



Cisco Webex Contact Center 1.0 設定およびアドミニストレーションガイド

初版：2019年2月26日

最終更新：2020年12月2日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NON-INFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2021 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



はじめに

- [変更履歴](#) (iii ページ)
- [このマニュアルについて](#) (iv ページ)
- [対象ユーザ](#) (v ページ)
- [関連資料](#) (v ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (v ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (v ページ)
- [表記法](#) (vi ページ)

変更履歴

次の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

変更	参照先	日付
このトピックは更新されました。	着信通話へのスキル要件の割り当て (176 ページ) エントリポイントマッピング (123 ページ)	2021年2月

変更	参照先	日付
これらのトピックは更新されました。	<ul style="list-style-type: none"> • エントリポイントマッピング (123 ページ) • 管理ポータルへのログイン (7 ページ) • ダッシュボードについて (10 ページ) • Agent テンプレートの更新とアップロード (65 ページ) • Web コールバック リクエスト レポートの表示 (12 ページ) • 通話の監視 (194 ページ) • 設定 (18 ページ) • エージェントに表示可能な統計 (90 ページ) • エントリポイントの作成 (25 ページ) • キューまたはアウトダイヤルキューの作成 (33 ページ) • エントリポイントマッピング (123 ページ) • エントリポイントマッピングへのダイヤル番号の一括追加または削除 (124 ページ) • ダイヤル番号からエントリポイントへのマッピングの削除 (124 ページ) • マルチメディアプロファイルの作成 (110 ページ) • モジュールの設定 (68 ページ) • 通話の監視 (194 ページ) • 通話録音 (205 ページ) • カスタムテーマの作成 (11 ページ) • 管理ポータルコンポーネントについて (8 ページ) 	2020 年 12 月
ドキュメントの初期リリース		2019 年 7 月

このマニュアルについて

Cisco Webex Contact Center 設定およびアドミニストレーションガイドは、通異機種環境のコンタクトセンターでの通話、チャット、電子メールを管理および監視する管理ポータルの使用方法を説明しています。

対象ユーザ

このドキュメントは、Cisco Webex Contact Center を使用してコンタクトセンターを運営するユーザを対象としています。

関連資料

Cisco Webex Contact Center ドキュメントのリストを表示するには、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> ページに移動します。

Cisco Webex Contact Center の開発者ドキュメントおよび API リファレンスを表示するには、<https://apim-dev-portal.devus1.ciscoccservice.com/documentation/getting-started> ページに移動します。

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。BST は、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するコメントは mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com 宛てに電子メールでご送信ください。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
▽太字△	<p>太字は、ユーザ入力などのコマンド、キー、ボタン、フォルダおよびサブメニュー名を表すときに使用されます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] の順に選択します。 • [完了 (Finish)] をクリックします。
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。 • 強調表現を使い、例：数字の命名規則は使用しないでください。 • 値を指定する必要がある引数。 例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例： 『Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド』を参照してください。
ウィンドウフォント	<p>Courierなどのウィンドウフォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、システムに表示されるテキスト。例： <pre><html><title> Cisco Systems, Inc. </title></html></pre> • ファイル名。例： tserver.properties。 • ディレクトリパス。例： C:\Program Files\Adobe



目次

はじめに :

はじめに	iii
変更履歴	iii
このマニュアルについて	iv
対象ユーザ	v
関連資料	v
通信、サービス、およびその他の情報	v
マニュアルに関するフィードバック	v
表記法	vi

第 1 章

はじめに	1
Webex Contact Center の概要	1
拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて	2
Webex Contact Center Management Portal	3
Webex Contact Center Modules	3
時間帯について	5

第 2 章

はじめに	7
サポートされるブラウザ	7
管理ポータルへのログイン	7
管理ポータルコンポーネントについて	8
ダッシュボードについて	10
ユーザインターフェイスの色の変更	10
カスタムテーマの作成	11
API キーの表示と再生成	11

監査証跡レポートへのアクセス	12
Web コールバック リクエスト レポートの表示	12

第 3 章

プロビジョニング	15
テナント設定	15
一般設定	16
プロビジョニング	17
設定	18
モジュールのアクセス許可	20
他のアクセス許可	23
エントリポイントとキュー	24
エントリポイントの作成	25
エントリポイントまたはアウトダイヤル エントリ ポイントの詳細の表示	27
エントリポイントの編集	29
エントリポイントのコピー	31
キューまたはアウトダイヤルキューの作成	33
キューまたはアウトダイヤルキューの詳細の表示	36
キューまたはアウトダイヤルキューの編集	40
キューまたはアウトダイヤルキューのコピー	43
エントリポイントまたはキューの非アクティブ化	47
エントリポイントまたはキューのアクティブ化	48
拠点	48
拠点の作成	48
市外局番のブロック	49
拠点詳細の表示	50
拠点の編集	51
拠点の非アクティブ化	52
拠点のアクティブ化	53
チーム	53
チームの作成	53
チームの表示	55

チームの編集	56
チームの非アクティブ化	58
チームのアクティブ化	59
ユーザ	59
ユーザの詳細の表示	60
ユーザの編集	62
ユーザ用にプロビジョニングされた項目のエクスポート	64
ユーザ向け API キーの取り消し	65
Agent テンプレートの更新とアップロード	65
ユーザプロフィール	66
ユーザプロフィールの管理	66
一般設定	67
モジュールの設定	68
累積される	71
ユーザプロフィール詳細の表示	71
ユーザプロフィールの編集	72
ユーザプロフィールの非アクティブ化	72
ユーザプロフィールのアクティブ化	73
ユーザプロフィールのコピー	73
作業タイプ	74
作業タイプの作成	74
作業タイプの編集	74
作業タイプの非アクティブ化	75
作業タイプのアクティブ化	76
補助コード	76
アイドルコードまたは後処理コード	79
アイドルコードまたは後処理コードの編集	79
エージェントプロフィール	81
エージェントプロフィールの作成	81
全般情報	82
補助コード	83

Collaboration	85
ダイヤルプラン	87
エージェント DN 検証	89
エージェントに表示可能な統計	90
エージェントしきい値	92
エージェントプロファイルの詳細の表示	93
エージェントプロファイルの編集	93
エージェントプロファイルのコピー	94
エージェントプロファイルの非アクティブ化	95
エージェントプロファイルのアクティブ化	95
アドレス帳	96
アドレス帳の作成	96
アドレス帳の編集	97
アドレス帳の削除	98
アウトダイヤル自動番号識別 (ANI)	99
アウトダイヤル ANI の作成	99
アウトダイヤル ANI の編集	100
アウトダイヤル ANI の削除	101
ダイヤルプラン	102
システム提供の米国ダイヤルプランの正規表現	103
システム提供の任意フォーマットでのダイヤルプランの正規表現	103
ダイヤルプランの作成	104
ダイヤルプランの編集	106
ダイヤルプランの削除	107
コール関連のデータ変数	107
CAD 変数の作成	108
CAD 変数の編集	109
マルチメディアプロファイル	110
マルチメディアプロファイルの作成	110
マルチメディアプロファイルの表示	111
マルチメディアプロファイルの編集	113

マルチメディアプロファイルの非アクティブ化	114
マルチメディアプロファイルのアクティブ化	115
スキル定義	115
スキルプロファイル	117
しきい値ルール	118
エントリポイントマッピング	122
エントリポイントマッピング	123
ダイヤル番号エントリポイントマッピングの編集	123
ダイヤル番号からエントリポイントへのマッピングの削除	124
エントリポイントマッピングへのダイヤル番号の一括追加または削除	124
エントリポイントまたはキューグループの管理	125
Agent テンプレートの更新とアップロード	127
Agent Update テンプレートのダウンロード	127
プロビジョニングされた項目のレポート	128
プロビジョニングされた項目のレポートの管理	130

第 4 章

問い合わせルーティング 133

問い合わせルーティングについて	133
基本の問い合わせルーティング	133
スキルベースのルーティングについて	134
キューのリシャッフルについて	136
キューの優先順位について	136
チームのキャパシティ方法について	136
マルチメディアについて	137
Web コールバックについて	137
呼制御スクリプトの操作	138
呼制御スクリプトの作成	139
呼制御ブロックの説明	140
開始ブロック	140
再生ブロック	142
メニューブロック	142

条件ブロック	143
カウンターブロック	144
数字の収集ブロック	145
変数設定ブロック	146
変数取得ブロック	146
EP/キューブロック	147
カウンターリセットブロック	147
コールバックブロック	147
キューコールブロック	148
コール終了ブロック	148
呼制御ページスクリプトのコピーまたは修正	148
カスタム制御スクリプトのアップロード	149
カスタム制御スクリプトの更新	150
カスタム制御スクリプトイメージファイルのアップロードおよび更新	151
制御スクリプトへの参照の表示およびエクスポート	152
リソースファイルのアップロードと更新	152
リソースファイルのアップロード	152
.wav ファイルの再生またはダウンロード	153
リソースファイルの更新	153
リソースファイルのコピー	154
メディアファイルへの参照のエクスポート	154
事前定義済み Email テンプレートの作成	155
事前定義済みチャット応答の作成	156
ルーティング方法の表示、作成、修正、削除	158
エントリポイントまたはキューのルーティング方法の表示	158
現在のルーティング方法の表示	160
ルーティング方法における時間値の理解	161
ルーティング方法の作成	161
呼制御スクリプトとパラメータの割り当て	174
着信通話へのスキル要件の割り当て	176
コール分配設定の指定	177

チームタイプについて	178
グループへのチームとスキルリラクゼーション設定の割り当て	179
チームのグループまたはスキルリラクゼーション設定の編集	181
チームのグループまたはスキルリラクゼーション設定の削除	182
ルーティング方法の変更	182
ルーティング方法の削除と復元	183
標準ルーティング方法の削除	184
グローバルルーティング方法の削除	184
ルーティング方法の復元または完全な削除	184
グローバルルーティング方法の復元または完全な削除	185
チームキャパシティのスケジュール設定	186
スケジュールされたチームキャパシティ方法の表示	186
スケジュールされたチームキャパシティ方法の作成と変更	188
スケジュールされたチームキャパシティ方法の削除	190
キューの優先順位設定	191
保留中のオーディオ	191

第 5 章

コール モニタリング 193

通話の監視	193
監視概要	193
通話の監視	194
エージェントの指導	196
通話への割り込み	196
通話監視情報の表示	197
監視スケジュールの操作	200
監視スケジュールの作成または編集	200
監視スケジュールのアクティブ化と非アクティブ化	202
監視スケジュールリストのエクスポート	202
監視スケジュールの削除	203

第 6 章

通話録音 205

通話録音	205
録音スケジュールの作成または編集	206
録音スケジュールの削除	208

第 7 章**録音管理 209**

録音の検索と再生	209
タグの割り当てと削除	211
属性の検索	212
タグの作成とエクスポート	212
カスタム属性の作成と変更	212
その他ページ	213
セキュリティ キー スケジュールの表示と変更	213
ブルーニングの詳細の表示	214

第 8 章**トラブルシューティング 217**

管理ポータル問題のトラブルシュート	217
管理ポータルの問題	217
管理ポータルの問題をカスタマーサポートに報告	219
エージェントデスクトップ問題のトラブルシュート	220
ネットワークの中断	220
エージェント デスクトップ アプリケーションに関する問題	220
オーディオに関する問題	223
エージェントデスクトップの問題をカスタマーサポートに報告	223

第 9 章**レポート パラメータ 225**

Call Report パラメータ	225
Agent Report パラメータ	244
Historical Skill Report パラメータ	274
Historical Threshold Alerts Report パラメータ	277
Usage Metrics Report パラメータ	278



第 1 章

はじめに

- [Webex Contact Center の概要 \(1 ページ\)](#)
- [拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて \(2 ページ\)](#)
- [Webex Contact Center Management Portal \(3 ページ\)](#)
- [Webex Contact Center Modules \(3 ページ\)](#)
- [時間帯について \(5 ページ\)](#)

Webex Contact Center の概要

マルチソーシング企業のコンタクトセンターは、キャプティブ、アウトソーシング、およびオフショアを含むソーシングソリューションの組み合わせを活用しています。典型的なマルチソース コンタクトセンター環境は、組織的に複雑であり、世界中にある拠点で構成されています。また、直接の会社従業員やアウトソースされたエージェントが配置されています。

この環境では、ほとんどの場所が独立して運営し、ルーティング、管理ソリューション、レポートツールなど、さまざまなコンタクトセンターテクノロジーを使用します。このツールとテクノロジーの組み合わせによって、さまざまな場所での管理と品質監視の両方が非常に困難になっています。

シスコの Webex Contact Center には、グローバル通話管理サービスでコンタクトセンターと IP テクノロジーを組み合わせた独自のソリューションが用意されています。Webex Contact Center ソリューションは、Cisco Midpoint Call Management®テクノロジーを基盤としており、異種のコンタクトセンター環境全体で通話と問い合わせを管理および監視するための集中管理ポイントです。

クラウドサービスとして提供される Webex Contact Center を使用すると、企業はグローバルコンタクトセンターのキューを完全に制御することができ、ユニファイドコンタクトセンター環境の外観を作成することができます。通話、チャット、および電子メールは、エージェントが在籍するコンタクトセンターの拠点に配分されます。エージェントが対応中の場合、問い合わせは一元的にキューに入り、エージェントの物理的な場所に関係なく、次に対応可能なエージェントが対応します。

音声コンテキストでは、通話を一元的にキューに入れることで、企業は自社のオンプレミス設備からキューイング機能をオフロードすることができるため、電気通信ハードウェア、電話料金、帯域幅の消費量の大幅な削減が実現します。さらに、任意の拠点で対応可能な次のエー

ジェントに通話を送信できます。また、通話のエンドポイントが世界中に点在するため、Webex Contact Center は、リモートエージェントや在宅エージェントを企業のマルチソース コンタクトセンター環境にシームレスに統合します。

拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて

Webex Contact Center テナントは、1つ以上の拠点にあるコンタクトセンターを持つ企業です。企業には、キューに関連付けられている受け付ける問い合わせのエントリポイントもあります。受け付ける問い合わせは、音声通話の無料通話番号での通話、電子メールに指定された電子メールアドレスでの受け付けまたはエージェントとのチャットでの受け付けが可能です。たとえば、Acme という企業には、Welcome という名前のエントリポイントがある場合があります。Welcome は、問い合わせを AcmeBilling に分類し、シカゴ、マニラそしてバンガロールのチームに配分します。

各 Webex Contact Center テナント プロファイルは、拠点、チーム、エントリポイントおよびキューで構成されています。

- 拠点とは企業または委託者の管理化にある物理的なコンタクトセンターの場所です。たとえば、Acme にはシカゴ、マニラ、およびバンガロールに拠点があります。
- チームとは、特定の種類の問い合わせに対応する特定の拠点にいるエージェントのグループです。たとえば、Acme は、シカゴに、Chi_Billing、Chi_Sales および Chi_GoldCustomerService という名前のシカゴ拠点があり、バンガロールに、Bgl_Billing、Bgl_GoldCustomerService および Bgl_Experts という名前のバンガロール拠点を持つことができます。エージェントは複数のチームに割り当てることができますが、エージェントは一度に1つのチームでのみ勤務できます。
- エントリポイントは、Webex Contact Center システム上でお客様からの問い合わせを処理する一次窓口です。音声での問い合わせの場合、通常1つ以上のフリーダイヤル番号またはダイヤル番号をエントリポイントに関連付けることができます。通話がエントリポイントにある間、IVR 通話処理が実行されます。
- キューとは、アクティブな問い合わせがエージェントに処理されるまで待機する場所です。問い合わせはエントリポイントからキューに移動し、その後エージェントに配分されます。

アウトダイヤル機能を使用するテナントは、少なくとも1つの発信エントリポイントと発信ダイヤルキューを使用して設定されます。

電気通信マネージャ、コンタクトセンターのマネージャそしてその他企業の代表者には、Webex Contact Center 管理ポータルを介して企業でのコンタクトセンター アクティビティ ビューが備わった Webex Contact Center サービスへのアクセスが許可されます。

拠点、チーム、エントリポイントおよびキューに加えて、Webex Contact Center 管理ポータルの [プロビジョニング (Provisioning)] モジュールは、エージェントを追加し、エージェントをチームに割り当てるインターフェイスを提供します。各エージェントはエージェントプロ

ファイルで構成されます。エージェントに割り当てられている値であり、そのエージェントのアクセス権レベルとエージェントデスクトップの動作を決定します。これには、エージェントが使用できる後処理コードとアイドルコードが含まれます。このため、エージェントプロファイルを定義する前に、後処理コードとアイドルコードを追加し、エージェントプロファイルを定義してからエージェントを定義する必要があります。企業にオプションのスキルベースのルーティング機能がプロビジョニングされている場合は、チームとエージェントを定義する前に、スキルとスキルプロファイルを追加する必要があります。

Webex Contact Center Management Portal

Webex Contact Center 管理ポータルには Web ブラウザからアクセスします。このポータルは Webex Contact Center モジュールへのアクセスを提供します。これにより認可されたユーザはリアルタイムデータおよび履歴コンタクトセンターデータの表示、接続先拠点へダイレクトされたやり取りの静かな監視、エージェントアカウントと別のコンタクトセンターリソースの作成、スケジュールされたコンタクトセンタールーティング方法とチームキャパシティ方法の作成および編集による問い合わせ処理の制御そして配分ができるようになります。

さらに、Webex Contact Center 管理ポータルランディングページには、リアルタイムと履歴通話アクティビティおよび現在のエージェントの状態が表示されます。

Webex Contact Center モジュールや機能へのアクセスは、ユーザに割り当てられたユーザプロファイルに基づき制限されています。

Webex Contact Center 管理ポータルへのアクセスと作業に関しては、「[サポートされるブラウザ \(7 ページ\)](#)」を参照してください。

Webex Contact Center Modules

管理ポータルにログインしたら、アクセスするナビゲーションバージョンのモジュールをクリックします。ナビゲーションバーが折りたたまれている場合、管理ポータルのランディングページの左上にあるナビゲーションボタンをクリックして展開します。各モジュールについては、次の表で簡単に説明されています。インターフェイスでモジュールを確認できない場合は、モジュールへの適切なアクセス権限が付与されていないか、企業がライセンスを取得していないオプションのモジュールとなります。

認可されたユーザが、Webex Contact Center 管理ポータルを介してアクセスできるモジュールを以下の表で説明します。

モジュール	説明
プロビジョニング	認可されたユーザは、企業にプロビジョニングされた設定を作成、表示および編集できます。これは、監査証跡、エージェントスキルレポート、プロビジョニングされたアイテムレポートおよびプロビジョニングされたスキルレポートへのアクセスを許可します。

モジュール	説明
レポートと分析	認可されたユーザは、コンタクトセンターシステムのデータをセグメント化、プロファイル化、可視化できます。これは、生産性および想定するビジネスの成果に影響を与える重要な変数を特定するのにも役立ちます。詳細に関しては、『 Webex Contact Center Analyzer ユーザガイド 』を参照してください。
ビジネス ルール	[アナライザ (Analyzer)]モジュールの認可されたユーザが、カスタムルーティング向けの Webex Contact Center 環境にお客様データを組み込むことができますようにします。
[エージェントデスクトップ (Agent Desktop)]	認可されたユーザは、お客様からの問い合わせに対応するインターフェイスにアクセスできます。
ルーティング方法	問い合わせ処理方法を管理および構成するための Web ベースのユーザインターフェイスを提供します。認可されたユーザは、グローバルルーティングおよびチームキャパシティ方法を作成およびスケジュールして、ビジネスダイナミックの変化に応じてリアルタイムでそれらを変更できます。詳細については、 問い合わせルーティング (133 ページ) を参照してください。
Web コールバックリクエストレポート	認可されたユーザは Web コールバックリクエストについての情報を閲覧することができます。詳細については、 Web コールバック リクエスト レポートの表示 (12 ページ) を参照してください。
コールモニタリング	認可されたユーザは、マルチソース コンタクト センター全体に提供されたサービスの質を密かに監視できます。Webex Contact Center サービスの利点は、任意の拠点の任意の通話を監視する独自の機能にあります。簡素化された Web インターフェイスを介すと、ユーザは密かに監視するキュー、チーム、拠点またはエージェントを選択できます。認可されたユーザは、発信者に聞こえることなく、監視されたエージェントに指示を出すことができ、監視されている通話に参加し、その会話に加わることができます。詳細については、 通話の監視 (193 ページ) を参照してください。
通話録音	認可されたユーザに通話録音を許可するオプションのモジュールです。
録音管理	認可されたユーザが Webex Contact Center 通話録音機能を使用して録音された通話を検索、再生するために使用可能なオプションのモジュールです。詳細については、 録音管理 (209 ページ) を参照してください。
監査証跡	認可されたユーザは、企業に対するプロビジョニングの変更詳細を確認でき、データを、Microsoft Excel などのデータ分析ツールにエクスポートできます。詳細については、 監査証跡レポートへのアクセス (12 ページ) を参照してください。

時間帯について

Webex Contact Center 管理ポータルおよび Webex Contact Center モジュールに表示されるすべての日付と時刻は、以下の例外を除き、企業にプロビジョニングされるタイムゾーンが反映されます。

- リアルタイムレポートと [通話監視 (Call Monitoring)] モジュールのメインページに表示されている日付と時間はブラウザの時間が反映されています。
- ルーティング方法の時間の値は、エントリポイントまたはキューにプロビジョニングされたタイムゾーンに基づいています。タイムゾーンが指定されていない場合、タイムゾーンは企業にプロビジョニングされます。

日付は、データベースに保存される際に UTC 時間に変換されます。そのため、タイムオブデイルーティングなどのシステムの挙動は、拠点がどのタイムゾーンにあるかに関わらず、複数拠点のコンタクトセンター ネットワークにわたり汎用的に適用されます。システムは、履歴レポートを企業のタイムゾーンに基づいてフィルタ処理します。

ルーティング方法に表示される時間の値に、別のタイムゾーンを指定するには、「[ルーティング方法における時間値の理解 \(161 ページ\)](#)」を参照します。



(注) テナントタイムゾーンを編集する場合は、再ログインして変更を確認する必要があります。



第 2 章

はじめに

- サポートされるブラウザ (7 ページ)
- 管理ポータルへのログイン (7 ページ)
- 管理ポータルコンポーネントについて (8 ページ)
- ダッシュボードについて (10 ページ)
- ユーザーインターフェイスの色の変更 (10 ページ)
- カスタムテーマの作成 (11 ページ)
- API キーの表示と再生成 (11 ページ)
- 監査証跡レポートへのアクセス (12 ページ)
- Web コールバック リクエスト レポートの表示 (12 ページ)

サポートされるブラウザ

Webex Contact Center 管理ポータルでは、以下のブラウザがサポートされています。

ブラウザ	Microsoft Windows 10	Mac OS X	Chromebook
Google Chrome	76.0.3809	76.0.3809 以降	76.0.3809 以降
Mozilla Firefox	ESR 68 以降	ESR 68 以降	適用外
Microsoft Edge	42.17134 以降	適用外	適用外
Chromium	適用外	適用外	79 以降

管理ポータルへのログイン

ログイン情報を使用して、Web ブラウザから Webex Contact Center 管理ポータルにログインします。管理者によってアクセスが許可されたモジュールと機能にアクセスできます。

ポータルにログインするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 <https://admin.webex.com> にログインします。
- ステップ2 左側のペインから [サービス (Services)] をクリックします。
- ステップ3 [コンタクトセンター (Contact Center)] カードで、[設定 (Settings)] をクリックします。
- ステップ4 [詳細設定 (Advance Configuration)] セクションで、[管理ポータル (Management Portal)] リンクをクリックします。このリンクをブックマークしておく、リンクを使用してポータルに直接アクセスすることができます。

管理ポータルのランディングページが表示されます。詳細については、[管理ポータルコンポーネントについて \(8 ページ\)](#) を参照してください。

(注) ログアウトしたら、すべての Webex Contact Center ウィンドウを閉じ、再度ログインします。

管理ポータルコンポーネントについて

Webex Contact Center 管理ポータルのランディングページには、許可に基づいてアクセスできる複数のコンポーネントがあります。

次の表で、管理ポータルのランディングページのコンポーネントについて説明します。

コンポーネント	説明
ナビゲーションバー	<p>アクセスが許可されているモジュールが表示されます。詳細については、Webex Contact Center Modules (3 ページ) を参照してください。</p> <p>モジュールの名前、またはナビゲーションバーが折りたたまれている場合はモジュールを表すアイコンが表示されます。アイコンにマウスのカーソルを合わせると、モジュール名が表示されます。</p> <p>ナビゲーションバーを展開するか折り畳むには、ランディングページの左上にあるボタンをクリックします。</p>

コンポーネント	説明
ダッシュボード	<p>現在 IVR、キュー、接続済みの通話数および現在対応可能なエージェント数が表示されます。</p> <p>このパネルの残りの部分には 4 つのチャートが表示されます。そのうちの 3 つは、現在の通話アクティビティ、間隔の通話アクティビティ、拠点レベルのエージェントアクティビティに関するリアルタイム統計を提供します。4 番目のチャートは、履歴統計を提供します。</p> <p>チャートの上部にあるアイコンをクリックすると、対応するレポートが [レポートおよび分析 (Reporting and Analytics)] モジュールウィンドウに表示されます。</p> <p>チャートのサイズを変更するには、角または端にマウスのカーソルをあて、マウスポインタが両方向矢印に変わったら、角または端をドラッグしてチャートを拡大または縮小します。</p> <p>サイズ変更したチャートを元のサイズに戻すには、[ウィジェットのリセット (Reset Widgets)] をクリックします。</p>
[Settings] ボタン	<p>次の操作を実行できるパネルは展開または折りたたむことができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 別のユーザ インターフェイス スキンを選択します。詳細については、ユーザ インターフェイスの色の変更 (10 ページ) を参照してください。 • 管理ポインターページで使用するユーザ インターフェイスのバナー、色および画像をカスタマイズします。詳細については、次を参照してください。 カスタムテーマの作成 (11 ページ) . • ルーティング方法の時間値を表示するタイムゾーンを変更します。詳細については、ルーティング方法における時間値の理解 (161 ページ) を参照してください。 • ユーザアカウントに割り当てられた API キーを表示および更新します。詳細については、API キーの表示と再生成 (11 ページ) を参照してください。
Your name button	<p>ドロップダウンに以下のオプションが表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ヘルプ：管理ポータルのオンラインヘルプ ドキュメントが別のウィンドウで開きます。 • ログアウト：開いているすべてのモジュールを閉じた後に、管理ポータルからログアウトします。

ダッシュボードについて



(注) ダッシュボードのサマリービューは、ユーザプロファイルが管理者またはスーパーバイザとして構成されているユーザにのみ表示されます。ダッシュボードの日時情報は、ブラウザのタイムゾーンで表示されます。

エントリポイント – 拠点レベルのダッシュボード

IVR およびキュー内の問い合わせ数に関する情報を表示します。

- スナップショット エントリ ポイント IVR リアルタイム — チャート：IVR に配置されている通話数を示します。
- エントリポイント間隔リアルタイム — チャート：指定間隔におけるリアルタイムのエントリポイントごとの音声、電子メールおよびチャットでの問い合わせ数を示します。デフォルト間隔は 30 分で、期間は 1 日の始まりからです。
- 拠点間隔リアルタイム — チャート：1 日の始まりからのリアルタイムでの拠点ごとの音声、電子メール、およびチャットでの接続済み問い合わせ数を示します。
- エントリポイント問い合わせ量 — チャート：最近 7 日間についての、日次間隔におけるエントリポイントごとの音声、電子メールおよびチャットで接続された問い合わせ総数を示します。

レポートの詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center Analyzer ユーザ ガイド](#)』の「各リポジトリで使用可能なレコードのタイプ」セクションを参照してください。

ユーザーインターフェイスの色の変更

選択肢パネル、バナーそしてページ上で、色やスキンを設定できます。

手順

- ステップ 1** 管理ポータルランディングページの右上端に表示されている名前の横の歯車アイコンをクリックします。
[設定 (Settings)] パネルが表示されます。
- ステップ 2** スパナアイコンが表示されているタブをクリックして、スキンを選択します。
色はすぐに変更されます。
- ステップ 3** デフォルトの色設定を復元するには、下部にあるリセットアイコンをクリックします。

カスタムテーマの作成

カスタムテーマを作成することで、管理ポータルユーザインターフェイスのバナー色や画像をカスタマイズできます。ユーザインターフェイスをカスタマイズするには、適切な許可が必要です。

カスタムテーマを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 管理ポータルのランディングページの右上端にある歯車のアイコンをクリックします。
[設定 (Settings)] パネルが表示されます。
- ステップ 2** [カスタムテーマ (Custom Theme)] 設定タブをクリックします。
- ステップ 3** [バナー色 (Banner Color)] で、色の HTML (16進数) コードを入力するか、横にある小さなボックスをクリックして色を選択します。
- ステップ 4** (オプション) 一覧されている画像タイプの横にある [フォルダ (Folder)] ボタンをクリックし、システムに保存されている使用対象画像ファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックします。サポートされているファイルタイプは、PNG、JPG、JPEG、GIF です。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
ユーザインターフェイスが新しいテーマで更新されます。
[リセット (Reset)] をクリックすると変更を元に戻すことができます。

API キーの表示と再生成

API キーを表示または再生成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 管理ポータルのランディングページの右上端にある歯車のアイコンをクリックします。
[設定 (Settings)] パネルが表示されます。
- ステップ 2** [APIキーの詳細 (API Key Details)] タブをクリックします。
API キーが表示されます。
- ステップ 3** API キーを再生成するには、[キーの再生成 (Regenerate Key)] ボタンをクリックします。

監査証跡レポートへのアクセス

[監査証跡 (Audit Trail)] ページには、過去7日間においてアカウントに加えた [プロビジョニング (Provisioning)] モジュールの変更詳細を表示できるインターフェイスが表示されます。Microsoft Excel または Adobe PDF ファイルで詳細をダウンロードできます。レポートの表示を許可されている必要があります。

監査証跡レポートを表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[監査証跡 (Audit Trail)]** を選択します。
[Audit Trail] ページが表示されます。
- ステップ2** [フィルタ処理 (Filter)] を選択します。

コールステータス	説明
エンティティ	ドロップダウンリストからエンティティを選択します。エンティティとは、プロビジョニングデータベーステーブル内の項目です。
アクション	選択したエンティティで実行する作成、削除、更新などのアクションを選択します。
期間	カレンダーコントロールから7日以下の日付範囲を選択します。

- ステップ3** [フィルタの適用 (Apply Filters)] をクリックします。
- ステップ4** (オプション) **[PDFのダウンロード (Download PDF)]** または **[EXCELのダウンロード (Download EXCEL)]** をクリックし、レポートをダウンロードします。

Web コールバック リクエスト レポートの表示

Web コールバック機能を使用すると、認可されたユーザは Web コールバック リクエスト レポートを閲覧できます。このレポートには、Web コールバック リクエストの詳細が表示されません。企業が音声コールバック機能を使用している場合は、このレポートには、音声コールバックの詳細も表示されます。詳細については、[Web コールバックについて \(137 ページ\)](#) を参照してください。

レポートにアクセスするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** ポータルのランディングページで **[Web コールバックレポート (Web Callback Report)]** をクリックします。
- [Webコールバックレポート (Web Callback Report)] ページが表示されます。
- ステップ 2** ページの左側にある [レポートフィルタ (Report Filter)] パネルで、レポートに含めるアウトダイヤル エントリ ポイントを選択します。
- ステップ 3** [通話ステータス (Call Status)] ドロップダウンリストから、次の表で説明する通話ステータス値のいずれかを選択するか、**[すべて (All)]** を選択してすべての通話ステータス値をレポートに含めます。

コールステータス	説明
スケジュール済み	リクエストされたコールバックがスケジュールされます。
処理済み	リクエストされたコールバックがリクエスト送信者に正常に接続されます。
失敗	リクエスト送信者の電話番号に通話を発信しましたが、リクエスト送信者に正常に接続されませんでした。たとえば、リクエスト送信者が通話に 응답しなかった場合、通話が録音メッセージで応答された場合、または発信者が話し中の場合などが挙げられます。失敗したコールバックは、コールバック最大試行回数および企業にプロビジョニングされた再試行間隔に基づき、必要に応じて再スケジュールされます。
キャンセル	リクエストされたコールバックを発信したが、リクエスト送信者によって拒否されました。
TAM への POST に失敗	Webex Contact Center コールバックマネージャは、コールバックリクエストを内部では TAM と呼ばれる Webex Contact Center インタラク ションルーターに共有できませんでした。たとえば、ルーターがダウンした場合に、該当します。

- ステップ 4** 日付範囲を表示するフィールド内をクリックし、ドロップダウンリストから今日 (Today)、昨日 (Yesterday)、過去 7 日 (Last 7 Days)、過去 30 日 (Last 30 Days)、今月 (This Month)、先月 (Last Month)、またはカスタム範囲 (Custom Range) のレポート期間を選択します。

[**カスタム範囲 (Custom Range)**] を選択すると、追加のコントロールが表示され、最大 30 日間の日付範囲を指定できます。カレンダーコントロールを使用して、開始日と終了日を選択するか、または 2 つのフィールドに日付を入力します。

ステップ 5 [適用 (Apply)] をクリックします。

このレポートには、次の表で説明がある、リクエストされたコールバックの詳細が表示されます。

列	説明
要求ID	システムがコールバックリクエストに割り当てた ID 番号。
アウトダイヤル エントリ ポイント名	リクエスト送信者に通話を発信するために使用されたアウトダイヤル エントリ ポイント名。
コールバック 試行回数	システムがリクエスト送信者に通話を試行した回数。
最後のコールバック 試行の結果	この列に表示される各値の説明については、通話ステータス値を説明している前述の (手順の下の) 表を参照してください。
コールバック 時間	システムがリクエスト送信者に通話を発信した日時。
ケース	システムがリクエスト送信者に通話するために使用した電話番号。
最初のコールバック 試行時間	このリクエスト送信者への最初のコールバック 時間。
最後のコールバック 試行時間	このリクエスト送信者への最後のコールバック 時間の時間。
作成日	コールバックマネージャがコールバックリクエストをサーバに送信した日付。



第 3 章

プロビジョニング

- [テナント設定 \(15 ページ\)](#)
- [エントリポイントとキュー \(24 ページ\)](#)
- [拠点 \(48 ページ\)](#)
- [チーム \(53 ページ\)](#)
- [ユーザ \(59 ページ\)](#)
- [ユーザプロフィール \(66 ページ\)](#)
- [作業タイプ \(74 ページ\)](#)
- [補助コード \(76 ページ\)](#)
- [エージェントプロフィール \(81 ページ\)](#)
- [アドレス帳 \(96 ページ\)](#)
- [アウトダイヤル自動番号識別 \(ANI\) \(99 ページ\)](#)
- [ダイヤルプラン \(102 ページ\)](#)
- [コール関連のデータ変数 \(107 ページ\)](#)
- [マルチメディアプロフィール \(110 ページ\)](#)
- [スキル定義 \(115 ページ\)](#)
- [スキルプロフィール \(117 ページ\)](#)
- [しきい値ルール \(118 ページ\)](#)
- [エントリポイントマッピング \(122 ページ\)](#)
- [エントリポイントまたはキューグループの管理 \(125 ページ\)](#)
- [Agent テンプレートの更新とアップロード \(127 ページ\)](#)
- [Agent Update テンプレートのダウンロード \(127 ページ\)](#)
- [プロビジョニングされた項目のレポート \(128 ページ\)](#)

テナント設定

Webex Contact Center 管理ポータルを使用すると、管理者が企業をプロビジョニングするテナントを構成できます。企業にプロビジョニングされたテナント設定を表示するには、ナビゲーションバージョンにある [プロビジョニング (Provisioning)] モジュールで企業名をクリックします。

次のいずれかのテナント設定をクリックして構成します。

- [一般設定 \(16 ページ\)](#)
- [プロビジョニング \(17 ページ\)](#)
- [設定 \(18 ページ\)](#)
- [モジュールのアクセス許可 \(20 ページ\)](#)
- [他のアクセス許可 \(23 ページ\)](#)

一般設定

[全般設定 (Settings)] タブには以下の設定が表示されます。

次の表の [テナント (Tenant)] 列の X マークは、企業の認可されたユーザが指定した設定を示しています。同様に、[パートナー (Partner)] 列の X マークは、パートナー管理者が指定した設定を識別します。Webex Contact Center 列の X は、Webex Contact Center 管理者が指定した設定を識別します。

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
テナントの詳細				
名前	企業の名前。	X	X	X
説明	(オプション) 企業の説明。	X	X	X
ログインドメイン	企業を一意に識別する値。		X	X
タイムゾーン	企業に対してプロビジョニングするタイムゾーン。詳細については、 時間帯について (5 ページ) を参照してください。	X	X	X
テナント構成 XML URL	企業の XML 構成ファイルの場所			X
IVR パーク URL	通話がキューに入っている間に再生する音声ファイルの場所。音声ファイル名は、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールで確認できます。システムは、ファイル名を、このフィールドで指定されるパスに結合します。 注： テナント IVR パーク URL が変更された場合、そのテナントに関連するすべてのルーティング方法を新しい URL で更新する必要があります。			X

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
ステータス	テナントのステータス。テナントのステータスは変更できません。			

ページ下部の **[編集 (Edit)]** をクリックして、設定を変更することもできます。

プロビジョニング

[プロビジョニング (Provisioning)] タブに次の設定が表示されます。パートナー管理者および Webex Contact Center 管理者が、以下の設定を指定します。

設定	説明
システム プロファイル	
ワークフォース オプション	<p>スーパーバイザが人的リソースを管理できるようにします。スーパーバイザは、日々の実情を事前に分析して調整し、よりスマートに判断を下すことで、リソースを管理してサービスレベルを最適化することができます。</p> <p>[ワークフォースオプション (Workforce Options)] を選択すると、企業に対して以下のワークフォース最適化オプションのうち 1 つ以上を有効にすることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Quality Management • ワークフォース管理 • WFO 分析 • トランスクリプションがあるワークフォース分析 • ワークフォース最適化バンドル <p>これらの機能を利用できるかどうかは、ライセンスによって異なります。詳細に関しては、組織管理者にお問い合わせください。</p>
キャンペーン管理	<p>テナントに対してサードパーティ製ソフトウェアのリストと [キャンペーンマネージャ (LCM) (Campaign Manager (LCM))] モジュールを有効にします。LCM は、問い合わせのアップロード、選択、再スケジュールを管理します。また、キャンペーンマネージャのレポートも提供します。</p> <p>この機能を利用できるかどうかは、ライセンスによって異なります。詳細に関しては、組織管理者にお問い合わせください。</p>

設定	説明
音声対応 IVR	<p>[はい (Yes)]に設定すると、お客様はシステムに対して平易な言語で質問や懸念事項を投稿できます。</p> <p>この機能を利用できるかどうかは、ライセンスによって異なります。詳細に関しては、組織管理者にお問い合わせください。</p>
Web コールバックオプション	<p>企業に対して Web コールバックを有効にするデフォルトの機能です。詳細については、Web コールバックについて (137 ページ) を参照してください。</p>
録音保存先	<p>システムがすべての通話の録音を保存する月数。</p> <p>システムは、次の式を使用して時刻を計算します。</p> <p>1 か月の日数は 31 日とします。システムは、録音を削除するまでの合計日数に 1 日を加算します。したがって、1 か月に設定すると 32 日、2 か月に設定すると $((31*2)+1)$ 日 = 63 日となります (3 か月以降も同様)。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> 時間ベースのプルーニング方法を使用しない場合、システムはこのフィールドを非表示にします。詳細については、プルーニングの詳細の表示 (214 ページ) を参照してください。 テナントによっては、このフィールドの値は日数で表示されます。 システムは、指定された日数が経過すると録音を削除します。

ページ下部の **[編集 (Edit)]** をクリックして、設定を変更することもできます。

設定

[設定 (Settings)] タブに次の設定が表示されます。アスタリスク (*) は、標準ライセンスを持つテナントが利用できない設定を示します。

次の表の [テナント (Tenant)] 列の X マークは、企業の認可されたユーザが指定した設定を示しています。同様に、[パートナー (Partner)] 列の X マークは、パートナー管理者が指定した設定を識別します。Webex Contact Center 列の X は、Webex Contact Center 管理者が指定した設定を識別します。

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
通話設定				

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
ショートコールしきい値	通話が短いか放棄されたかどうかを判断する秒単位の時間間隔。	X	X	X
予期しない切断のしきい値	ウィンドウが通話に対応するか、終了するかを判断する秒単位の時間間隔。この時間は、接続またはエージェントの動作に問題があるかどうかを判断します。接続先拠点に通話が到達した後に、この通話が時間間隔内に終了した場合、通話は切断されたとみなされます。	X	X	X
アクティブな問い合わせの最大数	チャンネルタイプに許可するアクティブな会話の最大数。インバウンドまたはアウトバウンドの会話は、この値を超えることはできません。 注：アクティブな問い合わせの最大数は、ライセンスによって異なります。詳細に関しては、組織管理者にお問い合わせください。		X	X
インバウンドのアクティブな問い合わせの最大数	任意のチャンネルでのアクティブなインバウンドの最大会話数。これには、すべての拠点、チームDN、キューにおける通話、電子メールまたはチャット、および発信通話、電子メールまたはチャットが含まれます。 この数字を超えると、システムは問い合わせを削除します。		X	X
アウトダイヤルのアクティブな問い合わせの最大数	任意の時点でのテナントへのアクティブなアウトダイヤル通話、電子メールまたはチャットの最大数。		X	X
その他の設定				
エージェントしきい値の許可	[はい (Yes)] を設定した場合、システムは企業のエージェントしきい値アラート機能を有効にします。 標準またはプレミアムのライセンスを持つすべてのテナントには、エージェントしきい値アラートが割り当てられます。 注：現在この機能は利用できません。	X	X	X

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
コールバック最大試行数	初期のコールバック試行が失敗した場合に、システムがリクエストされたコールバックを試行する回数。	X	X	X
コールバック再試行間隔	最初のコールバック試行が失敗した場合に、次にコールバックを試行する秒単位の間隔。	X	X	X
一時停止/再開の有効化	<p>[はい (Yes)] を設定した場合、エージェントは通話録音を一時停止および再開できます。たとえば、エージェントがお客様からクレジットカード情報などの機密情報を取得している際に、通話録音を一時停止できます。</p> <p>[いいえ (No)] を設定した場合は、後でこの機能を個々のキューで有効にできます。</p> <p>注：この機能を使用できるのは、管理者が企業のプライバシーシールド機能を有効にしている場合のみです。詳細については、管理者に連絡してください。</p> <p>詳細に関しては、エントリポイントの作成を参照してください。</p>	X	X	X
録音の一時停止時間	この設定は、システムが通話録音を一時停止する時間を指定します。その時間が経過すると、システムは自動で通話の録音を開始します。	X	X	X
すべての通話を録音	<p>[はい (Yes)] を設定すると、システムは、すべての着信通話と発信通話を録音します。</p> <p>[いいえ (No)] を設定すると、各キューの設定に基づいて通話が録音されます。</p>	X	X	X

ページ下部の **[編集 (Edit)]** をクリックして、設定を変更することもできます。

モジュールのアクセス許可



- (注) これらの構成は、シスコ ソリューション アシユアランス チームのみがアクセスできます。これらの設定を構成するには、シスコ ソリューション アシユアランス チームにお問い合わせください。

次の表の [テナント (Tenant)] 列の X マークは、企業の認可されたユーザが指定した設定を示しています。同様に、[パートナー (Partner)] 列の X マークは、パートナー管理者が指定した設定を識別します。Webex Contact Center 列の X は、Webex Contact Center 管理者が指定した設定を識別します。

設定を変更するには、ページ下部の [編集 (Edit)] をクリックします。

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
SBR の有効化	企業のスキルベースのルーティング (SBR) 機能を有効にするには [はい (Yes)] を設定します。			X
スキルの最大数	企業に定義できるスキルの最大数。			X
テキストスキル最大数	企業に定義できるテキストスキル最大数。			X
マルチメディアの有効化	企業のマルチメディア機能を有効にするには [はい (Yes)] を設定します。詳細については、 マルチメディアについて (137 ページ) を参照してください。			
プロフィールあたりの最大チャンネル数	マルチメディアプロフィールに指定できるチャンネルの最大数。この機能を使用できるのは、管理者が企業のマルチメディア機能を有効にしている場合のみです。詳細については、 マルチメディアプロフィール (110 ページ) を参照してください。			X
音声コールバックの有効化	呼制御スクリプトのコールバック呼制御ブロックを有効にするには [はい (Yes)] を設定します。詳細については、 コールバックブロック (147 ページ) を参照してください。 ここで、[はい (Yes)] に設定すると、[Web コールバックの有効化 (Web Callback Enabled)] が自動的に有効になります。			X
Web コールバックの有効化	企業の Web コールバック機能を有効にするには [はい (Yes)] を設定します。 注：[音声コールバックの有効化 (Voice Callback Enabled)] を有効にすると、システムは [Web コールバックの有効化 (Web Callback Enabled)] を自動的に有効にします。これ以降は無効にすることはできません。			X
録音管理の有効化	企業の録音管理モジュールを有効にするには [はい (Yes)] を設定します。			X

設定	説明	テナント	パーナ	Webex Contact Center
録音プルーニング方法	[録音管理 (Recording Management)]モジュールを有効にすると、企業の録音プルーニング方法を指定できます。			X
プルーニング値	<p>選択した録音プルーニング方法の値を指定します。</p> <p>現在は、時間ベース方法のみを利用できます。システムは、追加の録音ストレージライセンスに基づいて時間ベースのプルーニング方法を計算します。</p> <p>時間ベース方法に対して、録音をお保持する日数を定義します。システムは、指定された日数が経過すると録音を削除します。</p>			X
分析の有効化	企業で [分析 (Analytics)]モジュール、[レポート (Reports)]モジュールおよび[ビジネスルール (Business Rules)]モジュールを有効にするには [はい (Yes)]を設定します。			X
最大しきい値ルール	企業に定義できるアクティブなしきい値ルールの最大数。		X	X
プルーニング値	<p>選択した録音のプルーニング方法の値を [プルーニングなし (No Pruning)] の場合は 0、または次のいずれかの値で指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 時間ベース方法では、録音を保持する日数を指定します。指定した日数より前に行なわれた録音は削除されます。 • エージェントの分数方法の場合、各エージェントの録音最大時間は分単位で指定します。最大分数に達すると、新しい録音用のスペースを作るために最も古い録音が削除されます。 • ストレージベース方法では、録音の合計サイズ (MB) に制限があります。制限に達すると、指定されたストレージ値を超えた最も古い録音が削除されます。 			X

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
録音プルーニング方法	<p>[録音管理 (Recording Management)]モジュールが社内で有効になっている場合、企業の録音プルーニング方法を指定します。方法は、プルーニングなし、時間ベース、エージェントの分数、またはストレージベースです。</p> <p>この設定に変更が加えられると、設定の変更を行うことが承認されているすべてのユーザに電子メールが送信されます。</p>			X

他のアクセス許可



(注) これらの構成は、シスコソリューション アシュアランス チームのみがアクセスできます。これらの設定を構成するには、シスコソリューション アシュアランス チームにお問い合わせください。

次の表の [テナント (Tenant)]列の X マークは、企業の認可されたユーザが指定した設定を示しています。同様に [パートナー (Partner)]列の X マークは、パートナー管理者が指定した設定を識別します。Webex Contact Center 列の X は、Webex Contact Center 管理者が指定した設定を識別します。

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
CAD 変数の数	構成できるアクティブな通話関連データ (CAD) 変数の最大数。詳細については、 コール関連のデータ変数 (107 ページ) を参照してください。			X
アドレス帳の最大数	企業に構成できるアドレス帳の最大数。詳細については、 アドレス帳の作成 (96 ページ) を参照してください。			X
エントリポイントとキューの最大数	企業に構成できるエントリポイントとキューの最大数。			X
前回のエージェントルーティング	[[はい (Yes)]と設定した場合、システムは、エージェントデスクトップに最後にログインしたキュー内のエージェントに問い合わせをルーティングします。	X		X

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
レグ録音を有効化	<p>[はい (Yes)]と設定した場合、システムは録音された各通話に対して次のファイルを作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • お客様とエージェント両方の音声ファイル。 • お客様のみの音声ファイル。 • エージェントのみの音声ファイル。 <p>現在有効化されているレグ録音は、カスタム設定によるものです。</p>	X		X
複数のタイムゾーンを有効化	<p>[はい (Yes)]に設定すると、システムはエントリポイントとキューをタイムゾーンに関連付けます。</p> <p>タイムゾーンを指定しない場合、システムは企業のタイムゾーンをプロビジョニングします。</p>			X

