



## コンタクトルーティング

- [コンタクトルーティングについて](#) (1 ページ)
- [マルチメディア プロファイルの設定](#) (9 ページ)
- [リソースファイルの操作](#) (10 ページ)
- [ルーティング戦略の構成](#) (15 ページ)
- [Global Routing Overrides の操作](#) (29 ページ)

### コンタクトルーティングについて

各問い合わせはエントリポイントに到着します。ここで、ルーティング方法によってビジネスロジックが適用されます。ルーティング方法の評価基準に基づいて、システムは適切なキューを選択し、対応可能なチームの1つに問い合わせを分配します。

### スキルベースルーティングについて

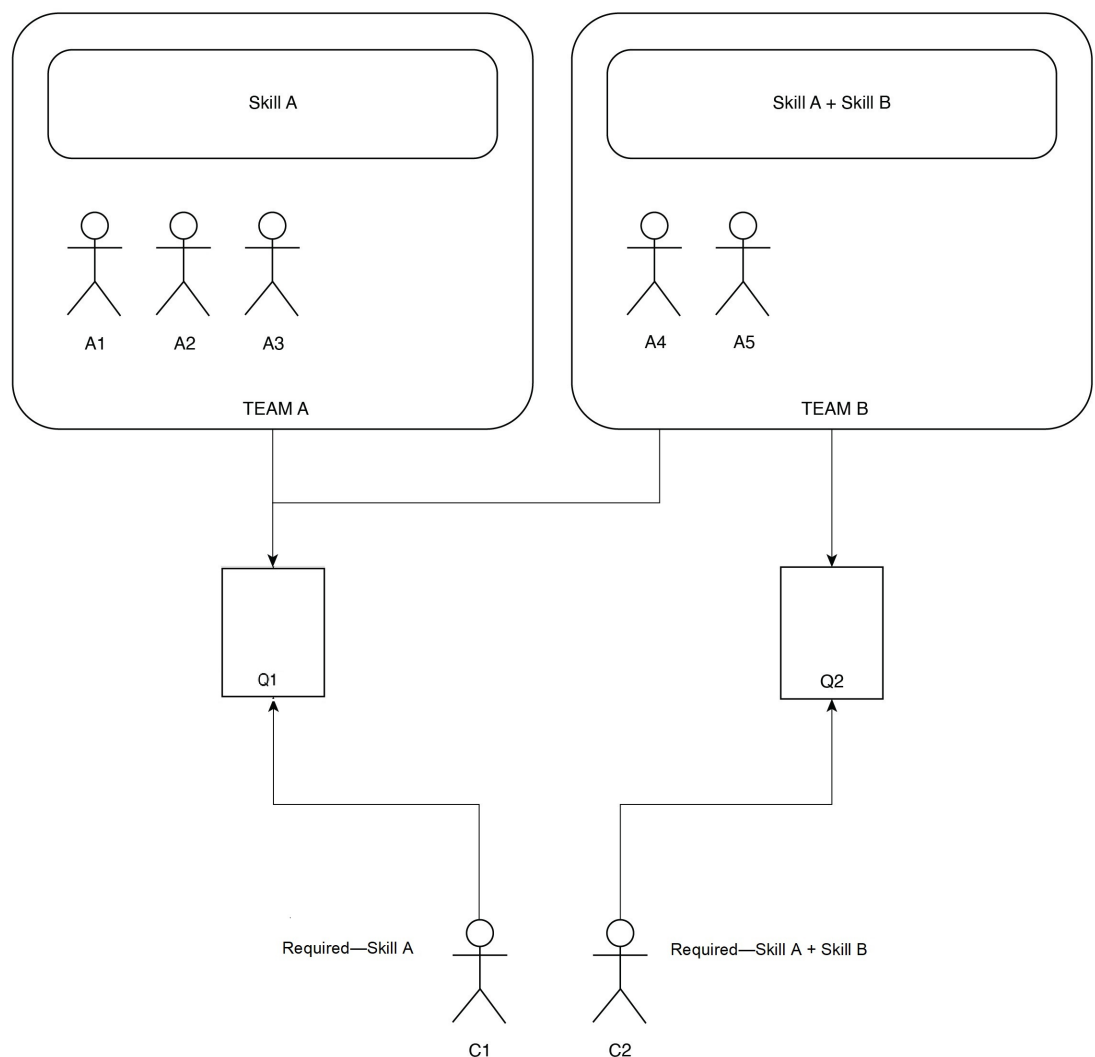
スキルベースルーティング (SBR) は、問い合わせ内容とその内容に対応できる適切なスキルを備えたエージェントをマッチングするオプションの機能です。SBRは、音声での問い合わせとデジタルチャネルでの問い合わせで使用できます。すべての通話がエントリポイントに到達すると、SBRはサブセットに通話を分類します。各サブセットの通話は、言語の流暢さ、製品の専門知識など必要なスキルがあるエージェントにルートされます。

SBRは、フロー内の通話にスキル要件を割り当てます。割り当てられたスキル要件に基づき、通話はキューに入り、一致するスキルセットを持つエージェントに配分されます。キューで指定された時間間隔内にエージェントが対応できない場合、エージェントのスキル要件を削除または緩和するようにSBRを構成できます。詳細については、「[スキル定義](#)」を参照してください。スキル要件を削除または緩和するには、[Queue Contact](#) アクティビティでスキルリラクゼーションを指定します。

SBRは、問い合わせのすべてのスキル要件をエージェントのスキルと一致させます。フローでスキル値が適切に定義されていないために問い合わせに必要なスキル要件の1つが無効である場合、SBRは一致するエージェントを見つけることができません。このような場合、通話は最長で対応可能なエージェントにルーティングされます。

SBRは次の機能を提供します。

- 問い合わせのスキル要件を、特定のスキルを持つエージェントと照合します。
- 問い合わせにスキル要件を追加し、同じスキル要件を持つ問い合わせを単一のキューにルーティングします。詳細については、「[Queue Contact アクティビティ](#)」を参照してください。
- キューにサービスを提供する一連のエージェントを使用して、さまざまなエージェントチームを構成します。詳細については、「[キューとアウトダイヤルキューの作成](#)」を参照してください。
- これらのエージェントのプロファイルにさまざまなスキルをマッピングできます。詳細については、「[エージェントプロファイル](#)」を参照してください。



上記の例では、問い合わせ C1 には、スキル A が必要で、問い合わせ C2 にはスキル A とスキル B が必要です。C2 がキューに入ると、スキル A とスキル B の両方を持つエージェントが必要になります。最善のカスタマーサービスを提供するには、C2 をスキル A とスキル B の両方

461208

を持つチームにマッピングします。C2 をスキル A またはスキル B のどちらかを持つチームにはマッピングしないでください。C2 を C2 をスキル A またはスキル B のどちらかを持つチームにマッピングした場合、C2 は [パーク済み (Parked)] 状態で最も長い問い合わせになります。

## スキルベースルーティングタイプ

SBR は、フローで構成されている問い合わせのスキル要件に基づいて、問い合わせをエージェントにルーティングします。詳細については、[スキルベースルーティングについて](#)を参照してください。

キューを作成するときに、[キュールーティングタイプ (Queue Routing Type)] 設定で SBR を有効にすることができます。詳細については、「[キューとアウトダイヤルキューの作成](#)」を参照してください。SBR は、必要なスキルセットを持つ複数のエージェントが応答可能な場合、次のいずれかの方法でエージェントに問い合わせをルーティングします。

- 最長対応可能エージェント
- 習熟度が最も高い対応可能なエージェント

**最も長い時間対応可能なエージェント**：SBR は、最も長い時間対応可能なエージェントに問い合わせをルートします。

**習熟度が最も高い対応可能なエージェント**：SBR は、スキルの習熟度が最も高いエージェントに問い合わせをルートします、問い合わせを習熟度が最も高い対応可能なエージェントにルートするには

- 問い合わせを常に習熟度が最も高い対応可能なエージェントににルートされるように、問い合わせのスキル要件を必要な条件で設定します。
  - 問い合わせのスキル要件に対して  $\leq$  条件を選択した場合、値が低いほど、問い合わせの要件と一致していることを示します。
  - 問い合わせのスキル要件に対して  $\geq$  条件を選択した場合、値が高いほど、問い合わせの要件と一致していることを示します。
  - 問い合わせのスキル要件に対して *IS* 条件を選択した場合、値が高いほど、問い合わせの要件と一致していることを示します。

詳細については、「[Queue Contact](#) アクティビティ」の「スキル要件」を参照してください。

- [[スキル定義 \(Skill Definitions\)](#)] と [[エージェントプロファイル \(Agent Profiles\)](#)] の作成時にエージェントに熟練度を割り当てます。

