



ブレンドマルチメディア プロファイル

- [概要 \(1 ページ\)](#)
- [マルチメディア プロファイルを設定する \(2 ページ\)](#)
- [エージェント、チーム、拠点にマルチメディア プロファイルに関連付ける \(3 ページ\)](#)
- [エージェントへの接触の割り当て \(3 ページ\)](#)
- [エージェント詳細の表示 \(3 ページ\)](#)

概要

混合マルチメディアプロファイルによって、Webex Contact Center 管理者はメディアチャンネルタイプ（音声、チャット、電子メール、ソーシャル）と、エージェントが同時に対応できる各メディアチャンネルでの問い合わせ数を構成できるようになります。

管理者は、次のタイプのマルチメディアプロファイルを構成できます。

- 混合型
- 混合リアルタイム
- 外税

管理者は、マルチメディアプロファイルを拠点、チームのエージェント、またはエージェントレベルに関連付けることができます。

混合マルチメディアプロファイルの利点

混合マルチメディアプロファイルを使用すると、お客様に対して組織が注意を向けられるようになり、より良いサービス品質、カスタマーエクスペリエンスの向上そして変換率の向上が期待できます。また組織は、チャンネルの一部で負荷が偏っている際に、メディアチャンネル全体での負荷のバランスを取り、エージェントの効率的を高めることができます。

混合マルチメディアプロファイルの設定

混合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。

1. 管理者は、管理ポータル内の [プロビジョニング (Provisioning)] モジュールにある [マルチメディア (Multimedia)] 設定を使用して、混合マルチメディアプロファイルを設定します。
2. 管理者は、混合マルチメディアプロファイルをエージェント、チームまたは拠点に関連付けます。

エージェントデスクトップで、エージェントに関連付けられたマルチメディアプロファイルに基づき、問い合わせをいつでもエージェントに割り当てることができます。

管理者およびスーパーバイザは、[エージェント詳細 (Agent Details)] レポートを使用して、エージェントのマルチメディアプロファイル設定およびエージェントが対応する各メディアチャンネルタイプの問い合わせ数を表示できます。このレポートは、Webex Contact Center アナライザで確認できます。

マルチメディア プロファイルを設定する

管理者は、次の手順を実行してマルチメディア プロファイルを設定します。



(注) マルチメディアプロファイルを設定するには、企業でマルチメディアを有効にする必要があります。詳細については、[モジュールのアクセス許可](#)を参照してください。

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)] > [マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] を選択します。
2. [マルチメディアプロファイル (Multimedia Profiles)] ページで、+ をクリックして新しいマルチメディアプロファイルを作成するか、省略記号ボタンをクリックして既存のマルチメディアプロファイルを編集します。
3. 必要に応じて、[メディアの詳細 (Media Details)] セクションで、ブレンドされたマルチメディアプロファイルを選択します。使用可能なマルチメディア プロファイルタイプは次のとおりです。
 - **ブレンド** : エージェントが同時に処理できるメディアチャンネルとメディアチャンネルあたりの連絡先数を指定できます (たとえば、1つの音声、3つのチャット、5つの電子メール)。
 - **ブレンドされたリアルタイム** : 1つのリアルタイム メディア チャンネル (音声またはチャット) の連絡先だけが、一度にエージェントに割り当て、他のメディアチャンネルタイプ (電子メールやソーシャル) の連絡先になります。



(注) ブレンドおよびブレンドされたリアルタイムのマルチメディア プロファイルの場合、エージェントに割り当てられる連絡先の最大数は、音声に対して1、チャット、電子メール、およびソーシャルに対して5です。

- **専用**：すべてのメディアチャンネルにわたるエージェントへの連絡先を一度に1つ割り当てる場合は、このプロファイルタイプを選択します。

詳細については、[マルチメディアプロファイルの作成](#)を参照してください。

エージェント、チーム、拠点にマルチメディア プロファイルに関連付ける

マルチメディアプロファイルを設定した後、管理ポータルの[プロビジョニング (Provisioning)] モジュールを使用して、拠点、チーム、またはエージェントにプロファイルに関連付けます。詳細については、[サイト](#)、[チーム](#)、[ユーザ](#)を参照してください。



(注) エージェントに関連付けられたマルチメディアプロファイルは、エージェントのチームのマルチメディアプロファイルよりも優先されます。チームのマルチメディアプロファイルは、拠点に関連付けられたマルチメディアプロファイルよりも優先されます。

エージェントへのコンタクトの割り当て

エージェントデスクトップでは、エージェントに関連付けられたマルチメディアプロファイルに基づいて、問い合わせがエージェントに割り当てられます。詳細については、『[Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップユーザーガイド](#)』の「エージェントデスクトップでの作業」のセクションを参照してください。

エージェント詳細の表示

管理者またはスーパーバイザは、Webex Contact Center Analyzer の[エージェントの詳細 (Agent Details)] レポートで、エージェントのマルチメディアプロファイルの設定と、エージェントが処理するチャンネルタイプごとのコンタクト数を表示できます。

詳細に関しては、『[Cisco Webex Contact Center Analyzer User Guide \(Cisco Webex Contact Center Analyzer ユーザーガイド\)](#)』の「Visualization (ビジュアライゼーション)」の章にある「Agent Details Report (エージェントの詳細レポート)」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。