ページ下部の **[編集 (Edit)]** をクリックして、設定を変更することもできます。

エントリポイントとキュー

エントリポイントとキューは、仮想チームのタイプです。仮想チームとは、お客様から受信するリクエストを保持する場所です。

エントリポイントとキューの作成可否は、Webex Contact Center 管理者がプロフィールをどのように構成したかによって異なります。

エントリポイント

インバウンドエントリポイントは、Webex Contact Center システム内でお客様からの問い合わせが最初に配置される場所です。お客様からの通話に関しては、1つ以上の無料通話番号またはダイヤル番号を指定のエントリポイントに関連付けることができます。通話がエントリポイントにある間、その通話に対して、システムはIVR通話処理を実行します。

テレフォニーチャンネルタイプのエントリポイントを使用するには、以下の手順を実行します。

- ダイヤル番号 (DN) をエントリポイントにマップします。詳細については、[エントリポイントマッピング \(122 ページ\)](#) を参照してください。
- その他のプロビジョニング構成については、Webex Contact Center 管理者に問い合わせてください。

キュー

システムがお客様をエージェントまたはDNに割り当てる前にお客様からの問い合わせを待機させるインバウンドキュー。

エン트리ポイントの作成

エン트리ポイントまたはアウトダイヤル エントリー ポイントを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ 2** [エン트리ポイント (Entry Point)] を選択します。
[エン트리ポイント (Entry Point)] ページが表示されます。このページには、利用可能なすべてのエン트리ポイントが一覧表示されます。
- ステップ 3** [+新規エン트리ポイント (+ New Entry Point)] をクリックします。
- ステップ 4** エントリーポイントに次の設定を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
全般設定	
名前	エン트리ポイントの名前。
説明	エン트리ポイントの簡単な説明。
チャンネルタイプ	チャンネルタイプを選択します。対応するチャンネルタイプは、テレフォニー、電子メール、およびチャットです。
アウトダイヤルプライマリ DID URL	発信ダイヤルに対応する DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。 この設定は、アウトダイヤル エントリー ポイントにのみ適用されます。
アウトダイヤルバックアップ DID URL	バックアップ DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。 この設定は、アウトダイヤル エントリー ポイントにのみ適用されます。
詳細設定	

設定	説明
サービスレベルしきい値	システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にエージェントが、カスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはサービスレベル内でカスタマー サービス リクエストを考慮します。
最大有効コール数	このエントリポイントに許可する同時通話の最大数を入力します。アクティブな通話がこの数字を超えると、システムはそれ以上の通話を割り当てません。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
最大アクティブチャット数	このエントリポイントに許可する同時チャットの最大数を入力します。 この設定は、チャットチャンネルタイプで使用できます。
アクティブ電子メール最大数	このエントリポイントに許可する同時電子メールの最大数を入力します。 この設定は、電子メールチャンネルタイプで使用できます。
制御スクリプト URL	システムは、このエントリポイントの URL またはキューのデフォルト制御スクリプトをこのフィールドに自動的に入力します。 [Webex Contact Center ルーティング方法 (Routing Strategy)]モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合に発生します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
IVR 再キューイング URL	現在この設定はサポートされていません。
オーバーフロー数	ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)]を超えると、システムはお客様からの通話を転送する転送先電話番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。
バンダー ID	このエントリポイントをバンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。 現在この設定はサポートされていません。
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)]を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。このエントリポイントのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。
DN リスト	

設定	説明
IVR DN リスト	このエン트리ポイントを外側IVRと統合する場合は、DN プールリスト番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。

エン트리ポイントまたはアウトダイヤル エントリー ポイントの詳細の表示

エン트리ポイントまたはアウトダイヤル エントリー ポイントの詳細を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ 2** [エン트리ポイント (Entry Point)] または [アウトダイヤルエン트리ポイント (Outdial Entry Point)] を選択します。
[エン트리ポイント (Entry Point)] または [アウトダイヤルエン트리ポイント (Outdial Entry Point)] ページが表示されます。エン트리ポイントがある場合すべてのエン트리ポイントがページに一覧表示されます。
- ステップ 3** エン트리ポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。次の詳細情報を表示できます。

設定	説明
全般設定	
名前	エン트리ポイントの名前。
説明	エン트리ポイントの簡単な説明。
チャンネルタイプ	チャンネルタイプを選択します。対応するチャンネルタイプは、テレフォニー、電子メール、およびチャットです。
アウトダイヤルプライマリ DID URL	発信ダイヤルに対応する DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。 この設定は、アウトダイヤル エントリー ポイントにのみ適用されます。

設定	説明
アウトダイヤルバックアップ DID URL	バックアップ DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。 この設定は、アウトダイヤル エントリ ポイントにのみ適用されません。
詳細設定	
サービス レベルしきい値	システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にエージェントが、カスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはサービスレベル内でカスタマー サービス リクエストを考慮します。
最大有効コール数	このエントリポイントに許可する同時通話の最大数を入力します。アクティブな通話がこの数字を超えると、システムはそれ以上の通話を割り当てません。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
最大アクティブチャット数	このエントリポイントに許可する同時チャットの最大数を入力します。 この設定は、チャットチャンネルタイプで使用できます。
アクティブ電子メール最大数	このエントリポイントに許可する同時電子メールの最大数を入力します。 この設定は、電子メールチャンネルタイプで使用できます。
制御スクリプト URL	システムは、このエントリポイントの URL またはキューのデフォルト制御スクリプトをこのフィールドに自動的に入力します。 [Webex Contact Center ルーティング方法 (Routing Strategy)]モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合に発生します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
IVR 再キューイング URL	現在この設定はサポートされていません。
オーバーフロー数	ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)]を超えると、システムはお客様からの通話を転送する転送先電話番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。
ベンダー ID	このエントリポイントをベンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。 現在この設定はサポートされていません。

設定	説明
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、エン트리ポイントのタイムゾーンを選択できます。このエン트리ポイントのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。
DN リスト	
IVR DN リスト	このエン트리ポイントを外側 IVR と統合する場合は、DN プールリスト番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。

エン트리ポイントの編集

エン트리ポイントを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Centerポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] [エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)] の順に選択します。
- ステップ 2** [エン트리ポイント (Entry Point)] を選択します。
[エン트리ポイント (Entry Point)] ページが表示されます。エン트리ポイントがある場合すべてのエン트리ポイントがページに一覧表示されます。
- ステップ 3** エン트리ポイントの左側にある省略記号アイコンをクリックして、[編集 (Edit)] をクリックします。
[エン트리ポイント (Entry Point)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 次のフィールドを編集できます。

設定	説明
全般設定	
名前	エン트리ポイントの名前。
説明	エン트리ポイントの簡単な説明。
チャンネルタイプ	チャンネルタイプを選択します。対応するチャンネルタイプは、テレフォニー、電子メール、およびチャットです。

設定	説明
アウトダイヤルプライマリ DID URL	<p>発信ダイヤルに対応する DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。</p> <p>この設定は、アウトダイヤル エントリ ポイントにのみ適用されます。</p>
アウトダイヤルバックアップ DID URL	<p>バックアップ DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。</p> <p>この設定は、アウトダイヤル エントリ ポイントにのみ適用されます。</p>
詳細設定	
サービス レベルしきい値	<p>システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にエージェントが、カスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはサービスレベル内でカスタマー サービス リクエストを考慮します。</p>
最大有効コール数	<p>このエントリポイントに許可する同時通話の最大数を入力します。アクティブな通話がこの数字を超えると、システムはそれ以上の通話を割り当てません。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
最大アクティブチャット数	<p>このエントリポイントに許可する同時チャットの最大数を入力します。</p> <p>この設定は、チャットチャンネルタイプで使用できます。</p>
アクティブ電子メール最大数	<p>このエントリポイントに許可する同時電子メールの最大数を入力します。</p> <p>この設定は、電子メールチャンネルタイプで使用できます。</p>
制御スクリプト URL	<p>システムは、このエントリポイントの URL またはキューのデフォルト制御スクリプトをこのフィールドに自動的に入力します。</p> <p>[Webex Contact Center ルーティング方法 (Routing Strategy)]モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合に発生します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
IVR 再キューイング URL	<p>現在この設定はサポートされていません。</p>
オーバーフロー数	<p>ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)]を超えると、システムはお客様からの通話を転送する転送先電話番号を入力します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。</p>

設定	説明
ベンダー ID	このエン트리ポイントベンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。 現在この設定はサポートされていません。
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、エン트리ポイントのタイムゾーンを選択できます。このエン트리ポイントのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。
DN リスト	
IVR DN リスト	このエン트리ポイント外部 IVR と統合する場合は、DN プールリスト番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。

エン트리ポイントのコピー

エン트리ポイントのコピーするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
- ステップ 2** [**エン트리ポイント (Entry Point)**] を選択します。
[**エン트리ポイント (Entry Point)**] ページが表示されます。エン트리ポイントがある場合すべてのエン트리ポイントがページに一覧表示されます。
- ステップ 3** エン트리ポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、[**コピー (Copy)**] をクリックします。
[**エン트리ポイント (Entry Point)**] ページが表示されます。このフィールドは、元のエン트리ポイントと同じ値になります。
同じエン트리ポイントを別の名前でも保存するか、エン트리ポイントを編集して保存できます。
- ステップ 4** 次の詳細情報を編集できます。

(注) 設定によっては編集できないものがあります。 <https://admin.webex.com/> から Chat テンプレートの設定を編集できます。

設定	説明
全般設定	

設定	説明
名前	エントリポイントの名前。
説明	エントリポイントの簡単な説明。
チャンネルタイプ	チャンネルタイプを選択します。対応するチャンネルタイプは、テレフォニー、電子メール、およびチャットです。
アウトダイヤルプライマリ DID URL	発信ダイヤルに対応する DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。 この設定は、アウトダイヤル エントリ ポイントにのみ適用されます。
アウトダイヤルバックアップ DID URL	バックアップ DID XML ファイルの完全なパス名。Webex Contact Center 管理者は、このフィールドを構成します。 この設定は、アウトダイヤル エントリ ポイントにのみ適用されます。
詳細設定	
サービス レベルしきい値	システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にエージェントが、カスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはサービスレベル内でカスタマー サービス リクエストを考慮します。
最大有効コール数	このエントリポイントに許可する同時通話の最大数を入力します。アクティブな通話がこの数字を超えると、システムはそれ以上の通話を割り当てません。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
最大アクティブチャット数	このエントリポイントに許可する同時チャットの最大数を入力します。 この設定は、チャットチャンネルタイプで使用できます。
アクティブ電子メール最大数	このエントリポイントに許可する同時電子メールの最大数を入力します。 この設定は、電子メールチャンネルタイプで使用できます。
制御スクリプト URL	システムは、このエントリポイントの URL またはキューのデフォルト制御スクリプトをこのフィールドに自動的に入力します。 [Webex Contact Center ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合に発生します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。

設定	説明
IVR再キューイングURL	現在この設定はサポートされていません。
オーバーフロー数	ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] を超えると、システムはお客様からの通話を転送する転送先電話番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。
ベンダー ID	このエントリポイントをベンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。 現在この設定はサポートされていません。
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。このエントリポイントのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。
DN リスト	
IVR DN リスト	このエントリポイントを外部IVRと統合する場合は、DNプールリスト番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。

キューまたはアウトダイヤルキューの作成

キューまたはアウトダイヤルキューを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータル ナビゲーションバーで、[**プロビジョニング (Provisioning)**] をクリックします。
- ステップ 2** [**キュー (Queue)**] または [**アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)**] を選択します。
[**キュー (Queue)**] または [**アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)**] ページが表示されます。
キューがある場合ページには、すべてのキューが一覧表示されます。
- ステップ 3** [**+新規キュー (+New Queue)**] または [**+新規アウトダイヤルキュー (+New Outdial Queue)**] をクリックします。
- ステップ 4** キューに対して次の設定を入力し、[**保存 (Save)**] をクリックします。

設定	説明
全般設定	

設定	説明
名前	キューの名前を入力します。
説明	(オプション) キューの簡単な説明を入力します。
タイプ	(読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。
エージェントの対応可否を確認	<p>この設定では、関連するルーティング方法に対してログインしているエージェントがないチームをシステムが除外するかどうかを指定します。この設定は、[アウトダイヤルキュー (Outdial Queues)] では使用できません。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定のエージェントの対応可否を確認機能を有効にすると、この機能をここで無効にすることはできません。詳細については、テナント設定 (15 ページ) を参照してください。</p>
チャンネルタイプ	デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。
詳細設定	
監視の許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、通話を監視できるかどうかを指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
パーキングの許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話をキューに入れることができるかどうかを指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
録音の許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話を録音できるかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここで、[監視の許可 (Permit Monitoring)] を無効にすることはできません。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>

設定	説明
すべての通話を録音	<p>この設定は、[録音の許可 (Permit Recording)] を有効にした場合のみ使用できます。</p> <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムがこのキューのすべての通話を録音するかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここでその設定を無効できなくなります。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
一時停止/再開の有効化	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、エージェントが通話録音を一時停止および再開できるかどうかを指定します。たとえば、お客様とクレジットカード情報などの機密情報に関して話している場合、通話録音を一時停止できます。</p> <p>テナント設定の一時停止/再開の有効化機能を有効化すると、システムは、[いいえ (No)] 設定をオーバーライドします。詳細については、テナント設定 (15 ページ) を参照してください。</p> <p>注： エージェントは、組織の管理者が Webex Contact Center のサービス構成でプライバシーシールド機能を有効にしている場合にのみ、この機能を使用できます。</p>
録音の一時停止時間	<p>この設定は、[一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] を [はい (Yes)] に設定した場合にのみ使用できます。</p> <p>この設定は、録音が自動的に再開されるまでの時間を秒単位で指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
サービス レベルしきい値	<p>システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にカスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはそれをサービスレベル内とみなします。</p>
最大有効コール数	<p>このキューに許可されている同時通話最大数を入力します。システムは、この数を超える通話を除外します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
最大アクティブチャット数	<p>このキューに許可されている同時チャット最大数を入力します。</p> <p>この設定は、チャットチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
アクティブ電子メール最大数	<p>このキューに許可されている同時電子メールの最大数を入力します。</p> <p>この設定は、電子メールチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>

設定	説明
制御スクリプト URL	<p>キューの URL またはキューのデフォルト制御スクリプト。[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合、システムは自動的に URL を入力します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
IVR 再キューイング URL	<p>現在この設定はサポートされていません。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
キューでの最大保持時間	<p>キューに入ったカスタマーリクエストを、システムがこのキューにプロビジョニングしたオーバーフロー数に配布するまでの時間を入力します。入力した値は、このキューに対するルーティング方法にある [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] フィールドのデフォルト値となります。このキューを使用したルーティング方法の定義中に異なる値を入力した場合、システムはこの値を無視します。</p> <p>オーバーフローを避けるために電子メールキューに対しては高い値を入力します。</p>
オーバーフロー数	<p>ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] を超えた場合に、システムがお客様からの通話を配分する接続先電話番号を入力します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。</p>
ベンダー ID	<p>このキューをベンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p> <p>現在この設定はサポートされていません。</p>
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	<p>(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、キューのタイムゾーンを選択できます。このキューのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。</p>
スコアカードルーティング設定	<p>スコアカードのルーティングの設定。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p> <p>現在この設定はサポートされていません。</p>

キューまたはアウトダイヤルキューの詳細の表示

キューまたはアウトダイヤルキューを表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します。
- ステップ 2** **[キュー (Queue)]** または **[アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)]** を選択します。
[キュー (Queue)] または **[アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)]** ページが表示されます。
 キューがある場合ページには、すべてのキューが一覧表示されます。
- ステップ 3** キューの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[表示 (View)]** をクリックします。次の詳細情報を表示できます。

設定	説明
全般設定	
名前	キューの名前を入力します。
説明	(オプション) キューの簡単な説明を入力します。
タイプ	(読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。
エージェントの対応可否を確認	この設定では、関連するルーティング方法に対してログインしているエージェントがないチームをシステムが除外するかどうかを指定します。この設定は、 [アウトダイヤルキュー (Outdial Queues)] では使用できません。 [テナント (Tenant)] 設定のエージェントの対応可否を確認機能を有効にすると、この機能をここで無効にすることはできません。詳細については、 テナント設定 (15 ページ) を参照してください。
チャンネルタイプ	デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。
詳細設定	
監視の許可	[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、通話を監視できるかどうかを指定します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
パーキングの許可	[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話をキューに入れることができるかどうかを指定します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。

設定	説明
録音の許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話を録音できるかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここで、[監視の許可 (Permit Monitoring)] を無効にすることはできません。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
すべての通話を録音	<p>この設定は、[録音の許可 (Permit Recording)] を有効にした場合のみ使用できます。</p> <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムがこのキューのすべての通話を録音するかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここでその設定を無効できなくなります。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
一時停止/再開の有効化	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、エージェントが通話録音を一時停止および再開できるかどうかを指定します。たとえば、お客様とクレジットカード情報などの機密情報に関して話している場合、通話録音を一時停止できます。</p> <p>テナント設定の一時停止/再開の有効化機能を有効化すると、システムは、[いいえ (No)] 設定をオーバーライドします。詳細については、テナント設定 (15 ページ) を参照してください。</p> <p>注： エージェントは、組織の管理者が Webex Contact Center のサービス構成でプライバシーシールド機能を有効にしている場合にのみ、この機能を使用できます。</p>
録音の一時停止時間	<p>この設定は、[一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] を [はい (Yes)] に設定した場合にのみ使用できます。</p> <p>この設定は、録音が自動的に再開されるまでの時間を秒単位で指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
サービスレベルしきい値	<p>システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にカスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはそれをサービスレベル内とみなします。</p>

設定	説明
最大有効コール数	このキューに許可されている同時通話最大数を入力します。システムは、この数を超える通話を除外します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
最大アクティブチャット数	このキューに許可されている同時チャット最大数を入力します。 この設定は、チャットチャンネルタイプでのみ使用できます。
アクティブ電子メール最大数	このキューに許可されている同時電子メールの最大数を入力します。 この設定は、電子メールチャンネルタイプでのみ使用できます。
制御スクリプト URL	キューの URL またはキューのデフォルト制御スクリプト。[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合、システムは自動的に URL を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
IVR 再キューイング URL	現在この設定はサポートされていません。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
キューでの最大保持時間	キューに入ったカスタマーリクエストを、システムがこのキューにプロビジョニングしたオーバーフロー数に配布するまでの時間を入力します。入力した値は、このキューに対するルーティング方法にある [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] フィールドのデフォルト値となります。このキューを使用したルーティング方法の定義中に異なる値を入力した場合、システムはこの値を無視します。 オーバーフローを避けるために電子メールキューに対しては高い値を入力します。
オーバーフロー数	ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] を超えた場合に、システムがお客様からの通話を配分する接続先電話番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。
ベンダー ID	このキューをベンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。 現在この設定はサポートされていません。
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、キューのタイムゾーンを選択できます。このキューのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。

設定	説明
スコアカードルーティング設定	スコアカードのルーティングの設定。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。 現在この設定はサポートされていません。

キューまたはアウトダイヤルキューの編集

[キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] のキューを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)] の順に選択します。
- ステップ 2 [キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] を選択します。
[キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] ページが表示されます。
ページには、キューがある場合すべてのキューが一覧表示されます。
- ステップ 3 キューの左側にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
[キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] ページが表示されます。
- ステップ 4 次のフィールドを編集できます。

(注) 設定によっては編集できないものがあります。Chat テンプレートの設定は、[\[Cisco Webex Control Hub\]](#) から編集できます。

設定	説明
全般設定	
名前	キューの名前を入力します。
説明	(オプション) キューの簡単な説明を入力します。
タイプ	(読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。

設定	説明
エージェントの対応可否を確認	<p>この設定では、関連するルーティング方法に対してログインしているエージェントがないチームをシステムが除外するかどうかを指定します。この設定は、[アウトダイヤルキュー (Outdial Queues)] では使用できません。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定のエージェントの対応可否を確認機能を有効にすると、この機能をここで無効にすることはできません。詳細については、テナント設定 (15 ページ) を参照してください。</p>
チャンネルタイプ	デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。
詳細設定	
監視の許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、通話を監視できるかどうかを指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
パーキングの許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話をキューに入れることができるかどうかを指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
録音の許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話を録音できるかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここで、[監視の許可 (Permit Monitoring)] を無効にすることはできません。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
すべての通話を録音	<p>この設定は、[録音の許可 (Permit Recording)] を有効にした場合のみ使用できます。</p> <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムがこのキューのすべての通話を録音するかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここでその設定を無効できなくなります。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>

設定	説明
一時停止/再開の有効化	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、エージェントが通話録音を一時停止および再開できるかどうかを指定します。たとえば、お客様とクレジットカード情報などの機密情報に関して話している場合、通話録音を一時停止できます。</p> <p>テナント設定の一時停止/再開の有効化機能を有効化すると、システムは、[いいえ (No)] 設定をオーバーライドします。詳細については、テナント設定 (15 ページ) を参照してください。</p> <p>注：エージェントは、組織の管理者が Webex Contact Center のサービス構成でプライバシーシールド機能を有効にしている場合にのみ、この機能を使用できます。</p>
録音の一時停止時間	<p>この設定は、[一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] を [はい (Yes)] に設定した場合にのみ使用できます。</p> <p>この設定は、録音が自動的に再開されるまでの時間を秒単位で指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
サービスレベルしきい値	<p>システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にカスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはそれをサービスレベル内とみなします。</p>
最大有効コール数	<p>このキューに許可されている同時通話最大数を入力します。システムは、この数を超える通話を除外します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
最大アクティブチャット数	<p>このキューに許可されている同時チャット最大数を入力します。</p> <p>この設定は、チャットチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
アクティブ電子メール最大数	<p>このキューに許可されている同時電子メールの最大数を入力します。</p> <p>この設定は、電子メールチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
制御スクリプト URL	<p>キューの URL またはキューのデフォルト制御スクリプト。[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合、システムは自動的に URL を入力します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
IVR 再キューイング URL	<p>現在この設定はサポートされていません。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>

設定	説明
キューでの最大保持時間	<p>キューに入ったカスタマーリクエストを、システムがこのキューにプロビジョニングしたオーバーフロー数に配布するまでの時間を入力します。入力した値は、このキューに対するルーティング方法にある [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] フィールドのデフォルト値となります。このキューを使用したルーティング方法の定義中に異なる値を入力した場合、システムはこの値を無視します。</p> <p>オーバーフローを避けるために電子メールキューに対しては高い値を入力します。</p>
オーバーフロー数	<p>ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] を超えた場合に、システムがお客様からの通話を配分する接続先電話番号を入力します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。</p>
ベンダー ID	<p>このキューをベンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p> <p>現在この設定はサポートされていません。</p>
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	<p>(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、キューのタイムゾーンを選択できます。このキューのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。</p>
スコアカードルーティング設定	<p>スコアカードのルーティングの設定。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p> <p>現在この設定はサポートされていません。</p>

キューまたはアウトダイヤルキューのコピー

キューまたはアウトダイヤルキューをコピーするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] をクリックします。
- ステップ 2 [キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] を選択します。

[キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] ページが表示されます。キューがある場合ページには、すべてのキューが一覧表示されます。

ステップ 3 キューの横にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。
[キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] ページが表示されます。このフィールドは、元のキューと同じ値になります。

同じキューを別の名前で保存するか、またはキューを編集して保存できます。

ステップ 4 次の詳細情報を編集できます。

(注) 設定によっては編集できないものがあります。 <https://admin.webex.com/> から Chat テンプレートの設定を編集できます。

設定	説明
全般設定	
名前	キューの名前を入力します。
説明	(オプション) キューの簡単な説明を入力します。
タイプ	(読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。
エージェントの対応可否を確認	この設定では、関連するルーティング方法に対してログインしているエージェントがないチームをシステムが除外するかどうかを指定します。この設定は、[アウトダイヤルキュー (Outdial Queues)] では使用できません。 [テナント (Tenant)] 設定のエージェントの対応可否を確認機能を有効にすると、この機能をここで無効にすることはできません。詳細については、 テナント設定 (15 ページ) を参照してください。
チャンネルタイプ	デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。
詳細設定	
監視の許可	[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、通話を監視できるかどうかを指定します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
パーキングの許可	[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話をキューに入れることができるかどうかを指定します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。

設定	説明
録音の許可	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話を録音できるかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここで、[監視の許可 (Permit Monitoring)] を無効にすることはできません。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
すべての通話を録音	<p>この設定は、[録音の許可 (Permit Recording)] を有効にした場合のみ使用できます。</p> <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムがこのキューのすべての通話を録音するかどうかを指定します。</p> <p>テナント設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、ここでその設定を無効できなくなります。詳細については、他のアクセス許可 (23 ページ) を参照してください。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
一時停止/再開の有効化	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、エージェントが通話録音を一時停止および再開できるかどうかを指定します。たとえば、お客様とクレジットカード情報などの機密情報に関して話している場合、通話録音を一時停止できます。</p> <p>テナント設定の一時停止/再開の有効化機能を有効化すると、システムは、[いいえ (No)] 設定をオーバーライドします。詳細については、テナント設定 (15 ページ) を参照してください。</p> <p>注：エージェントは、組織の管理者が Webex Contact Center のサービス構成でプライバシーシールド機能を有効にしている場合にのみ、この機能を使用できます。</p>
録音の一時停止時間	<p>この設定は、[一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] を [はい (Yes)] に設定した場合にのみ使用できます。</p> <p>この設定は、録音が自動的に再開されるまでの時間を秒単位で指定します。</p> <p>この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>
サービス レベルしきい値	<p>システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様のリクエストをキューに配置する時間を入力します。この時間間隔内にカスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはそれをサービスレベル内とみなします。</p>

設定	説明
最大有効コール数	このキューに許可されている同時通話最大数を入力します。システムは、この数を超える通話を除外します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
最大アクティブチャット数	このキューに許可されている同時チャット最大数を入力します。 この設定は、チャットチャンネルタイプでのみ使用できます。
アクティブ電子メール最大数	このキューに許可されている同時電子メールの最大数を入力します。 この設定は、電子メールチャンネルタイプでのみ使用できます。
制御スクリプト URL	キューの URL またはキューのデフォルト制御スクリプト。[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを使用して制御スクリプトを構成しない場合、システムは自動的に URL を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
IVR 再キューイング URL	現在この設定はサポートされていません。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。
キューでの最大保持時間	キューに入ったカスタマーリクエストを、システムがこのキューにプロビジョニングしたオーバーフロー数に配布するまでの時間を入力します。入力した値は、このキューに対するルーティング方法にある [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] フィールドのデフォルト値となります。このキューを使用したルーティング方法の定義中に異なる値を入力した場合、システムはこの値を無視します。 オーバーフローを避けるために電子メールキューに対しては高い値を入力します。
オーバーフロー数	ルーティング方法で設定した [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] を超えた場合に、システムがお客様からの通話を配分する接続先電話番号を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ適用されます。
バンダー ID	このキューをバンダーにマッピングする一意の英数字文字列を入力します。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。 現在この設定はサポートされていません。
タイムゾーン (ルーティング方法のみ)	(オプション) 組織の管理者が、企業に対して [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、キューのタイムゾーンを選択できます。このキューのルーティング方法では、ここで選択したタイムゾーンが使用されます。

設定	説明
スコアカードルーティング設定	スコアカードのルーティングの設定。 この設定は、テレフォニーチャンネルタイプでのみ使用できます。 現在この設定はサポートされていません。

エン트리ポイントまたはキューの非アクティブ化

エン트리ポイントまたはキューを、ダイヤル番号やその他のルーティング方法などの他のエンティティと関連付ける場合は、非アクティブ化できません。このようなエン트리ポイントまたはキューを非アクティブ化しようとする、エラーメッセージが表示されます。メッセージの最後にある情報アイコンをクリックすると、関連付けられているすべてのエンティティの一覧が表示されます。

エン트리ポイントまたはキューを非アクティブ化した後でも、それらエン트리ポイントまたはキューは [エン트리ポイント/キュー (Entry Point/Queues)] ページで [非アクティブ (Not Active)] として表示されます。履歴レポートには、非アクティブ化されたエン트리ポイントまたはキューの詳細も表示されます。

[エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)] ページで、省略記号アイコンをクリックしてから復元アイコンをクリックすると、エン트리ポイントまたはキューを再アクティブ化できます。

エン트리ポイントまたはキューを非アクティブ化するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ 2** [エン트리ポイント/キュー (Entry Point/Queues)] を選択し、非アクティブ化するエン트리ポイントまたはキューのタイプを選択します。
エン트리ポイントまたはキューページのタイプのページが表示されます。そのページには、既存のエン트리ポイントまたはキューの一覧が表示されます。
- ステップ 3** エン트리ポイントまたはキューの左側にある省略記号アイコンをクリックして、[削除 (Delete)] をクリックします。
[注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。[はい (Yes)] をクリックして確定します。

エントリポイントまたはキューのアクティブ化

手順

-
- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
 - ステップ 2** [**エントリポイント/キュー (Entry Point/Queues)**] を選択し、アクティブ化するエントリポイントまたはキューのタイプを選択します。

エントリポイントまたはキューページのタイプのページが表示されます。そのページには、既存のエントリポイントまたはキューの一覧が表示されます。
 - ステップ 3** ステータスが [**非アクティブ (Not Active)**] のエントリポイントまたはキューの横にある省略記号アイコンをクリックし、[**復元 (Restore)**] をクリックします。
[**アクティブ化しますか? (Confirm Activate?)**] ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 4** [**はい (Yes)**] をクリックして確定します。
エントリポイントまたはキューのステータスが [**アクティブ (Active)**] に変わります。
-

拠点

拠点とは、企業の管理下にある物理的なコンタクトセンターの場所です。たとえば、企業の Acme は、シカゴ、マニラ、そしてバンガロールに拠点をもち、エージェントがお客様からの問い合わせを担当しています。

拠点を作成すると、システムは自動でチームとマルチメディアプロファイルを新しい拠点に追加します。チーム名とその他設定は変更できますが、チームタイプは、キャパシティベースからエージェントベースに変更することはできません。新しい拠点に別のチームを追加せずにチームを削除しないでください。

拠点の作成

拠点を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
 - ステップ 2** [**拠点 (Site)**] を選択します。
[**拠点 (Site)**] ページが表示されます。ページには、すべての拠点が一覧表示されます。
 - ステップ 3** [**+新規拠点 (+ New Site)**] をクリックします。

[拠点 (Site)] ページが表示されます。

ステップ 4 以下の詳細情報を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
全般設定	
名前	拠点名を入力します
緯度	拠点の地理的座標を入力します。
経度	
詳細設定	
マルチメディアプロファイル	この設定は、管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合に利用できます。 拠点のマルチメディアプロファイルを選択します。割り当てない場合は、システムによってデフォルトテレフォニープロファイルが割り当てられます。詳細については、 マルチメディアプロファイル (110 ページ) を参照してください。
市外局番のブロック	市外局番に対してこの拠点への通話ルーティングをブロックするかどうかを指定するには、[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択します。 [はい (Yes)] を選択すると、[ブロックする市外局番 (Area Codes To Block)] フィールドが表示されます。[ブロックする市外局番 (Area Codes To Block)] フィールドの下にあるアイコンをクリックすると、[市外局番の選択 (Choose Area Codes)] が表示されます。ブロックする市外局番を選択します。詳細については、 市外局番のブロック (49 ページ) を参照してください。

市外局番のブロック

拠点を新規作成するとき、または既存の拠点を編集するときは、市外局番をブロックできません。コードに基づいてエリアをブロックするには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [拠点 (Site)] を選択します。

[拠点 (Site)] ページが表示されます。ページには、すべての拠点が一覧表示されます。

ステップ3 次のいずれかを実行します。

- **[+新規拠点 (+ New Site)]** をクリックします。[拠点の作成 \(48 ページ\)](#) を参照してください。
- 編集する拠点トの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。[拠点の編集 \(51 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ4 [市外局番のブロック (Block Area Codes)] を **[はい (Yes)]** に設定します。
[ブロックする市外局番 (Area Codes to Block)] テキストボックスが表示されます。

ステップ5 テキストボックスで編集アイコンをクリックします。
[市外局番の選択 (Choose Area Codes)] パネルが表示されます。

ステップ6 [市外局番の選択 (Choose Area Codes)] に以下の詳細情報を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
ステータス	ドロップダウンから都道府県を選択します。 注：複数の都道府県を選択できます。選択した都道府県それぞれに、市外局番を入力する必要があります。
市外局番	市外局番を入力します。複数の市外局番を入力できます。

[選択した市外局番の詳細 (Selected Area Code Details)] パネルで、市外局番とそれに対応する都道府県を表示できます。

ステップ7 (オプション) 市外局番を削除する場合は、**[アクション (Action)]** から **[削除 (Delete)]** をクリックします。

拠点詳細の表示

拠点詳細を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します

ステップ2 **[拠点 (Site)]** を選択します。
[拠点 (Site)] ページが表示されます。このページでは、拠点の一覧が表示されます。

ステップ3 表示する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[表示 (View)]** をクリックします。

ステップ4 次の設定を表示できます。

設定	説明
全般設定	
名前	拠点の名前。一般的に、これは地理的な場所の名前です。
緯度	拠点の地理的座標。
経度	
詳細設定	
ステータス	拠点の状態。
マルチメディアプロファイル	拠点のマルチメディアプロファイル。拠点にプロファイル割り当てない場合、システムはデフォルトテレフォニープロファイル割り当てます。この設定は、管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合に利用できます。詳細については、 マルチメディアプロファイル (110 ページ) を参照してください。
市外局番のブロック	ブロックする市外局番。または、ブロックする市外局番を追加します。詳細については、 拠点の作成 (48 ページ) および 市外局番のブロック (49 ページ) を参照してください。

ステップ 5 (オプション) **[編集 (Edit)]** をクリックして拠点を編集します。

詳細については、[拠点の編集 \(51 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 6 (オプション) **[削除 (Delete)]** をクリックして拠点を削除します。

詳細については、[拠点の非アクティブ化 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

拠点の編集

拠点を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します

ステップ 2 **[拠点 (Site)]** を選択します。

[拠点 (Site)] ページが表示されます。このページでは、拠点の一覧が表示されます。

ステップ 3 編集する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

ステップ 4 次の設定を編集できます。変更した後は、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
全般設定	
名前	拠点の名前を編集します。一般的に、これは地理的な場所の名前です。
緯度	拠点の地理的座標を編集します。
経度	
詳細設定	
ステータス	拠点のステータスを変更します。
マルチメディアプロファイル	拠点のマルチメディアプロファイルを変更します。 拠点到プロファイルを割り当てない場合、システムはデフォルトのテレフォニープロファイルを割り当てます。この設定は、管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合に利用できません。詳細については、 マルチメディアプロファイル (110 ページ) を参照してください。
市外局番のブロック	ブロックする市外局番を変更します。または、ブロックする市外局番を追加します。詳細については、 拠点の作成 (48 ページ) および 市外局番のブロック (49 ページ) を参照してください。

拠点の非アクティブ化

拠点に関連付けられているエージェントまたはアクティブなチームがある場合、拠点を非アクティブにすることはできません。このような拠点の非アクティブ化を試行すると、この拠点は非アクティブ化できない旨を通知するメッセージが表示されます。メッセージの情報アイコンをクリックすると、この拠点に関連付けられているエンティティの一覧を表示できます。

拠点を非アクティブ化した後も、[拠点 (Sites)] ページで [非アクティブ拠点 (Not Active Sites)] としてその拠点を表示することができます。履歴レポートには、非アクティブ化された拠点の詳細も表示されます。

拠点を非アクティブにするには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します

ステップ 2 [拠点 (Site)] を選択します。

[拠点 (Site)] ページが表示されます。このページでは、拠点の一覧が表示されます。

- ステップ3 非アクティブ化する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ4 [注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。[はい (Yes)] をクリックして確定します。
拠点のステータスが [非アクティブ (Not Active)] に変わります。

拠点のアクティブ化

手順

- ステップ1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
- ステップ2 [拠点 (Site)] をクリックします。
[拠点 (Site)] ページが表示されます。このページには、すべての拠点が一覧表示されます。
- ステップ3 アクティブ化する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
[アクティブ化しますか? (Confirm Activate?)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ4 [はい (Yes)] をクリックして確定します。
拠点のステータスが [アクティブ (Active)] に変わります。

チーム

チームは、特定の機能グループをサポートする人々のグループです。たとえば、ゴールドのお客様のサポートや課金情報の管理などです。チームはエージェントで構成され、特定の拠点に関連付けられています。

チームの作成

チームを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [チーム (Teams)] の順に選択します。
[チーム (Teams)] ページが表示されます。このページにはチームの一覧が表示されます。

ステップ 2 [+新規チーム (+ New Team)]をクリックします。

[チーム (Team)]ページが表示されます。

ステップ 3 次の詳細を入力します。

設定	説明
全般設定	
拠点	ドロップダウンリストから[拠点 (Site)]を選択します。拠点は後で編集することはできません。
名前	チームの名前を入力します。通常は、課金情報やカスタマーサポートなどチームの役割を示す名前を使用します。
タイプ	次の中からチームタイプを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> エージェントベース：チームに特定のエージェント数を割り当てます。 キャパシティベース：チームに特定のエージェント数を割り当てません。キャパシティベースチームは、Webex Contact Center システムが管理しない音声メールボックスまたはエージェントグループに使用します。 <p>このようなチームのキャパシティは、キャパシティ設定で決定します。ただし、このキャパシティ設定よりも、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]モジュールのチームキャパシティ方法が優先されます。詳細については、チームタイプについて (178 ページ) を参照してください。</p>
チームステータス	チームステータスを選択して、チームがお客様からの問い合わせを処理できる状態かどうかを示します。チームがルーティング方法の一部である場合は、チームのステータスを変更できません。
ステータス	この設定は、[編集 (Edit)]ページに表示され、チームが[アクティブ (Active)]か[非アクティブ (Not Active)]かを示します。
詳細設定	
DN	システムがこのチームにコールを割り振るときのダイヤル番号を入力します。この設定は、キャパシティベースチームにのみ適用されます。
優先度	チームの優先順位。現在、この機能はサポートされていません。

設定	説明
容量	<p>このチームが同時に処理できる問い合わせの最大数を入力します。この数を超える問い合わせはルーティング方法に従ってルーティングされます。また、ルーティング方法が設定されていない場合は、問い合わせはキューに入ります。</p> <p>この設定は、キャパシティベースチームにのみ適用されます。</p> <p>スケジュールに基づくチームキャパシティ方法を作成すると、コンタクトセンターの動的な状態に応じてこの設定よりも優先させることができます。キャパシティベースチームに対してチームのキャパシティ方法を作成しない場合は、システムはこのキャパシティ値を使用します。詳細については、チームキャパシティのスケジュール設定 (186 ページ) を参照してください。</p>
スキルプロファイル	<p>(オプション) 企業でオプションのスキルベースのルーティング機能を使用している場合は、このチームのスキルプロファイルを選択できます。詳細については、スキルプロファイル (117 ページ) を参照してください。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースチームに割り当てることはできません。</p>
マルチメディアプロファイル	<p>(オプション) 組織の管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合、このチームのマルチメディアプロファイルを選択できます。詳細については、マルチメディアプロファイル (110 ページ) を参照してください。このプロファイルは、このチームの拠点に割り当てるマルチメディアプロファイルよりも優先されます。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースチームに割り当てることはできません。</p>
エージェント (Agents)	<p>ドロップダウンリストからチームに割り当てるエージェントを選択します。割り当てることができるのは、企業に対して組織の管理者がプロビジョニングするエージェントのみです。詳細については、ユーザの詳細の表示 (60 ページ) を参照してください。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースチームに割り当てることはできません。</p>

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

チームの表示

チームを表示するには以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [チーム (Teams)] の順に選択します。
- [チーム (Teams)] ページが表示されます。このページにはチームの一覧が表示されます。
- ステップ 2** 表示するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、[表示 (View)] をクリックします。構成済みのすべての詳細を表示できます。
-

チームの編集

チームを編集するには以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [チーム (Teams)] の順に選択します。
- [チーム (Teams)] ページが表示されます。このページにはチームの一覧が表示されます。
- ステップ 2** 編集するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。次の設定を編集できます。

設定	説明
全般設定	
拠点	ドロップダウンリストから [拠点 (Site)] を選択します。拠点は後で編集することはできません。
名前	チームの名前を入力します。通常は、課金情報やカスタマーサポートなどチームの役割を示す名前を使用します。

設定	説明
タイプ	<p>次の中からチームタイプを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントベース：チームに特定のエージェント数を割り当てます。 • キャパシティベース：チームに特定のエージェント数を割り当てません。キャパシティベースチームは、Webex Contact Center システムが管理しない音声メールボックスまたはエージェントグループに使用します。 <p>このようなチームのキャパシティは、キャパシティ設定で決定します。ただし、このキャパシティ設定よりも、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールのチームキャパシティ方法が優先されます。詳細については、チームタイプについて (178 ページ) を参照してください。</p>
チームステータス	<p>チームステータスを選択して、チームがお客様からの問い合わせを処理できる状態かどうかを示します。チームがルーティング方法の一部である場合は、チームのステータスを変更できません。</p>
ステータス	<p>この設定は、[編集 (Edit)] ページに表示され、チームが [アクティブ (Active)] か [非アクティブ (Not Active)] かを示します。</p>
詳細設定	
DN	<p>システムがこのチームにコールを割り振るときのダイヤル番号を入力します。この設定は、キャパシティベースチームにのみ適用されます。</p>
優先度	<p>チームの優先順位。現在、この機能はサポートされていません。</p>
容量	<p>このチームが同時に処理できる問い合わせの最大数を入力します。この数を超える問い合わせはルーティング方法に従ってルーティングされます。また、ルーティング方法が設定されていない場合は、問い合わせはキューに入ります。</p> <p>この設定は、キャパシティベースチームにのみ適用されます。</p> <p>スケジュールに基づくチームキャパシティ方法を作成すると、コンタクトセンターの動的な状態に応じてこの設定よりも優先させることができます。キャパシティベースチームに対してチームのキャパシティ方法を作成しない場合は、システムはこのキャパシティ値を使用します。詳細については、チームキャパシティのスケジュール設定 (186 ページ) を参照してください。</p>

設定	説明
スキルプロファイル	<p>(オプション) 企業でオプションのスキルベースのルーティング機能を使用している場合は、このチームのスキルプロファイルを選択できます。詳細については、スキルプロファイル (117 ページ) を参照してください。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースチームに割り当てることはできません。</p>
マルチメディアプロファイル	<p>(オプション) 組織の管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合、このチームのマルチメディアプロファイルを選択できます。詳細については、マルチメディアプロファイル (110 ページ) を参照してください。このプロファイルは、このチームの拠点に割り当てるマルチメディアプロファイルよりも優先されます。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースチームに割り当てることはできません。</p>
エージェント (Agents)	<p>ドロップダウンリストからチームに割り当てるエージェントを選択します。割り当てることができるのは、企業に対して組織の管理者がプロビジョニングするエージェントのみです。詳細については、ユーザの詳細の表示 (60 ページ) を参照してください。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースチームに割り当てることはできません。</p>

チームの非アクティブ化

チームに関連付けられているエージェントまたはアクティブなルーティング方法がある場合は、チームを非アクティブにできません。このようなチームを非アクティブ化しようとすると、チームを非アクティブ化できないことを通知するメッセージが表示されます。メッセージの情報アイコンをクリックすると、このチームに関連付けられているエンティティの一覧を表示できます。

チームを非アクティブ化した後も、[チーム (Teams)] ページには [非アクティブなチーム (Not Active teams)] と表示されます。履歴レポートには、非アクティブ化されたチームの詳細も表示されます。

チームを非アクティブにするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [チーム (Team)] を選択します。

[チーム (Teams)] ページが表示されます。このページにはチームの一覧が表示されます。

ステップ 3 非アクティブ化するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。

ステップ 4 [注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。[はい (Yes)] をクリックして確定します。

チームのステータスが [非アクティブ (Not Active)] に変わります。

チームのアクティブ化

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [チーム (Team)] をクリックします。

[チーム (Teams)] ページが表示されます。このページには、すべてのチームが一覧表示されます。

ステップ 3 アクティブ化するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。

[アクティブ化しますか? (Confirm Activate?)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 4 [はい (Yes)] をクリックして確定します。

チームのステータスが [アクティブ (Active)] に変わります。

ユーザ

ユーザとは、コンタクトセンターのスーパーバイザ、マネージャまたはエージェントのことを指し、日常業務を担当します。ユーザプロファイルは、[Webex Contact Center 管理ポータル (Management Portal)] モジュールのモジュールへのアクセスレベルを指定します。管理ポータルを使用してモジュールにアクセスし、リアルタイムで可視化し、担当するリソースを制御します。

エージェントのユーザアカウントには、[エージェントデスクトップ (Agent Desktop)] モジュールへのアクセスを許可するユーザプロファイルおよび、[エージェントプロファイル \(81 ページ\)](#) で説明されているユーザプロファイルをかならず含めなければなりません。エージェントは、Webex Contact Center エージェントデスクトップを使用してお客様とのやり取りを管理します。



(注) <https://admin.webex.com/> からユーザを作成および削除できます。

ユーザの詳細の表示

ユーザの詳細を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
- ステップ 2 [Users] をクリックします。
[Users] ページが表示されます。このページには、企業内のすべてのユーザが一覧表示されます。[非アクティブユーザを非表示にする (Hide Inactive Users)] オプションを選択すると、非アクティブユーザをフィルタ処理できます。このオプションを選択すると、テナントで非アクティブユーザを非表示にできます。
- ステップ 3 表示するユーザの横にある省略記号アイコンをクリックして、[表示 (View)] をクリックします。
[ユーザ (Users)] ページが表示されます。ページにユーザの詳細が表示されます。
- ステップ 4 次の詳細情報を表示できます。

設定	説明
全般設定	
ユーザ名	Webex Contact Center管理ポータルにログインするために使用する名前。
名	ユーザの名。
姓	ユーザの姓。
電子メール	ユーザの電子メール アドレス。
国	ユーザの住所の詳細。
ステータス	
市区町村郡	
番地	
勤務先	ユーザの勤務先電話番号。

設定	説明
携帯電話番号	ユーザの携帯電話番号。4155551212 など、番号はハイフンなしの文字列として表示されます。
郵便番号	ユーザの郵便番号。
ユーザ プロファイル	ユーザのプロファイル。詳細については、 ユーザプロファイルの管理 (66 ページ) を参照してください。
Contact Center 対応	カスタマーリクエストを処理するためにエージェントデスクトップにアクセスする設定です。
ステータス	ユーザのステータス。
エージェントの設定	
拠点	エージェントの拠点。詳細については、 拠点の作成 (48 ページ) を参照してください。
チーム	エージェントのチーム。詳細については、 チームの作成 (53 ページ) を参照してください。
スキルプロファイル	ユーザのスキルプロファイル。 この機能は、管理者が企業のオプションのスキルベースのルーティング機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントに関連付けられているチームレベルのスキルプロファイルをオーバーライドします。詳細については、 スキルプロファイル (117 ページ) を参照してください。
エージェントプロファイル	エージェントのプロファイル。詳細については、 エージェントプロファイル (81 ページ) を参照してください。 注： エージェントは複数のチームに属することができますが、保持できるエージェントプロファイルは1つです。
マルチメディアプロファイル	エージェントのマルチメディアプロファイル。 この機能は、管理者が企業に対してオプションのマルチメディア機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントがエージェントデスクトップにログインするために使用するチームのマルチメディアプロファイルをオーバーライドします。詳細については、 マルチメディアプロファイル (110 ページ) を参照してください。
外部ID	従業員番号などのエージェントの識別詳細。
デフォルトDN	エージェントのダイヤル番号。

ステップ5 (オプション) **[編集 (Edit)]** をクリックすると、ユーザの詳細を変更できます。詳細については、[ユーザの編集 \(62 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ6 (オプション) **[Delete (削除)]** をクリックすると、ユーザを非アクティブ化できます。

ユーザの編集

ユーザ詳細を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します。

ステップ2 **[Users]** をクリックします。
[Users] ページが表示されます。このページには、企業内のすべてのユーザが一覧表示されます。

ステップ3 編集するユーザの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。次の設定を編集できます。

設定	説明
全般設定	
国	ユーザの電子メールアドレスを編集します。
ステータス	
市区町村郡	
番地	
勤務先	ユーザの勤務先電話番号を編集します。
携帯電話番号	ユーザの携帯電話番号を編集します。
郵便番号	ユーザの郵便番号を編集します。
ユーザ プロファイル	ユーザのプロファイルを編集します。詳細については、 ユーザプロファイルの管理 (66 ページ) を参照してください。
Contact Center 対応	エージェントデスクトップへのアクセス許可を付与するには [はい (YES)] を選択します。
ステータス	ユーザのステータスを編集します。
エージェントの設定	