たとえば、言語能力として英語を話すスキルを持つエージェントに問い合わせをルーティングできます。英語熟練度レベルが 3 のエージェント 1 と英語熟練度レベルが 6 のエージェント 2 の 2 名のエージェントがいるとします。両方のエージェントがキューで対応可能です。

- 問い合わせのスキル要件をフローで、 $\leq$  条件に構成した場合、キュー内で問い合わせを接続するのに最も適したエージェントは、英語熟練度レベルが 3 のエージェント 1 になります。

- 問い合わせのスキル要件をフローで、 $\geq$  条件に構成した場合、キュー内で問い合わせを接続するのに最も適したエージェントは、英語熟練度レベルが6のエージェント2になります。

## 詳細なキュー情報

[詳細なキュー情報 (Advanced Queue Information)] 機能を使用すると、問い合わせを長時間キューで待機させることなく、キュー内のログイン済みで応答可能なエージェントのスキルを問い合わせのスキル要件と一致させることができます。GetQueueInfo アクティビティはログイン済みで応答可能なエージェント数を示します。ただし、このアクティビティは、特定の問い合わせ要件に一致する特定のスキルを持つログイン済みエージェントに関する情報は提供しません。GetQueueInfo アクティビティの詳細については、「[Get Queue Info](#)」を参照してください。

1日のある時間に、特定の問い合わせ要スキル要件を満たす十分なスキルを保持するエージェントがいない場合があります。管理者は、メッセージの再生、コールバックオプションの提示または別のキューにエスカレーションするなど別のアクティビティを開始するために、問い合わせをキューに入れる前後に、該当するエージェントに関する情報を取得する必要があります。

管理者は次のことができます。

- 問い合わせをキューに入れる前にこのアクティビティを呼び出した場合、フローは、Advanced Queue Information アクティビティで構成したスキル要件と最後の通話配布グループのチームを使用します。これにより、ログイン済みで応答可能なエージェントの数を判断し、LoggedOnAgentsAll と AvailableAgentsAll 出力変数が入力されます。システムは、出力変数 CurrentGroup を -1 に設定します。



(注) **CurrentGroup** の -1 値は、アクティビティが呼び出されたときに問い合わせがまだキューに入れられていないことを示します。フロー設計者は、出力変数 **CurrentGroup** を使用して、問い合わせがキューに入れられていないかどうかを判断できます。

- 問い合わせをキューに入れた後にこのアクティビティが呼び出された場合、システムは問い合わせの現在のスキルを考慮します。現在のスキルリラクゼーションサイクルのスキルと現在の通話配布グループのチームを使用して、応答可能でログインしているエージェントを計算します。これらの値は、**LoggedOnAgentsCurrent** および **AvailableAgentsCurrent** 出力変数に入力されます。システムは、現在のスキルリラクゼーションサイクルと最後の通話配布グループを使用して、応答可能でログインしているエージェントを計算し、これらの値を **LoggedOnAgentsAll** および **AvailableAgentsAll** 出力変数に保存します。さらにシステムは、**PIQ**、**CurrentGroup** および **TotalGroups** 出力変数にもこれらの値を保存します。



- (注) LAA ベースのキューに対してこのアクティビティを呼び出すことができます。ただし、このアクティビティ用に構成されたスキル要件は、LAA ベースのキューには適用されません。このアクティビティはループで使用できます。フロー実行時、Flow Designer は、Advanced Queue Information アクティビティを呼び出します。

Flow Designer では、この機能に対して機能フラグが有効になっている場合にのみ、Advanced Queue Information アクティビティを使用してフローを作成できます。機能フラグが無効になっている場合、Flow Designer で Advanced Queue Information アクティビティを持つフローを操作することはできません。Advanced Queue Information アクティビティの機能フラグが有効になっていることを確認します。



- (注) Advanced Queue Information の一環として、問い合わせがキューにパークされている際に、Advanced Queue Information 情報を使用して別のキュースタックを照会すると、これはサポートされず、エラーが表示されます。エラー応答コードの情報については、「[Advanced Queue Information](#)」を参照してください。

## 通話配布グループのエスカレーション

アプリケーションは、ポストキューインググループで **Escalate Call Distribution Group** アクティビティを使用して、次の通話配布グループまたは最後の通話配布グループを素早く移動します。通常、管理者はこのアクティビティを使用して、エスカレーショングループに対して保留されている問い合わせを識別します。これらのエスカレーショングループには、スキルが一致するログインしているエージェントが少なくとも 1 人いるか、ログインしているエージェントがいません。

アプリケーションは **QueueContact** アクティビティを使用し、高度な **GetQueueInfo** アクティビティを呼び出し、特定の通話配布グループにログインしているエージェントがいるかどうかを判断します。特定の通話配布グループにログインしているエージェントがいない場合、Flow Designer は **EscalateCallDistribution** アクティビティを使用して、一連の次または最後の通話配布グループに進みます。エスカレートされたグループにエージェントがいる場合、Webex Contact Center は問い合わせをそのエージェントにルーティングします。そうでない場合、Webex Contact Center は問い合わせをその通話配布グループにすぐにパークします。

**QueueContact** アクティビティの詳細については、「[キュー連絡先](#)」を参照してください。

お客様のユースケースとして、多くの通話配布グループを持つキューが挙げられます。最初の通話配布グループでエージェントが通話に応答できない場合、Flow Designer はその通話をキュー内の別の通話配布グループにリダイレクトします。各レベルで、通話が応答される可能性が高くなるように、通話配布グループ内のエージェントの数が増加します。1 日の特定の時間に、このグループまたは他のグループのエージェントが対応できない場合があります。

SBR および LAA ベースのキューの場合、まだキューに入っていない問い合わせで **EscalateCallDistribution** アクティビティを呼び出すと、エラーが発生し、フローアクティビティのエラーパスを終了します。



(注) **Escalate Call Distribution Group** は独立したアクティビティですこのアクティビティを **AdvancedQueueInformation** および **GetQueueInformation** アクティビティと共に使用して、キューの通話配布グループをエスカレートできます。 **QueueContact** アクティビティの **CheckAgentAvailability** パラメータにより、通話配布グループがエスカレーションされます。 **EscalateCallDistributionGroup** アクティビティを、 **QueueContact** アクティビティの **CheckAgentAvailability** パラメータと一緒に使用しないでください。

Flow Designer では、この機能に対して機能フラグが有効になっている場合にのみ、 **EscalateCallDistributionGroup** アクティビティを使用してフローを作成できます。機能フラグが無効になっている場合、Flow Designer で **EscalateCallDistributionGroup** アクティビティを持つフローを操作することはできません。 **EscalateCallDistributionGroup** アクティビティの機能フラグが有効になっていることを確認します。

## パークされたコンタクトのルーティング

SBR は、エージェントが問い合わせに接続するまで、問い合わせをキューにパークします。

エージェントが応答可能になると、SBR は次の選択方法のいずれかを使用して問い合わせをルーティングします。

- スキルベースの問い合わせ選択
- 先入れ先出し (FIFO) ベースの問い合わせ選択



(注) デフォルトでは、組織でスキルベースの連絡先選択が有効になっています。

### スキルベースの問い合わせ選択

スキルベースの問い合わせ選択では、問い合わせのスキル要件とエージェントのスキルの完全一致を前提に問い合わせが選択されます。スキルベースの問い合わせ選択では、問い合わせを、先入れ先出し (FIFO) ベースでエージェントに割り当てません。問い合わせのスキル要件が、エージェントのスキルと完全一致した場合、キュー内の位置に関わらず、問い合わせは、エージェントに接続されます。同じスキル要件に完全一致するエージェントが複数いる場合、スキルベースの問い合わせ選択により、キュー内の問い合わせがフィルタ処理され、次の順番でエージェントに割り当てられます。

1. 優先度
2. タイムスタンプ (昇順)

たとえば、スキル A のエージェントを必要とする問い合わせ C1 と、スキル B のエージェントを必要とする問い合わせ C2 が、エージェントに接続するためにキューで待機しているとします。スキル C のエージェントを必要とする問い合わせ C3 もキューに入ります。スキル C の

エージェントが対応可能になった場合、C3 のスキル要件はスキル C のエージェントと完全に一致するため、C3 は C1 と C2 がエージェントに接続するのを待ちません。

### 先入れ先出し (FIFO) ベースの問い合わせ選択

キューに入る最初の問い合わせは、エージェントに接続する多面い最優先されます。一致するスキルを持つエージェントが応答可能になると、最初の問い合わせがエージェントに接続されます。エージェントのスキルが、キューに待機している最初の問い合わせのスキル要件と一致しない場合、エージェントは最初の問い合わせに接続されません。エージェントのスキルが、キュー内の別の問い合わせのスキル要件と合致しても、問い合わせは、最初の問い合わせがエージェントに接続されるまでパークされます。

