



Packaged CCE 管理

- 使用する前に (1 ページ)
- インフラストラクチャ設定 (15 ページ)
- ユーザ設定 (81 ページ)
- 組織の設定 (98 ページ)
- デスクトップの設定 (151 ページ)
- 通話設定 (Call Settings) (194 ページ)
- 機能の設定 (247 ページ)
- 電子メールおよびチャット (257 ページ)
- 一括インポート (258 ページ)
- 容量 (Capacity) (275 ページ)

使用する前に

証明書のブラウザへの展開

CA 証明書のダウンロード

この手順は、Windows 証明書サービスを使用していることを前提としています。認証局からルート CA 証明書を取得するには、以下の手順を実行します。ルート証明書を取得した後、各ユーザが Finesse へのアクセスに使用するブラウザにその証明書をインストールする必要があります。

手順

-
- ステップ 1** Windows ドメイン コントローラで、CLI コマンド `certutil -ca.cert ca_name.cer` を実行します (`ca_name` は証明書の名前です)。

- ステップ 2** ファイルを保存します。後で検索できるように、ファイルを保存した場所のメモを残しておきます。

Internet Explorer ブラウザでの CA 証明書の設定

CA 証明書を取得してアップロードした後、証明書がグループ ポリシーによって自動的にインストールされるか、すべてのユーザが証明書を受け入れる必要があります。

ユーザがドメインに直接ログインしていない環境や、グループポリシーが使用されていない環境では、システム内のすべての Internet Explorer ユーザが、証明書を受け入れるように以下の手順を一度実行する必要があります。

手順

- ステップ 1** Windows Explorer で、*ca_name.cer* ファイル（ここで、*ca_name* は証明書の名前です）をダブルクリックしてから、[開く (Open)] をクリックします。
- ステップ 2** [証明書のインストール (Install Certificate)] > [次へ (Next)] > [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)] をクリックします。
- ステップ 3** [参照 (Browse)] をクリックし、[信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を選択します。
- ステップ 4** [OK] をクリックします。
- ステップ 5** [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 6** [完了 (Finish)] をクリックします。
- 認証局 (CA) から証明書をインストールしようとしていることを示すメッセージが表示されます。
- ステップ 7** [はい (Yes)] をクリックします。
- インポートが成功したことを示すメッセージが表示されます。
- ステップ 8** 証明書がインストールされたことを確認するには、Internet Explorer を開きます。ブラウザのメニューから、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択します。
- ステップ 9** [コンテンツ (Content)] タブをクリックします。
- ステップ 10** [証明書 (Certificates)] をクリックします。
- ステップ 11** [信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] タブをクリックします。
- ステップ 12** 新しい証明書がリストに表示されることを確認します。
- ステップ 13** 証明書のインストールを有効化するには、ブラウザを再起動します。

(注) Internet Explorer 11 を使用している場合は、プライベート CA によって署名されていても、その証明書を受け入れるように要求される場合があります。

Firefox ブラウザでの CA 証明書の設定

システム上のすべての Firefox ユーザが以下の手順を一度実行して、証明書を受け入れる必要があります。



- (注) 証明書の警告を回避するには、各ユーザがデスクトップにアクセスするために Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を使用する必要があります。

手順

- ステップ 1 Firefox ブラウザのメニューから、[オプション (Options)] を選択します。
- ステップ 2 [高度 (Advanced)] をクリックします。
- ステップ 3 [証明書 (Certificates)] タブをクリックします。
- ステップ 4 [証明書の表示 (View Certificates)] をクリックします。
- ステップ 5 [認証局 (Authorities)] をクリックします。
- ステップ 6 [インポート (Import)] をクリックし、*ca_name.cer* ファイルを参照します (*ca_name* は証明書の名前です)。
- ステップ 7 同一の証明書を検証する チェック ボックスをオンにします。
- ステップ 8 証明書のインストールを有効化するには、ブラウザを再起動します。

Internet Explorer のルート証明書の導入

グループ ポリシーが Active Directory ドメインによって適用される環境では、ルート証明書を各ユーザの Internet Explorer に自動的に追加できます。証明書を追加すると、構成に関するユーザ要求が自動的に簡素化されます。



- (注) 証明書の警告を回避するには、各ユーザがデスクトップにアクセスするために Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を使用する必要があります。

手順

- ステップ 1 Windows ドメインコントローラで、[管理ツール (Administrative Tools)] > [グループポリシーの管理 (Group Policy Management)] に移動します。

(注) Finesse エージェント デスクトップで厳格なグループ ポリシーが定義されているユーザは、[グループポリシーの管理 (Group Policy Management)] から [クロス ドキュメント メッセージング (Cross Document Messaging)] を無効にし、Internet Explorer 11 上で Finesse が正常に機能するようにする必要があります。

- ステップ 2 [デフォルトのドメインポリシー (Default Domain Policy)] を右クリックし、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 3 Group Policy Management Console で、[コンピュータの構成 (Computer Configuration)] > [ポリシー (Policies)] > [ウィンドウの設定 (Window Settings)] > [セキュリティの設定 (Security Settings)] > [公開鍵ポリシー (Public Key Policies)] に移動します。
- ステップ 4 [信頼されたルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を右クリックし、[インポート (Import)] を選択します。
- ステップ 5 `ca_name.cer` ファイルをインポートします。
- ステップ 6 [コンピュータの構成 (Computer Configuration)] > [ポリシー (Policies)] > [ウィンドウの設定 (Window Settings)] > [セキュリティの設定 (Security Settings)] > [公開鍵ポリシー (Public Key Policies)] > [証明書サービス Client - Auto-Enrollment(Certificate Services Client - Auto-Enrollment)] に移動します。
- ステップ 7 [Configuration Model] リストから、[有効 (Enabled)] を選択します。
- ステップ 8 ドメインに含まれるコンピュータにユーザとしてサインインし、Internet Explorer を開きます。
- ステップ 9 ユーザに証明書がない場合は、ユーザのコンピュータ上でコマンド `gpupdate.exe/tartget:computer/force` を実行します。

サインイン

Unified CCE 管理にログインするには、インストール後の設定が必要です。詳細は [インストール後の設定](#) を参照してください。

`https://<IP Address>/cceadmin` にアクセスして Unified CCE Administration にサインインします。`<IP Address>` は、サイド A またはサイド B の Unified CCE AW またはオプションの外部 HDS のアドレスを指定します。

管理者

管理者は、自分の Active Directory 資格情報を使用してサインインします。ユーザ名は、`user@domain.com` の形式を使用します。

スーパーバイザ

IPv6 ネットワーク上のスーパーバイザは、`https://<FQDN>/cceadmin` にアクセスして Unified CCE Administration にサインインします。`<FQDN>` は、サイド A またはサイド B の CCE AW またはオプションの外部 HDS の完全修飾ドメイン名となります。

スーパーバイザは、Active Directory (`user@domain.com`) またはシングルサインオンのクレデンシャルを使用してログインします。シングルサインオンが有効になっている場合、スーパーバイザはユーザ名を入力すると、認証情報を入力する [ID プロバイダ ログイン画面] にリダイレクトされます。正常にログインした後、スーパーバイザは Unified CCE 管理にリダイレクトされます。

言語

言語パックがインストールされている場合、[サインイン (Sign-In)] ウィンドウは、12 以上の言語を示す [言語 (Language)] ドロップダウンメニューが含まれます。初期のデフォルト言語は英語です。他の言語でユーザ インターフェイスとオンライン ヘルプを表示するには、その言語を選択します。それ以降のサインインでも、言語を再び変更するまでは選択した言語が保持されます。

シングルサインオンのログアウト

すべてのアプリケーションから完全にログアウトするには、アプリケーションからサインアウトして、ブラウザのウィンドウを閉じます。Windows デスクトップでは、Windows のアカウントからログアウトします。Mac デスクトップでは、ブラウザアプリケーションを終了します。



(注) シングルサインオンが有効になっているユーザは、ブラウザを完全に閉じないと、アカウントが他人に悪用される恐れがあります。ブラウザを開いたままにすると、別のユーザが認証情報を入力せずにブラウザ ページからアプリケーションにアクセスすることができます。

システム インターフェイス

Packaged CCE ユーザ インターフェイスでは、1つのウィンドウを使用して、アプリケーションの設定が可能です。ランディング ページには、左側にナビゲーションバー、すべての設定オプションが掲載されたカードビューが提供されています。正常にログインした後に表示される画面は、ロールによって異なります。

左側のナビゲーションバーは、以下のメニューで構成されています。

- 概要
- インフラストラクチャ
- マニュアルの構成
- ユーザ
- デスクトップ
- 容量

カード ビューでは以下のメニューが表示されます。

- インフラストラクチャ設定
- 通話設定 (Call Settings)
- ユーザ設定
- 組織の設定

- 一括インポート
- デスクトップの設定
- 機能
- 電子メールおよびチャット

(ECE Web サーバが、Unified CCE 管理の インフラストラクチャ > インベントリ ページに追加されている場合にのみ利用か。)

一覧 (Lists)

[一覧 (List)] ウィンドウ

ほとんどのツールでは、現在設定されているすべてのオブジェクトの行がある [一覧 (List)] ウィンドウが開きます。例えば、[チーム (Teams)] ツールには各チームを行にした一覧があり、[コールタイプ (Call Types)] ツールには各コールタイプを行にした一覧があります。[一覧 (List)] ウィンドウでは、検索、ソート、編集、削除が実行できます。

[一覧 (List)] ウィンドウに対する権限は管理者とスーパーバイザで異なり、各ツールに関するトピックに記載されています。

一覧の検索

ほとんどのツールには [一覧 (List)] ウィンドウに [検索 (Search)] フィールドがあります。ツールによって多少のバリエーションはありますが検索インターフェイスはみな同様です。

検索および管理者

グローバル管理者としてサインインすると、検索はすべてのオブジェクトを返します。

部署の管理者としてサインインすると、検索は管理する部署内のすべてのオブジェクトとグローバル オブジェクト (部署に属さないオブジェクト) を返します。

基本検索

検索ツールによっては、[名前 (Name)] (またはそれと同等のもの) および[説明 (Description)] フィールドに対する基本的な検索を提供します。

いずれかの値のすべてまたは一部を入力して一致を検索します。[検索 (Search)] フィールドからテキストを削除して、検索をクリアします。

部署 ID を使用したツールの検索

部署に関連付けることのできるオブジェクトでは、[検索 (Search)] フィールドの右側にある [+] アイコンをクリックしてポップアップ ウィンドウを開くことができます。

- 名前または説明を入力します (コールタイプおよびプレジジョン キューに対しては [ID] を追加します) 。

- 部署を選択します。[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)]、[グローバルのみ (Globals only)]、または[部署のみ (Departments only)] のオプションがあります。

[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)] または [部署のみ (Departments only)] を選択すると、入力フィールドが有効になり、部署名のスペース区切りのリストを入力できます (部署は OR 検索です)。



(注) 部署による検索は部署が設定されている場合にだけ有効です。

エージェントの高度な検索

[エージェント (Agents)] ツールの [検索 (Search)] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を実現しています。

[検索 (Search)] フィールドの右端にある [+] アイコンをクリックしてポップアップ ウィンドウを開きます。以下を実行できます。

- エージェントのみ、スーパーバイザのみ、またはその両方を検索するように選択できます。
- ユーザ名、エージェント ID、姓または名前、あるいは説明を入力して、その文字列を検索できます。
- スペースで区切ると、複数のチーム名を入力できます。(チームは OR 検索です。エージェントまたはスーパーバイザはいずれかのチームのメンバーであることが必要です)。
- スペースで区切ると、複数の属性名を入力できます。(属性は AND 検索です。エージェントまたはスーパーバイザはすべての属性を持つ必要があります)。
- スペースで区切ると、複数のスキル グループ名を入力できます。(スキル グループは AND 検索です)。
- 部署を選択します。[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)]、[グローバルのみ (Globals only)]、または[部署のみ (Departments only)] のオプションがあります。

[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)] または [部署のみ (Departments only)] を選択すると、入力フィールドが有効になり、部署名のスペース区切りのリストを入力できます (部署は OR 検索です)。

関連トピック

[部署 \(Departments\)](#) (126 ページ)

リストのソート

[一覧 (List)] ウィンドウのカラムのカラムヘッダに [矢印 (arrow)] アイコンがある場合、その矢印をクリックして、昇順または降順にソートします。

オブジェクトの追加

[リスト (List)] ウィンドウで [新規 (New)] をクリックして [追加 (Add)] ウィンドウを開きます。このウィンドウでは新規オブジェクトを作成および保存するフィールドに入力できます。

オブジェクトの更新

[一覧 (List)] ウィンドウでオブジェクトを編集するには、そのオブジェクトの行をクリックします。これにより、変更を行い保存できるウィンドウが開きます。この表は、各ツールに対してどのフィールドを編集できるかを示しています。

、また複数エージェントの説明、デスク設定、チームの編集も可能です ([複数のエージェントの説明、デスク設定およびチームの編集 \(86 ページ\)](#) を参照)。

[ダイヤル番号ツール一覧] ウィンドウでは、複数のダイヤル済番号の着信音ファイルを一度に編集することができます ([複数のダイヤル番号の着信音メディア ファイルの追加および更新 \(204 ページ\)](#) を参照)。



メモ 展開タイプによっては使用できないツールもあります。

ツール (Tool)	編集可能なフィールド
管理者 (Administrators)	[すべて (All)] のフィールド

ツール (Tool)	編集可能なフィールド
エージェント (Agents)	<p>サイトおよび周辺機器セット以外のすべてのフィールド。</p> <p>エージェントのシングルサインオンが有効になっていない場合は、[パスワードの変更 (Change Password)] を選択して、エージェントのパスワードをリセットできます。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Packaged CCE でエージェント記録のチーム関連付けを変更すると、対応する Unified Intelligence Center のコレクションも同じ変更内容で更新されます。 • Packaged CCE でスーパーバイザ記録のユーザ名を変更すると、対応する Unified Intelligence Center のユーザアカウントも同じ変更内容で更新されます。 • 既存のスーパーバイザの記録の場合、Is Supervisor のチェックボックスをオフにすると、Unified Intelligence Center の対応するユーザアカウントが削除されます。
属性 (Attributes)	[タイプ (Type)] を除くすべてのフィールド。
バケット間隔 (Bucket Intervals)	<p>[名前 (Name)]</p> <p>組み込みのバケット間隔は編集できません。</p>
一括ジョブ (Bulk Jobs)	フィールドなし
業務時間	<p>一般 タブ：すべてのフィールド。</p> <p>通常の業務時間 タブ：すべてのフィールド。</p> <p>特別業務時間および休日 タブ：すべてのフィールド。</p> <p>ステータスの理由：ステータスの理由 フィールドは編集可能です。</p>
コールタイプ (Call Types)	システム生成 ID を除くすべてのフィールド

ツール (Tool)	編集可能なフィールド
キャンペーン	<p>一般タブ：タイプフィールド以外のすべてのフィールド。</p> <p>スキルグループタブ：追加 および 削除 ボタンを使用して、スキルグループを追加および削除することができます。</p> <p>詳細設定 タブ：すべてのフィールド。</p>
デスク設定 (Desk Settings)	[すべて (All)]のフィールド
ダイヤル番号 (Dialed Numbers)	サイト、ルーティングタイプ、周辺機器セットおよびメディアルーティングドメイン以外のすべてのフィールド。
拡張コール変数 (Expanded Call Variables)	<p>ユーザ定義の配列およびスカラ拡張コール変数の場合、[名前 (Name)]、[説明 (Description)]、[最大長 (Maximum Length)]、[有効 (Enabled)]、[永続 (Persistent)]を編集できます。</p> <p>組み込み拡張コール変数の場合、[有効 (Enabled)]と[永続 (Persistent)]のみが編集可能なフィールドです。</p>
メディアルーティングドメイン	<p>[すべて (All)]のフィールド</p> <p>エンタープライズチャットおよび電子メールの内蔵 Cisco_Voice MRD またはマルチチャンネル MRD の編集はできません。</p>
ネットワーク VRU スクリプト	[すべて (All)]のフィールド
プレジジョンキュー (Precision Queues)	[すべて (All)]のフィールド
理由ラベル	ラベル、説明、グローバル、およびチーム固有
ロール (Roles)	<p>カスタムロールの場合、アクセスカテゴリの管理者、部署 および ロール フィールドを除き、両方のタブのすべてのフィールドを編集することができます。</p> <p>編集できない内蔵ロールがあります。</p>
ルートパターン	ルートパターン、サイトおよびパターンタイプを除くすべてのフィールド。
ロケーション	ロケーション名を除くすべてのフィールド。

ツール (Tool)	編集可能なフィールド
SIP サーバ グループ	ドメイン名 FQDN、サイト、および タイプを除くすべてのフィールド。
チーム	<p>サイト および 周辺機器セット 以外のすべてのフィールド。</p> <p>(注) Packaged CCE で既存のチームの記録を変更すると、対応する Unified Intelligence Center のコレクションも同じ変更内容で更新されます。</p>
スキル グループ (Skill Groups)	<p>サイト、メディアルーティングドメイン、周辺機器セット および 周辺機器番号を除くすべてのフィールド。</p> <p>(注) [Peripheral 番号 (Peripheral Number)] フィールドは、新しいスキルグループを追加して保存すると自動的に生成されます。ここでは、Peripheral 上で認識されるスキルグループの数が表示されます。</p>

オブジェクトの削除

[一覧] ウィンドウでオブジェクトを削除するには、そのオブジェクトの行にマウスのポインタを置いて **x** アイコンを表示させます。 **x** アイコンをクリックして、削除を確定します。

Unified CCE Administration からオブジェクトを削除すると、システムは以下のいずれかを実行します。

- オブジェクトを即時に削除します。
- 削除するオブジェクトをマークし、永続的な削除を有効にします。(Configuration Manager 内のそのオブジェクトのツールを使用してオブジェクトを完全に削除します)。
- オブジェクトが現在の状態で削除できない理由を示すエラー メッセージを示します。

次のような特定のオブジェクトは削除できません。

- デフォルト デスク設定など、システムのデフォルトとして設定されたオブジェクト。
- 着信番号によって参照されるコールタイプなど、他のオブジェクトによって参照されるオブジェクト。
- 組み込み拡張コール変数などの大部分の組み込みオブジェクト。

以下の表に、すべての Unified CCE Administration オブジェクトの削除タイプを示します。使用可能なオブジェクトは、ロールや導入タイプによって異なります。

ツール	削除タイプ	注記
管理者 (Administrators)	永続的	—
エージェント (Agents)	マーク付き	<p>(注) Is Supervisor チェック ボックスがオンに指定されたエージェントを削除すると、対応する Unified Intelligence Center のユーザアカウントも削除されます。</p> <p>エージェントを削除すると、チームとの関連付けも削除され、対応する Unified Intelligence Center のコレクションも同じ更新が行われます。</p>
属性 (Attributes)	マーク付き	—
バケット間隔 (Bucket Intervals)	マーク付き	—
一括ジョブ (Bulk Jobs)	永続的	<p>一括ジョブ、そのコンテンツファイル、ログファイルがそれらを作成したホストコンピュータから削除されます。</p> <p>キューにある一括ジョブ、完了した一括ジョブ、または失敗した[一括ジョブ (Bulk Jobs)]を削除できます。</p> <p>処理中の[一括ジョブ (Bulk Jobs)]は削除できません。</p> <p>導入方式に2つの AW サーバホストが含まれている場合、一括ジョブが作成された Unified CCE AW ホストから一括ジョブを削除する必要があります。</p>
業務時間	永続的	<p>スクリプトに関連付けられた業務時間を削除することはできません。まず業務時間をスクリプトとの関連付けを解除しなければなりません。</p>
ステータス理由	永続的	—
コールタイプ (Call Types)	マーク付き	—
キャンペーン	マーク付き	—
デスク設定 (Desk Settings)	永続的	—

ツール	削除タイプ	注記
ダイヤル番号 (Dialed Numbers)	マーク付き	—
SIP サーバグループ	永続的	ルーティングパターンに関連付けられた SIP サーバグループを削除することはできません。まず、ルーティングパターンから SIP サーバグループを削除する必要があります。
拡張コール変数 (Expanded Call Variables)	マーク付き	—
メディアルーティングドメイン	永続的	エンタープライズチャットおよび電子メールの内蔵 Cisco_Voice MRD またはマルチチャンネル MRD (ECE) は削除できません。
ネットワーク VRU スクリプト	永続的	—
ファイル転送ジョブ	永続的	ファイル転送ジョブ、ジョブの詳細ファイル、およびログファイルを、作成されたホストコンピュータから削除します。 処理中のファイル転送ジョブは削除できません。
プレシジョン キュー (Precision Queues)	マーク付き	プレシジョンキューがスクリプトで静的または動的に参照されるかによって異なります。
理由ラベル	マーク付き	—
ロール (Roles)	永続的	—
ルートパターン	永続的	—
ロケーション	永続的	—
チーム (Teams)	永続的	(注) Packaged CCE 内のチームを削除すると、対応する Unified Intelligence Center のコレクションでも削除されます。
スキルグループ (Skill Groups)	マーク付き	—

関連トピック

[永続的な削除 \(Permanent Deletion\)](#)

ポップアップウィンドウ

ポップアップウィンドウの選択

多くの[追加 (Add)]および[編集 (Edit)]ウィンドウには、そのツールに関連のあるオブジェクトの検索および選択に対してポップアップウィンドウがあります。

一部のポップアップウィンドウでは、1つのオブジェクトを選択可能です。他のポップアップウィンドウでは、複数のオブジェクトを選択可能です。例えば、エージェントは1つのチームだけに属するので、エージェントをチームに追加するポップアップウィンドウでは1つだけしか選択できませんが、[スキルグループメンバー (Skill Group Members)]ポップアップウィンドウでは、エージェントを1つ以上のスキルグループに追加することができます。

[+]をクリックしてポップアップウィンドウを開き、設定されたアイテムを検索して選択します。

キーボードショートカット

疑問符 (?) キーを押して、ツールおよびユーザのステータス (スーパーバイザまたは管理者) に対するキーボードのショートカットを示すウィンドウを開きます。



ヒント テキストフィールドで (?) を押した場合はキーボードショートカットウィンドウは開きません。esc キーを押してテキストフィールドのフォーカスを除いてから (?) キーを押してください。

システムおよびデバイス同期アラート

Unified CCE 管理には、システムアラートおよびデバイスの非同期時のアラートをユーザに通知するアイコンが提供されています。

システムアラート

Unified CCE 管理では、システムのステータスを監視することができます。ページ上の[アラート]アイコンにはアラート数が含まれています。

マシンのアラートおよび検証ルールを表示するには、[アラート]アイコンをクリックします。[インベントリ]ページが開き、エラーの詳細を確認することができます。サーバステータスルールの詳細については、以下を参照してください。 [Packaged CCE 2000 エージェント展開のサーバステータスルールの監視](#)

デバイス同期喪失アラート

Unified CCE 管理では、設定されるデータが、インベントリに展開された各デバイスで同期されます。設定したデータの同期がいずれのデバイスにおいても正常に行われなかった場合、デ

デバイスは「動機喪失」として認識され、デバイス動機喪失アラートアイコンがページの上部に表示されます。

アイコンをクリックすると、[インベントリ] ページが開き、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)、Cisco Finesse プライマリ、Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) パブリッシャ、エンタープライズ電子メールおよびチャット (ECE) Web サーバ、Cisco Virtualized Voice Browser (VVB) のデータ同期ステータスを閲覧することができます。

インベントリ内の各同期デバイス上のデータの手動同期を実行することができます。[設定データの手動同期 \(15 ページ\)](#) を参照してください。

設定データの手動同期

手順

ステップ 1 インベントリ ページで、同期喪失デバイスの同期アイコンをクリックします。

ステップ 2 次のいずれかのオプションを選択します。

- 差分同期：デバイス同期ステータスが「同期喪失」である場合に、このオプションが有効化されます。このオプションでは、デバイスが同期を喪失した時間以降の設定データが同期されます。
- 完全同期：このオプションは、デバイス同期ステータスが「同期」または「非同期」のすべての CVP (メイン サイトおよびリモート サイト) で有効化されています。完全同期では、デバイス (CVP 再展開) が再初期化され、初期設定が完了した時点からすべての設定データが同期されます。

(注) 同期操作が正常に実行された場合は、デバイスを再起動する必要があります。

ステップ 3 同期 ボタンをクリックします。

インフラストラクチャ設定

デバイスの管理

以下のいずれかのコンポーネントを設定することができます。

- CVP Server
- CVP Reporting Server
- VVB
- Finesse

- シングル サインオンの設定

デバイスとは、設定可能なアプリケーションまたはプラットフォームを表す用語です。1つのサーバ内に複数のデバイスを配置できます。例えば、1台の物理サーバにCVPサーバおよびレポートサーバを含めることができます。この場合、各デバイスには同じIPアドレスが設定されません。

コールサーバサービスの設定

Packaged CCE の新規インストールの一環として、CVPサーバがデフォルトの設定値で追加されます。次のことを設定できます。

- ICM サービス
- SIP サービス
- IVR サービス
- VXML Server
- インフラストラクチャ

コールサーバまたはレポートサーバのサービスのシャットダウン手順については、[コールサーバ/レポートサーバのグレースフルシャットダウン](#)を参照してください。

ICM サービスのセットアップ

ICM サービスは、Unified CVP コンポーネントと ICM サーバの間の通信を実現します。SIP サービス、IVR サービス、および VXML サービスの代わりにメッセージを送受信します。ICM サービスはコールサーバを使用してインストールします。

ICM サービスを追加または編集する場合、または以下のコールフローモデルのいずれかを使用する場合は、ICM サービスを設定する必要があります。

- コール ディレクタ
- VRU 専用
- 包括的

手順

ステップ1 Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP サーバに移動します。

ステップ2 ICM サービスのサイト名を選択します。デフォルトでは、[メイン]になっています。

ステップ3 次のフィールドに入力します。

表 1: ICM サービスの構成設定

フィールド	必須ですか？	説明
VRU 接続ポート (VRU Connection Port)	○	ICM PIM からの TCP 接続を ICM サービスがリッスンするポート番号。 デフォルトは 5000 です。
DNIS の最大長 (Maximum Length of DNIS)	○	ダイヤル番号識別サービス (DNIS) の最大長。1 ~ 99,999 文字の範囲で指定します。 ネットワーク ダイヤルプランでこの情報を探します。例えば、ゲートウェイ ダイヤルパターンが 1800***** の場合、DNIS の最大長は 10 桁となります。 PSTN からの DNIS の桁数は、DNIS フィールドの最大長以下でなければなりません。 (注) Unified CVP にコールを転送するのに ICM スクリプトの関連 ID 方式を使用している場合、DNIS の最大長は、ICM から返されるコールの VRU のレグのラベル長となります。ICM がコールを転送すると、関連 ID がラベルが追加されます。Unified CVP は、DNIS の最大長よりも大きい桁はすべて関連 ID であると仮定してこの 2 つを区別します。その後、関連 ID とラベルが ICM に渡されます。
VRU PIM でのセキュア通信の有効化	-	Unified CVP コンポーネントと ICM サーバの間のセキュア通信を有効化します。
トランク使用率		
ゲートウェイ トランク レポートの有効化 (Enable Gateway Trunk Reporting)	-	ゲートウェイ トランク レポートの有効化
最大ゲートウェイ ポート数 (Maximum Gateway Ports)	いいえ	CVP の展開でゲートウェイがサポートするポートの最大数を設定するために使用される値。この値は、各ゲートウェイの Unified ICM サーバに報告されるポート数を計算するために使用されます。 デフォルトは 700 です。
監視対象のゲートウェイ	いいえ	トランク レポートに使用可能なゲートウェイのリスト。 + (追加) をクリックして新しいゲートウェイを追加します。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

IVR サービスのセットアップ

新しい Unified CVP サーバを追加する場合、あるいは Unified CVP サーバを以下のコールフローモデルのいずれかを使用して編集する場合は、IVR サービスを設定する必要があります。

- コール ディレクタ、SIP の使用
- VRU 専用
- 包括的、SIP プロトコルの使用

IVR サービスは、ICM で受信した Run Script の指示に基づいてマイクロアプリケーションを実装する VXML ドキュメントを作成します。VXML ページは、実行する VXML ゲートウェイに送信されます。また、IVR サービスは、Unified CVP VXML Server が VXML ドキュメントを生成できるようにするためにマイクロアプリケーションを使用して外部の VXML も生成できます。

IVR サービスは、フェールオーバー機能の実装で重要な役割を果たしています。ASR/TTS サーバや VXML Server なしでこれらの機能を実現できます。これらの各サーバの最大 2 つまでサポートされ、再試行とサーバ間のフェールオーバーは、IVR サービスにより調整されます。

始める前に

IVR サービスを設定する前に、以下のサーバを設定します。

- ICM サーバ
- メディア サーバ
- ASR/TTS サーバ
- Unified CVP VXML Server
- ゲートウェイ

手順

ステップ 1 Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP サーバに移動します。

ステップ 2 IVR タブをクリックします。次のフィールドに入力します。

表 2: IVR サービス構成時の設定

フィールド	必須ですか？	説明
メディアのフェッチでのセキュリティの使用	-	<p>いいえ (デフォルト) を選択した場合、メディアサーバに対して HTTP URL が生成されます。</p> <p>(注) クライアントが SIP サービスで、メディアサーバが HTTP あるいは HTTPS 方式を明示的に指定する URL に設定されていない場合のみ、デフォルト設定が適用されます。</p> <p>はいを選択して、メディアサーバに対して HTTPS URL を生成します。</p>
バックアップメディアあるいは VXMLサーバの使用	-	<p>はい (デフォルト) を選択し、メディアサーバが利用できない場合、ゲートウェイがバックアップメディアサーバへの接続を試みます。</p>
デフォルトメディアあるいは VXMLサーバのホスト名の使用	-	<p>デフォルトでは、XMLサーバとメディアサーバに IP アドレスが使用されます。このフィールドを有効にすると、IP アドレスではなくホスト名が使用されます。</p> <p>(注) このフィールドを有効にする際、設定を保存した後に、サイト内の各 CVP サーバ内のメディアサーバの高可用性 (HA) が有効になります。</p> <p>メディアサーバの HA を有効にするには、C:\Cisco\CVP\conf フォルダの mediaServer ファイルを開いて、以下の設定を構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • MediaServer.1.hostName =<メディアサーバホスト> • MediaServer.1.ip =<メディアサーバ IP アドレス> <p>IP アドレスとホスト名は、Unified CCE 管理のデフォルトのメディアサーバの IP アドレスおよびホスト名と一致する必要があります。VXML ゲートウェイおよび仮想音声ブラウザ (VXML) でメディアサーバ IP をバックアップするための、対応する <ホスト名>-backup エントリを定義します。プライマリホスト名に障害が発生した場合、メディアファイルのフェッチ要求はバックアップメディアサーバから処理することができます。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
コールタイムアウト	○	<p>タイムアウトするまで IVR サービスが SIP サービスからの応答を待つ秒数。この設定は、音声ブラウザで最も長いプロンプト、転送、あるいは桁収集よりも長くする必要があります。タイムアウトに達すると、コールがキャンセルされますが、他のコールは影響を受けません。任意の数を大きくする際の唯一の欠点は、コールが孤立状態となった場合、タイムアウトになるまで、コールが IVR サービスから削除されないことです。</p> <p>最小値は 6 秒です。デフォルトは 7,200 秒です。</p>
デフォルトメディアサーバ	いいえ	<p>メディアサーバの IP アドレスを入力します。</p> <p>(注) メディアサーバの FTP が必要な場合は、Cisco\CVP\conf フォルダの mediaServer ファイルを開いて、以下の設定を各 CVP サーバで構成します。</p> <pre>MediaServer.1.hostName = <メディアサーバホスト> MediaServer.1.ip = <メディアサーバ IP> MediaServer.1.port = MediaServer.1.isFTPEnabled = true MediaServer.1.ftpPort = 21 MediaServer.1.ftpUserName = <メディアサーバで設定された FTP ユーザ> MediaServer ftpPswd = <暗号化された FTP ユーザのパスワード></pre> <p>FTP ユーザのパスワードを暗号化するには、以下のコマンドを実行します。 C:\Cisco\cvp\bin\mediaServerPasswordEncrypt.bat</p>

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

重要 CVP デバイスの設定を保存する毎に、mediaServer.properties ファイルでメディアサーバの設定を更新する必要があります。

SIP サービスのセットアップ

以下のコールフローモデルで新しい CVP サーバを追加する場合は、SIP サービスを設定する必要があります。

- コールディレクタ
- 包括的

Session Initiation Protocol (SIP) である RFC 3261 は、Unified CVP のプライマリ コール制御プロトコルです。SIP サービスは SIP を使用して、SIP プロキシサーバ、VXML とインGRESS ゲートウェイ、Cisco Unified Communications Manager の SIP トランクと SIP 電話など、他の Unified CVP ソリューション コンポーネントと通信します。

手順

ステップ 1 Unified CCE > **Administration** > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 **cvp** サーバに移動します。

ステップ 2 [SIP] タブをクリックします。次のフィールドに入力します。

表 3: SIP サービス設定

フィールド	必須ですか？	説明
発信プロキシの有効化 (Enable Outbound Proxy)	-	Cisco Unified SIP プロキシサーバを使用するには、はいを選択します。Cisco Unified SIP プロキシサーバの設定の詳細については、CUSP のマニュアルを参照してください。 デフォルトは [いいえ (No)] です。
発信プロキシ ホスト (Outbound Proxy Host)	いいえ	発信プロキシの有効化を選択した場合は、ドロップダウンリストから発信プロキシサーバを選択します。一覧には、インベントリに追加された SIP プロキシサーバが表示されます。SIP 発信プロキシサーバの設定の詳細については、CUSP のマニュアルを参照してください。
アウトバウンド プロキシポート (Outbound Proxy Port)	いいえ	デフォルトは 5060 です。
DNS SRV		

フィールド	必須ですか？	説明
DNS SRVタイプのクエリを有効にする	-	発信プロキシルックアップでDNS SRVを使用するには、[はい (Yes)]を選択します。 (注) [SRVレコードをローカルに解決する]を有効にした場合、機能が適切に動作するにははいを選択する必要があります。
DNS SRVをローカルで解決する	-	選択すると、DNSサーバの代わりに、ローカルコンフィギュレーションファイルを使用してSRVドメイン名を解決します。 (注) [SRVレコードをローカルに解決する]を有効にした場合、DNS SRVタイプのクエリを利用するには、はいを選択する必要があります。それ以外の場合は、この機能は動作しません。
[発信トランスポートタイプ (Outgoing Transport Type)]	いいえ	発信トランスポートを指定します。TCPまたはUDPに設定することができます。 デフォルトは[TCP]です。
着信SIP要求用のポート番号	○	着信SIPリクエストに使用するポートを指定します。 デフォルトは5060です。
先頭への数字の追加	いいえ	SIP URI ユーザ番号用に削除する桁数を指定します。デフォルトは0です。
エラー参照の使用 (Use Error Refer)	いいえ	発信者にコールが失敗した場合にエラートーンを再生するフラグ。 デフォルトはFalseです。
SIP 情報トーンの長さ	○	SIP 情報トーンの待機時間をミリ秒単位で指定します。これは、リストに追加するオプション値です。 デフォルトは100です。
SIP 情報カンマの長さ	○	SIP 情報カンマの待機時間をミリ秒単位で指定します。これは、リストに追加するオプション値です。 デフォルトは100です。
SIP ヘッダの受け渡し (ICM)		
ヘッダー名	いいえ	SIP ヘッダの名前を指定します。+ (追加) をクリックして、ICM に渡す新しい SIP ヘッダを追加します。最大で 255 文字をサポートすることができます。

フィールド	必須ですか？	説明
パラメータ	いいえ	このフィールドはリスト追加のオプションです。最大で 255 文字をサポートすることができます。
セキュリティのプロパティ		
着信セキュア ポート	いいえ	使用するポートを指定します。 デフォルトは 5061 です。
サポートされる TLS バージョン	○	IVR レッグの SIP シグナリングの保護のためにサポートされる TLS バージョンを選択することができます。サポートされる TLS バージョンは TLS 1.0、1.1、および 1.2 です。デフォルトは、TLSv 1.2 です。 (注) 特定の TLS バージョンを選択した場合、Unified CVP では、該当バージョンの SIP TLS 要求とサポートされる上位バージョンの SIP TLS 要求がサポートされます。
サポート対象の暗号方式	いいえ	このフィールドは、Unified CVP でサポートされる暗号を定義します。キー サイズは 2048 ビット以下です。 デフォルトの暗号は TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA です。これは事前設定されており、TLSv 1.2 には必須であり、削除することはできません。 Cipher 設定は、TLS が有効になっている場合にのみ利用できます。 + (追加) をクリックして新しい暗号を追加します。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

VXML サーバの設定

[Unified CVP VXML Server 設定 (Unified CVP VXML Server Configuration)] タブから、Unified CVP VXML Server のレポート機能と Reporting Server へのコール アクティビティを有効にできます。有効にすると、Unified CVP VXML サーバはコールおよびアプリケーションセッションの概要データについてレポートします。コール概要データには、コール ID、コールの開始と終了のタイムスタンプ、ANI、および DNIS が含まれます。アプリケーションセッションのデータには、アプリケーション名、セッション ID、およびセッションのタイムスタンプが含まれます。

詳細レポートを選択した場合、要素のアクセス履歴、要素内のアクティビティ、要素変数、要素の終了状態などの Unified CVP VXML サーバアプリケーションの詳細がレポートされます。

Call Studio アプリケーションの [ログに追加 (Add to Log)] 要素設定領域に追加されたカスタマイズ値は、レポートデータにも含まれます。また、レポートに追加および除外されるデータを定義するレポートフィルタを作成することもできます。

手順

ステップ 1 Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP サーバに移動します。

ステップ 2 VXML サーバタブをクリックします。次のフィールドに入力します。

表 4: VXML サーバ設定プロパティ

フィールド	必須ですか？	説明
Unified CVP VXML Server のレポートを有効にする (Enable Reporting for this Unified CVP VXML Server)	-	Unified CVP VXML Server が Reporting Server にデータを送信するかどうかを示します。無効にすると、データは Reporting Server に送信されません。レポートには VXML アプリケーションのデータは含まれません。
VXML アプリケーション詳細のレポートを有効にする (Enable Reporting for VXML Application Details)	-	VXML アプリケーション詳細がレポートされるかどうかを示します。
VXML アプリケーション詳細：フィルタ		
包含フィルタ (Inclusive Filters)	いいえ	レポートデータに含めるアプリケーション、要素タイプ、要素名、要素フィールド、および ECC 変数の一覧。 テキスト文字列をセミコロンで区切ったリスト。ワイルドカード文字 (*) はリストの各要素内で使用可能です。
除外フィルタ (Exclusive Filters)	いいえ	レポートデータから除外するアプリケーション、要素タイプ、要素名、要素フィールド、および ECC 変数の一覧。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

インフラストラクチャのセットアップ

CVP サーバは、SIP、IVR、および ICM コール サービスを提供します。CVP レポート サーバは、レポート サービスを提供します。インフラストラクチャ設定の変更は、スレッドを使用

し、統計を公開し、syslog イベントを送信し、ログやトレースを実行するサービスすべてに影響します。例えば、syslog サーバ設定の変更は、syslog に書き込みするすべてのサービスに適用されます。

手順

ステップ 1 Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP サーバに移動します。

ステップ 2 [インフラ (Infrastructure)] タブをクリックします。次のフィールドに入力します。

表 5: インフラストラクチャ サービスの構成設定

フィールド	必須ですか？	説明
ログ ファイル プロパティ		
ログ ファイルの最大サイズ (Max Log File Size)	<input type="radio"/>	新しいログファイルが作成されるまでのログファイルの最大サイズ (MB)。 範囲は 1 ~ 100MB です。 デフォルトは 10 MB です。
最大ログディレクトリサイズ (Max Log Directory Size)	<input type="radio"/>	ログ ファイル用のディスク記憶域を割り当てるディレクトリの最大サイズ。 範囲は、500 ~ 500,000MB です。 デフォルトは 20,000MB です。 (注) 設定の値をデフォルト値未満に変更すると、ログがすぐにロールオーバーする可能性があります。そのため、ログのエントリが失われ、トラブルシューティングに影響を与える場合があります。 ログフォルダ サイズをログファイル サイズで割った値は 5000 未満にする必要があります。
設定 : プライマリ Syslog サーバ設定		
プライマリ Syslog サーバ	いいえ	CVPアプリケーションから syslog イベントを送信するプライマリ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。

フィールド	必須ですか？	説明
プライマリ Syslog サーバポート番号 (Primary Syslog Server Port Number)	いいえ	プライマリ syslog サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。
プライマリ バックアップ Syslog サーバ (Primary Backup Syslog Server)	いいえ	Syslog サーバにアクセスできない場合に CVP アプリケーションから syslog イベントを送信するプライマリ バックアップ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。
プライマリ バックアップ Syslog サーバポート番号 (Primary Backup Syslog Server Port Number)	いいえ	プライマリ syslog バックアップ サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。
設定 : セカンダリ Syslog サーバ設定		
セカンダリ Syslog サーバ	いいえ	CVPアプリケーションから syslog イベントを送信するセカンダリ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。
セカンダリ Syslog サーバポート番号 (Secondary Syslog Server Port Number)	いいえ	セカンダリ syslog サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。
セカンダリ バックアップ Syslog サーバ (Secondary Backup Syslog Server)	いいえ	Syslog サーバにアクセスできない場合に CVP アプリケーションから syslog イベントを送信するセカンダリ バックアップ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。
セカンダリ バックアップ Syslog サーバポート番号 (Secondary Backup Syslog Server Port Number)	いいえ	セカンダリ syslog バックアップ サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

Unified CVP セキュリティ

コール サーバと ICM 間の GED 125 通信の保護

以下の方法で、GED 125 通信を保護することができます。

- コンポーネント間で自己署名入りの証明書を交換します。
- 証明書に認証局による署名を受けます。



- (注) デフォルトでは、ICM とコール サーバ間の相互認証が有効になっています。相互認証を無効にするには、`%CVP_HOME%\conf\icm.properties` に移動して、**ICM.Secure.UseClientAuth** プロパティを *FALSE* に設定して、コール サーバを再起動します。

自己署名証明書

コール サーバ

コールサーバにログインして、*security.properties* ファイルからキーストアのパスワードを取得します。



- (注) コマンドプロンプトで、**%CVP_HOME%\conf\security.properties** と入力します。

Security.keystorePW = <キーストアのパスワードを返します>

プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

始める前に

Unified CCE 管理で、**概要 > インフラストラクチャの設定 > デバイスの設定 > CVP サーバ**に移動して、**ICM タブの VRU PIM でのセキュア通信を有効にする** チェック ボックスをオンします。

手順

ステップ 1 以下を実行してコールサーバ証明書をエクスポートします。**%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -export -v -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias callserver_certificate -file %CVP_HOME%\conf\security\<callserver_certificate.pem>**。

ステップ 2 プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

ステップ 3 Callserver サービスを再起動して、新しい証明書を読み込みます。

(注) 複数のコールサーバを使用している場合は、この手順を繰り返します。

ICM

手順

ステップ 1 CVP からダウンロードした自己署名付き CVP CallServer 証明書を、[ICM] ボックスにコピーします。

ステップ 2 コマンドプロンプトを開き、`c:\icm\bin` に移動します。

ステップ 3 CiscoCertUtil.exe /install <callserver_certificate.pem>と入力します。
これで、証明書が信頼されたルート証明機関にインポートされます。

(注) 複数の PIM、サイド A、およびサイド B に対してこの手順を繰り返します。

ICM とコール サーバ間の相互認証

ICM

始める前に

既存の `host.pem` 証明書が `c:\icm\ssl\certs` に存在する場合は、以下の手順はスキップして、「コール サーバ」のセクションに進みます。

手順

ステップ 1 [ICM] ボックスにログインします。 コマンドプロンプトに移動して、**CiscoCertUtil.exe /generatecert** と入力します。

```
C:\icm\bin>ciscocertutil.exe /generatecert

Hostname is:[stow-cl-ccA.boston.com]
Cert Reg path C:\icm\ssl\certs\host.pem and Key Reg path C:\icm\ssl\keys\host.key ifstream
exception [1953599728]
Certout -out C:\icm\ssl\certs\host.pem and KeyOut -keyout C:\icm\ssl\keys\host.key
SYSTEM command is ..\ssl\bin\openssl.exe req -x509 -newkey rsa:2048 -days 7300
-nodes -subj /CN=stow-cl-ccA.boston.com -config ..\ssl\cfg\openssl.cfg -out
C:\icm\ssl\certs\host.pem -keyout C:\icm\ssl\keys\host.key
Generating a 2048 bit RSA private key
.....
....
writing new private key to 'C:\icm\ssl\keys\host.key'
```

クライアント証明書とキーが生成され、`host.csr` および `host.key` として `C:\icm\ssl\certs` フォルダに保存されます。

ステップ 2 VRU PG をサイクルします。

コール サーバ

手順

ステップ 1 [CVP コール サーバ] ボックスにログインします。 フォルダを作成して、`host.pem` を `c:\IcmCertificate` に保存します。

ステップ 2 コマンドプロンプトから、以下を実行します。**%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -import -v -alias icm_certificate -storetype JCEKS -trustcacerts -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -file c:\IcmCertificate\host.pem。**

- ステップ 3** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。[はい (Yes)] をクリックします。
- ステップ 4** Callserver サービスを再起動して、新しい証明書を読み込みます。
- (注) 複数のコール サーバを使用している場合は、この手順を繰り返します。

CA 署名付き証明書

コール サーバ

コール サーバにログインします。 *security.properties* ファイルからキーストア パスワードを取得します。



- (注) コマンドプロンプトで、 **%CVP_HOME%\conf\security.properties** と入力します。
- Security.keystorePW = <キーストアのパスワードを返します>
- プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

手順

- ステップ 1** 以下を実行して既存の証明書を削除します。 **%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -delete -alias callserver_certificate**。
- ステップ 2** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- ステップ 3** 以下を実行して選択したキー サイズのエイリアスに新しいキー ペアを生成します。 **%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -genkeypair -alias callserver_certificate -v -keysize 2048 -keyalg RSA**。
- ```

Enter keystore password: <enter the keystore password>
What is your first and last name?
 [Unknown]: <specify the CVP host name> E.g cisco-cvp-211
What is the name of your organizational unit?
 [Unknown]: <specify OU> E.g. CCBU
What is the name of your organization?
 [Unknown]: <specify the name of the org> E.g. CISCO
What is the name of your City or Locality?
 [Unknown]: <specify the name of the city/locality> E.g. BLR
What is the name of your State or Province?
 [Unknown]: <specify the name of the state/province> E.g. KAR
What is the two-letter country code for this unit?
 [Unknown]: <specify two-letter Country code> E.g. IN

Specify 'yes' for the inputs.

```
- ステップ 4** 以下を実行して、エイリアスの CSR 証明書を生成します。 **%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -certreq -alias**

**callserv\_certificate -file %CVP\_HOME%\conf\security\callserv\_certificate.csr**。生成した証明書はファイルに保存します（例えば、callserv\_certificate.csr 等）。

- ステップ 5** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- ステップ 6** callserv\_certificate を %CVP\_HOME%\conf\security\ からダウンロードして、CAの署名を受けます。
- ステップ 7** ルート CA 証明書と CA 署名証明書を %CVP\_HOME%\conf\security\ にコピーします。
- ステップ 8** 以下を実行してルート CA 証明書をインストールします。%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -import -v -trustcacerts -alias root -file %CVP\_HOME%\conf\security\<filename\_of\_root\_cert>.
- ステップ 9** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- ステップ 10** 以下を実行して署名証明書をインストールします。%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -import -v -trustcacerts -alias callserv\_certificate -file %CVP\_HOME%\conf\security\<filename\_of\_CA\_signed\_cert>.

## ICM

## 手順

- ステップ 1** [ICM] ボックスにルート CA 証明書をコピーします。
- ステップ 2** コマンドプロンプトを開き、c:\Cisco\icm\binに移動します。
- ステップ 3** CiscoCertUtil.exe /install rootCA.pem と入力します。  
これで、証明書が信頼されたルート証明機関にインポートされます。

## ICM とコール サーバ間の相互認証

## ICM

## 手順

- ステップ 1** [ICM] ボックスにログインします。コマンドプロンプトに移動して、CiscoCertUtil.exe /csr client と入力します。

```
C:\icm\bin>CiscoCertUtil.exe /csr /client

CSR Reg path C:\icm\ssl\certs\host.csr and Key Reg path C:\icm\ssl\keys\host.key
CSRout -out C:\icm\ssl\certs\host.csr and KeyOut -keyout C:\icm\ssl\keys\host.key
SYSTEM command is ..\ssl\bin\openssl.exe req -new -newkey rsa:2048 -nodes -config
..\ssl\cfg\openssl.cfg -out
C:\icm\ssl\certs\host.csr -keyout C:\icm\ssl\keys\host.key
WARNING: can't open config file: /usr/local/ssl/openssl.cnf
Generating a 2048 bit RSA private key
.....
writing new private key to 'C:\icm\ssl\keys\host.key'

```

You are about to be asked to enter information that will be incorporated into your certificate request.

What you are about to enter is what is called a Distinguished Name or a DN.

There are quite a few fields but you can leave some blank

For some fields there will be a default value,

If you enter '.', the field will be left blank.

-----

Country Name (2 letter code) [AU]:IN

State or Province Name (full name) [Some-State]:KA

Locality Name (eg, city) []:BLR

Organization Name (eg, company) [Internet Widgits Pty Ltd]:cisco

Organizational Unit Name (eg, section) []:ccbu

Common Name (e.g. server FQDN or YOUR name) []:abc.com

Email Address []:radmohan@cisco.com

Please enter the following 'extra' attributes

to be sent with your certificate request

A challenge password []:\*\*\*\*\*

An optional company name []:cisco

クライアント証明書とキーが生成され、host.csr および host.key として C:\icm\ssl\certs フォルダに保存されます。

## ステップ 2 CA から署名を受けます。

- (注)
- (存在する場合) host.pem を C:\icm\ssl\certs から削除します。  
C:\icm\ssl\certs に (CA 署名済) host.cer を保存します。
  - host.csr を host.pem のファイル名で保存します。

**ステップ 3** コマンドプロンプトで、**c:\icm\bin > cis Ciscocertutil = .exe/install c:\icm\ssl\host.pem** を実行します。

**ステップ 4** VRU PG をサイクルします。

コールサーバ

## 手順

**ステップ 1** [CVP] ボックスにログインして、host.pem を c/c icmcertificate にコピーします。

**ステップ 2** コマンドプロンプトから、以下を実行します。**%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -import -v -alias icm\_certificate -storetype JCEKS -trustcacerts -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -file c:\IcmCertificate\host.pem。**

**ステップ 3** Callserver サービスを再起動して、新しい証明書を読み込みます。

コールサーバと *Cisco VVB* の間のセキュア SIP コミュニケーション

SIP コミュニケーションは、次の方法で保護できます。

- コンポーネント間で自己署名入りの証明書を交換します。

- 証明書を認証局による署名を受けます。

## 自己署名証明書

## コール サーバ

コールサーバにログインして、*security.properties* ファイルからキーストアのパスワードを取得します。



(注) コマンドプロンプトで、**%CVP\_HOME%\conf\security.properties**と入力します。

Security.keystorePW = <キーストアのパスワードを返します>

プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

## 手順

- ステップ 1** 以下を実行してコールサーバ証明書をエクスポートします。  
**%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -export -v -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias callserver\_certificate -file %CVP\_HOME%\conf\security\<callserver\_certificate.cer>。**
- ステップ 2** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- ステップ 3** VVB/VVB ゲートウェイの自己署名入りの証明書を %CVP\_HOME%\conf\security\ にコピーして、以下を実行して証明書を、callserver キーストアにインポートします。  
**%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -import -trustcacerts -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vb\_cert -file %CVP\_HOME%\conf\security\<vvb certificate.pem>。**
- (注) VVB 証明書をダウンロードするには、*Cisco VVB* で、以下のセクションのステップ 5 を参照してください。
- ステップ 4** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。  
 画面に [証明書を信頼しますか?] というメッセージが表示されます。[いいえ] : はいと入力します。
- ステップ 5** 以下を実行して、List フラグを使用してキーストアのエントリを確認します。  
**%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -list。**

Cisco VVB

## 手順

- 
- ステップ1 CVPからダウンロードしたCVP CallServer 自己署名証明書をコピーして、tomcat-trustに対してVVBにアップロードします。
  - ステップ2 OS 管理 > セキュリティ > 証明書管理 > 証明書または証明書チェーンのアップロードに移動します。
  - ステップ3 証明書の目的で、tomcat-trustを選択します。
  - ステップ4 コールサーバの自己署名付き証明書を選択して、アップロードをクリックします。
  - ステップ5 VVBの自己署名入り証明書をダウンロードします。
  - ステップ6 OS 管理 > セキュリティ > 証明書管理に移動します。
  - ステップ7 証明書列で、tomcatの名がついた証明書を検索します。
  - ステップ8 自己署名付き tomcat 証明書を選択して、.PEM ファイルのダウンロードをクリックします。
  - ステップ9 新しい証明書をアップロード後、Cisco Tomcat サービスを再起動します。
  - ステップ10 Cisco VVB 管理 > システム パラメータ > TLSに移動します。
  - ステップ11 TLSの有効にするをオンにします。
  - ステップ12 サポートされる TLS バージョンを選択し、更新をクリックします。
  - ステップ13 VVB サービス ページから Cisco VVB エンジンを再起動します。
- 

## CA 署名付き証明書

## コールサーバ

コールサーバにログインします。security.properties ファイルからキーストアパスワードを取得します。



(注) コマンドプロンプトで、%CVP\_HOME%\conf\security.propertiesと入力します。

Security.keystorePW = <キーストアのパスワードを返します>

プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

## 手順

- 
- ステップ1 以下を実行して既存の証明書を削除します。%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -delete -alias callserver\_certificate。
  - ステップ2 プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
  - ステップ3 以下を実行して選択したキーサイズのエイリアスに新しいキーペアを生成します。%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore

**%CVP\_HOME%\conf\security\keystore -genkeypair -alias callserver\_certificate -v -keysize 2048 -keyalg RSA。**

```
Enter keystore password: <enter the keystore password>
What is your first and last name?
 [Unknown]: <specify the CVP host name> E.g cisco-cvp-211
What is the name of your organizational unit?
 [Unknown]: <specify OU> E.g. CCBU
What is the name of your organization?
 [Unknown]: <specify the name of the org> E.g. CISCO
What is the name of your City or Locality?
 [Unknown]: <specify the name of the city/locality> E.g. BLR
What is the name of your State or Province?
 [Unknown]: <specify the name of the state/province> E.g. KAR
What is the two-letter country code for this unit?
 [Unknown]: <specify two-letter Country code> E.g. IN
```

Specify 'yes' for the inputs.

- ステップ 4 以下を実行して、エイリアスのCSR証明書を生成します。%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -certreq -alias callserver\_certificate -file %CVP\_HOME%\conf\security\callserver.csr 生成した証明書はファイルに保存します。
- ステップ 5 プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- ステップ 6 callserver.csr を %CVP\_HOME%\conf\security\ からダダウンロードして、CAの署名を受けます。
- ステップ 7 ルート CA 証明書と CA 署名証明書を %CVP\_HOME%\conf\security\ にコピーします。
- ステップ 8 以下を実行してルート CA 証明書をインストールします。%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -import -v -trustcacerts -alias root -file %CVP\_HOME%\conf\security\<filename\_of\_root\_cert>.
- ステップ 9 プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- ステップ 10 以下を実行して署名証明書をインストールします。%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -import -v -trustcacerts -alias callserver\_certificate -file %CVP\_HOME%\conf\security\<filename\_of\_CA\_signed\_cert>.

