



## コール録音

---

- [コール録音 \(1 ページ\)](#)
- [録音スケジュールの作成または編集 \(2 ページ\)](#)
- [録音スケジュールの削除 \(4 ページ\)](#)

## コール録音

オプションの [通話録音 (Call Recording)] モジュールを使用すると、承認ユーザーは Webex Contact Center が管理する任意のアクティブな通話を録音できます。

権限を持つユーザーは、期間を指定して録音スケジュールを作成できます。音声通話を録音するキュー、チーム、拠点、およびエージェントを選択します。その後、システムは条件に一致するコールの録音を開始します。

着信通話の総数と録音する通話数は判断できないので、Webex Contact Center は、予測モデルを使用して、録音する通話を決めます。モデルには、疑似乱数発生器 (PRNG) または決定論的乱数生成器 (DRBG) が含まれます。録音する通話の割合の正確性は、問い合わせ数とともに向上します。

録音は standard.wav 形式です。承認ユーザーは、これらの録音に直接アクセスし、標準のサードパーティユーティリティを使用して確認できます。また、オプションの Webex Contact Center 録音管理モジュールの機能を使用して、録音ファイルを検索して再生することができます。



- (注)
- Webex Contact Center 録音管理モジュールは、オーバーフロー宛先番号にルーティングされた通話を録音しますが、ユーザーインターフェイスにはリストしません。
  - エージェントが発信者を保留にしても、発信者の音声録音は続行されます。
  - ダイヤル番号 (DN) へのブラインド転送、および、エントリポイント (EP) からダイヤル番号 (DN) の通話パターンの場合、ユーザーインターフェイスに表示される通話の音声と録音の時間が一致しない場合があります。
    - ブラインド転送中、通話を受信したエージェントは、通話が別のエージェントに転送される間、短期間予約状態になります。各組織レベルで設定された構成に基づいて、通話の録音は続行または終了します。
    - EP-DN の場合、通話は相談および会議用に録音され、子通話の転送用ではありません (別の EP-DN 番号に転送される場合)。

## 録音スケジュールの作成または編集

コール録音スケジュールを作成または編集するには、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で、**通話録音モジュール**を選択します。

**ステップ 2** **[録音スケジュール (Recording Schedules)]** ページで、**[キュー (Queue)]** ドロップダウンリストからキューを選択します。

そのキューのすべてのコール録音スケジュールが表示されます。ここから、次の操作を実行できます。

- 新規スケジュールの追加
- 既存スケジュールの編集または表示
- 既存のスケジュールの削除
- 既存のスケジュールのコピー
- このキューのすべてのスケジュールをリストビューとカレンダービューで切り替えます。

**ステップ 3** 新しいスケジュールを作成するには、次の手順を実行します。

- リストビューから、**[新しいスケジュール (New Schedule)]** をクリックします。

- OR -

- 予定表ビューから、スケジュールの開始日を選び、日付ボックスの左上端にある **[作成 (Create)]** リンクをクリックします。

**ステップ 4** リストビューから既存のスケジュールをコピーまたは編集するには、一覧表示されたスケジュールの左側にある省略記号ボタンをクリックして、**[コピー (Copy)]** または **[編集 (Edit)]** をクリックします。

**ステップ 5** 表示されるページで、次の表の説明に従って適切な設定を指定し、**[保存 (Save)]** をクリックします。

設定	説明
名前	スケジュールの名前を入力します。
開始日と終了日	開始日（スケジュールの発効日）と終了日（スケジュールの有効期限日）を選択するには、適切なカレンダーアイコンをクリックして、表示されるカレンダーから日付を選択します。
開始時刻と終了時刻	スケジュールを開始および終了する日の時刻を 24 時間形式（0000 ~ 2400）で入力します。
曜日	スケジュールを毎日実行する場合は、ドロップダウンリストから <b>[すべての曜日 (All Days)]</b> を選択し、スケジュールを月曜日から金曜日のみ実行する場合は <b>[平日 (Weekdays)]</b> を選択します。  または  スケジュールを実行する曜日に対応する各アイコンをクリックします。
ステータス	指定した開始日の指定した開始時刻にスケジュールを有効にする場合は、 <b>[アクティブ (Active)]</b> をクリックします。それ以外の場合は、 <b>[非アクティブ (Not Active)]</b> をクリックします。
転送呼の録音を停止	コールが転送されたときに録音を停止する場合は、 <b>[オン (On)]</b> をクリックします。
一時停止の再開を有効にする	コール中にエージェントが <b>[プライバシーシールド]</b> アイコンにアクセスして、録音を一時停止して再開できるようにするには、 <b>[オン (On)]</b> をクリックします。たとえば、エージェントがクレジットカード番号またはその他の保護された情報を取得しているときに、潜在的なコール録音を一時停止する必要がある場合があります。この機能を使用するタイミングについては、必ずエージェントに指示してください。  (注) プライバシーシールドのアイコンは、使用している Webex Contact Center サービス構成でプライバシーシールド機能が有効になっている場合にのみ、エージェントデスクトップに表示されます。

設定	説明
一時停止期間 (秒)	[一時停止と再開を有効にする (Enable Pause Resume)] を [オン (On)] に設定した場合は、ユーザーが [プライバシーシールドの解除 (Trun Off Privacy Shield)] ボタンを前にクリックしなかった場合に録音を一時停止する秒数を入力します。
パーセンテージ	このキューに録音する現在のコールの合計数の割合を指定します。
フィルタ基準	録音スケジュールに含める拠点、チーム、およびエージェントを選択します。  (注) アウトダイヤルコール録音は、アウトダイヤルコールをする拠点、チーム、およびエージェントに基づいています。たとえば、アウトダイヤルキューと、シカゴという名前の拠点の録音スケジュールが作成された場合、シカゴ拠点のチームが行ったアウトダイヤルコールのみが録音され、他の拠点からのコールは録音されません。

## 録音スケジュールの削除

録音スケジュールを削除するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ1 管理ポータルナビゲーションバーで、**通話録音** モジュールを選択します。
- ステップ2 [録音スケジュール (Recording Schedules)] ページで、[キュー (Queue)] ドロップダウンリストからキューを選択します。
- ステップ3 一覧表示されたスケジュールの横にある省略記号ボタンをクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。

## 翻訳について

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