たとえば、スキル A のエージェントを必要とするキューに入る C1 という最初の問い合わせと、スキル B のエージェントを必要とするキューに入る C2 という 2 番目の問い合わせの 2 つの問い合わせがあるとします。スキル B のエージェントが対応可能になっても、C2 はスキル B に接続されません。C1 はキューに入る最初の問い合わせであるため、SBR はスキル A のエージェントが最初に C1 に接続できるようになるまで待機します。C1 がエージェントを見つけた後にも、C2 はスキル B に接続します。



(注) 組織で先入れ先出し (FIFO) ベースの問い合わせ選択を有効にするには、シスコサポートにお問い合わせください。

## スキルベースルーティングの設定

### 手順

- ステップ 1** スキルを定義します。詳細については、[スキルの定義](#)を参照してください。
- ステップ 2** スキルプロファイルを定義します。詳細については、[スキルプロファイル](#)を参照してください。
- ステップ 3** エージェントにスキルプロファイルを割り当てます。個々のエージェントにスキルプロファイルを割り当てることができます。現在、スキルプロファイルをチームに割り当てることはできません。詳細については、[ユーザの詳細の表示](#)を参照してください。
- ステップ 4** チャンネルタイプがテレフォニー、キュールーティングタイプがスキルベースのキューを作成します。
- ステップ 5** 通話の処理方法を定義するフローを作成します。詳細については、[フローの作成と管理](#)を参照してください。
- ステップ 6** Queue Contact アクティビティを追加して、スキルベースルーティングが構成されているキューを選択します。詳細については、[キュー連絡先](#)を参照してください。
- ステップ 7** エントリーポイントルーティング方法を作成し、作成したフローを選択します。詳細については、[ルーティング方法の作成 \(20 ページ\)](#)を参照してください。

## エージェントベースのルーティング

エージェントベースのルーティングは、問い合わせを優先エージェントに直接ルーティングまたはキューに入れるオプションの機能です。エージェントのEメールアドレスまたはエージェントのIDを使用したエージェントルックアップは、問い合わせを優先エージェントにルーティングします。フローの **Queue To Agent** アクティビティは、エージェントベースのルーティングを実現するのに役立ちます。詳細については、「[Queue Contact](#) アクティビティ」項を参照してください。

問い合わせには、1つ以上の優先エージェントを設定できます。問い合わせと優先エージェント間のマッピングは、**Webex Contact Center** 外の外部アプリケーションで管理されます。問い合わせに対する優先エージェントルックアップは、フローの **HTTP Request** アクティビティを使用して実行されます。**HTTP Request** アクティビティは、外部アプリケーションからマッピングを取得します。その優先エージェントに対して問い合わせをルーティングまたはパークするには、フローで **Queue To Agent** アクティビティを構成します。**Queue To Agent** アクティビティでは、**Webex Contact Center** のエージェントIDまたはEメールアドレスでエージェントを指定できます。優先エージェントがすぐに対応できない場合は、優先エージェントに対して問い合わせをパークすることもできます。

フロー内でアクティビティをチェーンし、問い合わせをルーティングまたはキューに入れることを検討できます。

たとえば、ある **Queue To Agent** アクティビティを別の **Queue To Agent** アクティビティにチェーンし、問い合わせを複数の優先エージェントのキューに入れることができます。問い合わせに対応できる優先エージェントがない場合は、[Queue Contact](#) アクティビティを **Queue To Agent** アクティビティにチェーンして、問い合わせをルートします。

エージェントベースのルーティングは、次の場合に役立ちます。

- **優先エージェントルーティング**：お客様が問い合わせを専任のエージェントまたは関係担当エグゼクティブに割り当てることができます。このようなシナリオでは、エージェントベースのルーティングは、問い合わせをその優先エージェントに直接ルーティングします。
- **最後のエージェントルーティング**：エージェントと話をするために、問い合わせがコンタクトセンターに何度のコールバックする場合、エージェントベースのルーティングは、その問い合わせに回答した最後のエージェントに問い合わせをルートできます。

どちらの使用例でも、問い合わせの詳細とエージェントマッピングは **Webex Contact Center** 外で保存されます。**HTTP** アクティビティがデータを取得します。**Queue To Agent** アクティビティは、問い合わせを優先エージェントまたは最後のエージェントにルーティングします。

エージェントベースのルーティングの設定

はじめる前に

**Webex Contact Center** のエージェントIDとエージェントのEメールアドレスを **Webex Contact Center** から外部アプリケーションにエクスポートする必要があります。**Webex Contact Center** は、エージェントとその問い合わせ間のマッピングを保存しません。



1. Flow Designer の HTTP Request アクティビティを使用して外部アプリケーションからエージェントと問い合わせ間のマッピングを取得します（管理ポータルナビゲーションバーで[ルーティング方法 (Routing Strategy)] > [フロー (Flow)] の順に選択し、[新規 (New)] をクリックして新しいフローを作成）。詳細については、「[HTTP リクエスト](#)」項を参照してください。
2. Flow Designer で Queue To Agent アクティビティを構成します。問い合わせをルーティングするために一般設定と問い合わせ処理詳細を指定できます。詳細については、「[Queue Contact](#) アクティビティ」項を参照してください。

## マルチメディア プロファイルの設定

企業が音声の他にソーシャルチャネル、チャット、およびEメールのルーティングを使用している場合、マルチメディアプロファイルが有効になります。拠点とエージェントをマルチメディアプロファイルに関連付けることができます。

### 手順

- ステップ 1** マルチメディアプロファイルを定義します。企業がマルチメディア機能をサブスクリプションしている場合、各エージェントはマルチメディアプロファイルに関連付けられます。これは、エージェントが同時に処理できる各メディアタイプの問い合わせ数を指定します。詳細については、[マルチメディアプロファイル](#)を参照してください。
- ステップ 2** 拠点、チーム、またはエージェントにマルチメディアプロファイルを割り当てます。マルチメディアを有効にすると、すべての拠点がマルチメディアプロファイルに関連付けられます。特定の拠点にある各エージェントベースのチームは、別のマルチメディアプロファイルが割り当てられていない限り、その拠点に割り当てられたプロファイルに関連付けられています。同様に、エージェントに別のマルチメディアプロファイルが割り当てられていない限り、チームにログインした各エージェントはチームのプロファイルに関連付けられます。詳細については、[サイト](#)、[チームの作成](#)、[ユーザ](#)を参照してください。
- ステップ 3** 各メディアタイプに対して、個別のエントリーポイントとキューを作成します。詳細については、[エントリーポイントを作成する](#)を参照してください。
- ステップ 4** Webex Contact Center 操作を使用して、専用の呼制御スクリプトを使用するように設定されたルーティング方法を作成します。
- ステップ 5** 特定の CRM ベンダーと協力して、エージェントレベルでマルチメディア対話を設定します。または、マルチメディアコンタクト（チャット、電子メール、ソーシャルチャネル）をエージェントに割り当てるキュールーティング方法を設定できます。

## リソースファイルの操作

リソースを表示するには、管理ポータルナビゲーションバーから[ルーティング方法 (Routing Strategy)] モジュールを選択します。

オーディオファイル、定義済みの電子メール、または定義済みのチャット応答を表示できます。

## オーディオリソースファイルのアップロード

Webex Contact Center は、次の仕様の .wav 音声ファイルのアップロードをサポートしています。

- チャンネル : 1
- サンプリングレート : 8000
- サンプルエンコーディング : 8 ビット u-law

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。

**ステップ 2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [オーディオファイル (Audio Files)] を選択します。

**ステップ 3** [新規 (New)] をクリックします。

**ステップ 4** [リソースのアップロード (Upload Resource)] ページで、[参照 (Browse)] をクリックします。

**ステップ 5** システム内のファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックします。

[ファイル (File)] フィールドに、アップロードされたファイルのパスとファイル名が表示され、[リソース名 (Resource Name)] フィールドにはファイル名が表示されます。

**ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

## オーディオリソースファイルの編集



(注) システムが現在使用しているリソースを更新しないでください。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [オーディオファイル (Audio Files)] を選択します。
- ステップ3 リソース名の横にある [省略記号] ボタンをクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。
- ステップ4 [リソースの上書き (Overwrite Resource)] ページで、[参照 (Browse)] をクリックします。
- ステップ5 システム内のファイルに移動し、[開く (Open)] をクリックします。

[ファイル (File)] フィールドに、アップロードされたファイルのパスとファイル名が表示され、[リソース名 (Resource Name)] フィールドにはファイル名が表示されます。

