



# ルーティングおよびキューイング

- [ルーティング \(1 ページ\)](#)
- [キューイング \(2 ページ\)](#)
- [プレジジョンキュー \(6 ページ\)](#)

## ルーティング

Webex CCE ソフトウェアは、ルーティングリクエストを受信すると、ルーティングスクリプトを実行してコールの適切な宛先を決定します。

これらのスクリプトは、コンタクトセンターでのアクティビティに関するリアルタイム情報を使用して、コールの処理に最も適した接続先を探します。システムがコールをどのように処理するかを監視し、必要であれば **Script Editor** を使用してスクリプトを変更できます。

接続先（「ルーティングターゲット」）は、アナウンスや呼び出し音などのネットワークターゲット、またはエージェント、スキルグループ、サービスなどのスキルターゲットにすることができます。これらのターゲットを **Configuration Manager** で定義したら、ルーティングスクリプトで指定できるようになります。

## ポストルーティング

ポストルーティングとは、コールが VRU またはコールセンターで最初に処理された後に実行されるルーティングです。ポストルーティングを使用すると、ACD、VRU、または PBX が PG 経由でルートリクエストを生成するときに、Webex CCE でコールを処理することができます。

Webex CCE は、スクリプトを実行してルートリクエストを処理し、宛先アドレスを返します。これによって ACD または PBX に対し、同じコールセンターまたは他のコールセンターのエージェント、スキルグループ、サービス、またはコールタイプにコールを送信するよう指示されます。ポストルーティングの決定を行うとき、Webex CCE ソフトウェアは、プレルーティングで使用されるものと同じ情報とスクリプトをすべて使用できます。

ポストルーティングは **Peripheral** によって送信され、元のルートが調整されるか、コールがリダイレクトされます。



- (注) 『ACD 補足ガイド』では、ACD で利用可能な Webex CCE ポストルーティングの機能と、PG でポストルーティングまたはトランスレーションルーティングを使用するときには注意が必要のある考慮事項について説明します。

## スキルベースのルーティング

スキルベースのルーティングは、適切なスキルを持つエージェントが属するスキルグループにコールがルーティングされる場合に従うルーティング決定です。

## キューイング

キューイングされたコールとは、エージェントが応答可能になるまで保留されているコールです。

Webex CCE ソフトウェアは、キュー内での経過時間に基づいてコールセンターのメトリックの数を計算します。

2つのキューイングモデルと、キューイングがレポートメトリックに与える影響を理解しておくことが重要です。

## ACD キューイング

ACD キューは、ターゲット ACD でコールをキューイングするために使用され、ACD によって制御されます。

Webex CCE は、PG によって収集された情報から ACD 上の特定のスキルグループまたはサービスがコールに応答するのが最適と判断されると、ACD にコールをルーティングすることがあります。

コールが ACD に到着すると、エージェントが対応可能でない場合、ACD はそのコールをスキルグループにキューイングします。エージェントへの転送時に、または、ACD で提供されるコール処理の結果から、コールを ACD のスキルグループにキューイングすることもできます。

## エンタープライズキューイング

Webex CCE は、コールをキューイングするように選択されたテレフォニープラットフォームにかかわらず、Service Control Interface (SCI) を使用してエンタープライズキューを制御します。

このモデルでは、周辺機器に構成されたスキルグループとサービスに基づいて、対応可能なエージェントのエンタープライズビューを持つ「ネットワークレベル」の VRU でコールが保留されます。

エンタープライズ キューイング向けにサポートされているテレフォニー プラットフォームは次のとおりです。

- VRU PG によって Webex CCE に接続される Cisco Voice Portal および Cisco IP-IVR
- サービス制御をサポートし、VRU PG によって Webex CCE に接続されるサードパーティ VRU
- サービス制御をサポートし、NIC によって Webex CCE に接続される TDM ネットワークの VRU
- エージェントレベルのルーティングのために Webex CCE が ACD を統合する展開では、ACD そのものが、Webex CCE の指示に従ってコールをキューイングするテレフォニープラットフォームとして使用されます。

エンタープライズキューは、エンタープライズネットワーク内でコールをルーティングする効率的な方法です。エンタープライズキューは、ACD でコールを終了する前に通話料金を節約するコスト効率の高い方法でもあります。

## 受信コール数およびキューイングコール数の増加

Skill\_Group\_Real\_Time データベースでは、提供されたコールとキューイングされたコールが個別のフィールドで追跡されます。

したがって、ACD で提供されたコールとキューイングされたコール、およびネットワークで提供されたコールとキューイングされたコールが重複してカウントされることはありません。

## レポーティングに対するエンタープライズキューの影響

エンタープライズキューを使用すると、コールタイプ、スキルグループ、およびサービス レポーティングに影響を与えます。

影響を受けるレポートメトリックには、キューイングメトリック、応答メトリック、サービス レベルメトリック、放棄メトリックが含まれます。

これらのメトリックのレポーティングは、ACD への送信時にコールがルーティングされたかどうかによっても影響を受けます。詳細については、「[ルーティング](#)」を参照してください。



