



ダイヤル番号計画

内容

- [ダイヤル番号計画について、32 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画の設定方法、37 ページ](#)



(注)

ダイヤル番号計画は、音声メディアにだけ適用されます。

ダイヤル番号計画について

ダイヤル番号計画では、エージェントが開始したコールの管理および追跡ができます。この項の内容は、次のとおりです。

- [ダイヤル番号計画について、32 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画の使用によるエージェント コールの ICM ルーティング、32 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画の使用による基本的なダイヤルの置き換えの設定、33 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画値について、33 ページ](#)

ダイヤル番号計画について

ダイヤル番号計画は、エージェントが発信する可能性のあるさまざまなタイプのコールに対応する複数のエントリで構成されています。各エントリには、エージェントがダイヤルする可能性のある番号との照合に使用されるワイルドカード文字列があります。エージェントがダイヤルする文字列の各番号は、一致するダイヤル計画エントリが見つかるまで処理されます。一致するダイヤル計画エントリが見つかり、選択したトランクグループまたはリソースを使用してコールを完了します。

各エントリには、そのワイルドカード文字列と一致するコールを処理することを示す追加情報があります。

たとえば、PBX または ACD で外線トランクを利用するには、9 をダイヤルすることをダイヤル計画に指定するとします。ネットワーク トランクを参照するパターンはすべて、先頭が「9」という番号になります。次の番号は、長距離パターンが「1」、オペレータ アシスタンス コールまたは国際電話が「0」、市外局番の指定が「2」～「9」となります。このダイヤル計画では、顧客は、複数の電話事業会社のトランクが複数のタイプのアウトバウンド コールに対応した PBX または ACD で終端するようにすることができます。顧客は、長距離電話は MCI、国際電話は AT&T、市内電話は Bell Atlantic のように通信業者を選択できます。ダイヤル計画の設定は、ダイヤル計画の中で定義したパターンに基づいて使用する通信業者を決定する場合にも使用できます。



(注)

Dialed Number Plan Bulk Insert ツールと Dialed Number Bulk Insert ツールを混同しないように注意してください。

ダイヤル番号計画を使用して、次の処理を実行します。

- エージェントが開始したコールが ICM ルーティング スクリプトでルーティングされるようにする。
- 基本的なダイヤルの置き換えを設定する。

ダイヤル番号計画の使用によるエージェント コールの ICM ルーティング

ダイヤル番号計画の最も一般的かつ効果的な用途は、エージェントが開始したコールが ICM ソフトウェアでルーティングされるようにすることです。この場合は、そのコールに対する PostRoute を要求することを指定し、そのタイプのエージェント コールを処理するルーティング スクリプトに関連付けられるダイヤル番号を指定する必要があります。

この方法は、次のダイヤル番号計画の設定に使用します。

- エージェント間の転送
- エージェント間の呼び出し
- エージェントが開始したアウトバウンド コール

ダイヤル番号計画の使用による基本的なダイヤルの置き換えの設定

ダイヤル番号計画は、基本的なダイヤルの置き換えの指定にも使用できます。この場合は、エージェントがダイヤルした番号にマッチするワイルドカードパターンを指定します。ただし、ポストルートは要求せず、コールはダイヤル番号と照合されないため、ICMによるルーティングは行われません。その代わりに、ダイヤルする文字列を [Dial String] フィールドに入力します。この文字列は、エージェントのコールを送信するときに使用されます。

