



音声コールの管理

デスクトップを使用すると、管理者によって割り当てられたアクセス許可に応じて、顧客のコールを受発信して応答することができます。

- [コールへの応答 \(1 ページ\)](#)
- [コール関連のデータ変数 \(3 ページ\)](#)
- [コールの保留および再開 \(5 ページ\)](#)
- [音声コールの録音 \(5 ページ\)](#)
- [通話の転送 \(6 ページ\)](#)
- [コンサルトコールの開始 \(10 ページ\)](#)
- [アウトダイヤルコールの発信 \(17 ページ\)](#)
- [アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信 \(21 ページ\)](#)
- [コールの終了 \(22 ページ\)](#)

コールへの応答

必要なアクセス許可が管理者によって与えられている場合は、顧客のコールを受信できます。お客様から入電（受信通話）の際、接続中のポップオーバーの後に問い合わせリクエストポップオーバーが続きます。問い合わせリクエストポップオーバーには、着信通話ラベル、（着信通話）アイコン、管理者が構成した変数、通話受信後からの経過時間を示すタイマーが表示されます。着信の状態は [Ringing（呼び出し中）] と表示されます。

対応可能な最大時間内にコールに応答しないと、そのコールはキューに戻され、システムによって状態が [RONA] に変更されます。ポップオーバーが表示され、状態を [対応可能 (Available)] または [アイドル (Idle)] に変更するオプションが提供されます。RONA ポップオーバーの詳細については、「[エージェントの対応可否状態](#)」を参照してください。



- (注) 状態が [RONA] になっている場合、コールを受信することはできません。新しい音声コールを含むすべてのメディアチャネルのリクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

コールに応答するには、次の手順を実行します。

始める前に

顧客のコールを受け入れるには、[対応可能 (Available)] 状態であることが必要です。

手順

ステップ1 デスクトップでコールリクエストを受信したら、実際の電話機を使用して応答します。タイマーが開始され、[インタラクション制御] ペインが表示されます。

ステップ2 コールの処理中には、[インタラクション制御] ペインで次のタスクを実行できます。

- コールに関連付けられた変数を更新します。詳細については、「[コール関連データ変数の編集 \(4 ページ\)](#)」を参照してください。
- アクティブなコールを保留および再開します。詳細については、「[コールの保留および再開 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
- 音声コールの録音を開始および一時停止します。詳細については、「[音声コールの録音 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
- コールをキュー、エージェント、またはダイヤル番号に転送します。詳細については、「[通話の転送 \(6 ページ\)](#)」を参照してください。
- キュー、エージェント、またはダイヤル番号へのコンサルトコールを開始します。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。
- 自分、顧客、および別のエージェントとの3者通信を開始します。詳細については、「[電話会議の開始 \(15 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ3 [終了 (End)] をクリックします。詳細については、[コールの終了 \(22 ページ\)](#) を参照してください。

コールバック

顧客は、通話を行うか、Webサイトにアクセスするか、コールセンターのチャットボット（仮想エージェント）を使用して、IVR（対話型音声応答）を使用してコールバックを受けることを選択できます。

次に、さまざまなコールバックタイプを示します。

- **サービス コールバック**：顧客は、エージェントがコールに応答するのをコンタクトセンターのキューで待つ代わりに、サービス コールバックを受けることを選択できます。
- **Web コールバック (コールバック)**：顧客は、コンタクトセンターの Web サイトにアクセスするとき、または Web サイトでチャットボット（仮想エージェント）とやり取りす

るときに、名前とコールバック番号とともにコールバックリクエストを送信することにより、コールバックを受け取ることを選択できます。

コールバックリクエストが **Webex Contact Center** システムに送信されます。エージェントが対応可能になると、システムは顧客へのコールバックを開始します。ピーク時間帯や、コンタクトセンターの営業時間外に、顧客にコールバックオプションを提示できます。

コールバックリクエストは、インバウンドコールリクエストとしてルーティングされます。**[コールバック問い合わせリクエスト (callback contact request)]** ポップオーバーには、コールバックラベル、 (コールバック) アイコン、お客様の電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス)、コールをルーティングしたキュー、およびコールを受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。着信の状態は **[Ringing (呼び出し中)]** と表示されます。

管理者が **Web** コールバックの通話終了機能を有効にしている場合、問い合わせカードリクエストの **[呼び出し中 (Ringing)]** 状態は、**[キャンセル (Cancel)]** ボタンに置き換わります。



(注) サービス コールバックと **Web** コールバックで表示される  アイコンは同じです。

顧客がコールを受け入れると、顧客に接続され、**[インタラクション制御]** ペインが表示されます。コールの処理中に実行できるタスクの詳細については、「[コールへの応答](#)」を参照してください。



- (注)
- 顧客がコールに回答する前に **Web** コールバックをキャンセルするには、**[キャンセル (Cancel)]** をクリックします。コールバックがキャンセルされると、**[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)]** ダイアログボックスが表示されます。
 - 顧客がコールに回答しない場合、コールはキューに戻されます。
 - コンタクトセンターで、データセンターまたはテナントに設定されている同時通話の上限に達すると、それ以上通話を発信できなくなり、対応する理由コードがエージェントに表示されます。同時通話の上限に関する詳細については、[アウトダイヤルコールの発信 \(17 ページ\)](#) を参照してください。

