



Cisco Unified CCX アドミニストレーションガイドリリース 11.0(1)

初版：2015年08月27日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー
<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター
0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00
<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、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。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

このマニュアルに記載されている仕様および製品に関する情報は、予告なしに変更されることがあります。このマニュアルに記載されている表現、情報、および推奨事項は、すべて正確であると考えていますが、明示的であれ黙示的であれ、一切の保証の責任を負わないものとします。このマニュアルに記載されている製品の使用は、すべてユーザ側の責任になります。

対象製品のソフトウェア ライセンスおよび限定保証は、製品に添付された『Information Packet』に記載されています。添付されていない場合には、代理店にご連絡ください。

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

ここに記載されている他のいかなる保証にもよらず、各社のすべてのマニュアルおよびソフトウェアは、障害も含めて「現状のまま」として提供されます。シスコおよびこれら各社は、商品性の保証、特定目的への準拠の保証、および権利を侵害しないことに関する保証、あるいは取引過程、使用、取引慣行によって発生する保証をはじめとする、明示されたまたは黙示された一切の保証の責任を負わないものとします。

いかなる場合においても、シスコおよびその供給者は、このマニュアルの使用または使用できないことによって発生する利益の損失やデータの損傷をはじめとする、間接的、派生的、偶発的、あるいは特殊な損害について、あらゆる可能性がシスコまたはその供給者に知らされていても、それらに対する責任を一切負わないものとします。

このマニュアルで使用している IP アドレスおよび電話番号は、実際のアドレスおよび電話番号を示すものではありません。マニュアル内の例、コマンド出力、ネットワーク トポロジ図、およびその他の図は、説明のみを目的として使用されています。説明の中に実際のアドレスおよび電話番号が使用されていたとしても、それは意図的なものではなく、偶然の一致によるものです。

Cisco and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <http://www.cisco.com/go/trademarks>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1110R)

© 2016 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに xxiii

変更履歴 xxiii

このマニュアルについて xxvi

対象読者 xxvii

関連資料 xxvii

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート xxviii

マニュアルに関するフィードバック xxviii

Unified CCX の概要 1

Unified CCX コンポーネント 1

Unified CCX 製品ファミリ 3

Unified IP IVR 3

Unified Contact Center Express 4

Unified CCX クラスタ アーキテクチャ 5

Unified CCX アクティブ サーバ 6

Unified CCX Engine 7

Unified CCX のセットアップ 9

テレフォニーおよびメディア サブシステムのプロビジョニング 9

Unified CCX サブシステムの設定 9

Unified CCX サブシステムのプロビジョニング 10

追加 Unified CCX サブシステムのプロビジョニング 11

ライセンス情報の表示 11

ライセンスのアップロード 12

Unified CCX アプリケーションの設定 13

使用できるアプリケーション 13

スクリプト プロンプト、文法、ドキュメントの管理 14

Unified CCX 履歴レポートの設定 14

Unified CCX の管理	15
Unified CCX Administration Web インターフェイス	17
Unified CCX Administration Web インターフェイスへのアクセス	18
[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーおよびメニュー	19
Cisco Unified CCX Administration のナビゲーション	20
[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページ	21
詳細設定の詳細	22
ツールバーおよびボタン	23
アプリケーションおよび RmCm ウィザード	23
Unified CCX プロビジョニングのチェックリスト	25
Unified CCX	25
Unified CCX のプロビジョニング	26
ライセンス パッケージの変更	27
Unified CCX 用の Unified CM のプロビジョニング	29
Unified Communications Manager 情報の設定	29
AXL 情報の変更	30
Unified Communications Manager テレフォニー情報の変更	32
RmCm プロバイダー情報の変更	34
Unified CCX 設定用の Unified Communications Manager	35
Unified Communications Manager Administration の呼び出し	36
Unified CCX エージェントとしての Unified Communications Manager ユーザ	37
エージェント電話機の設定ガイドライン	38
既存の Unified Communications Manager ユーザの変更	40
Unified Communications Manager ユーザの Cisco TelePresence 仮想エージェントと しての割り当て	44
Tool for Auto-Registered Phones Support (TAPS) の設定	45
シスコ アプリケーションの設定	49
Unified CCX アプリケーションについて	49
スクリプト アプリケーションの設定	50
新しい Cisco スクリプト アプリケーションの追加	51
ビジー アプリケーションの設定	55
無応答アプリケーションの設定	56

アプリケーションのトリガー	57
Unified CM Telephony トリガー	58
アプリケーションの Web ページからの Unified CM Telephony トリガーの追加	58
Unified CCX からの Unified CM Telephony トリガーの追加	58
HTTP トリガーのプロビジョニング	59
アプリケーションの Web ページからの HTTP トリガーの追加	59
HTTP サブシステムからの HTTP トリガーの追加	61
スクリプト管理	62
新しいスクリプトのアップロード	63
スクリプト ファイルのダウンロード	64
スクリプトの更新	65
スクリプトの個別の更新	65
一括スクリプトの更新	66
スクリプト名またはフォルダ名の変更	67
スクリプトまたはフォルダの削除	67
サンプル スクリプト	68
テレフォニーおよびメディアのプロビジョニング	69
Unified CCX のテレフォニーおよびメディア	69
メディア ターミネーション グループ	70
コールの処理に必要なチャネル	70
テレフォニーおよびメディア リソースのプロビジョニング	71
Unified CM Telephony サブシステムのプロビジョニング	72
Cisco JTAPI クライアントの再同期	73
Unified CM Telephony データの再同期	73
Unified CM Telephony プロバイダーの設定	74
新しいコール制御グループの追加	75
Unified CM Telephony トリガーの追加	85
Unified CM Telephony の追加情報	91
Unified CCX キューイング用 Unified CM Telephony トリガー	91
Unified CM Telephony 情報の再同期	92
Cisco Media サブシステム	92
CMT ダイアログ制御グループの追加	93

Unified CCX での ASR および TTS	94
ASR/TTS をプロビジョニングする準備	95
MRCP ASR サブシステムのプロビジョニング	95
MRCP ASR プロバイダーのプロビジョニング	96
MRCP ASR サーバのプロビジョニング	97
MRCP ASR ダイアログ グループのプロビジョニング	99
MRCP TTS サブシステム	102
MRCP TTS プロバイダーのプロビジョニング	102
Unified CCX システムのデフォルト TTS プロバイダーの設定	103
MRCP TTS サーバのプロビジョニング	104
MRCP TTS のデフォルト種別のプロビジョニング	106
Unified CCX のプロビジョニング	109
RmCm プロバイダーの設定	109
RmCm プロバイダーの変更	110
エージェントの拡張機能と RmCm プロバイダーとの関連付け	111
リソース グループ	111
リソース グループの作成	111
リソース グループ名の変更	112
リソース グループの削除	112
スキルの設定	113
スキルの作成	113
スキル名の変更	113
スキルの削除	114
エージェントの設定	115
Unified CM でのエージェント削除の影響	116
1 人のエージェントへのリソース グループとスキルの割り当て	116
複数のエージェントへのリソース グループおよびスキルの割り当て	118
エージェントからのスキルの削除	119
コンタクト サービス キューの設定	120
コンタクト サービス キューの作成	121
[コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration)] Web ページ	124

コンタクト サービス キューの変更	126
コンタクト サービス キューの削除	126
リソース プール選択基準：スキルおよびグループ	127
コンタクト サービス キュー内のリソース スキルの選択基準	128
エージェント ベースのルーティングの設定	130
後処理データの使用方法	131
チームの設定	131
ユーザへのスーパーバイザ権限の割り当て	132
チーム スーパーバイザの作成	132
チームの作成	133
チームのエージェントの変更	133
チームの削除	134
追加サブシステムのプロビジョニング	135
追加サブシステムについて	135
HTTP サブシステムのプロビジョニング	136
HTTP トリガーの設定	137
データベース サブシステムのプロビジョニング	138
データベース サブシステムの設定	138
新しいデータソースの追加	138
[データソースの設定 (Datasource Configuration)] Web ページ	139
データベース接続のポーリング	140
電子メール サブシステムのプロビジョニング	141
プロンプト、文法、ドキュメント、カスタム ファイルの管理	143
プロンプト ファイルの管理	143
文法ファイルの管理	145
ドキュメントファイルの管理	147
言語管理	149
新しい言語の作成	149
言語名の変更	150
言語の削除	150
言語フォルダへの zip ファイルのアップロード	151
プロンプト ファイルのアップロード	152

プロンプトの録音	153
音声名プロンプトの追加	154
カスタム ファイルの管理	155
カスタム クラスパス エントリの指定	155
AAR ファイルの管理	156
AAR ファイルの作成	158
AAR ファイルのアップロード	158
META-INF ディレクトリ	159
プロンプト、文法、ドキュメント、スクリプトのディレクトリ	159
プロンプト ディレクトリ	159
文法ディレクトリ	159
ドキュメントディレクトリ	160
スクリプト ディレクトリ	160
AAR マニフェスト	160
属性タイプ	162
主要属性	162
エントリごとの属性	164
META-INF ディレクトリの属性	165
アプリケーションサブディレクトリの属性	165
Unified CCX のシステム管理	167
基本用語	167
ハイ アベイラビリティと自動フェールオーバー	169
ネットワーク パーティション	169
Unified CCX CDS 情報管理	170
システム パラメータの管理	170
システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration) Web ページ	171
Unified CCX の IP アドレス/ホスト名 管理	175
IP アドレス/ホスト名の変更のためにシステムを準備する	176
IP アドレスの変更	178
単一ノード展開でのサーバの IP アドレスの変更	178
ハイ アベイラビリティ (HA) 展開での IP アドレスの変更	179
HA 展開でのパブリッシャ サーバの IP アドレスの変更	179

HA 展開でのサブスクリバサーバの IP アドレスの変更	181
ホスト名の変更	184
単一ノード展開でのサーバのホスト名の変更	184
ハイアベイラビリティ (HA) 展開でのホスト名の変更	186
HA 展開でのパブリッシャサーバのホスト名の変更	186
HA 展開でのサブスクリバサーバのホスト名の変更	188
IP アドレス/ホスト名変更後のシステムの適切な動作の確認	189
Unified CCX Administration の終了	190
Unified CCX レポーティング	193
Unified CCX でのレポート管理	193
ストックレポートのインポート	193
Unified CCX 履歴レポート	193
Unified CCX 履歴データストア	193
履歴レポートの設定	194
データベースサーバ制限の設定	194
履歴レポートの表示	195
履歴データの消去	195
自動消去の設定	196
消去スケジュール設定パラメータの設定	196
手動による消去	198
ファイル復元	199
Unified CCX リアルタイムレポート	199
使用可能な Unified CCXリアルタイムレポート	199
リアルタイムレポートを開く	201
レポートの実行	202
詳細サブレポートの表示	202
レポートの印刷	203
レポート統計情報のリセット	203
スタックコールの [コンタクトのクリア (Clear Contact)] オプション	204
レポートオプションの設定	204
レポートの外観の設定	205
アプリケーションレポート ユーザインターフェイス	205

[レポート (Report)]メニュー	206
ハイアベイラビリティ (HA) の設定	206
Contacts Summary リアルタイム レポート	208
アプリケーションタスク (要約)	210
アプリケーションタスク リアルタイム レポート	210
Engine Tasks リアルタイム レポート	211
コンタクト レポート	212
コールコンタクト詳細情報レポート	213
電子メールの詳細情報レポート	214
HTTP 詳細情報レポート	215
アプリケーション レポート	217
セッション レポート	217
Data Source Usage レポート	218
Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート	219
CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート	223
Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート	225
Chat CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート	228
Chat Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート	229
Overall Chat Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート	230
Outbound Campaign Stats レポート	232
Overall Outbound Stats レポート	235
Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート	236
Unified CCX 統計情報のフェールオーバー動作	239
[ツール (Tools)]メニュー	239
すべての統計情報のリセット	240
印刷可能なレポートを開く	240
接続の更新	240
[コンタクトのクリア (Clear Contact)]メニュー	240
Sontacts リアルタイム レポートからのスタック コールの消去	240
総合的 Cisco Unified CCX 統計情報からのスタック コールのクリア	241
CSQ Cisco Unified CCX 統計情報からのスタック コールのクリア	241

[ビュー (Views)]メニュー	242
アプリケーションタスク	243
アプリケーションタスク ID 別コンタクト (Contacts by Application Task ID)	243
アプリケーションタスク ID 別エンジンタスク (Engine Tasks by Application Task ID)	243
連絡先	243
アプリケーション	243
セッション	244
セッション ID 別コンタクト (Contacts By Session ID)	244
詳細情報	244
[設定 (Settings)]メニュー	244
オプションメニュー	244
Unified Intelligence Center でのレポート管理	245
概要	245
Unified Intelligence Center の起動	246
管理者の概要	246
セキュリティの概要	247
ユーザリスト	247
ユーザの作成	248
ユーザグループ	250
ユーザグループについて	251
ユーザグループの作成	252
ユーザ権限の管理	253
権限について	253
ユーザの役割および権限	254
割り当てられているグループ権限 (Assigned Group Permissions)	255
割り当てられているユーザ権限 (Assigned User Permissions)	256
選択した権限で実行 (Run As)	257
Cisco Unified Intelligence Center の監査証跡ロギング	258
Unified Intelligence Center の監査証跡ロギングの表示	258
監査証跡レポート	258
セキュリティの考慮事項	259
Unified CCX Outbound Dialer の設定	261

Unified CCX のアウトバウンド機能	261
アウトバウンドの特性	262
Unified CCX の要件	262
アウトバウンド コンポーネント	265
サポートされるアウトバウンドのダイヤラおよびダイヤリング モード	265
Unified CCX のアウトバウンドダイヤリング モード	265
ダイレクトプレビューダイヤリング モード	266
プログレッシブダイヤリング モード	266
プレディクティブダイヤリング モード	266
Unified CCX でのアウトバウンドサブシステムの設定	267
一般的なアウトバウンドプロパティの設定	267
コールバック	271
アウトバウンドエリアコード機能	271
設定の更新	272
CSQ エージェントプールの割り当て	273
アウトバウンドキャンペーンのアプリケーションとトリガーの設定	273
新しいキャンペーンの追加	274
キャンペーンの連絡先のインポート	285
キャンペーンの有効化	287
アウトバウンドサブシステムと時刻の検出	288
エリアコードの追加	289
コールの状態の値	289
午前 0 時のコンタクト状態のリセット	290
コール結果値	291
再分類ステータスの動作	293
コール取得の優先度	295
フェールオーバーおよびシステムの再起動	295
Cisco Unified Contact Center Express のスーパーバイザおよびユーザオプションのプラグ イン	297
ユーザ管理について	297
Unified CCX ユーザ機能について	297
管理者権限	298

スーパーバイザ権限	298
履歴レポートユーザの権限	299
エージェント権限	299
Unified CCX Supervisor Web インターフェイス	299
[Unified CCX Supervisor] Web ページへのアクセス	299
Unified CCX ユーザ オプション Web インターフェイス	300
[Unified CCX ユーザ オプション (Unified CCX User Options)] Web ページへのアクセス	300
代替発音の追加	301
[Unified CM ユーザ オプション (Unified CM User Options)] ページへのアクセス	302
[システム (System)] メニュー	303
[アクセスサーバ (Access Server)] メニュー	303
サーバの設定	304
IPv6 アドレスの設定	305
Unified CM の設定	305
録音の設定	305
カスタム ファイルの設定	306
スタンドアロン Cisco Unified Intelligence Center の設定	306
ライセンス情報	307
ライセンスの追加	307
ライセンスの表示	308
言語情報	308
[ログアウト (Logout)] メニュー	309
アプリケーション メニュー	311
[アプリケーション管理 (Application Management)] メニューへのアクセス	312
スクリプトの管理	312
プロンプトの管理	313
文法の管理	314
ドキュメントの管理	314
AAR の管理	315
[サブシステム (Subsystems)] メニュー	317
[Unified CM Telephony] メニュー	318

Unified CM Telephony プロバイダーの設定	319
Unified CM Telephony コール制御グループの設定	319
Unified CM Telephony トリガーの設定	319
Unified CM Telephony データの同期	320
Unified CM Telephony の Cisco JTAPI 再同期	321
Unified CM Telephony 詳細設定	321
RmCm メニュー	322
スキルの設定	323
新しいスキルの追加	323
スキルの変更	323
リソースの設定	323
リソースの変更	324
リソース グループの設定	324
新しいリソース グループの追加	324
既存のリソース グループの変更	325
コンタクト サービス キューの設定	325
CSQ の追加	325
RmCm プロバイダーの設定	325
スキル設定の割り当て	326
スキルの追加	326
スキルの削除	326
エージェント ベースのルーティング設定の構成	326
チームの設定	327
新しいチームの追加	327
[チャット (Chat)]メニュー、および[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]	
メニューのオプション	327
SocialMiner 設定	328
電子メールの連絡先の再注入	331
チャット記録	331
メール サーバの設定	331
コンタクト サービス キューの設定	332
事前定義済みの応答	335

定義済み応答の設定	336
チャンネルパラメータ	338
チャット Web フォームの一覧表示	340
チャット Web フォームの設定	340
チーム	342
[アウトバウンド (Outbound)]メニュー	343
全般設定	343
キャンペーン設定	343
新しいキャンペーンの追加	343
連絡先のインポート	344
連絡先の削除	344
エリアコードの管理	345
新しいエリアコードの追加	345
SIP ゲートウェイの設定	345
[SIPゲートウェイの設定 (SIP Gateway Configuration)] Web ページ	346
アウトバウンドのダイヤルピア設定	347
[データベース (Database)]メニュー	349
データソース	349
新しいデータソース	349
新しいデータベースパラメータの追加	349
要因	350
新しいデータベースドライバの追加	350
[HTTP]メニュー	351
HTTP の設定	351
新しい HTTP トリガーの追加	351
[電子メール (eMail)]メニュー	352
[Cisco Media]メニュー	352
[MRCP ASR]メニュー	353
MRCP ASR プロバイダー	353
MRCP ASR サーバ	353
MRCP ASR ダイアロググループ	353
[MRCP TTS]メニュー	354

MRCP TTS プロバイダー	354
MRCP TTS サーバ	354
MRCP TTS のデフォルト種別	355
[ウィザード (Wizards)] メニュー	357
アプリケーション ウィザード	357
RmCm ウィザード	359
[ツール (Tools)] メニュー	361
[プラグイン (Plug-Ins)] メニュー	362
[リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)] メニュー	363
[リアルタイムスナップショットの設定 (Real-Time Snapshot Config)] メニュー	363
ウォールボード用のシステム DSN の作成	364
ハイアベイラビリティ (HA) 展開のウォールボード ソフトウェア	367
HA展開での新しいサービス付きのアップグレードされたウォールボード ソフトウェアの使用	367
HA 展開でのウォールボード ソフトウェア (新しいサービスなし) の使 用	367
[履歴レポート (Historical Reporting)] メニュー	368
データベースサーバの設定 (Database Server Configuration)	369
SMTP の設定	369
[消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)] オプション	370
[今すぐ消去 (Purge Now)] オプション	370
[ファイル復元 (File Restore)] オプション	371
[ユーザ管理 (User Management)] メニュー	371
[ユーザ表示 (User View)] サブメニュー	372
名前文法ジェネレータの設定	373
[音声名アップロード (Spoken Name Upload)] サブメニュー	374
[管理者機能ビュー (Administrator Capability View)] メニュー	374
[スーパーバイザ機能ビュー (Supervisor Capability View)] メニュー	375
[レポート機能ビュー (Reporting Capability View)] メニュー	375
[エージェント機能ビュー (Agent Capability View)] メニュー	376
パスワードの管理	376
[ヘルプ (Help)] メニュー	379

目次と索引 380

[このページ (For this page)]メニュー 380

[トラブルシューティングのヒント (Troubleshooting Tips)]メニュー 380

Unified CCX ドキュメントのリンク 381

[バージョン情報 (About)]メニュー 381

Cisco Mobile Skill Manager 383

Mobile Skill Manager へのアクセス 383

Cisco Mobile Skill Manager を使用したスキルの追加 384

Cisco Mobile Skill Manager を使用したスキルの検索 385

スーパーバイザに割り当てられたリソースの詳細の表示 385

スーパーバイザに割り当てられたリソースの表示 386

Cisco Mobile Skill Manager を使用したリソースの検索 386

リソース チームの変更 386

リソースへのスキル コンピテンシーの割り当て 387

リソースのスキル コンピテンシーの割り当て解除 387

Cisco Finesse 389

はじめに 389

Cisco Finesse 管理コンソール 390

使用する前に 390

管理ツール 390

Cisco Finesse 管理コンソール 390

Cisco Finesse 管理コンソールへのサインイン 390

5 回のサインイン試行失敗後のアカウントのロック 391

システム設定の管理 392

コンテキスト サービスの設定 392

コンテキスト サービスのネットワーク接続要件 392

コンテキスト サービス設定の構成 393

コール変数レイアウトの管理 393

コール変数のレイアウト 393

コール変数 394

コール変数レイアウトの設定 394

コール変数レイアウトへの ECC 変数の追加 396

コール変数レイアウトの割り当て	396
ワークフローを使用したコール変数レイアウトの操作	397
デスクトップ レイアウトの管理	397
Finesse デスクトップ レイアウト XML	398
デフォルトのレイアウト XML	398
デフォルトのデスクトップ レイアウトの更新	402
XML スキーマ定義	403
Finesse への Web チャットおよび電子メールの追加	405
デフォルトのデスクトップレイアウトへの Web チャットと電子メールの追加	406
カスタム デスクトップ レイアウトへの Web チャットと電子メールの追加	408
チーム レイアウトへの Web チャットおよび電子メールの追加	411
ライブ データ ガジェット	414
デスクトップレイアウトへの [ライブ データ (Live Data)]ガジェットの追加	417
デスクトップレイアウトへのカスタマイズしたライブデータガジェットの追加	418
ライブ データ レポート	419
複数のビューを使用したライブ データ レポートの設定	419
電話帳の管理	422
電話帳と連絡先	422
電話帳の追加	423
電話帳の編集	424
電話帳の削除	424
連絡先のインポート	424
連絡先のエクスポート	426
連絡先の追加	426
連絡先の編集	427
連絡先の削除	427
理由の管理	427
待受停止理由コード	428

待受停止理由コードの追加	429
待受停止理由コードの編集	430
待受停止理由コードの削除	431
サインアウト理由コード	431
サインアウト理由コードの追加	432
サインアウト理由コードの編集	433
サインアウト理由コードの削除	434
ラップアップ理由	434
ラップアップ理由の追加	435
ラップアップ理由の編集	436
ラップアップ理由の削除	436
チームリソースの管理	437
チームリソース	437
チームへの電話帳と理由の割り当て	439
チームからの電話帳と理由の割り当て解除	439
チームへのカスタムデスクトップレイアウトの割り当て	440
チームへのワークフローの割り当て	441
チームからのワークフローの割り当て解除	441
ワークフローの管理	442
ワークフローとワークフローアクション	442
ワークフローのトリガーとアウトバウンドコール	446
ブラウザPOPワークフローアクションの追加	446
HTTP要求ワークフローアクションの追加	447
ワークフローアクションの編集	449
ワークフローアクションの削除	449
ワークフローの追加	450
ワークフローの編集	450
ワークフローの削除	451
セキュリティの管理	451
HSTS	451
自己署名証明書の信頼	452
CA証明書の取得およびアップロード	454

HTTPS ガジェット の 証明書 の 追加	456
マルチセッション チャット および 電子メール の 証明書 の 追加	457
Finesse IP Phone エージェント の 管理	458
Finesse IP Phone エージェント	458
ワンボタン サインオン	459
Finesse IP Phone サービス 登録 の オプション	460
アプリケーション ユーザ、Web アクセス、および HTTPS サーバ パラメータ の セットアップ	461
Unified CM での Finesse IP Phone サービス の 設定	463
ワンボタン サインイン 用の サービス パラメータ の 追加	465
手動 サブスクリプション サービス への エージェント 電話 の 登録	468
セルフ ケア ポータル への エージェント アクセス の セットアップ	469
CTI の フェールオーバー	470
Finesse IP Phone エージェント の フェールオーバー	471
バックアップ と 復元	472
追加 言語 サポート	472
Cisco Finesse エージェント および スーパーバイザ デスクトップ	472
Cisco MediaSense を 使用 した Call Manager ベース の コール 録音	472
Unified CM での Cisco MediaSense の 設定	473
Unified CCX サーバ への Cisco MediaSense 証明書 の アップロード	473
MediaSense 録音 ライセンス の アップロード	474
録音 サーバ として の MediaSense の 設定	474
ワークフロー による コール の 録音	474
MediaSense 検索 と 再生 ガジェット の 設定	476
Extend and Connect	479
概要	479
サーバ の 設定	480
永続 的 接続	482
Cisco Unified Contact Center Express ライセンス パッケージ および その 他 の 参照	485
ライセンス パッケージ 別 の アプリケーション の 可用性	485
ライセンス パッケージ 別 の トリガー の 可用性	486
ライセンス パッケージ 別 の サブシステム の 可用性	486

ライセンス パッケージ別の Unified CCX サービスの可用性 487
ライセンス パッケージ別の Unified CCX コンポーネントの可用性 487
コンテキスト サービスの接続タイムアウトと再試行 488



はじめに

- [変更履歴, xxiii ページ](#)
- [このマニュアルについて, xxvi ページ](#)
- [対象読者, xxvii ページ](#)
- [関連資料, xxvii ページ](#)
- [マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート, xxviii ページ](#)
- [マニュアルに関するフィードバック, xxviii ページ](#)

変更履歴

変更内容	参照先	日付
Finesse IP Phone Agent の管理の追加	Finesse IP Phone エージェントの管理, (458 ページ)	11.0(1) 向けドキュメントの初期リリース
[重複した連絡先を許可 (Allow Duplicate Contacts)] の追加		11.0(1) 向けドキュメントの初期リリース
スタンドアロン CUIC の設定の追加	スタンドアロン Cisco Unified Intelligence Center の設定, (306 ページ)	11.0(1) 向けドキュメントの初期リリース
消去の機能拡張を追加	消去スケジュール設定パラメータの設定, (196 ページ)	11.0(1) 向けドキュメントの初期リリース

変更内容	参照先	日付
Cisco Agent Desktop の削除		11.0(1) 向けドキュメント の初期リリース

変更内容	参照先	日付
	<p>次の Cisco Agent Desktop 関連セクションおよび章への参照は、このバージョンから削除されました。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX の概要 • テレフォニーおよびメディア サブシステムのプロビジョニング • Unified CCX プロビジョニングのチェックリスト • リモート モニタリング アプリケーションの設定 • システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration) Web ページ • Unified CCX リアルタイムレポート • アウトバウンドの特性 • Unified CCX のアウトバウンドダイヤリング モード • ダイレクトプレビュー ダイヤリング モード • 一般的なアウトバウンドプロパティの設定 • エージェント デスクトップとの通信 • スーパーバイザ権限 • Cisco Unified CCX Desktop クライアントの設定ツール (Cisco Unified CCX Desktop Client Configuration Tool) • システム パラメータ • Web チャット用の CA 署名付き証明書の取得 • Unified CCX Web チャット • エージェント電話機の設定ガイドライン • 	

変更内容	参照先	日付
	禁止呼コンタクト <ul style="list-style-type: none"> • Unified CCX のプロビジョニング • リモート モニタリング アプリケーションの設定 • リモート モニタリングの使用および設定 • リモート モニタの設定 • ライセンス パッケージ別の Unified CCX サービスの可用性 • ライセンス パッケージ別のサブシステムの可用性 • システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration) Web ページ • [コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration)] Web ページ 	

このマニュアルについて

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) は、Cisco Unified Communications ファミリ製品のメンバーで、エントリー レベルまたは中間市場のコンタクト センター ソリューションの導入を計画している部署、支社または小中規模企業の音声を使ったカスタマーコンタクトセンターを管理します。

『Cisco Unified CCX アドミニストレーション ガイド』では、Unified CCX パッケージのサブシステムをプロビジョニングし、Unified CCX アプリケーションを設定するための管理 Web インターフェイスの使用方法について説明します。

このマニュアルでは、Unified CCX と統合する次の 2 つのシステムを実行する方法を示します。

- Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX)
- Cisco Unified IP IVR

このマニュアルには、Unified CCX Administration Web インターフェイスのすべてのメニューおよびメニュー オプションを説明する参照セクションが含まれます。

このガイドは、次の操作に役立ちます。

- 初期設定タスクの実行
- Unified CCX Engine などのアプリケーションおよび Cisco Unified Communications 製品ファミリのその他のコンポーネントの管理
- Unified CCX Administration Web インターフェイスのメニューおよびメニュー オプションの理解

対象読者

『Cisco Unified CCX アドミニストレーションガイド』は、マルチメディアおよびテレフォニー顧客対応アプリケーションの作成に必要なドメイン固有の知識があるビジネスアナリストとアプリケーションデザイナー向けに書かれています。Java の経験やトレーニングは必須ではありませんが、Cisco Unified Communications 製品ファミリの機能を最大限に活用するのに役立ちます。

関連資料

マニュアルまたはリソース	リンク
『Cisco Unified Contact Center Express Documentation Guide』	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_documentation_roadmaps_list.html
Unified CCX マニュアルを参照できる cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html
Unified CCX に関するトラブルシューティングのヒント	http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Unified_Contact_Center_Express
Unified CCX の仮想化	http://docwiki.cisco.com/wiki/Virtualization_for_Cisco_Unified_Contact_Center_Express
Unified Intelligence Center マニュアルを参照できる cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/products/ps9755/tsd_products_support_series_home.html
Cisco Finesse マニュアルを参照できる cisco.com サイト	http://www.cisco.com/en/US/products/ps11324/tsd_products_support_series_home.html
Cisco SocialMiner マニュアルを参照できる cisco.com サイト	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/socialminer/tsd-products-support-series-home.html
Cisco Mediasense マニュアルを参照できる cisco.com サイト	http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/mediasense/tsd-products-support-series-home.html

マニュアルの入手方法およびテクニカルサポート

ドキュメントをダウンロードし、サービス要求を送信し、詳細情報を見つけるには、<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html> の『*What's New in Cisco Product Documentation*』を参照してください。

『*What's New in Cisco Product Documentation*』RSS フィードを購読して、デスクトップの RSS リーダーに直接更新が送信されるようにすることもできます。RSS フィードは無料のサービスです。シスコは現在、RSS バージョン 2.0 をサポートしています。

マニュアルに関するフィードバック

このドキュメントのフィードバックをお寄せいただくには、次のアドレス宛に電子メールを送信してください。

contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com



第 1 章

Unified CCX の概要

Unified CCX が提供するマルチメディア（音声、データ、Web）の IP 対応カスタマーケアアプリケーション環境により、事業統合の合理化、エージェント管理の簡素化、エージェントの対応の向上、ネットワークホスティングの強化が実現し、コンタクトセンターの効率が向上します。

次の項で Unified CCX 製品ファミリの設定および管理コンポーネントの概要を示します。

- [Unified CCX コンポーネント, 1 ページ](#)
- [Unified CCX 製品ファミリ, 3 ページ](#)
- [Unified CCX クラスタアーキテクチャ, 5 ページ](#)
- [Unified CCX Engine, 7 ページ](#)
- [Unified CCX のセットアップ, 9 ページ](#)
- [Unified CCX の管理, 15 ページ](#)

Unified CCX コンポーネント

この項では、Unified CCX システムの次のコンポーネントについて説明します。

- **Unified Gateway** : Cisco Unified Communications 製品ファミリを公衆電話交換網（PSTN）およびプライベート電話システム（PBX など）に接続します。
- **Unified CM サーバ** : Cisco Unified Communications Manager（Unified CM）は、IP 電話の実装、ゲートウェイの管理、テレフォニーシステムのフェールオーバーおよび冗長サービスの提供、Voice over IP（VoIP）トラフィックの Unified CCX システムへの転送に必要な機能を提供します。



(注) Cisco Unified Communications Manager の旧称は Unified Call Manager です。このガイドでは、初出時に Cisco Unified Communications Manager を使用し、以降は Unified CM と表記します。

- Unified CCX サーバ：各種アプリケーション（シスコのスク립トアプリケーション、ビジーアプリケーション、Ring No Answer アプリケーション、Voice Extensible Markup Language (VXML) 2.0 アプリケーションなど）を実行する Unified CCX Engine が含まれます。

Unified CCX アプリケーションサーバは IP ネットワークのどこに配置してもよく、また、その IP ネットワーク上にあるどのコンピュータからでも Web ブラウザを使ってアプリケーションを管理できます。Unified CCX は業界標準に対応したオープンアーキテクチャを使用するため、アプリケーションを、エンタープライズデータベースなどのさまざまなテクノロジーおよび製品と統合することができます。Unified CCX サーバには次のコンポーネントがあります。

- Unified CCX 設定データストア (CDS)：Unified CCX クラスタ内の設定、コンポーネント、アプリケーションの情報を管理し、Unified CM と通信します。『Cisco Unified Contact Center Express Serviceability Administration Guide』を参照してください。
- 履歴レポートデータベースサーバ：設定データストア (CDS)、履歴データストア (HDS)、およびリポジトリデータストア (RDS) 用の Unified CCX データベースを保存する専用サーバ。



(注) Microsoft Internet Explorer バージョン 6.0 以降、または Mozilla Firefox バージョン 2.0 または 3.0 ブラウザを使用している場合は、ポップアップブロッカーが無効になっていることを確認します。

- Cisco SocialMiner：エンドユーザとエージェントがチャットおよび電子メールセッション中に使用するウィジェットをホストするエンドポイントとして機能します。SocialMiner はチャット要求を受け入れ、Unified CCX と通信してチャットにエージェントを割り当てて、エージェントとエンドユーザ間にチャットセッションを確立します。

SocialMiner は電子メールサーバから電子メールメッセージを取得し、Unified CCX と通信してエージェントを割り当てて、Finesse デスクトップで電子メール管理ユーザインターフェイスコンポーネントを提供します。

- Unified CCX Editor：アプリケーション開発者が利用する分かりやすいグラフィカルユーザインターフェイス (GUI) のエディタ。顧客との対話を自動化させるための Unified CCX スクリプトを作成、変更、およびデバックする際に使います。各スクリプトは、Java Beans として実行される一連のステップで構成されています。
- Unified CCX Administration および Unified CCX Serviceability Web インターフェイス：管理者は Web ブラウザを介して、Unified CCX のデータストア、サーバ、アプリケーションにアクセスして設定および管理できます。
- Cisco IP Agent Desktop および Supervisor Desktop：Unified CCX エージェントとスーパーバイザがシステムにログインして、エージェント状態を変更し、ステータスをモニタすることを可能にするデスクトッププログラム。
- メディアリソース制御プロトコル (MRCP) 自動音声認識 (ASR) サーバ：(オプション) リアルタイム音声認識を行う専用サーバ。

- MRCP テキストツースピーチ (TTS) サーバ : (オプション) テキストを音声に変換して発信者に再生する専用サーバ。



(注) 高可用性とリモートサーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

- Cisco Unified Intelligence Center : コンタクトコール詳細レコード (CCDR) 、アプリケーションパフォーマンス、トラフィック分析の詳細情報を提供する履歴レポート用の Web ベースレポートソリューション。

Unified CCX 製品ファミリー

Unified CCX 製品ファミリーは、Cisco Unified Communications ソリューション用のコンタクト処理機能を提供します。

ソフトウェアパッケージの選択によって、取得するステップ、コンポーネント、サブシステムが決まります。各 Unified CCX 製品には、Unified CCX Engine および Unified CCX Editor が含まれます。

Unified IP IVR

Unified IP IVR は、マルチメディア (音声、データ、Web) IP 対応の音声自動応答装置ソリューションです。インターネットテクノロジーによって Unified IP IVR アプリケーションを作成および展開するためのオープンで多機能な基盤を提供します。

Unified IP IVR は自律的に連絡先とやり取りすることで、コール処理を自動化します。Unified IP IVR を使用して、コールへの応答、発信者へのメニューオプションの提供、パスワードやアカウント ID などの発信者データの取得、および発信者が選択した内線番号へのコールの転送を行うアプリケーションを作成できます。また、HTTP 要求への応答、アウトバウンドコールの実行、電子メールの送信、および VXML 2.0 コマンドの処理を行う Unified IP IVR アプリケーションを作成できます。

Unified IP IVR パッケージは次の機能を提供します。

- Java Database Connectivity (JDBC) サポート : Unified IP IVR アプリケーションは、Oracle、Sybase、および IBM DB2 データベースにアクセスできます。
- リアルタイムレポートクライアント : Unified IP IVR アプリケーションでは、システムのリアルタイムステータスについての詳細情報を提供する各種レポートを生成できます。
- Cisco Unified Intelligence Center : コンタクトコール詳細レコード (CCDR) 、アプリケーションパフォーマンス、トラフィック分析の詳細情報を提供する履歴レポート用の Web ベースレポートソリューション。
- 自動音声認識 (ASR) : Unified IP IVR アプリケーションは ASR を利用して、音声でメニューオプションを操作するオプションを発信者に提供できます。

- テキストツースピーチ (TTS) : Unified IP IVR アプリケーションは TTS を使用して、ドキュメントおよびスクリプト化済みプロンプトを発信者に読み上げることができます。

Unified Contact Center Express

Cisco Unified Contact Center Express (Unified CCX) は IP ベースの自動着信呼分配 (ACD) システムです。着信コールをキューに入れて、Unified CM 統合の Unified CM ユーザ グループに属する Unified CCX エージェントに割り当てます。

Unified CCX アプリケーションを使用して、特定のエージェントにコールをルーティングできます。Unified CCX を Unified IP IVR と統合することで、発信者データを収集して着信コールを分類することもできます。

Unified CCX には、システム、コンタクト サービス キュー (CSQ)、リソース パフォーマンスのモニタに使用できる、Web ベースのリアルタイムおよび履歴レポート システムが含まれます。

Unified CCX システムは、次の主要コンポーネントで構成されています。

- **Resource Manager** : Unified CCX エージェントの電話をモニタするアプリケーションプログラム。エージェントをリソース タイプやスキル レベルに基づいてグループ化することができます。
- **CSQ** : 着信コールをキューに入れ、適切なエージェント グループ内のエージェントが対応可能になり次第、コールをそのグループに割り当てるアプリケーションプログラム。

次のライセンス オプションを Unified CCX システムで利用できます。

- **Unified CCX Standard** (エントリレベルのユーザ向け) : Unified CCX の基本アプリケーション (IP Phone Agent (IPPA) およびスキルベースルーティングを含む) の作成に必要なステップが含まれます。
- **Unified CCX Enhanced** (エンタープライズレベルのユーザ向け) : Unified CCX Standard のすべての機能に加えて、プライオリティ キューイングのサポートが含まれます。カスタム Java 拡張を有効にするライセンスが含まれます。
- **Unified CCX Premium** : データベースの統合、Voice Extensible Markup Language (VoiceXML)、HTML Web 統合、カスタム Java 拡張、電子通知サービスを含む、Unified IP IVR のフル サポート (Unified ICM 統合を除く) が追加されます。アウトバウンド機能は Premium パッケージに含まれています。各 Premium シートに無料のアウトバウンドシートが 1 つ付いています。サポートされる最大アウトバウンドシート数は、ハードウェア タイプに基づきます。
- **Unified CCX アウトバウンド** : IVR およびエージェント アウトバウンド機能を有効にするには、Unified CCX Premium ライセンスに加えて Unified CCX アウトバウンドライセンスが必要です。既存のアウトバウンドライセンスのポート数およびエージェント数を増やすことができます。Unified CCX で現在実行されている、すべての IVR およびエージェント ベースのアウトバウンドキャンペーンに関しては、[ライセンスの表示 (Display License)] サブメニュー オプションに次の IVR ポートとエージェント シートが表示されます。

- アウトバウンドのライセンス供与済みの IVR ポート。

- アウトバウンドのライセンス供与済みのエージェント シート。
- IVR ベースのアウトバウンド キャンペーン用に設定された専用 IVR ポートの総数。
- エージェント ベースのアウトバウンド キャンペーンで現在使用しているエージェント シート。



(注)

- キャンペーン専用のアウトバウンド IVR ポートとは、アウトバウンド コール制御グループで使用できる CTI ポートの総数からキャンペーン用に予約する IVR ポートの数です。



(注)

Unified CCX Enhanced パッケージおよび Unified CCX Premium パッケージは同じ方法でプロビジョニングされます。

Unified CCX クラスタ アーキテクチャ



(注)

高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX クラスタは、Unified CCX 展開で Unified CCX コンポーネントを実行する 1 台以上のサーバ (ノード) で構成されます。

単一のサーバに Unified CCX コンポーネントを展開している場合、Unified CCX クラスタ (本書では多くの場合クラスタと表記) はそのサーバで構成されます。複数のサーバに Unified CCX を展開している場合、クラスタには、Unified CCX がインストールされている Unified CCX サーバとスタンバイサーバが含まれます。Unified CCX クラスタは、最大 2 台の Unified CCX サーバをサポートできます。1 台はアクティブ *Unified CCX* サーバ、もう 1 台はハイアベイラビリティのためのスタンバイ *Unified CCX* サーバです。

Unified CCX をサーバにインストールするかアップグレードする場合、クラスタ プロファイルを指定して、サーバが属するクラスタを指定します。

クラスタアーキテクチャはハイアベイラビリティとフェールオーバーに対応しているため、コンポーネントに障害が発生した場合、セカンダリサーバは、そのコンポーネントによって失われた機能を引き継ぎます。

クラスタ内の Unified CCX サーバはすべて同様に設定され、同じ機能がインストールされます。1 台のサーバをアクティブサーバに指定します。

Unified CCX アクティブ サーバ



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX アクティブ サーバはクラスタに関する全般的な決定を行い、CSQ 内のコール、エージェント状態 (Unified CCX がインストールされている場合)、履歴詳細レコードの生成を追跡します。



(注) クラスタ内のアクティブ サーバは常に 1 台のみです。

アクティブサーバに障害が発生すると、Unified CCX によって自動的にスタンバイサーバにフェールオーバーされます。アクティブサーバに障害が発生すると (ハードウェア障害が発生したり、Unified CCX Engine のプロセスが終了するなど)、サーバが処理していた一部のコールが失われます。失われるのは、システムによって処理されていたコール (IVR 処理中またはキュー内のコール) のみです。エージェントによって応答中であったコールは、エージェントデスクトップの関連データが失われた場合でもそのまま継続されます。スタンバイサーバが新しいアクティブサーバになると、コール処理は続行されます。

Unified CCX クラスタは、Unified CCX 展開で Unified CCX コンポーネントを実行する 1 台以上のサーバ (ノード) で構成されます。

クラスタ管理は、次の 2 つの主要な要素から成ります。

クラスタ マネージャ

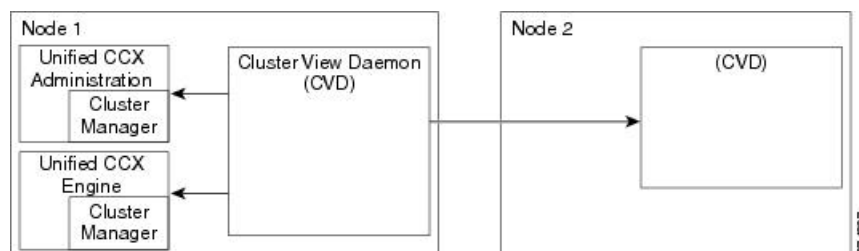
クラスタのステータスとサブシステムの状態に関する最新情報を受信します。

クラスタ ビュー デーモン (CVD)

プラットフォーム サービス マネージャと通信し、クラスタに代わってノード間通信を実行する Java コード。他のノード、コンポーネント、およびサービスの可用性を検出し、一貫性のあるクラスタ ビューを提供して、最適なサービスを動的に選択します。

次の図に、CVD のコンポーネントとノードの相互作用を示します。

図 1: CVD のコンポーネントとノードの相互作用



CVD には 2 つのインターフェイスがあります。

- 次を使用してノード内をモニタするインターフェイス
 - ローカル プロセスをモニタおよび制御するノード マネージャ
 - エンジンやアプリケーション管理などのローカルアプリケーションと通信するクラスタ マネージャ パブリッシャまたはサブスクライバ
- ノード外をモニタし、クラスタ内の他のノードと通信するインターフェイス



(注) Unified CCX クラスタの詳細については、[Unified CCX のシステム管理](#)、(167 ページ) を参照してください。

Unified CCX Engine

Unified CCX Engine では、複数のアプリケーションを実行して Unified CM Telephony コールまたは HTTP 要求を処理できます。

Unified CCX Engine は Unified CM Telephony サブシステムを使用して、Unified CM クラスタを制御している Computer Telephony Interface (CTI) Manager にサービスを要求し、受け取ります。Unified CCX Engine は、複数のアプリケーションをサポートするサービスとして実装されます。

ネットワーク上のあらゆるコンピュータから、Web ブラウザを使用して Unified CCX Engine および Unified CCX アプリケーションを管理できます。Unified CCX には次の 2 種類の Web インターフェイスが用意されています。

- **Unified CCX Administration Web** インターフェイス：システム パラメータおよびサブシステムの設定、システム全体のアクティビティとアプリケーション統計情報を含むリアルタイムレポートの表示などに使用します。
- **Unified CCX Serviceability Web** インターフェイス：Unified CCX サービスのアラームおよびトレース定義の表示、Unified CCX Engine の起動と停止、Unified CCX Engine アクティビティのモニタなどに使用します。



(注) Microsoft Internet Explorer バージョン 6.0 以降、または Mozilla Firefox バージョン 2.0 または 3.0 ブラウザを使用している場合は、ポップアップブロッカーが無効になっていることを確認します。

使用している Unified CCX 製品に応じて、Unified CCX サーバは、他のサービスと通信するために次の 14 ものサブシステムを使用する場合があります。

アプリケーション

Unified CCX Engine のアプリケーションおよびセッション管理などの機能を管理します。

Cisco Media

単純なデュアルトーン多重周波数 (DTMF) ベースの顧客との対話を処理するために使用できる、Cisco Media Termination (CMT) ダイアログ制御グループを設定します。

コア レポート

Unified IP IVR リアルタイム レポートの情報を提供します。

データベース

Unified CCX サーバとエンタープライズ データベース間の接続を処理します。

電子メール

Unified CCX Engine にコンポーネントを追加して、電子メールメッセージの送信を可能にします。

HTTP

Unified CCX Engine にコンポーネントを追加して、HTTP 要求への応答を可能にします。

ICM サブシステム

Unified CCX サーバと ICM 間の接続を管理します。

Unified CM Telephony

Unified CM CTI Manager と Unified CCX Engine 間の接続を管理します。

MRCP ASR

MRCP プロトコルを使用して、DTMF だけでなく音声入力にもスクリプトで応答できるようにします。

MRCP TTS

MRCP プロトコルを使用して、電子メールメッセージのテキストの単語を読み上げるなど、テキストからリアルタイムで生成される音声プロンプトを作成します。

Resource Manager-Contact Manager (RmCm)

Unified CCX による、エージェント電話のモニタ、エージェント状態の制御、コールのルーティングとキューイング、および履歴レポート機能の管理を可能にします。

NonVoice サブシステム

Unified CCX によるチャットと電子メールの設定および管理を可能にします。

音声ブラウザ

音声ブラウザ機能を管理します。

Unified CCX のセットアップ

Unified CCX システムをインストールし、『Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide』の説明に従って初期設定を実行してから、システムのプロビジョニングと設定を開始します。

- プロビジョニングとは、ビジネスニーズに応じてリソースを使用できるように、リソースを割り当てて戦略を練るプロセスです。
- 設定とは、アプリケーションを Unified CCX システムで使用できるようにするプロセスです。

テレフォニーおよびメディア サブシステムのプロビジョニング

Unified CCX テレフォニーおよびメディア サブシステムは、テレフォニーおよびメディア リソースを管理し、サポートしているテレフォニーおよびメディア システムと通信します。

使用する予定の Unified CCX アプリケーションに応じて、次のサブシステムの一部またはすべてをプロビジョニングする必要があります。

- **Unified CM テレフォニー** : Unified CM テレフォニー サブシステムは Unified CCX システムの Unified CM テレフォニー リソースを制御します。



注意

Unified CM は姓と名の Unicode 文字をサポートしますが、それらの文字はリアルタイム レポートの Unified CCX Administration Web ページでは文字化けします。

- **Cisco Media** : Cisco Media サブシステムは、Unified CCX システムの CMT メディア リソースを制御します。
- **MRCP ASR** : MRCP ASR サブシステムは、Unified CCX システムの ASR メディア リソースを制御します。
- **MRCP TTS** : MRCP TTS サブシステムは、Unified CCX システムの TTS メディア リソースを制御します。

Unified CCX サブシステムの設定

Unified CCX Engine が複数のアプリケーションを実行して Unified Communications コールまたは HTTP 要求を処理できるようにするには、Unified CCX サブシステムをプロビジョニングする必要があります。



(注) 特定のサブシステムを設定する必要があるのは、そのサブシステムを必要とする適切なライセンスでインストールされアクティブになっている Unified CCX アプリケーションを使用している場合のみです。

Unified CCX システム設定プロセスを進めるには、Unified CCX Administration の Web インターフェイスに接続し、[関連トピック (Related Topics)] セクションにリストされているリンク内のタスクを実行します。

Unified CCX サブシステムのプロビジョニング

3 種類のバージョンの Unified CCX を購入している場合は、Unified CCX サブシステムをプロビジョニングする必要があります。

Unified CCX サブシステムの次の設定をプロビジョニングします。

- **RmCm プロバイダー**

Unified CCX System の Resource Manager は、エージェント電話機の監視、エージェント状態の制御、ならびにコールのルーティングおよびキューイングに Unified CM ユーザ (Unified CM テレフォニー プロバイダーと呼ぶ) を使用します。

- **リソース**

コールに応答するエージェントをリソースと呼ぶこともあります。リソースグループを作成した後で、エージェント (リソース) をそのグループに割り当てる必要があります。Unified CCX Standard ライセンスを所有している場合は、エージェントのスキルを割り当てることができます。

- **リソース グループ**

着信コールの処理に CSQ が使用するエージェントの集合。リソース グループ ベースの CSQ を使用するには、リソース グループを指定する必要があります。

- **スキル**

(Unified CCX Standard ライセンス) エージェントに割り当てられた顧客による定義が可能なラベル。コールの処理に必要なスキル、または一連のスキルを持つエージェントに着信コールをルーティングできます。

- **CSQ**

リソースグループにエージェントを割り当てた後、またはエージェントにスキルを割り当てた後で、エージェントを割り当てる CSQ にそのエージェントを設定する必要があります。

- **エージェント ベースのルーティングの設定**

[エージェントベースのルーティング設定 (Agent-Based Routing Settings)] ページからエージェントベース ルーティング機能の自動動作と後処理時間を設定できます。

- **チーム**

さまざまなエージェント、CSQ、およびスーパーバイザを使用してチームを作成または関連付ける場合は、チームを設定する必要があります。

追加 Unified CCX サブシステムのプロビジョニング

追加の Unified CCX サブシステムは、HTTP、データベース、電子メールの機能を提供します。次のサブシステムをプロビジョニングします。

- **HTTP** : HTTP サブシステムは、Unified CCX アプリケーションがさまざまな Web クライアントからの要求に応答できるようにします。
- **データベース** : データベース サブシステムは、Unified CCX アプリケーションがエンタープライズ データベース サーバと通信できるようにします。
- **電子メール** : 電子メール サブシステムは、Unified CCX アプリケーションが電子メールを作成し、送信できるようにします。

ライセンス情報の表示

最初のライセンス設定は、(インストール時の) セットアップ ウィザードの手順の一部です。アップロードされたライセンスは、Unified CCX システムの機能セットを定義します。Cisco Unified CCX のライセンスの取得とインストールの詳細については、『*Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide*』を参照してください。

[ライセンスの追加 (Add Licenses)] サブメニュー オプションを使用して、追加のライセンスを追加できます。



(注)

- 同じ機能名のライセンスが 2 つアップロードされると、[Unified CCX Administration のライセンスの表示 (Unified CCX Administration Display Licenses)] Web ページには、早いほうの日付が有効期限日として表示されます。有効期限日は早いほうの日付を示しますが、永久ライセンスをアップロードした場合は、[ライセンスの表示 (Display Licenses)] “ ” ページに表示される日にライセンスの期限が切れることを表しません。
- 永久ライセンスが既存の一時ライセンスにアップロードされると、ライセンスの期限切れメッセージが機能の一時ライセンスに対して表示されます。このライセンスの期限切れメッセージは、[ライセンス情報 (License Information)] と [Appadmin] ホーム ページの両方に表示されます。[Appadmin] ホーム ページにポップアップメッセージが表示されません。

Unified CCX の場合、アウトバウンドライセンスを含むプレミアム ライセンスを持っている場合は、[Unified CCX Administration のライセンスの表示 (Unified CCX Administration Display Licenses)] Web ページに次の項目が表示されます。

- IVR アウトバウンド用のライセンス済み IVR ポートと専用 IVR ポートの数。

- プログレッシブおよびプレディクティブ エージェント アウトバウンド用のライセンス済み エージェント シートと使用中のエージェント シートの数。



(注) 使用中の IVR ポートと使用中のエージェント シートの数はマスター ノードのみに表示されます。



注意

ライセンスのアウトバウンド用の IVR ポート数の削除または削減は Unified CCX でサポートされているシナリオではありません。それを行うと、専用ライセンス ポートのデータが不正確になり、より多くの放棄コールが生じる可能性があります。

ライセンスの詳細を表示するには、次の手順を実行します。

手順

Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)] > [ライセンス情報 (License Information)] > [ライセンスの表示 (Display License(s))] を選択します。
[ライセンス情報 (License Information)] Web ページが開き、設定されたライセンスの詳細 (期限を定めたライセンスの場合は有効期限など) が表示されます。

ライセンスのアップロード

Unified CCX のすべての機能コンポーネント用のソフトウェアは、インストール中にシステムにロードされます。ただし、その機能のライセンスが追加され、アクティブになっていないと、どの機能も利用できません。

[ライセンス情報 (License Information)] ページでは、ライセンスをアップロードしたり、表示したりできます。ライセンスをアップロードするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)] > [ライセンス情報 (License Information)] > [ライセンスの追加 (Add License(s))] を選択します。
[ライセンス情報 (License Information)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** ライセンス ファイルを指定するか、[参照 (Browse)] をクリックしてファイルを見つけます。
.lic 拡張子が付いた単一ファイル、または複数の .lic ファイルが含まれた .zip ファイルのいずれかを指定できます。

(注) 以前のリリースからアップグレードする場合で、複数のライセンスがあるときは、すべての .lic ファイルを単一の .zip ファイルに圧縮してから その zip ファイルをアップロードすることをお勧めします。 .zip ファイルを指定する場合は、追加する必要があるすべての .lic ファイルが .zip ファイルのルートにあり、 .zip ファイルのサブフォルダにないことを確認します。

ステップ 3 [アップロード (Upload)] をクリックします。

ライセンスが正常にアップロードされると、この Web ページ上部のステータスバーに「ライセンスが正常にアップロードされました (License has been uploaded successfully)」という確認メッセージが表示されます。

既存のライセンス供与済みのアウトバウンド IVR ポートを増やすためのアドオン ライセンスをアップロードした場合は、次のメッセージが表示されます。

「ライセンス供与済みの IVR ポートの数を増やしました。ライセンス供与済みのすべてのポートを使用できるようにアウトバウンドコール制御グループのポート数を増やしてください。 (As the number of licensed Outbound IVR Ports have increased, please increase the number of ports in the Outbound Call Control Group to utilize all the licensed ports.)」

Unified CCX アプリケーションの設定

Unified CCX サブシステムをプロビジョニングしてライセンス情報を表示した後は、連絡先と相互に作用してさまざまな機能を実行するように Unified CCX アプリケーションを設定する必要があります。

Unified CCX システム設定プロセスを続行するには、Unified CCX Administration の Web インターフェイスに接続し、次のタスクを管理します。

- [使用できるアプリケーション, \(13 ページ\)](#)
- [スクリプトプロンプト、文法、ドキュメントの管理, \(14 ページ\)](#)
- [\[ウィザード \(Wizards\) \]メニュー, \(357 ページ\)](#)

使用できるアプリケーション

ユーザが Unified CCX に対して設定できるアプリケーションには複数のタイプがあります。

- スクリプトアプリケーションは、コールの受信、プロンプトの再生、発信者入力を受信、コールの転送、コールのキューイングなどの機能を実行します。
- ビジー アプリケーションはビジー信号をシミュレートします。
- 無応答アプリケーションは呼び出し音をシミュレートします。

Unified CCX アプリケーションを追加した後、このアプリケーションが電話コールや HTTP 要求に
応答できるようにトリガーを定義する必要があります。トリガーは、着信コンタクトに応答して
アプリケーション スクリプトを起動するよう指定された信号です。

スクリプト プロンプト、文法、ドキュメントの管理

Cisco スクリプト アプリケーションの設定プロセスには、Unified CCX スクリプトおよび事前に記
録されたプロンプトのアップロード、文法およびカスタマイズされた言語のインストール、およ
びアプリケーションへのトリガーの追加が含まれます。

特定の Unified CCX 実装によっては、Cisco スクリプト アプリケーションを設定するために次のタ
スクの大部分またはすべてを実行する必要があります。

- スクリプトの管理：Cisco スクリプト アプリケーションは、ユーザがリポジトリにアップロー
ドし、Unified CCX システムで使用可能にする必要があるスクリプトに基づいています。
- プロンプトの管理：多くのアプリケーションは、情報を提供し発信者の応答を得るために発
信者へ再生される .wav ファイルとして保存されている録音済みのプロンプトを使用します。
これらの .wav ファイルをリポジトリにアップロードし、Unified CCX システムで使用でき
るようにする必要があります。
- 文法のインストール：文法は、Unified CCX アプリケーションによって認識され、実行時に
機能するすべての考えられる音声フレーズおよびデュアルトーン多重周波数 (DTMF) 桁の
特定のセットです。Unified CCX システムは、プロンプトへの発信者の応答を認識して応答
するときに特定の文法を使用します。これらの文法をディレクトリに保存して、Unified CCX
システムで使用できるようにする必要があります。
- カスタマイズした Unified CCX 言語のインストール：米国英語、カナダフランス語などの言
語パックは、Unified CCX でインストールされています。

Unified CCX 履歴レポートの設定

Unified CCX システムをインストールすると、インストール プロセスで `db_cra` という名前のデー
タベースが作成されます。このデータベースには次の情報が含まれます。

- Unified CCX 設定情報、ストアド プロシージャ、コール統計を含む、履歴レポートの情報
- コール統計の主要テーブルである `ContactCallDetail` テーブル

Unified CCX システムの設定プロセスを完了するには、Unified CCX Administration Web インター
フェイスに接続して、次の履歴レポート設定タスクを実行します。

手順

-
- ステップ 1** レポートクライアントセッションのデータベース接続の最大数を定義します。
- ステップ 2** ユーザに履歴レポート機能を割り当てます。
- ステップ 3** [日次消去スケジュール (Daily Purge Schedule)]を設定して、通知パラメータを指定します。
-

Unified CCX の管理

Unified CCX を管理するには、最初にそれをプロビジョニングおよび設定する必要があります。Unified CCX システムおよびデータストアの日常的な管理は、次のようなさまざまなタスクから構成されます。

- Unified CCX Engine およびプロセスの開始と停止。
- クラスタ全体の Unified CCX サーバおよびコンポーネントのステータスの管理および監視。



(注) 高可用性とリモートサーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。



第 2 章

Unified CCX Administration Web インターフェイス

Unified CCX は、Cisco Unified Communications ネットワークとデータ ネットワークとのリソース共有を可能にする VoIP テクノロジーにより、IP 対応のマルチメディア（音声、データ、および Web）カスタマーケア アプリケーション環境を実現します。

これによって、IP ネットワーク上の任意のコンピュータの Web ブラウザを使用して、Unified CCX Administration Web インターフェイスでアプリケーションを設定および管理できます。



(注) 高可用性とリモートサーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX Administration Web インターフェイス（Cisco Unified CCX Administration および Cisco Unified CCX Serviceability）を使用すると、次の操作が可能です。

- システム全体の機能、アプリケーション、サブシステムの設定とモニタ
- さまざまなシステム ツールへのアクセス
- その他の複数の管理タスクの実行

次の項で Unified CCX Administration Web インターフェイスに関する詳細情報を示します。

- [Unified CCX Administration Web インターフェイスへのアクセス](#), 18 ページ
- [\[Cisco Unified CCX Administration\] メニュー バーおよびメニュー](#), 19 ページ
- [Cisco Unified CCX Administration のナビゲーション](#), 20 ページ
- [\[Unified CCX設定 \(Unified CCX Configuration\) \] Web ページ](#), 21 ページ

Unified CCX Administration Web インターフェイスへのアクセス

Unified CCX Administration Web インターフェイスの Web ページを使用すると、Unified CCX システムとサブシステムを設定および管理できます。

サーバを参照して Unified CCX Administration Web インターフェイスにログインするには、次の手順を使用します。

手順

- ステップ 1** ネットワーク上のコンピュータの Web ブラウザから [Unified CCX Administration 認証 (Unified CCX Administration Authentication)] ページを開いて、次の URL (大文字と小文字を区別) を入力します。
- ```
https://<servername>/appadmin
```
- この例の <servername> は、対象となる Unified CCX サーバのホスト名または IP アドレスに置き換えます。
- [セキュリティの警告 (Security Alert)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** 適切なボタンをクリックします。
- [認証 (Authentication)] ページが表示されます。
- (注)
- ステップ 1 の URL を使用して Unified CCX Administration にログインする前に、Cisco Tomcat および Cisco Unified クラスタ ビュー デーモン サービスが動作していることを確認してください。
  - Microsoft Internet Explorer バージョン 6.0 以降、または Mozilla Firefox バージョン 2.0 または 3.0 ブラウザを使用している場合、ポップアップ ブロッカーがディセーブルであることを確認します。
  - Microsoft Internet Explorer バージョン 11.0 を使用している場合は、互換モードを有効にします。  
ヒント Microsoft Internet Explorer バージョン 11.0 で互換モードを有効にするには、Unified CCX サーバの IP アドレスを [互換表示設定] に追加します。
- ステップ 3** メインの [Cisco Unified CCX Administration] Web ページで、Unified CCX のユーザ名とパスワードを入力します。
- (注) Unified CCX に初めてアクセスする場合は、Unified CCX のインストール時に指定したアプリケーションユーザのクレデンシャルを入力します。詳細な手順については、『Cisco Unified Contact Center Express Installation Guide』を参照してください。Unified CCX 9.0(1) ではユーザ ID の大文字と小文字は区別されません。
- ステップ 4** [ログイン (Login)] をクリックします。
- Cisco Unified CCX Administration に関する情報が一覧表示された Web ページが開き、ページ上部には Cisco Unified CCX Administration のメニュー バーが表示されます。

- (注)
- セキュリティ上の理由で、操作が行われない状態が 30 分続くと Cisco Unified CCX Administration からログアウトされますので、再度ログインしてください。
  - Unified CCX Administration は Web ベースのクロスサイトリクエストフォージェリ攻撃を検出し、悪意のあるクライアントリクエストを拒否します。この場合、「試行された処理はセキュリティポリシーに違反するため許可されません (The attempted action is not allowed because it violates security policies)」というエラーメッセージが表示されます。
  - Unified CCX Administration の複数のセッションを同時に使用することは避けてください。

## [Cisco Unified CCX Administration] メニューバーおよびメニュー

[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーは、Unified CCX 管理の Web インターフェイスの各 Web ページの上部に表示されます。すべての Unified CCX の設定および管理タスクを開始するには、メニューバーからメニューおよびサブメニュー オプションを選択します。

[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーには、次のメニュー オプションが含まれています。

- **システム (System)** : クラスタでの新しいサーバの設定、Unified CM 情報、言語情報、システムパラメータの変更、カスタムファイルの設定、スタンドアロン CUIC の設定、およびライセンスの追加または表示を行うオプションが含まれています。
- **アプリケーション (Applications)** : アプリケーション、スクリプト、プロンプト、文法、ドキュメント、AAR ファイルを管理するためのオプションが含まれています。
- **サブシステム (Subsystem)** : Unified CCX サーバのライセンスであるサブシステムのパラメータを設定するためのオプションが含まれています。[サブシステム (Subsystem)] メニューには、サブシステムの Unified CM テレフォニー、Unified CCX、データベース、HTTP、チャットおよび電子メール、Cisco Media、MRCP Automatic Speech Recognition (ASR)、MRCP Text-To-Speech (TTS) のうちの 1 つ以上のサブメニュー オプションが含まれている場合があります。
- **ウィザード (Wizards)** : Unified CCX サーバで次のウィザードへのアクセスを提供するオプション、[アプリケーション (Application)] および [RmCm] が含まれています。
- **ツール (Tools)** : プラグイン、リアルタイム レポート、リアルタイム スナップショットの設定などのシステムツールにアクセスできるオプションが含まれています。また、管理者とスーパーバイザにアクセス レベルを割り当て、パスワードをリセットできます。
- **ヘルプ (Help)** : Unified CCX のオンライン ヘルプへのアクセスを提供します。

# Cisco Unified CCX Administration のナビゲーション

ログイン後、メインの [Cisco Unified CCX Administration] Web ページが表示されます。



(注) サポートされている最低限の画面解像度は 1024 X 768 です。これより低い画面解像度のデバイスでは、アプリケーションが正しく表示されない場合があります。

ドロップダウンリストには、次の Cisco Unified CCX Administration のアプリケーションが表示されます。

- **Cisco Unified CCX Administration** : [Cisco Unified CCX Administration] を使用して、システムパラメータ、サブシステム、ウィザード、その他さまざまな設定を行います。
- **Cisco Unified CCX Serviceability** : トレース ファイルやアラームの設定、サービスのアクティブ化/アクティブ化を行うメインの [Cisco Unified CCX Serviceability] Web ページに移動します。
- **Cisco Finesse の管理 (Cisco Finesse Administration)** : Cisco Finesse でシステム設定を行うには、[Cisco Finesse の管理 (Cisco Finesse Administration) ] を使用します。
- **Cisco Unified Serviceability** : トラブルシューティングのためのアラームやトレースの保存、アラーム メッセージの定義、サービスのアクティブ化/非アクティブ化などを行うメインの [Cisco Unified Serviceability] Web ページに移動します。
- **Cisco Unified OS の管理 (Cisco Unified OS Administration)** : Cisco Unified Communications プラットフォームの設定および管理を行うメインの [Cisco Unified OS の管理 (Cisco Unified OS Administration) ] Web ページに移動します。
- **ディザスタリカバリ システム (Disaster Recovery System)** : Cisco Unified CCX Administration クラスタ内のすべてのサーバに、データのバックアップや復元機能を提供するプログラムであるシスコのディザスタリカバリ システムに移動します。

Cisco Unified CCX Administration には、管理ユーザまたはアプリケーションユーザとしてログインできます。



(注) 管理ユーザは、Unified CCX の管理者機能を持つ Unified CM で設定されているエンドユーザです。

アプリケーションユーザは、Unified CCX のインストール時に設定されたユーザで、デフォルトで管理者機能を持ちます。

管理者としてログインした場合、次のアプリケーションにアクセスできます。これらは、[管理者 (Administration) ] メニューバーの右上の隅にある [ナビゲーション (Navigation) ] ドロップダウンリストに表示されます。

- Cisco Unified CCX Administration



- Cisco Unified CCX Serviceability
- Cisco Finesse Administrator

アプリケーションユーザとしてログインした場合、Unified CCX の Web アプリケーションや、Cisco Unified Serviceability に再度ログインすることなく、アプリケーション間をシームレスに移動できます。



- (注) アプリケーションユーザは、Unified CM がダウンしている場合でも、これら 4 つの Unified CCX Web アプリケーションにログインできます。

[Cisco Unified CCX Administration] からこれらのアプリケーションにアクセスするには、右上の隅にある [ナビゲーション (Navigation) ] ドロップダウン リストから目的のアプリケーションを選択し、[実行 (GO) ] をクリックします。



- (注) ブラウザ設定に基づいて、Cisco Finesse 管理コンソールが新しいタブまたは新しいウィンドウで開きます。

Cisco Finesse の管理にログインするには、管理特権を持つユーザである必要があります。

Cisco Tomcat サービスがいずれかの Unified CCX ノードでダウンしている場合、どの Unified CCX ノードからも Cisco Unified CCX Administration を起動できません。そのため、これらから Cisco Finesse の管理を起動できません。

その場合は、ブラウザから Cisco Finesse の管理を直接起動します。

Finesse 管理コンソールを起動するには、ブラウザで `https://FQDN:8445/cfadmin` に移動します。ここで、FQDN はサーバの完全修飾ドメイン名です。

Cisco Finesse の管理コンソールの詳細については、[Cisco Finesse 管理コンソール](#)、(390 ページ) を参照してください。

Unified CCX のインストール時に設定したプラットフォームのユーザクレデンシャルを使用して、次のプラットフォーム ベースの Web アプリケーションにアクセスできます。

- Cisco Unified Operating System Administration
- Disaster Recovery System

## [Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration) ] Web ページ

Unified CCX Administration のメニューバーからメニューおよびサブメニュー オプションを選択すると、設定または管理の Web ページが開きます。この Web ページを使用して設定タスクまたは管理タスクを実行します。

場合によっては、この 1 ページだけで設定または管理のタスクが完了します。

または、最初に開いた Web ページでサブメニュー項目を選択すると、次の Web ページが表示されます。たとえば、[Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページには、別の Web ページにリンクするいくつかのアイコンが表示されたツールバー（上部）と設定領域の両方があります。

次の表で、Unified CCX の複数の Web ページに表示される [すべて更新 (Refresh All)] ボタン、および [コピー (Copy)]、[削除 (Delete)]、[更新 (Refresh)] アイコンについて説明します。

| アイコン/<br>ボタン           | 説明                                                                                                |
|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コピー<br>(Copy)          | このアイコンをクリックすると、特定の行の情報がコピーされます。<br>(注) [コピー (Copy)] をクリックすると、コピーされた設定が Web ページに表示され、必要に応じて変更できます。 |
| 削除<br>(Delete)         | このアイコンをクリックすると、特定の行の情報が削除されます。                                                                    |
| 更新<br>(Refresh)        | このアイコンをクリックすると、特定の行の情報が更新されます。                                                                    |
| すべて更新<br>(Refresh All) | このボタンをクリックすると、そのページに表示されている情報が更新されます。                                                             |

## 詳細設定の詳細

[Unified CCX Administration] Web インターフェイスには、[詳細を表示 (Show More)] と [Show Less (簡易表示)] オプションによる詳細設定があります。該当するページで、ユーザ設定および要件に基づいて、すべての設定の詳細を表示することも最小限に抑えることもできます。

デフォルトでは、表示するパラメータの数は少なくなっています。デフォルト値が設定され、変更やユーザ入力が必要としないパラメータを拡張設定のセクションで使用できるようになりました。ページの下部にある [詳細を表示 (Show More)] ボタンをクリックすると、この詳細設定セクションにアクセスできます。このボタンをクリックすると、より多くのパラメータが表示され、ボタンは [簡易表示 (Show Less)] に変化します。[簡易表示 (Show Less)] をクリックすると、ページは元のパラメータのリストに戻ります。



- (注) Cisco Contact Center Gateway ソリューションで Unified CCX を使用している場合は、『*Cisco IPCC Gateway Deployment Guide for Cisco Unified ICME/CCE/CCX*』を参照してください。そのソリューションで Unified CCX を設定する手順は、このガイドで説明されている内容とは異なります。Unified Gateway は、Unified ICME システムと Unified CCX との統合を Unified Gateway を通じて行います。詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/prod_installation_guides_list.html) にある Cisco Unified Contact Center Enterprise のインストールとアップグレードに関するガイドを参照してください。Unified Gateway は、Unified ICME ソフトウェアで設定するペリフェラル ゲートウェイ (PG) です。

## ツールバーおよびボタン

多くの Web ページの左上にあるツールバーに [新規追加 (Add New)] アイコンが用意されています。また Web ページの下部には、同じ [新規追加 (Add New)] のボタンが表示されます。

たとえば、[Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページでは、左上のツールバーに [新規追加 (Add New)] アイコンと [すべて更新 (Refresh All)] アイコンが含まれ、Web ページの下部に同様のボタンが表示されています。[新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックすると、別の [Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページが開きます。この領域を使用して、新しい Unified CM Telephony コール制御グループを追加します。

多くの Web ページに、さまざまな機能を実行するアイコンまたはボタンが表示されます。たとえば、[Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページの [すべて更新 (Refresh All)] ボタンを使用すると、Unified CCX サーバのすべての Unified CM Telephony コール制御グループ設定が更新されます。

一部の Web ページ ([サブシステム (Subsystems)] > [データベース (Database)] > [パラメータ (Parameters)] ページなど) では、[デフォルトにリセット (Reset to Default)] アイコンおよびボタンも表示されます。これを使用すると、このページの各パラメータをソフトウェア設定のデフォルト値に戻すことができます。

## アプリケーションおよび RmCm ウィザード

Unified CCX では、メインメニューで 2 つのウィザード、アプリケーション ウィザードと RmCm ウィザードが使用できます。

操作性や構成プロセスを向上させるため、これらのウィザードを使用して、必要な順序で設定ページを移動すると、これら 2 つの機能の設定が簡単に行えます。[ウィザード (Wizards)] という新しいメインメニューのオプションからこれらのウィザードにアクセスできます。





## 第 3 章

# Unified CCX プロビジョニングのチェックリスト

Cisco Unified Communications Manager (CM) 製品は、Cisco Unified Contact Center Express (CCX) で利用可能なシングルノードおよび2ノード（ハイアベイラビリティ）展開の両方をサポートします。

Unified CCX Administration が Unified CCX セットアップ ウィザードを使用して Unified CM のクラスタリングを実行するため、展開モデルは Unified CCX インストーラに対してトランスペアレントです。Unified CCX の WAN を介したハイアベイラビリティ機能は、Unified CM 展開の場合にのみサポートされます。

次のトピックでは、Unified CCX サブシステムを紹介し、Unified CCX から Unified CM 情報を変更する方法について説明します。

- [Unified CCX, 25 ページ](#)
- [Unified CCX のプロビジョニング, 26 ページ](#)
- [ライセンスパッケージの変更, 27 ページ](#)

## Unified CCX

Unified CCX システムは ACD システムの一部として Unified CCX サブシステムを使用し、リソースの分散とコールセンターへのキューイングを実現します。

次の2種類のルーティングを使用できます。

- **コンタクトサービスキュー (CSQ) ベースのルーティング** : CSQ は、リソース（エージェント）にコールをルーティングするエンティティです。各 CSQ は、着信コールを制御し、着信コールを配置するキューの場所およびコールの送信先エージェントを決定します。

各 CSQ は、関連付けを定義されたリソース プールまたはすべての Unified CCX ライセンスパッケージのリソーススキルからリソースを選択します。エージェントがコールに応答可能

になると、システムはリソース プールにそのエージェントを含むいずれかの CSQ から、キュー登録済みコールを選択してそ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**：エージェント ベースのルーティングでは、CSQ 内の対応可能な任意のエージェントではなく、特定のエージェントにコールを送信することができます。

Unified CCX エージェントは、CSQ ベースとエージェント ベースの両方のルーティングに加わることができます。Unified CCX エージェントは次のいずれかになります。

- Cisco Finesse
- IP Phone エージェント
- エクステンション モビリティ (EM) エージェント
- スーパーバイザ (スーパーバイザがコールに応答する場合)



(注) コールに回答していないスーパーバイザは、エージェントとして見なされません。

コールは Unified CCX サーバのキューに入れられ、Unified CCX サーバによってエージェントに送信されます。

Unified CCX システムをインストールするマシンによって、Unified CCX が対応できるエージェント数および IVR ポート数が決まります。ただし、次の一般的な構成ルールに注意してください。

- 各エージェントの関連付けの上限は次のとおりです。
  - 25 CSQ (これは構成設計のガイドラインです。Unified CCX Administration はルールを適用しません。)
  - 50 スキル (Unified CCX Administration はこのルールを適用します)。
- 各 CSQ は、50 を超えるスキルに関連付けることはできません。(Unified CCX Administration はこのルールを適用します)。
- 25 を超える CSQ に対して、コールをキューに入れることはできません。(これは構成設計のガイドラインです。Unified CCX Administration はルールを適用しません。)

## Unified CCX のプロビジョニング

Unified CCX をプロビジョニングするには、次の作業を実行します。

| 手順     | タスク                                              | Unified CM                                                     |
|--------|--------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| ステップ 1 | Unified CCX システムでエージェントになる Unified CM ユーザを設定します。 | <a href="#">Unified CCX 用の Unified CM のプロビジョニング</a> , (29 ページ) |

| 手順      | タスク                                                                      | Unified CM                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| ステップ 2  | Unified CCX テレフォニーおよびメディアのリソース情報をプロビジョニングします。                            | <a href="#">Unified CM Telephony サブシステムのプロビジョニング</a> , (72 ページ) |
| ステップ 3: | RmCm サブシステムが使用可能になるよう RmCm プロバイダーをプロビジョニングします。                           | <a href="#">RmCm プロバイダーの設定</a> , (109 ページ)                      |
| ステップ 4: | リソース グループを作成します。                                                         | <a href="#">リソース グループ</a> , (111 ページ)                           |
| ステップ 5: | スキルを作成します。                                                               | <a href="#">スキルの設定</a> , (113 ページ)                              |
| ステップ 6: | エージェントをリソースグループに割り当て、スキルをエージェントに割り当てます。                                  | <a href="#">エージェントの設定</a> , (115 ページ)                           |
| ステップ 7  | コンタクト サービス キューを作成します。                                                    | <a href="#">コンタクト サービス キューの設定</a> , (120 ページ)                   |
| ステップ 9  | エージェント ベースのルーティングをプロビジョニングします: Unified CCX Enhanced または Premium を使用する場合。 | <a href="#">エージェント ベースのルーティングの設定</a> , (130 ページ)                |
| ステップ 10 | チームを作成して、エージェントをチームに割り当てます。                                              | <a href="#">チームの設定</a> , (131 ページ)                              |

## ライセンスパッケージの変更

次の3つのライセンス アップグレード オプションを Unified CCX システムで利用できます。

- Standard から Premium
- Standard から Enhanced
- Enhanced から Premium

ライセンスのアップグレード中に次のシステム パラメータを設定する必要があります。

- **Standard から Premium または Enhanced** : Enhanced および Premium パッケージ ライセンスのみが録音をサポートします。

- **Standard** または **Enhanced** から **Premium** : Premium ライセンスへのアップグレード中に、[ダイレクトプレビューアウトバウンドシート数 (Number of Direct Preview Outbound seats) ] を設定する必要があります。



---

(注) ライセンスのダウングレードは Unified CCX ではサポートされていません。

---

### 手順

Cisco Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System) ] > [システムパラメータ (System Parameters) ] を選択すると、[システムパラメータ設定 (System Parameters Configuration) ] Web ページが開き、これらの値を更新できます。





## 第 4 章

# Unified CCX 用の Unified CM のプロビジョニング

クラスタで初めて Unified CCX Administration にアクセスする場合は、システムが自動的にクラスタごとに 1 回、クラスタ設定手順を開始し、次のタスクを実行します。

- Unified CCX ライセンス ファイルの識別
- Unified CM Administrative XML Layer (AXL) ならびに Unified CM テレフォニーおよび RmCm プロバイダーについての情報の入力

Unified CCX から Unified CM 情報を変更できます。Unified CCX Administration Web インターフェイスを使用した初期システム設定の実行方法の詳細については、『*Installation Guide for Cisco Unified CCX and Cisco Unified IP IVR, Release 9.0(1)*』を参照してください。

次のトピックでは、Unified CCX から Unified CM 情報を変更する方法について説明します。

- [Unified Communications Manager 情報の設定, 29 ページ](#)
- [AXL 情報の変更, 30 ページ](#)
- [Unified Communications Manager テレフォニー情報の変更, 32 ページ](#)
- [RmCm プロバイダー情報の変更, 34 ページ](#)
- [Unified CCX 設定用の Unified Communications Manager, 35 ページ](#)

## Unified Communications Manager 情報の設定

[Unified CCX Administration] Web インターフェイスを使用した Unified CCX の初期設定時、Unified CCX をインストールした管理者は Unified Communications Manager の IP アドレスとホスト名をすでに指定している必要があります。管理者は、Administrative XML Layer (AXL) の認証 (ユーザー ID とパスワード) 情報も提供する必要があります。

[Unified Communications Managerの設定 (Unified Communications Manager Configuration)] Web ページでは Unified CCX 内から AXL 認証情報、Unified Communications Manager テレフォニー サブシステムの情報、および RmCm プロバイダーの設定情報を設定し、更新できます。

このページには [AXLサービスの詳細情報 (AXL service details)]、[Unified Communications Manager テレフォニープロバイダーの詳細情報 (Unified Communications Manager Telephony Provider details)] および [RmCmプロバイダーの詳細情報 (RmCm Provider details)] の3つのブロックがあります。

## AXL 情報の変更

以前に設定された AXL 情報を変更するには、次の手順を実行します。



- (注) クレデンシャルを変更する場合は、Unified Communications Manager でまず変更してから Unified CCX で変更を行います。そのようにしないと、Unified CCX で Unified Communications Manager との通信に問題が生じる可能性があります。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)] > [Cisco Unified CMの設定 (Cisco Unified CM Configuration)] を選択します。  
[Cisco Unified Communications Managerの設定 (Cisco Unified Communications Manager Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [AXLサービスプロバイダーの設定 (AXL Service Provider Configuration)] セクションに移動し、次のフィールドを使用して AXL 情報を変更します。

| フィールド                                                        | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>AXLサービスプロバイダーの設定 (AXL Service Provider Configuration)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 選択されたAXLサービスプロバイダー (Selected AXL Service Providers)          | Unified CCX ユーザによって選択された AXL サービスプロバイダーが一覧表示されます。左右の矢印を使用して、必要なエントリを選択し反対側のリストボックスに移動させます。上下の矢印を使用して、選択したエントリの順序を変えます。<br><br>(注) [選択済み (Selected)] リストボックスから AXL サービスプロバイダーを選択解除すると、Microsoft Internet Explorer または Mozilla FireFox のウィンドウが開き、選択解除されたサービス (のリスト) について通知されます。セキュリティ上の理由から (サービスが他の AXL サービスプロバイダーによって使用されている場合)、AXL サービスの無効化は Unified Communications Manager からのみ手動で行います。 |

| フィールド                                                | 説明                                                                                                                                                                  |
|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 使用可能なAXLサービスプロバイダー (Available AXL Service Providers) | クラスタ内の Unified Communications Manager エントリが一覧表示されます。左右の矢印を使用して、必要なエントリを選択し反対側のリストボックスに移動させます。<br><br>(注) 冗長システムに対し AXL サービスを実行している複数の AXL プロバイダーを設定していることを確認してください。 |
| <b>クラスタ規模のパラメータ (Cluster Wide Parameters)</b>        |                                                                                                                                                                     |
| ユーザ名 (User Name)                                     | Unified Communications Manager のユーザ ID。この情報は、Unified CCX インストールプロセスのクラスタ設定時に提供されます。<br><br>AXL サービスプロバイダーを選択すると、対応するユーザ名がこのフィールドに自動的に表示されます。これは必須フィールドです。           |
| パスワード (Password)                                     | Unified Communications Manager のユーザ ID のパスワード。この情報は、Unified CCX インストールプロセスのクラスタ設定時に提供されます。AXL サービスプロバイダーを選択すると、対応するユーザパスワードがこのフィールドに自動的に表示されます。これは必須フィールドです。        |

**ステップ 3** Unified CCX Administration Web インターフェイスにログインした後に、次の手順に従って AXL パスワードを更新します。

- a) Unified Communications Manager Administration Web インターフェイスにログインし、アプリケーションユーザ (AXL プロバイダー) のパスワードを更新します。
- b) Unified CCX の [システム (System) ] > [Cisco Unified CM の設定 (Cisco Unified CM Configuration) ] Web ページに戻り、[パスワード (Password) ] フィールドに新しいパスワードを入力します。ダイアログ ボックスが表示され、AXL ユーザ名およびパスワードを確認するよう求められます。AXL ユーザ ID とパスワードを再入力し、[ログイン (Login) ] をクリックします。  
システムがデータを検証し、Unified Communications Manager の設定ページに戻ります。
- c) 確認のため更新したパスワードを再度入力し、[更新 (Update) ] をクリックします。AXL パスワードが正常に更新され、Unified CCX の Unified CCX Administration Web インターフェイスに新しい AXL パスワードでログインできます。

**ステップ 4** [Cisco Unified Communications Manager の設定 (Cisco Unified Communications Manager Configuration) ] Web ページの上部にある [更新 (Update) ] をクリックするか、または Web ページの下部に表示される [更新 (Update) ] ボタンをクリックして変更を保存します。[Unified Communications Manager の設定 (Unified Communications Manager Configuration) ] Web ページが更新され、新しい設定が表示されます。

選択した AXL サービスが有効になりました。選択した AXL サービスを有効にできない場合、AXL サービスプロバイダーを選択するように指示するエラーメッセージが表示されます。

# Unified Communications Manager テレフォニー情報の変更



- (注) Unified Communications Manager テレフォニークライアントは、Unified Communications Manager テレフォニー ユーザを設定した後にバックグラウンドでインストールされます。Unified Communications Manager テレフォニークライアントはサイレント実行され、適切なバージョンと適切なクライアントがインストールされているかを確認します。

Unified Communications Manager テレフォニー ユーザを設定することで Unified Communications Manager テレフォニークライアントが自動的にインストールされることはありません。これは通常、コンポーネント アクティベーションにおける Unified CCX Engine のアクティベーション中に実行されます（『Cisco Unified Contact Center Express Serviceability Guide』を参照）。手動でインストールするには、Unified CCX Administration のメニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [Unified CM テレフォニー (Unified CM Telephony)] に移動し、[Cisco JTAPI の再同期 (Cisco JTAPI Resync)] サブメニュー オプションを選択します。

クラスタ内の CTI マネージャの最新リストがこのセクションに表示されます。Unified Communications Manager が動作しない場合、または Unified CCX が Unified Communications Manager に何らかの理由で接続できない場合、最新の接続から取得した情報がブートストラップ情報の一部として保存されます。

以前に設定された Unified Communications Manager テレフォニー情報を変更するには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)] > [Unified CM の設定 (Unified CM Configuration)] を選択します。  
[Cisco Unified Communications Manager の設定 (Cisco Unified Communications Manager Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [Unified CM テレフォニーサブシステム-Unified CM テレフォニープロバイダーの設定 (Unified CM Telephony Subsystem - Unified CM Telephony Provider Configuration)] セクションまでスクロールし、次のフィールドを使用して Unified Communications Manager テレフォニー情報を再設定します。

| フィールド                                                                                                                             | 説明 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Unified CM テレフォニーサブシステム-Unified CM テレフォニープロバイダーの設定 (Unified CM Telephony Subsystem - Unified CM Telephony Provider Configuration) |    |

| フィールド                                         | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 選択したCTIマネージャ (Selected CTI Managers)          | Unified CCX ユーザによって選択された CTI マネージャが一覧表示されます。左右の矢印を使用して、必要なエントリを選択し反対側のリストボックスに移動させます。上下の矢印を使用して、選択したエントリの順序を変えます。<br><br>(注) [選択済み (Selected) ]リストボックスから CTI マネージャを選択解除すると、Microsoft Internet Explorer または Mozilla FireFox のウィンドウが開き、選択解除された CTI マネージャ (のリスト) について通知されます。 |
| 使用可能なCTIマネージャ (Available CTI Managers)        | クラスタ内の CTI マネージャが一覧表示されます。左右の矢印を使用して、反対側のリストボックスに移動させます。                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>クラスタ規模のパラメータ (Cluster Wide Parameters)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| ユーザプレフィックス (User Prefix)                      | ユーザ ID の構文は <ユーザプレフィックス>_<ノード ID> です。<br><br>たとえば、このフィールドを <b>cti_user</b> に設定すると、ノード 1 のユーザ ID は <b>cti_user_1</b> になります。これは必須フィールドです。                                                                                                                                   |
| パスワード (Password)                              | Unified Communications Manager でユーザ ID に定義したパスワード。<br><br>CTI マネージャがすでに選択されている場合、対応するパスワードがこのフィールドに表示されます。これは必須フィールドです。                                                                                                                                                   |
| パスワードの確認 (Confirm Password)                   | [パスワード (Password) ]フィールドに指定したパスワードを再入力します。これは必須フィールドです。                                                                                                                                                                                                                   |

- ステップ 3** [Cisco Unified Communications Managerの設定 (Cisco Unified Communications Manager Configuration) ] Web ページの上部にある [更新 (Update) ] をクリックするか、または Web ページの下部に表示される [更新 (Update) ] ボタンをクリックして変更を保存します。  
[Unified Communications Managerの設定 (Unified Communications Manager Configuration) ] Web ページが更新され、新しい設定が表示されます。

新たに選択した CTI マネージャが有効になりました。選択した CTI マネージャを有効にできない場合、CTI マネージャを再選択するように指示するエラー メッセージが表示されます。

- (注) Unified CCX の WAN を介した HA 展開では、JTAPI ユーザは選択したノードに対してのみ作成されます。HA ノードに対し JTAPI ユーザを作成するには、HA ノードを明示的に選択し、必要な更新を行い、[更新 (Update)] をクリックします。

## RmCm プロバイダー情報の変更

クラスターで使用可能なすべての CTI マネージャのリストは、ブートストラップ情報の一部として保存されます。このページの [使用可能なCTIマネージャ (Available CTI Managers)] リストボックスに表示されている任意の使用可能な CTI マネージャを変更できます。



- (注) Unified CCX Administration から指定された RmCm プロバイダーは、Unified Communications Manager で自動的に作成されます。ユーザを作成するために Unified Communications Manager Web インターフェイスを使用する必要はありません。

以前に設定された RmCm プロバイダー情報を変更したり、新しい RmCm プロバイダーを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)] > [Unified CM の設定 (Unified CM Configuration)] を選択します。  
[Unified Communications Manager の設定 (Unified Communications Manager Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [RmCm サブシステム-RmCm プロバイダーの設定 (RmCm Subsystem - RmCm Provider Configuration)] までスクロールし、次のフィールドを使用して、選択した CTI マネージャを再設定します。

| フィールド                                                                           | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>RmCm サブシステム-RmCm プロバイダーの設定 (RmCm Subsystems—RmCm Provider Configuration)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| 選択した CTI マネージャ (Selected CTI Managers)                                          | Unified CCX ユーザによって選択された CTI マネージャが一覧表示されます。左右の矢印を使用して、必要なエントリを選択し反対側のリストボックスに移動させます。上下の矢印を使用して、選択したエントリの順序を変えます。<br><br>(注) [選択済み (Selected)] リスト ボックスから CTI マネージャを選択解除すると、Microsoft Internet Explorer または Mozilla Firefox のウィンドウが開き、選択解除された CTI マネージャ (のリスト) について通知されます。 |

| フィールド                                  | 説明                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 使用可能なCTIマネージャ (Available CTI Managers) | クラスタ内の CTI マネージャが一覧表示されます。左右の矢印を使用して、反対側のリスト ボックスに移動させます。                                                                                                                                                          |
| ユーザ ID (User ID)                       | Unified Communications Manager で作成される Unified Communications Manager ユーザ ID のユーザ プレフィックス。<br><br>CTI マネージャがすでに選択されている場合、対応するユーザ名がこのフィールドに表示されます。CTI マネージャを変更した場合は、選択したサービスに対応するユーザプレフィックスを必ず入力してください。これは必須フィールドです。 |
| パスワード (Password)                       | Unified Communications Manager でユーザ ID に定義したパスワード。<br><br>CTI マネージャがすでに選択されている場合、対応するパスワードがこのフィールドに表示されます。CTI マネージャを変更した場合は、選択したサービスに対応するパスワードを必ず入力してください。これは必須フィールドです。                                            |
| パスワードの確認 (Confirm Password)            | [パスワード (Password) ] フィールドに指定したパスワードを再入力します。これは必須フィールドです。                                                                                                                                                           |

- ステップ 3** [Cisco Unified Communications Managerの設定 (Cisco Unified Communications Manager Configuration) ] Web ページの上部にある [更新 (Update) ] をクリックするか、または Web ページの下部に表示される [更新 (Update) ] ボタンをクリックして変更を保存します。
- [Unified Communications Managerの設定 (Unified Communications Manager Configuration) ] Web ページが更新され、新しい設定が表示されます。
- 新たに選択した RmCm プロバイダーが有効になりました。選択した RmCm プロバイダーを有効にできない場合、RmCm プロバイダーを再選択するように指示するエラーメッセージが表示されます。

## Unified CCX 設定用の Unified Communications Manager

Unified Communications Manager と通信できるように Unified CCX を有効にするには、Unified CCX システムのエージェントになるユーザにも内線番号を割り当てる必要があります。



---

(注) Unified Communications Manager から管理者権限を持つ Unified CCX ユーザを削除した場合でも、アプリケーションユーザとして [Unified CCX Administration] Web インターフェイスにログインできます。

---



---

(注) Unified Communications Manager の Q シグナリング (QSIG) 機能とパス置換 (PR) 機能は、Unified CCX ではサポートされていません。

---

## Unified Communications Manager Administration の呼び出し

Unified Communications Manager Administration Web インターフェイスに接続し、Unified Communications Manager の設定プロセスを開始します。

Unified Communications Manager Administration Web インターフェイスに接続するには、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** ネットワーク上の任意のコンピュータの Web ブラウザで次の URL を入力します。  
**https://servername/ccmadmin。**  
この例では、*servername* は Unified Communications Manager サーバのホスト名または IP アドレスです。  
[セキュリティの警告 (Security Alert) ] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** 適切なボタンをクリックします。
- ステップ 3** Cisco Unified Communications Manager Administration のメインの Web ページで、Unified Communications Manager のユーザ名とパスワードを入力し、[ログイン (Login) ] をクリックします。  
[Unified Communications Manager Administration] Web ページが表示されます。  
Unified Communications Manager Administration Web インターフェイスを使用して Unified CCX のユーザを設定する準備ができました。
-



# Unified CCX エージェントとしての Unified Communications Manager ユーザ

**警告**

アプリケーション管理クレデンシャル（インストール中に設定）と同じユーザ名およびパスワードの Unified Communications Manager ユーザを設定しないでください。該当するユーザを設定すると、複数の Unified CCX サーバ間での共有時に Unified Communications Manager に制限が加えられる可能性があります。

**エージェント ID (Agent ID)**

エージェントは、デスクトップへのログインに Unified Communications Manager のユーザ ID とパスワードを使用します。Unified Communications Manager ではエージェント ID を 128 文字までの英数字に制限していますが、Unified CCX ではエージェント ID が 31 バイトまでに制限されています。

**注目**

- Unified Communications Manager のユーザ ID は 31 バイト以下にしてください。ユーザ ID が 31 バイトを超えていると、Unified CCX は Unified Communications Manager のユーザを同期しません。

**エージェント名 (Agent Name)**

エージェント名は姓および名を含みます。エージェント名に関する制限は次のとおりです。

- 英語をベースとする文字（ドイツ語、スペイン語、英語など）：50 バイト/50 文字
- 英語をベースとしない文字（アラビア語、中国語、キリル文字など）：48 バイト/16 文字

**注目**

エージェント名が上記の制限を超えると、Unified CCX によって 50 または 48 バイトに切り捨てられた名前が保存されます。

RmCm は、Unified Communications Manager データベースを使用して制御できるデバイスを特定し、発信側の Media Access Control (MAC) アドレスを取得するためのインターフェイスメソッドを提供します。

RmCm をインストールすると、Unified Communications Manager データベースにアクセスできるようになります。データベースには、Unified Communications Manager Telephony、ユーザプロフィール、アプリケーションロジック、ネットワーク固有の設定情報、電話番号の割り当て（プライマリ内線や Unified CCX 内線など）を初期化するパラメータが保存されています。

[プライマリ内線 (Primary Extension)] フィールドに、エンドユーザのプライマリ電話番号が表示されます。エンドユーザは、電話機に複数の回線を接続できます。ドロップダウンリストボックスから、デバイス割り当て時のこのエンドユーザのプライマリ内線を選択します。

[Unified CCX内線 (Unified CCX Extension)] を使用すると、Unified Communications Manager で Unified Communications Manager ユーザを Unified CCX エージェントとして定義することができます。

Unified CCX デバイスを Unified Communications Manager のエンドユーザおよびアプリケーションユーザに割り当てるには、何よりもこれらのユーザが Unified Communications Manager に存在している必要があります。存在しない場合は、まずユーザを追加してください。Unified CCX Web インターフェイスと設定手順に関する詳細情報については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。エンドユーザおよびアプリケーションユーザを追加したら、そのユーザの Unified CCX の設定を変更してください。

#### ID が予約語と一致するエージェントとスーパーバイザはサインインできない

Unified CCX サーバで内部的に使用されるシステムアカウントの名前との競合を防ぐために、エージェント ID またはスーパーバイザ ID には次の予約語を使用しないでください。

| システム/コンポーネント         | 予約語              |
|----------------------|------------------|
| Unified CCX Web チャット | admin            |
| Cisco Finesse        | admin            |
|                      | finesse          |
|                      | fippa            |
|                      | xmpprootowner    |
|                      | presencelistener |



(注)

- 予約語が使用されたエージェント ID またはスーパーバイザ ID でログインしようとする  
と、ログインは失敗します。
- 大文字、小文字に関わらず、または両方の組み合わせであっても、予約語を ID に使用す  
ることはできません。(例: admin、ADMIN、Admin)。

## エージェント電話機の設定ガイドライン

Unified CCX エージェント設定のエージェント電話機を設定する場合は、以下のガイドラインに従います。

- [Unified Communications Managerの管理 (Unified Communications Manager Administration)] で [デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] を選択します。[電話の検索/一覧表示 (Find and List Phones)] ウィンドウが表示されます。

特定の電話を検索する検索条件を入力し、[検索 (Find)] をクリックします。検索基準に一致する電話機のリストが表示されます。電話番号を追加する電話機のデバイス名をクリックします。[電話の設定 (Phone Configuration)] ウィンドウが表示されます。

Unified Communications Manager の [電話設定の管理 (Administration Phone Configuration)] Web ページで、必要な [関連付け情報 (Association Information)] を選択し、[電話番号の設定 (Directory Number Configuration)] Web ページを表示しますこのページでは、次の変更を行います。

- [複数コール/コール待機設定 (Multiple Call/Call Waiting Settings)] セクションで、[最大コール数 (Maximum Number of Calls)] を Cisco Unified IP Phone 7900 シリーズの場合は 2 に (デフォルトは 4)、Cisco Unified IP Phone 8961、9951、および 9971 の場合は 3 に設定します。



(注) エージェントデスクトップに Cisco Finesse を使用している場合は、すべてのエージェントの電話機の [最大コール数 (Maximum Number of Calls)] を 2 に設定します。

- [複数コール/コール待機設定 (Multiple Call/Call Waiting Settings)] セクションで、[ビジートリガー (Busy Trigger)] の相対を 1 に設定します (デフォルトは 2)。
  - [コール転送とコールピックアップの設定 (Call Forward and Call Pickup Settings)] セクションで、エージェントの Unified CCX の内線に Unified Communications Manager デバイスを転送しないことを確認します。
  - [コール転送とコールピックアップの設定 (Call Forward and Call Pickup Settings)] セクションで、Unified CCX のルートポイントに転送するようにエージェントの Unified CCX 内線を設定しないことを確認します。
- Cisco Unified Communications 製品を設定する場合は、セキュアリアルタイム転送プロトコル (SRTP) は常に無効 (オフ) にします。指定されたデバイスまたは Unified Communications Manager 全体の SRTP を無効にできます。
    - 指定されたデバイスについて : [デバイス (Device)] > [電話 (Phone)] を選択します。[電話の検索/一覧表示 (Find and List Phone)] ページで、必要な電話デバイスを選択します。選択する電話の [電話の設定 (Phone Configuration)] ページで、[プロトコル固有情報 (Protocol Specific Information)] セクションまでスクロールします。電話機の SRTP をオフにするには、[SCCP電話セキュリティプロファイル (SCCP Phone Security Profile)] フィールド、または [SCCPデバイスセキュリティプロファイル (SCCP Device Security Profile)] フィールドのドロップダウンリストから選択した安全でない SCCP プロファイル 認証のいずれかを選択します。

° Unified Communications Manager クラスタ全体について：[システム (System)] > [エンタープライズパラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。[エンタープライズパラメータ設定 (Enterprise Parameters Configuration)] ページで、[セキュリティパラメータ (Securities Parameters)] セクションまでスクロールダウンし、[クラスタセキュリティモード (Cluster Security Mode)] フィールドの対応する値が 0 であることを確認します。このパラメータは、クラスタのセキュリティモードを示します。値 0 は、電話機が安全でないモード (セキュリティなし) に登録されることを示します。

- エージェントの Unified CCX の内線は、デバイス プロファイルの上位 4 つの内線にリストされている必要があります。ポジション 5 以降の内線番号をリストすると、Unified CCX がデバイスを監視しなくなるため、エージェントはログインできません。
- エージェントの Unified CCX の内線番号に Unified Communications Manager デバイスを転送しないください。
- Unified CCX のルート ポイントを転送には、エージェントの Unified CCX の内線番号を設定しないでください。
- エージェントの Unified CCX の内線番号に 0 ~ 9 以外の文字を使用しないでください。
- エージェントの 2 つの回線が異なるパーティションに存在する場合は、それらの 2 つの回線に同じ内線番号を設定しないでください。
- 複数のデバイスに Unified CCX の内線番号を割り当てないでください。
- 複数のデバイスまたはデバイス プロファイルに同じ Unified CCX の内線番号を設定しないでください (1 つのデバイスまたはデバイス プロファイルでの Unified CCX の内線番号の設定はサポートされています)。
- Cisco Unified IP Phones 9900 シリーズ、8900 シリーズ、および 6900 シリーズをエージェントデバイスとして使用するには、Unified Communications Manager の RmCm アプリケーションユーザは [接続時転送打診と接続時会議打診のデバイスを許可する (Allow device with connected transfer/conference)] オプションをそれ自体に割り当てる必要があります。“ ”

Cisco Finesse Desktop でサポートされる Unified CCX エージェントデバイスのリストを決定するには、[http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility\\_Matrix\\_for\\_Unified\\_CCX](http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility_Matrix_for_Unified_CCX)にある『Cisco Unified CCX Software and Hardware Compatibility Guide』の有効なリリースを参照してください。

## 既存の Unified Communications Manager ユーザの変更

Unified Communications Manager の任意のバージョンを使用するには、まず Unified Communications Manager で Unified CCX エージェントとして Unified Communications Manager ユーザを定義する必要があります。この作業の実行後、これらの Unified CCX エージェントをリソース グループに結合し、スキルを割り当て、CSQ に配置できます。



(注) Unified CCX“ ”で、この操作は、「デバイスの関連付け」と呼ばれます。



- (注) Unified Communications Manager Web インターフェイスで必ずエンド ユーザとアプリケーション ユーザの両方に Unified CCX デバイスを割り当ててください。

エンド ユーザにデバイスを割り当てるには、そのユーザの [エンドユーザの設定 (End User Configuration) ] ウィンドウにアクセスする必要があります。Unified Communications Manager Administration の [エンドユーザの設定 (End User Configuration) ] ウィンドウでは、管理者が Unified Communications Manager エンド ユーザに関する情報を追加、検索、表示、および維持することができます。

アプリケーション ユーザにデバイスを割り当てるには、そのユーザの [アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration) ] ウィンドウにアクセスする必要があります。Unified Communications Manager Administration の [アプリケーションユーザの設定 (Application User Configuration) ] ウィンドウでは、管理者が Unified Communications Manager アプリケーションユーザに関する情報を追加、検索、表示、および維持することができます。



- (注) Enterprise Mobility (EM) が Cisco Unified Communications Manager リリース 8.0 以降と Cisco Unified Communications Manager の両方で一緒に使用される場合、リソース マネージャー アプリケーション ユーザはデバイス プロファイルに関連付ける必要があります、デバイスに関連付けてはいけません。

Unified CCX エージェントである既存の Unified Communications Manager ユーザに対する Unified CCX 内線番号の設定を変更するには、次の手順を実行します。



- (注) Unified Communications Manager のエンド ユーザ ID を変更または更新する場合、Unified CCX がエンド ユーザのリソース名、スキル、およびチームをデフォルト値にリセットします。

## 手順

- ステップ 1** Unified Communications Manager Administration Web インターフェイスに接続します。  
[Unified Communications Manager Administration] Web ページが表示されます。
- ステップ 2** [ユーザ管理 (User Management) ] > [エンド ユーザ (End User) ] の順に選択します。  
[エンドユーザの検索と一覧表示 (Find and List End Users) ] ページが表示されます。エンド ユーザの検索には 2 ドロップダウンリストを使用します。
- ヒント** データベースに登録されているすべてのエンド ユーザを検索するには、検索テキストを入力せずに、[検索 (Find) ] をクリックします。検出されたエンド ユーザのリストが表示されます。次に、ステップ 6 に進みます。

- ステップ 3** [エンドユーザの検索条件 (Find end user where) ]の最初のドロップダウンリストから、リストされた基準の1つを選択します。
- ステップ 4** [エンドユーザの検索条件 (Find end user where) ]の2番目のドロップダウンリストから、リストされた基準の1つを選択します。
- ステップ 5** 必要に応じて適切な検索テキストを指定し、[検索 (Find) ]をクリックします。検出されたエンドユーザのリストが表示されます。
- ステップ 6** レコードのリストから、検索条件に一致するエンドユーザの名前をクリックします。[エンドユーザの設定 (End User Configuration) ]ページが開き、選択したエンドユーザの設定情報が表示されます。
- ステップ 7** [デバイス情報 (Device Information) ]セクション下の[制御するデバイス (Controlled Devices) ]リストボックスで、デバイスを選択し、[使用可能なプロファイル (Available Profiles) ]リストボックスの下にある下向き矢印をクリックします。このエンドユーザに関連付けるデバイスがこのペインに表示されていない場合は、次を実行してエンドユーザにデバイスを関連付けます。
- [デバイス情報 (Device Information) ]ペインから、[デバイスの割り当て (Device Association) ]をクリックします。[ユーザデバイス割り当て (User Device Association) ]ページが開きます。
  - [デバイスの検索 (Finding a Device) ]: ネットワークに複数のデバイスがある可能性があるため、Cisco Unified Communications Manager で特定の基準に基づき特定のデバイスを検索できます。[検索 (Find) ]をクリックします。すべてのレコードまたは一致するレコードが表示されます。1ページあたりの項目の表示件数を変更するには、[ページあたりの行数 (Rows per Page) ]ドロップダウンで別の値を選択します。
  - [デバイスの割り当て (Associating a Device) ]: (この特定のエンドユーザ) のペインの[デバイスの割り当て (Device association) ]から、デバイス名の左にあるボックスをオンにして、このエンドユーザに関連付けるデバイスを選択します。また、ウィンドウの下部にあるボタンを使用して、エンドユーザに関連付けるデバイスを選択/選択解除できます。
  - 関連付けを完了するには、[選択/変更の保存 (Save Selected/Changes) ]をクリックします。
  - Web ページの右上隅にある[関連リンク (Related Links) ]ドロップダウンリストから、[ユーザの設定に戻る (Back to User) ]を選択し、[移動 (Go) ]をクリックします。[エンドユーザの設定 (End User Configuration) ]ページが表示され、選択した関連付け済みのデバイスが[制御するデバイス (Controlled Devices) ]ペインに表示されます。
- ステップ 8** 必要なデバイスを選択し変更を保存して、そのデバイスをエンドユーザに関連付けます。デバイスが関連付けられた後、[制御するデバイス (Controlled Devices) ]フィールドにエンドユーザが制御する説明情報 (MAC アドレスなど) が表示されます。
- ステップ 9** [エンドユーザの設定 (End User Configuration) ]ページで、[電話番号の割り当て (Directory Number Associations) ]セクションまでスクロールします。
- ステップ 10** [プライマリ内線 (Primary Extension) ]フィールドのドロップダウンリストおよび[IPCC内線 (IPCC Extension) ]フィールドのドロップダウンリストで、このデバイスに必要なエージェントの内線を選択します。  
これらのフィールドは、エンドユーザのプライマリ電話番号を表します。エンドユーザは、電話機に複数の回線を接続できます。単一回線の場合は、両方のフィールドに同じ内線を選択してください。

- ステップ 11** [更新 (Update) ] をクリックして変更を適用します。  
このユーザの特定の [エンドユーザ情報 (End User Information) ] ページが表示され、更新が正常に行われたことを示すメッセージが表示されます。
- ステップ 12** Unified Communications Manager Administration のメニューバーから、[ユーザ管理 (User Management) ] > [アプリケーションユーザ (Application User) ] を選択します。RmCm プロバイダーは、Unified Communications Manager ではアプリケーション ユーザと呼ばれます。  
(注) あるデバイスを Unified CCX エージェント (エンドユーザ) に関連付ける場合は、同じデバイスを Unified CCX RmCm プロバイダー (アプリケーションユーザ) にも関連付ける必要があります。  
[アプリケーション ユーザの検索と一覧表示 (Find and List Application Users) ] ウィンドウが表示されます。Unified Communications Manager でアプリケーション ユーザを検索するには 2 ドロップダウンリストを使用します。  
ヒント データベースに登録されているすべてのアプリケーション ユーザを検索するには、検索テキストを入力せずに、[検索 (Find) ] をクリックします。検出されたエンドユーザのリストが表示されます。次に、ステップ 16 に進みます。
- ステップ 13** [アプリケーションユーザの検索条件 (Find application user where) ] の最初のドロップダウンリストから、リストされた基準の 1 つを選択します。
- ステップ 14** [アプリケーションユーザの検索条件 (Find application user where) ] の 2 番目のドロップダウンリストから、リストされた基準の 1 つを選択します。
- ステップ 15** 必要に応じて適切な検索テキストを指定し、[検索 (Find) ] をクリックします。  
検出されたアプリケーション ユーザのリストが表示されます。
- ステップ 16** レコードのリストから、検索条件に一致するアプリケーション ユーザの名前をクリックします。  
ウィンドウに選択したアプリケーション ユーザが表示されます。
- ステップ 17** 選択したアプリケーション ユーザに対し、ステップ 7 とステップ 8 を繰り返します。  
これらの手順では、Unified Communications Manager アプリケーション ユーザが Unified Communications Manager の Unified CCX エージェントとしても定義されているかを確認します。
- ステップ 18** [更新 (Update) ] をクリックして変更を適用します。  
このユーザの特定の [アプリケーション情報 (Application Information) ] ページが表示され、更新が正常に行われたことを示すメッセージが表示されます。  
Unified Communications Manager を使用してエンドユーザとアプリケーション ユーザを設定する方法の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の“User Management Configuration”の項を参照してください。  
エージェントが Unified Communications Manager に定義され、Unified CCX でエージェントを設定できるようになりました。エージェントを設定する前に、リソースグループと CSQ も設定する必要があります。

## Unified Communications Manager ユーザの Cisco TelePresence 仮想エージェントとしての割り当て

Cisco TelePresence アプリケーションによって、企業はネットワーク経由で顧客とライブおよびフェイスツーフェイスで対話することが可能になります。このソリューションにより、仮想コンタクトセンターインフラストラクチャを迅速に配備できます。このガイドでは、Cisco TelePresence を使用しているエージェントを仮想エージェントと称します。仮想エージェントは Unified CCX を使用して発信者と接続します。Unified CCX は ACD、CTI および Unified IP IVR を Cisco Unified Communications Manager と統合し、1 台のサーバでの包括的なソリューションを提供します。



(注) Cisco TelePresence ソリューションの詳細については、<http://www.cisco.com/en/US/products/ps7060/index.html> [英語] を参照してください。

次のガイドラインは、Cisco TelePresence と Unified CCX との統合に適用されます。

- Unified CCX および Cisco TelePresence で一般的にサポートされているコーデックは G711 のみです。
- 次のスーパーバイザ機能はサポートされていません。
  - モニタリングおよび録音は、Unified CCX と Cisco TelePresence の統合ではサポートされません。

次の手順を実行して、仮想エージェントとして Unified Communications Manager ユーザを割り当てます。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX アプリケーションに仮想エージェントとして追加する必要がある Cisco TelePresence システムを特定します。
- a) Cisco TelePresence 導入の Unified Communications Manager の内線番号に注意してください。
 

(注) Cisco Unified IP Phone 7970G および Cisco TelePresence システムは同じ回線を共有するため、Unified Communications Manager の同じ内線番号を割り当てる必要があります。
  - b) 特定の Cisco TelePresence システムに接続された Cisco Unified IP Phone 7970G の MAC アドレスまたは電話番号に注意してください。
 

ヒント Unified CCX の観点では、これは別の SIP エンドポイントです。
- ステップ 2** Cisco Unified IP Phone 7970G を Unified Communications Manager ユーザと関連付けて、このユーザを仮想エージェントとして設定します。
- ステップ 3** RmCm プロバイダーと Cisco Unified IP Phone 7970G を関連付けます。



(注) RmCm プロバイダーを対応する Cisco TelePresence システムと関連づけないでください。

## Tool for Auto-Registered Phones Support (TAPS) の設定

Tool for Auto-Registered Phone Support (TAPS) は事前設定済みの電話設定を電話機にロードします。TAPS は一括管理ツール (BAT) と連携して動作します。BAT を使用して、ダミー MAC アドレスを使用する電話機を Cisco Unified Communications Manager リリース 9.0(1) の管理に一括で追加してから、電話機をネットワークに接続することができます。

その後、管理者またはユーザが TAPS 電話番号にダイヤルすると、電話機によってその設定がダウンロードされます。同時に、その電話機は正しい MAC アドレスによって Unified Communications Manager データベースで更新されます。BAT の詳細については、『[Configuring the Bulk Administration Tool \(BAT\)](#)』を参照してください。

TAPS が機能するためには、Cisco Unified Communications Manager の管理 ([システム (System)] > [Cisco Unified CM] を選択) で自動登録が有効になっている必要があります。下記の手順に従って、Unified CCX と TAPS アプリケーションをインストールおよび設定します。