Cisco VVB

## 手順

- ステップ 1 VVB で CSR 証明書を生成するには、[管理] ページを開きます。ナビゲーション ドロップダウン リストで、Cisco Unified OS 管理 を選択して、移動 をクリックします。
- ステップ 2 セキュリティ > 証明書管理 > CSR の生成 証明書署名要求の生成 に移動します。キー長は 2048 として、tomcat に対する CSR を作成します。
- ステップ 3 生成した CSR をダウンロードするには、CSR のダウンロード をクリックします。証明書署名要求の作成 ダイアログが開きます。CSR のダウンロード をクリックします。
- ステップ 4 メモ帳で証明書を開き、内容をコピーして、CA の証明書の署名を受けます。
- ステップ 5 tomcat-trust に対して CA で生成されたルート証明書を VVB にアップロードします。

- a) セキュリティ > 証明書管理 > CSR の生成 > 証明書または証明書チェーンのアップロードに移動します。
- b) ドロップダウン リストから **tomcat-trust** を選択します。
- c) **参照** をクリックして、証明書を選択します。
- d) **アップロード** をクリックして、認証局ルート証明書をノードにアップロードします。

**ステップ 6** tomcat に対して署名された証明書を VVB にアップロードします。

- a) セキュリティ > 証明書管理 > CSR の生成 > 証明書または証明書チェーンのアップロードに移動します。
- b) ドロップダウン リストから **tomcat** を選択します。
- c) **参照** をクリックして、証明書を選択します。
- d) [アップロード (Upload) ] をクリックします。

証明書が正常にアップロードされると、<CA ホスト名>によって署名された証明書が VVB で表示されます。

**ステップ 7** Tomcat サービスと VVB エンジン再起動します。

---

設定手順については、システム パラメータの管理 セクションを参照してください。

### VXML サーバと Cisco VVB 間の HTTPS 通信の保護

以下の方法で、HTTPS 通信を保護することができます。

- VXML サーバと VXML または VXML ゲートウェイ間での自己署名証明書の交換
- 認証局により署名された証明書

#### 自己署名証明書

#### VXML サーバ

VXML サーバにログインします。 *security.properties* ファイルからキーストアパスワードを取得します。



(注) コマンドプロンプトで、 **%CVP\_HOME%\conf\security.properties** を入力します。

Security.keystorePW = <キーストアのパスワードを返します>

プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

#### 手順

**ステップ 1** 以下を実行して VXML サーバ証明書をエクスポートします。 **%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -export -v -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vxml\_certificate -file %CVP\_HOME%\conf\security\<vxml\_certificate.cer>**。

- ステップ 2** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- ステップ 3** VVB/VVB ゲートウェイの自己署名入りの証明書を %CVP\_HOME%\conf\security\ にコピーして、以下を実行して証明書を、callserver キーストアにインポートします。  
**keystore.%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -import -trustcacerts -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -storetype JCEKS -alias vb\_cert -file %CVP\_HOME%\conf\security\**

(注) VVB 証明書をダウンロードするには、Cisco VVB で、以下のセクションのステップ 5 を参照してください。

- ステップ 4** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。  
画面に [証明書を信頼しますか?] というメッセージが表示されます。[いいえ] : はいと入力します。
- ステップ 5** 以下を実行して、List フラグを使用してキーストアのエントリを確認します。  
**%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -list。**

## Cisco VVB

### 手順

- ステップ 1** VXML サーバからダウンロードした CVP CallServer 自己署名証明書をコピーして、tomcat-trust に対して VVB にアップロードします。
- ステップ 2** OS 管理 > セキュリティ > 証明書管理 > 証明書または証明書チェーンのアップロードに移動します。
- ステップ 3** 証明書の目的で、tomcat-trust を選択します。
- ステップ 4** VXML サーバの自己署名付き証明書を選擇して、アップロードをクリックします。
- ステップ 5** VVB の自己署名入り証明書をダウンロードします。
- ステップ 6** OS 管理 > セキュリティ > 証明書管理に移動します。
- ステップ 7** 証明書 列で、tomcat 証明書を選擇します。
- ステップ 8** tomcat 証明書を選擇して、.PEM ファイルのダウンロードをクリックします。
- ステップ 9** 新しい証明書のアップロードが完了したら、Cisco Tomcat サービスを再起動します。
- ステップ 10** Cisco VVB 管理 > システム パラメータ > TLS に移動します。
- ステップ 11** TLS チェック ボックスの 有効にする をオンにします。
- ステップ 12** サポートされる TLS バージョンを選擇し、更新をクリックします。
- ステップ 13** Vvb サービス ページから Cisco vvb エンジン を再起動します。

- (注) Cisco VVB UI のアプリケーション管理で安全な接続を有効にする手順については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/virtualized-voice-browser/tsd-products-support-series-home.html>の *Cisco Virtualized Voice Browser* 管理および設定ガイドを参照してください。

## CA 署名付き証明書

## VXML サーバ

VXML サーバにログインします。 *security.properties* ファイルからキーストアパスワードを取得します。



- (注) コマンドプロンプトで、 **%CVP\_HOME%\conf\security.properties** を入力します。

Security.keystorePW = <キーストアのパスワードを返します>

プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

## 手順

- ステップ 1** 以下を実行して既存の証明書を削除します。 **%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -delete -alias vxml\_certificate**。
- ステップ 2** 以下を実行して選択したキー サイズのエイリアスに新しいキー ペアを生成します。  
**%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -genkeypair -alias vxml\_certificate -v -keysize 2048 -keyalg RSA**。
- ```
Enter keystore password: <enter the keystore password>
What is your first and last name?
  [Unknown]: <specify the CVP host name appended with "VXML_Server"> E.g
cisco-cvp-211_VXML_Server
What is the name of your organizational unit?
  [Unknown]: <specify OU> E.g. CCBU
What is the name of your organization?
  [Unknown]: <specify the name of the org> E.g. CISCO
What is the name of your City or Locality?
  [Unknown]: <specify the name of the city/locality> E.g. BLR
What is the name of your State or Province?
  [Unknown]: <specify the name of the state/province> E.g. KAR
What is the two-letter country code for this unit?
  [Unknown]: <specify two-letter Country code> E.g. IN
Specify 'yes' for the inputs.
```
- ステップ 3** 以下を実行して、エイリアスの CSR 証明書を生成します。 **%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\keystore -certreq -alias vxml_certificate -file %CVP_HOME%\conf\security\vxmlserver.csr**。生成した証明書はファイルに保存します。
- ステップ 4** プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

- ステップ 5 vxmserver.csr を CVP %CVP_HOME%\conf\security\ からダウンロードして、CA の署名を受けます。
- ステップ 6 ルート CA 証明書と CA 署名証明書を %CVP_HOME%\conf\security\ にコピーします。
- ステップ 7 以下を実行してルート CA 証明書をインストールします。%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -import -v -trustcacerts -alias root -file %CVP_HOME%\conf\security\

ステップ 8 プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

ステップ 9 以下を実行して署名証明書をインストールします。%CVP_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore %CVP_HOME%\conf\security\.keystore -import -v -trustcacerts -alias vxml_certificate -file %CVP_HOME%\conf\security\

ステップ 10 プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。

ステップ 11 VXML Server を再起動します。

Cisco VVB

手順

- ステップ 1 tomcat-trust に対して CA で生成されたルート証明書を VVB にアップロードします。OS 管理 > セキュリティ > 証明書管理 > 証明書または証明書チェーンのアップロードに移動して、tomcat-trust を選択し、認証局のルート証明書をアップロードします。
- (注) 「コールサーバと Cisco VVB 間のセキュアな通信」セクションの説明の通り、コールサーバの設定で使用されたルート証明書と同じルート証明書を使用して証明書が既にインポートされている場合、この手順をスキップすることができます。
- ステップ 2 キー長を 2048 として、tomcat に対する CSR を生成します。
- ステップ 3 証明書をメモ帳で開きます。コンテンツをコピーして、CA の証明書の署名を受けます。
- ステップ 4 Tomcat サービスと VVB エンジンを実行します。

VXML サーバでのセキュアな通信を有効にする方法の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-user-guide-list.html> の Cisco Unified Customer Voice Portal アドミニストレーションガイドの「Unified CVP VXML サーバの設定」を参照してください。

VXML サーバ (スタンドアロン) でのセキュアな通信を有効にする方法の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-user-guide-list.html> の Cisco Unified Customer Voice Portal アドミニストレーションガイドの「Unified CVP VXML サーバ (スタンドアロン) の設定」を参照してください。

CUCM上の通信のセキュリティ保護

CUCM での通信をセキュリティ保護するには、以下の方法があります。

- 自己署名入りの証明書を交換します。
- 認証局により署名された証明書

自己署名証明書

手順

-
- ステップ 1** [CUCM OS 管理] ページにログインします。
- ステップ 2** セキュリティ > 証明書管理に移動します。
- ステップ 3** [Generate Self-signed (自己署名付きを生成)] をクリックします。
- ステップ 4** ポップアップ ウィンドウで、生成ボタンをクリックします。
- ステップ 5** `utils service restart Cisco Tomcat` を実行して CUCM CLI から Tomcat を再起動します。
- (注) Tomcat は、いったん停止してから起動するまで数分かかります。再起動中に CUCM UI にアクセスすると、404 エラーが発生する場合があります。
- ステップ 6** CUCM UI が利用可能になったら、[CUCM OS の管理] ページを開きます。
- ステップ 7** セキュリティ > 証明書管理に移動します。
- ステップ 8** 検索 をクリックして、システムが生成した自己署名証明書を特定します。
- ステップ 9** CallManager 証明書名をクリックします。
- ステップ 10** ダイアログ ボックスで、.PEM ファイルのダウンロードをクリックします。
-

CA 署名付き証明書

TLS と SRTP を設定するには、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/products-maintenance-guides-list.html> の *Cisco Unified Communications Manager 11.6* セキュリティ ガイド を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** CLI に以下のコマンドを入力して混合モードの CUCM を設定して、暗号化モードでエンドポイントを登録します。
- ```
admin: utils ctl set-cluster mixed-mode
```
- This operation will set the cluster to Mixed mode. Auto-registration is enabled on at least one CM node. Do you want to continue? (y/n):**y**
- ```
Moving Cluster to Mixed Mode
Cluster set to Mixed Mode
You must reset all phones to ensure they received the updated CTL file.
You must restart Cisco CTIManager services on all the nodes in the cluster that have the
service activated.
admin:
```

ステップ 2 CUCM 管理ページ > システム > **Enterprise** パラメータを選択します。クラスタ セキュリティ モードが 1 に設定されていることを確認します。

ステップ 3 以下の通りに、CLI で最小 TLS バージョン コマンドを設定します。

```
admin:set tls client min-version 1.2
```

```
**WARNING** If you are lowering the TLS version it can lead to security issues **WARNING**
```

```
Do you really want to continue (yes/no)?y
```

```
Execute this command in the other nodes of the cluster.
```

```
Restart the system using the command 'utils system restart' for the changes to take effect
```

```
Command successful
```

```
admin:set tls ser
```

```
admin:set tls server mi
```

```
admin:set tls server min-version?
```

```
Syntax:
```

```
set tls server min-version
```

```
admin:set tls server min-version 1.2
```

```
**WARNING** If you are lowering the TLS version it can lead to security issues **WARNING**
```

```
Do you really want to continue (yes/no)?y
```

```
Execute this command in the other nodes of the cluster.
```

```
Restart the system using the command 'utils system restart' for the changes to take effect
```

```
Command successful
```

```
admin:
```

ステップ 4 暗号化された電話プロファイルと SIP トランクプロファイルを作成します。上記は、電話機と CUCM SIP トランクに関連づけることができます。

ステップ 5 システム > セキュリティ > SIP トランク セキュリティ プロファイル に移動して、新しい SIP トランク セキュリティ プロファイルを作成します。

ステップ 6 CUCM SIP トランクで、**SRTP を許可する** チェック ボックスをオンにします。

ステップ 7 SIP トランク セキュリティ プロファイル ドロップダウンリストで、**TLS セキュア** プロファイルを選択します。

ステップ 8 上記サービスを実行しているクラスタのすべてのノードで TFTP と Cisco CallManager サービスを再起動します。

ステップ 9 CUCM-trust に対して CA で生成されたルート証明書を CUCM にアップロードします。

ステップ 10 キー長を 2048 として、CallManager に対する CSR を生成します。

ステップ 11 CA の証明書に署名します <https://www.cisco.com/c/en/us/support/docs/unified-communications/unified-communications-manager-callmanager/118731-configure-san-00.html>。

ステップ 12 CUCM 上の 証明書のアップロード をクリックして、証明書名を **CallManager** と選択します。

正常に終了した場合、CUCM は <CA ホスト名>による証明書として説明を表示します。

- ステップ 13** 上記サービスを実行しているクラスタのすべてのノードで TFTP と Cisco CallManager サービスを再起動します。

イングレス ゲートウェイ とコール サーバ間の通信のセキュリティ保護

以下の方法で、イングレス ゲートウェイ とコール サーバ間の通信のセキュリティ保護を行います。

- 自己署名入りの証明書を交換します。
- 認証局により署名された証明書。

自己署名証明書

Cisco イングレス ゲートウェイとコール サーバ間の SIP 接続をセキュリティで保護するには、デバイスの設定中に iOS デバイスにコール サーバ証明書をインポートします。

手順

- ステップ 1** [ステップ 1 \(32 ページ\)](#) にエクスポートされた証明書を開きます。
- ステップ 2** **証明書の表示** をクリックします。
- ステップ 3** [詳細 (Details)] タブをクリックします。
- ステップ 4** [ファイルにコピーする (Copy to File)] をクリックします。
証明書エクスポート ウィザード ウィンドウが開きます。
- ステップ 5** **Base-64 encoded X.509 (.CER)** をクリックして、**次へ** をクリックします。
- ステップ 6** [エクスポート先のファイル (File to Export)] ダイアログボックスでファイル名を指定し、[次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 7** [終了 (Finish)] をクリックします。エクスポートが成功したかどうかを示すメッセージが表示されます。
- ステップ 8** **OK** をクリックして、**セキュリティ アラート** ダイアログ ボックスを閉じます。
- ステップ 9** 証明書をメモ帳で開きます。
- ステップ 10** 特権 EXEC モードで iOS イングレス GW にアクセスします。
- ステップ 11** 「設定端末」と入力して、グローバル コンフィギュレーション モードを開始します。
- ステップ 12** 以下のコマンドを入力して、CVP CallServer 証明書を to Cisco IOS ゲートウェイにインポートします。
- ```
crypto pki trustpoint <Call Server trust point name>
enrollment terminal

exit
```
- ステップ 13** エクスポートされたコール サーバ証明書をメモ帳で開き、**---BEGIN CERTIFICATE--** タグと **--END CERTIFICATE--** タグの間に表示された証明書情報を IOS デバイスにコピーします。
- ステップ 14** 次のコマンドを入力します。

```
crypto pki auth <Call Server trust point name>
```

**ステップ 15** 証明書をメモ帳から貼り付けて、空白行で終了するか、または末尾に *quit* という単語だけを 1 行に入力します。

**ステップ 16** ゲートウェイの自己署名付き証明書を生成するには、まず、2048 ビットの RSA キーを生成します。

```
crypto key generatersageneral-keys Label <Your Ingress GW trustpointname> modulus 2048
```

**ステップ 17** トラストポイントを設定します。

```
crypto pkitrustpoint<Your Ingress GW trustpointname>
enrollment selfsigned
fqdn none
subject-name CN=SIP-GW
rsaakeypair <Your Ingress GW trustpoint name>
```

```
Router(config)# crypto pkienroll<Your Ingress GW trustpointname>
% The fully-qualified domain name will not be included in the certificate
% Include the router serial number in the subject name? [yes/no]: no
% Include an IP address in the subject name? [no]: no
Generate Self Signed Router Certificate? [yes/no]: yes
Router Self Signed Certificate successfully created
```

**ステップ 18** PEM形式の証明書を表示して、自己署名 CA 証明書（「----BEGIN」から「CERTIFICATE----」までの出力）を *ingress\_gw.pem* というファイル名のファイルにコピーします。

```
Router(config)# crypto pki export <Your Ingress GW trustpoint name> pem terminal
% Self-signed CA certificate:
-----BEGIN CERTIFICATE-----
MIIB6zCCAUSgAwIBAgIBAJANBgkqhkiG9w0BAQUFADARMQ8wDQYDVQQDEwZTSVAT
R1cwHhcNMTcwOTI2MTQ1MTE2WhcNMjAwMTAxMDAwMDAwWjARMQ8wDQYDVQQDEwZT
SVATr1cwGZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQADgY0AMIGJAoGBAKdSdXIJ8T6UaYxgujMk
9B2d5dq3Ni8s1e4yfsSB11bJ/AQk+aLDfE3/BeVkeXEjRCohhnZcEnMV4DdOPxj7
9MWzoJgXkMj7X3I6ijaL2O1l2iQuBcjqYtAUPlxB3VTjqLMBxG30fb7xLCDTuo5
s07TLsE1AbxrbrH62Za/COe5AgMBAAGjUzBRMA8GA1UdEwEB/wQFMAMBAf8wHwYD
VR0jBBgwFoAU+tJphvbvvc7yE6uqIh7VlgTrtPswHQYDVR0OBBYEFPrSaYb274HO
8hOrqiIe1ZYE67T7MA0GCSqGSIb3DQEBBQUAA4GBADRaW93OqErMEgRGWJVVllbs
n8XnSbiw1k8KeY/AzgxBoBJtc0FKs4L0XUOE6eHUKCHoks1FDV211MMLzPe7MAc
vDd7EV/abx2UdFSL9jjm/YzIleVUj8b0T3qNSfOqDtV5CyCjPichNa2eCR1bTmGx
o3HqLeEl/+66L/174n1T
-----END CERTIFICATE-----

% General Purpose Certificate:
-----BEGIN CERTIFICATE-----
MIIB6zCCAUSgAwIBAgIBAJANBgkqhkiG9w0BAQUFADARMQ8wDQYDVQQDEwZTSVAT
R1cwHhcNMTcwOTI2MTQ1MTE2WhcNMjAwMTAxMDAwMDAwWjARMQ8wDQYDVQQDEwZT
SVATr1cwGZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQADgY0AMIGJAoGBAKdSdXIJ8T6UaYxgujMk
9B2d5dq3Ni8s1e4yfsSB11bJ/AQk+aLDfE3/BeVkeXEjRCohhnZcEnMV4DdOPxj7
9MWzoJgXkMj7X3I6ijaL2O1l2iQuBcjqYtAUPlxB3VTjqLMBxG30fb7xLCDTuo5
s07TLsE1AbxrbrH62Za/COe5AgMBAAGjUzBRMA8GA1UdEwEB/wQFMAMBAf8wHwYD
VR0jBBgwFoAU+tJphvbvvc7yE6uqIh7VlgTrtPswHQYDVR0OBBYEFPrSaYb274HO
8hOrqiIe1ZYE67T7MA0GCSqGSIb3DQEBBQUAA4GBADRaW93OqErMEgRGWJVVllbs
n8XnSbiw1k8KeY/AzgxBoBJtc0FKs4L0XUOE6eHUKCHoks1FDV211MMLzPe7MAc
vDd7EV/abx2UdFSL9jjm/YzIleVUj8b0T3qNSfOqDtV5CyCjPichNa2eCR1bTmGx
o3HqLeEl/+66L/174n1T
-----END CERTIFICATE-----
```

**ステップ 19** 証明書のテストを行います。

```
show crypto pkicertificates
```

**ステップ 20** ゲートウェイでの TLS バージョンの設定 :

```
router# configure terminal
router(config)# sip-ua
router(config-sip-ua)# transport tcp tls <version>
v1.0 Enable TLS Version 1.0
v1.1 Enable TLS Version 1.1
v1.2 Enable TLS Version 1.2
```

Note: SIP TLS version 1.2 is available in Cisco IOS Software Release 15.6(1)T and higher.

**ステップ 21** TLS バージョンがネゴシエートされるかどうかの確認 :

```
router# show sip-ua connections tcp tls detail
```

**ステップ 22** 着信または発信ダイヤルピアで SRTP を有効にするには、SRTP を以下の通りに指定します。

```
router# configure terminal
router(config)# dial-peer voice 100 voip
router(config-dial-peer)# srtp
```

Note: This command is supported in Cisco IOS Software Release 15.6(1)T and higher.

**ステップ 23** Cisco IOS GW の SIP スタックを設定して、ルータの自己署名入りの証明書を使用して、CVP コールサーバとの間で SIP TLS 接続を確立します。

```
router# configure terminal
router(config)# sip-ua
router(config-sip-ua)# crypto signaling remote-addr <peer IP address> <peer subnet mask>
trustpoint <Your Ingress GW trustpoint name> strict-cipher
```

Example:

```
sip-ua
crypto signaling remote-addr 10.48.54.89 255.255.255.255 trustpoint VG-SIP-1 strict-cipher
```

**ステップ 24** CVP コールサーバへのコールを転送するように、発信 VoIP ダイヤルピアを設定します。

```
session target ipv4:<Call Server IP address>:5061
session transport tcp tls
```

Example:

```
dial-peer voice 3 voip
destination-pattern 82...
session protocol sipv2
session target ipv4:10.48.54.89:5061
session transport tcp tls
dtmf-relay rtp-nte
codec g711ulaw
```

**ステップ 25** CUSP 証明書の CVP コールサーバへのインポート :

- a) イングレス GW または CUSP 自己署名証明書を %CVP\_HOME%\conf\security\ にコピーして、証明書を callserverkeystore にインポートします。 %CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe-trustcacerts: キーストア %CVP\_HOME%\conf\security\keystore-storetypeJCEKS: エイリアス gw\_cert-ファイル %CVP\_HOME%\conf\security\<入口 GW\CUSP 証明書の名前>.pem >

- b) プロンプトが表示されたら、キーストアのパスワードを入力します。
- c) 画面に「証明書を信頼しますか?」というメッセージが表示されます。[いいえ]: はいと入力します。
- d) 以下を実行して、List フラグを使用してキーストアのエントリを確認します。  
**%CVP\_HOME%\jre\bin\keytool.exe -storetype JCEKS -keystore  
 %CVP\_HOME%\conf\security\keystore -list**

**ステップ 26** サポートされる TLS バージョンを Unified CCE 管理で変更するには、[コール サーバ サービスの設定 \(16 ページ\)](#) を参照してください。

**ステップ 27** コール サーバを再起動します。

## CA 署名付き証明書

設定手順については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/unified-border-element/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の *Cisco Unified Border Element* コンフィギュレーションガイドの最新版を参照してください。

### 始める前に

- ゲートウェイで SIP TLS と SRTP を設定するには、security-k9 ライセンスをゲートウェイに適用します。
- すべてのノード (CVP、VVB、ゲートウェイ) を NTP サーバと時間同期します。

### 手順

**ステップ 1** 2048 ビットの RSA キーを作成します。

```
Router(config)# crypto key generate rsa general-keys Label keypairname modulus 2048
Generates 2048 bit RSA key pair. "keypairname" defines the name of the key pair.
```

**ステップ 2** トラストポイントを作成します。Trustpoint は、信頼された CA を表します。

#### Example:

```
Router(config)# crypto pki trustpoint ms-ca-name
Creates the trustpoint.

Router(config-pki-trustpoint)# enrollment terminal
Specifies cut and paste enrollment with this trustpoint.

Router(config-pki-trustpoint)# subject-name CN=sslvpn.mydomain.com,OU=SSLVPN,O=My Company
Name,C=US,ST=Florida
Defines x.500 distinguished name.

Router(config-pki-trustpoint)# rsa keypair keypairname
Specifies key pair generated previously

Router(config-pki-trustpoint)# fqdn sslvpn.mydomain.com
Specifies subject alternative name (DNS:).
```



```
show crypto pki certificates
```

(注) • ゲートウェイでの TLS バージョンの設定 :

```
router#
router# config terminal
router(config)# sip-ua
router(config-sip-ua)# transport tcp tls <version>
v1.0 Enable TLS Version 1.0
v1.1 Enable TLS Version 1.1
v1.2 Enable TLS Version 1.2
```

• TLS バージョンがネゴシエートされるかどうかの確認 :

```
router# show sip-ua connections tcp tls detail
```

• 着信または発信ダイヤルピアで SRTP を有効にするには、SRTP を以下の通りに指定します。

```
router# configure terminal
router(config)# dial-peer voice 100 voip
router(config-dial-peer)# srtp
```

**ステップ 8** ステップ 2 で作成した trustpoint を sip ua に関連付けます。

```
router# configure terminal
router(config)# sip-ua
router(config-sip-ua)# crypto signaling remote-addr <peer IP address>
<peer subnet mask> trustpoint <trust point name created in step2>
```

(注) CVP Call または VXML サーバをインストールすると、IIS (メディアサーバ機能用) が有効になると、デフォルトでポート 443 が開きます。このポートでは、TLSv 1.0 と TLSv 1.1 接続が許可される。この接続を閉じるには、以下のレジストリ キーで **Decimal** オプションを選択して、有効値を 0 に変更します。

- **TLSv1.0:** HKEY-LOCAL-MACHINE  
 \SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocol  
 1.0\Server\Enabled
- **TLSv1.1:** HKEY-LOCAL-MACHINE\  
 SYSTEM\CurrentControlSet\Control\SecurityProviders\SCHANNEL\Protocol  
 1.1\Server\Enabled

これにより、TLSv 1.0 および TLSv 1.1 サーバ側の接続に対してポート 443 および 3389 が無効になります。Windows 8 および Windows Server 2012 リモートデスクトップクライアントは、デフォルトで動きます。Windows 7 および Windows Server 2008 リモートデスクトップクライアントは、RDP ポート (3389) が無効になります。上記サーバに接続することはできません。このポートを再度有効にするには、以下 <https://support.microsoft.com/en-us/help/3080079/update-to-add-rds-support-for-tls-1-1-and-tls-1-2-in-windows> で入手可能なパッチをインストールします。

CUSP での通信をセキュリティ保護するには、以下の方法があります。

- コンポーネント間で自己署名入りの証明書を交換します。
- 認証局により署名された証明書。

## 自己署名証明書

設定手順については、[https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice\\_ip\\_comm/cusp/rel9\\_0/cli\\_configuration/cusp\\_cli\\_config/configuration.html#72360](https://www.cisco.com/c/en/us/td/docs/voice_ip_comm/cusp/rel9_0/cli_configuration/cusp_cli_config/configuration.html#72360)の *Cisco Unified SIP プロキシ CLI* コンフィギュレーションガイドの最新版を参照してください。

## CA 署名付き証明書

### 手順

- ステップ 1** RSA キーペアを CUSP で作成します。CUSP foundation から、以下の通り設定モードを入力して、ペアを作成します。

```
democusp48(config)# crypto key generate rsa label <key-label> modulus 2048 default
```

#### 例

```
democusp48# conf terminal
democusp48 (config)# crypto key generate rsa label cusp48-ca modulus 2048 default
Key generation in progress. Please wait...
The label name for the key is cusp48-ca
```

- ステップ 2** **democusp48(config)# crypto key certreq label <key-label> url ftp:** を実行して、CA 署名の CSR を生成します

CSR をエクスポートするには、FTP または HTTP サーバが必要です。コマンド内のラベルが rsa 秘密キーの作成に使用されたラベルと一致していることを確認してください。

#### 例

```
democusp48 (config)# crypto key certreq label cusp48-ca url ftp:
Address or name of remote host? 10.64.82.176
Username (ENTER if none)? test
Password (not shown)?
Destination path? /cusp48-ca.csr Uploading CSR file succeed
democusp48 (config)#
```

- ステップ 3** 以下を実行して、CA サーバのルート証明書を CUSP にインポートします。 **crypto key import trustcacert label <rootCA-label> terminal.**

#### 例

```
democusp48 (config)# crypto key import trustcacert label rootCA terminal
Enter certificate...
End with a blank line or "quit" on a line by itself
-----BEGIN CERTIFICATE----- MIIEdTCCA12gAwIBAgIQaO1+pgDsy51NqtF3E
epB4TANBgkqhkiG9w0BAQUFADEBC MRMwEQYKCZImiZPyLGBGRYDY29tMRcwFQYK
CZImiZPyLGBGRYHQVJUR1NPTDES MBAGA1UEAxMJU01QUEhPTklYMB4XDTA3MDC
xMzExNTAyMVoXDTEyMDcxMzExNTgz MVowQjETMBEGCgmSjomT8ixkARkWA2NvbT
EXMBUGCgmSjomT8ixkARkWB0FSVEdT T0wxEjAQBGNVBAMTCVNUJUFBIT05JWDCCA
SIwDQYJKoZIhvcNAQEBBQADggEPADCC AQoCggEBAKbepxqDVZ5uWUVMWx8VaHVG
geg4CgDbzCz8NaOXqI/0aR9lImgx1Jnf ZD0nP1QvgUFSZ2m6Ee/pr2SkJ5kJSZo
zSmz2Ge4sKjZzbqQHmljWv1DswVDw0nyV F71ULTaNpsh81JVF5t21qm75UnkW4x
```

```
P5qQn/rgfXv/Xse9964kiZhZYjtt2Ixt2V3imhh1i228YTihNTY5c3L0vD30v8dH
newsacKd/XU+czw8feWguXXCTovvXHIBfeHvLcK9FLDoV8n9PAIHWZRPNt+HQjsD
s+jaB3F9MPVYXYElpmWrpEPHUPNZG4LsFi 6tQtiRP2UANUKXZ9fvGZMXHCZOZJi
FUCaWEAAaOCAWUwgFhMAsGAlUdDwQEAWIBhjAPBgNVHRMBAf8EBTADAQH/MB0GA
1UdDgQWBRR39nck+FjRuAbWEof5na/+Sf58STCCAQ4GAlUdHwSCAUwggEBMIH+o
IH7oIH4hoG4bGRhcDovLy9DTj1TSVBQSE90 SVgsQ049U01QUEhPTklYLU1LORE1B
LENOPUNEUCxDTj1QdWJsaWMLmJBLZXklMjBT ZXJ2aWNlcyxDTj1TZXJ2aWNlcyx
DTj1Db25maWdlcmF0aW9uLERDPUFSVEEDT0ws REM9Y29tP2NlcnRpZmljYXRlUm
V2b2NhdGlvbkxpc3Q/YmFzZT9vYmplY3RDdGFz czlJukxEaXN0cmliXzRpb25Qb
2ludIY7aHR0cDovL3NpcHBob25peC1pbmRpYS5h cnRnc29sLmNvbS9DZXJ0RW5y
b2xsL1NlJUFBIT05JWC5jcmwwEAYJKwYBBAGCNxUB BAMCAQAwDQYJKoZIhvcNAQE
FBQADggEBAHua4/pvwSZ48MnNZKdsW9hvuTV4jwGergc16bOR0Z1urRFIFr2NCP
yzZboTb+Z1lkQPDMPBoBwOvr7BciVyoTo7AKFheqYm9asXL18A6XpK/WqLj1CcX
rdzF8otDo+dK05sd9ZG7hRckRhFPwwj5Z7z0Vsd/jc051Qjps4rZmZXXK2FnRvng
d5xmp4U+yJtPyr8g4DyAP2/UeSKe0SEYoTV5x5FpdyF4veZneB7+ZfFntWff4xwi
obf+UvW47W6pCj5nGLMBzOiaxeQ8pre+yjipL2ucWK4ynOfKzz4XlkfktITDSogQ
AlAS1quQVbKTKk+qLGD6M12P0LrcKQkk=
-----END CERTIFICATE-----
Certificate info

Owner: CN=cvpvb-GDESINGHROOTCA-CA, DC=cvpvb, DC=cisco, DC=com
Issuer: CN=cvpvb-GDESINGHROOTCA-CA, DC=cvpvb, DC=cisco, DC=com
Certificate fingerprint (MD5): 41:A2:31:9D:97:AF:A8:CA:60:FC:46:95:82:DE:78:03
Do you want to continue to import this certificate, additional validation will be perform?
[y/n]: y
democusp48(config)#
```

**ステップ 4** 以下を実行して、署名済ルート証明書を CUSP にインポートします。 **crypto key import cer label <key-label> url terminal.**

#### 例

```
democusp48(config)# crypto key import cer label cusp48-ca terminal
Enter certificate...
End with a blank line or "quit" on a line by itself
-----BEGIN CERTIFICATE----- MIIITCCBAmgAwIBAgIKGI1fggAAAAAEDAN
BgkqhkiG9w0BAQUFADEBCMRmEwEQYK CZImizPyLQGBGRYDY29tMrcwFQYKcZImiz
PyLQGBGRYHQVJUR1NPTDESMBAGA1UE AxMJU01QUEhPTklYMB4XDTA4MTIwOTA5M
DExOV0xOTA5MTIwOTA5MTEwYTEL MAkGAlUEBhMCJycxZCzAJBgNVBAsTAicn
MQswCQYDVQQLHEwInJzELMAkGAlUEChMC JycxZCzAJBgNVBAsTAicnMR4wHAYDVQQ
DExVTT0xURVNUQ0MuYXJ0Z3NvbC5jb20w gZ8wDQYJKoZIhvcNAQEBBQADgY0AMI
GJAoGBAOZz88nK51bJYjWgvuv4Wx1CGxTN YWGYNg+vDyQgKBX1L7b1CqBx1Yj14
eetO4LiKkW/y4jSv3nCxCadOrMvVF51xFmY baM1R1R/qMCLzAMvmsW1H6VY4rcf
FGkjed3zCcI6BJ6fG9H9dt1J+47iM7SdZYz/ NrEqDnrpoHaUxdz1AgMBAAGjggJ
8MIICeDAdBgNVHQ4EFgQUYXLMfiZJP29UZ3w Mpj0e79sk4EwHwYDVR0jBBgwFo
AUd/ZwpPhY0bgG1hKH+Z2v/kn+fEkwggEOBgNV HR8EggEFMIIBATCB/qCB+6CB+
IaBuGxkYXA6Ly8vQ049U01QUEhPTklYLENOPVNJ UFBIT05JWC1JTKRJQSxDtj1D
RFAsQ049UHvibG1jJTIwS2V5JTIwU2Vydm1jZXMs Q049U2Vydm1jZXMsQ049Q29
uZmlndXJhdGlvbixEQz1BU1RUU09MLERDPWNvbT9j ZXJ0aWZpY2F0ZVJldm9jYX
Rpb25MaXN0P2Jhc2U/b2JqZWN0Q2xhc3M9Y1JMRGlz dHJpYnV0aW9uUG9pbnsGO
2h0dHA6Ly9zaXBwaG9uaXgtaw5kaWEuYXJ0Z3NvbC5j b20vQ2VydeVucm9sbC9T
SVBQSE9OSVguY3JsMIIBIgiYIKwYBBQUHAQEgEgEUMIIB EDCBqAYIKwYBBQUHMAK
GgZtsZGFwOi8vL0NOPVNJUFBIT05JWCxDTj1BSUESQ049 UHVibG1jJTIwS2V5JTI
IwU2Vydm1jZXMsQ049U2Vydm1jZXMsQ049Q29uZmlndXJhdGlvbixEQz1BU1RUU
09MLERDPWNvbT9jQUNlcnRpZmljYXRlP2Jhc2U/b2JqZWN0 Q2xhc3M9Y2VydeG1m
aWNhdGlvbkF1dGhvcml0eTBJBggrBgEFBQcwAoZXAHR0cDov L3NpcHBob25peC1
pbmRpYS5hcnRnc29sLmNvbS9DZXJ0RW5yb2xsL1NlJUFBIT05J WClJTKRJQS5BU1
RHU09MLmNvbV9TSVBQSE9OSVguY3J0MA0GCSqSIB3DQEBBQUA A4IBAQAxm0MPu
eXcMYxQhV1PR/YaxwOn2epeNRwsPP31Pr9Ak3SYSzhoMRVadJ3z K2gt4qiVv8wL
tzTO2o70JXXkx+0kezdoX/DQqndxBkiBKqdJ2Qvipv8Z8k3pza31n jANnYw6FL3/
Yvh+vWClygEHfrUfKj/7H8GaXQVapj2mDs79/zgoSYllo+SImwFwT GQy6iFO+pv
vMcyfjvv2dsuwt1M1Onlict0LtkIKnRGLqkA6sJolP6kE+Wk7n3P2 yho/Lg98q
vW1+1FRC18DrkUhpNiKXsP1ld9TcJGrdJP9zG71I5Mf3Q/2NIAx2Jzd ZVAsXZMN
smOsOrgXzkcu/xU3BXkX -----END CERTIFICATE----- Import succeeded
```

```
democusp48 (config) #exit
democusp48 #
```

**ステップ 5** `show crypto key all`を実行して証明書一覧を表示することができます。

#### 例

```
democusp48# sh crypto key all
Label name: rootca
Entry type: Trusted Certificate Entry
Creation date: Sat Jul 01 14:13:14 GMT+05:30 2017
Owner: CN=cvpvb-GDESINGHROOTCA-CA, DC=cvpvb, DC=cisco, DC=com
Issuer: CN=cvpvb-GDESINGHROOTCA-CA, DC=cvpvb, DC=cisco, DC=com
Valid from: Wed Mar 22 14:23:10 GMT+05:30 2017 until: Tue Mar 22 14:33:09 GMT+05:30 2022
Certificate fingerprint (MD5): 41:A2:31:9D:97:AF:A8:CA:60:FC:46:95:82:DE:78:03

Label name: cusp48-ca
Entry type: Key Entry
Creation date: Tue Jul 04 10:47:40 GMT+05:30 2017
Owner: CN=democusp48.cvpvb.cisco.com, OU='', O='', L='', ST='', C=''
Issuer: CN=cvpvb-GDESINGHROOTCA-CA, DC=cvpvb, DC=cisco, DC=com
SubjectAltName: DNS:democusp48.cvpvb.cisco.com
Valid from: Tue Jul 04 10:41:56 GMT+05:30 2017 until: Thu Jul 04 10:41:56 GMT+05:30 2019
Certificate fingerprint (MD5): 91:ED:83:CA:3B:37:16:E8:AB:07:EA:85:04:1A:D1:05
```

## メディア サーバの設定

以下の手順は、CVP にインストールされているメディア サーバと、別のサーバにインストールされたメディア サーバに対して使用できます。

### 手順

- ステップ 1 スタート > 管理ツールに移動します。
- ステップ 2 サーバ マネージャ を選択して、**IIS**をクリックします。
- ステップ 3 FTPサーバを有効にするサーバを右クリックして、サブメニューから **インターネットインフォメーション サービス (IIS) マネージャ オプション**を選択します。
- ステップ 4 接続 パネルに移動します。
  - a) FTP サイトを追加する CVP サーバを展開します。
  - b) **サイト**を右クリックして、**FTPサイトの追加**オプションをサブメニューから選択します。
- ステップ 5 **FTP サイト名**を入力します。
- ステップ 6 物理パス フィールドで、C:\Inetpub\wwwroot を参照して、**次へ**をクリックします。
- ステップ 7 ドロップダウンリストで CVP の **IP アドレス** を選択します。
- ステップ 8 ポート 番号を入力します。
- ステップ 9 **SSL なし** チェック ボックスをオンにして、**次へ**をクリックします。
- ステップ 10 認証 パネルで **匿名** および **基本** チェック ボックスをオンにします。
- ステップ 11 許可する ドロップダウンリストで **すべてのユーザ** を選択します。

ステップ 12 読み取り および 書き込み チェック ボックスをオンにして、完了をクリックします。

## 基本的な FTP プロキシ設定

### 手順

- ステップ 1 接続 タブで作成した FTP サーバに移動します。
- ステップ 2 アクション タブに移動して、基本設定をクリックします。
- ステップ 3 接続をクリックします。
- ステップ 4 アプリケーションユーザ（パススルー認証） オプションを選択して、OKをクリックします。
- ステップ 5 サイトの編集 ウィンドウで OK をクリックします。

## Unified CVP レポート サーバの設定

レポートリングは、コールセンターで分散型セルフサービス展開に対して履歴レポートリングを提供します。CVP レポート サーバ は、レポート データを 1 つ以上の CVP サーバおよび Unified CVP VXML Server から受信し、そのデータを Informix データベースに格納します。コール データは、カスタム レポートの書き込みが可能なリレーショナルデータベースに格納されます。管理者はデータの削除とデータベースのバックアップをスケジュール設定することができます。複数の CVP コール サーバがデータを単一のレポート サーバに送信できます。

### レポート サーバのユーザおよびパスワード

Windows オペレーティング システムのローカル ユーザ管理を使用して、レポート サーバのユーザとパスワードを管理することができます。

上記は、コンピュータ管理 コンソール内の ローカルユーザとグループ を使用して行います。このコンソールにアクセスするには、スタート > 管理ツール > コンピュータ管理に移動します。

### レポート データベースのユーザパスワードの変更

レポート サーバデータベース ユーザのパスワードは変更することができます。コンピュータ管理 > ローカル ユーザとグループ > ユーザに移動して、`cvp_dbadmin`（データベース管理）または `cvp_dbuser`（データベース ユーザ）を選択し、右クリックしてパスワードの設定を選択します。

### レポート サーバのユーザ管理

レポート サーバのユーザは、追加、変更、または削除することができます。コンピュータ管理 > ローカル ユーザとグループ > ユーザに移動します。

上記ユーザがデータベースにアクセスする必要がある場合は、**Informix-Admin** グループに追加することができます。

## レポートプロパティの設定

## 手順

**ステップ1** Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP レポート サーバに移動します。

**ステップ2** [プロパティ (Properties) ] タブをクリックします。次のフィールドに入力します。

表 6: レポートサーバのプロパティ

| フィールド                         | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                    |
|-------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| トランク使用率                       |        |                                                                                                                       |
| レポートの有効化 (Enable Reporting)   | -      | レポートサーバが、関連付けられている CVP サーバからコールデータを受信することができるようになります。                                                                 |
| 最大ファイルサイズ (Maximum File Size) | いいえ    | データベースのフェールオーバー時にデータフィールドメッセージを記録するのに使用されるファイルの最大サイズを定義します。これは空きディスク容量によって制限できます。<br>デフォルトは 100 MB です。範囲は 1 ~ 250 です。 |

**ステップ3** [保存 (Save) ] をクリックします。

## データベースの設定

## 手順

**ステップ1** Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP レポート サーバに移動します。

**ステップ2** データベースの設定 タブをクリックします。次のフィールドに入力します。

表 7: データベース設定のプロパティ

| フィールド                                | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 日毎バックアップのスケジュール設定                    | -      | レポートデータベースのバックアップをスケジュール設定したり、オンデマンドでバックアップを実行します。バックアップを有効にすると、ファイルはレポートサーバのローカルファイルシステムに保存されます。あなたはバックアップファイルの管理を担当します。スケジュール設定されたバックアップが1日に1回実行されます。バックアップの時刻を設定することができます。ローカルマシンでは、最大で2回、最低でも1回のバックアップが利用できます。 |
| DB 管理者パスワード                          | ○      | レポートデータベース管理者のパスワード。                                                                                                                                                                                               |
| データ保存                                |        |                                                                                                                                                                                                                    |
| トランク使用率の使用 (Trunk Utilization Usage) | ○      | ゲートウェイトランク使用率のレポートデータの保持日数。デフォルトは 15 日です。                                                                                                                                                                          |
| コール                                  | ○      | Unified CVP が受信したコールの詳細情報。デフォルトは、30 日です。                                                                                                                                                                           |
| コール イベント                             | ○      | コールサーバおよびCVP VXMLサーバが発行するコール状態変更イベントメッセージ。SIP コールの状態が変化する場合、SIPおよびIVRサービスはコール状態変更イベントメッセージを発行します。状態には、コールの発信、転送、終了、中断、またはエラーがあります。デフォルトは、30 日です。                                                                   |
| コールバック                               | ○      | レポートデータの保持日数<br>デフォルトは、15 日です。                                                                                                                                                                                     |
| VoiceXML セッション                       | ○      | VXMLセッションのデータには、アプリケーション名、セッション ID と変数が含まれます。セッション変数は CVP VXML Server のコールセッションに対してグローバルです。要素データとは異なり、セッションデータは、すべてのコンポーネントで作成および変更が可能です (グローバルエラーハンドラ、hotevent、および XML の決定は除く)。デフォルトは、15 日です。                     |

| フィールド             | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                         |
|-------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| VoiceXML 要素       | ○      | VXML 要素は、音声アプリケーションコールフローの独特のコンポーネントで、このアクションは発信者のエクスペリエンスに影響を与えます。VXML 要素には、コール ID、アクティビティのタイムスタンプ、VXML スクリプト名、VXML 要素の名前とタイプ、イベントタイプなど、要素レベルに対する詳細なスクリプトアクティビティが含まれます。<br>デフォルトは、15 日です。 |
| VoiceXML ECC 変数   | ○      | VXML データに含まれる拡張コール コンテキスト変数 (ECC)。Unified CVP は、Unified ICME と情報を交換するために ECC 変数を使用します。<br>デフォルトは、15 日です。                                                                                   |
| VXML 音声インタラクティブ詳細 | ○      | CVP VXML Server コール サービスからのスクリプト要素レベルのアプリケーション詳細データ。このデータには、入力モード、コメント、解釈、信頼性があります。<br>デフォルトは、15 日です。                                                                                      |
| VoiceXML セッション変数  | ○      | VXML セッション変数は CVP VXML サーバのコールセッションに対してグローバルです。<br>デフォルトは、15 日です。                                                                                                                          |
| VoiceXML 要素の詳細    | ○      | 要素変数の名前および値。<br>デフォルトは、15 日です。                                                                                                                                                             |
| データ パージの設定時間の構成   | いいえ    | データ パージに設定された時間。                                                                                                                                                                           |

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

## レポート サーバインフラストラクチャの設定

### 手順

ステップ 1 Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP レポート サーバに移動します。

ステップ 2 [インフラ (Infrastructure)] タブをクリックします。次のフィールドに入力します。

表 8: インフラストラクチャのプロパティ

| フィールド                                    | 必須ですか？                | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 設定 : スレッド管理                              |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 最大スレッド数 (Maximum Threads)                | <input type="radio"/> | レポート サーバ Java 仮想マシンの最大スレッドプールのサイズ。<br>デフォルトは 525 です。値の範囲は 100 ~ 1000 です。                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| [高度 (Advanced) ]                         |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 統計集約間隔 (Statistics Aggregation Interval) | <input type="radio"/> | レポート サーバが統計情報を公開する間隔。<br>デフォルトは 30 分です。範囲は 10 ~ 1440 です。                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ログ ファイル プロパティ                            |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 最大ログ ファイル サイズ (Maximum Log File Size)    | <input type="radio"/> | ログファイルの最大サイズ (MB 単位)。ログファイル名は、 <b>CVP.DateStamp.SeqNum.log</b> の形式に従います。<br>次に例を示します。<br><b>CVP.2006-07-04.00.log</b><br>毎日深夜を過ぎると、新しいログ ファイルが新しい日付で自動的に作成されます。ログ ファイルが最大ログ ファイルサイズを超えると、次の連番で新しいログ ファイルが作成されます。例えば、 <b>CVP.2006-07-04.00.log</b> が 5 MB になると、 <b>CVP.2006-07-04.01.log</b> が自動的に作成されます。<br>デフォルトは 10MB です。範囲は 1 ~ 100 です。 |
| 最大ログ ディレクトリ サイズ                          | <input type="radio"/> | CVP レポートサーバのログファイルを含むディレクトリの最大サイズ。<br><br>(注) 設定の値をデフォルト値未満に変更すると、ログがすぐにロールオーバーする可能性があります。そのため、ログのエントリが失われ、トラブルシューティングに影響を与える場合があります。<br><br>デフォルトは 20,000MB です。範囲は 500 ~ 500,000MB です。                                                                                                                                                    |
| 設定 : プライマリ Syslog サーバ設定                  |                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

| フィールド                                                                               | 必須ですか？ | 説明                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プライマリ Syslog サーバ                                                                    | いいえ    | CVPアプリケーションから syslog イベントを送信するプライマリ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。                                |
| プライマリ Syslog サーバ<br>ポート番号 (Primary Syslog<br>Server Port Number)                    | いいえ    | プライマリ syslog サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。                    |
| プライマリ バックアップ<br>Syslog サーバ (Primary<br>Backup Syslog Server)                        | いいえ    | Syslog サーバにアクセスできない場合に CVP アプリケーションから syslog イベントを送信するプライマリ バックアップ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。 |
| プライマリ バックアップ<br>Syslog サーバ ポート番号<br>(Primary Backup Syslog<br>Server Port Number)   | いいえ    | プライマリ syslog バックアップ サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。             |
| 設定 : セカンダリ Syslog サーバ設定                                                             |        |                                                                                                |
| セカンダリ Syslog サーバ                                                                    | いいえ    | CVPアプリケーションから syslog イベントを送信するセカンダリ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。                                |
| セカンダリ Syslog サーバ<br>ポート番号 (Secondary<br>Syslog Server Port Number)                  | いいえ    | セカンダリ syslog サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。                    |
| セカンダリ バックアップ<br>Syslog サーバ (Secondary<br>Backup Syslog Server)                      | いいえ    | Syslog サーバにアクセスできない場合に CVP アプリケーションから syslog イベントを送信するセカンダリ バックアップ syslog サーバのホスト名または IP アドレス。 |
| セカンダリ バックアップ<br>Syslog サーバ ポート番号<br>(Secondary Backup Syslog<br>Server Port Number) | いいえ    | セカンダリ syslog バックアップ サーバのポート番号。使用可能な任意のポート番号を使用することができます。有効なポート番号は 1 ~ 65535 の整数です。             |

ステップ 3 [保存 (Save) ] をクリックします。

### Unified CVP コールサーバと CVP レポートサーバの関連付け

コールサーバが処理するコールデータをレポートデータベースに保存するには、CVP コールサーバを CVP レポートサーバに関連付ける必要があります。



- (注) Unified CVP レポート サーバは、1つまたは複数の CVP コールサーバを含むことができます。ただし、各 Unified CVP コールサーバは、単一の Unified CVP レポート サーバとのみの関連付けが可能です。

#### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > CVP レポート サーバに移動します。
- ステップ 2** コールサーバの関連付け リンクをクリックします。  
コールサーバの関連付け ポップアップ ウィンドウが開きます。
- ステップ 3** ドロップダウンリストで **レポートサーバ** を選択します。このリストには、Packaged CCE インベントリで利用可能なすべてのレポートサーバが含まれています。
- ステップ 4** CVP コールサーバと選択した CVP レポートサーバの関連付け：
- 「+」アイコンをクリックして、**CVP コールサーバの追加** ポップアップ画面を開きます。ポップアップ画面には、レポートの関連付けに使用可能な CVP コールサーバのリストが含まれています。
  - リストから1つまたは複数のコールサーバを選択して、ポップアップ画面を閉じます。選択したコールサーバが、**設定済みのコールサーバ** テーブルに表示されます。
- ステップ 5** [保存 (Save) ] をクリックします。  
使用可能なコールサーバにその他の CVP レポートサーバを引き続き関連付けることができます。
- ステップ 6** キャンセル をクリックして、**デバイス設定** ページに戻ります。

## Cisco Virtualized Voice Browser (VVB)

Cisco Virtualized Voice Browser (Cisco VVB) は、VXML ドキュメントを解釈するためのプラットフォームを提供します。着信コールがコンタクトセンターに到着すると、VVB は VoIP エンドポイントを表す VXML ポートを割り当てます。Cisco VVB は、Unified CVP VXML サーバに HTTP 要求を送信します。Unified CVP VXML サーバは要求を実行し、動的に生成された VXML ドキュメントを送り返します。



- (注) 新規インストール後に、外部デバイスとして VVB をシステムインベントリに追加します。

Packaged CCE のフレッシュインストール後、サイトに、以下の通りの仮想化された音声ブラウザ設定を構成することができます。

- メディアパラメータの設定

- セキュリティパラメータの設定
- 自動音声認識 (ASR) および音声合成 (TTS) サーバの設定
- デフォルトのアプリケーションタイプ (包括的、着信音、エラー) を構成して、アプリケーションを呼び出す SIP トリガを追加します。

## メディアおよびセキュリティパラメータの設定

メディアとセキュリティのパラメータを設定するには、オーディオコーデックと MRCP のバージョンを追加して、TLS およびセキュアリアルタイム転送プロトコル (SRTP) を有効にします。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > 仮想音声ブラウザに移動します。
- ステップ 2** VVB メディアおよびセキュリティパラメータを設定するサイト名をリストから選択します。デフォルトでは、「メイン」になっています。
- ステップ 3** [一般 (General) ] タブで、次のフィールドに入力します。

| フィールド                                                     | 必須か? | 説明                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>メディアのパラメータ</b><br>(注) 設定を変更する場合は、VVB エンジン再起動する必要があります。 |      |                                                                                                                                                                    |
| コーデック                                                     | はい   | G711 (U-law、A-law) 、および G729 オーディオコーデックがサポートされています。<br>デフォルトコーデックは G711U です。                                                                                       |
| MRCP バージョン                                                | はい   | Nuance (ASR または TTS) と Cisco VVB 間で通信するための MRCP プロトコルを選択します。<br>デフォルトは MRCPv2 です。<br><br>(注) ASR-TTS サービスは、G729 コーデックの使用はサポートされていません。そのため、このコーデックには、MRCP は適用されません。 |
| ユーザプロンプトによるシステムプロンプトの上書き                                  | -    | デフォルトでは、この機能はディセーブルになっています。<br>クリックして、カスタム録音プロンプトにシステムのデフォルトプロンプトを上書きさせます。<br><br>有効にした場合、システムは、カスタム録音プロンプトを再生して、適切な言語ディレクトリにアップロードします。                            |

| フィールド                                                      | 必須か？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>セキュリティパラメータ</b><br>(注) 設定を変更する場合は、VVB エンジン再起動する必要があります。 |      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| TLS (SIP)                                                  | はい   | TLS は、デフォルトでは無効になっています。クリックして、IVR レグでのセキュア SIP シグナルを有効にします。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| TLS (SIP) のバージョン                                           | はい   | (注) このセキュリティパラメータを使用するには、 <b>TLS (SIP)</b> を有効にします。<br><br>ドロップダウンリストから、サポートする最低限の TLS バージョンの SIP を選択します。デフォルト値は TLSv 1.2 です。                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 暗号の設定                                                      | はい   | (注) このセキュリティパラメータを使用するには、 <b>TLS (SIP)</b> を有効にします。<br><br>デフォルトの cipher TLS_RSA_WITH_AES_128_CBC_SHA は、 <b>暗号の設定</b> リストで使用できます。デフォルトの暗号は、TLS バージョン 1.2 では必須で、削除することはできません。<br><br><ol style="list-style-type: none"> <li>「+」アイコンをクリックして、Cisco VVB でサポートする暗号を入力します。キーのサイズは 1024 ビット以下の値でなければなりません。暗号のサポートは、Java 仮想マシン (JVM) によるものです。</li> <li>[追加 (Add)] をクリックします。</li> </ol> |
| SRTP                                                       | -    | (注) このセキュリティパラメータを使用するには、 <b>TLS (SIP)</b> を有効にします。<br><br>デフォルトでは、SRTP は無効になっています。<br><br>SRTP を有効にして、IVR レグのメディアをセキュアに保護します。SRTP が有効になっている場合、IVR メディアは暗号化されます。SRTP は、メディアストリームを暗号化するために Crypto Suite AES_CM_128_HMAC_SHA1_32 を使用します。                                                                                                                                         |

| フィールド                | 必須か？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                           |
|----------------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| RTP を許可する<br>(混在モード) | -    | <p>(注) このセキュリティパラメータを使用するには、<b>TLS (SIP)</b> および <b>SRTP</b> を有効にします。</p> <p><b>SRTP</b> を有効にすると、<b>RTP (混在モード)</b> を許可することができます。</p> <p>Nuance デバイスが RTP モードで動作するように設定されている場合は、<b>RTP (混在モード)</b> を許可するを有効にします。有効にすると、VVB は SRTP と RTP コールフローの両方を許容します。</p> |

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

## Speech Server の設定

Cisco VVB は自動音声認識 (ASR) および音声合成 (TTS) サーバを使用します。ASR と TTS の設定では、それぞれの音声サーバのホスト名または IP アドレスを指定します。

### 始める前に

ASR および TTS Speech Server を、シスコによってサポートされるベンダーに発注する。ASR および TTS 音声サーバソフトウェアをプロビジョニング、インストール、および設定するには、ベンダーのアプリケーション要件を確認してください。



(注) Cisco VVB でサポートされる Speech Server の詳細については、以下のソリューション互換性マトリクスを参照してください。 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-device-support-tables-list.html>

### 手順

- ステップ 1 **Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > 仮想音声ブラウザ** に移動します。
- ステップ 2 VVB メディアおよびセキュリティパラメータを設定するサイト名をリストから選択します。デフォルトでは、「メイン」になっています。
- ステップ 3 音声サーバタブをクリックします。
- ステップ 4 音声サーバタブで、以下のフィールドに入力します。

| フィールド   | 必須ですか？ | 説明 |
|---------|--------|----|
| ASR サーバ |        |    |

## デフォルトアプリケーションのプロパティの設定

| フィールド          | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                             |
|----------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 設定済み ASR サーバ   | 非対応    | <ol style="list-style-type: none"> <li>「+」アイコンをクリックして、ホスト名または ASR サーバの IP アドレスを入力します。</li> <li>[追加 (Add)] をクリックします。</li> </ol> |
| <b>TTS サーバ</b> |        |                                                                                                                                |
| 設定済み TTS サーバ   | 非対応    | <ol style="list-style-type: none"> <li>「+」アイコンをクリックして、ホスト名または TTS サーバの IP アドレスを入力します。</li> <li>[追加 (Add)] をクリックします。</li> </ol> |

## デフォルトアプリケーションのプロパティの設定

Cisco VVB では、多様なビジネスニーズをサポートするコールフロー展開モデル（アプリケーション）が提供されています。PCCE 展開の VVB は、いずれも以下の 3 つの定義済みのアプリケーションで設定することができます。

- 包括的アプリケーション一覧
- 着信音アプリケーション
- アプリケーションのエラー

## 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理 > 概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス設定 > 仮想音声ブラウザに移動します。

**ステップ 2** VVB メディアおよびセキュリティ パラメータを設定するサイト名をリストから選択します。デフォルトでは、「メイン」になっています。

**ステップ 3** アプリケーションおよびトリガ タブをクリックします。

**ステップ 4** アプリケーションおよびトリガ タブで以下を入力します。

- 包括的 アプリケーションの設定

| フィールド    | 必須ですか？ | 説明                                      |
|----------|--------|-----------------------------------------|
| アプリケーション | はい     | アプリケーション ドロップダウンリストで <b>包括的</b> を選択します。 |

| フィールド     | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sigdigits | 非対応    | <p>有効な数字として使用する桁数を入力します。値の範囲は 0 ～ 20 です。</p> <p>このコールは、ダイヤルされた CVP (DN) の先頭に有効桁 (SigDigit) を備えて着信します。Unified CVP では、この数字を取り除き、そのコールを Unified ICM に転送します。ICM が Unified CVP にラベルを返して、そのコールを Cisco VVB に転送すると、Unified CVP で再度番号が付加されます。Cisco VVB は、包括的なアプリケーションの SigDigit 設定を使用して先頭の数字を削除します。コールの IVR レッグが設定されると、着信 VoiceXML 要求で元のラベルが使用されます。</p> |
| 最大セッション   | はい     | <p>このアプリケーションと関連付けるセッション数を入力します。範囲は 1 ～ 600 です。</p> <p>(注) セッション数は Cisco 提供ライセンス数より少なくなってはなりません。</p>                                                                                                                                                                                                                                           |

| フィールド      | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HTTPS の有効化 | 非対応    | <p>デフォルトでは、HTTPS サーバの有効化は無効となっています。</p> <p>クリックしてオプションを有効にします。有効にすると、Cisco VVB と VXML サーバ間の通信が暗号化されます。</p> <p>セキュア通信を有効にしている場合は、次のことを確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 関連する証明書をアップロードします。証明書をアップロードする手順については、<i>Cisco Unified Communications</i> オペレーティングシステム管理ガイドの「証明書のアップロード」または「証明書信頼リスト」のトピックを参照してください。</li> <li>• VVB Admin UI を使用して VVB サービスを再起動します（<b>Cisco Unified Serviceability</b> &gt; ツール &gt; コントロールセンター：ネットワークサービス）。あるいは「<b>utils service restart Cisco Tomcat</b>」のシステム CLI コマンドを使用することもできます。</li> </ul> |

| フィールド   | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 設定済みトリガ | はい     | <p>このフィールドには、<b>包括的な</b> アプリケーション向けに設定されたデフォルトの SIP トリガが含まれています。<a href="#">デフォルトの SIP トリガ</a>を参照してください。</p> <p>新しいトリガの追加：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>「+」アイコンをクリックして、アプリケーションに関連付ける新しい SIP トリガを入力します。</li> </ol> <p>有効な入力文字は、英数字(0～9、x、X、T)、ピリオド(.)、感嘆符(!)、アスタリスク(*)、およびより大きい(&gt;)です。無効な入力にはエラーメッセージが表示されます。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[追加 (Add)] をクリックします。トリガは、<b>設定済みのトリガ</b>一覧に表示されています。</li> </ol> <p>(注) SIP トリガの追加時に、<b>デバイスの設定</b> ページからトリガを VVB にプッシュして、<b>設定済みトリガ</b> 一覧に表示させます。</p> <p>一覧からトリガを削除するには、一覧内のトリガに関連付けられている「x」アイコンをクリックします。</p> |

