

Webex Calling

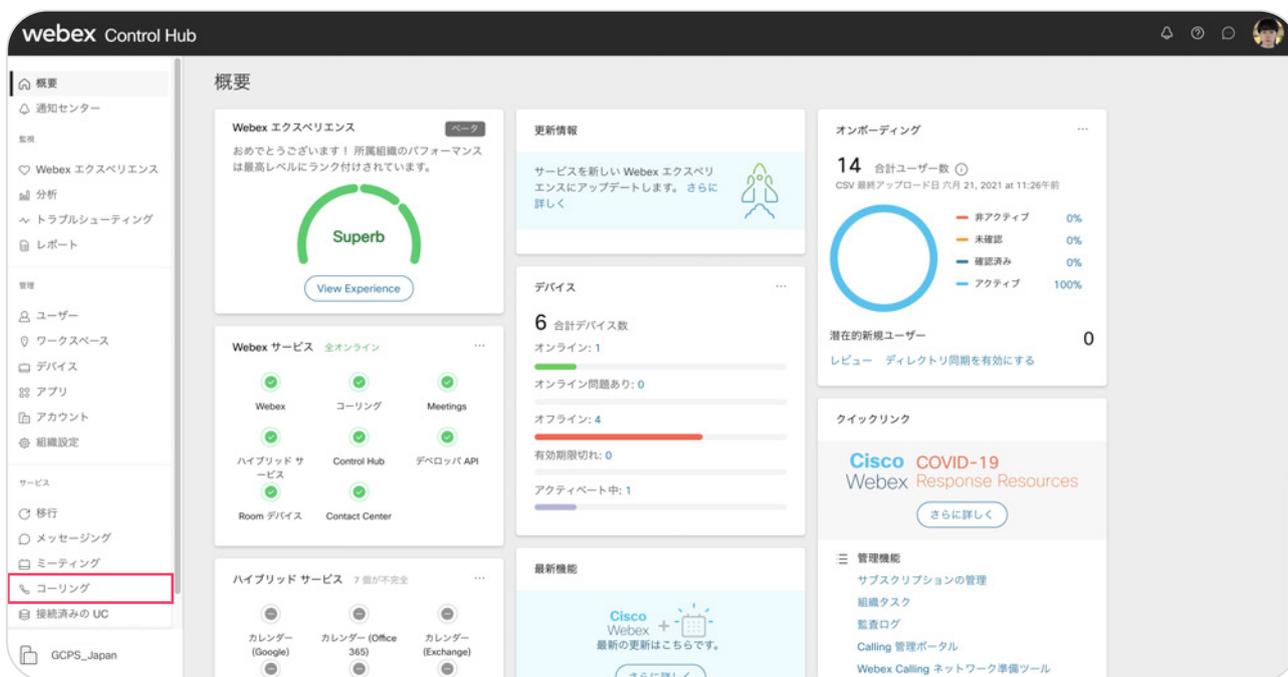
Webex Calling 簡単マニュアル
ハントグループを設定しよう

Contents

STEP 1 : コントロール ハブで コーリングを開く	03
STEP 2 : ハントグループの作成 及び基本設定	04
デモ : ハントグループ基本動作 : 同時鳴動ハントグループ	08
設定 1 : コール ルーティング パターン : ローテーション	09
設定 2 : コール ルーティング パターン : 重み付け	11
設定 3 : コール ルーティング オプション : 呼び出し回数	14

STEP1 : コントロール ハブでコーリングを開く

1. コントロール ハブ (Webex Control Hub : <https://admin.webex.com/>) へ
 アドミン ID・パスワードでログイン
2. 左側のメニューより【コーリング】を選択



