



問い合わせルーティング

- [問い合わせルーティングについて, on page 1](#)
- [マルチメディアについて \(5 ページ\)](#)
- [Web コールバックについて \(5 ページ\)](#)
- [呼制御スクリプトの操作 \(6 ページ\)](#)
- [リソースファイルのアップロードと更新 \(20 ページ\)](#)
- [ルーティング方法の表示、作成、修正、削除 \(26 ページ\)](#)

問い合わせルーティングについて

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

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



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

基本の問い合わせルーティング

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

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

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

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

スキルベースのルーティングについて

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

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

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

手順

ステップ1 スキルを定義します。次の4つのスキルタイプを定義できます。

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

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

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

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

ステップ4 [エン트리ポイントとキュー](#)を作成します。

ステップ5 チャンネルタイプが**テレフォニー**のキューを作成します。

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

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

ステップ7 エントリーポイントとキュールーティング方法を作成します。エン트리ポイントルーティング方法では、呼制御スクリプトで定義した通話処理中に収集したメニューの選択肢に基づいて通話にスキル要件を割り当てます（「[着信通話へのスキル要件の割り当て \(44 ページ\)](#)」を参照）。その後、通話を必要なスキルを備えたエージェントが待機している指定のキューに配分します。

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

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

ステップ8 エントリーポイントルーティング方法を作成し、[#unique_139 unique_139_Connect_42_step_i3n nk2_b4b](#)で作成したフローを選択します。

詳細については、[ルーティング方法の作成 \(29 ページ\)](#)を参照してください。

キューのリシャッフリングについて

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

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

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

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

キューの優先順位について

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

チームのキャパシティ方法について

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

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

マルチメディアについて

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

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

手順

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

Web コールバックについて

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

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

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

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

手順

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

呼制御スクリプトの操作

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

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

（「[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て \(42 ページ\)](#)」を参照）。



-
- (注) 既存の呼制御スクリプトを更新すると、[通話フローパス (Call Flow Paths)] ダイアログボックスの [スキル要件 (Skill Requirements)] フィールドの値がリセットされます。スキル要件を構成するには、次を参照してください。[着信通話へのスキル要件の割り当て \(44 ページ\)](#)
-

内容は、次のとおりです。

呼制御スクリプトの作成

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

呼制御スクリプトを作成するには、以下の手順に従います。

手順

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

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

ステップ 2 [New] をクリックします。

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

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

入力した名前は、ユーザがルーティング方法を作成または編集する際の選択肢として [制御スクリプト (Control Script)] ドロップダウンリストに表示されます（「[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て \(42 ページ\)](#)」を参照）。

ステップ 4 開始ブロックをダブルクリックし、ダイアログボックスを開き、通話フロータイプ（エン트리ポイントまたはキュー）および別のパラメータを指定します。各パラメータの説明に関しては、「[開始ブロック \(8 ページ\)](#)」を参照してください。

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

ステップ 6 フロー制御ブロックを追加後、ブロックをダブルクリックするとダイアログボックスが表示されるので、そこで必要なパラメータを入力します。各ブロックとそのパラメータの説明については、「[呼制御ブロックの説明 \(8 ページ\)](#)」を参照してください。

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

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

次の例では、開始ブロックがメニューブロックに接続され、音声ファイルを再生し、2つのオプションのいずれかを発信者が入力するように要求しています。この例のメニューブロックに

は4つの出力があります。2つの分岐にそれぞれひとつの出力と、メニューブロック入力コネクタに接続されたタイムアウト出力と無効出力です。

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

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

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

呼制御ブロックの説明

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

開始ブロック

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

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

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

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

再生ブロック

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

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

メニューブロック

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

メニューブロックには、次のパラメータと出力があります。

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

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

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

条件ブロック

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

条件ブロックには、次のパラメータと出力があります。

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

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

カウンターブロック

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

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

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

数字の収集ブロック

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



(注) # は、入力終了を表します。

数字の収集ブロックには、次のパラメータと出力があります。

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

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

変数設定ブロック

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

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

変数取得ブロック

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

変数のフェッチブロックには、以下のパラメータと出力があります。

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

EP/キューブロック

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

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

カウンターリセットブロック

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

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

コールバックブロック

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

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

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

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

キューコールブロック

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

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

コール終了ブロック

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

呼制御ページスクリプトのコピーまたは修正

[制御スクリプト (Control Scripts)] ページの [新規 (New)] ボタンを選択した時に使用可能な通話フロービルダーインターフェイスを使用して作成された制御スクリプトをコピーまたは変更できます。カスタム制御スクリプトは、プロフェッショナルサービスのみが変更できます。その後、[カスタム制御スクリプトのアップロード \(17 ページ\)](#) の説明に従って更新する必要があります。

呼制御スクリプトをコピーまたは変更するには、次のようにします。

手順

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

このページには、制御スクリプトと作成日、最終更新日が表示された関連付けられている画像ファイルおよびソースカスタムまたは通話フロービルダーのリストが表示されます。制御スクリプトはコピーまたは変更できます。

ステップ 2 一覧表示された制御スクリプトの左側にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] または [編集 (Edit)] を選択します。

ステップ 3 設定情報を修正します。使用可能な設定および呼制御ブロックの追加、削除、および設定方法の詳細に関しては、「[呼制御スクリプトの作成 \(7 ページ\)](#)」および「[呼制御ブロックの説明 \(8 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。検証は、システムによって自動的に実行されます。

エラーが検出されると、そのエラーはページの上部に表示されるメッセージに一覧表示されます。スクリプトを保存する前に、エラーを修正する必要があります。

ステップ 5 ルーティング方法に割り当てられている制御スクリプトを変更する場合は、次のようにルーティング方法に再割り当てする必要があります。

- メニューバーで[通話ルーティング (Call Routing)] ボタンをクリックして、制御スクリプトが以前割り当てられていたルーティング方法を選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ページの [呼制御 (Call Control)] セクションのドロップダウンリストから制御スクリプトを再選択し、必要に応じてパラメータを編集し、[適用 (Apply)] をクリックします。
- [更新 (Update)] をクリックして、変更をルーティング方法に保存します。