設定	説明
拠点	エージェントの拠点。詳細については、 拠点の作成 (48ページ) を参照してください。
チーム	エージェントが属するチーム。1つ以上のチームにエージェントを割り当てるには、ドロップダウンリストからチームを選択します。
スキルプロファイル	<p>エージェントのスキルプロファイルを編集します。ドロップダウンリストからプロファイルを選択します。</p> <p>この機能は、管理者が企業に対してオプションのスキルベースのルーティング機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントに関連付けられているチームレベルのスキルプロファイルをオーバーライドします。詳細については、スキルプロファイル (117ページ) を参照してください。</p>
エージェントプロファイル	<p>エージェントのプロファイルを編集します。ドロップダウンリストからプロファイルを選択します。詳細については、エージェントプロファイル (81ページ) を参照してください。</p> <p>注： エージェントは複数のチームに属することができますが、保持できるエージェントプロファイルは1つです。</p>
マルチメディアプロファイル	<p>エージェントのマルチメディアプロファイルを編集します。ドロップダウンリストからプロファイルを選択します。</p> <p>この機能は、管理者が企業のオプションのマルチメディア機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントがエージェントデスクトップにログインするために使用するチームのマルチメディアプロファイルをオーバーライドします。詳細については、マルチメディアプロファイル (110ページ) を参照してください。</p>
デフォルト DN	(オプション) エージェントのダイヤル番号を編集します。エージェントのダイヤル番号がない場合は、ダイヤル番号を追加できます。
外部ID	(オプション) 従業員番号などのエージェントのID詳細を編集します。

[[Cisco Webex Control Hub](#)] で以下の設定を編集できます。

設定	説明
全般設定	
ユーザ名	ユーザが Webex Contact Center にログインする際に使用する名前。
名	ユーザの名。

設定	説明
姓	ユーザの姓。
電子メール	ユーザの電子メール アドレス。

ユーザ用にプロビジョニングされた項目のエクスポート

ユーザ向けにプロビジョニングした項目の詳細をエクスポートするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーション バーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] をクリックします。
- ステップ 2** [Users] をクリックします。
[Users] ページが表示されます。このページには、企業内のすべてのユーザが一覧表示されます。
- ステップ 3** ユーザ名の横にある省略記号アイコンをクリックし、[Excel] または [PDF] をクリックします。レポートには以下の項目の詳細が記載されています。

設定	説明
アクティブインバウンドエン트리ポイントの詳細	ユーザにマッピングしたエン트리ポイントに関する詳細。
アウトダイヤル エン트리ポイント	ユーザにマッピングしたアウトダイヤル エン트리ポイントに関する詳細。
インバウンドキュー	ユーザにマッピングしたキューに関する詳細。
アウトダイヤルキュー	ユーザにマッピングしたアウトダイヤルキューに関する詳細。
拠点	ユーザにマッピングした拠点に関する詳細。
チーム	ユーザにマッピングしたチームに関する詳細。
エージェント (Agents)	ユーザにマッピングしたエージェントに関する詳細。

ユーザ向け API キーの取り消し

ユーザ向け API キーを取り消すには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
- ステップ 2** [Users] をクリックします。
[Users] ページが表示されます。このページには、企業内のすべてのユーザが一覧表示されます。
- ステップ 3** 必要なユーザの横にある省略記号アイコンをクリックし、[**APIキーの取り消し (Revoke API Key)**] をクリックします。
ユーザ向け API キーが正常に取り消されたことを示すメッセージが表示されます。



そのユーザのプロファイルに API キーがマッピングされていない場合、ユーザに API キーが割り当てられていないというエラーメッセージが表示されます。

Agent テンプレートの更新とアップロード

始める前に

複数のエージェントの詳細を同時にアップロードするには以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center 管理ポータルで、[**プロビジョニング (Provisioning)**] > [**ユーザ (Users)**] の順に選択します。
- ステップ 2** [**CSVとしてエクスポート (Export as CSV)**] () アイコンをクリックして、テンプレートをダウンロードします。
- ステップ 3** [**一括更新 (Bulk Update)**] () アイコンをクリックします。
- ステップ 4** ローカルシステムから Agent Update テンプレートを参照し、テンプレートを選択します。
- ステップ 5** [**アップロード (Upload)**] をクリックします。
- ステップ 6** (オプション) プロビジョニングの一括操作ステータスからアップロードのステータスを確認します。

ユーザプロフィール

Control Hub からユーザの作成やユーザのライセンスまたはロールの変更すると、システムは Webex Contact Center の以下のプロフィールを自動的にマップします。

Control Hub から Webex Contact Center 管理ポータルへのスタンダードおよびプレミアムライセンスのマッピングは次のとおりです。

- 標準エージェント：標準エージェント ユーザ プロファイル
- プレミアムエージェント：プレミアム エージェント ユーザ プロファイル
 - スーパーバイザ：スーパーバイザプロフィール
- 管理者：管理者プロフィール

Control Hub から Webex Contact Center 管理ポータルへの Cloud Connect ユーザプロフィールのマッピングは次のとおりです。

- Analyzer ユーザ：Analyzer ユーザプロフィール
- Analyzer 管理者：Analyzer 管理者プロフィール

管理ポータルから、カスタムプロフィールを持つユーザを割り当てすることもできます。カスタムプロフィールのプロファイルタイプは、Control Hub 上のユーザの ロールと同じである必要があります。たとえば、スーパーバイザロールを持つプレミアムライセンスユーザは、スーパーバイザタイプのカスタムプロフィールにできます。ライセンス権限の情報については、「[一般設定 \(67 ページ\)](#)」を参照してください。

ユーザプロフィールの管理

ユーザプロフィールを作成するには以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します
 - ステップ 2** **[ユーザプロフィール (User Profiles)]** を選択します。
[ユーザプロフィール (User Profiles)] ページが表示されます。このページには、ユーザプロフィールの一覧が表示されます。
 - ステップ 3** **[+新規ユーザプロフィール (+ New User Profile)]** をクリックします。
[ユーザプロフィール (User Profiles)] ページが表示されます。
 - ステップ 4** 以下のタブに詳細を入力し、各タブで **[保存 (Save)]** をクリックします。
 - [一般設定 \(67 ページ\)](#)

- [モジュールの設定 \(68 ページ\)](#)
- [累積される \(71 ページ\)](#)

一般設定

新しいユーザプロファイルの構成、または既存のユーザプロファイルの編集の際に、[全般設定 (General Settings)] タブで以下の設定を構成できます。

設定	説明
名前	<p>ユーザプロファイルの名前を入力します。</p> <p>ユーザプロファイルをコピーすると、元のユーザプロファイルの名前の前に <i>copy_of</i> が付加されます。必要に応じて、名前をそのまま保持するか、編集できます。</p>
説明	<p>(オプション) プロファイルの説明を入力します。</p>
[プロファイルタイプ (Profile Type)]	<p>タイプを選択して、このプロファイルの権限レベルを決定します。</p> <p>Webex Contact Center での一般的なプロファイルとモジュールのマッピングは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 標準エージェント : [エージェントデスクトップ (Agent Desktop)] モジュールにアクセスできます。 • プレミアムエージェント : [エージェントデスクトップ (Agent Desktop)] および [マルチメディア (Multimedia)] モジュールにアクセスできます。 • スーパーバイザ : [プロビジョニング (Provisioning)] モジュール内の、テナント管理を除くすべてのモジュールにアクセスできます。 • 管理者 : すべてのモジュールにアクセスできます。 <p>Cloud Connect での一般的なプロファイルとモジュールのマッピングは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyzer ユーザプロファイル : [レポート (Reporting)] および [分析 (Analytics)] モジュールにアクセスできます。 • Analyzer 管理者プロファイル : レポートおよび分析、プロビジョニング (エントリポイント/キューの管理、チームの管理、ユーザプロファイルの管理、ユーザの管理) モジュールにアクセスできます。 <p>プロファイルタイプは後で編集することはできません。</p>

設定	説明
ステータス	この設定を表示および変更できるのは、ユーザプロファイルを編集またはコピーする場合のみです。

モジュールの設定

ユーザプロファイルを使用して、Webex Contact Center へのアクセスを制御できます。[モジュール設定 (Module Settings)] タブでは、Webex Contact Center モジュールに対するアクセス許可を指定できます。新しいユーザプロファイルを作成するとき、または既存のユーザプロファイルを編集またはコピーするとき、モジュールに対するアクセスを設定できます。

[モジュールアクセス (Module Access)] に [すべて (All)] を選択すると、ユーザプロファイルからすべてのモジュールにアクセスできます。選択したモジュールに対してのみユーザのアクセスを提供する場合は、[特定 (Specific)] を選択します。以下のモジュールに対するアクセスを指定できます。

設定	説明
[エージェントデスクトップ (Agent Desktop)]	ユーザがエージェントデスクトップにアクセスできるようにします。
コール モニタリング	<p>マルチソースコンタクトセンター全体にわたって、お客様に提供されるサービス品質をユーザが静かに監視できるようにします。ユーザに対して通話監視が有効になっている場合、ユーザは、選択したキュー、チーム、拠点、エージェントを静かに監視できます。</p> <p>このモジュールでは、以下の設定を有効にできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> [割り込み (Barge-In)] : ユーザが監視中のコールに参加して、エージェントと顧客の会話に参加できるようにします。 [ウィスパーコーチ (Whisper Coach)] : 通話を監視しているユーザが、お客様に会話を聞かれないようにして通話対応しているエージェントと話せるようにします。 [制限されている監視のみ (Restricted Monitor Only)] : ユーザが作成していない監視スケジュールの表示と編集を禁止します。 [ブラインドモニターリクエストの表示 (View Blind Monitor Requests)] : ユーザが他のユーザのブラインドモニタリングリクエストを表示できるようにします。
通話録音	ユーザは、アクティブな Webex Contact Center 通話を録音できます。ユーザは、キュー、チーム、拠点、エージェントから通話を選択して、通話を録音する時間を指定できます。

<p>マルチメディア</p>	<p>音声、チャット、電子メール、ソーシャルなどのすべてのタイプのメディアを含む、ユーザのマルチメディアプロファイルを、認可されたユーザが選択できるようにします。マルチメディアが有効になっていない場合で[プロビジョニング (Provisioning)]>[ユーザ (Users)]の順に選択し、ユーザの詳細を編集する際は、[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profile)] ドロップダウンリストには、デフォルトのテレフォニープロファイルのみ表示されます。</p>
<p>プロビジョニング</p>	<p>[プロビジョニング (Provisioning)] モジュールへのアクセス権をユーザに付与します。ユーザは、[プロビジョニング (Provisioning)] ドロップダウンリストで[編集 (Edit)] を選択した場合のみ、企業のプロビジョニング アクティビティを実行できます。管理者ユーザのアクセスを制御すると、企業に対して次のプロビジョニング アクティビティを実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エントリポイント/キューの管理：ユーザが Webex Contact Center のエントリポイントとキューを管理できるようにします。 • 拠点管理：ユーザが Webex Contact Center の拠点を管理できるようにします。 • チーム管理：ユーザが Webex Contact Center のチームを管理できるようにします。 • ユーザ管理：ユーザが Webex Contact Center ユーザを管理できるようにします。 • ユーザプロファイル管理：ユーザが Webex Contact Center のユーザプロファイルを管理できるようにします。 • DN マッピング：ユーザが DN をエントリポイントにマップできるようにします。 • ダイヤルプランの管理：ユーザがダイヤルプランの作成と編集を行えるようにします。 • 監査証跡：監査証跡インターフェイスへのアクセス権をユーザに付与します。このインターフェイスを使用すると、ユーザは企業のプロビジョニングに関する変更詳細を表示できます。 • ブランディング：ユーザが管理ポータルランディングページで[カスタムテーマ (Custom Theme)] 設定にアクセスできるようにします。ユーザは、管理ポータルページで、バナーの色と画像をカスタマイズできます。 • テナント管理：ユーザが[プロビジョニング (Provisioning)] モジュールでテナント設定の一部を編集できるようにします。

録音管理	<p>[録音管理 (Recording Management)]モジュールへのアクセス権を付与し、Webex Contact Center 通話録音機能を使用して録音された音声ファイルを検索して再生できるようにします。[録音管理 (Recording Management)]モジュールに対して以下のアクセス許可を有効にできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 録音管理 : ユーザが録音の削除と復元を行えるようにします。 • タグ : ユーザが [タグ (Tags)] タブにアクセスして、検索条件として使用できる音声ファイルに割り当てられるタグを表示、作成、編集できるようにします。 • カスタム属性 : ユーザが [カスタム属性 (Custom Attributes)] タブにアクセスして、録音とともに値を保存しておいて後で検索できるカスタム属性を作成、変更できるようにします。 • セキュリティキー : ユーザが [セキュリティキー (Security Keys)] タブにアクセスして、セキュリティキーのペアを生成するスケジュールを表示、変更できるようにします。
レポートと分析	<p>[Webex Contact Center レポート (Reporting)]モジュールおよび[分析 (Analytics)]モジュールへのアクセス許可を付与します。[レポートおよび分析 (Reporting and Analytics)]モジュールを使用すると、ユーザは、コンタクトセンターシステム内のデータのセグメント化、プロファイリング、可視化を行えます。このモジュールは、生産性および望ましいビジネスの成果に影響を与える重要な変数を特定するのにも役立ちます。ユーザは、このモジュールを使用して、Analyzer スキーマを設定、変更できます。</p> <p>[レポートおよび分析 (Reporting and Analytics)]モジュールの表示または編集のアクセス許可を有効にしている場合は、ユーザはビジネスルールにもアクセスできるようになります。ビジネスルールを使用すると、ユーザはカスタムルーティングやその他一般的な実装に対する Webex Contact Center 環境にお客様データを組み込むことができます。</p>
ルーティング方法	<p>通話処理方法を管理および構成する Web ベースのユーザインターフェイスへのアクセス権限を付与します。</p> <p>ユーザは、グローバル通話ルーティングおよびチームキャパシティ方法を作成およびスケジュールして、ビジネスダイナミックの変化に応じてリアルタイムでそれらを変更できます。</p> <p>[ルーティング方法 (Routing Strategy)]モジュールに対して以下のアクセス許可を有効にできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 通話フロースクリプト管理 : ユーザが呼制御スクリプトをアップロードおよび更新できるようにします。制御スクリプトは、通話の処理方法を定義します。 • フロー管理 : フローを作成、管理できます。フローは、通話の処理方法を定義します。

累積される

新しいユーザプロファイルの構成または既存のユーザプロファイルの編集に、[アクセス権 (Access Rights)] タブで次の設定を構成できます。

設定	説明
エントリポイント	ドロップダウンリストから、ユーザがアクセスできる特定のエンティティを選択します。 [すべて (All)] を選択すると、そのタイプのすべてのエンティティにアクセスできます。 注： [クラウド接続の展開 (Cloud Connect Deployments)] フィールドは、Cloud Connect ユーザにのみ表示されます。すでに構成している展開がドロップダウンリストに表示されます。[キュー (Queues)] と [拠点 (Sites)] ドロップダウンリストは、選択した展開に応じて表示されます。
クラウド接続の展開	
キュー	
拠点	
チーム	

ユーザプロファイル詳細の表示

ユーザプロファイルの詳細を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザプロファイル (User Profile)] を選択します。
[ユーザプロファイル (User Profiles)] ページが表示されます。このページには、ユーザプロファイルの一覧が表示されます。
- ステップ 3** ユーザプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[表示 (View)] をクリックします。
[ユーザプロファイル (User Profiles)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 次の詳細情報を表示できます。
 - [一般設定 \(67 ページ\)](#)
 - [モジュールの設定 \(68 ページ\)](#)
 - [累積される \(71 ページ\)](#)

ユーザプロフィールの編集

ユーザプロフィールを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
 - ステップ 2** [ユーザプロフィール (User Profiles)] を選択します。
[ユーザプロフィール (User Profiles)] ページが表示されます。このページには、ユーザプロフィールの一覧が表示されます。
 - ステップ 3** 編集するユーザプロフィールの横にある省略記号アイコンをクリックして、[編集 (Edit)] をクリックします。
[ユーザプロフィール (User Profiles)] ページが表示されます。
 - ステップ 4** 以下のタブで詳細を編集し、各タブで [保存 (Save)] をクリックします。
 - [一般設定 \(67 ページ\)](#)
 - [モジュールの設定 \(68 ページ\)](#)
 - [累積される \(71 ページ\)](#)
-

ユーザプロフィールの非アクティブ化

始める前に

ユーザプロフィールを非アクティブ化する前に、ユーザプロフィールがどのエンティティにも関連付けられていないことを確認してください。

ユーザプロフィールを非アクティブ化するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
 - ステップ 2** [ユーザプロフィール (User Profiles)] を選択します。
[ユーザプロフィール (User Profiles)] ページが表示されます。このページには、ユーザプロフィールの一覧が表示されます。
 - ステップ 3** ユーザプロフィールの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。

[注意！ (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。

- ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックして確定します。
ユーザプロファイルのステータスが [非アクティブ (Not Active)] に変わります。

ユーザプロファイルのアクティブ化

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
- ステップ 2** [ユーザプロファイル (User Profiles)] を選択します。
[ユーザプロファイル (User Profiles)] ページが表示されます。このページには、ユーザプロファイルの一覧が表示されます。
- ステップ 3** アクティブ化するユーザプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
[アクティブ化しますか? (Confirm Activate?)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックして確定します。
ユーザプロファイルのステータスが、[アクティブ (Active)] に変わります。
-

ユーザプロファイルのコピー

既存のユーザプロファイルをコピーし、詳細を更新したら、別の名前で保存します。
ユーザプロファイルを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ 2** [ユーザプロファイル (User Profiles)] を選択します。
[ユーザプロファイル (User Profiles)] ページが表示されます。このページには、ユーザプロファイルの一覧が表示されます。
- ステップ 3** コピーするユーザプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックして、[コピー (Copy)] をクリックします。
[ユーザプロファイル (User Profiles)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 以下のタブに詳細を入力し、各タブで [保存 (Save)] をクリックします。

- [一般設定 \(67 ページ\)](#)
- [モジュールの設定 \(68 ページ\)](#)
- [累積される \(71 ページ\)](#)

作業タイプ

アイドルコードまたは後処理コードを作成する場合、そのコードを作業タイプに関連付けます。作業タイプは、補助レポート内でアイドルコードと後処理コードをグループ化します。

作業タイプの作成

作業タイプを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します。
- ステップ 2** **[作業タイプ (Work Types)]** を選択します。
[作業タイプ (Work Types)] ページが表示されます。このページには、作業タイプの一覧が表示されます。
- ステップ 3** **[+新規作業タイプ (+ New Work Type)]** をクリックします。
[作業タイプ (Work Types)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 以下の詳細情報を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
名前	作業タイプの名前を入力します。
説明	(オプション) 作業タイプの説明を入力します。
タイプ	作業タイプに関連付ける補助コードのタイプを指定します。

作業タイプの編集

作業タイプを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ 2 [作業タイプ (Work Types)] を選択します。
[作業タイプ (Work Types)] ページが表示されます。このページには、作業タイプの一覧が表示されます。
- ステップ 3 編集する作業タイプの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。タイプを除き、次の設定を編集できます。

設定	説明
名前	作業タイプの名前を編集します。
説明	(オプション) 作業タイプの説明を編集します。
ステータス	チームのステータスを編集して、チームがアクティブかどうかを示します。 非アクティブな作業タイプに補助コードを割り当てることはできません。
タイプ	作業タイプに関連付ける補助コードのタイプを指定します。

作業タイプの非アクティブ化

作業タイプに関連付けられている補助コードがある場合は、作業タイプを非アクティブにできません。このような作業タイプを非アクティブ化しようとするときに、その作業タイプを非アクティブ化できないことを通知するメッセージが表示されます。メッセージの情報アイコンをクリックすると、この作業タイプに関連付けられているエンティティの一覧を表示できます。

作業タイプを非アクティブ化した後でも、[作業タイプ (Work Types)] ページで [非アクティブ (Not Active)] 作業タイプとしてその作業タイプを引き続き表示することができます。履歴レポートには、非アクティブ化された作業タイプの詳細も表示されます。

作業タイプを非アクティブにするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [作業タイプ (Work Types)] を選択します。

[作業タイプ (Work Types)] ページが表示されます。このページには、作業タイプの一覧が表示されます。

ステップ 3 非アクティブ化する作業タイプの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。

[注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 4 [はい (Yes)] をクリックして確定します。

作業タイプのステータスが [非アクティブ (Not Active)] に変わります。

作業タイプのアクティブ化

作業タイプをアクティブにするには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [作業タイプ (Work Types)] を選択します。

[作業タイプ (Work Types)] ページが表示されます。このページには、作業タイプの一覧が表示されます。

ステップ 3 アクティブ化する作業タイプの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。

[アクティブ化しますか? (Confirm Activate?)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 4 [はい (Yes)] をクリックして確定します。

作業タイプのステータスが、[アクティブ (Active)] に変わります。

補助コード

アイドルコードまたは後処理コードを作成するか、企業向けに作成したアイドルコードまたは後処理コードを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [補助コード (Auxiliary Codes)] を選択します。

[補助コード (Aux Codes)] ページが表示されます。デフォルトでは、アイドルコードが表示されます。後処理コードのリストを表示するには、ページ上部の [後処理コード (Wrap Up Codes)] を選択します。

ステップ 3 [+新規アイドルコード (+New Idle Code)] または [+新規後処理コード (+New Wrap Up Code)] をクリックします。

[補助コードのアイドルコード (Aux Codes Idle Codes)] ページまたは [補助コードの後処理コード (Aux Codes Wrap Up Codes)] ページが表示されます。

ステップ 4 以下の詳細情報を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
名前	コード名を入力します。
説明	(オプション) コードの説明を入力します。

設定	説明
デフォルトか	<p>デフォルトコードであるかどうかを示すには、[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> 組織にとって最初のアイドルコードまたは後処理コードである場合は、そのコードをデフォルトにします。そのコードは、もっとコードを作成した後に修正できません。 コードをデフォルトにすると、既存のデフォルトコードよりも優先されます。アイドルコードと後処理コードそれぞれに対して同時に設定できるデフォルトコードは1つのみです。 <p>エージェントプロファイルのデフォルトアイドルコードと後処理コードを割り当てる必要があります。詳細については、エージェントプロファイル (81 ページ) を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> デフォルト後処理コードは、エージェントのプロファイルが [自動後処理 (Auto Wrap Up)] に指定されている場合に使用します。このようなエージェントは、後処理コードを入力しません。代わりに、着信通話の終了後に、[対応可能 (Available)] 状態に自動的に移行し、アウトダイヤルコールが発信された後に、自動的にアイドル状態に入ります。 エージェントの初期ログインまたは、エージェントのプロファイルが [自動後処理 (Auto Wrap Up)] に指定されている場合にエージェントが電話を発信後、デフォルトアイドルコードを使用します。
作業タイプ	このコードに関連付ける作業タイプを選択します。

ステップ 5 後処理コードの一覧を表示するには、ページ上部の **[後処理コード (Wrap Up Codes)]** を選択します。

ステップ 6 **[アイドルコード (Idle Codes)]** または **[後処理コード (Wrap Up Codes)]** のリストページで以下の手順を実行します。

- 新規コードを追加するには、[**新規アイドルコード (New Idle Code)**] または [**新規後処理コード (New Wrap Up Code)**] をクリックします。
- コードの設定を編集するには、リストされているコードの左側にある省略記号ボタンをクリックし、[**編集 (Edit)**] を選択します。
- コードを削除するには、リストに表示されているコードの左側にある省略記号ボタンをクリックし、[**削除 (Delete)**] を選択します。次に、確認ダイアログボックスで [**OK**] をクリックします。

アイドルコードまたは後処理コード

エージェントは、Webex Contact Center エージェントデスクトップでアイドルコードまたは後処理コードを選択して、お客様からの問い合わせに対して対応不可のステータスを表示します。通常、アイドルコードは、エージェントがお昼休み中や会議中など、お客様に対応できない理由を示します。後処理コードは、エージェントが問い合わせをエスカレーションしたり、サービスを販売したりしたなど、お客様との問い合わせの結果を表示します。

各アイドルコードまたは後処理コードを作業タイプに関連付けます。作業タイプは、システムが補助レポートのアイドルコードおよび後処理コードをグループ化するために使用する値です。詳細については、[作業タイプの作成 \(74 ページ\)](#) を参照してください。

エージェントは、コードをプロファイルに割り当てる際にアイドルコードか後処理コードを使用できます。エージェントプロファイルには、1つ以上のアイドルコードと後処理コードを追加する必要があります。詳細については、[エージェントプロファイル \(81 ページ\)](#) を参照してください。



- (注) 企業がアウトダイヤル機能を使用している場合、Outdial Failedなどの後処理コードを作成することをお勧めします。エージェントは、接続に失敗したアウトダイヤルコールを発信後、[後処理 (Wrap Up)] 状態にあるときにこのコードを使用できます。

アイドルコードまたは後処理コードの編集

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します
- ステップ 2** [**テンプレート (Templates)**] > [**Agent Updateテンプレート (Agent Update Template)**] の順に選択します。
[Opening AgentBulkUpdate.csv] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 3 以下の詳細情報を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
名前	コード名を入力します。
説明	(オプション) コードの説明を入力します。
デフォルトか	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、コードがデフォルトコードであるかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> このコードが作成した最初のアイドルコードまたは後処理コードである場合は、そのコードをデフォルトコードにする必要があります。他のコードを作成した後で変更できます。 <p>エージェントプロファイルには、デフォルトのアイドルコードと後処理コードを含める必要があります。詳細については、エージェントプロファイル (81 ページ) を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> エージェントプロファイルに [自動後処理 (Auto Wrap Up)] が指定されている場合、システムはデフォルトの後処理コードを使用します。このようなエージェントは、後処理コードを入力しません。代わりに、着信通話の終了後に、[対応可能 (Available)] 状態に自動的に移行し、アウトダイヤルコールが発信された後に、自動的にアイドル状態に入ります。 エージェントプロファイルで [自動ラップ (Auto Wrap)] が有効になっている場合、システムはデフォルトのアイドルコードを使用します。
システム補助コードか	<p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、コードがシステムコードであるかどうかを示します。マルチメディアサブシステムで、システム補助コードが使用されます。</p>
作業タイプ	このコードに関連付ける作業タイプを選択します。

エージェントプロフィール

エージェントプロフィールは、特定のエージェントに割り当てる権限とエージェントデスクトップの動作のグループです。各エージェントプロフィールでは、次の権限と設定を指定します。

- キューの転送
- エージェント照会と転送
- 後処理コードおよびアイドルコード。
- 後処理タイムアウト値
- エージェント自動対応可能
- ダイヤル機能
- ダイヤル番号機能
- エージェントの個人統計へのアクセス

エージェントデスクトップのエージェント個人統計（APS）内のレポートに対して、エージェントプロフィールの設定が適用されます。

エージェントプロフィールの作成

エージェントプロフィールを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング（Provisioning）] を選択します
- ステップ 2** [エージェントプロフィール（Agent Profiles）] を選択します。
[エージェントプロフィール（Agent Profiles）] ページが表示されます。このページには、エージェントプロフィールの一覧が表示されます。
- ステップ 3** [+新規エージェントプロフィール（+New Agent Profile）] をクリックして、次の設定を入力します。
 - [全般情報（82 ページ）](#)
 - [補助コード（83 ページ）](#)
 - [Collaboration（85 ページ）](#)
 - [ダイヤルプラン（87 ページ）](#)

- エージェント DN 検証 (89 ページ)
- エージェントに表示可能な統計 (90 ページ)
- エージェントしきい値 (92 ページ)

全般情報

[エージェントプロファイル (Agent Profile)] ページに表示される [一般情報 (General Information)] には、次の表で説明する設定が表示されます。

設定	説明
名前	エージェントプロファイルの名前を入力します。元のエージェントプロファイル名の前に <i>copy_of</i> という単語が付加されます。必要に応じて、名前をそのまま保持するか、編集できます。
説明	(オプション) プロファイルの説明を入力します。
ステータス	この設定は [編集 (Edit)] ページにのみ表示され、プロファイルがアクティブか非アクティブかを示します。 <ul style="list-style-type: none"> • アクティブ：そのプロファイルをエージェントに割り当てることができます。 • 非アクティブ：そのプロファイルはエージェントに割り当てることができません。
親タイプ	親タイプを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> • テナント：そのエージェントプロファイルは企業のすべての拠点で利用できます。 • 拠点：そのエージェントプロファイルは特定の拠点で使用できます。
親名	この設定は、[親タイプ (Parent Type)] に [拠点 (Site)] を選択した場合に使用できます。このエージェントプロファイルが利用可能な拠点を選択します。

設定	説明
スクリーンポップ	[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、外部ポップアップ画面を許可するかどうかを指定します。
前回のエージェントルーティング	<p>この設定は、管理者が企業に対して前回のエージェントルーティング機能を有効にしている場合にのみ表示されます。[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、後処理中にデスクトップエージェントに [前回のエージェントルーティング (Last Agent Routing)] チェックボックスを表示するかどうかを指定します。</p> <p>エージェントが後処理中にこのチェックボックスをオンにすると、次にお客様が同じ問題で通話したときに、システムがその通話を同じエージェントにルーティングします。</p> <p>(注) [前回のエージェントルーティング (Last Agent Routing)] をアクティブにするには、プロフェッショナルサービスから追加のアクションが必要な場合があります。</p>

補助コード

[エージェントプロファイル (Agent Profile)] > [補助コード (Auxiliary Codes)] ページには、後処理コードとアイドルコードを指定するための設定と、後処理とエージェントの対応状況に関連する権限が表示されます。

設定	説明
後処理設定	<p>[自動後処理タイムアウト (Auto Wrap Up with Time Out Of)] を選択して時間を入力すると、エージェントが会話を終了後に、システムは自動的にデフォルトの後処理コードを入力します。ただし、エージェントは、ここで指定した時間内に別のコードを選択できます。</p> <p>通話終了後にエージェントが後処理コードを選択できるようにするには、[手動後処理 (Manual Wrap Up)] を選択します。手動後処理に関連付けられているタイムアウトはありません。</p>

設定	説明
<p>アウトダイヤル後の対応可能エージェント</p>	<p>発信通話終了後にエージェントを [対応可能 (Available)] 状態にする場合は、[はい (Yes)] を選択します。エージェントは、後処理コードを選択する前に [現在の状態 (STATUS NOW)] ドロップダウンリストから [アイドル (Idle)] 状態を手動で選択することもできます。</p> <p>発信通話終了後にエージェントを [アイドル (Idle)] 状態にする場合は、[いいえ (No)] を選択します。</p>
<p>自動後処理延長の許可</p>	<p>エージェントが自動後処理時間をキャンセルし、後処理時間を延長する場合は、[はい (Yes)] を選択します。</p> <p>このオプションを [はい (Yes)] に設定すると、エージェントが自動後処理モードのときに [自動後処理のキャンセル (Cancel Auto Wrap Up)] オプションが表示されます。</p>
<p>後処理コード</p>	<p>エージェントが問い合わせの後処理時に選択できる後処理コードを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • すべての後処理コードを使用可能にするには、[すべて (All)] を選択します。 • 特定のコードを使用可能にするには、[特定 (Specific)] を選択し、ドロップダウンリストからコードを選択します。コードを削除するには、一覧表示されているコード名の左側にある [X] をクリックします。 <p>選択されたコードリストにデフォルトの後処理コードを追加する必要があります。エージェントのプロファイルで [自動後処理 (Auto Wrap Up)] が有効になっている場合、システムはデフォルトコードを使用します。このようなエージェントは、後処理コードを入力しません。</p>

設定	説明
アイドルコード	<p>エージェントデスクトップでエージェントが選択できる[アイドル (Idle)]コードを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 全てのアイドルコードを使用可能にするには、[すべて (All)]を選択します。 • 特定のコードを使用可能にするには、[特定 (Specific)]を選択し、ドロップダウンリストからコードを選択します。コードを削除するには、一覧表示されているコード名の左側にある[X]をクリックします。 <p>選択済みリストにデフォルトのアイドルコードを追加する必要があります。システムは、次のシナリオでデフォルトコードを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントの初回ログイン時。 • エージェントが電話をかけた後、エージェントのプロファイルで[自動後処理 (Auto Wrap Up)]が有効になっている場合。

Collaboration

[エージェントプロファイル (Agent Profile)]>[コラボレーション (Collaboration)] ページに以下の表で説明されている設定が表示されます。

設定	説明
<p>エントリポイント/キューの転送先</p>	<p>エージェントデスクトップの [キュー (Queue)] ドロップダウンリストからエージェントが選択できるエントリポイントまたはキューを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • すべてのエントリポイントとキューを使用可能にするには、[すべて (All)] を選択します。 • 特定のエントリポイントとキューを使用可能にするには、[特定 (Specific)] を選択し、ドロップダウンリストからエントリポイントとキューを選択します。 • 転送先としてのエントリポイントまたはキューを使用可能にしない場合は、[なし (None)] を選択します。
<p>バディチーム</p>	<p>エージェントデスクトップの [エージェント (Agent)] ドロップダウンリストからエージェントが選択できるチームを指定します。</p> <p>エージェントは、選択したチームと照会でき、会議を行い、エージェントに通話を転送できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [すべて (All)] を選択して、すべてのチームのエージェントを対応可能にします。 • 特定のチームのエージェントを対応可能にするには、[特定 (Specific)] を選択し、ドロップダウンからチームを選択します。 • チームが照会、会議、または通話を転送しない場合は、[不可 (None)] を選択します。

設定	説明
キューを照会	<p>[はい (Yes)] を選択すると、エージェントは、[キュー (Queue)] ドロップダウンで照会先のキューを選択できるようになります。照会先は、着信 Webex Contact Center キューである必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが照会先として をエントリポイントで選択すると、[照会 (Consult)] ボタンが無効になります。 • システムは、チームが対応しているキューにのみ、照会先キューをサポートします。エージェントが、別のエントリポイントまたはキューにリダイレクトするだけのキューに照会しようとする、照会失敗のメッセージが表示されます。

ダイヤルプラン

[エージェントプロファイル (Agent Profile)] > [ダイヤルプラン (Dial Plans)] ページには、以下の設定が表示されます。

設定	説明
アウトダイヤルの有効化	<p>エージェントが通話を発信できるようにするには、[はい (Yes)] を選択します。</p> <p>エージェントが通話を発信しないようにするには、[いいえ (No)] を選択します。この設定により、エージェントデスクトップでダイヤルパッドが表示されなくなります。</p> <p>注：ダイヤルパッドを表示するには、適切な設定が必要です。設定については、管理者にお問い合わせください。</p>
アウトダイヤルエントリポイント	<p>[アウトダイヤルの有効化 (Outdial Enabled)] を [はい (Yes)] に設定した場合は、エージェントが通話発信の際に使用するアウトダイヤルエントリポイントを選択します。</p>

設定	説明
アドレス帳	<p>エージェントが電話を発信したり、電話を照会したりする際に選択できる短縮ダイヤル番号が含まれるアドレス帳を選択します。</p> <p>[アウトダイヤルの有効化 (Outdial Enabled)] を [いいえ (No)] に設定した場合は、照会や転送用に使用するアドレス帳から名前は選択できますが、電話を発信することはできません。</p> <p>エージェントがアドレス帳を利用できないようにする場合は、[不可 (None)] を選択します。</p> <p>詳細については、「アドレス帳の作成 (96 ページ)」を参照してください。</p>
ダイヤルプランの有効化	<p>エージェントがアドホックで電話を発信できるようにするには、[はい (Yes)] を選択します。</p> <p>[いいえ (No)] を指定すると、エージェントはアドホックで電話を発信できなくなります。ただし、[アウトダイヤルの有効化 (Outdial Enabled)] を [はい (Yes)] に設定した場合、エージェントは、アドレス帳からエントリを選択するか、ダイヤルパッドの [新規通話を開始 (Start a new call)] フィールドでアドレス帳からの名前を入力することのどちらかの方法でのみ、電話をかけることができます。</p>

設定	説明
ダイヤルプランの選択	<p>この設定が表示されるのは、[ダイヤルプランの有効化 (Dial Plan Enabled)] を [はい (Yes)] に設定している場合のみです。ダイヤルプランを選択すると、[新規通話の開始 (Start a new call)] フィールドでシステムが許可する入力が決まります。ダイヤルプランはシステムで提供されています。管理者は、企業用に他のダイヤルプランを作成することもできます。ダイヤルプランは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [米国 (US)] の場合、以下のテキストを入力できます。 18005551234 1-800-555-1234 1 (800) 555-1234 • [任意のフォーマット (Any Format)] では、英数字、ハイフン、かっこ、スペースで構成される任意の順番と、不連続の下線とピリオドを使用できます。入力データは、下線またはピリオドで始めることはできません。ハイフン、スペース、かっこはシステムによって削除されますが、ピリオドと下線は削除されません。このフォーマットは、任意の電話番号と、電子メールアドレスまたは SIP URI の初頭で使用できます。次に例を示します。 123 5551234 555-1234 1-800-FLOWERS (800) 555-1234 John.Smith
アウトダイヤル ANI	<p>この設定が表示されるのは、[アウトダイヤルの有効化 (Outdial Enabled)] を [はい (Yes)] に設定している場合のみです。必要に応じて、電話かける前に、エージェントが選択できる電話番号のリストを選択します。システムは、選択した番号を、通話に対する 発信者 ID として使用します。詳細については、アウトダイヤル ANI の作成 (99 ページ) を参照してください。</p>

エージェント DN 検証

[エージェントプロファイル (Agent Profile)] を選択すると、以下の設定が表示される [エージェントDNの確認 (Agent DN Validation)] ページが開きます。

設定	説明
エージェント DN 検証	<p>エージェントが任意のDNを使用してエージェントデスクトップにログインを許可する場合は、[無制限 (Unrestricted)] を選択します。</p> <p>エージェントが入力できる DN を制限するには、以下のいずれかのボタンを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • プロビジョニングする値：ログイン DN をエージェントにプロビジョニングするデフォルト値に制限します。 <p>注意：DN 値をプロビジョニングしない場合、エージェントは任意の DN 値を入力できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 検証基準：ログイン DN を検証基準設定で指定した形式に制限します。
検証基準	<p>この設定は、エージェント DN 検証で検証基準を選択した時のみ表示されます。DN の形式を選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [すべて (All)] を選択すると、DN に対して使用可能なすべてのフォーマットに制限します。 • [特定 (Specific)] を選択すると、[検証基準の選択 (Select Validation Criteria)] ドロップダウン から形式を選択できます。詳細については、ダイヤルプラン (87 ページ) を参照してください。

エージェントに表示可能な統計

[エージェントプロファイル (Agent Profile)] > [エージェントに表示可能な統計 (Agent Viewable Statistics)] ページでは、次の設定が表示されます。

設定	説明
エージェント統計情報	<p>エージェントデスクトップでエージェントの個人統計を表示するかどうかを指定するには、[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択します。</p>

設定	説明
<p>キュー統計情報</p>	<p>この設定では、エージェントが[エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブのすべてのキューまたは一部のキューの統計を表示できるかどうかを制御します。次のいずれかを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントがすべてのキューの統計を表示できるようにするには、[すべて (All)] を選択します。 • [特定 (Specific)] を選択し、[キューの選択 (Select Queues)] ドロップダウンからキューを選択して、エージェントが特定のキューの統計を表示できるようにします。 • エージェントに対してキュー統計を表示しないようにするには、[不可 (None)] を選択します。
<p>ログイン済みチームの統計</p>	<p>エージェントがチームの統計を表示できるかどうかを指定するには、[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択します。</p> <p>注： ログインしたチーム統計とチーム統計の設定は、互いを干渉しません。</p>
<p>チームの統計情報</p>	<p>この設定では、エージェントが[エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブのすべてのチームまたは一部のチームの統計を表示できるかどうかを制御します。次のいずれかを実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントがすべてのチームの統計を表示できるようにするには、[すべて (All)] を選択します。 • [特定 (Specific)] を選択し、[チームの選択 (Select Teams)] ドロップダウンからチームを選択して、エージェントが特定のチームの統計を表示できるようにします。 • エージェントがチーム統計を表示しないようにするには、[不可 (None)] を選択します。

エージェントしきい値



(注) 現在、この機能は無効です。

[エージェントしきい値 (Agent Thresholds)] ページは、企業がしきい値アラート機能を使用している場合にのみ表示されます。このページには、エージェントデスクトップの [エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブに、エージェントに対して表示可能なアラートを表示できます。

企業がエージェントしきい値アラート機能を使用している場合は、エージェントに関連付けるしきい値を指定するための設定も提供されます。

詳細については、[しきい値ルール \(118 ページ\)](#) を参照してください。

設定	説明
エージェントに表示可能なしきい値アラート	ドロップダウンからルールを選択して、エージェントに受信させるアラートを指定します。 エージェントがしきい値ルールに従わないと、システムがアラートを生成し、エージェントデスクトップの [エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブにそのアラートが表示されます。
エージェントしきい値アラートの有効化	[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、指定されたしきい値ルールにエージェントが違反したときにエージェントとスーパーバイザにアラートを送信するかどうかを指定します。 選択されたルールにエージェントが従わなかった場合、システムはアラートを生成し、[エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブの [エージェントしきい値アラート (Agent Threshold Alerts)] セクションにそのアラートが表示されます。スーパーバイザは、Webex Contact Center 管理ポータルでもアラートを受信します。
しきい値アラート	これは、しきい値アラートが有効になっている場合に使用できます。エージェントに対して表示可能なしきい値アラートが利用可能な場合、アラートをトリガーするルールをドロップダウンリストから選択します。

エージェントプロフィールの詳細の表示

エージェントプロフィールを表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
- ステップ 2** [**エージェントプロフィール (Agent Profiles)**] を選択します。
[**エージェントプロフィール (Agent Profiles)**] ページが表示されます。このページには、エージェントプロフィールの一覧が表示されます。
- ステップ 3** 表示するエージェントプロフィールの横にある省略記号アイコンをクリックして、[**表示 (View)**] をクリックします。次の詳細情報を表示できます。
 - [全般情報 \(82 ページ\)](#)
 - [補助コード \(83 ページ\)](#)
 - [Collaboration \(85 ページ\)](#)
 - [ダイヤルプラン \(87 ページ\)](#)
 - [エージェント DN 検証 \(89 ページ\)](#)
 - [エージェントに表示可能な統計 \(90 ページ\)](#)
 - [エージェントしきい値 \(92 ページ\)](#)
- ステップ 4** (オプション) 各タブの [**編集 (Edit)**] をクリックすると、設定を編集できます。

エージェントプロフィールの編集

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
- ステップ 2** [**エージェントプロフィール (Agent Profiles)**] を選択します。
[**エージェントプロフィール (Agent Profiles)**] ページが表示されます。このページには、エージェントプロフィールの一覧が表示されます。
- ステップ 3** 編集するエージェントプロフィールの横にある省略記号アイコンをクリックして、[**編集 (Edit)**] をクリックします。次の詳細情報を編集できます。

- [全般情報](#) (82 ページ)
- [補助コード](#) (83 ページ)
- [Collaboration](#) (85 ページ)
- [ダイヤルプラン](#) (87 ページ)
- [エージェント DN 検証](#) (89 ページ)
- [エージェントに表示可能な統計](#) (90 ページ)
- [エージェントしきい値](#) (92 ページ)

エージェントプロファイルのコピー

エージェントプロファイルをコピーするには、以下を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
- ステップ 2** [**エージェントプロファイル (Agent Profiles)**] を選択します。
[**エージェントプロファイル (Agent Profiles)**] ページが表示されます。このページには、エージェントプロファイルの一覧が表示されます。
- ステップ 3** コピーするエージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックして、[**コピー (Copy)**] をクリックします。次の詳細は、コピーしたエージェントプロファイルで編集できます。
 - [全般情報](#) (82 ページ)
 - [補助コード](#) (83 ページ)
 - [Collaboration](#) (85 ページ)
 - [ダイヤルプラン](#) (87 ページ)
 - [エージェント DN 検証](#) (89 ページ)
 - [エージェントに表示可能な統計](#) (90 ページ)
 - [エージェントしきい値](#) (92 ページ)
- ステップ 4** (オプション) 各タブの [**編集 (Edit)**] をクリックすると、設定を編集できます。

エージェントプロファイルの非アクティブ化

エージェントプロファイルがダイヤル番号などの他のエンティティ、その他のルーティング方法に関連付けられている場合は、エージェントプロファイルを非アクティブ化できません。このようなエージェントプロファイルを非アクティブ化しようとする、エラーメッセージが表示されます。メッセージの最後にある情報アイコンをクリックすると、関連付けられているすべてのエンティティの一覧が表示されます。

エージェントプロファイルを非アクティブにした後でも、エージェントプロファイルは、[エージェントプロファイル (Agent Profiles)] ページで [非アクティブ (Not Active)] として表示されます。履歴レポートには、非アクティブ化されたエージェントプロファイルの詳細も表示されます。

エージェントプロファイルを非アクティブ化するには以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
 - ステップ 2** [エージェントプロファイル (Agent Profiles)] を選択します。
[エージェントプロファイル (Agent Profiles)] ページが表示されます。このページには、エージェントプロファイルの一覧が表示されます。
 - ステップ 3** エージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。
[注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックして確定します。
エージェントプロファイルのステータスが [非アクティブ (Not Active)] に変わります。
-

エージェントプロファイルのアクティブ化

エージェントプロファイルをアクティブ化するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
 - ステップ 2** [エージェントプロファイル (Agent Profiles)] を選択します。
[エージェントプロファイル (Agent Profiles)] ページが表示されます。このページには、エージェントプロファイルの一覧が表示されます。

- ステップ 3** ステータスが [非アクティブ (Not Active)] のエージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
[アクティブ化しますか? (Confirm Activate?)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックして確定します。
エージェントプロファイルのステータスが [アクティブ (Active)] に変更されます。

アドレス帳

アドレス帳には、電話番号を含むエントリが表示されます。通話開始時に手動で電話番号を入力する代わりに、エージェントは、アドレス帳を使って、ダイヤルするエントリを選択できます。エージェントプロファイルにアドレス帳を追加すると、アドレス帳にアクセスできます。詳細については、[エージェントプロファイル \(81 ページ\)](#) の項の [ダイヤルプラン \(87 ページ\)](#) を参照してください。

すべての拠点で使用できるアドレス帳と一部の拠点でしか使用できないアドレス帳を作成できます。企業に設定されたテナントのアドレス帳の最大値は、作成できるアドレス帳の数を決定します。詳細については、[テナント設定 \(15 ページ\)](#) を参照してください。

アドレス帳の作成

新しいアドレス帳を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ 2** [アドレス帳 (Address Book)] を選択します。
[アドレス帳 (Address Book)] ページが表示されます。このページにはアドレス帳の一覧が表示されます。
- ステップ 3** [+新規アドレス帳 (+ New Address Book)] をクリックします。
(注) [アドレス帳 (Address Book)] の最大エントリ数は 150 です。
- ステップ 4** 以下の詳細情報を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
名前	アドレス帳の名前を入力します。
説明	(オプション) アドレス帳の説明を入力します。

設定	説明
親タイプ	親タイプを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> • テナント：アドレス帳は企業のすべての拠点で利用できます。 • 拠点：アドレス帳は特定の拠点でのみ使用できます。
親名	アドレス帳を使う拠点を選択します。このフィールドは、拠点として [親タイプ (Parent Type)] を選択した場合にのみ使用できます。

ステップ 5 (オプション) [エントリリスト (Entry List)] で、[+] アイコンをクリックしてアドレス帳に新しいエントリを追加します。

[アドレス帳の追加 (Add Address Book)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 6 [アドレス帳の追加 (Add Address Book)] ダイアログボックスで、以下の詳細情報を入力します。

設定	説明
名前	エントリの名前を入力します。
電話番号	エントリの電話番号を入力します。

アドレス帳の編集

アドレス帳の一般設定およびエントリを編集できます。

アドレス帳を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します

ステップ 2 [アドレス帳 (Address Book)] を選択します。

[アドレス帳 (Address Book)] ページが表示されます。このページにはアドレス帳の一覧が表示されます。

ステップ 3 編集するアドレス帳の横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。

次のフィールドを編集できます。

設定	説明
一般設定	
名前	アドレス帳の名前を編集します。
説明	アドレス帳の説明を編集します。
親名	アドレス帳の拠点を編集します。このフィールドは拠点親タイプのみで使用できます。

ステップ 4 [アクション (Action)] 配下の [エン트리リスト (Entry List)] で、[編集 (Edit)] をクリックしてエントリを編集します。

[アドレス帳の編集 (Edit Address Book)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 5 [アドレス帳の編集 (Edit Address Book)] ダイアログボックスでは、以下を編集できます。

設定	説明
名前	エントリの名前を編集します。
電話番号	エントリの電話番号を編集します。

ステップ 6 (オプション) [エン트리リスト (Entry List)] の [アクション (Action)] で、[削除 (Delete)] をクリックして、エントリを削除します。

ステップ 7 (オプション) [+] アイコンをクリックして、[エン트리リスト (Entry List)] に新規エントリを追加します。

アドレス帳の削除

アドレス帳をエージェントプロファイルなどの他のエンティティと関連付ける場合は、アドレス帳を削除できません。該当するアドレス帳を削除しようとする、エラーメッセージが表示されます。メッセージの最後にある情報アイコンをクリックすると、関連付けられているすべてのエンティティの一覧が表示されます。

アドレス帳を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します

ステップ 2 [アドレス帳 (Address Book)] を選択します。

[アドレス帳 (Address Book)] ページが表示されます。このページにはアドレス帳の一覧が表示されます。

- ステップ3** 削除するアドレス帳の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[削除 (Delete)]** をクリックします。
 [注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ4** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

アウトダイヤル自動番号識別 (ANI)

アウトダイヤル自動番号識別 (ANI) 機能を使用すると、エージェントはアウトダイヤルコール用の発信者 ID として電話番号を選択できます。

エージェントがアウトダイヤル ANI リストを使用できるようにするには、アウトダイヤル ANI リストをエージェントプロファイルに追加してから、そのプロファイルをエージェントに割り当てる必要があります。詳細については、[エージェントプロファイル \(81 ページ\)](#) を参照してください。

アウトダイヤル ANI の作成

アウトダイヤル ANI を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します。
- ステップ2** **[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI)]** を選択します。
[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI)] ページが表示されます。このページには、アウトダイヤル ANI の一覧が表示されます。
- ステップ3** **[+新規アウトダイヤル ANI (+ New Outdial ANI)]** をクリックします。
- ステップ4** **[全般設定 (General Settings)]** セクションで、以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
名前	アウトダイヤル ANI の名前を入力します。
説明	(オプション) アウトダイヤル ANI の説明を入力します。

(注) **[名前 (Name)]** フィールドと **[説明 (Description)]** フィールドでは、英数字、スペース、ハイフン (-)、下線 (_) を使用できます。

- ステップ5** **[アウトダイヤル ANI エントリリスト (Outdial ANI Entry List)]** セクションの **[+]** アイコンをクリックして、新規アウトダイヤル ANI エントリを追加します。

[アウトダイヤルANIを追加 (Add Outdial ANI)] ダイアログが表示されます。

ステップ 6 [アウトダイヤルANIを追加 (Add Outdial ANI)] ダイアログで以下の詳細を入力します。

フィールド	説明
名前	アウトダイヤル ANI エントリの名前を入力します。 このフィールドでは、英数字、スペース、ハイフン (-)、および下線 (_) を使用できます。
ケース	有効な電話番号または有効な SIP URI を入力します。

ステップ 7 ステップ 5 とステップ 6 を繰り返して別のアウトダイヤル ANI エントリをリストに追加します。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

新しく追加したエントリは、[アウトダイヤルANIエントリリスト (Outdial ANI Entry List)] セクションに表示されます。

アウトダイヤル ANI の編集

アウトダイヤル ANI を編集するには、以下の手順を実行します。

始める前に

[アウトダイヤル ANI の作成 \(99 ページ\)](#) .