音声ファイルの仕様については、「[オーディオリソースファイルのアップロード \(10 ページ\)](#)」を参照してください。

- ステップ6 [Save] をクリックします。
- ステップ7 [はい (Yes)] をクリックして、オーディオファイルの上書きを確認します。

## .wav ファイルの再生またはダウンロード

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [オーディオファイル (Audio Files)] を選択します。
- ステップ3 ファイル名の横にある省略記号ボタンをクリックし、[再生 (Play)] をクリックします。
- ステップ4 表示されるダイアログボックス内で、ファイルを開くか保存します。[開く (Open)] をクリックすると、コンピュータにインストールされているメディアプレーヤーが開き、ファイルが再生されます。互換性のあるメディアプレーヤーがインストールされていない場合は、ダイアログボックスが開き、プレーヤーをダウンロードするようにプロンプトが表示されます。

## リソースファイルの更新

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [オーディオファイル (Audio Files)] を選択します。

- ステップ3 ファイル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。
- ステップ4 リソースに必要な変更を加えます。
- ステップ5 **[保存 (Save)]** をクリックします。

## リソースファイルのコピー

コピー機能を有効にすると、プロンプトとその他のリソースファイルのバックアップコピーを作成できます。コピーできるのは、拡張子が `.wav` のファイルのみです。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。
- ステップ2 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページから、**[リソース (Resources)]** > **[オーディオファイル (Audio Files)]** を選択します。
- ステップ3 ファイル名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4 表示されたページで、コピーされたファイルの名前を入力するか、デフォルトの名前（元の名前の前に `Copy_` が付加された名前）のままにします。
- ステップ5 **[保存 (Save)]** をクリックします。

## メディアファイルの参照のエクスポート

指定されたメディアファイルを参照する各ルーティング方法の名前と、関連付けられたエン트리ポイントまたはキューの名前を示すリストを、表示またはエクスポートできます。グローバルルーティング方法の場合、このリストには、エン트리ポイントまたはキューの名前の代わりに `0` が表示されます。

メディアファイルの参照を表示またはエクスポートするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。
- ステップ2 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページから、**[リソース (Resources)]** > **[オーディオファイル (Audio Files)]** を選択します。
- ステップ3 ファイル名の横にある省略記号ボタンをクリックし、**[Excel]** または **[CSV]** をクリックします。
- ステップ4 表示されるダイアログボックスで、ファイルを開くか、保存するかを指定します。

## 事前定義の電子メールテンプレートの作成

エージェントが顧客との通信に使用できる電子メールテンプレートを事前に定義できます。組織は電子メール用の事前定義テンプレートを1つ作成することができます。

テンプレートを編集または削除するには、[事前定義の電子メール (Predefined Emails)] ページのテンプレートの横にある省略記号ボタンをクリックします。



- (注) 事前に定義された電子メールテンプレートをクイック返信電子メールに使用することはできません。

電子メールテンプレートを作成するには、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、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。

**ステップ 2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[リソース (Resources)] > [事前定義の電子メール (Predefined Emails)] の順に選択します。

**ステップ 3** [新規 (New)] をクリックします。

- (注) 組織に定義済みの電子メールテンプレートが既に設定されている場合、[新規 (New)] ボタンは無効になります。

**ステップ 4** [新しい事前定義済み電子メール (New Predefined Email)] ダイアログボックスで、次の操作を行います。

- 新しい電子メールテンプレートの名前を入力します。
- テンプレートのステータスを設定します。

エージェントとお客様間のすべての E メール通信用のデフォルトテンプレートとして使用する場合は、ステータスを [アクティブ (Active)] に設定します。

ステータスを [非アクティブ (Not Active)] に設定し、下書きとして保存します。後でステータスを [アクティブ (Active)] に変更して使用できます。

- 電子メール本文を入力します。E メール本文の下書きには、書式設定ツールを使用できません。
- (オプション) 電子メール本文にマクロを追加します。

マクロを使用して、電子メールに [顧客名 (Customer Name)] または [エージェント名 (Agent Name)] の変数を追加できます。選択した変数タイプのデフォルト値を設定できます。要件に従って、テンプレートでマクロを何回も使用できます。

- マクロ変数を追加するには、変数の必要な場所にカーソルを置きます。追加するマクロのタイプを選択し、[テキストエディタに挿入 (Insert to Text Editor)] ボタンをクリックします。

- マクロのデフォルト値を設定するには、マクロをテキストエディタに挿入する前に、デフォルト値を [デフォルト値 (Default Value)] フィールドに入力します。

e) [保存 (Save)] をクリックして、電子メールテンプレートを保存します。

## 事前定義のチャット応答を作成する

エージェントがお客様とのコミュニケーションに使用できる一連のチャット応答を定義できます。特定のキューまたはすべてのキューに対するチャット応答を構成できます。サポートされている言語は次のとおりです。

- 英語(米国)
- 日本語
- イタリア語
- フランス語
- ドイツ語
- スペイン語

キューや言語ごとに 50 の応答を構成できるので、キューごとに合計 300 の応答を構成できます。エージェントは、ローカルブラウザの言語設定に基づいてキューに応答を表示できます。そのため、エージェントは一度に 50 の応答のみ確認できます。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。

**ステップ 2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[リソース (Resources)] > [定義済みチャット応答 (Predefined Chat Responses)] の順に選択します。

**ステップ 3** [新規 (New)] をクリックします。

**ステップ 4** 次の詳細を入力します。

設定	説明
応答名	事前定義済みのチャット応答の名前を含めます。最大 40 文字まで入力できます。
ステータス	事前定義済みのチャット応答の状態を含めます。ステータスを非アクティブ化すると、エージェントデスクトップのエージェントに対して非表示になります。

設定	説明
言語	ドロップダウンリストから事前定義済みチャット応答の言語を選択します。 チャット応答の言語は編集できません。
キュー	チャット応答を定義するキューを選択します。ドロップダウンリストから [すべて (All)] を選択した場合、組織内のすべてのキューのすべてのエージェントがそのチャット応答を使用できます。 ただし、キューが 50 のメッセージキャパシティに達した場合、システムは制限に達したキュー名が書かれたエラーメッセージを表示します。システムは制限に達したキューを無効化するので、ユーザーはそれらのキューを選択できなくなります。
コンテンツ	チャット応用のテキストを含めます。150 文字まで入力できます。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。

## ルーティング戦略の構成



(注) ルーティング戦略は、将来的に廃止されます。営業時間とアウトダイヤル エントリ ポイントで構成されたフローを使用することをお勧めします。

ルーティング戦略を進める場合は、次の点を考慮してください。各エントリポイントとキューに対して、すべての時間間隔を網羅する一連のデフォルトのルーティング方法を作成する必要があります。また、デフォルトの方法以外の任意の時間間隔で別の方法をスケジュールすることもできます。たとえば、キュー 1 には `BusyHourStrategy` として通常日シフト、`OffHoursStrategy` として営業時間外を含めることができます。

通常の日次スケジュールにデフォルトの方法としてフラグを付けます。休日スケジュールなど、デフォルト以外の方法は、デフォルトの方法と重複する時間間隔で作成できます。方法がデフォルトとしてマークされていない場合は、デフォルトの方法が上書きされ、デフォルトのスケジュールの例外として使用されます。つまり、システムは、まず、デフォルトとしてフラグが付けられていない方法を確認し、存在しない場合は、デフォルトの方法を使用します。

デフォルトの方法が現在の方法（つまり、現在実行されている方法）である場合、システムはデフォルト以外の方法に対して 3 分ごとにチェックし、見つかった場合は現在の方法になります。

時間間隔に関する方法が指定されておらず、時間間隔にデフォルトの方法がない場合、システムによって使用される最後の方法は、期限切れになっていても現在の方法として継続すること

ができます。この場合、システムは1分ごとに有効な方法を確認し、見つければすぐにその方法が現在の方法になります。

## チームタイプについて

キューのルーティング方法を作成または変更するときには、次のオプションが表示されます。

- **エージェントベースチーム**は、既知の数のエージェントが割り当てられています。許可されたユーザーは、エージェントプロフィールを1つ以上のチームに割り当てます。これらのエージェントは、**Webex Contact Center** システムとのインターフェイスとしてエージェントデスクトップを使用します。
- **キャパシティベース** チームには、チームに割り当てられた特定のエージェントがいません。また、エージェントは、エージェントデスクトップを使用しません。たとえば、アウトソーシング事業者には、通話を処理するためにPBXまたはACDを使用するチームが存在する場合があります。キャパシティベースのチームを使用すると、**Webex Contact Center** で管理されない音声メールボックスまたはエージェントグループを扱うことができます。

