



## プロビジョニング

---

- [テナント設定 \(1 ページ\)](#)
- [エントリ ポイントとキュー \(25 ページ\)](#)
- [サイト \(56 ページ\)](#)
- [チーム \(60 ページ\)](#)
- [ユーザ \(65 ページ\)](#)
- [ユーザプロフィール \(72 ページ\)](#)
- [作業タイプ \(81 ページ\)](#)
- [補助コード \(83 ページ\)](#)
- [エージェントプロフィール \(87 ページ\)](#)
- [アドレス帳 \(102 ページ\)](#)
- [アウトダイヤル自動番号識別 \(ANI\) \(105 ページ\)](#)
- [ダイヤルプラン \(107 ページ\)](#)
- [グローバル変数 \(114 ページ\)](#)
- [マルチメディアプロフィール \(118 ページ\)](#)
- [ディスプレイレイアウト \(123 ページ\)](#)
- [スキルの定義 \(191 ページ\)](#)
- [スキルプロフィール \(194 ページ\)](#)
- [しきい値ルール \(196 ページ\)](#)
- [エントリポイントのマッピング \(205 ページ\)](#)
- [プロビジョニングされた項目のレポート \(210 ページ\)](#)
- [非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212 ページ\)](#)

## テナント設定

Webex Contact Center 管理ポータルを使用すると、管理者が企業をプロビジョニングするテナントを構成できます。企業のテナント設定を表示するには、ナビゲーションバーにある [プロビジョニング (Provisioning)] モジュールで企業名をクリックします。

次のタブをクリックして、テナント設定を構成します。

- [一般設定 \(2 ページ\)](#)

- [デスクトップ設定](#)
- [プロビジョニング \(4 ページ\)](#)
- [設定 \(5 ページ\)](#)
- [モジュールのアクセス許可 \(23 ページ\)](#)
- [他のアクセス許可 \(24 ページ\)](#)

## 一般設定

[**全般設定 (General Settings)**] タブには、以下の設定が表示されます。

次の表の [テナント (Tenant)] 列のチェックマーク (✓) は、企業の承認ユーザーが指定した設定を示しています。同様に、[パートナー (Partner)] 列の ✓ マークは、パートナー管理者が指定した設定を識別します。Webex Contact Center 列の ✓ は、Webex Contact Center 管理者が指定した設定を識別します。

設定を変更するには、ページ下部の [**編集 (Edit)**] をクリックします。

| 設定      | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|---------|--|------|-------|----------------------|
| テナントの詳細 |  |      |       |                      |
| 名前      | 企業の名前。   | ✓    | ✓     | ✓                    |
| 説明      | (任意) 企業の説明。  | ✓    | ✓     | ✓                    |
| タイムゾーン  | 企業に対してプロビジョニングするタイムゾーン。詳細については、 <a href="#">時間帯について</a> を参照してください。 | ✓    | ✓     | ✓                    |
| ステータス   | テナントのステータス。テナントのステータスは変更できません。                                     |      |       |                      |

## デスクトップ設定

[**デスクトップ (Desktop)**] セクションには、次の設定が表示されます。

- **エージェントエクスペリエンス** : 非アクティブタイムアウトと自動ラップアップ間隔を設定します。
- **音声機能** : デフォルト DN の強制を有効または無効にし、通話を終了し、相談を終了します。
- **RONA タイムアウト** : 応答のない通話に対する RONA (無応答時のリダイレクト) タイムアウトを構成します。

- ・システム設定：切断された接続のリカバリタイムアウトを設定します。

## RONA タイムアウトの管理

コンタクトセンターの管理者は、エージェントとお客様の無応答時リダイレクト（RONA）タイムアウト設定を管理できます。

着信通話と発信通話の両方のシナリオに対して RONA タイムアウト設定を構成します。

### 手順

- ステップ 1 **Control Hub** からお客様の組織にログインします。
- ステップ 2 [サービス (Services)] > [コンタクトセンター (Contact Center)] > [設定 (Settings)] > [デスクトップ (Desktop)] の順に選択します。
- ステップ 3 [RONA タイムアウト (RONA timeouts)] セクションで、各チャンネルのタイムアウト値を秒単位で入力します。

表は、RONA タイムアウト設定のデフォルト値と許可されている範囲を示しています。

| チャンネル            | デフォルト値 (秒単位) | 最小値 (秒単位) | 最大値 (秒単位) |
|------------------|--------------|-----------|-----------|
| テレフォニー (着信および発信) | 18           | 1         | 120       |
| チャット             | 30           | 1         | 6,000     |
| E メール            | 300          | 1         | 6,000     |
| ソーシャル            | 30           | 1         | 6,000     |

- (注)
- ・着信通話の場合、通話に回答しない間、Webex Contact Center は、お客様の通話をエージェントセッションに接続します。その後通話は、別のエージェントまたはスキルグループにリダイレクトされます。たとえば、テレフォニーのデフォルト値が 18 秒に設定されていて、エージェントが指定された時間内に通話を受信しない場合、通話は RONA 状態になります。Webex Contact Center は通話をキューに戻し、別のエージェントまたはスキルグループに再ルートします。
  - ・発信通話の場合、構成した時間は、エージェントとお客様の両方が、指定した期間中に発生する通話に回答することを含みます。Webex Contact Center は、まず指定された時間にエージェントを接続し、残り時間はお客様との接続に使用します。たとえば、テレフォニーのデフォルト値が、18 秒に設定されており、エージェントへの接続に 2 秒要した場合、残りの 16 秒は、お客様への接続に使用されます。エージェントの時間と通話を処理するお客様/デバイスの時間の両方のバランスを考えて、最適な時間を設定することをお勧めします。

ステップ4 [保存 (Save) ]をクリックします。

## プロビジョニング

[プロビジョニング (Provisioning) ]タブには、以下の設定が表示されます。パートナー管理者および Webex Contact Center 管理者がこれらの設定を指定します。

設定を変更するには、ページ下部の [編集 (Edit) ]をクリックします。

| 設定            | 説明   |
|---------------|--|
| システムプロファイル    |  |
| ワークフォース オプション | <p>スーパーバイザが人的リソースを管理できるようにします。スーパーバイザは、日々の実情を事前に分析して調整し、よりスマートに判断を下すことで、リソースを管理してサービスレベルを最適化することができます。</p> <p>[ワークフォースオプション (Workforce Options) ]を選択すると、企業に対して以下のワークフォース最適化オプションのうち1つ以上を有効にすることができます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>品質管理</li> <li>ワークフォース マネジメント</li> <li>WFO 分析</li> <li>音声テキスト変換を使用したワークフォース分析</li> <li>ワークフォース最適化バンドル</li> </ul> <p>これらの機能を利用できるかどうかは、ライセンスによって異なります。詳細に関しては、組織管理者に連絡してください。</p> |
| キャンペーン管理      | <p>テナントに対してサードパーティ製ソフトウェアのリストとキャンペーンマネージャ (LCM) モジュールを有効にします。LCMは、コンタクトのアップロード、選択、再スケジュールを管理します。また、キャンペーンマネージャのレポートも提供します。</p> <p>この機能を利用できるかどうかは、ライセンスによって異なります。詳細に関しては、組織管理者に連絡してください。</p>   |
| 音声対応 IVR      | <p>この設定が [はい (Yes) ]の場合、顧客はシステムに対して平易な言語で質問や懸念を投稿できます。</p> <p>この機能を利用できるかどうかは、ライセンスによって異なります。詳細に関しては、組織管理者に連絡してください。</p>   |

## 設定

[設定 (Settings)] タブに次の設定が表示されます。アスタリスク (\*) は、標準ライセンスを持つテナントが利用できない設定を示します。

次の表の [テナント (Tenant)] 列の ✓ マークは、企業の承認ユーザーが指定した設定を示しています。同様に、[パートナー (Partner)] 列の ✓ マークは、パートナー管理者が指定した設定を識別します。Webex Contact Center 列の ✓ は、Webex Contact Center 管理者が指定した設定を識別します。

設定を変更するには、ページ下部の [編集 (Edit)] をクリックします。

| 設定                          | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|-----------------------------|--|------|-------|----------------------|
| <b>通話設定 (Call Settings)</b> |  |      |       |                      |
| 短時間通話のしきい値                  | コールが短いかどうかまたは破棄されたかどうかを判断する時間間隔 (秒)。   | ✓    | ✓     | ✓                    |
| 予期しない切断のしきい値                | エージェントがコールを処理するか、コールが終了するかを決める時間間隔 (秒)。時刻によって、接続に問題があるのか、エージェントの動作に問題があるのか決定します。通話が接続先拠点に到達した後、この時間間隔内に終了した場合、通話は切断されたと見なすことができます。 | ✓    | ✓     | ✓                    |

| 設定                        | 説明 | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|---------------------------|----|------|-------|----------------------|
| デフォルトの<br>アウトダイヤ<br>ル ANI |    |      |       | ✓                    |

| 設定 | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----|---|------|-------|----------------------|
|    | <p>テナントがアウトダイヤルコールを行うためのデフォルトのダイヤル番号。エージェントがアウトダイヤルコールに特定のアウトダイヤル ANI（自動番号識別）を選択していない場合、デフォルトのダイヤル番号が顧客の発信者 ID に表示されます。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトのアウトダイヤル ANI として使用可能にするには、ダイヤル番号をエントリポイントにマッピングする必要があります。詳細については、「<a href="#">エントリポイントのマッピング</a>」を参照してください。</li> <li>デフォルトでは、エントリポイントにマッピングされた最初のダイヤル番号がデフォルトのアウトダイヤル ANI として表示されます。ダイヤル番号がエントリポイントにマッピングされていない場合、<b>[デフォルトのアウト</b></li> </ul> |      |       |                      |

| 設定                     | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|------------------------|--|------|-------|----------------------|
|                        | <p><b>ダイヤルANI (Default Outdial ANI) ]</b><br/>                     フィールドには、[未構成 (Not Configured) ] と表示されます。</p> <p>テナントのデフォルトのアウトダイヤル ANI を選択するには、ページの下部にある <b>[編集 (Edit) ]</b> をクリックします。<br/> <b>[デフォルトのアウトダイヤル ANI (Default Outdial ANI) ]</b> ドロップダウンリストには、エントリポイントにマッピングされている既存のダイヤル番号がすべて含まれています。ダイヤル番号をデフォルトのアウトダイヤル ANI として設定するには、ドロップダウンリストからダイヤル番号を選択します。</p> |      |       |                      |
| <p><b>タイムアウト設定</b></p> |  |      |       |                      |



| 設定                 | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|--------------------|---|------|-------|----------------------|
| デスクトップ非アクティブタイムアウト | <p>[<b>デスクトップ非アクティブタイムアウト (Desktop Inactivity Timeout)</b>] を使用すると、指定時間非アクティブ状態が続いた後、エージェントをデスクトップから自動でサインアウトできます。エージェントは、アイドル状態のときにエージェントデスクトップでアクティビティを実行していない場合、非アクティブであると見なされます。エージェントアクティビティには、カスタムウィジェットでの問い合わせ処理やエージェントデスクトップでのタスクの実行などが挙げられます。</p> <p>デフォルト設定は、[<b>いいえ (No)</b>] です。設定が [<b>いいえ (No)</b>] ままの場合、サインインしたエージェントは、セッションが明示的にサインアウトされるまでエージェントライセンスの使用に対して課金されます。</p> <p>設定が [<b>はい (Yes)</b>] の場合、システムは指定されたタイムアウト期間アイドル状態後、エージェントをデスクトップから自動でサインアウトします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• アイドルタイムアウト値は、3 ~ 10,000 分で指定できます。</li> </ul> | ✓    | ✓     | ✓                    |
| 同時音声コンタクトの設定       |   |      |       |                      |

| 設定          | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|-------------|---|------|-------|----------------------|
| 同時音声コンタクト権限 | <p>テナントが使用できる同時音声コンタクトセッションの数。</p> <p>この権限は、次の式に基づきます。</p> <p>(コミットされた標準エージェントライセンスの数+コミットされたプレミアム エージェントライセンスの数)x3)+アドオン IVR ポートライセンスの数</p> <p>サージ保護内の1つのセッション (インタラクション) には、そのセッションに関連するすべての着信通話と発信通話が含まれます。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コミットメントオーダーがゼロの場合、[同時音声コンタクト権限 (Concurrent Voice Contact Entitlements) ] のデフォルト値は次のとおりです。</li> </ul> <p>100+アドオンIVRポートライセンスの数</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [同時音声コンタクト権限 (Concurrent Voice Contact Entitlements) ] の値は変更できません。</li> </ul> |      |       |                      |

| 設定          | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|-------------|--|------|-------|----------------------|
| 音声コンタクトサージ率 | 同時音声コンタクト権限を超えてテナントが保持できる音声コンタクトセッションの割合。<br>デフォルトのサージ率は 30% です。 |      |       |                      |

| 設定                      | 説明 | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|-------------------------|----|------|-------|----------------------|
| 最大同時音声<br>コンタクトし<br>きい値 |    |      |       |                      |

| 設定 | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----|--|------|-------|----------------------|
|    | <p>テナントに許可される同時音声コンタクトセッションの最大数。このしきい値に達すると、コンタクトセンターは着信または発信音声コンタクトをドロップします。</p> <p>この値は、[同時音声コンタクト権限 (Concurrent Voice Contact Entitlements)] フィールドと [音声コンタクトサージ率 (Voice Contact Surge Percentage)] フィールドから取得されます。</p> <p>たとえば、同時音声コンタクト権限が 300 で、サージ率が 30% (デフォルト値) の場合、最大同時音声コンタクトしきい値は次のように計算されます。</p> $300 \times 1.3 = 390$ <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [最大同時音声コンタクトしきい値 (Maximum Concurrent Voice Contact Threshold)] が短期の場合に、ビジネス要件に対して不十分な場合は、シスコサポートにサービスリクエストを送信して値の調整を依頼してください。シスコサポートは、必要な最大同時音声コンタクト</li> </ul> |      |       |                      |

| 設定             | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----------------|---|------|-------|----------------------|
|                | <p>トしきい値がテナントで使用できるように、サージ率を調整します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>このフィールドは本番トラフィック専用で、7日以内にライセンスを購入しない限り、以前の資格に戻ります。この機能は、負荷テストや非実稼働環境での使用を意図したものではありません。</li> <li>このフィールドは、呼び出しが拒否された証拠がある場合にのみ使用してください。サージ率を増加すると毎月の請求書もライセンス超過に合わせて増額する可能性があることに注意してください。</li> </ul> |      |       |                      |
| 同時デジタル問い合わせの設定 |   |      |       |                      |

| 設定            | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|---------------|--|------|-------|----------------------|
| 同時デジタル問い合わせ権限 | <p>テナントが使用できる同時デジタル問い合わせセッション数。</p> <p>この権限は、次の式に基づきます。</p> <p>(コミットされた標準エージェントライセンスの数+コミットされたプレミアム エージェントライセンスの数) x 2 x 15</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• コミットメントオーダーがゼロの場合、同時デジタル問い合わせ権限のデフォルト値は次の通りです。</li> </ul> <p style="text-align: center;">100 x 15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 同時デジタル問い合わせ権限の値は変更できません。</li> </ul> |      |       |                      |
| デジタル問い合わせサージ率 | <p>同時デジタル問い合わせ権限を越えて、テナントが保持できるデジタル問い合わせセッションの割合。</p> <p>デフォルトのサージ率は 30% です。</p>   |      |       |                      |

| 設定                | 説明 | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|-------------------|----|------|-------|----------------------|
| 最大同時デジタル問い合わせしきい値 |    |      |       |                      |



| 設定 | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----|--|------|-------|----------------------|
|    | <p>テナントに許可されている同時デジタル問い合わせセッションの最大数。このしきい値に達するとコンタクトセンターは、新しいデジタル問い合わせをドロップします。</p> <p><b>[最大同時デジタル問い合わせしきい値 (Maximum Concurrent Digital Contact Threshold) ]</b> の値は、同時デジタル問い合わせ権限よりも 30% 高く設定されています。</p> <p>最大同時デジタルしきい値 = 同時デジタル問い合わせ権限 * 1.3。</p> <p>この値は、<b>[同時デジタル問い合わせ権限 (Concurrent Digital Contact Entitlements) ]</b> フィールドと <b>[デジタルコンタクトサージ率 (Digital Contact Surge Percentage) ]</b> フィールドから取得されます。</p> <p>最大同時デジタルしきい値 = (コミットされた標準エージェントライセンスの数 + コミットされたプレミアム エージェント ライセンスの数) x 2 x 15 x 1.3</p> <p>たとえば、同時デジタル問い合わせ権限が 300 でサージ割合が 30% (デフォルト値) の場合、最大同時デジタル問い合わせしきい値は、次のように計算されます。</p> <p><math>300 * 1.3 = 390</math></p> <p>(注)           • コミットメントオーダーがゼロの場合、最大同時デジタル</p> |      |       |                      |

| 設定 | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----|---|------|-------|----------------------|
|    | <p>                     タル問い合わせしきい値は、以下のよう<br/>                     に計算されます。<br/>                     最大同時デジタル<br/>                     問い合わせしきい値 =<br/>                     同時デジタル<br/>                     問い合わせ権<br/>                     限 * 1.3 =<br/>                     1500 * 1.3                 </p> <ul style="list-style-type: none"> <li>                     サージが原因<br/>                     で着信問い合<br/>                     わせが拒否さ<br/>                     れると、関連<br/>                     するフローは<br/>                     そのノードで<br/>                     フローエラー<br/>                     を生成しま<br/>                     す。エラーの<br/>                     詳細は、<br/> <a href="#">[サージ保護<br/>                     統計 (Surge<br/>                     Protection<br/>                     Statistics) ]</a>レ<br/>                     ポートで確認<br/>                     できます。                 </li> </ul> |      |       |                      |

| 設定 | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----|--|------|-------|----------------------|
|    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 最大同時デジタル問い合わせしきい値が、短期間に置いてビジネス要件に対して不十分な場合は、シスコサポートにサービスリクエストを送信して値の調整を依頼してください。シスコサポートは、必要な最大同時デジタル問い合わせしきい値がテナントで使用できるように、サージ率を調整します。</li> <li>• このフィールドは本番トラフィック専用で、7日以内にライセンスを購入しない限り、以前の資格に戻ります。この機能は、負荷テストや非実稼働環境での使用を意図したものではありません。</li> </ul> |      |       |                      |

| 設定     | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|--------|---|------|-------|----------------------|
|        | <ul style="list-style-type: none"><li>このフィールドは、呼び出しが拒否された証拠がある場合にのみ使用してください。サージ率を増加すると毎月の請求書もライセンス超過に合わせて増額する可能性があることに注意してください。</li></ul> |      |       |                      |
| その他の設定 |   |      |       |                      |

| 設定              | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|-----------------|---|------|-------|----------------------|
| エージェントしきい値を許可する | <p>この設定が[はい (Yes)]の場合を設定した場合、システムは企業のエージェントしきい値アラート機能を有効にします。</p> <p>標準またはプレミアムのライセンスを持つすべてのテナントには、エージェントしきい値アラートが割り当てられます。</p> <p>(注) この機能はサポートされていません。[エージェントプロファイル (Agent Profile)] ページでエージェントしきい値を表示するために <b>[エージェントしきい値を許可する (Allow Agent Threshold)]</b> の有効化・無効化機能は、今後は削除されます。</p> | ✓    | ✓     | ✓                    |
| 最大コールバック試行数     | 初期コールの試行が失敗した場合にシステムがリクエストされたコールバックを試行する回数。   | ✓    | ✓     | ✓                    |
| コールバック再試行間隔     | 最初のコールバックの試行が失敗した場合のコールバックの試行間隔 (秒数)。   | ✓    | ✓     | ✓                    |

| 設定             | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----------------|---|------|-------|----------------------|
| 一時停止/再開の有効     | <p>この設定が <b>[はい (Yes)]</b> の場合、エージェントは通話の録音を一時停止および再開できます。たとえば、エージェントは、顧客からの機密情報（クレジットカード情報など）を取得している間、コールの録音を一時停止できます。</p> <p>この設定が <b>[いいえ (No)]</b> の場合、別のときに、個別のキューに対してこの機能を有効にすることができます。</p> <p>(注) この機能を使用できるのは、管理者が企業のプライバシーシールド機能を有効にしている場合のみです。詳細については、管理者に連絡してください。</p> | ✓    | ✓     | ✓                    |
| 録音の一時停止時間      | <p>この設定では、システムがコールの録音を一時停止する時間の長さを指定します。時間が経過すると、システムは自動的にコールの録音を開始します。</p>   | ✓    | ✓     | ✓                    |
| エージェントの空きを確認する | <p>この設定が <b>[はい (Yes)]</b> に設定されている場合、システムはログインエージェントがいないチームに問い合わせをルーティングしません。</p> <p>この設定が <b>[いいえ (No)]</b> に設定されている場合、個々のキューに対してこの設定を有効にできます。詳細に関しては、<a href="#">エン트리ポイントを作成する</a>を参照してください。</p>   | ✓    | ✓     | ✓                    |

| 設定        | 説明  | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|-----------|---|------|-------|----------------------|
| すべての通話を録音 | この設定が[はい (Yes)]に設定されている場合、システムはすべての着信通話と発信通話を録音します。<br><br>この設定が[いいえ (No)]に設定されている場合、システムは各キューの設定に基づいて通話を録音します。 | ✓    | ✓     | ✓                    |

## モジュールのアクセス許可



- (注) これらの構成には、シスコ ソリューション アシユアランス チームのみアクセスできます。これらの設定を構成するには、シスコ ソリューション アシユアランス チームにお問い合わせください。

次の表の [テナント (Tenant)] 列のチェックマーク (✓) は、企業の承認ユーザーが指定した設定を示しています。同様に、[パートナー (Partner)] 列の ✓ マークは、パートナー管理者が指定した設定を識別します。Webex Contact Center 列の ✓ は、Webex Contact Center 管理者が指定した設定を識別します。

設定を変更するには、ページ下部の [編集 (Edit)] をクリックします。

| 設定           | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|--------------|--|------|-------|----------------------|
| SBR を有効化     | 企業のスキルベースルーティング (SBR) 機能を有効にするには [はい (Yes)] に設定します。  |      |       | ✓                    |
| スキルの最大数      | 企業に定義できるスキルの最大数。   |      |       | ✓                    |
| テキスト型スキルの最大長 | 企業に定義できるテストスキルの最大数。  |      |       | ✓                    |
| マルチメディア有効    | 企業のマルチメディア機能を有効にするには [はい (Yes)] に設定します。詳細については、 <a href="#">マルチメディア プロファイルの設定</a> を参照してください。 |      |       |                      |

| 設定                   | 説明   | テナント | パートナー | Webex Contact Center |
|----------------------|--|------|-------|----------------------|
| 1 プロファイル当たりの最大チャンネル数 | マルチメディアプロファイルに指定できるチャンネルの最大数。この機能を使用できるのは、管理者が企業のマルチメディア機能を有効にしている場合のみです。詳細については、 <a href="#">マルチメディアプロファイル (118 ページ)</a> を参照してください。                     |      |       | ✓                    |
| 録音管理有効               | 企業の録音管理モジュールを有効にするには、 <b>[はい (Yes)]</b> に設定します。  |      |       | ✓                    |
| 録音のカット方法             | 録音管理モジュールを有効にして、企業の録音のカット方法を指定します。   |      |       | ✓                    |
| カット値                 | 録音カット方法の値を指定します。<br><br>時間ベース方法は、使用可能な唯一の方法です。システムは、追加の録音ストレージライセンスに基づいて時間ベースカット方法を計算します。<br><br>時間ベース方法として、録音を保持する日数を定義します。システムは、指定された日数が経過すると録音を削除します。 |      |       | ✓                    |
| 分析有効                 | Reporting and Analytics モジュールと Business Rule モジュールを有効にするには、 <b>[はい (Yes)]</b> に設定します。  |      |       | ✓                    |

## 他のアクセス許可

次の表に記載されている設定を構成できるのは、シスコ ソリューション アシュアランス チームだけです。

| 設定                 | 説明   |
|--------------------|--|
| アドレス帳の最大数          | 企業に構成できるアドレス帳の最大数。詳細については、 <a href="#">アドレス帳の作成 (102 ページ)</a> を参照してください。 |
| 最大エントリポイント数およびキュー数 | 企業に構成できるエントリポイントとキューの最大数。  |



| 設定            | 説明  |
|---------------|---|
| レグ録音を有効化      | <p>このオプションを <b>[はい (Yes)]</b> に設定すると、各録音済み通話に対して次のファイルを作成できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 顧客とエージェントの両方の音声。</li> <li>• 顧客のみの音声。</li> <li>• エージェントのみの音声。</li> </ul> <p>現在有効化されているレグ録音は、カスタム設定によるものです。</p> <p>このオプションを <b>[いいえ (No)]</b> に設定すると、<b>[レグ記録を許可 (Enabled Leg Recording)]</b> を無効にできます。</p> |
| 複数のタイムゾーンを有効化 | <p>このオプションを <b>[はい (Yes)]</b> に設定すると、エン트리ポイントとキューをタイムゾーンに関連付けることができます。</p> <p>タイムゾーンを指定しなかった場合、システムは企業のタイムゾーンをプロビジョニングします。</p> <p>このオプションを <b>[いいえ (No)]</b> に設定すると、<b>[複数のタイムゾーンを許可 (Multiple Time Zone Enabled)]</b> を無効にできます。</p>  |

## エン트리ポイントとキュー

エン트리ポイントとキューは、仮想チームのタイプです。仮想チームとは、着信する顧客のリクエストを保持する場所です。

エン트리ポイントとキューを作成できるかどうかは、Webex Contact Center 管理者がプロフィールをどのように設定したかによって決まります。

### エン트리ポイント

着信エン트리ポイントは、Webex Contact Center システム内で顧客のコンタクトが最初に到達する場所です。顧客からのコールについては、1つ以上のフリーダイヤル番号またはダイヤル番号を特定のエン트리ポイントに関連付けることができます。コールがエン트리ポイントにある間に、システムはコールに応じた IVR コール処理を実行します。

エン트리ポイントにフローを割り当てることができます。また、コンタクトセンターに対して営業時間と非営業時間を定義するために営業時間を実装する場合は、Business Hours アクティビティが構成されているフローを選択して、それをエン트리ポイントに割り当てます。

Business Hours アクティビティを使用して新しいフローに直接エントリポイントを割り当てることを推奨します。既存のフローの場合、Business Hours アクティビティを使用してルーティング戦略フロー構成をエントリポイントに移行する必要があります。

フローがエントリポイントに関連付けられており、Business Hours を使用している場合、ルーティング戦略にも関連付けられている同じフローが優先されます。

フローでの Business Hours の構成方法については、「[営業時間](#)」を参照してください。

テレフォニー チャネルタイプでエントリポイントを使用するには、次の手順を実行します。

- ダイヤル番号 (DN) をエントリポイントにマップします。詳細については、[エントリポイントのマッピング \(205 ページ\)](#) を参照してください。
- エントリポイントにフローを割り当てます。詳細については、[エントリポイントを作成する \(27 ページ\)](#) を参照してください。
- その他のプロビジョニング構成については、Webex Contact Center 管理者に問い合わせてください。

## キュー

インバウンドキューは、システムが顧客をエージェントまたはDNに割り当てるまで、顧客のコンタクトが待機する場所です。

サードパーティの自動着信呼分配 (ACD) を表す着信キューは、プロキシキューと呼ばれます。外部ACDに送信されるコールは、外部ACDによってエージェントに配信されます。Webex Contact Center は、プロキシキューを使用して、外部ACDキューで発生するコールアクティビティを追跡します。プロキシキューには、専用と共有の2つのタイプがあります。専用プロキシキューにログインしているエージェントは、Webex Contact Center の顧客にのみサービスを提供します。共有キューにログインしたエージェントは、複数の顧客にサービスを提供します。

## アウトダイヤルのエントリポイント

アウトダイヤルエントリポイントは、Webex Contact Center システムでの発信 (アウトダイヤル) 顧客チャット、コール、または電子メールに対してプロビジョニングされます。

[アウトダイヤルエントリポイント (Outdial Entry Point)] リストに、キューへのアウトダイヤル転送用としてシステムで生成されたエントリポイントが自動的に生成されます。アウトダイヤルコールをキューに転送する必要がある場合は、DNをキューへのアウトダイヤル転送用のエントリポイントにマップします。アウトダイヤルエントリポイントのマッピングの詳細に関しては、[エントリポイントをマップする \(205 ページ\)](#) を参照してください。



---

(注) システムが生成した Outdial Transfer to Queue エントリポイントは編集できません。

---

### アウトダイヤルのキュー

システムが顧客をエージェントまたはDNに割り当てるまで、顧客のコンタクトが待機するアウトダイヤルキュー。

## エン트리ポイントを作成する

エン트리ポイントの作成

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]**。
- ステップ2 **[エントリポイント (Entry Point)]** を選択します。
- ステップ3 **[+ 新しいエントリポイント (+ New Entry Point)]** をクリックします。
- ステップ4 **[一般設定 (General Settings)]** エリアで次の設定を入力します。

| 設定       | 説明   |
|----------|--|
| 名前       | エントリポイントの名前。<br>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。 |
| 説明       | エントリポイントの簡単な説明。  |
| チャンネルタイプ | テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。 |

- ステップ5 **[詳細設定 (Advanced Settings)]** エリアで次の設定を入力します。

| 設定                  | 説明   |
|---------------------|--|
| サービスレベルしきい値         | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内にエージェントが、カスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはサービスレベル内でカスタマー サービス リクエストを考慮します。 |
| タイムゾーン (ルーティング方法のみ) | (オプション) ルーティング方法がこのエントリポイントに使用するタイムゾーンを入力します。<br>テナントのタイムゾーンがデフォルトのタイムゾーンです。   |

| 設定  | 説明  |
|-----|---|
| フロー | <p>ドロップダウンリストでフローを選択し、エントリポイントにフローを割り当てます。</p> <p>このリストには、管理ポータルで、<b>[ルーティング戦略 (Routing Strategy)]</b> &gt; <b>[フロー (Flow)]</b> ページで作成されたすべてのフローが含まれます。</p> <p>組織の勤務時間と非勤務時間を定義する Business Hours エンティティを実装する場合は、<b>Business Hours</b> アクティビティが構成されているフローのみを選択することをお勧めします。<b>Business Hours</b> アクティビティはそれに関連付けられた営業時間の構成に基づいて適切に分岐します。Control Hub での Business Hours エンティティの作成に関しては、「<a href="#">Webex Contact Center の営業時間の設定</a>」を参照してください。</p> <p>Business Hours アクティビティの構成方法については、「<a href="#">営業時間</a>」を参照してください。</p> |

ステップ 6 [保存 (Save) ] をクリックします。

## エントリポイントの詳細を表示

エントリポイントを表示する

### 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、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]**。
- ステップ 2 **[エントリポイント (Entry Point)]** を選択します。
- ステップ 3 エントリポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[コピー (Copy)]** をクリックします。次の詳細情報を表示できます。

| 設定 | 説明  |
|----|---|
| 名前 | <p>エントリポイントの名前。</p> <p>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。</p> |
| 説明 | エントリポイントの簡単な説明。   |

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| チャンネルタイプ | テレフォニー、Eメール、、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。 |

## エン트리ポイントを編集する

エン트리ポイントまたはアウトダイヤルエン트리ポイントを編集するには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ2 [エン트리ポイント (Entry Point)] を選択します。
- ステップ3 エン트리ポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ4 次のフィールドを編集できます。

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 名前       | エン트리ポイントの名前。<br>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。  |
| 説明       | エン트리ポイントの簡単な説明。   |
| チャンネルタイプ | テレフォニー、Eメール、、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。 |

## エン트리ポイントをコピーする

エン트리ポイントをコピーする

手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリーポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ2 [エントリーポイント (Entry Point)] を選択します。
- ステップ3 エントリーポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。  
 選択したエントリーポイントのコピーが表示されます。これらのフィールドは、元のエントリーポイントと同じ値になります。  
 同じエントリーポイントを別の名前で作成するか、エントリーポイントを編集して保存できます。
- ステップ4 次の詳細情報を編集できます。  
 (注) 設定によっては編集できないものがあります。<https://admin.webex.com/> からチャットテンプレートの設定を編集できます。

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 名前       | エントリーポイントの名前。<br><br>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。 |
| 説明       | エントリーポイントの簡単な説明。  |
| チャンネルタイプ | テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。      |

## アウトダイヤルエントリーポイントの作成

アウトダイヤルエントリーポイントを作成する

手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリーポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ2 [アウトダイヤルエントリーポイント (Outdial Entry Point)] を選択します。
- ステップ3 [+アウトダイヤルエントリーポイント (+ Outdial Entry Point)] をクリックします。
- ステップ4 [一般設定 (General Settings)] エリアで次の設定を入力します。

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 名前       | アウトダイヤル エントリ ポイントの名前。<br><br>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。 |
| 説明       | アウトダイヤル エントリ ポイントの簡単な説明。  |
| チャンネルタイプ | テレフォニー、E メール、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。             |

ステップ 5 [詳細設定 (Advanced Settings)] エリアで次の設定を入力します。

| 設定                  | 説明   |
|---------------------|--|
| サービス レベルしきい値        | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、お客様リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内にエージェントが、カスタマー サービス リクエストを完了すると、システムはサービスレベル内でカスタマー サービス リクエストを考慮します。 |
| タイムゾーン (ルーティング方法のみ) | (オプション) ルーティング方法がこのアウトダイヤル エントリポイントに使用するタイムゾーンを入力します。  |

ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

## アウトダイヤル エントリポイントの詳細を表示

アウトダイヤル エントリ ポイントを表示する

### 手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ 2 [アウトダイヤルエントリポイント (Outdial Entry Point)] を選択します。
- ステップ 3 エントリポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。次の詳細情報を表示できます。

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 名前       | アウトダイヤル エントリ ポイントの名前。<br>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。 |
| 説明       | アウトダイヤル エントリ ポイントの簡単な説明。  |
| チャンネルタイプ | テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。          |

## アウトダイヤルエントリポイントの編集

アウトダイヤル エントリポイントの編集

手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ 2 [アウトダイヤルエントリポイント (Outdial Entry Point)] を選択します。
- ステップ 3 アウトダイヤルエントリポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ 4 次のフィールドを編集できます。

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 名前       | アウトダイヤル エントリ ポイントの名前。<br>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。 |
| 説明       | アウトダイヤル エントリ ポイントの簡単な説明。  |
| チャンネルタイプ | テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。          |

## アウトダイヤルエントリポイントのコピー

アウトダイヤルエントリポイントのコピー



手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ2 [アウトダイヤルエン트리ポイント (Outdial Entry Point)] を選択します。
- ステップ3 エン트리ポイントの横にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。  
 選択したアウトダイヤルエン트리ポイントのコピーが表示されます。これらのフィールドは、元のアウトダイヤルエン트리ポイントと同じ値になります。

同じアウトダイヤルエン트리ポイントを別の名前で作成するか、アウトダイヤルエン트리ポイントを編集して保存することができます。

次の詳細情報を編集できます。

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 名前       | アウトダイヤルエン트리ポイントの名前。<br>(注) 名前の最大長は 80 文字です。英数字、下線、およびハイフンを含めることができます。 |
| 説明       | アウトダイヤルエン트리ポイントの簡単な説明。  |
| チャンネルタイプ | テレフォニー、Eメール、チャットなどのチャンネルタイプを選択します。<br>デフォルトのチャンネルタイプはテレフォニーです。        |

(注) 一部の設定は編集できません。<https://admin.webex.com/> からチャットテンプレートの設定を編集できます。

## キューおよびアウトダイヤルキューの作成

キューを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ2 [キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] を選択します。
- ステップ3 [+新しいキュー (+ New Queue)] または [+新しいアウトダイヤルキュー (+ New Outdial Queue)] をクリックします。
- ステップ4 キューに対して次の設定を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

表 1:チャンネルタイプテレフォニーの構成

| 設定             | 説明  |
|----------------|---|
| 一般設定           |   |
| 名前             | キューの名前を入力します。   |
| 説明             | (オプション) キューの簡単な説明を入力します。  |
| タイプ            | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。   |
| チャンネルタイプ       | <p>使用可能なチャンネルタイプは、次のとおりです。</p> <p><b>IP 電話</b><br/>デフォルトのチャンネルタイプ。</p> <p><b>電子メール</b><br/>電子メールチャンネル。</p> <p><b>チャット</b><br/>チャットチャンネル。</p> <p>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。</p> |
| 問い合わせのルーティング設定 | キャンペーン管理がシステムプロファイルで有効になっている場合 (「 <a href="#">プロビジョニング (4 ページ)</a> 」を参照)、アウトダイヤルキューの [問い合わせのルーティング設定 (Contact Routing Settings)] セクションが表示されます。  |

| 設定                      | 説明  |
|-------------------------|---|
| <p>キューのルーティング種別</p>     | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：通話は、[通話配布 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。</li> <li>• <b>スキルベース</b>：通話は、エントリポイントに関連付けられているフローで構成され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。</li> </ul> <p>スキルベースのルーティング種別は、<b>チャンネルタイプ</b>によって、キューが<b>テレフォニー</b>としてプロビジョニングされている場合にのみ使用できます。</p> <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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数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> <p><b>[最長空きエージェント (Longest Available Agent)]</b>：コールは、対応可能状態が最も長かったエージェントにルーティングされます。</p> <p><b>[最適な対応可能エージェント (Best Available Agent)]</b>：コールは、問い合わせに関するすべてのスキルで最も熟練度の高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |
| <p>アウトバウンドキャンペーンが有効</p> | <p>このトグルボタンは、アウトダイヤルキューに対して表示されます。</p> <p>このトグルボタンが有効な場合、[通話配布 (Call Distribution)] および [キューのルーティング種別 (Queue Routing Type)] フィールドが表示されます。このフィールドは後で編集できません。<b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>は、アウトダイヤルキューでサポートされている唯一のキューのルーティング種別です。</p>   |
| <p>通話分配</p>             |   |
| <p>グループの追加</p>          | <p>通話配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中に通話をよりたくさんチームに配分します。</p>   |
| <p>詳細設定</p>             |   |

| 設定         | 説明   |
|------------|--|
| 監視の許可      | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、ユーザーが通話をモニターできるかどうかを指定します。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>  |
| 録音の許可      | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、システムがコールを録音できるかどうかを指定します。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、キューで、[録音を許可 (Permit Recording)] を無効にできません。詳細については、<a href="#">他のアクセス許可 (24 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>   |
| すべての通話を録音  | <p>この設定は、[録音を許可する (Permit Recording)] を有効にした場合に使用できます。</p> <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムがこのキューのすべてのコールを録音できるかどうかを指定します。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、キューで、[録音を許可 (Permit Recording)] を無効にできません。詳細については、<a href="#">他のアクセス許可 (24 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>  |
| 一時停止/再開の有効 | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、エージェントがコールの録音を一時停止および再開できるかどうかを指定します。たとえば、エージェントは、顧客からの機密情報 (クレジットカードの詳細など) について話し合っている間、コールの録音を一時停止できます。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] 機能を有効にすると、システムはこちらの [いいえ (No)] の設定を上書きします。詳細については、<a href="#">テナント設定 (1 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>(注) 組織の管理者が Webex Contact Center のサービス構成で [プライバシー保護 (Privacy Shield)] 機能を有効にしている場合のみ、エージェントはこの機能を使用できます。</p> |

| 設定                  | 説明  |
|---------------------|---|
| 録音の一時停止時間           | この設定は、[一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled) ] を [はい (Yes) ] に設定した場合に使用できます。<br>この設定では、録音が自動的に再開される時間 (秒) を指定します。<br>この設定は、[テレフォニー (Telephony) ] のチャンネルタイプでのみ使用できます。 |
| サービス レベルしきい値        | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。   |
| キューでの最大保持時間         | 問い合わせ (すべてのメディアタイプ) の終了時刻を入力します。  |
| デフォルトのキュー内の音楽       | 通話着信時または通話がキューに入った際に、通話に対して再生するオーディオ (.wav) ファイルの名前を選択します。これはデフォルトの音声ファイルです。<br><br>(注) キューの問い合わせアクティビティで [音楽再生 (Play Music) ] が構成されていない場合、デフォルトの音楽ファイルが再生されます。   |
| タイムゾーン (ルーティング方法のみ) | (オプション) 組織の管理者が、企業の [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone) ] を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。  |