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [アウトダイヤルANI (Outdial ANI)] を選択します。

[アウトダイヤルANI (Outdial ANI)] ページが表示されます。このページには、アウトダイヤル ANI の一覧が表示されます。

ステップ 3 編集するアウトダイヤル ANI の横にある省略記号アイコンをクリックします。

ステップ 4 [編集 (Edit)] をクリックします。

[アウトダイヤルANI (Outdial ANI)] ページが編集モードで表示されます。

ステップ 5 以下の項目を編集できます。

- **[全般設定 (General Settings)]** セクション：アウトダイヤル ANI の **[名前 (Name)]** または **[説明 (Description)]** を編集します。
- **アウトダイヤル ANI エントリリスト** セクション：アウトダイヤル ANI エントリの名前またはダイヤル番号を編集します。
 1. **[アクション (Action)]** 列で、エントリの横にある **[編集 (Edit)]** アイコンをクリックします。
[アウトダイヤル ANI の編集 (Edit Outdial ANI)] ダイアログが表示されます。
 2. アウトダイヤル ANI エントリの **[名前 (Name)]** または **[番号 (Number)]** を編集します。
 3. (オプション) エントリを削除するには、**[アクション (Action)]** 列で対応する **[削除 (Delete)]** アイコンをクリックします。
プロンプトメッセージで **[はい (Yes)]** をクリックし、削除を確認します。

ステップ 6 **[保存 (Save)]** をクリックします。

更新されたアウトダイヤル ANI の詳細は、**[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI)]** ページに表示されます。

アウトダイヤル ANI の削除



(注) アウトダイヤル ANI を、エージェントプロファイルなどの任意のエンティティに関連付けてある場合、そのアウトダイヤル ANI は削除できません。

アウトダイヤル ANI を削除するには、以下の手順を実行します。

始める前に

[アウトダイヤル ANI の作成 \(99 ページ\)](#) .

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します。
- ステップ 2** **[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI)]** を選択します。
[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI)] ページが表示されます。このページには、アウトダイヤル ANI の一覧が表示されます。

ステップ3 削除するアウトダイヤル ANI の横にある省略記号アイコンをクリックします。

ステップ4 [削除 (Delete)] をクリックします。

ステップ5 プロンプトメッセージで [はい (Yes)] をクリックし、削除を確認します。

アウトダイヤル ANI エントリの削除の詳細に関しては、「[アウトダイヤル ANI エントリリスト](#)」を参照してください。

ダイヤルプラン

ダイヤルプラン設定が有効になっているプロファイルがエージェントに割り当てられている場合、そのエージェントは、エージェントデスクトップのダイヤルパッドの [新規通話の開始 (Start a new call)] フィールドに有効なテキストを入力することによって、アウトダイヤルコールを発信できます。エージェントプロファイルの [ダイヤル設定 (Dial Settings)] セクションで指定された条件に基づいて、エージェントが入力したテキストが検証されます。



(注) エージェントデスクトップでダイヤルパッドを有効にするには、アウトダイヤル用のサービスを設定する必要があります。

また、エージェントプロファイルの [エージェントDN検証の設定 (Agent DN Validation Settings)] セクションで指定されているように、エージェントがエージェントデスクトップにログインするときに使用する DN を検証するために、ダイヤルプランを使用することもできます。

例：

ダイヤルプランを追加する場合は、エージェントデスクトップの [新規通話の開始 (Start a new call)] フィールドに入力される電話番号に必要なフォーマットを指定する正規表現を作成するか、エージェントがログインに使用した DN を検証する必要があります。オプションで、プレフィックスと削除する文字を指定することもできます。

システムが提供する US ダイヤルプランでは、次のような入力テキストを使用できます。

- 18005551234
- 1-800-555-1234
- 1 (800) 555-1234
- 18005551234,,222

最後の例 (18005551234,,222) では、内線番号の前に、一時停止を表すカンマが挿入されています。

システムは、次の手順を実行して、[新規通話の開始 (Start a new call)] フィールドに入力したテキストの妥当性を判別します。

1. ダイヤルプランの [削除する文字 (Stripped Characters)] フィールドで指定された文字を入力テキストから削除します。システムが提供する [米国 (US)] および [任意のフォーマット (Any Format)] のダイヤルプランでは、指定された文字は、左かっこ、右かっこ、スペース、ハイフンです。
2. 指定された正規表現に従って結果のテキストを検証します。テキストがこのテストに合格した場合は、有効であると見なされます。
3. テキストが有効であると判断されない場合は、[プレフィックス (Prefix)] フィールドで指定されたテキストを連結します。米国のダイヤルプランでは、指定されたプレフィックスは番号 1 です。
4. 定義された正規表現に従って結果のテキストを再度検証します。

システム提供の米国ダイヤルプランの正規表現

米国のダイヤルプラン向けに指定されている正規表現を、注釈とともに示します。

以下は、この正規表現が指定している内容の説明です。

手順

ステップ 1 最初の桁は 1 である必要があります。

ステップ 2 その後に 0 ~ 9 の数字が 3 桁続く必要があります。

{3} は「前の 3 桁」という意味です。

ステップ 3 その後に 2 ~ 9 の数字が 1 桁続く必要があります。

ステップ 4 その後に 0 ~ 9 の数字が 6 桁続く必要があります。

{6} は「前の 6 桁」という意味です。

ステップ 5 0 または、0 ~ 10 個のカンマに続いて 0 ~ 9 の数字が 1 個以上のいずれかを続けることができます。

{1,10} は、「前の 1 ~ 10 桁」という意味です。

+ は、「前の 1 桁以上」という意味です。

{0,1} は、「前の 0 桁または 1 桁」という意味です。

システム提供の任意フォーマットでのダイヤルプランの正規表現

以下は、正規表現の 2 番目の注釈付きの例です。この正規表現は、「Any Format」という名前のシステム提供のダイヤルプランを指定します。

`((0-9a-zA-Z)+[.-])*[0-9a-zA-Z]+`

1. ([0-9a-zA-Z]+[-._])

1. [0-9a-zA-Z]

2. [-._]

2. [0-9a-zA-Z]

この正規表現を使用して、電話番号および@の前にある電子メールアドレスを検証できます。次に例を示します。

123

5551234

555-1234

8005551234

1800FLOWERS

bruce.matthews

以下は、この正規表現が指定している内容の説明です。

手順

ステップ 1 入力テキストは、以下の 0 個以上の組み合わせで開始できます (* は、「前の 0 個以上」を意味します)。

a) 以下が続く、1 つまたは複数の英数字 (0-9a-zA-Z)。

b) 1 つのハイフン、ピリオド、または下線。

ステップ 2 1 つまたは複数の英数字 (0-9a-zA-Z) がこの後に続く必要があります。

ダイヤルプランの作成

ダイヤルプランを追加、編集、削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。

ステップ 2 [ダイヤルプラン (Dial Plan)] を選択します。

[ダイヤルプラン (Dial Plan)] ページが表示されます。このページには、ダイヤルプランの一覧が表示されます。

ステップ 3 [+新規ダイヤルプラン (+ New Dial Plan)] をクリックします。

ステップ 4 以下の詳細情報を入力してから、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
名前	<p>ダイヤルプランの名前を入力します。エージェントプロファイルの作成時または編集時に、エージェントにダイヤルプランを割り当てることができます。詳細に関しては、「エージェントプロファイルの作成 (81 ページ)」および「エージェントプロファイルの編集 (93 ページ)」を参照してください。</p>
正規表現	<p>正規表現を使用して、電話番号のフォーマットと、番号をダイヤル中に使用できる文字を指定します。</p> <p>システムはこの式を使用して、エージェントがログインするときに [新規通話の開始 (Start a new call)] フィールドまたは [DN] フィールドに入力した文字を検証します。</p> <p>例については、以下を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> • システム提供の米国ダイヤルプランの正規表現 (103 ページ) • システム提供の任意フォーマットでのダイヤルプランの正規表現 (103 ページ)
プレフィックス	<p>(オプション) エージェントが入力した電話番号にシステムが自動的に付加するプレフィックスを入力します。たとえば、米国内での長距離電話には 1 を付加します。</p> <p>エージェントが電話をかける際に、プレフィックスを追加しなかった場合のみシステムがプレフィックスを追加します。</p>
削除する文字	<p>エージェントがダイヤルする電話番号からシステムが削除する文字を入力します。</p> <p>たとえば、左カッコ、右カッコ、スペース、ハイフンなどです。</p>

ダイヤルプランの編集

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] を選択します。
- ステップ 2** [**ダイヤルプラン (Dial Plan)**] を選択します。
- [**ダイヤルプラン (Dial Plan)**] ページが表示されます。このページには、ダイヤルプランの一覧が表示されます。
- ステップ 3** 編集するダイヤルプランの横にある省略記号アイコンをクリックし、[**編集 (Edit)**] をクリックします。
- [**ダイヤルプランの編集 (Edit Dial Plan)**] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 4** 次の詳細を更新し、[**保存 (Save)**] をクリックします。

設定	説明
名前	ダイヤルプランの名前を編集します。
正規表現	正規表現を編集します。 正規表現は、電話番号の形式と例外がある場合は、その形式を指定します。
プレフィックス	プレフィックスを編集します。 エージェントがプレフィックスを追加しない場合、エージェントが番号をダイヤルすると、システムは自動でプレフィックスを電話番号に追加します。 たとえば、米国内で行われた長距離コールに対して 1 を追加します。
削除する文字	削除する文字を編集します。システムは、エージェントがダイヤルする番号から文字を削除します。 たとえば、左カッコ、右カッコ、スペース、ハイフンなどです。

ダイヤルプランの削除

始める前に

ダイヤルプランを削除する前にダイヤルがエンティティに関連付けられていないことを確認してください。ダイヤルプランを削除できない場合は、組織の管理者に問い合わせてください。

ダイヤルプランを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します
- ステップ 2 **[ダイヤルプラン (Dial Plan)]** を選択します。
[ダイヤルプラン (Dial Plan)] ページが表示されます。このページには、すべてのダイヤルプランが一覧表示されます。
- ステップ 3 削除するダイヤルプランの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[削除 (Delete)]** をクリックします。
[注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 4 **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

コール関連のデータ変数

呼制御スクリプトでの使用に向けて、**[プロビジョニング (Provisioning)]** モジュールを使用して通話関連データ (CAD) 変数を定義すると、次のいずれかのデータ値を収集できます。

- 発信者入力データ：通話中に IVR を使用してお客様が入力するアカウント番号などのデータ。
- エージェント入力データ：ケース番号やアクションコードなどエージェントが入力するデータ。

システムは、CAD 値を累積通話詳細レコード (CCDR) に保存します。Webex Contact Center 管理ポータルユーザは、Excel または .csv ファイルを表示したり、エクスポートしたりできます。次の点に注意してください。

- システムは、組織管理者が企業に指定したアクティブな CAD 変数と変数名が一致する場合のみ、呼制御スクリプトで使用する CAD 変数を保存します。**[ルーティング方法の作成 (Create Routing Strategy)]** ページまたは **[ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)]** ページの **[呼制御 (Call Control)]** セクションの呼制御スクリプトで使用する CAD 変数の一覧を表示できます。詳細については、[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て \(174 ページ\)](#) を参照してください。

- エージェントが通話の [後処理 (Wrap-Up)] 状態を終了したら、システムはエージェントが入力した CAD 値を保存します。何らかの理由によってエージェントデスクトップが切断された場合、エージェントが入力した CAD 値はシステムに保存されません。エージェントが通話を転送したら、最後にエージェントが入力した CAD 変数が保存されます。

次の点に注意してください。

- CAD 変数値は、管理ポータルで履歴レコードにアクセスできるすべての個人に表示されます。カード番号や PIN などのセキュアなデータは保存しないでください。また、ソーシャルセキュリティ番号を CAD 変数を介しては保存しないでください
- システムには、ネットワークの可用性や別の操作上の考慮事項に従って CAD データを保存します。CAD 変数は参照データのみを提供するものであり、顧客関係管理 (CRM) 機能を提供することを目的としていません。

CAD 変数は削除できませんが、非アクティブにできます。非アクティブな CAD 変数を使用してデータを保存することはできません。

定義可能な CAD 変数の最大数は、組織の管理者がプロビジョニングします。詳細については、[テナント設定 \(15 ページ\)](#) を参照してください。

CAD 変数の作成

CAD 変数を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します
- ステップ 2** **[CAD変数 (CAD Variables)]** を選択します。
[CAD変数 (CAD Variables)] ページが表示されます。このページには CAD 変数の一覧が表示されます。
- ステップ 3** **[+新規CAD変数 (+ New CAD Variable)]** をクリックします。
[CAD変数 (CAD Variable)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 以下の詳細情報を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
名前	<p>CAD 変数の名前を入力します。名前には、英数字と次の文字を含めることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ハイフン (-) • 下線 (_) • 余白文字 <p>名前をスペースで始めることはできません。また、2つ以上のハイフン、下線、スペースを連続して含めることもできません。名前は後で編集することができません。</p>
説明	<p>(オプション) CAD 変数の説明を入力します。</p>
エージェントにより編集可能	<p>エージェントが Webex Contact Center エージェントデスクトップから変数の値を編集できるようにするかどうかを指定するには、[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択します。</p>
ステータス	<p>CAD 変数のステータスを選択します。</p>

CAD 変数の編集

CAD 変数を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
- ステップ 2** [CAD変数 (CAD Variables)] を選択します。
[CAD変数 (CAD Variables)] ページが表示されます。このページには CAD 変数の一覧が表示されます。
- ステップ 3** 任意の CAD 変数の横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
CAD 変数が表示されます。
- ステップ 4** 次の詳細を編集し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
説明	(オプション) CAD 変数の説明を編集します。
エージェントにより編集可能	設定を編集して、エージェントが Webex Contact Center エージェントデスクトップから変数の値を編集できるかどうかを指定します。
ステータス	変数のステータスを編集します。

マルチメディアプロファイル

管理者が企業のマルチメディアを有効にした場合、各エージェントにマルチメディアプロファイル割り当てる必要があります。各プロファイルで、電子メール、チャット、または電話などのメディアタイプの数を指定すると、エージェントは同時にそれら进行处理できます。

マルチメディアプロファイルを拠点、チームまたは各エージェントに割り当てるができます。

チームに別のプロファイルを割り当てない限り、拠点の全チームは拠点のマルチメディアプロファイルと同じマルチメディアプロファイルを保持します。同様に、エージェントのプロファイルを変更しない限り、チームの全エージェントはチームのプロファイルと同じプロファイルを保持します。

マルチメディアプロファイルの作成

マルチメディアプロファイルを構成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します
- ステップ 2 **[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)]** を選択します。
[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] ページが表示されます。このページには、マルチメディアプロファイルの一覧が表示されます。
- ステップ 3 **[+新規マルチメディアプロファイル (+ New Multimedia Profile)]** をクリックします。
[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] ページが表示されます。
- ステップ 4 以下の詳細情報を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
プロファイルの詳細	
名前	マルチメディアプロファイル名を入力します。
説明	(オプション) プロファイルの説明を入力します。
メディア詳細	
音声	メディアタイプごとに、エージェントが同時に処理できるタイプの問い合わせ数を入力します。エージェントがそのメディアタイプで対応しない場合は、 0 を入力します。 注：現在、サポートされているのは、電子メール、チャット、およびテレフォニーのメディアタイプのみです。 テレフォニーのメディアタイプの場合、問い合わせを最大1つまで使用できます。 メディアタイプの最大数は、企業のテナント設定の [モジュールのアクセス許可 (Module Permissions)] ページの、[プロファイル当たりの最大チャンネル数 (Maximum Channels Per Profile)] で定義できます。詳細については、 テナント設定 (15 ページ) を参照してください。
電子メール	
チャット	

設定	説明
プロファイルの詳細	
エージェントにリアルタイムで行う複数の同時対応を許可する	[はい (Yes)] に設定すると、複数のリアルタイムでの問い合わせを同時にエージェントにルーティングできます。[いいえ (No)] に設定すると、1つのリアルタイムでの問い合わせを同時にエージェントにルーティングできません。たとえば、エージェントが音声での問い合わせに対応しているときは、チャットでの問い合わせを受信できません。
ステータス	[表示 (View)] ページと [編集 (Edit)] ページに表示され、プロファイルが [アクティブ (Active)] か [非アクティブ (Not Active)] かを示します。

マルチメディアプロファイルの表示

マルチメディアプロファイルの詳細を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します

ステップ 2 **[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)]** を選択します。

[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] ページが表示されます。このページには、マルチメディアプロファイルの一覧が表示されます。

ステップ 3 マルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[表示 (View)]** をクリックします。次の詳細情報を表示できます。

設定	説明
プロファイルの詳細	
名前	マルチメディアプロファイル名を入力します。
説明	(オプション) プロファイルの説明を入力します。
メディア詳細	
音声	メディアタイプごとに、エージェントが同時に処理できるタイプの問い合わせ数を入力します。エージェントがそのメディアタイプで対応しない場合は、 0 を入力します。 注 ：現在、サポートされているのは、電子メール、チャット、およびテレフォニーのメディアタイプのみです。 テレフォニーのメディアタイプの場合、問い合わせを最大1つまで使用できます。 メディアタイプの最大数は、企業のテナント設定の [モジュールのアクセス許可 (Module Permissions)] ページの、[プロファイル当たりの最大チャンネル数 (Maximum Channels Per Profile)] で定義できます。詳細については、 テナント設定 (15 ページ) を参照してください。
電子メール	
チャット	

設定	説明
プロファイルの詳細	
名前	マルチメディアプロファイルの名前が表示されます。
説明	(オプション) プロファイルの説明が表示されます。
メディア詳細	
混合型	異なるチャンネルタイプを同時に処理するように構成された問い合わせが表示されます。

設定	説明
ブレンドリアルタイム	異なるリアルタイムチャンネルタイプと非リアルタイムチャンネルタイプを同時に処理するように構成された問い合わせが表示されます。
外税	一度に1つのチャンネルタイプを処理するように構成された問い合わせが表示されます。

ステップ 4 (オプション) **[編集 (Edit)]** をクリックし、設定を変更します。詳細については、[マルチメディアプロファイルの編集 \(113 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 5 (オプション) **[削除 (Delete)]** をクリックし、設定を非アクティブにします。詳細については、[マルチメディアプロファイルの非アクティブ化 \(114 ページ\)](#) を参照してください。

マルチメディアプロファイルの編集

マルチメディアプロファイルを表示および編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します

ステップ 2 **[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)]** を選択します。

[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] ページが表示されます。このページには、マルチメディアプロファイルの一覧が表示されます。

ステップ 3 マルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。
 プロファイルの詳細が記載された **[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profile)]** ページが表示されます。

ステップ 4 次の詳細を編集し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
プロファイルの詳細	
名前	マルチメディアプロファイル名を入力します。
説明	(オプション) プロファイルの説明を入力します。
メディア詳細	

設定	説明
音声	メディアタイプごとに、エージェントが同時に処理できるタイプの問い合わせ数を入力します。エージェントがそのメディアタイプで対応しない場合は、 0 を入力します。 注：現在、サポートされているのは、電子メール、チャット、およびテレフォニーのメディアタイプのみです。 テレフォニーのメディアタイプの場合、問い合わせを最大1つまで使用できます。 メディアタイプの最大数は、企業のテナント設定の [モジュールのアクセス許可 (Module Permissions)] ページの、[プロファイル当たりの最大チャンネル数 (Maximum Channels Per Profile)] で定義できます。詳細については、 テナント設定 (15 ページ) を参照してください。
電子メール	
チャット	

マルチメディアプロファイルの非アクティブ化



(注) マルチメディアプロファイルを任意のエンティティに関連付ける場合は、マルチメディアプロファイルを非アクティブにすることはできません。

マルチメディアプロファイルを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します
- ステップ 2 [マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] を選択します。
[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] ページが表示されます。このページには、マルチメディアプロファイルの一覧が表示されます。
- ステップ 3 非アクティブ化するマルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。
[注意喚起! (Heads Up!)] ページが表示されます。
- ステップ 4 [はい (Yes)] をクリックして確定します。

マルチメディアプロファイルのアクティブ化

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します
- ステップ 2** **[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)]** を選択します。
[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] ページが表示されます。このページには、マルチメディアプロファイルの一覧が表示されます。
- ステップ 3** ステータスが **[非アクティブ (Not Active)]** のマルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[復元 (Restore)]** をクリックします。
[アクティブ化しますか? (Confirm Activate?)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 4** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。
マルチメディアプロファイルのステータスが **[アクティブ (Active)]** に変わります。

スキル定義

スキルベースのルーティングはオプションの Webex Contact Center 機能であり、これを使用すると、言語の流暢さや製品の専門知識などのスキル要件を着信通話に割り当てることができます。これにより、一致したスキルを備えたエージェントに通話を分配できます。

[スキル定義 (Skill Definitions)] ページでは、通話やスキルプロファイルに割り当てることができるスキルの確認、作成および編集用のインターフェイスが提供されます。通話やスキルプロファイルは、チームや個々のエージェントに割り当てることができます。詳細に関しては、「[スキルベースのルーティングについて \(134 ページ\)](#)」および「[スキルプロファイル \(117 ページ\)](#)」を参照してください。

作成できるアクティブスキルの最大数は、企業にプロビジョニングされた **MaximumSkills** および **Maximum Text Skills** の値によって決定されます。詳細については、[テナント設定 \(15 ページ\)](#) を参照してください。

スキル定義を作成、表示、または編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[スキル (Skills)]** > **[スキル定義 (SkillDefinition)]** の順に選択します。
- ステップ 2** [スキル定義 (Skill Definitions)] ページで、以下の手順を実行します。
 - 新しいスキル定義を追加するには、**[+新規スキル定義 (+ New Skill Definition)]** をクリックします。

- スキル定義を編集するには、リストされているスキルの左側にあるボタンをクリックして、[編集 (Edit)] を選択します。

ステップ 3 次の表の説明に従ってスキルの設定を指定または変更し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
名前	スキルの名前を入力します。
説明	オプションで、スキルの説明を入力します。
サービス レベルしきい値	外部サービスレベルとしてフラグを設定する前に、お客様との通話がこのスキルのキュー入る期間を秒単位で指定します。この時間間隔内に通話が終了すると、その通話はそのスキルのサービスレベル内で処理されたと見なされます。
タイプ	<p>新しいスキルを作成する場合は、スキルタイプを指定します（スキルタイプを変更することはできません）。</p> <ul style="list-style-type: none"> • テキスト：完全に一致する必要がある自由形式のテキストスキル。たとえば、プロンプトに応答して発信者が入力した数字に基づいて、特定のエージェントの内線番号に通話を転送するための「内線」と名付けられたスキルを定義できます。テキスト値には、スペースを含み最大 40 文字まで入力できます。 • 熟練度：エージェントのスキルについての専門知識レベルを 0 ～ 10 の範囲で指定できます。たとえば、エージェントが話す各言語のスキルを定義できます。 • ブール値：エージェントがスキルを持っているかどうかを示すために、[True] または [False] の値を使用できます。たとえば、PremierService という名前のスキルを定義して、最も価値のあるお客様が最高のサービスを受けられるようにできます。最も経験豊富なエージェントには [True] の値を割り当て、経験の少ないエージェントには [False] を割り当てることができます。 • 列挙型：名前が付けられた事前定義された一連の値です。たとえば、Line of Business という名前のスキルは、営業、サービス、および請求の 3 つの値を設定できます。各値には、スペースを含む最大 20 文字を入力できます。

設定	説明
リスト値	<p>スキルタイプが、列挙型の場合、このスキルに割り当てることができる値を指定します。たとえば、Operating System という名前の列挙型スキルの場合は、Windows、Linux、Unix の3つの値を定義できます。各値の最大長は20文字（スペースを含む）に制限されています。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 値を追加するには、[リスト値 (List Value)] フィールドに値の名前を入力し、Enter キーを押します。追加する各値に対してこの操作を繰り返します。 • 値を削除するには、値エントリの左側にある [x] をクリックします。
ステータス	<p>[アクティブ (Active)] または [非アクティブ (Not Active)] を選択します。スキルプロファイルまたはルーティング方法で使用されているスキルを非アクティブにすることはできません。</p>

スキルプロファイル

スキルプロファイルは、値が割り当てられた一連のスキルであり、エージェントベースチームまたは個々のエージェントに割り当てることができます。たとえば、英語のスキルを1つのスキルプロファイルの高レベルの熟練度に割り当て、別のプロファイルには低いレベルを割り当てることができます。

チームにスキルプロファイルが割り当てられている場合、そのチームにログインしているすべてのエージェントは、特定のスキルプロファイルが割り当てられていない限り、そのスキルプロファイルに関連付けられます。

スキルプロファイルを作成、コピー、または編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーで、[**プロビジョニング (Provisioning)**] > [**スキル (Skills)**] > [**スキルプロファイル (Skill Profiles)**] の順に選択します。
- ステップ 2** [**スキルプロファイル (Skill Profiles)**] ページで、以下を実行します。
 - スキルプロファイルを追加するには、[**+新規スキルプロファイル (+ New Skill Profile)**] をクリックします。
 - スキルプロファイルの設定をコピーまたは編集するには、リストされているスキルプロファイルの左側にあるボタンをクリックして、[**コピー (Copy)**] または [**編集 (Edit)**] を選択します。

- ステップ 3** [追加 (Add)] ページ、[コピー (Copy)] ページまたは[編集 (Edit)] ページで、スキルプロファイルの名前を入力または変更し、任意でスキルの説明を入力または変更します。
- ステップ 4** スキルプロファイルに追加または削除したいスキルの名前の左にあるチェックボックスをオンまたはオフにし、次の表の説明に従って、選択した各スキルの値を指定します。

このスキルタイプ向け	以下を実行してスキル値を指定
達成度	このスキルにおけるエージェントの熟練度を示すには、スライダーを 0～10 の間でドラックします。
ブール値	いずれかのラジオボタンをクリックして、エージェントがこのスキルを持っている (True) か、スキルを持っていない (False) かを指定します。
テキスト	最大 40 文字 (スペースを含む) まで入力できます。
列挙体	エージェントが有しているスキルを表す各リスト値の横にあるチェックボックスをオンにします。

- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックしてスキルプロファイルを保存します。

しきい値ルール

企業でしきい値アラート機能を使用している場合、認可されたユーザは、エージェントと通話データを監視するためのしきい値ルールを作成できます。

しきい値アラートは、しきい値ルールの [エージェントに表示可能 (Agent Viewable)] が [はい (Yes)] に設定されており、エージェントに割り当てられたエージェントプロファイルでしきい値アラートが選択されている場合に、エージェントデスクトップの [エージェントの個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブに表示されます。詳細については、[エージェントプロファイル \(81 ページ\)](#) を参照してください。

しきい値ルールは、以下のテーブルに一覧されている通話とエージェントメトリックに対して構成できます。ルールごとに、アラートをトリガーする値を指定します。

メトリック	エンティティタイプ	トリガー値のタイプ
通話メトリック		
放棄呼 (Abandoned Calls)	キュー	数
平均待機時間	キュー	時間

メトリック	エンティティタイプ	トリガー値のタイプ
平均応答時間	キュー	時間
ブラインド転送呼	キュー	数
IVR 通話	エントリ ポイント	数
キューでの最長待機時間	キュー	時間
キュー内の通話数	キュー	数
オーバーフロー通話	キュー	数
サービス レベルしきい値	キュー	パーセンテージ
ショートコール (Short Calls)	エントリポイントまたは キュー	数
転送コール (Transferred Calls)	キュー	数
エージェントメトリック		
対応可能エージェント	拠点またはチーム	数
接続済みエージェント	拠点またはチーム	数
現在の応答可能時間	Agent (エージェント)	時間
現在の接続時間	Agent (エージェント)	時間
現在の保留時間	Agent (エージェント)	時間
現在のアイドル時間	Agent (エージェント)	時間
現在の後処理時間	Agent (エージェント)	時間
IB 平均処理時間	拠点またはチーム	時間
アイドルエージェント	拠点またはチーム	数
対応不可エージェント	拠点またはチーム	数
アウトダイヤル中のエージェント数	拠点またはチーム	数
ログイン中のエージェント数	拠点またはチーム	数
OB 平均処理時間	拠点またはチーム	時間
人感センサー	拠点またはチーム	パーセンテージ

メトリック	エンティティタイプ	トリガー値のタイプ
合計応答可能時間	Agent (エージェント)	時間
合計アイドル時間	Agent (エージェント)	時間

作成できるしきい値ルールの最大数は、企業に対してプロビジョニングされている **MaximumThresholdRules** 値によって決まります。詳細については、[テナント設定 \(15 ページ\)](#) を参照してください。

しきい値ルールを表示、編集、作成するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)] > [しきい値ルール (Threshold Rules)]** の順に選択します。

ステップ 2 **[しきい値ルール (Threshold Rules)]** ページで、以下の手順を実行します。

- 新しいルールを追加するには、**[+新規しきい値ルール (+New Threshold Rule)]** をクリックします。
- しきい値ルールの設定を表示、コピー、編集するには、リストされているルールの左側にある省略記号ボタンをクリックし、**[コピー (Copy)]** または **[編集 (Edit)]** を選択します。
- しきい値ルールを削除するには、リストされているルールの左側にある省略記号ボタンをクリックし、**[削除 (Delete)]** を選択します。次に、確認ダイアログボックスで **[OK]** をクリックします。

ステップ 3 しきい値ルールの追加、コピー、編集を行う場合は、次の表の説明に従ってルールを設定を指定または変更し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
全般設定	
名前	ルールの名前を入力します。
説明	ルールの簡単な説明を入力します。
エージェントに表示可能	しきい値ルールに違反したときにエージェントにアラートを送信できるかどうかを指定するには、 [はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択します。 [はい (Yes)] の場合、エージェントプロファイルの作成または編集時に、 [エージェントプロファイル (Agent Profiles)] を選択して表示される [エージェントしきい値 (AgentThresholds)] ページでこのルールが選択肢として表示されます (「エージェントプロファイル (81 ページ)」 を参照)。

設定	説明
エンティティタイプ	しきい値ルールを適用するエンティティタイプを選択します。しきい値ルールを適用するエンティティタイプには、エントリポイント、キュー、拠点、チームまたはエージェント（企業がエージェントしきい値アラート機能を使用している場合）があります。
ステータス	この設定は [編集 (Edit)] ページに表示され、しきい値が [アクティブ (Active)] か [非アクティブ (Not Active)] かを指定します。
エンティティ情報	
メトリック タイプ	エージェントしきい値であるか、または通話しきい値であるかを指定します。
エンティティ	ルールを適用するエントリポイント、キュー、拠点、チームを選択します。エンティティタイプがエージェントの場合この設定は適用されません。
しきい値情報	
しきい値メトリック	ドロップダウンリストから値を選択します。リストには、選択したエンティティタイプに対して適切なメトリックのみが表示されます。
オペランド	オペランド。ドロップダウンリストから値を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> • > (より大きい) • >= (以上) • < (より小さい) • <= (以下) • = (等しい)
トリガー値	しきい値アラートのトリガーとなる値を指定します。値の型（期間、カウント、割合）は、選択したメトリックに基づきます。 [対応可能なエージェント (Available Agents)]、[接続済みのエージェント (Connected Agents)]、[アウトダイヤル中のエージェント数 (Number of Agents in Outdial)]、[ログイン中のエージェント数 (Number of Logged in Agents)]を除くトリガー値は、0 より大きい値である必要があります。
トリガー間隔	しきい値ルールのチェックでアラートを1回だけ生成する間隔を、秒単位で指定します。
電子メール情報	

設定	説明
通知レシーバ	しきい値がトリガーされたときに電子メールアラートまたはテキストメッセージを個人に送信する場合は、[通知の受信者 (Notification Receivers)] または [テキスト通知の受信者 (Text Notification Receivers)] フィールドのどちらかに電子メールアドレスを入力し、Enter キーを押します。追加するアドレスごとにこの操作を繰り返します。 アドレスを削除するには、リストされているアドレスの左側にある [x] をクリックします。
テキスト通知の受信者	

エントリポイントマッピング

[エントリポイントマッピング (Entry Point Mappings)] ページは、エントリポイントと以下の項目のマッピングを管理するためのインターフェイスです。

- ダイヤル番号 (DN)

デフォルトでは、すべての DN からエントリポイントへのマッピングが一覧表示されます。必要に応じて、[エントリポイントの選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンリストからエントリを選択し、リストをフィルタ処理します。リストには DN、エントリポイント、そして ID が表示されます。



(注) Cisco PSTN アドオンを使用している場合は、以下が適用されます。

- 番号が、フリーダイヤルまたは無料通話番号の場合、[番号タイプ (Number Type)] 列が表示されます。
- テナントに無料通話番号として認識されている DN が含まれており、**Cisco Bundle 2: Inbound toll-free number access** アドオンを使用していない場合、「マッピングの一部を削除する必要があります。」と記載されたバナーが表示されます。資格が存在しない場合、無料通話番号の番号を削除します。

エントリポイントを使用するには、ダイヤル番号をエントリポイントにマッピングする必要があります。

.csv ファイルを使用すると、複数の DN マッピングを追加および削除できます。詳細については、[エントリポイントマッピングへのダイヤル番号の一括追加または削除 \(124ページ\)](#) を参照してください。

エン트리ポイントマッピング

エン트리ポイントをマップするには、以下の手順を実行します。

Procedure

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] をクリックします。
- ステップ 2 DNからエン트리ポイントへのマッピング (DN to Entry Point Mapping)]を選択します。
- ステップ 3 [+新規のDNとEPのマッピング (+ New DN toEP Mapping)] 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。

- DN マッピングの場合：

設定	説明
使用可能な番号/DN	<ul style="list-style-type: none"> • Webex Calling の場合： このエン트리ポイントにマップする番号を選択します。
エン 트리 ポイント	DN をマップするエン 트리 ポイントを選択します。

- ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

ダイヤル番号エン 트리ポイントマッピングの編集

ダイヤル番号からエン 트리ポイントへのマッピングを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] をクリックします。
- ステップ 2 > [DN からエン 트리ポイントへのマッピング (DN to Entry Point Mapping)] の順に選択し、また、次の操作でも実行できます。
 - [エン 트리ポイントの選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンから、エン 트리ポイントにマップしたダイヤル番号を検索します。
 - [エン 트리ポイントの選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンから [マップされていない (Not Mapped)] を選択すると、どのエン 트리ポイントにもマップされていないすべてのダイヤル番号が表示されます。次に、ダイヤル番号を編集すると、ダイヤル番号をエン 트리ポイントにマップできます。

と **[DNからエン트리ポイントへのマッピング (DN to Entry Point Mappings)]** が表示されます。このページには、使用可能なすべてのマッピングがリストされます。

ステップ 3 (オプション) ダイヤル番号とそれに関連するエン트리ポイントを CSV ファイルとしてエクスポートするには、**[CSVとしてエクスポート (Export as CSV)]** をクリックします。

ステップ 4 編集するには、編集するダイヤル番号の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。
エン트리ポイントマッピングが表示されます。

ステップ 5 **[保存 (Save)]** をクリックします。

ダイヤル番号からエン트리ポイントへのマッピングの削除

ダイヤル番号からエン트리ポイントへのマッピングを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** をクリックします。

ステップ 2 **> [DNからエン트리ポイントへのマッピング (DN to Entry Point Mappings)]** の順に選択します。
DN からエン트리ポイントへのマッピングが表示されます。このページには、使用可能なすべてのマッピングがリストされます。

ステップ 3 削除するエントリの横にある省略記号アイコンをクリックします。

ステップ 4 **[削除 (Delete)]** をクリックします。

ステップ 5 プロンプトメッセージで **[はい (Yes)]** をクリックし、削除を確認します。

エン트리ポイントマッピングへのダイヤル番号の一括追加または削除

エン트리ポイントマッピングへのダイヤル番号を一括で追加または削除するには以下の手順を実行します。

始める前に

改行で区切られたエントリを含む CSV ファイルを作成し、ローカルシステムに保存します。各行には、コマンドで区切られたダイヤル番号とエントリポイント ID のペアを含める必要があります。次に例を示します。

```
8005551234,AVx90dWsbxpvzWSp3TSo
```

手順

- ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** を選択します。
- ステップ 2 **[DNからエン트리ポイントへのマッピング (DN to Entry Point Mappings)]** をクリックします。
[DNからエン트리ポイントへのマッピング (DN to Entry Point Mappings)] ページが表示されます。このページには、使用可能なすべてのマッピングがリストされます。
- ステップ 3 **[一括アップロード (Bulk Upload)]** をクリックします。
- ステップ 4 次のいずれかを実行します。
 - **新しいDNマッピングの追加** : 新しいダイヤル番号とエン트리ポイントマッピングを一括で追加します。
 - **既存のDNマッピングの削除** : 新しいマッピングで既存のマッピングを一括でオーバーライドします。
- ステップ 5 ローカルシステムから新しい CSV ファイルをアップロードし、**[アップロード (Upload)]** をクリックします。

(注) Cisco PSTN アドオンを使用している場合は、以下が適用されます。

- 番号が、フリーダイヤルまたは無料通話番号の場合、**[番号タイプ (NumberType)]** 列が表示されます。
- テナントに無料通話番号として認識されている DN が含まれており、**Cisco Bundle 2: Inbound toll-free number access** アドオンを使用していない場合、「マッピングの一部を削除する必要があります。」と記載されたバナーが表示されます。資格が存在しない場合、無料通話番号の番号を削除します。

エン트리ポイントまたはキューグループの管理

エン트리ポイントまたはキューグループは、マップビューおよび課金情報レポートで使用するグループを作成するインターフェイスです。エン트리ポイントまたはキューグループを追加したら、エン트리ポイントまたはキューにグループを割り当てることができます。

詳細については、[エン트리ポイントの作成 \(25 ページ\)](#) および [キューまたはアウトダイヤルキューの作成 \(33 ページ\)](#) を参照してください。

エン트리ポイントまたはキューグループを表示、追加、編集、削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルのナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** をクリックします。

ステップ 2 **[エントリポイント/キューグループ (Entry Point/Queue Group)]** をクリックします。
[エントリポイント/キューグループ (Entry Point/Queue Group)] ページが表示されます。このページには存在する場合、すべてのエントリポイントまたはキューグループが一覧表示されます。

ステップ 3 次を実行できます。

- 新しいグループを追加するには、**[+新規エントリポイント/キューグループ (+ New EntryPoint/Queue Group)]** をクリックします。
- 既存のエントリポイントまたはキューグループを編集するには、グループの左側にあるボタンをクリックして **[編集 (Edit)]** をクリックします。
- 既存のエントリポイントまたはキューグループを削除するには、グループの左側にあるボタンをクリックして **[削除 (Delete)]** をクリックします。

[注意! (Heads Up!)] ダイアログボックスが表示されます。[はい (Yes)] をクリックして確定します。

ステップ 4 エントリポイントまたはキューグループを追加または編集する場合は、次のフィールドを更新して **[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
名前	グループの名前を入力します。
タイプ	<p>グループのタイプを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 課金情報：エントリポイントとキューの構成にある [課金グループ (Billing Group)] ドロップダウンリストにグループが追加されます。 • マップ：エントリポイントとキューの構成にある [マップグループ (Map Group)] ドロップダウンリストにグループが追加されます。 <p>詳細については、エントリポイントの作成 (25 ページ) および キューまたはアウトダイヤルキューの作成 (33 ページ) を参照してください。</p> <p>既存のエントリポイントまたはキューグループのタイプは変更できません。</p>


設定	説明
ステータス	<p>グループのステータスを選択します。</p> <p>この設定は、エントリポイントまたはキューグループを編集するときに使用できます。</p> <p>テナントの唯一のエントリポイントまたはキューグループである場合は、そのエントリポイントまたはキューグループを非アクティブ化することはできません。</p>

Agent テンプレートの更新とアップロード

始める前に

複数のエージェントの詳細を同時にアップロードするには以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center 管理ポータルで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ユーザ (Users)] の順に選択します。
- ステップ 2** [CSVとしてエクスポート (Export as CSV)] () アイコンをクリックして、テンプレートをダウンロードします。
- ステップ 3** [一括更新 (Bulk Update)] () アイコンをクリックします。
- ステップ 4** ローカルシステムから Agent Update テンプレートを参照し、テンプレートを選択します。
- ステップ 5** [アップロード (Upload)] をクリックします。
- ステップ 6** (オプション) プロビジョニングの一括操作ステータスからアップロードのステータスを確認します。

Agent Update テンプレートのダウンロード

Agent Update テンプレートをダウンロードするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します

ステップ 2 [テンプレート (Templates)]>[Agent Updateテンプレート (Agent Update Template)]の順に選択します。

[Opening AgentBulkUpdate.csv] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 3 次のいずれかを実行できます。

- ファイルを開きます。
- ローカルシステムにファイルを保存します。

プロビジョニングされた項目のレポート

Webex Contact Center ポータルを使用して、Webex Contact Center 管理者が企業にプロビジョニングするアクティブなリソースに関するレポートを生成できます。次のレポートを表示できます。

レポート	説明
拠点レポート	企業の拠点詳細。 詳細については、 拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて (2 ページ) を参照してください。
チームレポート	企業のチーム詳細。 詳細については、 拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて (2 ページ) を参照してください。
エージェント レポート	企業のエージェント詳細。 詳細については、 エージェントプロフィール (81 ページ) を参照してください。
インバウンド EP レポート	企業のエントリポイント詳細。 詳細については、 エントリポイントとキュー (24 ページ) を参照してください。
インバウンドキューレポート	企業のキュー詳細。 詳細については、 エントリポイントとキュー (24 ページ) を参照してください。
アウトダイヤル EP レポート	企業のアウトダイヤル エントリ ポイント詳細。 詳細については、 エントリポイントとキュー (24 ページ) を参照してください。

レポート	説明
アウトダイヤル キュー レポート	<p>企業のアウトダイヤルキュー詳細。</p> <p>詳細については、エントリポイントとキュー (24 ページ) を参照してください。</p>
エージェント プロファイル レポート	<p>企業のエージェントプロファイル詳細。</p> <p>詳細については、エージェントプロファイル (81 ページ) を参照してください。</p>
スキルレポート	<p>企業で利用可能なスキルの詳細。</p> <p>このレポートは、企業がスキルベースのルーティングを使用している場合に使用できます。</p> <p>企業のスキル定義方法に関する詳細は、「スキル定義 (115 ページ)」を参照してください。</p> <p>(注) 現在、スキルベースのルーティングはサポートされていません。</p>
スキルプロファイルレポート	<p>スキルと対応するプロファイルのマッピング詳細。</p> <p>このレポートは、企業がスキルベースのルーティングを使用している場合に使用できます。</p> <p>スキルプロファイルの定義方法に関する詳細は、「スキルプロファイル (117 ページ)」を参照してください。</p>
ルーティングレポート	<p>ルーティング方法とエントリポイント、キュー、およびチームのマッピング詳細。</p> <p>ルーティング方法の定義方法に関する詳細は、「問い合わせルーティングについて (133 ページ)」を参照してください。</p>

レポート	説明
エージェントスキルレポート	<p>エージェントとエージェントに対応するスキルの詳細。</p> <p>このレポートは、企業がスキルベースのルーティングを使用している場合に使用できます。</p> <p>企業とエージェントプロファイルのスキルを定義する方法の詳細については、「スキル定義 (115 ページ)」および「エージェントプロファイル (81 ページ)」を参照してください。</p> <p>注： 現在、スキルベースのルーティングはサポートされていません。</p>

プロビジョニングされた項目のレポートの管理

レポートを電子メールで送信するか、プロビジョニングされた項目のレポートをダウンロードするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Webex Contact Center ポータルのナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** をクリックします。
- ステップ 2** **[レポート (Reports)]** をクリックします。
使用可能なレポートタイプを含むドロップダウンが表示されます。
- ステップ 3** 必要なレポートタイプを選択します。

レポートタイプの詳細に関しては、「[プロビジョニングされた項目のレポート \(128 ページ\)](#)」を参照してください。

[レポート (Report)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 次のいずれかを実行します。
 - レポートは、Excel シートまたは PDF としてダウンロードします。
 - レポートを電子メールアドレスに送信します。

(注) ルーティングレポートの場合は、レポートを生成するルーティング方法のタイプを選択する必要があります。次のオプションがあります。

- 現在
 - アクティブ
 - すべて (All)
-



第 4 章

問い合わせルーティング

- [問い合わせルーティングについて, on page 133](#)
- [マルチメディアについて \(137 ページ\)](#)
- [Web コールバックについて \(137 ページ\)](#)
- [呼制御スクリプトの操作 \(138 ページ\)](#)
- [リソースファイルのアップロードと更新 \(152 ページ\)](#)
- [ルーティング方法の表示、作成、修正、削除 \(158 ページ\)](#)

問い合わせルーティングについて

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールでは、場所に関係なく、問い合わせを最適なリソースにルーティングする柔軟な環境を提供します。受信した各問い合わせはエントリポイントに入り、ここから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールでスケジュールされたルーティング方法、スケジュールされたチームキャパシティ方法およびキューの優先順位設定に従ってコンタクトセンターの拠点にいるチーム内に分配するためのキューに送信されます。

さらに、企業がアウトダイヤル機能を使用する場合、各発信通話は、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールで指定したルーティング方法に従って、アウトダイヤルエントリポイントおよびアウトダイヤルキューを通過します。



Note 次のセクションに記載されている例では、電話での問い合わせに関して言及していますが、別のメディアタイプでも同じ問い合わせルーティングオプションがあります。

基本の問い合わせルーティング

着信コールは、発信者に3つのオプションが提示されるエントリポイントに到達します。発信者がオプションを選択すると、その通話はキューに送信され、そのキューにサービスを提供しているチームのエージェントが対応できるようになるまで待機します。

各エントリポイントとキューは、1つまたは複数のルーティング方法に関連付けられており、通話を処理するのに使用する呼び制御スクリプト、着信したり待機したりしたときに再生される音声ファイルなど、特定の時間間隔での通話の対処方法を制御します。

また、キューのルーティング方法では、チームが通話を受信する順序、通話がキュー内で待機できる時間（オーバーフロー接続先番号に配布するまで）、エージェントとチームのフェールオーバー設定を指定します。通話に対応するエージェントを識別するには、次のいずれかのオプションを指定できます。

