



コール モニタリング

- [監視コール \(1 ページ\)](#)

監視コール

コール モニタリング モジュールを使用すると、承認ユーザーは、Webex Contact Center サービスによって管理されるアクティブコールを、いつでも、どの拠点でもサイレントに監視して、顧客がプロのマナーでサービスを提供されていることを確認できます。承認ユーザーは、モニタリングスケジュールを作成することもでき、エージェントだけが聞いたり、必要であればコールに割り込むことができるコメントを提供することによって、コールに接続しているエージェントをコーチングすることができます。

モニタリングの概要

Webex Contact Center コール モニタリング モジュールを使用すると、コンタクトセンターのマネージャは、マルチソースのコンタクトセンター全体で配信されるサービスの品質を監視することができます。シンプルな Web インターフェイスを介して、承認ユーザーは、監視する 1 つ以上のキュー、拠点、チーム、および特定のエージェントの組み合わせを選択できます。これらの条件を入力すると、コールが接続先拠点に配信されるときに、すべての条件の組み合わせに一致する次のコールを監視するリクエストがシステムによって実行されます。モニタリングは、継続、1 回限り（アドホック）または定期的に実行することができます。また、承認ユーザーは、すでに実行中のコールを監視できます。

コールの音声は、モニタリングに従事しているユーザーに関連付けられた電話番号を使用して、着信コールを介して送信されます。権限を与えられたスーパーバイザは、接続コール中にエージェントを指導することによって、エージェントだけがコールを聞いたり割り込むことができ、エージェントと顧客の間の会話の一部として参加することができます。

次の点に注意してください。

- 同じターゲットに対する継続的なモニタリングリクエストとアドホックリクエストを同時に作成することはできません。

- スケジュールされたリクエストと継続リクエストが同じターゲットに対して実行された場合、その継続リクエストが優先されます。継続リクエストが一時停止またはキャンセルされると、スケジュールされたリクエストが有効になります。
- スケジュールされたリクエストとアドホックリクエストが同じターゲットに対して実行された場合、そのアドホックリクエストが優先されます。アドホックリクエストがキャンセルされるか、完了すると、スケジュールされたリクエストが有効になります。
- モニタリングリクエストがまだアクティブである間に、管理ポータルからログアウトする場合、モニタリクエストをキャンセルするか、モニタリングを続行するかを確認するメッセージが表示されます。

[はい (Yes)] を選択した場合、アクティブな、アドホック、または継続的なモニタリングリクエストはログアウト後にキャンセルされます。スケジュールされた要求はすべて中断されます。

監視コール

[コールモニタリング (Call Monitoring)] ページには、コールを継続的に、または 1 回だけ、エージェントレベルまで監視するためのインターフェイスが用意されています。

手順

-
- ステップ 1** 管理ポータルのナビゲーションバーから、[コールモニタリング (Call Monitoring)] を選択します。
- ステップ 2** ページの左側にある [モニタリングフィルタ (Monitoring Filter)] パネルで、監視する 1 つまたは複数のキュー、拠点、チーム、およびエージェントを指定します。キュー、拠点、チーム、またはエージェントの一覧を [すべて (All)] に設定したままにすると、アクセスできるエンティティのみがリクエストに含まれます。
- ステップ 3** [コールバック番号 (Callback Number)] フィールドに音声を送信する電話番号を入力し、[登録 (Register)] をクリックします。番号を更新する必要がある場合は、新しいコールバック番号を入力して、[更新 (Update)] をクリックします。

コールバック番号は、次のいずれかの形式で入力してください。

- 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

- (注)
- 電話をかけるために必要なすべての数字を入力します。ハイフンやその他の特殊文字は使用できません。たとえば、電話番号が 415-555-1234 の場合は、4155551234 と入力します。
 - モニタリング用のコールバック番号は、ログイン時にエージェントデスクトップでスーパーバイザが使用したものと同じである必要があります。そうでない場合、モニタリングリクエストは失敗します。
 - Webex Calling 番号がユーザープロファイルに関連付けられている場合、その番号が **[コールモニタリング (Call Monitoring)]** ページの **[コールバック番号]** として自動的に表示されます。必要に応じて、新しい使用可能な番号を入力して、この番号を編集できます。新しい番号がスーパーバイザに関連付けられません。

内部の Webex Calling 内線番号を監視 DN として登録することはできませんが、完全なダイヤルイン方式 (DID) を使用して、Webex Calling でそのユーザに関連付けることができます。

ステップ 4 このモニタリングセッションが他のユーザーの管理ポータルに表示されないようにするには、**[非表示モードを使用する (Use Invisible Mode)]** チェックボックスをオンにします。

