



コール モニタリング

- [通話の監視 \(1 ページ\)](#)

通話の監視

[通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを有効にすると、権限を持つユーザは、Webex Contact Center が管理するどの拠点のアクティブな通話でも任意のタイミングで無許可で監視でき、お客様がプロらしい態度でサービスを受けられているかを確認できます。また、権限を持つユーザは監視スケジュールを作成し、通話に接続されているエージェントに、エージェントだけが聞こえる指示をだしながらコーチすることができ、必要に応じて通話に割り込むことができます。

監視概要

[Webex Contact Center 通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを使用すると、コンタクトセンターのマネージャは、複数のソースがあるコンタクトセンターで提供されるサービスの品質を監視できます。シンプルな Web インターフェイスを介して、認可されたユーザは、1つ以上のキュー、拠点、およびチームそして監視する特定のエージェントの組み合わせを選択できます。これらの条件を入力すると、システムは通話を接続先拠点に分配する際に、すべての条件の組み合わせに一致する次の通話を監視するリクエストを出します。監視は、継続的、1 回限り (アドホック) または定期的に行うことができます。また、認可されたユーザは通話中の通話でも監視できます。

通話の音声は、監視しているユーザに関連付けられた電話番号を使用して着信通話を介して送信されます。認可されたスーパーバイザは、接続され通話中にエージェントにエージェントだけが聞こえるコメントを提供することで、そのエージェントを指導することができます。また認可されたスーパーバイザは、通話中の通話に割り込むことができ、エージェントとお客様との会話に入ることができます。

次の点に注意してください。

- 同じターゲットに対する継続的な監視リクエストとアドホックリクエストは同時に作成できません。

- スケジュールされたリクエストと継続リクエストが同じターゲットに対して実行された場合、継続リクエストが優先されます。継続リクエストが一時停止またはキャンセルされると、スケジュールされたリクエストが有効になります。
- スケジュールされたリクエストとアドホックリクエストが同じターゲットに対して実行された場合、アドホックリクエストが優先されます。アドホックリクエストが取り消されるか、または完了すると、スケジュールされたリクエストが有効になります。
- 監視リクエストがまだアクティブである間に、管理ポータルからログアウトすると、監視リクエストをキャンセルするか、監視を続行するかを確認するメッセージが表示されます。
[はい (Yes)] を選択した場合、ログアウト後に、アドホックリクエスト、または継続監視リクエストはキャンセルされ、スケジュールされたリクエストが中断されます。

通話の監視

[通話監視 (Call Monitoring)] ページには、通話を継続的に、または 1 回だけ、エージェントレベルまで監視するためのインターフェイスが用意されています。

通話を監視するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを開きます。

ステップ 2 ページの左側にある [監視フィルタ処理 (Monitoring Filter)] パネルで、監視する 1 つまたは複数のキュー、拠点、チーム、およびエージェントを指定します。キュー、拠点、チーム、またはエージェントの一覧を [すべて (All)] に設定したままにすると、アクセスできるエンティティのみがリクエストに含まれます。

ステップ 3 [コールバック番号 (Callback Number)] フィールドに音声を送信する電話番号を入力し、[登録 (Register)] をクリックします。番号を更新する必要がある場合は、新しい [コールバック番号 (Callback Number)] フィールドに入力し、[更新 (Update)] をクリックします。

- (注)
- 入電先電話に必要なすべての数字を入力します。ハイフンやその他の特殊文字は使用できません。たとえば、電話番号が 415-555-1234 の場合は、4155551234 と入力します。

ステップ 4 コールバック番号の形式を選択します。

- 米国形式 (デフォルト) では、1 + 市外局番 + 7 桁の電話番号が電話番号の形式です。
- それ以外の場合は、電話番号形式が米国形式以外であることを示します。

ステップ 5 この監視セッションを他のユーザの管理ポータルに表示されないようにするには、[非表示モードを使用 (Use Invisible Mode)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 6 次の表で説明されているいずれかのボタンをクリックして、監視リクエストを送信します。

(注) コールバック番号が提供されていない場合、これらのボタンは無効になります。

選択するボタン	操作内容
次の通話の監視	指定された条件を満たす次の着信通話を監視します。
連続監視	<p>指定された条件を満たす通話を継続的に監視します。このボタンをクリックするとダイアログボックスが表示され、ここで監視セッションの継続時間を分単位で入力したり、デフォルトを[無制限 (Unlimited)]に設定したままにできます。[監視 (Monitor)]をクリックすると、ダイアログボックスが閉じられ、リクエストが送信されます。</p> <p>(注) 監視期間の終了後は、システムが監視リクエストを削除するまで最大5分かかることがあります。その間、1つ以上の通話が配信される場合があります。</p>

