill Mappings)] ページのフィールドについては、以下で説明します。

フィールド	説明
スキルマッピング名(Skill Mapping Name)	スキルマッピングの一意の名前。
サービスキュー(Service Queues)	スキルマッピングに割り当てられたサービスキュー。
優先順位(Priority)	選択したサービスキューの優先順位は、0 ~ 999 までで、0 が最優先となります。この優先順位 WFM は、複数のサービスキューにエージェントが割り当てられた際に、スケジュールの重複を解消することができます。
エージェント(Agents)	スキルマッピングに割り当てられたエージェント。割り当てられたエージェントを、割り当てられたサービスキューにスケジュールすることができます。

マルチスキルグループを管理する

マルチスキルグループは、同じ期間に複数のサービスキューをサポートするエージェントのスケジュール設定に使用されます。マルチスキルグループは、複数のサービスキューで構成されています。各サービスキューは、マルチスキルグループ内のサービスキューのサポートにエージェントが追加した時間を示すパーセンテージによって重み付けされます。

マルチスキルグループのエージェントに対するスケジュール設定は、スケジュールされたエージェントやスケジュール済みのサービスレベルなどの計算に反映されます。エージェントの時間は、複数のサービスキューに分割されたため、パーセンテージによる各サービスキューへの従事がこれらの計算に反映されます。

フィールドの説明

[マルチスキルグループ (Multiskill Groups)] ページでは、マルチスキルグループを作成、編集および削除することができます。

BEST PRACTICE マルチスキルグループの削除は推奨しません。マルチスキルグループを削除すると、そのグループに関連付けられているすべてのエージェントのスケジュールも削除されます。

既存のマルチスキルグループを編集または削除する場合、または新しいマルチスキルグループを作成する場合の [マルチスキルグループ (Multiskill Groups)] ページのフィールドについては、以下で説明します。

フィールド	説明
アクティビティメタデータ (Activity Metadata)	<p>(任意) 以下のアクティビティにデフォルトのメタデータを割り当てるか、以下のアクティビティからデフォルトのメタデータを削除します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ In Service(サービス中) ■ 時間外 (Overtime) ■ 勤務終了 <p>メタデータ値の設定の詳細については、「アクティビティのメタデータ値を管理する」を参照してください。</p>
エージェント (Agents)	<p>マルチスキルグループに割り当て可能なエージェント。基本または高度なフィルタ処理を使用してエージェントを検索することができます。また、1人のエージェント、複数のエージェント、またはすべてのエージェントをマルチスキルグループに割り当てることができます。</p> <p>NOTE エージェントは、1つのマルチスキルグループにのみ属することができます。エージェントをマルチスキルグループに割り当てる</p>

フィールド	説明
	と、そのエージェントが以前に属していたマルチスキルグループは自動的に削除されます。エージェントが他のマルチスキルグループに属していた場合、およびそのエージェントが以前属していたマルチスキルグループから削除された場合は、警告は表示されません。
色 (Color)	スケジュール内のマルチスキルグループを示す色。
マルチスキルグループ名 (Multiskill Group Name)	マルチスキルグループの名前。
サービスキュー (Service Queues)	マルチスキルグループに割り当てられたサービスキュー。1 つ、複数またはすべてのサービスキューをマルチスキルグループに割り当てることができます。各サービスキューには、重み (パーセンテージ) を割り当てる必要があります。重みとは、このマルチスキルグループに割り当てられたエージェントがそのサービスキューのサポートに費やした時間の割合のことを指します。重みは、100 % を超えてはいけません。
	NOTE サービスキューが削除されるか、[このサービスキューの予測またはスケジュールを生成しない (Do not generate forecasts or schedules for this service queue)] チェックボックスがオンの場合、重み付けはマルチスキルグループ内の他のサービスキューに自動的に再配布されません。

サービスキュー休業日を管理する

[サービスキュー休業日 (Service Queue Closed Dates)] ページでは、サービスキューをクローズする日付を指定することで、顧客のコンタクトを処理できないようにします。一般的な休業日は、祝日です。

サービスキューが定期的にクローズされている日に対して、休業日を使用しないでください。たとえば、サービスキューは月曜日から金曜日まではオープンで、土曜日と日曜日はクローズの場合があります。これは、[サービスキュー (Service Queues)] ページの [営業時間と休業時間 (Opening and Closing Hours)] セクションを使用するほうが適切に設定できます(「[サービスキューを管理する](#)」を参照してください)。

WFM では、すべてのサービスキューは、別途構成されない限り、1 年のすべての日が営業日とみなされません。

休業日が、サービスキューで毎年同じである場合、または複数のサービスキューで同じである場合は、1 つのサービスキューに対してそれらを構成してから、他の年および他のサービスキューにコピーできます。

NOTE 休業日として指定すると、その日の予測は、コンタクトなしとして変更されます。ただし、その日にすでに生成されたスケジュールには影響はありません。休業日指定されている日にエージェントが勤務するようスケジュールされている場合、エージェントのその日のスケジュールはそのままとなります。このような状況の解決策は、例外を作成し、その日のサービスキューに割り当てる方法です。予測後に休業日として指定された日が生成された場合、予測が正の値を示したとしても、スケジュールサービスは以前としてその日の予測は、ゼロとして処理します。

BEST PRACTICE サービスキューの休業日は、1年に1度以上更新することを推奨します。

休業日のコピー

サービスキューに対して休業日を構成し、レコードを保存したら、これら休業日を別の年の同じサービスキューまたは他の年の別のサービスキューにコピーすることができます。

サービスキューの休業日を別の年にコピーする

1. [休業日をサービスキューにコピー (Copy closed dates to a service queue)] を選択します。
2. サービスキューとコピーする休業日を含む年を選択します。コピーされる日付は、[割り当て済み終了日 (Assigned Closed Dates)] ペインに表示されます。
3. [コピー先 (Copy To)] セクションで、ステップ 1 で選択したものと同一サービスキューを選択し、対象年を選択します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

サービスキューの休業日を別のサービスキューにコピーする

1. [休業日をサービスキューにコピー (Copy closed dates to a service queue)] を選択します。
2. サービスキューとコピーする休業日を含む年を選択します。
3. 対象サービスキューと対象年を選択します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

フィールドの説明

[サービスキューの休業日 (Service Queue Closed Dates)] ページでは、休業日の作成、編集、削除またはコピーをすることができます。

サービスキューに休業日を割り当てるページのフィールドについては、以下で説明します。

フィールド	説明
割り当て済み休業日	休業日の割り当てに使用する予定表。

フィールド	説明
(Assigned Closed Dates)	
サービスキュー(Service Queue)	休業日を割り当てるサービスキュー。
年(Year)	休業日を割り当てる年。

サービスキューに休業日をコピーするページのフィールドについては、以下で説明します。

フィールド	説明
割り当て済み休業日 (Assigned Closed Dates)	(読み取り専用)コピーする休業日。
コピー先のキュー(Copy to Queue)	休業日コピーするサービスキュー。
コピー先の年(Copy to Year)	休業日コピーする年。
サービスキュー(Service Queue)	休業日コピーするサービスキュー。
年(Year)	休業日コピーする年。

縮小を構成する

コンタクトセンターの縮小とは、未スケジュールアクティビティによるコンタクトセンターでのタイムロスの量のことを指します。縮小の理由には、通常のスケジュールで顧客を支援するためにエージェントが対応できなくなるさまざまなイベントが含まれます。評価された時間枠および現在のスケジュールに応じて、縮小イベントには、休暇、会議、プロジェクト、病欠およびトレーニングなど(ただしこれらに限定されません)が含まれません。

縮小率は、スケジュールの実行中にこれを考慮に入れするために使用されます。縮小率が適用されると、スケジュールは、間隔ごとに構成した縮小率によってサービスキューに過剰なスタッフを配置します。

スケジュール実行時に対応できるエージェントの数は通常、今後の日付になった際に対応可能な実際のエージェントの数とは異なります。これは、エージェントが対応できなくなるような予測可能または予測不可能なアクティビティが原因です。2つのパーセンテージの差が、収縮率です。

EXAMPLE 9月1日に、9月21日の週のスケジュールが実行されます。8月31日に、エージェント A、B、および C は9月23日の休暇リクエストを送信しました。スケジュールが実行される前の9月1日にエージェント A のリクエストだけが承認されたので、エージェント A は、その日に勤務するとはみなされていません。エージェント B とエージェント C の休暇リクエストは、9月3日までに承認されなかったため、スケジュール実行時に保留となっている休暇リクエストがあったとしても9月23日は勤務するようにスケジュールされています。これらのリクエストが9月3日に承認された場合、9月23日に勤務予定のエージェント数は、2名に縮小されます。

縮小機能を使用すると、現在の週の間隔と最大 11 週間先の間隔で縮小率を構成することができます。毎週、スケジュール週が当日に近づくにつれ、収縮率は減少します。これは、対応可能なエージェントのプールからそのエージェントを削除する休暇などのアクティビティが、スケジュールに追加され、各週に同じ量の縮小を許可する必要がないためです。スケジュール週に近づく、スケジュールできるエージェントの人数がより確実になります。

縮小週ごとの縮小カテゴリが、10 に制限されていても、コンタクトセンターに適切な無制限の縮小カテゴリの人数を作成することができます。縮小週の詳細は、曜日間隔ごとの縮小率です。無制限の数の縮小週間を作成できます。その後、縮小シナリオを作成することができます。縮小のシナリオでは、特定のサービスキューに対して、現在の週から最大 11 週間先まで順に縮小が適用されます。

縮小カテゴリを管理する

縮小カテゴリは、エージェントがシフト中にコンタクトを処理できない理由を定義します。[縮小カテゴリ (Shrinkage Categories)] ページでは、無制限の縮小カテゴリ数を作成、編集および削除できます。

縮小週には縮小カテゴリを 10 個まで関連付けることができます(「[縮小週を管理する](#)」を参照してください)。また、縮小シナリオには縮小週を 12 個まで関連付けることができます(「[縮小シナリオを管理する](#)」を参照してください)。

新しい縮小カテゴリを作成するには

1. [縮小カテゴリの新規作成 (Create a new shrinkage category)] オプションを選択します。
2. 新しいカテゴリの一意の名前を入力します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

既存の縮小率カテゴリを編集または削除する

1. [既存の縮小カテゴリの編集または削除 (Edit or delete an existing shrinkage category)] オプションを選択します。
2. [縮小カテゴリの選択 (Select Shrinkage Category)] ドロップダウンリストから編集または削除する縮小カテゴリを選択します。

3. 必要に応じて縮小カテゴリを編集し、[保存 (Save)] または [削除 (Delete)] の該当する方をクリックします。

縮小週を管理する

縮小週は、各曜日の 30 分間隔に適用される縮小カテゴリと縮小率を指定します。1 週間に 1 日あたり最大 10 の縮小カテゴリを割り当てることができます。

[縮小週 (Shrinkage Weeks)] ページでは、無制限の縮小週の数を作成、編集および削除できます。また、既存の縮小週の 1 週間をコピーして別の名前で作成できます。コピー機能を使用する理由の 1 つは、新規縮小週が既存の縮小週とほぼ同じであり、正しく構成するためには、その既存週で大きな変更がないからです。

新しい縮小週を作成する

1. [縮小週の新規作成 (Create a new shrinkage week)] オプションを選択します。
2. 縮小週の一意的な名前を入力します。
3. [平日の選択 (Weekday Selection)] セクションで、週の曜日を選択します。

NOTE 週の複数の曜日での縮小が同じ場合、Ctrl+Click でこれらの曜日を選択することができます。構成した縮小カテゴリおよび縮小率は、同時に各曜日に適用されます。

4. [対応可能な縮小カテゴリ (Shrinkage Categories Available)] ペインから 10 つまでの縮小カテゴリを選択し、右矢印を使って [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動させます。

選択した縮小カテゴリは [間隔 (Intervals)] テーブルのカラムとして追加されます。

5. 縮小を適用する 30 分の間隔ごとに、適切な縮小カテゴリカラムのセルをダブルクリックし、1 ~ 99 までのパーセンテージを入力します。

NOTE 各テーブルのセルには、99 % を超える値を入力することはできません。また、間隔カラムの合計は、99 % を超えてはいけません。

6. 週の必要な各曜日が構成されるまで、週の別の曜日を選択し、その曜日の縮小カテゴリおよび縮小率を構成します。毎日に対して縮小を構成する必要はありません。
7. [保存 (Save)] をクリックします。

既存の縮小週を編集または削除する

1. [既存の縮小週の編集または削除 (Edit or delete an existing shrinkage week)] オプションを選択します。
2. [名前 (Name)] ドロップダウンリストから編集または削除する縮小週を選択します。

3. 必要に応じて縮小週を編集し、[保存 (Save)] または [削除 (Delete)] の該当する方をクリックします。

既存の縮小週をコピーする

1. [縮小週のコピー (Copy a shrinkage week)] オプションを選択します。
2. [縮小週 (Shrinkage Week)] ドロップダウンリストからコピーする既存縮小週を選択します。
3. [名前 (Name)] フィールドに、新規縮小週の一意的名前を入力します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

縮小シナリオを管理する

縮小シナリオは、予測実行時に適用されます。縮小シナリオは、指定した順序で 12 週先までの縮小週で構成され(現在の週または週番号 0 から 12 週まで、または主番号 11)、予測実行時に選択したサービスキューに適用されます。

[縮小シナリオ (Shrinkage Scenarios)] ページを使用して、縮小シナリオを作成、編集、または削除します。

新しい縮小シナリオを作成するには

1. [縮小シナリオの新規作成 (Create a new shrinkage scenario)] オプションを選択します。
2. [名前 (Name)] フィールドにシナリオの一意的名前を入力します。
3. [対応可能 (Available)] ペインから [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動し、このシナリオの縮小週を選択します。最大 12 週間割り当てることができます。週番号は、0 ~ 11 で、週 0 が現在の週となります。同じ収縮週を複数回割り当てることができ、その週は番号付きリストの異なるポジションを占めます。週に縮小が予定されていない場合、[縮小なし (No shrinkage)] 週を割り当てます。

NOTE 予測が 12 週を超える場合、縮小週番号 11 が予測期間のバランスに適用されます。

EXAMPLE

次は、縮小週を割り当てる方法の例を示します。一部の縮小週は、繰り返されており、週 0 では縮小は予定されていないことに注意してください。

割り当て済み	週番号
縮小なし	0

割り当て済み	週番号
縮小週 B	1
縮小週 F	2
縮小週 G	3
縮小週 A	4
縮小週 C	5
縮小週 N	6
縮小週 M	7
縮小週 Z	8
縮小週 K	9
縮小週 A	10
縮小週 D	11

4. 予測時にこの縮小シナリオを使用するサービスキューを選択します。

NOTE 予測のリクエスト時に他のシナリオがデフォルトのシナリオをオーバーライドしても、この縮小シナリオは、選択したサービスキューのデフォルトシナリオとなります。サービスキューは1つの縮小シナリオにのみ割り当てることができます。サービスキューを2つ目の縮小シナリオに割り当てた場合、サービスキューは、自動的に1つ目の縮小シナリオから割り当てが解除されます。

5. [保存 (Save)] をクリックします。

既存の縮小シナリオを編集または削除する

1. [既存の縮小シナリオの編集または削除 (Edit or delete an existing shrinkage scenario)] オプションを選択します。
2. [縮小シナリオ (Shrinkage Scenario)] ドロップダウンリストから編集または削除する縮小シナリオを選択します。
3. 必要に応じて縮小シナリオを編集し、[保存 (Save)] または [削除 (Delete)] の該当する方をクリックします。

エージェントのスケジュールの管理

[アプリケーション管理 (Application Management)] の [スケジュール管理 (Schedule Management)] セクションのページでは、エージェントスケジュールを管理することができます。

人事管理システムと統合する

[HRMS統合 (HRMS Integration)] ページを使用すると、人事管理システム (HRMS) と WFM を統合し、WFM から HRMS にユーザーの休暇データをエクスポートする時刻を選択することができます。

BEST PRACTICE HRMS と WFM を統合する前に、「[データインポートリファレンスガイド](#)」を参照することを推奨します。

HRMS と WFM データを統合する際、データは以下のように交換されます。この方法では、各休暇タイプの現在の情報が休暇情報に含まれます。

- 休暇プランは、GIS ファイルが Webex WFO で利用可能になるたびに 1 日中、HRMS から WFM にインポートされます。HRMS データを Webex WFO にインポートする方法の詳細については、*Webex WFO データインポート/エクスポートリファレンスガイド*を参照してください。
- エージェントが使用した休暇時間の数は、このページで設定した時間に 1 日に 1 回 WFM から HRMS にエクスポートされます。同じ日に何度もエクスポートすることはできません。

NOTE 休暇プランを HRMS からインポートするには、すべてのエージェントにフルタイム換算 (FTE) プロファイルを割り当てる必要があります。詳細については、「[フルタイム同等プロファイルを管理する](#)」を参照してください。

NOTE インポートファイルに Webex WFO に存在しないエージェントと休暇タイプが含まれる場合、それらのレコードはインポート中にスキップされます。スキップされたレコードは、インポートログに一覧表示されます。

HRMS 統合を使用するシステムの場合は、休暇プラン情報を HRMS で構成します。HRMS と統合されていないシステムでは、[休暇プラン (Vacation Plans)] ページで作成される休暇プランを使用します（「[休暇プランを管理する](#)」を参照してください）。

手順

HRMS 統合を有効にする

- [WFM との HRMS 統合を有効にする (Enable HRMS Integration with WFM)] チェックボックスをオンにします。

WFM 休暇データが HRMS にエクスポートする時間を設定する

- [エクスポート時間 (Export Time)] フィールドに、WFM から HRMS にユーザーの休暇データをエクスポートする時間を入力します。

NOTE 初期構成後にこの時刻を変更しても、24 時間は有効になりません。

インポートファイルの詳細

次の表に、HRMS から WFM に送信されるインポートファイルの詳細を示します。

IMPORTANT すべての列ヘッダーは、その列にデータが存在する必要がなくても、インポートファイルに存在する必要があります。列ヘッダーが見つからない場合、インポートは失敗します。

要素	説明
ファイルの場所	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<>テナント<
ファイル名	VacationHours_From_HRMS
ファイルヘッダー	VACATION FROM HRMS DATE: <日付>
列ヘッダー	login オプションのデータ。ユーザーが Webex WFO にログインするときユーザーが入力する電子メールアドレスです。login と employeeId は個々にオプションですが、この 2 つの列の少なくとも 1 つにデータを含める必要があります。そうしないと、データインポートファイルは処理されません。 vacationTypeLabel 必要なデータ。すべての行の vacationTypeLabel に対して入力されたデータ値は Webex WFO([アプリケーション管理 (Application Management)] > [休暇の計画 (Vacation Planning)] > [休暇タイプ (Vacation Types)]) で設定された休暇タイプ名と完全に一致する必要があります。この値にコンマを含めることはできません。 availableHours 必要なデータ。これは、エージェントが利用可能な休暇の時間数です。 totalEarnedHours

要素	説明
	オプションのデータ。これは、エージェントが1年間に獲得した休暇時間の合計数です。オプションの totalEarnedHours フィールドがファイルに含まれていない場合、Webex WFO によりデフォルト値がゼロに設定され、既存の値は上書きされます。この結果として、エージェントに使用される時間を計算するときに負の値になります。ファイルにフィールドが含まれている場合、入力した値は 9999 を超えることはできません。
	employeeId
	オプションのデータ。login と employeeId は個々にオプションですが、この2つの列の少なくとも1つにデータを含める必要があります。そうしないと、データインポートファイルは処理されません。

次に、インポートファイルの例を示します。

VACATION FROM HRMS DATE: 2018-04-19

```
login,vacationTypeLabel,availableHours,totalEarnedHours,employeeId
smithj@example.com,Floating Holiday,16,24,john.smith
smithj@example.com,Vacation,120,160,john.smith
jonest@generic.com,Vacation,70,80,teri.jones
adamsb@generic.com,Vacation,120,120,betty.adams
```

NOTE データ要素は、小数点以下の右側の2桁に制限されます。2桁を超える場合は、インポートする前に2桁に丸められます。レコードのエラーは、ログファイルに記録されます。ファイルのデリミタではなくリテラルとして扱われるには、HRMS インポートデータの一部であるコンマをバックスラッシュでエスケープする必要があります(例、「3\,000」)。

エクスポートファイルの詳細

次の表に、WFM から HRMS に送信されるエクスポートファイルの詳細を示します。

要素	説明
ファイルの場所	C:\Program Files\Common Files\Webex WFO\Data Server\gis\vacationreports\<>テナント名<>
ファイル名	vacation_<日付>_WFM
ファイルヘッダー	VACATION FROM WFM DATE: <日付>

要素	説明
列ヘッダー	login date vacationTypeLabel usedHours requestedHours approvedHours employeeId acdId

- インポートファイルを介した休暇プランのあるすべてのエージェント(「[インポートファイルの詳細](#)」を参照)は、エクスポートファイルに含まれます。
- 過去 7 日間に usedHours を含む日付だけが各エージェントのエクスポートに含まれます。
- 少なくとも 1 つの休暇タイプのエージェントの日付に usedHours が含まれる場合、その日付に使用された時間がない場合でも、すべての休暇タイプがファイルに表示されます。その場合、usedHours フィールドにはダッシュ(—)が表示されます。
- requestedHours フィールドおよび approvedHours フィールドは、各エージェントについて報告された最後の日付にのみ表示されます。これらの値はすべての将来の日付の合計値であるため、特定の日付に関連付けられません。
- エージェントに 7 日間における休暇タイプの使用時間がない場合は、各休暇タイプの昨日に対して日付行が 1 行挿入され、そこで requestedHours および approvedHours がレポートされます。

出力エクスポートファイルには、休暇タイプごとに以下が含まれます。

- 使用時間: 行の日付に使用された時間。この値は、日付に対するエージェントのスケジュール内の休暇タイプの例外期間に基づいて設定されます。休暇タイプの例外は、[Webex WFO 休暇タイプ (Webex WFO Vacation Types)] ページ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [休暇の計画 (Vacation Planning)] > [休暇タイプ (Vacation Types)]) で設定されます。
- リクエストされた時間: 保留中で、現時点で承認されていない合計時間です。
- 承認済み時間: 承認された時間の合計です。1 日の一部のみのリクエストでは、リクエストの継続時間が使用されます。全日のリクエストの場合、継続時間は、Webex WFO の [フルタイムと同等のプロファイル (Full Time Equivalents Profiles)] ページ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [休暇の計画 (Vacation Planning)] > [フルタイムと同等のプロファイル (Full Time Equivalents Profiles)]) で設定される、エージェントのフルタイムと同等のプロファイルでの定義に従い、1 週間あたりの最小時間 ÷ 5 として計算されます。

エクスポートファイルの例を次に示します。

VACATION FROM WFM DATE: 2018-04-20

```
login,date,vacationTypeLabel,usedHours,requestedHours,approvedHours,
employeeId,acdId
smithj@example.com,2018-04-13,Floating Holiday,8.0,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-13,Vacation,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Floating Holiday,-,-,-,john.smith,2
smithj@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,16.0,8.0,john.smith,2
jonest@example.com,2018-04-14,Vacation,4.0,-,-,teri.jones,1
jonest@example.com,2018-04-15,Vacation,8.0,-,-,teri.jones,1
adamsb@example.com,2018-04-19,Vacation,-,-,-,teri.jones,1
```

この例では、休暇時間は次のようにレポートされます。

従業員	休暇時間の使用量
smithj	<ul style="list-style-type: none"> ■ 4月13日に8時間の代休を使用した。 ■ 4月15日に8時間の休暇を使用した。 ■ 4月20日以降に承認が保留されている休暇に関する16時間のリクエストがある。 ■ 4月20日以降に承認された休暇の8時間のリクエストがある。 ■ 4月20日以降に代休に関する承認済みまたは保留中のリクエストはない。
jonest	<ul style="list-style-type: none"> ■ 4月14日に4時間の休暇を使用した。 ■ 4月15日に8時間の休暇を使用した。 ■ 4月20日以降に代休に関する承認済みまたは保留中のリクエストはない。
adamsb	<ul style="list-style-type: none"> ■ 4月13日以降の7日間における使用時間がない。 ■ 4月20日以降に代休に関する承認済みまたは保留中のリクエストはない。

スケジュールの解除時期をカスタマイズする

デフォルトでは、エージェントスケジュールは、グローバル設定のエージェントスケジュールで表示する週数に基づき表示されます。[スケジュール解除プロファイル(Schedule Release Profiles)] ページで、各日付の範囲とエージェントに対してスケジュール解除周期を調整します。

スケジュール解除プロファイルは、デフォルトのスケジュール解除より優先され、1つ以上の日付範囲のスケジュールの詳細表示を遅延または提供するために使用できます。スケジュール解除プロファイルで指定されていない日付のスケジュールは、デフォルトのグローバル設定のエージェントスケジュールで表示する週数に基づき引き続き表示されます。

スケジュール解除プロファイルを作成して割り当てるには、次の方法を実行します。

1. スケジュール解除プロファイルの一意の名前を入力します。
2. [スケジュール解除日付の管理(Manage Schedule Release Dates)] で、[日付の追加(Add Date)] をクリックします。
 - a. スケジュール表示を調整する日付の範囲の[開始日]と[終了日]を入力します。
 - b. 指定した日付の範囲のスケジュールを解除する解除日を入力します。

NOTE スケジュール解除プロファイルには、別々の解除日を含む複数の範囲を含めることができます。

3. [エージェントの割り当て(Assign Agents)] で、このスケジュール解除プロファイルに割り当てる1人以上のエージェントを選択します。
4. [保存(Save)] をクリックします。

EXAMPLE 本日が11月1日で、グローバル設定であるエージェントスケジュールで表示する週数が、6週に設定されている場合、このエージェントに対して11月1～12月12日のスケジュールがデフォルトで表示されます。12月18～31日のスケジュール詳細をエージェントに表示する場合は、開始日が、2016年12月8日、そして終了日2016年12月31日に設定されたスケジュール解除プロファイルを作成します。これらの日付のスケジュールを解除する解除日を設定します。他のすべての日付のスケジュールは、6週間のデフォルトに従って引き続き表示されます。

エージェントに割り当てられるスケジュール解除プロファイルは1つのみです。このプロファイルには、個々の解除日付を含む複数の日付範囲が含まれる場合があります。[ユーザー(Users)] ページでは、エージェントに割り当てられているスケジュール解除プロファイル(存在する場合)を確認したり、新規スケジュール解除プロファイルを割り当てたりすることができます(「[ユーザーを管理する](#)」を参照してください)。

特定のスケジュール解除プロファイルを新しいエージェントに自動的に割り当てる場合は、[WFM グローバル設定 (WFM Global Settings)] の [スケジュール解除プロファイル (Schedule Release Profile)] で、該当するプロファイルを選択します ([「システム全体の WFM 設定を構成する」](#)を参照してください)。

NOTE スケジュール表示の調整は、スケジュールトレード、スケジュールオファーまたはリクエストのメンタリングをリクエストするエージェントの機能に影響する場合があります。エージェントがこのようリクエストをする場合、スケジュール日付 (または、異なる曜日に対してスケジュールをトレードする場合は、日付) は、リクエストするエージェントおよび対応するエージェントの両方に表示されなければなりません。

フィールドの説明

フィールド	説明
スケジュール解除プロファイル	
スケジュール解除プロファイルの選択 (Select Schedule Release Profile)	(「既存スケジュール解除プロファイルの編集または削除」のみ) 編集するスケジュール解除プロファイルの名前。
名前の編集 (Edit Name)	このスケジュール解除プロファイルの一意の名前。
スケジュール解除日の管理	
開始日 (Start Date)	スケジュール解除を指定する日付の範囲の最初の日。
終了日 (End Date)	スケジュール解除を指定する日付の範囲の最終日。
解除日 (Release Date)	指定された日付範囲のスケジュールを解除する日付。この日付は、テーブルの範囲ごとに異なる場合があります。
日付の追加 (Add Date)	このスケジュール解除プロファイルの追加の日付範囲を作成します。
選択項目の削除 (Delete Selected)	選択した日付範囲をテーブルから削除します。すべての行を選択するには、テーブルの上部にあるチェックボックスをオンにします。
エージェントの割り当て	
対応可能/割り当て済み (Available/Assigned)	このスケジュール解除プロファイルで使用可能または割り当て済みのエージェントのリスト。一度にエージェントに割り当てられるスケジュール解除プロファイルは 1 つのみです。

スーパーバイザのスケジュール編集機能を制限する

管理者は、さまざまな理由で、スーパーバイザがエージェントスケジュールを編集する機能を制限する場合があります。たとえば、スーパーバイザがトレーニング中で、スケジュールの編集に完全にアクセスできる十分な経験がまだない場合などが挙げられます。[スケジュール編集ルール(Schedule Editing Rules)] ページでは、スケジュール編集ルールを、編集機能を管理している特定のスーパーバイザに割り当てることができます。

スーパーバイザが次のアクションを行わないようにするためのルールを構成することができます。

- アクティビティの挿入、または特定の種類のアクティビティの挿入のみ
- スケジュールのトレード
- 最適な時間の検索機能を使用したスケジュールの変更
- 指定された分数を超えるさまざまな種類のアクティビティ(お昼休憩や休憩など)の移動
- スケジュール最適化機能を使用したスケジュールの変更
- スケジュール履歴と復元機能を使用した以前のスケジュールの復元
- エージェントスケジュール内の例外またはプロジェクトに関するアクティビティノートの追加、編集、または削除

NOTE スケジュール編集ルールは、[WFM管理(Administer WFM)] および [スケジュールの管理(Administer Schedules)] のアクセス許可よりも優先されます。たとえば、これらのアクセス許可によってスケジュール履歴と復元機能へのアクセスが許可されていても、アクセスを制限するルールを適用すると、スーパーバイザは、それらのアクセス許可を持っていても、アプリケーション管理またはエージェントスケジュールからその機能にアクセスすることができなくなります。

スケジュール編集ルールをスーパーバイザに割り当てただけの場合、スーパーバイザは、指定した時間以上、制限を設定したタスクを実行したり、アクティビティを移動したりすることができなくなります。ただし、スーパーバイザーがタスクを実行できるようにするが、結果として生じるスケジュールの変更が手動で承認されるまで行われないようにするワークフローを作成できます。これはワークフローを使用して行われます。

NOTE 手動承認ワークフローの対象となるスーパーバイザは、スーパーバイザがカスタムフィルタ処理を使用する場合、スケジュールに変更を保存することはできません(フィルタ処理リストの下部にあるカスタムオプションでは、チーム、サービスキュー、サービスキューグループ、およびスキルマッピングを組み合わせて [エージェントスケジュール(Agent Schedule)] ページをフィルタ処理できます)。保存アクションは、スーパーバイザが1つのチーム、サービスキュー、またはスキルマッピングだけでページをフィルタ処理する場合に機能します。

NOTE スケジュール編集ルールの対象となるスーパーバイザが、例外またはプロジェクトを編集すると同時にアクティビティメモを編集または追加する場合、承認スーパーバイザーが承認のために編集を表示する際、アクティビティノートは表示されません。編集が承認されると、メモは保存されません。

ワークフローの設定は任意です。ルールの要件を満たす変更を有効にするワークフローは不要です(たとえば、30分を超える休憩に制限されているスーパーバイザが、15分間休憩を移動する場合など)。しかし、ワークフローを設定することで、WFMが有効化され、カバー率と人員配置を確認することができます。コンタクトセンターで重要な場合は、スケジュール編集ルールに従ってワークフローを設定することをお勧めします。

ワークフローの作成

[()] ページでスケジュール編集ワークフローを設定することができます([アプリケーション管理(Application Management)] > [アクティビティ(Activities)] > [ワークフロー(Workflows)])。これにより、スケジュール変更の承認、拒否または強制手動処理をすることができます。ワークフローの構成方法の詳細については、「[エージェントリクエストの処理を自動化する](#)」を参照してください。

スケジュール編集ワークフローを作成する場合は、次のオプションを使用します。

- スケジュール編集イベントを選択します。
- [ユーザーの割り当て(Assign Users)] セクションで、適切なスーパーバイザを割り当てます。
- 手動による処理、承認、または拒否のアクションを選択します。

[エージェントスケジュール(Agent Schedules)] ページでの編集後、スーパーバイザが[保存(Save)]をクリックしたら、ワークフローが実行されます。ワークフローで選択したアクションが[手動処理(Manual Handling)]の場合、[スケジュールの編集管理(Schedule Edit Management)] ページで管理者またはスケジューラが手動で承認するまで、変更は有効化されません(「[スーパーバイザによるスケジュール変更を承認または拒否する](#)」を参照)。

スケジュール編集ルールの管理

[スケジュール編集ルール(Schedule Editing Rules)] ページでは、スケジュール編集ルールを作成、編集、および削除することができます。

新しいスケジュール編集ルールを作成するには

1. [スケジュール編集ルールの新規作成(Create new schedule editing rule)] オプションを選択します。
2. ルールの一意の名前を入力します。

3. [ユーザーの実行を防ぐ(Prevent user from doing)] ペインで、スーパーバイザーによる実行を防ぐためのアクティビティを選択します。スーパーバイザーによるすべてまたは一部の新規アクティビティの挿入、スケジュールのトレードおよび最適な時間の検索の実行を防ぐことができます。
4. スーパーバイザーが指定された分数を超えてスケジュール内を移動するのを防止または制限する既存のアクティビティを選択します。たとえば、[分数を超える場合に休憩(Break by more than)] を選択し、[分(Minutes)] フィールドに **15** を入力すると、スーパーバイザーは、スケジュールで 15 分以上前または 15 分後に休憩を移動することが出来なくなります。スーパーバイザーに休憩の移動をさせたく無い場合は、[分(Minutes)] フィールドに **0** と入力します。
5. [対応可能(Available)] ペインでスーパーバイザーを選択し、[割り当て済み(Assigned)] ペインに移動し、ルールにスーパーバイザーを割り当てます。[対応可能(Available)] ペインにはスーパーバイザーだけが一覧されます。
6. [保存(Save)] をクリックします。

既存のスケジュール編集ルールを編集または削除するには

1. [既存のスケジュール編集ルールの編集または削除(Edit or delete existing schedule editing rule)] オプションを選択します。
2. [スケジュール編集ルール(Schedule Editing Rule)] ドロップダウンリストから目的のルールを選択し、次のいずれかを実行します。
 - a. 必要に応じてルールを編集し、[保存(Save)] をクリックします。
 - b. ルールを削除するには [削除(Delete)] をクリックし、[はい(Yes)] をクリックして削除を確認します。

履歴データを処理する

[アプリケーション管理(Application Management)] の [履歴データ(Historical Data)] セクションのページを使用すると、履歴データをキャプチャ、マージ、および編集することができます。

履歴データの表示と編集を実行する

[履歴データの表示と編集(View and Edit Historical Data)] ページでは、指定のサービスキューとデータの履歴データを入力、編集することができます。

NOTE

すべての履歴データは組織のデフォルトタイムゾーンで履歴データテーブルの上部に表示されます。履歴データは、選択したサービスキューに対して構成されたタイムゾーンでは表示されません。

Webex WFOは、配信を生成する際に履歴データを適切なタイムゾーンに変換します。

WFM では、配信、予測、スケジュールを生成し、統計を計算するのに履歴データを必要とします。履歴データが正確であるほど、予測とスケジュールがより正確になります。ただし、サービスキューの履歴データは、不完全、不正確または完全にない場合があります。このような場合、不足データを手動で入力するか、既存の不適切データを編集することができます。

履歴データを編集または入力する理由には、次のようなものがあります。

- システムまたはネットワークの問題によってデータが不完全である場合に修正する
- マーケティングキャンペーンなどのまれなイベントにが原因でデータが普通でない場合に調整する
- コントラクト量が通常であるが、システムまたはネットワークがダウンしたためデータがキャプチャされていない場合に欠損データを入力する
- WFM の初回インストール時などで、履歴データが使用できないか、既存しない場合にデータを作成する
- 非インタラクティブサービスキュー(電子メールやソーシャルメディアの処理など)に対する予測やスケジュールをサポートする

NOTE

ACD から WFM データベースに履歴データを追加するには、Generic Interface Services(GIS) API を使用することもできます。GIS API は WFM の一部なので、別のインストールまたは実行可能ファイルは必要ありません。詳細については、『データインポートリファレンスガイド』を参照してください。

Avaya ACD がある場合は、ディレクトリ番号(DN)の履歴データを表示するオプションもあります。ただし、WFM で DN を編集することはできません。

historical data パラメータを完了すると、既存する場合テーブルにリクエストしたデータが表示されます。サービスキューに対して存在しない場合、そのサービスキューのデータおよび間隔のズームレベルで指定日を入力することができます。

標準の Windows ショートカットキーを使用して、テーブル内のデータをコピーして貼り付けることができます。

- マウスでクリックしてドラッグし、テーブルまたはスプレッドシートの特定の行および列を選択するか、Ctrl+ A キーを押して表またはスプレッドシート全体を選択します。
- Ctrl+ C キーを使用して、タブ区切り値 (TSV) またはカンマ区切り値 (CSV) 形式で選択したセルをクリップボードにコピーします。この操作によって、テーブル内からデータをコピーすると、編集可能列と読み取り専用列の両方がコピーされます。
- Ctrl+ V キーを使用して、クリップボードの内容をテーブルセルに貼り付けます。具体的に選択したセルのグループに貼り付けるか、貼り付けられているデータの左上隅になるセルを選択します。選択した列が読み取り専用でない限り、データが選択したセルに貼り付けられます。コピーしたデータを読み取り専用列に貼り付けることはできません。コピーしたデータが大きすぎて選択した貼り付けエリアに収まらない場合、貼り付けによって、選択内容がクリップボードのデータのサイズに拡大されます。たとえば、2 × 2 のエリアを選択したが、クリップボードのデータが 3 × 3 である場合、3 × 3 が貼り付けられます。貼り付けされたデータが表で強調表示されます。

フィールドの説明

フィールド	説明
サービスキュー (Service Queue)	履歴データを表示または編集するサービスキュー。
ディレクトリ番号 (Directory Number)	(Avaya ACD のみ) データを表示するディレクトリ番号。
ズームレベル (Zoom Level)	<p>データの表示に使用する詳細レベル。選択できるタイプは、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ I: 間隔ごと ■ D: 日ごと ■ W: 毎ごと ■ M: 月ごと ■ Y: 年ごと <p>NOTE データは、間隔ズームレベルのみで編集することができます。</p>
日付 (Date)	履歴データを表示または編集する日。

フィールド	説明
	間隔ズームレベルが選択されている場合にのみ表示されます。
開始日/終了日 (Start Date/End Date)	履歴データを表示または編集する期間の開始日/終了日。 日、週、月、または年のズームレベルを選択した場合にのみ表示され ます。
	NOTE ロールアップデータを、週または月レベルで表示する場 合、表示するデータは、その選択した日が含まれる週の構成し た開始日に基づいて表示されます。よって、その週に構成した開 始日が、月曜日で水曜日 ~ 水曜日で日付範囲を選択した 場合、表示されるデータは月曜日 ~ 月曜日の合計になりま す。

履歴データテーブルのフィールド

履歴データテーブルのフィールドに関して、以下に説明します。このテーブルは、インタラクティブサービスキューと非インタラクティブサービスキューの両方のフィールドの定義を示しています。

インタラクティブおよび非インタラクティブサービスキューの詳細については、「[サービスキューのタイプを管理する](#)」を参照してください。

フィールド	説明
オファーされたコンタクト (Contacts Offered)	インターバル中にサービスキューにルートされた ACD コール/コンタクト数。
処理済みコンタクト (Contacts Handled)	このインターバル中にエージェントが完了した ACD コール/コンタクト数。
放棄されたコンタクト (Contacts Abandoned)	破棄したインターバル中にサービスキューに対してルートされた ACD コール数 (キューに配置されている際、またはエージェントの電話が鳴っている最中に発信者が電話を切った)。コールは、発信者が電話を切った間隔でカウントされます。
応答したコンタクト (Contacts Answered)	インターバル内にサービスキューで応答された ACD コールまたはコンタクトの数。コールは、エージェントが応答したインターバル内でカウントされます。
合計応答時間 (Total	このインターバル内にキューに配置され、応答されたコールおよびコンタク

フィールド	説明
Answer Time)	トの時間。
平均通話時間 (Average Talk Time)	<ul style="list-style-type: none"> ■ インタラクティブサービスキュー — この間隔で処理されたすべてのコールに対して費やされたまたは保留にされた平均時間。 ■ 非インタラクティブサービスキュー — この間隔で処理されたすべてのコンタクトに対する各コンタクトに費やした平均作業時間。
平均作業時間 (Average Work Time)	このインターバル内に処理されたすべてのコンタクトに対する各コンタクトのコンタクト後平均作業量。
サービスレベル率 (Service Level Percentage)	この間隔に対するサービスレベルの目標を満たしたコンタクトの割合。
キューの最大コンタクト数 (Maximum Contacts in Queue)	その日のサービスキューのコンタクトの最大件数。

履歴データをマージする

仮想サービスキュー内のサービスキューが個別に収集した履歴データを、仮想サービスキューに追加される前にマージするには、[履歴データ統合リクエスト (Historical Data Merge Request)] ページを使用します。

仮想サービスキューは、作成後にコンポーネントサービスキューから履歴データを収集し始めるため、履歴データリクエストを送信する必要があるのは次の状況に限ります。

- コンポーネントサービスキューを仮想サービスキューに追加する前に、コンポーネントサービスキューに個別に収集した履歴データがあり、それらの累積履歴データを仮想サービスキューに関連付ける場合。
- 履歴データを含むサービスキューを仮想サービスキューに追加するか、履歴データを含むサービスキューを仮想サービスキューから削除し、影響を受ける仮想サービスキューの履歴データを再計算する場合。

個々のサービスキューの履歴データは、マージ後も維持されます。そのため、仮想サービスキューからサービスキューを削除しても、引き続き使用できます。

フィールドの説明

フィールド	説明
開始日 (Start Date)	履歴データマージリクエストの開始日。
終了日 (End Date)	履歴データマージリクエストの終了日。
仮想サービスキュー (Virtual Service Queue)	履歴データをマージする、使用可能および割り当て済みのコンポーネントサービスキューのリスト。割り当て済みサービスキューには、選択した期間の履歴データがある必要があります。
実行日 (Run Date)	リクエストを実行する日付。
実行時刻 (Run Time)	リクエストを実行する時刻。

過去の予測の精度を計算する

予測精度とは、予測されたコンタクトボリュームと実際のコンタクトボリュームの比率です。予測精度編集リクエストは、履歴データに基づいて、1 つ以上のサービスキューに対してこの比率を計算します。将来の予測の正確性はわかりません。過去の予測の精度のみを評価できます。

EXAMPLE あるサービスキューの予測精度レベルのパーセンテージが 105% の場合、予測されたコンタクトボリュームが実際のコンタクトボリュームより 5% 大きかったことを意味します。

このリクエストによって計算された値は、[サービスキュー (Service Queues)] ページの [予測精度レベル率 (Forecast Precision Level Percentage)] セクションに表示されます。

[予測精度編集リクエスト (Forecast Accuracy Compilation Request)] ページを使用して、予測精度の取りまとめリクエストを生成します。

フィールドの説明

フィールド	説明
開始日 (Start Date)	予測精度編集リクエストの開始日。
終了日 (End Date)	予測精度編集リクエストの終了日。
サービスキュー (Service Queues)	予測精度の取りまとめを生成するサービスキュー。割り当てられたサービスキューには、選択した期間の予測が生成されている必要があります。

フィールド	説明
実行日 (Run Date)	リクエストを実行する日付。
実行時刻 (Run Time)	リクエストを実行する時刻。

履歴データをキャプチャする

[履歴データのキャプチャ(Capture Historical Data)] ページを使用して、ACD から履歴データをキャプチャするリクエストを実行し、そのデータを WFM にインポートします。たとえば WFM をインストールする前の期間の履歴データを ACD からインポートする場合や、WFM をインストールした後、ACD との接続が中断したために履歴データに生じた空隙を埋める場合など、特定の状況でこの操作が必要になることがあります。

NOTE この機能は、Avaya ACD または WFM のインストール中に [汎用 (generic)] に分類される ACD では使用できません。

NOTE 履歴データをキャプチャする場合、過去の遵守および適合性 (ACC) データは、前回の ACC データの計算後にスケジュールまたはリアルタイムデータが変更された場合にのみ、再計算されます。

BEST PRACTICE ACD からデータをキャプチャすると、システムに大きな負荷がかかる可能性があります。大規模なデータをリクエストする場合は、コンタクトセンターの営業時間外や混雑していない時間にこのリクエストを実行することをお勧めします。

前提条件

- WFM ライセンス
- [WFMの管理 (Administer WFM)] のアクセス許可
- [スケジュールの管理 (Administer Schedules)] のアクセス許可
- システム管理者アクセス
- 構成済み ACD

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [履歴データ (Historical Data)] > [履歴データのキャプチャ (Capture Historical Data)]

手順

履歴データをキャプチャするリクエストを実行する

1. 必要に応じてフィールドを選択して設定します。
2. [実行 (Run)] をクリックします。

関連項目

- [ACD を設定する](#)
- [履歴データをインポートする](#)

履歴データをインポートする

[履歴データのインポート (Import Historical Data)] ページを使用して、CSV ファイル形式の履歴データを選択した ACD にインポートします。このページは、WFM Historical Import テンプレート (WHIT) 実行可能ファイルを使用して履歴データをインポートする使用する代替手段です (詳細については『Webex WFO データインポートリファレンスガイド』を参照してください)。

NOTE 独自のデータサーバーをホストしている場合、WHIT を使用して、クラウドに履歴データをインポートすることができます。クラウドで Webex WFO がホストするデータサーバーを使用する場合は、このページを使用して履歴データをインポートする必要があります。

履歴データをインポートするには、次の手順を実行します。

1. [ファイルの選択 (Choose File)] をクリックし、CSV ファイルが保存されている場所に移動します。
[開く (Open)] をクリックして、ファイルをページにロードします。
2. [宛先 ACD の選択 (Select Destination ACD)] フィールドのドロップダウンリストから、履歴データをインポートする ACD を選択します。
3. [タイムゾーン (Time Zone)] ドロップダウンリストから、履歴データに適用するタイムゾーンを選択します。デフォルト値は UTC です。Tenant オプションは、[テナント (Tenants)] ページでシステム管理者がテナントに対して設定したテナントタイムゾーンです。
4. CSV ファイルのフィールドをページにリストされているインポートフィールドにマップします。日付フィールドと期間フィールドのデータタイプを設定します。
5. [インポート (Import)] をクリックします。

フィールドの説明

CSV ファイルのフィールドには、次のデータを含めます。このフィールドには、インポートする前にインポートフィールドにマッピングされるので、任意の名前を付けられます。このフィールドは、CSV ファイル内の任意の順序で指定することができます。

IMPORTANT ファイルには `serviceName` または `service_name` のどちらを含める必要がありますが、両方を含める必要はありません。

インポートフィールド名	説明
<code>abandonedCalls</code>	(必須) 該当期間のサービスキュー内における放棄呼の総数。
<code>ASA</code>	(任意) 該当期間のサービスキュー内における平均応答速度(秒)。
<code>avgACWTime</code>	(必須) 該当期間のサービスキュー内で処理されたすべてのコールの平均作業時間(秒)。これには、他の期間に費やした時間を含む該期間中に処理されたコールに対して費やされたすべての時間を含みます。
<code>avgTalkTime</code>	(必須) 該当期間のサービスキュー内で処理されたすべてのコールの平均通話時間(秒)。この値には、他の期間に費やした時間を含む、該期間に処理されたコールに対して費やされたすべての時間を含みます。たとえば、この期間に一度のみ受信し、このコールが 45 分続いた場合、平均通話時間は、 $45 \div 1 \text{ 分} = 45 \text{ 分} = 2700 \text{ 秒}$ です。
<code>contactsInQueue</code>	(任意) 期間中にサービスキュー内で待機しているコンタクトの最大数。これは非インタラクティブサービスキューにのみ適用されます。
<code>date</code>	(必須) データの日付。
<code>handledCalls</code>	(必須) 該当期間のサービスキュー内で処理されたコール総数。
<code>occupancyRatio</code>	(任意) 該当期間のサービスキューに対する占有率。この値は、1 ~ 100 の整数で表されます。
<code>period</code>	(必須) データに対する同日中の 30 分の間隔(HH:MM 形式)。
<code>qtyOfAgents</code>	(任意) 該当期間のサービスキュー内のエージェント数。
<code>receivedCalls</code>	(必須) 該当期間のサービスキュー内で受信したコール総数。
<code>serviceLevel</code>	(任意) 該当期間のサービスキュー内に対するサービスレベルの割合。この値は、1 ~ 100 の整数で表されます。

インポートフィールド名	説明
serviceName	サービスキューの名前。サービス番号がこのファイルに含まれていない場合、このフィールドは必須項目です。
serviceNumber	(任意) ACD 内のサービスキューの ID。サービス名がこのファイルに含まれていない場合、このフィールドは必須項目です。
transferredCalls	(任意) 該当期間のサービスキュー内で転送されたコール総数。

理由コードの説明を作成する

[理由コードの説明 (Reason Code Descriptions)] ページでは、理由コードの説明一式を作成し、これら一式を 1 つ以上のサービスキューに関連付けることができます。理由コードは、「Aux コード」または「NR コード」とも呼ばれ、ACD で発生します。複数の ACD がある場合は、それぞれの ACD 内のサービスキューに対して、異なる理由コード説明一式を設定する必要があります。

理由コードの説明文を構成したら、数値の理由コードの代わりにその説明が、[エージェント スケジュール 遵守 (Agent Schedules Adherence)] ドロワーおよび [リアルタイム遵守 (Real Time Adherence)] ダッシュボードウィジェットで表示されます。

NOTE エージェントに対して表示される理由コード説明は、エージェントのメインサービスキューであるサービスキューの説明です。エージェントにメインサービスキューがない場合は、理由コードの説明は表示されません。

NOTE 理由コード説明一式が変更された場合、変更は現在のデータと履歴データの両方に反映されます。古いバージョンの一式はアーカイブされません。

理由コード一式を作成、管理するには、ロールに [WFM 管理 (Administer WFM)] のアクセス許可が必要です。[遵守 (Adherence)] ドロワーで理由コードを表示するには、[スケジュールの編集 (Edit Schedules)] のアクセス許可が必要です。

理由コード説明一式を作成するには、次を実行します。

1. [理由コード説明一式の新規作成 (Create a new reason code description set)] オプションを選択します。
2. 新しい理由コード説明一式の一意の名前を入力します。

3. [行の追加 (Add Row)] をクリックします。テーブルの新しい行に、理由コード ID と説明文を入力します。説明文の最大文字数は、20 文字で、カンマ(,) またはシャープ(#) 以外の特殊文字を含めることができます。

NOTE 説明は必須ではなく、理由コード ID だけで行を追加することができます。

4. 設定が完了するまで、理由コードの ID と説明文を含む行の追加を続行します。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

既存の理由コード説明一式を編集するには、以下を実行します。

1. [理由コード説明一式の編集または削除 (Edit or delete a reason code description set)] オプションを選択します。
2. [理由コード説明一式名 (Reason Code Description Set Name)] ドロップダウンリストで、編集一式を選択します。
3. 次を編集することができます。
 - テーブル行を編集して理由コード番号または説明文を変更します。
 - 行を選択して [行の削除 (Delete Row)] をクリックして、行を削除します。
 - 理由コード説明一式の名前を変更します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

既存の理由コード説明一式を削除するには、以下を実行します。

1. [理由コード説明一式の編集または削除 (Edit or delete a reason code description set)] オプションを選択します。
2. [理由コード説明一式名 (Reason Code Description Set Name)] ドロップダウンリストで、編集一式を選択します。
3. [削除 (Delete)] をクリックします。

NOTE 理由コード説明一式を削除する場合は、履歴、現在および今後の理由コードには、理由コード ID が表示され、削除された一式に割り当てられたサービスキューに対する理由コードの説明は表示されません。

理由コード説明一式を1つ以上のサービスキューに割り当てるには、次を実行します。

1. [1つ以上のサービスキューへの理由コード説明一式の割り当て(Assign a reason code description set to one or more service queues)] オプションを選択します。
2. ドロップダウンリストから理由コード説明一式を選択します。
3. [ACD]ドロップダウンリストから ACD を選択します。
4. [対応可能(Available)] ペインで表示されているサービスキューは、[メインビュー(Main View)] にあり、選択した ACD に関連付けられています。この一式を割り当てるサービスキューを [対応可能(Available)] ペインから [割り当て済み(Assigned)] ペインに移動します。一式にすでに割り当てられているサービスキューは [割り当て済み(Assigned)] ペインに表示されます。

NOTE 理由コード説明一式は、複数のサービスキューに割り当てることができますが、サービスキューに割り当てることができる理由コード説明は1つのみです。

5. [保存(Save)] をクリックします。

遵守状態マッピングのカスタマイズ

[遵守状態マッピング(MappingEnce State Mapping)] ページを使用して、エージェントがスケジュールされたアクティビティを遵守しているかを判断するエージェント状態コードおよび理由コードと、エージェントの遵守率を計算するために使用するスケジュールアクティビティを指定します。

デフォルト設定は、遵守性を計算するための最も一般的な方法であり、変更する必要はありません。ただし、必要に応じて、お客様のコンタクトセンター用に設定をカスタマイズできます。

エージェントが特定のスケジュール済みアクティビティにマッピングされたエージェント状態のいずれかにある場合、そのエージェントは遵守状態として表示されます。エージェントがスケジュール済みアクティビティにマッピングされたエージェント状態にない場合、そのエージェントは遵守していないと表示されます。

前提条件

ACD 接続が設定され、理由コードとともに WFM にリアルタイムデータを提供していることを確認します。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [WFM (WFM)] > [WFM設定 (WFM Configuration)] > [遵守状態マッピング (Adherence State Mapping)]

手順

次の手順を実行して、遵守状態マッピングを管理します。

遵守状態マッピングの管理

1. スケジュールアクティビティごとに、遵守とするエージェントの状態を 1 つ以上設定します。エージェントの状態は、スケジュールアクティビティに対する遵守の計算に使用されます。エージェントの状態フィールドを追加する必要がある場合は、[追加 (Add)] をクリックします。エージェントの状態フィールドを削除する必要がある場合は、そのフィールドを選択して [削除 (Delete)] をクリックします。
2. 理由コードを使用するスケジュールアクティビティに対して、準拠とする理由コードを設定します。有効な値は、アルファベット文字、1 ~ 65535 の数字、およびコンマを除く記号です。
 - フィールドが空の場合は、すべての理由コードが遵守とされます。
 - 数字の間のハイフンは範囲を示します。「1-3」は、理由コード 1、2、および 3 が遵守とされます。
 - 数値またはアルファベット文字列の間のコンマは、特定の数字と文字列を示します。「1,3,5,email,@chat」は、理由コード 1、3、5、電子メール、および @chat が遵守とされることを意味します。
 - 数字の範囲と、特定の数字や文字列を組み合わせで使用できます(たとえば、「1-5,7,9,12,email, follow-up work」)。
 - (任意)異なる ACD からの理由コードを区別するために、理由コードには ACD ID とシャープ記号を付けます(詳細については、以下を参照)。
3. エージェントの遵守率の計算時にそのスケジュールアクティビティの時間遵守データを含めるには、アクティビティの横にある [遵守の計算 (Calculate Adherence)] チェックボックスをオンにします。
4. [Save] をクリックして変更を保存します。

NOTE 遵守状態マッピング設定をデフォルト設定に戻すには、[リセット (Reset)] をクリックします。

例

BEST PRACTICE

次の図では、管理者は、[ログアウト (Logged Out)] (理由コード 2 を含む) と [待受停止中 (Not Ready)] (理由コード 3#100 および 2#5 を含む) の 2 つの ACD エージェント状態を、[割り当て (Assignment)] スケジュールアクティビティにマップしています。つまり、エージェントに割り当てアクティビティがスケジュールされている場合、エージェントが遵守とされるには、エージェントの状態が理由コード 2 の [ログアウト (Logged Out)]、または理由コード 100 (ACD 3 で) か 5 (ACD 2 で) の [待受停止中 (Not Ready)] である必要があります。スケジュールされた時間中に他のエージェントの状態または理由コードが示された場合、そのエージェントは遵守していないと表示されます。

<input type="checkbox"/>	Assigned Agent State	Reason Codes	<input type="checkbox"/> Calculate Adherence
<input type="checkbox"/>	Logged Out	2	
<input type="checkbox"/>	Not Ready	3#100,2#5	

Add Delete

管理者は、[遵守の計算 (Calculate Adherence)] チェックボックスを選択していません。つまり、ユーザーが [割り当て (Assignment)] スケジュールアクティビティに準拠しているかどうかは、エージェントの遵守率のスコアとは関係ありません。

ACD ID と理由コード

システムに複数の ACD がある場合は、理由コードが属する ACD を示す必要がある場合があります。たとえば、理由コード 6 が ACD 1 と ACD 2 の両方に存在するが、それぞれ意味が異なる場合、両者を区別する必要があります。

このために、[待受停止中 (Not Ready)] または [ログアウト (Logged Out)] エージェント状態の理由コードを入力する際に、次のフォーマットを使用します。

<ACD ID>#<reason code>

使用される ACD ID は、[ACD の設定 (ACD Configuration)] ページで設定された ID です(「[ACD を設定する](#)」を参照してください)。

EXAMPLE ACD 2 と ACD 3 はどちらも理由コード 23 を使用しますが、意味は違います。ACD 2 で設定されている 23 番の理由コードを [ログアウト (Logged Out)] エージェント状態に割り当てるには、[理由コード (Reason Codes)] フィールドに **2#23** と入力します。

理由コードが複数の ACD で同じことを意味する場合、または 1 つの ACD に固有の場合は、理由コードに ACD ID を追加する必要はありません。特定の ACD 内の理由コードの範囲を指定する場合は、3#1-5 のように最初の理由コードの前に ACD ID とシャープ記号を追加します。

NOTE 理由コードは、[エージェントスケジュール(Agent Schedules)] ページの [準拠の詳細 (Adherence Details)] ドロワなど Cisco の他の場所にも表示されますが、ここで追加した ACD ID は表示されません。ACD ID は、複数の ACD 環境で遵守状態マッピングを構成する場合にのみ必要です。

非インタラクティブサービスキューの遵守状態マッピング

非インタラクティブサービスキュー(たとえば、顧客の電子メールを処理するキュー)の遵守を計算できます。デフォルト設定はインタラクティブな顧客のコンタクトをサポートするサービスキュー向けであるため、非インタラクティブなコンタクトを処理する際にエージェントが選択できるすべての ACD 状態のカスタムマッピングを設定する必要があります。

EXAMPLE

お客様のコンタクトセンターで、非インタラクティブな顧客のコンタクトをサポートするサービスキューの [サービス中(In Service)] アクティビティに次のエージェント状態をマップする場合があります。

- 待受対応可(Ready Available)
- 通話(Talk)
- コンタクト後の処理(After Contact Work)
- 保留(Hold)
- サービス停止中(Out of Service)(理由コード 10)
- 待受停止(Not Ready)(理由コード 20)

システム全体の WFM 設定を構成する

[グローバル設定(Global Settings)] ページを使用して、システム全体の WFM のパラメータを設定します。各パラメータを以下で説明します。

NOTE グローバル設定の変更を有効にするには、ブラウザを更新または再起動する必要があります。

週の最初の曜日

スケジュールの最初の曜日。デフォルト値は [日曜日(Sunday)] です。

NOTE 勤務シフトローテーションの設定と割り当て後にこの設定を変更する場合は、新しい勤務シフトローテーションを作成して、変更を反映させる必要があります。

エージェントが動的スケジューリングを完了している場合は、すべての動的スケジューリングを再スケジュールする必要があります。

エージェントに表示されるスケジュール週数

エージェントがスケジュールにアクセスしたときに表示される今後の週数。

休暇開始月

(HRMS 統合していないシステムのみ) 休暇年の先頭となる月。この月の初日に、使用可能な休暇時間が、エージェントに割り当てられた休暇プランで設定されている時間にリセットされます。

1日あたりの支払い対象 FTE

フルタイム相当が勤務する1日あたりの支払対象時間のデフォルト数。この値は、休暇プラン、戦略計画、および戦略予測の目的にのみ使用されます。

1週間あたりの支払対象 FTE

フルタイム相当が勤務する週あたりの支払対象時間のデフォルト数。この値は、戦略計画および戦略予測の目的にのみ使用されます。

1日あたりのインサービス FTE

フルタイム相当が勤務する 1 日あたりのインサービス時間のデフォルト数この値は、実稼働および名前付き予測のエージェント サマリ合計に使用されます。

1 週間あたりの FTE 日数

フルタイム相当が勤務する 1 週間あたりのインサービス時間のデフォルト数。この値は、実稼働および名前付き予測のエージェント サマリ合計に使用されます。

エージェントスケジュールの競合警告

[エージェントスケジュールページの編集競合に対する警告を有効にする(Enable warnings for Agent Schedule page edit conflicts)] チェックボックスをオンにすると、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページで、既存のアクティビティのすべてまたは一部が上書きされる可能性があるスケジュール編集が提示されると、警告メッセージがトリガーされます。エージェントのスケジュールを編集する担当者には、競合が発生した場合でも編集を続行する、既存のアクティビティを移動する、またはスケジュールの編集をキャンセルするという選択肢があります。

このチェックボックスをオフ(デフォルト) にすると、スケジュールの競合が警告されることなくエージェントのスケジュールが編集されます。

休暇の割り当て

[表示単位(Display Unit)] フィールドは、休暇の割り当てがユーザーに表示されるフォーマットを設定します。FTE(フルタイム相当) または時間単位のいずれかです。

エージェントが休暇をリクエストするとき使用可能な休暇の割り当てを表示する場合は、[休暇の割り当ての表示をエージェントに許可する(Allow agents to view time off allotments)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、[休暇リクエスト(Time Off Request)] ダイアログボックスに [休暇の割り当て(Time Off Allotments)] というボタンが表示されます。

NOTE [休暇リクエスト(Time Off Request)] の休暇割り当ては、表示単位が時間単位に設定されている場合でも、常に FTE として表示されます。

ワークフロー待機リストの再評価時間

ワークフロー待機リストが実行可能なアクションに対して再評価される毎日の時間が設定されます。

予測コンタクトの小数点表示

[予測コンタクトの小数点表示を有効にする(Enable forecasted contacts as decimals)] チェックボックスをオンにすると、予測コンタクトのインポート、表示、編集で使用される値に小数点以下第 2 位まで含まれます。チェックボックスをオフ(デフォルト)にすると、予測コンタクトは整数として表示されます。

NOTE 小数点以下第 2 位まで含むデータが分布または予測に入力された後でこの機能が無効にされた場合、値は最も近い整数に丸められます。この機能を再度有効にすると、値が手動で編集されていない限り、入力された小数点以下が再び表示されます。値が手動で編集されている場合は、小数点以下が失われます。小数点以下が表示されていない場合でも、計算は小数点以下まで使用して実行されます。

リアルタイム遵守リフレッシュレート

この設定を使用して、ダッシュボードウィジェットとエージェントスケジュールのカバレッジ引き出しでリアルタイム遵守データが更新される頻度を選択します。デフォルト値は 30 秒です。選択した間隔は、履歴データのリアルタイムキャプチャには影響しません。

NOTE ネットワークやリクエストのプロセスなどの環境要因によって、設定されたリフレッシュレートが数秒上下に変動する可能性があります。これは、異なる時間に複数のリクエストが送信されることで、遵守ドロワでリフレッシュレートが異なる場合があるためです。

遵守および適合性計算の設定 (Adherence and Conformance Calculation Settings)

遵守および適合性計算 (ACC) は、デフォルトでは午前 4:00(お客様時間)に実行され、過去 5 日間を計算します。この動作で、エージェントの遵守および適合性スコアが、生成後に編集されたスケジュールに対する最近の変更に基づいて更新されます。この設定では、デフォルト値をお客様のコンタクトセンターに適した値に変更できます。

[履歴計算の範囲 (Historical Calculation Window)] フィールドに、WFM が過去の遵守および適合性の割合を計算する過去の日数を入力します。これらの割合を毎日再計算することで、エージェントスケジュール内の修正を計算に組み込み、エージェントの割合を正しく保つことができます。最大値 = 45 日。

NOTE エージェントの遵守状況の詳細を保持する期間が、履歴計算に設定した日数よりも短い場合 ([「WFM 保持期間を定義する」](#)を参照)、保持期間外の日数は再計算されません。

[計算時刻 (Calculation Time)] フィールドで、遵守率と適合率を計算する時刻を選択します。デフォルト = 4:00 AM。

他のエージェントのスケジュールの詳細

[スケジュールの表示をシフトの開始/終了時刻のみに制限する (Restrict schedule view to shift start/stop time only)] チェックボックスをオンにすると、エージェントが他のエージェントのスケジュールを表示する場合に、エージェントがスケジュールしたアクティビティの開始時刻と終了時刻が表示されません。エージェントのシフト開始時刻と終了時刻のみが表示されます。

エージェント間コメントを有効にする

[エージェント感のコメントを許可する (Allow agent-to-agent comments)] チェックボックスをオンにすると、他のエージェントから読むことができるメンタリング、スケジュールリード、スケジュールオファーなどのリクエストをエージェントが入力できます。コメントはデフォルトでは有効になっています。

チェックボックスをオフにすると、エージェントは、このようなタイプのリクエスト コメント やメンタリングリクエストの説明を入力できなくなります。引き続き、スーパーバイザなどの上位レベルのユーザーからのコメントは表示されます。また、休暇や例外のリクエストにスーパーバイザ宛のコメントを書き込むこともできます。コメントの入力後にチェックボックスがオフにされると、コメントは引き続き表示されますが、編集はできません。

プレシジョンキューの放棄呼を分割する

(Cisco Unified Contact Center Enterprise ACD を使用する場合にのみ適用) Unified CCE のプレシジョンキューを使用する際に、WFM で作成されたサービスキューのうち放棄呼の総数を分割するには、[プレシジョンキューの放棄呼を分割する(Divide precision queue abandoned calls)] チェックボックスを選択します。コール数は、サービスキュー内で可能な限り同じ数に分割され、常にプレシジョンキューの放棄呼の総数まで加算されます。このチェックボックスがオフの場合で、Unified CCE ACD およびプレシジョンキューがある場合、WFM は各サービスキューに放棄呼の総数を割り当てます。その結果、予測とレポートの精度が低くなります。

SSO を使用した iCal 同期

環境で SAML 認証を使用する場合は、[SSO を使用した iCal 同期(iCal Sync with SSO)] チェックボックスをオンにすると、エージェントが Microsoft Outlook、Google カレンダー、Apple カレンダーなどのサードパーティ製のカレンダーアプリケーションを使用して勤務時間外にスケジュールにアクセスできます。Webex WFO は、エージェントが [マイスケジュール(My Schedule)] ツールバーで [モバイルカレンダー(Mobile Calendar)] オプションを使用できるようにします。これを使用すると、カレンダーアプリケーションで勤務スケジュールの登録を作成できる一意の URL がエージェントに提供されます。

このチェックボックスをオフにすると、Webex WFO は [マイカレンダー(My Calendar)] ページから [モバイルカレンダー(Mobile Calendar)] オプションを削除し、エージェントが現在使用している URL は非アクティブになります。エージェントは新しい登録を作成できなくなり、Webex WFO もサードパーティ製のカレンダーを更新しなくなります。

SAML 認証が有効である場合に、エージェントが勤務時間外にスケジュールにアクセスできるように Webex WFO を設定する方法の詳細については、「[別のカレンダーアプリでスケジュールを表示する](#)」を参照してください。

スケジュール解除プロファイル

(任意) デフォルトで新しいエージェントに適用されるスケジュール解除プロファイル。この設定を空白のままにすると、すべてのスケジュールは WFM グローバル設定 [エージェントのスケジュールに表示する週数 (Number of Weeks Visible in Agent Schedules)] に従って新規エージェントに表示されます。「[スケジュールの解除時期をカスタマイズする](#)」を参照してください。

スケジュール最適化の最大試行回数

スケジュールを最適化するためにアクティビティを移動する場合に、WFM が実行する試行回数 (1 ~ 30 回) を入力します。スケジュールの最適化は、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページの [スケジュールの最適化 (Optimize Schedules)] アクションによってトリガーされます。

WFM 保持期間を定義する

[保持 (Retention)] ページでは、特定のタイプの WFM データの保持期間を定義することができます。大規模のコンタクトセンターの場合は特に、保持期間が長くなると、より大きなシステムストレージが必要になります。サイジングガイドラインに関しては、*Webex WFO 設計ガイド* を参照してください。

NOTE 保持期間が 0 の場合、データは保持されません。保持期間を設定すると、保持がオンに切り替わります。最大保持期間は、システム管理者が構成します。保持期間は、0 から最大値まで構成することはできますが、最大値を超えることはできません。

保持期間を構成できるデータに関しては以下で説明します。

エージェントの遵守の詳細

遵守を計算するには、エージェントの状態のデータが必要です。このデータには、すべてのエージェントが毎日入力した電話機の状態が含まれます。デフォルトの保持期間は、0 です。

WFM 予測、スケジュール、リクエストおよび履歴データ

このデータには次のものが含まれます。

- 売り上げの見通し
- スケジュール
- ユーザーリクエスト (エージェントからのメッセージングリクエストなど)
- 割り当て済み例外
- 履歴 サービスデータ
- エージェント生産性データ

デフォルトの保持期間は、0 です。

WFM トラブルシューティングデータ

このデータには次のものが含まれる。

- GIS コネクタツールが WFM にインポートした GIS エージェント生産性およびサービス履歴データファイル
- HRMS からインポートされた休暇レポートファイル

デフォルトの保持期間は、0 です。

変更履歴のスケジュール

必要に応じてスケジュールを以前のバージョンに戻すことができるように、すべてのエージェントスケジュールに加えられた変更履歴。デフォルトの保持期間は、7 日です。

アクティビティのメタデータ値を管理する

アクティビティのメタデータ値は、エージェントのスケジュールを構成するさまざまなアクティビティを分類するために使用できる追加情報です。アクティビティには、昼休み、休憩、例外、プロジェクト、割り当てタイプの勤務シフト、超過時間、サービス時間、クローズドサービス時間が含まれます。

アクティビティメタデータは、アナリストが後でドロップダウンリストから選択する事前設定済みフィールドとして表示されます。Data Explorer でアクティビティメタデータに関する情報をレポートできますが、そのデータは表示されません。

前提条件

[スケジュール管理 (Administer Schedules)] と [WFM管理 (Administer WFM)] のアクセス許可がある。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [WFM(WFM)] > [アクティビティ (Activities)] > [アクティビティメタデータ (Activity Metadata)]

手順

新しいアクティビティメタデータ値の作成

1. [新しいアクティビティメタデータ値の作成 (Create a new activity metadata value)] を選択します。
2. [値 (Value)] フィールドにメタデータ名を入力します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。確認メッセージが表示されます。

既存のアクティビティメタデータ値の編集

1. [既存のアクティビティメタデータ値の編集または削除 (Edit or delete an existing activity metadata value)] を選択します。
2. 編集する値を選択し、必要に応じて編集します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。確認メッセージが表示されます。

NOTE

メタデータ値を編集しても、エージェントのスケジュールにすでに追加されているアクティビティのメタデータ値は変更されません。エージェントのスケジュール内にあるアクティビティのメタデータ値を変更するには、そのメタデータ値を編集してから、次のいずれかを実行します。

- 新しいスケジュールリクエストを送信します。
- エージェントのスケジュールに新しいアクティビティを挿入します。

既存のアクティビティメタデータ値の削除

NOTE エージェントのスケジュール内にあるアクティビティに割り当てられたメタデータ値は、削除できません。

1. [既存のアクティビティメタデータ値の編集または削除 (Edit or delete an existing activity metadata value)] を選択します。

2. 削除するメタデータ値を選択します。
3. [削除 (Delete)] をクリックします。[アクティビティメタデータ (Activity Metadata)] ダイアログボックスが表示されます。
4. [はい (Yes)] をクリックします。[アクティビティメタデータ (Activity Metadata)] ダイアログボックスが閉じられ、確認メッセージが表示されます。

デフォルトのアクティビティメタデータ値を昼休みと休憩に割り当てる

1. [デフォルトのアクティビティメタデータ値を昼休みと休憩に割り当てる (Assign a default activity metadata value to lunches and breaks)] を選択します。
2. 昼休みと休憩に割り当てるデフォルトのメタデータ値を選択します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。確認メッセージが表示されます。

アクティビティからデフォルトのメタデータ値を削除する

デフォルトのメタデータ値を割り当てたのと同じページでアクティビティから削除します。

1. デフォルトのメタデータ値を割り当てたページに移動します。
2. [アクティビティメタデータ値 (Activity Metadata)] フィールドを消去します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

NOTE

デフォルトのアクティビティメタデータ値を削除しても、エージェントのスケジュールにすでに挿入されているアクティビティのメタデータ値は削除されません。エージェントのスケジュール内にあるアクティビティからデフォルトのメタデータ値を削除するには、アクティビティメタデータ値を割り当てたページで値を削除してから、次のいずれかを実行します。

- 新しいスケジュールリクエストを送信します。
- エージェントのスケジュールに新しいアクティビティを挿入します。

関連項目

アクティビティメタデータの詳細については、「[アクティビティメタデータについて](#)」を参照してください。

作成する個別のアクティビティごとにデフォルトのメタデータ値を割り当てることができます。

- [例外を管理する](#): 例外にデフォルトのメタデータ値を割り当てます。

- マルチスキルグループを管理する: 各マルチスキルグループの [サービス中 (In Service)]、[時間外 (Overtime)]、[クローズド サービス (Closed Service)] のアクティビティにデフォルトのメタデータ値を割り当てます。
- プロジェクトを管理する: プロジェクトにデフォルトのメタデータ値を割り当てます。
- サービスキューを管理する: 各サービスキューの [サービス中 (In Service)]、[時間外 (Overtime)]、[クローズド サービス (Closed Service)] のアクティビティにデフォルトのメタデータ値を割り当てます。
- 勤務シフトを作成する: 勤務シフトにデフォルトのメタデータ値を割り当てます。

アクティビティメタデータについて

アクティビティメタデータの値は、多くの用途の中でも特に Webex WFO と人事管理システム (HRMS) との統合に役立ちます。

EXAMPLE HRMS で使用する支払コードと同じ値のメタデータ値を作成し、エージェントのスケジュール内のアクティビティにこれらの値を割り当てます。次に、エージェント API によるシフトを使用してこのデータを Webex WFO からエクスポートし HRMS にインポートして、エージェントが完了した作業に対して正しくエージェントに支払います。

デフォルトのアクティビティメタデータ値の割り当て

メタデータ値を作成すれば、[アクティビティメタデータ (Activity Metadata)] ページで、デフォルトのメタデータ値を休憩と昼休みに割り当てることができます。作成する個別のアクティビティごとにデフォルトのメタデータ値を割り当てることができます。

- 例外を管理する: 個別の例外アクティビティ
- マルチスキルグループを管理する: 個別のマルチスキルグループに対する [勤務中 (In Service)]、[時間外 (Overtime)]、[勤務終了 (Closed Service)] のアクティビティ
- プロジェクトを管理する: 個別のプロジェクト アクティビティ
- サービスキューを管理する: 個別のサービスキューに対する [勤務中 (In Service)]、[時間外 (Overtime)]、[勤務終了 (Closed Service)] のアクティビティ
- 勤務シフトを作成する: 各割り当てタイプの勤務シフト

休憩や昼休みとは異なり、上記のページで作成した各アクティビティには異なるデフォルトのメタデータ値を設定できます。

EXAMPLE [アクティビティメタデータ(Activity Metadata)] ページで、すでに2つのメタデータ値 (Meet123 および Time456) が作成されています。[例外 (Exceptions)] ページで、[ミーティング (Meetings)] と [休暇 (Time Off)] という2つの異なる例外を作成します。それぞれに異なるメタデータ値を割り当てることができます。Meet123 を [ミーティング (Meetings)] に、Time456 を [休暇 (Time Off)] に割り当てます。

デフォルトのメタデータ値のオーバーライド

次の操作を実行するとき、デフォルトのメタデータ値を変更または削除することで、値をオーバーライドできます。

- [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページでアクティビティを挿入するとき(「[アクティビティを挿入する](#)」を参照してください)。
- [労働条件(Work Conditions)] ページでタイプが休憩または昼休みのアクティビティを追加するとき(「[労働条件を管理する](#)」を参照してください)。

[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページでアクティビティを挿入した場合や、[労働条件 (Work Conditions)] ページでアクティビティを追加した場合、アクティビティに割り当てられたメタデータ値は、そのアクティビティのデフォルトのメタデータ値にはなりません。アクティビティのデフォルトのメタデータ値を変更できるのは、[アプリケーション管理(Application Management)] の該当ページでのみです。

デフォルトのメタデータ値をアクティビティに割り当てない場合、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページでそのアクティビティを挿入したり、[労働条件 (Work Conditions)] ページでそのアクティビティを追加した場合、メタデータ値フィールドは空白になります。デフォルトのメタデータ値がないアクティビティにメタデータ値を割り当てることはできますが、そのメタデータ値は現在追加しているアクティビティにのみ適用され、今後追加するアクティビティには適用されません。

フィールドの説明

以下の表に、アクティビティメタデータ値を編集、削除、作成する場合、または昼休みと休憩にデフォルトのアクティビティメタデータ値を割り当てるときの、[アクティビティメタデータ(Activity Metadata)] ページのフィールドを示します。すべてのフィールドは省略可能です。

フィールド	説明
休憩 (Break)	休憩のデフォルトのメタデータ値。
昼休み(Lunch)	昼休みのデフォルトのメタデータ値。
値 (Value)	メタデータ値の名前。最大文字数は50です。

Teleopti を設定する

[Teleoptiの設定 (Teleopti Configuration)] ページを使用して、Webex WFO トップメニューに **Teleopti WFM** のリンクを追加します。エージェントまたはスーパーバイザがこのリンクをクリックすると、Teleopti サイトに移動します。

前提条件

- 組織にクラウドが実装されている。
- 組織がエージェントまたはスーパーバイザ向けに Teleopti を使用する。
- Webex WFO での [テナント更新 (Update Tenant)] のアクセス許可がある。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [システム管理 (System Administration)] > [Teleoptiの設定 (Teleopti Configuration)]

手順

エージェントとスーパーバイザに Webex WFO 経由で Teleopti へのリンクを許可する Webex WFO

1. [テナントの選択 (Choose a Tenant)] ドロップダウンリストから、Webex WFO テナントを選択します。
2. [Teleoptiナビゲーションを有効にする (Enable Teleopti Navigation)] チェックボックスをオンにします。
3. [Teleopti URL (Teleopti URL)] フィールドに、テナントの Teleopti URL を入力します。
4. [URLのテスト (Test URL)] をクリックします。Web サイトが新しいタブで開きます。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

Teleopti WFM リンクの削除

1. [テナントの選択 (Choose a Tenant)] ドロップダウンリストから、Webex WFO テナントを選択します。
2. [Teleoptiナビゲーションを有効にする (Enable Teleopti Navigation)] チェックボックスをオフにします。
[Teleopti URL (Teleopti URL)] フィールドが表示されなくなります。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

Analytics を設定する

[Analytics の設定 (Analytics Configuration)] ページを使用して、ダッシュボード共有、データ保持期間、データキャプチャ間隔のテナント全体について Analytics のパラメータを設定できます。

前提条件

- [分析の管理 (Administer Analytics)] と [テナントの管理 (Administer Tenant)] のアクセス許可がある
- [分析 (Analytics)] ダッシュボードを共有する場合は、利用可能な分析ダッシュボードが必要です。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [分析 (Analytics)] > [分析設定 (Analytics Configuration)]

手順

ダッシュボードの共有

[分析 (Analytics)] ダッシュボードを共有するには、[ダッシュボード共有を有効にする (Enable dashboard sharing)] チェックボックスをオンにします。共有されているダッシュボードは、すべてのユーザーが見ることができます。

データ保持期間を設定する

[分析データ (Analytics Data)] フィールドを使用して、分析データを保持する期間を日、月、または年で設定します。

インデックスのメンテナンスタスクが実行されると、設定した保持期間よりも古い分析データが Webex WFO によって消去されます。

NOTE デフォルトでは、インデックスのメンテナンスタスクは午前 2:00 に実行されます。システム管理者は、[タスク管理 (Task Management)] ページで、インデックスメンテナンスタスクを別の時間に実行するように再スケジュールできます。

保持期間を最初に設定した後に短くすると、データが削除される可能性があります。保持期間を長くすると、記憶域を多く使用します。この値の変更は慎重に検討する必要があります。デフォルトのデータ保持期間は最大 24 か月です。ただし、システム管理者は、会社の必要に応じてこのデフォルト値を増加または減少させることができます。

デスクトップキャプチャ間隔の設定

[デスクトップキャプチャデータのアップロード(Desktop Capture Data Upload)]にある[分(Minutes)]フィールドを使用して、デスクトップキャプチャデータをアップロードする間隔を分で選択します。デフォルトの間隔は10分です。

NOTE デスクトップキャプチャデータは、ユーザーがログインしていない場合でも、指定された間隔でアップロードされます。

関連項目

- [データを分析する](#)
- [ホームページダッシュボード](#)
- [ロールとアクセス許可を管理する](#)

Webex WFO の管理と保守

Webex WFO の管理と保守には、以下の操作が伴います。

- 設定されているデータサーバーのステータスをモニタする。
- ゲーミフィケーション機能を設定する。
- Data Explorer レポートまたはダッシュボードでのモニタに使用する重要業績評価指標(KPI)の目標を設定する。
- 「監査証跡」を形成する、Webex WFO のユーザーまたはシステムによる変更を検索、確認、特定する。
- Webex WFO サーバーへのクライアント接続をモニタする。
- コントクトのスケジュール済み一括エクスポートのステータスをモニタする。
- 通知を介してシステムイベントについてユーザーに通知する。

データサーバーのステータスのモニタリング

[データサーバーのステータス(Data Server Status)] ページでは、設定されているデータサーバーのステータスをモニタできます。接続ステータスが現在接続か切断か、および各データサーバーで最後に受信したイベントの日時を表示できます。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [モニタリング (Monitoring)] > [データサーバーのステータス (Data Server Status)]

手順

データサーバーステータスの表示

設定されているデータサーバーのリストが表示されます。[更新 (Refresh)] をクリックして、リストを更新します。各データサーバーのフィールドには、次の項目があります。

- [接続 (Connection)]: 設定されているデータサーバーの接続ステータス。接続または切断のいずれかです。
- [有効化された機能 (Enabled Features)]: [データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] ページで設定されている、データサーバーの設定機能の一覧。データサーバーを設定する
- [共有データサーバー (Shared Data Server)]: データベースの共有サーバー ID を表示します。
- [アクション (Actions)]: [編集 (Edit)] をクリックすると、[データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] ページに移動します。データサーバーを設定する

関連項目

- [データサーバーを設定する](#): テナントのデータサーバーを設定する方法を説明します。

データサーバーのログのダウンロード

[データサーバーのログ (Data Server Logs)] ページで、システムのデータサーバーからログファイルをリクエストし、ZIP ファイルに圧縮されるログの進捗状況をモニタし、準備ができたならログをダウンロードできます。[データサーバーのログエラーを取得する (Retrieve Data Server Logs Error)] および [データサーバーのログの成功を取得する (Retrieve Data Server Logs Success)] の通知が有効になっている場合は、Webex WFO でリクエストの処理が終了したら、受信した通知からログをダウンロードすることもできます。

一度に 1 つのデータサーバーのログのみをリクエストできます。

前提条件

エージェントモニタリングの権限がある。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [モニタリング (Monitoring)] > [データサーバーのログ (Data Server Logs)]

手順

データサーバーのログのダウンロード

[データサーバーログ (Data Server Logs)] ページには、[データサーバーログ (Data Server Logs)]、[ログフィルタ (Log Filter)]、および [ログリクエスト (Log Requests)] の 3 つのセクションがあります。

1. [データサーバーのログ (Data Server Logs)] テーブルで、取得するログを含むデータサーバーを選択します。

ログの [接続済み (Connected)] ステータスは、**True** または **False** の値を取ります。*True* は、データサーバーが接続されていることを示します。*False* は、データサーバーが切断されていることを示します。共有されたデータサーバー、または [接続済み (Connected)] ステータスが **False** であるデータサーバーのログをリクエストすることはできません。

NOTE [バージョン (Version)] フィールドで、データサーバーが 10.3.4 より前の場合は、Webex WFO は [ログリクエスト (Log Requests)] テーブルにリクエストを追加しません。代わりに、ログをダウンロードする準備ができた場合通知が表示されます。通知を受け取るには、[データサーバーのログエラーを取得する (Retrieve Data Server Logs Error)] および [データサーバーのログの成功を取得する (Retrieve Data Server Logs Success)] の通知の受信が有効になっている必要があります(「[通知設定](#)」を参照)。

2. [ログフィルタ日付範囲 (Log Filter Date Range)] (任意、ログ全体をリクエストするには [開始日 (Start Date)] と [終了日 (End Date)] フィールドを空白のままにします) および [ファイルタイプ (File Type)] を設定します。

[ファイルタイプ (File Type)] オプションは次のとおりです。

- **ctiService.dbg**: CTI サービスのデバッグログファイル。
- **ctiService.log**: CTI サービスのログファイル。
- **dataGathering.dbg**: Data Gathering サービスのデバッグログファイル。
- **dataGathering.log**: Data Gathering サービスのログファイル。
- **siprec.dbg**: SIPREC サービスのデバッグログファイル。
- **siprec.log**: SIPREC サービスのログファイル。

- **voiceRecordServer.dbg**: Voice Record Server サービスのデバッグファイル。
 - **voiceRecordServer.log**: Voice Record Server サービスのログファイル。
3. [ログをリクエスト (Request Logs)] をクリックします。Webex WFO がリクエストを [ログリクエスト (Log Requests)] テーブルに追加します。ログのステータスは、[成功 (Success)]、[タイムアウト (Timed Out)]、および [進行中 (In Progress)] のいずれかになります。エラーメッセージを受け取ることもできます。エラーメッセージが表示された場合は、データサーバーが接続されていることを確認します。
 4. リクエストのステータスが [成功 (Success)] になったら、[ダウンロード (Download)] アイコンをクリックします。ログは、data_server_logs_<リクエスト番号>.zip という名前の ZIP ファイルとしてダウンロードされます。

リクエストの最大 3 日後にログをダウンロードできます。

関連項目

- [データサーバーを設定する](#) : テナント向けのデータサーバー構成の詳細
- [データサーバーのステータスのモニタリング](#)

ゲーミフィケーションを構成する

アプリケーション管理の [パフォーマンス管理 (Performance Management)] セクションは、管理者が製品のパフォーマンス機能を設定するために使用します。[パフォーマンス管理 (Performance Management)] では、ゲーミフィケーション機能を構成できます。

ゲーミフィケーションのパフォーマンスデータの収集

WFM のエージェント 遵守データおよび QM 評価のエージェント パフォーマンス データを、ゲーミフィケーションに使用できます。

前提条件

[ゲーミフィケーションの管理 (Administer Gamification)] または [スケジュールの管理 (Administer Schedules)] のアクセス許可がある。

ページの世界

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [パフォーマンス管理 (Performance Management)] > [パフォーマンスデータの収集 (Collect Performance Data)]

手順

パフォーマンス履歴データをすぐに収集する

ゲーミフィケーションを開始し既存のデータメトリクスを取得する場合は、次の手順を実行します。

1. [今すぐデータを収集(Collect Data Now)] オプションを選択します。
2. [評価指標の選択(Select Performance Metric)] ドロップダウンリストから、収集する評価指標を選択します。

NOTE [品質(Quality)] は、エージェントの QM 評価からデータを収集します。[遵守(Adherence)] は、WFM からエージェントの遵守データを収集します。

3. 収集期間の開始日と終了日を入力します。
4. データをキャプチャするグループ、チーム、またはエージェントを選択します。複数のエージェントを選択するには Ctrl キーを押しながらクリックします。一定範囲のエージェントを選択するには Ctrl+Shift キーを押しながらクリックします。
5. [パフォーマンスデータの取得(Retrieve Performance Data)] をクリックします。[リクエストがキューに格納されました(Request Queued)] ダイアログボックスが開きます。
6. [閉じる(Close)] をクリックします。

定期的なデータ収集の設定

パフォーマンスデータが毎日自動的にキャプチャされる時刻を設定するには、次の手順を実行します。

1. [データ収集のスケジュール(Schedule Data Collection)] オプションを選択します。
2. [評価指標の選択(Select Performance Metric)] ドロップダウンリストから、収集する評価指標を選択します。
3. パフォーマンスデータを収集する時刻を選択します。
4. [保存(Save)] をクリックします。確認メッセージが表示されます。

関連項目

- [ゲーミフィケーションのパフォーマンスカテゴリを管理する](#) : 定期的なデータ収集でキャプチャするデータを指定します。
- [ゲーミフィケーションポイントを設定する](#) : ゲーミフィケーションの作成と管理を行います。
- [ゲーミフィケーションレベルを設定する](#) : ゲーミフィケーションバッジレベルの作成と管理を行います。

ゲーミフィケーションレベルを設定する

エージェントは、業績レベルで指定されたポイント値を満たすと、バッジが付与されます。[ゲーミフィケーションレベル(Gamification Levels)] ページでは、レベルグループを作成し、バッジを各レベルに関連付け、各レベルの期間範囲を定義することができます。各レベルの期間範囲(日数)を使用すると、スコアリングのためにデータを収集する期間を制御することができます。

最低 3 レベル、そして最高 10 までのレベルを定義することができます。レベルには 0 から 9 の番号が付く点に注意してください。レベル 0 のポイント値は常に「-」として定義されます。これは、負のポイント値を含む、レベル 1 未満のポイント値を示します。

ゲーミフィケーションレベルを設定する

1. **Create new badge level** を選択します。
2. レベル範囲の固有名を入力します。
3. スコアリングデータの収集期間の範囲(日数)を入力します。
4. 編集するレベルを選択します。
5. [ポイント(Points)] フィールドにこのレベルの最小ポイント値を入力します。
6. このレベルに対して、バッジを選択して獲得します。
7. [保存(Save)] をクリックします。

フィールドの説明

フィールド	説明
レベルの選択	(「既存のバッジレベルの編集または削除のみ」) 編集する既存のバッジレベル。
レベル	一連のバッジレベルの名前。
レベル範囲の定義	
このレベルの期間の範囲を入力します。	スコアリングデータを収集する日数。
レベルの追加	バッジレベルをテーブルに追加します。
レベル	(読み取り専用) バッジレベルの番号。
ポイント	このレベルの達成に必要なポイント数。
バッジ	このレベルに関連付けられているバッジグラフィック。

ゲーミフィケーションのパフォーマンスカテゴリを管理する

[パフォーマンスカテゴリ(Performance Categories)] ページでは、ゲーミフィケーショングループを定義したり、該当するパフォーマンスグループにエージェントを割り当てることができます。

パフォーマンスグループを作成し、エージェントを割り当てる

1. [パフォーマンスグループの新規作成(Create a new performance group)] を選択します。
2. パフォーマンスグループの一意の名前を入力します。
3. このグループ内のエージェントを測定する評価指標を選択します。
4. レベルの定義に使用するレベルグループを選択します。
5. ポイント値を定義する際に使用するポイントの範囲構成を選択します。
6. このパフォーマンスグループに追加するエージェントを選択します。グループとチームを選択し、[フィルタ処理(Filter)] フィールドを使用すると名前を検索することができます。Ctrl キーを押したままクリックすると、複数のエージェントを選択できます。
7. [保存(Save)] をクリックします。

フィールドの説明

フィールド	説明
パフォーマンスグループの選択 (Select Performance Group)	(「既存のパフォーマンスグループの編集または削除のみ」) 編集するパフォーマンスグループ。
パフォーマンスグループ名 (Performance Group Name)	このパフォーマンスグループの名前。
グループ設定	
評価指標の選択(Select Performance Metric)	エージェントのスコアに使用するメトリック。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 遵守: WFM からのデータに遵守するエージェント ■ 品質: QM 評価のエージェントのパフォーマンスデータ
レベルの選択(Select Level)	このパフォーマンスグループに対してゲーミフィケーション バッジ レベルを設定します。
ポイント範囲の選択(Select Point Range)	スコアの範囲と、このパフォーマンスグループの割り当て済みポイント値。

フィールド	説明
パフォーマンスグループの参加者	
グループ/チーム/エージェント (Group/Team/Agent)	このパフォーマンスグループに割り当てられたグループ、チーム、およびエージェント。

ゲーミフィケーションポイントを設定する

ゲーミフィケーションは、ポイントで測定したエージェントの業績に基づいています。[ポイント (Points)] ページを使用してポイント値を管理します。エージェントは、指定された範囲に該当する、またはそれらの準拠性または評価スコアについて、異なる数のポイントを受け取ることができます。

関連付けられたポイント値で 2 つ以上の範囲を定義する必要があります。最大 10 つの範囲のポイントを定義することができます。

ポイント値を設定するには、次の手順を使用します。

1. [メトリックの新規ポイント範囲値を作成 (Create new point range values for a metric)] を選択します。
2. ポイント範囲の値に一意の名前を入力します。
3. 編集するテーブルの範囲を選択します。
4. [終了 (End)] フィールドに終了値を入力します。開始値と終了値は正または負の値で、両立的です。

NOTE [開始 (Start)] フィールドの値は読み取り専用です。テーブルの最初のエントリの場合、開始値 "--" とは、初めの終了値以下の値を示します。後続範囲では、開始値は前の終了値によって決定されます。テーブルの最後のエントリの場合、終了値 "--" は最後の開始値より上の値を示します。

5. スコアの該当範囲に割り当てるポイント値を入力します。ポイント値は正か負の数値にします。範囲のポイント値は、前の範囲および次の範囲のポイント値の間の値にしなければなりません。
6. [Enter] キーを押します。
7. [範囲の追加 (Add Range)] をクリックして、テーブルに追加する行を追加します。
8. [保存 (Save)] をクリックします。

EXAMPLE

次のテーブルは、ポイント範囲構成の例です。

範囲の開始	範囲の終了	ポイント
--	10	-5
11	20	-3
21	40	0
41	60	1
61	90	3
91	--	5

フィールドの説明

フィールド	説明
ポイント範囲の選択 (Select Point Range)	([既存のポイント範囲値の編集または削除 (Edit or delete existing point range values)] オプションのみ) 編集するポイント範囲の既存設定。
ポイント範囲名 (Point Range Name)	スコアの範囲と割り当てられたポイント値の名前。
ポイント範囲 (Point Ranges)	
開始 (Start)	(読み取り専用) 選択したスコアの範囲で開始する数値。これは、前の範囲の終了値によって決定されます。この数は正または負の値で、両立的です。
終了 (End)	選択したスコア範囲の最後の数値。この数は正または負の値で、両立的です。この値は、その範囲の開始値より大きくする必要があります。
ポイント (Points)	選択した範囲内のスコアで獲得したポイント値。この数値には、0、負、または正の数値を指定することができます。
	<p>NOTE 「0 ポイント」と「ポイントなし」の間には重要な差があります。ポイントが「0 ポイント」の場合、定義されたポイントシステムに基づき、エージェントはポイントを獲得していないことを示します。「ポイントなし」の場合、特定の日にエージェントのメトリックデータが無いこと、そしてスコアリングを行うことができないことを示</p>

フィールド	説明
	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 2px 5px; display: inline-block; margin-bottom: 5px;"> </div> します。
範囲の追加	テーブルに追加ポイント範囲行を追加します。

KPI を設定する

[KPI構成 (KPI Configuration)] ページは、Data Explorer のレポートまたはダッシュボードでのモニタに使用するデータ重要経営指標 (KPI) の目標を設定するのに使用します。

すべての KPI にはデフォルトの目標が設定されていますが、この目標は広範であるため、コンタクトセンターに適した特定の目標を追加することでレポートを絞り込まなくてもレポートに値を追加して、レポートを改善しないとレポートに価値がない場合があります。KPI に目標を追加する際は、コンタクトセンターの特定の領域 (グループやチームなど) の目標をさらに調整することができます。たとえば、チーム A とチーム B は非常に異なるタイプのインタラクションを処理するため、チーム A の遵守率は、チーム B と異なることがあります。KPI は、独自の要件に基づいて、複数の目標を設定することができます。

KPI は事実上、階層型です。つまり、目標を設定してグループまたはチームを指定しない場合、この目標はコンタクトセンター全体のすべてのグループとチームに適用されます。グループを指定する場合、目標は、そのグループおよびグループに属するすべてのチームにのみ適用されます。グループとチームの両方を指定した場合、その目標はそのチームにのみ適用されます。より具体的な目標は、抽象的な目標よりも優先されます。

EXAMPLE

グループ Minneapolis は、Teams 1、2、および 3 で構成されます。次の図に示すように、1 日に 400 回の電話を取るという目標は、グループとそのすべてのチームに対して設定されています。ただし、チーム 1 はより複雑な問題进行处理します。そのため、1 日に 375 回の電話を取るという目標はチーム 1 にのみ設定されます。この目標は、グループレベルで設定された目標よりも優先されます。チーム 2 と 3 に対して特別な目標が設定されていないので、1 日に 400 回の電話を取ったというグループの目標を継承します。

Calls Taken

Period: Prior Periods: Default Goal:

Group	Team	Service Queue	Goal Value	
<input type="text" value="Minneapolis"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="400"/>	<input type="button" value="Remove"/>
<input type="text" value="Minneapolis"/>	<input type="text" value="Team 1"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="375"/>	<input type="button" value="Remove"/>

構成で使用できる KPI は、測定的一种として Data Explorer に組み込まれます。詳細については、「[レポートを作成する](#)」および「[企業向け重要業績評価指標 \(KPI\) を設定する](#)」を参照してください。

KPI の目標を設定する

1. [KPI の追加 (Add KPI)] ドロップダウンリストから構成したい KPI を選択し、[**KPI の追加 (Add KPI)**] をクリックします。KPI は、空欄の 1 行を含む、アルファベット順にページに追加されます。
2. フィールドに入力して、KPI の目標を設定します。必須フィールドは、[目標値 (Goal Value)] のみです。その他はオプションです。すべての KPI にすべてのフィールドが利用できるわけではありません。

フィールド	説明
期間 (Period)	(任意) KPI の時間単位 (期間) を選択します。
過去の期間 (Prior Periods)	(任意) KPI の過去の期間の数を入力します。たとえば、選択した期間が「日」で、入力された事前の期間が「30」の場合、KPI の傾向比較期間は、過去 30 日のものとなります。
デフォルトの目標 (Default Goal)	(読み取り専用) KPI のデフォルトの目標。この値は、Data Explorer の KPI で設定されます。デフォルトの目標は非常に広範である場合があるため、特定の目標を追加して改善しない限り、レポートの価値がない場合があります。
グループ (Group)	(任意) 目標のグループを選択します。使用可能なグループは、[グループ (Groups)] ページで設定されたグループです(「 グループの管理 」を参照してください)。
チーム (Team)	(任意) 目標のチームを選択します。使用可能なチームは、[チー

フィールド	説明
	ム(Teams)] ページで設定されたチームです(「 チームを管理する 」を参照してください)。
サービスキュー(Service Queue)	(任意) 目標のサービスキューを選択します。使用可能なサービスキューは、[サービスキュー(Service Queues)] ページで設定されたキューです(「 サービスキューを管理する 」を参照してください)。
フォーム(Form)	(任意) 目標の評価フォームを選択します。使用可能なフォームは、[評価フォームマネージャ(Evaluation Form Manager)] ページで設定されたフォームです(「 評価フォームを管理する 」を参照してください)。
目標値(Goal Value)	(必須) KPI の目標を入力します。

- KPI に対して別の目標を追加する場合は、[**目標を追加(Add Goal)**] をクリックします。KPI から目標を削除する場合は、その行の横にある [**削除(Remove)**] をクリックします。
- 追加し終わったら、[**保存(Save)**] をクリックし目標を保存します。

ページから KPI を削除する

- ページから KPI を削除するには、KPI 名の下にある、X アイコンをクリックします。KPI を削除すると、レポートでデフォルトの目標を使用するよう設定がもどります。

NOTE すべての目標行を KPI から削除すると、その KPI はページから自動的に削除されます。KPI をページに残すには、KPI に最低 1 つ目標を設定する必要があります。

ユーザーとシステムの変更を監査する

[監査(Audit)] ページでは、Webex WFO のユーザーまたはシステムが行った変更を検索、確認、および特定し、「監査証跡」を作成できます。ユーザーが Webex WFO に対して変更を行った場合は、Webex WFO によってそのエントリが監査証跡テーブルに追加されます。このエントリには、変更を行った人(ユーザー)と、変更されたもの(オブジェクト)が記録されます。Webex WFO は、監査証跡の情報を無期限に保持します。

NOTE 「ユーザー」には、ログインしている Webex WFO ユーザーの他に、システムタスク(ACD との同期など)も含まれます。「オブジェクト」には、Webex WFO で作成または編集できるもの(役割など)が含まれます。

NOTE Webex WFO のすべてのオブジェクトが監査されるわけではありません。監査証跡では、システムタスクによる変更は除外されます。システムタスクによる変更を含めるには、[システムイベントを含める(Include system events)] を選択します。

前提条件

監査証跡を表示するには、スーパーバイザまたはテナントのアクセス許可が必要です。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [モニタリング (Monitoring)] > [監査 (Audit)]

手順

[監査フィルタ (Audit Filter)] を使用して、特定のユーザーが行った変更または特定のオブジェクトに対する変更に基づいた特定の基準に一致する変更のみを含めることができます。監査フィルタを使用すると、Webex WFO が監査証跡テーブルに表示するエントリを制限できます。このテーブルには、Webex WFO で監査された変更ごとに 1 つのエントリが含まれています。

フィルタの追加

1. [フィルタ (Filter)] をクリックします。フィルタペインが表示されます。
2. フィルタフィールドを設定します。
監査証跡のエントリをフィルタ処理して、以下のいずれかまたはすべてを確認できます。
 - 変更を行ったユーザー。名、姓、グループ名、電子メールアドレスでフィルタ処理できます。
 - 変更を行うために呼び出された API。このエンドポイントに対し API 呼び出しによって行われたすべての変更が、監査証跡に含まれます。
 - 変更が行われた日付。
 - 変更されたオブジェクト。変更されたオブジェクトのタイプとオブジェクトの変更方法が監査証跡に含まれます。
3. [フィルタ結果 (Filter Results)] をクリックします。

NOTE フィルタ結果に含めるには、エントリが設定した各フィールドの値と一致する必要があります。

フィルタの削除

1. [フィルタ(Filter)] をクリックします。フィルタペインが表示されます。
2. [フィルタのクリア(Clear filters)] をクリックします。

変更の詳細を表示する

1. 監査証跡内でエントリをクリックすると、変更された内容に関する詳細が表示されます。
2. 監査証跡テーブルに戻るには、エントリを再度クリックします。

ベストプラクティス

- フィールド内でワイルドカード文字は機能しません。監査するフィールド値を知り、完全な値名を入力し、値名を正しく綴る必要があります。値名の短縮形式は機能しません。
- [エンティティラベル(Entity Label)]、[フィールドラベル(Field Label)]、および [フィールド値(Field Value)] フィールドを使用して、変更された特定のオブジェクトを検索し、オブジェクトを変更したユーザーを特定できるようにします。これらのフィールドはまとめて使用する必要があります。個別に使用することはできません。
 - [エンティティラベル(Entity Label)]: 変更されたオブジェクトのタイプ。
 - [フィールドラベル(Field Label)]: 変更されたオブジェクトの検索に使用する識別方法。
 - [フィールド値(Field Value)]: 変更されたオブジェクトの一意の識別子。

例

「エージェント」という名前前のロールにアクセス許可を追加したユーザーを見つけるために、このロールを名前で検索する場合。次の手順を実行します。

- [エンティティラベル(Entity Label)] ドロップダウンで、[役割(Role)] を選択します。
- [フィールドラベル(Field Label)] ドロップダウンで、[名前(Name)] を選択します。
- [フィールド値(Field Value)] フィールドに **エージェント** と入力します。

次の例で、特定のコア設定、WFM、および QM オブジェクトを検索するために、各フィールドを設定する方法を示します。

- コア設定の例では、共通のコア構成オブジェクトを変更したユーザーを検索する方法を示します。

- [エンティティラベル(Entity Label)]: [人物(Person)] を選択します。
- [フィールドラベル(Field Label)]: [ログイン(Login)] を選択します。
- [フィールド値(Field Value)]: 変更されたユーザーのユーザー名を入力します。
- 勤務シフトなどの共通 WFM オブジェクトを変更したユーザーを検索する
 - [エンティティラベル(Entity Label)]: 検索する勤務シフトのタイプに応じて、[固定勤務シフト(Fixed Work Shift)] または [可変勤務シフト(Variable Work Shift)] のいずれかを選択します。
 - [フィールドラベル(Field Label)]: [名前(Name)] を選択します。
 - [フィールド値(Field Value)]: 変更された勤務シフトの名前を入力します。
- 保持設定や ACD 設定などの共通 QM オブジェクトを変更したユーザーを検索する
保持:
 - [エンティティラベル(Entity Label)]: [保持ポリシー(Retention Policy)] を選択します。
 - [フィールドラベル(Field Label)]: [名前(Name)] を選択します。
 - [フィールド値(Field Value)]: 変更された保持ポリシーの名前を入力します。

ACD 設定:

- [エンティティラベル(Entity Label)]: [サーバー(Server)] を選択します。
- [フィールドラベル(Field Label)]: [ID(ID)] を選択します。
- [フィールド値(Field Value)]: ACD の ID を入力します。

NOTE ACD の ID を確認するには、[アプリケーション管理(Application Management)] > [ACD設定(ACD Configuration)] に移動します。ACD の ID は、[ACDの選択(Select ACD)] テーブルの、ACD の名前の後に含まれています。

- 監査証跡でオブジェクトに関する詳細を表示する場合、詳細は Webex WFO のオブジェクトを名前ではなく内部 ID で参照します。次の表に、内部 ID を参照する一般的なフレーズと、Webex WFO で ID を確認できる場所を説明します。

一般的なフレーズ	説明
「ID <ID> で識別できる人物」	[ユーザー(Users)] ページで、ユーザーをエクスポートします。エクスポートされた CSV ファイルで、この ID が [ユーザーID(User ID)] 欄に表示されます。

一般的なフレーズ	説明
	<p>NOTE この ID は内部 Webex WFO ID であり、ユーザーの ACD ID や従業員 ID ではありません。</p>
<p>「ID <ID> で識別できるグループ/チームがアップデートされた」</p>	<p>[グループ(Groups)] ページで、グループをエクスポートします。エクスポートされた CSV ファイルで、この ID が [グループID(Group ID)] 欄に表示されます。</p>
<p>「ID <ID> で識別できるグループ/チームがアップデートされた」</p>	<p>[チーム(Teams)] ページで、チームをエクスポートします。エクスポートされた CSV ファイルで、この ID が [チームID(Team ID)] 欄に表示されます。</p>

Webex WFO サーバーとの接続をモニタする

Webex WFO サーバーへのクライアント 接続をモニタするには、[デスクトップのモニタリング(Desktop Monitoring)] ページを使用します。[デスクトップのモニタリング(Desktop Monitoring)] ページでは、複数のテナントの接続ステータスを確認したり、スマート デスクトップインスタンスのログをダウンロードしたり、その他接続の詳細を表示したりして、顧客の問題をトラブルシューティングできます。

NOTE [デスクトップのモニタリング(Desktop Monitoring)] ページでは、スクリーンモニタリング機能は提供されていません。

前提条件

- システム管理者のライセンスが必要です。
- 1 つ以上のテナントが設定されている必要があります。
- デスクトップクライアントの非同期ログエラー通知とデスクトップクライアントの同期ログ成功通知でログを取得するように設定されている必要があります。

ページの場所

[アプリケーション管理(Application Management)] > [グローバル(Global)] > [モニタリング(Monitoring)] > [デスクトップモニタリング(Desktop Monitoring)]

手順

接続のフィルタ処理

テーブルに表示される情報は、テナント、およびテナントでインストールされているスマートデスクトップのインスタンスの接続ステータスおよびアクティベーションステータスでフィルタ処理できます。また、テーブルの列ヘッダーをクリックすると、表示される情報を並べ替えできます。

1. [フィルタの表示 (Show Filters)] をクリックします。
2. 目的のフィルタオプションの横にあるチェックボックスをオンまたはオフにします。デフォルトでは、すべてのオプションが選択され、期間は直近 7 日間に設定されています。

スマートデスクトップログの取得

[ログの取得 (Get Logs)] ボタンを使用すると、テナントの Webex WFO サーバーに接続されている各スマートデスクトップインスタンスについて、ログの ZIP ファイルを取得できます。

1. ログを取得するスマートデスクトップインスタンスを見つけ、[ログの取得 (Get Logs)] をクリックします。ログの ZIP ファイルをダウンロードする準備ができたなら、通知を受け取ります。

NOTE 通知を受け取るには、デスクトップクライアントの非同期ログエラーおよびデスクトップクライアントの非同期ログ成功の通知の受信が有効になっている必要があります(「[通知設定](#)」を参照してください)。これらの通知が無効な場合は、次のエラーメッセージが表示されます。

これらのログを取得するには、「デスクトップクライアントの非同期ログ成功」通知および「デスクトップクライアント非同期ログエラー」通知を登録する必要があります。(You will need to subscribe to the ‘desktop client async logs success’ and ‘desktop client async logs error’ notifications to receive these logs.)

2. 通知を開き、指示に従って ZIP ファイルをダウンロードします。

フィールドの説明

[デスクトップのモニタリング (Desktop Monitoring)] ページのフィールドについて、以下に説明します。

フィールド	説明
テナントの選択 (Select)	(システム管理者のみ) 接続を表示するテナントを選択します。[すべて

フィールド	説明
Tenant)	(All)] を選択すると、すべてのテナントの接続を表示できます。
[クライアントバージョンの選択 (Select Client Version)]	表示するスマートデスクトップのバージョンを選択します。[すべて(All)] を選択すると、全バージョンのスマートデスクトップの接続を表示できます。
リセット (Reset)	デフォルトのフィルタ選択に戻します。
エクスポート (Export)	表示されたデスクトップモニタリングデータを MachineDetails.csv という CSV ファイルとしてエクスポートします。ファイルを開く、または [ダウンロード (Downloads)] フォルダに保存するオプションがあります。
ステータス (Status)	スマートデスクトップの特定のインストールのステータス。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 緑: 接続済みで、インストールされているバージョンがアクティブなバージョンです。 ■ 黄: 接続済みで、インストールされているバージョンがアクティブバージョンではありません。 ■ 赤: 接続済みで、アラートがあります。 ■ グレー: 接続されていません。
テナント名 (Tenant Name)	テナントの名前。
マシン名 (Machine Name)	クライアントのネットワーク名。
マシンID (Machine ID)	ユーザーのマシンの汎用一意識別子 (UUID) 。
IP アドレス (IP Address)	ユーザーのマシンの IP アドレス。
アクティブ化されたクライアントバージョン (Activated Client Version)	クライアントの PC 上で現在実行されているスマートデスクトップのバージョン。
インストールされたクライアントバージョン (Installed Client Version)	エージェントの PC にダウンロードされた最新のスマートデスクトップバージョン。 [アクティブなクライアントバージョン (Active Client Version)] と [インストールされたクライアントバージョン (Installed Client Version)] が一致する場合、エージェントは最新バージョンのスマートデスクトップを使用しています。

フィールド	説明
接続済み(Connected)	スマート デスクトップが Webex WFO サーバーに現在接続されていることを示します。
ログ(Logs)	[ログの取得(Get Logs)] ボタンは、スマート デスクトップインスタンスのログに対するリクエストを生成します。
設定(Config)	[設定の編集(Edit Config)] ボタンを使用すると、ロギングレベル、デバッグファイル数、およびスマート デスクトップのこのインスタンス用のデバッグファイルサイズを表示 および編集できます。

関連項目

- [通知設定](#)

コンタクトのスケジュール済み一括エクスポートをモニタする

[コンタクトの一括エクスポートの監査(Bulk Contact Export Audit)] ページを使用して、コンタクトのスケジュール済み一括エクスポートのステータスをモニタします。

前提条件

- エクスポートしたコンタクトの宛先になる外部保管場所を設定してある。
- コンタクトの定期的一括エクスポートを作成してある。([録音(Recordings)] ページで作成します)。

ページの場所

[アプリケーション管理(Application Management)] > [グローバル(Global)] > [モニタリング(Monitoring)] > [コンタクトの一括エクスポートの監査(Bulk Contact Export Audit)]

列の説明

コンタクトの一括エクスポートには、タスクとアップロードの 2 つのステージがあります。タスクステージでは、Webex WFO が、録音されたフォーマットから外部保管場所に保存されるフォーマットにファイルを変換します。

EXAMPLE Webex WFO は当初、コンタクトを WAV ファイルとして記録しますが、保管のために MP4 ファイルに変換します。

エクスポートでファイルを変換するように設定していない場合は、Webex WFO はこの手順をスキップします。アップロードステージで、Webex WFO はファイルを外部保管場所に移動します。

このページの各欄は以下のように定義されます。

列	説明
日付 (Date)	エクスポートが作成された日時。
名前 (Name)	作成者がエクスポートに付けた名前。
エクスポートステータス (Export Status)	エクスポートのステータス。 NOTE ステータスが [失敗 (Failed)] である場合、一番に考えられる原因は、外部保管場所との通信の問題です。サードパーティ製ツール (Filezilla など) を使用し、提供されたログイン情報に基づいてファイルを転送できるか確認します。
タスク数 (Task Count)	Webex WFO が変換を試みた音声ファイルまたはビデオファイルの数。変換に失敗したものも含まれます。
キューに入っているタスク (Tasks Queued)	エクスポートファイルフォーマットへの変換を待機しているファイルの数。
進行中のタスク (Tasks in Progress)	現在エクスポートファイル形式への変換中であるファイルの数。
完了したタスク (Tasks Finished)	エクスポートファイル形式に正常に変換されたファイル。
キューに入っているアップロード (Uploads Queued)	外部保管場所への移動を待機しているファイル。
アップロード成功 (Uploads Succeeded)	外部保管場所に正常に移動されたファイル。
アップロード失敗 (Uploads Failed)	Webex WFO が外部保管場所に移動できなかったファイル。

エクスポートされたファイルへのアクセス

エクスポートされたファイルは、設定された保管場所の [エクスポート (Exports)] フォルダにあります。

- アーカイブの設定で SFTP を設定している場合、ファイルはそのサーバーに転送されます。
- アーカイブの設定で SFTP を設定していない場合、ファイルはネットワークストレージの場所に保存されます。

ファイルは CSV フォーマットの ZIP ファイルです。ファイル名は次の命名規則を使用します。<“immediate” or “scheduled”>-<saved search name>-<datestamp>-<timestamp>

[保管プロファイル(Storage Profiles)] ページ([アプリケーション管理(Application Management)] > [グローバル(Global)] > [システム設定(System Configuration)] > [保管プロファイル(Storage Profiles)]) でネットワークストレージを設定します。

関連項目

- [外部保管場所を追加する](#): エクスポートするファイルの宛先になる場所を作成します。
- [インタラクションを一括でエクスポートする](#): コンタクトの一括エクスポートを作成します。
- [QM アーカイブ設定を構成する](#)
- [保管プロファイルを構成する](#)

通知設定

Webex WFO は、通知と呼ばれるメッセージを介してシステムイベントについてユーザーに通知することができます。

通知は、リアルタイムで送信するか、設定したスケジュールで要約形式で送信することができます。

通知受信者は通知グループに編成されます。グループでは、通知をトリガーするイベントタイプ、グループのメンバー(自分または複数のメンバー)、通知を受信する頻度、および通知の送信方法を定義します。

設定できる内容と配信方法へのアクセスは、ログインとロールに設定されたアクセス許可によって異なります。これらのアクセス許可は、通知を受け取るシステムイベントを定義します。

ログインタイプ	設定可能項目
管理者以外のユーザー	アラートまたは電子メールによる通知 アラート、電子メール、モバイル通知による自分への通知。(モバイル通知はクラウド展開でのみ利用できます)。
管理者	<ul style="list-style-type: none"> ■ アラートまたは電子メールによる通知 ■ 電子メールによるグループへの通知

フィールドの説明

[通知 (Notifications)] ページ上のフィールドについては以下で説明します。

フィールド	説明
通知範囲 (Notification Scope)	通知グループの範囲(自分だけの通知、複数ユーザーの通知)を選択します。
通知グループ名 (Notification Group Name)	通知グループの一意の名前。
通知タイプ (Notification Types)	受信する通知のタイプを選択します。使用可能なタイプは、[ロール (Roles)] ページでロールに設定されているアクセス許可によって決まります。
リアルタイム通知 (Real Time Notifications)	リアルタイムで通知を受信するには、このセクションを入力します。
サマリー (Summary)	通知をサマリー形式で受信するには、このセクションを入力します。
配信方法 (Delivery Method)	通知の受信に使用する方法を選択します。電子メールの送信を選択し、通知が複数のユーザーではなく、自分のみである場合、使用される電子メールアドレスは、[ユーザー名 (Username)] フィールドの [ユーザー (Users)] ページで構成されたものとなります。モバイル通知を受信するには、[Calabrio ONEモバイルアプリのアクセス (Calabrio ONE mobile app access)] のアクセス許可が必要です。
電子メール配信リスト (Email Distribution List)	(These notifications are sent to multiple users オプションのみ) リストペインの下にあるフィールドに、電子メールアドレスを入力し、[追加 (Add)] をクリックします。リストペインに表示されたら、鉛筆のアイコンをクリックし、アドレスを編集するか、X アイコンをクリックしてアドレスを削除します。
通知数 (Number of Notifications)	イベントに対して送信する通知数 Webex WFO を定義します。発生した一部のイベントはシステムによってレポートされます。また、イベントによっては、システムが調査するごとにレポートされます。この番号を指定することで、同じイベントに対して多数の通知が送信されなくなります。
サマリー構成 (Summary Configuration)	サマリーレポートを受信する条件を選択します。

フィールド	説明
スケジュール(Schedule)	このセクションでは、通知概要の配信を設定します。
サマリー送信頻度 (Send Summaries Every) <time period>	Webex WFO からサマリーを送信する頻度を入力します。デフォルトの期間は 24 時間ごとです。
開始日時 (Starting Date and Time)	サマリー期間の開始日時。

通知タイプ

通知には次の 3 種類があります。

- 情報: 予期されるイベントが発生した場合
- 警告: 修正されない場合は Webex WFO の動作停止を引き起こす状態が存在する場合
- エラー: Webex WFO の動作停止を引き起こす原因となる状態が存在している場合

通知は、次の方法で送信できます。

- アプリケーションに表示されるアラート
- 指定の配信リストに送信される電子メール
- モバイルデバイスに送信されるモバイル通知(クラウド展開のみ)

テナント管理者およびユーザーへの通知

このテーブルは、テナント管理者または他のユーザーとして Webex WFO にログインするときに使用できる通知タイプの一覧です。

通知	説明と解決策
エージェントログイン(サポート)	情報: エージェントが Webex WFO にログインしました。 解決策: アクションは不要です。
エージェントログアウト(サポート)	情報: エージェントが Webex WFO からログアウトしました。 解決策: アクションは不要です。
分析データサーバーエラー(サポート)	エラー: 分析データサーバーが分析 Grid サーバーと通信していません。

通知	説明と解決策
	<p>解決策: 分析データサーバーのログと接続を確認します。データベースにアクセス可能か確認します。</p>
低ディスク容量へのアプローチ(サポート)	<p>解決策: 使用しているディスク容量を解放するか、追加のストレージを追加します。</p>
録音キャパシティのアプローチ(サポート)	<p>解決策: 別の録音サーバーを追加します。</p>
コンタクト一括エクスポートエラー(ビジネス)	<p>エラー: Webex WFO は、コンタクトの一括エクスポートファイルを転送できませんでした。</p> <p>解決策: コンタクトの一括エクスポート先の設定を確認します。</p>
コンタクト一括エクスポートの成功(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO のコンタクトの一括エクスポートリクエストが正常に完了しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
キャプチャプラグインデータサーバーエラー(サポート)	<p>エラー: キャプチャデータサーバーが Webex WFO アプリケーションサーバーと通信していません。</p> <p>解決策: キャプチャデータサーバーのログと接続を確認します。データベースにアクセス可能か確認します。</p>
キャプチャリクエスト(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO キャプチャリクエストは正常に処理されました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
Cisco JTAPI のインストールの失敗(サポート)	<p>エラー: Cisco JTAPI のインストールに失敗しました。</p> <p>解決策: Cisco JTAPI のインストール手順を確認して、インストールを再試行します。</p>
Cisco JTAPI のインストール成功(サポート)	<p>情報: Cisco JTAPI が正常にインストールされました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>

通知	説明と解決策
クライアント インストールエラー(サポート)	<p>エラー: Webex WFO が正 常にデスクトップにインストールされていません。</p> <p>解決策: スマート デスクトップのインストールを確認します。詳細については、クラウド展開向けのカスタマーコンポーネントのインストールガイドを参照してください。</p>
コンタクト 目標のすべてのユーザーの完了 (ビジネス)	<p>情報:コンタクト 目標のすべてのタスクが完了すると、目標作成者およびコンタクト 目標に割り当てられたすべてのユーザーにアラートを送信します。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
コンタクト 目標の完了(ビジネス)	<p>情報:エージェントが、Webex WFO QM コンタクト 目標を正常に終了しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
作成されたコンタクト 目標(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO コンタクト 目標が正常に作成されました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
CTI プラグインデータサーバーエラー(サポート)	<p>エラー: CTI データサーバーが Webex WFO アプリケーションサーバーと通信していません。</p> <p>解決策: CTI データサーバーのログと接続を確認します。データベースにアクセス可能か確認します。</p>
接続済みデータサーバー(サポート)	<p>情報: データサーバーが正常に Webex WFO に接続されました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
切断されたデータサーバー(サポート)	<p>エラー: データサーバーが Webex WFO アプリケーションサーバーと通信していません。</p> <p>解決策: データサーバーのログと接続を確認します。データ</p>

通知	説明と解決策
	ベースにアクセス可能か確認します。
遅延したストレージ取得の完了(ビジネス)	<p>情報: ストレージのデータが正常に取得されました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
デスクトップクライアントの非同期ログの完了(サポート)	
デスクトップクライアントの非同時ログエラー(サポート)	
配信リクエスト(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO WFM ユーザーが配信リクエストを作成しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
評価の異議申し立てリクエスト(ビジネス)	<p>情報: 次のいずれか 1 つが発生しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 完了した評価に関してユーザーが、申し立てをしています。 ■ 別の人 が完了した評価についてユーザーが申し立てを行いました。あなたは、評価されたコンタクトと、[任意の評価の編集 (Edit Any Evaluation)] のアクセス許可の両方が責任範囲となっています。 <p>解決策: 評価およびユーザーが入力したコメントを確認します。</p>
評価の監査(ビジネス)	<p>情報: 関連付けられている評価が更新されました。この通知は、コンタクトに関連付けられているエージェントと、評価を更新した担当者の両方に送信されます。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
評価ニーズの承認(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO QM ユーザーが評価を完了しました。</p> <p>解決策: 評価を保存します。</p>

通知	説明と解決策
低 ディスク容量の超過 (サポート)	解決策: 使用しているディスク容量を解放するか、追加のストレージを追加します。
録音 キャパシティの超過 (サポート)	解決策: 別の録音 サーバーを追加します。
externalStorageLocationError (サポート)	<p>エラー: アーカイブコンタクトハンドラのタスクの実行中、Webex WFO が外部保管場所に接続しようとしてエラーが発生しました。</p> <p>解決策: 外部ストレージロケーションの構成を確認し、接続をテストします。</p>
デスクトップのキャプチャに失敗 (サポート)	<p>エラー: Webex WFO QM ユーザーが、デスクトップの録音を行うことができません。</p> <p>解決策: Webex WFOスマート デスクトップの構成を確認します。</p>
録画の失敗 (サポート)	<p>エラー: アラートは次のように表示されます。</p> <div data-bbox="721 1041 1360 1163" style="border-left: 2px solid #007060; padding-left: 10px; margin: 10px 0;"> <p>EXAMPLE デスクトップイベント: <バージョン番号> - 録画を開始できませんでした。(Desktop Event: <version number> - Screen Recording failed to start.)</p> </div> <p>この通知は、ユーザーが単一のコールの録画に失敗した場合に表示されます。ユーザーが画面を録画するための設定が適切に行われており、スマートデスクトップが録画を試みましたが、試行が失敗しました。</p> <p>解決策: 特定のデバイスでデスクトップ録画を使用するときに継続的に問題が発生する場合は、その PC でのサービスのインストールを確認します。スマートデスクトップをアンインストールし、PC を再起動してから、問題の PC にスマートデスクトップを再インストールします。問題が解決しない場合はサポートに連絡してください。</p>
音声の録音に失敗 (サポート)	この通知は、スマートデスクトップまたは CTI シグナリングに

通知

説明と解決策

起因するエラーによって表示されます。

スマートデスクトップ

エラー: スマートデスクトップがエラーの原因である場合、アラートは次のように表示されます。

EXAMPLE デスクトップイベント: <バージョン番号> - 音声録音を開始できませんでした。(Desktop Event: <version number> - Voice Recording failed to start.)

エラー: この通知は、ユーザーが単一のコールの音声録音に失敗した場合に表示されます。ユーザーが音声を録音するための設定が正常に行われており、スマートデスクトップが音声の録音を試みましたが、試行が失敗しました。

解決策: 特定のデバイスでデスクトップ録画を使用するときに継続的に問題が発生する場合は、その PC でのサービスのインストールを確認します。スマートデスクトップをアンインストールし、PC を再起動してから、問題の PC にスマートデスクトップを再インストールします。問題が解決しない場合はサポートに連絡してください。

サーバー録音環境の多くの電話機でこの問題が発生した場合は、サービスのキャパシティがいっぱいでないか、また構成が正しいか確認してください。問題が解決しない場合はサポートに連絡してください。

CTI シグナリング

エラー: CTI シグナリングがエラーの原因である場合、アラートは次のように表示されます。

EXAMPLE シグナリングサーバーイベント: 音声録音を開始できませんでした。(Signaling Server Event: Voice recording failed to start.)

この通知は、CTI シグナリングサーバーが、関連付けられた

通知	説明と解決策
	<p>録音サーバーとのコールを開始できなかった場合に表示されます。イベントメッセージの詳細 (Details) 行に、このエラーに関する 2 つのカテゴリのいずれかが表示されます。</p> <p>[詳細: SIP INVITEなし (Details: No SIP INVITE)]: このエラーは、CTI シグナリングサーバーが CTI シグナリング JTAPI ソースからの SIP INVITE メッセージを受信しなかった場合に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 解決策: この問題が継続的に発生する場合は、CTI データサーバーのログをチェックして、CTI データサーバーが CTI シグナリングソースからの SIP シグナリングメッセージを受信していることを確認します。 <p>[詳細: 接続されているクライアントはありません (Details: No connected client)]: このエラーは、シグナリングサーバーが、デバイスに関連付けられているどの録音サーバーにも接続されていない場合に表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 解決策: CTI データサーバーのログをチェックして、このデバイスに関連付けられている録音サーバーを確認します。録音サーバーが動作しており、シグナリングサーバーと録音サーバーが接続されていることを確認します。
<p>予測精度リクエスト (ビジネス)</p>	<p>情報: Webex WFO WFM ユーザーが予測精度リクエストを作成しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
<p>予測リクエスト (ビジネス)</p>	<p>情報: Webex WFO WFM ユーザーが予測リクエストを作成しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
<p>FTP プラグインデータサーバーエラー (サポート)</p>	<p>エラー: Webex WFO はデータサーバーからデータを転送できませんでした。</p>

通知	説明と解決策
	<p>解決策: データサーバーのエラーログを確認します。データサーバーとの通信を確認します。</p>
履歴データインポートエラー(サポート)	<p>エラー: Webex WFO が、履歴データのロード中のエラーを検出しました。</p> <p>解決策: データサーバーのエラーログを確認し、システム管理者にお問い合わせの上、サービスを再起動してください。</p>
履歴マージリクエスト(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO WFM ユーザーが履歴データマージリクエストを作成しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
主要な録音サーバーの負荷(サポート)	<p>解決策: 別の録音サーバーを追加するか、Webex WFO サポートに連絡します。</p>
主要な録音アップロードバックアップ(サポート)	<p>解決策: 別の録音サーバーを追加するか、Webex WFO サポートに連絡します。</p>
メッセージングリクエスト(ビジネス)	<p>情報: 送信したメッセージングリクエストが承認または拒否されています。これには、日中の動的スケジューリングイベントの選択肢が承認された場合も含まれます。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
メトリック統計(サポート)	<p>情報: Webex WFO WFM ユーザーがメトリック統計リクエストを作成しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
補助の録音サーバーの負荷(サポート)	<p>解決策: この通知を頻繁に受信する場合は、別の録音サーバーを追加するか Webex WFO サポートに連絡します。</p>
補助の録音アップロードバックアップ(サポート)	<p>解決策: この通知を頻繁に受信する場合は、別の録音サーバーを追加するか Webex WFO サポートに連絡します。</p>
マイスコア評価(ビジネス)	<p>情報: 処理したコンタクトの評価が完了または編集されて</p>

通知	説明と解決策
	<p>います。</p> <p>NOTE 評価で承認が必要な場合は、評価が承認された際に、通知が送信されます。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
<p>電話機が検出されない(サポート)</p>	<p>エラー: スマートデスクトップはデジチェーン接続された電話をリッスンしましたが、6分後に検出できませんでした。これにより、サービスは録音されません。最も可能性の高い原因は、電話機がPCに適切にデジチェーン接続されていないか、デバイスがRTPトラフィックをPCに送信するように設定されていないことが挙げられます。これは導入の際や電話機が継続して録音するPCに接続されている場合に便利なメッセージです。PCが定期的に電話機から切断されている場合は、この問題を無効にすることができます。</p> <p>解決策: 電話機からPCが切断されている場合は、この問題を無効にします。それ以外の場合は、Unified CMのデバイスの設定を確認し、[SPANからPCポート (SPAN to PC Port)] が [有効 (Enabled)] に設定されているか確認します。PCと電話機間の物理的な接続を確認し、デジチェーンが正しく接続されていることを確認します。デスクトップ録音用のハードウェアの構成に関する詳細は、クラウド展開向けのインストールガイド Webex WFOを参照してください。</p>
<p>QM 音声処理(ビジネス)</p>	<p>情報: エージェントが Webex WFO にログインしました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
<p>調整完了(ビジネス)</p>	<p>情報: 調整ジョブが正常に終了するごとにアラートが通知されます。これには、ジョブ番号とジョブの開始時刻と終了時間が含まれます。</p> <p>NOTE この通知を割り当てるには、[QM管理 (Administer QM)] と [業務通知受信 (Receive</p>

通知	説明と解決策
	<p data-bbox="768 275 1349 390">Business Notifications)] のアクセス許可が必要です。コンタクトセンターに調整が必要な録音アーキテクチャがある場合のみ、この通知を割り当てます。</p> <p data-bbox="719 428 1084 459">解決策: アクションは不要です。</p>
録音のエクスポート(ビジネス)	<p data-bbox="719 499 1393 579">情報: コンタクトのエクスポートリクエストが正常に完了し、コンタクトをダウンロードする準備が整いました。</p> <p data-bbox="719 617 1084 648">解決策: アクションは不要です。</p>
データサーバーログの取得エラー(サポート)	<p data-bbox="719 688 1393 768">エラー: Webex WFO データサーバーログのリクエストを完了できませんでした。</p> <p data-bbox="719 806 1393 926">解決策: データサーバーの接続を確認します。データベースにアクセス可能か確認し、問題が解決しない場合は、サポートに連絡してください。</p>
データサーバーログの取得成功(サポート)	<p data-bbox="719 961 1393 1041">情報: Webex WFO データサーバーログのリクエストが正常に完了しました。</p> <p data-bbox="719 1079 1084 1110">解決策: アクションは不要です。</p>
スケジュール変更(ビジネス)	<p data-bbox="719 1150 1393 1230">情報: スケジューラやアナリストなどが、休憩時間を移動するなど、ユーザーのスケジュールを変更しました。</p> <p data-bbox="719 1268 1084 1299">解決策: アクションは不要です。</p>
スケジュールリマインダ(ビジネス)	<p data-bbox="719 1339 1393 1509">情報: 将来のスケジュール設定済みのアクティビティに関するリマインダです。リマインダは、Webex WFO 現在ログインしているユーザーにのみ送信されます。アクティビティの開始 15 分前に送信されます。</p> <p data-bbox="719 1547 1084 1579">解決策: アクションは不要です。</p>
スケジュールリクエスト(ビジネス)	<p data-bbox="719 1612 1393 1692">情報: Webex WFO WFM ユーザーがスケジュールリクエストを送信しました。</p>

通知	説明と解決策
	<p>解決策: アクションは不要です。</p>
シフト予算分析リクエスト(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO WFM ユーザーがシフト予算分析リクエストを作成しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
signalingServerActiveAfterInit(サポート)	<p>情報: シグナリングサーバーがアクティブになりました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
signalingServerForcedStandby(サポート)	<p>エラー: シグナリングサーバーが強制スタンバイに入り、非アクティブです。</p> <p>解決策: シグナリングサーバーのログをチェックして詳細を確認します。</p>
signalingServerPartnerFailed(サポート)	<p>エラー: アクティブなシグナリングサーバーで障害が発生し、スタンバイシグナリングサーバーがアクティブになりました。</p> <p>解決策: シグナリングサーバーのログをチェックして詳細を確認します。</p>
signalingServerPartnerMaintenance(サポート)	<p>エラー: アクティブなシグナリングサーバーがメンテナンスモードになり、スタンバイシグナリングサーバーがアクティブになりました。</p> <p>解決策: シグナリングサーバーのログをチェックして詳細を確認します。</p>
signalingServerTelephonyProviderFailed(サポート)	<p>エラー: シグナリングサーバーがテレフォニープロバイダーとの接続を失い、非アクティブになっています。</p> <p>解決策: シグナリングサーバーのログをチェックして詳細を確認します。</p>
stagedUploadServerConnectionFailure(サポート)	

通知	説明と解決策
戦略予測リクエスト(ビジネス)	<p>情報: Webex WFO WFM ユーザーが戦略予測リクエストを作成しました。</p> <p>解決策: アクションは不要です。</p>
同期プラグインデータサーバーエラー(サポート)	<p>エラー: 同期サービスに失敗しました。</p> <p>解決策: 次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 同期サービスが実行されていることを確認してください。 2. 同期サービスがインストールされているサーバーと通信できているか確認します。 3. 同期サービスのログを確認します。
2 段階のプラグインデータサーバーエラー(サポート)	<p>エラー: 2 段階のデータアップロードプロセスでエラーが発生しました。</p> <p>解決策: データサーバーのログを確認します。それでも問題が解決されない場合は、サポートにお問い合わせください。</p>
デスクトップ上の予期しないエラー(サポート)	<p>エラー: タスクの実行中に予期しないエラーが発生しました。</p> <p>解決策: デスクトップデバッグファイルで、このエラーに関連する理由を確認します。エージェントのデスクトップを再起動します。それでも問題が解決されない場合は、サポートにお問い合わせください。</p>
受信されない音声パケット(サポート)	<p>エラー: Webex WFO が SPAN ポートでパケットを受信しません。</p> <p>エージェントによる顧客とのコンタクトをモニタしているときに、何も聞こえません。15 秒後に、「パケットを受信しません」というエラーメッセージが表示されます。エージェントによる顧客とのコンタクトを録音しようとする、録音が空になります。</p>

通知

説明と解決策

解決策: 次を確認します。

- PC ポート
- PC 音声 VLAN へのアクセス
- PC ポートへのスパン
- [デバイスのセキュリティモード(Device Security Mode)]

また、エージェントの電話コーデックの構成を確認します。

ユーザーを管理する

ライセンスについて

ライセンスによって、Webex WFO にアクセスする法律上の権利が付与されます。ライセンスによって、Webex WFO の機能がそのロールとアクセス許可にリンクされます。

ライセンスモデル

Cisco には、Webex WFO ホスト型の展開向けのバースト ライセンス モデルを使用したサブスクリプション課金が用意されています。

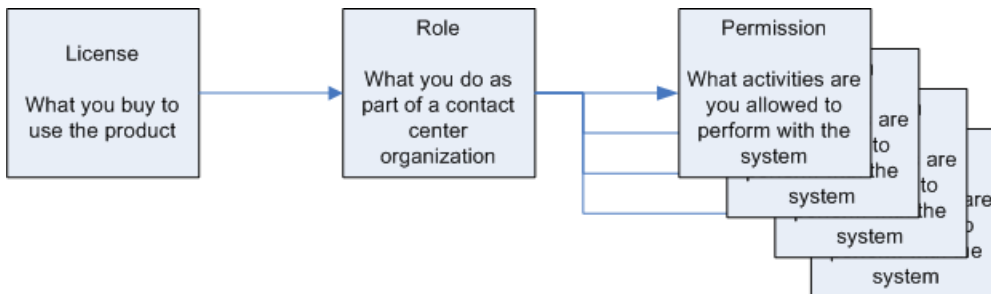
Webex WFO のサブスクリプションを購入する場合は、いわゆる「月間の最小コミットメント」(特定の料金で購入する最小シート数)に同意していただきます。Cisco 月間契約で同意した以上のシートを使用する場合は、それぞれのシートに対して料金が請求されます。Cisco これを「バーストライセンス」(一時的なライセンス増)と呼んでいます。

Cisco では、月、四半期、年のいずれかの単位で定期的に課金されます。

EXAMPLE 最低契約数が月間 100 QM シートの契約があるとします。2 ~ 10 月はこれで要件を満たしています。しかしコンタクトセンターは、ホリデーシーズン(11 月 ~ 1 月)には通常より忙しくなります。この期間に 150 QM シートを使用すると、この 4 か月分は、バーストライセンス料金で請求されます。

ライセンス、ロール、アクセス許可

ライセンスは、システム内でユーザーが所有するロールにリンクされます。Webex WFO の機能に対するユーザーのアクセスは、そのユーザーのロールと、ロールに関連付けられたアクセス許可に基づいています。ロールとアクセス許可の割り当ての詳細については、「[ロールとアクセス許可を管理する](#)」を参照してください。



Webex WFO のアクティブユーザーには、それぞれ 1 つ以上のライセンスが関連付けられています。また、1 つ以上のロールを割り当てることができます。個々のライセンスはシートと呼ばれます。ライセンスシートは、そのライセンスされたロールで指定されたアクティブユーザー数によってカウントされます。すべてのお客様は、アクティブユーザーごとに一定数のシートとライセンスを用意する必要があります。

アクティブユーザーは、ライセンスを受けて Webex WFO にアクセスできます。非アクティブユーザーはライセンスを受けることができず、Webex WFO にもアクセスできません。アクティブユーザーを非アクティブに切り替えると、そのライセンスが利用可能になり、他のユーザーにライセンスを再度割り当てることができます。

ライセンスには 2 つのタイプがあります。

- データライセンス
- Webex WFO アクセスライセンス

データライセンス

Webex WFO ユーザーのうち、キャプチャ機能を持つユーザー(主にコンタクトセンターのエージェント)には、データライセンスが関連付けられます。デフォルトのエージェントロールは、このライセンスタイプに自動的に関連付けられます。データライセンスには、次の 5 つのタイプがあります。

- コール録音 (CR) : ユーザーは音声を録音し、自分のコンタクトを確認できます。
- 品質管理 (QM) : ユーザーは録音および評価の対象になります。また、自分のコンタクトと評価を確認できます (QM データライセンスには、CR が含まれます)。
- ワークフォースマネジメント (WFM) : ユーザーはスケジュール管理の対象で、スケジュール変更機能にアクセスできます。
- 分析 : ユーザーは分析の対象で、自分のインタラクションから作成された分析データを確認できます。
- Webex WFO スイート : ユーザーは録音、評価、スケジュール管理、および分析の対象になります。

NOTE データライセンスを持つユーザーは、Webex WFO 機能へのアクセスが制限されています。自分のデータしか確認できません。

Webex WFO アクセスライセンス

システムごとに、Cisco では最大 5 つの Webex WFO アクセスライセンスが提供されます。Webex WFO アクセスライセンスで提供されるアクセス許可の大半は、対象のロールにアプリケーション全体に対するアクセスを許可するものです。

複数のロールを持つユーザーの例

次に、複数のロールを持つユーザーのライセンス事例を示します。

例 1: 評価者を兼任する QM エージェント

ユーザーには、Webex WFO アクセスライセンスに関連付けられた評価者ロールと、自分のコンタクトをキャプチャできる品質管理ライセンスに関連付けられたエージェントロールが付与されます。評価者ロールには、一部のエージェント機能と一部のスーパーバイザ機能が含まれています。このユーザーは、品質管理用と Webex WFO アクセス用の 2 つのライセンスを使用しています。この場合、品質管理ライセンスで使用できるシートの数と Webex WFO アクセスライセンスのシート数は、両方とも 1 つ減ります。このユーザーが音声録音のみを必要とする場合は、品質管理ライセンスの代わりにコンプライアンス録音ライセンスを使用することもできます。

例 2: WFM を使用したスケジュール設定も行う QM エージェント

ユーザーは、品質管理およびワークフォースマネジメントのライセンスに関連付けられているエージェントロールを付与されています。このロールでは、エージェントのコンタクトをキャプチャでき、エージェントの作業時間のスケジュールを設定できます。また、エージェントが自分のコンタクトと評価を確認したり、スケジュールを変更したりすることもできます。このユーザーは 2 つのライセンスを消費します。

ユーザーの作成と編集を実行する

Webex WFO で新しいユーザーを作成するには、[新しいユーザーの作成 (Create a new user)] を選択します。システム内にすでに存在するユーザーを編集または非アクティブにするには、[既存のユーザーの編集 (Edit an existing user)] を選択することができます。[ユーザーの作成/編集 (Create/Edit user)] ページのフィールドの説明は以下の通りです。

NOTE 同期されたシステムで、ユーザーを非アクティブ化する場合は、まず ACD 内でユーザーを削除し、Webex WFO でユーザーを非アクティブ化します。ACD でユーザーが削除された場合、同期サービスは、Webex WFO からユーザーを非アクティブ化しないので、手動で行う必要があります。

フィールド	説明
ユーザーの選択 (Select User)	([既存ユーザーの編集 (Edit an existing user)] オプションのみ) 編集するユーザー。デフォルトでは、アクティブなユーザーだけがリストに表示されます。アクティブユーザーと非アクティブユーザーの両方を表示するには、[非アクティブユーザーを表示 (Show inactive users)] チェックボックスをオンにします。
名 (First Name)	ユーザーの名。
姓 (Last Name)	ユーザーの姓。
ユーザー名 (User Name)	ユーザーの Webex WFO ユーザー名。ユーザーの電子メールアドレスまたは一意のログイン名のいずれかを入力できます。
Windows ログイン (Windows Login)	Microsoft Windows のユーザーのログイン名。Active Directory を使用している場合は、ドメイン名を含める必要があります。 <domain name>\<login name>
従業員 ID (Employee ID)	(任意) ユーザーの従業員 ID。ACD ID または電子メールアドレスを一意の識別子として使用しない HRMS と統合する必要がある場合は、このフィールドに従業員 ID を追加すると、ユーザーを識別できます。
アカウントステータス (Account Status)	ユーザーアカウントのロックを解除します。ユーザーアカウントは、そのユーザーが許可されているログイン試行数の最大数を超えるとロックされます。「 パスワードポリシーを構成する 」を参照してください。
パスワード (Password)	ユーザーのパスワードを作成します。このパスワードを設定すると、ユーザーはツールバーの「ログイン」ボタンを使用して、よりパーソナライズされた、または記憶に残るパスワードにリセットできます。パスワードを設定すると、Webex WFO は、このフィールドの下にパスワード強度バーを表示します。 パスワードは少なくとも「強力」に設定してください。 パスワードの複雑性要件と、パスワードルールを設定する方法の詳細については、「 パスワードポリシーを構成する 」を参照してください。
パスワードの確認 (Confirm Password)	[パスワード (Password)] フィールドに入力したとおりのパスワードを、再入力します。

フィールド	説明
ユーザープロフィール(User Profiles)	(読み取り専用)この表は、ユーザーのアイデンティティを外部の送信元でまとめたものになります。「 ユーザープロフィールを管理する 」を参照してください。
このユーザーをアクティブ化する(Activate this user)	<p>ユーザーをアクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。ユーザーアカウントがアクティブになるまで、ユーザーはログインできません。</p> <p>ユーザーを非アクティブにするには、このチェックボックスをオフにします。ユーザーアカウントが非アクティブになったら、ユーザーはログインできなくなります。</p>
ACD ID を別の目的で使用する(Repurpose ACD ID)	(Avaya ACD 同期ユーザーのみ) 非アクティブなユーザーから ACD ID の関連付けを削除するには、このボタンをクリックします。これにより、ACD ID を新しいユーザーに再割り当てることができます。
エージェントのリンクを解除する(Unlink Agent)	<p>(AD 同期ユーザーのみ) AD ユーザーに Webex WFO ユーザーをリンクする必要がなくなった場合は、リンクを解除できます。AD ユーザーから Webex WFO ユーザーがリンク解除されると、Webex WFO は、AD でプロパティが変更されたときにユーザーとそのユーザーの録音用ユーザープロフィールを更新するのを停止し、ユーザーの Windows ログイン情報を編集できるようにします。</p> <p>「Active Directory サーバーに接続する」を参照してください。</p>
作成日(Creation Date)	(読み取り専用)ユーザーレコードが作成された日付。
非アクティブ化日(Deactivation Date)	<p>(読み取り専用)ユーザーレコードが非アクティブ化された日付。レコードがアクティブである限り、このフィールドは表示されません。このフィールドが表示されている場合は、非アクティブ化された最新の日付が表示されます。</p> <p>このフィールドは、[このユーザーをアクティブ化(Activate this user)] チェックボックスをオフにした場合のみ表示されます。</p>
ロール(Roles)	<p>ロールを割り当てるには、ユーザーロールの割り当て(Assign User Roles) 権限が必要です。ユーザーロールの割り当て(Assign User Roles) 権限がない場合に、新規ユーザーを作成すると、Webex WFO では、自動的に新規ユーザーにデフォルトのエージェントロールを付与します。ユーザー</p>

フィールド	説明
	<p>ロールの割り当て(Assign User Roles) 権限を持つユーザーだけが、この割り当てを変更できます。</p> <p>このユーザーに対して1つ以上のロールを選択します。同期されたシステムでは、ユーザーに対してエージェント ロールが自動的に割り当てられます。</p> <p>テナント管理者は、管理者ロールを既存または新規ユーザーに割り当てることができます。そのユーザーの範囲は、テナント管理者の範囲を超えることはできません。管理者は、自身が持っている範囲のみを割り当てることができます。これは、ロールがテナント管理者、グループ管理者またはチーム管理者であるかどうかに関係なくすべてのレベルに適用されます。</p> <p>[このユーザーのスケジュール設定を有効にする(Enable scheduling for this user)] チェックボックス(WFM のみ) をオンにした場合、これら追加項目を構成できるようになります。</p> <p>ユーザーがアクティブエージェントであり、その後、追加ロール(たとえば、スーパーバイザに昇格) が割り当てられ、そのユーザーがエージェントとして作業する必要がなくなった場合は、そのユーザーのエージェントレコードを非アクティブ化して、ユーザーのエージェントロールの割り当てを解除する必要があります。そうしないと、Webex WFO が、正常に機能しなくなる場合があります。</p>
チーム(Team)	ユーザーをチームに割り当てます。
関連グループとチーム (Associated Groups and Teams)	<p>(QM および分析のみ) ユーザーの範囲内にあるグループとチームを選択します。少なくとも1つのグループと1つのチームを選択する必要があります。ユーザーは、そのグループとチームに属している必要があります。</p> <p>グループとチームは階層構造になっています。グループがユーザーの範囲にある場合、そのグループのすべてのチームが自分の範囲になります。</p> <p>グループ1はチーム1とチーム2で構成されています。グループ1をユーザーに割り当てる場合、Teams 1とTeams 2は自動的にユーザーの範囲になります。関連チームのユーザーにチーム1とチーム2を明示的に割り当てる場合、チームはすでにユーザーの範囲に存在するので、何も</p>

フィールド	説明
	<p>変更する必要はありません。さらに、関連チームからチーム 1 を削除した場合は、チーム 1 がグループ 1 に属しているため、チーム 1 はユーザーの範囲のままとなります。</p> <p>チームがユーザーのチームとして指定されている場合、そのユーザーは Agent Schedules アプリケーション内のスケジュールに対する読み取り/書き込みアクセス権を持っています。また、エージェントのチームがスーパーバイザのチームの一部である場合、スーパーバイザはメッセージングアプリケーション内のエージェントのリクエストにアクセスすることができます。</p>
<p>WFM ビュー(WFM Views)</p>	<p>[ユーザー(Users)] ページで WFM ビューを割り当てるには、WFM ビューの編集(Edit WFM Views) 権限が必要です。.</p> <p>WFM ビューは、WFM アクティビティの可視性を管理するために使用されます。WFM 機能を使用する場合、ユーザーを 1 つのビューに割り当てる必要があり、1 つのビューをメインビューとして指定する必要があります。それ以外の場合、このフィールドは任意です。</p>
<p>QM ビュー(QM Views)</p>	<p>QM ビューを割り当てるには、QM ビューの編集(Edit QM Views) 権限が必要です。</p> <p>QM ビューは、(ユーザーのグループまたはチームの範囲によって返されるコンタクトに加えて) ビューでフィルタ処理されるコンタクトの範囲を管理するために使用されます。</p>
<p>エージェントのコールに調整が必要(Agent's Calls Require Reconciliation)</p>	<p>以下の場合、このチェックボックスをオンにします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントは、すべてのオーディオ録音にエンドポイントの録音やスマートデスクトップではなく、ゲートウェイの録音を使用します。 ■ エージェントは、[デバイスの関連付け(Device Associations)] ページにリストされているデバイスには関連付けられません。 <p>この構成では、コールのメタデータを録音と関連付けるため、すべてのエージェントのコールを調整する必要があります。</p>
<p>表示タイムゾーン(Display Time Zone)</p>	<p>ドロップダウンリストから、このユーザーのタイムゾーンを選択します。次のページはこのタイムゾーンで表示されます。</p>

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントのスケジュール ■ 売り上げの見通し ■ スケジュールアクティビティのコピー ■ メッセージング <p>ユーザーのローカルのタイムゾーンを選択することを推奨します。</p> <p>[表示タイムゾーン(Display Time Zone)] のデフォルトは組織のタイムゾーンです。これは、[グローバル設定(Global Settings)] ページで設定します(「グローバル設定を構成する」を参照してください)。</p> <p>[ユーザーのタイムゾーンにコンタクトを表示(Display Contacts in User's Time Zone)] チェックボックスをオンにすると、このタイムゾーンの [録音(Recordings)] および [担当者キュー(Contact Queue)] ページに [日付(Date)]、[時間(Time)]、[タイムゾーン(Time Zone)] フィールドが表示されます。</p>
このユーザーのスケジュール設定を有効化(Enable Scheduling for this user)	このユーザーのスケジュール設定を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。スケジュール設定が有効になっていない限り、ユーザーは、スケジュールできません。
ACD ID	<p>ACD で割り当てられたエージェントの ID。この番号は、ACD と ANDM 間で同期されたエージェントレコードを接続するために使用され、WFM はこの番号を使用してエージェントを識別します。同期システムでは、この値は ACD から取得され、変更する必要はありません。</p> <p>同期されていないシステムで、エージェントが ACD エージェントの場合は、ACD に割り当てられたエージェントの ID を入力します。</p> <p>エージェントが ACD エージェントではない場合は、ACD エージェントに割り当てられた ID と重複しない範囲で一意的番号を入力します。</p>
ACD サーバー(ACD Server)	ユーザーがセットアップされている ACD サーバー。
スケジュール設定のタイムゾーン(Scheduling Time Zone)	エージェントのスケジュールに使用されるタイムゾーン。設定されていない場合、スケジュール設定に使用されるタイムゾーンはお客様のタイムゾーンです。これは、[グローバル設定(Global Settings)] ページで設定し

フィールド	説明
	<p>まず(「システム全体の WFM 設定を構成する」を参照してください)。タイムゾーンのスケジュール設定の詳細については、「タイムゾーンについて」を参照してください。</p> <p>ユーザーのスケジュール設定のタイムゾーンは、後で変更すると、スケジュールに影響を及ぼす可能性があるため、できるだけ早く設定することを推奨します。スケジュール設定のタイムゾーンを最初に設定した後で変更する場合は、ユーザーは、動的対応可否、動的スケジュールリング、日中の動的スケジュール、および未承認のリクエストを再送信する必要があります。また、割り当て済み例外は削除して再度割り当てる必要があります。</p>
雇用開始日 (Company Start Date)	エージェントのその会社での雇用が開始された日付。WFM はこの値を使用して、スケジュールの優先順位を定義します。エージェントはこの日付の前にスケジュール設定されません。
雇用終了日 (Company End Date)	(任意) エージェントが会社で雇用を終了した日付。エージェントはこの日付の後にスケジュール設定されません。エージェントの終了日を知っている場合は、このフィールドを使用します。
配属開始日 (Department Start Date)	エージェントがコンタクトセンターで勤務を開始した日付。WFM はこの値を使用して、スケジュールの優先順位を定義します。
ランク (Rank)	(任意) エージェントの勤続年数と専門性に基づいてエージェントをランク付けするために 0 ~ 99999 の整数が使用されます。WFM はこの値を使用して、スケジュールの優先順位を定義します。ランクの正確な意味は、コンタクトセンターが提供するサービスによって異なります。ランクを入力しない場合、WFM は、99999 として扱います。
メインサービスキュー (Main Service Queue)	エージェントのプライマリサービスキュー。
労働条件プロファイル (Work Condition Profile)	このエージェントのスケジュールに適用できる労働条件を決定する労働条件プロファイル。
スキルマッピング (Skill Mappings)	エージェントを 1 つ以上の技術マッピングに割り当てます。選択したスキルマッピングは、エージェントをスケジュールできるサービスキューを決定し

フィールド	説明
	<p>まず、エージェントをそのサービスキューにスケジュールするには、エージェントとサービスキューの両方を同じスキルマッピングに割り当てる必要があります。</p> <p>エージェントがマルチスキルグループに割り当てられている場合、スキルマッピングは使用されません。</p>
<p>標準勤務シフトのローテーション(Standard Work Shift Rotation)</p>	<p>エージェントに勤務シフトのローテーションを割り当てます。勤務シフトローテーションを作成する場合、[割り当て済み(Assigned)] ペインに移動した最初の勤務シフトは、現在の週の開始日で日付が付けられます。割り当てられた各後続のシフトは、次週の日付で日付が付けられます。ある勤務シフトから次のシフトまでの間、週でのギャップはありません。勤務シフトローテーションを実行する際に、WFM は、エージェントの動的スケジュール勤務シフトを無視します。</p> <p>スケジュールの実行中に自動シフトローテーションが有効になっていない場合は、このエージェントをスケジュールするために、スケジュールの特定の1週間に設定された勤務シフトが必要です。</p> <p>上矢印および下矢印を使用して、ローテーションでの勤務シフトの順序を変更します。勤務シフトは、半分ずつ上下に移動します。ワンクリックで、選択した勤務シフトが上記の勤務シフトと同時に行われ、分割シフトになります。もう一度クリックすると、シフトが上記の勤務シフトの前の1週間に移動し、勤務シフトの日付が変わると想定され、すべての勤務シフトはそれに応じて再度日付が付けられます。下向き矢印を使用しても同じ動作が行えます。</p> <p>エージェントが特定の1週間の動的スケジューリングを完了した場合、割り当てまたはローテーションされた勤務シフトの代わりに、動的スケジュール勤務シフトがその1週間に使用されます。</p> <p>「勤務シフトローテーションの例」を参照してください。</p>
<p>勤務シフトのローテーションのコピー(Copy Work Shift Rotations)</p>	<p>このエージェントの勤務シフトローテーションを選択した1つ以上のエージェントにコピーします。これにより、エージェントの以前の勤務シフトローテーションが置き換えられます。コピーを実行する前に、最初にこのエージェントレコードを保存する必要があります。</p>

フィールド	説明
他の勤務シフト (Other Work Shifts)	エージェントのスケジュールの作成に役立つエージェントに割り当てられた他のタイプの勤務シフト。
割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)	<p>このテーブルには、エージェントに割り当てられたすべての例外が表示されます。[エージェントスケジュール (Agent Schedules)] ページで割り当てられた例外が編集または削除された場合、それらの変更 (ただし、支援活動を除く) は、このテーブルに反映されます。デフォルトでは、テーブルは降順の日付で並べ替えられており、最新の日付が一番上に表示されます。テーブルは任意のカラムで並べ替え可能です。</p> <p>メモが関連付けられている例外では、[例外名 (Exception Name)] フィールドの右上隅に影付きの三角マークが付きます。名前の上にマウスを置くと、メモが読み取れます。</p> <p>例外の横にあるチェックボックスをオンにして [削除 (Delete)] をクリックすることで、テーブルから例外を削除することができます。少なくとも 1 つの例外を選択しないと削除はできません。</p> <p>ここで割り当てられた例外を削除すると、現在のエージェントスケジュールおよび今後のスケジュールから例外が削除されるため、[エージェントスケジュール (Agent Schedules)] ページから割り当てられた例外を削除することをお勧めします。ただし、現在のスケジュールから削除すると、エージェントは割り当て済み例外がある間隔で残ります。エージェントを継続してスケジュールするには、スケジュールを再実行するか、[エージェントスケジュール (Agent Schedules)] ページの他のアクティビティでギャップを埋めます。</p> <p>スケジュールが履歴から復元された場合、割り当て済み例外はこのテーブルでは更新されません (「スケジュール変更の取り消し」を参照)。</p>
休暇時間 (Vacation Hours)	<p>このテーブルには、エージェントの休暇時間の現行ステータスが表示されます。Webex WFO が HRMS と統合されている場合、合計は、HRMS から休暇データが最後にインポートされた時点のものです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 時間の獲得 — エージェントに割り当てられた休暇プラン、または HRMS 統合が有効な場合は、HRMS から取得します (「人事管理システムと統合する」を参照)。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [使用時間 (Hours Used)]: エージェントが使用して承認を受けた休暇タイプにマップされている例外から計算されます。 ■ [承認済みの未取得時間 (Hours Approved But Not Yet Taken)]: エージェントに使用され、承認された休暇タイプにマップされた例外から計算されます。リクエストが全日のリクエストであり、まだスケジュール設定されていない日に該当する場合 (つまり該当する週とエージェントのスケジュールが設定されていない場合) に、FTE が使用されます。このような場合、時間は、エージェントの FTE プロファイルによる 1 週間の最小時間を 5 で割った値になります。 ■ 残り時間 — 使用した時間と承認された時間を差し引いたが、取得された時間からまだ取得されていない時間を減算して計算されます。 <p>Webex WFO が HRMS と統合されている場合、残り時間から過去のスケジュールに手動で挿入された例外は差し引かれません。</p>
スケジュール解除プロファイル (Schedule Release Profile)	(任意) このエージェントが割り当てられるスケジュール解除プロファイル。この設定をしない場合、すべてのスケジュールはこの WFM のグローバル設定に従ってこのエージェントに表示されます。[エージェントスケジュール (Agent Schedules)] の週数が表示されます。「 スケジュールの解除時期をカスタマイズする 」を参照してください。
最大人員配置グループ (Maximum Staffing Group)	(任意) このエージェントが属する最大人員配置グループ。詳細については、「 スケジュール設定するエージェントの数を制限する 」を参照してください。

API ユーザーを作成する

サードパーティとの統合に Webex WFO API を使用する場合、Cisco では API ユーザーアカウントの作成を推奨します。システム管理者と同じように API ユーザーを設定しますが、このユーザーの目的は、サードパーティアプリケーションが Webex WFO で認証できるようにすることです。

NOTE このユーザーを作成するには、デフォルトのシステム管理者ロールまたは同等のアクセス許可を持つロールが必要です。このロールは、1 つのシステム管理者ライセンスを消費します。

Webex WFO でのユーザーの承認と認証の詳細については、「[承認 API](#)」を参照してください。

API ユーザーアカウントを作成する

1. Webex WFO を起動し、システム管理者としてログインします。

NOTE 初めて製品にログインする場合は、追加の管理者アカウントを作成することを推奨します。

2. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [ユーザー設定 (User Configuration)] > [ユーザー (User)] に移動します。
3. [ユーザーの新規作成 (Create a new user)] オプションを選択して、[ユーザー情報 (User Information)] セクションの次のフィールドに入力します。
 - **[名 (First Name)]** と **[姓 (Last Name)]** — ユーザーの目的を識別する名と姓を入力します。たとえば、[名 (First Name)] として **API** を、[姓 (Last Name)] として **ユーザー** を入力します。
 - **[ユーザー名 (User Name)]** — 有効な電子メールアドレスを入力します。これは、ログインに使用される Webex WFO ユーザーのユーザー名です。
4. [パスワード (Password)] フィールドに、テナントのパスワードの複雑さ要件を満たすパスワードを入力します。
5. [ロール (Roles)] フィールドで、ユーザーをデフォルトのシステム管理者ロールに割り当てます。
6. [チーム (Team)] フィールドを [デフォルトチーム (Default Team)] に設定します。この値は、必要に応じて代替チームに設定できます。
7. このアカウントで扱う関連グループとチームを選択します。グループとして、個々のチーム、グループ名、またはテナント名を選択できます。テナント名を選択すると、そのグループ内のすべてのチームが強調表示されます。
11. [WFM ビュー (WFM Views)] フィールドで、メインビューとして [EnterpriseView] を割り当てます。これにより、ユーザーは全ユーザーを表示できます。
12. ユーザーインターフェイスの右上隅にある [保存 (Save)] をクリックします。

ユーザーのインポートとエクスポートを実行する

新規ユーザーまたは編集したユーザーをインポートするか、既存のユーザーをエクスポートするには、[ユーザーのインポートとエクスポート (Import and export users)] オプションを選択します。インポートおよびエクスポートデータは CSV 形式です。

NOTE

CSV ファイル内の日付形式は、Microsoft Excel などのスプレッドシートアプリケーションでデフォルトとして設定されている形式に変更されている場合があります。この可能性があることに注意して、日付の形式が正しくなるように日付の列が設定されていることを確認してください。サポートされる日付形式は次のとおりです。

- 平成 ○○年 ○○月 ○○日
- MM/DD/YYYY
- YYYY-MM-DD
- YYYY/MM/DD

インポートファイルフィールドを Webex WFO フィールドにマップする方法を設定したら、そのマッピングを再使用するために保存します。

前提条件

- ユーザーをインポートするには、[ユーザーロールの割り当て (Assign User Roles)] のアクセス許可が必要です。
- インポートファイルの [ビュー (Views)] 列に値が含まれている場合、[WFMビューの編集 (Edit WFM Views)] のアクセス許可が必要です。
- インポートファイルの [QMビュー (QM Views)] 列に値が含まれている場合、[QMビューの編集 (Edit QM Views)] のアクセス許可が必要です。

手順

ユーザーデータのエクスポート

- [エクスポート (Export)] をクリックすると、Webex WFO によりファイルが PC にダウンロードされます。デフォルトでは、ファイルの名前は **people.csv** です。

ユーザーデータのインポート

1. [ファイルの選択 (Choose File)] をクリックし、インポートデータがある CSV ファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックしてファイルの列ヘッダーを表示します。CSV ファイルの要件の詳細については、「[CSV ファイル形式](#)」を参照してください。
2. 必須の Webex WFO インポートフィールドを適切なフィールドに CSV ファイルでマッピングし、フィールドのデータタイプを構成します。

3. [インポート (Import)] をクリックします。

NOTE 既存のユーザーのデータは、各列の値で更新されます。列が空白のままになっている場合や、インポートファイルから列が削除された場合、その列の既存のデータは Webex WFO で削除されます。

再使用のためのマッピングスキーマの保存

1. [ファイルの選択 (Choose File)] をクリックし、CSV ファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックしてファイルの列ヘッダーを表示します。
2. 必須の Webex WFO インポートフィールドを適切なフィールドに CSV ファイルでマッピングし、フィールドのデータタイプを構成します。
3. [マッピング名 (Mapping Name)] フィールドにマッピングの名前を入力します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。このマッピングスキーマは、今後のインポートで再利用できるようになります。

CSV ファイル形式

CSV ファイルには、次のデータの列を任意の順序で含めることができます。[電子メール (Email)]、[名 (First Name)]、および [姓 (Last Name)] の列は必須で、その他はすべて省略可能です。この表では、列はアルファベット順に示されています。

CSV ファイル内の列には、この表に示している名前または選択した名前を使用できます。たとえば、[電子メール (Email)] は [電子メールアドレス (Email Address)] にすることができます。ここに示している列名は、Webex WFO データベースで使用されるものです。異なるカラム名を使用する場合、各カスタム名を適切な Webex WFO 名にマップする必要があります。

カラムヘッダー	説明
ACD ID	ACD 内のユーザー ID。
ACD サーバー ID (ACD Server ID)	ユーザーのデータの送信元である ACD の ID。
アクティブ化 (Activated)	ユーザーがアクティブ化された日付。
雇用終了日 (Company End Date)	ユーザーが会社を退職した日付。
雇用開始日 (Company Start	ユーザーが会社で働き始めた日付。

カラムヘッダー	説明
Date)	
非アクティブ化 (Deactivated)	ユーザーが非アクティブ化された日付。 ユーザーのインポート時に非アクティブ化されたユーザーをアクティブにするには、この日付を 12/31/2999 に設定します。
配属開始日 (Department Start Date)	ユーザーが部署で働き始めた日付。
表示タイムゾーン (Display Time Zone)	ユーザーの表示タイムゾーン。ユーザーのインポート時に使用する有効な名前のリストについては、「 タイムゾーン名 」を参照してください。
電子メール (Email)	(必須) ユーザーの電子メールアドレス。
従業員 ID (Employee ID)	ユーザーの従業員 ID。
スケジューリングの有効化 (Enable Scheduling)	ユーザーをスケジュール可能かどうかを示します。 True/False。
名 (First Name)	(必須) ユーザーの名。
完全な範囲 (Full Scope)	TRUE に設定すると、ユーザーは、すべてのグループ、チーム、およびユーザーの範囲を設定できます。 FALSE に設定した場合は、ユーザーの範囲は [範囲のチーム (Scope Teams)] および [範囲のグループ (Scope Groups)] フィールドで設定したとおりです。
姓 (Last Name)	(必須) ユーザーの姓。
ロケール (Locale)	ユーザーが使用する言語。
ログイン (Login)	ユーザーのログイン ID。
メインビュー (Main View)	WFM でのユーザーのメインビュー。
最大人員配置グループ (Max Staffing Group)	ユーザーが割り当てられる最大人員配置グループ。
メンバーグループ (Member Group)	ユーザーが属するグループ。

カラムヘッダー	説明
QM ビュー(QM Views)	QM でユーザーに割り当てられたビュー。
ランク(Rank)	コンタクトセンター内でのユーザーのランク。
ロール(Roles)	ユーザーに割り当てられたロール。複数のロールはセミコロンで区切りま す。
スケジュール解除プロファイル (Schedule Release Profile)	このユーザーに割り当てられているスケジュール解除プロファイル。
スケジュール設定のタイム ゾーン(Scheduling Time Zone)	エージェントのスケジュールに使用されるタイムゾーン。
範囲のグループ(Scope Groups)	ユーザーの範囲内のグループ。複数のグループはセミコロンで区切りま す。
範囲のチーム(Scope Teams)	ユーザーの範囲内のチーム。複数のチームはセミコロンで区切ります。
スキルマッピング(Skill Mappings)	このユーザーに割り当てられているスキルマッピング。
チーム(Team)	ユーザーが割り当てられているチーム。
ユーザー ID(User ID)	Webex WFO のユーザー ID。ユーザーデータをエクスポートし、結果の CSV ファイルに表示することで ID 番号を識別できます。 ユーザーが新規ユーザーである場合、ユーザー ID を 0 (ゼロ) に設定に しないとインポートが失敗します。
ビュー(Views)	WFM でユーザーが割り当てられているビュー。
労働条件プロファイル(Work Condition Profile)	このユーザーに割り当てられている労働条件プロファイル。

タイムゾーン名

ユーザーの CSV ファイルのインポート/エクスポートに入力できる許容タイムゾーン名のリストを次に示しま
す。

ユーザーを管理する | ユーザーの作成と編集を実行する

ACT	AET	Africa/Abidjan
Africa/Accra	Africa/Addis_Ababa	Africa/Algiers
Africa/Asmara	Africa/Asmera	Africa/Bamako
Africa/Bangui	Africa/Banjul	Africa/Bissau
Africa/Blantyre	Africa/Brazzaville	Africa/Bujumbura
Africa/Cairo	Africa/Casablanca	Africa/Ceuta
Africa/Conakry	Africa/Dakar	Africa/Dar_es_Salaam
Africa/Djibouti	Africa/Douala	Africa/El_Aaiun
Africa/Freetown	Africa/Gaborone	Africa/Harare
Africa/Johannesburg	Africa/Juba	Africa/Kampala
Africa/Khartoum	Africa/Kigali	Africa/Kinshasa
Africa/Lagos	Africa/Libreville	Africa/Lome
Africa/Luanda	Africa/Lubumbashi	Africa/Lusaka
Africa/Malabo	Africa/Maputo	Africa/Maseru
Africa/Mbabane	Africa/Mogadishu	Africa/Monrovia
Africa/Nairobi	Africa/Ndjamena	Africa/Niamey
Africa/Nouakchott	Africa/Ouagadougou	Africa/Porto-Novo
Africa/Sao_Tome	Africa/Timbuktu	Africa/Tripoli
Africa/Tunis	Africa/Windhoek	AGT
America/Adak	America/Anchorage	America/Anguilla
America/Antigua	America/Araguaina	America/Argentina/Buenos_Aires
America/Argentina/Catamarca	America/Argentina/ComodRivadavia	America/Argentina/Cordoba
America/Argentina/Jujuy	America/Argentina/La_Rioja	America/Argentina/Mendoza