ステップ 5 次の表で説明されているいずれかのオプションをクリックして、コールモニタリングリクエストを送信します。

- (注) コールバック番号が登録されていない場合、システムはこれらのオプションを無効にします。

このオプションを選択します。	操作内容
次の通話の監視	指定された条件を満たす次の着信通話を監視します。
連続監視	指定された条件を満たす通話を継続的に監視します。このボタンをクリックすると、ダイアログボックスが表示され、監視セッションの継続時間を分単位で入力するか、デフォルトの [無制限 (Unlimited)] のままにできます。 [監視 (Monitor)] をクリックすると、ダイアログボックスが閉じられ、リクエストが送信されます。 (注) 監視期間の終了後、システムがコールモニタリングリクエストを削除するまで最大 5 分かかることがあり、その間に、もう 1 つの通話が配信される場合があります。

リクエストは、同僚からの保留中のリクエストと共に **[監視リクエスト (Monitor Requests)]** リストに表示されます。

指定した条件に一致する通話が接続先拠点に配信されると、音声は、指定した電話番号に配信されます。監視された通話が **[監視中の通話 (Calls Being Monitored)]** リストに表示されます。

[コールモニタリング (Call Monitoring)] ページの詳細については、「**コールモニタリング情報の表示 (5 ページ)**」を参照してください。

- ステップ6** ユーザープロファイルによって承認されている場合、[アクション (Action)] 列の [指導 (Coach)] または [介入 (Barge In)] ボタンをクリックして、エージェントを指導するか、監視中の通話に介入できます。詳細は、[コールへの割り込み \(5ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ7** コールが終了したら、[次の通話を監視する (Monitor Next Call)] をクリックして、キュー内の次のコールを監視します。または、[連続監視 (Continuous Monitor)] オプションを選択した場合は、キュー内の次のコールが自動的に送信されます。
- ステップ8** そのリクエストの監視アクティビティをキャンセルするには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。[継続監視 (Continuous Monitor)] を選択した場合、[一時停止 (Pause)] ボタンをクリックして、自分の番号に送信された通話を一時的に停止できます。[再開 (Resume)] ボタンをクリックすると、監視を再開できます。

(注) エージェントが [応答不可 (Not Responding)] 状態になった場合、その通話はキューに戻り、保留音が流れます。この間に、スーパーバイザが通話を監視している場合は、スーパーバイザも切断されます。スーパーバイザが通話を監視するようにスケジューリングされているが、まだ通話に回答していない場合、通話が [監視リクエスト (Monitor Requests)] リストから消え、呼び出し音は停止します。

エージェントのコーチング

ユーザープロファイルでウィスパーコーチ機能が有効になっている場合は、顧客に聞かれずに、モニタされているエージェントと話すことができます。

- 別のエージェントにコールが転送された場合でも、コールが終了するか、別の番号（エージェント DN 転送）に転送されるまで、コーチングセッションは続行されます。
- コーチングされるエージェントが別のエージェントに照会する場合、保留音が再生され、発信者が保留を終了するまで、エージェントのコーチングは続行できなくなります。

ユーザープロファイルでバージン機能が有効になっている場合、エージェントをコーチングしている間は、そのコールに割り込むことができます。

誰にも知られずにエージェントにコーチングするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1** コールをモニタリングしていて ([監視コール \(2ページ\)](#) の説明のとおり)、そのコールがエージェントに接続されている間に、[コーチ (Coach)] をクリックします。
- エージェントによって別のキューに転送された後、コールがキューで待機している場合は、[コーチ (Coach)] をクリックしないでください。クリックすると、コーチリクエストは失敗します。
- エージェントがコールを別の番号に転送したとき (DN 転送)、[コーチ (Coach)] ボタンを使用することはできません。

ステップ2 エージェントに口頭で指示します。

ステップ3 コールから自分を削除するには、電話を切ってください。コールは、[モニタリング対象コール (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。

コールへの割り込み

承認ユーザは、コールが [モニタリング対象コール (Calls Being Monitored)] のリストから削除された後、コールが別の番号 (エージェントツーDN転送) に転送されない限り、バージイン機能を使用して、監視しているコールに参加したり、エージェントと顧客間の会話に参加したりすることができます。コールに割り込むには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 コールをモニタまたはコーチング中に、そのコールがエージェントに接続されている (キューで待機していない) 場合は、[介入 (Barge In)] をクリックします。

コールにすぐに接続されます。[介入 (Barge In)] ボタンがページから消えます。

ステップ2 コールから自分を削除するには、電話を切ってください。コールは、[モニタリング対象コール (Calls Being Monitored)] リストから削除されます。