• 呼出音 アプリケーションの設定

| フィールド    | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アプリケーション | はい     | アプリケーション ドロップダウンリストで着信音を選択します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 最大セッション  | はい     | このアプリケーションと関連付けるセッション数を入力します。範囲は 1 ~ 600 です。<br><br>(注) セッション数は Cisco 提供ライセンス数より少なくなくてはなりません。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 設定済みトリガ  | はい     | このフィールドには、着信音アプリケーション用に設定されたデフォルトの SIP トリガが含まれています。デフォルトの SIP トリガを参照してください。<br><br>新しいトリガの追加：<br><br>1. 「+」アイコンをクリックして、アプリケーションに関連付ける新しい SIP トリガを入力します。<br><br>有効な入力文字は、英数字 (0 ~ 9、x、X、T)、また、ピリオド(.)、感嘆符(!)、アスタリスク(*)、およびより大きい(>)といった特殊記号です。無効な入力にはエラーメッセージが表示されます。<br><br>2. [追加 (Add)] をクリックします。トリガは、設定済みトリガ一覧に表示されています。<br><br>(注) SIP トリガの追加時に、デバイスの設定 ページからトリガを VVB にプッシュして、設定済みトリガ一覧に表示させます。<br><br>一覧からトリガを削除するには、一覧内のトリガに関連付けられている「x」アイコンをクリックします。 |

• エラー アプリケーションの設定

| フィールド    | 必須ですか？ | 説明                                                                                            |
|----------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| アプリケーション | はい     | アプリケーション ドロップダウンリストでエラーを選択します。                                                                |
| 最大セッション  | はい     | このアプリケーションと関連付けるセッション数を入力します。範囲は 1 ~ 600 です。<br><br>(注) セッション数は Cisco 提供ライセンス数より少なくなくてはなりません。 |

| フィールド          | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| カスタム エラー プロンプト | 非対応    | 再生するカスタム エラー .wav ファイルを提供します。<br><br>(注) このフィールドでは、大文字と小文字が区別されません。プロンプトファイルはCisco VVBにアップロードする必要があります。カスタムプロンプトがアップロードされておらず、見つからない場合は、デフォルトのプロンプトが表示されます。                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 設定済みトリガ        | はい     | このフィールドには、エラーアプリケーション用に設定されたデフォルトの SIP トリガが含まれています。デフォルトの SIP トリガを参照してください。<br><br>新しいトリガの追加：<br><br>1. 「+」アイコンをクリックして、アプリケーションに関連付ける新しい SIP トリガを入力します。<br><br>有効な入力文字は、英数字 (0 ~ 9、x、X、T)、ピリオド (.)、感嘆符 (!)、アスタリスク (*)、およびより大きい (>) です。無効な入力にはエラーメッセージが表示されます。<br><br>2. [追加 (Add)] をクリックします。トリガは、設定済みのトリガ一覧に表示されています。<br><br>(注) SIP トリガの追加時に、デバイスの設定 ページからトリガを VVB にプッシュして、設定済みトリガ一覧に表示させます。<br><br>一覧からトリガを削除するには、一覧内のトリガに関連付けられている「x」アイコンをクリックします。 |

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

#### デフォルトの SIP トリガ

事前に定義されたアプリケーションには、この表に示す通りデフォルトの SIP トリガが設定されています。

表 9: デフォルトの SIP トリガ

| アプリケーション | 説明             | 事前設定済み SIP トリガ |
|----------|----------------|----------------|
| 包括的      | 包括的なコールに使用されます | 777777777*     |

| アプリケーション       | 説明                    | 事前設定済み SIP トリガ |
|----------------|-----------------------|----------------|
| 呼出音            | 呼出音およびウィスパーの再生に使用されます | 91919191*      |
| [エラー (Error) ] | エラー トーンの再生に使用されます     | 92929292*      |

## Finesse

このページを使用して、Cisco Finesse 管理の以下の設定を構成します。

- IP Phone エージェント
- CTI サーバ
- 管理およびデータ サーバ
- クラスタ設定



(注) CTI サーバ、管理およびデータ サーバ、およびクラスタ設定は、Packaged CCE 4000 エージェントを 12000 エージェント展開に展開する場合にのみ利用できます。

### IP フォン エージェントの設定

IP フォン エージェントのユーザクリデンシヤルを設定することができます。この設定の変更は、Cisco Finesse Tomcat を再起動すると有効になります。

#### 手順

- ステップ 1** 統一CCEAdministration で、[概要 > インフラストラクチャ設定 > デバイス > 設定 > Finesse IP Phone Agent settings] を選択します。
- ステップ 2** Finesse サーバのサイトを選択します。Packaged CCE 2000 エージェント展開のデフォルトは、「メイン」です。
- ステップ 3** 周辺機器設定 ドロップダウン リストから、選択した サイトのために Cisco Finesse が設定されている周辺機器セットを選択します。
 

(注) 周辺機器セットのフィールドは、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェントの展開でのみ使用することができます。詳細については、[周辺機器セットの追加と保守](#)を参照してください。
- ステップ 4** 電話機の URL 認証の設定 の下で、ユーザ名 およびパスワードを入力します。
- ステップ 5** [保存 (Save) ]をクリックして設定を保存します。

ステップ 6 以前に保存した設定を取得するには、**元に戻す** をクリックします。

#### 関連トピック

[Contact Center Enterprise CTI サーバの設定](#) (67 ページ)

[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定](#) (71 ページ)

[クラスタ設定](#) (74 ページ)

### Contact Center Enterprise CTI サーバの設定

サイド A とサイド B の CTI サーバを設定するには、[Contact Center Enterprise CTI サーバ設定] ガジェットを使用します。

このタブのすべてのフィールドに、デフォルトのシステム値、または管理者が以前に入力した値が読み込まれます。値を変更して、環境や設定を反映させます。

セキュア接続の設定には、[SSL 暗号化の有効化] チェック ボックスをオンにします。

**接続テスト** ボタンを使用して、指定された設定の CTI 接続をテストします。



(注) [Contact Center Enterprise CTI サーバ設定] ガジェットで値を変更した後、Cisco Finesse Tomcat のすべてのノードを再起動する必要があります。その他の設定 (Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定など) を変更する場合は、変更を行ってから Cisco Finesse Tomcat を再起動することができます。

Cisco Finesse Tomcat を再起動する場合、エージェントはサインアウトしてから再度サインインする必要があります。ベストプラクティスとして、エージェントが Finesse デスクトップにサインインしていない時間に CTI サーバ設定に対する変更を行って Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動します。

セキュア暗号化およびテスト接続機能は、Unified CCE 12.0 以降でのみサポートされています。



(注) [サイド ホスト B/ IP アドレス] フィールドと [サイドポート B] フィールドは必須とは表示されていませんが、サイド A とサイド B の CTI サーバは、Unified CCE および Cisco Finesse の実稼動環境に必須です。

以下の表で、[Contact Center Enterprise CTI サーバ設定] ガジェットのフィールドについて説明します。

| フィールド              | 説明                                                                                                                  |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サイド ホスト A/ IP アドレス | サイド A の CTI サーバのホスト名または IP アドレス。このフィールドは必須です。<br><br>この値は通常、Peripheral Gateway (PG) の IP アドレスです。CTI サーバが PG で稼働します。 |

| フィールド              | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サイドポート A           | <p>このフィールドの値は、サイド A の CTI サーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。</p> <p>このフィールドは必須で、1～65535 の値を受け入れます。</p> <p>[PG] ボックスで Unified CCE Diagnostic Framework Portico ツールを使用すると、この値を見つけることができます。Diagnostic Framework Portico の詳細については、Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise サービスアビリティベストプラクティスガイドを参照してください。</p> <p>デフォルト値は 42027 です。</p> |
| Peripheral ID      | <p>エージェント PG ルーティング クライアント (PIM) の ID。</p> <p>Agent PG の周辺機器 ID はサイド A とサイド B の CTI 用サーバで同じ値に設定する必要があります。</p> <p>このフィールドは必須で、1～32767 の値を受け入れます。</p> <p>デフォルト値は 5000 です。</p>                                                                                                                                                             |
| サイド ホスト B/ IP アドレス | <p>サイド B の CTI サーバのホスト名または IP アドレス。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| サイドポート B           | <p>このフィールドの値は、サイド B の CTI サーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。</p> <p>このフィールドは、1～65535 の値を受け入れます。</p>                                                                                                                                                                                                                                    |
| SSL暗号化の有効化         | <p>DNS 暗号化を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

#### Contact Center Enterprise CTI サーバ設定ガジェット上のアクション：

- **[保存 (save)]** : 構成変更を保存します。
- **元に戻す** : 直前に保存されたサーバ設定を取得します。
- **テスト接続** : CTI 接続をテストします。

## CTI テスト接続

テスト接続のクリック時：

1. 入力検証は、要求属性に対して実行されます。  
ホスト/ip アドレスを空にすることはできません。ポートと周辺機器の ID は、有効な範囲内であればなりません。
2. 検証は、指定されたホストまたは IP が Finesse のマシンで解決されるかどうかを確認するために行われます。
3. 検証は、AW データベースにアクセスできるかどうか、指定された周辺機器 ID に有効なパス ID が設定されているかどうかを確認するために実行されます。
4. 指定されたホスト、IP、およびポートへのソケット接続が確立されます。指定した IP へのルートが存在しない場合、接続エラーが発生する可能性があります。[SSL 暗号化] チェックボックスがオンになっている場合は、この手順は TLS ハンドシェイクが正常に動作するかも確認します。TLS ハンドシェイクが正常に動作するには、Finesse と CTI サーバ間で相互信頼を確立する必要があります。  
Finesse と CTI サーバ間の信頼を確立する方法については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-installation-and-configuration-guides-list.html> で *Cisco Unified ICM / Contact Center Enterprise* リリース 12.0 (1) を参照してください。
5. ソケット接続が正常に確立された後、指定されたホストが CTI ホストであるかどうかを確認するために、CTI 初期化要求が送信されます。  
CTI の初期設定要求に対して CTI 応答が正常に動作し、かつ、Unified CCE を使用して周辺機器が設定されている場合は、CTI ホストであることが確認されます。
6. CTI 接続は、CTI セッションの終了要求を送信すると閉じます。



- (注) 接続テストがCTIクラスタのサイドAまたはBで成功し、もう一方のサイドが失敗した場合、CTIサーバがアクティブ-パッシブモードで動作してアクティブノードに接続することで、有効な設定となります。非アクティブなCTIノードは、CTIポート上の接続を許可しません。ただし、管理者は、失敗したサイドにCTIホストとポートのフィールドに対する有効なエントリを保持することを確認しなければなりません。サーバの制限により、システムはでは確認ができません。

CTIクラスタのサイドAとBのテスト接続が正常に完了すると、システム設定でエラーが発生します。CTIノードのサイドAおよびBに、ポートとホストの有効なエントリが含まれていることを確認します。

テスト接続APIの結果が成功であることは、周辺機器がオンライン状態であることの保証とはなりません。提供される周辺機器が Unified CCE で設定されているかどうかのみが検証されます。

非セキュアな接続パラメータを使用したテスト接続 API は、以前のバージョンの Unified CCE 展開で設計通りに機能します。

## での Contact Center Enterprise CTI サーバ設定の設定

Unified CCE webadmin にアクセスして、サイド A とサイド B の CTI サーバを設定します。

### 手順

- ステップ 1** 以下の表に示すように、[Contact Center Enterprise CTI Server Settings] 領域で、CTI サーバの設定を入力します。必要に応じてコンフィギュレーションワークシートを参照してください。

| フィールド              | 説明                                                                                                                   |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| サイド ホスト A/ IP アドレス | サイド A の CTI サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。<br><br>この値は通常、Peripheral Gateway (PG) の IP アドレスです。CTI サーバが PG で稼働します。         |
| サイドポート A           | サイド A の CTI サーバのポート番号を入力します。このフィールドの値は、サイド A の CTI サーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。                               |
| Peripheral ID      | エージェント PG ルーティング クライアント (PIM) の ID を入力します。<br><br>Agent PG の Peripheral ID はサイド A とサイド B の CTI 用サーバで同じ値に設定する必要があります。 |
| サイド ホスト B/ IP アドレス | サイド B の CTI サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。                                                                               |

| フィールド    | 説明                                                                                     |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| サイドポート B | サイド B の CTI サーバのポート番号を入力します。このフィールドの値は、サイド B の CTI サーバのセットアップ時に設定されたポートと一致している必要があります。 |

ステップ 2 [保存 (Save) ] をクリックします。

## Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定

データベース設定を指定するには、[Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings] ガジェットを使用します。これらの設定は、Finesse のエージェントおよびスーパーバイザに対して認証を有効にするために必要です。



(注) Finesse は Unified CCE 管理データベースに接続するための SQL 認証をサポートしません。Finesse は管理データベースが Windows 認証を使用するように設定されていることを要求します。

Finesse は管理データベースが NTLM を使用するように設定されていることを要求します。管理データベースが NTLMv2 だけを使用するように設定されている場合、Finesse は管理データベースに接続できません。

プライマリ管理サーバおよびデータサーバは、サイド A で、セカンダリ管理サーバおよびデータサーバはサイド B に設定されています。両サイドの Finesse サーバが、サイド A のプライマリ管理およびデータサーバに接続しており、プライマリ管理およびデータサーバがダウンしている場合にのみ、サイド B のセカンダリ管理サーバおよびデータサーバにフォールバックするようになっていることを確認します。

[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定] ガジェットで値を変更して保存した後、プライマリおよびセカンダリ Finesse サーバで Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動しなければなりません。Cisco Finesse Tomcat Service を再起動した場合、エージェントは一度サインアウトしてから再度サインインする必要が生じます。これを回避するには、エージェントが Cisco Finesse デスクトップにサインインしていない間に、Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定を変更して Cisco Finesse Tomcat サービスを再起動します。

以下の表で、[Contact Center Enterprise 管理サーバおよびデータ サーバの設定] ガジェットのフィールドについて説明します。

| フィールド            | 説明                                                                |
|------------------|-------------------------------------------------------------------|
| プライマリホスト/IPアドレス  | Unified CCE 管理サーバおよびデータ サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。                |
| バックアップホスト/IPアドレス | バックアップ Unified CCE Administration & Data Server のホスト名または IP アドレス。 |

|            |                                                                                                                                                                                                                        |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| データベース ポート | Unified CCE Administration & Data Server のポート。<br>デフォルト値は 1433 です。<br><br>(注) Finesse はプライマリとバックアップの管理サーバおよびデータ サーバのポートが同じであると想定しているため、管理コンソールには 1 つのポート フィールドのみが表示されます。プライマリとバックアップの管理サーバおよびデータサーバでポートが同じであることを確認します。 |
| AW データベース名 | AW データベース (AWDB) の名前 (例えば、 <i>ucceinstance_awdb</i> ) 。                                                                                                                                                                |
| Domain     | AWDB ドメイン。                                                                                                                                                                                                             |
| ユーザ名       | AWDB にサインインするために必要なユーザ名。<br><br>(注) このユーザとは AWDB がロガーと同期するために使用する管理者ドメインのユーザのことです。AWDB サーバは Windows 認証を使用する必要があり、設定されたユーザ名がドメイン ユーザである必要があります。                                                                         |
| パスワード      | AWDB にサインインするために必要なパスワード。                                                                                                                                                                                              |

設定の詳細については、*Cisco Unified Contact Center Enterprise* アドミニストレーション ガイド および *Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise* ステージング ガイド を参照してください。

**[Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings]** ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- **[保存 (save)]** : 構成変更を保存します
- **[復帰 (Revert)]** : 直近に保存されたエンタープライズ データベース設定を取得します

次のフィールドを更新して[保存 (save)]をクリックすると、Finesse は AWDB に接続しようとします。

- プライマリホスト/IP アドレス
- バックアップホスト/IP アドレス
- データベース ポート
- AW データベース名

Finesse が AWDB に接続できない場合は、エラー メッセージが表示され、再び保存を試行するかどうかを尋ねられます。**はい** をクリックすると、設定が保存されます。**いいえ** をクリックした場合は、設定は保存されません。設定を変更して再試行するか、**元に戻す** をクリックして、以前保存された設定に戻します。

[ユーザ名] フィールドまたは [パスワード] フィールドを更新して **保存** をクリックすると、Finesse は AWDB に対して認証を試行します。認証に失敗した場合は、エラー メッセージが表示され、再び保存を試行するかどうかを尋ねられます。**はい** をクリックして設定を保存するか、**いいえ** をクリックして、設定を変更します。以前に保存した設定を取得するには、**元に戻す** をクリックします。



(注) Cisco Finesse 11.5 (1) および上位バージョンから Unified CCE 11.5 (1) およびそれ以降のバージョンに接続する際に AWDB エラーが発生した場合、Finesse は利用できません。

### Contact Center Enterprise 管理およびデータ サーバの設定の構成

Contact Center Enterprise 管理およびデータ サーバの設定を構成して、Finesse のエージェントおよびスーパーバイザ用の認証を有効にします。

#### 手順

**ステップ 1** 以下の表に示すように、[Contact Center Enterprise 管理およびデータ サーバの設定 (Contact Center Enterprise Administration & Data Server Settings)] 領域で、管理およびデータ サーバの設定を入力します。必要に応じてコンフィギュレーション ワークシートを参照してください。

| フィールド             | 説明                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プライマリホスト/IP アドレス  | Unified CCE Administration & Data Server のホスト名または IP アドレスを入力します。                                                                                                                    |
| バックアップホスト/IP アドレス | バックアップ Unified CCE Administration & Data Server のホスト名または IP アドレスを入力します。                                                                                                             |
| データベース ポート        | Unified CCE 管理およびデータ サーバのポートを入力します。<br><br>(注) Finesse がプライマリとバックアップの管理サーバおよびデータサーバのポートが同じであると想定しているため、管理コンソールには1つのポートフィールドのみが表示されます。プライマリとバックアップの管理サーバおよびデータサーバでポートが同じであることを確認します。 |
| AW データベース名        | AW データベース (AWDB) の名前を入力します (例えば、 <i>ucceinstance_awdb</i> ) 。                                                                                                                       |
| ドメイン (Domain)     | AWDB のドメインを入力します。                                                                                                                                                                   |

| フィールド    | 説明                                                                                                                                                  |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Username | AWDB にサインインするために必要なユーザ名を入力します。<br><br>(注) このユーザとは AWDB がロガーと同期するために使用する管理者ドメインのユーザのことです。AWDB サーバは Windows 認証を使用する必要があり、設定されたユーザ名がドメインユーザである必要があります。 |
| パスワード    | AWDB にサインインするために必要なパスワードを入力します。                                                                                                                     |

**ステップ 2** [保存 (save) ]をクリックします。

### 次のタスク

CTI test functionality documented in the *Contact Center Enterprise CTI* サーバの設定の構成のトピックに記載される CTI 検証機能は、AWDB 接続に依存して CTI のバージョンを特定します。それ以外の場合、検証は実行されません。

## クラスタ設定

セカンダリ Finesse サーバを設定するには、クラスタ設定ガジェットを使用します。セカンダリ Finesse サーバの目的は、プライマリ サーバがダウンしたときにすべてのエージェントの要求を処理することです。

セカンダリ Finesse サーバをインストールする前に、この設定を完了する必要があります。セカンダリ Finesse サーバをインストールする方法の詳細については、*Cisco Finesse* インストールおよびアップグレードガイドを参照してください。

以下の表は、[クラスタの設定] ガジェットのフィールドについての説明です。

| フィールド    | 説明                      |
|----------|-------------------------|
| Hostname | セカンダリ Finesse サーバのホスト名。 |

### [クラスタ設定 (Cluster Settings) ] ガジェットのアクション

- [保存 (save) ] : 構成変更を保存します
- [復帰 (Revert) ] : 直前に保存されたクラスタ設定を取得します

### クラスタ設定の構成

セカンダリ Finesse ノードのクラスタ設定を指定します。セカンダリ Finesse ノードは、プライマリ サーバがダウンした場合に、エージェントの要求を処理します。

## 手順

- ステップ 1 まだログインしていない場合は、アプリケーションユーザのクレデンシャルを使用して [管理コンソール] にログインします。
- ステップ 2 [クラスタ設定 (Cluster Settings)] 領域の [ホスト/IP アドレス (Host/IP Address)] フィールドに、セカンダリ Finesse サーバのホスト名または IP アドレスを入力します。
- ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。

## シングルサインオン

シングルサインオン (SSO) は、認証と許可のプロセスです。(認証とはユーザが本人であることを証明すること、許可とはユーザの実行しようとしていることがそのユーザに許可されているかどうか検証することです。) SSO では、1つのアプリケーションへのサインインが許可されれば、他のアクセスが許可されるアプリケーションにも、ユーザクレデンシャルの再入力を求められることなく安全にアクセスすることができます。SSO により、Cisco を利用するスーパーバイザやエージェントはユーザ名とパスワードを使用して、一度だけサインオンすれば済むようになります。スーパーバイザやエージェントは、単一のつのブラウザインスタンス内で、Cisco のブラウザ ベースのアプリケーションおよびサービスのすべてにアクセスすることができます。また SSO を使用することで、シスコ管理者は共通のユーザディレクトリからすべてのユーザを管理し、すべてのユーザに一貫してパスワードポリシーを適用できます。

SSO はオプションの機能です。SSO を使用している場合は、シングルサインオン ツールを使用して Cisco Identity Service (IdS) を設定します。これで、Cisco IdS にコンポーネントを登録してテストを行い、コンポーネントで SSO モードを設定できます。

使用している環境で SSO を設定する手順の詳細については、次のいずれかを参照してください。

- *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> の
- *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* 機能ガイド <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> の
- <https://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-contact-center/products-installation-guides-list.html> の CC 向け *Cisco HCS* インストールおよび設定ガイド

### シングルサインオン向けシステム インベントリの設定

Packaged CCE の展開では、Unified CCE AW、Unified Intelligence Center、および Finesse が、自動的にデフォルトの Cisco Identity Service (Cisco Id) と関連付けられます。ただし、導入環境内で外部 HDS を使用している場合は、デフォルトの Cisco IdS に手動で関連付けを行う必要があります。

## 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCE 管理で、インフラストラクチャ>インベントリ をクリックして、インベントリ ページを開きます。
- ステップ 2** 2000 エージェントを導入する場合は、外部 HDS の鉛筆アイコンをクリックして、[マシンの編集] ポップアップ ウィンドウを開きます。
- 4000 エージェントまたは 12000 エージェントの導入の場合は、外部 HDS マシンの行をクリックすると、[マシンの編集] ポップアップ ウィンドウが開きます。
- ステップ 3** [デフォルト Identity Service (Default Identity Service) ]の横にある [検索 (Search) ] アイコンをクリックします。
- ID サービスの選択** ポップアップ ウィンドウが開きます。
- ステップ 4** 検索 フィールドに Cisco IdS のマシン名を入力して、リストから Cisco IdS を選択します。
- ステップ 5** [保存 (Save) ] をクリックします。
- 

## Cisco Identity Service の設定

Cisco Identity Service (Cisco IdS) は、ID プロバイダ (IdP) とアプリケーションの間で認証を提供します。

Cisco IdS を設定する場合は、Cisco IdS と IdP の間のメタデータ交換を設定します。この信頼関係により、アプリケーションは SSO に Cisco IdS を使用することができます。この信頼関係は、Cisco IdS からメタデータ ファイルをダウンロードし、IdP にアップロードすることで構築します。その後、セキュリティに関連する設定の選択、Cisco IdS サービスのクライアントの識別、ログレベルの設定を行うことができます。必要があれば、Syslog 形式を有効にすることができます。



- (注) Cisco IdS クラスタを使用している場合は、Cisco IdS プライマリ パブリッシャ ノード上で以下の手順を実行します。

Packaged CCE 4000 エージェントまたは 12000 エージェントを導入する場合は、Unified CCE 管理でシングル サインオン ツールを使用する前に、プリンシパル AW が設定され、機能していることを確認してください。また、SSO 対応のマシンをインベントリに追加し、各 SSO 対応マシンのデフォルトの Cisco IdS を選択します。詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> で、Cisco Packaged Contact Center Enterprise 機能ガイド 中の **シングル サインオンのシステム インベントリの設定** セクションを参照してください。

---

## 手順

- ステップ 1 Unified CCE 管理で、**概要 > インフラストラクチャの設定 > デバイスの設定 > シングル サインオンの設定** を選択します。
- (注) `username@FQDN`形式のログイン名を使用して、Unified CCE 管理にログインします。
- アイデンティティ サービスのノード、アイデンティティ サービスの設定 および アイデンティティ サービスのクライアント タブが表示されます。
- ステップ 2 アイデンティティ サービスをクリックします。  
全体的なノードレベルを表示して、どのノードがサービスに所属しているかを特定することができます。各ノードの **SAML 証明書の有効期限** の詳細を表示して、証明書の有効期限が切れる期日を確認することもできます。ノードの **ステータス** オプションには、**未設定**、**稼働中**、**一部稼働中**、および **不使用** があります。詳細については、[ステータス] をクリックしてください。ノード名の右側にある星印は、プライマリ パブリッシャであるノードを示します。
- ステップ 3 アイデンティティ サービスの設定をクリックします。
- ステップ 4 IdSの信頼性をクリックします。
- ステップ 5 Cisco IdS と IdP 間の Cisco IdS 信頼関係を設定するには、**メタデータ ファイルのダウンロード** をクリックして、Cisco IdS サーバからファイルをダウンロードします。
- ステップ 6 [次へ (Next) ] をクリックします。
- ステップ 7 信頼メタデータファイルを IdP からアップロードするには、ファイルを検索して特定します。IdP へのパスが含まれる **メタデータのアップロード** ページが開きます。ファイルのアップロードが完了すると、通知メッセージが表示されます。これでメタデータの交換が完了し、信頼関係が確立されます。
- ステップ 8 [セキュリティ (Security) ] をクリックします。
- ステップ 9 トークンをクリックします。  
以下の設定の期間を入力します。
- **トークンの有効期限の更新** : デフォルト値は 10 時間です。最小値は 2 時間です。最大値は 24 時間です。
  - **承認コードの有効期限** : デフォルト値は 1 分で、これが最小値となります。最大値は 10 分です。
  - **アクセス トークンの有効期限** : デフォルト値は 60 分です。最小値は 5 分です。最大値は 120 分です。
- ステップ 10 暗号化トークン (オプション) : デフォルト設定は **オン** です。
- ステップ 11 [保存 (Save) ] をクリックします。
- ステップ 12 キーおよび証明書ををクリックします。  
キーおよび **SAML 証明書の生成** ページが開き、以下が可能になります。
- **再生成** をクリックして、**暗号化および署名キー** を再生します。トークンの登録が正常に完了したというメッセージが表示され、設定を完了するためにシステムを再起動するように勧められます。

- 再生成をクリックして、**SAML 証明書** を再生成します。SAML 証明書の再生成が正常に行われたというメッセージが表示されます。

**ステップ 13** [保存 (Save) ] をクリックします。

**ステップ 14** **アイデンティティ サービス** をクリックします。

**Identity Service クライアント** タブには、クライアント名、クライアント ID、およびリダイレクト URL を含む既存の Cisco IdS クライアントが表示されます。特定のクライアントを検索するには、名前の一覧の上部にある検索アイコンをクリックして、クライアント名を入力します。

**ステップ 15** **Identity Service クライアント** タブでのクライアントの追加：

- a) [新規 (New) ] をクリックします。
- b) クライアントの名前を入力します。
- c) リダイレクト URL を入力します。複数の URL を追加するには、プラスのアイコンをクリックします。
- d) **追加** をクリックします（もしくは**クリア** をクリックして、「X」をクリックして、クライアントを追加せずにページを閉じます）。

**ステップ 16** クライアントを編集または削除するには、クライアントの行を強調表示して、**アクション** の下の省略記号をクリックします。実行されるアクション

- **編集** をクリックして、クライアントの名前、ID、またはリダイレクト URL を編集します。**クライアント編集** ページで、変更を行い、**保存** をクリックします（もしくは**クリア** をクリックして、変更を保存せずにページを閉じます）。
- **削除** をクリックしてクライアントを削除します。

**ステップ 17** **アイデンティティ サービスの設定** をクリックします。

**ステップ 18** **トラブルシューティング** をクリックして、オプションのトラブルシューティングを実行します。

**ステップ 19** **ログレベル** ドロップダウンリストで、ロジカルログのレベルを **エラー**、**警告**、**情報**（デフォルト値）、**デバッグ**、もしくは**トレース** から選択します。

**ステップ 20** Syslog 形式のエラーを受信するには、リモート Syslog サーバ名を **ホスト**（オプション）フィールドに入力します。

**ステップ 21** [保存 (Save) ] をクリックします。

---

次の作業に進んでください。

- Cisco IdS を使用してコンポーネントを登録します。
- 展開全体の SSO を有効（または無効）にします。

## ゲートウェイ

アプリケーションゲートウェイの詳細情報については、[https://www.cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd\\_products\\_support\\_series\\_home.html](https://www.cisco.com/en/US/products/ps12586/tsd_products_support_series_home.html)の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* 機能ガイドを参照してください。

## ペリフェラルゲートウェイ (Peripheral Gateway)

この表示専用ツールは、展開環境のペリフェラルゲートウェイおよび周辺機器に関する詳細を表示します。

サイトタブをクリックすると、サイト向けに設定された周辺機器ゲートウェイと周辺機器の詳細が表示されます。

## ログの収集



### 重要

トレースレベルを詳細に設定し、ログ収集をオフピーク時にのみ実行します。コール負荷が大きな時間帯はログ収集を実行しないでください。

[ログ収集 (Log Collection)] ツールを使用して、次のコンポーネントのログを収集します。

- Unified CCE
- Unified Communications Manager
- Unified CVP
- Finesse
- Unified Intelligence Center

ロールによって制限されるのでないかぎり、管理者はログ収集にフルアクセスを持ちます。スーパーバイザは、このツールにアクセスできません。

ログ収集に単一または複数のコンポーネントを選択し、ログの開始時刻と終了時刻を指定することができます。ログ収集の最長時間は8時間です。選択したすべてのコンポーネントのログは、単一のダウンロード可能な zip ファイルに統合されます。一度に1つのログ収集を実行できます。

ほとんどのコンポーネントでは、[トレースレベル (Trace Levels)] オプションを使用して、通常のログを収集するか、詳細なログを収集するかを指定できます。[トレースレベル (Trace Levels)] をクリックして各コンポーネントの現在のトレースレベルを表示し、必要に応じて今後のログ収集について変更できます。

各コンポーネントの**現在のトレースレベル**は、[標準]、[詳細]、または[カスタム]に設定することができます。

システム全体のトレース レベルは定期的に収集されます。トレース レベルが **Unified CCE 管理** の外で変更が行われる場合、新しいトレース レベルが **ログ収集** ツールに表示されるまでに数分かかる場合があります。

ログ収集で問題をデバッグする方法：

1. **Unified CCE 管理**で、**概要 > インフラストラクチャの設定 > ログ収集**を選択します。
2. トレース レベルを [詳細] に変更するには、**トレース レベル**をクリックして、必要なコンポーネントのプルダウンメニューで **詳細**を選択します。[トレース レベルの更新 (Update Trace Levels) ]をクリックして、変更を適用します。
3. 展開における問題を再現させるか、問題が再発するまで待ちます。
4. ログ収集ツールに戻り、トレース レベルに詳細が選択されていた日付と時間帯のログを収集します。例えば、2014年1月27日の9時にトレース レベルを詳細へ変更した場合、その日時以降の間隔の詳細なログを収集できます。
5. 問題のデバッグが終了したら、トレース レベルを **標準**に戻します。

ログ ファイルを収集するには以下を実行します。

1. **Unified CCE 管理**で、**概要 > インフラストラクチャの設定 > ログ収集**を選択します。
2. ログを収集する各コンポーネントをオンにするか、**すべてのコンポーネント**をオンにします。
3. **カレンダー** アイコンをクリックして、ログ収集の **開始時刻** と **終了時刻**を選択します。カレンダーから日付と時刻を選択して、カレンダーの外側の任意の場所をクリックして選択した内容を保存します。
4. [ログの収集 (Collect Logs) ]をクリックします。

新しいログ収集が、[ステータス (Status) ]カラムで**処理中**のアイコンとともにリストに表示されます。ログの収集が完了すると、**ダウンロード**および**ゴミ箱**のアイコンが自動的に有効化されます。



(注) ログ収集中にエラーが発生した場合、**ステータス** 列に **エラー** アイコンが表示されます。アイコンの上にマウスを置いてエラーを説明するツールチップを表示します。ログの収集中に **Unified CCE Administration** サービスが再起動した場合には、ステータス列に **キャンセル** アイコンが表示されます。エラーが発生した、またはキャンセルされたログ収集を削除できます。これらの収集はダウンロードできません。

5. ログの zip ファイルをダウンロードするには、**ダウンロード** アイコンをクリックします。

保存されたログ収集を削除するには、リストで該当するコレクションの **ゴミ箱** アイコンをクリックします。

# ユーザ設定

## エージェントの管理 (Manage Agents)

### エージェント (Agents)

エージェントはカスタマーからのコンタクトに応答します。上記の連絡先要求は多くの場合、電話による通話ですが、チャットまたは電子メールの要求の場合もあります。

エージェントにルーティングされるコンタクトのタイプを設定できます。例えば、エージェントが Cisco\_Voice ルーティング ドメインのみに設定されたスキルグループのメンバーである場合、そのエージェントはそのスキルグループの音声エージェントとなります。エージェントが非音声ルーティング ドメインに設定されたスキルグループのメンバーである場合、このエージェントはそのスキルグループのマルチチャネル エージェントとなります。

エージェントはコンタクトセンター サイトに配置するか、他の場所（ホーム オフィスなど）で働くモバイルエージェントとして指定することができます。モバイルエージェントの設定については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* 機能ガイドを参照してください。

エージェントは、スキルグループおよび1つのチームに割り当てることができます。チームとは、コンタクトセンター内のレポート構造を示す組織単位です。各自の能力（特定の言語やテクノロジーにおける専門知識など）を示す属性を割り当てることもできます。

エージェントはエージェントデスクトップから作業します。各エージェントは現在のデフォルトのデスク設定または別のデスク設定のいずれかに関連付けられます。デスク設定とは、エージェントがカスタマーとの対話中に表示し、使用できる機能を制御する一組の権限または特徴です。

エージェントがスーパーバイザであることを示すことができます。スーパーバイザステータスのエージェントは、複数のチームを監督でき、それらのチームのエージェントのアクティビティをモニタするレポートを表示でき、さらにエージェント/カスタマー コールに参加できます。スーパーバイザは、スーパーバイザ デスクトップから作業します。

エージェント一覧を表示するには、**Unified CCE 管理** で、**ユーザ > エージェント** を選択します。すべてのエージェントを表示および保守することができます。スーパーバイザは、監視対象のチームに属するエージェントの一覧を表示できます。

#### 関連トピック

##### [#unique\\_313](#)

[既存のエージェントレコードのコピーを使用したエージェントの追加](#) (82 ページ)

[複数のエージェントの説明、デスク設定およびチームの編集](#) (86 ページ)

[複数のエージェントの属性の編集](#) (87 ページ)

[エージェントへのスーパーバイザ ステータスの追加](#) (90 ページ)

[属性 \(Attributes\)](#) (113 ページ)

- [デスク設定 \(Desk Settings\)](#) (189 ページ)
- [ロール \(Roles\)](#) (91 ページ)
- [スキル グループ \(Skill Groups\)](#) (107 ページ)
- [チーム \(Teams\)](#) (98 ページ)

## 既存のエージェントレコードのコピーを使用したエージェントの追加

既存のエージェントレコードをコピーして新しいエージェントを作成できます。

次のフィールドが、新しいエージェントレコードにコピーされます。

- 部署名 (Department)
- 説明 (Description)
- デスク設定 (Desk Settings)
- チーム (Team)
- 属性 (Attributes)
- スキル グループ (Skill Groups)
- デフォルトのスキル グループ (Default Skill Group)
- サイト

その他のフィールドはすべて、クリアされるかデフォルト値に設定されます。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理 で、**ユーザ > エージェント** を選択します。

**ステップ 2** 次のいずれかを行います。

- コピー元のエージェントをクリックして、**エージェントウィンドウのコピーボタン**をクリックします。
- そのエージェントの行にマウスポインタを合わせ、行末に表示される **[コピー (Copy)] アイコン**をクリックします。

新しいエージェント ページが開きます。

**ステップ 3** 元のエージェントレコードからコピーされた **[一般 (General)]**、**[属性 (Attributes)]**、**[スキル グループ (Skill Group)]** タブのフィールドを確認し、必要な変更を加えます。コピーされていないフィールドの情報を入力します。

**ステップ 4** 新しいエージェントがスーパーバイザの場合、**[スーパーバイザ (Supervisor)]** タブのフィールドを入力します。

**ステップ 5** **[保存 (Save)]** をクリックして **[一覧 (List)]** 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。

- (注) 新しいエージェントがスーパーバイザの場合、Cisco Unified Intelligence Center で、ユーザアカウントがスーパーバイザのユーザ名とドメイン名と共に作成されます。

## エージェントの検索

Agents ツールの [検索 (Search) ] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を実現しています。

**検索** フィールドの右端にある [+] アイコンをクリックすると、ポップアップ画面が開きます。この画面で以下を実行します。

- [エージェントのみ (agents only) ]、スーパーバイザのみ (supervisors only) ]、またはその両方を検索するように選択できます。
- すべてのエージェントを検索するか、または ECE が有効となっているエージェントのみを検索するかを選択します。
- ユーザ名、エージェント ID、姓または名前、あるいは説明を入力して、その文字列を検索できます。
- スペースで区切ると、複数の サイト 名を入力することができます。(サイトは OR 検索です。)
- 複数の周辺機器セット名をスペースで区切って入力します (周辺機器セットは OR 検索)。検索では大文字と小文字が区別されません。また、部分的な一致はサポートされません。



(注) 周辺機器セットによる検索は、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開でのみ利用できます。

- スペースで区切ると、複数のチーム名を入力できます。(チームは OR 検索です。エージェントまたはスーパーバイザはいずれかのチームのメンバーであることが必要です)。
- スペースで区切ると、複数の属性名を入力できます。(属性は AND 検索です。エージェントまたはスーパーバイザはすべての属性を持つ必要があります)。
- スペースで区切ると、複数のスキルグループ名を入力できます。(スキルグループは AND 検索です。)
- 部署を選択します。[グローバルおよび部署 (Globals and Departments) ]、[グローバルのみ (Globals only) ]、または [部署のみ (Departments only) ] のオプションがあります。
- [グローバルおよび部署 (Globals and Departments) ] または [部署のみ (Departments only) ] を選択すると、入力フィールドが有効になり、部署名のスペース区切りのリストを入力できます (部署は OR 検索です)。



(注) 部署別検索は、部署が設定されている場合にのみ利用することができます。

サイト別検索は、リモートサイトが設定されている場合にのみ利用することができます。

## エージェントの専門知識の管理

特定のタイプのカスタマーの疑問を処理する経験と専門知識に基づいてコールを送信するようにエージェントを分類する方法は、2通りあります。

- 1つ以上のスキルグループにエージェントを追加できます。例えば、注文処理の作業をするエージェントは、*Customer Service* または *Tracking Orders* のスキルグループに追加される可能性があります。
- エージェントには1つ以上の属性を割り当てることができます。例えば、スペイン語を流暢に話すエージェントは *Spanish* 属性に割り当てられる可能性があります。

## エージェントのスキルの変更

スーパーバイザは、監督するチームのエージェントのスキルを変更できます。この手順は、単一のエージェントのスキルを変更する方法を説明しています。複数のエージェントのスキルを一度に変更する情報については [複数エージェントのスキルグループメンバーシップの編集 \(84 ページ\)](#) を参照してください。



(注) エージェントのデフォルトスキルグループからエージェントを削除すると、エージェントのデフォルトスキルグループはシステム定義のデフォルトスキルグループに変更されます。

### 手順

- ステップ 1** エージェント一覧を表示するには、**Unified CCE 管理** で、**ユーザ > エージェント** を選択します。
- ステップ 2** スキルを変更したいエージェントをクリックします。
- ステップ 3** [スキルグループ (Skill Groups)] タブをクリックします。
- ステップ 4** スキルグループを追加するには、**虫眼鏡**アイコンをクリックしてスキルグループのポップアップ一覧を開きます。エージェントにスキルグループを追加するには、ポップアップウィンドウで作業します。
- ステップ 5** スキルグループを削除するには、[スキルグループ (Skill Groups)] タブの [スキルグループの一覧 (List of Skill Groups)] セクションで、スキルグループの [x] アイコンをクリックします。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

## 複数エージェントのスキルグループメンバーシップの編集

エージェントツールを使用して、一度に複数エージェントのスキルグループのメンバーシップを編集することが可能です。

Packaged CCE 展開の場合のみ、エージェントはすべて同じサイトおよび同じ部門に属しているか、すべてグローバルエージェントである必要があります。以下を選択している場合、編集 ボタンは利用できません。

- 複数のサイトのリストに追加します、または複数の部門のエージェント。
- グローバル エージェントと部門エージェントの混合。
- メイン サイトとリモート サイトが混在したエージェント。

エージェントはすべて同じ部署に属しているか、すべてグローバルエージェントである必要があります。複数の部署からエージェントを選択した場合、またはグローバルおよび部署のエージェントの両方を選択した場合は [編集 (Edit) ] ボタンは無効になります。

エージェントのデフォルト スキル グループからエージェントを削除すると、エージェントのデフォルト スキル グループはシステム定義のデフォルト スキル グループに変更されます。



**ヒント** スキルグループメンバーシップを編集するエージェントを検索するには、[検索 (Search) ] フィールドを使用します。例えば、特定の部署、チーム、またはスキルグループに属するエージェント、または特定の属性を持つエージェントを検索できます。( [エージェントの検索 \(83 ページ\)](#) を参照)。

## 手順

**ステップ 1** **Unified CCE 管理** で、**ユーザ > エージェント** を選択します。

**ステップ 2** スキルグループメンバーシップを編集するエージェントそれぞれに対してチェック ボックスをオンにします。

リスト内のすべてのエージェントを選択するには、リスト ヘッダで [すべて選択/選択解除 (select/deselect all) ] チェック ボックスをオンにします。(リスト内のエージェント数が 50 以下の場合にのみ [すべて選択 (select all) ] チェック ボックスをオンにします)

選択したエージェントの総数がエージェントリストの上に表示されます。すべてのエージェントの選択を解除するには、**すべて選択 / 選択解除** チェック ボックスをクリックします。(リスト内のエージェント数に関係なく、リスト内の1つ以上のエージェントをチェックする場合に [すべて選択解除 (deselect all) ] チェック ボックスが有効になります)

**ステップ 3** [編集 (Edit) ] > [スキルグループ (Skill Groups) ] をクリックします。

スキルグループの編集ダイアログが開き、スキルグループの一覧が表示されます。

[選択したエージェント数 (#of Selected Agents) ] カラムは、選択したエージェントのうち、現在各スキルグループに所属するエージェントの数を示します。

Packaged CCE 展開の場合のみ、特定の部門やサイトのエージェントを選択している場合、そのサイトのグローバルスキルグループ、その部門とサイトのスキルグループが一覧に表示されます。特定のサイトのグローバルエージェントを選択している場合は、そのサイトのすべてのグローバルスキルグループと部門のスキルグループが一覧に表示されます。

特定の部署からエージェントを選択した場合、グローバル スキル グループとその部署に関連付けられているスキルグループがリストに表示されます。グローバル エージェントを選択した場合、すべてのグローバルおよび部署のスキルグループがリストに表示されます。

**ステップ 4** [アクション (Action) ] カラムで、選択したエージェントを追加する各スキルグループの [+ ] アイコンをクリックします。選択したエージェントを削除する各スキルグループの [x] アイコンをクリックします。

(注) 選択したエージェントがすべてスキルグループに所属する場合、[x] アイコンのみがそのスキルグループに表示されます。どの選択したエージェントもスキルグループに所属しない場合、[+] アイコンのみがそのスキルグループに表示されます。

追加および削除するスキルグループの総数は、ダイアログの一番下に表示されます。

**ステップ 5** スキルグループメンバーシップの変更を取り消すには、そのスキルグループの **アクション** 列で **元に戻す** アイコンをクリックします。

**ステップ 6** [保存 (Save) ] をクリックし、[はい (Yes) ] をクリックして変更を確定します。

## 複数のエージェントの説明、デスク設定およびチームの編集

[エージェント] ツールを使用すると、の複数エージェントの説明、デスク設定割り当て、チームメンバーシップを一度に編集することができます。

エージェントはすべて同じサイトおよび同じ部門に属しているか、すべてグローバルエージェントである必要があります。以下を選択している場合、**編集** ボタンは利用できません。

- 複数のサイトのリストに追加します、または複数の部門のエージェント。
- グローバル エージェントと部門エージェントの混合。
- メイン サイトとリモート サイトが混在したエージェント。



**ヒント** 設定を編集するエージェントを検索するには、[検索 (Search) ] フィールドを使用します。例えば、特定の部署、チーム、またはスキルグループに属するエージェント、または特定の属性を持つエージェントを検索できます。( [エージェントの検索 \(83 ページ\)](#) を参照)。

### 手順

**ステップ 1** **Unified CCE 管理** で、**ユーザ > エージェント** を選択します。

**ステップ 2** 各エージェントの説明、デスク設定、チームメンバーシップのうち編集する項目のチェックボックスをオンにします。

リスト内のすべてのエージェントを選択するには、リスト ヘッダで [すべて選択/選択解除 (select/deselect all) ] チェック ボックスをオンにします。(リスト内のエージェント数が 50 以下の場合にのみ [すべて選択 (select all) ] チェック ボックスをオンにします)

選択したエージェントの総数がエージェントリストの上に表示されます。すべてのエージェントの選択を解除するには、**すべて選択/選択解除**チェック ボックスをクリックします。（リスト内のエージェント数に関係なく、リスト内の1つ以上のエージェントをチェックする場合に [すべて選択解除 (deselect all) ] チェック ボックスが有効になります）

**ステップ 3** [編集 (Edit) ] > [一般 (General) ] をクリックします。

一般情報詳細の編集 ポップアップ ウィンドウが開きます。

**ステップ 4** 選択されたエージェントすべての説明を変更する場合、[説明 (Description) ] チェック ボックスをオンにして、テキスト フィールドに説明を入力します。

**ステップ 5** 選択されたエージェントすべてにデスク設定を割り当てる場合：

- a) [デスク設定 (Desk Settings) ] チェック ボックスをオンにします。
- b) **虫眼鏡** のアイコンをクリックして、**デスク設定の選択** 一覧を表示し、デスク設定を選択します。

**ステップ 6** 選択されたエージェントすべてをチームに割り当てる場合：

- a) [チーム (Team) ] チェック ボックスをオンにします。
- b) **虫眼鏡** のアイコンをクリックして、**チームの選択** 一覧を表示し、チームを選択します。

**ステップ 7** [保存 (Save) ] をクリックし、[はい (Yes) ] をクリックして変更を確定します。

## 複数のエージェントの属性の編集

[エージェント] ツールを使用すると、 の複数 エージェントの属性の割り当てと値を一度に編集することができます。

エージェントはすべて同じ部署に属しているか、すべてグローバルエージェントである必要があります。複数の部署からエージェントを選択した場合、またはグローバルおよび部署のエージェントの両方を選択した場合は [編集 (Edit) ] ボタンは無効になります。



**ヒント** 属性を編集するエージェントを検索するには、[検索 (Search) ] フィールドを使用します。例えば、特定の部署、チーム、またはスキル グループに属するエージェントを検索できます。（[エージェントの検索 \(83 ページ\)](#) を参照）。

### 手順

**ステップ 1** **Unified CCE 管理** で、**ユーザ > エージェント** を選択します。

**ステップ 2** 属性割り当ておよび値を編集する各エージェントのチェック ボックスをオンにします。

リスト内のすべてのエージェントを選択するには、リスト ヘッドで [すべて選択/選択解除 (select/deselect all) ] チェック ボックスをオンにします。（リスト内のエージェント数が 50 人以下の場合にのみ **すべて選択** チェック ボックスをオンにします。）

選択したエージェントの総数がエージェントリストの上に表示されます。すべてのエージェントの選択を解除するには、**すべて選択/選択解除**チェック ボックスをクリックします。(リスト内のエージェント数に関係なく、リスト内の1つ以上のエージェントをチェックする場合に[すべて選択解除 (deselect all)] チェック ボックスが有効になります)

**ステップ 3** [編集 (Edit)] > [属性 (Attributes)] をクリックします。

属性の編集ポップアップ ウィンドウが開き、属性の一覧が表示されます。[選択したエージェント数 (# of Selected Agents)] カラムは、選択したエージェントのうち、すでに属性が割り当てられているエージェントの数を示します。

特定の部署からエージェントを選択した場合、グローバル属性とその部署に関連付けられている属性がリストに表示されます。グローバルエージェントを選択した場合、すべてのグローバルおよび部署の属性がリストに表示されます。

**ステップ 4** 選択したエージェントに属性を割り当てるには、**アクション**列の**追加/更新**ドロップダウンリストで属性の値を選択します。

属性がいずれかのエージェントにすでに割り当てられている場合、属性値は、そのエージェントに対して更新されます。

**ステップ 5** 選択したエージェントから属性を削除するには、その属性の [x] アイコンをクリックします。

**ステップ 6** 属性の割り当ての変更を取り消すには、その属性の**アクション**列の**追加の取り消し**アイコンをクリックします。

**ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックし、[はい (Yes)] をクリックして変更を確定します。

## スーパーバイザの管理

エージェントにスーパーバイザ ステータスを持たせるように設定することができます。

シングルサインオン (SSO) が有効となっているスーパーバイザは、SSO 資格情報を使用して、Unified CCE 管理にログインします。

シングルサインオン (SSO) が有効化されていないスーパーバイザは、Unified ICM のクレデンシャルを使用して、Unified CCE 管理にログインします。

スーパーバイザのステータスを持つエージェントは次のタスクを実行できます。

- 複数のチームを監督し、チームのスーパーバイザおよびメンバの両方となる。
- 監視するチームとそのチームに属するエージェントに関するレポートを生成し、データを表示する。
- スーパーバイザ デスクトップを使用して割り込み、代行受信、サイレント モニタ、エージェントのログアウトを実行する。
- エージェントまたはカスタマー コールに参加してコンサルティブまたは緊急ベースで支援する。エージェントによるスーパーバイザの支援要求は、[デスク設定 (Desk Settings)] で設定します。

- 監督するチームにいるエージェントの属性、およびスキルグループを変更します。スーパーバイザは、シングルサインオンが有効になっていないエージェントのパスワードも変更できます。

スーパーバイザを編集するには、**Unified CCE 管理**で、**ユーザ>エージェント**を選択します。エージェントをクリックして、**一般**タブの**スーパーバイザ**チェックボックスをオンにします。

## スーパーバイザのアクセスおよび権限

スーパーバイザは以下のツールにアクセスすることができます。

| ツール (Tool)      | 権限                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| エージェント (Agents) | <p>[エージェントの一覧]ページでは、スーパーバイザは、管理するエージェントの設定を表示して、編集することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>一般</b> タブ：スーパーバイザは、シングルサインオンが有効になっていないエージェントのパスワードを編集することができます。他のフィールドは読み取り専用です。</li> <li>• <b>属性</b> タブ：スーパーバイザは、管理するチームに属するエージェントの属性を追加、変更、および削除することができます。</li> <li>• <b>スキルグループ</b> タブ：スーパーバイザは、スキルグループ内のエージェントのメンバーシップの追加および削除、エージェントのデフォルトのスキルグループを変更することができます。</li> <li>• <b>管理対象チーム</b> タブ：スーパーバイザに対しては読み取り専用です。</li> </ul> <p>スーパーバイザは、[エージェント一覧]ページを選択して、<b>編集 &gt; スキルグループ</b>または<b>編集 &gt; 属性</b>をクリックして、最大 50 人のエージェントのスキルグループまたは属性の割り当てを一度に変更することもできます。</p> <p>(注) スーパーバイザが (単一の 3500 以上) 数多くのメンバーシップの変更を直ちに実行しようとする、システムアラートに運用に多くの変更試行のスーパーバイザ。</p> |
| 属性 (Attributes) | <p>スーパーバイザは、[エージェントの一覧 (Attributes List)] ウィンドウでエージェントの属性割り当てを表示し、編集できます。スーパーバイザは、属性を追加したり、削除したりできません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [General] タブ: フィールドは読み取り専用です。</li> <li>• [エージェント (Agents)] タブ: スーパーバイザは、監視しているエージェントの属性割り当てを追加および削除できます。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| ツール (Tool)                    | 権限                                                                                                                                                                                                                                                          |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プレシジョン キュー (Precision Queues) | 読み取り専用です。                                                                                                                                                                                                                                                   |
| スキル グループ (Skill Groups)       | スーパーバイザは、[スキル グループの一覧] ページで、スキル グループのメンバーシップを表示して編集することができます。スーパーバイザは、[スキル グループ (Skill Groups)] を追加したり、削除したりできません <ul style="list-style-type: none"> <li>• 一般タブ：フィールドは読み取り専用です。</li> <li>• メンバータブ：スーパーバイザは、管理するエージェントのスキル グループを追加および削除することができます。</li> </ul> |
| チーム (Teams)                   | 読み取り専用です。                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 業務時間                          | スーパーバイザは、[業務時間] ページで、業務時間に関するすべてのフィールドを表示および編集することができます。スーパーバイザは、エージェントの追加および削除はできません                                                                                                                                                                       |

## エージェントへのスーパーバイザステータスの追加

以下の手順では、スーパーバイザを作成する方法について説明します。スーパーバイザの維持については、[オブジェクトの更新 \(8 ページ\)](#) および [オブジェクトの削除 \(11 ページ\)](#) を参照してください。



**メモ** スーパーバイザステータスを追加するエージェントは、すでに **Active Directory** に存在する必要があります。

**Unified CCE 管理** で、**ユーザ > エージェント** を選択します。

### 手順

- ステップ 1** 新規のエージェントを作成するか、既存のエージェントを編集します。「[#unique\\_313](#)」を参照してください。
- ステップ 2** [スーパーバイザ (Is Supervisor)] をオンにして、このエージェントをスーパーバイザとして設定します。

- (注)
- このチェック ボックスをオンにすると、Cisco Unified Intelligence Center で、スーパーバイザのユーザ名とドメイン名と共にユーザ アカウントが作成されます。Unified Intelligence Center にユーザ名とドメイン名が存在する場合、ユーザ アカウントとスーパーバイザのレコードが同期されて同じユーザ名とドメイン名となります。
  - Packaged CCE の既存のスーパーバイザのレコードの場合、このチェック ボックスをオフにすると、Unified Intelligence Center の対応するユーザ アカウントが削除されます。

**ステップ 3** [監視対象チーム (Supervised Teams) ] タブをクリックします。

**ステップ 4** このスーパーバイザのチームを選択します。

- a) [監視対象チームの一覧 (List of Supervised Teams) ] の横にある [追加 (Add) ] をクリックして、[監視対象チームの追加 (Add Supervised Teams) ] を開きます。
- b) チーム名をクリックして、チームを追加します。

- (注) チームをスーパーバイザに関連付けると、同じチーム (Unified Intelligence Center 内のコレクション) も、Unified Intelligence Center 内の対応する (スーパーバイザけんげんを持つ) ユーザ アカウントに関連付けられます。

**ステップ 5** [保存 (Save) ] をクリックして、スーパーバイザを作成します。

## ロールの管理 (Manage Roles)

### ロール (Roles)

管理者が表示して利用できる機能と補助機能は[ロール]で指定します。管理者は組み込みロールまたはカスタムロールに割り当てることができます (ロールを持たない管理者はサインインできません)。

現在設定されているロールの一覧を表示するには、**Unified CCE 管理**で、**ユーザ > ロール** を選択します。

役割の機能および補助機能のアクセスは、チェック ボックスで定義します。組み込みのロールを使用して機能および補助機能を変更したり、権限を制限したりすることはできません (許可されている機能と補助機能はすべてオンになっています)。ただし、カスタムロールを作成して、機能と補助機能のセットへのアクセスをカスタマイズすることができます。



- (注) ロールの変更は、有効になるまで最大 30 分かかります。

### 組み込みロール

ロール ページで、組み込みロールをクリックして、関連付けられた機能と補助機能を表示します。

| 組み込みロール     | 関連付けられている機能と補助機能                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| AgentAdmin  | <p>この役割が割り当てられている管理者は、以下の機能と補助機能にアクセスすることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェント : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manage Agents</li> <li>• エージェント属性の管理</li> <li>• エージェントのスキルの変更</li> </ul> </li> <li>• アウトバウンド キャンペーン : <ul style="list-style-type: none"> <li>• キャンペーン ステータスおよびスケジュール</li> <li>• キャンペーン 連絡先</li> </ul> </li> <li>• デスクトップの設定 : <ul style="list-style-type: none"> <li>• [デスクトップ レイアウト (Desktop Layout) ]</li> <li>• Phonebook</li> <li>• 理由コード</li> <li>• ワークフロー</li> </ul> </li> </ul> |
| ScriptAdmin | <p>このロールを割り当てられている管理者は、エージェント機能とロールの設定機能、およびその補助機能にアクセスすることができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ConfigAdmin | <p>このロールを割り当てられている管理者は、アクセス機能および補助機能以外のすべての機能と補助機能にアクセスすることができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| SystemAdmin | <p>この役割が割り当てられている管理者は、すべての機能と補助機能にアクセスすることができます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

### 関連トピック

[カスタム ロールの追加および保守 \(92 ページ\)](#)