カスタム制御スクリプトのアップロード

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

カスタム制御スクリプトをアップロードするには、以下の手順を実行します。

手順

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

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

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

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

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

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

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

ステップ6 [保存 (Save)]をクリックします。スクリプトがアップロードされ、制御スクリプトリストに選択肢が表示されます (「[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て \(42 ページ\)](#)」を参照)。

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

カスタム制御スクリプトの更新

カスタム制御スクリプトを更新するには、以下の手順を実行します。

手順

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

カスタム制御スクリプトイメージファイルのアップロードおよび更新

制御スクリプトに関連付けられている画像ファイルは、**[制御スクリプト (Control Scripts)]** ページで表示するか、または、**[ルーティング方法の作成 (Create Routing Strategy)]** または **[ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)]** ページの **[呼制御 (Call Control)]** セクションの画像リンクをクリックすると、制御スクリプトに関連付けられている画像ファイルを表示できます（「[呼制御スクリプトとパラメータの割り当て \(42 ページ\)](#)」を参照）。GIF および JPEG ファイル形式のみがサポートされています。

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

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

手順

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

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

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

ステップ 3 次のいずれかを実行します。

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

または

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

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

制御スクリプトへの参照の表示およびエクスポート

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

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

手順

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

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

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

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

リソースファイルのアップロードと更新

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

音声ファイルまたは定義済みの電子メールを表示できます。

リソースファイルのアップロード

システムが現在使用しているリソースは更新しないことを強く推奨します。

リソースファイルを更新するには、以下の手順を実行します。

手順

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

.wav ファイルの再生またはダウンロード

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

手順

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

リソースファイルの更新

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

リソースファイルをコピーするには、以下の手順を実行します。

手順

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

リソースファイルのコピー

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

リソースファイルをコピーするには、以下の手順を実行します。

手順

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

メディアファイルへの参照のエクスポート

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

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

手順

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

事前定義済み Email テンプレートの作成

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

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



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

テンプレートを作成するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1 左側のパネルにある [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールをクリックします。ルーティング方法のリストが表示されます。
- ステップ2 [リソース (Resources)] メニューに移動し、[事前定義済み電子メール (Predefined Emails)] をクリックします。
[事前定義済み電子メール (Predefined Emails)] ページが表示されます。
- ステップ3 [New] をクリックします。
[新規定義済み電子メール (New Predefined Email)] ダイアログボックスが表示されます。
(注) 組織に定義済みの電子メールテンプレートが既に設定されている場合、[新規 (New)] ボタンは無効になります。
- ステップ4 [新規定義済み電子メール (New Predefined Email)] ダイアログボックスで、次の操作を行います。
 - a) 電子メールテンプレートの名前を入力します。
 - b) テンプレートのステータスを設定します。

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

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

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

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

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

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

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

事前定義済みチャット応答の作成

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

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

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

手順

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

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

ルーティング方法の表示、作成、修正、削除

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

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

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

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

エン트리ポイントまたはキューのルーティング方法の表示

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

手順

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

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

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

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

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

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

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

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

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

現在のルーティング方法の表示

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

手順

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

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

ルーティング方法における時間値の理解

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

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

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

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

優先タイムゾーンでは、次のようにルーティング方法を表示できます。

手順

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

ルーティング方法の作成

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

新しい方法を作成する前に、次の点に注意してください。

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

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



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

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

ルーティング方法を作成するには、次のようにします。

手順

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

ステップ 2 ルーティング方法を作成するには、次のようにします。

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

ステップ 3 リストビューから次のいずれかの操作を実行します。

- [新規方法 (New Strategy)] ボタンをクリックします。

(注) • チャットルーティング方法を作成する前に、Chat テンプレートを作成します。詳細に関しては、「[Chat テンプレートの作成](#)」を参照してください。

Chat テンプレートまたは電子メールエン트리ポイントまたはキューに対して、複数のルーティング方法を作成することはできません。

- OR -

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

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

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

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

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

表 1: ルーティング方法に適用可能な一般的な設定について説明

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

設定	説明
グループの追加	<p>これがインバウンドキュールーティング方法の場合、この方法に関連付ける必要があるチームを指定し、そのチームをグループに編成します。詳細については、コール分配設定の指定 (45 ページ) を参照してください。また、以下の手順を実行します。（「グループへのチームとスキルリラクゼーション設定の割り当て (47 ページ)」を参照）。</p> <ul style="list-style-type: none"> ルーティングタイプが [負荷分散 (Load Balance)] の場合、グループ 1 の各チームに割合とキャパシティが分散されます。グループはたくさん追加できますが、追加したグループのチームに割合とキャパシティを分散することはできません。 ルーティングタイプが [優先順位 (Priority)] の場合、優先順位を割り当てます。特定の優先順位が方法内の 1 つのチームにのみ割り当てられます（たとえば、1 の優先順位を割り当てられるチームは 1 つのみです）。 ルーティングタイプがスキルベースの場合は、必要に応じてスキルリラクゼーションの設定を指定します。 <p>これがアウトダイヤルキューのルーティング方法である場合は、[コール分配 (Call Distribution)] セクションでチームを指定する必要があります。指定されたチームはプレースホルダではないため、使用されません。また、アウトダイヤルキュールーティング方法のグループを 1 つだけ作成するようにしてください。</p>