STEP 2 : ハントグループの作成及び基本設定

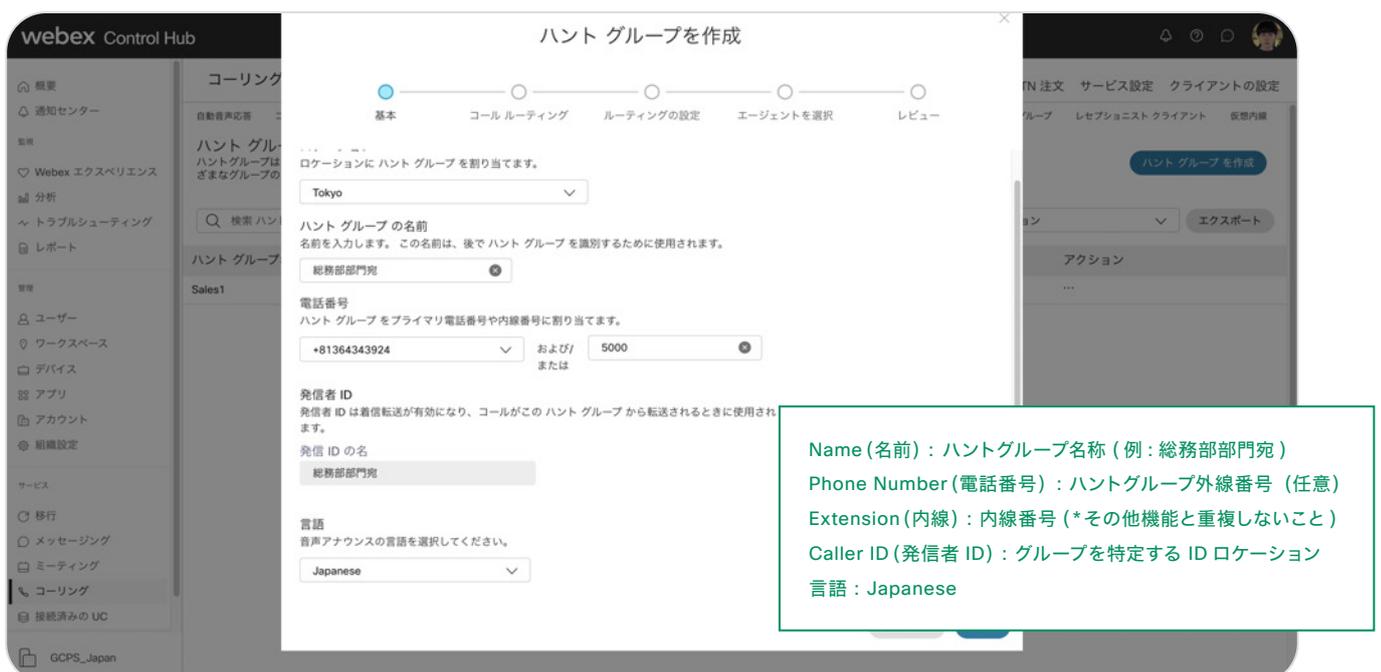
基本的な同時鳴動ハントグループを設定します。

同時鳴動は代表番号に登録されている全てのエージェント(ユーザ)が同時に鳴動する機能です。

1. 上部のメニューから【機能】→【ハントグループ】を選択
2. 右上の【ハントグループを作成】ボタンをクリック

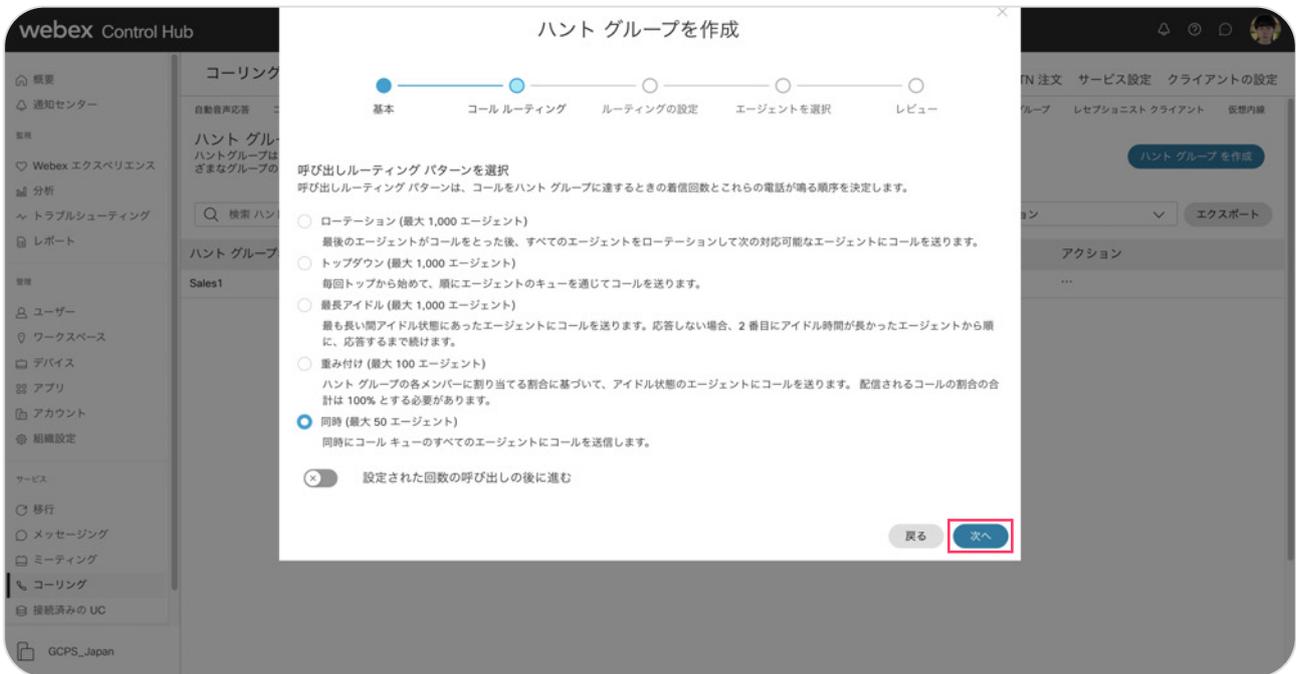


3. ハントグループに必要な情報を入力します



4. 【次へ】をクリック

5. 呼び出しルーティンパターンの選択をし、【次へ】をクリック



* 今回の設定では同時を選択

6. 呼び出しルーティングオプションを選択し、次へをクリック



7. ハントグループに登録したいユーザ（エージェント）を選択し、【次へ】をクリック