表 2: チャンネルタイプチャットの構成

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 一般設定     |   |
| 名前       | キューの名前を入力します。   |
| 説明       | (オプション) キューの簡単な説明を入力します。  |
| タイプ      | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。 |
| チャンネルタイプ | チャンネルタイプは [チャット (Chat) ] です。<br><br>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。     |

| 設定                 | 説明  |
|--------------------|---|
| 問い合わせのルーティング設定     |   |
| キューのルーティング種別       | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：チャットは、[通話分配 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。</li> <li>• <b>スキルベース</b>：チャットは、<i>Webex Connect</i> フローで構成され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。</li> </ul> <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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数のエージェントが対応可能な場合に、チャットをルーティングする方法を指定できます。</p> <p><b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：チャットは、最も長い時間対応可能なエージェントにルートされます。</p> <p><b>最適な対応可能エージェント</b>：この設定を選択すると、チャットは、問い合わせに対するすべてのスキルについて最も熟練度が高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |
| グループの追加            | チャット配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中にチャットをよりたくさんのチームに配分します。   |
| 詳細設定               |   |
| サービス レベルしきい値       | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。   |
| キューでの最大保持時間        | 問い合わせ（すべてのメディアタイプ）の終了時刻を入力します。  |
| タイムゾーン（ルーティング方法のみ） | （オプション）組織の管理者が、企業の[ <b>複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)</b> ]を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。   |

表 3: チャンネルタイプ電子メールの構成

| 設定             | 説明   |
|----------------|--|
| 一般設定           |  |
| 名前             | キューの名前を入力します。  |
| 説明             | (オプション) キューの簡単な説明を入力します。   |
| タイプ            | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。  |
| チャンネルタイプ       | チャンネルタイプは、 <b>[電子メール (Email)]</b> です。<br><br>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。   |
| 問い合わせのルーティング設定 |  |
| キューのルーティング種別   | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b> : 電子メールは、[通話分配 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。</li> <li>• <b>スキルベース</b> : Eメールは、<i>Webex Connect</i> フローで構成され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。<br/><br/>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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数のエージェントが対応可能な場合に、電子メールをルーティングする方法を指定できます。</li> </ul> <p><b>[最長空きエージェント (Longest Available Agent)]</b> : Eメールは、対応可能状態が最も長かったエージェントにルーティングされます。</p> <p><b>最適な対応可能エージェント</b> : この設定を選択すると、電子メールは、問い合わせに対するすべてのスキルについて最も熟練度が高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |

| 設定                 | 説明  |
|--------------------|---|
| グループの追加            | 電子メール配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中に電子メールをよりたくさんのチームに配分します。                             |
| 詳細設定               |   |
| サービス レベルしきい値       | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。 |
| キューでの最大保持時間        | 問い合わせ（すべてのメディアタイプ）の終了時刻を入力します。  |
| タイムゾーン（ルーティング方法のみ） | （オプション）組織の管理者が、企業の[複数タイムゾーン（Multiple Time Zone）]を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。                             |

## キューまたはアウトダイヤルキューの詳細の表示

キューまたはアウトダイヤルキューを表示するには、次の方法を実行します。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング（Provisioning）]>[エントリポイント/キュー（Entry Points/Queues）]。
- ステップ2 [キュー（Queue）]または[アウトダイヤルキュー（Outdial Queue）]を選択します。
- ステップ3 キューの横にある省略記号アイコンをクリックし、[表示（View）]をクリックします。次の詳細情報を表示できます。

表 4: チャンネルタイプテレフォニーの構成

| 設定   | 説明                      |
|------|-------------------------|
| 一般設定 |                         |
| 名前   | キューの名前を入力します。           |
| 説明   | （オプション）キューの簡単な説明を入力します。 |



| 設定             | 説明  |
|----------------|---|
| タイプ            | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。   |
| チャンネルタイプ       | 使用可能なチャンネルタイプは、次のとおりです。<br><b>IP 電話</b><br>デフォルトのチャンネルタイプ。<br><b>電子メール</b><br>電子メールチャンネル。<br><b>チャット</b><br>チャットチャンネル。<br><br>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。 |
| 問い合わせのルーティング設定 | キャンペーン管理がシステムプロファイルで有効になっている場合 (「 <a href="#">プロビジョニング (4 ページ)</a> 」を参照)、アウトダイヤルキューの [問い合わせのルーティング設定 (Contact Routing Settings)] セクションが表示されます。                              |

| 設定                      | 説明  |
|-------------------------|---|
| <p>キューのルーティング種別</p>     | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：通話は、[通話配布 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。         </li> <li> <b>スキルベース</b>：通話は、エントリポイントに関連付けられているフローで構成され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。         </li> </ul> <p>スキルベースのルーティング種別は、<b>チャンネルタイプ</b>によって、キューが<b>テレフォニー</b>としてプロビジョニングされている場合にのみ使用できます。</p> <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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数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> <p><b>[最長空きエージェント (Longest Available Agent)]</b>：コールは、対応可能状態が最も長かったエージェントにルーティングされます。</p> <p><b>[最適な対応可能エージェント (Best Available Agent)]</b>：コールは、問い合わせに関するすべてのスキルで最も熟練度の高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |
| <p>アウトバウンドキャンペーンが有効</p> | <p>このトグルボタンは、アウトダイヤルキューに対して表示されます。</p> <p>このトグルボタンが有効な場合、[通話配布 (Call Distribution)] および [キューのルーティング種別 (Queue Routing Type)] フィールドが表示されます。このフィールドは後で編集できません。<b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>は、アウトダイヤルキューでサポートされている唯一のキューのルーティング種別です。</p>   |
| <p>通話分配</p>             |   |
| <p>グループの追加</p>          | <p>通話配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中に通話をよりたくさんのチームに配分します。</p>  |
| <p>詳細設定</p>             |   |

| 設定         | 説明   |
|------------|--|
| 監視の許可      | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、ユーザーが通話をモニターできるかどうかを指定します。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>  |
| 録音の許可      | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、システムがコールを録音できるかどうかを指定します。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、キューで、[録音を許可 (Permit Recording)] を無効にできません。詳細については、<a href="#">他のアクセス許可 (24 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>   |
| すべての通話を録音  | <p>この設定は、[録音を許可する (Permit Recording)] を有効にした場合に使用できます。</p> <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムがこのキューのすべてのコールを録音できるかどうかを指定します。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、キューで、[録音を許可 (Permit Recording)] を無効にできません。詳細については、<a href="#">他のアクセス許可 (24 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>  |
| 一時停止/再開の有効 | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、エージェントがコールの録音を一時停止および再開できるかどうかを指定します。たとえば、エージェントは、顧客からの機密情報 (クレジットカードの詳細など) について話し合っている間、コールの録音を一時停止できます。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] 機能を有効にすると、システムはこちらの [いいえ (No)] の設定を上書きします。詳細については、<a href="#">テナント設定 (1 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>(注) 組織の管理者が Webex Contact Center のサービス構成で [プライバシー保護 (Privacy Shield)] 機能を有効にしている場合のみ、エージェントはこの機能を使用できます。</p> |

| 設定                  | 説明   |
|---------------------|--|
| 録音の一時停止時間           | この設定は、[一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] を [はい (Yes)] に設定した場合に使用できます。<br>この設定では、録音が自動的に再開される時間 (秒) を指定します。<br>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。 |
| サービス レベルしきい値        | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。  |
| キューでの最大保持時間         | 問い合わせ (すべてのメディアタイプ) の終了時刻を入力します。   |
| デフォルトのキュー内の音楽       | 通話着信時または通話がキューに入った際に、通話に対して再生するオーディオ (.wav) ファイルの名前を選択します。これはデフォルトの音声ファイルです。<br>(注) キューの問い合わせアクティビティで [音楽再生 (Play Music)] が構成されていない場合、デフォルトの音楽ファイルが再生されます。     |
| タイムゾーン (ルーティング方法のみ) | (オプション) 組織の管理者が、企業の [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)] を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。  |

表 5: チャンネルタイプチャットの構成

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 一般設定     |   |
| 名前       | キューの名前を入力します。   |
| 説明       | (オプション) キューの簡単な説明を入力します。  |
| タイプ      | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。 |
| チャンネルタイプ | チャンネルタイプは [チャット (Chat)] です。<br>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。          |

| 設定                 | 説明  |
|--------------------|---|
| 問い合わせのルーティング設定     |   |
| キューのルーティング種別       | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：チャットは、[通話分配 (Call Distribution) ]セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。</li> <li>• <b>スキルベース</b>：チャットは、<i>Webex Connect</i> フローで構成され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。</li> </ul> <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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数のエージェントが対応可能な場合に、チャットをルーティングする方法を指定できます。</p> <p><b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：チャットは、最も長い時間対応可能なエージェントにルートされます。</p> <p><b>最適な対応可能エージェント</b>：この設定を選択すると、チャットは、問い合わせに対するすべてのスキルについて最も熟練度が高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |
| グループの追加            | <p>チャット配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中にチャットをよりたくさんチームに配分します。</p>   |
| 詳細設定               |   |
| サービス レベルしきい値       | <p>システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。</p>  |
| キューでの最大保持時間        | <p>問い合わせ（すべてのメディアタイプ）の終了時刻を入力します。</p>   |
| タイムゾーン（ルーティング方法のみ） | <p>（オプション）組織の管理者が、企業の<b>[複数タイムゾーン (Multiple Time Zone) ]</b>を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。</p>   |

表 6: チャンネルタイプ電子メールの構成

| 設定             | 説明   |
|----------------|--|
| 一般設定           |  |
| 名前             | キューの名前を入力します。  |
| 説明             | (オプション) キューの簡単な説明を入力します。   |
| タイプ            | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。  |
| チャンネルタイプ       | チャンネルタイプは、 <b>[電子メール (Email)]</b> です。<br><br>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。   |
| 問い合わせのルーティング設定 |  |
| キューのルーティング種別   | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b> : 電子メールは、[通話分配 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。 </li> <li> <b>スキルベース</b> : Eメールは、<i>Webex Connect</i> フローで構成され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。<br/><br/>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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数のエージェントが対応可能な場合に、電子メールをルーティングする方法を指定できます。 </li> </ul> <p><b>[最長空きエージェント (Longest Available Agent)]</b> : Eメールは、対応可能状態が最も長かったエージェントにルーティングされます。</p> <p><b>最適な対応可能エージェント</b> : この設定を選択すると、電子メールは、問い合わせに対するすべてのスキルについて最も熟練度が高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |

| 設定                 | 説明  |
|--------------------|---|
| グループの追加            | 電子メール配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中に電子メールをよりたくさんのチームに配分します。                             |
| 詳細設定               |   |
| サービス レベルしきい値       | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。 |
| キューでの最大保持時間        | 問い合わせ（すべてのメディアタイプ）の終了時刻を入力します。  |
| タイムゾーン（ルーティング方法のみ） | （オプション）組織の管理者が、企業の <b>[複数タイムゾーン（Multiple Time Zone）]</b> を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。                    |

## キューまたは アウトダイヤルキューの編集

キューまたは アウトダイヤルキューを編集する

### 手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング（Provisioning）]** > **[エントリポイント/キュー（Entry Points/Queues）]**。
- ステップ 2 **[キュー（Queue）]** または **[アウトダイヤルキュー（Outdial Queue）]** を選択します。
- ステップ 3 キューの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集（Edit）]** をクリックします。
- ステップ 4 次のフィールドを編集できます。

（注） 一部の設定は編集できません。**[チャットテンプレート（Chat Template）]** の設定は、[\[Cisco Webex Control Hub\]](#) から編集できます。

表 7: チャンネルタイプテレフォニーの構成

| 設定   | 説明                      |
|------|-------------------------|
| 一般設定 |                         |
| 名前   | キューの名前を入力します。           |
| 説明   | （オプション）キューの簡単な説明を入力します。 |

| 設定             | 説明  |
|----------------|---|
| タイプ            | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。   |
| チャンネルタイプ       | <p>使用可能なチャンネルタイプは、次のとおりです。</p> <p><b>IP 電話</b><br/>デフォルトのチャンネルタイプ。</p> <p><b>電子メール</b><br/>電子メールチャンネル。</p> <p><b>チャット</b><br/>チャットチャンネル。</p> <p>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。</p> |
| 問い合わせのルーティング設定 | <p>キャンペーン管理がシステムプロファイルで有効になっている場合（「<a href="#">プロビジョニング (4 ページ)</a>」を参照）、アウトダイヤルキューの [問い合わせのルーティング設定 (Contact Routing Settings) ] セクションが表示されます。</p>   |



| 設定               | 説明  |
|------------------|---|
| キューのルーティング種別     | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：通話は、[通話配布 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。</li> <li>• <b>スキルベース</b>：通話は、エントリポイントに関連付けられているフローで構成され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。</li> </ul> <p>スキルベースのルーティング種別は、<b>チャンネルタイプ</b>によって、キューが<b>テレフォニー</b>としてプロビジョニングされている場合にのみ使用できます。</p> <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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数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> <p><b>[最長空きエージェント (Longest Available Agent)]</b>：コールは、対応可能状態が最も長かったエージェントにルーティングされます。</p> <p><b>[最適な対応可能エージェント (Best Available Agent)]</b>：コールは、問い合わせに関するすべてのスキルで最も熟練度の高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |
| アウトバウンドキャンペーンが有効 | <p>このトグルボタンは、アウトダイヤルキューに対して表示されます。</p> <p>このトグルボタンが有効な場合、[通話配布 (Call Distribution)] および [キューのルーティング種別 (Queue Routing Type)] フィールドが表示されます。このフィールドは後で編集できません。<b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>は、アウトダイヤルキューでサポートされている唯一のキューのルーティング種別です。</p>   |
| 通話分配             |   |
| グループの追加          | <p>通話配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中に通話をよりたくさんチームに配分します。</p>   |
| 詳細設定             |   |

| 設定         | 説明   |
|------------|--|
| 監視の許可      | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、ユーザーが通話をモニターできるかどうかを指定します。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>  |
| 録音の許可      | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、システムがコールを録音できるかどうかを指定します。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、キューで、[録音を許可 (Permit Recording)] を無効にできません。詳細については、<a href="#">他のアクセス許可 (24 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>   |
| すべての通話を録音  | <p>この設定は、[録音を許可する (Permit Recording)] を有効にした場合に使用できます。</p> <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、システムがこのキューのすべてのコールを録音できるかどうかを指定します。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [すべての通話を録音 (Record All Calls)] を有効にした場合、キューで、[録音を許可 (Permit Recording)] を無効にできません。詳細については、<a href="#">他のアクセス許可 (24 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>この設定は、[テレフォニー (Telephony)] のチャンネルタイプでのみ使用できます。</p>  |
| 一時停止/再開の有効 | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックして、エージェントがコールの録音を一時停止および再開できるかどうかを指定します。たとえば、エージェントは、顧客からの機密情報 (クレジットカードの詳細など) について話し合っている間、コールの録音を一時停止できます。</p> <p>[テナント (Tenant)] 設定で [一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled)] 機能を有効にすると、システムはこちらの [いいえ (No)] の設定を上書きします。詳細については、<a href="#">テナント設定 (1 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>(注) 組織の管理者が Webex Contact Center のサービス構成で [プライバシー保護 (Privacy Shield)] 機能を有効にしている場合のみ、エージェントはこの機能を使用できます。</p> |

| 設定                  | 説明  |
|---------------------|---|
| 録音の一時停止時間           | この設定は、[一時停止/再開の有効化 (Pause/Resume Enabled) ] を [はい (Yes) ] に設定した場合に使用できます。<br>この設定では、録音が自動的に再開される時間 (秒) を指定します。<br>この設定は、[テレフォニー (Telephony) ] のチャンネルタイプでのみ使用できます。 |
| サービス レベルしきい値        | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。   |
| キューでの最大保持時間         | 問い合わせ (すべてのメディアタイプ) の終了時刻を入力します。  |
| デフォルトのキュー内の音楽       | 通話着信時または通話がキューに入った際に、通話に対して再生するオーディオ (.wav) ファイルの名前を選択します。これはデフォルトの音声ファイルです。<br><br>(注) キューの問い合わせアクティビティで [音楽再生 (Play Music) ] が構成されていない場合、デフォルトの音楽ファイルが再生されます。   |
| タイムゾーン (ルーティング方法のみ) | (オプション) 組織の管理者が、企業の [複数タイムゾーン (Multiple Time Zone) ] を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。  |

表 8: チャンネルタイプチャットの構成

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| 一般設定     |   |
| 名前       | キューの名前を入力します。   |
| 説明       | (オプション) キューの簡単な説明を入力します。  |
| タイプ      | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。 |
| チャンネルタイプ | チャンネルタイプは [チャット (Chat) ] です。<br><br>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。     |

| 設定                 | 説明  |
|--------------------|---|
| 問い合わせのルーティング設定     |   |
| キューのルーティング種別       | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：チャットは、[通話分配 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。</li> <li>• <b>スキルベース</b>：チャットは、<i>Webex Connect</i> フローで構成され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。</li> </ul> <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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数のエージェントが対応可能な場合に、チャットをルーティングする方法を指定できます。</p> <p><b>最も長い時間対応可能なエージェント</b>：チャットは、最も長い時間対応可能なエージェントにルートされます。</p> <p><b>最適な対応可能エージェント</b>：この設定を選択すると、チャットは、問い合わせに対するすべてのスキルについて最も熟練度が高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |
| グループの追加            | チャット配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中にチャットをよりたくさんのチームに配分します。   |
| 詳細設定               |   |
| サービス レベルしきい値       | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。   |
| キューでの最大保持時間        | 問い合わせ（すべてのメディアタイプ）の終了時刻を入力します。  |
| タイムゾーン（ルーティング方法のみ） | （オプション）組織の管理者が、企業の[ <b>複数タイムゾーン (Multiple Time Zone)</b> ]を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。   |

表 9: チャンネルタイプ電子メールの構成

| 設定             | 説明   |
|----------------|--|
| 一般設定           |  |
| 名前             | キューの名前を入力します。  |
| 説明             | (オプション) キューの簡単な説明を入力します。   |
| タイプ            | (読み取り専用) この読み取り専用フィールドには、設定がエントリポイント、キュー、アウトダイヤルのエントリポイント、またはアウトダイヤルキューなのかどうかが表示されます。  |
| チャンネルタイプ       | チャンネルタイプは、 <b>[電子メール (Email)]</b> です。<br><br>(注) アウトダイヤルキューの場合、サポートされるチャンネルタイプはテレフォニーのみです。   |
| 問い合わせのルーティング設定 |  |
| キューのルーティング種別   | <p>サポートされるキューのルーティング種別は、以下のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>最も長い時間対応可能なエージェント</b> : 電子メールは、[通話分配 (Call Distribution)] セクションのキューに割り当てられているすべてのチームで最も長く対応しているエージェントにルーティングされます。</li> <li>• <b>スキルベース</b> : Eメールは、<i>Webex Connect</i> フローで構成され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。<br/><br/>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つの追加オプションが表示され、必要なスキルセットを備えた複数のエージェントが対応可能な場合に、電子メールをルーティングする方法を指定できます。</li> </ul> <p><b>[最長空きエージェント (Longest Available Agent)]</b> : Eメールは、対応可能状態が最も長かったエージェントにルーティングされます。</p> <p><b>最適な対応可能エージェント</b> : この設定を選択すると、電子メールは、問い合わせに対するすべてのスキルについて最も熟練度が高いエージェントにルーティングされます。この設定は、スキル要件リストのスキルの少なくとも1つが熟練度タイプの場合に適用されます。詳細については、<a href="#">スキルベースルーティングタイプ</a>を参照してください。</p> <p>キューを保存した後は、キュールーティングタイプを編集できません。</p> |

| 設定                 | 説明  |
|--------------------|---|
| グループの追加            | 電子メール配布グループを追加して、1つ以上のチームにこのキューを関連付けます。複数のグループを追加して、キューの進行中に電子メールをよりたくさんチームに配分します。                              |
| 詳細設定               |   |
| サービス レベルしきい値       | システムがサービスレベル外としてフラグを設定する前に、顧客リクエストをキューに登録できる時間を入力します。この時間間隔内に顧客サービスリクエストを完了すると、システムはサービスレベル内で顧客サービスリクエストを考慮します。 |
| キューでの最大保持時間        | 問い合わせ（すべてのメディアタイプ）の終了時刻を入力します。  |
| タイムゾーン（ルーティング方法のみ） | （オプション）組織の管理者が、企業の[複数タイムゾーン（Multiple Time Zone）]を有効にしている場合は、エントリポイントのタイムゾーンを選択できます。                             |

## キューまたはアウトダイヤルキューのコピー

キューをコピーするには、次を行ないます。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。

**ステップ 2** [キュー (Queue)] または [アウトダイヤルキュー (Outdial Queue)] を選択します。

**ステップ 3** キューの横にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。[キュー (Queue)] ページのコピーが表示されます。このフィールドは、元のキューと同じ値になります。

同じキューを別の名前で保存するか、またはキューを編集して保存できます。

次の詳細情報を編集できます。

- (注)
- 一部の設定は編集できません。
  - <https://admin.webex.com/> からチャットテンプレートの設定を編集できます。

## エン트리ポイントまたはキューの非アクティブ化

ダイヤル番号などの他のエンティティまたは他のルーティング方法と関連付けている場合は、エン트리ポイントまたはキューを非アクティブ化できません。このようなエン트리ポイントまたはキューを非アクティブ化しようとする、エラーメッセージが表示されます。メッセージの最後にある情報アイコンをクリックすると、関連付けられているすべてのエンティティの一覧が表示されます。

エン트리ポイントまたはキューを非アクティブにした後は、[エン트리ポイント/キュー (Entry Point/Queues)] ページで [非アクティブ (Not Active)] と表示することができます。履歴レポートには、非アクティブ化されたエン트리ポイントまたはキューの詳細も表示されます。

[エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)] ページで、省略記号アイコンをクリックしてから復元アイコンをクリックして、エン트리ポイントまたはキューを再アクティブ化できません。

エン트리ポイントまたはキューを非アクティブ化するには、以下を行ないます。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ 2** 非アクティブ化するエン트리ポイントまたはキューのタイプを選択します。
- ステップ 3** エン트리ポイントまたはキューの横にある省略記号アイコンをクリックし、[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)] をクリックします。
- ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックして確定します。

(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212 ページ\)](#) を参照してください。

## エン트리ポイントまたはキューをアクティブ化する

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エン트리ポイント/キュー (Entry Points/Queues)]。
- ステップ 2** 非アクティブ化するエン트리ポイントまたはキューのタイプを選択します。
- ステップ 3** ステータスが [非アクティブ (Not Active)] であるエン트리ポイントまたはキューの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
- ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックして確定します。

エントリポイントまたはキューのステータスが [アクティブ (Active) ] に変わります。

## サイト

拠点とは、企業の管理下にある物理的なコンタクトセンターの場所です。たとえば、企業の Acme は、シカゴ、マニラ、そしてバンガロールに拠点をもち、エージェントがお客様からの問い合わせを担当しています。

拠点を作成すると、システムは自動でチームとマルチメディアプロファイルを新しい拠点に追加します。チーム名とその他設定は変更できますが、チームタイプは、キャパシティベースからエージェントベースに変更することはできません。新しい拠点に別のチームを追加せずにチームを削除しないでください。

## サイトの作成

拠点を作成するには、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、[プロビジョニング (Provisioning) ]> [拠点 (Site) ]。
- ステップ2 [+新規拠点 (+ New Site) ] をクリックします。
- ステップ3 次の詳細を入力し、[保存 (Save) ] をクリックします。

| 設定             | 説明   |
|----------------|--|
| <b>一般設定</b>    |  |
| 名前             | サイトの名前を入力します。  |
| <b>詳細設定</b>    |  |
| マルチメディア プロファイル | この設定は、管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合に利用できます。<br><br>拠点のマルチメディアプロファイルを選択します。が割り当てられます。詳細については、 <a href="#">マルチメディアプロファイル (118ページ)</a> を参照してください。 |

## 市外局番をブロック

新しい拠点を作成するとき、または既存の拠点を編集するときに、市外局番をブロックできません。市外局番をブロックするには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > 拠点 (Site) ]。

**ステップ2** 次のいずれかを実行します。

- [+新規拠点 (+ New Site) ] をクリックします。
- 編集する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit) ] をクリックします。

**ステップ3** [市外局番のブロック (Block Area Codes) ] を [はい (Yes) ] に設定します。

**ステップ4** [ブロックする市外局番 (Area Codes to Block) ] テキストボックスの編集アイコンをクリックします。

**ステップ5** [市外局番の選択 (Choose Area Codes) ] に次の詳細を入力し、[保存 (Save) ] をクリックします。

| 設定                | 説明  |
|-------------------|---|
| 都道府県 (State)      | ドロップダウンリストから都道府県を選択します。<br>注：複数の都道府県を選択できます。選択した各都道府県について、市外局番を入力する必要があります。 |
| 市外局番 (Area Codes) | 市外局番を入力します。複数の市外局番を入力できます。  |

[選択した市外局番の詳細 (Selected Area Code Details) ] パネルで、市外局番とそれに対応する都道府県を確認できます。

**ステップ6** (オプション) 市外局番を削除する場合は、[アクション (Action) ] の [削除 (Delete) ] をクリックします。

## 拠点詳細の表示

拠点詳細を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > 拠点 (Site) ]。

**ステップ2** 表示する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、[表示 (View) ] をクリックします。

**ステップ3** 次の設定を表示できます。

| 設定   | 説明 |
|------|----|
| 一般設定 |    |

| 設定            | 説明   |
|---------------|--|
| 名前            | サイトの名前。一般的に、これは地理的な場所の名前です。  |
| 詳細設定          |  |
| マルチメディアプロファイル | 拠点のマルチメディアプロファイル。拠点にプロファイル割り当てなかった場合、システムは <i>Default_Telephony_Profile</i> を割り当てます。この設定は、管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合に利用できます。詳細については、 <a href="#">マルチメディアプロファイル (118 ページ)</a> を参照してください。 |

## 拠点を編集する

拠点を編集するには、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、**[プロビジョニング (Provisioning)] > 拠点 (Site)**。
- ステップ2 編集する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。
- ステップ3 次の設定を編集できます。変更した後は、**[保存 (Save)]** をクリックします。

| 設定            | 説明  |
|---------------|---|
| 一般設定          |   |
| 名前            | 拠点の名前を編集します。一般的に、これは地理的な場所の名前です。  |
| 詳細設定          |   |
| マルチメディアプロファイル | 拠点のマルチメディアプロファイルを変更します。<br>拠点にプロファイル割り当てない場合は、システムがデフォルトのテレフォニープロファイルを割り当てます。この設定は、管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合に使用できます。詳細については、 <a href="#">マルチメディアプロファイル (118 ページ)</a> を参照してください。 |

## 拠点の非アクティブ化

拠点に関連付けられているエージェントまたはアクティブチームがある場合、拠点を非アクティブにすることはできません。そのような拠点を非アクティブ化しようとする、拠点を非アクティブ化できないことを知らせるメッセージが表示されます。メッセージ内の情報アイコンをクリックすると、この拠点に関連付けられているエンティティの一覧を表示できます。

拠点を非アクティブ化した後でも、[拠点 (Sites)] ページで [非アクティブ (Not Active)] と表示されることがあります。履歴レポートには、非アクティブ化された拠点の詳細も表示されます。

拠点を非アクティブにするには、次の方法を使用します。

### 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [拠点 (Site)]。
  - ステップ 2** 非アクティブ化する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)] をクリックします。
  - ステップ 3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
拠点のステータスが [アクティブではない (Not Active)] に変わります。

(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212ページ\)](#) を参照してください。

---

## サイトをアクティブ化

### 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [拠点 (Site)]。
  - ステップ 2** アクティブ化する拠点の横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
  - ステップ 3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
拠点のステータスが [アクティブ (Active)] に変わります。
-

# チーム

チームは、特定の機能グループをサポートする人々のグループです。たとえば、ゴールドのお客様をサポートしたり、課金情報を管理するなどです。チームはエージェントで構成され、特定の拠点に関連付けられています。

## チームの作成

### 手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [チーム (Team)]。

**ステップ2** [+新規チーム (+ New Team)] をクリックします。

**ステップ3** 次の詳細を入力します。

| 設定   | 説明   |
|------|--|
| 一般設定 |  |
| 拠点   | ドロップダウンリストから拠点を選択します。拠点を後で編集することはできません。  |
| 名前   | チームの名前を入力します。課金情報やカスタマーサポートなどチームの役割を示す名前を使用します。  |
| タイプ  | チームの種類を選択する <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントベース (Agent Based) : 特定の数のエージェントをチームに割り当てます。</li> <li>• キャパシティベース (Capacity Based) : チームに特定のエージェント数を割り当てません。Webex Contact Centerが管理しない音声メールボックスやエージェントグループに対してキャパシティベースチームを使用します。</li> </ul> |
| 詳細設定 |  |
| DN   | システムがこのチームにコールを割り振るときのダイヤル番号を入力します。この設定は、キャパシティベースのチームにのみ適用されます。   |

| 設定            | 説明  |
|---------------|---|
| スキルプロファイル     | <p>(オプション) 組織の管理者が企業に対してオプションの[スキルベースルーティング (Skills-based Routing)]機能を有効にしていない場合、このチームにスキルプロファイルを選択できます。詳細については、「<a href="#">スキルプロファイル (194 ページ)</a>」を参照してください。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理者は、エージェントのスキルプロファイルを更新できます。これらの変更は、関連するすべてのエージェントに適用されます。また、変更の反映のためにエージェントは、Desktopからサインアウトし再度サインインする必要はありません。</li> <li>• システムの効果的なパフォーマンスを確保するために、同じスキルプロファイルを共有するエージェント数は500に制限されています。スキルプロファイルをエージェントに直接、またはチームに割り当てることができます([<a href="#">プロビジョニング (Provisioning)</a>] &gt; [<a href="#">スキル (Skills)</a>] &gt; [<a href="#">スキルプロファイル (Skill Profiles)</a>])の順に選択)。エージェントをチームに追加すると、そのエージェントにはチームのスキルプロファイルが割り当てられます。</li> </ul> |
| マルチメディアプロファイル | <p>(任意) 組織の管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合、このチームのマルチメディアプロファイルを選択できます。詳細については、<a href="#">マルチメディアプロファイル (118 ページ)</a>を参照してください。このプロファイルは、このチームの拠点に割り当てるマルチメディアプロファイルよりも優先されます。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースのチームに割り当てることはできません。</p>  |
| エージェント        | <p>ドロップダウンリストで、チームに追加するエージェントを選択します。組織の管理者が企業に構成したエージェントのみを割り当てることができます。詳細については、<a href="#">ユーザの詳細の表示 (66 ページ)</a>を参照してください。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースのチームに割り当てることはできません。</p>  |

| 設定          | 説明   |
|-------------|--|
| デスクトップレイアウト | <p>(オプション) エージェントベースチームの場合、ドロップダウンリストでデスクトップレイアウトを選択します。エージェントベースチームにデスクトップレイアウトを作成する方法については、「<a href="#">デスクトップレイアウトを作成する (123 ページ)</a>」を参照してください。</p> <p>(注) チームが未変更レイアウトを使用すると、新しいレイアウトベースの機能が Desktop に自動表示されます。Desktop ユーザーは、サインインするかブラウザをリロードすると新しいレイアウトベースの機能を表示できます。</p> |

ステップ4 [保存 (Save) ]をクリックします。

## チームの表示

### 手順

ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning) ]>[チーム (Team) ]。

ステップ2 表示するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、[表示 (View) ]をクリックします。設定済みのすべての詳細を表示できます。

## チームの編集

### 手順

ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning) ]>[チーム (Team) ]。

ステップ2 編集するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit) ]をクリックします。次の設定を編集できます。

| 設定   | 説明                                      |
|------|---|
| 一般設定 |   |
| 拠点   | ドロップダウンリストから拠点を選択します。拠点を後で編集することはできません。 |

| 設定            | 説明   |
|---------------|--|
| 名前            | チームの名前を入力します。課金情報やカスタマーサポートなどチームの役割を示す名前を使用します。  |
| タイプ           | <p>チームの種類を選択する</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェント ベース (Agent Based) : 特定の数のエージェントをチームに割り当てます。</li> <li>• キャパシティ ベース (Capacity Based) : チームに特定のエージェント数を割り当てません。Webex Contact Center が管理しない音声メールボックスやエージェントグループに対してキャパシティベースチームを使用します。</li> </ul>   |
| 詳細設定          |  |
| DN            | システムがこのチームにコールを割り振るときのダイヤル番号を入力します。この設定は、キャパシティベースのチームにのみ適用されます。   |
| スキルプロファイル     | <p>(オプション) 組織の管理者が企業に対してオプションの[スキルベースルーティング (Skills-based Routing) ]機能を有効にしていない場合、このチームにスキルプロファイルを選択できます。詳細については、「<a href="#">スキルプロファイル (194 ページ)</a>」を参照してください。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 管理者は、エージェントのスキルプロファイルを更新できます。これらの変更は、関連するすべてのエージェントに適用されます。また、変更の反映のためにエージェントは、Desktop からサインアウトし再度サインインする必要はありません。</li> <li>• システムの効果的なパフォーマンスを確保するために、同じスキルプロファイルを共有するエージェント数は 500 に制限されています。スキルプロファイルをエージェントに直接、またはチームに割り当てることができます ([<a href="#">プロビジョニング (Provisioning)</a> ] &gt; [<a href="#">スキル (Skills)</a> ] &gt; [<a href="#">スキルプロファイル (Skill Profiles)</a> ]) の順に選択)。エージェントをチームに追加すると、そのエージェントにはチームのスキルプロファイルが割り当てられます。</li> </ul> |
| マルチメディアプロファイル | <p>(任意) 組織の管理者が企業に対してマルチメディアを有効にしている場合、このチームのマルチメディア プロファイルを選択できます。詳細については、<a href="#">マルチメディアプロファイル (118 ページ)</a> を参照してください。このプロファイルは、このチームの拠点に割り当てるマルチメディア プロファイルよりも優先されます。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースのチームに割り当てることはできません。</p>  |

| 設定          | 説明   |
|-------------|--|
| エージェント      | <p>ドロップダウンリストで、チームに追加するエージェントを選択します。組織の管理者が企業に構成したエージェントのみを割り当てることができます。詳細については、<a href="#">ユーザの詳細の表示 (66 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>(注) このプロファイルは、キャパシティベースのチームに割り当てることはできません。</p>  |
| デスクトップレイアウト | <p>(オプション) エージェントベースチームの場合、ドロップダウンリストでデスクトップレイアウトを選択します。エージェントベースチームにデスクトップレイアウトを作成する方法については、「<a href="#">デスクトップレイアウトを作成する (123 ページ)</a>」を参照してください。</p> <p>(注) チームが未変更レイアウトを使用すると、新しいレイアウトベースの機能が Desktop に自動表示されます。Desktop ユーザーは、サインインするかブラウザをリロードすると新しいレイアウトベースの機能を表示できます。</p> |

## チームの非アクティブ化

エージェントまたはアクティブなルーティング方法に関連付けられているチームは非アクティブにできません。このようなチームを非アクティブ化しようとする、管理ポータルにチームを非アクティブ化できないというメッセージが表示されます。メッセージ内の情報アイコンをクリックすると、このチームに関連付けられているエンティティの一覧を表示できます。

チームを非アクティブ化した後も、[チーム (Teams)] ページには [非アクティブ (Not Active)] と表示されます。履歴レポートには、非アクティブ化されたチームの詳細も表示されます。

### 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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [チーム (Team)]。
- ステップ2 非アクティブ化するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)] をクリックします。
- ステップ3 [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
チームのステータスが [アクティブではない (Not Active)] に変わります。



- (注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212ページ\)](#) を参照してください。

---

## チームをアクティブ化する

### 手順

- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)] > [チーム (Team)]**。
- ステップ2** アクティブ化するチームの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[復元 (Restore)]** をクリックします。
- ステップ3** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。  
チームの状態が、**[アクティブ (Active)]** に変わります。
- 

## ユーザ

コンタクトセンターのユーザーは、エージェント、スーパーバイザおよびマネージャです。ユーザープロファイルは、管理ポータルに対するユーザーのアクセス権を定義します。管理ポータルモジュールは、リアルタイムの可視性と担当しているリソースの制御をユーザーに付与します。

エージェントユーザーアカウントには、エージェントデスクトップモジュールへのアクセスを許可するユーザープロファイルおよび [エージェントプロファイル \(87ページ\)](#) で説明されているエージェントプロファイルを含める必要があります。エージェントは **Webex Contact Center** デスクトップを使用してお客様とのやりとりを管理し、。



- 
- (注) ユーザーの作成および削除は、[Control Hub](#) で実行できます。  
管理ポータルは、ステータスに関係なく、ユーザーを **Control Hub** のコンタクトセンターライセンスと同期します。
- 

デフォルトでは、アクティブなユーザーのみが表示されます。非アクティブユーザーを表示するには、**[非アクティブユーザーを表示 (Show Inactive Users)]** チェックボックスをオンにします。

## ユーザの詳細の表示

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**プロビジョニング (Provisioning) > ユーザー (Users)**。
- ステップ 2** ユーザーの詳細を表示するには、名の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[表示 (View)]** をクリックします。
- ステップ 3** 次のいずれかのパラメータを使用して、ユーザーを検索できます。
- 名
  - 姓
  - 電子メール

検索結果は 1 ページあたり 20 ユーザーで表示されます。**[検索 (Search)]** ボックスに任意の 3 文字を入力します。検索結果には、検索条件に一致するユーザーが表示されます。ユーザーリストページに移動するには、次のいずれかの手順に従います。

- 次のページに進むには、**[次へ (Next)]** をクリックします。
- 最後のページに移動するには、**[最後へ (Last)]** をクリックします。
- 前のページに戻るには、**[戻る (Previous)]** をクリックします。
- 最初のページに移動するには、**[最初へ (First)]** をクリックします。

ユーザーの次の詳細を表示できます。

| 設定         | 説明   |
|------------|--|
| 一般設定       |  |
| ユーザ名       | Webex Contact Center 管理ポータルにログインするためにユーザーが使用する名前。                    |
| 名          | ユーザの名。   |
| 姓          | ユーザの姓。   |
| 電子メール      | ユーザの電子メールアドレス。   |
| 勤務先        | ユーザの勤務先電話番号。   |
| 携帯電話       | ユーザの携帯電話番号。番号はダッシュなしの文字列として表示されます (たとえば、4155551212)。                 |
| ユーザープロフィール | ユーザのプロファイル。詳細については、 <a href="#">ユーザプロフィールの管理 (72 ページ)</a> を参照してください。 |

| 設定                | 説明  |
|-------------------|---|
| Contact Center 対応 | エージェントデスクトップへのアクセスおよびお客様のリクエストを処理する設定。  |
| ステータス             | ユーザのステータス。  |
| <b>エージェントの設定</b>  |   |
| サイト               | エージェントの拠点。詳細については、 <a href="#">サイトの作成 (56 ページ)</a> を参照してください。   |
| チーム               | <p>エージェントが所属するチーム。詳細については、<a href="#">チームの作成 (60 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>(注) ユーザーがどのチームにも属していない場合、そのユーザーはスーパーバイザーです。</p> <p>ユーザーがいずれかのチームに属している場合、そのユーザーはスーパーバイザーとエージェントの両方です。</p>                         |
| スキルプロファイル         | <p>エージェントのスキルプロファイル。</p> <p>この機能は、管理者が企業のオプションのスキルベースルーティング機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントに関連付けられているチームレベルのスキルプロファイルを上書きします。詳細については、<a href="#">スキルプロファイル (194 ページ)</a> を参照してください。</p>                     |
| エージェントプロファイル      | <p>エージェントのプロファイル。詳細については、<a href="#">エージェントプロファイル (87 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>(注) エージェントは複数のチームに所属できますが、保持できるエージェントプロファイルは1つだけです。</p>  |
| マルチメディアプロファイル     | <p>エージェントのマルチメディアプロファイル。</p> <p>この機能は、管理者が企業のオプションのマルチメディア機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントがデスクトップにサインインするために使用するチームのマルチメディアプロファイルをオーバーライドします。詳細については、<a href="#">マルチメディアプロファイル (118 ページ)</a> を参照してください。</p> |
| 外部ID              | エージェントの識別詳細 (従業員番号など)。  |

| 設定      | 説明  |
|---------|---|
| デフォルトDN | <p>エージェントのダイヤル番号。</p> <p>ダイヤル番号は、次のいずれかの形式で指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E.164 番号形式 : [+][国コード][番号]</li> </ul> <p>例 : +11234567890</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IDD (国際直接ダイヤル) 形式 : [IDD][国コード][番号]</li> </ul> <p>例 : 01161123456789</p> |