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

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

設定	説明
詳細設定	
保留音 (Music On Hold)	入電時の通話またはキューでの待機中に再生する音声 (.wav) ファイルの名前を選択します。これは、電子メールやチャットのルーティング方法には適用されません。
キューでの最大保持時間	<p>標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法である場合は、キューに入った通話を、キューにプロビジョニングされるオーバーフロー接続先番号に配分するまでの時間を秒単位で入力します。Cisco では、これを 1800 (30 分) または ビジー時間内の平均待機時間の 3 倍に設定することを推奨しています。</p> <p>これが電子メールルーティング方法である場合は、これを高い値に設定してオーバーフローを回避します。</p> <p>デフォルトでは、このフィールドはキュー用にプロビジョニングされた値に設定されます。</p> <p>重要 ルーティング方法の [コール分配 (Call Distribution)] セクションですべてのグループに指定されている累積合計キュー時間は、ここで指定した値よりも大きくすることはできません。詳細については、「コール分配設定の指定 (45 ページ)」を参照してください。</p>
チーム内リトライ回数	<p>これが標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法の場合は、通話が次に対応可能なチームにルーティングされる前に通話を送信する最大試行回数を指定します。そのチームに再度通話を送信する試行は最大回数以上行われません。</p> <p>例外：</p> <ul style="list-style-type: none"> この設定は、スキルベースのルーティング方法には適用されません。スキルベースのルーティングでは、通話が最後のグループにある場合に、該当するエージェントが見つからないと、通話がオーバーフローします。通話が他の任意のグループ内にあり、応答しないエージェントに送信された場合、システムはこの設定とは関係なく、別の対応可能なエージェントに何度でも試行し続けます。 割合配分を使用する負荷分散方法では、1 番目のチームが通話に応答できない場合でも、2 番目のチームには割り振られません。代わりにシステムは、方法に指定された回数だけ、1 番目のチームの DN を再試行し、通話をオーバーフローします。
デフォルトルーティング方法としてフラグ または デフォルトルーティング方法として更新	<p>この設定は、新規方法を作成するか既存方法をコピーする時のみに使用できます。</p> <p>このエントリポイントまたはキューの指定時間間隔のデフォルトルーティングにする場合は、[はい (Yes)] に設定します。</p> <p>休日などデフォルトスケジュールに例外を作成する場合は、[いいえ (No)] に設定します。デフォルトとしてフラグされていない方法は、デフォルトの方法より優先されます。つまり、システムは最初にデフォルトとしてフラグされていない方法を確認し、非デフォルト方法が既存しない場合は、デフォルト方法を使用します。</p>
コール制御	

設定	説明
制御スクリプト	<p>ドロップダウンリストから、[呼制御スクリプト (Call Control Script)] を選択します。すべての方法には、通話の処理方法を定義した制御スクリプトを関連付ける必要があります。必要に応じて、表示されたフィールドでスクリプトのデフォルトパラメータを変更します。詳細については、呼制御スクリプトとパラメータの割り当て (42 ページ) を参照してください。</p> <p>注意 既存の方法を編集している際に、別の呼制御スクリプトを選択すると、通話の処理方法が大幅に変更される場合があります。スクリプトまたはスクリプトパラメータを変更する前に、何をするかを明確にしておくことが重要です。</p> <p>これがスキルベースのルーティングに関するエン트리ポイントの場合は、着信通話へのスキル要件の割り当て (44 ページ) で説明しているスキル要件を割り当てます。</p>
コール分配	
ビジネスメトリック & キューエスカレーション (クロス ACD エントリーポイントのみに適用可能)	このルーティング方法がクロス ACD エントリーポイント向けの場合、エン트리ポイントが処理するキューを1つ以上のグループに編成し、 コール分配設定の指定 (45 ページ) で説明されているコールルーティングアルゴリズムと適切なパラメータを指定します。

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

設定	説明
キュー	このルーティング方法に関連付けるキューを選択します。

設定	説明
ルーティングタイプ (Routing Type)	

設定	説明
	<p>このオプションは、プロキシキューには使用できません。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 最も長い時間対応可能なエージェント：通話は、[コール分配 (Call Distribution)] セクションの方法に割り当てられたすべてのチーム内で最も長い時間対応可能なエージェントにルーティングされます。 • 負荷分散：通話は、[モード (Mode)] フィールドと [タイプ] フィールドおよび [コール分配 (Call Distribution)] セクションで指定された設定の負荷分散条件に基づいてエージェントにルーティングされます。 <ul style="list-style-type: none"> • モード：[ルーティングタイプ (Routing Type)] フィールドで [負荷分散 (Load Balance)] を指定した場合、次のいずれかの値を選択し、通話負荷の処理方法を指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • 割合：[コール分配 (Call Distribution)] セクションのチームに指定した割合配分に基づいて選択したチームに通話をルーティングします。割合配分は、グループ 1 に選択されているすべてのチームで 100 と等しくなる必要があります。詳細については、コール分配設定の指定 (45 ページ) を参照してください。 • 回数：[コール分配 (Call Distribution)] セクションの各チームに指定した値に基づいて選択したチームに通話をルーティングします。この値はそのチームの通話キャパシティを反映しています。指定された数の通話が特定のチームに送信された後は、そのチームにはこれ以上通話は送信されません。つまりこの方法では、特定のチームに送信できる通話総数の上限を指定できます。これにより、特定の目標を超えないように契約上の義務を満たすことができます。 • タイプ：[ルーティングタイプ (Routing Type)] で [負荷分散 (Load Balance)] を指定した場合、[タイプ] フィールドで次の値のいずれかの値を指定します。 <ul style="list-style-type: none"> • ダイナミック：動的にルーティングされた通話は、1 つの仮想キューになります。発信者は、現在の通話条件に基づいて、負荷分散方法で指定したチームに入電した時点ですぐに通話を割り当てるのではなく、関連するすべてのチーム内で最も長く対応可能なエージェントをキューに入れます。 • 静的：通話は、着信時に事前定義されたパーセンテージまたは数値割り当てに基づいて特定のチームにルーティングされます。静的ルーティングでは、[コール分配 (Call Distribution)] セクションのチームに指定した通話回数（通話の割合または通話数のいずれか）に基づいて通話が割り当てられます。ダイナミックルーティングでは、通話はその日の集計に基づいたチーム間の現在の通話割り当てに基づいてチームに割り当てられます。 • 優先順位ベース：通話は、[コール分配 (Call Distribution)] セクションで設定した優先順位スキームに基づいてエージェントチームにルーティングされます。 • スキルベース：通話は、このキューに通話を送信するエントリポイント用のルーティング方法の [コール分配 (Call Distribution)] セクションで指定したスキル要件に基づいてエージェントにルーティングされます。スキルベースのルーティングタイプは、企業がオプションのスキルベースのルーティング機能でプロビジョニングされている場合にのみ使用できます。

