



通話録音

オプションの [通話録音 (Call Recording)] モジュールを使用すると、認可されたユーザは、Webex Contact Center サービスが管理するアクティブな通話を録音できます。

認可されたユーザは、Web インターフェイスを介して録音するキュー、チーム、拠点、エージェント、およびその期間を選択できます。録音スケジュールの作成および保存後、システムは条件に一致する次の通話の録音を開始します。

録音は標準規格の .wav 形式であり、認可されたユーザが直接アクセスし、サードパーティの標準規格ユーティリティを使用して確認できます。さらに、オプションの [Webex Contact Center 録音管理 (Webex Contact Center Recording Management)] モジュールの機能を使用すると、録音ファイルの検索および再生ができます。



(注) オーバーフローの接続先番号に送信された通話は、[Webex Contact Center 録音管理 (Webex Contact Center Recording Management)] モジュールを介して確認できません。

- [通話録音 \(1 ページ\)](#)
- [録音スケジュールの作成または編集 \(2 ページ\)](#)
- [録音スケジュールの削除 \(4 ページ\)](#)

通話録音

オプションの [通話録音 (Call Recording)] モジュールを使用すると、認可されたユーザは Webex Contact Center サービスが管理する任意のアクティブな通話を録音できます。

認可されたユーザは、Web インターフェイスを介して録音するキュー、チーム、拠点、エージェント、およびその期間を選択できます。録音スケジュールの作成および保存後、システムは条件に一致する次の通話の録音を開始します。

録音は標準規格の .wav 形式であり、認可されたユーザが直接アクセスし、サードパーティの標準規格ユーティリティを使用して確認できます。また、オプションの [Webex Contact Center 録音管理 (Recording Management)] モジュールの機能を使用すると、録音ファイルを検索して再生することができます。



(注) オーバーフロー接続先番号に送信された通話は、[Webex Contact Center録音管理 (Recording Management)]モジュールでは確認できません。

録音スケジュールの作成または編集

通話録音スケジュールを作成または編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [通話録音 (Call Recording)]モジュールを開き、ページが表示されたら、[キュー (Queue)]ドロップダウンリストからキューを選択します。

そのキューのすべての通話録音スケジュールが表示されます。ここから、次の操作を実行できます。

- 新規スケジュールの追加
- 既存スケジュールの編集または表示
- 既存のスケジュールの削除
- 既存のスケジュールのコピー
- このキューのすべてのスケジュールをリストビューとカレンダービューで切り替えます。

ステップ 2 新しいスケジュールを作成するには、次の手順を実行します。

- リストビューから、[新規スケジュール (New Schedule)]をクリックします。
- OR -
- カレンダービューで、スケジュールの開始日を指定し、日付ボックスの左上隅に表示される [作成 (Create)]リンクをクリックします。

ステップ 3 リストビューから既存のスケジュールをコピーまたは編集するには、表示されたスケジュールの左側にある省略記号ボタンをクリックし、[コピー (Copy)]または[編集 (Edit)]を選択します。

ステップ 4 表示されるページで、次の表の説明に従って適切な設定を指定し、[保存 (Save)]をクリックします。

設定	説明
名前	スケジュールの名前を入力します。

設定	説明
開始日 終了日	開始日（スケジュールの発効日）と終了日（スケジュールの有効期限日）を選択するには、適切なカレンダーアイコンをクリックして、表示されるカレンダーから日付を選択します。
開始時間 終了時間	スケジュールを開始および終了する日の時刻を24時間形式（0000～2400）で入力します。
曜日	スケジュールを毎日実行する場合は、ドロップダウンリストから[全曜日（All Days）]を選択し、スケジュールを月曜日から金曜日のみ実行する場合は[平日（Weekdays）]を選択します。 または スケジュールを実行する日を表す各アイコンを選択します。
ステータス	指定開始日の指定開始時刻にスケジュールを有効にする場合は、[アクティブ（Active）]を選択します。それ以外の場合は、[非アクティブ（Not Active）]を選択します。
転送された通話の録音停止	通話転送時に録音を停止する場合は、[オン（On）]を選択します。
一時停止の再開を有効化	通話録音中にエージェントが[プライバシーシールド（Privacy Shield）]アイコンにアクセスする場合は、[オン（On）]を選択します。これにより、エージェントは、録音を一時停止して再開することができます。たとえば、エージェントがクレジットカード番号またはその他の保護された情報を取得している際は、潜在的な通話録音を一時停止する必要がある場合があります。この機能を使用するタイミングについては、必ずエージェントに指示してください。 (注) [プライバシーシールド（Privacy Shield）]アイコンは、Webex Contact Center サービス構成でプライバシーシールド機能が有効の場合にのみエージェントデスクトップに表示されます。

設定	説明
一時停止期間 (秒)	[一時停止の有効化 (Enable Pause Resume)]を [オン (On)]に設定した場合、ユーザが[プライバシーシールドの解除 (Turn Off Privacy Shield)] ボタンをクリックしなかった場合に録音が一時的に停止される秒数を入力します。
パーセンテージ	このキューに録音する現在の通話合計数の割合を指定します。
フィルタ基準	録音スケジュールに含める拠点、チーム、およびエージェントを選択します。 (注) アウトダイヤル通話録音は、アウトダイヤル通話をする拠点、チーム、およびエージェントに基づいています。たとえば、アウトダイヤルキューと、シカゴという名前の拠点に対して録音スケジュールが作成された場合、他の拠点からの通話ではなく、シカゴ拠点のチームが作成したアウトダイヤル通話のみが録音されます。

録音スケジュールの削除

録音スケジュールを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ1 [通話録音 (Call Recording)]モジュールを開き、リストビューの[キューの選択 (Select Queue)]ドロップダウンリストから選択肢を選択します。

選択したキューの録音スケジュールが表示されます。

ステップ2 リストされたスケジュールの左側にあるボタンをクリックして、削除します。