### カスタム ロールの追加および保守

カスタム ロールを追加、編集または削除するには、管理者に SystemAdmin ロールが必要です。

以下の手順では、ロールを追加する方法について説明します。ロールの維持については、[オブジェクトの更新 \(8 ページ\)](#) および [オブジェクトの削除 \(11 ページ\)](#) を参照してください。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理で、**ユーザ > ロール**を選択します。  
 ロール ページでは、現在設定されているすべてのロールが表示されます。
- ステップ 2** 新しいロール ページを開くには、**新規** をクリックします。
- ステップ 3** [一般 (General) ] タブのフィールドに入力します。

| フィールド               | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [名前 (Name) ]        | ○      | 最大 32 文字を使用して、ロールの一意の名前を入力します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| [説明 (Description) ] | なし     | 255 文字以内で、ロールに関する説明を入力します。<br><a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 機能と補助機能 アクセス フィールド  | 非対応    | 新しい (カスタム) ロールを作成する場合、このロールを持つ管理者が表示および利用できる機能および補助機能に対応するチェック ボックスをオンにします。機能に対応するチェック ボックスをオンにすると、その機能のすべての補助機能のチェック ボックスがオンになります。機能内のそれぞれの補助機能はオフにすることができます。例えば、[組織機能] をオンにして、[プレシジョンキュー] と [スキルグループ] の補助機能をオフにすることができます。<br><br>(注) Access ツール ([管理者 (Administrators) ]、[部署 (Departments) ]、[ロール (Roles) ]) をカスタム ロールに追加することはできません。 |

- ステップ 4** 管理者タブに移動して、管理者をロールを割り当てます。
- ステップ 5** [+] アイコン をクリックすると、**管理者の追加** ポップアップ ウィンドウが開きます。

各管理者の行には 3 つのカラムがあります。空白または「[i]」 アイコンを表示するカラム、管理者のユーザ名を示すカラム、管理者のドメインを示すカラムです。

管理者に、管理者にロールがあることを示す [i] アイコンがすでにある場合は、そのロールの名前を表示するには、アイコンの上にカーソルを置きます。すでにロールを持つ管理者をクリックすると、そのロールが削除され、このロールが再度割り当てられます。

概要 ページでは、管理者は割り当てられたロールに関連するカードおよびそのアクセス ツールのみを閲覧することができます。

- ステップ 6** [保存 (Save) ] をクリックしてロールの一覧に戻ります。ロールが正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

## 管理者の管理

Unified CCE Administration の Packaged CCE 展開は、管理者ユーザの設定、およびそのシステム アクセスの制限において拡張された柔軟性を提供します。

管理者アクセスの制御は、組織 メニューの [ユーザの設定](#) ページおよび [部署](#) ツールで利用できる [ロール](#) ツールで行います。SystemAdmin のロールを持つ管理者のみが、上記のツールにアクセスすることができます。



- (注) 管理者パスワードおよびロールの変更は 30 分間有効になるまでに行えます。

## 管理者の追加および保守

以下の手順では、管理者を追加する方法について説明します。管理者の維持については、[オブジェクトの更新 \(8 ページ\)](#) および [オブジェクトの削除 \(11 ページ\)](#) を参照してください。

管理者を追加、編集または削除するには、管理者に SystemAdmin ロールが必要です。管理者は、管理者を追加したり、更新したり、削除したりできません

### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理 > システム > 管理者に移動します。

ここでは、現在設定されている管理者一覧が表示されます。

- ステップ 2** [新規 (New) ] をクリックして、[新規の管理者 (New Administrator) ] ウィンドウを開きます。

- ステップ 3** 次のフィールドに入力します。

| フィールド | 必須ですか？ | 説明                                                                                  |
|-------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| ドメイン  | No     | ドロップダウン メニューから、この管理者のドメインを選択します。                                                    |
| ユーザー名 | はい     | 最大 64 文字を使用して、管理者の一意の名前を入力します。<br>アカウントは選択されたドメインの Active Directory に存在している必要があります。 |

| フィールド                                    | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------|--------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [説明 (Description) ]                      | いいえ    | 255文字以内で、ロールに関する説明を入力します。このフィールドで使用できる文字については、 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| ロール (Role)                               | いいえ    | <i>ConfigAdmin</i> は、新しい管理者のデフォルト ロールです。 <a href="#">虫眼鏡</a> のアイコンをクリックすると、 <b>ロール一覧</b> ポップアップウィンドウが開きます。この管理者のロールを選択します。<br><br><b>概要</b> ページでは、管理者は割り当てられたロールに関連するカードおよびそのアクセス ツールのみを閲覧することができます。                                                                                                                                                                                                                                 |
| すべての部署へのアクセス (Access to All Departments) | No     | このチェック ボックスは、デフォルトでオンになっています。[SystemAdmin] ロールに対してはオフにできません。SystemAdmins は常にグローバル管理者です。<br><br>他のすべてのロールでは、グローバル管理者として新しい管理者を設定するには、チェック ボックスをオンにしておくことができます。またはチェック ボックスをオフにしてから、次の内容を実行します。<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• [ + ] アイコンをクリックすると、<b>部署の追加</b> ポップアップ ウィンドウを開きます。</li> <li>• 1 つ以上の部署をクリックして部署を選択し、ポップアップウィンドウを閉じます。管理者は、これらの部署に関連する部署の管理者になりました。</li> <li>• 部署を削除するには、[ x ] アイコンをクリックします。</li> </ul> |

**ステップ 4** [保存 (Save) ] をクリックして一覧に戻ります。管理者が正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

#### 関連トピック

[管理者およびシステム アクセス](#) (96 ページ)

[部署 \(Departments\)](#) (126 ページ)

[ロール \(Roles\)](#) (91 ページ)

## 管理者およびシステム アクセス

システムに対する管理者のアクセスは、ロール、割り当てられた部署、およびフルアクセスまたは読み取り専用許可を持つかによって制限されることがあります。

**概要** ページで管理者が閲覧できる を指定する カードとアクセス ツール を定義するロールが管理者には必要です。

Packaged CCEには、部署を作成するためのオプションがあります。大学のコンタクトセンターは、各アカデミックエリアの部署、アドミッション用の部署、卒業生用の部署を持つ場合があります。管理者は1つ以上の部署に関連付けるか、部署に割り当てられていないためすべての部署へのアクセスを持つグローバル管理者とすることができます。部署の管理者は、自分が管理する部署に対してのみオブジェクトを追加および編集できます。

管理者のロールと部署の関連付けは、管理者の作成時に設定されます。SystemAdminはこれらを変更できます。



- (注) Active Directory でのユーザのログイン名が変更となった場合 (Windows 2000 以前)、Packaged CCEでも変更しなければなりません。 **Unified CCE 管理 > ユーザ > 管理者** を選択します。ユーザを選択して詳細を開き、 **保存** をクリックします。

### 関連トピック

- [ロール \(Roles\)](#) (91 ページ)
- [部署 \(Departments\)](#) (126 ページ)

## 管理者アクセスの制限

### 部署別の管理者アクセス制限

Packaged CCE を使用すると、部署を作成し、オブジェクトを1つの部署と関連付けることができます。例えば、大学は、アドミッション、請求および各アカデミックエリアに対する部署を持つ場合があります。

これらのオブジェクトの追加/削除ページには、[部署 (Department)] フィールドがあります。オブジェクトに部署を関連付けたくない場合には2つのオプションがあります。

- 部署を作成しない。
- 部署を作成するが、[部署] ドロップダウンメニューで **グローバル** を選択して、オブジェクトに「グローバル」ステータスを与えます。

以下の表では、スキルグループ1はアドミッション部署に関連付けられています。スキルグループ2は履歴部署に関連付けられています。スキルグループ3はグローバルで、部署に属していません。

表 10: オブジェクトおよび部署

| 部署名     | オブジェクト (Object) |
|---------|-----------------|
| アドミッション | スキル グループ 1      |
| 履歴      | スキル グループ 2      |
| グローバル   | スキル グループ 3      |

管理者を作成または編集する場合、**すべての部署へのアクセス**をオンにして、管理者にすべての部署に対する「グローバル」アクセスを与えるか、管理者を1つまたは複数の部署と関連付けることができます。管理者を部署と関連付ける場合、**許可された部署の一覧**の横の**新規追加**をクリックして、1つまたは複数の部署を選択します。



(注) SystemAdmin のロールを持つ管理者は部署の管理者になることはできません。

以下の表で、管理者1はアドミッション部署のオブジェクトを使用することができます。管理者2は、履歴部署のオブジェクトを使用することができます。管理者3はグローバル管理者であり、すべての部署のすべてのオブジェクトを使用できます。

表 11: 管理者および部署

| 部署名     | 管理者   |
|---------|-------|
| アドミッション | 管理者 1 |
| 履歴      | 管理者 2 |
| グローバル   | 管理者 3 |

### ロールと権限による管理者アクセスの制限

管理者は、Unified CCE Administration にログインできるロールを割り当てられる必要があります。

これらのロールによって管理者に表示されるメニューとツールが決まります。各管理者には**読み取り専用**チェックボックスが提供されています。これにより、2人の管理者が、**ユーザ > エージェント**に表示されるツールを利用することができる同じロールを持ち、それぞれ異なる権限を持つことができます。**読み取り専用**がオンとなったロールを持つ管理者は、部署の関連付けによって制限されないかぎり、各ツール内の一覧を閲覧することができます。**読み取り専用**がオフとなったロールを持つ管理者には、各ツール内の一覧が表示され、部署の関連付けによって制限されないかぎり、上記一覧内のオブジェクトを追加、編集、および削除することができます。

表 12: ロールと権限の影響

| 役割 (Role)                 | 権限                    | 管理者   |
|---------------------------|-----------------------|-------|
| エージェント ツール                | 読み取り専用<br>(Read-only) | 管理者 1 |
| エージェント ツール                | 完全                    | 管理者 2 |
| Script および Call ツール<br>のみ | 完全                    | 管理者 3 |

ロールおよび管理者設定がエージェントツールへの読み取り専用アクセスを許可し、アドミッション部署に関連付けられている管理者 1 は、スキルグループ 1 およびスキルグループ 3 を表示できます。

ロールおよび管理者設定がエージェントツールへのフルアクセスを許可し、履歴部署に関連付けられている管理者 2 は、スキルグループ 2 を表示、編集、削除できます。この管理者は、履歴部署のエージェントをスキルグループ 2 に追加、グローバルエージェントをスキルグループ 2 に追加することができ、スキルグループ 3 を表示できますが、編集および削除は実行できません。

どの部署にも関連付けられていない 3 タイプ目の管理者は、**ユーザ > エージェント** メニューにアクセスできず、どのスキルグループを利用することもできません。この管理者のロールでは、Script および Call ツールにのみアクセスできます。

## 組織の設定

### チームの管理

#### チーム (Teams)

チームを作成して、一連のエージェントをスーパーバイザに関連付けることができます。スーパーバイザは、チームに関するレポートを作成し、チームメンバーからスーパーバイザアシストの要求を受け取ることができます。



(注) スーパーバイザアシストは、デスク設定ツールで指定し、エージェントデスクトップでサポートされていなければなりません。

エージェントは複数のチームのメンバーになることはできません。

チームを作成して、エージェントおよび/またはスーパーバイザを指定した後、カスタムデスクトップレイアウト、電話帳、理由 (対応不可、ログアウト、後処理) などのリソースを割り当てることができます。

デスクトップ レイアウト、電話帳、ワークフロー リソースは、**デスクトップ > リソース**で事前設定済みです。理由（対応不可、ログアウト、後処理）は、**デスクトップ > 理由ラベル**で事前設定済みです。

管理者は、ルールと部署の関連上の制約がない限り、。

スーパーバイザは、[チーム (Teams) ] ツールに表示専用でアクセスできます。

チームを設定するには、**Unified CCE 管理 > 概要 > 組織の設定 > チーム**に移動するか、左側のナビゲーションで、**組織 > チーム** を選択します。

### 関連トピック

[チームの追加および保守](#) (99 ページ)

[エージェント \(Agents\)](#) (81 ページ)

[スーパーバイザの管理](#) (88 ページ)

[デスク設定の追加および保守](#) (189 ページ)

## チームの追加および保守

### 手順

**ステップ 1** **Unified CCE 管理** の左側のナビゲーションで **組織 > チーム** を選択します。

**ステップ 2** 新しいチーム ページを開くには、**新規** をクリックします。

**ステップ 3** 基本の詳細タブで、以下のフィールドに入力します。

| フィールド               | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------|--------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [名前 (Name) ]        | ○      | 最大 32 文字の英数字で入力します。                                                                                                                                                                                                                                                              |
| [説明 (Description) ] | なし     | 最大 255 文字でチームの説明を入力します。<br><a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。                                                                                                                                                                                                                 |
| サイト                 | -      | <p>Packaged CCE 2000 エージェント展開向けの <b>サイト</b> フィールドには、Main デフォルトで表示されます。</p> <p>別の <b>サイト</b> を追加するには、以下の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>虫眼鏡</b>アイコンをクリックして、エージェント PG が設定されている <b>サイト</b> のリストに追加します の一覧を表示します。</li> <li>必要な <b>サイト</b> を選択します。</li> </ol> |

| フィールド               | 必須ですか？ | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 周辺機器セット             | はい     | <p>(注) 周辺機器セットを追加する前に、<b>サイト</b>を選択する必要があります。</p> <p>周辺機器セットのフィールドは、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェントの展開でのみ使用することができます。詳細については、<a href="#">周辺機器セットの追加と保守</a>を参照してください。</p> <p>周辺機器セットの追加手順：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>虫眼鏡</b>アイコンをクリックして、選択した<b>サイト</b>に設定された周辺機器セット一覧を表示します。</li> <li>2. 該当する周辺機器セットを選択します。</li> </ol> |
| スーパーバイザ DN (ダイヤル番号) | 非対応    | <p>[虫眼鏡 (magnifying glass) ]アイコンをクリックし、[スーパーバイザスクリプトのダイヤル番号を選択 (Select Supervisor Script Dialed Number) ]を表示します。</p> <p>一覧には <b>内部音声</b>のルーティングタイプと共にすべての着信番号が含まれています。</p> <p>行をクリックしてスーパーバイザアシスタンス用の着信番号を選択して、一覧を閉じます。</p>                                                                                                                           |

#### ステップ 4 チームメンバー タブをクリックします。

- a) **[+]** アイコンをクリックして、**エージェントの追加**ポップアップウィンドウを開きます。選択された (およびサイト Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開で利用可能な周辺機器セット) に関連付けられているエージェントが表示されます。

「i」アイコンは、そのエージェントがチームのメンバーであることを示します。アイコンにカーソルを合わせると、所属するチーム名が表示されます。すでにチームを持つエージェントをクリックすると、そのチームからそのエージェントが削除され、そのエージェントがこのチームに再度割り当てられます。

- b) 1つまたは複数の行をクリックして、エージェントを選択します。これで、そのエージェントは **エージェントの一覧**に表示されます。

(注) チームにエージェントを追加または削除すると、Unified Intelligence Centerの対応するコレクションで同じ情報で更新が行われます。

#### ステップ 5 スーパーバイザ タブをクリックします。

- a) + アイコンをクリックして、チームにスーパーバイザを追加します。選択された（およびサイト Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開で利用可能な周辺機器セット）に関連付けられているスーパーバイザが **スーパーバイザの追加** ポップアップウィンドウで表示されます。
- b) 1つまたは複数の行をクリックして、スーパーバイザを選択します。これで、そのスーパーバイザは **スーパーバイザの一覧** に表示されます。

(注) チームにスーパーバイザを追加すると、同じスーパーバイザ（Unified Intelligence Centerのユーザアカウント）が（スーパーバイザ権限と共に）Unified Intelligence Centerの対応するコレクションに追加されます。

**ステップ 6** [チームリソース (Team Resources) ] タブをクリックします。

(注) **チームのリソース**を設定する前に、チームにエージェントまたはスーパーバイザを追加します。

このタブには、チームのリソースを設定する以下のサブタブがあります。

| サブタブ                                         | [説明 (Description) ]                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [デスク<br>トプレイ<br>アウト<br>(Desktop<br>Layout) ] | <p>サイト（と Packaged CCE 4000 エージェント および 12000 エージェントの展開で利用できる周辺機器セット）固有のチームのデスクトプレイアウトをカスタマイズするには、以下を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>カスタマイズ</b> チェック ボックスをオンにします。<br/>これで <b>デスクトプレイアウト</b> セクションを編集することができます。このセクションでは、<b>デスクトップ &gt; リソース &gt; デスクトプレイアウト</b> で定義されるデフォルトのデスクトプレイアウト XML を含みます。</li> <li>2. XML を更新します。<br/>変更を元に戻すには、<b>変更を元に戻す</b> をクリックします。</li> </ol> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 変更点を保存せずに <b>カスタマイズ</b> チェック ボックスをオフにすると、システムはデスクトプレイアウトをデフォルトに戻します。</li> <li>• デスクトプレイアウトにライブ データ レポート ガジェットを追加するには、<b>チームレイアウトへのライブレポートの追加</b>（<a href="#">105 ページ</a>）を参照してください。</li> </ul> |

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Phone Books</b> | <p>電話帳のチームへの追加：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[+] アイコンをクリックします。<br/> <b>電話帳の追加</b> ポップアップ ウィンドウが開き、サイトに設定された電話帳の一覧（および Packaged CCE 4000 エージェントと 12000 エージェント展開で利用できる周辺機器セット）が表示されます。電話帳は、<b>デスクトップ &gt; リソースの チーム</b> に対して設定します。</li> <li>一覧から 1 つまたは複数の電話帳を選択します。<b>リストのソート</b> 機能および <b>一覧の検索</b> 機能を使って一覧を閲覧します。<br/>       選択した電話帳がポップアップ ウィンドウで強調表示され、<b>電話帳一覧</b> に表示されます。<b>名前</b> ヘッダをクリックすると、電話帳を並べ替えることができます。</li> </ol> <p>チームから電話帳の登録を解除するには、<b>電話帳の一覧</b>の電話帳の横にある「x」をクリックします。</p>              |
| <b>待受停止理由</b>      | <p>チームに待受停止理由を割り当てるには、以下を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[+] アイコンをクリックします。<br/> <b>待受停止理由の追加</b> ポップアップ ウィンドウが開き、待受停止の理由が一覧表示されます。理由は、<b>デスクトップ &gt; 理由ラベル &gt; 電話帳のチーム固有</b> と設定されます。</li> <li>一覧から 1 つまたは複数の理由を選択します。<b>リストのソート</b> 機能および <b>一覧の検索</b> 機能を使って一覧を閲覧します。<br/>       （注） [検索] フィールドでは、理由コードでの一覧の検索は許可されていません。<br/>       選択した理由がポップアップ ウィンドウで強調表示され、<b>待受停止理由</b> のリストに表示されます。理由を並べ替えるには、<b>ラベル</b> ヘッダをクリックします。</li> </ol> <p>待受停止理由のチームへの割り当てを解除するには、<b>待受停止理由</b>の横にある「x」をクリックします。</p> |

|                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ログアウト理由</b>  | <p>チームにログアウトの理由を割り当てるには、以下を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[+] アイコンをクリックします。<br/> <b>ログアウト理由の追加</b> ポップアップ ウィンドウが開き、ログアウトの理由が一覧表示されます。理由は、<b>デスクトップ &gt; 理由ラベルのチーム固有</b> と設定されます。</li> <li>一覧から 1 つまたは複数の理由を選択します。<b>リストのソート</b> 機能および <b>一覧の検索</b> 機能を使って一覧を閲覧します。<br/> (注) ポップアップ ウィンドウでコードを使用して一覧を検索することはできません。<br/><br/> 選択した理由がポップアップ ウィンドウで強調表示され、<b>ログアウト理由</b> のリストに表示されます。理由を並べ替えるには、<b>ラベル</b> ヘッダをクリックします。</li> </ol> <p>ログアウト理由のチームへの割り当てを解除するには、<b>ログアウト理由</b> の横にある「x」をクリックします。</p> |
| <b>ラップアップ理由</b> | <p>チームに後処理の理由を割り当てるには、以下を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[+] アイコンをクリックします。<br/> <b>後処理理由の追加</b> ポップアップ ウィンドウが開き、後処理の理由が一覧表示されます。理由は、<b>デスクトップ &gt; 理由ラベルのチーム固有</b> と設定されます。</li> <li>一覧から 1 つまたは複数の理由を選択します。<b>リストのソート</b> 機能および <b>一覧の検索</b> 機能を使って一覧を閲覧します。<br/> 選択した理由がポップアップ ウィンドウで強調表示され、<b>後処理理由</b> のリストに表示されます。理由を並べ替えるには、<b>ラベル</b> ヘッダをクリックします。</li> </ol> <p>後処理理由のチームへの割り当てを解除するには、<b>後処理理由</b> の横にある「x」をクリックします。</p>                                                                 |

|                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Workflows</b> | <p>チームへのワークフローの割り当て</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>[+] アイコンをクリックします。 <p><b>ワークフローの追加</b> ポップアップ ウィンドウが開き、<b>デスクトップ &gt; リソース &gt; ワークフロー</b> にサイトに設定されているワークフローの一覧が表示されます。</p> </li> <li>一覧から 1 つまたは複数のワークフローを選択します。<b>リストのソート</b> 機能および <b>一覧の検索</b> 機能を使って一覧を閲覧します。 <p>(注) ポップアップ ウィンドウでは、説明を使用して一覧を検索することはできません。</p> <p>選択したワークフローがポップアップ ウィンドウで強調表示され、<b>ワークフロー</b> のリストに表示されます。</p> </li> <li><b>ワークフローの追加</b> ポップアップ ウィンドウを閉じます。 <p>ワークフローは、<b>ワークフローの一覧</b> に表示されている順序で実行されます。<b>順序</b> 列には、ワークフローの順序が表示されます。新しく追加されたワークフローはリストの最後に表示されます。</p> </li> <li>ワークフローの順序を変更するには、以下を実行します。 <ol style="list-style-type: none"> <li><b>順序</b> (列で、移動するワークフローに関連付けられているドロップダウン矢印をクリックします。 <p>ドロップダウンの値は、チームに対して選択されているワークフローの数を示します。ワークフローを割り当てたり、割り当てを解除したりすると、番号は動的に増減します。</p> </li> <li>ドロップダウン リストで番号を選択します。 <p>ワークフローが、<b>ワークフローの一覧表</b> の選択した位置に移動します。その他のワークフローは、移動したワークフローの新しい位置に基づいて、行を上下に移動します。</p> </li> </ol> <p>チームのワークフローの割り当てを解除するには、<b>ワークフローの一覧</b> でワークフローの横にある [x] をクリックします。</p> </li> </ol> |
|------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**ステップ 7** **保存** をクリックして [一覧] ウィンドウに戻ります。チームが正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

[一覧] ウィンドウに、チームと関連付けられているエージェントまたはスーパーバイザが表示されます。**Packaged CCE** 内でチームを作成すると、対応する **Unified Intelligence Center** のコレクションでも同じチームのレコードが作成されます。チームに割り当てられたチームリソースは、**Cisco Finesse 管理** に表示されます。

## チーム レイアウトへのライブ レポートの追加

Finesse デフォルト レイアウト XML には、Finesse デスクトップで Live Data レポート ガジェット用のコメントされた XML コードが含まれています。これらのガジェットは、HTTPS バージョンの Live Data レポート ガジェットと HTTP バージョンの Live Data レポート ガジェットの 2 つのカテゴリに分類されます。

この手順では、特定のチームのデスクトップ レイアウトへのライブ データ レポート ガジェットの追加方法について説明します。テキストの例での改行や空白は、読みやすさのために示されているものであるため、実際のコードには含めないでください。

### 手順

**ステップ 1** Finesse のデフォルト レイアウト XML から追加するレポートの XML コードをコピーします。

例：

HTTPS 向けのエージェント レポートを追加するには、次の内容をコピーします。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
 gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
 filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
 filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```

**ステップ 2** 組織 > チームに移動して、[一覧] ウィンドウで既存のチームのレコードを開きます。

**ステップ 3** [チーム リソース (Team Resources)] タブをクリックします。

**ステップ 4** デスクトップ レイアウト タブで、**カスタマイズ** チェック ボックスをオンにします。

**ステップ 5** この XML コードを表示するタブのタグ内に貼り付けます。

例：

エージェント デスクトップの [ホーム (Home)] タブにレポートを追加するには、以下の手順を実行します。

```
<layout>
 <role>Agent</role>
 <page>
 <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
 </page>
 <tabs>
 <tab>
 <id>home</id>
 <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
 <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
 gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
 filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
 viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
 filterId_2=agent.id=CL%20teamName
 </gadget>
 </tab>
 <tab>
 <id>manageCall</id>
 <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
 </tab>
 </tabs>
</layout>
```

**ステップ 6** my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの完全修飾ドメイン名と置き換えます。

**ステップ 7** 任意で、ガジェットの高さを変更します。

例：

Live Data ガジェットの URL で指定されている高さは 310 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを目的の値に変更します。例えば、ガジェットの高さを 400 ピクセルにする場合、以下の通りコードを変更します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
 gadgetHeight=400&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
 filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
 filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```

スクロールバーのあるガジェットが最適に表示されるようにするには、ガジェットの高さとして 200 ピクセル以上の値を設定します。レポートでスクロールバーが不要な場合（1 行だけのレポートなど）は、ガジェットの高さをこれよりも小さい値（100 ピクセルなど）に設定できます。ガジェットの高さを指定しない場合（URL から 310 を削除する場合）、デフォルトで高さは 170 ピクセルに設定されます。

**ステップ 8** [保存 (save) ] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行が含まれているレポートを使用する場合、レポートが見やすくなり、スクロールしなくても画面に多くの行が表示されるように、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータ上でガジェットの高さや画面解像度を調整してください。

デスクトップのレイアウトの変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

(注) 上記の手順は、Unified CCE の管理 (<https://<サイド A またはサイド B の Unified CCE AW-HDS-DDS の IP アドレス>/cceadminnew>) でも実行することができます。Unified CCE Administration では、[デスクトップ > リソース] に移動して XML コードをデフォルトレイアウトからコピーして、[組織 > チーム] に移動してチームリソースにアクセスし、XML を貼り付けます。

## チームの検索

チーム ツールの [検索] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を実現します。

チーム ツールの検索フィールドの右側にある + アイコンをクリックします。ポップアップウィンドウで、以下を実行することができます。

- 名前または説明での検索を行います。
- スペースで区切ると、複数のサイト名を入力することができます。（サイトは OR 検索です。）

- 1つ以上の周辺機器セット名をスペースで区切って入力します(周辺機器セットはORまたはsearch)。検索では大文字と小文字が区別されません。また、部分的な一致はサポートされません。



(注) 周辺機器セットによる検索は、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開でのみ利用できます。

- 部署を選択します。[グローバルおよび部署 (Globals and Departments) ]、[グローバルのみ (Globals only) ]、または[部署のみ (Departments only) ]のオプションがあります。

[グローバルおよび部署 (Globals and Departments) ]または[部署のみ (Departments only) ]を選択すると、入力フィールドが有効になり、部署名のスペース区切りのリストを入力できます (部署は OR 検索です。)



(注) 部署別検索は、部署が設定されている場合にのみ使用できます。  
サイト別検索は、リモートサイトが設定されている場合にのみ使用できます。

## スキル グループの管理

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にアクセスすることができます。

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す。

### 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。例えば、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、複数のスキル 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。

エージェントのスキル グループ メンバーシップは、そのエージェントにルーティングされるコンタクトのタイプを判別できます。例えば、エージェントが Cisco\_Voice ルーティング ドメインのみに設定されたスキルグループのメンバーである場合、そのエージェントはそのスキルグループの音声エージェントとなります。エージェントが非音声ルーティングドメインに設定

されたスキル グループのメンバーである場合、そのエージェントはそのスキル グループのマルチチャネル エージェントとなります。

Cisco Unified Intelligence Center 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。

スキル グループを設定するには、**Unified CCE 管理 > 組織 > スキル > スキル グループ** に移動します。

管理者は、スキル グループを設定するフル権限を持ちます。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 グループの検索](#) (113 ページ)
- [スキル グループの追加および保守](#) (108 ページ)
- [エージェント \(Agents\)](#) (81 ページ)
- [スキル グループまたはプレジジョン キュー](#) (117 ページ)
- [スーパーバイザの管理](#) (88 ページ)

## スキル グループの追加および保守

### 手順

**ステップ 1** **Unified CCE 管理 > 組織 > スキル > スキル グループ** 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)] ウィンドウを開きます。

**ステップ 3** [一般 (General)] タブのフィールドに入力します。

フィールド	必須	説明
[名前 (Name)]	はい	最大で32文字の英数字を使用する名前を入力します。
[説明 (Description)]	いいえ	255文字以内で、スキル グループの説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。

フィールド	必須	説明
サイト	-	<p>Packaged CCE 2000 エージェント展開向けの <b>サイト</b> フィールドには、Main デフォルトで表示されます。</p> <p>別のサイトを追加するには、以下の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>虫眼鏡</b>アイコンをクリックして、エージェント PG が設定されているサイトのリストに追加しますの一覧を表示します。</li> <li>2. 必要な <b>サイト</b> を選択します。</li> </ol>
周辺機器セット	○	<p>(注) <b>周辺機器セット</b>を追加する前に、<b>サイト</b>を選択する必要があります。</p> <p><b>周辺機器セット</b>のフィールドは、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェントの展開でのみ使用することができます。詳細については、<a href="#">周辺機器セットの追加と保守</a>を参照してください。</p> <p>周辺機器セットの追加手順：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>虫眼鏡</b> アイコンをクリックして、選択した <b>サイト</b> に設定された周辺機器セット一覧を表示します。</li> <li>2. 該当する周辺機器セットを選択します。</li> </ol>

フィールド	必須	説明
メディアルーティングドメイン (Media Routing Domain)	No	<p>MRDは、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またはプレジジョンキュー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、<i>Cisco_Voice</i>です。</p> <p>別のメディアルーティングドメインを選択するには、以下の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [虫眼鏡 (magnifying glass)] アイコンをクリックし、[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。</li> <li>2. 行をクリックして選択し、一覧を閉じます。</li> </ol>
バケット間隔 (Bucket Interval)	いいえ	<p>バケット間隔を選択します。この上限を使用し、コールに応答するタイムスロットが測定されます。フィールドはシステムのデフォルト値に設定されます。詳細については、<a href="#">グローバル (242 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [虫眼鏡 (magnifying glass)] アイコンをクリックし、[バケット間隔の選択 (Select Bucket Interval)] を表示します。</li> <li>2. 行をクリックして選択し、一覧を閉じます。</li> </ol> <p>選択をクリアするには、[x] アイコンをクリックします。</p>

フィールド	必須	説明
サービス レベルしきい値 (Service Level Threshold)	なし	<p>コールをエージェントに接続する目標として秒単位で値を設定します。</p> <p>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設定されたしきい値です。</p> <p>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。</p> <p>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。これらのコールは、サービス レベル コールとしては処理されません。</p>

フィールド	必須	説明
サービス レベル タイプ (Service Level Type)	No	<p>サービス レベル タイプを選択します。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [メディア ルーティング ドメイン 値を使用 (Use Media Routing Domain Value)] (デフォルト) : 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。</li> <li>• [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。</li> <li>• [放棄呼をマイナスの影響として処理 (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ています。</li> <li>• [放棄呼をプラスの影響として処理 (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。</li> </ul>

#### ステップ 4 メンバー タブに入力します。

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。

- [+] アイコンをクリックして、**エージェントの追加**を開きます。選択された（およびサイト Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開で利用可能な周辺機器セット）に関連付けられているエージェントが表示されます。

- b) この[スキルグループ (skill group)] に追加する[エージェント (Agent)] をクリックします。
- c) ウィンドウを閉じます。ユーザが選択したエージェントは、[エージェントのリスト (List of Agents)] に表示されます。
- d) このタブで[保存 (Save)] をクリックして、一覧ウィンドウに戻ります。スキルグループが正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

## スキルグループの検索

スキルグループツールの [検索] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を提供します。

[検索] フィールドの [ + ] アイコンをクリックすると、ポップアップ画面が開きます。この画面で以下を実行します。

- 検索する文字列の名前または説明を入力します。
- スペースで区切ると、複数のサイト名を入力することができます。(サイトは OR 検索です。)
- 1つ以上の周辺機器セット名をスペースで区切って入力します(周辺機器セットは OR または search)。検索では大文字と小文字が区別されません。また、部分的な一致はサポートされません。



---

(注) 周辺機器セットによる検索は、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開でのみ利用できます。

---

- 部署を選択します。[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)]、[グローバルのみ (Globals only)]、または[部署のみ (Departments only)] のオプションがあります。  
[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)] または [部署のみ (Departments only)] を選択すると、入力フィールドが有効になり、部署名のスペース区切りのリストを入力できます (部署は OR 検索です。)



---

(注) 部署別検索は、部署が設定されている場合にのみ使用できます。  
サイト別検索は、リモートサイトが設定されている場合にのみ使用できます。

---

## 属性 (Attributes)

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。例えば、**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** 内のエージェントは、その属性の用語として **Boston = True** を持ちます。
- 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。例えば、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。エージェントに新しい属性を割り当て、属性値がプレジジョンキューの基準を満たす場合、エージェントはプレジジョンキューに自動的に関連付けられます。

属性は、複数のメディアルーティングドメインの複数のプレジジョンキューと関連付けることができます。

属性を設定するには、Unified CCE **Administration** > **組織** のスキルに移動し、[属性 (Attributes)] タブをクリックします。

属性を表示および保守できます。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

[属性の追加および保守](#) (114 ページ)

[プレジジョンキュー \(Precision Queues\)](#) (115 ページ)

## 属性の追加および保守

属性を作成すると、複数のエージェントの属性割り当てを一度に編集できます ([複数のエージェントの属性の編集](#) (87 ページ) を参照)。

#### 手順

- ステップ 1** Unified CCE > **Administration** > **組織** のスキルに移動し、[属性 (Attributes)] タブをクリックします。
- 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。[新しい属性 (New Attributes)] ウィンドウには、[一般 (General)] と [メンバー (Members)] の 2 つのタブがあります。
- ステップ 3** [一般 (General)] タブで、次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
[名前 (Name)]	はい	一意の属性名を入力します。例えば、抵当保険 (mortgage insurance) の属性を作成するには [抵当 (mortgage)] と入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
[説明 (Description) ]	いいえ	255 文字以内で、属性に関する説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。
タイプ	いいえ (No)	[プール値 (Boolean) ]か[能力 (Proficiency) ]のタイプを選択します。
デフォルト	いいえ (No)	デフォルト ([プール値 (Boolean) ]の場合は 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 4** この属性に複数のエージェントを関連付けるには、[エージェント (Agents) ] タブをクリックし、次に [新規 (New) ] をクリックします。

**ステップ 5** [追加 (Add) ] をクリックします。

**ステップ 6** [エージェントの追加 (Add Agents) ] ウィンドウで、リストされている中から複数のエージェントをクリックして [エージェントの一覧 (List of Agents) ] ウィンドウに追加します。終了したらウィンドウを閉じます。

**ステップ 7** 属性値 ドロップダウンメニューを使用して、各エージェントに適切な属性値を設定します。

**ステップ 8** [保存 (Save) ] をクリックします。

## プレジジョンキュー (Precision Queues)

プレジジョンルーティングは、スキルグループルーティングの多次元の代替物となるものです。Unified CCE スクリプティングを使用して、発信元のニーズにちょうど適合するエージェントにコールを向けるようプレジジョンキューを動的にマッピングできます。プレジジョンキューはプレジジョンルーティングの主要コンポーネントです。

プレジジョンルーティングを設定するには、以下の手順に従ってください。

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. [プレジジョンキュー (Precision Queues) ] を作成する。
4. ルーティングスクリプト (routing scripts.) を作成する。

エージェントを [プレジジョンキュー (Precision Queues) ] 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 [プレジジョンキュー (Precision Queues) ] のメンバーになります。[プレジジョンキュー (Precision Queues) ] 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[プレジジョンキュー (Precision Queues)]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。

[プレジジョンキュー (Precision Queues)]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。例えば、**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。  
各プレジジョンキューには複数の属性があり、これらの属性は複数の項で使用できます。例えば、スペイン語の能力値が 5 から 10 のエージェントを選択するには、**Spanish > 5** の項を 1 つ、また **Spanish < 10** の項を 1 つ作成します。
- 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。手順は 1 つ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。

Steps	
Name	Criteria
Step 1	[ (Spanish == 10) and (Boston == true) ] OR [ (ServerXYZ >= 6) and (Spanish >= 6) ]

プレジジョンキューを設定するには、**Unified CCE 管理 > 組織 > スキル > プレジジョンキュー** に移動します。

管理者はプレジジョンキューを設定するフル権限を持ちます。スーパーバイザは、プレジジョンキュー ツールに表示専用でアクセスできます。

複数のエージェントに関連付けられたプレジジョンキューを追加または変更する場合、システムはエージェントの関連付けの更新によるシステムリソース割り当てで潜在的な過負荷が発生するのを回避します。プレジジョンキューの更新は、システムが非常にビジーである場合は拒否される可能性があります。

## 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 (skill groups)] または [プレジジョンキュー (precision queues)] を使用する場合について考えます。ここでは、2通りの方法を区別します。

### スキルグループの使用

スキルグループは、能力または責任を表します。例えば、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を「English sales」と名付けることができます。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 (skill group)] 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特徴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 (skill group)] 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。スキルグループでは、スキルグループを定義し、それにエージェントを割り当てます。

### 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 (skill group)] 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 (skill group)] 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。



(注) プレジジョンルーティングは、Unified CVP のサービス コールバック 機能をサポートしていません。プレジジョンキューは複雑なため、正確な予想待機時間を計算することは困難です。サービス コールバック は予想待機時間によって異なります。そのため、サービス コールバック の代わりに、Agent Request インターフェイスを介してノンプリエンティブなコールバックを使用します。

## プレジジョンキューの追加および保守

### 始める前に

プレジジョンキューを作成する前に、属性を作成する必要があります ([属性の追加および保守 \(114 ページ\)](#) を参照してください)。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理 > 組織 > スキル > プレジジョンキュー 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)] ウィンドウが開きます。

**ステップ 2** **新規** をクリックして、**新規プレジジョンキュー** ウィンドウを開きます。各フィールドに値を指定します。

名前 (Name)	必須ですか?	説明
名前 (Name)	はい	最大 32 文字の英数字で入力します。
[説明 (Description)]	いいえ	255 文字以内で、プレジジョンキューの説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。

名前 (Name)	必須ですか？	説明
メディアルーティングドメイン (Media Routing Domain)	No	<p>MRD は、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またはプレジジョンキュー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、<i>Cisco_Voice</i> です。</p> <p>別のメディアルーティングドメインを選択するには、以下の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. [虫眼鏡 (magnifying glass) ] アイコンをクリックし、[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。</li><li>2. 行をクリックして選択し、一覧を閉じます。</li></ol>

名前 (Name)	必須ですか？	説明
サービス レベル タイプ (Service Level Type)	はい	<p>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。</p> <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [放棄呼を無視する (Ignore Abandoned Calls)] (デフォルト) : 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。</li> <li>• [放棄呼をマイナスの影響として処理 (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ています。</li> <li>• [放棄呼をプラスの影響として処理 (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。</li> </ul>

名前 (Name)	必須ですか？	説明
サービス レベルしきい値 (Service Level Threshold)	はい	<p>サービス レベル契約に基づき、コールに応答するまでの時間を、0～2、147、483、647 の秒数で入力します。</p> <p>このフィールドに入力する時間は、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。</p>
エージェント順序 (Agent Order)	はい	<p>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。</p> <p>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包含または除外されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [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。</li> <li>• [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。</li> <li>• [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。</li> </ul>

名前 (Name)	必須ですか？	説明
バケット間隔 (Bucket Intervals)	いいえ	<p>バケット間隔を選択します。この上限を使用し、コールに応答するタイムスロットが測定されます。フィールドはシステムのデフォルト値に設定されます (<a href="#">グローバル (242 ページ)</a> 参照)。</p> <p>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。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. [虫眼鏡 (magnifying glass)] アイコンをクリックし、[バケット間隔の選択 (Select Bucket Interval)] を表示します。</li> <li>2. 行をクリックして選択し、一覧を閉じます。</li> </ol>

**ステップ 3** 番号付きの Step Builder リンクをクリックし (「手順 1」、「手順 2」など)、[Step Builder] ポップアップ ウィンドウ内でプレジジョンキューの手順を作成します。

**ステップ 4** 追加が終了したら、[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るため、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** [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)。

手順番号のポップアップ ウィンドウが開きます。

**ステップ 2** 最初の手順を以下の通り作成します。

- a) [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 (magnifying glass)] アイコンをクリックします。
- b) リストから属性を選択します。
- c) 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。

- d) 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。

- ステップ 3** 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。
- b) ステップ 2b、2c、および 2d を繰り返します。
- ステップ 4** 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 5** 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 6** [および (AND) ] か [または (OR) ] を選択して、最初の式と 2 つめの式の関係を確立します。
- ステップ 7** 属性を式 2 に追加します。
- ステップ 8** 必要に応じて、式の追加を続行します。

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 9** 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 10** 以下の手順を作成するには、[手順の追加 (Add Step)] をクリックします。

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。連続的段階で属性の資格と適格性を低下させ、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ます。

**ステップ 11** 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。 ([Consider if] に関する追加情報については、[プレシジョンキューに対する Consider If 式 \(124 ページ\)](#) を参照してください)
- [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、コールはただちに以下の手順に進みます。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。

## プレシジョンキューに対する Consider If 式

プレシ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、コールは以下の手順に移ります。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。プレシ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、[プレシジョンキュー (precision queue)] を保存できません。式が有効であることを確認するには、[スクリプトエディタ (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。

- コール (Call)
- PQ
- スキルグループ (Skillgroup)
- ECC
- PQ 手順 (PQ Step)
- コールタイプ (Call Type)
- カスタム関数 (Custom Functions) (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。例えば、[プレジジョンキュー (precision queue)] 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、コールは非常に大きなエージェントプールで待機することになる可能性があります。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、後の手順であま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。



(注) 複数のエージェントの属性に同じ習熟レベルが設定されている場合、PQ ステップは、最長時間対応可能なエージェント（LLA）を活用します。

## 部署の管理

### 部署（Departments）

コンタクトセンターの運用とメンテナンスを促進する部署を作成するオプションがあります。病院のコンタクトセンターは、外科、放射線科、産科、およびその他の現場チームに対して部署を作成する場合があります。大学のコンタクトセンターは、アドミッション、卒業生および登録用の部署を作成する場合があります。部署は必須ではないため、組み込みの部署はありません。

部署を作成しない場合、すべての管理者およびオブジェクトはグローバルになります。これは、部署に関連づけられていないことを意味します。

部署を作成する場合、部署を各管理者およびオブジェクトと関連付けるオプションがあります。これらは部署管理者およびオブジェクトと呼ばれます。Packaged CCE の設定には、グローバルおよび部署の管理者とオブジェクトの組み合わせを含めることができます。

部署用のルーティングスクリプトを作成できます。作成するには、スクリプトでその部署のオブジェクトを参照します。

Cisco Unified Intelligence Center でカスタム レポート コレクションを作成して、部署オブジェクトをレポートすることもできます。レポートのカスタマイズの指示については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-intelligence-center/products-user-guide-list.html> で を参照してください。

#### 部署オブジェクト

次のオブジェクトは、単一の部署と関連付けることができます。部署が設定されると、これらのオブジェクトの [一覧 (List)] 画面に [部署 (Department)] カラムが表示されます。これらのオブジェクトの [新規 (New)] および [編集 (Edit)] ウィンドウには [部署 (Department)] フィールドがあります。

- エージェント (Agents)
- 属性 (Attributes)

- バケット間隔 (Bucket Intervals)
- コールタイプ
- デスク設定 (Desk Settings)
- ダイヤル番号 (Dialed Numbers)
- ネットワーク VRU スクリプト (Network VRU scripts)
- プレシジョン キュー (Precision queues)
- スキルグループ (Skill groups)
- チーム (Teams)

### グローバルオブジェクトと部署オブジェクトの関係

設定でオブジェクト間の関係を作成できます。例えば、エージェントとスキルグループ、コールタイプとダイヤル番号などを関連付けることができます。オブジェクトの部署の割り当ては、他のオブジェクトとの関係を制御します。

オブジェクト間の関係を作成するためのルールは次のとおりです。

- **グローバル** オブジェクトは、任意のグローバルオブジェクトまたは部署オブジェクトに関連付けることができます。例えば、グローバルエージェントのスキルグループを割り当てる場合、スキルグループの選択リストは、アクセスできるすべての部署にグローバルスキルグループおよびスキルグループを含めます。
- **部署** オブジェクトはグローバルオブジェクトまたは同じ部署のオブジェクトに関連付けることができます。例えば、部署 A のエージェントにスキルグループを割り当てる場合、スキルグループの選択リストには、グローバルなスキルグループと部署 A のスキルグループが含まれます。

これらの規則の概要は以下の表に示されています。

表 13: グローバルオブジェクトと部署オブジェクトの関係の規則

オブジェクトタイプ	グローバルオブジェクトに関連付けることができますか。	部署オブジェクトに関連付けることができますか。
グローバル	はい	はい (任意の部署のオブジェクトと)
部署	はい	はい (同じ部署からのオブジェクトとのみ)

以下のオブジェクト間の関係は、これらの規則の例外となります。

- **チームおよびエージェント** : グローバルエージェントはグローバルチームだけに属することができます。部署のエージェントはグローバルチームまたは同じ部署に関連付けられているチームに所属できます。

- **チームおよびスーパーバイザ**：グローバルスーパーバイザはグローバルおよび部署のチームの両方を監督できます。部署のスーパーバイザは同じ部署に関連付けられたチームだけを監督できます。

これらの例外により、部署のスーパーバイザはグローバルエージェントを変更することができません。この概要は以下の表に示されています。

表 14: チームとエージェントの関係およびチームとスーパーバイザの関係に関する規則

	エージェント - グローバル	エージェント - 部署	スーパーバイザ - グローバル	スーパーバイザ - 部署
チーム - グローバル	はい	はい	はい	いいえ (No)
チーム - 部署	いいえ	はい (同じ部署のみ)	はい	はい (同じ部署のみ)

### オブジェクトの部署の変更

オブジェクトの部署を変更すると、元の部署内のオブジェクトとの関係が削除されます。グローバルオブジェクトおよび新しい部署内のオブジェクトとの関係には影響はありません。例えば、部署 A から部署 B 部署にエージェントを変更すると、エージェントに関連付けられた部署 A のすべてのスキルグループが削除されます。

コールタイプなどの一部のオブジェクトに対して、[編集 (Edit)] ウィンドウにすべての関連オブジェクトが表示されません。これらのオブジェクトの部署を変更しようとする、関連オブジェクトが元の部署にあるため部署を変更できないことを示すエラーが表示されます。例えば部署 A から部署 B にコールタイプを変更しようとして、このコールタイプが部署 A のダイヤル番号に関連している場合はこのエラーが表示されます。このとき、コールタイプの部署を変更する前に着信番号の部署を変更する必要があります。

### システム全体の設定とグローバルオブジェクト

コールの設定 > ラベルツールでは、システム全体の設定はグローバルオブジェクトのみが選択可能です。

### グローバル管理者と部署の管理者

管理者を作成する場合は、グローバル管理者として設定するか、部署に関連付けることができます。管理者の追加および保守 (94 ページ) を参照してください。

#### グローバル管理者

グローバル管理者

- ロールで許可されているすべてのツールおよびメニュー上の部署オブジェクトおよびグローバルオブジェクトに対して読み取りおよび書き込みアクセスを持ちます。読み取り専用として設定された管理者はこれらのオブジェクトに対して読み取り専用アクセスを持ちます。

- スクリプトエディタまたはインターネットスクリプトエディタを使用して、ルーティングスクリプトを変更できます。

## 部署の管理者

### 部署の管理者

- 複数の部署に関連付けることができます。ロールで許可されているすべてのツールおよびメニュー上の部署のオブジェクトに対して読み取りおよび書き込みアクセスを持ちます。**読み取り専用**として設定された管理者はこれらのオブジェクトに対して読み取り専用アクセスを持ちます。
- グローバルオブジェクトに対して読み取り専用アクセスを持ちます。
- ConfigAdmin のロールを持つ部署管理者は、[情報 (Information) ]、[設定 (Settings) ]、[展開 (Deployment) ]、および [エージェントトレース (Agent Trace) ] の [システム (System) ] メニューの **General** ツールに対して読み取り専用アクセスを持ちます。
- インターネットスクリプトエディタを使用して、部署に関連付けられたオブジェクトを参照するスクリプトを変更できます。部署の管理者はスクリプトエディタにログインできません。

## 部署の追加および保守

部署を追加、編集または削除するには、管理者に **SystemAdmin** ロールが必要です。

以下の手順では、部署を追加する方法について説明します。部署の維持については、[オブジェクトの更新 \(8 ページ\)](#) および [オブジェクトの削除 \(11 ページ\)](#) を参照してください。

### 手順

**ステップ 1** **Unified CCE 管理 > 組織 > 部署** に移動します。

[部門の一覧 (List of Departments) ] ウィンドウが開きます。

**ステップ 2** [新規 (New) ] をクリックして、[新規の部署 (New Department) ] ウィンドウを開きます。

**ステップ 3** [一般 (General) ] タブのフィールドに入力します。

- a) [名前 (Name) ] (必須) : 32 文字以内で部署の一意の名前を入力します。
- b) [説明 (Description) ] (任意) : 最大 255 文字を入力し、部署に関する説明を入力します。このフィールドで使用できる文字については、[ネイティブ文字セット](#) を参照してください。

**ステップ 4** [管理者 (Administrators) ] タブをクリックします。

このタブは、現在部署の管理者として仕える管理者の [ユーザ名 (Username) ] と [ドメイン (Domain) ] が表示され、ユーザが管理者を追加したり、削除したりできます。

- a) [ + ] アイコン をクリックすると、**管理者の追加** ポップアップ ウィンドウが開きます。
- b) 1 つ以上の行をクリックして管理者を選択し、ポップアップ ウィンドウを閉じます。これで、その管理者は [管理者の一覧 (List of Administrators) ] に表示されます。

c) 一覧から管理者を削除するには、[x] アイコンをクリックします。

**ステップ 5** [保存 (Save) ] をクリックして一覧ウィンドウに戻ります。部署が正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

## キャンペーンの管理

### エージェントベースのキャンペーンの追加と保守

この手順は、エージェントベースのキャンペーンを追加する方法について説明します。キャンペーンの管理については、[オブジェクトの更新](#) および [オブジェクトの削除](#) を参照してください。

#### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、[組織](#) > [キャンペーン](#) を選択します。

**ステップ 2** [キャンペーン](#) ページで [新規](#) をクリックして、[エージェントベース](#) を選択します。

**ステップ 3** 新しいエージェントベースのキャンペーンで、[一般](#) ] タブに以下の情報を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
[名前 (Name) ]	○	キャンペーンの一意の名前を入力します。最大 32 文字まで可能です。英数字、ピリオド (.)、およびアンダースコア (_) が有効な文字となります。最初の文字は英数字にする必要があります。  (注) <b>DNC</b> や <b>none</b> などのシステム予約用語をキャンペーン名として使用することはできません。
Status (ステータス)	-	キャンペーンを有効または無効にするためのオプション。デフォルトではイネーブルです。
タイプ	-	デフォルトで <a href="#">エージェントベース</a> が表示されます。

フィールド	必須ですか？	説明
ダイヤル モード (Dialing Mode)	はい	<p>ドロップダウン リストでダイヤリング モードを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>プレディクティブ</b>：ダイヤラ コンポーネントが、エージェント毎に、ダイヤルする顧客の数を、放棄率に基づいて決定します。エージェントは、キャンペーンのスキル グループにログインする際にコールを取得する必要があります。</li> <li>• <b>プログレッシブ</b>：管理者は、電話番号を決定するダイヤラ コンポーネントではなく、各エージェントの固定数の回線を指定します。担当者は、キャンペーンスキル グループにログインしたときにコールを取得する必要があります。</li> <li>• <b>プレビュー</b>：エージェントはデスクトップで顧客情報をプレビューして、カスタマーに連絡するか、別のカスタマーにスキップするか、またはコールを拒否するかを選択します。</li> <li>• <b>直接プレビュー</b>：プレビューモードと似ていますが、エージェントが受信した後、エージェントの電話から自動的にコールがダイヤルされるという点で点異なります。</li> </ul>
スケジュール セクション		
開始日 (Start Date)	非対応	キャンペーンが開始される日付。
終了日 (End Date)	非対応	キャンペーンが終了する日付。
開始時刻 (Start Time)	はい	キャンペーンが顧客番号のダイヤルを開始する時間。
終了時刻 (End Time)	はい	キャンペーンが顧客番号のダイヤルを停止する時間。
タイム ゾーン	はい	キャンペーンが実行される時間帯。
[説明 (Description) ]	なし	<p>最大 255 文字でキャンペーンの説明を入力します。</p> <p><a href="#">ネイティブ文字セット</a>を参照してください。</p>
ダイアリング オプション セクション (注) このセクションは <b>ダイアリング モード</b> を <b>プレディクティブ</b> または <b>プログレッシブ</b> として選択した後にのみ表示されます。		

フィールド	必須ですか？	説明
エージェントあたりの回線数 (Lines Per Agent)	非対応	キャンペーンの各エージェント専用の回線数。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルトは 1.5 です。
エージェントあたりの最大回線数	非対応	このフィールドは <b>ダイアリングモードをプレディクティブ</b> として選択した後にのみ表示されます。 電話機がプレディクティブモードで実行されている場合に、ダイヤラが予約されているエージェントにダイヤルする最大顧客数。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルト値は 2 です。
コール放棄制限	-	このフィールドは <b>ダイアリングモードをプレディクティブ</b> として選択した後にのみ表示されます。 ユーザが応答して、コンタクトセンターがグリーティングが完了してから 2 秒以内にそのコールをエージェントに接続しなかった場合に、コールは放棄されたとみなされます。 単位は、10 分の 1 % です。デフォルトは 3 です。
制限	非対応	<b>コール破棄制限</b> オプションを有効にした後にのみ、放棄コールの制限を設定することができます。 (0.1 ~ 100) の値をキャンペーンの破棄されたコールの割合として設定することができます。 <b>コール破棄制限</b> オプションが無効になっている場合、キャンペーンは破棄制限に関係なくダイヤルします。
コールプログレス分析 (CPA)	-	デフォルトでは、イネーブルです。 (注) 有効にする場合は、音声ゲートウェイでコール進行状況の分析が設定されて有効になっていることを確認してください。
レコード CPA	-	このオプションを有効にすると、ゲートウェイがメディアストリームを提供し、ダイヤラは .wav ファイルを記録します。

フィールド	必須ですか？	説明
留守番電話の処理 (Answering Machine Treatment)	-	<p>デフォルトでは、イネーブルです。ダイヤラが留守番電話を検出できるようになります。ドロップダウンリストから、ダイヤラが留守番電話機を検出した際に実行する必要がある以下のアクションのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>コールの破棄</b>：コールを破棄し、応答するマシンとしてマークし、再試行をスケジュールします。このオプションは、デフォルトで選択されます。</li> <li>• <b>エージェントへの転送</b>：コールをエージェントに転送します。</li> <li>• <b>IVR ルート ポイントへの転送</b>：録音中のメッセージを再生するようにコールを転送します。IVR ルート ポイントは、<b>スキル グループの選択</b> ダイアログボックスの <b>スキル グループ</b> タブで設定します。</li> </ul>
終端トーン検出	-	<p>このフィールドは、<b>留守番電話機</b> フィールドが有効となっており、<b>ドロップダウンリストから IVR ルート ポイント オプションを転送する</b> オプションを選択している場合にのみ有効になります。</p> <p>このフィールドを有効にすると、留守番電話機のビープ音が検出された後、そのコールを <b>IVR ルート ポイント</b> に転送することができるようになります。</p>
コールバックの設定 セクション		
パーソナライズされたコールバック	-	<p>このオプションを有効にすると、エージェントが、特定の日時の顧客へのコールバックをスケジュールすることが許されます。パーソナル コールバックは、顧客にコールバックを開始したエージェントと同じエージェントを接続します。</p>
不在時コールバック	はい (パーソナライズされたコールバック オプションが有効化されます。)	<p>エージェントの待受停止状態時にパーソナル コールバックを処理するオプションをドロップダウンリストで選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>破棄</b>：パーソナル コールバックを破棄します。このオプションは、デフォルトで選択されます。</li> <li>• <b>翌営業日の同時刻</b>：パーソナルコールバックを翌営業日の同じ時刻にスケジュールします。</li> <li>• <b>キャンペーンのダイヤル番号を使用する</b>：代替ダイヤル番号を使用します。</li> </ul>

**ステップ4** スキルグループタブで、**追加** をクリックして、**スキルグループの追加** ポップアップウィンドウを開きます。

(注) キャンペーンを作成するには少なくとも1つ以上のスキルグループが追加されていなければなりません。

**ステップ5** **スキルグループの追加** ポップアップウィンドウで、以下の情報を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
サイト	はい	ドロップダウンリストからサイトを選択します。このサイトに基づいて、周辺機器セット、スキルグループ、およびダイヤルされた番号を以下のフィールドで選択することができます。
周辺機器セット	はい	このフィールドは、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェントの展開でのみ使用することができます。詳細については、 <a href="#">周辺機器セットの追加と保守</a> を参照してください。  [周辺機器セット]ドロップダウンリストで周辺機器セットを選択します。このリストには、選択したサイトに関連付けられている周辺機器セットが表示されます。
スキルグループ	はい	<b>検索</b> アイコンをクリックして、 <b>スキルグループの追加</b> ポップアップを開きます。  名前と説明に基づいて、スキルグループを検索し、選択することができます。  検索結果には、キャンペーンにすでに追加されているスキルグループは表示されません。
ダイヤル番号 (Dialed Numbers)	はい	<b>検索</b> アイコンをクリックして、 <b>ダイヤル番号の追加</b> ポップアップを開きます。  デフォルトでは、 <b>ルーティングタイプ</b> が <b>アウトバウンド音声</b> として設定されているすべてのダイヤル番号を表示することができます。  文字列値と説明に基づいて、ダイヤルされた番号を検索して、選択することができます。  検索結果には、キャンペーンにすでに追加されているダイヤル番号は表示されません。  選択した番号は、設定されたスキルグループにエージェントを予約するためにダイヤルされます。