コール モニタリング情報の表示

コールモニタリング情報を表示するには、管理ポータルナビゲーションバーから、[コールモニタリング (Call Monitoring)] をクリックします。

[コールモニタリング (Call Monitoring)] ページには次の情報が表示されます。

- モニタリングセッションをリクエストするためのコントロール。詳細については、[監視コール \(2 ページ\)](#) を参照してください。
- ページの左側にある [モニタリングフィルタ (Monitoring Filter)] パネルで現在選択されているキューの、アクティブなコールおよびキュー内のコールのチャート。
- [モニタリングリクエスト/モニタリング対象コール (Monitoring Requests/Calls Being Monitored)] テーブルには、次のセクションで説明する 2 つのリストが表示されます。



- (注) [コールモニタリング (Call Monitoring)] ウィンドウのサイズを非常に狭くした場合、[モニタリングリクエスト/モニタリング対象コール (Monitoring Requests/Calls Being Monitored)] テーブルはウィンドウの一番下に表示されます。表の一部がないように見えるかもしれませんが、ウィンドウを下方向にスクロールすると表示されます。

[モニタリング対象コール (Calls Being Monitored)] リスト

[モニタリング対象コール (Calls Being Monitored)] リストには、企業内で現在監視されているすべてのコールに関する情報が表示されます。



- (注) モニタリング対象コールが特定の電話番号 (エージェント DN 転送) に転送されると、[モニタリング対象コール (Calls Being Monitored)] リストから削除されるため、[コーチ (Coach)] ボタンと [割り込み (Barge In)] ボタンは使用できなくなります。

表 1: [モニタリング対象コール (Calls Being Monitored)] リスト

列	説明
キュー	コールを受信したキュー。
拠点	通話が配分されたコンタクトセンターの場所。
チーム	コールが割り振られたチーム。
エージェント	コールが Webex Contact Center エージェントではなくキャパシティベースのチームリソースによって応答された場合の、監視されているエージェントの名前または数字の ID コード。
モニタリング ステータス	モニタリングセッションのステータス。 <ul style="list-style-type: none"> • モニタリング開始 (monitoring-started) : モニタリングスーパーバイザが電話をピックアップしました。 • 接続 (connected) : エージェントがコールをピックアップしました。 • コーチ開始 (CoachStarted) : モニタリングスーパーバイザがエージェントのコーチングを開始しました。 • 介入 (barged) : モニタリングスーパーバイザがコールに割り込みました。
スーパーバイザ名	コールを監視しているユーザの名前。

列	説明
スーパーバイザ番号	コールを監視しているユーザの電話番号。
時間 (mm:ss)	コールが着信してからの経過時間 (分と秒)。
アクション	ユーザープロファイルで権限が付与されている場合に、監視中のコールでクリックすることでコーチまたは割り込みを実行できるボタン。

[モニタリングリクエスト (Monitoring Requests)] リスト

[モニタリングリクエスト (Monitoring Requests)] リストには、企業内のすべてのモニタリングリクエストに関する情報が表示されます。

1つのモニタリングリクエストに複数のキュー、拠点、チーム、エージェントが含まれている場合は、キュー、拠点、チーム、エージェント列の値の上にカーソルを合わせることで、リストをツールヒントとして表示できます。

表 2: [モニタリングリクエスト (Monitoring Requests)] リスト

列	説明
リクエストタイプ	リクエストタイプは次のとおりです。 <ul style="list-style-type: none"> • 継続的 (Continuous) : 指定されたターゲット (キュー、チーム、拠点、エージェント) は、リクエストが一時停止または取り消されるまで、またはモニタリング ユーザーが期間を指定した場合はモニタリング期間に達するまで、継続して監視されます。[継続 (Continuous)] をポイントすると、ツール ヒントに、モニタリング リクエストの期間、または期間が指定されていない場合は無制限と表示されます。 • スケジュール (Scheduled) : 指定されたターゲットのコール モニタリング スケジュールが設定され、実行されています。 • アドホック (Ad-Hoc) : 指定された条件に一致する次のコールが監視されます。
キュー	リクエストに含まれているキュー。複数のキューが含まれている場合は、列に表示されている値をポイントすることでリストを表示できます。
拠点	リクエストに含まれている拠点。複数の拠点が含まれている場合は、列に表示されている値をポイントすることでリストを表示できます。
チーム	リクエストに含まれているチーム。複数のチームが含まれている場合は、列に表示されている値をポイントすることでリストを表示できます。