コール関連のデータ変数

コール関連データ (CAD) 変数を使用すると、管理者は、ケース番号や顧客のアクションコードなどのコールデータを収集できます。Flow Designer では、管理者が変数、変数のラベル、およびインタラクション制御 ペインに表示される順序を構成します。インタラクション制御 ペインには最大 30 個の変数が表示されます。管理者が CAD 変数を編集可能に構成している場合、通話中に CAD 変数を編集できます。詳細については、[コール関連データ変数の編集 \(4 ページ\)](#) を参照してください。

管理者は、個人情報（PII）や組織のデータなどの機密情報を含む変数をセキュアとしてマークします。変数がセキュアとしてマークされている場合、インタラクション制御ペインのフィールド名の横に  (変数の保護) アイコンが表示されます。

コール関連データ変数の編集

インタラクション制御 ペインを使用すると、1つ以上のセキュアもしくは非セキュアな CAD 変数を編集できます。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答（1 ページ）](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 編集可能フィールドのテキストボックス内をクリックして、適切な値を入力します。たとえば、ケース番号やアクションコードを入力します。

(注) CAD 変数値として最大 256 文字を入力または貼り付けることができます。

次を実行できます。

- 既存の値を変更するには、値を選択し、新しい値で上書きします。
- CAD 変数値をコピーするには、その上にマウスポインタを合わせ、 をクリックします。
- 日時を選択するには、 (日付選択) アイコンを使用するか、フィールドをクリックします。

- (注)
- コールのコンサルトまたは転送時に、複数のエージェントが同じ CAD 変数値を同時に編集すると、最初に保存された変更が表示され、他のエージェントにメッセージで通知されます。たとえば、2 人のエージェント（エージェント A とエージェント B）が同じ CAD 変数を同時に編集し、エージェント A が値を保存したとします。すると、エージェント B によって入力されている値は上書きされ、エージェント B にメッセージが通知されます。
 - 日付と時刻に対応する CAD 変数を編集する場合、変数値を保存するために、サポートされている国際標準規格に従ってください。

ステップ 2 (オプション) セキュアな変数の値がアスタリスク (*) 記号で表示されている場合は、[\[クリックして再試行 \(Click to retry\)\]](#) リンクをクリックして値を表示します。

ステップ 3 必要に応じて CAD 変数値を編集したら、[\[保存 \(Save\)\]](#) をクリックします。

CAD 変数値への変更を保存せずに移動しようとする、アラートメッセージが表示されます。

- (注)
- Flow Designer のルーティング構成またはイベントに基づいて、システムが更新された CAD 変数値を表示するのに遅延が生じる場合があります。CAD 変数値の保存には、ネットワークの可用性やその他の操作上の事情が影響します。
 - 更新が保存されていない場合は、再度保存するようにエラーメッセージが表示されます。

以前に保存した設定を取得するには、[元に戻す (Revert)] をクリックします。

コールの保留および再開

別のエージェントとコンサルティングしたり、顧客の追加情報を参照したりするために、顧客を保留にすることができます。

コールを保留にするには、次の手順を実行します。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** [保留 (Hold)] をクリックします。
タイマーの横に [通話保留中 (Call on Hold)] 状態が表示されます。[終了 (End)] ボタンは無効になります。
- ステップ 2** コールの保留を解除するには、[再開 (Resume)] をクリックします。

- (注) 別のエージェントとのコンサルティング中は、顧客とのコールが自動的に保留になります。顧客を保留から解除すると、コンサルティングエージェントが自動的に保留になります。両方のコールを同時に保留にすることはできません。別のエージェントとのコンサルティングの詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。

音声コールの録音

顧客とのコールは、管理者がコールの録音を有効にしている場合にのみ録音されます。



- (注) 管理者が企業でプライバシーシールド機能を有効にしている場合は、顧客からクレジットカード情報などの機密情報を入手する間、コールの録音を一時停止できます。録音を一時停止する必要のある状況については、スーパーバイザが指示します。

コールの録音を一時停止および再開するには、次の手順を実行します。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** アクティブなコールの録音を一時停止するには、[録音の一時停止 (Pause Recording)] をクリックします。

デスクトップでコールの録音を一時停止する期間は、管理者によって設定されます。指定時間が経過すると、デスクトップで自動的に録音が再開されます。

- (注)  アイコンは録音中であることを示します。

- ステップ 2** (オプション) 任意の時点で手動で録音を再開するには、[録音開始 (Start Recording)] をクリックします。

通話の転送

顧客クエリを解決できず、アクティブな音声コール (インバウンドまたはアウトバウンド) をエスカレーションする必要がある場合は、そのコールを別のエージェントまたはスーパーバイザに転送できます。

アクティブなコールをキュー、エージェント、エントリポイント、またはダイヤル番号に転送するには、以下の手順を実行します。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** [転送 (Transfer)] をクリックします。