### 手順

- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager の管理リリース 9.0(1) にログインして、Cisco Unified Communications Manager の管理のメニューバーから、[アプリケーション (Application)] > [プラグイン (Plugins)] を選択します。
- ステップ 2 [プラグインの検索/一覧表示 (Find and List Plugins)] Web ページで、“Cisco TAPS” を検索し、[検索 (Find)] をクリックします。
- ステップ 3 Unified Communications Manager の管理および Unified CCX Administration へのアクセスに使用する TAPS\_AAR.aar ファイルをクライアント PC にダウンロードします。
- ステップ 4 Unified CCX をインストールします。 [http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod\\_installation\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_installation_guides_list.html) で入手できる『*Cisco Unified Contact Center Express Installation and Upgrade Guide*』を参照してください。
- ステップ 5 Unified CCX のインストール後は、Unified CCX Administration の [ユーザ設定 (User Configuration)] ページで次の手順を実行します。
  - a) [Cisco Unified Communications Manager ユーザ (Cisco Unified Communications Manager Users)] リストで、TAPS を設定できる Cisco Unified CCX 管理者として指定する Cisco Unified Communications Manager ユーザを選択します。
  - b) 左矢印 (<) をクリックして、選択したユーザを [Cisco Unified CCX 管理者 (Cisco Unified CCX Administrator)] リストに移動します。
  - c) [終了 (Finish)] をクリックします。[Cisco Unified CCX 設定結果情報 (Cisco Unified CCX Setup Result Information)] ウィンドウが表示されます。このウィンドウでは初期設定の結果を確認します。Cisco Unified CCX Engine が再起動されます。

d) Web ブラウザを閉じます。

**ステップ 6** TAPS を設定できる Unified CCX アプリケーション管理者として Cisco Unified CCX Administration にログインします。Unified CCX および Unified Communications Manager をインストールおよび設定したら、次の手順に従って TAPS をセットアップします。

a) Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [AAR 管理 (AAR Management)] を選択します。[参照 (Browse)] をクリックして、ステップ 3 でダウンロードした TAPS\_AAR.aar ファイルを Unified Communications Manager からアップロードします。

正常にアップロードされると、[AAR 管理 (AAR Management)] Web ページ上部のステータスバーに確認メッセージが表示されます。

(注) TAPS を設定するには、Unified CCX Engine および Unified CCX クラスタ ビューデーモン (CVD) を再起動する必要があります。CLI コマンドを使用して CVD を再起動できます。

**utils service service name stop/start.**

b) CVD を再起動した後、Unified CCX アプリケーション管理者として Cisco Unified CCX Administration に再度ログインします。Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Unified CM Telephony] > [コール制御グループ (Call Control Group)] の順に選択します。[新規追加 (Add New)] をクリックし、次のフィールドを使用して TAPS のコール制御グループ設定の値を指定します。

- グループ ID (Group ID)
- CTI ポート数 (Number of CTI Ports)
- メディアターミネーションのサポート (Media Termination Support)
- デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix)
- 開始電話番号 (Starting Directory Number)

c) Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM Telephony] > [トリガー (Triggers)] の順に選択します。[新規追加 (Add New)] をクリックして、次の必須フィールドの値を指定します。

- 電話番号 (Directory Number)
- 言語 (Language)
- アプリケーション (Application Name)
- デバイス名 (Device Name)
- 説明 (Description)
- コール制御グループ (Call Control Group) :

Unified Communications Manager と共に動作する Unified CCX のコール制御グループのタイプは [インバウンド (Inbound)] または [アウトバウンド (Outbound)] です。

- d) Cisco Unified Communications Manager と Cisco Unified CCX 間の JTAPI データを確認および再同期するには、Cisco Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM Telephony] > [データ再同期 (Data Resync)] の順に選択します。
  - e) Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [アプリケーション管理 (Application Management)] を選択します。[アプリケーション管理 (Application Management)] Web ページが開き、既存のアプリケーションの詳細が表示されます。
  - f) [新規追加 (AddNew)] アイコンまたはボタンをクリックします。[新規アプリケーションの追加 (Add a New Application)] Web ページが開きます。
  - g) [アプリケーションタイプ (Application Type)] ドロップダウンメニューから [Cisco スクリプトアプリケーション (Cisco Script Application)] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。[Cisco スクリプトアプリケーション設定 (Cisco Script Application configuration)] Web ページが開きます。
  - h) [スクリプト (Script)] フィールドで、ドロップダウンリストからスクリプト “/TAPS.aef” を選択し、[スクリプト (Script)] ドロップダウンリストの下のテキストボックスに Cisco Unified Communications Manager の IP アドレスを入力します。
  - i) [Cisco\_Unified\_CM\_IP\_Address] フィールドのチェックボックスをオンにします。
  - j) [有効 (Enabled)] フィールドの [はい (Yes)] オプション ボタンをクリックします。
  - k) [更新 (Update)] をクリックします。
  - l) [Cisco Unified Communications Manager Serviceability] ページにログインして、TAPS サービスを再起動します。
-





## 第 5 章

# シスコ アプリケーションの設定

Unified CCX システムはコンタクトとのやり取りにアプリケーションを使用して、情報を取得するための発信者へのプロンプト、コールの転送、発信者への情報の提供など、さまざまな機能を実行します。

Unified CCX アプリケーションを設定するには、次のタスクを実行します。

- [テレフォニーおよびメディア リソースのプロビジョニング \(テレフォニーおよびメディアのプロビジョニング, \(69 ページ\) を参照\)](#)
- [必要に応じた Unified CCX サブシステムのプロビジョニング \(Unified CCX のプロビジョニング, \(109 ページ\) を参照\)](#)
- [必要に応じた追加サブシステムのプロビジョニング \(追加サブシステムのプロビジョニング, \(135 ページ\) を参照\)](#)

以降の項で、アプリケーションの設定方法と、それらを Unified CCX システムに使用できるようにする方法を説明します。

- [Unified CCX アプリケーションについて, 49 ページ](#)
- [アプリケーションのトリガー, 57 ページ](#)
- [スクリプト管理, 62 ページ](#)

## Unified CCX アプリケーションについて

Unified CCX システムはアプリケーションを使用してコンタクトとやりとりし、さまざまな機能を実行します。



(注) 購入してインストールする Unified CCX のライセンスによってシステムで使用できるアプリケーションが決定します。

Unified CCX は次のタイプのアプリケーションを提供します。

- スクリプト
- ビジー
- 無応答

## スクリプトアプリケーションの設定

Unified CCX スクリプトアプリケーションは、Unified CCX Editor で作成したスクリプトに基づくアプリケーションです。これらのアプリケーションは、すべての Unified CCX システムに付属しており、Unified CCX Editor で作成したスクリプトを実行します。

コールおよび他のタイプのコンタクトに自動的に応答し、発信者に情報を求め、発信者入力を受け入れ、コールをキューイングし、コールを対応可能なエージェントに配信し、発信コールを発信し、HTTP 要求に応答し、電子メールメッセージを送信するように Unified CCX システムに指示するスクリプトを作成するには Unified CCX Editor を使用します。



(注) Unified CCX システムにはいくつかのサンプルスクリプトが含まれています。これらのサンプルスクリプトの説明と、Unified CCX Editor でスクリプトを作成する詳細については、『Cisco Unified CCX Scripting and Development Series: Volume 1, Getting Started with Scripts』を参照してください。また、スクリプトリポジトリは、[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_implementation\\_design\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html) [英語] から入手できます。このリポジトリでは、Unified CCX 機能を活用できるスクリプティング技術の例がいくつか示されています。

Cisco スクリプトアプリケーションは、スクリプト、事前に記録されたプロンプト、文法、言語、ロケール、カスタム Java クラスなどの多くのコンポーネントを使用できます。



ヒント これらのコンポーネントを使用する Cisco スクリプトアプリケーションを設定する前にこれらリポジトリにアップロードします。

特定の Unified CCX 実装によっては、Cisco スクリプトアプリケーションを設定するために次のタスクの大部分またはすべてを実行する必要があります。

- スクリプトの管理 : Cisco スクリプトアプリケーションは、ユーザがリポジトリにアップロードし、Unified CCX システムで使用可能にする必要があるスクリプトに基づいています。
- プロンプトの管理 : 多くのアプリケーションは、情報を提供し発信者の応答を得るために発信者へ再生される .wav ファイルとして保存されている録音済みのプロンプトを使用します。これらの .wav ファイルをリポジトリにアップロードし、Unified CCX システムで使用できるようにする必要があります。
- 文法のインストール : Unified CCX システムは、プロンプトへの発信者の応答を認識して応答するために特定の文法を使用します。これらの文法をディレクトリに保存して、Unified CCX システムで使用できるようにする必要があります。

- カスタマイズした Unified CCX 言語のインストール：米国英語、カナダ フランス語などの言語パックは、Unified CCX でインストールされています。Unified CCX システムがアクセスできるディレクトリに言語パックをインストールします。
- Java ファイルのインストール：Unified CCX インストール プロセスの一部として自動的にインストールされる Java ファイルの他に、独自のカスタム クラスおよび Java Archive (JAR) ファイルをインストールして Unified CCX システムのパフォーマンスをカスタマイズできます。
- Cisco スクリプト アプリケーションの追加：Unified CCX Editor で作成されたスクリプトは、Cisco スクリプト アプリケーションのベースとして使用されます。
- アプリケーション トリガーの追加：トリガーは、着信コンタクトに応答してアプリケーション スクリプトを起動する信号を指定されています。新しい Cisco スクリプト アプリケーションを追加した後、このアプリケーションが電話コールと HTTP 要求に応答できるようにトリガーを追加する必要があります。

## 新しい Cisco スクリプト アプリケーションの追加

新しい Cisco スクリプト アプリケーションを追加するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[アプリケーション (Applications)] > [アプリケーション管理 (Application Management)] を選択します。  
[アプリケーション管理 (Application Management)] Web ページが開き、既存のアプリケーションの詳細が表示されます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅のツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。  
[新規アプリケーションの追加 (Add a New Application)] Web ページが開きます。
- ステップ 3** [アプリケーションタイプ (Application Type)] ドロップダウン メニューから [Cisco スクリプト アプリケーション (Cisco Script Application)] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。  
[Cisco スクリプト アプリケーション設定 (Cisco Script Application configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 4** 次のフィールドを指定します。

| フィールド     | 説明                        |
|-----------|---------------------------|
| 名前 (Name) | アプリケーションの名前。これは必須フィールドです。 |

| フィールド                                  | 説明                                                                                             |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ID                                     | 自動生成される ID を使用するか、固有 ID を入力します。これは必須フィールドです。<br><br>(注) 履歴レポート機能は、この ID を使用してこのアプリケーションを識別します。 |
| セッションの最大数 (Maximum Number of Sessions) | アプリケーションが処理できる同時セッション (インスタンス) の最大数。これは必須フィールドです。                                              |



| フィールド            | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| スクリプト (Script)   | <p>(注) このフィールドは、[Ciscoスクリプトアプリケーション (Cisco Script Application)] タイプでのみ使用できます。これは必須フィールドです。次のいずれかの操作を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• アプリケーションを実行するスクリプトをドロップダウン リストから選択します。スクリプトにパラメータが含まれる場合、[スクリプト (Script)] ドロップダウンメニューの下にパラメータが表示されます。各パラメータのチェックボックスを使用すると、そのパラメータのデフォルト値を上書きできます。値を上書きするには、そのパラメータのチェックボックスをオンにします。</li> </ul> <p>(注) デフォルト ディレクトリのすべてのスクリプトが、[Ciscoスクリプトアプリケーション設定 (Cisco Script Application configuration)] Web ページの [スクリプト (Script)] フィールドのドロップダウン リストに表示されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [編集 (Edit)] をクリックし、ダイアログボックスでスクリプト名を入力して [OK] をクリックします。[ユーザプロンプト (User Prompt)] ダイアログボックスが閉じられ、入力した名前が [スクリプト (Script)] フィールドに表示されます。</li> </ul> <p>(注) ファイル URL としてスクリプト名を入力する場合は、二重バックスラッシュ (\\) で値を囲みます。たとえば、file://c:\\temp\\aa.aef</p> |
| 説明 (Description) | <p>自動的にこのフィールドに入力するには、Tab キーを使用します。</p> <p>(注) ビジーおよび無応答アプリケーションタイプの場合、このフィールドは [詳細を表示 (Show More)] をクリックした場合にのみ表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

| フィールド                       | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 有効 (Enabled)                | <p>希望するオプションボタンをクリックして、承認 ([はい (Yes) ]: デフォルト) または拒否 ([いいえ (No) ]) します。</p> <p>(注) ビジーおよび無応答アプリケーションタイプの場合、このフィールドは [詳細を表示 (Show More) ] をクリックした場合にのみ表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                   |
| デフォルトスクリプト (Default Script) | <p>(注) このフィールドは、[Ciscoスクリプトアプリケーション (Cisco Script Application) ] タイプでのみ使用できます。</p> <p>設定したスクリプトアプリケーションでエラーが発生して中断した場合に、デフォルトスクリプトが実行されます。</p> <p>次のいずれかの操作を実行します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• アプリケーションを実行するスクリプトをドロップダウンリストから選択します。デフォルトスクリプトが定義されていない場合、内部システムのデフォルトが実行されます。</li> <li>• [編集 (Edit) ] をクリックし、表示されるダイアログボックスでスクリプトを指定して、[OK] をクリックします。</li> </ul> |

**ステップ 5** [追加 (Add) ] をクリックします。  
 [Ciscoスクリプトアプリケーション (Cisco Script Application) ] ページが更新されて、左側のナビゲーションバーに [新しいトリガーの追加 (Add New Trigger) ] ハイパーリンクが表示され、上部のステータスバーには次のメッセージが表示されます。

操作が正常に実行されました。(The operation has been executed successfully.)  
 既存のアプリケーションのリストを表示するには、[アプリケーションリストに戻る (Back to Application List) ] アイコンまたはボタンをクリックします。

**ステップ 6** アプリケーションのトリガーを追加します。

## ビジーアプリケーションの設定

Cisco Busy アプリケーションは各 Unified CCX システムに付属されています。このアプリケーションは、コールが Computer Telephony Interface (CTI) ルートポイントに到達したときに内線が通話中の場合に、ビジー信号を返します。

### はじめる前に

ビジーアプリケーションを設定するには、次の作業が必要です。

- ビジーアプリケーションを追加します。
- Unified CM Telephony トリガーをビジーアプリケーションに追加します。ビジーアプリケーションは、Unified CM Telephony トリガーによってトリガーされたときにアクティブになります。ビジーアプリケーションは HTTP トリガーをサポートしていません。

ビジーアプリケーションと Unified CCX サーバを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [アプリケーション管理 (Application Management)] を選択します。  
[アプリケーション管理 (Application Management)] Web ページが開き、既存のアプリケーションがある場合はその詳細が表示されます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。  
[新規アプリケーションの追加 (Add a New Application)] Web ページが開きます。
- ステップ 3** [アプリケーションタイプ (Application Type)] ドロップダウンメニューから [ビジー (Busy)] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。  
[ビジーアプリケーション設定 (Busy Application Configuration)] Web ページが表示されます。
- ステップ 4** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                                  | 説明                                                                                             |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名前 (Name)                              | アプリケーションの名前。これは必須フィールドです。                                                                      |
| ID                                     | 自動生成される ID を使用するか、固有 ID を入力します。これは必須フィールドです。<br><br>(注) 履歴レポート機能は、この ID を使用してこのアプリケーションを識別します。 |
| セッションの最大数 (Maximum Number of Sessions) | アプリケーションが処理できる同時セッション (インスタンス) の最大数。                                                           |

| フィールド            | 説明                                                 |
|------------------|----------------------------------------------------|
|                  | 次のフィールドは[詳細を表示 (Show More)] ボタンをクリックした場合にのみ表示されます。 |
| 説明 (Description) | 自動的にこのフィールドに入力するには、Tab キーを使用します。                   |
| 有効 (Enabled)     | 受け入れるには必要なオプション ボタン [はい (Yes)] (デフォルト) をクリックします。   |

**ステップ 5** [追加 (Add)] をクリックします。  
[ビジー (Busy)] Web ページが更新されて、左側のナビゲーションバーに [新しいトリガーの追加 (Add New Trigger)] ハイパーリンクが表示され、上部のステータスバーには次のメッセージが表示されます。

操作が正常に実行されました (The operation has been executed successfully)

**ステップ 6** アプリケーションのトリガーを追加します。

## 無応答アプリケーションの設定

Cisco Ring-No-Answer アプリケーションは各 Unified CCX システムに付属しています。このアプリケーションは、コールが CTI ルート ポイントに達すると呼出音の信号を返します。

### はじめる前に

無応答アプリケーションを設定するには、次のタスクを実行する必要があります。

- 無応答アプリケーションを追加します。
- 無応答アプリケーションに Unified CM テレフォニー トリガーを追加します。無応答アプリケーションは、Unified CM テレフォニー トリガーによってトリガーされるとアクティブになります。

Unified CCX サーバを無応答アプリケーションに設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [アプリケーション管理 (Application Management)] を選択します。  
[アプリケーション管理 (Application Management)] Web ページが開き、既存のアプリケーションがある場合はその詳細が表示されます。

- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。
- ステップ 3** [アプリケーションタイプ (Application Type)] ドロップダウンメニューから、[無応答 (Ring-No-Answer)] を選択し、[次へ (Next)] をクリックします。  
[無応答 (Ring-No-Answer)] Web ページが開きます。
- ステップ 4** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                                                | 説明                                                                                             |
|------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名前 (Name)                                            | アプリケーションの名前。これは必須フィールドです。                                                                      |
| ID                                                   | 自動生成される ID を使用するか、固有 ID を入力します。これは必須フィールドです。<br><br>(注) 履歴レポート機能は、この ID を使用してこのアプリケーションを識別します。 |
| セッションの最大数 (Maximum Number Of Sessions)               | アプリケーションが処理できる同時セッション (インスタンス) の最大数。これは必須フィールドです。                                              |
| 次のフィールドは、[詳細を表示 (Show More)] ボタンをクリックした場合にのみ表示されません。 |                                                                                                |
| 説明 (Description)                                     | 自動的にこのフィールドに入力するには、Tab キーを使用します。                                                               |
| 有効 (Enabled)                                         | 受け入れるには必要なオプション ボタン [はい (Yes)] (デフォルト) をクリックします。                                               |

- ステップ 5** [追加 (Add)] をクリックします。  
[無応答 (Ring-No-Answer)] Web ページが更新され、左側のナビゲーションバーに [新規トリガーの追加 (Add New Trigger)] ハイパーリンクが表示され、次のメッセージが上部のステータスバーに表示されます。

操作が正常に実行されました (The operation has been executed successfully)

- ステップ 6** アプリケーションのトリガーを追加します。

## アプリケーションのトリガー

シスコの新しいアプリケーションを追加したら、アプリケーションが Unified CM テレフォニーコールや HTTP 要求に回答できるように 1 つ以上のトリガーを追加する必要があります。

トリガーは、着信コンタクトに回答してアプリケーションスクリプトを起動するよう指定された信号です。Unified CCX システムは Unified CM テレフォニーのトリガーを使用して、電話コールへの回答をトリガーし、HTTP 要求に回答します。

アプリケーションにトリガーを追加するには、以下の 2 つの方法のいずれかを使用できます。

- [シスコアプリケーション (Cisco Application) ] Web ページからトリガーを追加する、または Unified CM テレフォニーからトリガーを追加する。
- [サブシステム (Subsystem) ] メニューから使用できる [HTTP のトリガー (HTTP Triggers) ] Web ページ。

## Unified CM Telephony トリガー

着信コンタクトに応じてシスコのアプリケーションを起動する Unified CM Telephony トリガーを追加する必要があります。

Unified CM Telephony トリガーは、コールに対応するテレフォニーおよびメディア リソースを選択してコールを処理するアプリケーションスクリプトを起動することで、特定のルートポイントに着信したコールに回答します。

### アプリケーションの Web ページからの Unified CM Telephony トリガーの追加

[Ciscoアプリケーション設定 (Cisco Application Configuration) ] Web ページから Unified CM Telephony トリガーを直接追加するには、次の手順を実行します。

#### 手順

- 
- ステップ 1** 追加するトリガーのアプリケーションの設定 Web ページで、[新しいトリガーの追加 (Add New Trigger) ] をクリックします。  
[新しいトリガーの追加 (Add a New Trigger) ] ウィンドウが開きます。
  - ステップ 2** [トリガー タイプ (Trigger Type) ] ドロップダウン メニューから [Unified CM Telephony] を選択して、[次へ (Next) ] をクリックします。  
[Unified CM Telephony トリガー設定 (Unified CM Telephony Trigger Configuration) ] ウィンドウが開きます。
  - ステップ 3** [Unified CM Telephony トリガーの追加, \(85 ページ\)](#) で説明されている手順に従います。
- 

### Unified CCX からの Unified CM Telephony トリガーの追加

Unified CM Telephony サブシステムからアプリケーションに Unified CM Telephony トリガーを追加するには、次の手順を実行します。

## 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Unified CM Telephony] > [トリガー (Triggers)] の順に選択します。  
[Unified CM Telephony トリガー設定サマリー (Unified CM Telephony Trigger Configuration summary)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。
- ステップ 3** [Cisco Unified CM Telephony トリガー設定 (Cisco Unified CM Telephony Trigger Configuration)] Web ページが開きます。Unified CM Telephony トリガーの追加および設定の詳細について説明した [Unified CM Telephony トリガーの追加](#), (85 ページ) の手順 (ステップ 3 および 4) を実行します。
- 

## HTTP トリガーのプロビジョニング

Unified CCX を HTTP トリガーでプロビジョニングすると、HTTP 要求をシスコのアプリケーションを使用して処理できます。



- (注) HTTP トリガーは、シスコの製品パッケージである Unified IP IVR または Unified CCX Premium のいずれかのライセンスがインストールされているシステムで使用できます。

HTTP トリガーはアプリケーションを起動するためのユーザがクライアント ブラウザに入力する相対 URL です。HTTP トリガーとして使用するために、eXtensible Style Language Transformation (XSLT) テンプレートまたは Java Server Pages (JSP) テンプレートをアップロードできます。

HTTP がトリガーする要求の例を次のパスで示します (HTTP トリガー名に “/hello” を使用)。

```
http://www.appserver.acme.com:9080/hello
```

この例では、URL はホスト名 `www.appserver.acme.com` のポート 9080 で実行する Web サーバ上で HTTP トリガーの “/hello” を使用してアプリケーションを起動します。

[シスコスクリプトアプリケーション (Cisco Script Application)] Web ページから HTTP トリガーを追加したり、HTTP サブシステムからトリガーを追加したりできます。

### アプリケーションの Web ページからの HTTP トリガーの追加

[Cisco アプリケーション設定 (Cisco Application Configuration)] Web ページから HTTP トリガーを直接追加するには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** 追加するトリガーのアプリケーションの設定 Web ページで、[新しいトリガーの追加 (Add New Trigger) ] ハイパーリンクをクリックします。  
[新しいトリガーの追加 (Add a New Trigger) ] ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** [トリガータイプ (Trigger Type) ] ドロップダウンメニューから [HTTP] を選択して、[次へ (Next) ] をクリックします。  
[HTTP トリガー設定 (HTTP Trigger Configuration) ] ウィンドウが開きます。
- ステップ 3** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                                   | 説明                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL                                     | 相対 URL<br>次に、例を示します。<br><code>/hello</code>                                                                                                                                |
| 言語 (Language)                           | 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• ドロップダウン リストからデフォルト言語を選択します。</li> <li>• [編集 (Edit) ] をクリックし、表示されるダイアログボックスでデフォルト言語を指定して、[OK] をクリックします。</li> </ul> |
| セッションの最大数 (Maximum Number of Sessions)  | このトリガーの HTTP サブシステムが対応できる最大同時セッション数。                                                                                                                                       |
| アイドルタイムアウト (ミリ秒) (Idle Timeout (in ms)) | システムがコンタクトを拒否するまでにアプリケーションの起動を待機する最大時間 (ミリ秒単位)。                                                                                                                            |
| 有効 (Enabled)                            | 受け入れるには必要なオプション ボタン [はい (Yes) ] (デフォルト) をクリックします。<br>(注) トリガーを無効にすると、定義されたトリガー URL の参照時にエラーメッセージが表示されます。                                                                   |

- ステップ 4** [追加 (Add) ] をクリックします。  
[Cisco アプリケーション設定 (Cisco Application Configuration) ] Web ページのナビゲーションバーに、HTTP トリガーの URL が表示されます。
- ステップ 5** 設定した URL をブラウザのアドレス バーに入力してトリガーをテストします。



次の例を参考にしてください。

```
/hello
```

ブラウザに“hello”と表示されます。

## HTTP サブシステムからの HTTP トリガーの追加

HTTP サブシステムから HTTP トリガーを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems) ] > [HTTP] を選択します。  
[HTTPトリガー設定 (HTTP Trigger Configuration) ] Web ページが開きます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (AddNew) ] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (AddNew) ] ボタンをクリックします。  
[HTTPトリガー設定 (HTTP Trigger Configuration) ] ウィンドウが開きます。
- ステップ 3** 次の必須フィールドを指定します。

| フィールド                                  | 説明                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL                                    | 相対 URL。<br>次に、例を示します。<br>/hello                                                                                                                                        |
| 言語 (Language)                          | 次のいずれかの操作を実行します。 <ul style="list-style-type: none"> <li>ドロップダウン リストからデフォルト言語を選択します。</li> <li>[編集 (Edit) ] をクリックし、表示されるダイアログボックスでデフォルト言語を指定して、[OK] をクリックします。</li> </ul> |
| アプリケーション (Application Name)            | ドロップダウンリストからアプリケーションの名前を選択します。                                                                                                                                         |
| セッションの最大数 (Maximum Number of Sessions) | このトリガーの HTTP サブシステムが対応できる最大同時セッション数。                                                                                                                                   |

| フィールド                                   | 説明                                                                                                   |
|-----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アイドルタイムアウト (ミリ秒) (Idle Timeout (in ms)) | システムがコンタクトを拒否するまでにアプリケーションの起動を待機する最大時間 (ミリ秒単位)。                                                      |
| 有効 (Enabled)                            | [はい (Yes)] (デフォルト) オプション ボタンをクリックして承認します。<br><br>(注) トリガーを無効にすると、定義されたトリガー URL の参照時にエラーメッセージが表示されます。 |

**ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。  
[Ciscoアプリケーション設定 (Cisco Application Configuration)] Web ページのナビゲーションバーに、HTTP トリガーの URL が表示されます。

**ステップ 5** トリガーをテストするには、設定した URL をブラウザのアドレスバーに入力します。  
次の例を参考にしてください。

```
/hello
```

ブラウザに “hello” と表示されます。

## スクリプト管理

スクリプトは Unified CCX Editor で作成され、さまざまな機能を実行できます。たとえば、コールを転送する内線番号の指定を発信者に促したり、発信者をキューに入れて応答可能なエージェントにコールをルーティングしたり、アウトバウンドコールを発信することができます。

Unified CCX Administration Web インターフェイスの [アプリケーション (Applications)] メニューの [スクリプト管理 (Script Management)] オプションには、リポジトリに格納された Unified CCX スクリプトを管理および更新するオプションがあります。



(注) Unified CCX システムには、.aef ファイルとして保存されたサンプルスクリプトが含まれます。



**注意** 多くの VRU スクリプトがシステムに設定されている場合、新しいスクリプトのアップロードとスクリプトの更新の操作は完了までに時間がかかる場合があります。これらのタスクによって CPU 使用率が高くなる可能性もあります。

## 新しいスクリプトのアップロード

スクリプトを Unified CCX アプリケーションとして使用できるようにするには、最初にスクリプトをリポジトリにアップロードする必要があります。Unified CCX リリース 4.5 以降では、アップロードされたスクリプトは、プロンプト、文法、およびドキュメントファイルとともにリポジトリ データストア (RDS) データベースに保存されます。リリース 4.5 よりも前のリリースでは、RDS データベースにはプロンプト、文法、およびドキュメントファイルのみが含まれていました。スクリプトは、フォルダおよびサブフォルダにグループ化することもできます。ユーザ スクリプトがリポジトリにアップロードされると、ローカル ディスクに同期され、そこからアクセスされます。

スクリプトをリポジトリにアップロードするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[アプリケーション (Applications)] > [スクリプト管理 (Script Management)] を選択します。  
[スクリプト管理 (Script Management)] ページが開きます。

(注) [スクリプト管理 (Script Management)] ページでは、ユーザ スクリプトのみと連動することができます。そのページには言語ベースのディレクトリはありません。

次の表では、[スクリプト管理 (Script Management)] Web ページで使用可能な列について説明します。

| フィールド                 | 説明                                                                                                          |
|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フォルダのパス (Folder Path) | フォルダのドロップダウンリストで現在選択されているディレクトリのレベル。                                                                        |
| 名前 (Name)             | スクリプトの名前。<br>(注) スクリプト ファイルをダウンロードするには、スクリプト名の前にあるアイコンをクリックします。                                             |
| サイズ (Size)            | KB のプレフィックス付きのスクリプト ファイルのサイズ。ファイル サイズはバイトから KB に変換されます。<br>(注) この列は通常、このページの項目が通常フォルダであるためルート ページ上で空白になります。 |
| 変更日 (Date Modified)   | ドキュメントが最後にアップロードまたは変更されたタイムゾーンを含む日時。                                                                        |
| 変更者 (Modified by)     | これらの変更を実行したユーザのユーザ ID。                                                                                      |

| フィールド          | 説明                                                                                  |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 削除 (Delete)    | 対応するフォルダを削除します。<br><b>注意</b> フォルダを削除すると、リポジトリから完全に削除され、Unified CCX システムに使用できなくなります。 |
| 名前の変更 (Rename) | default フォルダ内の必要なサブフォルダの名前を変更します。                                                   |
| 更新 (Refresh)   | 対応するスクリプトを更新します。                                                                    |

- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新しいスクリプトのアップロード (Upload New Scripts) ] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新しいスクリプトのアップロード (Upload New Scripts) ] ボタンをクリックします。  
[スクリプトのアップロード (Upload Script) ] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 3** スクリプトを検索するには、[ファイル名 (File Name) ] フィールドの横にある [参照 (Browse) ] ボタンをクリックし、スクリプトがあるディレクトリに移動し、スクリプトを選択し、[開く (Open) ] をクリックします。  
プロファイルのスクリプト パスが [ファイル名 (File Name) ] フィールドに表示されます。
- ステップ 4** [アップロード (Upload) ] をクリックして、スクリプトをリポジトリにアップロードします。  
ウィンドウが開き、スクリプトが正常にアップロードされたことが通知されます。  
[スクリプト管理 (Script Management) ] ページに表示される既存のスクリプトを管理するか (必要な場合) 、またはアプリケーションに役立つ可能性があるプロンプトを追加する準備ができました。

## スクリプト ファイルのダウンロード

スクリプト ファイルを表示またはダウンロードするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications) ] > [スクリプト管理 (Script Management) ] を選択します。  
[スクリプト管理 (Script Management) ] ページが開き、デフォルト フォルダの内容が表示されます。
- ステップ 2** 表示またはダウンロードするスクリプト ファイルの名前の前に表示される [スクリプトのダウンロード (Download Script) ] アイコンをクリックします。  
[ファイルのダウンロード (File Download) ] ダイアログ ボックスが開きます。

**ステップ 3** 次のいずれかの作業を実行します。

- a) スクリプト ファイルを表示するには、[開く (Open) ]をクリックします。  
スクリプト ファイルが Unified CCX Editor で開きます。
- b) スクリプト ファイルをダウンロードするには、[保存 (Save) ]をクリックし、プロンプトに従いスクリプト ファイルのディレクトリとファイル名を選択します。  
ファイルが指定したディレクトリに保存されます。

## スクリプトの更新



注意

多くの VRU スクリプトがシステムに設定されている場合、**新しいスクリプトのアップロード**と**スクリプトの更新**の操作は完了までに時間がかかる場合があります。これらのタスクによって CPU 使用率が高くなる可能性もあります。

スクリプトを変更する場合は、このスクリプトを使用するすべてのアプリケーションとサブシステムが新しいバージョンをリロードするようにスクリプトを更新する必要があります。2つのスクリプトの更新オプションがあります。

- [スクリプトの個別の更新](#), (65 ページ)
- [一括スクリプトの更新](#), (66 ページ)

### スクリプトの個別の更新

リポジトリ (RDS) から Unified CCX サーバの個々のスクリプトを更新するには、次の手順を実行します。

#### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications) ]>[スクリプト管理 (Script Management) ]を選択します。  
[スクリプト管理 (Script Management) ]ページが開き、デフォルト フォルダの内容が表示されます。

**ステップ 2** スクリプトを含む行で、[更新 (Refresh) ]アイコンをクリックします。  
スクリプト情報が更新され、[スクリプト管理 (Script Management) ]ページが再表示されます。

## 一括スクリプトの更新



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

一括スクリプトとは、1つの .zip ファイル内の複数の .aef スクリプト ファイルを示します。



(注) このオプションは、.zip ファイルをアップロードする場合にのみ使用できます。選択したファイルが正常にアップロードされた後にスクリプトを更新するオプションが表示されます。

1つのコマンドで (zip ファイル内の) すべてのスクリプトを更新するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [スクリプト管理 (Script Management)] を選択します。  
[スクリプト管理 (Script Management)] ページが開き、デフォルト フォルダの内容が表示されます。
- ステップ 2** [新しいスクリプトのアップロード (Upload New Scripts)] アイコンまたはボタンをクリックします。  
[スクリプトのアップロード (Upload Script)] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 3** スクリプトを検索するには、[ファイル名 (File Name)] フィールドの横にある [参照 (Browse)] ボタンをクリックし、スクリプトがあるディレクトリに移動し、ファイルを選択し、[開く (Open)] をクリックします。プロファイルのスクリプトパスが [ファイル名 (File Name)] フィールドに表示されます。  
**ヒント** .aef ファイルを含む .zip ファイルのみをアップロードできます。.zip ファイルの合計サイズが 20 MB を超えることはできません。
- ステップ 4** [アップロード (Upload)] をクリックして、スクリプトをリポジトリにアップロードします。ウィンドウが開き、スクリプトのアップロードが成功したことが通知されます。
- ステップ 5** [スクリプト管理 (Script Management)] ページの [更新 (Refresh)] アイコンをクリックします。  
[スクリプト管理 (Script Management)] Web ページが開き、スクリプトとそれを参照するアプリケーションを更新するか、またはスクリプトだけを更新するかのオプションが提示されます。
- ステップ 6** 次のオプションの 1 つを指定します。

  - 新しいバージョンを使用するため、(リポジトリ内の) スクリプトを参照するすべてのアプリケーションとサブシステムを更新する場合は [はい (Yes)] をクリックします。
  - スクリプトのみを更新する場合は、[いいえ (No)] をクリックします。
  - 操作を取り消すには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。

スクリプト情報が更新され、[スクリプト管理 (Script Management)] ページが再度表示され、新しくロードされた .zip ファイルが表示されます。

## スクリプト名またはフォルダ名の変更

スクリプトまたはフォルダの名前を変更するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [スクリプト管理 (Script Management)] を選択します。  
[スクリプト管理 (Script Management)] ページが開き、デフォルト フォルダの内容が表示されます。
- ステップ 2** 名前を変更するフォルダまたはスクリプトの [名前の変更 (Rename)] アイコンをクリックします。ダイアログ ボックスが開き、選択したフォルダまたはスクリプトの名前が表示されます。
- ステップ 3** テキスト ボックスに、このフォルダまたはスクリプトの新しい名前を入力します。
- ステップ 4** [名前の変更 (Rename)] ボタンをクリックします。  
ダイアログ ボックスが更新され、フォルダの名前が正常に変更されたことが表示されます。
- ステップ 5** [スクリプト管理に戻る (Return to Script Management)] ボタンをクリックします。  
ダイアログ ボックスが閉じ、デフォルト フォルダの更新された [スクリプト管理 (Script Management)] ページに新しいスクリプト名が表示されます。

## スクリプトまたはフォルダの削除

スクリプトまたはフォルダを削除すると、リポジトリから完全に削除されます。

スクリプトまたはフォルダを削除するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [スクリプト管理 (Script Management)] を選択します。  
[スクリプト管理 (Script Management)] ページが開き、デフォルト フォルダの内容が表示されます。
- ステップ 2** フォルダを削除するには、削除するフォルダまたはスクリプトの [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。

選択したスクリプトまたはフォルダでの操作を確認するダイアログ ボックスが開きます。

- ステップ 3** [OK] をクリックします。  
ダイアログ ボックスが閉じ、デフォルト フォルダの更新された [スクリプト管理 (Script Management) ] ページが更新され、フォルダとスクリプトの更新されたリストが表示されます。
- 

## サンプルスクリプト

Unified CCX システムには、.aef ファイルとして保存されたサンプルスクリプトが含まれます。これらのスクリプトは、事前に録音されたプロンプトなど、Unified CCX Editor のステップを使用して構築されています。これらのスクリプトを使用すれば、スクリプトの開発を行わずにアプリケーションを作成することができます。または独自のカスタム スクリプトのモデルとしてこれらのスクリプトを使用できます。



- (注) 含まれているスクリプトは、サンプルとしてのみ Unified CCX システムに付属していて、シスコのサポート対象ではありません。これらのサンプル スクリプトの詳細については、『*Cisco Unified CCX Scripting and Development Series: Volume 1, Getting Started with Scripts*』を参照してください。
-





## 第 6 章

# テレフォニーおよびメディアのプロビジョニング

この章では、Unified CCX のテレフォニーおよびメディアサブシステムのリソースプロビジョニング情報について説明します。

- [Unified CCX のテレフォニーおよびメディア](#), 69 ページ
- [Unified CM Telephony サブシステムのプロビジョニング](#), 72 ページ
- [Unified CM Telephony の追加情報](#), 91 ページ
- [Cisco Media サブシステム](#), 92 ページ
- [Unified CCX での ASR および TTS](#), 94 ページ

## Unified CCX のテレフォニーおよびメディア

Unified CCX システムでは Computer Telephony Interface (CTI) ポートと呼ばれるテレフォニーリソースを使用して、着信コールを受信し、アウトバウンドコールを発信します。Unified CCX システムは、次のメディアリソースを使用してコールのインタラクティブサービスを提供します。

- **Unified CM Telephony** : Unified CCX Engine は Unified CM Telephony サブシステムを使用して、Unified CM Telephony クライアントを介して CTI Manager と通信することで、Unified CM とコールを送受信します。
- **Cisco Media Termination (CMT)** : CMT チャネルは Unified CM Telephony コールコンタクト用に Unified CCX のメディアターミネーションを提供します。これらのチャネルによって Unified CCX は接続相手に対してメディアを再生できます。Unified CM Telephony サブシステムはアウトオブバンドで DTMF 番号を受信します。
- **MRCP 自動音声認識 (MRCP ASR)** : ASR メディアリソースにより、発信者は音声を使用してメニューを操作し、Unified CCX アプリケーションにその他の情報を提供することができます。

- MRCP テキストツースピーチ (MRCP TTS) : TTS メディア リソースによって、Unified CCX アプリケーションはドキュメントを音声として発信者に再生することができます。



(注) メディア リソースは Unified IP IVR ポートとしてライセンス供与および販売されます。ライセンス数よりも多くのチャンネルをプロビジョニングできますが、ライセンスはランタイム時に適用されます。ライセンス数よりも多くのチャンネルがプロビジョニングされると、ライセンス契約に違反することを避けるため、システムは追加のコールを受信しなくなります。

Unified CCX システムは、異なるアプリケーション間でテレフォニーおよびメディア リソースを共有するために次のグループを使用します。

- コール制御グループを使用すると、システムによる CTI ポートの使用を制御できます。たとえば、優先度の高いアプリケーション用により多くのポートを予約するか、トラフィックの少ないアプリケーションがアクセスするポートを減らすことができます。
- メディア リソース グループを使用すると、異なるアプリケーション間でメディア リソースを共有できます。たとえば、発信者情報を収集するアプリケーションと特定の内線番号にコールを転送するアプリケーションで ASR メディア リソース グループを共有できます。

Unified CCX システムはトリガー（着信コンタクトに応じてアプリケーション スクリプトを起動するように指定されたシグナル）も使用します。

## メディアターミネーショングループ

メディアターミネーショングループは CTI ポートグループと関連付けられています。



(注) Unified CM の展開では、必要に応じて追加の CTI ポートグループを作成し、使用できます。

メディアターミネーションのサポートに CTI ポートグループを選択した場合、および両方のグループのチャンネル数が同じ場合、CTI ポートグループが自動的にバックグラウンドで作成されます。この自動作成機能により、手動で CTI ポートグループを作成するプロセスが省けます。

メディアターミネーションをオーバーライドする場合は、コール制御チャンネルがメディアターミネーションを自動的に選択します。新しいダイアロググループを選択する場合は、複数のメディアターミネーション オプションを設定できます。これらのオプションは、ドロップダウンリストに表示される順序で使用されます。

## コールの処理に必要なチャンネル

Unified CCX には、コールを処理するための 2 つのタイプのチャンネルが必要です。

- コール制御チャンネル。Unified CM テレフォニー サブシステムによってプロビジョニングされます。これは、Unified CM の CTI ポート リソースに対応します。
- メディア チャンネル。CMT サブシステムまたは MRCP サブシステムによってプロビジョニングされます。これは、発信者がいるメディア音声パスを処理するカーネルリソースに対応します。



(注) MRCP チャンネルは、音声認識を実行する MRCP サーバ上の追加リソースにも対応します。

正常にコールを処理するには、Unified CCX は各タイプのチャンネルにアクセスする必要があります。ただし、2つのチャンネルタイプの機能は同じではありません。

たとえば、単一の Unified CM テレフォニー コール制御チャンネル (CTI ポート) と1つの CMT チャンネルでプロビジョニングした Unified CCX システムを検討します。システムは、一度に1つのコールを処理できます。そのコールが完了すると、システムは別のコールを受け付ける前に、チャンネルリソースを再初期化する必要があります。

ただし、各チャンネルが再初期化されるまでにかかる時間は同じではありません。CMT チャンネルは再初期化に CTI ポートよりも時間がかかります。次に、例を示します。

- Unified CM テレフォニー コール制御チャンネルは、再初期化に約 1 ミリ秒かかる場合があります。
- CMT チャンネルは再初期化に約 200 ミリ秒かかる場合があります。

この例では、システムは最初のコールが終了した後 200 ミリ秒間は新しい着信コールを受け付けられません。Unified CM テレフォニー チャンネルは 1 ミリ秒後に使用できるようになりますが、CMT チャンネルは使用できるようになりません。Unified CCX はコールの処理に両方のチャンネルが必要です。

Unified CCX システムに高い負荷がかかっている場合や、集中的な着信コールを処理する必要がある場合、このような遅延が問題になる可能性があります。その結果、CMT チャンネルは高チャンネルカウントのプロビジョニングが必要です。



**ヒント** すべての必要なリソース間で集中的なコールを同一に処理するように Unified CCX システムをプロビジョニングするには、CTI ポートよりも約 10 % 多い CMT チャンネルと、ASR ライセンスよりも約 10 % 多い MRCP チャンネルを設定する必要があります。

## テレフォニーおよびメディア リソースのプロビジョニング

テレフォニーおよびメディア リソースをプロビジョニングするには、次の作業を実行します。

## 手順

- 
- ステップ 1 Unified CM テレフォニー サブシステムをプロビジョニングします。  
Unified CM テレフォニー サブシステムは、Unified CCX システムのテレフォニー リソースを制御します。
  - ステップ 2 Cisco Media サブシステムをプロビジョニングします。  
Cisco Media サブシステムは、Unified CCX システムの CMT メディア リソースを制御します。
  - ステップ 3 MRCP ASR サブシステムをプロビジョニングします。  
MRCP ASR サブシステムは、Unified CCX システムの ASR メディア リソースを制御します。
  - ステップ 4 MRCP TTS サブシステムをプロビジョニングします。  
MRCP TTS サブシステムは、Unified CCX システムの TTS メディア リソースを制御します。
- 

# Unified CM Telephony サブシステムのプロビジョニング

Unified CM Telephony サブシステムは、Unified CM Telephony クライアントを介して Unified CM CTI Manager からコール関連メッセージを送受信する Unified CCX Engine のサブシステムです。Cisco Unified Communications 要求を処理するように Unified CCX サーバをイネーブルにするには、Unified CM Telephony サブシステムをプロビジョニングする必要があります。Unified CM Telephony サブシステムは、すべての Unified CCX ライセンス パッケージで使用できます。



- 
- (注) Unified CCX の以前のバージョンでは、Unified CM を使用して Unified CM Telephony 情報を設定する必要がありました。Unified CCX リリース 4.0 以降では、Unified CM Telephony 設定タスクは [Unified CCX Administration] Web ページから直接実行されます。
- 

Unified CM Telephony サブシステムをプロビジョニングするには、次の作業を実行します。

## 手順

- 
- ステップ 1 まだ設定されていない場合は、Unified CM Telephony プロバイダーを設定します。Unified CM CTI Manager が実行しているサーバを指定し、Unified CM ユーザ ID およびパスワードを提供します。
  - ステップ 2 Unified CM Telephony コール制御グループをプロビジョニングします。  
Unified CM Telephony コール制御グループは、一連の CTI ポートと一緒にプールし、システムはそれを使用して Unified CCX サーバに着信したコールを処理します。
  - ステップ 3 Unified CM Telephony トリガーをプロビジョニングします。  
Unified CM Telephony トリガーは、着信コンタクトに回答してアプリケーション スクリプトを起動します。

**ステップ 4** Unified CM Telephony のバージョンを再同期します。

---

## Cisco JTAPI クライアントの再同期

再同期プロセス中に、追加の検査によって Unified CM テレフォニー クライアント（別名 Cisco JTAPI クライアント）が Unified CCX ノードと Cisco Unified CM にインストールされたクライアント間で同じであることを確認します。Unified CCX で不一致が検出されると、システムは Cisco JTAPI クライアントの必要なバージョンをダウンロードおよびインストールします。

Cisco JTAPI クライアントのステータスを再同期し表示するには、次の手順を実行します。

### 手順

---

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM テレフォニー (Cisco Unified CM Telephony)] > [Cisco JTAPI の再同期 (Cisco JTAPI Resync)] を選択します。
- ステップ 2** [Cisco JTAPI の再同期 (Cisco JTAPI Resync)] Web ページが開き、Cisco JTAPI クライアントの再同期のステータスが表示されます。  
この時点で互換性のないバージョンがある場合は、自動的に新しいクライアントがダウンロードされます。
- 

## Unified CM Telephony データの再同期

この再同期プロセスは、Unified CM テレフォニー ユーザ、コール制御グループ、およびトリガーを、使用中の Unified CM のデータと確実に一致させます。

Unified CM テレフォニー データを再同期するには、次の手順を実行します。

### 手順

Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM テレフォニー (Cisco Unified CM Telephony)] > [データ同期 (Data Synchronization)] を選択します。

再同期後に Cisco Unified CM Telephony Data Synchronization Web ページが開き、Unified CM テレフォニー ポート グループと Unified CM テレフォニー トリガーのデータの再同期ステータスが表示されます。

## Unified CM Telephony プロバイダーの設定

[Unified CM Telephonyプロバイダー (Unified CM Telephony Provider) ] Web ページは、最新の設定情報を表示する読み取り専用ページです。



**注意**

一部のセットアップでは、Unified CM ディレクトリ管理者がマルチサーバ構成で新しい Unified CM Telephony プロバイダーを作成できない可能性があります。このセットアップに当てはまる場合は、新しい Unified CM Telephony プロバイダーを作成する前に既存の Unified CM Telephony プロバイダーを削除してください。たとえば、Unified CM Telephony プロバイダーのプレフィックスが *cmtelephony* で、2 サーバ構成 (*node\_id1* および *node\_id2*) の場合、*cmtelephony\_<node\_id1>* と *cmtelephony\_<node\_id2>* の両方を削除する必要があります。既存の Unified CM Telephony プロバイダーを確認および削除しないと、Unified CM Telephony サブシステムによってエラーが発行され、[Unified CM Telephonyプロバイダー設定 (Unified CM Telephony Provider Configuration) ] Web ページから Unified CM Telephony プロバイダーを作成できなくなります。

### 手順

**ステップ 1**

Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems) ]> [Cisco Unified CM Telephony]> [プロバイダー (Provider) ] の順に選択します。

[Cisco Unified CM Telephonyプロバイダー (Cisco Unified CM Telephony Provider) ] Web ページが開きます。

次の表で、[Unified CM Telephonyプロバイダー設定 (Unified CM Telephony Provider Configuration) ] Web ページに表示される読み取り専用フィールドについて説明します。

| フィールド見出し                                                                  | 説明                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プライマリ Unified CM Telephony プロバイダー (Primary Unified CM Telephony Provider) | クラスタで Unified CM CTI Manager を実行するサーバの IP アドレス。これは通常、最初の CTI Manager か、Unified CCX ユーザが [システム (System) ]> [Cisco Unified CM設定 (Cisco Unified CM Configuration) ] Web ページを使用して、Unified CM Telephony サブシステム用に選択した Cisco Unified CM Telephony プロバイダーです。 |

| フィールド見出し                                                                    | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| セカンダリ Unified CM Telephony プロバイダー (Secondary Unified CM Telephony Provider) | <p>クラスターで Unified CM CTI Manager を実行するセカンダリ サーバの IP アドレス。これは通常、2 番目の CTI Manager か、Unified CCX ユーザが [システム (System)] &gt; [Cisco Unified CM 設定 (Cisco Unified CM Configuration)] Web ページを使用して、Unified CM Telephony サブシステム用に選択した Cisco Unified CM Telephony プロバイダーです。</p> <p>(注) 選択されている Unified CM Telephony プロバイダーが1つのみである場合、このフィールドは空白です。</p> |
| ユーザプレフィックス (User Prefix)                                                    | Unified CM で作成される Unified CM ユーザ ID のユーザプレフィックス。                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

- ステップ 2** Unified CM Telephony サブシステムを変更するには、ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [Cisco Unified CM Telephony プロバイダー情報の変更 (Modify Cisco Unified CM Telephony Provider Information)] アイコンをクリックします。[Cisco Unified CM 設定 (Cisco Unified CM Configuration)] Web ページが表示されます。

## 新しいコール制御グループの追加

Unified CCX システムは Unified CM Telephony コール制御グループを使用して、Unified CCX サーバが発着信するコールの対応に使用する一連の CTI ポートをまとめてプールします。複数の Unified CM Telephony コール制御グループを作成して、リソースを共有したり、特定のアプリケーションが使用するリソースを制限することができます。

新しい Unified CM Telephony コール制御グループを設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Unified CM Telephony] > [コール制御グループ (Call Control Group)] の順に選択します。[Cisco Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページが開き、既存の Unified CM Telephony コール制御グループがある場合はその情報が表示されます。
- ステップ 2** 新しい CTI ポートを作成するには、ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタ

ンをクリックします。[Cisco Unified CM Telephonyコール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration) ] Web ページが開きます。

(注) アウトバウンドタイプのコール制御グループは1つのみ作成できます。そのCTIポート数は、常にライセンス供与済みのアウトバウンドIVRポート数以上である必要があります。

**ステップ 3** この Web ページを使用して、次の情報を指定します。

| ページ領域  | フィールド              | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--------|--------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| グループ情報 | グループ ID (Group ID) | Unified CCX サーバが Unified ICME ソリューションの一部である場合に、Cisco Unified Intelligent Contact Management Enterprise (Unified ICME) にレポートされるトランク グループ番号に対応しています。このフィールドの値は自動生成されます。<br><br>(注) ([Cisco Unified CMコール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Call Control Group Configuration) ] リスト ページで) [グループID (Group ID) ] の横に [停止 (Stop)] アイコンが表示される場合、そのデータが無効であるか、Unified CM データと同期されていないことを意味します。[ヘッド (Head) ] アイコンが表示されていればそのグループは有効です。 |
|        | 説明 (Description)   | グループ ID の説明。[説明 (Description) ] フィールドに自動入力する場合は、Tab キーを押します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |



| ページ領域                                 | フィールド                                         | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| グループ情報<br>(Group Information)<br>(続き) | CTI ポート数<br>(Number of CTI Ports)             | <p>コール制御グループに割り当てられた CTI ポートの数。これは必須フィールドです。</p> <p>Premium ライセンスとアウトバウンドライセンスがある場合、ライセンス供与されている最小数以上の IVR ポートを含むアウトバウンドコール制御グループを1つのみ作成できます。アウトバウンドタイプのコール制御グループの CTI ポート数は変更可能ですが、アウトバウンド IVR のライセンス供与済みポート数を下回ることはできません。このルールはインバウンドタイプのコール制御グループには適用されません。インバウンドタイプのコール制御グループは無制限に作成できます。</p> <p>(注) このフィールドを &lt;n&gt; に設定すると、システムは各 Unified CCX Engine ノード (Unified CCX Engine コンポーネントが有効になっているノード) に対して &lt;n&gt; 個のポートを作成します。</p> |
|                                       | メディアターミネーションのサポート (Media Termination Support) | <p>メディアターミネーショングループの自動作成を有効にします。これは必須フィールドです。</p> <p>[はい (Yes)] : CTI ポートグループが正常に作成されると、メディアターミネーションが自動作成されます。</p> <p>[いいえ (No)] : メディアターミネーションポートグループは作成されません (デフォルト)。</p>                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                       | グループタイプ<br>(Group Type)                       | <p>このオプション ボタンを使用してコール制御グループのグループタイプを選択します。選択項目は [インバウンド (Inbound)] と [アウトバウンド (Outbound)] です。これは必須フィールドであり、[インバウンド (Inbound)] オプション ボタンがデフォルトで有効になっています。グループタイプを [アウトバウンド (Outbound)] から [インバウンド (Inbound)]、またはその逆に変更することはできません。アウトバウンドタイプのコール制御グループは、Unified CCX の Premium ライセンスに加えてアウトバウンドライセンスをアップロードしている場合にのみ表示されます。</p> <p>(注) Unified CCX 9.0(1) 以前のバージョンからアップグレードすると、既存のコール制御グループではこの値がインバウンドに設定されます。</p>                         |

| ページ領域                                                   | フィールド                                | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電話番号情報<br>(Directory Number Information)                | デバイス名プレフィックス<br>(Device Name Prefix) | <p>このグループのすべての CTI ポートに指定される名前で使<br/>用されるデバイス名プレフィックス (DNP)。これは必須フィー<br/>ルドです。</p> <p>このポートグループの CTI ポートは、最大 5 文字に制限さ<br/>れ、次の形式が使用されます。</p> <p><code>&lt;deviceprefix&gt;_&lt;directoryno&gt;</code></p> <p>たとえば、[デバイス名プレフィックス (Device Name Prefix) ]<br/>が CTP で開始電話番号が 7000 の場合、Unified CM で作成さ<br/>れる CTI ポートのデバイス名は CTP_7000 です。</p> |
| <p>テレフォニー ポート グループ設定のサーバの選択 (WAN を介した HA 展開でのみ表示) 。</p> |                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| ページ領域 | フィールド                     | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       | サーバの選択<br>(Select Server) | <p>このフィールドは WAN を介した HA 展開専用です。ドロップダウンリストに WAN を介した HA 展開で使用できるさまざまな Unified CCX ノードが表示されます。</p> <p>WAN を介した HA セットアップでは、各ノードのポートに関して Unified CM 固有の情報とともにディレクトリ情報を設定する必要があります。ノードを選択すると、このフィールドの下には選択したノード固有の設定の詳細のみが表示されます。そのため、ノード固有パラメータ ([サーバの選択 (Select Server)] フィールドの下に表示) を更新すると、選択したノードの固有ポートにのみ適用されます。ただし、[サーバの選択 (Select Server)] フィールドの上の設定データを更新した場合は、[CTIポート数 (Number of CTI Ports)] フィールドを除く、両方のノードのポートに適用されます。</p> <p>(注) 両方のノードの [CTIポート数 (Number of CTI Ports)] フィールドの値が同じであることを確認してください。両方のノードでのデバイスプールの選択が WAN を介した HA 展開で異なる可能性があるため、このフィールドを変更した場合、選択したノードのポート数のみを変更されます。片方のノードでこの値を更新せずに、[追加 (Add)] をクリックすると、メインの [Cisco Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページで、そのノードのポートグループに赤い十字マークが付きます。これは、2 つのノード間でポート数が異なり、もう一方のノードも更新する必要があることを示します。このような場合は、赤いタグ付きノードのハイパーリンクをクリックして、選択したノードの [Cisco Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] ページから、[CTIポート数 (Number of CTI Ports)] フィールドの値を変更して [更新 (Update)] をクリックし、両方のノードの CTI ポート数が同じであることを確認します。</p> <p>選択したノードのデータを設定して [追加 (Add)] または [更新 (Update)] をクリックすると、更新した設定情報が保存されます。WAN を介した HA 状況での動作の詳細については、『Cisco Unified Contact Center Express Design Guide』 (<a href="http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html</a>) を参照してください。LAN 導入の場合、同じ設定データがクラスタの両方のノードに適用されるため、このフィールドは表示されません。</p> |

| ページ領域                                    | フィールド                              | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [電話番号情報 (Directory Number Information) ] | 開始電話番号 (Starting Directory Number) | 一意の電話番号。[開始電話番号 (Starting Directory Number) ] は数字から成り、プレフィックスまたはサフィックスとしてアスタリスク (*) またはハッシュ (#) 、もしくは両方を使用できます。E.164 準拠をサポートするために、Unified CCX では、電話番号の先頭にプラス記号 (+) を付加することができます。指定数のポートが、このフィールドで指定した値から作成されます。入力した電話番号は、複数のパーティションで表示される可能性があります。これは必須フィールドです。<br><br>(注) パターンを電話番号として使用する場合は、ダイヤル先の電話機の電話表示および発信者 ID 表示には数字以外の文字が含まれます。これを避けるには、[表示 (内部発信者ID) (Display (Internal Caller ID)) ]、[回線のテキストラベル (Line Text Label) ] および [外線電話番号マスク (External Phone Number Mask) ] の値を指定します。 |
|                                          | デバイスプール (Device Pool)              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| ページ領域 | フィールド | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-------|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|       |       | <p>この電話を割り当てるデバイスに共通の一連の特性（リージョン、日時グループ、ソフトキー テンプレート、および MLPP 情報など）。</p> <p>(注) コール制御グループへの複数のデバイス プールの関連付けは、Unified CCX でサポートされなくなりました。Unified CCX の旧バージョンで、複数のデバイス プールをコール制御グループに関連付けている場合は、単一のデバイス プールを各コール制御グループに手動で割り当てることをお勧めします。詳細については、<a href="#">Unified CM Telephony データの同期</a>、(320 ページ) を参照してください。</p> <p>WAN を介した HA セットアップでは、各ノードのポートに関して Unified CM 固有の情報とともにディレクトリ情報を設定する必要があります。ノードを選択すると、このフィールドの下には選択したノード固有の設定の詳細のみが表示されます。そのため、ノード固有パラメータ ([サーバの選択 (Select Server)] フィールドの下に表示) を更新すると、選択したノードの固有ポートにのみ適用されます。ただし、[サーバの選択 (Select Server)] フィールドの上の設定データを更新した場合は、[CTIポート数 (Number of CTI Ports)] フィールドを除く、両方のノードのポートに適用されます。</p> <p>(注) 両方のノードの [CTIポート数 (Number of CTI Ports)] フィールドの値が同じであることを確認してください。両方のノードでのデバイスプールの選択が WAN を介した HA 展開で異なる可能性があるため、このフィールドを変更した場合、選択したノードのポート数のみを変更されます。片方のノードでこの値を更新せずに、[追加 (Add)] をクリックすると、メインの [Cisco Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページで、そのノードのポートグループに赤い十字マークが付きます。これは、2 つのノード間でポート数が異なり、もう一方のノードも更新する必要があることを示します。このような場合は、赤いタグ付きノードのハイパーリンクをクリックして、選択したノードの [Cisco Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] ページから、[CTIポート数 (Number of CTI Ports)] フィールドの値を変更して [更新 (Update)] をクリックし、両方のノードの CTI ポート数が同じであることを確認します。</p> |

| ページ領域                                                     | フィールド                                               | 説明                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | DN コーリング<br>サーチスペース<br>(DN Calling<br>Search Space) | ダイヤル番号のルーティング方法を特定するために検索されるパーティションの集まり。デバイス用のコーリングサーチスペースと電話番号用のコーリングサーチスペースは併用することができます。電話番号のコーリングサーチスペースは、デバイスのコーリングサーチスペースよりも優先されます。<br><br>詳細については、『 <i>Cisco Unified Communications Manager System Guide</i> 』を参照してください。 |
|                                                           | 参照先<br>(Location)                                   | Cisco Unified Communications 電話のロケーション設定で、このロケーションとの間のコールに使用可能な帯域幅の合計が指定されます。ロケーション設定が[ハブなし (HUB_NONE)] の場合、この Cisco Unified Communications 電話で使用される帯域幅をロケーション機能が追跡していないことを意味します。                                              |
| <p>詳細な電話番号情報 ([詳細を表示 (Show More)] をクリックした場合にのみ表示されます)</p> |                                                     |                                                                                                                                                                                                                                |

| ページ領域                                  | フィールド                                                                | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電話番号<br>(Directory<br>Number) (続<br>き) | ASCII 呼び出し<br>表示 (Alerting<br>Name ASCII)                            | この情報は、Unified CM セットアップの設定に基づいて自動<br>入力され、次のいずれかの状況で使用される保存済みの ASCII<br>名が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスが Unicode 文字列に対応できない場合</li> <li>• エンドポイント デバイスのローカルが一致しない場合</li> <li>• Unicode 文字列が指定されていない場合</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                                        | コーリングサー<br>チスペースのリ<br>ダイレクト<br>(Redirect<br>Calling Search<br>Space) | リダイレクトされたコールのルーティング方法を特定するた<br>めに検索されるパーティションの集まり。<br>[コーリングサーチスペースのリダイレクト (Redirect Calling<br>Search Space) ] のオプションは次のとおりです。<br>(注) [DNコーリングサーチスペース (DN Calling Search<br>Space)] は推奨されていません。代わりに [発呼側<br>(Calling Party) ] または [リダイレクト側 (Redirect<br>Party) ] を使用してください。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [DNコーリングサーチスペース (DN Calling Search<br/>                     Space) ] : このオプションを使用すると、リダイレクト<br/>                     または打診転送の実行時に CTI ポートはその電話番号の<br/>                     CSS を使用することができます。</li> <li>• [発呼側 (Calling Party) ] : このオプションを使用する<br/>                     と、リダイレクトまたは打診転送の実行時に CTI ポート<br/>                     は発呼側の CSS を使用することができます。</li> <li>• [リダイレクト側 (Redirect Party) ] : このオプションを使<br/>                     用すると、リダイレクトまたは打診転送の実行時に CTI<br/>                     ポートは CTI ルート ポイントの CSS を使用することが<br/>                     できます。</li> </ul> |
|                                        | メディアリソー<br>スグループリス<br>ト (Media<br>Resource Group<br>List)            | メディアリソースグループの優先順位付けしたグループ化。<br>アプリケーションは、[メディアリソースグループリスト<br>(Media Resource Group List) ] で定義された優先順位に従っ<br>て、使用可能なメディアリソースから必要なメディアリソー<br>ス (保留音サーバなど) を選択します。<br>[<なし> (<none>)] を選択すると、Unified CM はデバイス<br>プールで定義されたメディアリソースグループを使用しま<br>す。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

| ページ領域                                | フィールド                                  | 説明                                                                                                                                                                                                                        |
|--------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電話番号設定<br>(Directory Number Setting) | ボイス メール プロファイル (Voice Mail Profile)    | [ボイス メール プロファイルの設定 (Voice Mail Profile Configuration)] で定義されたプロファイルのリスト。<br>最初のオプションである [なし] (<None>) は、[ボイス メール プロファイルの設定 (Voice Mail Profile Configuration)] で現在設定されているデフォルトの [ボイス メール プロファイル (Voice Mail Profile)] です。 |
|                                      | プレゼンス グループ (Presence Group)            | プレゼンス グループを設定する方法の詳細については、『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。                                                                                                                           |
|                                      | DTMF受信が必要 (Require DTMF Reception)     | DTMF 受信が必要かどうかを決定する Unified CM のオプション ボタン。デフォルトでは [はい (Yes)] が選択されています。[いいえ (No)] を選択すると、警告メッセージが表示されます。                                                                                                                  |
|                                      | AARグループ (AAR Group)                    | このデバイスの自動代替ルーティング (AAR) グループ。AAR グループは、帯域幅不足のためにブロックされるコールをルーティングするために使用するプレフィックス番号を提供します。AAR グループ設定を [なし] (<None>) にすると、ブロックされたコールの再ルーティングは試行されません。                                                                      |
|                                      | ユーザ保留音源 (User Hold Audio Source)       | Unified CCX スクリプトが保留ステップを使用して発信者を保留状態にした場合 (保留キーが押された場合) に、発信者に再生される音源。                                                                                                                                                   |
|                                      | ネットワーク保留音源 (Network Hold Audio Source) | Unified CCX が打診転送を実行した場合 (Unified CCX がエージェントにコールした場合) に、発信者に再生される音源。このエントリを使用して、この打診転送中に .wav ファイル (呼出音を再生する .wav ファイルなど) を発信者に再生します。                                                                                    |



| ページ領域                                              | フィールド                                  | 説明                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コール転送とピックアップの設定 (Call Forward and Pickup Settings) | コール ピックアップグループ (Call Pickup Group)     | この電話番号へのコールに応答するためにダイヤルできる、指定されたパーティション内の番号。                                                                                                                                                                    |
|                                                    | ディスプレイ (Display)                       | 最大30文字の英数字を使用します。通常、ユーザ名または電話番号を使用します (電話番号を使用すると、コール受信者が発信者を的確に認識できない場合があります)。<br><br>システムに内線番号を表示させるには、このフィールドを空白にします。                                                                                        |
|                                                    | 外線電話番号マスク (External Phone Number Mask) | この回線からコールが発信されたときに、発信者ID情報を送信するために使用される電話番号 (またはマスク)。<br><br>24桁までの数値、国際番号用のエスケープ文字+、*、#、および文字「X」を入力できます。文字Xは電話番号を表し、パターン最後に使用する必要があります。たとえば、マスク972813XXXXを指定すると、内線1234からの外部コールには、発信者IDの番号として9728131234が表示されます。 |

**ステップ 4** [追加 (Add)] または [保存 (Save)] をクリックします。  
 [Unified CM Telephony コール制御グループ設定サマリー (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration summary)] Web ページが開きます。対応する CTI ポートが Unified CM Telephony コール制御グループで作成されます。[Cisco Unified CM Telephony コール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページに表示されるコール制御グループのリストに、新しいコール制御グループが追加されます。

## Unified CM Telephony トリガーの追加

着信コンタクトに応じてアプリケーション スクリプトを起動するように、Unified CM Telephony トリガーを設定する必要があります。Unified CM Telephony トリガーは、コールに対応するテレフォニーおよびメディアリソースを選択してコールを処理するアプリケーション スクリプトを起動することで、特定のルート ポイントに着信したコールに応答します。Unified CM Telephony トリガーはすべての Unified CCX ライセンス パッケージで利用できます。

Unified CM Telephony トリガーの設定には次が含まれます。

- トリガーに関連付けるアプリケーション、許可されたセッションの最大数、アイドルタイムアウト値などのセッション情報。

- Unified CCX が同時に発信または受信する各コールの CTI ポート デバイスと CTI ルート ポイントなどの CTI 情報。
- ボイス メール プロファイル、コーリング サーチ スペースなどの電話番号情報。
- コール転送とピックアップの手順。

Unified CM Telephony トリガーを追加および設定するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM Telephony] > [トリガー (Triggers)] の順に選択します。  
[Unified CM Telephony トリガー設定 (Unified CM Telephony Trigger Configuration)] Web ページが開き、次のフィールドが表示されます。

| フィールド                  | 説明                                                     |
|------------------------|--------------------------------------------------------|
| ルート ポイント (Route Point) | 使用可能な CTI ルート ポイント (トリガーに関連付けられた電話番号)。                 |
| アプリケーション (Application) | トリガーに関連付けるアプリケーション名。                                   |
| セッション (Sessions)       | トリガーが処理できる最大同時コール数。                                    |
| 有効 (Enabled)           | トリガーを有効にする場合は [はい (True)]、トリガーを無効にする場合は [いいえ (False)]。 |

(注) アウトバウンド コール制御グループに関連付けられているトリガーを削除しようとすると、そのトリガーに関連付けられているキャンペーンが無効になり、アプリケーションも削除されます。このような場合、[削除 (Delete)] アイコンまたはボタンをクリックすると、操作を確認するダイアログボックスが開きます。トリガーを削除して、そのトリガーとキャンペーンの関連付けを解除する場合は、[OK] をクリックします。トリガーを削除して、[キャンペーン設定 (Campaigns Configuration)] Web ページに移動した場合も、そのキャンペーンのトリガー関連付けの欠落に関するアラートが表示されます。

- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。  
[Unified CM Telephony トリガー設定 (Unified CM Telephony Trigger Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 3** この Web ページを使用して、次の必須フィールドを指定します。

| フィールド                       | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>ディレクトリ情報</b>             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 電話番号 (Directory Number)     | <p>一意の電話番号。E.164 準拠をサポートするために、Unified CCX では、エージェント内線番号またはルートポイント電話番号の先頭にプラス記号 (+) を付加して、その後に数字と次の特殊文字から構成される 15 文字を使用することができます：大文字の X、ハッシュ (#)、角カッコ ([ ])、ハイフン (-)、およびアスタリスク (*)。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ルートポイント電話番号、Finesse エージェントとスーパーバイザの内線番号のみをサポートします。</li> </ul> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• +1234 と 1234 は 2 種類の異なる電話番号と見なされます。</li> <li>• 角カッコ ([ ]) は、値の範囲を囲みます。</li> <li>• 詳細については、<a href="http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html">http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html</a> にある『Cisco Unified Communications Manager System Guide』の「“Wildcards and Special Characters in Route Patterns and Hunt Pilots”」の項を参照してください。</li> </ul> <p>次に、例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 有効な電話番号：+1223* または *#12#*</li> <li>• 無効な電話番号：91X+ または +-12345</li> </ul> |
| <b>トリガー情報</b>               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 言語 (Language)               | <p>このドロップダウンメニューから、アプリケーション開始時に着信コールに関連付けるデフォルト言語を選択します。</p> <p>(注) 言語オプションを追加するには、[編集 (Edit)] をクリックします。[ユーザプロンプト (User Prompt)] ダイアログボックスが開きます。ロケール文字列値を入力し、[OK] をクリックします。[ユーザプロンプト (User Prompt)] ダイアログボックスが閉じられ、[Unified CM Telephony 設定 (Unified CM Telephony Configuration)] Web ページの [言語 (Language)] フィールドに言語名が表示されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| アプリケーション (Application Name) | <p>ドロップダウンメニューから、トリガーに関連付けるアプリケーションを選択します。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| デバイス名 (Device Name)         | <p>英数字、ピリオド、ダッシュ、またはアンダースコアで構成されるこのデバイスの固有識別子。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

| フィールド                                          | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 説明 (Description)                               | CTI ルート ポイントの記述名。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| コール制御グループ (Call Control Group)                 | このドロップダウンメニューから、トリガーに関連付けるコール制御グループを選択します。アウトバウンドIVR ダイアログの場合は、アウトバウンドタイプのコール制御グループ リストからコール制御グループを選択してください。ルートポイントはUnified CMで作成する必要があります。トリガーにアウトバウンドグループを割り当てた後で、インバウンドグループに変更することはできません (逆も同様)。                                                                                                                                                         |
| 詳細設定 ([詳細を表示 (Show More)] をクリックした場合にのみ表示されます)。 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 詳細なトリガー情報                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 有効 (Enabled)                                   | 必要なオプションを選択するオプション ボタン。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• [はい (Yes)] : トリガーを有効にします (デフォルト)。</li> <li>• [いいえ (No)] : トリガーを無効にします。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| セッションの最大数 (Maximum Number of Sessions)         | このトリガーが処理できる最大同時コール数。実際はUnified CMによって数値が管理されます (各回線で 10,000)。ただし Unified CCX で、この数値はセッションの最大数に制限されます。この数値を超えてからのコールは、すべてビジー トーンを受信します。                                                                                                                                                                                                                     |
| アイドルタイムアウト (ミリ秒) (Idle Timeout (in ms))        | システムがこのトリガーに対する Unified CM Telephony 要求を拒否するまでに待機するミリ秒数。                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| メディアターミネーションの上書き (Override Media Termination)  | 必要なオプションを選択するオプション ボタン。<br>[はい (Yes)] : メディア ターミネーションを上書きします。<br>[いいえ (No)] : メディア ターミネーションを有効にします (デフォルト)。<br>[はい (Yes)] を選択すると、次の 2 つのペインが開きます。<br><ul style="list-style-type: none"> <li>• [選択済みダイアログ グループ (Selected Dialog Groups)] には、デフォルトまたは選択済みのグループが表示されます。</li> <li>• [使用可能なダイアログ グループ (Available Dialog Groups)] には設定済みのダイアログが表示されます。</li> </ul> |
| CTI ルート ポイント情報                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

| フィールド                                      | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ASCII 呼び出し表示 (Alerting Name ASCII)         | この情報は、Unified CM セットアップの設定に基づいて自動入力され、次のいずれかの状況で使用される保存済みの ASCII 名が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• デバイスが Unicode 文字列に対応できない場合</li> <li>• エンドポイント デバイスのローカルが一致しない場合</li> <li>• Unicode 文字列が指定されていない場合</li> </ul>                                                                                |
| デバイスプール (Device Pool)                      | このルート ポイントを割り当てるデバイス プール。デバイス プールは、複数のデバイスに共通の特性 (リージョン、日時グループ、ソフトキーテンプレート、および MLPP 情報など) のセットを定義します。                                                                                                                                                                                                           |
| 参照先 (Location)                             | このロケーションとの間のコールに使用可能な帯域幅の合計。ロケーション設定が [ハブなし (HUB_NONE)] の場合、このルート ポイントで使用される帯域幅をロケーション機能が追跡していないことを意味します。                                                                                                                                                                                                       |
| <b>電話番号の設定 (Directory Number Settings)</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| パーティション                                    | 電話番号が属するパーティション。[電話番号 (Directory Number)] フィールドの値は、選択したパーティション内で一意である必要があります。<br>電話番号へのアクセスを制限しない場合、パーティションの設定に [なし (<None>)] を選択します。                                                                                                                                                                           |
| ボイス メール プロファイル (Voice Mail Profile)        | [ボイス メール プロファイルの設定 (Voice Mail Profile Configuration)] で定義されたプロファイルのリスト。<br>最初のオプションである [なし (<None>)] は、[ボイス メール プロファイルの設定 (Voice Mail Profile Configuration)] で現在設定されているデフォルトの [ボイス メール プロファイル (Voice Mail Profile)] です。                                                                                       |
| コーリングサーチスペース (Calling Search Space)        | この電話番号からコールする番号の検索対象であるパーティションの集まり。指定した値は、この電話番号を使用するすべてのデバイスに適用されます。<br>たとえば、ビルディングと PSTN という 2 つのコーリングサーチスペースがあるとします。ビルディングでは建物内のコールのみが可能ですが、PSTN では建物の内外両方のコールが可能です。電話機をビルディングコーリングサーチスペースに割り当てて、電話の回線を PSTN コーリングサーチスペースに割り当てることができます。詳細については、『Cisco Unified Communications Manager System Guide』を参照してください。 |

| フィールド                                                            | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| リダイレクト用コーリングサーチスペース (Calling Search Space for Redirect)          | <p>デフォルトでは、Cisco Unified Communications Manager は元の発信側のコーリングサーチスペース (CSS) を使用して、Unified CCX トリガーから Unified CCX CTI ポートにリダイレクトされたコールを処理します。コールに使用するデバイスの CSS が CTI ルートポイント/Unified CCX トリガーのパーティションにアクセス可能で、さらに CTI ルートポイント/Unified CCX トリガーの CSS に Unified CCX CTI ポートのパーティションが含まれている場合でも、このデフォルトの動作が実行されるには、Unified CCX CTI ポートのパーティションが元の発信側の CSS に含まれている必要があります。</p> <p>ドロップダウンリストを使用してこの動作を変更し、CTI ルートポイントから CTI ポートにコールがリダイレクトされたときに使用する CSS を、Cisco Unified Communications Manager に指定することができます。</p> <p>[リダイレクト用コーリングサーチスペース (Calling Search Space for Redirect)] のオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [デフォルトのコーリングサーチスペース (Default Calling Search Space)] : コールに使用するデバイスの CSS</li> <li>• [コーリングアドレスサーチスペース (Calling Address Search Space)] : コールに使用するデバイスの CSS</li> <li>• [ルートポイントアドレスサーチスペース (Route Point Address Search Space)] : CTI ルートポイント (トリガー) の CSS</li> </ul> |
| プレゼンスグループ (Presence Group)                                       | <p>デバイスを iPass サーバと統合するグループのリスト。アプリケーションの統合に関するデバイスおよび回線情報が提供されます。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <p><b>コール転送とピックアップの設定 (Call Forward and Pickup Settings)</b></p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 話中転送 (Forward Busy)                                              | <p>次のいずれかのオプションをオンにしてください。</p> <p>[ボイスメール (Voice Mail)] : [ボイスメールプロファイルの設定 (Voice Mail Profile Configuration)] ウィンドウの設定を使用する場合は、このボックスをオンにします。</p> <p>(注) このボックスをオンにすると、Unified CM は [宛先 (Destination)] ボックスと [コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] の設定を無視します。</p> <p>[宛先 (Destination)] : 任意の無効な電話番号 (外部の宛先を含む) を使用します。</p> <p>[コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] : この電話番号を使用するすべてのデバイスに上記の設定を適用します。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

| フィールド                                  | 説明                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ディスプレイ (Display)                       | 最大 30 文字の英数字を使用します。通常はユーザ名または電話番号を使用します (電話番号を使用すると、コール受信者が発信者を的確に認識できない場合があります)。内線番号をシステムに表示させるには、このフィールドを空白にします。                                                                                                     |
| 外線電話番号マスク (External Phone Number Mask) | この回線からコールが発信されたときに、発信者 ID 情報を送信するために使用される電話番号 (またはマスク)。<br>24桁までの数値、国際番号用のエスケープ文字+、*、#、および文字「X」を入力できます。文字Xは電話番号を表し、パターンの最後に使用する必要があります。たとえば、マスク 972813XXXX を指定すると、内線 1234 からの外部コールには、発信者 ID の番号として 9728131234 が表示されます。 |

- ステップ 4** [追加 (Add) ] または [保存 (Save) ] をクリックして変更を保存します。指定したルートポイントが Unified CM で作成されます。  
[Unified CM Telephony トリガー設定 (Unified CM Telephony Trigger Configuration) ] Web ページが開いて、新しい Unified CM Telephony トリガーが表示されます。

## Unified CM Telephony の追加情報

このセクションは、次のトピックで構成されています。

- [Unified CCX キューイング用 Unified CM Telephony トリガー, \(91 ページ\)](#)
- [Unified CM Telephony 情報の再同期, \(92 ページ\)](#)

## Unified CCX キューイング用 Unified CM Telephony トリガー

Unified CCX アプリケーションでアプリケーションごとのコール数を制限する場合、Unified CM Telephony トリガーの [セッションの最大数 (Maximum Number of Sessions) ] 制限とメディアグループのセッション制限を合わせる必要があります。

たとえば、コールのキューイングに Unified CCX を使用している場合に、Unified CCX で Unified CM Telephony トリガーの [セッションの最大数 (Maximum Number of Sessions) ] 制限を 4 に設定し、[コール転送とピックアップの設定 (Call Forward and Pickup Settings) ] を設定して、5 番目のコールをボイスメールに送信すると仮定します。このためには、[メディアグループセッション制限 (Media Group Session Limit) ] を同じ設定 (4) にする必要があります。これにより、Unified CM は次の着信コールをボイスメールに転送します (CTI 新規コール承認のタイマー設定が期限切れの場合)。

この方法の欠点は、各アプリケーションに多くのメディアグループを定義する必要があり、複数のアプリケーション間でメディアグループの同じセットを共有できないことです。

## Unified CM Telephony 情報の再同期

Unified CM の Unified CM Telephony 情報（Unified CM Telephony ユーザ、CTI ポート、トリガー）が見つからない場合、または Unified CCX のデータと同期されていない場合は、Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM Telephony] > [データ同期 (Data Resync)] の順に選択します。Unified CCX は以下の項目を確認します。

- Unified CM Telephony ユーザが Unified CM に存在します。
- ポートグループに属するすべてのポートが Unified CM に存在します。
- ポートグループのデータが Unified CM のポートデータと同期されています。
- ユーザへのポートの関連付けが適切に行われています。
- ルートポイントが Unified CM に存在します。
- トリガーのデータが Unified CM のルートポイントのデータと同期されています。
- ルートポイントが Unified CM のすべての Unified CM Telephony ユーザに関連付けられています。

Unified CCX は以下の方法でデータを同期します。

- 欠落しているユーザを作成する
- 欠落しているポートを作成する
- 同期されていないポートを変更する
- Unified CM Telephony ユーザに CTI ポートに関連付ける（たとえば、ノード 1 用に作成された CTI ポートをノード 1 の Unified CM Telephony ユーザに関連付けるなど）
- 欠落しているルートポイントを作成する
- 同期されていないルートポイントを変更する
- ルートポイントをすべての Unified CM Telephony ユーザに関連付ける

## Cisco Media サブシステム

Cisco Media サブシステムは、Unified CCX Engine のサブシステムです。Cisco Media サブシステムは、CMT メディアリソースを管理します。CMT チャネルは、Unified CCX がメディアを再生または録音するのに必要です。

Cisco Media サブシステムは、ダイアロググループを使用してアプリケーション間のリソースを整理して共有します。ダイアロググループはダイアログチャンネルのプールです。そのプールで



は、各チャンネルが発信者とのダイアログ対話を実行するために使用されます。その間に、発信者はタッチトーン電話機のボタンを押すことで自動プロンプトに応答します。



(注) MRCP ダイアログチャンネルの使用時に Unified CCX によってサポートされる組み込み型の文法および文法オプションは、購入する MRCP 音声ソフトウェアによって決まります。サポートされる組み込み型の文法および機能については、ソフトウェアベンダーに確認してください。

Unified CCX アプリケーションがカスタマーとの単純な DTMF ベースのダイアログ対話を処理できるようにするには、Cisco Media サブシステムをプロビジョニングして CMT ダイアロググループを設定する必要があります。



注意

すべてのメディアターミネーション文字列は **auto** で始まり、コール制御グループと同じ ID が含まれます (CMT ダイアロググループではなく)。デフォルトのメディアターミネーションが設定され、ID が異なる場合は、[CMT ダイアログ制御グループの追加](#)、(93 ページ) に記載されている手順に従ってください。

## CMT ダイアログ制御グループの追加

CMT ダイアログ制御グループを追加するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Media] を選択します。  
[Cisco Media Terminationダイアロググループ設定 (Cisco Media Termination Dialog Group Configuration)] Web ページが開きます。設定済みのエントリと次の情報がこのページに表示されます。

| フィールド            | 説明                                                              |
|------------------|-----------------------------------------------------------------|
| グループID (GroupID) | メディアに関連付けられた一意のグループID。                                          |
| 説明 (Description) | CMT グループの説明。<br>(注) このフィールドの ID は CMT グループID に必ずしも一致する必要はありません。 |
| チャンネル (Channels) | グループに関連付けられているチャンネルの数。                                          |

**ステップ 2** ウィンドウの上部にある [新規追加 (Add New)] アイコン、または下部にある [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。[Cisco Media Termination ダイアロググループ設定 (Cisco Media Termination Dialog Group Configuration)] Web ページが開きます。

(注) デフォルトでは、グループ ID 0 の Unified CM Telephony コール制御グループが作成されます。

**ステップ 3** この Web ページを使用して、次のフィールドを指定します。

| フィールド                                            | 説明                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| グループ ID (Group ID)                               | ASR グループ識別子を含むすべてのメディアグループ識別子内で一意のグループ ID 値。これは必須フィールドです。                                                                                                                            |
| 説明 (Description)                                 | Cisco Media Termination ダイアロググループの説明。                                                                                                                                                |
| ライセンス供与済み IVRポート数 (Number of Licensed IVR ports) | ライセンス供与済みの IVR ポートの数。表示専用。                                                                                                                                                           |
| チャンネルの最大数 (Maximum Number Of Channels)           | このグループに関連付けるチャンネルの最大数。これは必須フィールドです。<br><br>(注) [チャンネルの最大数 (Maximum Number Of Channels)] にはあらゆる値を指定できますが、コールが発信されるとシステムに制限が課せられます。この制限はシステムのライセンス供与済み IVR ポート数によって決まります。これは必須フィールドです。 |

**ステップ 4** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [追加 (Add)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [追加 (Add)] ボタンをクリックします。

[CMTダイアロググループ設定 (CMT Dialog Group Configuration)] Web ページが開き、新しい CMT ダイアロググループが表示されます。

MRCP ASR および MRCP TTS サブシステムをプロビジョニングする準備ができました。

## Unified CCX での ASR および TTS

Unified CCX は 2 つのサブシステムを介して ASR および TTS をサポートします。

### MRCP ASR

このサブシステムでは、ユーザはタッチトーン電話機のキーを押す代わりに発音することでオプションのメニューを検索することができます。

### MRCP TTS

このサブシステムは、プレーンテキスト (UNICODE) を音声に変換し、ユーザに情報を提供したり、ユーザにアクションに応答するよう指示します。



(注) G.711 コーデックのみが ASR/TTS 統合でサポートされています。

## ASR/TTS をプロビジョニングする準備

次の作業はカスタマーが実行します。

- シスコがサポートするベンダーから ASR/TTS 音声サーバを注文します。



(注) Unified CCX でサポートされる音声サーバの詳細については、[http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility\\_Matrix\\_for\\_Unified\\_CCX](http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility_Matrix_for_Unified_CCX) で入手可能な有効なリリース用の『Cisco Unified CCX Software and Hardware Compatibility Guide』を参照してください。

- ASR/TTS ベンダーと協力し、ソリューションのサイズを調整します。
- (同一 LAN 内の) Unified CCX が動作していない異なるサーバで ASR/TTS ベンダー ソフトウェアをプロビジョニング、インストール、および設定します。Unified CCX 7.0 と同じ方法で Unified CCX の音声ソフトウェアを設定できます (詳細については [http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility\\_Matrix\\_for\\_Unified\\_CCX](http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility_Matrix_for_Unified_CCX) を参照してください)。
- Unified CCX Administration に ASR/TTS スクリプトをアップロードする前に、スクリプトを ASR/TTS ベンダーがサポートする機能および仕様と照合して確認します。

## MRCP ASR サブシステムのプロビジョニング

MRCP ASR サブシステムでは、ユーザはタッチトーン電話機のキーを押す代わりに発音することでオプションのメニューを検索することができます。たとえば、ユーザがローカル電話番号案内に電話を掛けると、ASR はユーザに都道府県および市町村を言うよう求め、そこから情報を見つけ、ユーザを適切なオペレータに接続できます。

MRCP ASR サブシステムをプロビジョニングするには、次の情報を定義します。

- **MRCP ASR プロバイダー** : ライセンスの数や文法タイプなどの音声サーバのベンダーに関する情報。

- **MRCP ASR サーバ** : ASR サーバの名前、ポート位置、および使用可能な言語に関する情報。
- **MRCP ASR グループ** : Unified CCX アプリケーションが音声認識を使用することを可能にする MRCP ASR ダイアログ コントロール グループおよび関連ロケールの情報。

## MRCP ASR プロバイダーのプロビジョニング

音声サーバのベンダーに関する情報を指定するには、[MRCP ASRプロバイダーの設定 (MRCP ASR Provider Configuration)] Web ページを使用します。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [MRCP ASR] > [MRCP ASRプロバイダー (MRCP ASR Providers)] を選択します。  
[MRCP ASRプロバイダーの設定 (MRCP ASR Provider Configuration)] Web ページが開き、現在設定されている MRCP プロバイダー、ライセンス、および対応するステータスのリストが表示されます。

**ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。  
[MRCP ASRプロバイダーの設定 (MRCP ASR Provider Configuration)] Web ページが開きます。

**ステップ 3** 次の必須フィールドを指定します。

| フィールド                                       | 説明                                                                                                                                                                                                                             |
|---------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プロバイダー名 (Provider Name)                     | Unified CCX でサポートする MRCP ASR プロバイダーの名前を入力します。                                                                                                                                                                                  |
| プロバイダーライセンスの数 (Number of Provider Licenses) | ASR ベンダーから購入した ASR ポート ライセンスの数。                                                                                                                                                                                                |
| 文法バリエーション (Grammar Variant)                 | ベンダー固有の文法設定。有効なオプション : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuance Open Speech Recognizer サーババージョン 9.0 以降 (OSR 3.1.x)</li> <li>• Nuance 8.5 および下位バージョンの ASR サーバ (Nuance)</li> <li>• IBM WVS ASR サーバ (2003 SISR)</li> </ul> |

**ステップ 4** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [追加 (Add)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [追加 (Add)] ボタンをクリックして変更を適用します。

(注) MRCP ASR/TTS プロバイダー、サーバおよびグループを更新した後、変更を有効にするために対応するプロバイダーを更新する必要があります。Unified CCX Engine を再起動する必要はありません。ただし、更新中は、影響を受けるグループを使用している Unified CM テレフォニー トリガーは設定されているダイアロググループにフォールバックし、更新中の MRCP プロバイダーはリロードが完了するまで NOT\_CONFIGURED になります。

変更が [MRCP ASR プロバイダーのリスト (MRCP ASR Providers List)] ページに表示されます。MRCP ASR サーバをプロビジョニングする準備が整いました。

(注) ASR/TTS プロバイダーと関連するサーバすべてを削除し、新しい ASR/TTS プロバイダーを作成すると、そのプロバイダーへのサーバを作成する前であっても、そのステータスは直ちに IN\_SERVICE になります。この場合は、その ASR/TTS プロバイダーの [更新 (Refresh)] をクリックするか、[すべて更新 (Refresh All)] をクリックします。これらの操作によって、ASR/TTS プロバイダーのステータスが NOT\_CONFIGURED に変更されます。

## MRCP ASR サーバのプロビジョニング

音声サーバの名前、ポート位置、および使用可能な言語に関する情報を指定するには、[MRCP ASR サーバの設定 (MRCP ASR Server Configuration)] Web ページを使用します。



(注) MRCP ASR サーバをプロビジョニングする前に、MRCP ASR プロバイダーを定義する必要があります。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [MRCP ASR] > [MRCP ASR サーバ (MRCP ASR Server)] を選択します。  
[MRCP ASR サーバの設定 (MRCP ASR Server Configuration)] Web ページが開き、以前に設定されたサーバのリストが次の情報とともに (該当する場合) 表示されます。

| カラム | 説明 |
|-----|----|
|-----|----|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                     |
|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コンピューター名          | ASR サーバソフトウェアがインストールされているホスト名または IP アドレス。<br><br>(注) WAN を介した ASR サーバ展開は Unified CCX ではサポートされません。ASR サーバは Unified CCX と同じ LAN にある必要があります。このフィールドで ASR サーバソフトウェアをインストール時に、Unified CCX ノードでローカルな ASR サーバのホスト名または IP アドレスを指定する必要があります。 |
| プロバイダー (Provider) | このサーバに関連付ける MRCP ASR プロバイダー。                                                                                                                                                                                                        |
| ポート (Port)        | MRCP サーバへの接続に使用される TCP ポート番号<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• OSR 3.1x : 4900</li> <li>• 2003 SISR : 554</li> <li>• Nuance : 554</li> </ul>                                                                          |
| ステータス (Status)    | サブシステムのステータスまたは状態。                                                                                                                                                                                                                  |

**ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックし、新しい MRCP ASR サーバをプロビジョニングします。  
[MRCP ASRサーバの設定 (MRCP ASR Server Configuration)] Web ページが開きます。

**ステップ 3** この Web ページを使用して、次のフィールドを指定します。

| フィールド                   | 説明                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| サーバ名 (Server Name)      | MRCP ASR サーバソフトウェアがインストールされているサーバのホスト名または IP アドレス。      |
| プロバイダー名 (Provider Name) | このドロップダウンリストからこのサーバが関連付けられている MRCP ASR プロバイダーの名前を選択します。 |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>部品番号 (Port Number)</p> | <p>MRCP サーバへの接続に使用される TCP ポート番号。デフォルト値は 4900 と表示されますが、MRCP ASR プロバイダーの設定時に選択した TCP プロバイダーまたは文法バリエーションに基づいて、このフィールドに次の値のいずれかを指定する必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• OSR 3.1x : 4900</li> <li>• 2003 SISR : 554</li> <li>• Nuance : 554</li> </ul> |
| <p>ロケール (Locales)</p>     | <p>ASR プロバイダーがサポートする言語。ドロップダウンリストから言語 (複数可) を選択し、[言語の追加 (Add Language) ] をクリックします。選択した言語は [有効な言語 (Enabled Language) ] リストに表示されます。</p> <p>(注) 言語を有効/無効にするにはチェックボックスを使用します。</p>                                                                                       |

**ステップ 4** [追加 (Add) ] をクリックして変更を適用します。変更が [MRCP ASR サーバのリスト (MRCP ASR Server list) ] Web ページに表示されます。MRCP ASR グループをプロビジョニングする準備が整いました。

## MRCP ASR ダイアログ グループのプロビジョニング

Unified CCX アプリケーションで音声認識を使用できるようにする MRCP ASR ダイアログ コントロール グループに関する情報を指定するには、[MRCP グループの設定 (MRCP Groups Configuration) ] Web ページを使用します。



(注) MRCP ASR グループをプロビジョニングする前に、MRCP ASR プロバイダーを定義する必要があります。また、MRCP ASR グループを設定する前に、特定の MRCP プロバイダーに対する MRCP ASR サーバを設定する必要があります。これにより、ユーザは設定したサーバによってサポートされる言語に基づいてグループの言語を設定することができます。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [MRCP ASR] > [MRCP ASR ダイアロググループ (MRCP ASR Dialog Groups)] を選択します。  
[MRCP ASR ダイアロググループの設定 (MRCP ASR Dialog Group Configuration)] Web ページが開き、事前設定されたエントリのリストが次の情報とともに (該当する場合) 表示されます。

| フィールド              | 説明                  |
|--------------------|---------------------|
| グループ ID (Group ID) | グループの ID。           |
| 説明 (Description)   | このダイアロググループの説明。     |
| プロバイダー (Provider)  | MRCP ASR プロバイダーの名前。 |
| チャンネル (Channels)   | セッションの最大数。          |

この Web ページには、ライセンス済み IVR チャンネルの数も表示されます。

- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックし、MRCP ASR グループをプロビジョニングします。  
[MRCP ASR ダイアロググループの設定 (MRCP ASR Dialog Group Configuration)] Web ページが開きます。

- ステップ 3** この Web ページで次のフィールドを指定します。

| フィールド                                       | 説明                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| グループ ID (Group ID)                          | 関連付けられたグループ ID。                                                                                                                                                                                                                          |
| 説明 (Description)                            | このダイアロググループの説明。<br><b>ヒント</b> このグループの説明に使用される言語を指定します。これにより、Unified CM テレフォニートリガーの設定でダイアロググループを設定するときに、このグループが使用する言語が調査されます。また、これにより、Unified CM テレフォニートリガーで設定されたアプリケーションによって使用されるロケールが、選択された MRCP ASR ダイアロググループによってサポートされるロケールと完全に一致します。 |
| プロバイダーライセンスの数 (Number Of Provider Licenses) | 表示専用。                                                                                                                                                                                                                                    |



| フィールド                                           | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ライセンス供与済みIVRポート数 (Number of Licensed IVR Ports) | 表示専用。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| セッションの最大数 (Maximum Number Of sessions)          | <p>このダイアロググループに関連付けられたセッションの最大数。</p> <p>(注) [チャンネルの最大数 (Maximum Number Of Channels) ]には任意の値を割り当てることができますが、コールが発信されるとシステムに制限がかかります。この制限はシステムのライセンス供与済み IVR ポート数によって決まります。</p> <p><b>注意</b> 高負荷のもとでは、MRCP ASR ダイアログコントロールグループからのチャンネルを使用するコールでは、コールによって使用される MRCP チャンネルが MRCP リソースを使用してセットアップされたすべてのセッションをクリーンアップするために追加の時間を要する場合があります。この状況に対処するには、このフィールドの値を 1.2 倍または 20 パーセント増やしてオーバープロビジョニングします。たとえば、アプリケーションが 100 の MRCP ASR チャンネルを必要とする場合、このフィールドの値を 120 の MRCP ASR チャンネルになるように変更します。</p> |
| プロバイダー名 (Provider Name)                         | すべての事前に定義されたプロバイダー名のリストが含まれるドロップダウンリストから MRCP プロバイダー名を選択します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 有効な言語 (Enabled Languages)                       | <p>表示されるリストからこのグループに設定する言語を選択します。</p> <p>表示された言語は、指定したプロバイダーのすべての MRCP ASR サーバに設定されたローケルを表します。設定されている MRCP ASR サーバがない場合、言語は表示されません。この場合は、MRCP ASR サーバが指定したプロバイダーに設定された時点でグループ設定を更新する必要があります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

- ステップ 4** [追加 (Add) ] をクリックして変更を適用します。  
変更が [MRCP ASRグループのリスト (MRCP ASR Groups list) ] Web ページに表示されます。

## MRCP TTS サブシステム

MRCP TTS サブシステムは、プレーンテキスト (UNICODE) を音声に変換し、ユーザに情報を提供したり、ユーザにアクションに応答するよう指示します。

たとえば、企業は、要求された製品をお客様の住所に出荷する前に、TTSを使用して顧客の名前、住所、および電話番号を確認できます。または、カスタマーは、以前に指定した電話番号に電話を掛け、ボイスポータルへアクセスし、最新の天気予報や株価を聴くことができます。またTTSは、電子メールテキストを音声に変換し、お客様が電話で再生できます。

MRCP TTS サブシステムをプロビジョニングするには、次の情報を定義します。

- **MRCP TTS プロバイダー** : TTS システムのベンダーに関する情報。



(注) ASR/TTS プロバイダーと関連するサーバすべてを削除し、新しいASR/TTSプロバイダーを作成すると、そのプロバイダーへのサーバを作成する前であっても、そのステータスは直ちに IN\_SERVICE になります。この場合は、そのASR/TTS プロバイダーの [更新 (Refresh) ] をクリックするか、[すべて更新 (Refresh All) ] をクリックします。これらの操作によって、ASR/TTS プロバイダーのステータスが NOT\_CONFIGURED に変更されます。

- **MRCPTTSサーバ** : TTSサーバの名前、ポート位置、および使用可能な言語に関する情報。
- **MRCP TTS のデフォルトの性別** : TTS サーバ プロビジョニング時に指定されたロケールのデフォルトの性別設定に関する情報。



(注) TTS サーバのインストールを必要とする各ベンダーに対し少なくとも1つのMRCP TTSプロバイダーが必要です。

## MRCP TTS プロバイダーのプロビジョニング

TTSサーバのベンダーに関する情報を指定するには、[MRCPTTSプロバイダーの設定 (MRCPTTS Providers Configuration) ] Web ページを使用します。



- (注) MRCP ASR/TTS プロバイダー、サーバおよびグループを更新した後、変更を有効にするために対応するプロバイダーを更新する必要があります。Unified CCX Engine を再起動する必要はありません。ただし、更新中は、影響を受けるグループを使用している Unified CM テレフォニー トリガーは設定されているダイアログ グループにフォールバックし、更新中の MRCP プロバイダーはリロードが完了するまで NOT\_CONFIGURED になります。

## 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [MRCP TTS] > [MRCP TTSプロバイダー (MRCP TTS Provider)] を選択します。  
[MRCP TTSプロバイダーの設定 (MRCP TTS Provider Configuration)] Web ページが開きます。プロバイダーがすでに設定されている場合は、このページにプロバイダー名と対応するステータスが一覧表示されます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。Unified CCX によってサポートされる MRCP TTS プロバイダーを指定するには、この Web ページを使用します。  
[MRCP TTSプロバイダーの設定 (MRCP TTS Provider Configuration)] Web ページが再度開きます。[プロバイダー名 (Provider Name)] ドロップダウンリストに既存の MRCP TTS プロバイダーが表示されます。このリストから、Unified CCX によってサポートされる MRCP TTS プロバイダーを選択します。
- (注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされていません。
- ステップ 3** [追加 (Add)] をクリックして変更を適用します。  
変更が [MRCP TTSプロバイダーの設定 (MRCP TTS Provider Configuration)] Web ページに表示されます。MRCP TTS サーバをプロビジョニングする準備が整いました。

## Unified CCX システムのデフォルト TTS プロバイダーの設定

オプションで、デフォルト TTS プロバイダーを設定できます。Unified CCX Prompt Manager は、TTS プロバイダーが TTS プロンプトで設定されていない場合にデフォルトの TTS プロバイダーを使用して TTS プロンプトをレンダリングします。通常は、VXML アプリケーションの場合にこの状況になります。Unified CCX でサポートされる VXML タグの詳細については、『*Scripting and Development Series: Volume 1, Getting Started with Scripts for Cisco Unified CCX and Cisco Unified IP IVR, Release 9.0(1)*』を参照してください。

デフォルト TTS プロバイダーを設定するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1** [システム (System) ]>[システムパラメータ (System Parameters) ]を選択します。
- ステップ 2** [メディアパラメータ (Media Parameters) ]セクション下の[デフォルトTTSプロバイダー (Default TTS Provider) ]ドロップダウンリストで、システム デフォルトにするプロバイダーを選択します。デフォルト TTS プロバイダーとしては、事前設定された TTS プロバイダーのみを選択する必要があります。
- (注) VXML アプリケーションを導入していて、事前に録音された .wav ファイルを再生する TTS 機能のみが必要な場合は、デフォルト TTS プロバイダーとして [Cisco LiteSSMLProcessor] オプションを選択します。このオプションにより、.wav ファイルの参照情報が含まれる SSML をそれらで実行することができます。
- ステップ 3** [更新 (Update) ]をクリックします。

## MRCP TTS サーバのプロビジョニング

TTS サーバの名前、ポート位置、および使用可能な言語を設定するには、[MRCP TTSサーバの設定 (MRCP TTS Servers Configuration) ] Web ページを使用します。

設定された各プロバイダーに関連付けられた MRCP TTS サーバが少なくとも 1 台必要です。



- (注) MRCP TTS サーバをプロビジョニングする前に、MRCP TTS プロバイダーを定義する必要があります。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems) ]>[MRCP TTS]>[MRCP TTSサーバ (MRCP TTS Server) ]を選択します。  
[MRCP TTSサーバの設定 (MRCP TTS Server Configuration) ] Web ページが開き、以前に設定されたサーバのリストが次の情報とともに (該当する場合) 表示されます。

| カラム | 説明 |
|-----|----|
|-----|----|

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Computer Name     | TTS サーバソフトウェアがインストールされているサーバのホスト名または IP アドレス。<br><br>(注) WAN を介した TTS サーバ展開は Unified CCX ではサポートされません。つまり、TTS サーバは Unified CCX と同じ LAN であることが必要です。したがって、このフィールドで TTS サーバソフトウェアをインストール時に、Unified CCX ノードでローカルな TTS サーバのホスト名または IP アドレスを指定する必要があります。 |
| ポート (Port)        | MRCP サーバへの接続に使用される TCP ポート番号。<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM WebSphere Voice Server</li> <li>• Nuance Vocalizer 4.0</li> <li>• Scansoft Realspeak 4.0</li> </ul>                                                             |
| プロバイダー (Provider) | このサーバに関連付ける MRCP TTS プロバイダー。                                                                                                                                                                                                                      |
| ステータス (Status)    | サブシステムのステータスまたは状態。                                                                                                                                                                                                                                |

**ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [MRCP TTSサーバの追加 (Add MRCP TTS Server)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックし、新しい MRCP ASR サーバをプロビジョニングします。[MRCP TTSサーバの設定 (MRCP TTS Server Configuration)] Web ページが開きます。

**ステップ 3** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                   | 説明                                                      |
|-------------------------|---------------------------------------------------------|
| サーバ名 (Server Name)      | MRCP TTS サーバソフトウェアがインストールされているサーバのホスト名または IP アドレス。      |
| プロバイダー名 (Provider Name) | このドロップダウンリストからこのサーバが関連付けられている MRCP TTS プロバイダーの名前を選択します。 |

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>部品番号 (Port Number)</p> | <p>MRCP TTS サーバへの接続に使用される TCP ポート番号。ポート番号は、ユーザが MRCP TTS プロバイダーの設定時に選択したプロバイダーまたは文法バリエーションに基づいて自動的に表示されます。以下は、異なる TCP プロバイダー名とそのポート番号です。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• IBM WebSphere Voice Server V5.1.3 : 554</li> <li>• Nuance Vocalizer 4.0 : 554</li> <li>• Scansoft Realspeak 4.0 : 4900</li> </ul> |
| <p>ロケール (Locales)</p>     | <p>TTS プロバイダーがサポートする言語。ドロップダウンリストから言語 (複数可) を選択し、[言語の追加 (Add Language)] をクリックします。選択した言語は [有効な言語 (Enabled Language)] リストに表示されます。</p> <p>(注) 言語を有効/無効にするにはチェックボックスを使用します。</p>                                                                                                                                             |

**ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックして変更を適用します。変更が [MRCP TTSサーバの設定 (MRCP TTS Server Configuration)] Web ページに表示されます。MRCP TTS のデフォルトの性別をプロビジョニングする準備が整いました。

(注) 新しい言語が MRCP サーバに追加され、これが対応する MRCP プロバイダーに追加されるこの言語の最初のインスタンスである場合、そのロケールと指定したプロバイダーのデフォルトの性別は [ニュートラル (Neutral)] に設定されます。[MRCPロケール (MRCP Locales)] ページを確認し、プロバイダーあたりのロケールごとに自動的に設定されているデフォルトの性別を確認する必要があります。デフォルトの性別は、特定のロケールに対するプロンプトが性別を指定せずに使用される場合に使用されます。

## MRCP TTS のデフォルト種別のプロビジョニング

プロバイダーあたりのロケールごとのデフォルト性別を設定するには、[MRCP TTSデフォルト性別の設定 (MRCP TTS Default Genders Configuration)] Web ページを使用します。特定のロケールに対するプロンプトが性別を指定せずに使用される場合、TTS はデフォルト性別を使用します。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [MRCP TTS] > [MRCP TTSデフォルト性別 (MRCP TTS Default Genders)] を選択します。

[MRCP TTSデフォルト性別の設定 (MRCP TTS Default Gender Configuration)] Web ページが開き、現在設定されている各 MRCP TTS プロバイダーの各ロケールに現在設定されているデフォルトの性別が表示されます。

- ステップ 2** オプションで、各プロバイダーの各ロケールのデフォルトの性別設定を変更します。
- (注) [ロケール (Locale)] オプションボタンには、[男性 (Male)]、[女性 (Female)]、または [ニュートラル (Neutral)] オプションがあります。デフォルトでは、明示的に設定されない限り、[デフォルト性別 (Default Gender)] “” は [ニュートラル (Neutral)] “” に設定されます。
- ステップ 3** [更新 (Update)] をクリックして変更を適用します。システムがプロバイダーあたりの各ロケールのデフォルトの性別設定を更新します。
-







## 第 7 章

# Unified CCX のプロビジョニング

Unified CCX サブシステムをプロビジョニングするには、テレフォニーおよびメディア リソースをプロビジョニングする必要があります（[テレフォニーおよびメディア リソースのプロビジョニング](#)、[\(71 ページ\)](#) を参照）。



### 注 目

Unified Intelligence Center のユーザ、チーム、および権限を編集しないでください。Unified CCX から Unified Intelligence Center への同期は日次消去の一部として実行され、Unified CCX の設定に従って Unified Intelligence Center のこれらの設定が同期されます。

次のトピックでは、Unified CCX サブシステムを紹介し、Unified CCX システムにプロビジョニングする方法について説明します。

- [RmCm プロバイダーの設定](#)、[109 ページ](#)
- [リソース グループ](#)、[111 ページ](#)
- [スキル](#)の設定、[113 ページ](#)
- [エージェント](#)の設定、[115 ページ](#)
- [コンタクト サービス キュー](#)の設定、[120 ページ](#)
- [エージェント ベースのルーティング](#)の設定、[130 ページ](#)
- [チーム](#)の設定、[131 ページ](#)

## RmCm プロバイダーの設定

Unified CCX Resource Manager (RM) は、Unified CM テレフォニー ユーザ (RmCm プロバイダーと呼ばれます) を使用して、エージェントの電話をモニタし、エージェントの状態を制御し、コールをルーティングおよびキューイングします。Unified CM ユーザの追加の詳細については、次の URL で『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の「Adding Users to a User Group」の項を参照してください。

[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products\\_installation\\_and\\_configuration\\_guides\\_list.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html)。



(注) Unified CCX Administration から指定された RmCm ユーザは Unified CM で自動的に更新されません。

## RmCm プロバイダーの変更



(注) この項は、Unified CM での Unified CCX の展開のみに適用されます。



注意 Unified CM は姓と名で Unicode 文字をサポートしますが、それらの文字は RmCm 設定、およびリアルタイム レポート、の Unified CCX Administration Web ページでは文字化けします。

[RmCmプロバイダー (RmCm Provider) ] Web ページは、最新の設定情報を表示する読み取り専用ページです。この設定領域にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems) ] > [RmCm] > [RmCmプロバイダー (RmCm Provider) ] を選択します。[RmCmプロバイダー (RmCm Provider) ] Web ページが開き、次の読み取り専用フィールドが表示されます。

| フィールド                                       | 説明                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| プライマリ RmCm プロバイダー (Primary RmCm Provider)   | CTI Manager (CTI Manager を実行する Unified CM) が実行しているサーバのホスト名または IP アドレス。<br>エージェントがログインしたときにそのエージェントのデバイスを監視できるように、RmCm サブシステムは CTI Manager に登録します。CTI Manager に障害が発生すると、RmCm サブシステムは 2 番目の CTI Manager (設定済みの場合) に登録します。 |
| セカンダリ RmCm プロバイダー (Secondary RmCm Provider) | セカンダリ RmCm プロバイダーのホスト名または IP アドレス。                                                                                                                                                                                      |
| ユーザ ID (User ID)                            | RmCm ユーザ ID。                                                                                                                                                                                                            |

RmCm プロバイダーを変更するには、ウィンドウの左上の隅にあるツールバーの [RmCm プロバイダー情報の変更 (Modify RmCm Provider Information) ] アイコンをクリックします。[Cisco Unified CM 設定 (Cisco Unified CM Configuration) ] Web ページが表示されます。

## エージェントの拡張機能と RmCm プロバイダーとの関連付け



(注) この項は、Unified CM での Unified CCX の展開のみに適用されます。

Unified CM で作成されたすべてのエージェントまたはリソースについては、エージェントの電話機も RmCm プロバイダーに関連付けられることを確認します。RmCm プロバイダーの [Unified CM] ユーザ ページでこれを行います。つまり、[Unified CCX Administration] で RmCm ユーザを作成するとしても、RmCm ユーザをエージェントの電話機と関連付けるには、Unified CM インターフェイスを使用する必要があります。これらの電話機は、各エージェントに関連付けられているものと同じです。

## リソース グループ

リソースグループは、着信コールを処理するために CSQ が使用するエージェントの集合です。リソースグループベースの CSQ を使用するには、リソースグループを指定する必要があります。

## リソース グループの作成

リソースグループを作成するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソースグループ (Resource Groups)] を選択します。  
[リソースグループ (Resource Group)] Web ページが開き、設定済みのリソースグループのリストが表示されます (ある場合)。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーの [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部にある [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。  
[リソースグループの設定 (Resource Group Configuration)] 領域が開きます。
- ステップ 3** [リソースグループ名 (Resource Group Name)] フィールドで、リソースグループの名前を入力します。  
エージェントを割り当てるリソースグループを識別する名前を入力します (“Languages” など)。
- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。  
[リソースグループ (Resource Groups)] ページが開き、[リソースグループ名 (Resource Group Name)] 列にリソースグループの名前が表示されます。

## リソース グループ名の変更

リソース グループ名を変更するには、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソースグループ (Resource Groups)] を選択します。  
[リソースグループ (Resource Group)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [リソースグループ名 (Resource Group Name)] 列で、変更するリソース グループをクリックします。  
[リソースグループの設定 (Resource Group Configuration)] 領域が開きます。
- ステップ 3** [リソースグループ名 (Resource Group Name)] テキストフィールドに、リソース グループの名前を入力します。
- ステップ 4** [更新 (Update)] をクリックして変更を適用します。  
[リソースグループ (Resource Groups)] 領域が開き、[リソースグループ名 (Resource Group Name)] 列に変更されたリソース グループ名が表示されます。
- 

## リソース グループの削除

リソース グループを削除すると、エージェントおよび CSQ に関連付けられていない場合はリソース グループが自動的に削除されます。リソース グループがエージェントまたは CSQ に関連付けられている場合は、[削除 (Delete)] をクリックすると、別の Web ページに誘導されます。そのページで関連付けられている CSQ とエージェントのリストが表示され、同じものを削除するかどうかを確認するプロンプトが表示されます。



- ヒント** リソース グループを削除するには、次の手順を使用するか、または [リソースグループの設定 (Resource Group Configuration)] Web ページでリソース グループを開き [削除 (Delete)] アイコンまたはボタンをクリックします。

リソース グループを削除するには、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソースグループ (Resource Groups)] を選択します。  
[リソースグループ (Resource Group)] Web ページが開きます。

- ステップ 2** 削除するリソース グループの名前の横にある [削除 (Delete) ] アイコンをクリックします。ダイアログボックスが開き、リソースグループが完全に削除されようとしていることを示す警告が表示されます。
- ステップ 3** [続行 (Continue) ] をクリックします。リソースグループが削除されます。
- 

## スキルの設定

スキルとは、エージェントに割り当てるユーザ定義可能なラベルです。すべての Unified CCX ライセンス パッケージで、着信コールをコールの処理に必要なスキルを持つエージェントにルーティングできます。

## スキルの作成

スキルを作成するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems) ] > [RmCm] > [スキル (Skills) ] を選択します。  
[スキル (Skills) ] Web ページが開き、設定されている場合はスキル名 (エージェントに割り当てられたカスタマー定義のラベル) が表示されます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーの [新規追加 (Add New) ] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部にある [新規追加 (Add New) ] ボタンをクリックします。  
(注) システムが作成できるスキルの最大数に達すると、[新規追加 (Add New) ] アイコンまたはボタンは表示されなくなります。  
[スキルの設定 (Skill Configuration) ] Web ページが開きます。
- ステップ 3** [スキル名 (Skill Name) ] フィールドに、関連するスキルの説明を入力します (French など)。
- ステップ 4** [追加 (Add) ] をクリックします。  
[スキル (Skills) ] Web ページが開き、[スキル名 (Skill Name) ] 列にスキルと、システムに存在するスキルの総数が表示されます。最大 150 のスキルを追加できます。
- 