America/Argentina/Rio_Gallegos	America/Argentina/Salta	America/Argentina/San_Juan
America/Argentina/San_Luis	America/Argentina/Tucuman	America/Argentina/Ushuaia
America/Aruba	America/Asuncion	America/Atikokan
America/Atka	America/Bahia	America/Bahia_Banderas
America/Barbados	America/Belem	America/Belize
America/Blanc-Sablon	America/Boa_Vista	America/Bogota
America/Boise	America/Buenos_Aires	America/Cambridge_Bay
America/Campo_Grande	America/Cancun	America/Caracas
America/Catamarca	America/Cayenne	America/Cayman
America/Chicago	America/Chihuahua	America/Coral_Harbour
America/Cordoba	America/Costa_Rica	America/Creston
America/Cuiaba	America/Curacao	America/Danmarkshavn
America/Dawson	America/Dawson_Creek	America/Denver
America/Detroit	America/Dominica	America/Edmonton
America/Eirunepe	America/El_Salvador	America/Ensenada
America/Fort_Wayne	America/Fortaleza	America/Glace_Bay
America/Godthab	America/Godthab	America/Goose_Bay
America/Grand_Turk	America/Grenada	America/Guadeloupe
America/Guatemala	America/Guayaquil	America/Guyana
America/Halifax	America/Havana	America/Hermosillo
America/Indiana/Indianapolis	America/Indiana/Knox	America/Indiana/Marengo
America/Indiana/Petersburg	America/Indiana/Tell_City	America/Indiana/Vevay
America/Indiana/Vincennes	America/Indiana/Winamac	America/Indianapolis

ユーザーを管理する | ユーザーの作成と編集を実行する

America/Inuvik	America/Iqaluit	America/Jamaica
America/Jujuy	America/Juneau	America/Kentucky/Louisville
America/Kentucky/Monticello	America/Knox_IN	America/Kralendijk
America/La_Paz	America/Lima	America/Los_Angeles
America/Louisville	America/Lower_Princes	America/Maccio
America/Managua	America/Manaus	America/Marigot
America/Martinique	America/Matamoros	America/Mazatlan
America/Mendoza	America/Menominee	America/Merida
America/Metlakatla	America/Mexico_City	America/Miquelon
America/Moncton	America/Monterrey	America/Montevideo
America/Montreal	America/Montserrat	America/Nassau
America/New_York	America/Nipigon	America/Nome
America/Noronha	America/North_Dakota/Beulah	America/North_Dakota/Center
America/North_Dakota/New_Salem	America/Ojinaga	America/Panama
America/Pangnirtung	America/Paramaribo	America/Phoenix
America/Port-au-Prince	America/Port_of_Spain	America/Porto_Acre
America/Porto_Velho	America/Puerto_Rico	America/Rainy_River
America/Rankin_Inlet	America/Recife	America/Regina
America/Resolute	America/Rio_Branco	America/Rosario
America/Santa_Isabel	America/Santarem	America/Santiago
America/Santo_Domingo	America/Sao_Paulo	America/Scoresbysund
America/Shiprock	America/Sitka	America/St_Barthelemy
America/St_Johns	America/St_Kitts	America/St_Lucia

America/St_Thomas	America/St_Vincent	America/Swift_Current
America/Tegucigalpa	America/Thule	America/Thunder_Bay
America/Tijuana	America/Toronto	America/Tortola
America/Vancouver	America/Virgin	America/Whitehorse
America/Winnipeg	America/Yakutat	America/Yellowknife
Antarctica/Casey	Antarctica/Davis	Antarctica/DumontDUrville
Antarctica/Macquarie	Antarctica/Mawson	Antarctica/McMurdo
Antarctica/Palmer	Antarctica/Rothera	Antarctica/South_Pole
Antarctica/Syowa	Antarctica/Vostok	Arctic/Longyearbyen
ART	Asia/Aden	Asia/Almaty
Asia/Amman	Asia/Anadyr	Asia/Aqtau
Asia/Aqtobe	Asia/Ashgabat	Asia/Ashkhabad
Asia/Baghdad	Asia/Bahrain	Asia/Baku
Asia/Bangkok	Asia/Beirut	Asia/Bishkek
Asia/Brunei	Asia/Calcutta	Asia/Choibalsan
Asia/Chongqing	Asia/Chungking	Asia/Chungking
Asia/Colombo	Asia/Dacca	Asia/Damascus
Asia/Dhaka	Asia/Dili	Asia/Dubai
Asia/Dushanbe	Asia/Gaza	Asia/Harbin
Asia/Hebron	Asia/Ho_Chi_Minh	Asia/Hong_Kong
Asia/Hovd	Asia/Irkutsk	Asia/Istanbul
Asia/Jakarta	Asia/Jayapura	Asia/Jerusalem
Asia/Kabul	Asia/Kamchatka	Asia/Karachi
Asia/Kashgar	Asia/Kathmandu	Asia/Katmandu

ユーザーを管理する | ユーザーの作成と編集を実行する

Asia/Kolkata	Asia/Krasnoyarsk	Asia/Kuala_Lumpur
Asia/Kuching	Asia/Kuwait	Asia/Macao
Asia/Macau	Asia/Magadan	Asia/Makassar
Asia/Manila	Asia/Muscat	Asia/Nicosia
Asia/Novokuznetsk	Asia/Novosibirsk	Asia/Omsk
Asia/Oral	Asia/Phnom_Penh	Asia/Pontianak
Asia/Pyongyang	Asia/Qatar	Asia/Qyzylorda
Asia/Qyzylorda	Asia/Rangoon	Asia/Riyadh
Asia/Riyadh87	Asia/Riyadh88	Asia/Riyadh89
Asia/Saigon	Asia/Sakhalin	Asia/Samarkand
Asia/Seoul	Asia/Shanghai	Asia/Singapore
Asia/Taipei	Asia/Tashkent	Asia/Tbilisi
Asia/Tehran	Asia/Tel_Aviv	Asia/Thimbu
Asia/Thimphu	Asia/Tokyo	Asia/Ujung_Pandang
Asia/Ulaanbaatar	Asia/Ulan_Bator	Asia/Urumqi
Asia/Vientiane	Asia/Vladivostok	Asia/Yakutsk
Asia/Yekaterinburg	Asia/Yerevan	AST
Atlantic/Azores	Atlantic/Bermuda	Atlantic/Canary
Atlantic/Cape_Verde	Atlantic/Faeroe	Atlantic/Faroe
Atlantic/Jan_Mayen	Atlantic/Madeira	Atlantic/Reykjavik
Atlantic/South_Georgia	Atlantic/St_Helena	Atlantic/Stanley
Australia/ACT	Australia/Adelaide	Australia/Brisbane
Australia/Broken_Hill	Australia/Canberra	Australia/Currie
Australia/Darwin	Australia/Lindeman	Australia/Hobart

Australia/LHI	Australia/North	Australia/Lord_Howe
Australia/Melbourne	Australia/Queensland	Australia/NSW
Australia/Perth	Australia/Tasmania	Australia/South
Australia/Sydney	Australia/Yancowinna	Australia/Victoria
Australia/West	Brazil/DeNoronha	BET
Brazil/Acre	BST	Brazil/East
Brazil/West	Canada/East-Saskatchewan	Canada/Atlantic
Canada/Central	Canada/Newfoundland	Canada/Eastern
Canada/Mountain	Canada/Yukon	Canada/Pacific
Canada/Saskatchewan	Chile/Continental	CAT
CET	CST	Chile/EasterIsland
CNT	Cuba	CST6CDT
CTT	EET	EAT
ECT	EST	Egypt
Eire	Etc/GMT+0	EST5EDT
Etc/GMT	Etc/GMT+11	Etc/GMT+1
Etc/GMT+10	Etc/GMT+3	Etc/GMT+12
Etc/GMT+2	Etc/GMT+6	Etc/GMT+4
Etc/GMT+5	Etc/GMT+9	Etc/GMT+7
Etc/GMT+8	Etc/GMT-10	Etc/GMT-0
Etc/GMT-1	Etc/GMT-13	Etc/GMT-11
Etc/GMT-12	Etc/GMT-3	Etc/GMT-14
Etc/GMT-2	Etc/GMT-6	Etc/GMT-4
Etc/GMT-5	Etc/GMT-9	Etc/GMT-7

ユーザーを管理する | ユーザーの作成と編集を実行する

Etc/GMT-8	Etc/UCT	Etc/GMT0
Etc/Greenwich	Etc/Zulu	Etc/Universal
Etc/UTC	Europe/Athens	Europe/Amsterdam
Europe/Andorra	Europe/Berlin	Europe/Belfast
Europe/Belgrade	Europe/Bucharest	Europe/Bratislava
Europe/Brussels	Europe/Copenhagen	Europe/Budapest
Europe/Chisinau	Europe/Guernsey	Europe/Dublin
Europe/Gibraltar	Europe/Istanbul	Europe/Helsinki
Europe/Isle_of_Man	Europe/Kiev	Europe/Jersey
Europe/Kaliningrad	Europe/London	Europe/Lisbon
Europe/Ljubljana	Europe/Malta	Europe/Luxembourg
Europe/Madrid	Europe/Monaco	Europe/Mariehamn
Europe/Minsk	Europe/Oslo	Europe/Moscow
Europe/Nicosia	Europe/Prague	Europe/Paris
Europe/Podgorica	Europe/Samara	Europe/Riga
Europe/Rome	Europe/Simferopol	Europe/San_Marino
Europe/Sarajevo	Europe/Stockholm	Europe/Skopje
Europe/Sofia	Europe/Tiraspol	Europe/Tallinn
Europe/Tirane	Europe/Vatican	Europe/Uzhgorod
Europe/Vaduz	Europe/Volgograd	Europe/Vienna
Europe/Vilnius	Europe/Zaporozhye	Europe/Warsaw
Europe/Zagreb	GB-Eire	Europe/Zurich
GB	Greenwich	GMT
GMT0	Iceland	Hongkong

HST	Indian/Chagos	IET
Indian/Antananarivo	Indian/Comoro	Indian/Christmas
Indian/Cocos	Indian/Maldives	Indian/Kerguelen
Indian/Mahe	Indian/Reunion	Indian/Mauritius
Indian/Mayotte	IST	Iran
Israel	JST	Jamaica
Japan	MET	Kwajalein
Libya	Mexico/General	Mexico/BajaNorte
Mexico/BajaSur	Mideast/Riyadh89	Mideast/Riyadh87
Mideast/Riyadh88	MST7MDT	MIT
MST	NST	Navajo
NET	Pacific/Apia	NZ
NZ-CHAT	Pacific/Chuuk	Pacific/Auckland
Pacific/Chatham	Pacific/Enderbury	Pacific/Easter
Pacific/Efate	Pacific/Funafuti	Pacific/Fakaofu
Pacific/Fiji	Pacific/Guadalcanal	Pacific/Galapagos
Pacific/Gambier	Pacific/Johnston	Pacific/Guam
Pacific/Honolulu	Pacific/Kwajalein	Pacific/Kiritimati
Pacific/Kosrae	Pacific/Midway	Pacific/Majuro
Pacific/Marquesas	Pacific/Norfolk	Pacific/Nauru
Pacific/Niue	Pacific/Palau	Pacific/Noumea
Pacific/Pago_Pago	Pacific/Ponape	Pacific/Pitcairn
Pacific/Pohnpei	Pacific/Saipan	Pacific/Port_Moresby
Pacific/Rarotonga	Pacific/Tarawa	Pacific/Samoa

ユーザーを管理する | ユーザーの作成と編集を実行する

Pacific/Tahiti	Pacific/Wake	Pacific/Tongatapu
Pacific/Truk	PLT	Pacific/Wallis
Pacific/Yap	Portugal	PNT
Poland	PST	PRC
PRT	Singapore	PST8PDT
ROK	SystemV/AST4ADT	SST
SystemV/AST4	SystemV/EST5	SystemV/CST6
SystemV/CST6CDT	SystemV/MST7	SystemV/EST5EDT
SystemV/HST10	SystemV/PST8PDT	SystemV/MST7MDT
SystemV/PST8	Turkey	SystemV/YST9
SystemV/YST9YDT	US/Alaska	UCT
Universal	US/Central	US/Aleutian
US/Arizona	US/Hawaii	US/East-Indiana
US/Eastern	US/Mountain	US/Indiana-Starke
US/Michigan	US/Samoa	US/Pacific
US/Pacific-New	W-SU	UTC
VST		WET
Zulu		

複数ユーザーを管理する

Manage multiple users オプションを使用すると、アクティベーション ステータスを変更でき、一度に複数のユーザーを割り当てることができます。

複数ユーザーのアクティベーションステータスを管理する

1. [アクション(Action)] フィールドから、[アクティベーションステータスの管理(Manage Activation Status)] を選択します。
2. アクティベーションステータスを変更する場合は、ユーザーを [非アクティブ(Inactive)] ペインと [アク

タイプ(Active)] ペイン間で移動します。

3. [保存(Save)] をクリックします。

複数ユーザーにロールを割り当てる

NOTE 複数のユーザーにロールを割り当てるには、ユーザーロールの割り当て(Assign User Roles) 権限が必要です。

1. [アクション(Action)] フィールドから、[**ロールの割り当て(Assign Roles)**] を選択します。
2. [ロールの割り当て(Assign Roles)] フィールドで、ユーザーに割り当てるロールを選択します。
3. ユーザーを [対応可能(Available)] ペインから [割り当て済み(Assigned)] ペインに移動すると、選択したロールをユーザーに割り当てることができます。
4. [保存(Save)] をクリックします。

ユーザープロフィールを管理する

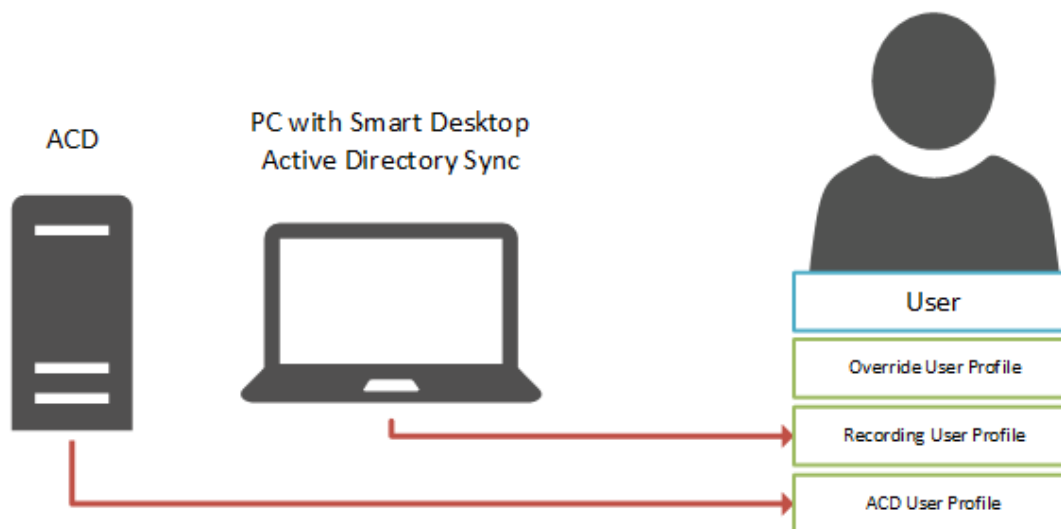
ユーザープロフィールには、ACD、スマート デスクトップ PC または Active Directory などの外部の送信元でユーザーのアイデンティティをまとめるいくつかのフィールドがあります。これには、名、性、外部 ID などが挙げられます。Webex WFO ユーザーが外部の送信元から追加された場合、Webex WFO はこれらフィールドから値を選択し、そのアイデンティティを新しい Webex WFO ユーザーに転送します。

ユーザープロフィールには次の 3 つのカテゴリがあります。

- [ACD ユーザープロフィール](#)
- [録音ユーザープロフィール](#)
- [オーバーライドユーザープロフィール](#)

1 人の Webex WFO ユーザーが 3 つのユーザープロフィールを一度にすべて使用することができます。ただし、ACD ユーザープロフィールを持つ別のユーザーと統合された場合でも、1 人のユーザーが複数の ACD ユーザープロフィールを持つことはできません([「ユーザーをマージする」](#)を参照してください)。

ユーザープロフィールには「優先順位」があります。ユーザープロフィールテーブルでは、ユーザープロフィールの重要性が高(上)から最低(下)にランク付けされます。ユーザープロフィールが複数ある場合で、それらのユーザープロフィールに同じフィールドの重複する値が含まれている場合、この優先順位によって、Webex WFO でそのユーザーを識別するのに Webex WFO が選択する値が決まります([「ユーザープロフィールの例」](#)を参照してください)。



ACD ユーザープロフィール

ACD と同期して追加されたユーザーには、ACD ユーザープロフィールがあります。ACD ユーザープロフィールでは、ACD 内のユーザーのアイデンティティを要約して、そのバイナリを関連付けられた Webex WFO ユーザーに転送します。

ACD 内でユーザーに変更を加えた場合は、関連付けられた Webex WFO ユーザーの ACD ユーザープロフィールの値は、次回同期が実行された際に更新されます。これらの変更は、Webex WFO ユーザーに優先順位が高く、1 つ以上のフィールドに重複する値が含まれる別のユーザープロフィール(録音または上書き)がない限り、Webex WFO ユーザーに転送されます。

Webex WFO は、ユーザーをインポートする各 ACD に対して、個別の ACD ユーザープロフィールを作成します。これは、([ACD 構成(ACD Configuration)] ページに入力した) ACD の名前を加えることで複数の ACD ユーザープロフィール送信元を区別します。

EXAMPLE

Webex WFO は、「Amazon」という名前の ACD Amazon Connect ACD と「Cisco」という名前の Cisco Webex コンタクトセンターからユーザーをインポートします。これにより、次の送信元がある 2 つのユーザープロフィールが作成されます。

- ACD: Cisco
- ACD: Amazon

ACD ユーザープロファイルの優先順位は、他の ACD ユーザープロファイルまたは録音ユーザープロファイルよりも高いまたは低い優先順位である場合があります。この優先順位は、[グローバル設定 (Global Settings)] ページの [ユーザープロファイルの優先順位 (User Profile Precedence)] テーブルで変更できます ([「グローバル設定を構成する」](#)を参照してください)。ACD ユーザープロファイルは、オーバーライドユーザープロファイルよりも優先順位が高くなければなりません。

録音ユーザープロファイル

録音ユーザープロファイルでは、Active Directory 内でユーザーのアイデンティティを要約して、そのアイデンティティを関連付けられた Webex WFO ユーザーに転送します。

録音ユーザープロファイルは、次の状況で追加されます。

- スマートデスクトップを使用して PC にログインすると、新しいユーザーが追加されます。
- 既存のユーザーが Active Directory と同期される
- 新しいユーザーまたは既存のユーザーに Windows ログインが与えられる

録音ユーザープロファイルには、ACD ユーザープロファイルよりも高い優先順位または低い優先順位を設定することができます。この優先順位は、[グローバル設定 (Global Settings)] ページの [ユーザープロファイルの優先順位 (User Profile Precedence)] テーブルで変更できます ([「グローバル設定を構成する」](#)を参照してください)。録音ユーザープロファイルは、オーバーライドユーザープロファイルよりも優先順位が高くなければなりません。

オーバーライドユーザープロファイル

オーバーライドユーザープロファイルは、ACD または録音ユーザープロファイルからアイデンティティが作成されたユーザーに加えられた変更を保持し、Webex WFO で入力した値が、ACD、スマートデスクトップ PC または Active Directory からインポートされたものを置き換える(オーバーライド)ことを確認します。

ユーザーのオーバーライドユーザープロファイルは、次の発生後に無効になります。

- ユーザーには、録音または ACD ユーザープロファイルがあり、これらのユーザープロファイルのいずれかの値を編集します。

NOTE ACD で同期したユーザーの名または性は編集できません。ACD がユーザーとチーム間の関係を同期する場合、チームも編集できません。

- Webex WFO で手動で作成したユーザーを、録音または ACD ユーザープロファイルを持つユーザーとマージします。

NOTE Webex WFO は、既存のオーバーライドユーザープロフィールを、統合される前に、プライマリユーザーとセカンダリユーザーの両方から削除します。ユーザーのマージの詳細については、「[ユーザーをマージする](#)」を参照してください。

- ユーザーのインポートによって既存のユーザーを更新します。

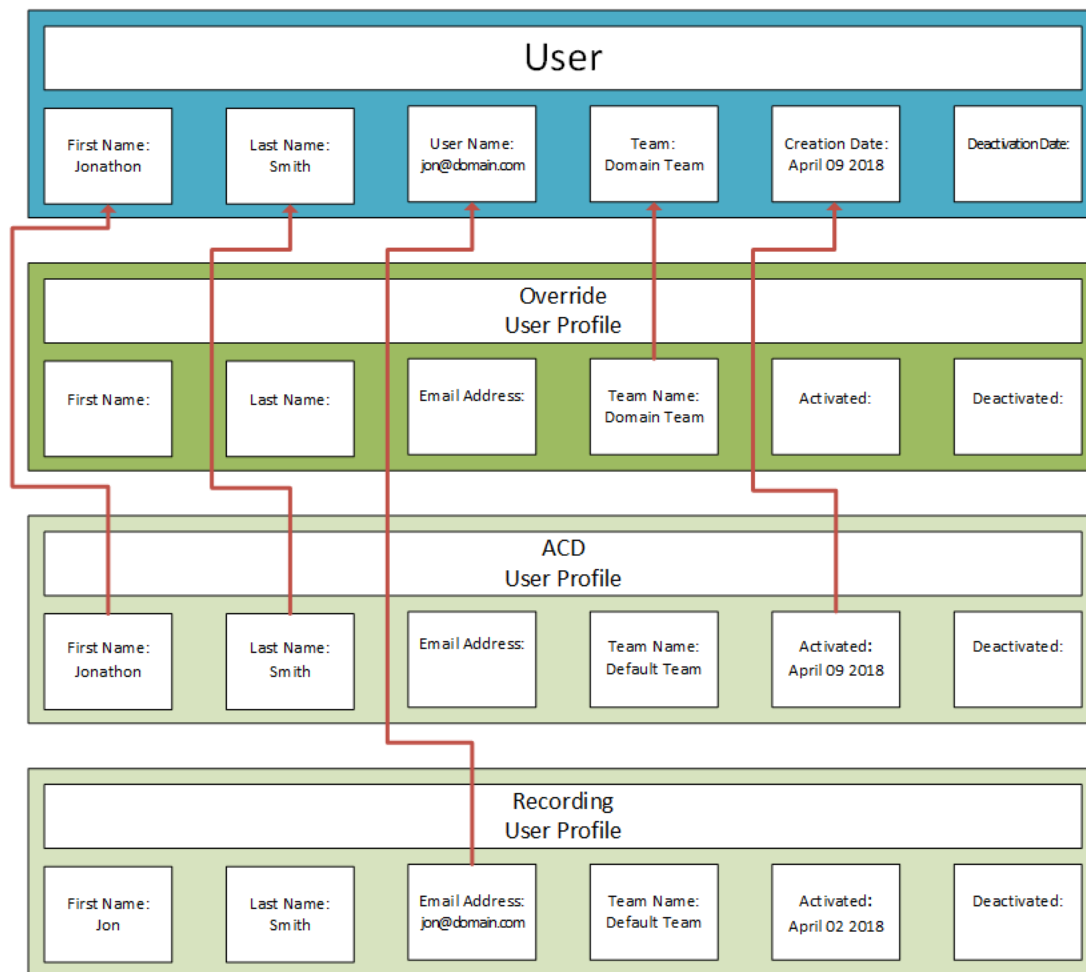
ユーザーは、オーバーライドユーザープロフィールのみを保持することはできません。

オーバーライドユーザープロフィールは、デフォルトで最も優先度が高くなります。この優先度設定を下げることはできません。オーバーライドユーザープロフィールに保存されている値ではなく、ACD または録音のユーザープロフィールに保存されている値でユーザーを識別する場合は、そのユーザーのオーバーライドユーザープロフィールを手動で削除する必要があります。

ユーザープロフィールの例

次の図は、3 つのユーザープロフィールに含まれる値から Webex WFO ユーザーのアイデンティティを作成する方法を示しています。ユーザープロフィールはユーザープロフィールテーブルにある高い(オーバーライド) から最低(録音)の優先順位に従ってランク付けされます。Webex WFO ユーザーのアイデンティティを作成する際、Webex WFO は、優先順位が最も高いプロフィールから各フィールドの最初の入力値を選択します。

NOTE ユーザープロフィールの優先順位は、ユーザーに録音ユーザープロフィールと ACD ユーザープロフィールの両方がある場合でも、[外部ユーザーID(External User ID)] フィールドから選択される値には影響を与えません。Webex WFO は、録音ユーザープロフィールの [外部ユーザーID (External User ID)] をユーザーの Windows ログインにマッピングして、ACD ユーザープロフィールの [外部ユーザーID(External User ID)] をユーザーの ACD ID にマッピングします。



ACD ユーザープロフィールおよび録音ユーザープロフィールの優先順位を変更する場合は、[グローバル設定 (Global Settings)] ページの [ユーザープロフィールの優先順位 (User Profile Precedence)] テーブルでユーザープロフィールを変更できます(「[グローバル設定を構成する](#)」を参照してください)。

BEST PRACTICE ユーザープロフィールの優先順位の順序変更は、それらのユーザープロフィールを持つすべてのユーザーに影響します。最初に Webex WFO を設定するときに、一度だけユーザープロフィールの優先順位を設定することをお勧めします。

フィールドの説明

次のフィールドは、[ユーザープロフィール (User Profiles)] テーブルに表示されます。すべてのフィールドは読み取り専用です。

NOTE ACD ユーザープロフィールに含まれる値は、ACD によって異なります。すべての ACD ユーザープロフィールに、すべてのフィールドの値が含まれているわけではありません。

フィールド	説明
名 (First Name)	<p>ACD および録音：外部の送信元内のユーザーの名。</p> <p>オーバーライド：外部の送信元からの追加ではなく、Webex WFO で作成されたユーザーの名。</p>
姓 (Last Name)	<p>ACD および録音：外部の送信元内のユーザーの姓。</p> <p>オーバーライド：外部の送信元からの追加ではなく、Webex WFO で作成されたユーザーの姓。</p>
電子メールアドレス (Email Address)	<p>ACD および録音：外部の送信元内のユーザーの電子メールアドレス。</p> <p>オーバーライド：[ユーザー (Users)] ページで入力および保存された電子メールアドレス。</p>
チーム名 (Team Name)	<p>ACD：ユーザーとチーム間の関係を同期する ACD における、ACD 内のユーザーのチーム。ユーザーとチーム間の関係を同期しない ACD では、デフォルトチームです。</p> <p>録音：デフォルトのチーム。</p> <p>オーバーライド：[ユーザー (Users)] ページで入力および保存されたチーム名。</p>
アクティブ化 (Activated)	<p>ACD および録音：ユーザーが外部の送信元から Webex WFO に追加した日付。</p> <p>オーバーライド：外部の送信元から使い課された日付ではなく、Webex WFO で作成されたユーザーがアクティブ化された日付。</p>
非アクティブ化 (Deactivated)	<p>ACD および録音：ユーザーが外部の送信元で非アクティブ化または削除された日付。</p> <p>オーバーライド：Webex WFO でユーザーが非アクティブ化された日付。</p>
外部ユーザーID (External User ID)	<p>ACD：ACD内のユーザーの一意の識別子。</p> <p>録音：ユーザーの Windows ログイン情報。</p>

フィールド	説明
	オーバーライド: 外部の送信元かからの追加ではなく、Webex WFO で作成されたユーザーの ACD ID。
ソース(Source)	ユーザープロフィールの起源: ACD、録音、またはオーバーライド。

ユーザーをマージする

[ユーザーのマージ(Merge Users)] ページでは、以下のことを実行することができます。

- 1 人のアクティブな ACD 同期済みユーザーと別のアクティブな非 ACD 同期済みユーザーを 1 人のユーザーにマージする
- 1 人のアクティブな ACD 同期済みユーザーと別の非アクティブな非 ACD 同期済みユーザーを 1 人のユーザーにマージする
- 複数のアクティブな個々の ACD 同期済みユーザーをマージし、関連するアクティブは非 ACD 同期済みユーザーを各自を同時にマージします。

それぞれのケースで、マージ後は、ユーザーのいずれかがアクティブの状態のままとなり、他のユーザーは非アクティブとなります。

NOTE 重複ユーザーが [Real Time Adherence Widget](#) で設定されている場合、エージェントの状態の変更は、マージ後のウィジェットでの更新を停止します。そのユーザーのウィジェットで更新されたエージェントの状態を表示するには、重複ユーザーをプライマリユーザーと置き換える必要があります。

以下を実行する場合、ユーザーをマージすることができます。

- ACD によって作成されたユーザーまたはで手動で作成されたユーザーに PC ログインを持つユーザーをリンクします。Webex WFO
- Webex WFO で手動で作成したユーザーと ACD によって作成されたユーザーをリンク
- 最近追加された ACD 同期ユーザーによって削除または非アクティブ化されている ACD 同期ユーザーのリンク

PC に Webex WFO スマートデスクトップがインストールされていて、Webex WFO にまだ存在していない場合、誰かがそのマシンにログインすると、対応するユーザーは、Webex WFO でエージェントロールで作成さ

れます。これを行うことで、追加構成なしでユーザーを録音することができます。ただしこれらユーザーを同期する場合は、後でマージが必要なくなるので、ユーザーを同期して、ユーザーに ACD アカウントを構成することを推奨します。

ユーザーのマージについて

以下のセクションでは、ユーザーをマージするときにユーザー情報とユーザーデータがどうなるかについて説明します。

ユーザー情報

選択したユーザー情報が競合している場合、ACD ID を除き重複ユーザーの情報は、プライマリユーザーの情報を上書きして削除します。ACD ID を除くすべての情報は重複ユーザーから削除され、その情報は非アクティブ化されます。

NOTE プライマリユーザーと重複ユーザーの両方が ACD と同期されている場合、両方のユーザーは元の ACD ID を保持します。プライマリユーザーの ACD ID は上書きおよび削除はされません。重複ユーザーの ACD ID も削除されません。

次の表に、プライマリユーザーと重複ユーザーの情報がマージされた場合の処理を示します。

ユーザー情報	マージする前のプライマリユーザー	マージ前の重複ユーザー	マージ後のプライマリユーザー(アクティブ)	マージ後の重複ユーザー(非アクティブ)
名	Bob	Robert	Robert	—
姓	S	Smith	Smith	—
チーム	チーム A	チーム B	チーム B	—
(ACD で同期されたユーザーのみ) ACD ID	5000	5001	5000	5001

ユーザーデータ

ユーザーをマージすると、重複ユーザーのデータがプライマリユーザーのデータを上書きして削除するか、プライマリユーザーのデータと組み合わせられます。

どの変更が処理されるかは、QM からのデータなのか WFM からのデータなのかによって異なります。

- QM: プライマリユーザーのデバイスの関連性を除くすべてが、重複ユーザーのデータと組み合わせられます。重複ユーザーのデバイスの関連付けは、プライマリユーザーのデバイス関連付けを上書きして削除します。

- WFM: プライマリユーザーのリクエスト、アラート、ビュー、スケジュールオファーおよびスケジュールトレード以外のすべてが、重複ユーザーのデータで上書き・削除されます。プライマリユーザーのユーザーリクエスト、アラート、ビュー、スケジュールオファー、スケジュールトレードは、重複ユーザーのデータと組み合わせられます。

次の例は、重複ユーザーの QM データがプライマリユーザーの QM データにマージする際の動作を示しています。

QM ユーザーデータ	マージする前のプライマリユーザー	マージ前の重複ユーザー	マージ後のプライマリユーザー(アクティブ)	マージ後の重複ユーザー(非アクティブ)
コール録音	プライマリユーザーのコール録音	重複ユーザーのコール録音	プライマリユーザーと重複ユーザーのコール録音	—
評価フォーム	プライマリユーザーの評価フォーム	重複ユーザーの評価フォーム	プライマリユーザーと重複ユーザーの評価フォーム	—
デバイスの関連付け	プライマリユーザーのデバイスの関連付け	重複ユーザーのデバイスの関連付け	重複ユーザーのデバイスの関連付け	—

次の例は、重複ユーザーの WFM データがプライマリユーザーの WFM データにマージする際の動作を示しています。

WFM ユーザーデータ	マージする前のプライマリユーザー	マージ前の重複ユーザー	マージ後のプライマリユーザー(アクティブ)	マージ後の重複ユーザー(非アクティブ)
勤務シフト	プライマリユーザーの勤務シフト	重複ユーザーの勤務シフト	重複ユーザーの勤務シフト	—
スキルマッピング	プライマリユーザーのスキルマッピング	重複ユーザーのスキルマッピング	重複ユーザーのスキルマッピング	—
アラート	プライマリユーザーのアラート	重複ユーザーのアラート	プライマリユーザーのアラートと重複ユーザーのアラート	—

オーバーライドユーザープロフィール

Webex WFO は、既存のオーバーライドユーザープロフィールを、統合される前に、プライマリユーザーとセカンドリユーザーの両方から削除します。

2人以上の ACD 非同期ユーザーのマージ

2人のユーザーをマージする

1. [重複ユーザーを単一ユーザーにマージ (Merge duplicate users into a single user)] オプションを選択します。
2. [プライマリユーザーの選択 (Select Primary User)] フィールドで、アクティブな状態を維持するユーザーを選択します。
3. [重複ユーザー (Duplicate User)] フィールドで、プライマリユーザーにマージする重複ユーザーを選択します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

複数の重複ユーザーを一度にマージする

1. [複数の重複ユーザーをまとめてマージ (Merge multiple duplicate users at once)] オプションを選択します。
2. [ユーザーの検索 (Search For A User)] フィルタ処理用として、マージするユーザーを検索します。フィルタ処理は、姓と名が一致するデータを検索します。結果は次のテーブルに表示されます。
3. 結果の横にあるチェックボックスをオンにして、承認する一致を示します。矢印はマージ後もアクティブな状態を維持するプライマリユーザーを指します。このユーザー名は、太字でも表示されます。プライマリユーザーを変更するには、矢印をクリックします。矢印で方向が変更され、他のユーザーの名前が太字で表示されます。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

2人の ACD 同期ユーザーのマージ

Webex WFO は、次のいずれかを最初に実行しない限り、2人の ACD 同期ユーザーのマージを許可しません。

- [ユーザー (Users)] ページで重複ユーザーを非アクティブ化する
- ACD 内の重複ユーザーの削除

BEST PRACTICE [ユーザー(Users)] ページで重複ユーザーを非アクティブ化するのではなく、ACD で重複ユーザーを削除することをお勧めします。ユーザーを非アクティブ化しても、ACD ではそのユーザーは削除されません。Webex WFO で非アクティブ化したが、ACD で削除されていない重複ユーザーをマージする場合、そのユーザーは、ACD から抽出され、次回 ACD が Webex WFO と同期する際に、Webex WFO にロードされ、新規ユーザーが作成されます。

プライマリユーザーと重複ユーザーの両方が ACD でアクティブ化・同期されている場合は、Webex WFO は、エラーメッセージを表示し、マージを中断します。

2 人の ACD 同期ユーザーをマージする

1. [重複ユーザーを単一ユーザーにマージ(Merge duplicate users into a single user)] オプションを選択します。
2. [プライマリユーザーの選択(Select Primary User)] フィールドで、アクティブな状態を維持するユーザーを選択します。
3. [非アクティブなユーザーを表示(Show inactive users)] チェックボックスをオンにします。
4. [重複ユーザー(Duplicate User)] フィールドで、プライマリユーザーにマージする非アクティブ重複ユーザーを選択します。
5. [保存(Save)] をクリックします。

ホテリングユーザーを管理する

ホテリングユーザーは、ログインしているユーザーがいない場合にデバイスに割り当てられる汎用的なプロフィールです(「[エージェント、録音グループ、録音タイプに電話機を関連付ける](#)」を参照してください)。デバイスを特定のエージェントに割り当てない場合は、ホテリングユーザーに割り当てることができます。

フィールド	説明
ユーザーの選択(Select User)	(既存のユーザーの編集または削除の場合のみ) 編集するホテリングユーザー。
名(First Name)	ホテリングユーザーの名。
姓(Last Name)	ホテリングユーザーの姓。
ユーザー名(User Name)	ユーザーのメールアドレス。これはユーザーの Webex WFO ユーザー名になり、ログイン時に使用されます。
Windows ログイン(Windows Login)	ユーザーの Windows のログイン情報。Active Directory 環境では、これはユーザーの Active Directory ユーザー名です。

フィールド	説明
アカウントステータス(Account Status)	ユーザーのアカウントステータス(ロックまたはロック解除)。ログインの試行が失敗してアカウントがロックされている場合は、このフィールドを使用してユーザーのアカウントステータスを変更します。
チーム(Team)	ホテリングユーザー用のチーム。

ロールとアクセス許可を管理する

ロールは、アクセス許可のコレクションです。

アクセス許可は、ロールが割り当てられたユーザーが使用できるアプリケーションとアクションを制御します。たとえば、ユーザーにスーパーバイザロールが割り当て済みで、スーパーバイザロールに [コンタクトの作成 (Create Contact)] のアクセス許可が割り当てられている場合、そのユーザーはコンタクトを作成することができます。

ライセンスは、特定の Webex WFO 機能の利用資格を持つロールを定義します。たとえば、アクセスライセンスがスーパーバイザロールに割り当てられている場合、スーパーバイザはエージェントをモニタおよび評価することができます。

ロールの定義

Webex WFO で、ロールは、各ユーザーがアクセスできる機能を定義します。Webex WFO には、管理者、エージェントおよびスーパーバイザの 3 つのデフォルトのロールが含まれています。デフォルトのロールは削除できません。[ロールの選択 (Select A Role)] セクションでは、ライセンスを関連付け、アクセス許可を割り当てる新しいロールを定義することができます。

使用可能なアクセス許可は、使用可能な機能とデフォルトのロールに基づいています。他のアクセス許可を必要とするアクセス許可を選択すると、必要なアクセス許可が自動的に選択されます。アクセスできるのは、アクセス許可によって許可されているページのみです。

ユーザーに 1 つ以上のロールを割り当てると、それらのロールとアクセス許可に関連付けられているすべての機能にアクセスすることができます。

デフォルトでは、スーパーバイザ、エージェント、および管理者のロールが含まれます。名前を変更したり、オプションで関連付けられているアクセス許可を変更することができます。必要に応じて新しいロールを追加することもできます。

NOTE デフォルトのロールに必要なアクセス許可は変更および使用できません。

範囲は、ロールの制御下にあるグループとチームを定義します。また、この範囲は、ユーザーに割り当てられたビューによっても定義されます。「[グループの管理](#)」、「[チームを管理する](#)」、「[ビューを管理する](#)」を参照してください。

EXAMPLE スーパーバイザをグループ A と B に割り当てる場合、スーパーバイザの範囲には両方のグループのすべてのエージェントが含まれます。

NOTE すべてのロールは、1 つ以上のライセンスタイプに関連付けられている必要があります。

Webex WFO ライセンス

製品、ロール、および ライセンスタイプに関しては、特定数のシートまたはユーザーライセンスを利用することができます。各アクティブ Webex WFO ユーザーには 1 つ以上のライセンスが関連付けられ、各アクティブユーザーには 1 つ以上のロールを割り当てることができます。ライセンスシートは、そのライセンスされたロールで指定されたアクティブユーザー数によってカウントされます。

NOTE Webex WFO バージョン 10.0 以降では、すべての顧客がアクティブユーザーごとに一定数のシートとライセンスを保持している必要があります。

ユーザーのロールに基づく利用可能なライセンスのタイプには次の 3 つがあります。

- データライセンス
- アクセスライセンス
- 管理ライセンス

ライセンスの詳細については、「[ライセンスについて](#)」を参照してください。

手順

新規ロールの作成

1. **Create New Role** をクリックします。
2. ロールの名前を入力します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

作成した新しいロールがロールリストに追加されます。

ロールの名前を変更する

1. [ロール (Roles)] テーブルからロールを選択し、[編集 (Edit)] (鉛筆アイコン) をクリックします。
2. 新しいロールの名前を入力します。

3. [保存 (Save)] をクリックします。

ロールを削除する

- [ロール (Roles)] テーブルからロールを選択し、[削除 (Delete)] (X アイコン) をクリックします。

NOTE デフォルト ロールは削除できません。

ロールをライセンスタイプに関連付ける

- [ライセンス (Licenses)] テーブルで、そのライセンスタイプに関連付ける特定のロールのカラムにあるチェックボックスをオンまたはオフにします。

NOTE [使用済み (Used)] および [対応可能 (Available)] フィールドは、使用済みシート数と、利用資格のあるシート総数を示します。

ロールのアクセス許可を編集する

- [アクセス許可 (Permissions)] テーブルで、特定のロールのカラムの下にある各アクセス許可のチェックボックスをオン (割り当て) またはオフ (割り当て解除) にします。

アクセス許可

[アクセス許可 (Permissions)] テーブルでは、特定のアクセス許可をデフォルト およびカスタムのロールに割り当てることができます。

アクセス許可は、[アクセス許可 (Permissions)] テーブルのカテゴリによって区切られています。次の見出しは、[アクセス許可 (Permissions)] テーブルのカテゴリに対応しています。

アプリケーション管理

アクセス許可	詳細	
QM の管理 (Administer QM)	説明	これにより、QM アプリケーションを管理することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [グローバル設定 アプリケーション管理 (Global Settings Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [アーカイブ構成 (Archive Configuration)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
関連するアクセス許可とメモ	—	
エージェントのモニタリング (Agent Monitoring)	説明	アクティブエージェントの画面および/または音声をモニタしたり、エージェントログを収集することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [エージェントのモニタ (Agent Monitoring)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
関連するアクセス許可とメモ	—	

アクセス許可	詳細	
WFM の管理 (Administer WFM)	説明	これにより、WFM アプリケーションを管理することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ビュー(Views)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [サービスキュー (Service Queues)] アプリケーション管理 (Application Management)] > [予測 (Forecasts)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [スケジュール構成 (Schedule Configuration)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [スケジュール管理 (Schedule Management)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [動的スケジュール (Dynamic Scheduling)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [アクティビティ (Activities)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [履歴データ (Historical Data)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [WFM 構成 (WFM Configuration)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [休暇プラン (Vacation Planning)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [戦略計画 (Strategic Planning)] [スケジュールおよび計画 (Schedules and Planning)] > [スケジュール編集管理 (Schedule Edit Management)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
WFM ワークフローの管理	説明	ユーザーが、[ワークフロー(Workflows)] ページにアクセスし、そのページのエンタープライズビューのみを許可することで、通常はエン

アクセス許可	詳細
(Administer WFM Workflows)	タープライズビューを表示できない管理者が WFM ワークフローを管理できるようになります。
	ページアクセス [アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [アクティビティ (Activities)] > [ワークフロー (Workflows)]
	ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ このアクセス許可は、[WFM管理 (Administer WFM)] のアクセス許可とは別のものですが、このアクセス許可を [WFM管理 (Administer WFM)] または [スケジュールの管理 (Administer Schedules)] のアクセス許可と一緒に割り当てることを推奨します。
ロールの管理 (Administer Roles)	説明 ロールを作成し、そのロールに関連付けられたアクセス許可を変更することができます。
	ページアクセス [アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ロール (Roles)]
	ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ —

アクセス許可	詳細	
テナントの管理 (Administer Tenant)	説明	テナントの管理タスクを実行することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ユーザーのマージ (Merge Users)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [アドミン (Administration)] > [ダウンロード (Downloads)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [分析 (Analytics)] > [分析の構成 (Analytics Configuration)]
	ライセンス	管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	[分析の構成 (Analytics Configuration)] ページにアクセスするには、[分析の管理 (Administer Analytics)] のアクセス許可も必要です。
組織構造の管理 (Administer Org. Structure)	説明	範囲内のグループ、チーム、およびユーザーを管理することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [グループ (Groups)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [チーム (Teams)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ユーザー (Users)] [アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ユーザーのマージ (Merge Users)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	[ユーザー (Users)] ページで次のアクションを実行するには、いくつかの追加のアクセス許可が必要です。 <ul style="list-style-type: none"> ■ ロールを割り当てるには、ユーザーロールの割り当て (Assign User Roles) 権限が必要です。ユーザーロールの割り当て (Assign User Roles) 権限がない場合に、新規ユーザーを作成すると、Webex WFO では、自動的に新規ユーザーにデフォルトのエージェントロールを付与します。ユーザーロールの

アクセス許可	詳細
	<p>割り当て(Assign User Roles) 権限を持つユーザーだけが、この割り当てを変更できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [ユーザー(Users)] ページで WFM ビューを割り当てるには、WFM ビューの編集(Edit WFM Views) 権限が必要です。 ■ QM ビューを割り当てるには、QM ビューの編集(Edit QM Views) 権限が必要です ■ ユーザーをインポートするには、ユーザーロールの割り当て権限が必要です。インポートファイルの [ビュー(Views)] 列に値が含まれている場合、[WFM ビューの編集(Edit WFM Views)] のアクセス許可が必要です。インポートファイルの [QM ビュー(QM Views)] 列に値が含まれている場合、QM ビューの編集権限がある必要があります。 ■ 複数のユーザーにロールを割り当てるには、ユーザーロールの割り当て(Assign User Roles) 権限が必要です。 <p>ユーザーに [組織構造の管理(Administer Org. Structure)] のアクセス許可が割り当てられている場合(ただし Webex WFO が Webex WFO バージョン 10.4.3 以降にアップグレードされる以前)、[ユーザーロールの割り当て(Assign User Roles)]、[WFMビューの編集(Edit WFM Views)]、[QMビューの編集(Edit QM Views)] のアクセス許可も、デフォルトでそのユーザーに割り当てられます。</p>
<p>ビジネス通知の受信(Receive Business Notifications)</p>	<p>説明 コンタクトにスコアが付けられた際や、承認が必要な際に、ビジネス通知の送信頻度を構成することができます。</p> <hr/> <p>ページアクセス (ビジネス通知のみ) [アプリケーション管理(Application Management)] > [モニタ(Monitoring)] > [通知(Notifications)]</p> <hr/> <p>ライセンス データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイート、品質管理、ワークフォースマネジメントおよび分析 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ —</p>

アクセス許可	詳細	
サポート通知の受信 (Receive Support Notifications)	説明	トラブルシューティングの目的でサポート通知の送信方法を設定することができます。
	ページアクセス	(サポート通知のみ) [アプリケーション管理 (Application Management)] > [モニタ (Monitoring)] > [通知 (Notifications)]
	ライセンス	管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
APIドキュメントの表示 (View API Documentation)	説明	API のドキュメントを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
ACD 構成の管理 (Administer ACD Configuration)	説明	Webex WFO および ACD 間の接続をセットアップすることができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [システム設定 (System Configuration)] > [ACDの構成 (ACD Configuration)]
	ライセンス	管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
配信リストの管理 (Administer Distribution List)	説明	配信リストを管理することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
監査情報の表示 (View Audit Information)	説明	サーバーステータスと通知を表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
一括インポート (Bulk Import)	説明	さまざまなインポート API を使用してデータをインポートすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	詳細については「 <i>Webex WFO API リファレンスガイド</i> 」を参照してください。
パスワードポリシーの管理 (Administer Password Policy)	説明	パスワードポリシー設定を管理し、ユーザーアカウントのロックを解除することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [アドミン (Administration)] > [パスワードポリシー (Password Policy)]

アクセス許可	詳細	
	ライセンス	管理ライセンス:システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
デスクトップモニタリングの表示 (View Desktop Monitoring)	説明	[デスクトップのモニタリング(Desktop Monitoring)] ページを表示することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理(Application Management)] > [モニタ (Monitoring)]
	ライセンス	管理ライセンス:システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
暗号化キーの管理(Administer Encryption Keys)	説明	新しい保管ファイルの暗号化キーを生成することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理(Application Management)] > [アドミン (Administration)] > [グローバル設定(Global Settings)]
	ライセンス	管理ライセンス:システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
Active Directory 認証の管理 (Administer Active Directory Authentication)	説明	Active Directory 接続を作成および編集することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理(Application Management)] > [Active Directory の構成(Active Directory Configuration)]
	ライセンス	管理ライセンス:システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
ゲーミフィケーションの管理 (Administer Gamification)	説明	エージェントのゲーミフィケーションを管理することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [パフォーマンス管理 (Performance Management)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
ゲーミフィケーションの表示 (View Gamification)	説明	ゲーミケーションを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
モバイルデバイスへのアクセス (Mobile Device Access)	説明	制限付きモバイルバージョンの Webex WFO Web サイトへのアクセスを有効にすることができます。このアクセス許可は、モバイルアプリには影響しません(「 モバイルアプリのアクセス (Mobile App Access) 」を参照してください)。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイート、品質管理、ワークフォースマネジメント、Analytics アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細
ホテルिंगユーザーの表示/更新 (View/Update Hoteling Users)	<p>説明 ホテルिंगユーザーの表示、編集、作成をすることができます。</p> <hr/> <p>ページアクセス —</p> <hr/> <p>ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ —</p>
評価者詳細の表示 (View Evaluator Details)	<p>説明 コンタクトの評価者に関する次の詳細を表示することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 評価者の名 ■ 評価者の姓 ■ 評価日 ■ 評価の承認者 <hr/> <p>ページアクセス —</p> <hr/> <p>ライセンス データライセンス: 品質管理およびWebex WFO スイート アクセスライセンス: Webex WFOアクセス</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ —</p>
ユーザーロールの割り当て (Assign User Roles)	<p>説明 次の方法で、[ユーザー(Users)] ページのユーザーにロールを割り当てることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 既存ユーザーの編集 ■ ユーザーを新規作成する ■ 複数ユーザーに対するロールの割り当て ■ ユーザーのインポート <p>NOTE インポートファイルの [ビュー(Views)] 列に値が含まれている場合、[WFMビューの編集(Edit</p>

アクセス許可	詳細
	<p>WFM Views)] のアクセス許可が必要です。インポートファイルの [QM ビュー(QM Views)] 列に値が含まれている場合、[QMビューの編集(Edit QM Views)] のアクセス許可が必要です。</p>
ページアクセス	—
ライセンス	—
関連するアクセス許可とメモ	<p>[ユーザー(Users)] ページにアクセスするには、組織構造の管理 (Administer Org. Structure) の権限が必要です</p>
WFM ビューの編集(Edit WFM Views)	<p>説明</p> <p>次の方法で、[ユーザー(Users)] ページで WFM ビューユーザーを割り当てることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 既存ユーザーの編集 ■ ユーザーを新規作成する ■ ユーザーのインポート
ページアクセス	—
ライセンス	—
関連するアクセス許可とメモ	<p>[ユーザー(Users)] ページにアクセスするには、組織構造の管理 (Administer Org. Structure) の権限が必要です</p> <p>ユーザーをインポートするには、[ユーザーロールの割り当て(Assign User Roles)] のアクセス許可が必要です。インポートファイルの [ビュー(Views)] 列に値が含まれている場合、[WFMビューの編集(Edit WFM Views)] のアクセス許可が必要です。</p> <p>[ビュー(Views)] ページを表示し、WFM ビューを選択して編集するには、[WFM管理(Administer WFM)] のアクセス許可が必要です。</p>
QM ビューの編集	<p>説明</p> <p>次の方法で、[ユーザー(Users)] ページで QM ビューユーザーを割</p>

アクセス許可	詳細
(Edit QM Views)	<p>り当てることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 既存ユーザーの編集 ■ ユーザーを新規作成する ■ ユーザーのインポート
ページアクセス	—
ライセンス	—
関連するアクセス許可とメモ	<p>[ユーザー(Users)] ページにアクセスするには、組織構造の管理 (Administer Org. Structure) の権限が必要です</p> <p>ユーザーをインポートするには、[ユーザーロールの割り当て (Assign User Roles)] のアクセス許可が必要です。インポートファイルに、[ビュー(Views)] カラムの値が含まれている場合、[QMビューの編集 (Edit QM Views)] のアクセス許可が必要です。</p>
モバイルアプリのアクセス (Mobile App Access)	<p>モバイルアプリはクラウド展開でのみ利用できます。</p>
説明	<p>Webex WFO モバイルアプリにログインして使用することができます。このアクセス許可は、モバイルバージョンの Webex WFO Web サイトには影響しません(「モバイルデバイスへのアクセス (Mobile Device Access)」を参照してください)。</p>
ページアクセス	—
ライセンス	<p>データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイート、品質管理、ワークフォース マネジメント、Analytics</p> <p>アクセスライセンス: Webex WFOアクセス</p> <p>管理ライセンス: テナント管理者、システム管理者</p>
関連するアクセス許可とメモ	—
WFM エージェント	<p>説明 ユーザーに対してスケジュールが無効になっており、非アクティブの場合</p>

アクセス許可	詳細
の管理 (Administer WFM Agents)	<p>合は、[ユーザ(Users)] ページでWFM エージェントスケジュール属性を編集することができます。編集できる属性は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ スケジュール設定のタイムゾーン ■ 職位 ■ メインサービスキュー ■ 労働条件プロファイル ■ スキルマッピング ■ 標準勤務シフトのローテーション ■ 勤務シフトのローテーションのコピー ■ 他の勤務シフト ■ 割り当て済み例外 ■ 休暇時間 ■ スケジュール解除プロファイル ■ 最大人員配置グループ <p>また、このアクセス許可を使用すると、すべてのユーザーとQM ユーザー属性に影響する属性を表示することができます。</p>
ページアクセス	<p>[アプリケーション管理(Application Management)] > [ユーザー構成(User Configuration)] > [ユーザー(Users)]</p>
ライセンス	<p>データライセンス: ワークフォースマネジメント アクセス管理: Webex WFOアクセス</p>
関連するアクセス許可とメモ	<p>このアクセス許可は、デフォルトのロールでは自動的に有効になりません。ロールに[組織構造の管理(Administer Org Structure)]のアクセス許可が含まれる場合、[組織構造の管理(Administer Org Structure)] アクセス許可によって [ユーザー(Users)] ページへのフルアクセス権が付与されるため、このアクセス許可を有効にする必要はありません。</p> <p>一般ユーザー属性、QM ユーザー属性、または WFM ユーザー属性の編集を許可するアクセス許可 ([WFMビューの編集(Edit WFM</p>

アクセス許可	詳細
	<p>Views)]、[QMビューの編集 (Edit QM Views,)]、[パスワードポリシーの管理 (Administer Password Policy)]、[組織構造の管理 (Administer Org Structure)] が、このアクセス許可の代替となります。</p> <p>このアクセス許可では、新しいユーザーの作成、非アクティブなユーザーの選択または編集、新しいホテリングユーザーの編集または作成、複数のユーザーの管理、またはユーザーのインポート/エクスポートは行えません。</p>

ダッシュボード

アクセス許可	詳細
QM ダッシュボードの表示 (View QM Dashboard)	<p>説明 Data Explorer ダッシュボードで QM ウィジェットを表示することができます。評価スコアおよび一部の QM ウィジェットに必要なコンタクト目標を表示することができます。</p>
	<p>ページアクセス —</p>
	<p>ライセンス データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス</p>
	<p>関連するアクセス許可とメモ —</p>

アクセス許可	詳細	
ダッシュボードの管理 (Administer Dashboards)	説明	分析、QM および WFM ダッシュボードの構成をすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	また、[QMダッシュボードの表示 (View QM Dashboard)] および [WFMダッシュボードの表示 (View WFM Dashboard)] のアクセス許可が必要です。
WFM ダッシュボードの表示 (View WFM Dashboard)	説明	Data Explorer ダッシュボードの WFM ウィジェットを表示することができます。また、2 つの WFM ウィジェットに必要な [スケジュール (Schedule)] アクセス許可も編集することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイート およびワークフォースマネジメント アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

録音管理

アクセス許可	詳細	
ごみ箱の表示 (View Recycle Bin)	説明	録音アプリケーションからごみ箱の内容を検索し、録音を再生できるコンタクトを復元することができます。
	ページアクセス	—

アクセス許可	詳細
	<p>ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ</p>
コンタクトの削除 (Delete Contact)	<p>説明 コンタクトを削除することができます。</p> <hr/> <p>ページアクセス —</p> <hr/> <p>ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ</p>
ワークフローの管理 (Administer Workflow)	<p>説明 QMのワークフローにアクセスし構成することができます。</p> <hr/> <p>ページアクセス [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [ワークフロー管理 (Workflow Administration)]</p> <hr/> <p>ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ</p>
メタデータフィールドの管理 (Administer Metadata Fields)	<p>説明 メタデータにアクセスして、構成することができます。</p> <hr/> <p>ページアクセス [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [メタデータマネージャ (Metadata Manager)]</p> <hr/> <p>ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ</p>

アクセス許可	詳細	
評価フォームの管理 (Administer Evaluation Forms)	説明	評価フォームを設定することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [評価フォームマネージャ (Evaluation Form Manager)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
録音サイトの管理 (Administer Recording Sites)	説明	ユーザーが複数の作業場で勤務している場合、録音する作業場を選択することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
コンタクト目標の管理 (Administer Contact Goals)	説明	組織のコンタクト目標を作成し割り当てることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
テレフォニーグループの構成 (Configure Telephony)	説明	テレフォニーグループ、シグナリンググループ、および録音グループを構成することができます。

アクセス許可	詳細
Groups)	ページアクセス [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [テレフォニーグループ (Telephony Groups)]
	ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ —
デバイス関連 付けの構成 (Configure Device Associations)	説明 コールセンターでデバイスを構成することができます。
	ページアクセス [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM 構成 (QM Configuration)] > [デバイスの関連付け (Device Association)]
	ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ —

デスクトップクライアント

アクセス許可	詳細
デスクトップ分析のキャプチャ (Capture Desktop Analytics)	説明 デスクトップ分析を使用してデスクトップのアクティビティをキャプチャすることができます。
	ページアクセス —
	ライセンス データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイート、品質管理および分析 アクセスライセンス: Webex WFO アクセス

アクセス許可	詳細	
	関連するアクセス許可とメモ	—
画面の録画 (Record Screen)	説明	ユーザーによるデスクトップのアクティビティを自動的に記録します。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイート、品質管理および分析
	関連するアクセス許可とメモ	<p>ユーザーのデスクトップで録画を有効にするには、スマートデスクトップをインストールし、以下のアクセス許可のいずれかを有効にします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [音声録音 (Record Voice)]: コール中に音声と画面の両方を自動的に記録する場合に必要です。 ■ [録音開始停止画面 (Recording Start Stop Screen)] — 録音制御を使用して、録画を開始した際に、ユーザーが制御する場合に必要です。
音声の録音 (Record Voice)	説明	ユーザーのデスクトップで自動的に音声を録音します。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	ユーザーのデスクトップで音声録音を有効にするには、スマートデスクトップをインストールする必要があります。

アクセス許可	詳細	
ライブ画面モニタリング (Live Screen Monitoring)	説明	ユーザーの画面をライブで監視することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
ライブ音声モニタリング (Live Audio Monitoring)	説明	ユーザーのコール中の音声をライブで監視することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
オンデマンド録音 (RTP シグナリング) (Record On Demand (RTP Signaling))	説明	スマートデスクトップでオンデマンド録音の録音モードにすることができます。このモードでは、エージェントが録音制御を使用する際に明示的に指定されているコールのセグメントだけを録音することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

コンタクトの録音

アクセス許可	詳細	
コンタクトの表示 (View Contacts)	説明	録音から範囲内のすべての録音によるコンタクトを検索することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイート、品質管理および分析 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
スコア付きコンタクトの表示 (View Scored Contacts)	説明	録音からスコアされた(評価された)コンタクトのみを検索することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
録音のエクスポート (Export Recordings)	説明	録音から録音をエクスポートすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイート および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。
カスタムメタデータの表示 (View Custom Metadata)	説明	録音アプリケーショングリッドおよびメディアプレーヤーでカスタマーメタデータを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。
カスタムメタデータの編集 (Edit Custom Metadata)	説明	録音アプリケーショングリッドおよびメディアプレーヤーでカスタマーメタデータを編集することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] と [カスタムメタデータの表示 (View Custom Metadata)] のアクセス許可が必要です。

アクセス許可	詳細	
コンタクトのタグ付け (Tag Contact)	説明	録音制御を使用してコンタクトにタグ付けすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	録音制御でコンタクトにタグ付けするには、スマートデスクトップをインストールする必要があります。
コンタクトの作成 (Create Contact)	説明	コールではないコンタクトを録音から作成することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。
コンタクトの分析データの表示 (View Analytics Data for Contacts)	説明	録音アプリケーションで範囲内のコンタクトに対する分析ネットプロモータースコア (NPS) および評価予測スコア (EPS) データを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
ルート録音の表示 (View Root Recordings)	説明	ルート録音を表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
コンタクトのタグ解除 (Untag Contact)	説明	マークしたコンタクトのマークを解除することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
トレーニングとしてマーク (Mark For Training)	説明	トレーニング時にコンタクトをマークすることができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ロール (Roles)]
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	デフォルトでは、すべてのユーザーがトレーニングのコンタクトとしてマークされています。すべてのユーザーにトレーニング対象のコンタクトとしてマークする必要がない場合は、このチェックボックスをオフにします。 また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] および [コンタクトのタグ付け (Tag Contacts)] または [コンタクトのタグ解除 (Untag Contacts)] のアクセス許可が必要です。
すべてのトレーニングコンタクトを表示 (View All Training Contacts)	説明	トレーニングのマークが付いているすべてのコンタクトを、テナント全体で表示することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ロール (Roles)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。
コンタクトの一括エクスポート (Bulk Contact Export)	説明	スケジュールベースまたはアドホックベースで、[録音 (Recordings)] ページの音声ファイル、コンタクトの詳細、メタデータをエクスポートできます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス

アクセス許可	詳細	
	関連するアクセス許可とメモ	デフォルトでは、ディセーブルです。
調整されていないルート録音の表示 (View UnReconciled)	説明 ページアクセス	すべてのルート録音を無条件で表示することができます。 —
Root Recordings)	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	デフォルトでは、ディセーブルです。 [ルート録音の表示 (View Root Recordings)] のアクセス許可も必要です。
一括削除 (Bulk Delete)	説明	このアクセス許可は現在使用することができません。
すべての HR コントクトの表示 (View All HR Contacts)	説明 ページアクセス	HR のマークが付いているすべてのコンタクトを、テナント全体で表示することができます。 [アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ロール (Roles)]
	ライセンス	データライセンス: 品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。

アクセス許可	詳細	
HR としてマーク (Mark For HR)	説明	HR で表示するコンタクトをマークすることができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー構成 (User Configuration)] > [ロール (Roles)]
	ライセンス	データライセンス: 品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス 注意: 次の 1 つ以上のライセンスに必要です。
	関連するアクセス許可とメモ	管理者は、HR で表示するコンタクトをマークできるロールを定義することができます。すべてのユーザーに HR のマークを付ける必要がない場合は、HR のマークのチェックボックスをオフにします。 また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。

録音対象のコンタクトの評価

アクセス許可	詳細	
評価コメントの作成 (Create Evaluation Comment)	説明	録音から [表示フォーム (Evaluation Form)] ウィンドウにコメントを作成することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] と [評価の表示 (View Evaluations)] のアクセス許可も必要です。

アクセス許可	詳細
コントクトの評価 の承認 (Approve Contact Evaluation)	説明 録音からのコントクトの評価を承認できます。
	ページアクセ ス —
	ライセンス データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するア クセス許可と メモ また、[コントクトの表示 (View Contacts)] と [評価の表示 (View Evaluations)] のアクセス許可も必要です。
コントクトの評価 (Evaluate Contact)	説明 録音からコントクトを評価することができます。
	ページアクセ ス —
	ライセンス データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するア クセス許可と メモ また、[コントクトの表示 (View Contacts)] と [評価の表示 (View Evaluations)] のアクセス許可も必要です。
評価コメントの編 集 (Edit Evaluation Comment)	説明 録音から [表示フォーム (Evaluation Form)] ウィンドウにコメントを編 集することができます。
	ページアクセ ス —
	ライセンス データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するア クセス許可と メモ [コントクトの表示 (View Contacts)]、[評価コメントの作成 (Create Evaluation Comment)]、[評価の表示 (View Evaluations)] のアクセ ス許可も必要です。

アクセス許可	詳細	
評価の表示 (View Evaluations)	説明	録音からのコンタクトの評価を表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。
コンタクトの自己評価 (Self-Evaluate Contact)	説明	ユーザー自身で自分のコンタクトを評価することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] および [コンタクトの評価 (Evaluate Contact)] のアクセス許可も必要です。
コンタクト評価の自己承認 (Self-Approve Contact Evaluation)	説明	ユーザー自身のコンタクトの評価を承認することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] および [評価の表示 (View Evaluations)] のアクセス許可も必要です。

アクセス許可	詳細	
任意の評価の編集 (Edit Any Evaluation)	説明	完了した評価を編集できます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

録音対象のコンタクトのキャリブレーション

アクセス許可	詳細	
コンタクトのキャリブレーション (Calibrate Contact)	説明	録音からキャリブレーションするコンタクトにマークをつけ、キャリブレーション評価を実行することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクト表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。

アクセス許可	詳細	
コンタクトの 自己キャリブ レーション (Self- Calibrate Contact)	説明	ユーザー自身で自分のコンタクトをキャリブレーションできます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] および [コンタクトのキャリブレーション (Calibrate Contact)] のアクセス許可も必要です。

コンタクト目標

アクセス許可	詳細	
評価目標の 作成 (Create Evaluation Goal)	説明	評価タスク(アドホック)とコンタクト目標を作成および割り当てることができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [コンタクト目標管理 (Contact Goal Administration)]
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	
キャリブレーション目標の 作成 (Create Calibration Goal)	説明	キャリブレーションタスク(アドホック)とコンタクト目標を作成し、割り当てることができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [コンタクト目標管理 (Contact Goal Administration)]

アクセス許可 詳細		
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
確認目標の作成 (Create Review Goal)	説明	確認タスク(アドホック)とコンタクト目標を作成および割り当てることができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [コンタクト目標管理 (Contact Goal Administration)]
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
コンタクト目標の表示 (View Contact Goal)	説明	コンタクトキューにアクセスすると、コンタクト目標進捗ウィジェットが表示されます。
	ページアクセス	[コンタクトキュー (Contact Queue)] [ダッシュボード (Dashboard)] > [コンタクト目標進捗 (Contact Goal Progress)] ウィジェット
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

アンケート

アクセス許可	詳細	
QM アンケートの管理 (Administer QM Surveys)	説明	外部ポストコール調査プロバイダーを構成することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM コンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [ポストコール調査 (Post Call Survey)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
調査結果の表示 (View Survey Results)	説明	メディアプレーヤー、コンタクトテーブル、レポートに、顧客のアンケート結果データを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可も必要です。

スケジュール

アクセス許可	詳細	
スケジュールの表示 (View Schedules)	説明	ユーザーが [マイスケジュール (My Schedule)] および [自分の対応可否 (My Availability)] ページを表示することができます。
	ページアクセス	[スケジュールと計画 (Schedules and Planning)] > [マイスケジュール (My Schedule)] [スケジュールと計画 (Schedules and Planning)] > [自分の対応可否 (My Availability)]

アクセス許可	詳細
	<p>ライセンス データライセンス: ワークフォースマネジメントおよびWebex WFOスイート アクセスライセンス: Webex WFOアクセス</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ —</p>
<p>スケジュールの編集 (Edit Schedules)</p>	<p>説明 ユーザーによるエージェントスケジュールの閲覧、および次のアクションを取ることを許可します: アクティビティの挿入、スケジュールのトレード、最適な時間の検索、スケジュールの最適化。ユーザーは、[遵守 (Adherence)] ドロワーで理由コードを確認することができます。</p>
	<p>ページアクセス [スケジュールとプランニング (Schedules and Planning)] > [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)]</p>
	<p>ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス</p>
	<p>関連するアクセス許可とメモ また、[スケジュールの表示 (View Schedules)] のアクセス許可も必要です。</p>
<p>スケジュールの計画 (Plan Schedules)</p>	<p>説明 ユーザーは、[計画 (Planning)] ページ([予測 (Forecast)]、[配信 (Distribution)]、[スケジュール (Schedule)] ページを含む) にアクセスし、日中の動的スケジューリングイベントを作成することができます。</p>
	<p>ページアクセス [スケジュールと計画 (Schedules and Planning)] > [計画 (Planning)] [スケジュールと計画 (Schedules and Planning)] > [日中の動的スケジューリング (Intraday Dynamic Scheduling)]</p>
	<p>ライセンス アクセスライセンス: Webex WFO アクセス</p>
	<p>関連するアクセス許可とメモ また、[スケジュールの表示 (View Schedules)] のアクセス許可も必要です。スケジュール要素 (勤務シフト、例外、縮小カテゴリ、縮小週、および縮小シナリオなど) を構成するには、ユーザーは、[WFM管理 (Administer WFM)] と [スケジュールの管理 (Administer Schedules)] のアクセス許可が必要です。</p>
<p>スケジュールの管理</p>	<p>説明 スケジューラとアナリストがスケジュールを編集し、スケジュール要素を構成することができます。</p>

アクセス許可 詳細

(Administer
Schedules)

アクセス許可 詳細

ページアクセス [アプリケーション管理 (Application Management)] > [管理 (Administration)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [システム設定 (System Configuration)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [パフォーマンス管理 (Performance Management)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [監視 (Monitoring)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [サービスキュー (Service Queues)] ([サービスキューの種類 (Service Queue Types)] ページ以外)

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [予測 (Forecasts)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [スケジュール構成 (Schedule Configuration)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [スケジュール管理 (Schedule Management)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [動的スケジュール (Dynamic Scheduling)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [アクティビティ (Activities)] ([例外タイプ (Exception Types)] および [ワークフロー (Workflows)] ページ以外)

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [履歴データ (Historical Data)]

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [WFM 構成 (WFM Configuration)] ([グローバル設定 (Global Settings)], [HRMS 構成 (HRMS Configuration)], [保持 (Retention)] ページ以外、[遵守ステータスマッピング (Adherence State Mappings)] ページは読み取り専用アクセス)

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [休暇プラン (Vacation Planning)] ([休暇タイプ (Vacation Types)] ページ以外)

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [戦略計画 (Strategic Planning)]

[スケジュールと計画 (Schedules and Planning)] > [スケジュール編集管理 (Schedule Edit Management)]

アクセス許可 詳細

[スケジュール
の管理

(Administer
Schedules)]

のアクセス許
可は、[遵守
状態のマッピ
ング

(Adherence
State
Mapping)]

ページへの読
み取り専用
アクセスを許
可します。

[アプリケー
ション管理

(Application
Managemen
t)] > [戦略
計画

(Strategic
Planning)]

[アプリケー
ション管理

(Application
Managemen
t)] > [休暇プ
ラン

(Vacation
Planning)]

([休暇タイプ
(Vacation

アクセス許可	詳細
	<p>Types)] ページ以外) [スケジュールと計画 (Schedules and Planning)] > [スケジュール編集管理 (Schedule Edit Managemen t)]</p>
ライセンス	<p>アクセスライセンス ス: Webex WFO アクセス</p>
関連するアクセス許可とメモ	<p>このアクセス許可は、[メッセージの管理 (Administer Messagin g)]、[スケジュールの計画 (Plan Schedules)]、および [組織構造の管理 (Administer Org.Structur e)] などの他</p>

アクセス許可 **詳細**

のアクセス許可と組み合わせ、カスタムのスケジュールラールを作成できます。[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページを表示するには、[スケジュールの編集 (Edit Schedules)] のアクセス許可も必要です。

メッセージング

アクセス許可	詳細	
メッセージング リクエストの更 新(Update Messaging Requests)	説明	メッセージングリクエストを送信および更新することができます。
	ページアクセス	メッセージング
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイート およびワークフォースマネジメント アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	[メッセージングリクエストの更新(Update Messaging Requests)] は、メッセージングとやり取りするのに必須です。
メッセージング の管理 (Administer Messaging)	説明	承認と管理者リクエストを許可します。
	ページアクセス	メッセージング
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

分析

アクセス許可	詳細	
システム分析 の表示(View System Analytics)	説明	[分析(Analytics)] ダッシュボードのシステムデータ一式にアクセスすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
	セス許可とメモ	
デスクトップ分析の管理 (Administer Desktop Analytics)	説明	デスクトップ分析機能を管理できます。データエクスプローラ テナント管理者アカウントに必要です。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
音声分析の管理 (Administer Speech Analytics)	説明	音声分析機能を管理できます。データエクスプローラ テナント管理者アカウントに必要です。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
音声テキスト変換の分析の管理 (Administer Speech to Text Analytics)	説明	音声テキスト変換の分析機能を管理できます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス管理 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
テキスト分析の管理 (Administer Text Analytics)	説明	テキスト分析機能を管理できます。データエクスプローラテナント管理者アカウントに必要です。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス管理 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—
デスクトップ分析の表示 (View Desktop Analytics)	説明	デスクトップ分析機能を表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス管理
	関連するアクセス許可とメモ	このアクセス許可を無効にすると、[Agent Explorer] ページは使用できません。

アクセス許可	詳細	
音声分析の表示 (View Speech Analytics)	説明	音声分析機能を表示できます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
音声テキスト変換の分析の表示 (View Speech to Text Analytics)	説明	音声テキスト変換の分析機能を表示できます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
テキスト分析の表示 (View Text Analytics)	説明	テキスト分析機能を表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
分析の表示 (View Analytics)	説明	分析機能のすべての機能を表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
分析の管理 (Administer Analytics)	説明	分析機能を管理することができます。
	ページアクセス	[アプリケーション管理(Application Management)] > [分析(Analytics)] > [分析設定(Analytics Configuration)]
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス 管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	[分析の構成(Analytics Configuration)] ページにアクセスするには、[テナントの管理(Administer Tenant)] のアクセス許可も必要です。

レポート

アクセス許可	詳細	
QM レポートの表示 (View QM Reports)	説明	QM レポートを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFOスイート、および品質管理 アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	また、[組織の表示 (View Organization)] アクセス許可も必要です。
QM レポートの管理 (Administer QM Reports)	説明	QM レポートを管理することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
WFM レポートの表示 (View WFM Reports)	説明	WFM レポートを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイート およびワークフォースマネジメント アクセスライセンス: Webex WFOアクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
WFM 管理レポートの表示 (View WFM Admin Reports)	説明	WFM 戦略計画レポートを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
スーパーバイザレポートの表示 (View Supervisor Reports)	説明	WFM スーパーバイザレポートを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
レポート作成 (Report Authoring)	説明	Data Explorer レポートおよびダッシュボードの作成、編集、削除または共有をすることができます。Data Explorerの producer ロールと呼ばれています。これは、Data Explorer 資産ブラウザにアクセスすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
QM 評価レポートの表示 (View QM Evaluation Reports)	説明	QM 評価レポートを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
QM システムレポートの表示 (View QM System Reports)	説明	QM システムレポートを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
QM アンケートレポートの表示 (View QM Survey Reports)	説明	QM アンケートレポートを表示することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	アクセスライセンス: Webex WFO アクセス
	関連するアクセス許可とメモ	—
高度なレポート API (Advanced Reporting API)	説明	データエクスプローラに必要な API にアクセスすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	管理ライセンス: システム管理者
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細
	セス許可とメモ

録音制御

アクセス許可	詳細
一時停止/再開 コマンドの送信 (Send Pause / Resume Command)	<p>説明 任意の方法で録音を一時停止および再開することができます。</p> <hr/> <p>ページアクセス —</p> <hr/> <p>ライセンス データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ —</p>
ログイン/ログアウト コマンドの送信 (Send Login / Logout Command)	<p>説明 任意の方法で録音制御にログイン/ログアウトすることができます。</p> <hr/> <p>ページアクセス —</p> <hr/> <p>ライセンス データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理</p> <hr/> <p>関連するアクセス許可とメモ —</p>

アクセス許可	詳細	
メタデータコマンドの送信 (Send Metadata Command)	説明	任意の方法で録音にメタデータを追加することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	—
タグコマンドの送信 (Send Tag Command)	説明	任意の方法で録音にタグ付けすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	—
セグメントと削除/保存コマンドの送信 (Send Segment and Delete/Save Command)	説明	任意の方法でセグメントを開始および停止 (およびセグメントの保存および削除) することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	—

アクセス許可	詳細	
画面開始/画面停止コマンドの送信 (Send Start Screen/Stop Screen Command)	説明	任意の方法で画面録音を開始および停止することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	—
一時停止/再開ボタン (Pause/Resume Buttons)	説明	ユーザーインターフェイスまたは DCC を介して録音を一時停止および再開することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	また、[一時停止/再開コマンドの送信 (Send Pause / Resume Command)] のアクセス許可も必要です。
ログイン/ログアウトボタン (Login/Logout Buttons)	説明	ユーザーインターフェイスまたは DCC を介してデバイスにログインまたはデバイスからログアウトすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	[ログイン/ログアウトコマンドの送信 (Send Login / Logout Command)] のアクセス許可も必要です。
メタデータ追加ボタン (Add Metadata Button)	説明	ユーザーインターフェイスまたは DCC を介して、メタデータを作成することができます。

アクセス許可	詳細	
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	また、[メタデータコマンドの送信 (Send Metadata Command)] のアクセス許可も必要です。
タグボタン(Tag Button)	説明	ユーザーインターフェイスまたは DCC を介して録音にタグ付けをすることができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	また、[タグコマンドの送信 (Send Tag Command)] のアクセス許可も必要です。
セグメントおよび削除/保存ボタン (Segment and Delete/Save Buttons)	説明	ユーザーインターフェイスまたは DCC を介してセグメントを開始および停止 (およびセグメントの保存と削除) することができます。
	ページアクセス	—
	ライセンス	データライセンス: 録音のコンプライアンス、Webex WFO スイートおよび品質管理
	関連するアクセス許可とメモ	また、[セグメントと削除/保存コマンドの送信 (Send Segment and Delete / Save Command)] のアクセス許可も必要です。
画面開始/停止ボタン(Start/Stop Screen Buttons)	説明	ユーザーインターフェイスまたは DCC を介して、画面の録音を開始および停止することができます。
	ページアクセス	—

アクセス許可	詳細
	ス
ライセンス	データライセンス: Webex WFOスイートおよび品質管理
関連するアクセス許可とメモ	また、[開始画面/停止画面コマンドの送信 (Send Start Screen / Stop Screen Command)] のアクセス許可も必要です。

チームを管理する

チームとは、1人以上のエージェントのコレクションです。

[チーム(Teams)] ページでは、同期済みおよび非同期のシステムのチームを管理します。チームはインポートおよびエクスポートすることができます。

同期済みシステムでは、チームは ACD で作成され、Webex WFO に同期されます。同期は ACD から Webex WFO への一方通行です。チームの ACD でエージェントが割り当てられている場合、それらのエージェントは Webex WFO でそのチームに割り当てられます。これらのチームに対しては、チーム名やチームに割り当てられているエージェントを変更することはできません。

BEST PRACTICE ACD を Webex WFO と同期する際、チームは ACD と同期されるのでチームを Webex WFO で作成しないでください。

非同期システムでは、必要に応じて Webex WFO でチームを作成および管理することができます。

フィールド定義

[チーム(Teams)] ページを使用すると、チームの作成、編集、インポートおよびエクスポートをすることができます。ACD がチームデータを Webex WFO と同期する場合は、ドキュメントを参照してここで行った変更がどのように影響するかを確認してください。

[チーム(Teams)] ページ上のフィールドについては以下で説明します。

フィールド	説明
チーム名 (Team Name)	チームの一意の名前。同期されたチーム名は読み取り専用です。
チームの選択 (Select Team)	既存のチームを選択します。デフォルトでは、アクティブなチームがリストに表示されます。

フィールド	説明
非アクティブなチームの表示 (Show inactive teams)	<p>このチェックボックスをオンにすると、[チームの選択 (Select Team)] フィールドにアクティブなチームと非アクティブなチームの両方が表示されます。[チーム選択 (Select Team)] リストの非アクティブチームの横に、「非アクティブ」と表示されます。</p> <p>オフの場合、[チーム選択 (Select Team)] フィールドには、アクティブなチームのみが表示されます。</p> <p>このフィールドは、既存のチームを編集している場合にのみ表示されます。</p>
このチームをアクティブ化 (Activate this team)	<p>チームをアクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。チームは、デフォルトでアクティブ化されます。チームを非アクティブ化するには、このチェックボックスをオフにします。</p>
作成日 (Creation Date)	<p>(読み取り専用) チームレコードが作成された日付。</p>
非アクティブ化日 (Deactivation Date)	<p>(読み取り専用) チームレコードが非アクティブ化された日付。チームレコードがアクティブである間は、このフィールドは表示されません。このフィールドが表示されている場合は、チームレコードが非アクティブ化された最新の日付が表示されます。</p> <p>このフィールドは、[このチームをアクティブ化 (Activate this team)] チェックボックスをオフにした場合のみ表示されます。</p>
グループ (Group)	<p>このチームを配置するグループを選択します。</p>
エージェント (Agents)	<p>必要なエージェントをチームに割り当てます。同期されたシステムでは、同期されたチームに割り当てられたエージェントのリストを変更することはできません。</p>
このチームを生産性レポート に含める (Include this team in productivity reports)	<p>Webex WFO キャプチャサービスで生産性統計がコンパイルされる際に、このチームの統計を含める場合は、このチェックボックスをオンにします。</p>
ステージのアップロード先 (Stage Upload Location)	<p>チームとステージアップロードデータサーバーを関連付ける場合は、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスを使用できるのは、システム内のデータサーバーに対してステージアップロードコンポーネントが</p>

フィールド	説明
	<p>有効になっている場合のみです。</p> <p>このチームに割り当てられたユーザーは、正しく構成された QM ワークフロー日次イベントにも関連付けられている場合にのみ、ステージアップロードを使用します。2 段階アップロードの詳細については、『オンプレミス、ハイブリッドクラウド、またはクラウドの導入の設計ガイド』の「段階的アップロードコンポーネントの構成」を参照してください。</p>
<p>保管プロファイル(Storage Profiles)</p>	<p>このチームに関連付ける保管プロファイルを選択します。このフィールドに対するデフォルトの保管プロファイルは、[保管プロファイル(Storage Profiles)]([アプリケーション管理(Application Management)] > [システム設定(System Configuration)] > [保管プロファイル(Storage Profiles)])で構成されたデフォルト値です。</p> <p>チームの保管プロファイルを変更すると、新規録音は、新規保管プロファイルに保存されますが既存録音は、元の保管プロファイルに残ります。</p>

チームのインポートとエクスポートを実行する

[チームのインポートとエクスポート(Import and export teams)] オプションを選択し、新しいチームまたは編集したチームをインポートします。インポートおよびエクスポートデータは CSV 形式です。

カラムでは、以下のフィールド名をヘッダー名として使用するか、選択したフィールド名を使用することができます(たとえば、「名前」は「チーム名」などです)。ここにリストされているカラム名は、Webex WFO データベースで使用される名前です。異なるカラム名を使用する場合、各カスタム名を適切な Webex WFO 名にマップする必要があります。

インポートファイルフィールドを Webex WFO フィールドにマップする方法を設定したら、そのマッピングを再使用するために保存します。

チームデータのエクスポート

- [エクスポート(Export) . Webex WFO] をクリックして、teams.csv という名前のファイルを CSV 形式で PC にダウンロードします。

チームデータのインポート

1. [ファイルの選択 (Choose File)] をクリックし、チームの CSV ファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックしてファイルのカラムヘッダーを表示します。ファイルは、以下のデフォルトカラムヘッダー名を使用することができます。または、選択したヘッダー名を使用することができます(たとえば、「名前」は「チーム名」などです)。異なるカラム名を使用する場合、各カスタムヘッダー名を適切な Webex WFO 名にマップする必要があります。

カラムヘッダー	説明
チーム ID (Team ID)	ACD 内のチームの ID。ID 番号は、チームデータをエクスポートし、結果の CSV ファイルに表示することで識別することができます。すでにデータベースに存在するチーム ID を持つチームをインポートする場合、そのチーム ID のインポートされたデータによってデータベースのデータが上書きされます。 チームが新しいチームの場合、ID を 0 (ゼロ) に設定にしないとインポートが失敗します。
名前 (Name)	チームの名前。
アクティブ化日 (Activated Date)	チームがアクティブ化された日付。
非アクティブ化日 (Deactivated Date)	チームが非アクティブ化された日付。
親グループ ID (Parent Group ID)	チームが属するグループ。
生産性のコンパイル (Productivity Compilation)	(False/True) キャプチャサービスで生産性統計情報をコンパイルするときにチームの統計情報を含めるかどうかを示します。

2. 必須の Webex WFO インポートフィールドを適切なフィールドに CSV ファイルでマッピングし、フィールドのデータタイプを構成します。
3. [インポート (Import)] をクリックします。

再使用のためのマッピングスキーマの保存

1. [ファイルの選択 (Choose File)] をクリックし、チームの CSV ファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックしてファイルのカラムヘッダーを表示します。

2. 必須の Webex WFO インポートフィールドを適切なフィールドに CSV ファイルでマッピングし、フィールドのデータタイプを構成します。
3. [マッピング名 (Mapping Name)] フィールドにマッピングの名前を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。このマッピングスキーマは、今後のインポートで再利用できるようになります。

グループの管理

グループとは、1 つ以上のチームのコレクションです。

フィールド定義

[グループ (Groups)] ページを使用して、グループを作成、編集、インポート、およびエクスポートします。

NOTE グループは非アクティブ化できますが、削除はできません。グループは履歴のために保持され、レポート、コンタクト、分析などで利用できます。

[グループ (Groups)] ページ上のフィールドについては以下で説明します。

フィールド	説明
グループ名 (Group Name)	グループの一意の名前。
グループの選択 (Select Group)	既存のグループを選択します。デフォルトでは、アクティブなグループがリストに表示されます。
非アクティブなグループの表示 (Show inactive groups)	このチェックボックスをオンにすると、[グループの選択 (Select Group)] フィールドにアクティブなグループと非アクティブなグループの両方が表示されます。グループのリスト内の非アクティブなグループの横に、[非アクティブ (Inactive)] と表示されます。 オフの場合、[グループの選択 (Select Group)] フィールドにはアクティブなグループのみが表示されます。 このフィールドは、既存のグループを編集している場合にのみ表示されます。
このグループをアクティブ化する (Activate this group)	グループをアクティブ化するには、このチェックボックスをオンにします。グループは、デフォルトでアクティブ化されます。グループを非アクティブ化するには、このチェックボックスをオフにします。
チーム (Teams)	このグループに 1 つ以上のチームを割り当てます。

フィールド	説明
作成日 (Creation Date)	(読み取り専用) グループレコードが作成された日付。
[非アクティブ化日 (Deactivation Date)]	(読み取り専用) グループレコードが非アクティブ化された日付。レコードがアクティブの場合、このフィールドは表示されません。このフィールドが表示されている場合は、グループが非アクティブ化された最新の日付が表示されます。 このフィールドは、[このグループをアクティブ化 (Activate this group)] チェックボックスをオフにした場合のみ表示されます。
チーム (Teams)	チームを [利用可 (Available)] ペインから [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動し、1 つ以上のチームをグループに割り当てます。

グループのインポートとエクスポートを実行する

新しいグループまたは編集したグループをインポートするか、既存のグループをエクスポートするには、Import and export groups オプションを選択します。インポートデータおよびエクスポートデータは CSV 形式です。

グループデータのエクスポート

- [エクスポート (Export) .Webex WFO] をクリックすると、(groups.csv という名前の) ファイルが PC にダウンロードされます。

グループデータのインポート

1. [ファイルの選択 (Choose File)] をクリックし、グループの CSV ファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックしてファイルのカラムヘッダーを表示します。ファイルには、次のデータのカラムを任意の順序で含める必要があります。カラムでは、これらの名前をヘッダーとして使用するか、(たとえば、「名前」は「グループ名」など) 選択した名前を使用することができます。異なるカラム名を使用する場合、各カスタム名を適切な Webex WFO 名にマップする必要があります。

カラムヘッダー	説明
グループ ID (Group ID)	ACD 内のグループの ID。チームデータをエクスポートし、結果の CSV ファイルに表示することで ID 番号を識別できます。 グループが新規グループである場合、ID を 0 (ゼロ) に設定にしないとインポートが失敗します。

カラムヘッダー	説明
名前 (Name)	グループの名前。
アクティブ化日 (Activated Date)	グループがアクティブ化された日付。
非アクティブ化日 (Deactivated Date)	グループが非アクティブ化された日付。

2. CSV ファイルの適切なフィールドに必要な Webex WFO インポートフィールドをマッピングし、そのフィールドのデータタイプを設定するか、**[既存のマッピングを使用 (Use Existing Mapping)]** ドロップダウンフィールドから既存のマッピングを選択します。

NOTE 新しいマッピングを作成する場合は、インポートファイルフィールドを Webex WFO フィールドにマップする方法を設定した後で、マッピングに名前を付け、それを再使用するために保存します。

3. **[インポート (Import)]** をクリックします。

NOTE すでにデータベースに存在するグループ ID のグループをインポートすると、そのグループ ID にインポートされたデータによってデータベースのデータが上書きされます。

ビューを管理する

ビューは WFM および QM でユーザーが持つアクセスの範囲を制御します。WFM では、ビューに割り当てられたユーザーは、自身のロールのアクセス許可に基づいたビューに割り当てられたエンティティ(コンタクト、チーム、サービスキュー、サービスキューグループ、マルチスキルグループ、スキルマッピング、労働条件、勤務シフト、例外、プロジェクトなど)のみにアクセスすることができます。

ユーザーの有効範囲は、ログイン時に決定されます。ログイン後に新しいエンティティが作成された場合(例: ACD と同期して追加されたユーザーやチーム)、ユーザーの有効範囲にはログアウトしてログインした後にはのみそれらのエンティティが含まれます。

NOTE 以前に録音され、QM に使用したメタデータとタグ付けされたコンタクトは、そのビューの返された結果に含まれます。QM ビューを使用してコンタクトに初回アクセスする場合、そのビューに対してアプリケーションが初期データベース検索を実行するために遅延が発生することがあります。

エンティティは、複数のビューに含ませることができ、ユーザーは複数のビューに割り当てることができます。

WFM システムビューは EnterpriseView と呼ばれます。このビューの名前は変更、削除することはできません。これをプライマリビューとして使用するか、自分のニーズに合わせて新しいビューを作成することができます。QM にはシステムビューはありません。

フィールドの説明

[ビュー(Views)] ページでは、WFM または QM ビューを作成、編集および削除することができます。[ビュー(Views)] ページ上のフィールドについては以下で説明します。

WFM ビューのフィールド

フィールド	説明
ビュー名(View Name)	既存ビューを表示または選択するための一意の名前を選択します。 EnterpriseView はシステムビューなので、名前の変更や削除はできません。
アクティブ化(Activate)	ビューをアクティブにするには、[アクティブ化(Activate)] チェックボックスを選択します。ビューはアクティブ化するまで使用できません。
ユーザー(Users)	ビューに割り当てるユーザーを選択します。
チーム(Teams)	ビューに割り当てるチームを選択します。
マルチスキルグループ (Multiskill Groups)	ビューに割り当てるマルチスキルグループを選択します。
サービスキュー(Service Queues)	ビューに割り当てるサービスキューを選択します。
サービスキューグループ (Service Queue Groups)	ビューに割り当てるキューグループを選択します。
スキルマッピング(Skill Mappings)	ビューに割り当てるスキルマッピングを選択します。
労働条件(Work Conditions)	ビューに割り当てる労働条件を選択します。
勤務シフト(Work Shifts)	ビューに割り当てる勤務シフトを選択します。

フィールド	説明
例外 (Exceptions)	ビューに割り当てる例外を選択します。
例外タイプ (Exception Types)	ビューに割り当てる例外タイプを選択します。エージェントがリクエストを送信できるようにするには、例外タイプが必要です(「 リクエスト 」を参照)。
プロジェクト (Projects)	ビューに割り当てるプロジェクトを選択します。
休暇タイプ (Vacation Types)	ビューに割り当てる休暇タイプを選択します。エージェントは、休暇プランに含むすべての休暇タイプを自分のビューに含む必要があります。そうしないと、休暇申請送信時に、不足している休暇の種類を選択できなくなります。
動的勤務ルール (Dynamic Work Rules)	ビューに割り当てる動的勤務ルールを選択します。
動的スケジューリングイベント (Dynamic Scheduling Events)	ビューに割り当てる動的スケジューリングイベントを選択します。
範囲設定条件 (Scoping Conditions)	このセクションのフィールドでは、このビューの範囲設定を制限するメタデータを定義するためのルールを作成します。
いずれかに一致またはすべてに一致 (Match Any or Match All)	ルールが「いずれかに一致」(Match Any) か「すべてに一致」(Match All) かを示します。
ルールの追加 (Add Rule)	条件の行を追加して、ルールを定義します。
メタデータフィールド (Metadata Field)	ドロップダウンリストから、メタデータフィールドを選択します。このフィールドを使用して、チームとグループ外の範囲を指定することができます。
条件 (Condition)	ドロップダウンリストから条件に適用する操作を選択します。
値 (Value)	メタデータをフィルタ処理する値を入力します。 このビューの入力時、ワイルドカードは使用できません。

QM ビューのフィールド

フィールド	説明
ビュー名 (View Name)	<p>既存ビューを表示または選択するための一意の名前を選択します。</p> <p>NOTE EnterpriseView はシステムビューなので、名前の変更や削除はできません。</p>
アクティブ化 (Activate)	<p>ビューをアクティブにするには、[アクティブ化 (Activate)] チェックボックスを選択します。ビューはアクティブ化するまで使用できません。</p>
範囲設定条件 (Scoping Conditions)	<p>このセクションのフィールドでは、このビューの範囲設定を制限するメタデータを定義するためのルールを作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [いずれかに一致またはすべてに一致 (Match Any or Match All)] ドロップダウンリスト: ルールが論理和 (Match Any) と論理積 (Match All) のどちらであるかを示します。 ■ ルール追加ボタン: ルールを定義するための条件行を追加します。複数のルールを追加できます。 ■ メタデータフィールド: ドロップダウンリストでメタデータフィールドを選択します。このフィールドを使用すると、チームおよびグループ外の範囲を指定することができます。 ■ 条件: ドロップダウンリストで条件に適用する操作を選択します。 ■ 値: メタデータをフィルタ処理する値を入力します。この値の入力時は、ワイルドカードを使用することはできません。 <p>ルールを削除するには、そのルールの横にある [X] をクリックします。</p>

インタラクションの録音と評価

インタラクションの録音と評価は次の作業で構成されます。

- 1 つ以上のフィルタを使用して、スコープ内のコンタクトを検索します。
- メディアプレーヤーでインタラクションを再生します。
- インタラクションの割り当てと共有を実行します。
- 顧客の会話を評価します(音声録音とコール以外のコンタクトの両方)。
- 評価データの分析
- リアルタイムでエージェントのステータスを表示し、コールを聞き、エージェントの画面を表示します。
- コンタクトを手動で作成します。

インタラクションを録音する

インタラクションの録音は次の作業で構成されます。

- ワークフロールールに基づいて、保持および削除する録音を決定し、録音の保持期間を指定します。
- コンタクトが完了した直後にエージェントの PC から録音を削除し、スケジュールされた時刻までコンタクトセンターのデータサーバーでコンタクトを保管します。スケジュールされた時刻になると、QM ワークフローイベントが実行され、録音をクラウドにアップロードされます。
- どのコンタクトが自動的に記録され、どのコンタクトが自動的に記録から除外されるのか、前もって管理します。
- コンタクトを手動で記録します。

NOTE 一時停止と再開をトリガーする複数の方法(録音制御、Web イベント、API、サードパーティのシグナリングなど)を同時に使用すると、動作が予期せぬ状態になる可能性があります。これらの問題を回避するために、コールで一度に使用する方法は 1 つのみにします。

QM ワークフローを自動化する

[ワークフロー管理 (Workflow Administration)] ページでは、保持する録音、ワークフローのルールに基づいて削除する録音、録音の維持期間を決定することができます。ワークフローを使用すると、評価の割り当てなどの別のタスクを実行することもできます。

コール終了と日次は、ワークフローの実行を指定する2つのイベントタイプです。イベントタイプを選択すると、ワークフローはルール、条件およびアクションで構成されるように設定されます。ルールは評価され、一致ルールが検索されるまで、[ワークフロー管理 (Workflow Administration)] ページでの表示順で実行されます。リスト内で常に最後のルールである「Default(locked)」ルールがあります。このルールは変更することはできませんが、削除はできません。

ルールが構成されたら、今後従うべき1つ以上の条件を作成します。ルールの条件が満たされた場合、その条件に構成されたアクションに従います。これらのアクションには、メタデータの挿入、コンタクトの再利用、録音率の維持などが挙げられます。

前提条件

- ワークフローアクションとしてのデフォルト評価フォームを割り当てている場合アクティブな評価フォームを作成します。
- [ワークフローの管理 (Administer Workflow)] のアクセス許可が必要です。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QM コンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [ワークフロー管理 (Workflow Administration)]

手順

完全なワークフローを作成するには、ルール、そのルールの条件を作成し、作成した条件に対してアクションを設定しなければなりません。

新規ルールを作成する

ルールの作成時、ワークフローに必要な条件のコンテナを作成します。

1. [コール終了イベント (End of Call Event)] または [日次イベント (Daily Event)] を選択します。

コール終了イベント (End of Call Event) : ワークフローはコール終了時に録音を処理します。

日次イベント (Daily Event) : ワークフローは 1 日に 1 回、すべての録音を処理します。日次イベントワークフローの実行時にコールがまだ録音されている場合、それらコールは、次の日次イベント実行時にアップロードされます。

2. (日次イベントのみ) [時間 (Time)] フィールドに日次イベント実行時間を入力します。

時間 : ワークフローの処理開始時間。これは録音保持期間の開始時間でもあります。時間を変更すると、新しい時間が即時に適用され、コールは新しい時間内で処理されます。

3. [名前 (Name)] フィールドに、ルールの名前を入力します。
4. [ルールの保存 (Save Rule)] をクリックします。ルールがワークフローに追加されました。

NOTE [ルールの保存 (Save Rule)] を選択してもワークフロー全体は保存されません。
[保存 (Save)] ボタンをクリックするとワークフローを保存することができます。

5. [ルール (Rules) q] リストでルールを選択します。
6. (任意) キーボードを使用するとルールの順序を変更することができます。ルールは通常、[ワークフロー管理 (Workflow Administration)] ページの表示順で表示されます。

ルールを削除する

1. [ルール (Rules)] リストでルールを選択します。
2. [ルールの削除 (Remove Rule)] をクリックします。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

ルールの条件を作成

各ルールは一連の条件に従います。

1. [条件 (Conditions)] セクションの [一致 (Match)] ドロップダウンリストで [すべて (All)] または [いずれか (Any)] を選択します。 [いずれか (Any)] または [すべて (All)] の [一致 (Match)] カテゴリに 1 つ以上の条件が設定された場合、これら条件は条件グループを形成します。

[すべて (All)] : ワークフローが条件グループのすべての条件と一致する必要があります。

[いずれか (Any)] : ワークフローが、条件グループの指定の条件のいずれかと一致する必要があります。

2. [条件 (Conditions)] セクションの [条件 (Condition)] ドロップダウンリストで、オプションを選択します。

- **エージェント (Agent)、グループ (Group)、チーム (Team)** : エージェント、グループ、チームのいずれかの名前を値として選択できます。この条件は、この特定のエージェント、グループまたはチームのコール録音のみに適用されます。エージェント、グループまたはチームの名前を編集する場合、Webex WFO は自動で、条件の値を更新し、新規名前と一致させます。
- **コール方向 (Call Direction)** : 値として [インバウンド (Inbound)] または [アウトバウンド (Outbound)] を選択します。この条件は、インバウンドまたはアウトバウンドのすべてのコール録音に適用されます。
- **その他** : 値として文字列を入力できます。この条件は、メタデータの指定の文字列を含むすべてのコール録音に適用されます。

3. [演算子 (Operator)] ドロップダウンリストのオプションを選択します。

- **Contains** : 値フィールドの文字列を含む値を検索します。このフィールドでは大文字と小文字が区別されません。入力したテキストの前後の潜在的なワイルドカードを含みます。アスタリスク (*) および疑問符 (?) のワイルドカードを使用することができます。
- **Contained in list** : 値の 1 列 (または CSV) でファイルから値をロードします。これにより、値を含む Any 条件グループが自動的に作成されます。各値では、アスタリスク (*) および疑問符 (?) のワイルドカードを使用することができます。
- **Is** : 完全な一致を検索します。アスタリスク (*) および疑問符 (?) のワイルドカードを使用することができます。
- **Equals** : 指定の値と一致するスコア値を検索します。数値条件では、“Less than” (<)、“Greater than” (>) および “Equals” (=) 演算子を使用することができます。

NOTE Equals 演算子の使用時は、値フィールドは大文字と小文字が区別されません。値フィールドの文字列の大文字、小文字が不明な場合は、「Contains」演算子を使用します。

- **Begins With** : 値フィールドの文字列で開始する値を検索します。
- **Less than** : 指定した値より少ないスコア値を検索します。
- **Greater than** : 指定した値より大きなスコア値を検索します。
- **<metadata operator>** : 使用するメタデータフィールドを選択します。この値は、アスタリスク (*) および疑問符 (?) のワイルドカードが使用できる「Is」演算子のように機能します。

4. [値 (Value)] ドロップダウンリストのオプションを選択します。条件に応じて、オプションを選択するか、文字列を入力します。


ワイルドカードは、「Is」と「Contains」の両方の演算子に使用することができます。「Contains」には、テキストの先頭と最後に暗黙的なアスタリスク ワイルドカードがあります。

- アスタリスクワイルドカード(*)は、文字列内の他の文字が一致する限り、任意の数値の文字を表すことができます。

EXAMPLE 61* は、6124、61555 そして 613 などの 61 から始まる任意の数値が一致します。

- 疑問符ワイルドカード(?)は文字列内の1文字を置き換えることができます。

EXAMPLE 61?? は、6124、6125 および 6126 などの 61 で始まる4桁の数値が一致します。

5. (任意)+をクリックすると、条件が追加でき、-をクリックすると、条件を削除することができます。または  は、新規条件グループを作成し、新規条件または条件グループの手順1~4を繰り返します。
6. [保存(Save)]をクリックします。

条件のアクションを作成する

アクションは、ルールの条件が満たされた際に何が起こるか定義します。

1. 次の1つ以上のアクションを選択し、構成します。
 - [ランダム音声録音の<n>%を保持(Keep<n>%ofRandomvoicerecordings)] [音声録音の<n>%を保持(Keep<n>%of<type>voicerecordings)]: 指定されたコンタクトタイプに一致する音声録音のうち、指定されたパーセンテージを保持します。
 - [ランダム一致録画の<n>%を保持(Keep<n>%ofRandommatchingscreenrecordings)] [録画の<n>%を保持(Keep<n>%of<type>screenrecordings)]: 指定されたコンタクトタイプに一致する録画のうち、指定されたパーセンテージを保持します。
 - [メタデータの挿入(InsertMetadata)]: フィールドで指定したテキストを、ワークフローを満たすコンタクトに対してユーザーが定義したメタデータフィールドに挿入します。[メタデータマネージャ(MetadataManager)] ページから [メタデータフィールドを管理することができます](#)。
 - [評価フォームを<評価名>に設定(Settheevaluationformto<EvaluationName>)]: ワークフローに適合するコンタクトと関連付ける評価フォームを選択します。

- [録音の理由コードを<理由コード>に設定 (Set the reason code for the recording to <Reason Code>)]: この録音に関連付ける理由コードを選択します。理由コードを選択しない場合、デフォルトでアーカイブが選択されます。
- [ランダム不一致録画の<n> %を保持 (Keep <n> % of Random unmatched screen recordings)] | [<type>の不一致録画の<n> %を保持 (Keep <n> % of <type> unmatched screen recordings)]: 画面のみのコンタクトについては、不一致の画面は音声録音せずに記録されます。このアクションによって、コンタクトの指定されたタイプに一致する不一致録画の指定の割合が維持されます。
- [即時ごみ箱へ (Recycle Immediately)]: 音声録音および録画が即時にごみ箱に移動し、他のイベントによって処理されなくなります。

一般的な例として、コール終了イベントのディレクトリ番号を保持しないことが挙げられます。発信中/発信済みのディレクトリ番号があるコンタクトは録音されません。即時ごみ箱へを選択すると、即時、ごみ箱へ送信され、日次イベントで二度と処理されなくなります。これにより、コール終了および日次イベントの両方で Do Not Keep リストが維持されなくなります。

- [<アンケート名>にアンケートフォームを設定 (Set the survey form to <Survey Name>)]: ワークフロー条件に適合するコンタクトに関連付けるアンケートフォームを選択します。

お客様の音声 (VoC) の質問とその質問の評価しきい値もかならず選択してください。VoC 質問には数字選択での回答形式とします。VoC に対する顧客の回答が、定義した評価しきい値を満たす場合、関連付けられたコンタクトに評価のマークが付されます。

アンケートフォームは電子メールで送信されます。電子メールから送信、電子メールに返信、送信者名および電子メールの件名を入力します。アンケートフォームの送信に関する詳細は、「[オンラインアンケートプロバイダーの設定](#)」を参照してください。

NOTE このフィールドの値が IVR に設定されている場合、[電子メールから送信 (Send From Email)]、[電子メールに返信 (Reply To Email)]、[送信者名 (Sender Name)]、および [電子メールの件名 (Email Subject)] フィールドは利用できません。

- [即時アップロード (Immediate Upload)]: ランダム音声録音、一致録画、不一致録画の <n> % を保持するオプション。このワークフローに関連付けられている音声録音および録画 (一致または不一致) は、ワークフローの完了後、即座にアップロードされます。コール終了ワークフローでは、録音終了後に録音が即座にアップロードされます。日次ワークフローでは、日次ワークフローの実行がスケジュールされたら録音がアップロードされます。このオプションを選択しない場合は、通常のアップロード設定ルールが有効となります。このオプションは

すべての録音タイプに適用されます。このオプションをその日に変更した場合、変更は即時に有効となります。

すぐにアップロードするファイルは帯域幅に影響する場合があります。

BEST PRACTICE 段階的アップロードサーバーを介さずにデスクトップ録音を使用している場合は、即時アップロードを選択し、エージェントのPC シャットダウン時にアップロード待ちの音声録音が失われる可能性を制限します。

- [保持ポリシー(Retention Policy)]: ランダム音声録音、一致録画、不一致録画の <n> % を保持するオプション。ワークフロールールに適合するコンタクトに対する保持ポリシーを選択します。保持ポリシーによって録音の保持期間が決定されます。保持開始時間は、コンタクトの開始時間に基づきます。

NOTE 1 つのコンタクトで使用できる保持ポリシーは 1 つのみです。

2. [保存(Save)] をクリックします。

フィールドの説明

ワークフローの作成、編集、削除を行うには、[ワークフロー管理(Workflow Administration)] ページを使用します。

ルールの構成

ワークフローのルールを構成します。

フィールド	説明
ルール(Rules)	ルールを作成、編集、または削除します。キーボードの矢印キーを使用してルールの順序を変更することができます。
名前(Name)	ルールの名前。[ルール(Rules)] テーブルから既存のルールを選択すると、そのルールの名前がこのフィールドに表示されます。
ルールの保存(Save Rule)	ワークフローにルールを追加します。
ルールの削除(Remove Rule)	選択したルールをワークフローから削除します。 一度に削除できるルールは 1 つのみです。
リセット(Reset)	最後に保存されたセクションへの変更を復元します。

条件の設定

ワークフローの条件を設定します。条件によって、どのコンタクトがルールを満たすかが決まります。

フィールド	説明
一致 (Match)	<p>次のいずれかのオプションを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [すべて (All)]: ワークフローが条件グループのすべての条件と一致する必要があります。 ■ [任意 (Any)]: ワークフローは、指定された条件と一致する必要があります。
条件 (Condition)	<p>使用可能な条件のいずれかを選択します。選択する条件によって、Webex WFO で使用可能な演算子が決まります。また、オプションを選択できるか、値として文字列を入力できるかも決まります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ エージェント (Agent)、グループ (Group)、チーム (Team): エージェント、グループ、チームのいずれかの名前を値として選択できます。この条件は、この特定のエージェント、グループまたはチームのコール録音のみに適用されます。エージェント、グループまたはチームの名前を編集する場合、Webex WFO は自動で、条件の値を更新し、新規名前と一致させます。 ■ コール方向 (Call Direction): 値として [インバウンド (Inbound)] または [アウトバウンド (Outbound)] を選択します。この条件は、インバウンドまたはアウトバウンドのすべてのコール録音に適用されます。 ■ その他: 値として文字列を入力できます。この条件は、メタデータの指定の文字列を含むすべてのコール録音に適用されます。
演算子 (Operator)	<p>演算子の値に基づいてルールを作成します。次のオプションのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Contains: 値フィールドの文字列を含む値を検索します。このフィールドでは大文字と小文字が区別されません。入力したテキストの前後の潜在的なワイルドカードを含みます。アスタリスク (*) および疑問符 (?) のワイルドカードを使用することができます。 ■ Contained in list: 値の 1 列 (または CSV) でファイルから値をロードします。これにより、値を含む Any 条件グループが自動的に作成されます。各値では、アスタリスク (*) および疑問符 (?) のワ

フィールド	説明
	<p>ルドカードを使用することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Is: 完全な一致を検索します。アスタリスク(*) および疑問符(?) のワイルドカードを使用することができます。 ■ Equals: 指定した値と一致するスコア値を検索します。数値条件では、“Less than”(<)、“Greater than”(>) および “Equals”(=) 演算子を使用することができます。 <p>NOTE Equals 演算子の使用時は、値フィールドは大文字と小文字が区別されます。値フィールドの文字列の大文字、小文字が不明な場合は、「Contains」演算子を使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Begins With: 値フィールドの文字列で開始する値を検索します。 ■ Less than: 指定した値より少ないスコア値を検索します。 ■ Greater than: 指定した値より大きなスコア値を検索します。 ■ <metadata operator>: 使用するメタデータフィールドを選択します。この値は、アスタリスク(*) および疑問符(?) のワイルドカードが使用できる「Is」演算子のように機能します。
値 (Value)	<p>この条件の値。条件に応じて、オプションを選択するか、文字列を入力します。</p> <p>ワイルドカードは、「Is」と「Contains」の両方の演算子に使用することができます。「Contains」には、テキストの先頭と最後に暗黙的なアスタリスクワイルドカードがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アスタリスクワイルドカード(*) は、文字列内の他の文字が一致する限り、任意の数値の文字を表すことができます。 <p>EXAMPLE 61* は、6124、61555 そして 613 などの 61 から始まる任意の数値が一致します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 疑問符ワイルドカード(?) は文字列内の 1 文字を置き換えることができます。

フィールド	説明
	EXAMPLE 61?? は、6124、6125 および 6126 などの 61 で始まる 4 桁の数値が一致します。
インポート (Import)	選択した条件に基づいて 1 列のデータが含まれる CSV または TXT ファイルを参照します。このボタンは、オペレータが「リストに含まれている」場合にのみ表示されます。
<数値> 行 (<number> Rows)	(読み取り専用) インポートした CSV ファイル内の行数を表示します。
	(テーブルデータの CSV エクスポート) 選択したデータを CSV にエクスポートします。
	(追加) 現在の条件グループに条件を追加します。
	(削除) 現在の条件グループ内の条件を削除します。
	新しい条件グループを作成します。複数の条件グループを指定できません。

次の条件は、デフォルトで使用できます。追加するカスタムメタデータも選択できます。

条件	説明
エージェント (Agent)	値として選択した特定のエージェントにのみ適用されます。演算子はデフォルトでは等号であり、変更できません。
グループ (Group)	値として選択した特定のグループにのみ適用されます。演算子はデフォルトでは等号であり、変更できません。
チーム (Team)	値として選択した特定のチームにのみ適用されます。演算子はデフォルトでは等号であり、変更できません。
エージェントの名 (Agent First	選択した演算子および入力した値に一致する、すべてのユーザーの名

条件	説明
Name)	に適用されます。
エージェントの姓 (Agent Last Name)	選択した演算子および入力した値に一致する、すべてのユーザーの姓に適用されます。
エージェントのユーザー名 (Agent Username)	選択した演算子および入力した値に一致する、すべてのユーザーの Windows ログイン情報に適用されます。Active Directory 環境では、この条件はユーザーの Active Directory ログインです。
エージェントの電子メール (Agent Email)	選択した演算子および入力した値と一致する、すべてのユーザーのユーザー名に適用されます。Webex WFO では、この条件はユーザーの電子メールアドレスです。
チーム名 (Team Name)	選択した演算子および入力した値と一致する、すべてのチームに適用されます。
グループ名 (Group Name)	選択した演算子および入力した値と一致する、すべてのグループに適用されます。
コールの方向 (Call Direction)	選択した方向 (インバウンドまたはアウトバウンド) と一致する、すべてのコールに適用されます。
コール時間 (秒) (Call Duration (seconds))	選択した演算子および入力した値と時間が一致する、すべてのコールに適用されます。
発信者番号 (Calling Number)	選択した演算子および入力した値と発信者番号が一致する、すべてのコールに適用されます。
着信番号 (Called Number)	選択した演算子および入力した値と着信番号が一致する、すべてのコールに適用されます。
電話番号 (Phone Number)	選択した演算子および入力した値と発信者番号または着信番号が一致する、すべてのコールに適用されます。
エージェントの雇用期間 (日数)	選択した演算子および入力した値と雇用期間が一致する、すべてのエージェントに適用されます。

アクションの設定

ワークフローのアクションを設定します。アクションは、ルールを満たすコンタクトに対する操作を定義します。

フィールドまたはボタン	説明
ランダム音声録音の <n>% を保持 (Keep <n> % of Random voice recordings)	指定したタイプのコンタクトと一致する音声録音のうち、指定した割合を保持します。
ランダム一致録画の <n>% を保持 (Keep <n> % of Random matching screen recordings)	指定したタイプのコンタクトと一致する録画のうち、指定した割合が保持されます。
メタデータの挿入 (Insert Metadata)	フィールドで指定したテキストを、ワークフローに適合するコンタクトのユーザー定義のメタデータフィールドに挿入します。[メタデータマネージャ (Metadata Manager)] ページから メタデータフィールドを管理 することができます。
評価フォームを<評価名>に設定 (Set the evaluation form to <Eval Name>)	ワークフローに適合するコンタクトに関連付ける評価フォームを選択します。 NOTE このフィールドの値が IVR に設定されている場合、[電子メールから送信元 (Send From Email)]、[電子メールに返信 (Reply To Email)]、[送信者名 (Sender Name)]、および [電子メールの件名 (Email Subject)] フィールドは利用できません。
録音の理由コードを次の値に設定 (Set the reason code for the recording to)	この録音に関連付ける理由コードを選択します。理由コードを選択しない場合、デフォルトでアーカイブが選択されます。
不一致録画の <n>% を保持 (Keep <n> % of <type> unmatched screen recordings)	画面のみのコンタクトについて、不一致の画面を音声なしで録画します。このアクションによって、コンタクトの指定されたタイプに一致する不一致録画の指定の割合が維持されます。
ランダム不一致録画の <n>% を保持	
即時ごみ箱へ (Recycle Immediately)	音声録音と録画は即時にごみ箱に移動され、他のイベントによって処理されなくなります。
	一般的な例として、コール終了イベントのディレクトリ番号を保持しない

フィールドまたはボタン	説明
	<p>ことが挙げられます。発信中/発信済みのディレクトリ番号があるコンタクトは録音されません。[即時ごみ箱へ(Recycle Immediately)]を選択すると、すぐにごみ箱に送られ、日次イベントで再び処理されることはありません。これにより、コール終了および日次イベントの両方で Do Not Keep リストが維持されなくなります。</p>
<p>アンケートフォームを<アンケート名>に設定(Set the survey form to <Survey Name>)</p>	<p>ワークフローの条件に適合するコンタクトに関連付けるアンケートフォームを選択します。</p> <p>お客様の音声(VoC) の質問とその質問の評価しきい値もかならず選択してください。VoC 質問には数字選択での回答形式とします。VoC に対する顧客の回答が、定義した評価しきい値を満たす場合、関連付けられたコンタクトに評価のマークが付されます。</p> <p>アンケートフォームは電子メールで送信されます。電子メールから送信、電子メールに返信、送信者名および電子メールの件名を入力します。アンケートフォームの送信に関する詳細は、「オンラインアンケートプロバイダーの設定」を参照してください。</p>
<p>即時アップロード(Immediate Upload)</p>	<p>ランダム音声録音、一致録画、不一致録画の <n> % を保持するオプション。</p> <p>このワークフローに関連付けられている音声録音および録画(一致または不一致)は、ワークフローの完了後、即座にアップロードされます。コール終了ワークフローでは、録音終了後に録音が即座にアップロードされます。日次ワークフローでは、日次ワークフローの実行がスケジュールされたら録音がアップロードされます。このオプションを選択しない場合は、通常のアップロード設定ルールが有効となります。このオプションはすべての録音タイプに適用されます。</p> <p>すぐにアップロードするファイルは帯域幅に影響する場合があります。</p> <p>NOTE このオプションをその日に変更した場合、変更は即時に有効となります。</p> <p>段階的アップロードサーバーを介さずにデスクトップ録音を使用している場合は、即時アップロードを選択し、エージェントの PC シャットダウン時</p>

フィールドまたはボタン	説明
アップロード時に変換 (Convert on Upload)	<p>にアップロード待ちの音声録音が失われる可能性を制限します。</p> <p>ランダム音声録音、一致録画、不一致録画の <n>% を保持するオプション。</p> <p>サーバーは、アップロードされた録音を録音フォーマットから保管フォーマットに変換します。このオプションを選択しない場合、録音は再生されるまで変換されません。</p> <p>画面の録画フォーマットと保管フォーマットは、デフォルトでは同じです (WebM ビデオ - VP8)。音声録音の場合、録音フォーマットは暗号化 OPUS で、保管フォーマットは WebMA オーディオ - Vorbis です。</p>
保持ポリシー (Retention Policy)	<p>ワークフローに適合するコンタクトに対する保持ポリシーを選択します。保持ポリシーによって録音の保持期間が決定されます。保持開始時間は、コンタクトの開始時間に基づきます。</p>

関連項目

- [ワークフロー管理](#)について: ワークフローのイベントタイプと、Webex WFO による重複ワークフローの処理方法に関して詳細を説明します。

ワークフロー管理について

QM ワークフローについて説明します。コール終了 (EOC) イベントタイプと日次イベントタイプの違い、および Webex WFO での競合ワークフローの処理方法などが含まれます。

イベントタイプ

EOC イベントタイプおよび日次イベントタイプによって、コンタクト後のどの時点でワークフロープロセスを実行するかが決まります。イベントタイプを選択した後で、さまざまなアクションを実行するワークフローを設定できます。ワークフローアクションの完全なリストについては、「[QM ワークフローを自動化する](#)」を参照してください。

次に示す 3 つのアクションに適用されるロジックは、アクションが日次イベントと EOC イベントのどちらに適用されるかによって異なります。異なるロジックの詳細については、「[日次イベント](#)」および「[コール終了イベント](#)」のセクションを参照してください。

- ランダム音声録音の <n>% を保持
- ランダム一致録画の <n>% を保持
- ランダム不一致録画の <n>% を保持

<n> は、一意の値を設定できるテキストフィールド、チェックボックス、ドロップダウンリストを示します。

日次イベント

日次イベントは、ワークフローですべての録音を1日1回処理する場合です。日次ワークフローの実行時にまだ記録中のコールがある場合、それらのコールは次の日次ワークフローの実行時にアップロードされます。日次ワークフローは、一定の割合の音声録音または録画を保持できるアクションに対して設定できます。Webex WFO は正確な割合を使用して日次ワークフローを計算します。つまり、ランダム音声録音の20%を保持するワークフローを設定した場合、ワークフローのプロセス時にランダム音声録音の20%が保持されます。

コール終了イベント

コール終了 (EOC) イベントは、ワークフローが個々のコールの最後に録音を処理する場合です。日次ワークフローとは異なり、EOC ワークフローは各コンタクトの最後に、計算された概算の割合を使用して計算されます。プロセスの時点で現在のコンタクトとそれ以前のコンタクトのデータのみが使用可能であるため、Webex WFO がすべてのコンタクトで使用する割合は推定です。この割合を推定するために、システムはデッキシャッフルモデルに似たロジックを使用して、コンタクトに何が起こるかを判断します。

デッキシャッフルモデルでは、各エージェントに理論的なデッキが割り当てられます。このデッキは、メディアアクションの <n>% を保持 (音声録音の <n>% を保持するなど) と設定された比率に基づいて保持するカードと破棄するカードで構成されています。ここで <n> は、一意の値を設定できるテキストフィールド、チェックボックス、またはドロップダウンリストを示します。Webex WFO はデッキをシャッフルします。その後、コンタクトごとに Webex WFO によってデッキの一番上からカードが引かれ、コンタクトはそのカードに基づいて保持または破棄されます。Webex WFO がデッキを最後まで引くと、デッキは再シャッフルされます。このデッキシャッフルモデルを使用することで、Webex WFO で保持するように設定したコンタクトの割合に対して、コンタクトの比率が過不足ないようにできます。

IMPORTANT エージェントが受けたコールが1日に10件未満の場合、実際の割合がEOCワークフローに設定された割合と一致するとは限りません。

QM ワークフローの競合

ほとんどのワークフローでは、複数の同時アクションを選択できます。ただし、対応していないアクションを設定すると、競合が発生する可能性があります。競合をトリガーする可能性のあるすべてのアクションを以下に示します。

NOTE これらのアクションそのものが競合をトリガーするわけではありません。競合を引き起こす可能性があるのは、一部のアクションの組み合わせのみです。

- ランダム音声録音の<n>%を保持(Keep <n> % of Random voice recordings)
- ランダム一致録画の<n>%を保持(Keep <n> % of Random matching screen recordings)
- ランダム不一致録画の<n>%を保持(Keep <n> % of Random unmatched screen recordings)
- 音声録音を即時ごみ箱へ(Recycle Immediately Voice Recordings)
- 録画を即時ごみ箱へ(Recycle Immediately Screen Recordings.)

EXAMPLE ワークフローで、[ランダム音声録音の10%を保持(Keep 10 % of random voice recordings)]と[音声録音を即時ごみ箱へ(Recycle Immediately Voice Recordings)]が設定されているとします。音声録音の保持と音声録音のごみ箱への移動という2つの相反するアクションがシステムにリクエストされます。そのため、競合が発生します。

条件文

以下の条件文は、競合がトリガーされる特定のシナリオをすべて示しています。1対1で2つの競合するアクションの設定と、競合するアクションのどちらが最終的に優先されるかを示します。一方のアクションが優先されると、Webex WFOは優先されたアクションに従い、もう一方のアクションを無視します。

条件:	実行されるアクション
1. [即時ごみ箱へ(Recycle Immediately)] EOC ワークフローおよびメディアの [<n> %を保持(Keep <n> % of media)] 日次ワークフローがある場合	[即時ごみ箱へ(Recycle Immediately)] EOC ワークフローが実行されます。
2. [即時ごみ箱へ(Recycle Immediately)] EOC ワークフローおよび [即時ごみ箱へ(Recycle Immediately)] 日次ワークフローがある場合	[即時ごみ箱へ(Recycle Immediately)] EOC ワークフローが実行されます。
3. メディアの [<n> %を保持(Keep <n> % of media)] EOC ワークフローと [即時ごみ箱へ(Recycle Immediately)] 日次ワークフローがある場合	[メディアの<n> %を保持(Keep <n> % of media)] EOC ワークフローが実行されます。次に EOC に設定されたアップロード時間と保持ポリシーが実行されます。
4. メディアの [<n> %を保持(Keep <n> %)] EOC ワークフローとメディアの [<n> %を保持(Keep <n> %)] 日次ワークフローがある場合	メディアの [<n> %を保持] EOC ワークフローが実行されます。次に EOC で設定されたアップロード時間が実行され、日次保持ポリシーが続きます。

IMPORTANT 一般的に、2つのワークフロー間で競合が発生した場合は、先に実行するように設定されたワークフローが、実行されるワークフローです。

IMPORTANT 一般的に、保持ポリシーが競合する2つのワークフローがある場合は、更新が新しいワークフローが、実行されるワークフローです。

関連項目

- [QM ワークフローを自動化する](#): ワークフローの設定方法を詳しく説明しています。

データの保持ポリシーを管理する

ワークフローによって顧客との会話が保持される時間を制御することができます。それには、個々のコンタクトを保持する期間を定義する保持ポリシーを [保持 (Retention)] ページで作成し、それをワークフローに割り当てます(「[QM ワークフローを自動化する](#)」を参照してください)。

ワークフローに割り当てられたチームは、同じ保持期間を共有します。保持期間がコールに割り当てられても、チームが現在のワークフローから別のワークフローに移動したら、変更は引き継がれません。新しいワークフローに関連付けられた後続のコールは、新しいワークフローに割り当てられた保持期間が使用されます。

コールにタグ付け済みマークが付いている場合、画面および音声録音は、画面および音声に対してタグ付けされた保持時間の最後に削除されます。タグ付けされた最長保持期間に達すると、コールに関連付けられたメタデータは削除されます。

NOTE 保持期間を最初に設定した後に短くすると、録音が削除される可能性があります。保持期間を長くすると、記憶域を多く使用します。この値の変更は慎重に検討する必要があります。

音声および画面録音のデフォルトの保持時間の最大値は2か月です。システム管理者は、最長保持時間を制御します。

次のコンタクトタイプに対して音声録音と録画の保持期間を指定することができます。

- スコア未設定のコンタクト
- スコア済みのコンタクト
- HRへのコンタクト
- トレーニングへのコンタクト
- マークしたコンタクト
- アーカイブするコンタクト

コンタクトの各コンポーネント(音声録音、録画、ルート録音など)に、それぞれ固有の保持ポリシーを設定できます。適用されるすべての保持ポリシーの有効期限を過ぎると、Webex WFO が録音の保管ファイルを削除します。録音の保管ファイルは、0 個以上のコンタクトと、0 個または 1 個のルート録音に関連付けられている可能性があります。(ルート録音の保持ポリシーを設定するには、「[QM グローバル設定を構成する](#)」を参照してください)。

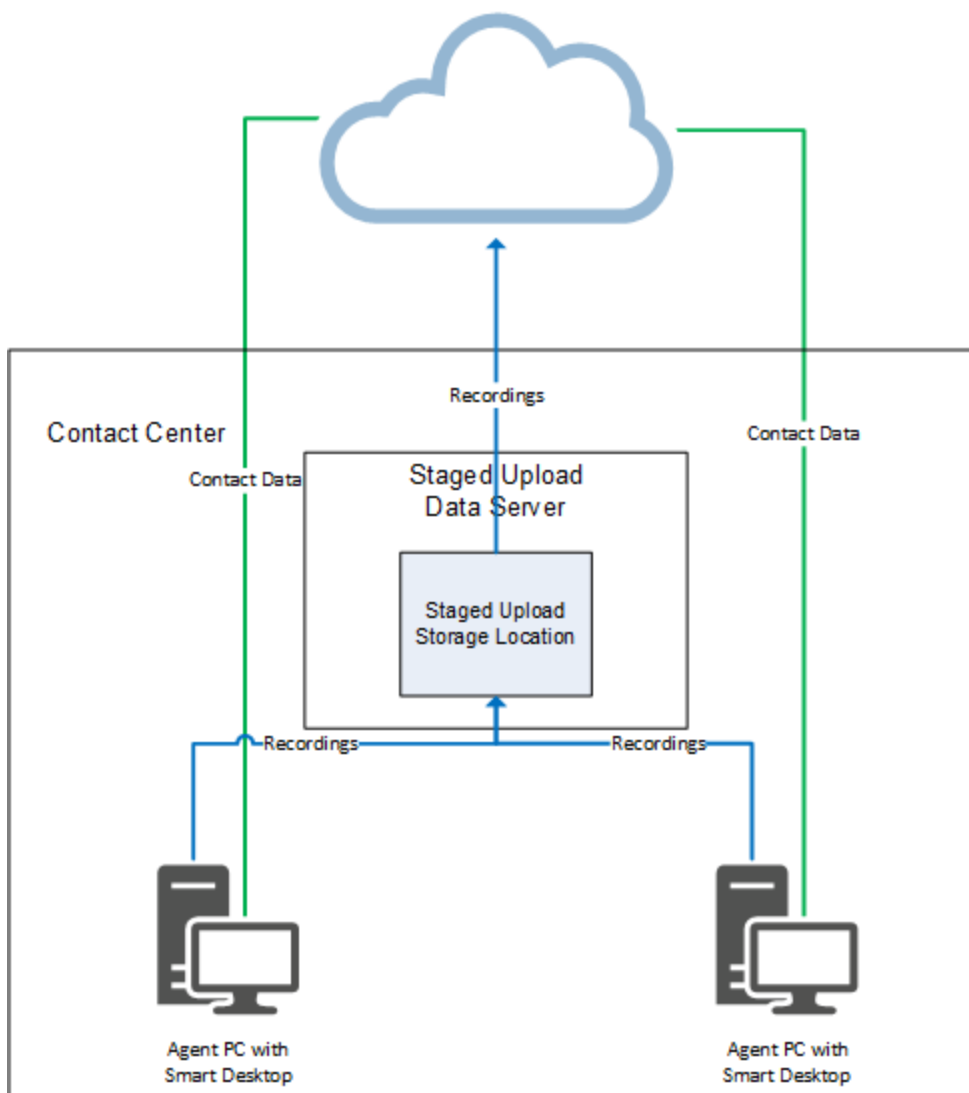
段階的アップロードを設定する

QM ワークフローイベントとスマートデスクトップが搭載されたエージェント PC だけで、コンタクトが完了するとすぐに録音をクラウドにアップロードするか、スケジュールされた時刻まで録音をエージェント PC に保管してからクラウドにアップロードするかを選択できます。

段階的アップロードコンポーネントは、QM ワークフローイベントとエージェント PC に統合されており、3 つめの選択肢を提供します。段階的アップロードを使用すると、録音はコンタクトが完了した直後にエージェント PC から削除されてコンタクトセンターのデータサーバーに保管され(ステージ 1)、スケジュールされた時刻が来ると QM ワークフローイベントが実行されクラウドにアップロードされます(ステージ 2)。インターネットの使用率がピークの時間帯に録音をクラウドにアップロードして帯域幅を圧迫することなく、録音を安全な場所に保持できます。

クラウドにすぐにアップロードされない他の QM ワークフロー設定と同様に、段階的アップロードでは、コンタクトが録音を終了した後も録音データがコンタクトテーブルに追加されます。ただし、そのコンタクトではファイルのアップロード状態が、録音がアップロードされるまで「未アップロード(Not yet uploaded)」になります。

次の図は、基本的な段階的アップロード設定のデータフローを示しています。



段階的アップロードを設定するには、次の4つの手順があります。

- ステップ 1: (任意) 段階的アップロードを使用するエージェントを特定する
- ステップ 2: 段階的アップロードコンポーネントを設定する
- ステップ 3: エージェントと段階的アップロードのデータサーバーを関連付ける
- ステップ 4: 段階的アップロード用に日次イベントワークフロールールを設定する

ステップ 1:(任意) 段階的アップロードを使用するエージェントを特定する

ステップ 1 は計画ステップで、設定手順ではありません。ステップ 2 で、段階的アップロードを使用するすべてのエージェントに適用する設定を作成し、ステップ 3 では、その同じエージェントに適用する QM ワークフローイベント設定を作成します。ただし、段階的アップロードで使用できる設定は、QM ワークフローイベントで使用できる設定とは異なります(少なくなります)。また、段階的アップロードは、QM ワークフローイベントとは異なるページで設定します。そのため、まず段階的アップロードを使用するエージェントを特定して、エージェントを念頭に置いて必要な設定を作成することをお勧めします。

コンタクトセンターのすべてのエージェントが段階的アップロードを使用することも、一部のエージェントのみが使用することもできます。段階的アップロードを使用するすべてのエージェントは、画面または音声の録音が有効である必要があります。また、これらのエージェントで使用するすべての PC に、スマートデスクトップをインストールする必要があります。

ステップ 2: 段階的アップロードコンポーネントを設定する

データサーバー上で段階的アップロードコンポーネントを設定するには、録音がクラウドにアップロードされるまで保管されるフォルダ(「段階的アップロード保管場所」)をデータサーバーに作成してから、Webex WFO で段階的アップロードコンポーネントを有効にします。

このコンポーネントを設定するだけでは、エージェントが段階的アップロードを使用するようになりません。エージェントは、段階的アップロードデータサーバー(ステップ 3)と QM ワークフロー日次イベントの 1 つ以上のルール(ステップ 4)にも関連付けられる必要があります。

段階的アップロードの保管場所を作成するには、次の手順を実行します。

1. 録音がクラウドにアップロードされる前に保管される場所に、フォルダを作成します。この場所は、データサーバー上でも、別の場所(たとえば NAS)にすることもできます。
2. エージェント PC がフォルダにアクセスできるよう、フォルダの共有プロパティを設定します。フォルダがデータサーバー上にない場合は、データサーバーもアクセスできるように共有プロパティを設定する必要があります。
3. フォルダに UNC パスをコピーし、簡単にアクセスできる場所に保存します。

段階的アップロードコンポーネントを有効にするには

1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [システム設定 (System Configuration)] > [データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] に移動します。
2. [データサーバー設定の選択 (Select Data Server Configuration)] で、段階的アップロードに使用するデータサーバーを選択します。

3. [地域データサーバーの段階的アップロード設定 (Regional Data Server Staged Upload Settings)] で、[段階的アップロードを有効にする (Enable Staged Upload)] を選択します。
4. 次のようにフィールドを設定します。

フィールド	構成
場所 (Location)	段階的アップロード保管場所への UNC パス。エージェント PC がこの場所にアクセスできる必要があります。 EXAMPLE \\ServerName\FolderName
ユーザー名 (Username)	段階的アップロードデータサーバーを管理するユーザーのユーザー名。 EXAMPLE Domain\user.name
パスワード (Password)	段階的アップロードデータサーバーを管理するユーザーのパスワード。

5. [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 3: エージェントと段階的アップロードのデータサーバーを関連付ける

次に、エージェントを段階的アップロードデータサーバーに関連付ける必要があります。関連付けることで、エージェントの PC が録音を段階的アップロード保管場所に送信し、QM ワークフロー日次イベント (ステップ 4 で設定) が実行されクラウドにアップロードされるまで録音を保管できるようになります。

エージェントと段階的アップロードデータサーバーは、IP アドレス、チーム、または IP アドレスおよびチームの両方という 3 つの方法のいずれかを使用して関連付けできます。

NOTE IP アドレス、チーム、またはその両方でデータサーバーに関連付けられていないエージェントは、該当する QM ワークフローイベント設定に従って録音をアップロードします。その結果、クラウドに即時にアップロードしたり、クラウドへのアップロードが遅れ、エージェントの PC に録音が必要以上に長く残る場合があります。

IPアドレスフィルタ

データサーバー上で段階的アップロードコンポーネントを設定する場合、IP アドレスフィルタに CIDR 表記で IP アドレス範囲を入力できます。IP アドレスフィルタに含まれる IP アドレスの PC を持つエージェントはすべて、段階的アップロードデータサーバーに関連付けられます。

IP アドレスフィルタを使用してエージェントを段階的アップロードデータサーバーと関連付けるには、次の手順を実行します。

1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [システム設定 (System Configuration)] > [データサーバーの設定 (Data Server Configuration)] に移動します。
2. [データサーバー設定の選択 (Select Data Server Configuration)] で、段階的アップロードデータサーバーを選択します。
3. [段階的アップロードのIPアドレスフィルタ設定 (Staged Upload IP Address Filter Configuration)] セクションで、IP アドレスの範囲を CIDR 表記で 1 つ以上入力します。

IMPORTANT これらの IP アドレス範囲には、段階的アップロードを使用する全エージェントの全 PC の IP アドレスを含める必要があります。エージェントのデスクトップが通信するパブリックネットワークまたは外部ネットワークをアドレスで識別する必要があります。組織で NAT ファイアウォールを使用している場合は、ローカルまたは内部サブネットワークのアドレスを使用しないでください。

Staged Upload IP Address Filter Configuration

Use this section to indicate which IP address ranges are handled by the data server for staged uploads. IP addresses must be specified in CIDR notation.

IP Address Ranges
192.168.100.0/22

Save

4. [保存 (Save)] をクリックします。

チーム

段階的アップロードデータサーバーを 1 つ以上のチームに割り当て、段階的アップロードを使用するエージェント全員をこれらのチームのいずれかに割り当てることができます。

チームを使用してエージェントを段階的アップロードデータサーバーに関連付けるには

1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー設定 (User Configuration)] > [チーム (Teams)] に移動します。

2. [チームの選択 (Select a Team)] で、段階的アップロードデータサーバーに関連付けるチームを選択します。
3. [段階的アップロードの場所 (Staged Upload Location)] セクションで、段階的アップロードデータサーバーを選択します。
4. [ユーザー (Users)] セクションで、このチームに割り当てるエージェントを [使用可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] に移動します。

NOTE [ユーザー (Users)] ページでユーザーをチームに 1 対 1 で割り当てることもできます。

5. [保存 (Save)] をクリックします。

IP アドレスフィルタとチームの両方

最後に、エージェントと段階的アップロードデータサーバーを、チームと IP アドレスフィルタの両方を使用して関連付けることができます。この場合、IP アドレスフィルタが優先されます。エージェントがデータサーバーに関連付けられるには、その PC の IP アドレスが IP アドレスフィルタに含まれている必要があります。または、エージェントがデータサーバーに関連付けられているチームに割り当てられており、かつその PC の IP アドレスが IP アドレスフィルタに含まれている必要があります。

次のマトリックスは、エージェントのチームが段階的アップロードデータサーバーに関連付けられているかどうか、およびエージェントの PC の IP アドレスが段階的アップロードデータサーバーの IP アドレスフィルタに含まれているかどうかによって、エージェントが段階的アップロードを使用する場合と使用しない場合について説明します。

段階的アップロードを使用するか?			
エージェントのチームがデータサーバーに関連付けられているか?	段階的アップロードを使用するか?		
	PC が IP フィルタ内にある	PC が IP フィルタ内がない	IP フィルタを使用しない
はい	用途	使用不可	用途
いいえ	用途	使用不可	使用不可

チームと IP アドレスフィルタの両方を使用してエージェントと段階的アップロードデータサーバーを関連付けるには、次の手順を実行します。

1. 「IPアドレスフィルタ」の説明に従って、すべてのエージェントを IP アドレスに関連付けます。
2. 「チーム」の説明に従って、すべてのエージェントをチームに関連付けます。

ステップ 4: 段階的アップロード用に日次イベントワークフロールールを設定する

最後に、段階的アップロードを使用するエージェントの PC でキャプチャされたすべての録音に適用される QM ワークフロー日次イベントのルールを作成し、設定する必要があります。段階的アップロード用に正しく設定されている場合、このルールによって録音が、エージェントの PC に保管されたりすぐにクラウドにアップロードされるのではなく、エージェントの PC から段階的アップロード保管場所(ステップ 3 で設定)に送信されます。

日次イベントに段階的アップロード以外を目的としたルールが含まれている場合、段階的アップロードのルールが段階的アップロード以外を目的としたルールに干渉されないように、ルールを並べる必要があります。また、コール終了イベントでも、ルールが干渉しないように設定する必要があります。

段階的アップロードのルールには、次の最小設定がある条件とアクションが必要です。QM ワークフローイベントのルール設定の詳細については、『*Webex WFO ユーザーガイド*』、[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM(QM)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [ワークフロー管理 (Workflow Administration)] を参照してください。

条件

条件とは、コンタクトデータを使用して、ルールが適用される録音を指定するものです。使用する実際のコンタクトデータはさまざまですが、段階的アップロードのルールの条件は、段階的アップロードを使用するエージェントの PC でキャプチャされたすべての録音をまとめて指定するものである必要があります。

また、「ステップ 3: エージェントと段階的アップロードのデータサーバーを関連付ける」で説明した 3 つの方法のいずれかを使用して、同じエージェントを段階的アップロードデータサーバーに関連付ける必要があります。

アクション

アクションとは、ルールを条件を満たす録音の処理を Webex WFO に指示するものです。段階的アップロードのルールには少なくとも、画面と音声の録音が即時アップロードを使用しないアクションが設定されている必要があります。

NOTE 即時アップロードを使用するように設定された録音は、段階的アップロードデータサーバーが設定済みでエージェントがそれに関連付けられている場合でも、常にクラウドに即時アップロードされます。

段階的アップロード用のルールを作成するには

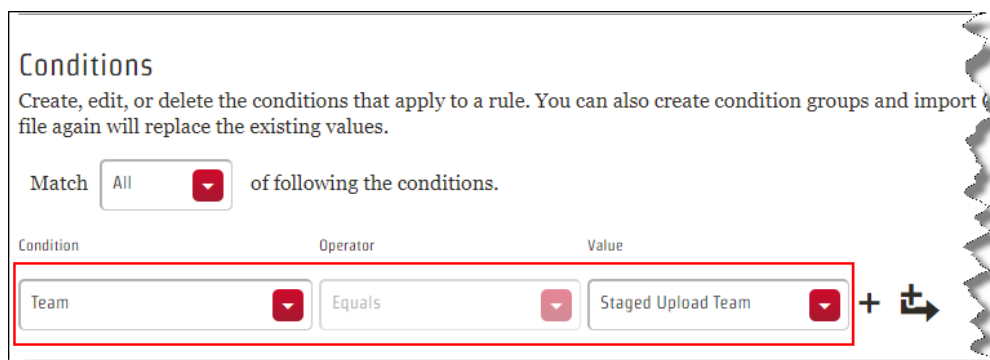
1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [ワークフロー管理 (Workflow Administration)] に移動します。
2. [日次イベント (Daily Event)] を選択します。
3. [時刻 (Time)] で、段階的アップロード保管場所からクラウドに録音をアップロードする時刻を選択します。
4. [名前 (Name)] に、ルールの一意の名前を入力します。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

段階的アップロードのルールを設定するには

1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [ワークフロー管理 (Workflow Administration)] に移動します。
2. [日次イベント (Daily Event)] を選択します。
3. [ルール (Rules)] セクションで、段階的アップロードのルールを選択します。
4. [条件 (Conditions)] セクションで、段階的アップロードを使用するエージェントの PC によってキャプチャされたすべての録音を指定する条件を設定します。

EXAMPLE

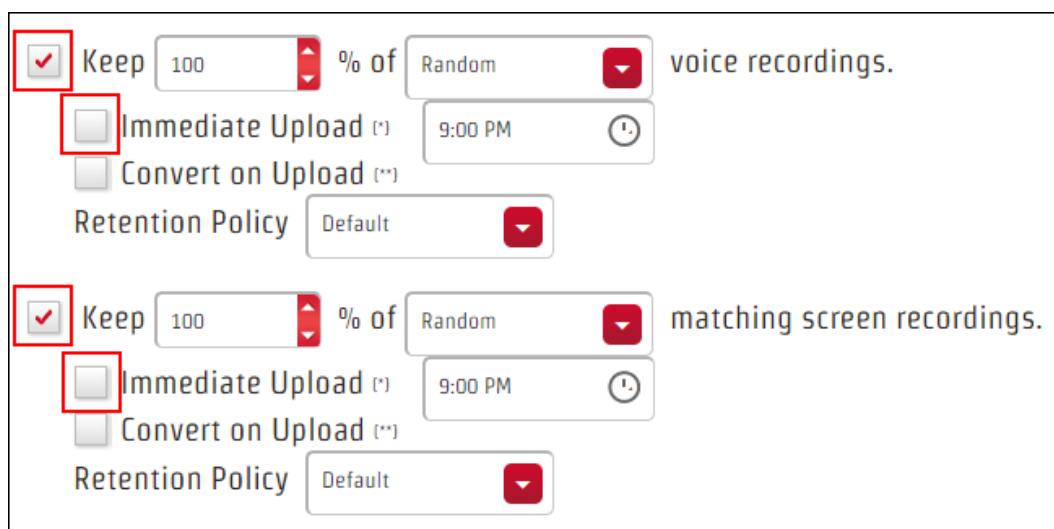
たとえば、段階的アップロードを使用するエージェント全員が Staged Upload Team という名前のチームに割り当て済みで、Staged Upload Team が段階的アップロードデータサーバーに割り当てられている場合、次の図のように条件を設定できます。



5. [アクション(Actions)] セクションで、少なくとも次の手順を実行します。
 - a. [<type>タイプの音声録音の<n>%を保持(Keep <n>% of <type> voice recordings)] チェックボックスをオンにし、その下の [即時アップロード(Immediate Upload)] チェックボックスをオフにします。
 - b. [<type>タイプの録画の<n>%を保持(Keep <n>% of <type> screen recordings)] チェックボックスをオンにし、その下の [即時アップロード(Immediate Upload)] チェックボックスをオフにします。

EXAMPLE

次の図は、段階的アップロードに必要な最小限のアクション設定の例を示しています。



6. [保存(Save)] をクリックします。

録音するインタラクションを管理する

[含める/除外] ページを使用して、自動的に録音されるコンタクトと、録音から自動的に除外されるコンタクトを積極的に管理します。録音ルールは、Webex WFO が録音にディレクトリ番号を含めるか除外するかを決定します。複数の含めるのルールと除外ルールを設定することができます。

EXAMPLE 発信するコンタクトをすべて録音から除外するルールを作成し、「612822」で始まるコンタクトをすべてを録音するか、英国からのすべてのコールを録音します。

前提条件

[QM管理 (Administer QM)] のアクセス許可がある。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [含める/除外 (Inclusion/Exclusion)]

手順

NOTE これらの手順の正確な手順は、変更された [含める/除外 (Inclusion/Exclusion)] ページに適用されます。[含める/除外 (Inclusion/Exclusion)] ページを使用して同じ操作を行うこともできますが、手順は若干異なります。

IMPORTANT デフォルトでは、Webex WFO はすべてのコールを録音します。除外ルールのフィールド (パターンタイプや方向など) が見つからない、不完全、またはワイルドカード文字を不適切に使用している場合、Webex WFO はこれらのコールを録音します。

EXAMPLE 含めるのルールを作成すると、1234567 の着信者番号からのコールのみ録音します。電話が着信しても、ACD が着信者番号を提供しません。空の着信者番号を含む着信を除外する排除ルールは作成していません。Webex WFO はこのコールを録音します。

録音ルールを作成する

1. [新規ルールの追加 (Add New Rule)] をクリックします。[新規ルールの追加 (Add New Rule)] ウィンドウが開きます。
2. コールを録音するには [含める (Inclusion)] を選択し、コールを除外するには [除外 (Exclusion)] を選択します。

3. [パターン (Pattern)] フィールドにディレクトリ番号を入力します。ハイフンは使用しないでください。このフィールドではワイルドカードを使用して、複数の番号に適用されるルールを作成することができます。
 - ? — 1桁の数字
 - EXAMPLE 612822???? = 612-822 で始まるすべての番号。
 - * — 任意の桁数
 - EXAMPLE 612* = 612 で始まるすべての番号。
 - + — 国コードインジケータ(フィールドの最初の文字である必要があります)
 - EXAMPLE +44 = 英国でのコンタクト。
 - 空欄 — このフィールドに対して ACD がデータを提供していません。
4. [パターンタイプ (Pattern Type)] フィールドからコールの特徴を選択します。
 - 発信者番号: ANI
 - 着信者番号: DNIS
 - 内線
 - ディレクトリ番号: 発信者番号と着信者番号が空欄の場合、一部の ACD は、[ディレクトリ番号 (Phone Number)] フィールドにデータを入力します。ACD がこれを行う場合は、このパターンタイプのルールを作成することができます。
 - 任意 (Any): 発信者番号と着信者番号が空欄の場合、一部の ACD は、[任意 (Any)] という名前のフィールドにデータを入力します。ACD がこれを行う場合は、このパターンタイプのルールを作成することができます。
5. [方向 (Direction)] を選択します。
6. [Add Rule] をクリックします。[新規ルールの追加 (Add New Rule)] ウィンドウを閉ると、このページに斜体のフォントでルールが表示されます。
7. [保存 (Save)] をクリックします。新しいルールは、斜体にならなくなりました。

ルールの編集

1. ルールの横にある [アクション (Actions)] 領域の上にマウスのカーソルを合わせ、[編集 (Edit)] をクリックします。[ルールの編集 (Edit Rule)] ウィンドウが開きます。
2. 必要に応じて、ルールを編集します。

3. **[更新 (Update)]** をクリックします。[ルール編集 (Edit Rule)] ウィンドウが閉じ、ルールが斜体になると、[アクション (Actions)] 列に [リセット (Reset)] アイコンが表示されます。
4. **[保存 (Save)]** をクリックします。ルールは、斜体にならなくなり、[リセット (Reset)] アイコンは [アクション (Actions)] 列から消えます。

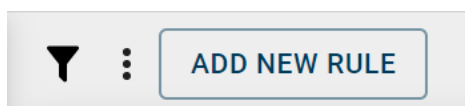
ルールを削除する

1. ただし、ルールの横にある **[アクション (Actions)]** 領域の上にある、**[削除 (Delete)]** をクリックします。ルールは赤のバックグラウンドで斜体で表示され、[復元 (Restore)] アイコンが **[アクション (Actions)]** カラムに表示されます。
2. **[保存 (Save)]** をクリックします。ルールがリストから消えます。

録音ルールのリストをインポートする

BEST PRACTICE インポートの形式が正しいか確認するには、最初に 録音ルールのリストのエクスポート し、必要に応じてリストを編集してインポートします。

1. ページの左上にあるオプションアイコン(3つの点)をクリックします。

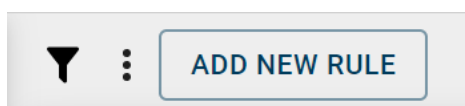


2. **[録音ルールのインポート (Import Recording Rules)]** を選択します。
3. アップロードするファイルを選択します。アップロードしたルールは、青のバックグラウンドで斜体で表示されます。
4. **[保存 (Save)]** をクリックします。新しいルールは斜体にならなくなりました。

録音ルールのリストのエクスポート

IMPORTANT プラス (+) 記号を含む国際電話コードを含むリストをエクスポートすると、Excel は、その番号が数値を式として扱います。これらのリストを使用するには、エクスポートした .CSV ファイルをテキスト (.TXT) に変換し、Excel でファイルを開きます。その後、これをテキスト形式のカラムとして定義します。

1. ページの左上にあるオプションアイコン(3つの点)をクリックします。



2. [録音ルールのエクスポート (Export Recording Rules)] を選択します。CSV ファイルがデバイスにダウンロードされます。

関連項目

- [QM ワークフローを自動化する](#): 録音の処理について Webex WFO に指示するルールを作成します。

コンタクトメタデータをエクスポートする

フィルタ処理されたすべてのコンタクトのメタデータを、CSV ファイルとしてエクスポートできます。

NOTE エクスポートできるメタデータは、管理者によって決定されます。Webex WFO は、エクスポート可能なデータのみを CSV ファイルに含めます。

コンタクトメタデータをエクスポートするには、次の手順を実行します。

1. 必要に応じてコンタクトをフィルタ処理します。「[インタラクションの検索](#)」を参照してください。
2. [リストオプション (List options)] アイコンをクリックします。
3. [テーブルデータを CSV にエクスポート (Export table data to CSV)] をクリックします。

オンデマンドで録音する

Quality Management ワークフローはほとんどの録音状況を処理できますが、ワークフローでカバーされていない状況に遭遇する可能性があります。[録音制御 (Recording Controls)] ページでは、これらのワークフローを上書きしてコールを直接操作できます。

前提条件

- [録音制御 (Recording Controls)] の一連のアクセス許可を持っている。
- 組織で、コンタクトのメタデータが設定されている([コンタクトにメタデータを添付するために必要](#))。
- 組織で、タグ付けが設定されている([コールに異なる保持時間のタグを付けるために必要](#))。

ページの場所

録音制御

手順

録音制御へのログイン

これは常に、録音制御を使用する最初のステップです。

1. [ログイン(Log In)] をクリックします。
2. [内線番号(Telephone Extension)] フィールドに自分の内線番号を入力します。
3. [送信(Submit)] をクリックします。

画面の記録

以下の手順では画面だけが記録され、音声は記録されません。コール中ではない場合でも画面を記録できるため、この機能を使用してチャットや電子メールのやりとりを記録できます。

1. [画面の開始(Start Screen)] をクリックします。
2. 録音が終了したら、[画面の停止(Stop Screen)] をクリックします。

録音の一時停止

クレジットカード番号などの機密情報を処理する場合は、録音を一時停止できます。この手順では、画面と音声の両方の録音を一時停止します。コンタクトを再生する際、一時停止中は音声は無音になり、画面には一時停止記号が表示されます。

1. [一時停止(Pause)] をクリックします。
2. 録音を続行するには、[再開(Resume)] をクリックします。

録音の一部をすぐに削除する

このプロセスは [録音の一時停止(Pause the Recording)] 録音の一時停止 に似ていますが、録音の一部を無音状態で保持するのではなく、記録しない部分が自動的に削除されます。

1. コールの記録中、機密部分のやりとりが開始される前に [セグメント化と保存(Segment and Save)] をクリックします。

EXAMPLE 顧客が注文を行うのを支援しています。顧客がクレジットカード番号を提供する直前に、[セグメント化と保存(Segment and Save)] をクリックします。

2. コールの機密部分が終わったら、[セグメント化と削除(Segment and Delete)] をクリックします。

IMPORTANT [セグメント化と削除(Segment and Delete)] をクリックすると、Webex WFO はコールの機密部分をすぐに削除します。このセグメントは、ごみ箱には移動しません。

3. 録音が終了したら、[画面の停止(Stop Screen)] をクリックします。

コールのセグメントにマークを付ける

コールのセグメントへのマーク付けは、コールの中にしおりをはさむようなものです。コールのセグメントにマークを付ける状況として、次の2つがあります。

- 通常は記録されないコール中の場合は、声と画面両方の録音を開始できます。
 - 転送されたコールまたは電話会議中の場合、コールの転送時または別の人物がコールに追加された時にマークを付けることができます。
1. [セグメント化と保存(Segment and Save)] をクリックします。
 2. 録音が終了したら、[画面の停止(Stop Screen)] をクリックします。

コンタクトにメタデータを添付する

組織でコンタクトのメタデータを使用している場合、録音制御で記録するコンタクトにメタデータを添付できます。メタデータは、アクティブなコールおよび最新のコールに添付できます。それよりも古いコールに対して、メタデータを添付することはできません。

1. [メタデータの追加(Add Metadata)] をクリックします。
2. [メタデータキー(Metadata Key)] ドロップダウンリストから、メタデータのタイプを選択します。
3. [メタデータ値(Metadata Value)] フィールドに、メタデータ値を入力します。

EXAMPLE コンタクトの録音にコメントを追加する必要があります。[メタデータキー(Metadata Key)] ドロップダウンリストから [コメント(Comment)] を選択し、[メタデータ値(Metadata Value)] フィールドにコメントを入力します。

4. [送信(Submit)] をクリックします。

コールに異なる保持時間のタグを付ける

録音が使用できる期間は、Webex WFO 管理者によって制御されています。ただし、コンタクトにタグ付けることで、異なる保持時間を設定できます。コンタクトにタグを付けると、組織がタグ付けしたコンタクトに対して設定した保持期間が適用されます。

- [Tag(タグ)] をクリックします。

関連項目

- [録音制御について](#): 録音制御の動作に関する詳細な情報です。
- [QM ワークフローを自動化する](#): 録音を保持するか削除するかの設定。
- [録音するインタラクションを管理する](#): コンタクトを自動的に録音するための設定。

- メタデータフィールドを管理する: コンタクトにメタデータを添付するバックグラウンド作業。
- コンタクトのタグ付け: コンタクトにタグ付けするためのバックグラウンド作業。

録音制御について

このセクションでは、[録音制御 (Recording Controls)] ボタンの動作の詳細について説明します。

ログイン(Login)

[ログイン(Login)] をクリックすると、ホテリングの特定の内線に関連付けられ、録音制御にログインします。

画面の開始 (Start Screen)

QM が現在アクティブなコールをレコーディングしていない場合、[画面の開始 (Start Screen)] をクリックすると、画面のみの録画が開始されます。この間にコールを受信したり、発信した場合は、ワークフローの基準に従って別の音声と画面のコンタクトが作成される場合があります(または、[セグメント化と保存 (Segment and Save)] と [セグメント化と削除 (Segment and Delete)] を使用してコンタクトを作成することもできます)。アクティブコールが終了すると、別の画面のみコンタクトが作成され、[画面の停止 (Stop Screen)] がクリックされるまでこれが継続されます。

QM が現在アクティブなコールを録音している場合、[画面の開始 (Start Screen)] をクリックしても現在の録音には何も行いませんが、アクティブなコールが終了した後に画面のみの録画が開始されます([画面の停止 (Stop Screen)] をクリックしない場合)。コールの録音と画面のみの録画は、別々のコンタクトの録音として保存されます。

画面の停止 (Stop Screen)

[画面の停止 (Stop Screen)] は、先に [画面の開始 (Start Screen)] をクリックした場合にのみ機能します。[画面の開始 (Start Screen)] 後に [画面の停止 (Stop Screen)] をクリックしない場合、コンタクトの録音は最長で4時間です。

セグメント化と保存 (Segment and Save)

[セグメント化と保存 (Segment and Save)] をクリックすると、アクティブなコールの音声録音と録画が開始されます。QM がコールを自動的に記録しない場合(たとえば、発信者のディレクトリ番号が除外リストに含まれる、コールが記録対象となるワークフローの基準を満たしていないなど)、このボタンを使用してコールを録音し通常のコンタクトとして扱うことができます。ルートコールでは録音時にエージェントのIDがわからないため、[セグメント化と保存 (Segment and Save)] が除外リストよりも優先されます(除外リストは [アプリケーション管理 (Application Management)] > [QMコンタクトフロー (QM Contact Flows)] > [含む/除外 (Inclusion/Exclusion)] で設定します)(「ルートコールと調整について」を参照してください)。

QM が現在アクティブなコールを録音している場合は、[セグメント化と保存 (Segment and Save)] をクリックしても何も実行されません。

セグメント化と削除 (Segment and Delete)

[セグメント化と削除 (Segment and Delete)] をクリックすると、アクティブなコールの音声録音と録画が停止されます。その時点までの録音はすぐに破棄されます。[セグメント化と削除 (Segment and Delete)] をクリックした後、録音は再開され、ワークフローの基準に従って新しいコンタクトとして保存されます。

一時停止 (Pause)

[一時停止 (Pause)] を使用すると、PCI DSS(クレジットカードデータ保護基準) に準拠して顧客のデータを保護できます。

[一時停止 (Pause)] は、音声と画面の両方の録音に影響し、アクティブコールにのみ機能します。すでに一時停止されているコールの場合、[一時停止 (Pause)] をクリックしても何も行いません。録音を続行するには [再開 (Resume)] をクリックする必要があります。[一時停止 (Pause)] はライブモニタリングには影響しません。

調整前にコールを再生できます。[一時停止 (Pause)] を使用した部分は無音になります。

再開 (Resume)

[再開 (Resume)] は、音声と画面の両方の録音に影響し、アクティブコールにのみ機能します。コールが現在一時停止されていない場合、[再開 (Resume)] は何も行いません。[再開 (Resume)] をクリックしない場合は、録音を一時停止した時点が音声録音の最後になります。

ポストコール処理中に [再開 (Resume)] をクリックしても、双方サイレンスイベントまたはトークオーバーイベントとして表示されません。

メタデータ (Metadata)

[メタデータ (Metadata)] をクリックすると、メタデータがアクティブコールに追加されます。ワークフローの基準が原因で、QM が現在のコールをアーカイブ用にアップロードしない場合、メタデータはアップロードされますが、インターフェイスには表示されません。コールに対してメタデータを添付できるのは、[メタデータマネージャ (Metadata Manager)] ページ ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM構成 (QM Configuration)] > [メタデータマネージャ (Metadata Manager)]) で、そのメタデータが定義されている場合のみです。

最大 100 件のメタデータ項目をコールに関連付けできます。[メタデータ(Metadatas)] を 100 回クリックして 1 回ごとに 1 つのキーと値のペアを使用するか、[メタデータ(Metadatas)] を 1 回クリックして 100 個のキーと値のペアを使用できます。キーに空の値を指定すると、そのコールに対するそのメタデータフィールドの関連付けが削除されます。

メタデータのフォーマットは次のとおりです。

メタデータのタイプ	データ形式
日付	YYYY-MM-DD
数字	<ul style="list-style-type: none"> ■ 小数点で開始できます。また小数点以下を含めることができます ■ 末尾に小数点を使用できません。またカンマは使用できません
テキスト	アンパサンド (&)、不等号(より小さい) (<)、不等号(より大きい) (>) 文字を除くすべての英数字を含めることができます。

録音のセキュリティ機能

すべての録音には、次のセキュリティ機能が備わっています。

- 暗号化: すべてのデータは暗号化され、処理と保管のため HTTPS/SSL 経由で顧客のオンプレミスから Webex WFO クラウドプラットフォームに転送されます。
- ロールベースのアクセス許可: アクセス許可のあるユーザーのみが録音を再生したり、エクスポートしたりできます。
- 監査証跡: システムは、録音にアクセスしたユーザー、アクセスした情報、アクセスした時を追跡します。
- Payment Card Industry(PCI) コンプライアンス: Webex WFO は、支払いアカウントデータのセキュリティを強化する業界標準の包括要件を満たしています。

クラウド展開では、使用可能な暗号化方式は RSA-2048(非対称キーを使用) および AES-128 です。

録音レポートを表示する

Webex WFO に含まれる QM と WFM の標準のレポートの詳細については、「[標準レポート](#)」を参照してください。

NOTE これらの標準 Webex WFO レポートにはエージェントの現在のチームが表示され、録音の時点でエージェントが属していたチームは表示されません。Data Explorer で作成されたレポートと [録音 (Recordings)] ページにリストされているコンタクトには、録音の作成時点でエージェントが属していたチームが表示されます。

インタラクションの検索

1 つ以上のフィルタを使用して、範囲内のコンタクトを検索できます。たとえば、フィルタを使用して、特定の人物が扱ったすべてのコンタクトや、特定の期間に記録されたすべてのコンタクトを検索できます。[フィルタ (Filters)] アイコン(ページの左上) には、現在使用しているフィルタの数が一覧表示されます。



各フィルタには少なくとも 1 つの条件があります。たとえば、[名前 (Name)] フィルタには、[名 (First Name)] と [姓 (Last Name)] という 2 つの条件があります。フィルタ結果に表示されるには、使用するすべてのフィルタのすべての条件をコンタクトが満たしている必要があります。使用可能なフィルタとその条件については、「[フィルタの説明](#)」を参照してください。

前提条件

- 自分のロールとスコープで録音を表示できる。
- 一部のフィルタには、特定のアクセス許可が必要です。詳細については、「[フィルタの説明](#)」を参照してください。
- 一部のフィルタには Webex WFO Analytics が必要です。詳細については、「[フィルタの説明](#)」を参照してください。

ページの場所

録音/録画

手順

インタラクションのフィルタ処理

1. [フィルタリスト (Filter list)] アイコン(ページの左上) をクリックします。[フィルタ (Filters)] パネルが開き、最後に使用したフィルタまたはデフォルトフィルタセットが表示されます。

次の表に、デフォルトフィルタセットを示します。[リセット (Reset)] をクリックすると、いつでもこのセットをロードできます。

フィルタ	基準
日付の範囲	前月 (Past Month)
組織	グループ: すべて チーム: すべて エージェント: すべて (アクティブエージェント)
検索範囲	すべての評価 (All Evaluations)

- [フィルタの追加] をクリックします。[フィルタの選択 (Choose Filters)] ダイアログボックスが開きます。
- [使用可能 (Available)] 列でフィルタをクリックして追加します。または [選択済み (Selected)] 列のフィルタをクリックして削除します。

NOTE [コンタクトID (Contact ID)]、[日付の範囲 (Date Range)]、[特定の日付 (Specific Date)]、または [時間範囲 (Time Range)] という必須フィルタを、少なくとも 1 つ含める必要があります。フィルタセットに必須フィルタが 1 つだけ含まれる場合は、2 つ目の必須フィルタを追加しない限り、その必須フィルタを削除できません。


- [フィルタの更新 (Update Filters)] をクリックします。[フィルタの選択 (Choose Filters)] ダイアログボックスが閉じます。
- 各フィルタをクリックして、その条件を選択します。
- [適用 (Apply)] をクリックします。フィルタセットのすべての条件を満たす録音が表示されます。[コンタクトのフィルタ処理のスナップショット (Filter Contacts Snapshot)] (ページの右上) が更新され、表示される録音に関する情報が表示されます。

AQP: 87%, ATT: 00:02:58

- AQP: 平均品質パーセンテージ (Average Quality Percentage)。コンタクトの平均評価スコアです。
- ATT: 平均通話時間 (Average Talk Time)。エージェントがコールを処理するのにかかった平均時間です。通話時間は、エージェントがコールに回答したときに開始され、エージェントがコールを切断または転送したときに終了します (保留時間を含む)。

フィルタセットの保存

まとめて使用するフィルタと基準のグループを、「フィルタセット」と呼びます。フィルタセットは保存して後で再度使用できます。

1. 保存するフィルタと条件を選択するには、インタラクションをフィルタ処理します(詳細については、「[インタラクションのフィルタ処理](#)」を参照)。
2. [保存 (Save)] アイコン  をクリックします。[フィルタセットの保存 (Save Filter Set)] ダイアログボックスが開きます。
3. [新規フィルタセット名 (New Filter Set Name)] フィールドに、フィルタセットの名前を入力します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。[フィルタセットの保存 (Save Filter Set)] ダイアログボックスが閉じ、[フィルタセット (Filter Set)] ドロップダウンリストにその名前が表示されます。

保存されたフィルタセットの使用

1. [フィルタリスト (Filter list)] アイコン(ページの左上) をクリックします。[フィルタ (Filters)] パネルが開きます。
2. [フィルタセット (Filter Set)] ドロップダウンリストから、保存されたフィルタセットを選択します。そのセットのフィルタと条件が表示されます。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。フィルタセットのすべての条件を満たす録音が表示されます。

保存したフィルタセットを編集する

1. [フィルタセット (Filter Set)] ドロップダウンリストから、保存されたフィルタセットを選択します。
2. フィルタセットを編集します。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。
4. [保存 (Save)] アイコンをクリックします。[フィルタセットの保存 (Save Filter Set)] ダイアログボックスが開きます。
5. [フィルタセットの上書き (Overwrite Filter Set)] を選択します。フィルタセットの名前が [既存のフィルタセット (Existing Filter Set)] ドロップダウンリストに表示されます。
6. [保存 (Save)] をクリックします。[フィルタセットの保存 (Save Filter Set)] ダイアログボックスが閉じます。

フィルタの説明

次の表に、フィルタとその条件を示します。

NOTE

一部のフィルタの条件にはワイルドカードを使用できます。ワイルドカードと少なくとも 1 つの文字または数字を組み合わせます。

- * ワイルドカードは任意の数の文字を表します。たとえば、[ディレクトリ番号 (Phone Number)] フィルタの条件として 612* と入力した場合、612 で始まりその後に任意の数の文字が含まれるすべてのディレクトリ番号がフィルタ処理されます。
- ? ワイルドカードは 1 文字を表します。たとえば、[ディレクトリ番号 (Phone Number)] フィルタの条件として 612555???? と入力した場合、文字数が 10 であり 612555 で始まるすべてのディレクトリ番号がフィルタ処理されます。

フィルタ	説明
承認者 (Approved By)	評価を承認した人の名前でコンタクトをフィルタ処理します。ワイルドカードを使用できます。このフィルタは、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] のアクセス許可を持っている場合に使用できます。
関連付けられたコール ID (Associated Call ID)	コンタクトを関連付けられたコール ID でフィルタ処理します。ワイルドカードを使用できます。
キャリブレーション対象 (Calibrated)	キャリブレーション対象のマークのステータスでコンタクトをフィルタ処理します。次の条件のいずれかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [あり (Yes)]: コンタクトにキャリブレーションのマークが付いている。 ■ [なし (No)]: コンタクトにキャリブレーションのマークが付いていない。
コンタクトの内容 (Contact Content)	含まれる内容のタイプに基づいてコンタクトをフィルタ処理します。次の条件を 1 つ以上選択します。このフィルタでは、選択した内容のタイプだけを含むコンタクトではなく、選択した内容のタイプを含むすべてのコンタクトが表示されます。

NOTE

基準の 1 つに [音声テキスト変換あり (Has Transcription)] があります。この条件を使用して表示されるコールの数は、次のさまざまな理由で、音声テキスト変換されたコール数 (Transcribed Call Count) データセットを使用する Analytics ダッシュボードに表示されるコールの数とは異なる場合があります。

- QM データと Analytics データが異なる時間に更新されるため。

フィルタ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ QM では、そのコールの音声テキスト変換ファイルがアップロードされると、コールを [音声テキスト変換あり(Has Transcription)] とマークするが、Analytics では、コールのインデックスが作成された後でコールを音声テキスト変換済みとしてマークするため。インデックス作成は、音声テキスト変換ファイルがアップロードされた後で行われるため、インデックス作成がまだ行われていない場合、音声テキスト変換されたコールのレポートには、QM では Analytics の場合よりも大きな数値が示される場合があります。 ■ QM と Analytics では、保持ポリシーが異なる場合があるため。
<p>コンタクト ID(Contact ID)</p>	<p>コンタクトを一意の ID でフィルタ処理します。検索するコンタクトの正確な ID を入力する必要があります。ワイルドカードを使用することはできません。</p>
<p>コンタクトタイプ(Contact Type)</p>	<p>コンタクトをコンタクトタイプによってフィルタ処理します。次の条件を 1 つ以上選択します。</p> <p>「コール以外」とは、[録音(Recordings)] ページの [コンタクトの作成(Create Contact)] をクリックしてコンタクトが作成されたという意味です。</p>
<p>カスタム データ(Custom Data)</p>	<p>カスタムメタデータが指定された条件を満たすコンタクトをフィルタ処理します。使用可能な条件は、カスタムメタデータのタイプによって異なります。ワイルドカードを最初または最後の文字として使用することはできません。</p>
<p>評価日(Date Evaluated)</p>	<p>指定した期間に評価されたコンタクトをフィルタ処理します。どちらの条件も、デフォルトは現在の日付になります。このフィルタは、[評価者の詳細表示(View Evaluator Detail)] のアクセス許可を持っている場合に使用できます。</p>
	<p>NOTE 特定の日に実行された録音を検索する場合、タイムゾーンによっては、前日または翌日の録音も検索する必要がある場合があります。[評価日(Date Evaluated)] を計算するために、Webex WFO は協定世界時(UTC) から、ユーザーのタイムゾーンに関連付けられたオフセット値を差し引いた値を使用します。たとえば、UTC の 2019 年 11 月 6 日午前 2:00 は、中部夏時間(CDT) の 2019 年 11 月 5 日午後 9:00(CDT) に変換します。CDT タイムゾーンで 2019 年 11 月 5</p>