設定	説明
	<p>ルーティングタイプとしてスキルベースを選択すると、次の2つの追加設定が表示され、必要なスキルセットを備えた数名のエージェントが対応可能な場合に、通話をルーティングする方法を指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 最も長い時間対応可能なエージェント：通話は、最も長い時間対応可能なエージェントにルーティングされます。 • 対応可能で最適なエージェント：この設定を選択すると、スキルドロップダウンリストが表示されます。この通話は、ドロップダウンリストで選択したスキルに一番たけているエージェントにルーティングされます。
時間設定 （プロキシキューの場合は読み取り専用）	
開始日 終了日	それぞれのフィールドをクリックし、カレンダーコントロールを使用して、開始日（方法が有効になる日付）と終了日（方法の期限が切れる日）を指定します。
開始時刻 終了時刻	方法を開始および終了する時刻を、24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
Day of Week（曜日）	方法を毎日スケジューリングする場合は、ドロップダウンリストから、 [全曜日 (All Days)] を、月曜日から金曜日のみ方法をスケジュールする場合は [平日 (Weekdays)] を選択します。 または 方法のスケジュールを設定する日を表す各アイコンを選択します。
詳細設定	
保留音（Music On Hold）	入電時の通話またはキューでの待機中に再生する音声（.wav）ファイルの名前を選択します。これは、電子メールやチャットのルーティング方法には適用されません。
キューでの最大保持時間	<p>標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法である場合は、キューに入った通話を、キューにプロビジョニングされるオーバーフロー接続先番号に配分するまでの時間を秒単位で入力します。Cisco では、これを 1800（30 分）または ビジー時間内の平均待機時間の 3 倍に設定することを推奨しています。</p> <p>これが電子メールルーティング方法である場合は、これを高い値に設定してオーバーフローを回避します。</p> <p>デフォルトでは、このフィールドはキュー用にプロビジョニングされた値に設定されます。</p> <p>重要 ルーティング方法の [コール分配 (Call Distribution)] セクションですべてのグループに指定されている累積合計キュー時間は、ここで指定した値よりも大きくすることはできません。詳細については、「コール分配設定の指定 (45 ページ)」を参照してください。</p>

設定	説明
チーム内リトライ回数	<p>これが標準規格の Webex Contact Center キュールーティング方法の場合は、通話が次に対応可能なチームにルーティングされる前に通話を送信する最大試行回数を指定します。そのチームに再度通話を送信する試行は最大回数以上行われません。</p> <p>例外：</p> <ul style="list-style-type: none"> この設定は、スキルベースのルーティング方法には適用されません。スキルベースのルーティングでは、通話が最後のグループにある場合に、該当するエージェントが見つからないと、通話がオーバーフローします。通話が他の任意のグループ内にあり、応答しないエージェントに送信された場合、システムはこの設定とは関係なく、別の対応可能なエージェントに何度でも試行し続けます。 割合配分を使用する負荷分散方法では、1 番目のチームが通話に回答できない場合でも、2 番目のチームには割り振られません。代わりにシステムは、方法に指定された回数だけ、1 番目のチームの DN を再試行し、通話をオーバーフローします。
デフォルトルーティング方法としてフラグ または デフォルトルーティング方法として更新	<p>この設定は、新規方法を作成するか既存方法をコピーする時のみに使用できます。</p> <p>このエントリポイントまたはキューの指定時間間隔のデフォルトルーティングにする場合は、[はい (Yes)] に設定します。</p> <p>休日などデフォルトスケジュールに例外を作成する場合は、[いいえ (No)] に設定します。デフォルトとしてフラグされていない方法は、デフォルトの方法より優先されます。つまり、システムは最初にデフォルトとしてフラグされていない方法を確認し、非デフォルト方法が既存しない場合は、デフォルト方法を使用します。</p>
コール制御	
制御スクリプト	<p>ドロップダウンリストから、[呼制御スクリプト (Call Control Script)] を選択します。すべての方法には、通話の処理方法を定義した制御スクリプトを関連付ける必要があります。必要に応じて、表示されたフィールドでスクリプトのデフォルトパラメータを変更します。詳細については、呼制御スクリプトとパラメータの割り当て (42 ページ) を参照してください。</p> <p>注意 既存の方法を編集している際に、別の呼制御スクリプトを選択すると、通話の処理方法が大幅に変更される場合があります。スクリプトまたはスクリプトパラメータを変更する前に、何をするかを明確にしておくことが重要です。</p> <p>これがスキルベースのルーティングに関するエントリポイントの場合は、着信通話へのスキル要件の割り当て (44 ページ) で説明しているスキル要件を割り当てます。</p>

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

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

設定	説明
電子メールアカウントの追加	

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

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

表 5: チャットのルーティング方法に適用可能な設定について説明

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

呼制御スクリプトとパラメータの割り当て

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

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

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

企業がオプションのスキルベースのルーティング機能を使用している場合、エントリポイント方法の呼制御設定には、[着信通話へのスキル要件の割り当て \(44 ページ\)](#) での説明に従って、エントリポイントに到達した通話のスキル要件を指定する制御を含めることもできます。

次の点に注意してください。

- カスタム制御スクリプトを割り当てる前に、ポータルにアップロードする必要があります（「[カスタム制御スクリプトのアップロード \(17 ページ\)](#)」を参照）。
- 選択肢として制御スクリプトを利用できるようになったら、それを新規または既存のルーティング方法に割り当てます。
- ルーティング方法に制御スクリプトを割り当てる前に、制御スクリプトを修正した場合、後で、ルーティング方法に再割り当てする必要があります。詳細については、[呼制御ページスクリプトのコピーまたは修正 \(16 ページ\)](#) および[カスタム制御スクリプトのアップロード \(17 ページ\)](#) を参照してください。