## スキル名の変更

スキル名を変更するには、次の手順を実行します。

## 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [スキル (Skills)] を選択します。  
[スキル (Skills)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [スキル名 (Skill Name)] 列で、変更するスキルをクリックします。  
[スキルの設定 (Skill Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 3** [スキル名 (Skill Name)] テキスト フィールドで、スキル名を変更します。
- ステップ 4** [更新 (Update)] をクリックして変更を適用します。  
[スキルの設定 (Skills Configuration)] 概要が開き、[スキル名 (Skill Name)] 列に変更されたスキル名が表示されます。
- 

## スキルの削除

スキルを削除すると、エージェントおよび CSQ に関連付けられていない場合はスキルが自動的に削除されます。スキルがエージェントまたは CSQ に関連付けられている場合は、[削除 (Delete)] をクリックすると、別の Web ページに誘導されます。そのページで関連付けられている CSQ とエージェントのリストが表示され、同じものを削除するかどうかを確認するプロンプトが表示されます。



### ヒント

スキルを削除するには、次の手順を使用するか、または [スキルの設定 (Skills Configuration)] Web ページでスキルを開き [削除 (Delete)] アイコンまたはボタンをクリックします。

スキルを削除するには、次の手順を実行します。

## 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [スキル (Skills)] を選択します。  
[スキル (Skills)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** 削除するスキルの名前の隣にある [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。  
ダイアログ ボックスが開き、スキルが完全に削除されようとしていることを示す警告が表示されます。
- ステップ 3** [続行 (Continue)] をクリックします。  
スキルが削除されます。
-

# エージェントの設定

Cisco Unified Communications のエンド ユーザが<sup>1</sup> エージェントとして定義されると、エージェントおよび関連付けられた Unified CCX デバイスのリストが [サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソース (Resources)] ページに表示されます。これらのエージェントは、リソースとも呼ばれます。リソース グループを作成した後で、エージェント (リソース) をそのグループに割り当てることができます。

Unified CCX Standard ライセンスパッケージがある場合は、スキルの作成後にスキルをエージェントに追加できます。割り当てられたスキルでエージェントのコンピテンシー レベルを選択することもできます。コンピテンシーレベルは、そのスキルの専門知識のレベルエージェントを示します。

リソース グループおよびスキルをエージェントに個別または一括で割り当てることができます。一括オプションでは、スキルおよびリソース グループを複数のエージェントに同時に割り当てることができます。

エージェントをリソース グループおよびスキルに割り当てた後は、CSQ を作成できます。



## 警告

エージェントが追加された後、Unified CCX が自動的に同期を行うか同期を強制するまで 10 分間待機します。その後エージェントは Cisco Finesse にサインインできるようになります。

エージェントの IPCC 内線の許容される最大長は 15 です。

## 特殊文字

- Unified CM では、特殊文字の使用をサポートしています。エンド ユーザの設定時にユーザー ID に、角カッコ ([ ])、ドル (\$)、アンパサンド (&)、一重引用符 ('')、コロンの (:)、山カッコ (<>)、スラッシュ (/)、疑問符 (?)、バックスラッシュ (\)、カッコ ({}), 二重引用符 (""), ハッシュ (#)、パーセント (%)、セミコロン (;)、カンマ (,)、パイプ (|)、チルダ (~) およびスペースを使用できます。ただし、Unified CCX では、エージェントまたはスーパーバイザとしてエンド ユーザを設定する場合は、これらの文字の使用が制限されます。
- Unified CCX では、次の特殊文字の使用をサポートしていません：角カッコ ([ ])、ドル (\$)、アンパサンド (&)、一重引用符 ('')、コロンの (:)、山カッコ (<>)、スラッシュ (/)、疑問符 (?)、バックスラッシュ (\)、カッコ ({}), 二重引用符 (""), ハッシュ (#)、パーセント (%)、セミコロン (;)、カンマ (,)、パイプ (|)、チルダ (~)。
- Unified CCX 用の Cisco Finesse では、エージェント ID (またはユーザー名) は大文字と小文字が区別され、文字、数字、ハイフン (-)、アンダースコア (\_)、ピリオド (.) を含めることができます。ピリオドで開始または終了したり、連続した 2 つのピリオドを含めることはできません。

<sup>1</sup> Unified CM 展開での Unified Communications ユーザは、Unified CM ユーザを示します。

- Finesse のエージェント パスワードは 7 ビットの出力可能な ASCII 文字 (32 ~ 126 の数値を含む 94 文字) に制限されます。これらでは制御文字 (たとえば、タブ) または国際文字はサポートされません。



(注) ただし、「@」文字はエージェント ID (またはユーザ名) およびパスワードとしてサポートされません。

## Unified CM でのエージェント削除の影響

Unified CM でエージェントのレコードを変更する場合は (たとえば、Unified CCX 内線の変更、エージェントの削除など)、Unified CCX RmCm サブシステムのエージェント情報が更新されるように、Unified CCX Administration インターフェイスでユーザ ページを必ず更新してください。Unified CCX Administration の Unified CCX 情報を更新するには、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソース (Resources)] オプションを選択します。現在ログインしているエージェントの Unified CCX 内線番号を変更する場合、エージェントはログオフするまで古い内線番号を使用し続けます。エージェントが新しい内線番号を取得するには、Cisco Finesse デスクトップからログアウトし、再びログインする必要があります。エージェントが Unified CM にいないことを Unified CCX が検知すると、Unified CCX データベースからそのエージェントを自動的に削除します。



### 注意

非アクティブのエージェントを削除すると、履歴レポート データベースからエージェントの詳細や記録が削除され、HR レポートにはこれらのエージェントの履歴情報が表示されません。

Unified CM 接続エラーが発生している場合、すべてのエージェントが Unified CCX に表示されません。この場合、Unified CCX は削除されたエージェントとしてこれらのエージェントを解釈します。その結果、非アクティブ エージェントのリストが正確でなくなります。エラーが解決したら、[非アクティブエージェント (Inactive Agents)] を再度クリックし、正確なリストを表示します。

## 1 人のエージェントへのリソース グループとスキルの割り当て

個々のエージェントにリソース グループおよびスキルを割り当てるには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソース (Resources)] の順に選択します。  
[リソース (Resources)] Web ページが開きます。



(注) Unified CCX 内線番号を割り当てたエージェントまたはスーパーバイザのみが、[リソース (Resources)] 領域のリソース リストに表示されます。

**ステップ 2** [リソース名 (Resource Name)] カラムのエージェントの名前をクリックします。  
[リソース設定 (Resource Configuration)] Web ページが開きます。

**ステップ 3** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                                                              | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| リソース名<br>(Resource Name)                                           | エージェントの名前 (表示専用)。                                                                                                                                                                                                                                                        |
| リソース ID<br>(Resource ID)                                           | エージェントの固有識別番号 (表示専用)。これは [Unified CM エンドユーザ設定 (Unified CM End User Configuration)] ページで割り当て済みの英数字のユーザ ID です。                                                                                                                                                             |
| Unified CCX 内線<br>(Unified CCX Extension)                          | リソースグループに割り当てられた Unified CCX 内線番号 (表示専用)。これは、[Unified CM エンドユーザ設定 (Unified CM End User Configuration)] ページから IPCC 内線番号としてユーザに割り当て済みの IP Phone 内線番号です。                                                                                                                    |
| リソースグループ<br>(Resource Group)                                       | エージェントを関連付けるリソースグループ (オプション)。                                                                                                                                                                                                                                            |
| 自動利用可能<br>(Automatic Available)                                    | デフォルト ([有効 (Enabled)] ) を使用すると、エージェントがコールを終了および切断した後に自動的に [利用可能 (Available)] または [待受中 (Ready)] 状態に移行します。<br><br>(注) [待受中 (Ready)]、[待受停止 (Not Ready)]、または [後処理 (Work)] 状態のログオンエージェントがコールに応答すると、エージェント状態は [自動利用可能 (Automatic Available)] 設定に応じて処理されます。                     |
| 割り当て済みスキル<br>(Assigned Skills) /<br>未割り当てスキル<br>(Unassigned Skill) | [未割り当てスキル (Unassigned Skill)] リストから 1 つ以上のスキルを選択し、[<] をクリックしてそのスキルを [割り当て済みスキル (Assigned Skills)] リストに追加します。<br><br>[割り当て済みスキル (Assigned Skills)] リストから 1 つ以上のスキルを選択し、[>] をクリックしてそのスキルを [未割り当てスキル (Unassigned Skill)] リストから削除します。<br><br>エージェントに最大 50 のスキルを割り当てることができます。 |

| フィールド                       | 説明                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 能力レベル<br>(Competence Level) | [割り当て済みスキル (Assigned Skills) ] リストからスキルを選択して、[能力レベル (Competence Level) ] ドロップダウン メニューから番号を選択します。<br><br>割り当て済みスキルの能力レベルを変更します (1 : 初級、10 : エキスパート)。<br><br>(注) 能力レベルはスキルごとに 1 つずつ変更してください。スキルの能力レベルを一度にまとめて変更することはできません。 |
| チーム (Team)                  | リソースが属するチームを割り当てるエージェントのグループ。                                                                                                                                                                                            |
| エージェントのエイリアス (Agent Alias)  | エージェントのエイリアスは、エージェントが顧客とチャットしているときにエージェント ID の代わりに使用する名前です。このオプションは、Finesse がチャット エージェントで使用される場合にのみ使用できます。                                                                                                               |

- ステップ 4** [更新 (Update) ] をクリックして変更を適用します。  
[RmCm設定サマリー (RmCm Configuration summary) ] Web ページの [リソース (Resources) ] 領域が開き、エージェントにリソース グループおよびスキル (該当する場合) が割り当てられています。

## 複数のエージェントへのリソース グループおよびスキルの割り当て

リソース グループおよびスキルをエージェントに一括で割り当てるには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems) ] > [RmCm] > [スキルの割り当て (Assign Skills) ] の順に選択します。  
[スキルの割り当てサマリー (Assign Skills summary) ] Web ページが開きます。
- ヒント** Unified CCX 内線番号を割り当てたエージェントまたはスーパーバイザのみが、[リソース (Resources) ] 領域のリソース リストに表示されます。
- ステップ 2** [リソース名 (Resource Name) ] カラムで、同じリソースグループとスキルのセットを割り当てる各エージェントの横のチェックボックスをオンにします。[リソース名 (Resource Name) ] カラムで、同じリソースグループとスキルのセットを割り当てる各エージェントの横のチェックボックスをオンにします。
- (注) [すべて選択 (Select All) ] チェックボックスをオンにすると、すべてのエージェントを選択できます。

[スキル サマリー (Skill summary) ] Web ページに作成済みのスキルの総数が表示されます。

**ステップ 3** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [スキルの追加 (Add Skill) ] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [スキルの追加 (Add Skill) ] ボタンをクリックします。  
[スキルの追加 (Add Skill) ] Web ページが開きます。

**ステップ 4** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                      | 説明                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| リソース グループ (Resource Group) | 選択したすべてのエージェントにリソース グループを割り当てるには、[リソースグループ (Resource Group) ] ドロップダウンメニューからリソース グループを選択します。                                                                                        |
| 追加するスキル (Skills to Add)    | [スキル (Skills) ] リストから 1 つ以上のスキルを選択し、[<] をクリックしてそのスキルを [追加するスキル (Skills to Add) ] リストに追加します。<br><br>(注) [追加するスキル (Skills to Add) ] リストには、エージェントにすでに割り当てられているスキルだけでなく、すべてのスキルが含まれます。 |
| スキル (Skills)               | 利用可能なスキルのリスト。                                                                                                                                                                      |
| 能力レベル (Competence Level)   | [割り当て済みスキル (Assigned Skills) ] リストからスキルを選択し、[能力レベル (Competence Level) ] ドロップダウンメニューから番号を選択します。                                                                                     |

**ステップ 5** [更新 (Update) ] をクリックして変更を適用します。  
[RmCm設定 (RmCm Configuration) ] Web ページの [スキルの割り当て (Assign Skills) ] 領域が開き、エージェントにリソース グループおよびスキル (該当する場合) が割り当てられています。

## エージェントからのスキルの削除



(注) リソースに削除しようとしているスキルが割り当てられていない場合、リソースは更新されません。ただし、システムは関連メッセージを引き続き生成します。

エージェントからスキルを削除するには、次の手順を実行します。

## 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [スキルの割り当て (Assign Skills)] を選択します。  
[スキルの割り当て (Assign Skill)] 概要 Web ページが開きます。
- ステップ 2** [リソース名 (Resource Name)] 列で、スキルを削除するエージェントの横のチェックボックスをオンにします。  
(注) [すべて選択 (Select All)] チェックボックスをオンにするとすべてのエージェントを選択できます。
- ステップ 3** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [スキルの削除 (Remove Skill)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [スキルの削除 (Remove Skill)] ボタンをクリックします。  
[スキルの削除の設定 (Remove Skill Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 4** [スキル (Skills)] リストから 1 つ以上のスキルを選択し、[>] をクリックしてそのスキルを [削除するスキル (Skills to Remove)] リストに移動させてスキルを削除します。
- ステップ 5** [更新 (Update)] をクリックして変更を適用します。  
[RmCm設定 (RmCm Configuration)] Web ページの [スキルの割り当て (Assign Skills)] 領域が開き、エージェントがスキルに割り当てられなくなりました。
- 

## コンタクト サービス キューの設定

コンタクトサービスキュー (CSQ) は、着信コールをキューのどこに配置し、コールが送信されるエージェントを決定することによって着信コールを制御します。

エージェントをリソースグループに割り当て、スキルを割り当てた後、CSQを設定する必要があります。

リソースグループを関連付けるか、または特定の CSQ のすべてのスキルを関連付けることで、エージェントを CSQ に割り当てます。選択したリソースグループ内のエージェントまたは選択したすべてのスキルを持つエージェントは CSQ に割り当てられます。

CSQ 内のスキルも順序付けできます。これは、リソースが選択されたとき、リスト内の最初のスキルのコンピテンシー“”レベルに基づき比較が行われることを意味します (「最もスキルが高い」ものが最も高く、「最もスキルが低い」ものが最も低い)。“”たとえば、「関係」がある場合、順序内の次のスキルが使用されます。“”

CSQ 内のスキルは、重み付けもできます。重み値は 1 ~ 1000 の整数です。各コンピテンシーレベルはスキルの関連付けられたウェイトによって増加し、最終的な比較はすべての重み付けスキル“”コンピテンシーの合計で行われます (「最もスキルが高い」ものが最も高く、「最もスキルが低いもの」が最も低い)。“”システム内の CSQ の最大数はエンジンが動作しているサーバのタイプによって異なります。

詳細については、[http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod\\_literature.html](http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_literature.html) [英語] で Unified CCX データ シートを参照してください。

各エージェントは最大 25 の CSQ に属することができます。エージェントが 25 を超える CSQ に割り当てられていないことを確認するには、[RmCm設定 (RmCm Configuration)] Web ページの [リソース (Resources)] サブメニューオプションをクリックし、[リソースサマリレポートを開く (Open Resources Summary Report)] をクリックします。レポートが開き、各エージェントとエージェントが属する CSQ の数が一覧表示されます。エージェントが 25 を超える CSQ に属している場合は、エージェントが 25 を超える CSQ に属さないように、エージェントに割り当てられているスキルとリソース グループを変更します。

## コンタクト サービス キューの作成

新しい CSQ を作成しエージェントを割り当てるには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] を選択します。  
[コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] Web ページが開きます。

この Web ページで次のフィールドを表示します。

| フィールド                                        | 説明                                    |
|----------------------------------------------|---------------------------------------|
| 名前 (Name)                                    | リソースまたはスキル グループの名前。                   |
| 連絡先キューイング条件 (Contact Queuing Criteria)       | キューイングされるコール (連絡先) の順序付けに使用されるアルゴリズム。 |
| リソースプール選択モデル (Resource Pool Selection Model) | この CSQ に選択されたリソース選択基準。                |
| リソース プール (Resource Pool)                     | この CSQ に使用するスキルまたはリソース グループ。          |
| CSQタイプ (CSQ Type)                            | CSQ のタイプ。                             |
| 削除 (Delete)                                  | 選択した CSQ を削除します。                      |

- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。  
[コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration)] Web ページが開きます。

(注) このリンクがページに表示されない場合は、システムが作成できる CSQ の最大数に達したことを示します。[CSQ の概要 (CSQ Summary)] ページに作成された CSQ の合計数が表示されます。

**ステップ 3** [コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration)] Web ページを使用して、さまざまなフィールドを指定します。フィールドの詳細については、[\[コンタクトサービスキューの設定 \(Contact Service Queue Configuration\)\] Web ページ, \(124 ページ\)](#) を参照してください。

**ステップ 4** [次へ (Next)] をクリックします。  
2 番目の [コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration)] 領域が開き、新しく割り当てられた CSQ 名が表示されます。

**ステップ 5** [リソース選択基準 (Resource Selection Criteria)] ドロップダウンメニューからオプションを選択します。

(注) [リソースプール選択モデル (Resource Pool Selection Model)] 設定では、このドロップダウンメニューで利用できるオプションを決定します。

- [利用可能時間が最長 (Longest Available)] : 最も長時間にわたって使用可能状態になっているエージェントを選択します。
- [コンタクト処理数が最大 (Most Handled Contacts)] : ほとんどのコールを処理したエージェントを選択します。
- [平均処理時間が最短 (Shortest Average Handle Time)] : 通常カスタマーと対話する時間が最も少ないエージェントを選択します。
- [最もスキルが高い (Most Skilled)] : エキスパートエージェントのコール配信に使用されます。総コンピテンシーレベルが最も高いエージェントを選択します。総コンピテンシーレベルは、エージェントの CSQ にも割り当てられている各割り当て済みスキルのコンピテンシーレベルを追加することで決定されます。
  - 例 1 : Agent1 が Skill1(5)、Skill2(6)、および Skill3(7) に割り当てられ、CSQ1 が Skill1(min=1) および Skill3(min=1) を指定する場合、CSQ1 に対する Agent1 の総コンピテンシーレベルは 12 です。
  - 例 2 : Agent1 が Skill1(5) および Skill2(6) に割り当てられ、Skill3(7) および CSQ1 が Skill1(min=1) のみを指定する場合、CSQ1 に対する Agent1 の総コンピテンシーレベルは 5 です。
- [最もスキルが低い (Least Skilled)] : エキスパートエージェントのコール配信に使用されません。総コンピテンシーレベルが最も低いエージェントを選択します。総コンピテンシーレベルは、エージェントの各割り当て済みスキルのコンピテンシーレベルを追加することで決定されます。
- [最もスキルが高い (ウェイト別) (Most Skilled by Weight)] : エキスパートエージェントのコール配信に使用されます。スキルの関連付けウェイトによって乗数される総コンピテンシーレベルが最も高いエージェントを選択します。
- [最もスキルが低い (ウェイト別) (Least Skilled by Weight)] : エキスパートエージェントのコール配信に使用されません。スキルの関連付けウェイトによって乗数される総コンピテンシーレベルが最も低いエージェントを選択します。

- [最もスキルが高い (順序別) (Most Skilled by Order) ] : エキスパート エージェントのコール配信に使用されます。順序付きリストの総コンピテンシー レベルが最も高いエージェントを選択します。
- [最もスキルが低い (順序別) (Least Skilled by Order) ] : エキスパート エージェントのコール配信に使用されます。順序付きリストの総コンピテンシー レベルが最も低いエージェントを選択します。

(注) 複数のエージェントでコンピテンシー レベルが同じ場合、選択は自動的にデフォルトの [利用可能時間が最長 (Longest Available) ] 選択基準になります。

**ステップ 6** 必要に応じて、次の設定を指定します。

(注) [リソースプール選択モデル (Resource Pool Selection Model) ] 設定では、これらのオプションの可用性を決定します。

- a) [スキルの選択 (Select Skills) ] リストを使用して目的のスキルを強調表示し、リストの横にある [追加 (Add) ] ボタンをクリックします。
- b) CSQ に割り当てられたスキルの最小コンピテンシー レベルを指定します。選択したリソースプールの基準によって、1 ~ 1000 の重み値を指定します。
- c) リソース選択基準が [最もスキルが高い (順序別) (Most Skilled by Order) ] または [最もスキルが低い (順序別) (Least Skilled by Order) ] の場合は、矢印アイコンを使用してスキルをリスト内で上下に移動させ順序付けます。

(注) [必要なスキル (Skills Required) ] リストからスキルを削除するには、スキルの横にある [削除 (Delete) ] アイコンを使用します。

**ステップ 7** 次のリストに示すような最もスキルが低い/高いオプションのいずれかをリソース選択基準に選択した場合は、[リソースの表示 (Show Resources) ] アイコンまたはボタンを使用してエージェントの順序を表示できます。

(注) エージェントの順序によって優先順位が決まり、リストの一番上のエージェントの優先度が最も高くなります。

CSQ に属しているエージェントの順序を変更するには、エージェントのスキルセットを変更する必要があります。リソース選択基準の最もスキルが低い/高いオプションは次のように構成されます。

- a) 最もスキルが高い (Most Skilled)
- b) 最もスキルが低い (Least Skilled)
- c) 最もスキルが高い (順序別) (Most Skilled by Order)
- d) 最もスキルが低い (順序別) (Least Skilled by Order)
- e) 最もスキルが高い (ウェイト別) (Most Skilled by Weight)
- f) 最もスキルが低い (ウェイト別) (Least Skilled by Weight)

**ステップ 8** 前のページでリソースプールの選択モデルとして [リソースグループ (Resource Groups) ] を選択した場合は、次の手順に従います。

- a) [リソース選択基準 (Resource Selection Criteria) ] ドロップダウンメニューからオプションを選択します。

- [利用可能時間が最長 (Longest Available) ] : 最も長時間にわたって使用可能状態になっているエージェントを選択します。

- [線形 (Linear) ] : リソース リストのエージェントの順序によって決定される、優先順位が最も高い次の対応可能なエージェントを選択します。
  - [循環 (Circular) ] : リソース リストで選択された最後のエージェントおよびエージェントの順序に基づく、優先順位が最も高い次の対応可能なエージェントを選択します。
  - [コンタクト処理数が最大 (Most Handled Contacts) ] : ほとんどのコールを処理したエージェントを選択します。
  - [平均処理時間が最短 (Shortest Average Handle Time) ] : 通常カスタマーと対話する時間が最も少ないエージェントを選択します。
- b) [リソースグループ (Resource Group) ] ドロップダウンメニューから、この CSQ のリソースグループを選択します。
- c) [リソースの表示 (Show Resources) ] アイコンをクリックし、指定された基準と一致するすべてのエージェントを表示します。
- d) リソース選択基準として[線形 (Linear) ]または[循環 (Circular) ]を選択した場合は、必要に応じて、リソースリスト内でエージェントを強調表示し、上下の矢印を使用してエージェントを上下に移動させてエージェントの順序を再配置します。
- e) [追加 (Add) ] をクリックして、変更を適用しシステムを更新します。  
新しい CSQ が表示され、リソースグループまたは選択したすべてのスキルグループに属するすべてのエージェントがこの CSQ の一部となりました。

## [コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration) ] Web ページ

[コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration) ] Web ページ :

| フィールド                                             | 説明                                                                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| コンタクト サービス キュー名<br>(Contact Service Queue Name)   | 簡潔で、しかも認識しやすい意味のある名前 (たとえば、Language Experts) を入力します。これは必須フィールドです。 |
| コンタクトサービス キューのタイプ<br>(Contact Service Queue Type) | 表示専用。音声 (Voice) : この CSQ のエージェントはインバウンドおよびアウトバウンドの音声コールを処理できます。   |
| 連絡先キューイング 条件 (Contact Queuing Criteria)           | 表示専用。コンタクトのキューイングに使用される基準を表示します。たとえば、先入れ先出し (FIFO) 。              |



| フィールド                                        | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自動作業 (Automatic Work)                        | <p>この CSQ を通じてルート指定されるコールを処理しているエージェントがコールの終了時に自動的に作業状態に入るかどうかを決定します。このフィールドは必須です。オプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [有効 (Enabled)] : [自動作業 (Automatic Work)] オプションが有効な CSQ に属しているエージェントは、この CSQ から割り当てられたコールが終了したときに自動的に作業状態になります。[自動作業 (Automatic Work)] オプションが無効な CSQ に属しているエージェントが [自動作業 (Automatic Work)] が有効な CSQ によって最初に配信された転送コールを処理する場合にも、そのエージェントはコールの終了時に自動的に作業状態になります。</li> <li>• [無効 (Disabled)] (デフォルト) : エージェントは、[自動利用可能 (Automatic Available)] 設定に応じて、コールの終了時に待受状態または待受停止状態になります。</li> </ul> |
| 後処理時間 (Wrapup Time)                          | <p>コールの終了時のこの CSQ の [作業 (Work)] 状態の長さを決定します。オプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [秒 (Seconds)] フィールドがある [有効 (Enabled)] ボタン : [秒 (Seconds)] フィールドは作業状態フェーズの長さを指定します。</li> <li>• 無効 (Disabled) : エージェントは無制限に [Work (作業)] 状態を維持できます。</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| リソースプール選択モデル (Resource Pool Selection Model) | <p>ドロップダウンメニューから次のいずれかのオプションを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• リソーススキル (Resource Skills) : スキルベースの CSQ を作成します。</li> <li>• リソースグループ (Resource Group) : リソースグループベースの CSQ を作成します。</li> </ul> <p>これは必須フィールドです。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| サービス レベル (Service Level)                     | <p>エージェントに接続する前にコールがキューに入っている目標最大秒数。これは必須フィールドです。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| サービス レベル % (Service Level Percentage)        | <p>サービスレベルを満たすコンタクトの目標パーセント数。これは必須フィールドです。</p> <p>たとえば、サービスレベルが 20 で、サービスレベルパーセンテージが 80 % のコールセンターには、20 秒以内にコールの 80 % に応答するという目標があります。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

## コンタクト サービス キューの変更



(注) 変更は、変更の影響を受けるすべてのエージェントが待受状態でなくなると有効になります。電子メールのコンタクト サービス キューは変更できません。これは表示専用です。

既存の CSQ を変更するには、次の手順を実行します。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] を選択します。  
[コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [名前 (Name)] リストで、変更する CSQ をクリックします。  
[コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration)] ページが開きます。
- ステップ 3** 必要に応じてコンタクト サービス キューの設定情報を変更します。  
(注) 既存の CSQ 名を変更する場合、すべてのデータを消去しても、古い名前は HR レポートに残り CSQ は削除されません。  
(注) 残りのフィールドを表示または更新するには、ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [次へ (Next)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [次へ (Next)] ボタンをクリックします。
- ステップ 4** ウィンドウの上部にある [更新 (Update)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [更新 (Update)] ボタンをクリックし、変更を適用します。
- 

## コンタクト サービス キューの削除



(注) 既存の電子メールのコンタクト サービス キューは削除できます。

CSQ を削除すると、その CSQ に割り当てられているスキルまたはリソース グループが CSQ から自動的に削除され、その CSQ を使用しているアプリケーションは CSQ にアクセスできなくなります。CSQ を削除する前に、別の CSQ を使用するようにアプリケーションを変更します。CSQ を削除するときにアプリケーションがその CSQ を使用していると、新しい着信コールはエラーになり、既存のキュー処理されたコールはエージェントにルーティングされません。

CSQ を削除するには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] を選択します。  
[コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** 削除する CSQ の名前の横にある [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。  
(注) [削除 (Delete)] アイコンまたはボタンを使用して [コンタクトサービスキューの設定 (Contact Service Queue Configuration)] ページから CSQ を削除することもできます。

## リソース プール選択基準：スキルおよびグループ

リソース スキルの CSQ に使用可能なリソース選択基準は、リソース グループの CSQ の選択基準とは異なります。

例：2つのスキル (Banking および CreditCard) と 1つのリソース グループ (General Queries) があるバンキングアプリケーションで、次のエージェント、スキル、およびリソースグループが定義されているとします。

| エージェントID | 割り当てられているスキル                               | リソースグループ       |
|----------|--------------------------------------------|----------------|
| Agent1   | Banking (能力レベル 10)<br>CreditCard (能力レベル 6) | GeneralQueries |
| Agent2   | Banking (能力レベル 5)<br>CreditCard (能力レベル 10) | GeneralQueries |
| Agent3   | なし                                         | GeneralQueries |

さらに、次のコンタクト サービス キュー情報を定義しているとします。

表 1: エージェントスキルおよびリソースグループの設定

| CSQ 名 | リソースプール選択モデル | リソース選択基準                | スキル/能力                   | 使用可能なエージェント      |
|-------|--------------|-------------------------|--------------------------|------------------|
| CSQ1  | リソース スキル     | 最もスキルが高い (Most Skilled) | BankingMinimum 能力 : 5    | Agent1<br>Agent2 |
| CSQ2  | リソース スキル     | 最もスキルが高い (Most Skilled) | CreditCardMinimum 能力 : 5 | Agent1<br>Agent2 |

| CSQ 名 | リソースプール選択モデル | リソース選択基準                         | スキル/能力         | 使用可能なエージェント                |
|-------|--------------|----------------------------------|----------------|----------------------------|
| CSQ3  | リソース グループ    | 使用可能時間が最長<br>(Longest Available) | GeneralQueries | Agent1<br>Agent2<br>Agent3 |

このシナリオでは、発信者が CreditCard 情報についての問い合わせるためにコールし、現在 CreditCard スキルに使用できる CSQ (Agent1 と Agent2) がない場合、CreditCard スキルを持たない Agent3 が使用可能時間が最も長いエージェントとして選択される可能性があります。

このような状況を回避するには、使用可能なエージェントの CSQ2 を常に確認するスクリプトを設計します。これは、CSQ2 が CreditCard について最も高い能力を有し、ここでのエージェントの選択が最もスキルが高いことに基づいているためです。



(注) 複数のエージェントでコンピテンシー レベルが同じ場合、選択は自動的にデフォルトの [利用可能時間が最長 (Longest Available) ] 選択基準になります。

## コンタクト サービス キュー内のリソース スキルの選択基準

CSQ 内のリソースの選択は CSQ に関連付けられたスキルのリソース能力レベルに基づいています。最も高いスキルから最も低いスキルの間で選択できます。

Unified CCX システムはレベル 10 の能力を最高スキル レベルと定義し、レベル 1 を最も低いレベルとしています。複数のスキルが関係する場合、各スキルは同じ重みが与えられます。つまり、どのスキルも優先されません。関連するスキルのすべての能力レベルの合計について比較が行われます (リソースに割り当てられているものの CSQ に関連付けられていないスキルは無視されます)。スキルの能力が等しく、レベルが同じである場合、最も長時間準備が整っていたリソースが選択されます。

次の表に、Unified CCX が CSQ 内のリソースをどのように選択するかの例を示します。

表 2: リソース スキルの選択基準

| 例                                                                                                               | CSQ スキル   | エージェントの能力レベル                                                                                   | シーケンス エージェントが待受中になる | 選択順序  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|
| スキルが最も高いリソースの選択モデル                                                                                              | テクニカルサポート | エージェント A = 10<br>エージェント B = 10<br>エージェント C = 5                                                 | A、B、C               | A、B、C |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、A、B               | A、B、C |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | A、C、B               | A、B、C |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、B、A               | B、A、C |
| スキルが最も低いリソースの選択モデル                                                                                              | テクニカルサポート | エージェント A = 10<br>エージェント B = 10<br>エージェント C = 5                                                 | A、B、C               | C、A、B |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、A、B               | C、A、B |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | A、C、B               | C、A、B |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、B、A               | C、B、A |
| (注) 上記の 2 つの例の順序は逆ではありません。これは、選択基準が、能力レベルが等しい場合にスキルが最も高いから最も低いへ変更されているからです。どちらの選択モデルも、最も長時間使用可能だったリソースを選択しています。 |           |                                                                                                |                     |       |
| スキルが最も高いリソースの選択モデル                                                                                              | セールスサポート  | エージェント A = セールス (10) サポート (5)<br>エージェント B = セールス (5)、サポート (10)<br>エージェント C = セールス (5) サポート (1) | A、B、C               | A、B、C |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、A、B               | A、B、C |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | A、C、B               | A、B、C |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、B、A               | B、A、C |
| スキルが最も低いリソースの選択モデル                                                                                              | セールスサポート  | エージェント A = セールス (10) サポート (5)<br>エージェント B = セールス (5)、サポート (10)<br>エージェント C = セールス (5) サポート (1) | A、B、C               | C、A、B |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、A、B               | C、A、B |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | A、C、B               | C、A、B |
|                                                                                                                 |           |                                                                                                | C、B、A               | C、B、A |

## エージェントベースのルーティングの設定

エージェントベースのルーティングでは、CSQ で利用できるエージェントではない特定のエージェントにコールを送信する機能が提供されます。

システム全体のパラメータをエージェントベースのルーティングアプリケーションで使用するよう設定するには、[エージェントベースのルーティングの設定 (Agent Based Routing Settings)] Web ページを使用します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [エージェントベースのルーティングの設定 (Agent Based Routing Settings)] を選択します。[エージェントベースのルーティングの設定 (Agent Based Routing Settings)] 領域が開きます。
- (注) [エージェントベースのルーティングの設定 (Agent Based Routing Settings)] は、Unified CCX Enhanced または Premium ライセンス パッケージを使用している場合にのみ使用できます。

- ステップ 2** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                 | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自動作業 (Automatic Work) | <p>この CSQ を通じてルート指定されるコールを処理しているエージェントがコールの終了時に自動的に作業状態に入るかどうかを決定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [有効 (Enabled)] : [自動作業 (Automatic Work)] オプションが有効な CSQ に属しているエージェントは、この CSQ から割り当てられたコールが終了したときに自動的に作業状態になります。[自動作業 (Automatic Work)] オプションが無効な CSQ に属しているエージェントが [自動作業 (Automatic Work)] が有効な CSQ によって最初に配信された転送コールを処理する場合にも、そのエージェントはコールの終了時に自動的に作業状態になります。</li> <li>• [無効 (Disabled)] (デフォルト) : エージェントは、[自動利用可能 (Automatic Available)] 設定に応じて、コールの終了時に待受状態または待受停止状態になります。</li> </ul> |

| フィールド               | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 後処理時間 (Wrapup Time) | <p>エージェントがコールの終了時に自動的に後処理に入るかどうかを決定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 秒フィールド付きの [有効 (Enabled) ] ボタン : [自動作業 (Automatic work) ] が有効な場合に、エージェントが作業状態にとどまる時間を制御します。秒フィールドには後処理時間の長さを指定します。</li> <li>• [無効 (Disabled) ] (デフォルト) : [自動作業 (Automatic Work) ] が有効な場合にエージェントが作業状態にとどまる時間の制限はありません。</li> </ul> |

- ステップ 3** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [保存 (Save) ] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [保存 (Save) ] ボタンをクリックして変更を適用します。

## 後処理データの使用方法

コンタクトセンターは、アクティビティの頻度の追跡やコール課金先のアカウントの識別、およびその他の同様な状況に使用します。理由コードと同様、後処理データの記述は、コンタクトセンターのニーズを反映するようにシステム管理者が設定します。デフォルトでは、この機能は無効になっています。

## チームの設定

チームは、同じスーパーバイザに報告されるエージェントのグループです。チームには、プライマリスーパーバイザとオプションのセカンダリスーパーバイザを含めることができます。スーパーバイザは、監視されているチームに割り当てられる CSQ をモニタすることもできます。

割り込みは、スーパーバイザがエージェントとカスタマー間の既存のコールを結合する場合です。代行受信は、スーパーバイザがコールを結合し、エージェントをコールからドロップする場合です。

デフォルトのチームがシステムによって自動的に作成され、削除できません。エージェントがチームに割り当てられていない場合は、デフォルトのチームに属します。エージェントをチームに割り当てると、チームスーパーバイザは、エージェントによって処理されているコールを割り込みおよび代行受信できるようになります。



(注) チームを作成する前に、[ユーザ管理 (User Management)] ページを使用してスーパーバイザを設定する必要があります。



(注) ライブデータ レポートにアクセスするチームは 50 エージェントに限定する必要があります。

## ユーザへのスーパーバイザ権限の割り当て

ユーザにスーパーバイザ権限を割り当てるには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1 Unified CCX Administration のメニューから、[ツール (Tools)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [ユーザ表示 (User View)] を選択します。  
[ユーザ設定 (User Configuration)] ページにすべてのユーザのリストが表示されます。
- ステップ 2 スーパーバイザ機能を割り当てるユーザをクリックします。  
[ユーザ設定 (User Configuration)] ページにそのユーザに関する情報が表示されます。[機能 (Capabilities)] セクションの左ペインに割り当て済みの機能のリストが表示され、右ペインに機能のリストが表示されます。
- ステップ 3 左矢印を使用して、スーパーバイザ機能を割り当てます。
- ステップ 4 [更新 (Update)] をクリックして変更を保存します。

## チーム スーパーバイザの作成

チーム スーパーバイザを作成するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1 [Unified CCX Administration] メニューから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [チーム (Teams)] を選択します。  
[チーム (Team)] ページにすべてのチームのリストが表示されます。
- ステップ 2 スーパーバイザを作成するチームをクリックします。  
[チーム設定 (Team Configuration)] ページにチームに関する設定情報が表示されます。



- ステップ3 [プライマリスーパーバイザ (Primary Supervisor) ] ドロップダウン リストから、チームのプライマリスーパーバイザを選択します。
  - ステップ4 (任意) セカンダリスーパーバイザを割り当てる場合は、[対応可能なスーパーバイザ (Available Supervisors) ] ペインからスーパーバイザを選択し、左矢印をクリックします。
  - ステップ5 [保存 (Save) ] をクリックします。
- 

## チームの作成

チームを作成したり、チームをさまざまな エージェント、CSQ、およびスーパーバイザと関連付けるには、[RmCm設定 (RmCm Configuration) ] Web ページの [チーム (Teams) ] 領域を使用します。

### 手順

- ステップ1 Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems) ] > [RmCm] > [チーム (Teams) ] を選択します。
  - ステップ2 ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [新規追加 (Add New) ] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [新規追加 (Add New) ] ボタンをクリックします。  
[チーム設定 (Team Configuration) ] ページが表示されます。
  - ステップ3 [追加 (Add) ] をクリックして変更を適用します。
- 

## チームのエージェントの変更

エージェントを追加したり、既存のチームのエージェントを変更するには [チーム (Teams) ] 領域を使用します。

### 手順

- ステップ1 Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems) ] > [RmCm] > [チーム (Teams) ] を選択します。  
[チーム (Teams) ] Web ページが開きます。
- ステップ2 [チーム名 (Team Name) ] 列の名前をクリックします。  
[チーム設定 (Team Configuration) ] ページが表示されます。
- ステップ3 [他のチームに割り当てられたリソース (Resources Assigned to other Teams) ] リストでエージェント名を選択し、そのエージェントをこのチームに追加する場合は矢印アイコンを使用して [割り当てられたリソース (Assigned Resources) ] リストに移動させます。

このチームからエージェントを削除するには、[割り当てられたリソース (Assigned Resources)] リストでエージェント名を選択し、矢印アイコンを使用して [他のチームに割り当てられたリソース (Resources Assigned to other Teams)] リストに移動させます。この時点で、このエージェントはデフォルト チームに属しています。

**ステップ 4** [更新 (Update)] をクリックして変更を適用します。

---

## チームの削除

既存のチームを削除するには、[RmCm設定 (RmCm Configuration)] Web ページの [チーム (Teams)] 領域を使用します。

### 手順

---

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [チーム (Teams)] を選択します。  
[チーム (Teams)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** 削除する [チーム名 (Team Name)] アイコンの横にある [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。  
システムにより削除確認のプロンプトが表示されます。
- ステップ 3** [OK] をクリックします。
-



## 第 8 章

# 追加サブシステムのプロビジョニング

追加のサブシステムをプロビジョニングするには、次の作業を実行します。

- Unified CCX Administration にログインします。
- テレフォニーおよびメディア リソースをプロビジョニングします。
- Unified CCX サブシステムを必要に応じてプロビジョニングします。

次の項では、追加の Unified CCX サブシステムを紹介し、それらをプロビジョニングする方法について説明します。

- [追加サブシステムについて](#), 135 ページ
- [HTTP サブシステムのプロビジョニング](#), 136 ページ
- [データベース サブシステムのプロビジョニング](#), 138 ページ
- [電子メール サブシステムのプロビジョニング](#), 141 ページ

## 追加サブシステムについて

Unified CCX システムには次の追加サブシステムの一部またはすべてが含まれている可能性があります。

- **HTTP サブシステム** : Unified CCX システムは HTTP サブシステムを使用して Unified CCX のアプリケーションを有効にし、コンピュータや IP フォンなどのさまざまな Web クライアントからの要求に応答します。
- **データベース サブシステム** : Unified CCX システムはデータベース サブシステムを使用して Unified CCX のアプリケーションを有効にし、お客様が提供するエンタープライズデータベースサーバとやりとりして、コンタクトがデータベース情報にアクセスできるようにします。
- **電子メール サブシステム** : Unified CCX システムは電子メール サブシステムを使用して電子メールサーバと通信し、アプリケーションを有効にして電子メールを作成、送信します。

Unified CCX パッケージに同梱されている追加の CCX サブシステムのいずれかを使用するアプリケーションを実行する予定がある場合は、今すぐにそれらのサブシステムをプロビジョニングする必要があります。Unified CCX システムはこれらの追加サブシステムを使用して、Web サーバ、データベース サーバ、電子メール サーバなどのサポート対象システムと通信します。



- (注) 特定のサブシステムが必要な Unified CCX アプリケーションを使用する場合のみ、そのサブシステムをプロビジョニングする必要があります。

## HTTP サブシステムのプロビジョニング



- (注) HTTP サブシステムは、シスコの製品パッケージである Unified IP IVR または Unified CCX Premium のいずれかのライセンスがインストールされているシステムで使用できます。

Unified CCX は HTTP サブシステムを使用して Unified CCX のアプリケーションがコンピュータや IP フォンなどのさまざまな Web クライアントからの要求に応答できるようにします。



- (注) HTTP アプリケーションを使用していない場合は、HTTP サブシステムをプロビジョニングする必要はありません。

Unified CCX システムは Unified CCX インストールディレクトリのサブディレクトリを使用して、テキスト置換、eXtensible Style Language (XSL) テンプレート、静的および動的 Web ページ、Java サーブレット ページ (JSP) を保存します。



- (注) これらのドキュメントをアップロードするには、[ドキュメントの管理 (Document Management)] ページを使用します。

HTTP サブシステムをプロビジョニングするには、HTTP トリガーをプロビジョニングする必要があります。HTTP アプリケーションはトリガーを使用して着信する HTTP メッセージに応答します。



- (注) Unified CCX で HTTP サブシステムまたはトリガーが使用する TCP/IP ポート番号は変更できません。

## HTTP トリガーの設定

Unified CCX Administration のメニュー バーの [アプリケーション (Applications) ] > [アプリケーション管理 (Application Management) ] メニューを使用して、アプリケーションを作成する必要があります。アプリケーションの作成後は、次の手順を使用してアプリケーションの HTTP トリガーを設定できます。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems) ] > [HTTP] を選択します。  
[HTTPトリガー設定 (HTTP Trigger Configuration) ] Web ページが開きます。

**ステップ 2** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                       | 説明                                                                                                            |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| URL                         | 相対 URL。<br>次に、例を示します。<br>/hello                                                                               |
| アプリケーション (Application Name) | このリストボックスから HTTP トリガーを追加するアプリケーションを選択します。                                                                     |
| セッション (Sessions)            | アプリケーションが処理できる同時セッション (インスタンス) の最大数。                                                                          |
| 有効 (Enabled)                | 受け入れるには必要なオプション ボタン [はい (Yes) ] (デフォルト) をクリックします。<br><br>(注) トリガーを無効にすると、定義されたトリガー URL の参照時にエラー メッセージが表示されます。 |

**ステップ 3** [新規追加 (Add New) ] をクリックします。  
[HTTPトリガー設定 (HTTP Trigger Configuration) ] Web ページが閉じられ、[HTTPトリガー設定サマリー (HTTP Trigger Configuration summary) ] Web ページにトリガー情報が表示されます。  
Unified CCX アプリケーションが必要とする追加のサブシステムをプロビジョニングするか、または Unified CCX アプリケーションの設定を開始する準備が整いました。

# データベースサブシステムのプロビジョニング



(注) データベースサブシステムは、システムに Unified IP IVR または Unified CCX Premium 製品パッケージのライセンスがインストールされている場合に使用できます。データベースへのアクセスを必要とする Unified CCX アプリケーションを使用しない場合は、データベースサブシステムをプロビジョニングする必要はありません。

Unified CCX システムは、Unified CCX アプリケーションがデータベースサーバと相互作用し、コネクタがデータベース情報にアクセスしやすようにするために、データベースサブシステムを使用します。



**注意** データベースサブシステムは、データベースビューをサポートせず、ストア プロシージャを実行しません。

## データベースサブシステムの設定

データベースサブシステムでは、Unified CCX アプリケーションが Unified CCX システムと通信するように設定されているデータベースのデータソースから情報を取得できます。Microsoft SQL Server、Sybase、Oracle、または IBM DB2 などのエンタープライズデータベースと Unified CCX システムを接続できます。

[サブシステム (Subsystems)] > [データベース (Database)] > [ドライバ (Drivers)] メニューオプションを使用して、JDBC ドライバファイルをアップロードできます。



(注) データベースサブシステムでサポートされるエンタープライズデータベースのリストを決定するには、[http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility\\_Matrix\\_for\\_Unified\\_CCX](http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility_Matrix_for_Unified_CCX) で入手できる有効なリリースの『Cisco Unified CCX Software and Hardware Compatibility Guide』を参照してください。

## 新しいデータソースの追加

JDBC ドライバのアップロード後に、次の手順を使用してデータベースサブシステムにデータソースを作成する必要があります。

新しいデータソースを追加するには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems) ]>[データベース (Database) ]>[データソース (DataSource) ]の順に選択します。ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている[新規追加 (Add New) ]アイコンか、ページの下部に表示されている[新規追加 (Add New) ] ボタンをクリックします。  
[データソースの設定 (Datasource Configuration) ] Web ページが開きます。Web ページのフィールドの詳細については、次を参照してください。[データソースの設定 (Datasource Configuration) ] Web ページ、(139 ページ)
- ステップ 2** [変更 (Add) ] をクリックして変更を保存します。  
[エンタープライズデータベースサブシステム設定 (Enterprise Database Subsystem Configuration) ] Web ページが開きます。Unified CCX アプリケーションが必要とする追加のサブシステムをプロビジョニングするか、または Unified CCX アプリケーションの設定を開始する準備が整いました。

## [データソースの設定 (Datasource Configuration) ] Web ページ

[データソースの設定 (Datasource Configuration) ] Web ページ。

| フィールド                                 | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| データソース名 (Data Source Name)            | データソースを参照するためのデータソース名。これは必須フィールドです。                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ユーザ名 (User Name)                      | エンタープライズデータベースに接続するために定義されたユーザ名。これは必須フィールドです。                                                                                                                                                                                                                                           |
| パスワード (Password)                      | エンタープライズデータベースに接続するために定義されたパスワード。                                                                                                                                                                                                                                                       |
| パスワードの確認 (Confirm Password)           | [パスワード (Password) ] フィールドに入力したパスワードを再入力します。                                                                                                                                                                                                                                             |
| 最大接続数 (Maximum Number of Connections) | データベースへの接続が許可される最大接続数。<br>通常、このデータベースは、顧客のスクリプトが接続できる外部データベースです。データベースによって制限値が設定され、ライセンスが管理しますが、この設定のこの数を超過すると対応するワークフローが中断され、発信者にエラーメッセージが送信されます。ただし、対応するスクリプトまたはアプリケーションのセッション数を設定することで、このエラーを回避できます。また、スクリプト作成者がコール（またはアプリケーションのインスタンス）あたりに使用される接続数についての情報を提供することもできます。これは必須フィールドです。 |

| フィールド       | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 要因 (Driver) | エンタープライズデータベースの使用可能なドライバのリストが表示されます。1つ以上のデータソースが同じドライバを使用できます。このリストボックスからこのデータソースのドライバを選択します。これは必須フィールドです。                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| JDBC URL    | エンタープライズデータベースへの接続を取得するために使用される JDBC URL。これは必須フィールドです。JDBC を使用してエンタープライズデータベースに接続するために Unified CCX が指定された JDBC URL を使用します。使用する URL は接続するデータベースによって異なります。「データソースの設定 (Datasource Configuration) 」 Web ページに表示されている例を参考として使用して URL を定義できます。詳細については、ドライバのマニュアルを参照してください。<br>(注) テスト接続が Oracle JDBC ドライブの接続に失敗した場合は、次の URL を試してください。jdbc:oracle:thin:[ユーザ/パスワード]@[ホスト][:ポート]:SID |

## データベース接続のポーリング

定期的にデータベースへの接続をポーリングするには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems) ] > [データベース (Database) ] > [パラメータ (Parameters) ] を選択します。  
[パラメータ (Parameters) ] Web ページが開き、パラメータ関連フィールドが表示されます。

**ステップ 2** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                | 説明                                                             |
|----------------------|----------------------------------------------------------------|
| RetryConnectInterval | データソースが初期化されるときに2つの接続試行の間隔を指定します。デフォルトは 15,000 ミリ秒です。          |
| NumAttempt           | データソースが初期化されるときにデータベースへの接続を確立する試行回数を指定します。デフォルトは 3 回に設定されています。 |
| LoginTimeout         | データベースへの接続の試行時にドライバが待機する最大時間を秒数で設定します。デフォルトは 0 (ディセーブル) です。    |

**ステップ 3** [更新 (Update) ] をクリックして変更を適用します (または、デフォルト値を保持する場合は [デフォルトにリセット (Reset to Default) ] をクリックします)。



ウィンドウが更新され、Unified CCX が変更内容に従ってパラメータを更新します。Unified CCX アプリケーションが必要とする追加のサブシステムをプロビジョニングするか、または Unified CCX アプリケーションの設定を開始する準備が整いました。

## 電子メールサブシステムのプロビジョニング



(注) Unified IP IVR または Unified CCX Premium のいずれかのシスコ製品パッケージに対するライセンスがシステムにインストールされている場合は、電子メールサブシステムが使用可能です。

Unified CCX システムは、電子メールサブシステムを使用して電子メールサーバと通信し、アプリケーションが電子メールを作成して送信できるようにします。電子メールの作成および送信にメッセージングステップを使用するスクリプトを作成する場合は、電子メールサブシステムをプロビジョニングする必要があります。



ヒント 電子メールシステムが確認応答を受け取るように設定されている場合は、電子メールが正常に送信されたかどうかを確認するために、設定時に特定するメールボックスを処理する必要があります。

電子メールの設定プロセスでは、電子メールの送信（E ページとファクスを含む）および確認応答の受信に使用するデフォルトの電子メールアドレスとサーバが特定されます。



(注) 電子メールアプリケーションを使用しない場合は、電子メールサブシステムをプロビジョニングする必要はありません。

次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** [サブシステム (Subsystems)] > [電子メール (eMail)] を選択します。  
[電子メール設定 (eMail Configuration)] Web ページが開きます。

**ステップ 2** 次のフィールドを指定します。

| フィールド                | 説明                                     |
|----------------------|----------------------------------------|
| メールサーバ (Mail Server) | 完全修飾電子メールサーバの名前。(例: server.domain.com) |

| フィールド                     | 説明                                                                                                                                      |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電子メールアドレス (email Address) | 管理アカウントの既存の完全修飾電子メールアドレス。例：administrator@domain.com<br><br>(注) Unified CCX は、英数字の ID および特殊文字（ハイフン「-」、アンダースコア「_」、およびドット「.」のみ）をサポートしています。 |

- ステップ 3** [更新 (Update) ] をクリックします。  
 Unified CCX システムが変更を保存し、[Unified CCX Administration] Web ページが開きます。
- (注) シスコは現在、複数の電子メール設定はサポートしていません。電子メール情報を削除するには、フィールドを消去して [更新 (Update) ] をクリックします。
- Unified CCX アプリケーションが必要とする追加のサブシステムをプロビジョニングするか、または Unified CCX アプリケーションの設定を開始する準備が整いました。
-



## 第 9 章

# プロンプト、文法、ドキュメント、カスタムファイルの管理

Unified CCX アプリケーションは、スクリプト、事前に録音されたプロンプト、文法、およびカスタム Java クラスなど、発信者とやり取りする多数の補助ファイルを使用できます。

これらの補助ファイルを管理するには、次の作業を実行します。

- テレフォニーおよびメディア リソースをプロビジョニングします。
- Unified CCX サブシステムをプロビジョニングします（必要な場合）。
- 追加のサブシステムをプロビジョニングします（必要な場合）。
- シスコ スクリプト アプリケーションを設定します。

特定の Unified CCX 実装によっては、アプリケーションが次の項で説明されているファイルタイプの一部またはすべてを使用する場合があります。

- [プロンプト ファイルの管理, 143 ページ](#)
- [文法ファイルの管理, 145 ページ](#)
- [ドキュメントファイルの管理, 147 ページ](#)
- [言語管理, 149 ページ](#)
- [プロンプト ファイルのアップロード, 152 ページ](#)
- [カスタム ファイルの管理, 155 ページ](#)
- [AAR ファイルの管理, 156 ページ](#)

## プロンプト ファイルの管理

多くのアプリケーションは、情報を提供し発信者の応答を得るために発信者へ再生される .wav ファイルとして保存されている録音済みのプロンプトを使用します。

複数のシステムレベルのプロンプト ファイルが Unified CCX インストール時にロードされます。ただし、作成するファイルは Unified CCX アプリケーションで使用できるようにする前に Unified CCX Engine で使用できるようにする必要があります。これは、Unified CCX クラスタのリポジトリ データストアを介して行われます。このデータストアでは、プロンプト、文法、およびドキュメント ファイルが作成、保存、更新されます。



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX サーバのローカル ディスクのプロンプト ファイルは、Unified CCX Engine の起動時とリポジトリ データストアが変更される実行時に中央リポジトリと同期されます。

[プロンプト管理 (Prompt Management) ] ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[アプリケーション (Applications) ] > [プロンプト管理 (Prompt Management) ] を選択します。

**ステップ 2** [プロンプト管理 (Prompt Management) ] Web ページが開き、次のフィールドとボタンが表示されます。

| フィールドまたはボタン         | 説明                                                                                                          |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 言語 (Language)       | [名前 (Name) ] 列に一覧表示される項目の場所が示されます。                                                                          |
| フォルダ (Folder)       | ルート フォルダに対する [名前 (Name) ] 列で選択されている現在の項目のパス。                                                                |
| 名前 (Name)           | 言語の名前。                                                                                                      |
| サイズ (Size)          | KB のプレフィックス付きのプロンプト ファイルのサイズ。ファイル サイズはバイトから KB に変換されます。<br>(注) この列は通常、このページの項目が通常フォルダであるためルート ページ上で空白になります。 |
| 変更日 (Date Modified) | ドキュメントが最後にアップロードまたは変更されたタイムゾーンを含む日時。                                                                        |
| 変更者 (Modified by)   | これらの変更を実行したユーザのユーザ ID。                                                                                      |
| 削除 (Delete)         | リポジトリからフォルダとそのコンテンツを削除するには、[削除 (Delete) ] アイコンをクリックします。                                                     |

| フィールドまたはボタン                       | 説明                                                                                                                             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 名前の変更 (Rename)                    | リポジトリ内のフォルダの名前を変更するには、[名前の変更 (Rename)] アイコンをクリックします。                                                                           |
| 更新 (Refresh)                      | リポジトリ内のフォルダを更新するには、[更新 (Refresh)] アイコンをクリックします。                                                                                |
| 言語の作成 (Create Language)           | 新しい言語フォルダを作成できるダイアログ ボックスが表示されます。                                                                                              |
| zipファイルのアップロード (Upload Zip Files) | zip ファイルを検索しアップロードできるダイアログ ボックスが表示されます。<br>(注) zip ファイルにはルートディレクトリ内の言語フォルダを含める必要があります。必ずフォルダに文法ファイルを含めて、フォルダを zip 形式で圧縮してください。 |

名前フォルダ カラムのハイパーリンク (設定されている場合) をクリックすると、セカンダリ ページが表示されます。このページから、新しいサブフォルダを作成したり、新しいプロンプトをアップロードできます。

## 文法ファイルの管理

Unified CCX システムは、プロンプトへの発信者の応答を認識して応答するとき特定の文法を使用します。文法は、Unified CCX アプリケーションによって認識され、実行時に機能するすべての考えられる音声フレーズおよびデュアル トーン多重周波数 (DTMF) 桁の特定のセットです。

複数のシステムレベルの文法ファイルが Unified CCX インストール時にロードされます。ただし、作成するファイルは Unified CCX アプリケーションで使用できるようにする前に Unified CCX Engine で使用できるようにする必要があります。これは、文法ファイルが作成、保存、更新される Unified CCX クラスタのリポジトリ データストアを介して実行されます。



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX サーバのローカル ディスクの文法ファイルは、Unified CCX Engine の起動時とリポジトリ データストアが変更される実行時に中央リポジトリと同期されます。

[文法管理 (Grammar Management)] ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

## 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [文法管理 (Grammar Management)] を選択します。
- ステップ 2** [文法管理 (Grammar Management)] Web ページが開き、次のフィールドとボタンが表示されます。

| フィールドまたはボタン             | 説明                                                                                                                     |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 言語 (Language)           | [名前 (Name)] 列に一覧表示される項目の場所<br>が示されます。                                                                                  |
| フォルダ (Folder)           | ルート フォルダに対する [名前 (Name)] 列で<br>選択されている現在の項目のパス。                                                                        |
| コーデック (Codec)           | Unified CCX サーバのインストール中に選択さ<br>れたコーデック。表示専用。                                                                           |
| 名前 (Name)               | 言語フォルダの名前。                                                                                                             |
| サイズ (Size)              | KB のプレフィックス付きの文法ファイルのサ<br>イズ。ファイルサイズはバイトから KB に変換<br>されます。<br><br>この列は通常、このページの項目が通常フォル<br>ダであるためルート ページ上で空白になりま<br>す。 |
| 変更日 (Date Modified)     | ドキュメントが最後にアップロードまたは変更<br>されたタイム ゾーンを含む日時。                                                                              |
| 変更者 (Modified by)       | これらの変更を実行したユーザのユーザ ID。                                                                                                 |
| 削除 (Delete)             | 既存の言語フォルダを削除できるダイアログ<br>ボックスが表示されます。                                                                                   |
| 名前の変更 (Rename)          | 既存の言語フォルダの名前を変更できるダイア<br>ログ ボックスが表示されます。                                                                               |
| 更新 (Refresh)            | リポジトリの指定されたフォルダを更新しま<br>す。                                                                                             |
| 言語の作成 (Create Language) | 新しい言語フォルダを作成できるダイアログ<br>ボックスが表示されます。                                                                                   |

| フィールドまたはボタン                       | 説明                                                                                                                             |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| zipファイルのアップロード (Upload Zip Files) | zip ファイルを検索しアップロードできるダイアログ ボックスが表示されます。<br>(注) zip ファイルにはルートディレクトリ内の言語フォルダを含める必要があります。必ずフォルダに文法ファイルを含めて、フォルダを zip 形式で圧縮してください。 |

名前フォルダ カラムのハイパーリンク (設定されている場合) をクリックすると、セカンダリ ページが表示されます。このページから、サブフォルダを作成したり、新しいプロンプト、文法、またはドキュメントをアップロードできます。

## ドキュメントファイルの管理

ドキュメントは、.txt、.doc、.jsp、または .html ファイルで構成することができます。ドキュメントには、Unified CCX システムのパフォーマンスをカスタマイズできるカスタムクラスおよび Java Archive (JAR) ファイルを含めることもできます。

複数のシステムレベルのドキュメントファイルが Unified CCX インストール時にロードされます。ただし、作成するファイルは Unified CCX アプリケーションで使用できるようにする前に Unified CCX Engine で使用できるようにする必要があります。これは、Unified CCX クラスタのリポジトリ データストアを介して行われます。このデータストアでは、ドキュメントファイルが作成、保存、更新されます。



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX サーバのローカル ディスクのドキュメント ファイルは、Unified CCX Engine の起動時とリポジトリ データストアが変更される実行時に中央リポジトリと同期されます。

[ドキュメント管理 (Document Management) ] ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1 Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications) ] > [ドキュメント管理 (Document Management) ] を選択します。
- ステップ 2 [ドキュメント管理 (Document Management) ] Web ページが開き、次のフィールドとボタンが表示されます。

| フィールドまたはボタン                       | 説明                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [言語 (Language) ]                  | [名前 (Name) ]列に一覧表示される項目の場所<br>が示されます。                                                                                                                  |
| フォルダ                              | ルート フォルダに対する [名前 (Name) ] 列で<br>選択されている現在の項目のパス。                                                                                                       |
| [名前 (Name) ]                      | 言語フォルダの名前。                                                                                                                                             |
| Size                              | KB のプレフィックス付きの文法ファイルのサ<br>イズ。ファイルサイズはバイトから KB に変換<br>されます。<br><br>この列は通常、このページの項目が通常フォル<br>ダであるためルート ページ上で空白になりま<br>す。                                 |
| 変更日 (Date Modified)               | ドキュメントが最後にアップロードまたは変更<br>されたタイム ゾーンを含む日時。                                                                                                              |
| 変更者 (Modified by)                 | これらの変更を実行したユーザのユーザ ID。                                                                                                                                 |
| 削除 (Delete)                       | 既存の言語フォルダを削除できるダイアログ<br>ボックスが表示されます。                                                                                                                   |
| 名前の変更 (Rename)                    | 既存の言語フォルダの名前を変更できるダイ<br>アログ ボックスが表示されます。                                                                                                               |
| 更新 (Refresh)                      | リポジトリの指定されたフォルダを更新しま<br>す。                                                                                                                             |
| 言語の作成 (Create Language)           | 新しい言語フォルダを作成できるダイアログ<br>ボックスが表示されます。                                                                                                                   |
| zipファイルのアップロード (Upload Zip Files) | zip ファイルを検索しアップロードできるダイ<br>アログ ボックスが表示されます。<br><br>(注) zip ファイルにはルートディレクトリ<br>内の言語フォルダを含める必要があ<br>ります。必ずフォルダに文法ファ<br>イルを含めて、フォルダを zip 形式で圧<br>縮してください。 |



名前フォルダ カラムのハイパーリンク（設定されている場合）をクリックすると、セカンダリ ページが表示されます。このページから、サブフォルダを作成したり、新しいプロンプト、文法、またはドキュメントをアップロードできます。

## 言語管理

この項のトピックでは、言語を管理する手順について説明します。

### 新しい言語の作成

リポジトリ データストアにプロンプト、文法、またはドキュメントの新しい言語フォルダを作成するには、次の手順を実行します。

#### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[アプリケーション (Applications)] > [プロンプト管理 (Prompt Management)] または [文法管理 (Grammar Management)] または [ドキュメント管理 (Document Management)] を選択します。  
対応する管理 Web ページが開きます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [フォルダの新規作成 (Create New Folder)] または [言語の作成 (Create Language)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [フォルダの新規作成 (Create New Folder)] または [言語の作成 (Create Language)] ボタンをクリックします。  
[フォルダの新規作成 (Create New Folder)] または [言語の作成 (Create Language)] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 3** 次のいずれかの操作を実行します。
  - [言語 (Language)] ドロップダウン リストから値を選択します。
  - 特定の言語が表示されない場合、または [言語 (Language)] ドロップダウン リストが空の場合に、新しい言語を追加するには、[編集 (Edit)] ボタンをクリックします。[explorer ユーザープロンプト (Explorer User Prompt)] ダイアログボックスが開きます。[言語名 (Language Name)] フィールドに新しい言語の名前を入力して、[OK] をクリックします。
- ステップ 4** [作成 (Create)] をクリックします。  
新しい言語フォルダの名前がサマリー Web ページに表示されます。

## 言語名の変更

リポジトリ データストア内のプロンプト/文法/ドキュメントの言語フォルダの名前を変更するには、次の手順に従います。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[アプリケーション (Applications)] > [プロンプト管理 (Prompt Management)] または [文法管理 (Grammar Management)] または [ドキュメント管理 (Document Management)] を選択します。  
対応する管理 Web ページが開きます。
  - ステップ 2** 名前を変更するフォルダの [名前の変更 (Rename)] アイコンを選択します。  
[フォルダ名を変更 (Rename Folder)] ダイアログ ボックスが開きます。
  - ステップ 3** [名前を変更する言語フォルダの選択 (Select Language Folder To Rename)] フィールドから、名前を変更するフォルダの名前を選択します。
  - ステップ 4** [新しいフォルダ名 (Rename Folder To)] フィールドに新しい名前を入力します。
  - ステップ 5** [名前の変更 (Rename)] をクリックします。  
Web ページが更新し、概要とステータスが表示されます。各 [プロンプト管理 (Prompt Management)]、[文法管理 (Grammar Management)] または [ドキュメント管理 (Document Management)] ページに移動するには、[ドキュメント管理に戻る (Return to Document Management)] をクリックします。
- 

## 言語の削除

リポジトリ データストア内のプロンプト/文法/ドキュメントの言語フォルダを削除するには、次の手順に従います。

### 手順

- 
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[アプリケーション (Applications)] > [プロンプト管理 (Prompt Management)] または [文法管理 (Grammar Management)] または [ドキュメント管理 (Document Management)] を選択します。  
対応する管理 Web ページが開きます。
  - ステップ 2** 削除するそれぞれのフォルダの [削除 (Delete)] アイコンを選択します。  
特定のフォルダの削除操作を確認するダイアログ ボックスが開きます。
  - ステップ 3** 削除するには [OK] をクリックします。
-

## 言語フォルダへの zip ファイルのアップロード

プロンプトやドキュメント ファイルを個別に追加する他に、zip ファイルから複数のファイルをアップロードできます。



(注) アップロードの最大ファイルサイズは、単一ファイルか zip ファイルかにかかわらず 20 MB です。



ヒント 大きな zip ファイルは、オフピーク時に [プロンプト管理 (Prompt Management) ]、[文法管理 (Grammar Management) ]、[ドキュメント管理 (Document Management) ] ページでアップロード (またはダウンロード) するようにしてください。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications) ] > [プロンプト管理 (Prompt Management) ] または [文法管理 (Grammar Management) ] または [ドキュメント管理 (Document Management) ] を選択します。対応する管理 Web ページが開きます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files) ] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files) ] ボタンをクリックし、新しいプロンプトまたは zip ファイルをアップロードします。  
[ドキュメントのアップロード (Upload Document) ] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 3** スクリプト ファイルのパスを入力するか、[参照 (Browse) ] をクリックしてスクリプトまたはスクリプト ファイルを含む zip ファイルを検索します。必要なスクリプト ファイルを選択し、[開く (Open) ] をクリックします。  
(注) 拡張子が .aef または .zip のファイルのみをアップロードできます。
- ステップ 4** [アップロード (Upload) ] ボタンをクリックして、新しいスクリプトをリポジトリにアップロードします。ファイルのアップロードが正常に行われたことを確認するダイアログ ボックスが表示されます。  
(注) 無効なスクリプト ファイルをアップロードしようとする、アップロードが失敗し、エラーメッセージがアップロードダイアログボックスに表示されます。[新規フォルダの作成 (Create a New folder) ] “” オプションを使用してユーザ定義ディレクトリを作成し、スクリプトをそのディレクトリにアップロードすることもできます。
- ステップ 5** デフォルトでは、ファイルはアップロード後に解凍されます。このオプションを変更するには、[アップロード後に解凍 (Unzip after uploading) ] チェックボックスをオフにします。

**注意** [ドキュメント管理 (Documents Management) ] の概要 Web ページに、アップロードする前にファイルを圧縮または解凍するオプションがあります。デフォルトでは、このチェックボックスがオンになっており、アップロードする前にファイルが解凍されます。zip ファイルのままアップロードする場合は、このチェックボックスをオフにしてください。

zip ファイルのアップロードの最大サイズは 20 MB です。

**ステップ 6** zip ファイルの内容はフォルダにアップロードされます。zip ファイルが正常にアップロードされると、ステータスアイコンが適宜更新されます。それぞれの管理 Web ページに戻るには、[ドキュメント管理に戻る (Return to Document Management) ] ボタンをクリックします。

## プロンプト ファイルのアップロード

プロンプトとは、Unified CCX システムが発信者に対して再生するメッセージです。Unified CCX アプリケーションがプロンプトを使用して発信者の返答を引き出すことで、Unified CCX システムはコールを転送し、アカウント情報を受信して、他の機能を実行することができます。

Unified CCX アプリケーションでプロンプトを使用するには、最初にプロンプトを保存するためのフォルダを作成する必要があります。その後は、新しいユーザ プロンプトの録音およびアップロード、プロンプトの削除、既存のプロンプトの変更が可能です。

事前に録音したプロンプトを .wav ファイルで保存します。Unified CCX システムでは、音声名 (アップロードしてプロンプトの再生で使用できます) を録音することもできます。



(注) MRCP ベンダーは複数の .wav ファイル ヘッダー形式をサポートしている可能性がありますが、Unified CCX は、RIFF ヘッダー .wav ファイルの音声再生のみをサポートします。

ScanSoft では RIFF ヘッダーが使用されます。Nuance 専用 WAV ファイルのプロンプトを生成する場合は、プロンプトを再生するサーバを考慮してください。

- プロンプトが Nuance Speech Server で再生される場合、.wav ファイルには SPHERE ヘッダーが必要です。
- プロンプトが Unified CCX サーバで再生される場合、.wav ファイルには RIFF ヘッダーが必要です。

Nuance では .wav ファイルを RIFF ヘッダーから SPHERE ヘッダーに変換するツールが用意されています。

プロンプトの管理には、次のアクティビティが 1 つ以上含まれます。

- フォルダの作成 : Unified CCX がプロンプトとして使用する .wav ファイルの保存先フォルダを作成する必要があります。
- プロンプトの録音 : アプリケーションで使用する独自のプロンプトを録音できます。

- 1つ以上のプロンプトのアップロード：新しい .wav ファイルをアップロードして、シスコの スクリプト アプリケーションで使用される保存済みのプロンプトを別の .wav ファイルに交 換できます。必要に応じて、音声名プロンプトを追加することもできます。Unified CCX ア プリケーションによっては、発信者がコールの転送を確認できるように、アクセスしようと している相手の事前録音済みの名前を再生する場合があります。

## プロンプトの録音

アプリケーションで使用する独自のプロンプトを録音できます。この項で提示する例では、Windows サウンドレコード オプションを使用しています。このオプションは、G711 プロンプトを録音す るための多くの機能の 1 つです。G711 は自由に配布されるパブリック ドメイン コードックで、 複数の録音オプションがあります。これらのオプションの一部は Microsoft Windows システムに含 まれていて、音声録音アプリケーションに使用できます。

G729 コードックはライセンス付与されており、自由に配布されません。G729 プロンプトの録音 オプションを記述したホワイト ペーパーは、請求することで入手できます。このホワイト ペー パーのコピーを取得するには、apps-support@cisco.com に電子メールを送信します。プロンプトを 録音するには、次の手順を実行します。

次の手順は、コンピュータに接続されているマイクを使用して Microsoft Windows サウンドレコー ダーで G.711 プロンプトを録音する例です。Microsoft Windows サウンドレコーダーを使用してい ない場合は、音声アプリケーションに付属のマニュアルを参照してください。

### 手順

- 
- ステップ 1** Windows の [スタート (Start) ] メニューから、[スタート (Start) ] > [プログラム (Programs) ] > [アクセサリ (Accessories) ] > [エンターテイメント (Entertainment) ] > [サウンドレコーダー (Sound Recorder) ] を選択します。  
[サウンドレコーダー (Sound Recorder) ] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 2** [レコード (Record) ] ボタンをクリックし、マイクにグリーティングを吹き込みます。
- ステップ 3** 録音を終わったら [停止 (Stop) ] ボタンをクリックします。
- ステップ 4** グリーティングを確認するには、[巻き戻し (Rewind) ] ボタンをクリックするか、またはスライ ダーを録音の先頭までドラッグします。[再生 (Play) ] ボタンをクリックします。
- ステップ 5** グリーティングが問題ない場合は、[ファイル (File) ] > [名前を付けて保存 (Save As) ] を選択し ます。  
[名前を付けて保存 (Save As) ] ウィンドウが開きます。
- ステップ 6** [変更する (Change) ] をクリックし、録音オプションを設定します。  
サウンドレコーダーの [ファイル (File) ] メニューで [プロパティ (Properties) ] を選択すること で録音プロパティも設定できます。  
[サウンドの選択 (Sound Selection) ] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 7** [形式 (Format) ] ドロップダウンメニューから、Unified CCX ソフトウェアのインストール時に選 択したプロンプトに基づいて次のオプションの 1 つを選択します。

- G711 プロンプトを選択した場合は、[CCITT u-Law]。
- G729 プロンプトを選択した場合は、G.729 ホワイト ペーパーを参照してください。

(注) この手順では、Unified CCX インストール時に、プロンプトに G.711 コーデックを使用するよう Unified CCX を設定していることを前提としています。この前提が誤りで代わりに G.729 コーデックを指定した場合は、このメニューから G.729 オプションを選択します。G.729 を使用したプロンプトの録音に関する詳細情報については、G.729 のマニュアルを参照してください。

- ステップ 8** [属性 (Attributes) ] ドロップダウンメニューから、[8.000 kHz, 8 Bit, Mono 7 kb/sec] を選択します。
- ステップ 9** [名前を付けて保存 (Save As) ] をクリックします。  
[名前を付けて保存 (Save As) ] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 10** この形式の名前を入力し、[OK] をクリックします。  
[名前を付けて保存 (Save As) ] ダイアログ ボックスが閉じます。
- ステップ 11** [Sound Selection] ダイアログ ボックスで、[OK] をクリックします。  
[Sound Selection] ダイアログ ボックスが閉じます。
- ステップ 12** [名前を付けて保存 (Save As) ] ウィンドウで、選択したディレクトリ (できればプロンプト用に確保しておいたディレクトリ) に移動します。
- ステップ 13** ファイル名を選択し、[上書き保存 (Save) ] をクリックします。  
[名前を付けて保存 (Save As) ] ダイアログ ボックスが閉じます。
- Unified CCX システムにこのプロンプトを追加する準備ができました。

## 音声名プロンプトの追加

一部の Unified CCX アプリケーションは、発信者がコールの転送を確認できるように、アクセスしようとしている相手の事前録音済みの名前を再生します。

ユーザの音声名の .wav ファイルをアップロードするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[ツール (Tools) ] > [ユーザ管理 (User Management) ] > [音声名アップロード (Spoken Name Upload) ] の順に選択します。
- ステップ 2** [音声名プロンプト アップロード (Spoken Name Prompt Upload) ] Web ページが開き、次のフィールドが表示されます。

| フィールド            | 説明                                   |
|------------------|--------------------------------------|
| ユーザ ID (User Id) | 音声名がアップロードされるユーザの固有識別子。これは必須フィールドです。 |

|                                       |                                          |
|---------------------------------------|------------------------------------------|
| コーデック                                 | Unified CCX サーバのインストール中に選択されたコーデック。表示専用。 |
| 音声名 (.wav)<br>(Spoken Name<br>(.wav)) | .wav ファイルの場所。これは必須フィールドです。               |

- ステップ 3** [ユーザID (User ID) ] フィールドに、ユーザを識別する ID 番号を入力します。
- ステップ 4** [音声名 (.wav) (Spoken Name (.wav)) ] フィールドに、.wav ファイルのパスを入力するか、[参照 (Browse) ] をクリックして音声名 .wav ファイルを含むディレクトリに移動します。  
[ファイルの選択 (Choose File) ] ダイアログボックスが開きます。必要なスクリプトファイルを選択し、[開く (Open) ] をクリックします。
- ステップ 5** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [アップロード (Upload) ] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [アップロード (Upload) ] ボタンをクリックして、ファイルをアップロードします。
- ステップ 6** 必要に応じて、この手順を繰り返してすべての音声名の .wav ファイルをアップロードします。

## カスタムファイルの管理

カスタムクラスのクラスパス ロケーションを設定するには、[カスタムファイルの設定 (Custom File Configuration) ] Web ページを使用します。

## カスタムクラスパス エントリの指定

使用可能なクラスパス エントリを指定するには、[カスタムクラスの設定 (Custom Classes Configuration) ] Web ページを使用します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System) ] > [カスタムファイルの設定 (Custom File Configuration) ] を選択します。  
[カスタムクラスの設定 (Custom Classes Configuration) ] Web ページが開きます。次の操作を実行できます。
  - [使用可能なクラスパスエントリ (Available Classpath Entries) ] リストから必要なエントリを選択し、希望の順序で配置します。

- [使用可能なクラスパスエントリ (Available Classpath Entries) ] リストと [選択済みクラスパスエントリ (Selected Classpath Entries) ] リスト間で矢印アイコンを使用してアイテムを移動させます。

**ステップ 2** 選択が完了したら、[更新 (Update) ] をクリックします。ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [カスタムJarファイルのアップロード (Upload Custom Jar Files) ] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [カスタムJarファイルのアップロード (Upload Custom Jar Files) ] ボタンをクリックし、Jar ファイルをアップロードします。[ドキュメント管理 (Document Management) ] Web ページが開きます。

## AAR ファイルの管理



### 注意

AAR ファイルの内容が正しく、このセクションで詳しく説明する仕様に準拠していることを確認します。これらの仕様に準拠しない AAR ファイルをアップロードすると、Unified CCX Engine が設計どおりに動作しないことがあります。その結果、AAR を介してアップロードされたアプリケーションの一部を手動で再設定する必要があります。

AAR ファイルはプロンプト、文法、ドキュメント、スクリプト、アプリケーション、ならびにアプリケーションおよび拡張機能の構成要素として使用するカスタム クラスのアーカイブです。

AAR ファイルは、たとえば、単一のプロンプトで構成するなどシンプルなものであったり、アプリケーションが使用するすべての言語のすべてのプロンプト、ワークフロー、およびアプリケーションの構成情報を含んでいるなど複雑なものである場合があります。

AAR ファイルは基本的にオプションの META-INF ディレクトリを含む zip ファイルです。META-INF ディレクトリがある場合は、このディレクトリにセキュリティ、バージョン、拡張機能、サービスなどを含む構成データが保存されます。

Java ツールを使用して AAR ファイルを作成します。ファイルを作成したら、Unified CCX にアップロードする必要があります。

次の例に、AAR メイン マニフェストのサンプルと AAR アプリケーション マニフェストのサンプルを示します。

### AAR メイン マニフェストのサンプル

```
Manifest-Version: 1.1Created-By: 1.4.2_05 (Sun Microsystems Inc.)
Built-By: aaruser
Sealed: false
Cisco Unified CCX-Version: 9.0(1)
Class-Path:
Application-List: customApp1.mf customApp2.mf
Subsystem-List: sub1.mf sub2.mf
Palette-List: Custom1 Custom2
Custom1-Palette-Name: Category1
Custom2-Palette-Name: Category2
Custom1-Step-List: step1.mf
Custom2-Step-List: step2.mf step3.mf
```



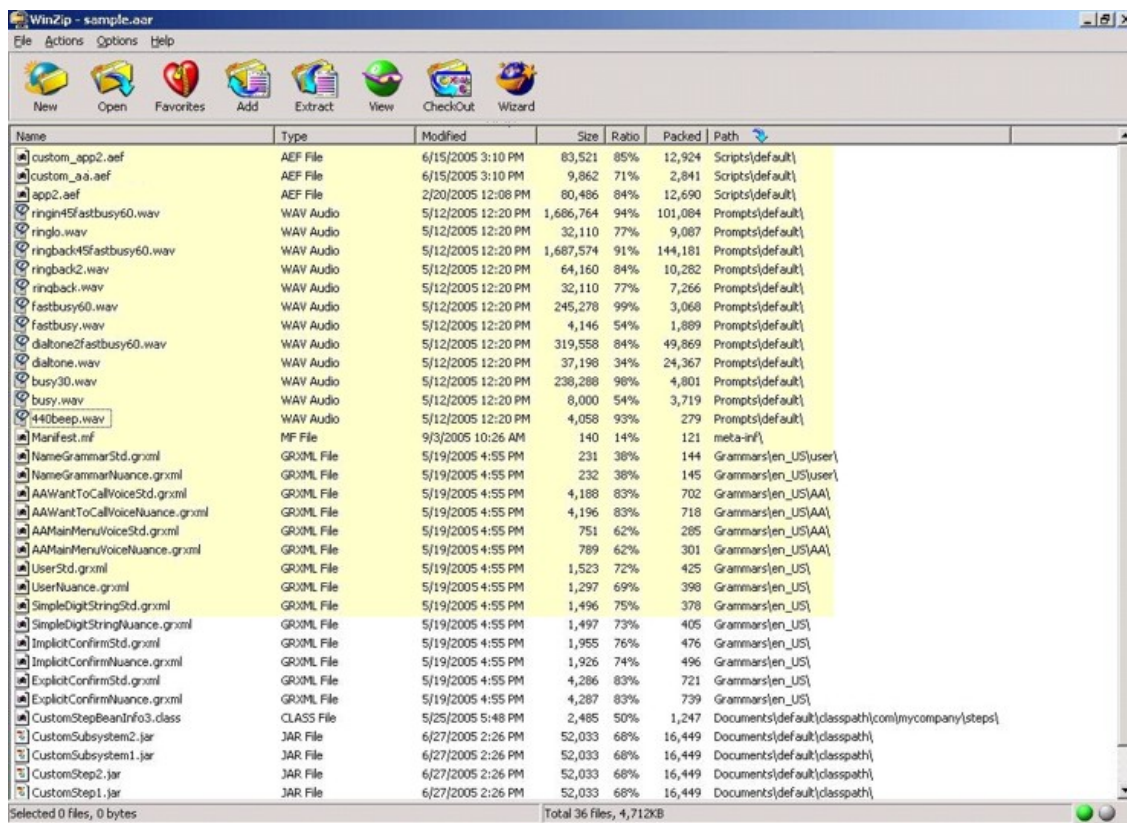
```
Implementation-Title: AAR Test File
Implementation-Version: 4.5(1)
Implementation-Vendor: Cisco Systems, Inc.
Implementation-Vendor-Id: 12345
Implementation-URL: http://www.cisco.com
```

### AAR アプリケーション マニフェストのサンプル

```
Application-Version: 1.1Created-By: 1.4.2_05 (Sun Microsystems Inc.)
Built-By: aaruser
Sealed: false
Implementation-Title: AAR Application MF
Implementation-Version: 9.0(1)
Implementation-Vendor: Cisco Systems, Inc.
Implementation-Vendor-Id: 12345
Implementation-URL: http://www.cisco.com
Application-Name: Custom AA
Application-Type: Cisco Script Application
Application-Description: Cisco Unified CCX Cisco Custom Application
Application-Id: 100
Max-Sessions: 300
Enabled: true
Script: SSCRIPT[aa.aef]
Default-Script: SSCRIPT[aa.aef]
Initial-Script: SSCRIPT[aa.aef]
```

下の図に AAR ファイルのサンプルを示します。

図 2: AAR ファイルのサンプル



AARファイルを使用してカスタムアプリケーション、ステップ、およびサブシステムを展開するには、まず、jar または zip ツールを使用して AAR ファイルを作成し、次に [Unified CCX Administration] Web ページからファイルをアップロードします。

## AAR ファイルの作成

jar または WinZip ツールを使用して AAR ファイルを作成します。

AAR のファイル形式は ZIP ファイルの形式に類似しています。セキュリティ、バージョン、拡張機能、およびサービスなどの構成データの保存に使用されるオプションの META-INF ディレクトリが含まれています。

## AAR ファイルのアップロード

AAR ファイルをアップロードするには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[アプリケーション (Applications)] > [AAR管理 (AAR Management)] を選択します。  
[AAR管理 (AAR Management)] Web ページが開き、次のフィールドとボタンが表示されます。

| フィールドまたはボタン                                              | 説明                                                                                       |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| アップロードする有効なAARファイルを入力 (Enter a Valid AAR File to Upload) | AAR ファイルの名前を入力するか、このフィールドの隣にある [参照 (Browse)] ボタンをクリックしてファイルがあるディレクトリに移動します。これは必須フィールドです。 |
| 既存ファイルの上書き (Overwrite existing files)                    | 既存のファイルを上書きする場合は、このチェックボックスをオンにします。                                                      |
| アップロード (Upload)                                          | AARファイルをアップロードするには、このボタンをクリックします。                                                        |
| クリア (Clear)                                              | 選択したファイルをクリアするには、このボタンをクリックします。                                                          |

AAR ファイルのパスを入力するか、[参照 (Browse)] ボタンをクリックしてファイルをアップロードします。[ファイルの選択 (Choose File)] ダイアログボックスが開きます。必要なスクリプトファイルを選択し、[開く (Open)] をクリックします。

- ステップ 2** [アップロード (Upload)] をクリックします。

AAR ファイルの内容がそれぞれのフォルダにアップロードされます。

- (注) AAR ファイルが正しくフォーマットされていなかったり、一部のカスタム ファイルが見つからない場合は、Unified CCX によりエラーが生成されます。

## META-INF ディレクトリ

Unified CCX は、アプリケーション、内線番号、およびサービスの設定に META-INF ディレクトリの次のファイルとサブディレクトリを使用します。

- **MANIFEST.MF**。このファイルを使用して内線電話およびアプリケーション関連のデータを定義します。
- **applications**。このディレクトリにアプリケーションのすべての設定ファイルが保存されます。

## プロンプト、文法、ドキュメント、スクリプトのディレクトリ

AAR ファイル機能は、リポジトリにアップロードするプロンプト、文法、ドキュメント、スクリプトを保存するためのディレクトリも提供します。

AAR ディレクトリ構造は、Unified CCX のプロンプト、文法、ドキュメント、およびスクリプトのそれぞれの管理 Web ページをミラーします。各ディレクトリは、プロンプト、文法、ドキュメント、スクリプトをインストールする各言語に対応します。Java ロケールの標準を使用して言語が定義され、すべての言語に共通のプロンプト、文法、ドキュメント、スクリプトに特定のデフォルトディレクトリが使用されます。

Unified CCX がサポートするプロンプト ファイルをおよび拡張機能のみが各ディレクトリで使用できます。ディレクトリ内の個々のフォルダ名とファイル名の最大長は 64 文字です。

### プロンプト ディレクトリ

プロンプトディレクトリには、プロンプトリポジトリにアップロードする必要があるプロンプトが保存されます (Unified CCX のプロンプトの管理からアップロードされたように見せるため)。

### 文法ディレクトリ

文法ディレクトリには、(Unified CCX の文法の管理を通じてアップロードされたように見せるため) 文法リポジトリにアップロードする必要がある文法を保存します。

## ドキュメント ディレクトリ

ドキュメント ディレクトリには、(Unified CCX のドキュメント管理を通じてアップロードされたように見せるため) ドキュメント リポジトリにアップロードする必要があるドキュメントを保存します。

## スクリプト ディレクトリ

スクリプトディレクトリには、スクリプトリポジトリにアップロードする必要があるスクリプトが保存されます (Unified CCX スクリプト管理を介してアップロードされたように見せます)。



(注) スクリプト ディレクトリは、すべてのスクリプト ファイルがリストされているデフォルトという名前の単一のディレクトリを定義する必要があります。

## AAR マニフェスト

AAR ファイルのマニフェストは、メインセクションと、その後続く、改行で区切られた個々の AAR ファイル エントリのセクションから構成されています。

マニフェスト ファイルの情報には、ヘッダーまたは属性とも呼ばれる名前と値のペアが含まれません。名前と値のペアのグループはセクションとも呼ばれ、空の行で区切られています。

次の表に、マニフェスト ファイルの予想される構文を示します。

表 3: マニフェスト ファイルの構文

| 名前 (Name)  | 値                           |
|------------|-----------------------------|
| セクション:     | *ヘッダー + 改行                  |
| 空でないセクション: | +ヘッダー + 改行                  |
| 改行:        | CR LF   LF   CR (LF が続かない)  |
| ヘッダー:      | 名前: 値                       |
| 名前:        | 英数字 *ヘッダー文字                 |
| 値:         | スペース *その他の文字 改行 *継続         |
| 継続:        | スペース *その他の文字 改行             |
| 英数字:       | {A ~ Z}   {a ~ z}   {0 ~ 9} |

| 名前 (Name)                                             | 値                          |
|-------------------------------------------------------|----------------------------|
| ヘッダー文字:                                               | 英数字 - _                    |
| その他の文字:                                               | NUL、CR、および LF 以外の UTF-8 文字 |
| (注) 電子メールで送信されるファイルの破損を防止するには、ヘッダーを“From”で開始しないでください。 |                            |

空の行で終了するメインセクション：

- AAR ファイル自体に関するセキュリティおよび設定情報と、この AAR ファイルが定義するアプリケーションまたは拡張機能が含まれています。
- 個々のすべてのマニフェストエントリに適用する主な属性を定義します。このセクションに属性を指定しない場合は、“Name”と同じ名前を設定できます。

個々のセクションは、この AAR ファイルに含まれているディレクトリまたはファイルのさまざまな属性を定義します。AAR ファイルのすべてのファイルがエントリとしてマニフェストファイルにリストされている必要はありません。マニフェストファイル自体をリストする必要はありません。各セクションは、“Name”としての名前を持つ属性から始まり、値はファイルまたはディレクトリへの相対パスである必要があります。

同じファイルエントリの個々のセクションが複数存在している場合は、これらのセクションの属性がマージされます。特定の属性に異なるセクションの異なる値がある場合は、最後の 1 つの値が認識されます。

認識されない属性は無視されます。このような属性には、アプリケーションが使用する実装固有の情報が含まれている可能性があります。

次の表で、AAR にアーカイブできるすべてのファイルの仕様について説明します。

表 4: AAR ファイルの構文

| 名前 (Name)          | 値                                   |
|--------------------|-------------------------------------|
| manifest-file      | main-section 改行 *individual-section |
| main-section       | version-info 改行 *main-attribute     |
| version-info       | マニフェストのバージョン: version-number        |
| version-number     | 数字+ {数字+} *                         |
| main-attribute     | (任意の正当な主属性) 改行                      |
| individual-section | 名前: 値 改行 *perentry-attribute        |
| perentry-attribute | (任意のエントリごとの正当な属性) 改行                |

| 名前 (Name) | 値                          |
|-----------|----------------------------|
| newline   | CR LF   LF   CR (LF が続かない) |
| digit     | {0 ~ 9}                    |

## 属性タイプ

メインセクションに表示される属性を主要な属性と呼びます。個々のセクションに表示される属性はエン트리単位の属性と呼びます。メインのセクションと個々のセクションに表示される属性もあります。この場合は、エン트리単位の属性値のほうが、指定されたエントリのメインの属性値よりも優先されます。

### 主要属性

主要属性とは、マニフェストのメインセクションに表示される次の属性のことです。

次の表に一般的な主要属性を示します。

表 5: 一般的な主要属性

| 属性                        | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Manifest-Version          | マニフェスト ファイルのバージョン。値は正当なバージョン番号です。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Created-By                | このマニフェストファイルが生成される最上部の Java の実装のバージョンとベンダー。この属性は、jar ツールによって生成されます。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Cisco Unified CCX-Version | AAR ファイルと互換性がある最小 Unified CCX バージョン リリース。Unified CCX-version は Unified CCX リリース、Unified CCX Service リリース、および Unified CCX Engineering Special のこの順序での累積です。たとえば、AAR ファイルが Cisco Unified CCX Release 4.5(1)_Build705、SR1_Build001、ES2_Build002 と互換性がある場合、Cisco Unified CCX-Version は 4.5(1)SR1ES2_Build002 と定義されます。最後のビルド番号のみが考慮されます。そのため、たとえば AAR ファイルが Cisco Unified CCX Release 4.5(1)_build705、SR1_Build001 と互換性がある場合、Cisco Unified CCX-Version は 4.5(1) SR1_Build001 です。最後に、たとえば AAR ファイルが Cisco Unified CCX Release 4.5(1)_Build705 以降と互換性がある場合、Cisco Unified CCX-Version は 4.5(1)_Build705 になります。 |
| Class-Path                | スクリプトによって直接インストールおよびアクセスする必要があるディレクトリ、または JAR ファイル。エント리는 1 つ以上のスペースで区切られます。Unified CCX クラス ローダはこの属性の値を使用して、各エント리가この AAR ファイルの /Documents/default/classpath ディレクトリに相対して定義される内部検索パスを構築します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |

| 属性               | 説明                                                                                                                                        |
|------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Application-List | META-INF/applications/ ディレクトリからインストールされるアプリケーション設定ファイル。エント리는 1 つ以上のスペースで区切られます。                                                           |
| Subsystem-List   | META-INF/subsystems/ ディレクトリからインストールされるサブシステム設定ファイル。エント리는 1 つ以上のスペースで区切られます。                                                               |
| Palette-List     | インストールする必要があるステップパレット。この属性にリストされている各パレットには、インストールするパレットの名前とパレットステップを指定するために Unified CCX エディタが使用する追加の一連の属性が設定されます。エント리는 1 つ以上のスペースで区切られます。 |
| Palette-Name     | 指定されたステップがグループ化され、アクセスできる Unified CCX エディタに定義するパレットの固有の名前。                                                                                |
| Step-List        | META-INF/steps/directory ディレクトリからパレットにインストールするステップの設定ファイル。エント리는 1 つ以上のスペースで区切られます。                                                        |

拡張機能を識別するために定義されている属性：Extension-Name

この属性は、AAR ファイルに含まれる拡張機能の名前を指定します。名前は固有の識別子である必要があります。

次の表に、拡張機能とディレクトリのバージョンおよびシーリング情報に定義された属性を示します。これらの属性は、AAR ファイルの一部を構成する拡張の機能を定義します。これらの属性の値は AAR ファイル内のすべてのディレクトリに適用されますが、エント리고との属性によってオーバーライドできます。

表 6：主要属性の実装のカテゴリ

| 属性                       | 説明                    |
|--------------------------|-----------------------|
| Implementation-Title     | 拡張機能の実装のタイトル。         |
| Implementation-Version   | 拡張機能の実装のバージョン。        |
| Implementation-Vendor    | 拡張機能の実装を保守する組織。       |
| Implementation-Vendor-Id | 拡張機能の実装を保守する組織の ID。   |
| Implementation-URL       | 拡張機能の実装をダウンロードする URL。 |

| 属性     | 説明                                                                                                                                                                                                                |
|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Sealed | この AAR ファイルがシール済みかどうかを定義します。ディレクトリをシールすると、対応するリポジトリにアップロードされたファイルはいったんインストールされると、AAR ファイルが再インストールされない限り、変更できなくなります。true に設定すると、個々に別途定義しない限り、AAR ファイルのすべてのディレクトリがデフォルトによりシールされます。false に設定した場合は、すべてのディレクトリは変更可能です。 |

## エン트리ごとの属性

エン트리ごとの属性は、マニフェスト エントリが関連付けられている個々の AAR ファイルにのみ適用されます。メインセクションにも同じ属性が表示されている場合は、エン트리ごとの属性の値が主要属性値よりも優先されます。

- 例 1 : AAR ファイル `a.aar` に次のマニフェスト コンテンツがある場合、米国英語のプロンプトを除き、`a.aar` でアーカイブされたすべてのファイルがシーリングされます。別のエントリの親ディレクトリを示すエントリにも同じ属性が表示されている場合は、エン트리ごとの属性が親ディレクトリのエン트리ごとの属性値よりも優先されます。

```
Manifest-Version: 1.1 Created-By: 1.2 (Sun Microsystems Inc.)
Sealed: true
Name: Prompts/en_US/
Sealed: false
```

- 例 2 : AAR ファイル `a.aar` に次のマニフェスト コンテンツがある場合は、AA/ ディレクトリにある米国英語のプロンプトを除き、`a.aar` でアーカイブされたすべての米国英語のプロンプトがシーリングされます。

```
Manifest-Version: 1.1 Created-By: 1.2 (Sun Microsystems Inc.)
Name: Prompts/en_US/
Sealed: true
Name: Prompts/en_US/AA/
Sealed: false
```

エン트리ごとの属性は、次のグループに分類されます。

- ファイル コンテンツに定義されている属性 : Content-Type

この属性は、AAR ファイルにある特定のファイル エントリに関するデータの MIME タイプおよびサブタイプを指定します。この値は、タイプ/サブタイプの形式の文字列である必要があります。たとえば、イメージ、`image/bmp` は、サブタイプが (ビットマップを表す) `bmp` のイメージ タイプです。これは、ファイル エントリがビットマップとして保存されたデータがあるイメージであることを示します。RFC 1521 および 1522 で MIME タイプの定義について説明し、定義しています。

- ディレクトリのバージョンとシーリング情報について定義された属性 :

これらは、主要属性について [表 6 : 主要属性の実装のカテゴリ](#)、(163 ページ) で定義されている一連の属性と同じです。エン트리ごとの属性として使用する場合、これらの属性はマニフェスト エントリによって指定された個々のファイルの主要属性よりも優先されます。



## META-INF ディレクトリの属性

Unified CCX は、META-INF ディレクトリのアプリケーション、サブシステム、およびステップ サブディレクトリにある x.MF ファイルを認識し、それぞれ解釈して、アプリケーション、サブシステム、およびステップを設定します。x はマニフェスト ファイルの Application-List の主要属性 にリストされている基本ファイル名です。X.MF ファイルには、特定のアプリケーションの設定を 定義するセクションが 1 つ含まれています。

### アプリケーション サブディレクトリの属性

次の表に、[アプリケーション (Application) ] サブディレクトリのマニフェスト ファイルの構文 を示します。

表 7: アプリケーション (**Application**) サブディレクトリのマニフェスト ファイルの構文

| 名前 (Name)             | 値                                      |
|-----------------------|----------------------------------------|
| application-file      | version-info 改行 *application-attribute |
| version-info          | アプリケーションのバージョン: version-number         |
| version-number        | 数字+ {数字+} *                            |
| application-attribute | (任意の正当なアプリケーション属性) 改行                  |
| newline               | CR LF   LF   CR (LF が続かない)             |
| digit                 | {0 ~ 9}                                |

アプリケーション属性は、次のグループに分類されます。

表 8: アプリケーションの特性

| 属性             | 説明                                                                                              |
|----------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アプリケーションのバージョン | アプリケーションのコンフィギュレーションファイルのバージョン。値は正当なバージョン番号です。たとえば、Cisco Unified CCX リリース 4.5 のバージョンは 1.1 からです。 |
| アプリケーション名      | アプリケーションの一意の名前 (「Unified CCX のアプリケーション管理」を参照してください)。                                            |
| アプリケーションタイプ    | アプリケーションのタイプ (Cisco Script Application、ビジー、無応答、)。                                               |

| 属性               | 説明                                                                                                                                                                                          |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アプリケーションの説明 (任意) | アプリケーションの説明 (「Unified CCX のアプリケーション管理」を参照してください)。                                                                                                                                           |
| アプリケーション ID      | アプリケーション固有の識別子 (「Unified CCX のアプリケーション管理」を参照してください)。                                                                                                                                        |
| 最大セッション数         | アプリケーションの最大セッション数 (「Unified CCX のアプリケーション管理」を参照してください)。                                                                                                                                     |
| 有効               | 値を true に設定するとアプリケーションが有効になります (「Unified CCX のアプリケーション管理」を参照してください)。値が false に設定されている場合は無視されます。                                                                                             |
| スクリプト            | Cisco Script アプリケーションのメイン スクリプト (「Unified CCX のアプリケーション管理」を参照してください)。値はスクリプトディレクトリに関連している必要があります。Unified CCX は構成スクリプト パラメータをサポートしません。                                                       |
| デフォルト スクリプト      | Cisco Script Application、Unified ICME トランスレーションルーティングまたはポストルーティングアプリケーションのデフォルトのスクリプト (「Unified CCX アプリケーションの管理」を参照してください)。値はスクリプトディレクトリに関連している必要があります。Unified CCX は構成スクリプト パラメータをサポートしません。 |
| 初期スクリプト          | Unified CCX ポストルーティングアプリケーションの初期スクリプト (「Unified CCX アプリケーションの管理」を参照してください)。値はスクリプトディレクトリに関連している必要があります。Unified CCX は構成スクリプト パラメータをサポートしません。                                                 |

- アプリケーションのバージョンとシーリング情報に定義されている属性：これらの属性は、AAR ファイルが所属するアプリケーションの機能を定義します。これらは、[主要属性](#)、(162 ページ) に示されている属性と同じです。



# 第 10 章

## Unified CCX のシステム管理

Unified CCX Administration には、クラスタ上の Unified CCX コンポーネントのアクティビティと情報を設定し、制御し、監視するオプションが備わっています。



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

以下のように Unified CCX の導入を大幅に変更するタスクの手順については、『*Installation Guide for Cisco Unified CCX and Cisco Unified IP IVR, Release 9.0(1)*』を参照してください。

- 単一のサーバの導入から複数のサーバの導入への変更。
- サーバからの Unified CCX ソフトウェア コンポーネントの削除。
- 別のサーバへの Unified CCX ソフトウェア コンポーネントの移動。
- Unified CCX クラスタへの変更（サーバの追加、削除または置換）。

以降のセクションで Unified CCX コンポーネントの日常的な管理について説明します。

- [基本用語, 167 ページ](#)
- [ハイ アベイラビリティと自動フェールオーバー, 169 ページ](#)
- [Unified CCX CDS 情報管理, 170 ページ](#)
- [システム パラメータの管理, 170 ページ](#)
- [Unified CCX の IP アドレス/ホスト名 管理, 175 ページ](#)
- [Unified CCX Administration の終了, 190 ページ](#)

## 基本用語

ここでは、Unified CCX のさまざまな用語に関する情報を提供します。

- **クラスタ**。Unified CCX クラスタ（このマニュアルでは多くの場合クラスタと呼ぶ）は、Unified CCX の展開における Unified CCX コンポーネントを実行している 1 つ以上のサーバ（ノード）で構成されます。単一サーバ上に Unified CCX コンポーネントを展開している場合は、Unified CCX クラスタはそのサーバで構成されます。複数のサーバに Unified CCX を展開している場合、クラスタには、Unified CCX がインストールされている Unified CCX サーバとスタンバイサーバが含まれます。Unified CCX クラスタは、最大で 2 つの Unified CCX サーバをサポートします。このうち 1 つはアクティブな *Unified CCX* サーバとして指定し、もう一方を高可用性を得るためのスタンバイ *Unified CCX* サーバとして指定します。



(注) 高可用性とリモートサーバは、複数サーバの展開でのみサポートされていません。

- **クラスタ プロファイル**。[Unified CCX Administration] Web ページ（ホームページ）にはクラスタ プロファイルに関する情報が表示されます。クラスタ プロファイルには、Unified CCX サーバ、コンポーネント、およびクラスタにインストールされているライセンスに関するデータが含まれています。
- **ノード（サーバ）**。Unified CCX クラスタの一部であるサーバ。
- **アクティブ サーバ**。アクティブ サーバはすべてのシステム リソースやサービスを提供します。各 Unified CCX サブシステムに 1 つのアクティブ サーバを展開できます。アクティブ サーバに障害が発生した場合、Unified CCX サブシステムは自動的にスタンバイ サーバにフェイルオーバーします。
- **スタンバイ サーバ**。高可用性を得るために最大で 2 つのサーバを各 Unified CCX システムに展開できます。1 つはアクティブ サーバ（マスター）、もう一方はスタンバイ（非アクティブ）サーバです。高可用性により、アクティブサーバが使用できなくなった場合、スタンバイサーバが自動的にアクティブサーバになります。
- **コンポーネント**。Unified CCX システム内のソフトウェア。Unified CCX サーバの主要なソフトウェア コンポーネントはエンジン、データストア、モニタリング、録音、クラスタビューデーモン（CVD）です。設定およびインストールの手順の詳細については『*Installation Guide for Cisco Unified CCX and Cisco Unified IP IVR, Release 9.0(1)*』を参照してください。
- **サービス**。実行可能単位。サービスには、そのサービスの子として別のサービスが含まれることがあります。（たとえば、サブシステムやマネージャはエンジンサービスの子です）。
- **機能**。機能ユニットの論理表現。
- **マスター サービス**。特に選択されたサービス。エンジンサービス、またはデータベースサービス セットから 1 つのサービスのみを Unified CCX エンジン コンポーネント内のマスターにすることができます。
- **スタンバイ サービス**。マスターサービスが Unified CCX Engine コンポーネント内で使用できなくなった場合にマスターの機能を引き継ぐことができるアクティブなサービス。スタンバイサービスは設定できません。クラスタビューデーモン（CVD）がマスターとなるアクティブノードのサービスを選択します。

# ハイアベイラビリティと自動フェールオーバー



- (注) ハイアベイラビリティ (HA) とリモートサーバのサポートは、複数サーバの展開でのみ使用可能です。Unified CCX は、HA 設定の 2 ノードまでをサポートします。データベース、モニタリング、録音のコンポーネントが個別のサーバで動作する拡張サーバもサポートされていません。

Unified CCX は、2 つのサーバ、つまり、アクティブサーバとスタンバイサーバを使用して、ハイアベイラビリティと自動フェールオーバーの機能を提供します。

アクティブサーバがすべてのシステムサービスとリソースを提供します。スタンバイサーバからはサービスまたはリソースを使用できません。アクティブサーバで管理上の変更を行うと、両方のサーバが同期されます。

アクティブサーバに障害が発生すると、スタンバイサーバに自動的にフェールオーバーします。WAN 展開での HA の詳細については、『Cisco Unified CCX Solution Reference Network Design』を参照してください。



- (注) Unified CCX フェールオーバーまたはフェールバック後、エージェント状態は [待受停止 (Not Ready)] に変更されます。

## ネットワークパーティション

ネットワーク障害や誤設定の場合にネットワークパーティションを作成し、個別のアイランドにネットワークを分割できます。ノードがこの状態に入ると、ノードはアイランドモードに入っている見なされます。アイランドモードのノードは検出が困難です。これらのノードはパーティション分割されたアイランド内では通信できますが、パーティション分割されたアイランド間の通信はできません。アイランドが通信していない場合は、各アイランドがそれぞれ独自のアクティブサーバを選択します。

通常、どのノード上でも Unified CCX Administration に接続し、一貫性のあるクラスタビューを確認できます。ノードがアイランドモードの場合、各アイランドのノードに接続すると異なるクラスタビューが表示されます。



- (注) 高可用性とリモートサーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

ノードがアイランドモードに入った場合、ネットワークの根本的な問題を解決したらできるだけ早急にアイランドモードから回復する必要があります。アイランドモードが継続する場合は、2 つの CCX サーバ間のネットワーク接続と到達可能性を確認し、それに応じた処置を講じます。

## Unified CCX CDS 情報管理

Unified CCX システムは設定情報を Cisco 設定データストア サーバ (CDS) に保存します。Unified CCX Administration の設定は CDS に保存されます。



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX サーバは、ディレクトリ情報を Cisco Unified Communications のディレクトリから受信し、アプリケーション設定およびスクリプト ロジックを別のサーバ上のリポジトリから受信することができます。

## システム パラメータの管理

[システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration)] ページ内のパラメータは、見出し付きのセクションに論理的にグループ化されます。各パラメータには、ページの右側に対応する推奨値またはデフォルト値があります。該当する場合、オプションボタンがパラメータオプションを切り替えるために使用されます。

この Web ページでポート設定、デフォルトのセッションタイムアウト、およびコーデックを設定できます。



(注) IP アドレス、ネットワーク タイム プロトコル (NTP) などの一部のシステム パラメータを変更すると、別のライセンス MAC が生じる可能性があります。システムが動作を停止するまでの 30 日の猶予期間内の場合は、再ホストされたライセンスファイル (新しいライセンス MAC 付き) を取得する必要があります。

### 手順

**ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから [システム (System)] > [システムパラメータ (System Parameters)] を選択します。  
[システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration)] Web ページが表示されます。

**ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [更新 (Update)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [更新 (Update)] ボタンをクリックします。  
システムがクラスタ内のすべてのノードに変更を通知します。

(注) クラスタ ビュー デーモンがこの操作中にシャットダウン状態である場合、今行われた変更はクラスタ ビュー デーモンが再度起動したときにそのノードで同期されます。

## システムパラメータの設定 (SystemParametersConfiguration) Web ページ

[システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration) ] Web ページには次のフィールドが表示されます。

表 9: システムパラメータ設定

| フィールド                                      | 説明                                                                                                                                                                                                                       |
|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>一般的なシステムパラメータ</b>                       |                                                                                                                                                                                                                          |
| システム時間帯<br>(System Time Zone)              | システムまたはプライマリ タイム ゾーンは、インストール時に設定されたプライマリ Unified CCX ノードのローカルタイムゾーンと同じです。表示専用。Unified CCX Administration は、このプライマリ タイム ゾーンを使用して時間に関連するデータを表示します。<br><br>(注) プライマリ タイム ゾーンを変更した場合は、Unified CCX クラスターの両方のノードを再起動する必要があります。 |
| <b>ネットワーク展開パラメータ (WAN を介した HA 展開でのみ表示)</b> |                                                                                                                                                                                                                          |
| ネットワーク展開タイプ (Network Deployment Type)      | 複数のノードがある場合にのみ、ネットワーク展開タイプとして [LAN] または [WAN] を表示します。表示専用。                                                                                                                                                               |
| <b>国際化パラメータ</b>                            |                                                                                                                                                                                                                          |
| カスタマイズ可能なロケール<br>(Customizable Locales)    | 固有ロケールを指定するために使用します。<br>デフォルト: (空白)                                                                                                                                                                                      |
| デフォルト通貨<br>(Default Currency)              | デフォルト通貨。米国ドル (USD)、ユーロなど。これは必須フィールドです。<br>通貨が指定されていない場合、システムはデフォルト通貨を使用して貨幣額を換算します。<br>デフォルト: 米国ドル[USD] (American Dollar [USD])                                                                                          |
| <b>メディアのパラメータ</b>                          |                                                                                                                                                                                                                          |

| フィールド                                                              | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| コーデック<br>(Codec)                                                   | Unified CCX サーバのインストール中に選択されたコーデック。<br>Unified CCX がサポートするパケット化間隔は、20 ミリ秒、30 ミリ秒、60 ミリ秒のみです。<br>デフォルト：30 ミリ秒                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| デフォルトTTSプロバイダー<br>(Default TTS Provider)                           | デフォルトの TTS (テキストツースピーチ) プロバイダー。<br>デフォルト：デフォルトでは、TTSプロバイダーは設定されていません。ドロップダウンリストからプロバイダーを選択してデフォルトに設定します。使用するプロバイダーがTTS要求に明示的に指定されていない場合、システムはデフォルト TTS プロバイダーを使用してプロバイダーを決定します。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| ユーザプロンプトによるシステムプロンプトの上書き<br>(User Prompts override System Prompts) | 有効にした場合、カスタム録音されたプロンプト ファイルは [プロンプト管理 (Prompt Management) ] の該当する言語ディレクトリにアップロードされ、その言語のシステムデフォルトのプロンプトファイルを上書きします。デフォルトでは無効になっています。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>アプリケーションパラメータ</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| スーパーバイザアクセス<br>(Supervisor Access)                                 | 管理者は、このオプションを使用してスーパーバイザに特定の権限を許可します (すべてのスーパーバイザが同じ権限を所有します)。次のオプションがあります。 <ul style="list-style-type: none"> <li>• [チームへのアクセス不可 (No access to teams) ] : スーパーバイザは [スーパーバイザ (Supervisor) ] ページにログインしても、チームの情報を閲覧できません (RmCm 情報なし)。</li> <li>• [すべてのチームにアクセス可 (Access to all teams) ] : スーパーバイザは [スーパーバイザ (Supervisor) ] ページにログインして、すべてのチーム (RmCm 情報) を閲覧できます。</li> <li>• [スーパーバイザのチームにのみアクセス可 (Access to supervisor teams only) ] : スーパーバイザは [スーパーバイザ (Supervisor) ] ページにログインして、自身がスーパーバイザであるチームを閲覧できます。</li> </ul> デフォルト：チームへのアクセス不可 (No access to teams)<br>(注) 管理者権限を持たないスーパーバイザは、エージェントに対してスキルを追加、変更、削除できます。 |



| フィールド                                                               | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 実行される最大ステップ数 (Max Number of Executed Steps)                         | <p>Unified CCX Engine がスクリプトまたはアプリケーションを終了するまでに、アプリケーションが実行できる最大ステップ数。これは必須フィールドです。</p> <p>この制限には、スクリプトが無期限に実行されることを防ぐ目的があります。</p> <p>デフォルト：1000</p> <p>(注) デフォルト値を変更しないでください。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| 追加タスク (Additional Tasks)                                            | <p>このフィールドを使用して、ライセンス供与済みの Unified IP IVR ポートに基づいて Unified CCX サーバが内部的に初期化する追加スレッドの作成を制御できます。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト：0</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| デフォルトセッションタイムアウト (Default Session Timeout)                          | <p>セッションがアイドル状態に移行してから、ユーザ定義のマッピング ID がセッションオブジェクトのメモリに保持される最大時間 (分単位)。セッションを終了した後でも、この時間内はそのセッションに引き続きアクセスできます。この設定を使用して、コール後の作業 (たとえば、セッションをクリアする前にデータベースに変数を書き込む) を実行するために必要な時間を指定します。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルトは 30 分です (推奨)。この数値を小さくすると、システムメモリの使用量も若干減少します。</p> <p>スクリプトエディタのセッションマッピングステップを使用して、ユーザ定義のマッピング ID をセッションに追加できます。割り当てが完了したら、このマッピング ID を使用して別のアプリケーションインスタンスからセッションオブジェクトを取得できます。これにより、他のアプリケーションがセッションコンテキストにアクセスできます。詳細については、『Cisco Unified CCX Getting Started with Scripts guide』を参照してください。</p> |
| エンタープライズコール情報パラメータのセパレータ (Enterprise Call Info Parameter Separator) | <p>Unified CCX Editor のエンタープライズコール情報の取得/設定のステップで、コールデータの区切り文字として使用される文字。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト：  (縦線)</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

| フィールド                                                               | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 無応答後のエージェント状態<br>(Agent State after Ring No Answer)                 | <p>無応答イベントにおけるエージェント状態を指定するオプションボタン。これは必須フィールドです。次のオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [待受開始 (Ready)]。 エージェントがコールに応答しないと、[エージェント状態 (Agent State)] が [待受中 (Ready)] に設定されます。</li> <li>• [待受停止 (Not Ready)] (デフォルト)。 エージェントがコールに応答しないと、[エージェント状態 (Agent State)] が [待受停止 (Not Ready)] に設定されます。</li> </ul> |
| ライブデータ - 短期レポート期間<br>(Live Data - Short Term Reporting Duration)    | <p>このパラメータは、Finesse デスクトップでエージェントとスーパーバイザが使用できるライブデータ レポートに適用されます。</p> <p>ライブデータレポートの特定のフィールドに対して、短期の値を 5、10、15 分に設定できます。</p> <p>長期の値は常に 30 分に設定されます。</p>                                                                                                                                                                  |
| ダイレクト プレビューアウトバウンドシート数<br>(Number of Direct Preview Outbound seats) | <p>ダイレクトプレビューアウトバウンドシートの最大数。アウトバウンドシートの設定は、インストール後の初期設定またはセットアップフェーズ中に実行されます。</p> <p>(注) これは必須フィールドです。このフィールドは、Premium ライセンスを所有している場合にのみ表示されます。</p> <p>設定できるダイレクトプレビューアウトバウンドシートの最大数は、Premium シート数によって制限されます。設定中に無効なエントリがあると、エラーメッセージが表示されます。</p>                                                                          |
| 永続的接続<br>(Persistent Connection)                                    | <p>リモートデバイスとの永続的接続を確立するかどうかを指定するオプションボタン。次のオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• [有効 (Enable)] (デフォルト) : 永続的接続を確立します。</li> <li>• [無効 (Disable)] : 永続的接続を確立しません。</li> </ul>                                                                                                                              |
| <b>システム ポート パラメータ</b>                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| RMIポート (RMI Port)                                                   | <p>RMI 要求の処理に Unified CCX CVD で使用されるポート番号。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト : 6999</p>                                                                                                                                                                                                                                            |
| RmCm TCPポート (RmCm TCP Port)                                         | <p>RmCm サブシステムの CTI サーバコンポーネントがサーバソケットを開いてクライアントをリッスンする TCP ポート番号。Sync Server、IP Phone Agent Server など、すべての CTI サーバクライアントがこのポート番号を使用します。これは読み取り専用フィールドのため変更できません。</p> <p>デフォルト : 12028</p>                                                                                                                                 |

| フィールド                                                                                                                                                                            | 説明                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>コンテキスト サービス パラメータ</b>                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| ラボモード (Lab Mode)                                                                                                                                                                 | <p>ContextService が実稼働モードであるかラボモードであるかをオプションボタンで示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>有効：ContextService がラボモードに切り替わります。</li> <li>無効 (デフォルト)：ContextService は実稼働モードです。</li> </ul> <p>(注) ラボモードの ContextService は、ラボワークグループにデータを作成します。ContextService が実稼働モードに切り替わると、ラボワークグループで作成されたデータは実稼働モードでは使用できなくなり、またその逆も同様です。ラボモードは、テストおよびデバッグ用に作成されたワークグループです。</p> |
| 要求のタイムアウト (Request Timeout)                                                                                                                                                      | <p>システムが ContextService クラウド接続を拒否するまでに待機する時間 (ミリ秒単位)。</p> <p>デフォルト：1200 ミリ秒、範囲：200 ~ 15000 ミリ秒</p> <p>(注) 同じ地域内の標準的なコンテキスト サービス要求には 100 ミリ秒 ~ 300 ミリ秒かかり、地域を超えた要求には 1.2 秒 ~ 1.5 秒かかります。</p>                                                                                                                                                                        |
| 最大再試行回数 (Max Retries)                                                                                                                                                            | <p>ネットワーク関連の問題発生時に ContextService システムがクラウドへの接続を再試行できる最大回数。</p> <p>デフォルト：1、範囲：0 ~ 5。</p>                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <p>(注) コンテキスト サービス パラメータを変更するには、クラスタ内のすべてのノードで Cisco Unified CCX エンジン再起動する必要があります。ContextService パラメータの詳細については、<a href="#">コンテキスト サービスの接続タイムアウトと再試行</a>、(488 ページ) を参照してください。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |

## Unified CCX の IP アドレス/ホスト名 管理

ここでは、次の Unified CCX の展開で IP アドレス/ホスト名に変更があった場合は、常に順守する必要があるステップについて説明します。

- シングル ノードでの Unified CCX クラスタ
- ハイ アベイラビリティ (HA) での Unified CCX クラスタ

IP アドレス/ホスト名の変更が必要になる理由として、サーバを別のセグメントに移動する場合や IP アドレス/ホスト名が重複している問題を解決する場合など、さまざまな状況が考えられます。



- (注) ホスト名の変更は Cisco Unified CCX ではサポート。ホスト名は小文字にする必要があり、24 文字までに制限されています。

## IP アドレス/ホスト名の変更のためにシステムを準備する

次の作業を実行して、ご使用のシステムで IP アドレス/ホスト名の変更が可能であることを確認します。



- (注) アドレスの変更が可能であることを示す結果がこの作業の実行で得られない場合は、見つかった問題をすべて解決するまでこの手順を実行しないようにします。クラスタ全体の DB 複製はこのプロセスに必須です。

### 手順

- ステップ 1** クラスタにあるすべてのサーバを調べ、それらのノードの定義で IP アドレスを使用しているか、ホスト名を使用しているかを確認します。
- 最初のノードの **Cisco Unified CCX Administration** のメニューバーから、[システム (System)] > [サーバ (Server)] に移動します。クラスタにあるすべてのサーバが一覧表示されます。
  - サーバが IP アドレスまたはホスト名を使用して定義されているかを確認し、後で参照するためにサーバのリストをキャプチャします。クラスタにあるノードごとに、ホスト名と IP アドレスの両方のインベントリが保存されていることを確認します。
- ステップ 2** アクティブな ServerDown 警告が発生していないか調べ、クラスタにあるすべてのサーバが正常に稼働していて、利用可能であることを確認します。これを確認するには、最初のノードでリアルタイム監視ツール (RTMT) またはコマンドラインインターフェイス (CLI) を使用します。
- RTMT を使用して確認するには、Alert Central にアクセスし、ServerDown 警告が発生していないか調べます。
  - 最初のノードで CLI を使用して確認するには、次のコマンドを入力してアプリケーションのイベント ログを調べます。
- ```
file search activelog syslog/CiscoSyslog ServerDown
```
- ステップ 3** 次のサブステップを使用して、クラスタ内のすべての Cisco CRS ノードおよび Cisco Unified Communications ノードで DB 複製ステータスを確認し、すべてのサーバがデータベースの変更内容を正常に複製していることを確認します。
- a) **Unified CCX の場合** : Unified CCX のハイアベイラビリティ展開では、Unified CCX Serviceability Administration を使用してクラスタ内のすべてのサーバにわたってデータストアの DB 複製ステータスを確認できます。複製ステータスを表示するには、Unified CCX Serviceability のメ

ニューバーから、[ツール (Tools)]>[データストアコントロールセンター (Datastore Control Center)]>[レプリケーションサーバ (Replication Server)]を選択します。この Web ページで、両方のサーバの [状態 (State)] フィールドの値は、[ACTIVE/ CONNECTED] と表示されるはずですが。

- b) **Cisco Unified Communications** プラットフォームの場合 : RTMT または CLI コマンドを使用して、クラスタ内のすべての Cisco Unified Communications ノードで DB 複製ステータスを確認できます。

- RTMT を使用して確認するには、Database Summary にアクセスしてレプリケーションのステータスを調べます。
- CLI を使用して確認するには、次の例のようにコマンドを入力します。

```
admin: show perf query class "Number of Replicates Created and
State of Replication"
==>query class :

- Perf class (Number of Replicates Created and State of
Replication)
has instances and values:
ReplicateCount -> Number of Replicates Created      = 344
ReplicateCount -> Replicate_State                    = 2
```

この場合、Replicate_State オブジェクトが 2 の値を示すことに注意してください。次に、Replicate_State が取ることのできる値を示します。

- 0 : レプリケーションは開始されていません。これは、サブスクリイバが存在していないことが原因です。または、Database Layer Monitor サービスが現在実行されていないうえ、サブスクリイバをインストールした後も実行されていないことが原因です。
- 1 : レプリケーションは作成されていますが、そのカウントが正しくありません。
- 2 : レプリケーションは正常です。
- 3 : このクラスタではレプリケーションが正常に実行されていません。
- 4 : 複製のセットアップに失敗しました。

ステップ 4 手動で DRS バックアップを実行し、すべてのノードとアクティブなすべてのサービスが正しくバックアップされていることを確認します。

ステップ 5 クラスタ内のすべてのノードでプラットフォーム CLI を介して CLI コマンド `utils diagnose module validate_network` を実行し、ネットワーク接続と DNS サーバの設定がそのままの状態であることを確認します。

IP アドレスの変更

この項では、IP アドレスを変更する方法について説明します。



注意

Cisco CRS クラスタにある任意のノードで IP アドレスを変更すると、コール処理やその他のシステム機能が中断する場合があります。また、IP アドレスの変更によって、システムに ServerDown などの特定のアラームや警告が発生したり、バックアップサーバへの自動フェールオーバーが機能しなくなる場合があります。このような影響の発生が考えられるので、IP アドレスの変更は、定期的なメンテナンスの時間帯で実施する必要があります。



(注)

前提条件として、DNS が到達可能であり、DNS レコードがサーバに存在することを確認します。

単一ノード展開でのサーバの IP アドレスの変更

単一ノード展開でのサーバの IP アドレスを変更するには、この手順を使用します。

手順

ステップ 1 新しい IP アドレスを指すようにサーバの DNS レコードを変更します。順方向 (A) レコードと逆方向 (PTR) レコードの両方を更新し、重複した PTR レコードがないことを確認します。

ステップ 2 同じサブネットまたは新しいデフォルト ゲートウェイ アドレスを必要とする別のサブネットでサーバの IP アドレスを変更する場合は、次の方法のいずれかを使用します。

- CLI コマンド
- Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイス

CLI コマンドの使用

(注) サーバの IP アドレスだけを変更する場合は、(a) をスキップしてください。

a) デフォルト ゲートウェイを変更するには、次の CLI コマンドを入力します。

```
set network gateway <IP アドレス>
```

次のサンプルのような出力が表示されます。

```
admin:set network gateway 10.3.90.2
```

```
WARNING: Changing this setting will invalidate software license
         on this server. The license will have to be re-hosted.
```

```
Continue(y/n):
```

```
Continue (y/n)?y
```

注意 次のサブステップへ進む前に、サーバが新しいサブネットに移動して、デフォルトゲートウェイにアクセスできることを確認します。

b) サーバの IP アドレスを変更するには、次の CLI コマンドを入力します。

```
set network ip eth0<ip_address> <netmask> <default gateway>
```

ip_address には新しいサーバの IP アドレスを指定し、netmask には新しいサーバのネットワークマスクを指定し、default gateway には新しいサーバのデフォルトゲートウェイを指定します。

次のサンプルのような出力が表示されます。

```
admin: set network ip eth0 10.3.90.21 255.255.254.0 10.3.90.1
** W A R N I N G ***
```

```
If there are IP addresses (not hostnames)
configured in UCCX Administration
under System -> Servers then you must change
the IP address there BEFORE changing it here
or call processing will fail. This will cause the
system to restart
```

```
=====
Note: To recognize the new IP address all nodes within
the cluster will have to be manually rebooted.
=====
```

```
Do you want to continue?
Enter "yes" to continue and restart or any other key
to abort
```

y を入力して、Enter を押します。新しい IP アドレスを反映してサーバが自動的に再起動します。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスの使用

次のように、Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスからサーバの IP アドレスおよびデフォルトゲートウェイを変更することもできます。

- [設定 (Settings)] > [IP] > [イーサネット (Ethernet)] を選択します。
- IP アドレス、デフォルトゲートウェイ、ネットマスクを変更し、[保存 (Save)] をクリックします。サーバが新しい IP アドレスで自動的に再起動します。

IP アドレスを変更すると、サーバのライセンス MAC も変更されます。新しいライセンスを再ホストします。古いライセンスは猶予期間に入ります。

ハイアベイラビリティ (HA) 展開での IP アドレスの変更

HA 展開でのパブリッシャサーバの IP アドレスの変更

HA 展開でのパブリッシャサーバの IP アドレスを変更するには、この手順を使用します。

手順

- ステップ 1** 新しい IP アドレスを指すようにパブリッシャサーバの DNS レコードを変更します。順方向 (A) レコードと逆方向 (PTR) レコードの両方を更新し、重複した PTR レコードがないことを確認します。
- ステップ 2** すべてのクラスタ ノードで CLI コマンドの `utils network host<IP アドレス>` および `show tech network hosts` を使用して、DNS の変更が他のノードに伝搬されていることを確認します。
- ステップ 3** クラスタ内のサブスクリバサーバの [Cisco Unified オペレーティングシステムの管理 (Cisco Unified Operating System Administration)] ページから、次のタスクを実行します。
- [設定 (Settings)] > [IP] > [パブリッシャ (Publisher)] を選択します。
 - パブリッシャサーバの IP アドレスを変更します。

- ステップ 4** サブスクリバのパブリッシャサーバの新しい IP を更新するには、サブスクリバサーバで次の CLI コマンドを入力します。

```
utils uccx modify remote_IPAddress <Old_IP_of_Publisher>
<New_IP_of_Publisher>
```

次の出力が表示されます。

```
admin:utils uccx modify remote_IPAddress 10.3.90.21 10.3.90.28
```

```
Old Remote IP Address: 10.3.90.21
New Remote IP Address: 10.3.90.28
```

```
This command should be executed only in case you are changing IP Address of remote server.
Are you sure you want to run this command?
Continue (y/n)?
```

y を入力して、Enter を押します。

- ステップ 5** 同じサブネットまたは新しいデフォルト ゲートウェイ アドレスを必要とする別のサブネットでサーバの IP アドレスを変更する場合は、次の方法のいずれかを使用します。
- CLI コマンド
 - Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイス

CLI コマンドの使用

(注) サーバの IP アドレスだけを変更する場合は、(a) をスキップしてください。

- a) デフォルト ゲートウェイを変更するには、次の CLI コマンドを入力します。

```
set network gateway <IP アドレス>
```

次のサンプルのような出力が表示されます。

```
admin:set network gateway 10.3.90.2
```

```
WARNING: Changing this setting will invalidate software license
on this server. The license will have to be re-hosted.
```

```
Continue (y/n):
```

```
Continue (y/n)?y
```


注意 次のサブステップへ進む前に、サーバが新しいサブネットに移動して、デフォルトゲートウェイにアクセスできることを確認します。

b) サーバの IP アドレスを変更するには、次の CLI コマンドを入力します。

```
set network ip eth0<ip_address> <netmask> <default gateway>
```

ip_address には新しいサーバの IP アドレスを指定し、netmask には新しいサーバのネットワークマスクを指定し、default gateway には新しいサーバのデフォルトゲートウェイを指定します。

次のサンプルのような出力が表示されます。

```
admin:set network ip eth0 10.78.92.55 255.255.255.0 10.78.92.1
```

```
WARNING: Changing this setting will invalidate software license
         on this server. The license will have to be re-hosted.
```

```
Continue (y/n)?y
```

```
*** W A R N I N G ***
```

```
This command will cause the system to restart
```

```
=====
```

```
Note: Please verify that the new ip address is unique
      across the cluster and, if DNS services are
      utilized, any DNS configuration is completed
      before proceeding.
```

```
To recognize the new ip address all nodes within
      the cluster will have to be manually rebooted.
```

```
=====
```

```
Continue (y/n)?y
```

y を入力して、Enter を押します。新しい IP アドレスを反映してサーバが自動的に再起動します。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスの使用

次のように、Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスからサーバの IP アドレスおよびデフォルトゲートウェイを変更することもできます。

- [設定 (Settings)] > [IP] > [イーサネット (Ethernet)] を選択します。
- IP アドレス、デフォルトゲートウェイ、ネットマスクを変更し、[保存 (Save)] をクリックします。サーバが新しい IP アドレスで自動的に再起動します。

ステップ 6 CLI コマンド `utils system restart` を使用して、パブリッシャを含むクラスタ内のすべてのサーバをリブートします。

(注) IP アドレスの変更後にサブスクリバをリブートしないと、パブリッシャのすべてのサービスが正しく起動しない場合があります。

IP アドレスを変更すると、ライセンス MAC も変更されます。新しいライセンス MAC の新しいライセンスを再ホストします。古いライセンスは猶予期間に入ります。

HA 展開でのサブスクリバサーバの IP アドレスの変更

HA 展開でのサブスクリバサーバの IP アドレスを変更するには、この手順を使用します。

手順

- ステップ 1** 新しい IP アドレスを指すようにサブスクリバ サーバの DNS レコードを変更します。順方向 (A) レコードと逆方向 (PTR) レコードの両方を更新し、重複した PTR レコードがないことを確認します。
- ステップ 2** すべてのクラスター ノードで CLI コマンドの `utils network host<IP アドレス>` および `show tech network hosts` を使用して、DNS の変更が他のノードに伝搬されていることを確認します。
注意 サーバがホスト名で定義され、IP アドレスのみを変更する場合は、ステップ 3 をスキップしてください。
- ステップ 3** [Cisco Unified CCX Administration] ページから、次のタスクを実行します。
- [システム (System)] > [サーバ (Server)] に移動します。[サーバの一覧表示 (List Servers)] Web ページから、サブスクリバ サーバの IP アドレスをクリックします。サブスクリバ サーバの [サーバの設定 (Server Configuration)] ページが開きます。
 - 新しい IP アドレスを [ホスト名/IPアドレス (Host Name/IP Address)] フィールドに入力し、[保存 (Save)] をクリックします。
 (注) CLI コマンド `run sql select name,nodeid from ProcessNode` を使用して、新しい IP アドレスがすべてのサーバで複製されたかどうかを確認できます。
- ステップ 4** パブリッシャでサブスクリバの新しい IP を更新するには、パブリッシャ サーバで次の CLI コマンドを入力します。
utils uccx modify remote_IPAddress <Old_IP_of_Subscriber> <New_IP_of_Subscriber>
 次の出力が表示されます。

```
admin:utils uccx modify remote_IPAddress 10.3.90.21 10.3.90.28
```

```
Old Remote IP Address: 10.3.90.21
```

```
New Remote IP Address: 10.3.90.28
```

```
This command should be executed only in case you are changing IP Address of remote server.
```

```
Are you sure you want to run this command?
```

```
Continue (y/n)?
```

```
y
```

を入力して、Enter を押します。

- ステップ 5** 同じサブネットまたは新しいデフォルト ゲートウェイ アドレスを必要とする別のサブネットでサーバの IP アドレスを変更する場合は、次の方法のいずれかを使用します。

- CLI コマンド
- Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイス

CLI コマンドの使用

(注) サーバの IP アドレスだけを変更する場合は、(a) をスキップしてください。

- デフォルト ゲートウェイを変更するには、次の CLI コマンドを入力します。
set network gateway <IP アドレス>

次のサンプルのような出力が表示されます。

```
admin:set network gateway 10.3.90.2
```

```
WARNING: Changing this setting will invalidate software license
         on this server. The license will have to be re-hosted.
```

```
Continue(y/n):
```

```
Continue (y/n)?y
```

注意 次のサブステップへ進む前に、サーバが新しいサブネットに移動して、デフォルトゲートウェイにアクセスできることを確認します。

- b) サーバの IP アドレスを変更するには、次の CLI コマンドを入力します。

```
set network ip eth0<ip_address> <netmask> <default gateway>
```

ip_address には新しいサーバの IP アドレスを指定し、netmask には新しいサーバのネットワークマスクを指定し、default gateway には新しいサーバのデフォルトゲートウェイを指定します。

次のサンプルのような出力が表示されます。

```
admin:set network ip eth0 10.78.92.55 255.255.255.0 10.78.92.1
```

```
WARNING: Changing this setting will invalidate software license
         on this server. The license will have to be re-hosted.
```

```
Continue (y/n)?y
```

```
*** W A R N I N G ***
```

```
This command will cause the system to restart
```

```
=====
```

```
Note: Please verify that the new ip address is unique
      across the cluster and, if DNS services are
      utilized, any DNS configuration is completed
      before proceeding.
```

```
To recognize the new ip address all nodes within
      the cluster will have to be manually rebooted.
```

```
=====
```

```
Continue (y/n)?y
```

y を入力して、Enter を押します。新しい IP アドレスを反映してサーバが自動的に再起動します。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスの使用

次のように、Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスからサーバの IP アドレスおよびデフォルトゲートウェイを変更することもできます。

- [設定 (Settings)]> [IP]> [イーサネット (Ethernet)] を選択します。
- IP アドレス、デフォルトゲートウェイ、ネットマスクを変更し、[保存 (Save)] をクリックします。サーバが新しい IP アドレスで自動的に再起動します。

ステップ 6 CLI コマンド `utils system restart` を使用して、パブリッシャを含むクラスタ内のすべてのサーバをリブートします。

- (注) IP アドレスの変更後にサブスクリバをリブートしないと、パブリッシャのすべてのサービスが正しく起動しない場合があります。

ホスト名の変更

この項では、ホスト名を変更する方法について説明します。



注意

Cisco CRS クラスタにある任意のノードでホスト名を変更すると、コール処理やその他のシステム機能が中断する場合があります。また、ホスト名の変更によって、システムに **ServerDown** などの特定のアラームや警告が発生したり、バックアップサーバへの自動フェールオーバーが機能しなくなる場合があります。このようなシステムへの影響が考えられるので、ホスト名の変更は定期的なメンテナンスの時間帯で実施する必要があります。



(注)

前提条件として、DNS が到達可能であり、DNS レコードがサーバに存在することを確認します。

単一ノード展開でのサーバのホスト名の変更

単一ノード展開でのサーバのホスト名を変更するには、この手順を使用します。



(注)

ホスト名は小文字にする必要があります、24 文字までに制限されています。

手順

- ステップ 1** 新しいホスト名を指すようにサーバの DNS レコードを変更します。順方向 (A) レコードと逆方向 (PTR) レコードの両方を更新し、重複した PTR レコードがないことを確認します。
- ステップ 2** CLI (コマンドラインインターフェイス) コマンドを使用するか、**Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理** インターフェイスを使用して、サーバのホスト名を変更できます。CLI コマンドを使用してホスト名を変更するには、ステップ 3 に進みます。**Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理** インターフェイスを使用してホスト名を変更するには、ステップ 4 に進みます。
- ステップ 3** CLI プロンプトで、次のタスクを実行します。

- a) CLI コマンド `set network hostname` を入力し、Enter キーを押します。
次のサンプルのような出力が表示されます。

```
admin:set network hostname
```

```
WARNING: Changing this setting will invalidate software license
         on this server. The license will have to be re-hosted.
```

```
Continue(y/n):
```

```
Continue (y/n)?y
```

```
ctrl-c: To quit the input.
```

```

*** W A R N I N G ***
Do not close this window without first canceling the command.

This command will automatically restart system services.
The command should not be issued during normal operating
hours.

=====
Note: Please verify that the new hostname is a unique
      name across the cluster and, if DNS services are
      utilized, any DNS configuration is completed
      before proceeding.
=====

Security Warning : This operation will regenerate
                  all UCCX Certificates including any third party
                  signed Certificates that have been uploaded.

Continue (y/n)?y
Enter the hostname:

```

- b) 続行するには y を 2 度入力し、ホスト名を入力して Enter キーを押します。
- c) (必要に応じて) IP アドレスを変更するには、画面の指示に従います。
サーバが新しいホスト名で自動的にリブートされます。

ステップ 4 Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスから、次のタスクを実行します。

- a) [設定 (Settings)] > [IP] > [イーサネット (Ethernet)] を選択します。
- b) ホスト名を変更します。
- c) 必要に応じて、IP アドレス、サブネット マスク、およびデフォルト ゲートウェイを変更します。
- d) [保存 (Save)] をクリックします。サーバが新しいホスト名で自動的にリブートされます。

ステップ 5 ホスト名/IP アドレスを変更すると、サーバのライセンス MAC が変わります。新しいライセンスを再ホストします。古いライセンスは猶予期間に入ります。

ステップ 6 SocialMiner のステータスを確認するには、次の手順を実行します。

- a) [サブシステム (Subsystems)] > [チャットおよび電子メール (Chat and Email)] > [SocialMiner 設定 (SocialMiner Configuration)] を選択します。
- b) [保存 (Save)] をクリックして、[SocialMiner のステータス (SocialMiner Status)] がすべてのコンポーネントで緑色で表示されていることを確認します。

ハイ アベイラビリティ (HA) 展開でのホスト名の変更

ホスト名は小文字にする必要があり、文字数制限は 24 文字です。

HA 展開でのパブリッシャ サーバのホスト名の変更

HA 展開でのパブリッシャ サーバのホスト名を変更するには、この手順を使用します。

手順

-
- ステップ 1** 新しいホスト名を指すようにパブリッシャ サーバの DNS レコードを変更します。順方向 (A) レコードと逆方向 (PTR) レコードの両方を更新し、重複した PTR レコードがないことを確認します。
- ステップ 2** すべてのクラスタ ノードで CLI コマンドの `utils network host<IP アドレス>` および `show tech network hosts` を使用して、DNS の変更が他のノードに伝搬されていることを確認します。
- ステップ 3** サブスクリバ ノードでパブリッシャのホスト名を変更するには、次の方法のいずれかを使用します。

- CLI コマンド
- Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイス

CLI コマンドの使用

- a) サブスクリバ ノードで、次の CLI コマンドを実行します。

```
set network cluster publisher hostname<hostname>
```

hostname は新しいパブリッシャです。

次の出力が表示されます。

```
admin:set network cluster publisher hostname hijk-lmn-n1
```

```
New Remote hostname: hijk-lmn-n1
```

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスの使用

サブスクリバ サーバの Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスから、次のタスクを実行します。

- a) [設定 (Setting)] > [IP] > [パブリッシャ (Publisher)] に移動します。
- b) パブリッシャ サーバの [サーバの設定 (Server Configuration)] ページが開きます。[ホスト名 (Host Name)] または [IP アドレス (IP Address)] フィールドでパブリッシャ サーバのホスト名を変更し、[保存 (Save)] をクリックします。

- ステップ 4** パブリッシャ サーバのホスト名を変更するには、次の方法のいずれかを使用します。

- CLI コマンド
- Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイス

CLI コマンドの使用

- a) パブリッシャ ノードで次の CLI コマンドを実行します。

```
set network hostname
```

次の出力が表示されます。

```
admin:set network hostname
```

```
*** WARNING ***
```

```
Do not close this window without first canceling the command.
```

```
This command will automatically restart system services.  
The command should not be issued during normal operating  
hours.
```

```
=====  
Note: Please verify that the new hostname is a unique  
name across the cluster and, if DNS services are  
utilized, any DNS configuration is completed  
before proceeding.  
=====
```

```
Security Warning : This operation will regenerate  
all UCCX Certificates including any third party  
signed Certificates that have been uploaded.
```

```
Continue (y/n)?
```

y を入力して、Enter を押します。

- b) プロンプトが表示されたら、ホスト名を入力します。システムサービスが自動的に再起動します。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスの使用

パブリッシャ サーバの Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスを使用してホスト名を変更するには、次の手順を実行します。

- [設定 (Settings)] > [IP] > [イーサネット (Ethernet)] を選択します。
- ホスト名を変更します。
- [保存 (Save)] をクリックします。システム サービスが自動的に再起動します。

ステップ 5 CLI コマンド `utils system restart` を使用して、パブリッシャを含むクラスタ内のすべてのサーバをリブートします。

- (注) サブスクライバをリブートしないと、パブリッシャのすべてのサービスが正しく起動しない場合があります。

- ステップ 6** パブリッシャ ノードで、CLI コマンド `utils dbreplication reset all` を実行し、クラスタ全体で Unified CM データベース複製を再設定します。
- ステップ 7** パブリッシャ ノードで、CLI コマンド `utils uccx dbreplication reset` を実行し、クラスタ全体で Unified CCX データベース複製を設定します。
- ステップ 8** ホスト名を変更すると、ライセンス MAC が変わります。新しいライセンス MAC の新しいライセンスを再ホストします。古いライセンスは猶予期間に入ります。
- ステップ 9** SocialMiner のステータスを確認するには、次を参照してください [ステップ 6, \(185 ページ\)](#)

HA 展開でのサブスライバ サーバのホスト名の変更

HA 展開でのサブスライバ サーバのホスト名を変更するには、この手順を使用します。

手順

- ステップ 1** 新しいホスト名を指すようにサブスライバサーバの DNS レコードを変更します。順方向 (A) レコードと逆方向 (PTR) レコードの両方を更新し、重複した PTR レコードがないことを確認します。
- ステップ 2** すべてのクラスタ ノードで CLI コマンドの `utils network host<IP アドレス>` および `show tech network hosts` を使用して、DNS の変更が他のノードに伝搬されていることを確認します。
- ステップ 3** サブスライバサーバのホスト名を変更するには、次のいずれかの方法を実行します。
- CLI コマンド
 - Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイス

CLI コマンドの使用

a) サブスライバ ノードで、次の CLI コマンドを実行します。

```
set network hostname
```

次の出力が表示されます。

```
admin:set network hostname

WARNING: Changing this setting will invalidate software license
         on this server. The license will have to be re-hosted.
Continue (y/n):
Continue (y/n)?y
***  W A R N I N G  ***
This command will cause the system to restart
=====
Note: Please verify that the new ip address is unique
      across the cluster and, if DNS services are
      utilized, any DNS configuration is completed
      before proceeding.
      To recognize the new ip address all nodes within
      the cluster will have to be manually rebooted.
=====
```


Continue (y/n)?y

y を入力して、Enter を押します。システム サービスが自動的に再起動します。

Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスの使用

サブスクリバサーバの Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理インターフェイスを使用してホスト名を変更するには、次の手順を実行します。

- a) [設定 (Settings)] > [IP] > [イーサネット (Ethernet)] を選択します。
- b) ホスト名を変更します。
- c) [保存 (Save)] をクリックします。システム サービスが自動的に再起動します。

- ステップ 4** CLI コマンド `utils system restart` を使用してクラスタ内のすべてのサーバを再起動します。
(注) サブスクリバをリブートしないと、パブリッシャのすべてのサービスが正しく起動しない場合があります。
- ステップ 5** パブリッシャ ノードで、CLI コマンド `utils dbreplication reset all` を実行し、クラスタ全体で Unified CM データベース複製を再設定します。
- ステップ 6** パブリッシャ ノードで、CLI コマンド `utils uccx dbreplication reset` を実行し、クラスタ全体で Unified CCX データベース複製を設定します。
- ステップ 7** SocialMiner のステータスを確認するには、次を参照してください [ステップ 6, \(185 ページ\)](#)
-

IP アドレス/ホスト名変更後のシステムの適切な動作の確認

クラスタの IP アドレス/ホスト名を変更した後、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** クラスタ内のすべてのサーバが起動して使用可能であることを確認します。
- ステップ 2** [IP アドレス/ホスト名の変更のためにシステムを準備する](#)、(176 ページ) のステップ 3 の説明に従って、DB 複製ステータスを確認し、すべてのサーバがデータベースの変更を正常に複製していることを確認します。
- ステップ 3** 手動で DRS バックアップを実行し、すべてのノードとアクティブなすべてのサービスが正しくバックアップされていることを確認します。
- ステップ 4** クラスタ内のすべてのノードでプラットフォーム CLI を介して CLI コマンド `utils diagnose module validate_network` を実行し、ネットワーク接続と DNS サーバの設定がそのままの状態であることを確認します。
- ステップ 5** Unified CCX サーバを別のネットワークへ移動するために IP アドレスを変更した場合は、他のネットワークのファイアウォール設定は、新しい IP アドレスからのトラフィックを許可または拒否するように変更する必要があります。
- ステップ 6** 古い IP アドレスを使用して DSN を作成した場合は、新しい IP を指すように DSN を変更します。たとえば、ウォールボード用に作成された DSN。
- ステップ 7** 次の Web ページでも新しい IP アドレスを更新します。
- [ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] > [ユーザインターフェイス (User Interface)] > [ブラウザのセットアップ (Browser Setup)] : URL およびホーム ページ
 - [ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] > [HTTP アクション (HTTP Action)] : ホスト
 - [ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] > [IPC アクション (IPC Action)] : IP アドレス
 - パブリッシャサーバ上の [Unified CCX Administration] ページで、録音設定と Cisco SocialMiner 設定を更新します。
- ステップ 8** Cisco Finesse および Unified Intelligence Center のユーザの場合は、Cisco Finesse Agent Desktop または Unified Intelligence Center にログインする前に Web ブラウザから古いホスト名/IP アドレスの証明書エントリを削除します。
-

Unified CCX Administration の終了

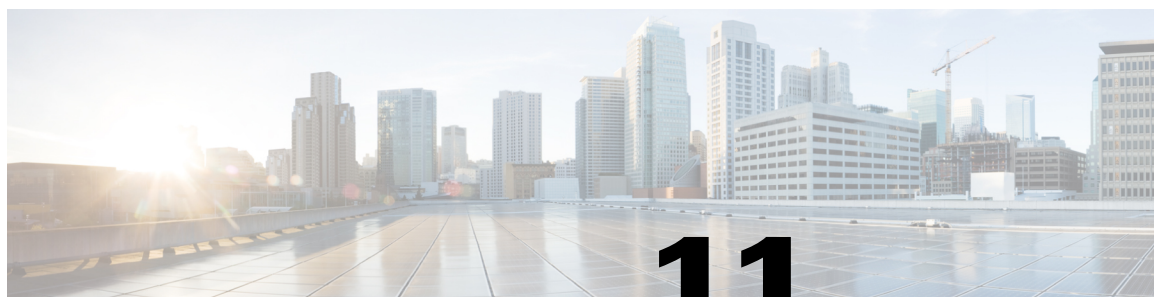
Web ブラウザを閉じないで Unified CCX Administration を終了するには、次のいずれかを行います。



- (注) また、Web ブラウザを閉じて、Unified CCX Administration を終了することもできます。
-

手順

- ステップ 1** 任意の Cisco Unified CCX Administration の Web ページの右上に表示されている [ログアウト (Logout)] リンクをクリックします。
- ステップ 2** Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)]>[ログアウト (Logout)] を選択します。
システムにより Unified CCX からログアウトされ、[Unified CCXの認証 (Unified CCX Authentication)] Web ページが表示されます。
-



第 11 章

Unified CCX レポーティング

- [Unified CCX でのレポート管理, 193 ページ](#)
- [Unified Intelligence Center でのレポート管理, 245 ページ](#)

Unified CCX でのレポート管理

ストック レポートのインポート

Unified Intelligence Center からストック レポートをインポートする場合にパッチを適用するには、CLI コマンドの `utils uccx syntocucic permission all` を実行し、ユーザ グループの権限をリセットします。詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/prod_maintenance_guides_list.html にある『Cisco Unified Contact Center Express Operations Guide』の“コマンドライン インターフェイス”に関するセクションを参照してください。



(注) スtock カテゴリの権限は深夜に自動的にリセットされるため、ストック カテゴリの下にサブカテゴリを作成しないでください。

Unified CCX 履歴レポート

履歴レポートは、Unified Intelligence Center で設定済みのレポートです。これらのレポートは、履歴データ ソースの過去のデータにアクセスし、指定した期間の情報を表示します。

Unified CCX 履歴データストア

Unified CCX クラスタには、1 つ以上の履歴データストアが存在する可能性があります。



(注) 高可用性とリモートサーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

Unified CCX 履歴データストアは、Unified CCX Engine のサーバ上でのみ同じ場所に配置できません。



(注) 履歴データストアの詳細については、『Cisco Unified Contact Center Express Serviceability Guide』を参照してください。

履歴レポートの設定

Unified CCX 履歴レポート サブシステムは、履歴レポート データベースの消去を設定および管理する手段を提供します。

履歴レポート用の Unified CCX 設定は、次のタスクで構成されています。

- 1 データベースサーバの設定 (Database Server Configuration) , (369 ページ)
- 2 自動消去の設定, (196 ページ)

データベース サーバ制限の設定

特定の Unified CCX サーバの履歴レポートのパフォーマンスへの影響を制限するために、サーバごとに最大 5 つのクライアント/スケジューラ データベース接続を設定できます。

これを行うには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[ツール (Tools)] > [履歴レポート (Historical Reporting)] > [データベースサーバの設定 (Database Server Configuration)] を選択します。[データベースサーバの設定 (Database Server Configuration)] Web ページが開き、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
サーバ名 (Server Name)	データベース サーバのホスト名または IP アドレス。

フィールド	説明
レポートクライアントセッションの最大DB接続数 (Maximum DB Connections for Report Clients Sessions)	<p>履歴レポート データベース サーバにアクセスできるクライアントおよびスケジューラ接続の最大数。</p> <p>各サーバで実行できる負荷に基づいて、レポートクライアントセッションおよびスケジューラセッションのインスタンスには制限がありません。制限事項は次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • スタンドアロン設定 ; 1 ~ 8 個のインスタンス • ハイ アベイラビリティ設定 : 1 ~ 16 個のインスタンス

ステップ 2 サーバ名の隣にある [レポートクライアントセッションの最大DB接続数 (Maximum DB Connections for Report Clients Sessions)] フィールドに値を入力します。

ステップ 3 [更新 (Update)] をクリックします。
設定変更が有効になります。

履歴レポートの表示

Unified Intelligence Center を通じて履歴レポートを表示できます。

手順

[ツール (Tools)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [レポート機能の表示 (Reporting Capability View)] を選択します。

[ユーザの設定 (User Configuration)] Web ページが開きます。

履歴データの消去

Unified CCX Engine を実行すると、Unified CCX システムのステータスとパフォーマンスに関する情報が収集されます。履歴情報は、レポートを提供するためのアクセスが可能なデータベースに保存されます (Unified CCX の履歴レポートの詳細情報については、『Cisco Unified CCX Historical Reports User Guide』を参照してください)。

データベースが最大サイズに近づいた場合は、そのデータベース内の一部またはすべてのデータを削除する必要があります。データベースからのデータの削除を消去と呼びます。

システムがデータを消去すると、db_cra データベースからデータが削除されます。指定した月数と現在の日付に基づいて消去する情報が決定されます。たとえば、12 か月を超えたデータを消去するようにシステムに指示した場合、1 月 15 日の消去では前年の 1 月 15 日より古いデータが消去されます。



(注) 消去すると、データは完全に削除されます。消去される予定のデータを保持する場合は、データベースをバックアップします。

Unified CCX Administration は、データベースから履歴レポートを消去する次の機能を提供します。

- ユーザが指定した最大サイズとデータベースのサイズとの毎日の比較
- ユーザが指定する、システムによるデータの消去時刻
- ユーザが指定した最大サイズを超過した場合のデータベースの自動消去
- ユーザが指定したパラメータに基づくデータベースの自動消去
- データベースの手動消去

自動消去の設定

Unified CCX Engine はプリセット時刻に自動消去を毎日実行します。

システムが最も効率的に実行し続けることができるように、システムの稼働率が最も低いときに自動消去を実行するようにスケジュールします。デフォルトでは、日次消去は午前 12:00 時 (00:00) に実行するようにスケジュールされていますが、この時間は変更できます。

システムは、消去アクティビティをさまざまなパラメータに基づいて行います。必要に応じて任意のパラメータのデフォルト値を変更できます。

次の項では、日次消去スケジュールと自動消去の設定手順について説明します。

消去スケジュール設定パラメータの設定

データを消去する必要性をシステムが評価する時刻と消去するデータの経過時間を変更できます。

データが消去されると、Unified CCX により「“データベースが消去されました (Database purged)”」メッセージが送信されます。このメッセージは、消去が行われたことを通知するもので、消去アクティビティの説明が含まれています。データベースが最大サイズに近づくと、Unified CCX により次のメッセージが送信されます: “データベースが最大サイズに近づいています (Database approaching maximum size)”。

システムは、次の 2 通りの方法で通知を送信できます。

- Syslog (システムログ)
- SNMP トラップ

消去スケジュール設定パラメータを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[ツール (Tools)] > [履歴レポート (Historical Reporting)] > [消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)] を選択します。
[消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)] 領域が開きます。次のフィールドが [消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)] 領域に表示されます。

フィールド	説明
消去スケジュール (Purge Schedule)	
日次消去の開始時刻 (Daily purge at)	タイムゾーンに基づく日次消去の時刻。ここに表示される時間は、Unified CCX Administration の初期設定時に指定したプライマリ タイムゾーンに基づきます。 WAN を介したハイ アベイラビリティ展開では、消去スケジュールはプライマリ ノードのタイムゾーンで発生します。 (注) Unified CCX から Unified Intelligence Center への同期が消去の一部として実行されます。ユーザとチームが同期され、ライブ データ レポート権限が付与されます。
消去するデータの経過時間 (Purge data older than)	データは消去する前に数か月間保持することができます。
消去の実行時間 (Purge run time)	消去プロセスを実行する合計期間。
自動消去の設定 (Auto Purge Configuration)	
自動消去を開始するデータベースの制限 (Initiate automatic purge when database exceeds)	自動消去が開始されるデータベースの最大サイズの割合 (利用可能な合計サイズと比べて)。
自動消去を開始する範囲の制限 (Initiate automatic purge when extent size exceeds)	自動消去が開始された上記のいずれかのテーブルの、最大範囲のサイズの割合。
最も古いデータの自動消去 (Auto purge data for the oldest)	消去されるデータの経過時間。

- ステップ 2** [日次消去の開始時刻 (Daily purge at)] フィールドのドロップダウン リストから、消去が必要かどうかをシステムが決定する時刻を選択します。
- ステップ 3** [消去するデータの経過時間 (Purge data older than)] フィールドのドロップダウン リストから、必要な月数を選択します。
消去が必要であるとシステムが決定した場合は、このフィールドで指定した月数を経過したデータの両方のデータベースが消去されます。
- ステップ 4** [消去の実行時間 (Purge run time)] フィールドのドロップダウン リストから、必要な時間数を選択します。
消去が必要であるとシステムが決定した場合は、指定した期間内のデータの両方のデータベースが消去されます。
- ステップ 5** [自動消去を開始するデータベースの制限 (Initiate automatic purge when database exceeds)] フィールドのドロップダウン リストから、デフォルトを受け入れるか、別の数字を選択します。
- ステップ 6** [最も古いデータの自動消去 (Auto purge data for the oldest)] フィールドのドロップダウンメニューから、デフォルトの **15** を受け入れるか、または別の数字を選択します。
- ステップ 7** [自動消去を開始する範囲の制限 (Initiate automatic purge when extent size exceeds)] フィールドのドロップダウン リストから、デフォルトを受け入れるか、別の数字を選択します。
- ステップ 8** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [更新 (Update)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [更新 (Update)] ボタンをクリックします。
新しい消去スケジュールの設定が Unified CCX システムに追加されます。

手動による消去

データベースの手動による消去はいつでも行うことができます。この操作は、自動消去スケジュールに影響を与えません。



(注) ハイ アベイラビリティのサポートは、複数サーバの展開でのみ使用可能です。

手動で履歴データを消去するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[ツール (Tools)] > [履歴レポート (Historical Reporting)] > [今すぐ消去 (Purge Now)] を選択します。
[今すぐ消去 (Purge Now)] Web ページが開きます。[消去するデータの経過時間 (Purge data older than)] フィールドが [今すぐ消去 (Purge Now)] Web ページに表示されます。このフィールドを月数と日数で指定できます。
- ステップ 2** [Nか月よりも古いデータを消去する (Purge data older than N months)] フィールドのドロップダウン リストから、デフォルト (13 か月) を保持するか、または必要な月数を指定します。

消去が必要であるとシステムが決定した場合は、このフィールドで指定した月数を経過したデータの両方のデータベースが消去されます。

[自動消去を開始するデータベースの制限 (Initiate automatic purge when database exceeds)] フィールドに、現在の履歴データベースのサイズが利用可能な合計サイズと比較して表示されます。

- ステップ 3** [N日間よりも古いデータを消去する (Purge data older than N days)] フィールドのドロップダウンリストから、デフォルト (15 日間) を保持するか、または必要な月数を指定します。消去が必要であるとシステムが決定した場合は、このフィールドで指定した日数を経過したデータの両方のデータベースが消去されます。
- ステップ 4** [消去の実行時間 (Purge run time)] のドロップダウンリストから、デフォルト (7 時間) を維持するか、必要な時間数を選択します。消去が必要であるとシステムが決定した場合は、指定した期間内のデータの両方のデータベースが消去されます。
- ステップ 5** [今すぐ消去 (Purge Now)] をクリックします。データベースの消去がサーバで開始され、[今すぐ消去 (Purge Now)] 領域が更新されます。

ファイル復元

データベースがダウンしたときに HR ファイルに書き込まれたデータベース レコードを復元するには、[ファイル復元 (File Restore)] メニュー オプションを使用します。

Unified CCX リアルタイム レポート

Unified CCX が設定され、動作している場合に、Unified CCX Administration Web インターフェイスを使用してレポートを実行し、リアルタイム アクティビティを監視します。

Unified CCX リアルタイム レポートを実行するには、Unified CCX Administration Web インターフェイスにログインする必要があります。

以降のセクションで、リアルタイム Unified CCX データについて詳しく説明します。

使用可能な Unified CCX リアルタイム レポート

Unified CCX リアルタイム レポートは、Unified CCX のシステム アクティビティのモニタに使用できるリアルタイム レポートを提供します。次の表に、これらのレポートの概要を示します。

レポート	説明
アプリケーションタスク	現在アクティブなアプリケーションに関する情報を提供します。

レポート	説明
Application Tasks Summary	特定のアプリケーションのアクティビティについて要約を提供します。
アプリケーション	Unified CCX サーバにロードされたすべてのアプリケーションのリストを提供します。
Contacts Summary	コールコンタクト、電子メールコンタクト、HTTPコンタクトの情報を提供します。コンタクトの合計数も示します。 (注) アウトバウンドサブシステムによって発信されたコールは、Contacts Summary リアルタイムレポートには表示されません。
連絡先 (Contacts)	現在アクティブなコンタクトに関する情報を提供します。
Chat CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats	チャット CSQ のアクティビティに関する情報を提供します。このレポートは、Unified CCX が設定済みの場合にのみ使用できます。
Chat Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats	チャット Unified CCX リソースのアクティビティに関する情報を提供します。
CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats	CSQ のアクティビティに関する情報を提供します。このレポートは、Unified CCX が設定済みの場合にのみ使用できます。
Data Source Usage	設定されているデータソース名 (DSN) に関連する情報を提供します。
Engine Tasks	現在アクティブなエンジン タスクに関する情報を提供します。
Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats	アウトバウンドプレビュー ダイアラのリアルタイム Unified CCX 情報に関する情報を提供します。
Outbound Campaign Stats	IVR およびエージェントベースの進捗/予測アウトバウンドキャンペーンに関するリアルタイム統計情報 (最後にリセットされた時以降の統計情報、) を提供します。 (注) このレポートは、Unified CCX の Unified CCX Premium ライセンスに加えて、アウトバウンドライセンスを所有している場合にのみ使用できます。

レポート	説明
Overall Outbound Stats	すべての IVR およびエージェント ベースの進捗 / 予測アウトバウンド キャンペーンに関するリアルタイムの統計情報（最後にリセットされた時以降の統計情報）を提供します。 (注) このレポートは、Unified CCX の Unified CCX Premium ライセンスに加えて、アウトバウンドライセンスを所有している場合にのみ使用できます。
Overall Chat Cisco Unified Contact Center Express Stats	チャット Unified CCX リソース情報とコンタクト情報を提供します。このレポートは、Unified CCX が設定済みの場合にのみ使用できます。
Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats	Unified CCX リソースとコールに関する情報を提供します。このレポートは、Unified CCX が設定済みの場合にのみ使用できます。
Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats	Unified CCX リソースのアクティビティに関する情報を提供します。
Sessions	すべてのアクティブセッションに関する情報を提供します。

関連項目

[\[レポート \(Report\) \]メニュー, \(206 ページ\)](#)

リアルタイム レポートを開く

リアルタイム レポートは、Unified CCX Administration Web インターフェイスから入手できます。リアルタイム レポートには、Java プラグインが必要です。レポートを参照している PC に Java プラグインがまだインストールされていない場合、[ツール (Tools)]>[リアルタイムレポート (Real Time Reporting)]を選択すると Unified CCX システムによって自動的にインストールされます。



(注) Firefox を使用している場合、リアルタイムレポートを使用するには、適切なバージョンの JRE を手動でインストールする必要があります。

[アプリケーションレポート (Application Reporting)] Web ページは、Unified CCX Administration インターフェイスのスタンドアロンコンポーネントです。このページには独自のメニューバーがあり、Unified CCX Administration のメニューバーを置き換えます。

リアルタイム 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** このシステムで初めてリアルタイム レポートを実行する場合は、Unified CCX Administration に管理者としてログインします。
システムにより Java プラグインをダウンロードするよう求められます。プロンプトの指示に従ってください。
- (注) リアルタイム レポートの Java プラグインの最初のダウンロードを実行後、管理者以外のユーザがこのシステムのリアルタイム レポートにアクセスできます。
- ステップ 2** Unified CCX Administration のメニュー バーから [ツール (Tools)] > [リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)] を選択します。
[アプリケーションレポート (Application Reporting)] Web ページが新しいウィンドウで開きます。リアルタイム レポート ツールには、Java プラグインが必要です。使用しているマシンにプラグインがインストールされていない場合は、Unified CCX システムにより、プラグインの自動インストールを受け入れるように求められます。インストールを受け入れない場合、リアルタイム レポートは使用できません。
-

レポートの実行

レポートを実行するには、Unified CCX Administration Web インターフェイスからリアルタイム レポート ツールを開きます。

リアルタイム レポートを実行するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** アプリケーション レポートのメニュー バーから、[レポート (Reports)] を選択します。
- ステップ 2** [レポート (Reports)] メニューから、実行するレポートを選択します。
[アプリケーションレポート (Application Reporting)] ウィンドウにレポートが表示されます。
-

詳細サブレポートの表示

次の 4 つのレポートで選択した項目の詳細情報を表示できます。

- アプリケーション タスク レポート
- コンタクト レポート
- アプリケーション レポート
- セッション レポート

詳細なサブ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** アプリケーション タスク、連絡先、アプリケーション、またはセッション レポートを実行します。
 - ステップ 2** 詳細情報を表示するレポートの行をクリックします。たとえば、連絡先レポートの電子メールアドレスをクリックします。
 - ステップ 3** アプリケーション レポートのメニューバーから、[ビュー (Views)] を選択し、実行するサブレポートをクリックします。
また、選択した項目を右クリックし、サブレポートを選択してサブレポートを開くこともできます。
サブレポートが開きます。
-

レポートの印刷

印刷を簡単にするために、レポートの印刷可能なバージョンを開くことができます。

レポートを印刷するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** レポートを実行します。
 - ステップ 2** [アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューから、[ツール (Tools)] > [印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report)] を選択します。
レポートの印刷可能なバージョンが新しいウィンドウで開きます。
 - ステップ 3** ブラウザの印刷機能を使用してレポートを印刷します。
-

レポート統計情報のリセット

Unified CCX システムは、毎日午前 0 時にすべての統計情報を自動的にリセットします。蓄積された統計情報をいつでも手動でリセットできます。統計情報のリセットでは、アクティブな連絡先やアクティブなタスクなどのアクティブな統計情報はリセットされません。

レポート統計情報をリセットするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** アプリケーションレポートのメニューバーから、[ツール (Tools)] > [すべての統計情報をリセット (Reset All Stats)] を選択します。
[統計情報のリセット (Reset Stats)] ダイアログ ボックスが開き、リセットを確認できます。
- ステップ 2** [はい (Yes)] をクリックします。
蓄積された統計情報がリセットされます。
-

スタック コールの [コンタクトのクリア (Clear Contact)] オプション

コンタクトまたはコールが [CSQ統計情報 (CSQ Stats)] の [リアルタイムレポート (Real Time Reports)] で待機中として表示され、キュー内に使用可能なエージェントがあっても、コールがこれらのエージェントにルーティングされないような場合があります。キューイングされたコールの待機時間が蓄積され、ユーザが [リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)] メニューから [すべての統計情報をリセット (Reset All Stats)] をアクティブにしてもクリアされません。

このようなスタック コール エントリをシステムからクリアできるようにするには、Unified CCX システムで [コンタクトのクリア (Clear Contact)] オプションを指定します。これで、エンジンを再起動する必要なく、システム内のスタック コールをクリアできます。

レポート オプションの設定

次のレポート オプションを設定できます。

- 更新間隔
- Unified CCX Administration Web インターフェイスが Unified CCX サーバへの再接続を試行する回数
- ログオフしたユーザをレポートに表示するかどうか

レポート オプションを設定するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** アプリケーションレポートのメニューバーから、[設定 (Settings)] > [オプション (Options)] を選択します。
[オプション (Options)] ダイアログ ボックスが開きます。

- ステップ 2** [ポーリング間隔 (Polling Interval)] ドロップダウンメニューから、秒単位のリフレッシュ レートを選択します。
- ステップ 3** [サーバ接続の再試行回数 (Server Connect Retry Count)] ドロップダウン メニューから、Unified CCX Administration Web インターフェイスが Unified CCX サーバへの再接続を試行する回数を選択します。
- ステップ 4** [ログオフしたリソースを表示 (Show Logged Off Resources)] ドロップダウン メニューから、ログオフしたエージェントをレポートに表示するかどうかを選択します。
- ステップ 5** [適用 (Apply)] をクリックして設定を適用します。

レポートの外観の設定

3 つのレポートの外観から選択できます。

- **Windows**。Windows の設定に基づく色でレポートが表示されます。
- **Motif**。レポートは紫色で、メニュー項目は茶色で表示されます。
- **Metal**。レポートは灰色で、メニュー項目は黒色で表示されます。

レポートの外観を設定するには、次の手順を実行します。

手順

アプリケーション レポートのメニュー バーから、[設定 (Settings)] を選択し、目的の外観をクリックします。

アプリケーション レポート ユーザ インターフェイス



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

[Unified CCX Administration] メニューから [ツール (Tools)] > [リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)] を選択すると、アプリケーション レポート ツールによって Web ページが新しいウィンドウで開かれます。

[アプリケーションレポート (Application Reporting)] ツール メニュー バーには次のオプションがあります。

- **レポート (Report)** : 使用可能な最上位のリアルタイム レポートのリストを表示するには、このオプションを選択します。
- **ツール (Tools)** : すべての統計情報をリセットし、接続を更新するには、このオプションを選択します。

- **設定 (Settings)** : リアルタイムのレポートクライアントのルックアンドフィールを設定し、ポーリング (更新) 間隔の時間を設定し、サーバが再接続を試行する時間を設定するには、このオプションを選択します。
- **ヘルプ (Help)** : システム情報を表示し、Unified CCX オンライン ヘルプにアクセスするには、このオプションを選択します。

[レポート (Report)]メニュー



(注) すべてのリアルタイム レポートに [最終更新日時 (Last Updated At)] フィールドが表示され、スナップショットの時刻が表示されます。すべての要約レポートには、開始時刻 (要約統計情報の収集が開始された時刻を示す) と現在時刻の両方が表示されます。すべてのリアルタイム レポートには、クラスタ内のノードごとに [接続中 (Connected)] ステータスまたは [未接続 (Not Connected)] ステータスが表示されます。

[レポート (Report)]メニューは、さまざまな最上位レポートにアクセスできます。これには、次のメニュー オプションが含まれています。

- [Contacts Summary リアルタイム レポート, \(208 ページ\)](#)
- [アプリケーションタスク \(要約\) , \(210 ページ\)](#)
- [アプリケーションタスク リアルタイム レポート, \(210 ページ\)](#)
- [Engine Tasks リアルタイム レポート, \(211 ページ\)](#)
- [コンタクト レポート, \(212 ページ\)](#)
- [アプリケーション レポート, \(217 ページ\)](#)
- [セッション レポート, \(217 ページ\)](#)
- [Data Source Usage レポート, \(218 ページ\)](#)
- [Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート, \(219 ページ\)](#)
- [CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート, \(223 ページ\)](#)
- [Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート, \(225 ページ\)](#)
- [Outbound Campaign Stats レポート, \(232 ページ\)](#)
- [Overall Outbound Stats レポート, \(235 ページ\)](#)
- [Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート, \(236 ページ\)](#)
- [Unified CCX 統計情報のフェールオーバー動作, \(239 ページ\)](#)

ハイ アベイラビリティ (HA) の設定

HA の設定では、リアルタイム レポートでクラスタの両方のノードからデータを取得します。



(注)

- 高可用性とリモートサーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。
- 各ノード（ネットワークの両側）がマスターとしてコールを処理するアイランドモードの場合は、リアルタイム レポートは正確なデータを報告しないことがあります。

次の表で説明するように、Unified IP IVR レポートには2 ノードクラスタでのフェールオーバーを使用できます。

フェールオーバーシナリオ	接続状況	ノード1のステータス	ノード2のステータス
両方のノードが起動している	完全に接続されている状態	ノード ID の現在時刻/開始時刻	ノード ID の現在時刻/開始時刻
ノード1が起動している ノード2がダウンしている	部分的に接続されている状態	ノード ID の現在時刻/開始時刻	ノード ID に接続されていない状態
ノード1がダウンしている ノード2が起動している	部分的に接続されている状態	ノード ID に接続されていない状態	ノード ID の現在時刻/開始時刻
両方のノードがダウンしている	接続されていない状態	ノード ID に接続されていない状態	ノード ID に接続されていない状態

Unified CCX リアルタイム レポートは現在のマスター ノードからのみデータを取得します。次の表に示すように2 ノードクラスタでのフェールオーバーが使用できます。

フェールオーバーシナリオ	接続状況	ノード1のステータス	ノード2のステータス
両方のノードが起動しており、ノード1がマスター	完全に接続されている状態	ノード ID の現在時刻/開始時刻	ノード ID に接続されていない状態
ノード1がマスター ノード2がダウンしている	完全に接続されている状態	ノード ID の現在時刻/開始時刻	ノード ID に接続されていない状態

フェールオーバー シナリオ	接続状況	ノード 1 のステータス	ノード 2 のステータス
ノード 1 がダウンしている ノード 2 がマスター	完全に接続されている状態	ノード ID に接続されていない状態	ノード ID の現在時刻/開始時刻
両方のノードがダウンしている	接続されていない状態	ノード ID に接続されていない状態	ノード ID に接続されていない状態

Contacts Summary リアルタイム レポート

コール コンタクト、電子メール コンタクト、HTTP コンタクト、およびコンタクトの総数についての特定のコンタクト情報を表示するには Contacts Summary レポートを使用します。

[コンタクト (要約) (Contacts Summary)] リアルタイム レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [コンタクト (要約) (Contacts Summary)] を選択します。



(注)

このレポートでは、[数値で表示/% で表示 (Display Value/Display %)] トグル ボタンをクリックすることで、数値またはパーセンテージでデータを表示できます。

次のフィールドが Contacts Summary レポートに表示されます。

フィールド	説明
アクティブ	現在実行中のアクティブなコンタクト。
着信	統計情報が最後にリセットされてからのインバウンド コンタクトの数。
発信	統計情報が最後にリセットされてからのアウトバウンド コンタクトの数。
接続されている状態	統計情報が最後にリセットされてからの接続済みのコンタクトの数。 リソース (たとえば、ACD エージェントに接続されているコールなど) に接続されているコンタクトの総数が表示されます。

フィールド	説明
終了	<p>統計情報が最後にリセットされてから終了したコンタクトの数。</p> <p>この行は、アプリケーションが正常に終了させた（たとえば、発信者が電話を切り、アプリケーションが終了した）コンタクトを報告し、コンタクトが次のいずれかで終了したかを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • ローカル (Locally) : ローカル サーバ。 • リモート (Remotely) : クラスタのリモートサーバ。 <p>(注) これらの統計情報にアクセスするには、[+] トグル ボタンを使用します。</p>
却下	<p>統計情報が最後にリセットされてから却下されたコンタクトの数。</p> <p>この行は、許可および処理されない（たとえば、十分なリソースがない、またはお客様が定義した論理に基づくコンタクトの却下のためなど）コンタクトを報告します。次に却下の理由コードを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • チャネル使用中 (Channels busy) • チャネル ライセンスなし (No channel license) • トリガーなし (No trigger) <p>(注) これらの統計情報にアクセスするには、[+] トグル ボタンを使用します。</p>
中断	<p>統計情報が最後にリセットされてから中断されたコンタクトの数。</p> <p>この行は、アプリケーションに関連するタスクによって不正に終了された（たとえば、システムが例外を生成したり、アプリケーションの何らかのエラーによってアプリケーションが起動できない場合など）コンタクトを報告します。これには関連する Java 例外コードが含まれています。</p> <p>(注) Java 例外コードは、さまざまなソースから生成されるため、動的です。</p> <p>(注) これらの統計情報にアクセスするには、[+] トグル ボタンを使用します。</p>
処理	<p>統計情報が最後にリセットされてから処理されたコンタクトの数。</p> <p>この行は、（通常、アプリケーションが Unified CCX エージェントにコンタクトを接続した時点で）アプリケーションが明確に「処理済み」とマークしたコンタクトを報告します。</p>
放棄	<p>統計情報が最後にリセットされてから放棄されたコンタクトの数。</p> <p>この行には、アプリケーションが「処理済み」とマークせずに終了したコンタクトを報告します。</p>

アプリケーションタスク (要約)

特定のアプリケーションのアクティビティが要約されている統計情報を表示するには、[アプリケーションタスク (要約) (Application Tasks Summary)] レポートを使用します。

[アプリケーションタスクのリアルタイムレポート (Application Tasks Summary real-time report)] にアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから、[レポート (Reports)] > [アプリケーションタスク (要約) (Application Tasks Summary)] を選択します。

次のフィールドが [アプリケーションタスク (要約) (Application Tasks Summary)] レポートに表示されます。

フィールド	説明
アプリケーション (Application Name)	実行中または実行したアプリケーションの名前。
実行中 (Running)	現在実行中のアプリケーション。
完了 (Completed)	実行を停止したアプリケーション。
合計 (Total)	統計情報が最後にリセットされて以降にアプリケーションが起動した回数。
DTMF VB および AA (DTMF VB and AA)	[Unified CCX Administration] から設定したアプリケーション名。
ステータス (Status)	フェールオーバー接続状態を表示します。考えられる接続状態: [完全に接続 (Fully connected)]、[一部接続 (Partially connected)]、および [接続されていない (Not connected)]。Unified IP IVR レポートおよび Unified CCX レポートの詳細な状態情報については次の表を参照してください。

アプリケーションタスク リアルタイム レポート

現在アクティブなアプリケーションに関する情報を表示するには、アプリケーションタスク リアルタイム レポートを使用します。

アプリケーションタスクにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [アプリケーションタスク (Application Tasks)] を選択します。次のフィールドが、アプリケーションタスク レポートに表示されます。

フィールド	説明
ID	固有のアプリケーションタスク ID。
ノード ID (Node ID)	クラスタ内のサーバの固有の ID。

フィールド	説明
アプリケーション (Application)	アプリケーションの名前。
開始時刻 (Start Time)	アプリケーション タスクが開始された時刻。
時間 (Duration)	アプリケーションがアクティブになっていた時間。



- (注) このレポートにアプリケーションが異常に長時間にわたって実行されていることが示された場合は、アプリケーションに問題がある可能性があります。コールがすでに存在しない場合の無制限の再試行を防ぐエラー処理がアプリケーション スクリプトに含まれていない場合があります。コールの後に切断信号をアプリケーションが受信しない場合、アプリケーションは繰り返し再試行してコールを検出しようとし、異常に長時間にわたってアプリケーションが実行する原因になります。この問題を回避するには、アプリケーション スクリプトに適切なエラー処理を含めます。

Engine Tasks リアルタイム レポート

現在アクティブなエンジン タスクに関する情報を表示するには、エンジン タスク リアルタイム レポートを使用します。

Engine Tasks レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [エンジンタスク (Engine Tasks)] を選択します。

次のフィールドが、Engine Tasks レポートに表示されます。

フィールド	説明
ID	エンジンのタスクの固有の識別子。 エンジンのタスクがアプリケーションを実行する主要タスクであり、親 ID が空の場合は、その識別子がアプリケーション タスク識別子と一致します。
親 ID (Parent ID)	エンジン タスクの親 (存在する場合) の固有の識別子。
ノード ID (Node ID)	クラスタ内のサーバの固有識別子。
サーバの IP アドレス (Server IP Address)	クラスタ内のサーバを識別する IP アドレス。
スクリプト (Script)	(タスクが Unified CCX スクリプトを実行している場合) タスクを実行しているスクリプトの名前。

フィールド	説明
開始時刻 (Start Time)	タスクが開始した時刻。
時間 (Duration)	タスクがアクティブの状態になっていた時間。

コンタクト レポート

クラスタ全体のすべてのサーバのアクティブなすべてのコンタクトの情報を表示するには、コンタクト リアルタイム レポートを使用します。



(注) 高可用性とリモート サーバは、複数サーバの展開でのみサポートされています。

コンタクト レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [コンタクト (Contacts)] を選択します。

次の手順のいずれかを実行すると、[コンタクト (Contacts)] Web ページのリストに掲載されている特定のコンタクトについての詳細情報にアクセスできます。

- [コール コンタクト詳細情報レポート](#), (213 ページ)
- [電子メールの詳細情報レポート](#), (214 ページ)
- [HTTP 詳細情報レポート](#), (215 ページ)

次のフィールドがコンタクト レポートに表示されます。

フィールド	説明
ID	コンタクトを表す固有の識別子。
タイプ (Type)	コンタクトのタイプ : Unified CM テレフォニー コール、シスコエージェント コール、またはシスコ HTTP コンタクト。
Impl ID	コンタクトの特定のタイプに指定された一意の識別子。たとえば、コール コンタクトの場合、この識別子は Unified CM グローバル コール ID を表します。
ノード ID (Node ID)	クラスタ内のサーバの固有識別子。
開始時刻 (Start Time)	コンタクトが作成されたときのタイムスタンプ。
時間 (Duration)	コンタクトがアクティブになっている時間。

フィールド	説明
処理 (Handled)	true の場合は接続先が処理され、false の場合は接続先は処理されません。
中断 (Aborting)	true の場合はコンタクトはデフォルト処理により中断します。False の場合、接続が異常終了しません。
アプリケーション (Application)	現在、コンタクトを管理しているアプリケーションの名前。
タスク (Task)	現在、コンタクトを担当しているアプリケーションタスクの一意の識別子。
セッション (Session)	現在、コンタクト (ある場合) を管理しているセッションの固有の識別子。



(注) 表示される情報は、選択するコンタクトのタイプによって異なります。コールのタイプによっては一部のフィールドがサポートされておらず空白が表示される場合があります。

コール コンタクト詳細情報レポート

コール コンタクトに関連するすべての情報を表示するには、[コールコンタクト詳細情報 (Call Contacts Detailed Info)] リアルタイム レポートを使用します。

[コールコンタクト詳細情報 (Call Contacts Detailed Info)] レポートにアクセスするには、[コンタクト (Contacts)] レポートの特定のコールコンタクトのレコードを右クリックし、その特定のレコードの情報を表示します。

[コールコンタクト詳細情報 (Call Contacts Detailed Info)] レポートには、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
状態	コンタクトの現在の状態
着信 (Inbound)	True の場合は、このコールは Unified CCX サーバが受信しました。False の場合は、このコールはアプリケーションによってアウトバウンドコールとして配置されました。
言語 (Language)	コールに選択した言語コンテキスト。
アプリケーション ID (Application ID)	関連アプリケーションの固有の識別子。

フィールド	説明
着信番号 (Called Number)	着信側の視点からのこのコール レッグの着信番号。
ダイヤル番号 (Dialed Number)	発信側の視点からのこのコール レッグのダイヤル番号。
発信者番号 (Calling Number)	このコールの発信元の発信者番号。
ANI	自動番号識別。
DNIS	着信番号識別サービス。
CLID	発信者 ID。
着信タイプ (Arrival Type)	コール コンタクトがシステムにどのように着信したかについての情報。
最後の転送先番号 (Last Redirected Number)	最後のコール転送を起動した番号。
元の着信番号 (Original Called Number)	最初に着信した番号。
元のダイヤル番号 (Original Dialed Number)	最初にダイヤルした番号。
ANI 番号 (CID Digits)	自動番号識別情報のインジケータの数字コード。
CED	コールを受信する前に、ネットワークによって収集された入力番号。

電子メールの詳細情報レポート

電子メール コンタクトに関連するすべての情報を表示するには、電子メール詳細情報リアルタイム レポートを使用します。

電子メール詳細情報レポートにアクセスするには、コンタクトレポートの特定の電子メールコンタクトのレコードを右クリックし、その特定のレコードの情報を表示します。

電子メール詳細情報レポートには、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
状態	コンタクトの現在の状態

フィールド	説明
着信 (Inbound)	True の場合、この電子メール メッセージは Unified CCX サーバによって受信されています。False の場合は、この電子メールはアプリケーションによって作成されています。 (注) インバウンドの電子メールメッセージは現在サポートされていません。
言語 (Language)	電子メール メッセージに選択した言語のコンテキスト。
アプリケーション ID (Application ID)	関連アプリケーションの固有の識別子。
送信元 (From)	この電子メール メッセージの送信者。
目的 (To)	この電子メール メッセージのすべての受信者。
件名 (Subject)	この電子メール“ ”メッセージの「件名 (Subject)」フィールド。
添付ファイル (Attachments)	この電子メールメッセージに関連付けられたすべての添付ファイル (ファイル名) のリスト。

HTTP 詳細情報レポート

HTTP コンタクトに関連するすべての情報を表示するには、HTTP 詳細情報リアルタイム レポートを使用します。

HTTP 詳細情報レポートにアクセスするには、コンタクトレポートの特定の HTTP コンタクトのレコードを右クリックし、その特定のレコードの情報を表示します。

HTTP 詳細情報レポートには、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
状態	コンタクトの現在の状態
着信 (Inbound)	True の場合、この HTTP 要求は Unified CCX サーバによって受信されています。False の場合は、この HTTP 要求はアプリケーションによって作成されています。 (注) 現在 Unified CCX サーバがこの方法でアウトバウンド HTTP 要求を追跡していないため、この情報は常に True として報告されます。
言語 (Language)	現在、HTTP 要求に関連付けられている言語。
アプリケーション ID (Application ID)	関連アプリケーションの固有の識別子。

フィールド	説明
認証タイプ (Authentication Type)	サブレットを保護するために使用される認証スキーム名。たとえば、“BASIC” や “SSL” など。
文字の符号化 (Character Encoding)	要求本体の長さ (バイト単位)。入力ストリームにより使用できるようになります。または、長さが不明の場合は -1。 (注) この長さは CGI ² 変数 CONTENT_LENGTH の値と同じです。
コンテンツ長 (Content Length)	要求本体の MIME タイプ。タイプが不明な場合は NULL。 (注) これは CGI 変数の CONTENT_TYPE の値と同じです。
コンテンツ タイプ (Content Type)	HTTP 接続要求のタイプ。
要求の言語 (Request Language)	[Accept Language] ヘッダーに基づく、クライアント コンテンツに設定された言語 (そのコンテンツについてクライアントが許可する言語)。
パス情報 (Path Info)	HTTP 要求が行われたときに、クライアントが送信した URL に関連付けられた追加のパス情報。
プロトコル (Protocol)	要求で使用する <i>protocol/majorVersion.minorVersion</i> 形式のプロトコル名およびバージョン。たとえば HTTP/1.1 など。 (注) この値は CGI 変数の SERVER_PROTOCOL の値と同じです。
リモートアドレス (Remote Address)	要求を送信したクライアントの IP アドレス。 (注) この値は CGI 変数の REMOTE_ADDR の値と同じです。
リモート ホスト (Remote Host)	要求を送信したクライアントの完全修飾名。または、名前が特定できない場合は、そのクライアントの IP アドレス。 (注) この値は CGI 変数の REMOTE_HOST の値と同じです。
リモート ユーザ (Remote User)	ユーザが認証されている場合は、この要求を行っているユーザのログイン情報。
要求されたセッション ID (Requested Session ID)	クライアントによって指定された HTTP セッション ID。

フィールド	説明
要求 URL (Request URL)	HTTP 要求の URL のセクション。HTTP 要求の最初の行のプロトコル名からクエリ文字列まで。

2 CGI = Common Gateway Interface

アプリケーション レポート

アプリケーションのリアルタイム レポートを使用して、サーバにアップロードされているすべてのアプリケーションを表示します。

アプリケーション レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [アプリケーション (Applications)] を選択します。

次のフィールドがアプリケーション レポートに表示されます。

フィールド	説明
名前 (Name)	現在ロードされているアプリケーション固有の名前。
ID	アプリケーション ID。
タイプ (Type)	現在実行中のアプリケーションのタイプ (たとえば、シスコのスクリプトアプリケーション)。
説明 (Description)	Unified CCX Administration Web サイトに入力したアプリケーションの説明。
有効 (Enabled)	true の場合、アプリケーションは有効です。false の場合、アプリケーションは無効です。
最大セッション数 (Max. Sessions)	Unified CCX サーバで同時に実行できる同時タスク インスタンスの最大数。
有効 (Valid)	true の場合、アプリケーションは有効で、false の場合、アプリケーションは無効です。 ³

³ アプリケーションは、正常にロードされ、その設定から初期化されている場合は有効です。更新に内部的に失敗した場合は常に、アプリケーションは無効になります。

セッション レポート

セッション リアルタイム レポートを使用して、すべてのアクティブセッションに関するリアルタイム情報を表示します。

セッション レポートにアクセスするには、アプリケーション レポートのメニューバーから [レポート (Reports)] > [セッション (Sessions)] を選択します。

次のフィールドがセッション レポートに表示されます。

フィールド	説明
ID	セッション ID。 (注) この識別子の一意性は 12 か月間保証されま す。
マッピングID (Mapping ID)	このセッションにマッピングされるユーザ定義またはシステム定義の識別子。
ノードID (Node ID)	クラスタ内のサーバの固有識別子。
親 (Parent)	システム内に伝播したコンサルトコールの結果として作成されたセッション。
作成時刻 (Creation Time)	セッションの作成時刻。
状態	セッションの現在の状態。 (注) [アイドル (IDLE)] “”とマークされたセッションは、指定した期間 が経過すると、システムによる「ガベージコレクト」の対象になり ます。また、引き続きコンタクトが関連付けられているか、子セッ ションがある場合、そのセッションは [使用中 (IN_USE)] とマー クされます。
アイドル時間 (Idle Time)	セッションのアイドル状態が維持される時間。

Data Source Usage レポート

設定されたすべてのデータ ソース名 (DSN) のリアルタイム情報を表示するには、Data Source Usage リアルタイム レポートを使用します。

Data Source Usage レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [データソースの使用状況 (Datasource Usage)] を選択します。

次のフィールドが Data Source Usage レポートに表示されます。

フィールド	説明
データソース名 (Data Source Name)	[Unified CCX Administration] Web インターフェイスを通じて設定された データ ソースの名前。

フィールド	説明
使用可能な接続数 (Available Connections)	使用可能な接続の数。
ビジー状態の接続数 (Busy Connections)	ビジー状態の接続の数。 (注) ビジー + 使用可能 = 設定された最大接続数。
付与チェックアウト数 (Checkouts Granted)	統計情報が最後にリセットされてからデータベース接続を使い切った回数。
拒否チェックアウト数 (Checkouts Denied)	統計情報が最後にリセットされてからデータベース接続が拒否された回数。

Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート

リアルタイム Unified CCX のリソースおよびコールに関する情報を表示するには、Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats リアルタイム レポートを使用します。



- (注) Unified CCX レポートには、1 つ以上の CSQ にキューイングされたコールの情報が含まれています。コールがキューイングされていない場合（たとえば、キューイングされる前にコールが切られた）、そのコールに関するデータはレポートに表示されません。

Unified CCX レポートは次の統計情報を取得します。

- 現在のマスター ノードからの Unified CCX の統計情報。
- クラスタ内のすべてのノードからの Unified IP IVR の統計情報。

Overall Unified CCX Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [総合的Cisco Unified Center Express統計情報 (Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。



- (注) プレビューアウトバウンドコールが切断されるとプレビューアウトバウンド時間が更新され、そのコールに関わっていたすべてのエージェント（リソース）が [作業 (Work)] および [通話中 (Talking)] の状態に移行します。

次のフィールドが Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートに表示されます。

フィールド	説明
リソース情報	

フィールド	説明
CSQ	現在設定されている CSQ の数。CSQ が追加または削除された場合、この統計情報はその変更を反映します。
ログイン リソース (Logged-in Resources)	現在、ログインしているリソースの数。
通話中リソース (Talking Resources)	現在、通話中のリソースの数。 (注) この数には、[通話中 (Talking)]、[作業 (Work)]、および [予約済 (Reserved)] の状態のリソースが含まれています。
待受中リソース (Ready Resources)	現在、待受中のリソースの数。
待受停止リソース (Not Ready Resource)	現在、待受け停止中のリソースの数。
コール情報：インバウンド	
合計コンタクト数 (Total Contacts)	最後に統計情報がリセットされてから到達したコンタクトの総数。これには、待機中のコンタクト、リソースに接続されているコンタクト、および接続を解除されたコンタクトが含まれます。 ルートポイントにリソースを転送する、またはルートポイントと会議を行う場合、この値は増加します。
待機中のコンタクト (Contacts Waiting)	リソースへの接続を待機中のコンタクトの数。 (注) エージェントがコールに応答するまで、コンタクトは待機中として表示されます。これは、エージェントの電話機が呼び出されても、コンタクトは RTR で待機中と表示されることを意味します。
キュー内の最も古いコンタクト (Oldest Contact in Queue)	キュー内の最も古いコンタクトの待機時間を表示します。
処理されたコンタクト (Contacts Handled)	リソースによって処理されたコンタクトの数。
放棄されたコンタクト (Contacts Abandoned)	リソースに接続される前に、着信し、切断されたコンタクトの数。

フィールド	説明
平均通話時間 (Avg Talk Duration)	リソースが Unified CCX コンタクトとの通話に費やした平均時間 (秒単位)。通話時間は、コンタクトがリソースに最初に接続したときから開始され、接続していた最後のリソースからコンタクトが切断したときに終了します。 通話時間には、保留時間は含まれません。
平均待機時間 (Avg Wait Duration)	平均待機時間 (秒単位)。コンタクトがシステムに接続されたときに開始され、コンタクトが待機を中止したときに終了します。待機時間には、保留時間は含まれません。このレポートには、キューイングされる前までにコンタクトが CTI ポートで費やした時間が含まれます。
最長通話時間 (Longest Talk Duration)	コンタクトの最長通話時間 (秒単位)。通話時間には、保留時間は含まれません。
最長待機時間 (Longest Wait Duration)	コンタクトがリソースに接続するまでの最長待機時間 (秒単位)。待機時間には、保留時間は含まれません。
コール情報：プレビュー アウトバウンド	
アクティブ (Active)	現在プレビュー中、またはエージェントに接続されているプレビューアウトバウンドコールの総数。
プレビュー (Preview)	現在プレビューされているが、エージェントによって許可、拒否、または終了されていないプレビューアウトバウンドコールの総数。
接続されている状態 (Connected)	現在エージェントに接続されているプレビューアウトバウンドコールの総数。エージェントが他のエージェントで会議している場合、このコールは接続されているコールの総数に 1 回カウントされます。
受信コンタクト (Offered)	受信したプレビューアウトバウンドコールの総数。コールがエージェントに提供されたときに、そのコールは受信したと見なされます。エージェントに提供され、そのエージェントによってスキップ/却下されてから、その同じエージェントまたは別のエージェントに提供されたコンタクトは、受信コール数に 2 回カウントされます。受信 = 承認 + 却下 + 終了 + タイムアウト

フィールド	説明
承認 (Accepted)	承認したプレビューアウトバウンドコールの総数。エージェントにコールが提供されたときに、そのエージェントが [承認 (Accept)] をクリックした場合、コールは承認されたと見なされます。エージェントに提供され、そのエージェントによってスキップ/却下されてから、別のエージェントによって承認されたコールは、承認したコールの数に 1 回カウントされます。
却下 (Rejected)	エージェントによってスキップまたは却下されたプレビューアウトバウンドコールの数。これは、エージェントが [却下 (Reject)]、[スキップ (Skip)]、[予約のキャンセル (Cancel Reservation)] を選択したことを意味します。これらのコンタクトは再度ダイヤルされます。コンタクトが複数のエージェントによって却下された場合、コンタクトが却下されるたびにこのフィールドは増加します。 顧客のコンタクトの呼び出し時にエージェントがプレビューコールを廃棄するたびに [拒否 (Rejected)] の数は増加します。
終了 (Closed)	エージェントによって終了されたプレビューアウトバウンドコンタクトの数。これは、エージェントが [スキップして終了 (Skip-Close)] または [却下して終了 (Reject-Close)] を選択したことを意味します。これらのコンタクトは再度ダイヤルされません。
タイムアウト (Timed-Out)	タイムアウトになったプレビューアウトバウンドコールの総数。コールがエージェントに提供されたものの、割り当てられた時間内に承認されなかった、却下された、または終了された場合にタイムアウトしたと見なされます。これらのコンタクトは再度ダイヤルされます。コンタクトが複数のエージェントをタイムアウトさせた場合、コンタクトが各エージェントに対してタイムアウトするたびにこのフィールドが増加します。
無効な番号 (Invalid Number)	無効な番号にダイヤルされたプレビューアウトバウンドコールの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし)、顧客と接続された後、コンタクトの [再分類 (Reclassification)] ドロップダウンから [無効な番号 (Invalid Number)] オプションを選択したことを意味します。これには、ネットワーク レベルで失敗したプレビューアウトバウンドコールの数も含まれます。 (注) 顧客コンタクトがコール対応中のときや、コール後にエージェントが [作業 (Work)] 状態になっているときに、エージェントは無効な番号としてコンタクトを手動で再分類できます。
音声 (Voice)	顧客コンタクトが正常に終了したプレビューアウトバウンドコールの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし) た後、このコンタクトに [音声 (Voice)] (デフォルト) または [禁止呼 (Do Not Call)] の分類を選択したことを意味します。

フィールド	説明
留守番電話 (Answering Machine)	このキャンペーンの留守番電話に接続されたプレビューアウトバウンドコールの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし)、留守番電話と接続された後、コンタクトの [再分類 (Reclassification)] ドロップダウンから [留守番電話 (Answering Machine)] オプションを選択したことを意味します。 (注) 顧客コンタクトがコール対応中のときや、コール後にエージェントが [作業 (Work)] 状態になっているときに、エージェントは留守番電話としてコンタクトを手動で再分類できます。
要求されたコールバック (Requested Callback)	コールバック用にマークされたコンタクトの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし)、コンタクトに接続され、コンタクトがコールバックを要求し、エージェントが [コールバック (CallBack)] オプションを選択したことを意味します。エージェントにより承認され、コールバックのマークが付けられ、後に別のエージェントに提供されて承認され (コールバック時)、そしてもう一度コールバックのマークが付けられたコールは、コールバック コールの数に 2 回カウントされます。
平均アウトバウンド通話時間 (Avg Outbound Talk Duration)	アウトバウンド コールでエージェントが通話に費やした平均時間を、HH:MM:SS (時、分、秒) 形式で示します。この時間には、[エージェント承認済み (Agent Accepted)] であり、[音声 (Voice)] と分類されたすべてのコールが反映されます。プレビューアウトバウンドコールがルートポイントに転送される、またはルートポイントと会議する場合、この平均アウトバウンド通話時間には、ルートポイントから着信した後にコールを処理したエージェントの通話時間は含まれません。その代わりに、インバウンド通話時間にこの通話時間が含まれます。
最長アウトバウンド通話時間 (Longest Outbound Talk Duration)	プレビューアウトバウンド コールの HH : MM : SS (時間、分、秒) 形式の最長通話時間。この時間には、[エージェント承認済み (Agent Accepted)] であり、[音声 (Voice)] と分類されたすべてのコールが反映されます。

CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート

リアルタイムの情報を表示するには、CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats リアルタイムレポートを使用します。



(注) Unified CCX レポートには、1 つ以上の CSQ にキューイングされたコールの情報が含まれています。コールがキューイングされていない場合、レポートにはそのオールのデータが表示されていません。

CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [CSQ Cisco Unified Contact Center Express 統計情報 (CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。

次のフィールドが CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートに表示されます。

フィールド	説明
名前 (Name)	CSQ の名前。
Talking (通話中) /Ready Resources (待受中リソース) /Not Ready Resources (待受停止リソース) /Logged-In Resources (ログイン済みリソース)	通話中、待受中、および待受停止の状態にあるリソースの数、およびこのチャット CSQ にログイン済みのリソースの数。4 つの項目の値は、コロンによって区切られます。値は、項目がカラムの見出しに表示される順序と同じ順序で表示されます。 (注) この数には、[通話中 (Talking)]、[作業 (Work)]、および [予約済 (Reserved)] の状態のリソースが含まれています。[Unified CCX Administration] Web インターフェイスにスーパーバイザとしてログインし、[リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)] プラグインを開いている場合は、チームのメンバーシップにかかわらず、すべてのチームからログイン済みのエージェントを確認できます。
合計コンタクト数 (Total Contacts)	この CSQ の統計情報が外語にリセットされてからのコンタクトの総数。
待機中のコンタクト (Contacts Waiting)	この CSQ のリソースへの接続を待機しているコンタクトの数。 この列には、最も長い間待機しているコンタクトが時間も表示されません。
コンタクト (Contacts) [キュー内の最も古いコンタクト]	現在、最も長い間待機しているコンタクトの時間。
処理されたコンタクト (Contacts Handled)	この CSQ によって処理されたコンタクトの数。
放棄されたコンタクト (Contacts Abandoned)	この CSQ によって放棄されたコンタクトの数。
キュー解除されたコンタクト (Contacts Dequeued)	この CSQ によってキュー解除されたコンタクトの数。
平均通話時間 (Avg Talk Duration)	この CSQ でエージェントがコンタクトとの通話に費やした平均時間 (秒単位)。

フィールド	説明
平均待機時間 (Avg Wait Duration)	平均待機時間 (秒単位)。コールがキューに登録されたとき (「リソースの選択」ステップを実行したとき) に開始され、コールがエージェントに到達したときに終了します。“”待機時間には保留時間は含まれません。コンタクトがCTIポート上でキューに登録されるまでに費やした時間はこの待機時間に含まれません。
最長通話時間 (Longest Talk Duration)	このCSQでエージェントがコンタクトとの通話に費やした最長時間 (秒単位)。
最長待機時間 (Longest Wait Duration)	コンタクトがリソースに接続するまでの最長待機時間 (秒単位)。

Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート

アウトバウンドプレビューダイアラのリアルタイム Unified Contact CCX 情報を表示するには、Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats リアルタイム レポートを使用します。

Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [プレビューアウトバウンドキャンペーンのCisco Unified Contact Center Express 統計情報 (Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。

Preview Outbound Campaign Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートには次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
キャンペーン (Campaign)	プレビューアウトバウンドキャンペーンの名前。
ステータス (Status)	プレビューアウトバウンドキャンペーンの現在のアクティベーション状態。 <ul style="list-style-type: none"> • 実行中 (Running) : アクティブなプレビューアウトバウンドキャンペーン • 停止 (Stopped) : 非アクティブなプレビューアウトバウンドキャンペーン
アクティブ (Active)	このプレビューアウトバウンドキャンペーンについて現在プレビューされている、またはエージェントに接続されているアウトバウンドコールの総数。アクティブコール = プレビュー中 + 接続中
プレビュー (Preview)	現在プレビューされているが、このプレビューアウトバウンドキャンペーンの一部としてエージェントによって承認されていない、却下された、または終了されたアウトバウンドコールの総数。

フィールド	説明
接続されている状態 (Connected)	このプレビューアウトバウンドキャンペーンについてエージェントに接続されているアウトバウンド コールの総数。エージェントが他のエージェントで会議している場合、このコールは接続されているコールの総数に 1 回カウントされます。
受信コンタクト (Offered)	このプレビューアウトバウンドキャンペーンについて受信したアウトバウンド コールの総数。このプレビューアウトバウンドキャンペーンの一部としてエージェントに提供されたときにコールは受信されたと見なされます。エージェントに提供され、そのエージェントによって/却下されてから、その同じエージェントまたは別のエージェントに提供されたコンタクトは、受信コール数に 2 回カウントされます。受信 = 承認 + 却下 + 終了 + タイムアウト
承認 (Accepted)	このプレビューアウトバウンドキャンペーンについて承認されたアウトバウンド コールの総数。エージェントにコールが提供されたときに、そのエージェントが [承認 (Accept)] をクリックした場合、コールは承認されたと見なされます。エージェントに提供され、そのエージェントによって却下されてから、別のエージェントによって承認されたコールは、承認したコールの数に 1 回カウントされます。
却下 (Rejected)	このプレビューアウトバウンドキャンペーンの一部としてエージェントによってまたは却下されたアウトバウンド コールの数。これは、エージェントが、[却下 (Reject)] または [予約のキャンセル (Cancel Reservation)] を選択したことを意味します。これらのコンタクトは再度ダイヤルされます。コンタクトが複数のエージェントによって却下された場合、コンタクトが却下されるたびにこのフィールドは増加します。 顧客のコンタクトの呼び出し時にエージェントがプレビュー コールを廃棄するたびに [拒否 (Rejected)] の数は増加します。
終了 (Closed)	このプレビューアウトバウンドキャンペーンの一部としてエージェントが終了させたアウトバウンド コントクトの数。これは、エージェントが [却下して終了 (Reject-Close)] を選択したことを意味します。これらのコンタクトは再度ダイヤルされません。
タイムアウト (Timed-Out)	タイムアウトになったアウトバウンド コールの総数。コールがエージェントに提供されたものの、割り当てられた時間内に承認されなかった、却下された、または終了された場合にタイムアウトしたと見なされます。これらのコンタクトは再度ダイヤルされます。コンタクトが複数のエージェントでタイムアウトした場合、コンタクトが各エージェントに対してタイムアウトするたびにこのフィールドが増加します。

フィールド	説明
無効な番号 (Invalid Number)	<p>このプレビューアウトバウンドキャンペーンについて無効な番号にダイヤルされたアウトバウンドコールの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし)、顧客と接続された後、コンタクトの [再分類 (Reclassification)] ドロップダウンから [無効な番号 (Invalid Number)] “” オプションを選択したことを意味します。これには、ネットワーク レベルで失敗したアウトバウンドコールの数も含まれます。</p> <p>(注) 顧客コンタクトがコール対応中のときや、コール後にエージェントが [作業 (Work)] 状態になっているときに、エージェントは無効な番号としてコンタクトを手動で再分類できます。</p>
音声 (Voice)	<p>顧客コンタクトが正常に終了したアウトバウンドコールの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし) た後、このコンタクトに [音声 (Voice)] または [禁止呼 (Do Not Call)] の分類を選択したことを意味します。</p>
留守番電話 (Answering Machine)	<p>このプレビューアウトバウンドキャンペーンの留守番電話に接続されたアウトバウンドコールの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし)、留守番電話と接続された後、コンタクトの [再分類 (Reclassification)] ドロップダウンから [留守番電話 (Answering Machine)] オプションを選択したことを意味します。</p> <p>(注) 顧客コンタクトがコール対応中のときや、コール後にエージェントが [作業 (Work)] 状態になっているときに、エージェントは留守番電話としてコンタクトを手動で再分類できます。</p>
要求された コールバック (Requested Callback)	<p>このプレビューアウトバウンドキャンペーンのコールバックとしてマークされた接続の数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリックし)、コンタクトに接続され、コンタクトがコールバックを要求し、エージェントが [コールバック (CallBack)] オプションを選択したことを意味します。エージェントにより承認され、コールバックのマークが付けられ、後に別のエージェントに提供されて承認され (コールバック時)、そしてもう一度コールバックのマークが付けられたコールは、コールバックコールの数に2回カウントされます。</p>
平均通話時間 (Avg Talk Duration)	<p>このプレビューアウトバウンドキャンペーンでエージェントがアウトバウンドコールでの通話に費やした平均時間を、HH : MM : SS (時、分、秒) 形式で示します。この時間には、[エージェント承認済み (Agent Accepted)] であり、[音声 (Voice)] と分類されたすべてのコールが反映されます。コールがルートポイントに転送された、またはルートポイントに戻された場合、プレビューアウトバウンドキャンペーンの通話時間では、ルートポイントから着信した後にそのコールを処理したエージェントの通話時間は処理されません。</p>

フィールド	説明
最長通話時間 (Longest Talk Duration)	このプレビュー アウトバウンド キャンペーンのアウトバウンド コールの HH : MM : SS (時、分、秒) 形式での最長通話時間。この時間には、[エージェント承認済み (Agent Accepted)] であり、[音声 (Voice)] と分類されたすべてのコールが反映されます。

Chat CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート

リアルタイムのキュー情報を表示するには、Chat CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats リアルタイム レポートを使用します。このレポートは、Cisco Unified CCX Premium ライセンス パッケージで使用できます。



- (注) Unified CCX レポートには、特定の CSQ にキューイングされたチャットコンタクトの情報が含まれています。接続がキューイングされていない場合、レポートには、そのチャットコンタクトのデータは表示されません。

Chat CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから、[レポート (Reports)] > [チャットの CSQ Cisco Unified Contact Center Express 統計情報 (Chat CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。

次のフィールドが Chat CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートに表示されます。

フィールド	説明
名前 (Name)	チャット CSQ の名前
Busy Resources (ビジー リソース) /Ready Resources (待受中リソース) /Not Ready Resources (待受停止リソース) /Logged-In Resources (ログイン済みリソース)	ビジー、待受中、および待受停止の状態にあるリソースの数、およびこのチャット CSQ にログイン済みのエージェントの数。4つの項目の値は、コロンによって区切られます。値は、項目がカラムの見出しに表示される順序と同じ順序で表示されます。 (注) スーパーバイザとして [Unified CCX Administration] Web ページにログインし、[リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)] プラグインを開いた場合は、すべてのチームからログイン済みのすべてのエージェントが表示されます。
合計コンタクト数 (Total Contacts)	最後に統計情報をリセットしてから、このキューに提示されたコンタクトの総数。

フィールド	説明
待機中のコンタクト [キュー内の最も古いコンタクト] (Contacts Waiting [Oldest Contact in Queue])	このキューに待機中で、このキュー内で最も長い間待機しているコンタクトの数。
処理されたコンタクト (Contacts Handled)	最後に統計情報がリセットされてからこのキューで処理されたコンタクトの数。
放棄されたコンタクト (Contacts Abandoned)	最後に統計情報がリセットされてからこのキューで放棄されたコンタクトの数。
平均コンタクト処理時間 (Avg Contact Handling Duration)	この CSQ でエージェントがコンタクトとのチャットに費やした平均時間 (HH : MM : SS 形式)。
平均待機時間 (Avg Wait Duration)	コンタクトがエージェントを待機するためにキューで費やした平均待機時間 (HH : MM : SS 形式)。
最長コンタクト処理時間 (Longest Contact Handling Duration)	この CSQ でエージェントがコンタクトとのチャットに費やした最長時間 (HH : MM : SS 形式)。
最長待機時間 (Longest Wait Duration)	エージェントに接続するためのコンタクトの最長待機時間 (HH : MM : SS 形式)。

Chat Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート

リアルタイムの Unified CCX チャットのリソース情報を表示するには、Chat Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats リアルタイム レポートを使用します。このレポートは、Cisco Unified CCX Premium ライセンス パッケージで使用できます。

Chat Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから、[レポート (Reports)] > [チャットリソース Cisco Unified Contact Center Express 統計情報 (Chat Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。

次のフィールドが Chat Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートに表示されます。

フィールド	説明
名前 (ID) (Name (ID))	リソースの固有識別子。
状態 (State)	リソースの現在の状態。
現在アクティブな コンタクト (Current Active Contacts)	エージェントが処理中のアクティブなコンタクトの数。
その状態にある時 間 (Duration in State)	リソースが現在の状態に維持された時間 (HH : MM : SS) 。
リソースの平均ビ ジー状態時間 (Avg Resource Busy Duration)	エージェントにコンタクトが割り当てられていた平均時間。リソースのビジー状態時間は、リソースがコンタクトを受け付け、[終了 (End)]をクリックしてチャットを完了するまでに経過した時間です。
リソースのビジー 状態最長時間 (Longest Resource Busy Duration)	エージェントに 1 つのコンタクトが割り当てられていた最長時間。リソースのビジー状態時間は、リソースがコンタクトを受け付け、[終了 (End)]をクリックしてチャットを完了するまでに経過した時間です。
提示済みのコンタ クト (Contacts Presented)	このリソースに提示されているコンタクトの数。
処理されたコンタ クト (Contacts Handled)	このリソースによって処理されたコンタクトの数。

Overall Chat Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート

リアルタイム Unified CCX のリソースおよびコンタクトに関する情報を表示するには、チャットの総合的 Cisco Unified Contact Center Express 統計情報リアルタイム レポートを使用します。このレポートは、Cisco Unified CCX Premium ライセンス パッケージで使用できます。



- (注) Unified CCX レポートには、1 つ以上の CSQ にキューイングされたコンタクトの情報が含まれています。コンタクトがキューイングされていない場合、レポートには、そのコンタクトのデータは表示されません。

Overall Chat Unified CCX Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [チャットの総合的Cisco Unified Contact Center Express統計情報 (Overall Chat Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。

Overall Chat Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートには次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
リソース情報	
CSQ	現在設定されているチャット CSQ。チャット CSQ が追加または削除された場合、この統計情報はその変更を反映します。
ログインリソース (Logged-in Resources)	現在、ログインしているリソースの数。
ビジーリソース (Busy Resources)	現在ビジー状態のリソースの数。
待受中リソース (Ready Resources)	現在、待受中のリソースの数。
待受停止リソース (Not Ready Resource)	現在、待受け停止中のリソースの数。
コンタクト情報 (Contact Information)	
合計コンタクト数 (Total Contacts)	最後に統計情報がリセットされてから到達したコンタクトの総数。これには、待機中のコンタクト、リソースに接続されているコンタクト、および接続を解除されたコンタクトが含まれます。
待機中のコンタクト (Contacts Waiting)	リソースへの接続を待機中のコンタクトの数。 (注) エージェントがコンタクトに応答するまで、コンタクトは待機中として表示されます。

フィールド	説明
キュー内の最も古いコンタクト (Oldest Contact in Queue)	キュー内の最も古いコンタクトの待機時間を表示します。
処理されたコンタクト (Contacts Handled)	リソースによって処理されたコンタクトの数。
放棄されたコンタクト (Contacts Abandoned)	リソースに接続される前に、着信し、切断されたコンタクトの数。
平均コンタクト処理時間 (Avg Contact Handling Duration)	Unified CCX コンタクト上でチャットにリソースが費やした平均時間 (HH : MM : SS 形式)。チャット時間は、コンタクトがリソースに最初に接続したときから開始され、接続していたリソースからコンタクトが切断したときに終了します。
平均待機時間 (Avg Wait Duration)	平均待機時間 (HH : MM : SS 形式)。コンタクトがシステムに入ったときから開始され、コンタクトがエージェントに接続されたとき、またはコンタクトが切断されたときに終了します。
最長コンタクト処理時間 (Longest Contact Handling Duration)	コンタクトの最長コンタクト処理時間 (HH : MM : SS 形式)。
最長待機時間 (Longest Wait Duration)	リソースに接続するためのコンタクトの最長待機時間 (HH : MM : SS 形式)。

Outbound Campaign Stats レポート

アウトバウンドライセンスを所有している場合、Outbound Campaign Stats レポートを使用して、Unified CCX で設定されている IVR ベースおよびエージェント ベースのプログレッシブおよびプレディクティブの各アウトバウンドキャンペーンに関するリアルタイム統計情報を表示します。このレポートは、Unified CCX の Unified CCX Premium ライセンスに加えて、アウトバウンドライセンスを所有している場合にのみ使用できます。

Outbound Campaign Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [アウトバウンドキャンペーン統計情報 (Outbound Campaign Stats)] を選択します。Outbound Campaign Stats レポートには次のフィールドが表示されます。



(注) コール関連フィールドには、統計情報が最後にリセットされてからのデータが表示されます。

フィールド	説明
キャンペーン名 (Campaign Name)	IVR ベースまたはエージェント ベースのプログレッシブまたはプレディクティブ キャンペーンの名前。
ステータス (Status)	<p>キャンペーンの現在のアクティベーションの状態。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 実行中 (Running) : アクティブな IVR ベースまたはエージェント ベースのプログレッシブまたはプレディクティブ キャンペーン。 • 停止 (Stopped) : 非アクティブな IVR ベースまたはエージェントベースのプログレッシブまたはプレディクティブ キャンペーン。
キャンペーンタイプ (Campaign Type)	<p>キャンペーンのダイヤラ タイプ。次のいずれかです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVR プログレッシブ (IVR Progressive) • IVR プレディクティブ (IVR Predictive) • エージェント プログレッシブ (Agent Progressive) • エージェント プレディクティブ (Agent Predictive)
試行 (Attempted)	<p>試行されたコールの総数。</p> <p>顧客により放棄されたコールがない場合は、試行されたコールの総数は、次のカウンタの合計と等しくなります。</p> <p>音声 + 留守番電話 + 無効な番号 + ファックス/モデムは + 無応答 + ビジー + 失敗。</p>
音声 (Voice)	<p>ライブ音声に接続されたコールの総数。</p> <p>(注) 次の理由のいずれかにより [音声 (Voice)] および [アクティブ (Active)] としてマークされた後、[システムによる放棄 (System Abandoned)] としてコールはマークされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • IVR ベースのキャンペーンの場合に IVR スクリプトの何らかのステップを実行中に例外が発生したとき。たとえば、コーデックの不一致の問題がある場合、承認ステップに例外が発生します。このような場合は、同じコールが音声、アクティブ、およびシステムによる放棄の 3 つのカテゴリにマークされます。 • エージェントベースのキャンペーンの場合にエージェントの電話を呼び出すコールが失敗したとき。

フィールド	説明
留守番電話 (Answering Machine)	留守番電話に到達したコールの総数。
無効な番号 (Invalid Number)	無効な番号に到達したコールの総数。 <ul style="list-style-type: none"> ゲートウェイが無効または検出不可エラーを返した場合の失敗コール。
ファックス/モ デム (Fax/Modem)	ファックスまたはモデムに到達したコールの総数。
無応答 (No Answer)	[新しいキャンペーンの追加 (Add New Campaign)] Web ページの [無応答制限 (No Answer Ring Limit)] フィールドに設定された時間内に応答されなかった コールの総数。
ビジー (Busy)	ビジー状態の発信先に到達したコールの総数。
失敗しました (Failed)	次の理由のいずれかにより失敗したコールの総数。 <ul style="list-style-type: none"> 発信したものの接続されなかったコールを取り消すようにダイヤラがゲート ウェイに依頼した。 ゲートウェイがコールを拒否した。 ゲートウェイの障害またはゲートウェイでの設定の問題。 ゲートウェイがダウンした。
アクティブ (Active)	IVR ポートまたはエージェントに接続したコールの総数。 アウトバウンド IVR ポートまたはエージェントに接続されるすべての音声コー ルがアクティブとマークされます。[留守番電話の処理 (Answering Machine Treatment)] または [放棄されたコールの処理 (Abandoned Call Treatment)] に [IVRへ転送 (Transfer to IVR)] を選択した場合、アウトバウンド IVR ポートに 転送される留守番電話のコールおよび放棄されたコールもアクティブとしてマ ークされます。
顧客による放 棄 (Customer Abandoned)	[新しいキャンペーンの追加 (Add New Campaign)] Web ページに設定された [放 棄されたコールの待機時間 (Abandoned Call Wait Time)] 内に顧客またはエー ジェントによって切断されたコールの総数。

フィールド	説明
システムによる放棄 (System Abandoned)	次の理由のいずれかにより放棄されたコールの総数。 <ul style="list-style-type: none"> • ポートまたはエージェントが使用できない。 • システム レベルの問題。
放棄呼率 (%) (Abandon Rate (in %))	放棄率 = (システムによる放棄/音声) X 100



- (注)
- [キャンペーンの設定 (Campaign Configuration)] Web ページを使用して IVR またはエージェントベースのアウトバウンドキャンペーンについての [留守番電話の処理 (Answering Machine Treatment)] に [コールを終了 (End Call)] を選択した場合は、音声 = アクティブ + システムによる放棄になります。
 - [キャンペーンの設定 (Campaign Configuration)] Web ページを使用して IVR またはエージェントベースのアウトバウンドキャンペーンについて [留守番電話の処理 (Answering Machine Treatment)] または [放棄された電話の処理 (Abandoned Call Treatment)] に [IVR へ転送 (Transfer to IVR)] を選択した場合は、音声 + 留守番電話 = アクティブ + システムによる放棄になります。

Overall Outbound Stats レポート

アウトバウンドライセンスを所有している場合、Overall Outbound Stats レポートを使用して、最後に統計情報がリセットされてからの IVR ベースおよびエージェントベースのすべてのプログレッシブおよびプレディクティブ キャンペーンを表示できます。このレポートは、Unified CCX の Unified CCX Premium ライセンスに加えて、アウトバウンドライセンスを所有している場合にのみ使用できます。

Overall Outbound Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [総合的アウトバウンド統計情報 (Overall Outbound Stats)] を選択します。設定されたすべての IVR ベースおよびエージェントベースのアウトバウンドキャンペーンに関する Overall Outbound Stats レポートには、次のフィールドが表示されます。



- (注) コール関連フィールドには、統計情報が最後にリセットされてからのデータが表示されます。

フィールド	説明
試行 (Attempted)	試行されたアウトバウンド コールの合計数。
音声 (Voice)	ライブ音声に接続されたアウトバウンドの総数。
留守番電話 (Answering Machine)	留守番電話に到達したアウトバウンド コールの総数。
無効な番号 (Invalid Number)	無効な番号に到達したアウトバウンド コールの総数。
ファックス/モ デム (Fax/Modem)	ファックスまたはモデムに到達したアウトバウンド コールの総数。
無応答 (No Answer)	応答されなかったアウトバウンド コールの総数。
ビジー (Busy)	ビジー状態の発信先に到達したアウトバウンド コールの総数。
失敗しました (Failed)	IVR およびエージェントベースのすべてのアウトバウンド キャンペーンについて失敗したアウトバウンド コールの総数。
アクティブ (Active)	アウトバウンド IVR ポートまたはエージェントに接続されたアウトバウンド コールの総数。
顧客による放 棄 (Customer Abandoned)	顧客によって放棄されたか、エージェントによって切断されたアウトバウンド コールの総数。
システムによ る放棄 (System Abandoned)	システムによって放棄されたアウトバウンド コールの総数。

Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート

リアルタイムの Unified Contact CCX エージェント情報を表示するには、Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats リアルタイム レポートを使用します。

Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] メニューバーから [レポート (Reports)] > [リソースのCisco

Unified Contact Center Express統計情報 (Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。



- (注) 複数の回線が1つのエージェントに対して設定されている場合は、そのエージェントのプライマリ内線のコールのみが Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートで報告されます。

Resource Cisco Unified Contact Center Express Stats レポートには、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
名前 (ID) (Name (ID))	エージェントの固有識別子。
状態	エージェントの現在の状態。
その状態にある時間 (Duration in State)	エージェントが現在の状態に維持された時間 (秒単位)。
提示済みのコンタクト (Contacts Presented)	エージェントに提示済みのコンタクトの数。
処理されたコンタクト (Contacts Handled)	エージェントが処理したコンタクトの数。
平均通話時間 (Avg Talk Duration)	エージェントが通話状態で費やした平均時間 (秒単位)。
平均保留時間 (Avg Hold Duration)	エージェントがコールを保留中に維持した平均時間 (秒単位)。
最長通話時間 (Longest Talk Duration)	エージェントが通話状態で費やした最長時間 (秒単位)。
最長保留時間 (Longest Hold Duration)	エージェントがコールを保留状態に維持した最長時間 (秒単位)。
受信したアウトバウンド (Outbound Offered)	エージェントが受信したプレビューアウトバウンドコールの総数。コールがエージェントに提供されたときに、そのコールは受信したと見なされます。受信したコールの数は、エージェントに提供されたコンタクトが、そのエージェントによってスキップ/却下された後、そのコンタクトが同じエージェントまたは別のエージェントに提供された場合は2回カウントされます。受信 = 承認 + 却下 + 終了 + タイムアウト

フィールド	説明
承認されたアウトバウンド (Outbound Accepted)	<p>エージェントが承認したアウトバウンドコールの総数。転送または会議発信されたアウトバウンドコールは、エージェントが応答した場合に承認されたと見なされます。</p> <p>エージェントが [承認 (Accept)] をクリックしてコールを承認し、そのコールをシステムが顧客に発信した場合に、そのプレビューアウトバウンドコールは承認されたと見なされます。承認されたコールの数は、エージェントに提供されたコールがそのエージェントによってスキップ/却下された後、そのコールが別のエージェントに提要され、承認された場合は1回カウントされます。</p> <p>プログレッシブまたはプレディクティブアウトバウンドコールは、エージェントに提供されたライブ音声コールにそのエージェントが応答した場合に承認されたと見なされます (エージェント自動応答が無効になっている場合)。</p>
却下されたアウトバウンド (Outbound Rejected)	<p>エージェントがスキップ/却下したプレビューアウトバウンドコールの数。これは、エージェントが [却下 (Reject)]、[スキップ (Skip)]、[予約のキャンセル (Cancel Reservation)] を選択したことを意味します。これらのコンタクトは再度ダイヤルされます。</p> <p>顧客のコンタクトの呼び出し時にエージェントがプレビューコールを廃棄するたびに拒否されたコールの数も増加します。</p>
終了したアウトバウンド (Outbound Closed)	<p>プレビューアウトバウンドのエージェントによって終了されたコンタクトの数。これは、エージェントが [スキップして終了 (Skip-Close)] または [却下して終了 (Reject-Close)] を選択したことを意味します。これらのコンタクトは再度ダイヤルされません。</p>
アウトバウンドタイムアウト (Outbound Timed-Out)	<p>タイムアウトになったプレビューアウトバウンドコールの総数。コールがエージェントに提供されたものの、割り当てられた時間内に承認されなかった、却下された、または終了された場合にタイムアウトしたと見なされます。これらのコンタクトは再度ダイヤルされます。コンタクトが複数のエージェントでタイムアウトした場合、コンタクトが各エージェントに対してタイムアウトするたびにこのフィールドが増加します。</p>
アウトバウンド音声 (Outbound Voice)	<p>エージェントの顧客コンタクトが正常に終了したプレビューアウトバウンドコールの数。これは、エージェントがコールを承認し ([承認 (Accept)] をクリック) た後、このコンタクトに [音声 (Voice)] または [禁止呼 (Do Not Call)] の分類を選択したことを意味します。</p>

フィールド	説明
アウトバウンド平均通話時間 (Outbound Avg Talk Duration)	エージェントがアウトバウンド コールへの通話状態で費やした HH : MM : SS (時間、分、秒) 形式の平均時間。この通話時間には、ルートポイントに転送または会議発信されたアウトバウンドコールに費やした時間も含まれます。 プレビューアウトバウンドの場合、通話時間にはエージェントが承認したコールで音声と分類されたすべてのコールが考慮されます。
アウトバウンド平均保留時間 (Outbound Avg Hold Duration)	エージェントがアウトバウンド コールの保留に費やした HH : MM : SS (時間、分、秒) 形式の平均時間。 プレビューアウトバウンドの場合、保留時間にはエージェントが承認したコールで音声と分類されたすべてのコールが考慮されます。
アウトバウンド最長通話時間 (Outbound Longest Talk Duration)	エージェントがアウトバウンドコールの通話状態で費やした HH : MM : SS (時間、分、秒) 形式の最長時間。 プレビューアウトバウンドの場合、通話時間にはエージェントが承認したコールで音声と分類されたすべてのコールが考慮されます。
アウトバウンド最長保留時間 (Outbound Longest Hold Duration)	エージェントがアウトバウンド コールの保留に費やした HH : MM : SS (時間、分、秒) 形式の最長時間。 プレビューアウトバウンドの場合、保留時間にはエージェントが承認したコールで音声と分類されたすべてのコールが考慮されます。

Unified CCX 統計情報のフェールオーバー動作

Unified CCX Engine を再起動するかどうかに関わらず、すべてのフェールオーバーによって Unified CCX の統計情報がリセットされます。

Unified IP IVR の統計情報は、Unified CCX Engine がノードで再起動されないと、どのような場合もリセットされません。ただし、アクティブなサーバの統計情報はノードから失われます。そのノードの Unified IP IVR の統計情報はリセットされません。

[ツール (Tools)] メニュー

[ツール (Tools)] メニューから、次のアプリケーション レポート ツールにアクセスできます。

- [すべての統計情報のリセット (Reset All Stats)] : すべての統計情報をリセットするには、このオプションを選択します。
- [印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report)] : システムで現在アクティブなすべてのコンタクトの印刷可能なレポートを取得するには、このオプションを選択します。
- [接続の更新 (Refresh Connections)] : Unified CCX システムとの接続を更新するには、このオプションを選択します。

- [コンタクトのクリア (Clear Contact)] : システムで長時間スタックしているコンタクトおよびコールをクリアするには、このオプションを選択します。

すべての統計情報のリセット

統計情報が最後にリセットされた時点から蓄積されたすべての統計情報をリセットするには、[すべての統計情報のリセット (Reset All Stats)] オプションを使用します。この機能では、アクティブな連絡先やタスクなどのアクティブな統計情報はリセットされません。



(注) Unified CCX システムは、毎日午前 0 時にすべての統計情報を自動的にリセットします。

手順

アプリケーションレポートのメニューバーから、[ツール (Tools)] > [すべての統計情報のリセット (Reset All Statistics)] を選択します。

印刷可能なレポートを開く

システムの現在アクティブなすべての連絡先の印刷可能なレポートを取得するには、このオプションを使用します。

印刷可能なレポートを取得するには、次の手順を実行します。

手順

[レポート (Report)] メニュー オプションからリアルタイム レポートを選択し、アプリケーションレポートのメニューバーから [ツール (Tools)] > [印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report)] を開きます。