## ユーザーの編集

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**プロビジョニング (Provisioning) > ユーザー (Users)**。

**ステップ 2** ユーザーの詳細を編集するには、ユーザーの名の横にある省略記号ボタンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。次の設定を編集できます。

| 設定   | 説明   |
|--|--|
| 一般設定   |  |
| 国  | ユーザーが居住している国を編集します。  |
| 都道府県   | ユーザーが居住している都道府県を編集します。   |
| 市区町村   | ユーザーが居住している市区町村を編集します。   |
| 番地   | ユーザーが居住している番地を編集します。   |
| 勤務先  | ユーザの勤務先電話番号を編集します。   |
| 携帯電話番号                                       | ユーザの携帯電話番号を編集します。  |
| 郵便番号   | ユーザの郵便番号を編集します。  |
| ユーザープロファイル                                   | ユーザのプロファイルを編集します。詳細については、 <a href="#">ユーザプロファイルの管理 (72 ページ)</a> を参照してください。 |
| [Contact Center 対応 (Contact Center Enabled)] | ユーザーにエージェントデスクトップへのアクセス権を付与するには、 <b>[オン (On)]</b> をクリックします。                |

| 設定        | 説明  |
|-----------|---|
| ステータス     | ユーザのステータスを編集します。  |
| スーパーバイザ設定 |   |
| プライマリチーム  | スーパーバイザのチームを編集します。  |
| エージェントの設定 |   |
| サイト       | <p>エージェントの拠点。詳細については、<a href="#">サイトの作成 (56 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>ユーザーの拠点を変更するときは、次の条件が満たされていることを確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 拠点を変更する際に、エージェントがエージェントデスクトップにサインインしていません。この場合、エージェントを明示的にサインアウトするか、定期メンテナンス中に拠点を変更できます。</li> <li>• エージェントがサインインしているときに拠点の属性が変更されると、エージェントでエラーが発生し、デスクトップの予期しない動作が発生します。</li> </ul> <p>拠点を変更する場合</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントに割り当てられたチームは自動的にリセットされます。エージェントに新しいチームを割り当てる必要があります。</li> <li>• 親タイプ属性が<b>拠点</b>の場合、エージェントプロファイルはリセットされます。親タイプの属性が<b>テナント</b>の場合、エージェントプロファイルはリセットされません。</li> <li>• エージェントは、エージェントデスクトップの<a href="#">エージェントパフォーマンス統計レポート</a>で、以前に割り当てられた拠点に関連するデータを表示できません。</li> </ul> |
| チーム       | エージェントが所属するチーム。1つ以上のチームにエージェントを割り当てるには、ドロップダウンリストからチームを選択します。   |
| スキルプロファイル | <p>エージェントのスキルプロファイルを編集します。ドロップダウンリストからプロファイルを選択します。</p> <p>この機能は、管理者が企業のオプションのスキルベースルーティング機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントに関連付けられているチームレベルのスキルプロファイルを上書きします。詳細については、<a href="#">スキルプロファイル (194 ページ)</a> を参照してください。</p>  |

| 設定            | 説明   |
|---------------|--|
| エージェントプロファイル  | <p>エージェントのプロファイルを編集します。ドロップダウンリストからプロファイルを選択します。詳細については、<a href="#">エージェントプロファイル (87 ページ)</a> を参照してください。</p> <p><b>注：</b> エージェントは複数のチームに属することができますが、保持できるエージェントプロファイルは1つです。</p>  |
| マルチメディアプロファイル | <p>エージェントのマルチメディアプロファイルを編集します。ドロップダウンリストからプロファイルを選択します。</p> <p>(注) カスタムマルチメディアプロファイルを標準エージェントに割り当てることはできません。標準エージェントを選択すると、このフィールドはデフォルトでグレーアウトされます。</p> <p>この機能は、管理者が企業のオプションのマルチメディア機能を有効にした場合に使用できます。このプロファイルは、エージェントがエージェントデスクトップにログインするために使用するチームのマルチメディアプロファイルをオーバーライドします。詳細については、<a href="#">マルチメディアプロファイル (118 ページ)</a> を参照してください。</p> |
| デフォルト DN      | <p>(オプション) エージェントのダイヤル番号を編集します。エージェントのダイヤル番号が指定されていない場合は、ダイヤル番号を追加できます。</p> <p>次のいずれかの形式でダイヤル番号を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• E.164 番号形式 : [+][国コード][番号]<br/>例 : +11234567890</li> <li>• IDD (国際直接ダイヤル) 形式 : [IDD][国コード][番号]<br/>例 : 01161123456789</li> </ul>   |
| 外部ID          | <p>(オプション) 従業員番号など、エージェントの ID 詳細を編集します。</p>  |

[Cisco Webex Control Hub] で以下の設定を編集できます。

| 設定   | 説明                           |
|------|------------------------------|
| 一般設定 |                              |
| ユーザ名 | 管理ポータルにログインするためにユーザーが使用する名前。 |
| 名    | ユーザの名。                       |
| 姓    | ユーザの姓。                       |

| 設定    | 説明             |
|-------|----------------|
| 電子メール | ユーザの電子メールアドレス。 |

## ユーザー用にプロビジョニングされた項目のエクスポート

ユーザ向けにプロビジョニングした項目の詳細を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** 管理ポータルナビゲーションバーから、**プロビジョニング (Provisioning) > ユーザー (Users)**。
- ステップ 2** ユーザ名の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[Excel]**または**[PDF]**をクリックします。レポートには、以下の項目の詳細が含まれます。

| 設定                        | 説明                                |
|---------------------------|-----------------------------------|
| アクティブ インバウンド エントリ ポイントの詳細 | ユーザーにマッピングしたエン트리ポイントの詳細。          |
| アウトダイヤルの エントリ ポイント        | ユーザーにマッピングしたアウトダイヤル エントリ ポイントの詳細。 |
| インバウンドキュー                 | ユーザーにマッピングしたインバウンドキューの詳細。         |
| アウトダイヤル キュー               | ユーザーにマッピングしたアウトダイヤルキューの詳細。        |
| サイト                       | ユーザーにマッピングした拠点の詳細。                |
| チーム                       | ユーザーにマッピングしたチームの詳細。               |
| エージェント                    | ユーザーにマッピングしたエージェントの詳細。            |

## ユーザの API キーを取り消す

ユーザの API キーを取り消すには、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、**プロビジョニング (Provisioning) > ユーザー (Users)**。
  - ステップ2** 必要なユーザの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[APIキーの取り消し (Revoke API Key)]** をクリックします。  
ユーザのAPIキーが正常に取り消されたことを示すメッセージが表示されます。  
そのユーザのプロファイルにAPIキーをマップしていない場合は、ユーザにAPIキーが割り当てられていないというエラーメッセージが表示されます。
- 

## エージェントテンプレートの更新とアップロード

複数のエージェントの詳細を同時にアップロードするには、以下を行ないます。

## 手順

- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**プロビジョニング (Provisioning) > ユーザー (Users)**。
  - ステップ2** テンプレートをダウンロードするには、**[CSVとしてエクスポート (Export as CSV)]** () をクリックします。
  - ステップ3** **[一括更新 (Bulk Update)]** () アイコンをクリックします。
  - ステップ4** ローカルシステムからエージェントアップデートのテンプレートを参照し、テンプレートを選択します。
  - ステップ5** **[アップロード (Upload)]** をクリックします。
  - ステップ6** (オプション) プロビジョニングのバルク操作ステータスからのアップロードのステータスを確認します。
- 

## ユーザプロファイル

### ユーザプロファイルの管理

ユーザプロファイルを作成するには、以下を行ないます。



## 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ユーザープロフィール (User Profiles)]。
- ステップ2 [+ 新しいユーザープロフィール (+ New User Profile)] をクリックします。
- ステップ3 以下のタブに詳細を入力し、各タブで [保存 (Save)] をクリックします。
- [一般設定 \(73 ページ\)](#)
  - [モジュールの設定 \(74 ページ\)](#)
  - [アクセス権限 \(78 ページ\)](#)

## 一般設定

新しいユーザープロフィールを設定するか、既存のユーザープロフィールを編集するときに、[全般設定 (General Settings)] タブで以下の設定を変更できます。

| パラメータ | 説明  |
|-------|---|
| 名前    | ユーザープロフィールの名前を入力します。<br>ユーザープロフィールをコピーすると、元のユーザープロフィールの名前の前に <i>copy_of</i> の語が付加されます。必要に応じて、名前をそのまま保持するか、編集できます。 |
| 説明    | (オプション) プロファイルの説明を入力します。  |

| パラメータ     | 説明   |
|-----------|--|
| プロファイルタイプ | <p>このプロファイルの権限レベルを決定するタイプを選択します。</p> <p>管理ポータルの場合、一般的なプロファイルとモジュールのマッピングは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>標準エージェント：エージェントデスクトップモジュールにアクセスできます。</li> <li>プレミアムエージェント：エージェントデスクトップおよびマルチメディアモジュールにアクセスできます。</li> <li>スーパーバイザ：すべてのモジュールにアクセスできますが、プロビジョニングモジュール内のテナントを管理することはできません。</li> <li>管理者：すべてのモジュールにアクセスできます。</li> <li>管理者のみ：プロビジョニング、ルーティング方法、およびコール録音モジュールにアクセスできます。</li> </ul> <p>(注) 標準エージェントへのマルチメディアモードアクセスは、Flex 3.0 プランに加入している場合にのみ適用されます。詳細については、『<a href="#">Flex 3.0 コンタクトセンターの発注ガイド</a>』を参照してください。</p> <p>プロファイルタイプを後で編集することはできません。</p> |
| ステータス     | この設定を表示および変更できるのは、ユーザープロファイルを編集またはコピーする場合のみです。   |

## モジュールの設定

ユーザープロファイルを使用すると管理ポータルへのアクセスを制御できます。[**モジュール設定 (Module Settings)**] タブでは、管理ポータルモジュールへの権限を指定できます。新しいユーザープロファイルを作成するとき、または既存のユーザープロファイルを編集またはコピーするとき、モジュールに対するアクセスを設定できます。

[**モジュールアクセス (Module Access)**] には、次のオプションがあります。

モジュールアクセスに対して[**すべて (All)**]をクリックすると、ユーザープロファイルはすべてのモジュールにアクセスできます。選択したモジュールに対してのみユーザーアクセスを許可する場合は、[**特定 (Specific)**]を選択します。

以下の特定のモジュールに対するアクセスを指定できます。

| 設定           | 説明                         |
|--------------|----------------------------|
| エージェントデスクトップ | ユーザーがデスクトップにアクセスできるようにします。 |

| 設定         | 説明  |
|------------|---|
| コール モニタリング | <p>ユーザーが、マルチソース コンタクト センター全体にわたって、顧客に提供されるサービスの品質をサイレントに監視できるようにします。ユーザーに対して通話モニタリングを有効にした場合、ユーザーは、選択したキュー、チーム、拠点またはエージェントをサイレント監視できます。</p> <p>次の設定を有効にするには、トグルボタンをクリックします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[ウィスパーコーチ (Whisper Coach)]</b> : コールを監視しているユーザーが、顧客に会話を聞かれないようにして (コールを処理している) エージェントと話せるようにします。</li> <li>• <b>[割り込み (Barge-In)]</b> : ユーザーが監視中のコールに参加して、エージェントと顧客の会話に参加できるようにします。</li> <li>• <b>[制限付きモニターのみ (Restricted Monitor Only)]</b> : ユーザーが作成したものではない監視スケジュールの表示と編集を禁止します。</li> <li>• <b>[ブラインド モニター リクエストの表示 (View Blind Monitor Requests)]</b> : ユーザーが他のユーザーのブラインド モニタリング リクエストを表示できるようにします。</li> </ul> |
| コール録音      | <p>ユーザーは、アクティブな Webex Contact Center コールを録音できます。ユーザーは、キュー、チーム、拠点、エージェントからコールを選択して、コールを録音する時間を指定できます。</p>  |
| マルチメディア    | <p>承認ユーザーが、音声、チャット、電子メール、ソーシャルなど、すべてのタイプのメディアを含む、ユーザーのマルチメディアプロファイルを選択できるようにします。マルチメディアが有効になっていない場合は、<b>[プロビジョニング (Provisioning)] &gt; [ユーザー (Users)]</b> の順に選択してユーザーの詳細情報を編集すると、<b>[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profile)]</b> ドロップダウンリストには、デフォルトのテレフォニープロファイルだけが表示されます。</p> <p>Flex 3.0 プランをサブスクライブしているユーザーは、以下にアクセスできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• デジタルチャネル - チャットと E メールのみへのアクセス</li> <li>• ソーシャルチャネル - ソーシャル統合へのアクセス</li> </ul> <p>(注) 標準エージェントのユーザープロファイルを持つユーザーは、デジタルチャネルのみにアクセスできます。</p>  |

| 設定              | 説明   |
|-----------------|--|
| <p>プロビジョニング</p> | <p>[プロビジョニング (Provisioning)] モジュールへのアクセスをユーザに提供します。ユーザは、[プロビジョニング (Provisioning)] ドロップダウンリストで [編集 (Edit)] を選択した場合のみ、企業のプロビジョニング アクティビティを実行できます。管理者ユーザのアクセスを制御して、企業に対して次のプロビジョニング アクティビティを実行できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [エン트리ポイント/キューの管理 (Manage Entry Points/Queues)] : ユーザーが Webex Contact Center のエン트리ポイントとキューを管理できるようにします。</li> <li>• [拠点の管理 (Manage Sites)] : ユーザーが Webex Contact Center の拠点を管理できるようにします。</li> <li>• [チームの管理 (Manage Teams)] : ユーザーが Webex Contact Center のチームを管理できるようにします。</li> <li>• [ユーザーの管理 (Manage Users)] : ユーザーが Webex Contact Center ユーザーを管理できるようにします。</li> <li>• [ユーザープロファイルの管理 (Manage User Profiles)] : ユーザーが Webex Contact Center のユーザープロファイルを管理できるようにします。</li> <li>• [エン트리ポイント (Entry Point)] [マッピング (Mappings)] : ユーザーが DN をエン트리ポイントにマッピングできるようにします。</li> <li>• [ダイヤルプランの管理 (Manage Dial Plans)] : ユーザーがダイヤルプランの作成と編集を行えるようにします。</li> <li>• [監査証跡 (Audit Trail)] : ユーザーが [監査証跡 (Audit Trail)] インターフェイスにアクセスできるようにします。このインターフェイスを使用すると、ユーザーは企業のプロビジョニングの変更の詳細を表示できます。</li> <li>• [ブランディング (Branding)] : ユーザーが管理ポータルランディングページの [カスタムテーマ (Custom Theme)] 設定にアクセスできるようにします。ユーザは、管理ポータルページで、バナーの色と画像をカスタマイズできます。</li> <li>• [テナントの管理 (Manage Tenants)] : ユーザーが [プロビジョニング (Provisioning)] モジュールのテナント設定の一部を編集できるようにします。</li> </ul> |

| 設定      | 説明  |
|---------|---|
| 録音管理    | <p>ユーザーが [録音管理 (Recording Management) ] モジュールにアクセスして、Webex Contact Center コール録音機能を使用して録音されたオーディオファイルを検索して再生できるようにします。[録音管理 (Recording Management) ] モジュールに対して以下のアクセス許可を有効にできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>タグ</b> : ユーザーが [タグ (Tags) ] タブにアクセスし、音声ファイルに割り当てることができるタグを表示、作成、編集することを許可します。これらのタグを検索条件として使用できます。</li> <li>• <b>カスタム属性 (Custom Attributes)</b> : ユーザーが [カスタム属性 (Custom Attributes) ] タブにアクセスして、録音とともに値を保存しておいて後で検索できるカスタム属性を作成、変更できるようにします。</li> <li>• <b>セキュリティキー (Security Keys)</b> : ユーザーが [セキュリティキー (Security Keys) ] タブにアクセスして、セキュリティキーのペアを生成するスケジュールを表示、変更できるようにします。</li> </ul> |
| レポートと分析 | <p>レポートと分析モジュールへのアクセスを許可します。レポートと分析モジュールユーザーは、コンタクトセンターシステム内のデータのセグメント化、プロファイリング、可視化を行えます。このモジュールは、生産性および望ましいビジネスの結果に影響を与える重要な変数を特定するのにも役立ちます。ユーザーは、このモジュールを使用して、Analyzer のスキーマを設定、変更できます。</p> <p>[レポートおよび分析 (Reporting and Analytics) ] モジュールの表示または編集のアクセス許可を有効にしている場合は、ユーザーにビジネスルールへのアクセスを提供できます。ビジネスルールを使用すると、ユーザーはカスタムルーティングなどの一般的な実装のために顧客データを Webex Contact Center 環境に取り入れることができます。</p>   |

| 設定       | 説明  |
|----------|---|
| ルーティング方法 | <p>選択したオプション（[なし（None）]、[表示（View）]、[編集（Edit）]など）に基づいて、フロー制御モジュールへのアクセス権を提供します。[ルーティング方法（Routing Strategy）]モジュールに対する[表示（View）]または[編集（Edit）]権限を有効にした場合、[コールフロースクリプトの管理（Manage Call Flow Scripts）]および[メディアファイルの管理（Manage Media Files）]へのアクセス権をユーザーに提供できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [表示（View）]：[ルーティング方法（Routing Strategy）]を[表示（View）]に設定した場合、ポータルはフローテーブルで[開く（Open）]オプションのみを提供します。</li> </ul> <p>（注） この設定を[表示（View）]に設定すると、[コールフロースクリプトの管理（Manage Call Flow Scripts）]トグルを[オン（On）]に設定しても、[フロー（Flows）]タブに[コピー（Copy）]および[削除（Delete）]オプションは表示されません。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [編集（Edit）]：ルーティング方法を[編集（Edit）]に設定した場合、以下の設定を行うことができます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [フロースクリプトの管理（Manage Flow Scripts）]：このトグルを使用して、フロー制御モジュールへのアクセスを有効または無効にできます。</li> </ul> <p>ユーザーのポータルで[フロースクリプトの管理（Manage Flow Script）]権限を無効にした場合、ポータルはフロー制御モジュールの読み込みをブロックして、「フローアクセスが拒否されました。組織のフローを編集する権限がありません」というメッセージを表示します。</p> <p>ユーザーのポータルで[フロースクリプトの管理（Manage Flow Script）]権限を有効にした場合、そのユーザーはフロー制御モジュールを使用できます。</p> </li> <li>• [メディアファイルの管理（Manage Media Files）]：ユーザーが、ルーティング方法で使用する保留音のオーディオファイルなどのメディアリソースをアップロードし、更新できるようにします。拡張子が .wav、.ulaw、.au、.php、.xml のリソースファイルがサポートされます。また、テナントのシステムがどのように構成されているかによって、他のフォーマットもサポートされます。</li> </ul> |

## アクセス権限

新しいユーザープロファイルを構成または既存のユーザープロファイルを編集する際は、[アクセス権（Access Rights）]タブで次の設定を構成できます。

- エントリポイント

- キュー
- サイト
- チーム

ド롭ダウンリストで、ユーザーがアクセスできる特定のエンティティを選択します。[すべて (All)] を選択すると、そのタイプのすべてのエンティティにアクセスできるようになります。

## ユーザープロファイルの詳細を表示する

ユーザープロファイルの詳細を表示するには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ユーザープロファイル (User Profiles)]。
- ステップ 2** ユーザープロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[表示 (View)] をクリックします。
- ステップ 3** 次の詳細情報を表示できます。
  - [一般設定 \(73 ページ\)](#)
  - [モジュールの設定 \(74 ページ\)](#)
  - [アクセス権限 \(78 ページ\)](#)

## ユーザープロファイルを編集する

ユーザープロファイルを編集するには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ユーザープロファイル (User Profiles)]。
- ステップ 2** 編集するユーザープロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックして、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ 3** 以下のタブで詳細を編集し、各タブで [保存 (Save)] をクリックします。
  - [一般設定 \(73 ページ\)](#)
  - [モジュールの設定 \(74 ページ\)](#)

- [アクセス権限 \(78 ページ\)](#)

---

## ユーザープロフィールを非アクティブ化する

### 始める前に

ユーザープロフィールを非アクティブ化する前に、ユーザープロフィールがどのエンティティにも関連付けられていないことを確認してください。

ユーザープロフィールを非アクティブ化するには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ユーザープロフィール (User Profiles)]。

**ステップ2** ユーザープロフィールの横にある省略記号アイコンをクリックし、[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)] をクリックします。

**ステップ3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
ユーザープロフィールのステータスが [非アクティブ (Not Active)] に変わります。

(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212 ページ\)](#) を参照してください。

---

## ユーザープロフィールをアクティブ化する

### 手順

---

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ユーザープロフィール (User Profiles)]。

**ステップ2** アクティブ化するユーザープロフィールの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。

**ステップ3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
ユーザープロフィールのステータスが、[アクティブ (Active)] に変わります。

---



## ユーザープロファイルをコピーする

既存のユーザープロファイルをコピーし、詳細を更新して、プロファイルを別の名前で保存できます。

ユーザープロファイルをコピーするには、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、**[プロビジョニング (Provisioning)] > [ユーザープロファイル (User Profiles)]**。
- ステップ 2** コピーするユーザープロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックして、**[コピー (Copy)]** をクリックします。
- ステップ 3** 以下のタブに詳細を入力し、各タブで **[保存 (Save)]** をクリックします。
- [一般設定 \(73 ページ\)](#)
  - [モジュールの設定 \(74 ページ\)](#)
  - [アクセス権限 \(78 ページ\)](#)
- 

## 作業タイプ

アイドル状態のコードまたはラップアップコードを作成する場合、そのコードを作業タイプに関連付けます。作業タイプは、補助レポート内でアイドルコードとラップアップコードをグループ化します。

## 作業タイプを作成する

作業タイプを作成するには、次のようにします。

### 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)] > [作業タイプ (Work Types)]**。
- ステップ 2** **[+ 新しい作業タイプ (+ New Work Type)]** をクリックします。
- ステップ 3** 次の詳細を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

| 設定 | 説明              |
|----|-----------------|
| 名前 | 作業タイプの名前を入力します。 |

| 設定  | 説明                          |
|-----|-----------------------------|
| 説明  | (オプション) 作業タイプの説明を入力します。     |
| タイプ | 作業タイプに関連付ける補助コードのタイプを指定します。 |

## 作業タイプを編集する

作業タイプを編集するには、以下を行ないます。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [作業タイプ (Work Types)]。
- ステップ2 編集する作業タイプの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。タイプを除き、次の設定を編集できます。

| 設定    | 説明   |
|-------|--|
| 名前    | 作業タイプの名前を編集します。  |
| ステータス | ステータスを編集することはできません。[復元 (Restore)] オプションが使用されている場合にのみ変更できます。<br>非アクティブな作業タイプを補助コードに割り当てることはできません。 |
| 説明    | (オプション) 作業タイプの説明を編集します。  |
| タイプ   | 補助コードの種類を指定します。この設定は編集できません。   |

## 作業タイプを非アクティブにする

作業タイプに関連付けられている補助コードがある場合は、作業タイプを非アクティブにできません。このような作業タイプを非アクティブ化しようとするときに、その作業タイプを非アクティブ化できないことを通知するメッセージが表示されます。メッセージの情報アイコンをクリックすると、この作業タイプに関連付けられているエンティティの一覧を表示できます。

作業タイプを非アクティブ化した後も、[作業タイプ (Work Types)] ページで [非アクティブ (Not Active)] 作業タイプとしてその作業タイプを引き続き表示することができます。履歴レポートには、非アクティブ化された作業タイプの詳細も表示されます。

作業タイプを非アクティブにするには、以下を行ないます。

#### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [作業タイプ (Work Types)]。
- ステップ 2** 非アクティブ化する作業タイプの横にある省略記号アイコンをクリックし、[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)] をクリックします。
- ステップ 3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
作業タイプのステータスが [アクティブではない (Not Active)] に変わります。

(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212 ページ\)](#) を参照してください。

## 作業タイプを非アクティブにする

作業タイプをアクティブにするには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [作業タイプ (Work Types)]。
- ステップ 2** アクティブ化する作業タイプの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
- ステップ 3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
作業タイプのステータスが、[アクティブ (Active)] に変わります。

## 補助コード

アイドルまたはラップアップコードは、2種類の補助コードです。エージェントは、Webex Contact Center エージェントデスクトップでアイドルまたはラップアップコードを選択して、対応不可またはお客様との問い合わせステータスを表示します。通常、アイドルコードは、エージェントがお昼休み中や会議中など、お客様に対応できない理由を示します。ラップアッ

プコードは、エージェントが問い合わせをエスカレーションしたり、サービスを販売したりしたなど、お客様との問い合わせの結果を表示します。

各アイドルコードまたはラップアップコードを作業タイプに関連付けます。作業タイプは、システムが補助レポートのアイドルコードおよびラップアップコードをグループ化するために使用する値です。詳細については、[作業タイプを作成する \(81 ページ\)](#) を参照してください。

エージェントは、コードをプロファイルに割り当てる際にアイドルコードかラップアップコードを使用できます。エージェントプロファイルには、1つ以上のアイドルコードとラップアップコードを追加する必要があります。詳細については、[エージェントプロファイル \(87 ページ\)](#) を参照してください。



- (注) 企業がアウトダイヤル機能を使用している場合、Outdial Failedなどのラップアップコードを作成することをお勧めします。エージェントは、接続に失敗したアウトダイヤルコールを発信後、ラップアップ状態にあるときにこのコードを使用できます。

## アイドルコードまたはラップアップコードの作成

アイドルコードまたはラップアップコードを作成する

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)] > [補助コード (Auxiliary Codes)]**。
- [補助コードアイドルコード (Aux Codes Idle Codes)] ページが表示されます。ラップアップコードのリストを表示するには、ページの上部にある**[ラップアップコード (Wrap Up Codes)]** を選択します。
- ステップ 2** **[+新規のアイドルコード (+New Idle Code)]** または **[+新規のラップアップコード(+New Wrap up Code)]** をクリックします。
- ステップ 3** 次の詳細を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

| 設定 | 説明                 |
|----|--------------------|
| 名前 | コード名を入力します。        |
| 説明 | (任意) コードの説明を入力します。 |

| 設定                      | 説明  |
|-------------------------|---|
| デフォルトです<br>(Is Default) | <p data-bbox="625 300 1336 363">[[はい (Yes) ] または [いいえ (No) ] をクリックし、デフォルトコードにするかどうかを指定します。</p> <ul data-bbox="657 388 1336 651" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="657 388 1336 493">• 組織で最初のアイドルコードまたはラップアップコードである場合は、そのコードをデフォルトにする必要があります。さらにコードを作成した後で変更できます。</li> <li data-bbox="657 514 1336 651">• コードをデフォルトにすると、既存のデフォルトコードよりも優先されます。アイドルコードとラップアップコードのそれぞれに設定できるデフォルトコードは同時に1つのみです。</li> </ul> <p data-bbox="625 693 1336 829">エージェントプロファイルには、デフォルトのアイドルコードとラップアップコードを割り当てる必要があります。詳細については、<a href="#">エージェントプロファイル</a>を参照してください。</p> <ul data-bbox="657 850 1336 1270" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="657 850 1336 1102">• デフォルトのラップアップコードは、エージェントのプロファイルで自動ラップアップを指定する場合に使用されます。このようなエージェントは、ラップアップコードを入力しません。代わりに、着信通話が完了した後に、[対応可能 (Available) ] 状態に自動的に移行し、アウトダイヤルコールが発信された後に、自動的にアイドル状態に入ります。</li> <li data-bbox="657 1123 1336 1270">• デフォルトのアイドルコードが使用されるのは、エージェントのプロファイルで自動ラップアップが指定されている場合に、初回ログイン後に、エージェントが通話を発信した時です。</li> </ul> |
| 業務タイプ<br>(Work Type)    | このコードに関連付ける作業タイプを選択します。   |

## アイドルコードまたはラップアップコードの編集

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning) ] > [補助コード (Auxiliary Codes) ]。
- ステップ 2** 編集するアイドルまたはラップアップコードの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit) ] をクリックします。

ステップ3 次の詳細を入力し、[保存 (Save)] をクリックします。

| 設定                                    | 説明   |
|---------------------------------------|--|
| 名前                                    | コード名を入力します。  |
| 説明                                    | (任意) コードの説明を入力します。   |
| デフォルトです (Is Default)                  | <p>[はい (Yes)] または [いいえ (No)] をクリックし、コードをデフォルトコードにするかを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>このコードが作成した最初のアイドルコードまたはラップアップコードである場合は、そのコードをデフォルトコードにする必要があります。他のコードを作成した後で変更できます。</li> </ul> <p>エージェントプロファイルには、デフォルトのアイドルコードとラップアップコードを含める必要があります。詳細については、<a href="#">エージェントプロファイル (87 ページ)</a> を参照してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>エージェントのプロファイルに [自動ラップアップ (Auto Wrap Up)] が指定されている場合、システムはデフォルトのラップアップコードを使用します。このようなエージェントは、ラップアップコードを入力しません。代わりに、着信通話が完了した後に、[対応可能 (Available)] 状態に自動的に移行し、アウトダイヤルコールが発信された後に、自動的にアイドル状態に入ります。</li> <li>エージェントプロファイルで自動ラップが有効になっている場合、システムはデフォルトのアイドルコードを使用します。</li> </ul> |
| システム補助コードか (Is System Auxiliary Code) | [はい (Yes)] または [いいえ (No)] を選択して、コードがシステムコードであるかどうかを示します。マルチメディアサブシステムで、システム補助コードが使用されます。   |
| 業務タイプ (Work Type)                     | このコードに関連付ける作業タイプを選択します。  |

## アイドルコードまたはラップアップコードの削除

デフォルトに設定されているアイドルまたはラップアップコードは削除できません。デフォルトの補助コードを削除しようとする、一時停止または削除できないことを通知するメッセージが表示されます。選択したラップアップまたはアイドルコードを削除する前に、別のアイド

ルまたはラップアップコードをデフォルトに設定する必要があります。デフォルト設定を変更するには、「[アイドルコードまたはラップアップコードの編集（85 ページ）](#)」を参照してください。

#### 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[**プロビジョニング (Provisioning)**] > [**補助コード (Auxiliary Codes)**]。
- ステップ 2** アイドルコードまたはラップアップコードの横にある省略記号アイコンをクリックし、[**非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)**] をクリックします。
- ステップ 3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
アイドルまたはラップアップコードの状態が [非アクティブ (Not Active)] に変わります。
- (注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除（212 ページ）](#) を参照してください。
- 

## エージェントプロファイル

エージェントプロファイルは、特定のエージェントに割り当てる権限とエージェントデスクトップの動作のグループです。各エージェントプロファイルでは、次の権限と設定を指定します。

- キューの転送
- エージェント照会と転送
- ラップアップコードとアイドルコード
- ラップアップタイムアウト値
- エージェント自動応答可能
- ダイヤル機能
- ダイヤル番号機能
- エージェントの個人統計へのアクセス
- 自動応答

エージェントデスクトップの [**エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)**] (APS) ペイン内のレポートに対して、エージェントプロファイルの設定が適用されます。

## エージェントプロファイルを作成する

エージェントプロファイルを作成するには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エージェントプロファイル (Agent Profiles)]。
- ステップ 2** [+新規エージェントプロファイル (+New Agent Profile)] をクリックして、次の設定を入力します。
- [一般情報 \(88 ページ\)](#)
  - [補助コード \(90 ページ\)](#)
  - [コラボレーション \(92 ページ\)](#)
  - [ダイヤルプラン \(93 ページ\)](#)
  - [エージェント DN の検証 \(95 ページ\)](#)
  - [エージェントが表示可能な統計 \(96 ページ\)](#)
  - [エージェントしきい値 \(97 ページ\)](#)
  - [Agent Timeout \(98 ページ\)](#)

### 一般情報

[一般情報 (General Information)] タブには、以下の設定が表示されます。

| 設定 | 説明  |
|----|---|
| 名前 | エージェントプロファイルの名前を入力します。別のエージェントプロファイルのコピーからエージェントプロファイルを作成できます。プロファイルのコピーすると、コピーの名前が変更されます。コピー名は、コピーが作成されたプロファイルの名前の最初に <i>copy_of</i> が付きます。システムがファイルに割り当てた名前を保持することも、名前を変更することもできます。 |
| 説明 | (オプション) プロファイルの説明を入力します。  |



| 設定          | 説明  |
|-------------|---|
| ステータス       | <p>この設定は編集ページにのみ表示され、プロフィールがアクティブかどうかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>[アクティブ (Active)]</b> : そのプロフィールをエージェントに割り当てることができます。</li><li>• <b>[非アクティブ (Not Active)]</b> : そのプロフィールはエージェントに割り当てることができません。</li></ul> |
| 親タイプ        | <p>親タイプを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>[テナント (Tenant)]</b> : そのエージェントプロフィールは企業のすべての拠点で使用できます。</li><li>• <b>[拠点 (Site)]</b> : そのエージェントプロフィールは特定の拠点で使用できます。</li></ul>  |
| 親名          | <p>この設定は、<b>[親タイプ (Parent Type)]</b>として<b>[拠点 (Site)]</b>を選択した場合に使用できます。このエージェントプロフィールが使用可能な拠点を選択します。</p>   |
| スクリーンポップアップ | <p><b>[オン (On)]</b> または <b>[オフ (Off)]</b> をクリックして、外部ポップアップ画面を許可するかどうかを指定します。</p>  |

| 設定   | 説明  |
|------|---|
| 自動応答 | <p>[[はい (Yes) ] または [いいえ (No) ] をクリックして、エージェントが、エージェントデスクトップの着信通話と発信通話を自動応答するかを指定します。</p> <p>[[はい (Yes) ] を選択すると、次の条件が満たされる場合に、[自動応答 (Auto Answer) ] が機能します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 展開タイプは、Webex Calling Cloud Connected PSTN またはローカルゲートウェイ構成のいずれかです。</li> <li>• Control Hub では、[Webex Contact Centerテレフォニー (Webex Contact Center Telephony) ] オプションは、[Webex Calling] です。</li> <li>• Control Hub では、Webex Contact Center 機能フラグである <b>enableAutoAnswer</b> は、<b>オン</b>になっています。</li> <li>• エージェントは、1つのデバイスのみを使用します。</li> </ul> <p>エージェントがマルチプラットフォーム電話 (MPP) を使用している場合、Control Hub でユーザー向けの Webex Calling アプリケーションを構成しません。</p> <p>エージェントが、Webex Calling アプリケーションを使用する場合、Control Hub でユーザーに対して [デスクトップ (Desktop) ] オプションを構成します。</p> <p>上記の条件がすべて満たされている場合、1つしかデバイスを持たないエージェントは通話を自動応答します。複数のデバイスを持つエージェントは、手動で通話に応答する必要があります。エージェントへの着信通話は、自動応答され、エージェントデスクトップに表示されます。発信通話では、エージェントへの分岐が自動応答されます。エージェントが通話を転送またはリダイレクトする場合、システムは、同時呼び出し接続先に対して [自動応答 (Auto Answer) ] を呼び出しません。</p> |

## 補助コード

[エージェントプロファイル (Agent Profile) ] > [補助コード (Auxiliary Codes) ] ページには、ラップアップとアイドルコードを指定するための設定と、ラップアップとエージェントの応答可否に関連する権限が表示されます。

| 設定                | 説明   |
|-------------------|--|
| ラップアップ設定          | <p>[<b>自動ラップアップのタイムアウト (Auto Wrap Up with Time Out Of)</b>] を選択して時間を入力すると、エージェントが会話を完了した後に、システムは自動的にデフォルトのラップアップコードを入力します。ただし、エージェントは、ここで指定した時間内に別のコードを選択できます。</p> <p>通話の完了後に、エージェントがラップアップコードを選択するには、[<b>手動ラップアップ (Manual Wrap Up)</b>] をクリックします。手動ラップアップに関連付けられているタイムアウトはありません。</p>  |
| アウトダイヤル後の空きエージェント | <p>アウトダイヤルコールの完了とラップアップ後にエージェントを [対応可能 (Available)] 状態にする場合は、[<b>オン (On)</b>] をクリックします。エージェントは、ラップアップコードを選択する前に、STATUS NOW ドロップダウンリストから [アイドル (Idle)] 状態を手動で選択することもできます。</p> <p>アウトダイヤルコールの完了とラップアップ後にエージェントを [アイドル (Idle)] 状態にする場合は、[<b>オフ (Off)</b>] をクリックします。</p>   |
| 自動ラップアップ拡張を許可する   | <p>エージェントが自動ラップアップ時間をキャンセルし、ラップアップ時間を延長できるようにする場合は、[<b>オン (On)</b>] をクリックします。</p> <p>このオプションが [オン (On)] に設定されているときには、エージェントが自動ラップアップモードのときに [自動ラップアップのキャンセル (Cancel Auto Wrap Up)] オプションが表示されます。</p>   |
| ラップアップコード         | <p>エージェントが連絡先のラップアップ時に選択できるラップアップコードを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• すべてのラップアップコードを使用可能にするには、[<b>すべて (All)</b>] をクリックします。</li> <li>• 特定のコードを使用可能にするには、[<b>特定 (Specific)</b>] をクリックしてから、ドロップダウンリストからコードを選択します。コードを削除するには、一覧表示されているコード名の左側にある <b>X</b> をクリックします。</li> </ul> <p>[選択されたコード (Selected Codes)] リストにデフォルトのラップアップコードを追加する必要があります。エージェントのプロファイルで [自動ラップアップ (Auto Wrap Up)] が有効になっている場合、システムはデフォルトコードを使用します。このようなエージェントは、ラップアップコードを入力しません。</p> |

| 設定      | 説明  |
|---------|---|
| アイドルコード | <p>エージェントデスクトップでエージェントが選択できる [アイドル (Idle) ] コードを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• すべてのアイドルコードを使用可能にするには、[すべて (All) ] をクリックします。</li> <li>• 特定のコードを使用可能にするには、[特定 (Specific) ] をクリックしてから、ドロップダウンリストからコードを選択します。コードを削除するには、一覧表示されているコード名の左側にある <b>X</b> をクリックします。</li> </ul> <p>[選択済み (Selected) ] リストにデフォルトのアイドルコードを追加する必要があります。システムは、次のシナリオでデフォルトコードを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントが最初にログインしたとき。</li> <li>• エージェントのプロファイルで [自動ラップアップ (Auto Wrap Up) ] が有効になっている場合は、エージェントがアウトダイヤルコールを行った後。</li> </ul> |

