



アウトダイヤルコールをキューに転送する

この機能により、エージェントはエージェントデスクトップから発信通話を発信できます。お客様との会話が終了したら、エージェントは、通話をコンタクトセンターの別のキューに転送できます。

- [キュー エントリ ポイントへのアウトダイヤル転送を DN にマップする \(1 ページ\)](#)
- [エージェント デスクトップ上のキューへのアウトダイヤルコールの転送 \(2 ページ\)](#)
- [エージェント アウトダイヤル統計レポートの表示 \(2 ページ\)](#)

キュー エントリ ポイントへのアウトダイヤル転送を DN にマップする

キュー エントリ ポイントへのアウトダイヤル転送を DN にマップするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [エン트리 ポイントをマップする](#) のときに、[エン트리ポイント (Entry Point)] ドロップダウンリストから [キューへのアウトダイヤル転送 (Outdial Transfer to Queue)] エントリーポイントを選択します。

ステップ 2 マッピングを保存します。

これで、エージェントはエージェントデスクトップでこのマッピングを使用して、発信コールを転送できます。

エージェント デスクトップ上のキューへのアウトダイヤルコールの転送

アウトダイヤルコールをキューに転送するには、次の方法を実行します。

手順

-
- ステップ 1** エージェントデスクトップからアウトバウンドコールを発信します。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](#)』のアウトバウンドコールの発信方法に関するセクションを参照してください。
 - ステップ 2** 会話の後、コールを設定済みキューに転送します。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](#)』の別のキューへのコールの転送方法に関するセクションを参照してください。
-

エージェント アウトダイヤル統計レポートの表示

[エージェント アウトダイヤル統計 (Agent Outdial Statistics)] レポートを表示するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** Analyzer ポータルから [ビジュアライゼーション (Visualization)] をクリックします。
 - ステップ 2** [ストックレポート (Stock Reports)] > [履歴レポート (Historical Reports)] > [エージェントレポート (Agent Reports)] に移動します。詳細については、『[Cisco Webex Contact Center Customer Journey Analyzer User Guide \(Cisco Webex Contact Center Customer Journey Analyzer ユーザー ガイド\)](#)』の「エージェントアウトダイヤル統計 (Agent Outdial Statistics)」セクション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。