



プロビジョニング

- [テナント設定 \(1 ページ\)](#)
- [エントリポイントとキュー \(10 ページ\)](#)
- [拠点 \(34 ページ\)](#)
- [チーム \(39 ページ\)](#)
- [ユーザ \(45 ページ\)](#)
- [ユーザプロフィール \(51 ページ\)](#)
- [作業タイプ \(60 ページ\)](#)
- [補助コード \(62 ページ\)](#)
- [エージェントプロフィール \(67 ページ\)](#)
- [アドレス帳 \(82 ページ\)](#)
- [アウトダイヤル自動番号識別 \(ANI\) \(85 ページ\)](#)
- [ダイヤルプラン \(88 ページ\)](#)
- [コール関連のデータ変数 \(93 ページ\)](#)
- [マルチメディアプロフィール \(96 ページ\)](#)
- [スキル定義 \(101 ページ\)](#)
- [スキルプロフィール \(103 ページ\)](#)
- [しきい値ルール \(104 ページ\)](#)
- [エントリポイントマッピング \(108 ページ\)](#)
- [エントリポイントまたはキューグループの管理 \(111 ページ\)](#)
- [Agent テンプレートの更新とアップロード \(113 ページ\)](#)
- [Agent Update テンプレートのダウンロード \(113 ページ\)](#)
- [プロビジョニングされた項目のレポート \(114 ページ\)](#)

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 \(2 ページ\)](#)
- [プロビジョニング \(3 ページ\)](#)
- [設定 \(4 ページ\)](#)
- [モジュールのアクセス許可 \(6 ページ\)](#)
- [他のアクセス許可 \(9 ページ\)](#)

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 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 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 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				
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

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

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
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 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 (96 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 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
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

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
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	<p>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。</p>			X
最大しきい値ルール	<p>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。</p>		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
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も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 (93 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 (82 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
レグ録音を有効化	[[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。 <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。 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。	X		X

設定	説明	テナント	パートナー	Webex Contact Center
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 \(108 ページ\)](#) 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。

エントリポイントの作成

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트리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 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트리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。

設定	説明
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。
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。

エン트리ポイントまたはアウトダイヤルエン트리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트리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트리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트리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。
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 트리 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 트리 ポイントにのみ適用されます。

設定	説明
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。
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。

設定	説明
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	
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	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。
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。

設定	説明
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	
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 (1 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 (9 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 (9 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 (1 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 (1 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。
録音の許可	[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムが通話を録音できるかどうかを指定します。 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 (9 ページ) を参照してください。 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
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 (9 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 (1 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。
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 (1 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	

設定	説明
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 (9 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 (9 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 (1 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>

設定	説明
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>
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>

設定	説明
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。
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作成するか、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	

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 (1 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 (9 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 (9 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 (1 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>

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트리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트리ポイント/キュー (Entry Point/Queues)] を選択し、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	

設定	説明
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 (96 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 (35 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す。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 \(34 ページ\)](#) 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 \(37 ページ\)](#) 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。

設定	説明
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す。詳細については、 マルチメディアプロファイル (96 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 (34 ページ) および 市外局番のブロック (35 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更新します。

詳細については、[拠点の編集 \(37 ページ\)](#) 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 \(38 ページ\)](#) 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	

設定	説明
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 (96 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 (34 ページ) および 市外局番のブロック (35 ページ) を参照してください。

拠点の非アクティブ化

拠点到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、拠点到非アクティブにすることはできません。このような拠点到非アクティブ化を試行すると、この拠点到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、この拠点到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。

拠点到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的詳細も表示されます。

拠点到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、拠点的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的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。
容量	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>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 (103 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 (96 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 (45 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。
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。

設定	説明
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。
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 (103 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 (96 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。割り当てることのできるのは、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 (45 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 \(67 ページ\)](#) 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。

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。
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。
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 (52 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 (34 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 (39 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 (103 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 (67 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。

設定	説明
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 (96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 \(47ページ\)](#)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	

設定	説明
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 (52 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	
拠点	エージェントの拠点。詳細については、 拠点の作成 (34 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 (103 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 (67 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 (96 ページ) を参照してください。</p>

設定	説明
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。
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トリポイントの詳細	ユーザにマッピングしたエントリポイントに関する詳細。