リクエストは、同僚からの保留中のリクエストと共に [監視リクエスト (Monitor Requests)] リストに表示されます。

指定した条件を満たす通話が接続先拠点に配分されると、音声は、指定した電話番号の電話で配信されます。監視された通話が [監視中の通話 (Calls Being Monitored)] リストに表示されます。

[通話監視 (Call Monitoring)] ページに表示される要素の詳細については、「[通話監視情報の表示 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。

- ステップ 7** ユーザプロファイルによって承認された場合、[アクション (Action)] 列の [指導 (Coach)]、または [割り込み (Barge In)] ボタンをクリックし、エージェントを指導するか、監視中の通話に割り込みます。詳細については、「[通話への割り込み \(4 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 8** 通話が終了したら、[次の通話の監視 (Monitor Next Call)] をクリックしてキューに入っている次の通話を監視するか、[継続 (Continuous)] を選択すると、キューに入っている次の通話を自動的に受信できます。
- ステップ 9** そのリクエストの監視アクティビティをキャンセルするには、[キャンセル (Cancel)] ボタンをクリックします。[継続 (Continuous)] を選択した場合、[一時停止 (Pause)] ボタンをクリックすると、自分の番号に送信された通話を (一時的に) 停止できます。[再開 (Resume)] ボタンをクリックすると、監視を再開できます。

- (注) エージェントが [対応不可 (Not Responding)] 状態になった場合、その通話はキューに戻り、発信者に対して保留音が流れます。この間に、スーパーバイザが通話を監視している場合は、スーパーバイザも切斷されます。スーパーバイザが通話を監視するようにスケジュールされているが、まだ通話に応答していない場合、通話が監視リクエストのリストから消えて、電話の呼び出し音は停止します。

エージェントの指導

ユーザプロフィールでウィスパーク機能が有効になっている場合は、お客様に聞かれずに、監視されているエージェントと話すことができます。

- 別のエージェントに通話が転送された場合でも、通話が終了するか、別の番号（エージェント DN 転送）に転送されるまで、指導セッションは続行されます。
- 指導されるエージェントが別のエージェントに照会する場合、保留音が再生され、発信者が保留を終了するまでエージェントの指導は続行できなくなります。

ユーザプロフィールで割り込み機能が有効になっている場合、エージェントを指導している間は、その通話に割り込むことができます。

誰にも知られずにエージェントに指導するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 通話監視中（[通話の監視 \(2 ページ\)](#)）での説明通り）、エージェントに通話が接続されているときに、[指導 (Coach)] ボタンをクリックします。

エージェントが通話を別のキューに転送後、その通話がキューで待機している場合は、[コーチ (Coach)] ボタンをクリックしないでください。クリックすると、コーチリクエストが失敗します。

エージェントが通話を別の番号 (DN 転送) に転送すると、[コーチ (Coach)] ボタンは使用できません。

ステップ 2 エージェントに口頭で指示します。

ステップ 3 通話から自分を削除するには、電話を切ってください。通話は、[監視対象通話 (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。

通話への割り込み

通話が別の番号に転送されない限り（エージェントから DN への転送）、認可されたユーザは、割り込み機能を使用して、開始している通話に参加し、エージェントとお客様の会話に入

ることができます。その後通話は、[監視対象通話 (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。通話に割り込むには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 通話を監視または指導中に、通話がエージェントに接続されている際に（キューで待機していない）、[割り込み (Barge In)] ボタンをクリックします。

通話にすぐに参加できます。[割り込み (Barge In)] ボタンがページから消えます。

ステップ 2 通話から自分を削除するには、電話を切ってください。通話は、[監視対象通話 (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。

通話監視情報の表示

通話監視情報を表示するには、Webex Contact Center 管理ポータルの[通話監視 (Call Monitoring)] リンクをクリックします。

[通話監視 (Call Monitoring)] ページには次の情報が表示されます。

- 監視セッションをリクエストするための制御。詳細については、[通話の監視 \(2 ページ\)](#) を参照してください。
- ページの左側にある[監視フィルタ処理 (Monitoring Filter)] パネルで現在選択されているキューの、アクティブ通話およびキュー内の通話のチャート。
- 監視リクエスト/監視対象通話テーブルには、次のセクションで説明する 2 つのリストが表示されます。