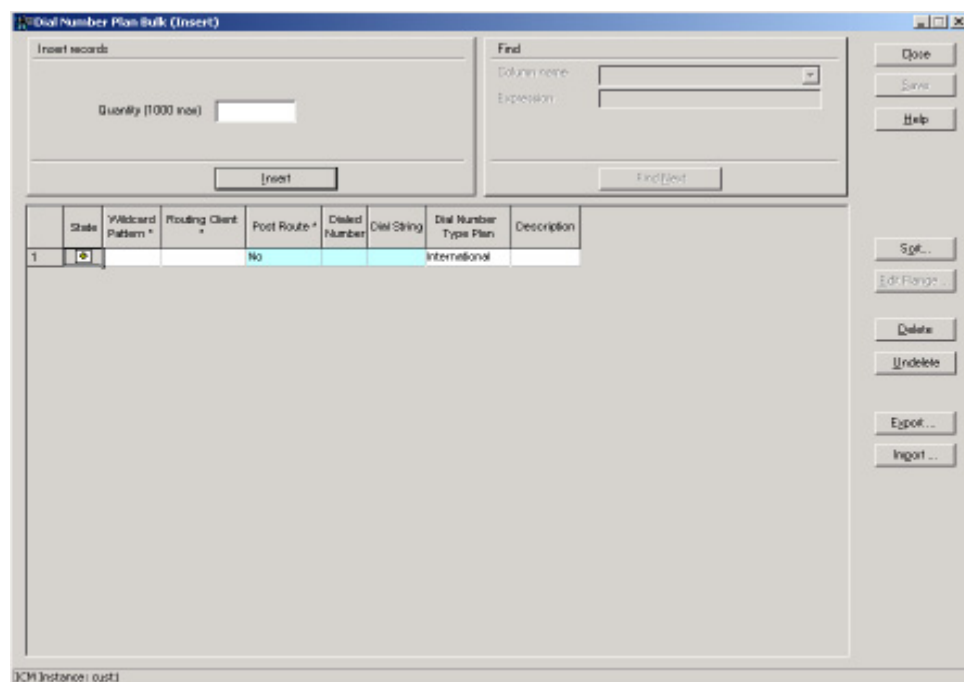
このダイヤル番号計画の使用法は、次の内容を設定する場合に最も効果的です。

- スピードダイヤル
- 英数字の使用によるソフトフォンからのダイヤル

ダイヤル番号計画値について

[Dialed Number Plan] ダイアログボックスの各フィールドは、コンフィギュレーションマネージャのオンラインヘルプで定義されています。この項では、このフィールドの詳細について説明します。また、このフィールドを使用してコンタクトセンターへのエージェントダイヤルを設定する方法についても説明します。

次の画面は、エージェントコールに ICM ルーティングを指定するダイヤル番号計画エントリを示しています。



Wildcard Pattern

ここに入力するワイルドカードパターンには、文字、数字、および番号記号 (#) を含めることができます。また、次のワイルドカード文字も含めることができます。

文字	説明
?	1つの英数字を表します。
!	文字列を表し、パターンの最後にだけ入力できます。
X	数字または文字を削除する場合に使用します。たとえば、91800551212 をダイヤルした場合、X180051212 が指定されていると 9 が削除され、1800551212 という番号にダイヤルされます。

Routing Client

[Routing Client] フィールドでは、エージェント コールのルーティング クライアントを指定できます。IPCC 設定では、ルーティング クライアントを設定して CallManager PG を特定する必要があります。

Post Route

[Post Route] フィールドを使用して、このタイプのエージェント コールをルーティング スクリプトに送信するかどうかを指定します。[PostRoute] を [Yes] に設定する場合は、このタイプのエージェント コールを処理するルーティング スクリプトに関連付けられたダイヤル番号も入力する必要があります。

Dialed Number

[Post Route] フィールドを [Yes] に設定した場合は、[Dialed Number] フィールドを使用して、ICM ルーティング スクリプトでこのエージェント コールを処理するように指定します。

Dial String

[Dial String] フィールドは、[Post Route] フィールドを [No] に設定して、ダイヤルの置き換えにこのエントリを使用するように指示する場合にだけ使用します。[PostRoute] を選択して ICM ルーティング スクリプトにコールを送信する場合、このフィールドは使用できません。

