## Webex Calling

Webex Calling 簡単マニュアル コールキューを設定しよう



# Contents

概要:コールキューとは	03
STEP1:コールキューの作成	04
STEP2 : バウンスの設定	09
デモ:コールキュー番号着信・応答	11

#### 概要:コールキューとは

コールキューは代表電話対応などでエージェント全員が電話応対中となっている場合でも、 入電電話を保留状態にして次のエージェントが空くまで待たせる機能です。



管理者利点 ・クラウドで当日の設定が可能 ・各エージェント毎のレポートも発行可 ユーザ利点 ・直通電話は受けるが、コールキュー電話を受け付けない設定がユーザアプリ側で随時設定変更可

#### 「「パポイント

- ・デフォルトだけでなく任意のアナウンスや音楽を設定可
- ・コールルーティングパターンはハントグループと同様に同時鳴動
- ・順次鳴動などの選択可
- ・各エージェント ユーザは Webex Calling アプリ上の設定で、コールキュー対応の可否を選択可 ・これにより、自身の電話番号宛の電話は着信しても、コールキュー電話番号は受け付けない設定が可能となり、 ランチ タイム・休憩時間もしっかりと休息可
- ・管理者はコントロール ハブで現在のコールキュー数・コールキューレポート また、Calling Admin Portal(CAP) で エージェント別のレポートを確認可

(∋活用例 -

お客様からの電話が集中しがちな受付電話番号として、コールキューを設定すると便利です。

デモ構成 -

相談窓口として設定したコールキュー番号に、三瓶さん、園田さん、秋葉さんの3名を エージェントとして登録します。

コールルーティングパターンはトップダウン、デモで確認しやすいように1コールごとに 次のエージェントへバウンスする設定となっています。

## STEP1:コントロール ハブでコーリングを開く

- 1. コントロール ハブ (Webex Control Hub : https://admin.webex.com/) へ アドミン ID・パスワードでログイン
- 2. 左側のメニューより【コーリング】を選択

webex Control H	du			4 0 D 🌚
<ul> <li>○ スタートアップガイド</li> <li>△ Alerts center</li> </ul>	概要			
5.0	Webex エクスペリエンス ペーク おめでとうございます! 所属相機のパフォーマンス	更新情報	オンボーディング …	
副 分析 ~ トラブルシューティング	は最高レベルにランク付けされています。	サービスを新しい Webex エクスペリ エンスにアップデートします。さらに	14 合計ユーザー数 ① CSV 最終アップロード日 六月 21, 2021 at 11:26午前	
日 レポート	Superb		- 非アクティブ 0%	
10日 10日 11日 11日 11日 11日 11日 11日 11日 11日	Copie		- 不確認 0% - 確認済み 0% - アクティブ 100%	
0 7-72ペース	(View Experience	デバイス ···· 6 会計デバイス数		
ロ デバイス 診 アプリ	Webex サービス 全オンライン …	オンライン: 1	潜在的新規ユーザー 0 レビュー ディレクトリ同期を有効にする	
凸 アカウント ※ 組織設定	● ● ● Webex コーリング Meetings	オンライン問題あり:0	6.4	
サービス	O Control Hub デベロッパ API	有効期限切れ: 0	Cisco COVID-19	
○ 移行 ○ メッセージング	-Ľ2 ()	アクティベート中: 1	Webex Response Resources	
白 ミーティング シ コーリング	Room デバイス Contact Center		(żśki#u<	
<ul> <li>◎ 接続済みの UC</li> </ul>	ハイブリッド サービス 7 個が不完全 …	最新機能	三 官塚機能 サブスクリプションの管理	
○ ハイブリッド	カレンダー カレンダー (Office カレンダー)	Cisco Webex +	組織タスク 監査ログ	
GCPS_Japan	(Google) 365) (Exchange)	最新の更新はこちらです。	Calling 管理ポータル Webex Calling ネットワーク準備ツール	