[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ2 アクティブな通話をキュー、エージェント、エントリポイントまたはダイヤル番号に転送できます。キュー、エージェント、ダイヤル番号を選択するときは、次の点を検討してください。

- **エージェント**：ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、使用可能なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態](#)」を参照してください。

(注) エージェントにコールを転送する前に、次の点を検討してください。

- **[ラップアップ (Wrap Up)]** 状態のエージェントにコールを転送することはできません。
- **ブラインド転送中**は、ターゲットエージェント (コールを受信するエージェント) が **[対応可能 (Available)]** 状態になっている必要があります。ターゲットエージェントがコールを受け入れない場合、コールはドロップされます。
- **キュー**：ドロップダウンリストからキューを選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、通話転送に使用できるキューが表示されます。

- **ダイヤル番号**：名前または番号を入力できます。またはドロップダウンリストで名前か番号を選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、アドレス帳の問い合わせ一覧のグループが表示されます。アドレス帳には、連絡先の番号がついた名前が一覧されます。

エージェントは、特殊文字+（プラス）、#（ハッシュ）、*（アスタリスク）、および:（コロン）のみを[ダイヤル番号（DialNumber）]フィールドでサポートします。[ダイヤル番号（DialNumber）]フィールドに特殊文字を含む番号をコピーすると、エージェントはサポートされている特殊文字だけを保持し、他のすべての特殊文字を削除してからコールを転送できるようにします。

- (注)
- 入力したダイヤル番号の形式は、エージェントによって検証されます。ダイヤル番号には、3～14桁の数字と、サポートされる特殊文字を含めることができます。
 - ダイヤル番号は、次の形式をサポートします。
 - 米国の形式：+[国コード][市外局番][7桁の電話番号]
例：+12015532447
 - E.164 番号形式：+[国コード][番号]
例：+11234567890
 - IDD（国際直接ダイヤル）形式：[IDD][国コード][番号]
例：01161123456789

ワークフロー、キュー、エントリポイントは、組織の要件に基づいて管理者が定義します。通話をエントリポイントに転送するときは、現在のワークフローに関連付けられているエントリポイントか、別のワークフローに転送できます。たとえば、デビットカードの照会を求める顧客に対応していたところ、顧客が意図していたのはクレジットカードの詳細に関する処理だったとします。この場合は、デビットカードのワークフローからクレジットカードのワークフローにコールを転送できます。

コールがエントリポイントに転送されると、同じ名前とデータ型を持つ CAD 変数が新しいワークフローに引き継がれます。たとえば、フロー 1 (EP_Debit Card) からフロー 2 (EP_Credit Card) にコールを転送する場合について考えます。フロー 2 (EP_Credit Card) がアクティブなワークフローです。

- データ型が同じ CAD 変数：フロー 1 とフロー 2 の両方に Integer 型の CAD 変数 **customerID** がある場合、CAD 変数 **customerID** の値がフロー 1 からフロー 2 にコピーされます。
- データ型が異なる CAD 変数：フロー 1 とフロー 2 に CAD 変数 **var1** があり、フロー 1 でのデータ型は Integer、フロー 2 では String の場合、**var1** はフロー 1 からフロー 2 に引き継がれません。
- 動的に更新される CAD 変数（口座残高など）：フロー 1 とフロー 2 の両方に Integer 型の CAD 変数 **acBalance** があり、[変数設定 (Set Variable)] などのアクティビティによって値が動的に更新される場合、フロー 2 の **acBalance** は新しい値になります。

- (注)
- コールをエントリポイントに転送した場合、そのコールを自分に戻すことはできません。
 - エントリポイントにマッピングされたダイヤル番号は、次の理由で不具合が発生する場合があります。
 - エントリポイント、ダイヤル番号または両方をリストから取得できない場合。
 - 無効なエントリポイントまたはダイヤル番号を入力した場合。
- 問題が解消しない場合は、管理者に問い合わせてください。
- ブラインド転送を開始する場合、エントリポイント番号をダイヤル番号として使用することはできません。

ステップ 3 (オプション)  [一覧の更新 (Refresh the List)] アイコンをクリックして、エージェント、キュー、ダイヤル番号の最新のリストを取得します。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ 4 [転送 (Transfer)] をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (WrapUp Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用](#)」を参照してください。

- (注) コールをすぐに転送する場合は (ブラインド転送)、[エージェント (Agent)] または [ダイヤル番号 (Dial Number)] を選択し、[転送 (Transfer)] をクリックします。対応可能なエージェントがコールに応答します。

コンサルコールの開始

顧客とのアクティブなコール中に、別のエージェントとのコンサルコールを開始できます。

始める前に

顧客とのコールがアクティブであることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 [コンサルト (Consult)] をクリックします。