フィルタ	説明
	<p>日の夜遅くに記録されたコールは、2019年11月6日に記録されたコールとしてフィルタ処理される場合があります。</p>
<p>日付の範囲 (Date Range)</p>	<p>定義済みの期間に記録されたコンタクトをフィルタ処理します。いずれかの条件を選択します。デフォルトは [先月 (Past Month)] です。</p> <p>NOTE このフィルタは、[ユーザーのタイムゾーンでコンタクトを表示 (Display Contacts in User Time Zone)] チェックボックスがオンになっている場合でも、キャプチャソース(たとえば、レコードサーバーやスマートデスクトップを使用した PC) のタイムゾーンのコンタクトを常に検索します(「QM グローバル設定を構成する」を参照してください)。</p> <p>NOTE このフィルタを使用して表示するコールの数は、次のようなさまざまな理由のため、Analytics で [日付範囲 (Date Range)] フィルタを使用して表示するコールの数とは異なる場合があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ QM データと Analytics データが異なる時間に更新されるため。 ■ QM と Analytics では、保持ポリシーが異なる場合があるため。
<p>方向 (Direction)</p>	<p>コンタクトを宛先によってフィルタ処理します。いずれかの条件を選択します。</p>
<p>時間 (Duration)</p>	<p>継続時間が指定された秒数より大きい、より小さい、または等しいコンタクトをフィルタ処理します。</p>
<p>電子メール (Email)</p>	<p>送信者、受信者、または件名によって電子メールコンタクトをフィルタ処理します。1 つ以上の条件の値を入力します。これらの条件では大文字と小文字が区別されません。ワイルドカードを使用できます。</p> <p>NOTE [電子メール (Email)] フィルタは、Analytics がインストールされている場合のみ使用できます。</p>
<p>評価フォーム (Evaluation Form)</p>	<p>コンタクトを評価されたフォームでフィルタ処理します。</p>
<p>評価の応答 (Evaluation Response)</p>	<p>コンタクトを評価に対するエージェントの応答によってフィルタ処理します。次</p>

フィルタ	説明
Response)	<p>の条件を1つ以上選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [応答保留中 (Pending Response)]: エージェントがまだ応答していません。 ■ [承認済み (Acknowledged)]: エージェントが評価を承認しました。 ■ [申し立て済み (Appealed)]: エージェントが評価の申し立てをしました。
評価者名 (Evaluator Name)	<p>コンタクトを評価した人の名前でフィルタ処理します。ワイルドカードを使用できます。このフィルタは、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] のアクセス許可を持っている場合に使用できます。</p>
回線 (Line)	<p>コンタクトを内線でフィルタ処理します。</p>
名前 (Name)	<p>コンタクトを処理した人の名前でフィルタ処理します。ワイルドカードを使用できます。</p>
組織 (Organization)	<p>コンタクトを処理したグループ、チーム、またはエージェントでフィルタ処理します。</p>
電話番号 (Phone Number)	<p>会話を電話番号でフィルタ処理します。このフィルタは、発信番号または着信番号が入力した番号と一致するコンタクトを返します。以下を入力できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 特定の番号 ■ ワイルドカードを使用した番号範囲 ■ * ワイルドカードは、着信番号または発信番号があるすべてのコンタクトが返されます。 <p>数値には、ダッシュまたはカッコを含めることはできません。</p>
予測ネットプロモータースコア (Predictive Net Promoter Score)	<p>予測ネットプロモータースコアが、指定した数値より大きい、より小さい、または同じ値のコンタクトをフィルタ処理します。予測スコアリングの詳細については、「予測を設定する」を参照してください。</p>
予測評価スコア (Predictive Evaluation	<p>予測評価スコアが、指定した数値より大きい、より小さい、または同じ値のコンタクトをフィルタ処理します。予測スコアリングの詳細については、「予測を</p>

フィルタ	説明
Score)	設定する を参照してください。
録音フラグ(Recording Flags)	<p>マークまたはタグ付けされたコンタクトをフィルタ処理します。次の条件を1つ以上選択します。</p> <p>コンタクトのタグ付けの詳細については、「コンタクトのタグ付け」および「インタラクションをトレーニングまたはHRとしてマークする」を参照してください。</p>
録音タイプ(Recording Type)	録音タイプでコンタクトをフィルタ処理します。
スコア(Score)	評価スコアが、指定した数値より大きい、より小さい、または同じ値のコンタクトをフィルタ処理します。
検索範囲(Search Scope)	<p>コンタクトをスコープでフィルタ処理します。次の条件のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [すべての評価(All Evaluations)] : スコープ内のすべてのコンタクト。 ■ [自分の評価(My Evaluations)] : 評価が自分に割り当てられているすべてのコンタクト、または評価を開始または完了したすべてのコンタクトです。 ■ [保留中のキャリブレーション(My Pending Calibrations)] : 自分のスコープ内でキャリブレーションのマークが付いているコンタクト。 ■ [ルートコール(Root Calls)] : 音声のルート録音。画面のルート録音は [録音(Recordings)] ページでは利用できません。 <p>NOTE ルート録音を表示するには、[ルート録音の表示 (View Root Recordings)] のアクセス許可が必要です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [ごみ箱のコンタクト(Recycle Bin Contacts)] : ごみ箱内にあるコンタクト。
感情(Sentiment)	コンタクトを感情スコアでフィルタ処理します。いずれかの条件を選択します。
特定の日付(Specific Date)	特定の期間に記録されたコンタクトをフィルタ処理します。

フィルタ	説明
	<p>NOTE このフィルタは、[ユーザーのタイムゾーンでコンタクトを表示 (Display Contacts in User Time Zone)] チェックボックスがオンになっている場合でも、キャプチャソース(たとえば、レコードサーバーやスマートデスクトップを使用した PC) のタイムゾーンのコンタクトを常に検索します(「QM グローバル設定を構成する」を参照してください)。</p> <p>音声エネルギー(Speech Energy) コンタクトを音声エネルギーイベントによってフィルタ処理します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 含まれるイベントの数でコンタクトをフィルタするには、[サイレンスイベント (Silence Events)]、[トークオーバーイベント (Talk Over Events)]、[一時停止イベント (Pause Events)]、または [保留イベント (Hold Events)] を選択します。 ■ イベントの継続時間が指定した秒数よりも大きい、より小さい、または同じコンタクトをフィルタ処理するには、[サイレンス時間 (Silence Duration)]、[トークオーバー時間 (Talk Over Duration)]、[一時停止時間 (Pause Duration)]、または [保留時間 (Hold Duration)] を選択します。 <p>NOTE [サイレンスイベント (Silence Events)] および [サイレンス時間 (Silence Duration)] 条件では、[オーディオ (Audio)] パネルでサイレンスイベントシンボルが含まれるコンタクトだけが返されます。他の理由 (たとえば、顧客が保留している、一時停止/再開イベントが発生したなど) で音声録音がサイレント状態のコンタクトは返されません。</p> <p>音声エネルギーイベントの詳細については、「音声インタラクションを聞く」および「サイレンスイベントとトークオーバーイベントについて」を参照してください。</p>
状態 (State)	コンタクトを評価フォームの状態 でフィルタ処理します。次の条件を 1 つ以上選択します。
調査名 (Survey Name)	関連付けられたポストコール調査の名前でコンタクトをフィルタ処理します。
調査スコア (Survey Scores)	調査スコアが、指定した数値より大きい、より小さい、または同じ値のコンタクトをフィルタ処理します。
時間範囲 (Time	日付に関係なく、指定した期間にキャプチャされたコンタクトをフィルタ処理し

フィルタ	説明
Range)	<p>まず、開始時刻が終了時刻より大きい場合、フィルタは午前 0 時を超えるコンタクトに適用されます。</p> <p>NOTE このフィルタは、[ユーザーのタイムゾーンでコンタクトを表示 (Display Contacts in User Time Zone)] チェックボックスがオンになっている場合でも、キャプチャソース(たとえば、レコードサーバーやスマートデスクトップを使用した PC) のタイムゾーンのコンタクトを常に検索します(「QM グローバル設定を構成する」を参照してください)。</p>
タイムゾーン(Time Zone)	<p>コンタクトをキャプチャソースのタイムゾーンにでフィルタ処理します。</p> <p>NOTE このフィルタは、[ユーザーのタイムゾーンでコンタクトを表示 (Display Contacts in User Time Zone)] チェックボックスがオンになっている場合でも、キャプチャソース(たとえば、レコードサーバーやスマートデスクトップを使用した PC) のタイムゾーンのコンタクトを常に検索します(「QM グローバル設定を構成する」を参照してください)。</p>

評価用に顧客との会話を検索する場合は、次の情報を検討してください。

- エージェントのコンタクトを記録する場合は、エージェントがチームに関連付けられている必要があります。
- 現在、チームに存在しないエージェントは、エージェント自身の評価済みの録音(およびすべてのレーニング録音)を検索して再生できます。選択した顧客会話に関連付けられている [チーム (Team)] 列のセルは空白で表示されます。
- 設定されている場合、ユーザーは、現在チームまたはグループに入っていないエージェントのコンタクトを検索、再生、およびスコア付けできます。エージェントがチームまたはグループに属していない場合、選択された顧客の録音に関連付けられている [チーム (Team)] 列または [グループ (Group)] 列は、空白で表示されます。
- 設定されている場合、ユーザーは、そのユーザーが監視するチームに属するエージェントのコンタクトを検索、再生、およびスコア付けできます(チームがグループに属していない場合)。品質管理の目的で、チームはグループに関連付けられる必要があります。
- エージェントのロールで [コンタクトの評価 (Evaluate Contact)] のアクセス許可が有効になっている場合、そのエージェントはコンタクトを自己評価できます。

- 評価者名、評価日付、時刻、タイムゾーンを含む評価データは、ユーザーが評価者である場合、または [評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] のアクセス許可が有効な場合にのみ、ユーザーに表示されます。
- 設定されている場合、エージェントはコンタクトについての評価者のスコアを確認するか、異議を申し立てることができます。エージェントは、異議を申し立てる評価スコアに関してコメントすることができます。
- 設定されている場合、エージェントが評価スコアに異議を申し立てると、評価者およびそのエージェントが責任範囲内であり [任意の評価の編集 (Edit Any Evaluation)] のアクセス許可を持つユーザーに対して、その異議申し立ての通知が送信されます。

関連項目

- [インタラクションを再生する](#)
- [コンタクトを削除または復元する](#)
- [\[録音 \(Recordings\)\] ページの列のカスタマイズ](#)
- [インタラクションを一括でエクスポートする](#)
- [コンタクトメタデータをエクスポートする](#)
- [コンタクトを作成する](#)

[録音 (Recordings)] ページの列のカスタマイズ

コンタクトテーブルには、各コンタクトに関する情報を含む列があります。表示される列とページ上の表示順序をカスタマイズできます。

前提条件

- 自分のロールとスコープでコンタクトを表示できる。
- 一部の列には、特定のアクセス許可が必要です。詳細については、「[列の説明](#)」を参照してください。
- 一部の列には Webex WFO Analytics が必要です。詳細については、「[列の説明](#)」を参照してください。

ページの場所

録音/録画

手順

列の表示/非表示

1. [リストオプション(List options)] アイコン(ページの右上) をクリックし、ドロップダウンリストから [列の表示/非表示(Show/Hide columns)] を選択します。[列の表示/非表示(Show/Hide columns)] ウィンドウが開きます。
2. 列を表示するには、[非表示の列(Hidden columns)] ペインで列の名前をクリックします。列を非表示にするには、[表示列(Shown columns)] ペインで列の名前をクリックします。
3. [適用(Apply)] をクリックします。[列の表示/非表示(Show/Hide columns)] ウィンドウが閉じます。

列の並べ替え

- 列をクリックしてドラッグし、並べ替えます。

列の説明

次の表に、コンタクトテーブルに表示できるすべての列を示します。

組織

列名	説明
エージェント ACD ID (Agent ACD ID)	ACD 内のエージェントの ID。
名 (First Name)	エージェントの名。 NOTE [名 (First Name)]、[姓 (Last Name)]、[グループ (Group)]、[チーム (Team)] フィールドが空白の場合、録音はルートコールです。ルートコールは、アーカイブのコンタクトとして表示される未調整のコンタクトです。コールは調整時にエージェントに割り当てられます(「 ルートコールと調整について 」を参照してください)。
グループ名 (Group Name)	グループの名前。
姓 (Last Name)	エージェントの姓。
チーム名 (Team Name)	コンタクトの録音時にエージェントが属していたチームの名前。

コンタクト

列名	説明
関連付けられたコール ID(Associated Call ID)	このコンタクトに関連するコールの ID。
オーディオファイルのアップロードの状態(Audio File Upload State)	コンタクトのオーディオファイルのステータス。「 ビデオファイルのアップロードの状態(Video File Upload State) 」/ オーディオファイルのアップロードの状態(Audio File Upload State) 」を参照してください。
コール時間(Call Duration)	<p>応答されたコールとコールの終了との間の時間の長さで、呼び出し時間と拡張画面時間(ある場合)を含む(HH:MM:SS 形式)。この情報は、シグナリングサービスから取得されます。このフィールドは、コールにのみ適用されます。</p> <p>コンタクトテーブルに表示されるコール時間は、メディアプレーヤーに表示される時間と異なる場合があります。これは、「イベントの継続時間」(イベント間の時間)と「録音時間」(実際の記録ファイル内の時間)が異なる場合があるためです。</p> <p>以下のシナリオでは、コール時間が異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 録音制御 API を使用して録音を一時停止、再開、または最初からやり直した場合、録音時間は実際のコール時間よりも短くなります。たとえば、録音を 1 分間一時停止した場合、録音時間はコール時間より 1 分間短くなります。 呼び出し時間が長いコールをアーカイブまたはクリーンアップすると、コンタクトテーブルにはイベント時間が表示され、メディアプレーヤーには録音時間が表示されます。
方向(Direction)	コンタクトの方向(インバウンドまたはアウトバウンド)。
発信者番号(Calling Number)	発信者 ID または発信側の自動番号識別(ANI)。発信者番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明(unknown)] と表示されます。このフィールドは、コールにのみ適用されます。
着信番号(Called Number)	コールを受信した電話機の直通内ダイヤルイン方式(DID)または着信番号識別サービス(DNIS)番号。着信番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明(unknown)] と表示されます。このフィールドは、コールにのみ適用されます。

コンタクト (cont'd)

列名	説明
コンタクト ID(Contact ID)	会話の一意の ID。
コンタクトタイプ(Contact Type)	この列で使用できる値は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [コール(Call)]: コールを録音するコンタクト。 ■ [電子メール(E-mail)]: コールを録音しない電子メールのコンタクト。このコンタクトタイプは、組織で Quality Management と Analytics の両方を使用している場合にのみ表示されます。 ■ [コール以外(Non-Call)]: コールを録音しないコンタクト。組織で Analytics を使用している場合、コール以外のコンタクトに電子メールテキストを含めることができます。Analytics が同じインターフェイスを共有している場合、Quality Management は、コール以外の情報およびそれに関連付けられたテキストを Analytics から取得します。 ■ [画面のみ(Screen Only)]: コール録音せずに録画するコンタクト。 ■ [テキスト(Text)]: 電子メール以外の他のテキストベースのコンタクト (チャットなど)。
日次ワークフロー(Daily Workflow)	このコンタクトに関連付けられている日次ワークフローの名前(「 QM ワークフローを自動化する 」を参照してください)。
コール終了ワークフロー(End of Call Workflow)	このコンタクトに関連付けられているコール終了ワークフローの名前(「 QM ワークフローを自動化する 」を参照してください)。
送信元アドレス(From Address)	(電子メールのコンタクトのみ) [送信者(From)] フィールドの電子メールアドレス。この列は Analytics を使用している場合のみ使用できます。
HR	コンタクトに HR コンタクトのマークが付いているかどうか。
理由(Reason)	会話が録音された理由。この理由は、録音ルールで設定します(「 QM ワークフローを自動化する 」を参照してください)。
録音タイプ(Recording Type)	このデバイスに関連付けられた録音タイプ。
状態(State)	コンタクトの評価フォームの状態。この列で使用できる値は次のとおりです。

コンタクト (cont'd)

列名	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [評価済み(Scored)]: 評価者により取り上げられ、完全に評価済みで、(承認が必要な場合には)承認済みのコンタクト。 ■ [未評価(Unscored)]: 現在評価者が請求しておらず、スコアが付いていないコンタクト。 ■ [評価中(In Progress)]: 評価者が請求しているが、まだスコア付けが完了していないコンタクト。 ■ [採点不可(Cannot Score)]: 評価者により取り上げられているが、評価できないコンタクト。この状態の評価は、レポートや評価指標には含まれません。 ■ [承認が必要(Needs Approval)]: 評価者が請求し、スコア付けが完了して、承認待ちであるコンタクト。 ■ [採点不可の承認が必要です(Needs Cannot Score Approval)]: 評価者により取り上げられているが、評価できず、評価者が評価できないことについての承認を待っているコンタクト。
サブジェクト(Subject)	(コール以外のコンタクトのみ) [宛先(To)] フィールドにある電子メールアドレス。この列は Analytics を使用している場合のみ使用できます。
調査名(Survey Name)	コンタクトのポストコール調査フォーム。
調査スコア(Survey Score)	コンタクトの完了した調査スコア。
送信先アドレス(To Address)	(コール以外のコンタクトのみ) [宛先(To)] フィールドにある電子メールアドレス。この列は Analytics を使用している場合のみ使用できます。
トレーニング(Training)	コンタクトにトレーニングコンタクトのマークが付いているかどうか。
ビデオファイルのアップロードの状態(Video File Upload State) / オーディオファイルのアップロードの状態(Audio File Upload State)	<p>ビデオファイルまたはオーディオファイルのステータス。これらの列で使用できる値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [Null/空白(Null/blank)]: このコンタクトに録音はありません。 ■ [ファイルの保留中のアップロード(File pending upload)]: 音声またはビデオは録音済みですが、アップロードされていません。

コンタクト (cont'd)

列名	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [ファイルがアップロード済み(File is uploaded)]: 音声またはビデオがアップロードされ、再生できます。 ■ [ファイルが削除済み(File is removed)]: 音声またはビデオが録音されているが、録音は削除されています。 ■ [ファイルが無効(File is invalid)]: 録音ファイルが無効であり、再生できません。 ■ [ファイルはごみ箱に移動済み(File is recycled)]: 音声またはビデオファイルは削除対象としてマークされていますが、まだ復元可能です。

日付

列名	説明
日付 (Date)	<p>コンタクトがキャプチャされた日付。</p> <p>デフォルトでは、Webex WFO でこの日付がキャプチャソース(たとえば、レコードサーバーやスマートデスクトップを使用した PC) のタイムゾーンに表示されません。[QMのグローバル設定の構成(Configure QM Global Settings)] ページで [ユーザーのタイムゾーンでコンタクトを表示(Display Contacts in User Time Zone)] チェックボックスがオンになっている場合、Webex WFO では、この日付をユーザーの表示タイムゾーンに表示します。「QM グローバル設定を構成する」を参照してください。</p>
時刻 (Time)	<p>HH:MM:SS 形式で表されるコンタクトの開始時刻。</p> <p>デフォルトでは、Webex WFO でこの時刻がキャプチャソース(たとえば、レコードサーバーやスマートデスクトップを使用した PC) のタイムゾーンに表示されません。[QMのグローバル設定の構成(Configure QM Global Settings)] ページで [ユーザーのタイムゾーンでコンタクトを表示(Display Contacts in User Time Zone)] チェックボックスがオンになっている場合、Webex WFO では、この時刻をユーザーの表示タイムゾーンで表示します。「QM グローバル設定を構成する」を参照してください。</p>
タイムゾーン(Time Zone)	<p>日付と時刻のフィールドのタイムゾーン。</p>

日付 (cont'd)

列名	説明
	デフォルトでは、Webex WFO でキャプチャソース(たとえば、レコードサーバーやスマートデスクトップを使用した PC) のタイムゾーンを使用します。[QMのグローバル設定の構成(Configure QM Global Settings)] ページで [ユーザーのタイムゾーンでコンタクトを表示(Display Contacts in User Time Zone)] チェックボックスがオンになっている場合、Webex WFO では、ユーザーの表示タイムゾーンを使用します。「 QM グローバル設定を構成する 」を参照してください。

評価

列名	説明
承認者 (Approved By)	評価を承認した人物。この値は、ユーザーが評価者である場合、または [評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] のアクセス許可がある場合にのみ表示されます。
キャリブレーション対象 (Calibrated)	コンタクトにキャリブレーションのマークが付いているかどうか。
評価日 (Date Evaluated)	コンタクトが評価された日付。この値は、ユーザーが評価者である場合、または [評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] のアクセス許可がある場合にのみ表示されます。このアクセス許可を持ってない場合、この列に ##### と表示されます。 <div style="border-left: 2px solid blue; padding-left: 10px;"> <p>NOTE 特定の日に実行された録音を検索する場合、タイムゾーンによっては、前日または翌日の録音も検索する必要がある場合があります。[評価日 (Date Evaluated)] を計算するために、Webex WFO は協定世界時 (UTC) から、ユーザーのタイムゾーンに関連付けられたオフセット値を差し引いた値を使用します。たとえば、UTC の 2019 年 11 月 6 日午前 2:00 は、中部夏時間 (CDT) の 2019 年 11 月 5 日午後 9:00 (CDT) に変換します。CDT タイムゾーンで 2019 年 11 月 5 日の夜遅くに記録されたコールは、2019 年 11 月 6 日に記録されたコールとしてフィルタ処理される場合があります。</p> </div>
応答日 (Date Responded)	エージェントが評価に応答した日付。

評価 (cont'd)

列名	説明
評価フォーム (Evaluation Form)	会話の評価に使用する評価フォームまたはキャリブレーションフォームの名前。
評価の応答 (Evaluation Response)	エージェントの評価に対する応答。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [保留中 (Pending)]: エージェントがまだ応答していません。 ■ [承認済み (Acknowledged)]: エージェントが評価を承認しました。 ■ [申し立て済み (Appealed)]: エージェントが評価の申し立てをしました。
評価者名 (Evaluator Name)	評価者またはキャリブレーション担当者。この値は、ユーザーが評価者である場合、または [評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] のアクセス許可がある場合にのみ表示されます。
スコア (Score)	コンタクトに付けられた評価スコア。 <div style="border-left: 2px solid #0070C0; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p>NOTE キャリブレーションスコアは、このフィールドには表示されません。キャリブレーションスコアには、評価のキャリブレーション 評価のキャリブレーションレポート レポートを使用してください。</p> </div>

音声フィールド

列名	説明
% 保留中 (% Hold)	保留状態で費やされたコールの割合。
% 一時停止 (% Pause)	一時停止状態で費やされたコールの割合。
% サイレンス (% Silence)	サイレンス状態 (発信者もエージェントも話していない) で費やされたコールの割合。
% トークオーバー (% Talk Over)	トークオーバー状態 (発信者とエージェントの両方が話している) で費やされたコールの割合。
平均保留時間 (AVG Hold)	HH:MM:SS 形式で表される平均保留時間。
平均一時停止時間 (AVG Pause)	HH:MM:SS 形式で表される平均一時停止時間。

音声フィールド (cont'd)

列名	説明
平均サイレンス時間 (AVG Silence)	HH:MM:SS 形式で表されるサイレンスイベントの平均持続時間。
平均トークオーバー時間 (AVG Talk Over)	HH:MM:SS 形式で表された、平均トークオーバー時間。
保留イベント (Hold Events)	検出された保留イベントの数。
最大保留時間 (MAX Hold)	HH:MM:SS 形式で表された、保留イベントの最長時間。
最大一時停止時間 (MAX Pause)	HH:MM:SS 形式で表された、一時停止イベントの最長時間。
最大サイレンス時間 (MAX Silence)	HH:MM:SS 形式で表された、サイレンスイベントの最長時間。
最大トークオーバー時間 (MAX Talk Over)	HH:MM:SS 形式で表された、トークオーバーイベントの最大時間。
最小保留時間 (MIN Hold)	HH:MM:SS 形式で表された、保留イベントの最短時間。
最小一時停止時間 (MIN Pause)	HH:MM:SS 形式で表された、一時停止イベントの最短時間。
最小サイレンス時間 (MIN Silence)	HH:MM:SS 形式で表された、サイレンスイベントの最短時間。
[最小トークオーバー時間 (MIN Talk Over)]	HH:MM:SS 形式で表された、トークオーバー イベントの最小時間。
一時停止イベント (Pause Events)	検出された一時停止イベントの数。
サイレンスイベント (Silence Events)	検出されたサイレンスイベントの数。

音声フィールド (cont'd)

列名	説明
トークオーバーイベント (Talk Over Events)	検出されたトークオーバーイベントの数。
合計保留時間 (Total Hold Duration)	HH:MM:SS 形式で表された、保留時間の合計。
合計一時停止時間 (Total Pause Duration)	HH:MM:SS 形式で表された、一時停止時間の合計。
合計サイレンス時間 (Total Silence Duration)	HH:MM:SS 形式で表された、サイレンス時間の合計。
合計トークオーバー時間 (Total Talk Over Duration)	HH:MM:SS 形式で表された、トークオーバー時間の合計。

分析

列名	説明
予測評価スコア (Predictive Evaluation Score)	未評価コンタクトの予測評価スコア。Webex WFO は、この予測スコアの基準として Analytics データ(コールおよびエージェント属性、音声ヒット、デスクトップのアクティビティを含む)と以前の評価スコアを使用します。
予測ネットプロモーター スコア (Predictive Net Promoter Score)	コンタクトの予測ネットプロモータースコア。
感情 (Sentiment)	コンタクトの全体的な感情のトーン。指定できる値は、肯定的 (Positive)、Neutral(中立的)、および Negative(否定的)です。

カスタムメタデータ

列名	説明
変数のテキスト	Webex WFO で使用可能なカスタムメタデータは、ACD および [メタデータマネージャ (Metadata Manager)] ページの設定によって異なります。カスタムメタデータフィールドで値を編集できます。「 インタラクションに関連付けられた

カスタムメタデータ (cont'd)

列名	説明
	カスタムメタデータを編集する を参照してください。

関連項目

- [ルートコールと調整について](#)
- [QM ワークフローを自動化する](#)
- [QM グローバル設定を構成する](#)
- [インタラクションに関連付けられたカスタムメタデータを編集する](#)

コンタクトを削除または復元する

このピックでは、記録されたコンタクトを削除または復元する方法について説明します。

前提条件

- 録音を表示できるロールとスコープがある。
- [ごみ箱の表示 (View Recycle Bin)] と [コンタクトの削除 (Delete Contact)] のアクセス許可がある。


ページの場所

録音/録画

手順



コンタクトの削除

この手順では、コンタクトをごみ箱に移動します。一度に1つのコンタクトを削除できます。

1. [録音 (Recordings)] ページの左側にあるチェックボックスをオンにしてコンタクトを選択します。
2. [削除 (Delete)] ( のページ右上) をクリックします。確認のダイアログボックスが開きます。
3. [削除 (Delete)] をクリックします。確認のダイアログボックスが閉じます。

コンタクトの復元


この手順では、コンタクトをごみ箱から [録音 (Recordings)] ページに戻します。一度に1つのコンタクトを復元できます。

1. [フィルタリスト (Filter list)] ( のページ左上) をクリックします。[フィルタ (Filters)] パネルが開きます。
2. [検索範囲 (Search Scope)] フィルタがパネルにリストされていない場合は、[フィルタの追加 (Add Filter)] をクリックします。[フィルタの選択 (Choose Filters)] ウィンドウが開きます。([検索範囲 (Search Scope)] がリストされている場合は、手順 5 に進みます)。
3. [使用可能 (Available)] 列で、[検索範囲 (Search Scope)] をクリックします。
4. [フィルタの更新 (Update Filters)] をクリックします。[フィルタの選択 (Choose Filters)] ウィンドウが閉じます。
5. [検索範囲 (Search Scope)] をクリックし、ドロップダウンリストから [ごみ箱のコンタクト (Recycle Bin Contacts)] を選択します。
6. [適用 (Apply)] をクリックします。ごみ箱のコンタクトが表示されます。
7. ページの左側にあるチェックボックスをオンにしてコンタクトを選択します。
8. [復元 (Restore)] ( のページ右上) をクリックします。

コンタクトを完全に削除する

一度に1つのコンタクトを完全に削除できます。

IMPORTANT 完全に削除されたコンタクトは復元できません。

1. ごみ箱でコンタクトを見つけます(ごみ箱へのアクセス方法については、「[コンタクトの復元](#)」の手順 1 ~ 6 を参照してください)。
2. ページの左側にあるチェックボックスをオンにしてコンタクトを選択します。
3. [完全に削除 (Permanently delete)] ( のページ右上) をクリックします。確認のダイアログボックスが開きます。
4. [削除 (Delete)] をクリックします。ダイアログボックスが閉じます。

関連項目

- [インタラクションの検索](#): コンタクトのフィルタ処理について詳しく説明しています。
- [QM ワークフローを自動化する](#): 録音をごみ箱に手動で移動するのではなく自動的に送信する方法について説明しています。

インタラクションを再生する

前提条件

- [コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可を持っている。
- メディアプレーヤーの一部のパネルでは、追加のアクセス許可、データ、または Webex WFO 機能が必要です。詳細については、後述の「関連項目」セクションに記載されているトピックを参照してください。

ページの場所

[録音 (Recordings)] でコンタクトをダブルクリックします。

次のいずれかの場所からコンタクトをクリックしても、メディアプレーヤーを開くことができます。

- [Agent Explorer] ページ
- [分析 (Analytics)] ウィジェットの [詳細 (Details)] ペイン
- Data Explorer

NOTE

Amazon Glacier に保存されているコンタクトを開こうとすると、録音の再生に必要なメディアファイルの復元を求めるウィンドウが開きます。

- コンタクトを取得するには、[復元 (Restore)] をクリックします。
- コンタクトを復元せずにウィンドウを閉じるには、[OK] をクリックします。

手順

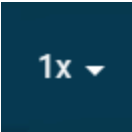
コンタクトを再生する

[再生 (Play)] をクリックします。



コンタクトの再生速度を速くまたは遅くする

[再生速度 (Playback Speed)] ドロップダウンから速度を選択します。



コンタクトを拡大表示する

[拡大 (Zoom In)] アイコンをクリックすると、[音声 (Audio)]、[感情 (Sentiment)]、[フレーズヒット (Phrase Hits)]、[デスクトップ (Desktop)] の各パネルが拡大表示されます。

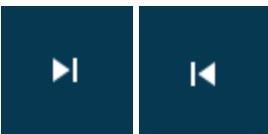


[縮小 (Zoom Out)] アイコンをクリックすると、元の大きさに戻ります。



関連付けられたコンタクトを表示する

[次へ (Next)] アイコンと [前へ (Previous)] アイコンをクリックすると、現在開いているコンタクトに関連付けられたコンタクトに移動します。



メディアプレーヤーを縮小する

[コンパクトビュー (Compact View)] アイコンをクリックすると、メディアプレーヤーが小さくなり、[録音 (Recordings)] ページが表示されます。



[フルビュー(Full View)] アイコンをクリックすると、フルサイズのメディアプレーヤーに戻ります。



コンタクトを処理したエージェントの情報を表示する

[プロファイルカード(Profile Card)] をクリックします。



このカードには、エージェントのロール、グループ、チーム、スキルマッピング、および次の統計情報がリストされています。

- ネットレピュテーションスコア: エージェントが過去 30 日間にコンタクトセンターに与えたプラスまたはマイナスの影響を定量化した数値。スコアの範囲は 1.00 ~ -1.00 で、1.00 が最も良い評価、-1.00 が最も悪い評価です。このスコアは次の式で計算されます。Webex WFO

$$(A \div C) - (B \div C) = \text{ネットレピュテーションスコア}$$

どこから?

A = 最近 30 日でポジティブな感情評価を受けたコンタクトの数

B = 最近 30 日でネガティブな感情評価を受けたコンタクトの数

C = 最近 30 日で何らかの感情評価(ポジティブ、ネガティブ、どちらでもない)を受けたコンタクトの数

- 平均予測 NPS: 予測ネットプロモータースコア(NPS) の過去 30 日間の平均。この平均値は次の式で計算されます。Webex WFO

$$A \div B = \text{平均予測 NPS}$$

どこから?

A = 最近 30 日にこのエージェントのコンタクトに与えられたすべての予測 NPS スコアの合計

B = 最近 30 日に予測 NPS スコアを与えられたコンタクトの数

- 完了済みのインタラクション: 最近 30 日間にエージェントが処理したコンタクトの数。

NOTE この数は、[録音 (Recordings)] ページのエージェントに表示されるコンタクト数と一致しない場合があります。ここには、アップロードされていないコンタクト、ごみ箱に移動または削除されたコンタクトなども含まれますが、これらのコンタクトは [録音 (Recordings)] ページには表示されません。

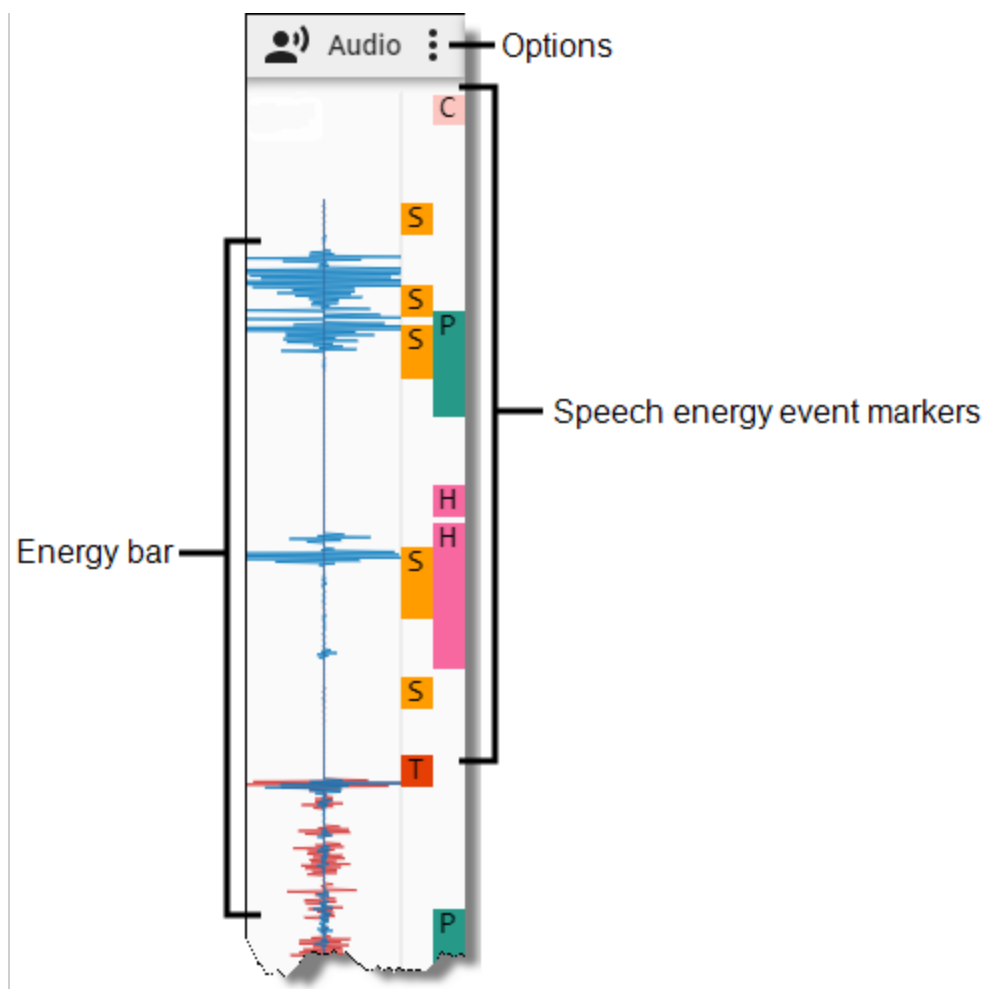
ネットレピュテーションスコアと平均予測 NPS には、[コンタクトの分析データを表示 (View Analytics Data for Contacts)] のアクセス許可と、高度な分析機能が必要です。エージェントが少なくとも 1 つのスキルマッピングに関連付けられている場合は、[スキルマッピング (Skill Mappings)] が表示されます。

関連項目

- [音声インタラクションを聞く](#)
- [インタラクションのスクリーンキャプチャを見る](#)
- [録音を前方向または後方向にスキップする](#)
- [インタラクションに対するエージェントのアクションを表示する](#)
- [インタラクションに関連付けられたデータを確認する](#)
- [電子メールによるインタラクションを読む](#)
- [テキストによるインタラクションを読む](#)
- [インタラクションを評価する](#)
- [音声録音のテキスト変換を読む](#)
- [インタラクションのフレーズ分析を表示する](#)
- [インタラクションの感情を表示する](#)

音声インタラクションを聞く

メディアプレーヤーの [オーディオ (Audio)] パネルに、音声録音がビジュアル表示されます。



前提条件

- 組織が QM、CR、Webex WFO のアクセスライセンスを所有している。
- [コンタクトの表示 (View Contacts)] のアクセス許可を持っている。
- コンタクトのコンタクトタイプが [コール (Call)] であり、コンタクトのコンテンツに [音声あり (Has Voice)] が含まれている。

ページの場所

[録音 (Recordings)] > コンタクトをダブルクリック > [オーディオ (Audio)] パネル

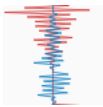
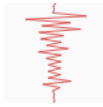
手順

音声アクティビティを表示する

エネルギーバーには、コンタクト全体で音声アクティビティ(エージェントと顧客の会話)が発生した場所が表示されます。エネルギーを見て気になる場所にタイムラインスライダをドラッグすると、音声のその部分を再生できます。

NOTE コールの開始前、またはコールの終了後にエージェントの画面アクティビティが記録された場合(たとえば、[録画の延長(Screen Recording Extension)]の設定によってはそうなります)、その部分の録音ではエネルギーバーは空白になります。

オーディオストリームの色は、録音のタイプによって異なります。


エネルギー		
バー	録画タイプ	説明
	ステレオ	インバウンドオーディオストリームは青で表示されます。アウトバウンドストリームは赤で表示されます。
	モノ	オーディオストリームが赤で表示されます。

イベントを表示する





エージェントと顧客の両方が同時に話した箇所など、Webex WFO で重要な音声イベントが検出されると、音声エネルギーイベントマーカーによってその場所にラベルが付けられます。

イベントマーカーをクリックしてタイムラインスライダをその位置に移動するか、イベントマーカーにカーソルを合わせると、詳細が表示されます。

次の表で、すべてのイベントマーカーについて説明します。

アイコン	タイプ	説明
	備考	コンタクトの再生中に誰かが評価についてコメントしました。

NOTE キャリブレーションモードの評価フォームに残されたコメントは、イベントマーカーとして表示されません。

アイコン	タイプ	説明
	保留	エージェントがコールを保留にしました。
	一時停止	エージェントが、Webex WFO に録音停止を指示する何らかの操作を実行したため、録音が一時的に停止されました(「 自動デスクトップアクションを設定する 」を参照してください)。
	サイレンス (Silence)	エージェントと顧客のどちらも話していませんでした(「 サイレンスイベントとトークオーバーイベントについて 」を参照してください)。 NOTE 短い背景雑音が音声エネルギーとして表示されることがありますが、Webex WFO はそれをサイレンスと見なします。
	トークオーバー	エージェントと顧客の両方が同時に話していました(「 サイレンスイベントとトークオーバーイベントについて 」を参照してください)。

イベントをフィルタする

[オプション(Options)] アイコンをクリックして、表示するイベントのタイプを選択します。

関連項目

- [インタラクションを再生する](#)
- [サイレンスイベントとトークオーバーイベントについて](#): Webex WFO がサイレンスとトークオーバーをどのように識別するのかを詳細に説明します。
- [自動デスクトップアクションを設定する](#): 録音の一時停止と再開を Webex WFO に指示するエージェントアクションを指定します。
- [品質管理を設定する](#): Webex WFO がイベントとしてマークするために必要なサイレンスとトークオーバーの長さを指定します。

サイレンスイベントとトークオーバーイベントについて

録音されたコールには、音声の2つのストリームが含まれており、コールの両側を表しています。メディアプレーヤーの [オーディオ(Audio)] パネルでは、インバウンドストリームが青、アウトバウンドストリームが赤で表示されます。通常の会話では、アウトバウンドコールとインバウンドコールが交互に表示されます。

インバウンドコールとアウトバウンドコールが同時にスパイクするときに、トークオーバーイベントです。トークオーバーイベントが発生すると、メディアプレーヤーのエネルギーバーにトークオーバーアイコンが表示されます。コール中にどちら側も話していないときに、サイレンスイベントです。サイレンスイベント中は、エネルギーバーの線が平らになっています。サイレンスイベントが発生すると、[オーディオ(Audio)] パネルのエネルギーバーにサイレンスアイコンが表示されます。

通常、各ストリームにはエージェントまたは顧客のどちらか 1 人の音声が含まれます。まれに、ストリームに複数の音声が含まれる場合があります。たとえば、電話会議にはエージェントの音声聞こえるエージェントストリームと、その他すべての電話会議の参加者の音声聞こえる 2 つ目のストリームがあります。

コールには、音声以外の雑音(風、タイピング音、背後の話し声、犬の鳴き声など)が含まれることがあります。Webex WFO は、コール内のサイレンスイベントとトークオーバーイベントを探索するときに、会話に加えてこれらの雑音を処理します。短い背景雑音は音声エネルギーとして表示される可能性があります。Webex WFO ではこのような音声はサイレンスと見なされます。

Webex WFO では、音声アクティビティ検出(VAD) モジュールを使用して、オーディオをサイレンスまたは音声に分類します。VAD は、複数の人が相互に会話している電話コールを分析することを目的として設計されています。VAD は、音声データの個別のブロックを解析し、各ブロックの平均音量を計算します。ブロックは、フレームと呼ばれます。(フレームサイズは、音声のミリ秒数単位で測定されます。VAD は、ファイル内のすべての音声を処理する際に、同一のフレームサイズを使用します。) VAD は、決定のしきい値を使用して、各フレームがサイレンスと音声のどちらであるかを判断します。フレームの平均音量が VAD の決定しきい値を下回った場合は、そのフレームは双方サイレンスとしてマークされます。VAD は、各ストリームをフレームごとに処理し、ストリーム 1 とストリーム 2 のフレームを比較して、各フレームペアに音声タイプを割り当てます。音声タイプは次の通りです。

- 双方サイレンス(MS) : 両方のフレームがサイレントです。
- 通常(N) : 一方のフレームには音声が含まれ、もう一方のフレームはサイレントです。これは、通常のカンバセーションであることを示します。
- トークオーバー(TO) : 両方のフレームに音声が含まれます。

VAD は、音声データの品質に基づいて調整するヒューリスティックアルゴリズムを使用します。ノイズの多い環境では、VAD の決定しきい値が上がり、最も大きな雑音だけを音声としてマークします。それ以外の場合では、車のエンジンなど、話し声以外の背景雑音によって雑音発生している場合でも、通話全体が継続的な音声としてマークされます。人が大きな声を出さない静かな環境では、VAD の決定しきい値が下がり、小さい音量の話し声でも適切に識別されます。これにより、コール全体がサイレンスではなく通常の音声としてマークされます。

この適応性により、VADでの音声とサイレンスの検出精度が向上しますが、必ずしも100%正確というわけではありません。VADは平均音量を使用して音声とサイレンスを区別するため、音声フレーム内の通常の音声と双方サイレンスが誤って識別されるような場合は常にあり得ます。背景雑音のレベルが変化する場合、VADが適応するのに数秒かかります。この間、誰も話していないのに音声は通常の会話としてマークされる場合や、誰かが話しているのに双方サイレンスとしてマークされる場合があります。たとえば、双方サイレンスの間に発生したキーボードのタイピング音や咳などの突発的な雑音の音量が十分大きいと、誰も話していなくても、フレームが会話として識別される場合があります。基本的に、VADでは人間の声と車のエンジンの違いは認識できません。

VADがトークオーバーイベントとサイレンスイベントを識別できない場合もあります。たとえば、コール中に2人が互いに相手に向けて同時に話しているのが明らかでも、トークオーバーイベントとして識別されない場合があります。トークオーバーイベント中に一方の通話者が考えたり息継ぎしたりして会話を中断した場合、その中断時間が1/4秒を超えると、VADはそのフレームをサイレンスインスタンスとしてマークする場合があります。通話者の観点からすれば、両者が話し続けていたのだから、トークオーバーイベントとして識別されるべきだと考えるでしょう。しかしVADの観点からは、会話中に無音の時間があつたため、トークオーバーイベントとは見なせないことになります。

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM] > [QM設定 (QM Configuration)] > [グローバル設定 (Global Settings)] ページで、サイレンスまたはトークオーバーをイベントと見なすための最小継続時間を設定できます。Webex WFOは、イベントごとに、タイプ(サイレンスまたはトークオーバー)、イベントの継続時間(ミリ秒単位)、イベントの開始(音声の冒頭からのオフセット)を保存します。

インタラクションのスクリーンキャプチャを見る

[スクリーンキャプチャ (Screen Capture)] パネルでは、コンタクト全体を通じたエージェントのアクションが包括的に表示されます。エージェントが開いたプログラム、クリックしたボタン、入力したテキストを再生できます。

コンタクトタイプ: コール、画面のみ

コンタクトのコンテンツ: 画面あり

必要なライセンス: QM、Webex WFO アクセス

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示 (View Contacts)]

[スクリーンキャプチャ (Screen Capture)] パネルには、単一モニタ設定とマルチモニタ設定の両方の録音を表示できます。マルチモニタ設定の録音では、パネルに表示されるモニタは一度に1つです。別のモニタを表示するには、パネルの上にマウスカーソルを合わせて、必要なモニタをクリックします。

[スクリーンキャプチャ (Screen Capture)] パネルは、メディアプレーヤーに表示することも、別のブラウザウィンドウに表示することもできます。

- 別のブラウザウィンドウでパネルを開く場合は、[ドッキング解除 (Undock)] アイコンをクリックします。
- パネルをメディアプレーヤーに戻す場合は、[ドック (Dock)] アイコンをクリックするか、ブラウザウィンドウを閉じます。

NOTE ポップアップブロックを使用している場合は、パネルをドッキング解除することはできません。パネルをドッキング解除するには、ポップアップブロックを無効にします。

NOTE Internet Explorer では、ドッキング解除はサポートされていません。

画面録音を再生するときの画面サイズは 1920 X 1088 です。画面録音の合計画面サイズが 1920 X 1088 より大きい場合、[スクリーンキャプチャ (Screen Capture)] パネルでは縮小表示されます。パネルをドック解除してブラウザウィンドウのサイズを変更すると、それに応じて画面録音のサイズも変わります。マルチモニタ録音は、単一モニタ録音の少なくとも 2 倍のサイズになります。

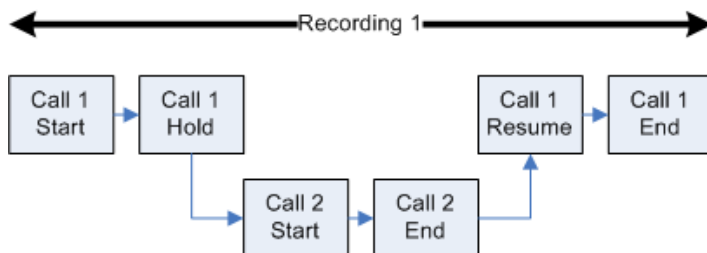
インタラクションシナリオの例

次のピックでは、エージェントが 2 つのコールを同時に処理する方法、ブラインドコール転送、および会議コールについて説明します。

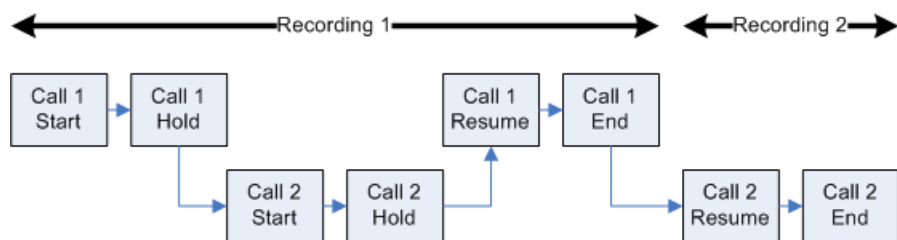
ブラケット方式およびインターリーブ方式のコール録音

エージェントまたはナレッジワーカーが、片方を保留にしてコール間を切り替えることにより 2 つのコールを同時に処理する場合は、コールがブラケット方式かインターリーブ方式かによって、録音が 1 つになったり 2 つになったりします。

次の図では、コール 1 に対して録音 1 が作成されます。この録音には、コール 2 の音声もすべて含まれています。コール 2 はコール 1 の内部にブラケットされます。



次の図では、コール 1 に対して録音 1 が作成されます。この録音には、両方のコールがアクティブである間は、コール 2 の音声の一部も含まれます。録音 2 は、コール 1 の終了後、コール 2 に対して作成されます。録音 2 には、コール 1 の終了後に再開したコール 2 の音声だけが含まれます。コール 1 はコール 2 とインターリーブされています。コール 2 に対して報告される継続時間は、コール 2 が開始してから終了するまでの時間です。一方、録音 2 の実際の継続時間は、コール 1 が終了してからコール 2 が終了するまでです。



[メディアプレーヤー (Media Player)] ペインの [関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] タブを使用すると、コールがコンタクトセンターに入ってから終了するまでの任意のセグメントを再生できます。[関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] をクリックすると、コールに関連付けられているすべてのコールセグメントが表示されます。関連付けられたコンタクトの詳細については、「コールの全セグメントの再生」を参照してください。

ブラインド転送

ブラインド転送は、次の状況で発生します。

- コールが第三者にルーティングされる場合
- 元のコールが終了し、転送されたコールが応答されたかを判断するチェックが行われない場合
- 第三者のディレクトリ番号が通話中の場合

EXAMPLE 最初のエージェントがコールを転送すると、そのエージェントの録音は停止します。2番目のエージェントが転送されたコールに応答すると、録音が続行されます。2番目のエージェントがコールに応答しない場合は、最初のエージェントがコールを転送した時点で録音を終了します。

会議通話

メディアレコーダーでは、会議コールは単独コールと異なる扱いになります。このトピックでは、会議コールについて説明します。

監視付き会議

エージェントがコールに第三者を追加すると、監視付き会議コールが発生します。エージェントは、最初に第三者と話さずにその第三者をコールに追加することも、第三者と話してから会議コールを実質的に成立させることもできます。

EXAMPLE 最初のエージェントが2番目のエージェントに対する会議コールを開始すると、発信者は保留状態になります。発信者が保留になっている間は、2人のエージェント間の話し合いが録音されます。発信者が会議に加わると、そのコールは引き続き録音されます。最初のエージェントが電話を切ると、そのエージェントの録音は停止し、2番目のエージェントと発信者間のコールは引き続き録音されます。

2 回線目のコールを保留にする

2 回線目のコールが保留になるのは、エージェントが発信者を保留にして 2 番目の回線で第三者と話している場合です。

EXAMPLE QM8 ユーザーが発信者を保留にしています。コンタクト ID 1344 のエネルギーバーに表示されるフラットな線は、保留を示しています。保留中に、QM8 は 2 番目の回線を使用して、QM1 ユーザー(2471827118)にコールします。2 番目の回線のコールは、コンタクト ID 1344 の関連コンタクトには表示されません。別のコールだからです。

録音を前方向または後方向にスキップする

[タイムライン(Timeline)] パネルでは、音声録音または画面録音の再生を制御できます。

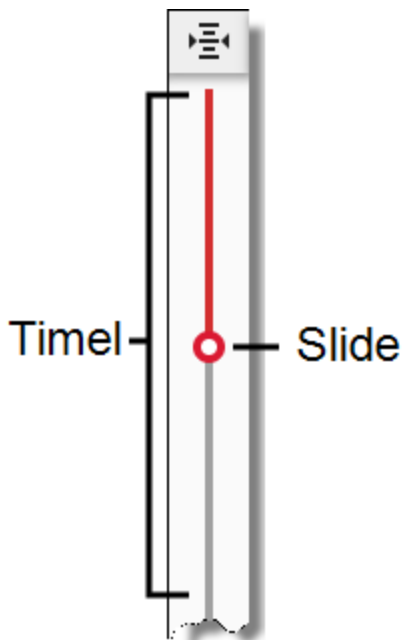
コンタクトタイプ: コール、画面のみ

コンタクトのコンテンツ: 音声あり、画面あり

必要なライセンス: CR、QM、Webex WFO アクセス

アクセス許可: [コンタクトの表示 (View Contacts)]

録音を特定の時点まで前方または後方に移動するには、タイムラインのスライダをドラッグします。



エネルギーバーで進捗状況を示す赤色の線は、録音の再生中、スライダと連動して動きます。これにより、録音が、使用可能な次のパネルのデータと一致していることを確認できます。

- 音声
- 感情
- フレーズヒット
- デスクトップ

インタラクションに対するエージェントのアクションを表示する

[デスクトップ(Desktop)] パネルには、エージェントが電話やコンピュータで行ったアクションのサマリーが表示されます。これにより、コンタクトの処理に影響を与えた判断を識別して分析できます。

NOTE デスクトップデータの処理方法の特性により、所属組織が Cisco Webex Contact Center と統合されている場合、このパネルには情報が表示されません。

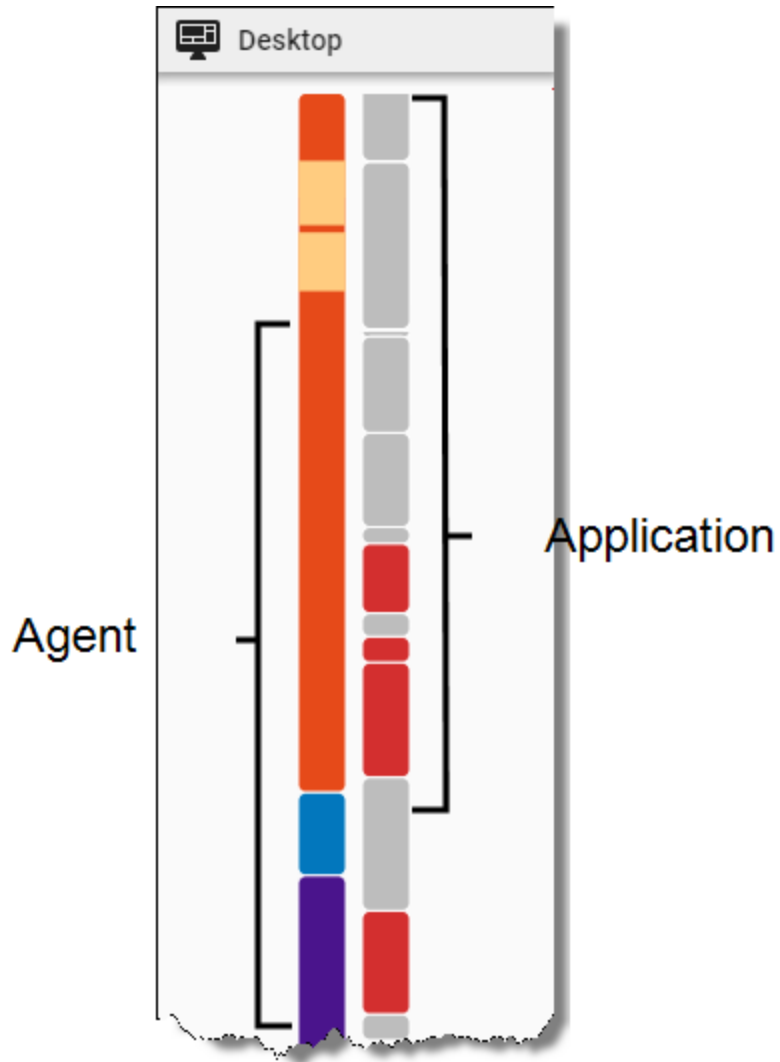
コンタクトタイプ: コール、画面のみ

コンタクトのコンテンツ: 音声あり、画面あり

必要なライセンス: Webex WFO アクセス

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示 (View Contacts)]、[デスクトップ分析の表示 (View Desktop Analytics)]

このパネルには、エージェントのインタラクションバーとアプリケーション使用状況バーが表示されます。







エージェントのインタラクションバー

エージェントのインタラクションバーでは、各エージェントのインタラクションの継続時間によって、コンタクトが色分けされたセグメントに分割されます。黄色の帯は、各状態の間に発生したデスクトップイベントの継続時間を示します。

イベントまたは状態をクリックしてタイムラインスライダをその位置に移動するか、イベントまたは状態の上にマウスカーソルを合わせると、ツールチップに詳細が表示されます。

次の表で、エージェントのインタラクションバーに表示されるセグメントの色について説明します。

カラー	状態の種類	説明
	アクティブ	エージェントがお客様と話していた時間。
	保留中	エージェントがお客様を保留にしていた時間。
	後処理	お客様との通話は切断されたが、このコンタクトに関連した作業を実行していた時間。
	イベント	エージェントによってデスクトップイベントがトリガーされた時間。デスクトップイベントは、エージェントがアプリケーションまたは Web サイトで事前定義タスクを実行するときに、Webex WFO が録音に介入する時間です。たとえば、管理者は、エージェントが特定のフィールドをクリックすると録音を一時停止するように Webex WFO を設定できます(「 デスクトップ項目 イベントを設定する 」を参照してください)。



アプリケーションの使用状況バー

アプリケーションの使用状況バーでは、エージェントがアクセスに使用したアプリケーションおよび Web サイトごとに、コンタクトがセグメントに分割されます。

NOTE アプリケーションの使用状況バーには、コンタクト中にアクティブでフォーカスされていたアプリケーションと Web サイトだけが表示されます。

アプリケーションセグメントをクリックしてタイムラインスライダをその位置に移動するか、アプリケーションの上にマウスカーソルを合わせると、ツールチップにコンタクトの詳細が表示されます。メディアプレーヤーツールバーの [拡大 (Zoom In)] アイコンをクリックすると、パネルに各アプリケーションまたは Web サイトの名前も表示されます。

アプリケーションは承認ステータスによって色分けされます(「[新しいデスクトップ項目を追加する](#)」を参照してください)。

カラー	ステータス	説明
	承認済み、無視、または新規	エージェントが使用したアプリケーションは、許可されている、まだ承認ステータスに入っていない、無視されている、のいずれかです。
	未承認	エージェントが使用したアプリケーションは、許可されていません。

インタラクションに関連付けられたデータを確認する

[詳細 (Details)] パネルの各セクションでは、コンタクトに関連付けられている複数カテゴリのデータを確認できます。

コンタクトタイプ: 任意

コンタクトのコンテンツ: 任意

必要なライセンス: QM、CR、Webex WFO アクセス

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示 (View Contacts)]

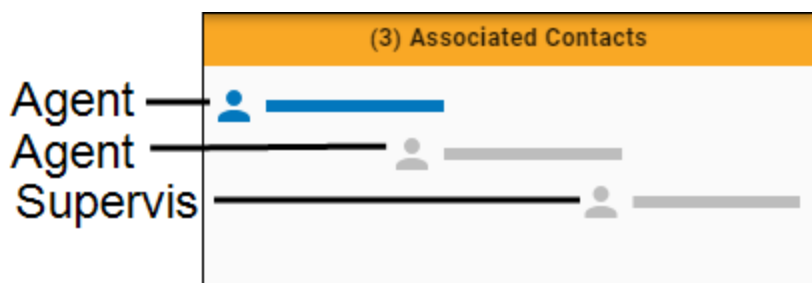
使用可能なセクションは、ユーザーのロール、コンタクトのタイプとコンテンツ、および Webex WFO で有効になっている機能によって異なります。

関連付けられたコンタクト

同じお客様のコールを複数のエージェントが処理する場合 (たとえば、1 人のエージェントがコールを別のエージェントに転送する場合は)、関係するエージェントごとに個別のコンタクトが作成され、それらのコンタクトに同じ関連コール ID が与えられます。Webex WFO このようなコンタクトは [関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] セクションに表示され、ここで、コールがコンタクトセンターにつながったときから終了まで、すべてのセグメントを確認できます。

EXAMPLE

お客様がエージェント A にコールしたとします。エージェント A はお客様をエージェント B に転送し、エージェント B はスーパーバイザ C に転送します。この場合は、3 つのコンタクトが別々に作成され、それぞれに同じ関連コール ID が与えられます。Webex WFO



さらに例を見るには、「[インタラクションのスクリーンキャプチャを見る](#)」を参照してください。

Webex WFO は、関連付けられているコンタクトを時間的な流れに沿って配置し、現在ロードされているコンタクトを青色で強調表示します。関連付けられているコンタクトをロードするには、次のいずれかを実行します。

- 関連付けられているコンタクトのうち、ロードするコンタクトをクリックする。
- メディアプレーヤーの [前 (Previous)] または [次へ (Next)] ボタンをクリックします(「[インタラクションを再生する](#)」を参照してください)。

また、関連付けられたコンタクトの上にマウスカーソルを合わせると、ツールチップに詳細が表示されます。

NOTE 関連付けられているコンタクトが正しく並ばない場合があります。たとえば、スマートデスクトップを使用する各 PC のシステムクロックタイムは、デスクトップが同じタイムサーバーと同期していない場合は一致しない可能性があります。また、同じタイムサーバーに同期していても、各 PC の同期と同期の間にシステムクロックタイムが変わることもあります。

NOTE

関連付けられたコンタクトの一部が再生できない場合があります。これには、さまざまな原因があります。

- コンタクトが削除された。
- コンタクトがワークフローの基準を満たしていない。
- コンタクトが最低限の長さに達していない。

このようなコンタクトでは、コンタクトに関連付けられているエネルギーバーが空白になっていて、録音を使用できません。コールのこのようなセグメントを聞くことはできませんが、セグメントを表示して、コンタクトセンター内をコールが移動した過程をたどることはできます。[次へ (Next)] ボタンおよび [前へ (Previous)] ボタンを使用してコンタクトリスト内を移動すると、メディアプレーヤーは、聞くことができないコンタクトを自動的にスキップします。

NOTE 自分の範囲外の関連付けられたコンタクトを再生することはできません。範囲外のコールにはエラーメッセージが表示されます。

コンタクト情報

[コンタクト情報 (Contact Information)] セクションにはコンタクトのデータが表示されます。表示されるデータは、コンタクトのタイプによって異なります。たとえば、コールの情報は、電子メールの情報とは異なります。

次の表で、[詳細 (Details)] パネルの [コンタクト情報 (Contact Information)] セクションに表示される可能性があるすべてのコンタクトデータについて説明します。各表のコンタクトデータは、アルファベット順に並んでいます。

NOTE Webex WFO には、ほとんどのコンタクトデータが、[Media Player の詳細 (Media Player's Details)] パネルの [コンタクト情報 (Contact Information)] セクションのフィールド、およびコンタクトテーブルの列の両方としてリストされます。ただし、次の表で示すように、Webex WFO では、一部のコンタクトデータをコンタクトテーブルのみにリストするか、または別の名前として識別します。

コンタクト

コンタクトデータ	説明
関連付けられたコール ID (Associated Call ID)	このコンタクトに関連付けられているコールの ID。 NOTE [詳細 (Details)] パネルで、このデータが [関連付けられたコンタクト (Associated Contacts)] セクションに表示されます。
オーディオファイルのアップロードの状態 (Audio File Upload State)	「ビデオファイルのアップロードの状態 (Video File Upload State) / オーディオファイルのアップロードの状態 (Audio File Upload State)」 を参照してください。
コール時間 (Call Duration)	応答されるコールとドロップされるコールとの間の時間の長さで、呼び出し時間と拡張画面時間 (ある場合) を含む (HH:MM:SS 形式)。コール時間はシグナリングサービスから受信されます。 コンタクトテーブルと Media Player に表示されるコール時間は、「イベントの継続時間」(イベント間の時間) と「録音時間」(実際の録音ファイル内の時間) の違いにより、同じでない場合があります。

コンタクトデータ	説明
	<p>以下のシナリオでは、コール時間は異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 録音制御 API を使用して録音を一時停止、再開、または最初からやり直した場合、録音時間は実際のコール時間よりも短くなります。たとえば、録音がコール開始後に1分間再起動した場合、コール時間は録音時間より1分間長くなります。 呼び出し時間の長いコールをアーカイブまたはクリーンアップする場合、コンタクトテーブルにはコール時間フィールドのイベント時間が表示され、Media Player にはコール時間フィールドの録音時間が表示されます。 <p>このフィールドは、コールにのみ適用されます。</p>
<p>コンタクトの方向 (Contact Direction Direction) (コンタクトテーブル)</p>	<p>コンタクトの方向 (着信または発信)。</p>
<p>発信者番号 (Calling Number)</p>	<p>発信者 ID または発信側の自動番号識別 (ANI)。発信者番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。</p> <p>このフィールドは、コールにのみ適用されます。</p>
<p>着信番号 (Called Number)</p>	<p>コールを受信した電話機の直通内ダイヤルイン方式 (DID) または着信番号識別サービス (DNIS) 番号。着信番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。</p> <p>このフィールドは、コールにのみ適用されます。</p>
<p>コンタクト ID (Contact ID)</p>	<p>会話の一意の ID。</p>
<p>コンタクトタイプ (Contact Type)</p>	<p>コンタクトの種類です。このフィールドに使用できる値は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> [コール (Call)]: コール録音が設定されているコンタクト。 [電子メール (E-mail)]: コール録音のない電子メールのコンタクト。このコンタクトタイプは、サイトの Quality Management と Analytics の両方が有効な場合にのみ表示されます。

コンタクトデータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [コール以外 (Non-Call)]: コール録音が設定されていないコンタクト。Analytics が有効な場合、コール以外のコンタクトには電子メールテキストを含めることができます。Analytics が有効で、同じインターフェイスを共有している場合、Quality Management は、コール以外の情報およびそれに関連付けられたテキストを Analytics から取得します。 ■ [画面のみ(Screen Only)]: コール録音なしで録画するコンタクト。 ■ [テキスト(Text)]: 電子メール以外の他のテキストベースのコンタクト(チャットなど)。
日次ワークフロー(Daily Workflow)	このコンタクトに関連付けられている日次ワークフローの名前(「 QM ワークフローを自動化する 」を参照してください)。
コール終了ワークフロー(End of Call Workflow)	このコンタクトに関連付けられている通話終了ワークフローの名前。
送信元アドレス(From Address)	(電子メールのコンタクトのみ) [送信者(From)] フィールドの電子メールアドレス。このオプションは、Analytics が有効な場合にのみ使用できません。
HR	コンタクトに HR コンタクトのマークが付いているかどうかを示します。
理由(Reason)	会話が録音された理由。この理由は、録音ルールで設定します(「 インタラクションに関連付けられたデータを確認する 」を参照してください)。
録音タイプ(Recording Type)	このデバイスに関連付けられた録音タイプ。
状態(State)	<p>コンタクトの現在の評価状態。[状態(State)] フィールドの有効な値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [評価済み(Scored)]: 評価者により取り上げられ、完全に評価済みで、(承認が必要な場合には)承認済みのコンタクト。 ■ [未評価(Unscored)]: 評価者により取り上げられておらず、評価されていないコンタクト。

コンタクトデータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [評価中 (In Progress)]: 評価者により取り上げられているが、まだ完全には評価されていないコンタクト。 ■ [採点不可 (Cannot Score)]: 評価者により取り上げられているが、評価できないコンタクト。この状態の評価は、レポートや評価指標には含まれません。 ■ [承認が必要 (Needs Approval)]: 評価者により取り上げられ、完全に評価済みで、承認されるのを待っているコンタクト。 ■ [採点不可の承認が必要です (Needs Cannot Score Approval)]: 評価者により取り上げられているが、評価できず、評価者が評価できないことについての承認を待っているコンタクト。
サブジェクト (Subject)	[宛先 (To)] フィールドの電子メールアドレスに基づいて、コール以外のコンタクトに関連付けられている電子メールをフィルタリングします。このオプションは、Analytics が有効な場合にのみ使用できます。
調査名 (Survey Name)	調査の名前。
調査スコア (Survey Score)	完了した調査のスコア。
送信先アドレス (To Address)	[宛先 (To)] フィールドの電子メールアドレスに基づいて、コール以外のコンタクトに関連付けられている電子メールをフィルタリングします。このオプションは、Analytics が有効な場合にのみ使用できます。
トレーニング (Training)	コンタクトがトレーニングコンタクトとしてマーク付けされているかどうかを示します。
ビデオファイルのアップロードの状態 (Video File Upload State) / オーディオファイルのアップロードの状態 (Audio File Upload State)	<p>ビデオファイルまたはオーディオファイルのステータス。これらの両方のフィールドで利用できる値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [Null/空白 (Null/blank)]: このコンタクトに録音はありません。 ■ [ファイルの保留中のアップロード (File pending upload)]: 音声またはビデオは録音済みですが、アップロードされていません。 ■ [ファイルがアップロード済み (File is uploaded)]: 音声またはビデオがアップロードされ、再生できます。 ■ [ファイルが削除済み (File is removed)]: 音声またはビデオが録音されているが、録音は削除されています。

コンタクトデータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [ファイルが無効 (File is invalid)]: 録音ファイルが無効であり、再生できません。 ■ [ファイルがリサイクル済み (File is recycled)]: 音声またはビデオファイルは削除対象としてマークされていますが、まだ回復可能です。

組織

コンタクトデータ	説明
エージェント ACD ID(Agent ACD ID) (コンタクトテーブルのみ)	ACD 内のエージェントの ID。
名 (First Name)	<p>エージェントの名。</p> <p>NOTE [名 (First Name)]、[姓 (Last Name)]、[グループ (Group)]、[チーム (Team)] フィールドが空白の場合、録音はルートコールです。ルートコールは、QM アーカイブのコンタクトとして表示される未調整のコンタクトです。調整が行われると、コールにユーザーが割り当てられます(「ルートコールと調整について」を参照してください)。</p>
グループ (Group) グループ名 (Group Name) (コンタクトテーブル)	グループの名前。
姓 (Last Name)	エージェントの姓。
チーム (Team) チーム名 (Team Name) (コンタクトテーブル)	コンタクトの録音時にエージェントが属していたチームの名前。

評価

コンタクトデータ	説明
承認者 (Approved By)	評価を承認したユーザーの名前。この値は、ユーザーが評価者である場合、または評価者の詳細表示 (View Evaluator Details) の権限が有効な場合にのみ表示されます。
キャリブレーション対象 (Calibrated)	コンタクトがキャリブレーション対象としてマークされているかどうかを示します。
評価日 (Date Evaluated)	コンタクトが評価された日付。この値は、ユーザーが評価者である場合、または評価者の詳細表示 (View Evaluator Details) の権限が有効な場合にのみ表示されます。この権限が有効になっていない場合は、値 ##### が表示されます。 <div style="border-left: 2px solid #0070C0; padding-left: 10px; margin-left: 15px;"> <p>NOTE [評価日 (Date Evaluated)] の値の計算に使用される日付と時刻は、協定世界時 (UTC) から、ユーザーのタイムゾーンに関連付けられたオフセット値を差し引いた値を使用して計算されます。たとえば、09/22/2019 2:00 AM UTC は 09/21/2019 9:00 PM 中部夏時間 (CDT) に変換されます。[評価日 (Date Evaluated)] フィルタは、コールが評価された UTC 時間を使用します。つまり、タイムゾーンに応じて、2019 年 9 月 21 日の CDT タイムゾーンの夕方遅くに録音されたコールは、2019 年 9 月 22 日に録音されたコールとしてフィルタリングされます。[評価日 (Date Evaluated)] フィルタを使用して 2019 年 9 月 21 日に発生した録音を検索する場合は、ユーザーのタイムゾーンに応じて、前日または翌日の録音も検索する必要があります。</p> </div>
応答日 (Date Responded)	エージェントが評価に応答した日付。
評価フォーム (Evaluation Form)	顧客の会話の評価に使用する評価またはキャリブレーションフォームの名前。
評価の応答 (Evaluation Response)	コンタクトの応答ステータスを示します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [保留中 (Pending)]: スコアリングされた評価に対するエージェントの応答が必要ですが、まだ行われていません。

コンタクトデータ	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ [承認済み(Acknowledged)]: エージェントがスコアリングされた応答を承認しました。 ■ [申し立て済み(Appealed)]: エージェントがスコアリングされた評価の申し立てをしました。
評価者名 (Evaluator Name)	評価者またはキャリブレーション担当者の名前。この値は、ユーザーが評価者である場合、または評価者の詳細表示 (View Evaluator Details) の権限が有効な場合にのみ表示されます。
スコア (Score)	<p>コンタクトに付けられた評価スコア。</p> <p>NOTE キャリブレーションスコアは、このフィールドには表示されません。キャリブレーションスコアには、[評価のキャリブレーション (Evaluation Calibration)] 評価のキャリブレーションレポート レポートを使用してください。</p>

音声、音声フィールド(コンタクトテーブル)

コンタクトデータ	説明
% 保留中 (% Hold)	保留状態で費やされたコールの割合。
% 一時停止 (% Pause)	一時停止状態で費やされたコールの割合。
% サイレンス (% Silence)	サイレンス状態(発信者もエージェントも話していない)で費やされたコールの割合。
% トークオーバー (% Talk Over)	トークオーバー状態(発信者とエージェントの両方が話している)で費やされたコールの割合。
平均保留時間 (AVG Hold) (コンタクトテーブルのみ)	HH:MM:SS 形式で表される平均保留時間。
平均一時停止時間 (AVG Pause) (コンタクトテーブルのみ)	HH:MM:SS 形式で表される平均一時停止時間。

コンタクトデータ	説明
平均サイレンス時間 (AVG Silence) (コンタクトテーブルのみ)	HH:MM:SS 形式で表されるサイレンスイベントの平均持続時間。
平均トークオーバー時間 (AVG Talk Over) (コンタクトテーブルのみ)	HH:MM:SS 形式で表された、イベント内の平均通話時間。
保留イベント (Hold Events)	検出された保留イベントの数。
最大保留時間 (MAX Hold) (コンタクトテーブルのみ)	最長保留イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最大一時停止時間 (MAX Pause) (コンタクトテーブルのみ)	最長一時停止イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最大サイレンス時間 (MAX Silence) (コンタクトテーブルのみ)	最長サイレンスイベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最大トークオーバー時間 (MAX Talk Over) (コンタクトテーブルのみ)	最長通話イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最小保留時間 (MIN Hold) (コンタクトテーブルのみ)	最短保留イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最小一時停止時間 (MIN Pause) (コンタクトテーブルのみ)	最短一時停止イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最小サイレンス時間 (MIN Silence) (コンタクトテーブルのみ)	最短サイレンスイベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最小トークオーバー時間 (MIN Talk Over) (コンタクトテーブルのみ)	最短通話イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。

コンタクトデータ	説明
一時停止イベント (Pause Events)	検出された一時停止イベントの数。
サイレンスイベント (Silence Events)	検出されたサイレンスイベントの数。
通話イベント (Talk Over Events)	検出された通話イベントの数。
合計保留時間 (Total Hold Duration)	保留時間の合計持続時間。形式 = HH:MM:SS。
合計一時停止時間 (Total Pause Duration)	一時停止時間の合計持続時間。形式 = HH:MM:SS。
合計サイレンス時間 (Total Silence Duration)	サイレンス時間の合計持続時間。形式 = HH:MM:SS。
合計通話時間 (Total Talk Over Duration)	通話時間の合計持続時間。形式 = HH:MM:SS。

分析機能

コンタクトデータ	説明
予測評価スコア (Predictive Evaluation Score)	未評価コンタクトの予測評価スコア。Webex WFO は、この予測スコアの基準として Analytics データと以前の評価スコアを使用します。Webex WFO では、コールおよびエージェント属性、音声ヒット、デスクトップのアクティビティの Analytics データを使用します。
予測ネットプロモータースコア (Predictive Net Promoter Score)	コンタクトの予測ネットプロモータースコア。
感情 (Sentiment)	コンタクトの感情スコア。指定できる値は、肯定的 (Positive)、Neutral (中立的)、および Negative (否定的) です。

メタデータ、カスタムメタデータ(コンタクトテーブル)

コンタクトデータ	説明
変数のテキスト	Webex WFO で使用可能なカスタムメタデータは、ACD および [メタデータマネージャ(Metadata Manager)] ページの設定によって異なります。カスタムメタデータフィールドで値を編集できます。 「インタラクションに関連付けられたカスタムメタデータを編集する」 を参照してください。

ポストコール調査

[ポストコール調査 (Post-Call Survey)] セクションには、コンタクト終了後にお客様が回答したアンケートの結果が表示されます。ポストコール調査のデータは、調査を実施するように設定され、お客様が回答を送信した場合にのみ表示されます。

インタラクションに関連付けられたカスタムメタデータを編集する

コンタクトに関連付けられているカスタムメタデータがある場合、そのメタデータは暗号化されていない限り編集できます。その場合、カスタムメタデータのフィールドは無効になります。

最大文字長は、タイプによって異なります。

メタデータのタイプ	最大文字長
データ	2056 文字
日付	標準の日付フォーマットに準拠
ハイパーリンク	2056 文字
ケース	—

コンタクトに関連付けられているカスタムメタデータを編集する

1. 編集するメタデータを含むコンタクトをクリックします。Media Player が開きます。
2. [詳細(Details)] パネルの [コンタクト情報(Contact Information)] セクションで、[メタデータ(Metadata)] カテゴリをクリックします。[メタデータ(Metadata)] カテゴリが開きます。
3. メタデータの各フィールドに該当する値を入力します。
4. [メタデータの保存(Save Metadata)] をクリックします。

電子メールによるインタラクションを読む

[電子メール(Email)] パネルでは、エージェントがお客様から受け取った電子メールを確認できます。

コンタクトタイプ: 電子メール

コンタクトのコンテンツ: N/A

必要なライセンス: QM、CR、Webex WFO アクセス。感情分析にはテキスト分析が必要です。

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示(View Contacts)]

このパネルに表示されるコンタクトのタイプは、電子メールです。テキスト分析タスクによるフレーズヒットは、黄色で強調表示されます。

テキストによるインタラクションを読む

[テキスト(Text)] パネルでは、エージェントが処理したテキストベースのコンタクトを確認できます。

コンタクトのタイプ: テキスト

コンタクトのコンテンツ: N/A

必要なライセンス: CR、QM、Webex WFO アクセス。感情分析にはテキスト分析が必要です。

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示(View Contacts)]

このパネルに表示されるコンタクトのタイプは、テキストです。テキスト分析タスクによるフレーズヒットは、黄色で強調表示されます。

音声録音のテキスト変換を読む

[音声テキスト変換(Transcription)] パネルでは、オーディオ録音の音声テキスト変換を確認できます。

コンタクトタイプ: コール

コンタクトのコンテンツ: 音声テキスト変換あり

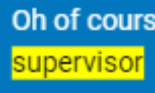
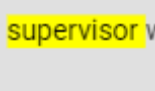
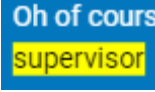
必要なライセンス: Webex WFO アクセス

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示 (View Contacts)], [音声テキスト変換分析の表示 (View Speech to Text Analytics)]

パネルには、この音声テキスト変換がテキストバブルとして表示されます。録音を再生すると、そのとき話している人のテキストバブルが強調表示されます。Webex WFO特定のテキストバブルをクリックすると、途中をスキップしてそこまで移動します。また、[オプション (Options)] アイコンをクリックして次のアクションを実行することもできます。

- 検索: 音声テキスト変換を検索します。
- 印刷: 音声テキスト変換を印刷します。

音声テキスト変換分析タスクによるフレーズヒットは、黄色で強調表示されます。テキストバブルの色と位置は、録音のタイプによって異なります。

カラー	録画タイプ	説明
 	ステレオ	インバウンドオーディオストリームのテキストバブルは青色で右寄せ、アウトバウンドストリームのテキストバブルは灰色で左寄せです。
	モノ	オーディオストリームのテキストバブルは青色で左寄せです。

高度な分析機能がインストールされている場合、テキスト吹き出しには、関連するマイナスまたはプラスの感情スコアを表すアイコンも表示されます。

音声テキスト変換された音声で単語を検索する

[音声テキスト変換検索 (Transcription Search)] ページを使用して、音声テキスト変換したコール内のデータを取り出します。検索クエリを作成し、結果をフィルタリングすることで、コール内のフレーズと特定の用語を見つけます。

用語と演算子を組み合わせて Webex WFO 音声テキスト変換検索クエリを作成し、結果を見つけます。このページから、用語、演算子、およびフィルタで構成されたさまざまな検索を作成し、クエリとフィルタにー

致するコールのリスト内でヒットを特定できます。近接検索では、別の用語までの指定された単語数以内にある用語をトランスクリプト内で探します。この機能の使用方法的例については、「[例](#)」を参照してください。

NOTE 用語は1つ以上の単語です。複数の単語で構成される用語を引用符で囲む必要があります。

前提条件

- 音声テキスト変換された検索対象のコールがある。
- コールが Webex WFO バージョン 11.0 以降で音声テキスト変換されている。
- [音声テキスト変換分析の表示 (View Speech to Text Analytics)] のアクセス許可がある。

ページの場所

[分析 (Analytics)] > [音声テキスト変換検索 (Transcription Search)]

手順

[音声テキスト変換検索 (Transcription Search)] ページの [クエリの構文 (Query Syntax)] パネルと [フィルタ (Filters)] セクションを使用して、音声テキスト変換検索の実行、および音声テキスト変換検索の作成、名前付け、保存を行うことができます。次の手順では、音声テキスト変換検索を開始する方法について説明します。

簡単な音声テキスト変換検索の実行

1. [クエリの構文 (Query Syntax)] フィールドに検索する用語またはフレーズを入力します。
1つの単語、複数の単語、およびブール演算子と組み合わせた単語を入力して検索を実行できます。

NOTE 標準クエリと正規表現クエリのクエリ構文の詳細については、「[音声テキスト変換による検索の構文について](#)」を参照してください。

2. [フィルタ (Filters)] セクションから、フィルタの任意の組み合わせを設定して検索結果を絞り込みます。
 - 既存の日付範囲を選択するか、[日付 (Date)] ドロップダウンメニューからカスタム日付範囲を作成します。このフィルタでは、検索の対象範囲とする期間を選択できます。本日、前日、過去1週間、1か月、1年に保存されたデータを検索するように選択できます。

- **[カスタム日付範囲 (Custom Date Range)]**: 検索が実行される範囲の開始日と終了日を入力します。
- **[過去 1 か月 (In the past month)]**: 現在の日付から過去 30 日を検索します。
- **[過去 1 週間 (In the past week)]**: 現在の日付から過去 7 日間を検索します。
- **[過去 1 年 (In the past year)]**: 現在の日付から過去 365 日を検索します。
- **[本日 (Today)]**: 当日の午前 00:01 以降を検索します。
- **[昨日 (Yesterday)]**: 検索が開始された時間から過去 24 時間を検索します。
- **[コール開始時間 (Call Start Time)]** フィールドからコール時間を選択します。
 - **[以降 (After)]**: 選択した [日付 (Date)] と選択した [コール開始時間 (Call Start Time)] に基づいて指定した時刻以降に検索が開始されます。
 - **[すべて (All)]**: 検索は保存されているすべてのレコードを対象とします。
 - **[以前 (Before)]**: 選択した [日付 (Date)] と選択した [コール開始時間 (Call Start Time)] に基づいて指定した時刻以前に検索が開始されます。
 - **[間 (Between)]**: 検索は設定した 2 つの特定の時間の間に実行されます。
- 数秒で検索時間を選択します。
 - **[すべて (All)]**: 検索に設定された期間はありません。検索では、選択した [日付 (Date)] および **[継続時間 (Duration)]** に基づいてすべての保存されたレコードを対象とします。
 - **[間 (Between)]**: 指定した期間にわたり検索が実行されます。
 - **[より大きい (Greater than)]**: 指定した時間 (秒) 後に検索が開始します。
 - **[より小さい (Less than)]**: 検索は指定した時間 (秒) まで延長されます。
- **[グループ (Groups)]** ウィンドウから検索する組織グループを選択します。検索条件に含める 1 つ以上の組織を選択できます。
- **[Team (チーム)]** ウィンドウから検索条件に含める組織チームを選択します。
- **[エージェント (Agent)]** ウィンドウから録音が検索されるエージェントを選択します。

NOTE [音声テキスト変換検索 (Transcription Search)] ツールを使用すると、非アクティブなものを含む、グループ、チーム、エージェントを対象に検索できます。

3. [検索 (Search)] をクリックします。結果は、右側のペインの **[結果 (Results)]** フィールドに表示されます。フィルタを設定せずに **[検索 (Search)]** をクリックした場合、検索ではデフォルトのフィルタ値が使用されます。すべての検索は、日付フィルタに基づいて実行されます。

NOTE [すべてクリア (Clear All)] によって、[保存済み検索 (Saved Searches)] フィールド、[クエリの構文 (Query Syntax)] フィールド、および設定されたすべてのフィルタがクリアされます。

[クエリの構文 (Query Syntax)] フィールドを使用して新しい検索を作成し、名前を付けて保存できます。

このフィールドは、検索の実行に使用された検索条件とフィルタ設定を保存するために使用します。

1. [クエリの構文 (Query Syntax)] フィールドに検索する用語またはフレーズを入力します。
2. [フィルタ (Filters)] セクションから、フィルタの任意の組み合わせを設定して検索結果を絞り込みます。
3. [検索 (Search)] をクリックします。結果が右側のペインの [結果 (Results)] フィールドにリストされます。フィルタを設定せずに [検索 (Search)] をクリックした場合、検索ではデフォルトのフィルタ値が使用されます。すべての検索は、日付フィルタに基づいて実行されます。
4. [保存済み検索 (Saved Searches)] フィールドの横にあるディスクアイコンをクリックします。
5. [フィルタセットの作成 (Create Filter Set)] オプションをクリックし、[名前 (Name)] フィールドに一意のタイトルを入力します。名前の長さは、最大 99 文字です。
6. [保存 (Save)] をクリックします。

[保存済み検索 (Saved Search)] フィールドから保存済み検索を選択します。

1. 保存済み検索がある場合は、[保存済み検索 (Saved Search)] ドロップダウンリストから保存済み検索を選択できます。
 - 保存済み検索を選択するには、[保存済み検索 (Saved Search)] フィールドに入力して既存の保存済み検索の入力を求めることができる状態にするか、ドロップダウン アイコンをクリックして既存の検索を選択します。[クエリの構文 (Query Syntax)] フィールドに、保存済みのクエリと設定済みのすべてのフィルタ値が自動生成されます。
 - 保存済み検索を削除するには、[保存済み検索の管理 (Manage Saved Searches)] をクリックします。[保存済み検索の管理 (Manage Saved Searches)] ポップアップが表示され、保存済み検索を削除できるようになります。
2. [フィルタ (Filters)] セクションから、フィルタの任意の組み合わせを設定して検索結果を絞り込みます。
3. [検索 (Search)] をクリックします。結果が右側のペインの [結果 (Results)] フィールドにリストされます。フィルタを設定せずに [検索 (Search)] をクリックした場合、検索ではデフォルトのフィルタ値が使用されます。すべての検索は、日付フィルタに基づいて実行されます。

アドバイス

音声テキスト変換検索クエリの結果が、[音声テキスト変換検索結果(Transcription Search Results)] ページに表示されます。検索結果の合計数が[結果(Results)] ページの上部に表示されます。ヒットは信頼度の順にリストされ、最上位のセグメントがリストの一番上に表示されます。表示される各行はトランスクリプトのセグメントであり、検索基準に一致する単語のヒットが黄色で強調表示されます。次のリストでは、検索結果を改善する方法についてのガイダンスについて説明します。

- 特定の行の詳細をクリックすると、[トランスクリプトのプレビュー(Transcript Preview)] が表示されるとともに、表示されるウィンドウにコンタクトとエージェントに関する情報が表示されます。**[コンタクト(Contact)]** フィールドには、固有のコンタクト ID、コールの継続時間、コールの日付が表示されます。また、このフィールドには、エージェントのタイムゾーン内でのコールのローカルの開始時間も表示されます。常にオーディオローカルコールの開始時間を使用する必要があります。**[組織(Organization)]** フィールドには、エージェントの氏名、およびエージェントが割り当てられているチームとグループが表示されます。
- **[コンタクト ID(Contact ID)]** をクリックすると、そのコンタクトがロードされた新しいタブで Media Player が開きます。
- 検索を保存する前に実行し、期待どおりの結果が得られるようにします。
- 各検索では、コンタクトをコールの固有のコンタクト ID でフィルタリングします。
- **[結果(Results)]** ページ内に最大 1000 件の検索結果を表示できます。結果が 1000 件を超える場合、ページには「1000+」と表示されます。
- CSV エクスポートツールを使用して最大 5000 件の検索結果をエクスポートできます。ページの右上にある **[エクスポート(Export)]** をクリックして、検索結果をエクスポートします。
- “cancel my subscription” などの引用符内の複数用語検索では AND 論理が使用され、用語は同じ順序で表示される必要があります。引用符のない複数用語検索では、OR 論理が使用され、用語の順序は問題になりません。
- 音声テキスト変換検索では、検索で次の単語を使用しません。さらに、次の単語は検索結果では強調表示されません。
a、an、and、are、as、at、be、but、by、for、if、in、into、is、it、no、not、of、on、or、such、that、the、their、then、there、these、they、this、to、was、will、with
- 継続時間が指定された秒数より大きい、より小さい、または等しいコンタクトをフィルタリングします。
- 検索結果を黄色に強調表示しても、正しい単語にマーキングされません。
バージョン 11 リリースより前にインデックス作成された音声テキスト変換では、検索結果の強調表示が正常に機能しない場合があります。誤った単語が強調表示されることがあります。この問題を解決するには、音声テキスト変換の音声録音のインデックスを再度作成する必要があります。パー

ジョン 11.0 より前に音声テキスト変換されたオーディオファイルのインデックスを再作成するには、次の手順を実行します。

1. [アプリケーション管理 (Application Management)] > [分析 (Analytics)] で [タスクマネージャ (Task Manager)] を開きます。
 2. ページの右上隅にある [タスクの作成 (Create Task)] をクリックします。
 3. [タスク名 (Task Name)] フィールドにタスク名を入力します。
 4. [TYPE] ドロップダウンから [音声テキスト変換 (Speech to Text)] を選択します。
 5. [時間 (Time)] フィールドから以下を実行します。
 - a. [進行中 (Ongoing)] チェックボックスがオフになっていることを確認します。
 - b. [開始時刻 (START TIME)] を入力します。
 - c. [タスクの開始日 (TASK START DATE)] を選択します。
 - d. 処理するオーディオファイルにまたがっている [範囲の開始日 (RANGE START DATE)] と [範囲の終了日 (RANGE END DATE)] を入力します。
- NOTE** テナントが音声テキスト変換サービスを開始した日付の前の時間まで時間を延長しないでください。
6. 音声テキスト変換の対象となるオーディオファイルの [グループ (Groups)] または [チーム (Teams)] を選択します。
 7. [フレーズカテゴリ (Phrase Categories)] フィールドでフレーズカテゴリを選択しないでください。「音声テキスト変換」タスクが完了すると、すべてのトランスクリプトが正しく強調表示されます。

例

次のセクションでは、[クエリの構文 (Query Syntax)] フィールドに入力できるクエリの種類を示す検索例について説明します。

EXAMPLE 簡単な単語検索: supervisor

結果として、“supervisor” または “supervisors” という単語を含むすべての音声テキスト変換のリストが生成されます。

EXAMPLE 複数語検索: supervisor speak

この検索は、単語間に演算子が含まれず、引用符が含まれない2つ以上の用語から構成されます。検索は、OR 演算子が存在する場合と同じ方法で実行されます。結果として、“supervisor” または “speak” という単語を含む音声テキスト変換、あるいは両方の単語を任意の順番で含む音声テキスト変換のリストが生成されます。

EXAMPLE 用語を使用した複数語検索: “cancel my subscription”

この検索は、単語間に演算子が含まれず、引用符で囲まれた2つ以上の単語から構成されます。この検索は、AND 演算子が存在する場合と同じ方法で実行されます。結果として、“cancel my subscription” という単語をそのとおりの順序で含む音声テキスト変換のリストが生成されます。

12389	just cancel my subscription . I'm tired of it. Oh, okay, perhaps I can get my supervisor to	05/03/2019	00:02:54
12354	. I want to speak with you can you know what just cancel my subscription . Phone now	04/30/2019	00:04:19

EXAMPLE “?” ワイルドカード文字を使用した検索: te\$t

疑問符 (?) のワイルドカード文字は、1文字の代替文字を検索します。この検索では、“test” および “text” のインスタンスを見つけます。

12240	for you but I had this your account to give it a test message. Okay, that sounds like a good	04/25/2019	00:03:19
12235	to that it is not showing the right usually just log in and there's a test you can monitor. It's n	04/24/2019	04:00:02

EXAMPLE “*” ワイルドカード文字を使用した検索: test*

アスタリスク (*) ワイルドカード文字は、複数の文字を検索します。この検索では、“test”、“tests”、“tested”、“tester”、および “testing” のインスタンスを見つけます。

12395	to help you get your CMS can figure. So that you can do testing is that correct. Yes, man here...	05/16/2019	01:00:28
12387	for you but I had this your account to give it a test message. Okay, that sounds like a good deal..	05/03/2019	00:03:19

EXAMPLE 近接検索: “speak supervisor”~2

近接検索では、“speak” および “supervisor” という単語を最大2単語以内で探します。この例では、検索対象の2つの単語(2単語離れている)を識別する正の音声テキスト変換結果を示しています。

Contact...	Transcript Preview	Date ...	Duration
12389	this is ridiculous. I want to speak with your supervisor I don't think that would be necessary	05/03/201	00:02:54
12354	not going to pay them. It is ridiculous. I want to speak with a supervisor . Of Chris it's necessary	04/30/201	00:04:19

BEST PRACTICE 近接検索クエリを作成する場合は、検索用語を、トランスクリプトで検出されることが想定される順序で入力します。“speak with your supervisor” および “speak to a supervisor” などのフレーズを探している場合は、“supervisor speak” ではなく、“speak supervisor” としてクエリを作成します。無作為に並べられた検索用語を含む近接検索では、予期しない結果が生じる可能性があります。

BEST PRACTICE 近接検索の距離は2単語に制限します。~3以上の近接検索では、予期しない結果が生じる可能性があります。

EXAMPLE NOT 論理を使用した検索内の単語の除外: (cancel || renew)!subscription

この検索では、“cancel” または “renew” という単語を含むが “subscription” という単語を含まないトランスクリプトを探します。

NOTE ! (NOT) 演算子でクエリを始めることはできません。! 演算子は、クエリ内の用語の後に続く必要があります。

この検索を示すため、次のイメージでは、NOT 論理ではなく、AND 論理 (&&) を使用した “subscription” という単語を含む検索クエリの結果を示します。

(cancel || renew) && subscription.

Contact...	Transcript Preview	Date of ...	Duration
12388	for calling. My name is Savanna, how may help you today. Hi, I'm calling to renew my subscription	05/03/2019	00:03:42
12389	just cancel my subscription . I'm tired of it. Oh, okay, perhaps I can get my supervisor to speak.	05/03/2019	00:02:54

AND 論理を NOT 論理に変更し直すと (cancel || renew)!subscription)、検索結果には、トランスクリプトに “cancel” または “renew” という単語、あるいは両方を含むセグメントのみが表示されます。“subscription” という単語は [トランスクリプトのプレビュー (Transcript Preview)] 結果には含まれません。

Contact...	Transcript Preview	Date of ...	Duration
12395	and it just gonna be able to copy and I mean do I cancel on this account. Oh, okay. See if I can.	05/16/2019	01:00:28
12333	a great day. Pollute their cells more you canceled and there and he wasn't in the country gets ar	04/30/2019	00:22:09
12332	our membership renewed ...On the delivery which case I think you want. Sorry of them. I would	04/30/2019	00:01:51

関連項目

- [音声テキスト変換による検索の構文について](#)

音声テキスト変換による検索の構文について

[音声テキスト変換検索 (Transcription Search)] ページでは、検索クエリで標準的な構文がサポートされています。クエリは用語と演算子に分割されます。用語には、1つの単語 (hello) または二重引用符で囲まれた複数の用語 (“hello world”) を使用できます。複数の用語を演算子と組み合わせて、複雑なクエリを作成できます。次の表では、サポートされている各演算子を定義し、演算子を使用して検索クエリを形成する方法の簡単な例を示します。

演算子	定義	サンプルクエリ	クエリの説明
~	この近接演算子を使用して、特定の数の単語内にある単語またはフレーズを検索します。この演算子の前後にスペースはありません。AND 論理は、近接検索の引用符内のすべての単語に適用されます。	“speak supervisor”~2	“speak” および “supervisor” という単語は、それぞれの単語から 2 単語以内 (“speak” が “supervisor” より前にある) で検索されます。2 という数字は、“speak” および “supervisor” の間に表示できる単語の最大数を示します。
&&	ブール値 AND 論理演算子のように機能します。前後にスペースを追加します。	“cancel subscription”~2 && “renew subscription”~2	このクエリでは、“cancel” および “subscription” という単語が、それぞれの単語から 2 単語以内で出現し、それに加えて、“renew” および “subscription” という単語がそれぞれの単語から 2 単語以内で出現する回数が検索されます。
	ブール値 OR 論理演算子のように	speak supervisor	最初の例では、“speak” または

演算子	定義	サンプルクエリ	クエリの説明
	機能します。前後にスペースを使用します。OR 論理は、2 つの独立した単語を検索するときに使用されるデフォルトのロジックです。	“cancel subscription”~2 “renew subscription”~2	“supervisor” のいずれか、または両方の単語を検索します。 2 番目の例では、“cancel” および “subscription” という単語が 2 単語以内で出現する回数、または “renew” および “subscription” という単語が 2 単語以内で出現する回数、あるいは両方の単語の組み合わせを検索します。
!	ブール値 NOT 論理演算子のように機能します(負の検索を実行します)。この演算子の前後にスペースを追加しないでください。この演算子およびそれに付随する用語またはフレーズは、それ自体で使用することはできません。特定の用語やフレーズがある場合は、この演算子を正の検索と組み合わせる必要があります。入力した付随する単語が語幹になり、単語のその他のバリエーションが検出されます。	(upgrade OR renew)!free hello!“thank call”~2	この検索では、トランスクリプトの任意の場所で “free” という単語を含まずに “upgrade” または “renew” という単語が検出されるたびに、正の結果が生成されます。 2 番目の例は、“thank” および “call” がそれぞれの単語から 2 単語以内に出現しない場合の “hello” という単語の検索を示しています。
()	かっこは、単語をグループ化またはネストするために使用されます。	(premium gold) && (upgrade renew)	この検索では、次の 2 つの単語の組み合わせのいずれかを検索します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ premium upgrade ■ premium renew ■ gold upgrade ■ gold renew

ワイルドカード

クエリ用語は、単一の用語内(ただしフレーズ内を除く)で単一または複数の文字のワイルドカードを使用して変更することができます。

? (1文字)	TE?T では TEST および TEXT が検索されます
(複数文字)	TEST では TESTS、TESTER、TESTING、および TEST が検索されます

IMPORTANT サフィックスがある単語にワイルドカードを挿入すると、予期しない結果が発生する可能性があります。たとえば、“tests”、“tester”、および“testing” はすべて、同じルート“test”に異なるサフィックスを追加します。“te*ting”の検索では、texting” および“testing” という単語のすべての出現が検出されない場合があります。ワイルドカードで予期しない結果が発生した場合は、サフィックスを削除し、代わりに語根を使用してみてください。

NOTE いずれのワイルドカード記号も検索の最初の文字として使用することはできません。

インタラクションのフレーズ分析を表示する

[フレーズヒット (Phrase Hits)] パネルには、お客様またはエージェントが、コンタクトセンターにとって重要な単語またはフレーズを、コンタクト中のどこで発したかが表示されます。これらの単語またはフレーズは、分析タスクで検出され、「フレーズヒット」と呼ばれます。

NOTE フレーズヒットは、音声テキスト変換(ある場合)でも黄色で強調表示されます。

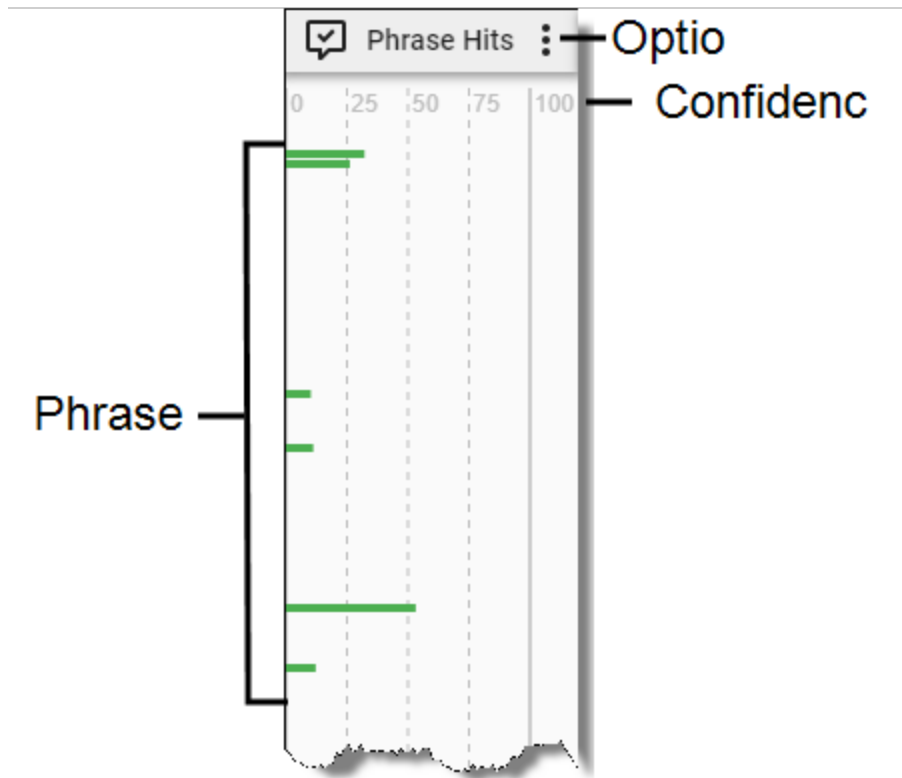
コンタクトタイプ: コール

コンタクトのコンテンツ: 音声テキスト変換あり

必要なライセンス: Webex WFO アクセス

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示 (View Contacts)]、[音声分析の表示 (View Speech Analytics)]

Webex WFO は、各フレーズヒットに信頼度を割り当てます。この信頼度は、タスクがフレーズをどれだけ正確に検出したかを、0~100の範囲で表示するものです。Webex WFO信頼度が高いフレーズヒットは、信頼度が低いフレーズヒットよりも長く表示されます。



フレーズヒットをクリックしてタイムラインスライダをその位置に移動するか、フレーズヒットの上にマウスカーソルを合わせると、ツールチップに詳細が表示されます。メディアプレーヤーツールバーの[拡大 (Zoom In)] アイコンをクリックすると、各フレーズヒットに、Webex WFO が検出した単語またはフレーズが表示されます。

フレーズヒットのカテゴリを選択するには、[オプション (Options)] アイコンを使用します。

フレーズヒットの検出

フレーズは、[フレーズマネージャ (Phrase Manager)] ページで設定と分類を行います(「[フレーズおよびフレーズカテゴリの作成と管理を行う](#)」を参照)。また、[タスクマネージャ (Task Manager)] ページでは、スケジュール設定されたタスクを使用してフレーズを検索します(「[分析タスクを作成する](#)」を参照)。

各フレーズにはテキスト値が含まれています。音声値が設定されている場合は、音声値を含めることもできます。

- 音声テキスト変換タスクでは、音声録音をテキストに変換し、その結果できた音声テキスト変換ファイルでテキスト値を検索します。
- 音声分析タスクは、音声録音を音声値で検索します。

両方のタスクの結果が [フレーズヒット (Phrase Hits)] パネルに表示されます。

NOTE 設定時にフレーズに割り当てられた最小信頼度よりも信頼度が低いフレーズヒットは、パネルには表示されません。たとえば、「bad customer service(不良なお客様サービス) 」というフレーズに信頼度 20 を割り当てた場合、信頼度が 20 以上の場合にのみ、「bad customer service」に対するフレーズヒットが表示されます。

フレーズヒットは、そのフレーズヒットの 2 秒前に開始され、2 秒後に終了します。信頼度は確率に基づいているため、正確なヒットは、強調表示された領域と完全に一致しない場合があります。Webex WFO では、複数のフレーズヒットを解決できます。200 ミリ秒以内に 2 つの類似フレーズが検出されると、信頼度の高いフレーズヒットがプライマリヒット、それ以外のヒットはセカンダリヒットになり、別々のインデックスが作成されます。

ツールチップのヘッダーには、タスクが検出したフレーズが含まれています。次の表で、ツールチップのその他のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
カテゴリ (Category)	フレーズのカテゴリ。[フレーズマネージャ (Phrase Manager)] ページで割り当てられます。
ソース (Source)	そのフレーズヒットを検出した分析タスクのタイプ。表示される値は次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 音声 (Phonetics) : 音声録音で検出されたフレーズ。 ■ 音声テキスト変換 (Speech-to-Text) : 音声録音のテキスト変換で検出されたフレーズ。
開始 (Start)	音声の開始からフレーズが検出された時点までの時間。指定する形式は HH:MM:SS です。
時間 (Duration)	フレーズの継続時間。フォーマットは HH:MM:SS です。 <p>NOTE このフィールドにはミリ秒単位の値は表示されません。継続時間が 1 秒未満の場合、フィールドには「00:00:00」と表示されます。</p>
信頼性 (Confidence)	フレーズヒットの信頼度。
チャンネル (Channel)	フレーズヒットが検出されたオーディオストリーム。ステレオ録音では、次

フィールド	説明
	<p>の値が使われます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 1: アウトバウンドストリーム。 ■ 2: インバウンドストリーム。

インタラクションの感情を表示する

[感情 (Sentiment)] とは、コンタクト中にエージェントとお客様が会話する際の全体的な感情的トーン(ポジティブ、ネガティブ、中立) です。Webex WFO では、英語によるコール、電子メール、およびテキストコンタクトに対する感情分析がサポートされています。コールの場合、感情を判定するには音声テキスト変換が必要です。電子メールとテキストのコンタクトでは、テキスト分析が必要です。

コンタクトタイプ: コール

コンタクトのコンテンツ: 音声テキスト変換あり

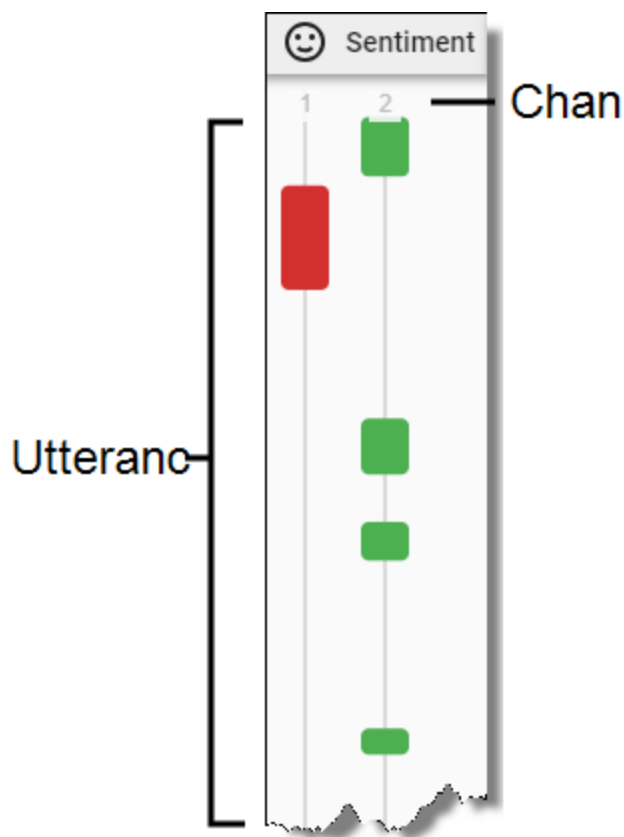
必要なライセンス: Webex WFO アクセス(Applied Analytics 機能のインストールが必要です)

必要なアクセス許可: [コンタクトの表示 (View Contacts)]、[音声テキスト変換分析の表示 (View Speech to Text Analytics)]

コールでの感情

[感情 (Sentiment)] パネルには、コールでの感情が表示されます。パネルには、ポジティブまたはネガティブとスコア判定された発声が、発声時のオーディオストリームに色分けされたセグメントとして表示されます。

NOTE 発声とは、「[息継ぎまたは休止で区切られた自然の発話単位](#)」です。







発声をクリックすると、タイムラインスライダがその位置に移動します。このとき、感情タスクによってポジティブまたはネガティブなスコアが生成されたと分析された音声テキスト変換では、テキストバブルが強調表示されます。Webex WFOテキストバブルに表示されるアイコンには、感情スコアも反映されています(以下の表を参照)。このテキストのプレビューを表示するには、発声の上にマウスイカーソルを置きます。

発声およびチャネルの説明

次の表で、発声セグメントの色とその関連アイコンについて説明します。

NOTE [感情(Sentiment)] パネルには、中立的な感情スコアを持つ発声は表示されません。

カラー	説明	
	詳細	この発声はポジティブな感情スコアを得ています。
	テキストバブルに表示されるアイコン	
	詳細	この発声はネガティブな感情スコアを得ています。
	テキストバブルに表示されるアイコン	

使用可能なストリームは、録音タイプによって異なります。

録画タイプ	説明
ステレオ	発声は、次のオーディオストリームに分割されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 1: インバウンドオーディオストリームで生じた発声。 ■ 2: アウトバウンドオーディオストリームで生じた発声。
モノ	オーディオストリームは 1 だけです。すべての発声は、インバウンドもアウトバウンドも、そのストリーム上に表示されます。

電子メールとテキストのコンタクトでの感情

文字によるコンタクトには、[詳細 (Details)] パネルの [分析 (Analytics)] セクションで、全体的な感情評価が行われます。

インタラクションをオンデマンドでダウンロードする

ダブルクリックしてコールを再生する場合、データストレージの状態によっては、一部のコールのコンタクトデータ(音声または画面の録音)が最初は使用できないことがあります。

コール録音の一部またはすべてが利用できない場合は、すぐに利用できる部分を再生するか、利用できない部分をダウンロードするかの選択を求めるプロンプトが表示されます。オーディオストレージおよび画面ストレージに関する情報を含むダイアログボックスには、各コンポーネントの状態が示されます。

- N/A: このコンタクトに関連付けられている音声データまたは画面データはありません。
- コールドストレージ: データはコールドストレージ内にあります。データの取得に遅延がある可能性があります。
- 即時ストレージ: データをすぐに再生できます。

利用できない部分をダウンロードする場合は、録音が可能になると通知されます。

インタラクションの割り当てと共有

インタラクションの割り当てと共有には、次の操作が含まれます。

- 自分に割り当てられた録音を確認する。
- 録音用の Uniform Resource Locator (URL) を作成し、チャットメッセージまたは電子メールを介して他の人にハイパーリンクとして送信する。
- コンタクトに関連付けられているメディアファイルをエクスポートする。
- 複数のコンタクトを外部の保管場所にエクスポートする。

割り当てられたインタラクションにアクセスする

[コンタクトキュー (Contact Queue)] には、キャリブレーション、評価、確認のために割り当てられたコンタクトが表示されます。コンタクト目標タスクとアドホックタスクがここに表示されます。

割り当てられるタスクのタイプは次のとおりです。

- [評価 (Evaluation)]: コンタクトの品質を評価します。
- [キャリブレーション (Calibration)]: キャリブレーション評価を完了します。評価者間の一貫性を確保するため、提出物は他の評価者の提出物と比較されます。
- [確認 (Review)]: 録音を確認します。タスクの作成者によって決定された録音または録音の一部を再生する必要があります。

コンタクトキューに含まれるタスクのリストには、[録音 (Recordings)] ページのコンタクトテーブルと同じ列 ([「インタラクションの検索」](#)を参照) に加えて、以下のフィールドが含まれます。

フィールド	説明
アクション (Action)	割り当てられたタスクのタイプ
アドホックタスク ID (Ad Hoc Task ID)	このコンタクトのアドホックタスクの ID

フィールド	説明
期日 (Due Date)	このタスクを完了して送信する必要がある期限
タスク名 (Task Name)	タスクまたはコンタクト目標の名前
手順 (Instructions)	管理者から提供されたタスクに関する特別な指示

コンタクトキューのタスク

Webex WFO は、コンタクト目標タスクを自動的に割り当てます。管理者は、アドホックタスクを手動で割り当てます。指定された締切日までに、各タスクを完了する必要があります。

- **コンタクト目標タスク:** 管理者が1つ以上のコンタクト目標を定義している場合、毎日、毎週、または毎月、キャリアレーション、評価、または確認を行う必要があるコンタクト数が自動的に割り当てられます。特定の日コンタクト目標を割り当てられる場合もあります。コンタクトキューには、割り当てられた各目標に対して、一度に1つのコンタクトが表示されます。コンタクトキューのタスクを完了して送信すると、そのコンタクト目標のすべてのタスクが送信されるまで、別のコンタクトが割り当てられません。
- **アドホックタスク:** コンタクトキューには、管理者によって個別に割り当てられた特定のコンタクトが含まれます。

NOTE コンタクトがコンタクトキューに表示されるためには、1年以内のコンタクトである必要があります。管理者が1年以上前のコンタクトのアドホックタスクを割り当てた場合、そのタスクはキューに表示されません。

コンタクト確認タスクは、録音の指定部分が再生されると、自動的に完了としてマークされます。評価およびキャリアレーションの完了と送信の詳細については、「[インタラクションを評価する](#)」を参照してください。

インタラクションをトレーニングまたは HR としてマークする

デフォルトでは、管理者は、特定のロールに、コンタクトをトレーニングおよび HR としてマークするアクセス許可を設定できます。たとえば、ロールに [トレーニングとしてマーク (Mark for Training)] のアクセス許可が割り当てられているユーザーは、コンタクトにマークを付け、それをトレーニング例として役立てることができます。さらに、評価者、スーパーバイザ、マネージャ、テナントなど、ロールに [HR 対象としてマーク (Mark for HR)] のアクセス許可が割り当てられているユーザーは、コンタクトに [人事 (Human Resources)] (HR) のマークを付けることができます。その後は、HR がコンタクトを確認できるようになります。また、ロールに [すべてのトレーニングコンタクトを表示 (View All Training Contacts)] または [すべての HR コンタクトを表示 (View All HR Contacts)] のアクセス許可が付与されているユーザーは、それぞれ、[録音 (Recordings)] ページでトレーニングまたは HR のマークが付いているすべてのコンタクトを表示できます。

デフォルトでは、トレーニングまたは HR のマークが付いているコンタクトは、管理者が別の指定をしない限り 6 ヶ月 保持されます。

NOTE デフォルトでは、ユーザーの範囲内のロールはいずれも、トレーニングまたは HR のマークが付いているコンタクトを表示できます。

スコアリングされていない評価にトレーニングまたは HR のマークを付けると、評価が保存され、評価するように要求されます。

NOTE トレーニングまたは HR のコンタクトを検索するには、まず、[録音フラグ(Recording Flags)] フィルタをフィルタセットに追加し、次に [トレーニング(Training)] チェックボックスまたは [HR] チェックボックスをオンにする必要があります。フィルタセットにこのフィルタ条件が含まれない場合、コンタクトがユーザーの範囲内にあれば、フィルタ結果には、トレーニングまたは HR としてマークされたコンタクトのみが返されます。[録音フラグ(Recording Flag)] フィルタを追加する方法については、「[インタラクションのフィルタ処理](#)」を参照してください。

コンタクトのタグ付け

Webex WFO 管理者は、[録音(Recordings)] ページでコンタクトを使用できる期間を制御します。ただし、組織の標準の保持期間よりも長くコンタクトを維持する場合は、そのコンタクトにタグ付けできます。コンタクトにタグ付けすると、その録音に新しい保持期間が適用されます。組織でのタグ付けの使用方法に応じて、Webex WFO がタグ付けされたコンタクトを保持する期間は、タグ付けされていないコンタクトより長い場合も短い場合もあります(「[データの保持ポリシーを管理する](#)」を参照してください)。

NOTE コンタクトにタグ付けすると、一部の QM ワークフロールールが上書きされます。QM ワークフローを実行する前にタグを適用した場合は、Webex WFO はワークフローの保持ポリシーに関係なく、そのコンタクトとすべての関連メディア(音声録音や録画など)を保持します。QM ワークフローの実行後にタグを適用すると、そのタグはそのコンタクトの音声のみに影響し、録画には影響しません。つまり、そのコンタクトの録画には QM ワークフローポリシーが適用されますが、音声のワークフローポリシーはタグ付けによって上書きされます。QM ワークフローが実行されたためその音声録音が Webex WFO によってごみ箱に移動されていた場合、その音声は復元されます。QM ワークフローの詳細については、「[QM ワークフローを自動化する](#)」または『[QM ワークフロークイックスタートガイド](#)』を参照してください。

前提条件


- [コンタクトのタグ付け(Tag Contact)] のアクセス許可および/または [コンタクトのタグ解除(Untag Contact)] アクセス許可を持っている。
- 自分のロールとスコープで録音を表示できる。

ページの世界

録音/録画


手順

コンタクトのタグ付け

1. コンタクトを選択します(開かないでください)。
2. [コンタクトのタグ付け(Tag Contact)] ( のページ右上) をクリックします。アイコンが [コンタクトのタグ解除(Untag Contact)] アイコンに変わります。

コンタクトのタグ解除

コンタクトをタグ解除すると、組織の標準の保持期間がコンタクトに適用されます。

1. コンタクトを選択します(開かないでください)。
2. [コンタクトのタグ解除(Untag Contact)] ( のページ右上) をクリックします。アイコンが [コンタクトのタグ付け(Tag Contact)] アイコンに変わります。

関連項目

- [データの保持ポリシーを管理する](#): タグ付けされたコンタクトとタグのないコンタクトに対する組織の保持期間を設定します。
- [QM ワークフローを自動化する](#): Webex WFO が録音を自動的に管理するためのルールを作成します。

録音へのハイパーリンクを作成する

録音用の Uniform Resource Locator(URL) を作成し、チャットメッセージまたは電子メールを介して他の人にハイパーリンクとして送信することができます。Webex WFO の [ログイン(Login)] ページで受信者が認証されると、このリンクから、受信者のブラウザで録音にアクセスできます。受信者が認証されると、録音がメディアプレーヤーで開きます。

URL の基本フォーマットは次のとおりです。

`http://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>`

または

`https://<web server>/index.html#/recordings/<contactID>`

値は次のとおりです。

<web server> は、ホストするサーバーのホスト名または IP アドレスです。Webex WFO

<contactID> は、録音のコンタクト ID です。

NOTE URL には、ルート録音を除くすべての録音で ID の後に /ccr が付きます。ルート録音は、ゲートウェイの録音のみを使用するテナントの管理者ビューです。最後に /ccr が付かない URL は、最後に /ccr が付く URL にリダイレクトされます。

インタラクションをエクスポートする

ロールに [録音のエクスポート (Export Recordings)] のアクセス許可がある場合、選択したコンタクトに関連付けられているメディアファイルをエクスポートできます。エクスポートしたファイルは、Windows Media Player 9 以降を使用して再生できます。

NOTE 録音をエクスポートするためにかかる時間は、録音の長さ、録画を含むかどうかによって異なります。

録音のエクスポート

1. コンタクトテーブルで、録音を選択します。
2. [コンタクトのエクスポート (Export Contact)] アイコンをクリックします。
3. メディアファイルをエクスポートするフォーマットを選択します。
4. [エクスポート (Export)] をクリックします。コンタクトのエクスポートが終了すると通知を受信します。

NOTE 通知を受け取る場合は、[録音エクスポート (Recording Export)] 通知に割り当てられている必要があります。

5. ウィンドウの上部にある [アラート (Alerts)] リストを開き、[コンタクト<ID>のエクスポートのエクスポートはダウンロードの準備が完了しています (Export of Contact <ID> is ready for download)] を選択します。プロンプトに従って録音をダウンロードします。

NOTE [選択したコンタクトのエクスポート (Export Selected Contact)] をクリックすると Windows Media Player が開く場合は、録音をエクスポートする前にメディアプレーヤーを設定する必要があります。

Windows Media Player の設定

1. Windows Media Player で、[ツール (Tools)] > [オプション (Options)] をクリックします。Windows Media Player のツールバーに [ツール (Tools)] が表示されない場合は、ツールバーを右クリックして、[ツール (Tools)] > [オプション (Options)] を選択します。[オプション (Options)] ダイアログボックスが

表示されます。

2. [ファイルの種類 (File Types)] タブを選択し、次のチェックボックスをオフにします。
 - [Windowsオーディオファイル (wav) (Windows audio file (wav))]
 - [MPEG-4ビデオ (MP4) (MPEG-4 Video (MP4))]
3. [OK] をクリックして変更を保存し、ダイアログボックスを閉じます。

インタラクションを一括でエクスポートする

[やりとりを一括でエクスポート (Bulk Contact Export)] を使用して、複数のコンタクトを外部の保管場所にエクスポートします。ライセンスがテナントに割り当てられると、一括エクスポートのアクセス許可を持つユーザーは誰でもエクスポートを作成できます。この機能により、指定したフォーマットの音声ファイルまたはビデオファイル、コンタクトメタデータの CSV ファイル、および該当する場合は音声テキスト変換を含む分析データを格納するディレクトリが、指定された外部保管場所に作成されます。

NOTE Webex WFO 管理者は、エクスポート可能なメタデータを決定します。エクスポート可能なメタデータのみが CSV フォーマットで保存されます。

IMPORTANT コンタクトの一括エクスポートでエクスポートできるのは、テナントあたりの 1 日合計で最大 1,000 件のコンタクトです。制限なしでエクスポートするには、コンタクト拡張一括エクスポートのライセンスを、ご使用のテナントに追加します。このライセンスをリクエストするには、カスタマー サクセス マネージャにお問い合わせください。

前提条件

- [コンタクトの一括エクスポート (Bulk Contact Export)] のアクセス許可が必要です。「[ロールとアクセス許可を管理する](#)」を参照してください。
- 外部保管場所を設定する必要があります。「[外部保管場所を追加する](#)」を参照してください。

ページの場所

録音/録画

手順

コンタクトの一括エクスポート機能のスケジュールを設定して、指定されたインターバルで定期的に自動で実行するか、今すぐコンタクトの一括エクスポートを実行します。[コンタクトの一括エクスポートの監査

(Bulk Contact Export Audit)] ページで、エクスポート リクエスト のステータスをモニタします([アプリケーション管理(Application Management)] > [グローバル(Global)] > [モニタリング(Monitoring)] > [コンタクトの一括エクスポートの監査(Bulk Contact Export Audit)])

コンタクトの定期的一括エクスポートをスケジュール設定する

1. [録音(Recordings)] ページで、フィルタセットを作成して保存します(*Webex WFO ユーザーガイド* の「[インタラクションの検索](#)」を参照してください)。
2. [オプション(Options)] アイコンをクリックし、[コンタクトの一括エクスポート(Bulk Contact Export)] をクリックします。
3. [新規エクスポート(New Export)] タブをクリックします。
4. 以下に説明するフィールドで定義されているエクスポートを設定します。

[エクスポート名(Export Name)]: コンタクトの一括エクスポートファイルの名前を入力します。

[保存済み検索(Saved Search)]: 保存したフィルタセットを選択します。

[ストレージの場所(Storage Location)]: コンタクトをエクスポートする外部ストレージの場所を選択します。

[メディアタイプ(Media Type)]: Webex WFO が音声ファイルとビデオファイルをエクスポートするファイル形式を選択します。

- [音声/ビデオ形式(Audio/Video Formats)]: 音声/ビデオメディアをエクスポートするファイル形式を選択します。音声と画面の両方の録音があるコンタクトでのみ利用できます。
- [音声専用形式(Audio-only Formats)]: 音声専用メディアをエクスポートするファイル形式を選択します。音声録音のあるコンタクトでのみ利用できます。
- [なし(None)]: 音声テキスト変換のみをエクスポートするには [音声テキスト変換のみ(Transcriptions Only)] を選択します。

[出力形式を分析(Analytics Output Format)]: Analytics の音声テキスト変換データをエクスポートするファイル形式を [JSON] または [XML] から選択します。[なし(None)] を選択した場合、Webex WFO は、Analytics の音声テキスト変換データをエクスポートしません。メタデータを含む CSV ファイルのみをエクスポートするには、[なし(None)] を選択します。

5. [スケジュール済みのエクスポートを送信(Send Scheduled Export)] を選択して、以下の説明に従ってエクスポートのスケジュールを設定します。

[毎週 (Weekly)]: 1 つ以上の曜日を選択し、Webex WFO がコンタクトをエクスポートする各曜日の時刻を選択します。

[毎月 (Monthly)]: 日付を選択し、Webex WFO がコンタクトをエクスポートするその日付の時刻を選択します。

6. [作成 (Create)] をクリックします。

コンタクトのスケジュール済み一括エクスポートを作成する場合、Webex WFO によってエクスポートが保存されます。エクスポートを編集するには、**[保存されたコンタクトのエクスポート (Saved Contact Export)]** タブをクリックし、**[保存されたエクスポートファイル名 (Saved Export File Name)]** ドロップダウンリストからエクスポートを選択します。

NOTE App Dynamic Refresher タスクの次の実行スケジュール後に、最初のスケジュールされたエクスポート (毎週または毎月) を実行する必要があります。そうしないと、将来のエクスポートは実行されますが、最初のスケジュールされたエクスポートは実行されません。デフォルトでは、App Dynamic Refresher タスクは 15 分ごとに実行されます。このスケジュールを確認するには、システム管理者にお問い合わせください。

コンタクトをすぐにエクスポートする

1. [録音 (Recordings)] ページで、フィルタセットを作成して保存します ([「インタラクションの検索」](#)を参照してください)。
2. [オプション (Options)] アイコンをクリックし、[コンタクトの一括エクスポート (Bulk Contact Export)] をクリックします。
3. **[新規エクスポート (New Export)]** タブをクリックします。
4. 以下の説明に従ってエクスポートを設定します。

[エクスポート名 (Export Name)]: コンタクトの一括エクスポートファイルの名前を入力します。

[保存済み検索 (Saved Search)]: 保存したフィルタセットを選択します。

[ストレージの場所 (Storage Location)]: コンタクトをエクスポートする外部ストレージの場所を選択します。

[メディアタイプ (Media Type)]: Webex WFO が音声ファイルとビデオファイルをエクスポートするファイル形式を選択します。

- **[音声/ビデオ形式 (Audio/Video Formats)]**: 音声/ビデオメディアをエクスポートするファイル形式を選択します。音声と画面の両方の録音があるコンタクトでのみ利用できます。

- **[音声専用形式 (Audio-only Formats)]**: 音声専用メディアをエクスポートするファイル形式を選択します。音声録音のあるコンタクトでのみ利用できます。
- **[なし (None)]**: 音声テキスト変換のみをエクスポートするには **[音声テキスト変換のみ (Transcriptions Only)]** を選択します。

[出力形式を分析 (Analytics Output Format)]: Analytics の音声テキスト変換データをエクスポートするファイル形式を [JSON] または [XML] から選択します。**[なし (None)]** を選択した場合、Webex WFO は、Analytics の音声テキスト変換データをエクスポートしません。メタデータを含む CSV ファイルのみをエクスポートするには、**[なし (None)]** を選択します。

5. **[エクスポートをすぐに送信 (Send Export Immediately)]** を選択します。
6. **[作成 (Create)]** をクリックします。

コンタクトの一括エクスポートの CSV ファイルに含まれるデータ

次の表に、コンタクト一括エクスポート CSV ファイルに含まれるデータフィールドを示します。

フィールド	タイプ	最大の長さ (Max Length)	説明
コンタクト ID (Contact ID)	整数	64	コンタクトの一意の ID。
姓 (Last Name)	文字列	60	エージェントの名。
名 (First Name)	文字列	60	エージェントの姓。
グループ名 (Group Name)	文字列	60	エージェントのグループの名前。
チーム名 (Team Name)	文字列	60	エージェントのチームの名前。
発信者番号 (Calling Number)	文字列	64	発信者 ID または発信側の自動番号識別 (ANI)。発信者番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。このフィールドは、コールにのみ適用されます。
着信番号	文字列	64	コールを受信した電話機の DID または着信番号識別サー

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
(Called Number)			ビス(DNIS) 番号。着信番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。このフィールドは、コールにのみ適用されます。
日付 (Date)	日付	100	コンタクトの日付。フォーマットは DD/MM/YYYY です。
時刻 (Time)	時刻	5 + 2	コンタクトの開始時間。フォーマットは HH:MM AM または PM です。
タイムゾーン (Time Zone)	文字列	60	<p>コンタクトが作成され、コールが記録されたタイムゾーン。</p> <p>EXAMPLE America/Chicago</p> <p>NOTE このフィールドは UTC フォーマットではありません。</p>
スコア (Score)	整数	64	コンタクトに付けられた評価スコア。
理由 (Reason)	文字列	64	会話が録音された理由。この理由は、録音ルールで設定されます。
録音タイプ (Recording Type)	文字列	64	<p>このデバイスに関連付けられた録音タイプ。有効な値は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ AACC MLS 録音 (AACC MLS Recording) ■ Acme Packet 録音 (Acme Packet Recording) ■ AudioCodes 録音 (AudioCodes Recording) ■ AWS Connect 録音 (AWS Connect Recording) ■ BroadSoft 録音 (BroadSoft Recording) ■ CUBE 録音 (CUBE Recording) ■ エンドポイント録音 (End Point Recording) ■ イベント通知 (Event Notification) ■ Five 9 VCC 録音 (Five 9 VCC Recording)

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
			<ul style="list-style-type: none"> ■ Genesys 録音 (Genesys Recording) ■ IP Office 録音 (IP Office Recording) ■ MediaSense 録音 (MediaSense Recording) ■ 複数登録の録音 (Multiple Registration Recording) ■ ネットワーク録音 (Network Recording) ■ なし (None) ■ 照合 (Reconciliation) ■ RTP Logger 録音 (RTP Logger Recording) ■ Serenova 録音 (Serenova Recording) ■ 1 ステップ会議録音 (Single Step Conference Recording) ■ Sonus 録音 (Sonus Recording) ■ 不明な録音タイプ (Unknown Recording Type)
			<p>一部の録音タイプを利用できない場合があります。</p>
コール時間 (Call Duration)	時間	8	<p>応答されるコールとドロップされるコールとの間の時間の長さで、呼び出し時間と拡張画面時間 (ある場合) を含む (HH:MM:SS 形式)。コール時間はシグナリングサービスから受信されます。このフィールドは、コールにのみ適用されます。</p> <p>コンタクトテーブルと Media Player に表示されるコール時間は、「イベントの継続時間」(イベント間の時間) と「録音時間」(実際の録音ファイル内の時間) の違いにより、同じでない場合があります。</p> <p>以下のシナリオでは、コール時間は異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 録音制御 API を使用して録音を一時停止、再開、または最初からやり直した場合、録音時間は実際の

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
			<p>コール時間よりも短くなります。たとえば、録音がコール開始 1 分後に再開された場合、コール時間は録音時間より 1 分間長くなります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 呼び出し時間の長いコールをアーカイブまたはクリーンアップする場合、コンタクトテーブルにはコール時間フィールドのイベント時間が表示され、Media Player にはコール時間フィールドの録音時間が表示されません。
エージェント ID (Agent ID)	文字列	64	エージェントのシステム ID。
HR	ブール値	3	コンタクトに HR のマークが付いているかどうかを示します。フォーマットは [はい/いいえ(Yes/No)] です。
トレーニング (Training)	ブール値	3	コンタクトにトレーニングのマークが付いているかどうかを示します。フォーマットは [はい/いいえ(Yes/No)] です。
状態 (State)	文字列	32	<p>コンタクトの現在の評価状態。有効な値は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 未評価 (Unscored) ■ 評価済み (Scored) ■ 進行中 (In Progress) ■ 承認が必要 (Needs Approval)
コンタクトタイプ (Contact Type)	文字列	60	<p>コンタクトのタイプ。有効な値は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ コール (Call) ■ コール以外 (Non-call) ■ 画面のみ (Screen-only) ■ 電子メール (Email)

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
■ テキスト (Text)			
送信元アドレス (From Address)	文字列	512	[送信元 (From)] フィールドの電子メールアドレスに基づいて、コール以外のコンタクトに関連付けられている電子メールをフィルタ処理します。 NOTE このオプションは、Analytics が有効な場合にのみ使用できます。
送信先アドレス (To Address)	文字列	制限なし	[宛先 (To)] フィールドの電子メールアドレスに基づいて、コール以外のコンタクトに関連付けられている電子メールをフィルタリングします。 NOTE このオプションは、Analytics が有効な場合にのみ使用できます。
サブジェクト (Subject)	文字列	1000	[件名 (Subject)] フィールドに基づいて、コール以外のコンタクトに関連付けられている電子メールをフィルタ処理します。
評価者名 (Evaluator Name)	文字列	256	コンタクトを評価したユーザーの名前。
評価日 (Date Evaluated)	文字列	10	コンタクトが評価された日付。フォーマットは MM/DD/YYYY です。
承認者 (Approved By)	文字列	256	評価を承認した人物の名前。
評価フォーム (Evaluation Form)	文字列	64	顧客の会話の評価に使用する評価またはキャリブレーションフォームの名前。
キャリブレーション対象 (Calibrated)	ブール値	3	コンタクトがキャリブレーション対象としてマークされているかどうかを示します。フォーマットは [はい/いいえ (Yes/No)] です。

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
最大サイレンス時間 (MAX Silence)	時間	8	コンタクトのサイレンスイベントの最大長。フォーマットは HH:MM:SS です。
最小サイレンス時間 (MIN Silence)	時間	8	コンタクトのサイレンスイベントの最小長。フォーマットは HH:MM:SS です。
平均サイレンス時間 (AVG Silence)	時間	8	コンタクトのサイレンスイベントの平均の長さ。フォーマットは HH:MM:SS です。
合計サイレンス時間 (Total Silence Duration)	時間	8	コンタクトのすべてのサイレンスイベントの合計長。フォーマットは HH:MM:SS です。
サイレンスイベント (Silence Events)	整数	64	コンタクトのサイレンスイベント数。
% サイレンス (% Silence)	10 進数	3	サイレンス状態 (発信者もエージェントも話していない) で費やされたコールの割合。フォーマットは .99 です。
最大トークオーバー時間 (MAX Talk Over)	時間	8	コンタクトのトークオーバーイベントの最大長。フォーマットは HH:MM:SS です。
最小トークオーバー時間 (MIN Talk Over)	時間	8	コンタクトのトークオーバーイベントの最小長。フォーマットは HH:MM:SS です。
平均トークオーバー時間 (AVG Talk Over)	時間	8	コンタクトのトークオーバーイベントの平均の長さ。フォーマットは HH:MM:SS です。

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
Talk Over)			
合計トークオーバー時間(Total Talk Over Duration)	時間	8	コンタクトのすべてのトークオーバーイベントの合計長。フォーマットは HH:MM:SS です。
トークオーバーイベント(Talk Over Events)	整数	64	コンタクトのトークオーバーイベント数。
%トークオーバー(% Talk Over)	10 進数	3	トークオーバーしたコールの割合。フォーマットは .99 です。
保留イベント(Hold Events)	整数	—	検出された保留イベントの数。
最小保留時間(MIN Hold Duration)	時間	—	最短保留イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
最大保留時間(MAX Hold Duration)	時間	—	最長保留イベントの継続時間。形式 = HH:MM:SS。
合計保留時間(Total Hold Duration)	時間	—	保留時間の合計持続時間。形式 = HH:MM:SS。
平均保留時間(AVG Hold Duration)	時間	—	HH:MM:SS 形式で表される平均保留時間。
% 保留中(% Hold)	10 進数	—	保留状態で費やされたコールの割合。

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
コール終了ワークフロー(End of Call Workflow)	文字列	64	コンタクトに使用するコール終了ワークフローの名前。
日次ワークフロー (Daily Workflow)	文字列	64	コンタクトに使用される日次ワークフローの名前。
予測評価スコア (Predictive Evaluation Score)	10 進数	3	評価スコアのないコンタクトの予測評価スコア。Webex WFO は、この予測スコアの基準として Analytics データと以前の評価スコアを使用します。Webex WFO では、コール属性、エージェント属性、音声ヒット、デスクトップのアクティビティの Analytics データを使用します。フォーマットは .99 です。
ネットプロモータースコア(Net Promoter Score)	10 進数	—	発信者から提供されたコンタクトのネットプロモータースコア。
予測ネットプロモータースコア (Predictive Net Promoter Score)	10 進数	3	ネットプロモータースコアのないコンタクトの予測評価スコア。Webex WFO は、この予測スコアの基準として Analytics データと以前の評価スコアを使用します。Webex WFO では、コール属性、エージェント属性、デスクトップアプリケーション、デスクトップのアクティビティ、音声ヒット、コールメタデータの Analytics データを使用します。フォーマットは .99 です。
感情スコア (Sentiment Score)	文字列	—	コンタクトの感情スコア。[正 (positive)]、[負 (negative)]、または [ニュートラル (neutral)]。
調査スコア (Survey Score)	10 進数	3	コンタクトに関連付けられている調査がある場合は、10 進数形式の割合で表される調査スコアが示されます。
調査名 (Survey Name)	文字列	255	コンタクトに関連付けられている調査がある場合は、調査名が提示されます。

フィールド	タイプ	最大の長さ) Max Length)	説明
エージェント ACD ID(Agent ACD ID)	文字列	256	エージェントの ACD ID。
関連付けられた コール ID (Associated Call ID)	文字列	256	コールに会議または転送が含まれる場合、他のエージェントの ID。
<カスタムメタデータ>	varies	—	コンタクトに関連付けられているカスタムメタデータ。

関連項目

- [外部保管場所を追加する](#): 外部保管場所の設定方法を説明しています。
- [ロールとアクセス許可を管理する](#): コンタクトの一括エクスポートのアクセス許可の前提条件について詳細を説明しています。
- [インタラクションの検索](#): フィルタセットの作成方法と保存方法を説明しています。
- [コンタクトのスケジュール済み一括エクスポートをモニタする](#): エクスポートのステータスを表示します。

インタラクションを評価する

評価フォームを管理する

評価者は評価フォームを使用してエージェントと顧客のインタラクションを評価し、エージェントが効果的にコミュニケーションし、企業のポリシーに従っていることを確認します。

前提条件

- [評価フォーム (Evaluation Form)] のアクセス許可を持っている。
- セクションについて、各セクションの質問について、および各質問に対して考えられるすべての回答について理解している。フォームを手動で重み付けする場合、各セクションの重みによって評価合計に及ぼす影響、および各質問の点数を理解している。

ページの世界

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM (QM)] > [QM構成 (QM Configuration)] > [評価フォームマネージャ (Evaluation Form Manager)]

手順

評価フォームの作成

フォームを完成させるには、次の手順に従って、[セクションの作成 (Create sections)]、[質問の作成 (Create questions)]、および [質問に対する回答の作成 (Create answers for the questions)] に進みます。 セクションの作成 質問の作成 質問に対する回答の作成

1. [新しい評価フォームの作成 (Create a new evaluation form)] を選択します。
2. [名前 (Name)] フィールドにフォーム名を入力します。
3. [説明 (Description)] フィールドに説明を入力します。
4. フォームのタイプを選択します。
 - [パーセント (Percentage)]: 評価はパーセントに基づいてスコア付けされます。セクションと質問には重み付け(0 ~ 100%)され、最終的なスコアはパーセントになります。

EXAMPLE エージェントは5つの質問のうち4つに正しくスコアし、質問の重み付けは均等です。エージェントの最終スコアは80%です。

- [ポイント (Points)]: 評価はポイントシステムに基づいてスコア付けされます。セクションには重み付けされません。代わりに、セクションの配分点によってその重みが決定されます。ポイントベースのスコアリングはよくインセンティブベースのパフォーマンスで使用されます。エージェントはポイントを蓄積し、ポイントが十分に貯まると、ポイントを換金して有形の報酬を獲得できます(クレジットカードのポイントと同様)。この環境では、0が通常のスコアであり、通常期待される結果以上だった場合にポイントが付与されます。低品質のサービスでは、ポイントを差し引く場合もあります。評価フォームでは、質問に正のスコアまたは負のスコアを割り当

ることができます。

EXAMPLE エージェントがコール中に積極的に理解を示した場合、値は 10 ポイントです。エージェントがコール中に理解を示せなかった場合、値は -5 ポイントです。

5. (オプション、パーセントスコアリングのみ) セクションと質問の値を手動で重み付けするには、[手動重み付け(Manual Weighting)] を選択します。Webex WFO で重み付けを自動計算するには、この手順をスキップします。
6. (任意) 完成した評価に承認を要求しない場合は、[承認が必要(Approval Required)] チェックボックスをオフにします。承認を要求するには、このボックスを選択したままにします。
7. 評価の応答オプションを選択します。
 - [スコア付き評価に対するエージェントの応答なし(No Agent Response to Scored Evaluations)]: エージェントはスコア付き評価に応答できません。
 - [エージェントによる評価の確認を許可(Allow Agent to Acknowledge Scored Evaluations)]: エージェントは、評価を受け取ったことを通知できます。
 - [エージェントによるスコア付き評価の確認と異議申し立てを許可(Allow Agents to Acknowledge and Appeal Scored Evaluations)]: エージェントは、スコアに同意しない場合、評価の再スコアを求めることができます。

セクションの作成

1. [セクション(Sections)] セクションで、[名前(Name)] フィールドに、フォームの最初のセクション名を入力します。

EXAMPLE セクションは、評価フォーム内の質問をグループに整理します。評価フォームには、[グリーティング(Greeting)]、[セキュリティ(Security)]、[解決方法(Resolution)]、および[クローズ(Closing)] というセクションを含めることができます。セクションの詳細については、「[評価フォームに関するアドバイス](#)」を参照してください。

2. (手動重み付けのみ) [重み(Weight)] フィールドに、フォームの合計スコアに影響する量をこのセクションで入力します。すべてのセクションの重み付け合計が最大 100 になる必要があります。
3. (任意) セクションの [開始色(Start Color)] と [終了色(End Color)] を選択します。これらの色は、評価者がフォームを完成させると、フォームの下部にあるグラフに表示されます。
4. [セクションの追加(Add Section)] をクリックします。
5. セクションの追加が完了するまで、手順 1 ~ 4 を繰り返します。

質問の作成

1. [質問(Questions)] セクションで、[セクション(Section)] ドロップダウンリストからセクションを選択します。
2. [テキスト(Text)] フィールドに質問テキストを入力します。
3. (手動重み付けのみ) [重み(Weight)] フィールドに、この質問がセクションのスコアに影響を与える量を入力します。このセクションのすべての質問の重み付け合計が最大 100 になる必要があります。
4. [質問の追加(Add Question)] をクリックします。
5. すべてのセクションへの質問の追加が完了するまで、手順 1 ~ 4 を繰り返します。

質問に対する回答の作成

1. [回答(Answers)] セクションで、[質問(Question)] ドロップダウンリストから質問を選択します。
2. [回答タイプの追加(Add Answer Type)] ドロップダウンリストから、評価者が質問に回答する方法を選択します。
 - [単一回答(Single Answer)]: 評価者は自由回答を書き込むことができます。
 - [はい/いいえ回答(Yes/No Answers)]: 回答は [はい(Yes)]、[いいえ(No)]、または [該当なし(Not Applicable)] です。
 - スケール(1 ~ 5) 回答: この回答では、エージェントが部分点を獲得できます。スケールを調整して、使用するレベルを増減できます。
3. (任意) [回答(Answers)] セクションの下部にあるテーブルを使用して、必要に応じて回答オプションを編集します。
 - 回答を重要業績評価指標(KPI) にする場合は、[タイプ(Type)] フィールドを、[KPI(KPI)] が表示されるまでクリックします。
 - 回答をその質問のデフォルト回答とするには、[デフォルト(Default)] フィールドをクリックします。[X(X)] がデフォルト回答を示します。評価者が質問に回答せずに評価を送信した場合、Webex WFO はデフォルト回答を入力します。
4. (任意) エージェントの全体的なスコアは、[期待値を満たしている(Meets Expectations)]、[期待値を超えている(Exceeds Expectations)]、または [改善が必要(Needs Improvement)] の 3 つのカテゴリに分類されます。これらのカテゴリ間のカット オフスコアを調整するには、[バンド範囲(Band Ranges)] セクションのスライダーをクリックしてドラッグします。

評価フォームをアクティブ化する

IMPORTANT フォームの作成が完全に終了した場合にのみ、フォームをアクティブ化します。アクティブなフォームは編集できません。

1. [フォームのステータス(Form Status)] セクションで、[アクティブ(Active)] を選択します。
2. [保存(Save)] をクリックします。

評価フォームの編集

IMPORTANT フォームがアクティブな場合は、編集できません。アクティブなフォームを編集する必要がある場合は、そのフォームをクローンし、クローンを編集します。「[評価フォームのクローン](#)」を参照してください。

1. [既存の評価フォームの編集(Edit an existing evaluation form)] を選択します。
2. [フィルタ(Filter)] オプションから [編集可能(Editable)] を選択します。
3. [既存の評価フォームを選択して編集(Pick an existing evaluation form to edit)] ドロップダウンリストから、フォームを選択します。
4. 必要に応じてフォームを編集します。
5. [保存(Save)] をクリックします。

評価フォームのクローン

既存のフォームに似た新しい評価フォームを作成する必要がある場合は、フォームを最初から作成するよりもフォームをクローンする方がはるかに簡単です。

1. [既存の評価フォームをクローン(Clone an existing evaluation form)] を選択します。
2. [フィルタ(Filter)] オプションから、元のフォームのアクティベーションステータスを選択します。
3. ドロップダウンリストからフォームを選択します。
4. [名前(Name)] フィールドに、クローンする名前を入力します。
5. [保存(Save)] をクリックします。クローンされたフォームの詳細が表示され、そのクローンを編集できます。

評価フォームを削除する

評価フォームは削除できませんが、非アクティブにできます。

IMPORTANT フォームの非アクティブ化は永続的です。非アクティブなフォームを再びアクティブ化することはできませんが、クローンはできます。「[評価フォームのクローン](#)」を参照してください。

1. [既存の評価フォームの編集 (Edit an existing evaluation form)] を選択します。
2. [フィルタ (Filter)] オプションから [アクティブ (Active)] を選択します。
3. ドロップダウンリストからフォームを選択します。
4. 下方向にスクロールして、[フォームのステータス (Form Status)] セクションに移動し、[非アクティブ (Inactive)] を選択します。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

評価フォームを CSV ファイルでエクスポートする

評価フォームをオフラインで使用するには、評価フォームの CSV ファイルをエクスポートし、フォームを追加または編集して、そのファイルをインポートします。

1. [インポートとエクスポート (Import and Export)] を選択します。
2. [エクスポート (Export)] をクリックします。すべての評価フォームに関する情報を含む CSV ファイルが、お使いのデバイスにダウンロードされます。

評価フォームをインポートする

1. [インポートとエクスポート (Import and Export)] を選択します。
2. [ファイルの選択 (Choose File)] をクリックします。
3. アップロードするファイルを選択します。ファイル名は [ファイルの選択 (Choose File)] ボタンの横に表示されます。
4. [インポート (Import)] をクリックします。フォームは [編集可能 (Editable)] ステータスでインポートされます。

インポートしたファイルには、下の表のすべての列が、左から右の順序で並んでいます。最初に [評価フォームを CSV ファイルでエクスポートする](#) し、エクスポートしたファイルを編集して、インポートすることをお勧めします。

IMPORTANT CSV インポートを使用して新しい評価フォームを追加する場合、ID (formId、sectionId、questionId、および answerId) を含むすべてのフィールドは 0 (ゼロ) である必要があります。フォームをインポートすると、これらの ID が Webex WFO によって自動的に追加されます。既存のフォームを編集している場合は、ID を変更しないでください。

列	説明
formId	評価フォームの ID。これは数値です。

列	説明
formName	評価フォームの名前。
formDescription	評価フォームを説明するテキスト。
formStatus	<ul style="list-style-type: none"> ■ [アクティブ(Active)]: フォームは評価に使用できます。変更はできません。 ■ [編集可能(Editable)]: フォームを変更できます。 ■ [非アクティブ(Inactive)]: フォームを評価に使用できません。
formApprovalRequired	<ul style="list-style-type: none"> ■ TRUE: 承認が必要です ■ FALSE: 承認は不要です
formScoreTpe	<ul style="list-style-type: none"> ■ Percentage: 評価はパーセントに基づいてスコア付けされます ■ Points: 評価はポイントシステムに基づいてスコア付けされます
formBandBreakOne	「期待値を満たしている」の最低スコア。
formBandBreakTwo	「期待値を満たしている」の最高スコア。
manualWeighting	手動で設定されたセクションと質問の重み。
sectionId	セクションの ID。これは数値です。
sectionName	セクションの名前。
sectionOrder	セクションが表示される順序を決定する整数値。セクションは、最も小さい値から順序付けされます。
sectionWeight	0 ~ 100 のうちでセクションに割り当てられた重み。
questionID	質問の ID。
questionText	質問のテキスト。
questionOrder	質問が表示される順序を決定する整数値。質問は、最も小さい値から順序付けされます。
questionWeight	0 ~ 100 のうちで質問に割り当てられた重み。

列	説明
answerId	評価フォームの ID。これは数値です。
answerType	<ul style="list-style-type: none"> ■ [累積 (Accumulative)]: このオプションのポイントはまとめて追加され、最終スコアが取得されます。このオプションでは、KPI オプションは選択されないものとします。 ■ [適用外 (Not Applicable)]: この回答を合計に含めず、無視します。 ■ [KPI (KPI)]: 最終的なスコアをこのオプションで指定される値に変更します。このタイプの回答は、スコアにネガティブまたはポジティブな影響を及ぼす質問に使用されます。
AnswerLabel	<ul style="list-style-type: none"> ■ Y: はい。 ■ N: いいえ。 ■ N/A: 該当なし。 ■ <text>: カスタマイズされた回答。 ■ [KPI (KPI)]: 最終的なスコアをこのオプションで指定される値に変更します。このタイプの回答は、スコアにネガティブまたはポジティブな影響を及ぼす質問に使用されます。
answerIsDefault	<ul style="list-style-type: none"> ■ FALSE: この回答はデフォルトではありません。 ■ TRUE: この回答がデフォルトです。
answerOrder	回答が表示される順序を決定する整数値。回答は、最も小さい値から順序付けされます。
answerPoints	回答に割り当てられたポイント数です。

関連項目

- [評価フォームに関するアドバイス](#): 評価フォームの動作に関する詳細な情報と、効果的な評価を作成するための推奨事項。
- [KPI を設定する](#): KPI 目標の設定方法とチームやグループに割り当てる方法。

評価フォームに関するアドバイス

効果的な評価のガイドライン

評価は、品質管理の録音ソリューションから受け取る最終結果です。品質管理の「品質」は、エージェントがお客様に対応しているときに使用する方法と言葉づかいを評価することによって由来します。エージェントがコールで使用する要素が評価の対象になります。

EXAMPLE このエージェントは、コールに回答する場合、まず「おはようございます。こちらはXYZの鈴木です。どのようなご用件でしょうか」と言っています。評価フォームには、導入部に関して次の3つの質問があります。エージェントはあいさつの言葉を使用しましたか。エージェントは自分の名前と社名を名乗りましたか。エージェントはお客様が自由に答えられるような形の質問をしましたか。評価者は、これらの各質問に「はい」と回答します。

評価によって、優秀なエージェントの行動や、エージェントが改善またはトレーニングを必要とする分野が明らかになります。

評価を実施する場合は、次のベストプラクティスを検討してください。

- 取り組みに優先順位を付ける: 値または優先度の高いものから開始します。
- 成功の基準を確立する: これが望ましい行動です。
- 測定値のログを作成し、時間の経過によってスコアを比較する: 時間の経過による改善を測定できるように、また自分のトレーニングとコーチングがパフォーマンスの改善につながったことが確認できるように、評価フォームを少なくとも1四半期(3ヵ月)は保存しておきます。
- エージェントの評価を確認し、コールを再生して問題の根本原因を特定する: 問題の発生場所を確認し、根本原因を分析してトレーニングを改善します。
- エージェント、チーム、組織を比較する: すべてのレベルで進捗状況を測定します。
- 成果が出たと判断したら次に進む: 評価の1セクション(たとえばエージェントのあいさつ)で問題がなくなった場合は、そのセクションを評価から削除します。コンタクトセンターのビジネス目標が変われば、フォームに新しいセクションを追加して、引き続きエージェントのパフォーマンスを改善できます。

評価フォームの質問に関するガイドライン

評価フォームの質問を作成する際は、次のヒントを参照してください。

簡単な質問を用意します。 簡単な質問によって、マネージャとスーパーバイザは、エージェントのスコアが低い根本原因を調査できます。

- 質問ごとに尋ねる内容は1つだけにする(1つの項目に複数の質問を詰め込まない)。
- 質問の範囲を、測定可能な1つのイベントに限定する。

EXAMPLE 「エージェントは一層の努力をしましたか」は良い質問ではありません。「一層の努力」とは何を意味しますか。「一層の努力」の内容は、どのコンタクトに対しても同じでしょうか。おそらくそのようなことはしないでしょう。代わりに、そのエージェントが実行できる特定のアクションを明示してください。たとえば、「エージェントは、問題が解決したかを確認するために発信者にフォローアップの連絡をすると約束しましたか」など。これは特定のアクションについての質問ですから、「はい」または「いいえ」の回答が何を意味するかは、だれにでもわかります。

- 評価者とエージェントの両方が、エージェントのパフォーマンスを明確に把握できるような質問を作成する。

可能な限り、「はい」または「いいえ」で回答できる質問を用意します。「はい」または「いいえ」で答えられる質問には、簡単明瞭に回答できます。また、一貫した評価測定値を得るためには、ドキュメンテーションとコラボレーションの労力を少なくする必要があります。このタイプの回答は、より客観的です。一方、数字で答えるような質問では、範囲内の各数字の基準をはっきりさせる必要があります。これでは、複数の評価者のコラボレーションがむずかしくなります。

作成した質問は、**個別のカテゴリまたはセクション**に分類して整理します。質問を分類すると、エージェントとチームのパフォーマンスに関する詳細なレポートを、カテゴリごとに作成できます。

- 評価者がエージェントのパフォーマンスを評価しやすいように、典型的なコールのフローに合わせて質問とセクションを作成する。

EXAMPLE [グリーティング (Greeting)]、[オーダーエントリ (Order Entry)]、[クロージング (Closing)] という 3 つのセクションを作成します。

- パーセントベースのスコアリングを使用する場合は、最も重要な質問とセクションに重みを付ける。
- 評価フォームのセクションは 10 個以下にする。
- 1 セクションの質問は 10 個以下にする。

重要な障害点がないかを確認します。重要な動作 (礼儀など) に対応する質問に、重要業績評価指標 (KPI) のマークを付けます。このような質問にネガティブなスコアが付いた場合、評価全体が低下します。

予測評価スコアを使用する場合は、Webex WFO が参照および分析するデータの種類に関連する質問を作成します。詳細については、「[予測を設定する](#)」を参照してください。

EXAMPLE 各コンタクトごとに無音の量を測定するには、QM を使用します。評価フォームでは、「エージェントはお客様が答えやすい問いかけをしていましたか」と質問します。

EXAMPLE 発音分析の「グリーティング」というカテゴリには、「thank you for calling(お電話ありがとうございます)」、「my name is(私の名前は)」、「how may I help you today(今日はどのようなご用件ですか)」というフレーズが登録されています。評価フォームでは、「エージェントは発信者に適切にあいさつしましたか」と質問します。

重要業績評価指標(KPI)の質問

KPIの質問を使用するには、最初にコンタクトセンターのビジネス目標を特定する必要があります。ビジネス目標を分割する場合は、課題のある領域と、それらの目標を達成できたかどうかを測定する方法を決めておく必要があります。たとえば、ビジネス目標を次のように分割できます。

- 初回コンタクトでの問題解決(FCR)
- セールスプロセスとスキル
- 製品知識:コンタクト評価を利用して製品知識が十分でないエージェントを特定した後、そういうエージェントに、製品知識を改善するためのトレーニングを提供できます。たとえば、エージェントを評価する際に次の質問を加えることもできます。
 - このエージェントは詳しい製品知識を持っていますか。
 - これは重要指標か、課題領域か。
- エージェントのツール操作能力:エージェントは、お客様に対応する際にさまざまなツールを扱う必要がある場合があります(たとえば、オーダーエントリーツール、エージェント生産性向上ツール、データベースツール、その企業のために設計されたカスタムソフトウェアツールなど)。評価を利用して、エージェントがコンタクトセンターのツールを使いこなしているかを監視し、エージェントのツール操作能力を向上させるためのトレーニングを提供できます。
- 平均コール期間:他のコールより長いコールがあります。評価を利用して、コールが長くなる要因を把握し、長いコールを減らす解決策を提供して平均コール時間を改善することができます。

ビジネスの目標がわかっているならば、それらの目標を評価フォームの質問への回答として組み込み、その質問にKPIを割り当てることができます。これにより、エージェントの目標をコンタクトセンターのビジネス目標と一致させることが可能です。この評価フォームを使用して、コンタクトセンターのビジネス目標に対するエージェントのパフォーマンスを測定できます。

KPIは、コンタクトセンターのビジネス目標にプラスの影響を与えることも、マイナスの影響を与えることもあります。KPIの回答に割り当てられる値には、その影響が反映されます。

EXAMPLE コンタクトセンターのビジネス目標は、収益を増やし、お客様の満足度を高め、全体的なコストを削減することです。不満のあるお客様を満足度の高いお客様に変えるエージェントは、コンタクトセンターのビジネス目標にプラスの影響を与えます。販売機会を失ったエージェントは、コンタクトセンターのビジネス目標にマイナスの影響を及ぼす可能性があります。

KPI の質問に対するスコア付けの方法

KPI の回答が 1 つ以上含まれる質問には、[タイプ (Type)] フィールドに「KPI」というラベルが付けられます。KPI では、最終的な評価スコアが上書きされます。KPI の回答が複数定義されている場合は、その中で優先順位付けが行われ、最終スコアの決定に使用される KPI 回答が決められます。

セクションに KPI の質問が表示される場合、QM はその他の質問と同様に、その質問にスコアを付けます。そのセクションの合計値は、セクションのスコアに表示され、そこには KPI 質問のスコアも含まれています。QM では、すべての質問およびセクションに割り当てるスコアが保持されます。これらのスコアは確認できます。

KPI 回答が最終スコアのトリガーになる場合は、引き続き、評価全体のスコアを付ける必要があります。

パーセントベースのスコア付け

評価フォームを作成する場合は、パーセントベースのスコアにするか、ポイントベースのスコア付けにするかを選択する必要があります。パーセントベースのスコア範囲は、0 ~ 100 の整数です。評価者がパーセントベースの評価フォームでセクションにスコアを付けると、合計とパーセントがそのセクションに表示されます。

パーセントベースのセクションについて

パーセントベースのセクションには、評価フォームの合計スコアに与える影響の大きさを決める独自の重みが付けられます。各セクションタブには、そのセクションの重みが表示されます。セクションの重みの合計は 100 である必要があります。これらの重みは、すべてのセクションがスコアリングされた後で適用されて、評価のための全体スコア (パーセント) が求められます。一般的なスコアは、次のように計算されます。

$$\text{セクションのスコア(パーセント)} \times \text{セクションの重み} = \text{セクションの重み付けスコア}$$

$$\text{すべてのセクションの重み付けスコアの合計} = \text{総スコア(パーセント)}$$

EXAMPLE

フォームには、[あいさつ (Greet)] と [評価 (Assess)] という 2 つのセクションがあります。[あいさつ (Greet)] セクションの合計は 15 ポイントで、全体のスコアの 40% に相当します。エージェントは、このセクションで 15 ポイントのうち 8 ポイント (60%) を獲得しています。[評価 (Assess)] セクションには合計 10 ポイントが割り当てられ、全体の 60% に相当します。エージェントは、このセクションで 8 ポイント (80%) を獲得しています。一般的なスコアは、次のように計算されます。

$$\text{[あいさつ(Greeting)] セクション} = 60\% \times 0.4 = 24\%$$

$$\text{[評価 (Assess)] セクション} = 80\% \times 0.6 = 48\%$$

$$24\% + 48\% = 72\%(\text{全体のスコア})$$

パーセントベースの質問について

パーセントベースの質問には、セクションの合計スコアに与える影響の大きさを決める独自の重みが付けられます。重みはポイントに変換されます。セクションの最大スコアは、含まれる質問の数に関係なく、100% (または 100 ポイント) です。Webex WFO は、次の式を使用して、パーセントベースの質問に対する重み付けスコアを計算します。

$$(\text{実際のスコア} \div \text{最大スコア}) \times \text{重み} = \text{重み付けスコア}$$

EXAMPLE 3つの質問があるセクションで、質問1の重みは50%です。質問2および3の重みは、それぞれ25%です。これは、質問1が最大で50ポイント、質問2および3が、それぞれ、最大で25ポイントであることを意味します。

次の表は、回答スケールが0~5の質問で、重みが25%の場合と50%の場合に獲得できるポイントを示しています。評価者がN/Aと回答した場合、Webex WFOでは、このセクションのスコアは質問が存在しない場合と同じ扱いになります。

回答のスケール	獲得ポイント(質問の重み:25%)	獲得ポイント(質問の重み:50%)
該当なし	—	—
0	0	0
1	5	10
2	10	20
3	15	30
4	20	40
5	25	50

次の表は、重みが25%の場合と50%の場合に、「はいいいえ」タイプの質問で獲得できるポイントを示します。

回答	獲得ポイント(質問の重み:25%)	獲得ポイント(質問の重み:50%)
はい(Yes)	25	50
いいえ(No)	0	0
無回答	—	—

次の表に示すのは、評価フォームの例に含まれるいくつかのセクションの結果です。

3つの質問を含むセクションのスコア例

質問	重量	タイプ	スコア (Score)	重み付けスコア
1	50 %	0 ~ 5 のスケール	4	40
2	25%	0 ~ 5 のスケール	3	15
3	25%	はい (Yes) / いいえ (No)	はい (Yes)	25
セクションのスコア				80 %

4つの質問を含むセクションのスコア例

質問	重量	タイプ	スコア (Score)	重み付けスコア
1	60 %	0 ~ 5 のスケール	3	36
2	15 %	0 ~ 5 のスケール	4	12
3	20%	はい (Yes) / いいえ (No)	いいえ (No)	0
4	5 %	はい (Yes) / いいえ (No)	はい (Yes)	5
セクションのスコア				53%

「該当なし」(N/A) という回答を含むスコア例

質問	重量	タイプ	スコア (Score)	重み付けスコア
1	60 %	0 ~ 5 のスケール	該当なし	—
2	15 %	0 ~ 5 のスケール	4	12
3	20%	はい (Yes) / いいえ (No)	いいえ (No)	0
4	5 %	はい (Yes) / いいえ (No)	はい (Yes)	5
セクションのスコア				42.5%

NOTE 無回答だった質問は、合計スコアから除外されます。この例では、合計は 100 ではなく 40 になり、そのうちの 17 スコアを獲得したということで、スコアは 43% になります。

パーセントベースの評価に対するスコア付けの方法

評価フォームを保存すると、取得可能ポイント、取得ポイント、およびパーセント(またはスコア)が計算されます。これらの計算式は、評価フォームの複数のセクションに基づいています。

配点案

スコアリングされた評価フォームの合計所得可能ポイントは、各セクションの取得可能ポイントの合計に、合計ポイント数を掛けた値です。

フォームの取得可能ポイント = セクション 1 の重み X セクション 1 の取得可能ポイント + セクション 2 の重み X セクション 2 の取得可能ポイント + セクション 3 の重み X セクション 3 の取得可能ポイント + セクション 4 の重み X セクション 4 の取得可能ポイント ...

次の例は、4 つのセクションがあるスコアリング済み評価フォームの、Webex WFO による合計取得可能ポイントの計算方法を示しています。

セクション	重量	セクションの取得可能ポイント	フォームに対するセクションのポイント
1	25%	100	25
2	25%	75	18.75
3	25%	80	20
4	25%	100	25
合計取得可能ポイント			88.75

取得ポイント

スコア済み評価で取得したポイントの総数は、次の式で計算されます。

フォームの合計取得ポイント = セクション 1 の重み X セクション 1 の合計取得ポイント + セクション 2 の重み X セクション 2 の合計取得ポイント + セクション 3 の重み X セクション 3 の合計取得ポイント + セクション 4 の重み X セクション 4 の合計取得ポイント ...