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



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

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

手順

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

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

ステップ3 次のいずれかを実行します。

- 新規方法を作成するには、[ルーティング方法の作成 \(29 ページ\)](#) の指示に従い、制御スクリプトを方法に割り当てる手順に戻ってください。
- 既存の方法に制御スクリプトを割り当てるには、リストビューで、修正する方法の左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** を選択します。

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

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

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

CAD 変数名の色は、変数のステータスを示します。

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

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

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

ステップ6 制御スクリプトがスキルベースのルーティングを使用する場合、**[リセット (Reset)]** ボタンの右側に **[管理 (Manage)]** ボタンが表示されます。スキル要件をルーティング方法に追加する詳細に関しては、次のセクション「[着信通話へのスキル要件の割り当て \(44 ページ\)](#)」を参照してください。

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

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

着信通話へのスキル要件の割り当て

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

着信通話にスキル要件を割り当てるには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** スキル要件を割り当てまたは変更するエントリポイントの**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページを表示します。
- ステップ 2** ページの**[呼制御 (Call Control)]** セクションで、適切な呼制御スクリプトを選択し、**呼制御スクリプトとパラメータの割り当て (42 ページ)** の説明に従ってパラメータを設定します。
- ステップ 3** **[管理 (Manage)]** ボタンをクリックすると、**[通話フローパス (Call Flow Paths)]** ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** スキルを割り当てる通話パスの左側にあるチェックボックスをクリックして、**[スキルの編集 (Edit Skill)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 5** 表示される**[スキルの割り当て (Skill Assignment)]** ページで、**[スキルの追加 (Add Skill)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 6** ドロップダウンリストからスキルを選択し、そのスキル名の右側に表示される制御を使用して、スキルの値を指定します。

スキルに値を割り当てるための制御は、スキルタイプに応じて異なります。次の表で、4つのスキルタイプを説明します。(スキルタイプの詳細に関しては、「[スキルベースのルーティングについて \(2 ページ\)](#)」を参照してください。)

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

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

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

コール分配設定の指定

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

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

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

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

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



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

チームタイプについて

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

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

これらのチームのキャパシティは、プロビジョニングされたチームキャパシティ設定に基づいており、チームキャパシティ方法よりも優先される場合があります。詳細については、[チームキャパシティのスケジュール設定 \(54 ページ\)](#) を参照してください。システムで現在使用されている値よりもチームの実キャパシティが大きい場合、当該エージェントは、処理する通話がないままの状態になります。逆に、方法設計をより厳しくすると

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



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

グループへのチームとスキルリラクゼーション設定の割り当て

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



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

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

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

グループを作成するには、次の手順に従います。

手順

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

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

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

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

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

ステップ 6 2 つ目のグループを作成するには、グループ 1 のチームがすべてビジー状態になったイベントでオーバーフローチームとしてサービスを提供するチームを選択し、[(Add Group As)] ドロップダウンで値を選択することで、通話配分順番でグループを配置する選択肢を選択します。ステップ [チームキャパシティのスケジューリング設定 \(54 ページ\)](#) の説明に従ってキューの待機時間を指定し、作成または編集する方法のタイプごとに必要であれば追加情報を入力します。

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

ステップ 7 スキルベースの方法に対してグループを作成する場合、スキルリラクゼーション設定を指定して、指定のキュー待機時間が経過した後に、通話を割り当てるスキル要件の一部またはすべてを緩和または削除します。これを実行するには、通話をこのキューに送信するエントリポイントに対するルーティング方法でどのスキル要件が通話に割り当てられたかを正確に把握する必要があります (「[着信通話へのスキル要件の割り当て \(44 ページ\)](#) ^TAG^」を参照)。

スキルリラクゼーション設定を指定するには、以下の手順を実行します。

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

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

1. ドロップダウンリストからスキルを選択します。
2. 熟練スキルを選択した場合は、スキルを [上げる (Increase)]、[下げる (Decrease)] または [削除 (Remove)] に対応するオプションを選択します。[上げる (Increase)] または [下げる (Decrease)] を選択した場合、スライダーをドラッグしてスキルレベル設定を変更します。
3. 次のステップの説明に従って、キューの待機時間を指定します。

ステップ 8 キューの待機時間を秒単位で指定します。キューの待機時間とは、次のグループのチームが通話に対応可能になるか、[スキルリラクゼーション (Skill Relaxation)] タブの指定に従ってスキルが緩和または削除されるまで、前のグループの通話がキューで待機する時間です。グループ 2 およびそれ以降のグループのみ、キュー待機時間が必要です。

(注) [キューでの最大待機時間 (Maximum Time in Queue)] フィールドで指定されたタイムアウト値に達すると、通話はオーバーフロー番号に転送されることに注意してください。このため、タイムアウト値はキューの合計待機時間 (つまり、ルーティング方法のすべてのグループに対する累計キュー待機時間) と同じかそれ以上になるように調整する必要があります。

ステップ 9 [グループを保存 (Save Group)] をクリックします。

ステップ 10 別のグループを作成するには、ステップ 6 からもう一度開始してください。

ステップ 11 必要なグループをすべて作成したら、[閉じる (Close)] をクリックします。[通話分配 (Call Distribution)] セクションには、追加された各グループの [グループ (Group)] ヘッダーが表示されます。各ヘッダーには、右側に次の 2 つまたは 3 つのボタンが表示されます。

- a) [展開 (Expand)] ボタンをクリックすると、[グループ (Group)] セクションが展開され、グループの設定を確認できます。
- b) [編集 (Edit)] ボタンをクリックすると、グループの設定を編集できるダイアログボックスが開きます。
- c) グループを削除するには、[削除 (Delete)] をクリックします。方法には少なくとも 1 つのグループが必要であるため、このボタンはグループ 1 には表示されません。