* 今回の設定では園田さん・川口さん・秋葉さん・矢野さんを登録します

8. 設定内容を確認して【作成】をクリック



9. ハントグループの完成です 【完了】をクリックして終了



デモ 1：ハントグループ 基本動作：同時鳴動 ハントグループ

総務部代表番号からの着信で、園田さん・川口さん両方が同時に着信することを確認。

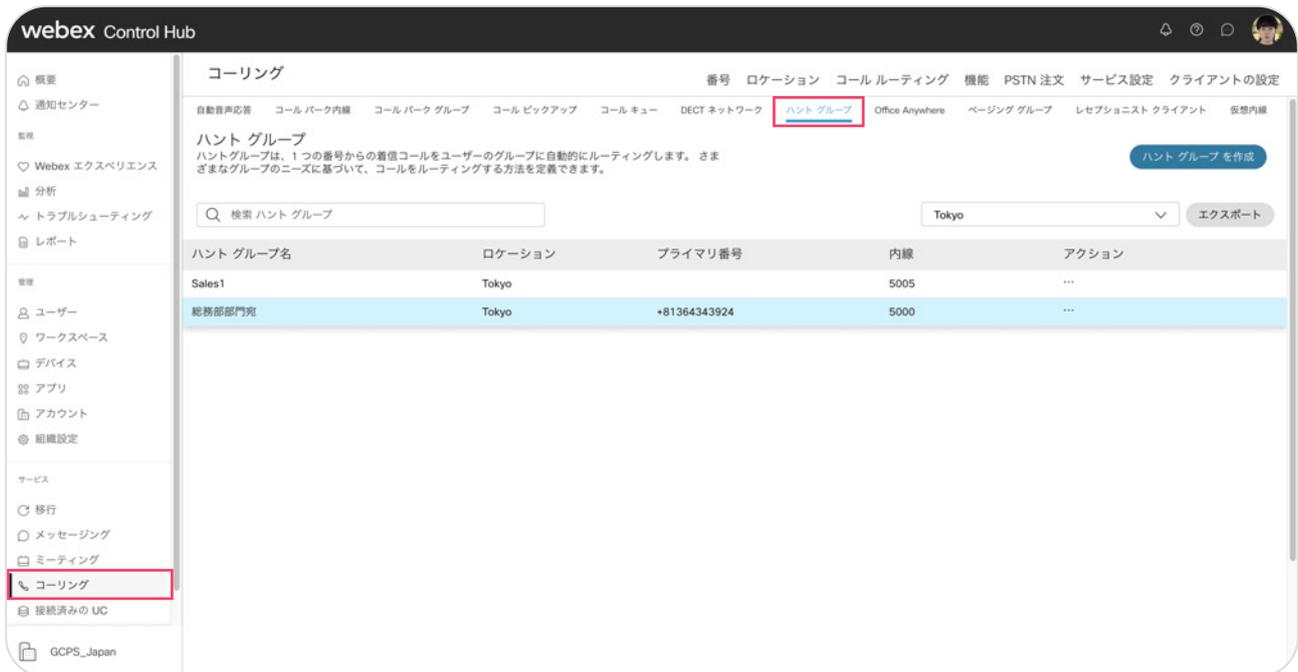


設定 1：コール ルーティング パターン：ローテーション

ローテーションはハントグループに登録された全てのエージェント(ユーザ)をローテーションして次の対応可能なエージェントにコールを送ります。

1. コントロール ハブにログインし該当するハントグループの設定画面を開きます

- 1) コントロール ハブで【コーリング】をクリック
- 2) 上部の【機能】→【ハントグループ】をクリック
- 3) 編集したいハントグループをクリックして設定画面を開く