設定	説明
アウトダイヤル エントリポイント	ユーザにマッピングしたアウトダイヤル エントリ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 \(52 ページ\)](#)」を参照してください。

ユーザプロファイルの管理

ユーザプロファイ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** [**+新規ユーザプロファイル (+ New User Profile)**] 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 \(52 ページ\)](#)
 - [モジュールの設定 \(53 ページ\)](#)
 - [累積される \(57 ページ\)](#)
-

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	ユーザプロファイルの名前を入力します。 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。
説明	(オプション) プロファイルの説明を入力します。

設定	説明
[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>
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。
マルチメディア	<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。 • ユーザプロフィール管理：ユーザが Webex Contact Center のユーザプロフィー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 \(52 ページ\)](#)
 - [モジュールの設定 \(53 ページ\)](#)
 - [累積される \(57 ページ\)](#)

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 \(52 ページ\)](#)
 - [モジュールの設定 \(53 ページ\)](#)
 - [累積される \(57 ページ\)](#)
-

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 (52 ページ)
- モジュールの設定 (53 ページ)
- 累積される (57 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	作業タイプを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 (67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 \(60 ページ\)](#) 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 \(67 ページ\)](#) 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 (67 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（68 ページ）](#)
 - [補助コード（69 ページ）](#)
 - [Collaboration（71 ページ）](#)
 - [ダイヤルプラン（73 ページ）](#)

- エージェント DN 検証 (75 ページ)
- エージェントに表示可能な統計 (76 ページ)
- エージェントしきい値 (78 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
アウトダイヤル後の対応可能エージェント	<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>
自動後処理延長の許可	<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>
後処理コード	<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 (82 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 (85 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 (73 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
キュー統計情報	<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。
ログイン済みチームの統計	<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>
チームの統計情報	<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 \(104 ページ\)](#) 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ァイルの詳細の表示

エージェントプロファイルを表示するには、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** 表示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、**[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 \(68 ページ\)](#)
 - [補助コード \(69 ページ\)](#)
 - [Collaboration \(71 ページ\)](#)
 - [ダイヤルプラン \(73 ページ\)](#)
 - [エージェント DN 検証 \(75 ページ\)](#)
 - [エージェントに表示可能な統計 \(76 ページ\)](#)
 - [エージェントしきい値 \(78 ページ\)](#)
- 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** 編集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、**[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](#) (68 ページ)
- [補助コード](#) (69 ページ)
- [Collaboration](#) (71 ページ)
- [ダイヤルプラン](#) (73 ページ)
- [エージェント DN 検証](#) (75 ページ)
- [エージェントに表示可能な統計](#) (76 ページ)
- [エージェントしきい値](#) (78 ページ)

エージェントプロフィールのコピー

エージェントプロフィー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** コピー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、[**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ィールで編集できます。
 - [全般情報](#) (68 ページ)
 - [補助コード](#) (69 ページ)
 - [Collaboration](#) (71 ページ)
 - [ダイヤルプラン](#) (73 ページ)
 - [エージェント DN 検証](#) (75 ページ)
 - [エージェントに表示可能な統計](#) (76 ページ)
 - [エージェントしきい値](#) (78 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 \(67 ページ\)](#) の項の [ダイヤルプラン \(73 ページ\)](#) 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 \(1 ページ\)](#) 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트리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 \(67 ページ\)](#) 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 \(85 ページ\)](#) .

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 \(85 ページ\)](#) .

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ついては、「[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 (67 ページ)」および「エージェントプロファイルの編集 (79 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 (89 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 (89 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](#)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 \(1 ページ\)](#) 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 (1 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 (1 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 \(99 ページ\)](#) 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 \(100 ページ\)](#) 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 (1 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](#)」および「[スキルプロファイル \(103 ページ\)](#)」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 \(1 ページ\)](#) 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 \(67 ページ\)](#) 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 \(1 ページ\)](#) 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 (67 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 \(110ページ\)](#) 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트리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 \(10 ページ\)](#) および [キューまたはアウトダイヤルキューの作成 \(19 ページ\)](#) 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 (10 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 (19 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 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 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 (67 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 (10 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 (10 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 (10 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 (10 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 (67 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 (101 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 (103 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」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 (101 ページ)」および「エージェントプロファイル (67 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 \(114 ページ\)](#)」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)
-