次の例は、4 つのセクションを含む評価フォームで、Webex WFO による取得ポイント数の計算方法を示しています。

セクション	重量	取得ポイント	合計スコアに対するセクションのポイント
1	25%	85	21.25
2	25%	60	15
3	25%	65	16.25
4	25%	90	22.5
合計取得ポイント			75

パーセントスコア

スコアリング済み評価フォームのパーセンテージは、次の計算式を使用して計算されます。

$$\text{フォームのパーセント} = \text{フォームの取得ポイント} \div \text{フォームの取得可能ポイント}$$

次の例は、Webex WFO で、前の 2 つの表からパーセントスコアを計算する方法を示しています。

$$75 \div 88.75 = 84.51\%$$

ポイントベースのスコア付け

評価フォームを作成する場合は、ポイントベースのスコアにするか、パーセントベースのスコア付けにするかを選択する必要があります。ポイントベースのスコアは、整数で表されます。最小値を 0 未満にできません。

EXAMPLE あるフォームでは、ポイントの最小値は -50 で最大値は 150 です。スコア 0 は中程度、または平均と見なされます。エージェントが通常期待される以上の結果を出した場合、優れたサービスに対してプラスポイントが付与されます。低品質のサービスに対してはポイントが差し引かれ、エージェントには追加のコーチングが必要とされます。

ポイントベースの評価フォームでは、最小スコアは、質問に割り当てられたすべての最小スコアの合計です。

ポイントベースの評価フォームでは、最大スコアは、質問に割り当てられたすべての最大スコアの合計です。

評価者の目標の設定

コンタクトの目標とは、設定された期間に特定数のコンタクトを評価者が確認、評価、キャリアレーションするための目標です。目標は、一連の基準(「コンタクト目標分類子」)に基づいており、特定の日付、または日次、週次、または月次で定期的に、完了するように設定できます。

コンタクトの一部が、割り当てられた評価者のコンタクトキューに追加されます。評価者は、各期間のコンタクト目標を達成するために、期限までに割り当てられたタスクを完了する必要があります。

デフォルトでは、新しいコンタクト目標のステータスは「編集可能」です。つまり、目標は保存した後に編集できますが、まだ使用することはできません。目標の設定が完了したら、ステータスを「アクティブ」に変更できます。つまり、その目標は実稼働で使用され、設定されているエージェントまたはチームに対して目標を設定します。コンタクト目標がアクティブな場合、その目標は編集できません。

コンタクト目標の使用が終了したら、そのステータスを「非アクティブ」に変更できます。このステータスは、実稼働で使用されなくなるという意味です。目標が非アクティブ化された後は、アクティブまたは編集可能に戻すことはできません。ただし、非アクティブな目標(編集可能およびアクティブな目標も同様)をコピーして、コピーを別の名前で編集可能やアクティブにすることはできます。

NOTE コンタクト目標は削除できません。ステータスを「非アクティブ」に変更できるだけです。

[コンタクト目標を表示 (View Contact Goals)] オプションを選択すると、既存のすべてのコンタクト目標を表示できます。システム内のすべての目標のサマリー一覧が、目標 ID 順に表示されます。

コンタクト目標を作成または編集するには

1. [何をしますか?(What Do You Want To Do?)] オプションで該当するものを選択します。
2. 目標の名前を入力するか、既存の目標をドロップダウンリストから選択します。
3. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

既存の目標をコピーするには

1. [既存の目標をコピー (Copy an existing goal)] オプションを選択します。
2. コピーする目標をドロップダウンリストから選択します。目標の詳細が表示されます。目標のステータスは [編集可能 (editable)] に設定されています。

3. 新しい目標の名前を入力します。コピーした目標のすべての詳細を受け入れるか、新しい目標に合わせて修正します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

名前 (Name)

コンタクト目標の一意の名前を入力します。

目標のステータス (Goal status)

目標のステータスを選択します。

- [編集可能 (Editable)]: 目標を保存して再編集できます。編集可能な目標は実稼働環境では使用されません。目標は、実稼働に導入する準備が整うまで、このステータスのままにする必要があります。
- [アクティブ (Active)]: 目標を実稼働で使用できます。アクティブな目標の詳細は編集できませんが、ユーザーの割り当てと割り当て解除は可能です。
- [非アクティブ (Inactive)]: 目標は実稼働で使用できません。非アクティブな目標は再度アクティブまたは編集可能にできません。

すべてのステータスで目標をコピーできます。

アクティビティ

このセクションでは、目標の詳細を定義します。

フィールド	説明
アクション (Action)	実行するアクションを選択します。
コンタクト数 (Number of Contacts)	評価者に割り当てられるコンタクト数を入力します。

フィールド	説明
コンタクトタイプ(Contact Type)	割り当てるコンタクトのタイプ(コール、電子メール、またはテキスト) を選択します。
コンタクトレベル(Contact Level)	設定したコンタクト数がエージェント単位かチーム単位かを選択します。
目標の頻度(Goal Frequency)	<p>評価者がアクションを実行する必要がある頻度または具体的な時間を設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [日、週、または月(Day, Week, or Month)]: アクションは日次、週次、または月次で定期的が発生します。 ■ [特定の日付(Specific Date)]: アクションは特定の日時まで完了する必要があります。その後、目標は非アクティブになります。このオプションを選択すると、日付フィールドと時刻フィールドが表示されます。 ■ [日付の範囲(Date Range)]: アクションは特定の日付範囲内で完了する必要があります。その後、目標は非アクティブになります。このオプションを選択すると、有効な開始日フィールドと終了日フィールドが表示されます。
コンタクト日(Contact Dates)	特定の期間に受信したコンタクトに制限する場合は、このチェックボックスをオンにします。選択すると、コンタクトの開始日フィールドと終了日フィールドが表示されます。

手順

(任意) この目標に割り当てられた評価者に対する指示を入力します(最大 3,000 文字)。

コンタクト目標の分類子

コンタクト目標の分類子は、目標に選択されるコンタクトを決定します。分類子は階層型です。最初の分類子で一致するコンタクトが見つからない場合は、2番目の分類子が実行されます。その分類子でコンタクトが見当たらない場合は、3番目の分類子が実行されるなどです。ある分類子で設定されたコンタクト数が見つかった場合は、それ以上の分類子は実行されません。

NOTE 目標の分類子に一致するコンタクトがひとつも見つからなかった場合、分類子のいずれかに一致するコンタクトが使用可能になるまで、ユーザーに新しいタスクが割り当てられません。そのため、特定の期間、ユーザーがコンタクト目標を達成できない可能性があります。

分類子のリストを作成するには

1. [分類子 (Classifier)] ドロップダウンリストから必要な分類子を選択します(分類子の説明については以下の表を参照)。分類子のパラメータを設定するフィールドが表示されます。
2. パラメータフィールドに値を入力します。
3. [追加 (Add)] をクリックします。
4. 必要なすべての分類子が追加されるまで、手順 1 ~ 3 を繰り返します。分類子を選択し、ペインの右側にある矢印ボタンを使用して上下に移動すると、ペインにリストされる順序を変更できます。
5. リストから分類子を削除する場合は、その分類子を選択して [削除 (Remove)] をクリックします。

分類子	説明
より短いコール(Calls Less Than)	(コールのみ) コール時間が指定された時間よりも短いコンタクトを割り当てます。通話時間を入力するか、時計アイコンをクリックして選択します。
より長いコール(Calls Greater Than)	(コールのみ) コール時間が指定された時間よりも長いコンタクトを割り当てます。通話時間を入力するか、時計アイコンをクリックして選択します。
メタデータフィールドあり(Has Metadata Field)	任意の値を持つ特定のメタデータフィールドがあるコンタクトを割り当てます。コンタクトが持っている必要があるメタデータフィールドを選択します。
メタデータフィールドに値あり (Has Metadata Field With Value)	特定の値を持つ特定のメタデータフィールドがあるコンタクトを割り当てます。メタデータフィールドを選択して、そのフィールドの値を入力します。
送信先(To)	(テキストと電子メールのみ) 指定された受信者に送信されたコンタクトを割り当てます。受信者をフィールドに入力します。

分類子	説明
送信元 (From)	(テキストと電子メールのみ) 指定された送信者から受信したコンタクトを割り当てます。送信者をフィールドに入力します。
サブジェクト (Subject)	(電子メールのみ) 件名に特定のキーワードを含むコンタクトを割り当てます。フィールドにキーワードを入力します。
ランダムなコール/テキスト/電子メール (Random Call/Text/Email)	使用可能なコンタクトを任意に評価者に割り当てます。
録音理由 (Recording Reason)	(コールのみ) [理由 (Reason)] フィールドに特定の値を持つコンタクトを割り当てます。ドロップダウンリストから、適切な値を選択します。

ユーザー

目標を割り当てるユーザーを選択します。

確認、評価、キャリブレーションを手動で割り当てる

1人以上のユーザーが1件以上のコンタクトについてキャリブレーション、評価、確認できるタスクを作成できます。Webex WFOは、このタスクによって割り当てられたコンタクトを、対象ユーザーのコンタクトキューに追加します(「[割り当てられたインタラクションにアクセスする](#)」を参照してください)。

NOTE タスクの作成に使用するコンタクトは、1年以内のものでなければなりません。1年以上前のコンタクトはコンタクトキューに表示されません。1年以上前のコンタクトを共有するには、「[録音へのハイパーリンクを作成する](#)」を参照してください。

アドホックタスクを作成するには

- 1 つまたは複数のコンタクトを選択します。
- [**タスクの作成 (Create Task)**] をクリックします。[アドホックタスクの設定 (Ad Hoc Task Configuration)] ページが表示されます。
- アドホックタスクの名前を入力します。

4. タスクタイプを選択します。選択したタスクによって、[割当先 (Assign To)] フィールドで選択できるユーザーが決まります。Webex WFO には、指定したタスクを実行できるアクセス許可を持つユーザーだけが表示されます。
 - **[キャリブレーション (Calibrate)]**: 選択したコンタクトをキャリブレーションするタスクには、複数のユーザーを割り当てることができます。[キャリブレーション (Calibrate)] を選択すると、[評価フォーム (Evaluation Form)] フィールドが表示されます。コンタクトのキャリブレーションに使用するフォームを選択します。

NOTE このオプションを選択すると、まだキャリブレーションのマークが付いていないコンタクトがあれば、タスクの作成後にキャリブレーション用にマークされます。
 - **[評価 (Evaluate)]**: 選択したコンタクトを評価するために割り当てられるユーザーは 1 人のみです。[評価 (Evaluate)] を選択すると、[評価フォーム (Evaluation Form)] フィールドが表示されます。コンタクトの評価に使用するフォームを選択します。
 - **[確認 (Review)]**: 複数のユーザーにコールの確認 (聴取) を割り当てることができます。[確認 (Review)] を選択すると、[再生時間の設定 (Playback Duration Configuration)] スライダが表示されます。スライダによって、割り当てられたユーザーがタスクを完了するために確認する必要があるコールの割合 (冒頭から) が決定されます。デフォルトは 100 % です。10% 刻みで割合を選択できます。
5. タスクを割り当てるユーザーを選択します。キャリブレーションまたは確認を割り当てる場合は、[すべて選択 (Select All)] をクリックして、グループ内のすべてのユーザーをタスクに追加します。
6. タスクの完了日付を入力するか、カレンダーアイコンをクリックして完了日付を選択します。
7. (任意) タスクを割り当てられた各ユーザーがタスクを完了したときに通知を受信する場合は、[完了時に通知 (Notify on Complete)] チェックボックスをオンにします。

NOTE 通知を受け取る場合は、[コンタクト目標の完了 (Contact Goal Completed)] 通知にも割り当てられている必要があります。

8. (任意) 割り当てられたユーザーに対する特別な指示がある場合は入力します。
9. **[タスクの作成 (Create Task)]** をクリックします。

コンタクトをキャリブレーション対象としてマークする

コンタクトをキャリブレーション対象としてマークすると、ロールに [コンタクトのキャリブレーション (Calibrate Contact)] のアクセス許可が含まれており、スコープにそのコンタクトがカバーされているユーザーは誰でも、そのコンタクト キャリブレーションモードで評価できます。

キャリブレーションモードで完了した評価のスコアは、評価のキャリブレーションレポートに含まれます。このレポートでは、すべての評価者がコンタクトに対して与えたスコアを比較対照できます。評価者が一貫したスコアを与えているかどうかを確認できます。

キャリブレーションの詳細については、「[評価者をキャリブレーションする](#)」を参照してください。

コンタクトをキャリブレーション対象としてマークするには

1. [録音 (Recordings)] ページで、コンタクトテーブルのコンタクトを選択します。
2. [キャリブレーション対象としてマーク (Mark for Calibration)] アイコンをクリックします。
3. 目的の評価フォームを選択します。
4. [OK] をクリックします。

インタラクションを評価する

[評価 (Evaluation)] パネルは、コンタクトセンターが最高基準の品質測定とエージェントパフォーマンスを実現するために役立ちます。

[評価 (Evaluation)] パネルを表示するには、QM ライセンスと Webex WFO アクセスライセンスが必要です。任意のタイプのコンテンツを含む、任意のタイプのコンタクトを評価できます。

[評価 (Evaluations)] パネルを使用するには、特定のアクセス許可が付与されたロールが必要です。

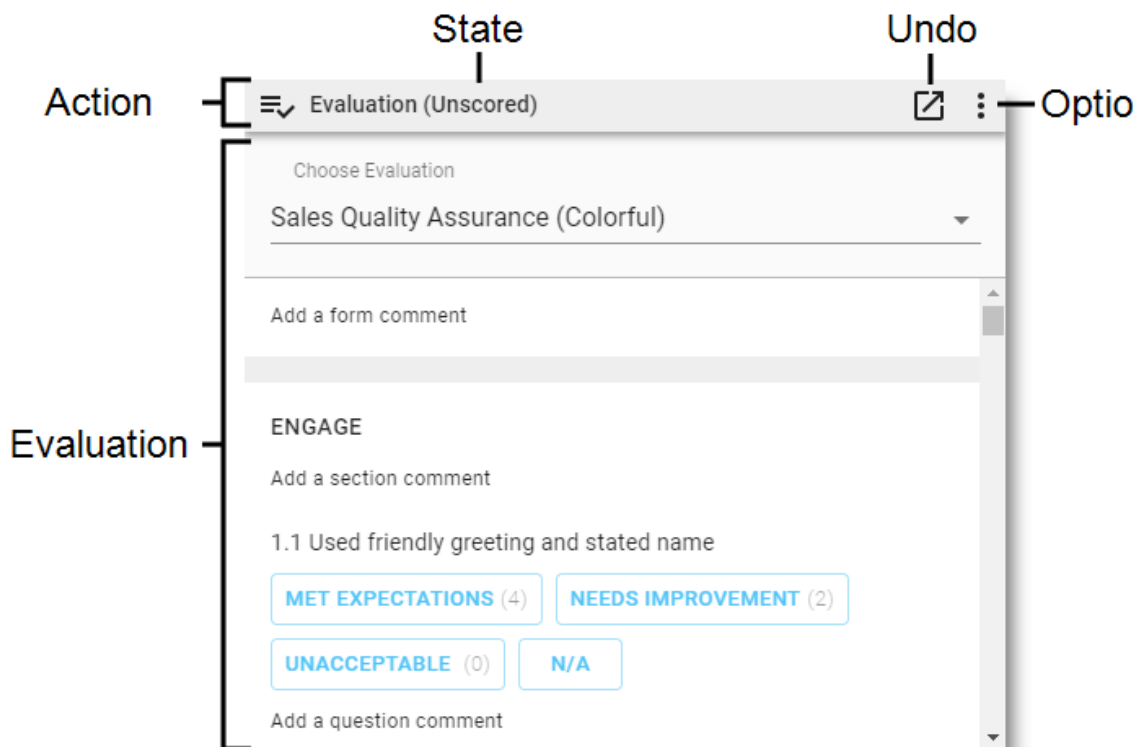
- [評価の表示 (View Evaluations)] のアクセス許可は付与されているが、[コンタクトの評価 (Evaluate Contact)] のアクセス許可は付与されていないロールの場合は、評価フォームの確認のみができます。
- [評価の表示 (View Evaluations)] と [コンタクトの評価 (Evaluate Contact)] の両方のアクセス許可が付与されているロールの場合は、評価フォームを選択して入力することができます。コンタクトがコールの場合、コンタクトの評価中に音声録音および画面録音を再生できます。

評価は、[評価フォームマネージャ (Evaluation Form Manager)] ページで設定します（「[評価フォームを管理する](#)」を参照してください）。評価には、2 つのスコアリング方法のいずれかが使用されます。

- パーセントベースのスコアリング: コンタクトの評価セクションと質問は 0 ~ 100% のスケールで重み付けされ、最終スコアはパーセントで表示されます。
- ポイントベースのスコアリング: コンタクトの評価はポイント方式でスコアリングされます。ゼロ (0) が通常のスコアであり、結果が通常期待される以上だった場合にポイントが付与されます。低品質のサービスでは、ポイントを差し引く場合もあります。評価フォームでは、質問に正のスコアまたは負のスコアを割り当てることができます。

ダッシュボード、QM レポート、Data Explorer レポートに表示されるパフォーマンス統計は、これらのスコアに基づいています。

[評価 (Evaluation)] パネルには、アクションツールバーと評価フォームが表示されます。



アクションツールバー

アクションツールバーには評価フォームの現在の状態が表示され、ここからいろいろな操作ができます。[ドッキング解除 (Undock)] アイコンをクリックして新しいブラウザウィンドウでフォームを開くことや、評価フォームの入力が完了した後にオプションアイコンをクリックしてアクションを実行することなどが可能です。

NOTE ポップアップブロッカーを使用している場合、フォームをドッキング解除することはできません。フォームをドッキング解除するには、ポップアップブロッカーを無効にします。

NOTE Internet Explorer では、ドッキング解除はサポートされていません。

使用可能なオプションは、ロール、コンタクトの状態、および評価フォームの設定によって異なります。次の表は、[評価の表示 (View Evaluations)] および [コンタクトの評価 (Evaluate Contact)] のアクセス許可を超えるすべてのオプションとその依存関係を一覧表示したものです。

オプション	詳細	
評価の確認 (Acknowledge Evaluation)	説明	評価を確認したことをスーパーバイザに知らせます。評価を確認すると、名前と確認の日付を含むバナーがフォームの上部に追加されます。Webex WFO
	ステータス	変更なし。評価は [評価済み(Scored)] 状態のままです。
	必要な追加設定	このアクションを使用できるのは、評価フォームで [エージェントによる評価の確認を許可 (Allow agent to acknowledge scored evaluations)] チェックボックスがオンになっている場合のみです。
評価の異議申し立て(Appeal Evaluation)	説明	<p>評価者に、評価の確認と再評価が必要であることを知らせます。</p> <p>評価に異議を申し立てる場合は、申し立ての理由を記載できません。Webex WFO は、この理由をフォームのコメントとして追加し、フォームの上部には、名前と申し立ての日付を含むバナーも追加します。</p>
	ステータス	変更なし評価は、評価者が編集するまで [評価済み(Scored)] 状態のままです。
	必要な追加設定	<p>このアクションを使用できるのは、評価フォームで [エージェントによる評価の確認と異議申し立てを許可 (Allow agent to acknowledge and appeal scored evaluations)] チェックボックスがオンになっている場合のみです。</p> <p>エージェントが評価に異議を申し立てたときに通知を受け取るには、評価者は、評価の異議申し立てリクエスト通知に割り当てられている必要があります。通知を受け取った場合、評価者はフォームを編集し、次の2つのいずれかを実行する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 必要に応じて評価を修正し、[完了 (Complete)] をクリックする。 ■ 何も変更せずに [完了 (Complete)] をクリックする。

オプション	詳細	
承認 (Approve)	説明	スコアリングされた評価を承認します。
	ステータス	[承認が必要 (Needs Approval)] から [評価済み (Scored)] に変更されます。
	必要な追加のアクセス許可	<p>別の評価者が完了した評価を承認するには、ロールに [コンタクト評価の承認 (Approve Contact Evaluation)] のアクセス許可が付与されている必要があります。</p> <p>自分が完了した評価を承認するには、ロールに [コンタクト評価の自己承認 (Self-Approve Contact Evaluation)] のアクセス許可が付与されている必要があります。</p>
必要な追加設定		<p>このアクションが使用できるのは、評価フォームで [承認が必要 (Approval Required)] チェックボックスがオンになっている場合のみです。</p> <p>評価に承認が必要な場合に通知を受け取るには、自分が [評価ニーズの承認 (Evaluation Needs Approval)] 通知に割り当てられている必要があります。</p>
完了 (Complete)	説明	評価フォームを完了して送信します。
	ステータス	<p>評価に承認が必要かどうかによって異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 承認が不要な場合: [評価中 (In Progress)] から [評価済み (Scored)] に変更されます。 ■ 承認が必要な場合: [評価中 (In Progress)] から [承認が必要 (Needs Approval)] に変更されます。
編集 (Edit)	説明	[評価済み (Scored)] 状態の評価で回答を変更できます。自分が完了した評価はどれでも編集できます。
	ステータス	[評価済み (Scored)] から [評価中 (In Progress)] に変更されま
	必要な追加のアクセス許可	他の評価者が完了した評価を編集するには、自分のロールに [任意の評価の編集 (Edit Any Evaluation)] のアクセス許可が付与されている必要があります。

オプション	詳細	
モード (Mode)	説明	<p>評価フォームのモードを変更します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 評価: 標準的な品質評価としてフォームに入力します。 ■ キャリブレーション: キャリブレーションとしてフォームに入力します。「評価者をキャリブレーションする」を参照してください。 <p>このオプションは、コンタクトにキャリブレーションのマークが付けられた後のみ表示されます。コンタクトにキャリブレーションのマークが付いている場合でも、[評価 (Evaluation)] がデフォルトモードになります。</p>
必要な追加のアクセス許可	必要な追加	<p>自分の範囲内に表示されている別のユーザーが処理したコンタクトをキャリブレーションするには、自分のロールに [コンタクトのキャリブレーション (Calibrate Contact)] のアクセス許可が付与されている必要があります。</p> <p>自分が処理したコンタクトをキャリブレーションするには、自分のロールに [コンタクトの自己キャリブレーション (Self-Calibrate Contact)] のアクセス許可が付与されている必要があります。</p>
拒否 (Reject)	説明	<p>承認が必要な評価を拒否します。この場合、評価者はフォームを修正し、再提出して承認を求めることができます。</p>
ステータス	ステータス	<p>[承認が必要 (Needs Approval)] から [評価中 (In Progress)] に変更されます。</p>
必要な追加のアクセス許可	必要な追加	<p>自分のロールに、[コンタクト評価の承認 (Approve Contact Evaluation)] のアクセス許可が付与されている必要があります。</p>
必要な追加設定	必要な追加	<p>このアクションは、評価フォームで [承認が必要 (Approval Required)] チェックボックスがオンになっている場合にのみ表示されます。</p> <p>評価に承認が必要な場合に通知を受け取るには、自分が [評価ニーズの承認 (Evaluation Needs Approval)] 通知に割り当てられている必要があります。</p>

オプション	詳細	
フォームのリセット (Reset Form)	説明	選択した評価フォームおよび関連データ(QMレポートのメトリックなど)からすべての回答をクリアします。その後、別の回答または別のフォームを選択できます。
	ステータス	[評価済み(Scored)] または [評価中(In Progress)] から [未評価(Unscored)] に変更されます。
	必要な追加のアクセス許可	自分が完了した評価フォームはどれでもリセットできます。他の評価者が完了した評価をリセットするには、自分のロールに [任意の評価の編集(Edit Any Evaluation)] のアクセス許可が付与されている必要があります。

評価フォーム

次の表で、評価フォームのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
評価の選択 (Choose Evaluation)	<p>使用する評価フォームを選択します。使用可能な評価フォームは管理者が決定します。</p> <p>NOTE 評価が別のユーザーによって開始されている場合、または [承認が必要(Needs Approval)] 状態か [評価済み(Scored)] 状態の場合は、評価フォームを切り替えられません。評価が [承認が必要(Needs Approval)] 状態または [評価済み(Scored)] 状態である場合に評価フォームを変更するには、承認者が評価を拒否して [進行中(In Progress)] 状態に戻す必要があります。</p>
現在のスコア (Current Score)	ポイントベースの評価フォームの場合、評価フォーム全体で受け取ったポイントの累計です。パーセントベースの評価フォームでは、評価フォーム全体で受け取ったパーセント比率の累計です。
最終スコア(Final Score)	ポイントベースの評価フォームでは、完了した評価フォームで受け取ったポイントの合計です。パーセントベースの評価フォームでは、完了した評価フォームで受け取った最終のパーセント比率です。

フィールド	説明
セクションのスコア (Section Score)	ポイントベースの評価フォームでは、評価フォームのセクションで受け取ったポイントの合計です。パーセントベースの評価フォームでは、評価フォームの現在のセクションで受け取ったパーセント比率です。
フォームコメントの追加 (Add a form comment)	評価フォームのヘッダーにコメントを追加します。
セクションコメントの追加 (Add a section comment)	特定のセクションにコメントを追加します。
質問コメントの追加 (Add a question comment)	特定の質問にコメントを追加します。
チャート (Chart)	<p>[グラフ (Chart)] タブには、累積進行状況のグラフが表示されます。このグラフには複数のリングが含まれています。各リングは評価のセクションを表し、セクションに含まれる質問の数で分割されています。これらのリングに関連付けられている色は、評価フォームの設定によって異なります(「評価フォームを管理する」を参照してください)。</p> <p>各リングの各セグメントには、関連付けられた質問で受け取ったスコアが表示されます。円の中央には現在のスコアまたは最終スコアが表示されます。未回答のセクションと質問には、数字の代わりにダッシュ(—)が表示されます。</p>

評価フォームに入力するためのヒント

評価フォームに記入する際には、次の点に注意してください。

- 評価を完了する前に評価フォームを終了すると、自動的にフォームが保存され、[評価中 (In Progress)] のマークが付けられます。Webex WFOエージェントは、評価が完了するまでは確認できません。
- 完了していない評価を保存した場合、評価フォームを変更できるのは元の評価者だけです。何らかの理由で評価者 A が作業できなくなり、評価者 B が A の評価を引き継ぐ場合、B は A として

ログインして評価を完了するか、([フォームのリセット(Reset Form)] をクリックして) フォームをリセットしてから B としてログインして評価を完了する必要があります。

- 評価が完了すると、評価スコアを変更できるのは元の評価者だけです。何らかの理由で評価者 A が役割を果たせなくなり、評価者 B が評価者 A の評価を引き継ぐ場合は、評価者 B は評価者 A としてログインする必要があります。

評価者をキャリブレーションする

キャリブレーションは特殊なタイプの評価であり、1 件のコンタクトを複数のユーザーが評価できます。キャリブレーションでは、異なる評価者がどのように同じ評価を下したかを比較することで、評価者間の一貫性を確保できます。

コンタクトにキャリブレーションのマークが付いている場合、評価者は、標準の品質評価としてだけでなく、キャリブレーションとしても評価フォームを完了できます。コンタクトを評価する際は、必ず適切なモードを選択してください。

キャリブレーションのスコアは、[評価のキャリブレーション(Evaluation Calibration)] レポートにのみ表示されます。ダッシュボードまたはレポートのチームの結果にもエージェントの結果にも、キャリブレーションスコアは表示されません。

NOTE 標準の品質評価としてスコアが付けられたコンタクトは、[すべての評価(All Evaluations)] または [自分の評価(My Evaluations)] を検索すると、評価済みとして表示されます。キャリブレーションとしてスコアが付けられたコンタクトは、[保留中のキャリブレーション(My Pending Calibrations)] を検索すると、評価済みとして表示されます。

キャリブレーションマークが付いたコンタクトの検索

1. [録音(Recordings)] ページで、[フィルタリスト(Filter list)] アイコンをクリックします。[フィルタ(Filters)] パネルが開きます。
2. [保留中のキャリブレーション(My Pending Calibrations)] の条件に、[検索範囲(Search Scope)] フィルタを含むフィルタセットを設定します。
3. [適用(Apply)] をクリックします。フィルタリングの結果には、自分の範囲内でキャリブレーションのマークが付いているすべてのコンタクトが表示されます。

評価のキャリブレーションレポート

[評価(Evaluation)] レポートには、キャリブレーション対象の評価のスコア結果が表示されます。このレポートでは、キャリブレーション対象としてマークされたスコア付きの評価のみが報告されます。標準の評価スコアは表示されません。このレポートを使用して、評価者を評価します。

NOTE このレポートにアクセスするには、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] のアクセス許可が有効になっている必要があります。

NOTE このレポートの生成には、数分かかる場合があります。

評価データの分析

標準の評価レポートに加えて、分析機能を使用してネットプロモータースコアまたは評価スコアを予測することもできます。

評価レポートを表示する	522
予測を設定する	522

評価レポートを表示する

Webex WFO では、コンタクトに関連付けられた時刻は、そのエージェントのロケーションでコンタクトが発生した時刻です。コンタクトに関連付けられているタイムゾーンが判断できない場合は、グリニッジ標準時 (GMT) で表示されます。Webex WFO

評価フォームおよび調査フォームの個々のセクションでは、スコアは切り上げられます。ただし、エージェント、チーム、およびグループのセクション平均を表示するレポートでは、最初にセクションのスコアが加算された後、切り上げ前に平均が計算されます。その結果、レポートに表示される平均値は、評価または調査フォームに表示されるセクションスコアを加算してから平均を出した数値とは若干異なります。

Webex WFO に含まれる QM と WFM の標準のレポートの詳細については、「[標準レポート](#)」を参照してください。

予測を設定する

予測を使用すると、Webex WFO を設定してコンタクトのネットプロモータースコアまたは評価スコアを推定できます。予測されるスコアに基づいて、コンタクトを評価者に送信するワークフローを作成できます。予測を使用すると、評価者はエージェントの指導に繋がる可能性が最も高いコンタクトに焦点を合わせられます。

予測エンジンは、過去 6 か月のコンタクトからのスコアと Analytics データを組み合わせ、毎週新しいモデルを作成します。新しいモデルを作成するデフォルトの日 は日曜日ですが、システム管理者は別の日を選択できます。

前提条件

- Analytics のライセンスがある。
- Webex WFO Analytics の追加機能用に設定された Linux サーバーがある。『*Webex WFO 設置ガイド*』の「Applied Analytics 機能のインストール」を参照してください。
- 予測ネットプロモータースコアには、最低 1,000 件のコンタクトとそれに関連付けられたネットプロモータースコアが必要です。
- 予測評価には、同じフォームの最低 1,000 件の評価済みコンタクトが必要です。

ページの場所

不定詳細については、以下の手順を参照してください。

手順

Webex WFO での予測機能の設定には、モデルの作成とモデルの適用という 2 つの手順があります。モデルを作成するには、まず、既存のコンタクトのスコアを予測エンジンに提供する必要があります。

予測ネットプロモータースコア

予測ネットプロモータースコアモデルでは、顧客とのインタラクションリ、エージェントのパフォーマンス、音声ヒットなどの要因を使用して、コンタクトに対し最も考えられるネットプロモータースコアを決定します。モデルが作成したスコアは、録音グリッドの [予測ネットプロモータースコア (Predictive Net Promoter Score)] フィールドと、Data Explorer の [予測ネットプロモータースコア (Predictive Net Promoter Score)] ダッシュボードに表示されます。また、Data Explorer と Cisco アドバンスレポートの両方で、ダッシュボードに追加することもできます。

Webex WFO は、音声コンタクトについてのみ、ネットプロモータースコアを作成します。他の種類のやりとりでは、ネットプロモータースコアは対応していません。

予測ネットプロモータースコアモデルを設定する

1. [メタデータマネージャ (Metadata Manager)] ページ ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [QM (QM)] > [QM設定 (QM Configuration)] > [メタデータマネージャ (Metadata Manager)]) で、新しいメタデータフィールドを作成します。詳細については、「[メタデータフィールドを管理する](#)」を参照してください。

IMPORTANT [メタデータラベル (Metadata Label)] フィールドに「ネットプロモータースコア」と入力します。このラベルには大文字と小文字の区別はありません。

- 顧客からのネットプロモータースコアを使用して、作成した [ネットプロモータースコア(Net Promoter Score)] メタデータフィールドを設定します。

NOTE 「[コンタクトにポストコール調査を追加する](#)」を参照して、コール後の調査でキャプチャしたネットプロモータースコアを統合します。

予測エンジンは必要な情報をプルし、次の日曜日にモデルを作成します。

予測ネットプロモータースコアモデルを適用する

- [タスクマネージャ(Task Manager)] ページ([アプリケーション管理(Application Management)] > [分析(Analytics)] > [タスクマネージャ(Task Manager)]) で、新しいタスクを作成します。[タイプ(Type)] ドロップダウンリストから、[予測ネットプロモータースコア(Predictive Net Promoter Score)] を選択します。詳細については、「[分析タスクを作成する](#)」を参照してください。

予測評価スコア

予測評価スコアモデルは、様々な要因を使用してコンタクトのもっとも考えられる評価スコアを決定します。予測スコアは、[録音(Recordings)] ページのコンタクトテーブルにある [予測評価スコア(Predictive Evaluation Score)] フィールドと、Data Explorer の [予測評価(Predictive Evaluations)] ダッシュボードに表示されます。また、Data Explorer と Cisco アドバンスレポートの両方で、ダッシュボードに追加することもできます。

Webex WFO は、音声コンタクトについてのみ、予測評価スコアを作成します。他の種類のやりとりでは、予測評価スコアは対応していません。

各評価フォームには独自のモデルが必要です。複数のフォーム用にモデルを作成するには、フォームごとに以下の手順を実行します。

予測評価スコアモデルの設定

1. [評価フォーム管理(Evaluation Form Management)] ページ([アプリケーション管理(Application Management)] > [QM(QM)] > [QM設定(QM Configuration)] > [評価フォームマネージャ(Evaluation Form Manager)]) で、アクティブな評価フォームを作成します。詳細については、「[評価フォームを管理する](#)」と「[評価フォームに関するアドバイス](#)」を参照してください。
2. [フレーズマネージャ(Phrase Manager)] ページ([アプリケーション管理(Application Management)] > [分析(Analytics)] > [フレーズマネージャ(Phrase Manager)]) で、評価フォームで尋ねる質問に近いフレーズとカテゴリを作成します。詳細については、「[フレーズおよびフレーズカテゴリの作成と管理を行う](#)」を参照してください。

EXAMPLE 評価フォームでは、「エージェントは発信者に適切にあいさつしましたか」と質問します。発音分析の「グリーティング」というカテゴリには、「thank you for calling(お電話ありがとうございます)」、「my name is(私の名前は)」、「how may I help you today(今日はどのようなご用件ですか)」というフレーズが登録されています。

3. 評価フォームを使用して、最低 1,000 件のコンタクトを手動で評価します。
4. [ワークフロー管理(Workflow Administration)] ページ([アプリケーション管理(Application Management)] > [QM(QM)] > [QMコンタクトフロー(QM Contact Flows)]) で、フォームを着信コールに適用するワークフローを作成します。詳細については、「[QM ワークフローを自動化する](#)」を参照してください。

予測評価スコアモデルの適用

- [タスクマネージャ(Task Manager)] ページ([アプリケーション管理(Application Management)] > [分析(Analytics)] > [タスクマネージャ(Task Manager)]) で、新しいタスクを作成します。[タイプ(Type)] ドロップダウンリストから、[予測評価スコア(Predictive Evaluation Score)] を選択します。詳細については、「[分析タスクを作成する](#)」を参照してください。

ベストプラクティス

一般

予測スコアは、手動でスコア付けされたコンタクトを補足するために使用されるものです(代替ではありません)。

完璧なモデルを作成できる理想的なスコア数はありませんが、時間経過とともにモデルがより正確になるには、多数のスコア付きコンタクト(最低 1,000 件)を維持する必要があります。予測モデルは、より多くのデータを受け取りながら学習を続けますが、6 カ月よりも古いデータは使用しません。モデルを正確に保つためには、さらに多くのネットプロモータースコアをプルするか、評価フォームを使用して手動評価を続け、データを提供し続ける必要があります。使用可能なスコアの数 が 50 を下回ると、モデルは動作を停止します。

予測機能を使用してアドホック分析タスクを作成できます。ただし、この予測モデルは過去 6 カ月のデータのみを使用します。6 カ月よりも古いコンタクトに対してアドホックタスクを実行すると、正確なデータを取得する可能性は低くなります。

最適な結果を得るには、分析の保持時間([Analyticsの設定(Analytics Configuration)] ページで設定)を 6 カ月以上にする必要があります。「[Analytics を設定する](#)」を参照してください。

フレーズやカテゴリを定期的に調整します。調整することで、カテゴリとフレーズが適切になり、分析に必要なコールが返されます。調整のベストプラクティスに従ってください。

予測評価

エージェントと発信者が最もよく使用する言語を使用して、フレーズとカテゴリを作成します。

エージェントがいわゆると思われるさまざまな語句をカバーするフレーズとカテゴリを作成します。エージェントは通常、台本をそのまま繰り返すわけではありません。複数のフレーズを使用することで、Webex WFO がフレーズのヒットを返す可能性が高くなります。

評価フォームの質問に関連するフレーズやカテゴリを作成するほかに、発信者が提供する可能性がある回答についてもフレーズとカテゴリを作成することを検討してください。たとえば、「過去 5 年間に何か問題が起きましたか?」という質問に対する回答では、発信者は、多くの場合「いいえ、何も問題は起きていません」や「はい、1 回問題がありました」というように回答します。エージェントが台本から著しく外れない場合、発信者の回答によって、Webex WFO がフレーズのヒットを認識しやすくなります。

Webex WFO が予測評価スコアモデルの作成に使用している評価フォームを修正する必要がある場合は、既存のフォームを編集するのではなく、新しいフォームを作成します。評価フォームが変更され、フォームの ID が同じままの場合、モデルはその変更を反映させる更新を行いません。結果として、予測スコアの精度が低くなります。「[評価フォームを管理する](#)」を参照してください。

予測スコアに使用される評価フォームを使用して、評価者をキャリブレーションします。基づくデータが正確で一貫している場合は、時間経過とともに予測評価スコアモデルの精度が向上します。たとえば、手動評価スコアに 10 ~ 15% の差がある場合、予測評価スコアの差はさらに大きくなります。「[評価者をキャリブレーションする](#)」を参照してください。

多くのコンタクトセンターでは、コンタクトが非常に高いスコアまたは非常に低いスコアを獲得する場合があります。ただし、ミッドレンジのスコアが不足している場合、ミッドレンジのコンタクトがどのようなものをモデルが学習する十分な情報が存在しないため、予測の精度が低くなる可能性があります。適切な場合には可能な限り、コンタクトに非常に高いスコアや非常に低いスコアではなく、ミッドレンジのスコアをつけてください。

予測ネットプロモータースコア

WFM のデータを使用すると、予測ネットプロモータースコアの精度が大きく向上します。

予測スコアと手動スコアの違い

予測スコアと人間の評価者によって付けられたスコアに著しい差が見られる場合、その原因は次の 2 つの問題のいずれかである可能性があります。

人間の評価者間での違い

予測評価スコアモデルでは、人間の評価者のスコアを使用して時間経過とともに学習するために、評価者間のスコアが一貫していないと、モデルが混乱する可能性があります。この不整合を修正するには、以下をお勧めします。

- 組織として、人間の評価者間で許容される変動量を決定します。予測評価モデルでは変動がさらに大きくなることに注意します。
- 評価者を定期的にキャリブレーションして、スコアリングの一貫性を維持します。
- カテゴリとフレーズが評価の質問と一致しているかを確認します。一般的に発生する誤検出を探し、必要に応じて調整します。

評価済みコール数の違い

Webex WFO は、モデルの作成に使用される評価フォームに関連付けられているすべてのコールに対して、予測評価スコアを作成します。人間の評価者がランダムなコールではなく特定の種類のコールを手動で評価すると、比較される2つのグループのコールが異なっているため、スコアに違いが出る可能性があります。つまり、リンゴとオレンジの比較を行っているのです。次の例を検討してください。

- ワークフローを使用して、処理時間が長い、または短いコールと、新しいエージェントが処理したコールを選択し、手動で評価します。これらはすべて平均的なコールとは異なり、スコアも異なります。
- 評価者は、非常に長いコールや非常に短いコールを評価しません。これらのコールは、平均的なコールとはまったく異なるスコアになる可能性があります。
- キュー内に多数のコールがある場合は、チームリーダーまたはスーパーバイザがコールを処理して、保留時間を短縮します。評価者は、チームのリーダーまたはスーパーバイザによって処理されたコールを評価しません。
- エージェントまたは評価者を最近再トレーニングしました。手動のスコアは、トレーニングの効果がすぐに出てこれまでとは異なったものになりますが、予測スコアでは変化が反映されるまでに時間がかかる場合があります。再トレーニングの影響を確認するには、再トレーニングの効果が出た日付に合わせて、予測スコアの期間を調整します。

手動スコアと予測スコアを正確に比較するには、類似する日付とコールタイプのスコアを比較してください。

関連項目

- [メタデータフィールドを管理する](#)
- [コンタクトにポストコール調査を追加する](#)
- [Analytics を設定する](#)

- [分析タスクを作成する](#)
- [評価フォームを管理する](#)
- [評価フォームに関するアドバイス](#)
- [フレーズおよびフレーズカテゴリの作成と管理を行う](#)
- [QM ワークフローを自動化する](#)
- [評価者をキャリブレーションする](#)

エージェントをリアルタイムにモニタする

[エージェントのモニタリング(Agent Monitoring)] ページでは、リアルタイムにコールの内容を聞いたりエージェントの画面を表示したりできます。ライブモニタリングを使用して、顧客に対するサービスの品質と、顧客のコンタクトおよび関連アプリケーションの処理におけるエージェントの技量を確保できます。

ライブオーディオモニタリングを使用すると、任意のコールを聞く(ただし対話はしない)ことができます。ライブスクリーンモニタリングを使用すると、エージェントがコール中かどうかに関わらず、エージェントの画面操作を表示できます。1 度にモニタできるのは 1 エージェントだけです。

NOTE スマートデスクトップクライアント:[QMのグローバル設定(QM Global Settings)] ページの [録画の優先順位(Screen Recording Priority)] フィールドで、ユーザーがシンクライアントとエンドポイント/PC の両方にログインしている場合にどちらで録画を行うかを設定できます。「[QM グローバル設定を構成する](#)」を参照してください。

前提条件

- [エージェントモニタリング(Agent Monitoring)] のアクセス許可がある。
- ブラウザとして Chrome、Firefox、または Edge Chromium を使用している。Internet Explorer ではエージェントのモニタリングはサポートされていません。
- エージェントのコールは、デスクトップ録音(エンドポイント) またはサーバー録音(Cisco BiB または Avaya DMCC) で録音されます。
- (ライブスクリーンモニタリングの場合) スマートデスクトップがエージェント PC にインストールされている。
- (NAT 環境のみ) Webex WFO 環境に、構成済み STUN/TURN サーバーが含まれている。
- ファイアウォールでポート TCP/UDP 49152 - 65535 が開いている。

ページの世界

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [グローバル (Global)] > [モニタリング (Monitoring)] > [エージェントモニタリング (Agent Monitoring)]

手順

エージェントのリストをフィルタ処理する

- デフォルトでは、このページに、担当範囲で接続されているエージェントがすべて、現在のステータスと一緒に表示されます。モニタするエージェントを簡単に見つけるには、[グループ (Group)]、[チーム (Team)]、[エージェント (Agent)] のドロップダウンフィルタを使用して、エージェントのリストを絞り込みます。
- エージェントのリストを更に絞り込むには、[接続されているユーザーのみ表示 (Show only connected users)]、[デスクトップクライアント (Desktop Client)]、[ライブモニタ (Live Monitor)] の各チェックボックスを選択します。
- データを表示する過去の日数を選択して結果を制限することもできます。
- [リセット (Reset)] をクリックすると、いつでもデフォルトのフィルタ設定に戻すことができます。

エージェントの音声をモニタする

NOTE システムでゲートウェイ録音を使用している場合、ライブオーディオモニタリングは利用できません。

NOTE ライブオーディオモニタリングを開始する前に、エージェントがログイン済みであることを確認してください。

NOTE ヘッドセットなしで Cisco Phone を使用する場合は、ライブオーディオモニタリングを開始する前にハンドセットを持ち上げる必要があります。

1. 目的のエージェントの音声モニタリングアイコン  をクリックします。アイコンの色は、エージェントのモニタリングステータスを示します。

色	説明
ブラック	エージェントをモニタできます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ このエージェントにはデスクトップ録音が設定されており、スマートデス

色	説明
	<p>クトップクライアントが PC で実行され、ライブオーディオモニタリングの適切なアクセス許可が設定されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> このエージェントにはサーバー録音が設定され、[デバイスの関連付け (Device Associations)] ページ ([アプリケーションの管理 (Application Management)] > [QM] > [QM設定 (QM Configuration)] > [デバイスの関連付け (Device Associations)]) で、監視対象のデバイスに割り当てられています。
グレー	<p>エージェントをモニタできません。</p> <ul style="list-style-type: none"> このエージェントにはデスクトップ録音が設定されていますが、ログインしていないか、PC 上でスマートデスクトップクライアントが実行されていないか、またはライブモニタリングの適切なアクセス許可が設定されていません。 このエージェントにはサーバー録音が設定されていますが、オフラインであるか、[デバイスの関連付け (Device Associations)] ページ ([アプリケーションの管理 (Application Management)] > [QM] > [QM設定 (QM Configuration)] > [デバイスの関連付け (Device Associations)]) で、監視対象のデバイスに割り当てられていません。
緑	<p>エージェントがモニタリングされています。</p>
黄色の点滅	<p>エージェントは利用可能ですが、何らかの理由でモニタできません。</p>
赤	<p>接続エラーが発生し、エージェントをモニタできません。</p>

システムはそのセッションの呼制御を追跡または提供していませんが、通常のコールと同じ方法でコールを別のデバイスに転送できます。

2. モニタリングセッションを終了するには、もう一度音声モニタリングアイコンをクリックします。

エージェントの画面をモニタする

1. 目的のエージェントの画面モニタリングアイコン  をクリックすると、ライブスクリーンモニタリングウィンドウが開きます。アイコンの色は、エージェントのモニタリングステータスを示します。

色	説明
ブラック	エージェントでは、PC 上で適切なアクセス許可を持つスマート デスクトップクライアントが実行されており、モニタできます。
グレー	エージェントがオフラインであるか、適切なアクセス許可がないため、モニタできません。

2. [画面 (Screen)] をクリックして、モニタリングセッションを開始します。エージェントのコールをモニタする場合は、[音声 (Audio)] をクリックします。
 - エージェントが自分の画面をロックすると、ウィンドウ下部の進行状況バーに一時停止アイコンが表示されます。
 - エージェントの PC がスリープモードになると、ウィンドウはアクティビティの表示を停止します。
 - エージェントが PC に戻っても、モニタリングは自動的に再開されません。エージェントが再度ログインするときにモニタリングを再開するには、現在のウィンドウを閉じて再接続します。
3. モニタリングを終了するには、[切断 (Disconnect)] をクリックします。

エージェントのモニタリングデータのエクスポート

- [エクスポート (Export)] をクリックすると、ページに表示されているエージェント モニタリング データすべてが CSV フォーマットでエクスポートされます。エクスポートファイルの名前は **agents.csv** です。

関連項目

- [エージェント、録音グループ、録音タイプに電話機を関連付ける](#)

コンタクトを作成する

エージェントが電話以外の方法で顧客とやりとりする場合でも、コンタクトを手動で作成することで、コール以外のアクティビティを評価できます。

コール以外のアクティビティの例には、次のようなものがあります。

- エージェントの画面をモニタする
- カスタマーサービスカウンタ作業を行う
- チャットする

- 電子メールでやりとりする
- ソーシャルメディアでやりとりする

評価者は、評価フォームを割り当て、コンタクトを評価し、コンタクトのメタデータを挿入できます。

手動で作成したコンタクトを評価する場合は、コール以外のアクティビティに対して特別に作成された評価フォームを使用することを推奨します。この評価フォームを使用すると、ダッシュボードとレポートで、コール以外のアクティビティが正確にレポートされます。評価の設定の詳細については、「[評価フォームに関するアドバイス](#)」を参照してください。

コンタクトを作成するには、次の手順を実行します。

1. [リストオプション(List options)] アイコンをクリックします。
2. [新規担当者の作成(Create Contact)] をクリックします。
3. コンタクトが発生した日時を入力または選択します。デフォルトは当日の日付です。

NOTE 手動で作成された複数のコンタクトが同時に発生している場合、同じユーザーをそれらに関連付けることはできません。

4. チーム、エージェント、評価フォームを選択します。
5. [作成(Create)] をクリックします。

人員をスケジュールする

スケジュールを作成する

スケジュールには、エージェントがサービスキューでサービス中の時間がリストされます。エージェントごとに、スケジュールには、勤務シフトの開始時刻と終了時刻、休憩、昼休み、例外、残業、プロジェクトが含まれます。

NOTE スケジュールを実行するには、標準の方法(このピックで説明します)とアドホックな方法の 2 つの方法があります。詳細については、「[既存のスケジュールにエージェントを追加する](#)」を参照してください。

スケジュールはエージェントの勤務シフトに基づいています。WFM でスケジュールが生成される際、エージェントの勤務シフトとエージェントのサービスキューに関連する予測が考慮されます。WFM は需要とエージェントの対応可否を確認し、コンタクトセンターとそのエージェントにとって最適なスケジュールを作成します。

NOTE スケジュールは、エージェントのスケジュール設定タイムゾーンでの週の、午前 0 時から午前 0 時まで生成されます。

また、WFM では、スケジュールの作成時にサイズ変更メトリックを使用できます。サイズ変更は 24 時間全体に対して適用され、スケジュールされる実際の FTE(フルタイム相当)数が増加します。

スケジュールを作成する際、WFM はサービスキュー(個々に選択したキューと選択したマルチスキルグループに割り当てられたキューの両方)を、サービスキューの優先度で並べ替えます。次に、各サービスキューで、スキルマッピングの優先度とマルチスキルグループの優先度でエージェントを並べ替え、その後にサービスキューのスケジュール順序で並べ替えます。

固定および動的スケジュールリングの勤務シフトに割り当てられたエージェントは、可変勤務シフトに割り当てられたエージェントの前にスケジュールされます。割り当て勤務シフトに割り当てられたエージェントは最後にスケジュールされます。エージェントを並べ替えた後、WFM はエージェントの勤務シフト設定に基づいて最初のエージェントをスケジュール設定し、エージェントの休憩、昼休み、プロジェクトを、入力された最小遅延および最大遅延に基づいて最適化します。勤務シフト、休憩、昼休み、およびプロジェクトは、カバレッジ要件の影響を受けます。最初のエージェントのスケジュールを設定した後、WFM は次のエージェントのスケジュール設定を行い、これを繰り返します。

休業日と固定勤務シフト

WFM が固定または動的スケジュールリングの勤務シフトを使用するエージェントのスケジュールを設定する場合は、勤務シフト設定で指定されているとおりの日、時間、および到着時間でエージェントのスケジュールを設定します。サービスキューの休業日は考慮されません。その結果、固定勤務シフトのエージェントが、コンタクトセンターの休業日(たとえば、週半ばの祝日)に、勤務をスケジュール設定される可能性があります。

このような状況を回避するには、例外を作成して、その休業日に通常は勤務する固定勤務シフトのエージェントに割り当てる必要があります。

スケジュール順

WFM では、コンタクトセンターに対し、次の基準で各サービスキューのスケジュール順序を定義できます。

- 使用できる最大時間数
- 使用できる最小時間数
- 1 週間あたりの最大時間
- 1 週間あたりの最小時間
- ランク
- 会社の開始日
- 部署の開始日

これらを定義することで、最も重要なアクティビティに対応できるエージェントを最大化しながら、顧客のコンタクト業務を管理できます。

NOTE スケジュール順序は [サービスキュー (Service Queues)] ページで設定します(「[サービスキューを管理する](#)」を参照してください)。

コンタクトセンターのポリシーに応じて、勤務シフトの対応可否、優先度、コンタクトセンターでのランク付けに基づいて、エージェントのスケジュールを設定できます。

サービスキューの優先順位

サービスキューに優先度番号を割り当てると、エージェントが複数のサービスキューに割り当てられた場合に、WFM がスケジュールの競合を解決できます。優先度はゼロ(0)が最高です。

サービスキューのスケジュールを生成する場合、WFM は目的のサービスキューに関連付けられているスキルマッピングに割り当てられているエージェントを検索します。マルチスキルグループのスケジュールを生成する場合、WFM はマルチスキルグループに割り当てられているエージェントを検索します。次に、WFM は指

定された日に使用可能な時間がある勤務シフトのエージェントを調べます。エージェントが複数のサービスキューに対応している場合、WFM はサービスキューの優先度を使用して、このスケジュールでエージェントに割り当てられるサービスキューを決定します。

EXAMPLE 2つのサービスキューをサポートし、各サービスキューに優先順位を割り当てるエージェントを指定します。WFM が、2つのサービスキューのスケジュールを生成し、両方のサービスキューに対してすべての予測要件に対応するエージェントが十分ないと分かった場合、WFM は、2つのサービスキューの優先度を比較し、一番高い優先度が割り当てられているサービスキューに対してエージェントをスケジュールします。

スケジューリングプロセスについて

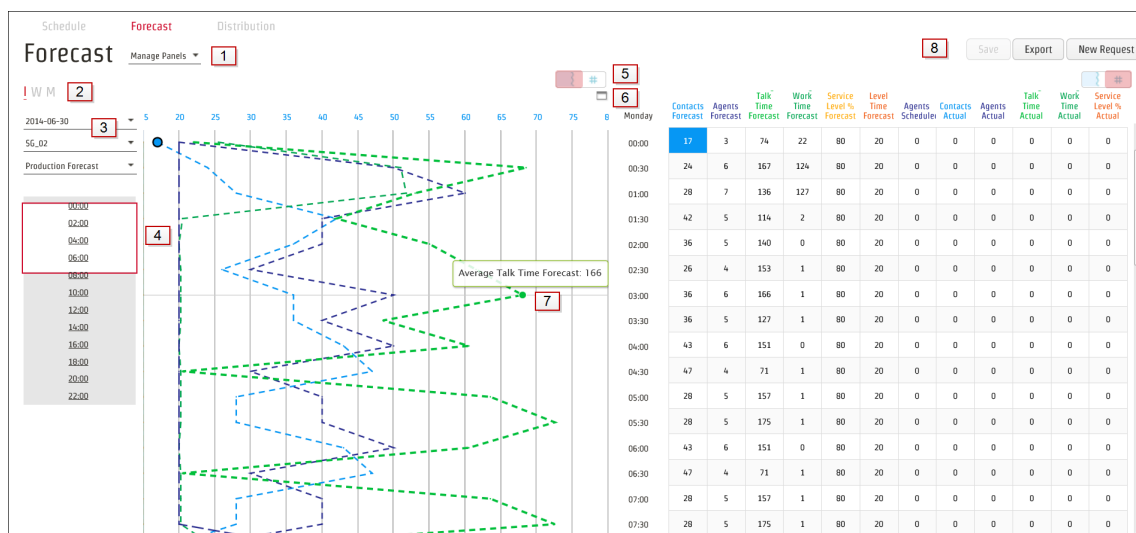
[計画 (Planning)] セクションは、分布、予測、およびスケジュールの生成に使用されます。

スケジューリングプロセスは次のとおりです。

- 履歴データは、分布を生成するために使用されます(「[分布を作成する](#)」を参照してください)。
- 分布と履歴データは、予測の生成に使用されます(「[予測を作成する](#)」を参照してください)。
- 予測は、スケジュールの作成に使用されます(「[スケジュールを作成する](#)」を参照してください)。

[計画 (Planning)] ページについて

[計画 (Planning)] ページには、予測と分布が表形式と図形形式の両方で表示されます。



次の表で、この図の [予測 (Forecast)] ページで番号がついている各領域を説明します。

引き出し線	説明
1	ページに表示されるグラフと表を設定するには、[パネルの管理 (Manage Panels)] をクリックします(「 パネルマネージャ 」を参照)。
2	<p>ここでズームレベルを制御します。D、W、または M をクリックをクリックすると、次の方法でデータが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [日 (Day)] (D) : データは 1 日の 30 分間隔で表示されます。 ■ [週 (Week)] (W) : データは 7 日間の 3 時間間隔で表示されます。 ■ [月 (Month)] (M) : データは、その月の日ごとに表示されます。 <p>ズームレベルの制御は [予測 (Forecast)] ビューにのみ表示されます。</p>
3	各ドロップダウンリストから、予測のタイプ、サービスキュー、特定の予測または分布、日付 (予測) または日 (分布)、および表示するタイムゾーンを選択します。
4	ロングビュースライダには、表示しているデータの範囲が表示されます。上下にスライドして、表示される日付 (週または月ビュー) または表示時間 (インターバルビュー) を変更します。
5	グラフ/表制御。左側のボタン (グラフ) または右側のボタン (表) をクリックして、パネル内のデータの 2 つのビューを切り替えます。
6	ズームボタン。このボタンをクリックすると、グラフがデフォルトの縦フォーマットではなく、横フォーマットで画面の全幅で表示されます。通常のビューに戻するには、画面の上部右側にある四角形をクリックします。
7	データポイント。グラフ内の線上の点を選択すると、表内の対応する値が強調表示されます (逆の場合も同様です。表内の値を選択するとグラフ内の線上の対応するポイントが強調表示されます)。線の色は、表で関連付けられているデータの列ヘッダーの色と同じです。マウスのカーソルを合わせると、データポイントに関する情報が表示されます。[インターバル (Interval)] ビューでは、データポイントを左右にドラッグして値を変更できます。
8	<p>アクションボタン。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [保存 (Save)] : 表示された分布または予測に加えた変更を保存します。 ■ [名前を付けて保存 (Save As)] : 表示された分布を新しい名前で保存します。 ■ [エクスポート (Export)] : 表示された分布または予測を CSV フォーマットでエクスポート

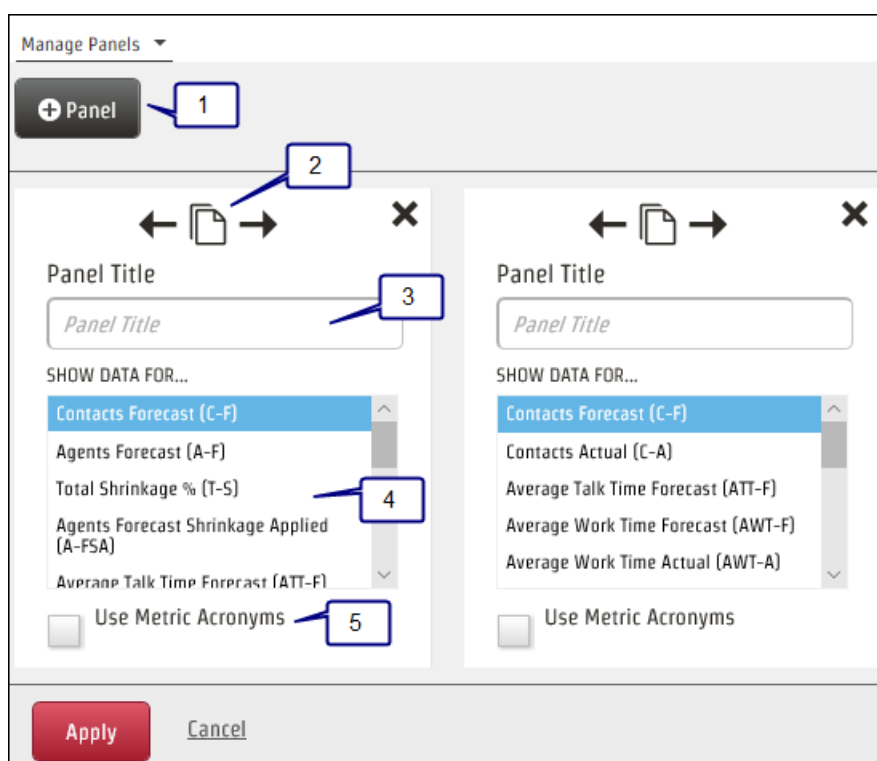
引き出し線 **説明**

します。

- [新しいリクエスト (New Request)]: 新しい分布リクエストまたは予測リクエストを作成します。

パネルマネージャ

パネルマネージャを使用して、予測または分布ページに表示される情報を設定します。



次の表で、この図のパネルマネージャで番号がついている各領域を説明します。

引き出し線 **説明**

- | | |
|---|---|
| 1 | ボタンをクリックして新しいパネルを追加します。 |
| 2 | これらのアイコンを使用すると、パネルを移動およびコピーできます。左から右に、以下のアイコン |

引き出し線	説明
-------	----

ンです。

- このパネルを左に移動
- このパネルのコピーを追加
- このパネルを右に移動

3 パネルを識別する名前を入力します。

4 パネルに表示可能なすべてのメトリックのリストです。テキストが強調表示されているものが選択されています。

5 表の列ヘッダーとして完全名の代わりにメトリックの頭字語を使用する場合は、このチェックボックスをオンにします。グラフに対してこれを選択しても、グラフには影響しません。表にのみ適用されます。

スケジュールタイプについて

エージェントをスケジュールリングする際に、単一 サービスキュー、仮想 サービスキュー、およびマルチスキルグループを使用するオプションがあります。それぞれには、さまざまな状況に適した属性があります。

- 単一 サービスキューは、単一 スキルのエージェントがサービスキューに対応するコンタクトセンターに適しています。たとえば、英語の音声 サービスキューとスペイン語の音声 サービスキューがある場合などです。英語の音声 サービスキューに割り当てられたエージェントは、英語を話す顧客からのコールを毎日終日処理します。
- 仮想 サービスキューは、類似のサービスキューを同じコンタクトタイプ(インタラクティブまたは非インタラクティブ)に結合する場合に適しています。たとえば、ボリュームが少ない複数の音声 サービスキューを、1 つの仮想 サービスキューに結合できます。結合することで、正確な予測 やスケジュールリングをするために十分な量が集約されます。量が少ない個々のサービスキューの統計は、WFM では利用できません(ただし、ACD から取得することはできます)。利用できなくても、コンタクトセンターでは重要ではないこともあります。
- マルチスキルグループは、複数のサービスキューと複数のコンタクトタイプを集約して、それらに対応するエージェントを比例的にスケジュールリングする場合に適しています。たとえば、あるマルチスキルグループに、製品 A 用の英語の音声コンタクトと電子メールコンタクトのサービスキュー、および製品 A 用のスペイン語音声コンタクトおよび電子メールコンタクトのサービスキューがあるとします。マルチスキルグループは、エージェント時間の特定の割合を特定のサービスキューにそれぞれ割り当てるように設定されているため、各 サービスキューにおけるカバレッジの予測とスケジュールの精度が高まり

ます。また、エージェント統計情報が各サービスキューに割合で割り当てられるので、より正確になります。

スケジュール方法の両方のタイプ([バランス(Balanced)] および [優先度順(Prioritized)])で、ブロックスケジューリング(旧称はマルチスキルエージェントのキューへの登録、またはMSAQ)を使用できます。ブロックスケジューリングでは、エージェントは特定の時間ブロック内でアクティビティを1つずつ、複数のアクティビティを実行します。一方、非ブロックスケジューリングでは、エージェントがスケジュール全体に対して1つのアクティビティのみを実行します。

エージェントのスケジュールには、単一サービスキュー、仮想サービスキュー、およびマルチスキルグループを組み合わせて含めることができます。たとえば、エージェントが午前 8:00 ~ 11:00 の単一サービスキューと、午後 1:00 ~ 4:00 の仮想サービスキューをサポートするなどです。

コンタクトセンターのニーズは、使用するスケジューリングオプションを選択する際に役立つ情報です。仮想サービスキューが目的に最も役立つ場合や、同じ時間ブロックの複数のコンタクトタイプと複数のサービスキューにエージェントを割り当てることができるように、マルチスキルグループの使用を選択する場合があります。

IMPORTANT マルチスキルグループを構成するサービスキューに割り当てられた重みは、可能な限り正確である必要があります。正確ではない場合、生成されるスケジュールで、特定のサービスキューのカバレッジが高過ぎたり低すぎます。

動的スケジューリングを設定する

動的スケジューリング機能を使用すると、動的スケジューリングイベントに含まれるエージェントが独自のスケジュールを選択できます。これらのスケジュールは、イベントが終了し、その期間のスケジュールリクエストが正常に送信されると、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページに表示されます。

エージェントが自身のスケジュールを設定する前に、WFM を次のように設定する必要があります。

1. 動的スケジューリングワークルールを作成します。ワークルールでは、エージェントがスケジュール設定する勤務シフトのパラメータ(1週間の勤務時間、開始時間、勤務日数など)を指定します。
2. ワークルール、特定の週、およびエージェントの間の動的スケジューリングの関連付けを設定します。この関連付けにより、エージェントは指定された週のスケジュールを作成できます。動的スケジューリングイベントは、エージェントに関連付けられている週数を超える場合があることに注意してください。たとえば、エージェントに第1週と第2週が関連付けられているが、動的スケジューリングイベントでは第1週、第2週、および第3週が対象の場合、エージェントは第1週と第2週のスケジュールのみを作成できます。

- 動的スケジュールリングイベントを設定します。エージェントが自分のスケジュールを設定できる週を選択してから、選択したエージェントのスケジュールに追加される動的スケジュールリングイベントの例外を設定して、エージェントが独自のスケジュールを作成する時間を確保できるようにします。

NOTE 動的スケジュールリングを使用する場合は、スケジュールリングと表示のタイムゾーンを同じにします。動的スケジュールリングワークルールは、エージェントのスケジュールリングタイムゾーンで解釈されますが、エージェントによって行われる選択は表示タイムゾーンで行われます。タイムゾーンが異なる場合は、シフト時間がスケジュールリングされた週から外れる可能性があり、問題が発生する場合があります。そのため、表示タイムゾーンとスケジュールリングのタイムゾーンは同じに設定してください。

スケジュールリングイベントの例外は、コンタクトセンター内のエージェントのランク付けまたは年功、および対応可否に応じて、各エージェントのスケジュールに追加されます。最もランクの高いエージェントが最初に自身のスケジュールを設定でき、2番目にランクの高いエージェントがその次というように、選択したエージェントのリストを下がっていきます。

スケジュールリングイベントの例外がエージェントのスケジュールに適合するには、いくつかの要素があります。イベント例外によって上書きできるアクティビティと、エージェントが対応不可の期間に例外をスケジュールできるかどうかを設定できます。エージェントのスケジュールに例外を追加できないなどの場合、エージェントは通常どおり WFM によって自動的にスケジュールされます。

また、一連のイベント例外の間隔を指定できます。エージェント A の例外がスケジュールされた直後にエージェント B が対応不可であり、設定された分数を超える間隔が空く場合、エージェント B はスキップされ、代わりにエージェント C が次にスケジュールされます。エージェント B のイベント例外は、可能な限り速やかにスケジュールに追加されますが、エージェント B は自分のランクの順序でスケジュールを作成できなくなります。

動的スケジュールリングワークルールを管理する

動的スケジュールリングのワークルールを使用して、動的スケジュールリングの勤務シフトのパラメータを設定します。ワークルールは、特定の週でエージェントに割り当てられます。

フィールドの説明

[動的スケジュールリングのワークルール(Dynamic Scheduling Work Rules)] ページでは、動的スケジュールリングに適用されるワークルールを作成、編集、および削除できます。

NOTE 動的スケジュールリング機能は、分割シフト(午前 0 時を越える勤務シフト)をサポートしません。

ワークルールを作成、編集、または削除する際のページ上のフィールドについて、以下に説明します。

フィールド	説明
ワークルール名 (Work Rule Name)	ワークルールの一意の名前。
このワークルールをアクティブ化 (Activate this work rule)	このチェックボックスをオンにすると、ワークルールがアクティブ化されます。ワークルールを使用可能にするには、アクティブにする必要があります。
ワークルールのタイプ (Work Rule Type)	このワークルールのタイプを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [均一 (Uniform)]: エージェントの勤務シフトは毎日同じ時刻に開始されます。1日あたりおよび1週間あたりの時間は固定です。 ■ [ハイブリッド (Hybrid)]: エージェントの勤務シフトは毎日異なる時間に開始できます。1日あたりおよび1週間あたりの時間は固定です。 ■ [可変 (Variable)]: エージェントが、定義されたパラメータで開始時刻、シフトの長さ、1週間あたりの時間数を選択します。
ワークルールのパラメータ (Work Rule Parameters)	ワークルールのパラメータは、選択したワークルールのタイプによって異なります。
シフトの長さ (Shift Length)	(均一、ハイブリッド) シフトの長さ(時間)。
1週当たりの時間 (Hours per Week)	(均一、ハイブリッド) 計算された読み取り専用フィールド。 シフトの長さ X 選択した勤務日数
最も早い開始時刻 (Earliest Start Time)	(均一、ハイブリッド、可変) シフトの開始時刻を設定できる最も早い時間。
最も遅い開始時刻 (Latest Start Time)	(均一、ハイブリッド、可変) シフトの開始時刻を設定できる最も遅い時間。
シフトあたりの最小時間 (Minimum Hours per Shift)	(可変) エージェントがシフトで勤務できる最小時間数。
シフトあたりの最大時間 (Maximum Hours per Shift)	(可変) エージェントがシフトで勤務できる最大時間数。
1週間あたりの最小時間	(可変) エージェントが週に勤務できる最小時間数。

フィールド	説明
(Minimum Hours per Week)	
1 週間あたりの最大時間 (Maximum Hours per Week)	(可変) エージェントが週に勤務できる最大時間数。
最小の連続スケジュール日 数 (Minimum Consecutive Scheduled Days)	(可変) エージェントが連続して出勤する必要がある最小日数。
勤務シフト間の最小インター バル (Minimum Interval Between Work Shifts)	(均一、ハイブリッド、可変) ある勤務シフトの終了と次の勤務シフトの開始までの最小時間数。
[非連続休日/連続休日 (Non-consecutive days off/Consecutive days off)]	(可変) 週の休日を非連続で設定できるか、連続にする必要があるかを選択します。
出勤日 (Work Days)	(均一、ハイブリッド) エージェントの勤務をスケジュールする必要がある曜日。デフォルトでは、月曜日から金曜日が選択されています。
勤務条件 (Work Conditions)	勤務シフトに適用する勤務条件を選択します。勤務条件を割り当てず、一般的な条件が適用されない場合、エージェントは休憩と昼休みなしでスケジュールされます。

動的スケジュールリングの関連付けを管理する

[動的スケジュールリングの関連付け (Dynamic Scheduling Associations)] ページでは、特定の週、ワークルール、およびエージェント間の関連付けを設定および管理できます。特定の週のスケジュールを作成する機会がエージェントに与えられる場合、その週とそのエージェントに関連付けられているワークルールによって、エージェントがスケジュールを選択するときに選択できるオプションが決定されます。エージェントを関連付けられるワークルールは 1 週間に 1 つのみです。

[エージェント (Agents)] テーブルには、選択した週のワークルールに割り当てられたエージェント、自身のスケジュール設定に使用するワークルール、エージェントのランクと会社開始日 (自身のスケジュールを設定できる順序決定に使用) が表示されます。列ヘッダーをクリックしてテーブルを任意の列の昇順または降順で並べ替えたり、エージェント名でテーブルをフィルタ処理したりできます。

EXAMPLE ワークルール A を選択し、エージェント 1、2、3、および 4 の名前を [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動して、エージェントを関連付けます。次に、ワークルール B を選択し、エージェント 5、6、7、および 8 の名前を [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動して、エージェントをそのワークルールに関連付けます。

特定の週で動的スケジュールリングの関連付けを設定して保存した後は、コピー機能を使用してその関連付けを他の週にコピーできます。未来の週であれば、関連付けを設定できる週の数に制限はありません。

フィールドの説明

ページ上のフィールドについて以下に説明します。

勤務週 (Work Week)

エージェントが独自のスケジュールを選択する週の開始日を選択します。週の先頭日として設定されていない日付を選択すると、WFM によって選択日が自動的に選択された週の先頭日に変更されます。

関連付け (Associations)

[ワークルール名 (Work Rule Name)] ドロップダウンから、使用するワークルールを選択します。ドロップダウンリストに表示されるワークルールは、[動的スケジュールリングのワークルール (Dynamic Scheduling Work Rules)] ページで設定されたアクティブなルールです。

[エージェント (Agents)] テーブルで、選択した週で選択したワークルールに従って自身のスケジュールを設定するエージェントを選択し、その名前を [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動します。

コピー (Copy)

[スケジュール日 (Schedule Date)] フィールドで設定した日付以外の週の開始日を 1 つ以上選択し、[コピー (Copy)] をクリックします。設定したワークルールとエージェントがその週にコピーされます。コピー機能は、設定された関連付けが保存されるまで有効になりません。

動的スケジュールリングイベントを管理する

[動的スケジュールリングイベント (Dynamic Scheduling Events)] ページを使用して、動的スケジュールリングイベントの作成、編集、削除、確認を行います。また、このページを使用して、指定された期間に提供されたスケジュールリングインセンティブのレポートを生成できます。

イベント例外は、イベントを保存するとすぐに、選択したエージェントのスケジュールに適用されます。

NOTE スケジュールが再調整された場合、動的スケジュールリングイベントの例外は上書きされます。イベントを再度保存することで、例外をエージェントのスケジュールに再挿入できます。([保存 (Save)] ボタンを有効にするには、イベント名に文字を追加するなど、イベントに少し変更を加えます。

新しいイベントの作成

動的スケジュールリングイベントを作成するには

1. [新しい動的スケジュールリングイベントの作成 (Create a new dynamic scheduling event)] オプションを選択します。
2. ページの各セクションに入力します。セクションの説明については、以下を参照してください。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

イベント名 (Event Name)

新しいイベントの一意の名前を入力するか、[イベントの選択 (Select Event)] ドロップダウンフィールドから既存のイベントを選択します。

スケジュール期間 (Schedule Period)

[スケジュール開始日 (Schedule Start Date)] フィールドで、スケジュールする期間の開始日を選択します。デフォルトでは、開始日は、選択した日付を含む週の設定済みの開始日になります。[期間 (Duration)] フィールドに、スケジュールする週数を入力します。

例外 (Exception)

イベントに使用する例外を選択します。これは、エージェントのスケジュールに表示される例外です。

スケジュールの非効率性 (Schedule Inefficiency)

人員不足を防ぐために、すべての間隔で予測される要件を増やす割合を入力します。このオプションを使用すると、休憩、計画的なアクティビティ、マルチスキルエージェントのタスク切り替えなど、通常の業務過程による、理想の FTE からのロスタイムの影響をモデル化できます。デフォルトでは 20 パーセントに設定されます。入力できる最大値は 50% です。

EXAMPLE デフォルト設定の 20% は、8 時間のスケジュールを選択すると、WFM は 1.6 時間の非生産的な時間をカウントに入れる、という意味です。

平均スタッフ数を表示 (Display Average Staff)

エージェントに表示される動的スケジュールリングの枠に、数字およびアイコンで必要人員数を表示する場合は、このチェックボックスをオンにします。

NOTE ここで選択した設定に関係なく、アナリストには常に必要人員数が数字で表示されます。

人員過剰を許可する (Permit Overstaffing)

スタッフ数が足りている場合でもすべてのエージェントに少なくとも 1 つのシフトオプションを提示する場合は、このチェックボックスをオンにします。エージェントには、最も人員過剰が少ないシフト (同点がある場合は複数のシフト) が表示されます。

必要人員数の調整 (Staffing Need Adjustment)

必要人員数を一定の割合で調整することで、従来の勤務シフト、既存のスケジュール、または動的スケジュールリングイベント以外で作成されたスケジュールを混在させることができます。たとえば、FTE エージェントの 40% が動的スケジュールリングイベントに参加し、60% がこの動的スケジュールリングイベント以外でスケジュールされている場合は、このフィールドに 40 (パーセント) を入力します。

スケジューリングインセンティブ(Scheduling Incentive)

(オプション)エージェントが自分で望んでいない勤務シフトにスケジュール設定した場合に提供するインセンティブについての説明を入力します。最大文字数は 60 です。

エージェント (Agents)

[エージェント (Agents)] テーブルには、[スケジュールの開始日と期間 (Schedule Start Date and Duration)] フィールドで選択した週のアクティブな動的スケジューリングワークルールが割り当てられたエージェントと、動的スケジューリングイベントがまだ割り当てられていないエージェントが表示されます。

[登録時間の計算 (Calculate Signup Times)] ボタン

このボタンをクリックすると、ポップアップダイアログボックスが表示され、エージェントのスケジュールに追加される登録イベントを設定できます。登録イベントは、エージェントが自分のスケジュールを選択できる時間です。このダイアログボックスには 3 つのタブがあります。3 つのタブすべてでフィールドの入力が完了したら、[適用 (Apply)] をクリックします。

[期間 (Duration)] タブ

フィールド	説明
イベント開始日 (Event Start Date)	イベントの開始日を入力します。これは、エージェントのスケジュールで例外が表示される最初の日付です。
イベント開始時刻 (Event Start Time)	イベントの開始時刻を入力します。これは、例外が開始日でエージェントのスケジュールに表示される最も早い時間です。 EXAMPLE 開始日が 9 月 23 日で、開始時刻が 08:00 の場合、終了日時より前であれば、9 月 24 日の 07:00 を選択できます。
イベント終了日 (Event End Date)	イベントの終了日。これは、エージェントのスケジュールで例外が表示される最後の日付です。

[期間 (Duration) | タブ (cont'd)]

フィールド	説明
イベント終了時間 (Event End Time)	イベントの終了時刻。これは、例外が終了日でエージェントのスケジュールに表示される最も遅い時間です。
イベントの長さ (分) (Event Length (Minutes))	イベントの長さ (分)。エージェントがスケジュールを作成する必要がある時間です。
ギャップ (分) (Gap (Minutes))	順番にランク付けされたエージェントで、例外の終了から次の例外の開始までに存在できる時間 (分) の最大数。エージェント B のスケジュールが、エージェント A の例外後に設定された間隔内で自分のスケジュールに例外を追加できないなどの場合、エージェント B の例外は利用可能な最初にタイムスロットでスケジュールされ、エージェント C の例外がエージェント B の当初予定していたタイムスロットにスケジュールされません。

[アクティビティ (Activities) | タブ]

フィールド	説明
上書き可能なアクティビティ (Activities That Can Be Overwritten)	イベント例外で上書きできるスケジュールアクティビティを選択します。 [使用不可 (Not Available)] を選択した場合、[開始時刻 (Start Time)] と [終了時刻 (End Time)] フィールドに入力する必要があります。
開始時刻 (Start time)	([使用不可 (Not Available)] アクティビティのみ) [使用不可 (Not Available)] アクティビティを上書きできる範囲の開始時刻。
終了時刻 (End time)	([使用不可 (Not Available)] アクティビティのみ) [使用不可 (Not Available)] アクティビティを上書きできる範囲の終了時刻。

[エージェントをグループでスケジュール設定する (Schedule Agents in Groups) | タブ]

フィールド	説明
グループスケジュールリングの	グループでスケジュールできるエージェントの最大割合。つまり、これらのエージェントは同じタイムスロット内で自分のスケジュールに動的スケ

[エージェントをグループでスケジュール設定する (Schedule Agents in Groups)] タブ (cont'd)

フィールド	説明
エージェントの最大パーセンテージ (Maximum Agent Percentage for Group Scheduling)	<p>ジューリングイベントを追加し、同時に独自のスケジュールを作成します。</p> <p>EXAMPLE エージェントの 75 パーセントをグループでスケジュール設定する場合、このフィールドに 75 を入力します。つまり、エージェントの 25% が個別にスケジュールされます。</p>
グループサイズの最大パーセンテージ (Maximum Group Size Percentage)	<p>スケジュールされるエージェントの総数に対する割合としてのスケジュールグループの最大サイズ。</p> <p>EXAMPLE グループで 100 人のエージェントのスケジュールを設定するが、各グループのエージェント数は 20 人以下にするとします。これを満たすには、このフィールドに 20 (パーセント) と入力します。</p>

イベントのステータスの確認

スケジューラーと管理者は、[既存の動的スケジュールリングイベントの確認、編集、または削除 (Review, edit, or delete an existing dynamic scheduling event)] オプションを使用して、動的スケジュールリングイベントの現在のステータスをモニタしたり、送信されたエージェントスケジュールを確認および編集したりできます。[エージェント (Agent)] テーブルには、イベントを割り当てられているすべてのエージェントと、各エージェントのイベントステータスが一覧表示されます。

必要に応じて、割り当てられたエージェントのリストを修正し、新しく割り当てられたエージェントとイベントに
 応答しなかったエージェント、またはすべての割り当て済みエージェントの、エージェント例外時間を計算
 できます。修正されたイベントに含めるエージェントを選択したら、[登録時間の計算 (Calculate Signup
 Times)] ポップアップウィンドウのタブを使用して、必要に応じて情報を変更します。[登録時間の計算
 (Calculate Signup Times)] ポップアップウィンドウをクリックすると、選択したエージェントに対して新しい登録
 イベントが生成されます。

送信されたエージェントスケジュールを確認して編集することもできます。スケジュールの編集は、スケジュー
 ルが実際に実行される前に行う必要があります。スケジュールを確認または編集するには、エージェントの
 [ステータス (Status)] 列の [保留中 (Pending)] または [完了 (Completed)] リンクをクリックして、[エージェン
 トの動的スケジュールリング (Agent Dynamic Schedule)] ページを表示します。スケジュールを編集する場
 合は、完了したら [送信 (Submit)] をクリックします。

エージェントがイベントに回答しなかった場合は、そのエージェントのスケジュールを作成し、[不在 (Missed)] ステータスのリンクをクリックして送信できます。

スケジュールインセンティブレポートの生成

指定された期間および指定されたエージェントに対して提供され、受諾されたすべてのスケジュールインセンティブの一覧を表示するには、[スケジュールインセンティブレポートを生成 (Generate a scheduling incentives report)] オプションを使用します。

レポートは [動的スケジュールイベント (Dynamic Scheduling Events)] ページで表示するか、CSV フォーマットのスプレッドシートとしてエクスポートできます。

スケジュールインセンティブレポートを生成するには

1. [動的スケジュールイベント (Dynamic Scheduling Events)] ページで、[スケジュールインセンティブレポートの生成 (Generate a scheduling incentives report)] オプションを選択します。
2. レポートする期間とエージェントを選択します。
3. [レポートの表示 (Display Report)] をクリックしてページにレポートを表示するか、[CSVとしてエクスポート (Export as CSV)] をクリックして、Excel や他のスプレッドシートアプリケーションで開くことができるファイルを生成します。

エージェントの動的スケジュール ページを編集する

動的スケジュール機能を使用してエージェントが独自のスケジュールを作成するように設定されている場合、管理者とスケジューラは、実際のスケジュールを実行する前にエージェントがリクエストするスケジュールを確認および編集できます。

エージェントの動的スケジュール ページを確認および編集するには、次の手順を実行します。

1. ツールバーで、[スケジュールとプランニング (Schedules and Planning)] > [自分のスケジュール (My Schedule)] を選択します。
2. 動的スケジュール ページを表示するエージェントを選択し、エージェントが動的スケジュール イベント例外を受信した日のスケジュールに移動します。
3. 例外内のリンクをクリックすると、ページが表示されます。
4. 必要に応じて確認して編集し、[送信 (Submit)] をクリックします。

エージェントの動的スケジュールの詳細については、「[エージェントの動的スケジュール](#)」を参照してください。

動的対応可否を設定する

動的対応可否によって、エージェントは特定の1週間の作業状況を独自に設定できます。

動的対応可否ルールは、エージェントの対応可否のパラメータを設定するために使用します。動的対応可否ルールは、特定の1週間、または特定の1週間から無期限に、エージェントに割り当てられます。エージェントは、ルールで設定されたパラメータに従って、その期間の対応可否を設定します。承認されると、これらの対応可否は、割り当てられた最小/最大時間条件と組み合わせて、エージェントのスケジュールを設定する可変タイプの勤務シフトとして使用されます。

動的対応可否ルールの管理

[動的対応可否ルール(Dynamic Availability Rules)] ページでは、エージェントの対応可否に適用されるワークルールを作成、編集、削除、割り当て、および管理できます。

ルールを作成、編集、または削除する際のページ上のフィールドについて、以下に説明します。

フィールド	説明
ルール名 (Rule Name)	ルールの一意の名前を入力します。
適用先 (Apply to)	設定する曜日を1つ以上選択します。Ctrl キーを押したままクリックすると、連続していない複数の日を選択できます。
タイプ (Type)	<p>選択した曜日で、エージェントが勤務必須か、勤務可能か、勤務不可かを設定します。チャートでは、エージェントが勤務必須の日は暗い灰色に表示され、エージェントが勤務可能な日は薄い灰色に表示されます。エージェントが勤務できない日は空白のままです。選択した日はチャート内に青色で強調表示されます。</p>
時間 (Duration)	<p>選択した日の勤務シフトの最も早い開始時刻と最も遅い終了時刻を設定します。時刻は24時間フォーマットで入力します。開始時刻フィールドや終了時刻フィールドの外をクリックすると、シフト時間を示すバーがグラフに表示されます。</p> <p>タイプが「勤務可能」または「勤務必須」の場合に表示されます。</p> <p>NOTE 時間を設定する場合は、支払対象外の労働条件アクティビティを考慮して、シフトの延長に十分な時間を確保してください。</p>
シフトの最小許容時間 (Smallest Shift Length)	任意の日に許容される最短シフト長を、増分15分の時間単位で入力します。

フィールド	説明
Allowed)	
シフトの最大数 (Maximum Number of Shifts)	エージェントが勤務できる1日のシフト数(分割シフト)を入力します。
シフト間の最小時間間隔 (Minimum Length of Time Between Shifts)	同じ日のシフト間で空ける必要がある時間を入力します。 シフトの最大数が1より大きい場合に表示されます。

エージェントへのルールの割り当て

ルールを設定した後、エージェントに割り当てることができます。

NOTE エージェントは、特定の1週間に対して動的対応可否ルールを1つのみ使用できます。動的対応可否ルールがすでに割り当てられている週に動的対応可否ルールが割り当てられると、新しい割り当てが指定された週で使用されます。

エージェントにルールを割り当てるときのページの各フィールドを、以下に説明します。

フィールド	説明
ルール名 (Rule Name)	エージェントに割り当てるときのルールを選択します。
エージェント (Agents)	ルールを割り当てるときのエージェントを [使用可能 (Available)] ペインから [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動します。
開始日 (Start Date)	ルールの開始日を選択します。週の開始日ではない日付を選択すると、日付は自動的に、選択された週の先頭日にデフォルト設定されます。
ルールの継続 (Rule is ongoing)	ルールに明確な終了日を設定しない場合は、このチェックボックスをオンにします。選択すると、[終了日 (End Date)] フィールドが表示されなくなります。
終了日 (End Date)	ルールの終了日を選択します。週の終了日ではない日付を選択すると、日付は自動的に週の最終日にデフォルト設定されます。
エージェントの動的な対応可否リクエストを自動的に承認する (Approve agent dynamic)	ルールに設定されたパラメータを満たすリクエストを自動的に承認する場合は、このチェックボックスをオンにします。オフの場合は、すべての動的対応可否のリクエストを、管理者、スケジューラ、またはスーパーバイザ

フィールド	説明
availability request automatically)	が承認する必要があります。

割り当てられたルール管理

今後の一定期間に選択した動的対応可否ルールが割り当てられたすべてのエージェントのテーブルを表示するには、[割り当てられたルール管理 (Manage assigned rules)] オプションを使用します。過去の一定期間でルールを割り当てられたエージェントのリストも選択できます。

Manage Rule

Include agents with a date range that occurred in the past

	Agent Name	Date Range	Status
<input checked="" type="checkbox"/>	Sim Agent1	2016-02-21 to 2016-04-16	Pending

このテーブルから、各エージェントの動的対応可否リクエストのステータスを表示できます。ステータスをクリックすると、エージェントの [My Availability(自分の対応可否)] ページに移動して、リクエストのすべての詳細が表示されます。

テーブルのエージェントを選択すると、テーブルの下にボタンが表示され、選択したエージェントの対応可否リクエストを拒否、承認、または削除できます。実行できるアクションは、選択したエージェントのリクエストのステータスによって異なります。たとえば、ステータスが [承認済み (Approved)] の場合、実行できるアクションは [選択項目の拒否 (Deny Selected)] と [選択項目の削除 (Delete Selected)] です。ステータスが異なる複数のリクエストを選択した場合、実行できるアクションは、選択されているすべてのステータスに共通のアクションになります。たとえば、ステータスが [承認済み (Approved)] と [拒否済み (Denied)] の複数のリクエストを選択した場合、[承認済み (Approved)] リクエストと [拒否済み (Denied)] リクエストの両方で使用できるアクションは [選択済み項目の削除 (Delete Selected)] であるため、これが使用できる唯一のアクションです。

列ヘッダーの [フィルタの適用 (Apply Filter)] アイコンをクリックして、任意の列でテーブルをフィルタ処理できます。

自分の対応可否について

エージェントは、自分の対応可否 (My Availability) 機能 (「動的対応可否」ともいう) を使用して、自分が勤務できる曜日と時間を表示できます。この情報は、エージェントがサービスニーズに合わせて自分の対応できる範囲内でスケジュールを設定する可変作業シフトのように使用されます。

NOTE この機能は、最小/最大時間の条件が設定され、エージェントに割り当てられていない限り、エージェントのスケジュール設定には使用できません。ページそのものは、特定の日付範囲に対して動的対応可否ルールが割り当てられるとすぐに、エージェントが使用できるようになります。

管理者またはスケジューラは、エージェントが作業できる日と時間のパラメータを指定する動的対応可否ルール (「[動的対応可否を設定する](#)」を参照) を作成します。その後、ルールは特定の日付範囲、または無期限にエージェントに割り当てられます。そうすれば、[スケジュールとプランニング (Schedules and Planning)] アイコンから、[自分の対応可否 (My Availability)] 機能をエージェントが利用できるようになります。

リクエストがルールのパラメータに準拠している限り、エージェントの対応可否リクエストが自動的に承認されるように、動的対応可否ルールを設定できます。そうしない場合は、対応可否のリクエストが有効になるように、管理者、スケジューラ、またはスーパーバイザが承認する必要があります。

エージェントの対応可否

動的対応可否ルールが自分に割り当てられると、[自分の対応可否 (My Availability)] オプションが、ツールバーの [スケジュールとプランニング (Schedules and Planning)] に表示されるようになります。

[自分の対応可否 (My Availability)] ページで、対応可否を選択する必要がある週は、赤色 (新しい対応可否) または黄色 (却下された対応可否) で色分けされています。赤色の領域をクリックすると、選択できる曜日と時間がグラフで表示されます。利用できない時間は灰色で表示されます。日と時間を選択する方法に関する制限は、図の右側に注記されています。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

My Availability

May 2017 June 2017 July 2017 August 2017 September 2017

S M T W T F S S M T W T F S S M T W T F S S M T W T F S S M T W T F S

1 2 3 4 5 6 1 2 3 1 2 3 4 5 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 24 25 26 27 28 29 30

7 8 9 10 11 12 13 4 5 6 7 8 9 10 2 3 4 5 6 7 8 6 7 8 9 10 11 12 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 18 19 20 21 22 23 24 16 17 18 19 20 21 22 20 21 22 23 24 25 26 17 18 19 20 21 22 23 28 29 30 31 25 26 27 28 29 30 23 24 25 26 27 28 29 27 28 29 30 31

30 31

New Submitted
Denied Approved

New Availability Starting March 19, 2017

Sundays Mondays Tuesdays Wednesdays Thursdays Fridays Saturdays

5 AM
6 AM
7 AM
8 AM
9 AM
10 AM
11 AM

New Availability
START DATE
2017-03-19
END DATE
Minimum Shift Length: 2:00

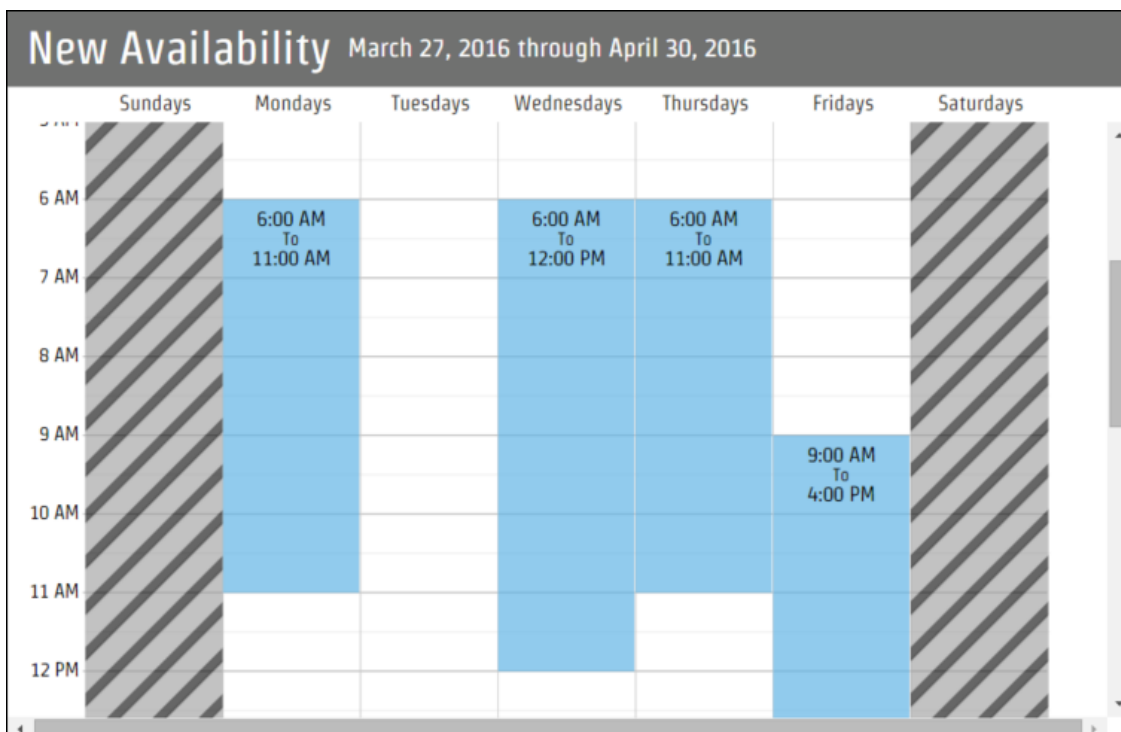
Agent Settings
 Allow me to be scheduled for more than one shift on the same day
Submit This Availability

期間全体に同じ対応可否を設定する必要はありません。該当する週の開始日と終了日を選択して、期間全体のサブセットに異なる対応可否を設定できます。対応可否の期間は、常に週の最初の日を開始し、最終日に終了します。1週間の中間に対応可否の選択を開始または終了することはできません。

NOTE 元の割り当てでは、日付範囲外の日付を選択することはできません。

作業可能な日と時間をグラフ上で設定します。日の列をクリックし、表示される青いバーの両端を、選択した開始時刻と終了時刻にドラッグします。制限がある場合、制限を侵害する方法でバーを短縮することはできません。たとえば、最小シフト長を2時間に設定する制限がある場合、バーを2時間未満にすることはできません。

次の図は、対応可否の選択が完了したグラフを示しています。このエージェントは、この対応可否ルールの対象となる1週間の中で火曜日には稼働しない選択をしています。



自分に割り当てられた動的対応可否ルールでシフトの分割が許可されている場合は、[エージェント設定 (Agent Settings)] セクションが表示されます。[同じ日に複数のシフトにスケジュールされることを許可 (Allow me to be scheduled for more than one shift on the same day)] チェックボックスをオンにすると、1日あたりのシフトの最大数と、同じ日のシフト間の最小時間を選択できます。1日のシフトの最大数は、ルールで設定されている値以下である必要があります。また、同日シフト間の最小時間は、ルールで設定されている時間以上である必要があります。

Agent Settings

Allow me to be scheduled for more than one shift on the same day

MAXIMUM NUMBER OF SHIFTS PER DAY
Your scheduler determines the upper limit of shifts allowed for this rule. You can lower this number to a minimum of 2.

MINIMUM TIME BETWEEN SAME DAY SHIFTS
Your scheduler determines the minimum time allowed for this rule. You can increase this number.

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

対応可否リクエストに対するコメントをいつでも添付できるオプションがあります。[コメントを投稿する (Leave a Comment)] フィールドにコメントを入力し、[コメントの追加 (Add Comment)] をクリックします。

対応可否の選択が完了したら、[この対応可否を送信 (Submit This Availability)] をクリックします。予定表エリアでは、対応可否リクエストの対象となる週が赤から緑に変わり、送信済みであることを示します。対応可否が自動的に、または管理者、スケジューラ、スーパーバイザによって承認されると、その週は青になります。却下された場合は、黄色に変わります。

対応可否が却下された場合は、新しい対応可否の選択を再送信する必要があります。最初のリクエストが却下された理由については、ページに添付されたコメントを確認します。ほとんどの場合、対応可否が承認されていないと、作業のスケジュールが設定されません。

送信した対応可否のすべてまたは任意のサブセットは、承認されている場合でも、いつでも戻って編集または削除できます。対応可否を編集する場合は、前に送信した内容のサブセットを変更することも、期間全体の対応可否を変更することもできます。

送信済み、承認済み、または却下済みの対応可否リクエスト(ただし新しいリクエストではないもの)は、自分の [メッセージ送信ボックス (Messaging Out Box)] に表示されます。ここでそのステータスを追跡するか、[自分の対応可否 (My Availability)] ページでステータスを表示することができます。

管理者、スケジューラ、スーパーバイザに対する対応可否

エージェントが対応可否の選択を完了したら、スケジュール設定で使用する前に、動的対応可否リクエストを承認する必要があります。動的対応可否ルールが自動承認を許可するように設定されている場合、このリクエストは、ルールのパラメータを満たしていれば承認されます。リクエストは、ルールのパラメータを満たしていないと正常に送信できないので、常に自動的に承認されます。

動的対応可否ルールで自動承認が設定されていない場合、各リクエストは管理者、スケジューラ、またはスーパーバイザによって承認される必要があります。

NOTE スーパーバイザは、自分のチームのメンバーが作成したリクエストに限って承認または却下できます。また、エージェントを兼任するスーパーバイザは、自身のリクエストを承認することはできません。

[通知 (Notifications)] ページでメッセージアラートが有効になっている場合は、[メッセージング To-Do (Messaging To-Do)] ボックスに動的対応可否リクエストが通知されます(「[通知設定](#)」を参照してください)。リクエストを開くと、リクエストの概要が表示されます。

Approve Availability Request

From: Sim Agent1
Request: Availability
Availability Rule: DA 1
Received Date: 2016-02-24

Availability Date Range: 2016-02-14 to 2016-05-28
Maximum Number of Shifts Per Day: 1
Minimum Time Between Same Day Shifts: 0 minutes

	Sun	Mon	Tue	Wed	Thur	Fri	Sat
0:00							
2:00							
4:00							
6:00							
8:00							
10:00							
12:00							
14:00							
16:00							
18:00							
20:00							
22:00							
24:00							

[View Request in My Availability](#)

Comments

Approve

Deny

Cancel

このダイアログボックスからリクエストを承認または却下することができます。また、[自分の対応可否のリクエストを表示 (View Request in My Availability)] のリンクをクリックして、エージェントが選択され、このリクエストが表示された [自分の対応可否 (My Availability)] ページにリダイレクトされることもできます。

そうすれば、[自分の対応可否 (My Availability)] ページからリクエストを承認または却下できます。また、選択内容を編集してから変更されたリクエストを承認することもできます。

[スケジュールとプランニング (Schedules and Planning)] メニューから [自分の対応可否 (My Availability)] を選択し、エージェントを選択することで、エージェントの対応可否をいつでも表示できます。エージェントの [自分の対応可否 (My Availability)] ページを初めて表示したときには、そのエージェントに割り当てられた各動的対応可否ルールステータスを示す、色分けされたカレンダーバーだけが表示されます。

色が付いた部分の任意の場所をクリックすると、対応可否リクエストの詳細が表示されます。現在のステータスに応じて、選択した対応可否を承認、却下、または編集できます。次の表で、現在のステータスごとに実行できるアクションについて説明します。

現在のステータス	方法は以下のとおりです。
新規 (New)	送信 (Submit)
提出済み	承認、却下、編集
承認済み (Approved)	却下、編集
却下 (Denied)	編集、承認

勤務シフトを作成する

WFM ではエージェントの対応可状況、希望する休暇、開始時間および勤務に値の長さに一致する勤務シフトを作成することができます。勤務シフトは、エージェントが勤務できる時間と日数を識別します。WFM はその後、勤務シフトの希望とビジネス要件に最も合うようにエージェントをスケジュールします。作成できる勤務シフトの数に制限はありません。WFM は WFM データベースの各エージェントに対する以前のスケジュール履歴を保持しています。

勤務シフトを構成時、勤務シフトのタイプを決定する必要があります。勤務シフトには 3 種類あります。

- [固定勤務シフト](#)
- [割り当て勤務シフト](#)
- [可変勤務シフト](#)

エージェントと労働条件を特定の週の勤務シフトに割り当てることができます。

複数の勤務シフトを作成し、それをエージェントの勤務シフトローテーションに割り当てることができます。勤務シフトローテーションを使用する場合 (エージェントが複数週にわたって異なる勤務シフトで勤務する場合)、シフトおよびローテーションの順序を定義する必要があります ([「ユーザーを管理する」](#)および[「勤務シフトローテーションの例」](#)を参照してください)。

勤務シフトとタイムゾーン

勤務シフトはタイムゾーンに依存しません。つまり、8:00 AM 開始、5:00 PM 終了の勤務シフトを設定し、その勤務シフトを 2 つの異なるタイムゾーンのエージェントにそれぞれ割り当てた場合、勤務シフトは、各エージェントのローカルタイムゾーンの 8:00 AM ~ 5:00 PM に実行されます。エージェントのローカルタイムゾーンは、[ユーザー (Users)] ページで「スケジュール設定タイムゾーン」として構成されます ([「ユーザーを管理する」](#)を参照してください)。

勤務シフトと動的スケジュールリング

エージェントが作業シフトローテーション内に該当する動的スケジュールを作成する場合、その動的スケジュールは、その週のローテーションをオーバーライドします。ローテーションは、動的スケジュールの後に再開されます。WFM は勤務シフトの設定時にこれら優先順位を使用します。

1. 動的スケジュールリング
2. 動的対応可否
3. 従来の勤務シフト

EXAMPLE

エージェントに対して、3 つの勤務シフトの勤務シフトローテーションが割り当てられたが、ローテーションの 2 週目に該当する動的スケジュールを設定する場合、その動的スケジュールは、2 週目の勤務シフトローテーションをオーバーライドします。ローテーションは、3 週目に再開され、次の週のローテーションは、通常の 3 週間のローテーションを再開します。

ローテーション 1	動的スケジュールが追加されたローテーション 2	ローテーション 3
勤務シフト 1	勤務シフト 1	勤務シフト 1
勤務シフト 2	動的スケジュール	勤務シフト 2
勤務シフト 3	勤務シフト 3	勤務シフト 3

NOTE 作業シフトを削除すると、エージェントの勤務シフト割り当ても削除されます。後続のエージェント勤務シフト割り当ては、以前の割り当てた勤務シフト日付に接するよう自動的に調整されません。これにより、エージェントに勤務シフトが割り当てられていない週が発生します。

エージェントは勤務シフトをトレードすることができます。これらのトレードは、スーパーバイザ、スケジューラ、または管理者によって承認される必要があります。また、スーパーバイザ、スケジューラ、および管理者は、ビジネス要件とコンタクトセンターのニーズに基づいてアドホックスケジュールをトレードすることができます。

固定勤務シフト

固定勤務シフトは、固定時間および日の要件をカバーする勤務シフトで、変わることはありません。このタイプの勤務シフトを使用すると、終日または週の要件をサポートするエージェントをスケジュールします。

固定勤務シフトには次の特性があります。

- 週内の勤務日が固定される
- 各日の作業時間は固定されますが、作業時間を各日に対し同じにする必要はありません。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

- 各日のシフト開始日が固定されるが、各曜日で同じである必要ない
- 勤務シフトで指定された各週の時間数(週ごとの時間)は、勤務シフトの週の日にスケジュールされた時間総数と同じでなければならない(総時間)。

固定勤務シフトをエージェントに割り当てる場合、エージェントのスケジュールは変更されません。固定勤務シフトをすべてのエージェントに割り当てる場合、一度に適切な対応範囲を確保するスケジュールを最適化できません。

割り当て勤務シフト

割り当て勤務シフトは、要件をカバーしない固定勤務シフトの一種です。割り当て勤務シフトを使用すると、終日または週全体のプロジェクトなど営業時間外アクティビティに対してエージェントをスケジュールすることができます。

可変勤務シフト

可変勤務シフトは、変動する時間と曜日の要件をカバーする勤務シフトです。このタイプの勤務シフトを使用すると、変動する曜日や週に対するサービスキューをサポートするエージェントをスケジュール設定することができます。

固定勤務シフトとは対照的に、可変勤務シフトでは、次の1つ以上の点で柔軟性があります。

- オプションの勤務日として1つ以上の曜日や週を割り当てることができます。
- 1週間に複数曜日の総勤務時間を変数として割り当てることができます。
- 1週間の複数曜日に変数として到着時間を割り当てることができます。

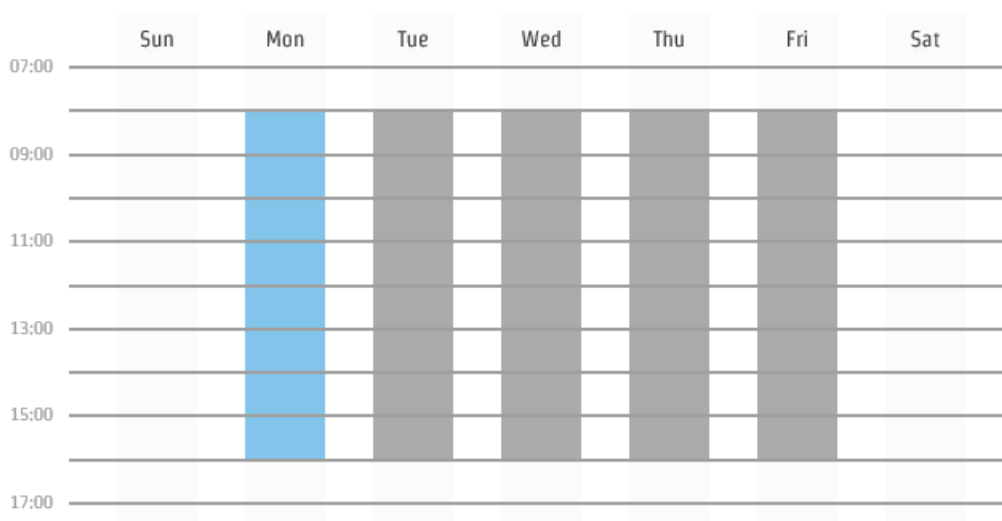
可変勤務シフトでは次の特徴が1つ以上異なります。

- 週ごとの最小または最大日数および週ごとの時間 — 可変勤務シフトでは、週ごとの最大日数や時間数を制限して、残業を制限し、従業員を適度に休ませるよう制限することができます。またエージェントに対して1日あたりの最低時間および週ごとの最低日数をコミットする必要があります。勤務シフトの週ごとの最小および最大日数および週ごとの時間を指定します。次に、エージェントが1日に勤務できる週の各曜日の最小および最大時間を指定します。また、エージェントの休暇となる可能性のある曜日を指定することもできます。
- 最も早い開始時間および最も遅い開始時間 — エージェントに作業を開始してもらう最も早い時間と、エージェントが作業を開始できる時間を決定します。最も早い時間と遅い時間を把握したら、勤務シフトの各曜日に対してWFMでエージェントの最も早い開始時刻と最も遅い開始時刻を構成することができます。

勤務シフトパラメータグラフについて

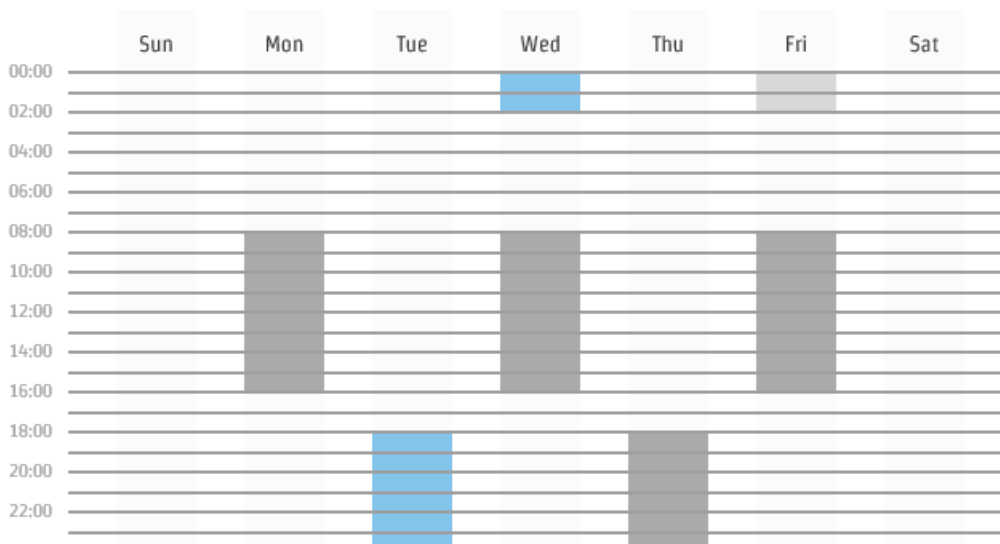
勤務シフトパラメータグラフは、構成する勤務シフトを視覚的に表示します。設定した各曜日に対してバーを表示し、開始時間と期間を表示します。固定勤務シフトおよび割り当て勤務シフトの場合、グラフは、その週のスケジュールされた各日に灰色のバーを表示します。選択した日は青で表示されます。

次のグラフは、月曜日 ~ 金曜日の 08:00 から開始し、毎日 8 時間が割り当てられている固定シフトを表しています。

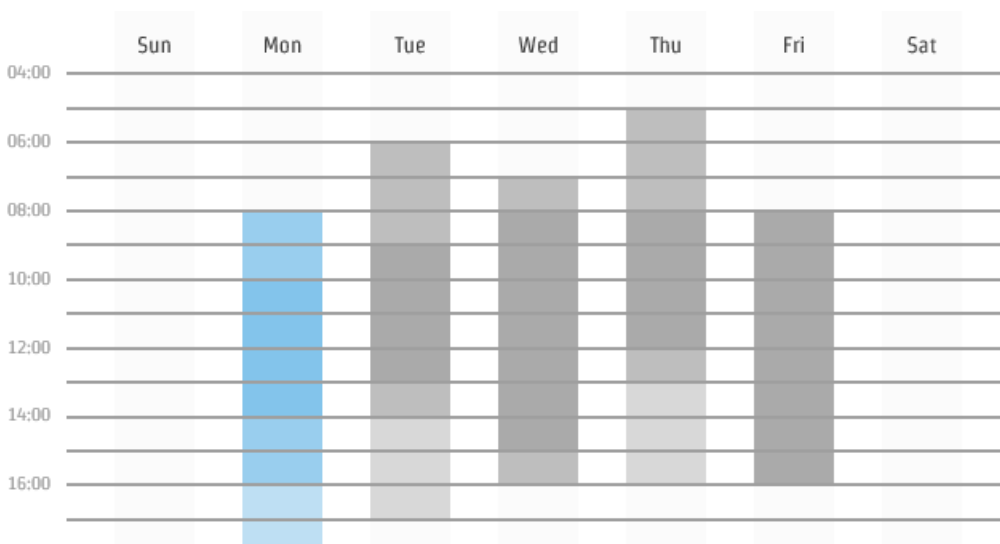


次のグラフは、午前 0 時をまたぐスケジュールされた勤務シフト 2 日含まれる固定勤務シフトを表しています。火曜日と木曜日は、18:00 開始で翌朝の 02:00 終了となっています。これは、火曜日 ~ 水曜日にかけてバーで視覚的に表示されています(曜日を曜日バーで選択することでグラフ中では青で表示されています)。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する



次のグラフは可変勤務シフトを表しています。エージェントが各曜日で勤務するコアの時間は暗いグレーか青で表示されます。可変開始時間およびシフト期間は薄いグレーまたは青で表示されます。たとえば、月曜日では、エージェントは、08:00 ~ 10:00 まで勤務し、シフト期間は、4 ~ 8 時間です。暗い青色は、エージェントの開始時間や期間に関わらず、エージェントが 08:00 ~ 14:00 までコンタクトセンターにいることを表しています。



割り当て済み勤務シフトを表示

View assigned work shifts オプションを使用すると、選択した日付を含むその週に割り当てられた勤務シフトのリストを確認することができます。

割り当て済み勤務シフトの表示

1. View assigned work shifts オプションを選択します。
2. 日付を選択します。[割り当て済み勤務シフト (Assigned Work Shifts)] テーブルが表示され、選択した日付および各勤務シフトに割り当てられたエージェントの人数を含むその週にスケジュールされたすべての勤務シフトが表示されます。
3. 勤務シフトを選択し、[エージェントを表示 (Display Agents)] をクリックすると、その勤務シフトに割り当てられているエージェント名を確認することができます。

フィールドの説明

[勤務シフト (Work Shifts)] ページでは、勤務シフトを削除、編集および削除することができます。割り当て済み勤務シフトも確認することができます。

勤務シフトを作成、編集、または削除する際のページ上のフィールドについて、以下に説明します。

フィールド	説明
勤務シフト名 (Work Shift Name)	勤務シフトの一意の名前。
アクティブ化 (Activate)	このチェックボックスをオンにすると、勤務シフトがアクティブ化されます。シフトを使用するためにアクティブ化する必要があります。 NOTE 勤務シフトを非アクティブ化すると、エージェントスケジュールに表示されなくなり、新規スケジュールリクエストで使用できなくなります。この勤務シフトに割り当てられたエージェントは、別のアクティブ化されている勤務シフトに割り当てなないと、その週にスケジュールされなくなります。
勤務シフトタイプ (Work Shift Type)	勤務シフトのタイプ。 既存の勤務シフトの編集時、勤務シフトを別の勤務シフトに変更する際には次のような制限があります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 固定勤務シフトは割り当て勤務シフトに変更することができません。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 可変勤務シフトは勤務シフトタイプを変更することはできません。 ■ 割り当て勤務シフトは固定勤務シフトに変更することができます。
週の発生数 (Weekly Occurrence)	(可変勤務シフトのみ) エージェントをスケジュールできる週ごとの最小および最大時間および日数。このような値はシフトパラメータと一致している必要があります。たとえば、シフトパラメータで1日だけ構成されている場合、週に最低5に置換を指定することはできません。
シフトパラメータ (Shift Parameters)	<p>シフトパラメータは、選択した勤務シフトのタイプによって異なります。週の各曜日に対してパラメータを入力すると、勤務シフトパラメータグラフで図のように表示されます(「勤務シフトパラメータグラフについて」を参照してください)。</p> <p>固定および割り当て勤務シフト</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 適用先 (Apply To) : 曜日バーから曜日を選択肢でその曜日のパラメータを構成します。 ■ シフト開始 (Shift Start) : シフトを開始する時間を入力します。 ■ シフト長 (Shift Length) : シフトの長さを入力します。 ■ 週ごとの日数 (Days Per Week) : (読み取り専用) この値は、構成する日数に基づいて計算されます。 ■ 週ごとの時間数 (Hours Per Week) : (読み取り専用) この値は、構成する日数および各曜日のシフト長に基づいて計算されます。 <p>可変勤務シフト</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 適用先 (Apply To) : 曜日バーから曜日を選択肢でその曜日のパラメータを構成します。 ■ シフト開始 (Shift Start) : その日にエージェントのシフトを開始できる最も早い時間と最も遅い時間を入力します。 ■ シフト長 (Shift Length) : その日の最短および最長のシフト長を入力します。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 最短間隔 (Minimum Interval) : 勤務シフト間の最短時間を入力します。 ■ 休暇の許可 (Days Off Allowed) : エージェントがこの日に休暇を取得できる場合は、このチェックボックスをオンにします。オフの場合で、対応可能な時間がある場合、エージェントはこの日に出勤する必要があります。
スケジュールの増分 (Schedule Increment)	(可変勤務シフトのみ) 希望するシフト長の増分。デフォルト値は30分です。
最適化 (Optimization)	(可変勤務シフトのみ) 希望する最適化のタイプ。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 最適 (Optimum) : WFM は最初に固定勤務シフトでエージェントをスケジュールします。その後、対応可能なエージェントに可変勤務シフトをスケジュールし、その日の残りの要件を満たすスケジュールを設定します。 ■ 多重線形 (Multilinear) : WFM はまず固定シフトでエージェントをスケジュールします。その後、その日の始めから固定シフトでエージェントがカバーしていない要件を調べ、その日の後半でニーズを考慮せずに、可変シフトでエージェントをスケジュールします。
労働条件 (Work Conditions)	勤務シフトに適用する労働条件 (「労働条件を管理する」 を参照してください)。
アクティビティメタデータ (Activity Metadata)	(割り当て勤務シフトのみ) デフォルトメタデータ値を勤務シフトに割り当てたり、勤務シフトからデフォルトのメタデータ値を削除します。この値はオプションです。メタデータ値の設定の詳細については、 「アクティビティのメタデータ値を管理する」 を参照してください。

勤務シフトローテーションの例

次の手は、[エージェント (Agents)] ページの [割り当て済み (Assigned)] ペインで勤務シフトを上下に動かした際の動作を示しています。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

アクション	シフトローテーションへの影響	コメント
シフト 3 を選択	週 A シフト 1 週 B シフト 2 週 C シフト 3 週 D シフト 4	—
クリックして上に移動	週 A シフト 1 週 B シフト 2 週 B シフト 3 週 C シフト 4	シフト 2 と 3 は、週 B の分割シフトになりました。
クリックして上に移動	週 A シフト 1 週 B シフト 3 週 C シフト 3 週 D シフト 4	週 B には分割シフトが無くなりました。
クリックして上に移動	週 A シフト 3 週 A シフト 1 週 B シフト 2 週 C シフト 4	シフト 3 と 1 は、週 A の分割シフトになりました。
クリックして上に移動	週 A シフト 3 週 B シフト 1 週 C シフト 2 週 D シフト 4	シフト 3 がローテーションの最初に移動し、他のすべてのシフトが 1 週間下に移動しました。

NOTE 分割勤務シフトとは、エージェントが同じ日に異なる 2 つのシフトで勤務する状況を指します。勤務シフトを分割する前に、異なる時間または日で開始および終了する勤務シフトおよび重複しない 2 つのシフトを作成する必要があります。

EXAMPLE エージェントが、午前中に4時間、夜に4時間勤務する場合、午前の時間をカバーする勤務シフトと夜の時間をカバーする別の勤務シフトを作成しなければなりません。

労働条件を管理する

WFM は定期的なアクティビティと非日常的なアクティビティを区別します。これは、各勤務シフトで発生するアクティビティを定期的なアクティビティとして分類します。これらの定期的なアクティビティを、労働条件と呼んでいます。労働条件は、エージェントがコンタクトに対応しないように定期的なアクティビティの特定に使用されるルールのことを示します。

労働条件には次の2種類があります。

- 有償時間 — 無償休憩やお昼休憩を取ったことで、シフト長が延長されます。
- シフト長 — 無償の休憩やお昼休憩を取ってもシフト長は延長されません。

NOTE スケジュールサービスは有償時間の労働条件のみを使用します。日中の動的スケジュールリングや一部の日のトレードやオファーは、シフト長労働条件のみを使用します。

労働条件は、固定、割り当てまたは可変勤務シフトまたはエージェントに割り当てられて労働条件プロファイルにリンクすることがあります。エージェントが勤務シフト内で、4.5時間 ~ 6時間勤務でき、スケジュール設定は0.5時間単位の場合、労働条件を、4.5、5、5.5、6時間のように構成でき、これをエージェントの勤務シフトまたは一般条件に割り当てることができます。4.5時間 ~ 6時間の範囲をカバーする範囲ベースの労働条件も構成することができます。

NOTE 労働条件を割り当てない場合、WFM は、休憩やお昼休憩無しでエージェントのスケジュールを作成します。ただし、特定の勤務シフトまたは労働条件プロファイルに特定の労働条件を割り当てない場合、一般労働条件を作成することができます。

NOTE エージェントに割り当てられた労働条件プロファイルに割り当てられた一般条件と労働条件のみが、動的対応可否、一部の日のオファーやトレードに使用することができます。

各労働条件アクティビティに対して、以下の情報をかならず指定します。

- 名前
- 時間
- 勤務シフトの開始およびこの労働条件アクティビティの開始の間の最小遅延。たとえば、勤務シフトが08:00に開始し、労働条件作業が09:00前に開始できない場合、最小遅延は1:00となります。

NOTE 遅延は、範囲ベースの条件の短い方の長さに収まる必要があります。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

- 勤務シフトの開始およびこの労働条件アクティビティの開始の間の最大遅延。たとえば、勤務シフトが 08:00 に開始し、労働条件作業が 09:20 以降に開始できない場合、最大遅延は、1:20 となります。
- 前の労働条件作業の終了とこの労働条件作業の開始の間の最大間隔。たとえば、前の労働条件作業が、15 分の休憩で、この労働条件作業が、1 時間のお昼休憩の場合で、休憩とお昼休憩の間に最低 1.5 時間開けなければならない場合、最小間隔は、90 分となります。
- 労働条件作業のスケジュールに WFM が使用する分単位の増分。可能な値は、00:05、00:10、00:15、00:20 および 00:30 です。
- 有償部分。たとえば、15 分休憩は有償で、1 時間のお昼休憩は無償だと示すことができます。

スケジュール作成時、スケジュールサービスは、構成通りすべての労働条件作業を適用できるか確認する必要があります。構成通りすべての労働条件作業が適用できる有効な時間がない場合、スケジュールサービスはログおよびデバッグファイルで警告がある労働条件作業を無視します。

スケジュールサービスは、次の順序で労働条件の労働条件作業を適用します。すべての値は、指定されている場合を除き昇順です。

1. 最小遅延
2. 最大遅延
3. 時間
4. 有償部分
5. 最小間隔
6. 増分
7. 休憩タイプ(休憩前のお昼休憩)
8. 休憩の名前
9. カラー ID

サービスキューの必要性ではなく、労働条件構成に遵守することを優先します。

特定の日のエージェントの勤務シフトに適用する労働条件は次の基準で選択されます。

- 条件プロファイルに関連付けられている有償の労働条件のリスト(エージェントに指定されている場合)、勤務シフト(割り当てられている場合)、および一般の有償時間の労働条件は次の通り、個別にソートされます。

1. 最小有償時間(降順)
 2. 最大有償時間(降順)
 3. 開始時間(昇順)
 4. 労働条件 ID(昇順)
- 一般的な有償時間の労働条件の中から検索する前に、勤務シフトに関連付けられている有償時間の労働条件(割り当てられている場合)前に、労働条件プロフィールに関連付けられている有償時間の労働条件(エージェントに指定されている場合)を検索します。

労働条件の検索条件は、次のとおりです。

- その週のその曜日に有効
- 勤務シフト開始時間より早いまたは同じ開始時間
- スケジュールずみ勤務シフト長と同じ最短または最長勤務シフト長
- 最短または最長シフト長以内のスケジュールずみ勤務シフト長

有効な一致の上記のソートとフィルタ処理後、労働条件は以下のテーブルに従って選択されます。この表は、次のことが前提になっています。

- 「範囲」は、最短および最長の有償時間が同じではない労働条件を指します。
- 「範囲なし」は、最短および最長の有償時間が同じ労働条件を指します。
- 「なし」は、労働条件が構成されていないことを示します。

労働条件の送信元			
全般	労働条件プロフィール	勤務シフト	使用する送信元
範囲なし、範囲、なし	範囲なし	範囲なし	労働条件プロフィール
	範囲なし、範囲	範囲	労働条件プロフィール
	範囲	範囲なし	勤務シフト
	範囲	なし	労働条件プロフィール
	なし	範囲なし、範囲	勤務シフト
範囲なし、範囲	なし	なし	一般的な労働条件

スケジュールの重複を回避する方法の1つとして以下のパラメータの割り当ての使用があります。

午前休憩の最長遅延 = お昼休憩の最短遅延 - お昼休憩の最短間隔 - 午前休憩の時間

お昼休憩の最短遅延 = 午前休憩の最長遅延 + 午前休憩の時間 + お昼休憩の最短間隔

例 1: 無償作業のない労働条件

コンタクトセンターでは、午前休憩、お昼休みおよび午後休憩の3つの労働条件が作成されました。勤務シフトは、8時間です。勤務シフトの開始時間と終了時間は、変数で、開始時間は、07:30より前だったり、終了時間が17:30以降であったりします。

労働条件作業は以下のように構成されています。

アクティビティ	最短遅延 (Min Delay)	最長遅延 (Max Delay)	時間	最小間隔 (Min Interval)
午前の休憩	01:30	3:00	00:15	00:00
昼休み	3:00	5:00	00:30	01:30
午後の休憩	05:30	06:45	00:15	01:30

エージェントの勤務シフトが、8:00 AMに開始する場合、エージェントの午前休憩は、9:30 AM ~ 11:00 AMの間の任意の時間に開始することができます。エージェントのお昼休みは、11:00 AM ~ 1:00 PMの任意の時間に開始することができます。エージェントの午後休憩は、1:30 PM ~ 2:45 PMの任意の時間に開始することができます。

たとえば、予測コール量処理するため、WFMが、8:00 AM勤務開始、11:00 ~ 11:30 AMの間にお昼休みを取るとエージェントにスケジュールしたと仮定します。次にWFMはエージェントの午後休憩を9:30 ~ 9:45 AMにスケジュールし、その労働条件作業に対して、01:30の最短遅延を満たします。

ただし、お昼休みを開始できる最も早い時間は、11:15 AMです(9:45 AM + 1:30。この作業と前の作業の間の最短間隔)。WFMは、構成通りすべてのパラメータを満たすスケジュールを作成することはできません。この状況は、午前休憩の最短遅延を01:30から01:15に減らすまたは、お昼休みの最短間隔を01:15に減らすことで修正することができます。

例 2: 無償作業がある労働条件

コンタクトセンターでは、午前休憩、お昼休みおよび午後休憩の3つの労働条件が作成されました。お昼休みは無償時間です。勤務シフトは、8時間ですが、1時間の無償お昼休みがあるので、実際の勤務シフトは9時間になります。スケジュールサービスは、そのエージェントに対して9時間をスケジュールします。

勤務シフトの開始時間と終了時間は、変数で、開始時間は、7:30 AM より前だったり、終了時間が 6:30 PM 以降であったりします。

アクティビティ	最短遅延(Min Delay)	最長遅延(Max Delay)	時間	最小間隔(Min Interval)
午前の休憩	01:15	3:00	00:15	00:00
昼休み	3:00	5:00	01:00(無償)	01:30
午後の休憩	8:00	08:30	00:15	01:30

エージェントの勤務シフトが、8:00 AM に開始する場合、エージェントの午前休憩は、9:30 AM ~ 11:00 AM の間の任意の時間に開始することができます。エージェントのお昼休みは、11:00 AM ~ 1:00 PM の任意の時間に開始することができます。

エージェントの午後休憩は、4:00 PM ~ 4:30 PM の任意の時間に開始することができます。これにより、1 時間の無償のお昼休みが可能となります。時間が追加され、08:00 の遅延を入れることができます。これは、お昼休みが有償の場合にはできなかった操作です。無償の時間が含まれ、エージェントのスケジュール範囲が 9 時間でなければ、勤務シフトの同じ長さの遅延は使用することはできません。

スケジュール設定と無償作業

労働条件は、無償作業に対応するためにシフトを常に延長するとは限りません。

通常 of スケジュール設定(標準勤務シフト、動的対応可否および動的スケジュール)、適用される労働条件は、シフトの有償および無償の時間を満たすためにシフトを延長します。たとえば、エージェントに 8 時間シフトのスケジュールが設定され、適用される 8 時間の有償時間の労働条件に、無償の 1 時間の休憩が含まれる場合、このシフトは、1 時間の無償のお昼休みと 8 時間の有償作業の対応するため、実質 9 時間をカバーするようにスケジュールされます。

日中の動的スケジュールやその日の一部のオファーやトレードなどの、労働条件が適用される他のイベントタイプに対しては、労働条件は無償作業に対してシフトを延長しません。たとえば、エージェントが 3:00 PM ~ 5:00 PM の日中のスケジュール設定で 2 時間の残業をして、2 時間のシフト長の労働条件が適用された場合、およびその 2 時間の労働条件に 30 分の無償のお昼休みが含まれている場合、2 時間のセグメント内に配置され、延長はされません。残業は 3:00 ~ 5:00 PM までで、それを超えることはなく、エージェントには、2 時間ではなく、1.5 時間分支払いが発生します。

フィールドの説明

[労働条件(Work Conditions)] ページでは、労働条件の作成、編集および削除をすることができます。

[労働条件(Work Conditions)] ページのフィールドに関しては以下で説明します。

フィールド	説明
労働条件名 (Work Condition Name)	労働条件の名前。この名前によって、エージェントに割り当てる際に、労働条件を簡単に識別できるようにします(たとえば、「カスタマーサービス - 4.5 時間」など)。また、このフィールドを使用して、既存の労働条件の名前を変更することもできます。
労働条件タイプ (Work Condition Type)	労働条件のタイプ <ul style="list-style-type: none"> ■ 有償時間 (デフォルト) 有償ベースの労働条件を選択すると、システムは無償休暇やお昼休みによるシフト長を延長します。 ■ シフト長 — シフト長ベースの労働条件を選択すると、システムは、無償休暇やお昼休みにとるシフト長を延長しません。
有償時間を範囲で指定 (Allow paid hours to be a range)	([労働条件タイプの有償時間 (Paid Hours in Work Condition Type)] が選択された場合のみ表示) このチェックボックスをオンにすると、有償の最短および最長時間を指定することができます。
有償時間 (Paid Hours)	([有償時間を範囲で指定 (Allow paid hours to be a range)] チェックボックスがオフの場合のみ表示) 労働条件の有償総時間 (HH:MM)。
最短有償時間 (Minimum Paid Hours)	([有償時間を範囲で指定 (Allow paid hours to be a range)] チェックボックスがオンの場合のみ表示) 労働条件の有償の最短時間 (HH:MM)。
最長有償時間 (Maximum Paid Hours)	([有償時間を範囲で指定 (Allow paid hours to be a range)] チェックボックスがオンの場合のみ表示) 労働条件の有償の最長時間 (HH:MM)。
シフト長を範囲で指定 (Allow shift length to be a range)	([労働条件タイプのシフト長 (Shift Length in Work Condition Type)] がオンの場合のみ表示) このチェックボックスをオンにして、シフト長の最大値と最小値を入力します。
シフト長 (Shift Length)	([シフト長を範囲で指定 (Allow shift length to be a range)] がオフの場合のみ表示) 労働条件の総シフト長 (HH:MM)。
最短シフト長 (Minimum Shift Length)	([シフト長を範囲で指定 (Allow shift length to be a range)] がオンの場合のみ表示) 労働条件の最短シフト長 (HH:MM)。
最大シフト長 (Maximum Shift Length)	([シフト長を範囲で指定 (Allow shift length to be a range)] がオンの場合のみ表示) 労働条件の最長シフト長 (HH:MM) を入力します。

フィールド	説明
一般条件	<p>1日の同じ勤務時間数や勤務時間の範囲が割り当てられている各勤務シフトにこの労働条件が適用されている場合および、これら勤務シフトに労働条件が関連付けられていない場合、このチェックボックスをオンにします。労働条件に対してこのチェックボックスをオンにせず、別の労働条件がエージェントに関連付けられている勤務シフトまたは労働条件プロフィールにリンクされていない場合、WFMはこの労働条件に割り当てられているエージェントに対して休暇やお昼休みをスケジュールしません。</p> <p>NOTE スケジュールされたシフト長または労働条件が適用されている有償時間に対する一般条件は1つのみです。エージェントに割り当てられている労働条件プロフィールに関連付けられている一般条件および労働条件のみが動的対応可否およびその日の一部のオファーやトレードに使用することができます。</p>
到着時間のある勤務シフトに労働条件を適用 (Apply work condition to work shifts with any arrival time)	<p>到着時間のある勤務シフトに労働条件を適用する場合はこのチェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオフになっており、指定された到着時間以降に開始する勤務シフトに労働条件を適用する場合は、時間を指定します。これらオプションは、手動で限定することができます。選択できるオプションは1つのみです。</p>
含める日 (Days to Include)	<p>この労働条件を適用する日。デフォルトでは、毎日が選択されています。少なくとも1日を選択する必要があります。</p>
アクティビティ (Activities)	<p>[追加 (Add)] をクリックすると [アクティビティ (Activities)] テーブルに列が追加されるので、アクティビティの詳細を指定します。次のようなものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 名前 (Name) : 休暇やお昼休みを説明する名前を入力します。このフィールドを空欄にすると、WFM が休暇と指定します。 ■ タイプ (Type) : 休憩 (Break) または昼休み (Lunch)。 ■ 最短遅延 (Min Delay) : シフト開始時間と作業開始の間で経過する HH:MM 形式の最短時間。この値は、5分単位で設定する必要があります。それ以外の値を入力した場合は、5分の倍数になるように四捨五入されます。 ■ 最長遅延 (Max Delay) : シフト開始時間と作業開始の間で経

フィールド	説明
	<p>過する HH:MM 形式の最長時間。この値は、5 分単位で設定する必要があります。それ以外の値を入力した場合は、5 分の倍数になるように四捨五入されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 時間 (Duration) : 作業が継続する HH:MM 形式の時間。この値は、5 分単位で設定する必要があります。それ以外の値を入力した場合は、5 分の倍数になるように四捨五入されます。ゼロ (0) が付いた作業は無視されます。 ■ 増分 (Increment) : 作業を開始できる 1 時間の増分。たとえば、08:00 のシフト開始の 1 時間後に作業を開始し、15 分の増分を選択した場合、作業は 09:15、09:30 または 09:45 のいずれかから開始することができます。 ■ 最短間隔 (Min Interval) : この作業および前の作業の間の最短時間。この値は、5 分単位で設定する必要があります。それ以外の値を入力した場合は、5 分の倍数になるように四捨五入されます。 ■ 有償部分 (Paid Portion) : HH:MM 形式の有償作業の部分。無償作業があると、有償時間の労働条件に対する無償期間によって勤務シフトが延長されます。たとえば、1 時間の無償のお昼休みを含む 9 時間の勤務時間とは、9 時間の勤務シフトになります。労働条件には 48 時間の制限があります。 ■ 色 (Color) / 色 ID (Color ID) : スケジュールでその作業を表す色。色 ID は選択した色の 16 進数カラーコードです。 ■ アクティビティのメタデータ: (任意) メタデータ値を休暇または昼休みに割り当てるか、メタデータ値を休暇または昼休みから削除します。ここでメタデータを割り当てまたは削除すると、[アクティビティメタデータ (Activity Metadata)] ページで割り当てたデフォルトのメタデータ値をオーバーライドします。メタデータ値の構成、休暇と昼休みへのメタデータ値の割り当ての詳細については、「アクティビティのメタデータ値を管理する」を参照してください。
<p>最大最適化調整 (Maximum Optimization)</p>	<p>スケジュールの最適化機能がアクティビティの制約内で休憩またはお昼休みを前後に移動できる時間を制御することができます。値が空欄の</p>

フィールド	説明
Adjustment)	場合、最適化ツールは、作業の制約が許容する限り作業を移動することができます。値がゼロ(0)の場合、作業を移動することはできません。
	NOTE このフィールドの最大値は、23:59 です。
労働条件プロファイルの割り当て(Assign Work Condition Profiles)	労働条件に割り当てられた1つ以上の労働条件プロファイル。
勤務シフトの割り当て(Assign Work Shifts)	(労働条件タイプが有償の場合のみ表示)この労働条件を使用する1つ以上の勤務シフト。

[労働条件(Work Condition)] ボタンの定義

ボタン	説明
保存(Save)	クリックすると、新規または変更済み労働条件が保存されます。このボタンは、労働条件に名前が付けられ、選択されすべての入力フィールドが有効になるまでは無効です。
削除>Delete)	クリックすると労働条件が削除されます。このボタンは、労働条件の名前が付けられたか選択されるまでは無効になります。
キャンセル(Cancel)	クリックすると労働条件に対する変更がキャンセルされます。

労働条件プロファイルを管理する

労働条件プロファイルを使用すると、エージェントを勤務シフトのみに割り当てる代わりに、一般的ではない労働条件に関連付けることができます。労働条件プロファイルを使用すると、エージェントの日中のお昼休憩や休憩を最適化でき、サービスキューの対応範囲を向上させるためにエージェントの休憩やお昼休憩を自動的に移動することができます。

管理者とスケジュールのみが労働条件プロファイルを作成および管理することができます。

有償の勤務時間の条件を含む労働条件プロファイル(無償休憩やお昼休みによりシフト長の延長)、およびシフト長の労働条件を含む労働条件プロファイル無償休憩やお昼休みによりシフト長を延長しない)をかならず作成してください。シフト長労働条件付きプロファイルは、一部の日のトレードや日中の動的スケジュールをエージェントが行う場合に便利です。「[労働条件を管理する](#)」を参照してください。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

各労働条件プロフィールには、エージェントと労働条件が含まれます。エージェントまたは労働条件は労働条件プロフィールに含める必要はありません。

NOTE エージェントは、1つの労働条件プロフィールのみに含めることができます。ただし、複数の条件は、1つの労働条件プロフィールに含め、1つの労働条件は、複数の労働条件プロフィールに含めることができます。

労働条件プロフィールを使用したスケジュール設定

スケジュールサービスは、エージェントの労働条件プロフィールの労働条件を使用して、エージェントのお昼休憩や休憩をスケジュールします。労働条件は、特定の日付のエージェントの勤務シフトに適用されます。

フィールドの説明

[労働条件プロフィール(Work Condition Profiles)] ページでは、労働条件プロフィールを作成、編集および削除することができます。

[労働条件プロフィール(Work Conditions Profile)] ページのフィールドに関しては以下で説明します。

フィールド	説明
労働条件プロフィール名 (Work Condition Profile Name)	労働条件プロフィールの一意の名前。
労働条件の割り当て(Assign Work Conditions)	特定の労働条件を選択肢で労働条件プロフィールに割り当てます。同じ労働条件を複数の労働条件プロフィールに含めることができます。
エージェントの割り当て (Assign Agents)	エージェントを選択して、労働条件プロフィールに割り当てます。アクティブエージェントと非アクティブエージェントの両方が選択肢にあります。

NOTE エージェントは1つの労働条件プロフィールにしか割り当てることはできません。

最小/最大時間の条件を管理する

[最小/最大時間の条件(Min/Max Hour Conditions)] ページで、次のパラメータを設定すると、エージェントの勤務時間を制限することができます。

- エージェントが毎週勤務する最小および最大日数
- エージェントの週ごとの最小および最大有償勤務時間

- エージェントの週の曜日ごとの最小および最大有償勤務時間

最小時間と最大時間の条件の設定はオプションです。動的対応可否を使用してエージェントにスケジュールを設定する場合に必要です([自分の対応可否について](#))。

NOTE 最小/最大時間の条件は、最小/最大時間プロファイルを使用してエージェントに割り当てられます(「[エージェントに最小/最大時間の条件を割り当てる](#)」を参照してください)。

勤務シフトとスケジュール

最小/最大時間の条件は、次のスケジュール設定方法に考慮されます。

- 固定、割り当て、および可変勤務シフト

NOTE また、エージェントの週ごとの最小および最大勤務時間および有償時間を可変勤務シフトで制限することができます。同じ週に、エージェントを可変勤務シフトと最小/最大時間の条件の両方に割り当てた場合(デフォルトとして最大時間条件を使用するか特定の日付範囲に適用するか)、WFM は可変勤務シフトではなく最小/最大時間の条件の構成を使用します。

- 動的スケジュールリング
- 動的対応可否
- 日中の動的スケジュールリング
- 手動で編集したスケジュール
- トレード、オファー、例外、メンタリングおよび休暇

エージェントに最小/最大プロファイルを割り当てると、その最小/最大条件が、各曜日にエージェントに割り当てられたすべての勤務シフトに適用されます。最小/最大条件は、有償時間のみ制限します。未払いアクティビティは、このページで設定した週次または日次のパラメータにはカウントされません。

時間定義

このページで設定した制限は、必ずしも予定表に表示されるとは限りません。その制限は、WFM が定義する「週」と「日付」に適用されます。

- 「週」とは、[グローバル設定(Global Settings)] ページの [週の最初の曜日(First Day of the Week)] フィールドでの定義に基づくスケジュールの週を指します(「[システム全体の WFM 設定を構成する](#)」を参照してください)。「週」には、午前 0 時を過ぎて次のスケジュール週に重複する勤務シフトであっても、スケジュール週で開始する各勤務シフトのすべての時間を含みます。「週」には、午前 0 時を過ぎた前の週の勤務シフトの時間は含まれません。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

- 「日」とは、勤務シフトの開始日を指し、勤務シフトが午前 0 時を過ぎ、次の日になる場合でも、「日」には、勤務シフトのすべての時間が含まれます。「日」には、午前 0 時を過ぎた前日の勤務シフトの時間は含まれません。

EXAMPLE

エージェントは、月曜日と火曜日に次の勤務シフトを渡されます。

- 月曜日 8:00 PM – 火曜日 4:00 AM
- 火曜日 2:00 PM – 10:00 PM

WFM は、月曜日と火曜日間の最初のシフトで 8 時間を分割しません。勤務シフトが月曜日から開始するので、WFM は月曜日の勤務シフトの一環としてすべての 8 時間をカウントします。

「日」と「週」はどちらも、エージェントのスケジュール設定タイムゾーンに表示される日と週を指します(「[タイムゾーンについて](#)」を参照してください)。

スケジュール構成に関する検討事項

WFM の他の部分で構成した特定のスケジュール要素は、エージェントに割り当てられた最小/最大条件を破るスケジュールを作成する場合があります。場合によっては、これが原因でエージェントにスケジュールを設定できないことがあります。

これらの要素には、次のものが含まれます。

例外

エージェントのスケジュールに一部または日払いまたは未支払いの例外が含まれる場合、WFM は、デフォルトとして [最小/最大時間プロファイル(Min/Max Hour Profiles)] ページでエージェントに割り当てた最小/最大時間の条件を満たすスケジュールまたは特定の日付範囲のスケジュールの作成を試行します。

ただし、支払い済みまたは未支払いの例外を割り当てると、スケジュールが最小/最大時間の条件に反する結果となる場合があります。エージェントの最小/最大時間の条件を侵害するスケジュールが、支払い済みまたは未支払いの例外によって作成された場合でも、エージェントはスケジュールされます。

例 1: 支払い済みの例外

エージェントは、水曜日に最大 10 時間勤務するように最小/最大時間の条件で、最小/最大時間プロファイルに割り当てられ、そのエージェントは、水曜日の 8:00 AM から 4:00 PM までの勤務シフトも割り当てられています。ただしスーパーバイザは、エージェントに対して水曜日の 4:00 PM から 8:00 PM の支払い済みの例外を割り当て済みです。

つまり、このエージェントは水曜日の 8:00 AM から 8:00 PM までの 12 時間に相当する勤務シフトが割り当てられていることになります。そのため、このエージェントのスケジュールはエージェントの最小/最大時間の条件を超えていますが、エージェントはスケジュールされた状態となります。

例 2: 未払いの例外

エージェントは、水曜日に最低 6 時間勤務するように最小/最大時間の条件で、最小/最大時間プロフィールに割り当てられ、そのエージェントは、水曜日の 8:00 AM から 4:00 PM までの勤務シフトも割り当てられています。ただしスーパーバイザは、エージェントに対して水曜日の午後 8:00 AM から 1:00 PM の支払い済みの例外を割り当て済みです。

つまり、エージェントは水曜日の 1:00 PM から 4:00 PM の 3 時間に相当する勤務シフトが割り当てられていることになります。そのため、このエージェントのスケジュールはエージェントの 6 時間の最小/最大時間の条件を超えていますが、エージェントはスケジュールされた状態となります。

重複する勤務シフト

ある日に始まる勤務シフトは、午前 0 時を過ぎて、次の日に始まる勤務シフトと重複勤務シフトになることがあります。このような場合、WFM は、スケジュールが 2 度重複している期間をカウントしません。その変わり、重複日の勤務シフト全体を維持し、重複日の勤務シフトを短縮します。

これにより、エージェントのスケジュールが割り当てられた最小/最大時間の条件を破る場合があります。重複勤務シフトが、エージェントの最小/最大時間の条件を侵害するスケジュールを作成する場合、エージェントはスケジュールされません。

EXAMPLE

エージェントは最小/最大時間の条件の最小/最大時間プロフィールに割り当てられます。この最小/最大時間の条件は、エージェントの月曜日と火曜日の勤務時間を 8 時間に制限するものです。

エージェントには、これら曜日に次の勤務シフトが割り当てられています。

- 月曜日 10:00 PM – 火曜日 6:00 AM
- 火曜日 2:00 AM – 10:00 AM

このエージェントのシフトは、火曜日の 2:00 AM から 6:00 AM の 4 時間、重複しています。この 4 時間は、月曜日の勤務シフトの一部としてカウントされ、火曜日の勤務シフトとしてはカウントされません。

つまり、エージェントの勤務シフトは、火曜日の 6:00 AM から 10:00 AM の 4 時間の勤務シフトに相当することを意味します。したがって、エージェントのスケジュール構成は、エージェントの 8 時間の最小/最大時間の条件に背くため、エージェントはスケジュールされた状態ではありません。

フィールドの説明

[最小/最大時間の条件 (Min/Max Hour Conditions)] ページを使用して、最小/最大時間の条件を作成、編集、および削除します。

ページ上のフィールドについて以下に説明します。

フィールド	説明
最小/最大時間条件名 (Min/Max Hour Condition Name)	条件の一意の名前。
週ごとの最小有償時間 (Min Paid Hours per Week)	エージェントが勤務する週ごとの最小有償時間。これらの時間は、エージェントの動的スケジュールリング、動的対応可否および勤務シフト構成でエージェントが一週間で勤務できる最大時間数以下でなければなりません。
週ごとの最大有償時間 (Max Paid Hours per Week)	エージェントが勤務できる週ごとの最大有償時間。これらの時間は、エージェントの動的スケジュールリング、動的対応可否および勤務シフト構成でエージェントが一週間で勤務できる最小時間数以上でなければなりません。
1 週当たりの最小日数 (Min Days per Week)	エージェントが勤務できる週ごとの最小有償日数。これらの日数は、エージェントの動的スケジュールリング、動的対応可否および勤務シフト構成でエージェントが一週間で勤務できる総日数以下でなければなりません。
1 週当たりの最大日数 (Max Days per Week)	エージェントが勤務できる週ごとの最大有償日数。これらの日数は、エージェントの動的スケジュールリング、動的対応可否および勤務シフト構成でエージェントが一週間で勤務する必要がある総日数以上でなければなりません。

EXAMPLE スーパーバイザは、5 日間の可変勤務シフトをエージェント割り当てます。スーパーバイザは 2 日間に対して、[代休

フィールド	説明
	<p>の許可 (Days Off Allowed)] チェックボックスをオンにしました(2日間はオプションです)。スーパーバイザは3日間に対して、[代休の許可 (Days Off Allowed)] チェックボックスをオフにしました(3日間は必須です)。スーパーバイザが、このエージェントに最小/最大時間の条件も割り当てる場合、[週ごとの最大日数 (Max Days per Week)] フィールドに、3以上の数値を入力しなければなりません。</p>
適用先 (Apply to)	<p>構成するパラメータの週の曜日または複数の曜日。Shift + クリックを使用して複数の連続する曜日を選択するか、Ctrl + クリックを使用して複数の連続しない曜日を選択します。</p>
有償時間 (Paid Hours)	<p>最小 (Min) : 週の曜日に対して選択した最小有償時間。これらの時間は、エージェントの動的スケジューリング、動的対応可否および勤務シフト構成で選択した曜日にエージェントが勤務できる最大時間数以下でなければなりません。</p> <p>最大 (Max) : 週の曜日に対して選択した最大有償時間。これらの時間は、エージェントの動的スケジューリング、動的対応可否および勤務シフト構成で選択した曜日にエージェントが勤務できる最小時間数以上でなければなりません。</p>
シフト間の最小間隔 (Minimum Interval Between Shifts)	<p>異なる日のシフトの間に設定する最小時間。</p> <p>NOTE シフト間の最小間隔は、後で行われたスケジュールの編集ではなく、スケジュールの実行時に適用され、検証されます。</p>

エージェントに最小/最大時間の条件を割り当てる

最小/最大時間プロファイルは、特定の週の特定のエージェントと最小/最大時間の条件を関連付けるために使用されます。エージェントは、動的対応可否の勤務シフトを使用してスケジュールされるデフォルトの最小/最大時間プロファイルまたは特定の最小/最大時間プロファイルに関連付けられている必要があります。

ページ上のフィールドについて以下に説明します。

フィールド	説明
最小/最大時間プロファイル	プロファイルの一意の名前を入力します。

フィールド	説明
名 (Min/Max Hour Profile Name)	
デフォルトの条件を使用 (Use default condition)	<p>デフォルトの最小/最大時間の条件を指定するにはこのチェックボックスをオンにし、ドロップダウンリストからその条件を選択します。</p> <p>エージェントの特定範囲に割り当てられた条件がない場合は、デフォルトの条件が適用されます。</p> <p>NOTE デフォルトの条件を設定せず、エージェントの特定範囲に対して条件が設定されていない場合、そのエージェントは最小または最大時間の制限無しでスケジュールされます。</p>
日付範囲条件 (Date Range Conditions)	[追加 (Add)] をクリックして、開始週、最終週、日付範囲に適用される最小/最大時間の条件を構成します。既存回線の左側にあるチェックボックスをオンにすると、その回線がテーブルから削除されます。
エージェントの割り当て (Assign Agents)	エージェントを [対応可能 (Available)] ペインから [割り当て済み (Assign)] ペインに移動し、エージェントをプロフィールに割り当てます。

スケジュール設定するエージェントの数を制限する

[最大人員配置グループ (Maximum Staffing Groups)] ページでは、グループに割り当てられているエージェントのうち、同時に作業するようにスケジュールできるエージェントの数に上限を設定することができます。

EXAMPLE コンタクトセンターでは 200 人のエージェントが作業可能ですが、100 人のエージェントしか座席がありません。一度に 100 人を超えるエージェントはスケジュールできません。スケジュールが制限数に対応できるように、200 人のエージェントが含まれる最大スケジュールグループと、100 人のエージェントに制限した同時スケジュールを設定します。

NOTE 最大人員配置グループ数を使用する場合、バランスの取れたスケジュールを組まなければなりません。

最大人員配置グループ数に達する可能性のあるエージェントのスケジュールを実行し、制限数に達した場合、これ以上のエージェントをスケジュールすることはできません。エージェントの個人的な分/最大時間プロフィールまたは勤務シフトローテーションを破る場合であっても、エージェントの数が最大制限数を超える週にはスケジュールを作成することはできません。通常、スケジュールは他のエージェントに対して実行され、[一部成功 (Partial Success)] ステータスで完了する場合があります。ユーザーリクエストの詳細ページ ([「WFM ユーザーからのサーバーリクエストを表示する」](#)を参照) に、最大スタッフ数によってスケジュール設定できなかったエージェントがリストされます。

最大人員配置グループ数が構成されている場合、スケジュールを作成または変更するすべての領域で、設定する制限が考慮されます。領域には以下があります。

- スケジュールの実行
- 動的スケジュールイベントの作成
- スケジュールの取引とオファーの承認
- メンタリング、例外、休暇リクエストの承認
- スケジュールアクティビティのコピー
- 日中の動的スケジュールの自動または手動承認
- [エージェントスケジュール(Agent Schedule)] ページでのエージェントスケジュールの編集
- [スケジュールの編集管理(Schedule Edit Management)] ページで行われた変更

システムは、人員配置の上限に違反するスケジュールを変更する試行を拒否します。それでもスケジュールを変更する場合は、問題を解決する他のスケジュールを変更し(たとえば、他のエージェントのアクティビティを移動するなど)、再度独自のスケジュール変更を試行します。

最大人員配置グループの上限に達する場合があるエージェントシフトには、[スケジュールなし(No Schedule)]、[対応不可(Not Available)]、[対応可能(Available)] のアクティビティ以外のすべてのアクティビティが含まれます。

最大人員配置グループを検討する際に含まれる例外は、特殊なケースです。休暇などの一部の例外の場合、エージェントがコンタクトセンターの席を占有する必要はありません。出勤したエージェントは、最大人員配置グループの上限としてカウントされません。カウントする例外とカウントしない例外を区別するには、ワークステーションを必要とするように構成することができます。詳細については、「[例外を管理する](#)」を参照してください。

フィールドの説明

[最大人員配置グループ(Maximum Staffing Groups)] ページでは、人員配置グループを作成、編集、削除することができます。

最大人員配置グループの作成、編集、削除を行うページのフィールドに関しては、以下で説明します。

フィールド	説明
最大人員配置グループ名 (Maximum Staffing Group)	最大人員配置グループの一意の名前。

フィールド	説明
Name)	
最大人員配置グループの上 限 (Maximum Staffing Limit)	一度に同時に作業できるエージェントの最大数。
エージェントの割り当て (Assign Agents)	エージェントを [対応可能 (Available)] から [割り当て済み (Assigned)] ペインに移動し、エージェントを最大人員配置グループに割り当てます。

分布を作成する

分布は、1週間分の1日30分間隔のコンタクトデータで構成されています。データには、以下のものが含まれます。

列	説明
コンタクト率 (Contact Ratio)	インターバルに対する1日のコンタクト合計の割合。 NOTE エクスポートする場合、コンタクト率は割合ではなく10進数で表されます。たとえば、表で2.03%と示されているコンタクト率は、スプレッドシートには0.0203としてエクスポートされます。
コンタクトの分配 (Contacts Distribution)	インターバル内で受信したコンタクト数。[グローバル設定 (Global Settings)] ページで有効な場合 ([予測コンタクトの小数点表示を有効にする (Enable Forecasted Contacts as Decimals)] 設定)、この値は小数点以下第2位まで可能です。
平均通話時間 (Average Talk Time)	平均通話時間または平均処理時間。
平均作業時間 (Average Work Time)	コンタクト後の平均作業時間。

分布によって、1日のインターバル内でのコンタクト量の変動が決定されます。

WFM が分布を生成する方法は次のとおりです。

1. WFM は分布のリクエストで選択された週の各日で、各スケジュール間隔の参照期間に受信したコンタクト数の平均を計算します。特別なイベントがある日は無視されます。参照期間に最近の 6 ~ 8 週間を選択します。祝日など通常とは違う量の週は使用しません。

EXAMPLE 月曜日の午前 8:30 ~ 9:00 間の平均コンタクト量を計算する場合、WFM は参照期間の各月曜日午前 8:30 ~ 9:00 の量を合計し、その合計を参照期間内の月曜日の数で割ります。

2. WFM は次に、各 30 分の結果を 1 日の平均受信コンタクト数で割り、このインターバルに受信したその日のコンタクト率を決定します。
3. WFM は、30 分ごとに、コンタクトごとの平均通話時間(インタラクティブサービスキュー)または平均処理時間(非インタラクティブサービスキュー)と、コンタクト後作業時間を計算します。

EXAMPLE 月曜日の午前 8:30 ~ 9:00 間の平均通話時間/処理時間を計算する場合、WFM は参照期間の各月曜日午前 8:30 ~ 9:00 のコンタクトごとに通話時間/処理時間を合計し、その合計をコンタクト数で割ります。WFM が平均作業時間を計算する方法も同じです。

未来が常に過去を繰り返すとは限りません。今後のイベントによって、コンタクト分布が変わる可能性があります。分布に影響する可能性がある今後のイベントが分かっている場合は、それらのイベントを考慮するように分布を編集できます。任意の 30 分間で、受信する可能性があるコンタクト数、平均通話時間または処理時間、および平均コンタクト後作業時間を変更できます([「分布と予測を編集する」](#)を参照してください)。

分布生成のガイドライン

予測期間に適した分布を生成するには、適切な参照期間の選択が重要です。

分布は 1 回生成して各予測に再使用することも、予測を生成するごとに新しい分布を生成することもできます。分布と予測は自動的にリンクされます。サービスキューでは、任意の期間に一度に 1 つの実稼働分布と、1 つの実稼働予測しか使用できません。

生成する分布のタイプは、分布を生成するサービスキューのタイプによって異なります。分布を生成する場合は、次のガイドラインに従います。

- 毎日または毎週のコンタクトデータが大きく変動する場合は、より長い参照期間を選択します。コンタクトデータがかなり安定している場合は、短い参照期間を選択します。
- コンタクトデータがかなり安定している場合や、季節による場合は、前年の同じ期間から長い参照期間を選択します。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

- 1 年以上の履歴データがあり、ビジネスやルーティングのパターンが大幅に変化していない場合は、過去の 1 年で予測期間と同様の参照期間を使用します。
- 履歴データが 1 年未満であったり、コンタクトセンターの状況が大幅に変化した場合は、予測期間と類似するコンタクトデータがある最も最近の期間を識別します。
- コンタクトデータが 1 年を通じてかなり安定している場合は、数ヶ月は新しい分布を生成する必要がない場合もあります。
- コンタクトデータが頻繁に変動する場合や、季節ごとに変化が見られる場合は、少なくとも月に 1 回、または予測を作成するごとに、分布を再生成する必要がある可能性もあります。

NOTE 分布では、参照期間内で特別なイベントが割り当てられている人、休業日としてタグ付けされた日は無視されます。

分布の管理

[分布のリクエスト (Distribution Requests)] ページを使用して、実稼働分布と名前付き分布を生成します。

実稼働分布は、予測を生成するためにデフォルトで使用されます。実稼働分布は 1 つのみです。一方、名前付き分布は多数ある場合があります。名前付き分布は、条件の違いがコンタクト量とエージェントのスケジュールに与える影響を分析するために使用されます。名前付き分布も実稼働分布のように履歴データを使用して生成できますが、履歴データを使用せずに生成してから手動で入力することもできます。

また、実稼働分布の代わりに名前付き分布を使用して予測を生成することもできます。

NOTE コンタクトセンターのコンタクト量と分布が安定しているという確信がある場合は、生成する必要があるのは 1 つの分布と 1 つの予測のみであり、名前付き分布を使用する必要はありません。

実稼働分布の生成

実稼働分布を生成するには

1. [分布のリクエスト (Distribution Requests)] ページで、[実稼働分布リクエストを送信します (Submit a production distribution request)] オプションを選択します。
2. 1 つ以上のサービスキューを選択します。リストされている利用可能なサービスキューは、[サービスキュー (Service Queues)] ページで、[このサービスキューを予測しないまたはスケジュールを生成しない (Do not generate forecasts or schedules for this service queue)] チェックボックスがオンではないキューです。 [サービスキューを管理する](#)

3. サービスキューのタイムゾーンで、目的の参照期間の開始日と終了日を入力します。参照期間には、予測を生成する日によく似た履歴データが必要です。参照期間内の選択した曜日すべてにデータが必要です。データがない場合、WFM によってその期間に 0 が入力されます。
4. 分布を計算する曜日を選択します。デフォルトでは、すべての曜日が選択されています。
5. この分布に基づいてサービスキューの標準時間(平均通話時間と平均コンタクト後作業時間)を更新するかどうかを決定します。
6. リクエストを実行するスケジュールを設定します。デフォルトでは、リクエストはただちに実行されます。
7. [送信 (Submit)] をクリックします。

リクエストが正常に実行されると、分布を表示し必要に応じて編集できます。

名前付き分布の生成

[分布のリクエスト (Distribution Request)] ページを使用して、名前付き分布のリクエストを送信します。リクエストにより、新しい名前付き分布が生成されるか、既存の名前付き分布が新しいデータで上書きされます。

名前付き分布を生成するには

1. [分布のリクエスト (Distribution Requests)] ページで、目的のオプションを選択します ([新しい名前付き分布リクエストを送信します (Submit a new named distribution request)] または [既存の名前付き分布リクエストを送信します (Submit an existing named distribution request)])。
2. サービスキューを選択します。実稼働分布では複数のサービスキューを選択できますが、名前付き分布で選択できるサービスキューは 1 つだけであることに注意してください。
3. 新しいリクエストの場合は名前付き分布の一意の名前を入力します。既存の名前付き分布名を再使用する場合は、既存の名前付き分布名を選択します。
4. サービスキューのタイムゾーンで、目的の参照期間の開始日と終了日を入力します。参照期間には、予測を生成する日によく似た履歴データが必要です。参照期間内の選択した曜日すべてにデータが必要です。データがない場合、WFM によってその期間に 0 が入力されます。
5. 分布を計算する曜日を選択します。デフォルトでは、すべての曜日が選択されています。
6. この分布に基づいてサービスキューの標準時間(平均通話時間と平均コンタクト後作業時間)を更新するかどうかを決定します。
7. リクエストを実行するスケジュールを設定します。デフォルトでは、リクエストはただちに実行されます。
8. [実行 (Run)] をクリックします。

リクエストが正常に実行されると、分布を表示し必要に応じて編集できます。

分布の表示

分布を表示するには

1. [計画 (Planning)] ページで、[分布 (Distribution)] を選択します。
2. 分布を実行したサービスキューを選択します。
3. 実稼働または名前付き分布を選択します。分布が、表形式とグラフィック形式の両方で表示されます。
4. ドロップダウンリストから表示する曜日を選択します。または、表示されたデータを上下にスクロールし、下部にある黒いバーをクリックすると次の日のデータが表示されます。上部の黒いバーをクリックすると前日のデータが表示されます。

NOTE このサービスキューのタイムゾーンも表示されます。表示は読み取り専用であり、このページから変更することはできません。[サービスキュー (Service Queues)] ページでサービスキューのタイムゾーンが変更された場合、サービスキューのタイムゾーンの変更は自動的に反映されないため、影響を受ける分布と予測を再実行するか、手動で編集することをお勧めします。

分布の操作

分布を実行した後、その分布を編集する以外にも、さまざまな操作を実行できます。これらの操作は、[分布 (Distribution)] ページの右上隅にあるボタンで制御されます。ボタンの機能については、次の表で説明します。

すべてのボタンが実稼働分布と名前付き分布の両方で使用できるわけではありません。

ボタン	関数
保存 (Save)	編集した分布を保存します。
名前を付けて保存 (Save As)	分布を別の名前で保存します。元の分布が保持され、新しい名前付き分布が作成されます。
名前の変更 (Rename)	名前付き分布の名前を変更します。この機能は、[名前を付けて保存 (Save As)] 機能のように分布をコピーするのではなく、その分布の名前を変更します。一度変更すると、このサービスキューの名前付き分布のリストに古い名前は表示されません。

ボタン	関数
削除 (Delete)	名前付き分布を削除します。
実稼働環境にコピー (Copy to Production)	名前付き分布を実稼働にコピーします。この機能は、既存の実稼働分布のデータを、この名前付き分布のデータで上書きします。たとえば、名前付き分布には月曜日と火曜日のデータのみが含まれていて、実稼働分布にはすべての曜日のデータがある場合、コピー後の実稼働分布にも月曜日と火曜日のデータだけが含まれます。
エクスポート (Export)	分布内のデータを export.csv という名前の CSV ファイルとしてエクスポートします。エクスポートファイルには、毎曜日の分布データが含まれています。このデータは、スプレッドシートアプリで編集した後、分布にコピーすることができます。

予測を作成する

予測は、コンタクトセンターが特定の期間内に受信するコンタクト数を1日の30分間隔で予測した数値です。予測には次の3種類があります。

- **実稼働予測**は、実稼働スケジュールの生成に使用されます。実稼働予測は1つのみです。
- **名前付き予測**は、条件付きの予測です。マーケティングキャンペーンなどコンタクト量を押し上げる要因により、コンタクト量、平均処理時間が変化したり、営業時間が変化したりすることを考慮に入れるために使用します。名前付き予測は多数ある場合があります。
- **戦略的予測**は、サービスキューの予測される要件を満たすために1ヶ月に必要なエージェントの数を表示する5年間の予測です。戦略的予測は1つのみです。この予測は、さまざまな戦略計画レポートの生成に使用されます。

WFMは、コンタクト履歴データと分布を使用して、予測を生成します。その後、スケジュールの作成に予測が使用されます。

予測プロセスについて

予測を作成するには、次の各タスクを完了する必要があります。

分布を生成する

分布を生成する(「[分布を作成する](#)」を参照)か、選択したサービスキューと参照期間の既存の分布を使用します。参照期間に最近の6～8週間を選択します。祝日など通常とは違う量の週は使用しません。

分布は、1日の各インターバルで発生する日次コンタクト量の予測割合を決定します。1日の間に予測されるコンタクト分布に最も近い参照期間を選択します。

分布を編集する

必要に応じて、分布を編集します(「[分布と予測を編集する](#)」を参照してください)。たとえば、予測期間のある特定の日にはコンタクト量が少なくなると予測する場合は、分布でその日のコンタクト量を減らすことができます。

NOTE その日に特別なイベントが割り当てられている場合(「[異常なコンタクト量が見られた曜日のアカウント](#)」を参照)、WFMは分布がより正確に行なわれるようにコンタクト量を正規化します。その場合、分布を手動で調整する必要はありません。

予測方法を選択する

予測方法には、標準と詳細の2つがあります。標準方式は、WFMが従来使用してきた方法です。この方法では、すべての週を同じように扱います。1つの月の中で週ごとに異なるコンタクト量や処理時間を表すことはできません。そのため、月や週の中で異なる時間のコンタクト量の変動は反映されません。参照データとして使用する履歴データが1年未満の場合は、この方法をお勧めします。

詳細予測方式では、コンタクト量や処理時間の変動を、より正確に反映することができます。この方法は、コンタクト量が季節に応じて変動した経験があり、1年を超える履歴データを利用できるコンタクトセンターにお勧めします。参照期間が長いほど、この予測方法で毎週、毎月、毎年の変動が反映される精度が高くなります。

参照期間を選択する

WFMは、今後の要件を予測するために、履歴データを使用します。選択する参照期間は、選択した予測方法によって異なります。

- 標準の予測方法。予測を生成する期間に最も近い履歴データがある参照期間を特定します。選択する参照期間は、予測期間中に発生する可能性のある週ごとのパターンを反映するものがある必要があります。多くの場合、予測期間の1年前を参照期間に選択すると、毎週のパターンが最適になります。
- 詳細な予測方法。この予測方法では、参照期間が長いほどパフォーマンスが向上します。予測期間に発生する可能性が高い毎週、毎月、毎年の変動パターンを最もよく反映している履歴データがある1年以上の参照期間を特定します。

サービスキューで使用可能な履歴データと、検討している参照期間を表示するには、[履歴データの表示と編集 (View and Edit Historical Data)] ページを使用します(「[履歴データの表示と編集を実行する](#)」を参照してください)。

予測を生成する

予測リクエストを起動すると、WFM は次の手順を実行します。

1. 履歴参照期間のサービスキューに割り当てられた特別なイベント調整を適用します。
 2. 参照期間のデータを使用して毎週の平均コンタクト量を生成します(標準予測方法)。または、参照期間のデータを使用して毎日の平均コンタクト量を生成します(詳細予測方法)。
- NOTE** コンタクト量を計算する際、WFM は値を整数に四捨五入します。ただし、0 に丸められることはありません。その場合、値は 1 に丸められます。
3. 履歴傾向を使用することを選択した場合、WFM は選択された 2 つの参照期間に基づいて、年間成長率を決定します。年間成長率は、2 つの参照期間の間の時間経過に伴うコンタクト量の変化から導き出されます。時間経過は、各参照期間の中間日付の差によって計測されます。予測傾向を使用することを選択した場合、WFM は指定された年間成長率に従って量の予測を調整します。履歴傾向と予測傾向が予測期間に適用される方法は異なります。詳細については、「[予測で傾向を使用する](#)」を参照してください。
 4. 各日の量の予測を、コンタクト調整係数によって調整します。
 5. 一日の各インターバルの分布から、コンタクト率を適用します。営業時間外に均一または比例再分布を使用する非インタラクティブなサービスキューに対して、コンタクトが再分布されます。それ以外の場合は、サービスキューの営業時間に着信したコンタクトからコンタクト数が取得されます。あるインターバルでそのサービスキューが営業時間外の場合、コンタクト数は 0 です。
 6. 非インタラクティブサービスキューの場合、エージェントの必要処理時間を推定するために、各インターバルの予測コンタクト数を、平均処理時間で乗算します。
 7. アルゴリズムを使用して、サービスレベルの目標を達成するためにインターバルごとに必要なエージェント数を決定します。

NOTE ある曜日でサービスキューが営業時間外の場合、そのサービスキューを [サービスキュー(Service Queues)] ページで編集し、その曜日の [アクティブ(Active)] チェックボックスをオフにする必要があります。これを行わないと、予測リクエストは失敗します。

NOTE 予測期間内に確定日の関連付けがある日付がある場合、WFM は確定日の関連付け参照日の量を使用します。ただし、その日におけるインターバルごとのコンタクト量の分布は分布から導き出されます。

予測を確認する

予測値が的確ではないと思われる場合は、その予測を編集できます(「[分布と予測を編集する](#)」を参照)。

予測を生成する

[予測リクエスト (Forecast Requests)] ページを使用して、実稼働予測、名前付き予測、および戦略的予測を生成します。

PREREQUISITE 予測を生成する前に、選択した各サービスキューの分布が必要です。

予測を生成するには

1. [予測 (Forecast)] ページから [新しいリクエスト (New Request)] をクリックします。
2. [予測リクエスト (Forecast Request)] ページで、生成する予測のタイプを選択します。方法は以下のとおりです。
 - 新しい実稼働予測の生成
 - 新しい名前付き予測の生成
 - 既存の名前付き予測の生成
 - 新しい戦略予測の生成
3. 以下の説明に従って、[予測リクエスト (Forecast Request)] ページの各セクションに入力します。
4. [送信 (Submit)] をクリックします。

セクションの説明

NOTE すべての種類の予測ですべてのセクションが必要なわけではありません。

予測方法 (Forecasting Method)

使用する予測方法を選択します ([詳細 (Advanced)] または [標準 (Standard)])。詳細方式では、参照期間データの週、月、および年ごとのパターンを考慮します。標準方式は、このような季節ごとの変動を考慮せず、参照期間の履歴データが1年未満場合に、より適切です。

NOTE 戦略的予測では、標準予測方法のみを使用します。

予測期間 (Forecast Period)

予測でカバーする期間の開始日と終了日を選択します。

サービスキューのタイプ(Service Queue Type)

この予測に使用するインタラクティブまたは非インタラクティブなサービスキューのタイプを選択します。

NOTE 戦略的予測は、インタラクティブなサービスキューに対してのみ実行できます。

サービスキュー(Service Queue/Service Queues)

予測の対象となるサービスキューを選択します。使用可能な各サービスキューは、選択したサービスキュータイプであり、[サービスキュー(Service Queues)] ページで [このサービスキューの予測またはスケジュールを生成しない(Do not generate forecasts or schedules for this service queue)] チェックボックスがオンになっていないサービスキューです(「[サービスキューを管理する](#)」を参照してください)。実稼働予測または戦略的予測に対して、複数のサービスキューを選択できます。名前付き予測では、選択できるサービスキューは1つのみです。

NOTE 戦略的予測は、インタラクティブなサービスキューに対してのみ実行できます。

実稼働予測のサービスキューを選択すると、各サービスキューで、そのサービスキューに割り当てられたデフォルトの縮小シナリオが表示されます。必要に応じて異なる縮小シナリオを選択したり、[縮小シナリオ(Shrinkage Scenario)] フィールドを空白にしたそのサービスキューに縮小を適用しないようにしたりできます。

縮小シナリオ(Shrinkage Scenario)

名前付き予測に適用する縮小のシナリオを選択します。縮小シナリオは、指定された順序(現在の週から12週間後まで)の最大12週の縮小週で構成され、予測の実行時にサービスキューに適用されます。

選択したサービスキューで、デフォルトの縮小シナリオが表示されます。選択したサービスキューに割り当てられたシナリオのリストから異なる縮小シナリオを選択したり、このフィールドを空白にして縮小が適用されないようにしたりできます。

縮小週のオフセット(Shrinkage Week Offset)

使用する縮小週のオフセットを入力します。デフォルトのオフセットは0です。つまり、この予測を実行する同じ週にスケジュールが実行されます。予測を実行する2週間後にスケジュールを実行する場合、縮小週オフセットは2です。この設定では、実際にスケジュールを実行したときから2週間後に週0の縮小をカウント開始するようWFMに指示します。その時点でスケジュールにさらに例外が発生するため、予測縮小率は、今すぐ今後2週間のスケジュールを実行した場合よりも小さい値になります。

予測名 (Forecast Name)

新しい名前付き予測を生成する場合は、その予測の一意の名前を入力します。既存の名前付き予測を生成する場合は、その名前付き予測をドロップダウンリストから選択します。

分布 (Distribution)

使用する分布を選択します。複数のサービスキューを選択した場合は、実稼働分布にする必要があります。1つのサービスキューを選択した場合、実稼働分布または名前付き分布のいずれかを選択できます。どのタイプの分布を選択した場合でも、選択したサービスキューに対して実行済みである必要があります。

傾向オプション (Trend Options)

使用する傾向オプションを選択します(「[予測で傾向を使用する](#)」を参照してください)。

- 傾向なし (No trend) : コンタクト量が時間の経過に対して一定の場合は、このオプションを使用します。
- 履歴傾向 (Historical trend) : このオプションを使用して、2つの参照期間における履歴データから傾向を決定します。
- 予測傾向 (Expected trend) : 参照期間のデータに適用された年間成長率を使用してコンタクト量を予測する場合は、このオプションを使用します。

参照期間

予測で使用する参照期間を入力します。参照期間は、選択した傾向オプションによって異なります。

選択した傾向	対策
傾向なし (No trend)	参照期間の開始日と終了日を入力します。詳細予測方式では、現在のビジネス状況を表す参照期間を可能な限り長く選択します。
履歴傾向 (Historical trend)	傾向の計算に使用する2つの参照範囲を入力します。範囲1は1週間以上に設定する必要があります。これは、時間経過に伴うコンタクト量の変化を計算するために使用する開始点です。範囲2には、ビジネスの現在の状況を反映する参照期間をできるだけ長く選択します。これは、会社の月ごとの季節的、または通常の変動を表します。履歴傾向モデルは、両方の範囲が同じ長さである場合に最適に実行されます。
予測傾向 (Expected trend)	単一の参考範囲と年間成長率の割合を入力します。詳細予測方式では、現在のビジネス状況を表す参照期間を可能な限り長く選択します。

コンタクト処理時間 (Contact Handling Time)

予測を生成するために使用する平均通話時間 (ATT) と平均コンタクト後作業時間 (AWT) のソースを選択します。選択した分布からこれらの値を計算するか、[サービスキュー (Service Queues)] ページでサービスキューに設定されている ATT および AWT を使用するかを選択できます。

コンタクト調整係数 (Contacts Adjustment Factor)

(任意) 予測されたコンタクト量を上下に調整するコンタクト調整係数を入力します。デフォルト値は 1.0 です。つまり、変更はありません。

サービスレベル目標 (Service Level Objective)

必要に応じて、サービスレベル目標を設定します。

- インタラクティブなサービスキューの予測の場合、[サービスレベル目標を設定します(Configure the service level objective)] チェックボックスをオンにします。オンにすると、そのサービスキューの [サービスキュー(Service Queues)] ページで設定された標準サービスレベルの目標を含むテーブルが表示されます。必要に応じて、インターバルごとにサービスレベルの割合を変更できます。
- 非インタラクティブなサービスキューの予測の場合、[処理しきい値(Handling Threshold)] フィールドが表示されます。サービスレベル目標を満たすためにその時間内にコンタクトを処理する必要がある時間を分数(0 ~ 4320)で入力します。

リクエストのスケジュール(Schedule the Request)

この予測リクエストを実行する日時をスケジュール設定します。デフォルトでは、リクエストはただちに実行されます。リクエストが正常に実行されると、予測を表示し必要に応じて編集できます。

予測の表示

予測を表示するには

1. [計画(Planning)] ページで、[予測(Forecast)] を選択します。
2. ページの左側で、次の項目を選択します。
 - 予測のタイプ(標準または戦略的)
 - サービスキュー
 - 実稼働予測または名前付き予測
 - 予測の日付
 - 予測データを表示するタイムゾーン。デフォルトでは、サービスキューのタイムゾーンで表示されます。
3. 予測が、表形式とグラフィック形式の両方で表示されます。異なるズームレベルで表示できます。
 - [日(Day)] ビュー(D) : 選択した日のデータを 30 分間隔で表示します。

- [週 (Week)] ビュー (W) : 選択した週 (7 日間) の各日に日次データが表示されます。
- [月 (Month)] ビュー (M) : 選択した月の各日の日次データが表示されます。

予測を操作する

予測を実行した後、その分布を編集する以外にも、さまざまな操作を実行できます。これらの操作は、[予測 (Forecast)] ページの右上隅にあるボタンで制御されます。ボタンの機能については、次の表で説明します。

すべてのボタンが実稼働予測、名前付き予測、戦略的予測で使用できるわけではありません。

ボタン	機能
保存 (Save)	編集した予測を保存します。
名前を付けて保存 (Save As)	実稼働予測または名前付き予測を別の名前で保存します。元の予測は保持され、予測に対して行った編集を含む新しい名前付き予測が作成されます。
名前の変更 (Rename)	名前付き予測の名前を変更します。この機能は、[名前を付けて保存 (Save As)] 機能のように予測をコピーするのではなく、その予測の名前を変更します。一度変更すると、このサービスキューの名前付き予測のリストに古い名前は表示されません。
削除 (Delete)	名前付き予測を削除します。
実稼働環境にコピー (Copy to Production)	名前付き予測を実稼働にコピーします。この機能は、既存の実稼働予測のデータを、この名前付き予測のデータで上書きします。たとえば、名前付き予測には月曜日と火曜日のデータのみが含まれていて、実稼働予測にはすべての曜日のデータがある場合、コピー後の実稼働予測にも月曜日と火曜日のデータだけが含まれます。
エクスポート (Export)	<p>予測内のデータを export.csv という名前の CSV ファイルとしてエクスポートします。実稼働予測および名前付き予測の場合、エクスポートするデータの開始日と終了日を、最大 1 年分選択します。また、ズームレベル (インターバル、週、または月) も選択します。デフォルトのエクスポートは、[エクスポート (Export)] ボタンをクリックするときに表示していた日付範囲、ズームレベル、およびタイムゾーンです。</p> <p>戦略的予測の場合は、エクスポートするデータの開始日と終了日を、1 ~ 60 カ月の間で選択します。デフォルトの時間長は 60 カ月です。デ</p>

ボタン	機能
	<p>フォルトのズームレベルは月別です。その他のズームレベルに変更するオプションはありません。</p>
	<p>このデータは、スプレッドシートアプリで編集した後、予測にコピーすることができます。</p>

予測をインポートする

予測データをインポートする場合があります。たとえば、利用できる履歴データがない場合、予測は計算できません。または、トラブルチケットの処理を特定のサービスキューで行っており、そのための必要エージェント数がすでにわかっている、それらのエージェントのスケジュールを生成するだけの場合などです。データをインポートすることで、これが可能になります。

インポートされたデータは、[予測 (Forecast)] ページに表示される予測テーブルにデータを入力するために使用されます。この方法は、セルにひとつずつ手動でテーブルに入力するよりも効率的です。インポートできる予測は、実稼働予測または名前付き予測です。

NOTE タイムゾーンがサマータイムに切り替わる日を除き、すべてのインターバルに行が必要 (1 日に合計 48 行) です。サマータイムが適用される日には 46 行、サマータイムが終了する日は 50 行になります。

NOTE すでに予測がある日に予測をインポートすると、既存の予測は上書きされます。

予測は CSV ファイルとしてインポートされます。

- 予測は 1 日でも複数日でも使用できます。
- 予測の対象は、一度に 1 つのインタラクティブまたは非インタラクティブなサービスキューである必要があります。
- 予測データは、サービスキューのタイムゾーンにあるとみなされます。
- CSV ファイルには、1 日あたり 30 分間ごとに 1 行 (合計 48 行) が含まれている必要があります。各行のデータは HH:MM フォーマットである必要があります。

NOTE 週または月のズームレベルでエクスポートした予測を再インポートしようとする、期間が見つからないというエラーメッセージが表示されます。これは、週レベルの予測ではデータが 3 時間間隔で表示され、月レベルの予測では日別のデータが表示されるためです。

BEST PRACTICE 値のないフィールドを含む予測をインポートする場合は、ファイルをインポートする前に、これらのフィールドに 0 (ゼロ) を入力してください。

予測をインポートするには

1. [予測リクエスト (Forecast Request)] ページで、[予測のインポート (Import a forecast)] を選択します。
2. インポートする予測のタイプを選択します。
 - 実稼働予測をインポートする場合は、対象のサービスキューを選択します。
 - 既存の名前付き予測をインポートする場合は、対象のサービスキューと、その名前付き予測を選択します。
 - 新しい名前付き予測をインポートする場合は、サービスキューを選択して、新しい名前付き予測の名前を入力します。
3. インポートするファイルを選択し、[アップロード (Upload)] をクリックして予測をインポートします。

予測がアップロードされると、他の予測と同様に表示および編集できます。

予測エージェント数がすでにわかっている場合の予測のインポート

予測エージェント数がすでにわかっている場合、CSV ファイルには次のフィールドが含まれます。

フィールド	説明
日付 (Date)	YYYY-MM-DD フォーマットの予測の日付。 NOTE CSV ファイル内の日付形式は、Microsoft Excel などのスプレッドシートアプリケーションでデフォルトとして設定されている形式に変更されている場合があります。この可能性があることに注意して、日付の形式が正しくなるように日付の列が設定されていることを確認してください。
間隔 (Interval)	HH:MM フォーマットの 30 分間の間隔。 NOTE 間隔ごとに 1 行必要です (1 日に合計 48 行)。
エージェント数 (予測) (AgentsForecast)	そのインターバルで予測されるエージェント数。そのサービスキューが営業時間外のインターバルには 0 (ゼロ) を入力します。

このインポートファイルの例では、AgentsForecast 値が指定されています。その場合、WFM は指定された値を使用し、独自に計算しません。

```
Date,Interval,AgentsForecast
2016-01-01,00:00,10
```


人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

2016-01-01,00:30,12

2016-01-01,01:00,16

...