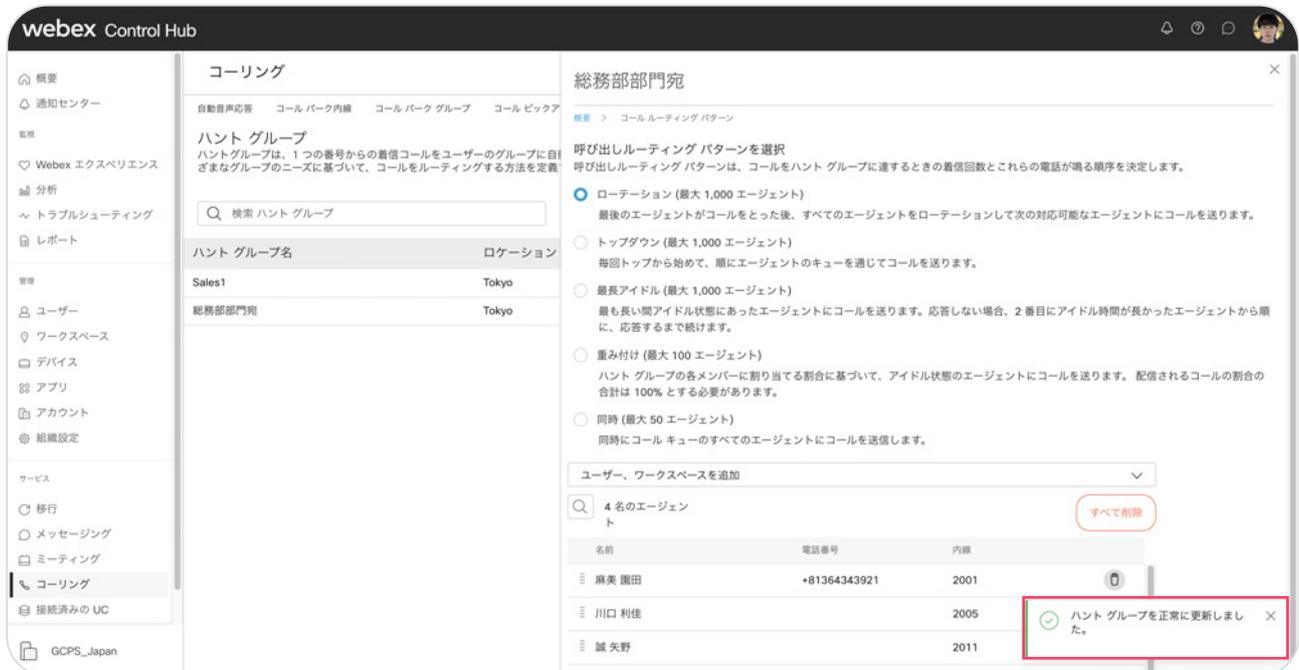
2. 【コール ルーティング パターン】をクリック



3. 【ローテーション】を選択し【保存】をクリック



4. 設定が更新されました



設定 2 : コール ルーティング パターン : 重み付け

ハントグループの各メンバーに割り当てる割合に基づいて、アイドル状態のエージェントにコールを送ります。

1. コントロール ハブにログインし該当するハントグループの設定画面を開きます

- 1) コントロール ハブで【コーリング】をクリック
- 2) 上部の【機能】→【ハントグループ】をクリック
- 3) 編集したいハントグループをクリックして設定画面を開く



