



キューの管理

コールは、スキルグループ内のメンバーシップまたはプレジジョンキューに設定された資格に基づいてエージェントにキューイングされます。

管理者は、この章で説明するすべてのツールへのフルアクセスが可能です。

スーパーバイザは、[スキルグループ (Skill Groups)] へのアクセスが制限されており、[属性 (Attributes)] および [プレジジョンキュー (Precision Queues)] には表示専用でアクセスできません。

- [属性, 1 ページ](#)
- [プレジジョンキュー \(Precision Queues\), 3 ページ](#)
- [スキルグループ \(Skill Groups\), 16 ページ](#)

属性

属性とは、言語や場所、エージェントの技能など、コールルーティングの要件を識別するものです。ブール値および能力の2つのタイプの属性を作成できます。

- ブール値属性を使用して、エージェントの属性値を `true` または `false` として識別します。たとえば、`Boston` という属性を作成するとします。この属性に割り当てられたエージェントは、ボストンに配属されています。`Boston` のエージェントには、属性 `Boston = True` が設定されます。`Boston = True` は、その属性の項です。
- 能力属性を使用して、技能レベルを 1 から 10 までのレベルで指定します。10 が最高レベルの技能を有していることを意味します。たとえば、スペイン語属性の場合、ネイティブスピーカーの属性は理想的には能力 = 10 となります。

プレジジョンキューを作成する際は、そのキューの一部となる属性を識別し、そのキューをスクリプトに実装します。新しい属性をエージェントに割り当てると、エージェントは、その属性が識別されたプレジジョンキューに自動的に関連付けられます。

属性を設定するには、[Unified CCE 管理者による管理 (Unified CCE Administrator Manage)] > [属性 (Attributes)] インターフェイスに移動します。

管理者には、属性を設定するためのフル権限があります。スーパーバイザは、Attributes ツールに表示専用でアクセスできます。スーパーバイザは、Agents ツールの [属性 (Attributes)] タブで、監視対象エージェントの属性を設定できます。

関連トピック

- [属性の追加, \(2 ページ\)](#)
- [属性の編集, \(2 ページ\)](#)
- [属性の削除, \(3 ページ\)](#)
- [プレシジョン キュー \(Precision Queues\) , \(3 ページ\)](#)
- [エージェント](#)

属性の追加

手順

-
- ステップ 1 [Unified CCE 管理者による管理 (Unified CCE Administrator Manage)] > [属性 (Attributes)] に移動します。
 - ステップ 2 [属性の一覧 (List of Attributes)] ウィンドウで、[新規 (New)] をクリックします。
 - ステップ 3 [名前 (Name)] フィールドに、一意の属性名を入力します。たとえば、抵当保険 (mortgage insurance) の属性を作成するには *mortgage* と入力します。
 - ステップ 4 [説明 (Description)] フィールドに、説明を入力します。
 - ステップ 5 [タイプ (Type)] ドロップダウンリストから、[ブール値 (Boolean)] または [能力 (Proficiency)] のタイプを選択します。
 - ステップ 6 [デフォルト (Default)] ドロップダウンリストから、[ブール値 (Boolean)] の場合はデフォルトの True または False を選択し、[能力 (Proficiency)] の場合は 1 ~ 10 の数字を選択します。
 - ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。
-

属性の編集

手順

-
- ステップ 1 [属性の一覧 (List of Attributes)] ウィンドウで、編集する属性名の一覧をクリックします。これによって、[属性の編集 (Edit Attribute)] ウィンドウが開きます。
 - ステップ 2 名前、説明、またはデフォルトを変更します。注：属性のタイプは変更できません。
 - ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。
-

属性の削除

手順

-
- | | |
|--------|---|
| ステップ 1 | [属性の一覧 (List of Attributes)] ウィンドウから、削除する属性に対応するゴミ箱アイコンをクリックします。 |
| ステップ 2 | 確認メッセージで、[はい (Yes)] をクリックします。 |
-

プレシジョンキュー (Precision Queues)

プレシジョンキューは、プレシジョンルーティングの主要コンポーネントであり、スキルグループルーティングに代わる多次元のルーティングを実現します。

Unified CCE のスクリプティングを使用して、発信者の明確なニーズに最も適したエージェントにコールが転送されるよう、プレシジョンキューを動的にマッピングすることができます。

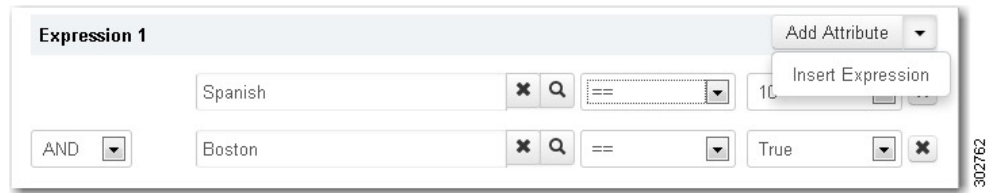
プレシジョンルーティングを設定するには、次のことを行う必要があります。

- 1 属性を作成する。属性とは、True または False 値、あるいは 1 ~ 10 の能力評価を割り当てることができる特徴です。
- 2 属性をエージェントに割り当てる。
- 3 プレシジョンキューを作成する。
- 4 ルーティングスクリプトを作成する。