(注) [通話監視 (Call Monitoring)] ウィンドウのサイズを非常に狭くすると、監視リクエスト/監視対象通話テーブルはウィンドウの一番下に表示されます。表の一部がないように見えますが、ウィンドウを下方向にスクロールすると表示されます。

監視対象通話リストには、企業内で現在監視されているすべての通話に関する情報が表示されます。リスト内の各列の説明は次のとおりです。



(注) 監視対象通話を特定の電話番号（エージェント DN 転送）に転送すると、その通話は監視対象通話リストから削除されるので、[指導 (Coach)] ボタンおよび[割り込み (Barge In)] ボタンは無効になります。

列	説明
キュー	通話を受信したキュー。
拠点	通話が配分されたコンタクトセンターの場所。
チーム	通話が割り振られたチーム。
Agent (エージェント)	Webex Contact Center エージェントではなく、キャパシティベースチームリソースが通話に応答した場合に監視されたエージェントの名前もしくは数字の ID コード。
監視状況	監視セッションの状態。 <ul style="list-style-type: none"> • 監視開始。 監視するスーパーバイザが電話をとった状態です。 • 接続済み。 エージェントが電話をとった状態です。 • 指導開始。 監視するスーパーバイザがエージェントに対して指導を開始した状態です。 • 割り込み。 監視するスーパーバイザが通話中の電話に割り込んだ状態です。
スーパーバイザ名 (Supervisor Name)	通話の監視者名。
スーパーバイザ番号	通話の監視者の電話番号。
時間 (mm:ss)	入電してからの分と秒単位の経過時間。
アクション	ユーザプロファイルで承認されている場合、監視中の通話で指導や割り込みをする際にクリックするボタン。

監視リクエストリストは、その企業のすべての監視リクエストに関する情報を表示します。

監視リクエストに複数のキュー、拠点、チームまたはエージェントが含まれている場合、キュー列、拠点列、チーム列またはエージェント列の値にマウスのカーソルを合わせると、これらのリストをツールチップに表示できます。

監視リクエストリストの各列を以下で説明します。

列	説明
リクエストタイプ	<p>リストに表示されるリクエストタイプは、次の3つです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 継続的。 指定のターゲット（キュー、チーム、拠点またはエージェント）は、リクエストが一時停止するかキャンセルされるまで、または監視ユーザが期間を指定している場合は、監視期間に達するまで、継続して監視されます。[継続 (Continuous)] を指すと、監視リクエストの期間が、期間が指定されていない場合は無制限と表示されたツールチップが表示されます。 • スケジュールが設定されました。 指定したターゲットに対して通話監視スケジュールが設定され実行されています。 • アドホック。 指定条件に一致する次のコールが監視されます。
キュー	<p>リクエストに含まれているキュー。複数のキューが含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
拠点	<p>リクエストに含まれている拠点。複数の拠点が含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
チーム	<p>リクエストに含まれているチーム。複数のチームが含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
Agent（エージェント）	<p>リクエストに含まれているエージェント。複数のエージェントが含まれている場合は、列に表示されている値を指すことでリストを表示できます。</p>
監視状況	<p>監視セッションの状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • リクエスト保留中。 リクエストの送信が完了します。 • 監視。 スーパーバイザが電話をとった状態です。

列	説明
スーパーバイザ名 (Supervisor Name)	リクエストを送信したユーザの名前。
スーパーバイザ番号	リクエストを送信したユーザの電話番号。
アクション	監視リクエストを一時停止、再開、またはキャンセルするためにクリックするボタンです。

監視スケジュールの操作

[通話監視 (Call Monitoring)] モジュールの [監視スケジュール (Monitoring Schedules)] ページでは、認可されたユーザが特定の日または週の特定の時間に通話監視リクエストをスケジュールできます。次の点に注意してください。

- ユーザプロフィールで承認されていない限り、表示および編集できるのは自分が作成した通話監視スケジュールのみです。
- 通話開始スケジュールで指定した開始時刻と終了時刻には、社内時間が適用されます。ただし、実際には、通話はローカル時間で監視されます。通話スケジュールで開始時間と終了時間を指定する場合は、必ず調整してください。