フィールド	必須ですか？	説明
コンタクトレコードのキャッシュサイズ (Contact Records Cache Size)	非対応	アウトバウンド キャンペーンのスキル グループ毎に各ダイヤラがキャッシュするダイヤル番号の最小件数です。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルト値は 1 です。
追加のエージェントの予約	非対応	このフィールドは、 <b>一般</b> タブで、 <b>ダイアリング モード</b> が <b>プレビュー</b> または <b>直接プレビュー</b> として選択されている場合にのみ利用できます。  該当するキャンペーンに対して予約されているエージェント数を入力します。これにより、ダイヤラがダイヤルを開始する前に、少なくとも 1 人の追加エージェントを必ず確保することができます。範囲は 0 ~ 100 です。デフォルトは 0 です。
<b>IVR セクションに転送する着信番号</b>		
IVRに転送される留守番電話	非対応	<b>検索</b> アイコンをクリックして、 <b>ダイヤル番号の追加</b> ポップアップを開きます。  デフォルトでは、 <b>ルーティングタイプ</b> が <b>アウトバウンド音声</b> として設定されているすべてのダイヤル番号を表示することができます。  文字列値と説明に基づいて、ダイヤルされた番号を検索して、選択することができます。  選択した番号は、 <b>IVR ルーティング スクリプト</b> への転送を実行するために必要なルート ポイントを指示します。
エージェントは IVR では利用できません	非対応	<b>検索</b> アイコンをクリックして、 <b>ダイヤル番号の追加</b> ポップアップを開きます。  デフォルトでは、 <b>ルーティングタイプ</b> が <b>アウトバウンド音声</b> として設定されているすべてのダイヤル番号を表示することができます。  文字列値と説明に基づいて、ダイヤルされた番号を検索して、選択することができます。  選択した番号がダイヤルされて、対応可能なエージェントが不足しているために切断されるコールへのメッセージが再生されます。

ステップ 6 [追加 (Add) ] をクリックします。

(注) キャンペーンからスキルグループを削除するには、**スキルグループ** タブのスキルグループに対応するチェックボックスをオンにして、**削除** をクリックし、削除するかどうかの確認を行います。

または

マウスポインタをスキルグループの行の上に置くと、行の最後に **削除 (x)** アイコンが表示されます。**x** アイコンをクリックして、削除を確定します。

**ステップ 7** **詳細設定** タブをクリックして、以下の情報を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
<b>ダイアリング オプション セクション</b>		
無応答時の呼出音制限	非対応	システムがダイヤルする電話番号で許可される着信音の数を入力します。範囲は 2 ~ 10 です。デフォルト値は 4 です。
最大試行回数	非対応	コールバックと再試行を含めた最大試行回数を入力します。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルトは 3 です。
放棄コール待機時間	はい	発信コールの最小継続時間 (秒単位) を入力します。範囲は 0 ~ 10 です。デフォルト値は 1 です。  (注) コール期間が指定された値より小さい場合、システムはそのコールを顧客が放棄したものと見なし、再試行するためにレコードをスケジュールします。この機能を無効にするには、パラメータを 0 に設定します。
キャンペーン プレフィックス番号	非対応	このキャンペーンからダイヤルされる各顧客番号のプレフィックス番号を入力します。最大 15 桁まで指定することができます。
<b>再試行 セクション</b>		
無応答の遅延	非対応	ダイヤラが無応答コールにコールバックするまでの待機時間 (分単位) 。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 60 です。
ビジー信号の遅延	非対応	ダイヤラが話し中の番号にコールバックするまでの待機時間 (分単位) 。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 60 です。
顧客による放棄の遅延	非対応	顧客がコールを放棄した場合に、ダイヤラがコールバックを待機するまでの時間 (分単位) を入力します。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 30 です。

フィールド	必須ですか？	説明
ダイヤラによる放棄の遅延	非対応	ダイヤラがコールを破棄した場合の、ダイヤラがコールバックするまでの時間 (分単位) を入力します。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 60 です。
留守番電話の遅延	非対応	留守番電話機がコールに応答した場合に、ダイヤラがコールを応答するまでの時間 (分単位) を入力します。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 60 です。
顧客不在の遅延	非対応	顧客が不在の場合に、ダイヤラがコールバックするまでの待機時間 (分単位) を入力します。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 60 です。

ステップ 8 [保存 (Save) ] をクリックします。

## IVR ベースのキャンペーンの追加および管理

この手順では、IVR ベースのアウトバウンドキャンペーン マップをキャンペーンのスキルグループに追加する方法について説明します。キャンペーンの管理の詳細については、[オブジェクトの更新](#) および [オブジェクトの削除](#) を参照してください。

### 手順

- ステップ 1 Unified CCE 管理で、組織 > キャンペーン を選択して、キャンペーン ページを開きます。
- ステップ 2 新規 をクリックして、IVR ベース を選択して、新しい IVR ベースのキャンペーン ページを開きます。
- ステップ 3 一般情報 タブで、以下の情報の入力を実行します。

フィールド	必須ですか？	説明
[名前 (Name) ]	○	キャンペーンの一意の名前を入力します。名前は最長 32 文字までで、英数字、ピリオド (.)、下線 ( _ ) が利用できます。大文字または小文字が利用できます。名前の最初の文字は英数字でなければなりません。  (注) <b>DNC</b> や <b>none</b> などのシステム予約用語をキャンペーン名として使用することはできません。
Status (ステータス)	-	キャンペーンを有効または無効にするためのオプション。デフォルトではイネーブルです。

フィールド	必須ですか？	説明
タイプ	-	デフォルトのフィールド値は、 <b>IVR ベース</b> と設定されています。このフィールドは編集できません。
ダイヤル モード (Dialing Mode)	はい	ドロップダウンリストから、現在の IVR キャンペーンのダイヤラ タイプを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>プレディクティブ</b>：ダイヤラ コンポーネントが、IVR ポート毎に、ダイヤルする顧客の数を、放棄率に基づいて決定します。</li> <li>• <b>プログレッシブ</b>：管理者が各 IVR ポートでダイヤルする固定の回線数を指定します。</li> </ul> <p>(注) 無人キャンペーンでは、プログレッシブ モードまたはプレディクティブ モードのどちらかを使用することができます。実際の顧客または留守番電話機に対して、別のプロンプトを再生することができます。</p>
スケジュール セクション		
開始日 (Start Date)	非対応	キャンペーンを開始する日付を選択します。
終了日 (End Date)	非対応	キャンペーンを終了する日付を選択します。
開始時刻 (Start Time)	はい	キャンペーンが顧客番号のダイヤルを開始する時間を入力します。
終了時刻 (End Time)	はい	キャンペーンが顧客番号のダイヤルを停止するまでの時間を入力します。
タイム ゾーン	はい	キャンペーンが実行されるタイム ゾーンを選択します。
[説明 (Description) ]	なし	キャンペーンに関する説明を最大 255 文字を使用して入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。
ダイアリング オプション セクション		
エージェントあたりの回線数 (Lines Per Agent)	非対応	キャンペーンの各 IVR ポート専用の回線数。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルトは 1.5 です。

フィールド	必須ですか？	説明
エージェントあたりの最大回線数	非対応	このフィールドは <b>ダイアリングモード</b> を <b>プレディクティブ</b> として選択した後にのみ表示されます。電話機がプレディクティブモードで実行されている場合に、ダイヤラが予約されている IVR ポートにダイヤルする最大顧客数。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルト値は 2 です。
放棄コール数制限	-	このフィールドは <b>ダイアリングモード</b> を <b>プレディクティブ</b> として選択した後にのみ表示されます。  ユーザが応答して、コンタクトセンターがグリーティングが完了してから 2 秒以内にそのコールを IVR に接続しなかった場合に、コールは放棄されたとみなされます。  単位は、10 分の 1 % です。デフォルトは 3 です。
制限	非対応	<b>コール破棄制限</b> オプションを有効にした後にのみ、放棄コールの制限を設定することができます。  (0.1 ~ 100) の値をキャンペーンの破棄されたコールの割合として設定することができます。  <b>コール破棄制限</b> オプションが無効になっている場合、キャンペーンは破棄制限に関係なくダイヤルします。
コール プログレス分析 (CPA)	-	このオプションを有効にすると、ゲートウェイがメディアストリームを提供し、ダイヤラは .wav ファイルを記録します。  (注) 有効にする場合は、音声ゲートウェイでコール進行状況の分析が設定されて有効になっていることを確認してください。
レコード CPA	-	このオプションを有効にすると、ゲートウェイがメディアストリームを提供し、ダイヤラは .wav ファイルを記録します。

フィールド	必須ですか？	説明
留守番電話の処理 (Answering Machine Treatment)	-	<p>このフィールドは、ダイヤラーが留守番電話機を検出できるようにデフォルトで有効になっています。ドロップダウンリストから、ダイヤラが留守番電話機を検出した際に実行する必要がある以下のアクションのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>コールの破棄</b>：コールを破棄し、応答するマシンとしてマークし、再試行をスケジュールします。このオプションは、デフォルトで選択されます。</li> <li>• <b>IVR ルート ポイントへの転送</b>：録音中のメッセージを再生するようにコールを転送します。IVR ルート ポイントは、<b>スキルグループの選択</b> ダイアログボックスの <b>キャンペーンスキルグループ</b> タブで設定します。</li> </ul> <p>(注) IVR ルート ポイントへの転送を設定した後は、AMD レコードを <b>再試行</b> として設定することはできません。カスタマイズしたクエリを使用して、そのコールを識別し、新しいキャンペーンを作成します。</p>
終端トーン検出	-	<p>このフィールドは、<b>留守番電話機</b> フィールドが有効となっており、<b>ドロップダウンリストから IVR ルート ポイントオプションを転送する</b> オプションを選択している場合にのみ有効になります。</p> <p>このフィールドを有効にすると、留守番電話機のピープ音が検出された後、そのコールを IVR ルート ポイントに転送できるようになります。</p>
コールバックの設定 セクション		
パーソナライズされたコールバック	-	このオプションを有効にすると、IVR ポートが、特定の日時の顧客へのコールバックをスケジュールすることが許されます。

フィールド	必須ですか？	説明
不在時コールバック	はい (パーソナライズされたコールバックオプションが有効化されます。)	エージェントの待受停止状態時にパーソナルコールバックを処理するオプションをドロップダウンリストで選択します。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>破棄</b>：コールバックを破棄します。このオプションは、デフォルトで選択されます。</li> <li>• <b>翌営業日の同時刻</b>：コールバックを翌営業日の同じ時刻にスケジュールします。</li> <li>• <b>キャンペーンのダイヤル番号を使用する</b>：代替ダイヤル番号を使用します。</li> </ul>

**ステップ 4** スキルグループタブをクリックして、**追加** ボタンをクリックし、スキルグループを現在の IVR キャンペーンに追加します。

(注) キャンペーンを作成するには少なくとも1つ以上のスキルグループが追加されていなければなりません。

**ステップ 5** スキルグループの追加 ポップアップ ウィンドウで以下の情報の入力を行います。

フィールド	必須ですか？	説明
サイト	はい	ドロップダウンリストからサイトを選択します。サイトに基づいて、周辺機器セット、スキルグループ、およびダイヤル番号を以下のフィールドで選択することができます。
周辺機器セット	はい	このフィールドは、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェントの展開でのみ使用することができます。詳細については、 <a href="#">周辺機器セットの追加と保守</a> を参照してください。  [周辺機器セット]ドロップダウンリストで周辺機器セットを選択します。このリストには、選択したサイトに関連付けられている周辺機器セットが表示されます。
スキルグループ	はい	<b>検索</b> アイコンをクリックして <b>スキルグループの追加</b> ポップアップ画面を開きます。  名前と説明に基づいて、スキルグループを検索し、選択することができます。  検索結果には、キャンペーンにすでに追加されているスキルグループは表示されません。

フィールド	必須ですか？	説明
ダイヤル番号 (Dialed Numbers)	はい	<p>検索 アイコンをクリックして、<b>ダイヤル番号の追加</b> ポップアップを開きます。</p> <p>デフォルトでは、<b>ルーティングタイプ</b>が<b>アウトバウンド音声</b>として設定されているすべてのダイヤル番号を表示することができます。</p> <p>文字列値と説明に基づいて、ダイヤルされた番号を検索して、選択することができます。</p> <p>検索結果には、キャンペーンにすでに追加されているダイヤル番号は表示されません。</p> <p>選択した番号は、設定されたスキルグループに IVR ポートを予約するためにダイヤルされます。</p>
連絡先レコードのキャッシュサイズ	はい	<p>アウトバウンドキャンペーンのスキルグループ毎に各ダイヤラがキャッシュするダイヤル番号の最小件数です。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルト値は 1 です。</p>
IVR ポート数	非対応	<p>指定されたスキルグループに割り当てられている IVR ポートの合計数を入力します。</p> <p>この値は、ダイヤラが顧客のコールを転送するために使用可能なポート数を示しています。アプリケーションは、1つの IVR を使用して、連絡先が転送されるルートポイントに基づき、多様なメッセージを再生します。このスキルグループに複数のダイヤラが関連付けられている場合、各ダイヤラは、ポートの合計数の一部をダイヤルします。</p>
<b>IVR セクションに転送する着信番号</b>		
IVR に転送される留守番電話	はい	<p>検索 アイコンをクリックして、<b>ダイヤル番号の追加</b> ポップアップを開きます。</p> <p>デフォルトでは、<b>ルーティングタイプ</b>が<b>アウトバウンド音声</b>として設定されているすべてのダイヤル番号を表示することができます。</p> <p>文字列値と説明に基づいて、ダイヤルされた番号を検索して、選択することができます。</p> <p>ダイヤラは、応答マシンを識別する際、選択された番号をダイヤルして、IVR ルーティングスクリプトにコールを転送します。ルーティングスクリプトは、そのコールを IVR に転送します。</p>

ステップ 6 [追加 (Add) ] をクリックします。

新しく追加されたスキルグループは、現在のキャンペーンの **スキルグループ** タブに表示されます。

(注) キャンペーンからスキルグループを削除するには、**スキルグループ** タブのスキルグループに対応するチェックボックスをオンにして、**削除** をクリックして、削除するかどうかを確認します。

または

マウスポインタをスキルグループの行の上に置くと、行の最後に **削除 (x)** アイコンが表示されます。**x** アイコンをクリックして、削除を確定します。

**ステップ 7** **詳細設定** タブをクリックして、以下の情報を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
<b>ダイアリングオプション</b> セクション		
無応答時の呼出音制限	非対応	システムがダイヤルする電話番号で許可される着信音の数を入力します。範囲は 2 ~ 10 です。デフォルト値は 4 です。
最大試行回数	非対応	コールバックと再試行を含めた最大試行回数を入力します。範囲は 1 ~ 100 です。デフォルトは 3 です。
放棄コール待機時間	はい	発信コールの最小継続時間 (秒単位) を入力します。範囲は 0 ~ 10 です。デフォルト値は 1 です。  (注) コール期間が指定された値より小さい場合、システムはそのコールを顧客が放棄したものと見なし、再試行するためにレコードをスケジュールします。この機能を無効にするには、パラメータを 0 に設定します。
キャンペーンプレフィックス桁数	非対応	このキャンペーンからダイヤルされる各顧客番号のプレフィックス番号を入力します。最大 15 桁まで指定することができます。
<b>再試行</b> セクション		
無応答の遅延	非対応	ダイヤラが無応答コールにコールバックするまでの待機時間 (分単位)。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 60 です。
ビジー信号の遅延	非対応	ダイヤラが無応答コールにコールバックするまでの待機時間 (分単位)。範囲は 0 ~ 99999 です。デフォルト値は 60 です。

フィールド	必須ですか？	説明
顧客による放棄の遅延	非対応	顧客がコールを放棄した場合に、ダイヤラがコールバックを待機するまでの時間(分単位)を入力します。範囲は0～99999です。デフォルト値は30です。
ダイヤラによる放棄の遅延	非対応	ダイヤラがコールを破棄した場合の、ダイヤラがコールバックするまでの時間(分単位)を入力します。範囲は0～99999です。デフォルト値は60です。
留守番電話の遅延	非対応	留守番電話機がコールに応答した場合に、ダイヤラがコールを応答するまでの時間(分単位)を入力します。範囲は0～99999です。デフォルト値は60です。
顧客不在の遅延	非対応	顧客が不在の場合は、ダイヤラがコールバックするまでの待機時間(分単位)を入力します。範囲は0～99999です。デフォルト値は60です。

ステップ8 [保存 (Save) ] をクリックします。

## 連絡先の編集

この手順では、連絡先を新たに作成されたキャンペーンにアップロードする方法について説明します。この手順を使用して、既存のキャンペーンの連絡先を編集することもできます。

### 手順

ステップ1 キャンペーン ページで、1つまたは複数のキャンペーンを選択します。

ステップ2 編集 > 連絡先 を選択して、キャンペーンの編集 ページを開きます。

ステップ3 連絡先テンプレート (csv) のダウンロード の横にあるダウンロードアイコンをクリックして、連絡先テンプレートをダウンロードします。このテンプレートを使用して、連絡先を入力したり、アップロードしたりすることができます。

ステップ4 キャンペーン内のすべての既存の連絡先をダウンロードするには、すべての連絡先 (csv) の横にあるダウンロードアイコンをクリックします。

ステップ5 ファイルの選択 をクリックして、連絡先ファイルをアップロードします。

(注) ファイルは、.txtまたは.csvのファイル拡張子を持つCSV形式でなければなりません  
ファイルには、少なくとも1つの電話番号が含まれていなければなりません。特殊文字は使用できません。

ステップ6 既存の連絡先を削除 チェック ボックスをオンにすると、選択したキャンペーンの既存の連絡先が削除されます。

(注) 連絡先ファイルのアップロード中に、**既存の連絡先を削除する** チェック ボックスをオンにしなかった場合は、アップロードされた連絡先は既存の連絡先に追加されます。

**ステップ7** **保存** をクリックして、**はい** をクリックし、**変更** を確定します。

## ステータスとスケジュールの編集

この手順では、キャンペーンのステータスとスケジュールを編集する方法について説明します。

### 手順

**ステップ1** **キャンペーン** ページで、編集する1つまたは複数のキャンペーンを選択します。

**ステップ2** **編集 > ステータスとスケジュール** を選択して、**キャンペーンの編集** ページを開きます。

- 1つのキャンペーンを選択した場合は、キャンペーンのステータスとスケジュールを編集します。
- 複数のキャンペーンを選択した場合は、
  1. **ステータスの編集** チェック ボックスをオンにして、キャンペーンのステータスを編集します。
  2. **スケジュールの編集** チェック ボックスをオンにして、**スケジュール** の下のフィールドを有効にして、新しい値を選択します。

**ステップ3** **保存** をクリックして、**はい** をクリックし、**変更** を確定します。

## 発信禁止番号一覧のファイルパスの保存

多くの国では、電話勧誘業者に発信禁止番号一覧の管理を義務付けています。DNC（発信禁止）一覧を使用すると、コンタクトセンターに連絡しないように要求したユーザがコンタクトセンターから確実に呼び出されなくなります。

[発信禁止一覧]には、発信コール禁止として識別される電話番号のリストが表示されます。この一覧には、国内の DNC 一覧の番号に加え、直接連絡しないように要求した顧客からの番号を含めることができます。アウトバウンドキャンペーンでは、連絡先リストに含まれていても、発信禁止一覧のエントリにはダイヤルしません。DNC 一覧はすべてのキャンペーンで共有され、電話番号のみが含まれます。

### 始める前に

1. テキスト エディタを使用して、「発信禁止」電話番号を含むテキスト ファイルを作成します。

- 各「発信禁止」エントリを呼び出さないようにするために、最大 20 文字の電話番号を新しい行に入力します。

発信禁止一覧の例：

2225554444

2225556666

2225559999

- ロガーからアクセス可能なパスにテキスト ファイルを保存します。

## 手順

**ステップ 1** Unified CCE Administration で、**組織 > キャンペーン**を選択して、**キャンペーン** ページを開きます。

**ステップ 2** **発信禁止の設定** リンクをクリックします。  
**発信禁止の設定** ポップアップ ウィンドウが開きます。

**ステップ 3** **ファイルパス名** フィールドに、ロガーまたはロガーからアクセス可能なパスの DNC 一覧インポートのファイルパスを入力します。

**ステップ 4** **[保存 (Save) ]** をクリックします。  
このソリューションは、DNC 電話番号を BA データベースの Do\_Not\_Call テーブルにインポートします。DNC 一覧インポート ファイル名は、インポートが正常に完了した後で名前が変更されます。

(注) **キャンペーン** ページでは、一度に 1 つの DNC 一覧インポート ファイルパスのみが保存されます。

キャンペーンでは、ダイヤリング リストに含まれる番号が [発信禁止] 一覧に含まれていないことを、ダイヤラに送信する前に検証します。このソリューションでは、コールを発信する直前に一覧を確認します。キャンペーンの実行中も発信禁止一覧を更新することができます。

DNC 電話番号のインポート ファイルパスを編集するには、以下を実行します。

- 発信禁止の設定** リンクをクリックします。このソリューションでは、DNC 一覧インポート ファイルの既存のファイルパスが **ファイルパス名** フィールドに表示されます。
- ファイルパス名** フィールドに、新規あるいは更新された DNC 一覧インポート ファイルのファイルパスを入力します。
- 既存の電話番号の削除** チェック ボックスをオンにして、既存の電話番号を Do\_Not\_Call テーブルから削除します。

このチェック ボックスをオフにすると、既存の DNC 電話番号が、Do\_Not\_Call テーブル内の新規または更新された DNC 電話番号に追加されます。

- [保存 (Save) ]** をクリックします。

## 業務時間

### 業務時間

業務時間とは、業務が遂行される就業時間です。業務時間の作成および変更、業務時間毎の週単位および日単位のスケジュール設定が可能です。通常の稼働日と休日とは異なる業務時間スケジュールを作成することができます。緊急時の業務時間をオン・オフにすることもできます。

業務時間のステータスを定義して、各ステータスの理由毎にコードを割り当てることができます。業務時間を開始あるいは強制終了する場合、また、特別な稼働時間や休日を追加する場合は、ステータスの理由が必要となります。

### 業務時間の検索

チーム ツールの [検索] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を提供します。

[検索] フィールドの [+] アイコンをクリックすると、ポップアップ画面が開きます。この画面で以下を実行します。

- 検索する業務時間名または説明を文字列として入力します。
- **グローバルおよび部署** または **部署のみ** を選択し、入力フィールドを有効にして、部署名をスペース区切りのリストで入力することができます。（部署は OR 検索です）。



(注) 部署別検索は、部署が設定されている場合にのみ利用することができます。

### 業務時間の追加および管理

#### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理で、**組織 > 業務時間** を選択します。
- ステップ 2** **業務時間** ページで **新規作成** をクリックして、**新しい業務時間** ページを開きます。
- ステップ 3** 一般情報タブで、以下の情報の入力して、**保存** をクリックします。

フィールド	必須ですか？	説明
Status (ステータス)	-	以下の業務時間ステータスのいずれかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 業務カレンダー毎の開始または終了</li> <li>• 強制開始</li> <li>• 強制終了</li> </ul>

フィールド	必須ですか？	説明
ステータス理由 (Status Reason)	はい (ステータスが強制開始または強制終了の場合)。	このフィールドは、ステータスが強制開始あるいは強制終了の場合にのみ有効になります。業務時間のステータス理由を検索および選択します。
[名前 (Name) ]	○	業務時間の一意の名前を入力します。最大 32 文字まで可能です。英数字、ピリオド (.)、およびアンダースコア ( _ ) が有効な文字となります。最初の文字は英数字にする必要があります。
[説明 (Description) ]	なし	業務時間の説明を入力します。
タイムゾーン	はい	ドロップダウンリストから業務時間のタイムゾーンを選択します。
部署名 (Department)	-	業務時間に関連付ける部署を検索して選択します。デフォルトは [グローバル] です。

**ステップ 4** 通常業務時間 タブをクリックして、以下の情報を入力します。

- 以下のいずれかの **業務時間タイプ** を選択します。
  - **24時間 365 日** : 常に業務時間中。稼働時間のカスタマイズはできません。
  - **カスタム** : 稼働時間をカスタマイズすることができます。
- **カスタム** を選択した場合は、業務日を少なくとも 1 日有効にして、**開始時間** および **終了時間** を選択します。

**ステップ 5** 特別業務時間および休日タブをクリックします。特別業務時間と休日を追加またはインポートすることができます。

**ステップ 6** 追加 をクリックして、**特別業務時間および休日の追加** ポップアップ ウィンドウを開きます。以下の項目に入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
日付 (Date)	はい	カレンダーから日付を選択します。
[説明 (Description) ]	なし	特別業務時間の説明を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
Status (ステータス)	-	ステータスを選択します ステータスが <b>オープン</b> であれば、 <b>開始時間</b> および <b>終了時間</b> フィールドが有効となります。
開始時刻 (Start Time)	はい (ステータスが <b>オープン</b> の場合)。	特別勤務時間の開始時刻を選択します。
終了時刻 (End Time)	はい (ステータスが <b>オープン</b> の場合)。	特別勤務時間の終了時刻を選択します。
デュレーション (Duration)	-	特別勤務時間の期間を表示します。
ステータス理由 (Status Reason)	はい	ステータス理由を検索して選択します。

**ステップ 7** **保存** をクリックして、特別勤務時間と休日を追加します。

**ステップ 8** 特別勤務時間と休日をインポートするには、以下の手順を実行します。

- a) **インポート** をクリックして、**特別勤務時間と休日のインポート** ポップアップ ウィンドウを開きます。
- b) [ダウンロード] アイコンをクリックして、特別勤務時間と休日テンプレートをダウンロードします。このテンプレートを使用して、特別勤務時間および休日を入力します。
- c) **ファイルの選択** をクリックして、特殊勤務時間と休日ファイルを検索します。**インポート** をクリックしてファイルをアップデートします。

(注) ファイルには、少なくとも 1 つの特殊勤務時間と休日が含まれていなければなりません。

ファイルは、.txt または .csv のファイル拡張子を持つ CSV 形式でなければなりません

**ステップ 9** **エクスポート** をクリックして、.csv 形式で特別勤務時間と休日をダウンロードします。

**ステップ 10** [**保存 (Save)**] をクリックします。

(注) 既存の業務時間がインポートした業務時間で上書きされます。

## ステータス理由の追加

この手順では、業務時間のステータス理由を追加および管理する方法について説明します。

### 手順

- ステップ1 **Unified CCE 管理**で、**組織 > 業務時間 > ステータス理由**を選択します。
- ステップ2 **追加** をクリックして、**エージェントの追加** ポップアップ ウィンドウを開きます。
- ステップ3 ステータス理由を入力します。最大 255 文字まで可能です。
- ステップ4 一意の理由コードを入力します。範囲は 1001 ~ 65535 です。1 ~ 1000 のコードは、システム定義の理由コード専用です。
- ステップ5 **[保存 (Save) ]** をクリックします。  
さらにステータス理由を追加するには、2 ~ 5 の手順を繰り返します。
- ステップ6 **保存** をクリックして **[一覧]** ウィンドウに戻ります。

## 複数の業務時間のステータスの編集

複数の業務時間のステータスを一度に編集するには、以下の手順を実行します。

### 手順

- ステップ1 **業務時間** ページで、編集する 複数の業務時間を選択します。
- ステップ2 **編集 > ステータス** を選択して、**業務時間の編集** ページを開きます。
- ステップ3 **ステータス チェック** ボックスをオンにして、必要なステータスを選択します。
- ステップ4 **強制開始** または **強制終了** をステータスに選択した場合、**ステータス理由**を検索して選択します。
- ステップ5 **[保存 (Save) ]** をクリックします。

## 複数の業務時間のスケジュールの編集

複数の業務時間のスケジュールを一度に編集するには、以下の手順を実行します。

### 手順

- ステップ1 **業務時間** ページで、編集する 複数の業務時間を選択します。
- ステップ2 **編集 > スケジュール** を選択して、**業務時間の編集** ページを開きます。
- ステップ3 **タイムゾーン** チェック ボックスをクリックして、必要なタイムゾーンをドロップダウンリストで選択します。

**ステップ4** **タイプ** チェック ボックスをオンにして、必要な業務時間タイプを選択します。

**ステップ5** **カスタム** を選択した場合は、業務日を少なくとも1日有効にして、**開始時間** および **終了時間** を選択します。

**ステップ6** **[保存 (Save)]** をクリックします。

## デスクトップの設定

### リソース

#### リソース

リソース ページでは、チームのリソースを設定することができます。Unified CCE Administration で、**デスクトップ > リソース** を選択して、**リソース** ページを開きます。ドロップダウン リストから **サイト** を選択します。Packaged CCE 2000 エージェント展開向けのデフォルトでは、**メイン** が選択されています。

Packaged CCE 4000 エージェントまたは 12000 エージェント展開タイプには、設定された Cisco Finesse コンポーネントを含む周辺機器セットを選択するオプションが提供されています。サイトに周辺機器セットを追加する方法の詳細については、[周辺機器セットの追加と保守](#)を参照してください。

サイトを選択した後、**周辺機器の設定** ドロップダウンリストで周辺機器セットを選択します。ドロップダウンリストには、選択したサイト向けに構成された周辺機器セットが含まれています。

このページには、クリックして各リソースを設定する以下のタブが含まれています。

- **コール変数レイアウト** : エージェントデスクトップのコール制御ガジェットに表示されるコール変数と (拡張コール コンテキスト ECC) 変数を管理します。
- **[デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)]** : エージェントおよびスーパーバイザ用のデフォルトのデスクトップ レイアウトを変更します。
- **[電話帳 (Phone Books)]** : 電話帳または電話帳の連絡を追加、編集、または削除します。
- **[ワークフロー (Workflows)]** : ワークフローとワークフロー アクションを作成、管理します。

構成するリソースは、大文字と小文字が区別されます。例えば、ワークフローを **WORKFLOW** と **workflow** という名前で2つ作成したり、電話帳を **BOOK** と **book** という名前で2つ作成できます。

## コール変数レイアウトの管理

[コール変数レイアウト (Call Variables Layouts)] ガジェットを使用して、コール変数が Finesse エージェントデスクトップでどのように表示されるかを定義できます。最大で 200 個の一意のコール変数レイアウト (1 個のデフォルトレイアウトと 199 個のカスタムレイアウト) を設定できます。次のような機能があります。

- 各レイアウトには名前 (必須) と説明 (任意) があります。
- Cisco Finesse Release 11.0 Finesse より前のリリースからアップグレードすると、以前に設定されたデフォルトレイアウトがマイグレーションされ、デフォルト名 (デフォルトレイアウト) と説明 (他のレイアウトがユーザのレイアウト [カスタム ECC 変数 (Custom/ECC Variable)] と一致しない場合に使用されるレイアウト) が割り当てられます。
- デフォルトのコール変数レイアウトの名前および説明は変更できます。
- デフォルトのコール変数レイアウトは削除できません。
- Finesse は、デフォルトのコール変数レイアウト名に (デフォルト) を付加します。
- カスタムのコール変数レイアウトを表示するには、Unified CCE ルーティング スクリプトで、`user.Layout` ECC 変数を、構成したコール変数のレイアウトの名前に設定します。この場合、カスタムレイアウトが `user.Layout` の値に一致しないと (またはカスタムレイアウトが設定されない)、Finesse にはデフォルトレイアウトが表示されます。
- Finesse は、CTI サーバフェールオーバー時に `user.Layout` ECC 変数によって指定されるカスタムレイアウトを保持します。PG フェールオーバー時に、Finesse はコールの変数および時間インジケータを保持し、アクティブコールのレイアウトをデフォルトのレイアウトに変更します。

## コール変数

各コール変数レイアウトにおいて、コール制御ガジェットのヘッダで 1 つの変数、ヘッダの下の 2 つのカラムで合計 20 個まで (各カラムで 10 個まで) の変数がサポートされます。コール変数、拡張コールコンテキスト (ECC) 変数、または次のアウトバウンドオプション ECC 変数を使用できます。

- BACampaign
- BAAccountNumber
- BAResponse
- BASTatus
- BADialedListID
- BATimeZone
- BABuddyName

カラムは空にすることができます。

管理者は、[コール変数]レイアウトに以下の追加フィールドを含めることができます。この変数は、管理者がレイアウトに割り当てることができるコール変数ガジェットで、ドロップダウンリストとして表示されます。

- queueNumber
- queueName
- callKeyCallId
- callKeyPrefix
- callKeySequenceNum
- wrapUpReason



(注) CallKeyPrefix は、コールがルーティングされた日付を示します。

CallKeyCallId は、その日にルーティングされるコール固有の番号を示します。

コールを Unified CCE データベース レコードで検索して特定するには、callKeyPrefix と callKeyCallId の 2 つの変数を連結します。

アウトバウンド オプションのデータが Cisco Finesse に表示されるようにするには、デフォルトのレイアウトを編集して、一部またはすべてのアウトバウンドオプション変数を含める必要があります。

## コール変数レイアウトの設定

### 手順

**ステップ 1** [コール変数のレイアウト] ガジェットで、以下を実行します。

- 新しいコール変数レイアウトを作成するには、**新規** をクリックします。
- 既存のコール変数レイアウトを変更するには、リストからレイアウトを選択して **編集** をクリックします (あるいは、レイアウトを削除する場合は **削除** をクリックします)。

**ステップ 2** **新規レイアウトの作成** (または、既存のレイアウトを編集する場合は [レイアウト名] の **編集**) で、以下を実行します。

- コール変数レイアウトの名前 (最大 40 文字) を入力します。
- コール変数レイアウトの説明 (最大 128 文字) を入力します。

**ステップ 3** [コールヘッダレイアウト (Call Header Layout)] 領域で、次の操作を行います。

- デスクトップの [コール制御] ガジェットのヘッダに表示される表示名 (最大 50 文字) を入力します。例えば、顧客名 (最大 50 文字) を利用します。

- ドロップダウンリストで、ヘッダに表示するコール変数またはアウトバウンドオプション ECC 変数を選択します。例えば、callVariable3（最大 32 文字）を利用します。

**ステップ 4** [Call Body Left-Hand Layout] 領域と [Call Body Right-Hand Layout] 領域で、以下の手順を実行します。

- a) 新しい行を追加するには、[行を追加 (Add Row)] をクリックします（または、行を削除する場合は「[X]」をクリックします）。
- b) 各エンドポイントについて、次の操作を行います。
  - デスクトップに表示する表示名を入力します。例えば、顧客名（最大 50 文字）を利用します。
  - 対応するコール変数を入力するか、ドロップダウンリストからアウトバウンドオプション ECC 変数（最大 32 文字）を選択します。

**ステップ 5** チェックボックスを使用して、最大 5 つのコール変数を選択します。選択したコール変数は、エージェントコールポップオーバーおよびスーパーバイザアクティブコールの詳細に表示されます。

- (注) コール変数を選択しない場合、コール本体の左側のレイアウト領域にある最初の 2 つの呼び出し変数がエージェントコールポップオーバーおよびスーパーバイザアクティブコールの詳細に表示されます。左側のレイアウトエリアに通話変数が存在しない場合は、右側のレイアウトのコール変数が選択されます。

**ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックして変更内容を保存するか、または [キャンセル (Cancel)] をクリックして変更内容を取り消します。

- (注) エージェントデスクトップのコール変数レイアウトを変更した場合、その変更は 3 秒後に反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

**ステップ 7** 最新の設定済みコール変数レイアウトを表示するには、[コール変数のレイアウトの] ガジェットで **更新** をクリックします。

## コール変数レイアウトへの ECC 変数の追加

### 手順

**ステップ 1** ECC 変数を表示するヘッダまたは行で、[変数 (Variable)] ドロップダウンリストから [カスタム (Custom)] を選択します。

**ステップ 2** [カスタム/ECC変数名 (Custom/ECC Variable Name)] フィールドで、エージェントデスクトップで表示する ECC 変数の名前を入力します。

**ステップ 3** [設定 (Set)] をクリックします。

ECC 変数が、[変数 (Variable)] ドロップダウン リストに選択肢として表示されるようになりました。

---

## コール変数レイアウトの割り当て

### 手順

---

**ステップ 1** CCE Configuration Manager で、拡張コール変数リスト内に **user.Layout** という名前の ECC 変数を作成します。

(注) `user.layout` と `user.Layout` の両方が指定されている場合、Finesse は `user.Layout` より `user.layout` を優先させます。 `user.Layout` または `user.layout` に指定されたレイアウトが見つからなければ、Finesse はデフォルト レイアウトを使用します。

**ステップ 2** CCE ルーティング スクリプトに **user.Layout** を追加します。スクリプトの該当する場所で [変数設定 (Set Variable)] ノードを使用して、`user.Layout` の値に、表示するコール変数レイアウトの名前を設定します。レイアウト名は、の [コール変数のレイアウト] タブで作成したコール変数レイアウトの名前と一致する必要があります。

---

## ワークフローを使用したコール変数レイアウトの操作

コール応答の際にエージェントに表示されるコール変数レイアウトを、ワークフローを使用し操作することができます。これを行うには、HTTP 要求ワークフローアクションを構成して、ECC 変数ユーザの値を設定します。表示するカスタム レイアウト名にレイアウトされます。

## デスクトップ レイアウトの管理

デスクトップ レイアウト タブで Finesse デスクトップのレイアウトを定義することができます。



**重要** Finesse デスクトップにアクセスするクライアントの必要条件（プロセッサ速度、RAM等）は異なる場合があります。複数のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップ（他のエージェントやスキルグループについての情報が含まれる Live Data レポートを実行するエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップ）には、単一のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップよりも高い処理能力が必要です。

クライアントに必要なパワーを決定する要因には次のようなものがありますが、これらに限定されません。

- コンタクトセンタートラフィック
- デスクトップに統合されるその他のガジェット（Live Data レポートやサードパーティガジェットなど）
- クライアントで実行するその他のアプリケーションおよび Finesse デスクトップとの共有リソース

## Finesse デスクトップレイアウト XML

Finesse デスクトップのレイアウトおよびデスクトップ上に表示されるガジェットとコンポーネントは、[Finesse レイアウト XML] で定義します。

[デスクトップレイアウトの]ガジェットを使用して、エージェントおよびスーパーバイザ向けの Finesse デスクトップのレイアウトを定義する XML ファイルをアップロードします。

ライブデータを設定するには、[複数のビューを使用したライブデータレポートの設定（158 ページ）](#)を参照してください。

デスクトップレイアウトのガジェットのアクション：

- **[Finesse Default Layout XML]**：展開すると、デフォルトの Finesse デスクトップのレイアウト XML が表示されます。
- **[デフォルトレイアウトに戻す（Restore Default Layout）]**：Finesse デスクトップをデフォルトのレイアウトに復元します。
- **[保存（save）]**：構成変更を保存します。
- **[復帰（Revert）]**：直近に保存したデスクトップのレイアウトを取得し、適用します。

## Finesse のライブデータストックレポートの変更

この手順では、Cisco Unified Intelligence Center で Live Data ストックレポートを変更し、修正されたレポートを Finesse デスクトップのレイアウトに追加する方法について説明します。テキストの例での改行や空白は、読みやすさのために示されているものであるため、実際のコードには含めないでください。



- (注) 変更されたガジェットが Finesse Desktop で表示されるようにするには、Cisco Unified Intelligence Center でレポートに対する適切な権限を与える必要があります。

## 手順

- ステップ 1** Finesse のデフォルト レイアウト XML から変更するレポートのガジェット URL をコピーし、テキスト エディタに貼り付けます。
- 例 :
- HTTPS のエージェント レポートを変更する場合、次の URL をコピーして、テキスト エディタに貼り付けます。
- ```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?
  gadgetHeight=310&viewId_1=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&
  filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&
  filterId_2=agent.id=CL%20teamName
</gadget>
```
- ステップ 2** Cisco Unified Intelligence Center では、レポートの[編集 (Edit)]ビューで、選択、ガジェットの URL を作成するビューを選択し、[リンク (Links)] をクリックします。
- [HTMLリンク (HTML Link)] フィールドに、カスタマイズされたレポートのパーマリンクが表示されます。
- ステップ 3** [HTMLリンク (HTML Link)] フィールドからカスタマイズしたレポートのパーマリンクをコピーし、テキスト エディタに貼り付けます。目的のビューにこのリンクからの viewId 値をコピーします。
- 例 :
- この例で、レポートのパーマリンクから、下線の付いた viewID をコピーします。
- ```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?
viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid
```
- ステップ 4** ガジェット URL の viewId 値を、カスタマイズされたレポートのパーマリンクからの viewId 値と置き換えます。
- ステップ 5** my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの FQDN と置き換えます。
- ステップ 6** [デスクトップ レイアウトの管理] で、カスタマイズされたガジェットの URL をデフォルトのレイアウト XML に追加し、[保存 (save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行が含まれているレポートを使用する場合、レポートが見やすくなり、スクロールしなくても画面に多くの行が表示されるように、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータ上でガジェットの高さや画面解像度を調整してください。

デスクトップのレイアウトの変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

## 複数のビューを使用したライブ データ レポートの設定

Cisco Unified Intelligence Center では、単一のガジェットに複数のライブ データ レポートやビューを表示できます。エージェントは、ガジェットのツールバーにあるドロップダウンリストから表示するビューを選択します。ガジェットのツールバーには、「レポート名 - ビュー名」の形式で最大 5 つのレポート ビューが一覧表示されます。

この手順では、viewId\_n キーおよび filterId\_n キーを使用して、複数のライブ データ ビューを Finesse デスクトップ レイアウトに追加する方法を説明します。ガジェットに表示するレポート ビューは、最大 5 つまで指定できます。5 つのビューのうち、最初のビューはデフォルトビューです。残りのビューの表示順序は定義されていません。

Finesse では、単一の viewId を使用して単一のガジェットを表示することもできます。ただし、複数の viewId\_n キーと併せて単一の viewId を指定した場合は、複数のビューが使用され、単一の viewId は無視されます。



(注) 変更されたガジェットが確実に Finesse に表示されるようにするには、Unified Intelligence Center のレポートに対して適切な権限を与える必要があります。

### 手順

**ステップ 1** ガジェットに組み込むレポートまたはビューごとに、そのビューのパーマリンクから関連 viewId を取得します。

- a) Unified Intelligence Center で、レポートの [編集 (Edit)] ビューで該当するビューを選択し、[リンク (Links)] をクリックします。

[HTMLリンク (HTML Link)] フィールドに、カスタマイズしたレポートのパーマリンクが表示されます。

- b) [HTMLリンク (HTML Link)] フィールドからカスタマイズされたレポートのパーマリンクをコピーし、テキスト エディタに貼り付けてから、パーマリンクの viewID 値をコピーして保存します。

例 :

この例で、レポートのパーマリンクから、下線の付いた viewID をコピーします。

```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?
viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid
```

**ステップ 2** Finesse のデフォルト レイアウト XML から、いずれかのライブデータ レポートのガジェット URL をコピーし、テキスト エディタに貼り付けます。

例 :

デフォルト レイアウト XML から HTTPS のエージェント スキル グループの URL をコピーし、テキスト エディタに貼り付けます。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

**ステップ 3** 別のレポート ビューを参照するように URL を更新するには、viewId\_1 の値として（等号の後に続けて）ステップ 1 で取得した目的の viewId を入力します。

例 :

以下に、ステップ 1 でコピーした viewId の例を使って更新した URL を示します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

**ステップ 4** 追加する各ビューごとに、次の操作を行います。

- a) URL の末尾に、先頭にアンパサンドを付加した viewId\_1 および agentId\_1 の文字列をコピー アンド ペーストします。

例 :

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

- b) URL にコピーした viewId\_1 および filterId\_1 を、次に使用可能な整数に更新します（この例では、viewId\_2 および filterId\_2）。

例 :

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
viewId_2=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

- c) コピーした viewId の値（等号の後）に、目的のレポートのパーマリンクで定義されている値を取り込みます（この例では 99E6C8E210000141000000D80A0006C4）。

例 :

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&
viewId_2=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

d) 次に示すように、filterId 値が、レポートタイプに必要なタイプに一致していることを確認します。

- エージェント レポート : filterId\_N=agent.id=CL%20teamName
- エージェント スキル グループ レポート : filterId\_N=agent.id=CL%20teamName
- スキル グループ レポート : filterId\_N=skillGroup.id=CL%20teamName
- プレジジョン キュー レポート : filterId\_N=precisionQueue.id=CL%20teamName

**ステップ 5** my-cuic-server を Cisco Unified Intelligence Center サーバの完全修飾ドメイン名に置き換えます。

**ステップ 6** カスタマイズされたガジェット URL を[デスクトップ レイアウトの管理 (Manage Desktop Layout) ]ガジェットのデスクトップレイアウト XML に追加し、[保存 (Save) ]をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行が含まれているレポートを使用する場合、レポートが見やすくなり、スクロールしなくても画面に多くの行が表示されるように、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータ上でガジェットの高さや画面解像度を調整してください。

デスクトップのレイアウトの変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

## デフォルトのレイアウト XML

Unified CCE および Packaged CCE の Finesse のデフォルトのデスクトップ レイアウト XML には、オプションのガジェットとメモが含まれています。メモでは、レイアウトタイプの配置を変更方法について説明します。

オプションのライブ データ ガジェットが、レイアウト XML で提供されていますが、コメントアウトされています。ライブ データをインストールして設定した後、デスクトップに表示するレポートでコメント タグを削除します。

Finesse デスクトップ 12.0(1) リリース バージョンのデフォルト レイアウト XML で利用できるアップデート :

- レイアウト設定で横方向のヘッダが利用でき、ヘッダをカスタマイズすることができるようになりました。
- Finesse デスクトップのタイトルとロゴがカスタマイズできるようになりました。
- デスクトップチャット、TeamMessage、ダイヤラ、エージェント ID、および非音声ステータス制御が、ヘッダ コンポーネントの一部として追加されました。

アップグレードされたレイアウトでは、チーム内のメッセージおよびデスクトップチャットは、デフォルトでは表示されません。XML は、デフォルトのレイアウトからコピーし

て、それぞれのカスタム レイアウトに追加しなければなりません。Cisco Finesse インストールおよびアップグレードガイドを参照してください。

- Finesse デスクトップでの垂直タブが、アイコンがカスタマイズ可能な左側の折りたたみ可能なナビゲーションバーに移動しました。
- 組み込み java スクリプト コンポーネントのサポートが追加されました。
- **ID** 属性 (オプション) は、ガジェットまたはコンポーネントを表示するために使用される HTML DOM 要素の ID です。ID はアルファベットで開始し、英数字、ハイフン (-)、アンダースコア (\_) の文字を含めなければなりません。これは、Finesse 管理ポータルを使用して設定することができます。また、コンポーネントとガジェットの間に一意にする必要があります。

- ライブデータガジェットの **managedBy** 属性 (オプション) は、この [ライブデータ] ガジェットを管理するガジェットを定義します。ライブデータガジェットの **managedBy** 属性の値は、**team-performance** となります。これは、ガジェットのレンダリングがチームパフォーマンスガジェットによって管理されていることを意味します。このガジェットは、デフォルトではレンダリングされず、チームパフォーマンスガジェットの [ステータス履歴の表示] オプションと [通話履歴の表示] オプションが選択されている場合にレンダリングされます。

アップグレードされたレイアウトの場合、**managedBy** 属性が導入され、同じタブにチームパフォーマンスガジェットの **ID** の値が設定されます。チームパフォーマンスガジェットとライブデータガジェットのペアが複数インスタンス存在する場合は、この順序で関連付けられます。チームパフォーマンスガジェットの **ID** が変更された場合は、**managedBy** 属性の値も更新して、ライブデータガジェットの同じ **ID** を反映する必要があります。でないと、チームパフォーマンスガジェットのインスタンスには、対応するライブデータガジェットが表示されません。

- **隠し** 属性 (オプション) は、ヘッドレスガジェットをサポートするために使用されます。属性が「**hidden = true**」に設定されている場合は、そのガジェットはコンテナにより読み込まれますが、表示されません。属性に設定されているデフォルト値「**false**」です。
- **maxRow** は、属性のクエリパラメータで変更します。アップグレード時には、チームパフォーマンスガジェットの URL から削除され、属性として追加されます。

**maxrow** 属性 (オプション) は、チームパフォーマンスガジェットの高さを調整するために使用されます。チームパフォーマンスガジェットのインスタンスが複数ある場合は、この属性を使用して各インスタンスの高さを設定することができます。アップグレード中は、チームパフォーマンスガジェットの高さが保持されます。デフォルトでは **maxrow** 属性値は 10 行に設定されています。

デフォルトの XML レイアウトでコンポーネント ID または URL に変更が加えられると、以下の機能が期待通りに機能しない場合があります。

コンポーネントは、任意の順序で並べ替えて Finesse デスクトップに表示することができます。

機能	コンポーネント ID	URL
タイトルおよびロゴ	cd-logo	<url>/desktop/scripts/js/logo.js</url>
音声ステータス管理	agent-voice-state	<url>/desktop/scripts/js/agentvoicestate.component.js</url>
非音声ステータス制御	nonvoice-state-menu	<url>/desktop/scripts/js/nonvoice-state-menu.component.js</url>
TeamMessage	broadcastmessagepopover	<url>/desktop/scripts/js/teammessage.component.js</url>
デスクトップチャット	chat	<url>/desktop/scripts/js/chat.component.js</url>
ダイヤラ	新規作成-コールコンポーネント	<url>/desktop/scripts/js/makenewcall.component.js</url>
エージェント ID	identity-component	<url>/desktop/scripts/js/identity-component.js</url>

## デフォルトのデスクトップレイアウトの更新

Finesse デスクトップのレイアウトを変更する場合、変更を反映するには最大 120 秒かかることがあります。ただし、変更時にログイン中のエージェントのデスクトップには、ログアウトして再びログインするまで変更は反映されません。



- (注)
- コール制御ガジェットはページ レベルのみでサポートされます。コール制御ガジェット (<gadget>/desktop/scripts/js/callcontrol.js</gadget>) を正しく動作させるには、これを <page></page> のタグ内に正確に配置する必要があります。このガジェットは <tab></tab> のタグ内には配置しないでください。  
デスクトップ レイアウト XML のバージョンタグは編集できません。
  - ライブ データ ガジェットを変更するには、[Finesse のライブ データ ストック レポートの変更 \(156 ページ\)](#) を参照してください。

## 手順

**ステップ 1** [Finesse Layout XML] 領域で、必要に応じて XML を変更します。

例：

[レポート] という名前の新しいタブを追加する場合は、<role>エージェント</role> タグにあるタブのタグ内に以下の XML を追加します。

```
<tab>
 <id>reports</id>
 <icon>Reports</icon>
 <label>Reports</label>
</tab>
```

このタブをスーパーバイザのデスクトップに追加する場合は、`<role>Supervisor</role>` タグの下にある `tabs` タグ内に XML を追加します。

タブにガジェットを追加するには、`gadgets` タグ内のそのタブに対するガジェットの XML を追加します。

```
<gadgets>
 <gadget>http://<ipAddress>/gadgets/<gadgetname>.xml</gadget>
</gadgets>
```

`<ipAddress>` をガジェットが存在するサーバの IP アドレスに置き換えます。

Finesse デスクトップのタブに複数の列を追加する場合は、そのタブの列タグ内に列ごとにガジェットを追加します。タブには 4 列まで追加できます。

```
<tabs>
 <tab>
 <id>home</id>
 <icon>home</icon>
 <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
 <columns>
 <column>
 <gadgets>
 <gadget>/desktop/scripts/js/queueStatistics.js</gadget>
 </gadgets>
 </column>
 </columns>
 </tab>
 <tab>
 <id>myHistory</id>
 <icon>history</icon>
 <label>finesse.container.tabs.agent.myHistoryLabel</label>
 <columns>
 <column>
 <!-- The following gadgets are used for viewing the call history and
state history of an agent. -->
 </column>
 </columns>
 </tab>
 <tab>
 <id>manageCustomer</id>
 <icon>profile-settings</icon>
 <label>finesse.container.tabs.agent.manageCustomerLabel</label>
 <gadgets>
 <gadget>/3rdpartygadget/files/FinextGadget.xml</gadget>
 </gadgets>
 </tab>
```

**ステップ 2 [保存 (save)] をクリックします。**

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行が含まれているレポートを使用する場合、レポートが見やすくなり、スクロールしなくても画面に多くの行が表示されるように、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータ上でガジェットの高さや画面解像度を調整してください。

デスクトップのレイアウトの変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

Finesse は XML ファイルを検証し、有効な XML 構文であり、Finesse スキーマに準拠していることを確認します。

**ステップ 3** 変更を保存した後で、最後に保存したデスクトップのレイアウトに戻すには、[復帰 (Revert)] をクリックします。デフォルトのデスクトップレイアウトに戻すには、[デフォルトレイアウトに戻す (Restore Default Layout)] をクリックします。

(注) アップグレード中に、Cisco Finesse のデフォルトのレイアウトに加えられた変更は更新されません。最新の変更を取得するには、**デフォルトのレイアウトに戻す** をクリックします。

## 横方向のヘッダ

Finesse デスクトップの横方向のヘッダには、左から右に、以下のコンポーネントが含まれています。必要があれば、すべてのコンポーネントを削除して、カスタムガジェットに置き換えることができます。

- **ロゴ**：デフォルトは Cisco のロゴとなります。カスタマイズすることができます。
- **製品名**：デフォルトは Cisco Finesse となります。カスタマイズすることができます。
- **エージェントの音声ステータス**：音声通話でのエージェントのステータスが表示されます。
- **デジタル チャネルでのエージェントのステータス**：デジタル チャネルでのエージェントのステータスが表示されます。
- **ダイヤラ コンポーネント**：エージェントは新しいコールを作成することができます。
- **ID コンポーネント**：エージェント名およびログアウト機能を、理由コードと共に表示します。



(注) ヘッダ内のすべてのガジェットおよびコンポーネントに設定された幅の合計（内側の右揃えの列と左揃え列）は、ヘッダ幅の合計を超えることはできません。ヘッダの幅を超えると、表示されないガジェットまたはコンポーネントがある場合があります。

## ヘッダのタイトルおよびロゴのカスタマイズ

Finesse デスクトップに表示されるタイトルとロゴは、以下の手順でカスタマイズすることができます。

### 手順

**ステップ 1** Title キーを使用して、config value タグに製品名を入力します。

**ステップ 2** ログ ファイルは、その他のサードパーティ ガジェットと同じ方法でアップロードします。詳細については、*Cisco Finesse* 管理ガイドのサードパーティ ガジェットのアップロードを参照してください。

**ステップ 3** ログ キーを使用して、設定値タグにログ ファイルの URL を入力します。

例：

```
<configs>
 <!-- The Title for the application which can be customised.-->
 <config value="product.full-name" Key="title"/>
 <!-- The logo file for the application-->
 <!--<config key="logo" value="/3rdpartygadgets/<some_sample_image"/>-->
</configs>
```

カスタマイズしたロゴと製品名が Finesse デスクトップに表示されます。



(注) ログとしてアップロード可能なファイル サイズは、40 ピクセル以内でなければなりません。サポートされるファイルの種類は svg, png, gif, および jpeg または .gpg です。

## alternateHosts の設定

Finesse Layout XML の <ガジェット> 要素は、ガジェットを読み込むことができる代替ホストを指定する属性を提供します。これにより、プライマリ サーバが利用できない場合に、Cisco Finesse デスクトップが別のホストを使用してガジェットを読み込めるようになります。

**alternateHosts** 属性には、**primary-host-FQDN** が利用できない場合に使用される FQDN のコマンド区切りのリストが含まれています。

```
<gadget alternateHosts="host1,host2,host3,...">
 https://<primary-host-FQDN>/<gadget-URL>
</gadget>
```

**alternat\_hosts** 属性は、絶対 URL を持つガジェットにのみ適用されます。この URL には、ホストの FQDN、オプションのポート、およびガジェットへの完全 URL パスが含まれています。

例：<gadget alternateHosts="host1,host2">http://primary host/relative\_path</gadget>

プライマリ ホストからガジェットを読み込めない場合、Cisco Finesse のコンテナは、**alternat\_hosts** 属性で指定されている順序に従って、別のホストからガジェットの読み込みを試みます。

一部のホストに到達可能であっても、Cisco Finesse デスクトップがガジェットの読み込みに失敗することがあります。こういった場合は、Cisco Finesse デスクトップを更新します。

ガジェットが相対 URL で指定されている場合（例えば <gadget >/3rdpartygadgets/relative\_path</gadget>）、**alternat\_hosts** 属性は適用されず、Cisco Finesse デスクトップはこれを無視します。



- (注) Cisco Finesse デスクトップが正常にロードされた後にガジェットにサービスを提供するホストに障害が発生した場合は、デスクトップを更新して、代替ホストからガジェットを読み込む必要があります。ガジェットには、独自のフェールオーバーメカニズムが実装されていません。

## ヘッドレス ガジェットの設定

ヘッドレス ガジェットは、表示領域を必要とせず、ブラウザにバックグラウンドタスクと同様に読み込んで実行することができるガジェットです。レイアウトXMLでヘッドレスガジェットをサポートするために隠し属性（オプション）が使用されます。属性が「hidden=true」に設定されている場合は、そのガジェットはコンテナによって読み込まれますが、表示はされません。属性に設定されているデフォルト値「false」です。

### 左側のナビゲーションバーでのアイコンのカスタマイズ

Finesse デスクトップの折りたたみ可能な左側のナビゲーションバーにアイコン（カスタムおよび組み込み）を追加することができます。

#### 手順

**ステップ 1** id タグにガジェットまたはコンポーネント名を入力します。

**ステップ 2** icon タグにアイコンの値を入力します。

**ステップ 3** アイコンのファイルは、サードパーティ ガジェットと同じ方法でアップロードします。

詳細については、*Cisco Finesse* 管理ガイドのサードパーティ ガジェットのアップロードを参照してください。

- (注) カスタムアイコンを追加する場合は、icon タグにパスを指定します。組み込みアイコンを追加する場合は、icon タグにアイコン値を指定します。

#### 例：

```
<tab>
 <id>myHistory</id>
 <icon>/3rdpartygadgets/<some_sample_image>
 <label>finesse.container.tabs.agent.myHistoryLabel</label>
 <columns>
 <column>
 <!-- The following gadgets are used for viewing the call history and
state history of an agent. -->
 <gadgets>
 <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget
 .jsp?gadgetHeight=280&viewId=5FA44C6F930C4A64A6775B21A17EED6A&
 filterId=agentTaskLog.id=CL%20teamName</gadget>
 <gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget
 .jsp?gadgetHeight=280&viewId=56BC5CCE8C37467EA4D4EFA8371258BC&
 filterId=agentStateLog.id=CL%20teamName</gadget>
 </gadgets>
 </column>
 </columns>
</tab>
```

```

 </column>
 </columns>
</tab>
<tab>
 <id>manageCustomer</id>
 <icon>/3rdpartygadgets/<some_sample_image>
 <label>finesse.container.tabs.agent.manageCustomerLabel</label>
 <gadgets>
 <gadget>/desktop/gadgets/CustomerContext.xml</gadget>
 </gadgets>
</tab>