## コラボレーション

[エージェントプロファイル (Agent Profile) ] > [コラボレーション (Collaboration) ] ページには、以下の設定が表示されます。

| 設定                   | 説明   |
|----------------------|--|
| エン트리ポイント/<br>キューの転送先 | <p>エージェントデスクトップの [キュー (Queue) ] ドロップダウンリストからエージェントが選択できるエン트리ポイントまたはキューを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• すべてのエン트리ポイントとキューを使用可能にするには、[すべて (All) ] をクリックします。</li> <li>• 特定のエン트리ポイントとキューを使用可能にするには、[特定 (Specific) ] をクリックします。次に、ドロップダウンリストからエン트리ポイントとキューを選択します。</li> <li>• エン트리ポイントまたはキューを転送先として使用可能にしない場合は、[なし (None) ] をクリックします。</li> </ul> |

| 設定     | 説明   |
|--------|--|
| バディチーム | <p>エージェントデスクトップの [エージェント (Agent) ] ドロップダウンリストからエージェントが選択できるチームを指定します。</p> <p>エージェントは、選択したチームのエージェントに照会し、会議を行い、コールを転送できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• すべてのチームのエージェントを使用可能にするには、[すべて (All) ] をクリックします。</li> <li>• 特定のチームのエージェントを使用可能にするには、[特定 (Specific) ] をクリックして、ドロップダウンからチームを選択します。</li> <li>• 相談、会議、またはコール転送にチームを使用可能にしない場合は、[なし (None) ] をクリックします。</li> </ul> |
| キューを参照 | <p>[オン (On) ] を選択すると、エージェントは、照会先として、[キュー (Queue) ] ドロップダウンリストでキューを選択できるようになります。照会先は、着信 Webex Contact Center キューである必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• エージェントが照会先としてエントリポイントを選択した場合、[照会 (Consult) ] ボタンは無効になります。</li> <li>• システムは、チームが対応しているキューに対する場合のみ、照会先キューをサポートします。エージェントが、別のエントリポイントまたはキューにリダイレクトするだけのキューに照会しようとする、照会失敗のメッセージが表示されます。</li> </ul>             |

## ダイヤルプラン

[エージェントプロファイル (Agent Profile) ] > [ダイヤルプラン (Dial Plan) ] ページでは、エージェントのアウトダイヤルに関連する設定を構成できます。次の表はこれらの設定について説明したものです。

| 設定        | 説明   |
|-----------|--|
| アウトダイヤル有効 | <p>エージェントに発信通話を許可する場合は、[発信通話を許可 (Outdial Enabled) ] トグルを [はい (Yes) ] に設定します。</p> <p>エージェントに発信通話を許可しない場合は、[発信通話を許可 (Outdial Enabled) ] トグルを [いいえ (No) ] に設定します。この設定により、エージェントデスクトップにダイヤルパッドが表示されなくなります。</p> <p>(注)      ダイヤルパッドを表示するには、適切な設定が必要です。設定については、管理者にお問い合わせください。</p> |

| 設定                    | 説明   |
|-----------------------|--|
| アウトダイヤルのエン<br>トリ ポイント | <p>[<b>発信通話を許可 (Outdial Enabled)</b>] を [<b>はい (Yes)</b>] に設定した場合、[<b>発信エントリポイント (Outdial Entry Point)</b>] フィールドのドロップダウンリストから通話発信にエージェントが使用するエントリポイントを選択します。</p>  |
| アドレス帳                 | <p>[<b>アドレス帳 (Address Book)</b>] フィールドのドロップダウンリストでアドレス帳を選択します。エージェントが発信通話と相談通話を行うために選択できる短縮ダイヤル番号が含まれるアドレス帳。</p> <p>[<b>発信通話を許可 (Outdial Enabled)</b>] を [<b>いいえ (No)</b>] に設定し、アドレス帳を選択すると、エージェントは、相談および転送に向けて名前をアドレス帳から選択できますが、発信通話に向けては選択できません。</p> <p>エージェントが電話帳を使えないようにするには、[<b>なし (None)</b>] を選択します。</p> <p>詳細については、「<a href="#">アドレス帳の作成 (102ページ)</a>」を参照してください。</p>   |
| ダイヤルプラン有効             | <p>エージェントに発信通話を適宜許可する場合は、[<b>ダイヤルプランを有効化 (Dial Plan Enabled)</b>] トグルを [<b>はい (Yes)</b>] に設定します。</p> <p>エージェントに発信通話を適宜許可しない場合は、[<b>ダイヤルプランを有効化 (Dial Plan Enabled)</b>] トグルを [<b>いいえ (No)</b>] に設定します。</p> <p>[<b>ダイヤルプランを許可 (Dial Plan Enabled)</b>] 設定を、[<b>いいえ (No)</b>] にし、[<b>発信通話を許可 (Outdial Enabled)</b>] を [<b>はい (Yes)</b>] にすると、エージェントは、アドレス帳からエントリを選択するか、ダイヤルパッドの[<b>通話用番号を入力 (Enter number to call)</b>] フィールドにあるアドレス帳から名前を入力するどちらかの方法のみで通話を発信できます。</p> |

| 設定          | 説明  |
|-------------|---|
| ダイヤルプランの選択  | <p>この設定が表示されるのは、<b>[ダイヤルプランを有効化 (Dial Plan Enabled)]</b> を <b>[はい (Yes)]</b> に設定している場合のみです。エージェントが <b>[通話用番号を入力 (Enter number to call)]</b> フィールドに入力したダイヤル番号 (DN) を検証するためにシステムが使用する 1 つ以上のダイヤルプランを選択します。</p> <p>2 つのデフォルトのダイヤルプランを使用できます。企業用に他のダイヤルプランを作成することもできます。デフォルトのダイヤルプランは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[米国 (US)]</b> では、次のような入力テキストが受け付けられません。<br/>18005551234 1-800-555-1234 1 (800) 555-1234</li> <li>• <b>[任意形式 (Any Format)]</b> では次のような入力が可能です。<br/>123 5551234 555-1234 1-800-FLOWERS (800) 555-1234 John.Smith</li> </ul> |
| アウトダイヤル ANI | <p>この設定が表示されるのは、<b>[発信通話を許可 (Outdial Enabled)]</b> を <b>[はい (Yes)]</b> に設定している場合のみです。必要に応じて、<b>[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI)]</b> フィールドのドロップダウンリストから、エージェントが通話を発信するために使用できる電話番号のリストに関連付けられた名前を選択します。システムは、エージェントが通話用の発信者 ID として使用する番号を使用します。詳細については、<a href="#">アウトダイヤル ANI の作成 (105 ページ)</a> を参照してください。</p>   |

## エージェント DN の検証

[エージェントプロファイル (Agent Profile)] > [エージェント DN 検証 (Agent DN Validation)] ページには次の設定が表示されます。

| 設定                   | 説明   |
|----------------------|--|
| <p>エージェント DN の検証</p> | <p>エージェントが任意の DN を使用してエージェントデスクトップの [ステーションログイン情報 (Station Credentials)] プロンプトにサインインできるようにするには、[無制限 (Unrestricted)] をクリックします。</p> <p>(注) エージェントがアドホック DN を入力し、そのエントリがサインインシンタックスルールを満たさない場合、システムはエージェントのサインインを拒否します。</p> <p>エージェントが入力できる DN を制限するには、以下のいずれかをクリックします。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>プロビジョニングする値</b> : サインイン DN をエージェントにプロビジョニングするデフォルト値に制限します。</li> </ul> <p>注 : エージェントのデフォルト DN をプロビジョニングまたは変更するには、エージェントのユーザー設定を編集します。[<b>プロビジョニング (Provisioning)</b>] &gt; [<b>ユーザー (User)</b>] &gt; [<b>編集 (Edit)</b>] &gt; [<b>エージェント設定 (Agent Settings)</b>] の順に選択し、[<b>デフォルト DN (Default DN)</b>] フィールドに DN を入力します。DN をプロビジョニングしない場合、エージェントは任意の DN を入力してサインインできます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>検証基準 (リストから選択)</b> は、サインイン DN を、[<b>検証基準 (Validation Criteria)</b>] 設定で指定した 1 つ以上のダイヤルプランに制限します。</li> </ul> |
| <p>検証基準</p>          | <p>この設定は、[<b>エージェント DN の検証 (Validation for Agent DN)</b>] を [<b>検証基準 (Validation Criteria)</b>] に設定した場合のみ表示されます。DN 検証に使用するダイヤルプランを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [<b>すべて (All)</b>] をクリックすると、使用可能なすべてのダイヤルプラン形式に対して DN を検証します。</li> <li>• [<b>Specific (特定)</b>] をクリックすると、[<b>検証基準を選択 (Select Validation Criteria)</b>] ドロップダウンリストから選択できる 1 つ以上のダイヤルプランに対して DN を検証します。詳細については、<a href="#">ダイヤルプラン (93 ページ)</a> を参照してください。</li> </ul>  |

## エージェントが表示可能な統計

[エージェントプロファイル (Agent Profile) > エージェント可視統計 (Agent Viewable Statistics)] ページでは、次の設定が表示されます。



| 設定           | 説明   |
|--------------|--|
| エージェント統計情報   | エージェントデスクトップでエージェントの個人統計を表示するかどうかを指定するには、 <b>[はい (Yes)]</b> または <b>[いいえ (No)]</b> をクリックします。  |
| キュー統計情報      | この設定では、エージェントが <b>[エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)]</b> タブのすべてのキューまたは一部のキューの統計を表示できるかどうかを制御します。次のいずれかを実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>エージェントがすべてのキューの統計を表示できるようにするには、<b>[すべて (All)]</b> をクリックします。</li> <li>エージェントが特定のキューの統計を表示できるようにするには、<b>[特定 (Specific)]</b> をクリックしてから、<b>[キューの選択 (Select Queues)]</b> ドロップダウンリストからキューを選択します。</li> <li>エージェントがキュー統計を表示しないようにするには、<b>[なし (None)]</b> をクリックします。</li> </ul> |
| ログイン済みチームの統計 | エージェントがチームの統計を表示できるかどうかを指定するには、 <b>[オン (On)]</b> または <b>[オフ (Off)]</b> をクリックします。<br><small>(注)</small> <ul style="list-style-type: none"> <li>ログインしたチーム統計とチーム統計の設定は、互いに独立しています。</li> </ul>   |
| チームの統計情報     | この設定では、エージェントが <b>[エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)]</b> タブのすべてのチームまたは一部のチームの統計を表示できるかどうかを制御します。次のいずれかを実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>エージェントがすべてのチームの統計を表示できるようにするには、<b>[すべて (All)]</b> をクリックします。</li> <li>エージェントが特定のチームの統計を表示できるようにするには、<b>[特定 (Specific)]</b> を選択してから、<b>[チームの選択 (Select Teams)]</b> ドロップダウンリストからチームを選択します。</li> <li>エージェントがチーム統計を表示しないようにするには、<b>[なし (None)]</b> をクリックします。</li> </ul>    |

## エージェントしきい値

**[エージェントしきい値 (Agent Thresholds)]** ページは、企業でしきい値アラート機能を使用している場合にのみ表示されます。このページには、エージェントデスクトップの**[エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)]** タブに表示できる、アラートを指定するための設定があります。



- (注) この機能はサポートされていません。[エージェントプロフィール (Agent Profile)] ページのテナント設定配下にあるエージェントしきい値を表示するために [エージェントしきい値を許可する (Allow Agent Threshold)] の有効化・無効化機能は、今後は削除されます。

企業がエージェントしきい値アラート機能を使用している場合は、エージェントに関連付けるしきい値を指定するための設定も提供されます。

詳細については、[しきい値ルール \(196 ページ\)](#) を参照してください。

| 設定   | 説明  |
|--|---|
| エージェントが表示可能なしきい値アラート (Agent Viewable Threshold Alerts) | ドロップダウンリストからルールを選択して、エージェントに受信させるアラートを指定します。<br><br>エージェントがしきい値ルールに違反すると、システムによってアラートが生成され、エージェントデスクトップの [エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブに表示されます。  |
| エージェントしきい値のアラートを有効にする (Enable Agent Threshold Alerts)  | <b>[オン (On)]</b> または <b>[オフ (Off)]</b> をクリックして、指定されたしきい値ルールにエージェントが違反したときにエージェントとスーパーバイザにアラートを受信させるかどうかを指定します。<br><br>選択されたルールにエージェントが違反した場合、システムによってアラートが生成され、[エージェント個人統計 (Agent Personal Statistics)] タブの [エージェントしきい値アラート (Agent Threshold Alerts)] セクションにアラートが表示されます。スーパーバイザは、Webex Contact Center 管理ポータルでもアラートを受信します。 |
| しきい値アラート (Threshold Alerts)                            | これは、しきい値アラートを有効になっている場合に使用できます。エージェントが表示可能なしきい値アラートを利用できる場合は、アラートをトリガーするルールをドロップダウンリストから選択します。  |

## Agent Timeout

Agent Timeout を使用すると、指定した時間、非アクティブ状態が続いた後に、デスクトップからエージェントを自動的にサインアウトできます。エージェントは、アイドル状態のときにエージェントデスクトップでアクティビティを実行していない場合、非アクティブであると見なされます。エージェントの作業には、カスタムウィジェットでの問い合わせ処理やエージェントデスクトップでのタスクの実行などが挙げられます。

| 設定 | 説明 |
|----|----|
|----|----|

|   |  |
|---|--|
| デスクトップ非アクティブタイムアウト (Desktop Inactivity Timeout) | 次のオプションからエージェントのアイドルタイムアウト設定を選択します。<br>デフォルト値：テナントレベル構成の <a href="#">[タイムアウト設定 (Timeout Settings)]</a> で指定した値を継承するにはこれを選択します。<br>カスタム値：アイドルタイムアウトを設定する値を分単位で入力します。テキストボックスに3～10,000分の任意の値を入力します。これは、テナントレベル構成の <a href="#">[タイムアウト設定 (Timeout Settings)]</a> で指定された値をオーバーライドします。 |
|---|--|

## エージェントプロファイルの詳細の表示

### 手順

- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[\[プロビジョニング \(Provisioning\)\]](#) > [\[エージェントプロファイル \(Agent Profiles\)\]](#)。
- ステップ2** 表示するエージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックして、[\[表示 \(View\)\]](#) をクリックします。次の詳細情報を表示できます。
- [一般情報 \(88 ページ\)](#)
  - [補助コード \(90 ページ\)](#)
  - [コラボレーション \(92 ページ\)](#)
  - [ダイヤルプラン \(93 ページ\)](#)
  - [エージェント DN の検証 \(95 ページ\)](#)
  - [エージェントが表示可能な統計 \(96 ページ\)](#)
  - [エージェントしきい値 \(97 ページ\)](#)
  - [Agent Timeout \(98 ページ\)](#)
- ステップ3** (オプション) 各タブの[\[編集 \(Edit\)\]](#)をクリックして設定を編集します。
- 

## エージェントプロファイルの編集

### 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、[\[プロビジョニング \(Provisioning\)\]](#) を選択します。

**ステップ2** [エージェントプロファイル (Agent Profiles)] を選択します。

[エージェントプロファイル (Agent Profiles)] ページが表示されます。このページには、エージェントプロファイルの一覧が表示されます。

**ステップ3** 編集するエージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックして、[編集 (Edit)] をクリックします。次の詳細情報を編集できます。

- [一般情報 \(88 ページ\)](#)
- [補助コード \(90 ページ\)](#)
- [コラボレーション \(92 ページ\)](#)
- [ダイヤルプラン \(93 ページ\)](#)
- [エージェント DN の検証 \(95 ページ\)](#)
- [エージェントが表示可能な統計 \(96 ページ\)](#)
- [エージェントしきい値 \(97 ページ\)](#)
- [Agent Timeout \(98 ページ\)](#)

---

## エージェントプロファイルのコピー

### 手順

---

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エージェントプロファイル (Agent Profiles)]。

**ステップ2** コピーするエージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックして、[コピー (Copy)] をクリックします。次の詳細は、コピーされたエージェントプロファイルで編集できます。

- [一般情報 \(88 ページ\)](#)
- [補助コード \(90 ページ\)](#)
- [コラボレーション \(92 ページ\)](#)
- [ダイヤルプラン \(93 ページ\)](#)
- [エージェント DN の検証 \(95 ページ\)](#)
- [エージェントが表示可能な統計 \(96 ページ\)](#)
- [エージェントしきい値 \(97 ページ\)](#)
- [Agent Timeout \(98 ページ\)](#)

**ステップ3** (オプション) 各タブの **[編集 (Edit)]** をクリックして設定を編集します。

## エージェントプロファイルの非アクティブ化

エージェントプロファイルを、ダイヤル番号などの他のエンティティ、その他のルーティング方法と関連付ける場合は、非アクティブ化できません。このようなエージェントプロファイルを非アクティブ化しようとする、エラーメッセージが表示されます。メッセージの最後にある情報アイコンをクリックすると、関連付けられているすべてのエンティティの一覧が表示されます。

エージェントプロファイルを非アクティブにした後は、[エージェントプロファイル (Agent Profiles)] ページで [非アクティブ (Not Active)] と表示することができます。履歴レポートには、非アクティブ化されたエージェントプロファイルの詳細も表示されます。

### 手順

- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[エージェントプロファイル (Agent Profiles)]**。
- ステップ2** エージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)]** をクリックします。
- ステップ3** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。  
エージェントプロファイルのステータスが **[アクティブではない (Not Active)]** に変わります。

(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212ページ\)](#) を参照してください。

## エージェントプロファイルのアクティブ化

エージェントプロファイルをアクティブ化するには、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、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[エージェントプロファイル (Agent Profiles)]**。
- ステップ2** ステータスが **[非アクティブ (Not Active)]** のエージェントプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[復元 (Restore)]** をクリックします。
- ステップ3** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

エージェントプロファイルの状態が **[アクティブ (Active)]** に変更されます。

## アドレス帳

アドレス帳には、電話番号を含むエントリが含まれています。通話を開始するときに手動で電話番号を入力する代わりに、エージェントはアドレス帳を使用して、ダイヤルするエントリを選択できます。エージェントは、エージェントプロファイルにアドレス帳を追加すると、アドレス帳にアクセスできます。詳細については、[エージェントプロファイル \(87 ページ\)](#) の項の [ダイヤルプラン \(93 ページ\)](#) を参照してください。

すべての拠点で使用できるアドレス帳と一部の拠点でしか使用できないアドレス帳を作成できます。企業のテナント設定のアドレス帳の最大値によって、作成できるアドレス帳の数が決まります。詳細については、[テナント設定 \(1 ページ\)](#) を参照してください。



(注) アドレス帳が更新された場合、管理者はエージェントにブラウザをリロードするか、サインアウトして再度サインインして更新を表示するよう通知する必要があります。

## アドレス帳の作成

新しいアドレス帳を作成するには、以下を行ないます。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[アドレス帳 (Address Book)]**。

**ステップ 2** **[+ 新しいアドレス帳 (+ New Address Book)]** をクリックします。

**ステップ 3** 次の詳細を入力し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

| 設定   | 説明   |
|------|--|
| 名前   | アドレス帳の名前を入力します。  |
| 説明   | (オプション) アドレス帳の説明を入力します。  |
| 親タイプ | 親タイプを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[テナント (Tenant)]</b> : アドレス帳は企業のすべての拠点で利用できます。</li> <li>• <b>[拠点 (Site)]</b> : アドレス帳は特定の拠点でのみ使用できます。</li> </ul> |

| 設定 | 説明  |
|----|---|
| 親名 | アドレス帳を使用できる拠点を選択します。このフィールドは、拠点として [親タイプ (Parent Type)] を選択した場合にのみ使用できます。 |

**ステップ 4** (オプション) [エン트리リスト (Entry List)] で、+ アイコンをクリックして、アドレス帳に新しいエントリを追加します。

**ステップ 5** [アドレス帳の追加 (Add Address Book)] ダイアログボックスで、次の詳細を入力します。

| 設定   | 説明  |
|------|---|
| 名前   | エントリの名前を入力します。  |
| 電話番号 | エントリの電話番号を入力します。<br>電話番号は、次のいずれかの形式で指定できます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• E.164 番号形式 : [+][国コード][番号]<br/>例 : +11234567890</li> <li>• IDD (国際直接ダイヤル) 形式 : [IDD][国コード][番号]<br/>例 : 01161123456789</li> </ul> |

(注) アドレス帳の最大エントリ数は 6000 です。アドレス帳の一括操作の詳細については、「[Webex Contact Center での一括操作](#)」を参照してください。

## アドレス帳の編集

アドレス帳の一般設定およびエントリを編集できます。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[から](#)、[プロビジョニング (Provisioning)] > [アドレス帳 (Address Book)]。

**ステップ 2** 編集するアドレス帳の横にある省略記号ボタンをクリックして、[編集 (Edit)] をクリックします。

[全般設定 (General Settings)] タブの次のフィールドを編集できます。

| 設定 | 説明              |
|----|-----------------|
| 名前 | アドレス帳の名前を編集します。 |

| 設定 | 説明   |
|----|--|
| 説明 | アドレス帳の説明を編集します。  |
| 親名 | アドレス帳の拠点を編集します。このフィールドは、親タイプが[サイト (Site)] の場合のみ使用できます。 |

**ステップ3** [エントリリスト (Entry List)] セクションの [アクション (Action)] 列で、編集ボタンをクリックしてエントリを編集します。

**ステップ4** [アドレス帳の編集 (Edit Address Book)] ダイアログボックスで、以下を編集できます。

| 設定   | 説明   |
|------|--|
| 名前   | エントリの名前を編集します。   |
| 電話番号 | エントリの電話番号を編集します。<br>電話番号は、次のいずれかの形式で指定できます。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• E.164 番号形式 : [+][国コード][番号]<br/>例 : +11234567890</li> <li>• IDD (国際直接ダイヤル) 形式 : [IDD][国コード][番号]<br/>例 : 01161123456789</li> </ul> |

**ステップ5** (オプション) [エントリリスト (Entry List)] セクションの [アクション (Action)] 列で、[削除 (Delete)] をクリックして、エントリを削除します。

**ステップ6** (オプション) [+] アイコンをクリックして、[エントリリスト (Entry List)] に新しいエントリを追加します。

**ステップ7** [保存 (Save)] をクリックします。

## アドレス帳の削除

アドレス帳を、エージェントプロファイルなどの他のエンティティと関連付ける場合は、削除できません。このようなアドレス帳を削除しようとする、エラーメッセージが表示されます。メッセージの最後にある情報アイコンをクリックすると、関連付けられているすべてのエンティティの一覧が表示されます。

### 手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [アドレス帳 (Address Book)]。



- ステップ2 削除するアドレス帳の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[削除 (Delete)]** をクリックします。
- ステップ3 確認のために **[はい (Yes)]** をクリックします。

## アウトダイヤル自動番号識別 (ANI)

アウトダイヤル自動番号識別 (ANI) 機能を使用すると、エージェントがアウトダイヤルコール用の発信者 ID として電話番号を選択できます。

エージェントがアウトダイヤル ANI リストを使用できるようにするには、アウトダイヤル ANI リストをエージェントプロファイルに追加してから、そのプロファイルのエージェントに割り当てます。詳細については、[エージェントプロファイル \(87 ページ\)](#) を参照してください。

### アウトダイヤル ANI の作成

アウトダイヤル ANI 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 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI)]**。
- ステップ2 **[+新規アウトダイヤル ANI (+ New Outdial ANI)]** をクリックします。
- ステップ3 **[全般設定 (General Settings)]** セクションで、以下の詳細を入力します。

| フィールド | 説明                             |
|-------|--------------------------------|
| 名前    | アウトダイヤル ANI の名前を入力します。         |
| 説明    | (オプション) アウトダイヤル ANI の説明を入力します。 |

(注) **[名前 (Name)]** フィールドと **[説明 (Description)]** フィールドでは、英数字、スペース、ハイフン (-)、下線 (\_) を使用できます。

- ステップ4 **[アウトダイヤル ANI エントリリスト (Outdial ANI Entry List)]** セクションの **[+]** アイコンをクリックして、新しいアウトダイヤル ANI エントリを追加します。
- ステップ5 **[アウトダイヤル ANI を追加 (Add Outdial ANI)]** ダイアログで以下の詳細を入力します。

| フィールド | 説明  |
|-------|---|
| 名前    | アウトダイヤル ANI エントリの名前を入力します。<br>このフィールドでは、英数字、スペース、ハイフン (-)、および下線 ( _ ) を使用できます。  |
| ケース   | ドロップダウンリストからダイヤル番号を選択します。ドロップダウンリストには、エン트리ポイントにマッピングされているダイヤル番号のみが表示されます。詳細については、 <a href="#">エン트리ポイントのマッピング (205 ページ)</a> を参照してください。 |

**ステップ 6** ステップ 5 とステップ 6 を繰り返して別のアウトダイヤル ANI エントリをリストに追加します。

**ステップ 7** [保存 (Save) ] をクリックします。

新しく追加したエント리는、[アウトダイヤルANIエン트리リスト (Outdial ANI Entry List) ] セクションに表示されます。

## アウトダイヤル ANI を編集する

アウトダイヤル ANI を編集するには、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、[プロビジョニング (Provisioning) ] > [アウトダイヤル ANI (Outdial ANI) ]。

**ステップ 2** 編集するアウトダイヤル ANI の横にある省略記号アイコンをクリックして、[編集 (Edit) ] をクリックします。

**ステップ 3** 以下の項目を編集できます。

- [全般設定 (General Settings) ] セクション：アウトダイヤル ANI の [名前 (Name) ] または [説明 (Description) ] を編集します。
- [アウトダイヤルANIエン트리リスト (Outdial ANI Entry List) ] セクション：アウトダイヤル ANI エントリの名前またはダイヤル番号を編集します。
  1. [アクション (Action) ] 列で、エントリの横にある [編集 (Edit) ] アイコンをクリックします。
  2. (任意) エントリを削除するには、[アクション (Action) ] 列で対応する [削除 (Delete) ] アイコンをクリックします。

プロンプトメッセージに対して [はい (Yes) ] をクリックし、削除を確認します。

ステップ4 [保存 (Save) ]をクリックします。

## アウトダイヤル ANI を削除する



(注) アウトダイヤル ANI をエージェントプロファイルなどのエンティティに関連付けてある場合、そのアウトダイヤル ANI を削除することはできません。

アウトダイヤル ANI 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、[プロビジョニング (Provisioning) ]>[アウトダイヤル ANI (Outdial ANI) ]。
- ステップ2 削除するアウトダイヤル ANI の横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete) ]をクリックします。
- ステップ3 確認のために [はい (Yes) ]をクリックします。

## ダイヤルプラン

[ダイヤルプラン (Dial Plan) ] ページでは、次に対する検証基準を定義できます。

- エージェントがエージェントデスクトップにサインインするために使用するダイヤル番号 (DN) 。
- エージェントがアウトダイヤルに使用する DN。

検証の前提条件を満たしている場合、システムは、エージェントがデスクトップ環境に入力する DN を、1 つ以上のダイヤルプランで定義されているシンタックスルールに照らし合わせて検証します。次の表では、検証の前提条件について説明します。

| DN の使用             | 検証の前提条件   |
|--------------------|---|
| エージェントデスクトップにサインイン | <p>[エージェントプロファイル (Agent Profile)] &gt; [エージェントDN検証 (Agent DN Validation)] を次のように構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [エージェントDNの検証 (Validation for Agent DN)] を [検証基準 (リストから選択) (Validation Criteria (Select from list))] に設定します</li> <li>• [検証基準 (Validation Criteria)] フィールドを [特定 (Specific)] に設定します。</li> <li>• [検証基準の選択 (Select Validation Criteria)] フィールドのドロップダウンリストでダイヤルプランを選択します。デフォルトのダイヤルプランと作成したダイヤルプランがこのリストに表示されます。</li> </ul>                 |
| 発信通話               | <p>[エージェントプロファイル (Agent Profile)] &gt; [ダイヤルプラン (Dial Plan)] を次のように構成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [発信通話を許可 (Outdial Enabled)] を [はい (Yes)] に設定します。</li> <li>• [ダイヤルプランを有効化 (Dial Plan Enabled)] を [はい (Yes)] に設定します。</li> <li>• [ダイヤルプランを選択 (Select Dial Plan)] フローのドロップダウンリストでダイヤルプランを選択します。デフォルトのダイヤルプランと作成したダイヤルプランがこのリストに表示されます。</li> </ul> <p>(注) 注意：エージェントは、デスクトップのダイヤルパッドを使用して、通話を発信します。ダイヤルパッドを表示するには、正しい設定が必要です。設定については、管理者にお問い合わせください。</p> |



(注) エージェントが検証を必要とせずにDNを入力することを許可し、そのエントリが有効なシンタックスに準拠していない場合、デスクトップはサインインを拒否し、通話発信は失敗します。

2つのデフォルトダイヤルプランから選択して、新しいダイヤルプランを作成できます。デフォルトのダイヤルプランは次のとおりです。

- US
- 任意の形式

デフォルトの**米国**ダイヤルプランは、次のようなエントリを許可します。

- 1-800-555-1234
- 1 (800) 555-1234
- 18005551234
- 18005551234,,,222

この例では、コンマは内線番号のエントリ前の一時停止を示しています。

デフォルトの**任意形式**ダイヤルプランは、次のようなエントリを許可します。

- 123
- 5551234
- 555-1234
- 8005551234
- 1800FLOWERS
- bruce.matthews



- (注) **任意形式**ダイヤルプランを使用すると、DN、E メールアドレスの最初の部分またはSession Initiation Protocol (SIP) Uniform Resource Identifier (URI) を検証します。

すべてのダイヤルプランには、有効なエントリを定義するものをシステムが認識するための正規表現が必要です。正規表現は、システムが有効なものを解釈するために使用するシンタックス規則で構成されます。

適切な正規表現を使用して個別のダイヤルプランを作成して、次の必要なシンタックスを指定できます。

- エージェントがデスクトップ [ステーションログイン情報 (Station Credentials)] ポップアップウィンドウにサインインするために使用する DN。
- エージェントがデスクトップダイヤルパッドの [発信番号を入力 (Enter number to call)] フィールドに入力する DN。

必要に応じて、システムがダイヤルパッドのエントリから削除する必要があるプレフィックスと文字を指定できます。

デフォルトダイヤルプランの正規表現については、次のセクションで説明します。これらのセクションで説明されているシンタックス規則を参照して、作成するダイヤルプランの正規表現を作成できます。

- [デフォルト米国ダイヤルプランの正規表現 \(110 ページ\)](#)
- [デフォルトの任意形式ダイヤルプランの正規表現 \(111 ページ\)](#)

発信通話の場合、システムは次の手順を実行して、エージェントがデスクトップのダイヤルパッドの[発信番号を入力 (Enter number to call)]フィールドに入力した内容の有効性を判断します。

1. [発信番号を入力 (Enter number to call)]フィールドのエントリからダイヤルプランの[削除する文字 (Stripped Characters)]フィールドで指定した文字を削除します。



(注) デフォルトの米国および任意形式ダイヤルプランでは、削除する文字は左括弧、右括弧、スペース、ハイフンです。

2. 選択したダイヤルプランの正規表現で定義された基準に従って、結果のエントリを検証します。エントリが基準を満たしている場合、そのエントリは有効であると見なされます。
3. エントリが無効な場合は、[プレフィックス (Prefix)]フィールドで指定されたエントリを先頭に追加します。



(注) 米国ダイヤルプランでは、指定プレフィックス番号は、1 です。

4. 定義された正規表現に従って結果のエントリを再度検証します。

#### デフォルト米国ダイヤルプランの正規表現

米国ダイヤルプランで指定されている正規表現は、次の通りです。

$1[0-9]\{3\}[2-9][0-9]\{6\}([,]\{1,10\}[0-9]+)\{0,1\}$

以下は、この正規表現で指定している内容の説明です。

- 最初の桁は 1 である必要があります。
- その後に 0 ~ 9 の範囲内の数字が 3 桁続く必要があります。  
{3} は、前の範囲 [0 ~ 9] の 3 桁を意味します。
- 2 ~ 9 の範囲内の数字が 1 桁続く必要があります。
- 0 ~ 9 の範囲内の数字が 6 桁続く必要があります。  
{6} は、前の範囲 [0 ~ 9] の 6 桁を意味します。
- ~ 10 個のカンマに続いて 0 ~ 9 の数字が 1 個以上のシーケンスが 0 回または 1 回発生する場合があります。  
{1,10} は、一時停止ごとに 1 つのカンマ [,] で指定される 1 ~ 10 の一時停止を意味します  
+ は、先行する [0 ~ 9] 範囲の 1 桁以上の数字を意味します。  
{0,1} は、一連の一時停止 [,] の 0 回または 1 回の発生を意味し、その後に先行する [0 ~ 9] の範囲の 1 桁以上の数字が続きます。

### デフォルトの任意形式ダイヤルプランの正規表現

任意形式ダイヤルプランで指定されている正規表現は、次の通りです。

$(([0-9a-zA-Z]+[-._])^*[0-9a-zA-Z])^+$

以下は、この正規表現で指定している内容の説明です。

- ダイヤルパッドでのエントリは、次のシーケンスの 0 個以上のセットで開始できます。  
1 つ以上の英数字 [0-9a-zA-Z] とそれに続く 1 つのハイフン、ピリオド、またはアンダースコア [-.\_]。
- + は、前の範囲 [0-9a-zA-Z] の 1 つ以上の英数字を意味します。
- \* は、先行する英数字のシーケンス [0-9a-zA-Z] の 0 以上を意味し、その後に 1 つのハイフン、ピリオド、またはアンダースコア [-.\_] が続きます。
- 1 つ以上の英数字 [0-9a-zA-Z] が後に続く必要があります。

## ダイヤルプランを作成する

### 始める前に

この手順を完了するには、管理者権限が必要です。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ダイヤルプラン (Dial Plan)] の順に選択します。
- [ダイヤルプラン (Dial Plan)] ページが表示されます。このページには、すべての既存ダイヤルプランが一覧表示されます。
- ステップ 2** [+新規ダイヤルプラン (New Dial Plan)] をクリックします。
- ステップ 3** 次の設定を行います。

| 設定 | 説明   |
|----|--|
| 名前 | ダイヤルプランの名前を入力します。エージェントのプロファイルを作成または編集時およびエージェント DN 検証の構成時に、1 つ以上のダイヤルプランをエージェントに割り当てることができます。 |

| 設定               | 説明  |
|------------------|---|
| 正規表現             | <p>正規表現を入力します。正規表現は、エージェントがデスクトップ環境に入力するダイヤル番号（DN）の有効なシンタックスで構成されます。各ダイヤルプランには正規表現が必要です。</p> <p>エージェントデスクトップのダイヤルパッドの <b>[発信通話番号を入力 (Enter number to call)]</b> フィールドにエージェントが入力する DN または <b>[ステーションログイン情報 (Station Credentials)]</b> ポップアップウィンドウを経由してデスクトップにサインインする際にエージェントが使用する DN を検証するダイヤルプランを割り当てることができます。</p> <p>デフォルトのダイヤルプランの正規表現の例については、次のセクションを参照してください。これらのセクションに示されている例を使用して、作成するダイヤルプランの正規表現を作成します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">デフォルト米国ダイヤルプランの正規表現 (110 ページ)</a></li> <li>• <a href="#">デフォルトの任意形式ダイヤルプランの正規表現 (111 ページ)</a></li> </ul> |
| プレフィックス (Prefix) | <p>(任意) エージェントが入力した電話番号にシステムが自動的に付加するプレフィックスを入力します。たとえば、米国内での長距離通話の場合、1 を入力します。</p> <p>デスクトップ環境で DN を入力する際にエージェントがプレフィックスを追加しない場合のみ、システムがプレフィックスを追加します。</p>   |
| 削除する文字           | <p>エージェントがデスクトップ環境で入力する DN からシステムが削除する文字を入力します。</p> <p>システムは、エージェントが入力する数字から左右の括弧、スペース、およびハイフンの文字を自動削除します。</p>  |

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

## ダイヤルプランの編集

### 始める前に

この手順を完了するには、管理者権限が必要です。

### 手順

ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[ダイヤルプラン (Dial Plan)]** の順に選択します。



[ダイヤルプラン (Dial Plan)] ページが表示されます。このページには、すべての既存ダイヤルプランが一覧表示されます。

**ステップ2** 編集するダイヤルプランの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。

[ダイヤルプランの編集 (Edit Dial Plan)] ページが表示されます。

**ステップ3** 次の表に示す設定を編集できます。編集が完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。

| 設定      | 説明  |
|---------|---|
| 名前      | ダイヤルプランの名前を編集します。   |
| 正規表現    | 正規表現を編集します。<br>正規表現は、エージェントがデスクトップ環境に入力するダイヤル番号 (DN) の有効なシンタックスで構成されます。各ダイヤルプランには正規表現が必要です。 |
| プレフィックス | デスクトップ環境で DN を入力します。  |
| 削除する文字  | 削除する文字を編集します。システムは、エージェントが入力する数字から左右の括弧、スペース、およびハイフンの文字を自動削除します。                            |

## ダイヤルプランの削除

### 始める前に

- この手順を完了するには、管理者権限が必要です。
- ダイヤルプランを削除する前に、それがエージェントプロファイル用にプロビジョニングされていないこと、またはエージェントのサインインダイヤル番号 (DN) の検証に使用されていないことを確認してください。ダイヤルプランを削除できない場合は、完全な管理者権限を持つ管理者にお問い合わせください。

### 手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [ダイヤルプラン (Dial Plan)] の順に選択します。

[ダイヤルプラン (Dial Plan)] ページが表示されます。このページには、すべての既存ダイヤルプランが一覧表示されます。

**ステップ2** 削除するダイヤルプランの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] を選択します。

注意！ダイアログボックスが表示されます。

ステップ3 確認のために [はい (Yes) ] をクリックします。

## グローバル変数

グローバル変数は、プロビジョニングモジュールで定義され、フロー全体でアクセスできるカスタム変数です。フロー開発者は、必要に応じてフローにグローバル変数を追加できます。詳細については、[グローバル変数](#)を参照してください。

グローバル変数は、Webex Contact Center 音声チャンネルに固有です。これらは、次のタイプのデータ値のいずれかを収集します。

- 発信者が入力したデータ：通話中にIVRを使用してお客様が入力するデータ（アカウント番号など）。
- エージェントが入力したデータ：ケース番号やアクションコードなど、エージェントがお客様とのアクティブな通話中にデスクトップの [やりとり制御 (Interaction Control) ] ペインに入力するデータ。

グローバル変数はいくつでも作成できます。ただし、レポート用に一度に有効にできるグローバル変数は100個までです。

詳細については、[グローバル変数の作成 \(115 ページ\)](#) を参照してください。

デフォルトでは、アクティブなグローバル変数のみが表示されます。非アクティブなグローバル変数を表示するには、[非アクティブなグローバル変数を表示 (Show Inactive Global Variables) ] チェックボックスをオンにします。



- (注)
- グローバルバリエーションの値は、管理ポータルで履歴レコードにアクセスできるユーザーに表示されます。グローバル変数を使用して、クレジットカード番号、個人識別番号、ソーシャルセキュリティ番号などの安全なデータを保存しないでください。
  - グローバル変数は削除できません。ただし、どのフローでも使用されていないグローバル変数を非アクティブ化できます。データを保存するために非アクティブなグローバル変数を使用できません。グローバル変数を非アクティブ化する方法の詳細については、「[グローバル変数の作成 \(115 ページ\)](#)」を参照してください。

### システム定義の変数

システム定義変数は、Webex Contact Center で使用される事前定義されたグローバル変数です。



(注) プロビジョニングモジュールでシステム定義変数を編集できます。ただし、システム定義変数を作成または非アクティブ化することはできません。

Webex Contact Center は、次のシステム定義変数を使用します。

- **Global\_FeedbackSurveyOptin** : お客様がポストコール調査に参加する (オプトイン) を選択したか参加しない (オプトアウト) を選択したかを示します。[変数タイプ (Variable Type)] は、[文字数 (String)] として定義され、デフォルト値は、初期値が無いことを示す **uninitialized** となります。
- **Global\_Language** : フローでお客様が使用する言語を示します。[変数タイプ (Variable Type)] は、[文字数 (String)] として定義され、デフォルト値は、**en-US** です。詳細については、「[Webex Experience Management 言語サポート](#)」を参照してください。
- **Global\_VoiceName** : フローで使用する出力録音名を示します。[変数タイプ (Variable Type)] は、[文字数 (String)] として定義され、デフォルト値は、[自動 (Automatic)] です。値が [自動 (Automatic)] の場合、Google Dialogflow は指定された言語の音声名を選択します。

