



エージェントのグリーティング

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

エージェント グリーティングの概要

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

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

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

エージェント グリーティングの前提条件

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

エージェントのグリーティング設定のタスク フロー

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

始める前に

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

手順

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

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---------|--|--|
| | | す。デフォルトは15キロバイトです。VXML ゲートウェイで最大に許容されるキャッシュのサイズの設定に失敗すると、メディアサーバへのトラフィックの増加に対するパフォーマンスが遅くなる可能性があります。 |
| ステップ 4 | グリーティングを録音するためのボイス プロンプトを作成します。 | エージェントがグリーティングの録音時に聞く各ボイス プロンプトのオーディオ ファイルを作成します。 |
| ステップ 5 | コール タイプを設定します。 | エージェントのグリーティングの録音および再生を完了します。 |
| ステップ 6 | 着信番号を設定します。 | エージェントのグリーティングの録音および再生を完了します。 |
| ステップ 7 | スクリプトをスケジュールします。 | |
| ステップ 8 | ネットワーク VRU スクリプトを定義します。 | Unified CVP と対話するためのエージェントのグリーティングレコードとプレイ スクリプトの場合、ネットワーク VRU スクリプトが必要です。 |
| ステップ 9 | (オプション) サンプルのエージェントグリーティングのスクリプトをインポートします。 | |
| ステップ 10 | Unified CCE コールルーティング スクリプトを変更します。 | エージェントグリーティングの再生スクリプトを使用するために Unified CCE コールルーティングスクリプトを変更します。 |

ビルトインブリッジの設定

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

手順

ステップ 1 [Cisco Unified CM 管理 (Cisco Unified CM Administration)] から、以下を選択します。 [デバイス (Device)] > [電話 (Phone)]。

ステップ 2 [検索 (Find)] をクリックして、エージェントの電話を選択します。

ステップ3 [組み込みブリッジ (Built in Bridge)] ドロップダウンリストから、次のいずれかのオプションを選択します。

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

ステップ4 [保存] をクリックします。

エージェントグリーティングのトラブルシューティング

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