エージェントをプレシジョンキューに追加する必要はありません。エージェントはそれぞれの属性に基づいて自動的にプレシジョンキューのメンバーになります。プレシジョンキューがボストンに住むエージェント、流暢なスペイン語を話すエージェント、および装置の特定の部品に関するトラブルシューティングにおいて熟達したエージェントを必要とする場合、*Boston = True*、*Spanish = True*、および *Repair = 10* の属性を持つエージェントが自動的にプレシジョンキューに加えられます。装置に関するヘルプを必要とする、ボストン在住のスペイン人の発信者は、そのエージェントにルーティングされます。

プレシジョンキューには、次のものが含まれます。

- 項：項によって属性と値が比較されます。たとえば、*Spanish == 10* という項を作成できます。この属性の項は、最も高いスペイン語能力です。
- 式：式は 1 つまたは複数の項の集合です。式の中の項は、同じ演算子を共有する必要があります。つまり、すべて AND か、すべて OR の関係であることが必要です。



- 手順：プレジジョン キュー手順とは、プレジジョン キュー内の時間ベースのルーティングポイントです。少なくとも 1 つの手順が必要で、最大で 10 の手順を作成できます。手順は、1 以上の式の集合です。



手順には、待機時間と Consider If 式が含まれる場合もあります。待機時間を使用して、対応可能なエージェントを待機する最大時間を割り当てます。Consider If 式を使用して、別のキューなど、事前に定義された基準に照らして手順を評価します。

[Unified CCE 管理者による管理 (Unified CCE Administrator Manage)] > [エージェント (Agent)] > [プレジジョン キュー (Precision Queues)] に移動して、プレジジョン キューを設定します。管理者には、プレジジョン キューを設定するためのフル権限があります。スーパーバイザは、Precision Queues ツールに表示専用でアクセスできます。

関連トピック

- [プレジジョン キューの追加, \(4 ページ\)](#)
- [プレジジョン キュー手順の作成, \(6 ページ\)](#)
- [プレジジョン キューに対する Consider If 式, \(9 ページ\)](#)
- [プレジジョン キューのコール フローの例, \(10 ページ\)](#)
- [プレジジョン キューの編集, \(11 ページ\)](#)
- [プレジジョン キューの削除, \(11 ページ\)](#)
- [属性, \(1 ページ\)](#)
- [スキル グループまたはプレジジョン キュー, \(14 ページ\)](#)
- [プレジジョン キュー用のスクリプト, \(12 ページ\)](#)
- [プレジジョン キューに関するレポート](#)
- [プレジジョン キュースクリプト ノード](#)

プレジジョン キューの追加

はじめる前に

プレジジョン キューを作成する前に、次の処理を行う必要があります。

- [エージェント](#) の作成

- 属性の作成

手順

- ステップ 1** [Unified CCE 管理者による管理 (Unified CCE Administrator Manage)] > [エージェント (Agent)] > [プレジジョンキュー (Precision Queues)] に移動します。
これによって、現在設定されているすべてのプレジジョンキューを示す [プレジジョンキューの一覧 (List of Precision Queues)] ページが開きます。
- ステップ 2** [新規 (New)] をクリックして [新規プレジジョンキュー (New Precision Queue)] 画面を開きます。
- ステップ 3** 必須の [名前 (Name)] フィールドに、32 文字以内で英数字を入力します。
- ステップ 4** 任意の [説明 (Description)] フィールドに、255 文字以内でエージェントの説明を入力します。
- ステップ 5** 必須の [サービス レベル タイプ (Service Level Type)] フィールドで、サービスレベル契約に関するレポートに使用されるサービス レベル タイプを選択します。
- サービス レベル タイプは、サービス レベルのしきい値よりも前に放棄されたコールが、サービス レベルの計算にどのように影響するかを示します。これはドロップダウンメニューであり、デフォルトは [放棄呼を無視する (Ignore Abandoned Calls)] です。オプションは、次のとおりです。
- [放棄呼を無視する (Ignore Abandoned Calls)] : サービス レベルの計算から放棄されたコールを除外するには、このオプションを選択します。
 - [放棄呼はマイナスの効果をもたらします (Abandoned Calls have Negative Impact)] : サービス レベルのしきい値の時間内で応答されたコールのみを処理済みコールとしてカウントする場合は、このオプションを選択します。サービス レベルは、サービス レベルのしきい値の時間内に放棄されたコールによって、マイナスの影響を受けます。
 - [放棄呼はプラスの効果をもたらします (Abandoned Calls have Positive Impact)] : サービス レベルのしきい値の時間内に放棄されたコールを応答済みコールとして考慮するには、このオプションを選択します。この設定では、放棄呼はサービス レベルにプラスの効果をもたらします。
- ステップ 6** 必須の [サービス レベル タイプ (Service Level Threshold)] フィールドに、サービス レベル契約に基づき、コールに応答するまでの秒数を入力します。
このフィールドに入力された時間は、サービス レベル契約に関するレポートに使用され、プレジジョンキューにコールが留まる時間には影響しません。コールが手順内に残る時間の長さは、個々の手順の待機時間によって決定されます。
- ステップ 7** 必須の [エージェントの順序 (Agent Order)] フィールドに、次のいずれかのオプションを選択し、このキューからコールを受信するエージェントを決定します。
エージェントの順序は、プレジジョンキューの手順で選ばれるエージェントを示すものではありません。エージェントは、手順に指定された条件に基づいて含まれたり除外されます。