接続の更新

Unified CCX システムとの接続を更新するには、次の手順を実行します。

手順

アプリケーション レポートのメニューバーから、[ツール (Tools)] > [接続の更新 (Refresh Connections)] を選択します。

Unified CCX システムがすべての接続を更新します。

[コンタクトのクリア (Clear Contact)] メニュー

[コンタクトのクリア (Clear Contact)] メニュー オプションを使用して、次の 3 つの状況でコンタクトをクリアできます。

Sontacts リアルタイム レポートからのスタック コールの消去

Unified CCX システムからスタック コールまたは連絡先をクリアするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [レポート (Reports)] > [連絡先 (Contacts)] から連絡先を選択します。
- ステップ 2** アプリケーションレポートのメニューバーから、[ツール (Tools)] > [コンタクトのクリア (Clear Contact)] を選択します。[コールのクリア (Clear Call)] ダイアログ ボックスが表示され警告が表示されます。クリア処理を続行する場合は、[いいえ (No)] をクリックします。操作をキャンセルするには、[はい (Yes)] をクリックします。
- ステップ 3** [いいえ (No)] をクリックしてクリア処理を続行します。操作の確認のための [コンタクトのクリア (Clear Contact)] ダイアログ ボックスが表示されます。続行する場合は [はい (Yes)] を、操作をキャンセルする場合は [いいえ (No)] をクリックします。
- ステップ 4** [はい (Yes)] をクリックします。Unified CCX システムがすべてのキューから連絡先を削除します。
-

総合的 Cisco Unified CCX 統計情報からのスタック コールのクリア

Unified CCX システムからスタック コール/連絡先をクリアするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [レポート (Reports)] > [総合的Cisco Unified Contact Center Express統計情報 (Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。
- ステップ 2** [ビュー (Views)] から連絡先を選択し、[全体的待機連絡先情報 (Overall Waiting Contacts Info)] をクリックします。
(注) [全体的待機連絡先情報 (Overall Waiting Contacts Info)] メニュー オプションには CSQ にキューイングされているコールのみが表示されエージェント ベースのルーティング コールは表示されないことに注意してください。
- ステップ 3** アプリケーションレポートのメニューバーから、[ツール (Tools)] を選択し [コンタクトのクリア (Clear Contact)] をクリックします。[コールのクリア (Clear Call)] ダイアログ ボックスが表示され警告が表示されます。クリア処理を続行する場合は、[いいえ (No)] をクリックします。操作をキャンセルするには、[はい (Yes)] をクリックします。
- ステップ 4** [いいえ (No)] をクリックしてクリア処理を続行します。操作の確認のための [コンタクトのクリア (Clear Contact)] ダイアログ ボックスが表示されます。続行する場合は [はい (Yes)] を、操作をキャンセルする場合は [いいえ (No)] をクリックします。
- ステップ 5** [はい (Yes)] をクリックします。Unified CCX システムがすべてのキューから連絡先を削除します。
-

CSQ Cisco Unified CCX 統計情報からのスタック コールのクリア

Unified CCX システムからスタック コールまたは連絡先をクリアするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [レポート (Reports)]>[CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats統計情報 (CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats)] を選択します。
- ステップ 2** [ビュー (Views)] から連絡先を選択し、[CSQ待機連絡先情報 (CSQ Waiting Contacts Info)] をクリックします。
- ステップ 3** アプリケーションレポートのメニューバーから、[ツール (Tools)]>[コンタクトのクリア (Clear Contact)] を選択します。[コールのクリア (Clear Call)] ダイアログ ボックスが表示され警告が表示されます。クリア処理を続行する場合は、[いいえ (No)] をクリックします。操作をキャンセルするには、[はい (Yes)] をクリックします。
- ステップ 4** [いいえ (No)] をクリックしてクリア処理を続行します。操作の確認のための [コンタクトのクリア (Clear Contact)] ダイアログ ボックスが表示されます。続行する場合は [はい (Yes)] を、操作をキャンセルする場合は [いいえ (No)] をクリックします。
- ステップ 5** [はい (Yes)] をクリックします。Unified CCX システムがすべてのキューから連絡先を削除します。
-

[ビュー (Views)] メニュー

[ビュー (Views)]メニューでは、次のレポートの詳細情報にアクセスできます。アプリケーションタスク レポート、コンタクト レポート、アプリケーション レポート、セッション レポート、Overall Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート、CSQ Cisco Unified Contact Center Express Stats レポート。



(注) 一部のレポートでは、そのレポート内のレコードを右クリックして詳細情報を表示することもできます。

[ビュー (Views)]メニューのオプションは、選択するレポートによって異なります。表示されるオプションには、次のものがあります。

- [アプリケーションタスクIDごとのコンタクト (Contacts by Application Task ID)] : アプリケーションタスク ID 番号に応じたコンタクトを表示するには、このオプションを選択します。
- [アプリケーションタスクIDごとのエンジンタスク (Engine Tasks by Application Task ID)] : アプリケーションタスク ID 番号に応じたエンジンタスクを表示するには、このオプションを選択します。
- [詳細情報 (Detailed Info)] : 選択したレポートの詳細情報を表示するには、このオプションを選択します。

- [アプリケーション名ごとのアプリケーション タスク (Application Tasks by Application Name)]: アプリケーション名ごとにアプリケーションタスクを表示するには、このオプションを選択します。
- [セッションIDごとのコンタクト (Contacts by Session ID)]: セッション ID ごとにコンタクトを表示するには、このオプションを選択します。
- [総合的待機コンタクト情報 (Overall Waiting Contacts Info)]: 待機コンタクト全体の詳細情報を表示するには、このオプションを選択します。このビューでスタック コールをクリアするには、「[コンタクトのクリア (Clear Contact)] メニュー オプション」のシナリオ 2 を参照してください。
- [CSQの待機コンタクト情報 (CSQ Waiting Contacts Info)]: CSQ の待機コンタクトの詳細情報を表示するには、このオプションを選択します。このビューでスタック コールをクリアするには、「[コンタクトのクリア (Clear Contact)] メニュー オプション」のシナリオ 3 を参照してください。

アプリケーション タスク

アプリケーション タスクに関連付けられたアプリケーション タスク ID に基づいてレポートを取得できます。

アプリケーションタスク ID 別コンタクト (Contacts by Application Task ID)

このレポートでは、[アプリケーションタスクID別コンタクト (Contacts by Application Task ID)] レポートに、選択したアプリケーションタスクによって管理されているコンタクトのみを使用したフィルタリングが適用されている場合を除き、[コンタクト (Contact)] レポートと同じレポートが表示されます。

アプリケーションタスク ID 別エンジンタスク (Engine Tasks by Application Task ID)

このレポートには、アプリケーションタスクに関連付けられたエンジンタスクのみを表示するように [アプリケーションタスクID別エンジンタスク (Engine Tasks by Application Task ID)] レポートがフィルタリングされている以外は、エンジンタスク レポートと同じレポートが表示されます。

連絡先

[コンタクト (Contacts)] で [ビュー (Views)] オプションを使用すると、[ビュー (Views)] メニューには [詳細情報 (Detailed Info)] のみが表示されます。

[詳細情報 (Detailed Info)] オプションは、選択したコンタクトのタイプに応じたさまざまな詳細情報を表示します。たとえば、コンタクトがコールの場合、[発信者番号 (Calling Party number)]、[着信番号 (Called Number)] などがその特定のコールについて表示されます。

アプリケーション

アプリケーションのレポートで [ビュー (Views)] オプションを使用すると、[アプリケーション名別のアプリケーションタスク (Application Tasks by Application Name)] のみが [ビュー (Views)] メニューに表示されます。

[アプリケーション名別のアプリケーションタスク (Application Tasks by Application Name)] レポートには、[アプリケーションタスク (Application Task)] レポートと同じレポートが表示されます。

が、[アプリケーション名別のアプリケーションタスク (Application Task By Application Name)] レポートはこのアプリケーションに関連付けられたアクティブなタスクのみを使用してフィルタ処理されます。

セッション

セッションに関連付けられているセッション ID に基づいてレポートを取得できます。

セッション ID 別コンタクト (Contacts By Session ID)

このレポートは、[セッションID別コンタクト (Contacts By Session ID)] レポートが選択したセッションに関連付けられたコンタクトのみを使用してフィルタリングされていることを除き、[コンタクト (Contacts)] レポートと同じレポートが表示されます。

詳細情報

[詳細情報 (Detailed info)] には、セッションの作成時刻と、現在の状態が表示されます。

[設定 (Settings)] メニュー

アプリケーションレポートのメニューバーの [設定 (Settings)] メニューを使用して、リアルタイムレポートツールの各種設定を調整できます。

[設定 (Settings)] メニューには次のメニュー オプションが含まれます。

- **[オプション (Options)]** : ポーリング (更新) の間隔およびサーバが再接続を試行する回数を設定したり、 には、このオプションを選択します。
- **[ウィンドウ (Window)]** : [ウィンドウ (Windows)] 設定に基づく色でレポートを表示するには、このオプションを選択します。
- **[モチーフ (Motif)]** : レポートを紫、メニュー項目を茶で表示するには、このオプションを選択します。
- **[メタル (Metal)]** : レポートをグレー、メニュー項目を黒で表示するには、このオプションを選択します。

オプション メニュー

[オプション (Options)] ダイアログボックスにアクセスするには、[設定 (Settings)] を選択し、[オプション (Options)] をクリックします。[オプション (Options)] ダイアログボックスを使用してポーリング (更新) 間隔の時間を設定し、サーバが再接続を試行する回数を設定し、ログオフ済みのエージェントをレポートに表示するかどうかを指定します。

[オプション (Options)] ダイアログボックスには次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
ポーリング間隔 (Polling Interval)	クライアントによる新しい統計情報のサーバへの 2 つの要求間の時間。

フィールド	説明
サーバ接続再試行回数 (Server Connect Retry Count)	[Unified CCX Administration] Web インターフェイスが Unified CCX サーバへの再接続を試行する回数。 (注) エラーが発生した場合は [エラー (Error)] ダイアログボックスが開き、サーバが Web インターフェイスと通信していないことを警告します。
ログオフ済みリソースの表示 (Show Logged Off Resources)	ログオフしたエージェントをレポートに表示するかどうかを指定します。

設定の変更を送信するには、[適用 (Apply)] をクリックします。

Unified Intelligence Center でのレポート管理

概要

Unified Intelligence Center は、Unified CCX のデフォルトのレポート ソリューションです。Unified Intelligence Center は、包括的なエンドツーエンドのレポート ソリューションです。



(注) Unified CCX のインストール後のタスクを完了するまで Unified Intelligence Center にアクセスしないでください。



(注) ライブ データ レポートは、エージェント、スーパーバイザ、およびレポート ユーザのみが実行できます。



(注) 同時にライブ データ レポートを実行できるユーザの最大数の制限は 42 です。

詳細については、次のガイドを参照してください。

- http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_list.html にある『Cisco Unified Contact Center Express Report User Guide』。
- 次の場所にある『Cisco Unified Contact Center Express Report Developer Guide』。 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_programming_reference_guides_list.html



(注) 履歴レポートクライアント (HRC) は 10.0(1) からは利用できません。

Cisco Finesse

Cisco Finesse デスクトップのガジェットで表示されるライブデータ レポートを設定できます。詳細については、[Cisco Finesse](#), (389 ページ) を参照してください。

Unified Intelligence Center の起動

手順

-
- ステップ 1** Web ブラウザを開きます。
- ステップ 2** `http://<host address>` にアクセスし、[Cisco Unified Contact Center Express レポート (Cisco Unified Contact Center Express Reporting)] をクリックします。
(注) `host address` は Unified CCX ノードの DNS 名または IP アドレスです。
- ステップ 3** ユーザ名とパスワードを入力します。
- ステップ 4** [ログイン (Log In)] をクリックします。
-

管理者の概要

Unified Intelligence Center レポートニングアプリケーションの機能へのアクセスは、セキュリティ管理者ユーザの役割を持つ 1 人以上のユーザによって制御されます。

最初のデフォルトのセキュリティ管理者は、インストール時にシステムアプリケーションユーザとして定義されたユーザです。

セキュリティ管理者は次のことができます。

- ユーザを作成および管理する。
- ユーザの役割を割り当てる：ユーザの役割は、ドロワへのアクセスと、ユーザが作成できるオブジェクトを制御するために、ユーザに割り当てられます。
- ユーザをユーザグループに割り当てる。
- ユーザグループを作成および管理する。
- 権限を割り当てる：ユーザの役割は人に割り当てられますが、権限はオブジェクト (ダッシュボード、レポート、レポート定義、データソース、値リスト、およびコレクション) に割り当てられます。

- [選択した権限で実行 (Run As)] 機能を使用して他のユーザの権限を確認できます。

セキュリティの概要

Unified Intelligence Center セキュリティは、マルチレイヤの柔軟な機能を提供します。これにより、セキュリティ管理者は、組織のニーズに応じて Unified Intelligence Center の機能へのフラットな、または階層的なアクセス構造を構築できます。

Unified Intelligence Center 機能へのユーザのアクセスは、以下の条件に基づきます。

- ログイン認証。
- ユーザの組織が Unified Intelligence Center を実行するライセンス タイプ。たとえば、標準ライセンスを使用する組織は、レポート定義機能にアクセスできません。
- ユーザの役割 (各ユーザは、7 種類のユーザの役割の中から、1 つ、複数、またはそのすべてを持つことができます)。
- ユーザがメンバーとなっているユーザ グループ。
- ユーザがアクセスできるオブジェクトの場合、そのオブジェクトを作成したユーザにより割り当てられたオブジェクトレベル権限。

ユーザ リスト

[ユーザリスト (User List)] ページは [セキュリティ (Security)] ドロワーから開きます。セキュリティ管理者ユーザ ロールを持っていないユーザがこのページにアクセスした場合は、ユーザ ロールを除くすべてのパラメータが表示されます。このユーザは、自身の役割またはグループ メンバーシップを変更することはできません。

セキュリティ管理者がこのページにアクセスすると、すべての既存ユーザを表示でき、ユーザを作成でき、ユーザを変更または削除でき、ユーザ情報を確認または編集でき、さらに [選択した権限で実行 (Run As)] 機能を使用し、ユーザとして Cisco Unified Intelligence Center で作業できます。

表 10: [ユーザリスト (User List)] ページの各フィールド

フィールド	説明
アクティブなユーザのみを表示 (Only show currently active users)	チェックボックスをオンにすると、現在アクティブなユーザが表示されます。
次を含む名前 (Name Contains)	このフィルタ フィールドを使用して、名前のリストを絞り込んだり、特定の名前に移動したりします。
ユーザ名 (User Name)	ドメインとユーザ名 (ドメイン\名前)。

フィールド	説明
名 (First Name)	ユーザの名。
姓 (Last Name)	ユーザの姓。

[ユーザリスト (User List)] ページで、次の操作を実行できます。

- [作成 (Create)] : [ユーザ情報 (User Information)] ページが開きます。
- [編集 (Edit)] : ユーザ名を選択し、[編集 (Edit)] をクリックして [ユーザ情報 (User Information)] ページを編集します。
- [削除 (Delete)] : ユーザを選択し、[削除 (Delete)] をクリックしてユーザを削除します。
- [選択した権限で実行 (Run As)] : ユーザを選択し、[選択した権限で実行 (Run As)] をクリックして Cisco Unified Intelligence Center レポートニング インターフェイスを更新します。
- [更新 (Refresh)] : ページを更新すると、最新の変更内容が反映された [ユーザリスト (User List)] が表示されます。
- [ページ (Page)] : 矢印をクリックし、[ユーザリスト (User List)] の次のページに移動します。
- [ヘルプ (Help)] : オンライン ヘルプを開きます。
- [X] : ページを閉じます。

ユーザの作成

ユーザを作成するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [セキュリティ (Security)] > [ユーザリスト (User List)] に移動します。

ステップ 2 [全般情報 (General Information)] タブで、次の手順を実行します。

- [ユーザ名 (User Name)] フィールドに、ドメインおよびユーザ名 (ドメイン\名前) を入力します。
- [エイリアス (Alias)] フィールドに、このユーザのエイリアス名を入力します。
- [ユーザがアクティブ (User is active)] チェックボックスをオンにして、ユーザがログインしてアクティブでいられるようにします。
(注) チェックボックスがオフの場合、ユーザはログインできません。
- [名 (First Name)] フィールドに、ユーザの名を入力します。
- [姓 (Last Name)] フィールドに、姓を入力します。

- f) [組織 (Organization)] フィールドに、ユーザに関連する会社名またはその他の説明テキスト (地域や業種など) を入力します。
- g) [電子メール (Email)] フィールドに、ユーザの電子メールアドレスを入力します。
- h) [電話 (Phone)] フィールドに、ユーザの電話番号を入力します。この番号は、ユーザの個人の電話番号でも緊急連絡先でもかまいません。
- i) [説明 (Description)] フィールドに、ユーザの説明を入力します。
- j) [タイムゾーン (Time Zone)] フィールドで、レポートで使用するタイムゾーンをドロップダウンリストから選択します。
このタイムゾーンは、ユーザのスケジュール設定されたレポートにも使用され、レポートサーバに使用されるタイムゾーンよりも優先されます。
- (注) このフィールドが空のままの場合、システムはレポートサーバのタイムゾーンを使用します。
- k) [週の開始曜日 (Start Day of the Week)] について、次の手順を実行します。
- [ロケールベース (Locale Based)] を選択すると、ロケールに基づいた週の開始曜日が選択されます。
 - [カスタム設定 (Custom Settings)] を選択すると、ドロップダウンリストから週の7つの曜日の中から1つを選択できます。
- (注) [週の開始曜日 (Start Day Of The Week)] は、スケジュール設定されたレポート、レポートビュー、およびパーマリンクで使用されます。
- l) [役割 (Roles)] フィールドでは、1つ以上の役割を選択しこのユーザに割り当てます。セキュリティ管理者がユーザの役割を追加または変更したとき、変更はユーザがログアウトして再びログインするまで有効になりません。
- m) [権限 (Permissions)] フィールドでは、新しいオブジェクトの作成時に、マイグループのユーザ権限設定を選択します。マイグループは、オブジェクト所有者のデフォルトグループです。
- (注) マイグループの設定では、このユーザのデフォルトグループに属する他のユーザがオブジェクトを書き込み、または実行できるかどうかを指定します。高いレベルの権限が、他の権限よりも優先されます。

ステップ 3 [グループ (Group)] タブで、このユーザがメンバーであるグループと、ユーザのグループメンバーシップを追加する方法を指定できます。次の内容を表示できます。

- [マイグループ (My Group)] : このフィールドにはユーザのデフォルトグループが表示されます。セキュリティ管理者は、このグループを変更できません。このグループがそのユーザの「マイグループ」として表されます。
- [選択可能なグループ (Available Groups)] : このリストには、作成済みのグループのうち、ユーザがまだメンバーになっていないグループがすべて表示されます。矢印を使用し、列間でグループを移動できます。
- [選択済みグループ (Selected Groups)] : この列には、そのユーザがメンバーになっているすべてのグループが表示されます。矢印を使用し、列間でグループを移動できます。

- (注) デフォルトで、すべてのユーザの [選択済みグループ (Selected Groups)] 列に [すべてのユーザ (AllUsers)] が含まれています。[選択済みグループ (Selected Groups)] 列から [すべてのユーザ (AllUsers)] グループを削除することはできません。

ユーザグループ

[ユーザグループ (User Groups)] ページは [セキュリティ (Security)] ドロワーから開きます。このページを使用して、既存のグループの表示、グループの作成または削除、グループ情報の確認または編集を行います。

システムによって作成されるデフォルトグループは、次の2つです。

- [すべてのユーザ (All Users)] グループは、Unified Intelligence Center によって設定されます。どのユーザも、デフォルトでこのグループに属します。
- [管理者 (Administrators)] グループは、管理者によって構成されます。

表 11: [ユーザグループ (User Groups)] ページのフィールド

フィールド	説明
次を含む名前 (Name Contains)	このフィルタ フィールドを使用して、グループ名のリストを絞り込んだり、特定の名前に移動したりします。
名前 (Name)	グループの名前。
正式名称 (Full Name)	フルネームとは、グループの子関係がある場合、ドット区切り文字で示されるグループの子関係を示します。 たとえば、グループ 3 のデフォルトグループがグループ 1 であり、グループ 1 が最上位グループ (親グループがないグループ) である場合、グループ 1 のフルネームは、グループ 1 になります。グループ 3 のフルネームは、グループ 1.グループ 3 になります。
説明 (Description)	グループを説明するテキストです。

[ユーザグループ (Create)] ページでは、次の操作を実行できます。

- [作成 (Create)] : [グループ情報 (Group Information)] ページが開きます。
- [編集 (Edit)] : グループ名を選択して [編集 (Edit)] をクリックすると、[グループ情報 (Group Information)] ページが開きます。
- [削除 (Delete)] : グループ名を選択して [削除 (Delete)] をクリックします。

- [更新 (Refresh)] : ページを更新し、変更内容が反映された [グループリスト (Group List)] を表示します。
- [ヘルプ (Help)] : オンライン ヘルプを開きます。
- [X] : ページを閉じます。

ユーザグループについて

ユーザグループは構成体です。この構成体を使用すれば、セキュリティ管理者は、Unified Intelligence Center 機能をパーティションに分けることができます。

ユーザグループを作成すると、複数のユーザがダッシュボードおよびレポートに同じアクセスを必要としている場合、または地域または組織の要件に基づいて複数のユーザに別個の権限および機能が必要な場合に、ユーザのプロビジョニングプロセスが迅速化されます。

ユーザグループは、データがデータベースにどのように保管されるかに影響を与えません。同じ操作をユーザごとに繰り返すのではなく、1回の操作でグループのユーザ全員に権限を割り当てるためだけにユーザグループは使用されます。

システム定義のすべてのユーザグループ

すべてのユーザは、自動的にシステム定義された [すべてのユーザ (All Users)] グループのメンバーになります。

[すべてのユーザ (All Users)] は、常に [ユーザグループの管理 (Manage User Groups)] ウィンドウに表示されます。セキュリティ管理者は、このグループを削除できません。

システム定義の管理者ユーザグループ

セキュリティ管理者は自動的に、システム定義の管理者グループのメンバーになるため、このグループに他のセキュリティ管理者を追加できます。

追加のセキュリティ管理者を、[管理者 (Administrator)] グループに追加する必要があります。役割を割り当てても、自動的にはそのグループのメンバーになりません。

ユーザ定義のユーザグループ

セキュリティ管理者は、任意の数のユーザグループを作成でき、そこにユーザを追加できます。これらの他のユーザグループから、1つのユーザグループが、そのユーザのグループ (マイグループとも呼ばれます) として指定されます。

デフォルトグループ

カスタマー定義のグループを作成したら、セキュリティ管理者は、任意の数のこれらのグループにユーザを追加でき、そのユーザのデフォルトグループ ([マイグループ (My Group)]) としてこれらのグループの1つを設定できます。[すべてのユーザ (All Users)] グループをデフォルトグループとして選択することもできます。

オブジェクトの所有者は、そのグループの権限を設定できます。セキュリティ管理者以外、[ユーザ権限 (User Permissions)] ページで他のグループまたは個々のユーザに追加の権限を設定できま

せん。オブジェクトへのユーザのアクセス権限は、すべての権限ソースからそのユーザが取得する最高レベルの権限です。

ユーザグループの作成

ユーザグループを作成するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [セキュリティ (Security)] > [ユーザグループ (User Groups)] に移動します。
- ステップ 2** [全般情報 (General Information)] タブで、次の手順を実行します。
- [グループ名 (Group Name)] フィールドに、グループの名前を入力します。このフィールドを使用できるのは、グループを新たに作成した場合に限ります。
 - [説明 (Description)] フィールドで、このグループについて説明するテキストを入力するか編集します。
- ステップ 3** [グループ (Groups)] タブで、次の手順を実行します。
- [デフォルトのグループ (Default Group)] : ドロップダウン リストからデフォルトのグループを選択します。
 - [選択可能なグループ (Available Groups)] : このグループの親として使用可能な作成済みグループを表示します。[>] または [<] をクリックして、そのグループのみ、または複数のグループを移動します。
 - [選択済みグループ (Selected Groups)] : このグループが子になっているグループを表示します。[>] または [<] をクリックして、そのグループのみ、または複数のグループを移動します。
- ステップ 4** [グループメンバー (Groups Members)] タブで、次の手順を実行します。
- [ユーザ (Users)] タブ :
 - [選択可能なユーザ (Available Users)] : このグループの子として使用可能な作成済みユーザをすべて表示します。[>] または [<] をクリックして、そのグループのみ、または複数のグループを移動します。
 - [選択済みユーザメンバー (Selected User Members)] : 現在このグループの子になっているユーザを表示します。[>] または [<] をクリックして、そのグループのみ、または複数のグループを移動します。
 - [グループ (Groups)] タブ :
 - [選択可能なグループ (Available Groups)] : このグループの子として使用可能な作成済みグループをすべて表示します。[>] または [<] をクリックして、そのグループのみ、または複数のグループを移動します。
 - [選択済みグループメンバー (Selected Groups Members)] : 現在このグループの子になっているグループを表示します。[>] または [<] をクリックして、そのグループのみ、または複数のグループを移動します。

- ステップ 5** 新規エントリ、またはフィールドに対する変更を更新するには、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 6** キャンセル、またはページを閉じるには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。
-

ユーザ権限の管理

このページを使用し、グループまたは個々のユーザに対して、追加の権限を設定します。

[ユーザ権限 (User permissions)] ページには、以下のタブがあります。

権限について

ユーザの役割は人に割り当てられますが、権限はオブジェクトに割り当てられます。Unified Intelligence Center オブジェクトには、ダッシュボード、レポート、レポート定義、データソース、カテゴリ、値リスト、およびコレクションがあります。

権限：

- [実行 (EXECUTE)] : ユーザがオブジェクトに対する実行権限を持っている場合、そのユーザはオブジェクトに応じて操作を実行できます。

たとえば、実行権限があると、ユーザは、レポートを実行、印刷、および更新でき、ダッシュボードを開いて更新でき、ダッシュボードスライドショーを実行でき、値リストクエリを表示できます。実行権限には、読み取り権限が含まれています。



-
- (注) カテゴリに設定された権限は繰り返して使用されません。ダッシュボード、レポート、またはレポート定義タイプのすべてのエントリに対し、個別の実行権限/書き込み権限が必要です。
-

- [書き込み (WRITE)] : ユーザは、オブジェクトの書き込み権限を持っている場合、そのオブジェクトを変更、名前変更、または削除できます。たとえば、書き込み権限があると、ユーザは、レポートを名前を付けて保存、インポート、およびエクスポートでき、データソースを編集でき、カスタム値リストを削除できます。書き込み権限には、実行権限と読み取り権限が含まれています。



-
- (注) オブジェクトの権限を設定する場合にチェックボックスが選択されないと、ユーザは、そのオブジェクトへのアクセス権限を所持しません。
-

Unified Intelligence Center のすべてのカテゴリ ツリーでは、レポート、レポート定義、ダッシュボードの各ルールを使用できます。

- エンティティを削除する場合、エンティティとエンティティの親カテゴリの書き込み権限が必要です。

- カテゴリを削除するには、カテゴリ、カテゴリの親、およびそのカテゴリに所属するすべてのカテゴリまたはエンティティの書き込み権限が必要です。
- ユーザは、エンティティを編集または保存するだけなら、すぐ上の親カテゴリの書き込み権限がなくても可能です。
- エンティティの書き込み権限が有効になっていない場合には、ユーザが使用できるのは [名前を付けて保存 (Save As)] 機能のみです。
- [インポートしたレポート定義 (Imported Report Definitions)] 内のカテゴリ所有者は、管理者から [インポートしたレポート定義 (Imported Report Definitions)] カテゴリに対する明示的な書き込み権限を与えられている場合、カテゴリを削除できます。

権限は組み合わせられ、最も高いレベルが優先されます。

ユーザはオブジェクトの権限をさまざまなソースから受け取ります。権限は、[すべてのユーザ (All Users)] グループ、デフォルトグループ ([マイ グループ (My Group)])、またはセキュリティ管理者により割り当てられた権限から継承できます。ユーザがオブジェクトにアクセスする場合には、これらのすべて権限のうち、最も高いレベルの権限が使用されます。

ユーザの役割および権限

ユーザの役割を使用すれば、その役割に対応するドロワを“開く”ことができます。実行権限を所持している場合、そのドロワに対応したオブジェクトを作成できます。たとえば、ダッシュボード作成者の場合、[利用可能なダッシュボード (Available Dashboards)] ページでダッシュボードを作成できます。

オブジェクトを作成すると、そのオブジェクトの所有者になります。オブジェクトの書き込み権限を持っている場合は、自分のグループ内のユーザにのみ、そのオブジェクトの権限を設定できます。

オブジェクトがまだ処理中で、他のユーザによるアクセスを許可したくない場合は、[すべてのユーザ (All Users)] と [グループ (Group)] の両方ですべての権限のチェックを外し、“プライベート”にします。

オブジェクトが準備完了になったら、デフォルトグループ ([マイ グループ (My Group)]) の権限を [実行 (EXECUTE)] または [書き込み (WRITE)] にまで設定します。たとえば、自身のグループにダッシュボードを作成する場合に、そのダッシュボードにメモを付加したときには、そのメモをグループ内の他の人が更新できるようにすることがあります。

自分自身がダッシュボード作成者であっても、[利用可能なダッシュボード (Available Dashboards)] ページに他のダッシュボード作成者によって作成された (所有される) ダッシュボードが含まれる場合、グループの権限や、それぞれのダッシュボードに対して所有者が設定したオブジェクトレベルの権限によっては、ダッシュボードを表示できないことがあります。

割り当てられているグループ権限 (Assigned Group Permissions)

手順

- ステップ 1** [権限 (Permissions For)] パネルでオブジェクトタイプを選択します。ダッシュボード、レポート、またはレポート定義タイプでは、カテゴリ、またはカテゴリ内のオブジェクトを選択できます。他のオブジェクトタイプの場合、リストからオブジェクトを選択します。オブジェクトの権限がすでに割り当てられているグループがすべて、[選択項目に対するグループ権限 (Group permissions for the selected item)] パネルに表示されます。
- ステップ 2** [すべてのグループ (All Groups)] パネルでグループを選択します。このグループのユーザメンバーがすべて、[選択済みグループのすべてのユーザ (All Users for the selected group)] パネルに表示されます。
- ステップ 3** [権限の設定 (Set Permissions)] をクリックします。グループに必要なレベル (実行 (Execute) 、書き込み (Write)) にチェックを入れた後、[OK] をクリックします。
- ステップ 4** [選択項目に対するグループ権限 (Group Permissions for the selected item)] パネルが更新され、そのグループと[ステップ 3 (Step 3)] で定義したグループの権限がこのパネルに表示されます。



(注) セキュリティ管理者がユーザ権限を追加、または変更しても、変更はすぐに反映されないことがあります。

表 12: [グループメンバー (Group Members)] タブのフィールド

フィールド	説明
[権限 (Permissions For)] パネル (左上)	ドロップダウンリストをクリックし、権限を設定するオブジェクトを選択します。オプションは、[データソース (Data Sources)]、[レポート定義 (Report Definitions)]、[レポート (Reports)]、[ダッシュボード (Dashboards)]、[値リスト (Value Lists)]、[コレクション (Collections)] です。 オブジェクトタイプを選択すると、パネルが更新されて、そのオブジェクトの項目またはカテゴリのリストが表示されます。
[すべてのグループ (All Groups)] パネル (右上)	このパネルには、利用可能なユーザグループが表示されます。ユーザグループを強調表示すると、このページが更新されて、グループのメンバーがリストされる [選択したグループのすべてのユーザ (All Users for Selected Group)] パネルが表示されます。

フィールド	説明
[選択済みグループのすべてのユーザ (All Users for the Selected Group)] パネル (右下)	このパネルには、[すべてのグループ (All Groups)] パネルで強調表示したグループのメンバーをすべて表示します。
[権限の設定 (Set Permissions)] ボタン	このオプションをクリックするとダイアログボックスが開き、[権限 (Permissions For)] パネルで選択されたオブジェクトと [すべてのグループ (All Groups)] パネルで選択されたグループに対して権限レベルを選択できます。
選択項目に対するグループ権限 (Group Permissions for the selected item)	このパネルには、選択したオブジェクトの権限がすでに割り当てられているグループ、およびその権限レベルが表示されます。

割り当てられているユーザ権限 (Assigned User Permissions)

手順

- ステップ 1** [権限 (Permissions For)] パネルでオブジェクトタイプを選択します。ダッシュボード、レポート、またはレポート定義タイプでは、カテゴリ、またはカテゴリ内のオブジェクトを選択できます。他のオブジェクトタイプの場合、リストからオブジェクトを選択します。オブジェクトの権限がすでに割り当てられているユーザがすべて、[選択項目のユーザ権限 (User permissions for the selected item)] パネルに表示されます。
- ステップ 2** [ユーザリスト (User List)] パネルでユーザ名を選択します。
- ステップ 3** [グループの表示 (Show Groups)] をクリックして、このユーザがメンバーとなっているグループを表示します。
- ステップ 4** [権限の設定 (Set Permissions)] をクリックし、このユーザに対して設定したいレベル (実行 (Execute) 、書き込み (Write)) をチェックし、[OK] をクリックします。
[選択項目のすべての権限 (All Permissions for the selected item)] パネルが更新されて、ステップ 3 および 4 でこのユーザについて追加または変更したユーザ権限が表示されます。

フィールド	説明
[権限 (Permissions For)] パネル (左上)	ドロップダウン矢印をクリックして、権限を設定するオブジェクトの種類を選択します。オプションは、[データソース (Data Sources)]、[レポート定義 (Report Definitions)]、[レポート (Reports)]、[ダッシュボード (Dashboards)]、[値リスト (Value Lists)]、[コレクション (Collections)] です オブジェクトタイプを選択すると、パネルが更新されて、そのオブジェクトの項目またはカテゴリのリストが表示されます。

フィールド	説明
[ユーザリスト (User List)] パネル (右上)	このパネルには、現在のユーザが表示されます。このリストをフィルタリングして、1人または多数のユーザ名を選択します。
[グループの表示 (Show Groups)] ボタン	このボタンをクリックすると、[選択済みユーザのすべてのグループ (All Groups for the selected user)] パネルが表示されます。
選択済みユーザのすべてのグループ (All Groups for the selected User) (右下)	このパネルは、上にある [ユーザリスト (User List)] パネルでハイライトされているユーザ名がメンバーとなっている、すべてのグループを表示します。
[権限の設定 (Set Permissions)] ボタン	このボタンをクリックするとダイアログボックスが開きます。このダイアログボックスで、オブジェクトの権限レベル (実行、書き込み) を選択します。
選択項目のすべての権限 (All Permissions for the selected item)	このパネルには、そのオブジェクトの権限を所持しているユーザ、およびこれらユーザが所持している権限のレベルが表示されます。

(注) オブジェクトの所有者の権限は変更できません。所有者は常にオブジェクトの書き込み権限を持っています。たとえば、ユーザがレポート1の所有者である場合、そのユーザはレポート1の書き込み権限を持ち、他の誰もその権限を実行権限に変更することはできません。

選択した権限で実行 (Run As)

セキュリティ管理者は、[ユーザリスト (User List)] ページで名前を選択して、[選択した権限で実行 (Run As)] をクリックできます。これにより、Unified Intelligence Center の Web ページが更新され、ユーザがログインしたときのインターフェイスが反映されます。

このツールを使用し、ユーザの役割と権限が正しく設定されていることを確認します。



(注)

- 別のユーザの権限で実行すると、ページの最上部に、ログイン ID と Run As ID が両方とも表示されます。
- 自分自身の権限で実行することはできません。
- 1レベルのユーザの権限で実行することができます。セキュリティ管理者は、ユーザ A の権限で実行し、さらに、ユーザ A として、続いてユーザ B の権限で実行する、ということはありません。

[選択した権限で実行 (Run As)] モードを終了するには、ページの最上部に表示されている [[選択した権限で実行] を停止 (Stop Run As)] をクリックします。

Cisco Unified Intelligence Center の監査証跡ロギング

Unified Intelligence Center は、監査証跡ロギングをサポートするようになりました。この機能を使用すれば、Unified Intelligence Center サーバのエンティティに対して実行された作成、更新、変更、および削除に関連したトランザクションの一連の監査記録を確認できます。監査証跡ストックレポートを使用すれば監査証跡を表示できます。デフォルトでは、システム管理者以外、この機能にアクセスしてこの機能を表示することはできません。ただし、このため、システム管理者は、他の Unified Intelligence Center ユーザに権限を与えれば、この機能を使用できます。



(注) 監査証跡レポートのローカリゼーションはサポートされていません。

Unified Intelligence Center の監査証跡ロギングの表示

手順

-
- ステップ 1 Unified Intelligence Center レポート インターフェイスにログインします。
 - ステップ 2 [レポート (Reports)]>[ストック (Stock)]>[Intelligence Center 管理者 (Intelligence Center Admin)] の順に移動して、[監査証跡 (Audit Trail)] をクリックします。[監査証跡レポートフィルタ (Audit Trail Report Filter)] ウィンドウが開きます。
 - ステップ 3 必要なフィルタ基準を指定した後、[実行 (Run)] をクリックします。システムは、指定したフィルタ基準に基づいて監査証跡レポートを表示します。
-

監査証跡レポート

[ビュー (Views)] : このレポートには、[非グループ化 (Non-grouped)]、[Groupby-エンティティ名 (Groupby-EntityName)]、[Groupby-ユーザ名 (Groupby-Username)] の 3 つのグリッドビューがあります。

[グループ化 (Grouping)] : このレポートには、ユーザ名、エンティティ名でグループ化およびソートされた 2 つのグループ化ビューがあります。3 番目のビューは、グループ化されておらず、このレポートのデフォルト ビューでもあります。

[値リスト (ValueList)] : [CUIC ユーザ (CUIC Users)]、[CUIC 操作 (CUIC Operations)]、[CUIC エンティティタイプ (CUIC Entity Types)]。

データを検索するデータベース スキーマ テーブル :

- CUICAUDITLOG

- CUICLOGEDENTITY

セキュリティの考慮事項

ユーザを、1つまたは複数の他のグループのメンバーにする場合、これらのグループの1つをユーザのデフォルトグループにし、デフォルトグループの各権限を、[すべてのユーザ (All Users)] グループの権限より高く設定します。

デフォルトグループの権限の方が高いので、[すべてのユーザ (All Users)] グループの各権限より優先されます。個々のユーザ権限は、グループ権限より優先されます。

XSS の脆弱性

Unified Intelligence Center では、クロスサイトスクリプティング (XSS) の脆弱性に対処していません。Unified Intelligence Center に悪質なスクリプト、パターン、または入力データが入力された場合には、サーバにより「悪質な入力データが検出されました。」という警告メッセージが表示されます。

Unified Intelligence Center にアクセスするユーザは、自由形式のテキストに以下の特殊文字を含まないように注意する必要があります。

- 括弧のペア (())
- 角ブラケット (>)
- スラッシュ (/)
- 疑問符 (?)
- 実行可能スクリプト (JavaScript など)

また、テキストを引用符 (") や (') で開始することもできません。



(注)

- XSS 脆弱性は、Unified Intelligence Center の英語ロケールのみで対処されています。
- リリース 10.5(1) では、ダッシュボードのウィジェットについては XSS 脆弱性は対処されていません。
- XSS 脆弱性は、レポートやレポート定義 (XML/zip) のインポート中、およびリリース 10.5(1) のヘルプファイル (Html/zip) のアップロード中には対処されません。
- レポート、レポート定義、ダッシュボード、データソース、値リスト、またはコレクションですでにこれらの特殊文字を使用している既存のユーザについては、Unified Intelligence Center でこれらの既存のエントリティを表示することが可能です。ただし、ユーザがこれらのエントリティをカスタマイズする場合には、自由形式のテキストに上述の文字を使用しないように注意する必要があります。



第 12 章

Unified CCX Outbound Dialer の設定

- [Unified CCX のアウトバウンド機能, 261 ページ](#)
- [サポートされるアウトバウンドのダイヤラおよびダイヤリング モード, 265 ページ](#)
- [Unified CCX でのアウトバウンド サブシステムの設定, 267 ページ](#)
- [一般的なアウトバウンド プロパティの設定, 267 ページ](#)
- [アウトバウンド キャンペーンのアプリケーションとトリガーの設定, 273 ページ](#)
- [新しいキャンペーンの追加, 274 ページ](#)
- [キャンペーンの連絡先のインポート, 285 ページ](#)
- [キャンペーンの有効化, 287 ページ](#)
- [アウトバウンド サブシステムと時刻の検出, 288 ページ](#)
- [エリア コードの追加, 289 ページ](#)
- [コールの状態の値, 289 ページ](#)
- [コール結果値, 291 ページ](#)
- [再分類ステータスの動作, 293 ページ](#)
- [コール取得の優先度, 295 ページ](#)
- [フェールオーバーおよびシステムの再起動, 295 ページ](#)

Unified CCX のアウトバウンド機能

アウトバウンド機能は、既存の Unified CCX のインバウンド機能に加え、アウトバウンド ダイヤリング機能を提供します。

Unified CCX ダイレクトプレビューアウトバウンド機能は、Unified CCX Premium ライセンスパッケージとともにバンドルされています。Unified CCX IVR ならびにエージェント プログレッシブ およびプレディクティブアウトバウンド機能は、Unified CCX アウトバウンドライセンスで使用

できます。Premium ライセンスをアップロードすると、アウトバウンドサブシステムが [サブシステム (Subsystems)] メニューに自動的に表示されます。このアウトバウンド機能を使用すると、アウトバウンドコールを実行するために自動アウトバウンドアクティビティに対応するようコンタクトセンターを設定することによって、エージェントの生産性を高く保つことができます。

アウトバウンドの特性

アウトバウンド機能には、次の特性があります。

- コントロールセンターから監視できる アウトバウンドサブシステム
- IVR およびエージェント プログレッシブおよびプレディクティブ アウトバウンド
- ダイヤリング モード：ダイレクトプレビュー、プログレッシブおよびプレディクティブ
- [Unified CCX Administration] Web ページ、REST API でアウトバウンド機能を設定
- アウトバウンド履歴レポート
- アウトバウンドライブ データ レポート (Unified Intelligence Center)
- リアルタイム レポートは、Unified CCX Administration GUI のリアルタイム レポートアプレットの一部分



(注) アウトバウンドサブシステムによって発信されたコールは、Contacts Summary リアルタイム レポートには表示されません。

- ダイレクトプレビューアウトバウンドの GetReportingStatistics ステップからリアルタイムアウトバウンドデータにアクセス

Unified CCX の要件

アウトバウンド機能を使用するには、次の要件に従う必要があります。

Unified CCX ライセンス要件

Unified CCX のアウトバウンド機能のライセンス要件はダイヤリングモードによって異なります。

- **Unified CCX Outbound Direct Preview Dialer** の場合、Unified CCX Outbound Direct Preview Dialer 機能は、Premium ライセンス パッケージで自動的に使用可能になります (追加ライセンス不要)。Enhanced ライセンスでは使用できなくなりました。
- **Unified CCX Outbound IVR Dialer** の場合、Unified CCX Premium ライセンスおよびアウトバウンド機能に使用する必要数の IVR ポートに加えて、アウトバウンドライセンスのアップロードが必要です。

- **Unified CCX Outbound Agent Dialer** の場合、Unified CCX Premium ライセンスおよびアウトバウンド機能に使用する必要数のエージェントシートに加えて、アウトバウンドライセンスのアップロードが必要です。



(注) インバウンドおよびアウトバウンド IVR ポートの総数は、ハードウェアモデルでサポートされる最大 IVR ポート数以下にする必要があります。

Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)] > [ライセンス情報 (License Information)] > [ライセンスの表示 (Display License(s))] サブメニューに移動して、アウトバウンドとインバウンドのライセンス供与済み IVR ポートおよびアウトバウンドコールとインバウンドコールの両方の専用ポートを確認できます。

シナリオ 1 :

Contact Center で使用しているライセンス供与済み IVR ポートの数が、すでにハードウェアモデルでサポートされる最大数に達している場合

- インバウンドコールは、設定されたアウトバウンド IVR コールよりも優先されます。
- IVR ポートがキャンペーン専用の場合、キャンペーンで使用可能なアウトバウンド IVR ポートは、インバウンドポートの解放に伴って徐々に増加します。

たとえば、最大 300 の IVR ポートをサポートする UCS C220 ハードウェアの場合、Premium シートが 200 あれば、現在ライセンス供与済みの IVR ポートは 300 です ([シート数 X 2、プラットフォームでサポートされる最大数] の最小数)。

この場合、IVR ポート 100 個のアウトバウンドアドオンライセンスをアップロードし、同時に実行する専用ポートがそれぞれ 20 個のキャンペーンを 3 つ追加すると、インバウンドポート数が解放されてアウトバウンド IVR コールに対応する場合にのみ、60 個のアウトバウンド IVR ポートをキャンペーンで使用できます。

つまり、アウトバウンド IVR キャンペーン中に使用されるインバウンドポートの数が 280 個の場合、20 個のアウトバウンド IVR ポートのみをキャンペーンで使用できます。アウトバウンド IVR ポート数は、解放されている利用可能なインバウンドポートに応じて徐々に増加します。

シナリオ 2 :

Contact Center で使用している IVR ポートの数が、ハードウェアモデルでサポートされる最大数に迫っている場合

- インバウンドコールは、設定されたアウトバウンド IVR コールよりも優先されます。
- IVR ポートがキャンペーン専用の場合に、インバウンドコールの上限に達すると、キャンペーンで使用可能なアウトバウンド IVR ポートは、インバウンドポートの解放に伴って徐々に増加します。

たとえば、最大 300 の IVR ポートをサポートする UCS C220 ハードウェアの場合、Premium シートが 130 あれば、現在ライセンス供与済みの IVR ポートは 260 です ([シート数 X 2、プラットフォームでサポートされる最大数] の最小数)。

この場合、IVR ポート 50 個のアウトバウンドアドオンライセンスをアップロードし、同時に実行する専用ポートがそれぞれ 25 個のキャンペーンを 2 つ追加すると、アウトバウンド IVR キャンペーン中にインバウンドコールが上限の 260 に達した場合、最初に 40 個のポート (300-260) だけがアウトバウンド IVR コール用に解放されます。アウトバウンド IVR ポート数は、解放されている利用可能なインバウンドポートに応じて徐々に増加します。

シナリオ 3 :

Contact Center で使用しているライセンス供与済みポートの数が、ハードウェアモデルでサポートされる最大数よりも少ない場合、インバウンドで使用できる IVR ポート数は変わりません。

たとえば、最大 300 の IVR ポートをサポートする UCS C220 ハードウェアの場合、Premium シートが 60 あれば、現在ライセンス供与済みの IVR ポートは 120 です ([シート数 X 2、プラットフォームでサポートされる最大数] の最小数)。

この場合、IVR アウトバウンドポート 50 個のアウトバウンドアドオンライセンスをアップロードし、同時に実行する専用ポートがそれぞれ 20 個のキャンペーンを 2 つ追加すると、Unified CCX は 40 個の IVR アウトバウンドコールをサポートし、インバウンドポートとアウトバウンドポートの合計 (160) が、プラットフォームの最大ライセンス供与済みポート数 (300) の範囲内にある限り、インバウンドポートの制限は 120 のままです。



(注) すべての IVR キャンペーンの専用 IVR ポートの合計数は、ライセンス供与済みのインバウンド IVR ポートの合計数と同等である Premium シートの数の 2 倍より少なくなければなりません。

Unified CCX サブシステム要件

- アウトバウンドサブシステムが [インサービス (IN SERVICE)] である必要があります。
- RmCm サブシステムが [インサービス (IN SERVICE)] である必要があります。
- Unified CM Telephony サブシステムが [インサービス (IN SERVICE)] である必要があります。
- Unified CCX データベースが [インサービス (IN SERVICE)] である必要があります。

地理的リージョンのサポート

- アウトバウンド機能は、Unified CCX でサポートされるすべての地理的リージョンで使用できます。北米のエリアコードとタイムゾーンのマッピングは、システムに自動入力されています。システムではこの情報を使用して顧客の電話番号のタイムゾーンを特定します。
- 北米以外のリージョンでは、管理者が Unified CCX Administration GUI または REST API を使用して、国際エリアコードとタイムゾーンのマッピングを入力する必要があります。
- 国内 do_not_call リストはこのリリースではサポートされていません。国内 do_not_call リストに従ってください。



(注) このガイドでは、各単語をつないでいる下線文字によって、国内 `do_not_call` リストとアウトバウンドサブシステムの禁止呼リストを識別しています。

アウトバウンド コンポーネント

ここでは、次のアウトバウンド機能のコンポーネントの詳細を示します。

- **Unified CCX Administration** : アウトバウンドサブシステムの設定を有効にし、キャンペーンを作成し、コンタクトをインポートしてダイヤリングリストを生成します。
- **Outbound サブシステム (Outbound subsystem)** : 次のタスクを担当します。
 - キャンペーンの管理
 - アウトバウンドシステムの設定の保守
 - ダイヤリングリストの管理
 - エージェントの予約
 - アウトバウンド コールの発信
 - コールの結果に基づくダイヤリングリストのコールデータの更新
 - キャンペーンから取得するコンタクトレコードの決定

アウトバウンドサブシステムは、一連のコンタクトをダイヤリングリストにまとめてグループ化する論理エンティティとしてキャンペーンを表示します。キャンペーンはエージェントへの発信コールを配信します。エージェントは CSQ を使用してキャンペーンに割り当てられます。

サポートされるアウトバウンドのダイヤラおよびダイヤリングモード

Unified CCX は、ダイレクトプレビューアウトバウンドダイヤラの既存のオプションに加えて、IVR ベースおよびエージェントベースのダイヤリングをサポートします。キャンペーンに IVR ベースのオプションを選択した場合、アウトバウンドコールは IVR スクリプトによって処理されます。キャンペーンにエージェントベースのオプションを選択した場合、アウトバウンドコールはエージェントによって処理されます。一般的なアプリケーションには、予定と支払いのリマインダが含まれます。

Unified CCX のアウトバウンドダイヤリングモード

Unified CCX リリースのアウトバウンド機能は次のダイヤリングモードをサポートしています。

- ダイレクトプレビューダイヤリングモード
- プログレッシブダイヤリングモード
- プレディクティブダイヤリングモード



ヒント

エージェントプレディクティブおよびエージェントプログレッシブのアウトバウンドコールについては、エージェントの電話で [コール待機 (Call Waiting)] オプションを無効にして、エージェントがコール発信前に Cisco Finesse で顧客コールをプレビューできるようにします。すべての顧客コールを応答可能なエージェントに確実に転送するには、各アウトバウンドエージェント電話で Unified Communications Manager の [コール待機 (Call Waiting)] オプションを無効 (デフォルト) にする必要があります。

アウトバウンドコールが別のエージェントに転送されるか、会議通話される場合、2番目以降のエージェントはアウトバウンドライセンスにカウントされません。たとえば、アウトバウンドのライセンスを供与されたシートが5つあり、Agent1 がアウトバウンドコールを受信した場合、Agent1 はそのコールを承認して Agent2 および Agent3 と電話会議を行います。この時点で、3つのエージェントが1つアウトバウンドコールに対応していますが、Agent1 のみがアウトバウンドエージェントと見なされ、使用中のライセンスシートは1つのみとなります。その結果、さらに4つのアウトバウンドコールをエージェントに許可できます。

ダイレクトプレビューダイヤリングモード

ダイレクトプレビューダイヤリングモードでは、コールが行われる前にエージェントは Cisco Finesse で顧客コールをプレビューできます。このモードの利点は、顧客が応答したときにエージェントがすでにコールに対応しており、顧客とすぐに通話を開始できることです。

プログレッシブダイヤリングモード

プログレッシブダイヤリングモードでは、使用可能な IVR ポートごとまたは使用可能なエージェントごとに常にダイヤルされる回線の数を固定して指定できます。Unified CCX Administration の Web インターフェイスを使用したキャンペーンの作成時に、プログレッシブダイヤラをキャンペーンごとに設定できます。また、その設定を後で更新することもできます。

プレディクティブダイヤリングモード

プレディクティブダイヤリングモードはアウトバウンドコールのダイヤリングという点ではプログレッシブダイヤリングモードと同様に動作します。ただし、放棄呼率に応じてポートごと、またはエージェントごとに回線の調整を続け、プログレッシブダイヤラの場合と同様に手動による介入が必要ない点が異なります。

つまり、プレディクティブダイヤリングモードでは、ダイヤラは使用可能な IVR ポートごと、または使用可能なエージェントごとにダイヤルする顧客数を調整します。ダイヤルする回線の数はアルゴリズムによって計算され、自動的に更新されます。

Unified CCX でのアウトバウンドサブシステムの設定

手順

- ステップ 1 アウトバウンドサブシステムの一般的なプロパティを設定します。[一般的なアウトバウンドプロパティの設定](#), (267 ページ) を参照してください。
- ステップ 2 (任意) ダイヤルリストに北米以外の連絡先が含まれている場合、または Unified CCX が北米以外からインストールされている場合は、手動で市外局番と対応するタイムゾーンを追加します。[新しいエリアコードの追加](#), (345 ページ) を参照してください。
- ステップ 3 SIP ゲートウェイパラメータを設定し、Unified CCX と IVR およびエージェントベースのプログラムおよびプレディクティブキャンペーン用の SIP ゲートウェイ間の通信が行われるようにします。[SIP ゲートウェイの設定](#), (345 ページ) を参照してください。
- ステップ 4 キャンペーンを設定します。[新しいキャンペーンの追加](#), (274 ページ) を参照してください。

一般的なアウトバウンドプロパティの設定

一般的なアウトバウンドプロパティとは、すべてのキャンペーンに共通する設定のことです。



注意

アウトバウンドサブシステムに対する市外局番および長距離プレフィックスの設定変更は、アウトバウンドサブシステムのメモリに現在残っているコール/連絡先では有効になりません。たとえば、長距離プレフィックスまたは市外局番を変更すると、アウトバウンドサブシステムのメモリにすでに存在している連絡先は古い長距離プレフィックスと市外局番を引き続き使用します。

一般的なアウトバウンドプロパティを設定するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [アウトバウンド (Outbound)] > [一般 (General)] を選択します。
[全般設定 (General Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 2 [全般設定 (General Configuration)] セクションで次のフィールドを指定します。

フィールド	説明
カスタマーダイヤル 時間範囲 (hh:mm) (Customer Dialing Time Range (hh:mm)) 開始時刻 (Start Time)、終了時刻 (End Time)	<p>カスタマーが呼び出される時間範囲。この時間範囲は個々のキャンペーンの時間範囲より優先され、カスタマーがその国の法的に許可された時間範囲外では呼び出されないことを保証します。これは必須フィールドです。</p> <p>たとえば、米国では、米国連邦通信委員会 (FCC) により法的時間範囲が午前 8 時～午後 9 時に指定されています。これはコールバックには適用されません。これはカスタマーがある時間帯に呼び出されるように明示的に要求したものであるからです。この時間範囲は各コンタクトレコードのローカルタイムに常に変換されます。</p> <p>デフォルト = 午前 8 時～午後 9 時 (米国 FCC 規制)</p>
発信コールのタイム アウト (秒) (Outbound Call Timeout (seconds))	<p>エージェントがこのフィールドで指定されたタイムアウト期間内に Cisco Finesse のアウトバウンドプレビュー コールに回答しないと、システムはエージェントを待受停止状態に設定します。</p> <p>エージェントがこのフィールドで指定されたタイムアウト期間内に Finesse でアウトバウンドプログレッシブまたはプレディクティブ コールに回答しないと、コールはドロップされます。[システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration)] Web ページの [呼び出し無応答後のエージェント状態 (Agent State after Ring No Answer)] フィールドでのオプションの選択に応じて、システムはエージェントの状態を「待受中」または「待受停止」に設定します。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト = 60 秒、範囲 = 5 ~ 3600 秒</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> このフィールドは、エージェントベースのプログレッシブおよびプレディクティブアウトバウンドキャンペーンに対して [エージェント自動応答 (Agent AutoAnswer)] が無効になっている場合にのみ使用されます。 コールがエージェントに提示されていて、[発信コールのタイムアウト (Outbound Call Timeout)] フィールドに指定したタイムアウト値がそのコールに適用できない場合、Unified CCX Engine または Finesse は再起動します。
ダイヤルプレフィッ クス (Dialing Prefix)	<p>発信コールをダイヤルする電話番号の前に付ける番号 (スイッチプレフィックスとも呼ばれます)。この番号は 0 または先行ゼロを含む任意の数値を使用することができます。</p>
長距離プレフィッ クス (Long Distance Prefix)	<p>長距離電話をする電話番号の前に付ける番号。この番号は 0 または先行ゼロを含む任意の数値を使用することができます。</p>
国際プレフィックス (International Prefix)	<p>国際電話番号の前に付ける番号。この番号は 0 または先行ゼロを含む任意の数値を使用することができます。</p>

フィールド	説明
市外局番 (Local Area Code)	Unified CCX サーバロケーションの市外局番。この番号は 0 または先行ゼロを含む任意の数値を使用することができます。
電話を掛けるときは市外局番をはずさない (Do Not Remove Local Area Code When Dialing)	このボックスがオンになっている場合、この市外局番内の電話番号に電話をかけるときは市外局番が含まれています。オフになっている場合、市外局番は市内番号に電話をかける前に電話番号から削除されます。これは、連絡先がシステムにインポートされる時に電話番号に市外局番が含まれている場合を想定しています。国際電話番号の場合は、連絡先のインポート時に国番号を含める必要があります。
長距離プレフィックスを含める (Include Long Distance Prefix)	このフィールドは、[電話を掛けるときは市外局番をはずさない (Do Not Remove Local Area Code When Dialing)] チェックボックスをオンにしている場合にのみ表示されます。市内番号の場合は、このチェックボックスがオンになっている場合にのみ長距離プレフィックスが前に付けられます。 長距離プレフィックスは、このチェックボックスの状態 (オン/オフ) に関係なく、すべての市内外の番号 (市外局番で始まらない番号) への電話番号の前に付けられます。
エージェント自動応答 (Agent AutoAnswer)	このボックスがオンになっている場合、エージェントに転送されるエージェントベースのプログレッシブまたはプレディクティブ キャンペーンコールは Unified CCX によって自動的に応答されます。このチェックボックスは、デフォルトでオンになっています。 エージェントはこのコールに手動で応答する必要はありません。 (注) <ul style="list-style-type: none"> Unified CCX でこのオプションをオンにするか、Unified Communications Manager で [自動応答 (Auto Answer)] を「はい (yes)」に設定します。両方のオプションを選ばないでください。 エージェントに提示されたコールに自動的に応答するように、[エージェント自動応答 (Agent Autoanswer)] を有効にすることをお勧めします。コールに応答したことが、ビープ音によってエージェントに通知されます。

フィールド	説明
割り当てられている CSQ (Assigned CSQs)	<p>割り当てられた CSQ は、アウトバウンドサブシステムで使用される CSQ です。これは必須フィールドです。アウトバウンド用の CSQ を割り当てるには、次の手順を実行します。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 [使用可能なCSQ (Available CSQs)] リストで CSQ を選択します。 2 [アウトバウンド用のログイン済みエージェントの% (% of Logged in Agents for Outbound)] ドロップダウン リストから、アウトバウンド用に割り当てられる CSQ の割合を示す値を選択します。 3 左矢印アイコンをクリックして、CSQ を [割り当て済みCSQ (Assigned CSQs)] リストに移動します。 <p>選択した CSQ が [使用可能なCSQ (Available CSQs)] ボックスから削除され [割り当て済みCSQ (Assigned CSQs)] ボックスに表示されます。割合の配分が CSQ 名の隣のカッコ内に表示されます。</p>
使用可能なCSQ (Available CSQs)	[使用可能なCSQ (Available CSQs)] ペインには、RmCm サブシステム設定で [CSQ設定 (CSQ Configuration)] ページに設定されているすべての CSQ が表示されます。
アウトバウンド用のログイン済みエージェントの% (% of Logged in Agents for Outbound)	<p>[アウトバウンド用のログイン済みエージェントの% (% of Logged in Agents for Outbound)] フィールドには、発信コールを処理するために割り当てられる選択された CSQ のそれぞれにログインしているエージェントの割合が示されます。</p> <p>(注) CSQ の割り当ての割合は、キャンペーン レベルではなくグローバル レベルで定義されます。たとえば、CSQ に 100 のエージェントがあり 20% がアウトバウンド用に割り当てられている場合、20 エージェントのプールがアウトバウンドキャンペーン間で共有されます。[新しいキャンペーンの追加 (Add New Campaign)] Web ページで、キャンペーンに割り当てる CSQ を指定できます。</p>

- ステップ 3** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [更新 (Update)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [更新 (Update)] ボタンをクリックします。システム オプション コンポーネントが更新されました。

コールバック

顧客は特定のコールバック電話番号でコールバックを要求でき、また、コールバックの日時も指定できます。アウトバウンドサブシステムは、ダイヤリングリストテーブルにこの情報（コールバック電話番号、日付、時刻）を保存します。

アウトバウンドサブシステムは次のようにコールバックを処理します。

- GMT への変換（Convert to GMT）：顧客のタイムゾーンで指定されたコールバックの日時は GMT タイムゾーンに変換されてから、データベースに保存されます。
- エージェント使用不可（Agent not Available）：アウトバウンドサブシステムがコンタクトをデータベースで検索する場合に、コールバックを最初に確認します。デフォルトのコールバックの時間制限は、顧客が指定した時刻前後の 15 分です（これは、変更可能です）。エージェントが使用できる場合、アウトバウンドサブシステムはコールバックを配置します。エージェントが使用できない場合、アウトバウンドサブシステムは 10 分後にエージェントの可用性（エージェントの状態）を再試行します。
- 不在時コールバック（Missed Callbacks）：Unified CCX システムが指定された時刻にコールバック要求を処理できない場合のアクションとして、次の 3 つのオプションがあります。
 - 翌営業日の同じ時刻に再スケジュール。
 - 別の再試行としてマーク（コールバック電話番号が削除され、コールバックの日時は無視されます）。この場合はコールバック状態から再試行状態に移行します。
 - レコードを終了（一切ダイヤルしません）。



(注) 不在時コールバックに選択したステータスが深夜に適用されます。

- エージェントの再分類（Agent reclassifications）：コールが取得され、エージェントに提示され、かつ、エージェントがそれを再分類した場合（たとえば、マシンステータスに応答するための変更）、そのコールステータスは留守番電話に更新されます。

アウトバウンドエリアコード機能

アウトバウンドオプションでは、エリアコードがダイヤルする電話番号の地理的位置を決定し、それに応じて、グリニッジ標準時（GMT）ゾーンが提供されます。db_cra データベースには、タイムゾーンに対するエリアコードのマッピングが含まれています。

米国のエリアコードのマッピングは製品に同梱されています。海外の顧客は固有のデータを提供し、データベースに追加する必要があります。

設定の更新

アウトバウンドパラメータが [Unified CCX Administration] の GUI で変更された場合は常に、その変更はただちに有効になります。新しい CSQ を [サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] メニュー オプションを使用して追加した場合は、[Unified CCX Administration] GUI の [全般設定 (General configuration)] ページの使用可能な CSQ のリストにすぐに表示されます。これは、このリストが動的に更新されるためです。CSQ が変更された場合で、この変更がエージェントの割り当てに影響を与えた場合、アウトバウンドシステムは、関連する各 CSQ のエージェントのリストを定期的に更新するため、この変更を認識します。

- 設定変更がアウトバウンドコンタクトのダイヤリングプロセスに影響を与える場合（たとえば、キャンペーンが無効になった、または CSQ がキャンペーンから削除された場合）、アウトバウンドサブシステムはアウトバウンドコンタクトの処理を中止し、これらのコンタクトをデータベースに戻し、コールステータスを [保留中 (Pending)] にリセットします。
- キャンペーンの開始時刻が変更された場合、アウトバウンドサブシステムがキャンペーンが有効になっているかどうかを確認します。キャンペーンが有効になっている場合で、新しい開始時刻が現在時刻よりも後の場合は、次のアクションを実行します。

- リコールコンタクトメッセージをアウトバウンドサブシステムに送信してキャンペーン ID を渡します。
- ダイヤル発信を待機するアウトバウンドサブシステムのメモリ内のこのキャンペーンに関するすべてのアウトバウンドコンタクトについて、すべてのアウトバウンドコンタクトを [保留中 (Pending)] 状態にリセットし、メモリからそれらのコンタクトをクリアします。

キャンペーンが無効になっている場合、または新しい開始時間が現在時刻よりも前の場合、アウトバウンドサブシステムはこの変更を無視します。

- キャンペーンの終了時刻が変更された場合、アウトバウンドサブシステムがキャンペーンが有効になっているかどうかを確認します。キャンペーンが有効になっている場合で、新しい終了時刻が現在時刻よりも前の場合は、次のアクションを実行します。

- リコールコンタクトメッセージをアウトバウンドサブシステムに送信してキャンペーン ID を渡します。
- ダイヤル発信を待機するアウトバウンドサブシステムのメモリ内のこのキャンペーンに関するすべてのアウトバウンドコンタクトについて、すべてのアウトバウンドコンタクトを [保留中 (Pending)] 状態にリセットし、メモリからそれらのコンタクトをクリアします。

キャンペーンが無効になっている場合、または新しい終了時間が現在時刻よりも後の場合、アウトバウンドサブシステムはこの変更を無視します。

- CSQ がキャンペーンから削除されている場合、または CSQ 自体が削除されている場合、アウトバウンドサブシステムは削除された CSQ の csq ID とともに、リコールコンタクトメッ

セージを送信します。また、この CSQ に現在割り当てられているメモリのすべてのアウトバウンドコンタクトをこのキャンペーンの他の既存 CSQ に再割り当てします。

CSQ エージェント プールの割り当て

割り当てられている CSQ 内の総エージェント数の中からアウトバウンドコールに配分するパーセンテージを指定する必要があります。エージェントのプールはすべてのアウトバウンドキャンペーンで共有されます。



ヒント

アウトバウンドの CSQ はインバウンドの CSQ と同じです。さらに CSQ が必要な場合は、まず Unified CCX でその CSQ を設定してから、エージェントに必要な CSQ を設定で必要な分だけ割り当ててから、配分します。

アウトバウンドキャンペーンのアプリケーションとトリガーの設定

IVR キャンペーンの場合は、キャンペーンを作成する前にアプリケーションおよびトリガーを設定します。

エージェントベースのプレディクティブ キャンペーンおよびエージェントベースのプログレッシブ キャンペーンの場合、IVR に転送するように留守番電話と廃棄コール処理を設定する場合は、アプリケーションとトリガーを設定します。

手順

- ステップ 1** アウトバウンド キャンペーンに使用する、必要な数の IVR ポートを持つアウトバウンドタイプのコール制御グループを作成します。[新しいコール制御グループの追加](#)、(75 ページ) を参照してください。
- ステップ 2** アウトバウンドキャンペーンに使用するアプリケーションを作成します。[シスコアプリケーションの設定](#)、(49 ページ) を参照してください。
- ステップ 3** トリガーを作成し、新しく作成したアウトバウンドコール制御グループをこのトリガーに割り当てます。[シスコアプリケーションの設定](#)、(49 ページ) を参照してください。
- ステップ 4** 新しいプログレッシブまたはプレディクティブアウトバウンドキャンペーンを作成します。[新しいキャンペーンの追加](#)、(274 ページ) を参照してください。
- ステップ 5** キャンペーンの連絡先をインポートします。

新しいキャンペーンの追加

キャンペーンコンポーネントを使用して、キャンペーン名と説明、CSQ 選択、キャンペーンがコ
ンタクトにコールできる時間範囲など、キャンペーンのプロパティを設定します。

キャンペーンに適用する設定を定義または変更するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [アウトバウン
ド (Outbound)] > [キャンペーン (Campaigns)] の順に選択します。
[キャンペーン (Campaigns)] Web ページが開き、既存のキャンペーンがある場合はその詳細が表示
されます。既存のキャンペーンの設定を表示または更新するには、そのキャンペーンをクリッ
クします。

ステップ 2 ウィンドウの左上隅のツールバーにある [新規追加 (Add New)] アイコンか、ウィンドウ下部に
ある [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。
[新しいキャンペーンの追加 (Add a New Campaign)] Web ページが開き、次のフィールドを使用
して、キャンペーンのキャンペーンタイプおよびダイヤラタイプを指定できます。

(注) アウトバウンドのキャンペーンを作成するには、Unified CCX の Premium ライセンスに
加えてアウトバウンドライセンスをアップロードする必要があります。

フィールド	説明
キャンペーンのタイプの選択	
キャンペーンタイ プ (Campaign Type)	<p>アウトバウンドコールに使用されるキャンペーンのタイプ。次の2つのキャン ペーンタイプのいずれかを指定できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [エージェントベース (Agent-based)] : これを選択した場合、キャン ペーンのすべてのアウトバウンド コールは対応可能なエージェントに よって処理されます。 • [IVRベース (IVR-based)] : [IVRベース (IVR-based)] オプションを選 択すると、キャンペーンのアウトバウンド コールは IVR スクリプトに よって処理されます。
キャンペーンのダイヤラタイプの選択	

フィールド	説明
説明 (Description)	<p>キャンペーンに使用できるダイヤラ タイプ オプションは、選択したキャンペーン タイプによって異なります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [エージェントベース (Agent-based)] キャンペーン タイプを選択した場合は、次のダイヤラ タイプのいずれかを選択できます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ ダイレクトプレビュー (デフォルト) ◦ プログレッシブ ◦ プレディクティブ • [IVRベース (IVR-based)] キャンペーン タイプを選択した場合は、次のダイヤラ タイプのいずれかを選択できます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ プログレッシブ (デフォルト) ◦ プレディクティブ

(注) キャンペーンを作成した後で、キャンペーンタイプおよびダイヤラタイプを変更することはできません。

キャンペーンタイプおよびダイヤラタイプを選択したら、[次へ (Next)] をクリックして続行します。[キャンペーン設定 (Campaigns Configuration)] Web ページが開き、次の3つの列見出しが表示されます。

- パラメータ名 (Parameter Name)
- パラメータ値 (Parameter Value)
- 推奨値 (Suggested Value)

新しいキャンペーンの値を指定するか、[パラメータ値 (Parameter Value)] カラムに表示されるフィールドを使用してキャンペーンの値を変更できます。フィールドの一覧とその説明については、次の表を参照してください。

[推奨値 (Suggested Value)] には各キャンペーンのデフォルト設定値が表示されます。[キャンペーン設定 (Campaigns Configuration)] Web ページに表示されるパラメータに行った変更を元に戻す場合に、これらの値を参照できます。

フィールド	説明
キャンペーン名 (Campaign Name)	キャンペーンの名前 (固有識別子である必要があります)。これは必須フィールドです。

フィールド	説明
有効 (Enabled)	アウトバウンドサブシステムにキャンペーンの現在の状態を示します。 [はい (Yes)] : 現在、キャンペーンはアクティブです。 [いいえ (No)] : 現在、キャンペーンは非アクティブです (デフォルト)。
説明 (Description)	キャンペーンの説明。
開始時刻 (Start Time) / 終了時刻 (End Time) (hh:mm) AM/PM タイムゾーン	キャンペーンを実行する時間範囲を指定します。これらは必須フィールドです。プライマリタイムゾーンの名前もこれらの2つのフィールド値の隣に表示されます。 デフォルト : [8:00 AM] - [9:00 PM] [太平洋標準時 (Pacific Standard Time)] (米国 FCC 規制)。
キャンペーン発信者番号 (Campaign Calling Number)	キャンペーン発信者番号とは、連絡先に表示される番号です。この番号はダイヤラによって使用されます。これは必須フィールドです。 (注) エージェントベースキャンペーンのダイレクトプレビューダイヤラタイプを選択した場合は、このフィールドを使用できません。
連絡先への最大ダイヤル試行回数 (Maximum Attempts to Dial Contact)	コールステータスがクローズとしてマークされるまでにアウトバウンドサブシステムが連絡先へのダイヤルを試行する最大回数。ドロップダウンリストボックスからこの値を選択できます。 デフォルト : 3、範囲 : 1 ~ 3。
コールバック時間制限 (Callback Time Limit)	スケジュールされたコールバック時間の前後にアウトバウンドサブシステムがコールバックの発信を試行する期間。たとえば、コールバックが午前9時30分にスケジュールされ、[コールバック時間制限 (Callback Time Limit)] が15分に設定されている場合、アウトバウンドサブシステムは午前9時15分から9時45分の間に顧客にコールします。 このフィールドは、[新しいキャンペーンの追加 (Add New Campaign)] Web ページの [再試行 (Retries)] 設定のダイヤル時間範囲を決定するためにも使用されます。 デフォルト : 15 分、範囲 : 1 ~ 60 分。
[IVRベース (IVR-based)] キャンペーンタイプを選択した場合にのみ表示されるフィールド	
アプリケーショントリガー (Application Trigger)	これは、このキャンペーンに関連付けられている JTAPI トリガーです。キャンペーンとアプリケーショントリガーは1対1でマッピングされます。他のキャンペーンに関連付けられていないトリガーのみがトリガーリストに表示されます。

フィールド	説明
アプリケーション (Application Name)	前述のJTAPIトリガーに関連付けられたアプリケーションの名前。このフィールドは自動入力されます。
[エージェントベース (Agent-based)] キャンペーンタイプを選択した場合にのみ表示されるフィールド	
放棄コールの処理 (Abandoned Call Treatment)	<p>エージェントがコールを処理できない場合に、コールを放棄するか IVR に転送するかは、このフィールドのオプションボタンによって選択できます。IVR にコールを転送することを選択した場合は、トリガーとアプリケーション名を選択するためのフィールドが表示されます。</p> <p>トリガー フィールドのドロップダウン リストには、このキャンペーンに関連付けられている JTAPI トリガーが表示されます。キャンペーンとトリガーは 1 対 1 でマッピングされています。他のキャンペーンに関連付けられていないトリガーのみがトリガー リストに表示されます。</p> <p>アプリケーション名は、前述の JTAPI トリガーに関連付けられます。このフィールドは自動入力されます。</p> <p>デフォルトでは [IVR に転送 (Transfer to IVR)] オプション ボタンが有効になっています。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントベース キャンペーンの [ダイレクトプレビュー (Direct Preview)] ダイアログタイプを選択した場合、このフィールドは適用されません。 • エージェントがコールを処理できる状態で、Unified CCX がエージェントへのコール転送に失敗すると、コールはドロップされて IVR ポートに転送されません。
割り当てられている CSQ (Assigned CSQs)	<p>このキャンペーンのアウトバウンド コール用に選択されるエージェントを含む CSQ。これは必須フィールドです。</p> <p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントの選択時には、CSQ がキャンペーンに割り当てられた順序で使用されます。 • エージェントベースのプログレッシブまたはプレディクティブ キャンペーンに関連付けられた CSQ は、他のキャンペーンと共有できません。 • ダイレクトプレビュー キャンペーンに関連付けられた CSQ は、他のダイレクトプレビュー キャンペーンとは共有できませんが、エージェントベースのプログレッシブおよびプレディクティブ キャンペーンとは共有できません。

フィールド	説明
使用可能なCSQ (Available CSQs)	<p>ダイレクトプレビュー キャンペーン：アウトバウンドに割り当て済みで、プログレッシブまたはプレディクティブのエージェントベース キャンペーンには割り当てられていない CSQ。</p> <p>プログレッシブおよびプレディクティブのエージェントベース キャンペーン：アウトバウンドに割り当て済みで、他のキャンペーンには割り当てられていない CSQ。</p>
<p>エージェントベース キャンペーンの [ダイレクト プレビュー (Direct Preview)] ダイアラ タイプを選択した場合にのみ表示されるフィールド</p>	
コンタクトレコードのキャッシュサイズ (Contact Records Cache Size)	<p>アウトバウンドサブシステムがダイヤリング用にデータベースから一括取得するコンタクトレコード数。指定できる値は1～100です。これは必須フィールドです。たとえば、キャンペーン1用に50、キャンペーン2用に10のレコードが一括取得されて同時に実行される場合、アウトバウンドサブシステムはキャンペーン1のアウトバウンドコール50とキャンペーン2のアウトバウンドコール10の発信を試行します。各キャンペーンで実際に発信されるアウトバウンドコール数は、それぞれのキャンペーンで使用可能なエージェント数によって異なります。</p> <p>キャンペーン用に取得されたすべてのレコードがダイヤルされると、アウトバウンドサブシステムはそのキャンペーン用にレコードの別のバッチを取得します。一定期間で、キャンペーン1からコールされるコンタクトがキャンペーン2よりも多くなる可能性があります。</p> <p>2つのキャンペーンを同時に実行し、CSQまたはエージェントを共有する場合、コンタクトキャッシュサイズが同じでも、両方のキャンペーンのレコードが同じ割合で処理されるとは限りません。2つのキャンペーンのいずれかのレコードが、もう一方よりも先に多く処理される場合があります。</p> <p>デフォルト：20、範囲：1～100。</p>
留守番電話の再試行 (Answering Machine Retry)	<p>[はい (Yes)] を選択すると、キャンペーンのすべてのコールバックおよび保留コンタクトのダイヤル発信後に、アウトバウンドサブシステムによってコンタクトが再試行されます。</p> <p>デフォルト：いいえ (No)</p>
<p>[ダイヤルオプション (Dialing Options)] の次のフィールドは、[IVRベース (IVR-based)] キャンペーン タイプを選択した場合に表示されます</p>	

フィールド	説明
専用ポート数 (Number of Dedicated Ports)	<p>キャンペーン期間中にアウトバウンドコール制御グループで使用できる CTI ポート数に基づいて、このキャンペーン用に予約する専用 IVR ポート数。つまり、選択したキャンペーンの専用 IVR ポートの総数は、アウトバウンド IVR のライセンス供与済みポートの最大数から、同時に実行される別のキャンペーンの専用 IVR ポートの総数を引いた数を超えることはできません。</p> <p>キャンペーンにトリガーを関連付けた後にのみ、キャンペーンのこの値を入力または更新できます。デフォルト値：0、範囲：0 ～キャンペーン期間中に使用できるポート数。</p> <p>たとえば、最大 300 の IVR ポートをサポートする中規模または大規模のプロファイル VM で、アウトバウンド IVR のライセンス供与済みポートが 50 あると仮定します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 午前 10 時～午後 12 時の間に実行されるキャンペーン 1 の専用ポートが 20、 • 午後 2 時～午後 4 時の間に実行されるキャンペーン 2 の専用ポートが 10 の場合、新しいキャンペーン用にこのフィールドに入力できる専用 IVR ポート数は、次の数を超えることはできません。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 新しいキャンペーンが午前 10 時～午後 12 時の間に実行される場合は 30 ポート ◦ 新しいキャンペーンが午後 2 時～午後 4 時の間に実行される場合は 40 ポート ◦ 新しいキャンペーンが午前 10 時～午後 12 時および午後 2 時～午後 4 時以外の時間に実行される場合は 50 ポート <p>キャンペーン用に設定されたポート数が、指定したキャンペーン時間に使用可能なライセンス供与済みポート数よりも大きい場合、キャンペーンの保存中に同じ内容を示すアラートメッセージが表示されます。</p> <p>(注) エージェントベースのプログレッシブおよびプレディクティブアウトバウンドキャンペーンに対して、留守番電話の処理および放棄コールの処理のフィールドで [IVR に転送 (Transfer to IVR)] オプションを使用する場合は、ライセンス供与済み IVR ポートの総数に使用できる IVR ポートが残っていることを確認してください。</p> <p>それぞれの状況でライセンス供与済み IVR ポートがインバウンド IVR コールとアウトバウンド IVR コールに分配される仕組みについては、Unified CCX の要件、(262 ページ) を参照してください。</p>

フィールド	説明
ポートあたりの回線数 (1~3) (Lines Per Port (1-3))	<p>各ポートのダイヤル回線数。ダイヤラは、可能な限り多くのライブ音声を利用可能なポートに接続しようとします (IVR スクリプトが再生されて残りのコールが切断されます)。放棄コールの確率は、ポートあたりの回線数の増加に応じて幾何学的に上昇します。</p> <p>IVR ベースのプロGRESSIVE キャンペーンでは、一度にダイヤルするポートあたりの回線数を設定できます。ダイヤラは次の計算に基づいてダイヤルするコール数を特定します：ポートあたりの回線数 X 利用可能なポート数。</p> <p>IVR ベースのPREdictive キャンペーンの場合、これはPREdictive アルゴリズムに渡されるシード値です。最初にダイヤラは、この値でダイヤルを開始します。</p> <p>(注) 途中でこの値を変更すると、PREdictive アルゴリズムは次の反復の間にこのフィールドの更新された値を取得します。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト値：1.5、範囲：1 ~ 3。</p>
<p>[ダイヤル オプション (Dialing Options)] の次のフィールドは、[エージェントベース (Agent-based)] キャンペーン タイプを選択した場合に表示されます</p>	
エージェントあたりの回線数 (1~3) (Lines Per Agent (1-3))	<p>各エージェントのダイヤル回線数。ダイヤラは、可能な限り多くのライブ音声を利用可能なエージェントに接続し、残りのコールを切断します。放棄コールの確率は、エージェントあたりの回線数の増加に応じて幾何学的に上昇します。</p> <p>エージェントベースのプロGRESSIVE キャンペーンでは、一度にダイヤルするエージェントあたりの回線数を設定できます。ダイヤラは次の計算に基づいてダイヤルするコール数を特定します：エージェントあたりの回線数 X 利用可能なエージェント数。</p> <p>エージェントベースのPREdictive キャンペーンの場合、これはPREdictive アルゴリズムに渡されるシード値です。最初にダイヤラは、この値でダイヤルを開始します。</p> <p>(注) 途中でこの値を変更すると、PREdictive アルゴリズムは次の反復の間にこのフィールドの更新された値を取得します。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト値：1.5、範囲：1 ~ 3。</p> <p>(注) エージェントベースキャンペーンの[ダイレクトプレビュー (Direct Preview)] ダイヤラ タイプを選択した場合、このフィールドは適用されません。</p>

フィールド	説明
コールバックなし (Callback Missed)	<p>コールバックされなかったコンタクトに対して実行するアクションを指定します。このフィールドには次の3つのオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> 翌営業日の同じ時間に再スケジュール (Reschedule for same time next business day) (デフォルト) 再試行対象としてマーク (Mark it for a retry) レコードを閉じる (Close the record)
<p>[ダイヤル オプション (Dialing Options)] の次のフィールドは、IVR ベースおよびエージェントベース キャンペーンに共通です。[プログレッシブ (Progressive)] または [プレディクティブ (Predictive)] ダイアラ タイプを選択した場合に表示されます</p>	
低音量を音声として処理 (Handle Low Volume as Voice)	<p>低音量のコールを音声として処理するか、接続解除するかを決定します。状況に応じて [はい (Yes)] または [いいえ (No)] のオプション ボタンを選択します。</p> <p>デフォルトの [はい (Yes)] では、低音量のコールが音声として処理されて IVR ポートまたはエージェントに接続されます。</p>
留守番電話の処理 (Answering Machine Treatment)	<p>アウトバウンド コールで留守番電話が検出された場合に、コールを終了するか、IVR に転送するかは、このフィールドのオプション ボタンによって選択できます。</p> <p>エージェントベース キャンペーンで、IVR にコールを転送することを選択した場合は、トリガーとアプリケーション名を選択するためのフィールドが表示されます。</p> <p>トリガー フィールドのドロップダウン リストには、このキャンペーンに関連付けられている JTAPI トリガーが表示されます。キャンペーンとトリガーは1対1でマッピングされています。他のキャンペーンに関連付けられていないトリガーのみがトリガー リストに表示されます。</p> <p>アプリケーション名は、前述の JTAPI トリガーに関連付けられます。このフィールドは自動入力されます。</p> <p>デフォルトでは [IVRに転送 (Transfer to IVR)] オプション ボタンが有効になっています。</p>
<p>[ダイヤル オプション (Dialing Options)] の次のフィールドは、IVR ベースおよびエージェントベース キャンペーンに共通です。[プレディクティブ (Predictive)] ダイアラ タイプを選択した場合に表示されます</p>	

フィールド	説明
予測修正頻度 (10～1000) (Predictive Correction Pace (10-1000))	<p>プレディクティブ アルゴリズムで各反復に対して反映される必要があるライブ音声応答コール数。これは、[ポートあたりの回線数 (Lines Per Port)] または [エージェントあたりの回線数 (Lines Per Agent)] パラメータで実行される修正頻度に正比例します。これは必須フィールドです。デフォルト値：100、範囲：10～1000。</p> <p>(注) この値は変更しないことをお勧めします。</p>
予測ゲイン (Predictive Gain)	<p>ゲイン パラメータは、ポートあたりの回線数またはエージェントあたりの回線数の修正サイズを制御します。これは、ポートあたりの回線数またはエージェントあたりの回線数の修正サイズに正比例します。</p> <p>これは必須フィールドです。デフォルト値：1.0、範囲：0 より大きく、1.0 以下。</p> <p>(注) この値は変更しないことをお勧めします。</p>
コール放棄制限 (0～100) (Call Abandon Limit (0-100))	<p>コール放棄の割合 (米連邦取引委員会 (FTC) が指定した制限内である必要があります)。これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト値：3%、範囲：0～100%。これは、顧客が応答したコールが放棄される割合が3%以下であることを意味します (各コールキャンペーンで1日ごとに測定)。</p>
<p>[ダイヤルオプション (Dialing Options)] の次のフィールドは、IVR ベース キャンペーン の [プレディクティブ (Predictive)] タイプを選択した場合にのみ表示されます</p>	
ポートあたりの最大回線数 (1～3) (Maximum Lines Per Port (1-3))	<p>各ポートの最大ダイヤル回線数。ポートあたりのダイヤルできる最大回線数を設定できます。この数を超えないようにプレディクティブ アルゴリズムが使用されます。</p> <p>これは必須フィールドです。デフォルト値：3.0、範囲：1～3。</p>
<p>[ダイヤルオプション (Dialing Options)] の次のフィールドは、エージェントベース キャンペーン の [プレディクティブ (Predictive)] ダイアラ タイプを選択した場合にのみ表示されます</p>	
エージェントあたりの最大回線数 (1～3) (Maximum Lines Per Agent (1-3))	<p>各エージェントの最大ダイヤル回線数。エージェントあたりのダイヤルできる最大回線数を設定できます。この数を超えないようにプレディクティブ アルゴリズムが使用されます。</p> <p>これは必須フィールドです。デフォルト値：3.0、範囲：1～3。</p>
<p>ダイヤル設定 ([IVRベース (IVR-based)] または [エージェントベース (Agent-based)] キャンペーン タイプを選択した場合に表示)</p>	

フィールド	説明
無応答時の呼び出し制限 (No Answer Ring Limit)	<p>プログレッシブおよびプレディクティブ ダイヤラが、無応答コールを切断するまでに顧客の電話の呼び出しを許可する期間。</p> <p>期間は、ダイヤラがゲートウェイから着信メッセージを受信した時点から計算されます。ダイヤラは、このフィールドに入力された時間以内にゲートウェイから着信メッセージを受信しない場合、コールを切断する前に再度同じ時間待機します。</p> <p>たとえば、[無応答時の呼び出し制限 (No Answer Ring Limit)] の値を 30 秒に設定した場合、ダイヤラは 60 秒間待機してからコールを切断します。</p> <p>デフォルト : 15 秒、範囲 : 1 ~ 60 秒。</p> <p>(注) このフィールドは、エージェントベースのプログレッシブまたはプレディクティブ キャンペーンの予約タイムアウトを決定するためにも使用されます。エージェントがアウトバウンド コールを受信しない場合、そのエージェントは、[無応答時の呼び出し制限 (No Answer Ring Limit)] フィールドで設定した値の 2 倍の時間までは予約状態のまま維持されます。</p> <p>たとえば、[無応答時の呼び出し制限 (No Answer Ring Limit)] の値を 30 秒に設定した場合、予約タイムアウトの範囲は 30 ~ 60 (30 X 2) 秒と算出されます。</p>
放棄コール待機時間 (Abandoned Call Wait Time)	<p>IVR ベースのプログレッシブおよびプレディクティブ アウトバウンド キャンペーンで、ここで設定した時間内に顧客がコールを切断すると、そのコールは顧客による放棄に分類されます。</p> <p>エージェントベースのプログレッシブおよびプレディクティブ アウトバウンド キャンペーンで、ここで設定した時間内に顧客またはエージェントがコールを切断すると、そのコールは顧客による放棄に分類されます。</p> <p>これは必須フィールドです。</p> <p>デフォルト値 : 2 秒、範囲 : 1 ~ 10 秒。</p>
再試行 ([IVRベース (IVR-based)] または [エージェントベース (Agent-based)] キャンペーンタイプを選択した場合に表示) :	<p>既存の IVR またはエージェントベース アウトバウンド キャンペーンの再試行オプションを無効にする場合は、次の 4 つのフィールドの値を「0」に設定してください。</p> <p>(注) 下記のフィールドの時間は、各フィールドに入力した値に対して、[新しいキャンペーンの追加 (Add New Campaign)] Web ページの [コールバック時間制限 (Callback Time Limit)] フィールドに入力した値を加算または減算して算出します。</p>
無応答の遅延 (No Answer Delay)	<p>ダイヤラが無応答コールにコールバックするまでの待機時間 (分単位)。</p> <p>デフォルト値 : 60 分。</p>

フィールド	説明
ビジー信号の遅延 (Busy Signal Delay)	ダイヤラが通話中の電話番号にコールバックするまでの待機時間 (分単位)。 デフォルト値 : 60 分。
顧客による放棄の遅延 (Customer Abandoned Delay)	<ul style="list-style-type: none"> • IVR ベースのプロGRESSIB およびプレディクティブ アウトバウンド キャンペーンで、顧客がコールを放棄した場合に、ダイヤラがその顧客にコールバックするまでの時間 (分単位)。 • エージェントベースのプロGRESSIB およびプレディクティブ アウトバウンド キャンペーンで、顧客またはエージェントがコールを放棄した場合に、ダイヤラがその顧客にコールバックするまでの時間 (分単位)。 デフォルト値 : 0。
ダイヤラによる放棄の遅延 (Dialer Abandoned Delay)	ダイヤラがコールを放棄した場合に、ダイヤラがその顧客にコールバックするまでの時間 (分単位)。 デフォルト値 : 0。

ステップ 3 [追加 (Add)] または [保存 (Save)] をクリックして設定の変更を保存します。新しいキャンペーンまたは更新したキャンペーンの保存中に、アウトバウンドサブシステムは、アプリケーションおよびトリガーページの [セッション (Session)] の値を次の基準に基づいて検証します。その結果アプリケーションおよびトリガーページのセッション値を増やすようにアラートメッセージが表示される場合があります。

- プロGRESSIB キャンペーンの場合、アウトバウンドサブシステムは、ポートあたりの回線数 X IVR ベース キャンペーンの専用ポート数、およびエージェントあたりの回線数 X エージェントベース キャンペーンの専用エージェント数が、アプリケーションおよびトリガーのセッションの最小値を上回っているかどうかを確認します。
- プレディクティブ キャンペーンの場合、アウトバウンドサブシステムは、ポートあたりの最大回線数 X IVR ベース キャンペーンの専用ポート数、およびエージェントあたりの最大回線数 X エージェントベース キャンペーンの専用エージェント数が、アプリケーションおよびトリガーのセッションの最小値を上回っているかどうかを確認します。

アプリケーションおよびトリガーの [セッション (Session)] の値をアラートメッセージの推奨値まで増やして、アウトバウンドキャンペーンでの放棄コール数を減らす必要があります。

キャンペーンを作成したら、キャンペーンの連絡先をインポートしてください。

キャンペーンの連絡先のインポート



注目 シスコは、キャンペーンに対し合計 10,000 の連絡先をいつでもインポートすることを推奨します。さらに多くの連絡先をインポートする場合は、10,000 の連絡先のチャンクにインポートします。キャンペーンに対し合計 100 万の残りの連絡先を設定できます。

追加の連絡先をインポートするには、キャンペーンに対し追加の連絡先と残りの連絡先の総数が 100 万を超えていないことを確認します。総数が 100 万を超えている場合はインポートプロセスが拒否されます。 .txt 拡張子を持つカンマ区切りプレーンテキストファイルを使用して連絡先をインポートします。連絡先ファイルに特殊文字（たとえば、連絡先の名前が中国語、ロシア語、日本語など）が含まれる場合は、そのファイルは ASCII エンコード化または UTF-8 エンコード化される必要があります。

連絡先がインポートされると、連絡先のテキストファイルは重複したエントリがないかチェックされます。ある連絡先の phone01 値がインポートされた連絡先リスト内の他の連絡先の phone01、phone02、または phone03 値と一致する場合、前の連絡先は新しい連絡先で上書きされます。



注意 連絡先をインポートする前にすべての連絡先を国内 do_not_call リストと照合して確認する必要があります。



(注) このガイドでは、各単語をつないでいる下線文字によって、国内 do_not_call リストとアウトバウンドサブシステムの禁止呼リストを識別しています。



ヒント 連絡先がインポートされるたびに、選択したキャンペーンの連絡先の既存リストに追加されます。新しいリストに既存の連絡先の phone01、phone02、または phone03 値と同じ phone01 値、phone01、phone02、または phone03 値と同じ phone02 値、または phone01、phone02、または phone03 値と同じ phone03 値を持つ連絡先が含まれる場合、既存の連絡先は新しい連絡先情報で上書きされます。連絡先の通話履歴（ある場合）は保持されます。

選択したキャンペーンへの連絡先をインポートするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [アウトバウンド (Outbound)] > [キャンペーン (Campaigns)] の順に選択します。
[キャンペーン (Campaigns)] Web ページが開き、既存のキャンペーンの詳細が表示されます。
- ステップ 2** 連絡先をインポートするキャンペーンの [名前 (Name)] 列の下にあるハイパーリンクをクリックします。

選択したキャンペーンの [キャンペーンの設定 (Campaign Configuration)] Web ページが開きます。

ステップ 3 [連絡先のインポート (Import Contacts)] をクリックします。[連絡先のインポート (Import Contacts)] Web ページが開きます。

ステップ 4 インポートされたフィールドから連絡先をインポートするファイル名を指定します。連絡先リストには、最大で 7 つのフィールドを含めることができます。

- **AccountNumber** : 連絡先のアカウント番号。アカウント番号の長さは、最大で 25 文字です。
- **FirstName** : 連絡先の名前。名前の長さは 50 文字までです。
- **LastName** : 連絡先の姓。姓の長さは 50 文字までです。
- **Phone1** : 連絡先の電話番号。このフィールドは最大 28 文字で、有効な電話番号である必要があります。**Phone1** は必須で、指定する必要があります。
- **Phone2** : 連絡先の電話番号。このフィールドは最大 28 文字で、有効な電話番号である必要があります。
- **Phone3** : 連絡先の電話番号。このフィールドは最大 28 文字で、有効な電話番号である必要があります。
- **DialTime** : 現在の日付で個々の連絡先の番号に電話をかける時間。このフィールドに使用する形式は HH : MM です。たとえば、ダイヤル時刻を午前 08:25 と指定するには、ダイヤル時刻フィールド値は 08:25 となり、午後 03:45 の場合は、ダイヤル時刻フィールド値は 15:45 となります。このフィールドは、UCCX Agent Preview キャンペーンのみにも適用されます。

ステップ 5 テキストファイルに表示される順序と同じ順序でインポートされたフィールドが含まれるディレクトリに移動します。

重複した連絡先を許可 (Allow Duplicate Contacts) : このオプションを選択すると、インポートする特定のファイルまたはインポート済みのファイルでの重複した連絡先を許可します。デフォルトでは、このオプションはオフになっています。

次の作業

Unified CCX の WAN を介した HA 展開で発信コンタクトをアップロードしているときに、アップロードされているすべての連絡先がデータベースに存在し変更されている場合は、長時間の遅延を避けるために、次のガイドラインに従ってください。

- オフピーク時間中に連絡先をアップロードします。
- 500 以下の連絡先のバッチをアップロードします。

キャンペーンの有効化

設定されたキャンペーンが有効で、有効なキャンペーンの開始時刻と終了時刻が設定どおりに指定されていることを確認する必要があります。

必要なキャンペーンの状態を確認するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [アウトバウンド (Outbound)] > [キャンペーン (Campaigns)] の順に選択します。
[キャンペーン (Campaigns)] Web ページが開き、既存のキャンペーンに関する次の情報が表示されます。

フィールド	説明
名前 (Name)	キャンペーンの名前。
開始時刻と終了時刻 (hh:mm) AM PM (Start Time/End Time (hh:mm) AM PM)	[開始時刻 (Start Time)] および [終了時刻 (End Time)] フィールドはキャンペーンを実行する時間範囲を示します。
残りのコンタクト数 (Remaining Contacts)	[残りのコンタクト数 (Remaining Contacts)] フィールドは、各キャンペーンに対しまだ発信されていないコンタクトの数を示します。発信済みのコンタクトに加え、この数にはコールバックを要求したコンタクトおよび前の試行が失敗したために (たとえば、コンタクトがビジー状態であるか使用できないなどのため) 再試行される予定のコンタクトも含まれます。保留中のコンタクトの詳細な内訳は、各キャンペーンの [印刷可能なレポート (Printable Reports)] ページに表示されます。
有効 (Enabled)	[有効 (Enabled)] フィールドは、このキャンペーンが現在アクティブかどうかをアウトバウンドサブシステムに示します。
キャンペーンタイプ (Campaign Type)	特定のキャンペーンが IVR ベースかエージェントベースかを表示します。既存のキャンペーンは、アップグレード後にエージェントベースとマークされます。
削除 (Delete)	削除するキャンペーンの名前の横にある [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。

- ステップ 2** [有効 (Enabled)] フィールドが [はい (TRUE)] に設定され、開始時刻と終了時刻が設定どおりに指定されていることを確認します。

アウトバウンドサブシステムと時刻の検出

アウトバウンドサブシステムは、コンタクトの発信先エリアのタイムゾーンの特定にコンタクトの電話番号のエリアコードを使用します。コンタクトの電話番号は、E.164 形式にすることもできます。

サブシステムは、対応するタイムゾーンに北米のエリアコードをマッピングします。デフォルトの北米のエリアコードを使用して、E.164 形式ではない電話番号（たとえば、234-567-8900）のタイムゾーンを特定します。[エリアコード (Area Codes)] Web ページでは、エリアコードからタイムゾーンへのマッピングを追加、変更、および削除できます。一部のエリアコードは複数のタイムゾーンにまたがっています。このようなエリアコードの場合は、そのエリアコードのデフォルトのタイムゾーンを編集し、必要に応じて別のエリアコードを指定できます。

エリアコードの変更は、次回コンタクトをインポートするときに有効になります。たとえば、エリアコード 603 の時間帯タイムゾーンが 16 から 17 に変更されると、エリアコードが 603 のシステム内にすでにあるコンタクトの GMT オフセットは 16 のままになります。エリアコードの変更後にインポートされたエリアコードが 603 のコンタクトの GMT オフセットは 17 になります。

アウトバウンドコンタクトをデータベースにインポートすると、すべてのコンタクトに指定された 3 つの電話番号の GMT タイムゾーンが割り当てられます。アウトバウンドサブシステムは、各電話番号のエリアコードを抽出し、エリアコードテーブルと照合して対応するタイムゾーンを取得し、この GMT タイムゾーンを特定します。一致するエリアコードがない場合、アウトバウンドサブシステムはサーバのローカルタイムゾーンと夏時間 (DST) の設定を使用します。また、アウトバウンドサブシステムは、DST を考慮して、所定の時間にアウトバウンドコンタクトをコールできるかどうかも特定します。

アウトバウンドサブシステムは有効な時刻にコンタクトをダイヤルすることを保証します。コールバックのスケジュールが設定されているアウトバウンドコンタクトの場合、スケジュールされているコールバック時刻が GMT タイムゾーンに変換され、データベースの `callbackDateTime` フィールドに保存されます。

保留中のレコードについては、連邦規則に則って、`MinCustomerDialTime` および `MaxCustomerDialTime` により検出された顧客ダイヤリング時間範囲 (hh:mm) 内のみアウトバウンドコンタクトがコールされることをアウトバウンドサブシステムが保証します。Unified CCX Administration の GUI でこの時刻を設定できます。

エリアコードの追加



注意

アウトバウンドサブシステムに対してエリアコードおよび長距離プレフィックスの設定変更を行う場合、その時点でアウトバウンドサブシステムのメモリ内にあるコールおよびコンタクトには反映されません。たとえば、長距離プレフィックスまたはローカルエリアコードを変更すると、すでにアウトバウンドサブシステムのメモリにあるコンタクトは、変更前の長距離プレフィックスとローカルエリアコードを引き続き使用します。

製品リリース時のアウトバウンドサブシステムには、北米のエリアコードと対応するタイムゾーンがすべてマッピングされています。管理者は[エリアコード (Area Codes)] ページを使用して、エリアコードとタイムゾーンのマッピングを追加、変更、削除できます。

一部のエリアコードは複数のタイムゾーンにまたがっています。このようなエリアコードの場合、管理者は必要に応じてそのエリアコードのデフォルトタイムゾーンを編集し、別のタイムゾーンを指定できます。

[エリアコードの管理 (Area Codes Management)] ページでは、エリアコードとタイムゾーンのマッピングを検索、追加、削除、変更できます。アウトバウンドサブシステムは、コンタクトの発信先エリアのタイムゾーンの特にコンタクトの電話番号のエリアコードを使用します。このページを使用して国際エリアコードを追加することができます。国際エリアコードには国コードと都市名コードを含めてください。

エリアコードを追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [アウトバウンド (Outbound)] > [エリアコード (Area Codes)] の順に選択します。
[エリアコードの管理 (Area Codes Management)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [エリアコード (Area Code)] フィールドに、エリアコードの固有識別子を指定します。このフィールドには 0 または先行ゼロを含む数値を使用することができます。これは必須フィールドです。
- ステップ 3** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (AddNew)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (AddNew)] ボタンをクリックします。新しいエリアコード情報に更新されます。

コールの状態の値

各コンタクトについて、コールステータスおよび対応する値がデータベースに記録されます。次の表を参照してください。

コールの状態	値（データベースに保存されている）	説明
保留中 (Pending)	1	コールが保留中です。これは、すべてのレコードの初期状態です。
アクティブ (Active)	2	レコードはダイヤリングのためにアウトバウンドサブシステムから取得されました。
終了 (Closed)	3	レコードが閉じられました（ダイヤルなし）。
コールバック (Callback)	4	レコードにコールバックのマークが付けられています。
コールの最大数 (Max Calls)	5	このレコードの最大試行回数に達しました（クローズとみなされません）。
再試行 (Retry)	6	遅延を伴う再試行でコールバックが不成功になるたびに、レコードはただちにリダイヤルされます。
不明 (Unknown)	7	アウトバウンドサブシステムがアクティブ (2) 状態のレコードを使用して再起動すると、それらはこの状態に移行します。
遅延を伴う再試行 (Retries with Delay)	8	コールがビジー、応答なし、顧客により放棄、またはシステムにより放棄された場合、レコードはリダイヤルされます。再試行時間は、Unified CCX Application Administration Web インターフェイスでの対応する設定に従って設定されます。

午前 0 時のコンタクト状態のリセット

アウトバウンドサブシステムは深夜に次のアクションを実行します。

- [不明 (Unknown)] のコール状態の DialingListConfig レコードが [保留中 (Pending)] にリセットされます。



(注) [不明 (Unknown)] のコール状態のアウトバウンド コンタクトは、これらのコンタクトがデータベースから取得されたものの、それらが発信される前にシステムがダウンしたことを示します。

- [不在着信 (Missed)] コールバック レコード (コールステータスが [コールバック (callback)] で現在時刻よりも前の callBackDateTime がある dialingListConfig レコード) は、[Unified CCX Administration] GUI で設定した不在着信のコールバック アクションに応じて更新されます。
 - MissedCallbackAction : 再スケジュール (翌営業日の同時刻の場合)
 - MissedCallbackAction : 再試行 (コール ステータスを [再試行 (Retry)] に設定し、翌営業日の開始時に再試行)
 - MissedCallbackAction : 終了 (コール ステータスを [終了 (Closed)] に設定)
 - コール ステータスが [終了 (Closed)] または [最大コール数 (Max_Calls)] のダイヤリング リスト レコードは、個別の履歴データ テーブルに移動されます。



(注) 本日終了したとマークされているレコードは、翌日の深夜に移動されます。たとえば、6月4日に終了したレコードは6月5日の深夜に移動されます。

- コール結果が [禁止呼 (Do Not Call)] のダイヤリング リスト レコードは削除されません。これらのレコードはテキスト ファイルにエクスポートされます。
- コールステータスが [遅延で再試行 (Retries with delay)] “” の DialingListConfig レコードと、経過時間により再試行できない DialingListConfig レコードは、深夜にすぐに再試行されるようにマークされます。
- Unified CCX エンジンがオフラインからオンラインになった (たとえば、アクティブな [最初の] サーバに障害が発生し、スタンバイ サーバがアクティブ [オンライン] になった) 場合、ステータスが [不明 (Unknown)] のダイヤリング リスト レコードは [保留中 (Pending)] にリセットされます。

コール結果値

各コンタクトについて、コール結果 (Finesse にエージェントによってマークされるか、システムによって自動的に削除される) および対応する値がデータベースに記録されます。次の表を参照してください。

コールの結果	値（データベースに保存されている）	説明
音声（Voice）	1	顧客が応答し、エージェントに接続された。
ファクス（Fax）	2	FAX 装置またはモデムが検出された。
留守番電話 （Answering machine）	3	留守番電話が検出された。
無効（Invalid）	4	ネットワークにより番号が無効と報告された。
誤番号（Wrong Number）	6	正常に接続したが、番号が誤っていた。
顧客不在（Customer Not Home）	7	正常に接続したが、通話相手が誤っていた。
コールバック （Callback）	8	顧客がコールバックを要求した。
エージェントによる 拒否（Agent Rejected）	9	エージェントはプレビューコールをスキップまたは拒否した。
エージェントによる クローズ（Agent Closed）	10	エージェントがクローズオプションを選択してプレビューコールをスキップまたは拒否した（再ダイヤルなし）。
ビジー（Busy）	11	ビジー トーンが検出された。
無応答（Ring No Answer）	12	タイムアウト期間内にエージェントがプレビューコールに応答しなかった。 （注） 一般的なアウトバウンドプロパティの設定 （ 267ページ ）で説明されているとおり、[コールタイムアウトのプレビュー（Preview Call Timeout）] フィールドを使用して、タイムアウト期間を設定できます。
コールバック失敗 （Callback Failed）	13	この値はデータベースに書き込まれません。これは内部専用です。
コールバックなし （Callback Missed）	18	コールバックへの対応がなく、再試行対象としてマークされた。

コールの結果	値（データベースに保存されている）	説明
タイムアウト (Timeout)	15	無応答 (RNA) またはゲートウェイ障害が原因で顧客の電話がタイムアウトした。
中断したコール (Call Abandoned)	16	IVR ポートが使用できなかったか、Unified CCX がコールを IVR ポートに転送できなかったために、コールが放棄された。
失敗したコール (Call Failed)	17	次のいずれかの理由でコールが失敗した。 <ul style="list-style-type: none"> • まだ配置されていないコールをキャンセルするようダイヤラがゲートウェイに指示した • ゲートウェイがコールを拒否した • コールの接続中、ゲートウェイがダウンしたか、ゲートウェイがタイムアウトになった • ゲートウェイの障害またはゲートウェイでの設定の問題。
顧客による放棄 (Customer Abandoned)	18	顧客による放棄。Unified CCX Application Administration Web インターフェイスの [放棄コール待機時間 (Abandoned Call Wait Time)] “ ” で設定されている制限時間内に顧客がコールを切断した。

再分類ステータスの動作

Unified CCX Administration GUI からデータベースにアウトバウンドコンタクトがインポートされると、ダイヤリングリストテーブルのコールステータスの列が、デフォルト値の1（保留中）に割り当てられます。つまり、アウトバウンドコンタクトがまだダイヤルされていないことを意味します。アウトバウンドサブシステムがデータベースからコンタクトのバッチを取得すると、コールステータスは2（アクティブ）に設定されます。コールがアウトバウンドコンタクトに行われると、コールステータスは3（終了）に設定され、コール結果は1（音声）に設定されます。すべてのアウトバウンドコールがエージェントデスクトップによってデフォルトで音声に分類されたためです。エージェントがエージェントデスクトップで再分類ボタンをクリックし、コールを留守番電話/ファクス/ビジー/無効に再分類するか、コールバック ボタンを選択してコールバックのスケジュールを行う場合、アウトバウンドサブシステムは、コール結果フィールドを適宜更新し、コール結果に基づいてコールステータスを更新します。

次の表に、コールステータスとコール結果値の関係と、それに伴うシステム動作について説明します。ブラケットの値は、データベースに保存された実際の値です。



(注) 次の情報は、プレビュー ダイアラにのみ適用されます。

コールの結果	コールの状態 (Call Status)	動作
音声 (1)	クローズ (3)	この連絡先は再度ダイヤルされません。
ファクス (2)	再試行 (6)	この連絡先は、この連絡先に提供された別の電話番号を使用して再試行されます。代替の電話番号が使用できない場合、コールステータスが閉じます。
留守番電話 (3)	再試行 (6)	この連絡先は、前回と同じ電話番号を使用して再試行されます。
無効 (4)	再試行 (6)	この連絡先は、この連絡先に提供された別の電話番号を使用して再試行されます。代替の電話番号が使用できない場合、コールステータスが閉じます。
禁止コール (5)	クローズ (3)	この連絡先は再度ダイヤルされません。
誤番号 (6)	再試行 (6)	この連絡先は、この連絡先に提供された別の電話番号を使用して再試行されます。代替の電話番号が使用できない場合、コールステータスが閉じます。
顧客不在 (7)	再試行 (6)	
コールバック (8)	コールバック (4)	この連絡先は、callbackDateTime 列に保存されている番号を使用して、callbackDateTime 列に保存されている時間に再度ダイヤルされます。
却下またはスキップ (9)	アクティブ (変更なし)	この連絡先は、別のエージェントに提示されています。
却下して終了、またはスキップして終了	クローズ (5)	この連絡先は再度ダイヤルされません。
ビジー	再試行 (6)	この連絡先は、前回と同じ電話番号を使用して再試行されます。

このキャンペーンについてアウトバウンドコンタクトにダイヤルされなくなった場合に、コールステータスは 5 (クローズ) に設定されます。これは、コールが正常に発信され (コール結果は

音声)、またエージェントが [スキップして終了 (Skip-Closed)]、[却下して閉じる (Reject-Closed)]、または [禁止コール (Do Not Call)] を選択する場合に起こります。これは、システムがアウトバウンドコンタクトの最大試行回数に達すると自動的に起こります。つまり、システムが Unified CCX Administration GUI で設定した最大試行回数だけアウトバウンドコンタクトにダイヤルしたことを意味します。

コール取得の優先度

アウトバウンドコンタクトをデータベースから取得する間に、コールバックがスケジュールされているレコードは、コールバック時刻を順守する必要があるため、優先されます。コールバックコンタクトは、次の優先順序で取得されます。

- 優先順位 1 : コールバックがスケジュールされているコールバック (コールステータス=4) があるアウトバウンドコンタクトと現在時刻が、スケジュール済みのコールバック時刻の [キャンペーン (Campaigns)] ページで設定された [CallbackTimeLimit] (デフォルト値は 15 分) 以内。
- 優先順位 2 : 一定の遅延後に再試行するアウトバウンドコンタクト。これはダイレクトプレビュー キャンペーン (コールステータス=8) に適用されません。
- 優先順位 3 : [保留中 (Pending)] 状態 (コールステータス=1) のアウトバウンドコンタクト。
- 優先順位 4 : [再試行 (Retry)] 状態 (コールステータス=6) のアウトバウンドコンタクト。

フェールオーバーおよびシステムの再起動

フェールオーバー時にアクティブコールステータスのアウトバウンド接続は、それらのコンタクトはデータベースから取得されたものの、それらがダイヤルされる前か、ダイヤルされたもののコールステータスおよびコール結果のカラムが更新される前にシステムがダウンしたことを示します。システムが再起動すると、そのようなすべてのアウトバウンドコンタクトのコールステータスが 7 (不明) に変更されます。不明ステータスのすべてのアウトバウンドコンタクトは、[保留中 (Pending)] 状態に毎日深夜にリセットされます (ダイヤリング エージェントについて取得することが必要です)。

フェールオーバー中に進行中のアウトバウンドコールがある場合は、再度ダイヤルできません。アウトバウンドコールが行われるとすぐに、そのコールのステータスが [終了 (Closed)] に設定され、それらのレコードはシステムが戻ってもダイヤリングについては再取得されないためです。ただし、システムがコールのステータスを [終了 (Closed)] に更新する前にフェールオーバーが発生した場合は、これらのレコードは [アクティブ (Active)] な状態に維持され、深夜以降に [保留中 (Pending)] 状態に移行できるように [不明 (Unknown)] としてマークされます。[保留中 (Pending)] の状態になると、再度ダイヤルされるようになります。



第 13 章

Cisco Unified Contact Center Express のスーパーバイザおよびユーザ オプションのプラグイン

ここでは、Unified CCX によって提供される追加のプラグイン オプションの詳細を示します。

- [ユーザ管理について, 297 ページ](#)
- [Unified CCX ユーザ機能について, 297 ページ](#)
- [Unified CCX Supervisor Web インターフェイス, 299 ページ](#)
- [Unified CCX ユーザ オプション Web インターフェイス, 300 ページ](#)

ユーザ管理について

Unified CCX の以前のバージョンでは、ユーザ ID、パスワードや PIN などの多くのユーザ パラメータは、Unified CM 管理者が設定していました。一部の Unified CCX 関連のユーザ パラメータは Unified CCX Administration を使用して設定していました。

Unified CCX では、すべての Unified CCX ユーザ ロール（機能）が 1 つの [ユーザ設定 (User Configuration)] 領域に統合されています。

Unified CM ユーザの詳細は Unified CM データベースに保存されます。

Unified CCX ユーザ機能について

各ユーザの機能は、各ユーザに割り当てられた Unified CCX アクセス レベルを示します。Unified CCX ユーザは、次の 4 種類のいずれかのロール（または機能）に割り当てることができます。

- 管理者 (Administrator)
- スーパーバイザ (Supervisor)

- 履歴レポートのユーザ (Historical Report User)
- エージェント (Agent)

ここでは、これらの各ロールについて説明します。

管理者権限

Unified CCX の管理者は Unified CCX Administration への完全なアクセス権を持つユーザであり、システム全体を設定する権限があります。また、管理者には他のロールの組み合わせも割り当てることができます。

管理者はチームおよびエージェントを管理するスーパーバイザの権限のオン/オフを切り替えることができます。

スーパーバイザ権限

スーパーバイザはさらに、スキルの変更と表示、自身がスーパーバイザである全チームのリストの表示、このシステムに設定されているスキル、CSQ、リソース グループの表示、リソースの表示と管理、管理予定のチームの設定を行うことができます。

