



録音管理

オプションの [Webex Contact Center 録音管理 (Recording Management)] モジュールでは、認可されたユーザは、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ます。さらに、認可されたユーザは、検索条件として使用するための、音声ファイルに割り当てることができるタグの作成、CAD 変数を指定した録音の保存、カスタム属性の作成、直近の録音管理アクティビティの表示をすることができます。

- [録音の検索と再生 \(1 ページ\)](#)
- [タグの割り当てと削除 \(3 ページ\)](#)
- [属性の検索 \(4 ページ\)](#)
- [その他ページ \(5 ページ\)](#)
- [セキュリティ キー スケジュールの表示と変更 \(5 ページ\)](#)
- [プルーニングの詳細の表示 \(6 ページ\)](#)

録音の検索と再生

録音を検索して再生するには、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、**[録音管理 (Recording Management)]** をクリックします。デフォルトでは、すべての録音が検索ページにリストされます。特定の基準に基づいて検索するには、左側のペインにある次の検索フィールドを使用して録音をフィルタします。

- **キュー** : 1 つ以上のキューを選択します。
- **拠点** : 1 つ以上の拠点を selects。選択した拠点に関連付けられているチームとエージェントが、チームとエージェントの一覧に表示されます。
- **チーム** : 1 つ以上のチームを選択します。選択したチームに関連付けられているエージェントだけがエージェントリストに表示されます。[**チーム (Teams)]** フィールドが空欄の場合は、選択した拠点に関連付けられているすべてのエージェントが表示されます。
- **エージェント** : 1 人以上のエージェントを選択します。

- 後処理コード：1つ以上のコードをリストから選択して、後処理コードに基づく検索をフィルタ処理します。
- タグ：テキスト文字列を定義し、録音に割り当てます。[タグ (Tag)] リストでタグを選択して、タグに基づいて検索をフィルタ処理できます。詳細に関しては、「[タグの割り当てと削除 \(3 ページ\)](#)」と「[タグの作成とエクスポート \(4 ページ\)](#)」のセクションを参照してください。
- 削除されたエージェントを除外：このチェックボックスを選択すると、削除されたエージェントを検索から除外します。
- 削除したファイルを検索：このチェックボックスを選択すると、30日以内に削除された音声ファイルが検索されます。システムは、30日より前の削除済みファイルを完全に削除します。削除した音声ファイルを再生するには、[録音の検索と再生](#)の説明に従ってファイルを復元します。

- (注)
- キュー、拠点、および他のリストは、アクセス権限に基づいて表示されます。
 - すべてのリストとフィールドをリセットしてから最初からやり直すには、[リセット (Reset)] ボタンをクリックします。

ステップ 2 より多くの基準に基づいてリストをフィルタ処理するには、**[詳細検索 (Advanced Search)]** ボタンをクリックします。表示されるダイアログボックスでは、CAD 変数、カスタム属性、録音時間、および通話属性に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。

- CAD 変数によるフィルタ処理：左側のチェックボックスを選択すると、通話関連データ (CAD) 値に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。**[CAD変数 (CAD Variables)]** リストに1つ以上のエントリを入力し、選択した変数ごとにCAD値を入力します。
- カスタム属性によるフィルタ処理：録音管理のインストールにカスタム属性が含まれる場合、カスタム属性に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。属性に基づいて検索するには、**[カスタム属性 (Custom Attributes)]** リストのエントリの左側にあるチェックボックスを選択し、カスタム属性を入力します。
- 録音時間によるフィルタ処理：**[録音時間 (Recording Duration)]** フィールドに値を入力して、検索する録音の最小長と最大長を指定できます。**[無制限 (Unlimited)]** チェックボックスを選択することで、任意の長さの録音を検索できます。
- 通話属性によるフィルタ処理：**[通話属性 (Call Attributes)]** フィールドに表示される値を入力して、次の属性に基づいて検索結果をフィルタ処理できます。
 - セッション ID (Session ID)
 - DNIS
 - ANI 番号

ステップ 3 **[検索 (Search)]** ボタンをクリックして検索します。

検索条件が一致すると、**[検索結果 (Search Results)]** ページに録音が一覧表示されます。

検索結果を Excel のスプレッドシートでエクスポートするには、結果ページの左上にある [エクスポート (Export)] をクリックします。

ステップ 4 エントリの省略記号ボタンをクリックします。次のオプションがされ表示されます。

アクション	説明
[再生 (Play)]	録音を再生するには、[ステレオ (Stereo)] アイコンを選択します。エージェントと発信者の完全な音声会話を再生します。 企業の [レグ録音 (Leg Recording)] オプションが有効な場合、ボタンをクリックすると3つの再生ボタンを使用できます。エージェントの音声だけを再生するには、[エージェント (Agent)] を選択し、発信者の音声だけを再生するには、[発信者 (Caller)] を選択します。
削除	録音を削除します。
タグ	[タグ (Tags)] アイコンをクリックして、タグを録音に割り当てるか、録音からタグを削除します。詳細については、 タグの割り当てと削除 (3 ページ) を参照してください。
Restore (復元)	録音を復元します。

タグの割り当てと削除

複数の録音に同じタグを割り当てることができます。また、複数のタグを個々の録音に割り当てることもできます。

録音にタグを割り当てる、または録音からタグを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [録音管理 (Recording Management)] モジュールを開き、[検索 (Search)] ページで、で説明されている通りにタグを割り当てる録音またはタグを削除する録音を検索します。
- ステップ 2** [検索結果 (Search Results)] ページにリストされている録音の左側にある省略記号ボタンをクリックし、[タグ (Tags)] を選択します。