- [最長時間対応可能なエージェント (Longest Available Agent)] (デフォルト) : プレジジョンキューに対してエージェントを順序付けるデフォルトの方法。コールは、対応可能 (または受信可能) 状態が最も長いエージェントに送信されます。
- [最もスキルの高いエージェント (Most Skilled Agent)] : コールは、プレジジョンキューの手順に関連するすべての属性から、合計して適格性の最も高いエージェントに送信されます。エージェント豊富な環境では、この設定は、適格性のより高いエージェントの使用率が高まることを意味します。
- [最もスキルの低いエージェント (Least Skilled Agent)] : コールは、プレジジョンキューの手順に関連するすべての属性から、合計して適格性の最も低いエージェントに送信されます。

ステップ 8 任意の [バケット間隔 (Bucket Intervals)] フィールドで、バケット間隔を選択します。この上限を使用し、コールに回答するタイムスロットが測定されます。このフィールドのデフォルト値は、[システムデフォルトの使用 (Use System Default)] です。異なるバケット間隔を選択するには、次の操作を行います。

- a) 虫眼鏡をクリックし、[バケット間隔の選択 (Select Bucket Intervals)] を表示します。
- b) リンクをクリックしてバケット間隔を選択し、一覧を閉じます。
- c) [x] をクリックして選択をクリアし、[システムデフォルトの使用 (Use System Default)] を再適用します。

ステップ 9 番号付きの Step Builder リンクをクリックし ([手順 1 (Step 1)]、[手順 2 (Step 2)] など) 、[Step Builder] ポップアップを開きます。

ステップ 10 手順が追加されたら、[保存 (Save)] をクリックします。

プレジジョンキュー手順の作成

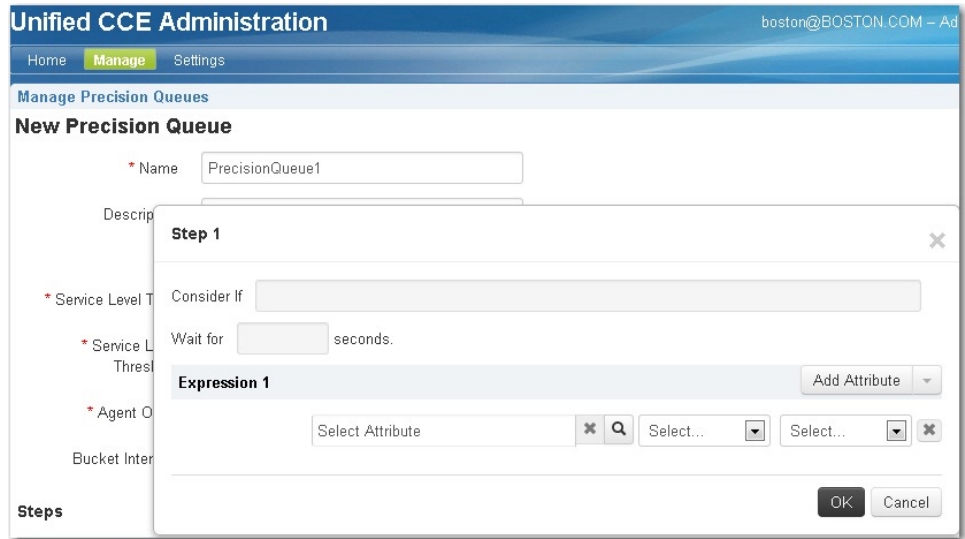
どのプレジジョンキューにも手順が存在する必要があります。

どの手順にも式が存在する必要があります。式とは、属性の項の集合です。

手順

ステップ 1 新規のプレジジョンキューに必要なフィールドをすべて入力します。

ステップ 2 [手順 (Steps)] パネルで番号付きの手順リンクをクリックします ([手順 1 (Step 1)]、[手順 2 (Step 2)] など) これによって、[手順 # (Step #)] 画面が開きます。



ステップ 3 最初の手順を次のように作成します。

- a) [Consider If] フィールドと [待機 (Wait for)] フィールドは省略します。これらは、プレジジョンキューの最初と最後の手順にある表示専用フィールドです。2 番目の手順を作成した時点で、最初の手順に戻り、[Consider If] と [待機 (Wait for)] の値を入力できるようになります。
- b) [式 1 (Expression 1)] パネルの [属性の選択 (Select Attribute)] フィールドの右側にある虫眼鏡をクリックします。
- c) リストから属性を選択します。
- d) 2 つの [選択 (Select)] フィールドを使用して、属性の項を確立します。最初の [選択... (Select...)] フィールドをクリックして、演算子を選択します。
ブール値属性について、等しいおよび等しくないの演算子を選択します。
能力属性について選択できる演算子は、True、False、より少ない、以下、より大きい、および以上です。
- e) 2 つめの [選択 (Select)] フィールドをクリックして値を選択します。
ブール値属性の値は True および False です。
能力属性の値は、1 ~ 10 の値になります。
選択すると、式に対する属性の項が作成されます。この時点で、項は [(Spanish == 10)] のようにプレジジョンキューに表示されます。この場合、エージェントはスペイン語が流暢でなければならないという要件が項となります。

ステップ 4 2 つめの属性を最初の式に追加するには、[式 1 (Expression 1)] 列の [属性の追加 (Add Attribute)] をクリックします。

- a) [および (AND)] か [または (OR)] を選択して、最初の属性と 2 つめの属性の関係を確立します。

Step 1

Consider If

Wait for seconds.