監視スケジュールの作成または編集

新規監視スケジュールの作成または既存監視スケジュールの編集をするには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを開き、メニューバーで [スケジュール (Schedule)] ボタンをクリックします。
- ステップ 2** 新しいスケジュールを作成するには、次の手順を実行します。
- リストビューから、[新規スケジュール (New Schedule)] をクリックします。
 - OR -
 - カレンダービューで、スケジュールの開始日を指定し、日付ボックスの左上隅に表示される [作成 (Create)] リンクをクリックします。
- ステップ 3** リストビューから既存のスケジュールをコピーまたは編集するには、一覧されているスケジュールの左側にあるボタンをクリックし、[コピー (Copy)] または [編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ 4** 表示されるページで、次の表の説明に従って適切な設定を指定し、[保存 (Save)] をクリックします。

設定	説明
名前	スケジュールの名前を入力します。
開始日、終了日	開始日（スケジュールが有効になる日）と終了日（スケジュールが無効になる日）を選択するには、[開始日（Start Date）]または[終了日（End Date）]フィールドで適切なカレンダーアイコンをクリックし、表示されるカレンダーから日付を選択します。
開始時間、終了時間	<p>スケジュールを開始および終了する日の時刻を24時間形式（0000～2400）で入力します。</p> <p>通話監視スケジュールで指定した時間は、企業時間を使用しているため、必ず調整してください。ただし、通話は現地時間で監視されます。</p> <p>（注） 保留中の監視リクエストは、システムで構成されている「n」秒ごとにチェックされます。デフォルト値は5分です。このチェック機能を開始すると、各監視リクエストが確認され、検証されます。リクエストがスケジュールされた期限を過ぎている場合（つまり終了時刻の値）、保留監視リクエストリストから削除されます。この追加機能があるため、スケジュールされた終了時刻は、実際には指定時刻より数分遅れて発生する場合があります。</p>
Day of Week（曜日）	<p>スケジュールを毎日実行する場合は、ドロップダウンリストから[全曜日（All Days）]を選択し、スケジュールを月曜日から金曜日のみ実行する場合は[平日（Weekdays）]を選択します。</p> <p>または</p> <p>スケジュールを実行する日を表す各アイコンを選択します。</p>
ステータス	指定開始日の指定開始時刻にスケジュールを有効にする場合は、[アクティブ（Active）]を選択します。それ以外の場合は、[非アクティブ（Not Active）]を選択します。

設定	説明
Callback Number	<p>電話番号（音声の送信先）を入力し、[登録 (Register)] をクリックします。電話番号が、1+市外局番+電話番号の形式の場合は、[U.S.形式 (U.S. Format)] を選択します。他の国には、[その他 (Other)] を選択します。</p> <p>(注) 電話番号が登録されていない場合、これらのボタンは無効になります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 次の通話の監視 • 連続監視
フィルタ基準	このスケジュールの一部として監視するキュー、拠点、チーム、およびエージェントを選択します。

監視スケジュールのアクティブ化と非アクティブ化

監視スケジュールをアクティブ化または非アクティブ化するには、以下の手順に従って、スケジュールの設定にある**[状態 (Status)]** フィールドを編集するか、リスト表示される**[監視スケジュール (Monitoring Schedules)]** ページのボタンをクリックします。

手順

- ステップ 1** **[通話監視 (Call Monitoring)]** モジュールを開き、メニューバーで**[スケジュール (Schedule)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 2** 一覧されたスケジュールの左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[アクティブ化 (Activate)]** または**[非アクティブ化 (Deactivate)]** を選択します。

監視スケジュールリストのエクスポート

監視スケジュールのリストを Microsoft Excel などのデータ分析ツールにエクスポートするには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** **[通話監視 (Call Monitoring)]** モジュールを開き、メニューバーで**[スケジュール (Schedule)]** ボタンをクリックします。

- ステップ2** リストビューで、ページヘッダーの右上にあるアクションボタンをクリックして、**[Excel]** または **[CSV]** を選択します。
- ステップ3** 表示されるダイアログボックスで、**[開く (Open)]** をクリックすると、ファイルが開きます。または **[保存 (Save)]** をクリックすると、ファイルを保存するディレクトリに移動するので、そこで **[保存 (Save)]** をクリックします。
-

監視スケジュールの削除

監視スケジュールを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1** [通話監視 (Call Monitoring)] モジュールを開き、メニューバーで **[スケジュール (Schedule)]** ボタンをクリックします。
- ステップ2** リストビューで、一覧されているスケジュールの左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、ドロップダウンリストから **[削除 (Delete)]** を選択します。
- ステップ3** 表示されたダイアログボックスで、**[はい (Yes)]** をクリックし、削除を確定します。
-