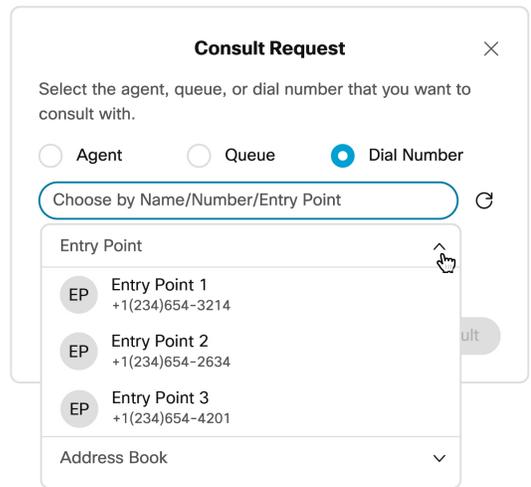
[コンサルトリクエスト (Consult Request)] ダイアログボックスが表示されます。

(注) 別のエージェントと会話するには、電話機 (ハードフォンまたはソフトフォン) を使用するのではなく、エージェントの [相談リクエスト (Consult Request)] ダイアログボックスを使用して相談通話を開始することをお勧めします。

ステップ 2 次のいずれかのオプションを選択します。

- **エージェント** : ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、相談通話を受けられるエージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には、現在の対応可否状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、[対応可能 (Available)] 状態では、先頭に緑色のアイコンが表示されます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態](#)」を参照してください。
- **キュー** : ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、コールをコンサルティンクできるキューが表示されます。

(注) システムは、選択したキュー内で対応可能なエージェントを検索します。待機したくない場合は、[コンサルトのキャンセル (Cancel Consult)] をクリックして、開始されたコンサルトリクエストをキャンセルします。
- **ダイヤル番号** : 名前、番号またはエントリポイントを入力して、ドロップダウンリストから名前、番号、エントリポイントを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、アドレス帳のエントリポイントと連絡先のグループ化されたリストが表示されます。ドロップダウンリストには、管理者が着信通話のダイヤル番号としてマッピングしたエントリポイントが表示されます。アドレス帳には、名前、エントリポイントの番号そして連絡先が一覧されます。



✓ (展開) アイコンをクリックし、ドロップダウンリストから番号を選択するか [検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

エージェントの [ダイヤル番号 (Dial Number)] フィールドは、特殊文字である + (プラス)、# (シャープ)、* (アスタリスク)、: (コロン) のみサポートします。番号と特殊文字と一緒に [ダイヤル番号 (Dial Number)] フィールドにコピーした場合、エージェントは、相談通話を開始する前に、サポートされている特殊文字のみを維持し、サポートされていない特殊文字を省きます。

- (注)
- 入力したダイヤル番号の形式は、エージェントによって検証されます。ダイヤル番号には、3～14桁の数字と、サポートされる特殊文字を含めることができます。
 - ダイヤル番号は、次の形式をサポートします。
 - 米国の形式 : + [国コード] [市外局番] [7桁の電話番号]
例 : +12015532447
 - E.164 番号形式 : [+] [国コード] [番号]
例 : +11234567890
 - IDD (国際直接ダイヤル) 形式 : [IDD] [国コード] [番号]
例 : 01161123456789
 - ブラインド転送を開始する場合、エン트리ポイント番号をダイヤル番号として使用することはできません。

ステップ 3 (オプション)  (リストを更新) アイコンをクリックすると、エージェント、キュー、エン트리ポイントおよびダイヤル番号の最新のリストが表示されます。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ4 [コンサルト (Consult)]をクリックします。

- タイマーの横に [コンサルトリクエスト済み (Consult Requested)] 状態が表示されます。
- 相談通話リクエストのポップオーバーには、最大9つの変数が表示されます。つまりこれは、3つのデフォルト変数 (エージェント名、エージェント DN、エージェント チーム) と、管理者が構成した最大6つの変数です。3つのデフォルト変数は、相談通話を開始したエージェントを参照します。
- エージェントが相談通話リクエストを受けたら、2つのインタラクション制御ペインが、変数が表示されたデスクトップに表示されます。
 - 発信者 (顧客) : インタラクション制御ペインに顧客の詳細が表示されます。ステータスは、実行したアクションに基づいて更新されます。たとえば、エージェントとコンサルティングしている間、顧客のコールステータスは [通話保留中 (Call on Hold)] になります。
 - 相談先エージェント : インタラクション制御ペインは、相談先エージェント (相談通話を受けたエージェント) の詳細を表示します。ステータスは、実行したアクションに基づいて更新されます。たとえば、エージェントとのコンサルティングを開始すると、ステータスは [コンサルティング (Consulting)] に変わります。[保留 (Hold)] をクリックすると、相談元エージェントを保留にできます。状態は、[相談保留中 (Consulting on Hold)] に変わります。詳細については、「[コールの保留および再開 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。