- 最長対応可能エージェント：着信通話は最も時間が長く対応できるエージェントに送信されます。
- 負荷分散：着信通話は、方法で指定された比率に基づいてチームのグループ間で配布されます。
- 優先度ベース：着信通話は、各チームに割り当てられた優先順位の判定に基づいてエージェントチームに配布されます。
- スキルベース：着信通話は、言語の流暢さや製品の専門知識など、必要な一連のスキルを持つエージェントに配布されます。

スキルベースのルーティングについて

スキルベースのルーティングとは、発信者のニーズとそのニーズを満たす適切なスキルを備えたエージェントをマッチングするオプションの機能です。通話がエントリポイント入ると、通話は言語の流暢さや製品の専門知識など、必須スキルを備えたエージェントのみにルーティングできるサブセットとして分類されます。

スキル要件は、各エントリポイントのルーティング方法の設定に基づき通話に割り当てられます。その後通話は、キューに送信され、一致したスキルを備えたエージェントに配分されます。キュールーティング方法で指定した時間間隔内にエージェントが対応可能にならない場合。

スキルベースのルーティングを実装する全体的なプロセスには、以下の手順が含まれます。

手順

ステップ 1 スキルを定義します。次の4つのスキルタイプを定義できます。

- 熟練スキルには、スキルに関するエージェントの専門知識レベルを0～10の範囲で指定できます。たとえば、エージェントが話す各言語のスキルを定義できます。
- ブール値のスキルで、True または False の値を指定すると、エージェントがスキルを持っているかどうかを示すことができます。たとえば、最も価値の高いお客様に最善のサービスを受けてもらうには、PremierService という名前のスキルを定義し、そのスキルを True の値で経験豊富なエージェントに割り当てます。

- テキストスキルは自由形式テキストスキルで、完全に一致する必要があります。たとえば、プロンプトに応答して発信者が入力した数字に基づいて、特定のエージェントの内線番号に通話を転送するための「内線」と名付けられたスキルを定義できます。
- 列挙型スキルは、名前付きの事前定義された値です。例えば、営業、サービス、および請求の値がある「事業部門」と名付けられたスキルか、Linux、Windows および UNIX の値がある「オペレーティングシステム」と名付けられたスキルを作成できます。

ステップ 2 スキルプロファイルを定義します。スキルプロファイルは、チームまたはエージェントにまとめて割り当てることができるスキルのことです。プロファイルの各スキルには特定の値を割り当てます。たとえば、英語のスキルを1つのスキルプロファイルの高レベルの熟練度に割り当て、別のプロファイルには低いレベルを割り当てることができます。詳細については、[スキルプロファイル \(117 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 3 スキルプロファイルをチームまたはエージェントに割り当てます。エージェントベースの各チームには、スキルプロファイルを割り当てることができます。チームにログインしているすべてのエージェントに、そのスキルプロファイルを関連付けます。ただし、個々のエージェントにもスキルプロファイルを割り当てることができ、これにより、チームのスキルプロファイルがオーバーライドされます。詳細については、[チームの作成 \(53 ページ\)](#) および [ユーザの詳細の表示 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 4 [エン트리ポイントとキュー \(24 ページ\)](#) を作成します。

ステップ 5 チャンネルタイプがテレフォニーのキューを作成します。

- a) [問い合わせのルーティング設定 (Contact Routing Settings)] で、[キュールーティングタイプ (Queue Routing Type)] を [スキルベース (Skills Based)] として選択します。

ステップ 6 通話の処理方法を定義する呼制御スクリプトを作成またはアップロードします（「[呼制御スクリプトの操作 \(138 ページ\)](#)」を参照）。

ステップ 7 エントリーポイントとキュールーティング方法を作成します。エン트리ポイントルーティング方法では、呼制御スクリプトで定義した通話処理中に収集したメニューの選択肢に基づいて通話にスキル要件を割り当てます（「[着信通話へのスキル要件の割り当て \(176 ページ\)](#)」を参照）。その後、通話を必要なスキルを備えたエージェントが待機している指定のキューに配分します。

キュールーティング方法では、エージェントを特定するオプションを指定して、着信通話に応答します。必要なスキルを備えたエージェントが指定の時間間隔内で対応可能にならない場合、スキル要件を削除または緩和できます。

詳細については、[エージェントプロファイルの作成 \(81 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 8 エントリーポイントルーティング方法を作成し、[#unique_139 unique_139_Connect_42_step_i3n_nk2_b4b](#) で作成したフローを選択します。

詳細については、[ルーティング方法の作成 \(161 ページ\)](#) を参照してください。

キューのリシャッフリングについて

キューのリシャッフリング機能は、利用できるすべての問い合わせルーティングメソッドで使用できます。リシャッフリングエンジンは、お客様の重要性やサービス品質保証（SLA）に準拠した特定の問い合わせ期限などさまざまな要因に基づいて、キュー内の各問い合わせにスコアを関連付けます。

各問い合わせには、0 と 1 のスコアが関連付けられます。たとえば、キューに 2 つの電子メールでの問い合わせが存在し、1 通目の期限が明日で、2 通目の期限が翌日の場合、エンジンは 1 通目の電子メールに 0.9 のスコアを割り当て、2 通目の電子メールに 0.8 のスコアを割り当てることができます。このようにすると、期限の早い電子メールでの問い合わせを最初に処理できます。2 つ以上の問い合わせが存在する場合も、同じロジックを適用できます。

対応可能なエージェントのキューで待機している問い合わせがある場合、ルーティングエンジンは、各問い合わせに関連付けられているスコアに基づいてキューを並べ替えます。一番高いスコアの問い合わせが、最初に対応可能なエージェントに割り当てられます。キューリシャッフリングエンジンは、任意の問い合わせまたはすべての問い合わせのスコアをいつでも変更できます。

Webex Contact Center オペレーションを操作し、IVR データディップまたは外部エンティティを介して問い合わせにスコアを割り当てるようにキューリシャッフリングを実装できます。または、プロフェッショナルサービスは、API を介したスコア設定に役立ちます。

キューの優先順位について

チームは、複数のキューからの問い合わせを処理できます。エージェントのチームを複数のキューのルーティング方法に追加することで、複数のキューからの問い合わせに対応するようにエージェントを割り当てることができます。エージェントチームが 1 つのキューからの問い合わせより、別のキューへの問い合わせを優先するには、[キューの優先順位 (Queue Precedence)] ページにある設定を使用して各チームに優先順位を設定します。

チームのキャパシティ方法について

企業では、エージェントベースチームやキャパシティベースチーム、または両方のチームタイプを使用できます。キャパシティベースチームには、特定のエージェントが割り当てられていないため、エージェントは Webex Contact Center エージェントデスクトップを使用しません。

スケジュールされたチームキャパシティ方法を作成して、コンタクトセンターの状態に応じてこれらの設定をオーバーライドできます。キャパシティベースチームに対してチームキャパシティ方法が作成されていない場合、システムはチームにプロビジョニングされたキャパシティ値を使用します。

マルチメディアについて

企業が音声の他に Webex Contact Center から提供されたチャットや電子メールルーティングを使用している場合、マルチメディアプロファイルが有効になります。マルチメディアプロファイルに拠点やエージェントを関連付けることができます。

マルチメディアルーティングを実装する全体的なプロセスには、次の手順が含まれます。

手順

- ステップ 1** マルチメディアプロファイルを定義します。企業が Webex Contact Center マルチメディア機能を登録する場合、各エージェントはマルチメディアプロファイルに関連付けられ、エージェントが同時に処理できる各メディアタイプの数に指定します。詳細については、[マルチメディアプロファイル \(110 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ 2** 拠点、チーム、またはエージェントにマルチメディアプロファイルを割り当てます。マルチメディアを有効にすると、すべての拠点がマルチメディアプロファイルに関連付けられます。特定の拠点に属する各エージェントベースチームは、別のマルチメディアプロファイルが割り当てられていない限り、その拠点に割り当てられたプロファイルに関連付けられています。同様に、エージェントに別のマルチメディアプロファイルが割り当てられていない限り、チームにログインした各エージェントはチームのプロファイルに関連付けられます。詳細については、[拠点 \(48 ページ\)](#)、[チームの作成 \(53 ページ\)](#)、[ユーザ \(59 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ 3** 各メディアタイプに対して、個別のエントリポイントとキューを作成します。詳細については、[エントリポイントの作成 \(25 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ 4** Webex Contact Center 操作で、専用の呼び制御スクリプトを使用するように構成されたルーティング方法を作成します。
- ステップ 5** 特定の CRM ベンダーと協力して、エージェントレベルでマルチメディア対話を設定します。また、エージェントにマルチメディアでの問い合わせ（チャット、電子メール）を割り当てるキュールーティング方法を設定できます。

Web コールバックについて

Web コールバック機能を使用すると、企業の Web サイトにアクセスしたビジターは、名前、電話番号、およびコールバック時間を指定するコールバック要求を実行し、送信できます。リクエストが Webex Contact Center システムに送信され、スケジュールが設定されます。コールバック時間になると、リクエスト送信者に対する通話は、Web コールバック専用として使用されるアウトバウンドエントリポイントで開始されます。

Web コールバックのルーティング方法は通常、専用の呼制御スクリプトを使用します。これには、処理を続行するためのコールバックリクエスト送信者からの入力が必要とする IVR 処理を含みます。

- リクエスト送信者が音声プロンプトに適切に応答した場合、通話是对応可能なエージェントに接続され、コールバック要求は対応済みとしてマークされます。
- 通話に応答しなかった、録音メッセージで通話に対応した、または通話中だったなど、通話に応答できなかった場合、コールバックは、最大コールバック試行回数および企業に対してプロビジョニングした再試行間隔に基づいて、再スケジュールされます。
- リクエスト送信者が通話を拒否した場合、コールバックはキャンセル済みとしてマークされます。

Web コールバックを実装する全体的なプロセスには、次のタスクが含まれます。

手順

-
- ステップ 1** Web ページを作成し、Web コールバックの詳細をキャプチャして、それを Webex Contact Center Web コールバックサービスにポストします。
 - ステップ 2** コールバック許容最大試行回数と再試行間隔を指定します（「[モジュールのアクセス許可（20 ページ）](#)」を参照）。
 - ステップ 3** Web コールバックに使用するアウトダイヤル エントリ ポイントを作成します（「[エントリポイントの作成（25 ページ）](#)」を参照）。
 - ステップ 4** Webex Contact Center 操作で、専用の呼制御スクリプトを使用するように構成されたルーティング方法を作成します。
-

呼制御スクリプトの操作

呼制御スクリプトは、通話がエントリポイントまたはキューに入った時の通話の処理方法を定義します。[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールの [制御スクリプト (Control Scripts)] ページには、呼制御スクリプトの一覧が表示され、認可されたユーザは、制御スクリプトの作成および編集用インターフェイスを使用できます。

制御スクリプトの作成後、エントリポイントまたはキューに対するルーティング方法に制御スクリプトを関連付け、着電時に再生するサウンドファイルやプロンプトに応答する数字を入力するためのタイムアウト値など、スクリプト内の構成可能なパラメータの値を指定します。

（「[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て（174 ページ）](#)」を参照）。



-
- (注) 既存の呼制御スクリプトを更新すると、[通話フローパス (Call Flow Paths)] ダイアログボックスの [スキル要件 (Skill Requirements)] フィールドの値がリセットされます。スキル要件を構成するには、次を参照してください。[着信通話へのスキル要件の割り当て（176 ページ）](#)
-

内容は、次のとおりです。

呼制御スクリプトの作成

[制御スクリプト (Control Scripts)] ページの [新規 (New)] ボタンを使用すると、認可されたユーザがエン트리ポイントまたはキュー用の制御スクリプトを作成できる通話フロービルダーインターフェイスにアクセスできるようになります。

呼制御スクリプトを作成するには、以下の手順に従います。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[制御スクリプト (Control Scripts)] ボタンをクリックします。

このページには、制御スクリプトと関連付けられている画像ファイルのリストが表示されます。

ステップ 2 [New] をクリックします。

[新規通話フロー (New Call Flow)] ページが表示され、キャンバスエリアに開始ブロックが表示されます。ページの左側のパネルには、通話フローを構築するための構成要素が表示されます。このパネルからブロックをドラッグし、キャンバスにドロップするとブロックを通話フローに追加できます。

ステップ 3 ページ上部にあるフィールドに名前を入力し、必要に応じて制御スクリプトの説明も入力します。

入力した名前は、ユーザがルーティング方法を作成または編集する際の選択肢として [制御スクリプト (Control Script)] ドロップダウンリストに表示されます（「[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て \(174 ページ\)](#)」を参照）。

ステップ 4 開始ブロックをダブルクリックし、ダイアログボックスを開き、通話フロータイプ（エン 트리ポイントまたはキュー）および別のパラメータを指定します。各パラメータの説明に関しては、「[開始ブロック \(140 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 5 フロー制御ブロックをキャンバスにドラッグし、通話フローにそのブロックを追加します。キャンバスからブロックを削除するには、ブロックの右上にある [x] をクリックします。

ステップ 6 フロー制御ブロックを追加後、ブロックをダブルクリックするとダイアログボックスが表示されるので、そこで必要なパラメータを入力します。各ブロックとそのパラメータの説明については、「[呼制御ブロックの説明 \(140 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 7 ブロックを接続するには、各出力コネクタを適切な入力コネクタにドラッグします。

開始ブロック以外のすべてのブロックには、ブロックの上部に黒丸で表示された入力コネクタが1つずつあります。EP/キュー、コールバック、キュー通話および通話終了ブロックを除くすべてのブロックには、ブロックの下部と端に白丸で表示された1つ以上の出力コネクタがあります。

次の例では、開始ブロックがメニューブロックに接続され、音声ファイルを再生し、2つのオプションのいずれかを発信者が入力するように要求しています。この例のメニューブロックには4つの出力があります。2つの分岐にそれぞれひとつの出力と、メニューブロック入力コネクタに接続されたタイムアウト出力と無効出力です。

ステップ 8 各コネクタは、通話フローパスを表しています。パスの名前を指定するには、緑色の線のコネクタをクリックし、表示されるダイアログボックスで、名前と説明を入力します。説明の入力は任意です。

ステップ 9 ブロックの追加と接続後、**[保存 (Save)]** をクリックして制御スクリプトを保存します。

システムは自動的に検証を実行します。エラーが検出されると、そのエラーはページの上部に表示されるメッセージに一覧表示されます。次の例では、メニューブロックのタイムアウト出力の接続がありません。制御スクリプトは、すべてのエラーが修正されるまで保存できません。

呼制御ブロックの説明

呼制御ブロックとそのパラメータについては、これ以降のセクションで説明します。

開始ブロック

開始ブロックは、コールフローの開始を表します。すべての呼制御スクリプトは、開始ブロックで始める必要があります。開始ブロックには、以下のパラメータがあります。

パラメータ	説明
タイプ	<p>コールフローのタイプとして、[エントリポイント (Entry Point)] または [キュー (Queue)] を選択します。</p> <p>[キュー (Queue)] を選択すると、[OK] をクリックした後に、開始ブロックのシンボルが次の図のように変化します。</p>

パラメータ	説明
Call Associated Data	<p>通話関連データ (CAD) 変数のリストをカンマで区切って指定することにより、これらの変数が、IVR によって収集されるかどうかに関係なく、その通話がエージェントデスクトップに配信されたときに確実に通話に関連付けられるようにします。これにより、ケース番号など、IVR で収集されない、エージェントにより編集可能なフィールドが有効になります。(これらは、企業に対してプロビジョニングされたエージェントデスクトップの設定でフィルタ処理される場合があることに留意してください)。</p> <p>CAD 変数の名前を選択または入力してから、[+]をクリックしてリストに追加します。他の各 CAD 変数に対してもこの手順を繰り返します。</p> <p>(注) コールフロー内の呼制御ブロックのいずれかに CAD 変数を作成すると、その変数は通話と一緒にエージェントデスクトップに配信されます。</p>
On IVR error go to	<p>IVR でエラーが発生した場合に、通話を割り振る接続先を指定します。デフォルトでは、これはエン트리ポイントまたはキューにプロビジョニングされたオーバーフロー番号ですが、ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選択することもできます。</p>
On Overflow go to	<p>ルーティング方法で指定されたキューでの最大待機時間設定を超えた場合に、通話を割り振る接続先を指定します。デフォルトでは、これはエン트리ポイントまたはキューにプロビジョニングされたオーバーフロー番号ですが、ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選択することもできます。</p>

パラメータ	説明
Maximum Calls	このパラメータは、On overflow to パラメータに対して選択されたプロビジョニング済みオーバーフロー番号以外の、エントリポイントまたはキューを選択した場合にのみ表示されます。ここに入力した値が、エントリポイントまたはキューに対してプロビジョニングされたキュー内の最大通話数より小さい場合は、キュー内の通話数がこの値に達すると、On Overflow go to パラメータで特定されたエントリポイントまたはキューに送信されます。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

再生ブロック

再生ブロックは、発信者への割り込み不可能なメッセージを再生します。また次のパラメータがあります。

パラメータ	説明
名前	再生ブロックの名前を入力するか、デフォルトの名前を使用します。
メディア	プロンプトとして再生する音声ファイルを選択します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

メニューブロック

メニューブロックは、割り込み可能なプロンプトを再生し、発信者が DTMF デジットまたはシンボルを入力し、入力したデジットまたはシンボルに対して構成されたブランチを取得します。メニューには 1 ～ 10 個のブランチを含めることができます。

メニューブロックには、次のパラメータと出力があります。

パラメータ	説明
名前	メニュー向けの名前を入力するか、デフォルト名をそのまま使用します。
メディア	プロンプトとして再生する音声ファイルを選択します。

パラメータ	説明
タイムアウト	プロンプト後に待機する秒数を指定します。タイムアウト前に発信者がデータを入力しない場合、通話は、制御スクリプトで構成されているタイムアウトパスを通ります。
Number of Branches	出力ブランチの数を選択します。
Branch <N>	各ブランチに対して、そのブランチに通話をつなげる必要のある DTMF デジットまたはシンボルを選択します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

出力	説明
Branch <N>	発信者が、一致する DTMF デジットまたはシンボルを入力した場合に実行されるパス。
タイムアウト	指定されたタイムアウトの前に、発信者がデータを入力しない場合のパス。
無効	発信者が、ブランチと一致しないDTMFデジットまたはシンボルを入力した場合のパス。

条件ブロック

条件ブロックには、AccountLevel equals Gold など条件を具体化する名前を付けます。パス条件が満たされているかどうかに応じて、通話は True または False のパスを通過します。

条件ブロックには、次のパラメータと出力があります。

パラメータ	説明
Operand 1	ドロップダウンリストから CAD 変数を選択します。

パラメータ	説明
条件 (Condition)	ドロップダウンリストから演算子を選択します。 < (より小さい) != (等しくない) > (より大きい) == (と等しい) >= (以上) <= (以下) 記載内容
Operand Type	オペランド2が既存のCAD変数であるか、または指定したリテラル値であるかを指定するオプションを選択します。
Operand 2	ドロップダウンリストから既存のCAD変数名を選択するか、[ユーザ指定 (User Specified)] ボタンをクリックし、リテラル値を入力します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。
出力	説明
True	条件が一致した場合に実行するパス。
いいえ (False)	条件が満たされていない場合に実行するパス。

カウンターブロック

[件数 (Counter)] ブロックは、このブロックに通話が到達した回数をカウントします。[件数 (Counter)] ブロックには、次のパラメータと出力があります。

パラメータ	説明
名前	件数の名前を入力します。
しきい値	代替パスを通る前に、通話がこのブロックを通過できる回数を入力します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

出力	説明
いいえ	しきい値に到達しなかった場合に実行するパス。
はい	しきい値に達した場合に実行するパス。

数字の収集ブロック

数字の収集ブロックは、割り込み可能なプロンプトを再生し、指定された長さの DTMF 文字列 (0 ~ 9 の数字) を発信者から収集します。



(注) # は、入力終了を表します。

数字の収集ブロックには、次のパラメータと出力があります。

パラメータ	説明
Call Associated Data	入力したデータを保存する、通話関連データ (CAD) 変数の名前を選択します。
メディア	プロンプトとして再生する音声ファイルを選択します。
タイムアウト	音声メッセージの再生が終了した後、または最後のキーが押された後に (いずれか遅い方)、ユーザがリクエストした文字列を入力するための追加秒数を指定します。タイムアウトに達すると、通話は制御スクリプトで設定されているタイムアウトパスを実行します。
Maximum Number of Digits	DTMF 文字列の最大長を指定します。
Minimum Number of Digits	DTMF 文字列の最小長を指定します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

出力	説明
OK	発信者が、受け入れ可能な DTMF 文字列を入力した場合に実行されるパスです。
タイムアウト	タイムアウトに達する前に、発信者が受け入れ可能なデータを入力しなかった場合のパス。
無効	発信者が、長すぎる、または短すぎる DTMF 文字列を入力した場合に実行されるパス。

変数設定ブロック

変数設定ブロックが変数を設定し、それにリテラル値を設定します。変数設定ブロックには、次のパラメータがあります。

パラメータ	説明
CAD Name	通話関連データ (CAD) 変数の名前を選択または入力します。
値	CAD 変数に設定する値を入力します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

変数取得ブロック

変数のフェッチブロックを使用すると、を使用して HTTP リクエストを外部ソースに送信できます。たとえば、このブロックを使用すると、（先行する数字の収集ブロックを介して）取得したアカウント番号に基づき、外部 HTTP URL から情報を取得できます。次に、取得した情報を通話に関連付けます。

変数のフェッチブロックには、以下のパラメータと出力があります。

パラメータ	説明
名前	変数のフェッチブロックの名前。これは必須です。
説明	ブロックの説明を入力します。これはオプションです。
REQUEST	
コネクタ	ドロップダウンリストから [コネクタ (Connector)] を選択します。このフィールドは、Control Hub の [統合 (Integrations)] で構成されているコネクタをフェッチします。 Control Hub でコネクタを構成するには、 「Cisco Webex Contact Center にコネクタを設定する」 のセクションを参照してください。
URL	変数を取得する URL を入力します。
リクエスト変数	リクエストを送信する CAD 変数のコンマ区切りのリストを指定します。 CAD 変数の名前を選択してから、[+] をクリックしてリストに追加します。他の各 CAD 変数に対してもこの手順を繰り返します。
レスポンス変数	外部ソースから返される CAD 変数のコンマ区切りのリストを指定します。 CAD 変数の名前を選択または入力してから、[+] をクリックしてリストに追加します。他の各 CAD 変数に対してもこの手順を繰り返します。
エラー	応答がないまたは、応答が有効でない場合のパス。

EP/キューブロック

EP/キューブロックは、通話の制御をキューまたはエントリポイントに転送し、次のパラメータを保持しますが、出力はされません。

パラメータ	説明
名前	ブロックの名前を入力するか、デフォルトの名前を許可します。
EP/Queue	ドロップダウンリストからエントリポイントまたはキューを選択します。 エントリポイントを選択した場合、 [OK] をクリックすると、呼制御ブロックの記号が、以下のように変化します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

カウンターリセットブロック

リセットカウンターブロックは、カウンターブロックの内部カウンターをリセットします。リセットカウンターブロックには、以下のパラメータがあります。

パラメータ	説明
カウンタ	リセットするカウンターの名前を選択します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

コールバックブロック

コールバックブロックは、企業に対して音声コールバック機能が有効になっている場合にのみ使用できます。

コールバックブロックは、エージェントが応対可能になるまで、キューに入れられたコールバックリクエストを、Web コールバックのエントリポイントに送信します。このブロックには、次のパラメータがありますが、出力はありません。

パラメータ	説明
名前	ブロックの名前を入力するか、デフォルトの名前を許可します。
Outdial EP	ドロップダウンリストから Web コールバックのアウトダイヤルエントリポイントを選択します。

パラメータ	説明
Callback Number	通話によって送信されたANIまたは通話フロー内の[数字を収集 (Collect Digits)]ブロックで収集された番号など、コールバック番号を含むCAD変数を選択します。選択されていない場合は、発信者のANIが使用されます。
WCB CAD	必要に応じて、コールバックリクエストと一緒に受け渡しの通話に含まれる別のCAD値を選択できます。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

キューコールブロック

キューの通話ブロックによって、その通話がキューに置かれます。このブロックは、キュースクリプト内でのみ使用でき、次のパラメータはありますが、出力はありません。

パラメータ	説明
名前	ブロックの名前を入力するか、デフォルトの名前を許可します。
キュー内の音楽	ドロップダウンリストから、メディアファイルを選択します。
説明	オプションで、ブロックの説明を入力します。

コール終了ブロック

終了ブロックは通話を終了します。このブロックにはパラメータも出力もありません。

呼制御ページスクリプトのコピーまたは修正

[制御スクリプト (Control Scripts)] ページの [新規 (New)] ボタンを選択した時に使用可能な通話フロービルダーインターフェイスを使用して作成された制御スクリプトをコピーまたは変更できます。カスタム制御スクリプトは、プロフェッショナルサービスのみが変更できます。その後、[カスタム制御スクリプトのアップロード \(149ページ\)](#) の説明に従って更新する必要があります。

呼制御スクリプトをコピーまたは変更するには、次のようにします。

手順

- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[制御スクリプト (Control Scripts)] ボタンをクリックします。
- このページには、制御スクリプトと作成日、最終更新日が表示された関連付けられている画像ファイルおよびソースカスタムまたは通話フロービルダーのリストが表示されます。制御スクリプトはコピーまたは変更できます。
- ステップ 2** 一覧表示された制御スクリプトの左側にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] または [編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 3** 設定情報を修正します。使用可能な設定および呼制御ブロックの追加、削除、および設定方法の詳細に関しては、「[呼制御スクリプトの作成 \(139 ページ\)](#)」および「[呼制御ブロックの説明 \(140 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。検証は、システムによって自動的に実行されます。
- エラーが検出されると、そのエラーはページの上部に表示されるメッセージに一覧表示されます。スクリプトを保存する前に、エラーを修正する必要があります。
- ステップ 5** ルーティング方法に割り当てられている制御スクリプトを変更する場合は、次のようにルーティング方法に再割り当てする必要があります。
- メニューバーで [通話ルーティング (Call Routing)] ボタンをクリックして、制御スクリプトが以前割り当てられていたルーティング方法を選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
 - ページの [呼制御 (Call Control)] セクションのドロップダウンリストから制御スクリプトを再選択し、必要に応じてパラメータを編集し、[適用 (Apply)] をクリックします。
 - [更新 (Update)] をクリックして、変更をルーティング方法に保存します。

カスタム制御スクリプトのアップロード

カスタム制御スクリプトは、プロフェッショナルサービスによって作成され、ルーティング方法に割り当てる前に管理ポータルにアップロードする必要があります。カスタム制御スクリプトを変更した場合は、変更を有効にするために、そのスクリプトをポータルに再アップロードする必要があります。

カスタム制御スクリプトをアップロードするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [制御スクリプト (Control Scripts)] ボタンをクリックします。

このページには、スクリプトと関連付けられている画像ファイルのリストが表示されます。

ステップ 2 [アップロード (Upload)]をクリックします。[制御スクリプトのアップロード (Upload Control Script)]ページが表示されます。

ステップ 3 名前を入力し、必要に応じてデータフィールドにスクリプトの説明を入力します。

ステップ 4 [制御スクリプトファイル (Control Script File)]フィールドの右側にある [参照 (Browse)] ボタンをクリックし、表示されるダイアログボックスでシステム内のスクリプトファイルに移動し、[開く (Open)]をクリックします。

ダイアログボックスが閉じると、[ファイル (File)]フィールドにはアップロードしたファイルのパスとファイル名が表示されます。[制御スクリプト名 (Control Script Name)]フィールドに別のファイル名を入力した場合、そのファイル名はアップロードしたファイルの名前によって上書きされます。必要に応じて、[制御スクリプト名 (Control Script Name)]フィールドのテキストを変更することができます。

ステップ 5 必要に応じて、[制御スクリプト画像 (Control Script Image)]フィールドの右側にある [参照 (Browse)] ボタンをクリックして表示されるダイアログボックスで、システム内の画像ファイルに移動し、[開く (Open)]をクリックし、関連付けられている制御スクリプト画像ファイルをアップロードします。GIF および JPEG ファイル形式のみがサポートされています。

ステップ 6 [保存 (Save)]をクリックします。スクリプトがアップロードされ、制御スクリプトリストに選択肢が表示されます (「[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て \(174 ページ\)](#)」を参照)。

(注) カスタム制御スクリプトをコピーするには、前述のようにアップロードしますが、[制御スクリプト名 (Control Script Name)]フィールドには別の名前を入力します。制御スクリプトがアップロードされ、新しい名前で作成されます。

カスタム制御スクリプトの更新

カスタム制御スクリプトを更新するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)]モジュールを開き、メニューバーで [制御スクリプト (Control Scripts)] ボタンをクリックします。

ステップ 2 変更されたカスタム制御スクリプトの左側にある省略記号アイコンをクリックして、[編集 (Edit)] を選択します。[制御スクリプトの編集 (Edit Control Script)] ページが表示されます。

ステップ 3 必要に応じて、[名前 (Name)]フィールドを変更せずに、新しい説明を入力します。

ステップ 4 [制御スクリプトファイル (Control Script File)]フィールドの参照ボタンをクリックし表示されるダイアログボックスで、システム内の制御スクリプトファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックします。

ステップ 5 必要に応じて、[制御スクリプト画像 (Control Script Image)]フィールドの [参照 (Browse)] ボタンをクリックして表示されるダイアログボックスで、システム内の画像ファイルに移動

し、**[開く (Open)]** をクリックし、関連付けられている制御スクリプト画像ファイルをアップロードします。GIF および JPEG ファイル形式のみがサポートされています。

ステップ 6 **[保存 (Save)]** をクリックして変更を保存します。

ステップ 7 メニューバーで **[通話ルーティング (Call Routing)]** ボタンをクリックして、制御スクリプトが以前割り当てられていたルーティング方法を選択し、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

ステップ 8 ページの **[呼制御 (Call Control)]** セクションにあるドロップダウンリストから制御スクリプトを再選択し、必要に応じてパラメータを編集し、**[適用 (Apply)]** をクリックします。

ステップ 9 **[更新 (Update)]** をクリックして、変更をルーティング方法に保存します。

カスタム制御スクリプトイメージファイルのアップロードおよび更新

制御スクリプトに関連付けられている画像ファイルは、**[制御スクリプト (Control Scripts)]** ページで表示するか、または、**[ルーティング方法の作成 (Create Routing Strategy)]** または **[ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)]** ページの **[呼制御 (Call Control)]** セクションの画像リンクをクリックすると、制御スクリプトに関連付けられている画像ファイルを表示できます（「**[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て (174 ページ)]**」を参照）。GIF および JPEG ファイル形式のみがサポートされています。

[制御スクリプト (Control Scripts)] ページの **[新規 (New)]** ボタンから使用できる、通話フロービルダーインターフェイスを使用して制御スクリプトを作成または変更すると、制御スクリプトの保存時に、関連付けられている画像ファイルが、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** モジュールで使用できるようになります。ただし、プロフェッショナルサービスで作成したカスタム制御スクリプトに関連付けられている画像ファイルは手動でアップロードまたは更新する必要があります。

カスタム制御スクリプトに関連付けられている画像ファイルをアップロードまたは更新するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** モジュールを開き、メニューバーで **[制御スクリプト (Control Scripts)]** ボタンをクリックします。

ページには、アップロードしたスクリプトと関連付けられている画像ファイルのリストが表示されます。

ステップ 2 関連付けられている画像ファイルを表示、アップロード、または更新するカスタム制御スクリプトに対応する画像列の **[画像 (Image)]** ボタンをクリックします。

ステップ 3 次のいずれかを実行します。

- **[通話フロー画像 (Call Flow Image)]** ダイアログボックスで参照ボタンをクリックし、表示されるダイアログボックスで、システム内の画像ファイルに移動して、**[開く (Open)]** をクリックします。

または

- 画像ファイルが保存されているディレクトリをシステム上で開き、そのファイルを [通話フロー画像 (Call Flow Image)] ダイアログボックスの指定エリアにドラッグアンドドロップします。

ステップ 4 [通話フロー画像 (Call Flow Image)] ダイアログボックスで **[保存 (Save)]** をクリックして、画像をアップロードします。

制御スクリプトへの参照の表示およびエクスポート

指定した制御スクリプトを参照する各ルーティング方法の名前および関連付けられているエン트리 ポイントまたはキューの名前が表示されているリストを閲覧またはエクスポートできます。グローバルルーティング方法の場合、このリストには、エン트리 ポイントまたはキューの名前の代わりに 0 が表示されます。

制御スクリプトの参照を表示またはエクスポートするには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [制御スクリプト (Control Scripts)] ボタンをクリックします。

このページには、制御スクリプトと関連付けられている画像ファイルのリストが表示されます。

ステップ 2 リストされた制御スクリプトの左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[Excel]** または **[CSV]** を選択します。

ステップ 3 表示されるダイアログボックスで、ファイルを開くか、保存するかを指定します。

リソースファイルのアップロードと更新

リソースを表示するには、管理ポータルの左側にあるナビゲーションパネルから [ルーティング方法 (Routing Strategy)] をクリックします。

音声ファイルまたは定義済みの電子メールを表示できます。

リソースファイルのアップロード

システムが現在使用しているリソースは更新しないことを強く推奨します。

リソースファイルを更新するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[リソース (Resources)] ボタンをクリックし、アップロードされたリソースのリストを表示します。
- ステップ 2 更新するリソースの左にある省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 3 表示されるページで、参照ボタンをクリックします。
- ステップ 4 表示されるダイアログボックスで、システム内のファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックします。
- ステップ 5 ダイアログボックスを閉じたら、[ファイル (File)] フィールドに、アップロードされたファイルのパスとファイル名が表示され、[リソース名 (Resource Name)] フィールドには、ファイル名が表示されます。
- ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックすると、元のリソースに変更が上書きされます。

.wav ファイルの再生またはダウンロード

管理ポータルにアップロードされた .wav ファイルを再生またはダウンロードするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[リソース (Resources)] ボタンをクリックし、アップロードされたリソースのリストを表示します。
- ステップ 2 ファイル名の左にある省略記号ボタンをクリックし、[再生 (Play)] を選択します。
- ステップ 3 表示されるダイアログボックス内で、ファイルを開くか保存します。[開く (Open)] をクリックすると、コンピュータにインストールされているメディアプレイヤーが開き、ファイルが再生されます。互換性のあるメディアプレイヤーがインストールされていない場合は、ダイアログボックスが開き、プレイヤーをダウンロードするようにプロンプトが表示されます。

リソースファイルの更新

コピー機能を有効にすると、プロンプトとその他のリソースファイルのバックアップコピーを作成できます。コピーできる拡張子は .wav のファイルのみです。

リソースファイルをコピーするには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [リソース (Resources)] ボタンをクリックすると、アップロードされたリソースのリストが表示されます。
 - ステップ2 コピーするリソースの左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、[コピー (Copy)] を選択します。
 - ステップ3 新しいページが表示されたら、コピーされたファイルに名前を入力するか、デフォルトの名前 (元の名前の前に Copy_ が付加された名前) をそのまま使用し、[保存 (Save)] をクリックしてコピーを管理ポータルにアップロードします。
-

リソースファイルのコピー

コピー機能を有効にすると、プロンプトとその他のリソースファイルのバックアップコピーを作成できます。コピーできるのは、拡張子が .wav のファイルのみです。

リソースファイルをコピーするには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [リソース (Resources)] ボタンをクリックすると、アップロードされたリソースのリストが表示されます。
 - ステップ2 コピーするリソースの左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、[コピー (Copy)] を選択します。
 - ステップ3 ページが表示されたら、コピーされたファイルに名前を入力するか、デフォルトの名前 (元の名前の前に Copy_ が付加された名前) をそのまま使用し、[保存 (Save)] をクリックしてコピーを管理ポータルにアップロードします。
-

メディアファイルへの参照のエクスポート

指定のメディアファイルを参照する各ルーティング方法の名前と関連付けられたエントリポイントとキューの名前が記載されたリストを表示できます。グローバルルーティング方法の場合、このリストには、エントリポイントまたはキューの名前の代わりに 0 が表示されます。

メディアファイルの参照を表示またはエクスポートするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[リソース (Resources)] ボタンをクリックすると、アップロードされたリソースファイルのリストが表示されます。
- ステップ 2 リストされた .wav ファイルの左側にある省略記号ボタンをクリックし、[Excel] または [CSV] を選択します。
- ステップ 3 表示されるダイアログボックスで、ファイルを開くか、保存するかを指定します。

事前定義済み Email テンプレートの作成

エージェントがお客様とのやり取りに使用できる電子メールテンプレートを事前に定義できます。組織は一度に電子メール用に事前定義されたテンプレートを 1 つ作成することができます。

[事前定義済み電子メール (Predefined Emails)] ページのテンプレートの横にあるボタンをクリックすると、テンプレートを編集または削除できます。



- (注) 事前定義済み電子メールテンプレートをクイック返信電子メールに使用することはできません。

テンプレートを作成するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 左側のパネルにある [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールをクリックします。ルーティング方法のリストが表示されます。
- ステップ 2 [リソース (Resources)] メニューに移動し、[事前定義済み電子メール (Predefined Emails)] をクリックします。
[事前定義済み電子メール (Predefined Emails)] ページが表示されます。
- ステップ 3 [New] をクリックします。
[新規定義済み電子メール (New Predefined Email)] ダイアログボックスが表示されます。

- (注) 組織に定義済みの電子メールテンプレートが既に設定されている場合、[新規 (New)] ボタンは無効になります。

- ステップ 4 [新規定義済み電子メール (New Predefined Email)] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a) 電子メールテンプレートの名前を入力します。
 - b) テンプレートのステータスを設定します。

エージェントとお客様間のすべての電子メールでのやりとりに対してデフォルトのテンプレートとして使用する場合は、ステータスを **[アクティブ (Active)]** に設定します。

ドラフトとして保存する場合は、ステータスを **[非アクティブ (Not Active)]** に設定します。あとで、ステータスを **[アクティブ (Active)]** に変更すると、再度使用できます。

- c) 電子メール本文を入力します。電子メール本文の下書きには、書式設定ツールを使用できます。
- d) (オプション) 電子メール本文にマクロを追加します。

マクロを使用すると、電子メールに **[お客様名 (Customer Name)]** または **[エージェント名 (Agent Name)]** の変数を追加できます。選択した変数タイプのデフォルト値を設定できます。要件に従って、テンプレートでマクロを何回も使用できます。

マクロ変数を追加するには、変数の必要な場所にカーソルを置きます。追加するマクロのタイプを選択し、**[テキストエディタに挿入 (Insert to Text Editor)]** ボタンをクリックします。

マクロのデフォルト値を設定するには、マクロをテキストエディタに挿入する前にデフォルト値を **[デフォルト値 (Default Value)]** フィールドに入力します。

- e) **[保存 (Save)]** をクリックして、電子メールテンプレートを保存します。保存後、**[事前定義済み電子メール (Predefined Emails)]** ページで電子メールテンプレートを表示できます。

事前定義済みチャット応答の作成

エージェントがお客様とのコミュニケーションに使用する一連のチャット応答を定義できます。特定のキューまたはすべてのキューに対するチャット応答を構成できます。現在、以下6つの言語がサポートされています。

- 英語(米国)
- 日本語
- イタリア語
- フランス語
- ドイツ語
- スペイン語

キューや言語ごとに 50 の応答を構成できるので、キューごとに合計 300 の応答を構成できます。エージェントは、ローカルブラウザの言語設定に基づいてキューで応答を見ることができます。そのため、エージェントは一度に 50 の応答のみ見ることができます。

手順

- ステップ 1 左側のパネルにある [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールをクリックします。
- ステップ 2 [リソース (Resources)] > [事前定義済みチャット応答 (Predefined Chat Responses)] の順に選択します。
[事前定義済みチャット応答 (Predefined Chat Responses)] ページが表示されます。
- ステップ 3 [+新規 (+ New)] をクリックします。
[事前定義済みチャット応答の作成 (Create Predefined Chat Responses)] ページが表示されます。
- ステップ 4 以下の詳細情報を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
応答名	事前定義済みのチャット応答の名前。最大 40 文字まで入力できます。
ステータス	事前定義済みのチャット応答のステータス。ステータスを非アクティブ化すると、エージェントデスクトップのエージェントに対して非表示になります。
言語	ドロップダウンの事前定義済みチャット応答の言語を選択します。 チャット応答の言語は編集できません。
キュー	チャット応答を定義するキューを選択します。ドロップダウンから [すべて (All)] を選択すると組織内のすべてのキューのすべてのエージェントがそのチャット応答を使用できます。 ただし、キューが 50 のメッセージキャパシティに達した場合、システムは制限に達したキュー名が書かれたエラーメッセージを表示します。システムは制限に達したキューを無効化するので、ユーザはそれを選ぶことができなくなります。
コンテンツ	チャット応答のテキストを入力します。150 文字まで入力できます。

ルーティング方法の表示、作成、修正、削除

各エントリポイントとキューに対して、すべての時間間隔を網羅する一連のデフォルトルーティング方法を作成する必要があります。また、任意の時間間隔に対してデフォルトの方法以外の別の方法をスケジュールすることもできます。たとえば、キュー 1 には **BusyHourStrategy** という通常日シフト、**OffHoursStrategy** という営業時間外を設定できます。

通常の日次のスケジュールには、デフォルトの方法としてフラグを付けます。休日スケジュールなどのデフォルト以外の方法は、デフォルトの方法と重複する時間間隔で作成できます。方法がデフォルトとして指定されていない場合、デフォルトの方法が上書きされ、デフォルトのスケジュールの例外として使用されます。つまりこれは、デフォルトとしてフラグされていない方法をシステムが最初にチェックすることを意味し、フラグされていない方法が存在しない場合はデフォルトの方法が使用されます。

デフォルトの方法が現在の方法（つまり、現在実行されている方法）である場合、システムはデフォルト以外の方法を3分ごとにチェックし、デフォルト以外の方法が見つかった場合は、それが現在の方法になります。

時間間隔に対して方法が指定されておらず、その時間間隔にデフォルトの方法がない場合、期限切れとなってもシステムが使用した最後の方法を引き続き使用することができます。この場合、システムは1分ごとに有効な方法を確認し、見つければすぐにその方法を現在の方法に切り替えます。

エントリポイントまたはキューのルーティング方法の表示

エントリポイントまたはキューのすべてのルーティング方法を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] リンクをクリックします。

すべてのルーティング方法のリストが表示された [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンリストからエントリポイントまたはキューを選択すると、そのエントリポイントまたはキューのルーティング方法が表示されます。リストビューの上部に表示されるセクションには、選択したエントリポイントまたはキューで使用可能なすべてのルーティング方法を一覧にしたテーブルが表示されます。方法の詳細を表示するには、ルーティング方法の左側にあるボタンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。

ページの下部に表示されるセクションには、ルーティング方法マッピング詳細の表が表示されます。

- エントリポイントの場合、この表では選択したエントリポイントに対して定義されたアクティブなルーティング方法に基づいて、接続先のキューとエントリポイントが一覧表示されます。
- キューの場合、この表では選択したキューに対して定義されたアクティブなルーティング方法に基づいて、通話、チャットまたは電子メールが配信されたチームが一覧表示されま
す。マッピング詳細は、別のエントリポイントまたはキューに通話をリダイレクトするだ
けのキュールーティング方法では表示されません。

(注) マッピング詳細の表に表示されるエンティティは、アクセス権に基づいていま
す。たとえば、販売キューへの通話がチーム A とチーム B に配布されていて、
チーム A にのみアクセス権が与えられている場合、マッピングテーブルには、販
売キューに着信する通話の接続先としてチーム A だけが表示されます。

次に、[リストビュー (List View)] ページの各列について説明します。表の最後にある並べ替
えボタンを使用して、方法を時系列的に並べ替えることができます。

列	説明
名前	方法作成時に、方法に割り当てられた名前。方法の作成後は、この名前を 変更できません。
ID	方法の識別番号。この番号は、システムによって自動的に割り当てられま す。
ステータス	<p>方法のステータスを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 現在 (赤で表示) : 現在実行中の方法のスナップショットです。現在の 方法をコピーすることはできませんが、実行時間や日付に影響しな い設定は変更できます。方法を変更しても、方法の定期的なスケジュー ルバージョンには影響しません。 重要 現在の方法を削除することはできますが、同じ時間間隔に別 の方法を作成する前にその方法を削除しないでください。別 の方法を作成する前に、現在の方法を削除すると、指定した 時刻と日付が期限切れになっても、システム最後に使用 した方法が、デフォルトの方法となります。この問題が発生 した場合は、現在の期間の新しい方法を作成するか、デフォ ルトの方法をコピーして、時刻設定を修正します。 • アクティブ : 指定開始日の指定開始時刻に方法が有効になることを示 します。これはデフォルトステータスです。 • 非アクティブ : 指定開始日時に関係なく、方法は有効化されません。 このステータスの場合、今後の使用目的、または下書きとして方法を 保存し、後で作業ができるようにします。

列	説明
デフォルト	方法がデフォルトであるかどうかを示します。デフォルトとしてフラグされていない方法は、デフォルトの方法より優先され、デフォルトスケジュールの例外として使用されます。
Chat テンプレート	ルーティング方法に使用する Chat テンプレートを示します。
繰り返し	方法を繰り返すようスケジュールするか、特定の曜日のみ繰り返すかをスケジュールするよう指定します。
開始日	方法が開始するようにスケジュールされている日付。
開始時刻	指定された日付範囲内の特定の曜日に方法が開始するようにスケジュールされた 24 時間形式の時刻。
終了時刻	指定された日付範囲内の特定の曜日に方法が終了するようにスケジュールされた 24 時間形式の時刻。
終了日	方法の終了予定日。

現在のルーティング方法の表示

複数のエントリポイントまたはキューに対して現在展開されているルーティング方法の一覧を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールをクリックし、メニューバーで **[現在のルーティング方法 (Current Routing Strategies)]** を選択します。
- ステップ 2** 左側の [フィルタ処理 (Filter)] パネルで、**[エントリポイント (Entry Point)]** または **[キュー (Queue)]** を選択します。
- ステップ 3** 次のフィールドで、**[すべて (All)]** を選択し、すべてのエントリポイントまたはキューに対する現在の方法を表示し、**[適用 (Apply)]** をクリックします。

選択したエントリポイントまたはキューに対する現在のルーティング方法に関する詳細が、表に一覧されます。また、追加の [制御スクリプト (Control Script)] 列には、一覧されているエントリポイントまたはキューに関連付けられている呼制御スクリプトの名前が表示されます。

ルーティング方法における時間値の理解

企業で複数タイムゾーン機能が有効になっている場合は、タイムゾーンを使用してエントリポイントとキューをプロビジョニングできます。この場合、ルーティング方法の時間の値は、エントリポイントまたはキューにプロビジョニングされたタイムゾーンに基づいています。タイムゾーンが指定されていない場合は、企業向けにプロビジョニングされたタイムゾーン（通常は本社）を使用します。

エントリポイントまたはキューがタイムゾーンでプロビジョニングされている場合、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページの右上にある [名前 (Name)] ボタンをクリックすると表示されるドロップダウンリストの企業時間の下にタイムゾーンが表示されます。

複数タイムゾーン機能が企業に対して有効になっていない場合、ルーティング方法における時間の値は、企業に対してプロビジョニングされたタイムゾーンに基づきます。

タイムゾーンにサマータイムが設定されている場合は、サマータイムが変更されたときに時刻が自動的に調整されます。

優先タイムゾーンでは、次のようにルーティング方法を表示できます。

手順

- ステップ 1** ポータルのランディングページの右上隅にある歯車アイコンをクリックすると、3 つまたは 4 つのタブがある設定パネルが表示されます。
- ステップ 2** 歯車アイコンが表示されているタブをクリックし、[タイムゾーン (Time Zone)] にある [タイムゾーン (Time Zone)] ドロップダウンリストでタイムゾーンを選択し、[適用 (Apply)] をクリックします。

ルーティング方法の作成

Webex Contact Center ポータルを使用すると、新しいルーティング方法を作成できます。既存の方法を編集し、要件に従ってパラメータを変更することで、新しい方法を作成することもできます。

新しい方法を作成する前に、次の点に注意してください。

- 各時間間隔で常にアクティブな方法を作成します。アクティブ方法が時間間隔に指定されていない場合、デフォルトが使用されます。デフォルトの方法が存在しない場合、期限切れであってもシステムが使用した最後の方法が、現在の方法として引き続き使用される場合があります。
- 新しい方法を簡単に作成するには、既存の方法を編集し、関連付けるエントリポイントまたはキューを選択します。次に、適切な設定を変更します。必要に応じて、選択したエントリポイントまたはキューに存在する同じ名前の別のルーティング方法名を含めます。