#### 3. 上部のメニューから【機能】→【コールキュー】を選択

アップガイド	コーリング	番号 ロケーション コール ルーティング 機能 P	STN 注文 サービス設定 クライアン
nter	自動音声応答 コール パーク内線 コール パーク グループ コール ピックアップ ユール キュー	DECT ネットワーク ハント グループ Office Anywhere ページング	グループ レセプショニスト クライアント 仮
レシューティング	コールキュー 設定したポリシーに基づいて遺話可能なエージェントを探すことで着信コールをグループに自動的 べてのエージェントが通話中のときはアナウンスと音楽を再生しながらコールをキューに入れて身	▲ に分配し、す 鋼にします。	コール キュー を
F			
- 1			
スペース			
2		0.00	
		1101	
ント		15	
定		7	
		コール キュー	
ージング	設定したポリシーに基づいて通 に自動的に分配します。すべての ながらコー	5可能なエージェントを探すことで、着信コールをグループ Dエージェントが通話中のときはアナウンスと音楽を再生し ールをキューに入れて保留にします。	
ング			
みのUC		作版 コール キュー	
リッド			

Control Hub							4 (	90
ブガイド コーリン	グ		番号	ロケーション	コール ルーティング	/ 機能 PSTN 注	文 サービス設定 クラ	イアントの
自転音声応著 コールキ: 設定したポリシ ペてのエージェ	コールパーク内線 コールパークグルーフ ユー シーに基づいて過互可能なエージェントを とントが適話中のときはアナウンスと音楽 (	コール ビックアップ ますことで着信コールをグル 調生しながらコールをキョ	<u>コールキュー</u> DECT ネットワ ープに自動的に分配し、す ーに入れて保留にします。	ーク ハントグル・	-7 Office Anywhere	ページング グループ	レセプショニスト クライアン	ト 仮想内 ・ユー を作成
z								
			0	nn				
			12	UU				
				2				
				9				
			コール	キュー				
		設定したポリシーに	基づいて通話可能なエージ	ェントを探すこと	で、着信コールをグ	ループ		
1		に自動的に分配しま	す。 すべてのエージェント	が通話中のときに	アナウンスと音楽を	再生し		
			1911.01-116+1-K	ALC MILLOS	. 9.4			
			作成コーノ	#1-				
c								

#### 5. コールキューを作成する

#### 1) 基本

webex Control Hub	コール キューを作成	× 4 0 D @
<ul> <li>○スタートアップガイド</li> <li>ユーリング</li> <li>Alerts center</li> <li>副</li> <li>⇒</li> <li>⇒</li></ul>	▲本     コールルーティング オーバーフロー設定     アナウンス     エージェントを選択       コール キュー の名前 この名前は、後で コール キュー を識別するために使用されます。       お客様相談窓口     ●       電話番号 コール キュー をブライマリ電話番号や内線番号に割り当てます。       検索     および/ または	- O IN 注文 サービス設定 クライアントの設定 レビュー レーブ レゼブショニスト クライアント 仮想外編 ユール キュー を作意
<ul> <li>20 アブリ</li> <li>① アカウント</li> <li>※ 組織設定</li> <li>ヤービス</li> <li>⑦ 移行</li> </ul>	キュー内のコール数 10 発信者 ID 発信者 ID 発信者 ID は着信転送が有効になり、コールが転送されるときに使用されます。 発信 ID の名 お客様相談窓口	・ロケーション * ここでは Tokyo ロケーション ・コールキューの名前 * ここでは お客様相談窓口 ・電話番号 * 外線 および・または 内線
<ul> <li>○ メッセージング</li> <li>○ ミーティング</li> <li>▲ コーリング</li> <li>● 接続済みの UC</li> <li>○ ハイブリッド</li> <li>● GCPS_Japan</li> </ul>	言語 コールキューの言語を選択します。 Japanese ✓ キャン	・キュー内の連話数 * テノオルト 10 (最大 50) ・言語 *Japanese

