



はじめに

- サポートされるブラウザ (1 ページ)
- 管理ポータルへのログイン (1 ページ)
- 管理ポータルコンポーネントについて (2 ページ)
- ダッシュボードについて (4 ページ)
- ユーザーインターフェイスの色の変更 (4 ページ)
- カスタムテーマの作成 (5 ページ)
- API キーの表示と再生成 (5 ページ)
- 監査証跡レポートへのアクセス (6 ページ)
- Web コールバック リクエスト レポートの表示 (6 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 \(2 ページ\)](#) 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 (4 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 (5 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 (5 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](#)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。