[Dial String] フィールドには、エージェントが入力したダイヤル番号文字列を切り換え、プラットフォームに配信されるダイヤル文字列に変換する場合に使用するワイルドカード文字を入力します。次の表では、[Dial String] フィールドに表示されるワイルドカード文字について説明します。

ワイルドカード文字	説明
!	エージェントが入力したダイヤル番号文字列の中で、残っている文字をすべてコピーします。
?	指定した位置にある文字をコピーします。
X または x	エージェントが指定したダイヤル番号文字列から、[DialString] フィールドの末尾を基準としたオフセットで定義された位置にある文字を除外します。

次の表に、エージェントが指定したダイヤル番号が、照合するダイヤル番号計画の DialString エントリで定義された方法に従って、変換される例を示します。

エージェントのダイヤル番号	ダイヤル番号計画の Dial String	ダイヤル文字列の結果	説明
5133	6100	6100	直接置き換えます。
5133	6X???	6133	部分的に置き換えます。
5133	!	5133	完全にコピーします。
5133	9275!	92755133	プレフィックスを追加します。
5133	62XX??	6233	最初の 2 文字を置き換えます。
5133	????	5133	完全にコピーします。
5133	?XXX000	5000	最初の文字を残し、残りの文字を置き換えます。
2755100	????200	2755200	最後の 3 文字を置き換えます。
2755100	!220	2755100220	サフィックスを追加します。

スピードダイヤルへのダイヤル文字列の使用

ダイヤル文字列の静的トランスレーションを設定すると、スピードダイヤル機能を実現できます。ここでは、[Wildcard pattern] にエージェントがダイヤルする短縮文字列を入力します。エントリの Dials String に実際のターゲット番号を入力します。

エージェントが入力したダイヤル番号がダイヤル番号計画エントリのワイルドカードパターンと一致すると、エージェントが入力したダイヤル番号文字列の代わりに、エントリに設定されたダイヤル文字列が送信されます。

次の表に、スピードダイヤル設定の例を示します。

エージェントのダイヤル番号	Dial String	結果
133	919782755133	919782755133

英数字の置き換えへのダイヤル文字列の使用

ダイヤル番号計画を使用すると、エージェントは、ダイヤルするときに英数字の文字列を指定できます。たとえば、エージェントは営業部門に電話をかけるときに覚えにくい数値ではなく、「SALES」とダイヤルできます。

英数字の置き換えを設定するには、ダイヤル番号計画エントリの [Wildcard pattern] に英数字のダイヤル文字列を設定し、[Dial String] にターゲット番号を設定します。エージェントが入力したダイヤル番号が、ダイヤル番号計画エントリのワイルドカードパターンと一致すると、エージェントが入力した文字列の代わりに、設定されているダイヤル文字列が送信されます。

ワイルドカード文字とこの機能を組み合わせると、番号に英字のプレフィックスが追加されて、番号の所在地を特定できます。次の表に例を示します。

エージェントのダイヤル番号	ダイヤル番号計画の Dial String	結果としてのダイヤル文字列
SALES	919782755100	919782755100
BOS5133	9782755133	9782755133
FL14Office1433	5133	5133

Dial Number Type Plan

[Dial Number Type Plan] では、発信するコールのタイプを指定できます。コールのタイプは次のとおりです。

ダイヤル番号計画	説明
[International]	エージェントは、国際電話に分類されるコールを発信できます。
[National]	エージェントは、国内の長距離電話に分類されるコールを発信できます。
[Local]	エージェントは、市内電話に分類されるコールを発信できます。
[Operator Assisted]	エージェントは、オペレータ アシスタンス コールに分類されるコールを発信できます。
[PBX]	エージェントは、同じペリフェラルのエージェントにコールを発信できません。