2) コールルーティングパターンの設定 webex Control Hub コール キューを作成 コーリング IN 注文 サービス設定 クライアントの設定 - 0 --. Alerts center コール ルーティング オーバーフロー設定 アナウンス エージェントを選択 レビュー ープ レセプショニスト クライアント 仮想内線 自動音声応答 基本 コールキュー 設定したポリシー べてのエージェント 呼び出しルーティング パターンを選択 呼び出しルーティング パターンは、コールがキューに入ったときに鳴る電話の白数と、それらの電話が鳴る順序を決定します。 园 分析 日 レポート ○ ローテーション (最大 1,000 エージェント) 最後に通話をとったエージェントに続くすべてのエージェントをローテーションして、次に対応可能なエージェントにコールを転送します。 トップダウン(最大 1.000 エージェント) 毎回トップから始めて、順にエージェントのキューを通じてコールを送ります。 8 2-4-○ 最長アイドル (最大 1,000 エージェント) 最も長い間アイドル状態にあったエージェントにコールを送ります。応答しない場合、2 番目にアイドル時間が長かったエージェントから順 に、応答するまで続けます。 88 アプリ ○ 重み付け (最大 100 エージェント) コール センターのプロファイルでエージェントに割り張られたパーセンテージに基づき、アイドル状態のエージェントにコールを送信しま す。 ユーザーに分配される合計パーセンテージは 100% にする必要があります。 ◎ 組織設定 () 同時 (最大 50 エージェント) 同時にコール キューのすべてのエージェントにコールを送信します。 C #67 戻る次へ & コーリング ◎ 接続済みの UC GCPS\_Japan

\* 今回の設定ではトップダウンを設定

webex Control H	lub		コール キュ・	ーを作成		×	4 0 D 🍘
<ul> <li>スタートアップガイド</li> <li>Alerts center</li> <li>BR</li> <li>分析</li> </ul>	コーリング 自動音声応音 コー コール キュー 設定したポリシー(	● ● 基本 コール ルーティング オーバーフロー設定	オーバーフロー設定		エージェントを選択		N 注文 サービス設定 クライアントの設定 レブ レビブショニストクライアント 参照内組 コールキューを作成
ー ットラブルシューティング 目 レポート	ベてのエージェント	キューがいっぱいになったときの新しいコール(: 発信者が電話を切るまで呼び出し音を鳴らす 該中の処理を実行	オーバーフロー)				
■■ <u> 日</u> ユーザー ② ワークスペース		電話番号に転送 発信者が電話を切るまで呼び出し音を鳴らす					
ロ デバイス ※ アプリ ① アカウント							
ウービス 〇 移行							
<ul> <li>○ メッセージング</li> <li>□ ミーティング</li> <li>▲ コーリング</li> </ul>						戻る 次へ	
◎ 接続済みの UC ○ ハイブリッド				作成 コール キ			
GCPS_Japan							