Unified CCX には、3 種類のスーパーバイザが用意されています。

- **アプリケーション スーパーバイザ** : Unified CCX ライセンスのない Unified CCX アプリケーション サーバに適用できる基本的なスーパーバイザ ロール。アプリケーション スーパーバイザーはレポートのみを表示できます。
- **ACD スーパーバイザ** : エージェント ロールを持つスーパーバイザ。このロールは、いずれかの Unified CCX ライセンスがある Unified CCX アプリケーション サーバに適用できます。ACD スーパーバイザは、チームおよびエージェントの管理が可能で、レポートを表示することもできます。したがって、Unified CCX がスキルの動的な再設定を有効にすることで、ACD スーパーバイザは管理者権限を持たないエージェントに対してスキルを追加または削除できます。

付与されたライセンスに応じて、Unified CCX スーパーバイザは次の権限を所有します。

- Unified Intelligence Center Web クライアントを使用してレポートを表示します。
- モニタ対象のエージェントおよび CSQ を表示します。これはリモート スーパーバイザ専用です。
- 自身がスーパーバイザである全チームのリストを表示します。
- スーパーバイザが管理するチームを設定します。
- このシステムに設定されたスキル、CSQ、リソース グループを表示します。



(注) [システム (System)] > [システムパラメータ (System Parameters)] > [アプリケーションのパラメータ (Application Parameters)] にある [スーパーバイザアクセス (Supervisor Access)] フィールドのパラメータ値として、次の2つのオプションのいずれかを選択した場合にのみ、スーパーバイザは [RmCm] メニューを表示できます。

すべてのチームにアクセス可 (Access to all teams)

スーパーバイザのチームにのみアクセス可 (Access to supervisor teams only)

- すべてのリソースを表示および管理します。

履歴レポート ユーザの権限

履歴レポートのロールを持つユーザは、さまざまな履歴レポートを表示できます。表示できるレポートの数とタイプは、特定の Unified CCX システムで使用可能なライセンスによって異なります。

エージェント権限



(注) エージェント機能は、Unified CCX ライセンスがある場合にのみ使用できます。

エージェントの内線が [Unified CMユーザの設定 (Unified CM User Configuration)] ページのユーザに関連付けられている場合に、Unified CCX の Unified CM のユーザにエージェントのロールが割り当てられます。そのため、Unified CM 管理者エンドユーザ設定 Web ページを使用するのみ、このロールをユーザに割り当てたり、削除したりできます。これらのユーザは、Unified CCX Administration で割り当てたり、削除したりすることはできません。

Unified CCX Supervisor Web インターフェイス

[Unified CCX Supervisor] Web ページを使用して次の操作を行います。

- 許可されたエージェントの表示およびモニタ
- 許可された CSQ の表示およびモニタ
- リアルタイム レポート、ツール、および設定へのアクセス

[Unified CCX Supervisor] Web ページへのアクセス

[Unified CCX Supervisor] Web ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** スーパーバイザ機能が、スーパーバイザに指定されたユーザに割り当てられていることを確認します（スーパーバイザ権限、(298 ページ) および[ユーザ表示 (User View)]サブメニュー、(372 ページ) を参照）。
- （注） スーパーバイザに管理者機能も割り当てられている場合、スーパーバイザの Web ページではなく [Unified CCX Administration] ウィンドウが開きます。
- ステップ 2** ネットワーク上のコンピュータの Web ブラウザで、次の URL（大文字と小文字を区別）を入力してください。

```
https://<servername>/appadmin
```

この例の <servername> は、対象となる Unified CCX サーバのホスト名または IP アドレスに置き換えます。

ヒント ブラウザですでに Unified CCX Administration アプリケーションまたはスーパーバイザの Web ページにアクセスしている場合、Cisco Unified CCX Administration のすべての Web ページの右上に表示される [ログアウト (Logout)] リンクを使用するか、[システム (System)] > [ログアウト (Logout)] で現在のセッションからログアウトしてください。その後、それぞれのユーザ クレデンシャルを使用してログインします。

[Unified CCX Supervisor] Web ページが表示されます。

Unified CCX ユーザ オプション Web インターフェイス

[Unified CCX ユーザ オプション (Unified CCX User Options)] Web ページを使用して、次を実行します。

- Unified CCX のダウンロード
- 名前でコール用の代替発音
- [Unified CM ユーザ (Unified CM User)] Web ページへのアクセス

[Unified CCX ユーザ オプション (Unified CCX User Options)] Web ページへのアクセス

[Unified CCX ユーザ オプション (Unified CCX User Options)] Web ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Unified CCX Administration で、**http://<Cisco Unified CCX IP address>/appuser** を入力します。
- ステップ 2 プロンプトが表示された場合は、ユーザ ID とパスワードを入力します。
[Unified CCXユーザオプション (Unified CCX User Options)] Web ページが表示されます。
- ステップ 3 終了したら、[ログアウト (Logout)] をクリックします。

代替発音の追加

名前でコールの代替発音は、[Unified CCXユーザ オプション ウェルカム (Unified CCX User Options Welcome)] Web ページにある独立型の機能です。この機能を使用して、名または姓の代替発音（複数可）を追加でき、発信者が照会する名前が複数ある場合に便利です。たとえば、Bob という名の代替発音に “Bob” と “Bobby” を追加することができます。同様に、姓が Xhu であれば代替発音に “Xhu” を追加できます。

[名前でコールの代替発音 (Alternative Pronunciations for Call by Name)] Web ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [Cisco Unified CCXユーザオプション ウェルカム (Cisco Unified CCX User Options Welcome)] Web ページで、[ユーザオプション (User Options)]>[名前でコールの代替発音 (Alternative Pronunciations for Call by Name)] を選択します。
[代替発音 (Alternate Pronunciations)] Web ページが表示されます。
- ステップ 2 [名 (First Name)] フィールドに、名の代替発音を入力できます。たとえば、名が “Mary” の場合、 “Maria” と入力することができます。
- ステップ 3 [追加>> (Add>>)] をクリックします。
名前が名の代替発音のリストに追加されます。
- ステップ 4 必要に応じて、ステップ 2 および 3 を繰り返して代替発音を追加します。
名の代替発音を削除するには、代替発音をクリックしてから [削除 (Remove)] をクリックします。
- ステップ 5 [姓 (Last Name)] フィールドには、姓の代替発音を入力できます。たとえば、姓が “Smith” の場合、 “Smitty” と入力することができます。
- ステップ 6 [追加>> (Add>>)] をクリックします。
名前が姓の代替発音のリストに追加されます。
- ステップ 7 必要に応じて、ステップ 5 および 6 を繰り返して代替発音を追加します。
姓の代替発音を削除するには、代替発音をクリックしてから [削除 (Remove)] をクリックします。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックして変更を適用します。

[Unified CMユーザオプション (Unified CM User Options)]ページへのアクセス

[Unified CMユーザ オプション (Unified CCX User Options)] Web ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [Unified CCXユーザ オプション ウェルカム (Unified CCX User Options Welcome)] Web ページで、[ユーザオプション (User Options)]>[Cisco Unified CMユーザページ (Cisco Unified CM User Page)] を選択します。
[Unified CMユーザ オプション ログオン (Unified CM User Options Log On)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2 Unified CM のユーザ ID とパスワードを入力し、[ログオン (Log On)] をクリックします。
[Unified CMユーザ オプション (Unified CM User Options)] Web ページが表示されます。
- ステップ 3 目的のオプションをクリックします。
- ステップ 4 終了したら、[ログアウト (Logout)] をクリックします。
-



第 14 章

[システム (System)]メニュー

Unified CCX Administration システムの [システム (System)]メニューには、システム関連のタスクを実行するオプションがあります。購入した製品パッケージに応じて、[システム (System)]メニューには次のメニュー オプションの一部またはすべてが含まれます。

- [\[アクセスサーバ \(Access Server\) \]メニュー, 303 ページ](#)
- [Unified CMの設定, 305 ページ](#)
- [録音の設定, 305 ページ](#)
- [カスタム ファイルの設定, 306 ページ](#)
- [スタンドアロン Cisco Unified Intelligence Center の設定, 306 ページ](#)
- [ライセンス情報, 307 ページ](#)
- [言語情報, 308 ページ](#)
- [\[ログアウト \(Logout\) \]メニュー, 309 ページ](#)

[アクセスサーバ (Access Server)]メニュー

[サーバの一覧表示 (List Servers)]Web ページにアクセスするには、Cisco Unified CCX Administration のメニューバーから [システム (System)]>[サーバ (Server)]を選択します。[サーバの一覧表示 (List Servers)]Web ページを使用して、クラスタ内のサーバを表示、追加、削除します。



(注) 2 番目のノードに **Unified CCX** をインストールする前に、この手順を使用して 2 番目のサーバを設定してください。この設定を行わないと、2 番目のノードのインストールは失敗します。

いずれかのサーバのサーバ設定情報を表示、修正、または削除するには、[ホスト名/IPアドレス (Host Name/IP Address)]フィールドの該当するハイパーリンクをクリックします。[サーバの設定 (Server Configuration)]Web ページが開いて、サーバのホスト名または IP アドレス、IPv6 アドレス (デュアル IPv4/IPv6 用)、MAC アドレス、および説明が表示されます。フィールドの値

を更新し、[保存 (Save)]をクリックして変更を保存します。サーバの設定情報を削除するには、[削除 (Delete)]をクリックします。



(注) パブリッシャは削除できません。

サーバの設定

ハイアベイラビリティセットアップ用に Unified CCX クラスタを形成するために追加する必要がある新しいサーバを設定するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [サーバの一覧表示 (List Servers)] Web ページの左上隅にあるツールバーの [新規追加 (Add New)] アイコンをクリックするか、[サーバの一覧表示 (List Servers)] Web ページの下部にある [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックし、新しいサーバを追加します。
[サーバの設定 (Server Configuration)] Web ページが表示されます。

- (注)
- [新規追加 (Add New)] ボタンは、2 台のサーバがハイアベイラビリティ設定でクラスタに追加されている場合は無効になります。
 - ハイアベイラビリティライセンスがない状態で [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックすると警告メッセージが表示されます。

ステップ 2 次のフィールドに入力します。

フィールド	説明
ホスト名/IP アドレス (Host Name/IP Address)	追加するサーバのホスト名または IP アドレス。
IPv6 アドレス (デュアル IPv4/IPv6 用) (IPv6 Address (for dual IPv4/IPv6))	追加するサーバの IPv6 アドレス。 (注) このフィールドは、IPv6 が Unified CCX サーバで有効な場合にのみ必要です。
MAC アドレス (MAC Address)	追加するサーバの MAC アドレス。
説明	追加するサーバの説明。

ステップ 3 [追加 (Add)] をクリックして、新しいサーバの詳細を追加します。

IPv6 アドレスの設定

IPv6 アドレッシングを設定するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ 1 [サーバの一覧表示 (List Servers)] ページで、サーバの詳細を編集するサーバ名のリンクをクリックします。
[サーバの設定 (Server Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 2 IPv6 アドレスを入力するか、または [IPv6 アドレス (デュアルIPv4/IPv6用) (IPv6 Address (for dual IPv4/IPv6))] フィールドのデータを削除します。
- ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックして、IPv6 アドレスを追加します。

次の作業

[Cisco Unified CCX Serviceability] ページにログインし、[ツール (Tools)] > [コントロールセンター-ネットワークサービス (Control Center - Network Services)] をクリックします。Cisco Unified Intelligence Center レポートサービスを再起動します。



- (注) CTI ポートはデュアル スタックまたは IPv6 のみで登録されていますが、これは Call Manager には IPv4 として表示されます。

Unified CMの設定

[Unified CMの設定 (Unified CM Configuration)] Web ページを使用して、次の情報を更新します。

- AXL 認証
- Unified CM Telephony サブシステム
- Unified CCX 内からの RmCm プロバイダー設定

[Unified CMの設定 (Unified CM Configuration)] Web ページにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから [システム (System)] > [Unified CMの設定 (Unified CM Configuration)] を選択します。

録音の設定

Cisco MediaSense のような録音サーバに接続するため、ホスト名、ユーザ名、およびパスワードを設定するには、[録音の設定 (Recording Configuration)] Web ページを使用します。

スーパーバイザがさまざまなフィルタ基準に基づいて録音を検索したり、再生したりするには Unified CCX で録音サーバの詳細を設定する必要があります。

[録音の設定 (Recording Configuration)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [システム (System)]>[録音の設定 (Recording Configuration)] を選択します。

この Web ページには、現在設定されている録音サーバの詳細が表示されます。



(注) ユーザ名は MediaSense API ユーザである必要があります。API ユーザ名は MediaSense API ユーザとして Cisco MediaSense に設定された Unified CM エンド ユーザです。

Cisco MediaSense API ユーザの設定については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps11389/tsd_products_support_series_home.htmlにある『Cisco MediaSense API User Configuration, see MediaSense Installation and Administration Guide』を参照してください。

カスタム ファイルの設定

カスタム クラスのクラスパスを指定するには、[カスタムクラスの設定 (Custom Classes Configuration)] Web ページを使用します。

[カスタムクラスの設定 (Custom Classes Configuration)] 領域にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから、[システム (System)]>[カスタムファイルの設定 (Custom File Configuration)] を選択します。



(注) スクリプトでカスタム ファイルを使用するには、Unified CCX エンジンと Unified CCX 管理サービスを再起動します。

スタンドアロン Cisco Unified Intelligence Center の設定

Cisco Unified Intelligence Center スタンドアロン設定の Web ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 スタンドアロン CUIC を設定するために [システム (System)]>[スタンドアロンCUICの設定 (Standalone CUIC configuration)] をクリックします。
- ステップ 2 スタンドアロン CUIC の FQDN (完全修飾ドメイン名) 、データ ソース名、ユーザ名、およびパスワードを入力します。
- ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックします。
ステータス メッセージが表示されます。

(注) アスタリスク (*) は、必須フィールドであることを示します。設定が正常に完了すると、ステータス メッセージが表示されます。設定が失敗した場合、エラー メッセージが表示されます。次の原因が考えられます。

- 入力の検証のエラー (データ ソース名、ユーザ名またはパスワード)。
- CUIC と Unified CCX サーバの間の接続の障害。



(注) スタンドアロンの Cisco Unified Intelligence Center で設定されたデータ ソースのユーザ名は、Unified CCX フェールオーバー後に **uccxhrc** に変更されます。これは正常な動作で、スタンドアロン Cisco Unified Intelligence Center のレポートの実行には影響しません。

ライセンス情報

クラスタのライセンス情報を表示し、追加ライセンスをアップロードするには、[ライセンス情報 (License Information)] Web ページを使用します。

[ライセンス情報 (License Information)] Web ページにアクセスするには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [システム (System)]>[ライセンス情報 (License Information)]>[ライセンスの追加 (Add License(s))]または[ライセンスの表示 (Display License(s))]を選択します。

ライセンスの追加

Unified CCX Administration のメニュー バーから次のように選択します。

手順

- ステップ 1** [システム (System)]>[ライセンス情報 (License Information)]>[ライセンスの追加 (Add License(s))]の順に選択します。
[ライセンス情報 (License Information)] Web ページが表示されます。
- ステップ 2** [ライセンスファイル (License File)]フィールドにライセンスファイルのパスを入力するか、[参照 (Browse)]をクリックしてライセンス ファイルを見つけます。必要なライセンス ファイルを選択し、[開く (Open)]をクリックします。
このページを使用してライセンス ファイルを指定し、Unified CCX にアップロードします。

ライセンスの表示

Unified CCX Administration のメニュー バーから次のように選択します。

手順

[システム (System)]>[ライセンス情報 (License Information)]>[ライセンスの表示 (Display License(s))]を選択します。

[ライセンス情報 (License Information)] Web ページが開き、ライセンス タイプ、IVR ポートの数、シート数、エージェントの最大数などの設定済みライセンスの詳細が表示されます。

- (注) [ライセンスの表示 (Display License(s))]メニュー オプションをクリックして表示される [ライセンス情報 (License Information)] ページでは、期限を定めたライセンスの場合は有効期限も明記されています。

Unified CCX の場合、アウトバウンドライセンスを含むプレミアム ライセンスを持っている場合は、この Web ページに次の項目が表示されます。

- IVR アウトバウンド用のライセンス済み IVR ポートと専用 IVR ポートの数。
- プログレッシブおよびプレディクティブ エージェント アウトバウンド用のライセンス済み エージェント シートと同時エージェント シートの数。

- (注) 使用中の IVR ポートと使用中のエージェント シートの数はマスター ノードのみに表示されます。

言語情報

アメリカ英語、カナダ系フランス語などのカスタマイズされた Unified CCX 言語が Unified CCX にインストールされます。

[言語設定 (Languages Configuration)] Web ページを使用して、次を行います。

- Cisco Unified IP IVR からプロンプトと文法の再生に使用できる言語を有効にします。

[言語設定 (Languages Configuration)] Web ページにアクセスするには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [システム (System)]>[言語情報 (Language Information)]を選択します。次のフィールドやボタンが表示された [言語設定 (Languages Configuration)] Web ページが開きます。

フィールド	説明
IVR の言語設定 (IVR Language Configuration)	

フィールド	説明
言語 (Language)	Unified IP IVR で使用する言語。ドロップダウンリストから言語を選択することができます。また、それぞれ該当するオプションボタンやチェックボックスをオンすると、その言語のグループおよび国固有の情報も指定できます。選択肢が1つのみの言語もあります。アメリカ英語 (en_US) がデフォルトです。
デフォルトの IVR の言語設定 (Default IVR Language Configuration)	
デフォルト言語 (Default language)	システムのデフォルトの言語設定。選択した IVR の言語、あるいは国固有または [編集 (Edit)] ボタンを使用して入力したユーザ定義の言語のいずれかである場合があります。これは必須フィールドで、ドロップダウンリストから選択できます。新しい言語オプションを追加するには、[編集 (Edit)] をクリックします。 デフォルト: 英語 (米国) [en_US]

[ログアウト (Logout)]メニュー

Web ブラウザを閉じずに Unified CCX Administration を終了するには、次のいずれかを実行できます。

- Unified CCX Administration のメニューバーから、[システム (System)] > [ログアウト (Logout)] を選択します。
- 任意の [Cisco Unified CCX Administration] Web ページの右上の隅に表示されている [ログアウト (Logout)] リンクをクリックします。

システムにより Unified CCX からログアウトされ、[Unified CCXの認証 (Unified CCX Authentication)] Web ページが表示されます。



(注) また、Web ブラウザを閉じて、Unified CCX Administration を終了することもできます。



第 15 章

アプリケーションメニュー

上部にある [アプリケーション (Applications)] メニューには次のメニュー項目が含まれています。

- アプリケーションの管理 (Application Management) : 特定のアプリケーションを追加、設定、コピー、削除または更新します。
- スクリプトの管理 (Script Management) : 新しいスクリプトを追加し、既存のスクリプトを表示、更新、アップロード、または削除します。
- プロンプトの管理 (Prompt Management) : 既存のプロンプトを表示、変更、または削除し、新しいプロンプトを追加します。
- 文法の管理 (Grammar Management) : 既存の文法を表示、変更、または削除し、新しい文法を追加します。
- ドキュメントの管理 (Document Management) : 既存のドキュメントを表示、変更、または削除し、新しいドキュメントを追加します。
- AAR の管理 (AAR Management) : AAR ファイルを Unified CCX にアップロードします。

以降のセクションでメニュー オプションについて説明します。

- [\[アプリケーション管理 \(Application Management\)\] メニューへのアクセス, 312 ページ](#)
- [スクリプトの管理, 312 ページ](#)
- [プロンプトの管理, 313 ページ](#)
- [文法の管理, 314 ページ](#)
- [ドキュメントの管理, 314 ページ](#)
- [AAR の管理, 315 ページ](#)

[アプリケーション管理 (Application Management)]メニューへのアクセス

Unified CCX Administration Web インターフェイスの [アプリケーション管理 (Application Management)]メニューオプションには、Unified CCX システムによってコンタクトとのやり取りや、さまざまな機能の実行に使用されるアプリケーションを設定および管理するためのオプションがあります。

[アプリケーション管理 (Application Management)] Web ページにアクセスするには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 Unified CCX Administration のメニュー バーから、[アプリケーション (Applications)] > [アプリケーション管理 (Application Management)] を選択します。
[アプリケーション設定 (Applications Configuration)] Web ページが開き、Unified CCX サーバに現在設定されているアプリケーションのリストが表示されます。
 - ステップ 2 新しいアプリケーションを追加するには、ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (AddNew)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (AddNew)] ボタンをクリックします。[新しいアプリケーションの追加 (Add a New Application)] Web ページが開きます。
 - ステップ 3 [アプリケーションタイプ (Application Type)] ドロップダウン リストから、作成するアプリケーションのタイプを選択します。
-

スクリプトの管理

新しいスクリプトを追加したり、既存のスクリプトの名前変更、更新、または削除を行うには [スクリプト管理 (Script Management)] Web ページを使用します。Unified CCX アプリケーションは Unified CCX Editor で作成したスクリプトに基づいています。

デフォルト フォルダの下に新しいサブフォルダを作成するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 [スクリプト管理 (Script Management)] Web ページにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニュー バーから [アプリケーション (Applications)] > [スクリプト管理 (Script Management)] を選択します。
[スクリプト管理 (Script Management)] Web ページが開き、リポジトリにアップロードされたスクリプトを含むデフォルト ディレクトリが表示されます。

- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [フォルダの新規作成 (Create New Folder)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示される [フォルダの新規作成 (Create New Folder)] ボタンをクリックします。
[フォルダの新規作成 (Create New Folder)] ダイアログ ボックスが開きます。
- ステップ 3** [フォルダ名 (Folder Name)] フィールドに新しいサブフォルダの名前を入力し、[作成 (Create)] をクリックします。
フォルダが正常に作成されると、ダイアログ ボックスが更新され次のメッセージが表示されます。
フォルダが正常に作成されました (Folder successfully created)
- ステップ 4** [スクリプト管理に戻る (Return to Script Management)] ボタンをクリックし、デフォルト フォルダの更新された [スクリプト管理 (Script Management)] ページに戻ります。デフォルト フォルダ内に任意の数のフォルダを作成できます。

プロンプトの管理

複数のシステムレベルのプロンプト ファイルが Unified CCX インストール時にロードされます。ただし、Unified CCX アプリケーションでそれらのファイルを使用するには、自分で作成するファイルを Unified CCX Engine が利用できるようにする必要があります。これは、プロンプト ファイルが作成、保存、更新される Unified CCX クラスターのリポジトリ データストアを介して実行されます。



(注) プロンプトをアップロードするには、カスタム スクリプトまたは Unified CCX Administration を使用できます。

[プロンプトの管理 (Prompt Management)] ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [アプリケーション (Applications)] > [プロンプトの管理 (Prompt Management)] を選択します。

[プロンプトの管理 (Prompt Management)] Web ページには、次のアイコンやボタンがあります。

- 言語の作成 (Create Language) : 新しい言語フォルダを作成するには、ウィンドウの左上の隅にあるツールバーに表示されている [言語の作成 (Create Language)] アイコン、またはウィンドウの下部に表示されている [言語の作成 (Create Language)] ボタンをクリックします。
- Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files) : 新しいプロンプトまたは zip ファイルをアップロードするには、ウィンドウの左上の隅にあるツールバーに表示されている [Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files)] アイコン、またはウィンドウの下部に表示されている [Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files)] ボタンをクリックします

このページの他のフィールドや、既存のプロンプトの名前の変更方法、更新方法、および削除方法の詳細については、「[プロンプト ファイルの管理](#)」を参照してください。

文法の管理

複数のシステムレベルの文法ファイルが Unified CCX インストール時にロードされます。ただし、Unified CCX アプリケーションでそれらのファイルを使用するには、自分で作成するファイルを Unified CCX Engine が利用できるようにする必要があります。これは、文法ファイルが作成、保存、更新される Unified CCX クラスタのリポジトリ データストアを介して実行されます。

[文法の管理 (Grammar Management)] ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [アプリケーション (Applications)] > [文法の管理 (Grammar Management)] を選択します。

[文法の管理 (Grammar Management)] Web ページには、次のアイコンやボタンがあります。

- 言語の作成 (Create Language) : 新しい言語フォルダを作成するには、ウィンドウの左上の隅にあるツールバーに表示されている [言語の作成 (Create Language)] アイコン、またはウィンドウの下部に表示されている [言語の作成 (Create Language)] ボタンをクリックします。
- Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files) : 新しい文法または zip ファイルをアップロードするには、ウィンドウの左上の隅にあるツールバーに表示されている [Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files)] アイコン、またはウィンドウの下部に表示されている [Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files)] ボタンをクリックします

ドキュメントの管理

複数のシステムレベルのドキュメントファイルが Unified CCX インストール時にロードされます。ただし、Unified CCX アプリケーションでそれらのファイルを使用するには、自分で作成するファイルを Unified CCX Engine が利用できるようにする必要があります。これは、ドキュメントファイルが作成、保存、更新される Unified CCX クラスタのリポジトリ データストアを介して実行されます。

[ドキュメントの管理 (Document Management)] ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [アプリケーション (Applications)] > [ドキュメントの管理 (Document Management)] を選択します。

[ドキュメントの管理 (Document Management)] Web ページには、次のアイコンやボタンがあります。

- 言語の作成 (Create Language) : 新しい言語フォルダを作成するには、ウィンドウの左上の隅にあるツールバーに表示されている [言語の作成 (Create Language)] アイコン、またはウィンドウの下部に表示されている [言語の作成 (Create Language)] ボタンをクリックします。
- Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files) : 新しいドキュメントまたは zip ファイルをアップロードするには、ウィンドウの左上の隅にあるツールバーに表示されている [Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files)] アイコン、またはウィンドウの下部に表示されている [Zip ファイルのアップロード (Upload Zip Files)] ボタンをクリックします

AAR の管理

Unified CCX に AAR ファイルをアップロードするには、[AAR の管理 (AAR Management)] Web ページを使用します。

[AAR の管理 (AAR Management)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [アプリケーション (Applications)] > [AAR の管理 (AAR Management)] を選択します。[AAR の管理 (AAR Management)] Web ページが表示されます。



第 16 章

[サブシステム (Subsystems)] メニュー

Unified CCX Administration Web インターフェイスの [サブシステム (Subsystems)] メニューでは、Unified CCX システムにライセンス供与されているサブシステムにアクセスできます。

Unified CCX システムは他のサービスとの通信にサブシステムを使用します。インストールした Unified CCX パッケージに応じて、[サブシステム (Subsystems)] メニューには次のメニュー オプションの一部または大部分が含まれます。

- [Cisco Unified CM Telephony] : Unified CM Telephony プロバイダーの情報、Computer Telephony Interface (CTI) ポート グループの情報、Unified CM Telephony トリガーの情報を入力し、Unified CM Telephony 情報を再同期します。
- [RmCm] : Unified CCX リソースをセットアップします。
- [チャット/チャットと電子メール (Chat / Chat and Email)] : Unified CCX による、チャットおよび電子メール CSQ の設定と管理、メール サーバ、SocialMiner、チャットおよび電子メールの事前定義済みの応答、チャネルパラメータ、チャットウィジェットリスト、チームの設定を可能にします。
- [アウトバウンド (Outbound)] : アウトバウンドアクティビティが自動化されたコンタクトセンターを設定します。
- [データベース (Database)] : データベース サーバと通信するように Unified CCX システムを設定します。
- [HTTP] : コンピュータ、IP 電話などのさまざまな Web クライアントからの要求にตอบสนองするように、Unified CCX Engine を設定します。
- [電子メール (eMail)] : 電子メール サーバと通信してアプリケーションでの電子メールの作成および送信を可能にするように、Unified CCX Engine を設定します。
- [Ciscoメディア (Cisco Media)] : 単純なデュアル トーン多重周波数 (DTMF) ベースの顧客との対話を処理するために使用できる、Cisco Media Termination (CMT) ダイアログ グループを設定します。
- [MRCP ASR] : MRCP 自動音声認識 (ASR) サブシステムを設定します。これにより、ユーザはプロンプトに音声で応答してオプションのメニューを操作できます。

- [MRCP TTS] : プレーン テキスト (Unicode) を話し言葉に変換してユーザに情報を提供したり、アクションへの応答をユーザに要求する、MRCPテキストツースピーチ (TTS) サブシステムを設定します。
- [Unified CM Telephony] メニュー, 318 ページ
- RmCm メニュー, 322 ページ
- [チャット (Chat)]メニュー、および[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]メニューのオプション, 327 ページ
- [アウトバウンド (Outbound)]メニュー, 343 ページ
- [データベース (Database)]メニュー, 349 ページ
- [HTTP] メニュー, 351 ページ
- [電子メール (eMail)]メニュー, 352 ページ
- [Cisco Media] メニュー, 352 ページ
- [MRCP ASR] メニュー, 353 ページ
- [MRCP TTS] メニュー, 354 ページ

[Unified CM Telephony] メニュー

Unified CCX システムは、Unified CCX Engine の Unified CM Telephony サブシステムを使用して、コール関連メッセージを Unified CM Computer Telephony Interface (CTI) Manager と送受信します。

[Unified CM Telephony設定 (Unified CM Telephony Configuration)] Web ページにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM Telephony] を選択します。

[Unified CM Telephony設定 (Unified CM Telephony Configuration)] メニューには、次のサブメニューオプションが含まれます。

- [Unified CM Telephonyプロバイダー (Unified CM Telephony Provider)] : Unified CM Telephony プロバイダーの情報を入力するには、このオプションを選択します。
- [Unified CM Telephonyコール制御グループ設定 (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] : アプリケーションのCTIポートグループを設定するには、このオプションを選択します。
- [Unified CM Telephonyトリガー設定 (Unified CM Telephony Trigger Configuration)] : アプリケーションのUnified CM Telephonyトリガーを設定するには、このオプションを選択します。
- [データ同期 (Data Synchronization)] : Unified CM Telephony ユーザ (JTAPI アプリケーションユーザ) 、Unified CCX のトリガーおよびルートポイント、Unified CCX と Unified CM 間のコール制御グループなどのデータコンポーネントを確認して同期するには、このオプションを選択します。

- [Cisco JTAPI再同期 (Cisco JTAPI Resync)] : Cisco JTAPI クライアント バージョンを再同期するには、このオプションを選択します。
- [詳細設定 (Advanced Settings)] : Cisco Unified CM Telephony クライアントの詳細設定を設定するには、このオプションを選択します。

Unified CM Telephony プロバイダーの設定

この設定領域にアクセスするには、Unified CCX Administration のメニュー バーから [サブシステム (Subsystems)]>[Cisco Unified CM Telephony]>[プロバイダー (Provider)]の順に選択します。[Cisco Unified CM Telephonyプロバイダー (Cisco Unified CM Telephony Provider)] Web ページが開きます。

[Unified CM Telephonyプロバイダー設定 (Unified CM Telephony Provider Configuration)] Web ページを使用して、Unified CM Telephony プロバイダーのプライマリ ロケーションとセカンダリ ロケーション、およびユーザ プレフィックスを表示、変更します。

Unified CM Telephony コール制御グループの設定

Unified CM テレフォニーのコール制御グループのリストの Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystem)]>[Cisco Unified CM テレフォニー (Unified CM Telephony)]>[コール制御グループ (Call Control Group)]を選択します。コール制御グループに関する情報を表示、追加、変更、削除するには、[Unified CM テレフォニーのコール制御グループの設定 (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページを使用します。

新しい Unified CM テレフォニーのコール制御グループを追加するには、[Unified CM テレフォニーの制御グループの設定 (Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページの [新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックします。

既存の Unified CM テレフォニーのコール制御グループを変更するには、[ポートリスト (Ports List)] テーブル エントリ内のハイパーリンクをクリックします。[Cisco Unified CM テレフォニーのコール制御グループ設定 (Cisco Unified CM Telephony Call Control Group Configuration)] Web ページが開きます。

Unified CM Telephony トリガーの設定

Unified CM Telephony トリガーを設定するには、Cisco Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)]>[Cisco Unified CM Telephony]>[Unified CM Telephony]>[トリガー (Triggers)]の順に選択します。

[Cisco Unified CM Telephonyトリガー設定 (Cisco Unified CM Telephony Trigger Configuration)] Web ページが開き、Unified CM Telephony トリガーを表示、追加、変更、削除できます。Unified CM Telephony トリガーを追加するには、[新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックし

ます。[Cisco Unified CM Telephony トリガー設定 (Cisco Unified CM Telephony Trigger Configuration)] Web ページが開きます。

Unified CM Telephony データの同期

Unified CCX リリース 9.0(1) から、[Cisco Unified CM テレフォニーデータの同期 (Cisco Unified CM Telephony Data Synchronization)] と呼ばれる新しい Web ページを介してテレフォニーデータの同期を設定できます。

データ同期のプロセスにより、Unified CCX と Unified CM 間の Unified CM テレフォニー ユーザ (JTAPI アプリケーション ユーザ)、Unified CCX トリガー/ルート ポイント、およびコール制御グループのようなデータ コンポーネントが不整合なしで確実に同期されます。

[データのチェック (Data Check)]には、選択したデータ コンポーネントが Unified CCX と Unified CM 間で同期しているかどうかが表示されます。不整合が見つかったら、問題を修正するために [データの再同期 (Data Resync)] をクリックします。Cisco Unified CM と Cisco Unified CCX 間の JTAPI データ コンポーネントを検査し同期するには、次の手順を実行します。



注意

ルーチンとしてのコンタクト センター運用に支障が生じることを避けるために、オフピーク時にこのタスクを実行するように計画することが重要です。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM テレフォニー (Cisco Unified CM Telephony)] > [データ同期 (Data Synchronization)] を選択します。
[Cisco Unified CM テレフォニーデータの同期 (Cisco Unified CM Telephony Data Synchronization)] のページが表示されます。
- ステップ 2** 対応するチェックボックスを調べ、次の 3 つのコンポーネントの 1 つ以上を選択します。
- コール制御グループ
 - トリガー
 - CM テレフォニー ユーザ
- ステップ 3** [データのチェック (Data Check)] または [データの再同期 (Data Resync)] をクリックします。
[データのチェック (Data Check)] または [データの再同期 (Data Resync)] をクリックすると、続行するかキャンセルするよう求める確認メッセージのダイアログ ボックスが表示されます。
[OK] をクリックして、先へ進みます。
(注) [データのチェック (Data Check)] または [データの再同期 (Data Resync)] の確認メッセージで [OK] をクリックすると、プロセスをキャンセルできなくなります。
- ステップ 4** データのチェックまたはデータの再同期のプロセスが完了するまで、[Cisco Unified CM テレフォニーデータの同期 (Cisco Unified CM Telephony Data Synchronization)] Web ページの更新が続行さ

れます。データのチェックまたはデータの再同期のプロセスが完了すると、結果がツリー構造で同じ Web ページに表示されます。選択した各コンポーネントの結果は、不一致が検出されなかった場合、チェックマークとともに折りたたまれた形式で表示されます。詳細な結果を展開して表示するには、選択した各コンポーネントの隣にある矢印をクリックします。

選択したコンポーネントの要素に不一致が検出された場合、それらのコンポーネントの結果が展開された形式で自動的に表示されます。

(注) Unified CCX の旧バージョンのセットアップ時に複数のデバイス プール (コール制御グループ用) があった場合は、アップグレード後にデータの再同期を実行することですべての複数のデバイス プールが単一のデフォルト デバイス プールにマージされます。ただし、デフォルトのデバイス プールが目的のものでない場合は、異なるデバイス プールをコール制御グループに手動で割り当てることができます。

Unified CM Telephony の Cisco JTAPI 再同期

Unified CCX の JTAPI クライアントバージョンを Unified CM の JTAPI クライアントバージョンと再同期するには、Cisco Unified CCX Administration のメニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM Telephony] > [Cisco JTAPI再同期 (Cisco JTAPI Resync)] の順に選択します。この Web ページで Cisco JTAPI クライアント再同期の状態を表示できます。

Unified CCX で不一致が検出されると、システムは互換性のあるインストーラ バージョンまたは JTAPI クライアントに必要なインストーラバージョンをダウンロードおよびインストールします。これらの設定変更を表示するには、Unified CCX Engine を再起動します。

ハイアベイラビリティ展開の場合、JTAPI クライアントはローカル ノードでのみ更新され、2 番目のノードでは更新されません。

Unified CM Telephony 詳細設定

Unified CM Telephony クライアントの詳細設定を設定するには、Cisco Unified CCX Administration のメニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [Cisco Unified CM Telephony] > [詳細設定 (Advanced Settings)] の順に選択します。

[Unified CM Telephony詳細設定 (Unified CM Telephony Advanced Settings)] Web ページを使用して、次の情報を更新します。

- 定期ウェイクアップ間隔 (秒) (Periodic Wakeup Interval (seconds)) : このフィールドの既存の値を更新する前に、[定期ウェイクアップを有効にする (Enable Periodic Wakeup)] のチェックボックスをオンにします。
- キュー サイズしきい値 (Queue Size Threshold) : このフィールドの既存の値を更新する前に、[キューの統計を有効にする (Enable Queue Stats)] のチェックボックスをオンにします。
- CTI要求のタイムアウト(秒) (CTI Request Timeout (sec))
- プロバイダー オープン要求タイムアウト(秒) (Provider Open Request Timeout (sec))

- プロバイダ再試行間隔(秒) (Provider Retry Interval (sec))
- サーバハートビート間隔(秒) (Server Heartbeat Interval (sec))
- ルート選択のタイムアウト(ミリ秒) (Route Select Timeout (ms))
- ポスト コンディション タイムアウト (Post Condition Timeout)
- 切断時にプログレスを使用する (Use Progress As Disconnect)

ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [更新 (Update)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [更新 (Update)] ボタンをクリックして、変更を保存します。これらの設定変更を表示するには、Unified CCX Engine を再起動します。

ハイ アベイラビリティ展開の場合、2 番目のノードに変更が反映されます。2 番目のノードに接続できない場合は、更新がリモートノードで失敗したことを示すアラートメッセージが表示されます。

RmCm メニュー

スキル グループ、リソース、リソース グループ、コンタクト サービス キュー (CSQs)、RM (Resource Manager) Unified CM テレフォニー プロバイダーを設定するには、[RmCm の設定 (RmCm Configuration)] Web ページを使用します。[Unified CCX の設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニュー バーから [サブシステム (Subsystem)] > [RmCm] を選択します。

[RmCm] メニューには以下のサブメニュー オプションが含まれています。

- **スキル (Skills)** : スキルを作成するには、このサブメニューをクリックします。このオプションは、Unified CCX Enhanced および Unified CCX Premium ライセンス パッケージでのみ使用できます。
- **リソース (Resources)** : エージェントにリソース グループとスキルを割り当てるには、このサブメニューをクリックします。
- **リソース グループ (Resource Groups)** : リソース グループを作成するには、このサブメニューをクリックします。
- **コンタクト サービス キュー (CSQs)** : CSQ を設定するには、このサブメニューをクリックします。
- **RmCm プロバイダー (RmCm Provider)** : RmCm サブシステムの RM (Resource Manager) Unified CM テレフォニー プロバイダーを設定するには、このサブメニューをクリックします。
- **スキルの割り当て (Assign Skills)** : 複数のエージェントにスキルおよびリソース グループを一括で割り当てるには、このサブメニューをクリックします。
- **エージェントベースのルーティング設定 (Agent Based Routing Setting)** : CSQ で使用できるエージェントではなく、特定のエージェントにコールを送信するには、このサブメニューをクリックします。

- **チーム (Teams)** : チームを作成し、さまざまな エージェント、CSQ、およびスーパーバイザと関連付けるには、このサブメニューをクリックします。

システムで設定できるエージェント、スキル、および CSQ の最大数の詳細については、

スキルの設定

[スキル (Skills)] ページを使用して、スキルを追加、編集、または削除します。

[スキル サマリー (Skills summary)] Web ページにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [スキル (Skills)] の順に選択します。

新しいスキルの追加

[スキル設定 (Skill Configuration)] 領域を使用して新しいスキル名を追加します。

手順

[スキル設定 (Skill Configuration)] 領域にアクセスするには、ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)] アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックします。

スキルの変更

[スキルの設定 (Skill Configuration)] 領域にアクセスするには、[スキルの設定 (Skill Configuration)] Web ページの [スキル名 (Skill name)] 列で必要なスキルをクリックします。

手順

そのスキルに関連付けられたリソースのリストを表示するには、[このスキル設定の印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report of this Skill Configuration)] アイコンをクリックします。

リソースの設定

リソース グループを割り当て、スキルをリソースに割り当て、エイリアスをエージェントに割り当てるには、[リソースの設定 (Resources Configuration)] 領域を使用します。エージェントがチャットに参加しているときに、エージェントのエイリアスが顧客に表示されます。

この設定領域にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソース (Resources)] を選択します。[Unified CCX の設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページの [リソース (Resources)] 領域の主要領域にはリソースのリストが表示されます (設定されている場合)。

新しいウィンドウで [リソース要約レポート (Resources Summary Report)]を開くには、[リソース要約レポートを開く (Open Resources Summary Report)]アイコンをクリックします。このレポートには、リソースに関連付けられたリソースグループ、リソースの Unified CCX 内線番号、リソースが割り当てられている CSQ およびチームの数がリソースごとに一覧表示されます。

リソースの変更

リソース設定を変更するには、[リソース設定 (Resource Configuration)]領域を使用します。

[リソース設定 (Resource Configuration)]領域にアクセスするには、[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)]の概要 Web ページの [リソース (Resource)]領域で必要なリソースのいずれかをクリックします。

手順

[このリソース設定の印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report of this Resource Configuration)]アイコンをクリックし、エージェントの [リソースレポート (Resource Report)]を開きます。[リソースレポート (Resource Report)]には、各エージェントのリソース ID、リソース名、Unified CCX内線、リソースグループ、自動使用可能ステータス、スキル、CSQ、およびチームが一覧表示されます。

リソースグループの設定

既存のリソースグループの名前を表示および変更したり、新しいリソースグループを追加するには、[リソースグループの設定 (Resource Group Configuration)] Web ページを使用します。

[リソースグループ (Resource Groups)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [リソースグループ (Resource Groups)] を選択します。

新しいリソースグループの追加

[リソース設定 (Resource Configuration)]領域を使用して、[リソースグループ名 (Resource Group Name)]フィールドにリソースグループ名を入力します。

手順

[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページの [リソースグループ (Resource Group)]領域で、[新規追加 (Add New)]アイコンまたはボタンをクリックして新しいリソースグループを追加します。

既存のリソース グループの変更

[リソースグループ名 (Resource Group Name)]フィールドでリソース グループ名を変更または更新するには、[リソースの変更 (Resource Modification)]ページを使用します。

[リソースグループ (Resource Groups)]領域で必要なリソース グループをクリックして既存のリソース グループを変更します。[リソースグループの設定 (Resource Group Configuration)]領域で、リソース グループを変更して更新します。

手順

[このリソースグループ設定の印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report of this Resource Group Configuration)]アイコンをクリックし、このリソース グループに使用可能なリソースのリストを表示します。

コンタクト サービス キューの設定

既存の CSQ の表示、CSQ の削除、および新しい CSQ の追加を行うには、[Unified CCXの設定 (Unified CCX Configuration)]Web ページの [コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)]領域を使用します。

[コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)]領域にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニュー バーから、[サブシステム (Subsystem)]> [RmCm]> [コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)]を選択します。

CSQ の追加

[コンタクトサービスキュー設定 (Contact Service Queues Configuration)]領域を使用して、新しい CSQ を追加します。

[コンタクトサービスキュー設定 (Contact Service Queues Configuration)]領域にアクセスするには、[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)]Web ページの [コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)]領域にある [新規追加 (Add New)]アイコンまたはボタンをクリックします。

必要な CSQ のコンタクトサービス キュー レポートを開くには、[コンタクトサービスキュー設定 (Contact Service Queues Configuration)]領域の [このCSQ設定の印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report of this CSQ Configuration)]アイコンをクリックします。

RmCm プロバイダーの設定

Resource Manager の Unified CM テレフォニー ユーザを識別するには、[Unified CCXの設定 (Unified CCX Configuration)]Web ページの [RmCmプロバイダー (RmCm Provider)]領域を使用します。

[RmCmプロバイダー (RmCm Provider)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)]>[RmCm]>[RmCm プロバイダー (RmCm Provider)] を選択します。

スキル設定の割り当て

[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページの [スキルの割り当て (Assign Skills)] 領域を使用して、既存のリソース グループおよびスキル設定を変更するか、新しいリソース グループとスキルをすべてのエージェントまたは選択したエージェントに割り当てます。

この設定領域にアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[RmCm]>[スキルの割り当て (Assign Skills)] の順に選択します。

この Web ページには、次のアイコンとボタンも表示されます。

- [スキルの追加 (Add Skill)] : 新しいスキルまたはリソース グループをすべてまたは選択したエージェントに追加します。
- [スキルの削除 (Remove Skill)] : すべてまたは選択したエージェントからスキルを削除します。

スキルの追加

[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページの [スキルの割り当て (Assign Skills)] 領域で [スキルの追加 (Add Skill)] ボタンをクリックすると、[スキルの追加 (Add Skill)] 領域が開きます。[スキルの追加 (Add Skill)] 領域を使用して、選択したエージェントにリソース グループとスキルを追加します。

スキルの削除

[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページの [スキルの割り当て (Assign Skills)] 領域にある [スキルの削除 (Remove Skill)] ボタンをクリックすると、[スキルの削除 (Remove Skill)] 領域が開きます。すべてまたは選択したエージェントのスキルを削除するには、[スキルの削除 (Remove Skill)] 領域を使用します。

エージェント ベースのルーティング設定の構成

[Unified CCXの設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページの [エージェントベースのルーティング設定 (Agent Based Routing Settings)] 領域を使用して自動作業および後処理時間を設定します。

この設定領域にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)]>[RmCm]>[エージェントベースのルーティング設定 (Agent Based Routing Settings)] を選択します。

チームの設定

[Unified CCX設定 (Unified CCX Configuration)] Web ページの [チーム (Teams)] 領域を使用して、チームを作成したり、各種エージェント、CSQ、スーパーバイザにチームを関連付けます。

この設定領域にアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)] > [RmCm] > [チーム (Teams)] の順に選択します。

新しいチームの追加

[チームサマリー (Teams summary)] Web ページの [新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックします。[チーム設定 (Team Configuration)] ページが表示されます。

[チーム (Teams)] Web ページで [このチーム設定の印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report of this Team Configuration)] アイコンをクリックして、新しいウィンドウでレポートを開き、プリンタに送信します。

[チャット (Chat)]メニュー、および[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]メニューのオプション



ヒント

- [チャットおよび電子メール (Chat and Email)] オプションは、Unified CCX Premium ライセンス パッケージで利用できます。

これらのメニューオプションにアクセスするには、必要に応じて、[サブシステム (Subsystem)] > [チャットおよび電子メール (Chat and Email)] を選択します。

[チャット (Chat)] または [チャットおよび電子メール (Chat and Email)] メニューには、次のサブメニュー オプションが含まれています。

- **SocialMiner の設定 (SocialMiner Configuration) :** SocialMiner パラメータを設定するには、このオプションを選択します。このページには、SocialMiner の全体的な状態を表示します。
- **メールサーバの設定 (Mail Server Configuration) :** メールサーバを設定するには、このオプションを選択します。このページは、プレミアムライセンスを持つ Unified CCX ノードでのみ使用できます。
- **コンタクト サービス キュー (Contact Service Queues) :** チャットおよび電子メールの CSQ を設定するには、このオプションを選択します。電子メール CSQ を設定できるのは、プレミアムライセンスを持つ Unified CCX ノードだけです。
- **事前定義済みの応答 (Predefined Responses) :** Finesse エージェントデスクトップの [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットで使用できるチャットおよび電子メールの事前定義済みの応答を定義するには、このオプションを選択します。

- **チャンネルパラメータ (Channel Parameters)** : チャンネルパラメータを設定するには、このオプションを選択します。
- **チャットウィジェット リスト (Chat Widget List)** : チャットの Web 形式を設定および管理するには、このオプションを選択します。
- **チーム (Teams)** : チームを設定するには、このオプションを選択します。

SocialMiner 設定

Cisco SocialMiner を設定するには、[SocialMiner設定 (SocialMiner Configuration)] Web ページを使用します。チャットおよび電子メールの機能を有効にするには、この Web ページで情報を設定する必要があります。

このオプションは、Unified CCX Premium ライセンス パッケージでのみ使用できます。Unified CCX の電子メール機能のサポートは、SocialMiner のバージョンによって異なります。機能の互換性については、http://docwiki.cisco.com/wiki/Compatibility_Matrix_for_Unified_CCXにある『*Compatibility Matrix for Unified CCX*』を参照してください。



(注) ハイ アベイラビリティの設定では、クラスタへの追加操作が成功した後、次のメッセージが表示されます。

HA の場合は、セカンダリノードでクラスタに追加した後にセカンダリノードで SocialMiner を設定してください。(In case of HA, configure the SocialMiner on secondary node after adding to cluster in the secondary node.)

このページに移動するたびに、フィード、キャンペーン、および通知ルールの状態がチャットおよび電子メールについて検証され、電子メール サーバへの接続が検査され、Web ページに適切なステータスが表示されます。各サービスのステータスは、視覚的なインジケータとしてアイコンで表示されます。アイコンにマウスのポインタを合わせると、現在の状態を説明するヒントが表示されます。検証の一部として、Unified CCX は次の項目を検査します。

• SocialMiner XMPP サービス

Unified CCX は SocialMiner XMPP サービスとの接続性を検査します。XMPP サービスがダウンすると、次のメッセージが表示されます。

SocialMiner XMPP サービスにアクセスできません。(SocialMiner XMPP service is not accessible.) 詳細についてはログを確認してください。(Check the logs for more details.)

• SocialMiner Tomcat サービス

Unified CCX は SocialMiner Tomcat サービスとの接続性を検査します。Tomcat サービスがダウンすると、次のメッセージが表示されます。




指定された IP アドレス (ホスト名) で SocialMiner と通信できません。(Unable to communicate to the SocialMiner on the IP address (Hostname))

provided.) SocialMiner がこの IP アドレス (ホスト名) で実行されているかどうかを確認し、ネットワーク接続を検査し、SocialMiner が CCX から到達可能であることを確認してください。(Please verify whether SocialMiner is running on this IP address (Hostname) or check the network connection and make sure that SocialMiner is reachable from CCX.)

• SocialMiner ステータス




◦ フィード

Unified CCX は、SocialMiner で対象のチャットおよび電子メールフィードのステータスを検証します。

-  : すべてのフィードが SocialMiner で正常に動作しています。
-  : 1 つまたは複数のフィードが SocialMiner と一致しません。
-  : すべてのフィードが SocialMiner から欠落しています。




◦ キャンペーン

Unified CCX は、SocialMiner で対象のチャットおよび電子メール キャンペーンのステータスを検証します。

-  : すべてのキャンペーンが SocialMiner で正常に動作しています。
-  : 1 つまたは複数のキャンペーンが SocialMiner と一致しません。
-  : すべてのキャンペーンが SocialMiner から欠落しています。


◦ 通知


Unified CCX は、SocialMiner で対象のチャットおよび電子メール通知のステータスを検証します。

-  : すべての通知が SocialMiner で正常に動作しています。
-  : 1 つまたは複数の通知が SocialMiner と一致しません。このステータスアイコンは、チャットおよび電子メールの連絡先がまだ注入されていない場合、設定後にも表示されます。チャットおよび電子メールの連絡先の注入が成功すると、このステータスは [通常 (normal)] に変わります。
-  : すべての通知が SocialMiner から欠落しています。

◦ 電子メール サーバ

Unified CCX は電子メール サーバとの接続性を検査します。

-  : 電子メール サーバは正常に動作しています。
- [未設定 (Not Configured)] : チャネル プロバイダーが設定されていません。

- [該当なし (Not Applicable)] : 現在の状態の原因を以下に示します。
 - Cisco Finesse が非アクティブ。
 - 電子メール CSQ が設定されていない。
 - SocialMiner のバージョンが電子メール機能と互換性がない。
-  : 電子メール サーバに到達できません。

手順

ステップ 1 Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[チャット (Chat)]>[SocialMiner設定 (SocialMiner Configuration)]または必要に応じて[サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[SocialMiner設定 (SocialMiner Configuration)]を選択します。
[SocialMiner設定 (SocialMiner Configuration)] Web ページが表示されます。

ステップ 2 SocialMiner の次のフィールドを入力または変更します。

フィールド	説明
IPアドレス/ホスト名 (IP Address / Host Name)	SocialMiner サーバの IP アドレスまたは完全修飾ドメイン名。たとえば、192.168.1.5 や host.example.com などです。
ユーザ名 (User Name)	SocialMiner 管理者のユーザ名。
パスワード (Password)	SocialMiner 管理者のパスワード。

(注) Unified CCX および SocialMiner サーバは、DNS エントリがなければなりません。SocialMiner は、ホスト名で Unified CCX にアクセスできる必要があります。エントリが無効な場合、エラーが表示されます。

ステップ 3 [保存 (Save)] をクリックして、変更内容を保存します。
エラーメッセージが表示された場合は、[保存 (Save)] をクリックして、SocialMiner でチャットおよび電子メール用のフィールド、キャンペーン、および通知を再度作成します。

電子メールの連絡先の再注入

コンポーネントに障害がある場合、または電子メール サーバがダウンしたり到達不能である場合に、電子メールが SocialMiner にパーク保留される場合があります。電子メールの連絡先を再注入することで、サービスが復元したときにこれらの電子メールを確実に付随させることができます。

手順

電子メールの連絡先を Unified CCX に再注入するには、[サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[SocialMiner設定 (SocialMiner Configuration)]>[再注入 (Reinject)]をクリックします。

(注) [SocialMiner設定 (SocialMiner Configuration)] Web ページがリロードされますが、設定は更新されません。

チャット記録

保存されたチャット ログを検索して取得できます。ユーザ名 (chat.agentName) およびエイリアス (chat.agentNickname) で検索できます。デフォルトの検索またはフィールド固有の検索の実行方法の詳細については、『Cisco SocialMiner User “ ”Guide』の「Search」の項または SocialMiner インターフェイス オンライン ヘルプを参照してください。

チャットの記憶域を変更したり、特定の期間データを保存するために必要なディスク領域を計算する方法については、SocialMiner インターフェイスで使用できるオンライン ヘルプを参照するか、または次の URL で入手できる『Cisco SocialMiner User Guide』を参照してください。

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/socialminer/products-user-guide-list.html>

メール サーバの設定

メール サーバを設定するには、[メールサーバ設定 (Mail Server Configuration)] Web ページを使用します。この Web ページは、プレミアム ライセンスを持つ Unified CCX ノードでのみ使用できます。

はじめる前に

- Microsoft Exchange IMAP4 サービスを自動的に開始するように設定するには、Microsoft Exchange でコマンド **set-service msExchangeIMAP4 -startuptype automatic** と **start-service msExchangeIMAP4** を実行します。
- Microsoft Exchange IMAP4 Back End サービスを自動的に開始するように設定するには、Microsoft Exchange でコマンド **set-service msExchangeIMAP4BE -startuptype automatic** を実行し、**start-service msExchangeIMAP4BE** (Microsoft Exchange 2013 の場合) を実行します。
- CSQ の作成に使用されるアカウントと電子メール アドレスを作成します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニュー バーから、[サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[メールサーバ設定 (Mail Server Configuration)]を選択します。[メールサーバ設定 (Mail Server Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** メール サーバの次のフィールドを入力または変更します。

フィールド	説明
着信 (セキュアIMAP) (Incoming (Secure IMAP))	
ホスト名 (Host Name)	着信 (IMAP) サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。IP アドレスは入力しないでください。
部品番号 (Port Number)	IMAP サーバへの接続に使用するポート番号。 デフォルトのポート番号は 993 です。
発信 (セキュアSMTP) (Outgoing (Secure SMTP))	
ホスト名 (Host Name)	発信 (SMTP) サーバの FQDN。IP アドレスは入力しないでください。
部品番号 (Port Number)	SMTP サーバへの接続に使用するポート番号。 デフォルトのポート番号は 587 です。
説明 (Description)	メール サーバの説明。

- ステップ 3** [更新 (Update)] をクリックして変更を保存します。

コンタクト サービス キューの設定

はじめる前に

- CSQ を作成する前にスキルを作成する必要があります。スキルの作成については、[スキルの設定](#)、(113 ページ) を参照してください。
- 電子メール CSQ を作成する前に、メール サーバを設定する必要があります。

手順

ステップ 1 Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[チャット (Chat)]>[コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)]または必要に応じて [サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)]を選択します。

[コンタクトサービスキュー (CSQ) (Contact Service Queues (CSQs))] Web ページが開き、既存のチャットおよび電子メール CSQ の情報が表示されます (ある場合)。

ステップ 2 新しいチャットまたは電子メール CSQ を追加するには、ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示される [新規追加 (AddNew)] アイコンまたはウィンドウの下部にある [新規追加 (AddNew)] ボタンをクリックします。

[コンタクトサービスキュー (Contact Service Queues)] Web ページが開きます。

ステップ 3 次のフィールドを指定します。

フィールド名	説明
CSQ 名 (CSQ Name)	CSQ の名前。
リソース選択基準 (Resource Selection Criteria)	<p>チャット CSQ に選択されるリソース選択基準。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [利用可能時間が最長 (Longest Available)] : 最も長時間にわたって使用可能状態になっているエージェントを選択します。 • [最もスキルが高い (Most Skilled)] : エキスパートエージェントのチャット配信に使用されます。総コンピテンシー レベルが最も高いエージェントを選択します。総コンピテンシー レベルは、エージェントの CSQ にも割り当てられている各割り当て済みスキルのコンピテンシー レベルを追加することで決定されます。 <ul style="list-style-type: none"> ◦ 例 1 : Agent1 が Skill1(5)、Skill2(6)、および Skill3(7) に割り当てられ、CSQ1 が Skill1(min=1) および Skill3(min=1) を指定する場合、CSQ1 に対する Agent1 の総コンピテンシー レベルは 12 です。 ◦ 例 2 : Agent1 が Skill1(5) および Skill2(6) に割り当てられ、Skill3(7) および CSQ1 が Skill1(min=1) のみを指定する場合、CSQ1 に対する Agent1 の総コンピテンシー レベルは 5 です。 <p>(注) 2つのエージェントがプライマリ選択基準と同じスコアを持っている場合、最初に更新されたエージェントが着信チャットに割り当てられます。</p>

表 13: CSQ タイプ: チャット

フィールド名	説明
CSQタイプ (CSQ Type)	[チャット (Chat)]を選択します。

表 14: CSQ タイプ: 電子メール

フィールド名	説明
CSQタイプ (CSQ Type)	[電子メール (Email)]を選択します。 (注) 最大100個の電子メールCSQを作成できます。制限を超えると、次のエラーが表示されます。 Cisco Unified CCX supports a maximum of 100 Email CSQs.Exceeded maximum limit for Email CSQs.
メールサーバ (Mail Server)	電子メールサーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN)。このフィールドには、ユーザが設定したメールサーバが表示されます。
電子メールユーザ名 (Email username)	電子メールを送信または取得する電子メールアドレス。
電子メールのパスワード (Email password)	電子メール アカウントのパスワード。
フォルダ名 (Folder Name)	電子メールサーバに電子メールメッセージを保存するフォルダ。 デフォルト値 = 受信トレイ (Inbox)
ポーリング間隔 (秒) (Poll Interval (Seconds))	サーバから電子メールを取得する頻度 (秒単位)。 デフォルト値 = 600、範囲 = 10 ~ 86400
スナップショットの経過時間 (分) (Snapshot Age (Minutes))	電子メールが取得されてからの時間を分単位で指定します。 デフォルト値 = 120、範囲 = 10 ~ 43200 たとえば、120分を指定すると、このフィールドは最近2時間の電子メールを取得します。

ステップ 4 [次へ (Next)]をクリックします。

[CSQのスキルの関連付け (Skill Association for CSQ)]領域が開き、新しく割り当てられた CSQ 名が表示されます。

(注) 最大 100 個の電子メール CSQ を作成できます。制限を超えると、次のエラーが表示されます。

```
Cisco Unified CCX supports a maximum of 100 Email CSQs.Exceeded maximum limit for Email CSQs.
```

ステップ 5 [使用可能なスキル (Available Skills)]スキルから、CSQに関連付けるスキルをクリックして選択します。2つ以上のスキルを選択するには、Ctrl キーを押しながら CSQ に関連付けるスキルをクリックします。

ステップ 6 [追加 (Add)]をクリックします。
選択したスキルとそのスキルの最小コンピテンシー レベルが見出し [選択済み (Selected)] の下の右側のペインに表示されます。

(注) [必要なスキル (Skills Required)]リストからスキルを削除するには、[最小コンピテンシー (Minimum Competence)]の隣の [削除 (Delete)]アイコンをクリックします。

ステップ 7 CSQ に割り当てられたスキルの最小コンピテンシー レベルを指定します。

ステップ 8 関連付けられているリソースを表示するには、[リソースの表示 (Show Resources)]をクリックします。

ステップ 9 [保存 (Save)]をクリックし、CSQ への変更を保存します。
新しく追加された CSQ が [CSQ のリスト (List of CSQs)]に表示されます。

(注) 最大 100 個の電子メール CSQ を作成できます。制限を超えると、次のエラーが表示されます。

```
Cisco Unified CCX supports a maximum of 100 Email CSQs.Exceeded maximum limit for Email CSQs.
```

CSQ は、[CSQ名 (CSQ Name)]ヘッダーをクリックしてタイトル別にソートしたり、[CSQタイプ (CSQ Type)]ヘッダーをクリックしてタイプ別にソートしたりできます。

ステップ 10 印刷可能なレポートと関連リソースを表示するには、レポートおよび関連リソースを表示する CSQ をクリックし、[印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report)]をクリックします。

(注) CSQ を削除するには、削除する CSQ をクリックし、[削除 (Delete)]をクリックします。警告ダイアログボックスが表示され、削除の確認が求められます。削除するには、[OK] をクリックします。

注意 チャット CSQ を削除すると関連するチャット Web 形式に影響します。削除後、対応するチャット Web 形式の構成を変更し、HTML コードを生成します。

事前定義済みの応答

事前定義済みの応答にアクセスするには、必要に応じて、[サブシステム (Subsystem)]>[チャット (Chat)]>[事前定義済みの応答 (Predefined Responses)]、または[サブシステム (Subsystem)]

>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[事前定義済みの応答 (Predefined Responses)]を選択します。

事前定義済みのチャットおよび電子メールの応答を設定するには、[事前定義済みの応答 (Predefined Responses)]ページを使用します。事前定義済みのチャットおよび電子メールの応答は合計で500個まで追加できます。これらの事前定義済みの応答は、Finesse エージェント デスクトップのチャットおよび電子メール管理ガジェットで利用できます。

応答をすべてのエージェントに利用できるようにするか、特定のCSQに関連付けられたエージェントのみに利用できるようにするかを設定できます。

定義済み応答の設定

この Web ページを使用して、定義済み応答を追加、変更、削除できます。

事前定義済みのチャットおよび電子メールの応答は合計で500個まで追加できます。



(注) 既存の定義済み応答を変更するには、変更する定義済み応答のタイトルヘッダーをクリックします。既存の定義済み応答を削除するには、削除する定義済み応答の[削除 (Delete)]アイコンをクリックします。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration メニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[チャット (Chat)]>[定義済み応答 (Predefined Responses)]または必要に応じて[サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[定義済み応答 (Predefined Responses)]を選択します。
[定義済み応答 (Predefined Responses)] Web ページが開き、既存の応答の情報が存在する場合はそれが表示されます。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている[新規追加 (Add New)]アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている[新規追加 (Add New)]ボタンをクリックします。
[定義済み応答 (Predefined Response)] Web ページが開きます。
- ステップ 3** 次の情報を指定します。

フィールド	説明
役職 (Title)	定義済み応答の一意の識別子。 (注) 特殊文字である山括弧 (<>)、丸括弧 (())、二重引用符 (" ")、およびパイプ記号 () は使用できません。
タイプ (Type)	メディアのタイプ。

フィールド	説明
応答の説明 (Response Description)	<p>定義済み応答の説明。</p> <ul style="list-style-type: none"> HTML ベースの電子メール定義済み応答を作成するにはリッチ テキスト エディタを使用できます。 <p>書式設定には、リッチ テキスト エディタで提供されるサポート対象のタグを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> チャットの定義済み応答を作成するにはプレーン テキスト エディタを使用できます。 <p>(注) 特殊文字である山括弧 (<>)、丸括弧 (())、二重引用符 (" ")、およびパイプ記号 () は、チャットの定義済み応答を作成するプレーン テキスト エディタでは使用できません。</p> <p>チャットおよび電子メールの定義済み応答の最大文字数は 1500 です。</p> <p>電子メールの場合は、リッチ テキスト がサポートされ、リッチ テキスト を表現するための HTML タグの文字が含まれます。</p>
タグ (Tags)	<p>定義済み応答のタグを選択します。</p> <ul style="list-style-type: none"> [すべてのCSQにグローバル (Global for all CSQs)]: 定義済み応答は、すべての CSQ に関連付けられているすべてのエージェントが使用できます。 [カスタマイズ (最大10のCSQ) (Customize (Maximum 10 CSQs))]: 定義済み応答は、選択した CSQ に関連付けられているエージェントのみが使用できます。 <p>このオプションを選択した場合は、[使用可能なCSQ (Available CSQs)]ペインから CSQ を選択し、左矢印をクリックしてそれらを割り当てます。</p>

- ステップ 4** [次へ (Save)]をクリックします。
- 新しく追加された定義済み応答が [定義済み応答のリスト (List of Predefined Responses)]に割り当てられたタグとともに表示されます。
- 定義済み応答は、タイトルヘッダーをクリックしてタイトル別にソートしたり、タイプヘッダーをクリックしてタイプ別にソートできます。

チャンネルパラメータ

チャンネルパラメータを設定するには、[チャンネルパラメータ (Channel Parameters)] Web ページを使用します。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[チャット (Chat)]>[チャンネルパラメータ (Channel Parameters)]または必要に応じて[サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[チャンネルパラメータ (Channel Parameters)]を選択します。
[チャンネルパラメータの設定 (Channel Parameters Configuration)] Web ページが開きます。

- ステップ 2** この Web ページでチャンネルパラメータに対する次のフィールドを指定または変更します。

フィールド	説明
応答なしタイムアウト (秒) (No Answer Timeout (Seconds))	エージェントがチャット要求に応答する時間。その後、チャット要求はチャット キューに戻されます。
参加のタイムアウト (分) (Join Timeout (Minutes))	カスタマーがチャットを開始し、エージェントが参加していない場合、カスタマーが [チャット Web フォームの設定 (Chat Web Form Configuration)] ページの設定の通りにメッセージを受け取るまでの時間。しかし、エージェントはこのタイムアウト後にチャットに参加することもできます。デフォルトのタイムアウトは 1 分で、許可される最大タイムアウト値は 60 分です。
非アクティブタイムアウト (分) (Inactivity Timeout (Minutes))	システムがチャットを終了するまでのカスタマーの非アクティビティ時間。このタイムアウトはカスタマー側だけです。 エージェントは、「チャット相手が不在です。 [終了 (End)]をクリックしてチャットインターフェイスを閉じてください。 (You are alone in the chat room. Click End to close the chat interface.) 」というメッセージを受け取ります。 カスタマーは、「警告: サーバとの接続が失われました。非アクティブタイムアウトまたは接続障害が原因です。 (Warning: the server connection was lost due to an inactivity timeout or connection failure.) 」というメッセージを受け取ります。

フィールド	説明
音声コール時にチャットコンタクトを提供 (Offer Chat Contact When On Voice Call)	<p>エージェントに音声コール中にチャットセッションを処理することを許可する場合は [はい (Yes)] をクリックします。</p> <p>(注) この設定は、エージェントが現在の音声コールを終了したときに有効になります。</p>
チャット時に音声コールを提供 (Offer Voice Call When On Chat)	<p>エージェントにチャットセッション中に音声コールを処理することを許可する場合は [はい (Yes)] をクリックします。</p> <p>(注) この設定は、エージェントが新しい着信チャットを受信すると有効になります。</p>
エージェントあたりのチャットセッションの最大数 (Maximum Number Of Chat Sessions Per Agent)	<p>エージェントが処理できるチャットセッションの数 (1 ~ 5 の範囲)。</p>
エージェントあたりの電子メールセッションの最大数 (Maximum Number Of Email Sessions Per Agent)	<p>エージェントが処理できる電子メールセッションの数 (1 ~ 5 の範囲)。</p>
スティッキ電子メールのタイムアウト (時間) (Sticky Email Timeout (Hours))	<p>電子メールメッセージが特定のエージェント CSQ で待機する時間を指定します。</p> <p>スティッキ電子メールルーティング (最後のエージェントの電子メールルーティング) は、電子メールメッセージを電子メール会話の最後のレグを処理したエージェントへルーティングするメカニズムです。</p> <p>進行中の会話の一部である電子メールメッセージが着信し、会話の最後のレグを処理したエージェントが対応できない場合、電子メールはそのエージェントのキューで無期限に待機しません。設定された時間が期限切れになると、電子メールメッセージは対象の CSQ に置かれ対応可能なエージェントにより処理されます。</p> <p>(注) 最後のエージェントの電子メールルーティングは、カスタマーが電子メールメッセージの件名を変更した場合は使用できません。</p> <p>デフォルト = 4 時間、範囲 = 1 ~ 120 時間。</p>

- ステップ 3** [保存 (Save)]をクリックし、チャネルパラメータの変更を保存します。
- (注) これらのパラメータのいずれかがコールセンター処理中に変更された場合は、更新された値はシステムの既存のコンタクトには適用されません。変更されたパラメータは、システムに着信する新しいコンタクトにのみ作用します。

チャット Web フォームの一覧表示

チャット ウィジェットを使用して、顧客の Web サイトでホストできる HTML コードを生成します。[チャットのWebフォームのリスト (List Chat Web Forms)]ページを使用し、チャットの Web フォームを設定、管理します。チャットの Web フォームにアクセスするには、[サブシステム (Subsystems)]>[チャット (Chat)]>[チャットウィジェットリスト (Chat Widget List)]または [サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]>[チャットウィジェットリスト (Chat Widget List)]を選択します。

チャット Web フォームの設定

チャット Web フォームを追加、変更、削除できます。



- (注) 既存のチャット Web フォームを変更するには、Web フォームをクリックします。既存のチャット Web フォームを削除するには、削除アイコンをクリックします。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration メニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[チャット (Chat)]> [チャットウィジェットリスト (Chat Widget List)]または必要に応じて [サブシステム (Subsystems)]>[チャットおよび電子メール (Chat and Email)]> [チャットウィジェットリスト (Chat Widget List)]を選択します。
[チャットWebフォームの一覧表示 (List Chat Web Forms)] Web ページが開き、既存のチャット Web フォームの情報が表示されます (ある場合)。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (Add New)]アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (Add New)] ボタンをクリックし、新しいチャット Web フォームを作成します。
[チャットWebフォームの設定 (Chat Web Form Configuration)] Web ページが開きます
- ステップ 3** 次の情報を指定します。

ページ領域	フィールド	説明
ウィジェットの詳細 (Widget Details)	名前 (Name)	チャット ウィジェットの一意の識別子。
	説明 (Description)	チャット ウィジェットの説明。
	ロゴURL (Logo URL)	ウィジェットに表示されるロゴファイルの場所。 (注) カスタム ロゴのサイズはデフォルトで 300 X 300 ピクセルです。
	ウィジェット待機メッセージ (Widget Wait Message)	カスタマーがチャットセッションを開始したときにカスタマーに表示されるメッセージ。 デフォルトメッセージ: 「ようこそ。 (Welcome.) “カスタマーサポート担当者におつなぎします。しばらくお待ちください。 (Please wait while we connect you to a customer care representative.) ””
	参加タイムアウトメッセージ (Join Time-out Message)	チャット要求が時間内で処理されない場合にカスタマーに表示されるメッセージ。 デフォルトメッセージ: 「混雑しているため、対応可能なカスタマーサポート担当者がいません。 (All customer care representatives are busy.) “このままお待ちいただくか、後で再度実行してください。 (Please wait or try again later.) ””
	エラーメッセージ (Error Message)	Unified CCX またはチャット サービスがチャット要求の処理に使用できない場合にカスタマーに表示されるメッセージ。 デフォルトメッセージ: 「申し訳ありません。チャットサービスは現在使用できません。 (Sorry, the chat service is currently not available.) “後ほど再試行してください。 (Please try again later.) ””

ステップ 4 [使用可能なフィールド (Available Fields)]から目的のフィールドを選択し、それを [ユーザフォームフィールド (User Form Fields)]領域内の [選択済みのフィールド (Selected Fields)]に移動させます。

ステップ 5 使用可能なフィールドのリストの他に新しいフィールドを作成する場合は、 [カスタムフィールドの追加 (Add Custom Field)] ボタンをクリックします。

[エクスプローラユーザプロンプト (Explorer User Prompt)]ダイアログボックスが開きます。

- ステップ 6** テキスト ボックスに新しいカスタム フィールドの名前を入力し、[OK] をクリックします。新しいカスタム フィールドが [選択済みのフィールド (Selected Fields)] のリストに表示されます。
- ステップ 7** [次へ (Next)] をクリックします。
[問題ステートメントCSQマッピングの追加 (Add problem Statement CSQ mapping)] 領域が開きません。
- ステップ 8** チャット Web フォームの問題ステートメントを追加し、同じものを既存のチャット CSQ とマッピングします。
- ステップ 9** 次のいずれかをクリックします。
- さらに多くの問題ステートメントを追加し、同じものをチャット CSQ と関連付ける場合は、[追加 (Add More)] ボタンをクリックします。
 - 問題ステートメントを削除するには、CSQ リストの後に表示される [削除 (Delete)] ボタンをクリックします。
- ステップ 10** [次へ (Next)] をクリックします。
[Webフォームのプレビュー (Web Form Preview)] 領域に、チャット Web フォームが作成された後にどのように表示されるかのプレビューが表示されます。ユーザ形式と問題ステートメントに選択したすべてのフィールドが CSQ マッピングとともに表示されます。
- ステップ 11** 次のいずれかをクリックします。
- チャット Web フォームの設定を変更する場合は、[戻る (Back)] ボタンをクリックします。
 - Web フォーム コードを生成する場合は、[終了 (Finish)] ボタンをクリックします。

チーム

この設定領域にアクセスするには、Unified CCX Administration のメニュー バーから [サブシステム (Subsystems)] > [チャット (Chat)] > [チーム (Teams)] または必要に応じて [サブシステム (Subsystems)] > [チャットおよび電子メール (Chat and Email)] > [チーム (Teams)] を選択します。



(注) チャットのチーム設定は、音声のチーム設定と同じです。詳細については、[チームの設定](#)、([131 ページ](#)) を参照してください。

[アウトバウンド (Outbound)]メニュー

[アウトバウンドの設定 (Outbound Configuration)] Web ページまたは REST API を使用して、アウトバウンドダイヤリング機能をプロビジョニングします。

Cisco Unified Premium ライセンスをアップロードすると、[アウトバウンド (Outbound)]メニューオプションが表示されます。

全般設定

[全般設定 (General Configuration)] Web ページにアクセスするには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystem)]>[アウトバウンド (Outbound)]>[全般 (General)]を選択します。

この Web ページを使用して、アウトバウンドダイヤリング設定を追加または変更します。

キャンペーン設定

[キャンペーン (Campaign)] Web ページにアクセスするには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystem)]>[アウトバウンド (Outbound)]>[キャンペーン (Campaigns)]を選択します。この Web ページを使用すると、各キャンペーンについて、キャンペーンの作成、キャンペーンに適用する設定の変更、コンタクトリストの Unified CCX データベースへのインポート (テキストファイルから一括で) を行えます。

キャンペーンには、次の 2 つのタイプのいずれかを定義できます。

- エージェントベース (Agent-based) : このキャンペーンタイプを選択した場合は、すべてのアウトバウンドコールが使用可能なエージェントによって処理されます。
- IVR ベース (IVR-based) : このキャンペーンでは、IVR スクリプトによってアウトバウンドコールが処理されます。



(注) 9.0(1) より前の Unified CCX のバージョンからアップグレードした後、既存のキャンペーンはエージェントベースとしてマークされます。

新しいキャンペーンの追加

ダイレクトプレビューキャンペーン、プログレッシブおよびプレディクティブのエージェントベースキャンペーン、キャンペーン名と説明、コールバック設定、スキルグループ選択、時間範囲、ダイヤルオプション、再試行設定、ダイヤル設定のプロパティを設定するには、[キャンペーン (Campaign)] Web ページの [新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックします。

連絡先のインポート

選択したキャンペーンへの連絡先をインポートするには、[名前 (Name)]列の下にある必要なキャンペーンのハイパーリンクをクリックし、[連絡先のインポート (Import Contacts)]をクリックします。[連絡先のインポート (Import Contacts)]ウィンドウが開き、ここから連絡先をインポートできます。

[このキャンペーン設定の印刷可能なレポートを開く (Open Printable Report for this Campaign Configuration)]アイコンでは、コール固有の情報の他に選択したキャンペーンの次の情報が示されますが、表示される情報は選択したアウトバウンドのダイヤラタイプによって異なります。

- キャンペーン名 (Campaign Name)
- 有効 (Enabled) : [はい (Yes)] または [いいえ (No)]
- 説明
- キャンペーンの開始時刻 (Start Time of the campaign)
- キャンペーンの終了時刻 (End Time of the campaign)
- コンタクトレコードのキャッシュサイズ (Contact Records Cache Size)
- 残りのコンタクト数 (Remaining Contacts)

連絡先の削除

連絡先が後続のキャンペーンで再び呼び出されないようにするには、連絡先が属するすべてのキャンペーンから削除する必要があります。

特定のキャンペーンのすべての連絡先を削除するには、[キャンペーンの設定 (Campaign Configuration)] Web ページで [すべての連絡先を削除 (Delete All Contacts)] アイコンまたはボタンをクリックします。[すべての連絡先を削除 (Delete All Contacts)] をクリックすると、“このキャンペーンが無効になりすべての連絡先が完全に削除されます。(This campaign will be disabled and all its contacts will be permanently deleted.) 続行しますか? (Continue?) ”というメッセージと一緒に [OK] および [キャンセル (Cancel)] ボタンが表示されます。

[OK] をクリックすると、連絡先が実行中のアウトバウンドキャンペーンで使用されているかをアウトバウンドサブシステムが確認します。連絡先が実行中のアウトバウンドキャンペーンの一部として使用されている場合、[キャンペーンの設定 (Campaign Configuration)] Web ページの上部にあるステータスバーに次のアラートメッセージが表示されます：“キャンペーンが実行中です。実行中のキャンペーンから連絡先を削除できません。キャンペーンを無効にして再試行してください。(Campaign is active. Cannot remove contacts from an active campaign. Disable the campaign and try again.) ” ”このような場合は、キャンペーンをまず無効にし、それからすべての連絡先を削除してください。特定のキャンペーンのすべての連絡先を削除しない場合は、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。

エリアコードの管理

手動で新しいエリアコードを追加し、既存のエリアコードを更新し、国際電話のエリアコードを追加するには、このページを使用します。

新しいエリアコードの追加

[エリアコードの管理 (Area Codes Management)] ページでは、エリアコードとタイムゾーンのマッピングを検索、追加、削除、および変更できます。ダイヤラは連絡先の電話番号のエリアコードを使用して、そのコーリング エリアのタイムゾーンを特定します。

SIP ゲートウェイの設定

[SIPゲートウェイの設定 (SIP Gateway Configuration)] Web ページを使用して、Unified CCX のアウトバウンドサブシステムと SIP ゲートウェイとの通信を可能にするパラメータを追加または変更できます。この Web ページでは、ゲートウェイのコールプログレス分析機能固有のパラメータを更新することもできます。

コールプログレス分析は SIP ゲートウェイの機能です。この機能によって留守番電話、ライブ音声、ファクス、ビープ音など、コールの結果を特定します。SIP ゲートウェイはコールに対してコールプログレス分析を実行し、結果を Unified CCX に伝えます。



(注) IVR ベースおよびエージェントベースのプログレッシブおよびプレディクティブアウトバウンドキャンペーンの場合、アウトバウンドサブシステムがコールの発信に使用する SIP ゲートウェイを設定する必要があります。

Unified CCX Administration Web インターフェイスを使用して SIP ゲートウェイ パラメータを設定するには、次の手順に従ってください。

手順

- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[アウトバウンド (Outbound)]>[SIPゲートウェイの設定 (SIP Gateway Configuration)] の順に選択します。
[SIPゲートウェイの設定 (SIP Gateway Configuration)] Web ページが開きます。
- ステップ 2** [更新 (Update)] をクリックして設定の変更を保存します。
新しい SIP ゲートウェイ設定が Unified CCX システムに追加されます。
- ステップ 3** デフォルト設定に戻すには、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。

[SIPゲートウェイの設定 (SIP Gateway Configuration)] Web ページ

[SIPゲートウェイの設定 (SIP Gateway Configuration)] Web ページ。

フィールド	説明
ゲートウェイの設定	
ゲートウェイのホスト名/IPアドレス (Gateway Hostname/IP Address)	Unified CCX サーバの SIP ゲートウェイのホスト名または IP アドレス。プレディクティブまたはプログレッシブキャンペーンでコールを発信するためにアウトバウンドサブシステムが使用します。
ゲートウェイポート (Gateway Port)	Unified CCX との通信にゲートウェイで 사용되는 SIP ポート。デフォルト値は 5060 です。
ローカルCCXポート (Local CCX Port)	ゲートウェイとの通信に Unified CCX サーバで使用されるポート番号。 デフォルト : 5065、範囲 : 1025 ~ 32767 または 61001 ~ 65535
ローカルユーザエージェント (Local User Agent)	この読み取り専用フィールドには、この接続の所有者の説明が表示されます。デフォルト値は Cisco-UCCX/8.5 です。
転送 (TCP/UDP) (Transport(TCP/UDP))	SIP メッセージの送信に必要なプロトコル。次のプロトコルのいずれかを選択できます。 <ul style="list-style-type: none"> • TCP : Transport Control Protocol • UDP : User Datagram Protocol デフォルト値は UDP です。
コール プログレス分析設定 (次のフィールドのパラメータ名、パラメータ値および推奨値を表示)	
最小無音期間 (Minimum Silence Period) (10 ~ 1000)	ライブ音声の検出後に信号が無音状態を継続する時間 (ミリ秒単位)。 デフォルト : 375 ミリ秒、範囲 : 10 ~ 1000 ミリ秒

分析期間 (Analysis Period) (1000 ~ 10000)	入力オーディオで分析が実行される最大時間 (システムが最初に音声を検出した時点から)。 デフォルト: 2500 ミリ秒、範囲: 1000 ~ 10000 ミリ秒
最大時間分析 (Maximum Time Analysis) (1000 ~ 10000)	ダイヤラが音声または留守番電話を特定できない場合の待機時間。 デフォルト: 3000 ミリ秒、範囲: 1000 ~ 10000 ミリ秒
有効音声最小時間 (Minimum Valid Speech Time) (50 ~ 500)	信号がアクティブになってから音声が発せられるまでに必要な時間。これより短い場合は障害と見なされます。 デフォルト: 112 ミリ秒、範囲: 50 ~ 500 ミリ秒
最長トーン分析 (Maximum Term Tone Analysis) (1000 ~ 60000)	留守番電話が検出された場合に、ゲートウェイが終了ビープ音を待機する時間です。 デフォルト: 15000 ミリ秒、範囲: 1000 ~ 60000 ミリ秒

アウトバウンドのダイヤル ピア設定

ダイヤル ピア設定は、プログレッシブおよびプレディクティブ アウトバウンド キャンペーンの場合、発信コールを IVR ポートおよびエージェントに転送するのに必要です。ダイヤルピアは、IVR ベース キャンペーン の CUCM トリガーとエージェント ベース キャンペーンのエージェントの内線番号にマッピングします。

音声ネットワーク ダイヤル ピアを設定する際に、ユーザが設定する必要がある **key** コマンドは **destination-pattern** および **session-target** コマンドです。

IVR

IVR ベースのプログレッシブおよびプレディクティブ キャンペーンの場合、**destination-pattern** コマンドは IVR キャンペーンに関連付けられた Unified CM テレフォニー トリガーを指定します。**session-target** コマンドは、音声ネットワーク ピアの宛先アドレスを指定します。

Agent

エージェント ベースのプログレッシブおよびプレディクティブ キャンペーンの場合、**destination-pattern** コマンドはエージェントの内線番号を指定します。**session-target** コマンドは、音声ネットワーク ピアの宛先アドレスを指定します。

Extend and Connect の場合は、**destination-pattern** は CTI リモート デバイス (CTIRD) の宛先アドレスを指定する必要があります。CTIRD の詳細情報については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/prod_installation_guides_list.html [英語] で入手できる『Cisco Unified TAPI Developers Guide for Cisco Unified Communications Manager』を参照してください。

エージェント ベースの発信コールのハンティングの無効化

[全般設定 (General Configuration)] Web ページで、発信コールのタイムアウトに設定された制限時間内にエージェントがライブ音声コールに回答しない場合、コールをドロップする必要があります。ハンティングがゲートウェイで無効になっていない場合、コールはドロップされずエージェントの内線番号に転送されます。

ゲートウェイは 403 Forbidden エラー メッセージを受け取り、「プリファレンス“”2 ダイアルピア」をハントします。ゲートウェイは、「プリファレンス“”2 ダイアルピア」を使用してコールをエージェントに転送します。したがって、コールはエージェントのデスクトップに表示され、[システムパラメータの設定 (System Parameters Configuration)] Web ページの [呼び出し無応答後のエージェント状態 (Agent State after Ring No Answer)] フィールドで選択したオプションに応じて、エージェントの状態は待受中または待受停止に変わります。

ゲートウェイのハンティングを無効にするには、**no voice hunt 57** コマンドを使用します (57 が SIP の 403 Forbidden にマッピングします)。



(注) これは、すべての 403 Forbidden エラー メッセージのハンティングからゲートウェイを制限するグローバル設定です。

電話番号の変換

Unified CCX は、発信コールをダイヤルアウトするために使用する電話番号の変換または変更をサポートしていません。電話番号を変更するゲートウェイに設定された「音声変換ルール」はサポートされません。“”電話番号を変換すると、そのコールはエージェントベースの発信コールとして扱われません。



(注) ゲートウェイのダイヤル番号を変更するには、サポートされている以下の2つの方法のいずれかを使用します。

- 電話番号の最初の桁を削除するには、ダイヤルピア設定で **forward-digits** または **digit-strip** を使用します。
- 電話番号にプレフィックスを追加するには、ダイヤルピア設定で **prefix** を使用します。

ダイヤルピアの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1844/prod_installation_guides_list.html [英語] で入手できる『Dial Peer Configuration on Voice Gateway Routers』を参照してください。

[データベース (Database)]メニュー

Unified CCX システムは、データベース サーバとの通信、発信者へのリレーに使用できる情報の取得、またはアプリケーションの決定を行うために Unified CCX Engine のデータベース サブシステムを使用します。データベース サブシステムでは、Unified CCX アプリケーションが Unified CCX システムと通信するように設定されているデータベースのデータソースから情報を取得できます。

[データベース (Database)]メニューには次に説明するオプションが含まれています。

- データソース
- パラメータ
- 購入要因

データソース

新しいデータソースの追加、および既存のデータソースの表示、変更、または削除を行うには、[DataSources] Web ページを使用します。

[DataSources] Web ページにアクセスするには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystem)]> [データベース (Database)]> [DataSource] を選択します。

新しいデータソース

新しいデータソースを追加するには、[データソース (DataSources)] Web ページから次の手順を行います。

手順

ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (AddNew)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されているボタンをクリックし、新しいデータソースを追加します。

[データソースの設定 (DataSource Configuration)] Web ページが開きます。

新しいデータベースパラメータの追加

新しいデータベースパラメータを追加する方法は次のとおりです。

手順

Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]> [データベース (Database)]> [パラメータ (Parameter)] の順に選択します。

[パラメータ (Parameter)] Web ページが表示されます。パラメータ関連のフィールドを更新する方法については、[データベース接続のポーリング, \(140 ページ\)](#) を参照してください。

要因

新しいドライバをアップロードする、または既存のドライバを表示し、削除するには、[ドライバリスト (Driver List)] Web ページを使用します。

新しいデータベース ドライバの追加

次の手順に従って新しい JDBC ドライバを追加します。

手順

-
- ステップ 1** Unified CCX Administration のメニューバーから、[サブシステム (Subsystems)]>[データベース (Database)]>[ドライバ (Drivers)]の順に選択します。
[ドライバリスト (Driver List)] Web ページが開いて、アップロード済みのドライバクラスファイル名のリストと [削除 (Delete)]アイコンが表示されます。
- ステップ 2** 新しいドライバクラス名を追加するには、ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [新規追加 (AddNew)]アイコンか、ウィンドウの下部に表示されている [新規追加 (AddNew)]ボタンをクリックします。
[ドライバ管理 (Driver Management)] Web ページが開きます。
- ステップ 3** 有効な JDBC ドライバの jar ファイルを [ドライバファイル (Driver File)]フィールドに指定するか、[参照 (Browse)]をクリックしてドライバファイルを見つけます。
アップロードする前にドライバファイルが検証されます。
- ステップ 4** [ドライバクラス名 (Driver Class Name)]ドロップダウンリストボックスから、新しいドライバのサポートされているクラス名を選択します。
- ステップ 5** [アップロード (Upload)]をクリックして、データベースに新しいドライバを保存します。
- ヒント**
- お使いのエンタープライズ データベース サーバと互換性のある適切な JDBC ドライババージョンについては、データベース ベンダーにお問い合わせください。
JDBC ドライバは複数のバージョンがサポートされていますが、次の表にさまざまなデータベースでテスト済みの JDBC ドライバを示します。
 - com.ibm.db2.jcc.DB2Driver のアップロード中に、IBM DB2 導入でアプリケーションのクラスパスにライセンス JAR を含める必要がある場合は、「[カスタム クラスパス エントリの指定](#)」で説明されている手順を使用して、カスタム JAR ファイルとしてライセンス JAR をアップロードしてください。その後、Unified CCX Serviceability を使用してすべてのノードで Unified CCX Engine を再起動します。

表 15: エンタープライズ データベースでテスト済みの JDBC ドライババージョン

データベース	テスト済みの JDBC ドライバ
Oracle 11g R2	ojdbc6.jar
Oracle 10g R2	ojdbc14.jar
Oracle 10g XE	ojdbc14.jar
Sybase Adaptive Server 12	jTDS 1.2.2、jconn2.jar
IBM DB2 8.2	db2jcc4.jar
MS SQL Server 2000	jTDS 1.2.2
MS SQL Server 2005	jTDS 1.2.2
MS SQL Server 2008	jTDS 1.2.5
MS SQL Server 2012	jTDS 1.2.5

[HTTP] メニュー

Unified CCX システムは、Unified CCX Engine の HTTP サブシステム を使用して Unified CCX Engine にコンポーネントを追加し、コンピュータや IP フォンなどのさまざまな Web クライアントからの要求に応答してアプリケーションをトリガーできるようにします。

HTTP の設定

既存の HTTP トリガーを表示、追加、変更、削除するには、[HTTP トリガーの設定 (HTTP Trigger Configuration)] Web ページを使用します。

[HTTP トリガーの設定 (HTTP Trigger Configuration)] Web ページにアクセスするには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystem)] > [HTTP] を選択します。

新しい HTTP トリガーの追加

新しい HTTP トリガーの追加方法は次のとおりです。

手順

[HTTPトリガー設定 (HTTP Trigger Configuration)] Web ページで [新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックして、[HTTPトリガー設定 (HTTP Trigger Configuration)] Web ページにアクセスします。

既存のトリガーを変更するには、[HTTPトリガーリスト (HTTP Trigger List)] テーブル内のハイパーリンクをクリックして、[HTTPトリガー設定 (HTTP Trigger Configuration)] Web ページを開きます。

[電子メール (eMail)]メニュー

Unified CCX システムは Unified CCX Engine の電子メールサブシステムを使用して電子メールサーバと通信し、アプリケーションで電子メールを作成、送信できるようにします。電子メール設定で、電子メール (E ページおよびファックスを含む) の送信と確認の受信に使用するデフォルトの電子メールアドレスを特定します。



(注) この電子メールサブシステムはエージェントの電子メールベースのルーティングには関係ありません。

[電子メールの設定 (eMail Configuration)] Web ページにアクセスするには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystem)] > [電子メール (eMail)] を選択します。電子メールのステップで作成した Unified CCX スクリプトが正しく動作するように電子メール機能を設定する必要があります。

[Cisco Media] メニュー

[Cisco Media Terminationダイアロググループ設定 (Cisco Media Termination Dialog Group Configuration)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystem)] > [Cisco Media] を選択します。

Unified CCX システムでは、顧客との簡単なデュアルトーン多重周波数 (DTMF) ベースのダイアログの対話を処理するために使用できる Cisco Media Termination (CMT) ダイアロググループを設定するには、Unified CCX Engine の Media サブシステムを使用します。ダイアロググループは、発信者とのダイアログのやり取りの実行に各チャンネルが使用するダイアログチャンネルのプールです。

既存の CMT ダイアロググループを変更するには、トリガーの要約テーブルエントリ内のハイパーリンクをクリックします。[Cisco Media Terminationダイアロググループ設定 (Cisco Media Termination Dialog Group Configuration)] Web ページが開きます。

新しい CMT ダイアロググループを追加するには、[Cisco Media Terminationダイアロググループ設定 (Cisco Media Termination Dialog Group Configuration)] Web ページの [新規追加 (Add New)] ア

アイコンまたはボタンをクリックします。[Cisco Media Terminationダイアロググループ設定 (Cisco Media Termination Dialog Group Configuration)] Web ページが開きます。

[MRCP ASR] メニュー

Unified CCX システムは、MRCP ASR (自動音声認識) サブシステムを使用して、タッチトーン電話機のキーを押す代わりに音声でオプションのメニューをナビゲートできるようにします。

MRCP ASR プロバイダー

ライセンスの数や文法タイプなど、音声サーバのベンダーに関する情報を設定するには、ライセンスを導入する場合、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [MRCP ASR] > [MRCP ASR プロバイダー (MRCP ASR Provider)] を選択します。

既存の ASR プロバイダー情報を変更するには、プロバイダーの要約テーブルエントリ内のハイパーリンクをクリックします。[ASRプロバイダーの設定 (ASR Provider Configuration)] Web ページが開きます。

新しい ASR プロバイダー情報を追加するには、[新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックします。

MRCP ASR サーバ

音声サーバ名、ポートの場所、および使用可能な言語を設定するには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [MRCP ASR] > [MRCP ASR サーバ (MRCP ASR Servers)] を選択します。



(注) MRCP ASR サーバをプロビジョニングする前に、MRCP ASR プロバイダーを定義する必要があります。

既存の ASR サーバを変更するには、サーバの要約テーブルエントリ内のハイパーリンクをクリックします。[ASRサーバの設定 (ASR Server Configuration)] Web ページが開きます。

新しい ASR サーバを追加するには、[新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックします。

MRCP ASR ダイアロググループ

音声認識を使用するために Unified CCX アプリケーションを有効にする MRCP ASR ダイアログ制御グループに関する情報を表示、追加、変更、および削除するには、[MRCP ASR ダイアロググループの設定 (MRCP ASR Dialog Group Configuration)] Web ページを使用します。

MRCP ASR ダイアログ制御グループを設定するには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [MRCP ASR] > [MRCP ASRダイアロググループ (MRCP ASR Dialog Groups)] を選択します。



(注) MRCP ASR グループをプロビジョニングする前に、MRCP ASR プロバイダーを定義する必要があります。

既存の MRCP ASR ダイアロググループを変更するには、グループの要約テーブル エントリ内のハイパーリンクをクリックします。[MRCP ASRダイアログ制御グループの設定 (MRCP ASR Dialog Control Group Configuration)] Web ページが開きます。

新しい MRCP ASR グループを追加するには、[新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックします。

[MRCP TTS] メニュー

Unified CCX システムは MRCP (音声合成) サブシステムを使用してプレーンテキスト (UNICODE) を音声に変換し、ユーザに情報を提供したり、アクションに対応するようユーザに指示します。

MRCP TTS プロバイダー

TTS プロバイダーに関する情報を表示、追加、変更、および削除するには、[MRCP TTSプロバイダーの設定 (MRCP TTS Provider Configuration)] Web ページを使用します。

TTS システムのベンダーに関する情報を設定するには、[Cisco Unified CCX Administration] メニューバーから [サブシステム (Subsystems)] > [MRCP TTS] > [MRCP TTSプロバイダー (MRCP TTS Provider)] を選択します。

既存の MRCP TTS プロバイダーを変更するには、プロバイダーの要約テーブル エントリ内のハイパーリンクをクリックします。[MRCP TTSプロバイダーの設定 (MRCP TTS Provider Configuration)] Web ページが開きます。

MRCP TTS サーバ

音声合成サーバ名、ポートの場所、および使用可能な言語を表示、追加、変更、および削除するには [MRCP TTSサーバの設定 (MRCP TTS Server Configuration)] Web ページを使用します。

既存の MRCP TTS サーバを変更するには、サーバの要約テーブル エントリ内のハイパーリンクをクリックします。[MRCP TTSサーバの設定 (MRCP TTS Server Configuration)] Web ページが開きます。

新しい MRCP TTS サーバを追加するには、[MRCP TTSサーバの設定 (MRCP TTS Server Configuration)] Web ページの [新規追加 (Add New)] アイコンまたはボタンをクリックします。

関連項目

[MRCP TTS サーバのプロビジョニング, \(104 ページ\)](#)

MRCP TTS のデフォルト種別

各ロケール用の種別設定を表示または変更するには、[MRCP TTSのデフォルトの種別設定 (MRCP TTS Default Genders Configuration)] Web ページを使用します。このページを使用して、TTS サーバのプロビジョニング時に指定したロケールのデフォルトの種別設定を変更できます。変更を保存するには、[更新 (Update)] アイコンまたはボタンをクリックします。

関連項目

[MRCP TTS のデフォルト種別のプロビジョニング, \(106 ページ\)](#)



第 17 章

[ウィザード (Wizards)] メニュー

Unified CCX Administration Web インターフェイスの [ウィザード (Wizards)] メニューから、Unified CCX システムで利用できるウィザードにアクセスできます。

各ウィザードの Web ページでは、メイン ペインにそれぞれの手順および説明のリストが表示されます。

ウィンドウの左上隅にあるツールバーの [終了 (Exit)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [終了 (Exit)] ボタンをクリックすれば、いつでもウィザードを終了してメインの Unified CCX Administration のメニューバーに移動できます。次のウィザードメニュー オプションに進むには、[次へ (Next)] をクリックします。

Unified CCX システムの [ウィザード (Wizards)] メニューには次のオプションがあります。

- [アプリケーション ウィザード, 357 ページ](#)
- [RmCm ウィザード, 359 ページ](#)

アプリケーション ウィザード

アプリケーションの設定は、Unified CCX Administration での非常に基本的な要件の 1 つです。アプリケーションの設定を正常に完了させるには、推奨される順序でいくつかのステップを実行する必要があります。

アプリケーション ウィザードにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ウィザード (Wizards)] > [アプリケーション ウィザード (Application Wizard)] > [ステップの説明 (Description of Steps)] を選択します。アプリケーション設定ウィザード: [ステップの説明 (Description of Steps)] Web ページが開き、設定を行うさまざまなステップと、次の箇条書きリストに示すような各ステップの簡単な説明が表示されます。

メインの [アプリケーション設定ウィザード] Web ページから後続のステップに進むには [次へ (Next)] をクリックします。または、[ウィザード (Wizards)] > [アプリケーション ウィザード (Application Wizard)] を使用し、必要なサブメニューをクリックして任意の手順に直接進みます ([Unified CCX アプリケーションの設定, \(13 ページ\)](#) を参照)。

- スクリプト (Script) : 既存のカスタムスクリプトのリストを表示できます。メインの[アプリケーション設定ウィザード (Application Configuration Wizard)] Web ページから [次へ (Next)] をクリックすると、使用可能なスクリプトのリストが表示された [スクリプトの管理 (Script Management)] Web ページに移動します。このページにはフォルダを作成するためのリンクがあり、また、カスタムスクリプトをアップロードできます。スクリプトは、単一のスクリプトファイルまたはスクリプトの ZIP ファイルとしてアップロードできます。このステップで複数のスクリプトをアップロードできます ([スクリプト管理, \(62 ページ\)](#) を参照)。
- プロンプト (Prompts) : 既存のカスタムプロンプトのリストを表示できます。[プロンプトの管理 (Prompt Management)] Web ページには使用可能なプロンプトが表示されます。また、新しいフォルダを作成するためのリンクがあり、さらにプロンプトをアップロードできます。プロンプトは、単一のプロンプトファイルまたはプロンプトの ZIP ファイルとしてアップロードできます。このステップで複数のプロンプトをアップロードできます ([プロンプトファイルの管理, \(143 ページ\)](#) を参照)。
- 文法 (Grammars) : このステップでは、発信者プロンプトを認識し、応答するために使用される既存のカスタム文法ファイルのリストを表示できます。[文法の管理 (Grammar Management)] Web ページには使用可能な文法のリストが表示されます。また、新しいフォルダを作成するためのリンクがあり、さらにカスタム文法をアップロードできます。文法は、単一のカスタム文法ファイルまたは文法の ZIP ファイルとしてアップロードできます。このステップで複数の文法をアップロードできます ([文法ファイルの管理, \(145 ページ\)](#) を参照)。
- ドキュメント (Documents) : このステップでは、.txt、.doc、.jsp、または .html などの既存のカスタムドキュメント、カスタムクラス、Unified CCX システムのパフォーマンスをカスタマイズできるようにする Java Archive (JAR) ファイルのリストを表示できます。[ドキュメントの管理 (Document Management)] Web ページには使用可能なドキュメントのリストが表示されます。また、新しいフォルダを作成するためのリンクがあり、さらにカスタムドキュメントをアップロードできます。ドキュメントは、単一のドキュメントファイルまたはドキュメントの ZIP ファイルとしてアップロードできます。このステップで複数のドキュメントをアップロードできます ([ドキュメントファイルの管理, \(147 ページ\)](#) を参照)。
- アプリケーションの設定 (Application Configuration) : このステップでは、[新しいアプリケーションの追加 (Add a New Application)] ページを使用して設定するアプリケーションのタイプを設定できます。選択したアプリケーションタイプの設定の詳細情報を表示するには [次へ (Next)] をクリックします。各アプリケーションは、ファイルのスクリプト、プロンプト、文法、ドキュメントを任意に組み合わせることができます。デフォルトでは、アップロードされたスクリプト、プロンプト、ドキュメント、文法が必要に応じて選択されます。このステップで複数のアプリケーションを作成できます ([Unified CCX アプリケーションについて, \(49 ページ\)](#) を参照)。
- トリガー (Triggers) : このステップでは、[トリガーの設定 (Trigger Configuration)] を使用して前のステップで作成したアプリケーション用のさまざまなタイプのトリガーを作成できます。1つのアプリケーションに複数のトリガーを作成できます。デフォルトでは、前のステップで設定したアプリケーションが自動的に選択されます。電話番号、デバイス名、および言語を指定した時点で、トリガーの設定が完了します。このステップで複数のトリガーを作成できます ([アプリケーションのトリガー, \(57 ページ\)](#) を参照)。

トリガーのタイプを選択したら、アプリケーションの設定ウィザードのプロセスは終了です。

RmCm ウィザード

RmCmの設定は、コンタクトセンター環境で一般的に実行される手順です。RmCmの設定を正常に完了させるには、推奨される順序でいくつかのステップを実行する必要があります。RmCm 設定ウィザードを使用すると、推奨されるステップどおりに進むことができます。



(注) RmCm ウィザードオプションはすべての Unified CCX ライセンスパッケージで利用できます。

アプリケーション ウィザードにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ウィザード (Wizards)] > [RmCm ウィザード (RmCm Wizards)] > [ステップの説明 (Description of Steps)] を選択します。アプリケーション設定ウィザード : [ステップの説明 (Description of Steps)] Web ページが開き、設定を実行できるさまざまなステップと、次の箇条書きリストに示すような各ステップの簡単な説明が表示されます。

メインの [RmCm] Web ページから後続のステップに進むには [次へ (Next)] をクリックします。または、[ウィザード (Wizards)] > [RmCm ウィザード (RmCm Wizard)] を使用し、必要なサブメニューをクリックして任意の手順に直接進みます。

- **スキルの追加 (Add a Skill)** : ユーザに関連付けるスキルを設定するには、このサブメニューを選択します。このステップでは、[RmCm] > [スキル (Skills)] Web ページに転送されます。複数のスキルを作成するには、このステップを繰り返します。
- **リソース グループの追加 (Add a Resource Group)** : 複数のカスタム スクリプトをアップロードするには、このサブメニューを選択します。このステップでは、リソースグループ名を入力できる [リソースグループの設定 (Resource Group Configuration)] Web ページに転送されます。
- **リソースの追加 (Add Resources)** : リソースに後で割り当てるリソース グループを作成するには、このサブメニューを選択します。このステップでは、RmCm ウィザードの [ユーザの設定 (User Configuration)] Web ページに転送されます。このページには、**Unified CM のリソースを追加する** ハイパーリンクがあります。このリンクは自動的に Unified CM を起動します (次の関連するトピック項を参照してください) 。
 - [RmCm プロバイダーの設定, \(325 ページ\)](#)
 - [Unified CCX 設定用の Unified Communications Manager, \(35 ページ\)](#)
- **スーパーバイザの追加 (Add Supervisors)** : ユーザにスーパーバイザ権限を割り当てるには、このサブメニューを選択します。このステップでは、特定のユーザを検索できる [ユーザの管理 (User Management)] Web ページに転送されます。
- **リソースの設定 (Configure Resources)** : リソースに関連付けられたスキルを追加または削除するには、このサブメニューを選択します。このステップでは、設定されたリソースを一覧表示する [RmCm設定リソース (RmCm Configuration Resources)] Web ページに転送されま

す。リソースは同じスキルを取得するようにまとめて変更したり、異なるスキルが割り当てられるように個別に変更したりできます。

- **既存のコンタクト サービス キューの変更 (Modify Existing Contact Service Queues)** : コンタクト サービス キューに関連付けられたスキルを変更するには、このサブメニューを選択します。このステップでは、設定された CQS を一覧表示する [RmCm設定のコンタクトサービスキュー (RmCm Configuration Contact Service Queue)] Web ページに転送されます。
- **コンタクト サービス キューの追加 (Add a Contact Service Queue)** : コンタクト サービス キューを追加するには、このサブメニューを選択します。スキルまたはリソースグループがこれらのコンタクト サービス キューに関連付けられ、リソースをフィルタリングします。このステップでは、CSQ を追加できる [RmCmの設定のコンタクトサービスキューの設定 (RmCm Configuration Contact Service Queue Configuration)] Web ページに転送されます。
- **既存チームの変更 (Modify Existing Teams)** : 既存のチームのエージェントを変更するには、このサブメニューを選択します。このステップでは、設定されたチームを一覧表示する [RmCm設定のコンタクトチーム (RmCm Configuration Contact Teams)] Web ページに転送されます。
- **チームの追加 (Add a Team)** : 新しいチームを作成し、それらのチームを新しいエージェントに関連付けるには、このサブメニューを選択します。このステップでは、新しいチームを作成できる [RmCmの設定のチームの設定 (RmCm Configuration Team Configuration)] Web ページに転送されます。
- **アプリケーションの作成 (Create an Application)** : RmCm の設定が完了すると、オプションでアプリケーション ウィザードの設定に進むことができます。



第 18 章

[ツール (Tools)] メニュー

Unified CCX Administration Web インターフェイスの [ツール (Tools)]メニューでは、さまざまな管理タスクの実行に使用できるシステム ツールにアクセスできます。メニュー オプションは次のとおりです。

- [プラグイン (Plug-ins)] : Unified CCX Engine の機能拡張に使用できるプラグインをダウンロードします。
- [リアルタイム レポート (Real-Time Reporting)] : Unified CCX システムの状態に関する詳細情報を提供するレポートを生成します。
- [リアルタイム スナップショット設定 (Real-Time Snapshot Config)] : ウォールボード表示への Unified CCX データベース接続を設定します。
- [履歴レポート (Historical Reporting)] : データベース サーバの設定、データの同期、ユーザの設定、クライアントソフトウェアのインストール、データベースの消去などの履歴レポート タスクを実行します。
- [ユーザ管理 (User Management)] : アクセス レベルを管理者およびスーパーバイザに割り当てます。
- [パスワード管理 (Password Management)] : 外部データベース アクセス ユーザ (ワークフォース管理ユーザ、履歴レポート ユーザなど) のパスワードをリセットします。
- [W1アップグレード (W1 Upgrade)] : シングルノードまたはハイ アベイラビリティ展開で Appadmin の初期セットアップ中に、[以前のUnified CCXリリースからアップグレードする (Upgrade from a previous Unified CCX release)] オプションを選択した場合に表示されます。

次の項で各種メニュー オプションについて説明します。

- [\[プラグイン \(Plug-Ins\) \] メニュー, 362 ページ](#)
- [\[リアルタイムレポート \(Real-Time Reporting\) \] メニュー, 363 ページ](#)
- [\[リアルタイムスナップショットの設定 \(Real-Time Snapshot Config\) \] メニュー, 363 ページ](#)
- [\[履歴レポート \(Historical Reporting\) \] メニュー, 368 ページ](#)
- [\[ユーザ管理 \(User Management\) \] メニュー, 371 ページ](#)

- [パスワードの管理, 376 ページ](#)

[プラグイン (Plug-Ins)]メニュー

Unified CCX システムには、Unified CCX Engine の強化に使用できるプラグインと呼ばれるソフトウェア コンポーネントが含まれています。これらのプラグインは [プラグイン (Plug-ins)] Web ページからダウンロードできます。

[プラグイン (Plug-ins)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ツール (Tools)] > [プラグイン (Plug-ins)] を選択します。

[プラグイン (Plug-ins)] Web ページには 1 つ以上の次のハイパーリンクがあります (購入した Unified CCX パッケージによって異なります)。

- **Cisco Unified CCX Editor** : このハイパーリンクをクリックしてクライアント側の Unified CCX Editor をインストールします。詳細については、『*Cisco Unified Contact Center Express Scripting and Development Series: Volume 1, Getting Started with Scripts 9.0(1) and Volume 2, Editor Step Reference 9.0(1) Guide*』を参照してください。



注意

Cisco Unity Editor と同じマシンに Unified CCX Editor をインストールしないでください。どちらのエディタも同じマシン上で共存できません。

- **Windows 用 Cisco Unified CCX リアルタイム モニタリング ツール** : このハイパーリンクをクリックして Windows 用のクライアント側 Unified CCX Serviceability リアルタイム モニタリング ツール (RTMT) をインストールします。このツールは、Unified CCX クラスタ内のコンポーネントの動作をリアルタイムで監視します。RTMTでは、デバイスステータス、システムパフォーマンス、デバイス検出、および CTI アプリケーションの監視に HTTP/HTTPS と TCP が使用されます。また、HTTP/HTTPS を使用してデバイスに直接接続し、システム上の問題のトラブルシューティングを実施します。このプラグインは管理者機能を持つユーザのみが使用できます。



- (注) Windows にダウンロードするには、[ダウンロード (Download)] ハイパーリンクを右クリックし、[名前を付けてターゲットを保存 (Save Target As)] オプションを選択します。

- **Linux 用 Cisco Unified CCX リアルタイム モニタリング ツール** : このハイパーリンクをクリックして Linux 用のクライアント側 Unified CCX Serviceability リアルタイム モニタリング ツール (RTMT) をインストールします。RTMTでは、デバイスステータス、システムパフォーマンス、デバイス検出、および CTI アプリケーションの監視に HTTP/HTTPS と TCP が使用されます。また、HTTP/HTTPS を使用してデバイスに直接接続し、システム上の問題のトラブルシューティングを実施します。このプラグインは管理者機能を持つユーザのみが使用できます。

[リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)]メニュー



注意

Unified CM は姓と名で Unicode 文字をサポートしますが、それらの文字は RmCm 設定、およびリアルタイムレポート、の Unified CCX Administration Web ページでは文字化けします。

リアルタイム モニタリング ツールは、Unified CCX システムの状態に関する詳細情報を提供する各種レポートの生成に使用できる Java アプレットです。リアルタイム モニタリング ツールにアクセスするには、[アプリケーションレポート (Application Reporting)] Web ページを使用します。

[アプリケーションレポート (Application Reporting)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ツール (Tools)] > [リアルタイムレポート (Real-Time Reporting)] を選択します。

[リアルタイムスナップショットの設定 (Real-Time Snapshot Config)]メニュー

多くのコールセンターでは、リアルタイム レポート ステータスを表示するためにウォールボードを使用します。ウォールボードには、CSQ内の使用可能なエージェント、コール量、通話時間、待機時間、処理済みのコール数などのデータを表示できます。Unified CCX システムがウォールボードに表示できるデータベースに Unified CCX リアルタイム情報を書き込むように設定できます。



(注)

ウォールボードを別途に購入し、独自のウォールボード ソフトウェアで設定し、管理する必要があります。ウォールボードソフトウェアとハードウェアは、シスコではなく、サードパーティ製ウォールボードのベンダーによってサポートされています。

ウォールボードソフトウェアは、Unified CCX サーバではなく、別のマシンまたはデスクトップにインストールする必要があります。ウォールボードソフトウェアのインストール時に、Unified CCX データベースにアクセスするようにウォールボードソフトウェアを設定する必要があります。これを行うには、DSN、ユーザ ID とパスワードを割り当てる必要があります。

システムがウォールボードシステムにデータを書き込めるようにするには、[ウォールボード用のリアルタイム スナップショットの書き込みの設定 (Real-Time Snapshot Writing Configuration for Wallboard)] を使用します。

[ウォールボード用のリアルタイム スナップショットの書き込みの設定 (Real-Time Snapshot Writing Configuration for Wallboard)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ツール (Tools)] > [リアルタイムスナップショットの設定 (Real Time Snapshot Config)] を選択します。