予測エージェント数を計算する場合の予測のインポート

WFM で指定したメトリックに基づいてエージェント数予測を計算する場合に、CSV ファイルには、次のフィールドが任意の順序で含まれます。

フィールド	説明
日付 (Date)	YYYY-MM-DD フォーマットの予測の日付。 NOTE CSV ファイル内の日付形式は、Microsoft Excel などのスプレッドシートアプリケーションでデフォルトとして設定されている形式に変更されている場合があります。この可能性があることに注意して、日付の形式が正しくなるように日付の列が設定されていることを確認してください。
間隔 (Interval)	HH:MM フォーマットの 30 分間の間隔。 NOTE 間隔ごとに 1 行必要です(1 日に合計 48 行)。
コンタクト数 (予測) (ContactsForecast)	そのインターバルで予測されるコンタクト数。そのサービスキューが営業時間外のインターバルには 0 (ゼロ) を入力します。[WFM グローバル設定 (WFM Global Settings)] ページで [予測コンタクトの小数点表示を有効にする (Enable Forecasted Contacts as Decimals)] がオンになっている場合、この数値には小数点以下第 2 位まで含めることができます(「 システム全体の WFM 設定を構成する 」を参照してください)。小数点以下第 2 位を超えて入力した場合、数値は小数点以下第 2 位に四捨五入されます。ただし、その結果として数値が 0.00 になる場合は 1 と表示されます。
平均通話時間 (予測) (AverageTalkTimeForecast)	そのインターバルにおいて予測されるコンタクトあたりの平均通話時間 (秒)。
平均作業時間 (予測) (AverageWorkTimeForecast)	そのインターバルにおいて予測される平均コンタクト後作業時間 (秒)。
サービスレベル率 (予測) (ServiceLevelPercentForecast)	そのインターバルで予測されるサービスレベルの割合。

フィールド	説明
サービスレベル時間(予測) (ServiceLevelTimeForecast)	コンタクトに回答するまでの予測時間(秒)。

この例では、ファイルに値が指定されていないので、AgentsForecast 値は、WFM によって計算されます。

```
Date, Interval, ContactsForecast, AverageTalkTimeForecast, AverageWorkTimeForecast, ServiceLevelPercentForecast, ServiceLevelTimeForecast
2016-01-01, 00:00, 100, 120, 30, 80, 20
2016-01-01, 00:30, 102, 110, 35, 80, 20
2016-01-01, 01:00, 103, 90, 40, 80, 20
...
```

予測で傾向を使用する

傾向を使用して予測を生成する場合、WFM はコンタクト量の年間成長率を計算します。

参照期間の選択は、履歴データの季節的な変動を考慮する必要がある技術です。履歴データが季節ごとに変動する場合、2つの異なる年の同じ期間を使用するのが傾向を判別する最良の方法です。

Webex WFO は、予測に線形傾向を使用します。次の2つの異なる傾向オプションを使用して、予測を生成できます。

- [履歴傾向 (Historical trend)]: WFM は、選択された参照期間の履歴データを使用して各曜日のコンタクト量の変化の割合を計算し、それを予測期間の各日に適用します。
- [予測傾向 (Expected trend)]: WFM は提供された年間成長率を使用して、予測期間の各日でコンタクト量の変化を計算します。

履歴傾向

標準の予測方法

この傾向オプションでは、2つの参照期間を使用します。2つの傾向参照期間のそれぞれについて、各日の平均コンタクト量と各曜日の中央日が計算されます。たとえば、参照期間に水曜日のインスタンスが5回ある場合、水曜日の中央値は、その日の3番目のインスタンスです。

さらに、各参照期間について、平均コンタクト量と平均日付が計算されます。その後、2つの参照期間の結果を組み合わせて、成長率と成長継続時間が生成されます。この結果から、年間成長率が計算されます。

履歴傾向を使用した予測では、予測の開始点は、傾向線を2番目の参照期間の中央点から予測の開始時点まで延長して計算されます。以下のグラフでは、2つの参照期間は1年離れており、その年の過程で100%の成長が続いています(すべての曜日に当てはまります)。この成長が、予測を開始する翌年の1月まで延長されます。

詳細な予測方法

この傾向オプションでは、2つの参照期間を使用します。2つの傾向参照期間のそれぞれについて、各日の平均コンタクト量と参照期間の中央日が計算されます。たとえば、参照期間に水曜日のインスタンスが5回ある場合、水曜日の中央値は、その日の3番目のインスタンスです。

各参照期間で全体の平均コンタクト量と平均日付を計算した後、これらの値を使用して、コンタクト量の差と時間の差を出します。ここから、年間成長率が計算されます。

履歴傾向を使用した予測では、予測の開始点は、傾向線を2番目の参照期間の中央点から予測の開始時点まで延長して計算されます。以下のグラフでは、2つの参照期間は1年離れており、その年の過程で100%の成長が続いています。この成長が、予測を開始する翌年の1月まで延長されます。

期待される傾向

標準の予測方法

ユーザーが提供する予測傾向を使用した予測では、単一の参照期間と年間成長率を入力します。簡単な例は、100%の年間成長率です。1年後、コール量は倍増(100%増加)します。成長率はすべての曜日で同じですが、各曜日に関連付けられた線形傾向の傾きは異なる場合があります(「[曜日の効果](#)」を参照してください)。

平均コール量は曜日単位で計算され、予測の初日に持ち越されます。参照期間から予測の開始までに経過する時間は問題ではありません(以下のチャートを参照)。予測が同じ曜日に始まる場合、開始値は予測間で同じになります。異なる曜日に始まる場合、各予測日付に傾向が適用されるため、多少の誤差が生じます。

詳細な予測方法

ユーザーが提供する予測傾向を使用した予測では、単一の参照期間と年間成長率を入力します。簡単な例は、100%の年間成長率です。1年後、日次平均コール量は倍増(100%増加)します。

日次平均コール量は参照期間全体から計算され、予測の初日に持ち越されます。参照期間から予測の開始までに経過する時間は問題ではありません(以下のチャートを参照)。季節的要因が含まれるため、予測が同じ月、曜日、日に始まる場合、予測の開始値は参照期間の開始値に非常に近くなります。

曜日の効果

通常、曜日によってコール量が異なるため、均一の年間成長率の効果は曜日ごとに異なります。以下の例では、年間成長率は100%です。次の表に、各曜日の開始時および終了時の平均コール量を示します。

曜日	初期コール量	1年後のコール量
日曜日	50	100
月曜日	50	100
火曜日	50	100
水曜日	100	200
木曜日	100	200
金曜日	200	400
土曜日	100	200

赤色のダッシュ線は、成長率から導き出された傾向線を示します。

例：標準の予測方法を使用した1年間の予測

このセクションでは、特定の成長率を使用した1年間の予測で想定される挙動について説明します。年間成長率は、予測の開始時から1年後に予測される成長量です。

NOTE この式では、年の長さとして通常の年に365日、うるう年に366日を使用します。通常の年では、予測に使用される平均コール量に影響する、予測の365日目の成長量は、平均に予測される成長率を足したものと等しくなります。

例1：正の成長率

この例では、年間成長率は50%です。1年の終わりには、各曜日のコール量が元の値の1.5倍に増加するはずですが、

曜日	初期コール量	1年後のコール量
日曜日	50	75
月曜日	50	75
火曜日	50	75

曜日	初期コール量	1年後のコール量
水曜日	100	150
木曜日	100	150
金曜日	200	300
土曜日	100	150

例 2: ゼロ成長率

この例では、曜日によるコール量の変化はありません(年間成長率は0%)。各曜日の予測は完全に均一です。

曜日	初期コール量	1年後のコール量
日曜日	50	50
月曜日	50	50
火曜日	50	50
水曜日	100	100
木曜日	100	100
金曜日	200	200
土曜日	100	100

例 3: 負の成長率

この例では、コール量が減少しています。最初のチャートで、年間の成長率 -50% とは、各曜日のコール量が1年後に開始値の半分になることを意味します。

曜日	初期コール量	1年後のコール量
日曜日	50	25
月曜日	50	25
火曜日	50	25
水曜日	100	50

曜日	初期コール量	1年後のコール量
木曜日	100	50
金曜日	200	100
土曜日	100	50

2番目のチャートでは、年間成長率は-200%です。この場合、コール量は1年の半ばで0に達します。負の成長率により予測が0に収束すると、そこが底値になり、それ以上は下がりません。曜日の効果(「[曜日の効果](#)」を参照)により、すべての曜日がおよそ同じ時点で0に収束します。

例: 詳細な予測方法を使用した1年間の予測

このセクションでは、特定の成長率を使用した1年間の予測で想定される挙動について説明します。年間成長率は、予測の開始時から1年後に予測される成長量です。

NOTE この式では、年の長さとして通常の年に365日、うるう年に366日を使用します。予測の365日目の成長率は、年間成長率と完全には等しくなりませんが、非常に近く、許容可能な誤差の範囲内の値になります。

例 1: 正の成長率

この例では、年間成長率は50%です。平均コール量は増加し、1年の終わりには、平均コール量が元の値の1.5倍に増加します。下の表とグラフでは、平均コール量は497.7で始まり、1年後に745.7に増加しています。各月の月末の平均コール量を表に示します。

月	参照期間の平均日次コール量	月末の平均コール量
1月	497.7	518.1
2月	497.7	537.2
3月	497.7	558.3
4月	497.7	578.8
5月	497.7	599.9
6月	497.7	620.3
7月	497.7	641.5
8月	497.7	662.6

月	参照期間の平均日次コール量	月末の平均コール量
9月	497.7	683.0
10月	497.7	704.1
11月	497.7	724.6
12月	497.7	745.7

例 2: 負の成長率

この例では、コール量が減少しています。最初の表とグラフでは、-50%の年間成長率が適用されているため、1年後の平均日次コール量は予測期間の開始時点の半分になります。次の表に、各月の平均日次コールを示します。

月	参照期間の平均日次コール量	月末の平均コール量
1月	497.7	477.3
2月	497.7	458.2
3月	497.7	437.1
4月	497.7	416.6
5月	497.7	395.5
6月	497.7	375.1
7月	497.7	353.9
8月	497.7	332.8
9月	497.7	312.4
10月	497.7	291.3
11月	497.7	270.8
12月	497.7	249.7

2番目のチャートでは、年間成長率は-200%です。この場合、コール量は1年の半ばで0に達します。負の成長率により予測が0に収束すると、そこが底値になり、それ以上は下がりません。曜日の着信パターンにより、グラフで示されているように、すべての日で同じ時刻に0になるわけではありません。

戦略的予測

戦略的予測は5年間に渡ります。年間成長率は、1年刻みの予測される成長を計算するため、およびコール量の連続成長を説明する線の傾斜を計算するために使用されます。この傾斜は年間成長率として線形傾向で以下のグラフに示されています。成長率は、戦略的予測の各年に個別に適用されません。赤いダッシュ線は、成長率が予測後の各年に適用される場合にどうなるかを示しています。

戦略的予測の例

以下に、戦略的予測における線形傾向(予測される傾向)としての年間成長率の例を示します。示される年間成長率は、100%、0%、および-50%です。すべての例で、開始点は同じです。最初の年で-50%の成長率の場合2年目の終わりにはゼロに達し、予測の残りの期間ゼロのままであることを注意してください。また、0%の成長率(予測のコール量に変化がない)にも注目すべきです。

確定日の関連付けを管理する

確定日の関連付けは、年ごとに異なる曜日の2つの日付の間のリンクです。確定日の関連付けが便利なのは、WFMが予測を生成する際に同じ曜日の履歴データを使用するためです。

WFMが予測に類似データを持つ日付を使用するには、確定日の関連付けを作成する必要があります。

EXAMPLE 2014年1月1日(水曜日)の予測を生成するために、WFMは2013年1月2日(水曜日)のデータを使用します。しかし、2014年の日付は元日であり、2013年の日付は元日の1日後です。この2つの日付のコンタクトデータは、祝日のために大幅に異なる可能性があります。2014年1月1日と2013年1月1日の間に確定日の関連付けを作成すると、予測を生成するときにこれが修正されます。

確定日の関連付けを使用するための十分な履歴データがWFMにない場合は、予測を生成してから、その特定の日付のデータを編集して正しい情報を反映させることができます(「[分布と予測を編集する](#)」を参照してください)。

確定日の関連付けのコピー

サービスキューで確定日の関連付けを保存したら、その関連付けを別のサービスキューにコピーできます。

確定日の関連付けをあるサービスキューから別のキューにコピーするには

1. コピーする確定日の関連付けがあるサービスキューを選択します。
2. [サービスキューにコピー(Copy to Service Queue)] フィールドで、コピー先のサービスキューを選択します。
3. [コピー(Copy)] をクリックします。

NOTE [コピー(Copy)] アクションは、コピー先のサービスキューに設定されている確定日の関連付けを上書きします。

フィールドの説明

[確定日の関連付け(Firm Date Associations)] ページを使用して、個々のサービスキューの確定日の関連付けを作成、編集、および削除します。

設定後は関連付けられた日付を編集できませんが、その説明は編集できます。2つの日付の選択を間違えた場合は、日付の関連付けを削除して、もう一度開始します。

[確定日の関連付け(Firm Date Associations)] ページの各フィールドについて、以下に説明します。

フィールド	説明
サービスキュー(Service Queue)	確定日の関連付けを作成するサービスキュー。
この未来の対象日を関連付ける(Associate this future target date)	過去の参照日付にリンクする未来の日付。これは、予測を作成する日付です。
この過去の参照日に関連付ける(With this historical reference date)	未来の日付と類似した履歴データがあると思われる過去の日付。
説明(Description)	関連付けられている日付を識別するための説明(「元旦」や「年次営業イベント」など)。確定日の関連付けを保存した後に編集できる唯一のフィールドです。
[追加(Add)] ボタン	[追加(Add)] をクリックして、関連付けられている日付をテーブルに追加します。
[Delete(削除)] ボタン	日付の関連付けを削除する場合は、表で関連付けの横にあるチェックボックスをオンにして [削除(Delete)] をクリックします。
コピー先サービスキュー(Copy to Service Queue)	表示されているサービスキューの確定日の関連付けをコピーするコピー先サービスキュー。

異常なコンタクト量が見られた曜日のアカウント

[特殊イベント(Special Events)] ページでは、特殊イベントを作成および管理でき、それらをサービスキューに割り当てることができます。特殊イベントとは、通常のコンタクト量から外れたコンタクト量の原因となるイベントの種類を指します。特殊イベントによって、ボリュームが増減する場合があります。サービスキューに特殊イベントを割り当てると、WFM は、配布から削除し、予測の正規化をすることで、特殊イベントの効果を調整します。

特殊イベントの履歴を調べる際は、次の点を検討してください。

- 特殊イベントが影響を与えるサービスキューは何か。特殊イベントは常にサービスキューに関連しているか。
- この特殊イベントのイベントの種類は何か。特殊イベントの一般的な種類はデフォルト値で構成することができます。一般的な特殊イベントを作成したら、必要に応じて、対応可能な特殊イベントの種類一覧からイベントを選択することができます。
- 特殊イベントはいつ発生したか。
- 特殊イベントの何日後に、ボリュームへの影響があったか。停電による影響は即座に発生します。請求書の形式変更の影響は、郵便サービスが請求書を配達し、顧客がメールを開いた後に発生します。
- コンタクト量は何日間にわたり影響があったか。停電の影響の継続日数は、その期間にサービスが復元された場合、1日のみです。顧客が異なる回数、請求書进行处理するため、請求書のフォーマット変更による影響は、数日間続く場合があります。
- 影響率はどのようだったか。これは、特殊イベントによって発生したコンタクト量を特殊イベントがない場合に発生しうるコンタクト量で割り算することで判断されます。

配布リクエストへの影響

配布リクエストで指定された参照期間に特殊イベントが含まれる場合、特殊イベント日は参照機関から除外されます。これにより、特殊イベント当日の異常なコンタクトパターン(コンタクト処理回数を含む)が、コンタクト配布パターンに影響しないようにします。

EXAMPLE 日次コンタクト量を半減する原因となる停電を考えると、午前は通常ですが、午後には0になります。影響率が、0.5の特殊イベントが作成されます。参照期間の一部である場合、特殊イベントの日付はその参照期間から除外されます。

予測リクエストへの影響

予測リクエストで指定した参照期間に特殊イベントが含まれる場合、正規化されたコンタクト量は、特殊イベント日の実コンタクト量を影響係数で割り残することで計算されます。つまり、以下のようになります。

$$\text{正規化されたコンタクト量} = \text{特殊イベント日の実コンタクト量} \div \text{影響係数}$$

停電の例を使い、特殊イベントが発生した日の実コンタクト量が5,000件だったとします。停電という特殊イベントの影響係数は、0.5です。上記の方程式を使用すると

$$\text{正規化されたコンタクト量} = 5,000 \div 0.5 = 10,000$$

参照期間のコンタクト量は、特殊イベントの影響を補正するために10,000件のコンタクト量に正規化されており、予測がより正確になります。

特殊イベントの制限事項

特殊イベントは、過去におけるコンタクト量の突発的かつ一時的な変化の効果を無効にし、予測がこれらの異常性を含まないようにするために使用されます。

特殊イベントは、今後のマーケティングキャンペーンなどの未来のイベントが起因するコンタクト量の変化を予測するためには使用できません。このような種類のイベントは、予測プロセス中に自動または手動で対処されます。

フィールドの説明

特殊イベントを作成、編集、または削除する際のページ上のフィールドについて、以下に説明します。

フィールド	説明
特殊イベント名 (Special Event Name)	特殊イベントの名前。最大 50 文字です。
影響の遅延 (Impact Delay)	特殊イベントの発生から実際にコンタクトセンターに影響があるまでの終日での遅延。デフォルト値 = 0。
影響期間 (Impact Duration)	特殊イベントの効果が持続すると予測される丸一日の日数。デフォルト値は、1 です。
影響比率 (Impact Ratio)	特殊イベントが通常のコンタクト量に与える影響。デフォルト値は、1 です。

サービスキューに特殊イベントを割り当てる場合のページのフィールドについては、以下に説明します。

フィールド	説明
サービスキュー (Service Queue)	特殊イベントを割り当てるサービスキューを選択します。
特殊イベント (Special Event)	サービスキューに割り当てる特殊イベントを選択します。
イベント日付 (Event Date)	特殊イベントの日付を選択します。
影響の遅延 (Impact Delay)	このフィールドは、特殊イベントに構成された値で自動的に入力されません。必要に応じて変更できます。
影響期間 (Impact Duration)	このフィールドは、特殊イベントに構成された値で自動的に入力されません。必要に応じて変更できます。

フィールド	説明
影響比率 (Impact Ratio)	このフィールドは、特殊イベントに構成された値で自動的に入力されます。必要に応じて変更できます。
コメント (Comment)	(任意) 特殊イベントに関するコメントをします。
[割り当て (Assign)] ボタン	このボタンをクリックすると、イベントがサービスキューに割り当てられます。これは、[割り当て済みイベント (Assigned Events)] テーブルに追加されます。
[Delete (削除)] ボタン	このボタンをクリックすると、[割り当て済みイベント (Assigned Events)] テーブルから選択した特殊イベントが削除されます。

予測サマリーのデータ

[予測サマリー (Forecast Summary)] 行のデータは、次の表に示すとおりに計算されます。

NOTE [予測サマリー (Forecast Summary)] 行の合計と平均値は、24 時間の期間で計算されます。これらの計算は、選択したサービスキューの営業時間や営業終了時間に限定されません。

列	サマリーの計算
エージェント数 (実際) (Agents Actual)	列内の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{エージェント数 (実際)} \times \text{期間}) \div \text{SUM}(\text{期間})$
エージェント数 (予測) (Agents Forecast)	列内の値の重み付け平均。整数に切り上げられた値。 $\text{SUM}(\text{エージェント数 (予測)} \times \text{期間}) \div \text{SUM}(\text{期間})$
エージェント数 (予測) に適用された縮小 (Agents Forecast Shrinkage Applied)	期間の重み付け平均。整数に切り上げられた値。 $\text{エージェント数 (予測)} \div ([1 - \text{縮小率}] \div 100)$

NOTE 縮小率が小さい低ボリュームサービスキューでは、[エージェント数 (予測) (Agents Forecast)] 列とこの列の両方に同じ値が表示されるため、縮小が適用されていないように見える可能性があります。たとえば、エージェント数 (予測) の実際の予測値 0.2 は整数に切り上げられるため 1 と表示されます。5% の縮小が適用された場合、結果は 1 未満になります。その結果、両方の列に値 1 が表示されます。

人員をスケジュールする | スケジュールを作成する

列	サマリーの計算
エージェント数(スケジュール済み)(Agents Scheduled)	列内の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{エージェント数(スケジュール済み)} \times \text{期間}) \div \text{SUM}(\text{期間})$
平均通話時間(実際)(Average Talk Time Actual)	列内の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{平均通話時間(実際)} \times \text{コンタクト数(実際)}) \div \text{SUM}(\text{コンタクト数(実際)})$
平均通話時間(予測)(Average Talk Time Forecast)	列内の0以外の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{平均通話時間(予測)} \times \text{コンタクト数(予測)}) \div \text{SUM}(\text{コンタクト数(予測)})$
平均作業時間(実績)(Average Work Time Actual)	列内の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{平均作業時間(実際)} \times \text{コンタクト数(実際)}) \div \text{SUM}(\text{コンタクト数(実際)})$
平均作業時間(予測)(Average Work Time Forecast)	列内の0以外の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{平均作業時間(予測)} \times \text{コンタクト数(予測)}) \div \text{SUM}(\text{コンタクト数(予測)})$
コンタクト数(実際)(Contacts Actual)	列内の値の合計。
コンタクト数(予測)(Contacts Forecast)	列の値の合計。[グローバル設定(Global Settings)] ページで有効な場合([予測コンタクトの小数点表示を有効にする(Enable Forecasted Contacts as Decimals)])、この値は小数点以下第2位まで可能です。編集すると、列の各行のセルが変化します。 $(\text{新しいサマリー値} \div \text{古いサマリー値}) \times \text{古いセル値}$ 古いサマリー値が0の場合、各セルは次の値に設定されます。 $\text{サマリー値} \div \text{セル数}$
純エージェント数(Net Agents)	エージェント数(スケジュール済み) - エージェント数(予測)

列	サマリーの計算
縮小適用済み純エージェント数 (Net Agents with Shrinkage)	エージェント数 (スケジュール済み) - 縮小が適用されたエージェント数 (予測)
サービスレベル% (実績) (Service Level % Actual)	列内の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{インターバルサービスレベルの \%} \times \text{コンタクト 依頼数}) \div \text{SUM}(\text{インターバルのコンタクト 依頼数})$
サービスレベル% (予測) (Service Level % Forecast)	列内の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{サービスレベルの \% (予測)} \times \text{コンタクト数 (予測)}) \div \text{SUM}(\text{コンタクト数 (予測)})$ <p>デフォルトでは、これは [サービスキュー (Service Queue)] ページのサービスレベル目標として設定された値ですが、必要に応じて異なる値に変更できます。インタラクティブなサービスキューのデータのみ編集できます。</p>
サービスレベル時間 (予測) (Service Level Time Forecast)	列内の値の重み付け平均。 $\text{SUM}(\text{サービスレベル時間 (予測)} \times \text{コンタクト数 (予測)}) \div \text{SUM}(\text{コンタクト数 (予測)})$ <p>デフォルトでは、これは [サービスキュー (Service Queue)] ページのサービスレベル目標として設定された値ですが、必要に応じて異なる値に変更できます。</p>
合計圧縮率 (Total Shrinkage %)	すべての圧縮率の平均。 <p>NOTE サマリー値が0%の場合に、0%以外の別の値に編集すると、その値がすべての間隔に均等に適用されます。たとえば、サマリー値を0%から10%に変更した場合、すべての間隔に10%が適用されます。ただし、サマリー値が0%よりも大きい小さい場合に、0%よりも大きい小さい値に編集すると、入力した値にサマリー値が等しくなるか近くなるように、すべての間隔に比例するように間隔値が更新されます。</p>

分布と予測を編集する

分布と予測は、以下に示すさまざまな方法で編集できます。

グラフ内のデータポイントをドラッグする

予測および分布グラフ内の線上のデータポイントをドラッグして、それらのデータポイントが表す値を増減できます。

NOTE グラフ内の線を水平方向にドラッグすることはできません。

一部のデータはデータポイントをドラッグして編集できません。

- 予測では、実際のデータ ([コンタクト数(実際) (Contacts Actual)] など) やスケジュールされたエージェント数 ([エージェント数(スケジュール済み) (Agents Scheduled)]) を編集することはできません。
- 配布では、コンタクト率データ ([コンタクト率 (Contact Ratio)]) は編集できませんが、分布の他の値は編集できます。

表のデータを編集する

テーブルのフィールドを編集できます。変更内容はグラフにすぐに反映されます。

- 表のセルをダブルクリックして編集します。Tab キーで他のセルに移動するか、Enter キーを押すと新しい値が「固定」されます。
- Tab を押すと右のセルに移動します。
- セルを左に移動するには、Shift+Tab を押します。
- Enter を押すと、一度に1つのセルを下に移動できます。
- Shift+Enter で、一度に1つのセルを上に移動します。

空のテーブルに入力する

特定の日に利用可能な予測または分布データがない場合は、インポート機能を使用するか、[初期化 (Initialize)] ボタンを使用してその日の予測または分布テーブルに手動で入力できます。このボタンは、選択したサービスキューと日付に予測または分布データがない場合にのみ、ページの右上に表示されます。

NOTE [初期化 (Initialize)] ボタンは、[予測 (Forecast)] ページのズームレベルが [日 (Day)] のときにのみ表示されます。戦略的予測では表示されません。

ボタンをクリックすると、表示している日のすべてのインターバルでテーブルに0が入力されます。その後、データをコピーしてテーブルに貼り付けるか、手動で入力できます。

[分布 (Distribution)] ページで合計を編集する

次の表に、サマリー値を編集できる [分布 (Distribution)] ページのフィールドと、編集することでテーブルのデータにどのように影響するかを示します。

フィールド	データへの影響
平均通話時間 (Average Talk Time)	<p>新しいサマリー値は、期間を通してそのまま適用されます。</p> <p>この編集により、[エージェント数 (予測) (Agents Forecast)] 値が各インターバルで再計算されます。</p>
平均作業時間 (Average Work Time)	<p>新しいサマリー値は、期間を通してそのまま適用されます。</p> <p>この編集により、[エージェント数 (予測) (Agents Forecast)] 値が各インターバルで再計算されます。</p>

[予測 (Forecast)] ページで合計を編集する

次の表に、サマリー値を編集できる [予測 (Forecast)] ページのフィールドと、編集することでテーブルのデータにどのように影響するかを示します。サマリー値を編集すると、予測値が各インターバルに再分散されます。再分散されることで実際のサマリー値が再計算されるため、入力した値と同一にならない場合があります。

フィールド	データへの影響
エージェント数 (予測) (Agents Forecast)	<p>新しいサマリー値は、編集前の値に基づいて、期間を通じて比例的に伝播されます。編集前の値がすべて 0 の場合、新しい値はその期間のすべてのインターバルにわたって均一に分散されます。</p> <p>この編集によって、他のメトリックは再計算されません。</p> <p>この編集は、[インターバル (Interval)] ズームレベルでのみ実行できません。</p>
エージェント数 (予測) に適用された縮小 (Agents Forecast Shrinkage Applied)	<p>この列の値は、縮小率が変更された場合に变化します。</p>
平均通話時間 (予測) (Average Talk Time Forecast)	<p>新しいサマリー値は、期間を通してそのまま適用されます。</p> <p>この編集により、[エージェント数 (予測) (Agents Forecast)] 値が各インターバルで再計算されます。</p>
平均作業時間 (予測) (Average Work Time Forecast)	<p>新しいサマリー値は、期間を通してそのまま適用されます。</p> <p>この編集により、[エージェント数 (予測) (Agents Forecast)] 値が各インターバルで再計算されます。</p>

フィールド	データへの影響
コンタクト数(予測)(Contacts Forecast)	<p>新しいサマリー値は、編集前の値に基づいて、期間を通じて比例的に伝播されます。編集前の値がすべて0の場合、新しい値はその期間のすべてのインターバルにわたって均一に分散されます。</p> <p>この編集により、[エージェント数(予測)(Agents Forecast)]値が各インターバルで再計算されます。</p>
サービスレベル%(予測)(Service Level % Forecast)	<p>新しいサマリー値は、期間を通してすべてのインターバルに適用されません。</p> <p>この編集により、[エージェント数(予測)(Agents Forecast)]値が各インターバルで再計算されます。</p>
サービスレベル時間(予測)(Service Level Time Forecast)	<p>新しいサマリー値は、期間を通してそのまま適用されます。</p> <p>この編集により、[エージェント数(予測)(Agents Forecast)]値が各インターバルで再計算されます。</p>
合計縮小率(Total Shrinkage %)	<p>新しいサマリー値は、期間を通してすべてのインターバルに適用されます。そのインターバル内のすべての値が同じ場合は、サマリー値を変更すると、各インターバルに表示される値は同じになります。</p>

NOTE [週(Week)]および[月(Month)]ズームレベルで編集した後で、保存する前に表示される数字は、変更が保存されることになるインターバルデータに伝達された後に、多少変化することがよくあります。

戦略的予測で合計を編集する

戦略的予測列は、[年(Year)]ズームレベルで編集できます。ただし、他の列の値から計算される[エージェント数(予測)(Agents Forecast)]は除きます。

NOTE コンタクト予測サマリーの値は、その年のコンタクト総数を表します。その値が、1日あたりの平均コール数0.5未満の値に変更された場合は、0に切り捨てられます。そのため、毎月のコンタクト予測値に0が表示される可能性があります。

テーブルのデータのコピーと貼り付け

標準のWindowsショートカットキーを使用して、テーブル内のデータをコピーして貼り付けることができます。

- マウスでクリックしてドラッグし、テーブルまたはスプレッドシートの特定の行および列を選択するか、Ctrl+ A キーを押して表またはスプレッドシート全体を選択します。
- Ctrl+ C キーを使用して、タブ区切り値 (TSV) またはカンマ区切り値 (CSV) 形式で選択したセルをクリップボードにコピーします。この操作によって、テーブル内からデータをコピーすると、編集可能列と読み取り専用列の両方がコピーされます。
- Ctrl+ V キーを使用して、クリップボードの内容をテーブルセルに貼り付けます。具体的に選択したセルのグループに貼り付けるか、貼り付けられているデータの左上隅になるセルを選択します。選択した列が読み取り専用でない限り、データが選択したセルに貼り付けられます。コピーしたデータを読み取り専用列に貼り付けることはできません。コピーしたデータが大きすぎて選択した貼り付けエリアに収まらない場合、貼り付けによって、選択内容がクリップボードのデータのサイズに拡大されます。たとえば、2 × 2 のエリアを選択したが、クリップボードのデータが 3 × 3 である場合、3 × 3 が貼り付けられます。貼り付けされたデータが表で強調表示されます。

列への調整係数の適用

調整係数を適用して、分布または予測のテーブル列のすべての値を同じ割合で編集できます。たとえば、列の値を 20% 増やすには、調整係数 1.2 を適用します。

調整係数を適用するには、列ヘッダーをダブルクリックして結果のダイアログボックスに目的の値を入力します。このダイアログボックスは、この方法で編集できる列でのみ使用できます。

予測では以下の列を調整できます。

- コンタクト数(予測)(Contacts Forecast)
- 平均通話時間(Average Talk Time)
- 平均作業時間(予測)(Average Work Time Forecast)
- 合計縮小率(Total Shrinkage %)
- エージェント数(予測)に適用された縮小(Agents Forecast Shrinkage Applied)
- エージェント数(予測)(Agents Forecast)
- サービスレベル%(予測)(Service Level % Forecast)
- サービスレベル時間(予測)(Service Level Time Forecast)

分布では以下の列を調整できます。

- 平均通話時間(Average Talk Time)
- 平均作業時間(Average Work Time)

スケジュールアクティビティの管理

[Application Management(アプリケーション管理)] の [Activities(アクティビティ)] セクションの各ページで、例外およびプロジェクトの設定と管理を行います。

例外を管理する

[例外(Exceptions)] ページでは、例外を作成、編集、削除、割り当てできます。例外は、エージェントがサービス中ではなくなるアクティビティです。例外の例には、会議、トレーニング、休暇があります。

次に示すさまざまな方法で、エージェントのスケジュールに例外を設定できます。

- 過去の日付と今後の日付に対して、例外リクエストを介してエージェントからリクエストされる(「[例外をリクエストする](#)」を参照してください)。このタイプの例外は、スケジュールに適用される前に、エージェントのスーパーバイザによる承認が必要です。
- スケジュールが実行される前に、スーパーバイザまたはスケジューラによってエージェントに割り当てられる(「[例外の割り当て](#)」を参照してください)。スケジュールの生成時に、WFMによってエージェントのスケジュールに例外が適用され、これに合わせて休憩が移動します。WFM はまた、サービスキューの要件が確実にカバーされるように、この日付に別のエージェントが勤務するスケジュールを設定します。
- スケジュールの実行後、スーパーバイザまたはスケジュールが [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページを使用して、エージェントに割り当てる(「[アクティビティを挿入する](#)」を参照してください)。スケジュールの実行後に例外を割り当てると、スケジュールが現在の条件を正確に反映し、例外の履歴が保存されます。
- 動的スケジューリングイベントとしてエージェントに割り当てられる。
- 日中の動的スケジューリング休暇または休暇例外として、エージェントに割り当てられる。

特定の例外が割り当てられたエージェントのリストは、割り当て済み例外レポートで確認できます(「[割り当て済み例外レポート](#)」を参照してください)。

ほとんどの場合、例外の配置は明確であり、リクエストされたとおりになります。ただし、以下に説明するとおり、例外リクエストまたは割り当て済み例外、およびエージェントの現在のスケジュールに基づいて、配置が特定のルールに従う必要があるため、例外の配置がそれほど明確ではない場合もあります。

割り当て済み例外のあるスケジュールを実行する場合

スケジュールを実行する際、スケジューラは各エージェントに割り当て済み例外を確認し、対応するスケジュール済み例外をそのエージェントのスケジュールに配置します。スケジュール済み例外は、割り当て済み例外の開始/終了時間と完全に一致する場合と、完全には一致しない場合があります。

NOTE 可変勤務シフトで全日の例外と一部の例外を割り当てる場合、エージェントにシフトが設定されていないオプションの日に例外が配置される可能性があります。

全日に割り当てられている例外の場合は、次の条件が適用されます。

- その日に全日の例外が作成された場合、シフト全体に割り当て済み例外が適用されます。その日のシフトが作成されていない場合、例外はスケジュールに配置されません。
- バランススケジューリング方式では、可変勤務シフト日に全日の例外がある場合、そのエージェントが必要な他の日があれば、スケジュールは一般にその日を使用しません。ただし、そのエージェントを必要とする他の日がない場合、スケジュールはその日にスケジュールを設定することを優先します。

1日のうちの一部に割り当てられている例外の場合は、次の条件が適用されます。

- 1日のうちの一部に割り当てられている例外は、シフトを配置できるスケジュールの一部にのみ配置されます(つまり、エージェントは勤務可能です)。
- 割り当て済み例外の一部がシフトを配置できる部分と重複しない場合、その例外はスケジュールに配置されません。

承認された例外、メンタリング、休暇のリクエストの場合

例外、メンタリング、休暇のリクエストはすべて、手動および自動の承認リクエストの両方に対して、承認時間に割り当て済み例外を作成します。この例外は、以下に示す承認時刻にスケジュールに配置される場合と配置されない場合があります。

スケジュールが存在しない場合

- エージェントのスケジュールが存在しない場合は、承認時刻にスケジュールに例外が配置されません。スケジュールが実行される場合のために、割り当て済み例外がそれでも作成される場合、スケジュールは、割り当て済み例外があるスケジュールを実行するためのルールに基づいて、エージェントのスケジュールに例外を配置します。

スケジュールが存在する場合

- 全日のリクエストの場合、その日に開始するシフトにおける支払い対象アクティビティに対して、スケジュールに例外が適用されます。これらのシフトで支払い対象外のアクティビティは、[使用不可 (Not Available)] アクティビティに置き換えられます。エージェントがその日にシフトがない場合、その例外はそのエージェントのスケジュールに追加されません。
- 1日の一部のみのリクエストの場合、その期間の既存の支払い対象アクティビティに対して、リクエストされた期間のスケジュールに例外が配置されます。これらのシフトで重複する支払い対象外のアクティビティは、[使用不可 (Not Available)] アクティビティに置き換えられます。その期間にエー

エージェントに既存の支払い対象アクティビティが存在しない場合、その例外はエージェントのスケジュールに追加されません。

BEST PRACTICE 例外が以前エージェントに割り当てられていた場合は、使用されなくなった例外を削除しないことをお勧めします。削除すると、関連付けられた履歴データが失われます。代わりに例外を非アクティブ化します。

例外の作成、編集、削除

既存の例外を編集または削除する場合、または新しい例外を作成する場合のページの各フィールドについて、以下に説明します。

NOTE 以前にスケジュールで使用されており、スケジュール履歴に残っている例外は、削除できません。

フィールド	説明
例外情報 (Exception Information)	例外の一意の名前。最大文字数は 50 です。
例外をアクティブ化する (Activate the exception)	このチェックボックスを選択すると、例外がアクティブ化され、使用可能になります。このチェックボックスをオフにすると、この例外は使用できなくなります (非アクティブ化されます)。
支払い対象アクティビティ (This exception is a paid activity)	例外アクティビティが支払い対象アクティビティの場合は、このチェックボックスをオンにします。この設定は、例外がエージェントに割り当てられたときに上書きできます。
このアクティビティにはワークステーションが必要 (This activity requires a workstation)	例外アクティビティが、ワークステーションの使用が割り当てられているエージェントを必要とする場合は、このチェックボックスを選択します。オンにすると、この例外は、同時にスケジュールされたエージェントの総数 (最大人員数の上限) を計算する際にカウントされます。詳細については、「 スケジュール設定するエージェントの数を制限する 」を参照してください。
ハイパーリンク URL (Hyperlink URL)	エージェントが例外アクティビティを実行するためにアクセスする必要がある Web ページの URL (必要な場合)。完全 URL (必要に応じて、「http」、「https」、および「www」を含む) を使用する必要があります。この URL は、[自分のスケジュール (My Schedule)] の例外に表示されます。
表示するテキスト (Text to display)	例外内に、URL の代わりにハイパーリンクとして表示されるオプションの

フィールド	説明
Display)	テキストです。
アクティビティメタデータ (Activity Metadata)	(任意) 例外に対して、デフォルトのメタデータ値を割り当てまたは削除します。メタデータ値の設定の詳細については、「 アクティビティのメタデータ値を管理する 」を参照してください。
カラー	スケジュール内でこの例外を表す色。

例外の割り当て

1人以上のエージェントに例外を割り当てる場合のページの各フィールドを、以下に説明します。

NOTE 割り当て済みの例外は編集できません。同じエージェントの同じ日時に対して、割り当て済み例外を新しい割り当て済み例外でオーバーレイできます。その後、最初に割り当てられた例外が、次にエージェントのスケジュールが実行される際に、新しい割り当て済み例外に置換されます。

フィールド	説明
例外 (Exception)	エージェントに割り当てる例外。
支払い対象アクティビティ (This exception is a paid activity)	デフォルトでは、このチェックボックスは例外に割り当てられた支払い対象ステータスを表示します。このページで1人以上のエージェントに例外を割り当てる際に、チェックボックスをオンまたはオフにして設定を上書きできます。
エージェント (Agents)	例外に割り当て可能なエージェント。1人のエージェント、複数のエージェント、またはすべてのエージェントを例外に割り当てることができます。
日付 (Dates)	例外アクティビティの開始日と終了日。定期的なアクティビティでは、開始日を入力してから、発生数を指定することもできます。発生数を入力すると、[終了日 (End Date)] フィールドは無効になります。
時間 (Duration)	例外アクティビティの開始時刻と終了時刻。[全日 (Entire Day)] を選択した場合、[開始時刻 (Start Time)] フィールドと[終了時刻 (End Time)] フィールドは無効になります。読み取り専用の[時間 (Hours)] フィールドで、開始時刻と終了時刻に基づいたアクティビティの時間の長さが計算されます。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 割り当て済み例外が全日の例外の場合、その日は各エージェントの表示タイムゾーンで表示されます。 ■ 割り当て済み例外が1日の一部の例外の場合、開始時刻フィールドと終了時刻フィールドの時間は、お客様のタイムゾーンで表示されます。ただし、エージェントには独自の表示タイムゾーンで例外が表示されます。
全日 (Entire Day)	アクティビティが勤務日の一日中続く場合は、このチェックボックスをオンにします。オンにすると、[開始時刻 (Start Time)] フィールドと [終了時刻 (End Time)] フィールドは無効になります。
頻度 (Frequency)	アクティビティの頻度 (日、週、月、年のいずれか)。
発生回数 (Occurrence)	頻度の選択に応じて、このセクションに、毎日、毎週、毎月、または毎年の頻度を設定できるオプションが表示されます。
注 (Note)	<p>(任意) 割り当てられたエージェントに固有の、例外に関する追加情報を追加します。入力した情報は、例外がスケジュールされているときにエージェントの [自分のスケジュール (My Schedule)] に表示されます。[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] で、注を表示、編集、または削除できます。</p> <p>ここで既存のメモを編集することはできませんが、同じ割り当てられたエージェントの同じ日付と時刻で、割り当て済み例外を別の注を含む新しい例外でオーバーレイすることはできます。新しい例外は、次にそのエージェントのスケジュールが実行される時に、元の例外を置き換えます。</p>

頻度と発生回数の設定例

次の例で、毎日、毎週、毎月、および毎年の例外の頻度と発生数を設定する方法を説明します。

1 回のみ行う

1 回だけ発生する例外を割り当てるには、次の設定を使用します。


フィールド	設定
開始日 (Start Date)、終了日 (End Date)	同日付

フィールド	設定
頻度 (Frequency)	曜日
毎日発生 (Daily Occurrence)	1 日ごと

週 1 回

10 週間、週に一度、月曜日に発生する例外を割り当てるには、次の設定を使用します。

フィールド	設定
開始日 (Start Date)	シリーズの最初の月曜日の日付
発生回数 (Number of Occurrences)	10
頻度 (Frequency)	週
週の発生数 (Weekly Occurrence)	1 週間ごと
発生日 (On These Days)	月曜日

 **NOTE** 選択した日は青、選択していない日は白です。

1 か月に 1 回

12 か月間、月に一度、第二月曜日に発生する例外を割り当てるには、次の設定を使用します。

フィールド	設定
開始日 (Start Date)	シリーズの最初の月曜日の日付
発生回数 (Number of Occurrences)	12
頻度 (Frequency)	月
毎月発生 (Monthly Occurrence)	オプションを選択して、「毎月第二月曜日 (The second Monday of every 1 months)」というステートメントを完成させます。

年に 1 回

5 年間、年に一度、1 月 15 日に発生する例外を割り当てるには、次の設定を使用します。

フィールド	設定
開始日 (Start Date)	シリーズの最初の 1 月 15 日
発生回数 (Number of Occurrences)	5
頻度 (Frequency)	年
毎年発生 (Yearly Occurrence)	最初のオプションを選択して、「毎年一月の次の日付:15(Every January on this date: 15) 」というステートメントを完成させます。

例外タイプの管理

[例外タイプ(Exception Types)] ページを使用して、例外タイプを作成、編集、および削除します。例外タイプは、エージェントが例外をリクエストするときに選択する、汎用または高レベルの例外です。

エージェントが休暇をリクエストするときに適切な例外タイプを選択すると考えられる場合は、あまり汎用ではない例外タイプを作成できます。エージェントが休暇をリクエストするときに適切な例外タイプを選択しないと考えられる場合は、範囲の広い汎用ではない例外タイプを少数作成し、休暇をリクエストするときに説明コメントを含めるようにエージェントに依頼します。

EXAMPLE エージェントは診察の予約があります。そのため、休暇をリクエストする際に病気療養休暇という例外タイプを選択し、診察予約のためのリクエストである旨をコメントに入力します。この例外タイプは、エージェントのスーパーバイザがリクエストを承認するまで、プレースホルダとして機能します。リクエストを承認する際、スーパーバイザは特定の例外「診察予約」と入力します。

NOTE 作成した例外タイプは、[エンタープライズ(Enterprise)] ビューおよび割り当てられたビューに自動的に割り当てられます。

フィールドの説明

NOTE 自分のビューにない例外タイプは編集または削除できません。ビュー内の例外タイプに、ビューにない例外がマップされている場合、その例外タイプを編集することはできません。これは、表示できない例外を誤って削除しないようにするためです。

ページ上のフィールドについて以下に説明します。

フィールド	説明
例外タイプ名 (Exception	一意の例外タイプ名。最大文字数は 50 です。

フィールド	説明
Type Name)	
デフォルトの例外 (Default Exception)	この例外タイプで使われるデフォルトのワークフロー例外(「 エージェント トリクエストの処理を自動化する 」を参照してください)。

プロジェクトを管理する

[プロジェクト (Projects)] ページを使用して、プロジェクトを作成、編集、および削除します。プロジェクトは、エージェントがコンタクトに回答しないのを防ぐアクティビティです。プロジェクトは一般に、コンタクトの頻度が低い場合にエージェントアイドル時間の使用を最適化するために割り当てられます。これらのアクティビティは、各勤務シフトで発生し、1週間に1回以上の日に割り当てることができます。

WFM は、各インターバルの対応範囲をアンケートし、対応範囲への影響が最も小さい期間に、プロジェクトのスケジュールを設定します。

NOTE プロジェクトは、労働条件と例外を考慮した後、最後にスケジュールされます。これらは、お昼休憩、休憩、または例外にはスケジュールされません。プロジェクトは、シフト全体の期間に合わせて構成するのではなく、お昼休憩、休憩、例外を考慮できるように、シフト全体の期間より短い時間で構成する必要があります。

プロジェクトには、必須プロジェクトと必須ではないプロジェクト(デフォルト)の2種類があります。必須プロジェクトは、実行する必要があるプロジェクトなので、対応範囲が通常許可される間隔がなくても、最適な時間にスケジュールする必要があります。必須ではないプロジェクトは、可能な場合には、対応範囲の要件を考慮してスケジュールされ、割り当てられた優先順位に基づいてスケジュールされます。

プロジェクトは次の順序でスケジュールされます。

- 必須プロジェクト
- 必須ではないプロジェクト、優先順位 0
- 必須ではないプロジェクト、優先順位 1
- 必須ではないプロジェクト、優先順位 2
- 同様に、パケットの量に応じてパケットカウントが割り当てられます。

NOTE プロジェクトのステータスは、必須プロジェクトから必須ではないプロジェクトまたは必須ではないプロジェクトから必須プロジェクトの順に変更することができます。この変更は、スケジュールを再設定するまで有効になりません。スケジュール済みのプロジェクトには影響しません。

フィールドの説明

BEST PRACTICE プロジェクトを削除しない事をお勧めします。プロジェクトを削除すると、そのプロジェクトに関連付けられた履歴データはすべて失われます。

NOTE 現在スケジュールされているプロジェクトは削除できません。

ページ上のフィールドについて以下に説明します。

フィールド	説明
プロジェクト名 (Project Name)	プロジェクトの一意の名前。
必須プロジェクト (This is a required project)	プロジェクトが必須の場合は、このチェックボックスをオンにします。オンにした場合、プロジェクトは、対応範囲のために可能な限り最良の場所で、必須ではないプロジェクトの前にスケジュールされます。これにより、人手不足の原因となり場合があります。
優先順位 (Priority)	(オプションのプロジェクトのみ) 0 から 9 の数値は、プロジェクトの優先順位を示し、0 が最も高い優先順位です。プロジェクトが必須プロジェクトとして指定されている場合、このフィールドには読み取り専用で「-1」と表示されます。
ハイパーリンクURL (Hyperlink URL)	エージェントがプロジェクト アクティビティを実行するためにアクセスする必要がある Web ページの URL (必要な場合)。完全な URL (必要に応じて、「http」、「https」、および「www」を含む) を使用する必要があります。この URL は、[マイスケジュール (My Schedule)] のアクティビティに表示されます。
表示するテキスト (Text to Display)	URL の代わりにプロジェクト アクティビティにハイパーリンクとして表示するオプションのテキストを入力します。
プロジェクトが有償アクティビティ (This project is a paid activity)	このプロジェクトが有償のアクティビティである場合、チェックボックスをオンにします。
プロジェクトのアクティブ化 (Activate this project)	プロジェクトをアクティブにするには、このチェックボックスをオンにします。プロジェクトは、アクティブになるまでスケジュールできません。
開始日/終了日 (Start	エージェントがプロジェクトで勤務できるようにスケジュールできる期間の

フィールド	説明
Date/End Date)	開始日付と終了日付。 NOTE スケジューラは、プロジェクトの開始日と終了日を、シフトの日付ではなく、カレンダーの日付として扱います。
開始時間/終了時間(Start Time/End Time)	エージェントがプロジェクトで勤務できるようにスケジュールできる期間の開始時間と終了時間。 NOTE スケジューラは、エージェントのスケジュールタイムゾーンに合わせたプロジェクトの開始時間および終了時間に基づきます。
スケジュールの増分 (Schedule Increment)	プロジェクトを開始できる間隔を決定するスケジュールの増分。たとえば、15 分の増分を選択して開始時間が 08:00 の場合、エージェントは 08:00、08:15、08:30 などでプロジェクトの作業を開始できます。
エージェントがプロジェクトで勤務できる日数(Days Agents Can Work on the Project)	エージェントがプロジェクトで作業するようにスケジュールできる曜日。選択した曜日は青です。デフォルトでは、すべての曜日が選択されています。
最短時間(Minimum Duration)	(オプションのプロジェクトのみ) エージェントがプロジェクトで勤務するスケジュールを設定できる最短時間。この値は [期間単位(Duration Unit)] 未満にすることはできず、[期間単位(Duration Unit)] 倍数にしなればなりません。
最長時間(Maximum Duration)	(オプションのプロジェクトのみ) エージェントがプロジェクトで勤務するスケジュールを設定できる最長時間。この値は、[期間単位(Duration Unit)] 倍数にしなればならず、最低でも最短 [期間単位(Duration Unit)] と同じ値にする必要があります。
時間単位(Duration Unit)	(オプションのプロジェクトのみ) エージェントがプロジェクトで勤務する予定の基本ブロック時間。たとえば、期間単位が 30 分で、エージェントが、勤務シフトの期間に、プロジェクトでの勤務を 60 分スケジュールされていた場合、その時間は、合計 60 分間の 2 つの連続した期間単位または、午前の 30 分の期間単位 1 回および午後の 30 分の期間単位 1 回となります。
時間(Duration)	(必須プロジェクトのみ) エージェントが必須プロジェクトで勤務するスケ

フィールド	説明
	ジュールが設定されている期間。デフォルトは 30 分です。
1 週間にこのプロジェクトで費やす合計時間を制限 (Limit the total number of hours spent on this project per week)	プロジェクトに対して 1 週間に費やす時間の総数を制限する場合は、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにすると、Maximum Hours per Week オプションが表示されます。
1 週間あたりの最大時間 (Maximum Hours per Week)	エージェントがこのプロジェクトで作業できる 1 週間の最長時間数。エージェントが 1 週間の複数曜日で勤務できるか、週 1 勤務なのかを示す 2 つのオプションのいずれかを選択します。
エージェント (Agents)	プロジェクトで勤務するために選択されたエージェント。
注 (Note)	(任意) プロジェクトに関する追加情報を追加します。プロジェクトのスケジュールが設定されている場合、エージェントは、[マイスケジュール (My Schedule)] から、アナリストは、[エージェントスケジュール (Agent Schedules)] ページから入力した情報を閲覧することができます。ここでは、エージェントスケジュールにあるメモを編集または削除することができます。ここでメモを編集すると、次のスケジュール実行時にメモが更新されます。
アクティビティメタデータ (Activity Metadata)	(任意) プロジェクトに対して、デフォルトのメタデータ値を割り当てまたは削除します。メタデータ値の設定の詳細については、「 アクティビティのメタデータ値を管理する 」を参照してください。
色 (Color)	スケジュール内でこのプロジェクトを表す色。

スケジュールを作成する

スケジュールを生成するには

1. [スケジュールリクエスト (Schedule Request)] ページにアクセスします。
2. 使用するスケジューリング方法を選択します。デフォルトでは、[バランス (Balanced)] オプションが選択されています。

- [バランス(Balanced)] オプションは、ユーザーの設定や勤務シフトに基づいて、一日のインターバル間で人員配置を可能な限り均等にするため、対応可能なエージェントが均等に分散したスケジュールになります。

NOTE 最大人員配置の上限が有効な場合、このオプションではスケジュールの生成時に制限が考慮されます。

BEST PRACTICE サービスキューの優先度設定を使用して、スケジュール設定の動作を調整します。複数のサービスキューのスケジューリング結果が満足の行くものではない場合(たとえば、重要なサービスキューの人員不足は最小限に抑える必要があるなど)、そのサービスキューに割り当てられた優先度が、他のサービスキューに割り当てられた優先度とは異なっていることを確認します。たとえば、重要なサービスキューには優先度 4 が割り当てられおり、他のサービスキューには 90 と 100 の優先度が割り当てられているなどです(「[サービスキューの優先順位 \(Service Queue Priority\)](#)」を参照)。

- [優先度順(Prioritized)] オプション(以前はデフォルトオプションと呼ばれていた)は、対応可能なスタッフを、そのスタッフをスケジュールできる最も早い週の最も早いインターバルに集中させます。そのため、人員不足の場合、スケジュール内で早い週の早い日の方が、遅い週の遅い日よりも人員数の要件を満たす傾向にあります。

NOTE 最大スタッフ数の制限が有効な場合でも、このオプションではスケジュールの生成時に制限が考慮されません。

BEST PRACTICE すべてのサービスキューに完全に配置できるほどエージェント数が十分ではない場合に[優先度順(Prioritized)] オプションを使用すると、優先度の低いサービスキューよりも優先度の高いサービスキューの方がスタッフ数が満たされます。[Balanced(バランス)] オプションを使用して、曜日間、1日の内、およびサービスキュー間でより均等に人員を配置することを検討してください。

3. サービスキューに対してスケジュールがすでに設定されているエージェントのスケジュールを変更せずに、選択したエージェントのスケジュールを設定する場合は、[アドホックスケジュール(Ad-Hoc Schedule)] チェックボックスをオンにします。アドホックスケジュールを生成する方法の詳細については、「[既存のスケジュールにエージェントを追加する](#)」を参照してください。
4. スケジュールするマルチスキルグループまたはサービスキューを 1 つ以上選択します。

NOTE 選択したサービスキューの最小スケジュールブロック期間が [サービスキュー (Service Queues)] ページで設定されている場合 (「[サービスキューを管理する](#)」を参照)、特にスケジュールが複雑な場合 (多数のエージェント、サービスキュー、労働条件が含まれる可変勤務シフトを使用している場合など) には、スケジュールの実行にかかる時間が長くなります。

5. スケジュールを設定する期間の開始日と週数を入力します。使用される開始日は、入力した日付を含む週の設定済みの [週の最初の曜日 (First Day of the Week)] です。
6. スケジュールされたエージェントごとに設定された勤務シフトのローテーションに従って、WFM で勤務シフトを自動でローテーションする場合は、[勤務シフトをローテーションします (Rotate work shifts)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオフの場合は、エージェントの [ユーザー (Users)] ページで、特定の 1 週間の勤務シフトを設定する必要があります。または、エージェントがそれらの週の動的スケジュールリング勤務シフトの選択を完了している必要があります。

BEST PRACTICE 勤務シフトをローテーションしない場合でも、[勤務シフトをローテーションします (Rotate work shifts)] チェックボックスを常にオンにすることをおすすめします。エージェントに設定された勤務シフトの日付が、このスケジュールの日付と一致しない場合、スケジュール実行は失敗します。このチェックボックスがオンで勤務シフトをローテーションしない場合、WFM はそのエージェントに設定されている勤務シフトの日付を無視し、実際には、単一の勤務シフトが毎週ローテーションされます。

7. リクエストを実行するスケジュールを設定します。デフォルトでは、リクエストはただちに実行されません。

NOTE スケジュールを実行している任意の日の予測データがなくても、スケジュールリクエストは成功します。WFM では、予測データがない日は予測がゼロとみなします。この予測により、エージェントのスケジュールに影響が出る可能性があります。

8. [送信 (Submit)] をクリックします。

NOTE スケジュールを実行している任意の日の予測データがない場合、スケジュールリクエストは失敗します。また、マルチスキルグループまたはサービスキューのいずれかが、勤務シフトに週の最終日が含まれるエージェントに関連付けられている場合は、翌週の最初の 2 日間のデータ予測が必要です。追加 2 日間のデータがない場合、予測はゼロ (0) とみなされ、エージェントのスケジュールに影響を与える可能性があります。支払対象外の労働条件アクティビティが適用された結果勤務シフトが週の最終日から午前 0 時を越えて翌週の最初の 2 日にまたがる場合 (労働条件を適用した後の勤務シフト延長日は、支払対象外期間を含む場合は最大 48 時間です)、追加の日数が必要になります。

既存のスケジュールにエージェントを追加する

アドホックスケジューリングを使用すると、スケジュールを再調整することなく、特定のエージェントをサービスキューの既存のスケジュールに統合できます。既存のスケジュールに追加することで、既存のエージェントのスケジュールが中断されるのを回避できます。

アドホックスケジューリングを使用するケースは、新しく雇用したエージェントを既存のスケジュールに追加したり、休暇から戻るエージェントを追加したりなどです。

重要

- アドホックスケジューリングでは、バランススケジューリング方式だけが使用されます。
- アドホックスケジューリングは、デフォルト設定された週の最初の曜日に開始されます。
- アドホックスケジューリングは、固定、可変、および動的対応可否の勤務シフトで使用できます。
- アドホックスケジューリングは、複数のサービスキューのメンバーまたはマルチスキルグループのメンバーである、マルチスキルのエージェントに適用されます。

アドホック スケジュールの生成

アドホックスケジュールを生成する

1. [スケジュールリクエスト (Schedule Request)] ページにアクセスします。
2. デフォルトでは、[バランス (Balanced)] オプションが選択されています。アドホックスケジューリングで許可される唯一のスケジュール設定方法です。
3. [アドホックスケジューリング (Ad-Hoc Scheduling)] チェックボックスをオンにします。
4. [使用可能 (Available)] ペインから、スケジュールを設定するエージェントを選択して、[割り当て済み (Assigned)] ペインに移動します。
5. 選択したエージェントのスケジュールを設定する日付を設定します。スケジュールを設定する期間の開始日と週数を入力します。使用される開始日は、入力した日付を含む週の設定済みの [週の最初の曜日 (First Day of the Week)] です。

NOTE エージェントが週の半ばから開始する場合、そのエージェントが不在の日に対して支払対象外例外を適用してから、その週のアドホックスケジューリングを実行できます。

6. スケジュールされたエージェントごとに設定された勤務シフトのローテーションに従って、WFM で勤務シフトを自動でローテーションする場合は、[勤務シフトをローテーションします (Rotate work shifts)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオフの場合は、エージェントの [ユーザー (Users)] ページで、特定の 1 週間の勤務シフトを設定する必要があります。または、エージェント

がそれらの週の動的スケジューリング勤務シフトの選択を完了している必要があります。

BEST PRACTICE 勤務シフトをローテーションしない場合でも、[勤務シフトをローテーションします (Rotate work shifts)] チェックボックスを常にオンにすることをおすすめします。エージェントに設定された勤務シフトの日付が、このスケジュールの日付と一致しない場合、スケジュール実行は失敗します。このチェックボックスがオンで勤務シフトをローテーションしない場合、WFM はそのエージェントに設定されている勤務シフトの日付を無視し、実際には、単一の勤務シフトが毎週ローテーションされます。

7. リクエストを実行するスケジュールを設定します。デフォルトでは、リクエストはただちに実行されます。

NOTE スケジュールリクエストは、同じエージェントまたはサービスキューが含まれない限り、同時に実行できます。

8. [送信 (Submit)] をクリックします。

WFM ユーザーからのサーバーリクエストを表示する

[ユーザーリクエスト (User Requests)] ページでは、ユーザーによるサーバーリクエスト (スケジュール、計画、データリクエストなど) の表示や削除をすることができます。

ユーザーリクエストが行われた場合、そのリクエストはキューに追加されます。リクエストは一度に1つ処理されます。リストには、リクエストの種類、リクエストの送信日時、リクエストしたユーザー名、リクエストの現在のステータスが表示されます。

リクエストは、カラムでフィルタ処理または並べ替えることができます。リクエストは、削除されるまでリストに残ります。

フィールドの説明

フィールド	説明
選択基準	
ユーザーリクエストの表示 (Display User Requests)	一致するユーザーリクエストの結果を表示します。
リクエストタイプの選択 (Select Request Type)	表示するユーザーリクエストの種類。デフォルトでは、すべてのリクエストの種類が結果に含まれます。

フィールド	説明
リクエスト送信者の選択 (Select Requester)	リクエストを送信したユーザー名。デフォルトでは、すべてのリクエストの種類が結果に含まれます。
ステータスの選択 (Select Status)	表示するユーザーリクエストのステータス。デフォルトでは、すべてのステータスのリクエストが結果に含まれます。
開始日/終了日 (Start Date/End Date)	(任意) 結果が表示される日付範囲。開始日と終了日を指定しなかった場合、一致するすべての結果が表示されます。
ユーザーリクエストのリスト	
削除 (Delete)	<p>選択したユーザーリクエストを削除します。リストで該当するチェックボックスをオンにしてリクエストを選択します。テーブル上部にあるチェックボックスを選択し、すべてのユーザーリクエスト結果を選択します。</p> <p>NOTE [進行中 (In Progress)] というタグが付いた結果は削除することはできません。成功、失敗、保留というタグが付いたリクエストは削除することができます。</p>
詳細 (Details)	リクエストに関する詳細が表示されます。リクエストに関する詳細を表示するには、[詳細の表示 (View Details)] をクリックします。詳細は、[ユーザーリクエストのリスト (List of User Requests)] テーブルに表示されます。
リクエストの日時 (Request Date/Time)	ユーザーリクエストの送信日時。
リクエストタイプ (Request Type)	ユーザーリクエストの種類。
リクエスト送信者 (Requester)	リクエストを送信したユーザー名。
ステータス (Status)	<p>リクエストの完了/実行ステータス。今後の日時に実行予定のリクエストは、「保留」として表示されます。</p> <p>NOTE キャプチャリクエストが妥当と思われるよりも長く保留されている場合は、リクエストが処理されていない可能性のある理由についてログを参照します。</p>

休暇を管理する

[メッセージング (Messaging)] では、リクエストを管理できます。

- エージェントは、自分のビューで、休暇、例外、メンタリング、チームの他のエージェントとのスケジュールオファーおよびスケジュールトレードをリクエストできます。また、スケジュールのトレードおよびオファー、メンタリングリクエストの受け入れまたは拒否、自分のリクエストの編集も可能です。
- スーパーバイザとスケジューラは、[メッセージ (Messaging)] を使用してエージェントのリクエストを承認または却下します。

リクエストの行は、列ヘッダーをクリックして昇順または降順でソートできます。

エージェント用メッセージング

エージェント用メッセージングは、新しいリクエストを作成するためのメニューと、次の3つのメールボックスで構成されています。

- [受信トレイ (Inbox)]: 受信したすべてのリクエストが入っています。
- [送信トレイ (Outbox)]: 作成したすべてのリクエストが入っています。
- [パブリック (Public)] ボックス: 公開されたスケジュールトレードリクエストやメンタリングリクエストが入っています。

デフォルトビューは [送信トレイ (Outbox)] です。リクエストは、システム管理者が、WFM 予測、スケジュール、リクエスト、履歴データについて設定した最大保持時間まで保持できます(「[WFM 保持期間を定義する](#)」を参照してください)。別のユーザーがリクエストのステータスを変更するまでは、リクエストを削除できます。受諾、承認、または却下された後は、どのメールボックスからも自分でリクエストを削除することはできません。リクエストは、設定された保持期間を過ぎるとシステムによって削除されます。

リクエストのステータスは、リクエストがシステムを通過する際に変更されます。メールボックスを定期的に更新して、最新のステータスを確認することが重要です。F5 を押す、ブラウザのツールバーにある [更新] ボタンをクリックするなど、ブラウザ標準の方法でページを更新してください(受信トレイやパブリックボックスを表示していた場合でも、更新後は送信トレイが表示されます)。

[メッセージ (Messaging)] ツールバーにあるメールボックスのアイコンをクリックして、メールボックスにアクセスします。アイコンは左から右へ、[送信トレイ (Outbox)]、[受信トレイ (Inbox)]、[パブリックボックス (Public Box)]、[新しいリクエスト (New Request)] です。



リクエストを検索する

リクエストは任意のボックスで検索できます。検索を実行すると、検索するボックスの全ページのリクエストにフィルタが適用されます。

リクエストを検索するには、次の手順を実行します。

1. [フィルタ(Filter)] をクリックして、フィルタパネルを開きます。
2. 検索条件を選択します。
3. [検索(Search)] をクリックします。検索を実行すると、フィルタパネルは閉じます。

検索の条件は、ページから離れるまで保持されます。検索条件を修正するには、[フィルタ(Filter)] をクリックしてフィルタパネルを開き、条件を変更します。

日付フィールドをフィルタリングする方法

日付で要求をフィルタリングするには、[日付の範囲(Date Range)] と[特定の日付(Specific Dates)] の2つの方法があります。日付フィールドは、デフォルトで[日付の範囲(Date Range)] に設定されます。[日付の範囲(Date Range)] オプションは、本日の日付を基準にした設定範囲のドロップダウンリストで要求をフィルタリングします。[特定の日付(Specific Dates)] オプションには、特定の日付を基準にして要求をフィルタリングできる2つの日付フィールドが含まれています。[特定の日付(Specific Dates)] フィールドを使用して、開始日、終了日、または両方の日付を入力して日付範囲のパラメータを設定します。

[日付の範囲(Date Range)] でフィルタリングするには、ドロップダウンリストから範囲オプションを選択します。

[特定の日付(Specific Dates)] でフィルタリングするには、次のフィールドのいずれかまたは両方に日付を入力します。

- 左側のフィールドに日付を入力し、開始日でフィルタリングします。これにより、入力した日付以降の日付で要求がフィルタリングされます。
- 右側のフィールドに日付を入力し、終了日でフィルタリングします。これにより、入力した日付以前の日付で要求がフィルタリングされます。
- 両方のフィールドに日付を入力すると、入力した日付またはその日付間の要求が返されます。

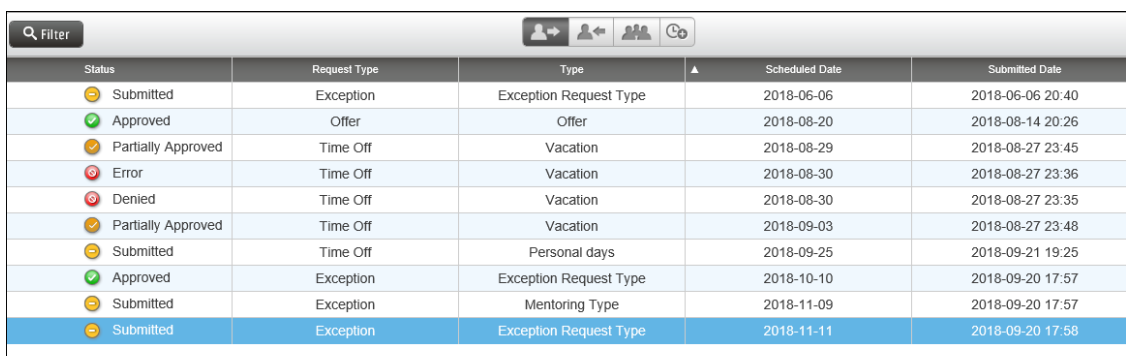
検索条件

次の表で、検索に使用できるすべての検索条件について説明します。

フィールド	説明
リクエスト タイプ(Request Type)	リクエストの作成時に [新しいリクエスト(New Request)] ドロップダウンリストからエージェントが選択したリクエストのタイプ。
サブタイプ(Sub-Type)	タイプが [例外(Exception)] または [休暇(Time Off)] の場合。リクエストの作成時にエージェントが [タイプ(Type)] ドロップダウンリストから選択したオプション。
エージェント(Agent)	受信トレイのリクエストを送信したエージェント、または送信トレイのリクエストを受信したエージェント。
ステータス(Status)	リクエストの現在の状態。
送信日 (Submitted Date)	エージェントがリクエストを送信した日付。
スケジュール日 (Schedule Date)	リクエストされたアクションの実施日としてエージェントが選択した日付。

送信トレイ(Outbox)

[送信トレイ(Outbox)] には、作成したすべてのリクエストが、スケジュールされた日付の昇順で入っています。リクエストの詳細を表示し、リクエストがまだ承認も却下もされていない場合は、そのリクエストを編集または削除できます。



Status	Request Type	Type	Scheduled Date	Submitted Date
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-06-06	2018-06-06 20:40
Approved	Offer	Offer	2018-08-20	2018-08-14 20:26
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-08-29	2018-08-27 23:45
Error	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:36
Denied	Time Off	Vacation	2018-08-30	2018-08-27 23:35
Partially Approved	Time Off	Vacation	2018-09-03	2018-08-27 23:48
Submitted	Time Off	Personal days	2018-09-25	2018-09-21 19:25
Approved	Exception	Exception Request Type	2018-10-10	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Mentoring Type	2018-11-09	2018-09-20 17:57
Submitted	Exception	Exception Request Type	2018-11-11	2018-09-20 17:58

次の表で、[送信トレイ(Outbox)] のフィールドについて説明します。

フィールド	説明
ステータス(Status)	<p>リクエストのステータス。次のようなステータスがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [承認済み(Approved)]: リクエストはスーパーバイザによって承認されました。 ■ [一部承認済み(Partially Approved)]: 休暇リクエストの一部がスーパーバイザによって承認されました。 ■ [保留中(Pending)]: スケジュールトレードリクエストまたはスケジュールオフアークエストが、別のエージェントからの応答を待機しています。編集または削除できます。 ■ [待機(Waiting)]: スケジュールオフアークエストまたはスケジュールトレードリクエストがあなたの応答を待機しています。受諾または拒否できます。 ■ [送信済み(Submitted)]: リクエストがスーパーバイザからの応答を待機しています。編集または削除できます。 ■ [却下(Denied)]: リクエストはスーパーバイザによって却下されました。 ■ [エラー(Error)]: リクエストにエラーが含まれています。 ■ [拒否(Refused)]: 別のエージェントがあなたのスケジュールトレードリクエストを拒否しました。 ■ [拒否(Rejected)]: 別のエージェントのスケジュールトレードリクエストを拒否しました。
リクエスト タイプ(Request Type)	リクエストの一般的なタイプ。
タイプ(Type)	特定のリクエストタイプ。たとえば、リクエストタイプが [休暇(Time Off)] の場合、タイプは [休暇(Vacation)] などです。
スケジュール日 (Scheduled Date)	リクエストされたイベントが発生する日付。デフォルトでは、送信トレイはこの日付で昇順にソートされます。列ヘッダーをクリックすると、昇順と降順を切り替えられます。

フィールド	説明
送信日 (Submitted Date)	リクエストが送信された日時。パブリックトレードオファーでは、誰かが受諾するまで、送信日は表示されません。

送信トレイを操作する

[送信トレイ(Outbox)] でリクエストをダブルクリックすると、その詳細が表示されます。

承認または受諾されていないリクエストを編集する

1. リクエストをダブルクリックします。
2. 必要に応じて編集します。
3. [送信 (Submit)] をクリックします。

承認または受諾されていないリクエストを削除する

1. リクエストをダブルクリックします。
2. [削除 (Delete)] をクリックします。

Inbox

受信トレイには、受信したすべてのリクエストが、スケジュールされた日付順に入ります。リクエストの詳細を表示し、リクエストがまだ承認も却下もされていない場合は、そのリクエストを編集または削除できます。

NOTE スーパーバイザには、スケジュールのトレードリクエストおよびメンタリングリクエストに対する最終的な権限があるため、自分が受諾するトレードまたはメンタリングのリクエストがスーパーバイザによって却下される可能性があります。

Status	Request Type	▲ Scheduled Date	Desired Date	Submitted Date	Requesting Agent
Denied	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:51 AM	Wimagt 11064
Approved	Trade	2014-02-21	2014-02-20	2014-02-19, 07:54 AM	Wimagt 11064
Denied	Trade	2014-02-26	2014-02-26	2014-02-19, 07:54 AM	Wimagt 11064
Pending	Trade	2014-02-28	2014-02-28	2014-02-26, 08:38 AM	Sharmista Misra

次の表で、受信トレイのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
ステータス(Status)	リクエストのステータス。表示されるステータスは次のとおりです。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ 承認済み (Approved) : リクエストが承認され、それによってスケジュールが更新されました。 ■ 保留中 (Pending) : 受諾されたリクエストが、別のエージェントからの応答を待機しています。編集または削除できます。 ■ 送信済み (Submitted) : リクエストがスーパーバイザからの応答を待機しています。編集または削除できます。 ■ 作業 (To-Do) : リクエストが、ユーザーからの応答を待機しています。受諾または拒否できます。 ■ 却下 (Denied) : リクエストはスーパーバイザによって却下されました。 ■ エラー (Error) : リクエストにエラーがあります。 ■ 拒否 (Refused) : 別のエージェントのスケジュールトレードリクエストを拒否しました。 ■ 却下 (Rejected) : 別のエージェントにスケジュールトレードリクエストを却下されました。
リクエスト タイプ (Request Type)	リクエストの一般的なタイプ。
スケジュール日 (Scheduled Date)	リクエストされたイベントが発生する日付。デフォルトでは、受信トレイはこの日付で昇順にソートされます。列ヘッダーをクリックすると、昇順と降順を切り替えられます。
希望日 (Desired Date)	リクエストする側のエージェントが受信を希望する日付 (スケジュールオフアー リクエスト およびスケジュールトレードリクエストではスケジュール日)。
送信日 (Submit Date)	リクエストが送信された日時。パブリックトレードオフアーでは、誰かが受諾するまで、送信日は表示されません。
リクエスト元エージェント (Requesting Agent)	スケジュールトレードリクエスト、スケジュールオフアー リクエスト、またはメンタリングリクエストをリクエストするエージェントの名前。

受信トレイを操作する

スケジュールトレードリクエストを受諾または拒否する

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. [分析 (Analyze)] をクリックして、自分のスケジュールを、リクエスト側エージェントの2日間のスケジュールと比較します。これで、トレードを受諾できるかどうかわかります。
3. [受諾 (Accept)] または [拒否 (Reject)] をクリックします。

受諾済みスケジュールオファーリクエストの確認または拒否

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. [分析 (Analyze)] をクリックして、指定された日の自分のスケジュールをオファーされたスケジュールと比較します。
3. [確認 (Confirm)] をクリックしてオファーリクエストを受諾するか、[拒否 (Reject)] をクリックしてオファーリクエストを拒否します。

受諾されたメンタリングリクエストを確認または拒否する

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. 受諾されたリクエストを確認します。
3. [確認 (Confirm)] をクリックしてメンターを受諾するか、[拒否 (Reject)] をクリックしてメンターを拒否します。

[パブリック (Public)] ボックス

[パブリック (Public)] ボックスには、自分のビュー内のエージェントからの、公開されていて使用可能なすべてのスケジュールオファー、スケジュールトレード、メンタリングリクエストが入っています。必要に応じて、リクエストの詳細表示、リクエストの評価、リクエストの受諾を行うことができます。

Request Type	Schedule Date	Expire Date	Last Comment	Requesting Agent
Mentoring	2014-09-30	2014-09-30	Need help updating custom...	Tom Brown

NOTE メッセージング管理のアクセス許可を持つユーザーには、スケジュールトレード、スケジュールオファー、およびメンタリングリクエストに対する最終のアクセス許可があるため、ユーザーが受諾するリクエストは、スーパーバイザによって拒否される場合があります。

次の表で、[パブリック(Public)] ボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
リクエスト タイプ(Request Type)	リクエストの一般的なタイプ。
スケジュール日 (Schedule Date)	申請者が、メンタリングセッションをあきらめるか、セッションのスケジュールを設定する日付。デフォルトでは、パブリックボックスはこの日付で昇順にソートされます。
期限日 (Expire Date)	リクエストの期限が切れる日付。リクエストの有効期限は、この日付の23時59分です。リクエストの有効期限が切れると、リクエストを受諾することも、キャンセルすることもできなくなります。
最新コメント (Last Comment)	リクエストに最後に入力されたコメント。
リクエスト元エージェント (Requesting Agent)	スケジュールトレード、スケジュールオファー、またはメンタリングをリクエストしたエージェントの名前。

パブリックボックスを操作する

スケジュールトレードリクエストを受諾する

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. リクエストの日付とトレードする日付を選択します。
3. 2つのスケジュールを比較して、提案された日付に稼働できるかを確認するには、**[分析 (Analyze)]** をクリックします。
4. **[Accept]** をクリックします。

スケジュールオファーリクエストを受諾する

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. **[分析 (Analyze)]** をクリックして、指定された日の自分のスケジュールをオファーされたスケジュールと比較します。
3. オファーを受諾する場合は**[承認 (Accept)]** をクリックし、リクエストを受諾せずに終了するには**[キャンセル (Cancel)]** をクリックします。

メンタリングリクエストを受諾する

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. メンタリングリクエストの詳細を確認し、自分のスケジュールを依頼者のスケジュールと比較して、時間スロットが自分に適しているかを確認します。
3. メンタリングリクエストを受諾する場合は**[承認 (Accept)]** をクリックし、受諾せずに終了する場合は**[キャンセル (Cancel)]** をクリックします。

リクエスト

[新しいリクエスト (New Request)] メニューでは、例外、休暇、スケジュールオファー、スケジュールトレード、メンタリングのリクエストを作成できます。

- [例外をリクエストする](#)
- [休暇をリクエストする](#)
- [スケジュールオファーをリクエストする](#)
- [スケジュールトレードをリクエストする](#)
- [メンタリングをリクエストする](#)

リクエストを編集または削除する

特定の状況で、リクエストを編集または削除できます。次の表で、リクエストを編集または削除できる場合について説明します。

リクエストタイプ	ステータス	許可されるアクション
スケジュールオファー(パブリック)	保留中	編集、削除
スケジュールトレード(プライベート)	保留中	編集
スケジュールトレード(パブリック)	保留中	編集、削除
メンタリング	保留中	編集、削除
例外	提出済み	編集、削除
休暇	提出済み	編集、削除

リクエストを編集する

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. 必要に応じてリクエストを編集します。
3. [送信 (Submit)] をクリックします。

リクエストを削除する

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. [削除 (Delete)] をクリックします。

例外をリクエストする

会議、トレーニングセッション、スケジュールにない休憩、欠勤など、予定外のアクティビティに対してスケジュールの変更をリクエストするには、例外リクエストを使用します。リクエストは承認のためにスーパーバイザに送信されます。

例外は、将来の日付にも過去の日付にもリクエストできます。過去の日付に対する例外は、遵守率を修正するために使用されます。たとえば、昨日は病気で帰宅しなければならなかった場合、スケジュールに従わなかったために、統計ではスケジュールを遵守しなかったこととなります。オフィスにいなかった時間に対して個人的な休暇の例外をリクエストすると、その日のスケジュールと遵守率が修正されます。

NOTE 全日のリクエストの場合、その日に開始するシフトにおける支払い対象アクティビティに関して、スケジュールに例外が適用されます(例外が支払い対象かそうでないかは問いません)。これらのシフトで支払い対象外のアクティビティは、スケジュール内で [使用不可 (Not Available)] アクティビティに置き換えられます。その日にシフトが設定されていない場合、例外はスケジュールに追加されません。

1日の一部だけをリクエストする場合、その期間の既存の支払い対象アクティビティに対して、リクエストされた時間のスケジュールに例外が適用されます(例外が支払い対象かそうでないかは問いません)。これらのシフトで重複する支払い対象外のアクティビティは、スケジュール内で [使用不可 (Not Available)] アクティビティに置き換えられます。たとえば、例外の一部に支払い対象外の昼休みが含まれている場合、重複していない部分は昼休みのままです。例外と重複する部分は [使用不可 (Not Available)] で置き換えられます。その期間に既存の支払い対象アクティビティが1つもない場合、例外はスケジュールに追加されません。

例外リクエストはこのように処理され、1日の支払い対象時間は、例外が適用される前と後で変わりません。

次の表で、[例外リクエスト (Exception Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
例外日 (Exception Date)	例外が発生する日付。デフォルトでは、現在の日付が表示されます。
例外タイプ (Exception Type)	使用可能な例外タイプのドロップダウンリスト。
全日 (Entire Day)	このチェックボックスをオンにすると、例外が1日を通して適用されます。オンにすると、[開始時刻 (Start Time)] フィールドと [終了時刻 (End Time)] フィールドが非表示になります。
開始時刻 (Start time)	例外が開始する時刻。
終了時刻 (End time)	例外が終了する時間。
コメントの書き込み (Write Comment)	(任意) クリックして、例外リクエストに関するコメントを入力します。最大文字数は140字です。

新しい例外リクエストを作成するには、次の手順を実行します。

1. [新しいリクエスト (New Request)] をクリックし、メニューから [例外リクエスト (Exception Request)] を選択します。
2. 各フィールドに値を指定します。
3. [送信 (Submit)] をクリックします。

次の表に示すように、例外リクエストがシステムを通過します。

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	新しいリクエストの作成	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	保留中
Supervisor(スーパーバイザ)	リクエストの受信	スーパーバイザの [作業 (To-Do)] ボックス	作業(To-Do)
Supervisor(スーパーバイザ)	例外の承認/却下	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	承認済み/却下済み
		スーパーバイザの [すべ て(All)] ボックス	承認済み/却下済み

例外リクエストの送信の詳細については、「[リクエストの自動変更について](#)」を参照してください。

スケジュールトレードをリクエストする

スケジュールトレードリクエストを使用すると、予定された作業日の全部または一部を、他の人のスケジュールにある作業日の全部または一部とトレードすることができます。これらのトレードリクエストは、エージェントを指定して行うことも(プライベートトレード)、自分のビューに表示されるすべてのエージェントに対して行うことも(パブリックトレード)できます。シフトのトレードは、同じ日に依頼してもよいし(たとえば、午前7時～午後3時のシフトを他の人の午前10時～午後6時のシフトとトレード)、別の日に衣類することもできます(たとえば、自分の月曜休日を他の人の金曜休日とトレード)。

スケジュールの複数セグメントをトレードする場合(たとえば分割シフトのトレード)は、シフトの各セグメントに対して個別のリクエストを送信する必要があります。

NOTE エージェントがスケジュールトレードまたはスケジュールオファーを実行するためには、メインサービスキューを設定する必要があります。

次の表で、全日の [スケジュールトレードリクエスト(Schedule Trade Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
パブリックトレード(Public Trade)	自分のビューに表示されるすべてのエージェントの [パブリック(Public)] ボックスにスケジュールトレードを投稿するには、このチェックボックスをオンにします。プライベートトレードで特定のエージェントとトレードする場合

フィールド	説明
	は、このチェックボックスをオフにします。
確認 (Confirm)	(パブリックトレードのみ) 応答したエージェントから提案されたトレードを確認するか拒否するかを返事を求めるリマインダ。このチェックボックスは読み取り専用で、オフにできません。
リクエスト元エージェント (Requesting Agent)	(読み取り専用) 自分の名前。
スケジュール日 (Scheduled Date)	トレードする日付。デフォルトでは、翌日の日付が表示されます。
全日 (Entire Day)	全日をトレードする場合は、このチェックボックスをオンにします。
応答元エージェント	(プライベートトレードのみ) シフトをトレードする相手のエージェント。
スケジュール日 (Scheduled Date)	(プライベートトレードのみ) トレードする日付。
期限日 (Expiration Date)	(パブリックトレードのみ) リクエストの有効期限が切れる日付。
コメントの書き込み (Write Comment)	(任意) クリックして、例外リクエストに関するコメントを入力します。追加したコメントは、例外リクエスト自体が保存されるまで保存されません。最大文字数は 250 字です。

次の表で、1 日の一部だけをトレードする場合の [スケジュールトレードリクエスト (Schedule Trade Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
パブリックトレード (Public Trade)	自分のビューに表示されるすべてのエージェントの [パブリック (Public)] ボックスにスケジュールトレードを投稿するには、このチェックボックスをオンにします。プライベートトレードで特定のエージェントとトレードする場合は、このチェックボックスをオフにします。
確認 (Confirm)	(パブリックトレードのみ) 応答したエージェントから提案されたトレードを確認するか拒否するかを返事を求めるリマインダ。このチェックボックスは読み取り専用で、オフにできません。
リクエスト元エージェント	(読み取り専用) 自分の名前。

フィールド	説明
(Requesting Agent)	
スケジュール日 (Scheduled Date)	トレードする日付。デフォルトでは、翌日の日付が表示されます。
全日 (Entire Day)	1 日の一部をトレードする場合は、このチェックボックスをオフにします。
時刻 (Time)	トレードする時間の開始時刻と終了時刻を入力します。
応答元エージェント (Responding Agent)	(プライベートトレードのみ) シフトをトレードする相手のエージェント。
スケジュール日 (Scheduled Date)	(プライベートトレードのみ) トレードする日付。
時間	(プライベートトレードのみ) トレードする時間の開始時刻と終了時刻を入力します。
期限日 (Expiration Date)	(パブリックトレードのみ) リクエストの有効期限が切れる日付。
コメントの書き込み (Write Comment)	(任意) クリックして、トレードリクエストに関するコメントを入力します。追加したコメントは、トレードリクエスト自体が保存されるまで保存されません。最大文字数は 250 字です。

新しいスケジュールトレードリクエストを作成するには、次の手順を実行します。

1. [新しいリクエスト (New Request)] をクリックし、メニューから [スケジュールトレードリクエスト (Schedule Trade Request)] を選択します。
2. 各フィールドに値を指定します。
3. これがプライベートトレードの場合は、[分析 (Analyze)] をクリックして、トレード提案日の自分のスケジュールを、トレード相手のスケジュールと比較して、トレードが可能かどうかを確認します。
4. 必要に応じて、[コメントを書く (Write Comment)] をクリックしてコメントを入力します。
5. [送信 (Submit)] をクリックします。

スケジュールトレードリクエスト (プライベート) は、次の表に示すようにシステムを通過します。

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	新しいリクエストの作成	エージェント A の [送信	保留中

人員をスケジュールする | 休暇を管理する

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
		トレイ(Outbox)]	
エージェント B	トレードリクエストを受信する	エージェント B の [受信トレイ(Inbox)]	作業(To-Do)
エージェント B	トレードリクエストを受諾/拒否する	エージェント B の送信トレイ	送信済み/拒否済み
エージェント A	エージェント B の返事を受信	エージェント A の受信トレイ	送信済み/拒否済み
Supervisor(スーパーバイザ)	受諾済みのトレードリクエストを承認のために受信する	スーパーバイザの [作業(To-Do)] ボックス	作業(To-Do)
Supervisor(スーパーバイザ)	トレードの承認/却下	エージェント A の [送信トレイ(Outbox)]	承認済み/却下済み
		エージェント B の [受信トレイ(Inbox)]	承認済み/却下済み
		スーパーバイザの [すべて(All)] ボックス	承認済み/却下済み

スケジュールトレードリクエスト(パブリック)は、次の表に示すようにシステムを通過します。

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	新しいリクエストの作成	エージェント A の [送信トレイ(Outbox)]	保留中
すべてのエージェント	[パブリック(Public)] ボックスでトレードを確認	エージェントの [パブリック(Public)] ボックス	該当なし
エージェント B	トレードリクエストを受諾する	エージェント B の [受信トレイ(Inbox)]	保留中
エージェント A	エージェント B の返事を受信	エージェント A の [送信トレイ(Outbox)]	作業(To-Do)

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	エージェント B の受諾を確認または拒否	エージェント A の [送信トレイ(Outbox)]	送信済み/拒否済み(リクエストを拒否すると、[却下済み(Denied)]と表示されたリクエストのコピーが作成され、元のリクエストは [保留中(Pending)] に戻ります)
	エージェント B がエージェント A の確認/拒否を受信	エージェント B の [受信トレイ(Inbox)]	送信済み/却下済み
Supervisor(スーパーバイザ)	受諾済みおよび確認済みのトレードリクエストを承認するために受信する	スーパーバイザの [作業(To-Do)] ボックス	作業(To-Do)
Supervisor(スーパーバイザ)	トレードの承認/却下	エージェント A の [送信トレイ(Outbox)]	承認済み/却下済み
		エージェント B の [受信トレイ(Inbox)]	承認済み/却下済み
		スーパーバイザの [すべて(All)] ボックス	承認済み/却下済み

休暇をリクエストする

さまざまな種類の休暇をスケジュール設定するには、休暇リクエストを使用します。一度のリクエストで複数の日程と種類の休暇をリクエストできます。たとえば、1 週間の休暇を取りたいが、5 日間をカバーできる十分な休暇日数がない場合は、他のカテゴリからの休暇を使用してその差を埋めることもできます。

NOTE 過去の日付の休暇リクエストを送信することはできません。

休暇の選択肢を複数、優先順位(第 1、第 2、第 3)を付けて送信できます。たとえば、休暇の第 1 選択肢として 6 月に 1 週間の休暇を希望する場合、7 月の 1 週間の休暇を第 2 希望、8 月の 1 週間の休暇を第 3 希望にすることができます。スーパーバイザは、3 つの選択肢の 1 つを承認します。

送信後、リクエストがまだ承認されていない場合は、そのリクエストを編集または削除できます。

人員をスケジュールする | 休暇を管理する

スーパーバイザは、複数日の休暇リクエストの一部だけを承認することもできます。たとえば、月曜日、火曜日、水曜日の休暇を希望したとします。しかし、スーパーバイザにとって月曜日にはあなたに作業してもらう必要があります。その場合、火曜日と水曜日のリクエストのみが承認されます。

NOTE スーパーバイザは、1日のうち休暇にリクエストされた時間数を変更できません。

リクエストが承認された後で休暇リクエストを取り下げることができます。たとえば、出席する予定で、そのために休暇をリクエストしたイベントがキャンセルされた場合などです。休暇リクエストを取り下げることにより、スケジュールに復帰するため、休暇時間の残量が更新されてその分の時間が戻ってきます。

[休暇リクエスト (Time Off Request)] ダイアログボックスには、使用可能な時間数、使用済みの時間数、および各休暇カテゴリの残量を示す表が含まれています。この情報は、送信した休暇リクエストからコンパイルされます。

NOTE 休暇をリクエストすると、リクエストした時間が [保留中の時間 (Pending Hours)] 列に表示されます。承認されると、[承認済み時間 (Approved Hours)] 列に移動します。実際に休暇を使用した翌日に、この時間は [使用時間 (Used Hours)] 列に移動し、[承認済み時間 (Approved Hours)] 列には表示されなくなります。

NOTE 全日の休暇をリクエストする場合、[保留中の時間 (Pending Hours)] 列と [承認済み時間 (Approved Hours)] 列に追加される時間数は、その日の支払い対象シフトアクティビティの時間数に基づいて決められます。その日のアクティビティが [使用不可 (Not Available)] または [使用可能 (Available)] のみの場合、[保留中の時間 (Pending Hours)] および [承認済み時間 (Approved Hours)] に追加される値は0です。アクティビティがない場合 (これは [使用不可 (Not Available)] アクティビティと同じではありません)、追加される値は一日のFTE時間です。

[日付のリスト (List Days)] ボタンと [休暇割り当て (Time Off Allotment)] ボタンは、休暇をリクエストする際に便利です。

- [日付のリスト (List Days)] ボタン: 休暇リクエストの概要が表示されます。
- [休暇割り当て (Time Off Allotment)] ボタン: 休暇を希望する日に、休暇に使用できる時間があるかを確認できます。

休暇リクエストは、次の表に示すようにシステムを通過します。

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	新しいリクエストの作成	エージェント A の [送信トレイ (Outbox)]	保留中
Supervisor(スーパーバイ	リクエストの受信	スーパーバイザの [作業	作業 (To-Do)

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
		(To-Do)] ボックス	
Supervisor(スーパーバイザ)	休暇を承認/一部承認/却下	エージェント A の受信トレイ	承認済み/一部承認済み/却下済み
		スーパーバイザの送信トレイ	承認済み/一部承認済み/拒否済み
エージェント A	以前に承認されたリクエストを取り下げる	エージェント A の送信トレイ	取り下げをリクエスト済み
Supervisor(スーパーバイザ)	取り下げリクエストを受信する	スーパーバイザの [作業 (To-Do)] ボックス	取り下げリクエスト
Supervisor(スーパーバイザ)	取り下げを確認	エージェント A の受信トレイ	取り消し済み
		スーパーバイザの送信トレイ	取り消し済み

新しい休暇リクエストを作成するには、次の手順を実行します。

1. [新しいリクエスト (New Request)] をクリックし、メニューから [休暇リクエスト (Time Off Request)] を選択します。
2. [タイプ (Type)] ドロップダウンリストから、該当する休暇のタイプを選択します。
3. [選択 (Choice)] ドロップダウンリストから、休暇の優先度 (第 1、第 2、または第 3 の選択肢) を選択します。
4. [日付 (Date)] フィールドから予定表アイコンをクリックして、任意の日を選択します。予定表で背景が灰色の日付は、休暇には使用できません。同じリクエストに同じ日を 2 回追加することはできません (たとえば、第 1 選択肢と第 2 選択肢の両方)。
5. [追加 (Add)] をクリックします。
6. リクエストに日付を追加する操作を繰り返します。必要に応じて、[第 1 選択肢 (First Choice)]、[第 2 選択肢 (Second Choice)]、[第 3 選択肢 (Third Choice)] のオプションを使用します。
7. (任意) [コメントを書く (Write Comment)] をクリックして、コメントを追加します。コメントは、スーパーバイザが承認を決定するときの参考になります。
8. [送信 (Submit)] をクリックします。

NOTE リクエストした休暇のタイプに対して十分な使用可能時間がない場合、リクエストは失敗します。

休暇リクエストの送信の詳細については、「[リクエストの自動変更について](#)」を参照してください。

送信済みだがまだ承認されていない休暇リクエストを編集するには、次の手順を実行します。

1. [送信トレイ(Outbox)]で、編集する休暇リクエストをダブルクリックします。編集できるリクエストは、ステータスが[送信済み(Submitted)]のものだけです。
2. [休暇リクエスト(Time Off Request)]ダイアログボックスで[編集(Edit)]をクリックします。新しい日を追加できるようにダイアログボックスが展開され、現在リクエストされている休暇日の横に[削除(Delete)]ボタン(X)が追加されます。休暇リクエストを変更した理由を説明するコメントを追加することもできます。コメントは、スーパーバイザが承認を決定するときの参考になります。
3. 必要に応じ、新しい休暇日を追加するか既存の休暇日を削除して、リクエストを編集します。

NOTE リクエストした日の時間を変更する場合は、元の日を削除して新しい時間を設定した日を再度追加する必要があります。たとえば、もともと月曜日の午前8時～11時の休暇をリクエストしたが、午後1時～3時に変更する必要がある場合は、月曜日のエントリを削除して、この時間を新しい開始時刻と終了時刻に設定したエントリを再度追加します。

4. リクエストの編集が終了したら、[更新(Update)]をクリックします。

送信済みだがまだ承認されていない休暇リクエストを削除するには、次の手順を実行します。

1. [送信トレイ(Outbox)]で、編集する休暇リクエストをダブルクリックします。編集できるリクエストは、ステータスが[送信済み(Submitted)]のものだけです。
2. [休暇リクエスト(Time Off Request)]ダイアログボックスで[削除(Delete)]をクリックします。

承認済みの休暇リクエストを取り下げの場合は、次の手順を実行します。

1. [送信トレイ(Outbox)]で、取り下げる休暇リクエストをダブルクリックします。リクエストのステータスは[承認済み(Approved)]または[一部承認済み(Partially Approved)]です。
2. [休暇リクエスト(Time Off Request)]ダイアログボックスで、必要に応じて、取り下げの理由を説明するコメントを入力します。
3. [リクエストの取り下げ(Withdraw Request)]をクリックします。

取り下げられたリクエストは、スーパーバイザが取り下げを確認するまで、[承認済み(Approved)] または [一部承認済み(Partially Approved)] ステータスのまま、自分の送信トレイに残っています。スーパーバイザが確認した時点で、リクエストのステータスが [取り下げ済み(Withdrawn)] に変わります。

NOTE スーパーバイザーが取り下げリクエストを確認しても、その時間はオフのまま、スケジュールには含まれません。

フィールドの説明

次の表で、[休暇リクエスト (Time Off Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
対応可能時間の表示 (View Available Hours For)	割り当てられた休暇プランの日付範囲。
タイプ(Type)	<p>休暇のタイプ: 代休、休日、有給休暇、および休暇。</p> <p>NOTE 休暇のタイプによっては利用できない場合があります。管理者と休暇プランの詳細により、使用可能な休暇のタイプが決定します。</p> <p>各休暇タイプの定義方法は、コンタクトセンターによって決まります。</p>
合計時間(Total Hours)	休暇タイプで使用可能な時間の総数。
使用時間(Used Hours)	休暇タイプで使用済みの時間数。
承認済み時間(Approved Hours)	休暇タイプに対して承認されたが、まだ消化していない時間数。
保留中の時間(Pending Hours)	<p>休暇タイプに対してリクエストしたが、スーパーバイザによる承認がまだ行われていない時間数。</p> <p>NOTE 休暇について複数の選択肢をリクエストできますが、保留中の時間を計算する場合には、最初の選択肢だけが考慮されます。</p>
残り時間(Remaining Hours)	<p>休暇タイプで残っている時間数。この値は次のように計算されます。</p> <p>残り時間 = 合計時間 - (使用時間 + 承認済み時間 + 保留中の時間)</p>

フィールド	説明
[第 1(First)]、[第 2 (Second)]、[第 3(Third)] のタブ	このリクエストで休暇リクエストの優先度を表示するタブ。
タイプ(Type)	リクエストする休暇のタイプを選択します。
選択(Choice)	ドロップダウンリストから、休暇の優先度を選択します。
日付(Date)	予定表から休暇を希望する日を選択します。一日ごとに個別に選択する必要があります。[追加(Add)] をクリックして、[第 1 選択肢(First Choice)]、[第 2 選択肢(Second Choice)]、または [第 3 選択肢(Third Choice)] タブに日付を追加します。
全日(Entire Day)	全日休暇をとりたい場合は、このチェックボックスをオンにします。オンにすると、[開始時刻(Start Time)] フィールドと [終了時刻(End Time)] フィールドは無効になります。
開始時刻(Start time)	1 日の一部だけ休む場合は、休暇の開始時刻を入力します。
終了時刻(End time)	1 日の一部だけ休む場合は、休暇の終了時刻を入力します。
[休暇割り当て(Time Off Allotments)] ボタン	選択したサービスキューと暦月の利用可能な休暇割り当てを表示します。これにより、休暇を希望する日に使用可能な休暇時間があるかどうかを確認できます。詳細については、「 休暇割り当ての表示 」を参照してください。
[日付のリスト(List Days)] ボタン	休暇の概要が表示されます。このポップアップには、承認済みおよび保留中のすべての休暇リクエストが日付順にリストされます。

休暇割り当ての表示

NOTE この機能は、管理者が [休暇割り当て(Time Off Allotments)] ボタンを表示するように WFM を構成している場合にのみ利用することができます(「[システム全体の WFM 設定を構成する](#)」を参照してください)。

休暇リクエストで [休暇割り当て(Time Off Allotments)] ボタンをクリックすると、[休暇割り当て(Time Off Allotments)] ポップアップが表示されます。ここには、特定の日付のサービスキューに割り当てられた現在の使用可能な休暇が表示されます。

NOTE 一般には、使用可能な割り当てとプラスの予測ギャップの両方が表示される日が、休暇をとるのには良い選択肢です。

フィールド	説明
日付 (Date)	割り当ての日付。
使用できる割り当て (Available Allotment)	管理者によるシステムの設定方法に応じて、その日の FTE または時間数で利用可能な現在の休暇割り当ての数。
予測ギャップ (Forecast Gap)	その日のスケジュール済み FTE と予測 FTE の平均ギャップ。この値は常に FTE に表示されます。負の数は人員不足を表し、正の数は人員過剰を表します。

スケジュールオファーをリクエストする

スケジュールオファー リクエストを使えば、自分が勤務する予定の全日またはその一部を、別のエージェントが勤務できるようにすることができます。たとえば、水曜日にどうしても勤務できない場合は、その日に働ける他の人にシフトを提供します。スケジュールオファーは、自分のビューに表示されるすべてのエージェントの [パブリック (Public)] ボックスに投稿されます。

次の表で、[スケジュールオファーリクエスト (Schedule Offer Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
リクエスト元エージェント (Requesting Agent)	(読み取り専用) 自分の名前。
スケジュール日 (Scheduled Date)	他のエージェントに仕事を提供する日付。デフォルトでは、翌日の日付が表示されます。過去の日付は選択できません。
全日 (Entire Day)	全日を提供する場合は、このチェックボックスをオンにします。
期限日 (Expiration Date)	リクエストの有効期限が切れる日付。その時点で、リクエストは自分の送信トレイにもパブリックボックスにも表示されなくなります。期限日は、スケジュール日より前の日付に設定する必要があります。
確認 (Confirm)	オファーが受諾されたことを、その受諾が承認のためにスーパーバイザに送信される前に確認する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。

フィールド	説明
コメントの書き込み(Write Comment)	(任意) クリックすると、スケジュールオファー リクエストに関するコメントを入力できます。追加したコメントは、スケジュールオファー リクエスト自体が保存されるまで保存されません。最大文字数は 250 字です。

次の表で、1 日の一部だけを提供する場合の [スケジュールオファーリクエスト (Schedule Offer Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
リクエスト元エージェント (Requesting Agent)	(読み取り専用) 自分の名前。
スケジュール日 (Scheduled Date)	他のエージェントに仕事を提供する日付。デフォルトでは、翌日の日付が表示されます。過去の日付は選択できません。
全日 (Entire Day)	1 日の一部を提供する場合は、このチェックボックスをオフにします。
時刻 (Time)	別のエージェントにオファーする時間の開始時刻と終了時刻を入力します。
期限日 (Expiration Date)	リクエストの有効期限が切れる日付。その時点で、リクエストは自分の送信トレイにもパブリックボックスにも表示されなくなります。期限日は、スケジュール日より前の日付に設定する必要があります。
確認 (Confirm)	オファーが受諾されたことを、その受諾が承認のためにスーパーバイザに送信される前に確認する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
コメントの書き込み(Write Comment)	(任意) クリックすると、スケジュールオファー リクエストに関するコメントを入力できます。追加したコメントは、スケジュールオファー リクエスト自体が保存されるまで保存されません。最大文字数は 250 字です。

新しいスケジュールオファー リクエストを作成するには、次の手順を実行します。

1. [新しいリクエスト (New Request)] をクリックし、メニューから [スケジュールオファーリクエスト (Schedule Offer Request)] を選択します。
2. 各フィールドに値を指定します。
3. [送信 (Submit)] をクリックします。

確認がない場合のスケジュールオファー リクエストは、次の表に示すようにシステムを通過します。

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	新しいリクエストの作成	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	保留中
すべてのエージェント	オファーを受信	エージェントの [パブリック (Public)] ボックス	該当なし
エージェント B	オファーを受諾	エージェント B の [受信 トレイ(Inbox)]	提出済み
		エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	提出済み
Supervisor(スーパーバイザ)	受諾済みのオファーを受信	スーパーバイザの [作業 (To-Do)] ボックス	作業(To-Do)
Supervisor(スーパーバイザ)	オファーの承認/却下	スーパーバイザの [すべて (All)] ボックス	承認済み/却下済み
		エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	承認済み/却下済み
		エージェント B の [受信 トレイ(Inbox)]	承認済み/却下済み

確認を含むスケジュールオファー リクエストは、次の表に示すようにシステムを通過します。

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	新しいリクエストの作成	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	保留中
すべてのエージェント	オファーを受信	エージェントの [パブリック (Public)] ボックス	該当なし
エージェント B	オファーを受諾	エージェント B の [受信 トレイ(Inbox)]	保留中
エージェント A	受諾済みのオファーを	エージェント A の [送信	作業(To-Do)

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
	受信	トレイ(Outbox)	
		エージェント B の [受信 トレイ(Inbox)]	保留中
エージェント A	オファーを確認/拒否する	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	送信済み/拒否済み(リクエストを拒否すると、[却下済み(Denied)]と表示されたリクエストのコピーが作成され、元のリクエストは [保留中 (Pending)] に戻ります)
		エージェント B の [受信 トレイ(Inbox)]	送信済み/拒否済み
Supervisor(スーパーバイザ)	受諾済みのオファーを受信	スーパーバイザの [作業 (To-Do)] ボックス	作業(To-Do)
		スーパーバイザの [すべて (All)] ボックス	承認済み/却下済み
		エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	承認済み/却下済み
		エージェント B の [受信 トレイ(Inbox)]	承認済み/却下済み

メンタリングをリクエストする

同僚エージェントに対して 1 対 1 のコーチングを依頼するには、メンタリングリクエストを使用します。すべてのメンタリングリクエストは [パブリック(Public)] ボックスに投稿され、エージェントはだれでも応答できます。スーパーバイザまたは管理者は、メンタリングリクエストを承認する必要があります。リクエストが承認されると、自分のスケジュールとメンターのスケジュールに例外が追加されます。

次の表で、[メンタリングリクエスト(Mentoring Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
メンタリング実施日	メンタリングセッションのスケジュールを設定する日付。

フィールド	説明
(Mentoring Date)	
例外タイプ(Exception Type)	ドロップダウンリストから該当する例外を選択します。
開始時刻(Start time)	メンタリングセッションの開始時刻。
終了時刻(End time)	メンタリングセッションの終了時刻。
説明(Description)	メンタリングセッションの目的についての説明。最大文字数は 251 文字です。

新しいメンタリングリクエストを作成するには、次の手順を実行します。

1. [新しいリクエスト(New Request)] をクリックし、メニューから [メンタリングリクエスト(Mentoring Request)] を選択します。
2. 各フィールドに値を指定します。
3. [送信(Submit)] をクリックします。

次の表に示すように、メンタリングリクエストがシステムを通過します。

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
エージェント A	新しいリクエストの作成	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	保留中
すべてのエージェント	[パブリック(Public)] ボックスでリクエストを確認する	エージェントの [パブリック (Public)] ボックス	該当なし
エージェント B	メンタリングリクエストを受諾する	エージェント B の [受信 トレイ(Inbox)]	保留中
エージェント A	エージェント B の返事を受信	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	作業(To-Do)
エージェント A	エージェント B の承認を確認/拒否	エージェント A の [送信 トレイ(Outbox)]	送信済み/拒否済み(リクエストを拒否すると、 [却下済み(Denied)] と表示されたリクエストの

ユーザー	アクション	ここに表示	ステータス
			コピーが作成され、元のリクエストは [保留中 (Pending)] に戻ります)
	エージェント B がエージェント A の確認または拒否を受信	エージェント B の [受信トレイ (Inbox)]	送信済み/拒否済み
Supervisor(スーパーバイザ)	受諾済みおよび確認済みのメンタリングリクエストを承認のため受信する	スーパーバイザの [作業 (To-Do)] ボックス	作業 (To-Do)
Supervisor(スーパーバイザ)	メンタリングリクエストを承認/却下する	エージェント A の [送信トレイ (Outbox)]	承認済み/却下済み
		エージェント B の [受信トレイ (Inbox)]	承認済み/却下済み
		スーパーバイザの [すべて (All)] ボックス	承認済み/却下済み

メンタリングリクエストの送信の詳細については、「[リクエストの自動変更について](#)」を参照してください。

リクエストの自動変更について

ほとんどの場合、リクエストが承認されると、リクエストに応じて Webex WFO がエージェントのスケジュールを更新します。ただし、有給のリクエストが送信された場合は、エージェントに決められた稼働時間を超える有給時間がスケジュール設定されないように、Webex WFO がリクエストを変更することがあります。その例を次に示します。

ケース 1: エージェントが送信した支払い対象リクエストが、支払い対象外のアクティビティと重複している場合

エージェントが、メンタリング、休暇、または例外に対する、全日またはその一部の支払い対象リクエストを送信します。このリクエストは、既存のスケジュールに設定されている支払い対象外のアクティビティと重複します。リクエストが承認されます。この場合、エージェントのスケジュールに設定されている支払い対象外アクティビティ(たとえば昼休み)が、[使用不可 (Not Available)] アクティビティに置き換えられます。Webex WFO

EXAMPLE

午前 7 時 ~ 午後 3 時の有給休暇をリクエストするとします。既存のスケジュールは次のようになっています。

- サービス中 : 午前 7 時 ~ 11 時
- 昼休み(支払い対象外) : 午前 11 時 ~ 11 時 30 分
- サービス中 : 午前 11 時 30 分 ~ 午後 3 時

リクエストが承認されると、スケジュールは次のようになります。

- 有給休暇 : 午前 7 時 ~ 11 時
- 使用不可 : 午前 11 時 ~ 11 時 30 分
- 有給休暇 : 午前 11 時 30 分 ~ 午後 3 時

ケース 2: エージェントは、リクエストされた時間中は勤務する予定である

エージェントが、メンタリング、休暇、または例外に対する、全日またはその一部の支払い対象リクエストを送信します。これは、エージェントが勤務する予定ではない時間に対するリクエストです。リクエストが承認されます。この場合、Webex WFO は、承認されたリクエストをエージェントのスケジュールに挿入しません。

EXAMPLE

エージェントは、午後 5 時 ~ 7 時の有給休暇をリクエストしています。既存のスケジュールは次のようになっています。

- サービス中 : 午前 9 時 ~ 午後 5 時

リクエストが承認された後も、エージェントのスケジュールは変わりません。

ケース 3: エージェントは、リクエストの一部のみ勤務する予定がある

エージェントが、メンタリング、休暇、または例外に対する、全日またはその一部の支払い対象リクエストを送信します。リクエストは既存のスケジュールに対するもので、エージェントはリクエストの一部の時間帯に勤務する予定になっています。リクエストが承認されます。この場合、Webex WFO は、承認されたリクエストの一部をエージェントのスケジュールに挿入します。

EXAMPLE

エージェントは、午後 4 時 ~ 6 時の有給休暇をリクエストしています。既存のスケジュールは次のようになっています。

- サービス中 : 午前 9 時 ~ 午後 5 時

リクエストが承認されると、エージェントのスケジュールは次のようになります。

- サービス中: 午前 9 時 ~ 午後 4 時
- 有給休暇: 午後 4 時 ~ 5 時

BEST PRACTICE エージェントが、既存スケジュールの勤務しない時間帯について有給リクエストを送信する必要がある場合は、スーパーバイザに問い合わせることを推奨します。

NOTE

(手動処理のみ) 既存スケジュールで勤務の予定がない時間に対する支払い対象リクエストを送信したエージェントのリクエストを承認する場合、スーパーバイザは次の手順を実行する必要があります。

1. [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] で、エージェントがリクエストした日付に移動します。
2. エージェントがリクエストした時間の支払い対象アクティビティ([サービス中(In Service)] または [時間外(Overtime)]) を挿入します。
3. リクエストを承認します。

リクエスト承認者用メッセージング

メッセージング管理のアクセス許可を持つユーザーのメッセージングは、次の 2 つのメールボックスで構成されています。

- [作業(To-Do)] ボックス: 自分からのアクションを必要とするすべてのリクエストが表示されます(デフォルトビュー)。
- [すべて(All)] ボックス: 送信されてきたすべてのリクエストが入っています。

リクエストは、システム管理者が、WFM 予測、スケジュール、リクエスト、履歴データについて設定した最大保持時間まで保持できます(「[WFM 保持期間を定義する](#)」を参照してください)。

[メッセージ(Messaging)] ツールバーにあるメールボックスのアイコンをクリックして、メールボックスにアクセスします。アイコンは左から右へ、[作業(To-Do)] ボックス、[すべて(All)] ボックスです。



NOTE エージェントを兼任するスーパーバイザは、エージェントビューのメールボックスとスーパーバイザビューのメールボックスの 2 つを持っています。[自分のリクエスト (My Requests)] ボタンと [すべてのリクエスト (All Requests)] ボタンを使用して、2 つのビューを切り替えることができます。[自分のリクエスト (My Requests)] をクリックするとエージェントのメールボックスが表示され、[すべてのリクエスト (All Requests)] をクリックするとスーパーバイザのメールボックスが表示されます。

リクエストを検索する

[メッセージングの管理 (Administer Messaging)] のアクセス許可を持つユーザーは、2 種類の検索を実行できます。他のユーザーと同様に、標準の検索条件で基本検索を実行できます。[メッセージングの管理 (Administer Messaging)] のアクセス許可がある場合は、基本検索に加えて、検索条件を選択するカスタム検索も実行できます。検索は、任意のメールボックス内のリクエストに対して実行できます。検索を実行すると、検索するメールボックスの全ページのリクエストにフィルタが適用されます。

基本検索の実行方法：

1. [フィルタ (Filter)] をクリックして、フィルタパネルを開きます。
2. 検索条件を選択します。
3. [検索 (Search)] をクリックします。検索を実行すると、フィルタパネルは閉じます。

カスタム検索を実行するには、次の手順を実行します。

1. [フィルタ (Filter)] をクリックして、フィルタパネルを開きます。
2. [カスタム検索 (Custom Search)] をクリックします。
3. [フィルタの選択 (Select a Filter)] ドロップダウンリストから、フィルタを選択します。
4. [追加 (Add)] をクリックして、フィルタをカスタム検索に追加します。
5. 各フィルタに該当する検索条件を入力します。
6. [検索 (Search)] をクリックします。検索を実行すると、フィルタパネルは閉じます。

検索の条件は、ページから離れるまで保持されます。検索条件を変更するには、[フィルタ (Filter)] をクリックしてフィルタパネルを開き、条件を変更します。

日付フィールドを設定する方法

日付で要求をフィルタリングするには、[日付の範囲 (Date Range)] と [特定の日付 (Specific Dates)] の 2 つの方法があります。日付フィールドは、デフォルトで [日付の範囲 (Date Range)] に設定されます。[日付の範囲 (Date Range)] オプションは、本日の日付を基準にした設定範囲のドロップダウンリストで要求を

人員をスケジュールする | 休暇を管理する

フィルタリングします。[特定の日付 (Specific Dates)] オプションには、特定の日付を基準にして要求をフィルタリングできる 2 つの日付フィールドが含まれています。[特定の日付 (Specific Dates)] フィールドを使用して、開始日、終了日、または両方の日付を入力して日付範囲のパラメータを設定します。

[日付の範囲 (Date Range)] でフィルタリングするには、ドロップダウンリストから範囲オプションを選択します。

[特定の日付 (Specific Dates)] でフィルタリングするには、次のフィールドのいずれかまたは両方に日付を入力します。

- 左側のフィールドに日付を入力し、開始日でフィルタリングします。これにより、入力した日付以降の日付で要求がフィルタリングされます。
- 右側のフィールドに日付を入力し、終了日でフィルタリングします。これにより、入力した日付以前の日付で要求がフィルタリングされます。
- 両方のフィールドに日付を入力すると、入力した日付またはその日付間の要求が返されます。

検索条件

次の表で、基本検索および詳細検索で使用できるすべての検索条件について説明します。

フィールド	説明
リクエスト タイプ (Request Type)	リクエストの作成時に [新しいリクエスト (New Request)] ドロップダウンリストからエージェントが選択したリクエストのタイプ。
サブタイプ (Sub-Type)	タイプが [例外 (Exception)] または [休暇 (Time Off)] の場合。リクエストの作成時にエージェントが [タイプ (Type)] ドロップダウンリストから選択したオプション。
チーム (Team)	リクエストを作成したエージェントが属するチーム。
サービスキュー (Service Queue)	リクエストしたエージェントが属するサービスキュー。
スキルマッピング (Skill Mapping)	リクエストしたエージェントが属するスキルマップ。
エージェント (Agent)	受信トレイのリクエストを送信したエージェント、または送信トレイのリクエストを受信したエージェント。
エージェントランク (Agent	リクエストしたエージェントのランク。

フィールド	説明
Rank)	
エージェントの開始日 (Agent Start Date)	エージェントが稼働を開始した日付。
ステータス(Status)	リクエストの現在の状態。
送信日 (Submitted Date)	エージェントがリクエストを送信した日付。
スケジュール日 (Schedule Date)	リクエストされたアクションの実施日としてエージェントが選択した日付。

リクエストを承認または却下する

[作業 (To-Do)] ボックスには、承認が必要なリクエストが表示されます。リクエストを承認または却下すると、そのリクエストは [作業 (To-Do)] ボックスから削除されます。受信したリクエストはすべて、[すべて (All)] ボックスにアーカイブされます。

リクエストの承認の詳細については、「[リクエストの自動変更について](#)」を参照してください。

例外リクエスト

[例外リクエストの承認 (Approve Exception Request)] ダイアログボックスで、エージェントの例外リクエストを承認または却下できます。

例外リクエストを承認または却下するには、次の手順を実行します。

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. リクエストを承認する場合は、ドロップダウンリストから該当するスケジュール例外を選択します。これはスケジュールに表示されている情報です。例外リクエストに添付されているコメントを表示するには、[コメントを読む (Read Comment)] をクリックします。必要に応じて、コメントを入力することもできます。

NOTE リクエストに1 つでもコメントが添付されていれば、[コメントを読む (Read Comment)] アイコンが赤色になります。

3. [承認 (Approve)] または [却下 (Deny)] をクリックします。

NOTE 全日のリクエストの場合、その日に開始するシフトにおける支払い対象アクティビティに関して、スケジュールに例外が適用されます(例外が支払い対象かそうでないかは問いません)。これらのシフトで支払い対象外のアクティビティは、スケジュール内で [使用不可 (Not Available)] アクティビティに置き換えられます。エージェントがその日にシフトがない場合、その例外はそのエージェントの

スケジュールに追加されません。

1日の一部だけをリクエストする場合、その期間の既存の支払い対象アクティビティに対して、リクエストされた時間のスケジュールに例外が適用されます(例外が支払い対象かそうでないかは問いません)。これらのシフトで重複する支払い対象外のアクティビティは、スケジュール内で[使用不可(Not Available)]アクティビティに置き換えられます。たとえば、例外の一部に支払い対象外の昼休みが含まれている場合、重複していない部分は昼休みのままです。例外と重複する部分は[使用不可(Not Available)]で置き換えられます。その期間にエージェントに既存の支払い対象アクティビティが存在しない場合、その例外はエージェントのスケジュールに追加されません。

例外リクエストはこのように処理され、1日の支払い対象時間は、例外が適用される前と後で変わりません。

次の表で、[例外リクエストの承認(Approve Exception Request)]ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
送信元(From)	例外をリクエストするエージェントの名前。
リクエスト(Request)	リクエストのタイプ。
受信日(Received Date)	リクエストを受信した日時。
タイプ(Type)	エージェントが選択した例外のタイプ。
スケジュール日(Schedule Date)	例外の日付。
時間(Duration)	例外の期間。
スケジュールの例外(Schedule Exception)	例外が承認された場合にスケジュールに表示される、例外の説明を選択します。

休暇リクエスト

[休暇リクエストの承認(Approve Time Off Request)]ダイアログボックスでは、エージェントの休暇リクエストを承認、一部承認、または却下できます。エージェントが以前に承認された休暇リクエストを取り下げた場合も確認できます。

NOTE 休暇リクエストが以前に承認された休暇リクエストと重複している場合、そのリクエストは承認できません。

休暇リクエストを承認、一部承認、または却下するには、次の手順を実行します。

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. ドロップダウンリストから該当するサービスキューを選択します。
3. [第 1(First)]、[第 2(Second)]、[第 3(Third)] の各タブをクリックして、エージェントのランク付けされた休暇リクエストを表示します。これらのタブのうち、リクエストされた休暇を承認できるのは 1 つだけです。リクエストを承認または一部承認する場合は、そのタブを選択する必要があります。
4. 必要に応じて [時間 (Hours)] をクリックし、エージェントの休暇時間の合計、そのうちの使用済み、承認済み、保留中、および残り時間の概要を表示します。リクエストに添付されているコメントを表示するには、[コメントを読む (Read Comment)] をクリックします。コメントを追加するには、[コメントを書く (Write Comment)] をクリックします。
5. デフォルトでは、[承認 (Approve)] 列で「毎日 (every day in a request)」が選択されています。複数日にわたるリクエストの一部を却下する場合は、却下する日の横にあるチェックボックスをオフにします。
6. ドロップダウンリストから該当するスケジュール例外を選択します。これはスケジュールに表示されている情報です。
7. [選択項目の承認 (Approve Selected)] をクリックしてリクエストを承認または一部承認するか、[却下 (Deny)] をクリックしてリクエストを却下します。

エージェントが承認された休暇リクエストを取り下げたことを確認するには、次の手順を実行します。

1. [取り下げリクエスト (Withdrawal Request)] ステータスのリクエストをダブルクリックします。
2. [取り下げの確認 (Acknowledge Withdrawal)] をクリックします。

NOTE 取り下げリクエストを承認しない場合、エージェントは依然として休暇を承認された状態で、その時間のスケジュールには配置されません。取り下げを確認すると、エージェントの休暇バランスが更新され(ただし、サービスキューの休暇割り当ては更新されません)、エージェントはスケジュールに復帰しますが、アクティビティは割り当てられません。アドホックスケジュールを実行するか、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページでエージェントのスケジュールにアクティビティを手動で追加する必要があります。

BEST PRACTICE [スケジュール履歴と復元 (Schedule History and Restore)] を使用すると、休暇リクエストが承認される前のエージェントのスケジュールを表示できます(「[スケジュール変更の取り消し](#)」を参照してください)。これを参考に、エージェントのスケジュールにアクティビティを手動で追加したり、必要に応じて以前のバージョンからスケジュールを復元したりすることができます。

次の表で、[休暇リクエストの承認 (Approve Time Off Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
送信元 (From)	休暇をリクエストしているエージェントの名前。
リクエスト (Request)	リクエストのタイプ。
送信日 (Submitted Date)	エージェントがリクエストを送信した日時。これはリクエストを受信した日時と同じです。
サービスキュー (Service Queue)	ドロップダウンリストから該当するサービスキューを選択します。このサービスキューは、予測ギャップを決定するために使用されます。
[第 1 (First)]、[第 2 (Second)]、[第 3 (Third)] のタブ	エージェントがリクエストした休暇の第 1、第 2、および第 3 の選択肢が表示されるタブ。
タイプ (Type)	休暇リクエストのタイプ。
日付 (Date)	リクエストされた休暇の日付。
曜日 (Day)	リクエストされた休暇の曜日。
開始時刻 (Start time)	リクエストされた休暇の開始時刻。
終了時刻 (End time)	リクエストされた休暇の終了時刻。
予測ギャップ (FTE) (Forecast Gap (FTEs))	スケジュールを設定したエージェント数と、選択したサービスキューの現在の実稼働予測で予測されるエージェント数の、FTE の差。この数字は、その日に休暇リクエストを許可しても十分なカバレッジがあるかを判断する目安として使用できます。
	<p>NOTE このフィールドには、実稼働予測が生成されている場合にのみ値が表示されます。</p>
割り当てギャップ (FTE または時間) (Allotment Gap (FTEs or hours))	FTE (フルタイム相当) または時間のいずれかによって表示される、リクエストされた日の利用可能な休暇割り当て。表示されるフォーマットは、管理者が、WFM で FTE を表示するように設定したか、時間を表示するように設定したかによって異なります (「システム全体の WFM 設定を構成する」 を参照してください)。

フィールド	説明
承認 (Approve)	デフォルトでは、すべてのチェックボックスがオンになっています。複数日にわたるリクエストで任意の日の横にあるチェックボックスをオフにすると、その日の休暇を却下できます。
スケジュールの例外 (Schedule Exception)	例外が承認された場合にスケジュールに表示される、例外の説明を選択します。

トレードまたはオファーのリクエストを承認する

[トレードリクエストの承認 (Approve Trade Request)] ダイアログボックスでは、トレードリクエストまたはオファーリクエストを分析し、承認または却下できます。同じダイアログボックスがトレードとオファーの両方に使用されます。

NOTE 一部の日のトレードに関連する各スケジュールに設定されている既存の休憩と昼休みは、エージェントのメインサービスキューに対するサービス時間に置き換えられます。スケジュールは、範囲ベースの一般的な労働条件(昼休みまたは休憩が割り当てられているかどうかを判断するために設定されたもの)と比較されます。トレードによってスケジュールが分割される場合、分割されたスケジュールの各セグメントは、既存の労働条件と個別に比較されます。エージェントが一部の日のスケジュールにオファーまたはトレードを送信した場合、そのオファーまたはトレードが受諾された後に考えられるシフトの長さに対する条件を含む労働条件プロファイルにエージェントを割り当てる必要があります。範囲ベースの労働条件がトレードされたスケジュールの長さとは一致しない場合は、休憩も昼休みも割り当てられていません。

例外は受信側のエージェントに再割り当てされ、それらの例外が、休憩や昼休みに合わせて移動することはありません。

エージェントが1日にプロジェクトに取り組むことができる最小または最大の時間(分)に違反する場合でも、プロジェクトは受信側のエージェントに対して再割り当てされます。プロジェクト時間は分割または切り捨て可能ですが、昼休みや休憩に合わせて移動はできません。

スケジュールのトレードリクエストまたはオファーリクエストを承認または却下するには、次の手順を実行します。

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] セクションで、2つのスケジュールを分析し、トレードできるかを確認します。トレードリクエストまたはオファーリクエストにコメントが添付されている場合は、[コメントを読む (Read Comment)] をクリックします。
3. [承認 (Approve)] または [却下 (Deny)] をクリックします。

人員をスケジュールする | 休暇を管理する

次の表で、[トレードリクエストの承認 (Approve Trade Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
送信元 (From)	トレードをリクエストしたエージェントの名前。
リクエスト (Request)	[トレード (Trade)] 高レベルリクエストタイプ。
タイプ (Type)	トレードリクエストのタイプ。
送信日 (Submitted Date)	エージェントがリクエストを送信した日時。これはリクエストを受信した日時と同じです。
送信先 (To)	このトレードに関係する相手のエージェントの名前。
開始日 (From Date)	このトレードに関係する1つめのスケジュールされた日付。
終了日 (To Date)	このトレードに関係する2つめのスケジュールされた日付。このフィールドは、トレードリクエストに複数の日に関係する場合に表示されます。
送信元エージェントのスケジュール (From Agent Schedule)	トレードをリクエストしたエージェントのスケジュール。スクロールバーを使用して、エージェントのスケジュール全体を表示します。
名前 (Name)	エージェントの名前。
日付 (Date)	トレードリクエストに指定されている日付。
送信先エージェントのスケジュール (To Agent Schedule)	トレードを受け入れるエージェントのスケジュール。
対応状況 (Availability)	送信元エージェントのスケジュールが送信先エージェントのスケジュールに適合するかどうかを示します。
サービスキュー (Service Queue)	両エージェントが同じサービスキューをサポートしているか、異なるサービスキューをサポートしているかを示します。
チーム (Teams)	両エージェントが同じチームに属するか、異なるチームに属するかを示します。
重複するシフト (Overlapping Shifts)	両エージェントのシフトが重複しているかどうかを示します。

フィールド	説明
タイムゾーン(Time Zone)	両エージェントのタイムゾーンが同じか違うかを示します。
スキルマッピング(Skill Mapping)	両エージェントが同じスキルマッピングに属するか、異なるスキルマッピングに属するかを示します。
例外 (Exception)	いずれかのエージェントのスケジュールに例外が含まれるかどうかを示します。

メンタリングリクエストを承認する

[メンタリングリクエストの承認(Approve Mentoring Request)] ダイアログボックスでは、メンタリングリクエストを分析して、承認または却下できます。

メンタリングリクエストを承認または却下するには、次の手順を実行します。

1. リクエストをダブルクリックして開きます。
2. メンタリングリクエストの詳細を確認します。メンタリングリクエストにコメントが添付されている場合は、[コメントを読む(Read Comments)] をクリックします。
3. [承認(Approve)] または [却下(Deny)] をクリックします。

リクエストを承認すると、両方のエージェントのスケジュールがすぐに更新され、メンタリングセッションが表示されます。

次の表で、[メンタリングリクエストの承認(Approve Mentoring Request)] ダイアログボックスのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
送信元(From)	メンタリングをリクエストしたエージェントの名前。
例外タイプ(Exception Type)	リクエストするエージェントによって選択された例外タイプ。
送信先(To)	メンタリングリクエストを受諾したエージェントの名前。
メンタリング実施日(Mentoring Date)	メンタリングセッションの日付。
リクエスト(Request)	リクエストのタイプ。
開始時刻(Start time)	メンタリングセッションの開始時刻。

フィールド	説明
送信日 (Submitted Date)	エージェントがリクエストを送信した日時。これはリクエストを受信した日時と同じです。
終了時刻 (End time)	メンタリングセッションの終了時刻。
スケジュールの例外 (Schedule Exception)	エージェントのスケジュールに表示される例外。
両エージェントともサービス中 (Both agents in service)	[はい (Yes)] または [いいえ (No)]。提示されたメンタリングタイムスロットに、リクエスト側と受諾側のエージェントがどちらもサービス中であるかどうかを示します。

エージェントリクエストの処理を自動化する

ワークフローは、エージェントリクエスト処理の自動化をする方法を提供します。リクエストを自動的に承認または拒否するワークフローまたはスケジュール変更の手動で処理するワークフローを構成することができます。ワークフローは、エージェントリクエスト(「イベント」と呼ばれる)異なるタイプによってトリガーされます。イベントタイプごとに個別のワークフローを作成することができます。

ワークフローは、デフォルトのルールおよび適用したルールから作成されます。各ワークフローには、一連のルールがあり、各ルールには、条件リストがあります。ルールの条件が満たされると、そのルールに構成したアクションが実行され、後続のルールは評価されません。ルールは、[ルール (Rules)] テーブルでの表示順で評価されます。イベントが構成したルールを1つも満たしていない場合は、デフォルトルールが有効となります。

デフォルトでは、ワークフローは全体的に適用されます。ただし、全体的に適用されたルールを保持する条件を追加することができます。

EXAMPLE メンタリングリクエストの自動承認ルールには、コンタクトセンター全体ではなく、各サービスキュー休暇に制限する条件があります。

このページにアクセスするには、[WFMワークフローの管理 (Administer WFM Workflows)] のアクセス許可が必要です。ワークフローはグローバルであるため、[WFMワークフローの管理 (Administer WFM Workflows)] のアクセス許可によって、このページでのみエンタープライズビューが許可されます。

エンタープライズビューがまだ割り当てられていない場合、管理者 WFM ワークフロー権限は、このページのみでエンタープライズビューを許可します。

ワークフローの作成

1. [イベント (Event)] ドロップダウンで、自動化するリクエストタイプを選択します。
2. (スケジュール編集リクエストのみ) [対応可能 (Available)] 列からユーザー名を選択してワークフローが適用されたユーザーを割り当て、該当するユーザーを [割り当て済み (Assigned)] 列に移動します。
3. [ルール (Rules)] テーブルの [追加 (Add)] をクリックします。
4. [ルール名 (Rule Name)] フィールドにルールの名前を入力します。
5. (任意) 即座にルールを有効にしたい場合は、[有効化 (Activate)] チェックボックスをオフにします。即時に有効にする場合は、チェックボックスをオンにします。
6. [条件 (Conditions)] セクションで、ルールの条件を設定します。条件の詳細については、「[ルール条件の作成](#)」を参照してください。
7. [アクション (Action)] ドロップダウンのすべての条件を満たした場合に発生するアクションを選択します。
8. [保存 (Save)] をクリックします。

ワークフローの例

例外リクエストに対してワークフローを設定します。リクエスト承認およびリクエスト拒否の2つのルールがあります。

承認ルール

この例では、自動で例外リクエストを承認するために、リクエストは「リクエストは電子メールサービスキューをサポートできること」および「90日以上会社で勤務していること」の2つの条件を満たす必要があります。

承認ルールの条件は次のテーブルのようになります。全条件を満たします。

変数	演算子	値
サービスキュー	Equal to	電子メール
エージェントの会社開始日からの日数	以上	90

このルールに対して [アクション (Action)] ドロップダウンリストで [承認 (Approve)] を選択します。

拒否ルール

例外リクエストを自動で拒否するには、申請者は、「作業に対してエージェントがスケジュールされていないまたは作業資格がない」または「エージェントが採用されてから 90 日未満である」の 2 つの条件のうちいずれかを満たす必要があります。

拒否ルールの条件は次のテーブルのようになります。任意の条件と一致する。

変数	演算子	値
エージェントがスケジュールされて、アクティビティの対象になります	Equal to	いいえ(False)
エージェントの会社開始日からの日数	Less than	90

このルールに対して [アクション(Action)] ドロップダウンリストで [拒否(Deny)] を選択します。

デフォルトのルール

その他ルールが満たされない場合は、デフォルトのルールが実行されます。そのため、ルールに関連付けられる条件はありません。デフォルトのルールは、各ワークフローイベントで存在し、常に [ルール(Rules)] テーブルの最後にあります。この例では、他のルールのいずれも満たされない場合に実行されるアクションは、[手動処理(Manual Handling)] となります。

自動拒否と手動処理

自動拒否と手動処理は、ワークフロールールが構成されているかどうかにかかわらず、次のトリガー条件が満たされた場合に発生します。

自動拒否

次の条件はリクエストの自動拒否をトリガーします。

リクエストタイプ	トリガー条件
例外	<ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントがアクティブでない。 ■ リクエスト日にエージェントが採用されていない。
メンタリング	<ul style="list-style-type: none"> ■ どちらのエージェントでもアクティビティでない。 ■ どちらのエージェントも採用されていない。 ■ リクエストが、過去または現在の日付のスケジュール日に対する

リクエストタイプ	トリガー条件
	ものである。
スケジュール編集	<ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントがアクティブでない。 ■ エージェントが編集日に採用されていない。
スケジュールオファー	<ul style="list-style-type: none"> ■ どちらのエージェントでもアクティビティでない。 ■ リクエスト日にいずれのエージェントも採用されていない。 ■ リクエストが、過去または現在の日付のスケジュール日に対するものである。 ■ リクエストの期限日が過去または現在の日付である。 ■ リクエストの希望日が過去または現在の日付である。 ■ コピーされたスケジュール済みアクティビティが実施される時間の対応可/対応不可以外のアクティビティが受信側のエージェントにスケジュールされている。 ■ オファー側のエージェントに、スケジュール日にスケジュールされたアクティビティがない。
スケジュール交換	<ul style="list-style-type: none"> ■ どちらのエージェントでもアクティビティでない。 ■ リクエスト日にいずれのエージェントも採用されていない。 ■ リクエストが、過去または現在の日付のスケジュール日に対するものである。 ■ リクエストの期限日が過去または現在の日付である。 ■ リクエストの希望日が過去または現在の日付である。 ■ トレードされていない場合、コピーされたスケジュール済みアクティビティが実施される時間の対応可/対応不可以外のアクティビティがエージェントにスケジュールされる。 ■ オファー側のエージェントに対してスケジュール日にスケジュールされたアクティビティがない。または受信側のエージェントに対して希望日にスケジュールされたアクティビティがない。
休暇 (Time Off)	<ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントがアクティブでない。

リクエストタイプ	トリガー条件
	<ul style="list-style-type: none"> ■ リクエスト日にエージェントが採用されていない。 ■ エージェントに対して割り当てられたメインのサービスキューがない。 ■ エージェントのメインのサービスキューに対する残りの休暇配分がリクエストした休暇に足りていない。 ■ グローバル設定で構成した1日ごとのデフォルト FTE が正数ではない。 ■ エージェントに FTE プロファイルが割り当てられていない。 ■ リクエスト日が現在の日付であるが時間が過去の時間の場合を含み、リクエスト日が過去の日付である。 ■ リクエストの日付と時間範囲が重複している。 ■ リクエストの開始時間と終了時間が同じである。

自動手動処理

次の条件は、リクエストの自動手動処理をトリガーします。

リクエストタイプ	トリガー条件
例外	<ul style="list-style-type: none"> ■ リクエストは承認されるが、リクエストの例外タイプのワークフロー例外が非アクティブである。 ■ リクエストは承認されるが、リクエストの例外タイプのワークフロー例外が指定されていない。 ■ リクエストは承認されるが、エージェントに対してリクエスト日時範囲内で勤務可能シフトがない。
メンタリング	<ul style="list-style-type: none"> ■ リクエストは承認されるが、リクエストの例外タイプのワークフロー例外が非アクティブである。 ■ リクエストは承認されるが、リクエストの例外タイプのワークフロー例外が指定されていない。 ■ リクエストは承認されるが、両方のエージェントに対して対応可能シフトが割り当てられているリクエスト日時範囲内の期間が存在しない。

リクエストタイプ	トリガー条件
スケジュール編集	リクエストは承認されるが、スケジュール編集日にエージェントに対しては対応可能な作業シフトが割り当てられていない。
スケジュールオファー	なし
スケジュール交換	なし
休暇 (Time Off)	<ul style="list-style-type: none"> ■ リクエストは承認されるが、指定した休暇のワークフロー例外が非アクティブで指定した休暇タイプに関連付けられていないか、指定した休暇タイプに関連付けられた例外がワークフロー例外ではない。 ■ リクエストは承認されるが、エージェントに対してリクエスト日時範囲内で勤務可能シフトがない。

フィールドの説明

[ワークフロー(Workflows)] ページ上のフィールドについては以下で説明します。

フィールド	説明
イベント (Event)	ワークフローを編集するイベント。
ユーザーの割り当て(Assign Users) (スケジュール編集リクエストのみ)	スケジュール編集ワークフローを適用するユーザー。ワークフロー編集のスケジュールによって、WFM 管理者やアナリストは、スーパーバイザやジュニアスケジューラがエージェントスケジュールを編集するのを防ぐことができます。
[ルール(Rules)] テーブル	[ルール(Rules)] テーブルでは、選択したイベントに対して構成されたすべてのルールが一覧されます。上矢印および下矢印を使用して、リスト内のルールを順序変更します。デフォルトルールは常にリストの最後であり、移動や削除は行できません。テーブルの下にあるボタンを使用すると、ルールを追加、コピー、削除することができます。
ルール名 (Rule Name)	ルールの一意の名前。この名前は、ワークフローがリクエストの処理を正常に行った際に、申請者のコメント セクションに追加されます。
このルールを有効にする (Activate this rule)	このチェックボックスをオンにするとルールが有効化されます。デフォルトでは、ルールは有効化されています。このチェックボックスがオフの場合、評

フィールド	説明
条件 (Conditions)	<p>価はされません。</p> <p>このセクションでは、ルールの条件一覧を作成します。条件は最大 5 レベルの深さまでネストすることができます。[条件の追加 (Add Condition)] をクリックすると別の列が追加されます。x ボタンをクリックすると現在の条件列が削除されます。[依存設定の追加 (Add Dependent Set)] をクリックするとサブスクリプション条件グループが追加されます。</p> <p>条件の作成方法の詳細については、「ルール条件の作成」を参照してください。</p>
アクション (Action)	<p>ルールの条件が満たされた場合に実行するアクション。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 承認: リクエストが承認されます。 ■ 拒否: リクエストが拒否されます。 ■ 手動処理: スーパーバイザがリクエストを承認または拒否する必要があります。 ■ 待機リスト: リクエストは承認または拒否されますが、待機状態です。異なるルールがリクエストに影響するか、リクエストが手動で処理されるまで、WFM は引き続き日次ベースでリクエストを評価します。

ルール条件の作成

[条件 (Conditions)] セクションでは、ルールが True と評価されるためにイベントが満たさなければならないルール条件を作成することができます。条件は AND ステートメントおよび OR ステートメントのセットです。

NOTE 機能しないルールや条件を作成したり、後で評価されないルールを作成することができます。Webex WFO は、作成したルールや条件を検証しません。ルールや条件を慎重に見直し、それらが実行することを確認してください。

条件一式の各レベルは、AND ステートメント (次の条件と**すべて**一致する) または OR ステートメント (次の条件の**いずれか**と一致する) です。一般的に、条件をネストする際は、AND または OR ステートメントを交互に入れ替えます。一連の条件のプライマリステートメントが AND ステートメントである場合、そのすぐ下に別の AND ステートメントをネストしても違いはありませんが、何らかの方法で相互に関連するいくつかの条件ステートメントを視覚的にグループ化する場合があります。

各条件行には、変数、演算子、および値の3つのコンポーネントがあります(一部の変数には、4つ目のコンポーネントがあります)。演算子と値のタイプは選択した変数によって異なります。条件は次の制御を使用します。

- 新規条件 — 現在の行と同じレベルで新規条件を追加します
- X — 行を削除します
- 依存設定の追加 — 新規 AND または OR ステートメントを追加します。
- 設定の削除 — 依存設定を条件から削除します。

NOTE 条件の1行目は削除できません。ルールには少なくとも1行の条件行が必要です。

次に、条件一式の例を示します。コールアウト番号については以下で説明します。

人員をスケジュールする | 休暇を管理する

The screenshot displays a configuration interface for creating rules. It features four numbered sections, each representing a condition group:

- Group 1:** Labeled 'Match all of the following'. It contains two conditions: 'Agent is scheduled and eligible' set to 'Equal to' 'True', and 'Remaining time off allotted' set to 'Greater than' '2.5'.
- Group 2:** Labeled 'Match all of the following'. It contains two conditions: 'Days to earliest request date' set to 'Greater than' '7', and 'Days to latest request date' set to 'Less than or equal to' '14'.
- Group 3:** Labeled 'Match any of the following'. It contains two conditions: 'Days since agent company' set to 'Greater than or equal to' '1025.0', and 'Rank' set to 'Less than or equal to' '10.0'.
- Group 4:** Labeled 'Match all of the following'. It contains three conditions: 'Team' set to 'Equal to' 'Senior Team', 'Agent' set to 'Not equal to' 'Short, Joanne', and 'Agent' set to 'Not equal to' 'Quinn, Leonard'.

Each group includes 'Add Condition' and 'Add Dependent Set' buttons, and the final group also has a 'Remove Set' button.

引き出し線

説明

- | | |
|---|--|
| 1 | AND 条件グループは、条件グループの総合的な条件グループです。ルールを True にするには、このレベルで各条件ステートメントを満たす必要があります。 |
| 2 | AND 条件グループは、リクエストした日付が発生する期間を定義します。リクエストは、発生日から 7 ~ 14 日の期間である必要があります。 |

引き出し線	説明
	And ステートメントの条件は、最初のレベルで配置される場合があります。これらはグループ化され、関連する視覚的なヒントを提供します。
3	<p>この OR 条件グループは、リクエストが考慮されるエージェントを定義します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントは、1,825 日以上採用されている必要があります。 ■ エージェントのランクは 10 以下である必要があります。 ■ コールアウト 4 の条件グループは True と評価する必要があります。
4	<p>この AND 条件グループは、コールアウト 3 のグループのサブ条件です。リクエストが自動で承認されるエージェントを定義します。エージェントは、シニアチームに所属する必要がありますが、Joanne Short と Leonard Quinn は、管理的な理由で除外されます。</p>

変数

次のテーブルは、条件ステートメントで使用する変数を定義します。すべての変数が各イベントで利用できるわけではありません。

変数	説明
エージェント (Agent)	<p>エージェント ID (エージェント名が表示されます)。2 人のエージェントがリクエストに関与している場合は、リクエストは両者に対してチェックされます。演算子が Equal to の場合、いずれかのエージェント ID が値と等しい場合、条件が True と評価されます。演算子が Not equal to で、両方のエージェント ID が値と等しくない場合、条件は True と評価されます。</p>
エージェントがスケジュール済みでアクティビティの対象 (Agent is scheduled and eligible for activities)	<p>リクエストの日時範囲で、エージェントに対してアクティビティがスケジュールされたかどうかです。その日の [対応不可 (Not Available)] (および該当する場合は時間範囲内) 以外のすべてに対してエージェントがスケジュールされている場合、エージェントは、その日 (および該当する場合は時間範囲) にアクティビティがスケジュールされたときとみなされます。エージェントに対してスケジュールされたリクエストの時間範囲の一部しかない場合でも True と見なされます。</p> <p>2 人のエージェントがリクエストに関与している場合は、変数は両者に対</p>

変数	説明
	<p>してチェックされます。両方のエージェントにリクエストのすべての日付のスケジュールがある場合、この変数は True です。</p> <p>次のリクエストの特定のタイプに関しては、一覧された条件を満たす場合に、変数が True となります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 休暇リクエスト — エージェントは、すべての日付または休暇の選択肢の時間範囲でスケジュールされます。 ■ スケジュールオファー/スケジュールトレードリクエスト — 対応可/対応不可以外のすべてのアクティビティに両方のエージェントがスケジュールされます。 ■ スケジュールオファーリクエスト — スケジュール済みの日付に対して、リクエスト中のエージェントの確認。このチェックは、応答側のエージェントには実行されません。 ■ スケジュールトレードリクエスト — スケジュール日に対するリクエスト中のエージェントのチェックおよび希望日に対する応答側エージェントのチェック。 ■ リクエストのメンター — 両方のエージェントに対して、時間範囲内の同じ期間にアクティビティをスケジュールする必要があります。
<p>週の最小日数未満 (Below minimum days per week)</p>	<p>エージェントの勤務シフトは、最短/最長時間条件が設定した週ごとの最小日数を下回ります。</p>
<p>1日の最小時間数未満 (Below minimum hours per day)</p>	<p>エージェントの勤務シフトは、最短/最長時間条件が設定した日ごとの最小時間数を下回ります。</p>
<p>週の最小時間数未満 (Below minimum hours per week)</p>	<p>エージェントの勤務シフトは、最短/最長時間条件が設定した週ごとの最小時間数を下回ります。</p>
<p>エージェントの雇用開始日からの日数 (Days since agent company start date)</p>	<p>エージェントの雇用開始日からリクエスト評価日までの日数。2人のエージェントがリクエストに参与している場合は、両者に対してチェックされます。両方のエージェントは、True と評価する条件に対して True と評</p>

変数	説明
	<p>値される必要があります。</p> <p>フォーマット : 5 桁までの数値 (負数にすることはできません)。</p>
<p>エージェントの配属開始日からの日数 (Days since agent department start date)</p>	<p>エージェントの配属開始日からリクエスト評価日までの日数。2 人のエージェントがリクエストに関与している場合は、両者に対してチェックされます。両方のエージェントは、True と評価する条件に対して True と評価される必要があります。</p> <p>フォーマット : 5 桁までの数値 (負数にすることはできません)。</p>
<p>最も早いリクエスト日までの日数 (Days to earliest request date)</p>	<p>リクエスト内の現在の日付から最も早い日付までの日数。現在の日付は、ワークフローがリクエストを評価した日です。</p> <p>フォーマット : 5 桁までの正数または負数。</p>
<p>最も遅いリクエスト日までの日数 (Days to latest request date)</p>	<p>リクエスト内の現在の日付から最も古い日付までの日数。現在の日付は、ワークフローがリクエストを評価した日です。</p> <p>フォーマット : 5 桁までの正数または負数。</p>
<p>リクエスト日までの日数 (Days to request date)</p>	<p>現在の日付からリクエストした日までの日数。現在の日付は、ワークフローがリクエストを評価した日です。</p> <p>フォーマット : 5 桁までの正数または負数。</p>
<p>週の最大日数超過 (Exceeds maximum days per week)</p>	<p>エージェントの勤務シフトが、最短/最長時間条件が設定した週ごとの最大日数を超過しています。</p>
<p>1 日の最大時間数超過 (Exceeds maximum hours per day)</p>	<p>エージェントの勤務シフトが、最短/最長時間条件が設定した日ごとの最大時間を超過しています。</p>
<p>週の最大時間数超過 (Exceeds maximum hours per week)</p>	<p>エージェントの勤務シフトは、最短/最長時間条件が設定した週ごとの最大時間数を超過しています。</p>
<p>例外 (スケジュール済み)</p>	<p>選択した例外は、エージェントスケジュール内にあります。この基準は、リクエストされた休暇日や時間 (その日の数時間) と重複するスケジュー</p>

変数	説明
	<p>ル済みおよび割り当て済みの例外の両方に適用されます。</p> <p>NOTE 基準としての例外を使用した休暇ワークフローは午前 0 時を過ぎる勤務シフトおよび割り当て済み例外 (スケジュールはまだされていない) には機能しません。このような場合、手動処理の使用が推奨されます。</p>
例外タイプ (Exception Type)	エージェントリクエストで選択した例外タイプ。
有効な時間数とリクエストされた時間数のギャップ (Gap between available hours and requested hours)	<p>対応可能時間は、休暇リクエストの [残り時間 (Remaining Hours)] フィールドに基づいています。値は、10 進数にすることができます。</p> <p>HRMS 統合が有効でない場合、対応可能時間数は、リクエスト日が含まれる休暇年のワークフローがリクエストを処理する際に計算されません。</p> <p>HRMS 統合が有効な場合、対応可能時間数は、HRMS からインポートされた最後のデータに基づき、休暇年には関連付けられません。この値は、最後の HRMS インポート/エクスポート以降に入力された別の休暇リクエストに対して調整されません。</p> <p>NOTE 休暇日に終日と指定があった場合、使用する日ごとの休暇は、エージェントに関連付けられた FTE プロファイルの週あたりの最短関数を 5 で割り算した値に等しくなります。エージェントに FTE プロファイルが割り当てられていない場合、条件 (およびワークフロールール) は適用されません。FTE プロファイルの週ごとの最短時間が 0 の場合、休暇日の終日の休暇時間も 0 になります。</p> <p>フォーマット: 小数点以下 1 桁で最大 10 桁の正数または負数。</p>
スケジュール済みエージェント数と予測エージェント数のギャップ (Gap between scheduled agents and forecast agents)	<p>リクエスト内のすべての日付と時間範囲について、スケジュールされたエージェントの数から予測されたエージェントの数 (エージェントに関連付けられたすべてのサービスキューの最悪の場合) を引いた値。</p> <p>スキルマッピングを介してエージェントに関連付けられたすべてのサービスキュー、およびエージェントに関連付けられたマルチスキルグループの各メンバーサービスキューについて、ワークフローはリクエスト日付と時間範囲</p>

変数	説明
	<p>の 5 分ごとにチェックして、スケジュールされたエージェントと予測されたエージェントの違いを取得します。終日がリクエストでチェックされている場合、その日のすべてのエージェントの対応可能期間がチェックされます。これは、縮小に対してスケジュールされたエージェントを調整させません。少なくとも指定された期間の割合は条件を満たし、条件評価を True にする必要があります。</p> <p>地区に関与するエージェントが 2 名の場合、条件が True と評価されるには、両者が True と評価される必要があります。</p> <p>休暇リクエストの場合、指定した選択肢内のすべての日付が True と評価される必要があります。</p> <p>すべてのエージェントのサービスキューには、日付の予測が必要であり、エージェントは、リクエスト内のすべての日付や時間範囲に対してアクティビティをスケジュールする必要があります。</p> <p>この変数には、10 進数を許可するものと割合を許可する 2 つの値フィールドがあります。[小数 (Decimal)] フィールドには空隙値が含まれません。[割合 (Percentage)] フィールドには、条件を満たしたリクエストの日付および時間範囲における 5 分の間隔の割合が含まれます。</p> <p>フォーマット: 小数点以下 1 桁で最大 10 桁の正数または負数。</p>
<p>縮小が適用されるスケジュール済みエージェント数と予測エージェント数のギャップ (Gap between scheduled agents with shrinkage and forecast agents)</p>	<p>リクエスト内のすべての日付と時間範囲について、スケジュールされたエージェントの数から縮小のため調整済みの予測されたエージェントの数 (エージェントに関連付けられたすべてのサービスキューの最悪の場合) を引いた値。</p> <p>エージェントの予測数に適用される縮小は、サービスキューの予測リクエストで選択した縮小カテゴリおよびシナリオに基づいて計算されます。</p> <p>スキルマッピングを介してエージェントに関連付けられたすべてのサービスキュー、およびエージェントに関連付けられたマルチスキルグループの各メンバーサービスキューについて、ワークフローはリクエスト日付と時間範囲の 5 分ごとにチェックして、スケジュールされたエージェントと予測されたエージェントの違いを取得します。終日がリクエストでチェックされている場合、その日のすべてのエージェントの対応可能期間がチェックされま</p>

変数	説明
	<p>す。これは、縮小に対してスケジュールされたエージェントを調整しません。少なくとも指定された期間の割合は条件を満たし、条件評価を True にする必要があります。</p> <p>地区に関与するエージェントが 2 名の場合、条件が True と評価されるには、両者が True と評価される必要があります。</p> <p>休暇リクエストの場合、指定した選択肢内のすべての日付が True と評価される必要があります。</p> <p>すべてのエージェントのサービスキューには、日付の予測が必要であり、エージェントは、リクエスト内のすべての日付や時間範囲に対してアクティビティをスケジュールする必要があります。</p> <p>この変数には、10 進数を許可するものと割合を許可する 2 つの値フィールドがあります。[小数 (Decimal)] フィールドには空隙値が含まれます。[割合 (Percentage)] フィールドには、条件を満たしたリクエストの日付および時間範囲における 5 分の間隔の割合が含まれます。</p> <p>フォーマット: 小数点以下 1 桁で最大 10 桁の正数または負数。</p>
<p>1 日あたりの有償時間数 (Paid hours per day)</p>	<p>影響のある日数のスケジュールトレードまたはスケジュールオファーの後の両方のエージェントの 1 日あたりの有償時間数。</p> <p>この条件は、両方のエージェントに対して True の場合にのみ検証します。</p> <p>フォーマット: 小数点以下 1 桁で最大 2 桁の数字。</p>
<p>1 週間あたりの有償時間数 (Paid hours per week)</p>	<p>影響のあるスケジュール週に対するスケジュールトレードまたはスケジュールオファーの後の両方のエージェントに対する 1 週間ごとの有償時間数。</p> <div style="border-left: 2px solid #0070C0; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p>NOTE この条件は、現在のスケジュール週に始まる勤務シフトのみを考慮します。前のスケジュール週のシフトの属する時間は、現在の週には、持ち越されません。前の週のシフトの一部として現在の週に延長する時間は、前のスケジュール週の一部としてみなされます。</p> </div>

変数	説明
	<p>この条件は、両方のエージェントに対して True の場合にのみ検証します。</p> <p>フォーマット: 小数点以下第 1 位を含む最大 2 桁の数字 (許容値: — 168 から 168)。</p>
<p>1 日の一部のみのリクエスト (Partial day request)</p>	<p>1 日の数時間のリクエストであることを示しています。</p>
<p>プロジェクト (Project)</p>	<p>選択した 1 つ以上のプロジェクトは、エージェントのスケジュールに含まれています。プロジェクトが、リクエストした休暇日または時間と重複しています (日の数時間の場合) 。</p>
<p>ランク (Rank)</p>	<p>エージェントランク。エージェントランクが指定されていない場合、99999 として扱われます。地区に関与するエージェントが 2 名の場合、条件が True と評価されるには、両者が True と評価される必要があります。</p> <p>許容値: 0 ~ 99999。</p>
<p>残りの休暇割り当て (Remaining time off allotments)</p>	<p>スキルマッピングまたはマルチスキルグループを介してエージェントに割り当てられているエージェントのメインサービスキューに対する残りの休暇配分。休暇配分は、デフォルトのタイムゾーンで構成されます。エージェントは、有効な FTE プロファイルに関連付けられている必要があります。</p>
	<p>リクエストが終日の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 配分は、エージェントの表示タイムゾーンのリクエスト日の午前 0 時の開始日から、デフォルトのタイムゾーンに変換されて行われます。 ■ 休暇配分 = (FTE プロファイル週ごとの時間 ÷ 5) ÷ (日ごとのデフォルト FTE)
	<p>リクエストが一日の数時間の場合</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ エージェントの表示タイムゾーンでのリクエストのタイムスパンは、デフォルトのタイムゾーンに変換されます。 ■ 変換されたタイムスパンは、午前 0 時に分割されます。各サブタイムスパンが 1 日あたりのデフォルト FTE で除算されます。各日

変数	説明
	<p>付に対して取得した値に達した残り時間。</p> <p>どの日付にも休暇配分が構成されていない場合は、条件およびワークフロールールは無視されます。</p>
<p>同じスケジュール週 (Same schedule week)</p>	<p>両日 が同じスケジュール週にあるかどうかを示します。</p>
<p>同じサービスキュー (Same service queues)</p>	<p>エージェントはサービスキューの同じセットをサポートします。たとえば、スキルマッピングを介して SQ1 および SQ2 をサポートするエージェントは、SQ1 および SQ2 で構成されるマルチスキルグループに属する別のエージェントとしてサービスキューの同じセットをサポートするようみなされます。マルチスキルグループに含まれるサービスキューが多い場合は、同じキューとしてカウントされません。</p> <p>スキルマッピングを介して SQ1 をサポートするエージェントは、スキルマッピングを介して SQ1 および SQ2 をサポートする別のエージェントとは異なるサービスキューの異なるサービスキューのセットを持っているとみなされます。</p> <p>リクエスト内の 1 人のエージェントにサービスキューが関連付けられていない場合で、別のエージェントがサービスキューに割り当てられていない場合のみこのエージェントは、同じサービスキューをサポートするとみなされます。</p>
<p>同じチーム (Same team)</p>	<p>エージェントには共通のチームがあります。</p>
<p>サービスキュー (Service Queue)</p>	<p>スキルマッピングまたはマルチスキルグループを介してエージェントに関連付けられたサービスキュー。</p> <p>2 人のエージェントがリクエストに関与している場合、この条件は両者に対してチェックされます。</p> <p>演算子が Equal to の場合で、いずれかのエージェントに、ID が値と等しいサービスキューがある場合、条件は True と評価されます。演算子が、Not equal to の場合で、ID が値と等しいサービスキューが両方のエージェントにない場合、条件は True と評価されます。</p> <p>リクエストに関与していないエージェントに関連付けられたサービスキュー</p>

変数	説明
<p>予測のあるサービスキュー (Service queues have forecast)</p>	<p>がない名合、条件(およびワークフロールール)は、適用不可としてみなされ、無視されます。</p> <p>スキルマッピングを介してエージェントに関連付けられたすべてのサービスキューと、エージェントに関連付けられたマルチスキルグループのすべてのメンバーサービスキューのクエストにすべての日付の予測がある場合。</p> <p>クエストに2人のエージェントが関与している場合、この条件は、両者のサービスキューに対してチェックされます。</p> <p>休暇クエストでは、この上は、指定した選択肢のすべての日付に対してチェックされます。</p> <p>クエストに関与したエージェントに関連付けられたサービスキューがない場合、条件(およびルール)は、適用不可としてみなされ、無視されます。</p>
<p>チーム(Team)</p>	<p>エージェントが所属するチーム名。</p> <p>2人のエージェントがクエストに関与している場合、この条件は両者に対してチェックされます。演算子が Equal to の場合で、いずれかのエージェントに、ID が値と等しいチームある場合、条件は True と評価されます。演算子が、Not equal to の場合で、ID が値と等しいチームが両方のエージェントにない場合、条件は True と評価されます。</p>

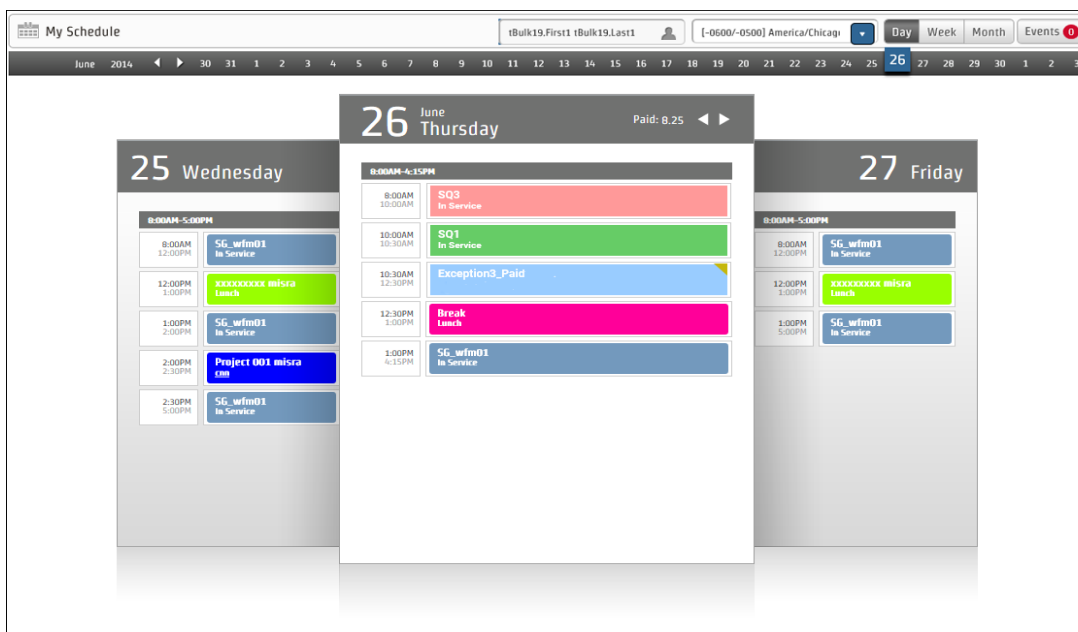
スケジュールの表示と編集を行う

自分のスケジュールを表示したり、エージェントのスケジュールを管理したりできます。

スケジュールを表示する

[自分のスケジュール(My Schedule)] アプリケーションでは、日、週、月別にスケジュールを表示できます。

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う



デフォルトでは、自分のスケジュールアプリケーションには、その日のスケジュールの [日 (Day)] ビューが、管理者が設定したタイムゾーンで表示されます。スケジュールが作成された日付の [週 (Week)] および [月 (Month)] ビューでスケジュールを表示することもできます。

NOTE プロジェクトまたは例外アクティビティに関連付けられているメモがある場合は、網掛けの三角形が右上隅に表示されます。アクティビティの上にマウスを置くと、メモが表示されます。

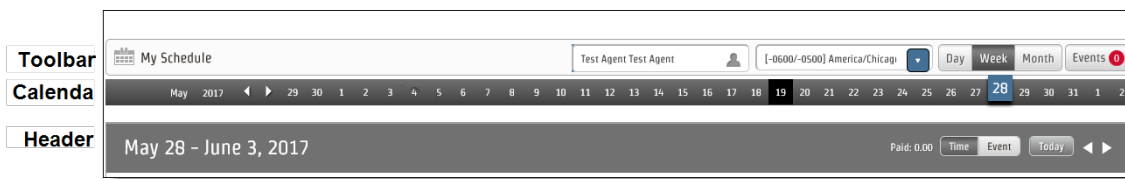
スケジュールを編集するアクセス許可がある場合、自分のスケジュールと、チームのエージェントのスケジュールを表示できます。また、スケジュールが表示されるタイムゾーンを変更できます。

アクティビティは、そのタイプに応じて色分けされます。色は管理者が設定します。たとえば、休憩は紫色で、会議は青色で表示されます。色分けは、選択したスケジュールビューで、アクティビティ一覧の背景として、またはアクティビティの横にストライプまたは正方形として表示されます。

スケジュールビューをカスタマイズする

[自分のスケジュール (My Schedule)] ツールバーを使用して、日、週、または月別にスケジュールを表示できます。

以下の図は、スケジュールを編集するアクセス許可を持つユーザーに表示されるツールバー、カレンダーバー、およびヘッダーを示しています。[エージェントの選択 (Select Agent)] フィールドと [タイムゾーンの選択 (Select Time Zone)] フィールドがツールバーにない以外は、エージェントのビューも同じです。



次の表に、[マイスケジュール(My Schedule)] ツールバー、カレンダーバー、およびヘッダーで利用できる機能を示します。

ツールバーの機能

フィールド	説明
モバイルカレンダー(Mobile Calendar)	(SAML 認証のみ) クリックすると、Webex WFO の勤務スケジュールと Microsoft Outlook や Apple カレンダーなどのサードパーティ製カレンダーアプリケーションを同期するために使用する URL にアクセスまたは URL をリセットできます。「 別のカレンダーアプリでスケジュールを表示する 」を参照してください。
エージェントの選択(Select Agent)	(スケジュール編集のアクセス許可を持つユーザーのみ) スケジュールを表示するエージェントをドロップダウンリストから選択します。
タイムゾーンの選択(Select Time Zone)	(スケジュール編集のアクセス許可限を持つユーザーのみ) エージェントのスケジュールを表示するタイムゾーンを選択します。デフォルトでは、スケジュールは表示タイムゾーンで表示されます。タイムゾーンの詳細な説明と、スケジュールとの関連については、「 タイムゾーンについて 」を参照してください。
日/週/月(Day/Week/Month)	クリックして目的のスケジュールビューを選択します。デフォルトビューは、現在の日付の[日(Day)]ビューです。左矢印と右矢印をクリックして過去または今後のスケジュールを表示するか、カレンダーバーから特定の日または月を選択します。

カレンダーバーの機能

フィールド	説明
月(Month)と年(Year)	表示されている月と年は、カレンダーバーの左端に表示されます。月と年をクリックし、ドロップダウンメニューから目的の期間を選択すると、すぐに別の日付に移動できます。

カレンダーバーの機能 (cont'd)

フィールド	説明
[日 (Day)] ビュー/[週 (Week)] ビュー	<p>カレンダーバーに表示される 5 週間の日付から特定の日付をクリックすると、その日付またはその日付を含む週のスケジュールが表示されます。各日付には、その日の曜日を示すツールヒントがあります。左矢印と右矢印をクリックして、表示される月を変更します。表示される日付が赤色で強調表示されます。今日の日付は黒で強調表示されています。</p> <p>[週 (Week)] ビューでは、アクティビティの上にカーソルを合わせると、各アクティビティの詳細がツールヒントで表示されます。</p> <p>[日 (Day)] ビューと [週 (Week)] ビューには、スケジュールアクティビティに関連するハイパーリンクを含めることもできます。たとえば、e ラーニングのスケジュールが設定されている場合は、スケジュール内のハイパーリンクをクリックすると e ラーニングトレーニングの Web サイトが表示されます。</p>
[月 (Month)] ビュー	<p>表示された 12 か月から任意の月をクリックすると、その月のスケジュールが表示されます。[月 (Month)] ビューには、選択した月の最初の日が含まれる週を先頭に、6 週間が表示されます。左矢印と右矢印をクリックして、表示される年を変更します。表示される月が赤色で強調表示されます。現在の月は黒で強調表示されています。各日のスケジュールのアクティビティは、リストされているイベント 4 つに制限されます。その日に 4 つ以上のアクティビティがある場合は、日付正方形の下部に [その他 (More)] と表示されます。各カレンダー枠の上部にあるバーの上にカーソルを合わせると、スケジュール全体がツールヒントで要約されます。</p>

ヘッダーの機能

フィールド	説明
有償 (Paid)	表示された日、週、または月にスケジュールされた合計支払対象時間。
時間 (Time)	([週 (Week)] ビューのみ) 各日のスケジュールを表示し、各アクティビティの長さを時間ごとに示します。スケジュールが午前 0 時をまたぐ場合は、午前 0 時以降のすべてのアクティビティが次の日に表示されます。
イベント (Event)	([週 (Week)] ビューのみ) 各日のスケジュールをアクティビティのリストとして表示します。そのシフトのすべてのアクティビティが、シフトが午前 0 時をまたいで次の日にかかっている場合、シフトが開始された日に表示されま

ヘッダーの機能 (cont'd)

フィールド	説明
	す。このビューは、スケジュールの印刷に向いています。
今日 (Today)	([週 (Week)] ビューおよび [月 (Month)] ビューのみ) クリックすると、今日のスケジュールが含まれる週または月が表示されます。
左矢印/右矢印	クリックすると、使用しているビューに応じて、スケジュール内で 1 日、1 週間、または 1 ヶ月を前後に移動できます。

スケジュールを印刷する

ブラウザの印刷機能を使用してスケジュールを印刷します。印刷の推奨ビューは、[週 (Week)] ビューです。時刻別ではなくイベント別に毎日のスケジュールを表示するように設定されています。

最適な結果を得るために、印刷のデフォルト設定を変更する必要がある場合があります(ページの向きや余白の調整など)。印刷設定の使用方法については、お使いのブラウザのドキュメントを参照してください。

タイムゾーンについて

すべての WFM ユーザーには、管理者によって表示タイムゾーンが割り当てられています。デフォルト設定は、組織で設定されているタイムゾーン(デフォルトのタイムゾーン) です。コンタクトセンターのすべての場所が同じタイムゾーンにある場合、デフォルトのタイムゾーンがすべての WFM ユーザーに使用されることが多いです。ただし、コンタクトセンターの場所が複数のタイムゾーンにある場合は、デフォルトのタイムゾーン以外のタイムゾーンにいるユーザーに、ユーザー固有の表示タイムゾーンを割り当て、スケジュールをローカル時間で表示できます。

EXAMPLE 組織のデフォルトのタイムゾーンは、中部時間に設定されています。ここにはシカゴが含まれます。エージェント A はシカゴにいるため、表示タイムゾーンはデフォルトのタイムゾーンです。しかし、エージェント B はロサンゼルスにいるため、表示タイムゾーンは太平洋時間に設定されます。エージェント C はニューヨークにいるため、表示タイムゾーンは東部時間に設定されます。3 人のエージェントは全員、現地タイムゾーンでスケジュールが表示されます。

ユーザーは、スケジュールを現在地とは異なるタイムゾーンで表示できます。表示される内容は、管理者が表示タイムゾーンを設定した方法によって異なります。そのため、自分のスケジュールアプリケーションとウィジェットに表示される時間は、必ずしも自分のコンピュータに表示されているローカル時刻と一致するとは限りません。

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

スケジュール編集のアクセス許可を持つユーザーには、自分のスケジュールとチームのエージェントのスケジュールが、ユーザーアカウントに割り当てられた表示タイムゾーンで表示されます。たとえば、中央時間にいるスーパーバイザが、太平洋時間のエージェントのスケジュールを表示する場合、そのエージェントのスケジュールはスーパーバイザの表示タイムゾーンである中央時間で表示されます。

スケジュール編集のアクセス許可を持つユーザーは、タイムゾーンのドロップダウンリストでタイムゾーンを変更して、自分のスケジュールに表示されるタイムゾーンを制御できます。たとえば、特にスーパーバイザから遠く離れたところにエージェントがいて、時差が2～3時間を超える場合に、スーパーバイザがそのエージェントに表示されている状態でスケジュールを表示したいとします。その場合、スーパーバイザは、タイムゾーンのドロップダウンリストからそのエージェントの現地タイムゾーンを選択します。

NOTE [タイムゾーンの選択 (Select Time Zone)] ドロップダウンリストに表示されるタイムゾーンは、スケジュールが [マイスケジュール (My Schedule)] に表示されるユーザーに割り当てられた表示タイムゾーンではありません。スケジュールを編集するアクセス許可を持つユーザーによって、エージェントのスケジュールを表示するために選択されたタイムゾーンのみが反映されています。ユーザーの表示タイムゾーンを知る唯一の方法は、ユーザーのユーザーレコードに設定されている表示タイムゾーンを検索することです。

別のカレンダーアプリでスケジュールを表示する

エージェントは、Webex WFO から iCal フィードを登録することで、勤務時間外にモバイルデバイスまたは PC でサードパーティ製のカレンダーアプリケーションを使用してスケジュールを表示できます。Webex WFO は、次の表に掲載されているものを含め、ICS ファイルを処理できるカレンダーアプリケーションを備えた任意のデバイスをサポートします。

デバイス	アプリケーション
iPhone/iPad	カレンダーアプリ、Microsoft Outlook
PC	Microsoft Outlook
Android 搭載スマートフォン/ タブレット	Microsoft Outlook、Google カレンダー、iCal ファイルを読み取るサード パーティ製アプリケーション

エージェントが iCal フィードに登録すると、[WFMグローバル設定 (WFM Global Settings)] ページの [エージェントに表示されるスケジュール週数 (Number of Schedule Weeks Visible to Agents)] フィールドで設定されたスケジュール週数の分だけカレンダーアプリケーションが更新されます ([「システム全体の WFM 設定を構成する」](#)を参照してください)。

一部のカレンダーアプリケーションでは、ユーザーがカレンダー登録で更新をリクエストする頻度を設定できません。ただし、Webex WFO では、カレンダーアプリケーションが行うリクエストは 10 分ごとに 5 回までに制限されます。この制限を超えるリクエストには、HTTP 403 ステータスコード(「Forbidden」)が返されます。

Webex WFO から iCal フィードを登録できるのは、エージェント(スーパーバイザ、スケジューラ、または管理者ではない)のみです。エージェントは自分のスケジュールのみを表示できます。モバイルデバイスまたはパーソナルコンピュータ上で WFM スケジュールを表示する際、WFM インターフェイスで表示される色分けは表示されません。

NOTE スケジュールは、設定されている表示タイムゾーンで表示されます。別のタイムゾーンにいるときにデバイスでスケジュールを確認すると、スケジュールがそのタイムゾーンで表示されるように変換されます。ただし、アクティビティ時間ラベルは、その時間とは一致せず、設定されている表示タイムゾーンを反映します。

iCal フィードの登録

iCal フィードの登録方法については、エージェントが使用するデバイスのカレンダーアプリケーションに関するドキュメントを参照してください。一般的に、エージェントは、Webex WFO から iCal フィードの URL をコピーして、カレンダーアプリケーションの登録フィールドに貼り付けます。

エージェントがコピーして貼り付ける URL は、ご使用のテナントが実装している認証方式によって異なります。

Active Directory(AD) または Webex WFO 認証

AD または Webex WFO 認証環境で iCal フィードに登録するには

1. デバイスのカレンダーアプリケーションのドキュメントを参照して、Webex WFO から iCal フィードを登録する方法を判断します。
2. カレンダーアプリケーションの登録フィールドに、次の URL をコピーして貼り付けます。
3. プロンプトが表示されたら、Webex WFO にログインします。

SAML 認証

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

ご使用のテナントが SAML 認証を使用している場合は、ユーザーが iCal フィードに登録する前に、WFM の [グローバル設定 (Global Settings)] ページで [SSO を使用した iCal 同期 (iCal Sync with SSO)] チェックボックスをオンにする必要があります。(「[システム全体の WFM 設定を構成する](#)」を参照してください)。このチェックボックスをオンにすると、Webex WFO はエージェントが [マイスケジュール (My Schedule)] ツールバーで [モバイルカレンダー (Mobile Calendar)] ボタンを使用できるようにします。このボタンを使用して、勤務スケジュールの登録に使用できる URL を取得できます。

この URL はエージェントごとに固有であり、ランダムに生成されます。ただし、パスワードで保護されているわけではありません。エージェントの URL が漏えいした場合は、エージェントが URL をリセットすることをお勧めします。エージェントが URL をリセットすると、Webex WFO は新しい URL を生成し、古い URL を非アクティブ化します。引き続き Webex WFO からスケジュールの更新を受信するには、エージェントが既存のカレンダー登録を再設定して新しい URL を使用する必要があります。

SAML 認証環境で iCal フィードに登録するには

1. デバイスのカレンダーアプリケーションのドキュメントを参照して、Webex WFO から iCal フィードを登録する方法を判断します。
2. Webex WFO で、[マイスケジュール (My Schedule)] に移動します。
3. [マイスケジュール (My Schedule)] のツールバーで、[モバイルカレンダー (Mobile Calendar)] をクリックします。
4. [モバイルカレンダー (Mobile Calendar)] から固有の URL をコピーして、カレンダーアプリケーションの登録フィールドに貼り付けます。

SAML 認証環境で URL をリセットするには

1. Webex WFO で、[マイスケジュール (My Schedule)] に移動します。
2. [マイスケジュール (My Schedule)] のツールバーで、[モバイルカレンダー (Mobile Calendar)] をクリックします。
3. [Webアドレスのリセット (Reset Web Address)] をクリックします。Webex WFO が新しい URL を生成します。
4. カレンダーアプリケーションで、Webex WFO からの iCal フィードへの登録を再設定します。

エージェントの動的スケジュールリング

動的スケジュールリング機能を使用すると、管理者またはスケジューラによって設定されていれば、特定の週間のスケジュールを独自に作成できます。

ユーザーが動的スケジュールリングイベントに含まれている場合は、毎日のスケジュールにイベント例外が表示されます。この例外には、[エージェントの動的スケジュールリング(Agent Dynamic Schedule)] ページに移動するリンクが含まれています。

NOTE スケジュールを作成できるのは例外期間中のみです。その時間が過ぎると、[エージェントの動的スケジュールリング(Agent Dynamic Schedule)] ページは表示のみ可能で、編集はできなくなります。

初めてページにアクセスすると、次の情報が表示されます。

- 作成するスケジュールのワークルールパラメータ。ワークルールには、均一、ハイブリッド、可変の3種類があります。
- シフトを開始できる時間をカバーするインターバルに対して、必要スタッフ数がわかるスタッフ数アイコン。この図では、パラメータによれば 08:00 ~ 10:00 の任意の時間に勤務を開始できます。そのため、人員配置アイコンはこの時間内に 30 分間隔で表示されます。

NOTE このページに表示される時間はすべて、(ユーザーの)表示タイムゾーンです。

- スケジュールを作成して送信する残り時間を示すカウントダウンタイマー。カウントダウンタイマーが 0 に到達すると、スケジュールを編集または送信できなくなります。

Select Your Schedule

Select the hours you want to work for this schedule period. You must start work at the same time every day of the week, but you can choose a different start time for each week.