#### 3) オーバーフロード設定

\* 今回の設定では【発信者が電話を切るまで呼び出し音を鳴らす】を設定

#### 4) アナウンス

webex Control I	Hub			コール キュ・	ーを作成			~		<b>@</b>
<ul> <li>○ スタートアップガイド</li> <li></li></ul>	コーリング				2+01/7	〇	-0	「N 注文 サー」	ビス設定 クライアントの	し設定
5.H	Incaracia -	58:44	1-1010-1421		11110	エーシェントを増払	VC1-	V-7 0079		
🖬 分析	コール キュー 設定したポリシー(	アナウンス							コール キュー を作用	
~ トラブルシューティング	べてのエージェント	n-II+1 Jut-2	r							
レポート										
		ウェルカムメッセージ	ノは必須です							
44		チェックをオンにす	ると、すべての発信者に	ウェルカムメッセージカ	『再生されます。 チ	ェックがオフでエージェント	が対応可能な場合			
<u>ಡಿ ವ–ಳ–</u>		は、発信者にウェル: ウェルカムメッセー:	カムメッセージは再生され ジの種類。 セットアップ	れません。 後、設定から最大 4 つ	のアナウンスを追加	できます。				
0 ワークスペース										
ロ デバイス		○ カスタム アナウ	シスの再生							
88 アプリ										
面 アカウント		キューに入れられた通	品用の推定待機メッセ	2-9						
◎ 組織設定		0								
		ご案内のメッセージ								
サービス								1		
G 發行		最初のメッセージの る情報など、カスタ	&、保留中の音楽の前に マイズされたアナウンス	再生されるアナウンス <sup>-</sup> が再生されます。 ご案	です。一般的には、 肉のメッセージの時	実施中のプロモーション、参 間を入力し、デフォルトまた	l品やサービスに関す Lはカスタムアナウ			
○ メッセージング		ンスのいずれかを選	尺します。	019120100.90 CMG	3000.06 20000	MC////////////////////////////////////				
□ ミーティング		ご案内のメッセージ	の時間							
% コーリング		10 8	Þ							
◎ 接続済みの UC		O デフォルトアナ	ウンスの再生	・ウエル	カム メッセ	ージ *ON (必須	頁) * 今回の設	定ではデフォル	ト アナウンスの再生	Eを選択
O ハイブリッド				·+	に入れられ	た通話用の推定	待機メッセーシ	ジ * デモでは (	DFF	
GCPS_Japan			_	・ご案内	のメッセー	ジ * 今回の設定	では ON/ ご≸	尾内のメッセ-	-ジの時間 10 秒	
-				* デフォ	・ルト アナウン	シスの再生				
					<b>办</b> 主 注 * 4					
				• 休留中		7回の設定では UN				
		G <sup>+</sup> Tipe								
	$\square$	A ups -								
		キューの	保留時間	に音楽を涼	充したい	場合は ON	を選択			

#### 5) エージェントを選択し、コールキューに追加するユーザを選択

webex Control H	lub		コール キュ	ーを作成		×	4 0 D 🍚
<ul> <li>⊘ スタートアップガイド</li> <li>↓ Alerts center</li> </ul>	コーリング	<ul> <li>基本 コール</li> </ul>	●● ルーティング オーバーフロー設定	アナウンス	エージェントを選択	O	N 注文 サービス設定 クライアントの設定 レーブ レセプショニスト クライアント 仮想内線
<ul> <li>■ 分析</li> <li>~ トラブルシューティング</li> <li>■ レポート</li> </ul>	コール キュー 設定したポリシー( べてのエージェン)	コール キューに追加するユー 名前または電話番号でユーザーをき 呼び出しルーティングパターン「 て、順にエージェントのキューを呈	ザーを選択 <sub>免索</sub> して追加します。 トップダウン』(最大 1,000 個のエージ) 5じてコールを送ります。	ェント)を選択しまし	った。毎回トップから始め		コールキューを作成
**		ユーザー、ワークスペースを追加	٥	~			
8 2-4-		<ul><li>(×) コール中にエージェントさ</li></ul>	ことに複数のコールを許可				
0 ワークスペース		Q 4名のエージェ			すべて削除		
白 デバイス		2F	BKED.		$\square$		
88 アプリ		石积	電話費亏	PS#R			
⑦ アカウント		友宏 三瓶		2000	0		
◎ 組織設定		Ⅲ 麻美 園田	+81364343921	2001	0		
サービス		Ⅲ 一実 秋葉		2007	0		
C 移行		II 川口 利佳		2005	0		
○ メッセージング							
□ ミーティング						戻る次へ	
% コーリング							
◎ 接続済みの UC							
◎ ハイブリッド							
GCPS_Japan							

\* 今回の設定では三瓶さん、園田さん、秋葉さん、川口さんを登録

#### 6) レビュー・各項目の内容を確認

#### 7)【作成】をクリックして完成



#### 6. 右下に「正常に作成されました」が表示

#### 【完了】をクリックして終了



### STEP2:バウンスの設定

- 1. コントロール ハブ (Webex Control Hub : https://admin.webex.com/) へ アドミン ID・パスワードでログイン
- 2. 【コーリング】→【機能】→コールキュー画面で、対象となるコールキューを選択しクリック