ルーティング方法を作成する際に、チームの種類を混合できます。キャパシティベースのチームに対するコールルーティングの精度は、指定されたキャパシティ値によって異なることに留意してください。

### キャパシティベースチームの制限

**Webex Contact Center** は、通話をダイヤル番号 (DN) に転送することで、キャパシティベースチームに通話を割り当てます。通話が DN に転送された後、**Webex Contact Center** は通話から切断されます。**Webex Contact Center** は、キャパシティベースチームが通話に回答、対応、拒否などのすべての通話状態を把握しません。

この制限により、次のような振る舞いになります。

- 通話転送後は、通話を追跡できません。
- RONA またはコールの失敗を検出できません。
- コールの録音はできません。
- **Connect Time** と **Handled Time** の値は取得できません。通話レポートでは、値はゼロ (0) として表示されます。
- キャパシティの設定は適用されないため、より多くの通話がキャパシティベースチームに割り当てられます。



(注) 静的ロードバランシング方法に、エージェントベースチームとキャパシティベースチームの両方が含まれる場合、通話量がキャパシティベースチームのキャパシティを超えても、システムは、通話をエージェントベースチームに割り振りません。



## エン트리ポイントまたはキューのルーティング方法の表示

エン트리ポイントまたはキューのすべてのルーティング方法を表示するには、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、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。

**ステップ 2** [エン트리ポイントを選択 (Select Entry Point)] ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選択すると、そのエン트리ポイントまたはキューのルーティング方法が表示されます。

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページに表示されるパラメータの詳細については、「[Routing strategy パラメータ \(18 ページ\)](#)」を参照してください。

リストビューの上部セクションには、選択したエン트리ポイントまたはキューで使用可能なすべてのルーティング方法を一覧にしたテーブルが表示されます。

(注) (オプション) 表の最後にある並べ替えボタンを使用すると、方法を時系列的に並べ替えることができます。

**ステップ 3** 方法の詳細を表示するには、ルーティング方法の横にある省略記号をクリックし、[編集 (Edit)] をクリックします。

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページの下部のセクションには、次の詳細が記載される [ルーティング方法マッピング詳細 (Routing Strategy Mapping Details)] の表が表示されます。

- 選択したエン트리ポイントに対して定義したアクティブなルーティング方法に基づいて接続先キューとエン트리ポイントを一覧します。
- 選択したキューに対して定義したアクティブなルーティング方法に基づいて、システムが通話、チャット、またはEメールをルーティングするチームを一覧します。マッピング詳細は、通話を別のエン트리ポイントまたはキューに単純にリダイレクトするキュールーティング方法には表示されません。

(注) アクセス権限によって、[マッピングの詳細 (Mapping Details)] テーブルに表示される内容が決まります。たとえば、システムが販売キューへの通話をチーム A とチーム B にルートし、チーム A のみにアクセス権が付与されている場合、マッピングテーブルには、着信通話の接続先としてチーム A のみが表示されます。

**ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

## Routing strategy パラメータ

次の表では、[ルーティング方法（Routing Strategy）] ページに表示されるパラメータについて説明します。

列	説明
名前	方法に割り当てられた名前を表示します。方法名を作成後は、変更できません。
ID	方法のシステム生成番号を表示します。
ステータス	<p>方法のステータスを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>現在</b>（赤で表示）：現在実行中の方法のスナップショットを意味します。現在の方法をコピーすることはできませんが、実行の時間や日付に影響しない設定は変更できます。方法を変更しても、定期的なスケジュールバージョンには影響しません。</li> </ul> <p>（注） 現在の方法を削除することはできますが、その方法を削除する前に、同じ時間間隔に別の方法を作成する必要があります。別の方法を作成する前に方法を削除した場合、開始時間や終了時間または開始日や終了日が期限切れになっても、システムが採捕に使用した方法がデフォルトの方法となります。この問題が発生した場合は、現在の期間の新しい方法を作成するか、デフォルトの方法をコピーして、時刻設定を修正します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[アクティブ (Active)]</b> とは、方法が指定開始日の指定開始時間に有効であることを示します。これはデフォルトステータスです。</li> <li>• <b>[非アクティブ (Not Active)]</b> とは、指定開始日と指定開始時間に関わらず、方法が無効であることを示します。この状態の場合、方法を今後の使用に向けて保存したり、次回作業を続ける際のドラフトとして保存したりできます。</li> </ul>
デフォルト	方法がデフォルトであるかどうかを示します。デフォルトとしてフラグが立っていない方法は、デフォルトの方法がオーバーライドされ、デフォルトのスケジュールを置き換える場合があります。
チャットテンプレート	ルーティング方法に使用するチャットテンプレートを特定します。
繰り返し	方法を毎日または週の特定の曜日だけ繰り返すかを指定します。
開始日	方法の開始日を表示します。
終了日	方法の終了日を表示します。

列	説明
開始時刻	指定日付範囲の指定日付に方法を開始する時刻を 24 時間形式で表示します。
終了時刻	指定日付範囲の指定日付に方法を終了する時刻を 24 時間形式で表示します。
タイムゾーン	エントリポイントまたはキューの作成時に複数のタイムゾーンを有効にする場合に、タイムゾーンを表示します。
フロー	ルーティング方法を実行する際に、関連する通話フローを一覧します。

## 現在のルーティング方法を表示

複数のエントリポイントまたはキューに対して現在展開されているルーティング方法の一覧を表示できます。

### 手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)]。
- ステップ 2 [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページから、[リソース (Resources)] > [現在のルーティング方法 (Current Routing Strategies)] を選択します。
- ステップ 3 すべてのエントリポイントまたはキューの現在の方法を表示するには、ドロップダウンリストから [すべて (All)] を選択します。
- ステップ 4 [適用 (Apply)] をクリックします。

**Routing strategy パラメータ**には、選択したエントリポイントまたはキューの現在のルーティング方法に関する詳細が示されています。[フロー (Flow)] 列には、一覧されているエントリポイントまたはキューに関連付けられている通話フローの名前が表示されます。

## タイムゾーンごとにルーティング方法を表示する

企業で、[複数のタイムゾーン (Multiple Time Zone)] 機能が有効になっている場合は、タイムゾーンを使用してエントリポイントとキューを構成できます。ルーティング方法で使用する時間の値は、エントリポイントまたはキューに対して構成するタイムゾーンに基づきます。エントリポイントとキューでタイムゾーンを構成しない場合、システムは、企業に構成したタイムゾーン (通常は本社) を使用します。

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページの右上にある自分の名前ボタンをクリックすると、エントリポイントまたはキューに対して構成した任意のタイムゾーンがドロップダウンリストに表示されます。

企業で、[ (Multiple Time Zone) ]機能が有効になっていない場合、ルーティング方法の時間の値は、企業用に構成したタイムゾーンに基づきます。

タイムゾーンによってサマータイムが設定されている場合は、サマータイムが変更されたときに時刻が自動的に調整されます。

#### 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルの上にある歯車アイコンをクリックすると、3 つまたは 4 つの Tab キーが付いた設定パネルが表示されます。
  - ステップ 2** 歯車アイコンをクリックします。[タイムゾーン (Time Zone) ] ドロップダウンリストでタイムゾーンを選択します。
  - ステップ 3** [適用 (Apply)] をクリックします。
  - ステップ 4** 管理ポータルのナビゲーションバーから、ルーティング方法を選択して、選択したタイムゾーンに基づいてルーティング方法を表示します。
- 

## ルーティング方法の作成

この手順を使用して、新しいルーティング方法を作成します。既存の方法でも新しい方法を作成できます。

新しい方法を作成する前に

- すべての時間間隔で常にアクティブな方法を作成します。時間間隔に対してアクティブな方法を指定しない場合、システムはデフォルト値を使用します。デフォルトの方法がない場合、システムが最後に使用した方法が、期限切れであっても現在の方法として続行される可能性があります。
- 既存の方法を使用した新しい方法の作成、一部の設定変更、および新規方法の保存は簡単です。
- E メールエントリポイントごとに設定できるルーティング方法は 1 つのみです。
- スケジュールされた日付または時間が既存のアクティブ方法と競合する場合、アクティブな方法に変更を保存できません。

始める前に

チャットルーティング方法の前に [チャットテンプレート](#)を作成する必要があります。

#### 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、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]。

**ステップ 2** [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページで、[ルーティング (Routing)] > [ルーティング方法 (Routing Strategies)] の順に選択します。