## グローバル変数の作成

### 手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [グローバル変数 (Global Variables)] の順に選択します。
- ステップ 2 [+新しいグローバル変数 (+ New Global Variable)] をクリックします。  
[グローバル変数 (Global Variable)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 3 変数の [名前 (Name)] を入力します。

- (注)
- 作成後に名前を編集することはできません。
  - 名前は、英数字とアンダースコアのみを使用できます。スペースはサポートされていません。
  - 名前は最大 80 文字まで入力できますが、表示されるのは、50 文字までです。マウスのポインタを置くと、ツールチップに完全な名前が表示されます。

ステップ 4 変数の [説明 (Description)] を入力します。

ステップ 5 [変数タイプ (Variable Type)] ドロップダウンリストで次のタイプのいずれかを選択し、変数値を指定します。

|       |  |
|-------|--|
| 変数の型  | デフォルト値   |
| ブール値  | <b>True</b> または <b>False</b> を選択します。   |
| 文字列   | 文字列値を入力します。文字列の長さは、変数ごとに最大 256 文字です。文字列には、英数字、特殊文字およびスペースを使用できます。  |
| 整数型   | 整数値を入力してください。  |
| 10 進数 | 10進数値を入力します。   |
| 日時    | 次のサポートされている形式のいずれかでテナントタイムゾーンを入力します。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• YYYY-MM-DD</li> <li>• YYYY-MM-DDThh:mm</li> </ul> |

(注) 変数の作成後に変数タイプを編集することはできません。

**ステップ 6** (任意) **[状態 (Status)]** トグルボタンを無効にし、変数を **[非アクティブ (Not Active)]** にします。

**ステップ 7** (任意) **[レポート可能にする (Make Reportable)]** トグルボタンを有効にすると、レポート目的で Analyzer に変数が表示されます。

(注) レポート用に最大 100 のグローバル変数を有効にできます。

**ステップ 8** (任意) **[エージェントを表示可能にする (Make Agent Viewable)]** トグルボタンを有効にして、フローの一部として入力された値とともに変数をデスクトップに表示します。

**[エージェントを表示可能にする (Make Agent Viewable)]** トグルボタンを有効にすると、次の構成が表示されます。

- **デスクトップラベル** : このラベルは、変数名の代わりにデスクトップに表示されます。変数名そのものよりもわかりやすいラベルを入力して、エージェントが変数に渡されるデータを理解できるようにします。

(注) デスクトップラベルには、最大 50 文字使用できます。

- **エージェントが編集可能** : やりとりセッションの一環として変数の値をエージェントが編集できるようにするには、このトグルボタンを有効化します。デスクトップで行われた変数への更新は、フローで使用できます。エージェントは、変数を編集し、デスクトップの **[保存 (Save)]** ボタンをクリックできます。編集の保存前に、通話が切断された場合、変数は更新されません。

**ステップ 9** **[保存 (Save)]** をクリックします。

## グローバル変数の編集

### グローバル変数の編集

#### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[グローバル変数 (Global Variables)]** の順に選択します。
- ステップ 2** 対象のグローバル変数の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。
- ステップ 3** 必要な変更を行って、**[保存 (Save)]** をクリックします。

- (注)
- グローバル変数の **[名前 (Name)]** フィールドと **[変数タイプ (Variable Type)]** フィールドを編集することはできません。
  - レポート用に最大 100 のグローバル変数を有効にできます。詳細については、[グローバル変数の作成 \(115 ページ\)](#) を参照してください。

## グローバル変数の無効化

#### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[グローバル変数 (Global Variables)]**。
- ステップ 2** 非アクティブ化するグローバル変数の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)]** をクリックします。
- ステップ 3** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。  
グローバル変数の状態が **[非アクティブ (Not Active)]** に変わります。

- (注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212 ページ\)](#) を参照してください。

## グローバル変数の有効化

### 手順

- 
- ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[グローバル変数 (Global Variables)]** の順に選択します。
- ステップ2** 対象のグローバル変数の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[復元 (Restore)]** をクリックします。
- ステップ3** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。  
ステータスが **[非アクティブ (Not Active)]** から **[アクティブ (Active)]** に変わります。
- 

## マルチメディアプロファイル

管理者が企業のマルチメディアを有効にした場合、各エージェントにマルチメディアプロファイル割り当てる必要があります。各プロファイルは、電子メール、チャット、電話など、エージェントが同時に処理できる各タイプのメディアの数を指定します。

マルチメディアプロファイルを拠点、チームまたは各エージェントに割り当てることができます。デフォルトでは、システムは、すべての拠点にデフォルトテレフォニープロファイル割り当てます。このプロファイルは編集および削除はできませんが、異なるマルチメディアプロファイルを拠点に再度割り当てることができます。

チームに別のプロファイルを割り当てない限り、拠点の全チームが拠点のマルチメディアプロファイルと同じマルチメディアプロファイルを保持します。同様に、エージェントのプロファイルを変更しない限り、チームの全エージェントがチームのプロファイルと同じプロファイルを保持します。

## マルチメディアプロファイルの作成

マルチメディアプロファイルを設定するには、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、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)]**
- ステップ2** **[+ 新しいマルチメディア プロファイル (+ New Multimedia Profile)]** をクリックします。
- ステップ3** 次の手順を実行します。
- a) **[プロファイルの詳細 (Profile Details)]** エリアで、以下の詳細を入力します。

| 設定 | 説明                       |
|----|--------------------------|
| 名前 | マルチメディアプロファイル名を入力します。    |
| 説明 | (オプション) プロファイルの説明を入力します。 |

b) [メディアの詳細 (Media Details)] エリアで、以下の詳細を入力します。

| 設定       | 説明   |
|----------|--|
| 混合型      | エージェントが異なるチャネルタイプの複数の連絡先を同時に処理できます。各チャネルタイプの番号を設定します。<br><br>(注) 設定できる連絡先の数：<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 音声：0～1</li> <li>• チャット、Eメール、およびソーシャルチャンネル：0～5</li> </ul>                  |
| 混合リアルタイム | エージェントは音声またはチャットのいずれかを含む1つの必須リアルタイムチャネルを処理できます。また、Eメールとの制限を設定できます。<br><br>(注) 設定できる連絡先の数：<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 音声：1 (必須)</li> <li>• チャット：1～5</li> <li>• Eメール：0～5</li> </ul> |
| 外税       | エージェントが一度に1つの顧客の連絡先に集中できるようになります。エージェントがコンタクトを受信するチャネルタイプを確認します。   |

ステップ4 [保存 (Save)] をクリックします。

## マルチメディア プロファイルの詳細を表示する

マルチメディアプロファイルの詳細を表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1** Webex Contact Center ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ2** マルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[表示 (View)] をクリックします。
- a) [プロファイルの詳細 (Profile Details)] エリアで、マルチメディアプロファイルに関する次の情報を確認します。

| 設定    | 説明   |
|-------|--|
| 名前    | マルチメディアプロファイルの名前。  |
| 説明    | プロファイルの説明。   |
| ステータス | マルチメディアプロファイルのステータス。ステータスは、[アクティブ (Active)] か [非アクティブ (Inactive)] のいずれかです。 |

- b) [メディアの詳細 (Media Details)] エリアで、マルチメディアプロファイルに関する次の情報を確認します。

| 設定    | 説明                      |
|-------|-------------------------|
| 音声    | 音声チャンネルの連絡先の数を表示します。    |
| チャット  | チャットチャンネルの連絡先の数を表示します。  |
| 電子メール | 電子メールチャンネルの連絡先の数を表示します。 |

(注) メディアタイプの最大数は、企業のテナント設定の [モジュールのアクセス許可 (Module Permissions)] ページの、[1 プロファイル当たりの最大チャンネル数 (Maximum Channels Per Profile)] を定義できます。詳細については、[テナント設定 \(1 ページ\)](#) を参照してください。

- ステップ3** (オプション) [編集 (Edit)] をクリックし、設定を変更します。詳細については、[マルチメディアプロファイルを編集する \(121 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ4** (オプション) [削除 (Delete)] をクリックし、設定を非アクティブにします。詳細については、[マルチメディアプロファイルの非アクティブ化 \(122 ページ\)](#) を参照してください。



## マルチメディア プロファイルを編集する

マルチメディアプロファイルを編集するには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [マルチメディア プロファイル (Multimedia Profiles)] を選択します。
- ステップ2** マルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ3** 次の手順を実行します。
- a) [プロファイルの詳細 (Profile Details)] エリアで、次の詳細を編集します。

| 設定 | 説明                       |
|----|--------------------------|
| 名前 | マルチメディアプロファイル名を入力します。    |
| 説明 | (オプション) プロファイルの説明を入力します。 |

- b) [メディアの詳細 (Media Details)] エリアで、次の詳細を編集します。

| 設定       | 説明   |
|----------|--|
| 混合型      | エージェントが異なるチャネルタイプの複数の連絡先を同時に処理できます。各チャネルタイプの番号を設定します。<br><br>(注) 設定できる連絡先の数：<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 音声：0～1</li> <li>• チャット、Eメール、：0～5</li> </ul>                               |
| 混合リアルタイム | エージェントは音声またはチャットのいずれかを含む1つの必須リアルタイムチャネルを処理できます。また、Eメールとの制限を設定できます。<br><br>(注) 設定できる連絡先の数：<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• 音声：1 (必須)</li> <li>• チャット：1～5</li> <li>• Eメール：0～5</li> </ul> |

| 設定 | 説明   |
|----|--|
| 外税 | エージェントが一度に1つの顧客の連絡先に集中できるようになります。エージェントがコンタクトを受信するチャネルタイプを確認します。 |

ステップ4 [保存 (Save) ]をクリックします。

## マルチメディアプロファイルの非アクティブ化



(注) マルチメディアプロファイルをエンティティに関連付けている場合は、非アクティブ化できません。

マルチメディアプロファイルを削除するには、以下の手順を実行します。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning) ]>[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles) ]を選択します。
- ステップ2 非アクティブ化するマルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive) ]をクリックします。
- ステップ3 [はい (Yes) ]をクリックして確定します。  
マルチメディアプロファイルのステータスが [非アクティブ (Not Active) ]に変わります。

(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212ページ\)](#) を参照してください。

## マルチメディアプロファイルのアクティブ化

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning) ]>[マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles) ]を選択します。

**ステップ2** ステータスが **[非アクティブ (Not Active)]** のマルチメディアプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[復元 (Restore)]** をクリックします。

**ステップ3** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。  
マルチメディアプロファイルのステータスが **[アクティブ (Active)]** に変わります。

## ディスプレイレイアウト

### デスクトップレイアウトを作成する

カスタムデスクトップレイアウトを作成するには、以下を行ないます。

#### 始める前に

レイアウトを定義するカスタムのJSONレイアウトファイルが作成されていることを確認します。カスタムJSONレイアウトファイルを作成するには、デスクトップレイアウトページから *Default Desktop Layout.json* ファイルをダウンロードし、[カスタムデスクトップレイアウトの定義 \(125 ページ\)](#) の説明に従ってレイアウトをカスタマイズします。

#### 手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[デスクトップレイアウト (Desktop Layout)]**。

**ステップ2** **[新しいレイアウト (New Layout)]** をクリックします。

**ステップ3** 次の詳細を入力します。

| 設定  | 説明  |
|-----|---|
| 名前  | レイアウトの目的を識別する名前を入力します。  |
| 説明  | 説明を入力します。   |
| チーム | ドロップダウンリストからチーム名を選択します。<br><br>(注) <ul style="list-style-type: none"> <li>カスタムレイアウトがすでにチームに割り当てられている場合、そのチーム名はこのドロップダウンリストに表示されません。チーム設定の詳細に関しては、<a href="#">チームの作成 (60 ページ)</a> を参照してください。</li> <li>このページでカスタムレイアウトとして割り当てた場合、すべてのチームのデフォルトのレイアウトであるグローバルレイアウトがオーバーライドされます。</li> </ul> |

| 設定        | 説明  |
|-----------|---|
| JSON ファイル | <p>クリックして、Default Desktop Layout.json ファイルをダウンロードし、<a href="#">カスタムデスクトップレイアウトの定義 (125 ページ)</a> の説明に従ってレイアウトをカスタマイズします。</p> <p>(注) 未変更のレイアウトを使用すると、新しいレイアウトベースの機能が Desktop に自動表示されます。Desktop ユーザーは、サインインするかブラウザをリロードすると新しいレイアウトベースの機能を表示できます。</p> |

**ステップ 4** カスタマイズした JSON ファイルをアップロードして、カスタムデスクトップレイアウトを定義します。

(注) システムは、エラーが発生した場合は JSON ファイルを検証します。すると適切なメッセージが表示されます。

[保存 (Save)] ボタンは、検証が完了した場合にのみ有効になります。

• Webex Experience Management ウィジェットを統合するには、[Webex Experience Management](#) のマニュアルを参照してください。

**ステップ 5** アップロードしたカスタムレイアウトに検証エラーがある場合は、[復元 (Restore)] をクリックしてデフォルトのレイアウトに戻します。

**ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックして、構成を保存します。

重要：

レイアウトエクスペリエンスを確認するには、「[Desktop のレイアウトエクスペリエンスを表示する \(124 ページ\)](#)」を参照してください。

## Desktop のレイアウトエクスペリエンスを表示する

### 手順

**ステップ 1** テストチームを作成します。詳細については、[チームの作成 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

**ステップ 2** テストチームに自分自身を割り当てます。

**ステップ 3** 管理ポータルナビゲーションバーから、[エージェントデスクトップ (Agent Desktop)]。

**ステップ 4** テストチームを選択して、エクスペリエンスを検証します。

## カスタム デスクトップ レイアウトの定義

このトピックでは、JSON ファイルを編集することで、カスタムレイアウトを作成する方法および、カスタマー エクスペリエンス管理メトリックウィジェットやカスタマー エクスペリエンス ジャーニーウィジェットなどのウィジェットのユースケースを説明します。

### はじめる前に

Desktop レイアウトをカスタマイズするための推奨スキルを次に示します。

1. HTML 構造の理解
2. ブラウザでのドキュメントツリーモデルの理解
3. JSON 形式の理解

### デスクトップレイアウトの概要

次のリストに、設定できるスペースの詳細を示します。画像は、Desktop のレイアウトを示しています。

1. **タイトルとロゴエリア**：このスペースには、Webex Contact Center のロゴと名前（デフォルト）が画面の左上に表示されます。
2. **ヘッダーのウィジェットエリア**：このスペースには、カスタムウィジェットが配置される構成可能なエリアがあります。これらのウィジェットには、インライン情報やドロップダウンメニューなどを表示できます。このヘッダーは高さが 64 ピクセルしかないため、ウィジェットの高さがヘッダーの高さを超えることはできません。
3. **補助情報ペイン**エリア：このスペースは、ナビゲーションバーでの選択に従って、またはエージェントが顧客と対話しているときに変化します。エージェントが通話中のときには、このエリアにはインタラクション制御および補助情報ペイン（カスタムウィジェットと永続的なウィジェットを含む）が表示されます。エージェントが電子メール、チャット、ソーシャルチャネルのいずれかでやりとりしているときは、この領域には、ワークスペース領域と補助情報ペイン（永続的なウィジェット領域を含む）が表示されます。

**カスタムページ**は、Desktop インターフェイスのワークスペースペインに表示されます。カスタムページには、ナビゲーションバーのアイコンからアクセスできます。各カスタムページには、1 つ以上のカスタム ウィジェットを含めることができます。

**カスタム ウィジェット**は、JSON レイアウトで構成するサードパーティ製のアプリケーションです。カスタムウィジェットは、カスタムページ、カスタムタブ（[補助情報（Auxiliary Information）] ペイン）、または Desktop の水平ヘッダーに配置できます。

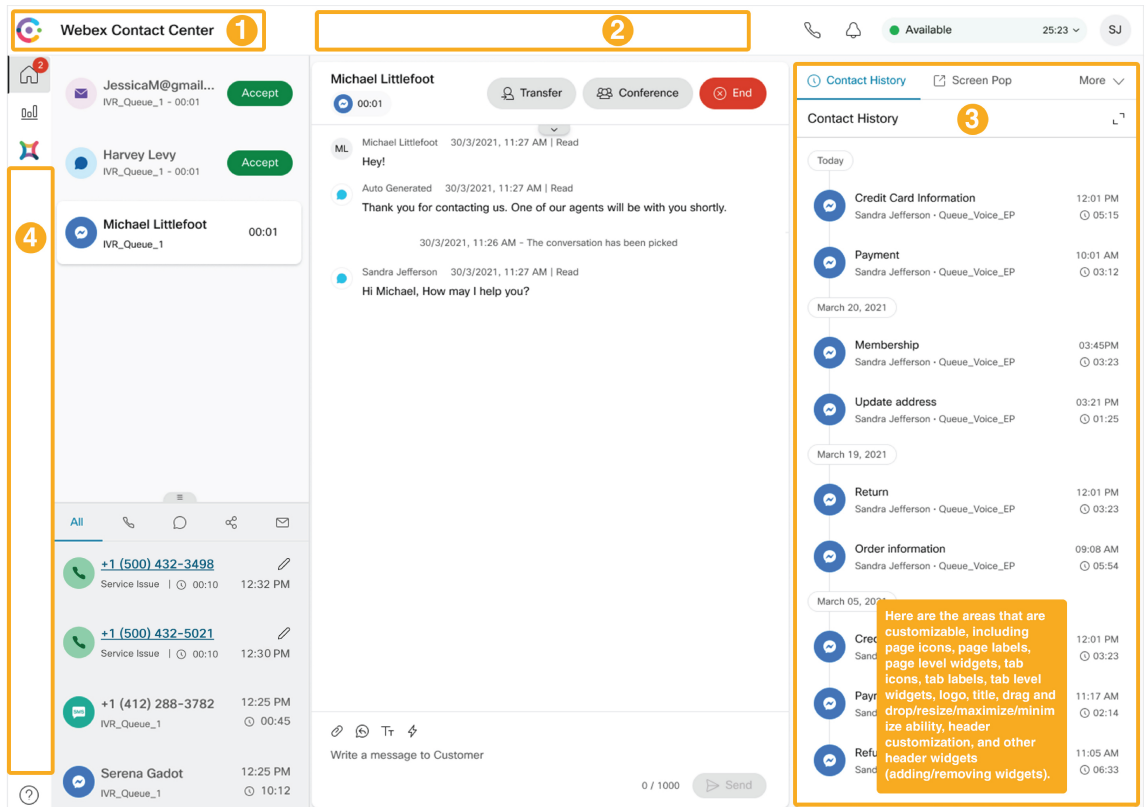
4. **ナビゲーションバー**エリア：このスペースは、カスタムページにアクセスするためのナビゲーション項目を追加するために使用します。

図 1: 音声のサンプル Desktop UI

The screenshot displays a contact center desktop interface. On the left, a contact list shows several contacts, with the top one being '+1 (412) 288-3782' (callout 4). The main area shows a call transcript for this number (callout 3), detailing flight booking information for Boston to Seattle and Seattle to San Jose. A top navigation bar includes 'Contact Center Desktop' (callout 1) and a search bar (callout 2). A status bar at the top right shows 'Available' and '25:23'. A call control bar at the top right includes 'Hold', 'Consult', 'Transfer', 'Pause Recording', and 'End' buttons. A text box in the bottom right of the transcript area explains that these areas are customizable.

Here are the areas that are customizable, including page icons, page labels, page level widgets, tab icons, tab labels, tab level widgets, logo, title, drag and drop/resize/maximize/minimize ability, header customization, and other header widgets (adding/removing widgets).

図 2:新しいデジタルチャネルのサンプル Desktop UI



### JSON レイアウトの上位レベルのプロパティ

以下は、JSON レイアウトのトップレベルのプロパティです。

```

"version": "0.0.5",
"appTitle": "Webex Contact Center",
"logo": "https://my-cdn.com/logo.png",
"taskPageIllustration": "https://www.abc.com/image/logo.jpg",
"stopNavigateOnAcceptTask": false,
"dragDropEnabled": false,
"notificationTimer": 8,
"maximumNotificationCount": 3,
"browserNotificationTimer": 8,
"wxmConfigured": false,
"desktopChatApp": {
  "webexConfigured": false
},
"headerActions": ["outdial", "notification"],
"area": {
  "header": {
    ...
  },
  "panel": {
    ...
  },
  "navigation": {
    ...
  },
}

```

```

    "persistent": {
      ...
    },
    "headless": {
      ...
    }
  },

```

- [appTitle](#) (128 ページ)
- [logo](#) (129 ページ)
- [taskPageIllustration](#) (130 ページ)
- [stopNavigateOnAcceptTask](#) (132 ページ)
- [dropDropEnabled](#) (133 ページ)
- [notificationTimer](#) (133 ページ)
- [maximumNotificationCount](#) (133 ページ)
- [browserNotificationTimer](#) (134 ページ)
- [wxmConfigured](#) (134 ページ)
- [DesktopChatApp](#) (134 ページ)
- [エリア](#) (137 ページ)



- 
- (注)
- JSON レイアウトプロパティに加えられた変更は、Desktop ブラウザが更新されると有効になります。
  - JSON レイアウトで有効化した機能が Desktop で利用できない場合は、シスコサポートに問い合わせ、機能を有効化してください。
  - JSON レイアウトのすべてのプロパティでは、大文字と小文字が区別されます。
- 

### appTitle

Desktop の水平ヘッダーのタイトルを指定します。デフォルトのタイトルは、Webex Contact Center です。

例：

```
"appTitle": "Webex Contact Center"
```





- (注) デフォルトの `appTitle` は、Contact Center Desktop から Webex Contact Center に変更されます。古いデフォルトの `appTitle` (Contact Center Desktop) を使用している既存のカスタムレイアウトには影響しません。新しい `appTitle` を使用するには、カスタムレイアウトを変更する必要があります。ただし、新しいグローバルレイアウトはデフォルトの `appTitle` (Webex Contact Center) を使用します。

タイトルには、テキスト、画像、または空の文字列を使用できます。タイトルテキストは2行で表示されます。テキストが2行目を超えた場合は、省略記号アイコンが表示され、ツールチップに完全なタイトルが表示されます。スタイルはタイトルに適用できません。

データ URI (Uniform Resource Identifier) を使用するか、カスタムタイトル画像をコンテンツ配信ネットワーク (CDN)、Amazon Web Services (AWS) Simple Storage Service (S3) のバケット、または同様のホスティングサービスでホストし、ホストされた画像に URL を指定できます。サポートされているタイトル画像形式は、PNG、JPG、JPEG、GIF、SVG、WebP です。サポートされているタイトル画像のサイズは、184 x 32 ピクセル (幅 x 高さ) です。

### logo

企業ロゴの URL を指定します。URL を指定しなかった場合は、Webex Contact Center のロゴがデフォルトで表示されます。

例：

```
"logo": "https://my-cdn.com/logo.png"
```

カスタムロゴ画像は、CDN、Amazon Web Services (AWS) Simple Storage Service (S3) のバケット、または同様のホスティングサービスでホストし、ホストされた画像への URL を指定します。サポートされているロゴ画像形式は、PNG、JPG、JPEG、GIF、SVG、WebP です。サポートされているロゴ画像のサイズは、184 x 32 ピクセル (幅 x 高さ) です。

表 10: デスクトップレイアウト構成に基づく `appTitle` とロゴの表示マトリックス

| 条件  | 例   | <code>appTitle</code> | logo    |
|---|---|-----------------------|---------|
| <code>appTitle</code> とロゴが構成されていない場合          | <pre>"appTitle": "", "logo": "",</pre>  | タイトルなし                | デフォルトロゴ |
| <code>appTitle</code> とロゴが構成されている場合           | <pre>"appTitle": "ABC Company", "logo": "https://my-cdn.com/abclogo.png",</pre> | 構成済みのテキスト             | 構成したロゴ  |
| <code>appTitle</code> が構成されているが、ロゴが構成されていない場合 | <pre>"appTitle": "ABC Company", "logo": "",</pre>                               | 構成済みのテキスト             | デフォルトロゴ |
| <code>appTitle</code> は構成されていないが、ロゴが構成されている場合 | <pre>"appTitle": "", "logo": "https://my-cdn.com/abclogo.png",</pre>            | タイトルなし                | 構成したロゴ  |

| 条件                                | 例   | appTitle  | logo    |
|-----------------------------------|---|-----------|---------|
| appTitle が構成されているが、ロゴが好ましくない場合    | <code>"appTitle": "ABC Company",<br/>"logo": "no-logo",</code>  | 構成済みのテキスト | ロゴなし    |
| appTitle が構成されておらず、ロゴが好ましくない場合    | <code>"appTitle": "",<br/>"logo": "no-logo",</code>   | タイトルなし    | ロゴなし    |
| 画像として appTitle を追加し、ロゴが構成されている場合  | <code>"appTitle":<br/>"https://my-cdn.com/abccompanylogo.png",<br/>"logo":<br/>"https://my-cdn.com/abclogo.png",</code> | 構成した画像    | 構成したロゴ  |
| 画像として appTitle を追加し、ロゴが構成されていない場合 | <code>"appTitle":<br/>"https://my-cdn.com/abccompanylogo.png",<br/>"logo": "",</code>                                   | 構成した画像    | デフォルトロゴ |
| 画像として appTitle を追加したが、ロゴが好ましくない場合 | <code>"appTitle":<br/>"https://my-cdn.com/abccompanylogo.png",<br/>"logo": "no-logo",</code>                            | 構成した画像    | ロゴなし    |



- (注)
- カスタム画像のサイズは、縦横比に基づいて調整されます。以前に設定されたカスタムタイトルテキストは、Desktop に2行で表示される場合があります。これを回避するために、カスタムタイトルテキストを変更できます。
  - Desktop の水平ヘッダーでタイトルとロゴが設定されていない場合、そのスペースはヘッダーウィジェットによって使用されます。タイトルとロゴスペースを使用するようにヘッダーのウィジェットを正しく設定する必要があります。
  - タイトルとロゴは合わせて、パディングを含み最大幅304ピクセル以上にはできません。ロゴの幅が96ピクセル未満の場合、残りの幅をタイトルに使用できます。
  - カスタム画像サイズがサポートされているサイズよりも大きい場合、画像サイズは水平ヘッダーの縦横比に基づいて調整されます。カスタム画像サイズがサポートされているサイズよりも小さい場合、実際の画像サイズが水平ヘッダーで保持されます。

### taskPageIllustration

組織の優先設定とブランドの整合性に基づいて、[タスク (Task)] ページのカスタムイラストレーションを指定します。エージェントがサインインすると、[タスク (Task)] ページに設定済みのイラストが背景として表示されます。デフォルトでは、[タスク (Task)] ページはイラストなしで表示されます。

例：

```
"taskPageIllustration": "https://www.abc.com/image/logo.jpg",
```

データ URI を使用するか、カスタムイラストをコンテンツ配信ネットワーク（CDN）、Amazon Web Services（AWS）Simple Storage Service（S3）のバケット、または同様のホスティングサービスでホストし、ホストされたイラストに URL を指定できます。このイラストは、レイアウト定義に基づいて、グローバルレベルまたはチームレベルで構成できます。破損した画像が Desktop に表示されないように、正しい URL を設定してください。

サポートされているタスクページイラスト形式は、PNG、JPG、JPEG、GIF、SVG、WebP です。イラストの推奨サイズは400×400ピクセル（幅×高さ）です。カスタムイラストサイズが推奨サイズより大きい場合、イラストサイズは[タスク（Task）]ページの縦横比に基づいて調整されます。カスタムイラストサイズが推奨サイズより小さい場合、実際のイラストサイズは[タスク（Task）]ページで保持されます。

図 3: 原寸を保ったままのカスタムイラストのサンプル例

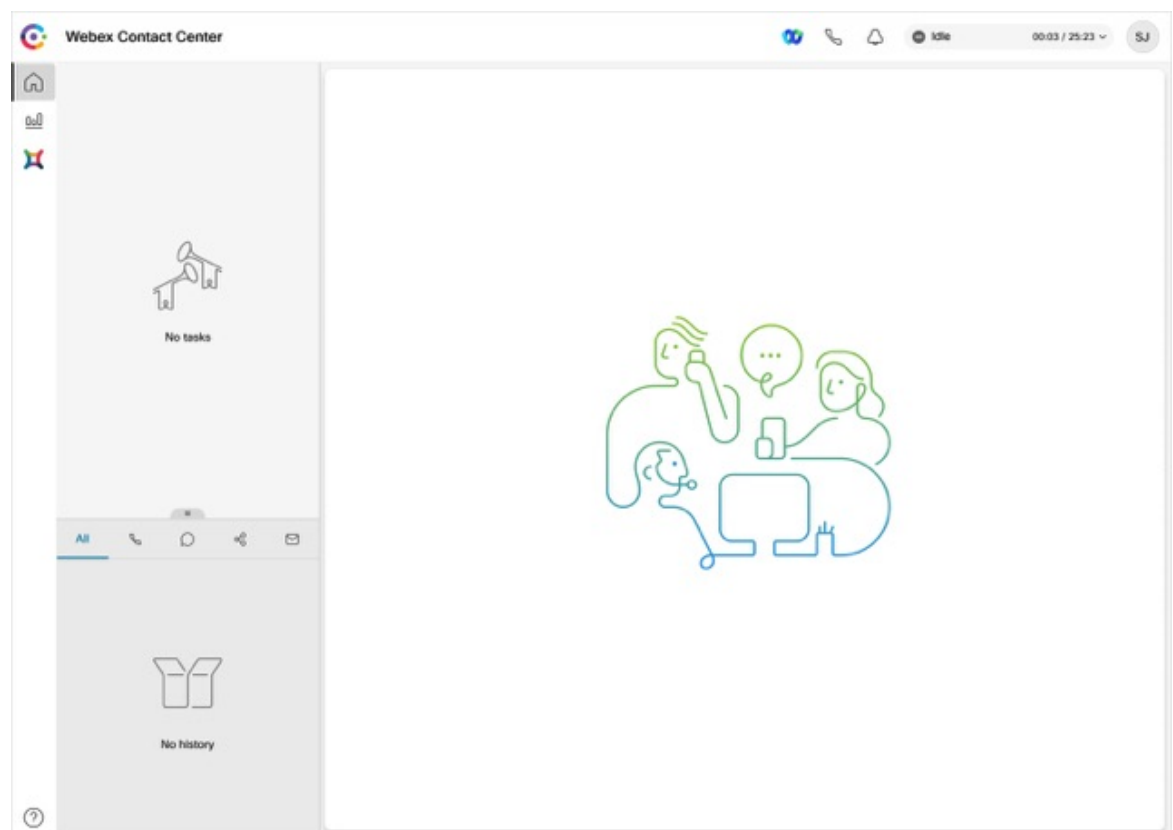
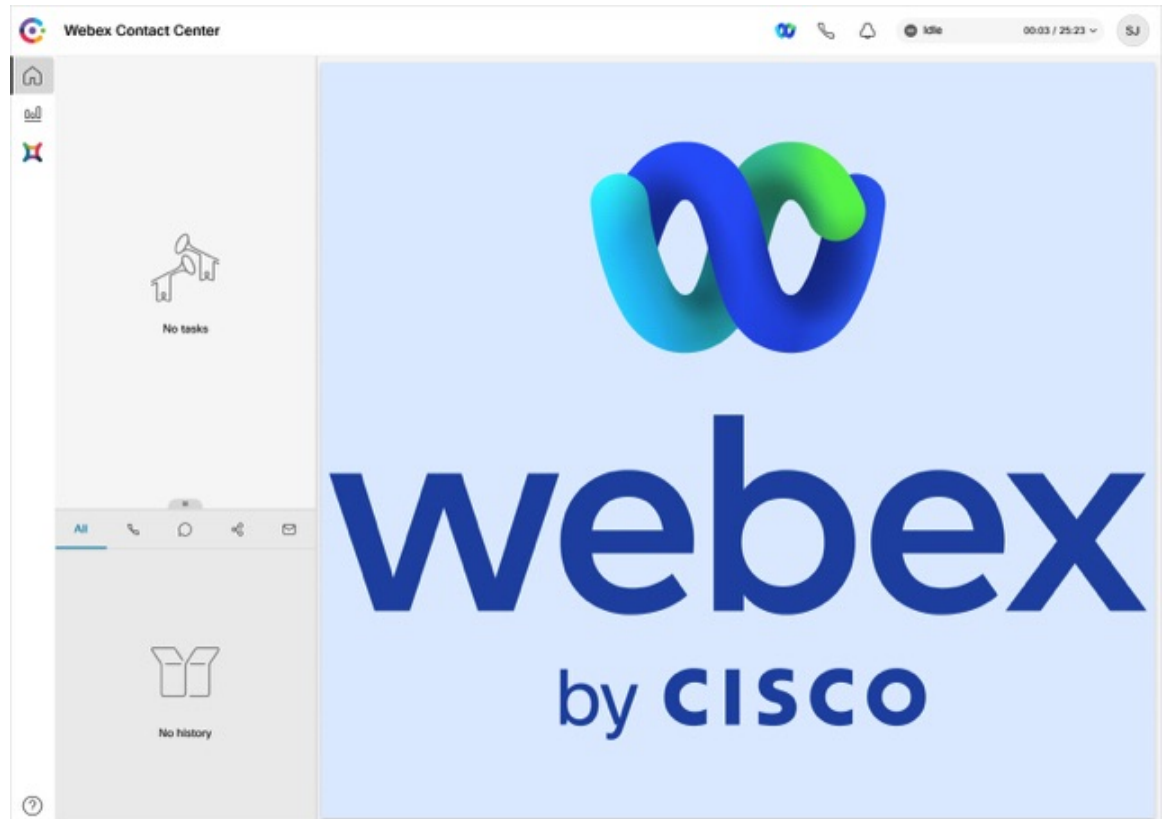


図 4: 縦横比を調整したカスタムイラストのサンプル例



### stopNavigateOnAcceptTask

エージェントが前のタスクの作業中に新しいタスクを受け入れたときに、新しく受け入れられたタスクにフォーカスを移動するかどうかを決定します。デフォルト値は `false` です。

例：

```
"stopNavigateOnAcceptTask": false
```

値が `true` に設定されている場合、ユーザーが Desktop で新しいタスクを受け入れると、フォーカスは前のタスクに保持され、新しく受け入れられたタスクに移動しません。この設定により、ユーザーは新しい要求を受け入れたときにデータを失うことがなくなります。

たとえば、エージェント 1 が顧客 1 とチャットし、同時に顧客 2 と音声通話しているとします。音声通話中に、エージェント 1 は [インタラクションコントロール (Interaction Control)] ペインで顧客 2 の詳細を更新します。現在、エージェント 1 の [タスクリスト (Task List)] ペインには 2 つのアクティブなタスクがあり、フォーカスは [インタラクションコントロール (Interaction Control)] ペインにあります。エージェント 1 が顧客 3 からの新しいチャット要求を受け入れると、フォーカスは顧客 2 との [インタラクションコントロール (Interaction Control)] ペインに残り、新しく受け入れられたチャット要求に移動しません。

新しく受け入れられたタスクではなく、前のタスクにフォーカスを保持するには、`stopNavigateOnAcceptTask` プロパティ値が `true` に設定されたカスタムレイアウトを選択します。

`stopNavigateOnAcceptTask` プロパティ値が JSON レイアウトに入力されていない場合、Desktop は、新しく受け入れられたタスクにフォーカスを移動します。動作は、`stopNavigateOnAcceptTask` プロパティ値が `false` に設定されている場合も同様です。



- (注)
- この設定は、発信通話、アウトバウンドキャンペーン通話、自動ラップアップなどのタスク、会議、相談または転送の許可などのデスクトップで実行するすべてのタスク（音声およびデジタルチャネル）に適用します。
  - Desktop ユーザーがホームページにおいて、[タスクリスト (Task List)] ペインにアクティブなタスクがない場合、この設定は適用されません。このような場合、新しいタスクが受け入れられると、フォーカスはホームページから新しく受け入れられたタスクに移動します。

### dropDropEnabled

カスタマーページで、ウィジェットをドラッグ&ドロップするまたはウィジェットのサイズを変更するには、この値を `True` に設定します。デフォルト値は `false` です。

例：

```
"dragDropEnabled": false
```

補助情報 ペインのタブでドラッグ&ドロップ機能を有効にする方法については、「[補助情報 ペイン \(168 ページ\)](#)」を参照してください。

### notificationTimer

Desktop でのデスクトップ通知が自動的に閉じるまでの時間を秒単位で設定します。通知は、Desktop の右上隅に表示されます。デフォルトのタイムアウト値は 8 秒です。タイムアウト値の有効な範囲は 1 ~ 10 秒です。タイムアウトの変更を有効にするには、変更後にブラウザを更新する必要があります。

例：

```
"notificationTimer": 8
```

### maximumNotificationCount

Desktop に一度に表示されるデスクトップ通知の数を設定します。デフォルト値は 3 です。デスクトップ通知数の範囲は 1 ~ 10 です。デスクトップの通知が並べられます。多くの通知がある場合、`notificationTimer` 設定に応じて、少し遅れて表示されます。

例：

```
"maximumNotificationCount": 3
```

### browserNotificationTimer

Desktopのブラウザトースター通知が自動的に消去されるまでの時間（秒単位）を設定します。トースターは、Desktopがアクティブなブラウザウィンドウまたはタブでない場合にのみ表示されるネイティブブラウザ通知です。Desktopのブラウザウィンドウまたはタブは、次の場合に非アクティブになります。

- 他のブラウザウィンドウまたはタブで作業をしている場合。
- 他のアプリケーションで作業をしている場合。
- Desktopのブラウザウィンドウを最小化した場合。

通知は、Desktopの右上隅に表示されます。デフォルトのタイムアウト値は8秒です。タイムアウト値の推奨範囲は5〜15秒です。タイムアウトの変更を有効にするには、変更後にブラウザを更新する必要があります。

例：

```
"browserNotificationTimer": 8
```



- (注) ブラウザ通知に対して設定されているタイムアウトは、オペレーティングシステムとブラウザの設定によって異なります。このタイムアウト値は、Windows OS、Chrome OS、およびmacOSのChromeブラウザで尊重されます。ただし、サポートされている他のブラウザは、構成されている通知タイムアウト値を一貫して尊重しません。

### wxmConfigured

(オプション) Webex Experience Managementを設定するには、値をtrueに設定します。デフォルト値はfalseです。詳細については、「[Webex Contact Centerへのウィジェットの追加](#)」を参照してください。

例：

```
"wxmConfigured": true
```

### DesktopChatApp

Webex アプリ など、シスコが提供する複数のチャットアプリケーションを設定します。

### webexConfigured

メッセージ、通話、会議機能があるWebexアプリは、Desktopで構成できます。この構成により、エージェントは、Desktopから離れることなく、他のエージェント、スーパーバイザ、および組織の各分野の専門家（SME）とコラボレーションできます。



- (注)
- サイト管理者は、Webex Meeting ユーザーを管理し、ユーザーが Webex Enterprise Edition を持っている場合にのみ権限を割り当てます。詳細については、「[Cisco Webex Control Hub での Webex Meetings ユーザーの管理](#)」を参照してください。
  - スーパーバイザと SME は、Webex クライアントをシステム（パーソナルデバイス）にダウンロードするか、Web (<https://web.webex.com/>) の Webex アプリを使用して Webex アプリにアクセスする必要があります。詳細については、「[アプリのダウンロード](#)」を参照してください。