Expression 1 Add Attribute

Spanish

302764

b) 手順 3b、3c、および 3d を繰り返します。

- ステップ 5** 引き続き、属性を式 1 に追加します。
式内のすべての属性を同じ論理演算子で結び付ける必要があります。すべて [および (AND)] か、すべての [または (OR)] であることが必要です。
- ステップ 6** 2 つめの式を追加するには、[式 1 (Expression 1)] 列の [属性の追加 (Add Attribute)] ドロップダウンをクリックして、[式の追加 (Add Expression)] を選択します。
- ステップ 7** [および (AND)] か [または (OR)] を選択して、最初の式と 2 つめの式の間係を確立します。
- ステップ 8** 属性を式 2 に追加します。
- ステップ 9** 必要に応じて、式の追加を続行します。

Step 1

Consider If

Wait for seconds.

Expression 1 Add Attribute

Spanish

Expression 2 Add Attribute

NewEngland

302765

この例では、ボストン領域に住むスペイン人の発信者が、ServerXYZ を修理するために技術者のオンサイトサービスを必要としています。理想的なエージェントはスペイン語が流暢であり、ServerXYZ に関して最も高い能力を持っている必要があります。これは、式 1 で確認できます。

式2を使用すると、選択したエージェントがボストン領域かニューイングランド領域のいずれかから出向く必要があることを指定できます。

ステップ 10 手順が完成したら、[OK] をクリックしてプレジジョン キューに追加します。

ステップ 11 次の手順を作成するには、[手順 (Steps)] パネルで番号付きの手順リンクをクリックします ([手順 1 (Step 1)]) 。

後続の各手順には、先行の式と属性によって事前にデータが入力されます。おそらくは、属性の資格と適格性を低下させることとなります。これは、受け入れ可能なエージェントのプールが拡大するように基準を下げるためです。

ステップ 12 すべての手順を作成したら、最後を除く任意の手順を開き、[Consider If] フィールドと [待機 (Wait for)] フィールドに値を入力できます。

- [Consider If] は、追加の基準に対してコールを手順内で評価する式です。
- [待機 (Wait for)] は、対応可能なエージェントを待機する秒単位の値です。コールは、特定の手順でキューに入り、指定された秒数が過ぎるまで、その手順の条件に一致する対応可能エージェントを待ちます。待機時間が空白であると、手順の条件に一致する対応可能エージェントが存在しない場合に、コールはただちに次の手順に進みます。待機時間はデフォルトで 0 に設定され、最大 2147483647 の値を取ることができます。

関連トピック

[プレジジョン キューに対する Consider If 式, \(9 ページ\)](#)

[プレジジョン キュー ノードのキューイング動作, \(14 ページ\)](#)

プレジジョン キューに対する Consider If 式

プレジジョン キューの最終手順でなければ、その手順に対して *Consider If* 式を入力できます。

Consider If 式は、追加の基準に対してコールを (手順内で) 評価します。コールが *Consider If* 式のある手順に到達するたびに、式が評価されます。式の値が **true** として返された場合、コールはその手順の対象となります。値が **false** を戻した場合は、コールは次の手順に移ります。手順に対して式が指定されていない場合は、その手順は常にコールに対して考慮されます。

Consider If 式を追加するには、[Consider If] ボックスに式を入力します。または、スクリプトエディタを使用して式を構築し、それをコピーして [Consider If] ボックスに貼り付けます。 *Consider If* 式で使用されるオブジェクトは、大文字と小文字を区別します。プレジジョン キューに追加するすべての *Consider If* 式は、有効でなくてはなりません。無効な式を追加すると、プレジジョン キューを保存できません。式が有効であることを確認するには、Script Editor を使用して式を作成し、評価します。

Consider If 式では、次のスクリプト オブジェクトのみが有効です。

- Call
- PQ

- スキルグループ (Skillgroup)
- ECC
- PQ 手順 (PQ Step)
- Call Type
- カスタム関数 (カスタム関数はスクリプト エディタで作成できます)

有効な *Consider If* 式が無効になる可能性もあります。たとえば、プレジジョンキューを作成、または更新した後に、式で使用されたオブジェクトを削除すると、その式は有効ではなくなります。

Consider If 式の例

- **PQ.PQ1.LoggedOn > 1** : このキューにログインしているエージェントが 1 人以上いるかどうかを評価します。
- **CallType.CallType1.CallsRoutedToday > 100** : 今日、このタイプのコールが 100 以上ルーティングされたかどうかを評価します。
- **PQStep.PQ1.1.RouterAgentsLoggedIn > 1** : 手順 1 に対し、このキューにログインしているルータ エージェントが 1 人以上いるかどうかを評価します。
- **CustomFunction(Call.PeripheralVariable1) > 10** : カスタム関数を使用するこの式が、10 よりも大きい値を返すかどうかを評価します。

プレジジョンキューのコール フローの例

高度な例として、5つの手順があるプレジジョンキューで、手順 1 に Consider If 式として [発信者はプレミアム メンバー (Caller is Premium Member)] が付加されている場合について考えます。