- チャットまたは電子メールエン트리ポイントごとに1つのルーティング方法のみ設定できます。



(注) チャットまたは電子メールエン트리ポイントのグローバルルーティング方法は使用できません。

- スケジュールされた日付または時刻が既存のアクティブな方法と競合する場合、システムはアクティブな方法を保存できません。

ルーティング方法を作成するには、次のようにします。

手順

ステップ 1 Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] リンクをクリックします。

ステップ 2 ルーティング方法を作成するには、次のようにします。

- [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページが表示されたら、[エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)] ドロップダウンリストから選択肢を選択します。
- グローバルルーティング方法を作成するには、メニューバーで[ルーティング (Routing)] ボタン > [グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategies)] > [エン트리ポイント (Entry Point)] ボタンまたは[キュー (Queue)] ボタン ボタンの順に選択します。

ステップ 3 リストビューから次のいずれかの操作を実行します。

- [新規方法 (New Strategy)] ボタンをクリックします。
 - (注)
 - チャットルーティング方法を作成する前に、Chat テンプレートを作成します。詳細に関しては、「[Chat テンプレートの作成](#)」を参照してください。
 - Chat テンプレートまたは電子メールエン트리ポイントまたはキューに対して、複数のルーティング方法を作成することはできません。

- OR -

- [アクティブ (Active)] 状態の既存のテレフォニー方法のみコピーできます。コピーするには、エントリメニュー > [コピー (Copy)] の順に選択します。

ステップ 4 次の表の説明に従って設定を入力または変更し、[保存 (Save)] をクリックします。

(注) テレフォニーまたはソーシャルチャンネルに対して複数の方法を作成できます。

- [表 1: ルーティング方法に適用可能な一般的な設定について説明](#)

- [表 2: テレフォニー エントリ ポイント エントリ ポイントのルーティング方法に適用可能な設定について説明](#)
- [表 3: テレフォニーキューのルーティング方法で適用可能な設定に関する説明](#) :
- [表 4: 電子メールエントリポイントとキューのルーティング方法に適用可能な設定について説明](#)
- [表 5: チャットのルーティング方法に適用可能な設定について説明](#)

表 1: ルーティング方法に適用可能な一般的な設定について説明

設定	説明
全般設定	
名前	US Holiday や Weekends などの方法名を入力します。方法の保存後は、このフィールドを編集できません。
Enterprise Name	テナント名が表示されます。
ステータス	<p>[開始日 (Start Date)] フィールドで指定した開始日に、方法を有効化する場合は、[アクティブ (Active)] を選択します。</p> <p>今後使用するため、または後で作業を続けるために下書きとして方法を保存するには、[非アクティブ (Not Active)] を選択します。</p> <p>各エントリポイントまたはキューに構成できるルーティング方法は1つのみであるため、チャット、電子メールルーティング方法のステータスは常にアクティブとなります。</p>
コール分配 (キューにのみ適用可能)	

設定	説明
グループの追加	<p>これがインバウンドキュールーティング方法の場合、この方法に関連付ける必要があるチームを指定し、そのチームをグループに編成します。詳細については、コール分配設定の指定（177ページ）を参照してください。また、以下の手順を実行します。（「グループへのチームとスキルリラクゼーション設定の割り当て（179ページ）」を参照）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ルーティングタイプが[負荷分散（Load Balance）]の場合、グループ1の各チームに割合とキャパシティが分散されます。グループはたくさん追加できますが、追加したグループのチームに割合とキャパシティを分散することはできません。 ルーティングタイプが[優先順位（Priority）]の場合、優先順位を割り当てます。特定の優先順位が方法内の1つのチームにのみ割り当てられます（たとえば、1の優先順位を割り当てられるチームは1つのみです）。 ルーティングタイプがスキルベースの場合は、必要に応じてスキルリラクゼーションの設定を指定します。 <p>これがアウトダイヤルキューのルーティング方法である場合は、[コール分配（Call Distribution）]セクションでチームを指定する必要があります。指定されたチームはプレースホルダでしかないため、使用されません。また、アウトダイヤルキュールーティング方法のグループを1つだけ作成するようにしてください。</p>

表 2: テレフォニー エントリ ポイント エントリ ポイントのルーティング方法に適用可能な設定について説明

設定	説明
エントリ ポイント	このフィールドには、方法を作成するエントリポイントが表示されます。このルーティング方法に関連付けられているエントリポイントまたはキューを選択します。
キュー	このフィールドには、方法を作成するキューが表示されます。このルーティング方法に関連付けられているエントリポイントまたはキューを選択します。
時刻設定	
開始日 終了日	それぞれのフィールドをクリックし、カレンダーコントロールを使用して、開始日（方法が有効になる日付）と終了日（方法の期限が切れる日）を指定します。
開始時刻 終了時刻	方法を開始および終了する時刻を、24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
Day of Week（曜日）	方法を毎日スケジューリングする場合は、ドロップダウンリストから、 [全曜日（AllDays）] を、月曜日から金曜日のみ方法をスケジュールする場合は [平日（Weekdays）] を選択します。 または 方法のスケジュールを設定する日を表す各アイコンを選択します。

設定	説明
詳細設定	
保留音 (Music On Hold)	入電時の通話またはキューでの待機中に再生する音声 (.wav) ファイルの名前を選択します。これは、電子メールやチャットのルーティング方法には適用されません。
キューでの最大保持時間	<p>標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法である場合は、キューに入った通話を、キューにプロビジョニングされるオーバーフロー接続先番号に配分するまでの時間を秒単位で入力します。Cisco では、これを 1800 (30 分) または ビジー時間内の平均待機時間の 3 倍に設定することを推奨しています。</p> <p>これが電子メールルーティング方法である場合は、これを高い値に設定してオーバーフローを回避します。</p> <p>デフォルトでは、このフィールドはキュー用にプロビジョニングされた値に設定されます。</p> <p>重要 ルーティング方法の [コール分配 (Call Distribution)] セクションですべてのグループに指定されている累積合計キュー時間は、ここで指定した値よりも大きくすることはできません。詳細については、「コール分配設定の指定 (177 ページ)」を参照してください。</p>
チーム内リトライ回数	<p>これが標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法の場合は、通話が次に対応可能なチームにルーティングされる前に通話を送信する最大試行回数を指定します。そのチームに再度通話を送信する試行は最大回数以上行われません。</p> <p>例外：</p> <ul style="list-style-type: none"> この設定は、スキルベースのルーティング方法には適用されません。スキルベースのルーティングでは、通話が最後のグループにある場合に、該当するエージェントが見つからないと、通話がオーバーフローします。通話が他の任意のグループ内にあり、応答しないエージェントに送信された場合、システムはこの設定とは関係なく、別の対応可能なエージェントに何度でも試行し続けます。 割合配分を使用する負荷分散方法では、1 番目のチームが通話に応答できない場合でも、2 番目のチームには割り振られません。代わりにシステムは、方法に指定された回数だけ、1 番目のチームの DN を再試行し、通話をオーバーフローします。
デフォルトルーティング方法としてフラグ または デフォルトルーティング方法として更新	<p>この設定は、新規方法を作成するか既存方法をコピーする時のみに使用できます。</p> <p>このエントリポイントまたはキューの指定時間間隔のデフォルトルーティングにする場合は、[はい (Yes)] に設定します。</p> <p>休日などデフォルトスケジュールに例外を作成する場合は、[いいえ (No)] に設定します。デフォルトとしてフラグされていない方法は、デフォルトの方法より優先されます。つまり、システムは最初にデフォルトとしてフラグされていない方法を確認し、非デフォルト方法が既存しない場合は、デフォルト方法を使用します。</p>
コール制御	

設定	説明
制御スクリプト	<p>ドロップダウンリストから、[呼制御スクリプト (Call Control Script)] を選択します。すべての方法には、通話の処理方法を定義した制御スクリプトを関連付ける必要があります。必要に応じて、表示されたフィールドでスクリプトのデフォルトパラメータを変更します。詳細については、呼制御スクリプトとパラメータの割り当て (174ページ) を参照してください。</p> <p>注意 既存の方法を編集している際に、別の呼制御スクリプトを選択すると、通話の処理方法が大幅に変更される場合があります。スクリプトまたはスクリプトパラメータを変更する前に、何をするかを明確にしておくことが重要です。</p> <p>これがスキルベースのルーティングに関するエン트리ポイントの場合は、着信通話へのスキル要件の割り当て (176ページ) で説明しているスキル要件を割り当てます。</p>
コール分配	
ビジネスメトリック & キューエスカレーション (クロス ACD エントリーポイントのみに適用可能)	このルーティング方法がクロス ACD エントリーポイント向けの場合、エン트리ポイントが処理するキューを1つ以上のグループに編成し、 コール分配設定の指定 (177ページ) で説明されているコールルーティングアルゴリズムと適切なパラメータを指定します。

表 3: テレフォニーキューのルーティング方法で適用可能な設定に関する説明:

設定	説明
キュー	このルーティング方法に関連付けるキューを選択します。

設定	説明
ルーティングタイプ (Routing Type)	

設定	説明
	<p>このオプションは、プロキシキューには使用できません。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 最も長い時間対応可能なエージェント：通話は、[コール分配 (Call Distribution)] セクションの方法に割り当てられたすべてのチーム内で最も長い時間対応可能なエージェントにルーティングされます。 • 負荷分散：通話は、[モード (Mode)] フィールドと [タイプ] フィールドおよび [コール分配 (Call Distribution)] セクションで指定された設定の負荷分散条件に基づいてエージェントにルーティングされます。 <ul style="list-style-type: none"> • モード：[ルーティングタイプ (Routing Type)] フィールドで [負荷分散 (Load Balance)] を指定した場合、次のいずれかの値を選択し、通話負荷の処理方法を指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • 割合：[コール分配 (Call Distribution)] セクションのチームに指定した割合配分に基づいて選択したチームに通話をルーティングします。割合配分は、グループ 1 に選択されているすべてのチームで 100 と等しくなる必要があります。詳細については、コール分配設定の指定 (177 ページ) を参照してください。 • 回数：[コール分配 (Call Distribution)] セクションの各チームに指定した値に基づいて選択したチームに通話をルーティングします。この値はそのチームの通話キャパシティを反映しています。指定された数の通話が特定のチームに送信された後は、そのチームにはこれ以上通話は送信されません。つまりこの方法では、特定のチームに送信できる通話総数の上限を指定できます。これにより、特定の目標を超えないように契約上の義務を満たすことができます。 • タイプ：[ルーティングタイプ (Routing Type)] で [負荷分散 (Load Balance)] を指定した場合、[タイプ] フィールドで次の値のいずれかの値を指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • ダイナミック：動的にルーティングされた通話は、1 つの仮想キューになります。発信者は、現在の通話条件に基づいて、負荷分散方法で指定したチームに入電した時点ですぐに通話を割り当てるのではなく、関連するすべてのチーム内で最も長く対応可能なエージェントをキューに入れます。 • 静的：通話は、着信時に事前定義されたパーセンテージまたは数値割り当てに基づいて特定のチームにルーティングされます。静的ルーティングでは、[コール分配 (Call Distribution)] セクションのチームに指定した通話回数（通話の割合または通話数のいずれか）に基づいて通話が割り当てられます。ダイナミックルーティングでは、通話はその日の集計に基づいたチーム間の現在の通話割り当てに基づいてチームに割り当てられます。 • 優先順位ベース：通話は、[コール分配 (Call Distribution)] セクションで設定した優先順位スキームに基づいてエージェントチームにルーティングされます。 • スキルベース：通話は、このキューに通話を送信するエントリポイント用のルーティング方法の [コール分配 (Call Distribution)] セクションで指定したスキル要件に基づいてエージェントにルーティングされます。スキルベースのルーティングタイプは、企業がオプションのスキルベースのルーティング機能でプロビジョニングされている場合にのみ使用できます。

設定	説明
	<p>ルーティングタイプとしてスキルベースを選択すると、次の2つの追加設定が表示され、必要なスキルセットを備えた数名のエージェントが対応可能な場合に、通話をルーティングする方法を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 最も長い時間対応可能なエージェント：通話は、最も長い時間対応可能なエージェントにルーティングされます。 • 対応可能で最適なエージェント：この設定を選択すると、スキルドロップダウンリストが表示されます。この通話は、ドロップダウンリストで選択したスキルに一番たけているエージェントにルーティングされます。
時間設定 （プロキシキューの場合は読み取り専用）	
開始日 終了日	それぞれのフィールドをクリックし、カレンダーコントロールを使用して、開始日（方法が有効になる日付）と終了日（方法の期限が切れる日）を指定します。
開始時刻 終了時刻	方法を開始および終了する時刻を、24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
Day of Week（曜日）	方法を毎日スケジューリングする場合は、ドロップダウンリストから、 [全曜日 (All Days)] を、月曜日から金曜日のみ方法をスケジュールする場合は [平日 (Weekdays)] を選択します。 または 方法のスケジュールを設定する日を表す各アイコンを選択します。
詳細設定	
保留音（Music On Hold）	入電時の通話またはキューでの待機中に再生する音声（.wav）ファイルの名前を選択します。これは、電子メールやチャットのルーティング方法には適用されません。
キューでの最大保持時間	<p>標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法である場合は、キューに入った通話を、キューにプロビジョニングされるオーバーフロー接続先番号に配分するまでの時間を秒単位で入力します。Cisco では、これを 1800（30 分）または ビジー時間内の平均待機時間の 3 倍に設定することを推奨しています。</p> <p>これが電子メールルーティング方法である場合は、これを高い値に設定してオーバーフローを回避します。</p> <p>デフォルトでは、このフィールドはキュー用にプロビジョニングされた値に設定されます。</p> <p>重要 ルーティング方法の[コール分配 (Call Distribution)]セクションですべてのグループに指定されている累積合計キュー時間は、ここで指定した値よりも大きくすることはできません。詳細については、「コール分配設定の指定 (177 ページ)」を参照してください。</p>

設定	説明
チーム内リトライ回数	<p>これが標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法の場合は、通話が次に対応可能なチームにルーティングされる前に通話を送信する最大試行回数を指定します。そのチームに再度通話を送信する試行は最大回数以上行われません。</p> <p>例外：</p> <ul style="list-style-type: none"> この設定は、スキルベースのルーティング方法には適用されません。スキルベースのルーティングでは、通話が最後のグループにある場合に、該当するエージェントが見つからないと、通話がオーバーフローします。通話が他の任意のグループ内にあり、応答しないエージェントに送信された場合、システムはこの設定とは関係なく、別の対応可能なエージェントに何度でも試行し続けます。 割合配分を使用する負荷分散方法では、1 番目のチームが通話に回答できない場合でも、2 番目のチームには割り振られません。代わりにシステムは、方法に指定された回数だけ、1 番目のチームの DN を再試行し、通話をオーバーフローします。
デフォルトルーティング方法としてフラグ または デフォルトルーティング方法として更新	<p>この設定は、新規方法を作成するか既存方法をコピーする時のみに使用できます。</p> <p>このエントリポイントまたはキューの指定時間間隔のデフォルトルーティングにする場合は、[はい (Yes)] に設定します。</p> <p>休日などデフォルトスケジュールに例外を作成する場合は、[いいえ (No)] に設定します。デフォルトとしてフラグされていない方法は、デフォルトの方法より優先されます。つまり、システムは最初にデフォルトとしてフラグされていない方法を確認し、非デフォルト方法が既存しない場合は、デフォルト方法を使用します。</p>
コール制御	
制御スクリプト	<p>ドロップダウンリストから、[呼制御スクリプト (Call Control Script)] を選択します。すべての方法には、通話の処理方法を定義した制御スクリプトを関連付ける必要があります。必要に応じて、表示されたフィールドでスクリプトのデフォルトパラメータを変更します。詳細については、呼制御スクリプトとパラメータの割り当て (174 ページ) を参照してください。</p> <p>注意 既存の方法を編集している際に、別の呼制御スクリプトを選択すると、通話の処理方法が大幅に変更される場合があります。スクリプトまたはスクリプトパラメータを変更する前に、何をするかを明確にしておくことが重要です。</p> <p>これがスキルベースのルーティングに関するエントリポイントの場合は、着信通話へのスキル要件の割り当て (176 ページ) で説明しているスキル要件を割り当てます。</p>

表 4: 電子メールエントリポイントとキューのルーティング方法に適用可能な設定について説明

設定	説明
電子メールアカウント	<p>(エントリポイントごとに追加できる電子メールアカウントは1つのみです。電子メールアカウント名の横にあるアイコンを使用して、電子メールアカウントを編集または削除できます)。</p>

設定	説明
電子メールアカウントの追加	

設定	説明
	<p>[電子メールアカウントの追加 (Add Email Account)] ボタンをクリックすると、[電子メールアカウントの追加 (Add Email Account)] ダイアログボックスが開きます。次の詳細を入力します。</p> <p>電子メールアドレス: 組織に連絡する電子メールアドレスを入力します。</p> <p>インバウンドサーバの設定: 受信メールのサーバ詳細を次のように入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 着信プロトコル • 着信ホスト • インバウンド暗号化 • インバウンドポート番号 <p>アウトバウンドサーバ設定: 送信メールのサーバ詳細を次のように入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMTPサーバ • アウトバウンド暗号化 • アウトバウンドポート番号 <p>サーバ認証: 電子メールアカウントに接続するユーザ名とパスワードを入力します。</p> <p>(注) 次のメールサーバへのセキュアなアクセスのみ許可されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • SMTP/IMAP/POP over SSL • SMTP/IMAP/POP over TLS <p>(注) 電子メールチャンネルにGmailアカウントを使用するための必須手順は次のとおりです。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. IMAP サーバを提供して、Gmail 設定のサーバからメールを取得する場合、IMAP オプションを有効化します。 2. Gmail のアカウント設定で、[安全性の低いアプリ (Less Secure Apps)] のフラグを有効化します。 3. https://g.co/allowaccess にログインし、CAPTCHA を無効化します。 4. ルーティング方法のログイン情報を更新し、保存します。 <p>高度な電子メールアカウント設定: 電子メールアカウントに関する次の高度な設定を入力します。</p>

設定	説明
	<ul style="list-style-type: none"> • 最大添付ファイルサイズ • 添付数の制限 • メール遅延 • 最大メッセージ数/サイクル
<p>電子メールルーティングルール（最大 20 の電子メールルーティングルール追加できます。ルールの横にあるアイコンを使用して、ルールを編集または削除できます）。</p>	
ルーティングルール	<p>[ルーティングルールの追加 (Add Routing Rule)] ボタンをクリックして、[ルーティングルールの追加 (Add Routing Rule)] ダイアログボックスを開きます。ルールを追加するには、以下の詳細情報を入力します。</p> <p>Routing Rule Name : ルールの名前を入力します。</p> <p>IF Email Subject Contains : ルールの条件を設定するには、電子メールの件名にテキストを入力します。AND または OR 演算子を使用して最大 10 の条件を追加できます。ルール内では AND と OR の条件を両方使うことができます。</p> <p>次のアクションを実行します。 いずれかの条件を満たす場合は、電子メールがキューに入る電子メールキューを選択します。</p>
デフォルトルーティングルール	<p>定義されたルールのいずれも基準を満たさない場合は、デフォルトルーティングルールの電子メールキューを選択します。</p>

表 5: チャットのルーティング方法に適用可能な設定について説明

設定	説明
<p>チャット ルーティング エクスペリエンス</p>	
Chat テンプレート	<p>使用する Chat テンプレートの名前が表示されます。編集するには、Control Hub にログインする必要があります。</p>
チャット理由マッピング詳細	<p>事前設定済みチャットの理由を関連付けます。詳細に関しては、「Chat テンプレートの作成」を参照してください。</p>

呼制御スクリプトとパラメータの割り当て

呼制御スクリプトは通話の処理方法を定義します。制御スクリプトが、ルーティング方法に割り当てられていない場合、エントリポイントまたはキューにプロビジョニングされたデフォルトの制御スクリプトを使用します。

フローは、通話の処理方法を定義します。フローがエントリポイントルーティング方法に割り当てられていない場合、エントリポイントにプロビジョニングされているデフォルトフローを使用します。

ルーティング方法向けの呼制御設定によって、制御スクリプトをルーティング方法に割り当て、制御スクリプトで指定されている場合は、構成可能なパラメータの値を設定できます。

企業がオプションのスキルベースのルーティング機能を使用している場合、エントリポイント方法の呼制御設定には、[着信通話へのスキル要件の割り当て \(176 ページ\)](#) での説明に従って、エントリポイントに到達した通話のスキル要件を指定する制御を含めることもできます。

次の点に注意してください。

- カスタム制御スクリプトを割り当てる前に、ポータルにアップロードする必要があります（「[カスタム制御スクリプトのアップロード \(149 ページ\)](#)」を参照）。
- 選択肢として制御スクリプトを利用できるようになったら、それを新規または既存のルーティング方法に割り当てます。
- ルーティング方法に制御スクリプトを割り当てる前に、制御スクリプトを修正した場合、後で、ルーティング方法に再割り当てする必要があります。詳細については、[呼制御ページスクリプトのコピーまたは修正 \(148 ページ\)](#) および [カスタム制御スクリプトのアップロード \(149 ページ\)](#) を参照してください。



注意 別の制御スクリプトを既存のルーティング方法に割り当てると、通話の処理方法が大幅に変更される場合があります。制御スクリプトまたは制御スクリプトパラメータを変更する前に実行する操作を明確にしておく必要があります。



注意 別のフローを既存のルーティング方法に割り当てると、通話の処理方法が大幅に変更される場合があります。フローを変更する前にやるべきことを明確にしてください。

ルーティング方法に制御スクリプトとパラメータを割り当てるには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[通話ルーティング方法 (Call Routing Strategy)] ページでリストビューを表示します。

ステップ2 エントリポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)] ドロップダウンリストからエン
トリポイントまたはキューを選びます。

ステップ3 次のいずれかを実行します。

- 新規方法を作成するには、[ルーティング方法の作成 \(161 ページ\)](#) の指示に従い、制御スクリプトを方法に割り当てる手順に戻ってください。
- 既存の方法に制御スクリプトを割り当てるには、リストビューで、修正する方法の左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** を選択します。

ステップ4 ページの **[呼制御 (Call Control)]** セクションの **[制御スクリプト (Control Scripts)]**] ドロップ
ダウンリストから選択肢を選択します。制御スクリプトに関連付けられている画像が利用可能
な場合、**[制御スクリプト (Control Script)]** リストボックスの右にある **[画像 (Image)]** ボタ
ンをクリックし、その画像を表示します。

選択肢に対する構成可能なパラメータが、制御スクリプト名の下に表示されます。すべてのパ
ラメータに値を設定する必要があります。

選択した制御スクリプトで通話関連データ (CAD) の変数が指定されている場合、その名前
は、**[呼制御 (Call Control)]** セクションの左下にある通話に関連付けられた通話関連データリ
ストに表示されます。企業向けにプロビジョニングされた非アクティブな CAD 変数名と一致
した場合にのみ、システムは、CAD 変数のデータを通話録音の一部としてキャプチャします。

CAD 変数名の色は、変数のステータスを示します。

カラー	変数ステータス
緑	一致するアクティブ変数が存在します。
赤	非アクティブの一致する変数が存在します。 システムには、非アクティブ変数のデータは 保存されません。
ブラック	一致する変数が存在しません。したがって、 その変数のデータは保存されません。

ステップ5 各パラメータの値を指定します。**[パラメータ (Parameter)]** フィールドをデフォルト値にリ
セットするには、**[パラメータ (Parameter)]** フィールドの下にある **[リセット (Reset)]** ボタ
ンをクリックします。

- (注) プロキシキュー向けのパラメータには、拠点とチームが含まれます。これらのパラ
メータには、非エージェントベースのダミー拠点とダミーチームを選択する必要があります。

ステップ6 制御スクリプトがスキルベースのルーティングを使用する場合、**[リセット (Reset)]** ボタンの
右側に **[管理 (Manage)]** ボタンが表示されます。スキル要件をルーティング方法に追加する
詳細に関しては、次のセクション「[着信通話へのスキル要件の割り当て \(176 ページ\)](#)」を参
照してください。

ステップ7 **[適用 (Apply)]** をクリックして、制御スクリプトとパラメータ設定を適用します。

ステップ 8 設定をルーティング方法に保存するには、**[保存 (Save)]** をクリックします。

着信通話へのスキル要件の割り当て

スキルベースのルーティングとは、発信者のニーズとそのニーズを満たす適切なスキルを備えたエージェントをマッチングするオプションの **Webex Contact Center** 機能です。通話がエントリポイントに到達すると、そのエントリポイントのルーティング方法に関連付けられた呼制御スクリプトで指定された通話パスに基づいて、スキル要件が割り当てられます。次に通話は、一致するスキルを持つエージェントへの配布用に指定されたキューに配布されます。

着信通話にスキル要件を割り当てるには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** スキル要件を割り当てまたは変更するエントリポイントの**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページを表示します。
- ステップ 2** ページの**[呼制御 (Call Control)]** セクションで、適切な呼制御スクリプトを選択し、**呼制御スクリプトとパラメータの割り当て (174 ページ)** の説明に従ってパラメータを設定します。
- ステップ 3** **[管理 (Manage)]** ボタンをクリックすると、**[通話フローパス (Call Flow Paths)]** ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** スキルを割り当てる通話パスの左側にあるチェックボックスをクリックして、**[スキルの編集 (Edit Skill)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 5** 表示される**[スキルの割り当て (Skill Assignment)]** ページで、**[スキルの追加 (Add Skill)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 6** ドロップダウンリストからスキルを選択し、そのスキル名の右側に表示される制御を使用して、スキルの値を指定します。

スキルに値を割り当てるための制御は、スキルタイプに応じて異なります。次の表で、4つのスキルタイプを説明します。(スキルタイプの詳細に関しては、「[スキルベースのルーティングについて \(134 ページ\)](#)」を参照してください。)

- (注)
- 既存の呼制御スクリプトを更新すると、**[スキル要件 (Skill Requirements)]** フィールドの値がリセットされます。呼制御スクリプトが変更された場合に備えて、**[スキル要件 (Skill Requirements)]** フィールドに適切な値を再入力できるように、構成をメモしておきます。
 - デフォルトパスに指定されているスキル要件は、スキル要件が割り当てられていないパスで使用されます。

スキルタイプ	説明
達成度	[>= (より大きいか等しい)]ボタンまたは[<= (より小さいか等しい)]ボタンをクリックし、スライダーを左右にドラッグして、スキルで必要な専門知識レベルを表す0 (最低) ~ 10 (最高) の値を割り当てます。
ブール値	通話に対応するエージェントが、このスキルを必要か、または不要かを示すには[はい (True)]または[いいえ (False)]を選択します。
テキスト	テキストボックスに値を入力し、通話に対応するエージェントが、一致する値を持つ必要があるかどうかについては、[はい (is)]または[いいえ (is NOT)]ボタンを選択します。
列挙型	ドロップダウンリストから値を選択します。

- ステップ 7** 選択したパスに別のスキル要件を追加するには、前の手順を繰り返します。スキル要件マッピングを削除するには、そのスキルの設定の右側にある **[削除 (Delete)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 8** 選択したパスのスキル要件の追加が終了したら、**[保存 (Save)]** ボタンをクリックして変更を保存し、**[スキル割り当て (Skills Assignment)]** ページを閉じます。
- ステップ 9** 別のパスにスキル要件を追加するには、ステップ 4 以降の手順を繰り返します。
- ステップ 10** 完了したら、**[通話フローパス (Call Flow Paths)]** ウィンドウの下部にある **[適用 (Apply)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 11** 設定をルーティング方法に保存するには、**[保存 (Save)]** をクリックします。

コール分配設定の指定

どの順番でどのチームが通話を受けるかを判断するコール分配設定。この設定は、標準規格 Webex Contact Center キューのルーティング方法の **[コール分配 (Call Distribution)]** セクションで利用できます。これにより作成した順番に基づいて優先順位が割り当てられたグループにチームを割り当てることができます。

グループ 2 とそれ以降のグループにキューの待機時間を割り当てます。入電すると、グループ 1 のチームがまず対応可能になります。グループ 2 に指定されているキューの待機時間内に通話が処理されなかった場合、グループ 2 のチームも対応可能状態になります。グループ 2 以降のチームは、エスカレーショングループとして作業を行います。つまり、グループ 1 のチームからのオーバーフローを処理できるので、キューで待機している通話の時間を大幅に短縮できます。

優先順位に基づくルーティングの場合は、各グループの各チームに優先順位が割り当てられます。優先順位は、グループ間で割り当てられることに注意してください。たとえば、グループ 1 に優先順位 1 と 4 が割り当てられた 2 つのチームがあり、グループ 2 には優先順位 2 と 3 が割り当てられた 2 つのチームが存在するとします。この場合、システムはまずチーム 1 に通話の送信を試行し、次にチーム 4 に通話の送信を試行します。グループ 2 で指定したキューの待機時間内に通話に対応されなかった場合、グループ 2 のチームが通話対応可能となり、システムは 2 つのグループ間のチームの優先順位に基づいて、4 つのチームに試行します。

チームが複数のキューのルーティング方法のグループに割り当てられている場合、システムは、(1) 優先順位ベースのルーティング方法で最も早いチームがあるキューおよび (2) キューで最も長く待機している通話があるキューのどちらかに基づいて通話をそのチームにルーティングします。

企業が、オプションのスキルベースのルーティング機能を使用する場合、[コール分配 (Call Distribution)] セクションの設定を使用して指定された時間間隔後にスキル要件を緩和または削除できます。



- (注) アウトダイヤルキューのルーティング方法では、[コール分配 (Call Distribution)] セクションでチームを指定しなければなりません。これは単なるプレースホルダであり、使用はできません。さらにアウトダイヤル キュー ルーティング方法に、グループを 1 つだけ指定する必要があります。

チームタイプについて

キューのルーティング方法を作成または変更するときは、次の 2 つのオプションが選択肢として表示されます。

- **エージェントベースチーム**には、チームに割り当てられたエージェントの既知数があります。エージェントは、[プロビジョニング (Provisioning)] モジュールで設定されて 1 つ以上のチームに割り当てられます。これらのエージェントは、Webex Contact Center システムとインターフェイスされているエージェントデスクトップを使用します。
- **キャパシティベースチーム**には、特定のエージェントが割り当てられていないため、エージェントはエージェントデスクトップを使用しません。たとえば、アウトソーシング事業者には、通話を処理する PBX または ACD を使用するチームが存在する場合があります。キャパシティベースチームを使用すると Webex Contact Center で管理されない音声メールボックスまたはエージェントグループを扱うことができます。

これらのチームのキャパシティは、プロビジョニングされたチームキャパシティ設定に基づいており、チームキャパシティ方法よりも優先される場合があります。詳細については、[チームキャパシティのスケジュール設定 \(186 ページ\)](#) を参照してください。システムで現在使用されている値よりもチームの実キャパシティが大きい場合、当該エージェントは、処理する通話がないままの状態になります。逆に、方法設計をより厳しくすると

ルーティング方法を作成するときに、チームタイプを混在させることができます。キャパシティベースチームへの通話ルーティングの精度は、指定のキャパシティ数に依存することにご注意ください。



- (注) 静的ロードバランシング方法に、エージェントベースチームとキャパシティベースチームの両方が含まれる場合、キャパシティベースチームのキャパシティが使い切られた場合でも、エージェントベースチームに通話を割り振ることはできません。

グループへのチームとスキルリラクゼーション設定の割り当て

キューに対するルーティング方法を作成する場合は、チームのグループを少なくとも1つ作成する必要があります。上限はありません。グループに必要な設定は、グループを作成するルーティング方法のタイプによって異なります。



- (注) アウトダイヤルキューのルーティング方法に対しては、グループを1つだけ作成します。

スキルベースのルーティング方法にグループを作成する場合は、2番目およびそれ以降の各グループに対してスキルリラクゼーション設定を指定できます。スキルリラクゼーション設定を指定するグループには、追加されたチームを含めることはできますが、必須ではありません。

スキルリラクゼーション設定により、待機時間を超過したお客様に対応する通話に割り当てられたスキル要件を緩和または削除できます。そのため、対応可能なエージェントのプールを拡張してお客様に対応できます。

グループを作成するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1** [ルーティング方法の作成 (Creating Routing Strategy)] または [ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)] ページから、ページの [通話分配 (Call Distribution)] セクションに移動して、[グループの追加 (Add Group)] ボタンをクリックします。
- ステップ 2** 表示される [通話配布グループの追加 (Add Call Distribution Group)] ダイアログボックスで、最初のグループに含める各チームの横にあるチェックボックスをオンにします。少なくとも1つのチームを選択する必要があります。
- (注) [ステータス (Status)] 列に表示されるチームのステータスが [対応不可 (Not Available)] である場合は、チームが対応可能になるまでそのチームには通話は割り振られません。システムでは、計画目的でこのようなチームをグループに追加できません。たとえば、後で使用するためにルーティング方法を作成しておく場合です。
- ステップ 3** ロードバランシング方法のためにグループを作成する場合は、次のいずれかを実行します。

- 指定された通話分配モードが [割合 (Percentage)] である場合は、チーム間で分配する割合を指定します。分配の合計は 100 である必要があります。
- モードが [数 (Number)] の場合は、各チームにルーティングする通話数を入力します。
これは、グループ 1 のみの要件です。追加グループに対しては、分配の割合または数を指定する必要はありません。

ステップ 4 優先順位ベースの方法に対してグループを作成する場合、[優先順位 (Priority)] 列のドロップダウンリストで選択肢を選び、各グループの各チームに対して優先順位を割り当てます。優先順位は、グループ間で割り当てられることに注意してください。

ステップ 5 [グループの保存 (Save Group)] をクリックして、グループを保存します。

グループが正常に保存されると、ダイアログボックスの設定が消去され、さらにグループを作成できます。

ステップ 6 2 つ目のグループを作成するには、グループ 1 のチームがすべてビジー状態になったイベントでオーバーフローチームとしてサービスを提供するチームを選択し、[(Add Group As)] ドロップダウンで値を選択することで、通話配分順番でグループを配置する選択肢を選択します。ステップ [チームキャパシティのスケジュール設定 \(186 ページ\)](#) の説明に従ってキューの待機時間を指定し、作成または編集する方法のタイプごとに必要であれば追加情報を入力します。

スキルベースの方法では、2 番目以降のグループにチームを追加するかどうかは任意です。

ステップ 7 スキルベースの方法に対してグループを作成する場合、スキルリラクゼーション設定を指定して、指定のキュー待機時間が経過した後に、通話を割り当てるスキル要件の一部またはすべてを緩和または削除します。これを実行するには、通話をこのキューに送信するエントリポイントに対するルーティング方法でどのスキル要件が通話に割り当てられたかを正確に把握する必要があります (「[着信通話へのスキル要件の割り当て \(176 ページ\)](#) ^TAG^」を参照)。

スキルリラクゼーション設定を指定するには、以下の手順を実行します。

1. [通話分配グループの追加 (Add Call Distribution Group)] ページ上部の [スキルリラクゼーション (Skill Relaxation)] タブをクリックし、[スキルの追加 (Add Skill)] ボタンをクリックします。このボタンを複数回クリックして、複数のスキルのリラクゼーション設定を表示することができます。

表示された設定を削除するには、設定の右側にある [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。

1. ドロップダウンリストからスキルを選択します。
2. 熟練スキルを選択した場合は、スキルを [上げる (Increase)]、[下げる (Decrease)] または [削除 (Remove)] に対応するオプションを選択します。[上げる (Increase)] または [下げる (Decrease)] を選択した場合、スライダーをドラッグしてスキルレベル設定を変更します。
3. 次のステップの説明に従って、キューの待機時間を指定します。

ステップ 8 キューの待機時間を秒単位で指定します。キューの待機時間とは、次のグループのチームが通話に対応可能になるか、[スキルリラクゼーション (Skill Relaxation)] タブの指定に従ってスキルが緩和または削除されるまで、前のグループの通話がキューで待機する時間です。グループ 2 およびそれ以降のグループのみ、キュー待機時間が必要です。

(注) [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] フィールドで指定されたタイムアウト値に達すると、通話はオーバーフロー番号に転送されることに注意してください。このため、タイムアウト値はキューの合計待機時間 (つまり、ルーティング方法のすべてのグループに対する累計キュー待機時間) と同じかそれ以上になるように調整する必要があります。

ステップ 9 [グループを保存 (Save Group)] をクリックします。

ステップ 10 別のグループを作成するには、ステップ 6 からもう一度開始してください。

ステップ 11 必要なグループをすべて作成したら、[閉じる (Close)] をクリックします。[通話分配 (Call Distribution)] セクションには、追加された各グループの [グループ (Group)] ヘッダーが表示されます。各ヘッダーには、右側に次の 2 つまたは 3 つのボタンが表示されます。

- a) [展開 (Expand)] ボタンをクリックすると、[グループ (Group)] セクションが展開され、グループの設定を確認できます。
- b) [編集 (Edit)] ボタンをクリックすると、グループの設定を編集できるダイアログボックスが開きます。
- c) グループを削除するには、[削除 (Delete)] をクリックします。方法には少なくとも 1 つのグループが必要であるため、このボタンはグループ 1 には表示されません。

チームのグループまたはスキルリラクゼーション設定の編集

グループを編集するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 該当するルーティング方法の [ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)] ページを表示します (「[ルーティング方法の変更 \(182 ページ\)](#)」を参照)。

ステップ 2 [コール分配 (Call Distribution)] セクションで、次のいずれかの操作を実行します。

- グループを削除するには、グループのヘッダーの右側にある [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。1 つ目のグループを削除することはできないため、このボタンはグループ 1 には表示されません。
- [編集 (Edit)] ボタンをクリックすると、[コール分配グループの編集 (Edit Call Distribution Group)] ダイアログボックスが開き、そこでグループの設定を編集することができます。
- 新しいグループを作成するには、[グループへのチームとスキルリラクゼーション設定の割り当て \(179 ページ\)](#) で説明されているように、[コール分配 (Call Distribution)] セクションの上部にある [グループの追加 (Add Group)] ボタンをクリックします。

ステップ 3 グループを編集している場合は、[編集 (Edit)] ダイアログボックスに、選択可能なすべてのチームと、そのグループに対して現在選択されているチームが表示されます。複数のチームを選択することや、キューの待機時間を変更することができます。

スキルベースの方法のグループを編集する場合は、[スキルリラクゼーション (Skill Relaxation)] タブをクリックして、グループのスキルリラクゼーション設定を変更、削除、または追加します。

ステップ 4 [コール分配グループの編集 (Edit Call Distribution Group)] ダイアログボックスで変更を行った後は、[グループを保存 (Save Group)] ボタンをクリックしてから、[閉じる (Close)] ボタンをクリックしてダイアログボックスを閉じます。

ステップ 5 ページの下部にある[保存 (Save)] をクリックすると、ルーティング方法に対する変更が保存されます。

チームのグループまたはスキルリラクゼーション設定の削除

チームのグループを削除するには、次の手順に従います。

手順

ステップ 1 該当するルーティング方法の [ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)] ページを表示します（「[ルーティング方法の変更 \(182 ページ\)](#)」を参照）。

ステップ 2 [コール分配 (Call Distribution)] セクションで、削除したいグループのヘッダーの右側にある [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックしてルーティング方法への変更を保存します。

ルーティング方法の変更

ルーティング方法を変更する前に、次の点に注意してください。

- 現在の方法をコピーすることはできませんが、実行時間や日付に影響するものを除き、すべての設定を変更できます。これらの変更は、定期的なスケジュールバージョンの方法には反映されません。
- 現在の方法を変更すると、変更は新しい通話に対してすぐに有効になり、現在の方法が終了するまで有効になります。変更が行われているときにキューに通話がある場合は、[保存 (Save)] ボタンの右側の [キューの現在の通話に変更を適用 (Apply changes to current calls in queue)] チェックボックスをオンにしていない限り、既存キューに入っている通話は元の方法に従います。
- 現在の方法ではない方法を変更した場合、変更は方法で指定されているスケジュールされた時間通りに有効になります。

ルーティング方法を変更するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開きます。
- ステップ2 標準ルーティング方法を変更するには、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[**エントリポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)**] ドロップダウンリストからエントリポイントまたはキューを選択します。

選択したエントリポイントまたはキューのルーティング方法が表示されます。変更する方法の左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ3 グローバルルーティング方法を変更する場合は以下の手順を実行します。
 - a) メニューバーで [**ルーティング (Routing)**] ボタンをクリックし、[**グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategies)**] を選択し、ページ左上の [**エントリポイント (Entry Point)**] ボタンまたは [**キュー (Queue)**] ボタンを選択します。
 - b) クロス ACD エントリポイントまたはプロキシキューの方法を変更する場合は、[**CC-one ACD**] フィールドを [**False**] に設定します。
 - c) 変更する方法の左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ4 設定情報を修正します。各設定の詳細に関しては、「[ルーティング方法の作成 \(161 ページ\)](#)」に記載されている設定の説明表を参照してください。
- ステップ5 現在の方法を変更していて、その変更を現在キューにある通話に適用する場合は、ページの右下にある [**キューの現在の通話に変更を適用 (Apply changes to current calls in queue)**] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにすると、変更は新しい通話にのみ適用されます。
- ステップ6 [保存 (Save)] をクリックして変更を保存します。

ルーティング方法の削除と復元

ルーティング方法を削除すると、[削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies)] または [削除されたグローバルルーティング方法 (Deleted Global Routing Strategies Overrides)] のページに移動します。このページでは、30 日以内であれば復元または完全な削除を実行できます。30 日間を経過すると、システムによって完全に削除されます。



- (注) 現在の方法を削除すると、その期間にスケジュール設定されている次の方法がアクティブ化されます。別の方法がすでに作成されている場合以外は、現在の方法を削除しないでください。

標準ルーティング方法の削除

標準ルーティング方法を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[通話ルーティング方法 (Call Routing Strategy)] のページで [一覧表示 (List View)] ボタンをクリックします。

ステップ 2 [エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)] ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選びます。

選択したエン트리ポイントまたはキューのルーティング方法が表示されます。

ステップ 3 削除する方法の左にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] を選択します。開いた確認ダイアログで、[OK] をクリックします。

この方法は [削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies)] ページに移動し、復元したり、完全に削除したりできます (「[ルーティング方法の復元または完全な削除 \(184 ページ\)](#)」を参照)。

グローバルルーティング方法の削除

グローバルルーティング方法を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [通話ルーティング (Call Routing)] ボタンをクリックし、[グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategies)] を選択します。

ステップ 2 [グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategy)] ページの左上側にある [エン트리ポイント (Entry Point)] または [キュー (Queue)] ボタンを選択します。

ステップ 3 削除する方法の左にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] を選択します。開いた確認ダイアログで、[OK] をクリックします。

この方法は [削除されたグローバルルーティング方法 (Deleted Global Routing Strategies)] ページに移動し、復元したり、完全に削除したりできます。詳細については、[ルーティング方法の復元または完全な削除 \(184 ページ\)](#) を参照してください。

ルーティング方法の復元または完全な削除

標準のルーティング方法を復元または完全に削除するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[削除された方法 (Deleted Strategies)] ボタンをクリックします。
- ステップ 2** [エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)] ドロップダウンリストから選択肢を選択します。
- 選択したエン트리ポイントまたはキューに対して削除したルーティング方法が表示されます。
- ステップ 3** 復元または完全に削除する方法の左側にある省略記号ボタンをクリックし、次のいずれかの操作を実行します。
- 方法を完全に削除する場合は、[削除 (Delete)] をクリックします。次に、確認ダイアログボックスで [OK] をクリックします。
 - OR -
 - 方法を復元するには、[復元 (Restore)] をクリックします。
- ルーティング方法の設定が表示された [ルーティング方法の復元 (Restore Routing Strategy)] ページが表示されます。
- ステップ 4** 方法を復元する場合は、必要に応じて設定を変更してから [復元 (Restore)] をクリックします。
- (注) ルーティング方法がエン트리ポイントに割り当てられている場合は、削除されたチャットエン트리ポイントのルーティング方法を復元することはできません。
- 設定が既存のルーティング方法と矛盾する場合は、メッセージによって通知されます。この場合は、方法を復元する前に設定を変更する必要があります。
-

グローバルルーティング方法の復元または完全な削除

グローバルルーティング方法を復元または完全に削除するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategies)] を選択します。
- ステップ 2** [グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategy)] ページで、[削除されたグローバルルーティング方法 (Deleted Global Strategies)] ボタンをクリックします。
- ステップ 3** 表示されるページで、[エン트리ポイント (Entry Point)] または [キュー (Queue)] ボタンを選択します。
- ステップ 4** 復元または完全に削除する方法の左側にある省略記号ボタンをクリックし、次のいずれかの操作を実行します。

- 方法を完全に削除する場合は、**[削除 (Delete)]** をクリックします。次に、確認ダイアログボックスで **[OK]** をクリックします。

- OR -

- 方法を復元するには、**[復元 (Restore)]** をクリックします。

[グローバルルーティング方法の復元 (Restore Global Routing Strategy)] ページが表示され、ルーティング方法の設定が表示されます。

ステップ 5 方法を復元する場合は、必要に応じて設定を変更してから **[復元 (Restore)]** をクリックします。

(注) ルーティング方法がエントリポイントに割り当てられている場合は、削除されたチャットエントリポイントのルーティング方法を復元することはできません。

設定が既存のルーティング方法と矛盾する場合は、メッセージによって通知されます。この場合は、方法を復元する前に設定を変更する必要があります。

チームキャパシティのスケジュール設定

チームのキャパシティ設定は、チームが処理できる同時通話数を表します。キャパシティベースチームはそれぞれ最大 10,000 の静的キャパシティ値でプロビジョニングされます (詳細に関しては、「[チームの作成 \(53 ページ\)](#)」を参照してください)。

スケジュールされたチームキャパシティ方法を作成して、コンタクトセンターの状態に応じてこれらの設定をオーバーライドできます。チームキャパシティ方法がチームに対して作成されていない場合、システムはチームにプロビジョニングされたキャパシティ値を使用します。

チームは複数のキューを処理できるため、チームのキャパシティは、キューに対して作成する通話ルーティング方法とは独立しています。

スケジュールされたチームキャパシティ方法の表示

既存のチームキャパシティ方法を表示するには以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** モジュールを開き、メニューバーで **[チームキャパシティ (Team Capacity)]** ボタンをクリックします。

ステップ 2 表示する拠点に対してスケジュールされたチームキャパシティ方法が現在表示されていない場合、**[拠点 (Site)]** ドロップダウンリストで選択肢を選択します。

ページには、選択した拠点に作成されたスケジュール済みのチームキャパシティ方法の一覧を示すグリッドが表示されます。以下は各列の説明です。

列	説明
名前	方法作成時に、方法に割り当てられた名前。
ID	方法の識別番号。この番号は、システムによって自動的に割り当てられます。
ステータス	<p>方法のステータスを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 現在：選択した拠点の現在のチームキャパシティ方法のスナップショットであることを意味します。現在のチームキャパシティ方法をコピーすることはできませんが、実行の時間と日付に影響しない設定は変更できます。現在のチームキャパシティ方法は削除できますが、同じ時間間隔に別の方法を作成する前に削除しないでください。変更によって方法の定期的なスケジュールバージョンに影響を及ぼすことはありません。 • アクティブ：指定開始日の指定開始時刻に方法が有効になることを示します。 • 非アクティブ：指定の開始日時に関わらず、方法は有効化されません。このステータスの場合、今後の使用目的、または下書きとして方法を保存し、後で作業ができるようにします。
デフォルト	方法がデフォルトであるかどうかを示します。デフォルトとしてフラグされていない方法はデフォルトの方法より優先され、デフォルトスケジュールの例外として使用されます。
繰り返し	方法を繰り返すようスケジュールするか、特定の曜日のみ繰り返すかをスケジュールするよう指定します。
開始日	方法が開始するようにスケジュールされている日付。
開始時刻	指定された日付範囲内の特定の曜日に方法が開始するようにスケジュールされた24時間形式の時刻。

列	説明
終了時刻	指定された日付範囲内の特定の曜日に方法が終了するようにスケジュールされた24時間形式の時刻。
終了日	方法の終了予定日。

ステップ3 方法の情報を表示するには、表示する方法の横にあるボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

スケジュールされたチームキャパシティ方法の作成と変更

チームキャパシティ方法を変更する前に、次の点に注意してください。

- 現在のチームキャパシティ方法をコピーすることはできませんが、実行時間や日付に影響するものを除き、そのすべての設定を変更できます。これらの変更は、定期的なスケジュールバージョンの方法には反映されません。
- 現在、実行中の方法を変更すると、変更はすぐに有効になり、現在の方法が終了するまで変更が有効なままになります。
- 現在の方法ではない方法を変更した場合、変更は方法で指定されているスケジュールされた時間通りに有効になります。

チームキャパシティ方法を作成または変更するには以下の手順を実行します。

手順

ステップ1 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** モジュールを開き、メニューバーで**[チームキャパシティ (Team Capacity)]** ボタンをクリックします。

