



## はじめに

---

- [変更履歴 \(i ページ\)](#)
- [このマニュアルについて \(ii ページ\)](#)
- [対象ユーザ \(iii ページ\)](#)
- [関連資料 \(iii ページ\)](#)
- [通信、サービス、およびその他の情報 \(iii ページ\)](#)
- [マニュアルに関するフィードバック \(iii ページ\)](#)
- [表記法 \(iv ページ\)](#)

## 変更履歴

次の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

変更	参照先	日付
このトピックは更新されました。	<a href="#">着信通話へのスキル要件の割り当て</a> <a href="#">エントリポイントマッピング</a>	2021年2月

変更	参照先	日付
これらのトピックは更新されました。	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">エントリポイントマッピング</a></li> <li>• <a href="#">管理ポータルへのログイン</a></li> <li>• <a href="#">ダッシュボードについて</a></li> <li>• <a href="#">Agent テンプレートの更新とアップロード</a></li> <li>• <a href="#">Web コールバック リクエスト レポートの表示</a></li> <li>• <a href="#">通話の監視</a></li> <li>• <a href="#">設定</a></li> <li>• <a href="#">エージェントに表示可能な統計</a></li> <li>• <a href="#">エントリポイントの作成</a></li> <li>• <a href="#">キューまたはアウトダイヤルキューの作成</a></li> <li>• <a href="#">エントリポイントマッピング</a></li> <li>• <a href="#">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</a></li> <li>• <a href="#">ダイヤル番号からエントリポイントへのマッピングの削除</a></li> <li>• <a href="#">マルチメディアプロファイルの作成</a></li> <li>• <a href="#">モジュールの設定</a></li> <li>• <a href="#">通話の監視</a></li> <li>• <a href="#">通話録音</a></li> <li>• <a href="#">カスタムテーマの作成</a></li> <li>• <a href="#">管理ポータルコンポーネントについて</a></li> </ul>	2020年12月
	ドキュメントの初期リリース	2019年7月

## このマニュアルについて

Cisco Webex Contact Center 設定およびアドミニストレーションガイドは、通異機種環境のコンタクトセンターでの通話、チャット、電子メールを管理および監視する管理ポータルの使用方法を説明しています。

## 対象ユーザ

このドキュメントは、Cisco Webex Contact Center を使用してコンタクトセンターを運営するユーザを対象としています。

## 関連資料

Cisco Webex Contact Center ドキュメントのリストを表示するには、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> ページに移動します。

Cisco Webex Contact Center の開発者ドキュメントおよび API リファレンスを表示するには、<https://apim-dev-portal.devus1.ciscoccservice.com/documentation/getting-started> ページに移動します。

## 通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[Cisco Services](#) にアクセスしてください。
- サービス リクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

### Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool](#) (BST) は、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。BST は、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

## マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するコメントは [mailto:contactcenterproducts\\_docfeedback@cisco.com](mailto:contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com) 宛てに電子メールでご送信ください。

# 表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
▽太字△	<p>太字は、ユーザ入力などのコマンド、キー、ボタン、フォルダおよびサブメニュー名を表すときに使用されます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[編集 (Edit)]</b> &gt; <b>[検索 (Find)]</b> の順に選択します。</li> <li>• <b>[完了 (Finish)]</b> をクリックします。</li> </ul>
イタリック体	<p>イタリック体は、次の内容を表すときに使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 新しい用語の紹介。例：スキルグループとは、類似したスキルを持つエージェントの集合です。</li> <li>• 強調表現を使い、例：数字の命名規則は使用しないでください。</li> <li>• 値を指定する必要がある引数。 例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>)</li> <li>• ドキュメントのタイトル。例： 『Cisco Webex Contact Center スタートアップガイド』を参照してください。</li> </ul>
ウィンドウフォント	<p>Courierなどのウィンドウフォントは、次の場合に使用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コード中のテキストや、システムに表示されるテキスト。例： <code>&lt;html&gt;&lt;title&gt; Cisco Systems, Inc. &lt;/title&gt;&lt;/html&gt;</code></li> <li>• ファイル名。例： <code>tserver.properties</code>。</li> <li>• ディレクトリパス。例： <code>C:\Program Files\Adobe</code></li> </ul>