[ウォールボード用のリアルタイムスナップショットの書き込みの設定 (Real-Time Snapshot Writing Configuration for Wallboard)] Web ページには、次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
データの書き込みの有効化 (Data Writing Enable)	オンにした場合は、システムがデータをデータベースに書き込みます。オフにした場合は、システムはデータをデータベースに書き込みません。デフォルトではディセーブルになっています。
データを書き込む間隔 (Data Writing Interval)	ウォールボードデータの更新間隔を設定します。有効なオプション：5、10、15、20、および 25。
Cisco Unified CCX CSQの要約 (Cisco Unified CCX CSQs Summary)	オンにした場合は、Unified CCX データベースの RtCSQsSummary テーブルに各 CSQ に関する情報が書き込まれます。
Cisco Unified CCX システムの要約 (Cisco Unified CCX System Summary)	オンにした場合は、Unified CCX データベースの RtICDStatistics テーブルに Unified CCX システムの全体的な要約が書き込まれます。
ウォールボード システム (Wallboard System)	
サーバ名 (Server Name)	ウォールボードソフトウェアを実行する HDS データベース サーバを示した IP アドレス。このデータベース サーバには、ウォールボードリアルタイム スナップショットのデータが含まれています。ウォールボードサーバが複数ある場合は、それらの IP アドレスをカンマで区切ってこのフィールドに一覧表示できます。



(注) RtCSQsSummary と RtUnified CCXStatistics データベース テーブルに書き込まれた情報に関する詳細については、『Cisco Unified CCX Database Schema Guide』を参照してください。RtCSQsSummary および RtICDStatistics の統計情報テーブルのみをウォールボードクエリーで使用できます。ウォールボードクエリーの履歴レポート テーブルの使用はサポートされていません。

互換性情報については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_device_support_tables_list.htmlを参照してください。

ウォールボード用のシステム DSN の作成

次の手順を実行して、Windows サーバでシステム データ ソース名 (DSN) を作成できます。

手順

- ステップ 1** ウォールボードクライアントデスクトップにウォールボードソフトウェアおよび IBM Informix ODBC ドライバ (IDS バージョン 3.0.0.13219 以降) をインストールします。
 (注) 次の URL から Informix ODBC ドライバをダウンロードできます: <http://www14.software.ibm.com/webapp/download/search.jsp?rs=ifxdl>。ウォールボードクライアントでインストールしているオペレーティングシステム用の IBM Informix クライアントソフトウェア開発キット (CSDK) バージョン 3.00 以降をダウンロードします。CSDK に関する詳細は、次の URL で参照できます: <http://www.ibm.com/software/data/informix/tools/csdk/>。
- ステップ 2** [スタート (Start)]> [設定 (Settings)]> [コントロールパネル (Control Panel)] の順に選択します。
- ステップ 3** [コントロールパネル (Control Panel)]メニューから、[管理ツール (Administrative Tools)]> [Data Sources ODBC] を選択して ODBC データソースアドミニストレータを起動します。
- ステップ 4** [システムDSN (System DSN)] タブをクリックします。[追加 (Add)] をクリックすると、[新しいデータソースの作成 (Create New Data Source)] ダイアログボックスが開きます。
- ステップ 5** 下にスクロールして [IBM INFORMIX ODBC DRIVER] を選択します。
- ステップ 6** [完了 (Finish)] をクリックすると [IBM Informix のセットアップ (IBM Informix Setup)] ダイアログボックスが開きます。
- ステップ 7** [一般 (General)] タブで、データソース名と説明を入力して適用します。
- ステップ 8** [接続 (Connection)] タブで、次の表に示すようにフィールドの値を入力します。

フィールド	説明
サーバ名 (Server Name)	<p>これは Informix データベースのインスタンス名です。</p> <p>Informix データベースのインスタンス名は、次の規則に従って Unified CCX サーバのホスト名を使用して形成できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • すべての大文字を小文字に変換します。 • ハイフンをアンダースコアに置き換えます。 • ホスト名が数字で始まる場合は、インスタンス名にプレフィックスとして文字 “i” を追加します。 • インスタンス名の末尾に “_uccx” を追加します。 <p>たとえばホスト名が “802UCCX-Ha-Node1” の場合は、[Server Name] フィールドに “i802uccx_ha_node1_uccx” と入力します。</p>
ホスト名 (Host Name)	プライマリ Unified CCX サーバのホスト名を入力します。
サービス (Service)	1504 と入力します。

フィールド	説明
プロトコル (Protocol)	<i>onsoctcp</i> と入力します。
オプション (Options)	ブランクのままにします。
データベース名 (Database Name)	<i>db_cra</i> と入力します。
ユーザ ID (User ID)	<i>uccxwallboard</i> と入力します。これはウォールボード用に作成された Unified CCX データベースのユーザ ID です。
パスワード (Password)	設定済みのウォールボードユーザのパスワード。Unified CCX Administration のメニューバーから、[ツール (Tools)] > [パスワード管理 (Password Management)] サブメニュー オプションに移動してパスワードを変更できます。

ステップ 9 [適用 (Apply)] をクリックします。

ステップ 10 [環境 (Environment)] タブをクリックして次のフィールドの値を入力します。

フィールド	説明
[クライアントロケール (Client Locale)]	<i>en_US.UTF8</i> と入力します。
[データベースロケール (Database Locale)]	<i>en_US.UTF8</i> と入力します。

ステップ 11 [OK] をクリックします。

ステップ 12 [接続 (Connection)] タブに戻り、[適用して接続をテスト (Apply and Test Connection)] をクリックします。

“Test completed successfully” というフレーズが返されたら、[OK] をクリックします。

テストが失敗した場合は、設定手順に戻ってエラーを修正してください。

ハイ アベイラビリティ (HA) 展開のウォールボード ソフトウェア

Unified CCX のハイ アベイラビリティ (HA) 展開でウォールボード ソフトウェアを使用しており、フェイルオーバー発生時に手動による介入を希望しない場合は、ウォールボード ソフトウェアをアップグレードする必要があります。

アップグレードしたウォールボード ソフトウェアには、REST API (URL : *http://<Unified CCX server IP Address>/uccx/isDBMaster*) を使用して、Unified CCX サーバにデータベースのマスターシップ情報を定期的に要求する新しいサービスが含まれます。フェイルオーバーが発生すると、ウォールボードのこの新しいサービスによって DSN レジストリが更新され、新しいデータベース マスター サーバが使用されます。

REST API は、Unified CCX Administration のメニューバーの [ツール (Tools)] > [リアルタイムスナップショット設定 (Real Time Snapshot Config)] Web ページで設定したウォールボード サーバからのみ要求できます。

HA 展開での新しいサービス付きのアップグレードされたウォールボード ソフトウェアの使用

Unified CCX のハイ アベイラビリティ (HA) 展開でウォールボード ソフトウェアを使用する場合は、ウォールボード ベンダーに問い合わせして Unified CCX から公開される新しい API を使用してください。

新しいサービス付きのウォールボード ソフトウェアでは、ウォールボード サーバによって Unified CCX のマスターデータベース サーバからのデータが常に表示され、手動操作は必要ありません。設定を完了するには、次の手順に従います。

手順

-
- ステップ 1** セカンダリ サーバの情報を使用して DSN を作成し、プライマリ サーバの情報を使用して同じ DSN を変更します。これにより、*HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Informix\SqlHosts* にあるレジストリ内の両方のサーバに対する *sqlhost* エントリが作成されます。
 - ステップ 2** ウォールボード ソフトウェアのマニュアルに従って、新しいサービス付きのウォールボード ソフトウェアを設定します。
 - ステップ 3** ウォールボード ソフトウェアのマニュアルに従って、ウォールボードの新しいサービスを使用して両方の Unified CCX サーバの情報を設定します。
-

次の作業

この手順を完了すると、フェイルオーバー時に手動操作が必要なくなります。

HA 展開でのウォールボード ソフトウェア (新しいサービスなし) の使用

Unified CCX のハイ アベイラビリティ (HA) 展開で新しいサービスがない既存のウォールボード ソフトウェアを使用する場合は、次の操作を完了する必要があります。

手順

-
- ステップ 1** セカンダリ サーバの情報を使用して DSN を作成し、プライマリ サーバの情報を使用して同じ DSN を変更します。これにより、`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Informix\SqlHosts` にあるレジストリ内の両方のサーバに対する `sqlhost` エントリが作成されます。
- ステップ 2** ウォールボード ソフトウェアのマニュアルに従って、ウォールボード ソフトウェアを設定します。
- ステップ 3** フェールオーバーが発生した場合は、DSN レジストリ エントリを次のように手動で変更する必要があります。
- 任意のウォールボード クライアントから Web ブラウザに `http://<Unified CCX server IP Address>/uccx/isDBMaster` を入力し、要求された Unified CCX IP アドレス サーバにデータベース マスターがあるかどうかを確認します。
 - フェールオーバー時は、`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\ODBC\ODBC.INI` 下の DSN のレジストリで `SERVER` 値をマスター DB インスタンス名に変更します。
 - 正確なデータベース インスタンス名は、`HKEY_LOCAL_MACHINE\SOFTWARE\Informix\SqlHosts` で確認できます。
-

[履歴レポート (Historical Reporting)]メニュー



注意

Unified CM は姓と名で Unicode 文字をサポートしますが、それらの文字は RmCm 設定、およびリアルタイム レポート、の Unified CCX Administration Web ページでは文字化けします。

ユーザの設定、クライアント ソフトウェアのインストール、データベースの消去などのさまざまな作業を実行するには、[履歴レポートの設定 (Historical Reporting Configuration)] Web ページの領域を使用します。

さまざまな [履歴レポートの設定 (Historical Reporting Configuration)] オプションにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ツール (Tools)] > [履歴レポート (Historical Reporting)] を選択し、次のサブメニュー オプションのいずれかをクリックします。

- データベース サーバの設定 (Database Server Configuration) : ユーザに提供されるレポート オプションを指定するためにデータベース サーバを設定します。
- SMTP の設定 (SMTP Configuration) : スケジュールを設定した Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) レポートの電子メールに使用する電子メール サーバを設定します。
- 消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration) : 次の設定に従って自動的にデータを消去します。
 - 消去のタイミング
 - 自動消去の設定

- 今すぐ消去 (Purge Now) : 手動でデータを消去します。
- ファイルの復元 (File Restore) : データベースがダウンしたときに HR ファイルに書き込まれたデータベース レコードを復元します。



(注) 履歴レポートの詳細については、『Cisco Unified CCX Historical Reports User Guide』を参照してください。

データベースサーバの設定 (Database Server Configuration)

データベースサーバにアクセスできるクライアントおよびスケジューラの接続の最大数を指定するには、[データベースサーバの設定 (Database Server Configuration)] 領域を使用します。

SMTP の設定

[SMTPサーバ設定 (SMTP Server Settings)] 領域を使用して、Cisco Unified Intelligence Center (CUIC) のスケジュール済みレポートを電子メールで送信するために使用する電子メールサーバを設定します。



(注) このページは、[レポート構成 (Reporting Configuration)] ページで [Cisco Unified Intelligence Center レポートクライアント (Cisco Unified Intelligence Center Reporting Client)] を選択した場合にのみ使用できます。

次のフィールドが [SMTPサーバ設定 (SMTP Server Settings)] 領域に表示されます。

フィールド	説明
ホスト/IP アドレス (Host/IP Address)	SMTP サーバのホスト名または IP アドレス。
送信元の電子メールアドレス (From email address)	スケジューラによって送信される電子メールの [送信元 (From)] フィールドに表示される電子メールアドレス (注) Unified CCX は、英数字 ID と特殊文字 (ハイフン「-」、アンダースコア「_」、ドット「.」のみ) をサポートします。
電子メールプロキシの使用 (Use Email Proxy)	プロキシサーバを使用して SMTP サーバにアクセスしている場合は、これをオンにします。

フィールド	説明
電子メールプロキシのホスト名 (Email Proxy Hostname)	SMTPサーバへのアクセスに使用するプロキシサーバのホスト名またはIP アドレス
電子メールプロキシポート (Email Proxy Port)	SMTP プロキシサーバへの接続に使用するポート
SMTP認証の使用 (Use SMTP Authentication)	SMTPサーバがユーザ名/パスワードのクレデンシャルを受信する可能性がある場合は、これをオンにします。
SMTPユーザ名 (SMTP Username)	[認証 (Authenticate)]チェックボックスをオンにした場合は、認証するユーザ名を入力します。
SMTPパスワード (SMTP Password)	[認証 (Authenticate)]チェックボックスをオンにした場合は、認証するパスワードを入力します。



(注) パブリッシャノードのCisco Unified Intelligence Center サービスがダウンしている場合は、SMTP 設定を保存できません。

[消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)]オプション

[消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)]領域を使用して Unified CCX 履歴レポートシステムのレポートパッケージを選択し、そのユーザを選択します。

[消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)]Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ツール (Tools)] > [履歴レポート (Historical Reporting)] > [消去スケジュールの設定 (Purge Schedule Configuration)] 選択します。

[履歴レポートの設定 (Historical Reporting Configuration)] Web ページが開き、次を設定できるようになります。

- 日次消去スケジュール (Daily purge schedule)
- 自動消去 (Automatic purge) (システムがレコードを消去するまでレコードを存続させる期間を指定できます。)

[今すぐ消去 (Purge Now)]オプション

手動でデータを消去するには、[今すぐ消去 (Purge Now)]領域を使用します。

[今すぐ消去 (Purge Now)]領域にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ツール (Tools)]>[履歴レポート (Historical Reporting)]>[今すぐ消去 (Purge Now)]を選択します。

[ファイル復元 (File Restore)]オプション

データベースがダウンしたときに HR ファイルに書き込まれたデータベース レコードを復元するには、[ファイル復元 (File Restore)]領域を使用します。

ハイアベイラビリティ設定の場合は、両方のノードからのファイルが第1ノードと第2ノードそれぞれのHRデータベースに復元されます。第2ノードに接続することができない場合、リモートノードに到達可能でないことを示す警告メッセージが表示されます。第2ノードが起動されると、復元されたデータが複製されますが、第2ノードでHRファイル(ある場合)を復元するにはこの復元操作を繰り返す必要があります。

手順

-
- ステップ 1** [履歴レポートの設定 (Historical Reporting Configuration)] Web ページにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから [ツール (Tools)]>[履歴レポート (Historical Reporting)]>[ファイル復元 (File Restore)]を選択します。
- (注) [今すぐ復元 (Restore Now)] オプション ボタンはこのページでデフォルトでイネーブルになっています。
- ステップ 2** ウィンドウの左上隅にあるツールバーに表示されている [開始 (Start)] アイコンをクリックするか、ウィンドウの下部に表示されている [開始 (Start)] ボタンをクリックし、データベースレコードを復元します。
- このページで復元操作のステータスを確認できます。
-

[ユーザ管理 (User Management)]メニュー

[ユーザ管理 (User Management)]メニュー オプションを使用することで、アクセス レベルを Unified CCX システム管理者とスーパーバイザに割り当てることができます。

Unified CCX スーパーバイザの設定時には、[Unified CCX Supervisor] Web ページにアクセスできるユーザを設定しています。Unified CCX のスーパーバイザを作成していません。



-
- (注) 管理者のみが Unified CCX システムを更新できます。誰かが更新の実行に対応できるように、少なくとも 1 人の管理者を選択する必要があります。
-



注目 Unified Intelligence Center のユーザ、チーム、および権限を編集しないでください。Unified CCX から Unified Intelligence Center への同期は日次消去の一部として実行され、Unified CCX の設定に従って Unified Intelligence Center のこれらの設定が同期されます。

手順

Unified CCX Administration のメニューバーから [ツール (Tools)] > [ユーザ管理 (User Management)] を選択し、次のサブメニュー オプションのいずれかをクリックし、管理者権限を管理者とスーパーバイザに割り当てます。

- [ユーザ表示 (User View)] サブメニュー, (372 ページ)
- 名前文法ジェネレータの設定, (373 ページ)
- [音声名アップロード (Spoken Name Upload)] サブメニュー, (374 ページ)
- [管理者機能ビュー (Administrator Capability View)] メニュー, (374 ページ)
- [スーパーバイザ機能ビュー (Supervisor Capability View)] メニュー, (375 ページ)
- [レポート機能ビュー (Reporting Capability View)] メニュー, (375 ページ)
- [エージェント機能ビュー (Agent Capability View)] メニュー, (376 ページ)

[ユーザ表示 (User View)] サブメニュー

[ユーザ設定 (User Configuration)] Web ページにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから [ツール (Tools)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [ユーザ表示 (User View)] の順に選択します。

このページを使用して、既存のユーザを表示し、管理者およびスーパーバイザに管理者権限を割り当てます。次の例のように、ユーザ ID に基づいて検索文字列を入力します。

- “*Agent1” と入力すると、Agent1 で終わるユーザ ID が表示されます。
- “Agent1*” と入力すると、Agent1 で始まるユーザ ID が表示されます。
- “Agent1” と入力すると、Agent1 を含むユーザ ID が表示されます。

すべての列がユーザ設定のページにハイパーリンクされています。



(注) この検索バーでは、姓またはユーザ ID のみを使ってユーザを検索します。名は使用しないでください。

名前文法ジェネレータの設定

名前文法ジェネレータにスケジュール情報を定義するには、[名前文法ジェネレータの設定 (Name Grammar Generator Configuration)] Web ページを使用します。

[名前文法ジェネレータの設定 (Name Grammar Generator Configuration)] 領域にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニュー バーから [ツール (Tools)] > [ユーザ管理 (User Management)] > [名前文法ジェネレータの設定 (Name Grammar Generator Configuration)] を選択します。

名前文法は、ASR で [ユーザステップに名前を付ける (Name to User Step)] を使用する場合に生成する必要があります。名前文法ジェネレータはユーザ ディレクトリをスキャンし、ディレクトリ内のすべてのユーザを含む音声認識文法を作成します。これらの文法は文法リポジトリに保存されます。

名前文法ジェネレータを実行するには、または後で実行するようにスケジュールするには、[名前文法ジェネレータの設定 (Name Grammar Generator Configuration)] ページを使用できます。このページには、名前文法ジェネレータが最後に実行された日時とその実行の完了ステータスも表示されます。

[名前文法ジェネレータ (Name Grammar Generator)] Web ページには次のフィールドが表示されます。

フィールド	説明
頻度 (Frequency)	名前文法ジェネレータが自動的に実行する頻度。有効なオプション：なし (Never)、毎日 (Daily)、および毎週 (Weekly) これは必須フィールドです。
タスクの実行時刻 (Run task on) (時刻)	タスクを実行する時刻。これは必須フィールドです。
タスクを実行する曜日 (Run task on) (曜日)	タスクを実行する曜日。これは必須フィールドです。
最後の完了日 (Last Completed on)	名前文法を最後に生成した日。
最後の完了の結果 (Last Completion Result)	最後の名前文法生成後のステータス (表示専用)。
文法バリエント (Grammar Variant)	次の 3 つのオプションの横にあるチェックボックスから、生成する 1 つ以上の文法バリエントを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> • OSR 3.1.x • 2003 SISR • Nuance

フィールド	説明
現在のステータス (Current Status)	名前文法ジェネレータの実行ステータス (表示専用)。

名前文法ジェネレータをトリガーするには、[今すぐ名前文法を生成 (Generate Name Grammar Now)]アイコンまたはボタンをクリックします。



(注) [今すぐ名前文法を生成 (Generate Name Grammar Now)]をクリックしても、スケジュールの設定には適用されません。スケジュール変更を適用するには[更新 (Update)]をクリックする必要があります。

[音声名アップロード (Spoken Name Upload)]サブメニュー

発信者が特定の内線番号への転送を要求した場合、Unified CCX アプリケーションは、発信者が呼び出した相手の音声名の録音を再生できます。音声名の録音は .wav ファイルとして保存され、Unified CCX Administration Web インターフェイスの [音声名アップロード (Spoken Name Upload)]ツールで管理されます。

[音声名プロンプトアップロード (Spoken Name Prompt Upload)] Web ページにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから、[ツール (Tools)]>[ユーザ管理 (User Management)]>[音声名アップロード (Spoken Name Upload)]の順に選択します。

[音声名プロンプトアップロード (Spoken Name Prompt Upload)] Web ページには、[録音情報についてはここをクリック (Click Here for Recording Information)]アイコンおよびボタンも表示されます。クリックすると、音声名プロンプトの録音に関する詳細情報を含む .htm ページがブラウザで表示されます。

[管理者機能ビュー (Administrator Capability View)]メニュー

[管理者ユーザの管理 (Administrator User Management)]領域の機能ビューにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから、[ツール (Tools)]>[ユーザの管理 (User Management)]>[管理者機能ビュー (Administrator Capability View)]を選択します。

この Web ページには、Unified CCX の管理者として識別されたユーザ用のペインと、[使用可能なユーザ (Available Users)]リストを表示する別のペインが含まれています。要件に基づき、各方向の矢印をクリックすることで、これらの2つのペイン間でユーザを移動できます。[更新 (Update)]をクリックして変更を保存します。



- (注) Unified CCX のインストール時に作成したアプリケーション管理者のユーザ ID と同じユーザ ID に管理者機能を割り当てることはできません。このようなユーザ ID に管理者機能を割り当てると、エラーが表示されます。

[スーパーバイザ機能ビュー (Supervisor Capability View)]メニュー

[スーパーバイザユーザ管理 (Supervisor User Management)]領域の機能ビューにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから、[ツール (Tools)]>[ユーザ管理 (User Management)]>[スーパーバイザ機能ビュー (Supervisor Capability View)]の順に選択します。

この Web ページには、Unified CCX スーパーバイザに指定されたユーザのペインと、[選択可能なユーザ (Available Users)]のリストを含むペインが表示されます。要件に基づき、各方向の矢印をクリックすることで、これらの 2 つのペイン間でユーザを移動できます。



- (注) Unified Intelligence Center のライブ データ レポートにアクセスするスーパーバイザには、内線番号を割り当てる必要があります。



- (注) Unified CCX インストール中に作成されたアプリケーション管理者ユーザ ID と同じユーザ ID に、スーパーバイザ機能を割り当てることはできません。このようなユーザ ID にスーパーバイザ機能を割り当てると、エラーが表示されます。

[レポート機能ビュー (Reporting Capability View)]メニュー

[履歴レポートユーザ (Historical Report Users)]領域の機能ビューにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから、[ツール (Tools)]>[ユーザの管理 (User Management)]>[レポート機能ビュー (Reporting Capability View)]を選択します。

[レポート管理 (Reporting Management)] Web ページの機能ビューには、ユーザが Unified CCX 履歴レポートユーザとして指定したペインと、[使用可能なユーザ (Available Users)]の一覧を表示する別のペインが含まれています。要件に基づき、各方向の矢印をクリックすることで、これらの 2 つのペイン間でユーザを移動できます。



- (注) Unified CCX のインストール時に作成したアプリケーション管理者のユーザ ID と同じユーザ ID にレポート機能を割り当てることはできません。このようなユーザ ID にレポート機能を割り当てると、エラーが表示されます。

次のユーザが Unified Intelligence Center にアクセスできます。

ロール	アクセス	使用可能なレポート
アプリケーション 管理者 (Application administrator)	スーパー ユーザ	<ul style="list-style-type: none"> 履歴レポート ライブ データ レポート
レポート ユーザ (Reporting user)	Unified CCX 管理者がこのロールを ユーザに割り当てる必要があります。	<ul style="list-style-type: none"> 履歴レポート ライブ データ レポート
スーパーバイザ (Supervisor)	Unified CCX 管理者がこのロールを ユーザに割り当てる必要があります。	ライブ データ レポート
Agent (エージェ ント)	Unified CCX 管理者がこのロールを ユーザに割り当てる必要があります。	エージェント固有のライブ データ レ ポート

[エージェント機能ビュー (Agent Capability View)]メニュー

Unified CCX エージェントの機能ビューにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから、[ツール (Tools)]>[ユーザ管理 (User Management)]>[エージェント機能ビュー (Agent Capability View)]を選択します。

[エージェントユーザ管理 (Agent User Management)] Web ページの機能ビューには、Unified CCX Agent として識別されたユーザのペインと、[使用可能なユーザ (Available Users)]のリストが表示される別のペインが含まれています。要件に基づき、各方向の矢印をクリックすることで、これらの2つのペイン間でユーザを移動できます。

パスワードの管理

[パスワードの管理 (Password Management)] Web ページにアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ツール (Tools)]>[パスワードの管理 (Password Management)]を選択します。

この Web ページを使用して、次の外部データベースユーザのパスワードを設定またはリセットできます。

ユーザ	ユーザ名	説明
ウォールボード (Wallboard)	uccxwallboard	このユーザは設定および履歴のデータベースに接続でき、RtICDStatistics テーブルと RtCSQsSummary テーブルへの読み取り専用アクセスを所有しています。
記録 SFTP (Recording SFTP)	uccxrecording	
ワークフォース管理 (Workforce Management)	uccxworkforce	
履歴レポート (Historical Reporting)	uccxhruser	このユーザは、設定、履歴、およびリポジトリのデータベースに接続でき、次の特権を所有しています。 <ul style="list-style-type: none"> 履歴テーブル、設定テーブル、リポジトリ テーブルへの読み取り専用アクセス ストアドプロシージャの実行 新しいストアドプロシージャの作成
システム コール トラッキング (リアルタイム モニタリング ツール/Analysis Manager の一部)	uccxsct	

ウィンドウの左上の隅にあるツールバーに表示されている [保存 (Save)] アイコン、またはウィンドウの下部に表示されている [保存 (Save)] ボタンをクリックします。ユーザの新旧のパスワードが同じ場合はエラー メッセージが表示されます。

入力したデータを削除し、既存のパスワードを保持するには、[クリア (Clear)] ボタンをクリックします。



(注)

- 入力するパスワードの最大長は 80 文字に制限されています。
- 新しいパスワードは、最後に使用していた 5 個のパスワードにすることはできません。
- デフォルトのパスワードは設定されていません。最初は、手動リセットする必要があります。

ハイ アベイラビリティ展開の場合、2 番目のノードにはパスワードの変更は反映されません。この番目のノードのパスワードを変更するには、2 番目のノードの管理 Web インターフェイスに手動でアクセスします。HA 設定では、[パスワードの管理 (Password Management)]ページに[一貫性の確認 (Check Consistency)]アイコンまたはボタンが表示されています。このボタンを使用して、2 つのノード間でパスワードが一致するかどうかを確認します。パスワード確認のステータスは [パスワードの管理 (Password Management)]に表示されます。



第 19 章

[ヘルプ (Help)] メニュー

[Unified CCX Administration] Web インターフェイスの [ヘルプ (Help)] メニューでは、Unified CCX システムのオンライン ヘルプにアクセスできます。

Unified CCX コンポーネントの設定手順および説明を表示するには、[ヘルプ (Help)] メニューを使用します。

[ヘルプ (Help)] メニューには、次のメニュー オプションが含まれています。

- **目次と索引 (Contents and Index)** : 『Unified CCX 管理者ガイド』のオンライン ヘルプ システムおよび索引を表示するには、このオプションを選択します。
- **このページ (For this page)** : 状況依存ヘルプを表示するには、このオプションを選択します。
- **トラブルシューティングのヒント (Troubleshooting Tip)** : Unified CCX システムのパフォーマンスで発生する可能性がある問題をどのように解決するかに関する推奨事項のトラブルシューティング wiki を表示するには、このオプションを選択します。
- **Cisco.com の Unified CCX のマニュアル (Unified CCX Documentation on Cisco.co)** : マニュアルの索引ページを表示するには、このオプションを選択します。
- **バージョン情報 (About)** : Unified CCX のバージョン情報を表示するには、このオプションを選択します。

以降のセクションで [ヘルプ (Help)] メニューのオプションについて説明します。

- [目次と索引, 380 ページ](#)
- [\[このページ \(For this page\) \] メニュー, 380 ページ](#)
- [\[トラブルシューティングのヒント \(Troubleshooting Tips\) \] メニュー, 380 ページ](#)
- [Unified CCX ドキュメントのリンク, 381 ページ](#)
- [\[バージョン情報 \(About\) \] メニュー, 381 ページ](#)

目次と索引

『Unified CCX 管理ガイド』のオンラインヘルプシステムおよび索引全体を表示するには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ヘルプ (Help)] > [目次と索引 (Contents and Index)] を選択します。[Unified CCX 管理者ガイドオンラインヘルプ (Unified CCX Administrator Guide Online Help)] ウィンドウが開きます。

上部ペインでトピックをクリックすると、そのトピックに対応するオンラインヘルプのセクションが下部ペインに表示されます。

次の表に、[Unified CCX 管理者ガイドオンラインヘルプ (Unified CCX Administrator Guide Online Help)] ウィンドウのメニュー オプションを示します。

メニュー オプション	説明
戻る (Back)	前のページに戻ります。
進む (Forward)	次のページに移動します。
印刷 (Print)	ヘルプ文書を出力します。
PDF を表示 (View PDF)	『Cisco Unified CCX Administration ガイド』の PDF バージョンが開きます。
目次と索引 (Contents and Index)	『Unified CCX 管理者ガイド』のオンラインヘルプファイルの索引および目次が別の Web ページに表示されます。オンラインヘルプ ページの左側のペインに索引が表示され、目次は右側のペインに表示されます。

[このページ (For this page)]メニュー

状況依存ヘルプにアクセスするには、ヘルプが必要なページを開き、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ヘルプ (Help)] > [このページ (For This Page)] を選択します。Unified CCX Administration のオンラインヘルプに、開いた Web ページに固有の情報が表示されます。

[トラブルシューティングのヒント (Troubleshooting Tips)]メニュー

Unified CCX システムには、システムのパフォーマンスに関する問題が発生した場合に、解決方法のヒントについてトラブルシューティング Wiki ページを検索する手段として、[トラブルシューティングのヒント (Troubleshooting Tips)] ツールが用意されています。



(注) 詳細については、トラブルシューティング Wiki ページ (http://docwiki.cisco.com/wiki/Troubleshooting_Unified_Contact_Center_Express) を参照してください。

[トラブルシューティングのヒント (Troubleshooting Tips)] Wiki ページにアクセスするには、Unified CCX Serviceability Administration のメニューバーから [ヘルプ (Help)] > [トラブルシューティングのヒント (Troubleshooting Tips)] を選択します。

Unified CCX ドキュメントのリンク

Unified CCX および Unified IP IVR 用のすべての Unified CCX ドキュメントにアクセスするには、Unified CCX Administration のメニューバーから [ヘルプ (Help)] > [Cisco.comのCisco Unified CCX ドキュメント (Cisco Unified CCX Documentation on Cisco.com)] を選択します。新しいブラウザウィンドウが開いて、次のドキュメントインデックスページが表示されます。 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html [英語]

[バージョン情報 (About)]メニュー

Unified CCX バージョン情報にアクセスするには、[Unified CCX Administration] メニューバーから [ヘルプ (Help)] > [バージョン情報 (About)] を選択します。[Unified CCX Administration] Web ページが開き、バージョン情報およびパッケージ情報が表示されます。



第 20 章

Cisco Mobile Skill Manager

Unified CCX スーパーバイザは、スマートフォンで Cisco Mobile Skill Manager を使用して、すべての関連するエージェントのスキルデータをリモートで管理できます。このアプリケーションは、ネイティブのものではなく、スマートフォンのブラウザで実行できます。

次のオペレーティング システムを搭載したデバイスがサポートされています。

- Safari ブラウザを備えた iOS 5.x 以上を使用した Apple デバイス
- デフォルトブラウザを備えた 2.x 以上の Android デバイス

次の項では、チームの変更、新しいスキルの追加と削除、エージェントのスキルの追加、削除、および更新、スキルおよびエージェントの表示など、Cisco Mobile Skill Manager にアクセスする手順について説明します。

- [Mobile Skill Manager へのアクセス, 383 ページ](#)
- [Cisco Mobile Skill Manager を使用したスキルの追加, 384 ページ](#)
- [Cisco Mobile Skill Manager を使用したスキルの検索, 385 ページ](#)
- [スーパーバイザに割り当てられたリソースの詳細の表示, 385 ページ](#)
- [スーパーバイザに割り当てられたリソースの表示, 386 ページ](#)
- [Cisco Mobile Skill Manager を使用したリソースの検索, 386 ページ](#)
- [リソース チームの変更, 386 ページ](#)
- [リソースへのスキル コンピテンシーの割り当て, 387 ページ](#)
- [リソースのスキル コンピテンシーの割り当て解除, 387 ページ](#)

Mobile Skill Manager へのアクセス

前提条件

Cisco Mobile Skill Manager を使用すると、スーパーバイザはエージェントに関連付けられたスキルデータを管理できます。エージェントチームの変更、新しいスキルの追加および削除も可能です。Cisco Mobile Skill Manager にアクセスする前に、次の項目を確認してください。

- スーパーバイザ機能が割り当てられています。スーパーバイザ オプションの詳細については、このガイドの「スーパーバイザ権限」および「[ユーザ表示 (User View)]サブメニュー」の項を参照してください。
- Cisco Tomcat および Cisco Unified クラスタ ビュー デーモン サービスが稼動しています。

スマートフォンから Cisco Mobile Skill Manager にログインするには、以下の手順に従ってください。

- 1 スマートフォンのブラウザから [Cisco Mobile Skill Manager] ホーム ページを開き、次の URL (大文字と小文字を区別) を入力します : `https://<ipaddress>/mobileskillmanager`
この例の <ipaddress> は、対象となる Unified CCX サーバの IP アドレスで置き換えます。
- 2 表示される [セキュリティの警告 (Security Alert)] ダイアログボックスで、該当するボタンをクリックします。
- 3 [Cisco Mobile Skill Manager 認証 (Cisco Mobile Skill Manager authentication)] ページで、スーパーバイザのクレデンシャルを入力して [サインイン (Sign In)] をクリックします。
[リソース (Resources)] および [スキル (Skills)] リンクがウィンドウに表示されます。
 - [リソース (Resources)] : [リソース (Resources)] ページへのアクセスにこのリンクを使用します。このページには、ユーザに割り当てられたリソースが表示されます。
 - [スキル (Skills)] : [スキル (Skills)] ページへのアクセスにこのリンクを使用します。このページから、新しいスキルを追加したり、既存のスキルを削除することができます。
- 4 行う操作に応じて、いずれかを選択します。これら2つの選択項目に関連する個々のタスクがそれぞれ表示されます。

Cisco Mobile Skill Manager を使用したスキルの追加

手順

-
- ステップ 1 スーパーバイザ クレデンシャルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
 - ステップ 2 [スキル (Skills)] をクリックします。
 - ステップ 3 [スキル (Skills)] ページで、編集ボックスにスキル名を入力して [追加 (Add)] ボタンをクリックします。
スキルが正常に追加されたことを確認するダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 4 [OK] をクリックします。

ダイアログボックスが閉じられ、[スキル (Skills)] ページが更新されてスキルの更新済みリストが表示されます。

Cisco Mobile Skill Manager を使用したスキルの検索

手順

- ステップ 1** スーパーバイザ クレデンシアルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
- ステップ 2** [スキル (Skills)] をクリックします。
- ステップ 3** [スキル (Skills)] ページで、検索フィルタ ボックスに検索するスキルを入力します。
- ステップ 4** スキルが存在する場合、同じものが表示されます。

スーパーバイザに割り当てられたリソースの詳細の表示

手順

- ステップ 1** スーパーバイザ クレデンシアルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
- ステップ 2** [リソース (Resources)] をクリックします。
[リソース (Resources)] ページが起動され、スーパーバイザに割り当てられたすべてのリソースが表示されます。
- ステップ 3** 選択したリソースの名前をクリックします。[リソースの詳細 (Resource details)] ページが起動され、選択したリソースの次の詳細が一覧表示されます。

フィールド	説明
正式名称 (Full Name)	リソースの完全な名前が表示されます。
ユーザ ID (User Id)	リソースのユーザ ID が表示されます。
IPCC内線 (IPCC Extension)	リソースの IPCC 内線番号が表示されます。
チーム (Team)	リソースが割り当てられたチームを表示する [チーム (Teams)] ページを起動するリンク。
スキル (Skills)	リソースに割り当てられたスキルを表示する [割り当て済みスキル (Assigned skills)] ページを起動するリンク。

スーパーバイザに割り当てられたリソースの表示

手順

-
- ステップ 1 スーパーバイザ クレデンシヤルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
 - ステップ 2 [リソース (Resources)] をクリックします。
[リソース (Resources)] ページが起動され、スーパーバイザに割り当てられたすべてのリソースが表示されます。
-

Cisco Mobile Skill Manager を使用したリソースの検索

手順

-
- ステップ 1 スーパーバイザ クレデンシヤルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
 - ステップ 2 [リソース (Resources)] をクリックします。
 - ステップ 3 [リソース (Resources)] ページで、検索ボックスに検索するエージェントの名前を入力します。
エージェント情報が表示されます。
-

リソース チームの変更

手順

-
- ステップ 1 スーパーバイザ クレデンシヤルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
 - ステップ 2 [リソース (Resources)] をクリックします。
[リソース (Resource)] ページが起動され、スーパーバイザに割り当てられたすべてのリソースが表示されます。
 - ステップ 3 リソース名をクリックし、[リソースの詳細 (Resource details)] ページを表示します。
 - ステップ 4 [リソースの詳細 (Resource details)] ページで [チーム (Teams)] をクリックします。

[チーム (Teams)] ページが起動され、Cisco CCX システムで設定されているすべてのチームが表示されます。

- ステップ 5** チーム名をクリックし、確認ダイアログ ボックスで [OK] をクリックします。
ウィンドウにチームの変更が正常に行われたことが表示されます。
- ステップ 6** [エージェントの詳細 (Agents Details)] ページに戻るには、[OK] をクリックします。

リソースへのスキルコンピテンシーの割り当て

手順

- ステップ 1** スーパーバイザ クレデンシアルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
- ステップ 2** [リソース (Resources)] をクリックします。
[リソース (Resources)] ページに、スーパーバイザに割り当てられたすべてのリソースが表示されます。
- ステップ 3** リソース名をクリックすると [リソースの詳細 (Resource Details)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [スキル (Skill)] をクリックします。
Unified CCX に設定されているすべてのスキルが表示されます。
- ステップ 5** 特定のスキルの能力レベルを設定するには、各スキルに対して表示されるドロップダウン リストから値を選択します。
- ステップ 6** ウィンドウ上部にある [更新 (Update)] ボタンをクリックします。
スキルがリソースに正常に割り当てられたことがダイアログ ボックスに表示されます。
- ステップ 7** [OK] をクリックすると、[リソースの詳細 (Resource Details)] ページにリダイレクトされます。

リソースのスキルコンピテンシーの割り当て解除

手順

- ステップ 1** スーパーバイザ クレデンシアルを使用して Cisco Mobile Skill Manager にログインします。
- ステップ 2** [リソース (Resources)] をクリックします。

例 :

[リソース (Resources)] ページが起動され、スーパーバイザに割り当てられたすべてのリソースの名前が表示されます。

ステップ 3 リソース名をクリックし、[リソースの詳細 (Resources details)] ページを表示します。

ステップ 4 [スキル (Skills)] をクリックします。
[スキル (Skills)] ページが開き、Unified CCX に設定されているすべてのスキルが表示されます。

ステップ 5 特定のスキルのコンピテンシー レベルの割り当てを解除するには、そのリソースのドロップダウンリストから値 [NA] を選択します。

ステップ 6 ウィンドウの上部に表示される [更新 (Update)] ボタンをクリックします。

例 :

タスクの成功、つまりスキルの割り当て解除が成功したことを示すダイアログ ボックスが表示されます。

ステップ 7 [OK] をクリックして [リソースの詳細 (Resource Details)] ページに戻ります。



第 21 章

Cisco Finesse

- [はじめに, 389 ページ](#)
- [Cisco Finesse 管理コンソール, 390 ページ](#)
- [Cisco Finesse エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップ, 472 ページ](#)
- [Cisco MediaSense を使用した Call Manager ベースのコール録音, 472 ページ](#)

はじめに

Cisco Finesse は、エージェントとスーパーバイザ用の次世代のデスクトップです。カスタマーサービス組織とやり取りする各種コミュニティにコラボレーションエクスペリエンスをもたらすように設計されています。これにより、ユーザ中心の設計が提供されることで顧客満足度が向上し、カスタマー ケア担当者の満足度も向上します。

Cisco Finesse の機能：

- エージェントおよびスーパーバイザ用のブラウザ ベースの管理コンソールとブラウザ ベースのデスクトップ。クライアント側へのインストールは必要ありません。
- 単一のカスタマイズ可能な「コックピット」またはインターフェイス。カスタマー ケア プロバイダーはこのインターフェイスを使用して、複数のアセットや情報ソースに迅速かつ簡単にアクセスできます。
- 付加価値の高いアプリケーションの開発や統合を簡素化し、デスクトップ開発に関する詳細な専門知識の必要性を最小限に抑える REST API。

Finesse の設定変更は、プライマリ サーバのみに許可されます。セカンダリ サーバでの Finesse 管理コンソールへのアクセスは読み取り専用です。

セカンダリ ノードで Finesse 管理コンソールへの変更を保存しようとする、セカンダリ ノードでの管理が読み取り専用であることを示すメッセージが表示されます。

Cisco Finesse 管理コンソール

使用する前に

この章では、Cisco Finesse の構成、管理、維持のために使用するインターフェイスと、そのアクセス方法について説明します。

管理ツール

Cisco Finesse 管理コンソール

Cisco Finesse 管理コンソールは、Cisco Finesse のシステム設定を指定するために使用する Web ベースのインターフェイスです。管理コンソールにはさまざまな管理機能にアクセスするためにクリックするタブが含まれます。タブ名と各タブで実行できるタスクは次のとおりです。

- **[設定 (Settings)]** : IP Phone Agent 設定、およびコンテキスト サービス管理を構成します。
- **[コール変数レイアウト (Call Variables Layout)]** : エージェント デスクトップのコール制御 ガジェットに表示されるコール変数と ECC 変数を管理します。
- **[デスクトップのレイアウト (Desktop Layout)]** : エージェントおよびスーパーバイザ用のデフォルトのデスクトップ レイアウトを変更します。
- **[電話帳 (Phone Books)]** : 電話帳または電話帳の連絡を追加、編集、または削除します。
- **[理由 (Reasons)]** : 受信不可理由コード、サインアウト理由コード、およびラップアップ理由を追加、編集、および削除します。
- **[チームリソース (Team Resources)]** : 特定のチームにデスクトップのレイアウト、電話帳、理由コード、およびラップアップ理由を割り当てます。
- **[ワークフロー (Workflows)]** : ワークフローとワークフロー アクションを作成、管理します。

管理コンソールで設定する機能は大文字と小文字が区別されます。たとえば、ワークフローを **WORKFLOW** と **workflow** という名前で 2 つ作成したり、電話帳を **BOOK** と **book** という名前で 2 つ作成できます。

Cisco Finesse 管理コンソールへのサインイン

HTTPS を使用する場合にのみ Cisco Finesse 管理コンソールにアクセスできます。

Finesse にサインインするときには、サーバの IP アドレスやホスト名ではなく、必ず Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) を URL で使用してください。

手順

-
- ステップ 1** ブラウザで `https://FQDN:8445/cfadmin` にアクセスします。ここで、*FQDN* はプライマリ サーバの完全修飾ドメイン名です。
- ステップ 2** [サインイン (Sign-In)] ページの [ID] フィールドに、インストール中に定義されたアプリケーション ユーザ ID を入力します。
- ステップ 3** [パスワード (Password)] フィールドに、インストール中に定義されたアプリケーション ユーザパスワードを入力します。
- ステップ 4** [サインイン (Sign In)] をクリックします。
正常にサインインすると、定義された管理ガジェットおよびサインアウトリンクを使用してインターフェイスを起動します。
-

5回のサインイン試行失敗後のアカウントのロック

管理者が Finesse 管理者コンソール（または診断ポータル）に誤ったパスワードでサインインしようとして 5 回連続で失敗した場合、Finesse はそのユーザアカウントへのアクセスを最大 30 分間ブロックします。セキュリティ上の理由から、Finesse はユーザに対し、そのユーザのアカウントがロックされていることを通知しません。ユーザは 30 分待ってから再試行する必要があります。

同様に、エージェントまたはスーパーバイザがデスクトップに連続して 5 回誤ったパスワードでサインインしようとする、Finesse はそのユーザアカウントへのアクセスをブロックします。ただし、この場合のロックアウト期間は 5 分だけです。この制限は、エージェントやスーパーバイザがモバイル エージェントまたは Finesse IP Phone エージェント (IPPA) を使用してサインインする場合にも適用されます。



- (注) エージェントまたはスーパーバイザのアカウントがロックされた場合、その後にサインインしようすると、たとえ正しいクレデンシャルを使用しているとしても、そのサインイン試行によりロックアウト時間が再び 5 分間にリセットされます。たとえば、ロックされたユーザが 4 分後にサインインを再試行すると、ロックアウト期間がリセットされ、そのユーザはさらに 5 分間待機しなければならなくなります。このリセットは管理者アカウントには適用されません。

ユーザアカウントがロックされているかどうかを確認するには、次の CLI コマンドを入力します。

file get activelog desktop recurs compress

次に、zip 形式の出力を解凍し、`catalina.out` ログ (`opt/cisco/desktop/finesse/logs/catalina.out`) で、ロックされているユーザ名を参照する次のメッセージを検索します。

```
An attempt was made to authenticate the locked user "<username>"
```

システム設定の管理



(注) Finesse IP Phone Agent の設定については、[Finesse IP Phone エージェントの管理](#)、(458 ページ) を参照してください。

コンテキスト サービスの設定

シスコ コンテキスト サービスは、Cisco Unified Contact Center Express のクラウドベースのオムニチャネルソリューションです。これを使用すると、あらゆるチャネルでのカスタマーインタラクションデータの柔軟なストレージが提供されることにより、カスタマーのインタラクション履歴をキャプチャすることができます。

コンテキスト サービスは、シスコ カスタマー コラボレーション製品ですぐに使用できます。コンテキスト サービスはさらに、エンドツーエンドのカスタマー インタラクションデータをキャプチャするユーザ独自のアプリケーションやサードパーティ アプリケーションとの統合のための SDK インターフェイスも提供します。

コンテキスト サービスの詳細およびサービスのアベイラビリティについて確認するには、http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service を参照してください。

コンテキスト サービスのネットワーク接続要件

コンテキスト サービスはクラウドベース サービスであるため、コンテキスト サービスを使用するコールセンターのコンポーネントはパブリックインターネットに接続できる必要があります。

次の URL をファイアウォールのホワイトリストに含めることで、コンタクトセンターのコンポーネントがこれらの URL に接続してインターネットからデータを受信できるようにする必要があります。

- *.webex.com
- *.wbx2.com
- *.ciscoccservice.com

コンテキスト サービスはポート 443 (HTTPS) を使用します。



(注) コンテキスト サービスは複数のサブドメイン経由でアクセスされるため、ワイルドカード URL を使用する必要があります。コンテキスト サービスのサブドメイン名は動的に変更される可能性があります。

コンテキスト サービス設定の構成

Finesse および Unified CCX をコンテキスト サービスに登録するには、[コンテキスト サービスの管理 (Context Service Management)] ガジェットを使用します。

手順

-
- ステップ 1** まだサインインしていない場合は、Finesse 管理コンソールにサインインします。
- ステップ 2** Finesse および Unified CCX をコンテキスト サービスに登録するには、[コンテキスト サービスの管理 (Context Service Management)] ガジェットで [登録 (Register)] をクリックします。コンテキスト サービスへの登録の詳細については、http://docwiki.cisco.com/wiki/Context_Service を参照してください。
- ステップ 3** 登録に成功した後、Finesse および Unified CCX をコンテキスト サービスから登録解除するには、[登録解除 (Deregister)] をクリックします。
-

コール変数レイアウトの管理

コール変数のレイアウト

[コール変数レイアウト (Call Variables Layouts)] ガジェットを使用することで、Finesse エージェントデスクトップでコール変数をどのように表示するかを定義できます。一意のコール変数レイアウトを最大 200 個 (1 つのデフォルト レイアウトと 199 のカスタム レイアウト) まで設定できます。この機能の一部として、次の動作が適用されます。

- レイアウトごとに名前 (必須) と説明 (説明) が設定されます。
- Finesse Release 11.0 より前のリリースからアップグレードした場合、Finesse は前に設定されていたデフォルトレイアウトを取り込み、そのレイアウトにデフォルトの名前 (デフォルトレイアウト) と説明 (ユーザ レイアウトのカスタム/ECC 変数と一致するレイアウトが他にない場合に使用されるレイアウト) を割り当てます。
- デフォルトのコール変数レイアウトの名前と説明は変更できます。
- デフォルトのコール変数レイアウトを削除することはできません。
- Finesse により、デフォルトのコール変数レイアウトの名前の末尾には (*Default*) が追加されます。
- カスタム コール変数レイアウトを表示するには、Unified CCX のルーティング スクリプトの `user.layout` ECC 変数に、設定済みのコール変数レイアウトの名前を設定します。この場合、`user.layout` の値に一致するカスタム レイアウトが存在しなければ (または、カスタム レイアウトが設定されていない場合)、Finesse はデフォルト レイアウトを表示します。

コール変数

コール変数レイアウトでは、コール制御ガジェットのヘッダーで1つの変数、ヘッダーの下の2つのカラムで合計20個まで（各カラムで10個まで）の変数がサポートされます。コール変数、Extended Call Context（ECC；拡張コールコンテキスト）変数、または次のアウトバウンドオプション ECC 変数を使用できます。

- BACampaign
- BAAccountNumber
- BAResponse
- BAStatus
- BADialedListID
- BAZone
- BABuddyName
- BACustomerNumber

カラムは空にすることができます。

コール変数レイアウトの設定

手順

-
- ステップ 1** [コール変数のレイアウトを管理（Manage Call Variables Layout）] ガジェットで、次の操作を行います。
- 新しいコール変数レイアウトを作成するには、[新規（New）] をクリックします。
 - 既存のコール変数レイアウトを変更するには、リストからレイアウトを選択して[編集（Edit）] をクリックします（または、レイアウトを削除する場合は [削除（Delete）] をクリックします）。
- ステップ 2** [新規レイアウトの作成（Create New Layout）]（または、既存のレイアウトを編集している場合は [<レイアウト名>の編集（Edit <layout name>）]）領域で、次の操作を行います。
- コール変数レイアウトの名前（最大 40 文字）を入力します。
 - コール変数レイアウトの説明（最大 128 文字）を入力します。

The screenshot displays the 'Manage Call Variables Layouts' configuration page. At the top, there is a table titled 'List of Call Variables Layouts' with columns for Name and Description. The table contains one entry: 'Default Layout (Default)' with the description 'Layout used when no other layout matches the user layout Custom/ECC Variable'. Below the table is a 'Create New Layout' section. It includes a 'Name' field with 'Custom' and a 'Description' field with 'Custom Layout'. There are three layout configuration sections: 'Call Header Layout' with an 'Account Number' dropdown set to 'callVariable1'; 'Call Body Left-Hand Column Layout' with a 'Display Name' dropdown set to 'callVariable1' and a red 'X' icon; and 'Call Body Right-Hand Column Layout' with the text '[None Configured]'. Each section has an 'Add Row' button. At the bottom of the form are 'Save' and 'Cancel' buttons. A vertical ID '353499' is on the right side of the screenshot.

ステップ 3 [コールヘッダーレイアウト (Call Header Layout)] 領域で、次の操作を行います。

- Finesse デスクトップの [コール制御 (Call Control gadget)] ガジェット のヘッダー に表示する表示名 (最大 50 文字) を入力します (たとえば、顧客名)。
- ドロップダウンリストから、ヘッダー に表示するコール変数またはアウトバウンドオプション ECC 変数 (最大 32 文字) を選択します (たとえば、callVariable3)。

ステップ 4 [コール本体左側のレイアウト (Call Body Left-Hand Layout)] 領域と [コール本体右側のレイアウト (Call Body Right-Hand Layout)] 領域で、次の操作を行います。

- 新しい行を追加するには、[行を追加 (Add Row)] をクリックします (または、行を削除する場合は [X] をクリックします)。
- 各エンドポイントについて、次の操作を行います。
 - デスクトップに表示する表示名 (最大 50 文字) を入力します (たとえば、顧客名)。
 - 対応するコール変数を入力するか、ドロップダウンリストからアウトバウンドオプション ECC 変数 (最大 32 文字) を選択します。

ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックして変更内容を保存するか、または [キャンセル (Cancel)] をクリックして変更内容を取り消します。

(注) エージェント デスクトップのコール変数レイアウトを変更した場合、その変更は 3 秒後に反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

ステップ 6 最新の設定済みコール変数レイアウトを表示するには、[コール変数のレイアウトを管理 (Manage Call Variables Layout)] ガジェット で [更新 (Refresh)] をクリックします。

コール変数レイアウトへの ECC 変数の追加



(注) Cisco Finesse は ECC 変数に対して Latin1 文字のみをサポートします。他の Unicode 文字はサポートされません。たとえば、漢字を含む ECC 変数をコール変数のレイアウトに追加した場合、エージェントのデスクトップに正しく表示されない可能性があります。

手順

- ステップ 1** ECC 変数を表示するヘッダーまたは行で、[変数 (Variable)] ドロップダウン リストから [カスタム (Custom)] を選択します。
[カスタム/ECC 変数エントリ (Custom/ECC Variable Entry)] ダイアログボックスが表示されます。

347798

- ステップ 2** [カスタム/ECC変数名 (Custom/ECC Variable Name)] フィールドで、エージェント デスクトップで表示する ECC 変数の名前を入力します。
- ステップ 3** [設定 (Set)] をクリックします。
ECC 変数が、[変数 (Variable)] ドロップダウン リストに選択肢として表示されるようになりました。

コール変数レイアウトの割り当て

手順

- ステップ 1** CCX Editor の [拡張コール変数 (Expanded Call Variables)] タブで、CCX ルーティング スクリプトで使用するエンタープライズ コール情報の取得のステップに、**user.layout** という ECC 変数を作成します。

(注) `user.layout` と `user.Layout` の両方が指定されている場合、Finesse は `user.Layout` より `user.layout` を優先させます。 `user.Layout` または `user.layout` で指定されたレイアウトが見つからない場合、Finesse はデフォルトのレイアウトを使用します。

ステップ 2 `user.layout` の値を、使用するコール変数レイアウトの名前に設定します。レイアウトの名前は、Finesse Administration の [コール変数のレイアウト (Call Variables Layout)] タブで作成したコール変数レイアウトの名前と一致する必要があります。

ワークフローを使用したコール変数レイアウトの操作

コール到着時にエージェントに表示されるコール変数レイアウトは、ワークフローを使用して操作できます。それには、HTTP 要求ワークフローのアクションを設定し、ECC 変数 `user.Layout` の値に、表示するカスタム レイアウトの名前を設定します。

ワークフローが実行される方法とタイミングについては、[ワークフローとワークフローアクション](#)、(442 ページ) を参照してください。

詳細については、ホワイトペーパー「*Cisco Finesse: How to Create a Screen-Pop Workflow*」の「Adding an HTTP Request Workflow Action」セクションを参照してください。

デスクトップレイアウトの管理

[デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブで Finesse デスクトップのレイアウトを定義できます。



重要

Finesse デスクトップにアクセスするクライアントの必要条件 (プロセッサ速度や RAM など) は異なる場合があります。複数のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップ (他のエージェントやスキルグループについての情報が含まれる Live Data レポートを実行するエージェントおよびスーパーバイザのデスクトップ) には、単一のエージェントに対するイベントを受信するデスクトップよりも高い処理能力が必要です。

クライアントに必要なパワーを決定する要因には次のようなものがありますが、これらに限定されません。

- コンタクトセンタートラフィック
- デスクトップに統合されるその他のガジェット (Live Data レポートやサードパーティガジェットなど)
- クライアントで実行するその他のアプリケーションおよび Finesse デスクトップとの共有リソース

Finesse デスクトップ レイアウト XML

[FinesseレイアウトXML (Finesse Layout XML)] では Finesse デスクトップのレイアウト (各タブに表示されるタブ名やガジェットなど) を定義します。

[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットを使用して、エージェントおよびスーパーバイザ用の Finesse デスクトップのレイアウトを定義する XML レイアウトファイルをアップロードします。

[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [FinesseデフォルトレイアウトXML (Finesse Default Layout XML)] : 展開すると、デフォルトの Finesse デスクトップのレイアウト XML が表示されます。
- [デフォルトレイアウトを復元 (Restore Default Layout)] : Finesse デスクトップをデフォルトのレイアウトに復元します。
- [保存 (Save)] : 構成変更を保存します。
- [復元 (Revert)] : 直前に保存したデスクトップのレイアウトを取得し、適用します。

デフォルトのレイアウト XML

Unified CCX の Finesse のデフォルトデスクトップレイアウト XML には、MediaSense、Web チャットおよび電子メール、展開タイプのレイアウトの変更方法を説明するメモのオプションタブやガジェットが含まれています。

Finesse デスクトップ上に表示するオプションのガジェットおよびタブからコメントを削除します。

使用しないガジェットまたはタブを削除します。



(注) 次のテキストに表示される改行や空白は、読みやすさを目的としているため、実際のコードには含めないでください。

```
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <layout>
    <role>Agent</role>
    <page>
      <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
<!--
The following Gadget is used for WebChat and Email. It is *ONLY* supported with
WebChat and Email. If you are not using WebChat and Email, then remove it. If you
are using WebChat or Email, include this Gadget in the Desktop Layouts used by
Teams associated with chat and email CSQs. To include this functionality:
  1) Remove these comments leaving the gadget

RESTRICTIONS:
- The NonVoiceControl gadget must be configured as a page level gadget
- The NonVoiceControl gadget must not be configured in a column

      <gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
-->
  </page>
```

```

<tabs>
  <tab>
    <id>home</id>
    <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
          <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
            LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
            viewId=76D964AD10000140000000830A4E5E6F&
            filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=
            AgentCSQStats.AgentIds.agentId=loginId</gadget>
          <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
            LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
            viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&
            filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
  <tab>
    <id>myStatistics</id>
    <label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label>
    <columns>
      <column>
        <gadgets>
          <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
            LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=150&
            viewId=67D4371110000140000001080A4E5E6B&
            filterId=ResourceIAQStats.resourceId=loginId</gadget>
          <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
            LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=420&
            viewId=5D411E8A10000140000000230A4E5E6B&
            filterId=AgentStateDetailStats.agentID=loginId</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
  <tab>
    <id>manageCustomer</id>
    <label>finesse.container.tabs.agent.manageCustomerLabel</label>
    <gadgets>
      <gadget>/desktop/gadgets/CustomerContext.xml</gadget>
    </gadgets>
  </tab>
<!--
The following Tab and Gadget are used for WebChat and Email. They are *ONLY*
supported with WebChat and Email. If you are not using WebChat or Email, then remove
them. If you are using WebChat or Email, include this Gadget in the Desktop Layouts
used by Teams associated with chat or email CSQs. To include this functionality:
  1) Remove these comments leaving the tab and gadget
  2) Replace all instances of "my-socialminer-server" with the Fully Qualified
  Domain Name of your SocialMiner Server.
  3) [OPTIONAL] Adjust the height of the gadget by changing the "gadgetHeight"
  parameter.

IMPORTANT NOTE:
- In order for this Gadget to work, you must have performed all documented
  prerequisite steps.

RESTRICTIONS:
- The multisession-reply-gadget must not be configured as a page level gadget
- The multisession-reply-gadget must not be configured in a column

```

```

<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.agent.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/
          gadgets/multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430

```

```

        </gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
-->
  </tabs>
</layout>
<layout>
  <role>Supervisor</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
<!--
The following Gadget is used for WebChat and Email. It is *ONLY* supported with
WebChat and Email. If you are not using WebChat and Email, then remove it. If
you are using WebChat or Email, include this Gadget in the Desktop Layouts used
by Teams associated with chat or email CSQs. To include this functionality:
  1) Remove these comments leaving the gadget

RESTRICTIONS:
- The NonVoiceControl gadget must be configured as a page level gadget
- The NonVoiceControl gadget must not be configured in a column

-->
    <gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
-->
  </page>
  <tabs>
    <tab>
      <id>manageTeam</id>
      <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageTeamLabel</label>
      <columns>
        <column>
          <gadgets>
            <gadget>/desktop/gadgets/TeamPerformance.jsp</gadget>
          </gadgets>
        </column>
      </columns>
    </tab>
    <tab>
      <id>teamData</id>
      <label>finesse.container.tabs.supervisor.teamDataLabel</label>
      <columns>
        <column>
          <gadgets>
            <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
              LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=620&
              viewId_1=7291DCB410000140000000890A4E5B33&
              filterId_1=ResourceIAQStats.resourceId=CL&
              viewId_2=728283C210000140000000530A4E5B33&
              filterId_2=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
            </gadgets>
          </column>
        </columns>
      </tab>
<!--
The following Gadget is used for WebChat. It is *ONLY* supported with WebChat. If
you are not using WebChat, then remove it. If you are using WebChat, include this
Gadget in the Desktop Layouts used by Teams associated with chat CSQs. To include
this functionality:
  1) Remove these comments leaving the gadget

-->
    <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
      LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
      viewId=F2F1FC17100001440000014E0A4E5D48&
      filterId=ChatAgentStats.agentId=CL</gadget>
-->
<!--
The following Gadgets are used for Predictive/Progressive/Preview Agent Outbound.
To include this functionality:
  1) Remove these comments leaving the gadget

-->
    <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
      LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
      viewId=FD919FB9100001440000005D0A4E5B29&
      filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
    <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
      LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&

```

```

viewId=FD919FB510000144000000470A4E5B29&
filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
-->
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>
<tab>
  <id>queueData</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.queueDataLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/
        LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=620&
        viewId_1=C8E2DB1610000140000000A60A4E5E6B&
        filterId_1=VoiceIAQStats.esdName=CL&
        viewId_2=9A7A14CE10000140000000ED0A4E5E6B&
        filterId_2=VoiceCSQDetailsStats.agentId=CL&
        compositeFilterId=VoiceCSQDetailsStats.
        AgentVoiceCSQNames.agentVoiceCSQName=CL&
        viewId_3=C8EF510810000140000000EB0A4E5E6B&
        filterId_3=VoiceIAQStats.esdName=CL&
        viewId_4=C8EE241910000140000000C30A4E5E6B&
        filterId_4=VoiceIAQStats.esdName=CL</gadget>
<!--
The following Gadget is used for WebChat. It is *ONLY* supported with WebChat. If
you are not using WebChat, then remove it. If you are using WebChat, include this
Gadget in the Desktop Layouts used by Teams associated with chat CSQs. To include
this functionality:
1) Remove these comments leaving the gadget

        <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/
        LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
        viewId=E42ED788100001440000007B0A4E5CA1&
        filterId=ChatQueueStatistics.queueName=CL</gadget>
-->
    </gadgets>
  </column>
</columns>
</tab>
<tab>
  <id>manageCustomer</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageCustomerLabel</label>
  <gadgets>
    <gadget>/desktop/gadgets/CustomerContext.xml</gadget>
  </gadgets>
</tab>
<!--
The following Tab and Gadget are used for WebChat and Email. They are *ONLY*
supported with WebChat and Email. If you are not using WebChat or Email, then remove
them. If you are using WebChat or Email, include this Gadget in the Desktop Layouts
used by Teams associated with chat or email CSQs. To include this functionality:
1) Remove these comments leaving the tab and gadget
2) Replace all instances of "my-socialminer-server" with the Fully Qualified
Domain Name of your SocialMiner Server.
3) [OPTIONAL] Adjust the height of the gadget by changing the "gadgetHeight"
parameter.

IMPORTANT NOTE:
- In order for this Gadget to work, you must have performed all documented
prerequisite steps.

RESTRICTIONS:
- The multisession-reply-gadget must not be configured as a page level gadget
- The multisession-reply-gadget must not be configured in a column

<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>

```

```

        <gadgets>
          <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/
gadgets/multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430
          </gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>
-->
<!--
The following Tab and Gadget are for MediaSense. They are *ONLY* supported with
MediaSense. If you are not using MediaSense, then remove them. If you are using
MediaSense and wish to show Recording Management, then do the following:
  1) Remove these comments leaving the tab and gadget
  2) Replace all instances of "my-mediasense-server" with the Fully Qualified
Domain Name of your MediaSense Server.

IMPORTANT NOTE:
- In order for this Gadget to work, you must have performed all documented
prerequisite steps.

    <tab>
      <id>manageRecordings</id>
      <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageRecordingsLabel</label>
      <columns>
        <column>
          <gadgets>
            <gadget>https://my-mediasense-server:8440/ora/gadget/
MediaSenseGadget.xml</gadget>
          </gadgets>
        </column>
      </columns>
    </tab>
-->
  </tabs>
</layout>
</finesseLayout>

```

デフォルトのデスクトップレイアウトの更新

Finesse デスクトップのレイアウトを変更した場合は、10 秒後に変更がデスクトップに反映されません。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。



(注) コール制御ガジェットはページ レベルのみでサポートされます。コール制御ガジェット (<gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>) を正しく動作させるには、これを <page></page> のタグ内に正確に配置する必要があります。このガジェットは <tab></tab> のタグ内には配置しないでください。

手順

ステップ 1 [Finesse レイアウト XML (Finesse Layout XML)] 領域で、必要に応じて XML を変更します。

例：

新しいタブ [レポート (Reports)] を追加する場合は、`<role>Agent</role>` タグの下にある `tabs` タグ内に次の XML を追加します。

```
<tab>
  <id>reports</id>
  <label>Reports</label>
</tab>
```

このタブをスーパーバイザのデスクトップに追加する場合は、`<role>Supervisor</role>` タグの下にある `tabs` タグ内に XML を追加します。

タブにガジェットを追加するには、`gadgets` タグ内のそのタブに対するガジェットの XML を追加します。

```
<gadgets>
  <gadget>http://<ipAddress>/gadgets/<gadgetname>.xml</gadget>
</gadgets>
```

`<ipAddress>` をガジェットが存在するサーバの IP アドレスに置き換えます。

Finesse デスクトップのタブに複数の列を追加する場合は、そのタブの列タグ内に列ごとにガジェットを追加します。タブには 4 列まで追加できます。

```
<tab>
  <id>tab-id</id>
  <label>Tab Label</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/gadget/1/url.xml</gadget>
        <gadget>/gadget/2/url.xml</gadget>
      </gadgets>
    </column>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>/gadget/3/url.xml</gadget>
        <gadget>/gadget/4/url.xml</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

ステップ 2 [保存 (Save)] をクリックします。

Finesse は XML ファイルを検証し、有効な XML 構文であり、Finesse スキーマに準拠していることを確認します。

ステップ 3 変更を保存した後で、最後に保存したデスクトップのレイアウトに戻すには、[戻す (Revert)] をクリックします。デフォルトのデスクトップレイアウトに戻すには、[デフォルトレイアウトを復元 (Restore Default Layout)] をクリックします。

XML スキーマ定義

アップロードする XML が Finesse の XML スキーマ定義に準拠していることを確認する必要があります。Finesse の XML スキーマ定義は次のとおりです。

```

<?xml version="1.0" encoding="ISO-8859-1" ?>
<xs:schema xmlns:xs="http://www.w3.org/2001/XMLSchema"
  targetNamespace="http://www.cisco.com/vtg/finesse"
  xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse"
  elementFormDefault="qualified">

  <!-- definition of role type -->
  <xs:simpleType name="role">
    <xs:restriction base="xs:string">
      <xs:enumeration value="Agent"/>
      <xs:enumeration value="Supervisor"/>
      <xs:enumeration value="Admin"/>
    </xs:restriction>
  </xs:simpleType>

  <!-- definition of simple elements -->
  <xs:element name="id">
    <xs:simpleType>
      <xs:restriction base="xs:string">
        <xs:pattern value="[a-zA-Z]([-_:\.a-zA-Z0-9])*/>
      </xs:restriction>
    </xs:simpleType>
  </xs:element>

  <xs:element name="label">
    <xs:simpleType>
      <xs:restriction base="xs:string">
        <xs:minLength value="1" />
      </xs:restriction>
    </xs:simpleType>
  </xs:element>

  <xs:element name="gadget">
    <xs:simpleType>
      <xs:restriction base="xs:anyURI">
        <xs:minLength value="1" />
      </xs:restriction>
    </xs:simpleType>
  </xs:element>
  <xs:element name="role" type="role"/>

  <xs:element name="gadgets"> <!-- Grouping of a set of gadgets -->
    <xs:complexType>
      <xs:sequence maxOccurs="unbounded">
        <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
        <xs:element ref="gadget"/> <!-- URI of the gadget xml -->
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="page"> <!-- Grouping of a set of persistent gadgets -->
    <xs:complexType>
      <xs:sequence maxOccurs="unbounded">
        <!-- No limit to number of gadget URIs for now -->
        <xs:element ref="gadget"/> <!-- URI of the gadget xml -->
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="tab">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element ref="id"/> <!-- Id of the tab selector in the desktop -->
        <xs:element ref="label"/> <!-- Label of the tab selector -->
        <xs:element ref="gadgets" minOccurs="0" maxOccurs="1"/>
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="tabs"> <!-- Grouping of tabs -->
    <xs:complexType>
      <xs:sequence maxOccurs="unbounded">
        <!-- No limit to number of tabs for now -->

```



```

        <xs:element ref="tab"/>
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="layout">
    <xs:complexType>
      <xs:sequence>
        <xs:element ref="role"/> <!-- Type of the role -->
        <xs:element ref="page"/> <!-- List of page gadgets -->
        <xs:element ref="tabs"/> <!-- Grouping of tabs for this particular role -->
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

  <xs:element name="finesseLayout"> <!-- Layout of the desktop -->
    <xs:complexType>
      <xs:sequence maxOccurs="3">
        <!-- only support 3 roles for now -->
        <xs:element ref="layout" />
      </xs:sequence>
    </xs:complexType>
  </xs:element>

</xs:schema>

```

Finesse への Web チャットおよび電子メールの追加

Cisco Finesse のデフォルト レイアウト XML には、Finesse デスクトップで使用できる Web チャット ガジェットおよび電子メール ガジェットのコメント付き XML コードが含まれています。各ガジェットまたはタブはコメント文字（<!-- および -->）と、対象のタブまたはガジェットおよびデスクトップに追加された方法を説明するコメントで囲まれています。



- (注) [チャットおよび電子メール制御 (Chat and Email Control)] ガジェットはページ レベルでのみサポートされています。[チャットおよび電子メール制御 (Chat and Email Control)] ガジェット (<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>) は必ず <page></page> タグ内に配置する必要があります。このガジェットは <tab></tab> タグ内に配置できません。

実行する手順は、配置に応じて異なります。次の表では、各手順を使用するタイミングを示します。

手順	使用するタイミング
Web チャットおよび電子メールをデフォルトのデスクトップレイアウトに追加します。	新規インストール後に Finesse デスクトップに Web チャットおよび電子メールを追加する場合や、デフォルトのデスクトップのレイアウトをカスタマイズしていない場合のアップグレード後に、この手順に従います。
Web チャットおよび電子メールをカスタム デスクトップレイアウトに追加します。	Web チャットおよび電子メールを追加する場合で、デスクトップレイアウトをカスタマイズしているときに、この手順に従います。

手順	使用するタイミング
Web チャットおよび電子メールをチーム レイアウトに追加します。	特定のチームのデスクトップのみに Web チャットおよび電子メールを追加する場合に、この手順に従います。



- (注) Web チャット ガジェットおよび電子メール ガジェットを追加した後、Finesse デスクトップにサインインし、適切に表示されることを確認します。デスクトップのレイアウトを変更するときに Finesse サインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

デフォルトのデスクトップレイアウトへの Web チャットと電子メールの追加



- (注) 以前のリリースからアップグレードしたにもかかわらず、カスタム デスクトップ レイアウトがない場合は、[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットで [デフォルトレイアウトを復元 (Restore Default Layout)] をクリックし、次の手順に従ってください。

手順

- ステップ 1** Finesse 管理コンソールで、[デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 2** エージェントデスクトップに [チャットおよび電子メール制御 (Chat and Email Control)] ガジェットを追加するには、<role>Agent</role> タグ以下の <page></page> タグ内にある次のコードを見つけてください。
- ```
<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
```
- ステップ 3** ガジェットの周囲のコメントとコメント文字 (<!-- および -->) を削除して、ガジェット (<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>) のみを残します。
- ステップ 4** [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットをエージェントデスクトップに追加するには、<tabs></tabs> タグ内にある次のコードを見つけてください。
- ```
<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.agent.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </tab>
```

```
</columns>
</tab>
```

- ステップ 5** タブの周囲のコメントとコメント文字 (<!-- および -->) を削除します。
- ステップ 6** ガジェット URL の my-socialminer-server を SocialMiner サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) で置き換えます。
- ステップ 7** 必要に応じて、[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットの高さを変更します。

例 :

ガジェット URL で指定されている高さは 430 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の gadgetHeight パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 600 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```
<gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=600</gadget>
```

[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットのデフォルトおよび最小の高さは 430 ピクセルです。gadgetHeight パラメータの値を指定しない場合、または 430 未満の値を指定した場合、ガジェットはデフォルトの 430 ピクセルに設定されます。

(注) チャット コンタクトおよび電子メール コンタクトをそれぞれ 5 個まで同時に処理するように、エージェントを設定できます。エージェントのデスクトップに最大コンタクト数が設定されている場合、すべてのコンタクトを表示できるわけではありません。最大コンタクト数を処理するようにエージェントが設定されている場合、すべてのコンタクトを表示するスペースを確保するため、このガジェットの高さを少なくとも 570 ピクセルまで増やす必要があります。

- ステップ 8** スーパーバイザ デスクトップに [チャットおよび電子メール制御 (Chat and Email Control)] ガジェットを追加するには、<role>Supervisor</role> タグ以下の <page></page> タグ内にある次のコードを見つけてます。

```
<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
```

- ステップ 9** コメントとコメント文字 (<!-- および -->) を削除して、ガジェット (<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>) のみを残します。

- ステップ 10** スーパーバイザ デスクトップにエージェント チャット統計情報のライブ データ レポートを追加するには、次のコードを見つけてます。

```
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/
LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId=F2F1FC17100001440000014E0A4E5D48&
filterId=ChatAgentStats.agentId=CL</gadget>
```

- ステップ 11** コメントとコメント文字 (<!-- および -->) を削除して、ガジェットのみを残します。

- ステップ 12** スーパーバイザ デスクトップにチャット キュー統計情報のライブ データ レポートを追加するには、次のコードを見つけてます。

```
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/
LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId=E42ED788100001440000007B0A4E5CA1&
filterId=ChatQueueStatistics.queueName=CL</gadget>
```

- ステップ 13** コメントとコメント文字 (<!-- および -->) を削除して、ガジェットのみを残します。
- ステップ 14** [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットをスーパーバイザデスクトップに追加するには、<tabs></tabs> タグ内にある次のコードを見つけます。
- ```
<tab>
 <id>manageNonVoiceMedia</id>
 <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
 <columns>
 <column>
 <gadgets>
 <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
 multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
 </gadgets>
 </column>
 </columns>
</tab>
```
- ステップ 15** タブの周囲のコメントとコメント文字 (<!-- および -->) を削除します。
- ステップ 16** ガジェット URL の my-socialminer-server を SocialMiner サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) で置き換えます。
- ステップ 17** 必要に応じて、[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email) ] ガジェットの高さを変更します。
- ステップ 18** [保存 (Save) ] をクリックします。

## カスタム デスクトップ レイアウトへの Web チャットと電子メールの追加

### 手順

- ステップ 1** Finesse 管理コンソールで、[デスクトップレイアウト (Desktop Layout) ] タブをクリックします。
- ステップ 2** [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML) ] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
- ステップ 3** エージェントデスクトップの [チャットおよび電子メール制御 (Chat and Email Control) ] ガジェットの XML コードをコピーします。
- ```
<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
```
- ステップ 4** エージェントデスクトップにガジェットを追加するには、次のようにコール制御ガジェットの下の <page></page> タグ内にコードを貼り付けます。
- ```
<role>Agent</role>
<page>
 <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
 <gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
</page>
```
- ステップ 5** スーパーバイザデスクトップにガジェットを追加するには、次のようにコール制御ガジェットの下の <page></page> タグ内にコードを貼り付けます。
- ```
<role>Supervisor</role>
<page>
  <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
```

- ステップ 6 エージェントの [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットのコードをデフォルトのレイアウト XML からコピーします。
- ```
<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
</page>
<tab>
 <id>manageNonVoiceMedia</id>
 <label>finesse.container.tabs.agent.manageNonVoiceMediaLabel</label>
 <columns>
 <column>
 <gadgets>
 <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
 multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
 </gadgets>
 </column>
 </columns>
</tab>
```
- ステップ 7 [コールの管理 (Manage Call)] タブの後のエージェント ロールの <tabs></tabs> タグ内にコードを貼り付けます。
- ```
<tab>
  <id>manageCall</id>
  <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
</tab>
<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.agent.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
          multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```
- ステップ 8 my-social-miner-server を SocialMiner サーバの FQDN で置き換えます。
- ステップ 9 必要に応じて、[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットの高さを変更します。

例 :

ガジェット URL で指定されている高さは 430 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の `gadgetHeight` パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 600 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```
<gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
  multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=600</gadget>
```

[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットのデフォルトおよび最小の高さは 430 ピクセルです。 `gadgetHeight` パラメータの値を指定しない場合、または 430 未満の値を指定した場合、ガジェットはデフォルトの 430 ピクセルに設定されます。

(注) チャット コンタクトおよび電子メール コンタクトをそれぞれ 5 個まで同時に処理するように、エージェントを設定できます。エージェントのデスクトップに最大コンタクト数が設定されている場合、すべてのコンタクトを表示できるわけではありません。最大コンタクト数を処理するようにエージェントが設定されている場合、すべてのコンタクトを表示するスペースを確保するため、このガジェットの高さを少なくとも 570 ピクセルまで増やす必要があります。

ステップ 10 エージェントチャット統計情報およびチャットキュー統計情報の [ライブデータ (Live Data)] ガジェットのコードを、デフォルトのレイアウト XML からコピーします。

```
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/
LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId=F2F1FC17100001440000014E0A4E5D48&
filterId=ChatAgentStats.agentId=CL</gadget>
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/
LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId=E42ED788100001440000007B0A4E5CA1&
filterId=ChatQueueStatistics.queueName=CL</gadget>
```

ステップ 11 これらのガジェットを表示するタブの <gadgets></gadgets> タグ内にコードを貼り付けます。

ステップ 12 スーパーバイザの [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットのコードをデフォルトのレイアウト XML からコピーします。

```
<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

ステップ 13 [コールの管理 (Manage Call)] タブの後のスーパーバイザロールの <tabs></tabs> タグ内にコードを貼り付けます。

```
<tab>
  <id>manageCall</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageCallLabel</label>
</tab>
<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>
```

- ステップ 14** my-social-miner-server を SocialMiner サーバの FQDN で置き換えます。
- ステップ 15** 必要に応じて、ガジェットの高さを変更します。
- ステップ 16** [保存 (Save)] をクリックします。

チームレイアウトへの Web チャットおよび電子メールの追加

手順

- ステップ 1** Finesse 管理コンソールで、[デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 2** [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML)] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
- ステップ 3** エージェントデスクトップの [チャットおよび電子メール制御 (Chat and Email Control)] ガジェットの XML コードをコピーして、テキストファイルに貼り付けます。
`<gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>`
- ステップ 4** エージェントの [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットのコードをコピーして、テキストファイルに貼り付けます。
`<tab>
 <id>manageNonVoiceMedia</id>
 <label>finesse.container.tabs.agent.manageNonVoiceMediaLabel</label>
 <columns>
 <column>
 <gadgets>
 <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
 multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
 </gadgets>
 </column>
 </columns>
</tab>`
- ステップ 5** エージェントチャット統計情報およびチャット キュー統計情報の [ライブ データ (Live Data)] ガジェットのコードをコピーして、テキストファイルに貼り付けます。
`<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/
 LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
 viewId=F2F1FC17100001440000014E0A4E5D48&
 filterId=ChatAgentStats.agentId=CL</gadget>
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/
 LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
 viewId=E42ED788100001440000007B0A4E5CA1&
 filterId=ChatQueueStatistics.queueName=CL</gadget>`
- ステップ 6** スーパーバイザの [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットのコードをコピーして、テキストファイルに貼り付けます。
`<tab>
 <id>manageNonVoiceMedia</id>
 <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
 <columns>
 <column>`

```

        <gadgets>
          <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
            multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
        </gadgets>
      </column>
    </columns>
  </tab>

```

ステップ 7 [チーム リソース (Team Resources)] タブをクリックします。

ステップ 8 Web チャットおよび電子メールを追加するチームをチームのリストから選択します。

ステップ 9 [システム デフォルトの上書き (Override System Default)] チェックボックスをオンにします。

ステップ 10 <team name> エリアのリソースでは、[デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。

ステップ 11 エージェント デスクトップに [チャットおよび電子メール制御 (Chat and Email Control)] ガジェットを追加するには、テキストファイルからガジェットのコードをコピーして、次のようにコール制御ガジェットの下の <page></page> タグ内に貼り付けます。

```

<role>Agent</role>
<page>
  <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
  <gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
</page>

```

ステップ 12 スーパーバイザ デスクトップにガジェットを追加するには、次のようにコール制御ガジェットの下の <page></page> タグ内にコードを貼り付けます。

```

<role>Supervisor</role>
<page>
  <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
  <gadget>https://localhost/agentdesktop/gadgets/NonVoiceControl.xml</gadget>
</page>

```

ステップ 13 エージェント デスクトップに [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットを追加するには、テキストファイルからコードをコピーして、次のように [コールの管理 (Manage Call)] タブの後のエージェント ロールの <tabs></tabs> タグ内に貼り付けます。

```

<tab>
  <id>manageCall</id>
  <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
</tab>
<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.agent.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
          multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
      </gadgets>
    </column>
  </columns>
</tab>

```


ステップ 14 my-social-miner-server を SocialMiner サーバの FQDN で置き換えます。

ステップ 15 必要に応じて、[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットの高さを変更します。

例：

ガジェット URL で指定されている高さは 430 ピクセルです。高さを変更する場合は、URL の gadgetHeight パラメータを適切な値に変更します。たとえば、ガジェットの高さを 600 ピクセルにするには、次のようにコードを変更します。

```
<gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=600</gadget>
```

[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットのデフォルトおよび最小の高さは 430 ピクセルです。gadgetHeight パラメータの値を指定しない場合、または 430 未満の値を指定した場合、ガジェットはデフォルトの 430 ピクセルに設定されます。

(注) チャット コンタクトおよび電子メール コンタクトをそれぞれ 5 個まで同時に処理するように、エージェントを設定できます。エージェントのデスクトップに最大コンタクト数が設定されている場合、すべてのコンタクトを表示できるわけではありません。最大コンタクト数を処理するようにエージェントが設定されている場合、すべてのコンタクトを表示するスペースを確保するため、このガジェットの高さを少なくとも 570 ピクセルまで増やす必要があります。

ステップ 16 スーパーバイザ デスクトップに Web チャットおよび電子メールの [ライブ データ (Live Data)] ガジェットを追加する方法は次のとおりです。

- a) テキスト ファイルから [エージェント チャット 統計情報ライブ データ (Agent Chat Statistics Live Data)] ガジェットのコードをコピーして、表示させるタブの <gadgets></gadgets> タグ内に貼り付けます。
- b) テキスト ファイルから [チャット キュー 統計情報ライブ データ (Chat Queue Statistics Live Data)] ガジェットのコードをコピーして、表示させるタブの <gadgets></gadgets> タグ内に貼り付けます。

ステップ 17 スーパーバイザ デスクトップに [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブおよびガジェットを追加するには、テキスト ファイルからコードをコピーして、次のように [コールの管理 (Manage Call)] タブの後のスーパーバイザ ロールの <tabs></tabs> タグ内に貼り付けます。

```
<tab>
  <id>manageCall</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageCallLabel</label>
</tab>
<tab>
  <id>manageNonVoiceMedia</id>
  <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageNonVoiceMediaLabel</label>
  <columns>
    <column>
      <gadgets>
        <gadget>https://my-socialminer-server/multisession/ui/gadgets/
        multisession-reply-gadget.jsp?gadgetHeight=430</gadget>
      </gadgets>
    </column>
```

```
</columns>  
</tab>
```

ステップ 18 my-social-miner-server を SocialMiner サーバの FQDN で置き換えます。

ステップ 19 必要に応じて、ガジェットの高さを変更します。

ステップ 20 [Save] をクリックします。

ライブ データ ガジェット

Cisco Finesse for Unified CCX はライブ データ ガジェットをサポートしています。[ライブデータ (Live Data)]ガジェットには、コンタクトセンターの現在の状態に関する情報が表示されます。このガジェットを使用すると、リアルタイムのデータ ソースからデータを短い間隔で受信し、レポートをグリッド形式でのみ表示します。

Cisco Unified Intelligence Center は、Cisco Finesse エージェントとスーパーバイザのデスクトップに追加可能なライブ データのリアルタイム レポートを提供します。

この機能を使用すると、以下のようなアクセスが可能になります。

- エージェントはライブ データ エージェント レポートにアクセスできます。
- スーパーバイザはライブ データ スーパーバイザ レポートにアクセスできます。

レポートのガジェット URL

次の表に、レポートのガジェット URL を示します。

ユーザ	レポート	レポートビュー	レポートはデフォルトレイアウトで使用できるか	タブ	ガジェット URL
Agent (エージェント)	エージェント CSQ 統計情報レポート	エージェント CSQ 統計情報レポート	[はい (Yes)]	ホーム	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=76D964AD10000140000000830A4E5E6F&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId=loginId</gadget>
Agent (エージェント)	エージェント状態ログ レポート	エージェント状態ログ レポート	[はい (Yes)]	自分の統計情報	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=420&viewId=5D411E8A10000140000000230A4E5E6B&filterId=AgentStateDetailStats.agentID=loginId</gadget>
Agent (エージェント)	エージェント統計情報レポート	エージェント統計情報レポート	[はい (Yes)]	自分の統計情報	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=150&viewId=67D4371110000140000001080A4E5E6B&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=loginId</gadget>
Agent (エージェント)	エージェントチーム (要約) レポート	エージェントチーム (要約) レポート	[はい (Yes)]	ホーム	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
スーパーバイザ (Supvior)	エージェントアウトバウンドチーム (要約) レポート	深夜以降のレポート	[いいえ (No)]	チームデータ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=FD919FB9100001440000005D0A4E5B29&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
スーパーバイザ (Supvior)	エージェントアウトバウンドチーム (要約) レポート	短期と長期の平均	[いいえ (No)]	チームデータ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=FD919FB510000144000000470A4E5B29&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
スーパーバイザ (Supvior)	チャットエージェント統計レポート	チャットエージェント統計レポート	[いいえ (No)]	チームデータ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=120&viewId=F2F1FC17100001440000014E0A4E5D48&filterId=ChatAgentStats.agentId=CL</gadget>

ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデ フォルトレイ アウトで使 用できる か	タブ	ガジェット URL
スーパー バイザ (Supervisor)	チャット CSQ (要約) レポ ート	チャット CSQ (要約) レポ ート	[いいえ (No)]	キュー データ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=120&viewId=E42ED788100001440000007B0A4E5CA1&filterId=ChatQueueStatistics.queueName=CL</gadget>
スーパー バイザ (Supervisor)	チーム状態レ ポート	チーム状態レ ポート	[いいえ (No)]	—	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
スーパー バイザ (Supervisor)	チーム (要約) レポート	深夜以降のレ ポート	[はい (Yes)]	チーム データ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=728283C210000140000000530A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
スーパー バイザ (Supervisor)	チーム (要約) レポート	短期と長期の平 均	[はい (Yes)]	チーム データ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=7291DCB410000140000000890A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
スーパー バイザ (Supervisor)	音声 CSQ エー ジェント (詳 細) レポート	音声 CSQ エー ジェント (詳 細) レポート	[はい (Yes)]	キュー データ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=9A7A14CE10000140000000ED0A4E5E6B&filterId=VoiceCSQDetailsStats.agentId=CL&compositeFilterId=VoiceCSQDetailsStats.AgentVoiceCSQNames.agentVoiceCSQName=CL</gadget>
スーパー バイザ (Supervisor)	音声 CSQ (要 約)	スナップショッ ト	[はい (Yes)]	キュー データ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=C8E2DB1610000140000000A60A4E5E6B&filterId=VoiceIAQStats.esdName=CL</gadget>
スーパー バイザ (Supervisor)	音声 CSQ (要 約)	短期と長期の平 均	[はい (Yes)]	キュー データ	<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=C8EE241910000140000000C30A4E5E6B&filterId=VoiceIAQStats.esdName=CL</gadget>
	音声 CSQ (要 約)	深夜以降のレ ポート	[いいえ (No)]	キュー データ	

ユーザ	レポート	レポート ビュー	レポートはデ フォルトレイ アウトで使 用できる か	タブ	ガジェット URL
スーパー バイザ (Supvizr)					<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=C8EF510810000140000000EB0A4E5E6B&filterId=VoiceIAQStats.esdName=CL</gadget>

ガジェットのカスタマイズ

オプションのクエリーパラメータを使用してガジェットの高さを調整できます。

クエリーパラメータ

```
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=200&viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
```

デスクトップレイアウトへの[ライブデータ (Live Data)]ガジェットの追加

Cisco Finesse デフォルトレイアウト XML には、Cisco Finesse デスクトップで使用できる [ライブデータ (Live Data)] ガジェットに対してコメントされた XML コードが含まれます。次の手順を実行して、デスクトップレイアウトに [ライブデータ (Live Data)] ガジェットを追加します。

手順

- ステップ 1** Cisco Finesse 管理コンソールにサインインします。
[Cisco Finesse] ホーム ページが表示されます。
- ステップ 2** [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 3** [Finesse デフォルトレイアウト XML (Finesse Default Layout XML)] をクリックして、デフォルトレイアウト XML を表示します。
- ステップ 4** 追加するレポートのガジェット URL を

例 :

エージェント レポートを追加するには、次をコピーします。

```
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=150&viewId=67D4371110000140000001080A4E5E6B&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=loginId</gadget>
```

- ステップ 5** 表示させるタブのタグ内にガジェット URL を貼り付けます。

例 :

エージェントデスクトップの[ホーム (home)]タブにレポートを追加するには、次の手順を実行します。

```
<finesseLayout xmlns="http://www.cisco.com/vtg/finesse">
  <layout>
    <role>Agent</role>
    <page>
      <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
    </page>
    <tabs>
      <tab>
        <id>home</id>
        <label>finesse.container.tabs.agent.homeLabel</label>
        <gadgets>
          <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=76D964AD10000140000000830A4E5E6F&filterId=AgentCSQStats.csqName=CL&compositeFilterId=AgentCSQStats.AgentIds.agentId=loginId</gadget>
          <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
        </gadgets>
        <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=150&viewId=67D4371110000140000001080A4E5E6B&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=loginId</gadget>
      </tab>
      <tab>
        <id>myStatistics</id>
        <label>finesse.container.tabs.agent.myStatisticsLabel</label>
        <gadgets>
          <gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=600&viewId=5D411E8A10000140000000230A4E5E6B&filterId=AgentStateDetailStats.agentID=loginId</gadget>
        </gadgets>
      </tab>
      <tab>
        <id>manageCall</id>
        <label>finesse.container.tabs.agent.manageCallLabel</label>
      </tab>
    </tabs>
  </layout>
</finesseLayout>
<layout>
  <role>Supervisor</role>
  <page>
    <gadget>/desktop/gadgets/CallControl.jsp</gadget>
  </page>
```

- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。Cisco Finesse は XML ファイルを検証し、有効な XML 構文であり、Cisco Finesse スキーマに準拠していることを確認します。
- ステップ 7** エージェントとして Cisco Finesse エージェントデスクトップにログインするか、スーパーバイザとして Cisco Finesse スーパーバイザデスクトップにログインして、レポートを確認します。

デスクトップレイアウトへのカスタマイズしたライブ データ ガジェットの追加

この手順は、ストック レポートからコピーされるカスタマイズしたライブ データ レポートのガジェット URL を作成し、デスクトップレイアウトに追加する方法を説明します。



(注) 新しいガジェットは、そのレポートへの適切な権限が Cisco Unified Intelligence Center に与えられている場合のみレポートをレンダリングします。

手順

ステップ 1 カスタマイズするストック レポートのガジェット URL を

例 :

以下に示す URL をガジェット URL とします。これをコピーして、テキスト エディタに貼り付けます。下線の付いた ID は viewID の値です。

```
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310
&viewId=5C626F9C10000140000000600A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
```

ステップ 2 Cisco Unified Intelligence Center では、カスタマイズしたレポートの [編集 (Edit)] ビューで、ガジェット URL を作成するビューを選択してから、[リンク (Links)] をクリックします。[HTML リンク (HTML Link)] フィールドには、カスタマイズされたレポートのパーマリンクを表示します。

ステップ 3 [HTML リンク (HTML Link)] フィールドからカスタマイズしたレポートのパーマリンクをコピーし、テキスト エディタに貼り付けてから、このリンクから viewID 値をコピーします。

例 :

カスタマイズしたレポートのパーマリンクから下線の付いた viewID 値をコピーします。

```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?
viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid
```

ステップ 4 ガジェット URL の viewID 値を、カスタマイズされたレポートのパーマリンクからの viewID 値と置き換えます。

例 :

カスタマイズしたガジェット URL は、viewID 値をカスタマイズしたレポートの viewID 値で置き換えた後は、次のように表示されます。

```
<gadget>https://localhost:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310
&viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId=ResourceIAQStats.resourceId=CL</gadget>
```

ステップ 5 カスタマイズしたガジェット URL を Finesse 管理コンソールのデスクトップ レイアウトに追加し、保存します。

ステップ 6 Finesse デスクトップにログインし、レポートを確認します。

ライブ データ レポート

Cisco Unified Intelligence Center は、Finesse デスクトップに追加可能なライブ データのリアルタイム レポートを提供します。

複数のビューを使用したライブ データ レポートの設定

Cisco Finesse では、単一のガジェットに複数のライブ データ レポートやビューを表示できます。スーパーバイザは、ガジェットのツールバーにあるドロップダウンリストから表示するビューを

選択します。ガジェットのツールバーには、「レポート名-ビュー名」の形式で最大5つのレポートビューが一覧表示されます。

この手順では、viewId_n キーおよび filterId_n キーを使用して、複数のライブ データ ビューを Finesse デスクトップ レイアウトに追加する方法を説明します。ガジェットに表示するレポートビューは、最大5つまで指定できます。5つのビューのうち、最初のビューはデフォルトビューです。残りのビューの表示順序は定義されていません。

Finesse では、単一の viewId を使用して単一のガジェットを表示することもできます。ただし、複数の viewId_n キーと併せて単一の viewId を指定した場合は、複数のビューが使用され、単一の viewId は無視されます。



(注) 変更後のガジェットが Finesse デスクトップにレンダリングされるようにするには、Unified Intelligence Center で該当するレポートに対する適切な権限を割り当てる必要があります。

手順

ステップ 1 ガジェットに含めるレポートまたはビューごとに、そのビューのパーマリンクからビューに関連付けられている viewId を取得します。

- a) Unified Intelligence Center で、レポートの [編集 (Edit)]ビューで目的のビューを選択してから [リンク (Links)]をクリックします。
[HTMLリンク (HTML Link)]フィールドに、カスタマイズされたレポートのパーマリンクが表示されます。
- b) カスタマイズされたレポートのパーマリンクを [HTMLリンク (HTML Link)]フィールドからコピーしてテキスト エディターに貼り付け、貼り付けたパーマリンクから viewID 値をコピーして保管しておきます。

例 :

レポートのパーマリンクから viewId をコピーします (この例では下線が引かれています) 。

```
https://<Server Name>:8444/cuic/permalink/PermalinkViewer.htmx?
viewId=5C90012F10000140000000830A4E5B33&linkType=htmlType&viewType=Grid
```

ステップ 2 Finesse デフォルト レイアウト XML から、いずれかのライブ データ レポートのガジェット URL をコピーしてテキスト エディタに貼り付けます。

例 :

デフォルト レイアウト XML から、HTTPS 用エージェント スキル グループの URL をコピーしてテキスト エディタに貼り付けます。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&
viewId_1=9AB7848B10000141000001C50A0006C4&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

ステップ 3 別のレポート ビューを参照するように URL を更新するには、viewId_1 の値として (等号の後に続けて) ステップ 1 で取得した目的の viewId を入力します。

例：

以下に、ステップ 1 でコピーした `viewId` の例を使って更新した URL を示します。

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

ステップ 4 追加で含めるビューごとに、次の操作を行います。

- a) URL 末尾に、先頭にアンパサンドを付けて `viewId_1` および `agentId_1` 文字列をコピー アンド ペーストします。

例：

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

- b) URL にコピーした `viewId_1` および `filterId_1` を、次に使用可能な整数に更新します（この例では、`viewId_2` および `filterId_2`）。

例：

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

- c) コピーした `viewId` の値として（等号の後に）、目的のレポートのパーマリンクで定義されている値を入力します（この例では、`99E6C8E210000141000000D80A0006C4`）。

例：

```
<gadget>https://my-cuic-server:8444/cuic/gadget/LiveData/LiveDataGadget.jsp?gadgetHeight=310&viewId_1=5C90012F10000140000000830A4E5B33&filterId_1=agent.id=CL%20teamName&viewId_2=99E6C8E210000141000000D80A0006C4&filterId_2=agent.id=CL%20teamName</gadget>
```

- d) 以下に示すように、`filterId` 値がレポートタイプに必要なタイプと一致することを確認します。

- エージェント レポート : `filterId_N=agent.id=CL%20teamName`
- エージェント スキル グループ レポート : `filterId_N=agent.id=CL%20teamName`
- スキル グループ レポート : `filterId_N=skillGroup.id=CL%20teamName`
- プレジジョン キュー レポート : `filterId_N=precisionQueue.id=CL%20teamName`

ステップ 5 `my-cuic-server` を Cisco Unified Intelligence Center サーバの完全修飾ドメイン名に置き換えます。

ステップ 6 カスタマイズされたガジェット URL を [デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットのデスクトップレイアウト XML に追加し、[保存 (Save)] をクリックします。

(注) ガジェットを追加したら、Finesse デスクトップにサインインして、適切に表示されることを確認します。多数の行からなるレポートを使用する場合は、デスクトップへのアクセスに使用するコンピュータでガジェットの高さや画面解像度を調整して、レポートを読みやすく、またスクロールしなくても多くの行が画面に表示されるようにできます。

デスクトップのレイアウトを変更するときにサインインしているエージェントは、サインアウトしてから再度サインインして、デスクトップに変更が適用されていることを確認する必要があります。

電話帳の管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [電話帳 (Phone Books)] タブで、グローバル電話帳とチームの電話帳、および電話帳の連絡先を作成および管理できます。グローバル電話帳はすべてのエージェントが使用でき、チームの電話帳は特定のチームのエージェントが使用できます。

電話帳と連絡先

Finesse は次の数の電話帳をサポートします。

- 10 個のグローバル電話帳
- 300 個のチーム電話帳

システムは合計 50,000 件の連絡先をサポートします。

電話帳および電話帳の連絡先を表示、追加、編集、または削除するには、[Manage Phone Books] ガジェットを使用します。[名前 (Name)] ヘッダーまたは [割り当て (Assign To)] ヘッダーをクリックすると、電話帳を昇順または降順で並べ替えることができます。[姓 (Last Name)]、[名 (First Name)]、[番号 (Number)]、または [コメント (Note)] のいずれかのヘッダーをクリックすると、連絡先を昇順または降順で並べ替えることができます。

次の表で、[電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
名前 (Name)	電話帳の名前。名前は一意である必要があります、最大 64 文字の英数字にすることができます。&<>"'/' は使用できません。
割り当て (Assign to)	電話帳がグローバル (All Users) か、またはチームメンバーのみが使用できる (Teams) かを示します。
姓 (Last Name)	連絡先の姓。姓の長さは 128 文字までです。このフィールドは任意です。
名 (First Name)	連絡先の名前。名前の長さは 128 文字までです。このフィールドは任意です。

フィールド	説明
番号 (Number)	連絡先の電話番号。電話番号は、1 ～ 32 文字です。空白にはできません。
コメント (Note)	連絡先を説明するオプションのテキスト。メモの長さは 128 文字までです。

[電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しい電話帳または連絡先を追加します。
- [編集 (Edit)] : 既存の電話帳または連絡先を編集します。
- [削除 (Delete)] : 電話帳または連絡先を削除します。
- [復元 (Refresh)] : サーバから電話帳または連絡先のリストをリロードします。
- [インポート (Import)] : 電話帳に連絡先のリストをインポートします。
- [エクスポート (Export)] : 電話帳から連絡先のリストをエクスポートします。

電話帳の追加

手順

-
- ステップ 1** [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[電話帳の管理 (Manage Phone Books)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [名前 (Name)] ボックスに、電話帳の名前を入力します。
(注) 電話帳の名前には、64 文字まで使用できません。
- ステップ 3** [割り当て先 (Assign To)] ボックスのドロップダウンリストで、電話帳がグローバルである場合は [すべてのユーザ (All Users)] を選択し、指定されたチームのみが電話帳を使用できる場合は [チーム (Teams)] を選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

電話帳の編集

手順

-
- ステップ 1** [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、編集する電話帳を選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[電話帳の編集 (Edit Phone Books)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** [名前 (Name)] フィールドに電話帳の新しい名前を入力します。誰が電話帳にアクセスできるかを変更する場合は、[割り当て (Assign To)] フィールドのドロップダウンリストから、[すべてのユーザ (All Users)] または [チーム (Teams)] を選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
[割り当て (Assign To)] フィールドを [チーム (Teams)] から [すべてのユーザ (All Users)] に変更した場合、変更内容を確認するメッセージが表示されます。確認のために [はい (Yes)] をクリックします。
-

電話帳の削除

手順

-
- ステップ 1** [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、削除する電話帳を選択します。
- ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択した電話帳を削除するかどうかの確認が求められます。
- ステップ 3** 選択した電話帳を削除するには [はい (Yes)] をクリックします。
-

連絡先のインポート

インポート機能では、電話帳のすべての連絡先が連絡先の新しいリストで置き換えられるか、または新しい電話帳に連絡先が入力されます。

インポートリストは、カンマ区切り値 (CSV) 形式で指定する必要があります。最大 1500 件の連絡先を含めることができます。1500 件を超える連絡先が含まれるインポートリストは拒否され、エラーメッセージが表示されます。

CSV ファイルには、次の表で説明するフィールドが含まれます。

フィールド	最大長	空白の可否	使用できる文字
名	128	[はい (Yes)]	英数字 & < > " \ ' / は使用できません。 (注) インポートするための連絡先を含むCSVファイルは、ラテンまたはUTF-8エンコードを使用する必要があります。
姓	128	[はい (Yes)]	
電話番号	32	[いいえ (No)]	
注記	128	[はい (Yes)]	

次に、電話帳の CSV ファイルの例を示します。