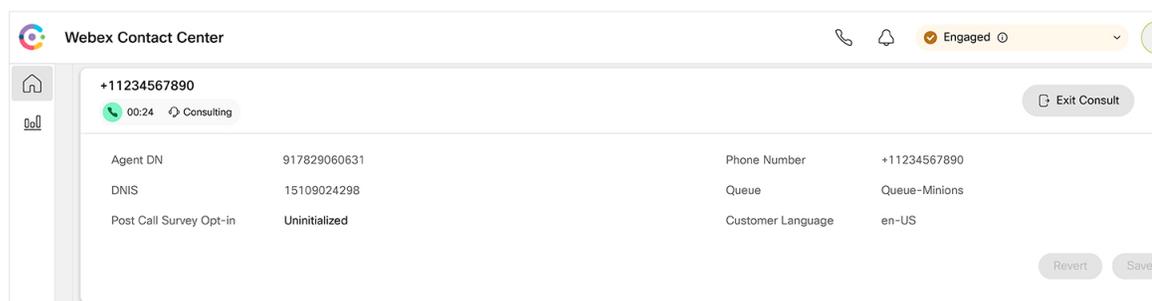
コンサルティング相手のエージェントは、[コンサルトの終了 (Exit Consult)] をクリックしてコールから退席することができます。この場合、コールは自分と顧客との間で続行されます。

エントリポイント (EP-DN) にマッピングされたダイヤル番号を介して相談通話が開始された場合は、次の点を考慮してください。

- EP-DN 相談通話を開始するには、ドロップダウンリストでエントリポイント番号を選択してください。
- 検索条件には、() (括弧) や- (ハイフン) などの特殊文字ではなく、エントリポイント番号を使用する必要があります。
- 入力したエントリポイント番号が管理者が設定した EP-DN と一致しない場合、相談通話は EP-DN ではなくダイヤル番号に対して開始されます。
- 相談先エージェントが相談通話に回答しない場合、またはデバイスが誤動作している場合、システムは相談先エージェントの状態を [RONA] に変更します。
- 相談を先エージェントが相談通話を受けられない場合、相談通話を開始したエージェントには、相談通話失敗メッセージが表示されます。
- 相談先エージェントが相談通話を受け付けるまで、相談通話を開始したエージェントの [転送 (Transfer)] ボタンと [会議 (Conference)] ボタンは無効になっています。

- 相談先エージェントが相談通話リクエストをまだ受け付けていない場合でも、[再開 (Resume)] ボタンは有効です。
- 相談通話リクエストには、最大7つの変数が表示されます。つまり、デフォルトの変数（エージェント DN）と、管理者によって構成された最大6つの変数です。デフォルト変数は、相談通話を開始したエージェントを参照します。

図 1: 相談先エージェントの詳細のサンプル例



- 相談先エージェントは、変数を編集できません。更新済み変数を表示するには、相談先エージェントは、ブラウザを更新する必要があります。
- 次の場合、相談通話をすることはできません。
 - エントリポイント、ダイヤル番号または両方をリストから取得できない場合。
 - 無効なエントリポイントまたはダイヤル番号を入力した場合。

問題が解消しない場合は、管理者に問い合わせてください。

ステップ 5 (オプション) 別のエージェントと相談通話中、次のことを事項できます。

- コンサルティングエージェントを保留にし、顧客を保留から解除するには、[再開 (Resume)] をクリックします。詳細については、「[コールの保留および再開 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
- コンサルティングエージェントにコールを転送するには、[転送 (Transfer)] をクリックします。転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[通話の転送 \(6 ページ\)](#)」を参照してください。
- 自分、顧客、およびコンサルティングエージェントとの3者通信を確立するには、[会議 (Conference)] をクリックします。詳細については、「[電話会議の開始 \(15 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 6 [コンサルトの終了 (End Consult)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用](#)」を参照してください。

次の表には、コンサルトコール中に各ユーザーが実行できるアクションを記載しています。

エージェント1：コンサルコールを開始するエージェントを指します。

エージェント2：コンサルコールを受け入れるエージェントを指します。

ロール	概要
顧客	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客はコンサルコールを開始できません。 • エージェント1がエージェント2とコンサルを行うと、顧客は保留になります。 • 顧客は、エージェント1との進行中のコールを切断して、インタラクションを終了することができます。
エージェント1	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント1は、コンサルコールを開始および終了できます。 • エージェント1は、保留にされた顧客のコールを再開できます。 • エージェント1はエージェント2とコンサルを行い、エージェント2を保留にすることができます。 • エージェント1は、エージェント2にコールを転送できます。転送リクエストが開始され、エージェント1の[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)]ダイアログボックスが表示されます。エージェント2と顧客の間でコールが継続されます。 • エージェント1は、エージェント2および顧客との電話会議を開始できます。 • 顧客がコンサルコールから離れると、インタラクションは終了し、エージェント1の[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)]ダイアログボックスが表示されます。 • エージェント1は、[コンサルの終了 (End Consult)]ボタンをクリックするか、物理的な電話を切ることにより、コンサルコールを終了できます。お客様とエージェント2は、コンサルコールから切断されます。

エージェント 2	<ul style="list-style-type: none">• エージェント 1 が保留中の顧客とのコールを再開すると、エージェント 2 は保留になり、顧客の保留は解除されます。• エージェント 2 は、コンサルトコールを再開または終了できません。• エージェント 2 は、コンサルトコールにラップアップの理由を適用できません。• エージェント 2 は、[コンサルトの終了 (Exit Consult)] ボタンをクリックしてコンサルトコールを終了することができ、コールはエージェント 1 と顧客との間で続行されます。• エージェント 2 は、コンサルトコール中にエージェント 1 によって行われた転送リクエストを受け入れることができます。• エージェント 2 とコンサルトを行っているときにエージェント 1 が電話会議を開始すると、エージェント 2 は電話会議に参加することになります。• 顧客がコンサルトコールから切断されると、インタラクションは終了します。エージェント 2 は、ラップアップせずにコールから切断されます。
----------	--