Hub				۵
コーリング		番号 ロケーショ	ョン コール ルーティング 機能	PSTN 注文 サービス設定 ク
自動音声応答 コールパーク内線 コール キュー 設定したポリシーに基づいて通話可 べてのエージェントが通話中のとき	コールバークグループ コールビックアップ <u>コールキュー</u> J部なエージェントを探すことで羞信コールをグループに自動 はアナウンスと音楽を再生しながらコールをキューに入れて	DECT ネットワーク ハン 的に分配し、す 保留にします。	ト グループ Office Anywhere ページ:	<i>∀∀ グルーナ</i> レセプショニスト クライフ ⊐−ル
Q 検索 コール キュー			Токуо	✓ エクスポート
コール キュー名	ロケーション	電話番号	内線	アクション
お客様相談窓口	Tokyo		5050	
1				

#### 3. 右側に表示されるメニューより【バウンス コール】を選択

webex Control H	Hub		۵ ۵ ۵
⊘ スタートアップガイド △ Alerts center	コーリング	お客様相談窓口 🥒	×
<sup>監視</sup> 副 分析 〜 トラブルシューティング	自動音声応着 コールパーク内線 コールパーク グループ コール ピックアッ コール キュー 設定したポリシーに基づいて通話可能なエージェントを探すことで着信コー/ べてのエージェントが通話中のときはアナウンスと音楽を再生しながらコー/	<sup>奥更</sup> コール キューを有効にする	
■ レポート	Q 検索 コール キュー	設定	管理 >
22	コール キュー名 ロケーシ	電話番号	5050 >
8 2-4-	お客様相談窓口 Tokyo	着信転送	無効 >
ロ デバイス		エージェント	管理 >
88 アプリ Co. アカウント			L 780 \
◎ 組織設定		オーバーフロー設定	1979977 /
サービス		パウンス コール	管理 >
C 移行			
○ メッセージング			管理 >
□ ミーディング		アナウンスファイル	管理 >
<ul> <li>◎ 接続済みの UC</li> <li>○ ハイブリッド</li> </ul>			
GCPS_Japan			

#### 4. 設定された回数の呼び出しの後に通話をバウンスするに回数を入力

webex Control H	Hub		۵ ۵ ۵
Webex Control I	コーリング           国転音声応音         コールパーク内線         コールパーククループ         コールピンクア           コール キュー         設定したポリシーに基づいて適該可能なエージェントを探すことで登場コールペマのエージェントが通該中のときはアナウンスと音楽を再生しながらコーノ           Q         検索 コール キュー           コール キュー         コール キュー           コール キュー         コール キュー           コール キュー         コール キュー	<ul> <li>お客様相談窓口</li> <li>パウンスコール</li> <li></li></ul>	۵ ۲ کی ۲ ۲۳۶۲۶ (۱۹۹۳)
<ul> <li>ヘ ユーリング</li> <li>● 接続済みの UC</li> <li>○ ハイブリッド</li> <li>■ GCPS_Japan</li> </ul>			

#### \* 今回の設定では回数1に設定



#### 5.【保存】をクリック \* 右下に「正常に更新しました」と表示



## デモ:コールキュー番号着信・応答 (コールルーティング:トップダウン)

デモの設定 ろ エージェント登録3名(三瓶さん→秋葉さん→川口さん) \*トップダウン 発信元デバイスからコールキュー(5050)へ発信



1. 1コール目:コールキュー内線番号 (5050) 発信

2. トップダウン順に着信して応答 \* 三瓶さん→ 秋葉さん→ 川口さんの順に着信



三瓶さん着信秋葉さん着信川口さん着信して応答。川口さんコールキュー対応中になりました。



4. トップダウン順に着信して応答 \* 対応可能は三瓶さんと秋葉さん、三瓶さん→秋葉さん順に着信



三瓶さん応答 三瓶さんと川口さんが コールキュー対応中になりました。



\*全てのエージェント3名がコール対応中