```
"First Name", "Last Name", "Phone Number", "Notes"
"Amanda", "Cohen", "6511234", ""
"Nicholas", "Knight", "612-555-1228", "Sales"
"Natalie", "Lambert", "952-555-9876", "Benefits"
"Joseph", "Stonetree", "651-555-7612", "Manager"
```

電話帳の CSV ファイルは、この形式に準拠し、最初の行にヘッダーを含める必要があります。インポート中、不正な文字がないかファイルがスキャンされます。不正な文字が検出されると、それらは疑問符に置き換えられます。



- (注) エクスポートされた CSV ファイルでは、実際のファイルデータの一部であるカンマや二重引用符がフィールドの区切り文字と間違えられないように、常に各フィールドが上記の例のように二重引用符で囲まれて表示されます。データにこれらの文字が含まれていない場合、インポート用に準備するファイルの中で二重引用符を省略できます。

手順

- ステップ 1 [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、連絡先のリストをインポートする電話帳を選択します。
- ステップ 2 [インポート (Import)] をクリックします。
[連絡先をインポート (Import Contacts)] 領域が表示されます。
- ステップ 3 [参照 (Browse)] をクリックして、インポートする連絡先が含まれる CSV ファイルの場所に移動します。
(注) CSV ファイルでは、ラテンまたは Unicode-8 エンコードを使用する必要があります。
- ステップ 4 [OK] をクリックします。

連絡先のエクスポート

エクスポート機能では、既存の電話帳から連絡先の一覧を抽出することができます。エクスポートされたリストは CSV 形式で保存されます。

手順

-
- ステップ 1 [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、エクスポートする連絡先が含まれている電話帳を選択します。
 - ステップ 2 [エクスポート (Export)] をクリックします。
ファイルを開くか保存するかどうかを尋ねるメッセージが表示されます。
(注) エクスポート ファイルのデフォルト名は PhoneBookContacts.csv です。
 - ステップ 3 Excel で CSV ファイルを開くには、[開く (Open)] をクリックします。または、必要に応じて、[保存 (Save)] ドロップダウン リストをクリックして [保存 (Save)]、[名前を付けて保存 (Save as)] を選択するか、[保存して開く (Save and open)] を選択します。
 - ステップ 4 ダウンロードしたファイルを表示するか、ダウンロードしたファイルが保存されているフォルダを開くか、インターネット エクスプローラの [ダウンロードを表示 (View Downloads)] ウィンドウを表示するか、またはファイルを表示せずにメッセージを閉じるかを選択するように求めるメッセージが表示されます。
-

連絡先の追加

手順

-
- ステップ 1 [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、連絡先を追加する電話帳を選択します。
[<phone book name> の連絡先一覧 (List of Contacts for <phone book name>)] 領域が表示されます。
 - ステップ 2 [新規 (New)] をクリックします。
[新しい連絡先 (New Contact)] 領域が表示されます。
 - ステップ 3 各フィールドに値を指定します。[姓 (FirstName)]、[名 (LastName)]、および[テキスト (Note)] のフィールドは任意で、最大文字数は 128 です。[番号 (Number)] フィールドは必須で、最大文字数は 32 です。
 - ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。
-

連絡先の編集

手順

-
- ステップ 1** [電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、編集する連絡先が含まれている電話帳を選択します。
[<phone book name> の連絡先一覧 (List of Contacts for <phone book name>)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** 編集する連絡先を選択します。
- ステップ 3** [編集 (Edit)] をクリックします。
[連絡先の編集 (Edit Contact)] 領域が表示されます。
- ステップ 4** 変更するフィールドを編集します。[姓 (First Name)]、[名 (Last Name)]、および [テキスト (Note)] のフィールドは任意で、最大文字数は 128 です。[番号 (Number)] フィールドは必須で、最大文字数は 32 です。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

連絡先の削除

手順

-
- ステップ 1** [電話帳を管理 (Manage Phone Books)] ガジェットで、削除する連絡先が含まれている電話帳を選択します。
[<phone book name> の連絡先一覧 (List of Contacts for <phone book name>)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** 削除する連絡先を選択します。
- ステップ 3** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択した連絡先を削除するかどうかの確認が求められます。
- ステップ 4** 選択した連絡先を削除するには [はい (Yes)] をクリックします。
-

理由の管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [理由 (Reasons)] タブでは、受信不可理由コード、サインアウト理由コード、およびラップアップの理由の表示、追加、編集、および削除を実行できます。



(注) 一部の理由コードは予約されており、使用できません。

Unified CCX システムでは、これらの予約済みの理由コードは次のとおりです。0、22、および 33。

待受停止理由コード

待受停止理由コードは、エージェントが状態を「待受停止」に変更する場合に選択できる理由を表します。

待受停止理由コードを表示、追加、編集、または削除するには、[理由コードの管理（待受停止）（Manage Reason Codes (Not Ready)）] ガジェットを使用します。ラベルまたは理由コードを基準として、待受停止理由コードを昇順または降順に並べ替えるには、[理由ラベル（Reason Label）] ヘッダーまたは [理由コード（Reason Code）] ヘッダーをクリックします。グローバル（はい（Yes））かグローバルでない（いいえ（No））かを基準として理由コードを並べ替えるには、[グローバル（Global）] ヘッダーをクリックします。

待受停止理由コードは、グローバル（すべてのエージェントに対して表示される）またはチーム（指定されたチームのエージェントに対してのみ表示される）のいずれかを対象とすることができます。



(注) Finesse は、最大 100 のグローバル待受停止理由コードおよび 100 のチーム待受停止理由コードをサポートします。

次の表で、[理由コードの管理（待受停止）（Manage Reason Codes (Not Ready)）] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
理由ラベル（Reason Label）	待受停止理由コードのラベル。 ラベルには最大 40 文字まで使用でき、待受停止理由コードそれぞれに対して一意である必要があります。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
理由コード（Reason Code）	待受停止理由のコード。 コードの値は 1 ～ 999 であり、一意である必要があります。
グローバル（Global?）	[はい（Yes）]/[いいえ（No）]理由コードをすべてのエージェントが利用できるか（はい（Yes））、またはエージェントの特定のチームが対象となるか（いいえ（No））を示します。



- (注) Finesse の以前のリリースでは、同じコードや 999 を超えるコード値で、待受停止理由コードを複数作成することができました。以前のリリースからアップグレードすると、新しいルールに違反する待受停止理由コードがデータベースに存在してしまう場合があります。アップグレードが完了したら、このコードを見つけて編集し、サポートされている範囲内の一意の値にしてください。[理由コード (Reason Code)]ヘッダーをクリックしてコードを値で並び替えれば、このコードが見つかります。

[理由コードの管理 (待受停止) (Manage Reason Codes (Not Ready))] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しい待受停止理由コードを追加します。
- [編集 (Edit)] : 既存の待受停止理由コードを編集します。
- [削除 (Delete)] : 待受停止理由コードを削除します。
- [更新 (Refresh)] : サーバから待受停止理由コードのリストをリロードします。



- (注) 待受停止理由コードを追加、編集、または削除する場合、3 秒後に Finesse デスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

エージェントが Finesse デスクトップにサインインすると、エージェントの状態が待受停止に設定されます。エージェントは、待受中状態に変更することも、エージェント状態のドロップダウンリストから待受停止理由コードのいずれかを選択することもできます。

エージェントが待受中から待受停止にステータスを変更する場合、そのエージェントは設定されたコードのリストから適切な待受停止理由コードを選択できます。

コール中のエージェントは、コールが完了したときに適用される状態を選択することができます。たとえば、コールの終了時に待受停止状態にする場合、エージェントは通話中にドロップダウンリストから [待受停止 (Not Ready)] を選択できます。Finesse デスクトップに、エージェントが通話中の状態であり、待受停止が保留状態であることが表示されます。

保留状態の変更は、エージェントの状態が通話中であるときに、デスクトップに表示されます (たとえば、保留中、コンサルト コール中、会議中、コールのサイレント モニタリング中)。

待受停止理由コードの追加

新しい受信不可理由コードを追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [理由コードを管理 (受信不可) (Manage Reason Codes (Not Ready))] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。

[新しい理由コード (New Reason Code)]領域が表示されます。

- ステップ 2** [理由ラベル (Reason Label)]ボックスに、理由コードのラベルを入力します。
(注) 受信不可理由コードのラベルは 40 文字に制限されます。
- ステップ 3** [理由ラベル (Reason Label)]ボックスに、理由コードを入力します。
(注) コードは 1 ~ 999 であり、一意である必要があります。
先頭または末尾にスペースがないことを確認します。
- ステップ 4** 理由コードがグローバルである場合、[グローバル (Global?)]チェックボックスをオンにします。理由コードがチームに固有の場合は、[グローバル (Global?)]チェックボックスをオフにします。
(注) デフォルトでは、[グローバル (Global?)]チェックボックスはオンになっています。
- ステップ 5** [保存 (Save)]をクリックします。
(注) Finesse サーバは、データベースに理由ラベルを保存する前に、先頭または末尾のスペースを削除します。
-

待受停止理由コードの編集

既存の受信不可理由コードのラベルまたはコードを編集するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [理由コードの管理 (受信不可) (Manage Reason Codes (Not Ready))]ガジェットで、編集する理由コードを選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)]をクリックします。
[理由コードの編集 (Edit Reason Code)]領域が表示されます。
- ステップ 3** 受信不可理由コードのラベルを変更する場合、[理由ラベル (Reason Label)]フィールドに、理由コードの新しいラベルを入力します。コードを変更する場合、[理由コード (Reason Code)]フィールドに新しいコードを入力します。誰がコードにアクセスできるかを変更する場合は、[グローバル (Global?)]チェックボックスをオンまたはオフにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)]をクリックします。
-

待受停止理由コードの削除



- (注) 受信不可理由コードが削除された後にエージェントがその受信不可理由コードを選択した場合、エラーが発生する可能性があります。受信不可理由コードを変更しているときにサインインしていたエージェントは、サインアウトして再びサインインするまでデスクトップに変更が反映されません。

受信不可理由コードを削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、削除する受信不可理由コードを選択します。
- ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択した理由コードを削除するかどうかの確認が求められます。
- ステップ 3** 選択した理由コードを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

サインアウト理由コード

サインアウト理由コードは、エージェントが Finesse デスクトップからサインアウトするときに選択できる理由を表します。

サインアウト理由コードを表示、追加、編集、または削除するには、[理由コードの管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットを使用します。サインアウト理由コードを、ラベルまたは理由コードを基準として昇順または降順に並べ替えるには、[理由ラベル (Reason Label)] ヘッダーまたは [理由コード (Reason Code)] ヘッダーをクリックします。グローバル (はい (Yes)) がグローバルでない (いいえ (No)) を基準として理由コードを並べ替えるには、[グローバル (Global)] ヘッダーをクリックします。

サインアウト理由コードは、グローバル (すべてのエージェントに対して表示される) またはチーム (指定されたチームのエージェントに対してのみ表示される) のいずれかを対象とすることができます。



- (注) Finesse は、最大 100 のグローバル サインアウト理由コードおよび 100 のチーム サインアウト理由コードをサポートします。

次の表で、[理由コードの管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
-------	----

理由ラベル (Reason Label)	サインアウト理由コードのラベル。 ラベルには最大 40 文字まで使用でき、各サインアウト理由コードに対して一意である必要があります。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
理由コード (Reason Code)	サインアウト理由のコード。 コードは 1 ~ 999 であり、一意である必要があります。
グローバル (Global?)	[はい (Yes)]/[いいえ (No)]理由コードをすべてのエージェントが利用できるか (はい (Yes))、またはエージェントの特定のチームが対象となるか (いいえ (No)) を示します。



(注) Finesse の以前のリリースでは、同じコードや 999 を超えるコード値で、サインアウト理由コードを複数作成することができました。以前のリリースからアップグレードすると、新しいルールに違反するサインアウト理由コードがデータベースに存在してしまう場合があります。アップグレードが完了したら、このコードを見つけて編集し、サポートされている範囲内の一意の値にしてください。[理由コード (Reason Code)]ヘッダーをクリックしてコードを値で並び替えれば、このコードが見つかります。

[理由コードの管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しいサインアウト理由コードを追加します。
- [編集 (Edit)] : 既存のサインアウト理由コードを編集します。
- [削除 (Delete)] : サインアウト理由コードを削除します。
- [更新 (Refresh)] : サーバからサインアウト理由コードのリストをリロードします。



(注) サインアウト理由コードを追加、編集、または削除する場合、3 秒後に Finesse デスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

エージェントがデスクトップで [サインアウト (Sign Out)] をクリックすると、ドロップダウンリストに設定済みのサインアウトコードが表示されます。エージェントは、エージェントがサインアウトする理由を示すコードを選択できます。

サインアウト理由コードの追加

新しいサインアウト理由コードを追加するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [理由コードを管理 (サインアウト) (Manager Reason Codes (Sign Out))] ガジェットで、[New] をクリックします。
[新しい理由コード (New Reason Code)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [理由ラベル (Reason Label)] ボックスに、理由コードのラベルを入力します。
(注) サインアウト理由コードのラベルは 40 文字に制限されます。
- ステップ 3** [理由ラベル (Reason Label)] ボックスに、理由コードを入力します。
(注) コードは 1 ~ 999 であり、一意である必要があります。
先頭または末尾にスペースがないことを確認します。
- ステップ 4** 理由コードがグローバルである場合、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンにします。理由コードがチームに固有の場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオフにします。
(注) デフォルトでは、[グローバル (Global?)] チェックボックスはオンになっています。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

サインアウト理由コードの編集

既存のサインアウト理由コードのラベルまたはコードを編集するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [理由コードを管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットで、編集する理由コードを選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[理由コードの編集 (Edit Reason Code)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** サインアウト理由コードのラベルを変更する場合、[理由ラベル (Reason Label)] フィールドに、理由コードの新しいラベルを入力します。コードを変更する場合、[理由コード (Reason Code)] フィールドに新しいコードを入力します。誰がコードにアクセスできるかを変更する場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンまたはオフにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

サインアウト理由コードの削除



- (注) サインアウト理由コードが削除された後にエージェントがそのコードを選択した場合、エラーが発生する可能性があります。サインアウト理由コードを変更しているときにサインインしていたエージェントは、サインアウトして再びサインインするまでデスクトップに変更が反映されません。

サインアウト理由コードを削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 [理由コードを管理 (サインアウト) (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットで、削除するサインアウト理由コードを選択します。
- ステップ 2 [削除 (Delete)] をクリックします。
選択した理由コードを削除するかどうかの確認が求められます。
- ステップ 3 選択したサインアウト理由コードを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

ラップアップ理由

ラップアップ理由は、エージェントがコールに適用できる理由を表します。ラップアップ理由は顧客がコンタクトセンターに電話をかけてきた理由を示します。たとえば、セールスへの電話に1台のラップアップ理由を指定し、サポートへの電話に別のラップアップ理由を指定することができます。

ラップアップ理由をすべてのエージェントに対してグローバルに使用可能にするように設定することも、特定のチームのみに対して使用可能にするように設定することもできます。

ラップアップ理由を表示、追加、編集、または削除するには、[ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットを使用します。[理由ラベル (Reason Label)] ヘッダーをクリックすると、ラップアップ理由を昇順または降順で並べ替えることができます。



- (注) Finesse は、最大 100 のグローバル ラップアップ理由および 1500 のチーム ラップアップ理由をサポートします。1 つのチームには、100 以下のラップアップ理由を割り当てることができます。



- (注) エージェントがラップアップに設定されていて、通話中に保留状態を選択した場合、コールの完了時に、そのエージェントは通話中に選択した保留状態ではなく、ラップアップ状態になります。エージェントは新しい状態（受信可または受信不可）を選択するか、ラップアップタイマーを期限切れにすることで、ラップアップを終了できます。エージェントが新しい状態を選択した場合、新しい状態によってコール中に選定した保留状態が上書きされます。ラップアップタイマーが期限切れになると、エージェントが保留中状態に移行します。

次の表で、[ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Reason Label	ラップアップ理由のラベル。 このラベルは、各ラップアップ理由に対して一意にする必要があり、最大長は 39 バイトです（米国英語の 39 文字に相当）。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
Global?	[はい (Yes)]/[いいえ (No)]ラップアップ理由をすべてのエージェントが利用できるか (Yes) 、またはエージェントの特定のチームが対象となるか (No) を示します。

[ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しいラップアップ理由を追加します。
- [編集 (Edit)] : 既存のラップアップ理由を編集します。
- [削除 (Delete)] : ラップアップ理由を削除します。
- [更新 (Refresh)] : サーバからラップアップ理由のリストをリロードします。



- (注) ラップアップ理由を追加、編集、または削除する場合、3 秒後にエージェントまたはスーパーバイザのデスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

ラップアップ理由の追加

新しいラップアップ理由を追加するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[新しいラップアップ理由 (New Wrap-Up Reason)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [理由ラベル (Reason Label)] フィールドに、ラップアップ理由のラベルを追加します。
(注) ラップアップ理由ラベルは、39 バイトに制限されています。
- ステップ 3** ラップアップ理由がグローバルである場合、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンにします。ラップアップ理由がチームに固有の場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオフにします。
(注) デフォルトでは、[グローバル (Global?)] チェックボックスはオンになっています。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ラップアップ理由の編集

既存のラップアップ理由を編集するには、次の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、編集するラップアップ理由を選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[ラップアップ理由の編集 (Edit Wrap-Up Reason)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** [ラップアップ理由ラベル (Wrap-Up Reason Label)] フィールドに、ラップアップ理由の新しいラベルを入力します。誰がラップアップ理由にアクセスできるかを変更する場合は、[グローバル (Global?)] チェックボックスをオンまたはオフにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ラップアップ理由の削除

ラップアップ理由を削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [ラップアップ理由を管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットで、削除するラップアップ理由を選択します。
- ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択したラップアップ理由を削除するかどうかの確認が求められます。
- ステップ 3** 選択したラップアップ理由を削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

チームリソースの管理

管理コンソールの [チームリソース (Team Resources)] タブで、チームに電話帳、理由コード、ラップアップの理由、カスタムデスクトップのレイアウト、およびワークフローを割り当てることができます。

チームリソース

チームへの電話帳、理由、デスクトップのカスタムレイアウト、およびワークフローの割り当ておよび割り当て解除を行うには、[チームリソース (Team Resources)] タブにある [チームリソースの管理 (Manage Team Resources)] ガジェットを使用します。[名前 (Name)] ヘッダーまたは [ID] ヘッダーをクリックすると、チームを昇順または降順で並べ替えることができます。

The screenshot shows the Cisco Finesse Administration interface. At the top, there are navigation tabs: Settings, Call Variables Layout, Desktop Layout, Phone Books, Reasons, **Team Resources**, and Workflows. The main content area is titled 'Manage Team Resources'. It features a 'List of Teams' table with the following data:

Name	ID
AgentTeam1	5004
AgentTeam10	5005
AgentTeam11	5014
AgentTeam12	5015
AgentTeam13	5016
AgentTeam14	5017
AgentTeam15	5018
AgentTeam16	5019
AgentTeam17	5020
AgentTeam18	5021

Below the table is a 'Refresh' button. Underneath, there's a section for 'Resources for AgentTeam1' with tabs: Desktop Layout, Phone Books, Reason Codes (Not Read), Reason Codes (Sign Out), Wrap-Up Reasons, and Workflows. The 'Desktop Layout Configuration' section is selected, showing a checkbox for 'Override System Default' and a text area for 'Desktop Layout XML' containing XML code. A 'Save' button is at the bottom left of this section.

[チームリソースの管理 (Manage Team Resources)] ガジェットには 6つのタブがあり、チームにリソースを割り当てたり、割り当てを解除したりできます。次の表に、タブの定義を説明します。

タブ名	説明
デスクトップレイアウト (Desktop Layout)	チーム用のデスクトップのレイアウトをカスタマイズするには、このタブを使用します。デフォルトレイアウトは、[デスクトップレイアウトの管理 (Manage Desktop Layout)] ガジェットで定義されます。チームに対して1つのカスタムレイアウトを定義できます。
電話帳 (Phone Books)	チームに電話帳を割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[電話帳の管理 (Manage Phone Books)] ガジェットでチームが使用できるように定義された電話帳のみを割り当てることができます。
理由コード (受信不可) Reason Codes (Not Ready)	チームに受信不可理由コードを割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[受信不可理由コードの管理 (Manage Reason Codes (Not Ready))] ガジェットでチームが使用できる (グローバルではない) ように定義された受信不可理由コードのみを割り当てることができます。
理由コード (サインアウト) Reason Codes (Sign Out)	チームにサインアウト理由コードを割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[サインアウト理由コードの管理 (Manage Reason Codes (Sign Out))] ガジェットでチームが使用できる (グローバルではない) ように定義されたサインアウト理由コードのみを割り当てることができます。
ラップアップ理由 (Wrap-Up Reasons)	チームにラップアップ理由を割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[ラップアップ理由の管理 (Manage Wrap-Up Reasons)] ガジェットでチームが使用できる (グローバルではない) ように定義されたラップアップ理由のみを割り当てることができます。
ワークフロー (Workflows)	チームにワークフローを割り当てるか、割り当てを解除するには、このタブを使用します。[ワークフローの管理 (Manage Workflows)] ガジェットで定義されたワークフローのみを割り当てることができます。

[チームリソースの管理 (Manage Team Resources)] ガジェットでのアクション

- [追加 (Add)] : 電話帳、理由、またはワークフローをチームに割り当てます。
- [保存 (Save)] : チームへの電話帳、理由、デスクトップのレイアウトの割り当て、またはワークフローを保存します。
- [復元 (Revert)] : 保存する前に行った変更をキャンセルします。
- [更新 (Refresh)] : チームのリストを更新します。



- (注) チームを選択してから [更新 (Refresh)] をクリックすると、チームが選択解除されて、そのチームの [リソース (Resources)] 領域が表示されなくなります。チームのリストが更新されるので、チームをもう一度選択する必要があります。

データベースがアクセス不可状態でのチームの追加または削除

Finesse が Finesse データベースにアクセスできないときにチームを追加または削除すると、その変更は Cisco Finesse Tomcat または Cisco Unified CCX エンジン再起動するまで、Finesse 管理コンソールに反映されません。

チームへの電話帳と理由の割り当て

手順

- ステップ 1** [チームリソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** 選択したチームに割り当てるリソースのタブをクリックします。[<resource> の一覧 (List of <resource>)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** [追加 (Add)] をクリックします。[追加 <resource> (Add <resource>)] ポップアップが表示されます。
- ステップ 4** チームに割り当てる 1 つまたは複数のリソースをリストから選択します。割り当てたリソースは、[追加 <resource> (Add <resource>)] ポップアップで青色で強調表示され、[<resource> の一覧 (List of <resource>)] 領域に追加されます。
- ステップ 5** リソースの割り当てが完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。

(注) すべてのリソースタブで変更を行うと同時に保存することもできます。1 つのリソースのタブでエラーが発生し、その他のタブではエラーが発生していない場合、エラーなしのタブでは変更が保存され、エラーが発生したタブでは変更が保存されません。

チームからの電話帳と理由の割り当て解除

手順

- ステップ 1** [チームリソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。

利用可能なリソースごとにタブが表示されます。

- ステップ 2** 選択したチームから割り当てを解除するリソースのタブをクリックします。
[<resource> の一覧 (List of <resource>)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** 割り当てを解除するリソースの隣にある赤い X をクリックします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

チームへのカスタム デスクトップ レイアウトの割り当て

チームに対してカスタム デスクトップのレイアウトを作成して割り当てるには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [チームリソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。
利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** [デスクトップレイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
[デスクトップレイアウトXML (Desktop Layout XML)] 領域が表示されます。この領域には、デフォルトのデスクトップレイアウトXMLが含まれます。
- ステップ 3** [オーバーライドシステムデフォルト (Override System Default)] チェックボックスをオンにします。
XMLが編集可能になります。
- ステップ 4** 必要に応じてXMLを編集します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
10秒後にチームのデフォルトのデスクトップのレイアウトがカスタムデスクトップのレイアウトに置き換えられます。変更が保存されるときにスーパーバイザまたはエージェントがサインインしていた場合、そのスーパーバイザまたはエージェントがログアウトしてから再度ログインするまで、変更がそのデスクトップに反映されません。
- (注) [オーバーライドシステムデフォルト (Override System Default)] チェックボックスをオフにした場合、XMLへの変更が失われ、編集中のペイン内のXMLがデフォルトのデスクトップレイアウトXMLに戻ります。
-

チームへのワークフローの割り当て

手順

-
- ステップ 1** [チームリソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** [ワークフロー (Workflows)] タブをクリックします。
[ワークフローの一覧 (List of Workflows)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** [追加 (Add)] をクリックします。
[ワークフローを追加 (Add Workflow)] ポップアップが表示されます。
- ステップ 4** チームに割り当てる 1 つまたは複数のワークフローをリストから選択します。割り当てたワークフローは、[ワークフローを追加 (Add Workflow)] ポップアップで青色で強調表示され、[ワークフローの一覧 (List of Workflow)] 領域に追加されます。
- ステップ 5** ワークフローは、リストに表示されている順序で実行されます。選択したワークフローをリスト内の目的の位置に移動するには、上下の矢印を使用します。
- ステップ 6** ワークフローの割り当てが完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。
(注) すべてのリソースタブで変更を行うと同時に保存することもできます。1 つのリソースのタブでエラーが発生し、その他のタブではエラーが発生していない場合、エラーなしのタブでは変更が保存され、エラーが発生したタブでは変更が保存されません。
-

チームからのワークフローの割り当て解除

手順

-
- ステップ 1** [チームリソースを管理 (Manage Team Resources)] ガジェットで、チームを選択します。利用可能なリソースごとにタブが表示されます。
- ステップ 2** [ワークフロー (Workflows)] タブをクリックします。
[ワークフローの一覧 (List of Workflows)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** 割り当てを解除するワークフローの隣にある赤い X をクリックします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ワークフローの管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [ワークフロー (Workflows)] タブで、ワークフローとワークフローアクションを作成および管理できます。

ワークフローとワークフローアクション

ワークフローを使用して、共通の反復的なエージェント タスクを自動化することができます。ワークフローには一意の名前と有用な説明があります。[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットと [ワークフローアクションを管理 (Manage Workflow Actions)] ガジェットを使用して、ワークフローおよびワークフローアクションを表示、追加、編集、または削除します。

すべてのワークフローがチーム レベルのワークフローです。グローバルのワークフローは作成できません。グローバルワークフローが必要な場合は、チームワークフローを作成して、すべてのチームに割り当てます。

Finesse は次の数のワークフローとワークフローアクションをサポートします。

- Finesse システムあたり 100 個のワークフロー
- Finesse システムあたり 100 個のアクション
- チームあたり 20 個のワークフロー
- ワークフローあたり 5 つの条件
- ワークフローあたり 5 つのアクション
- アクションあたり 5 つの変数

ワークフローとワークフローアクションを昇順または降順で並べ替えるには、列のヘッダーをクリックします。

次の表で、[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
名前 (Name)	ワークフローの名前。名前は一意である必要があり、最大 40 文字にすることができます。
説明 (Description)	ワークフローの説明。説明は最大 128 文字で指定します。

次の表で、[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
名前 (Name)	ワークフローアクションの名前。名前は一意である必要があり、最大64文字にすることができます。
タイプ (Type)	ワークフローのタイプ。使用できる値は、[Browser Pop]、[HTTP Request]です。

[ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットと [ワークフロー アクションを管理 (Manage Workflow Actions)] ガジェットのアクションは次のとおりです。

- [新規 (New)] : 新しいワークフローまたはワークフロー アクションを追加します。
- [編集 (Edit)] : ワークフローまたはワークフロー アクションを編集します。
- [削除 (Delete)] : ワークフローまたはワークフロー アクションを削除します。
- [復元 (Refresh)] : サーバからワークフローまたはワークフロー アクションのリストをリロードします。

Finesse デスクトップまたはサードパーティ ガジェットで処理されるワークフロー アクションを設定できます。サードパーティ ガジェットは Finesse とは異なる方法でアクションを処理するように設計できます。

各ワークフローには1種類のトリガーだけを含める必要があります。トリガーは、Finesse ダイアログ イベントに基づきます。ダイアログ イベントには次のようなものがあります。

- コールが着信したとき
- コールが応答されたとき



(注) コールが応答されたときにワークフローをトリガーするように設定すると、エージェントが着信コールに応答するときや発信コールを行うとき、または顧客がアウトバウンド オプション コールに応答するときに、ワークフローを実行します。

- コールが終了したとき
- コールを発信するとき
- ダイレクトプレビュー アウトバウンド コールのプレビュー中

ワークフロー エンジンでは次の簡単なロジックを使用して、ワークフローを実行するかどうかを判断します。

- ワークフローを実行する必要があるかどうかを判断するために、受け取った各ダイアログ イベントに対してトリガー セットと条件が評価されます。

- ワークフロー エンジン は、設定済みのワークフローのトリガー セットおよび条件を満たす最初のコールに対するワークフローのイベントを処理します。このコールが終了するまでは、その他のワークフローを実行しません。最初のコール中にエージェントが次のコールを受け取ると、最初のコールが終了しても、2 回目のコールでワークフローを実行しません。



(注) アウトバウンドプレビュー コールは、このルールの例外です。エージェントがコールを受け取る場合と同様に、エージェントがコールをプレビューする間に、ワークフローを実行できます。

- 特定のトリガータイプ（たとえば、コールの着信）のワークフローの実行後、同じダイアログ ID に対して再びトリガーを実行することはありません。

ワークフローエンジンは、エージェントがサインインすると、そのエージェントのワークフローをキャッシュします。エージェントをサインアウトしてもう一度サインインするか、ブラウザを更新するまで、エージェントのワークフローは変更されません。



(注) コールの着信、コールへの応答、またはコールの発信をトリガーするワークフローは、ブラウザが更新されたときに実行されます。エージェントがブラウザを更新すると、ワークフローエンジンではコールが最近の着信、または新規の着信として表示されます。HTTP 要求アクションがワークフローの一部である場合、そのHTTP 要求はエージェントがブラウザを更新したときに送信されます。HTTP 要求を受信するアプリケーションは、このシナリオを考慮する必要があります。そのようにしないと、予想外の結果が発生する場合があります。

ワークフローの例は、ダイアログのイベント（たとえば、ANI や顧客情報）から情報を収集し、顧客情報が含まれる Web ページを表示するアクションをトリガーするコール着信イベントです。

イベントから収集したデータの値によって、トリガー イベントをフィルタリングできます。いずれかの条件が満たされたか、すべての条件が満たされたときに実行するようにワークフローを設定できます。

個々の条件は、次のように構成されます。

- 調査するイベント データ。たとえば DNIS、コール変数
- イベント データと入力された値の比較（たとえば、contains（含まれる）、is equal to（等しい）、is not equal to（等しくない）、begins with（次の値で始まる）、ends with（次の値で終わる）、is empty（空白）、is not empty（空白ではない）、および is in list（リストにある））

トリガーとその条件が満たされたときに、ワークフローに割り当てられたアクションのリストが実行されます。アクションは、リストに表示されている順序で実行されます。

ワークフローは、Finesse ユーザであるエージェントおよびスーパーバイザのみを対象として実行されます。ワークフロー エンジン は Finesse デスクトップ アプリケーションでユーザ単位でクライアント側を実行する JavaScript ライブラリです。デスクトップは、ユーザがログインするとき、またはブラウザを更新するたびに、サーバからユーザに対して実行するワークフローを取得します。



(注) ユーザがサインインしている間にワークフローまたはアクションに対して行われた変更は、自動的にそのユーザにプッシュされません。

ワークフローやアクションが動作できないように矛盾するワークフロー、条件、およびアクションを設定することができます。ワークフローは検証されていません。

チームに複数のワークフローが設定されている場合、ワークフローエンジンは、設定された順序で評価します。ワークフローエンジンはアクションなしのワークフローを無視します。ワークフローエンジンがイベントやワークフローの条件と一致するトリガーのあるワークフローを検出し、そのワークフロー条件を **true** と評価した場合、そのワークフローが使用され、リスト内の後続のワークフローは評価されません。条件なしのワークフローは、イベントがワークフローのトリガーと一致する場合に **true** と評価します。デフォルトでは、すべてのワークフローが有効です。特定のユーザに対して一度に実行できるワークフローは1つだけです。

ワークフローエンジンは、ワークフローをトリガーしたダイアログから、ワークフロー条件に使用されるダイアログベースの変数を取得します。変数がダイアログで見つからない場合、その値は空であると見なされます。

ワークフローエンジンは、一致するワークフローに関連付けられたアクションを、表示された順序で実行します。ワークフローエンジンは以前に実行したアクションが失敗した場合でも、ワークフローでアクションを実行します。失敗したアクションは記録されます。

Finesse サーバは、Finesse ユーザに対して表示されるコールを制御します。ユーザに対して複数のコールが存在している場合、ワークフローはトリガーに一致する最初のコールだけに適用されません。表示される最初のコールがトリガーが一致せず、2番目のコールがトリガーに一致した場合、ワークフローエンジンは、2番目のコールに対してトリガーを評価して処理します。

表示されるコールが Finesse デスクトップで唯一のコールである場合は、そのコールが最初に表示されるコールであると見なされます。(電話会議中に) 電話機で2件のコールがマージされる場合、存続しているコールの最初に表示されたコールフラグ値が使用されます。

ユーザがブラウザを更新したときにコールが存在している場合、ワークフローエンジンはそのコールをそのまま評価します。ダイアログデータ (コール変数値) が変更された場合、データが元のワークフローのトリガーおよび条件と一致しなくなった可能性があります。データが別のワークフローと一致する場合や、一致するワークフローがない場合もあります。

ユーザがブラウザを更新したときに複数のコールが存在している場合、ワークフローエンジンは Finesse サーバから受信した最初のダイアログを最初に表示されるコールとして処理します。このコールは、ブラウザの更新前に最初に表示されていたコールと同じコールである必要はありません。その他のコールに対して受信したダイアログは、最初に表示されるコールとは見なされないため、無視されます。ブラウザの更新後、ワークフローエンジンがロードされる前に複数のコールのダイアログ後が受信された場合、最初に表示されるコールと見なされるコールがないため、評価されるダイアログはありません。

ワークフローは、Finesse のエージェントとスーパーバイザの両方に対して実行されます。スーパーバイザが属しているチーム (スーパーバイザが管理するチームとは区別される) が、スーパーバイザに対して実行するワークフローを判断します。スーパーバイザを自分のチームに所属させて、エージェントのワークフローが実行されないようにすることができます。

ワークフローのトリガーとアウトバウンド コール



(注) アウトバウンド オプション コール専用のワークフローを作成する際、BAStatus の状態は空ではありません。この状態では、ワークフローが、アウトバウンド オプション コールを、エージェントが開始したアウトバウンド コールと区別することができます。

次の表では、いくつかのアウトバウンド コールのシナリオで、ワークフローがいつトリガーするかについて説明します。

ワークフローのトリガー	ダイレクトプレビューアウトバウンドコール	プログレッシブまたはプレディクティブアウトバウンドコール
コールのプレビュー中	(エージェントがコールを受け入れるか拒否する前に) エージェントがコールをプレビューするとき。	トリガーしません。
コールを受信したとき	エージェントがコールを受け取るとき。	トリガーしません。
コールが応答されたとき	顧客がコールに応答するとき。 エージェントが別のエージェントと電話会議を行っているか、コールを転送する場合、ワークフローは電話会議または転送の受信者であるエージェントにトリガーします。	顧客がコールに応答するとき。 エージェントが別のエージェントと電話会議を行っているか、コールを転送する場合、ワークフローは電話会議または転送の受信者であるエージェントにトリガーします。
コールが行われたとき。	顧客コールが開始されるとき。	顧客コールが開始されるときか、コール中にフェールオーバーが発生したとき。
コールが完了したとき	顧客コールが終了したとき。	顧客コールが終了したとき。

ブラウザ POP ワークフロー アクションの追加

[ブラウザの POP (Browser Pop)] ワークフロー アクションでは、ワークフローの条件が満たされた場合に、ブラウザのウィンドウまたはユーザのデスクトップのタブを開きます。



(注) このアクションで新しいウィンドウまたはデスクトップのタブのどちらを開くかは、ターゲットユーザのブラウザの設定によって異なります。

手順

- ステップ 1** [ワークフローを管理 (Manage Workflow Actions)] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[新しいアクション (New Action)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [名前 (Name)] ボックスに、アクションの名前を入力します。
(注) ワークフローアクション名は 64 文字に制限されます。
- ステップ 3** [タイプ (Type)] ドロップダウンリストで、[ブラウザの POP (Browser Pop)] を選択します。
- ステップ 4** [ハンドルドバイ (Handled By)] ドロップダウンリストから、Finesse デスクトップまたはその他 (サードパーティ ガジェット) のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。
- ステップ 5** [ウィンドウ名 (Window Name)] ボックスに、開いているウィンドウの ID として使用する名前を入力します。このウィンドウ名を使用するアクションは、その特定のウィンドウを再利用します。
(注) ウィンドウ名は 40 文字に制限され、空白にすることができます。ウィンドウ名を空白にすると、アクションが実行されるたびに新しいウィンドウが開きます。
- ステップ 6** タグを追加するには、開くブラウザ ウィンドウの URL を入力して、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例 :

`http://www.google.com/search?q=callVariable1 & callVariable2`

選択するすべての変数に対して、[サンプルデータ (Sample Data)] ボックスにテストデータを入力できます。[サンプルデータ (Sample Data)] 領域の下の [ブラウザ URL (Browser URL)] ボックスに、サンプル URL が自動的に生成されます。URL をテストするには、[開く (Open)] をクリックして、ブラウザで URL を開きます。

(注) Finesse は、入力した URL を検証しません。

- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。

HTTP 要求ワークフローアクションの追加

[HTTP 要求 (HTTP Request)] ワークフローアクションは、デスクトップユーザに代わって API への HTTP 要求を作成します。

手順

- ステップ 1** [ワークフローアクションの管理 (Manage Workflow Actions)] 領域で、[新規 (New)] をクリックします。
[新しいアクション (New Action)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [名前 (Name)] ボックスに、アクションの名前を入力します。
ワークフローアクション名には、最大 64 文字を含めることができます。
- ステップ 3** [タイプ (Type)] ドロップダウンリストで、[HTTP要求 (HTTP Request)] を選択します。
- ステップ 4** [ハンドルドバイ (Handled By)] ドロップダウンリストから、Finesse デスクトップまたはその他 (サードパーティ ガジェット) のうち、どれがアクションを実行するかを選択します。
- ステップ 5** [方法 (Method)] ドロップダウンリストで、使用する方法を選択します。
PUT と POST のいずれかを選択できます。
- ステップ 6** [ロケーション (Location)] ドロップダウンリストで、場所を選択します。
Finesse API に対して HTTP 要求を行う場合は、[Finesse] を選択します。他の API に対して要求を行う場合は、[その他 (Other)] を選択します。
- ステップ 7** [コンテンツタイプ (Content Type)] ボックスに、コンテンツタイプを入力します。
デフォルトのコンテンツタイプは application/xml で、これは Finesse API 用のコンテンツタイプです。別の API を使用している場合は、その API 用のコンテンツタイプを入力します (たとえば、application/JSON) 。
- ステップ 8** [URL] ボックスに、要求を行う URL を入力します。URL に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例 :



/finesse/api/User/ dialogId ✕

(注) 前の例では、Finesse API の URL です。別の API に対して要求を行う場合は、URL 全体を入力する必要があります (たとえば、http://googleapis.com)。

URL にタグを追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。前の例で、dialogId を追加するには、タグアイコンをクリックし、リストから [ダイアログ ID (dialogId)] を選択します。

- ステップ 9** [本文 (Body)] ボックスに、要求のテキストを入力します。本文はコンテンツタイプと一致している必要があります (コンテンツタイプが application/xml の場合、本文に XML を含める必要があります) 。本文に変数を追加するには、ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、ドロップダウンリストから 1 つまたは複数の変数を選択します。

例 :

[録音APIを開始 (Start a recording API)] ダイアログに対して HTTP 要求を行うには、録音 API を入力し、[本文 (Body)] ボックスに次のように入力します。

```

<Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress>extension ✖ </targetMediaAddress>
</Dialog>

```

390214

拡張子を追加するには、タグアイコンをクリックして拡張子を選択します。

追加するすべての変数に対して、[サンプルデータ (Sample Data)] ボックスにテストデータを入力できます。

ステップ 10 [保存 (Save)] をクリックします。

ワークフローアクションの編集

手順

- ステップ 1** [ワークフローアクションを管理 (Manage Workflow Actions)] ガジェットで、編集するアクションを選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。
[アクションを編集 (Edit Action)] 領域が表示されます。
- ステップ 3** 変更するフィールドを編集します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。

ワークフローアクションの削除

手順

- ステップ 1** [ワークフローアクション (Workflow Actions)] ガジェットで、削除するアクションを選択します。
[アクションを削除 (Delete Action)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [削除 (Delete)] をクリックします。
選択したアクションを削除するかどうかの確認が求められます。
- ステップ 3** 選択したアクションを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

ワークフローの追加

手順

- ステップ 1** [ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットで、[新規 (New)] をクリックします。
[新しいワークフロー (New Workflow)] 領域が表示されます。
- ステップ 2** [名前 (Name)] ボックスに、ワークフローの名前を入力します。
(注) その名前を 40 文字内で入力します。
- ステップ 3** [説明 (Description)] ボックスに、ワークフローの説明を入力します。
(注) 説明は 128 文字に制限されています。
- ステップ 4** [アクションを実行するタイミング (When to perform Actions)] ドロップダウンリストで、ワークフローをトリガーするイベントを選択します。
- ステップ 5** [条件を適用する方法 (How to apply Conditions)] ボックスで、すべての条件が満たされているかどうかを選択し、[条件を追加 (Add Condition)] をクリックして最大 5 つの条件を追加します。

例 :

たとえば、CallVariable 1 が 123 と等しく、CallVariable 2 が 2 で始まる場合に実行されるアクションを指定できます。

- ステップ 6** [アクションを実行するタイミング (When to perform Actions)] 領域で、[追加 (Add)] をクリックして [アクションを追加 (Add Actions)] 領域を開きます。この領域でアクションをクリックし、[順番付けされたアクションのリスト (Ordered List of Actions)] に追加します。
- ステップ 7** 実行する必要がある順序でアクションを移動するには、[順番付けされたアクションのリスト (Ordered List of Actions)] の横にある上下の矢印を使用します。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 9** 1 つ以上のチームにワークフローを割り当てます。
(注) ワークフローは、チームに割り当てられるまで実行されません。
-

ワークフローの編集

手順

- ステップ 1** [ワークフローを管理 (Manage Workflows)] ガジェットで、編集するワークフローを選択します。
- ステップ 2** [編集 (Edit)] をクリックします。

[ワークフローを編集 (Edit Workflow)] 領域が表示されます。

ステップ 3 変更するフィールドを編集します。

ステップ 4 [保存 (Save)] をクリックします。

ワークフローの削除

手順

ステップ 1 [ワークフローの管理 (Manage Workflows)] ガジェットで、削除するワークフローを選択します。
[ワークフローの削除 (Delete Workflow)] 領域が表示されます。

ステップ 2 [削除 (Delete)] をクリックします。
選択したワークフローを削除するかどうかの確認が求められます。

ステップ 3 選択したワークフローを削除するには [はい (Yes)] をクリックします。

セキュリティの管理

Cisco Finesse の管理コンソールとエージェントデスクトップはセキュア HTTP (HTTPS) をサポートします。管理コンソールにアクセスするには、ブラウザで次の URL を入力してください (ここで、*FQDN* はプライマリ サーバの完全修飾ドメイン名)。

`https://FQDN:8445/cfadmin`

同様に、エージェントとスーパーバイザは、次のように自分のデスクトップにアクセスできます。

`https://FQDN:8445/`

HTTPS アクセスのために、Finesse で提供される自己署名証明書を信頼するように選択するか、CA 証明書をアップロードして、ブラウザのセキュリティ警告を排除できます。

Finesse への HTTPS 要求を実行するカスタムガジェットを追加する場合、そのガジェットの Finesse サーバに対する証明書を追加する必要があります。

HSTS

Finesse はセキュリティを強化するために HTTP Strict Transport Security (HSTS) をサポートしています。HSTS は自動的に有効になり、Finesse サーバはブラウザに対し、HTTPS を使用しなければ Finesse にアクセスできないことを通知する HTTPS 応答を送信します。ユーザが HTTPS ではなく HTTP を使用して Finesse にアクセスしようとする、ブラウザはネットワークトラフィックを生成する前に接続を HTTPS に変更します。この機能により、ブラウザが暗号化されていない HTTP

を使用して要求を Finesse に送信することがなくなり、サーバは暗号化された要求をリダイレクトできるようになります。

自己署名証明書の信頼

管理コンソールまたはエージェント デスクトップにサインインするたびにブラウザの警告が表示されないようにするために、Finesse で提供される自己署名証明書を信頼します。

HTTPS を使用していない場合や、CA 証明書をアップロード済みである場合は、この手順をスキップできます。

手順

-
- ステップ 1** ブラウザに、管理コンソールの URL (<https://プライマリ Finesse サーバの FQDN:portnumber/cfadmin>) またはエージェント デスクトップの URL (<https://プライマリ Finesse サーバの FQDN>) を入力します。
- ステップ 2** 使用しているブラウザに対して、次の表の手順を実行します。

オプション	説明
Internet Explorer を使用する場合	<ol style="list-style-type: none"> <li data-bbox="535 321 1528 499">1 Web サイトのセキュリティ証明書に問題があることを示すページが表示されます。[このサイトの閲覧を続行する (推奨されません) (Continue to this website (not recommended))] をクリックします。このアクションでは、管理コンソール (またはエージェントデスクトップ) のサインインページが開きます。証明書エラーはブラウザのアドレス バーに表示されます。 <li data-bbox="535 520 1528 625">2 [証明書エラー (Certificate Error)] をクリックし、[証明書を表示 (View Certificates)] をクリックすると、[証明書 (Certificate)] ダイアログボックスが開きます。 <li data-bbox="535 646 1528 751">3 [証明書 (Certificate)] ダイアログボックスで、[証明書のインストール (Install Certificate)] をクリックします。これにより、証明書のインポートウィザードが開きます。 (注) Windows 8.1 で Internet Explorer 11 を使用する場合、[証明書のインストール (Install Certificate)] オプションを表示する前に、信頼するサイトに Finesse を追加する必要があります ([インターネット オプション (Internet Options)] > [セキュリティ (Security)] > [信頼済みサイト (Trusted Sites)] > [サイト (Sites)]) 。 [証明書のインストール (Install Certificate)] をクリックしたら、[保存場所 (Store Location)] で [現在のユーザ (Current User)] を選択して、証明書を現在のユーザのみに対してインストールするか、[ローカルコンピュータ (Local Machine)] を選択して、このコンピュータを使用しているすべての Windows ユーザに対して証明書をインストールします。 <li data-bbox="535 1182 987 1213">4 [次へ (Next)] をクリックします。 <li data-bbox="535 1234 1528 1297">5 [証明書をすべて次のストアに配置する (Place all certificates in the following store)] を選択し、[参照 (Browse)] をクリックします。 <li data-bbox="535 1318 1528 1381">6 [信頼できるルート証明機関 (Trusted Root Certification Authorities)] を選択し、[OK] をクリックします。 <li data-bbox="535 1402 987 1434">7 [次へ (Next)] をクリックします。 <li data-bbox="535 1455 1003 1486">8 [終了 (Finish)] をクリックします。 <li data-bbox="535 1507 1528 1707">9 証明書をインストールするかどうかを尋ねる [セキュリティ警告 (Security Warning)] ダイアログボックスが表示されたら、[はい (Yes)] をクリックします。 インポートが正常に実行されたことを示す [証明書のインポート (Certificate Import)] ダイアログボックスが表示されます。 <li data-bbox="535 1728 865 1759">10 [OK] をクリックします。 <li data-bbox="535 1780 1328 1812">11 資格情報を入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。

オプション	説明
Firefox を使用している場合	<ol style="list-style-type: none"> 1 この接続が信頼できない状態であることを示すページが表示されます。 2 [リスクを理解しています (I Understand the Risks)] をクリックし、[例外の追加 (Add Exception)] をクリックします。 3 [セキュリティ例外を追加 (Add Security Exception)] ダイアログボックスで、[この例外を恒久的に保存 (Permanently store this exception)] チェックボックスがオンになっていることを確認します。 4 [セキュリティ例外を承認 (Confirm Security Exception)] をクリックします。 この接続が信頼できないことを示すページが自動的に閉じられ、管理コンソール (またはエージェント デスクトップ) がロードされます。 5 資格情報を入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。 6 エージェントデスクトップの場合のみ、Finesse が Cisco Finesse Notification Service に接続できないことを示すエラーが表示され、Finesse サーバによって発行された証明書に対するセキュリティ例外を追加するように促されます。 [OK] をクリックします。

CA 証明書の取得およびアップロード



(注) この手順は、HTTPS を使用している場合にだけ適用されます。

この手順は任意です。HTTPS を使用している場合、CA 証明書を取得してアップロードするか、Finesse で提供される自己署名証明書を使用するかを選択できます。

サインインするたびにブラウザにセキュリティ警告が表示されないようにするには、認証局 (CA) によって署名されたアプリケーション証明書およびルート証明書を取得します。Cisco Unified Communications Operating System Administration から証明書管理ユーティリティを使用します。

[Cisco Unified Communications オペレーティング システムの管理 (Cisco Unified Communications Operating System Administration)] を開くには、ブラウザで次の URL を入力します。

`https://プライマリ UCCXサーバのホスト名/cmplatform`

Finesse のインストール時に作成されたアプリケーションユーザアカウントのユーザ名とパスワードを使用してサインインします。



(注) 詳細については、「Cisco Unified Communications Operating System Administration のオンラインヘルプ」のセキュリティに関するトピックを参照してください。

手順

- ステップ 1** CSR を作成します。
- [セキュリティ (Security)]>[証明書の管理 (Certificate Management)]>[CSR の作成 (Generate CSR)]を選択します。
 - [Certificate Name] ドロップダウンリストで、[tomcat] を選択します。
 - [証明書の名前 (Certificate Name)]をクリックします。
- ステップ 2** CSR をダウンロードします。
- [セキュリティ (Security)]>[証明書の管理 (Certificate Management)]>[CSR のダウンロード (Download CSR)]を選択します。
 - [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストで、[tomcat] を選択します。
 - [CSR のダウンロード (Download CSR)]をクリックします。
- ステップ 3** セカンダリ Finesse サーバ用の CSR を生成し、ダウンロードします。
セカンダリ サーバに対して Cisco Unified オペレーティングシステムの管理を開くには、ブラウザのアドレスバーに次の URL を入力します。
- `https://セカンダリ UCCX サーバのホスト名/cmplatform`
- ステップ 4** CSR を使用して、認証局から CA ルート証明書、中間証明書、署名付きアプリケーション証明書を取得します。
- (注) 証明書チェーンを正しく設定するには、次の手順で説明されている順序で証明書をアップロードする必要があります。
- ステップ 5** 証明書を受け取ったら、[セキュリティ (Security)]>[証明書の管理 (Certificate Management)]>[証明書のアップロード (Upload Certificate)]を選択します。
- ステップ 6** ルート証明書をアップロードします。
- [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストで、[tomcat-trust] を選択します。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] フィールドで [参照 (Browse)] をクリックし、ルート証明書ファイルを参照します。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。
- ステップ 7** 中間証明書をアップロードします。
- [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストから、[tomcat-trust] を選択します。
 - [ルート証明書 (Root Certificate)] フィールドに、前の手順でアップロードしたルート証明書の名前を入力します。拡張子は記入しないでください (例: TEST Root CA 2048) 。
 - [ファイルのアップロード (Upload File)] フィールドで [参照 (Browse)] をクリックし、中間証明書ファイルを参照します。

- d) [ファイルのアップロード (Upload File)]をクリックします。
- ステップ 8** アプリケーション証明書をアップロードします。
- a) [Certificate Name] ドロップダウン リストで、[tomcat] を選択します。
- b) [ルート証明書 (Root Certificate)] フィールドに、前の手順でアップロードした中間証明書の名前を入力します。 .pem の拡張子を記入してください (例 : TEST-SSL-CA.pem) 。
- c) [Upload File] フィールドで [Browse] をクリックし、アプリケーション証明書ファイルを参照します。
- d) [ファイルのアップロード (Upload File)]をクリックします。
- ステップ 9** アップロードが完了したら、Finesse からログオフします。
- ステップ 10** プライマリ Unified CCX ノードで Cisco Tomcat を再起動します。
- ステップ 11** プライマリ Unified CCX ノードで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
- ステップ 12** Cisco Unified Intelligence Center Reporting Service を再起動します。
- ステップ 13** Unified CCX Notification Service を再起動します。
(注) クライアント証明書ストアから自己署名証明書を削除することをお勧めします。削除の後、ブラウザを閉じて再起動してから再認証します。
- ステップ 14** アプリケーション証明書をセカンダリ Unified CCX サーバにアップロードします。セカンダリ Unified CCX サーバにルート証明書および中間証明書をアップロードする必要はありません。これらの証明書をプライマリサーバにアップロードしたら、セカンダリサーバに複製されます。
- ステップ 15** セカンダリ Unified CCX ノードで Cisco Tomcat と Cisco Finesse Tomcat を再起動します。

HTTPS ガジェットの証明書の追加

セキュア HTTP (HTTPS) ガジェットに対する証明書を追加すると、Finesse デスクトップにガジェットをロードし、Finesse サーバへの HTTPS 要求を正常に実行することができます。

このプロセスでは、Finesse ガジェットのコンテナとサードパーティ ガジェットのサイト間の HTTPS 通信を可能にし、ガジェットをロードして、ガジェットがサードパーティ製サーバに対して行う API コールを実行できます。



- (注) HTTPS を使用するガジェットは、そのガジェットが存在しているアプリケーション サーバとの間の HTTP 通信も使用できます。すべてのトラフィックが安全である必要がある場合、ガジェットの開発者は、アプリケーションサーバへの API コールを発信するのに必ず HTTPS が使用されるようにしなければなりません。

証明書には通常名で署名する必要があります。デスクトップ レイアウトのガジェット URL に、(IP アドレスを使用するか、完全修飾ドメイン名を使用するかに関係なく) 証明書に署名したのと同じ名前を使用する必要があります。証明書の名前とガジェット URL の名前が一致しない場合、接続が信頼できず、ガジェットはロードされません。

証明書の名前を検索するには、ブラウザでガジェット URL を入力します。アドレス バーの鍵のアイコンをクリックし、[View Details] をクリックします。通常名のフィールドを探します。

Finesse ホストは、インストール時に入力された DNS ホストを使用して、この名前を解決できる必要があります。Finesse が名前を解決できることを確認するには、CLI コマンド“utils network ping <ホスト名>”を実行します。

手順

-
- ステップ 1** サードパーティ ガジェットのホストから tomcat.pem 証明書をダウンロードします。
- a) サードパーティ ガジェットのホストで Cisco Unified Operating System Administration (<http://FQDN/cmplatform>。ここで、*FQDN* はサードパーティ ガジェット ホストの完全修飾ドメイン名) にサインインします。
 - b) [Security] > [Certificate Management] をクリックします。
 - c) [検索 (Find)] をクリックします。
 - d) [tomcat.pem] をクリックします。
 - e) [ダウンロード (Download)] をクリックして、ファイルをデスクトップに保存します。
- ステップ 2** 指定された Finesse システムに証明書をアップロードします。
- a) プライマリ Unified CCX ノードで Cisco Unified Operating System Administration (<http://FQDN/cmplatform>。ここで、*FQDN* は Unified CCX ノードの完全修飾ドメイン名) にサインインします。
 - b) [セキュリティ (Security)] > [証明書の管理 (Certificate Management)] をクリックします。
 - c) [証明書/証明書チェーンのアップロード (Upload Certificate/Certificate chain)] をクリックします。
 - d) [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウンリストで、[tomcat-trust] を選択します。
 - e) [参照 (Browse)] をクリックして、前の手順でダウンロードした tomcat.pem ファイルに移動してください。
 - f) [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。
- ステップ 3** プライマリ Unified CCX ノードで Cisco Tomcat を再起動します。
- ステップ 4** プライマリ Unified CCX ノードで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
- ステップ 5** 同期が完了したら、セカンダリ Unified CCX ノードで Cisco Tomcat を再起動します。
- ステップ 6** セカンダリ Unified CCX ノードで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
-

マルチセッション チャットおよび電子メールの証明書の追加

SocialMiner 証明書を Finesse サーバに追加して、SocialMiner と Finesse 間の通信を可能にします。この手順の完了後、エージェントがこのガジェットを使用するには、Finesse デスクトップで証明書を承認する必要があります。

SocialMiner をプライベート証明書で導入している場合、エージェントは SocialMiner 証明書を承認するまで、チャットルームに参加できないだけでなく、電子メールメッセージに返信することも

できません。[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットが Finesse デスクトップの [チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] タブに配置されていると、エージェントは証明書の承認が必要であることに気づかない可能性があります。Finesse へのサインイン時にガジェットが表示されるタブで、すべての証明書が承認されガジェットが正常にロードされていることをエージェントに確認させてください。

[チャットおよび電子メールの管理 (Manage Chat and Email)] ガジェットの証明書を追加する手順は、で説明されている手順と同じです。



(注) HTTPS ガジェットの証明書を追加する手順は、サードパーティ ガジェットのホストを参照してください。チャットおよび電子メールの証明書を追加するには、SocialMiner サーバで該当する手順を実行します。

Finesse IP Phone エージェントの管理

Finesse IP Phone エージェント

Finesse IP Phone エージェント (IPPA) を使用すると、エージェントとスーパーバイザはブラウザから Finesse にアクセスする代わりに、各自の Cisco IP フォンで Finesse 機能にアクセスできます。Finesse IPPA がサポートしている機能は Finesse デスクトップがブラウザでサポートしている機能よりも数が限られますが、Finesse IPPA を使えば、エージェントとスーパーバイザは、コンピュータが使えない、あるいはコンピュータがない場合でも、Finesse コールを受信および管理できます。

スーパーバイザ タスク

Finesse IPPA はスーパーバイザのタスク (モニタ、割り込み、代行受信など) をサポートしていませんが、スーパーバイザは IP フォンでサインインしてエージェントのタスクをすべて実行できます。

管理タスク

Finesse IPPA を設定した後は、Finesse デスクトップで行う管理作業が、サポートされている Finesse IPPA 機能にも適用されます。たとえば、デスクトップで設定するコール変数レイアウトは Finesse IPPA にも適用されます。ただし、カラム レイアウトは IP フォン画面に収まるように変更されません。

理由コードの制限

- IP フォンで Finesse が表示できる待受停止、ラップアップ、およびサインアウトの理由コードは、最大 100 に制限されます。100 を超えるコードを設定した場合、IP フォンには該当する最初の 100 のコード (グローバルコードまたは該当するチームコード) が一覧されます。

- Finesse IPPA が理由コードを表示する際に、一部の IP フォンモデルでは文字長の制限によってコードの終わりの部分が切り捨てられることがあります。各自の要件を満たすように、環境内のすべての IP フォンモデルで理由コードの表示を確認してください。

HTTP のみ

Finesse で HTTPS アクセスが有効にされているかどうかに関わらず、Finesse IPPA の電話クライアントは Finesse サーバとの通信に HTTP のみを使用します。

障害時の動作

Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IP Phone エージェントは自動的に代替 Finesse サーバにフェールオーバーしません。障害シナリオで通常の動作を再開するには、Finesse IPPA エージェントが現在の Finesse IP フォンサービスを終了し、代替 Finesse サーバに接続するように設定された別の Finesse サービスに手動でサインインする必要があります。

障害時でも動作を続行させるためには、Unified CM で、それぞれ異なる Finesse サーバを指す Finesse IP フォンサービスを少なくとも 2 つ設定する必要があります。

ワンボタンサインオン

ワンボタンサインインでは、事前入力されたエージェント ID、内線番号、パスワードで Finesse IPPA フォンをセットアップできます。この場合、エージェントは IP フォンで [サービス (Services)] メニューから Cisco Finesse を選択するだけで Finesse にサインインでき、クレデンシャルが不要になります。

あるいは、ワンボタンサインインをセットアップして、エージェントクレデンシャルの一部だけを事前入力することもできます。次に、例を示します。

- セキュリティを強化するために、エージェント ID と内線番号だけを事前入力し、エージェントがサインインする際に手動でパスワードを入力させることができます。
- 内線番号だけを事前入力し、エージェントがサインインする際に手動でエージェント ID とパスワードを入力させることができます (複数のエージェントが同じ電話を共有する場合に役立ちます)。

Unified CM Administration を使用してエージェントクレデンシャルを事前に入力することも、Unified CM セルフケア ポータルへのアクセス権をエージェントに割り当ててエージェントに各自のクレデンシャルを事前入力させることもできます。

次の表に、エージェントクレデンシャルを定義する責任を管理者またはエージェントに割り当てる例、あるいはその責任を管理者とエージェントで共有する例を示します。

セットアップの例	Unified CM Administration で事前に入力する項目 (管理者による入力)	セルフケアポータルで事前に入力する項目 (エージェントによる入力)	サインイン時に入力する項目 (エージェントによる入力)
管理者が内線番号だけを入力する場合	内線番号	-	ID パスワード
管理者が ID と内線番号を入力する場合	ID 内線番号	-	パスワード
エージェントがセルフケアポータルを使用してパスワードだけを入力する場合	ID 内線番号	パスワード	-
エージェントがセルフケアポータルを使用してすべてのクレデンシャルを入力する場合	-	ID 内線番号 パスワード	-
エージェントがセルフケアポータルを使用して ID と内線番号だけを入力する場合	-	ID 内線番号	パスワード

Finesse IP Phone サービス登録のオプション

Cisco Unified Communications Manager でエージェント IP フォンでの Finesse へのアクセスを設定するには、IP フォンの登録が可能な Finesse IP Phone サービスを作成する必要があります。Finesse サービスをセットアップするには、次のオプションのいずれかを選択できます。

- エンタープライズ サブスクリプションをセットアップして、クラスタ内のすべての IP フォンを自動的に Finesse サービスに登録します。(ワンボタンサインインではサポートされません)。
- 手動サブスクリプションをセットアップし、各 IP フォンを手動で Finesse サービスに登録します。
- 手動サブスクリプションをセットアップし、Finesse サービスへの自己登録ができるように Unified CMセルフケアポータルへのアクセス権を割り当てたエージェントをセットアップします。

次の表に、Finesse IPPA の設定手順を一覧し、選択する登録オプションに応じて必要になる手順を示します。

Finesse IPPA の設定手順	エンタープライズ サブスクリプション	手動サブスクリプション	
		管理者による IP フォンの手動登録	エージェントによるセルフケアポータルを使用した各自の電話機の手動登録
アプリケーションユーザ、Web アクセス、およびHTTPSサーバパラメータのセットアップ、(461 ページ)	必須	必須	必須
Unified CM での Finesse IP Phone サービスの設定、(463 ページ)	必須	必須	必須
ワンボタンサインイン用のサービスパラメータの追加、(465 ページ)	N/A	ワンボタンサインインの場合のみ必須	ワンボタンサインインの場合のみ必須
手動サブスクリプションサービスへのエージェント電話の登録、(468 ページ)	N/A	必須	これはオプションです。管理者が、ワンボタンサインインのためにエージェントクレデンシャルを入力できます。
セルフケアポータルへのエージェントアクセスのセットアップ、(469 ページ)	N/A	これはオプションです。エージェントが、ワンボタンサインインのために自身のクレデンシャルを入力できます。	必須

アプリケーションユーザ、Web アクセス、および HTTPS サーバパラメータのセットアップ

Finesse IPPA 機能をサポートするには、すべての Finesse IPPA フォンに関連付けられている Unified Communications Manager でアプリケーションユーザを設定する必要があります。または、IPPA を適切に動作させるためには、Unified CM で Web アクセスおよび HTTPS サーバのパラメータを設定する必要があります。

以下の手順は、手動サブスクリプションとエンタープライズサブスクリプションの両方に必要です。

はじめる前に

Cisco Unified Communications Manager でエージェントの電話のコール機能をセットアップします。

手順

ステップ 1 Unified CM で次のパラメータを設定します。

- [Webアクセス (Web Access)]パラメータを [有効 (Enabled)]に設定します。
- [HTTPSサーバ (HTTPS Server)]パラメータを [HTTPSが有効 (HTTPS Enabled)]に設定します。

これらのパラメータを Cisco Unified CM Administration で設定するには、以下のいずれかのページを使用します。

- [電話の設定 (Phone Configuration)]ページ (このページの [プロダクト固有の設定 (Product Specific Configuration)]の部分) : [デバイス (Device)]>[電話機 (Phone)]を選択します。
- [エンタープライズ電話の設定 (Enterprise Phone Configuration)]ページ : [システム (System)]>[エンタープライズ電話の設定 (Enterprise Phone Configuration)]を選択します。

ステップ 2 Unified Communications Manager でアプリケーション ユーザを設定します。

- a) Cisco Unified Communications Manager Administration で、[ユーザ管理 (User Management)]> [アプリケーションユーザ (Application User)]を選択します。
- b) [新規追加 (Add New)]をクリックします。
- c) [ユーザ情報 (User Information)]で、新しいユーザのユーザ ID とパスワードを入力します。パスワードは必ず 95 文字以下にし、ASCII 文字だけを使用する必要があります。
- d) [デバイス情報 (Device Information)]の [使用可能なデバイス (Available Devices)]ペインで、Finesse IP Phone エージェントが使用するすべての電話を選択し、矢印を使用して [制御するデバイス (Controlled Devices)]ペインに移動します。
- e) [権限情報 (Permissions Information)]領域で、[アクセスコントロールグループに追加 (Add to Access Control Group)]をクリックします。
- f) 検索結果のリストから、[標準CTIを有効にする (Standard CTI Enabled)]および [標準CTIによるすべてのデバイスの制御 (Standard CTI Allow Control Of All Devices)]を選択し、[選択項目の追加 (Add Selected)]をクリックします。
アプリケーションユーザが [標準CTIを有効にする (Standard CTI Enabled)]グループと [標準CTIによるすべてのデバイスの制御 (Standard CTI Allow Control Of All Devices)]グループに追加されます。
- g) ページ下部の [保存 (Save)]をクリックします。

ステップ 3 Finesse IP Phone エージェントの [設定 (Settings)]ガジェットで、アプリケーションユーザ クレデンシャルを入力します。

- a) Cisco Finesse 管理コンソールにログインします。
- b) [設定 (Settings)]> [IP Phone Agentの設定 (IP Phone Agent Settings)]を選択します。
- c) [電話のURL認証設定 (Phone URL Authentication Settings)]で、アプリケーションユーザに対して Unified CM で入力したのと同じユーザ名とパスワードを入力します。パスワードは必ず 95 文字以下にし、ASCII 文字だけを使用する必要があります。

- d) [保存 (Save)] をクリックします。
- e) プライマリ Unified CCX ノードで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
- f) レプリケーションが完了したら、セカンダリ Unified CCX ノードで Cisco Finesse Tomcat を再起動します。
レプリケーション ステータスの確認については、[IP アドレス/ホスト名の変更のためにシステムを準備する, \(176 ページ\)](#) のステップ 3 を参照してください。

Unified CM での Finesse IP Phone サービスの設定

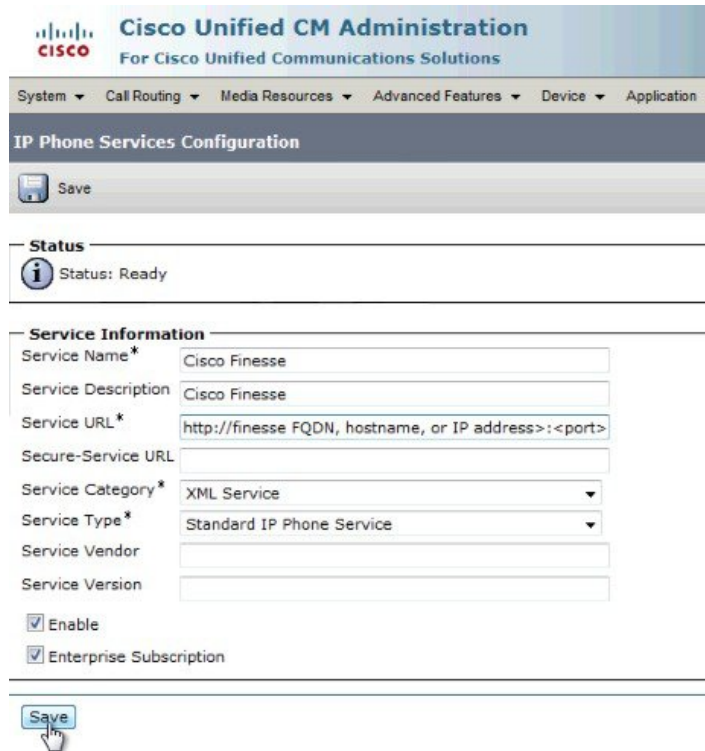
以下に、手動サブスクリプションとエンタープライズサブスクリプションの両方に必要な手順を説明します。

手順

- ステップ 1 管理者クレデンシャルを使用して Cisco Unified Communications Manager Administration にログインします。
- ステップ 2 Communications Manager のメニューから、[デバイス (Device)] > [デバイスの設定 (Device Settings)] > [IP Phone サービス (Phone Services)] を選択します。
- ステップ 3 [IP Phone サービス (IP Phone Services)] ページで、新規 IP Phone サービスを作成するために [新規追加 (Add New)] をクリックします。
- ステップ 4 [サービス名 (Service Name)] に、Cisco Finesse (または環境に適した別のサービス名) と入力します。
- ステップ 5 [サービス URL (Service URL)] に、以下を入力します。
`http://Finesse FQDN:8082/fippa/#DEVICENAME#`
ここで、*Finesse FQDN* はプライマリ Finesse サーバの完全修飾ドメイン名 (FQDN) です。
- ステップ 6 [サービスカテゴリ (Service Category)] が [XML サービス (XML Service)] に設定されていること、[サービスタイプ (Service Type)] が [標準 IP Phone サービス (Standard IP Phone Service)] に設定されていることを確認します。
- ステップ 7 [有効 (Enable)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 8 次のいずれかを実行します。
 - クラスタ内のすべての IP フォンを自動的に Finesse サービスに登録するには、[エンタープライズ登録 (Enterprise Subscription)] チェックボックスをオンにしてから、[保存 (Save)] をクリックします。これで、エージェントとスーパーバイザは登録済み IP フォンで [サービス (Services)] メニューから Cisco Finesse を選択すると、Cisco Finesse にアクセスできるようになります。

- (注) エンタープライズ サブスクリプションでは、ワンボタン サインインはサポートされません。

図 3: エンタープライズ サブスクリプションを使用した *Finesse* サービスの設定



The screenshot displays the Cisco Unified CM Administration web interface. At the top, the Cisco logo and the text "Cisco Unified CM Administration For Cisco Unified Communications Solutions" are visible. Below this is a navigation menu with items: System, Call Routing, Media Resources, Advanced Features, Device, and Application. The main heading is "IP Phone Services Configuration". A "Save" button is located below the heading. The "Status" section shows "Status: Ready". The "Service Information" section contains the following fields:

Service Name*	Cisco Finesse
Service Description	Cisco Finesse
Service URL*	http://finesse FQDN, hostname, or IP address>:<port>
Secure-Service URL	
Service Category*	XML Service
Service Type*	Standard IP Phone Service
Service Vendor	
Service Version	

Below the fields are two checked checkboxes: "Enable" and "Enterprise Subscription". A "Save" button is located at the bottom of the form.

- 目的の IP フォンだけを手動で Finesse サービスに登録するには、[エンタープライズ登録 (Enterprise Subscription)] チェックボックスをオフのままにして、[保存 (Save)] をクリックします。

図 4: エンタープライズサブスクリプションを使用しない *Finesse* サービスの設定

ステップ 9 2 ノードの Finesse セットアップ (プライマリおよびセカンダリ Finesse サーバ) では、上記の手順を繰り返して、セカンダリ Finesse サーバを指すセカンダリ Finesse サービスを作成します。セカンダリ サービスを作成する際は、手順に次の違いがあることに注意してください。

- ステップ 4 では、[サービス名 (Service Name)] フィールドに、セカンダリ サービスをプライマリ サービスと区別できる名前を入力します (たとえば、Cisco Finesse Secondary)。
- ステップ 5 で入力する [サービス URL (Service URL)] フィールドでは、*Finesse FQDN* をセカンダリ サーバの FQDN に置き換えます。

ワンボタンサインイン用のサービスパラメータの追加

ワンボタンサインインを使用する場合、事前に入力するエージェントクレデンシャルのすべてについて、Unified CM で対応するサービスパラメータをセットアップする必要があります。

この手順は、ワンボタンサインインをセットアップしている場合にのみ実行します。それ以外の場合は、この手順を省略してください。

手順

- ステップ 1** Cisco Unified Communications Manager Administration で、Finesse IP Phone サービス ([デバイス (Device)]>[デバイスの設定 (Device Settings)]>[IP Phoneサービス (Phone Services)]) を選択します。
- ステップ 2** レポートの右側にある [新規 (New)] をクリックします。
[Cisco IP Phoneサービスパラメータを設定(Configure Cisco IP Phone Service Parameter)] ページが表示されます。
- ステップ 3** 次の表に従って、エージェント ID、内線番号、およびパスワードクレデンシャルのサービスパラメータをセットアップします。エージェントに関して事前入力するパラメータのみを入力します。パラメータごとに、必須フィールドの値を入力して、[保存 (Save)] をクリックします。他のパラメータを追加するには、[新規追加 (AddNew)] をクリックして、必要な値を入力します。

フィールド	説明
パラメータ名 (Parameter Name)	次のいずれかのパラメータ名を、記載されている通りに小文字で入力します。 <ul style="list-style-type: none"> • id • extension • password 入力する値は、サブスクリプションURLに使用されているとおりのクエリー文字列パラメータです。
パラメータ表示名 (Parameter Display Name)	パラメータの内容がわかる名前を入力します (たとえば、ID、内線番号、パスワードなど)。
デフォルト値 (Default Value)	すべてのパラメータのデフォルト値を空白のままにします。
パラメータの説明 (Parameter Description)	パラメータの説明を入力します。ユーザはサービスへの登録時にこのテキストにアクセスできます。

フィールド	説明
パラメータは必須 (Parameter is Required)	<p>管理者が Unified CM Administration でパラメータを事前入力する場合は、[パラメータは必須 (Parameter is Required)] チェックボックスをオンにします。</p> <p>一方、エージェントがセルフケアポータルでパラメータを事前入力する場合は、次の2つのオプションがあります。</p> <ul style="list-style-type: none"> • エージェントが定義済みパラメータのすべてを事前入力する場合は、各パラメータの [パラメータは必須 (Parameter is Required)] チェックボックスをオンにします。 • エージェントと管理者がパラメータを事前入力する責任を共有する場合は、管理者定義のパラメータのみを必須パラメータとして設定します。この設定により、管理者がすべてのパラメータを事前入力することなくサブスクリプションを保存できるようになります。この場合、管理者が最初に必須パラメータを事前入力し、その後エージェントが必須以外のパラメータを事前入力します。
パラメータはパスワード (コンテンツをマスクする) (Parameter is a Password (mask contents))	<p>パスワードの場合のみ、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>このチェックボックスをオンにすると、セルフケアポータルで入力されるパスワードがマスクされ、ユーザ入力の代わりにアスタリスクが表示されます。</p>

最後のパラメータを保存する際に、[保存して閉じる (Save and Close)] をクリックします。

Configure Cisco IP Phone Service Parameter

Save Help

Status

i Status: Ready

Service Parameter Information

Parameter Name*

Parameter Display Name*

Default Value

Parameter Description*

Parameter is Required

Parameter is a Password (mask contents)

Save Save And Close

次の作業

エージェント クレデンシャルは、エージェントの電話機を登録するときに事前入力できます。または、エージェントが Unified CM セルフケア ポータルを使用して自身のクレデンシャルを事前入力することもできます。

手動サブスクリプション サービスへのエージェント電話の登録

Finesse サービスを手動サブスクリプション サービスとしてセットアップすると、Unified CM でエージェントの電話を Finesse サービスに登録できるだけでなく、オプションでワンボタンサインイン用のエージェント クレデンシャルを定義することもできます。

エージェントがセルフケア ポータルを使用して Finesse サービスに登録できるようにして、エージェントのワンボタンサインイン クレデンシャルを指定しない場合は、この手順をスキップできます。

手順

- ステップ 1** メニューバーから [デバイス (Device)] > [電話機 (Phone)] を選択します。
- ステップ 2** Finesse サービスに登録する電話機を選択します。
- ステップ 3** ウィンドウの右上にある [関連リンク (Related Links)] ドロップダウンリストから、[サービスの登録/登録解除 (Subscribe/Unsubscribe Services)] を選択し、[移動 (Go)] をクリックします。この電話機の [登録済みIP Phoneサービス (Subscribed IP phone services)] ウィンドウが表示されます。
- ステップ 4** [スイッチの選択 (Select a Switch)] ドロップダウンリストから、[Cisco Finesse] を選択します。
- ステップ 5** [次へ (Next)] をクリックします。
- ステップ 6** (ワンボタンサインインの場合にのみ該当) セルフケアポータルを使用時またはサインイン時にエージェントに入力させない定義済みサービスパラメータ (ID、パスワード、内線番号) の値を入力します。
- ステップ 7** [登録 (Subscribe)] ボタンをクリックして、この電話を Cisco Finesse サービスに登録します。Cisco Finesse サービスに [登録済みサービス (Subscribed Services)] リストが表示されます。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。
これで、登録済みエージェントまたはスーパーバイザは、各自のIPフォンで [サービス (Services)] メニューから Cisco Finesse を選択すると、Cisco Finesse にアクセスできるようになります。
- ステップ 9** 2 ノードの Finesse セットアップ (プライマリおよびセカンダリ Finesse サーバ) では、上記の手順を繰り返して、セカンダリ Finesse サーバを指すセカンダリ Finesse サービスにも電話を登録してください。

セルフケアポータルへのエージェントアクセスのセットアップ

オプションで、エージェントに Unified CM セルフケアポータルへのアクセス権を割り当てて、エージェントが自ら各自のクレデンシャルを事前入力したり Finesse サービスに登録したりできるようにすることができます。

ワンボタンサインインをセットアップすることも、エージェントにセルフケアポータルへのアクセス権を割り当てることもしない場合は、この手順をスキップしてください。

手順

-
- ステップ 1** Unified CM Administration のページで、[システム (System)] > [エンタープライズパラメータ (Enterprise Parameters)] を選択します。
- ステップ 2** [セルフケアポータル (Self Care Portal)] 領域で、[セルフケアポータルのデフォルトサーバ (Self Care Portal Default Server)] フィールドのドロップダウンリストから Unified CM パブリッシュサーバの IP アドレスを選択し、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 3** [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] を選択します。
- ステップ 4** セルフケアポータルへのアクセス権を割り当てるユーザを選択します。
- ステップ 5** [権限情報 (Permissions Information)] 領域で、[アクセスコントロールグループに追加 (Add to Access Control Group)] をクリックします。
- ステップ 6** 表示されたアクセスコントロールグループのリストで [標準CCMエンドユーザ (Standard CCM End Users)] をオンにして、[選択項目の追加 (Add Selected)] をクリックします。
- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。
-

セルフケアポータルへのアクセス権が与えられたエージェントは、このポータル (<http://<UCM address>/ucmuser>) にアクセスして Finesse サービスに登録し、[電話 (Phones)] > [電話の設定 (Phone Settings)] > [サービス (Services)] フィールドに自身のクレデンシャルを入力できます。



- (注) 2つのサービスが設定された2ノードの Finesse セットアップでは、エージェントはプライマリとセカンダリ両方の Finesse サービスでクレデンシャルを入力する必要があります。
-

CTI のフェールオーバー

Finesse は Unified CCX のアクティブ/スタンバイモデルに従います。アクティブな Unified CCX ノード上の Finesse は「IN_SERVICE」であり、スタンバイノード上の Finesse は「OUT_OF_SERVICE」です。

次の理由によって、CTI サーバへの接続が失われる可能性があります。

- Finesse が、接続された CTI サーバからのハートビートを 3 回連続で受け取りに失敗した。
- CTI サーバに対して開かれているソケットで障害が発生した。
- CTI サーバがノードでアクティブでない (Unified CCX はノードでスタンバイ状態)。

Finesse が CTI サーバへの接続を失うと、Finesse は CTI サーバへの接続に成功するまで再接続を試みます。

Cisco Finesse は Unified CCX Engine が現在マスターであるノードに CTI を介して正常に接続します。エージェントは、そのノードの Finesse にログインする必要があります。

マスター Unified CCX Engine が失敗すると、Finesse は他のノードで Unified CCX Engine との接続を確立し、エージェントは他のノードにログインする必要があります。

Finesse IP Phone エージェントのフェールオーバー

2ノードのFinesseセットアップ（プライマリおよびセカンダリのFinesseサーバ）では、エージェントが接続されているサーバでサービスが使用できなくなった場合、Finesse IP Phone エージェント（IPPA）はサーバ使用不可の通知を表示します。Finesse IPPA は引き続き、現在のFinesseサーバの状態が回復したかどうかを確認し、再接続するかどうかをエージェントに通知します。

Finesse IPPA はサーバへの再接続を5秒ごとに試行し、試行が3回失敗した時点でサーバが使用不可であると宣言します。したがって、サーバ使用不可が宣言されるまでの合計時間は約15秒です。

Finesse デスクトップとは異なり、Finesse IPPA は代替Finesseサーバが使用可能であるかどうかを確認しません。代替Finesseサーバに接続するには、エージェントが現在のFinesseサービスを終了し、手動で代替Finesseサービスにログインする必要があります。

Finesse IPPA のフェールオーバーロジックでは、次の2つのトリガーによって障害を検出します。

- Finesse IPPA が、現在のサーバが `OUT_OF_SERVICE` であることを示す `SystemInfo` イベントを受け取る。

Finesse IPPA は5分間隔で `SystemInfo` をポーリングし、Finesseサーバが稼働中であるかどうかを確認します。3回試行してFinesseサーバが使用不可であった場合、Finesse IPPA はエージェントに対してサーバ使用不可のメッセージを表示します。

- Finesse IPPA が、XMPP接続が切断されたことを示すXMPP接続通知を受け取ります。

Finesse IPPA はXMPPサーバとの再接続を5分間隔で試行します。3回試行してXMPP接続を再確立できなかった場合、Finesse IPPA はエージェントに対してサーバ使用不可のメッセージを表示します。

エージェントがまだ現在のサービスにサインインしている場合、Finesse IPPA はFinesseサーバおよびXMPPサーバとの再接続試行を続けます。両方ともサービスを再開した場合は、Finesse IPPA はサインイン画面を表示します。エージェントはこの画面で再びサインインして、通常どおりにサービスを使用し続けることができます。

そうでない場合は、エージェントは現在のFinesseサービスを終了し、代替Finesseサービスを使用して接続を試行する必要があります。

Finesse IPPA フェールオーバーが発生する理由は、次のとおりです。

- Finesse Webapp サービスが停止した。
- Cisco Finesse Notification Service が停止した。
- CTIサーバとのFinesse接続が切断された。

バックアップと復元

Unified CCX バックアップと復元のコンポーネントも Finesse 設定およびデータをバックアップおよび復元します。

バックアップと復元の詳細情報については、『*Disaster Recovery System Administration Guide for Cisco Unified Contact Center Express*』を参照してください http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html

。

追加言語サポート

Finesse でサポートされる言語のリストについては、次の URL にある『*Compatibility Matrix for Unified CCX*』を参照してください。

http://docwiki-dev.cisco.com/wiki/Compatibility_Matrix_for_Unified_CCX。

Finesse デスクトップのインターフェイスを英語以外の言語で使用する場合は、その言語の COP ファイルをダウンロードしてインストールします。詳細については、次の URL にある『*Cisco Unified Contact Center Express Installation and Upgrade Guide*』の「COP のファイル」に関するセクションを参照してください。

<http://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-express/products-installation-guides-list.html>。

Cisco Finesse エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップ

Cisco Finesse デスクトップでは、単一のカスタマイズ可能なコックピットからアプリケーションと情報ソースに簡単にアクセスできます。情報へのこの独自のアクセスにより、エージェントは迅速で正確なサービスの提供を行うことができます。

Cisco Finesse エージェントおよびスーパーバイザ デスクトップの詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_user_guide_list.html で入手できる『*Cisco Finesse Agent and Supervisor Desktop User Guide for Cisco Unified Contact Center Express*』を参照してください。

Cisco MediaSense を使用した Call Manager ベースのコール録音

Unified CCX の Cisco Finesse では、Cisco MediaSense を使用したコール録音をサポートしていません。

MediaSense は、Cisco Unified Communications のメディア キャプチャ プラットフォームです。MediaSense を使用するには、次の手順を実行します。

- 1 Unified CM での Cisco MediaSense の設定, (473 ページ)
- 2
- 3 MediaSense 録音ライセンスのアップロード, (474 ページ)
- 4 録音サーバとしての MediaSense の設定, (474 ページ)
- 5
- 6 MediaSense 検索と再生ガジェットの設定, (476 ページ)



(注) 手順のすべてを実行した後、Unified CCX サーバを再起動します。ハイ アベイラビリティ展開では、両方のノードを再起動します。

Unified CM での Cisco MediaSense の設定

Unified CM で Cisco MediaSense を設定する詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/ps11389/prod_installation_guides_list.html で入手できる『*Installation and Administration Guide for Cisco MediaSense*』の「Unified CM provisioning for Cisco MediaSense」の項を参照してください。

Unified CCX サーバへの Cisco MediaSense 証明書のアップロード

Cisco MediaSense との安全な接続を確立するには、Unified CCX サーバに Cisco MediaSense 証明書をアップロードする必要があります。

手順

- ステップ 1** Cisco MediaSense サーバから tomcat.pem 証明書をダウンロードします。
- a) Cisco MediaSense ホストで Cisco Unified Operating System Administration (<https://host or IP address/cmplatform/showHome.do>)。ここで、*host or IP address* は Cisco MediaSense サーバのホスト名または IP アドレスです) にサインインします。
 - b) [セキュリティ (Security)] > [証明書の管理 (Certificate Management)] を選択します。
[証明書の一覧 (Certificate List)] 画面が表示されます。
 - c) [検索 (Find)] をクリックします。
証明書のリストが表示されます。
 - d) [通常名 (Common Name)] カラムで、ダウンロードする証明書へのリンクをクリックします。
(注) [証明書の名前 (Certificate Name)] に [tomcat-trust]、[証明書タイプ (Certificate Type)] に [trusts-cert] を指定してください。証明書の詳細のポップアップ ウィンドウが表示されます。
 - e) [.PEM ファイルのダウンロード (Download .PEM File)] をクリックします。

ポップアップ ウィンドウが表示されます。

- f) [ファイルの保存 (Save File)] オプション ボタンをクリックし、[OK] をクリックします。ファイルがシステムに保存されます。

ステップ 2 指定の Unified CCX サーバに証明書をアップロードします。

- a) プライマリ Unified CCX ノードで Cisco Unified Operating System Administration (<http://host or IP address/cmplatform>。ここで、*host or IP address* は Unified CCX ノードのホスト名または IP アドレスです) にサインインします。
- b) [セキュリティ (Security)] > [証明書管理 (Certificate Management)] を選択します。
- c) [証明書/証明書チェーンのアップロード (Upload Certificate/Certificate chain)] をクリックします。
- d) [証明書の名前 (Certificate Name)] ドロップダウン リストから、[tomcat-trust] を選択します。
- e) [参照] をクリックして、前の手順でダウンロードした tomcat.pem ファイルに移動してください。
- f) [ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。
証明書の管理に関する詳細については、http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_installation_and_configuration_guides_list.html で『Cisco Unified Communications Operating System Administration Guide for Cisco Unified CCX and Cisco Unified IP IVR』の「Certificate Management Menu」を参照してください。

MediaSense 録音ライセンスのアップロード

MediaSense の録音機能を使用するには、Unified CCX 録音ライセンスを購入し、Unified CCX サーバにアップロードする必要があります。

ライセンスをアップロードする方法については、[ライセンスのアップロード](#)、(12 ページ) を参照してください。

録音サーバとしての MediaSense の設定

録音サーバとして MediaSense を設定する詳細については、[録音の設定](#)、(305 ページ) を参照してください。

ワークフローによるコールの録音

HTTP 要求アクションを使用して、コールの応答後に Finesse 録音 API を起動します。

手順

- ステップ 1** HTTP 要求録音アクションを作成します。
- [ワークフローアクションの管理 (Manage Workflow Actions)] 領域で、[新規 (New)] をクリックします。
 - [名前 (Name)] ボックスに、アクションの名前を入力します。
 - [タイプ (Type)] ドロップダウンリストで、[HTTP要求 (HTTP Request)] を選択します。
 - [ハンドルドバイ (Handled By)] ドロップダウンリストで [Finesseデスクトップ (Finesse Desktop)] を選択します。
 - [方法 (Method)] ドロップダウンリストで [PUT] を選択します。
 - [ロケーション (Location)] ドロップダウンリストで [Finesse] を選択します。
 - [コンテンツタイプ (Content Type)] ボックスに、application/xml と入力します。
 - [URL] ボックスに下記を入力します。
/finesse/api/Dialog/
 - ボックスの右側にあるタグアイコンをクリックし、[ダイアログID (dialogId)] を選択して URL に追加します。
 - [本文 (Body)] ボックスに下記を入力します。


```
<Dialog>
<requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
<targetMediaAddress> extension ✖ </targetMediaAddress>
</Dialog>
```

390214

 拡張子を追加するには、タグアイコンをクリックして [拡張子 (extension)] を選択します。

例 :

Edit Action

Name

Type

Handled by

Method

Location

Content Type

URL

Body

```
<Dialog>
  <requestedAction>START_RECORDING</requestedAction>
  <targetMediaAddress> extension </targetMediaAddress>
</Dialog>
```

372949

ステップ 2 [保存 (Save)] をクリックしてワークフローアクションを保存します。

ステップ 3 前の手順で作成した HTTP 要求録音アクションを実行する応答済みコールワークフローを追加します。

(注) 応答済みコールワークフローは、インバウンドコール、エージェントが開始したアウトバウンドコール、プレディクティブ、プログレッシブ、およびダイレクトプレビューのアウトバウンドコールに対する HTTP 要求録音アクションのトリガーに使用できます。

ステップ 4 録音するチームにワークフローを割り当てます。

HTTP 要求ワークフローアクションの追加については、。

ワークフローの作成の詳細については、[ワークフローの追加](#)、(450 ページ) を参照してください。

MediaSense 検索と再生ガジェットの設定

はじめる前に

MediaSense サーバでは、Unified CM、Cisco Finesse および MediaSense API を事前に設定する必要があります。

手順

- ステップ 1** Cisco Finesse 管理コンソールにログインします。
- ステップ 2** [デスクトップ レイアウト (Desktop Layout)] タブをクリックします。
- ステップ 3** レイアウト XML で MediaSense タブとガジェットを検索します。レイアウトのコメントに従ってレイアウトを更新します。

```
<!--
    The following Tab and Gadget are for MediaSense.  They are *ONLY* supported with
    MediaSense.
    If you are not using MediaSense, then remove them.  If you are using MediaSense and wish
    to show
    Recording Management, then do the following:
    1) Remove these comments leaving the tab and gadget
    2) Replace all instances of "my-mediasense-server" with the Fully Qualified Domain
        Name of your MediaSense Server.

    IMPORTANT NOTE:
    - In order for this Gadget to work, you must have performed all documented
    prerequisite
    steps.

    <tab>
        <id>manageRecordings</id>
        <label>finesse.container.tabs.supervisor.manageRecordingsLabel</label>
        <gadgets>

<gadget>https://my-mediasense-server:8440/ora/gadget/MediaSenseGadget.xml</gadget>
        </gadgets>
    </tab>
-->
```

(注) my-mediasense-server のすべてのインスタンスを `https://<Fully Qualified Domain Name of your MediaSense Server>/ora/gadget/MediaSenseGadget.xml` と置き換えます。

例 :

```
https://abcd-ef-gh102.abc.com:8440/ora/gadget/MediaSenseGadget.xml
```

- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
- (注) スーパーバイザは、MediaSense にアクセスするには Cisco Finesse Supervisor Desktop からログアウトし再度ログインする必要があります。
- ステップ 5** Cisco Finesse デスクトップにスーパーバイザとしてログインし、MediaSense ガジェットにアクセスできることを確認します。



第 22 章

Extend and Connect

- 概要, 479 ページ

概要

Extend and Connect 機能では、Unified Contact Center Express エージェントとスーパーバイザは、任意のデバイスを使用して離れた場所から作業できます。

この機能は、PSTN または他の PBX ネットワークに接続されたデバイスを使用してコールに応答したり、発信したりできる柔軟性をユーザ（エージェントまたはスーパーバイザ）にもたらしません。Cisco Unified Communications Manager（CUCM）の CTI リモート デバイスや永続的接続の機能を活用して、機能を拡張し、接続します。

Cisco Jabber クライアントを使用して Extend and Connect 機能を有効にするには、[拡張（Extend）] モードのみを選択します。この機能では、次の接続が提供されます。

- CTI リモート デバイス（CTI remote device）：CTI リモート デバイスは、PSTN、モバイル、PBX など、サードパーティ ネットワークのいずれかに接続できるユーザ向けの Unified CCX オフクラスタ デバイスです。
- 永続的接続（Persistent connection）：Unified CCX ユーザはこの機能を使用して、リモート接続先への永続的コール接続を設定します。この接続の利点は、リモート接続先へのコールの確立がより迅速になることです。

Extend and Connect 機能に関する詳細情報については、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/cucm/admin/9_1_1/ccmfeat/CUCM_BK_C3E0EFA0_00_cucm-features-services-guide-91_chapter_0110010.htmlを参照してください。

リモート接続先の詳細については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicew/ps556/prod_maintenance_guides_list.htmlにある『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』を参照してください。

サーバの設定

Extend and Connect を使用するには、これらのサーバの設定手順に従います。

手順

-
- ステップ 1** IM and Presence ノードのインストール前の作業を実行します。
『*Installing Cisco Unified Communications Manager*』の「Perform pre-installation tasks for IM and Presence nodes」の項を参照してください。 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_installation_guides_list.html
- ステップ 2** Cisco IM and Presence をインストールする前に、Call Manager の Cisco IM and Presence ノードの詳細を設定します。パブリッシャノードの Cisco Unified CM Administration から、[システム (System)] > [サーバ (Server)] > [サーバタイプ (Server Type)] を選択し、[CUCM IM and Presence] を選択します。
サーバ設定については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手できる『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』を参照してください。
- ステップ 3** Call Manager サブスクライバとして Cisco IM and Presence をインストールします。
Cisco IM and Presence のインストールについては、『*Installing Cisco Unified Communications Manager*』を参照してください。 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_installation_guides_list.html
- ステップ 4** Cisco Unified Serviceability のすべての **Cisco IM and Presence** サービスをアクティブにし起動します。
サービスのアクティブ化については、『*Installing Cisco Unified Communications Manager*』の「Activate services」の項を参照してください。 http://www.cisco.com/en/US/products/sw/voicesw/ps556/prod_installation_guides_list.html
- ステップ 5** Call Manager でプレゼンス冗長グループを作成します。
- [システム (System)] > [プレゼンス冗長グループ (Presence Redundancy Groups)] > [新規追加 (Add New)] を選択します。
 - [プレゼンスサーバ (Presence Server)] ドロップダウンリストからインストールした Cisco IM and Presence を選択します。
プレゼンス冗長グループの設定については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手できる『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の「Presence redundancy group setup」の項を参照してください。
- ステップ 6** Call Manager で CTI and IM Presence サービスに対する UC サービスを作成します。
(注) CTI and IM Presence サービスを選択する必要があります。
UC サービスの作成については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手できる『*Cisco Unified Communications Manager Administration Guide*』の「Add CTI service」の項を参照してください。
- ステップ 7** Call Manager でサービス プロファイルを設定します。

(注) ステップ 6 で作成した CTI and IM Presence サービスを指定する必要があります。

サービス プロファイルの設定については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手できる『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「Service profile setup」の項を参照してください。

- ステップ 8** Call Manager でエンドユーザを設定します。
次の操作を行ってください。
- a) [ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End User)] に移動します。
 - b) 設定するユーザ ID をクリックします。
 - c) [サービスの設定 (Service Settings)] セクションで、[Unified CM IM and Presenceのユーザを有効化 (関連付けられているUCサービスプロファイルでIM and Presenceを設定) (Enable User for Unified CM IM and Presence (Configure IM and Presence in the associated UC Service Profile))] を選択し、[UCサービスプロファイル (UC Service Profile)] で作成したプロファイルを選択します。
 - d) [モバイル情報 (Mobile Information)] セクションで、[モビリティの有効化 (Enable Mobility)] を選択します。
 - e) [権限情報 (Permission Information)] で、[標準CCMエンドユーザ (Standard CCM End user)] および [標準CTIを有効にする (Standard CTI enabled)] を追加します。
 - f) [ユーザ管理 (User Management)] > [Presenceエンドユーザの割り当て (Assign Presence End Users)] に移動します。
 - g) 設定するユーザ ID をクリックし、[選択されたユーザの割り当て (Assign Selected Users)] を選択します。
- ステップ 9** Call Manager でトランクを設定します。
トランクの設定については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手できる『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「Trunk setup」の項を参照してください。
- ステップ 10** Call Manager でコールをリモート デバイスにルーティングするためのルート パターンを追加します。
ルート パターンの設定については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手できる『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「Route pattern setup」の項を参照してください。
- ステップ 11** IM and Presence でプレゼンス ゲートウェイを設定します。
IM and Presence でのプレゼンス ゲートウェイの設定については、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.html から入手できる『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「Configure Presence Gateway configuration on IM and Presence」の項を参照してください。

永続的接続

Unified CCX は、エージェントが Agent Desktop にログインしたときにエージェントのリモート電話機に永続的接続コールを行います。



(注) エージェントは、まず、永続的接続コールに応答してから、Agent Desktop のステータスを [待受中 (Ready)] に変更して着信コールに応答する必要があります。

永続的接続の確立後は、リモート送信先ネットワークで他の問題が発生しない限り、最大コール時間タイマーの期限が切れるまで、またはエージェントがログアウトするまで、永続的接続は維持されます。最大通話時間タイマーの時間を会社のシフト時間に一致するように指定するか、会社のシフト時間よりも長く指定する必要があります。永続的接続が切断された場合は、接続が確立されるまで再試行されます。Cisco Unified Communications Manager での最大コール時間の設定方法については、http://www.cisco.com/en/US/docs/voice_ip_comm/meetingplace/8_5/english/administration/cucm_integration.html#wp1054377を参照してください。

永続的接続コールのカスタマイズされたアナウンスの追加

エージェントが永続的接続コールに応答すると、顧客に対するその後のコールが永続的接続上に確率されるように、その永続的接続を保持する必要があることを示すアナウンスをエージェントに行います。

エージェントのリモートデバイスが発信者 ID の表示をサポートしている場合は、永続的接続コールを示す [ECモード (EC Mode)] が発信者名として表示されます。

デフォルトでは、Cisco Unified Communications Manager には作成済みのアナウンスがあります。Unified CCX は、JTAPI を通じて Cisco Unified Communications Manager へアナウンス ID **UCCX 永続的接続プロンプト** をコールします。UCCX 永続的接続プロンプトのカスタマイズされたアナウンス ID を作成する必要があります。

カスタマイズされたアナウンス ID を追加するには、http://www.cisco.com/en/us/products/sw/voicesw/ps556/prod_maintenance_guides_list.htmlにある『Cisco Unified Communications Manager Administration Guide』の「Upload customized announcement」の手順を参照してください。[アナウンス ID (Announcement Identifier)] フィールドに、UCCX の永続的接続プロンプトを入力します。



- (注)
- カスタマイズされたプロンプトを作成した UCCX の永続的接続のプロンプトに追加し、[ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックして目的のプロンプト (.wav ファイル) を選択します。
 - アナウンスが再生されると、エージェントのリモート電話機の発信者 ID 情報が [音声接続 (Voice Connect)] に変化します。
 - アナウンス ID が作成されていない場合は、永続的コールへの応答時に Cisco Unified Communications Manager はアナウンスをエージェントに再生しません。

着信コール通知

エージェントは、顧客からのコールがエージェントの永続的接続コールを通じてルーティングされている場合に着信コールを通知するサウンドアラートを設定できます。

サウンドアラートを受信するには、Cisco Unified Communications Manager でアナウンス ID を **UCCX の顧客コールプロンプト**として設定します。アナウンス ID を設定すると、Unified CCX はコールがデスクトップにルーティングされる前にアナウンスを再生します。アナウンス ID を設定しない場合、Unified CCX はアナウンスを再生しないため、エージェントは、インバウンドコール用のデスクトップ信号に依存します。



(注) Cisco Unified Communications Manager で **UCCX の顧客コールのプロンプト**を英語で設定します。



付録

A

Cisco Unified Contact Center Express ライセンスパッケージおよびその他の参照

この付録では、各 Unified CCX ライセンスパッケージで利用できる各機能およびその他の参照情報について説明します。

- [ライセンスパッケージ別のアプリケーションの可用性, 485 ページ](#)
- [ライセンスパッケージ別のトリガーの可用性, 486 ページ](#)
- [ライセンスパッケージ別のサブシステムの可用性, 486 ページ](#)
- [ライセンスパッケージ別の Unified CCX サービスの可用性, 487 ページ](#)
- [ライセンスパッケージ別の Unified CCX コンポーネントの可用性, 487 ページ](#)
- [コンテキストサービスの接続タイムアウトと再試行, 488 ページ](#)

ライセンスパッケージ別のアプリケーションの可用性

次の表に、ライセンスパッケージごとに使用できるアプリケーションのリストを示します。

Application	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
Cisco スクリプトアプリケーション	X	X	X	X
ビジー	X	X	X	X
無応答 (Ring No Answer)	X	X	X	X

ライセンス パッケージ別のトリガーの可用性

次の表に、各ライセンス パッケージで使用可能なトリガーを示します。

トリガー	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
Unified CM Telephony	X	X	X	X
HTTP	X			X

ライセンス パッケージ別のサブシステムの可用性

次の表に、各ライセンス パッケージで使用可能なサブシステムを示します。

サブシステム	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
CMT サブシステム	X	X	X	X
コア RTR サブシステム	X	X	X	X
データベース サブシステム	X			X
電子メール サブシステム	X			X
HTTP サブシステム	X			X
Unified CM Telephony サブシステム	X	X	X	X
MRCP ASR サブシステム	X			X
MRCP TTS サブシステム	X			X
アウトバウンド サブシステム ⁴				X
RmCm サブシステム	X	X	X	X
音声ブラウザ サブシステム	X			X
RouteAndQueue サブシステム				X

⁴ Unified CCX Outbound Preview Dialer 機能には追加のライセンスは必要ありません。Premium ライセンス パッケージの一部として組み込まれています。

ライセンス パッケージ別の Unified CCX サービスの可用性

次の表に、各ライセンス パッケージで使用可能な Unified CCX サービスを示します。

Unified CCX サービス	なし ⁵	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
Unified CCX クラスタ ビュー デーモン	X	X	X	X	X
Unified CCX Administration	X	X	X	X	X
Unified CCX Engine		X	X	X	X
Cisco Unified CCX データ ベース		X	X	X	X

⁵ ライセンス パッケージがアクティブになる前のインストール時に使用できます。

ライセンス パッケージ別の Unified CCX コンポーネントの 可用性

次の表に、各ライセンス パッケージで使用できる Unified CCX コンポーネントを示します。

Unified CCX コンポーネント	なし ⁶	Unified IP IVR	Unified CCX Standard	Unified CCX Enhanced	Unified CCX Premium
Unified CCX クラスタ ビューデー モン (CDV)	X	X	X	X	X
Unified CCX Engine		X	X	X	X
Unified CCX リポジトリ データス トア		X	X	X	X
Unified CCX 履歴データストア		X	X	X	X
Unified CCX 設定データストア		X	X	X	X
Unified CCX レコーディング				X	X
Unified CCX モニタリング					X

⁶ ライセンス パッケージがアクティブになる前のインストール時に使用できます。

コンテキスト サービスの接続タイムアウトと再試行

コンテキスト サービス クライアントは、顧客とエージェントのユーザ エクスペリエンスに大きく影響する 2 つの接続プロパティを提供します。

- **REQUEST_TIMEOUT** は、クライアントがコンテキスト サービスからの応答を待機する時間を定義します。デフォルトは 10,000 ミリ秒です。
- **RETRIES** は、タイムアウトになった場合にクライアントが要求を再試行する回数を定義します。ご使用の展開に固有の要因（コンテキスト サービス インスタンスに関連したロケーション、インターネットの遅延、および組織の品質メトリックなど）に応じて値を設定してください。デフォルトは 1 です。

REQUEST_TIMEOUT で設定する値の長さは、クライアントがコンテキスト サービスから応答を受信する前に頻繁にこの上限に達しないようにするのが理想です。ただし、発信者に対する IVR からの応答が長期間無音にならないように、大きすぎる値は設定しないようにしてください。コンテキスト サービスはインターネット上で実行されるクラウドサービスで、インターネットの遅延は常に変わります。ただし、遅延には一般に、コンテキスト サービス インスタンスがホストされているデータセンターへの物理的な距離に基づいたフロア値があります。最も低いコール量の発生時にコンテキスト サービス インスタンスを ping することで、大まかなフロア値を判別できます。REQUEST_TIMEOUT は、このフロア値より少ない値にしないでください。

REQUEST_TIMEOUT をこの値より低く設定すると、通常はタイムアウトが発生し、再試行が開始されます。

タイムアウトに達すると、要求の再試行に RETRIES プロパティが使用されます。たとえば、RETRIES を 1 に設定した場合、タイムアウトに達すると、要求が再送されタイムアウトタイマーが再始動します。コンテキスト サービスが 1 回目の再試行で応答しない場合、要求は失敗します。接続に問題がある場合は、RETRIES が 1 に設定されている場合、REQUEST_TIMEOUT で定義された待機時間が倍に設定されている可能性があります。RETRIES を増やすほど、影響が大きくなります。デフォルトの REQUEST_TIMEOUT は 10,000 ミリ秒 (10 秒) で、デフォルトの RETRIES は 1 に設定されています。この組み合わせは、20 秒の待機が発生します ($\text{wait time} = \text{REQUEST_TIMEOUT} + \text{RETRIES} * \text{REQUEST_TIMEOUT}$)。最悪の場合、クライアントとコンテキスト がサービスの間ネットワークの問題があり、タイムアウトと再試行の値の設定が高すぎる場合、待機時間が膨大になる場合があります。RETRIES プロパティは、ほとんど発生しないネットワーク中断の処理に使用されることを目的としています。デフォルト設定の 1 は、REQUEST_TIMEOUT が十分高く設定されていて、要求が最初の要求で正常に処理されることを想定しています。最初の 10 秒では不十分な場合は、要求は 1 回再試行され、次の 10 秒間待機します。



(注) 再試行は、「作成」または「更新」の操作では行われません。これらの操作がタイムアウトにより失敗する場合は、アプリケーションやスクリプトは、「作成」や「更新」の操作を再度要求するか、失敗を戻すか、別の操作を実行することができます。

一般に、同じ地理的エリア内の一般的な要求には、100 ミリ秒から 300 ミリ秒かかります。ただし、ネットワーク環境、スイッチング遅延、およびコンテキストサービスインスタンスに関連するロケーションによっては、コンテキスト サービスからの応答時間が増加する場合があります。

最終的には求めるサービス品質によって、フロアの遅延値からどれだけ高い値に

REQUEST_TIMEOUT を設定するかを定義します。大きすぎる値を設定すると、インターネットの遅延が大きい場合に、発信者またはエージェントの待機時間が長くなることとなります。低すぎる値を設定すると、再試行の要求が開始され、試行の待機が増加し、遅延が大きい場合には最終的に失敗することとなります。

クライアントがコンテキストサービスにアクセスする間の待機時間のカスタマーエクスペリエンスは、情報を検索していることを顧客に通知することで向上します。たとえば、「アカウントの詳細を取得中です。しばらくお待ちください」などのメッセージを出すなどします。タイムアウトが発生して再試行を行う場合は、「引き続きアカウントの詳細を取得中です」などのメッセージを出します。また、回線の無音を防ぐために、待機中に MoH を再生することもできます。

コンテキスト サービスへの接続は、インターネットの遅延が大きい場合やインターネット自体の接続に問題がある場合、必然的に失敗します。この場合、IVR スクリプトは、コンテキスト サービスへの接続の試行の失敗を考慮する必要があります。スクリプトは、コンテキスト サービスデータの支援なしでエージェントにルーティング（またはセルフサービスを続行）できる必要があります。



索引

記号

- [Unified CMユーザ オプション (Unified CM User Options)] ページ [302](#)
- [ウィザード (Wizards)] メニュー [357](#)
- [サブシステム (Subsystems)] メニュー [317](#)
- [すべて更新 (Refresh All)] ボタン [23](#)
- [ヘルプ] メニュー [379](#)

A

AAR [75](#), [156](#), [158](#), [315](#)

グループ [75](#)

ファイル [156](#)

ファイルのアップロード中 [158](#)

管理 [315](#)

Application [357](#)

ASR [94](#), [95](#)

プロビジョニング [95](#)

概要 [94](#)

C

Cisco IP Agent Desktop および Supervisor Desktop [1](#)

概要 [1](#)

Cisco Media [352](#)

Cisco Media サブシステム [7](#), [92](#)

プロビジョニング [92](#)

概要 [7](#)

Cisco Security Agent [262](#)

usage [262](#)

Cisco TelePresence アプリケーション [44](#)

Cisco Unified CCX Administration Web インターフェイス [1](#), [17](#), [19](#), [21](#), [23](#)

ナビゲーション バーの使用 [23](#)

メニュー バーおよびメニュー [19](#)

Cisco Unified CCX Administration Web インターフェイス
(続き)

概要 [1](#), [17](#)

設定 Web ページ [21](#)

Cisco Unified CCX Editor、概要 [1](#)

Cisco Unified CCX Engine [7](#)

概要 [7](#)

Cisco Unified CCX Engine サブシステム [7](#)

Cisco Media [7](#)

HTTP [7](#)

MRCP ASR [7](#)

RmCm [7](#)

TTS [7](#)

Unified CM Telephony [7](#)

アプリケーション [7](#)

コア レポート [7](#)

データベース [7](#)

電子メール [7](#)

Cisco Unified CCX Supervisor Web インターフェイス [299](#)

Cisco Unified CCX アプリケーション [49](#)

設定の概要 [49](#)

Cisco Unified CCX クラスタ [167](#)

プロファイル [167](#)

Cisco Unified CCX コンポーネント [1](#)

Cisco Unified CCX コンポーネントの可用性 [487](#)

パッケージ ライセンス別 [487](#)

Cisco Unified CCX サーバ、概要 [1](#)

Cisco Unified CCX プラットフォーム、概要 [1](#)

Cisco Unified CCX ユーザ オプション Web インターフェイス [300](#)

Cisco Unified CCX 製品ファミリ [3](#), [4](#), [7](#)

Unified CCX [4](#)

Unified IP IVR [3](#), [7](#)

概要 [3](#)

Cisco Unified CM の管理 [20](#)

ナビゲーション [20](#)

Cisco Unified Communications コンポーネント [1](#)

Cisco IP Agent Desktop および Supervisor Desktop [1](#)

Cisco Unified Communications コンポーネント (続き)

Cisco Unified CCX Administration Web インターフェイス **1**

Cisco Unified CCX Editor **1**

Cisco Unified CCX サーバ **1**

Cisco Unified Gateway **1**

MRCP ASR サーバ **1**

MRCP TTS **1**

Unified CM **1**

概要 **1**

履歴レポート データベース サーバ **1**

Cisco Unified IP IVR、概要 **7**

Cisco スクリプト アプリケーション **50, 51, 57**

トリガーの追加 **57**

追加 **50, 51**

CM テレフォニー **318, 319**

コール制御グループの設定 **319**

トリガー **319**

プロバイダー設定 **319**

CM テレフォニー トリガー設定 **319**

CM テレフォニー プロバイダー設定 **319**

CM テレフォニーのコール制御グループの設定 **319**

CMT ダイアログ グループ **92**

概要 **92**

CMT ダイアログ チャンネル、概要 **92**

CMT ダイアログ対話、概要 **92**

CPU 使用率 **62**

および VRU スクリプト **62**

CSQ **4, 120, 273, 325**

アウトバウンドのパーセンテージ **273**

ベース スキル **120**

リソース ベース **120**

概要 **4**

作成 **325**

CSQ Cisco Unified CCX Stats レポート **223**

CSQ Unified CCX Stats **223**

D

db_cra データベース **271**

エリア コードのマッピング **271**

do_not_call リスト **262**

国内 **262**

DST **288**

アウトバウンド サブシステム **288**

H

HTTP **351**

HTTP サブシステム **7, 135, 136**

概要 **7, 135, 136**

設定の概要 **136**

HTTP トリガー、追加 **61**

HTTP トリガーの追加 **351**

J

JDBC データソース **138, 139**

追加 **138, 139**

L

LDAP 情報 **170**

M

MRCP ASR **95, 96, 97, 99, 353**

グループ設定 **99**

サーバの設定 **97**

プロバイダー設定 **96**

プロビジョニング **95**

MRCP ASR サーバ、概要 **1**

MRCP ASR サブシステム **7, 95**

プロビジョニング **95**

概要 **7**

設定の概要 **95**

MRCP TTS **102, 106, 354**

プロバイダー設定 **102**

プロビジョニング **102**

ローカル設定 **106**

MRCP TTS サーバ、概要 **1**

MRCP TTS サブシステム **7, 102**

プロビジョニング **102**

概要 **7, 102**

O

ODBC データソース **138, 364**

概要 **138**

定義 **364**

Overall Unified CCX Stats レポート **219**

- R**
- Resource Manager、概要 4
 - Resource Unified CCX Stats 225, 236
 - Resource Unified CCX Stats レポート 225, 236
 - RmCm 359
 - RmCm サブシステム 262
 - サービス中 262
 - RmCm サブシステム、概要 7
 - RmCm プロバイダー 109, 325
 - プロビジョニング 109
 - 概要 109
 - RNA アプリケーション 56
 - プロビジョニング 56
 - 概要 56
- S**
- SIP 7
 - ルータ統合 7
- T**
- TTS 94, 102, 103
 - VXML アプリケーション 103
 - デフォルトプロバイダー 103
 - プロビジョニング 102
 - 概要 94
- U**
- UNICODE 102
 - Unified CCX 4, 322
 - 概要 4
 - Unified CCX Administration 18
 - 接続 18
 - Unified CCX Enhanced と CTI オプション、概要 4
 - Unified CCX Enhanced、概要 4
 - Unified CCX Standard、概要 4
 - Unified CCX コンポーネント 4
 - CSQ 4
 - Resource Manager 4
 - Unified CM 36, 302
 - Web インターフェイスへの接続 36
 - ユーザ 302
 - Unified CM Telephony 72, 85
 - トリガー情報 85
 - Unified CM Telephony (続き)
 - 設定: 72
 - Unified CM Telephony サブシステム 7, 72, 74, 75, 85, 262
 - Unified CM Telephony トリガーのプロビジョニング 85
 - Unified CM Telephony プロバイダーの設定 74
 - コール制御グループのプロビジョニング 75
 - サービス中 262
 - 概要 7
 - 設定の概要 72
 - Unified CM Telephony トリガー 58, 91
 - Unified CCX との併用 91
 - 追加 58
 - Unified CM Telephony 情報、再同期 92
 - Unified Communications Manager 37
 - ユーザの設定 37
 - Unified ICME 7
 - 概要 7
 - Unified ICME サブシステム 135
 - 概要 135
 - Unified IP IVR、概要 3
- V**
- VRU スクリプト 62
 - 時間のアップロード 62
 - VXML アプリケーション 103
 - デフォルト TTS プロバイダー 103
- Z**
- zip ファイル、アップロード 151
- あ**
- アーキテクチャ、クラスタ 5
 - アウトバウンドサブシステム 262
 - サービス中 262
 - 禁止呼リスト 262
 - アクティブサーバ 6, 167, 169
 - アプリケーション 3, 7, 13, 57, 210, 217, 312, 485
 - サーバ 3
 - サブシステム 7
 - トリガー 57
 - パッケージライセンス別 485
 - レポート 210, 217

アプリケーション (続き)

管理 [312](#)設定の概要 [13](#)アプリケーション タスク [210](#)アプリケーション タスク (要約) [210](#)

う

ウィザード [23](#)使用 [23](#)

え

エージェント [40, 131, 271, 297, 299](#)コールバックの処理 [271](#)チームの設定 [131](#)ユーザの権限 [299](#)機能 [297](#)設定 [40](#)エージェントベースのルーティング [326](#)エンジン タスク [211](#)エンジン タスク レポート [211](#)

お

オプション [244](#)

か

カスタム [306](#)カスタムクラスのクラスパス、ステップ、サブシステム [306](#)カスタム ファイルの設定 [155, 306](#)

き

キャッシュ サイズ [274](#)コンタクト レコード [274](#)キャンペーン [265, 272](#)アウトバウンドサブシステム [265](#)時刻の変更 [272](#)キャンペーンの有効化 [287](#)

<

クラスタ [5, 6](#)アーキテクチャ [5](#)アクティブ サーバ [6](#)クラスタ ビュー デーモン [6](#)クラスタ マネージャ [6](#)クラスタ、定義 [167](#)クラスタの管理 [7](#)グループ [251](#)

こ

コア レポート サブシステム、概要 [7](#)コーリング サーチ スペース [75, 85](#)Unified CM Telephony トリガー設定 [85](#)usage [75, 85](#)ユーザの制限 [85](#)設定を無視する [85](#)コールのキューイング [91](#)Unified CCX と [91](#)コールバックのスケジュール設定 [288](#)アウトバウンドサブシステム [288](#)コールバックの処理 [271](#)コール制御グループのプロビジョニング [75](#)コール制御チャンネル [70](#)コール待機 [266](#)Unified CM での無効化 [266](#)このページ [380](#)コンタクト サービス キュー (Contact Service Queues) [120, 121, 124, 126](#)概要 [120](#)作成 [121, 124](#)削除 [126](#)設定 Web ページ [124](#)変更 [126](#)コンタクト レポート [212](#)コンタクト (要約) レポート [208, 262](#)発信 [262](#)コンタクトのクリア [240](#)コンピテンシー レベル、概要 [115](#)コンピュータテレフォニーインテグレーション。参照先：
CTIコンポーネント、定義 [167](#)

さ

- サーバ [167, 169](#)
 - アクティブおよびスタンバイ [167, 169](#)
- サービス、定義 [167](#)
- サービス統合型ルータ。参照先：[ISR](#)
- サブシステム [486](#)
 - パッケージライセンス別 [486](#)
- サブスクライバ [6](#)
 - クラスタ マネージャ [6](#)

し

- システム パラメータ [170](#)
- LDAP サーバ情報 ([170](#))
- カスタム ファイルの設定 ([155](#))
- システム パラメータ ([170](#))

す

- スーパーバイザ [131](#)
 - チームの設定 [131](#)
- スーパーバイザ機能 [297](#)
- スーパーバイザ権限 [298](#)
- スキル [113, 114, 119, 326](#)
 - 個々のエージェントからの削除 [119](#)
 - 作成 [113, 326](#)
 - 削除 [114, 326](#)
 - 名前の変更 [113](#)
- スキル ベースの CSQ [120](#)
- スキルの割り当て [326](#)
- スキルの設定 [323](#)
- スクリプト [62, 64, 65, 67](#)
 - 概要 [62](#)
 - 更新 [65](#)
 - 削除 [67](#)
 - 表示またはダウンロード [64](#)
 - 名前の変更 [67](#)
- スクリプト アプリケーション [50, 51](#)
 - 概要 [50, 51](#)
 - 設定の概要 [50, 51](#)
- スクリプト リポジトリ [50, 51](#)
- スクリプト、アップロード [63](#)
- スクリプトのアップロード [63](#)
- スクリプトの管理 [312](#)
- スクリプト管理 [62, 312](#)

- スタンバイ サーバ [167, 169](#)
- スタンバイ サービス、定義 [167](#)
- すべてのユーザ グループ [251](#)
- すべての統計情報のリセット [240](#)

せ

- セキュリティ [259](#)
 - ベスト プラクティス [259](#)
- セッション [217](#)
- セッション レポート [217](#)
- セッション開始プロトコル。参照先：[SIP](#)

た

- タイムゾーン [271, 288](#)
 - コールバックの処理 [271](#)
 - ローカルタイムの特定 [288](#)
- ダイヤリング モード [262, 266](#)
 - ダイレクト プレビュー [262, 266](#)
- ダイヤリング機能 [261](#)

ち

- チーム [131, 133, 134](#)
 - チームのエージェントへの変更 [133](#)
 - チームの作成 [133](#)
 - チームの削除 [134](#)
 - 設定 [131](#)
- チーム (teams) [327](#)
- チームの追加 [327](#)
- チェックリストのプロビジョニング [26, 71](#)
 - Unified CCX サブシステム [26](#)
 - テレフォニーおよびメディア リソース [71](#)
- チャンネル (Channels) [70](#)
 - プロビジョニング [70](#)
- チャンネルをプロビジョニングするポイント システム [70](#)

つ

- ツール [239](#)
- ツールバー [23](#)
 - 使用 [23](#)

て

- データソース、追加 [349](#)
- データソースの使用状況 [218](#)
- データソースの使用状況レポート [218](#)
- データベース [138, 139, 262, 349](#)
 - password [138, 139](#)
 - username [138, 139](#)
 - サービス中 [262](#)
 - パラメータ [349](#)
 - 最大接続数 [138, 139](#)
- データベース サブシステム [7, 135, 138, 139, 364](#)
 - JDBC データソースの追加 [138](#)
 - ODBC データソースの定義 [364](#)
 - サポートされるエンタープライズ データベース [138](#)
 - 概要 [7, 135, 138](#)
 - 設定 [138](#)
 - 設定 Web ページ [139](#)
 - 設定の概要 [138](#)
- データベースの設定 [349](#)
- データベース接続 [140](#)
 - ポーリング [140](#)
- デバイス [487](#)
 - パッケージ ライセンス別 [487](#)
- デフォルト タイムゾーン [289](#)

と

- ドキュメント [147](#)
 - 概要 [147](#)
- ドキュメントファイル [151](#)
 - アップロード後の解凍 [151](#)
- トラブルシューティングのヒント [380](#)
- トリガー [486](#)
 - パッケージ ライセンス別 [486](#)
- トリガーとアプリケーション [57](#)

な

- ナビゲーション [20](#)
 - Cisco Unified CM の管理 [20](#)

に

- ニックネーム [301](#)

の

- ノード、定義 [167](#)

は

- バージョン情報 (About) [381](#)
- ハイ アベイラビリティ [169](#)
- パスワードの管理 [376](#)
- パブリッシャ [6](#)
 - クラスタ マネージャ [6](#)

ひ

- ビジー アプリケーション [55](#)
 - プロビジョニング [55](#)
 - 概要 [55](#)
- ビュー [242](#)

ふ

- ファイル [143, 151](#)
 - zip の追加 [151](#)
 - アプリケーションの管理 [143](#)
- ファイル復元 [371](#)
- フェールオーバー [6](#)
 - 自動 [6](#)
- プラグイン [362](#)
- プロビジョニング、定義 [9](#)
- プロファイル、クラスタ [167](#)
- プロンプト [143, 152, 153, 154](#)
 - 音声名プロンプトの追加 [154](#)
 - 概要 [143, 152](#)
 - 録音 [153](#)

へ

- ベストプラクティス [259](#)
 - セキュリティ [259](#)

ほ

- ポート デバイスおよびルート ポイント [85](#)

ま

マスター サービス、定義 **167**

め

メディア チャネル **70**

ゆ

ユーザ **37, 257**

Unified Communications Manager での設定 **37**

選択した権限で実行 (Run As) **257**

ユーザ グループ **251, 253**

グループ (Groups) **251**

管理者ユーザ グループ **251**

権限 **253**

子グループ **251**

ユーザ ロール **297**

ユーザの管理 **297**

ユーザの権限 **253**

書き込み、読み取り、および実行 **253**

ユーザの設定 **370**

ユーザ管理 **371, 372**

ユーザ管理、音声名アップロード **374**

ユーザ管理、名前文法ジェネレータ **373**

ら

ライセンス **12, 85, 136, 138, 141, 485, 486, 487**

Cisco Unified CCX コンポーネントの可用性 **487**

HTTP サブシステム **136**

アプリケーションの可用性 **485**

コンポーネントの追加 **12**

サービスの可用性 **487**

サブシステムの可用性 **486**

データベース サブシステム **138**

トリガーの可用性 **486**

製品 **85**

電子メール サブシステム **141**

ライセンスのアップロード **12**

り

リアルタイム スナップショットの設定 **363**

リアルタイム レポート **199, 202, 203, 204, 205, 208, 210, 211, 212, 217, 218, 219, 223, 225, 236, 363**

CSQ Cisco Unified CCX Stats **223**

Overall Unified CCX Stats **219**

Resource Unified CCX Stats **225, 236**

アプリケーション タスク **210**

アプリケーション タスク (要約) **210**

エンジン タスク **211**

オプションの設定 **204**

コンタクト (要約) **208**

サブレポートの表示 **202**

セッション **217**

データソースの使用状況 **218**

レポートの印刷 **203**

レポートの実行 **202**

外観の設定 **205**

概要 **199**

使用可能なレポート **199**

統計情報のリセット **203, 204**

連絡先 **212**

リソース **116, 118, 119, 323, 324**

リソース グループおよびスキルの一括割り当て **118**

リソース グループおよびスキルへの個別割り当て **116**

個々のエージェントからのスキルの削除 **119**

変更 **324**

リソース グループ **111, 112, 324, 325**

作成 **111, 324, 325**

削除 **112**

名前の変更 **112**

リソース プール選択基準 **127, 128**

CSQ 内 **128**

スキルとグループの間 **127**

リソース ベースの CSQ **120**

れ

レポート **206**

ろ

ログアウト **190, 309**

ログアウト (システム メニュー) **190**