チームのグループまたはスキルリラクゼーション設定の編集

グループを編集するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 該当するルーティング方法の [ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)] ページを表示します (「[ルーティング方法の変更 \(50 ページ\)](#)」を参照)。

ステップ 2 [コール分配 (Call Distribution)] セクションで、次のいずれかの操作を実行します。

- グループを削除するには、グループのヘッダーの右側にある [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。1 つ目のグループを削除することはできないため、このボタンはグループ 1 には表示されません。
- [編集 (Edit)] ボタンをクリックすると、[コール分配グループの編集 (Edit Call Distribution Group)] ダイアログボックスが開き、そこでグループの設定を編集することができます。
- 新しいグループを作成するには、[グループへのチームとスキルリラクゼーション設定の割り当て \(47 ページ\)](#) で説明されているように、[コール分配 (Call Distribution)] セクションの上部にある [グループの追加 (Add Group)] ボタンをクリックします。

ステップ3 グループを編集している場合は、[編集 (Edit)] ダイアログボックスに、選択可能なすべてのチームと、そのグループに対して現在選択されているチームが表示されます。複数のチームを選択することや、キューの待機時間を変更することができます。

スキルベースの方法のグループを編集する場合は、[スキルリラクゼーション (Skill Relaxation)] タブをクリックして、グループのスキルリラクゼーション設定を変更、削除、または追加します。

ステップ4 [コール分配グループの編集 (Edit Call Distribution Group)] ダイアログボックスで変更を行った後は、[グループを保存 (Save Group)] ボタンをクリックしてから、[閉じる (Close)] ボタンをクリックしてダイアログボックスを閉じます。

ステップ5 ページの下部にある[保存 (Save)] をクリックすると、ルーティング方法に対する変更が保存されます。

チームのグループまたはスキルリラクゼーション設定の削除

チームのグループを削除するには、次の手順に従います。

手順

ステップ1 該当するルーティング方法の [ルーティング方法の編集 (Edit Routing Strategy)] ページを表示します（「[ルーティング方法の変更 \(50 ページ\)](#)」を参照）。

ステップ2 [コール分配 (Call Distribution)] セクションで、削除したいグループのヘッダーの右側にある [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。

ステップ3 [保存 (Save)] をクリックしてルーティング方法への変更を保存します。

ルーティング方法の変更

ルーティング方法を変更する前に、次の点に注意してください。

- 現在の方法をコピーすることはできませんが、実行時間や日付に影響するものを除き、すべての設定を変更できます。これらの変更は、定期的なスケジュールバージョンの方法には反映されません。
- 現在の方法を変更すると、変更は新しい通話に対してすぐに有効になり、現在の方法が終了するまで有効になります。変更が行われているときにキューに通話がある場合は、[保存 (Save)] ボタンの右側の [キューの現在の通話に変更を適用 (Apply changes to current calls in queue)] チェックボックスをオンにしていない限り、既存キューに入っている通話は元の方法に従います。
- 現在の方法ではない方法を変更した場合、変更は方法で指定されているスケジュールされた時間通りに有効になります。

ルーティング方法を変更するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開きます。
- ステップ2 標準ルーティング方法を変更するには、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[エントリポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)] ドロップダウンリストからエントリポイントまたはキューを選択します。

選択したエントリポイントまたはキューのルーティング方法が表示されます。変更する方法の左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ3 グローバルルーティング方法を変更する場合は以下の手順を実行します。
 - a) メニューバーで [ルーティング (Routing)] ボタンをクリックし、[グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategies)] を選択し、ページ左上の [エントリポイント (Entry Point)] ボタンまたは [キュー (Queue)] ボタンを選択します。
 - b) クロス ACD エントリポイントまたはプロキシキューの方法を変更する場合は、[CC-one ACD] フィールドを [False] に設定します。
 - c) 変更する方法の左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] を選択します。
- ステップ4 設定情報を修正します。各設定の詳細に関しては、「[ルーティング方法の作成 \(29ページ\)](#)」に記載されている設定の説明表を参照してください。
- ステップ5 現在の方法を変更していて、その変更を現在キューにある通話に適用する場合は、ページの右下にある [キューの現在の通話に変更を適用 (Apply changes to current calls in queue)] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオフにすると、変更は新しい通話にのみ適用されます。
- ステップ6 [保存 (Save)] をクリックして変更を保存します。

ルーティング方法の削除と復元

ルーティング方法を削除すると、[削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies)] または [削除されたグローバルルーティング方法 (Deleted Global Routing Strategies Overrides)] のページに移動します。このページでは、30日以内であれば復元または完全な削除を実行できます。30日間を経過すると、システムによって完全に削除されます。



- (注) 現在の方法を削除すると、その期間にスケジュール設定されている次の方法がアクティブ化されます。別の方法がすでに作成されている場合以外は、現在の方法を削除しないでください。

標準ルーティング方法の削除

標準ルーティング方法を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、[通話ルーティング方法 (Call Routing Strategy)] のページで [一覧表示 (List View)] ボタンをクリックします。

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

選択したエン트리ポイントまたはキューのルーティング方法が表示されます。

ステップ 3 削除する方法の左にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] を選択します。開いた確認ダイアログで、[OK] をクリックします。

この方法は [削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies)] ページに移動し、復元したり、完全に削除したりできます (「[ルーティング方法の復元または完全な削除 \(52 ページ\)](#)」を参照)。

グローバルルーティング方法の削除

グローバルルーティング方法を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [通話ルーティング (Call Routing)] ボタンをクリックし、[グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategies)] を選択します。

ステップ 2 [グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategy)] ページの左上側にある [エン트리ポイント (Entry Point)] または [キュー (Queue)] ボタンを選択します。

ステップ 3 削除する方法の左にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] を選択します。開いた確認ダイアログで、[OK] をクリックします。

この方法は [削除されたグローバルルーティング方法 (Deleted Global Routing Strategies)] ページに移動し、復元したり、完全に削除したりできます。詳細については、[ルーティング方法の復元または完全な削除 \(52 ページ\)](#) を参照してください。