Oct 5 - Oct 11

Time Remaining:

09:44

Interval	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
08:00		9	9	9	9	9	
08:30		8	8	8	8	8	
09:00		8	8	8	8	8	
09:30		7	7	7	7	7	

Uniform Work Rule Parameters

Schedule Period: 2014-10-05 to 2014-10-11

Shift length: 08:00

Days per week: 5

Hours per week: 40:00

Earliest start time: 08:00

Latest start time: 10:00

Min consecutive scheduled days: 1

Min hours between work shifts: 02:00

Days off: Saturday, Sunday

Schedule Incentive: Multiskill incentive

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

スケジュールを選択すると、スタッフ数アイコンセクションの下に灰色のバーで表示されます。

Select Your Schedule

Select the hours you want to work for this schedule period. You must start work at the same time every day of the week, but you can choose a different start time for each week.

Oct 5 - Oct 11

Interval	Sunday	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday
08:00		9	9	9	9	9	
08:30		8	8	8	8	8	
09:00		8	8	8	8	8	
09:30		7	7	7	7	7	
08:00							
09:00							
10:00							
11:00							
12:00							
13:00							
14:00							
15:00							
16:00							

Time Remaining: 09:44

Uniform Work Rule Parameters

Schedule Period: 2014-10-05 to 2014-10-11
Shift length: 08:00
Days per week: 5
Hours per week: 40:00
Earliest start time: 08:00
Latest start time: 10:00
Min consecutive scheduled days: 1
Min hours between work shifts: 02:00
Days off: Saturday, Sunday
Schedule Incentive: Multiskill incentive

人員配置アイコン

人員配置アイコンは、そのインターバルでシフトを開始する場合の、相対的な必要スタッフ数を示しています。



管理者が、人員数を含めるように動的スケジュールリングを設定している場合は、人員配置アイコンに数字が表示されます。数字が表す情報は、人員配置アイコンと同じです。単に表示方法が異なるだけです。



人員配置アイコンと人員数は、その勤務シフトで設定されているワークルールの種類によって決まります。

ワークルール	計算式
一定 (Uniform)	そのインターバルで始まるシフトに対して、すべての勤務日にわたる平均必要人員数。
ハイブリッド (Hybrid)	そのインターバルに始まるその日のシフト長に対する平均必要人員数。
変動 (Variable)	そのインターバルに始まる日の選択したシフト長に対する、平均必要人員数。初めてページを表示したときは、アイコンは設定されている最小シフト長に基づいて表示されます。シフト長を指定すると、アイコンと数字も変化します。

独自スケジュールの作成

IMPORTANT スケジュールの作成時間は限られています。時間を使い切ってしまうないように、カウントダウンタイマーに気をつけてください。タイマーが0に到達すると、スケジュールを編集または送信できなくなります。

独自のスケジュールを作成するには、次の手順を実行します。

1. スケジュール内で、動的スケジュールリング例外のリンクをクリックして、[エージェントの動的スケジュールリング (Agent Dynamic Schedule)] ページにアクセスします。
2. スケジュールリングの枠の右側にリストされているワークルールのパラメータに基づいて、各勤務日の開始時間を選択します。必要に応じて、スタッフ数アイコンを利用して必要スタッフ数が最も多いシフトを判別し、それに応じて選択します。

オフ日として除外されている日には、人員配置アイコンではなく灰色の欄が表示されます。

可変のワークルールに従ってスケジュールを設定している場合で、オフの日を選択できる場合は、その日の人員配置アイコンを選択しないでください。

3. 各曜日の勤務シフトが設定されると、日付ボックスにチェックマークが表示され、週の入力が完了したと示されます。



4. 1週間以上のスケジュールを設定する場合は、日付ボックスの横にある右矢印をクリックして次の週に移動し、その週のスケジュールを作成します。

NOTE スケジュールを設定する週ごとに、異なる種類のワークルールが適用される場合があります。

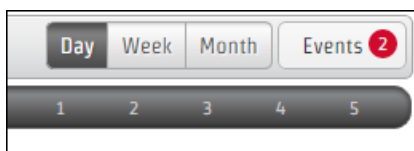
5. 各週でスケジュールを設定したら、[送信 (Submit)] をクリックします。

エージェントの日中動的スケジュールリングイベント

日中動的スケジュールリングイベント機能を使用すると、管理者またはスケジューラからの招待があった場合に、自主休暇、残業時間、または自主休暇と残業時間の両方を、独自のスケジュールに追加できます。このような変更は通常、当日または数日後に対するものです。管理者またはスケジューラが、コンタクト量が想定よりも多いまたは少ないことがわかった場合、対象のサービスキューを担当する一部のエージェントに休暇の取得または残業時間の追加を提案することで、実際のカバレッジ要件を満たす判断を行う場合があります。

NOTE 現在スケジュールを設定していない日に、自主休暇をスケジュール設定できます。

日中動的スケジュールリングイベントに参加するよう招待を受けているエージェントの場合、[マイスケジュール (My Schedule)] ページの [イベント (Event)] ボタンに番号が表示されます。以下の画像では、エージェントは2つのイベントへの参加に招待されています。



イベント招待のリンクをクリックすると、[エージェントの日中動的スケジュールリング (Agent Scheduling Dynamic Scheduling)] ページが表示されます。最初のビューには、イベント当日のスケジュールが表示されます。既存のスケジュールは灰色で網掛けされています。イベント期間は空白の領域として表示されます。

ページの左側のテキストには、スケジュールに加えることができる変更の詳細がまとめられ、スケジュールの変更を有効にする前に承認が必要な場合は通知されます。

最小/最大時間の条件が設定されている場合は、ページ左側に最小/最大時間条件の詳細も表示されます。リクエストを送信するには、スケジュール変更を最小/最大時間の制限内で設定する必要があります。

スケジュールを変更するには

1. [イベント(Events)] ボタンをクリックすると、イベント名がリンクとして表示されます。
2. リンクをクリックすると、そのイベントの [エージェントの日中動的スケジューリング(Agent Scheduling Dynamic Scheduling)] ページが表示されます。
3. 空白の領域をクリックすると、ポップアウトパネルが表示されます。空白領域のインターバルをクリックして選択するか、選択する時間の開始時間と長さを設定できます。選択した領域は、緑色(残業時間)または赤色(休暇)に網掛けされます。また、選択した領域をドラッグして選択する時間を変更できます。デフォルトでは、5分刻みでドラッグできます。選択範囲を1分間刻みでドラッグするには、Shift キーを押しながらドラッグします。Shift キーを押す前にマウスボタンを放すと、5分刻みに戻ります。

4. ページには、一度に1種類のスケジュール変更が表示されます。自主休暇と残業時間の両方でスケジュール変更に招待されている場合は、ページの上部に「OT」というラベルの付いたボタンと「VTO」というラベルの付いたボタンがあります。これらのボタンを使用して、2種類のスケジュール変更を切り替えます。
5. 複数のセグメントで残業時間または休暇をスケジュール設定するオプションが与えられた場合（残業や休暇が1つの連続セグメントである必要はありません）、ウィンドウに[追加 (Add)] ボタンと[削除 (Remove)] ボタンが追加されます。これらのボタンを使用して、必要に応じてセグメントを追加したり、セグメントを削除したりできます。
6. 完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。修正されたスケジュールのポップアップウィンドウが表示されます。[送信] をクリックして変更を確認し送信するか、[キャンセル] をクリックして [エージェントの日中動的スケジュールリング (Agent Scheduling Dynamic Scheduling)] に戻ります。このページで修正を加えて保存してから送信できます。

変更が自動的に承認されるようにイベントが設定されている場合、スケジュールはすぐに更新されます。管理者またはスケジューラの承認を要求するようにイベントが設定されている場合、変更が承認されるまでスケジュールは更新されません。変更が承認されない場合は、スケジュールが更新されないことでそれがわかります。

次の状況では、Webex WFO はスケジュール内の支払対象外アクティビティを [使用不可 (Not Available)] アクティビティに置き換えます。

日中動的イベントの設定	アクション
支払対象例外を使用する自主休暇が含まれる。	<ul style="list-style-type: none"> ■ 自主休暇を追加し、その自主休暇が既存のスケジュール内の支払対象外アクティビティと重複している。 ■ 変更内容が手動または自動で承認された。

エージェントのスケジュールの管理

[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページで、スーパーバイザ、スケジューラ、および管理者は多くのさまざまなタスクを実行できます。

- [エージェントのスケジュールの表示](#)
- [エージェントのスケジュールのソートとフィルタリング](#)
- エージェントのスケジュールの編集：
 - [アクティビティの追加](#)
 - [アクティビティのスケジュールを設定する最適な時間の検索](#)
 - [アクティビティの移動](#)
 - [アクティビティを削除する](#)
 - [休憩と昼休みを最適化する](#)
 - [スケジュール変更の取り消し](#)
 - [2人のエージェント間のスケジュールのトレード](#)
 - [スケジュールからのエージェントの削除](#)
- [エージェントの遵守と適合性の表示](#)
- [推定カバレッジの確認](#)

前提条件

スーパーバイザー、スケジューラ、または管理者であり、エージェントがWFMビューに割り当てられていること。表示するエージェントのスケジュールが実行済みであること。スケジュールを編集するには、[スケジュールの編集(Edit Schedules)] のアクセス許可が必要です。

ページの場所

[スケジュールとプランニング(Schedules and Planning)] > [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)]

手順

エージェントのスケジュールの表示

1. エージェントのサービスキューグループ、サービスキュー、スキルマッピング、またはチームを **[検索条件(Search Criteria)]** ドロップダウンリストから選択します。グループの本日のスケジュールが、開始時刻順にエージェントとともに表示されます。アクティビティは色分けされます。
2. アクティビティの上にマウスを置くと、詳細が表示されます。

NOTE アクティビティ情報 ウィンドウに、アクティビティの開始時間または終了時間が誤って表示される場合があります。これは、アクティビティが2つの層にまたがっている場合に発生します。スケジュールの下層は、サービス中、超過時間、割り当て、およびクローズされたサービスアクティビティ用です。上層は休憩、昼休み、プロジェクト、および例外用です。下層のアクティビティの上にマウスを置くと、情報ウィンドウにはそのアクティビティの完全な時間が表示されます。その上部にある可能性のある上層のアクティビティは考慮されません。

エージェントが動的応答を使用してスケジュールされた場合、[勤務シフト(Work Shift)] フィールドはアクティビティ情報 ウィンドウに表示されません。

エージェントのスケジュールのソートとフィルタリング

自分に関連する情報だけを表示できるよう、複数のフィルタをエージェントのスケジュールに適用できます。

- スケジュールをエージェント名、ランク、または開始日でソートするには、画面の左上にある **[エージェント(Agents)]** ドロップダウンリストをクリックします。
- 特定のエージェントのスケジュールを表示するには、ページの上層にある **[エージェントのフィルタ(Filter Agents)]** フィールドにエージェントの名前を入力します。
- 別の日付のスケジュールを表示するには、ページの上層にある月、年、または日をクリックします。
- スケジュールのより広範なビューを表示するには、右上隅の **[週(Week)]** または **[日(Day)]** をクリックします。
- 異なるタイムゾーンのエージェントのスケジュールを表示するには、**[タイムゾーン(Time Zone)]** ドロップダウンリストからタイムゾーンを選択します。

- リストの一番上にエージェントをピン留めするには、エージェントの名前の上にマウスを置いて、矢印アイコンをクリックします。エージェントのピン留めを解除するには、もう一度矢印アイコンをクリックします。
- サービスキュー、サービスキューグループ、チーム、またはスキルマッピングのカスタマイズされたリストを作成するには、**[検索条件 (Search Criteria)]** ドロップダウンリスト ([カスタム (Custom)] の下) の下部から **[選択 (Select)]** を選択します。

アクティビティの追加

1. **[アクション (Actions)]** ドロップダウンリストから **[アクティビティの挿入 (Insert Activity)]** を選択します。**[アクティビティの挿入 (Insert Activity)]** ダイアログボックスが開きます。
2. **[エージェントの選択 (Agent Selection)]** (人物アイコン) をクリックします。利用可能なエージェントのリストが表示されます。
3. リストからエージェントを選択します。**[エージェント (Agents)]** ボックスにエージェント名が表示されます。(エージェントを削除するには、**[エージェント (Agents)]** ボックスでエージェントの名前をクリックし、**[削除 (Remove)]** をクリックします。)
4. **[閉じる (Close)]** をクリックします。
5. アクティビティの開始時間と終了時間を入力するか、**[期間の開始時間 (Start Time with Duration)]** を選択して終了時間の代わりに期間を入力します。
6. **[アクティビティ (Activity)]** ドロップダウンリストからアクティビティタイプを選択します。さらにドロップダウンリストが表示される場合は、必要に応じてアクティビティの種類を絞り込みます。
7. アクティビティが支払い済みである場合は、**[支払い済み (Paid)]** チェックボックスをオンにします。アクティビティが未払いである場合は、このボックスをオフにします。このボックスは、選択したアクティビティのタイプに応じて自動的にオンまたはオフになります。
8. **[挿入 (Insert)]** をクリックします。**[アクティビティの挿入 (Insert Activity)]** ウィンドウが閉じ、エージェントのスケジュールにアクティビティが表示されます。
9. **[保存 (Save)]** (ページの右上) をクリックします。**[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)]** ダイアログボックスが開きます。
10. **[保存 (Save)]** をクリックします。**[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)]** ダイアログボックスが閉じます。

アクティビティのスケジュールを設定する最適な時間の検索

次の手順に従ってアクティビティのスケジュールを設定し、サービスレベルへの影響が最も少なくなるようにします。

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

1. **[アクション(Actions)]** ドロップダウンリストから **[最適な時間の検索(Find Optimal Time)]** を選択します。[最適な時間の検索(Find Optimal Time)] ダイアログボックスが開きます。
2. **[開始日(Start Date)]** カレンダーからアクティビティが発生する可能性がある最初の日を選択します。現在の週内の日付を選択できます。
3. **[終了日(End Date)]** カレンダーからアクティビティが発生する可能性がある最後の日を選択します。現在の週内の日付を選択できます。
4. アクティビティが開始可能な最も早い時間を **[開始時間(Start Time)]** フィールドに入力します。
5. アクティビティが開始可能な最も遅い時間を **[終了時間(End Time)]** フィールドに入力します。
6. **[期間(Duration)]** フィールドにアクティビティの所要時間を入力します。
7. **[エージェント数(No. of Agents)]** フィールドに、アクティビティを実行するエージェントの数を入力します。
8. **[分析(Analyze)]** をクリックします。可能な時間が **[分析結果(Analysis Results)]** セクションに表示されます。

NOTE [ギャップ(Gap)] 列には、予測されるエージェントの数と実際にスケジュールされたエージェントの数の差が表示されます。正の数は、人員過剰を示します。負の数は、人員不足を示します。

9. 時間を選択したら、**[サービス中エージェント(In Service Agents)]** または **[スケジュールされたエージェント(Scheduled Agents)]** 列にある数をクリックします。[アクティビティの挿入(Insert Activity)] ダイアログボックスが開きます。
10. アクティビティを実行するエージェントを **[利用可能(Available)]** 列から **[割り当て済み(Assigned)]** 列に移動します。
11. **[アクティビティの選択(Select Activity)]** ドロップダウンリストからアクティビティを選択します。さらにドロップダウンリストが表示される場合は、必要に応じてアクティビティの種類を絞り込みます。
12. アクティビティが支払い済みである場合は、**[支払い済み(Paid)]** チェックボックスをオンにします。アクティビティが未払いである場合は、このボックスをオフにします。このボックスは、選択したアクティビティのタイプに応じて自動的にオンまたはオフになります。
13. **[挿入(Insert)]** をクリックします。[アクティビティの挿入(Insert Activity)] ダイアログボックスが閉じます。
14. **[保存(Save)]** (ページの右上) をクリックします。[スケジュール変更の保存(Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが開きます。

15. [保存 (Save)] をクリックします。[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが閉じます。

アクティビティの移動

1. エージェントのスケジュールをダブルクリックします。スケジュールは 2 行に分割され、休憩、昼休み、および特別なプロジェクトがサービス時間の上に表示されます。
2. アクティビティを別の時間にドラッグします。[開始時間 (Start Time)] および [終了時間 (End Time)] が変更されます。[カバレッジ (Coverage)] ドロウを開いている場合、アクティビティを解放するときに予測カバレッジが調整されます。
3. 下の(塗りつぶされている) 行をダブルクリックして、エージェントスケジュールを 1 行に折りたたみます。
4. [保存 (Save)] (ページの右上) をクリックします。[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが開きます。
5. [保存 (Save)] をクリックします。[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが閉じます。

アクティビティを削除する

エージェントのスケジュールからアクティビティを削除するには、その上部に別のアクティビティを挿入します。

1. アクティビティを右クリックし、ドロップダウンリストから [挿入 (Insert)] を選択します。アクティビティの開始時間と終了時間が入力された [アクティビティの挿入 (Insert Activity)] ダイアログボックスが開きます。
2. [アクティビティ (Activity)] ドロップダウンリストから新しいアクティビティを選択します。さらにドロップダウンリストが表示される場合は、必要に応じてアクティビティの種類を絞り込みます。

NOTE エージェントをサービスキューに戻すには、[サービス中 (In Service)] を選択します。[検索条件 (Search Criteria)] ドロップダウンリストからサービスキューを選択します。

3. [挿入 (Insert)] をクリックします。警告メッセージが表示されます。
4. [競合の上書き (Override Conflict)] をクリックします。警告メッセージが閉じ、アクティビティがエージェントのスケジュールから削除されます。
5. [保存 (Save)] (ページの右上) をクリックします。[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが開きます。
6. [保存 (Save)] をクリックします。[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが閉じます。

休憩と昼休みを最適化する

休憩と昼休みを最適化することで、新しいスケジュールを実行せずにカバレッジを最大化できます。

IMPORTANT 少なくとも 1 時間以上後に開始する休憩と昼休みを最適化できます。それよりも早く開始するアクティビティを移動するには、[アクティビティの移動](#) に移動します。

1. [アクション(Action)] ドロップダウンリスト(ページの右上) から [スケジュールの最適化(Optimize Schedules)] を選択します。[スケジュールの最適化(Optimize Schedules)] ダイアログボックスが開きます。
2. 最適化する開始日と終了日を選択します。デフォルトは本日の日付です。
3. (任意) 一部のエージェントを最適化から除外するには、[割り当て済み(Assigned)] から [利用可能(Available)] にエージェントを移動します。

NOTE 最適化ツールを実行した後は、特定の変更を選択して保持または破棄することはできません。一部のエージェントのスケジュールを未変更のままにする必要がある場合は、ここでそれらを除外します。

4. (任意) 休憩と昼休みを最適化から除外するには、[休憩(Breaks)] または [昼休み(Lunches)] チェックボックスをオフにします。除外しない場合は、これらのボックスをオンのままにします。
5. [最適化(Optimize)] をクリックします。[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ダイアログボックスに、変更されたエージェントのスケジュール数が表示されます。
6. [閉じる(Close)] をクリックします。[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ダイアログボックスが閉じます。変更されたスケジュールは 2 行に分割されます。



7. [保存(Save)](ページの右上) をクリックします。[スケジュール変更の保存(Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが開きます。
8. [保存(Save)] をクリックします。[スケジュール変更の保存(Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが閉じ、エージェントのスケジュールに変更が適用されます。

2 人のエージェント間のスケジュールのトレード

同じ日、別の日、複数の日の 2 人のエージェントのスケジュールをトレードできます。

IMPORTANT スケジュールをトレードするには、両方のエージェントがトレードの時間枠で実行されたスケジュールに含まれている必要があります。

NOTE スケジュールが午前 0 時を越える場合、エージェントは、そのスケジュールが開始する日に勤務を開始するようにスケジュールされます。

1. [アクション(Actions)] ドロップダウンリストから [スケジュールのトレード(Trade Schedule)] を選択します。[スケジュールのトレード(Trade Schedule)] ダイアログボックスが開きます。
2. [トレードタイプ(Trade Type)] セクションで時間枠のラジオボタンを選択します。[異なる日(Different Day)] または [複数の日(Multiple Days)] を選択すると、[日付(Dates)] セクションに [開始日(From Date)] および [終了日(To Date)] フィールドが表示されます。
3. [リクエスト元エージェント(From Agent)] および [リクエスト先エージェント(To Agent)] リストから、スケジュールをトレードするエージェントを選択します。

NOTE [メインビュー(Main View)] でチームに割り当てたエージェントのみがこれらのリストに表示されます。

4. [日付(Dates)] セクションからトレードの日付を選択します。エージェントのスケジュールが表示され、それらと比較してトレードが実行可能かどうかを確認することができます。
5. [適用(Apply)] をクリックします。[トレードの適用(Apply Trade)] ダイアログボックスが開きます。
6. [はい(Yes)] をクリックします。[トレードの適用(Apply Trade)] および [スケジュールのトレード(Trade Schedule)] ダイアログボックスが閉じます。

スケジュール変更の取り消し

1. エージェントのスケジュールを右クリックし、ドロップダウンリストから [スケジュール履歴(Schedule History)] を選択します。[スケジュール履歴と復元(Schedule History and Restore)] ページが表示されます。
2. [結果(Results)] セクションで、[リビジョンの詳細 ID(Revision Detail ID)] 列の任意の番号をクリックします。異なるバージョンのエージェントのスケジュールが表示されます。
3. エージェントに戻すスケジュールの横にある [復元(Restore)] をクリックします。[確認(Confirm)] ダイアログボックスが表示されます。
4. [はい(Yes)] をクリックします。確認メッセージが表示され、[スケジュール履歴と復元(Schedule History and Restore)] ページのスケジュールリビジョンのリストに変更内容が表示されます。

NOTE トレードを含むスケジュールを復元すると、スケジュールを復元したエージェントのみスケジュールが変更されます。シフトをトレードした他のエージェントは、手動でスケジュールを復元するまでスケジュールが変更されません。

スケジュールからのエージェントの削除

エージェントをスケジュールから削除するには、エージェントの勤務シフト全体に対して未払いのアクティビティを追加します([アクティビティを削除する方法と同様](#)) 。

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

1. (任意) 本日以外の日付からエージェントを削除するには、その日付をクリックします。
2. エージェントのサービス中の時間を右クリックし、ドロップダウンリストから **[挿入 (Insert)]** を選択します。[アクティビティの挿入 (Insert Activity)] ダイアログボックスが開きます。
3. (任意) [開始時間 (Start Time)] および [終了時間 (End Time)] がエージェントの勤務シフト全体をカバーしていない場合は、正しい時間を選択します。
4. エージェントをキューから削除するアクティビティを **[アクティビティ (Activity)]** ドロップダウンリストから選択します。さらにドロップダウンリストが表示される場合は、必要に応じてアクティビティの種類を絞り込みます。

NOTE 会社が Webex WFO をセットアップした方法に基づいて、選択する必要のあるアクティビティが異なります。エージェントを削除するための一般的なアクティビティは、**[例外 (Exception)]** および **[対応不可 (Not Available)]** です。

5. 必要であれば、**[支払い済み (Paid)]** チェックボックスをオフにします。
6. **[挿入 (Insert)]** をクリックします。警告メッセージが表示されます。
7. **[競合の上書き (Override Conflict)]** をクリックします。変更がエージェントのスケジュールに表示されます。
8. **[保存 (Save)]** (ページの右上) をクリックします。[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが開きます。
9. **[保存 (Save)]** をクリックします。変更がエージェントのスケジュールルールに反する場合は、警告メッセージが表示されます。それ以外の場合は、[スケジュール変更の保存 (Save Schedule Changes)] ダイアログボックスが閉じます。
10. (任意) **[無視して保存 (Ignore and Save)]** をクリックします。警告メッセージが閉じます。

エージェントの遵守と適合性の表示

1. エージェントの名前の右にある [遵守 (Adherence)] ドロフ (小さな赤色の三角形) をクリックします。



ドロフが開き、エージェントのリアルタイムの遵守が表示されます。緑色の丸は、エージェントが現在スケジュールに遵守していることを意味します。赤色の丸は、エージェントが遵守していないことを意味します。また、ドロフには、エージェントのスケジュール済みアクティビティ、現在の状態、継続時間 (エージェントが現在の状態にある時間)、理由コード (RC)、当日の遵守率と適合率も表示されます。この情報は、30 秒おきに自動的に更新されます。

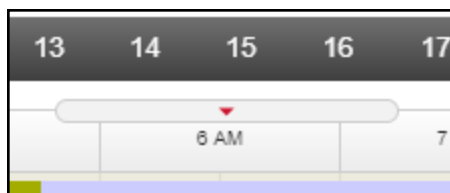
Agents		Schedule Activity	Agent State	Duration	RC	A %	C %
Quincy Landers	🟢	Lunch	Logged Out	69:49:31	--	11	0
Matt Rueben	🟢	In Service	After Call Work	0:07	--	40	87
Beth Bryant	🔴	In Service	Logged Out	68:18:42	--	0	0
Juana Urshela	🔴	Lunch	Ready Available	2:10	--	58	115

2. エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントに関する詳細情報を確認できます。エージェントの名前をもう一度クリックするとドロフが閉じます。

NOTE エージェントドロフの数は、全体的な [遵守 (Adherence)] ドロフの数とわずかに異なる場合があります。これは、2 つのドロフが異なる割合で更新され、[遵守 (Adherence)] ドロフの数が四捨五入されるためです。

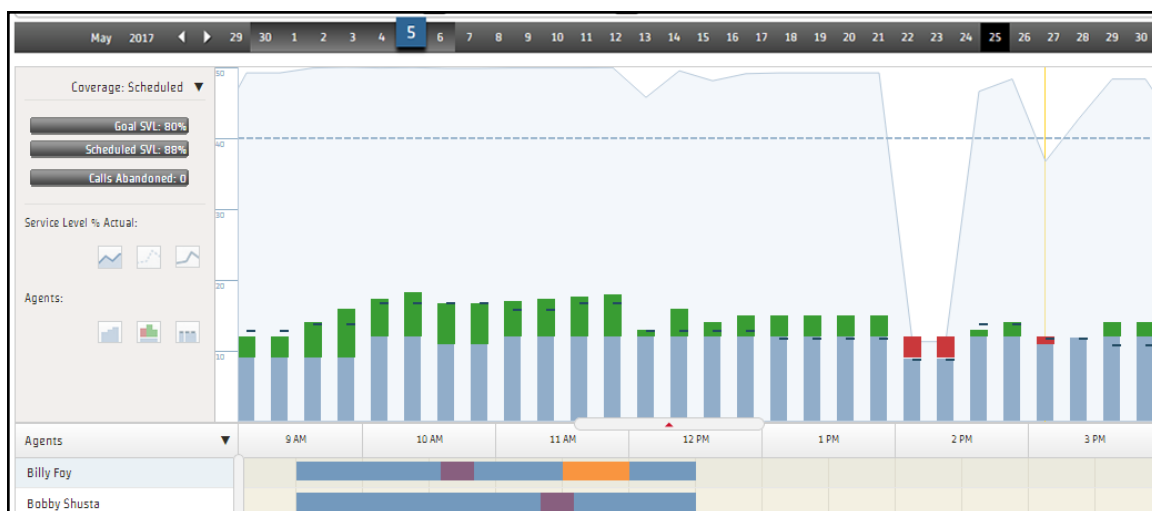
推定カバレッジの確認

1. 画面の中央上部にある [カバレッジ(Coverage)] ドロワ(小さな赤色の三角形)をクリックします。



[カバレッジ(Coverage)] ドロワが開き、当日の予測カバレッジレベルが表示されます。それぞれの縦棒は15分を表し、スケジュールされたエージェントの数と、予測されるコンタクトボリュームに必要な数を比較します。

バーの上部の緑色は、スケジュールされたエージェントが十分であることを意味します。上部の赤色は、スケジュールされたエージェントが足りないことを意味します。青色のバーは、ちょうど必要な数のエージェントがいることを意味します。経過した時間については、黒色のダッシュで実際のカバレッジレベルが表示されます。



2. 縦棒をクリックすると、その 15 分間の詳細情報が表示されます。

2:15 PM		
	Agents	% SVL
Forecast:	11	80
Scheduled:	14	99.8
Actual:		
Shrinkage:	14	99.8
Reforecast:	6.7	100
<hr/>		
% SVL Goal:	80	
Shrinkage %:	0	
% SVL Reforecast:	100	

関連項目

- [\[エージェントのスケジュール\(Agent Schedules\) \] ページのカスタマイズ](#)
- [タイムゾーンについて](#)
- [エージェントのリストをソートする](#)
- [ドロフについて](#)
- [スケジュールを編集する](#)
- [スケジュール履歴と復元について](#)
- [2 人のエージェントのスケジュールをトレードする](#)
- [アクティビティに最適な時間を検索する](#)
- [休憩と昼休みを最適化する](#)
- [エージェントの動的スケジュールリング ページを編集する](#)

[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページのカスタマイズ

[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ツールバーは、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページに表示されるエージェントを制御します。そのフィールドとボタンについては、下の表で説明します。

NOTE 1 つ以上のサービスキューグループ、サービスキュー、スキルマッピング、またはチームを選択するまで、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページは空白です。選択内容は保持され、次のセッションではデフォルトで表示されます。



フィールド/ボタン	説明
タイムゾーンの選択 (Select Time Zone)	<p>ドロップダウンリストからタイムゾーンの設定を選択します。現在ログインしているユーザーのタイムゾーン(ユーザーを管理する ページで指定) は、デフォルトでこのフィールドに表示されます。この値を変更すると、選択したタイムゾーンが [タイムゾーン(Time Zone)] 行に表示されます。</p> <p>NOTE [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページから移動すると、タイムゾーンがリセットされます。</p>
条件の選択 (Select Criteria)	<p>これらのエージェントのスケジュールを表示するには、サービスキュー、サービスキューグループ、チーム、スキルマッピングを1つ以上選択します(詳細については、「カスタム選択」を参照してください)。マルチスキルグループのスケジュールが設定されているエージェントを表示するには、マルチスキルグループまたはエージェントのチームに関連付けられているサービスキューを選択します。名前のすべてまたは一部をフィールドに入力すると、より簡単に名前を検索できます。このフィールドでは大文字と小文字が区別されません。</p>
エージェントのフィルタ(Filter Agents)	<p>エージェント名に文字を入力して、現在のページでエージェントをフィルタリングします。たとえば、フィールドに「br」を入力すると、文字「br」を持つ名前のみが表示されます。このフィールドでは大文字と小文字が区別されません。このフィルタは、複数ページのリストの非表示ページにリストされているエージェントには適用されません。</p>
アクション(Actions)	<p>クリックすると、アクティビティとトレードのスケジュールを挿入してエージェントのスケジュールを変更できるオプションメニューの表示、本日のスケジュールへの1回のクリックでの移動、実行したがまだ保存していない変更の破棄、昼休みと休憩の最適化、挿入するアクティビティに対する最適な時間の検索を行うことができます。</p>
保存 (Save)	<p>変更内容をデータベースに保存し、実稼働スケジュールを更新します。</p>
ページ移動(Paging)	<p>ページ移動ツールを使用すると、複数のページ上のエージェントの長いリストを移動することができます。二重矢印をクリックすると、最初または最後のページに移動します。一重矢印をクリックすると、一度に1ペー</p>

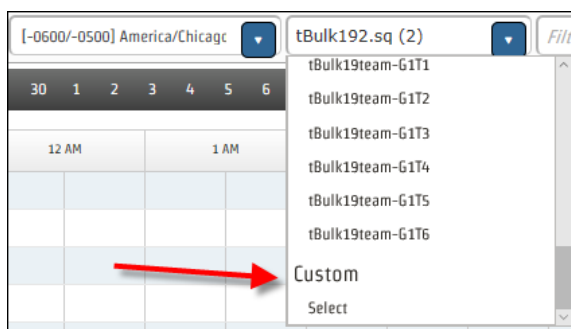
フィールド/ボタン	説明
	<p>ジ前方または後方に移動できます。リストの一番上にピン留めしたエージェントは、別のページに移動した場合でもその場所にとどまります。フィルタは、現在表示しているページにのみ適用されます。</p>
<p>週/日/時間 (Week/Day/Hour)</p>	<p>エージェントのスケジュールを週、日、または時間によって表示します。日付とビューの変更は、セッションが変わっても引き継がれます。</p>

カスタム選択

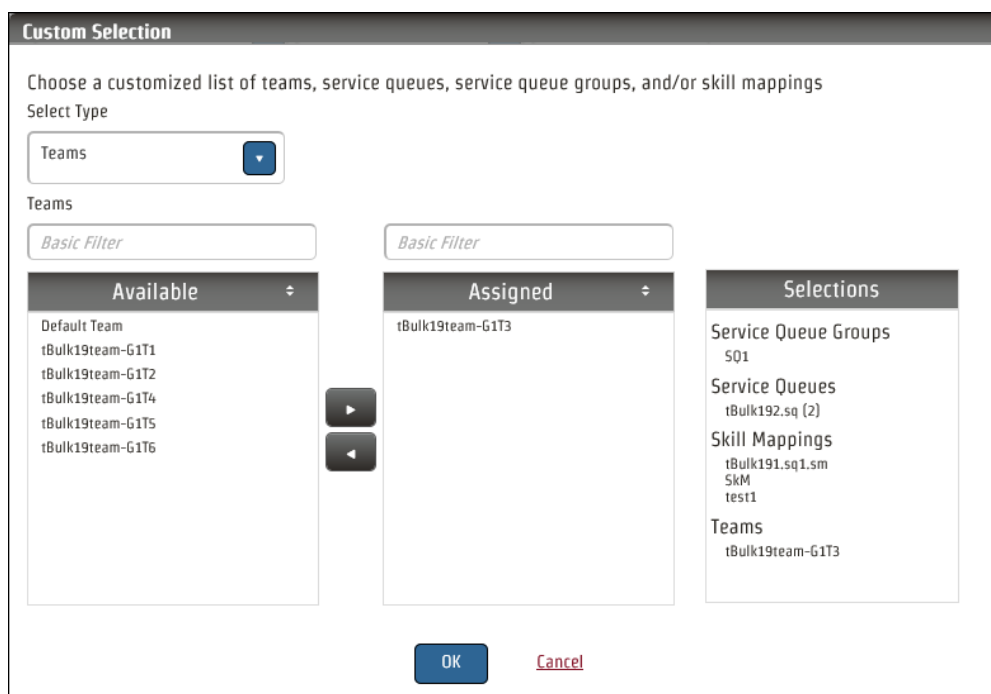
複数のサービスキュー、サービスキューグループ、チーム、およびスキルマッピングのスケジュールを表示する場合は、[カスタム選択 (Custom Selection)] ダイアログボックスを使用してそれらを選択します。

カスタム選択を設定するには:

1. [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ツールバーの [条件の選択(Select Criteria)] ドロップダウンリストの下までスクロールして、[カスタム(Custom)] カテゴリに移動し、[選択(Select)] をクリックします。



[カスタム選択 (Custom Selection)] ダイアログボックスが表示されます。



2. **[タイプの選択 (Select Type)]** フィールドから、[サービスキュー(Service Queue)]、[サービスキューグループ(Service Queue Group)]、[チーム(Team)]、または [スキルマッピング(Skill Mappings)] を選択します。選択したタイプの利用可能なエンティティが [利用可能(Available)] ペインに表示されます。
3. スケジュールを表示するエンティティを [割り当て済み(Assigned)] ペインに移動します。選択内容は [選択(Selections)] ペインにも一覧表示されます。
4. スケジュールを表示する目的のエンティティのリストが作成されるまで、ステップ 2 と 3 を繰り返します。入力が終わったら、[OK] をクリックします。選択したエンティティに属するエージェントが [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページに表示され、[カスタム(Custom)] がツールバーの [条件の選択(Select Criteria)] フィールドに表示されます。

カスタム選択は保持され、次回ログインしたときに表示されます。

カスタム選択を変更するには:

1. **[条件の選択(Select Criteria)]** フィールドで、**[選択(Select)]** をクリックします。保存した選択内容を含む [カスタム選択(Custom Selection)] ダイアログボックスが表示されます。
2. 必要に応じて選択内容を変更し、**[OK]** をクリックします。

タイムゾーンについて

Webex WFO で使用されるタイムゾーンには、デフォルトのタイムゾーン、表示タイムゾーン、スケジュール設定タイムゾーン、サービスキュータイムゾーンの 4 種類 があります。これらの異なるタイプのタイムゾーンは、世界中の異なるタイムゾーンに位置するエージェントのエージェントスケジュールを作成および表示する場合に、混乱を避けるのに役立ちます。

NOTE これらのタイムゾーンは、主に WFM に影響します。QM では、録音にキャプチャソース(レコードサーバーまたはスマートデスクトップを使用した PC など)でタイムスタンプが設定されます。これは、録音されているエージェントの場所とは異なる場合があります。

デフォルトのタイムゾーン

通常、デフォルトのタイムゾーンは、組織のメインオフィスがあるタイムゾーンです。[グローバル設定 (Global Settings)] ページ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [管理 (Administration)] > [グローバル設定 (Global Settings)]) で設定されます。このタイムゾーンは、タイムスタンプのシステムイベント、ログ、エージェント統計などのキャプチャされたデータに使用されます。

表示タイムゾーン

表示タイムゾーンはユーザーのローカルタイムゾーンであり、[自分のスケジュール (My Schedule)]、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)]、[メッセージング (Messaging)] などのページで個人ユーザーとして表示される情報に使用されます。[ユーザー (Users)] ページ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [ユーザー設定 (User Configuration)] > [ユーザー (Users)]) で各個人ユーザーに対して設定されます。

表示タイムゾーンが設定されていない場合、その場所でデフォルトのタイムゾーンが使用されます。ユーザーがデフォルトのタイムゾーンに位置している場合は、ユーザーごとに表示タイムゾーンを設定する必要はありません。

タイムゾーンのスケジュール設定

スケジュール設定タイムゾーンは、エージェントのスケジュール設定に使用されます。各エージェントにスケジュール設定タイムゾーンが割り当てられている場合、タイムゾーンを問わず勤務シフトを設定できます。つまり、午前 8:00 に始まり、午後 5:00 に終了する勤務シフトを設定し、2 つの異なるタイムゾーンのエージェントにその勤務シフトを割り当てる場合、勤務シフトは各エージェントのローカルタイムゾーンの午前 8:00 に開始します。

スケジュール設定タイムゾーンでも、夏時間が異なるタイムゾーンで適用される場合に生じる可能性のある混乱を除去し、タイムゾーンの差を手動で計算する必要なくスケジュールのコピーと編集を行うことが可能です。

サービスキューのタイムゾーン

サービスキューのタイムゾーンは、サービスキューの開始時間と終了時間の解釈に使用されます。デフォルトでは、このタイムゾーンは、特定のサービスキューの別のタイムゾーンが [サービスキュー (Service Queues)] ページ ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [サービスキュー (Service Queues)] > [サービスキュー (Service Queues)]) で設定されていない限り、組織のデフォルトのタイムゾーンと同じです。

タイムゾーンとエージェントのスケジュール

デフォルトでは、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページには、ログインしているユーザーの表示タイムゾーン (選択した週の午前 0 時 ~ 翌日の午前 0 時) のスケジュールが表示されます。[タイムゾーン (Time Zone)] ドロップダウンリストから新しいタイムゾーンを選択して、タイムゾーンを他のタイムゾーンに変更することができます。

BEST PRACTICE スケジュールを別のタイムゾーンで表示する場合は、タイムゾーンを変更すると新しいセッションがトリガーされるので、スケジュールを編集する前にタイムゾーンを変更することをお勧めします。

NOTE 遵守は選択したタイムゾーンのエージェントに対して表示されますが、遵守計算は引き続きデフォルトの顧客のタイムゾーンで午前 0 時から翌日の午前 0 時まで行われます。これにより、すべてのエージェント間で同じデータが表示され、顧客のタイムゾーンで 1 日の同じ遵守スコアを取得できます。

アクティビティ メモについて

アクティビティ メモは、エージェントのスケジュール内のプロジェクトまたは例外 アクティビティに添付できるテキストです。メモには、アクティビティに関する詳細が表示されます。

EXAMPLE 「会議 (Meeting)」という名前の例外があります。これは、さまざまなタイプの会議に使用されます。会議例外をチーム 1 のエージェントに割り当てる場合、[メモ (Notes)] フィールドに「チームミーティング、ラップトップを持って来るように」と入力します。その後、別のミーティングに対して会議例外をチーム 2 のエージェントに割り当てます。この会議では、「不満がある顧客の処理に関する確認」を [メモ (Notes)] フィールドに入力します。

これらのメモは、さまざまな方法で表示できます。

- [自分のスケジュール (My Schedule)] ページおよび [自分のスケジュール Data Explorer (My Schedules Data Explorer)] ウィジェット : メモが添付されたスケジュール済みアクティビティの右上隅に、網掛けの三角形が表示されます。アクティビティの上にマウスを置くと、メモが表示されます。

- **[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)]** ページ: エージェントのスケジュール内の例外またはプロジェクトアクティビティの上にマウスを置くと、アクティビティ情報のポップアップの下部にメモが表示されます。
- **[プロジェクト(Projects)]** ページ: [メモ(Note)] フィールド内。
- **[ユーザー(Users)]** ページ: 例外の右上隅に、[割り当て済み例外(Assigned Exceptions)] セクションに記載されているメモとともに網掛けの三角形が表示されます。例外名の上にマウスを置くと、メモが表示されます。

次の方法で、例外やプロジェクトにメモを追加できます。

- **[プロジェクト(Projects)]** ページでプロジェクトのメモを追加します。
- **[例外(Exceptions)]** ページで特定のエージェントに例外が割り当てられている場合は、例外に関するメモを追加します。
- **[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)]** ページでエージェントスケジュールにアクティビティを挿入する場合は、例外またはプロジェクトにメモを追加します。
- アクティビティを右クリックして [メモの編集(Edit Note)] を選択し、**[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)]** ページで既存の例外またはプロジェクトにメモを追加します。

メモはさまざまな場所で編集できます。

- **[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)]** ページ(時間または間隔ビューのみ) : プロジェクトまたは例外アクティビティを右クリックし、ポップアップメニューから**[メモの編集(Edit Note)]** を選択します。
- **[プロジェクト(Projects)]** ページ: プロジェクトを編集して、それに関連付けられたメモを変更できます。次回スケジュールを実行すると、メモが更新されます。
- **[例外(Exceptions)]** ページ: 例外が割り当てられた後は、**[例外(Exceptions)]** ページからそのメモを編集することはできませんが、割り当て済み例外を、新しい例外でオーバーレイできます。新しい例外は元の例外(同じ割り当てられたエージェント、同じ日付/時刻) の複製ですが、異なるメモがあります。新しい例外は、次回スケジュールが実行されるときにエージェントスケジュールに表示されます。

関連項目

- [スケジュールを表示する](#)
- [アクティビティを挿入する](#)
- [アクティビティメモの追加と編集を行う](#)
- [例外を管理する](#)
- [プロジェクトを管理する](#)
- [ユーザーを管理する](#)

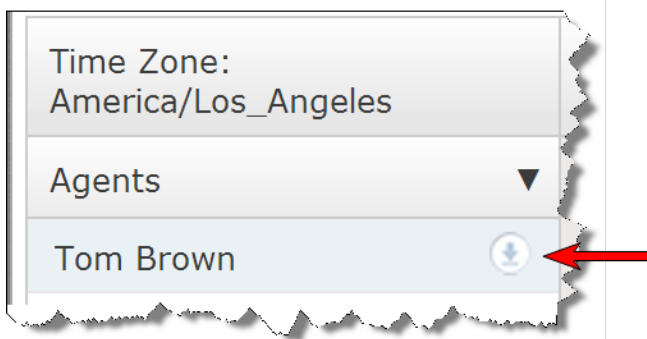
エージェントのリストをソートする

[エージェント (Agents)] 列ヘッダーの三角形アイコンを使用して、スケジュールグリッドでのエージェントのソート方法を制御します。エージェントを次の順序で昇順にソートすることができます。

- 名前。
- 姓。
- 到着時刻。エージェントは、スケジュールで最初にスケジュールされているアクティビティ、姓、名の順でソートされます。利用可能だがスケジュールされていないエージェントはスケジュールされたエージェントの後にリストされ、利用可能でなくスケジュールされていないエージェントは最後にリストされます。
- ランク。エージェントは、[エージェント (Agents)] ページで割り当てられたランクに基づいてソートされます。同じランクのエージェントは名でソートされます。ランクのないエージェントは、ランクのあるエージェントの後にリストされます。
- 会社の開始日。エージェントは会社での年功序列によってソートされ、勤続年数が最も短いエージェントが最初にリストされます。
- 部署の開始日。エージェントは、部門での年功序列によってソートされます。勤続年数が最も短いエージェントが最初にリストされます。

エージェントのリストは、エージェントをリストの一番上にピン留めすることで、さらに調整できます。エージェントがピン留めされている場合、エージェントはソートの対象にはならず、常にスケジュール内のエージェントのリストの一番上に表示されます。複数のエージェントをピン留めでき、最後にピン留めされたエージェントが一番上に表示されます。

エージェントをピン留めするには、エージェントの名前の上にマウスのカーソルを重ね、セルの右側に表示されるピンアイコンをクリックします(下記を参照)。エージェントのピン留めを解除するには、もう一度アイコンをクリックします。エージェントには、エージェントのリストで使用されたソート方法がすぐに適用されます。



NOTE [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ツールバーでサービスキュー、サービスキューグループ、スキルマッピング、チーム、またはカスタムグループを切り替えると、ピン留めされたエージェントのピン留めが解除されます。

スケジュールを編集する

エージェントのスケジュールは、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページでアクティビティを挿入、コピー、移動、または削除することで編集できます。メインビューでチームに割り当てられているエージェントのスケジュールのみ編集することができます。メインビューでチームに割り当てられていないエージェントは読み取り専用であり、名前の横にロックアイコンが表示されます。

NOTE 個々のエージェントスケジュールの編集セッションは最大 8 時間で、最大 100 分間のアイドル時間制限があります。これらの制限に達した場合は、再度ログインしてセッションを復元する必要があります。

NOTE 同時に進行できる編集セッションの数に制限はありません。

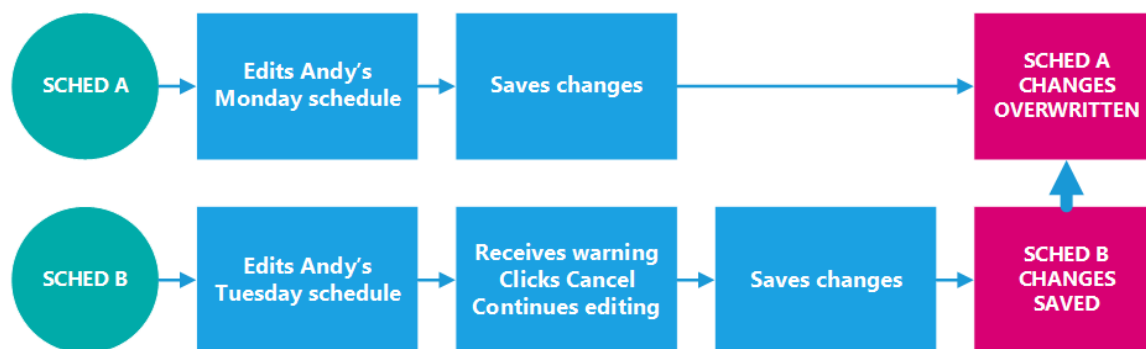
エージェントのスケジュールが別のユーザーによって変更および保存された場合、または自動化されたワークフローによって、エージェントのスケジュールの表示および編集中にスケジュール週に影響するリクエストが承認された場合は、スケジュールが変更されたという警告メッセージが表示されます。その場合には、2つのオプションから選択できます。

- スケジュールの表示を更新できます。その結果、保存されていない変更が失われます。
- メッセージをキャンセルすることができます。その結果、変更を保存するときに他のユーザーのスケジュール変更が上書きされる可能性があります。これは、同じエージェントのスケジュールで勤務している場合にのみ発生します。

次に、2人のユーザーが同じ週のスケジュールを編集している場合の動作の例を示します。

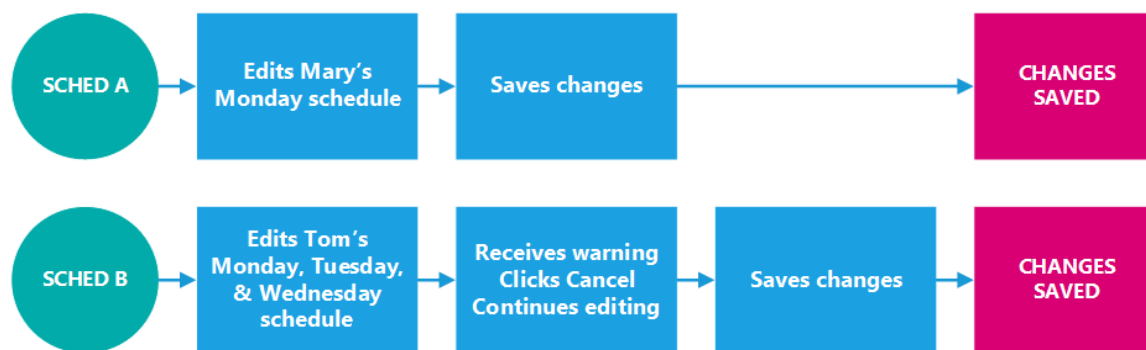
EXAMPLE

スケジューラ A は Andy の月曜日のスケジュールを編集し、これらの変更を保存します。スケジューラ B は Andy の火曜日のスケジュールを同時に編集集中で、警告メッセージを受け取ります。スケジューラ B が [キャンセル (Cancel)] をクリックし、編集を完了して保存します。その週の Andy のスケジュールのスケジューラ B のバージョンが保存され、スケジューラ A が行った変更は上書きされます。



EXAMPLE

スケジューラ A は、Mary の月曜日のスケジュールを編集し、これらの変更を保存します。スケジューラ B は、Tom の月曜日、火曜日、および水曜日のスケジュールを同時に編集集中で、警告メッセージを受け取ります。スケジューラ B が [キャンセル (Cancel)] をクリックして編集を完了し、Tom のスケジュールに保存します。Mary のスケジュールに対するスケジューラ A の編集内容は、Tom のスケジュールに行われた変更の影響を受けないため、Mary と Tom の両方のスケジュールに対する変更内容が保存されます。



編集と割り当て済み例外リスト

割り当て済み例外アクティビティをエージェントのスケジュールで編集または削除すると、それらの変更は、エージェントの [ユーザー (Users)] ページに表示される [割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] リストに反映されます(「[ユーザーの作成と編集を実行する](#)」を参照してください)。これにより、新しいスケジュールが実行される際に、編集された割り当て済み例外が新しいスケジュールに含まれます。

編集される [割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] リストに表示される内容にはいくつかの例外があります。次のようなものがあります。

- バージョン 10.4 より前に作成されたアクティビティ
- メンタリングアクティビティ
- スケジュールトレードアクティビティ
- スケジュール履歴の復元

アクティビティを挿入する

[アクティビティの挿入 (Insert Activity)] ダイアログボックスでは、エージェントのスケジュールにアクティビティを追加できます。

1 つ以上のエージェントのスケジュールにアクティビティを挿入するには、次の手順に従います。

NOTE エージェントのスケジュールの競合警告機能が有効になっていない場合(下記を参照)、競合するアクティビティの一部または全体が、新しく挿入されたアクティビティによって上書きされません。

アクティビティを挿入する(エージェント スケジュールの競合の警告は無効)

1. [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページで、目的のサービスキューグループ、サービスキュー、スキルマッピング、チーム、またはカスタムグループのエージェントスケジュールを表示します。
2. [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ツールバーから **[アクション(Actions)]** > **[アクティビティの挿入(Insert Activity)]** を選択するか、またはエージェントのスケジュールを右クリックして **[挿入(Insert)]** を選択すると、そのエージェントがすでに選択された **[アクティビティの挿入(Insert Activity)]** ダイアログボックスが表示されます。
3. 以下の表の説明に従ってダイアログボックスのフィールドを入力し、**[挿入(Insert)]** をクリックしてエージェントのスケジュールに新しいアクティビティを挿入します。
4. **[保存(Save)]** をクリックしてスケジュール変更を保存します。

次の表に、[アクティビティの挿入(Insert Activity)] ダイアログボックスのフィールドを示します。

フィールド	説明
エージェント(Agents)	このアクティビティに関係するエージェント。[エージェントの選択(Agent Selection)] フィールドをクリックして、リストから 1 つ以上のエージェントを選択します。メインビュー内のチームに割り当てられているエージェントだけがこのリストに表示されます。
[削除(Remove)] ボタン	1 人以上のエージェントを選択し、このボタンをクリックしてエージェントをリストから削除します。
範囲(Range)	日付範囲オプションを選択します。
開始時刻(Start time)	アクティビティが開始する時刻と日付を入力します。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [時間(Time)] フィールド: デフォルトでは 00:00 と表示されます。[時間(Time)] フィールドには、1 分刻みで開始時間を入力できます。または、ドロップダウンリストから 15 分刻みで開始時間を選択することもできます。 ■ [日付(Date)] フィールド: アクティビティ用に選択される日付。本日がデフォルトの日付になります。

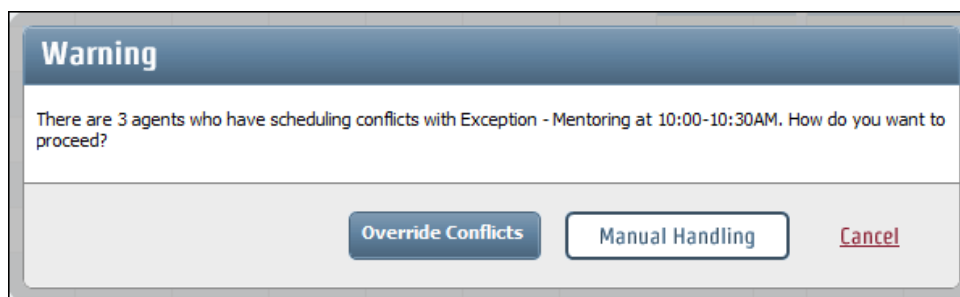
フィールド	説明
時間 (Duration)	アクティビティの継続時間 (時間および分単位)。このオプションは、[開始時間と期間 (Start Time with Duration)] を選択した場合にのみ表示されます。
終了時刻 (End time)	<p>アクティビティが終了する時間と日付を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [時間 (Time)] フィールド: デフォルトでは 00:00 と表示されます。[時間 (Time)] フィールドには、1 分刻みで終了時間を入力できます。または、ドロップダウンリストから 15 分刻みで終了時間を選択することもできます。 ■ [日付 (Date)] フィールド: アクティビティ用に選択される日付。明日がデフォルトの日付になります。
アクティビティ (Activity)	<p>スケジュールに挿入するアクティビティのタイプを選択します。</p> <div style="border-left: 2px solid #0070C0; padding-left: 10px; margin-top: 10px;"> <p>NOTE [例外 (Exception)] を選択した場合、例外はエージェントの [ユーザー (Users)] ページのエージェントの [割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] リストに保存され、スケジュールが再設定された場合に含められます。また、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページから例外を挿入すると、終日の例外ではなく、1 日の一部の例外が作成されます。</p> </div>
検索条件 (Search Criteria)	特定のアクティビティタイプを選択します。[タイプの選択 (Select Type)] フィールドは、さらに指定可能なアクティビティにのみ表示されます。
アクティビティメタデータ (Activity Metadata)	(任意) アクティビティに対して、メタデータ値の割り当てまたは削除を行います。ここでメタデータ値を割り当てたり、削除したりすると、アクティビティの設定時に割り当てたデフォルトのメタデータ値が上書きされます。メタデータ値の設定の詳細については、「 アクティビティのメタデータ値を管理する 」を参照してください。
有償 (Paid)	スケジュールされたアクティビティがエージェントの週間労働時間数に含まれる場合は、[有償 (Paid)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスは、選択したアクティビティに応じて、デフォルトでオンまたはオフになっています。
注 (Note)	(任意) アクティビティの詳細を説明するテキストを入力します。このフィー

フィールド	説明
	ルドは、選択されたアクティビティが例外またはプロジェクトの場合にのみ表示されます。

エージェントスケジュールの競合の警告

WFM の [グローバル設定 (Global Settings)] ページでエージェントのスケジュールの競合の警告機能を有効にしてある場合 (「システム全体の WFM 設定を構成する」を参照)、編集した結果としてエージェントの休憩、昼休み、プロジェクト、例外と競合が発生する場合に警告メッセージが表示されます。編集は、エージェントのアクティビティをドラッグしてドロップしたり、1 つ以上のエージェントのアクティビティを挿入したり、最適な時間を見つけたりした結果である場合があります。

たとえば、複数のエージェントのスケジュールにアクティビティを挿入し、そのうち 1 人のエージェントのスケジュールが新しいアクティビティと競合している場合、次のメッセージが表示されます。



競合の上書き、手動での処理、編集のキャンセルを行うことができます。

競合を上書きすることを選択すると、挿入するアクティビティにより、エージェントの以前にスケジュールされたアクティビティが完全または部分的に上書きされます。たとえば、エージェントに午前 9:30 から午前 10:00 まで 30 分の昼休みがスケジュールされていて、挿入するアクティビティが午前 9:15 から午前 9:45 まで実行される場合、エージェントの昼休みは 15 分短縮され、午前 9:45 から午前 10:00 になります。

スケジュールの編集をキャンセルすると、[アクティビティの挿入 (Insert Activity)] アクションは完全にキャンセルされます。アクティビティに別の時間を使用して再度開始できます。

競合を手動で処理する場合は、競合が解決されるように、競合するアクティビティを別の時間にドラッグしてエージェントのスケジュールを編集することができます。この同じ例では、エージェントの昼休みを午前 9:30 ではなく午前 10:00 に開始するようにドラッグして、挿入されたアクティビティと競合しないようにすることができます。

競合するアクティビティを移動した後、[再試行 (Retry)] をクリックして、競合しているエージェントのスケジュールにアクティビティを挿入します。競合がなくなった場合は、アクティビティが挿入され、[保存 (Save)] をクリックしてスケジュールの変更を完了できます。

競合時に優先することを選択したアクティビティを挿入する

1. [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページで、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ツールバーから **[アクション (Actions)]** > **[アクティビティの挿入 (Insert Activity)]** を選択するか、またはスケジュールページの任意の場所を右クリックして、**[挿入 (Insert)]** を選択すると、空白の **[アクティビティの挿入 (Insert Activity)]** ダイアログボックスが表示されます。
2. 必要に応じてダイアログボックスのフィールドに入力し、**[挿入 (Insert)]** をクリックしてエージェントのスケジュールに新しいアクティビティを挿入します。
3. 競合がある場合は、警告メッセージで **[上書き (Override)]** をクリックして競合を無視し、競合するアクティビティに関する新しいアクティビティを挿入します。
4. **[保存 (Save)]** をクリックしてスケジュール変更を保存します。

競合を手動で処理することを選択したアクティビティを挿入する

1. [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページで、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ツールバーから **[アクション (Actions)]** > **[アクティビティの挿入 (Insert Activity)]** を選択するか、またはスケジュールページの任意の場所を右クリックして、**[挿入 (Insert)]** を選択すると、空白の **[アクティビティの挿入 (Insert Activity)]** ダイアログボックスが表示されます。
2. 必要に応じてダイアログボックスのフィールドに入力し、**[挿入 (Insert)]** をクリックしてエージェントのスケジュールに新しいアクティビティを挿入します。
3. 競合がある場合は、警告メッセージで **[手動処理 (Manual Handling)]** をクリックします。エージェントのスケジュールには、ページの上部に固定された競合するスケジュールがロードされ、赤色の円の中に感嘆符が付きます。
4. 必要に応じてアクティビティを移動し、競合をクリアします。アクティビティの移動の詳細については、[「ドラッグ アンド ドロップを使用してスケジュールを編集する」](#)を参照してください。
5. すべての競合が解決した場合は、ツールバーの **[再試行 (Retry)]** をクリックして、競合しているエージェントのスケジュールに新しいアクティビティを挿入します。

NOTE 手動で処理するのではなく、上書きするエージェントのスケジュールがある場合は、[再試行 (Retry)] をクリックしたときにエージェントのスケジュールを競合したままにします。別の警告メッセージが表示されます。[上書き (Override)] を選択して特定のスケジュールを上書きします。

6. [保存 (Save)] をクリックしてスケジュール変更を保存します。

休暇の割り当てと休暇計画に関する検討事項

Webex WFO では、ユーザーは過去の日付に関する休暇リクエストを送信することはできません。エージェントの不在を休暇として正しく分類するために、不在後にエージェントのスケジュールに例外を挿入してもかまいません。

ただし、エージェントがメッセージングを介して不在の前に送信する休暇リクエストを処理するのと同じように、不在後にスーパーバイザがエージェントのスケジュールに挿入する例外を Webex WFO が必ずしも処理するわけではありません。

この違いは、以下の内容に影響します。

- 休暇の割り当て: Webex WFO では、過去のスケジュールに挿入された例外を、残りの休暇割り当ての累積合計から減算しません。これは、例外が休暇タイプに関連付けられている場合も同様です。
- 休暇時間: Webex WFO が HRMS と統合されている場合、WFO では過去のスケジュールに挿入された例外を、残りの休暇時間の累積合計から減算しません。この累積合計は、HRMS から休暇データをインポートすることで、1 日に 1 回のみ更新されます。

次の表は、HRMS 統合システムと非 HRMS 統合システムの両方の累積合計から、不在前の休暇リクエストと不在後の例外挿入がどのように減算されるかをまとめたものです。

小計	不在前の休暇リクエスト	不在後の例外の挿入
休暇時間	HRMS - 減算される	HRMS - 減算されない
	非 HRMS - 減算される	非 HRMS - 減算される
休暇の割り当て	HRMS - 減算される	HRMS - 減算されない
	非 HRMS - 減算される	非 HRMS - 減算されない

アクティビティを削除する

同じ開始時間と終了時間を持つ別のアクティビティを挿入することで、エージェントのスケジュールからアクティビティを削除します。

EXAMPLE あるエージェントのスケジュールに、火曜日の午前 9:00 ~ 10:00 に実行されるチーム会議の割り当て済み例外があります。ただし、スケジュールが実行された後で、チーム会議がキャンセルされます。エージェントのスケジュールからチーム会議を削除するには、スケジュールは、火曜日の午前 9:00 ~ 10:00 に実行されるサービス中の時間を挿入します。

アクティビティが割り当て済み例外である場合、エージェントの [ユーザー (Users)] ページで [割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] テーブルから削除する方法でも、そのアクティビティを削除できます ([「ユーザーを管理する」](#)を参照してください)。ただし、これにより、例外がスケジュールされていた間隔に何もスケジュールされないというギャップが残ります。ギャップを生じさせることなく、エージェントが継続的にスケジュールされた状態を維持するには、次のいずれかを実行する必要があります。

- スケジュールを再実行します。
- [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページを開き、空の部分を別のアクティビティで埋めるか、または [サービス中 (In Service)] アクティビティを左右にドラッグしてギャップを埋めます。

BEST PRACTICE [割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] テーブルからではなく、常に [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページからアクティビティを削除することをお勧めします。[割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] テーブルから例外を削除する唯一の理由は、例外がバージョン 10.3 以前に作成された場合です。バージョン 10.4 で変更または削除された場合、これらの例外は自動的に更新または削除されません。

ドラッグアンドドロップを使用してスケジュールを編集する

ドラッグアンドドロップの技法を使用して、エージェントのスケジュールの開始時間と終了時間を変更し、スケジュールされたアクティビティを 1 日のスケジュール内で移動できます。

スケジュールが [時間 (Hour)] ビューで表示されている状態で、エージェントのスケジュールバーをダブルクリックしてドラッグアンドドロップアクションを開始します。こうすることで、スケジュールバーが 2 つに分割されます。[In Service(サービス中)] 時間などの標準的な時間が下部のバーになり、例外や休憩などの特定の時間が上部のバーになります。

- カーソルを使用して下部バーの両端を左右にドラッグして、シフトの開始時間と終了時間を変更します。
- 上部のバーで、カーソルを使用してスケジュールされたアクティビティを新しい時間にドラッグします。

デフォルトでは、スケジュール変更は 5 分単位で移動します。1 分単位で変更を行う場合は、Shift キーを押したままドラッグします (Shift キーの前にマウスボタンを放してください。そうしないと、スケジュール変更が 5 分単位に戻ります)。

NOTE エージェントの [In Service(サービス中)] 時間外にある動的スケジュールリングイベント例外は移動できません。

スケジュールに加えた変更を保存するには、**[保存 (Save)]** をクリックする必要があります。行ったが保存されていない変更をキャンセルする場合は、**[アクション (Actions)]** ドロップダウンリストから **[変更を破棄 (Discard Changes)]** を選択するか、ブラウザの **[更新 (Refresh)]** ボタンをクリックして元のスケジュールでページをリロードします。

アクティビティメモの追加と編集を行う

エージェントのスケジュール内のプロジェクトおよび例外アクティビティにメモを添付できます。これらのメモには、アクティビティに関する詳細が含まれています。**[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)]** ページのスケジュールされたアクティビティに対して、メモを追加したり、既存のメモを編集したりすることができます。

NOTE 例外やプロジェクトに関するアクティビティメモを変更する能力を制限するスケジュール編集ルールが適用される場合、アクティビティの上にマウスを置いて既存のアクティビティノートを表示できますが、編集することはできません。例外またはプロジェクトをスケジュールに挿入した場合、そのスケジュールにアクティビティメモを追加することはできません。

アクティビティメモの追加または編集

1. 時間ビューで **[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)]** ページを表示しているときに、エージェントのスケジュール上で目的のアクティビティを右クリックします。
2. 表示されるポップアップメニューで、**[メモの編集 (Edit Note)]** を選択します。
3. **[メモの編集 (Edit Note)]** ダイアログボックスで、メモを追加するか、既存のメモを編集します。
4. **[更新 (Update)]** をクリックします。
5. **[保存 (Save)]** をクリックして、更新されたスケジュールを保存します。

2人のエージェントのスケジュールをトレードする

[スケジュールのトレード (Trade Schedule)] ダイアログボックスでは、2人のエージェント間でスケジュールをトレードできます。

Trade Schedule

Trade Type

Same Day
 Different Day
 Multiple Day

Agent Information

From Agent:

To Agent:

Dates

From Date:

To Date:

Agent Schedules

From Agent Schedule:

Name	Date	12AM	1AM	2AM	3AM	4AM	5AM	6AM	7AM
Mary Smith	5/18/								
	5/19/								

< >

To Agent Schedule:

Name	Date	12AM	1AM	2AM	3AM	4AM	5AM	6AM	7AM
Mark Brown	5/18/2017								

同じ日、異なる日、または複数日に対してスケジュールをトレードできます。スケジュールされた時刻は、カバレッジのニーズに基づくため、現在の状態にとどまります。スケジュールされた時間に勤務するエージェントが変更されます。

午前 0 時を越えるエージェントのスケジュールをトレードする場合、エージェントはスケジュールの開始日に勤務を開始するようにスケジュールされます。

次の表に、[スケジュールのトレード(Trade Schedule)] ダイアログボックスのフィールドを示します。

フィールド	説明
トレード タイプ(Trade Type)	このアクションのトレードのタイプ。オプションは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [同じ日 (Same Day)]: 同じ日のスケジュールをトレードします。このオプションを選択すると、[スケジュール日 (Schedule Date)] フィールドが表示されます。このオプションは、デフォルトで選択さ

フィールド	説明
	<p>れます。たとえば、このオプションを使用して、エージェント A の 07:00 ~ 15:00 のスケジュールを、同じ日のエージェント B の 09:00 ~ 17:00 のスケジュールとトレードすることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [異なる日 (Different Days)]: 2 日間のスケジュールをトレードします。このオプションを選択すると、[開始日 (From Date)] フィールドと [終了日 (To Date)] フィールドが表示されます。このオプションは、2 つの別々の日 が対象になる点を除いて、[同日 (Same Day)] オプションとまったく同様に動作します。 ■ [複数日 (Multiple Days)]: 複数日のスケジュールをトレードできます。このオプションを選択すると、[開始日 (Start Date)] フィールドと [終了日 (End Date)] フィールドが表示されます。たとえば、[開始日 (Start Date)] フィールドで 1/23/2019 を、[終了日 (End Date)] フィールドで 1/27/2019 を選択した場合、エージェント A の月曜日から金曜日のスケジュールを、エージェント B の月曜日から金曜日のスケジュールとトレードすることになります。
<p>エージェント情報 (Agent Information)</p>	<p>トレードに関係するエージェントの情報:</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [リクエスト元エージェント (From Agent)]: スケジュールをトレードする 1 目のエージェント。 ■ [リクエスト先エージェント (To Agent)]: スケジュールをトレードする 2 目のエージェント。 <p>メインビューでチームに割り当てられているエージェントだけが、[リクエスト元エージェント (From Agent)] または [リクエスト先エージェント (To Agent)] リストに表示されます。</p>
<p>日付 (Dates)</p>	<p>トレードに関係する日付。可能なトレードの日付は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [スケジュール日 (Schedule Date)]: スケジュールをトレードする日付。手動で日付を入力するか、フィールドをクリックして [カレンダー (Calendar)] ポップアップから日付を選択します。 ■ [開始日 (From Date)]: このトレードに関係する 1 つめのスケジュールされた日付。 ■ [終了日 (To Date)]: このトレードに関係する 2 つめのスケジュー

フィールド	説明
	<p>ルされた日付。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [開始日 (Start Date)]:トレードする勤務シフトの最初の日。 ■ [終了日 (End Date)]:トレードする勤務シフトの最後の日。
<p>エージェントのスケジュール (Agent Schedules)</p>	<p>両方のエージェントのスケジュールが並べて表示されます。これらを使用すると、[適用 (Apply)] をクリックする前にエージェントのスケジュールを比較できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [リクエスト元エージェントのスケジュール(From Agent Schedule)]: 1 人目のエージェントの現在のスケジュール。 ■ [リクエスト先エージェントのスケジュール(To Agent Schedule)]: 2 人目のエージェントの現在のスケジュール。 <p>リクエスト先エージェントの可用性、チーム、タイムゾーン、例外、サービスキュー、重複するシフト、およびスキルマッピングに関する情報が提供され、トレードが実行可能かどうかを判断するのに役立ちます。</p>

2 人のエージェント間でスケジュールをトレードするには:

1. [アクション(Actions)] > [スケジュールのトレード(Trade Schedule)] をクリックし、[スケジュールのトレード(Trade Schedule)] ダイアログボックスを表示します。
2. 各フィールドに値を指定します。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。トレードされたスケジュールは、実稼働スケジュールに即時に適用されます。

NOTE スケジュールをトレードするには、両方のエージェントを、トレードの時間枠で実行されたスケジュールに含める必要があります。

スケジュールアクティビティのコピー

[スケジュールアクティビティのコピー(Copy Schedule Activities)] ページでは、スケジュールアクティビティを複数の方法でコピーできます。方法は以下のとおりです。

- ある日のあるエージェントのスケジュールから、別エージェントのスケジュールの選択した日にアクティビティをコピーする
- 複数のエージェントのスケジュールを、ある週のある日から別の週にコピーする

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

コピー機能は、選択したタイムスロット内の送信先スケジュールアクティビティを、送信元エージェントのアクティビティに置き換える機能です。自動的にコピーされる割り当て済み例外アクティビティは、送信先エージェントの [ユーザー (Users)] ページの [割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] テーブルに表示され、スケジュールが再実行された場合に送信先エージェントのスケジュールに表示されます。

NOTE 1つの日付から複数の日付にコピーする場合は、期間が重複するアクティビティを選択しないでください。たとえば、午後 7 時 ~ 午前 5 時 30 分のシフトをコピーしようとして、午前 12 時 ~ 午後 7 時の [使用不可 (Not Available)] アクティビティもコピーに選択すると、シフトの午前 12 時 ~ 午前 5 時 30 分の部分がコピーで選択した最後の日付にのみ表示されます。これは、Webex WFO がアクティビティを現在の日付に設定する際に、[使用不可 (Not Available)] アクティビティが前日のシフトの午前 12 時 ~ 午後 5 時 30 分の部分を上書きするためです。

NOTE

送信先エージェントとは異なるサービスキューをサポートする送信元エージェントからアクティビティをコピーする場合は、送信元エージェントのサービスキューで今後スケジュールが実行される際に、送信元エージェントのスケジュールからそれらのアクティビティが削除される可能性がある点に注意してください。この問題を回避するには、次のいずれかを実行します。

- シフトで同じサービスキューを使用する送信元エージェントから送信先エージェントにアクティビティをコピーします。
- アクティビティを送信先エージェントに割り当て、スケジュールを実行します。

[スケジュールアクティビティのコピー (Copy Schedule Activities)] では、アクティビティをコピーする際、送信元エージェントに割り当てられたスケジュール設定タイムゾーンが使用されます。コピーされたアクティビティは自動的に、送信先エージェントの表示タイムゾーンで、送信先エージェントのスケジュールに表示されます。

NOTE コピーされたアクティビティがバージョン 10.3 より古いバージョンで作成された場合、[割り当て済み例外 (Assigned Exceptions)] テーブルは更新されません。スケジュールが再実行されても、コピーされた例外は表示されません。ただし、コピーされた例外は、送信先エージェントの Data Explorer に反映されます。

前提条件

- [WFM管理 (Administer WFM)]、[スケジュールの管理 (Administer Schedules)]、[スケジュールの編集 (Edit Schedules)] のいずれかのアクセス許可がある

手順

1 人のエージェントのスケジュール済みアクティビティを、他のエージェントのスケジュールにコピーする(アクティビティのコピー)

送信元のスケジュールからコピーされたアクティビティは、送信先のスケジュール内で同じ間隔内に完全に含まれるアクティビティを上書きします。重複する(ただし完全に含まれてはいない)アクティビティが含まれる送信先スケジュールは、重複している部分が削除され、重複していない部分が残る状態でトリミングされます。送信元アクティビティと重複せず内包もされない送信先スケジュールアクティビティは、現在の送信先スケジュールに残ります。コピーされたアクティビティは、コピーするユーザーの表示タイムゾーンにコピーされます。

1. [エージェントのスケジュール済みアクティビティをある日付から別のエージェント/日付にコピー(Copy an agent's scheduled activities from one date to other agents/dates)] オプションを選択します。
2. [送信元スケジュール(Source Schedule)] セクションで、コピー元スケジュールのエージェントとそのスケジュールの日付を選択します。[スケジュール(Schedule)] テーブルに、その日付のエージェントのスケジュールが入力されます。
3. コピーするアクティビティの横にあるチェックボックスをオンにします。

NOTE そのエージェントに、表示タイムゾーンで日付をまたぐ[使用不可(Not Available)] アクティビティまたは[利用可能(Available)] アクティビティがある場合、それらのアクティビティはページ上に表示される際に午前 0 時で切り捨てられます。この仕様により、複数の日付にわたるアクティビティのコピーが回避されます。午前 0 時から 2 日を超えるアクティビティは、許可された期間外であり、コピーされません。

4. [送信先スケジュール(Target Schedules)] セクションで、選択したアクティビティのコピー先になるエージェントと日付を選択します。対象の 1 週間にスケジュールが存在しない場合は、必要に応じてプレスホルダが追加されます。
5. [コピー(Copy)] をクリックします。

複数のエージェントのスケジュール済みアクティビティを、他の週にコピーする(シフトのコピー)

送信元になるある曜日のシフトは、送信先になるその曜日のシフトを完全に上書きします。送信元シフトでスケジュールされていない送信先の曜日は、そのまま残ります。ターゲットの日付にスケジュールされたアクティビティがなく、送信元アクティビティにこの日に配置するシフトが含まれていない場合は、その日に[使用不可(Not Available)] アクティビティが設定されます。コピーされたアクティビティは、コピーされたエージェントの表示タイムゾーンでコピーされます。

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

1. [エージェントの日次スケジュールをある週から別の週にコピー(Copy one or more agents' daily schedules from one week to other weeks)] オプションを選択します。
2. [送信元スケジュール(Source Schedules)] セクションで、スケジュールをコピーするエージェントとスケジュール週を選択します。[週(Week)] フィールドに入力した日付に関係なく、設定された週の最初の日が表示されます。
3. [日(Days)] テーブルで、スケジュールをコピーする曜日を選択します。デフォルトでは、すべての曜日が選択されています。
4. [送信先スケジュール(Target Schedules)] セクションで、スケジュールのコピー先の週を選択します。任意の曜日をクリックすると、その週の最初の日の日付が [割り当て済み(Assigned)] ペインに入力されます。週を削除するには、その週を選択して [削除(Remove)] をクリックします。

NOTE コピーするシフト日付の属性は送信先日付で継続されます。そのため、水曜日から木曜日の午前 0 時を越えるシフトは、送信先週の水曜日から木曜日のシフトになります。

5. [コピー(Copy)] をクリックします。

アクティビティに最適な時間を検索する

[最適な時間の検索(Find Optimal Time)] ダイアログボックスでは、エージェントスケジュールでアクティビティを挿入するのに最適な時間を見つけられるため、サービスレベルに与える影響が可能な限り少なくなります。アクティビティを挿入するには、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページで、予測とスケジュールがあるサービスキューを選択する必要があります。

Find Optimal Time

Dates

Start Date:

End Date:

Agent Information

No. of Agents:

Time

Start Time:

End Time:

Duration:

次の表に、[最適な時間の検索 (Find Optimal Time)] ダイアログボックスのフィールドを示します。

フィールド	説明
開始日 (Start Date)	アクティビティが実行される日付範囲の開始日。デフォルトでは、スケジュールを表示している週の最初の日になります。この週内の日付を選択できます。今後 1 週間の日付を選択する場合は、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページにその週を表示する必要があります。
終了日 (End Date)	アクティビティが実行される日付範囲の終了日。デフォルトでは、スケジュールを表示している週の終わりです。1 週間以内の任意の日付を選択できます。今後 1 週間の日付を選択する場合は、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページにその週を表示する必要があります。
開始時刻 (Start time)	アクティビティを開始できる最も早い時間。

フィールド	説明
終了時刻 (End time)	アクティビティを開始できる最も遅い時間。
時間 (Duration)	アクティビティが継続する時間。
エージェント数 (No. of Agents)	アクティビティを実行するエージェントの数。

最適な時間を見つけるには:

1. [最適な時間の検索 (Find Optimal Time)] ダイアログボックスのフィールドに値を入力します。
2. [分析 (Analyze)] をクリックします。WFM がアクティビティの最適な時間を見つけ、[分析結果 (Analysis Results)] ポップアップが一覧表示されます。

Find Optimal Time

Dates

Start Date:

End Date:

Time

Start Time:

End Time:

Duration:

Agent Information

No. of Agents:

Analysis Results

Date	Start Time	End Time	In Service Agents	Scheduled Agents	Gap
2020-02-18	08:00	08:30	31	32	10
2020-02-18	16:00	16:30	37	37	10
2020-02-18	16:30	17:00	34	37	10
2020-02-18	08:15	08:45	31	32	9
2020-02-18	08:30	09:00	31	32	9

[分析結果 (Analysis Results)] テーブルには、アクティビティの候補のタイムスロットが一覧表示されます。表に含まれるフィールドは次のとおりです。

フィールド	説明
日付 (Date)	タイムスロットの日付。
開始時刻 (Start time)	タイムスロットの開始時刻。
終了時刻 (End time)	タイムスロットの終了時刻。
サービス中エージェント (In Service Agents)	タイムスロットの全期間中でサービス中であるエージェントの数。
スケジュールされたエージェント (Scheduled Agents)	タイムスロット中にスケジュールされているエージェントの数。これらのエージェントは、サービス中、休憩、例外、プロジェクトなどのアクティビティに対してスケジュールできます。
ギャップ (Gap)	予測されるエージェントと実際のスケジュールされたエージェントの数の間の正または負の差。正の数は人員過剰を示し、負の数は人員不足を示します。これは、縮小が適用された予測されるエージェントの数を考慮していないことに注意してください。

この差の値を使用すると、アクティビティに使用するタイムスロットを決定するのに役立ちます。デフォルトでは、最も最適な時間(サービス中エージェントと予測されるエージェントの最大の差)が[分析結果 (Analysis Results)]リストの最初の行に表示されます。その数値が負の場合は、開始日/終了日の範囲を増やしたり、必要なエージェント数を減らしたりしてみてください。

決定したら、選択したタイムスロットの[サービス中エージェント (In Service Agents)]または[スケジュールされたエージェント (Scheduled Agents)]フィールドでハイパーリンクされた数字をクリックします。これにより、[アクティビティを挿入する](#)ダイアログボックスが開き、[範囲 (Range)]フィールドはタイムスロットの選択に基づいて自動入力されます。

The screenshot shows the 'Insert Activity' dialog box. It features three main sections: 'Agents', 'Range', and 'Activity'.
1. **Agents**: Contains two columns, 'Available' and 'Assigned', each with a 'Filter' input. The 'Available' list includes names like Adriana R, Ana O, Anna_Maria M, Arcelia G, Ashley H, Caleb R, Charity H, Cristyn A, Crystal H, Emily H, James H, and Jazmine H. The 'Assigned' list includes Brandi W, Cristal R, and Elsa L. There are arrow buttons between the columns.
2. **Range**: Contains 'Start Time' (8:00 AM) and 'End Time' (8:30 AM) with clock icons, and dates '2020-02-18' with calendar icons.
3. **Activity**: Contains dropdown menus for 'Exception', 'Help Desk Assist', and 'Activity Metadata', and a 'Paid' checkbox which is checked.
At the bottom are 'Insert' and 'Cancel' buttons.

[エージェント (Agents)] ペインには、[分析結果 (Analysis Results)] テーブルの [サービス中エージェント (In Service Agents)] または [スケジュールされたエージェント (Scheduled Agent)] としてリストされたエージェントの名前が含まれます。

選択したエージェントのスケジュールにアクティビティを追加するには:

1. アクティビティを実行するエージェントを選択します。
2. [例外の割り当て (Exception Assignment)] および [アクティビティ (Activity)] セクションを完了します。
3. **[挿入 (Insert)] をクリックします。**
4. [保存 (Save)] をクリックします。

スケジュール変更の取り消し

[スケジュール履歴と復元 (Schedule History and Restore)] ページでは、エージェントスケジュールの変更履歴を確認し、以前の変更を現在のスケジュールに復元できます。

NOTE この機能の概要については、「[スケジュール履歴と復元について](#)」を参照してください。

[スケジュールの履歴と復元 (Schedule History and Restore)] ページには、次の 2 つの方法でアクセスできます。

- [エージェントスケジュール (Agent Schedules)] ページでエージェントスケジュールを右クリックし、コンテキストメニューから [スケジュール履歴 (Schedule History)] を選択します。これによりそのエージェントと表示していたスケジュールの日付に関する検索結果が記載されたページが表示されます。
- [アプリケーション管理 (Application Management)] のページに移動します ([アプリケーション管理 (Application Management)] > [スケジュール管理 (Schedule Management)] > [スケジュール履歴と復元 (Schedule History and Restore)])。当日のスケジュール日付に関する検索結果が記載されたページが表示されます。

スケジュール履歴の検索

検索条件を使用して、復元するエージェントスケジュールを検索します。

特定のエージェントスケジュールのスケジュール履歴を検索するには

1. 特定のスケジュール日付またはスケジュール日付の範囲を入力します。これは最低必須検索条件です。
2. 必要に応じて、さらに検索条件を追加します。これらすべての条件は任意です。

基準	説明
エージェント名 (Agent Name)	ドロップダウンリスト内のエージェントは、メインビューのチームでアクティブなエージェントになります。[非アクティブなユーザーを表示 (Show inactive users)] チェックボックスをオンにして、非アクティブなエージェントをリストに含めるか選択できます。
表示タイムゾーン (Display Time Zone)	検索結果を表示するときに使用されるタイムゾーン。
改訂日 (Revision Date)	スケジュールの変更日。
変更者 (Changed By)	スケジュールを変更したユーザーの名前。
変更タイプ (Revision Type)	スケジュールに対して行われた変更のタイプ。
イベント ID (Event ID)	変更に関連したすべてのエージェントスケジュールを識別する一意

基準	説明
----	----

の ID。

NOTE 1 回の保存済み変更で複数のエージェントスケジュールが変更された場合、それらのスケジュールのイベント ID は同じですが、変更 ID は異なります。

3. [検索 (Search)] をクリックします。検索結果は [検索結果 (Search Results)] テーブルに表示されます。
4. [リセット (Reset)] をクリックすると、[検索条件 (Search Criteria)] フィールドがクリアされ、新規検索条件を入力することができます。

結果テーブル

検索条件に応じて、結果テーブルには、特定のエージェントの 1 つまたは複数の検索結果、またはイベント ID を使用して検索した場合は複数のエージェントの検索結果を含めることができます。個々のエージェントに対して複数の検索結果が表示された場合、変更 ID は、そのエージェントスケジュールに対して変更が行われた順序を識別します。変更 ID が高いほど最新の変更となります。

NOTE 各スケジュール変更の検索結果はシフトに対するものです。スケジュール実行中に、エージェントがその日付のシフトを分割した場合、各シフトに対してそれぞれのスケジュール変更結果が表示されます。スケジュール実行中にエージェントスケジュールが変更されていない場合、そのエージェントに対して変更はありません。

結果テーブルは、カラムヘッダーをクリックすることで任意のテーブル列を昇順または降順で並べ替えることができます。

スケジュールの復元

エージェントスケジュールを以前のバージョンに復元するには

1. [(Schedule History and Restore)] ページにアクセスするには、[(Agent Schedules)] ページのエージェントスケジュールを右クリックするか、[アプリケーション管理 (Application Management)] ページでエージェントスケジュールに移動します。
2. [アプリケーション管理 (Application Management)] からそのページにアクセスした場合は、[検索条件 (Search Criteria)] フィールドで復元するエージェントスケジュールを検索します。
3. 検索結果テーブルで、該当する行の変更 ID のハイパーリンクをクリックします。
4. 復元する変更の横にある [復元 (Restore)] をクリックします。

例: スケジュールの復元

[結果 (Results)] テーブルでハイパーリンクされている変更 ID をクリックし、エージェントスケジュール履歴を表示します。スケジュール履歴には、データ保持期間のエージェントスケジュールに対する各変更が表示されます。

NOTE 表示されているスケジュールの変更ごとに、スケジュールバーの両端に 1 時間の非スケジュール時間(濃いクロスハッチングの付いた茶色)が表示されます。これらの追加の期間は、スケジュールを線引きするためにのみ表示され、変更を復元した際は、復元されません。

たとえば、このエージェントのスケジュール履歴に現在のスケジュールと 3 回の変更が表示されます。

引き出し線	説明
4	この行には最も古い変更が表示されます。エージェントスケジュールの元のバージョンには、午前 9:15 に行う予定の例外(ピンクのアクティビティ)が割り当てられています。
3	この行には 2 番目に新しい変更が表示されます。この変更では、割り当てずみの例が、9:15 AM から 2:30 PM に移動されており、お昼休憩(青いアクティビティ)が、11:00 AM から 12:00 PM に移動されています。
2	この行には、最新の変更が表示されます。これは常に行 1 の最新の変更と同じになります。この変更では、割り当て済み例外が再度、1:00 PM に移動となっており、お昼休憩が 11:00 AM に戻されています。
1	この行は、エージェントの現在のスケジュールを表示します。これは常に、[スケジュール履歴 (Schedule History)] ページに表示されるので、以前の変更と比較することができます。変更が多い場合は、現在のスケジュールを維持したまま、それら変更行をスクロールアップしたりスクロールダウンすることができます。

エージェントスケジュールを、割り当て済み例外が 2:30 PM でお昼休憩が 12:00 PM のバージョンに戻す必要がある場合は、スケジュール履歴を表示し、列 3 の [復元 (Restore)] ボタンをクリックします。これで、エージェントの現在のスケジュールがそのバージョンに戻ります。エージェントスケジュール履歴にこの変更に関する新しい変更が表示されます。

例: 既存スケジュールに対する復元時の動作

変更がすでに復元された期間にエージェントに対してすでに 1 つ以上のシフトが 24 時間までである場合(対応可能時間含む)、これらシフトは復元した変更が適用される前に、対応不可アクティビティに置き換えられます。次に例を示します。

復元前	復元した変更	復元後
6 AM–12 PM シフト 3 PM–6 PM シフト	9 AM–5:30 PM シフト	6 AM–9 AM 対応不可 9 AM–5:30 PM 復元シフト 5:30 PM–6 PM 対応不可
8 AM–12 PM シフト 12 PM–4 PM 対応可	12 PM–4 PM シフト	8 AM–12 PM 対応不可 12 PM–4 PM 復元シフト

スケジュール履歴と復元について

NOTE エージェントのスケジュール履歴を表示し、以前のスケジュールを復元する方法の手順については、「[スケジュール変更の取り消し](#)」を参照してください。

[スケジュール履歴と復元 (Schedule History and Restore)] 機能を使用して、エージェントのスケジュールを以前のバージョンに復元できます。これはメインビュー内のエージェントの過去、現在、および将来のスケジュールで使用できます。

スケジュール履歴は、保持が有効になるとすぐに追跡され、その時点から保持期間の長さまで蓄積されます。デフォルトでは、保持期間は7日ですが、この値は管理者が変更できます。何らかの理由によって、行われた変更を元に戻すためにエージェントのスケジュールを前のバージョンに戻す必要がある場合、保持期間内である限り、スケジュール履歴から適切なスケジュールリビジョンを復元できます。

次の2つの場所からスケジュール履歴を表示および復元できます。

- [エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページ (エージェントのスケジュールを右クリックし、コンテキストメニューから [スケジュール履歴 (Schedule History)] を選択)
- [アプリケーション管理 (Application Management)] の [スケジュール履歴と復元 (Schedule History and Restore)] ページ ([「スケジュール変更の取り消し」](#)を参照)

重要

復元は以下に影響しないことに留意してください。

- エージェントによる最小/最大制限 (制限に違反する場合があります)
- [ユーザー (Users)] ページの [割り当て済み例外 (Assigned exceptions)] リスト
- 休暇割り当ての使用状況
- 日中動的スケジュールリングリクエスト
- 動的対応可否

- 保留中のスケジュール編集
- 遵守および適合性の計算
- HRMS
- 休暇プラン
- メッセージング リクエスト

NOTE 復元が最大人員配置条件に違反する場合、復元は失敗します。

トレードに関連するスケジュールを復元すると、選択したエージェントのスケジュールだけが復元されます。他のエージェントのスケジュールは変更されず、トレードされた時間は維持されます。

EXAMPLE エージェント A は、火曜日のシフトをエージェント B の水曜日のシフトとトレードします。ただし、エージェント A のスケジュールはエージェント B とのトレード前のスケジュールに復元され、エージェント A が火曜日に勤務するようにもう一度スケジュールされます。エージェント B のスケジュールは復元によって変更されないため、エージェント B は水曜日ではなく火曜日に勤務するようスケジュールされています。

変更に関連する複数のエージェントスケジュールがある場合、これらはイベント ID を持つグループとして識別されます。これにより、変更されたすべてのスケジュールを以前のバージョンに復元する必要が生じた場合に、そのスケジュールを簡単に検索できます。

スーパーバイザによるスケジュール変更を承認または拒否する

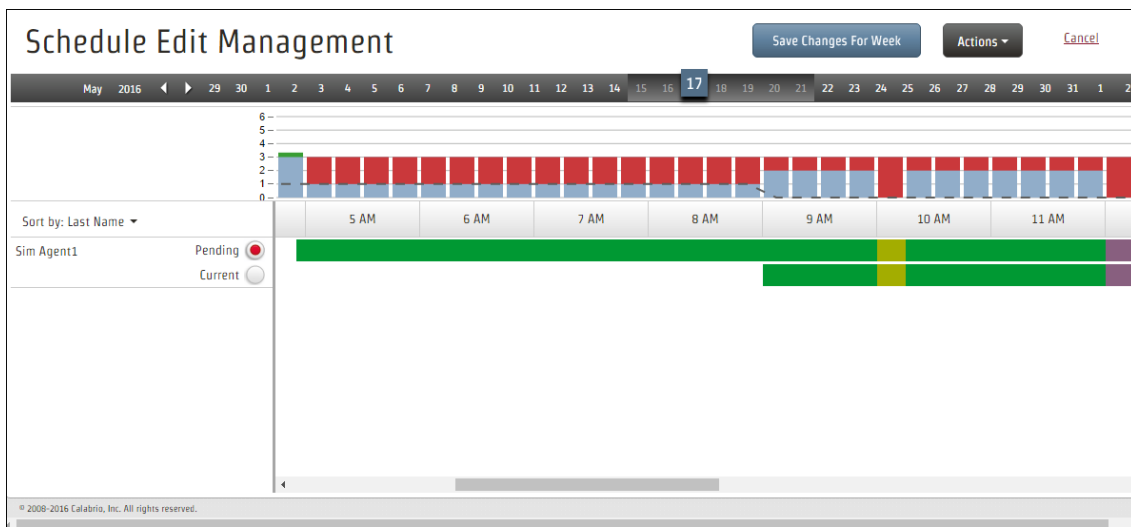
[スケジュール編集管理 (Schedule Edit Management)] ページは、ロールに対して有効な [WFM管理 (Administer WFM)] のアクセス許可を持つユーザーに対して表示されます。スケジュール編集ルールによって編集機能が制御されているスーパーバイザによるスケジュールの編集 ([「スーパーバイザのスケジュール編集機能を制限する」](#)を参照) と、スケジュール編集 イベントワークフローに含まれるスーパーバイザの編集がリストされます。これらのスーパーバイザによる編集は、管理者またはスケジューラによって承認または拒否されるまで保留されます。

人員をスケジュールする | スケジュールの表示と編集を行う

Schedule Edit Management			
Sort by: Name ▾			
Submitted By	Schedule Week	Submission Type	Submitted For
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue	Sim5G1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Service Queue Group	service queue group 1
ashraf, khandwalla	2016-04-03	Team	team3
Kazim, Beg	2016-02-14	Service Queue	Sim5G1
Sriram, Natarajan	2016-05-15	Service Queue	Sim5G1

エントリのいずれかをクリックすると、スーパーバイザによる変更を示すページが表示されます。このページには、各エージェントの現在のスケジュールと、スーパーバイザが提案している変更がある保留中のスケジュールが表示されます。

各エージェントの Pending および Current オプションを切り替えることで、変更による対応範囲と人員配置の影響を確認できます。スケジュールの最上部にあるいずれかのバーの上にカーソルを合わせると、間隔について予測され、スケジュールされたエージェントの数が表示されます。



スケジュール変更の承認または拒否

1. スケジュールの変更を承認するには、エージェントの名前の横にある **Pending** オプションを選択します。スケジュールの変更を拒否するには、**Current** オプションを選択します。

NOTE ツールバージョンの [アクション(Actions)] ボタンですべての保留中または最新スケジュールを一度に選択することができます。

2. [その週の変更を保存(Save Changes for Week)] をクリックします。

当日のスケジュールを管理する

当日のスケジュールの管理には、以下が含まれます。

- 生成されたスケジュールでサービスキューの人員過剰または人員不足が生じた場合に、選択したエージェントに自発的休暇、勤務超過、またはその両方の機会をオファーする。
- エージェントの遵守と適合性を含む、人員配置カバレッジを確認する。
- 新しいスケジュールを実行せずにカバレッジを最大化する。

自発的超過勤務または休暇をオファーする

日中動的スケジュールリングを使用すると、生成されたスケジュールでサービスキューに過剰人員または人員不足が生じた場合に、一部のエージェントに自発的休暇、超過勤務、またはその両方を取る機会を提供することで、人員配置を現状に合わせて微調整できます。

スケジュールの変更は、当日または将来の日に対して行うことができます。エージェントが行うこれらのスケジュール変更には、承認を必要とするか、承認を必要とせずにすぐに有効にするかを設定できます。

[日中動的スケジュールリング(Intraday Dynamic Scheduling)] ページから、次の操作を実行できます。

- サービスキューのスケジュールカバレッジを参照する
- 新しい日中動的スケジュールリングイベントを作成する
- 既存の日中動的スケジュールリングイベントのリストを表示および編集する

NOTE エージェントの日中の昼休みおよび休憩を最適化するために、労働条件プロファイルを使用することを強く推奨します。

ブラウジング

[日中動的スケジュールリング(Intraday Dynamic Scheduling)] ページが [イベント(Event)] ビューで開き、既存のイベント一覧が表示されます。[参照(Browse)] をクリックし、ドロップダウンリストからサービスキューを選択すると、そのサービスキューのスケジュールと現在の日付のカバレッジが表示されます。必要に応じて、

別の日付を選択できます。

サービスキューのスケジュールとカバレッジを表示したら、次の処理を実行できます。

- [サービスキュー(Service Queue)] ドロップダウンリストから別のサービスキューを選択する。
- カレンダーバーで別の日付を選択する。当日の日付または将来の任意の日付を選択できます。
- [予測(Forecast)] ドロップダウンリストから異なる予測を選択する。また、[再予測(Reforecast)] を選択してスケジュールを再予測することもできます。使用する予測を変更すると、選択した日に必要な人員配置のレベルを判断するのに役立ちます。

NOTE 再予測は現在の日付にのみ使用できます。

既存のイベントの表示

[イベント(Event)] ボタン([日中動的スケジュールリング(Intraday Dynamic Scheduling)] ページの右上隅)) をクリックして、当日と今後の既存イベントの一覧を表示します。リストされている任意のイベントの横にある [設定(Settings)] ボタンをクリックすると、そのイベントの [日中動的スケジュールリングイベント(Intraday Dynamic Scheduling Events)] ページが表示されます。イベントが進行中の場合、エージェントがイベントにサインアップするための残り時間を示すカウントダウンクロックがページの上部に表示されます。

リストのフィールドについては、次の表で説明します。

フィールド	説明
設定(Settings)	このボタンをクリックすると、日中動的スケジュールリングイベントを表示、編集、削除できます。
タイプ(Type)	スケジュールに対する変更のタイプ: VTO(自発的休暇)、OT(超過勤務)、またはその両方。
イベント名(Event Name)	日中動的スケジュールリングイベントの名前。イベント名をクリックすると、そのイベントの [日中動的スケジュールリング(Intraday Dynamic Scheduling)] ページが表示されます。
サービスキュー(Service Queue)	リストされているイベントが適用されるサービスキュー。
スケジュール日(Schedule Date)	変更されたスケジュールの日付。
ステータス(Status)	この3つの数字は、左から右に以下を表します。

フィールド	説明
	<ul style="list-style-type: none"> ■ スケジュールの変更が承認されたエージェント数 ([Approved(承認済み)]) ■ スケジュール変更を送信したが、まだ承認されていないエージェント数 ([保留中(Pending)]) ■ イベントへの参加に招待されたエージェントの総数 ([割り当て済みエージェント総数(Total Agents Assigned)])

新しい日中動的スケジュールリングイベントの作成

新しいイベントを作成するには、[イベントの作成(Create Event)] ボタン([日中動的スケジュールリング(Intraday Dynamic Scheduling)] ページの右上)をクリックします。

[日中動的スケジュールリングイベント(Intraday Dynamic Scheduling Events)] ページの各セクションについて以下で説明します。

日中の動的スケジュールリングイベント名

イベントの一意の名前。

エージェント応答期限

このセクションは、エージェントが自分のスケジュールが変更されたイベントに回答する必要がある場合、およびその回答が手動で承認される必要がある場合に、エージェントの応答期限を設定するために使用されます。

フィールド	説明
期限日(Deadline Date)	スケジュールを変更するように招待されたエージェントからの応答期限の日付を入力します。
期限時刻(Deadline Time)	スケジュールを変更するように招待されたエージェントからの応答期限の時刻を入力します。
エージェントのスケジュール変	エージェントのスケジュール変更を自動的に有効にする場合は、この

フィールド	説明
更を自動承認 (Approve agent schedule changes automatically)	チェックボックスをオンにします。オフの場合、すべてのエージェントスケジュールの変更を手動で承認する必要があります。
1 日 / 1 週間あたりの最小 / 最大時間数の違反を許可 (Allow min/max hours per day/week violations)	エージェントスケジュールの変更が、エージェントに割り当てられた最小 / 最大時間の制限に違反することを許可する場合は、このチェックボックスをオンにします。

サービスキュー

スケジュールを変更するサービスキューを選択します。

スケジュール変更期間

NOTE これらのフィールドは、イベントの作成後に更新できる唯一のフィールドです。

フィールド	説明
スケジュール日 (Schedule Date)	スケジュール変更期間の日付を選択します。
変更開始時刻 (Change Start Time)	スケジュール変更期間の開始時刻を 24 時間フォーマットで入力します。
	NOTE 深夜 0 時を選択するには、 0:00 を手動で入力します。
変更終了時刻 (Change End Time)	スケジュール変更期間の終了時刻を 24 時間フォーマットで入力します。
	NOTE 深夜 24 時を選択するには、 24:00 を手動で入力します。

予測

スケジュール変更の日付に対する人員配置のニーズを示すために使用される予測を選択します。実稼働予測、名前付き予測、または日中再予測を選択できます。

スケジュール変更オプション

選択したエージェントにオファーするスケジュール変更の種類を次の中から選択します。

- [自発的休暇 (Voluntary time off)]: 人員が過剰なインターバル中、エージェントが休暇を取ります
- [勤務超過 (Overtime)]: 人員が不足しているインターバル中、エージェントが勤務時間を増やします
- [両方 (Both)]: エージェントは人員過剰インターバル中には休暇を取り、人員不足インターバル中には勤務時間を増やします

自発的休暇のパラメータ

以下のフィールドは、[自発的休暇 (Voluntary time off)] または [両方 (Both)] のスケジュール変更オプションを選択した場合に表示されます。

フィールド	説明
最小休暇 (Minimum Time Off)	エージェントが取ることができる休暇の最小時間を入力します。
最大休暇 (Maximum Time Off)	エージェントが取ることができる休暇の最長時間を入力します。
複数の休暇の選択を許可 (Allow multiple time off selections)	エージェントがスケジュール変更期間内の複数のセグメントで休暇を取る(つまり、休暇が連続している必要はない)場合、このチェックボックスをオンにします。
人員配置目標のしきい値	スケジュール変更期間の各インターバルで許容される人員過剰(正の

フィールド	説明
(Staffing Goal Threshold)	数字) または人員不足(負の数字) の量を入力します。
使用する例外(Exception To Be Used)	エージェントのスケジュールで自発的休暇に使用する例外を選択します。

超過勤務のパラメータ

以下のフィールドは、[超過勤務(Overtime)] または [両方(Both)] のスケジュール変更オプションを選択した場合に表示されます。

フィールド	説明
最小超過勤務(Minimum Overtime)	エージェントが取ることができる超過勤務の最小時間を入力します。このフィールドは、[超過勤務(Overtime)] または [両方(Both)] のスケジュール変更オプションが選択された場合に表示されます。
最大超過勤務(Maximum Overtime)	エージェントが取ることができる超過勤務の最大時間を入力します。このフィールドは、[超過勤務(Overtime)] または [両方(Both)] のスケジュール変更オプションが選択された場合に表示されます。
複数の超過勤務の選択を許可(Allow multiple overtime selections)	エージェントがスケジュール変更期間内の複数のセグメントで超過勤務を行う(つまり、超過勤務が連続している必要はない) 場合、このチェックボックスをオンにします。このチェックボックスは、[超過勤務(Overtime)] または [両方(Both)] のスケジュール変更オプションが選択された場合にのみ表示されます。
シフトと超過勤務開始の最小ギャップを強制する(Force a minimum gap between the shift and the start of overtime)	エージェントの通常シフトと超過勤務の開始時間の間に最小時間を設定する必要がある場合は、このチェックボックスをオンにします。
最小ギャップ時間(Minimum Gap Duration)	エージェントの通常シフトと超過勤務の開始時間の間に設定できる最小時間を入力します。

フィールド	説明
人員配置目標のしきい値 (Staffing Goal Threshold)	スケジュール変更期間の各インターバルで許容される人員過剰(正の数字)または人員不足(負の数字)の量を入力します。

エージェント

日中動的スケジュールリングイベントへの参加を招待するエージェントを選択します。[利用可能 (Available)] ペインにリストされているエージェントは、選択したサービスに対応している担当者です。

NOTE 自発的超過勤務イベントのみ(自発的超過勤務と自発的休暇の両方のイベントを含まない)の場合、選択したサービスキュー以外でイベントに参加するエージェントを選択するオプションがあります。このオプションを利用して、カバレッジ要件に柔軟に対応できます。これらのエージェントを [利用可能 (Available)] ペインに表示するには、[他のサービスキューのエージェントをイベントに割り当てる (I want to assign agents in other service queues to the event)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにし、外部エージェントをイベントに割り当てた後でこのチェックボックスをオフにすると、外部エージェントは [利用可能 (Available)] ペインと [割り当て済み (Assigned)] ペインの両方から削除されます。

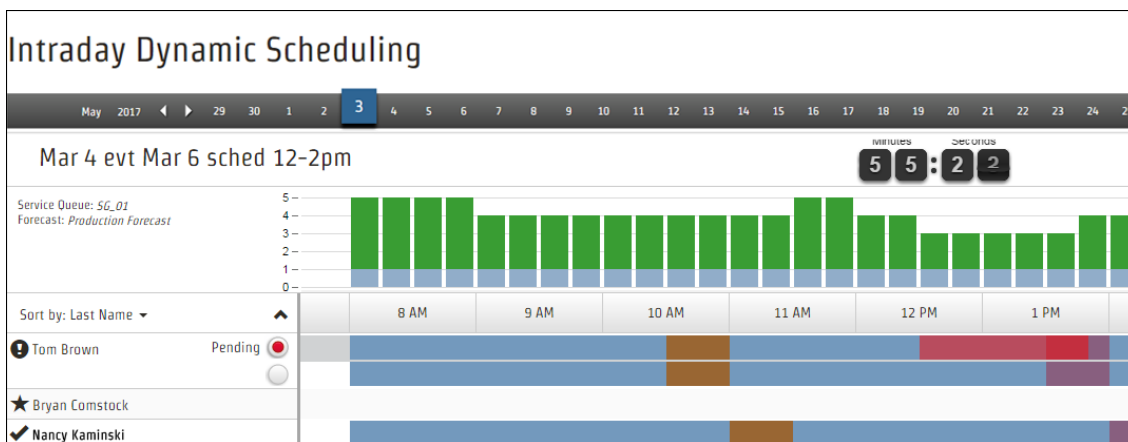
エージェントのスケジュールがイベントの要件に合わないため、招待されたエージェントがイベントに参加できない場合があります。その場合、エージェントに、そのイベントで休暇または超過勤務が選択できなくなったというメッセージが表示されます。

NOTE エージェントは、スケジュールの設定されていない日に、自発的休暇にサインアップできません。

スケジュール変更の承認

日中動的スケジュールリングイベントで、エージェントスケジュールの変更を自動的に承認するように設定されている場合 ([エージェントのスケジュール変更を自動的に承認する (Approve agent schedule changes automatically)] チェックボックスがオン)、スケジュールの変更がエージェントのスケジュールにすぐに表示されます。

承認が必要なエージェントスケジュールの変更は、そのイベントの [日中動的スケジュールリング (Intraday Dynamic Scheduling)] ページに表示されます。



日中動的スケジュールリングイベントへの参加を招待されたエージェントの名前には、3つのアイコンの1つが付きます(上記の図を参照)。

- 星: イベントへの参加を招待されたが返信がまだないエージェントを示します。
- チェックマーク: スケジュールの変更を行い、それらの変更が自動または手動で承認されたエージェントを示します。
- 感嘆符: 変更の手動承認を待っているエージェントを示します。

エージェントの変更が承認を待っている場合は、エージェントの名前の横に2つのスケジュールバーがあります。上のバーは提案されたスケジュール(保留中)で、下のバーはそのエージェントの既存のスケジュールです。エージェントの現在のスケジュールとエージェントの保留中の変更済みスケジュールを切り替えると、カバレッジが更新されるため、保留中の変更を受諾するかしないかを決定する役に立ちます。

エージェントの提案されたスケジュールを受諾するには

1. [保留中(Pending)] オプションを選択します。
2. ツールバーで [保存(Save)] をクリックします。

次の状況では、Webex WFO は変更を送信したエージェントのスケジュール内の支払対象外アクティビティを [使用不可(Not Available)] アクティビティに置き換えます。

日中動的イベントの設定

有償例外を使用する自主休暇を含む

エージェントのアクション

- エージェントが自発的休暇を追加し、その自発的休暇がエージェントの既存のスケジュール内で支払対象外アクティビティと重

日中動的イベントの設定

エージェントのアクション

複しています。

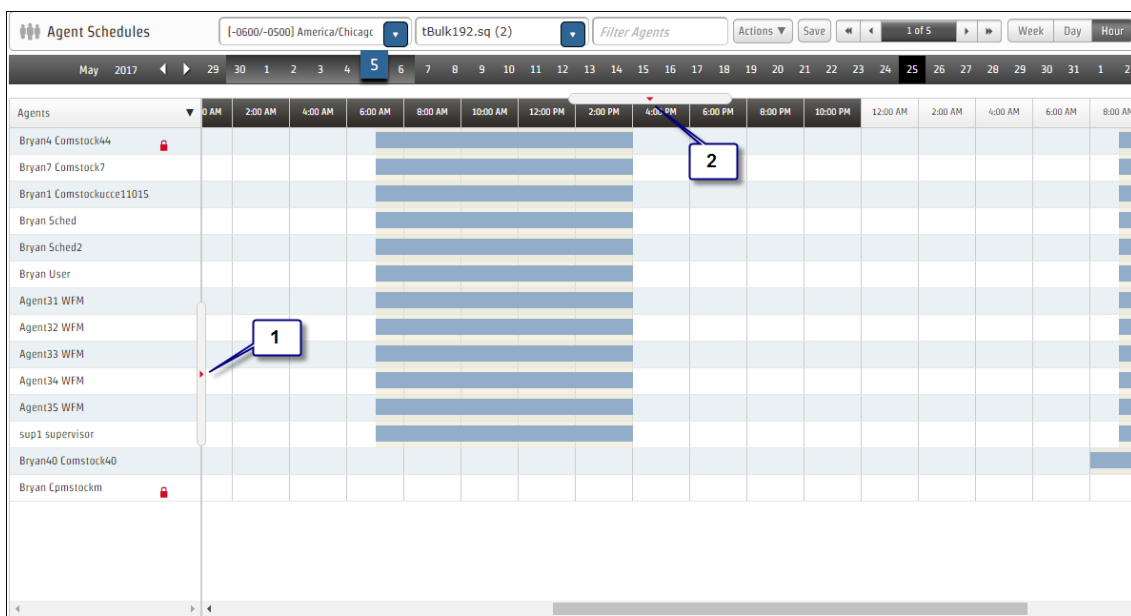
- エージェントの変更は手動または自動で承認されます。

エージェントの提案されたスケジュールを拒否するには

1. [現在 (Current)] オプションを選択します。
2. ツールバーで [保存 (Save)] をクリックします。

ドロワについて

ドロワとは、[エージェントのスケジュール (Agent Schedules)] ページでコントロールをクリックして開閉するペインです。



次の 3 つのドロワを利用できます。

- [エージェントの遵守の詳細 (Agent Adherence Details)] ドロワ: [エージェント (Agents)] リストでエージェントの名前をクリックすると表示されます。
- [遵守 (Adherence)] ドロワ: [エージェント (Agents)] リストの右側にある矢印コントロール (図の 1 番) をクリックすると表示されます。

人員をスケジュールする | 当日のスケジュールを管理する

- [カバレッジ(Coverage)] ドロワ: カレンダーバーの下 の矢印コントロール(図の 2 番) をクリックすると表示されます。

NOTE [カバレッジ(Coverage)] ドロワは、エージェントのスケジュールがチームでフィルタリングされた場合は利用できません。

人員配置カバレッジの確認

[カバレッジ(Coverage)] ドロワは、サービスキューとサービスキューグループにのみ使用できます。カレンダーバーの下にある矢印コントロールをクリックして、ドロワを開閉します。

[カバレッジ(Coverage)] ドロワには、次のビューがあります。

- [\[カバレッジ: スケジュール済み\(Coverage: Scheduled\)\] ビュー](#) (デフォルトのビュー)
- [\[カバレッジ: 縮小\(Coverage: Shrinkage\)\] ビュー](#)
- [\[カバレッジ: 再予測\(Coverage: Reforecast\)\] ビュー](#)
- [\[日中: データ\(Intraday: Data\)\] ビュー](#)
- [マルチスキルカバレッジマップ\(Multiskill Coverage Map\)](#)

[カバレッジ(Coverage)] ドロワを使用して、サービスキューが各日と間隔で行う処理内容を、WFM がどのように予測するかを確認することができます。実稼働スケジュールと比較したときに予測が正確であるかどうかを示します。また、運用後のスケジュール変更を行うことができます。

NOTE すべてのカバレッジページのサービスレベルデータは、[時間(Hour)] ビューと[日(Day)] ビューの日計、および[週(Week)] ビューの週計を使用して計算されます。

[カバレッジ(Coverage)] ドロワに表示されるメトリックに基づいて、スケジュールを編集してサービスレベルの全体的な目標を改善できます。たとえば、30 分後のエージェントの休憩を再スケジュールして、人員配置の問題を解決できますこのスケジュールの柔軟性は、毎日のサービスレベルの目標を維持する際に大きな効果を生むことができます。

NOTE スケジュールの編集時に必要なカバレッジが表示されない場合は、このサービスキューまたは別のサービスキューに設定されている最小スケジュール時間の値が原因である可能性があります。最小時間を短縮するか、最小時間の設定を完全に削除して、会議のカバレッジ要件に柔軟に対応できるようにすることを検討してください。

このドロワのメトリックは、生産スケジュールを変更すると自動的に更新されます。

グラフの左側にあるメトリックボタンをクリックしてオンとオフを切り替えることで、カバレッジグラフに表示される情報を選択できます。ボタンの境界が薄い灰色から濃い灰色に変わると、ボタンがオンになっているかどうかを確認できます。

任意のカバレッジドロワのバーをクリックすると、ポップアップが表示されます。

	Agents	% SVL
Forecast:	4	80
Scheduled:	27	100
Actual:	26	100
Shrinkage:	-	-
Reforecast:	-	-
<hr/>		
% SVL Goal:	80	
% Shrinkage:	10	
% Reforecast:	-	

ポップアップの情報については、次の表で詳しく説明します。

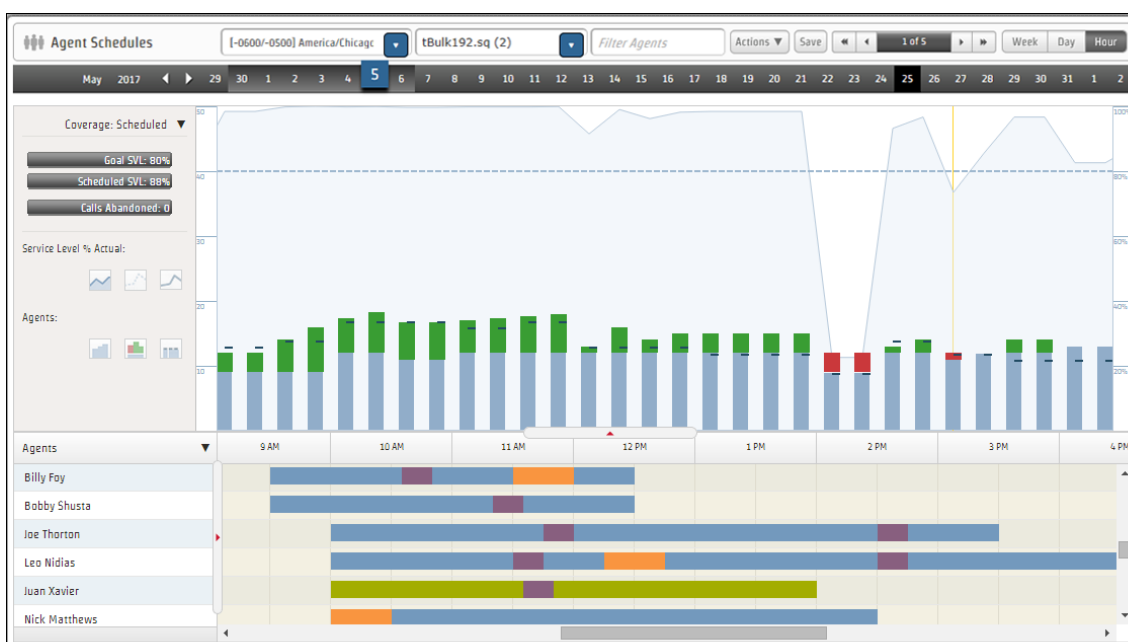
NOTE インタラクティブサービスキューでは、[エージェント (Agents)] と [% SVL] 列の両方に情報が表示されます。非インタラクティブサービスキューとすべてのサービスキューグループでは、[エージェント (Agents)] 列にのみ情報が表示されます。

フィールド	説明
予測 (Forecast)	その間隔で予測されるエージェントおよびサービスレベルの割合の数。
スケジュール済み (Scheduled)	その間隔でスケジュールされたエージェントおよびサービスレベルの割合の数。この数字には、非アクティブのエージェントや、終了したがまだスケジュールに残っているエージェントは含まれません。 NOTE エージェントがマルチスキルグループにスケジュールされている場合、エージェントは、スケジュールされたエージェントの数にサービスキューの重みを寄与します。たとえば、サービスキューの重みがマルチスキルグループにおいて 30% である場合、マルチスキルグループにスケジュールされたエージェントは、そのサービスキューに対して 0.3 のスケジュールされたエージェントを寄与します。
実績 (Actual)	その間隔のエージェントおよびサービスレベルの割合の実際の数値。
縮小 % (Shrinkage %)	縮小後のエージェントの数は、スケジュールされたエージェントの数と、そのエージェント数に期待されるサービスレベルの割合に適用されます。

フィールド	説明
% 再予測 (% Reforecast)	目的のサービスレベルの目標 (パーセントおよび秒) を考慮した、再予測されたコンタクト数と再予測された平均処理時間に基づくエージェントの再予測数。このデータは現在の 30 分とそれ以降で使用できます。
% SVL 目標 (% SVL Goal)	(インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベルの割合の目標。
縮小 % (Shrinkage %)	間隔に適用される縮小率。
% 再予測 (% Reforecast)	再予測されたサービスレベルの割合。このデータは現在の 30 分とそれ以降で使用できます。

[カバレッジ: スケジュール済み (Coverage: Scheduled)] ビュー

[カバレッジ: スケジュール済み (Coverage: Scheduled)] ビューは、[カバレッジ (Coverage)] ドロワのデフォルトのビューです。リアルタイムデータと実稼働スケジュールを比較して、サービスキューがサービスレベルの目標をどの程度達成しているかを示します。



適切なメトリックボタンをクリックしてオンとオフを切り替えると、次のいずれかまたはすべてのメトリックを表示するグラフを設定できます。

- (個々のサービスキューのみ) サービスレベル % (スケジュール済み)
- (個々のサービスキューのみ) サービスレベル % (目標)
- (個々のサービスキューのみ) サービスレベル % (実績)
- エージェント数 (スケジュール済み) (Agents Scheduled)
- エージェント数 (予測)
- エージェント数 (実際) (Agents Actual)
- (非インタラクティブな個別サービスキューまたはサービスキューグループのみ) キューの最大担当者数

左側のパネルには、選択した期間に対する次のメトリックも表示されます。

- (インタラクティブサービスキューのみ) 目標 SVL %
- (インタラクティブサービスキューのみ) スケジュール済み SVL %
- (Unified CCE ACD の現在および過去の日のみ) 実績 SVL %
- 放棄コール数 (Calls Abandoned)

グラフの解釈

[カバレッジ: スケジュール済み (Coverage: Scheduled)] ビューには、特定の日の積み上げグラフと線グラフが表示されます。棒と線は、解釈しやすいように色分けされます。各バーは、日および時間ビューで 15 分間隔、および週ビューで 60 分間隔を表します。

次の表に、各間隔の積み上げグラフで使用される色について説明します。

カラー	エージェント数 (スケジュール済み) (Agents Scheduled)
明るい青	スケジュールされているエージェント数。
暗い青	エージェントの実際の数。
赤	予測されるエージェントの数。エージェントが不足していることを示します。
緑	予測されるエージェントの数。スケジュールされているエージェントが過剰であることを示します。

人員をスケジュールする | 当日のスケジュールを管理する

アクティビティを挿入するために最も中断の少ない時間を決定するには、グラフ内の [エージェント数 (スケジュール済み) (Agents Scheduled)] を [エージェント数 (予測) (Agents Forecast)] と比較します。このギャップを使用して、計画アクティビティに使用可能なエージェント数を、カバレッジに影響を与えることなく決定できます。

使用可能なエージェントが余っている場合は、サービスレベル目標に影響を与えることなくアクティビティをスケジュールできます。たとえば、10:30 ~ 11:00 の間隔でスケジュールされている 4 人のエージェントが過剰である場合、その期間に 4 人のエージェントとの 30 分間の会議をスケジュールできます。

スケジュールされているエージェントが必要と予測される人数よりも少ない場合は、スケジュール要件を満たすように、エージェントのスケジュールを変更する必要があります。

次の表に、グラフ内の異なるサービスレベルを表すために使用する行について説明します。実際のサービスレベルのスコアをスケジュール済みのサービスレベルや目標のサービスレベルと比較して、コンタクトセンターの現状について正確に把握できます。グラフには、コンタクトセンターがサービスレベル目標をどの程度達成しているかが表示されます。

非インタラクティブサービスキューの場合、グラフにはキュー内の実際の最大担当者数が表示されます。

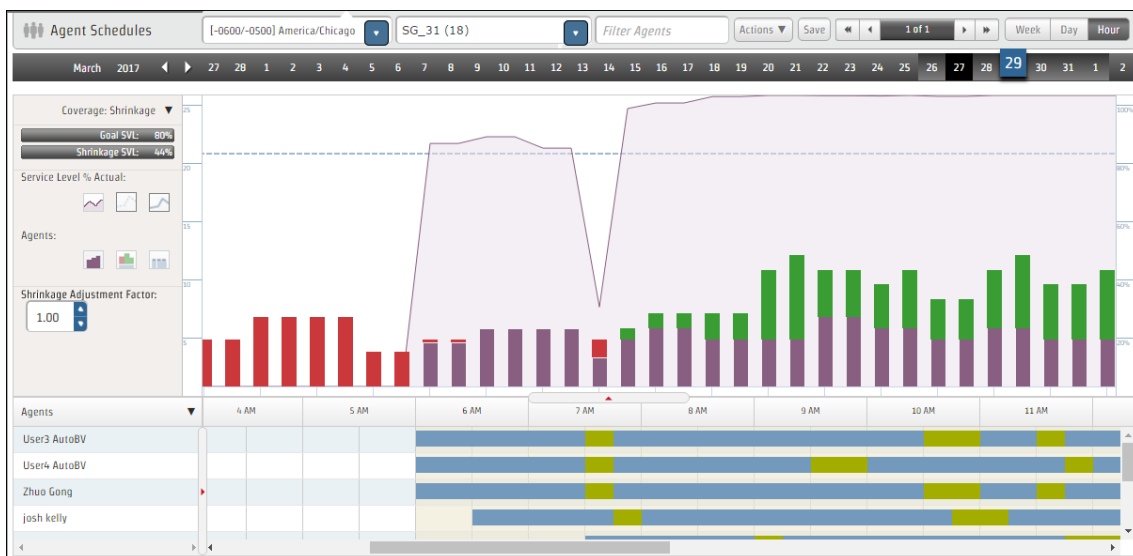
NOTE サービスレベルまたはキューメトリックを表す線グラフは、サービスキューグループではなく、個々のサービスキューに対してのみ使用できます。

回線	サービスレベル
明るい青色	(インタラクティブサービスキュー) サービスレベル % (スケジュール済み) (非インタラクティブサービスキューのみ) キューの最大担当者数
青色の点線	(インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベル % (目標)
濃い青	(インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベル % (実績)

[カバレッジ: 縮小 (Coverage: Shrinkage)] ビュー

[カバレッジ: 縮小 (Coverage: Shrinkage)] ビューには、スケジュールがサービスレベルを満たす機能に対する縮小の影響が表示されます。縮小率を調整して、サービスレベルの目標の達成にどのように影響するかを確認できます。

NOTE 縮小は、将来の日付と時刻にのみ適用されます。



適切なメトリックボタンをクリックしてオンとオフを切り替えると、次のメトリックのいずれかまたはすべてを表示するグラフを設定できます。

- (インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベル % (縮小)
- (インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベル % (目標)
- (インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベル % (実績)
- (非インタラクティブサービスキューのみ) キューの最大担当者数
- エージェント数 (縮小)
- エージェント数 (予測)
- エージェント数 (実際) (Agents Actual)

[縮小率調整係数 (Shrinkage Adjustment Factor)] フィールドはデフォルトで 1.00 に設定されています (サービスキューに適用されたデフォルトの縮小シナリオからの調整はありません)。係数を上下に変更して、変更がスケジュールに与える影響を確認し、その情報を使用して、サービスレベルの目標を達成できるようスケジュールを調整する必要があるかどうかを判断できます。たとえば、調整係数として 2.00 を入力した場合、各間隔に適用される縮小率は 2 倍になります。

縮小調整係数を調整するには:

1. [縮小調整係数 (Shrinkage Adjustment Factor)] フィールドで、上矢印および下矢印を使用して調整係数を新しい値に変更します。有効な値の範囲は 0.00 ~ 10.00 です。

人員をスケジュールする | 当日のスケジュールを管理する

2. グラフの任意の場所をクリックして、各間隔に新しい調整係数を適用します。グラフが更新され、新しい縮小調整係数が反映されます。

NOTE 調整係数が [計画 (Planning)] ページの実際の予測に影響を与えることはありません。調整係数は、このページでの表示のみを目的としています。

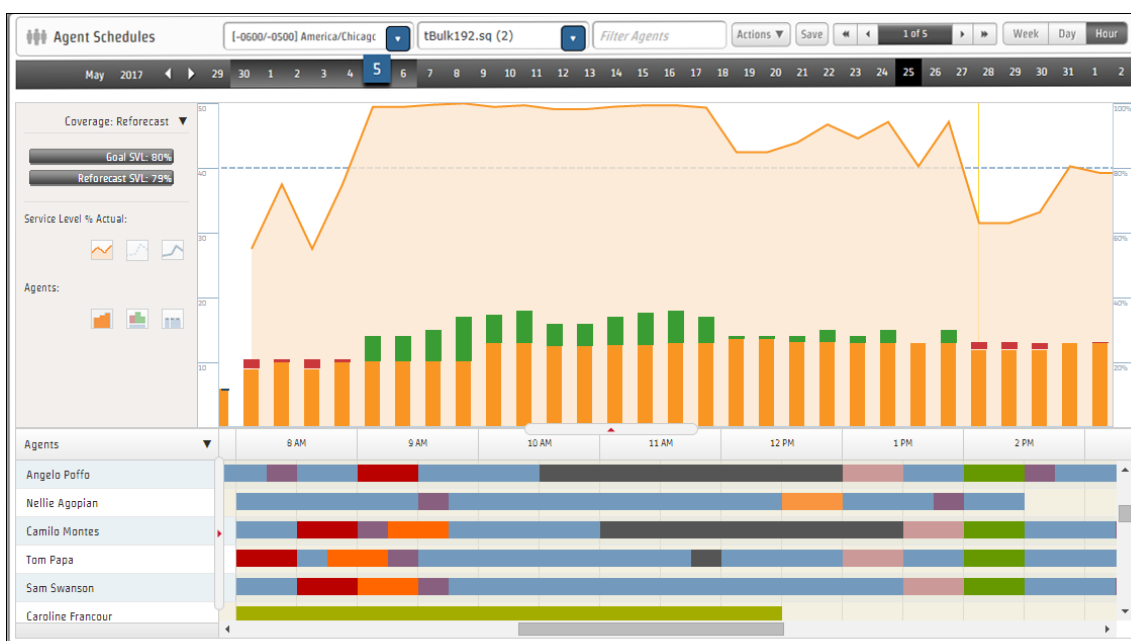
ウィンドウを更新すると、[縮小調整係数 (Shrinkage Adjustment Factor)] 値がデフォルト値に戻ります。変更された縮小率は保存できません。

[カバレッジ:再予測 (Coverage: Reforecast)] ビュー

[カバレッジ:再予測 (Coverage: Reforecast)] ビューには、再予測メトリックが示す発生可能性に基づいてスケジュールを編集できるよう、カバレッジデータへの再予測メトリックの影響が示されます。

[再予測 (Reforecast)] ビューを表示するには:

- 現在の日付を選択し、ズームレベルを [時間 (Hour)] に設定し、個々のサービスキューを選択します。



適切なメトリックボタンをクリックしてオンとオフを切り替えると、次のいずれかまたはすべてのメトリックを表示するグラフを設定できます。

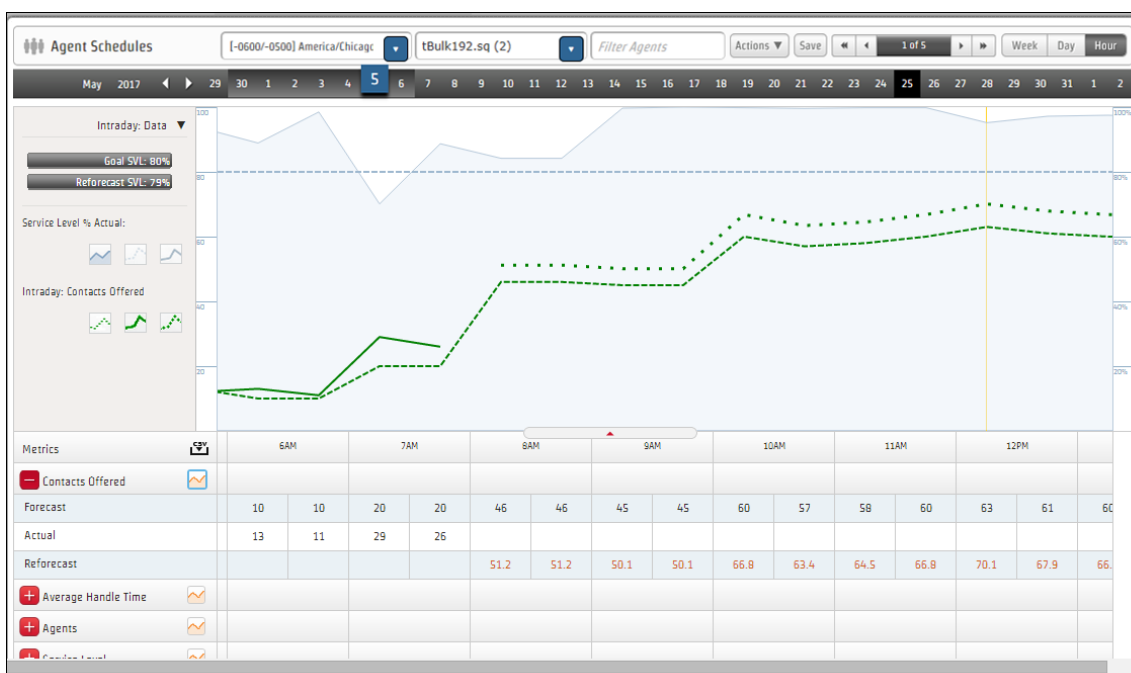
- (インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベルの再予測
- (インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベル % (目標)

- (インタラクティブサービスキューのみ) サービスレベル%(実績)
- (非インタラクティブサービスキューのみ) キューの最大担当者数
- エージェント数(スケジュール済み)(Agents Scheduled)
- エージェント数(再予測)(Agents Reforecast)
- エージェント数(実際)(Agents Actual)

[日中:データ(Intraday:Data)]ビュー

[日中:データ(Intraday:Data)]ビューには、グラフ形式で予測データと比較した実際のデータが表示されます。

NOTE [日中:データ(Intraday:Data)]ビューを表示するには、ズームレベルを[時間(Hour)]に設定し、個々のサービスキューを選択します。



適切なメトリックボタンをクリックしてオンとオフを切り替えると、次のいずれかまたはすべてのメトリックを表示するグラフを設定できます。

- [サービスレベル%(Service Level %)]:(インタラクティブサービスキューのみ)[スケジュール済み(Scheduled)]、[目標(Goal)]、および[実際(Actual)]。いつでも利用可能。

人員をスケジュールする | 当日のスケジュールを管理する

- [オファーされたコンタクト (Contacts Offered)]: [予測 (Forecast)]、[実際 (Actual)]、および [再予測 (Reforecast)]。[オファーされたコンタクト (Contacts Offered)] ドロウの [グラフで表示 (Show in Graph)] ボタンがクリックされたときに利用可能です。システム全体の WFM 設定を構成する ページの WFM で有効な場合 ([予測コンタクトの小数点表示を有効にする (Enable forecasted contacts as decimals)]、[コンタクト数 (予測) (Contacts Forecast)] 値は小数点以下第 2 位まで可能ですが、第 1 位のみ表示されます。
- [平均処理時間 (Average Handle Time)]: [予測 (Forecast)]、[実際 (Actual)]、および [再予測 (Reforecast)]。[平均処理時間 (Average Handle Time)] ドロウの [グラフで表示 (Show in Graph)] ボタンがクリックされたときに利用可能です。
- [エージェント (Agents)]: [スケジュール済み (Scheduled)]、[予測 (Forecast)]、[実際 (Actual)]、および [再予測 (Reforecast)]。[エージェント (Agents)] ドロウの [グラフで表示 (Show in Graph)] ボタンがクリックされたときに利用可能です。
- [サービスレベル (Service Level)]: (インタラクティブサービスキューのみ) [再予測 (Reforecast)]。[サービスレベル (Service Level)] ドロウの [グラフで表示 (Show in Graph)] ボタンがクリックされたときに利用可能です。
- [キューの最大担当者数 (Maximum Contacts in Queue)]: (非インタラクティブサービスキューのみ) [実際 (Actual)]。[キューの最大担当者数 (Maximum Contacts in Queue)] ドロウの [グラフで表示 (Show in Graph)] ボタンがクリックされたときに利用可能です。

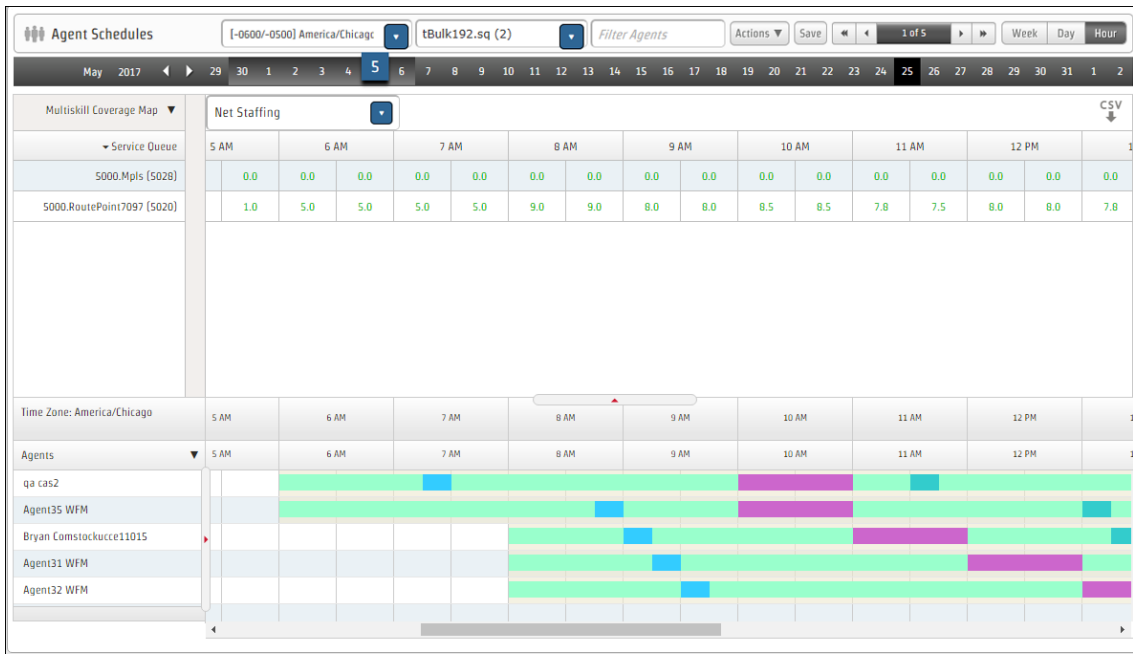
グラフの作成に使用されるデータは、グラフ下部のドロウで表形式で表示されます。表形式のドロウは、30 分間隔で次のメトリックを示します。

- [オファーされたコンタクト (Contacts Offered)]: [予測 (Forecast)]、[実際 (Actual)]、および [再予測 (Reforecast)]。[グローバル設定 (Global Settings)] ページで有効な場合 ([予測コンタクトの小数点表示を有効にする (Enable Forecasted Contacts as Decimals)]、[コンタクト数 (予測) (Contacts Forecast)] 値は小数点以下第 2 位まで可能ですが、第 1 位のみ表示されます。
- [平均処理時間 (Average Handle Time)]: [予測 (Forecast)]、[実際 (Actual)]、および [再予測 (Reforecast)]。
- [エージェント (Agents)]: [予測 (Forecast)]、[スケジュール済み (Scheduled)]、[実際 (Actual)]、および [再予測 (Reforecast)]。
- [サービスレベル (Service Level)]: (インタラクティブサービスキューのみ) [予測 (Forecast)]、[スケジュール済み (Scheduled)]、[実際 (Actual)]、および [再予測 (Reforecast)]。
- [キューの最大担当者数 (Maximum Contacts in Queue)]: (非インタラクティブサービスキューのみ) [実際 (Actual)]。

表形式データは、メトリックラベルの右側にある CSV ダウンロード アイコンをクリックして CSV 形式でエクスポートできます。

マルチスキルカバレッジマップ (Multiskill Coverage Map)

[マルチスキルカバレッジマップ (Multiskill Coverage Map)] ビューには、他のカバレッジビューで混合される特定のサービスキューの人員配置レベルが表示されます。このオプションは、サービスキューグループまたはサービスキューのスケジュールを [時間 (Hour)] ズームレベルで表示する場合にのみ使用できます。



30 分間隔レベルで、各サービスキューの次のメトリックを表示できます。

- エージェント数(予測)
- エージェント数(スケジュール済み) (Agents Scheduled)
- [ネット人員配置 (Net Staffing)]: デフォルトビュー。ネット人員配置は、次のように計算されます。

$$\text{ネット人員配置} = \text{エージェント数(スケジュール済み)} - \text{エージェント数(予測)}$$

この表には、表示されるエージェントが働くことができるすべてのサービスキューセットのデータが含まれていません。選択した日の予測を含むサービスキューのみが表示されます。エージェントは、スキルマッピングまたはマルチスキルグループによってサービスキューに割り当てられている場合、または該当する週にサービスキューに対するスケジュール済みアクティビティがある場合に、そのサービスキューで働くことができます。

NOTE 表示されるエージェントは、ビューに基づいて表示されるエージェントです。

人員をスケジュールする | 当日のスケジュールを管理する

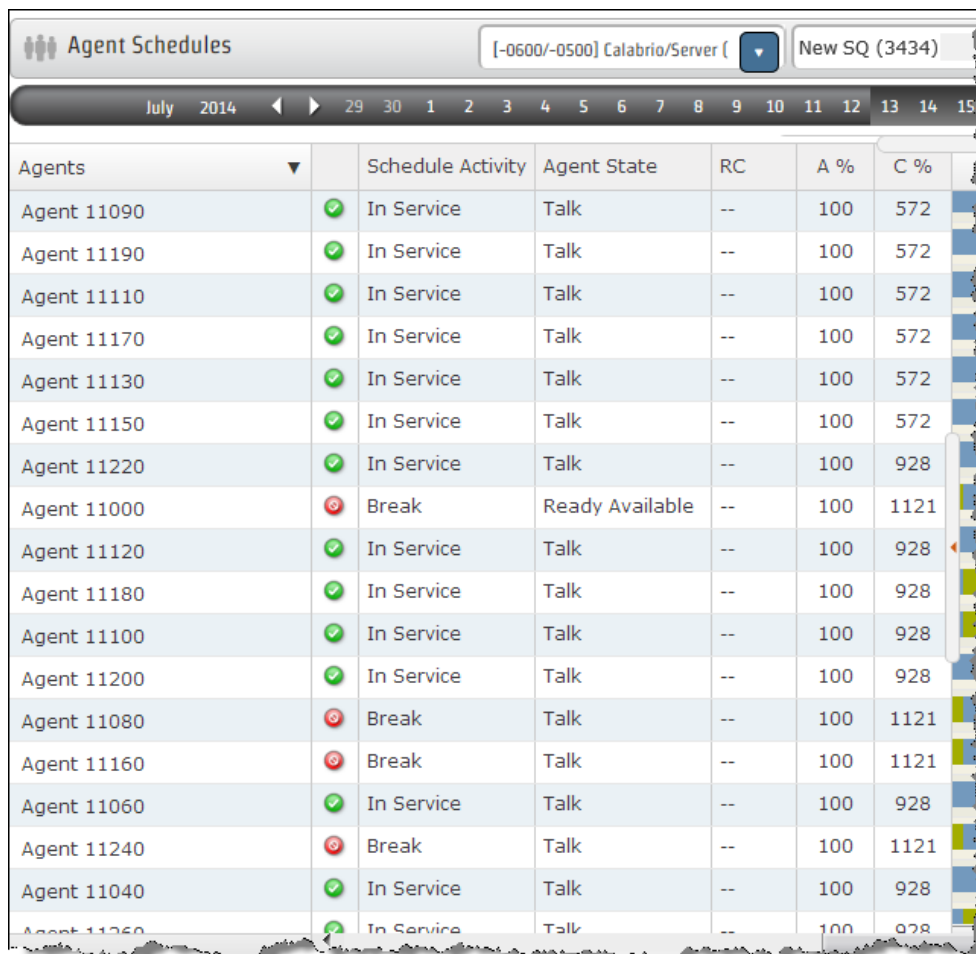
この表のデータは、[マルチスキルカバレッジマップ(Multiskill Coverage Map)] オプションを選択した時点でのデータベースのスナップショットです。保存されていないスケジュールの編集または変更は、このデータには反映されません。表示するメトリックを変更すると、データが更新されます。

メトリックラベルの右側にある CSV ダウンロード アイコンをクリックして、表形式データを CSV 形式でエクスポートします。

エージェントの遵守と適合性の表示

[遵守 (Adherence)] ドロワでは、リアルタイムのエージェントデータおよびエージェントの遵守率と適合率が [エージェント (Agents)] リストに表示されます。[エージェント (Agents)] リストの右側にある矢印コントロールをクリックしてドロワを開閉します。ドロワが開いている場合、データは 30 秒ごとに更新されます。

NOTE [遵守 (Adherence)] ドロワは、[Data Explorer リアルタイム遵守 (Data Explorer Real Time Adherence)] ウィジェットと同時に更新されません。「[リアルタイム遵守 \(Real Time Adherence\)\] ウィジェット](#)」を参照してください



The screenshot shows the 'Agent Schedules' interface for the time period July 2014, specifically for the date 29. The table displays the following data:

Agents	Schedule Activity	Agent State	RC	A %	C %
Agent 11090	In Service	Talk	--	100	572
Agent 11190	In Service	Talk	--	100	572
Agent 11110	In Service	Talk	--	100	572
Agent 11170	In Service	Talk	--	100	572
Agent 11130	In Service	Talk	--	100	572
Agent 11150	In Service	Talk	--	100	572
Agent 11220	In Service	Talk	--	100	928
Agent 11000	Break	Ready Available	--	100	1121
Agent 11120	In Service	Talk	--	100	928
Agent 11180	In Service	Talk	--	100	928
Agent 11100	In Service	Talk	--	100	928
Agent 11200	In Service	Talk	--	100	928
Agent 11080	Break	Talk	--	100	1121
Agent 11160	Break	Talk	--	100	1121
Agent 11060	In Service	Talk	--	100	928
Agent 11240	Break	Talk	--	100	1121
Agent 11040	In Service	Talk	--	100	928
Agent 11260	In Service	Talk	--	100	928

WFM はリアルタイムのエージェント状態データを ACD から収集し、エージェントのスケジュールと比較して、遵守率と適合率を計算します。遵守および適合性の値は、15 分ごとに計算されます。

NOTE [遵守 (Adherence)] ドロワの遵守率と適合率は 30 秒ごとに更新され、整数に切り上げられます。これらの割合は、[遵守の詳細 (Adherence Details)] ドロワに表示される割合とは異なる可能性があります。これは、各ドロワが異なる割合で更新され、[遵守の詳細 (Adherence Details)] ドロワには、遵守率と適合率が整数ではなく小数として表示されるためです。

IMPORTANT 2 台目のデータサーバーを作成して、非インタラクティブなサービスキューをサポートするエージェントの Data Explorer に生産性データを送信する必要があります。この追加の Webex WFO Data Server が使用されておらず、エージェントが非インタラクティブなサービスキューをサポートしている場合、Data Explorer はそのエージェントの生産性データを受け取りません。これは、情報が [遵守の詳細 (Adherence Details)] ドロワに表示されている場合でも同様です。つまり、Data Explorer レポートでエージェントが非遵守になります。

次の表に、[遵守 (Adherence)] ドロワのフィールドを示します。

フィールド	説明
エージェント (Agents)	エージェントの名前。
赤色または緑色のボールアイコン	緑色のボールは、エージェントが遵守していることを示します。赤色のボールは、エージェントが遵守していないことを示します。
アクティビティのスケジュール (Schedule Activity)	エージェントの現在のスケジュール済みアクティビティ。
エージェント状態 (Agent State)	エージェントの ACD エージェントの状態。
RC	エージェントの ACD 状態に関連付けられている理由コードまたは説明 (ある場合)。理由コードは、エージェントのメインサービスキューに関連付けられているコードです。
A %	エージェントの遵守率。遵守とは、エージェントがスケジュールに従った時間をパーセンテージで示したものです。遵守の計算時、WFM はスケジュール済みの出勤時刻と退勤時刻、休憩、昼休み、およびスケジュール済みのアクティビティに使用された時間を考慮します。その後、勤務シフト期間中 1 ミリ秒ごとに実際のアクティビティとスケジュール済みのアクティビティを比較します。たとえば、09:00 にサービスを開始し、16:00 にログアウトするようにスケジュールされたエージェントが、一日全

フィールド	説明
	<p>体のスケジュールを遵守した場合は、100 % 遵守したことになります。</p> <p>遵守は次の式で計算されます。</p> $[(\text{設定されたスケジュール遵守分数} - \text{遵守されていない分数}) \div \text{設定されたスケジュール遵守分数}] \times 100$ <p>この式で、「設定されたスケジュール遵守分数」は、[遵守の計算 (Calculate Adherence)] オプションが [はい (Yes)] に設定されたアクティビティのスケジュールされた時間の合計です(「遵守状態 マッピングのカスタマイズ」を参照)。</p> <p>NOTE 式で負の数生成される場合、フィールドには 0 が表示されます。</p>
C %	<p>エージェントの適合率。適合性は、エージェントが勤務した適正時間量をパーセンテージで示したものです。エージェントが勤務した時間帯は関係ありません。スケジュール適合では、出勤時刻および退勤時刻は考慮されません。たとえば、08:00 ~ 16:00 まで勤務するようにスケジュールされているにもかかわらず、10:00 ~ 18:00 まで勤務したエージェントは、スケジュールに適合はしていますが、遵守はしていません。</p> <p>適合性は次の式に従って計算されます。</p> $(\text{エージェントが待受中、通話、保留、または作業状態である合計時間}) \div (\text{現在のスケジュールされたサービス中の合計時間}) \times 100$ <p>[In Service(サービス中)] 時間には、昼休み、休憩、プロジェクト、または例外は含まれません。</p> <p>NOTE (Five9 ACD のみ)リアルタイムデータは、期間の長さに応じた間隔でキャプチャされます。ただし、Web Services API リクエストでは、1 分、1 時間、および 1 日あたり一定の回数だけデータを取得できます。(これらの制限および必要に応じて変更する方法の詳細については、Five9 カスタマーサポートにお問い合わせください。使用される API は、getUsersInfo、getSkills、getAgentGroups、および runReport です)。このため、間隔が小さ</p>

フィールド	説明
	<p>すぎる値に設定されている場合、最後に許可されたキャプチャと次の時間の始まりの間の時間がキャプチャ間隔よりも長い場合、その時間に最大数の API リクエストが行われた後でデータがキャプチャで欠落する可能性があります。最も低い間隔のしきい値を決定するには、次の式を使用します。</p> $3600 \div 1 \text{ 時間あたりの最大 API コール} = \text{最小間隔 (秒)}$

エージェントの詳細な遵守状態の表示

[遵守の詳細 (Adherence Details)] ドロワは、[エージェント (Agents)] リストのエージェントの名前をクリックして開閉します。これは、エージェントが一日の始めからどの程度スケジュールの遵守を維持しているかを示します。遵守は、ACD からリアルタイムでキャプチャされたエージェントの状態データを使用して計算されます。このため、[遵守の詳細 (Adherence Details)] ドロワの上部に表示される値 (合計 (スケジュール済み)、サービス中 (スケジュール済み)、サービス中 (実際)、非遵守) は、ドロワを開いた時点でのデータが反映され、詳細の部分に表示される値とは異なる場合があります。ドロワを閉じてから再度開くことでドロワのデータを更新できます。

Adherence Details For: Mike Bendickson Adherence %: -- Conformance %: --

Scheduled Total:	04:30:00
Scheduled In Service:	03:45:00
Actual In Service:	00:00:00
Out of Adherence:	03:45:00

Scheduled		Actual		In Adherence	Out of Adherence
Activity	Start	Agent State	Reason Code	In	hh:mm:ss
in_service	12:00:00 AM	Logged Out	--	12:00:00 AM	02:15:00
break	2:15:00 AM	Logged Out	--	2:15:00 AM	--
in_service	2:30:00 AM	Logged Out	--	2:30:00 AM	01:10:00
lunch	3:40:00 AM	Logged Out	--	3:40:00 AM	--
in_service	4:10:00 AM	Logged Out	--	4:10:00 AM	00:20:00
not_available	4:30:00 AM	Logged Out	--	4:30:00 AM	--
in_service	8:00:00 PM				
break	9:15:00 PM				
in_service	9:30:00 PM				

[遵守の詳細 (Adherence Details)] ドロワを使用して次の作業を行うことができます。

人員をスケジュールする | 当日のスケジュールを管理する

- エージェントのスケジュール済みのアクティビティを、ACD から取得したエージェントのリアルタイム統計情報と比較する
- 遵守の統計情報を解釈します

次の表で、[遵守の詳細 (Adherence Details)] ドロワのフィールドについて説明します。

列	説明
遵守率 (Adherence %)	<p>エージェントの遵守スコア。割合の値は、ドロワを開くたびに更新されません。値は小数として表示され、15 分おきに計算されます。</p> <p>NOTE この値は、各ドロワが異なる割合で更新され、値が [遵守 (Adherence)] ドロワで四捨五入されるため、[遵守 (Adherence)] ドロワの [A %] 値とは異なる場合があります。</p>
準拠率 % (Conformance %)	<p>エージェントの準拠スコア。割合の値は、ドロワを開くたびに更新されません。値は小数として表示され、15 分おきに計算されます。</p> <p>NOTE この値は、各ドロワが異なる割合で更新され、値が [遵守 (Adherence)] ドロワで四捨五入されるため、[遵守 (Adherence)] ドロワの [C %] 値とは異なる場合があります。</p>
合計 (スケジュール済み) (Scheduled Total)	<p>エージェントが選択した日付に勤務するようにスケジュールが設定されている合計時間。選択した日付が現在の日付である場合、ドロワが開いた時刻までの値が計算されます。この値には、支払い済み時間のみが含まれ、未払い時間は含まれません。</p>
サービス中 (スケジュール済み) (Scheduled In Service)	<p>ドロワを開いた時点でエージェントがサービス中で、現在の日付のコールを処理できるようにスケジュールが設定されている合計時間。エージェントは、サービス中である場合、コールを処理する準備ができていますか、すでにコールを処理しています。</p>
サービス中 (実際) (Actual In Service)	<p>エージェントが待受中であるか、現在の日付の現在時刻で処理している合計時間。</p> <p>NOTE サービス中の時間は、ACD から取得されたリアルタイムフィードのみに基づいており、待受中、通話、保留、および作業状態であるエージェントによって費やされた時間が含まれます。他のレポートは履歴データフィールドに基づいているため、これは他のレポートのサービス中の時間と一致しない可能性があります。</p>

列	説明
遵守していない (Out of Adherence)	ドローアを開いた時点で現在の日付に対してエージェントが非遵守である合計時間。
スケジュール済み (Scheduled)	スケジュールされたアクティビティと、選択した日の開始時間のリスト。
実績 (Actual)	次の3つの値の実際のエージェントデータ。 <ul style="list-style-type: none"> ■ [エージェントの状態 (Agent State)]: ACD から取得されたエージェントの状態。 ■ [理由コード (Reason Code)]: [サービス停止中 (Out of Service)] および [待受停止 (Not Ready)] 状態に関連付けられている理由コード ■ [イン (In)]: エージェントがエージェントの状態に入った時刻
遵守中 (In Adherence)	各エージェントの状態に対する遵守していた時間。選択した日付が現在の日付の場合は、現在の時刻までの値が計算されます。
遵守していない (Out of Adherence)	各エージェントの状態の準拠していない時間。選択した日付が現在の日付の場合は、現在の時刻までの値が計算されます。

休憩と昼休みを最適化する

[スケジュールの最適化 (Optimize Schedules)] アクションを使用すると、新しいスケジュールを実行せずにカバレッジを最大化できます。スケジュールの実行以降、カバレッジに影響する多くの項目が変更されている可能性があります (例外が追加された、エージェントが休暇を取ったなど)。昼休みや休憩を移動してスケジュールを最適化すると、これを補完するのに役立ちます。

最適化は、選択した日付の選択したサービスキューを含む選択したサービスキューまたはマルチスキルグループのスケジュールリングされたアクティビティを含む勤務シフトで、労働条件アクティビティ (昼休みと休憩) にのみ影響します。

NOTE これにより、エージェントがその日付にスケジュールされている他のサービスキューのカバレッジが悪くなる可能性があります。シフト内の既存の労働条件アクティビティのそれぞれについて、最適化ツールでは、制約内および最大の最適化調整フィールド制限 (設定されている場合) 内でのみそれらのアクティビティを移動します。これは、現在エージェントの勤務シフト内にある、支払い対象時間とシフト時間の労働条件の両方について行われます。

最適化ツールでは、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページの [アクティビティの挿入 (Insert Activity)] アクションで追加された休憩と昼休みを移動しません。休憩と昼休みを手動で変更する前に、最適化ツールを実行することを推奨します。

このアクションは、サービスキューが選択され、少なくとも 1 人のエージェントがスケジュールされている場合に、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules page)] ページで、現在および将来の日付に対して利用可能です。サービスキューグループ、スキルマッピング、チーム、またはカスタムグループを選択した場合は利用できません。

NOTE 現在の日付スケジュールを最適化するには、昼休みと休憩が現在の時刻から 1 時間以上後(最も近い 5 分に切り上げられます)に開始する必要があります。また、発生する可能性のある昼休みと休憩の終了前に 10 分以上の時間がある必要があります。手動での変更は常に許可されます。

エージェントは、[エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページに表示される順序で最適化されます。この順序は、ソートに [エージェント(Agent)] 列のドロップダウンメニューを使用するか、エージェントをリストの一番上にピン留めすることで変更できます。最適化は、表示されるページのエージェントだけではなく、複数のページにわたるすべてのエージェントに影響します。

NOTE アクションをクリックするたびに 1 ~ 30 回実行するように最適化ツールを設定できます([システム全体の WFM 設定を構成する](#) ページの「最大スケジュール最適化試行」を参照)。デフォルトでは、最適化はエージェントのスケジュール全体を通して最大 10 回実行されます。設定された制限に達する前に最大の最適化が達成された場合、最適化は停止します。

アクションの実行後に、エージェントとスケジュールが最適化された回数を示す通知メッセージが表示されます。通知メッセージを閉じると、昼休みと休憩が最適化されたすべてのエージェントの現在のページが更新されます。変更されたエージェントのスケジュールは、[保存 (Save)] をクリックするまで保存されません。

最適化されたエージェントのスケジュールは、エージェントのスケジュールをダブルクリックした場合と同じように、その日付の 2 つのエントリに展開されます。エージェントが最適化されていないスケジュール週の別の日付を選択した場合、エージェントのスケジュールは展開されません。クリックして最適化された日付に戻ると、エージェントのスケジュールが再度展開されます。特定の日付に対するエージェントの 2 エントリのスケジュール展開は、次のいずれかが実行されるまで維持されます。

- 指定された日付に別の最適化が行われる
- ページが更新される
- エージェントのスケジュールがダブルクリックされる
- スケジュールが保存または破棄される

2 エントリのスケジュール展開が複数のページに適用される

スケジュールをダブルクリックして 2 エントリのスケジュール展開を開始することで、最適化されたスケジュールにさらに変更を加えることができます。同じ日付に対して保存せずに最適化ツールを複数回実行したり、同じスケジュール週の複数の日付に対して、最適化された各日付間で保存せずに最適化ツールを実行したりすることができます。

最適化ツールを実行して、最適化されたスケジュールの展開された行を表示すると、次のことが当てはまります。

- 最適化対象からエージェントを除外することはできません。エージェントに対して最適化されたすべてのスケジュールを保存するか、破棄する必要があります。
- 保存する特定の最適化されたエージェントスケジュールを選択することはできません。

スケジュールを最適化するには、次の手順を実行します。

1. [エージェントのスケジュール(Agent Schedules)] ページで、[アクション(Actions)] をクリックし、[スケジュールの最適化(Optimize Schedules)] を選択します。
2. 最適化アクションを設定します。
 - 特定の日付または日付範囲を選択します。デフォルトでは、現在の日付が選択されています。選択する日付または日付範囲は、スケジュール週内にする必要があります。
 - 特定のエージェントを最適化から除外する場合は、[割り当て済み(Assigned)] ペインから[利用可能(Available)] ペインに移動します。デフォルトでは、スケジュール内のすべてのエージェントが[割り当て済み(Assigned)] ペインにリストされます。
 - 休憩または昼休み、またはその両方を最適化する場合に選択します。デフォルトでは、休憩と昼休みの両方が選択されています。
3. [最適化(Optimize)] をクリックします。最適化ツールは、設定された回数、またはスケジュールが最適化されるまで実行され、最適化されたエージェントの数と移動したアクティビティの数を示すメッセージが表示されます。
4. 必要に応じて、スケジュールを再度最適化します。アクションは必要な回数だけ実行できます。毎回スケジュールを通じて設定された回数実行されます。最適化が終了すると、変更されたスケジュールが編集モードで表示されます(2本のバーに分割されます)。必要に応じて、変更を確認して手動で変更を行うことができます。日付の範囲を最適化している場合は、範囲内の各日付に加えた変更を表示できます。
5. 完了したら、[保存(Save)] をクリックしてスケジュールに加えた変更を保存します。

最適化の制限

最適化ツールでは、昼休みと休憩を移動する場合に、次の労働条件アクティビティの制約を考慮します。

人員をスケジュールする | 当日のスケジュールを管理する

- 最小遅延
- 最大遅延
- 最小間隔
- 増分
- 最大の最適化調整フィールド制限(設定されている場合)

これらの制約を満たしていない場合、または次の条件に該当する場合、昼休みまたは休憩は移動されません。

- 昼休みまたは休憩の移動先が、別の昼休み、休憩、プロジェクト、または例外によって現在占有されている。
- 昼休みまたは休憩が午前 0 時を越える。
- 昼休みまたは休憩が労働条件から削除されているか、または削除された後に再度追加されている。