電話会議の開始

自分、顧客、および別のエージェントとの 3 者会議を開始するには、次の手順を実行します。

始める前に

コンサルトコールを開始している必要があります。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 別のエージェントとのコンサルティング中に、[会議 (Conference)] をクリックします。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。

タイマーの横に [会議 (Conference)] アイコンが表示されます。顧客が保留状態から解除され、自分、顧客、およびコンサルティングエージェントが互いに通信できるようになります。

- (注)
- 相談通話のすべての変数は、会議通話に渡されます。電話会議の変数には、相談先エージェントの名前とダイヤル番号が含まれます。
 - コンサルティングエージェントにコールを転送するには、[転送 (Transfer)] をクリックします。転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[通話の転送 \(6 ページ\)](#)」を参照してください。
 - コンサルティング相手のエージェントは、[電話会議の終了 (Exit Conference)] をクリックしてコールから退席することができます。この場合、コールは自分と顧客との間で続行されます。

ステップ 2 [会議の終了 (End Conference)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用](#)」を参照してください。

次の表には、各ユーザーが電話会議中に実行できるアクションを記載しています。

エージェント 1：電話会議を開始するエージェントを指します。

エージェント 2：電話会議に後から参加したエージェントを指します。

ルール	概要
顧客	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客は電話会議を開始できません。 • エージェント 1 が電話会議を開始すると、顧客の保留が解除されます。エージェント 1、エージェント 2、および顧客の間で通話が継続されます。 • 顧客は、エージェント 1 およびエージェント 2 との進行中のコールを切断して、インタラクションを終了することができます。 • 電話会議中は、顧客を保留にすることはできません。
エージェント 1	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント 1 は、電話会議を開始および終了できます。 • エージェント 1 は、[会議 (Conference)] ボタンをクリックして、エージェント 2 との電話会議を開始できます。 • 電話会議中、エージェント 1 は顧客またはエージェント 2 を保留にすることはできません。 • エージェント 1 は、エージェント 2 にコールを転送できます。転送リクエストが開始され、エージェント 1 の [ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。エージェント 2 と顧客の間でコールが継続されます。 • 顧客が電話会議から切断すると、インタラクションは終了し、エージェント 1 の [ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。 • エージェント 1 は、[会議の終了 (End Conference)] ボタンをクリックするか、物理的な電話を切ることによって、電話会議を終了できます。顧客とエージェント 2 は、電話会議から切断されます。

エージェント 2	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント 2 は電話会議を終了できません。 • エージェント 2 は、電話会議にラップアップの理由を適用できません。 • エージェント 2 は、[会議の終了 (Exit Conference)] ボタンをクリックして電話会議を終了することができ、コールはエージェント 1 と顧客との間で続行されます。 • エージェント 2 とコンサルトを行っているときにエージェント 1 が電話会議を開始すると、エージェント 2 は電話会議に参加することになります。 • エージェント 2 は、エージェント 1 が電話会議中に行った転送リクエストを受け入れることができます。 • 顧客が電話会議から切断されると、インタラクションは終了します。エージェント 2 は、ラップアップせずにコールから切断されます。
----------	--

アウトダイヤルコールの発信

プロフィールでアウトダイヤルが構成されている場合は、顧客にアウトダイヤルコールを発信できます。アウトダイヤル構成には、ダイヤルプラン、アドレス帳、またはその両方が含まれます。ダイヤルできる電話番号の形式は、エージェントプロフィールの設定によって決まります。たとえば、ダイヤルできる電話番号が特定の長さ制限される場合や、特定の市外局番で始まる電話番号に限定される場合があります。

[対応可能 (Available)] 状態または [アイドル (Idle)] 状態になると、通話を発信できます。

プロフィールの設定に基づいて、水平ヘッダーの [アウトダイヤルコール (Outdial Call)] アイコンが有効になります。アクティブな着信音声通話を受信すると、通話を発信できなくなります。

アウトダイヤルコールを発信するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1  (アウトダイヤル) アイコンをクリックします。

コンタクトセンターで、データセンターまたはテナントに設定されている同時通話（着信通話および発信通話）の上限に達すると、それ以上通話ができなくなります。対応する理由コードが Desktop に表示されます。

理由コード	説明
26	データセンターの同時通話の上限に達しました。
27	テナントは、同時通話の上限に達しました。

ステップ2 次のいずれかを選択します。

- **アドレス帳**：ドロップダウンリストから目的の連絡先を選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。アドレス帳に表示される連絡先は、管理者によって構成された企業のアドレス帳から取得されます。
- **ダイヤルパッド**：ダイヤルパッドを使用して電話番号を入力します。ダイヤルパッドを使用して番号をダイヤルするには、エージェントプロファイルが必要なアクセス許可を持っている必要があります。