開いたダイアログボックスの上部では、録音に割り当てられたタグのリストが右側に表示され、使用可能なタグのリストが左側に表示されます。
- ステップ 3** 録音にタグを割り当てるには、左側のリストでタグを選択し、[タグの割り当て (Assign Tag)] ボタンをクリックして、タグを右側のリストに移動します。

- ステップ4 録音からタグを削除するには、右側のリストでタグを選択し、[タグの削除 (Remove Tag)] ボタンをクリックして、タグを右側のリストに移動します。
- ステップ5 完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。

属性の検索

[録音管理 (Recording Management)] を選択すると、[属性の検索 (Search Attributes)] ページが表示され、以下のトピックで説明されているタスクを実行できる制御にアクセスできます。

- [タグの作成とエクスポート \(4 ページ\)](#)
- [カスタム属性の作成と変更 \(4 ページ\)](#)

タグの作成とエクスポート

[録音管理 (Recording Management)] タグセクション > [属性の検索 (Search Attributes)] ページでは、認可されたユーザが録音に割り当てることができるタグ一覧を作成およびエクスポートできます（「[タグの割り当てと削除 \(3 ページ\)](#)」を参照）。

タグを作成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 [録音管理 (Recording Management)] モジュールを開き、メニューバーで [属性の検索 (Search Attributes)] を選択します。
- ステップ2 表示されるページの [タグ (Tags)] セクションで、次のいずれかの操作を実行します。
- タグを作成するには、[追加 (Add)] をクリックし、表示されるダイアログボックスでタグの名前を入力して、[保存 (Save)] をクリックします。
 - タグのリストをエクスポートするには、タグのリストの下にある [Excel] または [CSV] のリンクをクリックして、表示されるダイアログボックスで [開く (Open)] をクリックしファイルを開くか、[保存 (Save)] をクリックして、ファイルを保存するディレクトリに移動して、[保存 (Save)] をクリックします。

カスタム属性の作成と変更

[録音管理 (Recording Management)] > [検索の属性 (Search Attributes)] ページの [カスタム属性 (Custom Attributes)] セクションでは、認可されたユーザは、録音と一緒に保存できる属性を作成し、あとでそれを検索できます。

カスタム属性を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [録音管理 (Recording Management)]モジュールを開き、メニューバーの[属性の検索 (Search Attributes)]を選択します。
- ステップ 2** 表示されるページの[カスタム属性 (Custom Attributes)]セクションで[追加 (Add)]をクリックし、開いたダイアログボックスでカスタム属性の名前を入力し、[保存 (Save)]をクリックします。
-

その他ページ

[録音管理 (Recording Management)]>[その他 (Others)]ページには、次のトピックで説明するタスクを実行できるアクセス制御を提供します。

- [セキュリティ キー スケジュールの表示と変更 \(5 ページ\)](#)
- [プルーニングの詳細の表示 \(6 ページ\)](#)

セキュリティ キー スケジュールの表示と変更

インストレーションに暗号化オプションが含まれている場合、企業の各録音ファイルはランダムに生成される公開キーを使用して暗号化されます。ユーザーが録音ファイルをリクエストすると、録音サーバソフトウェアは、ランダムに生成される秘密キーを使用してファイルを復号化します。[セキュリティキー (Security Keys)]タブで指定された設定に基づいて、新しい公開キーと秘密キーを定期的に生成することができます。

ユーザプロフィールが[セキュリティキー (Security Keys)]ページへのアクセスを許可している場合、セキュリティキーのペアを生成するのスケジュールを表示して変更することができます。

[録音管理 (Recording Management)]モジュールを開き、メニューバーの[その他 (Others)]ボタンをクリックします。

設定	説明
セキュリティ キー ローテーションの構成	
最終ローテーション日	新しいセキュリティキーのペアが最後に生成された日付。新規インストールの場合、このフィールドの値は表示されません。

設定	説明
次のローテーション日	新しいセキュリティキーのペアが生成される日付。
セキュリティ キー ローテーションの構成	
自動キーローテーションの有効化	新しいセキュリティキーのペアを自動的に生成する間隔を指定する場合は、このチェックボックスをオンにし、[キーのローテーション間隔 (Rotate keys every)] ドロップダウンリストから [日 (Day)]、[週 (Week)]、[月 (Month)]、[3か月 (Three Months)]、[6か月 (Six Months)]、[年 (Year)] を選択します。
Rotate	このボタンを選択すると、新しいキーペアがすぐに生成されます。
保存	このボタンをクリックして設定を保存します。

プルーニングの詳細の表示

ユーザプロファイルで、[プルーニング詳細 (Pruning Details)] 設定へのアクセスが許可されている場合は、企業に対して指定されているプルーニング方法の設定を表示できます。

[録音管理 (Recording Management)] モジュールを開き、メニューバーの [その他 (Others)] ボタンをクリックします。

ページの下部に、次の表で説明する [プルーニング詳細 (Pruning Detail)] 設定が表示されます。

プルーニング方法	プルーニング値
プルーニングなし	0 : プルーニングなし。

プルーニング方法	プルーニング値
時間ベース	録音を保持する月数。指定した月数よりも以前の録音は削除されます。 (注) <ul style="list-style-type: none">• 1 か月は 31 日と定義されており、録音が削除される前に、合計日数に 1 日が加算されます。したがって、1 か月と設定すると 32 日、2 か月と設定すると $31 \text{ 日} \times 2 + 1 \text{ 日} = 63 \text{ 日}$ となります。• 企業によっては、この値が日数で表示されます。
エージェントの分数	エージェントあたりの録音の最大時間分数。最大時間分数に達すると、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	録音の合計サイズの制限 (MB 単位)。制限に達すると、指定されたストレージ値を超える分の最も古い録音が削除されます。