今後アクティビティを移動できないようにアクティビティの制約が変更されている場合、アクティビティは移動されません。

最適化ツールでは、昼休みまたは休憩を追加または削除したり、それらの属性(名前、タイプ、期間、支払い済み部分の期間、および色)を変更したりすることはありません。

最適化ツールでは、昼休みと休憩を、既存の例外、プロジェクト、昼休み、休憩を上書きしたり、その一部になるように移動することはありません。昼休みまたは休憩に支払い済みと未払いの両方の部分がある場合、最適化ツールでは、重複しない部分に表示される項目を交換することはありません。常に、支払い済み部分が未払い部分の前に配置されます。

最適化の例

例 1: 単一のシフトで管理者が休憩を手動で移動、最大の最適化調整は未設定

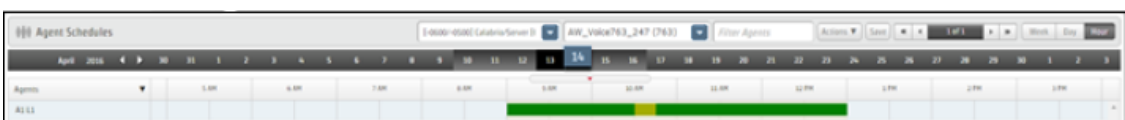
エージェントに 4 時間シフト(午前 9:00 ~ 午後 1:00)と 1 回の休憩(午前 10:30)が設定されており、この休憩を午後 12:00 に移動します。休憩には、4 時間の支払い対象時間労働条件で、1 時間の最小遅延と 2 時間の最大遅延があります。

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3AD00

手動で変更すると、スケジュールには午後 12:00 に休憩が表示されます。



昼休みと休憩を最適化すると、休憩は午前 10:00 ~ 午前 11:00 の間に移動されます。

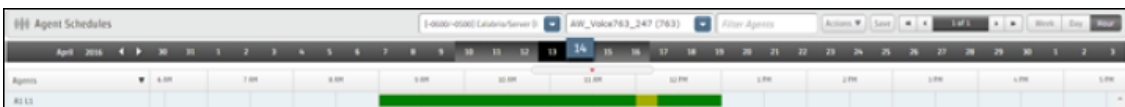


例 2: 単一のシフトで管理者が休憩を手動で移動、最大の最適化調整を設定

エージェントに 4 時間シフト(午前 9:00 ~ 午後 1:00)と 1 回の休憩(午前 10:30)が設定されており、この休憩を午後 12:00 に移動します。休憩には、4 時間のシフト時間労働条件で、1 時間の最小遅延と 2 時間の最大遅延があり、15 分の最大最適化調整が設定されています。

Name	Type	Min Delay	Max Delay	Duration	Increment	Min Interval	Paid Portion	Color	Color ID
4Hr_1Br1HrMin2HrMax_Break	Break	01:00	02:00	00:15	5	00:00	00:15		#A3A000

手動で変更すると、スケジュールには午後 12:00 に休憩が表示されます。



昼休みと休憩を最適化すると、エージェントのスケジュールに変更はありません。

スケジュールレポートを表示する

Webex WFO に含まれる QM と WFM の標準のレポートの詳細については、「[標準レポート](#)」を参照してください。

NOTE WFM レポートは、システム管理者が設定したテナントタイムゾーンに表示されるデータを反映します。WFMレポートをリクエストし、自分の表示タイムゾーンがテナントのタイムゾーンより進んでいる場合、レポートにデータが含まれていない場合があります。

NOTE レポートの一部の値は計算値であり、切り上げまたは切り下げの対象になります。このように数字が丸められるため、履歴データ値とは若干異なる場合があります。

長期計画を作成する

長期計画を立てるには次が必要です。

- 今後のコンタクトセンターの要件とコストを見積もります。
- エージェントの休暇を設定および管理します。

将来の要件を見積もる

[アプリケーション管理 (Application Management)] の [戦略計画 (Strategic Planning)] セクションでは、将来のコンタクトセンターの要件と費用を見積もることができます。

戦略的リソースを管理する

[戦略リソース (Strategic Resources)] ページでは、戦略リソースの作成、編集および削除をすることができます。戦略リソースは、コンタクトセンターを機能させるための人材と資本設備です。ここで構成した戦略リソースは、今後の費用や要件を見積もり戦略計画レポートを生成するために使用されます。

NOTE

Webex WFO に含まれる QM と WFM の標準のレポートの詳細については、「[標準レポート](#)」を参照してください。

基本リソースはエージェントです。その他すべてのリソースは、コンタクトセンターにいるエージェントの数で直接または間接的に計算されます。

EXAMPLE 50 人のスーパーバイザごとに 1 人の管理者を構成し、20 人のエージェントごとに 1 人のスーパーバイザを構成します。スーパーバイザはエージェントの人数に対して直接的関係を持ち、管理者は、スーパーバイザとエージェントの人数に対して間接的な関係を持ちます。

NOTE エージェントリソースはシステムリソースです。エージェントリソースの詳細は編集することはできますが、削除はできません。

このページに表示されるフィールドは次のとおりです。

フィールド	説明
リソース名 (Resource Name)	リソースの名前。この名前は一意である必要があります。
リソースカテゴリ (Resource Category)	リソースの種類。リソースには、人材 (従業員や契約者) または資本設備 (設備、家具および備品) があります。
リソースコスト (Resource Cost)	<p>リソースの月、年または 1 回限りのコスト。コストは、0 以上の数値である必要があります。</p> <p>1 回限りのコストを選択すると、リソースは月単位のリソースのライフスパンを表示します。これは 1 ~ 999 の整数である必要があります。</p>
リソース比率 (Resource Ratio)	<p>このリソースの 1 つのインスタンスと、別の戦略的リソースの量と別のリソースの比率。これは 1 ~ 9999 の数値である必要があります。</p> <p>各リソースは直接的または間接的にエージェントのリソースへの関連で定義されます。</p> <p>NOTE エージェントは基本リソースであるため、このフィールドはエージェントシステムでは表示されません。</p>
現在のリソース数 (Current Number of Resources)	<p>コンタクトセンターの戦略リソースの現在の数。これは 1 ~ 9999 の数値である必要があります。</p> <p>リソースが人材である場合は、FTE エージェントの人数を使用します。戦略的リソースが 1 回限りの支出である場合は、コストがまだ完全に償却されていないリソースの数を使用します。</p>

採用計画を管理する

[採用計画 (Hiring Plans)] ページを使用して、採用計画を作成、編集、および削除します。採用計画とは、コンタクトセンターの将来の要件を満たすためにエージェントを採用するプロセスを説明する一連の採用手順です。採用計画は、戦略的リソースおよび戦略的予測と組み合わせて使用され、戦略採用計画レポートを生成します。

NOTE 採用計画が作成されると、[採用手順 (Hiring Steps)] ページで個別の採用手順が編集または削除されても、その手順は変更されません。「採用手順を管理する」を参照してください。

このページに表示されるフィールドは次のとおりです。

フィールド	説明
計画名	採用計画の名前。この名前は一意である必要があります。
プランの詳細	採用計画に使用可能、または割り当て済みの採用手順のリスト。上矢印または下矢印を使用して、割り当て済み採用手順を並べ替えることができます。利用可能な採用手順のリストには、手順名、その継続時間、および人員の自然減率が表示されます。

採用手順を管理する

[採用手順 (Hiring Steps)] ページを使用して、採用手順を作成、編集、および削除します。採用手順は、採用計画の一部です。各手順に設定したメトリックは、戦略予測の判定に従って将来のエージェント要件を満たすには、採用パイプラインに何人の候補者が必要かを決定するために使用されます。

予測に使用するには、[採用計画 (Hiring Plans)] ページで、採用手順を採用計画の一部にする必要があります。「[採用計画を管理する](#)」を参照してください。

NOTE

このページで採用手順を編集しても、その手順を含む採用計画に影響することはありません。たとえば、5 日間の手順を作成し、その手順を採用計画に追加した後、手順の期間を 3 日間に変更した場合、採用計画内の手順は 5 日間が保持されます。別の採用計画に手順を追加する場合は、新しい採用計画内のその手順の期間は 3 日間です。

同様に、このページで採用手順を削除しても、その手順がすでに追加されている採用計画からは削除されません。

このページに表示されるフィールドは次のとおりです。

フィールド	説明
ステップ名 (Step Name)	採用手順の名前。この名前は一意である必要があります。
時間 (Duration)	手順が続く日数。この値は整数 (1 ~ 999) である必要があります。
人員の自然減率 (Attrition Rate)	この手順中に、採用プロセスからドロップアウトする候補者数 (100 人中)。この値は整数 (1 ~ 100) である必要があります。

サービスキューのシフト費用を分析する

シフト予算分析リクエストは、1 つ以上のサービスキューのシフト費用を分析するために必要なデータを生成します。

NOTE リクエストが正常に実行されたことを分析する期間の実稼働の予測が必要です。

このリクエストが実行されたら、[シフト予算分析 (Shift Budget Analysis)] レポートを実行することができます。このレポートには、サービスキューのシフト事の費用が記載されます。このレポートは、シフト予算分析リクエストを送信済みのサービスキューに対してのみ表示できます。

シフト予算分析リクエストの生成

1. [シフト予算分析リクエスト (Shift Budget Analysis Request)] ページで、分析するデータが含まれる期間の開始日付と終了日付を入力します。
2. 1 つ以上のサービスキューを選択します。
3. 分析するシフトのパラメータを追加します。[追加 (Add)] をクリックしてテーブルに行を追加し、各行に対してシフトパラメータを入力します。
 - ドロップダウンリストからシフトの長さを選択します。
 - 目的の使用率を入力します。これは勤務中のエージェントの時間の割合です。
 - 対応可能なエージェントの最大人数を入力します。WFM にこの人数を判断させるには、9999 と入力します。
 - 分析で使用する週の曜日を選択します。[すべて (All)] を選択すると 1 回のクリックでその週の各曜日を選択することができます。
4. リクエストをスケジュールします。デフォルトでは、リクエストは即時実行されます。

エージェントの休暇を管理する

[アプリケーション管理 (Application Management)] の [休暇プラン (Vacation Planning)] セクションでは、エージェントの休暇を構成、管理することができます。

フルタイム同等プロフィールを管理する

戦略計画および休暇機能を使用している場合は、フルタイム同等プロフィールを作成し、エージェントをこれらのプロフィールに割り当てる必要があります。WFM は、戦略計画の作成と休暇リクエストの分析で、フルタイム同等プロフィールを使用します。

フルタイム同等 (FTE) は、スケジュールされた人数の合計時間を、フルタイム人員を構成する週あたりの時間数で割った値 (40 時間や 35 時間など) と同じです。FTE は、1 週間の合計作業時間がフルタイムの人と同じになるが、給付金のコストはかからない複数のパートタイムの個人で構成される場合があります。

予測と計画のために、エージェントに1週間に支払われる時間数(20時間、35時間、40時間など)を設定する必要があります。この値は、WFMが予測に必要なFTEエージェントの数を決定するために使用されます。支払対象時間が40で、予測コールが80時間の場合は、2人のフルタイムエージェントが必要です。

EXAMPLE コンタクトセンターには100人のエージェントがいます。FTEは1週間の支払対象時間が40時間(月160時間)であり、FTEエージェントへの支払いは1か月あたり3,000ドルです。今月、すべてのエージェントが8時間のトレーニングを受ける必要があります。つまり、その月で800時間のトレーニングです(100 × 8)。トレーニングの時間数をFTEに変更すると、5人のFTE(800 ÷ 160)が必要であり、この月はトレーニングに対して15,000ドル使用することに相当します(5 × 3,000ドル)。戦略計画を使用してコストを事前に検討することで、マネージャは予算の関係でトレーニング時間を削減することや、トレーニングを2か月または3か月に分散させることを依頼できます。

フィールドの説明

[フルタイムと同等のプロファイル(Full Time Equivalents Profiles)] ページを使用して、フルタイム同等プロファイルを作成、編集、および削除します。

[フルタイムと同等のプロファイル(Full Time Equivalents Profiles)] ページの各フィールドについて、以下に説明します。

フィールド	説明
FTE名 (FTE Name)	FTE プロファイルの一位の名前。
1週間あたりの最小時間 (Minimum Hours per Week)	このプロファイルの週あたりの支払対象時間の最小数。
1週間あたりの最大時間 (Maximum Hours per Week)	このプロファイルの週あたりの支払対象時間の最大数。
エージェントの割り当て (Assign Agents)	エージェントをこのプロファイルに割り当てます。これは休暇の計画に必要です。エージェントがFTEプロファイルに割り当てられていないと、エージェントは、休暇をリクエストできません。

休暇タイプを管理する

[休暇タイプ(Vacation Types)] ページでは、休暇タイプの作成と管理、および特定の休暇タイプへの例外を関連付けることができます。これにより、コンタクトセンター内の各休暇タイプの正確な意味をカスタマイズすることができます。

NOTE 作成した休暇タイプは、[エンタープライズ(Enterprise)] ビューおよび割り当てられたビューに自動的に割り当てられます。

例外は、エージェントがサービス中ではなくなるアクティビティです。複数の例外を同じ休暇タイプにマッピングすることができますが、各例外は1つの休暇タイプにしかマッピングできません。ワークフロー例外となる例外を1つ選択する必要があります。ワークフローの例外に関する詳細は、「[エージェントリクエストの処理を自動化する](#)」を参照してください。

休暇タイプには以下があります。

- 病欠 (Sick Days)
- 陪審義務 (Jury Duty)
- 代休 (Floating Holidays)
- 休暇 (Vacation)

休暇タイプと休暇プランを使用すると、Webex WFO は、エージェントが使用した各休暇タイプの時間数を追跡することができます。

HRMS が統合されたシステムでは(『*Webex WFOデータインポートリファレンスガイド*』の「HRMS を Webex WFO に統合する」を参照)、この情報は、日次ベースで HRMS にインポートできるファイルにエクスポートされます。

NOTE HRMS と統合する場合、Webex WFO で休暇プランを設定する必要はありません。これらは、HRMS で設定されます。

HRMS と統合していないシステムでは、この情報は、各エージェントに対して構成された休暇プランに適用されます。どちらのシステムでも、エージェントに対して利用可能な休暇時間は「[ユーザーを管理する](#)」ページで表示され、休暇ステータスレポートで報告されます。

休暇タイプを作成する

1. [休暇タイプの新規作成(Create a new vacation type)] を選択します。
2. [休暇タイプ(Vacation Type)] フィールドに休暇タイプの名前(例:病欠、忌引休暇など)を入力します。
3. この休暇タイプに適用する1つ以上の例外を選択します。
4. [保存(Save)] をクリックします。

休暇タイプを選択したら、それを1つ以上の休暇プランに含めることができます(「[休暇プランを管理する](#)」を参照してください)。

休暇タイプを編集する

1. [既存の休暇タイプの編集または削除 (Edit or delete an existing vacation type)] を選択します。
2. [休暇タイプ (Vacation Type)] ドロップダウンリストで休暇タイプを選択します。
3. 休暇タイプに必要な変更を行います。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

休暇タイプを削除する

1. [既存の休暇タイプの編集または削除 (Edit or delete an existing vacation type)] を選択します。
2. [休暇タイプ (Vacation Type)] ドロップダウンリストで休暇タイプを選択します。
3. [削除 (Delete)] をクリックします。

NOTE 自分のビューにない休暇タイプは編集または削除できません。ビュー内の休暇タイプに、ビューにない例外が割り当てられている場合、その休暇タイプを編集することはできません。これは、表示できない例外を誤って削除しないようにするためです。

NOTE 休暇タイプを削除すると、その休暇タイプを使用しているすべての休暇プランから削除されます。

フィールドの説明

[休暇タイプ (Vacation Types)] ページでは、各休暇タイプの例外を割り当てることができます。

既存の休暇タイプを編集、削除する際に使用または新規休暇タイプを作成する際に使用する [休暇タイプ (Vacation Types)] ページのフィールドに関しては以下で説明します。

フィールド	説明
例外 (Exceptions)	休暇タイプに例外を割り当てます。この休暇タイプに使用するワークフロー例外となる例外を 1 つ選択します。 NOTE ワークフローを使用して自動で休暇リクエストを承認するには、各休暇タイプにワークフロー例外を指定する必要があります(「 エージェントリクエストの処理を自動化する 」を参照)。
休暇タイプ (Vacation Type)	休暇タイプの名前。

休暇プランを管理する

休暇プランでは、エージェントに割り当てられた休暇プランを定義します。複数の休暇プランを作成してさまざまなエージェントのタイプ(パートタイムエージェントやフルタイムエージェント)の休暇を管理することができます。休暇プランは休暇タイプを使用して、エージェントが休暇を追跡する方法を説明します(「[休暇タイプを管理する](#)」を参照)。管理方法はコンタクトセンター専用です。

BEST PRACTICE 個別の休暇プランは、1年間(1月1日 ~ 12月31日)を対象としますが、必須ではありません。

NOTE [休暇プラン(Vacation Plans)] ページは、HRMS 統合を使用しないシステムのみに表示されます。HRMS 統合を使用するシステムは、HRMS から休暇プランを取得します(「[人事管理システムと統合する](#)」を参照)。

休暇プランの作成

1. [計画名(Plan Name)] フィールドに計画の一意の名前を入力します。
2. [開始日(Start Date)] フィールドに計画開始日を入力します。
3. [終了日(End Date)] フィールドに終了日を入力します。
4. 割り当てる[休暇タイプ(Vacation Type)]を選択し、それに時間を割り当てます。休暇タイプの作成に関する詳細は、「[休暇タイプを管理する](#)」を参照してください。
5. 休暇プランをエージェントに割り当てます。
6. [保存(Save)] をクリックします。

休暇プランの編集

1. [計画の選択(Select Plan)] ドロップダウンリストで休暇プランを選択します。
2. 任意の[休暇プラン(Vacation Plan)] フィールドの値を変更します。
3. [保存(Save)] をクリックします。

休暇プランをコピーする

NOTE 休暇プランをコピーすると、元の計画のすべての情報もコピーされます(割り当て済みエージェント含む)。新規休暇プランと元の休暇プランの間で、日付の重複がある場合、すべてのエージェントが元の計画から削除されます。

人員をスケジュールする | 長期計画を作成する

1. [計画の選択 (Select Plan)] ドロップダウンリストで休暇プランを選択します。
2. [新規計画名 (New Plan Name)] フィールドに休暇プラン名を入力します。新規休暇プランが元の計画の翌年の日付と同じ場合は、新規計画名を変更する必要はありません。
3. [開始日 (Start Date)] フィールドに計画開始日を入力します。
4. [終了日 (End Date)] フィールドに終了日を入力します。
5. [保存 (Save)] をクリックします。

休暇プランを削除する

1. [計画の選択 (Select Plan)] ドロップダウンリストで休暇プランを選択します。
2. [削除 (Delete)] をクリックします。

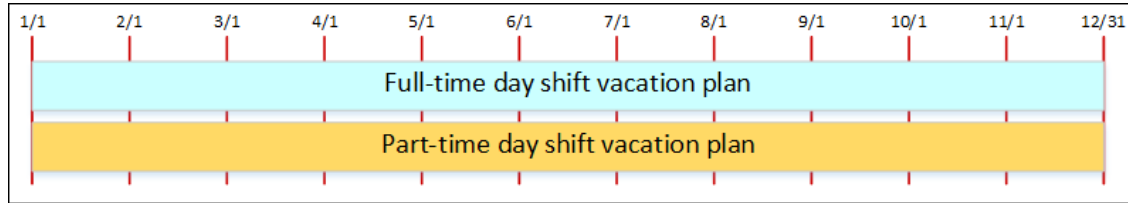
休暇プランの例

会社では、各働く計画の要件を定義します。たとえば、以下は、フルタイムのエントリーレベルのエージェントの休暇プラン属性の場合があります(休暇タイプは [休暇タイプ (Vacation Types)] ページで定義されています)。

フィールド	値
計画名 (Plan Name)	終日シフト (エントリーレベル)
開始日 (Start Date)	2016 年 1 月 1 日
終了日 (End Date)	2016 年 12 月 31 日
休暇タイプ (Vacation Types)	<ul style="list-style-type: none">■ 個人的休暇および病欠日 - 24 時間■ 忌引休暇 - 16 時間■ 移動祝日 - 24 時間■ 陪審義務 - 40 時間■ 休暇日 - 80 時間
エージェントの割り当て (Assign Agents)	<ul style="list-style-type: none">■ Adams, Ann■ Baker, Ben■ Clark, Charlotte <p>など</p>

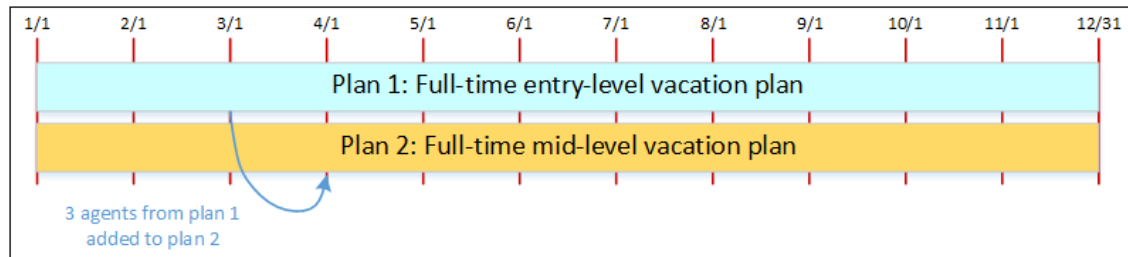
日付が重複している休暇プランを作成することができます。ただし、エージェントは特定の日の1つの休暇プランのみに割り当てることができます。

例 1: 共通エージェントがいない休暇プランの重複



重複はしていますが、共通エージェントが2つの計画の間で存在しないので、これは有効な休暇プランとなります。

例 2: 休暇プラン間でエージェントを移動する

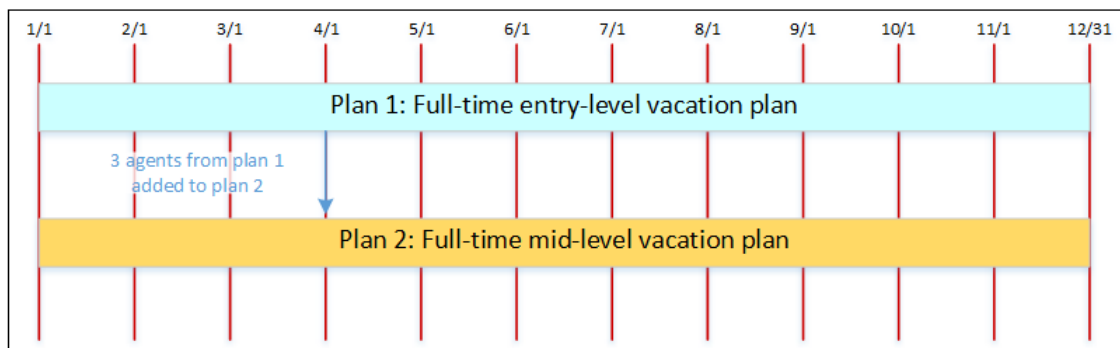


この例では、顧客はエージェント経験値において異なる休暇プランを設定しています。4月1日には、3人のエージェントが休暇プラン2に追加される資格を得る予定です。管理者は、3月1日にこれらのエージェントを休暇プラン2に先を見越して移動します。

休暇プランへの変更は、直ちに適用され、エージェントは、計画1と計画2の間で同時に存在することはできません。この場合、システムはエラーメッセージを表示します。

このような場合、2つのアクションを実行することができます。

- 3月1日にエージェントを計画2に割り当てます。エージェントが計画2に割り当てられた後、エージェントは計画1に割り当てられなくなり、計画2の方が有効になります。3月1日から4月1日まで、計画2に割り当てられた休暇の特権が与えられます(まだ取得していない場合でも)。計画1の他の既存エージェントは変更により影響されることはありません。
- 変更をキャンセルし、4月1日に計画1から計画2にエージェントを追加します。



フィールドの説明

[休暇プラン(Vacation Plans)] ページでは、休暇プランの割り当て、作成、編集、コピーまたは削除をすることができます。

NOTE エージェントは任意の日付の 1 つの休暇プランだけにしか割り当てることができません(同じエージェントを重複した休暇プランに割り当てることができません)。

[休暇プラン(Vacation Plans)] ページのフィールドについては、以下に説明します。

フィールド	説明
プラン名 (Plan Name)	プランの一意の名前。 EXAMPLE 有効な名前の例として、「フルタイム 5 年までのサービス」などが挙げられます。
プランの選択 (Select Plan)	コピー、編集、または削除するプランを選択します。
開始日 (Start Date)	YYYY-MM-DD 形式の休暇プランの開始日。または、日付セレクタを使用して日付を選択することができます。
終了日 (End Date)	YYYY-MM-DD 形式の休暇プランの終了日。または、日付セレクタを使用して日付を選択することができます。
休暇タイプ/割り当てられた時間 (Vacation Types/Allocated Hours)	使用可能な休暇タイプを選択して、そのタイプの時間数を配分します。時間を割り当てる休暇タイプごとに繰り返します。最大 20 の休暇タイプを 1 つの休暇プランに追加することができます。
エージェントの割り当て	このプランを割り当てるエージェントを選択します。エージェントは、特定

フィールド	説明
(Assign Agents)	の日付に1つのプランにのみ割り当てることができます。
新しいプラン名 (New Plan Name)	値をコピーする新しい休暇プランの名前。このフィールドは、Copy Plan オプションを選択した場合にのみ表示されます。

休暇配分を管理する

[休暇配分 (Time Off Allotments)] ページでは、サービスキュー内のエージェントが1年の各日にて休暇を取れる最長時間を設定することができます。

管理者が [WFMグローバル設定 (WFM Global Settings)] ページで選択した単位に応じて、FTE(フルタイム相当)または時間単位で休暇配分を構成することができます(「[システム全体の WFM 設定を構成する](#)」を参照してください)。

休暇リクエストがある休暇配分の使用

一部または全体の休暇に対するエージェントの休暇リクエストをスーパーバイザが承認する際は、WFM がその日に入力された休暇配分からエージェントがリクエストする時間を差し引きます。特定の日に残っている休暇がどれくらいかを表示することで、エージェントとスーパーバイザの両名が休暇のリクエストや承認に関する情報に基づいた判断を行うことができます。

NOTE 休暇リクエストがワークフローを通った場合、エージェントは、割り当てが正しく計算されるようにメインのサービスキューを構成する必要があります。ワークフローは割り当てを正しく差し引くメインのサービスキューを検索します。

スーパーバイザとエージェントは以下の実行時にどれくらい休暇配分が残っているかを確認することができます。

- スーパーバイザ — 休暇申請を確認しながら、[割り当てギャップ (Allotment Gap)] カラムを検索します(「[リクエストを承認または却下する](#)」)。
- エージェント — 休暇申請を作成しながら、[使用できる割り当て (Available Allotment)] カラムを確認します(「[休暇をリクエストする](#)」を参照)。

NOTE この機能は、管理者が [休暇割り当て (Time Off Allotments)] ボタンを表示するように WFM を構成している場合にのみ利用することができます(「[システム全体の WFM 設定を構成する](#)」を参照してください)。

NOTE エージェントに対してこの休暇配分に負の値が表示されることはありません。値が0未満の場合、エージェントには、残りの割り当てとして0が表示されます。これは、人員不足の日にてエージェントが休暇を取ることを思いとどまらせます。

スーパーバイザおよびエージェントは、管理者が選択した単位に応じて、FTE または時間単位で残りの休暇配分を見ることができます。

休暇リクエストがある休暇配分の計算

次のセクションでは、WFM が休暇配分から休暇リクエストを差し引く方法を説明します。

FTE または時間単位での休暇リクエスト

スーパーバイザーが休暇申請を承認した場合、WFM が依頼日の休暇配分から差し引く量は、管理者が FTE または時間単位で表示するように WFM を構成したかどうかによって異なります。

- FTE — WFM は、次の公式を使用します。

その日の休暇配分 $-($ 部分的または全体の休暇リクエストの時間数 \div 各日のデフォルト FTE)

NOTE 1 日のデフォルト FTE は [\[システム全体の WFM 設定を構成する\]](#) ページで構成することができます。

- 時間 — WFM は、次の公式を使用します。

その日の休暇配分 $-($ 部分的または全体の日の休暇リクエストの時間数

全日休暇リクエスト

上記の計算では、1 日の休暇申請から差し引かれる時間は、エージェントが休暇を申請する日のスケジュールがあるかどうかによって異なります。

- エージェントにスケジュールがある: WFM は、エージェントが休暇をリクエストした日に勤務するようにスケジュールされている有給時間の量を使用します。
- エージェントがスケジュールされていない: WFM は、([フルタイム相当のプロファイル (Full Time Equivalents Profiles)] [フルタイム同等プロファイルを管理するページ](#)で構成または割り当てた) エージェントの 1 週間あたりの最小時間の一部を使用し、1 日あたりの時間数を計算します。

1 週間の最小時間 $\div 5 =$ 1 日の休暇リクエストの時間数

NOTE エージェントが、勤務をスケジュールされていない日に対して休暇申請をした場合、WFM は常に 1 週間の最小時間を、サービスキューが実際オープンになっている 1 週間の平日の数ではなく、5 で割り算します。

次のテーブルは、9 月 10 日に 3 人のエージェントが休暇申請をした際、そして次の条件が満たされた場合、休暇配分にどう影響するかを表したものです。

- エージェントは、9月10日に勤務のスケジュールがされていません。
- エージェントの週ごとの最小時間は異なります。
- 1日のデフォルトのFTEは8時間です。
- 休暇配分の表示時間はFTEです。
- 9月10日の休暇配分は、3 FTEです。

休暇申請者	週ごとの最小時間の計算	影響計算(FTE)
エージェント A	20分 時間 ÷ 5 = 4	4 ÷ 8 = 0.5 FTE
エージェント B	30分 時間 ÷ 5 = 6	6 ÷ 8 = 0.75 FTE
エージェント C	40分 時間 ÷ 5 = 8	8 ÷ 8 = 1.0 FTE
合計		2.25 FTE

スーパーバイザがこれら休暇申請を承認した場合、9月10日に残っている休暇配分は、0.75 FTEになります。

NOTE エージェントが複数のサービスキューに属している場合、休暇申請を承認するスーパーバイザは、どのサービスキューのFTE割り当てに適用されるかを決定します。

休暇配分のコピー

サービスキューの休暇配分を別の年または任意の年のサービスキューにコピーすることができます。

コピーアクションは、一度に休暇配分を年全体にコピーし、コピー先のサービスキューに以前構成した任意の休暇配分を置き換えます。この置換は、コピー先のサービスキューよりもコピー先のサービスキューのFTEまたは時間を数か月以内に入力した場合でも発生します。

例 1: サービスキューの両方には1年間の休暇配分があります。

次のリストは、1年分のFTEまたは時間のあるサービスキューから、1年分のFTEまたは時間のある別のサービスキューに休暇配分をコピーするとどうなるかを示しています。

- 状況 — サービスキュー A およびサービスキュー B の両方に休暇配分が構成されています。サービスキュー A には、2018年の1年間のFTEまたは時間が入力されており、サービスキュー B には2019年の1年間のFTEまたは時間が入力されています。
- アクション — サービスキュー A の2018年の休暇配分を2019年にサービスキュー B に割り当てられる休暇配分にコピーします。

- 結果 — サービスキュー A の休暇配分が、サービスキュー B の休暇配分を置き換えます。サービスキュー B の 2019 年の休暇配分は、サービスキュー A の 2018 年の休暇配分と同じになります。

例 2: サービスキューには異なる月数に対して休暇配分があります。

次のリストは、1 か月分のみの FTE または時間があるサービスキューの休暇配分を 1 年分の FTE または時間がある別のサービスキューにコピーした場合に何が起るかを示しています。

- 状況 — サービスキュー A およびサービスキュー B の両方に休暇配分が構成されています。サービスキュー A には、2018 年 3 月分の FTE または時間のみがあり、サービスキュー B には、2019 年の 1 年分の FTE または時間があります。
- アクション — サービスキュー A の 2018 年の休暇配分を 2019 年にサービスキュー B に割り当てられる休暇配分のコピーします。
- 結果 — サービスキュー A の休暇配分が、サービスキュー B の休暇配分を置き換えます。現在、サービスキュー B には、2019 年 3 月の FTE または時間が、サービスキュー A の 2018 年 3 月と同じであるだけではありません。サービスキュー B にも、2019 年の残りの月の FTE または時間は、サービスキュー A の 2018 年の残りの月と同じです。つまり、FTE または時間はありません。サービスキュー A が特定のひと月の休暇配分のみを保持していたとしてもコピーアクションは、サービスキュー B の休暇配分の残りの月を空欄にします。

休暇配分およびタイムゾーン

エージェントの休暇リクエストがエージェントの表示タイムゾーンで表示または提出されたとしても、休暇リクエストでエージェントに表示される休暇配分にはデフォルトのタイムゾーンが反映されます。

休暇配分は、期間の大部分がデフォルトのタイムゾーンでカバーされる日に基づいてサービスキューのバケットから取り出されます。休暇が均等に 2 日に分割された場合、割り当ては、期間の開始日付のバケットから取得されます。

次のテーブルは、エージェントの休暇申請 (EST) が、デフォルトのタイムゾーン (PST) で午前 0 時をまたいだ場合にどうなるかの例を示しています。示されているように、休暇の大部分がデフォルトのタイムゾーンに該当日付によって、割り当てが取り出されるサービスキューバケットが決まります。

休暇申請 (EST)	デフォルトのタイムゾーン (PST)	影響される割り当てバケット
10 月 10 日、00:00	10 月 10 日、21:00(3 時間)	10 月 11 日
10 月 10 日、24:00	10 月 11 日、21:00(21 時間)	
10 月 10 日、00:00	10 月 9 日、21:00(3 時間)	10 月 9 日
10 月 10 日、24:00	10 月 10 日、02:00(2 時間)	

休暇申請 (EST)	デフォルトのタイムゾーン (PST)	影響される割り当てバケット
10月10日、00:00	10月9日、21:00(3時間)	10月9日
10月10日、24:00	10月10日、03:00(3時間)	

フィールドの説明

[休暇配分 (Time Off Allotments)] ページでは、サービスキューの休暇配分の入力、編集コピーおよび削除をすることができます。

このページの休暇配分を編集するフィールドについては、以下に説明します。

フィールド	説明
サービスキュー (Service Queue)	割り当てを構成するサービスキュー。
年 (Year)	割り当てを構成する年。
月 (Month)	割り当てを構成する月。特定の月を選択した場合、その月だけの割り当てを構成することができます。[すべて (All)] を選択した場合、1年間の割り当てを構成することができます。
クイック入力 (Quick Entry)	<p>割り当てテーブルで値を素早く入力するには、その週の各日に対して希望する割り当てを入力します。その値は、割り当てテーブルの週で対応する日に適用されます。特定の日に対するフィールドにカーソルを合わせると、割り当てテーブル内の対応する日が青色で強調表示されます。[クイックエントリ (Quick Entry)] を使用して、割り当てテーブルの値を入力した後で編集することができます。[クイックエントリ (Quick Entry)] フィールドには整数のみ入力することができます。</p> <p>入力する値は、管理者が選択した単位に応じて、FTE または時間のいずれかです(「システム全体の WFM 設定を構成する」を参照してください)。</p>

このページの休暇配分をコピーするフィールドについては、以下に説明します。

フィールド	説明
サービスキュー (Service Queue)	コピーする割り当てのあるサービスキュー。

フィールド	説明
Queue)	
年 (Year)	コピーする割り当てのある年。
コピー先のキュー (Copy to Queue)	割り当てをコピーするサービスキュー。
コピー先の年 (Copy to Year)	割り当てをコピーする年。

エージェント休暇レポート

Webex WFO に含まれる QM と WFM の標準のレポートの詳細については、「[標準レポート](#)」を参照してください。

インタラクション、人、プロセスの分析

インタラクション、人、およびプロセスの分析は、次の作業で構成されます。

- 分析タスクでデータを収集および処理する。
- 音声、自動デスクトップアクション、およびスマートデスクトップのイベントトリガーからデータを整理する。
- [分析 (Analytics)] ページでデータをダッシュボード上に表示する。

分析タスクを作成する

分析タスクでデータを収集および処理するには、[タスクマネージャ (Task Manager)] ページを使用します。これらタスクは、現在または前回キャプチャしたデータに対して分析処理を実行します。このデータには、音声録音、電子メールテキストおよびデスクトップおよびイベントデータが含まれます。処理されたデータが、検索可能なデータベースに配置されます。

分析タスクは、進行中 (新規データがシステムで利用可能になるたびに実行) またはアドホック (スケジュールされた日時で実行) にすることができます。

分析タスクをスケジュールする際は、次の点を覚えておいてください。

- 音声タスクまたは音声テキスト変換タスクに失敗した場合は、後で再試行してタスクを完了します。
- [タスクマネージャ (Task Manager)] のタイムゾーンは、組織のデフォルトのタイムゾーンです。

前提条件

- [分析の管理 (Administer Analytics)] のアクセス許可を持っている。
- タスクを作成するため、1 つ以上のグループの範囲を把握する。チームの範囲のみを指定し、チームが属するグループの範囲を把握していないと、そのチームへのタスクを作成できません。
- フレーズとフレーズカテゴリを [フレーズマネージャ (Phrase Manager)] ページで構成する。
- アプリケーションと Web サイトを [デスクトップマネージャ (Desktop Manager)] ページで構成する。

- [アプリケーション(Application)] フィールドと [Web サイト(Website)] フィールドを、[フィールドマネージャ(Field Manager)] ページで構成する。

ページの場所

[アプリケーション管理(Application Management)] > [分析(Analytics)] > [タスクマネージャ(Task Manager)]

手順

新しいタスクの作成

1. [タスクの作成(Create Task)] をクリックします。
2. [タスク名(Task Name)] フィールドにタスクの一意の名前を入力します。

[タイプ(Type)] フィールドのドロップダウンリストで作成するタスクの種類を選択します。表示されるフィールドは、選択したタスクのタイプによって決まります。

デスクトップ分析タスク

このタスクは、アップロードされたデスクトップ分析データを処理し、その情報をエージェントの音声および録画データにマージします。

- 3.

発音分析タスク

このタスクでは事前定義されたフレーズを検索することで新規録音を処理し([フレーズマネージャ(Phrase Manager)] ページで構成)、検索可能なデータベースで結果を保存します。

音声入力	タスクに関連付けられている言語を選択します。選択した言語によって、使用可能なフレーズカテゴリのリストに表示される情報が決定します。
インデックスタグ	既存のインデックスタグを選択するか、そのタスクの新規インデックスを作成します。

<p>データ</p>	<p>(任意、音声分析および音声テキスト変換のみに使用) 音声言語情報を Analytics に渡すために使用される、[メタデータマネージャ(Metadata Manager)] ページの QM で設定されたメタデータフィールドを選択します。データフィールドおよびデータ値は、多言語コンタクトセンターの音声関連の処理のコールをグループ化するために使用されます。コンタクトセンターでは、たとえば、あるコールでは英語で、別のコールではスペイン語などで、エージェントは異なる言語を話す場合があります。エージェントは、メタデータタグをコールに適用し、コールで使用する言語を示します。</p> <p>データフィールドを選択した場合は、データ値も入力する必要があります。[データ値(Data Value)] フィールドは空欄にすることはできません。</p>
<p>フレーズカテゴリ</p>	<p>フレーズカテゴリをタスクに割り当てます。[音声(Speech)] セクションで選択した言語に関連付けられているカテゴリのみ使用することができます。</p>

予測評価スコアタスク

このタスクでは、機械学習モデルを使用してコンタクトの評価スコアを予測します。

NOTE 予測評価スコアタスクは、音声でのやりとりのみに実行されます。他のタイプのやりとりには、予測評価スコアは対応していません。

予測ネットプロモータースコアタスク

このタスクは、機械学習モデルを使用してネットプロモータースコアを予測します。

NOTE 予測ネットプロモータースコアタスクは音声でのやりとりのみに実行することができます。他のタイプのやりとりでは、ネットプロモータースコアは対応していません。

音声テキスト変換タスク

このタスクは、音声録音の文字起こしをし、([フレーズマネージャ(Phrase Manager)] ページで構成した) 事前定義されたフレーズに対してテキストを検索し、検索可能なデータベースで検索を保存します。

音声入力	タスクに関連付けられている言語を選択します。選択した言語によって、使用可能なフレーズカテゴリのリストに表示される情報が決定します。
インデックスタグ	既存のインデックスタグを選択するか、そのタスクの新規インデックスを作成します。
パーセンテージ	[割合 (Percentage)] フィールドのドロップダウンリストで文字起こしをするコールのおおよその割合を選択します。Webex WFO は、設定した期間に受信したコールの合計の割合の文字起こしをするのではなく、各コールに対して文字起こしをする特定の機会を与えます。これにより、着信した時に文字起こしされたコールの代表的なサンプルが生成されます。割合からの価格偏差はありますが、価格偏差は時間の経過と共に、それほど重要ではなくなります。
文字変換フィルタ処理	(任意) 文字起こしをするコールに対して満たすべき条件を構成します。各条件はひとつのフィルタ処理のみに使用することができます。[条件の追加 (Add Condition)] をクリックして、利用できる条件の一覧を表示します。選択した条件に応じて、オペランドの追加フィールドや値または時間の範囲が表示されます。 NOTE この任意セクションを使用すると、構成したフィルタ処理の条件を満たさないコールは文字起こしされません。
フレーズカテゴリ	フレーズカテゴリをタスクに割り当てます。[音声 (Speech)] セクションで選択した言語に関連付けられているカテゴリのみ使用することができます。

テキスト分析タスク

このタスクは、検索可能なデータベース内で事前定義されたフレーズに対してキャプチャされた電子メールやチャットの文字を処理します。

インデックスタグ	既存のインデックスタグを選択するか、そのタスクの新規インデックスを作成します。
フレーズカテゴリ	フレーズカテゴリをタスクに割り当てます。[音声 (Speech)] セクションで選択した言語に関連付けられているカテゴリのみ使用することができます。

4. タスクのすべての種類に対する **[時間 (Time)]** セクションで、タスクの実行時間およびタスクに対して実行するデータの日付範囲を構成します。

[進行中 (Ongoing)] チェックボックス	新規データがシステムで利用可能になるたびにタスクを実行する際は、このチェックボックスをオンにします。これにより、[時間 (Time)]、[日付 (Date)]、[範囲 (Range)] フィールドが無効になります。
開始時刻 (Start time)	タスクの開始時間を入力します。この時間は未来の時間にする必要があります。現在の時刻をに入力することはできません。
タスクの開始日 (Task Start Date)	タスクの開始日を入力します。この日付は、本日または未来の日付にすることはできません。
範囲開始日 (Range Start Date)	タスクを実行するデータ範囲の開始日を入力します。この日付は、少なくとも昨日の日付以降にする必要があります。本日の日付にすることはできません。
範囲終了日 (Range End Date)	タスクを実行するデータ範囲の終了日を入力します。この日付は開始日より後に設定する必要がありますが、本日の日付にはすることはできません。

5. すべてのタイプのタスクの **[組織 (Organization)]** セクションで、タスクにグループとチームを割り当てます。自分の範囲内のグループとタスクのみ利用することができます。
6. [保存 (Save)] をクリックします。

NOTE 200件を超えるコンタクトを処理するアドホックのテキスト分析タスクでは、タスクの [ステータス (Status)] が [完了 (Finished)] になった後でも、ステータスが [処理済み (Processed)]、[失敗 (Failed)]、[スキップ (Skipped)] であるコンタクトの総数が表示されるまで数分かかる場合があります。

既存のタスクのフィルタ処理

1. タスクリストの左上にある [フィルタ処理 (Filters)] ボタンをクリックすると [フィルタ処理パネル (Filter Panel)] が開きます。
2. パネルで使用可能なドロップダウンリストから検索条件を選択すると、特定のタスクを検索することができます。タスクリストは、フィルタ処理を選択するとすぐに更新されます。

既存のタスクの編集

1. タスクをダブルクリックして [タスク (Task)] ページを開きます。
2. 必要に応じてタスクを編集します。

NOTE タスクは、処理が開始された後は編集できません。

3. [保存 (Save)] をクリックします。

進行中のタスクのキャンセル

1. タスクをダブルクリックして [タスク (Task)] ページを開きます。
2. [タスクステータス (Task Status)] セクションで、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。このボタンは、タスクが現在進行中の場合にのみ有効になります。

タスクの削除

1. タスクをダブルクリックして [タスク (Task)] ページを開きます。
2. [削除 (Delete)] をクリックします。

NOTE アドホックタスクは、履歴データと監査証跡を維持するために実行された後は、削除できません。

関連項目

- [分析タスクに関するアドバイス](#)
- [フレーズおよびフレーズカテゴリの作成と管理を行う: フレーズマネージャを使用](#)

- 自動デスクトップアクションを設定する: デスクトップマネージャを使用
- スマートデスクトップイベントトリガーを設定する: フィールドマネージャを使用
- Analytics を設定する

分析タスクに関するアドバイス

電子メールとチャットテキスト

事前定義されたフレーズヒットに対する電子メールの分析をするために進行中のテキスト分析タスクを設定することができます。進行中のタスクが構成されていない場合は、すべての電子メールは以前としてインデックス化され、電子メールでのコンタクトとして保存されます。これら電子メールはアドホックタスクとして処理することができます。

事前定義されたフレーズヒットに対して電子メールまたはチャットを分析するには、テキスト分析タスクを設定する必要があります。タスクが構成されていない場合は、テキストがインポートされた場合に次のように処理されます。

- 分析でテキストが分析されない。
- [録音 (Recordings)] ページでインタラクションがまだ利用できる。
- [録音 (Recordings)] ページで感情が分析されない。

NOTE 電子メールをメールサーバーにインポート中にエージェントと関連付けられていない一般的な電子メールアドレスを Webex WFO が検出した場合、Webex WFO は新規ユーザーを作成し、その電子メールアドレスにユーザーを関連付けます。その後、そのユーザーは、ユーザーリストに表示され、ユーザー数に追加されます。

言語とチーム

Webex WFO で対応済みの言語の完全なリストに関しては、*Webex WFO 設置ガイド*の「ローカライゼーション」を参照してください。

IMPORTANT 言語にはサーバー構成が必要です。タスクで言語を使用する前に、システム管理者が言語を構成していることを確認してください。

音声タスクを実行すると、選択した言語に基づいて結果が表示されます。チームと言語の間には黙示的な関係があります。たとえば、タスクの構成中に、[言語 (Language)] ドロップダウンリストでフランス語を選択した場合、タスクは、選択したチームに対してフランス語ですべてのコールを処理します。そのコール中に第 2 言語が話された場合、悪い影響が出る可能性があります。

BEST PRACTICE

コンタクトセンターで多言語対応をしている場合、各チームに対して特定言語を関連付けることをお勧めします。

チーム内の複数のエージェントがバイリンガルであることはよくあることです。その場合、バイリンガルのエージェントは、コール中に言語を別の言語に切り替えます。チームのエージェントがコール中に第 2 言語を話すことが分かっている場合は、[メタデータマネージャ (Metadata Manager)] ページ ([アプリケーション管理 (Application Management)] > QM > [QM 構成 (QM Configuration)] > [メタデータマネージャ (Metadata Manager)]) でメタデータタグを作成し、メタデータタグに可能性のある言語値を割り当てます。エージェントがコール中に第 2 言語を使用する際は、エージェントをそのメタデータタグに割り当て、使用言語を識別します。その後、タスクを実行して、その特定言語のメタデータタグでタグ付けされているチームに関連付けられたすべてのコールを検索します。

EXAMPLE

エージェント A は営業チームに所属しており、第 1 言語をフランス語、第 2 言語を英語として会話します。エージェント A がコール話で英語に切り替えた際、そのエージェントは、

VoiceLanguage というメタデータタグと **English** の値でそのコールをタグ付けします。

エージェント A の英語でのコールを分析するには、次の構成で構成した発音分析タスクを作成します。

- 言語: 英語
- データ: VoiceLanguage
- データ値: 英語
- チーム: 営業

[言語 (Language)] フィールドでフランス語を選択し、[データ値 (Data Value)] フィールドでフランス語と入力すると、タスクは結果を生成しません。

ゲートウェイ録音の言語文字変換

ゲートウェイの録音は、コールの開始から終了までのルート録音を作成します。コールが転送された場合、このルート録音に、最初のコールに対するセグメントそして転送後のコールのセグメントと複数のセグメントが存在します。(コールを複数回転送した場合は、各転送電話に対して個別のセグメントが存在するようになります)。

この録音を再調整する際は、Webex WFO は、最後のセグメントで使用された言語を使用してコールを文字起こしします。これは、最後のセグメントの音声からテキスト変換タスクに関連付けられた言語となります。音声テキスト変換タスクは、1 言語のみ関連付けることができます。コール中の人 が転送後に異なる言語で話した場合でも、Webex WFO は、依然として最後のセグメントで使用された言語で文字起こしを試行します。

EXAMPLE エージェントと発信者が、初めのコールセグメントで英語で会話をしていた場合、英語の音声テキスト変換タスクが関連付けられます。エージェントは発信者をスペイン語を話すエージェントに転送しました。この 2 番目のセグメントは、スペイン語の音声テキスト変換タスクに関連付けられます。録音の調整後、Webex WFO は、両方のコールセグメントをスペイン語で文字起こしします。

コールセグメントが音声テキスト変換タスクに関連付けられていない場合、Webex WFO はセグメントの文字起こしをしません。コールの最後のセグメントが音声テキスト変換タスクに関連付けられない場合、Webex WFO はコールを文字起こししません。

EXAMPLE エージェントと発信者が、初めのコールセグメントで英語で会話をしていた場合、英語の音声テキスト変換タスクが関連付けられます。エージェントは発信者をスペイン語を話すエージェントに転送しました。2 番目のセグメントは、音声テキスト変換タスクに関連付けられません。Webex WFO はコールを文字起こししません。

データの整理

データの整理は、次の作業で構成されます。

- 音声およびテキスト分析タスクで使用されるフレーズリストを作成、管理、インポート、およびエクスポートする。
- ユーザーが Windows アプリケーションまたは Web サイトを開いたり、操作したりするときに、さまざまなアクションを自動的に実行するように Webex WFO を設定する。
- スマートデスクトップで使用するマークが付いた Web サイトに関連付けられているフィールドを設定する。

フレーズおよびフレーズカテゴリの作成と管理を行う

[フレーズマネージャ(Phrase Manager)] ページでは、音声やテキストの分析タスクで使用されるフレーズリストの作成、管理、インポート、エクスポートを実行できます。

フレーズは、1 つ以上の単語のグループで、音声とテキストのタスクで 1 つ文法単位として検索することができます。ビジネスにとって重要なフレーズを指定すると、Webex WFO は、そのフレーズについて、音声録音の音声、電子メール内のテキスト、音声録音のテキスト変換を分析します。ファジー論理を使用して、単語や類似した単語を検索し、フレーズを作成します。つまり、コンタクトが返された場合でも、入力したフレーズと完全に一致するとは限りません。

カテゴリは、ビジネス上の目的や言語が類似するため、まとめられたフレーズの集まりです。分析タスクでは、プロセス中に複数のカテゴリを使用することができます。「Happy Customer」など、特定の意図を示すフレーズのグループは、エージェントの異なるグループのタスクで使用および共有することができます。カテゴリは、特定の言語のフレーズを含む場合にも使用されます。英語を話すエージェントに対して「Happy Customer-English」カテゴリを作成し、フランス語を話すエージェントには「Client heureux—french-frenchis」カテゴリを作成することができます。

前提条件

- [テキスト分析の管理 (Administer Text Analytics)] のアクセス許可
- [音声分析の管理 (Administer Speech Analytics)] のアクセス許可

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [分析 (Analytics)] > [分析 (Analytics)] > [フレーズマネージャ (Phrase Manager)]

手順

既存のカテゴリとフレーズをフィルタ処理する

1. カテゴリ/フレーズリストの左上にある **[フィルタ処理 (Filters)]** ボタンをクリックして、**[フィルタ処理パネル (Filter Panel)]** を開きます。
2. パネルで使用可能なドロップダウンリストから検索条件を選択すると、特定のカテゴリやフレーズを検索することができます。カテゴリとフレーズのリストは、フィルタ処理を選択するとすぐに更新されます。

新しいフレーズの追加

1. [フレーズマネージャ (Phrase Manager)] ページの上部にある **[フレーズの追加 (Add Phrase)]** ボタンをクリックすると、[フレーズ構成 (Phrase Configuration)] ページが表示されます。

2. [フレーズ(Phrase)] フィールドにフレーズを入力します。

<p>テキスト分析</p>	<p>カテゴリ内の各単語とフレーズが一意である必要があります。共通の単語を共有するフレーズの場合、同じテキストで複数の単語が一致する場合があります。たとえば、救急と救急サービスは重複した単語として一致する場合があります。</p> <p>一般的に間違った単語を追加します。スペリングエラーのためにテキストが解析された場合、フレーズが見つからない可能性があります。たとえば、their、they're、thereなどが含まれます。</p>
<p>音声分析</p>	<p>より長いフレーズを使用します。たくさんの音節によって正確に一致することができます。</p> <p>すべての単語と数字をスペルにします。たとえば、stの代わりにstreetと設定したり、1000の代わりにone thousandとスペルにしたりします。</p>

3. [カテゴリ(Category)] ドロップダウンリストから、適切なカテゴリを選択します。

4. [有効化(Enabled)] チェックボックスをオンにし、分析のフレーズを有効化します。

5. (音声分析のみ) [信頼(Confidence)] フィールドに 1 ~ 100 の信頼レベルを入力します。この値は、Webex WFO が検出したフレーズ一致を保存するために満たさなければならない最小のしきい値です。検索でフレーズが検出されると、Webex WFO は、一致が正確であるという信頼レベルを含みます。信頼レベルが高いほど、一致が正確である可能性が高くなります。信頼レベルを 40 に設定すると、より多くの一致が保存されますが、より多くの正確でない一致も含まれる場合があります。信頼レベルを 90 に設定すると、保存される一致件数少なくなります。より正確な一致となります。

6. (任意、音声分析のみ) [発音(Phonetic)] フィールドにフレーズの発音表記を入力します。フィールドをクリックすると発音のキーボードが表示されます。フレーズの音を表すキーをクリックします。

NOTE 発音キーボードは、発音をサポートする言語でのみ使用することができます。

7. (任意、音声分析のみ) Webex WFO は、標準の発音を使用して録音中のフレーズを特定します。フレーズの非標準発音がある場合は、[類似音声(Sounds Like)] フィールドにその発音を入力し、音声のようにスペリングします。

EXAMPLE

単語	標準発音	非標準発音
defense	diffence	deefence
caramel	karamel	karmull
kilometer	killommitter	killohmeeter

NOTE

音声分析は、次の順序で指定したフレーズ使用発音情報を検索します。

1. [発音 (Phonetic)] フィールドのエントリ
 2. [類似音声 (Sounds Like)] フィールドのエントリ
 3. [フレーズ (Phrase)] フィールドのエントリ(実際のスペル)
8. [保存 (Save)] をクリックします。

新規カテゴリの追加

1. [フレーズマネージャ (Phrase Manager)] ページの上部にある [カテゴリの追加 (Add Category)] ボタンをクリックすると、[カテゴリ構成 (Category Configuration)] ページが表示されます。
2. [カテゴリ (Category)] フィールドに新規カテゴリの一意の名前を入力します。
3. (任意) [説明 (Description)] フィールドにカテゴリの説明を入力します。
4. [言語 (Language)] ドロップダウンリストからカテゴリが関連付けられた言語を選択します。

IMPORTANT このカテゴリにテキスト分析フレーズが含まれる場合、そのフレーズが米国英語以外の言語を対象としている場合でも、**英語 (米国)** を選択する必要があります。

5. [保存 (Save)] をクリックします。

既存のカテゴリまたはフレーズを編集する

1. カテゴリ/フレーズリストで編集する項目を探します。必要に応じて、フィルタ処理を使用してリストを絞り込みます。
2. [カテゴリまたはフレーズ構成 (Category or Phrase Configuration)] ページが表示されます。
 - カテゴリ: そのリストの右側にある鉛筆アイコンをクリックします。
 - フレーズ: フレーズの一覧をダブルクリックします。

3. 必要に応じて [構成 (Configuration)] ページを編集します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

既存のフレーズの削除

1. カテゴリ/フレーズリストで削除するフレーズを探します。必要に応じて、フィルタ処理を使用してリストを絞り込みます。
2. フレーズリストをダブルクリックすると、[フレーズの構成 (Phrase's Configuration)] ページが表示されます。
3. [削除 (Delete)] をクリックします。

NOTE 検索結果として一致したフレーズが含まれるコンタクトがデータ保持期間の満期を迎えるまで、そのフレーズを削除することはできません。そのフレーズと一致するコンタクトが無い場合のみ、フレーズを削除することができます。

既存カテゴリの削除

1. カテゴリ/フレーズリストで削除するカテゴリを探します。必要に応じて、フィルタ処理を使用してリストを絞り込みます。
2. カテゴリ: そのカテゴリリストの右側にある鉛筆アイコンをクリックします。
3. [削除 (Delete)] をクリックします。

NOTE カテゴリに関連付けられているフレーズがある場合は、削除できません。

カテゴリとフレーズのインポートとエクスポートを実行する

インポート機能を使用すると、新規カテゴリやフレーズそして既存カテゴリやフレーズを Webex WFO にインポートすることができます。データは CSV ファイルにする必要があり、[以下のテーブル](#)で定義されているフォーマットに従う必要があります。フォーマットエラーがあると、インポートできません。

インポートファイルを作成する際、フレーズは 1 つのカテゴリにのみ存在する必要があります。フレーズ A をカテゴリ B にインポートしようとしたが、フレーズ A がすでにカテゴリ A に存在している場合は、フレーズ A はカテゴリ B に追加されません。

エクスポート機能を使用すると、すべてのフレーズマネージャデータを CSV ファイルにエクスポートすることができます。

カテゴリとフレーズのインポート

1. [フレーズマネージャ(Phrase Manager)] ページの右上にある [アクション(Actions)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから [インポート(Import)] を選択します。
2. CSV ファイルに移動し、[開く(Open)] をクリックしてデータをインポートします。

インポート用の CSV ファイルには、このテーブルにリストされているカラムが示されている順序で含まれている必要があります(上から下 = ファイルの左から右の順序)。

列	説明
カテゴリ(Category)	(必須) カテゴリの名前。
フレーズ(Phrase)	(必須) フレーズテキスト。
発音(Phonetic)	(任意、音声分析のみ) フレーズの発音によるテキスト変換。このカラムのフィールドは空欄の場合があります。
疑似発音(Soundslike)	(任意、音声分析のみ) フレーズの標準以外の発音。聞こえるとおりのスペルで表示されます。このカラムのフィールドは空欄の場合があります。
信頼性(Confidence)	(必須) 一致に関する最低信頼レベル。
状態(State)	(必須) 分析に対してフレーズが無効化されている場合は、 0 (ゼロ)。分析に対してフレーズが有効化されている場合は、 1 。
言語 ID(LanguageID)	(必須) 2 文字の言語コードと、フレーズの 2 文字の国コード(nn-nn フォーマット)。

EXAMPLE en-us = 米国英語。

カテゴリとフレーズをエクスポートする

1. [フレーズマネージャ(Phrase Manager)] ページの右上にある [アクション(Actions)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから [エクスポート(Export)] を選択します。
2. エクスポートファイルを開くのか、ローカルドライブに保存するかのいずれかを選択します。デフォルトのエクスポートファイルの名前は、「**phrases.csv**」です。

自動デスクトップアクションを設定する

[デスクトップマネージャ(Desktop Manager)] ページを使用すると、ユーザーが Windows アプリケーションまたは Web サイトを開いたときまたは操作したときに、さまざまなアクションが自動的に実行されるように Webex WFO を設定できます。設定された自動アクションは、デスクトップ項目 イベントと呼ばれます。

EXAMPLE 録音で機密データをキャプチャしないように、エージェントが注文管理アプリケーションの [クレジットカード番号 (Credit Card Number)] フィールドをクリックすると Webex WFO で録音を一時的に停止し、エージェントが [クレジットカード番号 (Credit Card Number)] フィールドをクリックして解除したら録音を再開します。

インポート機能を使用して、対象のアプリケーションと Web サイトを手動または一括で追加できます。エクスポート機能を使用すると、デスクトップマネージャで設定されているすべてのアプリケーションと Web サイトのリストを取得できます。

また、このページで、特定のアプリケーションや Web サイトを「承認済み」または「未承認」としてマークすることもできます。この機能を使用して、企業が使用を承認していないアプリケーションおよび Web サイトにアクセスしているエージェントを識別できます。

前提条件

Analytics のライセンスと [デスクトップ分析の管理 (Administer Desktop Analytics)] のアクセス許可を持っている。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [分析 (Analytics)] > [デスクトップマネージャ (Desktop Manager)]

手順


- デスクトップ項目の作成と管理を行う: デスクトップ項目のステータスの追加、編集、設定、デスクトップ項目データのインポートとエクスポートを行います。また、デスクトップ項目のステータスを設定し、更新された設定をスマートデスクトップユーザーにプッシュします。
- デスクトップ項目イベントを設定する: 自動デスクトップ項目イベントの作成と編集を行います。
- Application Field Marker ツールの使用: Windows アプリケーションのフィールドに関連するデスクトップ項目イベントを設定するために必要な情報を入手します。

デスクトップ項目の作成と管理を行う

自動デスクトップ項目イベントを作成する前に、イベントを実行する対象となるアプリケーションと Web サイトのリストを作成する必要があります。

手順

アプリケーションと Web サイトのリストをフィルタ処理する

1. ツールバーの [検索 (Search)] フィールドと [表示 (View)] ボタンを使用して、[デスクトップマネージャ (Desktop Manager)] ページに表示される情報をフィルタ処理します。
 - リストを任意の文字列が含まれているアプリケーションや Web サイトに制限するには、その文字列を [検索 (Search)] フィールドに入力します。
 - アプリケーションまたは Web サイトのみ、または両方を表示するには、[アプリ (App)] または [Web] ボタンをクリックします。選択されたボタンは濃い灰色になります。選択解除されたボタンは明るい灰色です。
 - 表示する状態を選択するには、[アプリケーションの状態 (Application State)] ボタン  をクリックします。
2. アプリケーションと Web サイトの全リストを表示するには、[検索 (Search)] フィールドをクリアして、すべてのボタンを選択します。

新しいデスクトップ項目を追加する

1. [新しいデスクトップ項目 (New Desktop Item)] をクリックします。[新しいデスクトップ項目の追加 (Add New Desktop Item)] ページが開きます。
2. [何をしますか? (What Do You Want to Do?)] オプションから、追加する項目のタイプを選択します。選択した項目のタイプに基づいてフィールドが表示されます。
3. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。この表には、表示される可能性のあるすべてのフィールドが含まれています。

フィールド	説明
アプリケーション (Application,)、Web サイト (Website,)、またはフィールド名 (Field Name)	デスクトップ項目の、一意で簡単に識別できる名前を入力します。

フィールド	説明
アプリケーションファイル (Application File)	<p>追加する Windows アプリケーションの実行ファイル名を入力します。</p> <p>EXAMPLE word.exe</p>
アプリケーションまたは Web サイトのステータス (Application or Website Status)	<p>ドロップダウンリストから、アプリケーションまたは Web サイトのステータスを選択します。</p> <p>NOTE デスクトップ分析タスクで新しいアプリケーションまたは Web サイトが見つかるたびに、新しいステータスが割り当てられます(「分析タスクを作成する」を参照してください)。[新規(New)]ステータスが表示された場合は、ステータスを[承認済み(Approved)]、[未承認(Not Approved)]、または[無視(Ignore)]に変更する必要があります。</p>
URL	<p>Web サイトの URL を入力します。スラッシュ(/)を含まない URL の一部のみを使用します。</p> <p>EXAMPLE</p> <ul style="list-style-type: none"> ○: www.example.com ○: www.example.com:1234 ×: http://www.example.com ×: www.example.com/website
アプリケーションプロパティ (Application Properties)	<p>このセクションは、アプリケーション内のテキストフィールドを定義するために使用します。この情報を取得するには、Application Field Marker ツールを使用する必要があります。このツールは、スマートデスクトップがインストールされているデスクトップで使用できます。このツールの使用方法と、このセクションのフィールドの入力方法については、「Application Field Marker ツールの使用」を参照してください。</p>

4. [保存 (Save)] をクリックします。ページのフィールドがクリアされ、別の新しいデスクトップ項目を追加できます。新しい項目の追加が完了したら、[キャンセル (Cancel)] をクリックして、[デスクトップマネージャ (Desktop Manager)] ページに戻ります。

既存のデスクトップ項目を編集する

- 左側のペインでデスクトップ項目をクリックすると、その項目の詳細が右側のペインに表示されます。必要に応じて編集し、[保存 (Save)] をクリックします。

複数の項目にステータスを割り当てる

1. 左側のペインで、ステータスを変更するアプリケーションや Web サイトを選択します。
2. [アプリケーションのステータス (Application Status)] ドロップダウンリストからステータスを選択します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

デスクトップマネージャにデータをインポートする

1. ページの [インポート (Import)] セクションで、[参照 (Browse)] ボタンを使用してインポートする CSV ファイルに移動します。

CSV ファイルには、上から下の順で次の列が含まれている必要があります。行のすべてのフィールドに値が含まれている必要があります。データのエクスポート時に生成される CSV は、次のフォーマットです。

NOTE Webex WFO の 11.0 以前のバージョンからエクスポートされたファイルには、「handleCode」という追加の列が含まれています。これらのファイルを Cloud/11.0 以降にインポートするには、その列と関連データを CSV ファイルから削除する必要があります。

列	説明
キー (key)	アプリケーションの実行ファイル名、または Web サイトの URL。
名前 (name)	アプリケーションまたは Web サイトの名前。
ステータス (status)	アプリケーションまたは Web サイトのステータス。
タイプ (type)	デスクトップ項目のタイプ。アプリケーション、コンテンツ (Web サイト)、またはシステムです。


2. [インポート (Import)] をクリックします。

デスクトップマネージャから情報をエクスポートする

- [エクスポート (Export)] セクションで [エクスポート (Export)] をクリックして、ファイルを保存または開きます。デフォルトでは、エクスポートファイルの名前は `desktopuse.csv` です。

NOTE エクスポートしたファイルには、実行されたアプリケーションだけが含まれます。デスクトップマネージャのアプリケーションリストにあるすべてのアプリケーションが、エクスポートされたファイルに表示されるわけではありません。

更新されたアプリケーションと Web サイトの設定をユーザーのデスクトップにプッシュする

- デスクトップマネージャのアプリケーションまたは Web サイトに加えた変更をユーザーのデスクトップにプッシュするには、[設定をプッシュ (Push Configuration)] ボタン  をクリックします。

アプリケーション情報のインポートとエクスポートを実行する

新規または編集したアプリケーション情報をデスクトップマネージャに CSV 形式でインポートおよびエクスポートすることができます。

デスクトップマネージャに情報をインポートするには

1. ページの [インポート (Import)] セクションで、[参照 (Browse)] ボタンを使用してインポートする CSV ファイルに移動します。
2. [インポート (Import)] をクリックします。

デスクトップマネージャから情報をエクスポートするには

- [エクスポート (Export)] セクションで [エクスポート (Export)] をクリックして、ファイルを保存または開きます。エクスポートファイルの名前は `desktopuse.csv` です。

NOTE エクスポートしたファイルには、実行されたアプリケーションだけが含まれます。デスクトップマネージャのアプリケーションリストにあるすべてのアプリケーションが、エクスポートされたファイルに表示されるわけではありません。

インポートする CSV ファイルには、上から下の順に次の表のカラムを含める必要があります。行のすべてのフィールドに値が含まれている必要があります。エクスポートした CSV ファイルも同じ方法でフォーマットされます。

NOTE 11.0 以前のバージョンからエクスポートされたファイルには、「handleCode」という追加のカラムが含まれます。これらのファイルは、そのカラムおよび関連データが CSV ファイルから削除されない限り、11.0 以降にインポートできません。

列	説明
キー(key)	アプリケーションの実行ファイル名、または Web サイトの URL
名前(name)	アプリケーションまたは Web サイトの名前
ステータス(status)	アプリケーションまたは Web サイトのステータス。
タイプ(type)	デスクトップ項目のタイプ。アプリケーション、コンテンツ(Web サイト)、またはシステム

デスクトップ項目イベントを設定する

[デスクトップマネージャイベントの設定 (Desktop Manager Event Configuration)] ページでは、ユーザーが Web サイトやアプリケーションにアクセスした場合の Webex WFO の応答方法を制御できます。[デスクトップマネージャ(Desktop Manager)] ページで、任意のデスクトップ項目に対して 1 つ以上のイベントを設定できます。イベントは、実行時にエージェントのコンピュータ上のスマートデスクトップによってトリガーされます。

イベントは、次のコンポーネントで構成されています。

開始トリガー	システムアクションが開始されるユーザーの操作 エージェントが [クレジットカード番号 (Credit Card Number)] フィールドをクリックする。
システムアクション	開始トリガーが発生したときにスマートデスクトップが実行する動作 スマートデスクトップが音声録音および録画を停止する。
アクションの継続時間	停止アクションが、停止トリガーによってではなく自動的に作動するまでの時間 エージェントが [クレジットカード番号 (Credit Card Number)] フィールドをクリックしてから 1 分後に、スマートデスクトップが音声録音および録画を再開する。
停止トリガー	(任意) システムがアクションを停止するユーザーの操作 エージェントが [Credit Card Number(クレジットカード番号)] フィールドをクリックします。
停止アクション	(任意) 停止トリガーが発生したときのスマートデスクトップの動作 スマートデスクトップが音声録音および録画を再開する。

イベントに関連付けられているコールをメディアプレーヤーで再生すると、エージェントエクスプローラにあるメディアプレーヤーのデスクトップパネルで、イベントが黄色に強調表示されます。

スマートデスクトップは、次のいずれかが発生するまで、新しいデスクトップ イベントまたは更新されたデスクトップ イベントを追跡しません。

- ユーザーがスマートデスクトップにログインまたはログインアウトした。
- [デスクトップマネージャ(Desktop Manager)] ページで [設定をプッシュ(Push Configuration)] をクリックした。
- 日次の更新が行われた(デフォルトでは、午前 4:00 ~ 4:30 の間のランダムな時間)。

ページの場所

[アプリケーション管理(Application Management)] > [分析(Analytics)] > [デスクトップマネージャ(Desktop Manager)] > [イベントの追加(Add Event)]

手順

新しいデスクトップ項目 イベントの作成

1. [デスクトップマネージャ(Desktop Manager)] ページで、イベントを追加するデスクトップ項目を選択します。
2. [イベントの追加(Add Event)] をクリックして [デスクトップマネージャイベントの設定(Desktop Manager Event Configuration)] を開きます。
3. [新しいイベントの作成(Create a new event)] を選択します。
4. (アプリケーションの場合のみ) [イベントタイプ(Event Type)] セクションで、作成するイベントのタイプを選択します。
 - [デスクトップイベント(Desktop event)]: イベントの開始トリガーは、ユーザーがアプリケーションで実行する何らかの操作です。
 - [自動イベント(Automated event)]: イベントの開始トリガーは、Webex WFO が自動的に検出する RTP 信号です。RTP シグナリングの詳細については、「[QM グローバル設定を構成する](#)」を参照してください。
5. [イベント名(Event Name)] フィールドに、イベントを明確に識別する名前を入力します。

IMPORTANT デスクトップマネージャの各イベントには、一意の名前が必要です。

6. [イベント開始トリガー(Start Event Trigger)]ドロップダウンリストで、イベントを開始するトリガーを選択します。リストされるトリガーは、デスクトップ項目がアプリケーションか Web サイトかによって異なります。

アプリケーション(デスクトップイベント)

トリガー	説明
プログラムにフォーカス (Program gets focus)	アプリケーションウィンドウまたはダイアログボックスにキーボードフォーカスを配置します。
プログラムがフォーカスを失 う(Program loses focus)	アプリケーションウィンドウまたはダイアログボックスのキーボードフォーカスを終了します。
作成(Create)	アプリケーションのウィンドウまたはダイアログボックスが作成されます。ウィンドウテキストとしてトップレベルのウィンドウタイトルを指定すると、[作成(Create)]を使用してアプリケーションの起動を指定できます。
破棄(Destroy)	ウィンドウまたはダイアログボックスが破棄されます。ウィンドウテキストとしてトップレベルのウィンドウタイトルを指定すると、[破棄(Destroy)]を使用してアプリケーションの終了を指定できます。同じアプリケーションの複数のインスタンスが実行されている場合は、1つのインスタンスを閉じるとこのイベントが生成されますが、他のインスタンスは実行を継続します。
テキストフィールドをクリック (Click on text field)	ユーザーが、アプリケーションのテキストフィールドにキーボードフォーカスを配置するアクションを実行します。
テキストフィールド外をクリッ ク(Click out of text field)	ユーザーが、アプリケーションのテキストフィールドからキーボードフォーカスを解除するアクションを実行します。
ボタンをクリック(Button click)	ユーザーが、アプリケーション内のボタンをクリックします。
タイトルの変更(Title change)	ウィンドウのタイトルが変更されます。

アプリケーション(自動イベント)

トリガー	説明
RTP コール開始 (RTP call starts)	Webex WFO が、インバウンドまたはアウトバウンドの RTP 信号を検出します。
RTP コール停止 (RTP call stops)	Webex WFO は、インバウンドまたはアウトバウンドの RTP 信号を検出しなくなります。

Web サイト

トリガー	説明
テキストフィールドをクリック (Click on text field)	ユーザーが、Web ページのテキストフィールドにキーボードフォーカスを配置するアクションを実行します。
テキストフィールド外をクリック (Click out of text field)	ユーザーが、Web ページのテキストフィールドからキーボードフォーカスを解除するアクションを実行します。
Web サイトのリクエスト (Request website)	ユーザーが、トリガーの詳細で指定された URL に移動します。
ページでバックグラウンドリクエストを行う (Page makes background request)	トリガーの詳細で指定された URL が XHR を送信します。

7. [開始トリガーの詳細 (Start Trigger Details)] セクションで、開始トリガーを起動するアプリケーションまたは Web サイトを定義する詳細を入力します。

アプリケーション

項目	説明
ウィンドウのタイトル	イベントに関連付けられているウィンドウまたはダイアログボックスの名前。

NOTE このフィールドは、大文字と小文字が区別されません。ただし、イベントトリガーが成功するには、テキストがウィンドウまたはダイアログボックスの名前と一致する必要があります。

項目	説明
	<p>NOTE 変数テキストを含むウィンドウは指定しないことを推奨します。</p> <p>NOTE このフィールドを空白のままにすると、トリガーがタイトル変更でない限り、関連付けられたアプリケーションの任意のウィンドウでイベントがトリガーされます。タイトル変更トリガーの場合は、このフィールドにテキストを入力する必要があります。</p>
ボタン	<p>イベントに関連付けられているボタンの名前。</p> <p>NOTE イベントをトリガーするには、ユーザーがマウスを使用してボタンをクリックする必要があります。ユーザーがキーボードのキーを使用している場合、Webex WFO はトリガーを認識しません。たとえば、ユーザーはキーの組み合わせ Ctrl+S ではなく、[保存 (Save)] ボタンをクリックする必要があります。</p>
フィールド	<p>ユーザーがそのフィールドをクリックするか、そのフィールド以外をクリックした場合に、システムアクションをトリガーするフィールド。このフィールドは、フィールド マネージャで設定する必要があります(「スマートデスクトップイベントトリガーを設定する」を参照してください)。[テキストフィールドをクリック (Click on text field)] および [テキストフィールド外をクリック (Click out of text field)] のトリガーでのみ使用されます。</p>
Web サイト	
項目	説明
URL	<p>イベントに関連付けられている Web サイトのパス。ホスト名の後に続く URL の一部を入力します。</p> <p>EXAMPLE Web サイトの完全な URL が <code>http://www.example.com/website/page</code> である場合、<code>/website/page</code> と入力します。</p>

項目	説明
	<p>BEST PRACTICE Web サイトの解決済みアドレスを必ず入力してください。</p> <p>ユーザーは、ブラウザのアドレスフィールドに URL を入力するときにショートカットを頻繁に使用します。ブラウザは DNS や他のサービスを使用してアドレスを解決し、解決済みアドレスをアドレスフィールドに表示します(このアドレスには、省略された「www」や「http」が含まれます)。</p> <p>NOTE このフィールドに解決済みアドレスを入力すると、ユーザーが解決済みアドレスのショートカットを入力したときに Webex WFO が自動的にイベントをトリガーします。</p> <p>エージェントが Web サイトにアクセスし、その Web サイトのページがキャッシュされた場合、リクエストはスマートデスクトップを経由しません。この場合、Webex WFO はその Web サイトのトリガーを起動せず、Web サイトの URL も表示されません。</p>
フィールド	<p>ユーザーがそのフィールドをクリックするか、そのフィールド以外をクリックした場合に、システムアクションをトリガーするフィールド。このフィールドは、フィールド マネージャで設定する必要があります(「スマートデスクトップイベントトリガーを設定する」を参照してください)。[テキストフィールドをクリック(Click on text field)] および [テキストフィールド外をクリック(Click out of text field)] のトリガーでのみ使用されます。</p> <p>8. [システムアクションの開始(Start System Action)] セクションで [追加(Add)] をクリックして、開始トリガーが発生したときに作動するアクションを追加します。1 つのトリガーに対して複数のアクションを設定できます。複数のアクションが使用される場合、アクションは論理演算子 AND で評価されるオペランドとして扱われます。アクションの追加方法と使用可能なアクションの説明については、「システムアクションの追加」を参照してください。</p> <p>9. [アクションの継続時間(Action Duration)] セクションに、設定された停止アクションが、停止トリガーではなく自動的に作動するまでの時間(秒)を入力します。設定できる最大継続時間は 3,600 秒です。このセクションで値を設定する場合は、停止アクションも 1 つ以上設定する必要があります。</p>

NOTE 継続時間を 0 秒に設定すると、停止アクションは自動的に作動しません。

10. (任意) [イベント停止トリガー(Stop Event Trigger)] ドロップダウンリストで、イベントを終了するトリガーを選択します。リストされるトリガーは、デスクトップ項目がアプリケーションか Web サイトかによって異なります。使用可能なトリガーの説明については、上記の手順 6 を参照してください。
11. 停止イベントトリガーを選択した場合は、[停止トリガーの詳細(Stop Trigger Details)] セクションを設定する必要があります。詳細フィールドの説明については、上記の手順 7 を参照してください。
12. (アクションの継続時間を設定しない場合は任意) [システムアクションの停止(Stop System Actions)] セクションで、停止トリガーが発生したときに作動するアクションを追加します。1 つのトリガーに対して複数のアクションを設定できます。複数のアクションが使用される場合、アクションは論理演算子 AND で評価されるオペランドとして扱われます。
13. [保存(Save)] をクリックします。イベントが保存され、ページのフィールドがクリアされるため、別のイベントをデスクトップ項目に追加できます。新しいイベントの追加が完了したら、[キャンセル(Cancel)] をクリックして、[デスクトップマネージャ(Desktop Manager)] ページに戻ります。

システムアクションの追加

1. [システムアクションの開始(Start System Action)] フィールドまたは [システムアクションの停止(Stop System Actions)] フィールドで、トリガーが発生したときに作動するアクションを選択します。アクションを次の表に示します。

アクション	説明
分析で利用可能にする (Make available in Analytics)	Agent Explorer にイベントを表示します。Webex WFO では、このトリガーを選択しない場合でも、Agent Explorer にイベントが表示されます。
録音の一時停止(Pause recording)	エージェントのデスクトップ上で実行されている音声録音または録画を一時的に停止します。「録音の一時停止」システムアクションがライブスクリーンモニタリングに影響を与える可能性はありません。
録音の再開(Resume recording)	「録音の一時停止」アクション後に、音声録音と録画を再開します。
Webサイトにアクセス (Access a website)	[リクエストURLの開始(Start Request URL)] フィールドに入力した Web サイトに移動します。

アクション	説明
メタデータを取得 (Scrape metadata)	Application Field Marker でマークしたフィールドを検索し、そのフィールド内のテキストをカスタムメタデータとしてアクティブなコールに添付します。アクティブなコールがない場合、Webex WFO はこのメタデータを最も最近のコールに添付します。
カスタムメタデータに追加 (Add to custom metadata)	([テキストフィールドをクリック(Click on text field)] および [テキストフィールド外をクリック(Click out of text field)] トリガーのみ) [開始トリガーの詳細(Start Trigger Details)] または [Stop Trigger Details (停止トリガーの詳細)] の [フィールド(Field)] セクションで指定したフィールドのテキストを、カスタムメタデータとしてアクティブなコールに添付します。アクティブなコールがない場合、Webex WFO はこのメタデータを最も最近のコールに添付します。
セグメントの開始 (Start segment)	新しい録音を開始し、以前の録音を削除します。[録音制御 (Recording Controls)] ページでは、このアクションは「セグメント化」および「削除」と呼ばれます(「 オンデマンドで録音する 」を参照してください)。
セグメントの停止 (Stop segment)	新しい録音を開始し、前の録音を別の録音として保持します。[録音制御 (Recording Controls)] ページでは、このアクションは「セグメント化」および「保存」と呼ばれます(「 オンデマンドで録音する 」を参照してください)。
セグメントの関連付け (Associate segment)	新しい録音を開始し、前の録音と関連付けます。
コンタクトのタグ付け(Tag contact)	タグ付き理由コードをアクティブなコールに適用します。アクティブなコールがない場合、Webex WFO はこの理由コードを最も最近のコールに適用します。
録画の開始 (Start screen recording)	画面のみの録画を開始します。
録画の停止 (Stop screen recording)	画面のみの録画を停止します。

2. アクションの選択に応じて、他のフィールドに入力が必要な場合があります。このフィールドが無効な場合、選択したアクションに必須ではありません。
 - [Windowsフィールド(Windows Field)]: このドロップダウンリストには、[フィールドマネージャ(Field Manager)] ページで設定されたフィールドが含まれます。
 - [メタデータフィールド(Metadata Field)]: このドロップダウンリストには、[メタデータマネージャ(Metadata Manager)] ページで設定されたメタデータが含まれます。
 - [リクエストURLの開始(または停止)(Start (or Stop) Request URL)]: Web サイトの URL を入力します。スマートデスクトップは、この URL に対して GET リクエストを行います。
3. 別のアクションを追加する場合は、[追加(Add)] をクリックして手順 1 と 2 を繰り返します。

重複するイベント

互いに重複することが多いイベントは設定しないことを推奨します。複数のイベントが重複する場合は、次の点に注意してください。

- 同じイベントの複数の実行は重複しません。

EXAMPLE

「PCI コンプライアンス」という名前のイベントには次の設定があります。

- [トリガーの開始(Start Trigger)]: エージェントがクレジットカードフィールドをクリックする。
- [アクションの開始(Start Action)]: スマートデスクトップが録音を停止する。
- [イベント継続時間(Event Duration)]: 30 分(秒単位)
- [停止トリガー(Stop Trigger)]: エージェントがアドレスフィールドをクリックする。
- [アクションの停止(Stop Action)]: スマートデスクトップが録音を開始する。

このイベントでは、エージェントがアドレスフィールドをクリックする前に、クレジットカードフィールドを何回かクリックして選択したり選択解除したりする可能性があります。ただし、エージェントがクレジットカードフィールドをクリックするたびに、PCI コンプライアンスイベントが新しく実行開始されるわけではありません。PCI コンプライアンスイベントが実行されるのは最初の 1 回だけです。

- 各イベントトリガーは、個別に表示できます。任意のイベントがトリガーされると、イベントに関連付けられたアクションが実行されます。
- 一時停止または再開アクションを使用する複数のイベントが同時にトリガーされる(つまり、互いに重複している)場合、最初の開始トリガーが自動的にイベントを開始し、最初の停止トリガーによりすべての重複イベントが停止されます。残りのトリガーは無視されます。

EXAMPLE エージェントが、一時停止アクションとして設定されているフィールドをクリックした後、やはり一時停止アクションが設定されている別のフィールドをクリックしたとします。2番目の一時停止アクションは無視されます。同様に、トリガーされている一時停止イベントはすべて、エージェントが再開アクションとして設定されたフィールドを初めてクリックしたときに終了します。2番目の再開アクションは無視されます。

関連項目

- [スマートデスクトップイベントトリガーを設定する](#)
- [メタデータフィールドを管理する](#)

Application Field Marker ツールの使用

Application Field Marker ツールは、新しいデスクトップ項目が Windows アプリケーションとフィールドの場合、[新しいデスクトップ項目 (New Desktop Item)] ページの [アプリケーションプロパティ (Application Properties)] セクションを設定するために必要な情報を取得します。

NOTE Application Field Marker ツールは Web サイトのフィールドでは機能しません。そのため、ブラウザを正しく設定し、Ctrl+ M ショートカットキーを使用する必要があります。詳細については、「[スマートデスクトップイベントトリガーを設定する](#)」を参照してください。

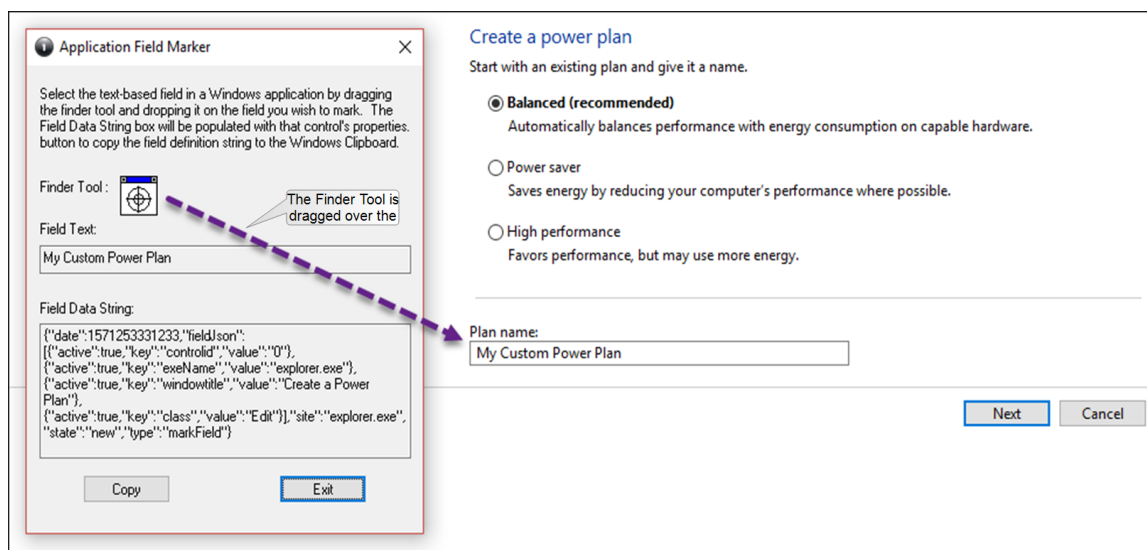
手順

Application Field Marker ツールの使用

1. PC 上で、Application Field Marker ツールの実行ファイルがある場所へ移動します。デフォルトの場所は次のとおりです。

```
C:\Program Files (x86)\Webex  
WFO\Desktop\Active\bin\ApplicationFieldMarker.exe
```

2. 実行ファイルをダブルクリックしてツールを起動します。
3. デスクトップ項目として設定するフィールドを含むアプリケーションを開きます。
4. Application Field Marker ツールで、[ファインダツール (Finder Tool)] をクリックして、目的のアプリケーションのフィールドに的をドラッグします。ファインダをフィールドの上に配置すると、そのフィールドは太い枠線で強調表示されます。
5. マウスを放すと、この例に示すように、フィールドのデータ文字列が [フィールドデータ文字列 (Field Data String)] ペインに表示されます。



6. [コピー (Copy)] をクリックして、テキストをコンピュータのクリップボードにコピーします。
7. [新しいデスクトップ項目の追加 (Add New Desktop Item)] ページで、[定義文字列 (Definition String)] フィールドにテキストを貼り付けます。
8. [フィールドの解析 (Parse Fields)] をクリックします。定義文字列テキストの関連フィールドが、[定義文字列 (Definition String)] ペインの右側のフィールドにロードされます。

関連項目

- [デスクトップ項目の作成と管理を行う](#)
- [スマートデスクトップイベントトリガーを設定する](#)

スマートデスクトップイベントトリガーを設定する

[フィールドマネージャ (Field Manager)] ページには、スマートデスクトップで使用するマークが付いている Web サイトに関連付けられているフィールドが一覧表示されます。

NOTE [フィールドマネージャ (Field Manager)] ページで管理できるのは、Web サイトのフィールドのみです。Windows アプリケーションフィールドは、[デスクトップマネージャ (Desktop Manager)] ページで管理します。

フィールドにマークが付けられると、[フィールドマネージャ (Field Manager)] ページに一覧表示されます。そこからフィールドに、デスクトップイベントやアクションを実行するとき一致させる文字列を設定できます。

ページの左側のペインには、Web サイトと、マークが付いている関連フィールドが表示されます。有効にしたフィールドは緑色で強調表示されます。左側のペインでフィールドを選択すると、その設定が右側のペインに表示されます。

フィールドがリストに最初に表示されるときは、名前はマークが付けられたときのタイムスタンプです。フィールドを設定する際に、このタイムスタンプを、識別しやすい任意の名前に置き換えることもできます。

前提条件

- スマートデスクトップがインストールされている必要があります。
- フィールドをマークするショートカットキーを使用する前に、ブラウザを正しく設定する必要があります。詳細については、「[ブラウザでデスクトップ分析の拡張機能を有効にする](#)」を参照してください。

ページの場所

[アプリケーション管理 (Application Management)] > [分析 (Analytics)] > [分析 (Analytics)] > [フィールドマネージャ (Field Manager)]

手順

NOTE [デスクトップマネージャ (Desktop Manager)] ページで使用されているフィールドを [フィールドマネージャ (Field Manager)] ページから削除する場合は、Webex WFO をログアウトしてから再度ログインすると、変更が有効になります。

Web サイトでフィールドにマークを付ける


1. [フィールドマネージャ (Field Manager)] ページが表示された状態で、お使いのブラウザで新しいタブを開きます。
2. フィールドにマークする Web サイトに移動します。
3. 目的のフィールドをクリックし、**Ctrl+M** を押します。[フィールドマネージャ (Field Manager)] ページの左側ペインにフィールドが表示されます。名前にはタイムスタンプが入ります。

Web サイトとフィールドのリストをフィルタ処理する

- [フィールドの検索 (Search Fields)] フィールドに検索文字列を入力します。リストがすぐに更新され、検索条件に一致するフィールドが表示されます。この検索では Web サイト名はフィルタ処理されません。

- [表示 (View)] ボタン ([すべて (All)], [新規 (New)], および [設定済み (Configured)]) を使用して、表示されるフィールドのリストを制限します。新規フィールドは、まだ設定されていないフィールドです。

マークされたフィールドを設定する

1. 左側のペインでフィールドをクリックします。右側のペインに、フィールドの設定とプロパティが表示されます。
2. フィールド設定を編集します。
 - [Webサイト (Website)] フィールドには、そのフィールドがある Web サイトの URL が含まれています。  をクリックすると、新しいブラウザタブでその Web サイトが開きます。
 - [名前 (Name)] フィールドには、最初はフィールドにマークを付けた日時のタイムスタンプが含まれています。わかりやすくするためにフィールドを説明する名前でタイムスタンプを置き換えることができます。
3. フィールドのプロパティを編集します。プロパティとは、フィールド マーカーによってキャプチャされるデータであり、フィールドごとに異なる場合があります。
 - デスクトップマネージャで設定されたときに指定されたフィールドと値に一致する文字列の検索を有効にするには、[有効 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスがオフの場合、このフィールドは無視されます。
 - [フィールド (Field)] 列には、マークされたフィールドに関連付けられているプロパティの読み取り専用名が含まれます。
 - デフォルトでは、[値 (Value)] フィールドには、フィールドにマークが付いた時点のプロパティの値が含まれます。このフィールドに入力する値は、プロパティでサポートされている値である必要があります。このフィールドでは、アスタリスクワイルドカード (*) を使用できます。
4. [保存 (Save)] をクリックします。

関連項目

- [自動デスクトップアクションを設定する](#)
- *Webex WFO* インストールガイドの「[Webex WFO スマートデスクトップのインストール](#)」

ブラウザでデスクトップ分析の拡張機能を有効にする

フィールドにマークを付ける前に、スマートデスクトップをコンピュータにインストールしてアクティブ化する必要があります。[フィールドマネージャ(Field Manager)] ページ、およびスマートデスクトップがインストールされているエージェントのデスクトップ上でデスクトップ分析のフィールドを管理するアクセス許可を持つユーザーは、使用するブラウザに合ったデスクトップ分析ブラウザプラグインを設定する必要があります。

前提条件

スマートデスクトップがコンピュータにインストールされ、アクティブ化されている。

手順

Internet Explorer でデスクトップ分析の拡張機能を有効にする

デスクトップ分析プラグインは、スマートデスクトップのインストール時に自動的にインストールされ、有効になります。それ以上の操作は不要です。

NOTE エージェントが Internet Explorer を使用している場合、デスクトップ分析のプラグイン/拡張機能は、Internet Explorer 8 以前でドキュメントモードで表示されるページでフィールドレベルのイベントをキャプチャしません。

Firefox でデスクトップ分析の拡張機能を有効にする

Firefox を使用して初めて Webex WFO にログインする場合は、Calabrio ブラウザ拡張機能をインストールするように求めるダイアログボックスが表示されます。[このインストールを許可する(Allow this installation)] を選択し、[Continue(続行)] をクリックします。それ以上の操作は不要です。

Chrome でデスクトップ分析のプラグインを有効にする

Calabrio 分析プラグイン、バージョン 0.1.5 をダウンロードしてインストールします。プラグインは次の場所にあります。

<https://chrome.google.com/webstore/detail/calabrio-analytics-plugin/hecgknieibccghjmmhhckdfcobjoffdf>

NOTE リンクをクリックしても動作しない場合は、URL をコピーしてブラウザに貼り付けます。

関連項目

Webex WFO インストールガイドの「Webex WFO スマートデスクトップのインストール」

データを分析する

[分析 (Analytics)] ページは、デスクトップ、音声、およびテキストのコンタクトに関するデータを表示するダッシュボードです。デフォルトのダッシュボード、別のユーザーの共有ダッシュボード、または独自のカスタムダッシュボードを使用できます。各ダッシュボードのウィジェットには、ユーザーのロールと定義したデータセットに基づいてデータが表示されます。ダッシュボードへのアクセスは、割り当てられたアクセス許可によって異なります。

ダッシュボードの共有を許可するように管理者が Analytics を設定している場合、作成したダッシュボードを他のユーザーが共有できるダッシュボードとして指定できます。これらのユーザーは、(ユーザーに関連するデータが入力されている) ダッシュボードを表示できますが、編集することはできません。共有ダッシュボードを編集できるのは自分だけです。

ダッシュボードを構成するための一般的なプロセスは次のとおりです。

1. 新しいダッシュボードを作成します。
2. ダッシュボードのデータセットを作成します。
3. ウィジェットを作成し、ダッシュボードに追加します。
4. (任意) 新しいダッシュボードを他のユーザーと共有します。

前提条件

- [分析の管理 (Administer Analytics)] のアクセス許可
- デスクトップ共有が有効である(任意)
- [タスクマネージャ (Task Manager)]、[フレーズマネージャ (Phrase Manager)]、[デスクトップマネージャ (Desktop Manager)]、[フィールドマネージャ (Field Manager)]、および [分析設定 (Analytics Configuration)] ページの [アプリケーション管理 (Application Management)] で分析データ収集が設定されている

ページの場所

分析

手順

表示する既存のダッシュボードを選択する

- Analytics ツールバーの **[ダッシュボード (Dashboards)]** ボタンをクリックし、結果のリストから既存のダッシュボードを選択します。

ダッシュボードを作成して操作する

- [ダッシュボードの作成と管理を行う](#)
- [データセットの作成と管理を行う](#)
- [ウィジェットの作成と管理を行う](#)
- [ダッシュボードのデータのフィルタする](#)
- [予測を設定する](#)
- [音声テキスト変換された音声で単語を検索する](#)

関連項目

[ダッシュボードをカスタマイズする](#)

データセットの作成と管理を行う

データセットは、Analytics ダッシュボードのウィジェットに表示される情報を決定します。これらは、ウィジェットを作成する前に設定する必要があります。

データセットは、特定のダッシュボードに対して一意です。1つのダッシュボードのデータセットを作成すると、そのデータセットは他のダッシュボードには表示されません。

データセットの新規作成

1. Analytics ツールバーで、**[データセットマネージャ (Data Set Manager)]** をクリックし、**[新規データセットの作成 (Create New Data Set)]** をクリックします。

NOTE **[ロック解除 (Unlock)]** をクリックして、**[データセットマネージャ (Data Set Manager)]** ボタンを有効にすることが必要になる場合があります。

2. [データソース (Data Source)] リストからデータソースを選択します。[使用可能なデータソースについては、以下に説明します。](#)
3. [データセット マネージャ - 新規作成 (Data Set Manager - Create New)] ダイアログボックスで、選択したデータソースのフィルタを設定します。これらのフィルタによって、ダッシュボードに表示されるデータが決定します。データソースごとに異なるダイアログボックスがあり、データフィルタが異なります。[使用可能なデータフィルタについては、以下に説明します。](#)
4. フィルタの設定が完了したら、[送信 (Submit)] をクリックして、新しいデータセットに含まれるデータのプレビューを表示します。表示される列ヘッダーは切り捨てられる場合があります。すべての列を表示するには、[すべてのデータを表示する (Show All Data)] をクリックします。

表示される列が適切ではない場合は、[戻る (Back)] をクリックして前のダイアログボックスに戻り、フィルタを再設定します。
5. データセットに問題がなければ、[保存 (Save)] をクリックします。
6. ツールバーで [保存 (Save)] をクリックします。

データセットの編集

1. Analytics ツールバーで、[データセット マネージャ (Data Set Manager)] をクリックします。

NOTE [ロック解除 (Unlock)] をクリックして、[データセット マネージャ (Data Set Manager)] ボタンを有効にすることが必要になる場合があります。
2. 編集するデータセットの横にある [編集 (Edit)] をクリックします。
3. データセットの編集が終了したら、[送信 (Submit)] をクリックして、データセットに含まれているデータのプレビューを表示します。表示される列ヘッダーは捨てられる場合があります。すべての列を表示するには、[すべてのデータを表示する (Show All Data)] をクリックします。

表示される列が適切ではない場合は、[戻る (Back)] をクリックして前のダイアログボックスに戻り、フィルタを再設定します。
4. データセットに問題がなければ、[保存 (Save)] をクリックします。
5. Analytics ツールバーで [保存 (Save)] をクリックします。

データセットの削除

1. Analytics ツールバーで[データセット マネージャ(Data Set Manager)] をクリックします。

NOTE [ロック解除 (Unlock)] をクリックして、[データセット マネージャ(Data Set Manager)] アイコンを有効にすることが必要になる場合があります。

2. 削除するデータセットの横にある [削除 (Delete)] をクリックして、削除を確認します。データセットを削除すると、ダッシュボードの変更はすぐに保存されます。
3. [キャンセル(Cancel)] をクリックして [データセット マネージャ(Data Set Manager)] ダイアログボックスを閉じます。

データ ソース

次の表に、使用可能なデータソースを示します。データ フィルタを使用して、アスタリスク(*) の付いた項目をフィルタリングできます。

データセットの主なタイプは、カウントデータセットとトレンドデータセットの2つです。

- カウントデータセットは、定義されたアクションが発生した回数をレポートします。
- トレンドデータセットは、時間の経過とともに指定されたアクションがどのように変化するかをレポートします。

データセット	説明
アプリケーションの数 (Application Count) アプリケーション統計 (Application Statistics)	ユーザーのデスクトップ上のアプリケーションへのアクセスに関するメトリック。[アプリケーション統計 (Application Statistics)] には、特定のアプリケーションのアクセス統計が表示されます。
アプリケーションの使用数 (Application Usage Count) アプリケーションの使用傾向 (Application Usage Trend)	アプリケーションを使用したユーザー数に関するメトリック。これには、Webex WFO ユーザーインターフェイスを使用したユーザーの数、および接続されているデスクトップクライアントの数が含まれます。
監査数 (Audit Count) 監査のトレンド (Audit Trend)	録音での監査に関するメトリック。
コールサマリーカウント (Call Summary Count) コールサマリー傾向 (Call	合計コール、不在着信、応答コールのメトリック。

データセット	説明
Summary Trend)	
イベント数 (Event Count) イベント統計 (Event Statistics)	[イベント数 (Event Count)] には、エージェント、チーム、またはグループ別のイベントの継続時間の集計が表示されます。[イベント統計 (Event Statistics)] には、平均イベント継続時間の分布が表示されます。
未処理のアップロード数 (Outstanding Uploads Count) 未処理のアップロード傾向 (Outstanding Uploads Trend)	まだアップロードが必要なファイルのメトリック。これは、発信されたが、対応するメディアファイルがまだアップロードされていないコールの測定値です。
フレーズ数 (Phrase Count) * フレーズのトレンド (Phrase Trend) *	コンタクトでのフレーズ使用率のヒットに関するメトリック。これには、音声のヒットだけが含まれます。
リサイクル数 (Recycling Count) リサイクル傾向 (Recycling Trend)	ごみ箱内のファイルのメトリック。データは 5 分ごとに収集されます。
ストレージの詳細数 (Storage Details Count) ストレージの詳細傾向 (Storage Details Trend)	ディスクに保存されているファイルのメトリック。これには、コール音声ファイルとスクリーンキャプチャのビデオファイル、および録音 (コール音声およびスクリーンキャプチャビデオ)、合計サイズ (ディスク上のすべてのファイル) などの論理的なグループが含まれます。
サポート数 (Support Count) サポート傾向 (Support Trend)	パケットキャプチャ (PCAP) とログファイルのアップロードおよびディスクストレージのメトリック。
コンタクトへの SMS 数 (Text Contact Count) * コンタクトへの SMS のトレンド (Text Contact Trend) *	電子メールとテキストのコンタクトの総数。
テキストヒットカウント (Text Hit Count) * テキストヒット傾向 (Text Hit Trend)	電子メールおよびテキストのコンタクトで、個別のテキストがヒットする回数。

データセット	説明
Trend) * 音声テキスト変換されたコール数 (Transcribed Call Count) * 音声テキスト変換されたコール傾向 (Transcribed Call Trend) *	音声テキスト変換されたコンタクトのメトリック。 NOTE このデータセットを使用する Analytics ダッシュボードに表示されるコールの数は、次のようなさまざまな理由のため、[録音 (Recordings)] ページの [担当者のコンテンツ (Contact Content)] フィルタで [音声テキスト変換あり (Has Transcription)] 条件を使用して表示するコールの数とは異なる場合があります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ Analytics データと QM データが異なる時間に更新されるため。 ■ Analytics では、コールのインデックスが作成された後でコールを音声テキスト変換済みとしてマークしますが、QM では、そのコールの音声テキスト変換ファイルがアップロードされると、コールを [音声テキスト変換あり (Has Transcription)] とマークするため。インデックス作成は、音声テキスト変換ファイルがアップロードされた後で行われるため、インデックス作成がまだ行われていない場合、音声テキスト変換されたコールのレポートには、QM では Analytics の場合よりも大きな数値が示される場合があります。 ■ Analytics と QM では、保持ポリシーが異なる場合があります。
アップロードの詳細数 (Upload Details Count) アップロードの詳細傾向 (Upload Details Trend)	ファイルタイプ別に分類されたメディアファイルのメトリックをアップロードします。これには、コール音声ファイル、スクリーンキャプチャのビデオファイル、デスクトップアプリケーション、Web サイト使用状況ファイル、電子メールのテキストファイルが含まれます。
アップロードサマリー数 (Upload Summary Count) アップロードサマリー傾向 (Upload Summary Trend)	論理グループに集約されたメディアファイルのメトリックをアップロードします。これには、録音のアップロード (コール音声とスクリーンキャプチャビデオ) および合計アップロード (アップロードの詳細に含まれるすべてのファイルタイプ) が含まれます。

データ フィルタ

次の表に、使用可能なデータソースに対して設定できる使用可能なフィルタを示します。すべてのフィルタが、すべてのタイプのデータソースに適用されるわけではありません。

名前	説明
エージェント (Agents)	データをフィルタリングする基準とする 1 人以上のエージェントを選択します。1 人以上のエージェントを選択しない場合、すべてのエージェントがデフォルトで選択されます。
集計単位 (Aggregate by)	イベント数または統計を集計する単位を選択します。
アプリケーションの状態 (Application States)	ウィジェットに表示するアプリケーションの状態を選択します。
すべてのグループを想定 (Assume All Groups)	このデータセットに関連付けられているウィジェットのドリルダウンの詳細でグループリストをバイパスするには、このチェックボックスをオンにします。
すべてのチームを想定 (Assume All Teams)	このデータセットに関連付けられているウィジェットのドリルダウンの詳細でチームのリストをバイパスするには、このチェックボックスをオンにします。
カテゴリ (Categories)	データをフィルタリングする基準とする 1 つ以上のカテゴリを選択します。
信頼性 (Confidence)	ヒットの最小信頼値を入力します。有効な値は 1 ~ 100 です。 <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px;"> EXAMPLE 値を 60 に指定すると、スピーチ分析では信頼値が 60 以上のヒットを返します。 </div>
日付の範囲 (Date Range)	ウィジェットで履歴情報を表示する日付範囲を選択します。 <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px;"> NOTE 日付範囲が分析データの保持期間を超えると、保持期間外の値はウィジェットに 0 として表示されます。 </div> <div style="background-color: #0070c0; color: white; padding: 5px;"> NOTE このフィルタを使用して表示するコールの数は、次のようなさまざまな理由のため、[録音 (Recordings)] ページの [日付範囲 (Date Range)] フィルタを使用して表示するコールの数とは異なる場合があります。 <ul style="list-style-type: none"> ■ Analytics データと QM データが異なる時間に更新されるため。 ■ Analytics と QM では、保持ポリシーが異なる場合があ </div>

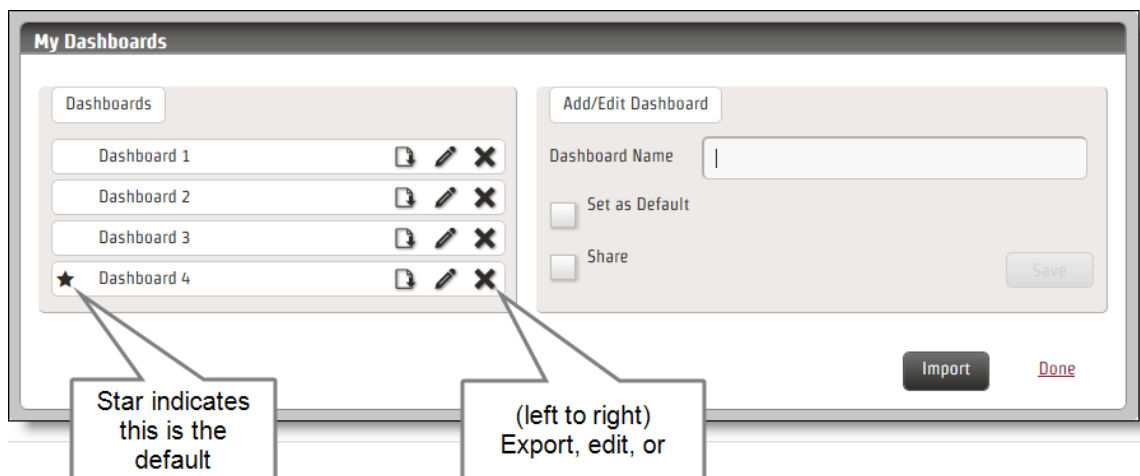
名前	説明
	<p>るため。</p>
<p>アプリケーション状態のフィルタリングの有効化 (Enable Application States Filtering)</p>	<p>ユーザーが Analytics ツールバーから選択したアプリケーションの状態を変更できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このボックスをオフにすると、Analytics ツールバーから選択したアプリケーションの状態に対する変更がウィジェットに影響を与えることはありません。</p>
<p>信頼度フィルタリングの有効化 (Enable Confidence Filtering)</p>	<p>ユーザーが Analytics ツールバーから選択した信頼値を変更できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このボックスをオフにすると、Analytics ツールバーの信頼値に対する変更がウィジェットに影響を与えることはありません。</p>
<p>日付のフィルタリングの有効化 (Enable Date Filtering)</p>	<p>ユーザーが Analytics ツールバーから日付範囲を変更できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このボックスをオフにすると、Analytics ツールバーのグローバル日付範囲への変更がウィジェットに影響を与えることはありません。</p>
<p>インタラクション状態のフィルタリングの有効化 (Enable Interaction State Filtering)</p>	<p>ユーザーが Analytics ツールバーから選択したインタラクションの状態を変更できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このボックスをオフにすると、Analytics ツールバーから選択したインタラクションの状態に対する変更がウィジェットに影響することはありません。</p>
<p>テキスト検索を有効にする (Enable Text Search)</p>	<p>ユーザーが Analytics ツールバーからフレーズを検索できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。このボックスをオフにすると、Analytics ツールバーからフレーズを検索してもウィジェットに影響を与えることはありません。</p>
<p>イベントタイプ (Event Type)</p>	<p>データセットのイベントタイプを選択します。</p>
<p>グループの申請方法 (File Group by)</p>	<p>グループの申請方法を選択します。</p>
<p>複数のヒットを除外する (Filter Out Multiple Hits)</p>	<p>信頼度が高いフレーズを数え、信頼度が低い類似したフレーズを除外するには、このチェックボックスをオンにします。このボックスをオフにすると、すべてのフレーズヒットが表示されます。</p> <p>Analytics では、録音内のほぼ同じ時間に発生する信頼度の異なる類似したフレーズに対して、複数のフレーズヒットを生成することができます。</p>

名前	説明
	<p>す。</p> <p>EXAMPLE 「救急」と「救急 サービス」のフレーズを追加すると、Analytics で「救急 サービス」というフレーズが見つかった場合に、複数のヒットが表示されます。</p>
開始日 (From Date)	日付範囲の開始日。
グループ化 (Group By)	データをグループ化する方法を選択します。このフィールドで使用可能なオプションは、作成するデータセットのタイプによって決まります。
グループ (Groups)	データをフィルタリングする基準とする 1 つ以上のグループを選択します。1 つ以上のグループを選択しない場合は、すべてのグループがデフォルトで選択されます。1 つ以上のグループを選択した場合、それらのグループのすべてのチームがデフォルトで選択されます。グループは、割り当てられたアクセス許可によって制限されます。
ヒストグラムビン (Histogram Bins)	ヒストグラムに表示する間隔の数を入力します。有効な値は 3 ~ 100 の整数です。デフォルトは 10 です。
インタラクション状態 (Interaction States)	ウィジェットに表示するインタラクションの状態を選択します。
定義済みフレーズに制限 (Limit to Predefined Phrases)	データセット内のコンタクトをフィルタリングし、定義済みのフレーズヒットのあるコンタクトだけを含めるには、このチェックボックスをオンにします。フレーズは [フレーズマネージャ (Phrase Manager)] で定義されます。
名前 (Name)	データセットの名前。
フレーズ (Phrases)	データをフィルタリングする基準とする 1 つ以上のフレーズを選択します。
ランキングのサイズ (Ranking Size)	結果を表示する上位ランクのアプリケーションの数を入力します。有効な値は 10 ~ 100 です。デフォルトは 10 です。
結果 (Result)	<p>このデータセットに指定されたフレーズを含む結果、または含まない結果のいずれを返すかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [選択したフレーズを含むコンタクトを返す (Return contacts with the selected phrases)] を選択すると、Webex WFO は、す

名前	説明
	<p>すべてのコンタクトでのフレーズ一致の合計数をレポートします。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [選択したフレーズを含まないコンタクトを返す(Return contacts without the selected phrases)] を選択すると、Webex WFO は、特定のフレーズを含まないコンタクトの数をレポートします。
Web サイトのみ表示(Show Websites Only)	アクセスされる Web サイトの統計情報のみを表示するには、このチェックボックスをオンにします。このボックスをオフにすると、アプリケーションと Web サイトの両方に関する統計が表示されます。
タグ(Tags)	データをフィルタリングする基準とする 1 つ以上のタグを選択します。
チーム(Teams)	データをフィルタリングする基準とする 1 つ以上のチームを選択します。1 つ以上のチームを選択しない場合、すべてのチームがデフォルトで選択されます。
テキストタイプ(Text Types)	データをフィルタリングする基準とする 1 つ以上のテキストタイプを選択します。
終了日(To Date)	日付範囲の終了日。
タイプ(Type)	傾向のタイプを選択します。
タイプ(Types)	データをフィルタリングする基準とする 1 つ以上のタイプを選択します。

ダッシュボードの作成と管理を行う

ダッシュボードの選択、作成、および管理は、Analytics ツールバーの [ダッシュボード(Dashboards)] アイコンから行います。アイコンをクリックして、表示されるリストから表示する既存のダッシュボードを選択します。ダッシュボードのリストの上部にある **[管理(Manage)]** ボタンをクリックし、**[マイダッシュボード(My Dashboards)]** ダイアログボックスを開きます。そこから、ダッシュボードを作成および管理します。この機能を使用できるのは、適切なアクセス許可を持っている場合のみです。



NOTE 共有ダッシュボードは、[マイダッシュボード (My Dashboard)] で鍵マークが付いた状態で表示されます。つまり、これらのダッシュボードは表示できますが、編集することはできません。共有ダッシュボードの所有者だけが編集できます。

ダッシュボードの作成

1. [マイダッシュボード (My Dashboards)] を開きます。
2. [ダッシュボード名 (Dashboard Name)] フィールドに新しいダッシュボードの名前を入力します。必要に応じて、このダッシュボードをデフォルトのダッシュボードに設定するか、または他のユーザーとダッシュボードを共有することができます。
3. (任意) このダッシュボードをデフォルトの Analytics ダッシュボードとして使用する場合は、[デフォルトとして設定 (Set as Default)] チェックボックスをオンにします。
4. (任意) このダッシュボードを他のユーザーと共有する場合は、[共有 (Share)] チェックボックスをオンにします。この機能を使用できるのは、[分析設定 (Analytics Configuration)] ページで管理者がダッシュボード共有を有効にしている場合のみです。
5. [保存 (Save)] をクリックし、[完了 (Done)] をクリックします。

ダッシュボードの編集

1. [マイダッシュボード (My Dashboards)] を開きます。
2. 編集するダッシュボードを選択し、[編集 (Edit)] (鉛筆アイコン) をクリックします。
3. 設定情報を修正します。ダッシュボードの名前を変更し、デフォルトのダッシュボードとして設定また

は削除し、他のユーザーと共有または共有解除できます。

4. [保存 (Save)] をクリックし、[完了 (Done)] をクリックします。

ダッシュボードの削除

1. [マイダッシュボード (My Dashboards)] を開きます。
2. 削除するダッシュボードの横にある [削除 (Delete)] (X アイコン) をクリックします。

NOTE ダッシュボードを削除すると、ダッシュボードに関連付けられているすべてのデータセットとウィジェットも削除されます。

3. [保存 (Save)] をクリックし、[完了 (Done)] をクリックします。

ダッシュボードのエクスポート

1. [マイダッシュボード (My Dashboards)] を開きます。
2. エクスポートするダッシュボードの横にある [エクスポート (Export)] をクリックします。
3. [保存 (Save)] をクリックしてダッシュボードを “dashboard.json” というファイル名でデフォルトのダウンロード場所に保存するか、または [名前を付けて保存 (Save As)] をクリックしてファイルの名前を変更して別の場所に保存します。

ダッシュボードのインポート

1. [マイダッシュボード (My Dashboards)] を開きます。
2. [インポート (Import)] をクリックします。
3. 目的のダッシュボードが保存されている場所を参照して、ファイルを選択します。ファイルには JSON 拡張子が付けられます。
4. [送信 (Submit)] をクリックして、ダッシュボードをインポートします。

NOTE 既存のダッシュボードの 1 つと同じ名前のダッシュボードをインポートする場合は、インポートしたダッシュボードの名前にアスタリスクが追加されます。

5. [保存 (Save)] をクリックします。

ウィジェットの作成と管理を行う

Analytics ウィジェットには、グラフ、データグリッド、テキスト、フレーズクラウドの 4 種類があります。各タイプのウィジェットには、データセットで定義されているデータが表示されます。必要に応じてウィジェットを作成および配置することで、Analytics ダッシュボードをカスタマイズできます。

NOTE データセットを作成するまで、ウィジェットを追加することはできません([「データセットの作成と管理を行う」](#)を参照してください)。

ダッシュボードへのウィジェットの追加

1. ウィジェットを追加するダッシュボードを表示します。
2. **[ロック解除 (Unlock)]** をクリックして **[ウィジェットの追加 (Add Widget)]** ボタンを有効にし、**[ウィジェットの追加 (Add Widget)]** をクリックします。
3. 追加するウィジェットのタイプを選択します。
4. 選択したウィジェットタイプの設定項目を設定します([「グラフの設定」](#)、[「データグリッドの設定」](#)、[「テキストの設定」](#)、および[「フレイズクラウドの設定」](#)を参照)。
5. **[保存 (Save)]** をクリックします。

ダッシュボード上のウィジェットを移動したり、サイズを変更したりすることができます。ウィジェットを移動すると(マウスポインタがウィジェットツールバーに置かれているときにクリックしたまま保持)、赤線が表示され、移動対象のウィジェットを、近くにある他のウィジェットと位置合わせすることができます。ウィジェットの右下隅をクリックしたままドラッグして、ウィジェットのサイズを変更します。

各ウィジェットにはツールバーがあります。



- 1 - **設定**: ウィジェット設定を編集します
- 2 - **CSV エクスポート**: ウィジェットから CSV 形式ファイルにデータをエクスポートします
- 3 - **印刷**: ウィジェットの画像を印刷します
- 4 - **削除**: ウィジェットを削除します
- 5 - **全画面表示**: ウィジェットを通常サイズと全画面サイズの間で切り替えます

チャートの設定

ウィジェットのグラフタイプを選択する場合、**[グラフの設定 (Chart Settings)]** ダイアログボックスで次のフィールドを設定する必要があります。

コンテナの設定

設定	説明
タイトル(Title)	ウィジェットの名前。
タイトルを表示しない(Hide Title)	ウィジェットのタイトルバーを非表示にする場合は、このチェックボックスをオンにします。タイトルバーのツールがウィジェットの本体に移動します。
バックグラウンドを表示しない(Hide Background)	ウィジェットの罫線を削除するには、このチェックボックスをオンにします。

チャートのオプション

設定	説明
タイトル(Title)	チャートの名前。
タイプ(Type)	このウィジェットに表示するグラフのタイプ。 <ul style="list-style-type: none"> ■ 折れ線グラフと面グラフは、通常、時間の経過とともにアイテムがどのように変化したかを示すために使用されます。折れ線グラフには、直線セグメントによって接続された一連のポイントとして情報が表示されます。面グラフはデータをグラフィカルに表示し、折れ線グラフに基づいています。軸と線の間領域は色で強調されます。一般に、グラフ内で2つ以上の数量を比較するために使用されます。 ■ 棒グラフは、それが表すデータに比例する長さを持つ長方形のバーを含むグラフです。棒グラフは垂直方向または水平方向にプロットできます。積み上げ棒グラフは、1つ以上のカテゴリで複数のヒットを取得した場合に便利です。積み上げ棒グラフはトレンドを示すために使用できます。 ■ 円グラフはセクターに分割された円形のグラフで、数値による比率を示します。円グラフを使用すると、データの2つの交差点(系列(プロットするデータ)と値)を選択できます。円グラフの1つのスライスが系列を表し、スライスのサイズは値を表します。
凡例(Legend)	グラフ上の凡例の位置。

設定	説明
ラベル手順 (Label Step)	X 軸に描画されるラベルの頻度。 EXAMPLE 1 は、各データポイントの X 軸にラベルを表示します。 2 は、他のすべてのデータポイントの X 軸にラベルを表示します。
ラベルを有効化 (Enable Labels)	グラフにラベルを表示するには、このチェックボックスをオンにします。
データポイントラベルを表示 (Show Data Point Labels)	グラフにデータポイントラベルを表示するには、このチェックボックスをオンにします。

データセットの選択と参照グリッド

設定	説明
データセットの選択 (Select Data Set)	ドロップダウンリストから、作成したデータセットのいずれかを選択します。データセットに関連付けられている列ヘッダーが表示されます。
すべてのデータを表示する (Show All Data)	このボタンをクリックすると、列ヘッダーの展開したバージョンが表示されます。

チャートのオプション

設定	説明
X 軸 (X-Axis)	グラフの X 軸に表示する情報を選択します。オプションは、選択したデータセットに基づきます。
Y 軸 (Y-Axis)	グラフの Y 軸に表示する情報を選択します。オプションは、選択したデータセットに基づきます。

設定	説明
系列 (Series)	X 軸で測定するデータ。
	<p>NOTE トレンド分析データは日付別にソートする必要があります。トレンドグラフを作成する場合は、[系列 (Series)] ドロップダウンリストから [開始日 (From Date)] または [終了日 (To Date)] を選択します。[エージェント ID (Agent ID)]、[エージェント名 (Agent Name)]、[フレーズ (Phrase)]、または [カテゴリ (Category)] を選択した場合、トレンドグラフは論理的にソートされません。</p>

データグリッドの設定

ウィジェットのデータグリッドのタイプを選択する場合は、[データグリッドの設定 (Data Grid Settings)] ダイアログボックスで次のフィールドを設定する必要があります。

コンテナの設定

設定	説明
タイトル (Title)	ウィジェットの名前。
タイトルを表示しない (Hide Title)	ウィジェットのタイトルバーを非表示にする場合は、このチェックボックスをオンにします。タイトルバーのツールがウィジェットの本体に移動します。
バックグラウンドを表示しない (Hide Background)	ウィジェットの罫線を削除するには、このチェックボックスをオンにします。

データセットの選択と参照グリッド

設定	説明
データセットの選択 (Select)	ドロップダウンリストから、作成したデータセットのいずれかを選択します。

設定	説明
Data Set)	データセットに関連付けられている列ヘッダーが表示されます。
すべてのデータを表示する (Show All Data)	このボタンをクリックすると、列ヘッダーの展開したバージョンが表示されます。

チャートのオプション

このセクションには、[データグリッド (Data Widget)] ウィジェットに表示されるフィールドが表示されます。使用可能なフィールドは、選択したデータセットによって異なります。デフォルトでは、使用可能なすべてのフィールドがデータグリッドに表示されます。データグリッドからフィールドを削除するには、フィールド名をクリックします。このフィールドは無効になります。フィールド名を再度クリックしてフィールドを有効にするか、[すべて (All)] を選択してすべてのフィールドを有効にします。

テキストの設定

ウィジェットのテキストタイプを選択する場合、[テキストの設定 (Text Settings)] ダイアログボックスで次のフィールドを設定する必要があります。

コンテナの設定

設定	説明
タイトル (Title)	ウィジェットの名前。
タイトルを表示しない (Hide Title)	ウィジェットのタイトルバーを非表示にする場合は、このチェックボックスをオンにします。タイトルバーのツールがウィジェットの本体に移動します。
バックグラウンドを表示しない (Hide Background)	ウィジェットの罫線を削除するには、このチェックボックスをオンにします。

テキスト エディタ

テキスト エディタを使用して、テキスト ウィジェットに表示されるテキストを作成および編集します。入力するテキストは、太字、イタリック体、または下線で設定できます。テキストのサイズは制御できません。

フレーズクラウドの設定

フレーズクラウドは、フレーズを視覚的に表したものです。この形式は、フォントのサイズと色によって最も目立つフレーズをすばやく識別するのに役立ちます。

コンテナの設定

設定	説明
タイトル(Title)	ウィジェットの 名前。
タイトルを表示しない(Hide Title)	ウィジェットのタイトルバーを非表示にする場合は、このチェックボックスをオンにします。タイトルバーのツールがウィジェットの本体に移動します。
バックグラウンドを表示しない (Hide Background)	ウィジェットの罫線を削除するには、このチェックボックスをオンにします。

データセットの選択と参照グリッド

設定	説明
データセットの選択(Select Data Set)	ド롭ダウンリストから、作成したデータセットのいずれかを選択します。データセットに関連付けられている列ヘッダーが表示されます。
	<p>NOTE フレーズクラウドは、フレーズオプションを持つ任意のデータセットをサポートします(フレーズ別のグループ化など)。フレーズ数データセットでカテゴリ別のグループ化が使用されている場合、そのデータセットでフレーズクラウドを作成することはできません。</p>
すべてのデータを表示する (Show All Data)	このボタンをクリックすると、列ヘッダーの展開したバージョンが表示されます。

ウィジェットの詳細の表示

ウィジェットの [詳細 (Details)] ペインには、グラフィカル表示のソースであるデータを含むデータグリッドが表示されます。ウィジェット内の項目またはデータポイントをクリックするか、またはツールバーの [フルスクリーン切り替え (Full Screen Toggle)] ボタンをクリックして、ウィジェットペインの上部にある [詳細 (Details)] ボタンをクリックすることで、[詳細 (Details)] ペインを開きます。

NOTE データグリッドウィジェットには、[詳細 (Details)] ペインに含まれる情報と同じ情報が表示されます。[詳細 (Details)] ペインと同様に、その情報の詳細を確認できます。

最初のデータグリッドには一般的な詳細が表示されます。詳細な情報を確認するには、行をダブルクリックして情報の詳細を表示します。[詳細 (Details)] ペインの左上にトピックパス (パンくずリスト) が追加され、開始した場所に戻ることができます。[ホーム (Home)] アイコンをクリックすると、初期データグリッドビューが表示されます。

トピックパストレールの横にある [設定 (Setting)] アイコンによって設定ウィンドウが開き、ここで [詳細 (Details)] ペインに表示するデータを選択できます。

承認されていないアプリケーションの使用に関するユーザーへの通知

承認されていないアプリケーションまたは Web サイトの使用に関して、1人以上のユーザーに通知する電子メールを送信できます。[詳細 (Details)] ペインで十分にドリルダウンして、[アプリケーションラベル (Application Label)] 列を含むエージェントの詳細グリッドを表示すると、該当するアプリケーションまたは Web サイトの名前が付いたリンクの横に電子メールアイコンが表示されます。

電子メールフォームを表示するには、[電子メール (Email)] アイコンをクリックします。電子メールの本文には、次の情報が含まれます。

- 承認されていないアプリケーションまたはドキュメントが使用されたことを示す説明
- エージェントの名前
- アプリケーションがアクセスされた日時
- アプリケーションとドキュメントの名前
- Agent Explorer でのアプリケーション使用の問題に対する URL
- (任意) コメント

NOTE [アプリケーションラベル (Application Label)] 列のリンクをクリックして、Agent Explorer に移動し、アプリケーションがアクセスされた日時を確認します。

1 つ以上の電子メールアドレスを入力し、メッセージの最後に必要なコメントがあれば追加し、[OK] をクリックして通知を送信します。

ダッシュボードのデータのフィルタする

データフィルタ ツールを使用して、ダッシュボードに表示されるすべてのウィジェットのデータをフィルタリングします。適用するフィルタを 1 つ以上選択できます。複数のフィルタを作成する場合は、結果がすべてのフィルタ基準と一致する必要があります。

NOTE すべてのタイプのデータをフィルタリングできるわけではありません。フィルタリング可能なデータのリストについては、「[データセットの作成と管理を行う](#)」を参照してください。

設定したデータフィルタは、セッション中に表示するダッシュボードに適用されます。ただし、ログアウトして再度ログインする場合は、フィルタを再度設定する必要があります。フィルタはセッション間で引き継がれません。

データフィルタの追加

1. [データフィルタ(Data Filters)] をクリックします。
2. [フィルタの追加] をクリックします。
3. [フィルタの追加(Add Filter)] ダイアログボックスで、フィルタを選択します。フィルタタイプには次の 4 つがあります。
 - 分析 - コールの統計およびイベントによるフィルタリング
 - コンタクト - 録音コンタクト情報によるフィルタリング
 - 日付 - タイムゾーンによるフィルタリング
 - 組織 - エージェント、グループ、またはチームによるフィルタリング
4. 演算子(より大きい、より小さい、を含むなど) を選択して値を入力します。この値には、ワイルドカード(* または ?) を含めることができます。アスタリスクのワイルドカードは任意の数の文字を意味し、疑問符のワイルドカードは 1 文字を意味します。

EXAMPLE 3 つを超える通話イベントを含むコールを検索するフィルタは、「3 より大きいトークオーバーイベント」です。

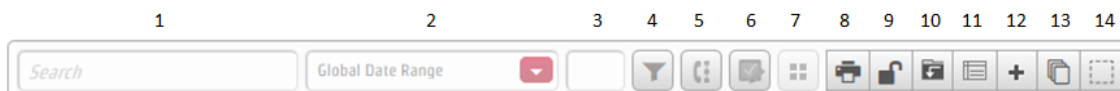
5. [OK] をクリックします。

ダッシュボードをカスタマイズする

[分析(Analytics)] ページには 2 つのツールバーがあります。

Analytics ツールバー

Analytics ツールバーでは、ダッシュボードの内容を管理できます。



1 - [検索 (Search)] フィールド

[検索 (Search)] フィールドでは、[コンタクト数 (Contact Count)]、[コンテンツの傾向 (Content Trend)]、[コンタクトへの SMS 数 (Text Contact Count)]、および [コンタクトへの SMS のトレンド (Text Contact Trend)] のデータセットを使用するウィジェット内のテキストがフィルタリングされます。このフィールドは、[コンタクト数 (Contact Count)] データセットで [テキスト検索を有効にする (Enable Text Search)] チェックボックスがオンの場合にのみ表示されます。

2 - [グローバルな日付範囲 (Global Date Range)] フィールド

[グローバルな日付範囲 (Global Date Range)] フィールドは、日付範囲によって、ウィジェット内の履歴情報をフィルタリングします。選択した内容は、データセットの [日付のフィルタリングを有効にする (Enable Date Filtering)] チェックボックスがオンになっているダッシュボード内のすべてのウィジェットに影響します。このフィールドは、ダッシュボードがロックされている場合に使用できます。

3 - [信頼度 (Confidence)] フィールド

[信頼度 (Confidence)] フィールドを使用して、ヒットの最小信頼値を設定します。有効な値は 1 ~ 100 です。

EXAMPLE 値を 20 に指定すると、Analytics では信頼値が 20 以上のヒットを戻します。

この値は、[信頼度のオーバーライドを許可 (Allow Override Confidence)] チェックボックスをオンにしてデータセットが設定されているダッシュボードのすべてのウィジェットに影響します。この値は、セッション間で引き継がれません。

4 - [データフィルタ (Data Filters)]

[データフィルタ(Data Filters)] ボタンをクリックして、[データフィルタ(Data Filters)] ダイアログボックスを表示します。このダイアログボックスを使用して、ウィジェットに表示される録音データを決定するフィルタを追加します([「ダッシュボードのデータのフィルタする」](#)を参照してください)。

NOTE データフィルタはスピーチ分析でのみサポートされています。

5 - [インタラクション状態(Interaction State)]

[インタラクション状態(Interaction State)] ボタンをクリックして、ウィジェットに表示されるデータに関するインタラクションの状態(アクティブ、非アクティブ、コール後の作業、および保留)を選択します。デフォルトでは、すべてのインタラクションの状態が選択されています。

6 - [アプリケーションの状態(Application State)]

[アプリケーションの状態(Application State)] ボタンをクリックして、ウィジェットに表示されるデータに関するアプリケーションの状態(承認済み、未承認、無視、および新規)を選択します。デフォルトでは、[無視(Ignore)] 状態以外のすべてのアプリケーションの状態が選択されます。

7 - [ダッシュボード(Dashboards)]

[ダッシュボード(Dashboards)] ボタンをクリックして、使用可能なダッシュボードのリストを表示します。適切なロールとアクセス許可がある場合は、[管理(Manage)] リンクをクリックして [マイダッシュボード(My Dashboards)] ダイアログボックスにアクセスできます([「ダッシュボードの作成と管理を行う」](#)を参照してください)。

8 - [印刷(Print)]

[印刷(Print)] ボタンをクリックすると、Analytics ダッシュボードのスナップショットが印刷されます。

9 - [ロック/ロック解除 (Lock/Unlock)]

このボタンをクリックすると、[ロック (Locked)] と [ロック解除 (Unlocked)] が切り替わります。

- ロックされている場合、ダッシュボード上やレイアウト上でウィジェットを変更することはできません。
- ロックが解除されている場合、ウィジェットを追加、編集、および削除したり、レイアウトを変更したりすることができます。

NOTE 共有ダッシュボードをロック解除することはできません。共有ダッシュボードを変更できるのは所有者のみです。

10 - [保存 (Save)]

[保存 (Save)] ボタンをクリックして、ロック解除されたダッシュボードに加えた変更を保存します。

11 - [データセット マネージャ (Data Set Manager)]

[データセット マネージャ (Data Set Manager)] では、表示されるダッシュボードに関連付けられているデータセットを作成、変更、削除できます ([「データセットの作成と管理を行う」](#)を参照してください)。このボタンは、ダッシュボードがロック解除されている場合に有効になります。

12 - [ウィジェットの追加 (Add Widget)]

[ウィジェットの追加 (Add Widget)] ボタンをクリックしてウィジェットの種類を選択し、そのウィジェットのコンテンツを設定します ([「ウィジェットの作成と管理を行う」](#)を参照してください)。このボタンは、ダッシュボードがロック解除されている場合に有効になります。

13 - [ウィジェットのタイル表示 (Tile Widgets)]

[ウィジェットのタイル表示 (Tile Widgets)] ボタンをクリックして、左上隅にウィジェットを積み重ねます。このボタンは、ダッシュボードがロック解除されている場合に有効になります。

14 - [ツールの選択 (Select Tool)]

[ツールの選択 (Select Tool)] をクリックしてウィジェットを選択し、ダッシュボード上で位置合わせします。ウィジェットの周囲で長方形の選択領域をドラッグするか、または Ctrl キーを押した状態でクリックしてウィジェットを 1 つずつ選択することで、ウィジェットを選択します。選択したウィジェットの枠が赤色になります。このボタンは、ダッシュボードがロック解除されている場合に有効になります。このツールでウィジェットを選択すると、ウィジェットの配置ツールバーが開き、ページの左上隅に表示されます。

[ツールの選択 (Select Tool)] ボタンが有効 (濃い灰色になります) になっている限り、ウィジェットを選択できます。再度クリックして無効にするまで、有効なままです。無効になっている場合、ウィジェットを選択することはできません。

ウィジェットの配置ツールバー

ウィジェットの配置ツールバーは、Analytics ツールバーの [選択ツール (Select Tool)] を使用してダッシュボード上でウィジェットを選択すると表示されます。デフォルトでは、ツールバーはダッシュボードの左上隅に表示されます。



1 - [キャンバスに揃える (Align to Canvas)] チェックボックス

[キャンバスに揃える (Align to Canvas)] チェックボックスを選択すると、アラインメントコントロールボタンを使用したときに、ウィジェットがダッシュボードの外側のエッジの 1 つにスナップされます。

EXAMPLE チェックボックスがオンになっている状態で [下揃え (Align Bottom)] をクリックすると、選択したすべてのウィジェットがダッシュボードの下端にスナップされます。このチェックボックスがオフの状態では [下揃え (Align Bottom)] をクリックすると、選択したすべてのウィジェットの下端が、ダッシュボードの最下部に位置するウィジェットの下端に位置合わせされます。

2 - [左揃え(Align Left)]

[左揃え(Align Left)] ボタンをクリックして、選択したすべてのウィジェットの左側を位置合わせします。

3 - [右揃え(Align Right)]

[右揃え(Align Right)] ボタンをクリックして、選択したすべてのウィジェットの右側を位置合わせします。

4 - [上揃え(Align Top)]

[上揃え(Align Top)] ボタンをクリックして、選択したすべてのウィジェットの上部を位置合わせします。

5 - [下揃え(Align Bottom)]

[下揃え(Align Bottom)] ボタンをクリックして、選択したすべてのウィジェットの下部を位置合わせします。

6 - [幅に合わせる(Match Width)]

[幅に合わせる(Match Width)] ボタンをクリックして、選択したすべてのウィジェットの幅を最も広いウィジェットの幅に合わせてサイズ変更します。

7 - [高さに合わせる(Match Height)]

[高さに合わせる(Match Height)] ボタンをクリックすると、選択したすべてのウィジェットの高さが最も高いウィジェットの高さにサイズ変更されます。

8 - [水平方向に均等割り付け(Distribute Horizontally)]

[水平方向に均等割り付け(Distribute Horizontally)] ボタンをクリックして、選択したウィジェットをダッシュボード全体に均等かつ水平に分散させます。ウィジェットは、接している側端と同じ幅にサイズ変更されません。

9 - [垂直方向に均等割り付け(Distribute Vertically)]

[垂直方向に均等割り付け(Distribute Vertically)] ボタンをクリックして、選択したウィジェットをダッシュボード全体に均等かつ垂直方向に分散させます。ウィジェットは、接している上端および下端と同じ高さにサイズ変更されます。

10 - [ツールバーの移動(Move Toolbar)]

[ツールバーの移動(Move Toolbar)] ボタンをクリックしたまま、ツールバーをダッシュボード上の任意の場所にドラッグします。ツールバーは、セッションの期間中、この場所にとどまります。

エージェントのフォーカスとアクティビティのモニタリング

[Agent Explorer] ページでは、スーパーバイザまたはマネージャが特定の日付に対するエージェントのフォーカスとアクティビティを 1 つのビューで表示できます。

前提条件

- [分析の表示(View Analytics)] または [分析の管理(Administer Analytics)] のアクセス許可を持っている。
- 組織で RTE 録音(チャック録音とも呼ばれる)を使用していない。RTE 録音がデスクトップデータを処理する方法のために、Agent Explorer は Cisco Webex Contact Center との連動に使用できません。

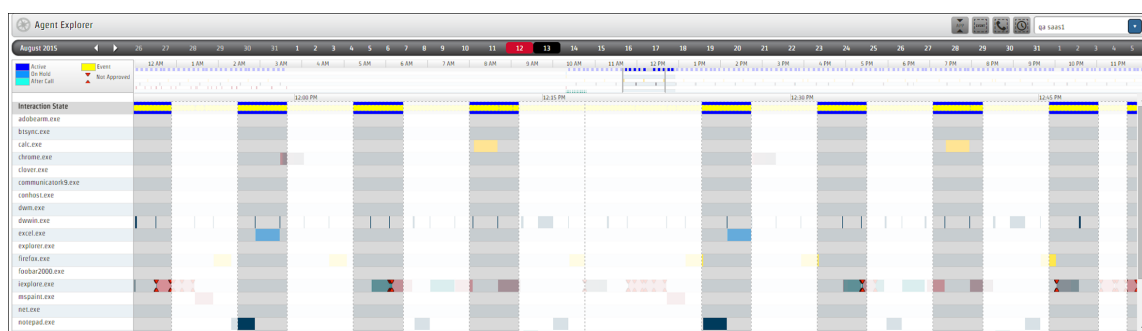
ページの世界

エージェント エクスプローラ (Agent Explorer)

手順

エージェントのフォーカスとアクティビティを表示する:

1. [エージェントの選択 (Choose an agent)] ドロップダウンリスト (ページの右上部) からエージェントを選択します。エージェントが使用したプログラムと、これらのプログラムの使用中のエージェントの状態のリストが表示されます。



NOTE このページで確認できる内容の詳細については、「[Agent Explorer について](#)」を参照してください。

2. (任意) 画面の上部にある日付または月の矢印をクリックすると、別の日付が表示されます。Agent Explorer には、本日または将来の日付の情報は表示されません。
3. 以下の手順の 1 つまたは複数を使用して、詳細を確認してください。

メインパネルで、インタラクション状態、イベント、ドキュメント、または URL の詳細を確認する:

要素の上にマウスを置きます。ツールヒントが表示されます。

EXAMPLE これは、インタラクション状態のツールヒントです。

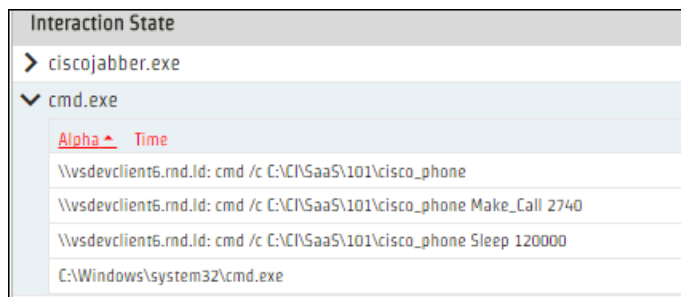
```
State: Active
Date: 2015-08-13
Start Time: 07:38:57 AM
Duration: 00:02:29
Calling Number: 1006
Called Number: 1005
Contact ID: 14
```

コール中のみのエージェントのフォーカスを確認する:

1. [コールの境界 (Call Boundaries)] ボタンをオンに切り替えます。
2. [待機状態の境界 (Idle Boundaries)] ボタンをオフに切り替えます。

アプリケーションまたは Web サイトからエージェントがアクセスしたドキュメントまたは URL を確認する:

1. [インタラクション状態 (Interaction State)] の下の列で、アプリケーションまたは Web サイト名の左側にある矢印をクリックします。
2. ドキュメントまたは URL をアルファベット順にソートするには、[アルファ (Alpha)] をクリックします。エージェントがアクセスした時刻でソートするには、[時間 (Time)] をクリックします。



承認されていないコンテンツマーカをオフにする:

[未承認コンテンツマーカ (Non Approved Content Markers)] ボタンをオフに切り替えます。

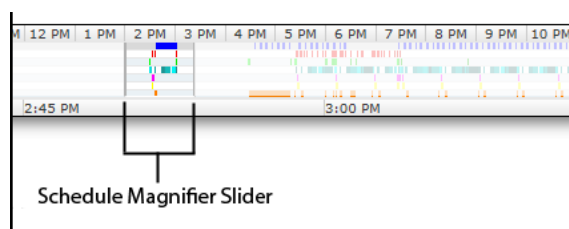
特定の種類のイベントを強調表示する:

1. [イベント (Events)] ボタンをオンに切り替えます。[イベント (Events)] ダイアログボックスが開きます。
2. 強調表示するイベントの種類を選択します。

エージェントのスケジュールの一部を拡大表示する:

1. ページの上部にある時間スケールバーで、[スケジュール拡大表示 (Schedule Magnifier)] スライダをクリックします。
2. スケジュールを 15 分単位で表示するには、スライダを水平方向にドラッグするか、時間スケール

バーの時間をクリックします。



NOTE お使いの Web ブラウザのズームインおよびズームアウト機能は、Agent Explorer では機能しません。ズームインまたはズームアウト機能を使用すると、[スケジュール拡大表示 (Schedule Magnifier)] スライダーを使用したときに選択した時間が正しく表示されません。

インタラクション状態に関連付けられている録音を再生する:

1. コールに関連付けられているインタラクション状態をクリックします。インタラクション状態の下 の列が紫色で強調表示されています。
2. インタラクション状態をダブルクリックします。Media Player が開きます。
3. Media Player で [再生 (Play)] をクリックします。
4. スピーチ分析を使用している場合は、[スピーチ (Speech)] タブをクリックして、録音に関連付けられているフレーズを表示します。





関連項目

- [インタラクションを再生する](#)

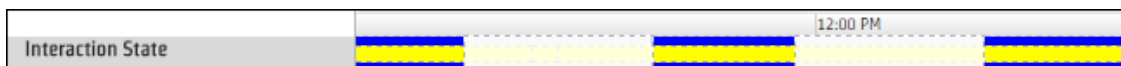
Agent Explorer について

[Agent Explorer] ページには、メインのグリッドとツールバーが含まれています。グリッドの左側のペインには、エージェントが使用するアプリケーションと Web サイトが表示されます。右側のペインには、ドキュメントまたは URL が使用されたときが表示されます。これらは異なる色で表示されるため、エージェントのフォーカスの変化をすぐに確認できます。

ツールバーの 4 つのボタンは、グリッドに表示される内容を制御するトグルです。カレンダーバーの下 の左側にある凡例は、グリッド内の色とシンボルの意味を特定します。

ボタン	名前	説明
	未承認コンテンツ マーカ	エージェントが使用した承認されていないアプリケーションを指定する未承認コンテンツマーカを切り替えます。
	イベント	<p>イベントをトリガーしたアプリケーションに対するエージェントのフォーカスを示すイベントマーカを切り替えます。イベントは、[インタラクション状態 (Interaction State)] 行で、黄色で強調表示されます。</p> <p>オンに切り替えると、[イベント (Events)] ダイアログボックスが開き、強調表示するイベントのタイプを選択するように求めるプロンプトが表示されます。デフォルトでは、すべてのイベントが選択されています</p>
	コールの境界	コールの持続時間を灰色で強調表示します。コール中のエージェントのフォーカスだけを表示する場合は、[コールの境界 (Call Boundaries)] ボタンをオンに切り替え、[待機状態の境界 (Idle Boundaries)] ボタンをオフに切り替えます。
	待機状態の境界	コンタクト間のアイドル時間情報を白色で強調表示します(その期間に使用されたアプリケーションを含みます)。このボタンをオフに切り替えると、コンタクト中の承認されたアプリケーションと承認されていないアプリケーションを明確に確認できます。

[インタラクション状態 (Interaction State)] 行が、凡例の真下に表示されます。[インタラクション状態 (Interaction State)] には、特定の時点におけるエージェントのコールステータスが示されます。



NOTE [インタラクション状態 (Interaction State)] の下のいずれかの行に [システムロック (System Lock)] が表示される場合があります。これは、エージェントのデスクトップがロックまたはスリープ状態であることを意味し、その状態のときにフォーカスが置かれていたアプリケーションまたは Web サイトが表示されます。

ビジネスインテリジェンスデータを分析する

ホームページダッシュボード

ホームページダッシュボードは Data Explorer が提供する機能で、ロールに合わせてカスタマイズされます。ユーザーのロールとアクセス許可によって、ホームページがどのように機能するかが決まります。自分のホームページを作成できるユーザーもいれば、スーパーバイザや管理者が作成して共有した 1 つ以上のホームページを表示できるユーザーもいます。

前提条件

- 有効な Webex WFO ログイン情報を持っている
- スーパーバイザまたは管理者が自分のロールのダッシュボードを作成している
- [ダッシュボードの管理 (Administer Dashboards)] のアクセス許可 (任意)
- [WFMダッシュボードの表示 (View WFM Dashboard)] のアクセス許可 (WFM ユーザーがホームページダッシュボードを表示するために必要)
- [QMダッシュボードの表示 (View QM Dashboard)] のアクセス許可 (QM ユーザーがホームページダッシュボードを表示するために必要)

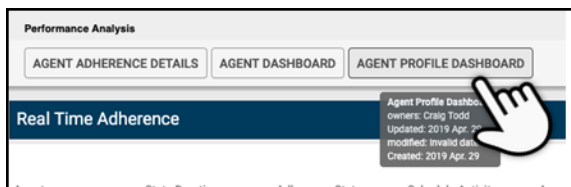
ページの場所

ホーム(Home)

手順

別のダッシュボードを表示する

複数のダッシュボードにアクセスできる場合は、ホームページの左上に異なるダッシュボード名のボタンが表示されます。目的のダッシュボードのボタンをクリックします。選択したダッシュボードは、Webex WFO の他の場所からログインしたりホームページに戻ったりしたときに表示されるダッシュボードになります。



独自のダッシュボードを作成する

ページの上部にあるツールバーに Data Explorer が含まれる場合、そのツールバーを使用して独自のダッシュボードとホームページを作成するためのアクセス許可を持っています。関連項目セクションには、独自のダッシュボードの作成に役立つピックがリストされています。

関連項目

- [ダッシュボードとレポートのリストを管理する](#)
- [レポートを作成する](#)
- [ダッシュボードの作成](#)
- [ホームページの設定](#)

データエクスプローラで独自のレポートを作成する

データエクスプローラを使用すると、独自のレポートとダッシュボードを作成できます。分析ライセンスを持っている場合は、データエクスプローラ ページに基本的なレポートの一覧と、事前に定義されたダッシュボードがいくつか表示され、すぐに始められるようになっています。

レポート、グラフ、ダッシュボードについて

レポートは、ビジネス上の質問に回答するために使用するツールです。たとえば、去年の合計販売額や、6 ~ 8 月にエージェントが転送したコンタクトの数を示すレポートを作成できます。データエクスプローラを使用すれば、レポートで回答する質問を定義できます。

ターゲットを絞った有用な情報を提供するレポートを作成したら、グラフまたは表を設定して、その情報をわかりやすいビジュアルフォーマットで提示しましょう。グラフでは、ヘッドラインのように 1 つの情報だけを表示することも、複数の複合メトリック間の傾向や関係を表示することもできます。

レポートは、ダッシュボードで、テーマや主題によってグループ化できます。ダッシュボードでは、豊富な情報を一度に確認できるため、各種のデータ間の新たな関係や隠れた関係がわかります。

IMPORTANT Data Explorer を使用するダッシュボード内のレポートの量と複雑度は、パフォーマンスに影響を与える可能性があります。パフォーマンスを最適化するには、Data Explorer を使用するダッシュボードに含まれる複雑なレポートの量を制限します。

レポートを作成する

レポートはデータエクスプローラの構成要素で、これによってデータの傾向を視覚化できます。回答する質問を定義し、出力を設定してレポートを作成すると、回答が有意義な方法で提示されます。このプロセスを開始するには、質問を以下の各部分に分解します。

- 何を: 理解する対象のメジャーまたはメトリック
- どのように: メジャーをグループ化するサブジェクト
- フィルタ: 情報を取得する範囲

この3つの単純なピースから、驚くほど複雑で有用なレポートの構造を作り上げることができます。

データエクスプローラを使用すると、必要な特定の情報を提供するレポートを作成できます。レポートを最も効果的に表示するグラフまたは表のタイプを決定したり、必要なメジャーだけを表示するようにグラフをカスタマイズしたりできます。

NOTE データエクスプローラのレポートで使用可能な時間データは、すべて UTC フォーマットです。時間値は、カスタムメジャーの対象に時間を追加し、タイムゾーンのコンテンツ属性を適用することで、他の時間フォーマットを使用しているレポートで表示できるようになります。詳細については、「[メジャーの外観をカスタマイズする](#)」を参照してください。

カスタムレポートを作成するには、[New Report(新しいレポート)] をクリックします。カスタムレポートの設計ページが開きます。

メジャーについて

メジャーは、レポートに含まれる数値です。ビジネスの成果を判断するための数字です。

メジャーのリストから選択することも、独自のカスタムメジャーを作成することもできます。レポートでよく使われるメジャーがいくつかあります。コンタクト時間を時間単位で示すレポートでは、平均のコンタクト時間を表示することもできます。

質問を作成する

レポートを作成するには、まずレポートで回答する質問を決定します。[質問(Question)] パネルで、レポートに表示する情報のメジャー、レポートで情報をグループ化する方法、およびレポートからフィルタリングで抽出する情報を選択します。

メジャーを選択する

質問を作成する最初のステップは、レポートに表示する情報を決定することです。この情報はメジャーと呼ばれます。

レポートに表示される情報を決定するには、次の手順を実行します。

1. **[新しいレポート (New Report)]** をクリックします。カスタムレポート デザイナが開き、右側に **[質問 (Question)]** パネルが表示されます。
2. **[名称未設定のレポート (Unnamed Report)]** をクリックし、新しいレポートの名前を入力します。
3. **[表示 (Show)]** の横にある **[質問 (Question)]** パネルの **[何 (What)]** セクションで、**[メジャー (measure)]** をクリックします。**[メジャーの選択 (Select Measure)]** ダイアログボックスが開きます。
4. 使用可能なメジャーのリストからレポートで使用するメジャーを選択するか、右上隅の **[カスタム (Custom)]** をクリックしてカスタムメジャーを作成します。カスタムメジャーの詳細については、「[カスタムメジャーを作成する](#)」を参照してください。
5. (任意) **[メジャーの選択 (Select Measure)]** ダイアログボックスの **[メジャーの設定 (Measure Configuration)]** セクションで、メジャーをカスタマイズします。**[メジャーの設定 (Measure Configuration)]** セクションは、メジャーでもカスタムメジャーでも同じです。メジャーの設定の詳細については、「[メジャーの設定](#)」セクションを参照してください。
6. **[追加 (Add)]** をクリックします。
追加したメジャーが **[質問 (Question)]** パネルに表示され、入力が完了した **[表示 (Show)]** フィールドの下に、別の **[表示 (Show)]** フィールドが追加されます。このフィールドを使用して、質問にメジャーを追加できます。
7. (任意) メジャーは、デフォルトでは列として表示されます。**[列表示 (as columns)]** をクリックすると、メジャーを列表示するか行表示するかを切り替えられます。

グループを選択する

質問のトピックをメジャーで定義したら、今度は情報をグループ化する方法を決定します。質問用語 **[方法 (How)]** は、多くの場合、レポートに現実世界の対象や状況を提供する組織、場所、物、および時間枠です。レポート内に複数の How サブジェクトを設定するのが一般的です。

レポートで情報をグループ化する方法を決定するには、次の手順を実行します。

1. **[グループ (Group)]** の横にある **[質問 (Question)]** パネルの **[方法 (How)]** セクションで、**[グループ化 (grouping)]** をクリックします。**[グループ化 (Grouping)]** ダイアログボックスが開きます。

2. グループを選択し、**[追加 (Add)]** をクリックします。
追加したグループが [質問 (Question)] パネルに表示され、入力が完了した **[グループ化 (grouping)]** フィールドの下に、別の [グループ化 (grouping)] フィールドが追加されます。このフィールドを使用して、質問にグループを追加できます。

NOTE 視覚化の作成時に [質問 (Question)] パネルの [グループ (Group)] セクションで **[合計 (with totals)]** を選択し、**[合計の保持 (Preserve Totals)]** を選択すると、グラフに列が追加され、合計値が表示されます。

フィルタを設定する

質問を定義する最後の手順は、フィルタの選択です。1 つのメジャーだけで大量の情報を返す場合があります。フィルタは、特定の情報をレポートに含めるか、レポートから除外するかを指定する機能です。特定の値を含めるか、除外するかを選択することも、テキスト比較フィルタや範囲比較フィルタを設定して、レポートに含まれる値の範囲を指定することもできます。

レポートのサブジェクトに特定の値だけを含めるには、次の手順を実行します。

1. [制限 (Limit to)] の横にある [質問 (Question)] パネルの [フィルタ (Filters)] セクションで、**[limit (制限)]** をクリックします。[フィルタの選択 (Select Filter)] ダイアログボックスが開きます。
2. サブジェクトを選択し、レポートをフィルタリングするフィールドを選択します。
3. **[すべての値 (All Values)]** チェックボックスをオフにして、含める値のチェックボックスをオンにします。
4. **[追加 (Add)]** をクリックしてレポートをフィルタリングします。

レポートから特定の値を除外するには、次の手順を実行します。

1. [制限 (Limit to)] の横にある [質問 (Question)] パネルの [フィルタ (Filters)] セクションで、**[limit (制限)]** をクリックします。[フィルタの選択 (Select Filter)] ダイアログボックスが開きます。
2. サブジェクトを選択し、レポートをフィルタリングするフィールドを選択します。
3. **[すべての値 (All Values)]** チェックボックスをオフにして、除外する値 (1 つ以上) のチェックボックスをオンにします。
4. **[追加 (Add)]** をクリックします。
5. [質問 (Question)] パネルの [フィルタ (Filter)] セクションで、作成したフィルタの **[である (is)]** ドロップダウンリストをクリックして、リストから **[ではない (is not)]** を選択します。

比較フィルタを使用して値を含めるか、除外するには、次の手順を実行します。

1. [制限 (Limit to)] の横にある [質問 (Question)] パネルの [フィルタ (Filters)] セクションで、**[limit (制限)]** をクリックします。[フィルタの選択 (Select Filter)] ダイアログボックスが開きます。

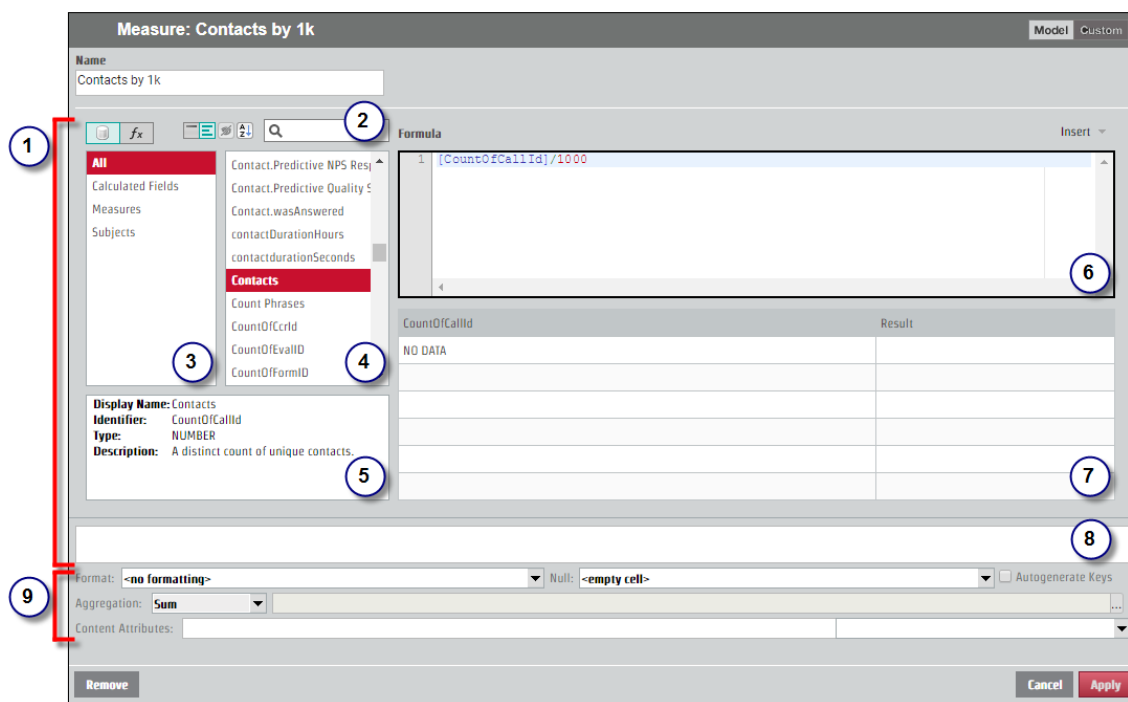
2. サブジェクトを選択し、レポートをフィルタリングするフィールドを選択します。
3. **[すべての値 (All Values)]** チェックボックスをオフにして、次のいずれかのアクションを実行します。
 - 比較として設定する値のチェックボックスをオンにします。
 - **[指定 (Specify)]** タブで、比較として設定する値を引用符で囲んで入力します。
4. **[追加 (Add)]** をクリックします。
5. **[質問 (Question)]** パネルの **[フィルタ (Filters)]** セクションで、新しいフィルタの **[である (is)]** ドロップダウンリストをクリックして、値に適用する演算子を選択します。

カスタムメジャーを作成する

リストにないメジャーをレポートに追加する場合は、**[メジャーの選択 (Select Measure)]** ダイアログボックスの **[カスタム (Custom)]** をクリックして、カスタムメジャーを作成します。

カスタムメジャーでは、式を使用して、既存のメジャーとフィールドを変更します。メジャーと演算子を手動で **[数式 (Formula)]** ペインに入力して、式を作成できます。また、**[メジャーの作成 (Create Measure)]** ダイアログボックスには、式の作成に選択できるメジャー、演算子、および参照のリストが含まれています。詳細については、「[数式の演算子](#)」を参照してください。

[メジャーの作成 (Create Measure)] ダイアログボックスは、**[数式エディタ (Formula Editor)]** と **[メジャーの設定 (Measure Configuration)]** という 2 つのセクションで構成されています。この両セクションと、**[数式エディタ (Formula Editor)]** セクションのコンポーネントは、次の図のようになっています。





[カスタムメジャー(Custom Measure)] ダイアログボックスの各番号については、次の表で説明します。




引き出し線	説明
1	<p>数式エディタ: 式の定義に使用するセクション。[数式エディタ(Formula Editor)] セクションでは、カスタムの数式に含めるデータと関数の選択、数式の手動入力、メジャーへの説明の追加、数式のコンパイルエラーのモニタを行うことができます。</p> <p>数式エディタはコンテキストに依存し、現在のコンテキストに適したデータ要素、関数、その他の機能だけを選択できます。</p>
2	<p>数式エディタのツールバー: フィルタと選択リストにデータ要素を表示するか関数を表示するかを選択できるアイコンと、そのリストをソートするアイコン。詳細については、「数式エディタのツールバー」を参照してください。</p>
3	<p>[データ要素/関数のフィルタ(Data Element/Function Filter)] ペイン:[データ要素/関数の選択(Data Element/Function Selections)] ペインに表示されるデータ要素または関数を絞り込むために使用されるオプション。</p>

引き出し線	説明
4	[データ要素/関数の選択 (Data Element/Function Selection)] ペイン: 式に追加するデータ要素または関数。
5	[データ要素/関数の説明 (Data Element/Function Description)] ペイン: 選択したデータ要素または関数の情報。
6	[数式 (Formula)] ペイン: 作成中の数式を表示。このペインには、選択したデータ要素または関数が表示され、数式全体またはその一部を手動で入力できます。
7	[結果 (Results)] ペイン: 数式の結果。[数式エディタ (Formula Editor)] および [数式 (Formula)] ペインで作業すると、できた式はコンパイルされ、結果またはメッセージがこのボックスに表示されます。 [結果 (Results)] ペインに "NO DATA" というメッセージが表示されれば、スクリプトシンタックスは正しいということです。このメッセージは、作成した数式に一致する結果が存在しないという意味ではありません。その数式によって取得されたデータは、レポートに表示されます。
8	このテキストボックスは、今回は使用しません。
9	メジャーの設定: メジャーの表示方法を設定するツール。詳細については、「 メジャーの設定 」を参照してください。

数式エディタのツールバー

数式エディタのツールバーは、[数式エディタ (Formula Editor)] セクションの最上部にあります。次の表で、数式エディタのツールバーについて説明します。

アイコン	説明
	[データ要素/関数 (Data Element/Function)] のトグル: [フィルタ (Filters)] リスト、[選択 (Selections)] リスト、[説明 (Description)] ペインを、データ要素と関数の間で切り替えます。 データ要素は数式で利用できるデータライブラリ内のフィールドであり、関数は定義済みの演算タスクです。
	[名前/識別子 (Name/Identifier)] のトグル: データ要素または関数の表示を、表示名と識別子の間で切り替えます。

アイコン	説明
	このアイコンは今回は使用しません。
	[ソート順 (Sort Order)] のトグル: データ要素または関数の選択リストを、アルファベットの昇順または降順でソートします。
	[データ要素/関数の検索 (Data Element/Function Search)] フィールド: データ要素または関数をキーワードで検索します。

メジャーの設定

メジャーを選択する場合もカスタムメジャーを作成する場合も、[メジャーの選択 (Select a Measure)] ダイアログボックスで [メジャーの設定 (Measure Configuration)] セクションを使用できます。このセクションでは、レポートで値を表示する方法を制御します。

次の表で、[メジャーの設定 (Measure Configuration)] セクションのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
フォーマット (Format)	表示される数字、日付、および時刻のフォーマット
Null	ヌル値の表示方法
アグリゲーション	値の統合方法
コンテンツ属性	メジャーの属性を入力するテキストボックス

カスタムメジャーの例

カスタムメジャー機能は、複雑さのレベルが異なるさまざまなタイプの数式を作成できるツールです。式を作成するには、いくつかの方法があります。次の例では、カスタムメジャーを作成する 1 つの方法について説明します。

問題

[コンタクト (Contacts)] メジャーに含まれるコンタクトの総数は非常に多くなる場合があります。この例では、各エージェントが同じような多数のコンタクトを管理しています。あるエージェントの成績が同じグループの他のエージェントより上なのか下なのかを確認する場合、コンタクトの正確な数までは必要ありません。

Custom Reporting

Untitled Report

Agent	Contacts
	2
Sim Agent1	34,612
Sim Agent2	34,589
Sim Agent3	34,523
Sim Agent4	35,029
Sim Agent5	34,592
Sim Agent6	34,804

Question View Sorting

WHAT

Show Contacts...

and [measure]...

as columns

HOW

Group rows by Agent... without totals [that]

Group [grouping]...

FILTERS

Limit to [limit]...

I'm asking to:
 "Show Contacts as columns Group rows by Agent without totals."

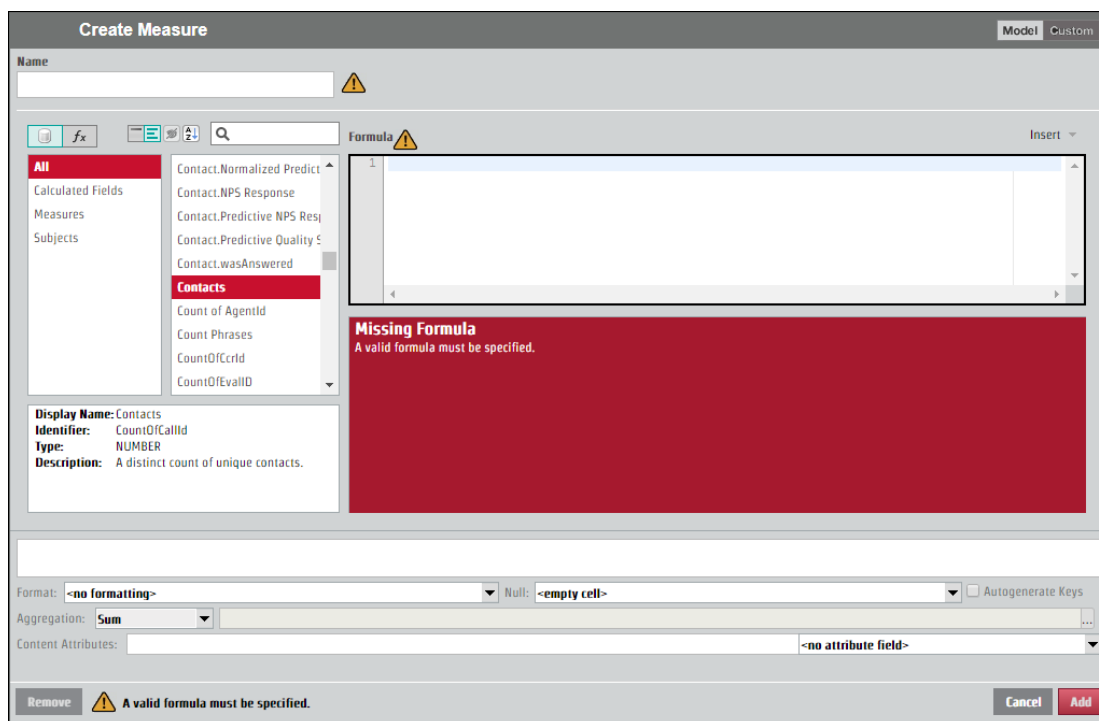
ソリューション

このような状況では、表示される情報の量を減らして、コンタクトの値を 1,000 単位で表示すると便利です。こうすれば、エージェントの生産性を一目で確認できます。このセクションでは、コンタクトの数を 1,000 で割るカスタムメジャーの作成方法について説明します。

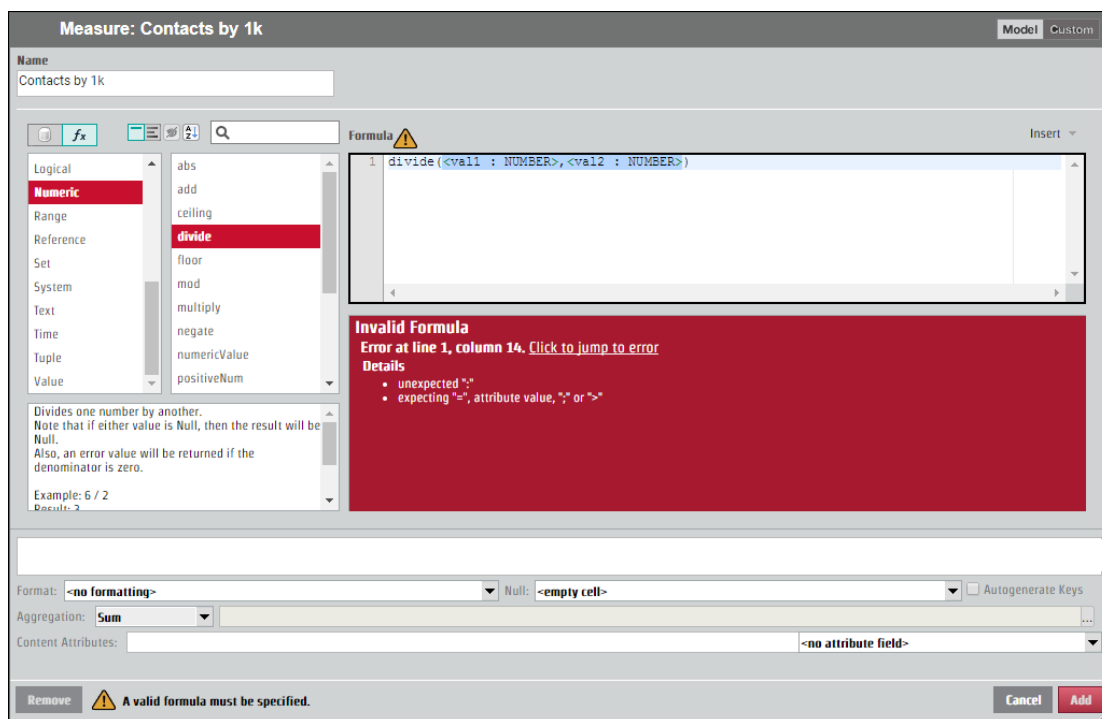
コンタクトを 1,000 で割るカスタムメジャーを作成するには、次の手順を実行します。

1. [表示 (Show)] の横にある [質問 (Question)] パネルの [質問 (Question)] タブで、[メジャー (measure)] をクリックします。[メジャーの選択 (Select Measure)] ダイアログボックスが開きます。

2. **[カスタム(Custom)]** をクリックします。[メジャーの作成(Create Measure)] ダイアログボックスが開きます。テキストボックスは空で、ダイアログボックスにいくつかの警告が表示されます。



3. **[名前(Name)]** テキストボックスにメジャーの名前を入力します。このメジャーでは“Contacts by 1k” (1,000 単位のコンタクト) と入力します。
4. Divide 関数を使用するには、**[データ要素/関数(Data Elements/Functions)]** のトグルをクリックして、**[フィルタと選択(Filters and Selections)]** リストに関数が表示されるようにします。
5. **[関数フィルタ(Functions Filter)]** ペインで **[数値(Numeric)]** をクリックし、**[選択(Selection)]** ペインで **[divide]** をダブルクリックします。Divide 関数テキストが **[数式(Formula)]** ペインに表示されます。



この Divide 関数テキストが、式の骨子になります。プレースホルダテキストは、数式に表示される順序で、割り算する値に置き換えてください。

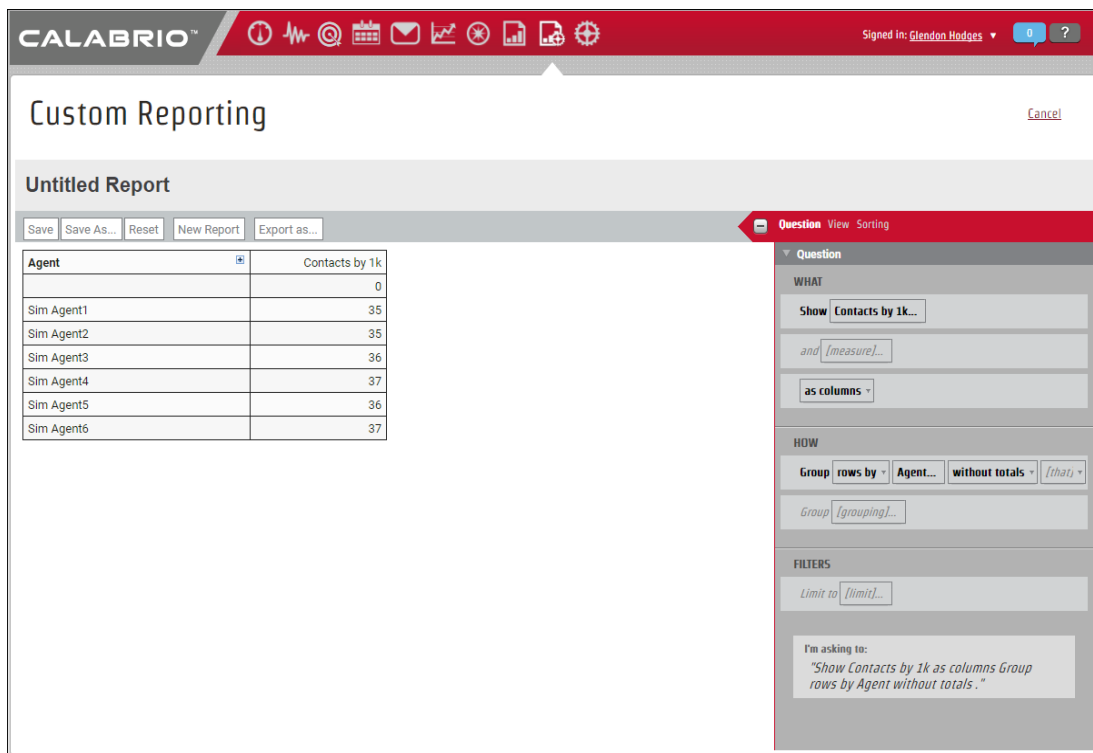
6. <1: number> をコンタクト件数のメジャーで置き換える場合は、[数式 (Formula)] ペインの <1: number> を強調表示します。
7. [データ要素/関数 (Data Elements/Functions)] のトグルをクリックすると、データ要素のリストが表示されます。
8. [データ要素フィルタ (Data Elements Filter)] ペインの [メジャー (Measures)] をクリックし、[選択 (Selection)] ペインの [コンタクト (Contacts)] をダブルクリックします。[数式 (Formula)] ペインの <val1 : NUMBER> に代わってコンタクトのテキストが表示されます。

9. <val1 : NUMBER> を削除し、その場所に 1,000 と入力します。[結果 (Results)] ペインに "NO DATA" と表示されます。

The screenshot shows the configuration interface for a measure named "Contacts by 1k". The formula editor contains the formula: `divide([CountOfCallId],1000)`. The results table is currently empty and displays "NO DATA". The configuration options at the bottom are: Format: <no formatting>, Null: <empty cell>, Aggregation: Sum, and Content Attributes: <no attribute field>.