**ステップ 3** [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트리ポイントを選びます。

**ステップ 4** リスト表示で次のいずれかの操作を実行します。

- [新しい方法 (New Strategy)] をクリックします。

(注) [グローバルルーティングの上書き (Global Routing Overrides)] は、テレフォニーのチャンネルタイプにのみ適用されます。

- OR -

- [アクティブ (Active)] 状態の既存ルーティング方法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 5** 次の表の説明に従って、設定を入力または修正します。

(注) テレフォニー チャンネルには、1 つ以上の方法を作成できます。

表 1: ルーティング方法に適用する一般設定

設定	説明
一般設定	
名前	US Holiday や Weekends などの方法名を入力します。方法の保存後は、このフィールドを編集できません。
企業名	テナント名が表示されます。
ステータス	[開始日 (Start Date)] フィールドで指定した開始日に方法を有効にする場合は、[アクティブ (Active)] をクリックします。 今後使用するため、または後で作業を続けるために下書きとして方法を保存するには、[非アクティブ (Not Active)] をクリックします。 各エン트리ポイントまたはキューに設定できるルーティング方法は、1 つだけであるため、チャットおよび E メールルーティング方法の状態は常に、[アクティブ (Active)] です。

表 2: テレフォニー向けのルーティング方法に適用可能な設定

設定	説明
時間設定 (プロキシキューの場合は読み取り専用)	
開始日 終了日	それぞれのフィールドをクリックし、カレンダーコントロールを使用して、開始日 (方法が有効になる日付) と終了日 (方法の期限が切れる日付) を指定します。

設定	説明
開始時刻 終了時刻	方法を開始および終了する時刻を、24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
曜日	すべての曜日について方法をスケジュールするには、ドロップダウンリストから <b>[全曜日 (All Days)]</b> を選択し、月曜日から金曜日のみ方法をスケジュールするには、 <b>[平日 (Weekdays)]</b> を選択します。  または  方法をスケジュールする日を表す各アイコンをクリックします。
<b>詳細設定</b>	
保留音	エージェントが通話を保留にしたときに再生するオーディオ (.wav) ファイルの名前を選択します。キュー内の音楽 (MIQ) はフローから処理されます。コンタクトがキューに入り、エージェントが誰も対応できない場合、顧客は MIQ で対応されます。
<b>呼制御</b>	
デフォルトルーティング方法としてフラグ  または デフォルトルーティング方法として更新	[ルーティング方法 (Routing Strategy)] を選択します。この設定は、新しい方法を作成するか、既存の方法をコピーする場合のみに使用できます。  このルーティング方法を、このエントリポイントまたはキューに対して指定した時間間隔のデフォルトのルーティング方法にする場合は、 <b>[はい (Yes)]</b> に設定します。  休日など、デフォルトのスケジュールに例外を作成する場合は、 <b>[いいえ (No)]</b> に設定します。この方法は、デフォルト方法をオーバーライドします。つまり、システムは、まず、デフォルトとしてフラグが付けられていない方法を確認し、存在しない場合は、デフォルトの方法を使用します。  (注) 特定の時間間隔に対してさまざまなルーティング方法を構成できますが、現在のルーティング方法とみなされるのは1つだけです。Webex Contact Center は、次の優先順位に従って、特定の時点で現在のルーティング方法を決定します。  1. Global Routing Overrides 2. デフォルトの Global Routing Overrides 3. Routing Strategy 4. デフォルトの Routing Strategy
フロー	ドロップダウンリストからフローを選択します。

表 3: Eメールのルーティング方法に適用可能な設定

設定	説明
電子メールアカウント	<p>1つのエントリポイントに追加できるEメールアカウントは1つだけです。電子メールアカウント名の横にあるアイコンを使用して、電子メールアカウントを編集または削除できます。</p>

設定	説明
電子メールアカウントの追加	



設定	説明
	<p>[電子メールアカウントの追加 (Add Email Account) ] ボタンをクリックすると、[電子メールアカウントの追加 (Add Email Account) ] ダイアログボックスが開きます。次の詳細を入力します。</p> <p><b>電子メールアドレス:</b> 組織に連絡する電子メールアドレスを入力します。</p> <p><b>インバウンドサーバの設定:</b> 受信メールのサーバ詳細を次のように入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 着信プロトコル</li> <li>• 着信ホスト</li> <li>• インバウンド暗号化</li> <li>• インバウンドポート番号</li> </ul> <p><b>アウトバウンドサーバ設定:</b> 送信メールのサーバ詳細を次のように入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMTPサーバ</li> <li>• アウトバウンド暗号化</li> <li>• アウトバウンドポート番号</li> </ul> <p><b>サーバ認証:</b> 電子メールアカウントに接続するユーザ名とパスワードを入力します。</p> <p>(注) 次のメールサーバへのセキュアなアクセスのみ許可されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• SMTP、IMAP、または POP over SSL</li> <li>• SMTP、IMAP、または POP over TLS</li> </ul> <p>(注) E メールチャンネルに Gmail アカウントを使用するための必須手順は次のとおりです。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. IMAP サーバーを提供して、Gmail 設定のサーバーからメールを取得する場合、IMAP オプションを有効化します。</li> <li>2. Gmail のアカウント設定で、[安全性の低いアプリ (Less Secure Apps) ] のフラグを有効化します。</li> <li>3. <a href="https://g.co/allowaccess">https://g.co/allowaccess</a> にログインし、CAPTCHA を無効化します。</li> <li>4. ルーティング方法のログイン情報を更新し、[保存 (Save) ] をクリックします。</li> </ol> <p><b>高度な電子メールアカウント設定:</b></p>

設定	説明
	<p>電子メールアカウントに関する次の高度な設定を入力します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 最大添付ファイルサイズ</li> <li>• 添付数の制限</li> <li>• メール遅延時間</li> <li>• 最大メッセージ数/周期</li> </ul>
<p><b>電子メールルーティングルール</b></p> <p>最大 20 の電子メールルーティングルールを追加できます。ルールの横にあるアイコンを使用して、ルールを編集または削除します。</p>	
<p>ルーティングルール</p>	<p>[ルーティングルールの追加 (Add Routing Rule) ] ボタンをクリックして、[ルーティングルールの追加 (Add Routing Rule) ] ダイアログボックスを開きます。ルールを追加するには、次の詳細を入力します。</p> <p><b>Routing Rule Name :</b>                      ルールの名前を入力します。</p> <p><b>IF Email Subject Contains :</b>                      ルールの条件を設定するには、電子メールの件名にテキストを入力します。AND または OR 演算子を使用して、最大 10 の条件を追加できます。ただし、ルール内で AND 演算子と OR 演算子を併用できます。</p> <p><b>次のアクションを実行します。</b>                      いずれかの条件を満たす場合は、電子メールがキューに入れられる電子メールキューを選択します。</p> <p>(注) 電子メールは、最大 240 日間キューに残ります。240 日後に、システムは、Webex Contact Center から E メールを削除します。</p>
<p>デフォルト ルーティングルール</p>	<p>定義されたルールのいずれも基準を満たさない場合は、デフォルト ルーティング ルールの電子メールキューを選択します。</p>

## ルーティング方法の変更

ルーティング方法を変更する前に、次の点に注意してください。

- 現在の方法をコピーすることはできませんが、実行時間や日付に影響するものを除き、すべての設定を変更できます。これらの変更は、定期的なスケジュールバージョンの方法には反映されません。
- 現在の方法を変更すると、変更は新しい通話に対してすぐに有効になり、現在の方法が終了するまで有効になります。変更が行われているときにキューに通話があった場合、【保

存 (Save) ] ボタンの右側の [キューの現在の通話に変更を適用 (Apply changes to current calls in queue) ] チェックボックスをオンにしていない限り、既存のキューの通話は元の方法に従います。



(注) 現在の電子メールまたはチャットのエントリポイントのルーティング方法に加えた変更は、対応するアクティブなルーティング方法にも適用されます。

- 現在の方法ではない方法を変更した場合、ユーザの変更は方法で指定されているスケジュールされた時間通りに有効になります。

### 手順

- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy) ]。
- ステップ 2 [ルーティング方法 (Routing Strategy) ] ページで、[エントリポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue) ] ドロップダウンリストからエントリポイントまたはキューを選択します。
- ステップ 3 変更する方法の横にある省略記号ボタンをクリックし、[編集 (Edit) ] を選択します。
- ステップ 4 設定情報を修正します。各設定の詳細に関しては、[ルーティング方法の作成 \(20 ページ\)](#) の設定の説明の表を参照してください。
- ステップ 5 現在の方法を変更していて、その変更を現在キューにある通話に適用する場合は、ページの右下にある [キューの現在の通話に変更を適用する (Apply changes to current calls in queue) ] チェックボックスをオンにします。このチェックボックスをオンにしない場合、変更は新しいコールにのみ適用されます。
- ステップ 6 [保存 (Save) ] をクリックして変更を保存します。