Desktop 内で Webex アプリを設定するには、次の手順を実行します。

- Cisco Webex Control Hubで、ユーザーにサービスを追加する場合は、**[高度なメッセージング (Advanced Messaging)]** チェックボックスをオンにします (**[ユーザー (Users)] > [ユーザーの管理 (Manage Users)] > [サービス (Services)] > [メッセージング (Messaging)]**)。詳細については、「[Cisco Webex サイト管理でのユーザーアカウントの管理](#)」を参照してください。
- カスタム デスクトップ レイアウトで、webexConfigured プロパティ値を true に設定します。


例：

```
"desktopChatApp": {  
  "webexConfigured": true  
},
```

webexConfigured プロパティのデフォルト値は false です。



- (注) webexConfigured プロパティ値を true に設定すると、Webex アプリはデフォルトでエージェントで使用可能になります。エージェントは Webex アプリ からサインアウトできません。

Desktop の水平ヘッダーにある  (Webex) アイコンを表示するには、headerActions プロパティで webex の値を入力します。詳細については、[headerActions](#) を参照してください

特定のチームについて Webex アプリを有効にするには、webexConfigured プロパティ値が true に設定されているカスタムレイアウトを選択します。詳細については、[チームの作成 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

Webex アプリは、[補助情報 (Auxiliary Information)] ペイン、カスタムページ、およびカスタムウィジェットでも構成できます。詳細については、[補助情報 ペイン \(168 ページ\)](#) を参照してください。

### Webex アプリ通知

notificationTimer および browserNotificationTimer プロパティを使用して通知タイマー用に指定した値は、Webex アプリに適用されます。これらのプロパティでは、デフォルトのタイ

ムアウト値は 8 秒です。詳細については、[notificationTimer \(133 ページ\)](#) および [browserNotificationTimer \(134 ページ\)](#) を参照してください。

### headerActions

Desktop の水平ヘッダーにあるアイコンの順番を変更します。デフォルトの順番は以下のとおりです。

1.  (Webex)
2.  (発信通話)
3.  (通話センター)

headerActions プロパティの値を次のとおり設定します。

| アイコンの名前    | headerActions Property Value |
|------------|------------------------------|
| Webex アプリ  | Webex                        |
| アウトダイヤルコール | outdial                      |
| 通知センター     | 通知                           |

例：

```
"headerActions": ["webex", "outdial", "notification"],
```



(注) headerActions プロパティの値は大文字と小文字を区別します。

アイコンのデフォルトの順序を変更するには、headerActions プロパティとそれに応じたカスタムレイアウトの値を入力します。

例：

```
"headerActions": ["notification", "outdial", "webex"],
```





- (注)
- カスタムレイアウトで `headerActions` プロパティと値を入力しない場合、アイコンはデフォルトの順序で表示されます。
  - Desktop からヘッダーアイコンと関連機能を削除するには、`headerActions` の値を空値にします（例：`"headerActions": []`）。ただし、補助情報 ペイン、カスタムページまたは、カスタムウィジェットに Webex アプリ を追加した場合、Webex アプリ が Desktop の水平ヘッダーになくても、エージェントは、Webex アプリ にアクセスできます。
  - `webexConfigured` プロパティの値が `False` に設定されている場合、`webex` 値が、`headerActions` プロパティに追加されていても、**Webex アプリ** アイコンは、Desktop の水平ヘッダーに表示されません。詳細については、[「webexConfigured」](#) を参照してください。

## エリア

`area` プロパティは、デスクトップ レイアウトの中核的なセクションです。エリアごとにレイアウトを定義できます。

```
"area": {
  "header": {
    ...
  },
  "advancedHeader": {
    {
      "comp": "widget-1",
      "attributes": { ... },
      "script": ....
    }
  },
  "panel": {
    ...
  },
  "navigation": {
    ...
  },
  "persistent": {
    ...
  },
  "headless": {
    ...
  }
},
```

以下の `area` オブジェクトを設定できます。





- パネル：補助情報 ペインの 2 番目のパネルまたは右端のパネルを表します。
- ナビゲーション：カスタムページとそのページに関連するナビゲーション要素を表します。
- 永続：Desktop のすべてのページに永続的に表示されるページレベルのウィジェットを表します。
- ヘッドレス：視覚的なインターフェイスはないが、バックグラウンドでロジックを実行するウィジェットを表します。



- (注) `advancedHeader` プロパティが構成されている場合は、`header` および `headerActions` プロパティを削除する必要があります。

### advancedHeader

外観をカスタマイズしたり、Desktop の水平ヘッダーにあるアイコンの順序を変更する場合。デフォルトの順番は以下のとおりです。

1.  (Webex)
2.  (発信通話)
3.  (通話センター)
4.  (エージェントの状態セレクター)

`advancedHeader` プロパティの値を次のように設定します。

| アイコンの名前        | headerActions Property Value |
|----------------|------------------------------|
| Webex アプリ      | agentx-webex                 |
| アウトダイヤルコール     | agentx-outdial               |
| 通知センター         | agentx-notification          |
| エージェントの状態セレクター | agentx-state-selector        |

例：

```
"advancedHeader": [
  {
    "comp": "agentx-webex"
  },
  {
    "comp": "agentx-outdial"
  },
  {
    "comp": "agentx-notification"
  },
  {
    "comp": "agentx-state-selector"
  }
  {
    "comp": "widget-1",
    "attributes": { ... },
    "script": ....
  }
]
```



---

(注) `advancedHeader` プロパティの値は大文字と小文字を区別します。

---

アイコンのデフォルトの順序を変更するには、`advancedHeader` プロパティとそれに応じたカスタムレイアウトの値を入力します。

ウィジェットは、左から右にドロップダウンメニューに流れ込みます。



- (注)
- カスタムレイアウトで `advancedHeader` プロパティを入力しない場合は、デフォルトヘッダーが表示されます。
  - 高度なヘッダーが有効になっている場合は、例のようにウィジェットを既存のヘッダーから高度なヘッダーに移動する必要があります。
  - 高度なヘッダーが有効になっている場合は、古いヘッダーは表示されません。
  - すべてのウィジェットアイコンには、CSS で定義されたデフォルトのパディングとマージンがあり、デスクトップではカスタマイズできません。
  - ロゴ、タイトル、プロフィールアイコンの位置は固定されており、カスタマイズすることはできません。

ヘッダーアイコンを削除し、**Desktop** からの機能に関連付けるには、`advancedHeader` プロパティ (`"advancedHeader": []`) の関連コンポーネントを空値にします。

**Webex** アプリを補助情報 ペインまたは、カスタムページに追加した場合、またはカスタムウィジェットとして追加した場合、**Webex** アプリが **Desktop** の水平ヘッダーになくてもエージェントは、**Webex** アプリにアクセスできます。

- 長いラベルのウィジェットを追加する場合、スペースのサイズに応じて、省略されたラベル名が表示されます。

`textContent` 属性を使用すると、ウィジェットにラベルを追加できます。

例：

```
{
  "comp": "timer-widget",
  "attributes": { "duration": "08:00:00" },
  "textContent": "Count Down Timer for Current Shift",
  "script": "https://wxcc-demo.s3.amazonaws.com/widgets/timer-widget.js"
}
```

「現在のシフトのカウントダウンタイマー」というラベルは、スペースのサイズに応じて省略表示されます。

- 長いラベルのウィジェットを追加しないでください。
- ウィジェットがドロップダウンに流れるときは、ウィジェットアイコンのみをクリックできます。
- `webexConfigured` プロパティの値が `False` に設定されている場合、`webex` 値が、`advancedHeader` プロパティに追加されていても、**Webex** アプリアイコンは、**Desktop** の水平ヘッダーに表示されません。詳細については、[「webexConfigured」](#) を参照してください。

ホームページ

**Desktop** にサインインすると、ホームページが表示されます。



(注) ホームページは、Supervisors および SupervisorAgent ペルソナにのみ適用されます。

ホームページでは、次のウィジェットを表示できます。Analyzer ウィジェットはデフォルトで提供されますが、管理者は永続ウィジェットとカスタムウィジェットを構成することもできます。詳細については、[JSON レイアウトの上位レベルのプロパティ \(127 ページ\)](#) を参照してください。

### Analyzer ウィジェット

デフォルトでは、Analyzer ウィジェットはデスクトップのホームページに表示されます。

### ホームページレイアウトの構成

Desktop のホームページを構成して、組織の優先設定とブランドの配置に基づいてレイアウトを表示できます。**[ホームページ (Homepage)]** フィールドを編集して、ホームページを構成します。ユーザーが Desktop にサインインしたときにホームページに表示される次のコンポーネントを構成できます。

- ウェルカムメッセージ
- **[タスク (Task)]** ページに移動するためのナビゲーションバーにある**タスクアイコン**。通話監視機能が有効になっているスーパーバイザーおよびエージェントロールに対して**タスクアイコン**が表示されます。**[タスク (Task)]** ペインには、受信したお客様からのリクエスト、アクティブおよび過去のお客様との会話、アクティブな監視リクエストが表示されます。
- **[キュー名 (Queue Name)]**、**[チャネルタイプ (Channel Type)]**、**[管理対象チーム (Managed Teams)]**などのセクションをフィルタ処理します。

次の表では、ホームページの構成に必要な page プロパティについて説明します。

表 11: 動的ホームページのレイアウト — *page* プロパティ

| プロパティ                | 説明とコード   |
|----------------------|--|
| page > useFlexLayout | <p>JSON レイアウトは、ウィジェットの寸法（幅 x 高さ）と座標（X、Y、Z）に基づいています。</p> <p>柔軟なレイアウトは、ウィジェットごとのサイズ変更、ウィジェットの最小化、最大化などの機能をサポートしています。</p> <p>個々のウィジェットの高さは、ピクセル単位で測定されます。高さ 1 単位 = 40 ピクセルです。ウィジェットの幅は、コンテナの列数と、コンテナの幅に基づいて変化する列数によって異なります。</p> <p>ウィジェットは左から右に表示されます。高度なレイアウトエンジンは、カスタムロジックを使用して、ウィジェットの水平方向と垂直方向の両方のスペース調整を適用します。最初、レイアウトは水平に読み込まれます。水平方向にロードした後、ウィジェットは垂直方向にロードされ、スペースの使用が最適化されるようにします。</p> <pre> "page": {   "id": "landing",   "useFlexLayout": true,   "widgets": {     "comp1": {       "comp": "div",       "width": 4,       "height": 4,       "textContent": "Widget 1",       "attributes": {         "style": "width: max-content; margin: 80px 240px; color: white;"       }     },     "comp2": {       "comp": "div",       "width": 4,       "height": 4,       "textContent": "Widget 2",       "attributes": {         "style": "width: max-content; margin: 80px 240px; color: white;"       }     }   } } </pre> |

| プロパティ             | 説明とコード  |
|-------------------|---|
| page > comp       | <p>一意のカスタムコンポーネントを指定します。</p> <pre>"comp": "page-title",</pre> <p>page-title コンポーネントは、カスタムHTML要素のレベル2 見出し &lt;h2&gt; を表示します。</p>   |
| page > pageHeader | <p>静的、動的、またはその両方のタイトル文字列を指定します。</p> <p>page-title コンポーネントは、カスタムHTML要素のレベル2 見出し &lt;h2&gt; を表示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>静的文字列の例：Hey, Welcome!</li> </ul> <pre>"comp": "page-title", "attributes": {   "pageTitle": "Hey, Welcome!" }</pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>動的文字列：STORE から値をフェッチ。<br/>例：Jane Doe。</li> </ul> <pre>"comp": "page-title", "attributes": {   "pageTitle":     "\${STORE.agent.agentName}" }</pre> <ul style="list-style-type: none"> <li>両方：静的文字列と動的文字列の組み合わせ。例：Hey Jane Doe、ようこそ!</li> </ul> <pre>"comp": "page-title", "attributes": {   "pageTitle": "Hey     \${STORE.agent.agentName}, Welcome!" }</pre> <p>文字列の動的部分は、波カッコ {} で囲み、接頭辞として構造 \$ を付ける必要があります。</p> |

| プロパティ                | 説明とコード  |
|----------------------|---|
| page > pageSubHeader | <p>デスクトップに表示されるサブヘッダーを必ず追加してください。ユーザーは、サブヘッダーに <b>Go to Analyzer</b> を追加できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>サブヘッダーのコードブロック <pre> "useFlexLayout": true,   "pageSubHeader": {     "comp": "div",     "attributes": {       "style": "display: flex; float:right;margin:16px 0px 16px 16px"     },     "children": [       {         "comp": "div",         "children": [           {             "comp": "md-label",             "textContent": "\$I18N.pageSubHeader.queueName",             "attributes": {               "style": "margin-bottom:8px;"             }           }         ]       }     ]   } </pre> </li> <li>サブヘッダーの Go to Analyzer のコードブロック <pre> {   "comp": "div",   "children": [     {       "comp": "agentx-more-actions-wrapper",       "properties": {         "actionList": [           {             "comp": "agentx-wc-goto-analyzer"           }         ]       }     }   ] } </pre> </li> </ul> |

## ヘッダーのウィジェット

ヘッダーは、インライン情報の表示、ドロップダウンメニューの追加などに使用されます。ヘッダーコンテナの垂直方向のスペースが限られているので、ヘッダーの全体的な高さは 64 ピクセルのみです。レイアウトの配置の詳細については、「[レイアウトプロパティ](#)」を参照してください。

例：



```

"header":{
  "id":"header",
  "widgets":{
    "head1":{
      "comp":"header-widget-one",
      "script":"https://my-cdn.com/dynamic-widgets/header-widget-one.js",
    },
    "head2":{
      "comp":"header-widget-two",
      "script":"https://my-cdn.com/dynamic-widgets/header-widget-two.js",
    }
  },
  "layout":{
    "areas":[[ "head1", "head2" ]],
    "size": { "cols": [1, 1], "rows": [1] }
  }
}

```

ヘッダーウィジェットのツールチップを追加するには、コンポーネントを `md-tooltip` で折り返します。メッセージプロパティにツールチップ情報を入力します。

#### 例:

```

"header": {
  "id": "dw-header",
  "widgets": {
    "head1": {
      "comp": "md-tooltip",
      "attributes": {
        "message": "Netlify"
      },
      "children": [{
        "comp": "agentx-wc-iframe",
        "attributes": {
          "src": "https://keen-jackson-8d352f.netlify.app"
        }
      }
    ]
  },
}

```

ヘッダー内のカスタマイズ可能なウィジェット領域で `iFrame` を介してウィジェットを設定するには、スタイル属性の `display` と `height` を追加する必要があります。高さ属性が最も適した値は 64 ピクセルです。



(注) スタイル属性を既存のヘッダーウィジェットに追加して、`iFrame` 内で预期どおりにロードできるかを確認します。

#### 例:

```

"head1": {
  "comp": "agentx-wc-iframe",
  "attributes": {
    "src": "https://widget-kad.s3.amazonaws.com/Headers/Timer/Timer.htm",
    "style": "height:64px;display:flex;"
  }
}

```

},



- (注) ヘッダーの高さが 64 ピクセルだけなので、ヘッダーには複数の列を含む 1 行のみを使用することをお勧めします。配置の詳細については、「[レイアウトプロパティ](#)」セクションを参照してください。

## ナビゲーション (カスタム ページ)

このセクションでは、左側のナビゲーションバーに表示されるページを追加できます。ウィジェットをナビゲーションバーに表示するには、ナビゲーションアイコンと一意の URL を指定する必要があります。競合を回避するために、URL に特定のプレフィックスを使用することを推奨します。詳細については、「[nav プロパティ](#)」セクションを参照してください。

このページに表示できるウィジェットのコレクションを作成することもできます。ページには、全画面表示で表示される単一のウィジェット、またはグリッドに配置されたウィジェットのコレクションを表示できます。グリッド配置の詳細については、「[layout プロパティ](#)」セクションを参照してください。



- (注) ウィジェット ツリーにダイナミックエリア ラッパーを追加する必要はありません。つまり、このオプションを有効にすると、カスタムページでウィジェットをドラッグ&ドロップしたり、サイズを変更したりできます。

例：

```
{
  "nav": {
    "label": "Custom Page",
    "icon": "stored-info",
    "iconType": "momentum",
    "navigateTo": "dynamic-tabs",
    "align": "top",
    "isDefaultLandingPage": true
  },
  "page": {
    "id": "my - custom - page",
    "widgets": {
      "comp1": {
        "comp": "md-tabs",
        "children": [{
          "comp": "md-tab",
          "textContent": "Shift Timer",
          "attributes": {
            "slot": "tab"
          }
        }
      ],
      {
        "comp": "md-tab-panel",
        "attributes": {
          "slot": "panel"
        }
      }
    }
  }
}
```

```
    },
    "children": [{
      "comp": "my - custom - timer",
      "source": "http://my-cdn.com/my-custom-timer.js",
      "wrapper": {
        "title": "Shift Timer",
        "maximizeAreaName": "app-maximize-area"
      }
    }
  ],
  {
    "comp": "md-tab",
    "textContent": "Stock Market",
    "responsive": "false",
    "attributes": {
      "slot": "tab"
    }
  },
  {
    "comp": "md-tab-panel",
    "attributes": {
      "slot": "panel"
    },
    "children": [{
      "comp": "agentx-wc-iframe",
      "responsive": "false",
      "attributes": {
        "src": "https://widget-kad.s3.amazonaws.com/Trading.htm"
      }
    },
    "wrapper": {
      "title": "Stock Market",
      "maximizeAreaName": "app-maximize-area"
    }
  }
],
  {
    "comp": "md-tab",
    "textContent": "Widget3",
    "attributes": {
      "slot": "tab"
    }
  },
  {
    "comp": "md-tab-panel",
    "textContent": "Three Content",
    "attributes": {
      "slot": "panel"
    }
  }
]
},
"comp2": {
  "comp": "my - google - maps - component",
  "source": "https://my-cdn.com/my-google.maps.js",
  "wrapper": {
    "title": "Google Map",
    "maximizeAreaName": "app-maximize-area"
  }
}
},
"layout": {
  "areas": [
    ["left", "right"]
  ]
}
```

```

    ],
    "size": {
      "cols": [1, 1],
      "rows": [1]
    }
  }
}
},

```

次の表に、`nav` プロパティおよび `page` プロパティとそれらの子プロパティを示します。

表 12: `nav` プロパティの詳細

| プロパティ                          | 説明とコード  |
|--------------------------------|---|
| <code>nav &gt; label</code>    | <p>このプロパティは、ページナビゲーション識別子を示します。スクリーンリーダーは、このプロパティを読み上げ、ツールチップに表示します。</p> <p>これらのパラメータは、ナビゲーションバーにカスタムページを表示するために必要です。</p> <pre> type Navigation.Item = {   label: string;   iconType: "momentum"   "other";   icon: string;   align: "top"   "bottom";   navigateTo: string;   iconSize ? : number;   iconActive ? : string;   isResponsive ? : boolean; }; </pre> <p><code>label</code> プロパティは、カスタム ページのタイトルです。</p>  |
| <code>nav &gt; iconType</code> | <p>このプロパティは、ナビゲーションバーに表示されるアイコンの種類を示します。</p> <p>次のアイコンの種類を利用できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>Momentum</b> : コレクション <a href="https://momentum.design/icons">https://momentum.design/icons</a> で利用できるアイコンを選択できます。Momentum を使用する利点は、アクティブバージョンで複数のアイコンが提供されている点です。         </li> </ul> <p><b>アクティブバージョンのユースケース :</b></p> <p>たとえば、Momentum アイコンタイプ「<code>announcement</code>」を選択すると、ナビゲーションバーにデフォルトのアイコンが表示されます。アイコンにリンクされているカスタム ページに移動すると、アイコンが「<code>announcement-active</code>」バージョンに自動的に変わります。アイコンライブラリ内の同じアイコンに「アクティブ」バージョンがあるかどうか確認してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li> <b>[その他 (Other)]</b> : ナビゲーションバーに表示する (CDN でホストされる) カスタムイメージ URL を指定できます。モノクロのカスタムアイコンを使用した場合、ライトモードとダークモードを切り替えると、アイコンが見えなくなる可能性があります。         </li> </ul> |

| プロパティ                      | 説明とコード  |
|----------------------------|---|
| nav > icon                 | <p>このプロパティは、Momentum ライブラリ内のアイコンの名前または CDN URL を表します。</p> <pre>type Navigation.Item = {   icon: "announcement"; }; // OR // type Navigation.Item = {   icon: "https://my-cdn.com /my-navigation-icon.png"; };</pre>   |
| nav > align                | <p>このプロパティを使用すると、アイコンをナビゲーションバーの上部または下部に位置合わせするのに役立ちます。</p> <p>(注) 現在、このプロパティでは上部の位置合わせのみ指定できます。</p>  |
| nav > isDefaultLandingPage | <p>このプロパティは、エージェントデスクトップのエージェントのデフォルトのランディングページを指定します。このプロパティを <b>True</b> に設定すると、ナビゲーションバーページが、エージェントデスクトップにサインインした後にエージェントに表示されるデフォルトのランディングページになります。複数のナビゲーションバーページでこのプロパティが <b>True</b> に設定されている場合、システムは最初のナビゲーションバーページをデフォルトのランディングページと見なします。</p> <p>このプロパティが <b>True</b> に設定されているナビゲーションバーページがない場合、ホームページはデフォルトのランディングページとして機能します。</p> <p>(注) エージェントパフォーマンス統計レポートをデフォルトのランディングページとして設定することはできません。</p> |
| nav > navigateTo           | <p>このプロパティは、カスタムページの名前を指定します。この名前は、エージェントが操作するときアドレスバーに表示されます。</p> <p>(注) navigateTo には次の値を含める必要があります。images、fonts、css、build_info、help、app、i18n、icons、images-mfe-wc、sounds。</p> <pre>type Navigation.Item = {   navigateTo: "my - custom - page"; };</pre>  |

表 13: page プロパティの詳細

| プロパティ                         | 説明とコード  |
|-------------------------------|---|
| page > id                     | <p>「page」プロパティでは、カスタム ページ (ダイナミック ウィジェット) オブジェクトを指定します。</p> <p>「id」プロパティは、一意のページ識別子を表します。たとえば、<b>my-custom-page-1</b> などです。エージェントには、この識別子は Desktop に表示されません。</p> <pre>type DynamicWidgets.Page = {   id: string;   widgets: Record &lt; string,   DynamicWidget.Options &gt; ;   layout: Layout; };</pre>   |
| page > widgets<br>page > comp | <p>カスタム ウィジェットを定義するのに役立ちます。複数のウィジェットを配置するには、ウィジェットのオプションを順番に指定します。各ウィジェットに一意のエリア名を付ける必要があります。これは、後でレイアウトセクションで使用します。</p> <pre>"widgets": {   "comp1": {     ...   }   "comp2": {     ...   } }</pre> <p>このプロパティは、カスタム HTML 要素の名前を表します (Web コンポーネントと呼ばれ、ラッパーとして使用する場合はその他の要素と呼ばれます)。詳細については、<a href="#">ユースケースの例 (179 ページ)</a> を参照してください。カスタム要素名は、角ブラケット (「&lt;」または「&gt;」) で囲まずに入力します。例: “my-custom-element.”</p> <p>ウィジェットセクションの下の各エントリでは、次のフォーマットがサポートされます。</p> <pre>type Options = {   comp: string;   script ? : string;   properties ? : Record &lt; string,   any &gt; ;   attributes ? : Record &lt; string,   string &gt; ;   children ? : Options[];   textContent ? : string;   style ? : Partial &lt; CSSStyleDeclaration &gt; ;   wrapper ? : {     title: string;     maximizeAreaName: string;   }; };</pre> |

| プロパティ             | 説明とコード  |
|-------------------|---|
| page > script     | <p>(オプション) このプロパティは、ウィジェットまたはコンポーネントを CDN などの遠隔地からロードする場合のみ必要です。</p> <pre data-bbox="621 386 1206 506">"comp1": {   "comp": "widget-one",   "script": "http://my-cdn.com /     dynamic - widgets / widget - one.js ", }</pre> <p>(注) 同じコンポーネントのスクリプト URL を変更しないでください。同じコンポーネントのスクリプト URL を変更する必要がある場合は、次のいずれかを実行します。</p> <ul data-bbox="792 653 1511 846" style="list-style-type: none"> <li>• ブラウザのキャッシュをクリアしてエージェントデスクトップをリロードするようエージェントに通知します。</li> <li>• 既存の URL を保持します。既存の URL でホストされている <b>javascript</b> を使用して、新しいバンドル URL を動的にインポートします。</li> </ul> <p>例 :</p> <pre data-bbox="808 919 1520 1171">(function() {   var script = document.createElement("script");    script.src = &lt;Your JS Script URL&gt;   script.type = "text/javascript";   script.async = true;   document.getElementsByTagName     ("head").item(0).appendChild(script);  }) ()</pre> |
| page > properties | <p>Web コンポーネントで渡す必要があるプロパティを指定できます。</p> <pre data-bbox="621 1283 873 1356">"properties": {   "user": "admin", },</pre>  |


| プロパティ             | 説明とコード  |
|-------------------|---|
| page > responsive | <p>page レベルまたは comp レベルでカスタムレイアウトに追加されている Web コンポーネントまたは iFrame ベースのウィジェットが、レスポンシブであるかどうかを決定します。レスポンシブな Web コンポーネントを使用すると、Web ページがすべてのデバイスで視覚的に適した表示になり、使いやすくなります。レスポンシブな iFrame ウィジェットを使用する必要があります。</p> <p>このプロパティは、次のいずれかの値で設定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>True</b> : ウィジェットをレスポンシブにします。デフォルトで、画面のサイズ、向き、使用されるデバイスの表示領域に基づいて、すべてのウィジェットがレスポンシブです。</li> <li>• <b>False</b> : ウィジェットを非レスポンシブにします。ウィジェットがさまざまなデバイスでの表示をサポートしていない場合に、非レスポンシブとしてマークします。</li> </ul> <pre> {   "comp": "md-tab",   "responsive": true,   "attributes": {     "slot": "tab",     "class": "widget-pane-tab"   },   "children": [{     "comp": "slot",     "attributes": {       "name": "SCREEN_POP_TAB"     }   }],   "visibility": "SCREEN_POP" }, {   "comp": "md-tab-panel",   "responsive": false,   "attributes": {     "slot": "panel",     "class": "widget-pane"   },   "children": [{     "comp": "slot",     "attributes": {       "name": "CALL_GUIDE"     }   }],   "visibility": "CALL_GUIDE" }, </pre> <p>(注) 非レスポンシブなウィジェットでは、最適なユーザーエクスペリエンスが確保されず、狭い表示領域には表示されません。非レスポンシブとして設定されたウィジェットを表示するには、ブラウザウィンドウのサイズを大きくする必要があります。</p> |



| プロパティ             | 説明とコード  |
|-------------------|---|
| page > attributes | <p>このセクションでは、Web コンポーネントの属性を指定できます。</p> <pre data-bbox="621 348 992 422">"attributes": {   "disabled": "false", },</pre>  |
| page > visibility | <p>page レベルまたは comp レベルでカスタム レイアウトに追加されたシスコ提供のウィジェットが、表示可能かどうかを指定します。</p> <p>シスコ提供のウィジェットには、コンタクト履歴、Cisco Webex エクスペリエンス管理、IVR トランスクリプト、プレビュー キャンペーン コール ガイド、スクリーンポップがあります。</p> <p>(注)</p> <ul data-bbox="792 667 1511 968" style="list-style-type: none"> <li>• visibility プロパティの値は、デスクトップレイアウトのデフォルト JSON ファイルに組み込まれており、定義されています。管理者は、シスコ提供ウィジェットのvisibility プロパティ値を変更できません。</li> <li>• visibility プロパティの値である <i>NOT_RESPONSIVE</i> は、廃止されますが、後方互換性のためにのみ引き続き使用できます。以前に <i>NOT_RESPONSIVE</i> として設定された値は、機能は同じままであるため、変更の必要はありません。</li> </ul> <p>新規作成したウィジェットをレスポンシブまたは非レスポンシブに設定するためには、responsive プロパティを使用する必要があります。詳細に関しては、「<a href="#">responsive プロパティ</a>」を参照してください。</p> |


| プロパティ           | 説明とコード |
|-----------------|--------|
| page > children |        |


| プロパティ | 説明とコード   |
|-------|--|
|       | <p>このプロパティは、レイアウトの中核的な部分です。「children」セクションでは、Web コンポーネント ベースのウィジェットで子を渡すことができる場合は、必要な数だけレベルをネストできます。これを可能にするために、デベロッパーは「スロット」コンテンツをプログラムで処理する必要があります。詳細については、『<a href="#">Cisco Webex Contact Center Desktop Developer Guide (Cisco Webex Contact Center デスクトップ開発者ガイド)</a>』を参照してください。</p> <p>STORE 値をプロパティとして渡す方法については、<a href="#">デスクトップからウィジェットへのデータの共有 (174 ページ)</a> を参照してください。</p> <pre> "children": [{   "comp": "div",   "textContent": "Test" }, {   "comp": "div",   "textContent": "Test" }, {   "comp": "div",   "textContent": "Test" }, {   "comp": "div",   "textContent": "Test" }, {   "comp": "div",   "children": [{     "comp": "div",     "textContent": "Test"   },   {     "comp": "div",     "textContent": "Test"   },   {     "comp": "div",     "textContent": "Test"   } ] } ], </pre> <p>children アレイセクションの利点は、すでに Desktop バンドルの一部である既存の Web コンポーネントをレイアウト指定で使用できる点です。Desktop バンドルの Web コンポーネントには次のものがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>agentx-wc-iframe</b> : 任意の Web ページをウィジェットとして iFrame に配置できるウィジェット。</li> <li>• <b>dynamic-area</b> : カスタムページ以外の場所でエージェントのドラッグ&amp;ドロップ機能を有効にできるコンポーネント。デフォルトでドラッグ&amp;ドロップを有効にしている場合、カスタムページでもこの機能を使用できます。</li> </ul> |

| プロパティ                              | 説明とコード   |
|------------------------------------|--|
|                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>momentum-ui-web-component</code> ライブラリの任意のコンポーネント。詳細に関しては、<a href="#">GitHub</a> を参照してください。次に例を示します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <code>md-tabs</code> : タブコンテナラッパー</li> <li>• <code>md-tab</code> : 1 つのタブヘッダー</li> <li>• <code>md-tab-panel</code> : 1 つのタブコンテンツ</li> </ul> </li> </ul> <p>永続タブの属性の詳細については、<a href="#">永続タブの属性 (165 ページ)</a> を参照してください。</p>               |
| <code>page &gt; textContent</code> | <p>テキスト コンテンツを追加するのに役立ちます。</p> <pre>"textContent": "My Text Content",</pre>  |
| <code>page &gt; style</code>       | <p>コンポーネントに特定の CSS スタイルを割り当てるのに役立ちます。</p> <pre>"style": {   "backgroundColor": "#CBD",   "overflow": "scroll" },</pre>   |
| <code>page &gt; wrapper</code>     | <p>ウィジェットラッパーを使用すると、ウィジェット上部にツールバーを追加できます。ツールバーには、ウィジェット上部にタイトルと  (最大化) アイコンを含めることができます。ページ上でウィジェットが表示される領域が小さい場合、最大化アイコンを使用することで、ワークスペース全体にウィジェットを表示できます。</p> <p>デフォルト値として「<code>app-maximize-area</code>」を使用してください。現時点で使用できるのはデフォルト値のみです。</p> <pre>"wrapper": {   "title": "My Widget Title ",   "maximizeAreaName": "app-maximize-area" }</pre> |

| プロパティ                   | 説明とコード   |
|-------------------------|--|
| page > wrapper > id     | <p>(オプション) Web コンポーネント ウィジェット ラッパーを使用すると一意の識別子を使用する動的ウィジェットタイトルを更新できます。ウィジェットラッパー id プロパティ値を <i>unique-id-to-update-title</i> と入力します。</p> <pre> "wrapper": {   "title": "My Widget Title ",   "id": "unique-id-to-update-title",   "maximizeAreaName": "app-maximize-area" } </pre> <p>(注) JavaScript CustomEvent に同じ一意の識別子を使用していることを確認してください。詳細については、<a href="#">「Cisco Webex Contact Center デスクトップデベロッパー」</a> の「エージェント コンタクトモジュール」章の「非同期イベント」項を参照してください。</p> <p>iFrameベースのウィジェットタイトルを更新するには、同じドメインのiFrameコンテンツを使用します。次に例を示します。</p> <pre> &lt; script type = "text/javascript" &gt;   var title = ""; window.addEventListener("update-title-event", function(e) {   title = e.detail.title; }); document.querySelector('#customEvent').onclick = function() {   const e = new CustomEvent("update-title-event", {     bubbles: true,     detail: {       title: "new title"     }   });   window.parent.dispatchEvent(e); }; &lt; /script&gt; &lt; button id = "customEvent" &gt; New Title &lt; /button&gt; &lt;   iframe src = "https://blog.logrocket.com/the-ultimate-guide-to-iframes/" &gt; &lt; /iframe&gt; </pre> |
| page > agentx-wc-iframe | <p>iFrame 内に Web ページを埋め込み、Desktop にウィジェットとして表示できます。「agentx-wc-iframe」という iFrame ウィジェットを使用できます。</p> <pre> "comp1": {   "comp": "agentx-wc-iframe",   "attributes": {     "src": "https://blog.logrocket.com / the - ultimate - guide - to - iframes / "   },   "wrapper": {     "title": "AgentX iFrame",     "maximizeAreaName": "app-maximize-area"   } }, </pre>   |

| プロパティ         | 説明とコード |
|---------------|--------|
| page > layout |        |

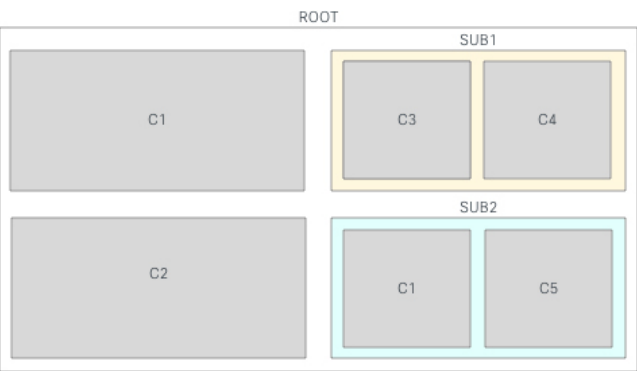
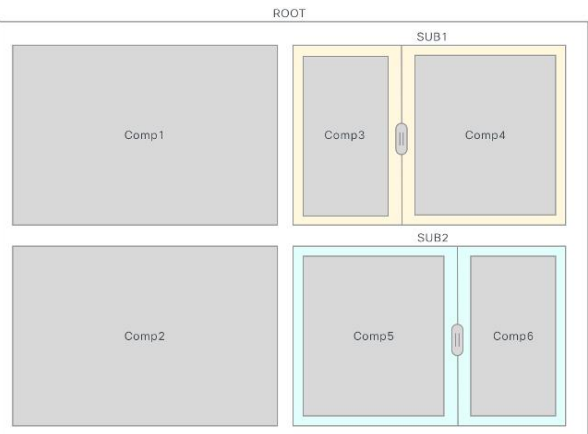
| プロパティ | 説明とコード   |
|-------|--|
|       | <p>ページにウィジェットを配置できます。</p> <p>次のフォーマットは、グリッドレイアウトを表します。</p> <pre> type Layout = {   areas: string[][];   size: {     rows: number[];     cols: number[];   }; }; </pre> <p>ここでは、<a href="#">widgets</a> セクションで定義したエリア名を使用してグリッドを定義できます。</p> <p>以下の例で、3 行 3 列のレイアウトを指定する方法を示します。</p> <pre> "layout": {   "areas": [     [       "comp1",       "comp1",       "comp3"     ],     [       "comp2",       "comp2",       "comp3"     ],     [       "comp4",       "comp4",       "comp4"     ]   ],   "size": {     "cols": [1, 1, 1],     "rows": [1, 1, 1]   } } </pre> <p><b>図 5:3X3 レイアウトの均等配分</b></p>  |

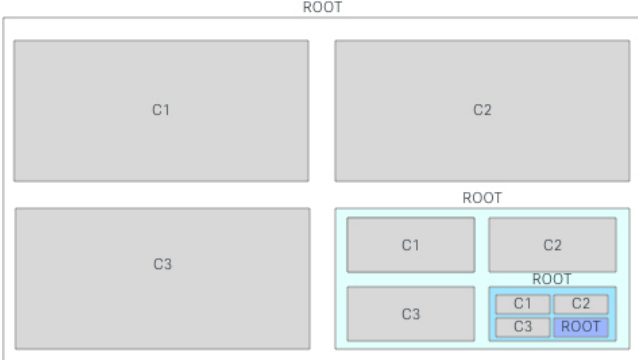
| プロパティ | 説明とコード   |
|-------|--|
|       | <p>size セクションの数字は、ウィジェットが占有できるスペースを、他のウィジェットに対する相対的な割合として表します。3 列すべてが、それぞれスペースの均等な割合を占めます。使用可能な幅を 100% とすると、各ウィジェットは水平方向のスペースの 33.33% を占有します。</p> <p><b>図 6: 列幅を等しくする</b></p>  <p>別のユース ケースの例として、"cols": [1, 2, 2] と設定した場合、全スペースが 5 (1+2+2) で分割され、1 番目のウィジェットが水平方向のスペースの 20% を占有します。2 番目と 3 番目のウィジェットはそれぞれ 40% を使用します。詳細については、「<a href="#">グリッドレイアウトの基本概念</a>」を参照してください。</p> <p><b>図 7: 列幅の変更後</b></p> |

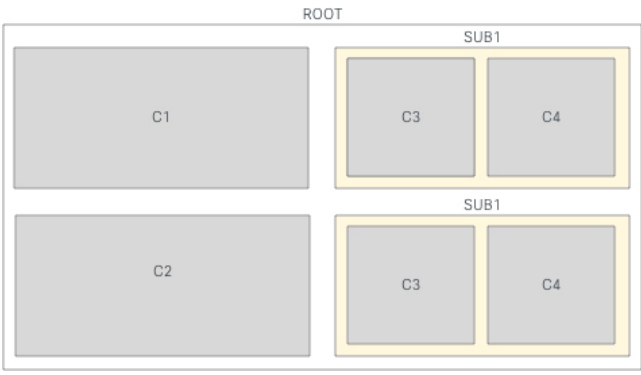


| プロパティ       | 説明とコード |
|-------------|--------|
| page > ROOT |        |

| プロパティ | 説明とコード  |
|-------|---|
|       | <p>レイアウトのネストはサブレイアウトと呼ばれます。レイアウト設定でレイアウトをネストした場合は、サブレイアウトの親として1つの <b>ROOT</b> オブジェクトが必要です。そうでないと、ネストが必要ない場合にレイアウト構成がフラットになる可能性があります。</p> <p>このサブレイアウトでは、レイアウトのサイズ変更の動作を詳細に制御できます。<a href="#">page layout</a> プロパティは、タイプが <code>Record&lt;string, Layout&gt;</code> である必要があります。<code>layout</code> プロパティを使用すると、ページにウィジェットを配置できます。</p> <pre> {   "id": "some-id",   "widgets": {     "c1": {       "comp": "div",       "textContent": "c1"     },     "c2": {       "comp": "div",       "textContent": "c2"     },     "c3": {       "comp": "div",       "textContent": "c3"     },     "c4": {       "comp": "div",       "textContent": "c4"     },     "c5": {       "comp": "div",       "textContent": "c5"     }   },   "layout": {     "ROOT": {       "areas": [         ["c1", "sub1"],         ["c2", "sub2"],       ],       "size": {         "cols": [1, 1],         "rows": [1, 1]       }     },     "sub1": {       "areas": [         ["c3", "c4"]       ],       "size": {         "cols": [1, 1],         "rows": [1]       }     },     "sub2": {       "areas": [         ["c1"],         ["c5"]       ],     },   } } </pre> |

| プロパティ | 説明とコード   |
|-------|--|
|       | <pre data-bbox="625 289 1006 462">                     "size": {                         "cols": [1],                         "rows": [1, 1]                     }                 }             }         }     } </pre> <p data-bbox="625 483 1477 556">この設定によって、個別にサイズ変更可能な2つのサブグリッドを持つROOTレイアウトから、グリッドが作成されます。</p> <p data-bbox="625 567 885 598"><b>図 8: サブレイアウトの外観</b></p>  <p data-bbox="625 1018 1518 1081">コンポーネントのサイズ変更は、そのサブレイアウト内のコンポーネントに影響します。</p> <p data-bbox="625 1102 1031 1134"><b>図 9: 両方のサブレイアウトのサイズ変更後</b></p>  <p data-bbox="633 1617 1112 1648">(注) 次の場合に注意してください。</p> <p data-bbox="625 1680 1518 1753"><b>無限ループ</b> : ROOTのサブレイアウトとしてROOTレイアウトを含めようと、「コールスタック超過」エラーが発生して、無限ループに陥ります。</p> |

| プロパティ | 説明とコード  |
|-------|---|
|       | <pre data-bbox="584 294 974 619"> {   "layout": {     "ROOT": {       "areas": [         ["c1", "c2"],         ["c3", "ROOT"],       ],       "size": {         "cols": [1, 1],         "rows": [1, 1]       }     }   } } </pre> <p data-bbox="584 630 974 661"><b>図 10:無限ループが発声するサブレイアウト</b></p>  <p data-bbox="584 1081 1485 1186"><u>同一サブレイアウトが (N) 回出現</u> : サブレイアウトが同じ名前で複数回グリッドに含まれている場合に、そのうちの1つのサイズを変更すると、該当するすべてのサブレイアウトが自動的にサイズ変更されます。</p> <p data-bbox="584 1207 1485 1270">それが目的の動作ではない場合は、サブレイアウトをそれぞれ一意の名前に変更します。</p> |

| プロパティ | 説明とコード  |
|-------|---|
|       | <pre data-bbox="621 289 1015 871"> {   "layout": {     "ROOT": {       "areas": [         ["c1", "sub1"],         ["c2", "sub1"],       ],       "size": {         "cols": [1, 1],         "rows": [1, 1]       }     },     "sub1": {       "areas": [         ["c3", "c4"]       ],       "size": {         "cols": [1, 1],         "rows": [1]       }     }   } }                 </pre> <p data-bbox="621 888 954 913"><b>図 11: <i>N</i>回出現するサブレイアウト</b></p>  |