- (注)
- 内線番号を使用しても通話は発信できません。
 - 通話を発信するためにエントリポイント番号をダイヤル番号として使用できません。
 - 電話番号は、次の形式で入力できます。
 - 米国の形式：+[国コード][市外局番][7桁の電話番号]
例：+12015532447
 - E.164 番号形式：+[国コード][番号]
例：+11234567890
 - IDD（国際直接ダイヤル）形式：[IDD][国コード][番号]
例：01161123456789
 - Desktop は、特殊文字+（プラス）、#（ハッシュ）、*（アスタリスク）、および:（コロン）のみをダイヤルパッドでサポートします。ダイヤルパッドで特殊文字を含む番号をコピーすると、Desktop はサポートされている特殊文字だけを保持し、他のすべての特殊文字を削除してから、アウトダイヤルコールを発信できるようにします。

ステップ3（オプション）[アウトダイヤル ANI を選択（Select Outdial ANI）] ドロップダウンリストからアウトダイヤル ANI を選択します。この番号は発信者番号として使用され、顧客の発信者 ID に表示されます。ドロップダウンリストはアルファベット順で表示されます。

選択したアウトダイヤル ANI を削除するには、ドロップダウンリストから[アウトダイヤル ANI を選択（Select Outdial ANI）]というラベルを選択します。

- (注)
- アウトダイヤル ANI のリストは、管理者によってプロファイルに追加されません。
 - アウトダイヤル ANI を選択しない場合は、組織のデフォルトのアウトダイヤル ANI が発信者番号として使用されます。デフォルトのアウトダイヤル ANI は管理者によって構成されます。

ステップ4 アドレス帳またはダイヤルパッドで、連絡先の横に表示される[通話（Call）]をクリックします。

指定した電話番号にコールリクエストが送信されます。ポップオーバーには、アウトダイヤルコールラベル、(アウトダイヤル) アイコン、コンタクトセンターの電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス)、コールをルーティングしたキュー、および通話を受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。管理者が通話の終了機能を有効にしている場合、コンタクトカードリクエストに **[キャンセル (Cancel)]** ボタンが表示されます。

実際の電話機にコールが届きます。

(注) 発信通話に失敗すると、次のシナリオで **Desktop** はエラーメッセージを表示します。

- ダイヤルした発信通話がお客様に接続されない場合。たとえば、通話の接続に問題がある場合などです。
- 発信通話を拒否した場合。たとえば、別のやり取りで忙しいときなどです。
- お客様が着信通話を切断した場合。たとえば、お客様が着信通話をキャンセルした場合などです。
- お客様が着信通話に応答しない場合。たとえば、呼び出し音は鳴りますが、お客様が電話に出ない場合などです。

ステップ 5 以下のいずれかを実行。

- 実際の電話機のコールを取り、顧客が応答するまで待ちます。

顧客がコールに応答すると、タイマーが開始され、[インタラクション制御] ペインが表示されます。

ステップ 6 コールの処理中には、[インタラクション制御] ペインで次のタスクを実行できます。

- アクティブなコールを保留および再開します。詳細については、「[コールの保留および再開 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
- 音声コールの録音を開始および一時停止します。詳細については、「[音声コールの録音 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
- コールをキュー、エージェント、またはダイヤル番号に転送します。詳細については、「[通話の転送 \(6 ページ\)](#)」を参照してください。

(注) アウトダイヤルコールのキューへの転送が管理者によって有効にされている場合は、[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログボックスに [キュー (Queue)] オプションが表示されます。それ以外の場合は、[エージェント (Agent)] および [ダイヤル番号 (Dial Number)] オプションだけが表示されます。

- キュー、エージェント、またはダイヤル番号へのコンサルトコールを開始します。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 7 [終了 (End)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用](#)」を参照してください。

アウトダイヤルコールが終了すると、管理者が定義した構成に基づいて対応可否状態が変わります。管理者が[アウトダイヤル後にエージェントが対応可能 (Agent Available After Outdial)] を[はい (Yes)] に設定している場合は、アウトダイヤルコールの発信時の状態が[アイドル (Idle)] だったとしても、アウトダイヤルコールの終了後は[対応可能 (Available)] 状態に設定されます。

(注) [対応可能 (Available)] 状態で通話発信した場合、通話発信中でも、短時間で着信通話を受信することがあります。

この場合、発信通話は失敗し、エラーメッセージが表示されます。

アウトダイヤルコールの発信 エージェントのインタラクション履歴

エージェントのインタラクション履歴 ペインからアウトダイヤルコールを発信するには、次の手順を実行します。

始める前に

音声通話のラップアップの理由を適用する必要があります。エージェントのインタラクション履歴 ペインには、[すべて (All)] タブと[通話 (Calls)] タブに顧客との以前の音声通話通信が表示されます。

手順

ステップ 1 エージェントのインタラクション履歴 ペインで、[すべて (All)] タブまたは[通話 (Calls)] タブを選択します。

ステップ 2 発信する連絡先の電話番号の上にマウスポインターを置き、[クリックして通話 (Click to Call)] を選択します。

- (注)
- 進行中の通話中に、エージェントのインタラクション履歴 ペインから新しい通話を発信することはできません。
 - 発信する前に、必要に応じて電話番号を編集することができます。編集するには、 (通話前に編集) アイコンをクリックし、[ダイヤルパッド (Dialpad)] に表示されている電話番号を編集してから、[通話 (Call)] をクリックします。