- 手順 1 - 属性 : Skill > 8 - Consider If: [発信者はプレミアム メンバー (Caller is Premium Member)]
- 手順 2 - 属性 : Skill > 6
- 手順 3 - 属性 : Skill > 4
- 手順 4 - 属性 : Skill > 3
- 手順 5 - 属性 : Skill >= 1

プレミアム カスタマーではない発信者 John が、1-800-repairs にコールしたとします。John のコールはこのプレジジョンキューにルーティングされます。

- John はプレミアム カスタマーではないので、(手順 1 の Consider If により) ただちに手順 1 から手順 2 にルーティングされ、そこで応答を待ちます。
- 手順 2 の待機時間が過ぎると、John のコールは手順 3 に移行してエージェントを待ちます。
- 手順 3 の待機時間が過ぎると、John のコールは手順 4 に移行してエージェントを待ちます。

- 手順5に到達すると、Johnのコールは対応可能なエージェントを無期限に待ちます。この手順以降のルーティング論理が存在しないため、コールがこの手順を回避することはできません。

全体としてみると、カスタマーは連続する各手順を使用して、対応可能なエージェントのプールを広げていくことになります。最終的に、「最後の」手順（最も大きい番号の手順）に到達すると、コールは潜在的に非常に大きなエージェントプールで待機しています。手順が進むごとに、コールが処理される機会が増加します。また、これにより、最も価値があり、スキルの高いエージェントを早めにプレジジョンキューの手順に入れることができます。コールは、後の手順であり適切でないエージェントに回される前に、まず、そのような最適なエージェントに到達します。

プレジジョンキューの編集

手順

-
- ステップ1** 一覧ページで、編集するプレジジョンキューのハイパーリンク名に移動するか、この名前を検索します。
 - ステップ2** [名前 (Name)] をクリックして [編集 (Edit)] ページを開きます。
 - ステップ3** 変更して**保存**します。
-

プレジジョンキューの削除

保存されたスクリプトのバージョンで静的に参照されているプレジジョンキューは、削除できません。スクリプトで静的に参照されているプレジジョンキューを削除するには、まず、保存されているすべてのスクリプトバージョンからそのプレジジョンキューを削除する必要があります。プレジジョンキューをスクリプトで動的に参照しているときに、プレジジョンキューに対してキューイングされたコールが存在する場合、プレジジョンキューを削除できます。ただし、ルータは、すべてのコールがキューからなくなるまでプレジジョンキューを使用可能なままにします。プレジジョンキューがいったん削除されると、そのプレジジョンキューに対して新規コールはキューイングされません。

手順

-
- ステップ 1** [プレジジョン キューの一覧 (List of Precision Queues)] ページで、削除するプレジジョン キューを選択します。
- ステップ 2** [X] アイコンをクリックします。プレジジョン キューを削除するかどうかを確認するプロンプトが表示されます。
- ステップ 3** キューを削除するには、[OK] をクリックします。
-

プレジジョン キュー用のスクリプト

コンタクトセンターにプレジジョンルーティングを実装するには、スクリプトを作成する必要があります。

スクリプトでは、設定済み（静的）および動的なプレジジョンキューノードを作成し、使用できます。

- 静的なプレジジョン キュー ノードは、設定済みの 1 つのプレジジョン キューをターゲットとします。スクリプトで 1 つのプレジジョン キューを使用する場合には、静的なプレジジョン キューを使用してください。
- 動的なプレジジョン キュー ノードは、以前に設定された 1 つまたは複数のプレジジョン キューをターゲットとするために使用します。複数のプレジジョン キューに対してルーティング スクリプトが 1 つだけでよい場合は、動的なプレジジョン キューを使用します（たとえば、全体的なコール処理がキューごとに変化しない場合）。動的なプレジジョン キューを使用すると、システム内のルーティング スクリプトを簡素化し、その総数を削減できます。

関連トピック

[静的なプレジジョン キューの設定, \(13 ページ\)](#)

[動的なプレジジョン キューの設定, \(14 ページ\)](#)

プレジジョン キュー スクリプト ノード

プレジジョン キュー スクリプト ノードを使用して、必要な能力を持つエージェントが対応可能になるまで、発信者の要件に基づいてコールをキューイングします。このノードには複数のエージェント選択基準が含まれ、各手順に分けられています。

1 つのコールを複数のプレジジョン キューにキューイングできます。いずれかのプレジジョン キューでエージェントが対応可能になると、コールはそのリソースにルーティングされます。1 つのプレジジョン キュー ノードで複数のプレジジョン キューを参照することはできません。ただし、複数のプレジジョン キュー ノードを順次実行して参照することは可能です。

プレジジョンキューノードには [優先度 (Priority)] フィールドがあります。このフィールドでは、初期のキューイング優先度を設定して、別のノードを使用する他のターゲットにキューイングされた他のコールに対し、このノードで処理されるコールをどの程度優先させるかを指定します。優先度は、1 (最高) から 10 (最低) までの整数で指定します。デフォルト値は 5 です。