2. 【コール ルーティング パターン】をクリック



3. 【重み付け】を選択



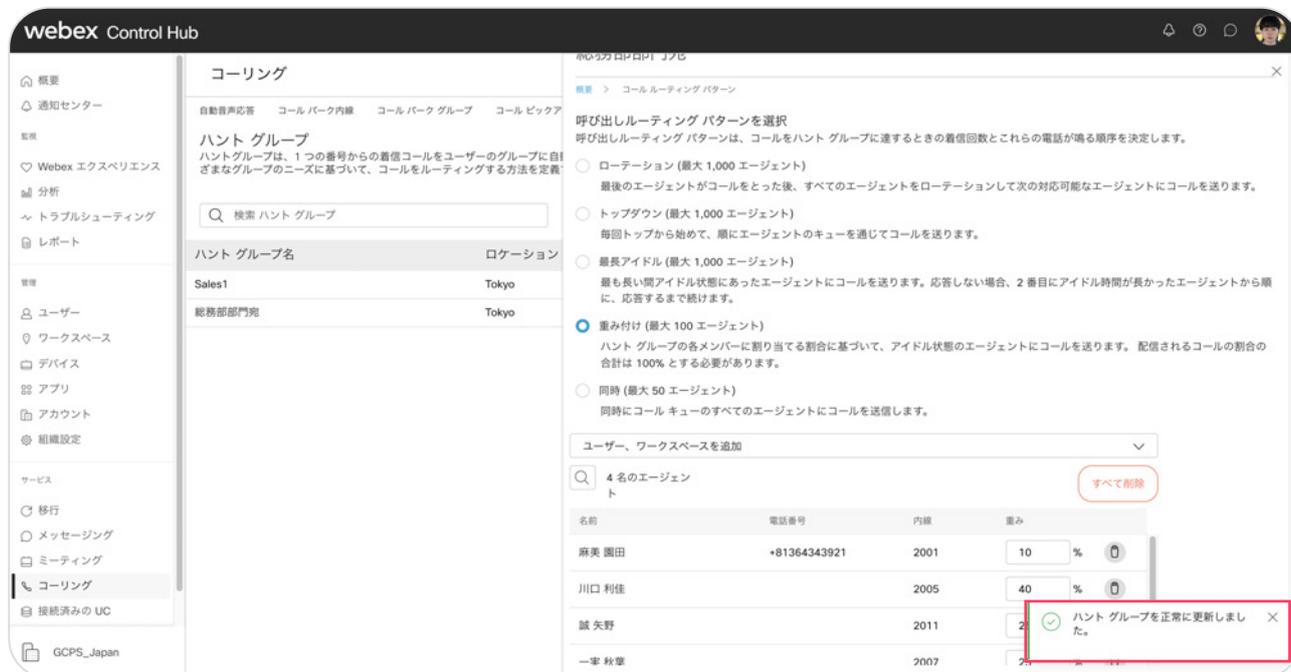
4. エージェントに重み付けを割り当てます



* 割合が合計 100% になるように割り当てます

5. 【保存】 をクリック

6. 重み付けハントグループが完成

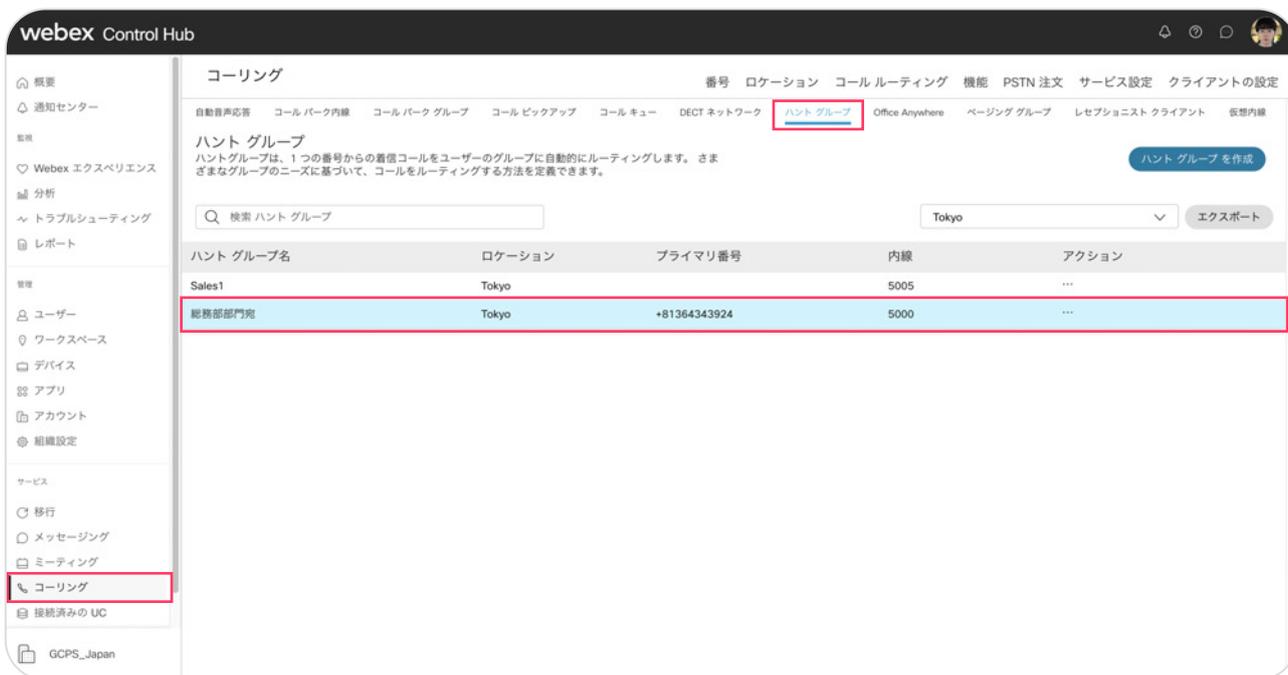


設定 3 : コール ルーティング オプション : 呼び出し回数

次のメンバーへの呼び出しへ移る、呼び出し回数を設定します。

1. コントロール ハブにログインし該当するハントグループの設定画面を開きます

- 1) コントロール ハブで【コーリング】をクリック
- 2) 上部の【機能】→【ハントグループ】をクリック



3) 編集したいハントグループをクリックして設定画面を開く

2. 【コール ルーティング オプション】 をクリック

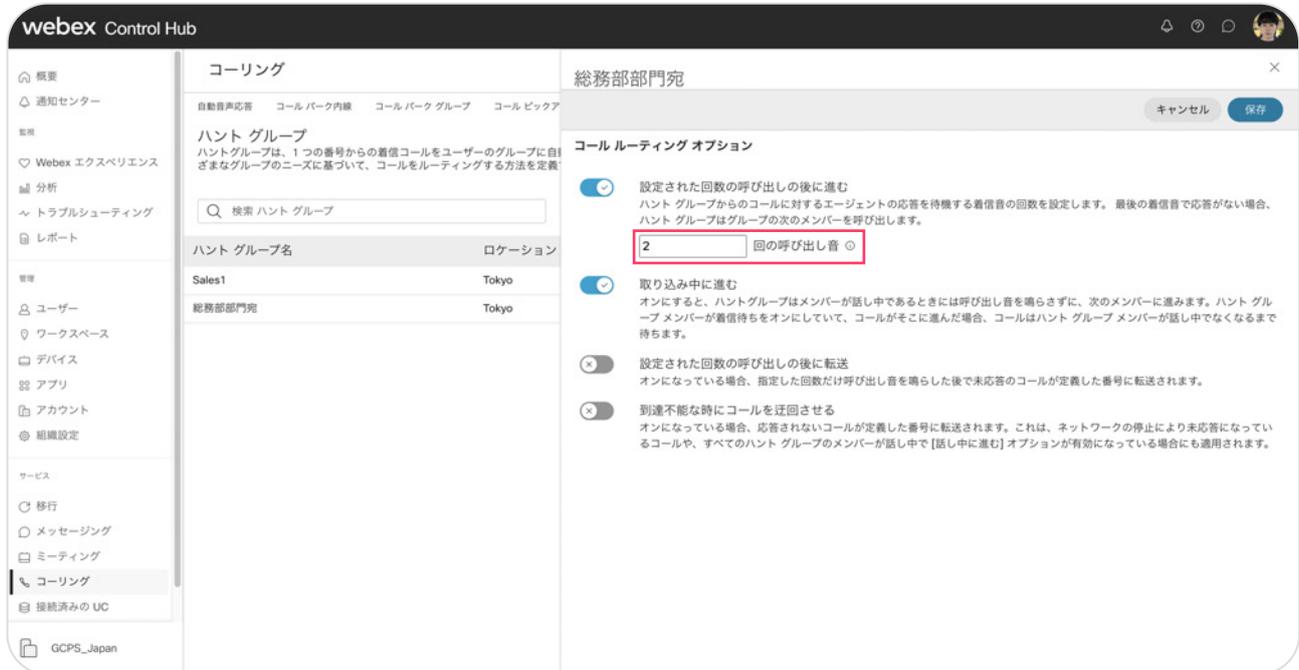


* コール ルーティング パターンはローテーションにしています。