- (注)
- スキルグループとコールタイプのレポートメトリックの中には、コールがトランスレーションルーティングされる場合のみ適用されるものがあります。
  - トランスレーションルーティングは、レポートリングの精度に重要な役割を果たします。コールタイプおよびスキルグループ用に収集されたレポートメトリックの中には、コールがトランスレーションルーティングされる場合のみ適用されるものがあります。コールをトランスレーションルーティングできる接続先は、VRU Peripheral または ACD のいずれかです。
  - トランスレーションルーティングは、主に、従来の ACD へのエンタープライズルーティングに Webex CCE ソフトウェアを使用する場合に適用されます。これには、Aspect PG などのサポートされている TDM PG を使用して従来の ACD に接続された展開や、Webex CCE ゲートウェイ PG を使用して Cisco Unified System Contact Center に接続された展開が含まれます。トランスレーションルーティングにより、Webex CCE では、コールの存続期間の最初から最後までを通したレポートリングが可能になります。
  - エンタープライズルーティング用に Webex CCE が ACD への統合を提供する環境では、次の動作が適用されます。
    - Webex CCE システムは、ACD キューメトリックについてレポートします。
    - Webex CCE ソフトウェアを使用して初期コール処理やエンタープライズキューイングを提供する場合は、Webex CCE ソフトウェアがエンタープライズキューメトリックについてレポートします。ただし、コールがいったん ACD にルーティングされると、その ACD でコールがキューイングされる可能性があります。この場合は、Webex CCE ソフトウェアがエンタープライズキューメトリックと ACD キューメトリックの両方についてレポートします。
    - Webex CCE システムは、サービス制御 VRU をエンタープライズキューイング用のテレフォニープラットフォームとして使用します。
  - Webex CCE スクリプトが [VRU 転送 (Send To VRU) ] ノードと [VRU トランスレーションルート (Translation Route To VRU) ] ノードのどちらを使用する場合でも、レポートリングは同じです。

## コールタイプメトリック

### コールがトランスレーションルーティングされる場合：

- AnswerWaitTime、ASA、およびサービスレベルには、エンタープライズキューでの経過時間と ACD キューでの経過時間の両方が含まれます。

コールがキューイングされると、そのコールの AnswerWaitTime の測定が開始されます。コールがルーティングスクリプトに到達するか、コールタイプが変更されると、サービスレベルの測定が開始されます。

つまり、コールがエージェントにキューイングされる前に、コールにセルフサービスを実行する場合は、セルフサービスの完了時にコールタイプを変更するようにルーティングスクリプトを設定しておく必要があります。この設定を行わない場合、セルフサービスに要した時間によって、サービスレベルにマイナスの影響があります。

- 放棄の統計は次の3つに分類されます。
  - エージェントデスクトップでの呼び出し中に放棄されたコール。
  - 応答可能なエージェントを待機している間にエンタープライズキュー内で放棄されたコール。
  - 放棄されたコールの合計数。この数値には、VRU（プロンプト）で放棄されたコール、エンタープライズキューおよびACDキューで放棄されたコール、エージェントで放棄されたコールが含まれます。



---

(注) 合計放棄数にはACDで放棄されたコールが含まれますが、ACDで放棄されたコールのみが別個にカウントされることはありません。

---

#### コールがトランスレーションルーティングされない場合：

- コールタイプの放棄メトリックにより、対応可能なエージェントの待機中にエンタープライズキューで放棄されたコールの数と、セルフサービス中に放棄されたコールの数を特定できます。

ただし、コールがVRUを出てからエージェントがそれに応答するまでの間に放棄されたコール数は特定できません。
- コールタイプの応答メトリックは常にゼロになり、適用されません。
- コールタイプのサービスレベルメトリックは適用されません。

#### スキルグループメトリック

##### コールがトランスレーションルーティングされる場合：

- スキルグループの応答メトリックには、ACDキューでの経過時間だけが含まれます。

##### コールがトランスレーションルーティングされない場合：

- スキルグループのキューイングメトリックが適用されます。
- スキルグループの放棄メトリックにより、対応可能なエージェントの待機中にエンタープライズキューで放棄されたコールの数を特定できますが、VRUを出てからエージェントが応答するまでの間に放棄されたコールの数は特定できません。ACDレポートには、ACDに到達した後で放棄されたコールが表示されます。

- スキルグループの応答メトリックには、エンタープライズキューでの経過時間は含まれません。したがって、このメトリックは適用されません。



- (注) セルフサービスで消費された時間、およびセルフサービス中に終了したコールは、どのスキルグループメトリックにも含まれません。コールは、キューイングされるまではスキルグループに関連付けられません。セルフサービスが完了すると、コールがキューイングされます。

### サービスメトリック

サービス制御 VRU が VRU アプリケーションで使用される場合、サービスメトリックを使用して VRU サービスのパフォーマンスを測定できます。VRU のタイプと設定によって、VRU サービスについてレポートされるメトリックの情報と有用性が決まります。

ACD 周辺機器に定義された Webex CCE サービスについてレポートされるメトリックには、エンタープライズキューでの経過時間は含まれません。したがって、エンタープライズキューを使用する場合、サービスメトリックは役に立ちません。

## プレジジョンキュー

プレジジョンルーティングは、Cisco Webex CCE に搭載されている機能です。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。

属性を組み合わせて使用することで、多次元のプレジジョンキューを作成できます。Webex CCE のスクリプティングを使用すると、プレジジョンキューを動的にマップして、発信者の正確なニーズに最も適したエージェントにコールを転送できます。

プレジジョンルーティングの詳細については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise 機能ガイド』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html>) を参照してください。



- (注) プレジジョンルーティングは、Webex CCE Communications Manager PG でのみサポートされます。



- (注) プレジジョンルーティングは、インバウンドの Webex CCE エージェントでのみサポートされます。