エージェントが対応可能になったときに、複数のコールがプレジジョンキューにキューイングされていた場合は、優先度の値が最も小さいコールが最初にターゲットヘルパーティングされます。たとえば、2つのコールがキューイングされているプレジジョンキューのエージェントが対応可能になったとします。一方のコールが優先度 3 で、もう一方のコールが優先度 5 の場合は、値の小さい優先度 3 のコールがプレジジョンキューにルーティングされ、もう一方のコールはキューに残ります。2つのコールの優先度が同じ場合は、先にキューイングされたコールが先にルーティングされます。

VRU (音声応答装置) スクリプトの指示は、VRU に送信されません。コールがプレジジョンキューノードに入ったときに、使用可能なリソースがない場合、コールはプレジジョンキューにキューイングされます。そのコールがまだVRUにない場合、コールはそのノードからデフォルトVRUに転送されます。その後、スクリプトフローはただちに成功分岐を通過します。スクリプトは引き続き外部スクリプト実行ノードを使用して、エージェントが対応可能になるまでコールを保留にしている間の動作をVRUに指示します。このノードでは、保留音楽を再生するネットワークVRUスクリプトを呼び出すのが一般的です。アナウンスを一定間隔で挿入する場合もあります。また、スクリプトフローでは、他のキューイングノードを使用して他のターゲット (スキルグループキューイングやエージェントキューイングなど) に同じコールをキューイングすることもできます。

静的なプレジジョンキューの設定

手順

-
- ステップ 1** [プレジジョンキューのプロパティ (Precision Queue Properties)] ダイアログボックスで、[静的 (Statically)] オプションを選択します。
 - ステップ 2** リストから、このノードに入るすべてのコールのルーティング先となるプレジジョンキューを選択します。
 - ステップ 3** [プロパティの選択 (Priority selection)] ボックスで、このノードを介して処理されるコールに対して最初のキューイングプロパティを選択します。1 ~ 10 を選択できます。デフォルトは 5 です。
 - ステップ 4** [ターゲットの再クエリーを有効にする (Enable target requery)] チェックボックスをオンにして、このノードを介して処理されるコールに対して再クエリー機能を有効にします。プレジジョンキューノードに対する再クエリー動作が決定されます。
 - ステップ 5** プレジジョンキューを編集するには、リストからプレジジョンキューを選択し、[プレジジョンキューの編集 (Edit Precision Queue)] をクリックします。
-

動的なプレジジョンキューの設定

手順

-
- ステップ 1** [プレジジョンキューのプロパティ (Precision Queue Properties)] ダイアログボックスで、[動的 (Dynamically)] オプションを選択します。
- ステップ 2** [優先度の選択 (Priority selection)] セクションで、このノードを介して処理されるコールに対して初期のキューイング優先順位を選択します。1 ~ 10 を選択できます。デフォルトは5です。
- ステップ 3** [ターゲットの再クエリーを有効にする (Enable target requery)] チェックボックスをオンにして、このノードを介して処理されるコールに対して再クエリー機能を有効にします。プレジジョンキューノードに対する再クエリー動作が決定されます。
- ステップ 4** 次のキューオプションを選択します。
- このノードに入るコールをプレジジョンキュー名に動的にルーティングするには、[プレジジョンキュー名 (Precision Queue Name)] オプションを選択します。
 - このノードに入るコールをプレジジョンキューIDに動的にルーティングするには、[プレジジョンキューID (Precision Queue ID)] オプションを選択します。
- ステップ 5** [数式エディタ (Formula Editor)] をクリックして、コールをルーティングするプレジジョンキュー名またはプレジジョンキューIDを決定する式を作成します。
-

プレジジョンキューノードのキューイング動作

プレジジョンキューは、それぞれ待機時間が設定された1つまたは複数の時間ベースのステップを使用して、内部で設定されます。コールがキューイングされると、最初のステップが開始され、タイマーが始動します。これは、スクリプトの実行パスが成功ノードから抜け出て、新しいノード（スクリプト実行など）がターゲットされても起こります。

最初のステップのタイマーが終了すると、制御は2番目のステップに移ります（そのステップが存在する場合）。同様にして以降のステップにも制御が移っていきます。コールがキューに留まり、実行を待つステップが存在する限り、コールは、プレジジョンキューノードを離れた後にたどるパスに関係なく、内部的にステップ間を移動し続けます。2つ以上のプレジジョンキューにキューイングされたコールは、内部的に並行して各プレジジョンキューのステップを通過します。プレジジョンキューの最後のステップに到達したコールは、ルーティング、放棄、または終了させられるまで、そのステップ上にキューイングされ続けます。

スキルグループまたはプレジジョンキュー

組織のルーティングニーズに合わせてスキルグループまたはプレジジョンキューを使用する場合について考えます。まず、2つの方法を区別することが重要です。

スキルグループの使用

スキルグループとは、能力の属性定義の集合です。たとえば、英国での販売を担当する営業担当者など、事前に定義された特徴の集合などがあります。このスキルグループは「English sales」と呼ぶことができます。このグループ内のエージェントを（おそらくは経験に基づき）2つのタイプの能力に分ける場合、English Sales 1 と English Sales 2 のように2つの別個のスキルグループを設定する必要があります。次に、エージェントの能力に基づいて、そのエージェントを一方のグループに関連付けます。これには、スキルグループにアクセスし、そこに追加するエージェントを特定します（またはそのスキルグループをそのエージェントに追加します）。要するに、スキルグループを作成するには、まず、English Sales 2 など、各エージェントに求める属性の組み合わせに関する概念を築きます。