**永続タブの属性**

カスタムページとカスタムウィジェットのタブを永続として設定するには、カスタムレイアウトで md-tabs 属性を入力します。

**例：永続的なタブの設定**

```

{
  "comp": "md-tabs",
  "attributes": {
    "persist-selection": true,
    "tabs-id": "unique-id for all the tabs together in the container"
  },
}
                
```

| プロパティ             | 説明                                  |
|-------------------|-------------------------------------|
| persist-selection | md-tabs を永続的に設定します。デフォルト値は true です。 |

| プロパティ   | 説明                     |
|---------|------------------------|
| tabs-id | コンテナ内のすべてのタブを一意に識別します。 |

md-tabs が永続的に設定されている場合（persist-selection: true）、エージェントが Desktop でページまたはウィジェットを切り替えても、エージェントデスクトップでタブの選択は保持されます。



- (注)
- 永続的なタブの動作は Desktop ですすでに設定されているため、persist-selection プロパティは、補助情報 ペインと エージェントのパフォーマンス統計 レポート ページのタブには適用されません。
  - Desktop からサインアウトするか、ブラウザをリロード/更新するか、ブラウザのキャッシュをクリアすると、タブ選択はデフォルトのタブにリセットされます。

## 永続ウィジェットの構成

任意のカスタム ウィジェットを永続的に設定できます。永続的なウィジェットは、Desktop のすべてのページに表示されます。アクティブなコンタクトリクエストまたは会話があるときのみ、永続的なウィジェットは[補助情報 (Auxiliary Information) ]ペインに新しいタブとして表示されます。たとえば、*Sample Persistent* ウィジェットなどです。

永続的なウィジェットがホームページに表示される方法は、他のページとは異なります。ただし、アクティブなインタラクションがある場合は、永続的なウィジェットは[補助情報 (Auxiliary Information) ]ペインの一部としてホームページに表示されます。たとえば、コールに回答すると、[インタラクション制御 (Interaction Control) ]ペインが表示され、*Sample Persistent* ウィジェットが[補助情報 (Auxiliary Information) ]ペインの一部として表示されます。

例：

```
"area": {
  "persistent": [{
    "comp": "md-tab",
    "attributes": {
      "slot": "tab"
    },
    "children": [{
      "comp": "md-icon",
      "attributes": {
        "name": "emojicons_16"
      }
    },
    {
      "comp": "span",
      "textContent": "Custom Page Widget"
    }
  ]
},
{
  "comp": "md-tab-panel",
  "attributes": {
    "slot": "panel"
  }
}
```

```

    },
    "children": [{
      "comp": "dynamic-area",
      "properties": {
        "area": {
          "id": "dw-panel-two",
          "widgets": {
            "comp1": {
              "comp": "agentx-wc-iframe",
              "attributes": {
                "src":
"https://blog.logrocket.com/the-ultimate-guide-to-iframes/"
              },
              "wrapper": {
                "title": "AgentX iFrame",
                "maximizeAreaName": "app-maximize-area"
              }
            },
            "comp2": {
              "comp": "uui-widget-two",
              "script": "./dynamic-widgets/widget-two.js",
              "attributes": {
                "title": "WIDGET 2 content"
              },
              "wrapper": {
                "title": "Widget 2 title",
                "maximizeAreaName": "app-maximize-area"
              }
            }
          }
        }
      },
      "layout": {
        "areas": [
          ["comp1", "comp2"]
        ],
        "size": {
          "cols": [1, 1],
          "rows": [1]
        }
      }
    }
  ]
}

```

ウィジェットをカスタマイズするときに、次のいずれかのオプションを選択できます。

- **iframe** 内に埋め込み可能な Web ページでアプリケーションをホストします。
- カスタム ウィジェットを作成します。

ウィジェットの技術的要件については、[デスクトップウィジェット開発のドキュメント](#)を参照してください。レイアウトエディタとして、次の詳細情報を把握していることを確認してください。

- カスタム HTML 要素（Web コンポーネントと呼ばれる）の名前は
- JavaScript バンドルをホストするコンテンツ配信ネットワーク（CDN）ソースの URL

## 補助情報 ペイン

Desktop の 補助情報 ペインには、シスコが提供する（デフォルト）ウィジェットとカスタムウィジェットを含むタブが表示されます。次のシスコ提供のウィジェットが、事前定義されたタブに表示されます。

- 担当履歴
- IVR トランスクリプト
- 顧客エクスペリエンスプロセス
- スクリーンポップ

補助情報 ペインを使用すると、次を実行できます。

- タブの追加
- タブの順序変更
- 事前定義済みのタブの削除
- カスタムタブをドラッグ可能としてマーク
- カスタムタブにツールチップを追加
- [タブの順序をリセット (**Reset Tab Order**) ] オプションを追加。

例:

```
"panel": {
  "comp": "md-tabs",
  "attributes": {
    "class": "widget-tabs"
  },
  "children": [{
    "comp": "md-tab",
    "attributes": {
      "slot": "tab",
      "class": "widget-pane-tab"
    },
    "children": [{
      "comp": "slot",
      "attributes": {
        "name": "CONTACT_HISTORY_TAB"
      }
    }
  ]
},
{
  "comp": "md-tab-panel",
  "attributes": {
    "slot": "panel",
    "class": "widget-pane"
  },
  "children": [{
    "comp": "slot",
    "attributes": {
      "name": "CONTACT_HISTORY"
    }
  ]
}]
```



```
    },
    {
      "comp": "md-tab",
      "attributes": {
        "slot": "tab",
        "class": "widget-pane-tab"
      },
      "children": [{
        "comp": "md-icon",
        "attributes": {
          "name": "pop-out_16"
        }
      },
      {
        "comp": "span",
        "textContent": "Screen Pop"
      }
    ],
    "visibility": "SCREEN_POP"
  },
  {
    "comp": "md-tab-panel",
    "attributes": {
      "slot": "panel",
      "class": "widget-pane"
    },
    "children": [{
      "comp": "#SCREEN_POP"
    }
  ],
},
{
  "comp": "md-tab",
  "attributes": {
    "slot": "tab"
  },
  "children": [{
    "comp": "md-icon",
    "attributes": {
      "name": "emojicons_16"
    }
  },
  {
    "comp": "span",
    "textContent": "Custom Widget"
  }
]
},
{
  "comp": "md-tab-panel",
  "attributes": {
    "slot": "panel"
  },
  "children": [{
    "comp": "dynamic-area",
    "properties": {
      "area": {
        "id": "dw-panel-two",
        "widgets": {
          "comp1": {
            "comp": "agentx-wc-iframe",
            "attributes": {
              "src":
                "https://blog.logrocket.com/the-ultimate-guide-to-iframes/"
            }
          }
        }
      }
    }
  }
]
```



```
    ],
  },

```

### Children プロパティでの画像（CSS を使用）とラベルの配置例

```
{
  "comp": "md-tab",
  "attributes": {
    "slot": "tab"
  },
  "children": [{
    "comp": "span",
    "attributes": {
      "style": "align-items: center; display: flex;"
    },
    "children": [{
      "comp": "img",
      "attributes": {
        "src": "http://my-cdn.com/icon.svg",
        "width": 16,
        "height": 16,
        "style": "margin-right: 0.5rem;"
      }
    },
    {
      "comp": "span",
      "textContent": "My Widget Tab"
    }
  ]
}],
},

```

補助情報 ペインに複数のタブがある場合、**[その他タブ (More Tabs)]** ドロップダウンリストが自動表示されます。

読みやすさとユーザー補助のために、カスタムタブのツールチップを追加する必要があります。カスタムタブにツールチップを追加するには、コンポーネントを `md-tooltip` で囲みます。次の例で示すように `message` プロパティにツールチップ情報を入力し、`style` プロパティ値を適用します。

```
"comp": "md-tooltip",
"attributes": {
  "class": "widget-tabs",
  "message": "Sample Tab 1",
  "style": "max-width: 252px; min-width: 110px; overflow: hidden; text-overflow:
ellipsis; white-space: nowrap; display: inline-block; margin-bottom: -10px;"
},

```



(注) カスタムタブの場合、最大幅を 252 ピクセル、最小幅を 110 ピクセルにすることをお勧めします。

ドラッグ&ドロップ機能をカスタムタブで有効にするには、`attributes` 内で次のプロパティを追加します。

```
"comp": "md-tabs",
"attributes": {
  "class": "widget-tabs",
  "draggable": true,

```

```
"comp-unique-id": "sample-dynamic-custom-tabs"
},
```

- `draggable` : `draggable` プロパティ値を `true` に設定します。
- `comp-unique-id` : コンポーネントを識別する固有値を入力します。

**例:**

```
"comp-unique-id": "sample-dynamic-custom-tabs"
```

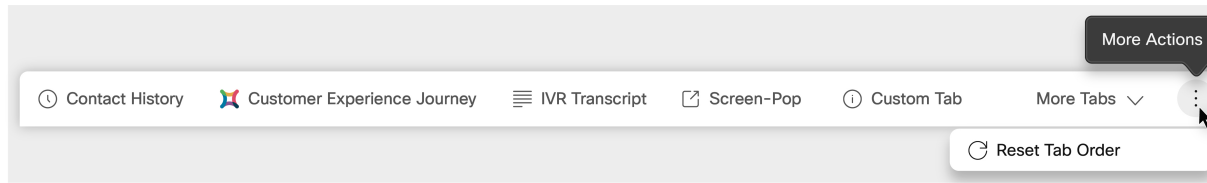
カスタムタブのドラッグ&ドロップを有効にした場合、エージェントはタブを、補助情報ペインの目的の位置にドラッグ&ドロップできます。タブのデフォルトのタブ順序にリセットするには、次のプロパティを追加します。

```
"comp": "agentx-wc-more-actions-widget",
"attributes": {
  "slot": "settings",
  "class": "widget-pane",
  "tabs-unique-id": "sample-dynamic-custom-tabs"
},
```

- `agentx-wc-more-actions-widget` : 補助情報 ペインの **[その他アクション (More Actions)]** (:) アイコンとして表示するコンポーネントを入力します。
- `slot="settings"` : **[その他アクション (More Actions)]** ドロップダウンリストの **[タブ順序をリセット (Reset Tab Order)]** オプションとして表示するコンポーネント内の属性を入力します。: > **[タブ順序をリセット (Reset Tab Order)]** の順に選択すると、エージェントは、補助情報 ペインのタブをデフォルト順序にリセットできます。
- `tabs-unique-id` : `md-tabs` コンポーネントをマップし、リセットするには、`comp-unique-id` プロパティに対して定義された同じ固有値を入力します。

次のサンプルコードは、**[その他アクション (More Actions)]** と **[タブ順序をリセット (Reset Tab Order)]** 機能を使用します。

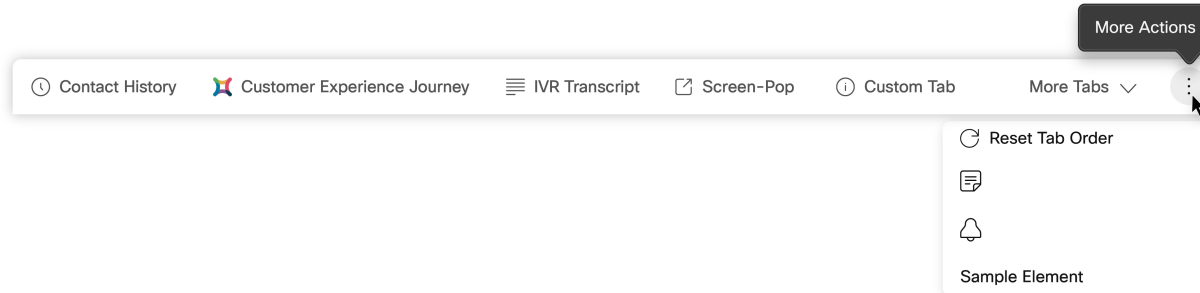
```
"comp": "agentx-wc-more-actions-widget",
"attributes": {
  "slot": "settings",
  "class": "widget-pane",
  "tabs-unique-id": "sample-dynamic-custom-tabs"
},
"children": [{
  "comp": "div",
  "attributes": {
    "textContent": "custom action",
    "slot": "custom-action"
  },
  "children": [{
    "comp": "agentx-wc-notes-header-widget"
  },
  {
    "comp": "agentx-wc-menu-notification"
  }
]
}],
}
```



- (注) デフォルトでは、事前定義されたタブのツールチップ、省略記号アイコンおよびタブ順序が定義されます。

[**タブ順序をリセット (Reset Tab Order)**] オプションの後に、[**その他アクション (More Actions)**] ドロップダウンリストを拡張すると、追加のカスタムコンポーネントやウィジェットを追加できます。以下は、追加コンポーネントに適用できる `style` プロパティ値のサンプルです。

```
"comp": "md-tooltip",
"attributes": {
  "class": "widget-tabs",
  "message": "Sample Element",
  "style": "max-width: 252px; min-width: 110px; overflow: hidden; text-overflow:
ellipsis; white-space: nowrap; display: inline-block; margin-bottom: -10px;"
},
```



- (注) ドラッグ&ドロップ機能は、[**その他アクション (More Actions)**] ドロップダウンリストに追加する追加のカスタムコンポーネントやウィジェットをサポートしていません。

## ヘッダーのないウィジェット

ヘッドレスセクションでは、非表示でエージェントデスクトップには表示されないウィジェットを追加できます。これらのウィジェットは、バックグラウンドでロジックを実行するために使用されます。このセクションは、デスクトップ上で発生するイベントをトリガーし、ウィジェット固有のロジックを実行する場合に役立ちます。たとえば、SMS のカスタム CRM スクリーンポップを到着時に開きます。

例:

```

"headless":{
  "id":"headless",
  "widgets":{
    "comp1":{
      "comp":"headless-widget-one",
      "script":"https://my-cdn.com/dynamic-widgets/headless-widget-one.js",
    },
    "comp2":{
      "comp":"headless-widget-two",
      "script":"https://my-cdn.com/dynamic-widgets/headless-widget-two.js",
    }
  },
  "layout":{
    "areas":[[ "comp1", comp2 ]],
    "size": { "cols": [1, 1], "rows": [1] }
  }
}

```

## デスクトップからウィジェットへのデータの共有

カスタム ウィジェット内のプロパティまたは属性を使用してリアルタイム データを受信するには、レイアウト JSON 構成で適切な STORE 値を割り当てます。

また、JavaScript SDK サブスクリバを介してデータにアクセスするために、プロパティまたは属性を使用してデータを渡すこともできます。プロパティまたは属性の変更に反応するようにコンポーネントが構築されている場合は、データ プロバイダーと呼ばれるエージェント デスクトップからリアルタイム データ更新を取得します。

現状では、キー STORE の下にデータ プロバイダーが 1 つあります。詳細については、『[Cisco Webex Contact Center Desktop Developer Guide](#)』の「[Data Provider—Widget Properties and Attributes](#)」セクションを参照してください。

## キャンペーン コールのプレビュー

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) を設定し、キャンペーンをチームに割り当てます。エージェントが、キャンペーンが割り当てられているチームに参加している場合、そのエージェントがアウトバウンドプレビュー キャンペーン コールを行う場合があります。詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center キャンペーン マネージャ ユーザ ガイド](#)』を参照してください。

管理者は、エージェントのプレビューキャンペーン連絡先を有効にするために、カスタムレイアウトで以下を設定します。

- [キャンペーン連絡先](#)
- [電話商談ガイド](#)

### キャンペーン連絡先

管理者は、カスタムレイアウトのヘッダーコンテナに[キャンペーン連絡先 (Campaign Contact)] ウィジェットを追加します。キャンペーン連絡先には、定義されたプロパティに基づいて顧客の連絡先情報が表示されます。レイアウトの配置の詳細については、「[レイアウトプロパティ](#)」を参照してください。

例：

```
"header":{
  "id":"dw-header",
  "widgets":{
    "acqueon-component":{
      "comp": "acqueon-preview-campaign",
      "script": "http://localhost:5555//index.js", // include CDN link here,
      "properties":{
        "isCampaignManagementEnabled": "$STORE.agent.isCampaignManagementEnabled",
        "agentDbId": "$STORE.agent.agentDbId",
        "lcmUrl": "$STORE.agent.lcmUrl",
        "isCallInProgress": "$STORE.agentContact.isActiveCall",
        "outdialEntryPointId": "$STORE.agent.outDialEp",
        "teamId": "$STORE.agent.teamId",
        "campaignManagerAdditionalInfo": "$STORE.agent.campaignManagerAdditionalInfo"
      }
    }
  },
  "layout":{
    "areas":[
      [
        "acqueon-component"
      ]
    ],
    "size":{
      "cols":[1], "rows":[1]
    }
  }
}
```

### 電話商談ガイド

[**コールガイド (Call Guide)**] ウィジェットは、Desktop の [補助情報 (Auxiliary Information)] ペインに表示されます。コールガイドには、質問と回答がキャンペーンレベルで表示されます。エージェントに対して、コールガイドの一連の質問を読んで、応答を送信するよう求めるプロンプトが表示されます。

例:

```
"panel":{
  "comp":"md-tabs",
  "attributes":{
    "class":"widget-tabs"
  },
  "children":[
    {
      "comp":"md-tab",
      "attributes":{
        "slot":"tab",
        "class":"widget-pane-tab"
      },
      "children":[
        {
          "comp":"md-icon",
          "attributes":{"name":"icon-note_16"}
        },
        {
          "comp":"span", "textContent":"Call Guide"
        }
      ]
    }
  ],
}
```

```

        "visibility":"CALL_GUIDE"
    },
    {
        "comp":"md-tab-panel",
        "attributes":{
            "slot":"panel", "class":"widget-pane"
        },
        "children":[
            {
                "comp": "acqueon-call-guide",
                "script": "http://localhost:5555//index.js", // include CDN link here
                "wrapper":{
                    "title":"Call Guide", "maximizeAreaName":"app-maximize-area"
                },
                "properties":{
                    "lcmKey":"$STORE.agentContact.getCallGuideProps.LCMKey",
                    "agentDbId":"$STORE.agent.agentDbId",
                    "lcmUrl":"$STORE.agent.lcmUrl",

"campaignManagerAdditionalInfo":"$STORE.agent.campaignManagerAdditionalInfo"
                }
            }
        ],
        "visibility":"CALL_GUIDE"
    }
]
}

```



- (注)
- 次の comp プロパティ参照が変更されました。プロパティ値の agentx は、acqueon に置き換えられます。
    - agentx-preview-campaign が acqueon-preview-campaign に名前を変更
    - agentx-call-guide が acqueon-call-guide に名前を変更
  - CDN でリストとキャンペーンマネージャ (LCM) をホストし、script プロパティで URL を指定する必要があります。

## スクリーンポップ

デスクトップレイアウトでは、次のいずれかの方法でスクリーンポップを設定できます。

- カスタムページとして
- カスタムページのウィジェットの1つとして
- [補助情報 (Auxiliary Information) ] ペインのタブとして

スクリーンポップは、次の要因に基づいて Desktop に表示されます。

音声チャネルの場合

- デスクトップレイアウトで定義された構成
- Flow Designer で定義された Screen Pop アクティビティ



新しいデジタルチャネルの場合

- デスクトップレイアウトで定義された構成
- **Connect Flow Builder** で定義されたスクリーンポップノード

スクリーンポップの設定の詳細については、[スクリーンポップ](#) を参照してください。

### ナビゲーションバーでのスクリーンポップの設定

スクリーンポップは、カスタムページとして、またはカスタムページのウィジェットの1つとして設定できます。スクリーンポップカスタムページにアクセスするには、ナビゲーションバーの[**スクリーンポップ (Screen Pop)**]アイコンをクリックします。カスタムページ内のスクリーンポップウィジェットにアクセスするには、ナビゲーションバーのカスタムアイコンをクリックします。ナビゲーションプロパティの詳細に関しては、[ナビゲーション \(カスタムページ\) \(146 ページ\)](#) を参照してください。

#### 例：カスタムページとしてのスクリーンポップ

```
{
  "nav": {
    "label": "Screen Pop",
    "icon": "pop-out",
    "iconType": "momentum",
    "navigateTo": "/screenpop",
    "align": "top"
  },
  "page": {
    "id": "agentx-wc-screen-pop",
    "widgets": {
      "comp1": {
        "comp": "agentx-wc-screen-pop",
        "properties": {
          "screenPopUrl": "$STORE.session.screenpop.screenPopSelector"
        }
      }
    },
    "layout": {
      "areas": [
        ["comp1"]
      ],
      "size": {
        "cols": [1],
        "rows": [1]
      }
    }
  },
  "visibility": "SCREEN_POP"
}
```

#### 例：カスタムページのウィジェットとしてのスクリーンポップ

```
"comp1": {
  "comp": "agentx-wc-screen-pop",
  "properties": {
    "screenPopUrl": "$STORE.session.screenpop.screenPopSelector"
  }
}
```



- (注) フローデザイナーでスクリーンポップが設定されていない場合、カスタムページは空白で表示されます。フローデザイナーによるスクリーンポップの設定の詳細に関しては、[スクリーンポップ](#)を参照してください。

### 補助情報ペインでのスクリーンポップの設定

[補助情報 (Auxiliary Information) ] ペインにタブとして表示されるようにスクリーンポップを設定できます。



- (注) デフォルトでは、スクリーンポップがフローデザイナーの[デスクトップ内 (Inside Desktop) ] として表示されるように設定されている場合、スクリーンポップは、[補助情報 (Auxiliary Information) ] ペインの[スクリーンポップ (Screen Pop) ] タブに新しいサブタブとして表示されます。

[補助情報 (Auxiliary Information) ] ペインのタブとしてスクリーンポップを含めるには、パネルセクションに次の属性を追加します。パネルの詳細に関しては、[補助情報 ペイン \(168 ページ\)](#) を参照してください。

#### 例：補助情報ペインのタブとしてのスクリーンポップ

```
{
  "comp": "md-tab",
  "attributes": {
    "slot": "tab",
    "class": "widget-pane-tab"
  },
  "children": [
    { "comp": "md-icon", "attributes": { "name": "pop-out_16" } },
    { "comp": "span", "textContent": "Screen Pop" },
    "visibility": "SCREEN_POP"
  ],
  {
    "comp": "md-tab-panel",
    "attributes": { "slot": "panel", "class": "widget-pane" },
    "children": [ { "comp": "#SCREEN_POP" } ]
  }
],
}
```



(注) フローデザイナーで定義されたスクリーンポップ表示オプションは、デスクトップレイアウトで定義された設定よりも優先されます。

たとえば、次のようなスクリーンポップ設定を構成したとします。

- フローデザイナー：[新しいブラウザタブに (in the new browser tab) ]としての表示設定
- デスクトップレイアウト：[補助情報 (Auxiliary Information) ]ペインのタブとして

スクリーンポップが設定されているイベントが発生すると、スクリーンポップは Desktop の外部、つまり新しいブラウザタブに表示されます。

## ユースケースの例

次のセクションでは、参考用としていくつかの例を示します。

- [ナビゲーションバーからカスタマーエクスペリエンス管理メトリクスウィジェットの構成とアクセス](#)
- [カスタムページでのタブの使用](#)
- [問い合わせ履歴とスクリーンポップを使用したデフォルト補助情報ペイン](#)
- [カスタマーエクスペリエンスジャーニーウィジェットがある補助情報ペイン](#)

### ナビゲーションバーからカスタマーエクスペリエンス管理メトリクスウィジェットの構成とアクセス

例:

```
{
  "nav": {
    "label": "Customer Experience Management Metrics",
    "icon": "/app/images/wxm.bcd45cc3.svg",
    "iconType": "other",
    "navigateTo": "wxm-metrics",
    "align": "top"
  },
  "page": {
    "id": "wxm-metrics",
    "widgets": {
      "comp1": {
        "comp": "agentx-wc-cloudcherry-widget",
        "attributes": {
          "metrics": true
        },
        "properties": {
          "userModel": "$STORE.app.userModel",
          "spaceId": "",
          "metricsId": "",
          "teamId": "$STORE.agent.teamName",
          "ani": "$STORE.agentContact.taskSelected.ani",
          "isDarkMode": "$STORE.app.darkMode"
        },
        "wrapper": {
          "title": "Customer Experience Journey",
```

```

        "maximizeAreaName": "app-maximize-area"
      }
    },
    "layout": {
      "areas": [
        ["comp1"]
      ],
      "size": {
        "cols": [1],
        "rows": [1]
      }
    }
  },
}

```



(注) spaceId と metricsId を取得するには、「[Webex エクスペリエンス管理](#)」ドキュメントを参照してください。

### カスタムページでのタブの使用

例:

```

{
  "nav": {
    "label": "Dynamic Tabs",
    "icon": "stored-info",
    "iconType": "momentum",
    "navigateTo": "dynamic-tabs",
    "align": "top"
  },
  "page": {
    "id": "page-id-tabs",
    "widgets": {
      "comp1": {
        "comp": "md-tabs",
        "children": [{
          "comp": "md-tab",
          "textContent": "One",
          "attributes": {
            "slot": "tab"
          }
        }
      ],
      {
        "comp": "md-tab-panel",
        "attributes": {
          "slot": "panel"
        },
        "children": [{
          "comp": "widget-two",
          "script": "http://my-cdn.com/dynamic-widgets/widget-two.js"
        }
      ]
    },
    {
      "comp": "md-tab",
      "textContent": "Two",
      "attributes": {
        "slot": "tab"
      }
    }
  },
}

```



```

        "slot": "tab",
        "class": "widget-pane-tab"
    },
    {
        "comp": "md-tab",
        "attributes": {
            "slot": "tab",
            "class": "widget-pane-tab"
        },
        "children": [{
            "comp": "slot",
            "attributes": {
                "name": "SCREEN_POP_TAB"
            }
        }
    ]],
    "visibility": "SCREEN_POP"
},
{
    "comp": "md-tab-panel",
    "attributes": {
        "slot": "panel",
        "class": "widget-pane"
    },
    "children": [{
        "comp": "slot",
        "attributes": {
            "name": "SCREEN_POP"
        }
    }
    ]],
    "visibility": "SCREEN_POP"
}
},

```

カスタマー エクスペリエンス ジャーニー ウィジェットがある補助情報ペイン  
例:

```

"panel": {
    "comp": "md-tabs",
    "attributes": {
        "class": "widget-tabs"
    },
    "children": [{
        "comp": "md-tab",
        "attributes": {
            "slot": "tab"
        },
        "children": [{
            "comp": "slot",
            "attributes": {
                "name": "WXM_JOURNEY_TAB"
            }
        }
    ]],
    "visibility": "WXM_JOURNEY"
},
{
    "comp": "md-tab-panel",
    "attributes": {
        "slot": "panel",
        "class": "widget-pane"
    },
    "children": [{
        "comp": "agentx-wc-cloudcherry-widget",
        "properties": {
            "userModel": "$STORE.app.userModel",

```

```

        "spaceId": "",
        "metricsId": "",
        "teamId": "$STORE.agent.teamName",
        "ani": "$STORE.agentContact.taskSelected.ani",
        "isDarkMode": "$STORE.app.darkMode"
    },
    "wrapper": {
        "title": "Customer Experience Journey",
        "maximizeAreaName": "app-maximize-area"
    }
}],
{
    "comp": "md-tab",
    "attributes": {
        "slot": "tab",
        "class": "widget-pane-tab"
    },
    "children": {
        "comp": "md-tab",
        "attributes": {
            "slot": "tab",
            "class": "widget-pane-tab"
        },
        "children": [{
            "comp": "slot",
            "attributes": {
                "name": "CONTACT_HISTORY_TAB"
            }
        }]
    },
},
{
    "comp": "md-tab-panel",
    "attributes": {
        "slot": "panel",
        "class": "widget-pane"
    },
    "children": [{
        "comp": "slot",
        "attributes": {
            "name": "CONTACT_HISTORY"
        }
    }]
},
{
    "comp": "md-tab",
    "attributes": {
        "slot": "tab",
        "class": "widget-pane-tab"
    },
    "children": [{
        "comp": "slot",
        "attributes": {
            "name": "SCREEN_POP_TAB"
        }
    }]
},
"visibility": "SCREEN_POP"
},
{
    "comp": "md-tab-panel",
    "attributes": {
        "slot": "panel",
        "class": "widget-pane"
    },
    "children": [{

```

```

        "comp": "slot",
        "attributes": {
            "name": "SCREEN_POP"
        }
    }],
    "visibility": "SCREEN_POP"
}
"visibility": "SCREEN_POP"
},
},
},

```

## キーボードのショートカット

キーボードショートカットは、デスクトップ上で特定のアクションを実行するための代替手段を定義するものです。システム定義のキーボードショートカットの詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center Agent Desktop User Guide \(Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップユーザガイド\)](#)』の「[Introduction \(はじめに\)](#)」の章の「[Access Keyboard Shortcuts \(キーボードショートカットへのアクセス\)](#)」セクションを参照してください。



- (注) エージェントデスクトップのナビゲーションバーでのショートカットキー番号の順序は、関連するウィジェットまたはカスタムページがデスクトップレイアウトで設定された順序に基づきます。たとえば、Cisco Webex エクスペリエンス管理アイコンがナビゲーションバーの3番目の項目である場合、[Ctrl]+[Alt]+[3]を押すと[Cisco Webexエクスペリエンス管理 (Cisco Webex Experience Management)]ページが開きます。

開発者は、[ショートカットキー (ShortcutKey)]モジュールを使用して、カスタムウィジェットのキーボードショートカットを登録できます。詳細については、『[Cisco Webex Contact Center Desktop Developer Guide \(Cisco Webex Contact Center デスクトップ開発者ガイド\)](#)』を参照してください。

### キーボードショートカットの競合

複数のウィジェットで同じキーボードショートカットが使用されていると、キーボードショートカットの競合が発生します。この場合、競合が解決するまでそのキーボードショートカットは無効になります。

キーボードショートカットの競合は、次のシナリオで発生します。

| シナリオ   | 解像度   |
|--|---|
| 2つのウィジェット (カスタムウィジェットまたはシスコが提供するデスクトップウィジェット) に同じキーボードショートカットが設定されており、両方が同じページ上にある場合に、競合が発生する可能性があります。 | 一方のウィジェット (カスタムウィジェット) を別のページに移動します。解像度は、非ページレベルのすべてのウィジェットに適用されます。 |
| カスタムウィジェットとページレベルのウィジェットでキーボードショートカットが同じである場合に、競合が発生することがあります。   | この競合は、エージェントデスクトップの管理者では解決できません。                                    |





- (注)
- 同じウィジェットの複数のインスタンスで同じキーボードショートカットが使用されている場合、ウィジェットのキー登録の重複は無視されます。このキーボードショートカットを使用すると、ウィジェットのすべてのインスタンスがトリガーされます。
  - 管理者は、新しいキーボードショートカットを作成したり、既存の（システム定義の）キーボードショートカットを変更することはできません。
  - エージェントデスクトップのキーボードショートカットがブラウザまたはオペレーティングシステムのキーボードショートカットと競合する場合は、解決できません。その場合の動作は、ブラウザまたはオペレーティングシステムによって異なります。競合するキーボードショートカットを使用すると、エージェントデスクトップの機能と、ブラウザまたはオペレーティングシステムの両方の機能が実行される可能性があります。

## ローカリゼーション

Desktop UI は、29 の言語でのローカリゼーションをサポートしています。

サポートされている言語は次のとおりです。

ブルガリア語、カタロニア語、中国語（中国）、中国語（台湾）、クロアチア語、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、英語（UK）、英語（US）、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ギリシャ語、ハンガリー語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語（ブラジル）、ポルトガル語（ポルトガル）、ルーマニア語、ロシア語、セルビア語、スロバキア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語。

Desktop の UI 言語は、使用中のブラウザの言語設定に従います。たとえば、Firefox ブラウザで優先言語がフランス語に設定されているとします。Firefox ブラウザで Desktop を起動すると、Desktop の UI はフランス語で表示されます。ただし、水平ヘッダー、ナビゲーションバー、およびデスクトップレイアウトに追加されたその他のコンポーネントは、ブラウザの言語設定に基づいてローカライズされません。

### デスクトップコンポーネントのローカライズ

デスクトップコンポーネントをローカライズするには、

- `app.json` ファイルに設定されている既存のローカリゼーションキーを使用します。ローカリゼーションキーが設定されていない場合は、デフォルトの言語である英語（US）が使用されます。シスコサポートにサービスリクエストを送信すると、ローカリゼーションキーを `app.json` ファイルに追加できます。

#### 例：ローカライゼーションキー

```
{
  "common": {
    "buttonTitle": "Stop Timer"
  }
}
```

- コンポーネントをローカライズするには、デスクトップレイアウト JSON ファイルに次の大文字と小文字を区別するプロパティを入力します。

```
"textContent": "$I18N.<key>",
```

app.json ファイルでは、<key> は、対応するローカライゼーションキーを示します。

例：ヘッダーコンポーネントのローカライズ

```
"header": {
  "id": "header",
  "widgets": {
    "head1": {
      "comp": "md-button",
      "attributes": {
        "slot": "menu-trigger",
        "style": "height: 64px"
      },
      "children": [{
        "comp": "span",
        "textContent": "$I18N.common.buttonTitle",
      }
    ]
  }
}
```

例：補助情報 ペイン のタブコンポーネントをローカライズ

```
"panel": {
  "comp": "md-tab",
  "attributes": {
    "slot": "tab"
  },
  "children": [{
    "comp": "span",
    "textContent": "$I18N.panelTwo.screenPopTitle"
  }
]}
```

## デスクトップレイアウトを表示する

デスクトップレイアウトを表示するには、以下を行います。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)]。
- ステップ 2** 表示する必要があるデスクトップレイアウト名のある省略記号アイコンを選択し、[表示 (View)] をクリックします。
- ステップ 3** 次の詳細を確認します。

| 設定 | 説明               |
|----|------------------|
| 名前 | レイアウトの名前が表示されます。 |

| 設定        | 説明                             |
|-----------|--------------------------------|
| 説明        | レイアウトの説明が表示されます。               |
| チーム       | このレイアウトに割り当てられたチーム名が表示されます。    |
| JSON ファイル | このレイアウトに使用される、JSONファイルが表示されます。 |

## デスクトップレイアウトを編集する

グローバルレイアウトまたはカスタム デスクトップ レイアウトを編集できます。デスクトップレイアウトを編集するには、以下を行ないます。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning)] > [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)]。
- ステップ2 編集する必要があるデスクトップレイアウトの横にある省略記号アイコンを選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ3 次の詳細を編集します。

| 設定  | 説明   |
|-----|--|
| 名前  | レイアウトの目的を識別する名前を入力します。   |
| 説明  | 説明を入力します。  |
| チーム | ドロップダウンリストからチーム名を選択します。<br><br>(注) <ul style="list-style-type: none"> <li>• カスタムレイアウトがすでにチームに割り当てられている場合、そのチーム名はこのドロップダウンリストに表示されません。チーム設定の詳細に関しては、<a href="#">チームの作成 (60ページ)</a> を参照してください。</li> <li>• このページでカスタムレイアウトとして割り当てた場合、すべてのチームのデフォルトのレイアウトであるグローバルレイアウトがオーバーライドされます。</li> </ul> |

| 設定        | 説明  |
|-----------|---|
| JSON ファイル | <p>クリックして、Default Desktop Layout.json ファイルをダウンロードし、<a href="#">カスタムデスクトップレイアウトの定義 (125 ページ)</a> の説明に従ってレイアウトをカスタマイズします。</p> <p>(注) 未変更のレイアウトを使用すると、新しいレイアウトベースの機能が Desktop に自動表示されます。Desktop ユーザーは、サインインするかブラウザをリロードすると新しいレイアウトベースの機能を表示できます。</p> |

**ステップ 4** ファイルをカスタマイズしたら、[アップロード (Upload)] をクリックして、カスタマイズした JSON ファイルをアップロードします。

(注) システムは、エラーが発生した場合は JSON ファイルを検証します。すると適切なメッセージが表示されます。

[保存 (Save)] ボタンは、検証が完了した場合にのみ有効になります。

• Webex Experience Management ウィジェットを統合するには、[Webex Experience Management](#) のマニュアルを参照してください。

**ステップ 5** (任意) デフォルトのレイアウトを復元するには、[復元 (Restore)] をクリックします。

**ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックして、設定を保存します。

重要：

レイアウトエクスペリエンスを確認するには、「[Desktop のレイアウトエクスペリエンスを表示する \(124 ページ\)](#)」を参照してください。

## デスクトップレイアウトをコピーする

デスクトップレイアウトをコピーするには、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、[プロビジョニング (Provisioning)] > [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)]。

**ステップ 2** コピーする必要があるデスクトップレイアウトの横にある省略記号アイコンを選択し、[コピー (Copy)] をクリックします。

(注) デスクトップレイアウトをコピーするときに、[チーム (Team)] フィールドはコピーされません。[チーム (Team)] フィールドを忘れずに設定してください。

**ステップ3** 次の詳細を編集します。

| 設定        | 説明   |
|-----------|--|
| 名前        | レイアウトの目的を識別する名前を入力します。   |
| 説明        | 説明を入力します。  |
| チーム       | ドロップダウンリストからチーム名を選択します。<br><br>(注) <ul style="list-style-type: none"> <li>カスタムレイアウトがすでにチームに割り当てられている場合、そのチーム名はこのドロップダウンリストに表示されません。チーム設定の詳細に関しては、<a href="#">チームの作成 (60ページ)</a> を参照してください。</li> <li>このページでカスタムレイアウトとして割り当てた場合、すべてのチームのデフォルトのレイアウトであるグローバルレイアウトがオーバーライドされます。</li> </ul> |
| JSON ファイル | クリックして、Default Desktop Layout.json ファイルをダウンロードし、 <a href="#">カスタムデスクトップレイアウトの定義 (125ページ)</a> の説明に従ってレイアウトをカスタマイズします。<br><br>(注) 未変更のレイアウトを使用すると、新しいレイアウトベースの機能が Desktop に自動表示されます。Desktop ユーザーは、サインインするかブラウザをリロードすると新しいレイアウトベースの機能を表示できます。   |