## ルーティング方法の削除と復元

ルーティング方法を削除すると、ルーティング方法は [削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies) ] または [の \[削除済みグローバルルーティングオーバーライド \(Deleted Global Routing Overrides\) \]](#) ページに移動します。このページでは、30 日以内であれば復元または完全な削除を実行できます。30 日が経過すると、ルーティング方法は完全に削除されます。



(注) 現在の方法を削除すると、その期間にスケジュール設定されている次の方法がアクティブになります。別の方法がすでに作成されている場合以外は、現在の方法を削除しないでください。

## 標準ルーティング方法の削除

### 手順

- 
- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。
  - ステップ 2 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページで、**[エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)]** ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選択します。
  - ステップ 3 削除するルーティング方法の横にある省略記号ボタンをクリックし、**[削除 (Delete)]** をクリックします。
  - ステップ 4 **[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

この方法は **[削除されたルーティング方法 (Deleted Routing Strategies)]** ページに移動され、復元したり、完全に削除したりできます ([ルーティング方法の復元または完全な削除 \(28 ページ\)](#) を参照)。

---

## ルーティング方法の復元または完全な削除

### 手順

- 
- ステップ 1 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。
  - ステップ 2 **[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページで、**[削除された方法 (Deleted Strategies)]** をクリックします。
  - ステップ 3 **[エン트리ポイント/キューの選択 (Select Entry Point/Queue)]** ドロップダウンリストからエン트리ポイントまたはキューを選択します。
  - ステップ 4 復元または完全に削除する方法の横にある省略記号ボタンをクリックして、次のいずれかの操作を実行します。

- 方法を完全に削除する場合は、**[削除 (Delete)]** をクリックします。**[はい (Yes)]** をクリックして確定します。

- OR -

- 方法を復元するには、**[復元 (Restore)]** をクリックします。

- ステップ 5 方法を復元する場合は、必要に応じて設定を変更してから、**[復元 (Restore)]** をクリックします。

(注) ルーティング方法がエン트리ポイントに割り当てられている場合は、削除されたチャットエン트리ポイントのルーティング方法を復元することはできません。

設定が既存のルーティング方法と競合する場合は、メッセージによって通知されます。この場合、方法を復元する前に設定を変更する必要があります。

## 保留中のオーディオ

ネットワークで通話がキューに入った場合、対応できるキャパシティがあるチームに通話が配分されるまで、オーディオファイルが再生され続けます。通話がオーディオコンテンツの最大時間よりも長くキューに登録されている場合、音声ファイルは最後まで流れてから、最初に戻ります。

オーディオファイルには、短い遅延メッセージとそれに続く音楽を含めることをお勧めします。メッセージは、関連付けられたキュー名をアナウンスし、次の対応可能なエージェントを保留するように発信者に指示し、通話は監視される可能性があるという警告を含める必要があります。

方法ごとに1つの音声ファイルを録音できます。メッセージは、時刻、曜日、休日スケジュール、およびその他の要因によって異なる場合があります。

## Global Routing Overrides の操作

global routing override は、1つ以上のテレフォニー エントリポイントに適用するルーティング方法です。コールがエントリポイントに着信すると、ルーティングエンジンは、そのエントリポイントにグローバルルーティングオーバーライドが存在するかどうかをチェックします。Global Routing Override が既存する場合、エントリポイントの現在のルーティング方法になり、そのエントリポイントに関連付けられている標準のルーティング方法をオーバーライドします。

global routing override を作成すると、ルーティング方法を個別に変更するのではなく、緊急の状況で多数のエントリポイントに対してすばやく簡単にルーティング方法を同時に変更できます。

Global routing overrides は、テナントタイムゾーンで動作します。

## global routing overrides の表示

この手順を使用して、global routing overrides のリストを表示します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

## 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** を選択します。
- [ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、**[ルーティング (Routing)]** > **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** の順に選択します。
- [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページが開き、**[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)]** が表示されます。このページには、エントリポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。**[リスト (List)]** エリアの右上にある **検索機能** を使用すると、対象を見つけることができます。ページに表示されるパラメータの説明については、「[Global routing override パラメータ \(33 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 3** (オプション) データ分析用に global routing overrides のリストをエクスポートするには、ページの右上端付近にある省略記号ボタンをクリックし、**[Excel]** または **[CSV]** をクリックします。
- ステップ 4** (オプション) routing override の詳細を表示または編集するには、一覧されている override の左側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。routing override の編集に関する詳細は、「[global routing override の編集 \(32 ページ\)](#)」を参照してください。
- 

## global routing overrides の作成

休日や緊急事態など、複数のテレフォニー エントリ ポイントの問い合わせ処理フローを同時に変更できます。必要に応じてオーバーライドとしてすばやく適用できる1つ以上のフローを事前設定します。アクティブになると、global routing override は、新しい通話のみに適用され、アクティブな通話は、現在のエントリポイントルーティング方法に従います。



- 
- (注) デフォルトでは、テナントタイムゾーンで global routing overrides を作成します。**Global Routing Overrides** ページまたはダッシュボードで表示されるすべてのデータはテナントタイムゾーンに基づきます。
- 

global routing override を作成するには、2つのメソッドがあります。

### global routing override の作成

この手順を使用して、global routing override を作成します。

#### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

## 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。  
**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、**[ルーティング (Routing)]** > **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** の順に選択します。  
**[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページが開き、**[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)]** が表示されます。  
 このページには、エントリポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。
- ステップ 3** **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページで、**[+新しいオーバーライド (+New Override)]** の順に選択します。  
**[グローバルルーティングオーバーライドの作成 (Create Global Routing Override)]** ページが開きます。
- ステップ 4** [Global routing override パラメータ \(33 ページ\)](#) の説明に従って新しい global routing override を構成します。
- ステップ 5** **[保存 (Save)]** または **[キャンセル (Cancel)]** をクリックします。
- 

## コピーから global routing override を作成する

この手順を使用して、既存の override のコピーから global routing override を作成します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

## 手順

- 
- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]**。  
**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、**[ルーティング (Routing)]** > **[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** の順に選択します。  
**[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)]** ページが開き、**[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)]** が表示されます。  
 このページには、エントリポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。

- ステップ 3** コピーする global routing override を検索し、新しい override を作成します。[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] エリアの右上にある検索機能を使用すると、目的を見つけることができます。
- ステップ 4** リストされた override の左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。
- [グローバルルーティングオーバーライドをコピー (Copy Global Routing Override)] ページが開きます。
- ステップ 5** [Global routing override パラメータ \(33 ページ\)](#) に記載されている指示に従って、必要に応じて設定を変更します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] または [キャンセル (Cancel)] をクリックします。

## global routing override の編集

この手順を使用して既存の global routing override を編集します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

### 手順

- ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] を選択します。
- [ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページが開きます。
- ステップ 2** メニューバーで、[ルーティング (Routing)] > [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] の順に選択します。
- [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] ページが開き、[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] が表示されます。このページには、エン트리ポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。
- ステップ 3** 編集する routing override を検索します。[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] エリアの右上にある検索機能を使用すると、目的を見つけることができます。
- ステップ 4** 変更するエン트리ポイントの左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。
- [グローバルルーティングオーバーライドを上書き (Overwrite Global Routing Override)] ページが開きます。



ステップ5 [Global routing override パラメータ \(33 ページ\)](#) で提供されている情報に基づき、routing override パラメータを編集します。

ステップ6 [保存 (Save) ] または [キャンセル (Cancel) ] をクリックします。

---

## Global routing override パラメータ

次のセクションでは、global routing override ユーザーインターフェイスで構成されるさまざまなページで表示されるパラメータについて説明します。

### Global Routing Overrides ページのパラメータ

次の表では、**Global Routing Overrides** ページの **[Global Routing Overrides List]** エリアで表示されるパラメータについて説明します。

列	説明
名前	override に割り当てた名前を表示します。作成後は、override 名を変更できません。
ID	override に対してシステムが割り当てた番号を表示します。