プレジジョンキューの使用

スキルグループとは対照的に、プレジジョンキューは属性定義を分類し、エージェントの集合を属性レベルで形成します。プレジジョンキューの属性レベルに一致するエージェントは、そのプレジジョンキューに関連付けられます。

プレジジョンキューを使用する場合、前述の English sales の例では、English と Sales の属性の定義と、それらの特徴を持つエージェントをその属性に関連付ける作業を伴います。プレジジョンキュー English Sales は、それらの特徴を持つすべてのエージェントをプレジジョンキューに動的にマップします。また、さらに複雑な能力属性を定義して、エージェントに関連付けることもできます。それによって、1つのプレジジョンキューで、英語能力10、販売能力5のように複数の能力検索を組み合わせることができます。

このプレジジョンキューの例をスキルグループに分けるには、英語能力10と販売能力5という2つの別個のスキルグループを設定する必要があります。プレジジョンキューを使用すると、エージェントを属性別に振り分けることができます。スキルグループを使用する場合は、1つのスキルグループを混合として定義し、そのスキルグループに関連するエージェントに結び付ける必要があります。

スキルグループまたはプレジジョンキューの決定

プレジジョンルーティングは、従来のルーティングを拡張するものであり、これに置き換わるものです。従来のルーティングでは、エージェントが属するすべてのスキルグループを調べ、ビジネスニーズに対応するスキルの階層を定義します。ただし、従来のルーティングには1次元の性質による制限があります。

プレジジョンルーティングは、簡単な設定、スクリプティング、およびレポートを使用した多次元のルーティングを提供します。エージェントは、能力を示す複数の属性で表されます。これにより、各エージェントの能力が正確に公開され、ビジネス価値が向上します。

ルーティングニーズがあまり複雑でない場合、1つまたは2つのスキルグループを使用することを検討してください。ただし、管理の容易な1つのキューに10もの能力レベルを含む検索を実施する場合は、プレジジョンキューを使用してください。

関連トピック

[スキルグループ \(Skill Groups\)](#) , (16 ページ)

[プレジジョンキュー \(Precision Queues\)](#) , (3 ページ)

スキルグループ (Skill Groups)

スキルグループとは、同じタイプの要求を処理するための、同じ能力セットを共有するエージェントの集まりです。たとえば、同じ言語を話すエージェントや、請求に関する問い合わせに対応できるエージェントの集まりなどです。

エージェントは、最大で 15 個のスキルグループのメンバーになることができます。各スキルグループは、音声、チャット、または電子メールなどの特定のメディアルーティングドメイン (MRD) に関連付けられます。

Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) レポートを使用し、スキルグループ内のエージェントアクティビティを表示したり、スキルグループ間のコール分配をモニタしたり、スキルグループ間でパフォーマンスを比較したりできます。

[Unified CCE 管理者による管理 (Unified CCE Administrator Manage)] > [エージェント (Agent)] > [スキルグループ (Skill Groups)] インターフェイスに移動し、スキルグループを設定します。

管理者には、スキルグループを設定するためのフル権限があります。スーパーバイザは、すべてのスキルグループを表示できますが、スキルグループの追加や削除はできません。スーパーバイザには、[スキルグループメンバー (Skill Groups Members)] タブで監視対象のエージェントを追加および削除する権限があります。

関連トピック

- [スキルグループの追加, \(16 ページ\)](#)
- [スキルグループの編集, \(18 ページ\)](#)
- [スキルグループの削除, \(19 ページ\)](#)
- [デフォルトのスキルグループ \(Default Skill Group\)](#)
- [スキルグループまたはプレジジョンキュー, \(14 ページ\)](#)
- [スキルグループに関するレポート](#)

スキルグループの追加

手順

- ステップ 1** [Unified CCE 管理者による管理 (Unified CCE Administrator Manage)] > [エージェント (Agent)] > [スキルグループ (Skill Groups)] に移動します。
- ステップ 2** [新規 (New)] をクリックして、[新規スキルグループ (New Skill Group)] を開きます。このウィンドウには、[一般 (General)] および [メンバー (Members)] タブがあります。タブは任意の順序で入力できますが、[一般 (General)] タブのすべての必須フィールドに入力しなければ、スキルグループは保存できません。
- ステップ 3** [一般 (General)] タブのフィールドに入力します。
 - a) 必須の [名前 (Name)] フィールドに、32 文字以内で英数字を入力します。

b) 任意の [説明 (Description)] フィールドに、255 文字以内でエージェントの説明を入力します。

ステップ 4 必須の [ルーティング ドメイン (Media Routing Domain)] フィールドで、このスキルグループについて必要に応じてデフォルトを変更します。

メディア ルーティング ドメイン (MRD) は、Unified CCE のエンティティで、メディアに対する要求がどのようにルーティングされるかを計画します。システムは、特定の通信メディア (音声や電子メールなど) に関連付けられたスキルグループにコールをルーティングします。このフィールドのデフォルト値は、*Cisco_Voice* です。

別のメディア ルーティング ドメインを選択するには、次の手順を実行します。

- a) 虫眼鏡をクリックし、[メディア ルーティング ドメインを選択 (Select Media Routing Domain)] を表示します。選択肢は、Unified CCE Configuration Manager で作成されたすべての MRD です。
- b) リンクをクリックして選択し、一覧を閉じます。
- c) 選択をクリアするには、[x] をクリックします。