**ステップ4** JSON ファイルをローカルでカスタマイズしたら、[アップロード (Upload)] をクリックしてファイルをアップロードします。Webex Contact Center システムが、JSON ファイルの検証を開始します。

(注) システムは、エラーが発生した場合は JSON ファイルを検証します。すると適切なメッセージが表示されます。

[保存 (Save)] ボタンは、検証が完了した場合にのみ有効になります。

• Webex Experience Management ウィジェットを統合するには、[Webex Experience Management](#) のマニュアルを参照してください。

**ステップ5** (任意) デフォルトのレイアウトを復元するには、[復元 (Restore)] をクリックします。

**ステップ6** [保存 (Save)] をクリックして、設定を保存します。

## デスクトップレイアウトを非アクティブ化する

デスクトップレイアウトがチームに割り当てられている場合、そのレイアウトを非アクティブにすることはできません。このようなレイアウトを非アクティブ化しようとする、そのデスクトップレイアウトを非アクティブ化できないことを通知するメッセージが表示されます。メッセージの情報アイコンをクリックすると、このデスクトップレイアウトに関連付けられているエンティティのリストを表示できます。

デスクトップレイアウトを非アクティブ化した後でも、デスクトップレイアウト ページには [非アクティブ (Not Active) ] なレイアウトとして表示されます。

デスクトップレイアウトを非アクティブ化するには、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、[プロビジョニング (Provisioning) ] > [デスクトップレイアウト (Desktop Layout) ]。
  - ステップ 2** 非アクティブ化するデスクトップレイアウトの横にある省略記号アイコンをクリックし、[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive) ] をクリックします。
  - ステップ 3** [はい (Yes) ] をクリックして確定します。  
デスクトップレイアウトのステータスが [非アクティブ (Not Active) ] に変わります。  
  
(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212 ページ\)](#) を参照してください。
- 

## デスクトップレイアウトをアクティブ化する

### 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[プロビジョニング (Provisioning) ] > [デスクトップレイアウト (Desktop Layout) ]。
  - ステップ 2** アクティブ化するデスクトップレイアウトの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore) ] をクリックします。
  - ステップ 3** [はい (Yes) ] をクリックして確定します。  
デスクトップレイアウトのステータスが [アクティブ (Active) ] に変わります。
-

## スキルの定義

スキルベースのルーティングはオプションの Webex Contact Center 機能であり、これを使用すると、言語の流暢さや製品の専門知識などのスキル要件を着信通話に割り当てることができます。これにより、一致したスキルを備えたエージェントに通話を分配できます。

[スキルの定義 (Skill Definitions)] ページでは、チームや個々のエージェントに割り当てることができる通話、スキルプロファイルに割り当てることができるスキルの確認、作成および編集用のインターフェイスが提供されます。詳細については、「[スキルベースルーティングについて](#)」、「[スキルプロファイル \(194 ページ\)](#)」を参照してください。

作成できるアクティブスキルの最大数は、企業にプロビジョニングされた最大スキル (Maximum Skills) および最大テキストスキル (Maximum Text Skills) の値によって決まります。詳細については、[テナント設定 \(1 ページ\)](#) を参照してください。

## スキル定義の作成

### 手順

- ステップ 1 ポータルナビゲーションバーで、[[プロビジョニング \(Provisioning\)](#)] > [[スキル \(Skills\)](#)] > [[スキルの定義 \(SkillDefinition\)](#)] を選択します。
- ステップ 2 新しいスキルの定義を追加するには、[[+ 新規スキルの定義 \(+New Skill Definition\)](#)] をクリックします。
- ステップ 3 この表の説明に従って、スキル設定を指定します。

| 設定          | 説明   |
|-------------|--|
| 名前          | スキルの名前を入力します。  |
| 説明          | オプションで、スキルの説明を入力します。   |
| サービスレベルしきい値 | サービスレベル外としてフラグが付けられる前に、このスキルについて顧客コールをキューに保持できる秒数を指定します。この時間間隔内に通話が終了すると、その通話はそのスキルのサービスレベル内で処理されたと見なされます。 |

| 設定    | 説明   |
|-------|--|
| タイプ   | <p>新しいスキルを作成する場合は、スキルタイプを指定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• テキスト：完全に一致する必要がある自由形式のテキストスキル。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。テキスト値には、スペースを含み最大 40 文字まで入力できます。</li> <li>• 熟練度：エージェントのスキルについて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。</li> <li>• ブール値：エージェントがスキルを持っているかどうかを示すために、[True] または [False] の値を使用できます。たとえば、PremierService という名前のスキルを定義して、最も価値のあるお客様が最高のサービスを受けられるようにできます。最も経験豊富なエージェントには [True] の値を割り当て、経験の少ないエージェントには [False] を割り当てることができます。</li> <li>• 列挙型：名前が付けられた事前定義された一連の値です。たとえば、Line of Business という名前のスキルは、営業、サービス、および請求の 3 つの値を設定できます。各値には、スペースを含む最大 20 文字を入力できます。</li> </ul> <p>(注) 後でスキルタイプを変更することはできません。</p> |
| ステータス | <p>[アクティブ (Active)] または [非アクティブ (Not Active)] を選択します。スキルプロファイルまたはルーティング方法で使用されているスキルを非アクティブ化することはできません。</p>  |

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 5 すべてのフィールドの設定をリセットするには、[リセット (Reset)] をクリックします。

## スキル定義の編集

### 手順

スキル定義を表示および編集するには、次の手順を実行します。

ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [スキル (Skills)] > [スキル定義 (Skill Definition)] を選択します。



**ステップ2** リストされたスキルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

**ステップ3** この表の説明に従って、スキル設定を編集します。

| 設定            | 説明  |
|---------------|---|
| 名前            | スキルの名前を表示します。スキルの名前は編集できません。  |
| 説明            | オプションで、スキルの説明を入力します。  |
| サービス レベル しきい値 | サービスレベル外としてフラグが付けられる前に、このスキルについて顧客コールをキューに保持できる秒数を指定します。コールがこの時間間隔内に終了した場合、そのコールはそのスキルのサービスレベル内で処理されたとみなされます。   |
| タイプ           | スキルタイプを表示します。スキルタイプは編集できません。  |
| リスト値          | このフィールドは、スキルタイプが列挙型の場合にのみ表示されます。このスキルに関連付けることができる値を指定します。たとえば、 <b>Operating System</b> という名前の列挙型スキルの場合は、 <b>Windows</b> 、 <b>Linux</b> 、 <b>Unix</b> の3つの値を定義できます。各値の最大長は20文字（スペースを含む）に制限されています。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 値を追加するには、<b>[リスト値 (List Value)]</b> フィールドに値の名前を入力し、<b>Enter</b> キーを押します。追加する各値に対してこの操作を繰り返します。</li> <li>• 値を削除するには、値エントリの <b>[x]</b> をクリックします。</li> </ul> |
| ステータス         | <b>[アクティブ (Active)]</b> または <b>[非アクティブ (Not Active)]</b> を選択します。スキルプロファイルまたはルーティング方法で使用されているスキルを非アクティブ化することはできません。  |

**ステップ4** **[保存 (Save)]** をクリックします。

## スキル定義の無効化

### 手順

**ステップ1** 管理ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[スキル (Skills)]** > **[スキル定義 (Skill Definition)]** を選択します。

**ステップ2** 削除するスキルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)]** をクリックします。

**ステップ3** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

- (注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212 ページ\)](#) を参照してください。

## スキル定義の有効化

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [スキル (Skills)] > [スキル定義 (Skill Definition)] を選択します。
- ステップ 2** ステータスが [非アクティブ (Not Active)] のスキルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
- ステップ 3** [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
スキルの状態が [アクティブ (Active)] に変わります。

## スキルプロファイル

スキルプロファイルは、値が割り当てられたスキルのセットであり、エージェントベースのチームまたは個々のエージェントに割り当てることができます。たとえば、英語のスキルについて、1つのスキルプロファイルでは高いレベルの熟練度を割り当て、別のプロファイルでは低いレベルを割り当てることができます。

## スキルプロファイルの作成

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [スキル (Skills)] > [スキルプロファイル (Skill Profiles)] を選択します。
- ステップ 2** [スキルプロファイル] ページで、[+新しいスキルプロファイル (+New Skill Profile)] をクリックします。
- ステップ 3** スキルプロファイルの名前と説明を入力します。
- ステップ 4** [アクティブスキル (Active Skills)] リストから割り当てたいアクティブスキルを選択します。
- ステップ 5** 適切なスキル値を指定します。詳細については、[スキル定義の作成](#) を参照してください。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックしてプロファイルを保存します。

ステップ7 (オプション) [リセット (Reset)] をクリックして、すべてのフィールドの値をリセットします。

---

## スキルプロファイルの編集

### 手順

---

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [スキル (Skills)] > [スキルプロファイル (Skill Profiles)] を選択します。
  - ステップ2 スキルプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
  - ステップ3 名前、説明、アクティブスキルを編集します。
  - ステップ4 [保存 (Save)] をクリックしてプロファイルを保存します。
- 

## スキルプロファイルのコピー

### 手順

---

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [スキル (Skills)] > [スキルプロファイル (Skill Profiles)] を選択します。
  - ステップ2 スキルプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[コピー (Copy)] をクリックします。
  - ステップ3 必要な情報を編集します。
  - ステップ4 [保存 (Save)] をクリックしてプロファイルを保存します。
- 

## スキルプロファイルの無効化

### 手順

---

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [スキル (Skills)] > [スキルプロファイル (Skill Profiles)] を選択します。
- ステップ2 削除するスキルプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。

ステップ3 確認のために [はい (Yes)] をクリックします。

## スキルプロファイルの有効化

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [スキル (Skills)] > [スキルプロファイル (Skill Profiles)] を選択します。
- ステップ2 ステータスが [非アクティブ (Not Active)] のスキルプロファイルの横にある省略記号アイコンをクリックし、[復元 (Restore)] をクリックします。
- ステップ3 [はい (Yes)] をクリックして確定します。  
スキルプロファイルの状態が [アクティブ (Active)] に変わります。

## しきい値ルール

企業でしきい値アラート機能を使用している場合、権限を持つユーザは、エージェントとコールデータを監視するためのしきい値ルールを作成できます。

## コールメトリック

通話メトリックのしきい値ルールを設定できます。ルールごとに、アラートをトリガーする値を指定します。この表の説明に従って、コールメトリックを設定します。

表 14: コールメトリック

| メトリック       | エンティティタイプ | トリガー値のタイプ |
|-------------|-----------|-----------|
| 放棄されたコール    | キュー       | 数         |
| 平均待機時間      | キュー       | 時間        |
| 平均応答時間      | キュー       | 時間        |
| ブラインドコール転送  | キュー       | 数         |
| IVR コール     | エントリポイント  | 数         |
| キューでの最長待機時間 | キュー       | 時間        |
| キュー内のコール数   | キュー       | 数         |
| オーバーフローコール  | キュー       | 数         |

| メトリック        | エンティティタイプ | トリガー値のタイプ |
|--------------|-----------|-----------|
| サービス レベルしきい値 | キュー       | パーセンテージ   |
| ショート コール     | エントリ ポイント | 数         |
| 転送コール        | キュー       | 数         |

## エージェントメトリック

エージェントメトリックのしきい値ルールを設定できます。ルールごとに、アラートをトリガーする値を指定します。この表の説明に従って、エージェントメトリックを設定します。

表 15: エージェントメトリック

| メトリック            | エンティティタイプ | トリガー値のタイプ |
|------------------|-----------|-----------|
| 対応可能なエージェント      | 拠点またはチーム  | 数         |
| 接続済みエージェント       | 拠点またはチーム  | 数         |
| 現在の応答可能時間        | エージェント    | 時間        |
| 現在の接続時間          | エージェント    | 時間        |
| 現在の保留時間          | エージェント    | 時間        |
| 現在のアイドル時間        | エージェント    | 時間        |
| 現在の後処理時間         | エージェント    | 時間        |
| IB 平均処理時間        | 拠点またはチーム  | 時間        |
| アイドル状態のエージェント    | 拠点またはチーム  | 数         |
| 応答不可状態のエージェント    | 拠点またはチーム  | 数         |
| アウトダイヤル中のエージェント数 | 拠点またはチーム  | 数         |
| ログイン中のエージェント数    | 拠点またはチーム  | 数         |
| OB 平均処理時間        | 拠点またはチーム  | 時間        |
| 人感センサー           | 拠点またはチーム  | パーセンテージ   |
| 合計応答可能時間         | エージェント    | 時間        |
| 合計アイドル時間         | エージェント    | 時間        |

## しきい値ルールの作成

しきい値ルールに対して、[エージェントが表示可能 (Agent Viewable)] を [はい (Yes)] に設定し、エージェントプロファイルでしきい値アラートを選択した場合、しきい値アラートが、エージェントデスクトップの Agent Performance Statistics レポートで表示されます。詳細については、[エージェントプロファイル \(87 ページ\)](#) を参照してください。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [しきい値ルール (Threshold Rules)] の順に選択します。
- ステップ 2** [しきい値ルール (Threshold Rules)] ページで以下を実行します。
- [+新規しきい値ルール (+ New Threshold Rule)] をクリックします。
  - しきい値ルールを削除するには、リストされているルールの横にある省略記号ボタンをクリックして、[削除 (Delete)] をクリックします。確認ダイアログボックスで、[OK] をクリックします。
- ステップ 3** ルールの設定を指定または変更します。[一般設定 (General Settings)] エリアで次の設定を指定または変更します。

| 設定        | 説明   |
|-----------|--|
| 名前        | ルールの名前を入力します。  |
| 説明        | ルールの簡単な説明を入力します。   |
| エンティティタイプ | しきい値ルールを適用するエンティティタイプ (エントリポイント (Entry Point)、キュー (Queue)、拠点 (Site)、チーム (Team)、または (企業でエージェントしきい値アラート機能を使用している場合は) エージェント (Agent)) を選択します。 |

[エンティティ情報 (Entity Information)] エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                     | 説明   |
|------------------------|--|
| メトリックタイプ (Metric Type) | エージェントしきい値であるか、またはコールしきい値であるかを指定します。   |
| エンティティ (Entity)        | ルールを適用するエントリポイント、キュー、拠点、またはチームを選択します。エンティティタイプが [エージェント (Agent)] である場合、この設定は適用されません。 |

[しきい値情報 (Threshold Information) ] エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                           | 説明   |
|------------------------------|--|
| しきい値メトリック (Threshold Metric) | ドロップダウンリストから値を選択します。リストには、選択したエンティティタイプに適切なメトリックのみが表示されます。   |
| オペランド (Operand)              | ドロップダウンリストから値を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; (より大きい)</li> <li>• &gt;= (以上)</li> <li>• &lt; (より小さい)</li> <li>• &lt;= (以下)</li> <li>• = (等しい)</li> </ul> |
| トリガー値 (Trigger Value)        | しきい値アラートをトリガーする値を指定します。値のタイプ (期間、カウント、割合) は、選択したメトリックに基づきます。<br>トリガー値は 0 より大きくする必要があります。   |
| トリガー間隔 (Trigger Interval)    | しきい値ルールのチェックでアラートを 1 回だけ生成する間隔を、秒単位で指定します。   |

[Eメール情報 (Email Information) ] エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                              | 説明   |
|---------------------------------|--|
| 通知の受信者 (Notification Receivers) | しきい値がトリガーされた際に、個人にEメールアラートを HTML 形式で送信する場合は、 <b>[通知受信者 (Notification Receivers) ]</b> フィールドにEメールアドレスを入力し、Enter を押します。追加するアドレスごとにこの操作を繰り返します。<br>アドレスを削除するには、一覧されているアドレスの左側にある <b>[x]</b> をクリックします。 |

| 設定                                       | 説明  |
|--|---|
| テキスト通知の受信者 (Text Notification Receivers) | しきい値がトリガーされた際に、個人にEメールアラートをテキスト形式で送信する場合は、 <b>[テキスト通知受信者 (Text Notification Receivers)]</b> フィールドにEメールアドレスを入力し、Enterを押します。追加するアドレスごとにこの操作を繰り返します。<br><br>アドレスを削除するには、一覧されているアドレスの左側にある <b>[x]</b> をクリックします。 |

ステップ4 [保存 (Save)] をクリックします。

## しきい値ルールのコピー

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[しきい値ルール (Threshold Rules)]** の順に選択します。
- ステップ2 **[しきい値ルール (Threshold Rules)]** ページで、一覧されたルールの横にある省略記号ボタンをクリックし、**[コピー (Copy)]** をクリックします。
- ステップ3 ルールの設定を指定または変更します。**[一般設定 (General Settings)]** エリアで次の設定を指定または変更します。

| 設定        | 説明   |
|-----------|--|
| 名前        | ルールの名前を入力します。  |
| 説明        | ルールの簡単な説明を入力します。   |
| エンティティタイプ | しきい値ルールを適用するエンティティタイプ (エントリポイント (Entry Point)、キュー (Queue)、拠点 (Site)、チーム (Team)、または (企業でエージェントしきい値アラート機能を使用している場合は) エージェント (Agent)) を選択します。 |

ステップ4 **[エンティティ情報 (Entity Information)]** エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                     | 説明                                   |
|------------------------|--------------------------------------|
| メトリックタイプ (Metric Type) | エージェントしきい値であるか、またはコールしきい値であるかを指定します。 |



| 設定              | 説明   |
|-----------------|--|
| エンティティ (Entity) | ルールを適用するエントリポイント、キュー、拠点、またはチームを選択します。エンティティタイプが [エージェント (Agent)] である場合、この設定は適用されません。 |

ステップ 5 [しきい値情報 (Threshold Information)] エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                           | 説明   |
|------------------------------|--|
| しきい値メトリック (Threshold Metric) | ドロップダウンリストから値を選択します。リストには、選択したエンティティタイプに適切なメトリックのみが表示されます。   |
| オペランド (Operand)              | ドロップダウンリストから値を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; (より大きい)</li> <li>• &gt;= (以上)</li> <li>• &lt; (より小さい)</li> <li>• &lt;= (以下)</li> <li>• = (等しい)</li> </ul> |
| トリガー値 (Trigger Value)        | しきい値アラートをトリガーする値を指定します。値のタイプ (期間、カウント、割合) は、選択したメトリックに基づきます。<br>トリガー値は、すべてのメトリックで 0 より大きくする必要があります。  |
| トリガー間隔 (Trigger Interval)    | しきい値ルールのチェックでアラートを 1 回だけ生成する間隔を、秒単位で指定します。   |

ステップ 6 [Eメール情報 (Email Information)] エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                              | 説明  |
|---------------------------------|---|
| 通知の受信者 (Notification Receivers) | しきい値がトリガーされた際に、個人にEメールアラートを HTML 形式で送信する場合は、 <b>[通知受信者 (Notification Receivers)]</b> フィールドにEメールアドレスを入力し、Enter を押します。追加するアドレスごとにこの操作を繰り返します。<br>アドレスを削除するには、一覧されているアドレスの左側にある <b>[x]</b> をクリックします。 |

| 設定                                       | 説明  |
|--|---|
| テキスト通知の受信者 (Text Notification Receivers) | しきい値がトリガーされた際に、個人にEメールアラートをテキスト形式で送信する場合は、 <b>[テキスト通知受信者 (Text Notification Receivers)]</b> フィールドにEメールアドレスを入力し、Enterを押します。追加するアドレスごとにこの操作を繰り返します。<br><br>アドレスを削除するには、一覧されているアドレスの左側にある <b>[x]</b> をクリックします。 |

ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

## しきい値ルールの編集

### 手順

ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[しきい値ルール (Threshold Rules)]** の順に選択します。

ステップ2 **[しきい値ルール (Threshold Rules)]** ページで、次の手順を実行します。

- しきい値ルールの設定を編集するには、リストされているルールの横にある省略記号ボタンをクリックして、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

(注) しきい値ルールの作成中にエンティティ情報を作成した後は、このフィールドでメトリックタイプおよびエンティティオプションを編集できません。

ステップ3 ルールの設定を指定または変更します。**[一般設定 (General Settings)]** エリアで次の設定を指定または変更します。

| 設定        | 説明   |
|-----------|--|
| 名前        | ルールの名前を入力します。  |
| 説明        | ルールの簡単な説明を入力します。   |
| エンティティタイプ | しきい値ルールを適用するエンティティタイプ (エントリポイント (Entry Point)、キュー (Queue)、拠点 (Site)、チーム (Team)、または (企業でエージェントしきい値アラート機能を使用している場合は) エージェント (Agent)) を選択します。 |

ステップ 4 [しきい値情報 (Threshold Information) ] エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                           | 説明   |
|------------------------------|--|
| しきい値メトリック (Threshold Metric) | ドロップダウンリストから値を選択します。リストには、選択したエンティティタイプに適切なメトリックのみが表示されます。   |
| オペランド (Operand)              | ドロップダウンリストから値を選択します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• &gt; (より大きい)</li> <li>• &gt;= (以上)</li> <li>• &lt; (より小さい)</li> <li>• &lt;= (以下)</li> <li>• = (等しい)</li> </ul> |
| トリガー値 (Trigger Value)        | しきい値アラートをトリガーする値を指定します。値のタイプ (期間、カウント、割合) は、選択したメトリックに基づきます。<br>トリガー値は、すべてのメトリックで 0 より大きくする必要があります。  |
| トリガー間隔 (Trigger Interval)    | しきい値ルールのチェックでアラートを 1 回だけ生成する間隔を、秒単位で指定します。   |

ステップ 5 [Eメール情報 (Email Information) ] エリアでは次の設定を指定または変更できます。

| 設定                              | 説明   |
|---------------------------------|--|
| 通知の受信者 (Notification Receivers) | しきい値がトリガーされた際に、個人にEメールアラートを HTML 形式で送信する場合は、 <b>[通知受信者 (Notification Receivers) ]</b> フィールドにEメールアドレスを入力し、Enter を押します。追加するアドレスごとにこの操作を繰り返します。<br>アドレスを削除するには、一覧されているアドレスの左側にある <b>[x]</b> をクリックします。 |

| 設定                                       | 説明  |
|--|---|
| テキスト通知の受信者 (Text Notification Receivers) | しきい値がトリガーされた際に、個人にEメールアラートをテキスト形式で送信する場合は、 <b>[テキスト通知受信者 (Text Notification Receivers)]</b> フィールドにEメールアドレスを入力し、Enterを押します。追加するアドレスごとにこの操作を繰り返します。<br><br>アドレスを削除するには、一覧されているアドレスの左側にある <b>[x]</b> をクリックします。 |

ステップ6 [保存 (Save)] をクリックします。

## しきい値ルールの無効化

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[しきい値ルール (Threshold Rules)]**。
- ステップ2 非アクティブ化するしきい値の横にある省略記号アイコンをクリックし、**[非アクティブとしてマーク (Mark Inactive)]** をクリックします。
- ステップ3 **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。  
しきい値の状態が、**[非アクティブ (Not Active)]** に変わります。

(注) オブジェクトが非アクティブとしてマークされると、完全に削除できます。詳細については、[非アクティブなオブジェクトの完全削除 \(212ページ\)](#) を参照してください。

## しきい値ルールの有効化

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[しきい値ルール (Threshold Rules)]** の順に選択します。
- ステップ2 ステータスが **[非アクティブ (Not Active)]** のしきい値ルールの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[復元 (Restore)]** をクリックします。
- ステップ3 **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

しきい値の状態が、[アクティブ (Active)] に変わります。

## エン트리ポイントのマッピング

[エン트리ポイントマッピング (Entry Point Mappings)] ページは、エン트리ポイントと以下の間のマッピングを管理するためのインターフェイスです。

- ダイヤル番号 (DN)
  - Webex Contact Center PSTN
  - 音声 POP ブリッジ
  - Webex Calling
- ソーシャル メッセージング

デフォルトでは、すべての DN からエン트리ポイントへのマッピングが一覧表示されます。必要に応じて、[エン트리ポイントの選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンリストからエントリを選択し、リストをフィルタ処理します。リストには DN、エントリポイント、番号タイプそして ID が表示されます。



(注) Cisco PSTN アドオンを使用している場合は、以下が適用されます。

- 番号が、フリーダイヤルまたは無料通話番号の場合、[番号タイプ (Number Type)] 列が表示されます。
- テナントに無料通話番号として認識されている DN が含まれており、**Cisco Bundle 2: Inbound toll-free number access** アドオンを使用していない場合、「マッピングの一部を削除する必要があります。」と記載されたバナーが表示されます。資格が存在しない場合、無料通話番号の番号を削除します。

エントリポイントを使用するには、ダイヤル番号をエントリポイントにマッピングする必要があります。

## エントリポイントマップする

エントリポイントマップするには、次の手順を実行します。

### Procedure

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイントマッピング (Entry Point Mappings)] をクリックします。

**ステップ2** [エントリポイントマッピング (Entry Point Mappings)] をクリックし、適切なマッピングリストとして を選択します。

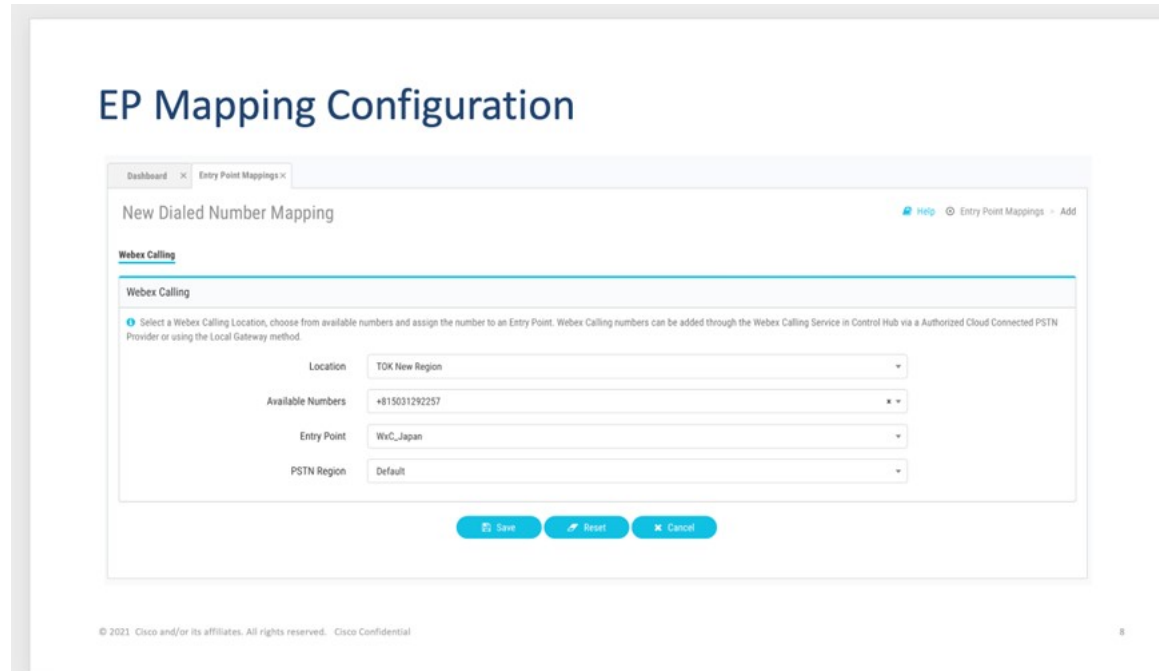
- [ダイヤルされた番号 (Dialed Numbers)] : ダイヤルされた番号をエントリポイントにマッピングします。
- [ソーシャルメッセージング (Social Messaging)] : ソーシャルチャネルコネクタをエントリポイントにマッピングします。

**ステップ3** 次のフィールドに入力します。

- DN マッピングの場合 :

| 設定   | 説明  |
|--|---|
| ロケーション<br>(Location) (Webex Calling の場合のみ) | [Location] ドロップダウンリストからロケーションを選択します。<br>ロケーションのリストは、Webex Calling で設定されたとおりに表示されます。<br><br><b>Note</b> Webex Calling でロケーションを作成し、必要な番号を追加済みであることを確認してください。Webex Calling での番号の追加の詳細に関しては、「 <a href="#">ロケーションの番号を管理する</a> 」を参照してください。  |
| 使用可能な番号/DN<br>(Available Numbers/DN)       | • Webex Calling の場合 :<br>このエントリポイントにマップする番号を選択します。<br><br><b>Note</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Webex Calling ロケーションのメインの番号は、このリストには表示されません。そのメインの番号をマッピングに使用する必要がある場合は、メインの番号を変更します。番号の管理の詳細に関しては、「<a href="#">ロケーションの番号を管理する</a>」を参照してください。</li> <li>• 無料通話番号は、適切な権限が付与されていない場合はエントリポイントのマッピングに使用できません。テレフォニータイプが Cisco PSTN で、<b>Cisco Bundle 2 : Inbound toll-free number access</b> アドオンがない場合は、無料通話番号を使用してエントリポイントをマップします。</li> </ul> |
| エントリポイント<br>(Entry Point)                  | DN をマップするエントリポイントを選択します。  |

| 設定                                | 説明  |
|-----------------------------------|---|
| PSTN リージョン<br>(RTMS 音声プラットフォームのみ) | <p>地域の音声メディア サービスを有効にする地域を選択します。着信通話に応答するには、選択した地域でダイヤル番号 (DN) を構成する必要があります。エン트리ポイントは、選択した地域に属するダイヤル番号にマップされます。ダイヤル番号を地域にマッピングすると、音声メディアがその地域にローカルで保持されます。</p> <p>地域を選択しない場合は、<b>デフォルト</b>の地域が選択されます。デフォルトの地域は、コンタクトセンターテナントをプロビジョニングするときに <b>Control Hub</b> で構成された運用国に対応するデータセンターです。</p> <p><b>Note</b> PSTN リージョンは、RTMS 音声プラットフォームでコンタクトセンターテナントをプロビジョニングし、地域のメディアサービスを使用したい新規のお客様にのみ適用されます。</p> |



**例 1 :** ホームリージョンではローカルロケーションを選択でき、PSTN リージョンではデフォルトを選択できます。

日本の組織の場合、場所として東京または大阪を選択し、その場所内の番号をエン트리ポイントとして選択し、PSTN リージョンをデフォルトにする必要があります。

- Note**
- a. 地域メディアは **RTMS+WebexCalling** ではまだサポートされていないため、**PSTN** 地域はデフォルトのみとして選択する必要があります。
  - b. キューへのアウトダイヤル転送機能を使用するには、[キューへのアウトダイヤル転送 (Outdial Transfer to Queue)] エントリポイントを DN にマップします。

- ソーシャルメッセージングのマッピングの場合

| 設定                     | 説明                        |
|------------------------|---------------------------|
| コネクタ (Connector)       | ドロップダウンリストからコネクタを選択します。   |
| エントリポイント (Entry Point) | コネクタをマップするエントリポイントを選択します。 |

**ステップ 4** (SMS の場合のみ) エントリポイントを選択すると、ページに[ウェブフック URL (Webhook URL)] が入力されます。ウェブフック URL をコピーして [MessageBird](#) を設定します。この構成は、MessageBird との SMS メッセージの交換に役立ちます。

**ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。

## エントリポイントへのマッピングの編集

エントリポイントへのダイヤル番号 または ソーシャルメッセージングチャネルを編集するには、以下を行ないます。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エントリポイントマッピング (Entry Point Mappings)] をクリックします。

**ステップ 2** 適切なリストを選択します。

- ダイヤル番号
- ソーシャルメッセージング

ダイヤル番号の場合、次のことを実行できます。

- [エントリポイントの選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンリストから、エントリポイントにマップしたダイヤル番号を検索します。
- [エントリポイントの選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンリストから、[マップされていない (Not Mapped)] を選択します。エントリポイントにマッピングされていないすべてのダイヤル番号が表示されます。必要に応じて、ダイヤル番号をエントリポイントにマッピングできます。



- (オプション) ダイヤル番号とその関連エン트리ポイントを CSV ファイルとしてエクスポートするには、**[CSV としてエクスポート (Export as CSV)]** をクリックします。

**ステップ3** マッピングを編集するには、ダイヤル番号またはソーシャルメッセージングチャンネルの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[編集 (Edit)]** をクリックします。

**ステップ4** 編集して **[保存 (Save)]** をクリックします。

- (注)
- ダイヤル番号がテナントのデフォルトのアウトダイヤル ANI である場合は、ダイヤル番号からエン트리ポイントへのマッピングを編集できません。デフォルトのアウトダイヤル ANI の詳細については、「[設定 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。

---

## エン트리ポイントのマッピングを削除する

エン트리ポイントに対するダイヤル番号またはソーシャルメッセージングチャンネルのマッピングを削除するには、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で、**[プロビジョニング (Provisioning)]** > **[エン트리ポイントマッピング (Entry Point Mappings)]** をクリックします。

**ステップ2** 適切なリストを選択します。

- ダイヤル番号
- ソーシャルメッセージング

**ステップ3**

**ステップ4** 削除するエントリの横にある省略記号アイコンをクリックし、**[削除 (Delete)]** をクリックします。

**ステップ5** **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

- (注)
- ダイヤル番号がテナントのデフォルトのアウトダイヤル ANI で、それが最後のダイヤル番号からエントリポイントへのマッピングの場合、ダイヤル番号からエントリポイントへのマッピングを削除できません。デフォルトのアウトダイヤル ANI の詳細については、「[設定 \(5 ページ\)](#)」を参照してください。
  - ダイヤル番号が他のエンティティ（たとえば、アウトダイヤル ANI リスト エントリ）によって参照されている場合は、マッピングを削除できません。
- エラーメッセージの ⓘ (情報) アイコンをクリックすると、選択したダイヤル番号に関連付けられているエンティティのリストが表示されます。ダイヤル番号からエントリポイントへのマッピングを削除できるのは、関連付けられたエンティティが削除された場合のみです。

## プロビジョニングされた項目のレポート

管理ポータルと使用すると Webex Contact Center 管理者が企業向けにプロビジョニングするアクティブなリソースに関するレポートを生成できます。次のレポートを表示できます。

| レポート           | 説明   |
|----------------|--|
| 拠点レポート         | 企業の拠点の詳細。<br>詳細については、 <a href="#">拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて</a> を参照してください。  |
| チームレポート        | 企業のチームの詳細。<br>詳細については、 <a href="#">拠点、チーム、エントリポイント、およびキューについて</a> を参照してください。 |
| エージェントレポート     | 企業のエージェントの詳細。<br>詳細については、 <a href="#">エージェントプロファイル (87 ページ)</a> を参照してください。   |
| インバウンド EP レポート | 企業のエントリポイントの詳細。<br>詳細については、 <a href="#">エントリポイントとキュー (25 ページ)</a> を参照してください。 |
| インバウンドキューレポート  | 企業のキューの詳細。<br>詳細については、 <a href="#">エントリポイントとキュー (25 ページ)</a> を参照してください。      |

| レポート             | 説明  |
|------------------|---|
| アウトダイヤルEPレポート    | <p>企業のアウトダイヤル エントリ ポイントの詳細。</p> <p>詳細については、<a href="#">エントリ ポイントとキュー (25 ページ)</a> を参照してください。</p>  |
| アウトダイヤルキューレポート   | <p>企業のアウトダイヤルキューの詳細。</p> <p>詳細については、<a href="#">エントリ ポイントとキュー (25 ページ)</a> を参照してください。</p>   |
| エージェントプロファイルレポート | <p>企業のエージェントプロファイルの詳細。</p> <p>詳細については、<a href="#">エージェントプロファイル (87 ページ)</a> を参照してください。</p>  |
| スキルレポート          | <p>企業で利用可能なスキルの詳細。</p> <p>このレポートは、企業がスキルベースのルーティングを使用している場合に使用できます。</p> <p>企業のスキルを定義する方法の詳細に関しては、<a href="#">スキルの定義 (191 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>(注) 現在、スキルベースのルーティングはサポートされていません。</p> |
| スキルプロファイルレポート    | <p>スキルと対応するプロファイルのマッピングの詳細。</p> <p>このレポートは、企業がスキルベースのルーティングを使用している場合に使用できます。</p> <p>スキルプロファイルを定義する方法の詳細に関しては、<a href="#">スキルプロファイル (194 ページ)</a> を参照してください。</p>                           |
| ルーティングレポート       | <p>ルーティング方法とエントリポイント、キュー、およびチームのマッピングに関する詳細。</p> <p>ルーティング方法の定義方法の詳細に関しては、<a href="#">コンタクトルーティングについて</a> を参照してください。</p>  |

| レポート           | 説明  |
|----------------|---|
| エージェントのスキルレポート | <p>エージェントとその対応するスキルの詳細。</p> <p>このレポートは、企業がスキルベースのルーティングを使用している場合に使用できます。</p> <p>企業プロファイルとエージェントプロファイルのスキルを定義する方法の詳細に関しては、<a href="#">スキルの定義 (191 ページ)</a> および <a href="#">エージェントプロファイル (87 ページ)</a> を参照してください。</p> <p>注：現在、スキルベースのルーティングはサポートされていません。</p> |

## プロビジョニングされた項目のレポートの管理

レポートを電子メールで送信するか、プロビジョニングされた項目のレポートをダウンロードするには、以下を行ないます。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[**プロビジョニング (Provisioning)**] > [**レポート (Reports)**] の順に選択します。

**ステップ 2** 必要なレポートのタイプを選択します。

レポートのタイプの詳細に関しては、[プロビジョニングされた項目のレポート \(210 ページ\)](#) を参照してください。

**ステップ 3** レポートをダウンロードするには、Excel シートまたは PDF としてダウンロードします。

(注) ルーティングレポートの場合は、レポートを生成するルーティング方法のタイプを選択する必要があります。次のオプションがあります。

- 現在
- アクティブ
- すべて (All)

## 非アクティブなオブジェクトの完全削除

Webex Contact Center では、管理者は、非アクティブとしてマークサーバーされている構成オブジェクトを完全に削除できます。これにより、お客様は不要な構成を削除し、軽量の構成フツ

トプリントを維持し、アプリケーションのパフォーマンスを向上させることができます。構成オブジェクトを完全に削除する前に、非アクティブのマークを付ける必要があります。自動パージテナントレベル設定を使用しても、非アクティブなオブジェクトを完全に削除できません。

次の種類の構成オブジェクトを完全に削除できます。

- ユーザー
- ユーザプロファイル
- エージェントプロファイル
- 作業タイプ
- 補助コード
- しきい値ルール
- スキルプロファイル
- チーム
- サイト
- エントリポイント
- アウトダイヤルのエントリポイント
- キュー
- アウトダイヤルキュー
- デスクトップレイアウト
- グローバル変数
- マルチメディアプロファイル
- スキルの定義

非アクティブユーザーの最大数は 5000 です。他のすべてのオブジェクトタイプの非アクティブオブジェクトの最大数は 100 です。この制限に達した場合、非アクティブなオブジェクトを削除して、より多くのオブジェクトを非アクティブ化できるようにする必要があります。構成オブジェクトにオブジェクトが関連付けられている場合は、参照されているすべてのオブジェクトを非アクティブ化する必要があります。

## 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーで、[ **プロビジョニング (Provisioning)** ] を選択します。

**ステップ 2** エンティティを選択します。

**ステップ3** 構成オブジェクトを手動で完全に削除するには、[エンティティ (Entity)] ページで、オブジェクトの横にある省略記号アイコンをクリックします。[削除 (Delete)] を選択します。

**ステップ4** オブジェクトが完全に削除され、復元できないことを通知するダイアログボックスで、[はい (Yes)] をクリックします。オブジェクトが完全に削除されたことを示すメッセージが表示されます。rge

(注) 完全に削除するために非アクティブなオブジェクトの自動ページを構成するには、[「非アクティブなエンティティの自動ページの構成」](#) 項目を参照してください。

---

## 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。