列	説明
エージェント	リクエストに含まれているエージェント。複数のエージェントが含まれている場合は、列に表示されている値をポイントすることでリストを表示できます。
モニタリングステータス	モニタリングセッションのステータス。 <ul style="list-style-type: none"> リクエスト保留中 (Request Pending) : リクエストが送信されました。 監視中 (Monitoring) : モニタリングスーパーバイザが電話をピックアップしました。
スーパーバイザ名	リクエストを送信したユーザの名前。
スーパーバイザ番号	リクエストを送信したユーザの電話番号。
アクション	クリックすることでモニタリングリクエストの一時停止、再開、キャンセルを実行できるボタン。

モニタリング スケジュールの操作

[コールモニタリング (Call Monitoring)]モジュールの[**モニタリングスケジュール (Monitoring Schedules)**] ページでは、権限を持つユーザーは特定の時間または曜日にコールのモニタリングリクエストをスケジュール設定できます。次の点に注意してください。

- ユーザプロファイルで権限が付与されていない限り、表示および編集できるのは、自分が作成したコールのモニタリングスケジュールだけです。
- コールのモニタリングスケジュールで指定されている開始時刻と終了時刻には、社内時間を使用されます。ただし、通話は現地時間で監視されます。モニタリングスケジュールで開始時間と終了時間を指定するときには、これを必ず調整してください。

モニタリング スケジュールの作成または編集

新しい監視スケジュールを作成するか、既存の監視スケジュールを編集するには、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から、**コールモニタリング (Call Monitoring) > スケジュール (Schedule)** を選択します。

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、[**新しいスケジュール (New Schedule)**] をクリックします。

- OR -

- 予定表ビューから、スケジュールの開始日を選び、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、一覧表示されたスケジュールの横にある省略記号ボタンをクリックして、**[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ます。

設定	説明
名前	スケジュールの名前を入力します。
開始日と終了日	開始日（スケジュールが有効になる日）と終了日（スケジュールが無効になる日）を選択するには、 [開始日 (Start Date)] または [終了日 (End Date)] フィールドで適切な予定表アイコンをクリックし、表示される予定表から日付を選択します。
開始時刻と終了時刻	スケジュールを開始および終了する日の時刻を入力します。時刻は24時間形式（0000～2400）で指定します。 通話監視スケジュールで指定する時刻は、企業時間に基づくことに注意してください。ただし、通話は現地時間で監視されます。 (注) 保留中の監視リクエストは、システムで設定された「n」秒ごとにチェックされます。デフォルトの間隔は5分です。チェックが開始されると、各監視リクエストが確認され、検証されます。リクエストがスケジュールされた期限（つまり終了時刻の値）を過ぎている場合、保留中の監視リクエストリストから削除されます。この追加機能があるため、スケジュールされた終了時刻は、実際には指定時刻より数分遅れて発生する場合があります。
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 [すべての日 (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クリックします。
ステータス	指定した開始日の指定した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)] をクリックします。それ以外の場合は、 [非アクティブ (Not Active)] をクリックします。

設定	説明
コールバック番号	このフィールドには、音声の送信先の電話番号が表示されます。 コールバック番号は、次のいずれかの形式で指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> • 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
フィルタ基準	このスケジュールの一部として監視するキュー、拠点、チーム、およびエージェントを選択します。

ステップ5 [保存 (Save)]をクリックします。

モニタリングスケジュールのアクティブ化と非アクティブ化

モニタリングスケジュールをアクティブ化または非アクティブ化するには、以下の手順に従って、スケジュールの設定の[ステータス (Status)]フィールドを編集するか、リスト表示される[モニタリングスケジュール (Monitoring Schedules)]ページのボタンをクリックします。

手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、**コールモニタリング (Call Monitoring) > スケジュール (Schedule)** を選択します。
- ステップ2 一覧表示されたスケジュールの横にある省略記号ボタンをクリックし、**[アクティブ化 (Activate)]** または **[非アクティブ化 (Deactivate)]** をクリックします。

モニタリングスケジュールリストのエクスポート

監視スケジュールのリストを Microsoft Excel などのデータ分析ツールにエクスポートするには、次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から、**コールモニタリング (Call Monitoring) > スケジュール (Schedule)** を選択します。
- ステップ2 リストビューで、ページヘッダーの右上にある**[アクション (Action)]** をクリックして、**[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、[開く (Open)] をクリックすると、ファイルが開きます。または [保存 (Save)] をクリックすると、ファイルを保存するディレクトリに移動するので、そこで [保存 (Save)] をクリックします。
-

監視スケジュールの削除

監視スケジュールを削除するには、次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から、**コールモニタリング (Call Monitoring) > スケジュール (Schedule)** を選択します。
- ステップ2** リストビューで、リストされたスケジュールの横にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ3** [はい (Yes)] をクリックして削除を確認します。
-

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。