3. 【設定された回数の呼び出しの後に進む】のトグル ボタンを ON にする



4. 呼び出し回数を選択



* 今回の設定では2回に設定しました

5. 【保存】をクリック

6. 呼び出し設定（ローテーション） ハントグループが完成

The screenshot shows the Webex Control Hub interface for configuring call routing. The main content area displays a table of hunt groups:

ハントグループ名	ロケーション
Sales1	Tokyo
総務部部門宛	Tokyo

The right-hand panel, titled '総務部部門宛', shows the 'コールルーティングオプション' (Call Routing Options) for the selected hunt group. The options are:

- 設定された回数の呼び出しの後に進む
 ハントグループからのコールに対するエージェントの応答を待機する着信音の回数を設定します。最後の着信音で応答がない場合、ハントグループはグループの次のメンバーを呼び出します。
 2 回の呼び出し音
- 取り込み中に進む
 オンになると、ハントグループはメンバーが話中であるときには呼び出し音を鳴らさず、次のメンバーに進みます。ハントグループメンバーが着信待ちをオンにしていて、コールがそこに進んだ場合、コールはハントグループメンバーが話中でなくなるまで待ちます。
- 設定された回数の呼び出しの後に転送
 オンになっている場合、指定した回数だけ呼び出し音を鳴らした後で未応答のコールが定義した番号に転送されます。
- 到達不能な時にコールを迂回させる
 オンになっている場合、応答されないコールが定義した番号に転送されます。これは、ネットワークの停止により未応答になっているコールや、すべてのハントグループのメンバーが話中で [話し中に進む] オプションが有効になっている場合にも適用されます。

A success message is displayed in a red-bordered box at the bottom right: ✔ ハントグループを正常に更新しました。