指定した電話番号にコールリクエストが送信されます。ポップオーバーには、アウトダイヤルコールラベル、(アウトダイヤル)  アイコン、コンタクトセンターの電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス)、コールをルーティングしたキュー、および通話を受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。管理者が通話の終了機能を有効にしている場合、コンタクトカードリクエストに[キャンセル (Cancel)] ボタンが表示されます。

実際の電話機にコールが届きます。

(注) 発信通話に失敗すると、次のシナリオで Desktop はエラーメッセージを表示しません。

- ダイヤルした発信通話がお客様に接続されない場合。たとえば、通話の接続に問題がある場合などです。
- 発信通話を拒否した場合。たとえば、別のやり取りで忙しいときなどです。
- お客様が着信通話を切断した場合。たとえば、お客様が着信通話をキャンセルした場合などです。
- お客様が着信通話に応答しない場合。たとえば、呼び出し音は鳴りますが、お客様が電話に出ない場合などです。

ステップ3 以下のいずれかを実行。

- 実際の電話機のコールを取り、顧客が応答するまで待ちます。

顧客がコールに応答すると、タイマーが開始され、[インタラクション制御]ペインが表示されます。

通話の処理中にインタラクション制御ペインで実行できるタスクの詳細については、[アウトダイヤルコールの発信 \(17 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ4 [終了 (End)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (WrapUp Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用](#)」を参照してください。

アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信

管理者は、キャンペーンを作成し、ダイヤルモード (プレビュー) を構成して、チームにキャンペーンを割り当てます。キャンペーンが割り当てられたチームに属している場合は、水平ヘッダーに ☎ (キャンペーン連絡先) アイコンが表示され、アウトバウンドプレビューキャンペーンコールを発信できます。

キャンペーンコールを発信する前に、顧客の連絡先情報を確認できます。

アウトバウンドプレビューキャンペーンコールを発信するには、次の手順を実行します。

始める前に

アウトバウンドプレビューキャンペーンコールを受け入れるには、[対応可能 (Available)] 状態である必要があります。

手順

- ステップ1** 水平ヘッダーに表示される  (キャンペーン連絡先) アイコンをクリックします。
[キャンペーン連絡先 (Campaign Contact)] ダイアログボックスが開き、顧客の連絡先情報が表示されます。
- ステップ2** 顧客の連絡先情報を確認したら、[コール (Call)] をクリックしてコールを発信します。または、[スキップ (Skip)] をクリックすると、次のプレビューキャンペーンコールリクエストが表示されます。

コンタクトセンターで、データセンターまたはテナントに設定されている同時通話の上限に達すると、それ以上通話を発信できなくなり、対応する理由コードがエージェントに表示されます。同時通話の上限に関する詳細については、[アウトダイヤルコールの発信 \(17 ページ\)](#) を参照してください。

コールを受け入れると、システムによって顧客にコールが発信され、[キャンペーン連絡先 (Campaign Contact)] アイコンは無効になります。[タスクリスト] ペインのプレビューキャンペーンコールのコンタクトカードリクエストには、キャンペーンコールラベル、 (キャンペーン連絡先) アイコン、管理者が定義した構成に基づく詳細と、プレビューキャンペーンコールを開始してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。通話の状態は [Ringin (呼び出し中)] と表示されます。管理者が通話終了機能を有効にしている場合、コンタクトカードリクエストの [呼び出し中 (Ringin)] ステータスは、[キャンセル (Cancel)] ボタンに置き換わります。

- 顧客がコールを受け入れると、顧客に接続され、[インタラクション制御] ペインが表示されます。コールの処理中に実行できるタスクの詳細については、「[コールへの応答](#)」を参照してください。

(注) 試行に失敗した場合は、[キャンペーン連絡先 (Campaign Contact)] アイコンが有効になり、改めてキャンペーンを開始できます。

- 管理者によってキャンペーンレベルで質問と回答が構成されている場合は、[補助情報] ペインに [コールガイド (Call Guide)] タブが表示されます。質問への回答を求めるプロンプトが表示されます。その回答に基づいて、コールガイド内の次の質問セットに進むプロンプトが表示されます。[コールガイド (Call Guide)] を完了するには、回答を送信する必要があります。

コールの終了

顧客のクエリへの対応が完了したら、顧客から音声コールを終了してもらうことをお勧めします。顧客がコールを終了すると、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。必要に応じて、自分からコールを終了することもできます。



(注) 保留中のコールを終了することはできません。詳細については、「[コールの保留および再開 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。

コールを終了するには、次の手順を実行します。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(1 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** [終了 (End)]をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)]ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用](#)」を参照してください。
- ステップ 2** (オプション) ハンドセットまたはヘッドセットを使用している場合は、物理的な電話機で電話を切らなければ、次のコールを受信できません。
-

■ コールの終了

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。