ステップ2 表示する拠点に対してスケジュールされたチームキャパシティ方法が現在表示されていない場合、**[拠点 (Site)]** ドロップダウンリストで選択肢を選択します。

選択した拠点のチームキャパシティ方法が表示されます。

ステップ3 次のいずれかを実行します。

- **[新規方法 (New Strategy)]** ボタンをクリックします。
- OR -
- 変更またはコピーする方法リストの左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** または **[コピー (Copy)]** を選択します。

ステップ4 表示されるページで、次の表の説明に従って適切な設定を指定します。

設定	説明
一般設定	
名前	米国の祭日または週末などの方法がすぐわかる名前を入力します。
方法の説明	方法の説明を入力します。
デフォルト	これをこの拠点のデフォルトのチームキャパシティ方法にするには、 [はい (Yes)] を選択します。 デフォルトが上書きされ、デフォルトとしてフラグされていない方法は、デフォルトの方法をオーバーライドし、デフォルトスケジュールに対する例外として使用されます。システムはまずデフォルトとしてフラグされていない方法をチェックし、それがなければ、デフォルトの方法を使用します。チームに対してチームキャパシティ方法が存在しない場合、システムはチームにプロビジョニングされたキャパシティ値を使用します。
ステータス	[開始日 (Start Date)] フィールドで指定した開始日に、方法を有効化する場合は、 [アクティブ (Active)] を選択します。 今後のために方法を保存するか、後で作業を続けるために下書きとして保存するには [非アクティブ (Not Active)] を選択します。
時間	
開始日 終了日	それぞれのフィールドをクリックし、カレンダーコントロールを使用して、開始日（方法が有効になる日付）と終了日（方法の期限が切れる日）を指定します。
その日の実行開始時刻	方法を開始する時刻を 24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
その日の実行終了時刻	方法が終了する時刻を 24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。

設定	説明
Day of Week (曜日)	方法を毎日スケジュールする場合はドロップダウンリストから [全曜日 (All Days)] を選択し、月曜日から金曜日のみ方法をスケジュールする場合は [平日 (Weekdays)] を選択します。 または 方法のスケジュールを設定する日を表す各アイコンを選択します。
チームキャパシティ	このセクションには、拠点に関連付けられたチームのステータス ([サービス中 (In Service)] または [利用不可 (Not Available)]) と一緒に各チームが一覧表示されます。 [キャパシティ (Capacity)] 列では、各チームの能力を最大 10,000 まで指定できます。

ステップ 5 新しい方法を作成中の場合は、**[保存 (Save)]** を、方法を変更する場合は、**[更新 (Update)]** をクリックします。

スケジュールされたチームキャパシティ方法の削除



注意 現在のチームキャパシティ方法を削除すると、その期間にスケジュールされている次の方法がアクティブになります。別のチームキャパシティ方法をまだ作成していない場合は、現在のチームキャパシティを削除しないでください。

チームキャパシティ方法を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで **[チームキャパシティ (Team Capacity)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 2** 表示する拠点の方法が現在表示されていない場合は、**[拠点 (Site)]** ドロップダウンリストから選択肢を選択します。
選択した拠点のチームキャパシティ方法が表示されます。
- ステップ 3** 削除する方法一覧の左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[削除 (Delete)]** を選択します。

キューの優先順位設定

キューの優先順位機能を使用すると、通話をキューからチームにルーティングする順序をチームごとに割り当てることができます。たとえば、チームAは課金情報と販売のキューからの通話を受けることができます。キューの優先順位を使用して、課金情報キューのほうに高い優先順位を割り当てることができます。これにより、キューに通話が着信すると、課金情報キューからの通話は、販売キューからの通話よりも先にチームAにルーティングされます。

キューの一部にのみ優先順位を割り当てた場合、それらのキューの通話は、優先順位が指定されていないキューの通話よりも優先されます。



(注) これはオプションの機能です。チームに必ずキューの優先順位を設定する必要はありません。

チームのルーティングシナリオを設定するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [キューの優先順位 (Queue Precedence)] ボタンをクリックします。

[チームルーティング (Team Routing)] ページが表示され、企業に属するすべてのキューのリストが表示されます。

ステップ 2 [チームの選択 (Select Team)] ドロップダウンリストからチームを選択します。このリストには、企業に属するすべてのチーム名が含まれます。

選択したチームの現在のキューの優先順位は、[優先順位 (Priority)] 列に表示されます。

ステップ 3 必要なだけ、キューに優先順位を割り当てます。優先順位1が最も高くなります。優先順位値が指定されていないキューは、優先順位が最も低くなります。

キューに優先順位を割り当てるには、キューの [優先順位 (Priority)] フィールドをクリックして、表示されるテキストボックスに数字を入力します。次に、テキストボックスの右側にあるチェックマークボタンをクリックします。

割り当てられた優先度を削除するには、キューの [優先順位 (Priority)] フィールドをクリックし、テキストボックスの右側に表示される [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックすると、変更が保存され、すぐに有効になります。

保留中のオーディオ

ネットワークで通話がキューに入った場合、対応できるキャパシティがあるチームに通話が配分されるまで、引き続き音声ファイルが再生されます。通話がオーディオコンテンツの最大時

間よりも長くキューに登録されている場合、音声ファイルは最後まで流れてから、最初に戻ります。

シスコでは、音声ファイルに短い遅延メッセージとそれに続く音楽を含めることを推奨しています。メッセージは、関連付けられたキュー名をアナウンスし、次の対応可能なエージェントを保留するように発信者に指示し、通話は監視される可能性があるという警告を含める必要があります。

方法ごとに1つの音声ファイルを録音できます。メッセージは、時刻、曜日、休日スケジュール、およびその他の要因によって異なる場合があります。



第 5 章

コール モニタリング

- [通話の監視 \(193 ページ\)](#)

通話の監視

[通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを有効にすると、権限を持つユーザは、Webex Contact Center が管理するどの拠点のアクティブな通話でも任意のタイミングで無許可で監視でき、お客様がプロらしい態度でサービスを受けられているかを確認できます。また、権限を持つユーザは監視スケジュールを作成し、通話に接続されているエージェントに、エージェントだけが聞こえる指示をだしながらコーチすることができ、必要に応じて通話に割り込むことができます。

監視概要

[Webex Contact Center 通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを使用すると、コンタクトセンターのマネージャは、複数のソースがあるコンタクトセンターで提供されるサービスの品質を監視できます。シンプルな Web インターフェイスを介して、認可されたユーザは、1つ以上のキュー、拠点、およびチームそして監視する特定のエージェントの組み合わせを選択できます。これらの条件を入力すると、システムは通話を接続先拠点に分配する際に、すべての条件の組み合わせに一致する次の通話を監視するリクエストを出します。監視は、継続的、1 回限り (アドホック) または定期的に行うことができます。また、認可されたユーザは通話中の通話でも監視できます。

通話の音声は、監視しているユーザに関連付けられた電話番号を使用して着信通話を介して送信されます。認可されたスーパーバイザは、接続され通話中にエージェントにエージェントだけが聞こえるコメントを提供することで、そのエージェントを指導することができます。また認可されたスーパーバイザは、通話中の通話に割り込むことができ、エージェントとお客様との会話に入ることができます。

次の点に注意してください。

- 同じターゲットに対する継続的な監視リクエストとアドホックリクエストは同時に作成できません。

- スケジュールされたリクエストと継続リクエストが同じターゲットに対して実行された場合、継続リクエストが優先されます。継続リクエストが一時停止またはキャンセルされると、スケジュールされたリクエストが有効になります。
- スケジュールされたリクエストとアドホックリクエストが同じターゲットに対して実行された場合、アドホックリクエストが優先されます。アドホックリクエストが取り消されるか、または完了すると、スケジュールされたリクエストが有効になります。
- 監視リクエストがまだアクティブである間に、管理ポータルからログアウトすると、監視リクエストをキャンセルするか、監視を続行するかを確認するメッセージが表示されます。

[はい (Yes)] を選択した場合、ログアウト後に、アドホックリクエスト、または継続監視リクエストはキャンセルされ、スケジュールされたリクエストが中断されます。

通話の監視

[通話監視 (Call Monitoring)] ページには、通話を継続的に、または 1 回だけ、エージェントレベルまで監視するためのインターフェイスが用意されています。

通話を監視するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを開きます。

ステップ 2 ページの左側にある [監視フィルタ処理 (Monitoring Filter)] パネルで、監視する 1 つまたは複数のキュー、拠点、チーム、およびエージェントを指定します。キュー、拠点、チーム、またはエージェントの一覧を [すべて (All)] に設定したままにすると、アクセスできるエンティティのみがリクエストに含まれます。

ステップ 3 [コールバック番号 (Callback Number)] フィールドに音声を送信する電話番号を入力し、[登録 (Register)] をクリックします。番号を更新する必要がある場合は、新しい [コールバック番号 (Callback Number)] フィールドに入力し、[更新 (Update)] をクリックします。

- (注)
- 入電先電話に必要なすべての数字を入力します。ハイフンやその他の特殊文字は使用できません。たとえば、電話番号が 415-555-1234 の場合は、4155551234 と入力します。

ステップ 4 コールバック番号の形式を選択します。

- 米国形式 (デフォルト) では、1 + 市外局番 + 7 桁の電話番号が電話番号の形式です。
- それ以外の場合は、電話番号形式が米国形式以外であることを示します。

ステップ 5 この監視セッションを他のユーザの管理ポータルに表示されないようにするには、[非表示モードを使用 (Use Invisible Mode)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 6 次の表で説明されているいずれかのボタンをクリックして、監視リクエストを送信します。

(注) コールバック番号が提供されていない場合、これらのボタンは無効になります。

選択するボタン	操作内容
次の通話の監視	指定された条件を満たす次の着信通話を監視します。
連続監視	指定された条件を満たす通話を継続的に監視します。このボタンをクリックするとダイアログボックスが表示され、ここで監視セッションの継続時間を分単位で入力したり、デフォルトを[無制限 (Unlimited)]に設定したままにできます。 [監視 (Monitor)] をクリックすると、ダイアログボックスが閉じられ、リクエストが送信されます。 (注) 監視期間の終了後は、システムが監視リクエストを削除するまで最大5分かかることがあります。その間、1つ以上の通話が配信される場合があります。

リクエストは、同僚からの保留中のリクエストと共に **[監視リクエスト (Monitor Requests)]** リストに表示されます。

指定した条件を満たす通話が接続先拠点に配分されると、音声は、指定した電話番号の電話で配信されます。監視された通話が **[監視中の通話 (Calls Being Monitored)]** リストに表示されます。

[通話監視 (Call Monitoring)] ページに表示される要素の詳細に関しては、「[通話監視情報の表示 \(197 ページ\)](#)」を参照してください。

- ステップ 7** ユーザプロファイルによって承認された場合、**[アクション (Action)]** 列の **[指導 (Coach)]**、または **[割り込み (Barge In)]** ボタンをクリックし、エージェントを指導するか、監視中の通話に割り込みます。詳細については、「[通話への割り込み \(196 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 8** 通話が終了したら、**[次の通話の監視 (Monitor Next Call)]** をクリックしてキューに入っている次の通話を監視するか、**[継続 (Continuous)]** を選択すると、キューに入っている次の通話を自動的に受信できます。
- ステップ 9** そのリクエストの監視アクティビティをキャンセルするには、**[キャンセル (Cancel)]** ボタンをクリックします。**[継続 (Continuous)]** を選択した場合、**[一時停止 (Pause)]** ボタンをクリックすると、自分の番号に送信された通話を (一時的に) 停止できます。**[再開 (Resume)]** ボタンをクリックすると、監視を再開できます。

- (注) エージェントが [対応不可 (Not Responding)] 状態になった場合、その通話はキューに戻り、発信者に対して保留音が流れます。この間に、スーパーバイザが通話を監視している場合は、スーパーバイザも切斷されます。スーパーバイザが通話を監視するようにスケジュールされているが、まだ通話に応答していない場合、通話が監視リクエストのリストから消えて、電話の呼び出し音は停止します。

エージェントの指導

ユーザプロファイルでウィスパーコーチ機能が有効になっている場合は、お客様に聞かれずに、監視されているエージェントと話すことができます。

- 別のエージェントに通話が転送された場合でも、通話が終了するか、別の番号（エージェント DN 転送）に転送されるまで、指導セッションは続行されます。
- 指導されるエージェントが別のエージェントに照会する場合、保留音が再生され、発信者が保留を終了するまでエージェントの指導は続行できなくなります。

ユーザプロファイルで割り込み機能が有効になっている場合、エージェントを指導している間は、その通話に割り込むことができます。

誰にも知られずにエージェントに指導するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 通話監視中（[通話の監視 \(194 ページ\)](#)）での説明通り）、エージェントに通話が接続されているときに、[指導 (Coach)] ボタンをクリックします。

エージェントが通話を別のキューに転送後、その通話がキューで待機している場合は、[コーチ (Coach)] ボタンをクリックしないでください。クリックすると、コーチリクエストが失敗します。

エージェントが通話を別の番号 (DN 転送) に転送すると、[コーチ (Coach)] ボタンは使用できません。

- ステップ 2** エージェントに口頭で指示します。

- ステップ 3** 通話から自分を削除するには、電話を切ってください。通話は、[監視対象通話 (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。

通話への割り込み

通話が別の番号に転送されない限り（エージェントから DN への転送）、認可されたユーザは、割り込み機能を使用して、開始している通話に参加し、エージェントとお客様の会話に入

ることができます。その後通話は、[監視対象通話 (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。通話に割り込むには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** 通話を監視または指導中に、通話がエージェントに接続されている際に（キューで待機していない）、[割り込み (Barge In)] ボタンをクリックします。
- 通話にすぐに参加できます。[割り込み (Barge In)] ボタンがページから消えます。
- ステップ 2** 通話から自分を削除するには、電話を切ってください。通話は、[監視対象通話 (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。
-

通話監視情報の表示

通話監視情報を表示するには、Webex Contact Center 管理ポータルの[通話監視 (Call Monitoring)] リンクをクリックします。

[通話監視 (Call Monitoring)] ページには次の情報が表示されます。

- 監視セッションをリクエストするための制御。詳細については、[通話の監視 \(194ページ\)](#) を参照してください。
- ページの左側にある[監視フィルタ処理 (Monitoring Filter)] パネルで現在選択されているキューの、アクティブ通話およびキュー内の通話のチャート。
- 監視リクエスト/監視対象通話テーブルには、次のセクションで説明する 2 つのリストが表示されます。



(注) [通話監視 (Call Monitoring)] ウィンドウのサイズを非常に狭くすると、監視リクエスト/監視対象通話テーブルはウィンドウの一番下に表示されます。表の一部がないように見えますが、ウィンドウを下方向にスクロールすると表示されます。

監視対象通話リストには、企業内で現在監視されているすべての通話に関する情報が表示されます。リスト内の各列の説明は次のとおりです。



(注) 監視対象通話を特定の電話番号（エージェント DN 転送）に転送すると、その通話は監視対象通話リストから削除されるので、[指導 (Coach)] ボタンおよび[割り込み (Barge In)] ボタンは無効になります。

列	説明
キュー	通話を受信したキュー。
拠点	通話が配分されたコンタクトセンターの場所。
チーム	通話が割り振られたチーム。
Agent (エージェント)	Webex Contact Center エージェントではなく、キャパシティベースチームリソースが通話に応答した場合に監視されたエージェントの名前もしくは数字の ID コード。
監視状況	監視セッションの状態。 <ul style="list-style-type: none"> • 監視開始。 監視するスーパーバイザが電話をとった状態です。 • 接続済み。 エージェントが電話をとった状態です。 • 指導開始。 監視するスーパーバイザがエージェントに対して指導を開始した状態です。 • 割り込み。 監視するスーパーバイザが通話中の電話に割り込んだ状態です。
スーパーバイザ名 (Supervisor Name)	通話の監視者名。
スーパーバイザ番号	通話の監視者の電話番号。
時間 (mm:ss)	入電してからの分と秒単位の経過時間。
アクション	ユーザプロファイルで承認されている場合、監視中の通話で指導や割り込みをする際にクリックするボタン。

監視リクエストリストは、その企業のすべての監視リクエストに関する情報を表示します。

監視リクエストに複数のキュー、拠点、チームまたはエージェントが含まれている場合、キュー列、拠点列、チーム列またはエージェント列の値にマウスのカーソルを合わせると、これらのリストをツールチップに表示できます。

監視リクエストリストの各列を以下で説明します。

列	説明
リクエストタイプ	<p>リストに表示されるリクエストタイプは、次の3つです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 継続的。 指定のターゲット（キュー、チーム、拠点またはエージェント）は、リクエストが一時停止するかキャンセルされるまで、または監視ユーザが期間を指定している場合は、監視期間に達するまで、継続して監視されます。[継続 (Continuous)] を指すと、監視リクエストの期間が、期間が指定されていない場合は無制限と表示されたツールチップが表示されます。 • スケジュールが設定されました。 指定したターゲットに対して通話監視スケジュールが設定され実行されています。 • アドホック。 指定条件に一致する次のコールが監視されます。
キュー	<p>リクエストに含まれているキュー。複数のキューが含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
拠点	<p>リクエストに含まれている拠点。複数の拠点が含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
チーム	<p>リクエストに含まれているチーム。複数のチームが含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
Agent（エージェント）	<p>リクエストに含まれているエージェント。複数のエージェントが含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
監視状況	<p>監視セッションの状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • リクエスト保留中。 リクエストの送信が完了します。 • 監視。 スーパーバイザが電話をとった状態です。

列	説明
スーパーバイザ名 (Supervisor Name)	リクエストを送信したユーザの名前。
スーパーバイザ番号	リクエストを送信したユーザの電話番号。
アクション	監視リクエストを一時停止、再開、またはキャンセルするためにクリックするボタンです。

監視スケジュールの操作

[通話監視 (Call Monitoring)] モジュールの [監視スケジュール (Monitoring Schedules)] ページでは、認可されたユーザが特定の日または週の特定の時間に通話監視リクエストをスケジュールできます。次の点に注意してください。

- ユーザプロフィールで承認されていない限り、表示および編集できるのは自分が作成した通話監視スケジュールのみです。
- 通話開始スケジュールで指定した開始時刻と終了時刻には、社内時間が適用されます。ただし、実際には、通話はローカル時間で監視されます。通話スケジュールで開始時間と終了時間を指定する場合は、必ず調整してください。

監視スケジュールの作成または編集

新規監視スケジュールの作成または既存監視スケジュールの編集をするには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを開き、メニューバーで [スケジュール (Schedule)] ボタンをクリックします。
- ステップ 2** 新しいスケジュールを作成するには、次の手順を実行します。
- リストビューから、[新規スケジュール (New Schedule)] をクリックします。
 - OR -
 - カレンダービューで、スケジュールの開始日を指定し、日付ボックスの左上隅に表示される [作成 (Create)] リンクをクリックします。
- ステップ 3** リストビューから既存のスケジュールをコピーまたは編集するには、一覧されているスケジュールの左側にあるボタンをクリックし、[コピー (Copy)] または [編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 4** 表示されるページで、次の表の説明に従って適切な設定を指定し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
名前	スケジュールの名前を入力します。
開始日、終了日	開始日（スケジュールが有効になる日）と終了日（スケジュールが無効になる日）を選択するには、[開始日（Start Date）]または[終了日（End Date）]フィールドで適切なカレンダーアイコンをクリックし、表示されるカレンダーから日付を選択します。
開始時間、終了時間	<p>スケジュールを開始および終了する日の時刻を24時間形式（0000～2400）で入力します。</p> <p>通話監視スケジュールで指定した時間は、企業時間を使用しているため、必ず調整してください。ただし、通話は現地時間で監視されます。</p> <p>（注） 保留中の監視リクエストは、システムで構成されている「n」秒ごとにチェックされます。デフォルト値は5分です。このチェック機能を開始すると、各監視リクエストが確認され、検証されます。リクエストがスケジュールされた期限を過ぎている場合（つまり終了時刻の値）、保留監視リクエストリストから削除されます。この追加機能があるため、スケジュールされた終了時刻は、実際には指定時刻より数分遅れて発生する場合があります。</p>
Day of Week（曜日）	<p>スケジュールを毎日実行する場合は、ドロップダウンリストから[全曜日（All Days）]を選択し、スケジュールを月曜日から金曜日のみ実行する場合は[平日（Weekdays）]を選択します。</p> <p>または</p> <p>スケジュールを実行する日を表す各アイコンを選択します。</p>
ステータス	指定開始日の指定開始時刻にスケジュールを有効にする場合は、[アクティブ（Active）]を選択します。それ以外の場合は、[非アクティブ（Not Active）]を選択します。

設定	説明
Callback Number	<p>電話番号（音声の送信先）を入力し、[登録 (Register)] をクリックします。電話番号が、1+市外局番+電話番号の形式の場合は、[U.S.形式 (U.S. Format)] を選択します。他の国には、[その他 (Other)] を選択します。</p> <p>(注) 電話番号が登録されていない場合、これらのボタンは無効になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 次の通話の監視 • 連続監視
フィルタ基準	このスケジュールの一部として監視するキュー、拠点、チーム、およびエージェントを選択します。

監視スケジュールのアクティブ化と非アクティブ化

監視スケジュールをアクティブ化または非アクティブ化するには、以下の手順に従って、スケジュールの設定にある **[状態 (Status)]** フィールドを編集するか、リスト表示される **[監視スケジュール (Monitoring Schedules)]** ページのボタンをクリックします。

手順

- ステップ 1** **[通話監視 (Call Monitoring)]** モジュールを開き、メニューバーで **[スケジュール (Schedule)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 2** 一覧されたスケジュールの左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[アクティブ化 (Activate)]** または **[非アクティブ化 (Deactivate)]** を選択します。

監視スケジュールリストのエクスポート

監視スケジュールのリストを Microsoft Excel などのデータ分析ツールにエクスポートするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** **[通話監視 (Call Monitoring)]** モジュールを開き、メニューバーで **[スケジュール (Schedule)]** ボタンをクリックします。

- ステップ2** リストビューで、ページヘッダーの右上にあるアクションボタンをクリックして、**[Excel]** または **[CSV]** を選択します。
- ステップ3** 表示されるダイアログボックスで、**[開く (Open)]** をクリックすると、ファイルが開きます。または **[保存 (Save)]** をクリックすると、ファイルを保存するディレクトリに移動するので、そこで **[保存 (Save)]** をクリックします。
-

監視スケジュールの削除

監視スケジュールを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1** [通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを開き、メニューバーで **[スケジュール (Schedule)]** ボタンをクリックします。
- ステップ2** リストビューで、一覧されているスケジュールの左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから **[削除 (Delete)]** を選択します。
- ステップ3** 表示されたダイアログボックスで、**[はい (Yes)]** をクリックし、削除を確定します。
-



第 6 章

通話録音

オプションの [通話録音 (Call Recording)] モジュールを使用すると、認可されたユーザは、Webex Contact Center サービスが管理するアクティブな通話を録音できます。

認可されたユーザは、Web インターフェイスを介して録音するキュー、チーム、拠点、エージェント、およびその期間を選択できます。録音スケジュールの作成および保存後、システムは条件に一致する次の通話の録音を開始します。

録音は標準規格の .wav 形式であり、認可されたユーザが直接アクセスし、サードパーティの標準規格ユーティリティを使用して確認できます。さらに、オプションの [Webex Contact Center 録音管理 (Webex Contact Center Recording Management)] モジュールの機能を使用すると、録音ファイルの検索および再生ができます。



(注) オーバーフローの接続先番号に送信された通話は、[Webex Contact Center 録音管理 (Webex Contact Center Recording Management)] モジュールを介して確認できません。

- [通話録音 \(205 ページ\)](#)
- [録音スケジュールの作成または編集 \(206 ページ\)](#)
- [録音スケジュールの削除 \(208 ページ\)](#)

通話録音

オプションの [通話録音 (Call Recording)] モジュールを使用すると、認可されたユーザは Webex Contact Center サービスが管理する任意のアクティブな通話を録音できます。

認可されたユーザは、Web インターフェイスを介して録音するキュー、チーム、拠点、エージェント、およびその期間を選択できます。録音スケジュールの作成および保存後、システムは条件に一致する次の通話の録音を開始します。

録音は標準規格の .wav 形式であり、認可されたユーザが直接アクセスし、サードパーティの標準規格ユーティリティを使用して確認できます。また、オプションの [Webex Contact Center 録音管理 (Recording Management)] モジュールの機能を使用すると、録音ファイルを検索して再生することができます。



(注) オーバーフロー接続先番号に送信された通話は、[Webex Contact Center録音管理 (Recording Management)]モジュールでは確認できません。

録音スケジュールの作成または編集

通話録音スケジュールを作成または編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [通話録音 (Call Recording)]モジュールを開き、ページが表示されたら、[キュー (Queue)]ドロップダウンリストからキューを選択します。

そのキューのすべての通話録音スケジュールが表示されます。ここから、次の操作を実行できます。

- 新規スケジュールの追加
- 既存スケジュールの編集または表示
- 既存のスケジュールの削除
- 既存のスケジュールのコピー
- このキューのすべてのスケジュールをリストビューとカレンダービューで切り替えます。

ステップ 2 新しいスケジュールを作成するには、次の手順を実行します。

- リストビューから、[新規スケジュール (New Schedule)]をクリックします。
- OR -
- カレンダービューで、スケジュールの開始日を指定し、日付ボックスの左上隅に表示される [作成 (Create)]リンクをクリックします。

ステップ 3 リストビューから既存のスケジュールをコピーまたは編集するには、表示されたスケジュールの左側にある省略記号ボタンをクリックし、[コピー (Copy)]または[編集 (Edit)]を選択します。

ステップ 4 表示されるページで、次の表の説明に従って適切な設定を指定し、[保存 (Save)]をクリックします。

設定	説明
名前	スケジュールの名前を入力します。

設定	説明
開始日 終了日	開始日（スケジュールの発効日）と終了日（スケジュールの有効期限日）を選択するには、適切なカレンダーアイコンをクリックして、表示されるカレンダーから日付を選択します。
開始時間 終了時間	スケジュールを開始および終了する日の時刻を24時間形式（0000～2400）で入力します。
曜日	スケジュールを毎日実行する場合は、ドロップダウンリストから[全曜日（All Days）]を選択し、スケジュールを月曜日から金曜日のみ実行する場合は[平日（Weekdays）]を選択します。 または スケジュールを実行する日を表す各アイコンを選択します。
ステータス	指定開始日の指定開始時刻にスケジュールを有効にする場合は、[アクティブ（Active）]を選択します。それ以外の場合は、[非アクティブ（Not Active）]を選択します。
転送された通話の録音停止	通話転送時に録音を停止する場合は、[オン（On）]を選択します。
一時停止の再開を有効化	通話録音中にエージェントが[プライバシーシールド（Privacy Shield）]アイコンにアクセスする場合は、[オン（On）]を選択します。これにより、エージェントは、録音を一時停止して再開することができます。たとえば、エージェントがクレジットカード番号またはその他の保護された情報を取得している際は、潜在的な通話録音を一時停止する必要がある場合があります。この機能を使用するタイミングについては、必ずエージェントに指示してください。 (注) [プライバシーシールド（Privacy Shield）]アイコンは、Webex Contact Center サービス構成でプライバシーシールド機能が有効の場合にのみエージェントデスクトップに表示されます。

設定	説明
一時停止期間 (秒)	[一時停止の有効化 (Enable Pause Resume)]を [オン (On)]に設定した場合、ユーザが[プライバシーシールドの解除 (Turn Off Privacy Shield)] ボタンをクリックしなかった場合に録音が一時的に停止される秒数を入力します。
パーセンテージ	このキューに録音する現在の通話合計数の割合を指定します。
フィルタ基準	録音スケジュールに含める拠点、チーム、およびエージェントを選択します。 (注) アウトダイヤル通話録音は、アウトダイヤル通話をする拠点、チーム、およびエージェントに基づいています。たとえば、アウトダイヤルキューと、シカゴという名前の拠点に対して録音スケジュールが作成された場合、他の拠点からの通話ではなく、シカゴ拠点のチームが作成したアウトダイヤル通話のみが録音されます。

録音スケジュールの削除

録音スケジュールを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [通話録音 (Call Recording)]モジュールを開き、リストビューの[キューの選択 (Select Queue)]ドロップダウンリストから選択肢を選択します。

選択したキューの録音スケジュールが表示されます。

ステップ 2 リストされたスケジュールの左側にあるボタンをクリックして、削除します。



第 7 章

録音管理

オプションの [Webex Contact Center 録音管理 (Recording Management)] モジュールでは、認可されたユーザは、Webex Contact Center 通話録音機能を使用して録音された音声ファイルを検索して再生できます。さらに、認可されたユーザは、検索条件として使用するための、音声ファイルに割り当てることができるタグの作成、CAD 変数を指定した録音の保存、カスタム属性の作成、直近の録音管理アクティビティの表示をすることができます。

- [録音の検索と再生 \(209 ページ\)](#)
- [タグの割り当てと削除 \(211 ページ\)](#)
- [属性の検索 \(212 ページ\)](#)
- [その他ページ \(213 ページ\)](#)
- [セキュリティ キー スケジュールの表示と変更 \(213 ページ\)](#)
- [プルーニングの詳細の表示 \(214 ページ\)](#)

録音の検索と再生

録音を検索して再生するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、**[録音管理 (Recording Management)]** をクリックします。デフォルトでは、すべての録音が検索ページにリストされます。特定の基準に基づいて検索するには、左側のペインにある次の検索フィールドを使用して録音をフィルタします。

- **キュー** : 1 つ以上のキューを選択します。
- **拠点** : 1 つ以上の拠点を selects。選択した拠点に関連付けられているチームとエージェントが、チームとエージェントの一覧に表示されます。
- **チーム** : 1 つ以上のチームを選択します。選択したチームに関連付けられているエージェントだけがエージェントリストに表示されます。[チーム (Teams)] フィールドが空欄の場合は、選択した拠点に関連付けられているすべてのエージェントが表示されます。
- **エージェント** : 1 人以上のエージェントを選択します。

- 後処理コード：1つ以上のコードをリストから選択して、後処理コードに基づく検索をフィルタ処理します。
- タグ：テキスト文字列を定義し、録音に割り当てます。[タグ (Tag)] リストでタグを選択して、タグに基づいて検索をフィルタ処理できます。詳細に関しては、「[タグの割り当てと削除 \(211 ページ\)](#)」と「[タグの作成とエクスポート \(212 ページ\)](#)」のセクションを参照してください。
- 削除されたエージェントを除外：このチェックボックスを選択すると、削除されたエージェントを検索から除外します。
- 削除したファイルを検索：このチェックボックスを選択すると、30日以内に削除された音声ファイルが検索されます。システムは、30日より前の削除済みファイルを完全に削除します。削除した音声ファイルを再生するには、[録音の検索と再生](#)の説明に従ってファイルを復元します。

- (注)
- キュー、拠点、および他のリストは、アクセス権限に基づいて表示されます。
 - すべてのリストとフィールドをリセットしてから最初からやり直すには、[リセット (Reset)] ボタンをクリックします。

ステップ 2 より多くの基準に基づいてリストをフィルタ処理するには、**[詳細検索 (Advanced Search)]** ボタンをクリックします。表示されるダイアログボックスでは、CAD 変数、カスタム属性、録音時間、および通話属性に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。

- CAD 変数によるフィルタ処理：左側のチェックボックスを選択すると、通話関連データ (CAD) 値に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。**[CAD変数 (CAD Variables)]** リストに1つ以上のエントリを入力し、選択した変数ごとにCAD値を入力します。
- カスタム属性によるフィルタ処理：録音管理のインストールにカスタム属性が含まれる場合、カスタム属性に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。属性に基づいて検索するには、**[カスタム属性 (Custom Attributes)]** リストのエントリの左側にあるチェックボックスを選択し、カスタム属性を入力します。
- 録音時間によるフィルタ処理：**[録音時間 (Recording Duration)]** フィールドに値を入力して、検索する録音の最小長と最大長を指定できます。**[無制限 (Unlimited)]** チェックボックスを選択することで、任意の長さの録音を検索できます。
- 通話属性によるフィルタ処理：**[通話属性 (Call Attributes)]** フィールドに表示される値を入力して、次の属性に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。
 - セッション ID (Session ID)
 - DNIS
 - ANI 番号

ステップ 3 **[検索 (Search)]** ボタンをクリックして検索します。

検索条件が一致すると、**[検索結果 (Search Results)]** ページに録音が一覧表示されます。

検索結果を Excel のスプレッドシートでエクスポートするには、結果ページの左上にある [エクスポート (Export)] をクリックします。

ステップ 4 エントリの省略記号ボタンをクリックします。次のオプションがされ表示されます。

アクション	説明
[再生 (Play)]	録音を再生するには、[ステレオ (Stereo)] アイコンを選択します。エージェントと発信者の完全な音声会話を再生します。 企業の [レグ録音 (Leg Recording)] オプションが有効な場合、ボタンをクリックすると3つの再生ボタンを使用できます。エージェントの音声だけを再生するには、[エージェント (Agent)] を選択し、発信者の音声だけを再生するには、[発信者 (Caller)] を選択します。
削除	録音を削除します。
タグ	[タグ (Tags)] アイコンをクリックして、タグを録音に割り当てるか、録音からタグを削除します。詳細については、 タグの割り当てと削除 (211 ページ) を参照してください。
Restore (復元)	録音を復元します。

タグの割り当てと削除

複数の録音に同じタグを割り当てることができます。また、複数のタグを個々の録音に割り当てることもできます。

録音にタグを割り当てる、または録音からタグを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [録音管理 (Recording Management)] モジュールを開き、[検索 (Search)] ページで、で説明されている通りにタグを割り当てる録音またはタグを削除する録音を検索します。
- ステップ 2** [検索結果 (Search Results)] ページにリストされている録音の左側にある省略記号ボタンをクリックし、[タグ (Tags)] を選択します。

開いたダイアログボックスの上部では、録音に割り当てられたタグのリストが右側に表示され、使用可能なタグのリストが左側に表示されます。
- ステップ 3** 録音にタグを割り当てるには、左側のリストでタグを選択し、[タグの割り当て (Assign Tag)] ボタンをクリックして、タグを右側のリストに移動します。

- ステップ 4** 録音からタグを削除するには、右側のリストでタグを選択し、[タグの削除 (Remove Tag)] ボタンをクリックして、タグを右側のリストに移動します。
- ステップ 5** 完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。

属性の検索

[録音管理 (Recording Management)] を選択すると、[属性の検索 (Search Attributes)] ページが表示され、以下のトピックで説明されているタスクを実行できる制御にアクセスできます。

- [タグの作成とエクスポート \(212 ページ\)](#)
- [カスタム属性の作成と変更 \(212 ページ\)](#)

タグの作成とエクスポート

[録音管理 (Recording Management)] タグセクション > [属性の検索 (Search Attributes)] ページでは、認可されたユーザが録音に割り当てることができるタグ一覧を作成およびエクスポートできます（「[タグの割り当てと削除 \(211 ページ\)](#)」を参照）。

タグを作成またはエクスポートするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [録音管理 (Recording Management)] モジュールを開き、メニューバーで [属性の検索 (Search Attributes)] を選択します。
- ステップ 2** 表示されるページの [タグ (Tags)] セクションで、次のいずれかの操作を実行します。
- タグを作成するには、[追加 (Add)] をクリックし、表示されるダイアログボックスでタグの名前を入力して、[保存 (Save)] をクリックします。
 - タグのリストをエクスポートするには、タグのリストの下にある [Excel] または [CSV] のリンクをクリックして、表示されるダイアログボックスで [開く (Open)] をクリックし、ファイルを開くか、[保存 (Save)] をクリックして、ファイルを保存するディレクトリに移動して、[保存 (Save)] をクリックします。

カスタム属性の作成と変更

[録音管理 (Recording Management)] > [検索の属性 (Search Attributes)] ページの [カスタム属性 (Custom Attributes)] セクションでは、認可されたユーザは、録音と一緒に保存できる属性を作成し、あとでそれを検索できます。

カスタム属性を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [録音管理 (Recording Management)]モジュールを開き、メニューバーの[属性の検索 (Search Attributes)]を選択します。
- ステップ 2** 表示されるページの[カスタム属性 (Custom Attributes)]セクションで[追加 (Add)]をクリックし、開いたダイアログボックスでカスタム属性の名前を入力し、[保存 (Save)]をクリックします。

その他ページ

[録音管理 (Recording Management)]>[その他 (Others)]ページには、次のトピックで説明するタスクを実行できるアクセス制御を提供します。

- [セキュリティ キー スケジュールの表示と変更 \(213 ページ\)](#)
- [プルーニングの詳細の表示 \(214 ページ\)](#)

セキュリティ キー スケジュールの表示と変更

インストレーションに暗号化オプションが含まれている場合、企業の各録音ファイルはランダムに生成される公開キーを使用して暗号化されます。ユーザーが録音ファイルをリクエストすると、録音サーバソフトウェアは、ランダムに生成される秘密キーを使用してファイルを復号化します。[セキュリティキー (Security Keys)]タブで指定された設定に基づいて、新しい公開キーと秘密キーを定期的に生成することができます。

ユーザプロファイルが[セキュリティキー (Security Keys)]ページへのアクセスを許可している場合、セキュリティキーのペアを生成するのスケジュールを表示して変更することができます。

[録音管理 (Recording Management)]モジュールを開き、メニューバーの[その他 (Others)]ボタンをクリックします。

設定	説明
セキュリティ キー ローテーションの構成	
最終ローテーション日	新しいセキュリティキーのペアが最後に生成された日付。新規インストールの場合、このフィールドの値は表示されません。

設定	説明
次のローテーション日	新しいセキュリティキーのペアが生成される日付。
セキュリティ キー ローテーションの構成	
自動キーローテーションの有効化	新しいセキュリティキーのペアを自動的に生成する間隔を指定する場合は、このチェックボックスをオンにし、[キーのローテーション間隔 (Rotate keys every)] ドロップダウンリストから [日 (Day)]、[週 (Week)]、[月 (Month)]、[3か月 (Three Months)]、[6か月 (Six Months)]、[年 (Year)] を選択します。
Rotate	このボタンを選択すると、新しいキーペアがすぐに生成されます。
保存	このボタンをクリックして設定を保存します。

プルーニングの詳細の表示

ユーザプロファイルで、[プルーニング詳細 (Pruning Details)] 設定へのアクセスが許可されている場合は、企業に対して指定されているプルーニング方法の設定を表示できます。

[録音管理 (Recording Management)] モジュールを開き、メニューバーの [その他 (Others)] ボタンをクリックします。

ページの下部に、次の表で説明する [プルーニング詳細 (Pruning Detail)] 設定が表示されます。

プルーニング方法	プルーニング値
プルーニングなし	0 : プルーニングなし。

プルーニング方法	プルーニング値
時間ベース	<p>録音を保持する月数。指定した月数よりも以前の録音は削除されます。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none">• 1 か月は 31 日と定義されており、録音が削除される前に、合計日数に 1 日が加算されます。したがって、1 か月と設定すると 32 日、2 か月と設定すると $31 \text{ 日} \times 2 + 1 \text{ 日} = 63 \text{ 日}$ となります。• 企業によっては、この値が日数で表示されます。
エージェントの分数	<p>エージェントあたりの録音の最大時間分数。最大時間分数に達すると、新しい録音用のスペースを作るために最も古い録音が削除されます。</p>
ストレージベース	<p>録音の合計サイズの制限 (MB 単位)。制限に達すると、指定されたストレージ値を超える分の最も古い録音が削除されます。</p>



第 8 章

トラブルシューティング

- 管理ポータル問題のトラブルシューティング (217 ページ)
- エージェントデスクトップ問題のトラブルシューティング (220 ページ)

管理ポータル問題のトラブルシューティング

管理ポータルの問題

管理ポータルの使用中に問題が発生した場合、次の情報が問題を解決するのに役立ちます。

問題	説明/回避策
管理ポータルにログインできない。	正しいユーザ名とパスワードが入力されていることを確認してください。
管理ポータルからモジュールにアクセスできない、または、一部のエントリポイントやキューが表示されない。	これらのモジュール、エントリポイント、またはキューにアクセスするための適切な権限がありません。Webex Contact Center 管理者に問い合わせてください。
管理ポータルにエージェントまたは通話に関するデータが表示されない、またはエージェントがログインしていないと示される。	Internet Explorer のプライバシー設定が [中 (Medium)] に設定されていることを確認してください。
[リアルタイムレポート (Real-Time Reports)] モジュールに「ページを更新してください」というメッセージが表示されることがある。	現在の Webex Contact Center セッションからログアウトしてください。残りの Webex Contact Center ウィンドウを閉じてログインし直してください。

問題	説明/回避策
リアルタイム エージェント レポートのエージェントビューのサイズを変更すると、アイドルコードと後処理コードのツールチップがカーソルの近くではなくグラフ領域に表示される場合がある。	ウィンドウを最大化して、カーソルの近くにツールチップを表示させてください。
非常に多くの放棄呼が報告される。	カスタマーサポートにご連絡ください。
[監視 (Monitoring)] ページでチャートやレポートを表示しているときに、「に <date> で通信が中断」というメッセージが表示される。 <time> 「。	メッセージに表示されている時刻にチャートのデータを更新できませんでした、これは通常、断続的なネットワーク中断またはサーバの問題が原因となっています。この問題が引き続き発生する場合は、システム管理者に連絡してください。
管理ポータルで、リアルタイムレポートが更新されない。	カスタマーサポートにご連絡ください。
リアルタイムレポートの統計が表示されない。	カスタマーサポートにご連絡ください。
リアルタイムエージェントレポートで、後処理件数と入力した後処理コードの数が一致しない。	この不一致は、後処理コードを選択せずに、[後処理 (Wrap-up)] の状態でエージェントがログアウトした場合に発生します。ログイン中にブラウザを閉じるのではなく、[アイドル (Idle)] 状態になってから [ログアウト (Log Out)] ボタンをクリックしてログアウトするように、エージェントに指示してください。
既存のアイドルコードと後処理コードの名前の変更が、すぐにエージェントレポートに表示されない。代わりに、エージェントレポートには、編集される前のコード名、または新しいコードに対して [該当なし (N/A)] と表示されます。	ログアウトし、再度ログインして変更を確認してください。
CSV形式でエクスポートすると、現在のスナップショットエージェントレポートのエージェントビューのデータが正しく表示されない。	時間値は、CSV形式でエクスポートする際1つのセルではなく、2つのセルに表示されます。これは、[ログイン時刻 (Login Time)] フィールドの日付と時間と日をコンマで区切るからです。
hh:mm:ss 形式の日時を含む履歴レポートデータを Microsoft Excel にエクスポートすると、時間と分だけが表示され、秒が表示されない。	デフォルトでは、Excel は hh:mm 形式でデータを表示します。ただし、セル内でダブルクリックすると、hh:mm:ss 形式のデータを表示できます。

問題	説明/回避策
新しいチームの場合、エージェント間隔レポート内のデータが、システム再起動後にチームのエージェントがログインした時間から30分間隔で表示される。	これは、初回ログインするチームの一時的な問題です。通常、データは午前0時から30分間隔で表示されます。
ログアウトしてログインし直した後に、[履歴レポート (Historical Reports)] モジュールに、カスタマイズされたデフォルトレポートのパラメータが保存されない。	カスタムレポートを保存した後、ログアウトするまで10～15秒間待機してください。
監視リクエストを作成できない。	正しいDNとプレフィックスを使用していることを確認してください。
監視セッションを1時間以上開いた状態にした場合、空白ページが表示される、または予期しない動作をする	モジュールを閉じて、再度開いてください。
別のキューに対する監視リクエストの場合でも、スーパーバイザの電話が鳴る。	チームに対して監視が要求された場合、および複数キューが、ルーティングに対して同じチームを使用する場合は、そのチームのキューの通話が監視されます。
通話が終了しても、監視画面には通話中と表示される。	カスタマーサポートにエスカレーションしてください
ログインしているエージェントが、スキップロファイルに加えた変更を表示できない。	そのエージェントは再度ログインして変更を表示する必要があります。

管理ポータルの問題をカスタマーサポートに報告

エージェントデスクトップの問題を、シスコ Webex Contact Center カスタマーサポートにエスカレートする際は、以下の情報をかならず提供してください。

- 問題が発生したユーザのログイン名とユーザ名。
- 問題を最初に確認した時刻。
- 問題が [監視 (Monitoring)] モジュールで発生した場合は、スーパーバイザが通話を試行した回数と通話セッション ID (ある場合)。

エージェントデスクトップ問題のトラブルシューティング

ネットワークの中断

ネットワークの中断が2分未満続く場合、すべてのエージェントデスクトップに「再接続中」のメッセージが表示されてから正常に再接続されます。

ネットワークの中断が2分以上継続する場合は、現在のエージェントデスクトップウィンドウを閉じて、プライマリ URL を使用してログインするようにエージェントに指示します。プライマリ URL でログインできない場合は、バックアップアプリケーションセンターのログインを使用するようにエージェントに指示します。

すべてのネットワークの中断をエスカレートし、問題が発生した時刻と、影響を受けたエージェント数を報告します。

プライマリ アプリケーションセンターへのネットワークがダウンしている場合、管理ポータルユーザは統計を表示できません。

エージェントデスクトップアプリケーションに関する問題

エージェントデスクトップアプリケーションの使用中に問題が発生した場合は、次の情報を参考にして、問題を解決することができます。

問題	説明/回避策
エージェントデスクトップにログインできない。	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cookie が Internet Explorer で有効になっていることを確認してください。 2. ログイン画面で正しいユーザ名とパスワードが入力されていることを確認してください。
ログイン中に、[Go] をクリックすると、「無効な電話番号です」というエラーメッセージが表示される。	入力した DN の形式が正しいことと、有効な番号であることを確認してください。
通話中に誤ってブラウザウィンドウを閉じた。	通話中にブラウザウィンドウを閉じた場合、通話が終了するまで再ログインできません。通話が保留中のときにブラウザウィンドウを閉じた場合は、システムは自動的に通話の保留を解除します。
エージェントデスクトップウィンドウを更新すると、ログアウト状態になり、[ログイン (login)] 画面が表示される。	再度ログインしてください。ログイン中はウィンドウを更新しないようにしてください。

問題	説明/回避策
<p>エージェントデスクトップのステータスバーに[対応不可 (Not Responding)]と表示され、電話の呼び出し音が鳴らない。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 電話機の音量設定を確認し、着信音が[高 (High)]に設定されていることを確認してください。 2. ダイヤルプレフィックスを含むDN (ダイヤル番号) が正しいことを確認してください。 3. 問題が解決されたら、[対応不可 (Not Responding)]状態になったときに表示されたメッセージ上の該当するボタンをクリックして、状態を[対応可能 (Available)]または[アイドル (Idle)]に変更してください。
<p>ネットワーク中断が発生した後にシステムに再接続すると、突然ログアウトされる。</p>	<p>エージェントデスクトップに再度ログインしてください。ログインできない場合は、カスタマーサポートにお問い合わせください。</p>
<p>ログイン中にエージェントデスクトップを再起動すると、問題が発生する場合があります。</p>	<p>デスクトップ上で、一度に複数のエージェントデスクトップアプリケーションを開かないでください。</p>
<p>エージェントデスクトップの動作が非常に遅い。</p>	<p>エージェントデスクトップを長時間にわたって開いたままにしている場合、この問題が発生することがあります。システムからログアウト後、エージェントデスクトップとブラウザを両方とも閉じてください。それでもこの問題が改善されない場合は、Windows のタスクマネージャからプロセスを終了します。</p>
<p>ネットワーク中断が発生した後、エージェントデスクトップからエージェントがログアウトされることがある。</p>	<p>エージェントデスクトップに再度ログインしてください。</p>
<p>エージェントデスクトップが完全に表示されない。</p>	<p>エージェントデスクトップをいったん最小化し、タスクバーから復元してください。</p>
<p>起動ページとグラフが正しく表示されない。</p>	<p>Internet Explorer の、[インターネットオプション (Internet Options)] ダイアログボックスの[詳細設定 (Advanced)] タブで、[画像の表示 (Show Pictures)] オプションが選択されていることを確認してください。</p>