ルーティング方法の復元または完全な削除

標準のルーティング方法を復元または完全に削除するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、**[削除された方法 (Deleted Strategies)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 2** **[エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)]** ドロップダウンリストから選択肢を選択します。
- 選択したエン트리ポイントまたはキューに対して削除したルーティング方法が表示されます。
- ステップ 3** 復元または完全に削除する方法の左側にある省略記号ボタンをクリックし、次のいずれかの操作を実行します。
- 方法を完全に削除する場合は、**[削除 (Delete)]** をクリックします。次に、確認ダイアログボックスで **[OK]** をクリックします。
 - OR -
 - 方法を復元するには、**[復元 (Restore)]** をクリックします。
- ルーティング方法の設定が表示された **[ルーティング方法の復元 (Restore Routing Strategy)]** ページが表示されます。
- ステップ 4** 方法を復元する場合は、必要に応じて設定を変更してから **[復元 (Restore)]** をクリックします。
- (注) ルーティング方法がエン트리ポイントに割り当てられている場合は、削除されたチャットエン트리ポイントのルーティング方法を復元することはできません。
- 設定が既存のルーティング方法と矛盾する場合は、メッセージによって通知されます。この場合は、方法を復元する前に設定を変更する必要があります。

グローバルルーティング方法の復元または完全な削除

グローバルルーティング方法を復元または完全に削除するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、**[グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategies)]** を選択します。
- ステップ 2** **[グローバルルーティング方法 (Global Routing Strategy)]** ページで、**[削除されたグローバルルーティング方法 (Deleted Global Strategies)]** ボタンをクリックします。
- ステップ 3** 表示されるページで、**[エン트리ポイント (Entry Point)]** または **[キュー (Queue)]** ボタンを選択します。
- ステップ 4** 復元または完全に削除する方法の左側にある省略記号ボタンをクリックし、次のいずれかの操作を実行します。

- 方法を完全に削除する場合は、**[削除 (Delete)]** をクリックします。次に、確認ダイアログボックスで **[OK]** をクリックします。

- OR -

- 方法を復元するには、**[復元 (Restore)]** をクリックします。

[グローバルルーティング方法の復元 (Restore Global Routing Strategy)] ページが表示され、ルーティング方法の設定が表示されます。

ステップ 5 方法を復元する場合は、必要に応じて設定を変更してから **[復元 (Restore)]** をクリックします。

(注) ルーティング方法がエントリポイントに割り当てられている場合は、削除されたチャットエントリポイントのルーティング方法を復元することはできません。

設定が既存のルーティング方法と矛盾する場合は、メッセージによって通知されます。この場合は、方法を復元する前に設定を変更する必要があります。

チームキャパシティのスケジュール設定

チームのキャパシティ設定は、チームが処理できる同時通話数を表します。キャパシティベースチームはそれぞれ最大 10,000 の静的キャパシティ値でプロビジョニングされます (詳細に関しては、「[チームの作成](#)」を参照してください)。

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

チームは複数のキューを処理できるため、チームのキャパシティは、キューに対して作成する通話ルーティング方法とは独立しています。

スケジュールされたチームキャパシティ方法の表示

既存のチームキャパシティ方法を表示するには以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** モジュールを開き、メニューバーで **[チームキャパシティ (Team Capacity)]** ボタンをクリックします。

ステップ 2 表示する拠点に対してスケジュールされたチームキャパシティ方法が現在表示されていない場合、**[拠点 (Site)]** ドロップダウンリストで選択肢を選択します。

ページには、選択した拠点に作成されたスケジュール済みのチームキャパシティ方法の一覧を示すグリッドが表示されます。以下は各列の説明です。

列	説明
名前	方法作成時に、方法に割り当てられた名前。
ID	方法の識別番号。この番号は、システムによって自動的に割り当てられます。
ステータス	<p>方法のステータスを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 現在：選択した拠点の現在のチームキャパシティ方法のスナップショットであることを意味します。現在のチームキャパシティ方法をコピーすることはできませんが、実行の時間と日付に影響しない設定は変更できます。現在のチームキャパシティ方法は削除できますが、同じ時間間隔に別の方法を作成する前に削除しないでください。変更によって方法の定期的なスケジュールバージョンに影響を及ぼすことはありません。 • アクティブ：指定開始日の指定開始時刻に方法が有効になることを示します。 • 非アクティブ：指定の開始日時に関わらず、方法は有効化されません。このステータスの場合、今後の使用目的、または下書きとして方法を保存し、後で作業ができるようにします。
デフォルト	方法がデフォルトであるかどうかを示します。デフォルトとしてフラグされていない方法はデフォルトの方法より優先され、デフォルトスケジュールの例外として使用されます。
繰り返し	方法を繰り返すようスケジュールするか、特定の曜日のみ繰り返すかをスケジュールするよう指定します。
開始日	方法が開始するようにスケジュールされている日付。
開始時刻	指定された日付範囲内の特定の曜日に方法が開始するようにスケジュールされた24時間形式の時刻。

列	説明
終了時刻	指定された日付範囲内の特定の曜日に方法が終了するようにスケジュールされた24時間形式の時刻。
終了日	方法の終了予定日。

ステップ3 方法の情報を表示するには、表示する方法の横にあるボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

スケジュールされたチームキャパシティ方法の作成と変更

チームキャパシティ方法を変更する前に、次の点に注意してください。

- 現在のチームキャパシティ方法をコピーすることはできませんが、実行時間や日付に影響するものを除き、そのすべての設定を変更できます。これらの変更は、定期的なスケジュールバージョンの方法には反映されません。
- 現在、実行中の方法を変更すると、変更はすぐに有効になり、現在の方法が終了するまで変更が有効なままになります。
- 現在の方法ではない方法を変更した場合、変更は方法で指定されているスケジュールされた時間通りに有効になります。