```

- (注) カスタムアイコンとして左側のナビゲーションバーでアップロード可能なファイルサイズは、25 ピクセル×25 ピクセルです。左側のナビゲーションバーのタブのタイトルの最大幅は、80 ピクセル以下でなければなりません。サポートされるファイルの種類は svg, .png, .gif, および .jpeg または .jpg です。

## XML スキーマ定義

アップロードした XML が Finesse の XML スキーマ定義に準拠していることを確認する必要があります。Finesse の XML スキーマ定義は次のとおりです。

```

<?xml version="1.0" encoding="UTF-8"?>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
 xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse" targetNamespace="http://www.cisco.com/vtg/finesse"
 elementFormDefault="qualified">
 <!-- definition of version element -->
 <xs:element name="version">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:double">
 <xs:pattern value="[0-9\.]+" />
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
 </xs:element>
 <!-- The below elements are for common desktop header and configs -->
 <!-- Copied from:
 https://github5.cisco.com/cdu-shared/common-desktop/blob/master/java/layout-manager/src/main/resources/layoutSchema.xsd
 -->
 <!-- If the common-desktop XSD changes, this too needs to be updated -->
 <!-- Only difference is that, column has been renamed to headercolumn, since column
 is already there in finesse desktop layout -->
 <xs:complexType name="configs">
 <xs:sequence>
 <xs:element name="config" type="config" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded" />
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
 <xs:complexType name="config">
 <xs:attribute name="key">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:pattern value="[a-zA-Z]*" />
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
 </xs:attribute>
 <xs:attribute name="value" type="xs:string" />
 </xs:complexType>
 <xs:complexType name="header">
 <xs:choice>
 <xs:sequence>

```

```

 <xs:element name="leftAlignedColumns" type="listOfColumns" minOccurs="1"
maxOccurs="1" />
 <xs:element name="rightAlignedColumns" type="listOfColumns" minOccurs="0"
maxOccurs="1" />
 </xs:sequence>
 <xs:sequence>
 <xs:element name="rightAlignedColumns" type="listOfColumns" minOccurs="1"
maxOccurs="1" />
 </xs:sequence>
</xs:choice>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="component">
 <xs:sequence>
 <xs:element name="url" type="xs:string" minOccurs="1" maxOccurs="1" />
 <xs:element name="stylesheet" type="xs:string" minOccurs="0" maxOccurs="1" />
 </xs:sequence>
 <xs:attribute name="id" use="required">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:pattern value="." />
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
 </xs:attribute>
 <xs:attribute name="order">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:pattern value="[0-9]{0,10}" />
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
 </xs:attribute>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="listOfColumns">
 <xs:sequence>
 <xs:element name="headercolumn" type="headercolumn" minOccurs="1"
maxOccurs="unbounded" />
 </xs:sequence>
</xs:complexType>
<xs:complexType name="headercolumn">
 <xs:choice minOccurs="0" maxOccurs="1">
 <xs:element ref="gadget" />
 <xs:element name="component" type="component" />
 </xs:choice>
 <xs:attribute name="width">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:pattern value="[0-9]+(px|%)" />
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
 </xs:attribute>
</xs:complexType>
<!-- The above elements are for common desktop header and configs -->
<!-- definition of role type -->
<xs:simpleType name="role">
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:enumeration value="Agent" />
 <xs:enumeration value="Supervisor" />
 <xs:enumeration value="Admin" />
 </xs:restriction>
</xs:simpleType>
<!-- definition of simple elements -->
<xs:element name="id">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:pattern value="[a-zA-Z]([-_:\.a-zA-Z0-9])*" />
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>

```

```

 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
</xs:element>
<xs:element name="label">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:minLength value="1" />
 <xs:pattern value="^[^\r\n]+" />
 <!-- This regex restricts the label string from carriage returns or newline
characters -->
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
</xs:element>
<xs:element name="icon" type="xs:anyURI" />
<xs:element name="gadget">
 <xs:complexType>
 <xs:simpleContent>
 <xs:extension base="restrictWhiteSpaces">
 <!-- <xs:attribute name="staticMessage" type="xs:string"/> -->
 <xs:attribute name="id">
 <xs:simpleType>
 <xs:restriction base="xs:string">
 <xs:pattern value="[a-zA-Z]([-_a-zA-Z0-9])*" />
 </xs:restriction>
 </xs:simpleType>
 </xs:attribute>
 <xs:attribute name="alternateHosts" type="xs:string" />
 <xs:attribute name="managedBy" type="xs:string" />
 <xs:attribute name="hidden" type="xs:boolean" />
 </xs:extension>
 </xs:simpleContent>
 </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="role" type="role" />
<xs:element name="gadgets">
 <!-- Grouping of a set of gadgets -->
 <xs:complexType>
 <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
 <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
 <xs:element ref="gadget" />
 <!-- URI of the gadget xml -->
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:simpleType name="restrictWhiteSpaces">
 <xs:restriction base="xs:anyURI">
 <xs:minLength value="1" />
 <xs:pattern value="\S+" />
 <!-- This regex restricts anyURI from containing whitespace within -->
 </xs:restriction>
</xs:simpleType>
<xs:element name="column">
 <!-- Grouping of a set of gadgets within a column -->
 <xs:complexType>
 <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
 <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
 <xs:element ref="gadgets" />
 <!-- URI of the gadget xml -->
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
</xs:element>
<xs:element name="columns">
 <!-- Grouping of a set of columns -->
 <xs:complexType>

```

```

 <xs:sequence>
 <xs:element ref="column" minOccurs="0" maxOccurs="unbounded" />
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
 </xs:element>
 <xs:element name="page">
 <!-- Grouping of a set of persistent gadgets -->
 <xs:complexType>
 <xs:sequence minOccurs="0" maxOccurs="unbounded">
 <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
 <xs:element ref="gadget" />
 <!-- URI of the gadget xml -->
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
 </xs:element>
 <xs:element name="tab">
 <xs:complexType>
 <xs:sequence>
 <xs:element ref="id" />
 <!-- Id of the tab selector in the desktop -->
 <xs:element ref="icon" minOccurs="0" maxOccurs="1" />
 <xs:element ref="label" />
 <!-- Label of the tab selector -->
 <xs:choice>
 <xs:element ref="gadgets" minOccurs="0" maxOccurs="1" />
 <xs:element ref="columns" minOccurs="0" maxOccurs="1" />
 </xs:choice>
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
 </xs:element>
 <xs:element name="tabs">
 <!-- Grouping of tabs -->
 <xs:complexType>
 <xs:sequence maxOccurs="unbounded">
 <!-- No limit to number of tabs for now -->
 <xs:element ref="tab" />
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
 </xs:element>
 <xs:element name="layout">
 <xs:complexType>
 <xs:sequence>
 <xs:element ref="role" />
 <!-- Type of the role -->
 <xs:element ref="page" />
 <!-- List of page gadgets -->
 <xs:element ref="tabs" />
 <!-- Grouping of tabs for this particular role -->
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
 </xs:element>
 <xs:element name="finesseLayout">
 <!-- Layout of the desktop -->
 <xs:complexType>
 <xs:sequence>
 <xs:element ref="version" />
 <xs:element name="configs" type="configs" minOccurs="0" maxOccurs="1" />
 <xs:element name="header" type="header" minOccurs="1" maxOccurs="1" />
 <xs:sequence maxOccurs="3">
 <!-- only support 3 roles for now -->
 <xs:element ref="layout" />
 </xs:sequence>
 </xs:sequence>
 </xs:complexType>
 </xs:element>
 </xs:sequence>
</xs:complexType>

```

```
</xs:element>
</xs:schema>
```

## 電話帳の管理

Cisco Finesse Administration Console の **電話帳** タブで、グローバル電話帳、チームの電話帳、および電話帳の連絡先を作成して管理することができます。グローバル電話帳はすべてのエージェントが使用できます。チームの電話帳は特定のチームのエージェントが使用することができます。

Finesse は以下の数の電話帳をサポートします。

- 10 個のグローバル電話帳
- 300 個のチーム電話帳

システムは合計 50,000 件の連絡先をサポートします。すべての電話帳におけるエージェント毎の連絡先の合計数は、1,500 件に制限されています。

電話帳および電話帳の連絡先を表示、追加、編集、または削除するには、**電話帳** ガジェットを使用します。[名前 (Name) ]ヘッダまたは[割り振る先 (Assign To) ]ヘッダをクリックすると、電話帳を昇順または降順で並べ替えることができます。[姓]、[名]、[番号]、または[メモ]ヘッダのいずれかをクリックすると、連絡先を昇順または降順で並べ替えることができます。

以下の表で、**電話帳** ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
[名前 (Name) ]	電話帳の名前。名前は一意である必要があり、最大 64 文字の英数字にすることができます。
割り振る先 (Assign To)	電話帳がグローバル (All Users) か、またはチームメンバーのみが使用できる (Teams) かを示します。
姓 (Last Name)	連絡先の姓。姓の長さは 128 文字までです。このフィールドは任意です。
名 (First Name)	連絡先の名前。名前の長さは 128 文字までです。このフィールドは任意です。
番号 (Number)	連絡先の電話番号。電話番号は、1 ~ 32 文字です。空白にはできません。
注意	連絡先を説明するオプションのテキスト。メモの長さは 128 文字までです。

**電話帳** ガジェットのアクション：

- **[新規 (New) ]**：新しい電話帳または連絡先を追加します。
- **[編集 (Edit) ]**：既存の電話帳または連絡先を編集します。

- [削除 (Delete) ] : 電話帳または連絡先を削除します。
- [更新 (Refresh) ] : サーバから電話帳または連絡先のリストをリロードします。
- [インポート (Import) ] : 電話帳に連絡先のリストをインポートします。
- [エクスポート (Export) ] : 電話帳から連絡先のリストをエクスポートします。

## 電話帳の追加

### 手順

---

**ステップ 1** 電話帳 ガジェットで、**新規**をクリックします。

[New Phone Book] 領域が表示されます。

**ステップ 2** 名前 フィールドに電話帳の新しい名前を入力します。

(注) 電話帳の名前には、最長 64 文字まで使用できます。

**ステップ 3** 割り当て ボックスのドロップダウンリストで、電話帳がグローバルである場合は**すべてのユーザ**を選択し、指定されたチームのみが電話帳を使用できる場合は**チーム**を選択します。

**ステップ 4** [保存 (Save) ] をクリックします。

---

## 電話帳の編集

### 手順

---

**ステップ 1** 電話帳 ガジェットで、編集する電話帳を選択します。

**ステップ 2** [編集 (Edit) ] をクリックします。

**ステップ 3** 名前 フィールドに電話帳の新しい名前を入力します。電話帳にアクセスできるかユーザを変更する場合は、**割り当て** フィールドのドロップダウンリストから、**すべてのユーザ**または**チーム**を選択します。

**ステップ 4** [保存 (Save) ] をクリックします。

[割り当て] フィールドを [チーム] から [すべてのユーザ] に変更した場合、**はい** をクリックして変更内容を確定します。

---

## 電話帳の削除

### 手順

---

- ステップ1 電話帳 ガジェットで、削除する電話帳を選択します。
  - ステップ2 [削除 (Delete) ] をクリックします。
  - ステップ3 選択した電話帳を削除するには [はい (Yes) ] をクリックします。
- 

## 連絡先の追加

### 手順

---

- ステップ1 電話帳 ガジェットで、連絡先を追加する電話帳を選択します。  
[List of Contacts for <phone book name>] 領域が表示されます。
  - ステップ2 [新規 (New) ] をクリックします。
  - ステップ3 各フィールドに値を指定します。[名 (First Name) ]、[姓 (Last Name) ]、および[注意] のフィールドは任意で、最大文字数は128です。[番号 (Number) ] フィールドは必須で、最大文字数は32です。
  - ステップ4 [保存 (Save) ] をクリックします。
- 

## 連絡先の編集

### 手順

---

- ステップ1 電話帳 ガジェットで、編集する連絡先が含まれている電話帳を選択します。  
[List of Contacts for <phone book name>] 領域が表示されます。
  - ステップ2 編集する連絡先を選択します。
  - ステップ3 [編集 (Edit) ] をクリックします。
  - ステップ4 変更するフィールドを編集します。[名]、[姓]、および[メモ] フィールドは任意で、最大文字数は128です。[番号] フィールドは必須で、最大文字数は32です。
  - ステップ5 [保存 (Save) ] をクリックします。
-

## 連絡先の削除

### 手順

**ステップ 1** 電話帳 ガジェットで、削除する連絡先が含まれている電話帳を選択します。

[List of Contacts for <phone book name>] 領域が表示されます。

**ステップ 2** 削除する連絡先を選択します。

**ステップ 3** [削除 (Delete) ] をクリックします。

**ステップ 4** 選択した連絡先を削除するには [はい (Yes) ] をクリックします。

## 連絡先のインポート

インポート機能では、電話帳のすべての連絡先が連絡先の新しいリストで置き換えられるか、または新しい電話帳に連絡先が入力されます。

インポート リストは、カンマ区切り値 (CSV) 形式で指定する必要があります。最大 1500 件の連絡先を含めることができます。1500 件を超える連絡先が含まれるインポート リストは拒否され、エラー メッセージが表示されます。

CSV ファイルには、以下の表で説明するフィールドが含まれます。

フィールド	最大長	空白の可否	使用できる文字
名 (First Name)	128	○	英数字  (注) インポートする連絡先を含む CSV ファイルは、ラテンまたは UTF-8 エンコードを使用しなければなりません。
姓 (Last Name)	128	○	
Phone Number	32	×	
注意	128	○	

次に、電話帳の CSV ファイルの例を示します。

```
"First Name","Last Name","Phone Number","Notes"
"Amanda","Cohen","6511234",""
"Nicholas","Knight","612-555-1228","Sales"
"Natalie","Lambert","952-555-9876","Benefits"
"Joseph","Stonetree","651-555-7612","Manager"
```

電話帳の CSV ファイルは、この形式に準拠し、最初の行にヘッダを含める必要があります。インポート中、不正な文字がないかファイルがスキャンされます。不正な文字が検出されると、それらは疑問符に置き換えられます。



- (注) エクスポートした CSV ファイルでは、実際のファイルデータの一部であるカンマや二重引用符がフィールドの区切り文字と間違えられないように、常に各フィールドが上記の例の通り、二重引用符で囲んで表示されます。データにこれらの文字が含まれていない場合、インポート用に準備するファイルの中で二重引用符を省略できます。

#### 手順

- ステップ 1** **電話帳** ガジェットで、連絡先のリストをインポートする電話帳を選択します。
- ステップ 2** [インポート (Import) ] をクリックします。
- ステップ 3** [参照 (Browse) ] をクリックして、インポートする連絡先が含まれる CSV ファイルの場所に移動します。
- (注) CSV ファイルでは、ラテンまたは Unicode-8 エンコードを使用する必要があります。
- ステップ 4** [OK] をクリックします。

### 連絡先のエクスポート

エクスポート機能では、既存の電話帳から連絡先の一覧を抽出することができます。エクスポートされたリストは CSV 形式で保存されます。

#### 手順

- ステップ 1** **電話帳** ガジェットで、エクスポートする連絡先が含まれている電話帳を選択します。
- ステップ 2** [エクスポート (Export) ] をクリックします。
- ステップ 3** Excel で CSV ファイルを開くには、**開く** をクリックします。または、必要に応じて、**保存** ドロップダウンリストをクリックして、**保存**、**名前を付けて保存** を選択するか、**保存して開く** を選択します。
- ステップ 4** ダウンロードしたファイルを表示するか、ダウンロードしたファイルが保存されているフォルダを開くか、インターネット EXPLORER の [View Downloads] ウィンドウを表示するか、またはファイルを表示せずにメッセージを閉じるかを選択するように求めるメッセージが表示されます。

### ワークフローの管理

ワークフロー タブで、ワークフローとワークフロー アクションを作成、管理することができます。

## ワークフローとワークフローアクション

ワークフローを使用して、共通の反復的なエージェントタスクを自動化することができます。ワークフローには一意の名前と有用な説明があります。[Manage Workflows] ガジェットと [Manage Workflow Actions] ガジェットを使用して、ワークフローおよびワークフローアクションを表示、追加、編集、または削除します。

すべてのワークフローがチームレベルのワークフローです。グローバルのワークフローは作成できません。グローバルワークフローが必要な場合は、チームワークフローを作成して、すべてのチームに割り当てます。

Finesse は次の数のワークフローとワークフローアクションをサポートします。

- Finesse システムあたり 100 個のワークフロー
- Finesse システムあたり 100 個のアクション
- チームあたり 20 個のワークフロー
- ワークフローあたり 5 つの条件
- ワークフローあたり 5 つのアクション
- アクションあたり 5 つの変数

また、ワークフローの設定に使用できるフィールドは以下の通りです。

- queueNumber
- queueName
- callKeyCallId
- callKeyPrefix
- callKeySequenceNum
- wrapUpReason

ワークフローとワークフローアクションを昇順または降順で並べ替えるには、列のヘッダをクリックします。

以下の表で、[ワークフローの管理] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
[名前 (Name) ]	名前は一意である必要があり、最大 40 文字を使用することができます。
説明	説明は最大 128 文字で指定します。
メディア	ワークフローのメディア。メディアを音声と任意の優先デジタルチャネルに設定することができます。

以下の表で、[ワークフローアクションの管理] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
[名前 (Name) ]	ワークフローのアクション名は一意である必要があり、最大64文字を使用することができます。
タイプ	ワークフローのタイプ。使用できる値は、[Browser Pop]、[HTTP 要求 (HTTP Request) ] です。

[Manage Workflows] ガジェットと [Manage Workflow Actions] ガジェットのアクションは次のとおりです。

- **[新規 (New) ]** : 新しいワークフローまたはワークフロー アクションを追加します。
- **[編集 (Edit) ]** : ワークフローまたはワークフロー アクションを編集します。
- **[削除 (Delete) ]** : ワークフローまたはワークフロー アクションを削除します。
- **[更新 (Refresh) ]** : サーバからワークフローまたはワークフローアクションのリストをリロードします。

Finesse デスクトップまたはサードパーティ ガジェットで処理されるワークフロー アクションを設定できます。サードパーティ ガジェットは Finesse とは異なる方法でアクションを処理するように設計できます。

各ワークフローには1種類のトリガだけを含める必要があります。トリガは、Finesse ダイアログ イベントに基づきます。



(注) メディアを選択した後のみ、トリガを設定することができます。

- ダイアログ イベントには以下が含まれます。
  - コール着信時
  - コール応答時
  - コール終了時
  - コール発信時
  - アウトバウンド オプション コールのプレビュー中
- ダイアログ チャネルには以下が含まれます。
  - タスクの提供時
  - タスク承認時
  - タスク アクティブ時
  - タスク一時停止時

- タスク 中断時
- タスク 終了時

ワークフローエンジンでは次の簡単なロジックを使用して、ワークフローを実行するかどうかを判断します。



(注) ワークフローのロジックと例は、すべてのメディアで類似しています。

- トリガセットと条件は、受信した各ダイアログ イベントに対して評価されます。
- ワークフロー エンジンは、設定済みのワークフローのトリガセットおよび条件を満たす最初のコールに対するワークフローのイベントを処理します。このコールが終了するまでは、その他のワークフローを実行しません。最初のコール中にエージェントが次のコールを受け取ると、最初のコールが終了しても、2回目のコールでワークフローを実行しません。
- 特定のトリガタイプ（例えば、コールの着信）のワークフローの実行後、同じダイアログ ID に対して再びトリガを実行することはありません。

ワークフロー エンジンは、エージェントがサインインするとエージェントのワークフローをキャッシュします。また、エージェントをサインアウトしてもう一度サインインするか、ブラウザを更新するまで、ワークフローはエージェントを変更しません。



(注) コールの着信、コールへの応答、またはコールの発信をトリガするワークフローは、ブラウザの更新時に実行されます。エージェントがブラウザを更新すると、ワークフローエンジンではコールが最近の着信、または新規の着信として表示されます。HTTP 要求アクションがワークフローの一部である場合、そのHTTP要求はエージェントがブラウザを更新したときに送信されます。HTTP要求を受信するアプリケーションは、このシナリオを考慮する必要があります。

ワークフローの例は、ダイアログのイベント（例えば、ANIや顧客情報）から情報を収集し、顧客情報が含まれる Web ページを表示するアクションをトリガするコール着信イベントです。

イベントから収集したデータの値によって、トリガイventをフィルタリングできます。いずれかの条件が満たされたか、すべての条件が満たされたときに実行するようにワークフローを設定できます。

個々の条件は、以下の通り構成されます。

- 検査するイベントのデータ、例えば、DNIS、コール変数。
- イベント データと入力された値の比較（例えば、contains（含まれる）、is equal to（等しい）、is not equal to（等しくない）、begins with（次の値で始まる）、ends with（次の値で終わる）、is empty（空白）、is not empty（空白ではない）、および is in list（リストにある））

トリガとその条件が満たされたときに、ワークフローに割り当てられたアクションのリストが実行されます。アクションは、リストに表示される順序で実行されます。

ワークフローは、Finesse ユーザであるエージェントおよびスーパーバイザのみを対象として実行されます。ワークフローエンジンは Finesse デスクトップアプリケーションでユーザ単位でクライアント側を実行する JavaScript ライブラリです。デスクトップは、ユーザがログインするとき、またはブラウザを更新するたびに、サーバからユーザに対して実行するワークフローを取得します。



(注) ユーザがサインインしている間にワークフローまたはアクションに対して行われた変更は、自動的にそのユーザにプッシュされません。

ワークフローやアクションが動作できないように矛盾するワークフロー、条件、およびアクションを設定することができます。ワークフローは検証されていません。

チームに複数のワークフローが設定されている場合、ワークフローエンジンは、設定された順序で評価します。ワークフローエンジンはアクションなしのワークフローを無視します。ワークフローエンジンがイベントやワークフローの条件と一致するトリガのあるワークフローを検出し、そのワークフロー条件を true と評価した場合、そのワークフローが使用され、リスト内の後続のワークフローは評価されません。条件なしのワークフローは、イベントがワークフローのトリガと一致する場合に true と評価します。デフォルトでは、すべてのワークフローが有効です。特定のユーザに対して一度に実行できるワークフローは 1 つだけです。

ワークフローエンジンは、ワークフローをトリガしたダイアログから、ワークフロー条件に使用されるダイアログベースの変数を取得します。変数がダイアログで見つからない場合、その値は空であると見なされます。

ワークフローエンジンは、一致するワークフローに関連付けられたアクションを、表示された順序で実行します。ワークフローエンジンは以前に実行したアクションが失敗した場合でも、ワークフローでアクションを実行します。失敗したアクションは記録されます。

Finesse サーバは、Finesse ユーザに対して表示されるコールを制御します。ユーザに対して複数のコールが存在している場合、ワークフローはトリガに一致する最初のコールだけに適用されます。表示される最初のコールがトリガが一致せず、2 番目のコールがトリガに一致した場合、ワークフローエンジンは、2 番目のコールに対してトリガを評価して処理します。

表示されるコールが Finesse デスクトップで唯一のコールである場合は、そのコールが最初に表示されるコールであると見なされます。(電話会議中に) 電話機で 2 件のコールがマージされる場合、存続しているコールの最初に表示されたコール フラグ値が使用されます。

ユーザがブラウザを更新したときにコールが存在している場合、ワークフローエンジンはそのコールをそのまま評価します。ダイアログデータ (コール変数値) が変更された場合、データが元のワークフローのトリガおよび条件と一致しなくなった可能性があります。データが別のワークフローと一致する場合や、一致するワークフローがない場合もあります。

ユーザがブラウザを更新したときに複数のコールが存在している場合、ワークフローエンジンは Finesse サーバから受信した最初のダイアログを最初に表示されるコールとして処理します。このコールは、ブラウザの更新前に表示されていたコールと同じコールである必要はありません。

ん。その他のコールに対して受信したダイアログは、最初に表示されるコールとは見なされな  
いため、無視されます。ブラウザの更新後、ワークフローエンジンがロードされる前に複数の  
コールのダイアログが受信された場合、最初に表示されるコールと見なされるコールがないた  
め、評価されるダイアログはありません。

ワークフローは、Finesseのエージェントとスーパーバイザの両方に対して実行されます。スー  
パーバイザが属しているチーム（スーパーバイザが管理するチームとは区別される）が、スー  
パーバイザに対して実行するワークフローを判断します。スーパーバイザを自分のチームに所  
属させて、エージェントのワークフローが実行されないようにすることができます。

## ワークフローのトリガとアウトバウンドコール



- (注) アウトバウンドオプションコール専用のワークフローを作成する場合、[BAStatus is not empty]  
の条件を追加します（その時点で BAStatus が空になるため、ワークフロートリガの「コール  
が届いた時」を除く）。この状態では、ワークフローが、アウトバウンドオプションコール  
を、エージェントが開始したアウトバウンドコールと区別することができます。

以下の表では、何種類かのアウトバウンドコールのシナリオで、ワークフローがいつトリガさ  
れるかについて説明します。

ワークフローのトリガ	ダイレクトプレビュー アウトバウンドコール	プレビューアウトバウ ンドコール	プログレッシブ/プレ ディクティブアウトバ ウンドコール
コールのプレビュー中	エージェントがコール をプレビューしたとき （コールを受け入れる か、または拒否する 前）	エージェントがコール をプレビューしたとき （コールを受け入れる か、または拒否する 前）	トリガしない
コールが着信したとき	トリガしない	エージェントがコール を受け取れたとき	コールがエージェント デスクトップに着信し たとき
コールが応答されたとき	顧客がコールに応答し たとき、およびフェー ルオーバー中	顧客がコールに応答し たとき、およびフェー ルオーバー中	顧客がコールに応答し たとき
コールが行われたとき	顧客のコールが開始さ れたとき	顧客のコールが開始さ れたとき	顧客のコールが開始さ れたとき、および フェールオーバー中
コールが終了したとき	顧客のコールが終了し たとき	顧客のコールが終了し たとき	顧客のコールが終了し たとき

## ブラウザ POP ワークフローアクションの追加

[Browser Pop] ワークフローアクションでは、ワークフローの条件が満たされた場合に、ブラウザのウィンドウまたはユーザのデスクトップのタブを開きます。



(注) このアクションで新しいウィンドウまたはデスクトップのタブのどちらを開くかは、ターゲットユーザのブラウザの設定によって異なります。

### 手順

**ステップ 1** [ワークフローアクションの] ガジェットで、**新規**をクリックします。

**ステップ 2** [名前 (Name) ]ボックスに、アクションの名前を入力します。

(注) ワークフローアクション名は 64 文字に制限されます。

**ステップ 3** [タイプ] ドロップダウンリストで、**Browser Pop**を選択します。

**ステップ 4** [担当] ドロップダウンリストから、**Finesse** デスクトップまたはその他 (サードパーティ ガジェット) のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。

**ステップ 5** [ウィンドウ名] ボックスに、開いているウィンドウの ID として使用する名前を入力します。このウィンドウ名を使用するアクションは、その特定のウィンドウを再利用します。

(注) ウィンドウ名は 40 文字に制限され、空白にすることができます。ウィンドウ名を空白にすると、アクションが実行されるたびに新しいウィンドウが開きます。

**ステップ 6** タグを追加するには、ブラウザウィンドウの URL を入力して、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例 :

`http://www.google.com/search?q=`  `&`  `37062`

選択するすべての変数に対して、[サンプルデータ (Sample Data) ]ボックスにテストデータを入力できます。[サンプルデータ (Sample Data) ]領域の下の [Browser URL] ボックスに、サンプル URL が自動的に生成されます。URL をテストするには、[開く (Open) ]をクリックして、ブラウザで URL を開きます。

(注) Finesse は、入力した URL を検証は行いません。

**ステップ 7** [保存 (Save) ] をクリックします。

## HTTP 要求ワークフローアクションの追加

[HTTP 要求 (HTTP Request) ] ワークフローアクションは、デスクトップユーザに代わって API への HTTP 要求を作成します。

## 手順

- ステップ 1** [ワークフローアクションの] 領域で、**新規**をクリックします。
- ステップ 2** [名前 (Name) ]ボックスに、アクションの名前を入力します。  
ワークフローアクション名には、最大 64 文字を含めることができます。
- ステップ 3** [タイプ (type) ]ドロップダウンリストで、[HTTP 要求 (HTTP Request) ]を選択します。
- ステップ 4** [処理者 (Handled By) ]ドロップダウンリストから、Finesse デスクトップまたはその他 (サードパーティ ガジェット) のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。
- ステップ 5** [方法 (Method) ]ドロップダウンリストで、使用する方法を選択します。  
PUT と POST のいずれかを選択できます。
- ステップ 6** [場所 (Locations) ]ドロップダウンリストで、場所を選択します。  
Finesse API に対して HTTP 要求を行う場合は、[Finesse] を選択します。他の API に対して要求を行う場合は、[その他 (Other) ]を選択します。
- ステップ 7** [コンテンツ タイプ (Content Type) ]ボックスに、コンテンツ タイプを入力します。  
デフォルトのコンテンツ タイプは `application/xml` で、これは Finesse API 用のコンテンツ タイプです。別の API を使用している場合は、その API 用のコンテンツ タイプを入力します (例えば、`application/JSON`) 。
- ステップ 8** [URL] ボックスに、要求を行う URL を入力します。URL に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグ アイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。  
例 :
- `/finesse/api/User/`  
- (注) 前の例では、Finesse API の URL です。別の API に対して要求を行う場合は、URL 全体を入力する必要があります (例えば、`http://googleapis.com`)。
- URL にタグを追加するには、ボックスの右側にあるタグ アイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。前の例で、`dialogId` を追加するには、タグ アイコンをクリックし、リストから `[dialogId]` を選択します。
- ステップ 9** [本体 (Body) ]ボックスに、要求のテキストを入力します。本文はコンテンツ タイプと一致している必要があります (コンテンツ タイプが `application/xml` の場合、本文に XML を含める必要があります)。本文に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグ アイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。  
追加するすべての変数に対して、[サンプル データ (Sample Data) ]ボックスにテスト データを入力できます。

ステップ10 [保存 (Save) ] をクリックします。

---

## ワークフローアクションの編集

### 手順

---

ステップ1 [ワークフローアクションの] ガジェットで、編集するアクションを選択します。

ステップ2 [編集 (Edit) ] をクリックします。

ステップ3 変更するフィールドを編集します。

ステップ4 [保存 (Save) ] をクリックします。

---

## ワークフローアクションの削除

### 手順

---

ステップ1 [Workflow Actions] ガジェットで、削除するアクションを選択します。

ステップ2 [削除 (Delete) ] をクリックします。

ステップ3 選択したアクションを削除するには [はい (Yes) ] をクリックします。

---

## ワークフローの追加

### 手順

---

ステップ1 [ワークフロー] ガジェットで、**新規** をクリックします。

ステップ2 **メディアの選択** ドロップダウンでメディアを選択します。

(注) 音声のみの設定の場合は、**メディアの選択** ドロップダウンでは音声のみが表示されません。

ステップ3 **名前** ボックスに、ワークフローの名前を入力します。

(注) この名前には 40 文字まで使用できます。

ステップ4 **説明** ボックスに、ワークフローの説明を入力します。

(注) 説明は 128 文字に制限されています。

ステップ5 **アクションを実行するタイミング** ドロップダウン リストで、ワークフローをトリガするイベントを選択します。

(注) 選択されたメディアに応じて、ドロップダウンアクションが変更されます。

**ステップ 6 条件の適用方法** ボックスで、すべての条件が満たされているかどうかを選択し、**条件の追加** をクリックして最大 5 つの条件を追加します。

(注) 条件のドロップダウンに提供される変数は、選択されるメディアに応じてグループ化されています。

例：

例えば、CallVariable 1 が 123 と等しく、CallVariable 2 が 2 で始まる場合に実行されるアクションを指定することができます。

**ステップ 7** [アクションの順序付きリスト (Ordered List of Actions)] 領域で、[追加 (Add)] をクリックして [アクションの追加 (Add Actions)] 領域を開きます。この領域でアクションをクリックし、[アクションの順序付きリスト (Ordered List of Actions)] に追加します。

**ステップ 8** 実行する順序でアクションを移動するには、[順番付けされたアクション一覧] の横にある上下の矢印を使用します。

**ステップ 9** [保存 (save)] をクリックします。

**ステップ 10** 1 つ以上のチームにワークフローを割り当てます。

(注) ワークフローは、チームに割り当てられるまで実行されません。

## ワークフローの編集

### 手順

**ステップ 1** [ワークフローの] ガジェットで、編集するワークフローを選択します。

**ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。

(注) 既存のワークフローのメディアは、ワークフローを編集することによって変更することができます。

**ステップ 3** 変更するフィールドを編集します。

**ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

## ワークフローの削除

### 手順

**ステップ 1** [ワークフローの] ガジェットで、削除するワークフローを選択します。

**ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。

ステップ3 選択したワークフローを削除するには[はい (Yes)] をクリックします。

## 理由ラベル

### 理由ラベル

Packaged CCE の理由ラベル機能は、待受停止、ログアウト、および後処理の理由ラベルを設定するために使用されます。エージェントのデスクトップ (Cisco Finesse) で、その理由を選択して、作業のステータスを提供します。[理由] ラベルは、Unified Intelligence Centerのレポートに表示され、エージェントが会議に長時間を費やしている場合や、不適切な数の休憩を取っている場合など、エージェントの動作の識別に役立ちます。

Packaged CCE webadmin で構成される理由ラベルは、グローバル展開の全サイトの Finesse デスクトップで表示されます。

スーパーバイザはこの理由ラベル機能にアクセスすることはできません。

理由のラベルを設定するには、**Unified CCE 管理 > 概要 > デスクトップ設定 > 理由ラベル**に移動するか、左側のナビゲーションで**デスクトップ > 理由ラベル**から選択します。



(注) グローバルおよびチーム固有の理由の待受停止理由コード、ログアウト理由コード、および後処理の理由ラベルの最大制限を表示するには、左側のナビゲーションで**キャパシティ**をクリックします。詳細については、**容量情報 (Capacity Info) (275 ページ)**を参照してください。

理由ラベルリスト ウィンドウには、待受停止およびログアウトの理由に対する定義済みのシステム理由ラベルが提供されています。システム理由ラベルは削除することはできません。ただし、ラベルと説明は変更することができます。システム理由コードのリストを表示するには、**システム定義済みの理由コード (187 ページ)**を参照してください。



(注) アップグレード後、システムが定義した理由ラベルは、[理由ラベルの一覧] ウィンドウに事前に入力されます。ただし、独自に定義した理由ラベルはすべて再設定する必要があります。**理由コードの追加および管理 (185 ページ)**を参照してください

### 理由コードの追加および管理

理由コードを追加する方法について説明します。理由コード管理の詳細については、**オブジェクトの更新 (8 ページ)** および **オブジェクトの削除 (11 ページ)** を参照してください。

#### 手順

ステップ1 **Unified CCE 管理** の左側のナビゲーションで **デスクトップ > 理由ラベル** を選択します。

ステップ2 [新規 (New) ]をクリックします。

ステップ3 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
タイプ	-	ド롭ダウンリストから理由タイプを選択してください (-待受停止、ログアウト、後処理)。
ラベル (Labels)	はい	選択された理由タイプのラベルを入力します。このフィールドでは、最大40文字を使用できます。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。  (注) 後処理の一意のラベルを入力します。
コード	はい	選択した理由タイプの固有のコードを入力します。有効な範囲は1～65535です。  (注) コードフィールドは、後処理の理由では使用できません。
[説明 (Description) ]	なし	255文字以内で、理由に関する説明を入力します。  <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。

ステップ4 他のチームの理由ラベルを1つ以上のチームに割り当てるには、**チーム固有** オプションを選択します。

(注) デフォルトでは、理由ラベルがすべてのチームに公開または表示されるように、**グローバル** オプションが選択されています。

ステップ5 [保存 (Save) ]をクリックして一覧画面に戻ります。正常に作成されたことがメッセージで表示されます。一覧画面のタスクは、[リストのソート](#)、[一覧の検索](#)、および[オブジェクトの削除](#)することができます。

## 次のタスク

設定されたチーム固有の理由ラベルを1つまたは複数のチームに割り当てるには、左側のナビゲーションで **組織 > Teams (チーム リソース タブ)** に移動します。詳細については、[チームの追加および保守 \(99 ページ\)](#) を参照してください。

## システム定義済みの理由コード

待受停止のシステム理由コードとログアウトのシステム理由コードは、理由コードラベルのみが編集および保存できます。グローバル属性とシステムコードは変更できません。システム理由コードのラベルが変更されており、デフォルトのラベルに戻す場合は、以下の定義済みシステム理由コードのリストを参照してください。

システム理由コード	理由のラベル	理由ラベルの説明
32767	待受停止：コールは応答されません	コールに応答しなかったため、エージェントの状態が変更されました。
32762	待受停止：オフフック	この理由コードは、エージェントが電話をかけるためにオフフックにしたとき、システムによって発行されます。エージェントがこの操作を実行した場合、対応するエージェントトリガの理由コードが表示されます。エージェントがこの操作を実行しなかった場合、この理由コードはシステムによって発行されます。
50001	ログアウト：システムの切断	CTI OS クライアントの接続が解除され、エージェントがログアウトされました。
50002	ログアウト：システム障害	CTI OS コンポーネントの接続が解除されたため、エージェントがログアウトされたか、受信不可状態になりました。エージェントがデスクトップアプリケーションを閉じたか、ハートビートがタイムアウトになったか、CTI OS サーバに障害が発生した可能性があります。
50002	待受停止：接続障害	特定の状況でエージェントが強制的にログアウトされた場合、システムはこの理由コードを発行します。
50003	ログアウト：デバイスエラー	Unified CM によって、そのデバイスがアウトオブサービスであるとレポートされたため、エージェントがログアウトされました。
50004	ログアウト：非アクティブ タイムアウト	エージェント デスク設定で定義されているエージェントの非アクティブ状態が発生したため、エージェントはログアウトされました。

50005	待受停止：非 ACD 回線のビジジー状態	周辺機器でエージェントの電話回線制御が有効になっていて、エージェントのステータスに影響するように非 ACD 回線の影響が設定されている Unified CCE エージェント展開の場合、エージェントは非 ACD 回線での通話中にこの理由コードで待受停止に設定されます。
50010	待受停止：重複コール	エージェントに対してルーティングされたコールが 2 回連続して届かなかったため、そのエージェントは受信不可状態になりました。
50020	ログアウト：キューの変更	エージェントのスキルグループが Administration & Data Server 上で動的に変更されたため、エージェントはログアウトされました。
50030	ログアウト：デバイスの競合	あるエージェントが、PG 静的デバイスターゲットと同じダイヤル番号 (DN) を使用する動的なデバイスターゲットにログインした場合、このエージェントはログアウトされます。
50040	ログアウト：モバイルエージェントコールの失敗	コールに失敗したため、モバイル エージェントはログアウトされました。
50041	待受停止：不応答モバイルコール	モバイル エージェントの電話が話中でコールが失敗したため、このモバイル エージェントの状態は受信不可に変更されました。
50042	ログアウト：モバイルエージェントの切断	常時接続モードの使用で、電話回線が切断されたため、モバイル エージェントはログアウトされました。
65535	待受停止：システム再初期化	エージェントが再初期化されました (Peripheral の再起動時に使用されます)。
65534	待受停止：システムリセット	PG によってエージェントがリセットされました。通常は、PG の障害が原因です。
65533	待受停止：拡張機能の変更	エージェントがログインしている間に、管理者がそのエージェントの内線を変更しました。
20001	待受停止：強制ログアウトの開始	強制ログオフされる前に、エージェントが受信不可状態になります。
20002	ログアウト：強制ログアウト	強制ログアウト要求が発行されます。例えば、エージェント A が Cisco Agent Desktop にログインしようとした場合に、エージェント B がすでにそのエージェント ID でログインしているときは、エージェント A は強制的にログインするかどうかを尋ねられます。エージェント A が [はい] と応答した場合は、エージェント B はロ

		ログアウトされ、エージェント A がログインします。レポートでは、理由コード 20002 (エージェント B の強制ログアウト) と共に、特定の時点でエージェント B がログアウトされたことが表示されます。
20003	待受停止：エージェントのログアウト要求	まだログアウト状態になっていない場合は、エージェントを待受停止状態にするように要求が発行されます。エージェントをログアウトさせるために、ログアウト要求が発行されます。
999	待受停止：スーパーバイザ処理	この理由コードは、スーパーバイザがエージェントのステータスを待受停止に強制的に変更した際に、システムによって発行されます。
999	ログアウト：スーパーバイザ処理	この理由コードは、スーパーバイザがエージェントのステータスをログアウトに強制的に変更した際に、システムによって発行されます。
255	ログアウト：接続失敗	Cisco Finesse Desktop と Cisco Finesse Server の間に接続エラーが発生すると、エージェントは強制的にログアウトされ、この理由コードがシステムによって発行されます。

## デスク設定 (Desk Settings)

### デスク設定 (Desk Settings)

デスク設定とは、エージェントへのコールがいつ、どのようにリダイレクトされるか、エージェントがいつ、どのように各種の作業状態に入るか、また、スーパーバイザへの要求がどのように処理されるかといった、エージェントの権限または特徴の集合です。

デスク設定を設定するには、**Unified CCE 管理 > デスクトップ > デスク設定**に移動します。

デスク設定の構成に対して無制限のアクセス権を持ちます。スーパーバイザは、[デスク設定 (Desk Settings)] にアクセスできません。

#### デスク設定の追加および保守

##### 手順

**ステップ 1** **Unified CCE 管理 > デスクトップ > デスク設定** に移動します。

**ステップ 2** [新規 (New)] をクリックして [新規デスク設定 (New Desk Settings)] ウィンドウを開きます。

**ステップ 3** 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	[説明 (Description)]
-------	--------	--------------------

[名前 (Name) ]	はい	32 文字以内の英数字で、デスク設定を識別する一意の名前を入力します。
[説明 (Description) ]	いいえ	デスク設定に対する説明を入力します。
非アクティビティによるログアウト時間	いいえ	待受停止状態の間にエージェントが非アクティブでいることのできる秒数を入力します。この時間を過ぎると、エージェントはログアウトされます。この番号は、10 ~ 7200 秒 (2 時間) になります。タイマーを無効にするにはこのフィールドを空白にします。  Cisco Finess エージェント デスクトップで音声タスクと非音声タスクの両方を処理するエージェントの場合は、このフィールドを空白のままにしておきます。
着信時の後処理	はい	ドロップダウンメニューから [オプション (Optional) ] (デフォルト) 、 [必須 (Required) ]、または [許可しない (Not Allowed) ] を選択します。エージェントが着信コール後に後処理データを入力することを許可するか、またはその操作を必須とするかを指定します。 [オプション (Optional) ] を選択すると、エージェントは後処理データを入力するか、別のコールに応答することを選択できます。
発信時の後処理	はい	ドロップダウンメニューから [オプション (Optional) ] (デフォルト) 、 [必須 (Required) ]、または [許可しない (Not Allowed) ] を選択します。エージェントがコールの発信後に後処理データを入力することを許可するか、またはその操作を必須とするかを指定します。 [オプション (Optional) ] を選択すると、エージェントは後処理データを入力するか、別のコールに応答することを選択できます。
後処理タイマー	いいえ	エージェントが後処理データを入力できる時間を、1 ~ 7200 秒までの間で入力します。この時間が過ぎると、エージェントはタイムアウトします。デフォルトは 7200 秒です。

スーパーバイザアシストコールメソッド	いいえ	<p>ドロップダウンメニューから、次のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>コンサルティブコール</b>（デフォルト）：スーパーバイザが参加すると、発信者に通知されます。このオプションは、CTI OS および Finesse エージェントデスクトップでサポートされます。</li> <li>• <b>ブラインド会議</b>（廃止予定）：スーパーバイザが参加しても、発信者に通知されません。このオプションは、CTI OS エージェントデスクトップでのみサポートされます。</li> </ul>
緊急通話メソッド	いいえ	<p>ドロップダウンメニューから、次のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>コンサルティブコール</b>（デフォルト）：スーパーバイザが参加すると、発信者に通知されます。このオプションは、CTI OS および Finesse エージェントデスクトップでサポートされます。</li> <li>• <b>ブラインド会議</b>（廃止予定）：スーパーバイザが参加しても、発信者に通知されません。このオプションは、CTI OS エージェントデスクトップでのみサポートされます。</li> </ul>
RONA 後のエージェントのステータス	いいえ	<p>ドロップダウンメニューから、次のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>待受停止</b>（デフォルト）：エージェントは、RONA 後に待受停止に設定されます。</li> <li>• <b>待受開始</b>：エージェントは、RONA 後に待受開始に設定されます。</li> </ul>
自動応答を有効にする	いいえ	<p>デフォルトではオフです。オンの場合は、このエージェントに送信されたコールは自動的に応答されることを示します。</p>

モバイルエージェント	No	<p>ドロップダウンメニューから、次のいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[許可しない (Not Allowed)]</b> : このモードでは、モバイルエージェントが許可されません。</li> <li>• <b>[コールごと (Call by Call)]</b> : このモードでは、モバイルエージェントの電話が着信コールごとに呼び出されます。コールが終了すると、モバイルエージェントの電話は切断され、次のコールを受けられる状態になります。</li> <li>• <b>[固定接続 (Nailed Up)]</b> : このモードでは、ログイン時にエージェントが呼び出され、複数の顧客コールにわたって回線が接続されたままになります。</li> <li>• <b>[エージェントが選択 (Agent Chooses)]</b> : このモードでは、エージェントがログイン時にコール配信モードを選択できます。</li> </ul>
アイドル状態の理由を要求する	いいえ	デフォルトではオフです。オンにすると、アイドル状態に入る前にエージェントによる理由コードの入力が必須なことを示します。
ログアウトの理由を要求する	いいえ	デフォルトではオフです。オンにすると、ログアウトする前に理由コードの入力が必須なことを示します。

(注) デスク設定ツールにはRONA タイマーフィールドはありません。Unified Cisco Unified Voice Portal (CVP) の Requery on No Answer (RONA) タイマーは、Packaged CCE のエージェント デスク設定を制御します。

**ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックしてデスク設定を保存し、一覧ウィンドウに戻ります。ここで、デスク設定が正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

## エージェントトレース (Agent Trace)

### エージェントトレース (Agent Trace)

[エージェントトレース (agent trace)] を有効にすると、エージェントが通過するあらゆる状態を追跡して、報告できます。1 つ以上のエージェントの生産性またはパフォーマンスに懸念がある場合に、エージェントトレースを有効にすることがあります。



**重要** トレースを有効にすると、ネットワーク帯域幅とデータベース領域が余分に必要になるため、システムパフォーマンスに影響を与えることがあります。通常、この機能は特定のエージェントを短期間追跡する場合に使用します。システムにより、トレースを有効にできるエージェント数に設定上の制限が課せられます。

このツールを使用して、エージェントトレースが有効化されているエージェントの表示、追加、および削除を行います。

## エージェントトレースの追加および管理

### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理で、デスクトップ > エージェントトレースに移動します。
- ステップ 2** [+] アイコンをクリックして、トレースを有効にしたエージェントの追加 ポップアップ ウィンドウを開きます。[ソート機能 (sort)] と [検索機能 (search features)] を使用して、一覧をナビゲートします。
- ステップ 3** 1 つ以上のエージェントのユーザ名をクリックし、トレースが有効な状態にします。
- ステップ 4** [トレースを有効にしたエージェントの追加 (Add Agents with Trace Enabled)] を閉じて、一覧に戻ります。
- ステップ 5** [一覧 (List)] ウィンドウの [保存 (Save)] をクリックして、追加したエージェントのトレース状態を確定します。[トレース有効 (Trace Enabled)] 一覧からエージェントを削除するには、保存前に [復帰 (Revert)] をクリックします。

## エージェントトレースの削除

### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理で、デスクトップ > エージェントトレースに移動します。
- ステップ 2** トレースを有効にしたエージェントの一覧 ウィンドウで、トレースのステータスを削除するエージェントを特定します。
- ステップ 3** [x] アイコンをクリックして、そのエージェントのトレース状態をクリアします。
- ステップ 4** [一覧 (List)] ウィンドウの [保存 (Save)] をクリックして、削除を確定します。キャンセルするには、[復帰 (Revert)] をクリックします。

# 通話設定 (Call Settings)

## ルート設定

ルートの設定 ページでは、コールフローの初期設定を構成することができます。

- メディア ルーティング ドメイン

## メディア ルーティング ドメイン

メディア ルーティング ドメイン (MRD) は、音声や電子メールなどの各通信メディアに対する要求がどのようにエージェントにルーティングされるのかを計画します。

エージェントは複数の MRD からの要求を処理できます。例えば、エージェントは電子メールを処理する MRD のスキルグループと音声コールを処理する MRD のスキルグループに属することもあります。

システムがサポートする各通信メディアについて、少なくとも 1 つの MRD を設定します。Cisco\_Voice MRD が組み込まれているため、音声用の MRD を設定する必要はありません。

Unified CCE 管理メディア ルーティング ドメイン ツールを使用すれば、Cisco\_Task MRD のみを追加および更新することができます。



- (注) エンタープライズ チャットおよび電子メール 向けのマルチチャネル MRD を追加または更新するには、Configuration Managerのメディア ルーティング ドメイン リスト ツールを使用します。

## メディア ルーティング ドメインの追加および保守

以下の手順では、マルチチャネルメディアルーティングドメイン (MRD) を追加する方法について説明します。MRD の保守については、「[オブジェクトの更新](#)」および「[オブジェクトの削除](#)」を参照してください。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理で、[概要 > コールの設定 > ルート設定](#)に移動します。  
ルートの設定 ウィンドウが開き、設定されているメディア ルーティング ドメインの一覧が表示されます。
- ステップ 2** [新規 (New) ] をクリックします。
- ステップ 3** 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
タイプ	読み取り専用タイプのメディア ルーティング ドメイン。
[名前 (Name) ]	メディア ルーティング ドメインの一意の名前を入力します。
[説明 (Description) ]	メディア ルーティング ドメインの説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。
サービス レベルしきい値 (Service Level Threshold)	エージェントが接続されるまでに顧客が待機する最大時間 (秒単位) を入力します。
割り込み可能 (Interruptible)	別の MRD から割り当てられたタスクがエージェントに割り込み可能かどうかを選択します。
持続時間 (Life)	接続が切断された場合に、システムがすべてのタスクの終了を待機する時間 (秒単位) を入力します。
開始タイムアウト (Start Timeout)	エージェントがタスクを承認するまでシステムが待機する時間 (秒単位) を入力します。この時間に達したら、システムによりエージェントがルーティング不可と判断され、再度タスクがキューイングされます。
最大デュレーション (Max Duration)	タスクの最長期間 (秒単位) を入力します。
キューの最大数 (Max in Queue)	一度にキューイングできるタスクの最大数を入力します。
キューの最大時間 (Max Time in Queue)	タスクをキューイングできる最大時間を入力します。

ステップ 4 [保存 (Save) ] をクリックします。

## ダイヤル番号 (Dialed Numbers)

ダイヤル番号とは、音声コールまたは非音声のタスク (電子メールや Web チャットのリクエストなど) をエージェントに配信できるように適切なルーティングスクリプトを選択するために使用する文字列値のことです。各ダイヤル番号文字列は、ルーティングタイプとメディアルーティングドメインを使用して設定され、コールタイプにマッピングできます。着信コールの場合は、ポストコール調査を設定し、カスタマイズされた着信音ファイルを追加することができます。

一般的なコールセンターは、複数のダイヤル番号文字列を必要とします。ダイヤル番号文字列は、顧客からの連絡を受けるのに使用する電話番号ごとに作成するだけでなく、次の目的で設定する必要があります。

- エージェントが別のエージェントに転送したり、会議に参加したりする
- 無応答 (RONA) 時
- スーパーバイザ コールまたは緊急アシスト コール

### 関連トピック

[ダイヤル番号の追加および保守](#)

[コールタイプ \(Call Types\)](#) (216 ページ)

## ダイヤル番号の検索

ダイヤル番号ツールの [検索] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を提供しています。

[検索 (Search)] フィールドの右端にある [+] アイコンをクリックしてポップアップ ウィンドウを開きます。以下を実行できます。

- 検索する文字列の名前または説明を入力します。
- スペースで区切ると、複数の サイト名を入力することができます。(サイトは OR 検索です。)
- スペースで区切ると、複数の周辺機器セット名を入力することができます。(周辺機器セットは、OR 検索です。)




---

(注) 周辺機器セットによる検索は、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開でのみ利用できます。

---

- 部署を選択します。[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)]、[グローバルのみ (Globals only)]、または [部署のみ (Departments only)] のオプションがあります。

[グローバルおよび部署 (Globals and Departments)] または [部署のみ (Departments only)] を選択すると、入力フィールドが有効になり、部署名のスペース区切りのリストを入力できます (部署は OR 検索です。)




---

(注) 部署別検索は、部署が設定されている場合にのみ使用できます。  
サイト別検索は、リモートサイトが設定されている場合にのみ使用できます。

---

## ダイヤル番号の追加および保守

以下の手順では、ダイヤル番号を追加する方法について説明します。ダイヤル番号の管理については、[オブジェクトの更新](#) および [オブジェクトの削除](#) を参照してください。ダイヤル番号を作成した後に、複数のダイヤル番号の着信音ファイルを一度に追加または編集することも

きます (複数のダイヤル番号の着信音メディアファイルの追加および更新 (204 ページ) を参照)。

#### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルート設定に移動します。

**ステップ 2** ダイヤル番号 タブをクリックします。

**ステップ 3** 新規 をクリックして、新しいダイヤル番号 ウィンドウを開きます。

**ステップ 4** 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
ダイヤル番号の文字列 (Dialed Number String)	はい	この値は、コールのルーティングまたは非音声のタスクの転送に使用されます。ルーティングタイプ用に、最大 25 文字の一意の文字列値を入力します。  (注) 外部音声 および コール後のアンケートのルーティングタイプに、同じダイヤル番号の文字列を含めることはできません。
[説明 (Description) ]	いいえ	255 文字以内で、ダイヤル番号文字列に関する説明を入力します。
部署名 (Department)	- はい (部署の管理者の場合)	部署の管理者は、このダイヤル番号に関連付ける 1 つの部署をポップアップ一覧から選択する必要があります。一覧には、この管理者の部署のすべてが表示されます。  部署の管理者がダイヤル番号の部署を選択すると、コールタイプのポップアップ一覧にはグローバルコールタイプとダイヤル番号と同じ部署のコールタイプが含まれます。  グローバル管理者は、このフィールドを [グローバル (Global) ] (デフォルト) のままに設定しておくことができます。これは、グローバル (部署に属さない) としてダイヤル番号を設定します。グローバル管理者は、この [ダイヤル番号 (Dialed Numbers) ] の部署を選択することもできます。  管理者が部署を変更すると、選択内容が新しい部署またはグローバル部署に属さない場合はコールタイプの選択がクリアされます。

フィールド	必須ですか？	説明
サイト	-	<p>サイトフィールドは、デフォルトで、Packaged CCE 2000 エージェント展開向けに Main を表示します。</p> <p>Packaged CCE 4000 エージェント および 12000 エージェント導入の場合、<b>サイト</b>は必須フィールドであり、デフォルト値はありません。</p> <p>サイトの追加手順：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>虫めがね</b>アイコンをクリックして、サイトのリストに追加します。一覧を表示します。</li> <li>2. 必要な <b>サイト</b> を選択します。</li> </ol>
周辺機器セット	はい	<p>このフィールドは、Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェントの展開でのみ使用することができます。詳細については、<a href="#">周辺機器セットの追加と保守</a>を参照してください。</p> <p>周辺機器セットの追加手順：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <b>虫眼鏡</b>アイコンをクリックして、選択した <b>サイト</b> に設定された周辺機器セット一覧を表示します。</li> <li>2. 必要な周辺機器セットを選択します。</li> </ol>