10. [メジャーの設定 (Measure Configuration)] セクションで結果を整数として表示するには、[フォーマット (Format)] ドロップダウンリストから、小数点以下を表示しないフォーマットを選択します。

11. [追加 (Add)] をクリックします。新しいカスタムメジャーが [質問 (Question)] パネルに表示され、表の新しい列に、コンタクト数を 1,000 で割った数値が表示されます。



NOTE 前述のように、[メジャーの作成 (Create Measure)] ダイアログボックスには、数式を作成するためのオプションがいくつかあります。関数を選択してプレースホルダテキストを編集する代わりに、要素を個別に選択するか、[数式 (Formula)] ペインに次の式を手動で入力して、コンタクト数を 1,000 で割るカスタムメジャーを作成することもできます。

`[CountOfCallId]/1000`

数式の演算子

次の表で、数式の作成に使用できる演算子について説明します。

演算子	説明	例
!	単項論理否定 (NOT)	
- (マイナス記号)	単項マイナス(負の数値リテラル)	-1

演算子	説明	例
* (アスタリスク)	積(掛け算)	2*2
/ (スラッシュ)	除算	2/2
+ (プラス記号)	加算	2.2
- (マイナス記号)	減算	2-1
& (アンパサンド)	2つのテキスト値を結合して1つの連続テキスト値を生成します。	“Sales”&”force”
<=	以下	[Sales2015]<=[Sales2016]
<	より少ない	[Sales2015]<[Sales2016]
>=	以上	[Sales2015]>=[Sales2016]
>	右辺と比較して大きい	[Sales2015]>[Sales2016]
=	次の値と等しい(Equal to)	[Sales2015]=[Sales2016]
<>	等しくない	[Sales2015]<>[Sales2016]
&&	論理積(AND)。両方のオペランドがtrueかどうかを判断します。	IF [Customer]=“Jones” && [City]=“New York”
	論理和(OR)。どちらかのオペランドがtrueかどうかを判断します。	IF [Customer]=“Jones” [Customer]=“Smith”

メジャーの外観をカスタマイズする

コンテンツ属性では、レポートの特定のメジャーに静的変更または条件による変更を適用します。フォーマット、詳細の表示、メジャーの動作を制御できます。このセクションでは、[メジャーまたはカスタムメジャーの選択(Select Measure or Custom Measure)]ダイアログボックスの[コンテンツ属性(Content Attribute)]フィールドに入力するテキストを定義できます。

コンテンツ属性を使用すれば、メジャーの表示方法を変更したり、値が一定の基準を満たしている場合のみ適用される条件を設定したりすることができます。つまり、メジャーを常に太字にしたり、レポート内の負の数値を赤で表示する条件を設定したりすることができるのです。

NOTE すべてのコンテンツ属性が、あらゆるタイプのデータに適しているわけではありません。たとえば、小数点以下の最大桁数属性(値に表示する小数点以下の桁の最大数を指定)は、整数のみを返すレポートには適用されません。

属性

次の表の説明を参考に、メジャーの属性を選択してください。

属性	説明	例
背景色	<p>テキストの背景が、指定した色で塗りつぶされます。データエクスプローラ 次のような一般的なカラー値がサポートされています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アクア ■ ブラック ■ 青色 ■ フクシャ ■ グレー ■ グリーン ■ ライム ■ マルーン ■ 海軍 ■ オリーブ ■ オレンジ ■ 紫 ■ 赤 ■ シルバー ■ 青緑 ■ ホワイト ■ イエロー <p>また、式で color() 関数を使用して、任意の RGB、RGBA、X11、または 16 進数のカラー値を指定することもできます。</p>	<p><BACKCOLOR green></p> <p><BACKCOLOR color (0,255,0)></p> <p><BACKCOLOR color (“#00FF00”)></p> <p><BACKCOLOR color (“aquamarine”)></p>
太字 (Bold)	<p>テキストをボールド体に設定します。</p>	<p><BOLD></p>

属性	説明	例
通貨コード	<p>数値に通貨コードを追加します。フォーマットに使用する ISO 4217 通貨コード(USD、EUR など)を指定します。</p> <p>通貨記号属性も適用される場合は、通貨記号属性が優先されます。</p>	<p><CURRENCY_CODE “EUR”></p>
通貨記号	<p>数値に通貨記号を追加します。フォーマット時に使用する記号を指定します(例 : \$、£、€)。</p> <p>記号を表示するには、[メジャーの選択(Select Measure)] または [カスタムメジャー(Custom Measure)] ダイアログボックスの [フォーマット(Format)] 選択リストで <no formatting> を選択することも必要です。</p>	<p><CURRENCY_SYMBOL “\$”></p>
日付スタイル	<p>適用する日付フォーマットのスタイルを指定します。</p> <p>データエクスプローラでは、指定されたテキストに基づく日付に対して、International Components for Unicode (ICU) フォーマットが使用されます。</p>	<p><DATE_STYLE “full”></p>
合計以外の表示	<p>合計ではない値が表示されます。</p>	<p><DISPLAY_NON_TOTALS></p>
合計を表示する	<p>クエリ値の合計が表示されます。</p>	<p><DISPLAY_TOTALS></p>
見出しのプレフィックスを除去	<p>指定した文字の表示を値の左側からトリミングします。この属性は、値として指定することも、「-」などの制御文字を使用して指定することもできます。後者の場合、「-」の左側(「-」自身も含む)の文字がすべて表示されません。</p> <p>見出しのプレフィックスを除去は、同じコード内のテキスト値のソート順を制御するために追加された可能性のあるプレフィックスを表示しないようにする場合に便利です。</p>	<p><DROP_HEADING_PREFIX 4></p> <p><DROP_HEADING_PREFIX “-”></p>

属性	説明	例
時間	<p>数値を時間としてフォーマットします。時間として表示する必要がある値を指定します。</p> <p>この属性ではデフォルトで mm:ss パターンが使用されますが、PATTERN 属性と組み合わせて代替フォームを指定できます。</p>	<p><DURATION></p> <p><DURATION; PATTERN “h:mm:ss”></p>
フォントの文字体裁	<p>指定したフォントをテキストに使用します。</p> <p>NOTE データエクスプローラは、共通の Web セーフ CSS フォントスタックを使用して、共通のフォントスタイルをサポートします。認識できないフォントスタイルが指定されている場合は、CSS フォントスタックのルールに従ってコンテンツが描画されます(多くの場合、基本的なセリフフォントが使用されます)。</p>	<FONT_FACE “Arial”>
Fixed	<p>値に表示する小数点以下の桁数を指定します。必要に応じて、値は指定された小数点以下の桁数に丸められます。</p>	<FIXED 4>

属性	説明	例
前景色	<p>指定した色をテキストに使用します。データエクスプローラ 次のような一般的なカラー値がサポートされています。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ アクア ■ ブラック ■ 青色 ■ フクシャ ■ グレー ■ グリーン ■ ライム ■ マルーン ■ 海軍 ■ オリーブ ■ オレンジ ■ 紫 ■ 赤 ■ シルバー ■ 青緑 ■ ホワイト ■ イエロー <p>また、式で color() 関数を使用して、任意の RGB、RGBa、X11、または 16 進数のカラー値を指定することもできます。</p>	<p><FORECOLOR red></p> <p><FORECOLOR color (255,0,0)></p> <p><FORECOLOR color (“#FF0000”)></p> <p><FORECOLOR color (“aquamarine”)></p>

属性	説明	例
見出し	見出しのメジャー名を、指定したテキストに置換します。 この属性は表示名属性に似ていますが、この属性には、フィルタテキストなどの変数コンテンツは使用できません。	<HEADING “Maximum Sale Value”>
整数 (Integer)	値を整数としてフォーマットします。整数以外の値は、最も近い整数に丸められます。	<INTEGER>
斜体 (Italic)	テキストをイタリック体に設定します。	<ITALIC>
リンク	指定して URL にハイパーリンクを追加します。メジャーにこの属性が指定されている場合は、メジャーの見出しへのリンクが追加されます。	<LINK “https://www.example.com”>
ロケール	デフォルトフォーマット設定を取得できるロケールの名前を設定します。特定のロケールは、2 桁の言語コード、または 2 桁の言語コードと 2 桁の国コードの形式で指定する必要があります(例 : en、fr_CA)。 NOTE データエクスプローラでは、ISO-639 言語コードおよび ISO-3166 国コードが使用されます。	<LOCALE "en">
小数点以下の最大桁数	フォーマットされた数値の小数点以下に表示される最大桁数を指定します。 指定した桁数が端数の桁数より多い場合は、すべての数字が表示されます。Fixed 属性が指定されている場合、この値は無視されます。	<MAX_DP 2>

属性	説明	例
小数点以下の最小桁数	<p>フォーマットされた数値の小数点以下に表示される最小桁数を指定します。</p> <p>指定された桁数が端数値の桁数より大きい場合は、すべての数字が表示され、その後に指定の桁数になるまでゼロが表示されます。Fixed 属性が指定されている場合、この値は無視されます。</p>	<MIN_DP 3>
整数の最小桁数	<p>フォーマットされた数値の整数部分に表示される最小桁数を指定します。</p> <p>指定された桁数が整数値の桁数より大きい場合は、すべての数字が表示され、その前に指定の桁数になるまでゼロが表示されます。</p>	<MIN_INT_DIGITS 3>
注	<p>指定したテキストを含むメモを現在のメジャーに添付します。</p> <p>指定したメモのテキストは、そのメジャーの値をクリックすると表示されます。</p>	<NOTE “Ask accounts payable for more details.”>
Null テキスト	ヌル値として表示するテキストを指定します。	<NULL_TEXT “No data available.”>
パターン	<p>使用するフォーマットのパターンを指定します。</p> <p>属性が正しく適用されるようにするには、[メジャーの選択 (select measure)] ダイアログの [フォーマット (Format)] フィールドで、<no formatting> を選択することも必要です。</p>	<PATTERN “#,###.00”>
パーセント	<p>値を割合としてフォーマットし、100 を掛けてパーセント記号 (%) を表示します。</p> <p>小数値を表示する場合に最も役立ちます。</p>	<PERCENT>

属性	説明	例
プレフィックス	指定したテキストを値の前に付加します。プレフィックステキストは、他のフォーマットが適用された後に追加されます。任意のタイプのフォーマットされた値にプレフィックスを追加できます。プレフィックスはヌル値、エラー値、または置換属性を使用して割り当てられた値には追加されません。	<PREFIX “Mr.”>
基数文字	数字の小数点記号(セパレータ)に使用する文字を指定します。 1 文字の文字列値を指定する必要があります。	<RADIX_CHAR “,”>
置換 (Replace)	値がヌルまたはエラーである場合でも、指定されたテキストで値を置換します。置換属性に値が指定されている場合、他のテキストフォーマット属性(プレフィックスやサフィックスを含む)は適用されません。	<REPLACE “PRIVATE. For VIP eyes only.”>
取り消し線	テキストに取り消し線を設定します。	<STRIKETHROUGH>
サフィックス	指定したテキストを値に付加します。サフィックステキストは、他のフォーマットが適用された後に追加されます。任意のタイプのフォーマットされた値にサフィックスを追加できます。サフィックスはヌル値、エラー値、または置換属性を使用して割り当てられた値には追加されません。	<SUFFIX “ dollars”>
時刻スタイル	日付と時刻の値の時刻部分に適用するフォーマットスタイルを指定します。 データエクスプローラでは、指定されたテキストに基づく時刻に対して、International Components for Unicode (ICU) フォーマットが使用されます。	<TIME_STYLE “short”>
タイムゾーン (Time zone)	日付と時刻の値の解釈に使用するタイムゾーンを指定します。	<TIME_ZONE “America/Vancouver”>

属性	説明	例
3 桁区切り文字	<p>数字をグループ化(通常は千単位)するセパレータに使用する文字を数値で指定します。</p> <p>指定するテキストは、1文字の文字列値である必要があります。任意の文字が表示されないようにするには、空の文字列を指定して表示を抑止します。</p>	<TRIPLE_CHAR “.”>
下線	テキストに下線を設定します。	<UNDERLINE>

構文

次の表で説明するシンタックスルールを使用して、コンテンツの属性参照をフォーマットします。

ルール	例
属性名は、山カッコで囲まれた大文字で指定します。	<BOLD>
1組の山カッコで複数の属性を指定する場合は、セミコロンで区切り、その後スペースを入れます。	<BOLD; ITALIC>
値の割り当てが必要な属性の場合、山カッコ内の属性に続けて静的値を宣言します。属性名と属性値は、スペースまたは等号で区切りません。	<p><FORECOLOR red></p> <p><FORECOLOR=red></p>
ブール属性には、true または false を指定できます。値が指定されていない場合は、true が指定されていると見なされます。	<p><BOLD></p> <p><BOLD true></p> <p><BOLD false></p>
テキスト値をまっすぐな引用符で囲みます。	<FONT_FACE “Arial”>
属性値の設定を解除し、デフォルトフォーマットを強制的に使用するには、プレフィックス「NO」を使用します。このルールは、別途指定されたカスタムのフォーマットスタイルより優先されます。	<NO FONT_FACE>

キーワード

データエクスプローラでは、次の3つのキーワードでコンテンツ属性が修正されます。

- エラー: メジャーに問題が発生したことを示します(例: 数値を0で割る必要があるという式が示されている)。

- **ヌル**: メジャーが値を返さないことを示します。
- **範囲**: メジャーが指定された2つの境界値の間にあることを示します。

キーワードを使用すれば、コンテンツ属性の条件を設定できます。複数のキーワードを併用する場合は、次の構文ルールが適用されます。

ルール	例
1つのキーワード条件に1つ以上の属性を割り当てる場合は、キーワードをすべて大文字で入力し、その後にスペースを入れ、続けて1つ以上の属性を山カッコで囲んで入力します。属性と属性の間はセミコロンで区切ります。	<RANGE 0:100 <BOLD; ITALIC>>
複数のキーワード条件に対して1つの属性を割り当てる場合は、条件をコンマで区切ります。	<NULL, RANGE 1:100 <ITALIC>>
複数のキーワード条件にそれぞれ異なる属性を割り当てる場合は、条件をセミコロンで区切ります。	<NULL <UNDERLINE>; RANGE 1:100<ITALIC>>
複数のキーワード条件を指定すると、いずれかの条件に合致する場合に、指定された属性が適用されます。	<NULL <UNDERLINE>; RANGE 0+: <ITALIC>; RANGE 0:100 <FORECOLOR red>; RANGE 101:200 <FORECOLOR yellow>; RANGE 201: <FORECOLOR green>; RANGE 201: <BOLD>>
値が範囲内にあるかどうかをテストするには、範囲のキーワード Range をすべて大文字で入力し、その後にスペースを入れます。次に範囲の上限と下限をコロンの区切りで入力します。最後に、1つ以上の属性を山カッコで囲み、属性間はセミコロンで区切ります。	<RANGE 0:100 <BOLD>>
RANGE(範囲)を使用してテストする場合、範囲の上限または下限を省略すると、省略された方には限界が設定されていないと見なされます。	<RANGE 0: <UNDERLINE>>
RANGEを使用してテストする場合、下限の後に「+」を追加すると、下限値を含まないと見なされます。	<RANGE 0+: <UNDERLINE>>

ルール	例
RANGE を使用してテストする場合、上限の後に「-」を追加すると、上限値を含まないと見なされます。	<RANGE :0- <UNDERLINE>>

コンテンツ属性の例

コンテンツ属性を使用すれば、ビジネス固有の問題を解決できます。次の例で、コンテンツ属性を使用する方法の1つを説明します。

問題

この例では、レポートにエージェントごとのコンタクト数が表示されます。エージェントによってコンタクト数は異なります。レポートでは、コンタクト数が 35,000 ~ 45,000 のエージェントを特定する必要があります。

The screenshot shows the Calabrio Custom Reporting interface. The main area displays a table with the following data:

Agent	Contacts
	2
Sim Agent1	34,612
Sim Agent2	34,589
Sim Agent3	44,881
Sim Agent4	45,294
Sim Agent5	44,846
Sim Agent6	45,215

On the right side, there is a configuration panel with the following settings:

- WHAT:** Show Contacts...
- and:** [measure]
- as columns:** [dropdown]
- HOW:** Group rows by Agent... without totals [that]
- Group:** [grouping]
- FILTERS:** Limit to [limit]
- I'm asking to:** "Show Contacts as columns Group rows by Agent without totals."

ソリューション

このような状況では、Range キーワードを使用してコンテンツ属性を設定し、指定された範囲に入るすべてのコンタクトの色を変更できます。

コンタクト数が 35,000 ~ 45,000 のエージェントについて、コンタクトのフォントカラーを変更するコンテンツ属性を追加する手順は、次の通りです。

1. [表示 (Show)] の横にある [質問 (Question)] パネルの [質問 (Question)] タブで、[コンタクト (Contacts)] をクリックします。[メジャー:コンタクト (Measure: Contacts)] ウィンドウが開きます。
2. [コンテンツ属性 (Content Attributes)] フィールドに次のテキストを入力します。
RANGE 35000:45000 <FORECOLOR blue>
3. [適用 (Apply)] をクリックします属性が処理されると、指定された範囲に該当するエージェントの表で、[コンタクト (Contacts)] 列の数字が青で表示されます。

Custom Reporting

Untitled Report

Agent	Contacts
	2
Sim Agent1	34,612
Sim Agent2	34,589
Sim Agent3	44,889
Sim Agent4	45,299
Sim Agent5	44,854
Sim Agent6	45,219

Question View Sorting

WHAT

Show Contacts...

and [measure]...

as columns

HOW

Group rows by Agent... without totals [that]

Group [grouping]...

FILTERS

Limit to [limit]...

I'm asking to:
"Show Contacts as columns Group rows by Agent without totals."

© 2009-2017 Calabrio, Inc. All rights reserved. 2017.6[143]


ビューを作成する

カスタムレポートの視覚化を設定するには、[質問 (Question)] パネルで [表示 (View)] をクリックします。

[表示タイプ (View Types)] から、10 種類の表やグラフをさまざまに構成してデータを表示できます。表示タイプを 1 つ選択すると、レポートはそのグラフのデフォルトバージョンで表示されます。それぞれの図やグラフには、ニーズに合わせて調整できるさまざまな設定が含まれています。ただし、これらの設定の正確な数と内容は、選択した図またはグラフの種類によって異なります。

[表示タイプ (View Type)] セクションで、レポートのデータを視覚化する方法を選択します。設定オプションは、選択した表示タイプによって変わります。

レポートに最適なタイプのグラフを慎重に検討してください。複数の情報間の関係を示すのに最適なグラフもあれば、時間の経過による傾向を正確に表示できるグラフもあります。レポートによっては、異なる値の相関関係を最大 4 つまでの軸を設定して表示できます。ただし、メジャーを横方向 (X 軸) に表示する一部のグラフ (棒グラフなど) は、複数の軸に対応していません。次の表で、表示の種類ごとの名前とアイコン、表示されるメジャーの種類、および最適な使用方法について説明します。


アイコン	グラフ	メジャー	用途
	テーブル	マルチ	表には、レポートの最も基本的なバージョンが表示されます。列、行、および見出しを使用して、情報が数値として表示されます。 表に情報を入力したら、特定の列を基準に表をソートできます。



表を列でソートするには、次の手順を実行します。




1. 列ヘッダーの上にマウスカーソルを置いて、ソートツールが左上隅に表示されるまで待ちます。




2. ソートの矢印をクリックして、ドロップダウンリストからソートの方向を選択します。

	列	マルチ	垂直棒グラフでは、グループは通常、水平カテゴリ (X) 軸上に表示されます。最大 7 つの異なるデータグループを扱う場合に最も効果的です。 垂直棒グラフは、次の情報を表示する場合によく使用されます。 <ul style="list-style-type: none"> ■ データの分布 (トレンド、範囲、通常の傾向など) ■ 値セットの比較 ■ 時間の経過とともに展開されるトレンド
---	---	-----	--

アイコン	グラフ	メジャー	用途
	棒グラフ (Bar)	マルチ	<p>水平棒グラフでは、グループが垂直軸 (Y) 上に表示されます。より多くのグループを扱う場合に使用されます。</p> <p>水平棒グラフは、次の情報を表示する場合によく使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ データの分布 (トレンド、範囲、通常の傾向など) ■ 値セットの比較 ■ 時間の経過とともに展開されるトレンド
	回線	マルチ	<p>折れ線グラフはデータを連続表示します。時間の経過による傾向を表示する場合によく使用されます。傾向線が表示できるのはこのタイプのみです。</p> <p>折れ線グラフは、次の情報を表示する場合によく使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ データの分布 (トレンド、範囲、外れ値、傾向など) ■ 値セットの比較 ■ 複数の軸を使用する場合の時系列でのトレンド ■ メジャーとメジャーの関係
	エリア	マルチ	<p>面グラフでは折れ線グラフと同様のデータが表示されますが、折れ線の下が塗りつぶされます。</p> <p>面グラフは、次の情報を表示する場合によく使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 数字の構成と、各部分が全体に占める割合 ■ 変化の大きさ ■ 2 つ以上のトレンドの違い
	複合	マルチ	<p>複合グラフでは、棒グラフと折れ線グラフの両方が表示されます。</p> <p>複合グラフは、2 組の値 (予測値と実際の値など) を比較する場合に便利です。</p>

アイコン	グラフ	メジャー	用途
	円グラフ	シングル	<p>円グラフでは、メジャーの合計が完全な円として表示されます。</p> <p>円グラフは全体の構成を表します。1つのグループに含まれるデータカテゴリの数が限られている場合に最も効果的です。</p>
	ゲージ	シングル	<p>ゲージグラフでは、1つのメジャーが、左から右に回転する速度計の針のように表示されます。</p> <p>ゲージグラフは、次の情報を表示する場合によく使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 単一の重要なメジャー ■ 時間の経過とともに展開されるトレンド
42	見出し	シングル	<p>ヘッドライングラフを使用すると、重要なメジャーを表示できます。このグラフには数字が1つ表示されるだけで、詳細その他の余計な情報は表示されません。</p> <p>ヘッドライングラフは、新しいデータの解釈に使用できます。多くの場合、ダッシュボードで他のレポートと一緒にグループ化されて表示されます。</p>
	散布図	マルチ	<p>散布図では、連続または一定間隔では表示できない値セットの相関関係が表示されます。</p> <p>散布図は、次の種類の情報を表示する場合に便利です。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 値セットの比較 ■ トレンド、傾向、情報の範囲、および外れ値の分布 ■ 2つのメジャー間の関係

アイコン	グラフ	メジャー	用途
	ワードクラウド	シングル	<p>ワードクラウドのグラフでは、単語の使用頻度を、その頻度に比例して単語のサイズを変えることで表示します。</p> <p>この視覚化は簡単でわかりやすく、特定の情報を一目で確認できます。ただし、正確さが必要な分析にはワードクラウドは使用できません。多くの場合、物理的な要素(アセンダ、ディセンダ、文字数など)によって、一部の単語は他の単語よりも人の注意を引きます。</p> <p>ワードクラウドは、単語またはタグの相対的な使用頻度を表示する場合に便利です。</p>

ビューの設定

次のセクションでは、[表示 (View)] ページの各設定セクションに表示されるフィールドについて説明します。

軸の表示

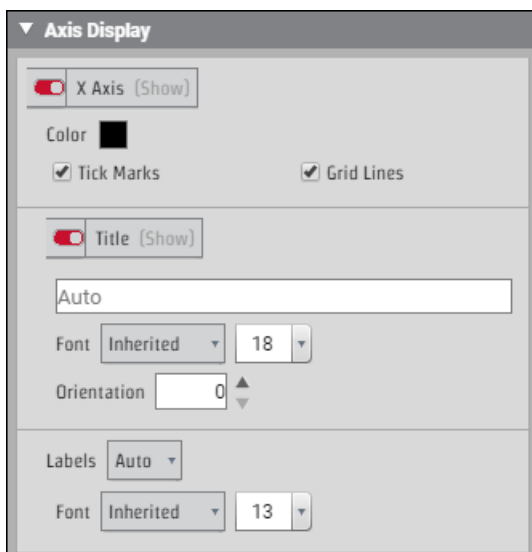
[軸の表示 (Axis Display)] セクションには、X 軸および Y 軸を設定するためのツールが用意されています。複数の軸を設定できます。

このセクションは、次の表示タイプに適用されます。

- 横棒グラフ
- 縦棒グラフ
- 線グラフ
- 領域
- 散布図

次の表で、[表示 (View)] タブの [軸の表示 (Axis Display)] セクションに含まれるフィールドについて説明します。表示タイプによっては使用できないフィールドがあります。

X 軸



フィールド	説明
X 軸 (X Axis)	X 軸 の設定フィールドの表示を切り替えます。
色 (Color)	X 軸 のカラーパレットを開きます。
チェックマーク (Tick Marks)	軸ラベルの横にあるチェックマークの表示を切り替えます。
グリッド線 (Grid Lines)	グラフ内のグリッド線の表示を切り替えます。
タイトル (Title)	X 軸 のタイトル、フォント、テキストサイズ、向きの表示を切り替えます。
テキストボックス (Text Box)	軸のカスタムタイトルを設定します。
フォント (Font)	タイトルフォントをカスタムフォントで上書きします。[継承 (Inherited)] を選択すると、[スタイル (Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
サイズ (Size)	フォントサイズを設定します。
印刷の向き (Orientation)	X 軸に表示されるタイトルの角度を設定します。
ラベル (Labels)	X 軸のラベルを表示するかどうかを決定します。
フォント (Font)	ラベルフォントをカスタムフォントで上書きします。[継承 (Inherited)] を

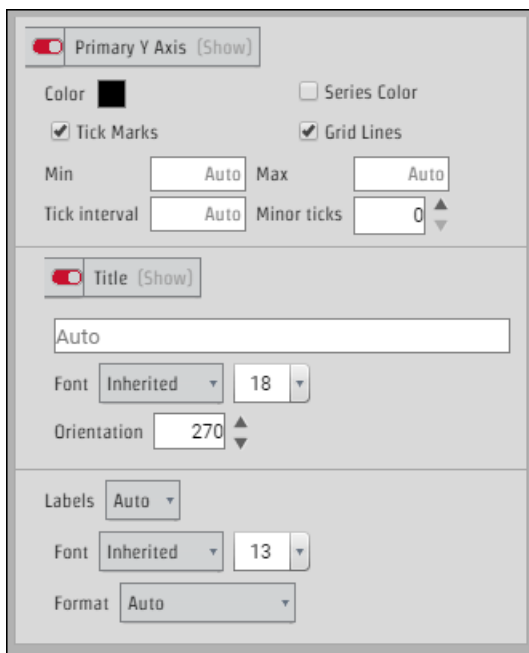
フィールド	説明
	選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
サイズ(Size)	ラベルのフォントサイズを設定します。
レイアウト	ラベルをまっすぐに表示するか、角度を付けて表示するかを決定します。
印刷の向き(Orientation)	[レイアウト(Layout)] が [角度付き(Angled)] に設定されている場合、テキストの角度を決定します。

Y 軸

一部のグラフには Y 軸を複数設定できます。グラフが複数の Y 軸をサポートしている場合は、複数の Y 軸を切り替えるトグルがあります。各トグルには、どの Y 軸に関連付けられているかが表示されます。



軸を設定するフィールドは、[Y 軸(Y-axis)] セクションごとに同じです。



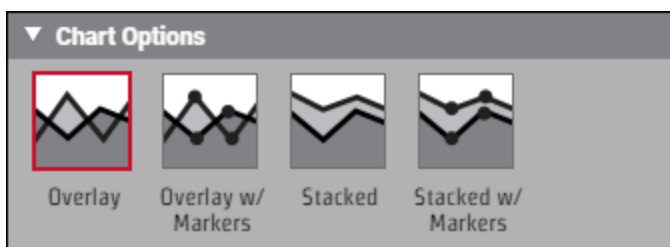
フィールド	説明
Y 軸 (プライマリ、セカンダリ、3、4)	Y 軸の設定フィールドの表示を切り替えます。
色 (Color)	軸に表示される項目のカラーパレットを開きます。
系列カラー (Series Color)	Y 軸に表示されるシリーズのカラーパレットを開きます。
チェックマーク (Tick Marks)	軸ラベルの横にあるチェックマークの表示を切り替えます。
グリッド線 (Grid Lines)	グラフ内のグリッドマークの表示を切り替えます。
最小 (Min)	軸の最小値を設定します。
最大 (Max)	軸の最大値を設定します。
目盛り間隔 (Tick Interval)	軸で使用する増分の値を設定します。
小目盛り (Minor Ticks)	軸で使用する小目盛りの値を設定します。
タイトル (Title)	Y 軸のタイトル、フォント、テキストサイズ、および向きを表示を切り替えます。

フィールド	説明
テキストボックス(Text Box)	軸のカスタムタイトルを設定します。
フォント(Font)	タイトルフォントをカスタムフォントで上書きします。[継承(Inherited)]を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
サイズ(Size)	タイトルのフォントサイズを設定します。
印刷の向き(Orientation)	Y 軸に表示されるタイトルの角度を設定します。
ラベル(Labels)	Y 軸のラベルの表示を切り替えます。
フォント(Font)	ラベルフォントをカスタムフォントで上書きします。[継承(Inherited)]を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
サイズ(Size)	ラベルのフォントサイズを設定します。
フォーマット(Format)	軸に表示されるラベルのフォーマットを設定します。
レイアウト(Layout)	ラベルをまっすぐに表示するか、角度を付けて表示するかを決定します。
印刷の向き(Orientation)	[レイアウト(Layout)] が [角度付き(Angled)] に設定されている場合、テキストの角度を決定します。

チャートのオプション

[グラフオプション(Chart Options)] セクションでは、表示をもっと明確に定義できます。グラフオプションは、次の表示タイプに固有のオプションです。

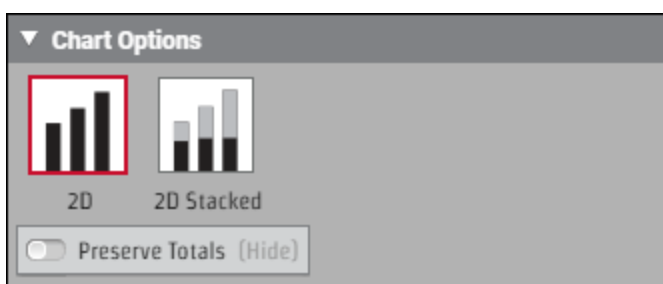
エリア



次の表で、面グラフのグラフオプションについて説明します。

オプション	説明
オーバーレイ(Overlay)	グラフ上で複数の線で囲まれている領域を表示します。カテゴリ間の関係を示します。
マーカー付きオーバーレイ(Overlay w/ Markers)	線上の個々のデータポイントにインジケータを付けてオーバーレイ表示します。
スタック構成(Stacked)	複数の線に囲まれた領域が重なって表示されます。カテゴリ間の比較が示されます。
マーカー付きスタック(Stacked w/ Markers)	線上の個々のデータポイントにインジケータを付けてスタック表示します。

棒グラフ

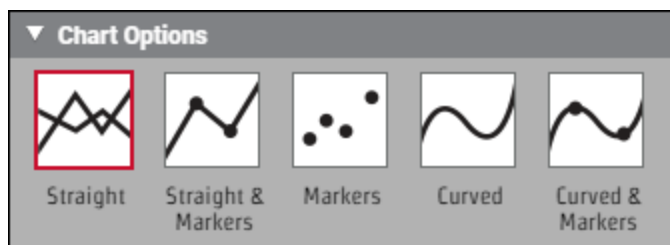


次の表で、棒グラフのグラフオプションについて説明します。

オプション	説明
2D	標準の棒グラフ。
2D スタック(2D Stacked)	複数のメジャーをスタックした(積み重ねた) 棒グラフ。個々の項目の全体に対する関係を表し、カテゴリ間の比較ができます。
合計の保持(Preserve Totals)	グラフ上の合計値を表す列を追加します。

NOTE 合計値を追加の列として表示するには、[質問 (Question)] パネルの [グループ(Group)] セクションで [合計 (with totals)] を選択し、[合計の保持(Preserve Totals)] を選択します。

折れ線

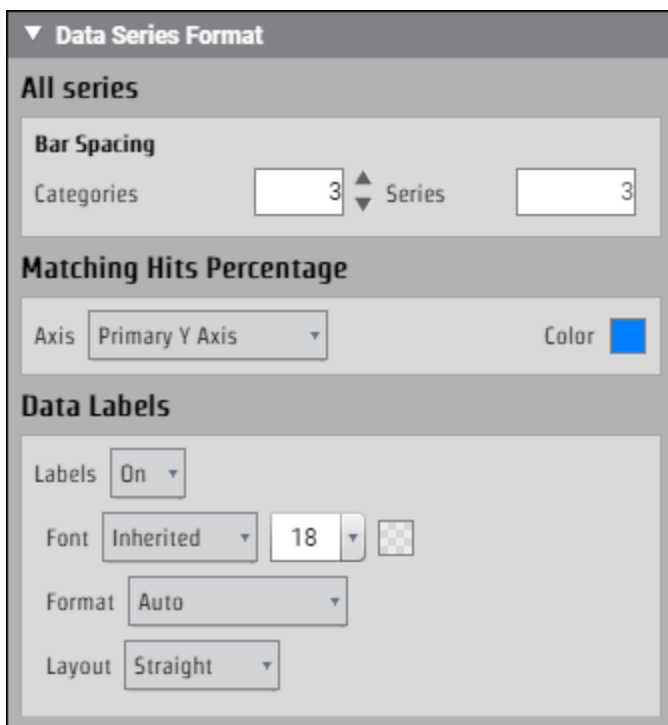


次の表で、折れ線グラフのグラフオプションについて説明します。

オプション	説明
ストレート	点と点の間を直線をつなぎます。
ストレート & マーカー	点と点の間を直線をつなぎ、点を示すマーカーを付けます。
マーカー	点をマーカーで表します。
曲線	点と点の間を曲線をつなぎます。
曲線 & マーカー	点と点の間を曲線をつなぎ、点を示すマーカーを付けます。

データ系列のフォーマット

[表示 (View)] タブの [データ系列のフォーマット (Data Series Format)] セクションでは、カテゴリおよび系列の色と間隔をカスタマイズできます。



このセクションは、次の表示タイプで使用できます。

- 横棒グラフ
- 縦棒グラフ
- 線グラフ
- 領域
- 散布図

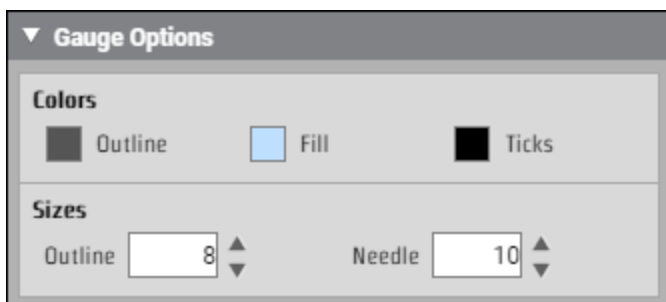
次の表で、データ系列のフォーマットに表示されるフィールドについて説明します。この表には、このセクションに表示可能なすべてのフィールドが含まれています。フィールドは、表示タイプによって異なります。

フィールド	説明
棒の間隔: カテゴリ	グラフ上のカテゴリの間隔を決定します。
棒の間隔: 系列	グラフ上の系列の間隔を決定します。
軸	フォーマットを設定する軸。

フィールド	説明
カラー	指定した軸のデータを表示する色。
タイプ	棒、直線、曲線のオプションが表示されます。
マーカー	個々のデータポイントを示すマーカーの種類(タイプが直線または曲線の場合)。
線幅	グラフに表示される線の太さ(タイプが直線または曲線の場合)。
マーカーのサイズ	マーカーのサイズ(タイプが直線または曲線の場合)。
マーカーの線幅	タイプが直線または曲線で、塗りつぶされていないマーカーを選択した場合は、マーカーの輪郭の太さを選択します。
近似曲線	[表示 (Show)] と [非表示 (Hide)] を切り替えます。
回線	直線と曲線を切り替えます。 近似曲線の色と幅を選択します。
カラー	近似曲線のカラーパレットを開きます。
幅	近似曲線の太さを決定します。
ラベル	データラベルの表示を切り替えます。
フォント	ラベルフォントをカスタムフォントで上書きします。[継承 (Inherited)] を選択すると、[スタイル (Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
サイズ	ラベルのフォントサイズを設定します。
フォーマット	ラベルのフォーマットを設定します。
レイアウト	ラベルをストレート、折り返し、切り捨て、角度付きのいずれにするかを決定します。

ゲージオプション

[ゲージオプション (Gauge Options)] セクションでは、ゲージグラフをカスタマイズできます。



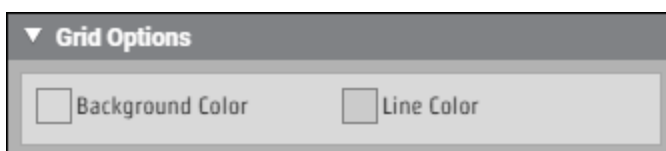
このセクションは、ゲージビューにのみ適用されます。

次の表で、[ゲージオプション(Gauge Options)] セクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
カラー: 輪郭	ゲージの輪郭用のカラーパレットを開きます。この設定は、針にも適用されます。
カラー: 塗りつぶし	ゲージ面用のカラーパレットを開きます。
カラー: 目盛り	目盛り用のカラーパレットを開きます。
サイズ: 輪郭	ゲージの輪郭の太さを決定します。
サイズ: 針	針のサイズを決定します。

グリッドオプション

[グリッドオプション(Grid Options)] セクションでは、グリッドの色をカスタマイズできます。



このセクションは、次の表示タイプに適用されます。

- 横棒グラフ
- 縦棒グラフ
- 線グラフ

- 領域
- 散布図

次の表で、[グリッドオプション(Gauge Options)] セクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
背景色	グラフの背景に使用できるカラーパレットを開きます。
線の色	線のカラーパレットを開きます。

タイトルのオプション

[ヘッドラインオプション(Headline Options)] セクションでは、ヘッドラインフォントのカスタマイズ、制限の表示、および制限フォントのカスタマイズが可能です。

このセクションは、ヘッドラインビュータイプにのみ適用されます。

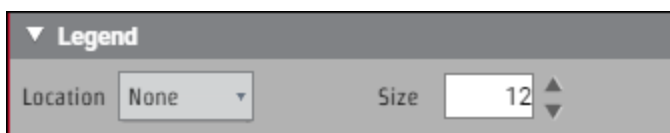
次の表で、[ヘッドラインオプション(Gauge Options)] セクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
フォント	ヘッドラインフォントをカスタムフォントで上書きします。 [継承 (Inherited)] を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
スタイル(Style)	ヘッドラインのフォントスタイルをカスタムフォントスタイルで上書きします。 [継承 (Inherited)] を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
サイズ	ヘッドラインのフォントサイズを設定します。
カラー	ヘッドラインフォントのカラーパレットを開きます。
最大サイズ	ヘッドラインテキストの上限サイズ。
制限の表示	制限の表示を切り替えます。
フォント	制限のフォントをカスタムフォントで上書きします。 [継承 (Inherited)] を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
スタイル(Style)	制限のフォントスタイルをカスタムフォントで上書きします。 [継承

フィールド	説明
	(Inherited) を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
サイズ	制限のフォントサイズを設定します。
カラー	制限のフォントに使用できるカラーパレットを開きます。

凡例

[凡例(Legend)] セクションでは、グラフの凡例の位置とサイズをカスタマイズできます。



このセクションは、次の表示タイプに適用されます。

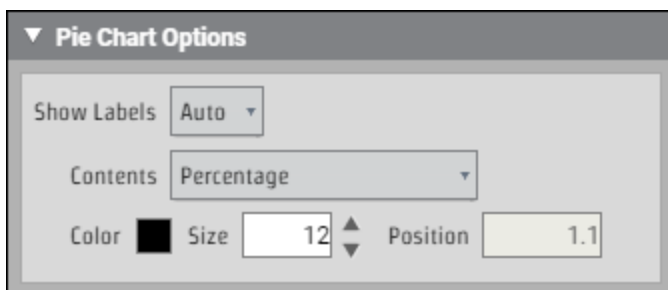
- 横棒グラフ
- 縦棒グラフ
- 線グラフ
- 領域
- 円グラフ
- 散布図

次の表で、このセクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Location	凡例を表示するかどうかと、表示する位置を決定します。
サイズ	凡例のフォントサイズを設定します。

円グラフのオプション

[円グラフのオプション(Pie Chart Options)] セクションでは、円グラフに適用されるラベルをカスタマイズできます。



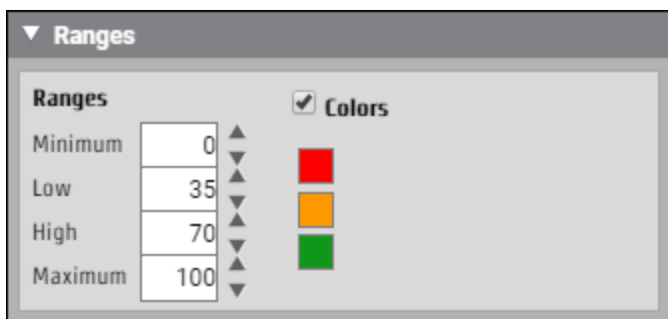
このセクションは、表示タイプが円グラフの場合にのみ適用されます。

次の表で、このセクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
ラベルの表示	ラベルを表示するかどうかを決定します。オプションは、[自動 (Auto)]、[オン (On)]、および [オフ (Off)] です。
目次	ラベルに表示される情報を決定します。
カラー	ラベルのフォントに使用できるカラーパレットを開きます。
サイズ	ラベルのフォントサイズを設定します。
位置	ラベルテキストの位置。 値が 1 を超える場合は、グラフの外側に表示されます。値が 1 未満の場合は、グラフ内に表示されます。

[範囲 (Ranges)]

[範囲 (Ranges)] セクションでは、範囲に使用する値と色をカスタマイズできます。



このセクションは、次の表示タイプに適用されます。

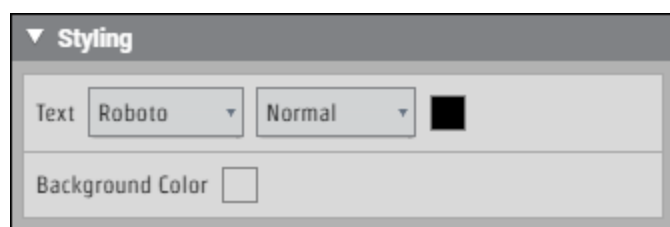
- ゲージ
- 見出し

次の表で、[範囲 (Ranges)] セクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
最小	グラフに表示する最小値。
安値	低範囲を中範囲から分離する値。
高値	中範囲を高範囲から分離する値。
最大	グラフに表示する最大値。
カラー	トグルを使用して、色をカスタマイズできます。
最小 : 低範囲の色	低範囲に使用できるカラーパレットを開きます。
低 : 高範囲の色	中範囲に使用できるカラーパレットを開きます。
高 : 最大値の色	高範囲に使用できるカラーパレットを開きます。

スタイル

[スタイル (Styling)] セクションでは、グラフ全体で使用するデフォルトのフォントをカスタマイズできます。



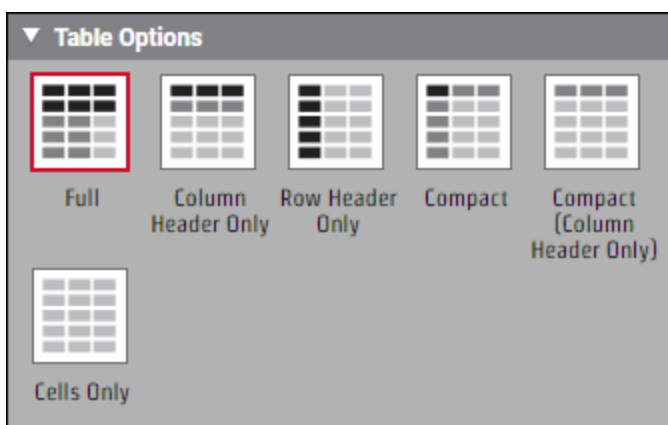
このセクションはすべての表示タイプに適用されます。

次の表で、[スタイル (Styling)] セクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
[テキスト(Text)]	グラフ全体で使用されるデフォルトのフォント。
スタイル(Style)	グラフ全体で使用されるデフォルトのフォントスタイル。
カラー	グラフ全体で使用されるデフォルトのフォントカラー用のカラーパレットを開きます。
背景色	グラフ全体で使用されるデフォルトの背景色用のカラーパレットを開きます。

テーブルオプション

[表のオプション(Table Options)] セクションでは、表の視覚化をカスタマイズできます。



このセクションは、表示タイプが表の場合にのみ適用されます。

次の表で、[表のオプション(Table Options)] セクションに表示される表の表示オプションについて説明します。

オプション	説明
フル(Full)	フォーマットされた列ヘッダーと行ヘッダーが含まれる表を表示します。
列ヘッダーのみ	フォーマットされた列ヘッダーのみを含む表が表示されます。
行ヘッダーのみ	フォーマットされた行ヘッダーのみを含む表が表示されます。
コンパクト	フォーマットされた列ヘッダーと行ヘッダーの両方が含まれる表を、最小の

オプション	説明
	領域で表示します。
コンパクト(列ヘッダーのみ)	フォーマットされた列ヘッダーが含まれる表を、最小の領域で表示します。
セルのみ	列ヘッダーも行ヘッダーもないデータを表示します。

表スタイル

[表スタイル(Table Style)] セクションでは、表のヘッダーとセルをカスタマイズできます。

Table Style

Fonts

Table Font Size: 13

Row Headings: Inherited

Column Headings: Inherited

Cells: Inherited

Groupings: Bold

Colors

Row Headings:

Column Headings:

Cells:

Column Widths

Row Headings: 250

Column Headings: 204

Column Header Height

Number of rows: 1

Position

Horizontal: Left

Vertical: Top

このセクションは、表示タイプが表の場合にのみ適用されます。

次の表で、[表スタイル(Table Style)] セクションに表示される表の表示オプションについて説明します。

フィールド	説明
表のフォントサイズ	表のカスタムフォントサイズを設定します。
行見出し	行見出しのフォントスタイルを、カスタムフォントスタイルで上書きします。 [継承(Inherited)] を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
カラー	行見出しのフォントに使用できるカラーパレットを開きます。
列見出し	列見出しのフォントスタイルを、カスタムフォントスタイルで上書きします。 [継承(Inherited)] を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
カラー	列見出しのフォントに使用できるカラーパレットを開きます。
セル	セルのフォントスタイルをカスタムフォントスタイルで上書きします。 [継承(Inherited)] を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
カラー	セルのフォントに使用できるカラーパレットを開きます。
グループ化	グループのフォントスタイルをカスタムフォントスタイルで上書きします。 [継承(Inherited)] を選択すると、[スタイル(Styling)] セクションで設定したフォントが使用されます。
カラー	グループフォント用のカラーパレットを開きます。
色 : 行見出し	行見出しの背景を塗りつぶすためのカラーパレットを開きます。
色 : 列見出し	列見出しの背景を塗りつぶすためのカラーパレットを開きます。
色 : セル	セルの背景を塗りつぶすためのカラーパレットを開きます。
列の幅 : 行見出し	行見出しの幅を設定します。
	NOTE すべての行見出しのサイズが一括設定されます。行見出しのサイズは個別に設定できません。
列の幅 : 列見出し	列見出しの幅を設定します。

フィールド	説明
	<p>NOTE すべての列見出しのサイズが一括設定されます。列見出しのサイズは個別に設定できません。</p>
列ヘッダーの高さ: 行数	最上部のヘッダー行の高さを設定します。行の高さの増分で測定されます。
位置: 水平	レポートのビューアウィンドウで、表の水平位置を決定します。
位置: 垂直	レポートのビューアウィンドウで、表の垂直位置を決定します。

役職

[タイトル(Titles)] セクションでは、レポートのタイトル、サブタイトル、およびテキスト全体をカスタマイズできます。

このセクションは、すべての表示タイプに表示されます。

次の表で、[タイトル(Titles)] セクションに表示されるフィールドについて説明します。

フィールド	説明
タイトル表示	タイトルの表示を切り替えます。
テキストボックス(Text Box)	タイトルのテキストを設定します。
タイトルのフォント	タイトルのフォントを設定します。
スタイル(Style)	タイトルのスタイルを設定します。
サイズ	タイトルのフォントサイズを設定します。
カラー	カラーパレットを開き、タイトルのフォントカラーを選択します。
連携	タイトルの位置を設定します。
ダッシュボードではハイパーリンクのズーム/編集として機能	グラフタイトルをリンクにしてグラフを詳細表示で開くかどうかを切り替えます。
サブタイトルの表示	サブタイトルの表示を切り替えます。
テキストボックス(Text Box)	サブタイトルのテキストを設定します。
サブタイトルのフォント	サブタイトルのフォントを設定します。
スタイル(Style)	サブタイトルのスタイルを設定します。
サイズ	サブタイトルのフォントサイズを設定します。
カラー	カラーパレットを開き、サブタイトルのフォントカラーを選択します。
連携	サブタイトルの位置を設定します。
デフォルトのテキスト全体を上書き	デフォルトのテキスト全体を上書きするテキストを表示するかどうかを決定します。
テキストボックス(Text Box)	デフォルトのテキスト全体を上書きするテキストを設定します。

レポートをソートする

データエクスプローラでは、レポート内の情報をソートできます。[質問(Question)] パネルの [ソート(Sorting)] をクリックして、レポート内のデータとカテゴリをソートする方法を決定します。

データのソート

[データのソート (Data Sorting)] セクションでは、ソートツールで表の列をソートする方法を設定できます。

データのソートツールを設定するには、次の手順を実行します。

1. 表示タイプが表のレポートで、[質問 (Question)] パネルの [ソート (Sorting)] を選択します。
2. ソートする列の列ヘッダーにマウスのカーソルを合わせると、左上隅にソートツールが表示されます。



3. ソートの矢印をクリックして、ドロップダウンリストからソートの方向を選択します。この列の情報は、[データのソート (Data Sorting)] セクションのフィールドに表示されます。
4. [方向 (Direction)] フィールドで、ソートの方向を選択します。
5. (任意) 他のグループに関係なく、このソート順序を表全体に適用するには、[階層を無視 (Break Hierarchies)] のチェックボックスをオンにします。

カテゴリの順序付け

[カテゴリの順序付け (Category Ordering)] セクションでは、グループ内のメンバーをソートして、特定のメンバーを順序の例外に指定し、リストの最上位に固定表示することができます。

カテゴリの順序を設定するには、次の手順を実行します。

1. 表示タイプが表のレポートで、[質問 (Question)] パネルの [ソート (Sorting)] を選択します。
2. [カテゴリの順序付け (Category Ordering)] セクションで、設定するカテゴリを探します。
3. [ソート (Sort)] フィールドのドロップダウンリストから順序を選択します。

例外の設定

[例外 (Exception)] フィールドでは、ソートフィールドで設定した昇順または降順からカテゴリのメンバーを削除できます。例外に指定されたメンバーは、ずっとリストの最上位に表示されます。

ソート順に例外を設定するには、次の手順を実行します。

1. [例外の選択 (Choose Exceptions)] をクリックします。[ソートの例外を選択 (Choose Sorting Exceptions)] ダイアログボックスが開きます。

2. [すべての値 (All values)] チェックボックスをオフにして、例外に指定する項目のチェックボックスをオンにします。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。

ダッシュボードの作成

ダッシュボードは、共通のテーマや主題を共有するレポートのコレクションです。データエクスプローラのダッシュボードを活用すると、ビジネスの状況がよくわかります。ダッシュボードは一般に、ビジネスの変化を追跡するため、警告サインを見逃さないため、あるいは進捗状況を監視するために作成されます。

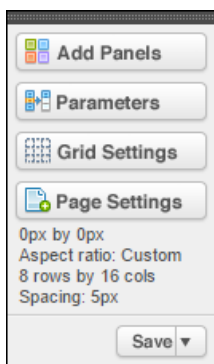
ダッシュボードはパネルで構成され、各パネルには、次のような要素を表示できます。

- レポートに基づくグラフまたは表
- グラフまたは表のパラメータコントロール
- Web ページ
- リスト
- [テキスト (Text)]
- 製品イメージ
- WFM または QM ウィジェット

ダッシュボードの作成

ダッシュボードを作成するには、データエクスプローラ ページの **[新しいダッシュボード (New Dashboard)]** ボタンをクリックします。ダッシュボードデザイナーが開きます。

ダッシュボードデザイナーには、ダッシュボードのレイアウトをデザインおよび設定できるグリッド、[ダッシュボードのプレビュー (Preview Dashboard)] と [ダッシュボードの編集 (Edit Dashboard)] の表示を切り替えるボタン、および次の画像のような [ダッシュボードコントロール (Dashboard Control)] ダイアログボックスが含まれています。



ボタン	説明
[パネルの追加 (Add Panels)]	レポート、テキスト、画像、ウィジェット、パラメータのコントロールを表示するパネルを選択できます。
[パラメータ (Parameters)]	パラメータコントロールが表示されるパネルを、レポートの可視化を表示するパネルにリンクし、ダッシュボードでレポートをフィルタリングできるようにします。
[グリッド設定 (Grid Settings)]	ダッシュボードグリッドの表示と設定を制御します。
[ページ設定 (Page Settings)]	ダッシュボードのタイトルを作成し、ダッシュボードの表示方法を設定します。
[キャンセル (Cancel)]	このボタンは今回は使用しません。ダッシュボードの作成をキャンセルするには、ダッシュボードデザイナーの右上隅にある [キャンセル (Cancel)] をクリックします。
[保存 (Save)]/[名前を付けて保存 (Save As)]	ダッシュボードを [ページ設定 (Page Settings)] で設定したタイトルで保存するか、別の名前で保存します。

NOTE Webex WFO の標準のダッシュボードは編集できません。ただし、標準ダッシュボードを別名で保存 ([名前を付けて保存 (Save As)]) し、コピーを編集することはできます。

パネルを追加する

パネルは、ダッシュボードのグリッドに配置されるコンテナです。パネルにはいくつかのタイプがあります。Web ページ、リスト、テキスト、イメージの各パネルには、データエクスプローラの機能以外からの情報が表示され、レポート、パラメータ、ウィジェットの各パネルには、データエクスプローラによって生成された情報が設定

および表示されます。

レポートパネルには、レポートデザイナーで設定されたグラフや表が表示されます。パラメータパネルには、レポート固有のフィルタが表示されます。パラメータパネルをレポートパネルにリンクし、パラメータパネルを使用してレポートパネルに表示される情報をフィルタリングできます。たとえば、グループの情報を表示するレポートを [メンバーピッカー (Member Picker)] パラメータパネルにリンクできます。[メンバーピッカー (Member Picker)] パネルでは、グラフ内の情報をフィルタリングして、チームのメンバーごとに情報を表示できます。

BEST PRACTICE レポートパネル用にパラメータを作成するには、パラメータを設定する前に、レポートパネルとパラメータパネルの両方を作成しておくことをお勧めします。

ダッシュボードにレポートパネルを追加する

1. [ダッシュボードコントロール (Dashboard Control)] ダイアログボックスで [パネルの追加 (Add Panels)] をクリックします。
2. [レポートの追加 (Add Report)] ボタンをクリックし、グリッドをクリックしてからドラッグしてボックスを描画し、パネルの位置とサイズを設定します。
3. [編集 (Edit)] をクリックし、パネルのドロップダウンリストから [プロパティ (Properties)] を選択して、パネルのプロパティを設定します。[レポートのプロパティ (Report Properties)] ダイアログボックスが開きます。
4. [選択 (Selection)] タブで、パネルに表示するレポートを選択します。

ダッシュボードにパラメータパネルを追加する

1. [ダッシュボードコントロール (Dashboard Control)] ダイアログボックスで [パネルの追加 (Add Panels)] をクリックします。
2. [パラメータコントロール (Parameter Controls)] セクションで、パラメータのタイプを選択します。
3. グリッドの中をクリックしてドラッグし、パラメータパネルの輪郭を描画します。

ウィジェットパネルの追加

ウィジェットパネルには、エージェント、チーム、グループによるコンタクトセンターのパフォーマンス統計の概要と詳細が、最近 12 カ月分表示されます。概要は、棒グラフや図表の形式で表示されます。

ウィジェットをカスタマイズする

ウィジェットツールバーの上にポインタを移動すると、ウィジェットの設定ボタンが使用可能になります。このボタンをクリックすると、設定可能なウィジェット設定を含む展開パネルが開きます。設定に変更を適用すると、ログインするたびに変更が維持されます。ウィジェット設定を非表示にするには、もう一度アイコンをクリックします。

前提条件

ウィジェットを表示および編集するには、適切なアクセス許可が必要です。必要なアクセス許可はウィジェットによって異なります。「[ロールとアクセス許可を管理する](#)」を参照してください。

ページの場所

[ホームページ (Homepage)] > [ダッシュボードの編集 (Edit Dashboard)] > [パネルの追加 (Add Panels)] > [WFM ウィジェット (WFM Widgets)] または [QM ウィジェット (QM Widgets)]

NOTE Data Explorer タブにアクセスするには、[レポート作成 (Report Authoring)] のアクセス許可が必要です。このアクセス許可があると、次の代替パスが利用可能です。

[Data Explorer] > [新規ダッシュボードまたはダッシュボード (New Dashboard or Dashboard)] (ダッシュボードリスト内) > [パネルの追加 (Add Panels)] > [WFM ウィジェット (WFM Widgets)] または [QM ウィジェット (QM Widgets)]

手順

ダッシュボードへのウィジェットの追加

1. ダッシュボードに移動します。
2. [パネルの追加 (Add Panels)] をクリックします。
3. 目的のウィジェットを選択します。
4. グリッドの中をクリックしてドラッグし、パラメータパネルの輪郭を描画します。
5. [保存 (Save)] をクリックします。[ダッシュボードのプレビュー (Preview Dashboard)] ページが表示されます。
6. [設定 (Settings)] アイコン (ウィジェットの右上隅の歯車) をクリックします。
7. 必要に応じて、使用可能なフィールドを設定します。

NOTE フィールドはウィジェットによって異なります。考えられるすべてのフィールドの詳細については、以下のフィールドの説明を参照してください。

8. [適用 (Apply)] をクリックします。

ウィジェットの編集

1. [ダッシュボードのプレビュー (Preview Dashboard)] ページで [設定 (Settings)] アイコン (ウィジェットの右上隅にある歯車) をクリックします。

2. 必要に応じて、利用可能なフィールドを編集します。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。

フィールドの説明

パネルに表示される可能性のあるフィールドを次に示します。特定のウィジェットに適用されるフィールドだけがそのウィジェットのパネルに表示されます。

フィールド	説明
エージェント	<p>エージェントの名前。このフィールドのデフォルトの設定はユーザーのロールによって異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 自分がエージェントであり、ロールの範囲が制限されている場合、自分の名前がこのフィールドに表示され、フィールドは無効になります。 ■ ロールの範囲が広い場合、このフィールドは有効になり、ドロップダウンリストからエージェントを選択できます。 ■ 自分がエージェントであり、ロールの範囲が広い場合、自分の名前がこのフィールドに表示され、ドロップダウンリストからエージェントを選択できます。
範囲	<p>履歴情報の日付範囲。デフォルトの範囲は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 8 日間のサービスキューのパフォーマンス ■ 1 か月のエージェントの割合、コールあたりの平均時間、1 時間あたりのエージェントコール数、コール量、エージェント時間、エージェントの時間分布、合計エージェント時間、スピーチ統計 ■ 過去 6 か月のコンタクト合計、評価平均、および評価範囲
グラフ	このウィジェットに表示するグラフのタイプ。
評価フォーム (Eval Form)	評価フォームのタイプ、または特定の評価フォームの名前。
グループ	グループの名前。デフォルトは、ユーザーのロールによって決定されます。
チーム	チームの名前。デフォルトは、ユーザーのロールによって決定されます。
グループ化 (Group By)	日付をグループ化する方法。デフォルト設定は [日 (Day)] です。

フィールド	説明
[シリーズ 1 (Series 1)] ~ [シリーズ 8 (Series 8)]	このウィジェットに表示するデータ要素。各ウィジェットには一意のデータ要素のセットが含まれており、データ要素の数はウィジェットによって異なります。
サービスキュー (Service Queue)	サービスキューの名前。このフィールドはスーパーバイザにだけ表示されません。
目標	選択したサービスキューの目標。このチェックボックスを選択すると、目標が表示されます。
帯域 1 (Bands 1) ~ 帯域 4 (Bands 4)	<p>帯域によって、[スコア (Score)] フィールドに表示される星の数が決まります。パーセントベースの評価では、帯域は 0 ~ 100 の整数を使用します。各帯域のデフォルト値は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ 帯域 1 = 20 ■ 帯域 2 = 40 ■ 帯域 3 = 60 ■ 帯域 4 = 80 <p>EXAMPLE エージェントのスコアが 61 以上の場合、[スコア (Score)] フィールドに 4 つの星が表示されます。エージェントのスコアが 41 ~ 60 の場合、[スコア (Score)] フィールドに 3 つの星が表示されます。</p> <p>ポイントベースの評価では、帯域で整数が使用されます。この範囲の最小値は、質問に割り当てられたすべての最小値の合計で決定されます。この範囲の最大値は、質問に割り当てられたすべて最大値の合計で決定されます。</p>
メタデータキー (Metadata Key)	<p>スコアに関連付けられているメタデータ。ドロップダウンリストに、定義されているすべてのメタデータキーが表示されます。このドロップダウンリストに表示されるメタデータは、管理者によって定義されます。デフォルト値は「すべて (All)」です。</p> <p>特定のメタデータ値に基づいてスコアをフィルタリングする場合は、メタデータのキーと値を選択します。</p>

フィールド	説明
メタデータ値 (Metadata Value)	メタデータキーに関連付けられている値。ワイルドカードがサポートされません。アスタリスクワイルドカード(*)は任意の数の文字を表し、疑問符ワイルドカード(?)は1文字を表します。

関連項目

- [ロールとアクセス許可を管理する](#)
- [ダッシュボードの作成](#)
- [パネルを追加する](#)

使用可能な QM ウィジェット

次のウィジェットには、QM の統計が含まれています。

- [コンタクト目標の進捗状況 \(Contact Goal Progress\) ウィジェット](#)
- [コンタクト合計 \(Contact Totals\) ウィジェット](#)
- [現在のベストパフォーマー \(Current Best Performers\) ウィジェット](#)
- [評価平均 \(Evaluation Averages\) ウィジェット](#)
- [評価範囲 \(Evaluation Ranges\) ウィジェット](#)
- [ゲーミフィケーションスコア \(Gamification Score\) ウィジェット](#)
- [最近実行された評価 \(Recent Evals Performed\) ウィジェット](#)
- [最新評価 \(Recent Evaluations\) ウィジェット](#)
- [録音アンケート \(Recording Surveys\) ウィジェット](#)

前提条件

- ユーザー自身のデータを表示するには、[QMダッシュボードの表示 (View QM Dashboard)] のアクセス許可が必要です。
- ダッシュボードを編集するには、[ダッシュボードの管理 (Administer Dashboards)] のアクセス許可が必要です。「[ロールとアクセス許可を管理する](#)」を参照してください。

ページの世界

[Data Explorer] > [新規ダッシュボードまたはダッシュボード (New Dashboard or Dashboard)] (ダッシュボードリスト内) > [パネルの追加 (Add Panels)] > [QM ウィジェット (QM Widgets)]

[ホームページ (Homepage)] > [ダッシュボードの編集 (Edit Dashboard)] > [パネルの追加 (Add Panels)] > [QM ウィジェット (QM Widgets)]

コンタクト目標の進捗状況 (Contact Goal Progress) ウィジェット

[コンタクト目標の進捗状況 (Contact Goal Progress)] ウィジェットには、コンタクト目標の評価、キャリアブレーション、および確認の現在の完了ステータスが表示されます。1人の評価者のすべてのアクティブな目標のデータを表示するか、1つの目標に対するすべての評価者のデータを表示するかを選択できます。

データ要素	説明
名前	現在の目標の評価者の名前。
進捗	進捗状況を次のメトリックの1つとして表示します。 <ul style="list-style-type: none"> [完了 (Completed)]: 必要な合計を評価者が完了したコンタクト目標タスクの数。 [残り (Remain)]: 評価者が完了するために残っているコンタクト目標タスクの数。

コンタクト合計 (Contact Totals) ウィジェット

[コンタクト合計 (Contact Totals)] ウィジェットでは、選択したグループ、チーム、またはエージェントの現在のコンタクトの合計が表示されます。表示されるデータは、特定の評価フォームまたは評価フォームのタイプの結果に基づいています。このレポートの詳細については、「[コンタクト合計グラフ](#)」を参照してください。

現在のベストパフォーマ (Current Best Performers) ウィジェット

[現在のベストパフォーマ (Current Best Performers)] ウィジェットには、パフォーマンスが最も高いエージェントの現在のリストが表示されます。このウィジェットでは、必要なタスクを実行する場合にエージェントを報奨するゲーミフィケーション戦略を使用できます。ゲーミフィケーション手法では、完了、達成、およびステータスに関する人々の自然な欲求を利用します。

[最新評価 (Recent Evaluations)] ウィジェットでは、次のデータ要素が表示されます。

データ要素	説明
エージェント	エージェントの姓と名。

データ要素	説明
スコア(Score)	<p>指定された日付範囲の指定されたメタデータ値を含む評価されたコールに基づくスコア。各スコアリング帯に星が表示されます。</p> <p>EXAMPLE パーセントベースの評価では、エージェントのスコアが 61 ~ 80 の間の場合、[スコア(Score)] フィールドに 4 つの星が表示されます。</p>
ACD のステータス (ACD Status)	<p>ACD エージェントのステータス。これは、ワークフォースマネジメントにおける現在の ACD ステータスです。</p> <p>NOTE このフィールドは、QM と WFM の両方がある場合にのみ表示されます。</p>

評価平均(Evaluation Averages) ウィジェット

[評価平均(Evaluation Averages)] ウィジェットでは、選択したグループ、チーム、またはエージェントに対する現在の評価の平均が表示されます。

評価範囲(Evaluation Ranges) ウィジェット

[評価範囲(Evaluation Ranges)] ウィジェットでは、選択したグループ、チーム、またはエージェントに対する現在の評価の範囲が表示されます。次のデータ要素が表示されます。

データ要素	説明
未満	予測を下回る評価済みコンタクトの数。
一致	期待値に一致する、評価済みコンタクトの数。
超過	期待値を上回る、評価済みコンタクトの数。

ゲーミフィケーションスコア(Gamification Score) ウィジェット

[ゲーミフィケーションスコア(Gamification Score)] ウィジェットには、次のパフォーマンスカテゴリに基づいてメトリックが表示されます。

- QM 品質スコア
- WFM 遵守スコア

NOTE WFM 遵守スコアは、WFM がアクティブ化されている場合にのみ使用できます。

[ゲーミフィケーションスコア(Gamification Score)] ウィジェットでは、エージェントは現在のレベルと次のレベルに対する進捗状況を表示できます。表示するパフォーマンスカテゴリ(QM 品質スコアまたは WFM 遵守スコア)を選択できます。

エージェントが [ゲーミフィケーションスコア(Gamification Score)] ウィジェットを設定すると、バッジと進捗状況バーが表示されます。バッジの横には番号が付きます。バッジはエージェントが達成したレベルを表し、横の数字は選択したパフォーマンスカテゴリについて、エージェントが達成したレベルを示します。進捗状況バーは、エージェントが次のレベルにどの程度近い状態かを示します。

スーパーバイザおよび管理者は、1 人のエージェントを表示する(エージェントの [ゲーミフィケーションスコア(Gamification Score)] ウィジェットと同じように見えます)か、または特定のパフォーマンスカテゴリに対してすべてのエージェントを表示するように、[ゲーミフィケーションスコア(Gamification Score)] ウィジェットを設定できます。

[ゲーミフィケーションスコア(Gamification Score)] ウィジェットには、次のデータ要素が表示されます。

データ要素	説明
グループ	グループの名前。
チーム	チームの名前。
Agent(エージェント)	エージェントの姓と名。
バッジ	エージェントが獲得したバッジ。これは、エージェントが現在蓄積しているポイント数に基づきます。

最近実行された評価(Recent Evals Performed) ウィジェット

[最近実行された評価(Recent Evals Performed)] ウィジェットでは、選択したグループ、チーム、またはエージェントに対してユーザーが実行した最新の評価の結果が表示されます。[評価フォーム(Eval Form)] ドロップダウンリストから、ポイントベースまたはパーセントベースの評価フォームを選択できます。

データ要素	説明
最後	最後に実行した評価のポイントまたはパーセントのスコア。ウィジェットは、評価の日時で最後の評価を判断します。
最後の 5 つ (Last 5)	実施した最後の 5 つの評価のポイントまたはパーセントの平均スコア。ウィジェットは、評価の日時で最後の 5 つの評価を判断します。

最新評価 (Recent Evaluations) ウィジェット

[最新評価 (Recent Evaluations)] ウィジェットには、選択したグループ、チーム、またはエージェントに対してすべての評価者が実行した最新の評価の結果が表示されます。[評価フォーム (Eval Form)] ドロップダウンリストから、ポイントベースまたはパーセントベースの評価フォームを選択できます。

NOTE エージェントが1つのチームから別のチームに移動する場合、元のチームのエージェントのコンタクトと、それらのコンタクトに関連付けられた評価は元のチームのままになります。エージェントの2番目のチームのコンタクトとその評価は、2番目のチームのままになります。

データ要素	説明
最後	最後の評価のポイントまたはパーセントのスコア。ウィジェットは、評価の日時で最後の評価を判断します。
最後の5つ (Last 5)	最後の5つの評価のポイントまたはパーセントの平均スコア。ウィジェットは、評価の日時で最後の5つの評価を判断します。

録音アンケート (Recording Surveys) ウィジェット

[録音調査 (Recording Surveys)] ウィジェットには、選択したグループ、チーム、またはエージェントに対して顧客が送信した最近のポストコール調査の結果が表示されます。[調査フォーム (Survey Form)] ドロップダウンリストから、1つまたはすべての調査フォームを選択できます。

データ要素	説明
最後	最後に送信されたアンケートのスコア。ウィジェットは、アンケートの応答の日時で最後のアンケートを判断します。
最後の5つ (Last 5)	送信された最後の5つの調査の平均調査スコア。ウィジェットは、調査の応答の日時で最後の5つの調査を判断します。

使用可能な WFM ウィジェット

次のウィジェットには、WFM の統計が含まれています。

- [エージェントコールボリューム \(Agent Call Volumes\) ウィジェット](#)
- [1時間あたりのエージェントコール数 \(Agent Calls per Hour\) ウィジェット](#)
- [エージェントの割合 \(Agent Percentages\) ウィジェット](#)
- [エージェント時間配分 \(Agent Time Distributions\) ウィジェット](#)
- [エージェント合計時間 \(Agent Time Totals\) ウィジェット](#)

- [\[自分のスケジュール\(My Schedule\)\] ウィジェット](#)
- [リアルタイム遵守\(Real Time Adherence\) ウィジェット](#)
- [サービスキューパフォーマンス\(Service Queue Performance\) ウィジェット](#)

前提条件

- ユーザー自身のデータを表示するには、[WFMダッシュボードの表示(View WFM Dashboard)] のアクセス許可が必要です。
- 範囲内のエージェントのデータを表示するには、[WFMダッシュボードの表示(View WFM Dashboard)]、[スケジュールの編集(Edit Schedules)]、[スケジュールの表示(View Schedules)] のアクセス許可が必要です。
- ダッシュボードを編集するには、[ダッシュボードの管理(Administer Dashboards)] のアクセス許可が必要です。「[ロールとアクセス許可を管理する](#)」を参照してください。

ページの場所

[Data Explorer] > [新規ダッシュボードまたはダッシュボード(New Dashboard or Dashboard)] (ダッシュボードリスト内) > [パネルの追加(Add Panels)] > [WFM ウィジェット(WFM Widgets)]

[ホームページ(Homepage)] > [ダッシュボードの編集(Edit Dashboard)] > [パネルの追加(Add Panels)] > [WFM ウィジェット(WFM Widgets)]

エージェントコールボリューム(Agent Call Volumes) ウィジェット

[エージェントコールボリューム(Agent Call Volumes) ウィジェット] には、選択した日付範囲のエージェントのコールボリュームが表示されます。データは、日別または月別にグループ化できます。データを日別にグループ化する場合、範囲は1か月です。データを月別にグループ化する場合は、2か月、3か月、6か月、または12か月の範囲を選択できます。グラフのデータポイントの上にポインタを置くと、データポイントの正確な値を含むスクリーンヒントが表示されます。エージェントは、自身の処理されたコールおよび転送されたコールを表示できます。スーパーバイザ、スケジューラ、または管理者は、エージェントの処理されたコールおよび転送されたコールをその範囲内で表示できます。このウィジェットのフィールドの詳細については、「[ウィジェットをカスタマイズする](#)」を参照してください。

[系列(Series)] ドロップダウンリストから、次のデータ要素を表示するように選択できます。

[処理済みコール数(Calls Handled)] : 間隔内にサービスキューまたはエージェントが処理したコンタクトの数。

[転送済みコール数(Calls Transferred)] : 間隔内にエージェントが転送した ACD コールの数。

NOTE グラフ内のゼロは、当日にエージェントがログインしたが、コールを取らなかったことを示します。グラフにデータがない場合は、特定の日にエージェントがログインしなかったことを示します。

1 時間あたりのエージェントコール数 (Agent Calls per Hour) ウィジェット

[1 時間あたりのエージェントコール数 (Agent Calls per Hour)] ウィジェットには、エージェントが選択した日付範囲で処理した 1 時間あたりの ACD コールの平均数が表示されます。データは、日別または月別にグループ化できます。データを日別にグループ化する場合、範囲は 1 か月です。データを月別にグループ化する場合は、2 か月、3 か月、6 か月、または 12 か月の範囲を選択できます。グラフのデータポイントの上にポイントを置くと、データポイントの正確な値を含むスクリーンヒントが表示されます。

コールは、エージェントが応答するスケジュール間隔でカウントされます。[**系列 (Series)**] ドロップダウンリストから、[**1 時間あたりのコール数 (Calls per Hour)**] データ要素を表示するように選択できます。[**1 時間あたりのコール数 (Calls per Hour)**] は、エージェントが処理する 1 時間あたりの ACD コールの平均数です。このウィジェットのフィールドの詳細については、「[ウィジェットをカスタマイズする](#)」を参照してください。

EXAMPLE エージェントが 10:58 でコールに応答し、11:03 でコールを完了した場合、そのコールは 11:00 ~ 11:59 のスケジュール間隔ではなく、10:00 ~ 10:59 のスケジュール間隔でカウントされます。

エージェントの割合 (Agent Percentages) ウィジェット

[エージェントの割合 (Agent Percentages)] ウィジェットには、選択した日付範囲に対する占有率または応答されたコールの割合、あるいはその両方が表示されます。データは、日別または月別にグループ化できます。データを日別にグループ化する場合、範囲は 1 か月です。データを月別にグループ化する場合は、2 か月、3 か月、6 か月、または 12 か月の範囲を選択できます。グラフのデータポイントの上にポイントを置くと、データポイントの正確な値を含むスクリーンヒントが表示されます。

[ウィジェット設定 (Widget Configuration)] パネルから、任意の順序で、[**占有率 % (Occupancy %)**] および [使用率 % (Utilization %)] データ要素のいずれかまたは両方を表示するように選択できます。[占有率 % (Occupancy %)] は、エージェントがアクティブなコンタクト処理状態 (たとえば、着信コール、ラップアップアクティビティ、アウトバウンドコールなど) で費やしたセッション内時間の割合です。[**使用率 % (Utilization %)**] は、エージェントが応答したコンタクト依頼の割合です。このウィジェットのフィールドの詳細については、「[ウィジェットをカスタマイズする](#)」を参照してください。

エージェント時間配分 (Agent Time Distributions) ウィジェット

[エージェントの時間分布 (Agent Time Distributions)] ウィジェットでは、選択した日付範囲の特定の ACD 状態で費やした平均時間が表示されます。データは日別または月別にグループ化され、秒で表され

まず、データを月別にグループ化する場合は、1 か月、2 か月、3 か月、6 か月、または 12 か月の範囲を選択できます。グラフのデータポイントの上にポインタを置くと、データポイントの正確な値を含むスクリーンショットが表示されます。

次のデータ要素の 3 つまでを任意の順序で表示するように選択できます。

データ要素	説明
平均処理時間 (Average Processing Time)	<p>エージェントがコールの処理に関連した ACD 状態にあった平均時間。この平均値に含まれる ACD 状態は、システムが使用する次の ACD によって異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [Unified CCE] または [Unified CCX]: エージェントが [通話中 (Talking)]、[保留 (On Hold)]、[後処理後待受 (Work Ready)]、[後処理後待受停止 (Work Not Ready)] 状態であった平均時間。 ■ [Avaya AACC]: エージェントが [通話中 (Talking)]、[保留 (On Hold)]、[休憩 (作業) (Break (Work))] 状態であった平均時間。 ■ [Avaya CMS]: エージェントが [通話中 (Talking)]、[保留 (On Hold)]、[後処理 (After Call Work)] 状態であった平均時間。
平均通話時間 (Average Talk Time)	<p>エージェントが着信 ACD コールに回答中の平均時間 (コールが回答された時点から、コールが切断された時点までの時間で、保留時間を含む)。</p>
平均保留時間	<p>エージェントがコールを保留にした平均時間 (転送や会議の保留時間を含む)。</p>
平均作業時間	<p>エージェントが ACD コールの直後に [作業 (Work)] 状態で費やした平均時間。</p>
平均待受時間	<p>エージェントがログインし、ACD コールを待ち受けしていた平均時間。</p>
平均待受停止時間 (Average Not Ready Time)	<p>エージェントがログインしたが、ACD コールに回答できなかった平均時間。</p>

エージェント合計時間 (Agent Time Totals) ウィジェット

[合計エージェント時間 (Agent Time Totals)] ウィジェットには、エージェントが選択した日付範囲で特定の ACD 状態で費やした合計時間が表示されます。データは、1 ~ 12 か月の範囲で日別または月別にグループ化され、HH:MM:SS 形式で表示されます。グラフのデータポイントの上にポインタを置くと、データポイントの正確な値を含むスクリーンヒントが表示されます。

次のデータ要素の 8 つまでを任意の順序で表示するように選択できます。

データ要素	説明
合計処理時間 (Total Processing Time)	<p>エージェントがコールの処理に関連した ACD 状態であった平均時間。この平均値に含まれる ACD 状態は、システムが使用する次の ACD によって異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ [Unified CCE] または [Unified CCX]: エージェントが [通話中 (Talking)]、[保留 (On Hold)]、[後処理後待受 (Work Ready)]、[後処理後待受停止 (Work Not Ready)] 状態であった平均時間。 ■ [Avaya AACC]: エージェントが [通話中 (Talking)]、[保留 (On Hold)]、[休憩 (作業) (Break (Work))] 状態であった平均時間。 ■ [Avaya CMS]: エージェントが [通話中 (Talking)]、[保留 (On Hold)]、[後処理 (After Call Work)] 状態であった平均時間。
合計通話時間 (Total Talk Time)	<p>エージェントが着信 ACD コールに回答していた平均時間 (コールが回答された時点から、コールが切断された時点までの時間で、保留時間を含む)。</p>
合計保留時間 (Total Hold Time)	<p>エージェントがコールを保留にした平均時間 (転送や会議の保留時間を含む)。</p>
合計作業時間 (Total Work Time)	<p>エージェントが ACD コールの直後に [作業 (Work)] 状態で費やした合計時間。</p>
合計待受時間	<p>エージェントがログインし、ACD コールを待ち受けしていた合計時間。</p>
合計待受停止時間	<p>エージェントがログインしたが、ACD コールに回答できなかった合計時間。</p>
合計サービス中時間	<p>エージェントが [待受中 (Ready)]、[通話 (Talk)]、[保留 (Hold)]、および</p>

データ要素	説明
	び [作業 (Work)] 状態であった合計時間。[ウィジェットの設定 (Widget Configuration)] パネルの [系列 1 (Series 1)] のデフォルトオプション。
合計ログイン時間	エージェントがACDにログインした期間中の合計時間。[ウィジェットの設定 (Widget Configuration)] パネルの [系列 2 (Series 2)] のデフォルトオプション。

[自分のスケジュール (My Schedule)] ウィジェット

[自分のスケジュール (My Schedule)] ウィジェットには、1日のエージェントのスケジュールの概要が表示されます(本日がデフォルト)。

NOTE プロジェクトまたは例外アクティビティに関連付けられているメモがある場合は、網掛けの三角形が右上隅に表示されます。アクティビティの上にマウスを置くと、メモが表示されます。

このウィジェットには、当日のエージェントの現在の遵守率 (A) と適合率 (C) も表示されます。遵守率と適合率の計算方法については、「[リアルタイム遵守 \(Real Time Adherence\) ウィジェット](#)」を参照してください。

エージェントがどのアクティビティにもスケジュールされていない場合、[自分のスケジュール (My Schedule)] には、「この日のスケジュールはなし (Nothing Scheduled On This Day)」というメッセージが表示されます。

カレンダーページを前後にクリックして、過去のスケジュールと将来のスケジュールを1日ずつ一度に表示できます。

表示されるアクティビティの開始時間と終了時間は、管理者がエージェントに設定した [表示タイムゾーン (Display Time Zone)] に基づいており、日付は、WFM サーバーのタイムゾーンに基づいています。スケジュールが午前 0 時を越える場合、午前 0 時前のアクティビティの開始時間が強調表示されます。タイムゾーンの詳細については、「[タイムゾーンについて](#)」を参照してください。

エージェントは、[自分のスケジュール (My Schedule)] ウィジェットを変更できません。スーパーバイザは、ウィジェットにスケジュールが表示されるエージェントを選択し、必要に応じてウィジェットの名前を変更することでウィジェットを変更できます。

リアルタイム遵守 (Real Time Adherence) ウィジェット

[リアルタイム遵守 (Real Time Adherence)] ウィジェットには、選択したエージェントのリアルタイムの遵守データが表示されます。ウィジェットは 30 秒ごとにデータを更新します。結果の概要を表の上部に表示するには、[表示の概要 (Display Summary)] チェックボックスをオンにします。ウィジェットの右上隅にある右向き矢印アイコンをクリックして、[エージェントのスケジュール (Agent's Schedules)] ページに移動します。このウィジェットのフィールドの詳細については、「[ウィジェットをカスタマイズする](#)」を参照してください。

選択したエージェントと系列を任意の順序で表示できます。個々のエージェントまたは系列をクリックして、リストの目的の場所にドラッグアンドドロップします。

列ヘッダーをクリックして、テーブルの行を昇順または降順でソートします。

NOTE [リアルタイム遵守 (Real Time Adherence)] ウィジェットは、[Agent Explorer] ページの [WFM 遵守 (WFM Adherence)] ドロウと同時には更新されません。「[エージェントの遵守と適合性の表示](#)」を参照してください。

サービスキューパフォーマンス (Service Queue Performance) ウィジェット

[サービスキューのパフォーマンス (Service Queue Performance)] ウィジェットにアクセスできるのは、スーパーバイザ、スケジューラ、および管理者のみです。選択したサービスキューのリアルタイムのサービスレベルのパフォーマンス (% サービスレベル) と、オプションで、目標 (予測される) サービスレベルのパフォーマンスも表示されます。ウィジェットは、データを 1 時間に 2 回更新します (正時および正時 30 分過ぎ)。8 ~ 180 日の範囲で、日別または間隔別にデータをグループ化できます。

サービスレベルの割合は、サービスしきい値時間内の各間隔で応答された実際のコールの割合です。

実際のサービスレベルのパフォーマンス (%SVL-A) と目標 (予測される) サービスレベルのパフォーマンス (%SVL-G) を比較するには、[グループ化 (Group By)] ドロップダウンリストから [間隔 (Interval)] を選択し、[ウィジェットの設定 (Widget Configuration)] パネルの [目標 (Goal)] チェックボックスをオンにします。

パラメータを追加します。

ダッシュボードのパラメータパネルとレポートパネル間で、パラメータの値がリンク (バインド) されます。この 2 つの要素がリンクされている場合は、レポートパネルに表示される情報を動的にフィルタリングする値を選択または入力できます。パラメータを使用して、1 つ以上のレポートを制御できます。

パラメータパネルをレポートパネルにバインドするには、次の手順を実行します。

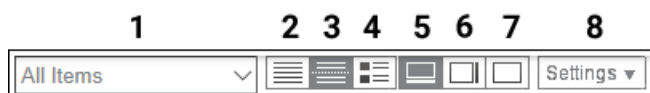
1. [ダッシュボードコントロール (Dashboard Control)] ダイアログボックスで [パラメータ (Parameters)] をクリックします。[パラメータバインド (Parameter Bindings)] ダイアログボックスが開きます。
2. [パラメータバインド (Parameter Bindings)] ダイアログボックスの左下隅にある [新しいパラメータの追加 (Add a New Parameter)] ボタンをクリックします。リストに新しいパラメータが追加されます。
3. [バインド (Bindings)] フィールドをクリックし、レポートパネルをパラメータにバインドするデータカテゴリを選択します。
4. [追加 (Add)] をクリックして、[バインド (Binding)] フィールドを追加します。
5. 新しい [バインド (Binding)] フィールドで、レポートをフィルタリングする基準のパラメータパネルを選択します。
6. [適用 (Apply)] をクリックして、パラメータバインドを作成します。

パラメータパネルがレポートパネルにバインドされると、レポートパネルにどの情報を表示するかを制御できます。たとえば、グループの1人の情報を表示するには、パラメータパネルの[すべての値(All Values)]チェックボックスをオフにして、表示するメンバーのチェックボックスをオンにします。

ダッシュボードとレポートのリストを管理する

Webex WFO ツールバーの **Data Explorer** をクリックして、データエクスプローラ 資産ブラウザページを開きます。アセットブラウザページには、ダッシュボードとレポート(「アイテム」)のリストが表示されます。

Data Explorer ツールバーでは、事前定義されたフィルタを選択して、表示される項目を制限できます。たとえば、共有または作成したレポートとダッシュボードのみを選択できます。特定のレポートまたはダッシュボードを、名前、説明、タグで検索することもできます。アセットブラウザページでは、レポートとダッシュボードを、フラットなリスト、分類リスト、一般的なサムネイルアイコンで表示できます。表示を変更するには、ツールバーの該当するアイコンをクリックします。



Data Explorer ツールバーのフィールドとボタンは次の通りです。

フィールド/ボタン	説明
1 [すべての項目(All Items)] ドロップダウンリスト	ページに表示するアイテムをドロップダウンリストから選択します。
2 [フラットなリスト(Flat List)] ボタン	ページ内の項目をフラットなリストで表示します。
3 [分類リスト(Categorized List)] ボタン	ページ内の項目を、ダッシュボードまたはレポートとしてグループ化して表示します。
4 [サムネイル(Thumbnails)] ボタン	ページ内の項目をサムネイルとして表示します。サムネイルの画像は、項目の実際の見たい目ではなく、ダッシュボードまたはレポートのいずれかを表しています。
5 [下部のプレビューパネル(Bottom Preview Panel)] ボタン	ページ下部に項目のプレビューパネルを表示します。
6 [右プレビューパネル(Right Preview)]	ページの右側にアイテムのプレビューパネルを表示します。

フィールド/ボタン	説明
Panel)] ボタン	
7 [プレビューパネルを非表示 (Hide Preview Panel)] ボタン	アイテムのプレビューは表示されません。
8 [設定 (Settings)] ドロップダウンリスト	ページの設定を構成します。ここで、ページ内の項目をソートする方法、および各項目に表示されるプロパティを制御します。

レポートとダッシュボードを共有する

レポートまたはダッシュボードを作成した後は、他のユーザーにアクセスを許可できます。レポートまたはダッシュボードを共有する場合、他のユーザーがレポートを表示、コピー、編集できるアクセス許可を制御します。

NOTE レポートとダッシュボードには、自分の範囲内のデータだけが表示されます。たとえば、別のユーザーがチーム A とチーム B の平均評価スコアを比較するレポートを共有しているが、自分の範囲にチーム A だけが含まれる場合、レポートにはチーム B のデータは表示されません。

共有できるのは、自身が所有しているレポートとダッシュボードのみです。他のユーザーから共有されたアイテムを共有するには、そのコピーを作成します。

共有されたレポートまたはダッシュボードをコピーする

1. レポートまたはダッシュボードを右クリックします。
2. [コピー (Copy)] をクリックします。Data Explorer がレポートまたはダッシュボードのコピーを追加し、あなたがその所有者になります。

レポートまたはダッシュボードを共有する

1. レポートまたはダッシュボードを右クリックします。
2. [Share (共有)] をクリックします。[共有 (Sharing)] ダイアログボックスが開きます。
3. 他のユーザーに割り当てるアクセス許可のレベルを選択します。次の表で、使用できるアクセス許可レベルについて説明します。

アクセス許可	説明
なし (None)	他のユーザーはアイテムを表示できません。

アクセス許可	説明
表示 (View)	他のユーザーはアイテムを表示できます。
確認 (Explore)	(レポートのみ) 他のユーザーはフィルタ、グループ、その他のレポート要素を変更できますが、変更は保存できません。
名前を付けて保存 (Save As)	他のユーザーは変更を行い、項目のコピーを保存できます。元のアイテムを上書きすることはできません。
編集 (Edit)	他のユーザーは、元の項目を変更および上書きする完全なアクセス許可を持っています。

4. [OK] をクリックします。

資産ブラウザページの [共有先 (Shared To)] 列には、項目を共有している相手が表示されます。

レポートとダッシュボードにロールでタグ付けする

共有したレポートまたはダッシュボードに特定のロールを持つユーザーだけがアクセスできるようにする場合は、該当するロールの名前でタグを付けます。

NOTE タグ付けできるのは、自身が所有しているレポートまたはダッシュボードのみです。他のユーザーから教諭されたレポートまたはダッシュボードの所有者になるには、そのレポートをコピーします。

NOTE

ロールには 2 つのタイプがあります。WFM で作成、管理されるロールと、Webex WFO で作成、管理されるロールです。ロールをタグ付けするときは、プレフィックスを使用して、そのロールがどちらで管理されるものかを識別する必要があります。

- ロールが Webex WFO で作成、管理されるものであれば、そのロールに `c1_role_` というプレフィックスを付けます。
- ロールが WFM で作成、管理されるものであれば、そのロールに `wfm_role_` というプレフィックスを付けます。

レポートまたはダッシュボードにロールでタグ付けする

1. レポートまたはダッシュボードを右クリックします。
2. [Tag (タグ)] をクリックします。[タグ (Tags)] ダイアログボックスが開きます。

3. [タグの追加 (Add Tag)] フィールドで、ロールの正確な名前に適切なプレフィックス(`c1_role_` または `wfm_role_`) を付けて入力します。

1 つのロールだけを追加するには、その名前を入力します。

EXAMPLE `wfm_role_Agent`

ロールの名前がスペースで区切られた複数の単語で構成される場合は、タグを二重引用符で囲みます。

EXAMPLE `"c1_role_East Coast Team Leader"`

複数のロールを同時に追加するには、それぞれの間をスペースで区切って入力します。

EXAMPLE `wfm_role_Supervisor c1_role_Evaluator "c1_role_East Coast Agent"`

IMPORTANT 入力した情報と [ロール (Roles)] ページで設定されている情報が一致しない場合、タグは動作しません。

4. [タグの追加 (Add Tag)] をクリックします。
5. [OK] をクリックします。

アセットブラウザでタグを使用して検索する

アセットブラウザでは任意のタグを使用して検索できます。製品タグで検索する場合は、自分が使用許諾を受けている製品のタグしか確認できません。たとえば、QM ライセンスしか持っていない場合は、QMM タグの付いた事前定義アイテムのみが表示されます。WFM や Analytics のタグが付いたアイテムは表示されません。

NOTE 所有している WFM ライセンスによって、WFM のフィールドは WFM(新しい WFM の場合) または CWFM(従来の WFM の場合) でタグ付けされています。

レポートとダッシュボードをタグで検索する

1. Data Explorer に移動します。
2. 検索アイコンをクリックし、[タグの検索 (Search tags)] を選択します。
3. 検索フィールドに該当するタグを入力します。Data Explorer には、この値でタグ付けされたレポートとダッシュボードだけが表示されます。

NOTE タグ名が複数の単語をスペースで区切っている場合は、名前を二重引用符で囲む必要があります。たとえば、Agent East Coast を検索するには、`"Agent East Coast"` と入力します。

ホームページの設定

Data Explorer には、どのユーザーでもホームページとして設定できる多くの定義済みレポートとダッシュボードが含まれています。たとえば、WFM を使用する場合は、[ウィジェット - WFM のみ (Widgets - WFM Only)] ダッシュボードをホームページとして設定できます。QM を使用する場合は、[ウィジェット - QM のみ (Widgets - QM Only)] ダッシュボードをホームページとして設定できます。Data Explorer では、デフォルトのレポートとダッシュボードが製品でタグ付けされているため、別の方法として、関連するレポートとダッシュボードを製品タグ (WFM、CWFM、QM、Analytics) で検索することができます。

NOTE ダッシュボードとレポートには、自分の範囲内のデータだけが表示されます。たとえば、別のユーザーがチーム A とチーム B の平均評価スコアを比較するレポートを共有しているが、自分の範囲にチーム A だけが含まれる場合、レポートにはチーム B のデータは表示されません。

ホームページとして設定できるダッシュボードまたはレポートは、一度に 1 つだけです。

ダッシュボードまたはレポートを自分のホームページとして設定

1. Data Explorer に移動します。
2. 資産ブラウザに一覧表示されているダッシュボードまたはレポートを右クリックします。
3. **[ホームページとして設定 (Set as homepage)]** をクリックします。Data Explorer のダッシュボードまたはレポートに、赤色のホームページアイコンが付きます。

レポートのエクスポート

データエクスプローラでは、レポートをエクスポートできます。各レポートページには **[形式を指定してエクスポート (Export as)]** ボタンがあります。これにより、CSV フォーマットまたは XLSX フォーマットのレポートから、または画像としてデータをエクスポートできます。

IMPORTANT レポートの結果をエクスポートするには、エクスポートする前にフィルタ条件その他の編集を保存する必要があります。

レポートのエクスポート

1. [レポート (Reports)] リストでレポートの名前をクリックします。レポートページが開きます。
2. **[形式を指定してエクスポート (Export as)]** をクリックします。[レポートのエクスポート (Export Report)] ダイアログボックスが開きます。ダイアログボックスの右上には、使用可能な 2 つのオプション ([データ (Data)] と [イメージ (Image)]) が表示されています。デフォルトでは [データ (Data)] が選択されています。
3. エクスポートする項目に応じて、**[データ (Data)]** または **[イメージ (Image)]** を選択します。
4. エクスポートするファイルフォーマットを選択します。
5. [次へ (Next)] をクリックします。データの準備ができたなら、ダウンロードリンクが表示されます。

6. リンクをクリックして、ファイルをダウンロードします。
7. ダウンロードが完了したら、[閉じる(Close)] をクリックします。

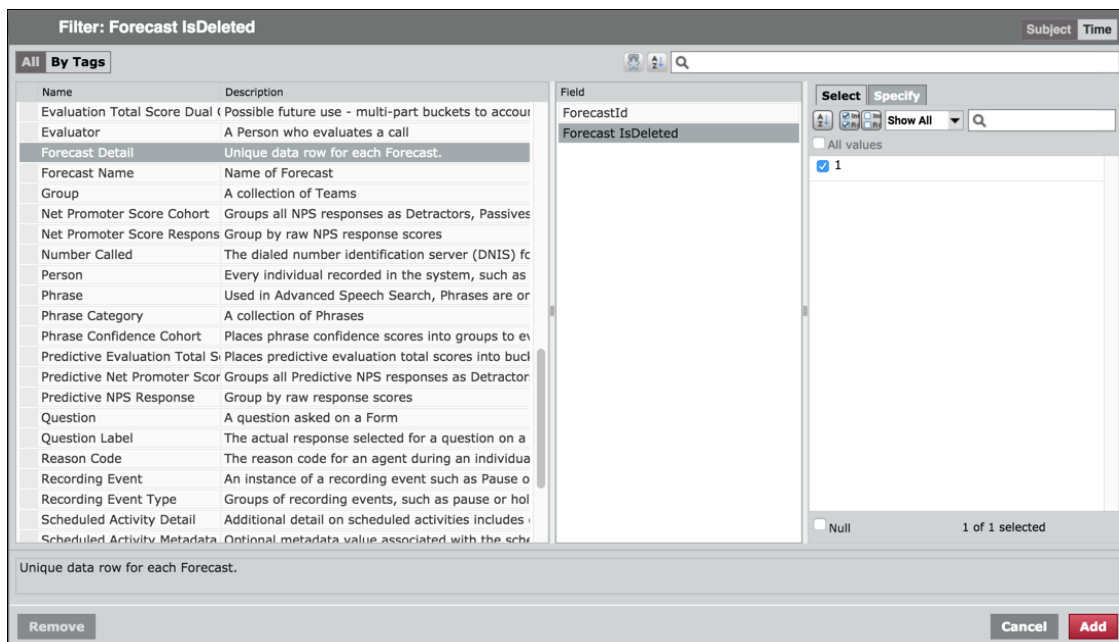
削除したレコードのフィルタリング

データエクスプローラのレポートデータベースは、時間の経過とともにデータを蓄積し、そのデータの履歴分析ができるようにします。通常データベースから削除されるレコードは、実際には Data Explorer から削除されません。代わりに、これらのファイルには、削除済みステータスを示すフラグが付けられます。レポートで正確な結果を得るには、削除されたレコードを質問から削除するためにフィルタを適用する必要があります。次の表に、これらのフィルタを必要とする 3 つのデータ型と、削除されたレコードを除外するために使用する必要がある対応するサブジェクト名とフィールドを示します。

Subject Name	フィールド
エージェントの遵守レポート (Agent Adherence Report)	エージェントの遵守レポート IsDeleted(Agent Adherence Report IsDeleted)
エージェントのスケジュール (Agent Schedule)	スケジュールアクティビティ IsDeleted(Schedule Activity IsDeleted)
予測	予測 IsDeleted(Forecast IsDeleted)

削除したレコードをフィルタリングするには:

1. [質問 (Question)] タブの [フィルタ (Filters)] セクションで、[制限 (limit)] をクリックします。[フィルタの選択 (Select Filter)] ダイアログボックスが開きます。



2. 前の表に従って、適切なサブジェクト名を選択します。
3. 前の表に従って、そのサブジェクト名に適切なフィールドを選択します。
4. [すべての値 (All values)] チェックボックスをオフにします。
5. [1] チェックボックスをオンにします。このフィルタでは、1 は「true」を意味します。
6. [追加 (Add)] をクリックします。これにより、まず、削除された値だけを含めるようにレポートが設定されます。
7. [質問 (Question)] タブの [フィルタ (Filters)] セクションで、フィルタの [is] ドロップダウンメニューをクリックし、[is not] を選択します。削除されたレコードはレポートから削除されます。

企業向け重要業績評価指標 (KPI) を設定する

企業向け KPI は、平均処理時間、遵守率、受けたコール数といった、単一のメトリックやメジャーを超える指標です。これらの数値が意味する内容を説明し、それを企業の業績管理に活かせるように、数値をさらに詳細に定義したものが KPI になります。KPI には、次のような有意義な要素が必要です。

- **目標**。これによって、組織が何を達成しようとしているかがわかります。
- **スコア**。これで、目標が達成されたかどうかを判断します。ほとんどの場合、このスコアはメトリックを目標で割っただけの単純な比率で導き出されますが、場合によっては、達成を評価するためにより複雑な式が必要になります。

EXAMPLE 時には、線形スケールではなく曲線スケールの方が、パフォーマンスの実態や、何を「良い」スコアと考へ何を「悪い」スコアと考へるかを表すのに適していることがあります。

- **前期**。これとの比較でパフォーマンスを評価します。先月に比べて成果が上がりましたか、それとも下がりましたか。
- **評価対象の要素**。グループの成果ですか。チームの成果ですか。それともサービスキューですか。

それぞれが適切に設定されていれば、「イースタンチームは先月の遵守目標を達成していますか。前月から改善されましたか」とか、「先月は、北東部で嵐が発生したためにデータベースサービスキューの品質は厳しい状況でした。天候が落ち着いた今、どのように改善されましたか」という質問にもすぐに答えられます。

KPI プロパティ

企業の KPI に活用できる 9 種類のプロパティが設定されています。

プロパティ	説明
KPI 実際値	メジャーの実際値。これは、KPI を視覚化せずにメジャーを使用する場合に返される値と同じです。
KPI 目標	[KPI設定 (KPI Configuration)] ページで定義される KPI の目標 (「KPI を設定する」 を参照してください)。
KPI スコア	実際値と目標値に基づく KPI のスコア。これを適用する特定の式はデータモデルに直接組み込まれており、変更はできません。
KPI 実際値の差分 (%)	レポートで指定されたメジャーの実際値の、前期に記録された実際値からの変化率。
KPI 実際値の差分	レポートで指定されたメジャーの実際値と、前期に記録された実際値の差。
KPI 前期実際値	KPI 時間表示プロパティで指定された時点でのメジャーまたはメトリックの前期値。

プロパティ	説明
KPI 前期スコア	目標と比較して、前期の実際値で獲得されたスコア。
KPI スコアの差分	前期スコアと現行スコアの実際の差。
KPI 時間表示	[KPI設定 (KPI Configuration)] ページで定義される期間(「 KPI を設定する 」を参照してください)。

設定項目の構成

KPI は、管理者が [KPI設定 (KPI Configuration)] ページで会社レベルで設定します(「[KPI を設定する](#)」を参照してください)。ここで設定するのは、すべての KPI を同じ基準(目標、要素、時間ごとに企業が定義した基準)で比較できるようにするためです。この方法により、すべての結果を正確に比較できます。

[KPI の設定 (KPI Configuration)] ページは Data Explorer のデータライブラリに接続され、そこから使用可能な KPI、そのデフォルト値、およびそれらのデータに関連付けられたグループ、チーム、サービスキューのリストが取得されます。一度設定すれば、これらの項目は、KPI を使用する Data Explorer のすべてのレポートに読み取られます。KPI 設定を変更すれば、すべての KPI レポートとダッシュボードが自動的に更新され、変更が反映されます。

KPI は事実上、階層型です。つまり、目標を設定してグループ、チーム、またはサービスキューを指定しない場合、この目標はコンタクトセンター全体のすべてのグループ、チーム、サービスキューに適用されます。グループを指定する場合、目標は、そのグループとグループに属するチームにのみ適用されます。グループ、チーム、およびサービスキューを指定した場合、目標はグループとサービスキューに属するチームに適用されますが、それらの間に直接的な関係はありません。より具体的な目標は、抽象的な目標よりも優先されます。

NOTE 使用可能な 3 つの要素すべてに、すべての KPI を設定できるわけではありません。

KPI にはすべて、エラーを起こさずに動作するように、デフォルトの目標と時間が設定されています。これらの目標を、ビジネスに固有の要件と目標に合わせて変更することをお勧めします。

レポートの実装

どのレポートも KPI レポートにできますが、KPI として設定されたメジャーが 1 つ以上使用されていることが条件です。レポートを設定する際は、各 KPI に設定したプロパティがすべて表示されるように、KPI 値([サブジェクト (Subject)] ビューで使用できます)でグループ化することもできます。プロパティをフィルタリングすれば、選択したプロパティだけがレポートに表示されます。

KPI レポートは、他のレポートと同様にフィルタリングできます。また、[KPI の設定 (KPI Configuration)] ページで設定した任意の要素によってグループ化することもできます。

使用可能な KPI メジャー

Data Explorer のレポートでは、次の KPI メジャーを使用できます。Data Explorer で新しいレポートを追加する際に、メジャーのリストを KPI タグでフィルタリングすると、必要なメジャーを簡単に見つけることができます。

KPI	説明
処理したコンタクト数	応答したコンタクト数。
遵守率: 日次	エージェントが計画された作業スケジュールを遵守した時間の割合。
平均コンタクト時間	コンタクト時間の合計(秒)をコンタクト数で割った値。
平均処理時間: 間隔およびサービスキュー別のエージェント	エージェントまたはキューに対してこの間隔で処理されるコンタクトの平均処理(接続、保留、作業)時間。
平均応答速度: 間隔別のサービスキュー	サービスキューによって応答されるコールの間隔別の平均速度(秒)。
準拠率: 日次	エージェントが1日に予定されている時間にどれほど従っているかを示す準拠の割合。
コンタクト: ネガティブな感情の割合	感情スコアを含むコンタクトの中で、ネガティブなスコアを付けられたコンタクト ID の割合。
コンタクト: ポジティブな感情の割合	感情スコアを含むコンタクトの中で、ポジティブなスコアを獲得したコンタクト ID の割合。
破棄されたコンタクト: 間隔別のサービスキュー	サービスキューで破棄されたコンタクトの総数。
評価スコア: 平均	重要業績評価指標としての、評価ごとの平均スコア。
NPS	計算されたネットプロモータースコア。結果の範囲は -100 ~ 100 です。このスコアは、「1 ~ 10 のうち、この組織を友人または同僚に勧める可能性はどのくらいですか」という NPS の質問の結果から算出されます。 0 ~ 6 = 批判者

KPI	説明
	7 ~ 8 = 中立者 9 ~ 10 = 推奨者
	$NPS = (\text{推奨者数} - \text{批判者数}) \div (\text{回答者数}) \times 100$
使用率: 日次	エージェントの処理時間の平均割合 (1日あたり)。

標準レポート

Webex WFO には、多数の標準レポートが付属しています。

- QM の標準レポートは、評価、調査、システムの情報を提供します。
- WFM の標準レポートは、スケジュール、エージェントパフォーマンス、計画に関連するデータを提供します。

Webex WFO の標準レポートを実行する

レポート機能を使用すると、Webex WFO データに関する情報レポートを実行、表示、およびエクスポートできます。製品、レポートタイプ、およびロール別に、使用可能なレポートを管理者が決定します。[レポート (Reporting)] ツールバーを使用して、標準の QM レポート、WFM レポート、および再使用のために保存しておいたレポートにアクセスできます。

BEST PRACTICE 標準のレポートを実行する前に、アクセスする必要があるデータと、レポートをフィルタ処理する最適な方法を理解しておく必要があります。可能な限り小さなデータ範囲を使用し、単一の大規模な検索ではなく、多数をターゲットとする検索を使用します。システム内のすべてのグループまたはチームに対するレポートを実行するのではなく、グループ、チーム、およびエージェントの各フィルタを使用して、特定のデータを取得することもできます。レポートの実行が終了してから、新しいレポートをリクエストするようにしてください。

前提条件

実行するレポートに対する適切なアクセス許可。必要なアクセス許可は、レポートによって異なります。レポートのアクセス許可の完全なリストについては、「[ロールとアクセス許可を管理する](#)」を参照してください。

ページの場所

レポート

手順

Report 作成

1. [レポート (Reporting)] ツールバーで、[QM]、[WFM]、または [保存済み (Saved)] をクリックします。
2. レポート名をクリックすると、レポートのセットアップページが表示されます。
3. レポートのセットアップ情報を入力します。レポートに含める日付、条件、フォーマット、およびフィールドを選択します。

NOTE レポートに表示されるフィールドとその順序を選択できる場合、[レポートの実行 (Run Report)] または [名前を付けて保存 (Save As)] をクリックすると、選択したフィールドがレポートのデフォルトのフィールドになります。他のユーザーがレポートを実行するときには、その選択は表示されません。

4. (任意) 定期的なレポートを有効にするかどうかを選択します。

(任意) [宛先 (Destination)] セクションに入力した電子メールアドレスに定期的なレポートを電子メールで送信するかどうかを選択します。少なくとも 1 つの電子メールアドレスが必要です。電子メールアドレスはセミコロンで区切ります。レポートを電子メールで送信するように Webex WFO で設定されている場合は、指定された期間または無期限に、指定されたインターバルでレポートを自動的に実行するように設定できます。

EXAMPLE john.smith@example.com;mary.jones@example.com

NOTE 電子メールで送信されるレポートには、10 MB の添付ファイルのサイズ制限があります。生成されるレポートのサイズは、含まれるデータの量 (たとえば、エージェントまたはサービスキューの数) によって異なります。レポートのサイズを確認するには、まず PDF または CSV として手動で生成します。レポートが大きい場合は、サイズ制限を満たせるように、小規模なレポートに分割します。

電子メールには、[送信元 (From)] フィールドに自分 (レポートをスケジュールしたユーザー) の電子メールアドレスが含まれます。電子メールアドレスが利用できない場合、電子メールアドレスは <your first name>.<your last name>@automated.report になります。

NOTE [定期 (Recurrence)] を使用するには、後で使用するためにレポートを保存する必要があります。

5. [レポートの実行 (Run Report)] をクリックして、レポートをすぐに実行します。

レポートの保存

1. [レポート (Reporting)] ツールバーで、[QM] または [WFM] をクリックします。
2. レポート名をクリックすると、レポートのセットアップページが表示されます。
3. レポートのセットアップ情報を入力します。日付、条件、フォーマットを選択し、レポートに含めるフィールドを設定します。
4. (任意) 定期的なレポートを有効にするかどうかを選択します。
5. [名前を付けて保存 (Save As)] をクリックして、今後使用するレポートを保存します。
6. [名前を付けて保存 (Save As)] のテキストフィールドにレポートの名前を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。
7. レポート設定を保存すると、[レポート (Reporting)] ツールバーの [保存済み (Saved)] をクリックし、レポート名をクリックしてレポート設定にアクセスできます。

関連項目

- [ロールとアクセス許可を管理する](#): レポートの実行とレポートへのアクセスに必要なアクセス許可について説明します。

QM の標準レポート

Quality Management は、評価レポート、調査レポート、システムレポートを提供します。

NOTE 評価フォームおよび調査フォームの個々のセクションでは、スコアは切り上げられます。ただし、エージェント、チーム、およびグループのセクション平均を表示するレポートでは、最初にセクションのスコアが加算された後、切り上げ前に平均が計算されます。その結果、レポートに表示される平均値は、評価または調査フォームに表示されるセクションスコアを加算してから平均を出した数値とは若干異なります。

Quality Management では、表示される場所に応じて、2 つの異なる方法で時間が表示されます。

Quality Management では、コンタクトに関連付けられている時刻は、エージェントの場所でコンタクトが発生した時刻を、ロケールに合った形式で表します。たとえば、エージェントが米国イリノイ州のシカゴにいる場合、そのエージェントによって作成されたコンタクトに関連付けられた時刻は、すべて中央標準時 (CST) です。

コンタクトには、ローカルタイムゾーンの略記も表示されます。コンタクトに関連付けられているタイムゾーンが判断できない場合は、グリニッジ標準時 (GMT) で表示されます。Webex WFO

すべての Quality Management レポートでは、システムステータスとユーザーの録音ステータスを除き、コンタクトに関連付けられている時間は、エージェントの場所でコンタクトが発生した時刻です。時刻は、指定されたタイムゾーンのロケールに適した形式で表示されます。

システムステータスレポートおよびユーザー録音ステータスレポートでは、コンタクトに関連付けられた時刻は、GMT オフセット付きのロケールに適した形式です。たとえば、シカゴのエージェントによって午後 3:42(シカゴ時刻)に作成されたコンタクトの時刻は、9:42 PM GMT -06:00 と表示されます。

評価レポート

- [エージェントスコア評価 \(Agent Scored Evaluation\)](#)
- [エージェントトレンドグラフ \(Agent Trend Graph\)](#)
- [コンタクトの詳細 \(Contact Detail\)](#)
- [コンタクト目標の進捗状況](#)
- [コンタクト合計グラフ](#)
- [評価のキャリブレーションレポート](#)
- [評価者パフォーマンス \(Evaluator Performance\)](#)
- [評価スコア \(Evaluation Scores\)](#)
- [評価合計グラフ \(Evaluation Totals Graph\)](#)
- [品質平均グラフ](#)
- [質問スコア \(Question Scores\)](#)
- [全スコア データ \(Scores All Data\)](#)
- [セクションスコア \(Section Scores\)](#)

調査レポート

- [調査フォームのスコア](#)
- [すべてのデータを調査](#)

システムレポート

- コンタクト別の録音アクセス(Recording Access by Contact)
- ユーザー別の録音アクセス(Recording Access by User)
- システムステータス(System Status)
- ユーザー録音ステータス(User Recording Status)

エージェントスコア評価 (Agent Scored Evaluation)

[エージェントスコア評価 (Agent Scored Evaluation)] レポートでは、定義された期間中に特定のユーザーによってスコアが付けられたすべての評価の詳細が表示されます。表示内容には、それぞれの評価の質問、各セクションに付与されたスコア、全般的なスコア、追加済みコメントが含まれます。このレポートは、1つのフォームに対して実行するか、パーセントベースまたはポイントベースのすべてのフォームに対して実行できます。

このレポートを使用して、個々の評価結果のハードコピーを出力できます。

CALABRIG Agent Scored Evaluation

Start: 7/08/2019
End: 5/08/2020

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13876			0:00:03	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/03/2019	4:21 PM	America/India..	Molanen	Mary	70.00
Section: Greetings Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
0.00 50.00 N 50.00 1.1 Agent identifies company and themselves?													
50.00 50.00 N 50.00 1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?													
Section Total: 50.00 Possible: 100.00 Score: 50.00													
Section: Applications Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
100.00 100.00 N 100.00 2.3 Stays within appropriate applications?													
Section Total: 100.00 Possible: 100.00 Score: 100.00													
Section: Handling Call Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
80.00 100.00 N 100.00 3.4 Suggests customer upgrade membership or add users													
Section Total: 80.00 Possible: 100.00 Score: 80.00													
Section: Closing Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
50.00 50.00 N 50.00 4.1 Reads and gains approval of disclosures													
0.00 50.00 N 50.00 4.4 Thanks the customer on the company's behalf													
Section Total: 50.00 Possible: 100.00 Score: 50.00													
Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Contact Time Zone	Eval Date	Eval Time	Eval Time Zone	Eval Last Name	Eval First Name	Score:
% Form with KPI Questions	13877			0:00:02	7/08/2019	12:00 PM	America/Chicago	8/09/2019	2:53 PM	America/India..	Molanen	Mary	75.00
Section: Greetings Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
50.00 50.00 N 50.00 1.1 Agent identifies company and themselves?													
50.00 50.00 N 50.00 1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?													
Section Total: 100.00 Possible: 100.00 Score: 100.00													
Section: Applications Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
0.00 100.00 N 100.00 2.3 Stays within appropriate applications?													
Section Total: 0.00 Possible: 100.00 Score: 0.00													
Section: Handling Call Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
100.00 100.00 N 100.00 3.4 Suggests customer upgrade membership or add users													
Section Total: 100.00 Possible: 100.00 Score: 100.00													
Section: Closing Weight(%)=25.00													
Score: Possible Score KPI Weight(%) Question													
50.00 50.00 N 50.00 4.1 Reads and gains approval of disclosures													
50.00 50.00 N 50.00 4.4 Thanks the customer on the company's behalf													
Section Total: 100.00 Possible: 100.00 Score: 100.00													
Form Comments													
First Name	Last Name	Comment Date	Comment Time	Comment Time Zone	Comment								
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	SECTN								
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	GSTN								
Michael	Kouri	2/11/2020	4:51 AM	UTC	Good - Test Comment								
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	GSTN								
Michael	Kouri	2/11/2020	4:52 AM	UTC	Section Comment - Test								
Total Evaluations: 2													
[Agent] Alan Duff [Form] % Form with KPI Questions													

NOTE

評価スコアが循環小数になる場合は、レポートで指定した有効桁数で値が丸められます。Webex WFO小数点以下が14桁以下の場合は、最後の14桁目が丸められます。小数点以下が15桁ある場合は、最後の2桁が丸められます。

たとえば、小数点以下が14桁の場合、循環値は66.6666666666667と表示されます。小数点以下15桁の場合、循環値は66.66666666666671として表示されます。

このレポートは、[評価の詳細の表示 (View Evaluation Details)] アクセス許可が選択されているロールのみ使用できます。

このレポートのフィールド

コール時間 (Call Duration)

コンタクトの通話時間(コールへの応答からコールの終了までの時間)。

着信番号 (Called Number)

コールを受信した電話機の DID(直通内ダイヤルイン方式) または DNIS(着信番号識別サービス) 番号。着信番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。

発信者番号 (Calling Number)

発信者 ID または ANI(発信側の自動番号識別)。発信者番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。

コメント (Comment)

フォームまたはセクションに関連するコメント。評価を表示できるユーザーは誰でもコメントを追加できます。

コメント日 (Comment Date)

評価にコメントを入力した日付。

コメント時刻(Comment Time)

評価にコメントを入力した時刻。

コメントタイムゾーン(Comment Time Zone)

コメントが入力されたタイムゾーン。

コンタクト日(Contact Date)

コンタクトが発生した日付。

コンタクト ID(Contact ID)

会話の一意のID。

コンタクト時刻(Contact Time)

コンタクトが発生した時刻。

コンタクトタイムゾーン(Contact Time Zone)

コンタクトが発生したタイムゾーン。

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

評価日 (Eval Date)

コンタクトが評価された日付。この値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合にのみ、要求されたレポートに表示されます。選択されていない場合、値 12/31/2999 が表示されます。スケジュールされたレポートでは、この値は常に表示されます。

評価フォーム (Eval Form)

コンタクトのスコアリングに使用された評価フォーム。

評価時刻 (Eval Time)

コンタクトが評価された時刻。[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合、要求されたレポートで使用可能です。[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されていない場合、午前 12:00 の値が表示されます。スケジュール済みレポートでは、この値は常に使用可能です。

評価タイムゾーン (Eval Time Zone)

コンタクトを評価したタイムゾーン。[評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] 権限が有効になっている場合、要求されたレポートでのみ使用できます。権限が有効になっていない場合は、値 ##### が表示されます。スケジュール済みレポートでは、この値は常に表示されます。

名 (First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

フォームコメント (Form Comments)

フォームに対するコメント。評価を表示できるユーザーは誰でもコメントを追加できます。

KPI

主要業績評価指標。

姓 (Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

可能性あり (Possible)

獲得可能な合計スコア。

可能性のあるスコア (Possible Score)

評価フォームで表示される実際の質問。

質問 (Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

スコア (Score)

コンタクトに付けられた評価スコア。

セクション (Section)

評価フォームのセクションの名前。

セクション合計 (Section Total)

セクションのスコアの合計。

評価合計 (Total Evaluations)

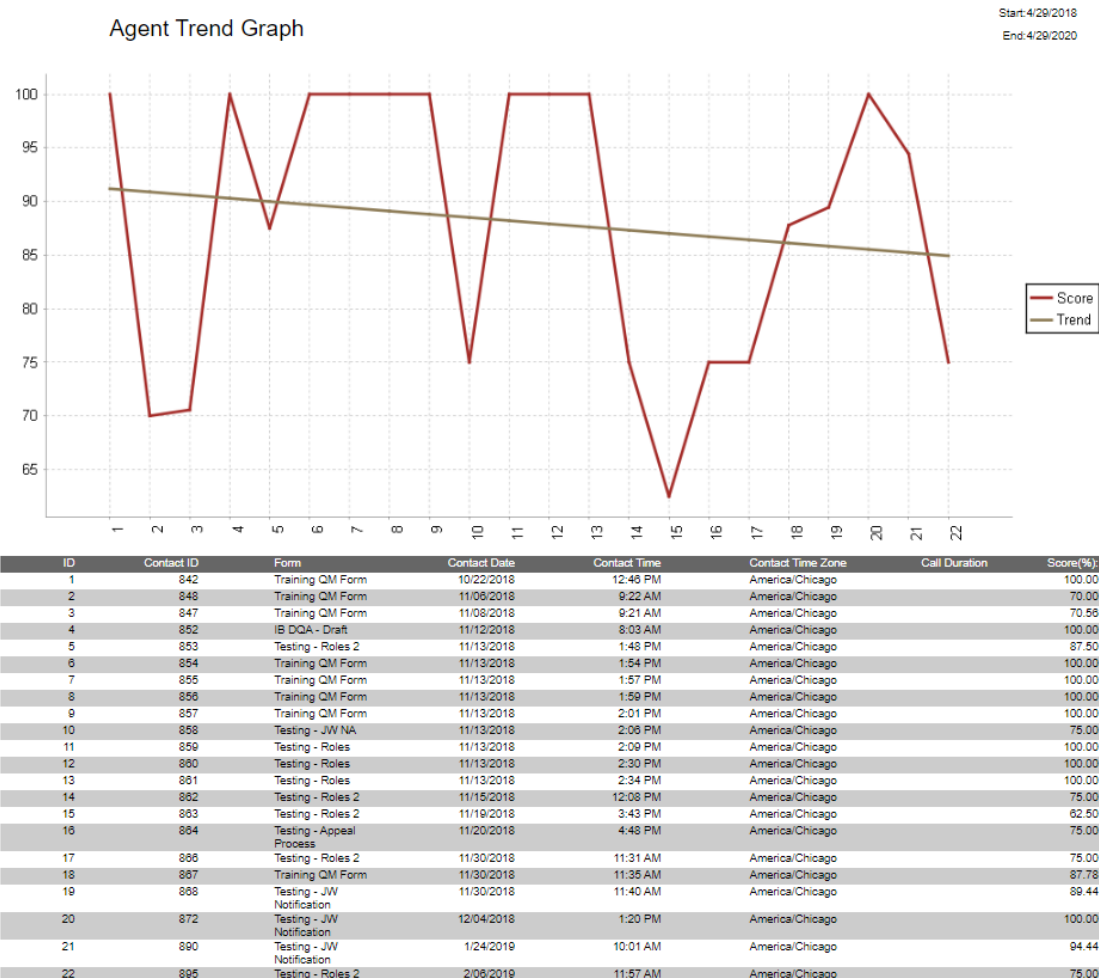
指定した期間内に指定した評価フォームを使用して行われた評価の総数。

重み (%) (Weight (%))

評価フォームでセクションまたは質問に適用されるパーセント単位の割合。評価フォームセクションの質問の重み付けの合計は 100% です。

エージェントトレンドグラフ(Agent Trend Graph)

[エージェントトレンドグラフ(Agent Trend Graph)] レポートには、指定された期間にわたって行われた評価ごとに特定のユーザーの平均スコアがトレンドラインとともに表示され、その上にはグラフを構成する詳細情報が表示されます。



このレポートのフィールド

コール時間(Call Duration)

コンタクトの通話時間(コールへの応答からコールの終了までの時間)。

コンタクト日 (Contact Date)

コンタクトが発生した日付。

コンタクト ID(Contact ID)

会話の一意のID。

コンタクト時刻(Contact Time)

コンタクトが発生した時刻。

コンタクトタイムゾーン(Contact Time Zone)

コンタクトが発生したタイムゾーン。

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

フォーム(Form)

評価フォームの名前。

ID

コンタクトの ID。

スコア(Score)

コンタクトに付けられた評価スコア。

開始(Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

傾向(Trend)

経過時間における平均評価スコア。

コンタクトの詳細(Contact Detail)

このレポートには、特定のエージェントの平均評価スコア、範囲、コンタクトの合計日数が表示され、フォームで定義された値に基づいて、スコアが予測を超えているのか、予測どおりなのか、達していないのかが表示されます。エージェントレベルの詳細については、フォームごとに 1 行が表示されます。チームレベルとグループレベルの詳細には、評価、チーム、エージェントの平均の総数に関する追加情報が表示されます。

NOTE 評価済みのコンタクトに関する統計情報には、処理中の評価または承認待ちの評価は含まれていません。

ビジネスインテリジェンスデータを分析する | 標準レポート

CALABRIO Agent Contact Detail

Start:5/08/2017
End:5/08/2020

Date	Score(%)	Exceed	Meet	Below	Call Duration
9/05/2018 10:12 AM	100.00	X			0:00:00
9/05/2018 10:12 AM	50.00			X	0:00:00
9/05/2018 10:13 AM	23.33			X	0:00:00
9/10/2018 10:22 AM	100.00	X			0:00:44
9/10/2018 12:00 PM	96.50	X			0:04:22
9/19/2018 9:36 AM	84.17			X	0:00:20
9/20/2018 8:14 AM	82.50		X		0:00:19

[Agent]:Scott Hansford [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK-%-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION,APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 1:09 PM

CALABRIO Team Contact Detail

Start:7/08/2017
End:5/08/2020

First Name	Last Name	Agent ID	Total Evaluations	Team Average(%)	Agent Average(%)	Score Std Dev	Total Exceed	Total Meet	Total Below
		171	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
		596	2	73.42	45.50	45.50	1	0	1
Advanced	Reporting	110	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Alan	Duff	425	7	73.42	64.71	28.87	2	3	2
Alex	Altherr	47	72	73.42	87.44	21.09	60	0	12
Alvin	Wong	349	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Anna	Alexander	62	90	73.42	82.54	24.20	65	0	25
Ashley	Van Hout	428	1	73.42	46.67	0.00	0	0	1
Ben	Bishop	48	176	73.42	68.98	28.50	80	0	96
Beth	Bryant	63	163	73.42	70.06	28.52	78	0	85
Brett(SiennaCreek)	Kadrie	429	1	73.42	65.25	0.00	0	0	1
Brian	Burns	30	161	73.42	69.97	28.35	76	0	85
Chris	Hohenberger	190	1	73.42	96.50	0.00	1	0	0
Curt	Covens	64	1	73.42	95.50	0.00	1	0	0
Dan	Lancot	431	2	73.42	57.13	2.87	0	1	1
Dan	Lynch	432	3	73.42	68.74	24.54	1	1	1
David	Dubinski	65	1	73.42	90.50	0.00	1	0	0
Derek	Fernholz	148	1	73.42	64.17	0.00	0	0	1
Erika	Eells	411	1	73.42	50.83	0.00	0	0	1
Gerry	Johnsen	100	4	73.42	67.08	19.90	1	0	3
Greg	Iske	436	1	73.42	71.00	0.00	0	1	0
Ignacio	Villar	76	1	73.42	85.50	0.00	0	1	0
Juana	Urshela	75	2	73.42	92.25	0.25	2	0	0
Kevin	Thurman	74	1	73.42	73.25	0.00	0	1	0
Mike	Engen	441	1	73.42	49.50	0.00	0	0	1
Nate	Isham	301	1	73.42	91.67	0.00	1	0	0
Nina	Quinian	71	1	73.42	93.00	0.00	1	0	0
Oishong	Chok	443	3	73.42	75.93	34.05	2	0	1
Oscar	Purcell	70	1	73.42	86.50	0.00	0	1	0
Quincy	Landers	68	1	73.42	83.50	0.00	0	1	0
Sally	Risk	444	1	73.42	23.33	0.00	0	0	1
Sam	Boswell	118	1	73.42	87.50	0.00	1	0	0
Scott	Hansford	94	7	73.42	73.79	27.18	3	1	3
Shane	Johnson	169	3	73.42	58.14	25.78	0	2	1
Shane	Johnson	95	1	73.42	100.00	0.00	1	0	0
Taylor	Laehn	446	7	73.42	90.40	9.02	4	3	0
Tom	Brown	447	2	73.42	79.17	6.83	0	2	0

[Team]:Default Team [Form]:SC - Call Eval (%) III,SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV,GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2,Sample YMK-%-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION,APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 4:19 PM

このレポートのフィールド

未満 (Below)

予想を下回る評価済みコンタクトの数。

コール時間 (Call Duration)

コンタクトの通話時間(コールへの応答からコールの終了までの時間)。

日付 (Date)

レポートされた情報の日付。

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

超過 (Exceeds)

期待値を上回る、評価済みコンタクトの数。

一致 (Meets)

期待値に一致する、評価済みコンタクトの数。

スコア (Score)

コンタクトに付けられた評価スコア。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

コンタクト目標の進捗状況

コンタクト目標機能を使用している場合、このレポートには、目標と比較した、完了した評価の進捗状況が表示されます。目標は評価者が設定します。

CALABRIO Contact Goal Progress As Of: 5/08/2017

First Name	Last Name	Contact Goal	Completed	Total to Complete	Percent Complete
Call	Design	Goal 40: calibration session	0	3	0.0%
Charlie	Snedden	Goal 40: calibration session	0	3	0.0%
Chris	Dickhans	Goal 40: calibration session	0	3	0.0%
Consulting	Calabrio	Goal 40: calibration session	0	3	0.0%

Page: 1 / 1 Run Date: May 8, 2020 1:24 PM

このレポートのフィールド

完了 (Completed)

評価者が完了したコンタクト目標の数。

コンタクト目標 (Contact Goal)

[コンタクト目標の管理 (Contact Goal Administration)] ページで設定されるコンタクト目標の説明。

名 (First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

姓 (Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

完了率 (Percent Complete)

評価者が完了したコンタクト目標のパーセンテージ。

完了する合計 (Total To Complete)

評価者が完了する必要があるコンタクト目標の総数。

コンタクト合計グラフ

[コンタクト合計グラフ (Contact Totals Graph)] レポートでは、指定されたグループについて、1 カ月あたりの品質管理の録音および評価の総数が表示されます。

NOTE このレポートはバージョン 9.5 にのみ適用されます。

このレポートのフィールド

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

評価合計 (Total Evaluations)

指定した期間内に指定した評価フォームを使用して行われた評価の総数。

QM 録音合計 (Total QM Recordings)

品質管理での録音の合計数。

評価のキャリブレーションレポート

このレポートには、コンタクト ID に基づいてキャリブレーションセッションの結果が表示されます。標準の評価スコアは表示されません。

NOTE このレポートは、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] のアクセス許可が有効な場合にのみ使用できます。

Eval Form	Contact ID	Called Number	Calling Number	Call Duration	Contact Date	Contact Time	Tammy Marinac	Robin Butterfield	robin supervisor
SC	13709				2/07/2020	11:16 AM	89.17	72.50	65.63
Evaluation									
Section:	Greeting			25.00		Section Score (%)	66.66	60.00	33.33
Question		Weight(%)	KPI	Question Type		Possible Score	Score(%)	Score(%)	Score(%)
1.1 Identifies Sierra Creek?		33.33	N			33.00	33.33	33.33	0.00
1.2 Begins with an open question?		33.33	N			33.00	0.00	33.33	0.00
1.3 Verifies customer identity?		33.33	N			33.00	33.33	33.33	33.33
Section:	Applications			25.00		Section Score (%)	60.00	60.00	60.00
Question		Weight(%)	KPI	Question Type		Possible Score	Score(%)	Score(%)	Score(%)
2.1 Efficient and effective utilization of applications?		50.00	N			50.00	40.00	40.00	40.00
2.2 Stays within appropriate applications?		50.00	N			50.00	50.00	50.00	50.00
Section:	Handling			25.00		Section Score (%)	100.00	0.00	50.00
Question		Weight(%)	KPI	Question Type		Possible Score	Score(%)	Score(%)	Score(%)
3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?		50.00	N			50.00	50.00	NA	50.00
3.2 Suggests membership upgrade?		50.00	N			50.00	50.00	0.00	0.00
Section:	Closing			25.00		Section Score (%)	100.00	100.00	50.00
Question		Weight(%)	KPI	Question Type		Possible Score	Score(%)	Score(%)	Score(%)
4.1 Reviews and gains approval of disclosures?		50.00	N			50.00	50.00	50.00	0.00
4.2 Thanks the customer on the company's behalf?		50.00	N			50.00	50.00	50.00	50.00
Form Comments									

[Contact] 13709

このレポートのフィールド

コール時間 (Call Duration)

コンタクトの通話時間(コールへの応答からコールの終了までの時間)。

着信番号 (Called Number)

コールを受信した電話機の DID(直通内ダイヤルイン方式) または DNIS(着信番号識別サービス) 番号。着信番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。

発信者番号 (Calling Number)

発信者 ID または ANI(発信側の自動番号識別)。発信者番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。

コンタクト日 (Contact Date)

コンタクトが発生した日付。

コンタクト ID (Contact ID)

会話の一意の ID。

コンタクト時刻 (Contact Time)

コンタクトが発生した時刻。

評価フォーム (Eval Form)

コンタクトのスコアリングに使用された評価フォーム。

評価者名 (Evaluator Name)

コンタクトを評価またはキャリブレーションした人物の姓名。[評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] 権限が有効になっている場合、要求されたレポートでのみ使用できます。スケジュール済みレポートでは、この値は常に表示されます。

フォームコメント (Form Comments)

フォームに対するコメント。評価を表示できるユーザーは誰でもコメントを追加できます。

KPI

主要業績評価指標。

可能性のあるスコア (Possible Score)

評価フォームで表示される実際の質問。

質問 (Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

質問タイプ (Question Type)

考えられる回答に基づく質問のタイプ(はい/いいえ、または 0 ~ 5)。

スコア(Score)

コンタクトに付けられた評価スコア。

セクション(Section)

評価フォームのセクションの名前。

セクションスコア(%) (Section Score (%))

コンタクトに付けられたセクションスコア。

重み(%) (Weight (%))

評価フォームでセクションまたは質問に適用されるパーセント単位の割合。評価フォームセクションの質問の重み付けの合計は 100% です。

評価スコア(Evaluation Scores)

このレポートには、フォームに基づいて選択した基準に応じて、エージェント、チーム、グループごとの詳細な評価スコアの平均が表示されます。

ビジネスインテリジェンスデータを分析する | 標準レポート

CALABRIO Agent Evaluation Scores

Start:5/08/2017
End:5/08/2020

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
APAC	Kuala Lumpur-Team	Amin	Alman	Alman Amin	SC Evaluation	258	94	68	0	26	82.42
		Section Weight(%):NA		Section: Greeting							Average Score: 100.00
		Question Weight(%)		Question							
		NA	1.1 Identifies Sienna Creek?								100.00
		NA	1.2 Begins with an open question?								100.00
		NA	1.3 Verifies customer identity?								100.00
		Section Weight(%):NA		Section: Applications							Average Score: 71.17
		Question Weight(%)		Question							
		NA	2.1 Efficient and effective utilization of applications?								58.17
		NA	2.2 Stays within appropriate applications?								86.17
		Section Weight(%):NA		Section: Handling							Average Score: 77.71
		Question Weight(%)		Question							
		NA	3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?								72.34
		NA	3.2 Suggests membership upgrade?								83.95
		Section Weight(%):NA		Section: Closing							Average Score: 91.88
		Question Weight(%)		Question							
		NA	4.1 Reviews and gains approval of disclosures?								100.00
		NA	4.2 Thanks the customer on the company's behalf?								86.17
APAC	Kuala Lumpur-Team	Bao	Bu Wai	Bu Wai Bao	SC Evaluation	258	162	77	0	85	69.91
		Section Weight(%):NA		Section: Greeting							Average Score: 100.00
		Question Weight(%)		Question							
		NA	1.1 Identifies Sienna Creek?								100.00
		NA	1.2 Begins with an open question?								100.00
		NA	1.3 Verifies customer identity?								100.00
		Section Weight(%):NA		Section: Applications							Average Score: 58.64
		Question Weight(%)		Question							
		NA	2.1 Efficient and effective utilization of applications?								43.83
		NA	2.2 Stays within appropriate applications?								73.46
		Section Weight(%):NA		Section: Handling							Average Score: 54.61
		Question Weight(%)		Question							
		NA	3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?								47.53
		NA	3.2 Suggests membership upgrade?								64.17
		Section Weight(%):NA		Section: Closing							Average Score: 82.01
		Question Weight(%)		Question							
		NA	4.1 Reviews and gains approval of disclosures?								100.00
		NA	4.2 Thanks the customer on the company's behalf?								73.46

CALABRIO Team Evaluation Scores

Start:5/08/2017
End:5/08/2020

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
APAC	Kuala Lumpur-Team				SC Evaluation	258	258	145	0	111	74.50
		Section Weight(%):NA		Section: Greeting							Average Score: 100.00
		Question Weight(%)		Question							
		NA	1.1 Identifies Sienna Creek?								100.00
		NA	1.2 Begins with an open question?								100.00
		NA	1.3 Verifies customer identity?								100.00
		Section Weight(%):NA		Section: Applications							Average Score: 63.24
		Question Weight(%)		Question							
		NA	2.1 Efficient and effective utilization of applications?								48.36
		NA	2.2 Stays within appropriate applications?								78.13
		Section Weight(%):NA		Section: Handling							Average Score: 63.46
		Question Weight(%)		Question							
		NA	3.1 Agent directly handles all of the customer's needs?								56.64
		NA	3.2 Suggests membership upgrade?								72.14
		Section Weight(%):NA		Section: Closing							Average Score: 86.03
		Question Weight(%)		Question							
		NA	4.1 Reviews and gains approval of disclosures?								100.00
		NA	4.2 Thanks the customer on the company's behalf?								78.13
Default Group	Default Team				% Form with KPI Questions	1432	8	4	2	2	66.88
		Section Weight(%):NA		Section: Greetings							Average Score: 81.82
		Question Weight(%)		Question							
		NA	1.1 Agent identifies company and themselves?								80.00
		NA	1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?								83.33
		Section Weight(%):NA		Section: Applications							Average Score: 40.00
		Question Weight(%)		Question							
		NA	2.3 Stays within appropriate applications?								40.00
		Section Weight(%):NA		Section: Handling Call							Average Score: 83.33
		Question Weight(%)		Question							
		NA	3.4 Suggests customer upgrade membership or add users								83.33
		Section Weight(%):NA		Section: Closing							Average Score: 80.00
		Question Weight(%)		Question							
		NA	4.1 Reads and gains approval of disclosures								80.00
		NA	4.4 Thanks the customer on the company's behalf								80.00

このレポートのフィールド

エージェント ID(Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

未満(Below)

予想を下回る評価済みコンタクトの数。

終了(End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

評価(Evaluations)

評価の総数。

超過(Exceeds)

期待値を上回る、評価済みコンタクトの数。

名(First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示(View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

フォーム(Form)

評価フォームの名前。

グループ(Group)

グループの名前。

姓(Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示(View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

一致(Meets)

期待値に一致する、評価済みコンタクトの数。

質問(Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

質問の重み(Question Weight)

評価フォームで質問に適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションにおける質問の重み付け合計は 100% です。

録音・録画(Recordings)

録音の数。

セクション(Section)

評価フォームのセクションの名前。

セクションの重み(Section Weight)

評価フォームでセクションに適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションの重み付け合計は 100% です。

開始(Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

チーム(Team)

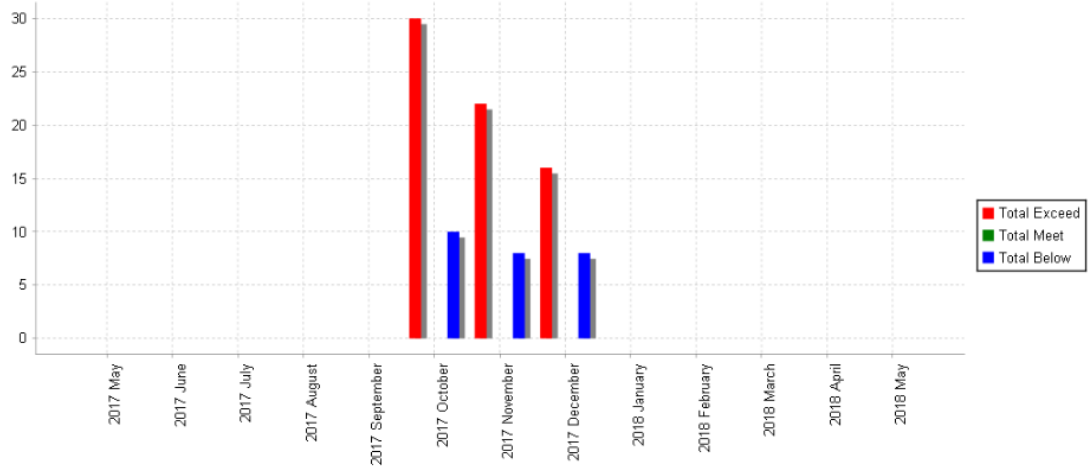
チームの名前。エージェントに関連付けられている場合、チームはエージェントの現在のチームです。

評価合計グラフ(Evaluation Totals Graph)

[評価合計グラフ(Evaluation Totals Graph)] レポートには、選択した基準に応じて、個々のエージェント、グループ、チームの評価の合計が月ごとに表示されます。

CALABRIO Agent Evaluation Totals

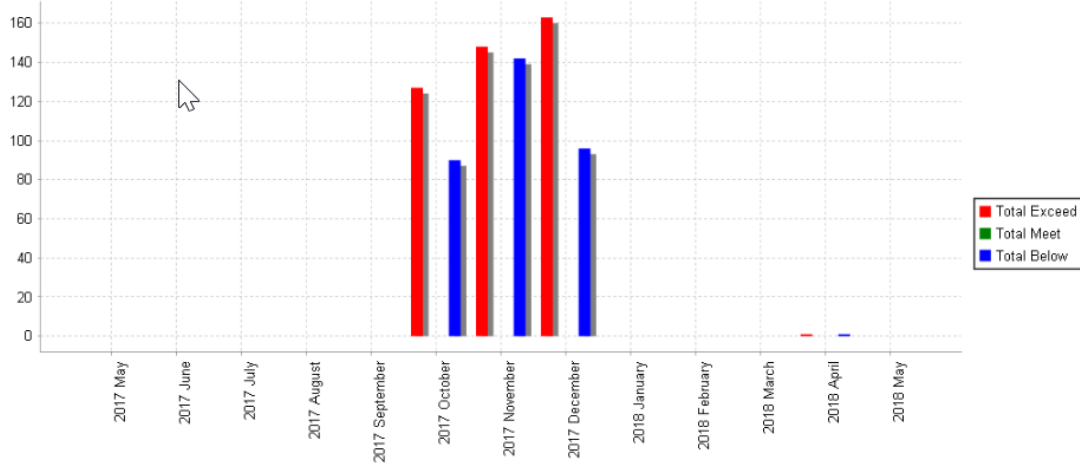
Start:5/08/2017
End:5/08/2018



[Agent: Aiman Amin [Form]: SC - Call Eval (%) III.SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV.GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2.Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 3:02 PM

CALABRIO Group Evaluation Totals

Start:5/08/2017
End:5/08/2018



[Group: Default Group [Form]: SC - Call Eval (%) III.SC Evaluation,SC - Call Eval (%) IV.GT_NoApproval_Percentage,GT_Approval_Percentage,% Form with KPI Questions,Cust. Experience,Jim's Evaluation Form,RA-EVAL,Marcus Test Form,Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2.Sample YMK %-based Eval,Gagori Test Sample Rubric,Evaluation Test Form - AV,TEST EVALUATION_APPEAL,Sample QA Form
Page:1 / 1 Run Date:May 8, 2020 3:04 PM

このレポートのフィールド

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

未満合計 (Total Below)

スコアが期待値を下回る評価済みコンタクトの合計数。デフォルトのスコア範囲は 0 ~ 74% です。管理者は範囲を変更できます。

超過合計 (Total Exceed)

スコアが期待値を上回る評価済みコンタクトの合計数。デフォルトのスコア範囲は 90 ~ 100% です。管理者はこの範囲を変更できます。

評価者パフォーマンス (Evaluator Performance)

このレポートには、評価者が完了した評価の数と、期間に基づく平均評価スコアの概要が表示されます。これには、1つの評価フォームを含めるか、ポイントベースまたはパーセントベースのすべてのフォームを含めることができます。

NOTE このレポートは、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Details)] のアクセス許可が有効な場合にのみ使用できます。

CALABRIO Evaluator Performance

Start: 5/09/2019
End: 5/08/2020

Last Name	First Name	User ID	Eval Form	Total Evaluations	Average Score
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab...	% Form with KPI Questions	3.00	63.33
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab...	GT_Approval_Percentage	1.00	100.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab...	Sample QA Form	1.00	68.00
Butterfield	Robin	Robin.Butterfield@Calab...	SC - Call Eval (%) III	3.00	58.02
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff@gag...	% Form with KPI Questions	1.00	100.00
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff@gag...	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	70.50
Duff	Alan	CALABRIO\alan.duff@gag...	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	100.00
Evaluator	Americas	evalamericas@calabrio...	SC Evaluation	3.00	50.83
Evans	David	CALABRIO\david.evans@...	SC Evaluation	7.00	70.95
Hebbar	Shravan	Shravan.Hebbar@accent...	Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2	1.00	100.00
Iske	Greg	CALABRIO\greg.iske@Gr...	SC Evaluation	1.00	23.33
Johnsen	Gerry	CALABRIO\johnseg@gerr...	SC - Call Eval (%) IV	1.00	4.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accent...	Jim's Evaluation Form	1.00	100.00
Kouri	Michael	michael.a.kouri@accent...	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Laeahn	Taylor	CALABRIO\taylor.laeahn@...	GT_NoApproval_Percentage	1.00	71.00
Laeahn	Taylor	CALABRIO\taylor.laeahn@...	SC Evaluation	1.00	70.17
Mollanen	Mary	Mary.Mollanen@Calabrio...	% Form with KPI Questions	4.00	61.25
Mollanen	Mary	Mary.Mollanen@Calabrio...	SC - Call Eval (%) III	7.00	88.17
Nyberg	Robert	CALABRIO\robert.nyberg...	SC Evaluation	1.00	100.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk@Sall...	Cust. Experience	1.00	85.00
Risk	Sally	CALABRIO\sally.risk@Sall...	TEST EVALUATION_APPEAL	1.00	80.00
Wolff	Greg	CALABRIO\wolff@Greg...	SC - Call Eval (%) III	1.00	96.50

[Form]: SC - Call Eval (%) III, SC Evaluation, SC - Call Eval (%) IV, GT_NoApproval_Percentage, GT_Approval_Percentage, % Form with KPI Questions, Cust. Experience, Jim's Evaluation Form, RA-EVAL, Marcus Test Form, Clone of SC - Call Eval (%) III Rev 2, Sample YMK %-based Eval, Gagori Test Sample Rubric, Evaluation Test Form - AV, TEST EVALUATION_APPEAL, Sample QA Form
Page: 1 / 1 Run Date: May 8, 2020 3:41 PM

このレポートのフィールド

平均スコア(%) (Average Score (%))

フォーム、セクション、または質問の平均スコア。

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

評価フォーム (Eval Form)

コンタクトのスコアリングに使用された評価フォーム。

名 (First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

姓 (Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

評価合計 (Total Evaluations)

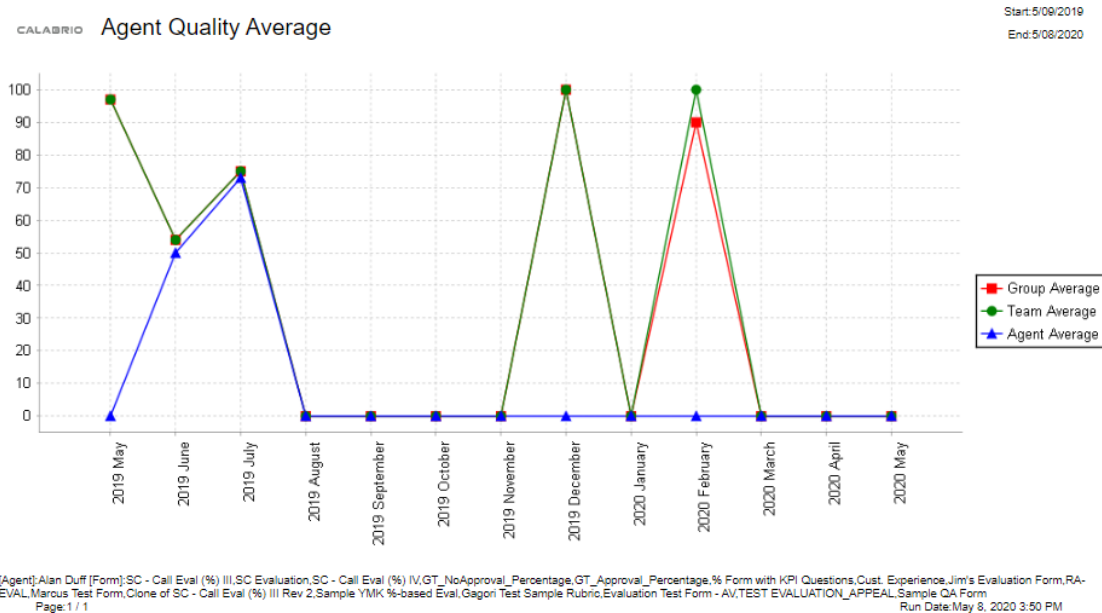
指定した期間内に指定した評価フォームを使用して行われた評価の総数。

ユーザー ID (User ID)

アーカイブにアクセスしたユーザーの Windows ログイン。

品質平均グラフ

このグラフは、エージェント、チーム、グループの時間の平均品質を表示します。これには、1つの評価フォームを含めるか、ポイントベースまたはパーセントベースのすべてのフォームを含めることができます。



このレポートのフィールド

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

グループ平均 (Group Average)

グループ内のエージェントについて評価された全コンタクトの平均スコア。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

チーム平均 (Team Average)

全チームの評価の平均評価スコア。

質問スコア (Question Scores)

[質問スコア (Question Scores)] レポートには、評価フォームの各質問のスコアが表示されます。これには、選択した基準に応じて、1つの評価フォームを含めるか、個々のエージェント、グループ、チームのポイントベースまたはパーセントベースのすべてのフォームを含めることができます。

CALABRIO Agent Question Scores										Start: 5/09/2019	
										End: 5/08/2020	
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team	Duff	Alan	Alan Duff	% Form with KPI Questions	243	3	0	2	1	48.33
		Section Weight(%): NA		Section: Greetings						Average Score: 83.33	
		Question Weight(%)		Question							
		NA		1.1 Agent identifies company and themselves?						66.67	
		NA		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?						100.00	
		Section Weight(%): NA		Section: Applications						Average Score: 33.33	
		Question Weight(%)		Question							
		NA		2.3 Stays within appropriate applications?						33.33	
		Section Weight(%): NA		Section: Handling Call						Average Score: 73.33	
		Question Weight(%)		Question							
		NA		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users						73.33	
		Section Weight(%): NA		Section: Closing						Average Score: 66.67	
		Question Weight(%)		Question							
		NA		4.1 Reads and gains approval of disclosures						66.67	
		NA		4.4 Thanks the customer on the company's behalf						66.67	
Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team	Duff	Alan	Alan Duff	GT_Approval_Perc...	243	1	1	0	0	100.00
		Section Weight(%): NA		Section: One Section						Average Score: 100.00	
		Question Weight(%)		Question							
		NA		1.1 Important Question						100.00	
		Section Weight(%): NA		Section: Two Section						Average Score: 30.00	
		Question Weight(%)		Question							
		NA		2.1 Two More Questions						0.00	
		NA		2.2 Last Question						60.00	

CALABRIO Group Question Scores Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group					% Form with KPI Questions	247	7	3	2	2	82.14
					Section Weight(%):NA						Average Score: 81.82
					Section: Greetings						
					Question Weight(%):NA						80.00
					Question: 1.1 Agent identifies company and themselves?						83.33
					Question: 1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?						
					Section Weight(%):NA						Average Score: 40.00
					Section: Applications						
					Question Weight(%):NA						40.00
					Question: 2.3 Stays within appropriate applications?						
					Section Weight(%):NA						Average Score: 83.33
					Section: Handling Call						
					Question Weight(%):NA						83.33
					Question: 3.4 Suggests customer upgrade membership or add users						
					Section Weight(%):NA						Average Score: 80.00
					Section: Closing						
					Question Weight(%):NA						80.00
					Question: 4.1 Reads and gains approval of disclosures						80.00
					Question: 4.4 Thanks the customer on the company's behalf						
Default Group					GT_Approval_Perc..	247	1	1	0	0	100.00
					Section Weight(%):NA						Average Score: 100.00
					Section: One Section						
					Question Weight(%):NA						100.00
					Question: 1.1 Important Question						
					Section Weight(%):NA						Average Score: 30.00
					Section: Two Section						
					Question Weight(%):NA						0.00
					Question: 2.1 Two More Questions						60.00
					Question: 2.2 Last Question						

このレポートのフィールド

エージェント ID(Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

平均スコア(%) (Average Score (%))

フォーム、セクション、または質問の平均スコア。

未満(Below)

予想を下回る評価済みコンタクトの数。

終了(End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

評価 (Evaluations)

評価の総数。

超過 (Exceeds)

期待値を上回る、評価済みコンタクトの数。

名 (First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

フォーム (Form)

評価フォームの名前。

グループ (Group)

グループの名前。

姓 (Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

一致 (Meets)

期待値に一致する、評価済みコンタクトの数。

質問 (Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

質問の重み (Question Weight)

評価フォームで質問に適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションにおける質問の重み付け合計は 100% です。

録音・録画 (Recordings)

録音の数。

セクション (Section)

評価フォームのセクションの名前。

セクションの重み (Section Weight)

評価フォームでセクションに適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションの重み付け合計は 100% です。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

チーム (Team)

チームの名前。エージェントに関連付けられている場合、チームはエージェントの現在のチームです。

コンタクト別の録音アクセス (Recording Access by Contact)

[コンタクト別の録音アクセス (Recording Access By Contact)] レポートでは、指定された期間にアクセスされた、特定のエージェントのアーカイブされた録音のリストが表示されます。このレポートを使用すると、特定のエージェント、受信番号、または発信者番号に関して多数の録音を確認されたかどうかを判定できます。

このレポートのフィールド

アクセス日 (Accessed Date)

コンタクトがアクセスされた日付。

アクセス時刻 (Accessed Time)

コンタクトがアクセスされた時刻。

アクセスタイムゾーン (Accessed Time Zone)

コンタクトがアクセスされたタイムゾーン。

エージェントの名 (Agent First Name)

エージェントの名。

エージェント ID(Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

エージェントの姓 (Agent Last Name)

エージェントの姓。

着信番号 (Called Number)

コールを受信した電話機の DID(直通内ダイヤルイン方式) または DNIS(着信番号識別サービス) 番号。着信番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明(unknown)] と表示されます。

発信者番号 (Calling Number)

発信者 ID または ANI(発信側の自動番号識別)。発信者番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明(unknown)] と表示されます。

コンタクト日 (Contact Date)

コンタクトが発生した日付。

コンタクト ID(Contact ID)

会話の一意の ID。

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

ユーザーの名 (User First Name)

ユーザーの名。

ユーザー ID(User ID)

アーカイブにアクセスしたユーザーの Windows ログイン。

ユーザーの姓 (User Last Name)

ユーザーの姓。

ユーザー別の録音アクセス(Recording Access by User)

[ユーザー別の録音アクセス(Recording Access By User)] レポートでは、指定された期間に録音にアクセスしたユーザーが表示されます。

このレポートのフィールド

アクセス日 (Accessed Date)

コンタクトがアクセスされた日付。

アクセス時刻 (Accessed Time)

コンタクトがアクセスされた時刻。

アクセスタイムゾーン(Accessed Time Zone)

コンタクトがアクセスされたタイムゾーン。

エージェントの名 (Agent First Name)

エージェントの名。

エージェント ID(Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

エージェントの姓 (Agent Last Name)

エージェントの姓。

着信番号 (Called Number)

コールを受信した電話機の DID(直通内ダイヤルイン方式) または DNIS(着信番号識別サービス) 番号。着信番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。

発信者番号 (Calling Number)

発信者 ID または ANI(発信側の自動番号識別) 。発信者番号がリストされていない場合、またはブロックされている場合は、[不明 (unknown)] と表示されます。

コンタクト日 (Contact Date)

コンタクトが発生した日付。

コンタクト ID(Contact ID)

会話の一意の ID。

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

ユーザーの名 (User First Name)

ユーザーの名。

ユーザー ID (User ID)

アーカイブにアクセスしたユーザーの Windows ログイン。

ユーザーの姓 (User Last Name)

ユーザーの姓。

全スコア データ (Scores All Data)

[全スコアデータ (Scores All Data)] レポートには、グループ、チーム、エージェント別の平均評価スコアがフォームごとに表示されます。これには、1つの評価フォームを含めるか、ポイントベースまたはパーセントベースのすべてのフォームを含めることができます。

Team Scores All Data

Start: 4/30/2019

End: 4/29/2020

Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	Collections Phone Evaluation 3.0	47	2	0	2	0	69.38
		Section Weight(%) 50.00	Section: Customer Experience					Average Score: 62.50
		Question Weight(%)	Question					Average Score
		10.00	1.1 The agent provided an appropriate introduction and greeting.					100.00
		30.00	1.2 The agent was engaged and properly built a human connection with the customer.					75.00
		20.00	1.3 The agent was professional and spoke with confidence.					50.00
		10.00	1.4 The agent effectively controlled the call.					50.00
		20.00	1.5 The agent demonstrated ownership of the customer's concerns/issues and related tasks.					50.00
		10.00	1.6 The agent provided a proper closing.					50.00
		Section Weight(%) 50.00	Section: Technical					Average Score: 75.00
		Question Weight(%)	Question					Average Score
		10.00	2.1 The agent left a timely complete note(s).					75.00
		20.00	2.2 The agent provided a recap of the Root Cause for Delinquency (RCD).					50.00
		10.00	2.3 The agent reviewed the next steps that have been mutually agreed upon.					50.00
		20.00	2.4 The agent confirmed the specific date by which the action steps will take place.					100.00
		10.00	2.5 The agent received confirmation where the customer has committed themselves to act, and be closer to a solution.					50.00
		20.00	2.6 The agent verified the contact's email address and phone number.					100.00
		10.00	2.7 The agent verified the address.					100.00
		0.00	2.8 Payment in full was received.					0.00
		Section Weight(%) 0.00	Section: Liabilities					Average Score: 100.00
		Question Weight(%)	Question					Average Score
		12.50	3.1 The agent did not leave a note on the account(s).					100.00
		12.50	3.2 The agent did not avoid distractions during the call, holding or ACW.					100.00
		12.50	3.3 The agent did not make the required recorded line notification(s).					100.00
		12.50	3.4 The agent provided substantially incorrect information or lied to the customer.					100.00
		12.50	3.5 The agent shared account information with an unauthorized contact.					100.00
		12.50	3.6 The agent instructed the customer to take unsafe action.					100.00
		12.50	3.7 The agent assumed liability when it has not been confirmed.					100.00
		12.50	3.8 The required SML form was not submitted.					100.00
Group	Team	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Collections	Red Team	CS Audit - 2nd TEST.2.1	47	1	1	0	0	100.00
		Section Weight(%) 0.00	Section: General Info					Average Score: 100.00
		Question Weight(%)	Question					Average Score
		20.00	1.1 Audit Type - Call					100.00
		20.00	1.2 Audit Type - Change					0.00
		20.00	1.3 Inbound					0.00
		20.00	1.4 Outbound					100.00
		20.00	1.5 Provider					0.00
		Section Weight(%) 2.50	Section: Call Opening					Average Score:
		Question Weight(%)	Question					Average Score
		50.00	2.1 Did the rep state their name and greeting?					0.00
		50.00	2.3 Did the rep advise the call is recorded?					0.00
		Section Weight(%) 5.00	Section: HIPAA Verification					Average Score:
		Question Weight(%)	Question					Average Score
		50.00	3.1 Did the rep verify the caller is authorized to make their request?					0.00
		50.00	3.2 Did the rep verify the correct date of birth?					0.00

このレポートのフィールド

エージェント ID (Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

平均スコア(%) (Average Score (%))

フォーム、セクション、または質問の平均スコア。

未満 (Below)

予想を下回る評価済みコンタクトの数。

終了 (End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

評価 (Evaluations)

評価の総数。

超過 (Exceeds)

期待値を上回る、評価済みコンタクトの数。

名 (First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

フォーム (Form)

評価フォームの名前。

グループ(Group)

グループの名前。

姓(Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示(View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

一致(Meets)

期待値に一致する、評価済みコンタクトの数。

質問(Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

質問の重み(Question Weight)

評価フォームで質問に適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションにおける質問の重み付け合計は 100% です。

録音・録画(Recordings)

録音の数。

セクション(Section)

評価フォームのセクションの名前。

セクションの重み(Section Weight)

評価フォームでセクションに適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションの重み付け合計は 100% です。

開始(Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

チーム(Team)

チームの名前。エージェントに関連付けられている場合、チームはエージェントの現在のチームです。

セクションスコア(Section Scores)

[セクションスコア(Section Scores)] レポートでは、指定された期間中での、評価フォームの各セクションについて、平均スコアが表示されます。これは、選択された基準に応じて、エージェント、チーム、グループ別に実行できます。

CALABRIG Agent Section Scores

Start:5/09/2019
End:5/08/2020

Group	Team	Last Name	First Name	Agent ID	Form	Recordings	Evaluations	Exceed	Meet	Below	Average Score
Default Group	Default Team	Duff	Alan	Alan Duff	% Form with KPI Questions	243	3	0	2	1	48.33
		Section Weight(%):NA		Section: Greetings							Average Score: 83.33
		Question Weight(%)		Question							
		NA		1.1 Agent identifies company and themselves?							66.67
		NA		1.3 Agent verifies customer via PIN or security questions?							100.00
		Section Weight(%):NA		Section: Applications							Average Score: 33.33
		Question Weight(%)		Question							
		NA		2.3 Stays within appropriate applications?							33.33
		Section Weight(%):NA		Section: Handling Call							Average Score: 73.33
		Question Weight(%)		Question							
		NA		3.4 Suggests customer upgrade membership or add users							73.33
		Section Weight(%):NA		Section: Closing							Average Score: 66.67
		Question Weight(%)		Question							
		NA		4.1 Reads and gains approval of disclosures							66.67
		NA		4.4 Thanks the customer on the company's behalf							66.67

[Agent]: Alan Duff [Form]: % Form with KPI Questions
Page: 1 / 1

Run Date: May 8, 2020 4:11 PM

このレポートのフィールド

エージェント ID(Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

平均スコア(%) (Average Score (%)

フォーム、セクション、または質問の平均スコア。

未満(Below)

予想を下回る評価済みコンタクトの数。

終了(End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

評価 (Evaluations)

評価の総数。

超過 (Exceeds)

期待値を上回る、評価済みコンタクトの数。

名 (First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

フォーム (Form)

評価フォームの名前。

グループ (Group)

グループの名前。

姓 (Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

一致 (Meets)

期待値に一致する、評価済みコンタクトの数。

質問 (Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

質問の重み (Question Weight)

評価フォームで質問に適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションにおける質問の重み付け合計は 100% です。

録音・録画 (Recordings)

録音の数。

セクション (Section)

評価フォームのセクションの名前。

セクションの重み (Section Weight)

評価フォームでセクションに適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションの重み付け合計は 100% です。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

チーム (Team)

チームの名前。エージェントに関連付けられている場合、チームはエージェントの現在のチームです。

すべてのデータを調査

[全調査データ (Surveys All Data)] レポートには、ポストコール調査のスコアがまとめて表示されます。

このレポートのフィールド

エージェント ID (Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

平均スコア (%) (Average Score (%))

フォーム、セクション、または質問の平均スコア。

名 (First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

フォーム(Form)

評価フォームの名前。

グループ(Group)

グループの名前。

姓(Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示(View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

質問(Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

質問の重み(Question Weight)

評価フォームで質問に適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションにおける質問の重み付け合計は 100% です。

アンケート(Surveys)

アンケートの数。

チーム(Team)

チームの名前。エージェントに関連付けられている場合、チームはエージェントの現在のチームです。

調査フォームのスコア

[調査フォームスコア(Survey Form Scores)] レポートには、ポストコール調査の平均スコアが表示されます。

このレポートのフィールド

エージェント ID(Agent ID)

エージェントのシステム ID 番号。

平均スコア(%)(Average Score (%))

フォーム、セクション、または質問の平均スコア。

名(First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示(View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

フォーム(Form)

評価フォームの名前。

グループ (Group)

グループの名前。

姓 (Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

質問 (Question)

評価フォームに表示される質問のテキスト。

質問の重み (Question Weight)

評価フォームで質問に適用されるパーセント単位の割合。フォームの各セクションにおける質問の重み付け合計は 100% です。

録音・録画 (Recordings)

録音の数。

アンケート (Surveys)

アンケートの数。

チーム(Team)

チームの名前。エージェントに関連付けられている場合、チームはエージェントの現在のチームです。

システムステータス(System Status)

システムステータスレポートでは、録音で設定されたエージェントに関連付けられている、システムおよび管理のイベントが表示されます。サービスによって生成されるメッセージの表示を、情報、警告、エラーのいずれかのレベルまたはすべてのレベルから選択できます。当日を含めた過去 7 日間の情報を使用できます。

メディア Web アプリは、サイトのアップロードサーバーの空き領域が少なくなった場合、または空き容量が少なすぎるためアップロードが停止した場合に、それらを警告するイベントを書き込みます。

このレポートのフィールド

カテゴリ(Category)

イベントに関連付けられているアプリケーション。

日付(Date)

レポートされた情報の日付。

終了(End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

IP アドレス(IP Address)

イベントが発生したコンピュータの IP アドレス。

レベル(Level)

表示されるイベントメッセージのレベル。

- [すべて(ALL)]: すべてのイベントレベルのメッセージ
- [情報(INFO)]: エラーではないが、トラブルシューティングに役立つ可能性があるイベントに関する情報メッセージ
- [警告(WARN)]: 害のある不具合だがプログラムの動作の妨げにはならないイベントに関する警告メッセージ
- [エラー(ERROR)]: プログラムが動作を継続できないイベントに関するエラーメッセージ

マシン(Machine)

イベントが発生したコンピュータの汎用一意識別子(UUID)。

メッセージ(Message)

イベントのメッセージ。

開始(Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

時刻(Time)

コンタクトの時間。

ユーザー録音ステータス(User Recording Status)

[ユーザー録音ステータス(User Recording Status)] レポートでは、録音で設定されたエージェントに関連付けられている、ユーザーおよび録音のイベントが表示されます。サービスによって生成されるメッセージの表示を、情報、警告、エラーのいずれかのレベルまたはすべてのレベルから選択できます。当日を含めた過去 7 日間の情報を使用できます。

このレポートのフィールド

カテゴリ(Category)

イベントに関連付けられているアプリケーション。

日付(Date)

レポートされた情報の日付。

終了(End)

レポートの対象となる日またはインターバルの終わり、または期間の終わり。

名(First Name)

評価者の名。評価者の名の値は、[評価者の詳細表示(View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

IP アドレス(IP Address)

イベントが発生したコンピュータの IP アドレス。

姓 (Last Name)

評価者の姓。評価者の姓の値は、[評価者の詳細表示 (View Evaluator Detail)] 権限が選択されている場合のみ表示されます。

レベル (Level)

表示されるイベントメッセージのレベル。

- [すべて (ALL)]: すべてのイベントレベルのメッセージ
- [情報 (INFO)]: エラーではないが、トラブルシューティングに役立つ可能性があるイベントに関する情報メッセージ
- [警告 (WARN)]: 害のある不具合だがプログラムの動作の妨げにはならないイベントに関する警告メッセージ
- [エラー (ERROR)]: プログラムが動作を継続できないイベントに関するエラーメッセージ

マシン (Machine)

イベントが発生したコンピュータの汎用一意識別子 (UUID)。

メッセージ (Message)

イベントのメッセージ。

開始 (Start)

レポートの対象となる日またはインターバルの開始時間、または期間の開始時間。

チーム(Team)

チームの名前。エージェントに関連付けられている場合、チームはエージェントの現在のチームです。

時刻(Time)

コンタクトの時間。

ユーザー ID(User ID)

アーカイブにアクセスしたユーザーの Windows ログイン。