チームキャパシティ方法を作成または変更するには以下の手順を実行します。

手順

ステップ1 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** モジュールを開き、メニューバーで**[チームキャパシティ (Team Capacity)]** ボタンをクリックします。

ステップ2 表示する拠点に対してスケジュールされたチームキャパシティ方法が現在表示されていない場合、**[拠点 (Site)]** ドロップダウンリストで選択肢を選択します。

選択した拠点のチームキャパシティ方法が表示されます。

ステップ3 次のいずれかを実行します。

- **[新規方法 (New Strategy)]** ボタンをクリックします。
- OR -
- 変更またはコピーする方法リストの左側にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** または**[コピー (Copy)]** を選択します。

ステップ4 表示されるページで、次の表の説明に従って適切な設定を指定します。

設定	説明
一般設定	
名前	米国の祭日または週末などの方法がすぐわかる名前を入力します。
方法の説明	方法の説明を入力します。
デフォルト	<p>これをこの拠点のデフォルトのチームキャパシティ方法にするには、[はい (Yes)] を選択します。</p> <p>デフォルトが上書きされ、デフォルトとしてフラグされていない方法は、デフォルトの方法をオーバーライドし、デフォルトスケジュールに対する例外として使用されます。システムはまずデフォルトとしてフラグされていない方法をチェックし、それがなければ、デフォルトの方法を使用します。チームに対してチームキャパシティ方法が存在しない場合、システムはチームにプロビジョニングされたキャパシティ値を使用します。</p>
ステータス	<p>[開始日 (Start Date)] フィールドで指定した開始日に、方法を有効化する場合は、[アクティブ (Active)] を選択します。</p> <p>今後のために方法を保存するか、後で作業を続けるために下書きとして保存するには[非アクティブ (Not Active)] を選択します。</p>
時間	
開始日 終了日	それぞれのフィールドをクリックし、カレンダーコントロールを使用して、開始日（方法が有効になる日付）と終了日（方法の期限が切れる日）を指定します。
その日の実行開始時刻	方法を開始する時刻を 24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
その日の実行終了時刻	方法が終了する時刻を 24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。

設定	説明
Day of Week (曜日)	方法を毎日スケジュールする場合はドロップダウンリストから [全曜日 (All Days)] を選択し、月曜日から金曜日のみ方法をスケジュールする場合は [平日 (Weekdays)] を選択します。 または 方法のスケジュールを設定する日を表す各アイコンを選択します。
チームキャパシティ	このセクションには、拠点に関連付けられたチームのステータス ([サービス中 (In Service)] または [利用不可 (Not Available)]) と一緒に各チームが一覧表示されます。 [キャパシティ (Capacity)] 列では、各チームの能力を最大 10,000 まで指定できます。

ステップ 5 新しい方法を作成中の場合は、[保存 (Save)] を、方法を変更する場合は、[更新 (Update)] をクリックします。

スケジュールされたチームキャパシティ方法の削除



注意 現在のチームキャパシティ方法を削除すると、その期間にスケジュールされている次の方法がアクティブになります。別のチームキャパシティ方法をまだ作成していない場合は、現在のチームキャパシティを削除しないでください。

チームキャパシティ方法を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [チームキャパシティ (Team Capacity)] ボタンをクリックします。
- ステップ 2** 表示する拠点の方法が現在表示されていない場合は、[拠点 (Site)] ドロップダウンリストから選択肢を選択します。
選択した拠点のチームキャパシティ方法が表示されます。
- ステップ 3** 削除する方法一覧の左にある水平方向の省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] を選択します。

キューの優先順位設定

キューの優先順位機能を使用すると、通話をキューからチームにルーティングする順序をチームごとに割り当てることができます。たとえば、チームAは課金情報と販売のキューからの通話を受けることができます。キューの優先順位を使用して、課金情報キューのほうに高い優先順位を割り当てることができます。これにより、キューに通話が着信すると、課金情報キューからの通話は、販売キューからの通話よりも先にチームAにルーティングされます。

キューの一部にのみ優先順位を割り当てた場合、それらのキューの通話は、優先順位が指定されていないキューの通話よりも優先されます。



(注) これはオプションの機能です。チームに必ずキューの優先順位を設定する必要はありません。

チームのルーティングシナリオを設定するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを開き、メニューバーで [キューの優先順位 (Queue Precedence)] ボタンをクリックします。

[チームルーティング (Team Routing)] ページが表示され、企業に属するすべてのキューのリストが表示されます。

ステップ 2 [チームの選択 (Select Team)] ドロップダウンリストからチームを選択します。このリストには、企業に属するすべてのチーム名が含まれます。

選択したチームの現在のキューの優先順位は、[優先順位 (Priority)] 列に表示されます。

ステップ 3 必要なだけ、キューに優先順位を割り当てます。優先順位1が最も高くなります。優先順位値が指定されていないキューは、優先順位が最も低くなります。

キューに優先順位を割り当てるには、キューの [優先順位 (Priority)] フィールドをクリックして、表示されるテキストボックスに数字を入力します。次に、テキストボックスの右側にあるチェックマークボタンをクリックします。

割り当てられた優先度を削除するには、キューの [優先順位 (Priority)] フィールドをクリックし、テキストボックスの右側に表示される [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックすると、変更が保存され、すぐに有効になります。

保留中のオーディオ

ネットワークで通話がキューに入った場合、対応できるキャパシティがあるチームに通話が配分されるまで、引き続き音声ファイルが再生されます。通話がオーディオコンテンツの最大時

間よりも長くキューに登録されている場合、音声ファイルは最後まで流れてから、最初に戻ります。

シスコでは、音声ファイルに短い遅延メッセージとそれに続く音楽を含めることを推奨しています。メッセージは、関連付けられたキュー名をアナウンスし、次の対応可能なエージェントを保留するように発信者に指示し、通話は監視される可能性があるという警告を含める必要があります。

方法ごとに1つの音声ファイルを録音できます。メッセージは、時刻、曜日、休日スケジュール、およびその他の要因によって異なる場合があります。