フィールド	必須ですか？	説明
ルーティングタイプ (Routing Type)	-	

フィールド	必須ですか？	説明
		<p>ドロップダウンメニューから、以下のいずれかのオプションを選択します（オプションは、選択したサイトで設定された PG タイプによって異なる場合があります）。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>外部音声</b>：このオプションは、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) からの音声コールに適用されるダイヤル番号に対して選択します。これらのコールは、通常、ゲートウェイ経由で会社の外部からかかってくるため、外部と呼ばれています。[外部音声 (External Voice)] とは、顧客からかかり、エージェントが応答するか、VRUに送信する必要があるコール向けの選択肢です。         </li> </ul> <p>外部音声を選択すると、ユーザが定義したダイヤル番号の着信音ファイル名を入力するための <b>着信音ファイル (呼出音)</b> フィールドが表示されます。</p> <p>リモートサイトの場合、サイトが VRUPG に設定されていると、<b>外部音声オプション</b> を選択することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>内部音声</b>：このオプションは、Cisco Unified Communications Manager フォンから発信できるダイヤル番号の文字列に対して選択します。これらのコールには、内部のダイヤル番号に対応するルートポイントが Unified Communications Manager 上に必要です。これらのコールにアクセスできるのは、Unified Communications Manager のみなので、内部と呼ばれます。         </li> </ul> <p>[内部音声 (Internal Voice)] は、エージェントが応答しないときにシステムが内部的にコールをリダイレクトできるように、さらにはエージェントからスーパーバイザにコールを転送して支援してもらえるように、エージェントが他のエージェントにコールを転送するために使用するダイヤル番号向けに使用されます。</p> <p>チームを作成または編集すると、[スーパーバイザスクリプトのダイヤル番号 (Supervisor Script Dialed Number)] 一覧に [内部音声 (Internal Voice)] のルーティングタイプによるダイヤル番号が表示されます。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
		<p>リモートサイトの場合、サイトがエージェント PG に設定されていると、<b>内部音声オプション</b>を選択することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>アウトバウンド音声</b>：このオプションは、Cisco Outbound Option Dialer で使用されるダイヤル番号文字列に対して選択します。これらのダイヤル番号文字列は、エージェントまたはキャンペーンのスキルグループの選択時に VRU スクリプトにコールをルーティングするのに使用されます。 </li> </ul> <p>リモートサイトの場合、サイトが VRU PG に設定されていると、<b>外部音声オプション</b>を選択することができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>ポストコール調査</b>：Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) からの音声コールに適用されるダイヤル番号文字列に対してポストコール調査オプションを選択します。このオプションは、外部音声と類似しており、コールが社内の外部からゲートウェイを介して取得されます。ただし、Unified CVP では、エージェントがコールを終了すると、コール調査を送信するように内部的にコールが指示されます。このオプションでは、ポストコール調査のダイヤル番号を入力して、ダイヤルされた番号のパターンを [通話中調査のダイヤル番号] に関連付けることができます。 </li> </ul> <p>リモートサイトの場合、サイトが VRU PG に設定されていると、<b>ポストコール調査</b>を選択することができます。</p> <p>ペリフェラルゲートウェイ設定ツールを使用してマルチチャネルマシンにペリフェラルを設定し、外部マルチチャネルマシンをシステムインベントリに追加した場合、次のマルチチャネルルーティングタイプを使用できます。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• [SocialMiner] : SocialMiner から発信され、エージェント要求によってカスタマーと対話するエージェントにルーティングされる着信番号には、このオプションを選択します。</li> <li>• エンタープライズチャットおよび電子メール : エンタープライズチャットおよび電子メールから発信され、Webチャットによって顧客と対話するエージェントにルーティングされるダイヤル番号文字列に対して、このオプションを選択します。</li> <li>• [マルチチャネルサードパーティ (3rd Party Multichannel) ] : サードパーティ製アプリケーションから発信され、電子メールまたはネットワークのチャットが顧客と対話するエージェントにパスを指定したダイヤル番号文字列にこのオプションを選択します。</li> </ul> <p>ペリフェラルゲートウェイ設定を使用したペリフェラルの設定については、Cisco Packaged Contact Center Enterprise 機能ガイド (<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html">https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html</a>) を参照してください。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
メディア ルーティング ドメイン (Media Routing Domain)	No	<p>ダイヤル番号に関連付けられるメディアルーティングドメイン。メディアルーティングドメイン (MRD) は、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、例えば音声または電子メールのように、特定の通信メディアに関連付けられているエージェントにコールをルーティングします。[ルーティングタイプ (Routing Type)] の選択によって、このフィールドに表示される内容が決まります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [ルーティングタイプ (Routing Type)] が [外部音声 (External Voice)]、[内部音声 (Internal Voice)]、または [アウトバウンド音声 (Outbound Voice)] の場合、[メディアルーティングドメイン (Media Routing Domain)] は Cisco_Voice で、これは変更できません。</li> <li>• [ルーティングタイプ (Routing Type)] が [マルチチャネル (Multichannel)] の場合、[虫眼鏡 (magnifying glass)] アイコンをクリックして、[メディアルーティングドメインを選択 (Select Media Routing Domain)] ポップアップウィンドウを表示します。</li> </ul>
コールタイプ (Call Types)	いいえ	<p>ドロップダウンメニューを使用し、このダイヤル番号文字列にマップする有効なコールタイプを選択します。ダイヤル番号をコールタイプと関連付けることで、ルーティングが適切になり、レポートに影響を与えます。デフォルトは、<b>概要 &gt; コール設定 &gt; その他</b>で設定します。</p> <p>さまざまなコールタイプを選択するには、以下の手順を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [虫眼鏡 (magnifying glass)] アイコンをクリックし、[コールタイプの選択 (Select Call Type)] ポップアップウィンドウを表示します。</li> <li>• 行をクリックして選択し、一覧を閉じます。</li> </ul>

フィールド	必須ですか？	説明
PCS対応のダイヤル番号パターン	いいえ	<p>(注) ルーティングタイプがポストコール調査の場合、PCS対応のダイヤル番号パターンフィールドが表示されます。</p> <p>1つまたは複数のダイヤルされた番号のパターンを入力して、コール番号文字列フィールドに入力されたポストコール調査のダイヤル番号へのコールを転送することができます。</p> <p>このフィールドでは、スペースを含まないコンマ区切りリストを含め、最大 512 文字を使用することができます。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。</p>
着信音メディアファイル	いいえ	<p>(注) ルーティングタイプが外部音声の場合、着信音ファイルフィールドが表示されません。</p> <p>ユーザ定義のダイヤル番号に最大文字数 256 文字のカスタム呼出音のファイル名を入力します。</p>

**ステップ 5** [保存 (Save) ]をクリックして一覧画面に戻ります。正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

設定されたダイヤル番号は、インベントリに展開されている Unified CVP マシンに同期されます。同期に失敗すると、デバイス同期アラートアイコンがリスト画面の右上にあるステータスバーに表示されます。アイコンをクリックすると、手動同期が実行されます。[デバイス同期喪失アラート \(14 ページ\)](#) を参照してください

## 複数のダイヤル番号の着信音メディア ファイルの追加および更新

複数のダイヤル番号の着信音ファイルを一度に追加または編集することができます。着信音のファイル名を追加または更新するには、ダイヤル番号を**外部音声**タイプにする必要があります。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、**概要 > コールの設定 > ルート設定**を選択します。

**ステップ 2** **ダイヤル番号** タブをクリックします。

[一覧] ウィンドウに、設定されているダイヤル番号が表示されます。

**ステップ 3** 複数のダイヤル番号の着信音のファイル名を追加または更新するには、**外部音声**タイプのダイヤル番号に関連付けられているチェック ボックスをオンにします。

- ステップ4** **編集** > **着信音メディア ファイル** をクリックします。  
ダイヤル番号文字列の詳細の編集 ポップアップ ウィンドウが表示されます。
- ステップ5** **着信音ファイル** で、カスタム呼出音のファイル名を入力します。
- ステップ6** **[保存 (Save)]** をクリックし、**[はい (Yes)]** をクリックして変更を確定します。

## ルートパターン

ルートパターンは、数字列（アドレス）と接続先デバイスへのコールまたはデバイスのグループへのコールを指定する関連番号操作セットから構成されます。ルートパターンにより、柔軟なネットワーク設計が可能になります。

### ルートパターンの検索

ルートパターンの **[検索]** フィールドは、高度で柔軟性のある検索を提供します。

**[検索]** フィールドの **[+]** アイコンをクリックすると、ポップアップ画面が開きます。この画面で以下を実行します。

- 検索するルートパターン、説明、または宛先の文字列を入力します。
- パターンタイプを選択します。
- スペースで区切ると、複数のサイト名を入力することができます。（サイトは OR 検索です。）
- **[発信者に送信]** が有効になっている場合に選択します。
- **[RNA タイムアウト]** が設定されている場合に選択します。



(注) サイト別検索は、リモートサイトが設定されている場合にのみ使用できます。

### ルートパターンの追加および管理

以下の手順では、ルートパターンを追加する方法について説明します。ルートパターンの管理については、[オブジェクトの更新](#) および [オブジェクトの削除](#) を参照してください。

#### 手順

- ステップ1** **Unified CCE 管理** で、**概要** > **コールの設定** > **ルート設定** を選択します。
- ステップ2** **ルートパターン** タブをクリックします。
- ステップ3** 新しいルートパターン ページを開くには、**新規** をクリックします。
- ステップ4** 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
ルート パターン	○	新しいルート パターンの名前を入力します最大長は 24 文字です。有効な入力文字は、英数字、ピリオド (.)、感嘆符 (!)、アスタリスク (*)、およびオプションでより大きい (>) を末尾に使用することができます。最初の文字は英数字にする必要があります。
[説明 (Description) ]	いいえ	ルート パターンの説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。
サイト	-	デフォルトで <b>メイン</b> が表示されます。 ルート パターン サイトを検索して選択します。
パターン タイプ	○	ドロップダウンリストから、該当するパターンのタイプを選択します。
[接続先 (Destination) ]	○	SIP サーバ グループまたは FQDN の選択：  1. このフィールドをクリックすると、 <b>SIP サーバグループの追加</b> ポップアップウィンドウが表示されます。選択した <b>サイト</b> と <b>パターンタイプ</b> に基づいて、SIP サーバグループの一覧がポップアップ ウィンドウに表示されます。SIP サーバグループは、 <b>着信の設定 &gt; ルートの設定 &gt; SIP サーバグループ</b> で構成されています。  2. 一覧から SIP サーバグループを検索して選択します。
RNA タイムアウト	いいえ	発信される前に通知先が呼出音をかける秒数を入力します。範囲は 5 ~ 60 秒です。
発信元への送信	いいえ	このチェックボックスをオンにして、発信者に送信するコールを設定します。  (注) 発信者への送信は、 <b>Cisco 仮想音声ブラウザ (vru)</b> 用の <b>vru</b> パターンタイプを選択した場合には適用されません。

ステップ 5 [保存 (Save) ] をクリックします。

## ロケーションの設定

ロケーション機能は、中央オフィスまたは本社にコールをルーティングするのではなく、ローカルブランチ オフィスで対応可能なエージェントまたは IVR のコールをルーティングするために使用されます。

ロケーションは、一元化されたコール処理システムにコールアドミッション制御を実装するために使用します。集中コール処理システムでは、単一の Cisco Unified Communications Manager クラスターが、IP テレフォニーネットワーク上のすべての場所に対してコール処理を提供します。コールアドミッション制御では、ロケーション間のリンクで音声およびビデオ通話に使用できる帯域幅の量を制限することにより、音声の品質およびビデオの可用性を調整することができます。

必要な場所が Cisco Unified Communications Manager (CUCM) で設定されている場合は、Packaged CCE で同期オプションを使用して CUCM からロケーションを取得することができます。このオプションでは、ユニファイドコミュニケーションマネージャサーバを選択して、ロケーションルーティングコードを抽出することができます。次に、インGRESS ルータを割り当てて、コール発信元と後続のルーティングを識別することができます。

Packaged CCE では、新しい場所を作成したり、位置情報を追加したりすることもできます。

## ロケーションの検索

ロケーションページの [検索] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を提供します。

[検索] フィールドの [+] アイコンをクリックすると、ポップアップ画面が開きます。この画面で以下を実行します。

- 検索するロケーション名や説明の文字列を入力します。
- ゲートウェイの IP アドレスとホスト名を入力します。検索では大文字と小文字が区別されません。また、部分的な一致はサポートされません。
- サイトを入力します。検索では大文字と小文字が区別されません。また、部分的な一致はサポートされません。

## ロケーションの設定の追加および管理

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルート設定を選択します。

**ステップ 2** [場所 (Locations) ] タブをクリックします。

**ステップ 3** [新規 (New) ] をクリックします。

**ステップ 4** 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
場所の名	はい	ロケーションの名前を入力します。
[説明 (Description) ]	なし	ロケーションの説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。

フィールド	必須ですか？	説明
ロケーションコード	はい	通知先デバイスへのコールのルーティング用に ICM ラベルに追加される一意のロケーションコード。 <a href="#">ロケーションのプロパティ (209ページ)</a> を参照してください。
サイト	非対応 このロケーションにゲートウェイを追加する場合に必要となります。	サイトのロケーション 設定されているサイトは、 <b>サイト</b> フィールドに一覧表示されます。  サイトを追加するには、 <b>サイト</b> フィールドで適切なチェックボックスをオンにします。
ゲートウェイ	非対応 ロケーションのサイトを選択する場合に必要です。	ロケーションに関連付けられているゲートウェイ。 ゲートウェイを以下のロケーションに関連付けるには、以下を実行します。  1. <b>[+]</b> アイコンをクリックします。  <b>ゲートウェイの追加</b> ポップアップウィンドウが開き、ゲートウェイの一覧が表示されます。  2. ドロップダウンリストからゲートウェイを選択します。 <a href="#">一覧の検索</a> 機能を使って一覧を閲覧します。

**ステップ 5** **[保存 (Save) ]** をクリックします。

## ロケーション情報の同期

ロケーションの同期は、ユーザ始動型タスクです。単一の同期操作は、始動されるとバックグラウンドで実行されます。システムは設定時に選択したすべての Unified CM サーバのロケーション情報を始動時に同期およびマージします。

同期操作を完了するには、以下を実行します。

- システムが Unified CM データベースからロケーション データを取得します。
- 取得されたデータは、システムによって既存の場所データにマージされます。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルート設定を選択します。
  - ステップ 2** [場所 (Locations)] タブをクリックします。
  - ステップ 3** 同期 ボタンをクリックします。  
同期場所 ポップアップ ウィンドウが開きます。
  - ステップ 4** CUCM パブリッシャの選択 ドロップダウン リストから、Unified CM サーバを選択します。
  - ステップ 5** [同期 (Sync)] をクリックします。  
同期された場所が [一覧] ウィンドウに表示されます。
- 

### 次のタスク

ロケーションルーティング コード を追加して、該当する サイト と ゲートウェイ を必要なロケーションに関連付けることができます。

### ロケーションのプロパティ

ロケーションプロパティ機能には、ロケーションルーティング コードを配置するためのオプションが含まれています。ロケーションプロパティの設定は、設定されているすべての場所に適用されます。

ルーティング コードをネットワーク VRU ラベルの先頭に、ネットワーク VRU ラベルと関連付け ID の中間に配置するか、またはルーティング コードを挿入しないことを選択することができます。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルート設定を選択します。
  - ステップ 2** [場所 (Locations)] タブをクリックします。
  - ステップ 3** [プロパティ (Properties)] リンクをクリックします。  
プロパティ ポップアップ ウィンドウが開きます。
  - ステップ 4** ロケーションルーティング コードの挿入オプションを選択します。

次のオプションがあります。

- ネットワーク VRU ラベルと関連 ID 間のサイト ID を挿入します。
- ネットワーク VRU ラベルの先頭のサイト ID を挿入します。
- ルーティング コードは挿入しないでください。

ネットワーク VRU ラベルと相関 ID の間にルーティング コードを挿入するオプションがデフォルトで選択されています。

**ステップ 5** [保存 (Save) ] をクリックして [一覧 (List) ] ウィンドウに戻ります。

### 次のタスク

ルーティング コードの挿入の設定を変更した後で、ルーティング パターンと、ロケーションに関連付けられた VVB トリガを再作成する必要があります。

## SIP サーバグループ

SIP サーバグループを追加して、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) で SIP 動的ルーティングを実行することができます。

SIP サーバグループは、1 つ以上の宛先アドレス (要素) で構成され、サーバグループドメイン名で識別されます。このドメイン名は、完全修飾ドメイン名 (FQDN) としても認識されます。



(注) サイト固有の SIP サーバグループの設定は、インベントリに存在する対応サイトのすべての Unified CVP に更新されます ([Packaged CCE 2000 エージェント展開のシステム インベントリ](#) を参照)。

### 関連トピック

- [SIP サーバグループの検索](#) (210 ページ)
- [SIP サーバグループの追加および管理](#) (211 ページ)
- [SIP サーバグループのプロパティ](#) (213 ページ)

### SIP サーバグループの検索

SIP サーバグループ ツールの [検索] フィールドは、高度で柔軟性のある検索を提供します。

SIP サーバグループ ツールの検索フィールドの右側にある + アイコンをクリックします。ポップアップ ウィンドウで、以下を実行することができます。

- 名前または説明での検索を行います。
- スペースで区切ると、複数の サイト 名を入力することができます (サイトは OR 検索です)。
- サーバタイプを選択します。
- 要素のホスト名または IP アドレスを入力します。検索では大文字と小文字が区別されません。また、部分的な一致はサポートされません。



(注) サイト別検索は、リモート サイトが設定されている場合にのみ使用できます。

## SIP サーバグループの追加および管理

以下の手順では、SIP サーバグループを追加する方法について説明します。SIP サーバグループの管理の詳細については、[オブジェクトの更新](#) および [オブジェクトの削除](#) を参照してください。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルート設定を選択します。

**ステップ 2** SIP サーバグループ タブをクリックします。

**ステップ 3** 新規 をクリックして、新しいSIP サーバグループ ページを開きます。

**ステップ 4** [一般 (General) ] タブで、次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
ドメイン名の FQDN	○	SIP サーバグループの完全修飾ドメイン名 (FQDN) 最長 128 文字の有効な FQDN である必要があります。大文字および小文字の英数字、アンダースコア [_]、およびピリオド [.] の組み合わせを含めることができます。
[説明 (Description) ]	いいえ	255 文字以内で、SIP サーバグループに関する説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。
サイト	-	グループのサイトを選択します。 デフォルトで <b>メイン</b> が表示されます。 リモート サイトを選択するには、以下を実行します。 <b>1.</b> 虫眼鏡アイコンをクリックして、設定されたサイト一覧を表示します。 <b>2.</b> 必要なサイトを選択します。

フィールド	必須ですか？	説明
タイプ	はい	<p>グループのタイプを選択します。</p> <p>ドロップダウンリストから、次のオプションのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• VRU : Cisco の仮想化音声ブラウザ (VRU) 、Cisco Unified SIP プロキシ (CUSP) 、および VRU ゲートウェイ デバイス向け。</li> <li>• エージェント : Cisco Unified Communications Manager (CUCM) および CUSP デバイス向け。</li> <li>• 外部 : インGRESS ゲートウェイ および CUSP デバイス向け</li> </ul>

**ステップ 5** メンバー タブをクリックします。

a) [+] アイコンをクリックします。

**グループメンバーの追加** ポップアップ ウィンドウが開き、**一般** タブで選択した **サイト** および **タイプ** に基づいて設定されたデバイスのホスト名または IP アドレスが表示されます。

(注) 別のサイトに設定されているデバイスを検索するには、**サイト** ドロップダウン リストからサイトを選択します。

b) **グループメンバーの追加** ポップアップ ウィンドウから 1 つまたは複数のデバイスを選択します。

選択したデバイスが **グループメンバー一覧** テーブルのリストに表示されます。

c) 以下のフィールドに適切な値を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
プライオリティ	○	サーバグループの他の要素に関連する要素のプライオリティ。サーバがプライマリサーバまたはバックアップサーバのどちらであるかを指定します。プライマリサーバは 1 と指定します。範囲は 1 ~ 2147483647 です。
重量	○	サーバグループの他の要素に関連する要素の重み。プライオリティグループのサーバに要求を送信する頻度を指定します。範囲は 10 ~ 2147483647 です
[ポート (Port) ]	可	サーバグループの要素のポート番号。デフォルト値は 5060 です。範囲は 1 ~ 65535 です
セキュアポート	いいえ	セキュリティで保護された接続のリスニングポート。範囲は 1 ~ 65535 です

**ステップ 6** [保存 (Save) ]をクリックして一覧画面に戻ります。正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

## SIP サーバグループのプロパティ

SIP サーバグループのプロパティでは、SIP サーバグループの要素と SIP サーバグループの間のハートビートメッセージを交換するハートビートパラメータを設定します。



(注) SIP サーバグループのプロパティの設定により、すべてのサイトのすべての SIP サーバグループのグローバル設定が形成されます。



(注) エンドポイントハートビート間隔の上下移動は、2つのハートビートの間隔ですが、同じエンドポイントに対するハートビートの間隔ではありません。この方法では CPU 使用率の問題が発生する可能性があるため、SIP サーバグループは、特定の間隔で起動や、すべての要素へのハートビートの送信は行いません。また、多くのエンドポイントのハートビートを追跡するには、より多くのリソースが必要です。例えば、すべての SIP サーバグループ間で合計3つの要素がある場合、30000 ms (30 秒) 間隔で各要素に事前にハートビートを送信するには、エンドポイントのハートビート間隔を 10000 ms (10 秒) に設定する必要があります。現在停止している要素が変化し、ハートビート間隔もこれに応じて変化することがあるため、事後対応モードでは未確定性が増します。要素が稼働中のときに ping をオフにするには、増加間隔をゼロに設定します (事後対応型 ping)。要素が停止中のときに ping をオフにするには、減少間隔をゼロに設定します (事前対応型 ping)。要素が稼働中または停止中のいずれかのときに ping するには、両方の間隔をゼロより大きくします (適応型 ping)。

## SIP サーバグループのプロパティの更新

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルート設定を選択します。

**ステップ 2** SIP サーバグループ タブをクリックします。

**ステップ 3** [プロパティ (Properties) ]リンクをクリックします。

SIP サーバのプロパティ ウィンドウが開き、SIP サーバグループのプロパティを設定することができます。

**ステップ 4** 以下の値のいずれかを更新します。

フィールド	説明	デフォルト	範囲または検証
[エンドポイントへの ハートビートの使用 (Use Heartbeats to Endpoints) ]	<p>チェックボックスをオンにして、ハートビートメカニズムを有効にします。</p> <p>このオプションが有効な場合にのみ、ハートビートのプロパティは編集できます。</p> <p>(注) サーバグループに含まれていないエンドポイントは、ハートビートメカニズムを使用できません。</p>	有効 (Enabled) (オン)	[有効 (Enabled) ]または [無効 (Disabled) ]です。
到達不能ステータスのために失敗したハートビート数	宛先を到達不要とマーキングする前に失敗したパルスの数。	3	1 ~ 5
ハートビートタイムアウト	ハートビートがタイムアウトするまでの時間 (ミリ秒)。	800 ミリ秒	100 ~ 3000
エンドポイントハートビート間隔の増加	起動中のエンドポイント (ステータス) をハートビートするための ping 間隔。	5000 ミリ秒	0 ~ 3600000
エンドポイントハートビート間隔の減少	停止中のエンドポイント (ステータス) をハートビートするための ping 間隔。	5000 ミリ秒	0 ~ 3600000
[ハートビート ローカル リッスン ポート (Heartbeat Local Listen Port) ]	ハートビートローカルソケットリッスンポート。ハートビートへの応答は、エンドポイントによって CVP のこのポートに送信されます。	5067	0 ~ 65535

フィールド	説明	デフォルト	範囲または検証
[ <b>ハートビート SIP メソッド (Heartbeat SIP Method) ]</b>	<p>ハートビート SIP メソッド。</p> <p>(注) PING は代替手段ですが、一部の SIP エンドポイントは PING を認識せず、まったく応答しません。</p>	OPTIONS	オプションまたは PING
[ <b>ハートビート転送タイプ (Heartbeat Transport Type) ]</b>	<p>輸送中、サーバグループのハートビートは UDP または TCP ソケット接続で実行されます。CVP サーバが到達不能になったり、サーバグループで発生したコールバックのオーバーロードが発生した場合、この要素は UDP と TCP の両方の転送で停止中とマークされます。要素が再び稼働中になると、UDP と TCP の両方でルーティング可能になります。</p> <p>(注) TLS トランスポートはサポートされていません。</p>	UDP	UDP または TCP

フィールド	説明	デフォルト	範囲または検証
[オーバーロード応答コード (Overloaded Response Codes) ]	受信すると、応答コードを使用して要素にオーバーロードとマーキングされます。複数のコードがある場合は、カンマ区切りの一覧で表示されます。オプションメッセージが要素に送信されます。応答コードを受信すると、この要素はオーバーロードとマーキングされます。	503、480、600	1 ~ 128 文字。 0 ~ 9 とカンマを使用します。
[オプションオーバーライドホスト (Options Override Host) ]	ハートビート要求 (SIP オプション) に使用する連絡先ヘッダのホスト名。指定した値は、ハートビートメッセージの連絡先ヘッダ名に追加されます。そのため、ハートビートへの応答には、ゲートウェイトランクの使用率情報が含まれます。	cvp.Cisco.com	有効なホスト名、最大 128 文字。

ステップ 5 [保存 (Save) ] をクリックします。

## コールタイプ (Call Types)

[コールタイプ (call types) ] は、コールを分類します。システムは、[コールタイプ (call types) ] に基づき、最終的に適切な接続先にコールを送信するルーティングスクリプトにダイヤル番号をマッピングします。レポートのニーズを満たすために作成する必要がある [コールタイプ (call types) ] を考慮し、提供するコール処理のタイプごとに個別の [コールタイプ (call types) ] を設定します。

例えば、次のコールタイプを作成することができます。

- エージェントが応答したコール
- VRU で放棄されたコール
- エージェントが応答しない場合に再ルーティングするコール

- 転送されるコールおよび電話会議になるコール
- アウトバウンド オプション のコール
- スーパーバイザの支援を必要とするコール

#### 関連トピック

[コール タイプの追加および保守](#) (217 ページ)

[ダイヤル番号 \(Dialed Numbers\)](#) (195 ページ)

## コール タイプの追加および保守

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルート設定に移動します。

**ステップ 2** コール タイプ タブをクリックします。

**ステップ 3** [新規 (New)] をクリックして [新規コールタイプ (New Call Type)] ウィンドウを開きます。

**ステップ 4** 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
[名前 (Name)]	はい	最大 32 文字を使用して、コールタイプの名前を入力します。この名前はシステム内のコールタイプの間で一意である必要があります。
[説明 (Description)]	いいえ	255 文字以内で、コールタイプに関する説明を入力します。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。
サービスレベルしきい値 (Service Level Threshold)	いいえ	この値は、レポートの中で使用され、しきい値の時間内に応答されたコールのパーセンテージを表示し、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。このフィールドのデフォルトは、 <a href="#">コールの設定 &gt; その他 &gt; グローバル</a> で設定されたシステムデフォルト値になります ( <a href="#">グローバル (242 ページ)</a> を参照)。  他のサービス レベルしきい値を選択するには、秒単位の値 (0 ~ 2、147、483、647) を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
サービス レベル タイプ (Service Level Type)	いいえ	<p>システム ソフトウェアがサービス レベルを計算する方法を指定します。このフィールドのデフォルトは、<b>コールの設定 &gt; その他 &gt; グローバル</b> で設定されたシステムデフォルト値になります (<a href="#">グローバル (242 ページ)</a> を参照)。このコールタイプのシステム デフォルトを無効にするには、ド롭ダウン メニューから他のオプションのいずれかを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>放棄コールを無視する</b>：サービス レベルの計算から放棄呼を除外するには、このオプションを選択します。</li> <li>• <b>[放棄呼をマイナスの影響として処理 (Abandoned Calls have Negative Impact) ]</b>：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。</li> <li>• <b>放棄コールをプラスの影響として処理する</b>：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。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。</li> </ul>

フィールド	必須ですか？	説明
バケット間隔 (Bucket Interval)	-	<p>バケット間隔は、コール タイプ レポートに表示され、異なる時間間隔で応答されたコールと放棄されたコールの数を表示します。</p> <p>このコール タイプに関連付けられているバケット間隔を設定します。</p> <p>このフィールドのデフォルトは、<b>コールの設定&gt;その他&gt;グローバル</b>で設定されたシステムデフォルト値になります (<a href="#">グローバル (242 ページ)</a> を参照)。</p> <p>異なる [バケット間隔 (Bucket Interval)] を選択するには、次の操作を行います。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 虫眼鏡アイコンをクリックし、[バケット間隔の選択 (Select Bucket Interval)] を表示します。</li> <li>• 行をクリックしてバケット間隔を選択し、一覧を閉じます。</li> </ul>

**ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックして一覧ウィンドウに戻ります。正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

## 拡張コール変数 (Expanded Call Variables)

コールはシステムを移動する際に、データを運ぶことができます。この拡張コール変数データと呼ばれるデータは、コールに組み込まれ、エージェントデスクトップ上でエージェントから確認できます。ECC の変数は、ECC のペイロードでも渡されます。拡張コール変数のデータは、エージェントと発信者とのやりとりを支援できます。

拡張コール変数は、Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP)、Unified CCE スクリプティング、またはコール転送中エージェントによって設定、更新されます。

- コールが VRU 処理のために Unified CVP にあるときは、コール コンテキストは Unified CVP と Unified CCE との間で交換されます。
- コールがエージェント側にあるときは、コール コンテキストはデスクトップと Unified CCE との間で交換されます。

これは 2 種類の交換であることに注意してください。ある状況では拡張コール変数データは Unified CVP またはエージェント デスクトップから Unified CCE に送信され、別の状況では、データは Unified CCE によってスクリプト設定に基づいて Unified CVP またはエージェント デスクトップに送信されます。

組み込み拡張コール変数は、[拡張コール変数の編集 (Edit Expanded Call Variable)] ウィンドウ上の [組み込み (BuiltIn)] チェックボックスにより識別されます。これらの拡張コール変数は削除できません。特定のサイジング制約に従う新しい拡張コール変数を作成できます。

Packaged CCE 4000 および 12000 エージェントの導入の場合、ECC 変数の一覧については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-customer-voice-portal/products-installation-and-configuration-guides-list.html> の *Cisco Unified Customer Voice Portal* コンフィギュレーションガイドを参照してください。

#### 関連トピック

[拡張コール変数の追加および保守 \(222 ページ\)](#)

[拡張コール変数のサイジング \(225 ページ\)](#)

## ECC ペイロード

必要に応じて、ECC 変数はいくつでも定義することができます。ただし、特定のインターフェイスでは、一度に 2000 バイトの ECC 変数のみを渡すことができます。特定の目的のために ECC 変数を整理するサポートを提供するように、このソリューションには ECC ペイロードが含まれています。

ECC ペイロードは、最大サイズが 2000 バイトである定義された ECC 変数のセットです。ECC ペイロードを作成して、特定の操作に必要な情報を満たすことができます。特定の ECC 変数を複数の ECC ペイロードに含めることができます。特定の ECC ペイロード内の特定の ECC 変数は、そのメンバーと呼ばれます。



(注) CTI クライアントに対する ECC ペイロードの場合、サイズ制限は 2000 バイトとなり、ECC 変数名のために追加の 500 バイトがあります。他のインターフェイスとは異なり、CTI メッセージには、ECC の変数名が含まれています。

特定の状況では、主に API を使用すると、CTI サーバメッセージサイズの制限を超える ECC ペイロードを作成する場合があります。このような ECC ペイロードをクライアント要求で使用すると、その要求は CTI サーバによって拒否されます。このような ECC ペイロードの OPC メッセージの場合、CTI サーバは ECC データなしでメッセージを送信します。この場合、「CTI サーバは、オーバーフロー状態になったために ECC 変数を転送できませんでした」というイベントがログに記録されます。

同じコールフローで複数の ECC ペイロードを使用することはできますが、一定の時点で有効範囲を持つ ECC ペイロードは 1 つのみとなります。TCD と RCD は、通話中に対象範囲を持つ ECC ペイロードの ID を記録します。ECCPayloadID 変数には、現在対象範囲を持つ ECC ペイロードの ID が含まれています。

デフォルトの ECC ペイロードのみを使用するソリューションでは、ECC ペイロードまたは 2500 バイトの CTI メッセージサイズ制限の 2000 バイト制限を超える ECC 変数は作成されません。



- (注) Packaged CCE 2000 エージェント展開では、ネットワーク VRU のデフォルトの ECC ペイロードのみが使用可能です。

別の ECC ペイロードを作成した場合、システムは ECC 変数の作成時に 2000 バイト制限の確認を行いません。システムは ECC ペイロードには割り当てずに、ECC 変数を作成します。ECC ペイロードツールを使用して、新しい ECC 変数を適切な ECC ペイロードに割り当てます。

ECC ペイロードを作成して変更するには、**Configuration Manager > 一覧 ツール > 拡張コール変数ペイロード一覧 ツール**を使用します。Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開では、Configuration Manager 内の Network VRU Explorer ツールを使用して、ネットワーク VRU に ECC ペイロードを割り当てることができます。

#### デフォルトの ECC ペイロード

このソリューションには、下位互換性のために「デフォルト」名を持つ ECC ペイロードが含まれています。ソリューションがより多くの ECC 変数スペースを必要としない場合は、デフォルトのペイロードのみが必要となります。このソリューションは、上書きされない限り、デフォルトのペイロードを使用します。

ソリューションがデフォルトのペイロードのみを保持している場合、ソリューションは、2000 バイトの制限に達するまで、新しい ECC 変数をすべてデフォルトのペイロードに自動的に追加します。



- (注) デフォルトのペイロードを削除することはできません。ただし、そのメンバーを変更することはできます。



#### 重要

アップグレード中に、システムが最初に既存の ECC 変数をデフォルトのペイロードに移行する場合、CTI メッセージサイズの制限は確認されません。メンバー名が、CTI クライアントに対して ECC ペイロードに割り当てられている追加の 500 バイトを超える場合があります。デフォルトのペイロードが制限を超過していないことは、**拡張コール変数ペイロード一覧 ツール**内の **CTI メッセージのサイズ** カウンターを手動で確認します。デフォルトのペイロードが制限を超える場合は、制限に合わせて変更します。

新規インストールでは、デフォルトのペイロードに、定義済みのシステム ECC 変数が含まれます。アップグレードの際、開始リリースが ECC ペイロードをサポートしているかどうかによって、デフォルトのペイロードの内容が異なります。

- **ECC ペイロードはサポートされていない場合** : アップグレード中に、スクリプトが、既存の ECC 変数をデフォルトのペイロードに追加します。
- **ECC ペイロードがサポートされている場合** : アップグレードでは、デフォルトのペイロードの既存の定義が転送されます。



- (注) ソリューションに、ECC ペイロードをサポートしていない以前のリリースからの PG が含まれている場合、常にルータがデフォルトのペイロードを PG に送信します。PG は、デフォルトのペイロードを適切に処理することができます。

### ECC ペイロード ノード

ECC ペイロード ノードは、オブジェクトパレットの全般 タブから利用できます。

図 1: ペイロードアイコン



このノードを使用して、スクリプトの以下の範囲を対象とする ECC ペイロードを変更します。ある ECC ペイロードを選択すると、すべての非 VRU 操作の適用範囲が変更されます。ECC ペイロードは、ペイロードのエンタープライズ名または ID によって静的あるいはダイナミックに選択することができます。

## 拡張コール変数の追加および保守

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > ルートの設定 > 拡張コール変数 に移動して、拡張コール変数の一覧を開きます。

ウィンドウは、拡張コール変数が使用するバイト数を追跡します。この数は、システム合計および CTI サーバ合計に対して測定されます。

**ステップ 2** 新規 をクリックして、新しい拡張コール変数 ウィンドウを開きます。

**ステップ 3** 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
[名前 (Name) ]	はい	拡張コール変数の名前で、ユーザにより付加されます。フィールドには 32 文字まで入力できます。（この最大値には、user の 4 文字が含まれます）。
[説明 (Description) ]	いいえ	255 文字以下で拡張コール変数の説明を入力します。入力する文字に制限はありません。 <a href="#">ネイティブ文字セット</a> を参照してください。

フィールド	必須ですか？	説明
最大長 (Max Length)	はい	値で使用できる文字の最大数を指定します。これは、拡張コール変数の値に保存されます。範囲は 1 ~ 210 文字です。
配列 (Array)	いいえ	このチェック ボックスは、拡張コール変数がスカラであることを示すために、デフォルトではオフになっています。スカラではなく、配列として拡張コール変数を設定するには、このチェック ボックスをオンにします。
最大配列サイズ (Maximum Array Size)	いいえ	このフィールドは、[配列 (Array)] がオンになっている場合に表示されます。これを使用して、配列の要素の最大数 (1 ~ 255) を示します。
イネーブル	いいえ	このチェック ボックスをチェックすると、拡張コール変数が現在有効であることを示します。変数はスクリプトで実行でき、エージェント デスクトップに表示されません。
永久的 (Persistent)	いいえ	このチェック ボックスをオンにすると、この拡張コール変数のデータが履歴データベースの具体的には Termination Call Detail (TCD) および Route Call Detail (RCD) テーブルに書き込まれます。コール変数データの格納数が多すぎると、履歴データベースのパフォーマンスが低下する可能性があることに注意してください。固定コール変数だけが履歴データに書き込まれます。非固定変数は、ルーティング スクリプトで使用できますが、データベースには書き込まれません。
Cisco 提供	—	このチェック ボックスは表示専用で、既存の組み込みまたはカスタム拡張コール変数の編集時に表示されます。[新規拡張コール変数 (New Expanded Call Variable)] ウィンドウには、このチェック ボックスが含まれません。
必要なバイト数 (有効な場合) (Bytes Required (if enabled))	—	この表示専用フィールドには、システムに拡張コール変数を保存するのに必要なバイト数が表示されます。

フィールド	必須ですか？	説明
CTI サーバで必要なバイト数 (有効な場合) (Bytes Required in CTI Server (if enabled))	—	この表示専用フィールドは、上記の[必要なバイト数 (Bytes Required)] に似ていますが、CTI サーバに適用されます。CTI サーバでは、必要なバイト数に拡張コール変数名の長さが含まれています。
有効な変数に必要な合計バイト数：#/2000 バイト使用済み (残り # バイト) (Total Bytes Required for Enabled Variables: # of maximum 2000 bytes (# bytes remaining))	—	この表示専用フィールドは、すべての拡張コール変数が使用するバイト数の現在の合計値を保持します。  許容される最大値は、ECC ペイロード毎に 2000 バイトです。
CTI サーバ内の有効な変数に必要な合計バイト数：#/2500 バイト使用済み(残り # バイト) (Total Bytes Required for Enabled Variables: # of maximum 2000 bytes (# bytes remaining))	—	この表示専用フィールドは、CTI サーバ内のすべての拡張コール変数が使用するバイト数の現在の合計値を保持します。  許容される最大制限は、ECC ペイロード毎に 2000 バイトで、そのペイロードに ECC 変数名を追加するための 500 バイトが追加されています。

**ステップ 4** 拡張コール変数を [保存 (Save)] し、一覧ウィンドウに戻ります。ここで、スクリプトが正常に作成されたことを示すメッセージが表示されます。

#### 次のタスク

新しい ECC 変数は、使用する前に ECC ペイロードに追加する必要があります。



(注) ソリューションがデフォルトのペイロードのみを保持している場合、ソリューションは、2000 バイトの制限に達するまで、新しい ECC 変数をすべてデフォルトのペイロードに自動的に追加します。

#### ECC ペイロードの定義

ECC ペイロードは **拡張コール変数ペイロード一覧** ツールで作成および変更が可能です。



(注) 変更を保存した場合にのみ、ECC ペイロードが 2000 バイト制限を超えないことが確認されます。メンバータブのカウンターには、選択されたすべてのメンバーが現在のサイズであるかどうかだけが表示されます。これは情報提供のみであり、制限の実施は行われません。変更の保存試行時にこの制限が適用されます。

ECCペイロードを定義するには、ECCペイロードを作成してからそのメンバーを追加します。

#### 手順

- 
- ステップ 1** Configuration Manager で、**ツール > 一覧ツール > 拡張コール変数リスト** を選択します。  
ECC ペイロード一覧 ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** **取得する** をクリックして、ECC ペイロードの追加を有効化します。
- ステップ 3** **[追加 (Add) ]** をクリックします。  
属性 プロパティのタブが表示されます。
- ステップ 4** 属性 プロパティ タブで入力を行います。プロパティタブの詳細については、属性 プロパティ タブの **一覧ツールオンライン ヘルプ** を参照してください。
- ステップ 5** **メンバー** タブで、**追加** をクリックします。  
既存のすべての ECC 変数を一覧表示するダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 6** ECC ペイロードのメンバーを選択して、**OK** をクリックします。  
ECC 変数のサイズのカウンターが 2000 バイトを超えていないことを確認します。CTI クライアントにアクセスする ECC ペイロードの場合は、**CTI メッセージサイズ** カウンターが 2500 バイトを超えないことを確認してください。
- ステップ 7** **[保存 (save) ]** をクリックして変更を適用します。
- 

## 拡張コール変数のサイジング

拡張コール変数を使用すると、PG、ルータ、およびログアーの帯域幅に影響を与えます。[拡張コール変数の一覧 (Expanded Call Variables List) ]、[追加 (Add) ]、および[編集 (Edit) ] ウィンドウは、システムの最大値と比較して拡張コール変数が消費している領域を追跡します。

**Unified Contact Center 内での各 ECC ペイロードのすべての ECC 変数の占有許容領域の最大量は、2000 バイトを超過することはできません。**

Unified CCE 内の各拡張コール変数は、次の式を用いて計算されます。

- スカラの場合 :  $5 + \text{Maximum\_Length}$
- 配列の場合 :  $5 + (1 + \text{Maximum\_Length}) * (\text{Maximum\_Array\_Size})$

CTI サーバ内での各 ECC ペイロードのすべての ECC 変数の占有許容領域の最大量は、2500 バイトを超過することはできません。許容される制限は、ECC ペイロード毎に 2000 バイトで、そのペイロードに ECC 変数名を追加するための 500 バイトが追加されています。CTI サーバ内の各拡張コール変数は、次の式を用いて計算されます。

- スカラ変数の場合、サイズは、名前 (Name) の長さ + 最大長 (Maximum Length) + 4 です。

- 配列変数の場合、サイズは、(名前 (Name) の長さ + 最大長 (Maximum Length) + 5) X 最大配列サイズ (Maximum Array Size) です。

## IVR 設定

IVR 設定ページでは、ネットワーク VRU のスクリプトおよびファイル転送を設定することができます。

### ネットワーク VRU スクリプト (Network VRU Scripts)

すべてのコールがエージェントに直接送信されるわけではありません。その一部は、エージェントに送信される代わりに、または前に、音声応答装置 (VRU) に送信されます。Packaged CCE の展開では、VRU は Cisco Unified Customer Voice Portal (Unified CVP) です。個々のコールの処理を行う方法について Unified CVP に指示を与えるには、ネットワーク VRU スクリプトを設定する必要があります。Unified CVP マイクロアプリケーション機能を使用します。

6 つの Unified CVP マイクロアプリケーション タイプがあります。

- Play Media (PM) : welcome.wav やエージェントの挨拶などのメディア ファイルを取得し、再生します。
- Play Data (PD) : 数字、文字、時刻、通貨などの各種のデータを取得し、再生します。
- Get Digits (GD) : メディア ファイルを再生し、発信者から番号を取得します。
- Menu (M) : メディア メニュー ファイルを再生し、発信者から 1 つの電話キーボード入力を取得します。
- Get Speech (GS) : Packaged CCE に「GS,Server,V」スクリプトが提供され、[ネットワーク VRU スクリプトの一覧 (List of Network VRU Scripts) ] に表示されます。
- Capture : さまざまなポイントで、現在のコールのデータの保存をトリガできます。

#### 関連トピック

[Packaged CCE ルーティング スクリプトから VRU スクリプトへのアクセス](#)

### ネットワーク VRU スクリプトの追加および保守

#### 手順

- 
- ステップ 1 Unified CCE 管理で、概要 > コール設定 > IVR 設定 > ネットワーク VRU スクリプト を選択して、ネットワーク VRU スクリプト一覧を開きます。
  - ステップ 2 [新規 (New) ] をクリックして、[新規ネットワーク VRU スクリプト (New Network VRU Script) ] ウィンドウを開きます。次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
[名前 (Name) ]	はい	最大 32 文字の英数字を使用して、スクリプトを識別する一意の名前を入力します。
[説明 (Description) ]	いいえ	スクリプトに関する追加の情報を入力します。ネイティブ文字セットを参照してください。
ルーティングタイプ (Routing Type)	はい	デフォルト (音声) を維持するか、ドロップダウンメニューから [マルチチャネル (Multichannel) ] を選択します。音声は Unified CVP にスクリプトをルーティングします。マルチチャネルはエンタープライズチャットおよび電子メールにスクリプトをルーティングします (ECE) 。
VRU スクリプト名	はい	Unified CVP で認識されるスクリプトの名前を入力します。VRU スクリプト名のパラメータ (VRU Script Name Parameters) (228 ページ) を参照してください。
構成パラメータ (Configuration Param)	いいえ	IVR サービスに追加のパラメータを渡すために Unified CVP が使用する文字列。文字列の内容は、アクセスされるマイクロアプリケーションによって異なります。
RNA タイムアウト	はい	スクリプトを実行するように指示したルーティングクライアントからの応答をシステムが待機する秒数を示す数字を入力します。デフォルト値は 180 秒です。有効な値は 1 ~ 2147483647 です。宛先の電話で、コールサーバの無応答 (RNA) タイムアウト設定を超えるまで着信音が鳴ります。
割り込み可能 (Interruptible)	いいえ	デフォルトでオンになります。このチェックボックスは、例えば、エージェントがコールを処理できるようになった時などにスクリプトを中断できるかどうかを示します。

**ステップ 3** [保存 (Save) ]をクリックして一覧ウィンドウに戻ります。正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

ネットワーク VRU スクリプトの追加が終了すると、それが **Script Editor** の外部スクリプト実行ノードに表示されます。このスクリプトノードを処理すると、**Unified CVP** にネットワーク VRU スクリプトパラメータが送信されます。コールが正常に配信されたシステムが決定すると、**Run VRU Script** ノードが実行され、**Unified CVP** にネットワーク VRU スクリプトを実行し、コール処理を適用するように指示します。

---

#### 関連トピック

[VRU スクリプト名のパラメータ \(VRU Script Name Parameters\)](#) (228 ページ)

[サンプルの VRU スクリプト名 \(Sample VRU Script Names\)](#) (230 ページ)

[設定パラメータ \(Configuration Parameters\)](#) (231 ページ)

[サンプルの設定値 \(Sample Configuration Values\)](#) (236 ページ)

#### VRU スクリプト名のパラメータ (VRU Script Name Parameters)

VRU スクリプト名パラメータの「位置」の順序は決まっており、**Micro\_app acronym,parameter,parameter** という形式を取ります。

- マイクロアプリケーションの略語は、大文字と小文字を区別しません (PM または pm と入力します)。
- パラメータをスキップするには、ダブルカンマ (,,) を使用します。Unified CVP がデフォルト値を指定します。

**Play Media** の位置の順序は、PM、media file name、media library type、Uniqueness value です。

**Play Data** の位置の順序は、PD、Data Playback Type、Uniqueness value です。

**Get Digits** の位置の順序は、GD、media file name、media library type、Uniqueness value です。

**Menu** の位置の順序は、M、media file name、media library type、Uniqueness value です。

パラメータ名	用途	注記
<p>メディア ファイル名 (<b>Media File Name</b>) のオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ファイル名 (例えば、.wav ファイル)</li> <li>• (番号 1 ~ 10) : Unified CVP は、対応する Call.PeripheralVariable ファイルに含まれるファイルを再生します。</li> </ul> <p>例えば、2 という値は、Unified CVP に Call.PeripheralVariable2 を調べるように指示します。</p> <p>(番号 1 ~ 10) オプションを使用して、[メディア ライブラリ タイプ (Media Library Type)] を「V」に設定すると、Unified CVP は corresponding Call.PeripheralVariable で指定されている外部の VoiceXML ファイルを再生します。</p> <p>値を (値なし) に設定し、[メディア ライブラリ タイプ] を「A」または「S」に設定すると、IVR サービスがメディア プロンプトなしで VoiceXML を作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• a : このオプションが指定されると、Unified CVP がエージェントグリーティング用のメディア ファイル名を自動生成します。ファイル名は、Unified ICM から受信した GED-125 パラメータに基づいています。このオプションは、[メディア ライブラリ タイプ (Media Library Type)] が V に設定されている場合のみ有効です。</li> </ul>	<p>メディア を再生 (Play Media)</p> <p>数字を得る (Get Digits)</p> <p>メニュー (Menu)</p>	<p>[a] は PlayMedia にのみ使用されます</p>

### ■ サンプルの VRU スクリプト名 (Sample VRU Script Names)

パラメータ名	用途	注記
<p>データ再生タイプ (Data Playback Type) のオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 番号 (Number)</li> <li>• 文字 (Char)</li> <li>• 日付 (Date)</li> <li>• 経過時間 (Etime)</li> <li>• 時刻 (TOD)</li> <li>• 24 時間表示の時刻 (24TOD)</li> <li>• 曜日 (DOW)</li> <li>• 通貨 (Currency) (米国ドルのみ)</li> </ul>	<p>データを再生 (Play Data)</p>	
<p>メディアライブラリタイプのフラグ (Media Library Type Flag) は再生されるメディアファイルの場所を示します。オプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A : (デフォルト) アプリケーション</li> <li>• S : システム</li> <li>• V : External VoiceXML</li> </ul>	<p>データを再生 (Play Data)</p> <p>数字を得る (Get Digits)</p> <p>メニュー (Menu)</p>	<p>[V] は、PlayMedia のみのオプションです。</p>
<p>一意性の値 (Uniqueness value) (オプション) : VRU スクリプト名を一意に識別する文字列。</p>	<p>データを再生 (Play Data)</p> <p>データを再生 (Play Data)</p> <p>数字を得る (Get Digits)</p> <p>メニュー (Menu)</p>	

### ■ サンプルの VRU スクリプト名 (Sample VRU Script Names)

VRU スクリプト名 (This VRU Script Name)	Unified CVP に指示
PM,July,S	<p>システム (S) メディア ライブラリを使用して「July.wav」を再生するために Play Media (PM) マイクロアプリケーションを使用します。</p>

VRU スクリプト名 (This VRU Script Name)	Unified CVP に指示
PM,WebSite,,1	デフォルトのメディアタイプ (アプリケーションライブラリ) と、一意性の値として設定 1 を使用して「Website.wav」を再生するために Play Media (PM) マイクロアプリケーションを使用します。
GD>Password,A,O	アプリケーション (A) メディアライブラリと、一意性の値として設定 0 を使用して「password.wav」という名前のメディアファイルを再生するために Get Digits マイクロアプリケーションを使用します。
M,Main_Menu	「Main_Menu.wav」という名前のメディアファイルを再生するために Menu マイクロアプリケーションを使用します。

### 設定パラメータ (Configuration Parameters)

設定パラメータは、「位置」シーケンス形式 (parameter、parameter、parameter の形式) を取ります。

パラメータをスキップするには、ダブルカンマ (,,) を使用します。Unified CVP がデフォルト値を指定します。

Play Media の位置の順序は、*Barge-in allowed*、*RTSP Timeout*、*Type-ahead Buffer Flush* です。

Play Data の位置の順序は、*Location of files to be played*、*Barge-in allowed*、*Time Format*、*Type-ahead Buffer Flush* です。

Get Digits の位置の順序は、*Minimum Field Length*、*Minimum Field Length*、*Barge-in allowed*、*Inter-digit Timeout*、*No Entry Timeout*、*Number of Invalid Tries*、*Timeout Message Override*、*Invalid Entry Message Override*、*Dtmf Termination Key*、*Incomplete Timeout* です。

Menu の位置の順序は、*List of Menu Choices*、*Barge-in allowed*、*No Entry Timeout*、*Number of No Entry Tries*、*Number of Invalid Tries*、*Timeout Message Override*、*Invalid Entry Message Override* です。

パラメータ名	用途	注記 (Notes)
<p><b>割り込み許可 (Barge-in Allowed)</b> : 有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y : 割り込みが許可されます。</li> <li>DTMF 割り込みがサポートされていることに注意してください。音声の割り込みはサポートされていません。</li> <li>• N : (デフォルト) 割り込みは許可されません</li> </ul>	<p>メディアを再生 (Play Media)</p> <p>データを再生 (Play Data)</p> <p>数字を得る (Get Digits)</p> <p>メニュー</p>	<p>Unified CVP は、割り込みを以下の通り処理します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 割り込みが許可されない場合、発信者が番号の入力を開始しても、SIP/H.323 サービスまたはゲートウェイは音声案内の再生を続行し、入力された番号は破棄されません。</li> <li>• 割り込みが許可されている場合は、発信者が番号の入力を開始すると、SIP/H.323 サービス/ゲートウェイが音声案内の再生を中断します。</li> </ul>
<p><b>DTMF 終了キー (DTMF Termination Key)</b> : 発信者が入力するときに、番号の入力が完了したことを示す 1 文字です。有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0 ~ 9</li> <li>• * (アスタリスク)</li> <li>• # (シャープ記号、デフォルト)</li> <li>• N (終了キーなし)</li> </ul>	<p>数字を得る (Get Digits)</p>	
<p><b>未完了のタイムアウト (Incomplete Timeout)</b> : 発信者が話すのを止めてからの時間。これは、発信者による入力が定義された文法に一致しないため、無効な入力エラーを生成するためのオプションです。有効なオプションは 0 ~ 99 です。デフォルトは 3 です。</p>	<p>数字を得る (Get Digits)</p>	<p>[V] は、Play Media のみのオプションです。</p>

パラメータ名	用途	注記 (Notes)
<p><b>桁間タイムアウト (Inter-digit Timeout)</b> : 発信者が番号を入力してから次の番号を入力するまでに許容される秒数。この秒数を超えると、システムはタイムアウトになります。</p> <p>有効なオプションは1～99です。デフォルトは3です。</p>	数字を得る (Get Digits)	
<p><b>無効な入力メッセージのオーバーライド (Invalid Entry Message Override)</b> : 有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y : システム デフォルトをあらかじめ録音されたアプリケーションメディア ライブラリ ファイルでオーバーライドします</li> <li>• N : (デフォルト) システム デフォルトをオーバーライドしません</li> </ul>	数字を得る (Get Digits) メニュー	
<p><b>メニューの選択肢の一覧 (List of Menu Choices)</b> : 有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 0～9</li> <li>• * (アスタリスク)</li> <li>• # (シャープ記号)</li> </ul>	メニュー	<p>許可される形式は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• / (スラッシュ) で区切られた個別のオプション</li> <li>• スペースなしの- (ハイフン) で区切られた範囲</li> </ul>
<p><b>再生されるデータの場所 (Location of the data to be played)</b> : 有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ヌル (デフォルト) : このオプションを空のままにすると、<code>user.microapp.play_data</code> という拡張コール変数が使用されます。</li> <li>• コール Peripheral 変数番号を表す数字 (例えば、1 は <code>Call.PeripheralVariable1</code> を表します)。</li> </ul>	データを再生 (Play Data)	

パラメータ名	用途	注記 (Notes)
<b>最大フィールド長 (Maximum Field Length)</b> : 発信者が入力した最大桁数。有効なオプションは1～32ですデフォルトは1です。	数字を得る (Get Digits)	
<b>最小フィールド長 (Minimum Field Length)</b> : 発信者が入力した最小桁数。有効なオプションは1～32ですデフォルトは1です。	数字を得る (Get Digits)	
<b>入力なしタイムアウト (No Entry Timeout)</b> : 発信者が番号の入力を開始できる秒数。この秒数を超えると、システムはタイムアウトになります。有効なオプションは0～99ですデフォルトは5です。	数字を得る (Get Digits) メニュー	
<b>無効な試行回数 (Number of Invalid Tries)</b> : Unified CVP は、発信者が無効なデータを入力した場合、「Get Digits」のサイクルを繰り返します。(合計には初回のサイクルも含まれます)。有効なオプションは1～9ですデフォルトは3です。	数字を得る (Get Digits) メニュー	
<b>入力なしの試行回数 (Number of No Entry Tries)</b> : Unified CVP は、音声案内が再生された後に発信者がデータを入力しない場合に、「Get Digits」サイクルを繰り返します。(合計には初回のサイクルも含まれます)。有効なオプションは1～9です (デフォルトは3です)。	数字を得る (Get Digits) メニュー	
<b>RTSP タイムアウト (RTSP Timeout)</b> : Real-time Streaming Protocol (RTSP) を使用する場合に、RTSP タイムアウトを秒で指定します。有効な値の範囲は0～43200秒です。デフォルトは10秒です。値が0に設定されているか、タイムアウト値が指定されていない場合、ストリームが終了しません。	メディアを再生 (Play Media)	

パラメータ名	用途	注記 (Notes)
<p><b>時間フォーマット (Time format)</b> : データ再生タイプが Etime、TOD、および 24TOD の時間にのみ有効です。</p> <p>使用可能なフォーマットは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Null : 時間以外のフォーマットに対しては、このオプションを空白のままにします。</li> <li>• HHMM : 時間フォーマットのデフォルト</li> <li>• HHMMSS</li> <li>• HHMMAP : a.m. または p.m. を含みます。TOD でのみ有効です。</li> </ul>	<p>データを再生 (Play Data)</p>	
<p><b>タイムアウトメッセージのオーバーライド (Timeout Message Override)</b> 有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y : システム デフォルトをあらかじめ録音されたアプリケーションメディア ライブラリ ファイルでオーバーライドします</li> <li>• N : (デフォルト) システム デフォルトをオーバーライドしません</li> </ul>	<p>数字を得る (Get Digits) メニュー</p>	

## ■ サンプルの設定値 (Sample Configuration Values)

パラメータ名	用途	注記 (Notes)
<p><b>先行入力バッファのフラッシュ</b>  <b>(Type-ahead buffer flush) : Cisco</b>  VoiceXMLの実装には、発信者から収集したDTMF番号を保持する先行入力バッファが含まれています。VoiceXMLフォームの解釈アルゴリズムがユーザのDTMF入力を収集する際には、さらなる入力を待つ前に、このバッファからの番号を使用します。このパラメータは、先行入力バッファが、音声案内の再生後にフラッシュされるかどうかを制御します。Falseの値(デフォルト)は、先行入力バッファが、音声案内の再生後にフラッシュされないことを意味します。音声案内が割り込みを許可している場合、割り込んだ番号はフラッシュされません。有効なオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Y: 先行入力バッファをフラッシュします。</li> <li>• N: (デフォルト) 先行入力バッファをフラッシュしません。</li> </ul>	<p>メディアを再生 (Play Media)</p> <p>データを再生 (Play Data)</p>	

## ■ サンプルの設定値 (Sample Configuration Values)

設定順序	Unified CVP に指示する内容
<p>(Menu マイクロアプリケーションの場合) 0-2/9,,4,2,2</p>	<p>0、1、2、および9の番号を受け入れる</p> <p>(スキップされたパラメータ) デフォルトの割り込み設定 (Y) を受け入れる</p> <p>入力なしタイムアウトの値を4秒に設定する</p> <p>入力なしを2回許可する</p> <p>無効な試行を2回許可する</p> <p>他のすべてのデフォルトを受け入れる</p>
<p>(Get Digits マイクロアプリケーションの場合) GD,Password,A,O</p>	<p>アプリケーション (A) メディアライブラリと、一意性の値として設定0を使用して「password.wav」という名前のメディアファイルを再生するようにGet Digitsマイクロアプリケーションを使う。</p>

設定順序	Unified CVP に指示する内容
(Menu マイクロアプリケーションの場合) M,Main_Menu	「Main-Menu.wav」という名前のメディアファイルを再生するように Menu マイクロアプリケーションを使うように指示します。

## ファイル転送

**ファイル転送** ページを使用して、VXML アプリケーションファイルを VXML サーバに転送します。アプリケーションファイルを管理とデータサーバ (AW) にアップロードして、アプリケーション ファイルを VXML サーバ上に展開します。

ファイル転送レコードをクリックすると、そのファイル転送の詳細が表示されます。[詳細] ページで、ファイル転送ジョブのジョブの詳細ファイルとログファイルをダウンロードすることもできます。

### ファイルのサーバへの追加

この手順では、AW にファイルをアップロードする方法について説明します。

#### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、**概要 > コール設定 > IVR 設定 > ファイルの転送**を選択します。

**ステップ 2** **新規** をクリックして、**新しいファイルの転送** ページを開きます。

**ステップ 3** **サーバに追加** をクリックして、**ファイルのアップロード** ポップアップを開きます。

(注) 一度にアップロードできるファイルは1つです。

**ステップ 4** **クリックして選択** をクリックして、アップロードする zip ファイルを選択します。

**ステップ 5** [アップロード (Upload) ] をクリックします。

ファイルが AW にアップロードされ、**サーバ内で利用可能なファイル** に一覧表示されます。

(注) サーバからファイルを削除するには、行の上にマウスのカーソルを合わせて、**x** アイコンをクリックします。

### ファイルの転送の追加および管理

以下の手順では、新しいファイル転送ジョブを作成する方法について説明します。ファイル転送の削除の詳細については、**オブジェクトの削除 (11 ページ)** を参照してください。