列	説明
ステータス	<p>override の状態を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[現在 (Current) ]</b> (赤で表示) とは、現在実行の override のスナップショットを示します。現在の override はコピーできませんが、実行時間または実行日に影響しない設定は変更できます。override への変更は、override の定期的なスケジュールバージョンに影響しません。</li> </ul> <p>(注) 現在の override は削除できますが、同じ時間間隔の別の override を作成してから、削除する必要があります。別の override を作成する前に、削除した場合、開始時間や終了時間または開始日や終了日が期限切れになっても、システムがシユした最後の override がデフォルトの override になります。これが発生した場合は、現在の期間に対して新しい override を作成するか、デフォルトの override をコピーして、正確な時間に修正します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>[アクティブ (Active) ]</b> とは、override が指定開始日の指定開始時間に有効であることを示します。これはデフォルトステータスです。</li> <li>• <b>[非アクティブ (Not Active) ]</b> とは、指定開始日と指定開始時間に関わらず、override が無効であることを示します。この状態の場合、override を今後の使用に向けて保存したり、次回作業を続ける際のドラフトとして保存したりできます。</li> </ul>
デフォルト	<p>global routing override がデフォルトルーティング方法 ([はい (Yes) ]) なのかデフォルトのルーティング方法ではない ([いいえ (No) ]) のかを示します。</p>
繰り返し	<p>override を毎日または週の特定の曜日だけ繰り返すかを指定します。</p>
開始日	<p>override を開始する日付を表示します。</p>
終了日	<p>override を終了する日付を表示します。</p>
開始時刻	<p>指定日付範囲の指定日付に override starts (in 24-hour format) を開始する (24 時間形式) 時間を表示します。</p>
終了時刻	<p>指定日付範囲の指定日付に override starts (in 24-hour format) を終了する (24 時間形式) 時間を表示します。</p>
タイムゾーン	<p>テナントタイムゾーンを表示します。</p> <p>Global routing overrides はテナントタイムゾーンで動作します。</p>

列	説明
フロー	routing override の実行中に関連する通話フローを一覧します。

**Gobal Routing Override** ページの上書き、コピーおよび復元用パラメータ

次の表では、次のページで表示されるパラメータについて説明します。

- [\[グローバルルーティングオーバーライドの作成 \(Create Global Routing Override\)\] ページ](#)
- [\[グローバルルーティングオーバーライドを上書き \(Overwrite Global Routing Override\)\] ページ](#)
- [Copy Global Routing Override ページ](#)
- [Restore Global Routing Override ページ](#)

この情報を使用して、新規またはコピーした overrides を構成し、既存のものを編集します。

パラメータ	説明
一般設定	
名前	global routing override の名前を入力します。作成後に名前を変更することはできません。 override をコピーする場合、コピーの名前を変更できます。
企業名	テナントの名前を表示します。
チャンネルタイプ	有効なチャンネルタイプであるテレフォニーのみを表示
エントリポイント	このフィールドは、global routing override の作成またはコピー時のみに表示されます。 global routing override を適用するエントリポイントを選択します。
ステータス	[状態 (Status)] トグルボタンをクリックすると、global routing override の状態を [アクティブ (Active)] か [非アクティブ (Not Active)] に設定できます。 [アクティブ (Active)] に設定すると、関連する [開始日 (StartDate)] および [終了日 (End Date)] そして [開始時間 (Start Time)] および [終了時間 (End Time)] フィールドで指定した日付と時間に routing override が有効化または無効化されます。
時刻設定	
タイムゾーン	テナントタイムゾーンを表示します。 Global routing overrides はテナントタイムゾーンで動作します。

パラメータ	説明
開始日 終了日	これらの各フィルターをクリックし、カレンダーコントロールを使用すると、開始日 (global routing override が有効になる日) と終了日 (global routing override が有効期限切れになる日) を指定できます。
開始時刻 終了時刻	global routing override を開始または終了する時間を 24 時間形式 (0000 ~ 2400) で入力します。
曜日	ドロップダウンリストで、次の内容を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 毎日 global routing override をスケジュールするには、[すべての曜日 (All Days)] を選択します。</li> <li>• 月曜日から金曜日まで global routing override をスケジュールするには、[平日 (Weekdays)] を選択します。</li> <li>• 週の特定の曜日のみ global routing override をスケジュールする場合は、[指定曜日 (Specific Days)] を選択肢、曜日を示すアイコンをクリックします。</li> </ul>
詳細設定	
保留音	ドロップダウンリストで、エージェントが通話を保留にしたときに再生するオーディオ (.wav) ファイルを選択します。キュー内の音楽 (MIQ) はフローから処理されます。コンタクトがキューに入り、エージェントが誰も対応できない場合、顧客はMIQで対応されます。

パラメータ	説明
デフォルトルーティング方法としてフラグ	<p>この設定は、新規 override の作成時または既存のもののコピー時のみに使用できます。</p> <p>global routing override を、このエントリポイントに対して指定された間隔のデフォルト global routing override にするには、<b>[はい (Yes)]</b> に設定します。</p> <p>休日など、デフォルトのスケジュールに例外を作成する場合は、<b>[いいえ (No)]</b> に設定します。override は、デフォルトの override をオーバーライドします。つまり、システムはまず、デフォルトとしてフラグが立られていない override をチェックし、存在しない場合は、デフォルトの override を使用します。</p> <p>(注) 指定の時間間隔で異なるルーティング方法を構成できません。ただし、Webex Contact Center は、1 つのルーティング方法のみを優先します。Webex Contact Center は、次の優先順位に従って、特定の時点で現在のルーティング方法を決定します。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Global Routing Overrides</li> <li>2. デフォルトの Global Routing Overrides</li> <li>3. Routing Strategy</li> <li>4. デフォルトの Routing Strategy</li> </ol>
呼制御	
フロー	フローを選択して、構成した期間中に選択したエントリポイントの問い合わせ処理動作をオーバーライドします。

## global routing override の削除

この手順を使用して、グローバルルーティング方法を削除します。

### 始める前に

この手順を完了するには、管理者アクセス権限が必要です。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** を選択します。

**[ルーティング方法 (Routing Strategy)]** ページが開きます。

**ステップ 2** メニューバーで、[ルーティング (Routing)] > [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] の順に選択します。

[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] ページが開き、[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] が表示されます。このページには、エン트리ポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。ページに表示される要素の説明については、「[Global routing override パラメータ \(33 ページ\)](#)」を参照してください。

**ステップ 3** 編集する routing override を検索します。[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] エリアの右上にある検索機能を使用すると、目的を見つけることができます。

**ステップ 4** 削除する routing override の左にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。開いた確認ダイアログで、[OK] をクリックします。

routing override が復元または完全な削除を想定している [削除済みグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページに移動します。詳細については、[ルーティング方法の復元または完全な削除 \(28 ページ\)](#) を参照してください。

## global routing override を復元または完全に削除する

この手順を使用して、global routing override を復元するか完全に削除します。

### 始める前に

この手順を実行するには、管理者アクセス権限が必要です。

### 手順

**ステップ 1** 管理ポータルナビゲーションバーから、[ルーティング方法 (Routing Strategy)] を選択します。

[ルーティング方法 (Routing Strategy)] ページが開きます。

**ステップ 2** メニューバーで、[ルーティング (Routing)] > [グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] の順に選択します。

[グローバルルーティングオーバーライド (Global Routing Overrides)] ページが開き、[グローバルルーティングオーバーライドリスト (Global Routing Overrides List)] が表示されます。このページには、エン트리ポイントに関連付けられているすべての既存グローバルルーティングがオーバーライドします。ページに表示されるパラメータの説明については、「[Global routing override パラメータ \(33 ページ\)](#)」を参照してください。

**ステップ 3** ページの右上にある [削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ボタンをクリックします。

[削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページが開き、既存する場合は、削除された ルーティングオーバーライド が表示されます。

**ステップ 4** [削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] リストビューで、復元するまたは完全に削除するルーティングオーバーライドを検索します。ページの右端にある **検索機能** を使用すると、対象を見つけることができます。

**ステップ 5** 復元または完全に削除するルーティングオーバーライドの左側にある省略記号ボタンをクリックするか、次のいずれかに従います。

- a) (オプション) override を完全に削除するには、**削除アイコン** をクリックします。続行するには確認ダイアログボックスで **[はい (Yes)]** をクリックします。

routing override が削除された状態で、[削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページがすぐに更新されます。

- b) (オプション) override を復元するには、**復元アイコン** をクリックします。続行するには確認ダイアログボックスで **[はい (Yes)]** をクリックします。

[グローバルルーティングオーバーライドを復元 (Restore Global Routing Override)] ページが開き、routing override の設定が表示されます。

[Global routing override パラメータ \(33 ページ\)](#) で記載されている情報に従って、一部の設定を変更できます。

[復元 (Restore)] をクリックして変更を保存し、override の再アクティブ化を確認します。

- (注) 設定が既存の routing override と競合する場合は、メッセージによって通知されます。この場合は、override を復元する前に設定を変更する必要があります。

ルーティングオーバーライドが復元された状態で、[削除されたグローバルルーティングオーバーライド (Deleted Global Routing Overrides)] ページがすぐに更新されます。

■ **global routing override** を復元または完全に削除する



## 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。