このフィールドのオプションによって、[Agent Desk Settings] 画面のオプションに正確にマッピングされます。ICM によって、アウトバウンドコールを発信するエージェントの Agent Desk Settings が確認されます。Agent Desk Settings では、エージェントが発信できるコールタイプおよび発信できないコールタイプが定義されます。Agent Desk Settings によって、エージェントが特定のタイプのコール（国際など）を発信できなくなった場合、コールは発信されません。

ダイヤル番号計画の設定方法

この項の内容は、次のとおりです。

- [ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールを ICM ルーティングする方法、37 ページ](#)
- [ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールに基本的なダイヤルの置き換えを設定する方法、38 ページ](#)

ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールを ICM ルーティングする方法

次の手順に従って、ダイヤル番号計画エントリを設定し、ICM によってエージェント コールをルーティングします。

	アクション	目的
ステップ 1	ICM Script Editor を使用して、エージェントが開始した各タイプのコールを処理するルーティング スクリプトを作成します。	エージェントが開始したコールが ICM ソフトウェアによって適切にルーティングされるようにします。 このスクリプトでは ICM スクリプト ノードを使用して、エージェント、サービス、またはスキル グループが対象となります。ターゲットが選択されると、関連付けられたラベルが要求元のペリフェラルに戻されます。エージェントが指定したダイヤル文字列がラベルの値に置き換えられ、切り換えプラットフォームに送信されて、アウトバウンドコールが発信されます。
ステップ 2	[Dialed Number Plan] ダイアログにエントリを挿入します。この画面のフィールドは次のように設定します。 <ul style="list-style-type: none"> • 適切なワイルドカード文字を指定します。 • [PostRoute] フィールドを [Yes] に設定します。 • エージェント コールのルーティングに使用するルーティング スクリプトに関連付けられた有効なダイヤル番号を選択します。 • [Dial Number Type Plan] を設定して、コールのタイプを指定します。 例 : [Configure ICM]>[Tools]>[Bulk Tools]>[Dialed Number Plan] を選択します。	エージェントのダイヤル文字列をダイヤル番号と照合します。これにより、エージェントのコールが、ICM ルーティング スクリプトによってルーティングされるようになります。
ステップ 3	エージェントが発信できるコールのタイプが識別できるように Agent Desk Settings が設定されていることを確認します。 例 : [Configure ICM]>[List Tools]>[Agent Desk Settings] を選択します。	エージェントが発信できるアウトバウンド コールおよび発信できないアウトバウンド コールが確認されます。

ダイヤル番号計画を使用してエージェント コールに基本的なダイヤルの置き換えを設定する方法

次の手順に従って、ダイヤル番号計画エントリを設定し、ICM によってエージェント コールをルーティングします。

	アクション	目的
ステップ 1	<p>[Dialed Number Plan] ダイアログにエントリを挿入します。この画面のフィールドは次のように設定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 適切なワイルドカード 文字を指定します。 [PostRoute] フィールドを [No] に設定します。 コールを発信するときに使用する有効なダイヤル文字列を特定します。 [Dial Number Type Plan] を設定して、コールのタイプを指定します。 <p>例： [Configure ICM]>[Tools]>[Bulk Tools]>[Dialed Number Plan] を選択します。</p>	<p>エージェントのダイヤル文字列をエントリに指定されたダイヤル文字列と照合します。ダイヤル文字列がコールの発信に使用されるようになります（コールは ICM によってルーティングされません）。</p>
ステップ 2	<p>エージェントが発信できるコールのタイプが識別できるように Agent Desk Settings が設定されていることを確認します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[List Tools]>[Agent Desk Settings] を選択します。</p>	<p>エージェントが発信できるアウトバウンド コールおよび発信できないアウトバウンド コールが確認されます。</p>

その他の参照先

追加情報は、次の文書を参照してください。

関連マニュアル

関連トピック	タイトル
ICM ルーティング スクリプト	『Cisco ICM Software: Scripting and Media Routing Guide』
エージェントのデスク設定	Agent Desk Settings について、5 ページ