問題	説明/回避策
対応可能なのに、通話が送られてこない。	[対応可能 (Available)] ステータスに設定されていて、正しいチームにログインしていることを確認してください。
お客様との会話中に、エージェントデスクトップのステータスバーに[予約済み (Reserved)] と表示される。	カスタマーサポートに、この問題を報告してください。
エージェントソフトフォンの呼び出し音は鳴っていないのに、エージェントデスクトップのステータスバーに [対応不可 (Not Responding)] と表示される。	正しい DN を入力したことを確認してください。
エージェントデスクトップのステータスバーに [再接続中 (Re-connecting)] と表示される。	PC ネットワークケーブルが外れていないか、または緩んでいないかを確認してください。ネットワーク問題が発生したことを通知するメッセージが表示されない場合は、カスタマーサポートに問題を報告してください。
通話に応答しても、30 秒後に通話が切断される。	エージェントデスクトップのステータスバーに [対応不可 (Not Responding)] と表示されている場合、[対応可能 (Available)] 状態に変更して、次の通話を待ってください。
Internet Explorer ブラウザがフリーズする。	Windows のタスクマネージャを開き、すべてのブラウザプロセスを終了してください。
ポップアップブロッカーが表示される。	Internet Explorer の [ツール (Tools)] メニューから、ポップアップブロッカーを無効にします。
電話の呼び出し音が鳴っているときに、エージェントデスクトップのステータスバーに [接続済み (Connected)] 状態と表示される。	カスタマーサポートに、この問題を報告してください。
電話をかけられない。	正しい DN とプレフィックスを入力したことを確認してください。
ブラインド転送時に、受信側エージェントの状態は、[予約済み (Reserved)] となっているが、そのエージェントのエージェントデスクトップに通話詳細が表示されない。	[予約済み (Reserved)] 状態は、一時的なものです。通話詳細は、2 番目のエージェントが通話に対応するとすぐに表示されます。

オーディオに関する問題

以下の情報は、エージェントデスクトップの使用中に発生する可能性があるオーディオの問題の解決に役立つ場合があります。

問題	説明/回避策
反響する、または音量が小さい	電話機の設定をチェックしてください。ソフトフォンを使用している場合は、Microsoft Windows およびソフトフォンの設定を確認してください。
ジッター/音声が途切れる または 遅延が大きい	ネットワークの問題による接続不良の可能性があります。音声を使用する他のソフトウェアがPCで実行されていないことを確認してください。カスタマーサポートにご連絡ください。
混線	カスタマーサポートにご連絡ください。
片通話	ミュートになっていないことを確認してください。ミュートになっていない場合は、カスタマーサポートにお問い合わせください。

エージェントデスクトップの問題をカスタマーサポートに報告

エージェントデスクトップの問題を、シスコ Webex Contact Center カスタマーサポートにエスカレーションする際は、以下の情報をかならず提供してください。

- エージェントデスクトップ画面のスクリーンキャプチャを提供するようにエージェントに依頼します。
- 問題が最初に確認された時刻を含めます。



第 9 章

レポート パラメータ

- [Call Report パラメータ](#) (225 ページ)
- [Agent Report パラメータ](#) (244 ページ)
- [Historical Skill Report パラメータ](#) (274 ページ)
- [Historical Threshold Alerts Report パラメータ](#) (277 ページ)
- [Usage Metrics Report パラメータ](#) (278 ページ)

Call Report パラメータ

次の表では、Webex Contact Center リアルタイムレポートおよび履歴通話レポートで使用可能なパラメータについて説明します。この表に記載されている CDR とは通話詳細レポート (Call Detail Report) の略名です。

パラメータ	説明	レポート
%放棄	レポート間隔中に放棄された通話の割合。 $(\text{放棄数} / \text{合計}) * 100$	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
% Answered	応答通話数を、キューに入った通話数からショートコールを引いた数で割った値に100を掛けた数。 $(\text{応答数} / (\text{応答数} + \text{放棄数})) * 100$	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート

パラメータ	説明	レポート
放棄	レポート間隔中に放棄された通話数。放棄呼とは、接続先拠点に配信されないまま終了したが、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長くシステムにあった通話のことを指します。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Abandoned Time	ショートコールしきい値で指定された時間よりも長くシステムに通話があったが、エージェントまたは他のリソースに配分される前に終了した時間の累積値。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Abandoned within SL	キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルのしきい値以内で、キューにある間に終了した通話数（キューレポート別スキル間隔）。 (注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がありません。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Adjusted Service Level %	キューまたはスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値（キューレポート別スキル間隔）以内で、応答されたまたは放棄された通話数を放棄呼を含む通話の合計で割り、100を掛けた数。 $((\text{サービスレベル} + \text{SL 内で放棄}) / (\text{応答数} + \text{放棄数})) * 100$ (注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がありません。	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Agent (エージェント)	通話が Webex Contact Center エージェントではなくキャパシティベースチームのリソースによって対応された場合に、通話対応をしたエージェントの名前または数字の ID コード。	CDR
Agent Start Time	エージェントが電話を取り、発信者と通話を始めた時刻。	CDR
ANI	通話で提供された ANI の桁数。ANI (自動番号識別; Automatic Number Identification) とは、通話の際に発信者の電話番号を伝える、電話会社が提供するサービスです。	CDR
応答	キューからエージェントまたは対応可能なリソースにルーティングされ、エージェントまたはリソースによって応答された通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Answered Time	通話がキューに入ってから、レポート間隔中に応答 (エージェントまたは他のリソースに接続) されるまでの累積時間。応答時間は通話応答後に計算されるため、応答を待機している通話の応答時間はレポートには反映されません。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Available Agents	現在、[対応可能 (Available)] 状態にあるログイン済みエージェント数。	通話スナップショットレポート
Avg Abandoned Time	放棄される前に通話がシステム内に存在していた合計時間を放棄された通話総数で割った数。 放棄時間/放棄数	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート

パラメータ	説明	レポート
Avg Connected Time	<p>接続合計時間をレポート間隔中に応答した通話総数で割った数。</p> <p>接続時間/(応答数 + 二次応答数)</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
平均処理時間	<p>通話応答に費やされた平均時間（接続時間 + 後処理時間）を応答した通話数で割った数。</p> <p>接続時間 + 後処理時間/(応答 + 二次応答)</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Avg IVR Time	IVR システム内に存在した通話時間を IVR システム内に存在した通話総数で割った数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Avg Queued Time	<p>キューに入った通話の合計時間をキューに入った通話の総数で割った数。</p> <p>キュー時間/キュー数</p>	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート。
平均応答時間	<p>応答合計時間を、応答通話合計回数で除算。</p> <p>応答時間/応答数</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Avg Wrap Up Time	<p>[後処理 (Wrap-up)] 状態時にエージェントが費やした合計時間を応答通話総数で割った数。</p> <p>後処理時間/(応答数 + 二次応答数)</p>	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Blind Transfer Count	最初に照会せずにエージェントが通話をキューから転送した回数。	CDR

パラメータ	説明	レポート
Blind Transfers	最初のエージェントが通話の転送先と相談したり会議を行ったりせずに、エージェントが別のエージェントまたは外部 DN に転送した転送済み通話のサブセット。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Call Duration	エントリポイントまたはキューで通話の着信があったから、通話が終了するまでの時間。	CDR
コール終了時刻	通話の終了時刻。	CDR
コール開始時刻	通話がエントリポイントまたはキューに着電した時刻。	CDR
完了	レポート間隔中に終了した通話数。この数には、応答した通話、放棄した通話、切断された通話が含まれます。転送通話およびショートコールは含まれません。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Conference Count	エージェントが発信者および別のエージェントとの電話会議通話を確立した回数。	CDR
Conference Count	エージェントが別のエージェントまたは外部番号に電話会議通話を開始した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Conference Time	エージェントが発信者および別のエージェントとの会議に費やした時間。	CDR
接続済み	現在、エージェントに接続されている通話数。	通話スナップショットレポート

パラメータ	説明	レポート
接続時間	通話がエージェントまたは別のリソースによって応答された時刻から終了した時刻までの時間間隔。接続時間は通話が終了するまで計算されないため、通話中の接続時間はレポートに反映されません。	キューごとの拠点、チーム、キューおよびスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート
	通話がエージェントに接続されていた合計時間（通話時間 + 保留時間）。	CDR
Consult Count	通話処理中にエージェントが別のエージェントまたは外部番号保持者に照会を開始した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
	通話中にエージェントが別のエージェントに照会した回数。	CDR
Consult Errors	エージェントが照会の招待に応答しなかった回数。	CDR
Consult Time	エージェントがこの通話の応答中に別のエージェントへの照会に要した時間。	CDR
CTQ Answer Count	照会キューリクエストに応答した回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
CTQ Answer Time	照会キューリクエストへの応答から照会終了までの累積時間。	キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート
CTQ Request Count	照会キューリクエストの開始回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポートおよび CDR。

パラメータ	説明	レポート
CTQ Request Time	照会キューリクエストの開始時間から照会終了時間までの累積時間。	キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート、CDR
Current Service Level %	<p>(キューレポート内の) キューまたは (キュー別スキルレポートのスキル列内の) スキルにプロビジョニングされているサービスレベルしきい値に到達していないキューにある通話割合。</p> <p>このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がないことに注意してください。</p>	通話スナップショットレポート
切断されました	応答したが (つまりエージェントに接続された通話または接続先拠点に配信された通話または接続先拠点が受け付けた通話)、企業にプロビジョニングされた予期しない切断のしきい値内ですぐに切断された通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
DN	発信者がダイヤルした番号 (DNIS)。	すべての DN 組み込みレポート
DNIS	通話で提供された DNIS の桁数。DNIS、またはダイヤル番号識別サービスは電話会社のサービスです。このサービスは発信者が通話の際にダイヤルした番号を示す数字文字列が表示されます。	CDR
エントリ ポイント	通話に関連付けられているエントリポイント名。	CDR

パラメータ	説明	レポート
From Entry Point	IVR 呼制御スクリプトごとの エン트리ポイントからキュー に分類された後に、この キューに入った通話数。	キューおよびキューごとのス キルのリアルタイム通話間隔 レポート。キューの履歴通話 レポート
	別のエン트리ポイントからこ のエン트리ポイントに着信し た通話数。	リアルタイム通話間隔とエン トリポイントに関する履歴通 話レポート。
Full Monitored Calls	開始から終了まで監視された 通話数。	監視通話レポート
処理時間	通話対応に費やした時間（接 続時間 + 後処理時間）。	CDR
	通話対応に費やした累積時間 の合計： 接続時間 + 後処理時間	キューとキュー、拠点および チームごとのスキルに関する リアルタイム通話間隔レポー ト。キュー、拠点、チームに 関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
Handle Type	<p>通話の対応方法。可能な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 供給通話が Webex Contact Center ネットワークのキューに入り、その後、拠点に配分されることなく終了。 • park_and_transfer。通話が Webex Contact Center ネットワークのキューに入り、その後拠点に配分。 • straight_transfer。通話が Webex Contact Center ネットワークのキューに入ることなく、着電時に拠点に配分。 • ivr。IVR が通話対応をしたが、通話が転送またはパークされる前に発信者が切断。 • unknown。これは、他の値がオーバーライドしない場合のデフォルト値です。 	CDR
Hold Count	保留された通話数。	CDR
	発信者が保留された回数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
ホールド時間 (Hold Time)	このキュー (キュー CDR 用) またはすべての下層キュー (エントリポイント CDR 用) で保留された通話数。	CDR
In IVR	現在、IVR システムに入っている通話数。	通話スナップショットレポート

パラメータ	説明	レポート
キュー内	<p>現在レポートで確認できるキューに入っている通話数。エントリポイントレポートの場合、エントリポイントが入力した現在キューに入っている通話数になります。</p> <p>エントリポイントとキューレポートでは、この列の数をクリックすると、キューの平均通話数の円グラフがポップアップウィンドウに表示されます。このグラフには、3つの時間区分で表された時間長で、キューに入っている通話数が表示されます。時間区分はキュー内の最長時間の値を3で割り、その結果の値を10秒単位で切り捨て、その値に1、2、および3を掛けた値です。たとえば、キューの最長時間の値が85秒の場合、$85/3 = 28.3$ になり、20に切り捨てられ、20、40、および60秒の時間区分がチャートに表示されます。</p>	通話スナップショットレポート
In Service Level	<p>このキューまたはスキルにプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数（キューレポート別スキル間隔内）。</p> <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されますが、このような通話には意味がありません。</p>	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Invisible Monitored Calls	非表示モードを使用して監視された通話数。非表示モードにすると、監視セッションが開始スーパーバイザ以外の管理ポータルに表示されなくなります。	監視通話レポート

パラメータ	説明	レポート
IVR Ended	IVR 内で終了したが、ショートコールで終了しなかった通話数。(エントリポイントに関する通話間隔リアルタイムレポートと履歴通話レポート)。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
IVR Time	通話が IVR システム内に存在した時間。	CDR
	IVR システム内にあった通話の累積時間。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Logged-in Agents	現在、この拠点において、このチームまたはすべてのチームにログインしているエージェント数。キューレベルでは、このキューを担当する拠点に属するすべてのチームにログインしたエージェント数が表示されます。	通話スナップショットレポート
最長キューイングコール時間	レポートで扱う各キューに入った通話の最長時間。	通話スナップショットレポート
最大待機時間	キューに入り、応答を待っている通話の最長時間。	キューの履歴通話レポート
Midcall Monitored Calls	通話開始後に監視が開始した通話数。	監視通話レポート

パラメータ	説明	レポート
Monitor Flag	<p>通話が監視、指導、または割り込みされたかどうか。可能な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • Not Monitored。通話が監視されていないことを示します。 • Monitored 通話が監視されたことを示します。 • Whisper-Coach。通話が監視され、監視スーパーバイザがエージェントを指導したが、割り込みはしていないことを示します。 • Barged-In。通話が監視され、監視スーパーバイザ通話に割り込んだことを示します。スーパーバイザがエージェントに指導を行う場合もあります。 (通話中に指導と割り込みの両方があった場合、このパラメータの値は、[割り込み (Barged-In)] となります。) <p>監視の詳細に関しては、「通話の監視 (193ページ)」を参照してください。</p>	CDR
新規	エントリポイントに着信した外部通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
	特定のダイヤル番号でシステムに着信した通話数。	すべての DN 組み込みレポート
No. of Transfers	エージェントが転送した通話数。	CDR

パラメータ	説明	レポート
オーバーフロー	キューにプロビジョニングされたオーバーフロー番号に送信され、応答した通話数。通常、通話がルーティング方法で指定されている最大時間よりも長くキューに入れられた場合、または通話がエージェントに送信されたときにエラーが発生した場合に、オーバーフロー番号に送信されます。通話に応答しなかった場合は、終了時に放棄数または切断数としてカウントされます。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
キュー	通話に関連付けられたキュー名。	CDR
	監視されたキュー名。	監視済み通話レポート
キュー時間	接続先拠点への送信を待機しているキューに入っている通話数。	CDR
キュー (Queued)	この間隔中にキューに入った通話数。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Queued Time	エージェントまたは他のリソースへの送信を待機しているキューの通話累積時間。待機時間は、キューから通話が解放された後に計算されるため、まだキューに入っている通話の待機時間はレポートに反映されません。	キューおよびキューごとのスキルの実タイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
Record Flag	オプションの通話録音機能を使用して、Webex Contact Center が通話を録音したかどうかを示します。	CDR

パラメータ	説明	レポート
再キューイング	エージェントが別のエージェントに転送した後にこのキューに残された通話数。キューに入る通話の場合、1人目のエージェントが[キュー (Queue)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから[キュー (Queue)] を選択し、[転送 (Transfer)] をクリックします。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
S No.	通話が Webex Contact Center システムを移動する際の通話の各レグを識別するシーケンス番号。この列のエントリをクリックすると、通話のライフサイクルにおける通話の履歴を表示するウィンドウが開きます。	CDR
Secondary Answered	別のエージェントがエージェントに転送した後に、エージェントが応答した通話数。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Service Level%	<p>キューまたはスキル (キューレポートによるスキル間隔) に対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値内で応答した通話数を、放棄呼を含む合計通話数で割り、100 を掛けた数。</p> $((\text{サービスレベル内}) / (\text{応答数} + \text{放棄数})) * 100$ <p>(注) このメトリックはアウトダイヤル通話には表示されませんが、このような通話には意味がありません。</p>	キューとキューごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート、キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

パラメータ	説明	レポート
セッション ID (Session ID)	通話のライフサイクル中に通話を一意に識別するためにシステムが割り当てた値。	CDR
短期	接続先拠点に配信されず、またはエージェントに接続されずに企業にプロビジョニングされ、ショートコールしきい値内に終了した通話の数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
	エージェントに接続されずに、企業にプロビジョニングされたショートコールしきい値内で終了した通話数。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート
拠点	通話が配分されたコンタクトセンターの場所。	CDR
	監視された拠点名。	監視通話レポート
チーム	通話が配分されたチーム名。	CDR
	監視されたチーム名。	監視通話レポート
Terminating Party	通話を終了した人：エージェントまたは発信者	CDR

パラメータ	説明	レポート
Termination Type		CDR

パラメータ	説明	レポート
	<p>通話の終了方法。可能な値：</p> <ul style="list-style-type: none"> • abandoned。接続先拠点に配分される前に通話が終了したが、その通話は企業用にプロビジョニングされたショートコールしきい値で指定された時間より長く、システムにあった。 • agent_transfer。エージェントから別のエージェントに通話が転送された。 • transfer_error。エージェントに通話が転送できなかった。 • normal。通話が正常に終了した。 • reclassified。通話が別のエン트리ポイントに送信された。 • transferred。エージェントが通話を転送した。 • self_service。通話が IVR 内で終了した。 • short_call。通話は接続されることなく、通話の合計時間が指定されたショートコールしきい値未満だった。 • quick_disconnect。通話は接続されたが、その通話のエージェントの通話時間が指定された予期しない切断のしきい値未満だった。 • overflow。通話がキューにプロビジョニングされたオーバーフロー接続先番 	

パラメータ	説明	レポート
	号に転送された。これは通常通話がルーティング方法で指定した最大待機時間を上回った場合か、通話がエージェントに送信された際にエラーが起こった場合に発生します。	
To Entry Point	別のエントリポイントに転送された通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
To Queue	キューに送信された通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
Total Monitored Calls	レポート時間の間隔中に監視された通話合計数。	監視通話レポート
Transfer Errors	転送プロセス中にエラーが発生した回数。	CDR
転送済み	このキューからエージェント、外部 DN、または別の Webex Contact Center キューに転送されたすべての通話の合計。 転送発信済み + 再キューイング済み	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
Transferred In	エージェントがこのエントリポイントに転送した通話数。	リアルタイム通話間隔とエントリポイントに関する履歴通話レポート。
	[キュー (Queue)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストでキューを選択して、[転送 (Transfer)] をクリックしたエージェントがキューに転送した後にこのキューに入った通話数。	キューおよびキューごとのスキルのリアルタイム通話間隔レポート。キューの履歴通話レポート

パラメータ	説明	レポート
Transferred Number	エージェントが、エージェント DN 転送 (agent-to DN transfer) の通話を転送した電話番号。このパラメータは、エントリポイントまたはキュー通話詳細レコード (CDR) の SNo. (シーケンス番号) 列のエントリをクリックした際に開く Webex Contact Center ウィンドウに表示されます。	CDR
Transferred Out	エージェントが外部 DN または別のエージェントに通話を転送後に、このキューに残っている通話数。エージェントが [エージェント (Agent)] ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから [エージェント (Agent)] を選択し [転送 (Transfer)] をクリックするか、エージェントが [DN] ボタンをクリックして電話番号を入力し、[転送 (Transfer)] をクリックすると、通話が転送されます。転送された通話は、照会または会議として開始できますが、最初のエージェントが相手に転送を完了した場合のみ、転送済みとしてカウントされます。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。
まとめ	通話用にエージェントが指定した後処理コード。CDR 生成後にエージェントが通話を終了した場合、該当する CDR はエージェントが通話の後処理コードを選択した後に更新されるのでご注意ください。	CDR

パラメータ	説明	レポート
まとめ時間	通話終了後にエージェントが、[後処理 (Wrap-Up)] 状態になっていた時間。	CDR
	通話終了後に [後処理 (Wrap-Up)] 状態になっていた累積時間。	キューとキュー、拠点およびチームごとのスキルに関するリアルタイム通話間隔レポート。キュー、拠点、チームに関する履歴通話レポート。

Agent Report パラメータ

次の表では、Webex Contact Center リアルタイムレポートおよび履歴エージェントレポートで使用可能なパラメータについて説明します。この表に記載されている ADR とはエージェント詳細レポート (Agent Detail Report) の略名です。

パラメータ	説明	レポート
アクション	<p>クリックしてアクションを実行できるアイコンを次に示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [ログアウト (Logout)] アイコンをクリックすると、エージェントはログアウトされます。 • [監視 (Monitor)] アイコンをクリックすると、[通話監視 (Call Monitoring)] モジュールが開きます。ここで、コールバック番号を入力して、[通話中の監視 (Midcall Monitor)] ボタンをクリックすると、エージェントの通話を監視できます。 <p>このアイコンは、エージェントが [接続済み (Connected)] 状態にあり、ユーザプロファイルで通話中の監視を承認している場合にのみ、チームビューに表示されません。詳細については、通話の監視 (193 ページ) を参照してください。</p>	スナップショット/チーム & スキルビュー
Agent (エージェント)	<p>レポート内のエージェントの名前。</p> <p>企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。</p>	スナップショット/エージェントビュー、リアルタイムエージェント間隔/エージェントレベル

パラメータ	説明	レポート
Agent Requeue	エージェントが着信通話を再度キューに入れた回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
エージェント転送	エージェントが別のエージェントに着信通話を転送した回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Available	<p>件数。エージェントが[対応可能 (Available)]状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが[対応可能 (Available)]状態になっていた合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外) エージェントが[対応可能 (Available)]状態になっていた平均時間 (対応可能な合計時間を対応可能な件数で除算した値)。</p> <p>% 時間。(ADRのみ) エージェントが[対応可能 (Available)]状態になっていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR & スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート
	現在[対応可能 (Available)]状態にあるエージェントの数、またはスキルビューで、スキルを持つ[対応可能 (Available)]状態のエージェントの数。	スナップショット/拠点、スキル & チームビューごとのスキル
対応可能時間	エージェントが、時間間隔中に[対応可能 (Available)]状態になっていた時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Average Connected Time	接続時間を時間間隔中に接続された通話数で除算した値。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
平均処理時間	通話を処理するために要した平均時間（接続時間 + 後処理時間 ÷ 通話数）。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
ブラインド転送	エージェントが、最初の照会なしに着信通話を転送した回数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェント トレース レポート
処理済みコール数	ログイン以降にエージェントが処理した通話数（またはスキルビューの場合は、そのスキルでエージェントが処理したコール数）。この列内の数値の上にカーソルを置くと、エージェントが入力した後処理コードと各コードが入力された回数を示すポップアップが表示されます。	スナップショット/チームビュー & スキルビュー
	対応した着信通話と発信通話の合計数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート
チャンネル	アクティビティに関連付けられているメディアチャンネル。（企業がマルチメディア機能を使用している場合にのみ表示されます。）	ADR、エージェント トレース レポート
会議	エージェントが開始した会議通話数。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェント トレース レポート
接続済み	着信通話に現在接続されているエージェントの数、またはスキルビューで、通話に接続されているスキルを持つエージェントの数。	スナップショット/拠点、スキル & チームビューごとのスキル
接続時間	時間間隔中にエージェントに接続されている着信通話数（通話時間 + 保留時間）。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
相談	<p>件数。エージェントが照会リクエストに回答した回数 + エージェントが他のエージェントに照会した回数。</p> <p>合計時間。合計照会応答時間 + 合計照会リクエスト時間。</p> <p>平均時間。（ADR または エージェントトレースレポート以外）平均照会時間（合計照会時間 ÷ 照会件数）。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
Consult Answer	<p>件数。エージェントが別のエージェントからの照会リクエストに回答した回数。</p> <p>合計時間。エージェントがエージェントからの照会リクエストの応答に費やした合計時間。</p> <p>平均時間。（ADR または エージェントトレースレポート以外）エージェントが照会リクエストの応答に費やした平均時間（合計照会応答時間 ÷ 照会応答件数）。</p> <p>% 時間。（ADR および エージェントトレースレポートのみ）エージェントが照会リクエストの応答に費やした時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Consult Request	<p>件数。エージェントが別のエージェントに照会リクエストを送信した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが他のエージェントからの照会に費やした合計時間。</p> <p>平均時間。（ADRまたはエージェントトレースレポート以外）エージェントが他のエージェントからの照会に費やした平均時間（照会リクエストの合計時間 ÷ 照会リクエスト件数）。</p> <p>% 時間。（ADR およびエージェントトレースレポートのみ）着信通話中にエージェントが他のエージェントからの照会に費やした時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート
コンサルティング	現在、別のエージェントに照会中のエージェント数。	スナップショット/サイト & チームビュー別のスキル
CTQ	照会キューリクエストを開始または応答した後に、別のエージェントに現在照会しているエージェント数。	スナップショット/拠点ビュー
現在の状態	エージェントの現在の状態。チームビューとスキルビューで、現在の状態が [アイドル (Idle)] 状態の場合、エージェントが選択したアイドルコードがかっこで囲まれて表示されます（エージェントがアイドルコードを選択せずにログインした場合、コードは表示されません）。	スナップショット/チーム、スキル & エージェントビュー
Disconnected Count	エージェントに接続されていたが、企業用にプロビジョニングされた突然に接続解除されるしきい値内ですぐに切断された通話数。	履歴エージェントの概要 & エージェント間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Disconnected Hold Count	発信者が保留中の間に着信通話が切断された回数。	スナップショット/エージェントビュー
DN	エージェントデスクトップにログインする際にエージェントが使用するダイヤル番号。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー、ADR、エージェントトレースレポート
時間	エージェントがその状態にあった時間。	エージェントトレースレポート
Final Logout Time	エージェントがログアウトした日時。この列は、エージェントレベルのサマリーレポートでのみ表示されます。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
保留	[接続済み (Connected)] 状態で発信者を保留中にしているエージェント数。	スナップショット/サイトビュー & チームビュー別のスキル
ホールド時間 (Hold Time)	時間間隔中に発信者が保留した合計時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
アイドル (Idle)	<p>エージェントが別の状態から [アイドル (Idle)]状態になった回数。この列内の数値の上にカーソルを置くと、エージェントが入力したアイドルコードと、各コードが入力された回数を示すポップアップが表示されます。</p> <p>(注) エージェントが [アイドル (Idle)]状態のときにアイドルコードを変更できるため、ポップアップで表示されるアイドルコードの数は、エージェントが [アイドル (Idle)]状態になった回数を超える場合があります。たとえば、エージェントがアイドルブレイクからアイドルEメールに遷移する場合があります。</p>	スナップショット/チーム & スキルビュー
	現在 [アイドル (Idle)]状態のエージェント数。	スナップショット/サイト & チームビュー別のスキル
		履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
	<p>件数。エージェントが[アイドル (Idle)]状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが[アイドル (Idle)]状態になっていた合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR またはエージェント トレース レポートでは使用不可) エージェントが[アイドル (Idle)]状態になっていた平均時間 (アイドル状態の合計時間 ÷ アイドル状態の件数)。</p> <p>% 時間。(エージェントの概要および間隔レポートでは使用不可) エージェントが[アイドル (Idle)]状態になっていた時間の割合。</p>	
		スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
	<p>件数。エージェントが別の状態から[アイドル (Idle)]状態になった回数。このフィールドの数字の上にマウスのカーソルを合わせると、エージェントが入力したアイドルコードと、各コードが使用された回数が表示されます。</p> <p>(注) エージェントが [アイドル (Idle)]状態のときにアイドルコードを変更できるため、アイドルコードの数はエージェントが [アイドル (Idle)]状態になった回数を超える場合があります。たとえば、エージェントがアイドルブレイクからアイドルEメールに遷移する場合があります。</p> <p>合計時間。エージェントが [アイドル (Idle)]状態にあった合計時間。</p>	
アイドル時間 (Idle Time)	エージェントが、時間間隔中に[アイドル (Idle)]状態だった合計時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
In Outdial	発信通話に接続中もしくは後処理中のエージェント数。	スナップショット/サイトビュー & チームビュー別のスキル
	エージェントに接続した回数、または発信通話を後処理した回数。	スナップショット/チームビュー
In Time	エージェントがその状態になった時刻。	エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
インバウンド	予約済み時間。エージェントが [予約済み (Reserved)] 状態になっている時間。電話が着信中ですが、まだ電話に回答していない状態です。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
	応答件数。時間間隔中にエージェントが応答した着信コール数。	
	通話時間。時間間隔中にエージェントが着信コールで通話していた時間。	
	保留時間。時間間隔中に着信コールが保留だった時間。	
	接続時間。時間間隔中にエージェントに接続された着信コール時間 (着信通話時間 + 着信保留時間)。	
	後処理時間。時間間隔中の着信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間。	
	平均接続時間。インバウンド接続時間を、時間間隔中に接続された着信コール数で除算した値。	
	平均処理時間。着信通話の処理に費やした平均時間 (インバウンド接続時間 + インバウンド後処理時間 ÷ 着信コール数)。	
Inbound Average Handle Time	通話処理に費やした平均時間 (合計接続時間 + 合計保留時間 + 合計後処理時間 ÷ 接続件数)。	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Inbound Avg Handle Time	着信通話処理に費やした平均時間（合計インバウンド接続時間 + 合計後処理時間 ÷ 着信接続件数）。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
Inbound Connected	<p>保留件数。エージェントがインバウンド発信者を保留にした回数。</p> <p>接続件数。エージェントに接続された着信コール数。</p> <p>合計通話時間。エージェントが発信者と通話した合計時間。</p> <p>合計保留時間。着信コールが保留だった合計時間。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールに接続された合計時間。</p> <p>平均保留時間。（ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外）着信コールの平均保留時間（合計保留時間 ÷ 保留件数）。</p> <p>平均時間。（ADR またはスナップショット/エージェントビュー以外）接続されているインバウンドの平均時間（合計時間 ÷ 接続件数）。</p> <p>% 通話時間。（ADR およびエージェントトレースレポートのみ）エージェントが発信者と通話していたインバウンド接続時間の割合。</p> <p>% 保留時間。（ADRのみ）発信者が保留中だったインバウンド接続時間の割合。</p> <p>% 時間。（ADRのみ）エージェントが着信コールに接続されていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Inbound Consult	<p>件数。エージェントが照会リクエストに回答した回数 + エージェントが他のエージェントに照会した回数。</p> <p>合計時間。合計照会応答時間 + 合計照会リクエスト時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Consult Answer	<p>件数。エージェントが、着信コールを処理する別のエージェントからの照会リクエストに回答した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールを処理するエージェントからの照会リクエストに回答した合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Consult Request	<p>件数。エージェントが、着信コール中に別のエージェントに照会リクエストを送信した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが、着信コール中に他のエージェントの照会に費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound CTQ	<p>件数。インバウンドCTQ 応答件数 + インバウンドCTQ リクエスト件数。</p> <p>合計時間。合計インバウンドCTQ 応答時間 + 合計インバウンドCTQ リクエスト時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound CTQ Answer	<p>件数。エージェントが、着信コールを処理しているエージェントからの照会キューリクエストに回答した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが、着信コールを処理するエージェントからの照会キューリクエストに費やした合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR

パラメータ	説明	レポート
Inbound CTQ Request	<p>件数。エージェントが着信コールの処理中に照会キューを開始した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールの処理中に照会キューリクエストを開始してからその照会を終了するまでの合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
Inbound Reserved	<p>件数（ADR またはエージェントトレースレポート以外）。エージェントの局に入電しているがまだ応答されていない間にエージェントが[インバウンド予約済み（Inbound Reserved）]状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが[予約済み（Reserved）]状態になっていた合計時間。</p> <p>平均時間。エージェントが[インバウンド予約済み（Inbound Reserved）]状態になった平均時間（対応可能時間 ÷ 対応可能件数）。</p> <p>% 時間。（ADR およびエージェントトレースレポートのみ）エージェントが[インバウンド予約済み（Inbound Reserved）]状態になっていた時間の割合。</p>	スナップショット/エージェントビュー
Inbound Transfers	エージェントが別のエージェント、キュー、または番号に転送した着信コールの数。	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Inbound Wrap Up	<p>件数。着信コール後に[後処理 (Wrap-up)]状態になった回数。</p> <p>スナップショット/エージェントビューでは、この列内の数値の上にマウスのカーソルを合わせると、エージェントが入力した後処理コードと各コードが使用された回数を表示されます。</p> <p>合計時間。エージェントが、着信コール後に[後処理 (Wrap-up)]になった合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外)着信コール後にエージェントが[後処理 (Wrap-up)]状態になっていた平均時間(合計後処理時間 ÷ 後処理件数)。</p> <p>% 時間。(ADR およびエージェントトレースレポートのみ)着信コール後にエージェントが[後処理 (Wrap-up)]状態になっていた時間の割合。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Initial Login Time	エージェントがログインした日時。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
ログイン回数	エージェントがその日にログインした回数の合計。エージェントがドロップダウンリストから[結果を表示 (Display Results)]を選択した場合のみ表示されます。	履歴エージェントの概要/エージェントレベル
[ログイン時間 (Login Time)]	エージェントがエージェントデスクトップにログインした日時。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー、ADR、エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
ログアウト時間	エージェントがエージェントデスクトップからログアウトした日時。	ADR、エージェントトレースレポート
Not Responding	<p>現在、[対応不可 (Not Responding)] 状態のエージェント数。</p> <p>件数。エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になった合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、スナップショット/エージェントビュー、エージェントトレースレポート以外) エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になっていた平均時間 (応答不可状態の合計時間 ÷ 応答不可件数)。</p> <p>% 時間。(ADR およびエージェントトレースレポートのみ) エージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になっていた時間の割合。</p>	<p>スナップショット/サイト & チームビュー別のスキル</p> <p>履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー</p>
Not Responding Time	時間間隔中にエージェントが[対応不可 (Not Responding)] 状態になっていた時間。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
コール数	時間間隔中に拠点またはチームに接続された着信コール数。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
人感センサー	対応可能時間およびアイドル時間と比較してエージェントが通話に費やした時間の計測値は、合計接続時間（インバウンド接続時間+アウトダイヤル接続時間）+合計後処理時間（インバウンド後処理時間+アウトダイヤル後処理時間）をスタッフの稼働時間で割って算出されます。	スナップショット/エージェントビュー。リアルタイムエージェント間隔レポート、履歴エージェントの概要、エージェント間隔、ADR & エージェント トレース レポート
	対応可能時間およびアイドル時間と比較してエージェントが通話に費やした時間の計測値は、インバウンド接続時間+インバウンド後処理時間をスタッフの稼働時間で割って算出されます。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
Out Time	エージェントがある状態から遷移した時刻。	エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
Outdial	試行回数。時間間隔中に開始されたエージェントの通話数。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
	接続済み。時間間隔中にエージェントに接続されたアウトダイヤルコール数。	
	予約済み時間。エージェントが [アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)] 状態になった回数。この状態は、エージェントが通話を発信したが、その通話がまだ接続されていないことを示します。	
	通話時間。時間間隔中にエージェントが発信通話で通話した時間。	
	保留時間。時間間隔中に発信通話が保留になっていた時間。	
	接続時間。時間間隔中にエージェントに接続された発信通話時間 (発信通話時間 + 発信保留時間)。	
	平均接続時間。アウトダイヤル接続時間を時間間隔中に接続された発信通話数で除算した値。	
	後処理時間。時間間隔中、エージェントが発信通話後に後処理状態で費やした時間。	
平均処理時間。発信通話処理に費やした平均時間 (アウトダイヤル接続時間 + アウトダイヤル後処理時間 ÷ 発信通話数)。		

パラメータ	説明	レポート
Outdial Avg Handle Time	発信通話処理に費やした平均時間（アウトダイヤル接続時間 + アウトダイヤル後処理時間 ÷ アウトダイヤル接続件数）。	履歴エージェントの概要、エージェント間隔、ADR & エージェントトレースレポート
Outdial Conference	エージェントが別のパーティと会議した発信通話数。	スナップショット/エージェントビュー
Outdial Connected	<p>試行件数。エージェントが発信通話を試行した回数。</p> <p>接続件数。エージェントに接続された発信通話数。</p> <p>保留件数。エージェントが発信通話を保留にした回数。</p> <p>合計通話時間。エージェントが発信通話で相手と通話した合計時間。</p> <p>合計保留時間。発信通話が保留だった合計時間。</p> <p>合計時間。エージェントが発信通話に接続された合計時間。</p> <p>平均保留時間。（ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外）発信通話の平均保留時間（合計保留時間 ÷ 保留件数）。</p> <p>平均時間。（ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外）アウトダイヤル接続の平均時間（合計時間 ÷ 接続件数算）。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Outdial Consult	件数。アウトダイヤル照会応答件数+アウトダイヤル照会リクエスト件数。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。合計アウトダイヤル照会応答時間+合計アウトダイヤル照会リクエスト時間。	
Outdial Consult Answer	件数。エージェントが、発信通話中のエージェントからの照会リクエストを応答した回数。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。発信通話中のエージェントからエージェントに照会された合計時間。	
Outdial Consult Request	件数。発信通話中のエージェントからエージェントに照会された時間。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。発信中や中にエージェントが別のエージェントに照会した時間。	
Outdial CTQ	件数。アウトダイヤルCTQ応答件数+アウトダイヤルCTQリクエスト件数。	スナップショット/エージェントビュー
	合計時間。合計アウトダイヤルCTQ応答時間+合計アウトダイヤルCTQリクエスト時間	
Outdial CTQ Answer	件数。発信通話処理中のエージェントからの照会キューリクエストに回答した回数。	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
	合計時間。発信通話処理中のエージェントからの照会キューリクエストに回答するために費やした合計時間。	

パラメータ	説明	レポート
Outdial CTQ Request	<p>件数。エージェントが着信コールの処理中に照会キューを開始した回数。</p> <p>合計時間。エージェントが着信コールの処理中に照会キューリクエストを開始してからその照会を終了するまでの合計時間。</p>	スナップショット/エージェントビュー、履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR
Outdial Reserved	<p>件数。エージェントが[アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)]状態になった回数。この状態は、エージェントが通話を発信したが、その通話がまだ接続されていないことを示します。</p> <p>合計時間。エージェントが[アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)]状態になった合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外) エージェントが[アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved)]状態になっていた平均時間 (合計時間 ÷ 件数)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
Outdial Transfers	<p>エージェントが、別のエージェント、キュー、または番号に転送した発信通話数。</p>	スナップショット/エージェントビュー

パラメータ	説明	レポート
Outdial Wrap Up	<p>件数。エージェントが、発信通話後に [後処理 (Wrap-up)] 状態になった回数。</p> <p>合計時間。エージェントが、発信通話後に [後処理 (Wrap-up)] 状態になった合計時間。</p> <p>平均時間。(ADR、エージェントトレースレポート、またはスナップショット/エージェントビュー以外) エージェントが発信通話に [後処理 (Wrap-up)] 状態になっていた平均時間 (合計アウトダイヤル後処理時間 ÷ アウトダイヤル後処理件数)。</p>	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート、ADR、エージェントトレースレポート、スナップショット/エージェントビュー
キュー	エージェントが現在通話処理中の場合に、その通話が入ったキューの名前。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー

パラメータ	説明	レポート
理由		ADR、エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
	<p>エージェントがログアウトした理由。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • デスクトップブラウザを閉じた。 エージェントがログイン中に、エージェントデスクトップアプリケーションが実行中のブラウザウィンドウを閉じた。 • 別のインスタンスでログインした。 エージェントがエージェントデスクトップの別のインスタンスにログインしたため、システムがエージェントをログアウトした。 • ネットワーク接続の切断。 ネットワーク中断から2分経過したため、エージェントがログアウトされた（システムで別のタイムアウトが指定されない場合）。 • 正常ログアウト。 エージェントがエージェントデスクトップウィンドウの [ログアウト (Log Out)] ボタンをクリックした。 • 操作上のログアウト。 システムが、Cisco Webex Contact Center オペレーションまたはテクニカルサポートが開始したコマンドに応答して、エージェントをログアウトした。 • 監督ログアウト。 スーパーバイザがエージェントをログアウトさせた。 	

パラメータ	説明	レポート
	その他の原因による場合もあります。	
予約済み	電話が鳴っていてもまだ応答していない際の、[予約済み (Reserved)] 状態のエージェント数。	スナップショット/サイトビュー & チームビュー別のスキル
	[予約済み (Reserved)] 状態のスキルを持つエージェントの数。	スナップショット/スキルビュー
拠点	<p>拠点名。</p> <p>企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、チーム名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。</p> <p>現在のスナップショット エージェント レポートの拠点ビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 拠点名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、拠点にログインしているチームのリストを折りたたんだり展開したりすることができます。 • チーム名をクリックすると、そのチームのチームビューにドリルダウンします。 	スナップショット/サイトビュー、リアルタイムエージェント間隔レポート (エージェントレベルを除く)
	エージェントが通話を処理しているチームの拠点がある場所。	ADR、エージェント トレース レポート

パラメータ	説明	レポート
Skill	<p>スキル名。</p> <p>現在のスナップショット エージェント レポートのスキルビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • スキル名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、スキルを持つログイン中 エージェントのリストを折りたたむか、または展開できます。 • エージェント名をクリックすると、そのエージェントのエージェントビューにドリルダウンできます。 • 企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。 	スナップショット/スキルビュー、チーム別のリアルタイムスキル間隔

パラメータ	説明	レポート
Staff Hours	エージェントがログインしている時間。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー
	エージェントが時間間隔中にログインしていた時間。	リアルタイムエージェント間隔レポート & チーム別スキル間隔
	エージェントがログインした合計時間。	履歴エージェントの概要 & 間隔レポート
	各ログインセッション中にエージェントがログインしていた時間。	ADR、エージェント トレースレポート

パラメータ	説明	レポート
ステータス	<p>エージェントがログインし、ログアウトした時間と、ログインセッション中におけるエージェントの各状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供されています。 エージェントが対応可能で、通話対応のため待機している状態。 • 私がプレゼンする可能性はありません エージェントが別相手と電話をしている状態。 • 照会 - 応答。 エージェントが別のエージェントからの照会リクエストに回答した状態。 • 照会 - リクエスト。 エージェントが別のエージェントとの照会を開始した状態。 • アイドル。 電話が鳴りましたが、指定された期間内に応答されなかった状態。 • 応答不可。 エージェントの電話が鳴りましたが、エージェントが指定された期間内に応答しなかった状態。 • 保留。 エージェントが、接続中のコールを保留にした状態。 • 通話。 エージェントが着信通話で通話していた状態。 <p>後処理。通話は終了したが、エージェントがまだ次の通話に応答できない状態。</p>	エージェントトレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Talk	現在、発信者と会話中の[接続済み (Connected)]状態のエージェント数。	スナップショット/サイト & チームビュー別のスキル
通話時間	時間間隔中にエージェントが発信者と通話していた時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔
チーム	<p>レポートでのチーム名。</p> <p>現在のスナップショット エージェント レポートのチームビューとチーム別スキルビューでは、次の操作を実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • チーム名の横にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チームにログイン中のエージェントの一覧を折りたたんだり展開したりできます。 • 企業がマルチメディア機能を使用していて、レポートに複数のメディアチャンネルが含まれている場合は、エージェント名の左側にある折りたたみ矢印または展開矢印をクリックすると、チャンネルタイプごとにグループ化されたデータを非表示にしたり、展開したりできます。 <p>チームビューでは、エージェントの名前をクリックすると、そのエージェントのエージェントビューにドリルダウンできます。</p>	スナップショット/チームビュー & チームビュー別スキル、リアルタイム エージェント間隔レポート/チーム & チームレベル別スキル
	エージェントが通話を処理していたチーム。	ADR、エージェント トレースレポート

パラメータ	説明	レポート
Time in Current State	エージェントが現在の状態にある期間。	スナップショット/チーム、エージェント & スキルビュー
合計コール数	着信応答済み通話 + 発信試行済み通話。	リアルタイムのエージェント間隔レポート
Total Logged In	現在ログインしているエージェントの数、またはスキルビューで、スキルを持つ現在ログインしているエージェントの数。	スナップショット/拠点、チーム、スキル & チームビュー別スキル
Channels Logged In	エージェントが、現在、ログイン中のメディアチャンネルの数。企業がマルチメディア機能を使用している場合にのみ表示されます。	スナップショット/拠点、チーム、スキル & チームビュー別スキル
まとめ	現在、[後処理 (Wrap-up)] 状態のエージェント数。	スナップショット/拠点 & チームビュー別のスキル
まとめ時間	時間間隔中の着信通話後、エージェントが [後処理 (Wrap-up)] 状態に費やした時間。	チーム別のリアルタイムスキル間隔

Historical Skill Report パラメータ

Webex Contact Center の過去のキュー別スキルレポートで利用可能なパラメータについては、次の表を参照してください。アスタリスク (*) は、スキルサマリーレポートでのみ使用可能なパラメータを表します。このレポートは、キュー別スキルレポートのスキル名をドリルダウンすることで表示できます。

パラメータ	説明	
% Calls Matched	通話がエージェントに割り振られた際に、その通話で必要とされるスキルの初期値と最終地が同じである通話の比率。 (一致した通話 * 100) / (接続済み + 放棄 + 再分類)	キュー別スキル

パラメータ	説明	
放棄	レポート間隔中に放棄された、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキル
Abandoned within SL	このスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値の範囲内で、キューにある間に終了した通話数。	キュー別スキル
平均処理時間	このスキル要件を持つ通話処理に費やした平均時間（合計接続時間 + 合計後処理時間）/ 処理済み通話数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
接続済み	レポート間隔中に接続された、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
Connected within SL	このスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値の範囲内で接続された、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキルとエージェント別スキル
Final Operand*	対応するスキルを持つエージェントに割り振られたときに、通話に割り当てられるスキルオペランドタイプ。	キュー別スキル
Final Value*	通話がエージェントに割り振られたときに、通話に割り当てられるスキル要件の値。	キュー別スキル

パラメータ	説明	
Initial Operand*	通話がキューに割り振られたときに、通話に割り当てられるスキルオペランドタイプ。 可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • eq (等しい) • neq (等しくない) • gte (より大きいか等しい) • lte (より小さいか等しい) 	キュー別スキル
Initial Value*	キューに到着したときに通話に割り当てられるスキル要件の値。	キュー別スキル
オペランド	エージェントに割り振られたときに通話に割り当てられるスキルオペランドタイプ。可能な値： <ul style="list-style-type: none"> • eq (等しい) • neq (等しくない) • gte (より大きいか等しい) • lte (より小さいか等しい) 	エージェント別スキル
Reclassified	システムがキューから転送したこのスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキル
Reclassified within SL	このスキルに対してプロビジョニングされたサービスレベルしきい値の範囲内で、システムがキューから転送した、このスキル要件を持つ通話数。	キュー別スキル

パラメータ	説明	
Skill	スキル名。 キュー別スキルレポートで、この列のエントリをクリックすると、（月ごとのサマリーから）1日単位のアクティビティを表示したり、（1日単位のサマリーから）30分ごとのデータを表示したりできます。	キュー別スキルとエージェント別スキル
合計	通話総数。	キュー別スキル
値	通話がエージェントに割り振られたときに通話に割り当てられるスキル要件の値。	エージェント別スキル

Historical Threshold Alerts Report パラメータ

企業でしきい値アラート機能を使用していて、ユーザプロファイルがアラートを表示することを承認している場合、[履歴レポート (Historical Reports)] モジュールの [しきい値アラート (Threshold Alerts)] ページのコントロールを使用して、当日の午前0時と3か月前の間でトリガーされたしきい値アラートの詳細を表示できます。使用可能なパラメータについては、以下の表で説明します。

パラメータ	説明
確認済み	スーパーバイザがアラートを確認したかどうか。
[確認時刻 (Acknowledged Time)]	アラートが確認された時刻。
実際の値	アラートをトリガーした実際の値。
アーカイブ済み	スーパーバイザがアラートをアーカイブしたかどうか。
説明	アラートを確認したスーパーバイザが入力した任意のコメント。
メトリック	しきい値が関連付けられているメトリック。

パラメータ	説明
オペランド	> (より大きい) >= (以上) < (より小さい) <= (以下) = (等しい)
Supervisor (スーパーバイザ)	アラートを確認したスーパーバイザの名前。
時間	しきい値アラートがトリガーされた日付と時刻
トリガー間隔	システムがしきい値ルールチェックに対してアラートを1つのみ生成する間隔として、しきい値ルールで指定された秒数。
トリガー値	しきい値ルールがトリガーとして定義した値。

Usage Metrics Report パラメータ

利用状況メトリックレポートで使用可能なパラメータについては、次の表で説明します。

列	説明
分単位の通話時間	着信コールの着信時または、発信電話の発信時から通話終了までの合計時間。
インバウンド	通話総数。着信コールの合計数。 接続された通話数。エージェントに接続された着信コール数。 分単位の IVR 時間。通話が IVR システムにあった分単位の時間。 秒単位のキュー待機時間。通話がキューにあった秒単位の時間。 分単位の通話時間。エージェントが発信者と通話した分単位の時間。 分単位の保留時間。着信コールが保留になった分単位の時間。
月	通話アクティビティが発生した月。

列	説明
アウトダイヤル	通話総数。発信通話の合計数。 接続された通話数。エージェントに接続された発信通話数。 分単位の通話時間。エージェントが発信通話で1件の相手先と通話した分単位の時間。 分単位の保留時間。発信通話が保留された分単位の時間。
録音済み通話	録音された通話数。
合計コール数	着信コールと発信通話の合計数。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。