#### 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、**概要 > コール設定 > IVR 設定 > ファイルの転送**を選択します。

- ステップ2** **新規** をクリックして、**新しいファイルの転送** ページを開きます。
- ステップ3** ファイルを転送する1つまたは複数のサイトを選択します。
- ステップ4** ファイル転送の説明を入力します。
- ステップ5** **サーバ内で利用可能なファイル** 一覧で、転送するファイルを選択して、**保存** をクリックします。  
 選択したファイルの、選択されたサイトの **VXML** サーバへの転送を開始します。

## ファイル転送の詳細の表示

**IVR 設定** ページ > **ファイル転送** タブで、ファイル転送レコードをクリックして、そのファイル転送の詳細を表示します。

ページフィールドの説明の詳細については、以下の表を参照してください。

フィールド	説明
ステータス	<p>ファイル転送について、以下のいずれかのステータス オプションが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>キュー</b> : ファイル転送ジョブがキューに入れられ、その前に送信されたファイル転送ジョブが完了した後に処理されることが示されます。複数の [ファイル転送ジョブ] が実行される場合は、作成順に実行されます。</li> <li>• <b>処理中</b> : ファイル転送が処理中であることを示します。</li> <li>• <b>正常処理</b> : ファイル転送のすべての操作が正常に完了したことを示します。</li> <li>• <b>部分的に完了</b> : 正常に完了した操作と正常に完了しなかった操作があることを示します。</li> <li>• <b>失敗</b> : すべての操作が失敗したことが示されます。</li> <li>• <b>キャンセル</b> : ジョブがキューイングされていた間に、前のジョブが回復不能なエラーによって終了し、ファイル転送ジョブがキャンセルされたことを示します。</li> </ul>
説明	ファイル転送の説明が表示されます。

フィールド	説明
ホスト	ファイル転送ジョブが開始され、保存された管理サーバおよびデータサーバのホスト名が表示されます。
作成時間	ファイル転送ジョブが送信された日時が表示されます。
開始時刻 (Start Time)	ファイル転送の処理が開始された日時が表示されます。
合計時間 (Total Time)	現在のステータスに到するまでにファイル転送の処理に要した合計時間が表示されます。
ジョブの詳細	[ダウンロード]アイコンをクリックして、ファイル転送ジョブの詳細ファイルを開くか、.csv形式でダウンロードします。
ログファイル	このファイル転送ジョブのログファイル (.txt形式) を開くか、ダウンロードするには、[ダウンロード]アイコンをクリックします。ジョブがまだ処理中の場合は、[ダウンロード]アイコンをクリックして、ジョブの進捗を確認します。  ログファイルは、ファイル転送ジョブ毎に生成されます。ログファイルは[ファイル転送ジョブ]が削除されるまで保持され、実行された各操作の詳細のみでなく、ファイル転送ジョブが正常に完了したか、障害が発生したかどうかを示すサマリーが含まれています。

## バケット間隔 (Bucket Intervals)

特定の増分タイムスロット中に処理または放棄されたコール数について報告するための[バケット間隔 (Bucket Intervals)]を設定します。各[バケット間隔 (Bucket Intervals)]には、[上限 (Upper Bounds)]と呼ばれる最大9個の設定可能なタイムスロットがあります。上限は、コール処理アクティビティを分割して取得するために、秒単位で測定される範囲です。これらの間隔の間に応答されたコールと放棄されたコールを表示するレポートを実行できます。

例えば、1分以内にコールを処理することが目標である場合、間隔の上限を設定して、1分よりも短い、または長い時間で処理されるコール数を示すことができます。間隔には、30秒、60秒、80秒、120秒、150秒、180秒、および240秒を設定できます。これらの間隔を使用すると、コールが1分以内に応答されたかどうか、または発信者がもっと長く待たされているかどうかを確認できます。この間隔は、発信者がコールを放棄するまでにどれぐらい待とうという

意志があるかについての洞察も得られます。多くの発信者は、2分経つまではコールを放棄しないなどがわかります。このことから、目標を変更できることがわかります。

バケット間隔は、コールタイプ、スキルグループ、およびプレジジョンキューと関連付けることができます。

システムは削除または編集できない組み込みのバケット間隔を自動的に作成します。

## バケット間隔の追加および保守

### 手順

**ステップ1** Unified CCE 管理で、概要 > コールの設定 > バケット間隔に移動します。

**ステップ2** [新規 (New)] をクリックして、[新規バケット間隔 (New Bucket Interval)] ウィンドウを開きます。

**ステップ3** 次のフィールドに入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
[名前 (Name)]	はい	最大 32 文字を使用して、コールタイプの名前を入力します。
上限 1 (Upper Bound 1)	はい	0 より大きく 2147483647 より小さい数値を使用して、[上限 1 (Upper Bound 1)] フィールドに値を入力します。この値は秒数として解釈されます。例えば、このフィールドに 10 と入力すると、0～10 秒のタイムスロットで [上限 1 (Upper Bound 1)] の間隔が作成されます。

フィールド	必須ですか？	説明
上限 2 ~ 9 (Upper Bound 2 - 9)	いいえ	<p>各上限値は、前の上限値よりも高くなければなりません。[上限 (Upper Bound) ] フィールドを空白のままにする場合は、残りのすべてのフィールドが空白でなければなりません。</p> <p>例：それぞれの間が 10 秒である 3 つの間隔を設定し、他のすべてのコールを 3 番目に定義した間隔から外れた間隔の中にグループ化するには、次の値を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 上限 1 (Upper Bound 1) 、間隔：10 このタイムスロットは 0 ~ 10 秒です。レポートには、0 秒から 10 秒までの間に応答されたコールと放棄されたコールの合計数が表示されます。</li> <li>• 上限 2 (Upper Bound 2) 、間隔：20 このタイムスロットは 10 秒より後で 20 秒より前の任意の時間です。レポートには、10 秒から 20 秒の間に応答されたコールと放棄されたコールの合計数が表示されます。</li> <li>• 上限 3 (Upper Bound 3) 、間隔：30 このタイムスロットは 20 秒より後で 30 秒より前の任意の時間です。レポートには、20 秒から 30 秒の間に応答されたコールと放棄されたコールの合計数が表示されます。</li> <li>• 他のすべての [上限 (Upper Bound) ] フィールドは空白です。レポートには、30 秒経過して応答されたコールと放棄されたコールの合計数が表示されます。</li> </ul>

**ステップ 4** [保存 (Save) ] をクリックし、一覧画面に戻ります。ここで、バケット間隔が正常に作成されたことを示すメッセージが表示されます。

## その他

このページを使用して、その他のコールの設定を構成します。**Unified CCE 管理 > コールの設定 > その他** ページでは、グローバル、メインサイト、および設定済のリモートサイトなどの多様なタブが提供されています。設定を構成する必須タブに移動します。



(注) Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開では、グローバル タブのみが提供されます。

## グローバル

このタブの構成は、以下の通りです。

- 輻輳制御
- エージェント
- コール レポート (Call Reporting)
- Script

### 輻輳制御

このセクションでは、輻輳制御のフィールドを確認することができます。このセクションには、以下のフィールドがあります。

フィールド	説明
[輻輳制御 (Congestion Control)] の各フィールド	<ul style="list-style-type: none"> <li>• [処理モード (Treatment Mode)] : この表示専用フィールドには、[DN デフォルトラベル付きコールを処理 (Treat call with DN default label)] が表示されます。</li> <li>• システムのデフォルトレベル この表示専用のフィールドは、Packaged CCE および Packaged CCE ラボ モードの展開の場合は、空白となっています。システムが別の展開タイプから変更された場合、このフィールドにはその展開に対するシステムのデフォルトラベルが保持されます。</li> <li>• 最大コール数 / 秒 この表示専用フィールドは、展開での毎秒の最大コール数の現在値を表示します。</li> </ul>

### エージェント

このセクションでは、エージェントのシステムレベル値を定義する値を入力します。このセクションには、以下のフィールドがあります。

フィールド	必須ですか？	説明
パスワード最小長 (Minimum Password Length)	○	0 ~ 32 の範囲の値を入力して、パスワードに最小限必要な長さを設定します。この値の変更は新規パスワードにのみ影響し、既存のパスワードには適用されません。

フィールド	必須ですか？	説明
ユーザ名の小文字と大文字を区別する (Username Case Sensitivity)	いいえ	すべてのユーザ名の大文字と小文字を区別するように指定するには、このチェック ボックスをオンにします。大文字と小文字を区別しないようにするには、このチェック ボックスをオフのままにします。

### コールレポート (Call Reporting)

このセクションでは、コールのシステムレベル値を定義する値を入力します。このセクションには、以下のフィールドがあります。

フィールド	必須ですか？	説明
バケット間隔 (Bucket Interval)	はい	虫眼鏡アイコンをクリックして、設定されたバケット間隔のポップアップリストを表示します。  システムデフォルトとして使用するバケット間隔を選択します。個々のコールタイプ、スキルグループ、およびプレジジョンキューのバケット間隔を変更できます。(コールタイプ (Call Types) (216 ページ)、スキルグループ (Skill Groups) (107 ページ)、およびプレジジョンキュー (Precision Queues) (115 ページ) を参照してください)。
コールタイプ (Call Type)	はい	虫眼鏡アイコンをクリックして、設定されたコールタイプのポップアップリストを表示します。  システムデフォルトとして使用するコールタイプを選択します。個別のダイヤル番号 (Dialed Numbers) (195 ページ) コールタイプを変更できます。

フィールド	必須ですか？	説明
サービス レベル タイプ (Service Level Type)	はい	<p>ドロップダウンから、システムソフトウェアがサービス レベルタイプを計算するのに使用する、デフォルトの方法を設定するためのオプションを選択します。個々のコールタイプおよびプレジジョン キューに対するサービス レベルタイプを変更できます。次のサービス レベルオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[放棄呼を無視する (Ignore Abandoned Calls)]</b> : これを選択すると、サービス レベルの計算から放棄呼が除外されます。</li> <li>• <b>[放棄呼をマイナスの影響として処理 (Abandoned Calls have Negative Impact)]</b> : サービス レベルのしきい値の時間内に応答されたコールのみを処理されたコールとしてカウントするには、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。</li> <li>• <b>[放棄呼をプラスの影響として処理 (Abandoned Calls have Positive Impact)]</b> : 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。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。</li> </ul>
サービス レベルしきい値 (Service Level Threshold)	はい	<p>エージェントに接続される前にキュー内で発信者が待つ時間の最大値を、秒数 (0 ~ 2, 147, 483, 647) で入力します。この値は、レポートの中で使用され、しきい値の時間内に応答されたコールのパーセンテージを表示し、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。コールに [サービス レベルのしきい値 (Service Level Threshold)] を設定したくない場合は、値を 0 秒に設定します。ここに設定された値が、[サービス レベルのしきい値 (Service Level Threshold)] のシステム デフォルトとなります。個々のコールタイプおよびプレジジョンキューに対する値を変更できます。(コールタイプ (Call Types) (216 ページ) およびプレジジョンキュー (Precision Queues) (115 ページ) を参照。)</p>
放棄呼の待機時間 (Abandon Call Wait Time)	はい	<p>秒単位の値 (1 ~ 14400) を入力し、着信コールをキューに入れる最小時間を設定します。この時間の経過後に発信者が切断了した場合、コールは放棄と見なされます。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
応答ショートコールのしきい値 (Answered Short Call Threshold)	いいえ	秒単位の値 (0 ~ 14400) を入力して、ショートコールの最大時間を設定します。コール時間がこの値を下回る場合は、ショートと見なされます。このしきい値は処理時間からショートコールを除いて設定します。
レポートインターバル (Reporting Interval)	はい	ドロップダウンメニューから [15分 (15 Minutes)] または [30分 (30 Minutes)] を選択して、システムが履歴情報を15分または30分のサマリで保存するように設定します。Unified CCE PG がこれらのレコードをロガーに送信し、そこからセントラルデータベースに書き込まれます。15分間隔には、30分間隔よりも多くのデータベース容量が必要であることを注意してください。

### Script

このセクションを使用して、維持するスクリプトのバージョン数を設定します。

フィールド	説明
維持するスクリプトバージョン (Script Versions to Retain)	1 ~ 100 の値を入力して、データベースに保持したい各ルーティングスクリプトの最大バージョン数を定義します。数値を選択した場合、その制限を超えると、システムは自動的に最も古いバージョンを削除します。

## メインサイト

このタブの構成は、以下の通りです。

- エージェント
- ラベル

### エージェント

このセクションでは、エージェントのシステムレベル値を定義する値を入力します。このセクションには、以下のフィールドがあります。

フィールド	必須ですか？	説明
デスク設定 (Desk Settings)	はい	[虫眼鏡 (magnifying glass) ]アイコンをクリックして、設定済みのデスク設定のポップアップ一覧を表示します。このリストには、グローバルのデスク設定だけが表示されます。選択するデスク設定は、すべてのエージェントのシステムデフォルト値です。個々のエージェントのデスク設定を変更できます。 (#unique_313を参照)。
エージェントの電話回線制御 (Agent Phone Line Control)	はい	<p>エージェント Peripheral でサポートされるすべてのエージェントに1回線または複数回線を設定できるかどうかを指定するには、[単一回線 (Single Line) ]または[すべての回線 (All Lines) ]を選択します。</p> <p><b>重要</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [すべての回線 (All Lines) ]を選択した場合は、Cisco Unified Communications Manager にアクセスし、各電話機のビジー トリガを 1、最大コール数を 2 に設定する必要があります。Unified Communications Manager の Bulk Administration ツールを使用して、すべてのエージェント デバイスに対してこれらの設定を変更します。</li> <li>• [エージェントの電話回線制御 (Agent Phone Line Control) ]の設定を変更した場合は、変更を反映するためにペリフェラル ゲートウェイを再起動する必要があります。PG を再起動するには、の Unified CCE PG にアクセスし、[サービス制御 (Service Control) ]を開いて、サイド A およびサイド B のすべての PG サービスを再起動します。</li> </ul>

## ラベル

このセクションを使用して、Unified CM、アウトバウンド、および Unified CVP のラベルを表示および編集します。このセクションには、以下のフィールドがあります。

フィールド	説明
Unified CM ラベル	このフィールドには、Unified CM のルートパターンと一致する 10 桁の文字列が含まれます。
アウトバウンド ラベル	このフィールドには、IOS 音声ゲートウェイのダイヤルピアに一致する 10 桁の文字列が含まれます。

フィールド	説明
Unified CVP ラベル	<p>このフィールドには、CVP 着信番号パターンに一致する 10 桁の文字列が含まれます。</p> <p>このラベルをすべての Unified CVP ルーティングクライアントに使用する場合は、[すべての Unified CVP に同じラベル (Same Label for All Unified CVPs)] チェック ボックスをオンにします。</p> <p>各 Unified CVP ルーティングクライアントに別のラベルを使用する場合は、[すべての Unified CVP に同じラベル (Same Label for All Unified CVPs)] チェック ボックスをオフにし、各ルーティングクライアントのフィールドに 10 桁の文字列を入力します。</p>

## リモートサイト

システム設定は、特定の リモート サイト に設定された周辺機器ゲートウェイのタイプに応じて異なります。

設定されてた PG	設定
エージェント	エージェント、Unified CM ラベル
VRU	Unified CVP ラベル
マルチチャネル	アウトバウンド ラベル

リモートサイトにすべての PG が設定されている場合、設定オプションはメインサイトと同じです。2 つの PG の組み合わせが設定されている場合は、それぞれの設定の組み合わせが表示されます。

## 機能の設定

### 機能の管理

Packaged CCE webadmin では、以下のオプション機能が提供されます。これは、Packaged CCE システムのインストール、設定、および運用後、随時設定することができます。

- サービス コールバック
- コンテキストサービス (Context Service)

## サービス コールバック

発信者と従業員のエクスペリエンスを向上させるために、CCEパッケージを使用して、サービス コールバック機能を設定することができます。サービス コールバック 機能は Unified CVP で使用できます。

サービス コールバック機能を使用すると、発信者は、長時間の保留を経ずに、コンタクトセンターからのコールを受信するように選択することができます。発信者のキュー内でのポジションは失われません。例えば、この機能を使用すると、X分以上キュー状態にある発信者など、特定の条件を満たす発信者に、待機時間がごく短いタイミングにシステムからコールバックを受けるオプションを提供することができます。

システムは、発信者からコールバック情報を収集して、エージェントの可用性を監視し、エージェントが対応可能になったタイミングで顧客にコールします。発信者は、システムによるコールバックを受けることを選択した場合、名前と電話番号の情報を残します。エージェントが使用可能である場合（またはすぐに使用可能になる場合）と判断したら、コールが発信者に戻されます。発信者はこのコールに応答し、自分たちが発信者であることを示す必要があります。発信者は少し待機してからエージェントに接続されます。

サービス コールバックを設定するには、イングレスゲートウェイ、VXMLゲートウェイ、Call Studio、およびCCEスクリプトを設定する必要があります。Context Serviceの詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html>の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* 機能ガイドを参照してください。

### サービス コールバック の設定

#### 始める前に

サービス コールバック機能を使用するには、CVP レポート サーバが必要です。以下のタスクを完了する前に、レポート サーバをインストールする必要があります。ブラウザから CVP レポート サーバ向けに自己署名証明書をダウンロードして、証明書を AW マシンにインポートします。CVP レポート サーバをインストールして、AW マシンに自己署名入りの証明書をインポートする手順については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-installation-guides-list.html>の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* インストールおよびアップグレードガイドを参照してください。

#### 手順

- ステップ 1** Unified CCE 管理で、概要 > 機能 > サービス コールバックを選択します。
- ステップ 2** サイト ドロップダウンリストから、サービス コールバック機能を設定するサイトを選択します。デフォルトでは、「メイン」になっています。
- ステップ 3** CVP レポート サーバドロップダウンリストから、サービス コールバックのデータを保存するために使用するレポート サーバを選択します。

(注) このリストには、このサイト向けに設定されたすべてのレポートサーバが含まれています。

「-」を選択してこの選択を空白のままにすると、どのレポートサーバもサービスコールバックに関連づけられません。

**ステップ 4 ダイアル番号設定** セクションで、以下を実行します。

フィールド	必須ですか？	説明
ダイヤルされた番号毎の最大コールバック数	はい	<p>デフォルトでは <b>無制限オプション</b> が選択されています。これは発信者の番号毎に無制限の数のコールバックに相当します。最大値は 1000 です。</p> <p>コールバックを受信する権限を持つ同一の発信番号へのコール数を制限するには、以下を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li><b>制限値</b> オプションを選択します。</li> <li>テキストフィールドに正の数字を入力すると、特例コール番号を確認し、1回のコール番号に対して指定された数のコールバックを許可できます。</li> </ol>
一致しないダイヤル番号の許可	非対応	<p><b>ダイヤル番号を無効にする</b> チェック ボックスをオンにして、<b>ダイヤル番号のパターン</b> で使用できないダイヤル番号へのコールバックを許可します。</p> <p>(注) <b>ダイヤル番号が許可済みダイヤル番号</b> リストボックスにない場合、サービスコールバック機能は異なるコールバックも許可されません。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
許可されたダイヤル番号パターン	非対応	<p>コールバックを送信できる許可済みダイヤル番号のリスト。</p> <p>デフォルトでは、一覧に事前に定義された許可済みのダイヤル番号パターンが含まれています。</p> <p>新しいダイヤル番号パターンを追加するには、以下の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. プラス「+」アイコンをクリックして、ダイヤル番号のパターンを入力します。 英数字、ピリオド (.)、感嘆符 (!)、アスタリスク (*)、より大 (*) より大きい (&gt;)、円記号 (¥)、が有効な文字となります。このフィールドには、無効な文字を入力することはできません。</li> <li>2. [追加 (Add) ]をクリックします。</li> </ol> <p>ダイヤルされた番号のパターンを削除するには、リストに表示されている番号のアイコンをクリックします。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
拒否ダイヤル番号パターン	非対応	

フィールド	必須ですか？	説明
		<p>コールバックが送信されない拒否済みダイヤル番号のリスト。</p> <p>デフォルトで、リストには事前に設定された拒否ダイヤル番号のパターンがあります。</p> <p>新しいダイヤル番号パターンを追加するには、以下の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. プラス「+」アイコンをクリックして、ダイヤル番号のパターンを入力します。</li> </ol> <p>英数字、ピリオド (.)、感嘆符 (!)、アスタリスク (*)、より大 (&gt;)、円記号 (\\)、が有効な文字となります。このフィールドには、無効な文字を入力することはできません。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>2. [追加 (Add)] をクリックします。</li> </ol> <p>ダイヤルされた番号のパターンを削除するには、リストに表示されている番号のアイコンをクリックします。</p> <p>拒否済み番号は許可済み番号よりも優先されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ワイルドカードを設定したDNパターンは、1つのワイルドカード文字列と一致するように任意の位置に「.」および「X」が含まれます。</li> <li>• 「&gt;!*」セット内のワイルドカード文字のいずれかを使用すると、複数の文字と一致しますが、文字列の残りのすべての文字</li> </ul>

フィールド	必須ですか？	説明
		<p>と常に一致するため、末尾の値として使用することのみが可能です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• パターンの一致で最優先されるのは完全一致で、次に特定のワイルドカードが最も一致した場合です。</li> <li>• 許可ダイヤル番号と拒否ダイヤル番号の両方のリストで同じ文字数がワイルドカードパターンで一致すると、拒否ダイヤル番号リストの方が優先されます。</li> </ul>

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

## コンテキストサービス (Context Service)

Cisco Context Service は、Cisco Contact Center Express ソリューションのクラウドベースのオムニチャネルソリューションです。このソリューションでは、任意のチャネルでの顧客インタラクションデータを柔軟に保管できるため、顧客のインタラクション履歴をキャプチャできます。

CCE ソリューションの各種コンポーネントは、難しい設定を必要とすることなく Context Service と統合できます。また Context Service は、独自のアプリケーションやサードパーティ製アプリケーションとの統合をサポートする API を提供し、エンドツーエンドのカスタマーインタラクションデータをキャプチャします。

Context Service の詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> の *Cisco Packaged Contact Center Enterprise* 機能ガイドを参照してください。

### Customer Voice Portal (CVP)、Cisco Finesse、SocialMiner およびエンタープライズチャットおよび電子メールの Context Service の登録

Unified CCE Administration の Context Service ツールから、CVP、Finesse、SocialMiner およびエンタープライズチャットおよび電子メールを Context Service に登録して、これらのアプリケーションからのタスクに関するデータを保存することができます。SocialMiner の場合、Context Service はタスクルーティング API からのタスクに関するデータを保存できます。



- (注) Packaged CCE 以外の導入の場合、あるいは Packaged CCE 4000 エージェント および 12000 エージェント導入の場合は、登録の前にシステム インベントリを使用して Principal AW を設定して、Context Service のクレデンシャルを管理します。

Context Service に登録する場合：

- Packaged CCE 導入では、Unified CCE AW から Context Service にアクセスできる必要があります。
- Packaged CCE 以外の導入、または Packaged CCE 4000 エージェントおよび 12000 エージェント展開、では、Context Service を管理する Principal AW から Context Service にアクセス可能である必要があります。
- 組織の管理者のクレデンシャルを提供するよう求められます。

登録に加え、次の操作が必要です。

- Context Service と接続するために、システム インベントリに SocialMiner を追加します。
- システムを通じてタスク コンテキスト データを送信するために、組み込みの POD.ID 拡張コール変数を有効にします。

Packaged CCE では、Unified CCE Administration で拡張コール変数ツールを使用します。他の導入では、Configuration Manager で拡張コール変数リスト ツールを使用します。

#### Context Service からの CVP、Finesse、SocialMiner の登録解除

CVP、Finesse、SocialMiner およびエンタープライズチャットおよび電子メールで Context Service を使用しなくなった場合は、登録を解除することができます。登録を解除するときは、Context Service への登録に使用した管理者のクレデンシャルを提供するよう求められます。

## コンテキスト サービス設定値の設定

Unified CVP、Finesse、SocialMiner およびエンタープライズチャットおよび電子メールをコンテキスト サービスに登録するには、Unified CCE 管理でコンテキスト サービスツールを使用します。

Context Service への登録の詳細については、<https://cisco.com/go/contextservice> を参照してください。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCE の管理で、概要 > 機能 > Context Service を選択します。

**ステップ 2** 以下のパラメータを入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

フィールド	説明
プロキシサーバの URL (Proxy Server URL)	これはオプションです。Context Service への接続にプロキシサーバを使用している場合は、そのプロキシサーバの URL を入力します。
タイムアウト	操作の試行を停止するまでに、システムが Context Service からの応答を待機する時間 (ミリ秒単位) です。 有効な値は 200 ~ 15000 ms で、デフォルトは 1200 ms です。
ラボモード (Lab Mode)	Context Service をラボモードにするかどうかを指定します。 デフォルトは false (チェックなし) です。

**ステップ 3** Context Service に登録するには、[Register (登録)] をクリックします。

**ステップ 4** 登録が完了すると、**登録解除** をクリックすることで Context Service への登録を解除できます。

#### 次のタスク

Context Service 用のプロキシサーバを設定している場合は、指定したプロキシサーバの URL を使用してブラウザプロキシを設定します。プロキシ設定については、ブラウザのドキュメンテーションを参照してください。

#### 関連トピック

[Packaged CCE 導入のシステムインベントリ](#)

## シングルサインオンのセットアップ

#### 始める前に

Packaged CCE 2000 エージェントの導入では、シングルサインオン (SSO) をセットアップする前に、システムインベントリのすべての外部 HDS マシンのデフォルトの Cisco Identity Service (IdS) を設定します。

混在 CUIC-LD-IdS マシンを使用している Unified CCE および HCS for Contact Center の場合は、SSO をセットアップする前に、システムインベントリで以下の手順を実行します。

1. Principal AW として AW を設定し、そのマシンの Unified CCE Diagnostic Framework クレデンシャルを入力します。
2. Cisco Finesse と混在 CUIC-LD-IdS マシンを追加します。
3. AW および Cisco Finesse Primary マシンのデフォルトの Cisco IdS を設定します。

その他すべての Unified CCE、Packaged CCE (4000 エージェントまたは 12000 エージェント) および HCS for Contact Center の導入の場合は、SSO をセットアップする前に、システムインベントリで以下の手順を実行します。

1. Principal AW として AW を設定し、そのマシンの Unified CCE Diagnostic Framework クレデンシャルを入力します。
2. Cisco Finesse、Unified Intelligence Center、および Cisco Identity Service (IdS) マシンを追加します。
3. AW、Cisco Finesse Primary、Unified Intelligence Center Publisher マシンのデフォルトの Cisco IdS を設定します。

すべての導入の手順：

- ポップアップブロックを無効にします。これは、すべてのテスト結果を正しく表示するために行う必要があります。
- Internet Explorer を使用している場合は、互換モードになっていないこと、および AW の完全修飾ドメイン名を使用して、CCE Administration（例：  
<https://fully-qualified-name.com/cceadmin>）にアクセスしていることを確認します。

## 手順

**ステップ 1** Unified CCE 管理で、機能 > シングル サインオンを選択します。

**ステップ 2** On the シングル サインオン (SSO) ページで、登録 ボタンをクリックして、すべての Cisco IdS SSO 互換コンポーネントを登録します。

コンポーネントステータステーブルに、各コンポーネントの登録ステータスが表示されます。

コンポーネントの登録に失敗した場合は、エラーを修正して、[再試行 (Retry)] をクリックします。

**ステップ 3** 登録が正常に完了したら、[テスト (Test)] ボタンをクリックします。新しいブラウザタブが開くと、証明書を承認するためのプロンプトが表示されることがあります。ページをロードするためには、すべての証明書を承認します。次に、プロンプトが表示されたら、SSO クレデンシャルを持つユーザでログインします。

テストプロセスでは、各コンポーネントが正しく設定されていて ID プロバイダーにアクセスできること、および Cisco IdS によってアクセス トークンが正常に生成されることが確認されます。SSO に対してセットアップしている各コンポーネントがテストされます。

コンポーネント ステータス テーブルに、各コンポーネントのテスト ステータスが表示されます。

テストが失敗した場合は、エラーを修正して、再度 [テスト (Test)] をクリックします。

テスト結果は保存されません。ページを更新した場合は、SSO を有効にする前に、再度テストを実行します。

**ステップ 4** モードの設定ドロップダウンリストから、システムの SSO モードを選択します。

- [非 SSO (Non-SSO) ]: このモードでは、すべてのエージェントとスーパーバイザの SSO が無効になります。エージェントとスーパーバイザは、既存の Active Directory ベースの認証とローカル認証を使用します。
- [ハイブリッド (Hybrid) ]: このモードでは、エージェントとスーパーバイザの SSO を選択的に有効にできます。
- [SSO]: このモードでは、すべてのエージェントとスーパーバイザに対して SSO が有効になります。

コンポーネント ステータス テーブルに、各コンポーネントの SSO モードの設定ステータスが表示されます。

コンポーネントの SSO モードの設定に失敗した場合は、エラーを修正して、再度モードを選択します。

コンポーネントを Cisco IdS に登録した後に、SSO 互換マシンをシステム インベントリに追加すると、それらのマシンは自動的に登録されます。システムの SSO モードをすでに設定している場合、その SSO モードがそれらのマシンに自動的に設定されます。

## 電子メールおよびチャット

### 電子メールおよびチャット

エンタープライズ チャットおよび電子メール (ECE) はオプション機能で、コンタクトセンターに電子メールおよびチャット機能を提供します。Unified CCE 管理で ECE を設定するには、外部のマシンとして ECE Web サーバを **インベントリ** ページに追加する必要があります。詳細については、[外部マシンの追加](#)を参照してください。

Unified CCE 管理で、**概要 > 電子メールとチャット**を選択して、電子メールおよびチャット機能を設定します。

設定作業
<a href="#">電子メールおよびチャットの設定</a>
<a href="#">セキュリティ証明書</a>

# 一括インポート

## 一括ジョブの管理

[一括ジョブ (bulk jobs)] は、初期セットアップ時にデータを入力したり、シフト間でエージェントのスキルグループを変更や、複数の新しいエージェントが属する新しいコンタクトセンターを組み込みなど、大規模な変更を組み込んだりするための迅速かつ効率的な方法です。

各レコードへの変更は、適切なツール（エージェント、ダイヤル番号等）を使用してそのレコード上に直接行うのが最適です。

一括ジョブ コンテンツ ファイルはレコードを明示的に作成しますが、以下の通り暗黙的に関連するレコードも作成します。

- エージェント一括ジョブ コンテンツ ファイルには、エージェント チーム、スキルグループ、および属性のセルが含まれます。これらのセルにコンテンツを入力すると、存在しない場合にこれらのオブジェクトが作成されます。
- ダイヤル番号一括ジョブ コンテンツ ファイルには、コール タイプのセルが含まれます。これらのセルにコンテンツを入力すると、存在しない場合にこれらのオブジェクトが作成されます。



---

**重要** [一括ジョブ (bulk jobs)] はシステムの負荷が低いときにのみ実行してください。コール負荷が大きな時間帯は、[一括ジョブ (bulk jobs)] を実行しないでください。

---

スーパーバイザは、Bulk Jobs ツールにアクセスできません。

## 一括ジョブのコンテンツ ファイル テンプレートのダウンロード

一括ジョブはコンテンツファイルのテンプレートに入力された変更を適用します。コンテンツファイル テンプレートは、.csv 形式です。

[一括ジョブ (Bulk Jobs)] が作成される前にコンテンツファイルの構文が確認されます。データベース関連のエラーや競合がジョブの実行中に報告されます。



---

(注) Packaged CCE Lab 導入を使用している場合は、インベントリ コンテンツ ファイルをダウンロードできます。このファイルを使用して、マシン情報とクレデンシャルを提供することにより、システム インベントリと特定の機能を有効にします。

---

## 手順

- ステップ 1 **Unified CCE 管理 > 概要 > 一括ジョブ** に移動し、**一括ジョブの一覧** ページを開きます。
- ステップ 2 [テンプレート (Templates) ] をクリックします。  
[テンプレートのダウンロード (Download Templates) ] ポップアップ ウィンドウが開きます。
- ステップ 3 使用するテンプレートの [ダウンロード (Download) ] アイコンをクリックします。
- ステップ 4 [テンプレートのダウンロード (Download Templates) ] ポップアップ ウィンドウを閉じるには、[OK] をクリックします。
- ステップ 5 Microsoft Excel でテンプレートを開きます。
- ステップ 6 [ファイル (file) ] に入力します。
- ステップ 7 入力したファイルをローカルに保存します。

## 関連トピック

[インベントリ コンテンツ ファイル](#)

## コンテンツ ファイル ルール



(注) このセクションのルールは、SSO 移行コンテンツ ファイルには適用されません。

SSO 移行コンテンツ ファイルの使用に関する詳細については、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/products-maintenance-guides-list.html> で *Cisco Packaged Contact Center Enterprise 機能ガイド* を参照してください。

### コンテンツ ファイル作成操作

コンテンツ ファイルのスプレッドシートは、次の CREATE ルールに従います。

- スプレッドシートのすべての列が存在する必要がありますが、任意のフィールド用のセルは空白のままにしてもかまいません。
- ファイル内の行は順番に処理されます。いずれかのポイント (いずれかの行) でコンテンツ ファイルに障害が発生する可能性があり、その場合は、その行まで (ただし、その行は含まない) が追加または更新されます。  
行が失敗すると、その行よりも前のすべての追加または更新は正常に行われますが、後続の作成および更新操作は失敗します。
- [エージェント (Agent) ] : エージェント チーム、スキル グループ、属性、スーパーバイザ チーム、および部署のセルが暗黙的に入力されるエージェントを作成すると、すでにオブジェクトが存在しない場合は、オブジェクトが作成されます。

- [ダイヤル番号 (Dialed number) ] : コールタイプおよび部署が暗黙的に入力されるダイヤル番号を作成すると、すでにオブジェクトが存在しない場合は、オブジェクトが作成されます。

### コンテンツファイルの更新操作 (Content File Update Operations)

コンテンツファイルのスプレッドシートは、次の UPDATE ルールに従います。

- 既存の値を変更するには、フィールドに値を入力します。
- 既存の値を保持するには、フィールドを空白のままにします。
- 既存の値をクリアするには、フィールドに ~ を入力します。

## 一括エージェントコンテンツファイル

エージェントの一括ジョブのコンテンツファイルには、次のフィールドが含まれます。

フィールド	必須ですか?	説明
operation	はい	次のいずれかの値を入力します (大文字と小文字は区別されません)。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• CREATE</li> <li>• UPDATE</li> </ul>
agentID	No	最大 11 桁の一意の文字列を入力します。このフィールドを空白のままにすると、AgentID が自動生成されます。 UPDATE 操作では、 <ul style="list-style-type: none"> <li>• agentID は変更できません</li> <li>• このフィールドを空白のままにする場合は、userName が既存のエージェントを参照する必要があります</li> </ul>

フィールド	必須ですか？	説明
userName	はい	<p>255 文字以下の ASCII 文字を入力します。ログイン名には、二重引用符 (")、スラッシュ (/)、バック スラッシュ (\)、角括弧 ([ ])、コロン (:)、セミコロン (;)、パイプ ( )、等号 (=)、カンマ (,)、プラス記号 (+)、アスタリスク (*)、疑問符 (?)、山括弧 (&lt;&gt;)、ハッシュ (#)、パーセント (%)、およびスペースを除く、33～126 文字のすべての ASCII 文字セットを使用できます。</p> <p>シングルサインオン (SSO) が有効になっているスーパーバイザとエージェントのユーザ名は、そのユーザの Active Directory または SSO アカウント ユーザ名となります。</p> <p>シングルサインオン (SSO) が有効になっていないスーパーバイザの Active Directory ユーザ名は、user@domain の形式でなければなりません。</p>
firstName	はい	32 文字以内で入力します。
姓 (lastName)	はい	32 文字以内で入力します。
password	いいえ	<p>最大 256 文字までの ASCII 文字を入力します。パスワードは大文字と小文字が区別されます。</p> <p>SSO が有効になっている場合、パスワードは保存されません。</p> <p>デフォルトの最小パスワード長が <b>システム &gt; 設定</b> で設定されています (<a href="#">グローバル (242 ページ)</a> を参照)。</p>
loginEnabled	いいえ	エージェントがエージェント デスクトップにログインできるかどうかを示します。指定されていない場合、デフォルトの True に設定されます。
ssoEnabled	No	エージェント レベルでシングルサインオンがサポートされているかどうかを示します。このフィールドは、グローバルレベルの SSO が含まれている場合にのみ有効になります。
説明 (Description)	いいえ	最大 255 文字でエージェントの説明を入力します。説明が CREATE 操作時に空白のままだと、CREATE 操作を実行する[一括ジョブ (Bulk Jobs)]の ID に設定されます。
agentStateTrace	いいえ	このエージェントに対してエージェント状態トレースが有効かどうかを示します。デフォルトは False です。

フィールド	必須ですか？	説明
agentDeskSettingsName	いいえ	<p>このエージェントに関連付けられたデスクの設定を入力します。</p> <p>CREATE 操作における agentDeskSettingsName のエント리는、その名前のデスク設定がないとエラーを生成します。</p> <p>このフィールドを空白のままにすると、システム デフォルトの [デスク設定 (Desk Settings)] が適用されます。</p>
agentTeamName	いいえ	<p>このエージェントがメンバーとなっているチームを入力します。</p> <p>CREATE 操作における agentTeamName のエント리는、チームがまだ存在しない場合はそれを作成します。これは、[チームの一覧 (List of Teams)] に BulkJob ID ##### という記述とともに表示されます。ここで ##### は一括ジョブの番号です。</p>
skillgroup(s)	いいえ	<p>このエージェントが関連付けられている[スキルグループ (Skill groups)] を「;」文字で区切って入力します。例： sales;billing;support</p> <p>CREATE 操作における skillgroup のエント리는、スキルグループがまだ存在しない場合はそれを作成します。これは、[スキルグループの一覧 (List of Skill Groups)] に BulkJob ID ##### という記述とともに表示されます。ここで ##### は一括ジョブの番号です。</p>
defaultSkillGroup	いいえ	<p>このエージェントに関連付けられているデフォルトの [スキルグループ (Skill Groups)] を入力します。このフィールドを指定する場合は、エージェントに対して定義された [スキルグループ (Skill Groups)] を参照する必要があります。</p> <p>UPDATE 操作で、値がエージェントの [スキルグループ (Skill Groups)] のいずれでもない場合はエラーが生成されます。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
attributes	いいえ	<p>これらのフィールドは、「;」文字で区切られた名前 = 値ペアです。ここで、= 値は既存の属性に対して任意となります。例えば、<code>english=true;sales=7</code> などです。</p> <p>属性ツールに直接、または一括ジョブを使用してデータ型（Boolean または Proficiency）と値（true または 9）を持つ属性を追加すると、データ型が定義および保護され、その値がデフォルトとして設定されます。</p> <p>属性はまだ属性ツールに存在しない場合、値のない属性名を入力するとエラーが生成されます。例えば、<code>english</code> がまだ属性でない場合、<code>english</code> はエラーを返します。</p> <p>データ型を変更することはできませんが、値を変更することはできます。<code>english</code> が True として作成された場合、<code>english</code> を入力すると一括更新では True の値が保持されます。<code>english=false</code> と入力することもできます。これは、エージェントの属性値を False に設定し、属性のデフォルト値を True のままにします。<code>english=10</code> と入力することはできません。</p> <p>エージェントの属性値をクリアして、一括更新で属性のデフォルト値を再設定するには、<code>english</code> などの属性名を指定します。</p> <p>CREATE 操作における attribute のエント리는、属性がまだ存在しない場合はそれを作成します。これは、[属性の一覧 (List of Attributes)] に BulkJob ID ##### という記述とともに表示されます。ここで ##### は一括ジョブの番号です。</p>
supervisor	No	<p>エージェントがスーパーバイザかどうかを示します。デフォルトは false です。</p>
supervisorTeams	いいえ	<p>このスーパーバイザによって監視されるチームの名前を「;」文字で区切って入力します。例：<code>team1;team2;team3</code> このフィールドに入力しても、<code>supervisorUserName</code> を空白のままにするとエラーが生成されます。</p> <p>CREATE 操作における supervisorTeams のエント리는、チームがまだ存在しない場合はそれを作成します。これは、[チームの一覧 (List of Teams)] に Bulk Job ID: ##### という記述とともに表示されます。これは一括ジョブの番号です。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
サイト[名前 (Name) ]	いいえ	このエージェントの サイト名。 指定する場合、値はエージェント PG が設定されている既存の サイト名と一致する必要があります。 指定しない場合、このフィールドはデフォルトの Main サイトに設定されます。
ecePerson	いいえ	エージェントが ECE 対応かどうかを示します。デフォルトは false です。
screenName	はい (ecePerson が入力されている場合)	ECE 対応エージェントのスクリーン名。最大 32 文字まで可能です。
emailAddress	いいえ	ECE 対応エージェントの電子メールアドレス。最大文字数は 50 文字です。
peripheralSetName	○	(注) [PeripheralSetName] フィールドは、Packaged CCE 4000 エージェント展開または 12000 エージェント展開でのみ利用できます。  このエージェントの周辺機器セット名。 値は、サイト名前列で指定されているサイトに設定された既存のペリフェラルの設定名と一致する必要があります。 更新操作で peripheralSetName を変更することはできません。 削除操作で、peripheralSetName を削除することはできません。

#### 関連トピック

[コンテンツ ファイルルール \(259 ページ\)](#)

## 一括ダイヤル番号のコンテンツ ファイル

ダイヤル番号の一括ジョブのコンテンツ ファイルには、次のフィールドが含まれます。

フィールド	必須ですか？	説明
operation	はい	次のいずれかの値を入力します（大文字と小文字は区別されません）。 <ul style="list-style-type: none"><li>• CREATE</li><li>• UPDATE</li><li>• DELETE</li></ul>
dialedNumberString	はい	このダイヤル番号の dialedNumberString。最大 25 文字を使用して、ルーティングタイプ用に一意の文字列値を入力します。有効な値は、英数字、+、および@です。 dialedNumberString は更新できません。

フィールド	必須ですか？	説明
routingType	はい	

フィールド	必須ですか？	説明
		<p>このダイヤル番号のルーティング タイプです。値は 1～6 です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 (外部音声) : Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) からの音声コールに適用されるダイヤル番号文字列。</li> <li>• 2 (内部音声) : Cisco Unified Communications Manager 電話からかけられるダイヤル番号文字列。</li> <li>• 3 (アウトバウンド音声) : Cisco Outbound Option Dialer で使用されるダイヤル番号文字列。</li> <li>• 4 (マルチチャネル 1) 。エンタープライズ チャットおよび電子メール、SocialMiner、またはサードパーティからの要求。</li> <li>• 5 (マルチチャネル 2) 。エンタープライズ チャットおよび電子メール、SocialMiner、またはサードパーティからの要求。</li> <li>• 6 (マルチチャネル 3) 。エンタープライズ チャットおよび電子メール、SocialMiner、またはサードパーティからの要求。</li> <li>• 7 (ポスト コール調査) 。 Cisco Unified Customer Voice Portal (CVP) からの音声コールに適用されるダイヤル番号文字列に対してポスト コール調査 オプションを選択します。</li> </ul> <p>マルチチャネルルーティングタイプは、周辺機器ゲートウェイセットアップツールを使用してエンタープライズチャットおよび電子メール、SocialMiner、および/またはサードパーティのマルチチャネルに周辺機器を設定し、システム インベントリに外部マルチチャネルマシンを追加している場合にのみ使用できます。</p> <p>これらのマシンのペリフェラルが[システム情報 (System Information) ] &gt; [ペリフェラル ゲートウェイ (Peripheral Gateway) ] タブに表示される順序により、そのマシンの routingType 番号 (4、5、6) が決まります。例えば、SocialMiner のペリフェラルがタブの最初に表示された場合、routingType は 4 です。</p> <p>ペリフェラルゲートウェイ設定を使用したペリフェラルの設定については、Cisco Packaged Contact Center Enterprise 機能ガイド (<a href="https://www.cisco.com/c/en/us/">https://www.cisco.com/c/en/us/</a></p>

フィールド	必須ですか？	説明
		<a href="https://support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html">support/customer-collaboration/packaged-contact-center-enterprise/tsd-products-support-series-home.html</a> ) を参照してください。
説明 (Description)	いいえ	この <code>dialedNumberString</code> の説明です。255 文字以内で入力します。[説明 (description) ]フィールドが CREATE 操作時に空白のままになっていると、CREATE 操作を実行する一括ジョブの ID に設定されます。
<code>callTypeName</code>	いいえ	最大 32 文字を使用して、コールタイプの名前を入力します。有効な文字はピリオド (.)、アンダースコア ( _ )、および英数字です。最初の文字は英数字にする必要があります。  CREATE 操作における <code>callTypeName</code> のエントリは、コールタイプがまだ存在しない場合はそれを作成します。これは、[コールタイプの一覧 (List of Call Types) ] に <code>BulkJob ID #####</code> という記述とともに表示されます。ここで ##### は一括ジョブの番号です。
<code>mediaRoutingDomainName</code>	はい ( <code>routingType</code> 4、5、6 に対して)	<code>routingTypes</code> 1、2、および 3 のオプションです。指定する場合は、 <code>Cisco_Voice</code> にする必要があります。  <code>routingTypes</code> 4、5、6 に必須値は <code>Cisco_Voice</code> にするか、既存のメディアルーティングドメイン (Media Routing Domain) と一致する必要があります。
<code>departmentName</code>	いいえ	このダイヤル番号の部署。  グローバル管理者の部署のエントリは、その部署がまだ存在しない場合は作成します。これは、[部署の一覧 (List of Departments) ] に <code>BulkJob ID #####</code> という記述とともに表示されます。ここで ##### は一括ジョブの番号です。  部署がすでにある場合は、その部署はグローバル管理者またはその部署を管理する管理者が入力することができます。
サイト[名前 (Name) ]	いいえ	このダイヤル番号のサイト名。  指定する場合、値は既存のサイト名と一致する必要があります。  指定しない場合、このフィールドはデフォルトの Main サイトに設定されます。

フィールド	必須ですか？	説明
ringtoneMediaFileName	いいえ	<p>(注) このフィールドは、ルーティングタイプが外部音声の場合に使用します。</p> <p>カスタム着信音のファイル名を入力します。最大 255 文字の文字列をスペースなしで入力します。</p>
pcsEnabledDialedNumberPatterns	いいえ	<p>(注) このフィールドは、ルーティングタイプがコールのポストアンケートである場合に使用します。</p> <p>ポスト コール調査にダイヤルされた番号を [dialedNumberString] フィールドに入力します。</p> <p>ルーティングタイプが外部音声のダイヤルされた番号パターンを 1 つまたは複数入力します。最大 512 文字まで入力できます。スペースで区切られたダイヤル番号のリストを作成することができます。</p>
peripheralSetName	○	<p>(注) [PeripheralSetName] フィールドは、Packaged CCE 4000 エージェント展開から 12000 エージェント展開でのみ利用できます。</p> <p>このダイヤル番号の周辺機器セット名。</p> <p>値は、サイト名前列で指定されているサイトに設定された既存のペリフェラルの設定名と一致する必要があります。</p> <p>更新操作で peripheralSetName を変更することはできません。</p> <p>削除操作で、peripheralSetName を削除することはできません。</p>

#### 関連トピック

[コンテンツファイルルール \(259 ページ\)](#)

[Packaged CCE 2000 エージェント展開のシステムインベントリ](#)

## 一括コールタイプコンテンツファイル

コールタイプ一括ジョブのコンテンツファイルには、次のフィールドが含まれます。

フィールド	必須ですか？	説明
operation	はい	次のいずれかの値を入力します（大文字と小文字は区別されません）。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• CREATE</li> <li>• UPDATE</li> <li>• DELETE</li> </ul>
名前 (Name)	はい	最大 32 文字を使用して、コールタイプの名前を入力します。有効な文字はピリオド (.)、アンダースコア (_)、および英数字です。最初の文字は英数字にする必要があります。
説明 (Description)	いいえ	このコールタイプの説明。255 文字以内で入力します。入力する文字に制限はありません。[説明 (description)] フィールドが CREATE 操作時に空白のままになっていると、CREATE 操作を実行する一括ジョブの ID に設定されます。
serviceLevelThreshold	いいえ	エージェントが接続される前に、発信者が待機する秒単位の最大時間。 正の 32 ビット整数のみを使用して秒単位で値を入力します。
serviceLevelType	いいえ	システムがサービスレベルを計算する方法を指定します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = [放棄呼を無視する (Ignore Abandoned Calls) ]</li> <li>• 2 = [放棄呼をマイナスの影響として処理 (Abandoned Calls have Negative Impact) ]</li> <li>• 3 = [放棄呼をプラスの影響として処理 (Abandoned Calls have Positive Impact) ]</li> </ul> 指定しない場合、このフィールドはシステムのデフォルトに設定されます。
bucketIntervalName	いいえ	レポートに使用されるバケット間隔の識別子。 指定すると、値は既存のバケット間隔に一致する必要があります。 指定しない場合、このフィールドはシステムのデフォルトに設定されます。

フィールド	必須ですか？	説明
departmentName	いいえ	このコール タイプの部署。  グローバル管理者の部署のエントリは、まだ部署が存在しない場合はそれを作成します。これは、[部署の一覧 (List of Departments)] に BulkJob ID ##### という記述とともに表示されます。ここで ##### は一括ジョブの番号です。  部署がすでにある場合は、その部署はグローバル管理者またはその部署を管理する管理者が入力することができます。

## 関連トピック

[コンテンツ ファイルルール](#) (259 ページ)

## 一括スキルグループのコンテンツ ファイル

スキルグループ一括ジョブのコンテンツ ファイルには、次のフィールドが含まれます。

フィールド	必須ですか？	説明
operation	はい	次のいずれかの値を入力します（大文字と小文字は区別されません）。  <ul style="list-style-type: none"> <li>• CREATE</li> <li>• UPDATE</li> <li>• DELETE</li> </ul>
名前 (Name)	はい	最大 32 文字を使用して、スキルグループの名前を入力します。有効な文字はピリオド (.)、アンダースコア (_)、および英数字です。最初の文字は英数字にする必要があります。
説明 (Description)	いいえ	このスキルグループの説明。255 文字以内で入力します。入力する文字に制限はありません。[説明 (description)] フィールドが CREATE 操作時に空白のままになっていると、CREATE 操作を実行する一括ジョブの ID に設定されます。
serviceLevelThreshold	いいえ	エージェントが接続される前に、発信者が待機する秒単位の最大時間。  正の 32 ビット整数のみを使用して秒単位で値を入力します。

フィールド	必須ですか？	説明
serviceLevelType	いいえ	<p>システムがサービスレベルを計算する方法を指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 = [放棄呼を無視する (Ignore Abandoned Calls) ]</li> <li>• 2 = [放棄呼をマイナスの影響として処理 (Abandoned Calls have Negative Impact) ]</li> <li>• 3 = [放棄呼をプラスの影響として処理 (Abandoned Calls have Positive Impact) ]</li> </ul> <p>指定しない場合、このフィールドはシステムのデフォルトに設定されます。</p>
bucketIntervalName	いいえ	<p>レポートに使用されるバケット間隔の識別子。</p> <p>指定すると、値は既存のバケット間隔に一致する必要があります。</p> <p>指定しない場合、このフィールドはシステムのデフォルトに設定されます。</p>
mediaRoutingDomainName	いいえ	<p>最大32文字を使用して、メディアルーティングドメイン (Media Routing Domain) の名前を入力します。有効な文字はピリオド (.)、アンダースコア (_)、および英数字です。最初の文字は英数字にする必要があります。</p> <p>指定する場合、値は既存のメディアルーティングドメイン (Media Routing Domain) に一致する必要があります。</p> <p>指定しない場合、このフィールドは Cisco_Voice に設定されます。</p> <p>UPDATE 操作では、mediaRoutingDomainName を変更できません。このフィールドを空のままにするか、または既存の mediaRoutingDomainName 値を入力します。</p>
departmentName	いいえ	<p>このスキルグループの部署。</p> <p>グローバル管理者の部署のエントリは、まだ部署が存在しない場合はそれを作成します。これは、[部署の一覧 (List of Departments) ] に BulkJob ID ##### という記述とともに表示されます。ここで ##### は一括ジョブの番号です。</p> <p>部署がすでにある場合は、その部署はグローバル管理者またはその部署を管理する管理者が入力することができます。</p>

フィールド	必須ですか？	説明
サイト[名前 (Name) ]	いいえ	このスキルグループのサイト名。 指定する場合、値はエージェントPGが設定されている既存のサイト名と一致する必要があります。 指定しない場合、このフィールドはデフォルトの Main サイトに設定されます。
peripheralSetName	○	(注) [PeripheralSetName] フィールドは、Packaged CCE 4000 エージェント展開および 12000 エージェント展開でのみ利用できます。  このスキルグループの周辺機器セット名。 値は、サイト名前列で指定されているサイトに設定された既存の周辺機器の設定名と一致する必要があります。  更新操作で peripheralSetName を変更することはできません。  削除操作で、peripheralSetName を削除することはできません。

#### 関連トピック

[コンテンツ ファイルルール](#) (259 ページ)

## 一括ジョブの追加および保守

### 手順

- 
- ステップ 1 **Unified CCE 管理 > 概要 > 一括インポート** に移動して、一括ジョブを管理（追加、確認、および削除）します。
  - ステップ 2 **[新規 (New) ]** をクリックして、**[新規一括ジョブ (New Bulk Job) ]** ウィンドウを開きます。
  - ステップ 3 任意の **[説明 (Description) ]** フィールドに、255 文字以内で一括ジョブの説明を入力します。  
[ネイティブ文字セット](#) を参照してください。
  - ステップ 4 必須の **[コンテンツファイル (Content File) ]** フィールドで、この一括ジョブ用に完成させたコンテンツファイルを参照します。一括ジョブが作成される前に **[コンテンツファイル (Content File) ]** が確認されます。
  - ステップ 5 **[保存 (Save) ]** をクリックします。
-

## 一括ジョブの詳細の確認 (Review Bulk Job Details)

一括ジョブの詳細を確認するには、[一括ジョブの一覧 (List of Bulk Jobs)] ページで一括ジョブの行をクリックします。ページのフィールドは表示専用です。

フィールド	説明
ID、説明、およびタイプ (ID, Description, and Type)	[一括ジョブ (bulk jobs)] が作成されたときに入力された [一括ジョブ (bulk jobs)] の ID と説明、および選択されたタイプを示します。
状態 (State)	次のいずれかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [キューに登録済み (Queued)] : 一括ジョブがキューに登録され、それより前に送信されたジョブが完了したら処理されます。複数の [一括ジョブ (bulk jobs)] が実行された場合、それらは作成順に実行されます。</li> <li>• [処理中 (Processing)] : 一括ジョブが処理中です。進捗状況を確認するには、[ログファイルのダウンロード (Log File Download)] をクリックしてログファイルをモニタします。</li> <li>• [成功 (Succeeded)] : 一括ジョブのすべての操作が成功しました。</li> <li>• [一部成功 (Partially Succeeded)] : 成功した操作と成功しない操作がありました。</li> <li>• [失敗 (Failed)] : すべての操作が失敗しました。</li> <li>• <b>キャンセル</b> : このジョブがキューに入っている間に回復不能なエラーが発生したため、前の一括ジョブが終了し、バルクジョブはキャンセルされています。</li> </ul>
ホスト (Host)	一括ジョブが開始された AW サーバのホスト名が保存されます。一括ジョブが削除されると、一括ジョブのコンテンツファイルとログファイルは、このホストから削除されます。
作成日 (Created)	[一括ジョブ (bulk jobs)] が送信された時間。
開始 (Started)	[一括ジョブ (bulk jobs)] が処理状態に入った時間。

フィールド	説明
完了 (Finished)	[一括ジョブ (bulk jobs)] が完了または失敗した時間 (処理状態から抜け出した時間)。
合計時間 (Total Time)	[一括ジョブ (bulk jobs)] が処理状態であった時間。この時間は、[完了 (Finished)] - [開始 (Started)] から計算されます。
コンテンツ ファイル (Content File)	この一括ジョブのために送信されたコンテンツ csv ファイルを開くには、[ダウンロード (Download)] をクリックします。このファイルを開いたり保存したりするには、認証が必要です。導入方式に2つの AW ホストが含まれている場合、一括ジョブが表示されているホストとは異なるホスト上の Unified Web Administration を使用してジョブを作成したのであれば、このボタンは無効です。
ログ ファイル	<p>この一括ジョブのログ ファイルを開くには、[ダウンロード (Download)] をクリックします。ジョブがまだ処理中の場合は、再度 [ダウンロード (Download)] をクリックし、ジョブの進捗が更新されるのを確認します。このファイルを開いたり保存したりするには、認証が必要です。導入方式に2つの AW サーバホストが含まれている場合、一括ジョブが表示されているホストとは異なるホスト上の Unified CCE Administration を使用してジョブを作成したのであれば、このボタンは無効です。</p> <p>ログ ファイルは、一括ジョブごとに生成されます。ログ ファイルは [一括ジョブ (bulk jobs)] が削除されるまで保持され、実行された各操作の詳細だけでなく、一括ジョブが正常に完了したか、障害が発生したかどうかを示す要約が含まれています。</p>

## 容量 (Capacity)

### 容量情報 (Capacity Info)

Unified CCE 管理の左側ナビゲーションメニューで、**キャパシティ** をクリックして、以下のシステム キャパシティ情報を提供する表を表示します。

カラム	説明
Status (ステータス)	[ステータス (Status) ] 列には、容量制限に対するシステムの状態が示されます。ステータスアイコンは以下のように表示されます。 <ul style="list-style-type: none"><li>• 容量の 0 ~ 75% の場合は緑になります。</li><li>• 容量の 76 ~ 95% の場合は黄色になります。</li><li>• 容量の 96 ~ 99% の場合はオレンジになります。</li><li>• 容量の 100% の場合は赤になります。</li></ul>
構成完了数 (Number of Configured)	オブジェクトの名前を示します。
最大 (At Most)	許可された、設定可能なオブジェクトの最大容量を示します。
実際 (Actual)	システムで現在設定されているオブジェクト数を示します。
使用した%	設定によって示される最大容量のパーセンテージを示します。