ステップ 5 任意の [バケット間隔 (Bucket Intervals)] フィールドで、バケット間隔を選択します。この上限を使用して、コールに回答するタイムスロットが測定されます。このフィールドのデフォルト値は、システム デフォルトです。異なるバケット間隔を選択するには、次の操作を行います。

- a) 虫眼鏡をクリックし、[バケット間隔の選択 (Select Bucket Intervals)] を表示します。
- b) リンクをクリックしてバケット間隔を選択し、一覧を閉じます。
- c) 選択をクリアするには、[x] をクリックします。

ステップ 6 任意の [サービス レベルのしきい値 (Service Level Threshold)] フィールドに、コールをエージェントに接続する目標として設定された秒単位の値を入力します。このフィールドのデフォルトは、このメディア ルーティング ドメイン用に Unified CCE Configuration Manager で設定されたしきい値です。

たとえば、コールの 80% を 2 分以内に回答するという目標を立てたとします。この場合、サービス レベルのしきい値を 120 秒に設定します。レポートには、しきい値の時間内に回答されたコールのパーセンテージが表示されるため、スキルグループのエージェントが目標を達成しているかどうかを確認できます。

メディア ルーティング ドメインのサービス レベルしきい値を使用するには、このフィールドは空白のままにしておきます。

コールに対してサービス レベル イベントを設定しない場合は、値を 0 秒にしておきます。サービス レベル コールとしては処理されません。

ステップ 7 任意の [サービス レベル タイプ (Service Level Type)] フィールドで、ドロップダウン メニューからオプションを選択します。

サービス レベル タイプは、サービス レベルのしきい値よりも前に放棄されたコールが、サービス レベルの計算にどのように影響するかを示します。このドロップダウン メニューは、デフォルトでメディア ルーティング ドメインを使用する設定になっており、次のオプションを含みます。

- [メディア ルーティング ドメイン値を使用 (Use Media Routing Domain Value)] : MRD に対して現在定義されている値を使用するには、このオプションを選択します。

- [放棄呼を無視する (Ignore Abandoned Calls)] : サービス レベルの計算から放棄されたコールを除外するには、このオプションを選択します。
- [放棄呼はマイナスの効果をもたらします (Abandoned Calls have Negative Impact)] : サービス レベルしきい値の時間内で応答されたコールのみを、処理済みコールとしてカウントする場合は、この設定を選択します。サービス レベルは、サービス レベル時間内に放棄されたコールによって、マイナスの影響を受けます。
- [放棄呼はプラスの効果をもたらします (Abandoned Calls have Positive Impact)] : サービス レベルのしきい値の時間内に放棄されたコールを応答済みコールとして考慮するには、このオプションを選択します。この設定では、放棄呼はサービス レベルにプラスの効果をもたらします。

- ステップ 8** [メンバー (Members)] タブを完成させます。
- このタブには、このスキルグループのエージェントの一覧が表示されます。スキルグループにエージェントがない場合は、[エージェント (Agent)] フィールドに [項目が見つかりません (No items found)] および [項目なし (No items)] と表示されます。
- a) 虫眼鏡をクリックし、[エージェントの追加 (Add Agents)] を開きます。
 - b) このスキルグループに追加するエージェントをクリックします。スキルグループに追加できるエージェント数には、制限はありません。
 - c) [エージェントの追加 (Add Agents)] を閉じます。選択したエージェントと、このスキルグループのエージェントの合計数 (エントリ数) が [エージェントの一覧 (List of Agents)] に表示されます。
 - d) [保存 (Save)] をクリックしてこのタブを保存し、一覧ウィンドウに戻ります。エージェントが正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

スキルグループの編集

手順

- ステップ 1** スキルグループを編集するには、[スキルグループの一覧 (List of Skill Groups)] でスキルグループ名をクリックして、[スキルグループの編集 (Edit Skill Group)] を開きます。
- このウィンドウには、[スキルグループの追加 (Add Skill Group)] ページからのすべてのフィールドと、新規のスキルグループを追加して保存すると自動生成される追加の [Peripheral 番号 (Peripheral Number)] フィールドが表示されます。このフィールドには、スキルグループ (別名 Peripheral) の番号が表示されます。

[メディアルーティングドメイン (Media Routing Domain)] および [Peripheral 番号 (Peripheral Number)] は保護されています。その他すべてのフィールドは編集できます。

- ステップ 2** 変更を**保存**して一覧ウィンドウに戻ります。ここで、変更が正常に保存されたことを示すメッセージが表示されます。
-

スキルグループの削除

管理者はエージェントを削除できます。スーパーバイザが削除することはできません。

手順

-
- ステップ 1** [スキルグループの一覧 (List of Skill Groups)] を表示します。
- ステップ 2** 削除するスキルグループの名前の横にあるゴミ箱アイコンをクリックします。
- ステップ 3** 削除するメッセージに対して、[はい (Yes)] と応答します。削除されるスキルグループがマークされます。完全に削除するには、[Configuration Manager](#) から削除する必要があります。正常に削除されたことを示すメッセージか、削除できない理由を示すメッセージが表示されます。
-

