

Webex Calling

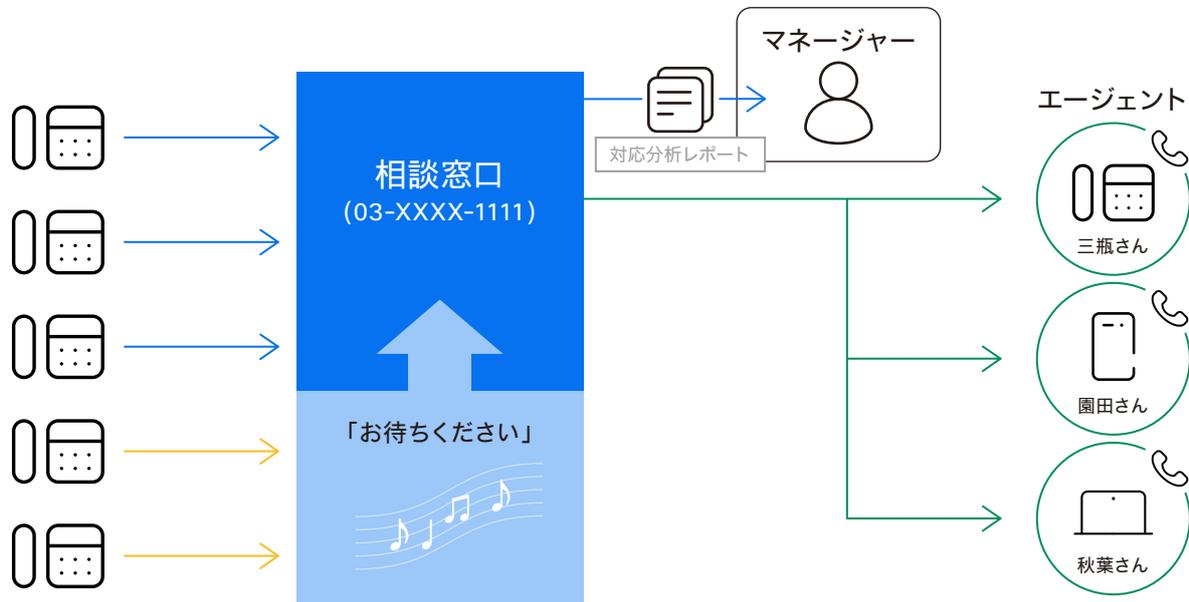
Webex Calling 簡単マニュアル
コールキューを設定しよう

Contents

概要：コールキューとは	03
STEP 1：コールキューの作成	04
STEP 2：バウンスの設定	09
デモ：コールキュー番号着信・応答	11

概要：コールキューとは

コールキューは代表電話対応などでエージェント全員が電話対応中となっている場合でも、入電電話を保留状態にして次のエージェントが空くまで待たせる機能です。



特別な設備がなくても、コールキュー付き電話案内設定がクラウドで可能

管理者利点 ・クラウドで当日の設定が可能 ・各エージェント毎のレポートも発行可

ユーザ利点 ・直通電話は受けるが、コールキュー電話を受け付けられない設定がユーザアプリ側で随時設定変更可

📌 ポイント

- ・デフォルトだけでなく任意のアナウンスや音楽を設定可
- ・コールルーティングパターンはハントグループと同様に同時鳴動
- ・順次鳴動などの選択可
- ・各エージェント ユーザは Webex Calling アプリ上の設定で、コールキュー対応の可否を選択可
 - ・これにより、自身の電話番号宛の電話は着信しても、コールキュー電話番号は受け付けられない設定が可能となり、ランチ タイム・休憩時間もしっかりと休息可
- ・管理者はコントロール ハブで現在のコールキュー数・コールキューレポート
また、Calling Admin Portal(CAP) で エージェント別のレポートを確認可

👉 活用例

お客様からの電話が集中しがちな受付電話番号として、コールキューを設定すると便利です。

🎭 デモ構成

相談窓口として設定したコールキュー番号に、三瓶さん、園田さん、秋葉さんの3名をエージェントとして登録します。

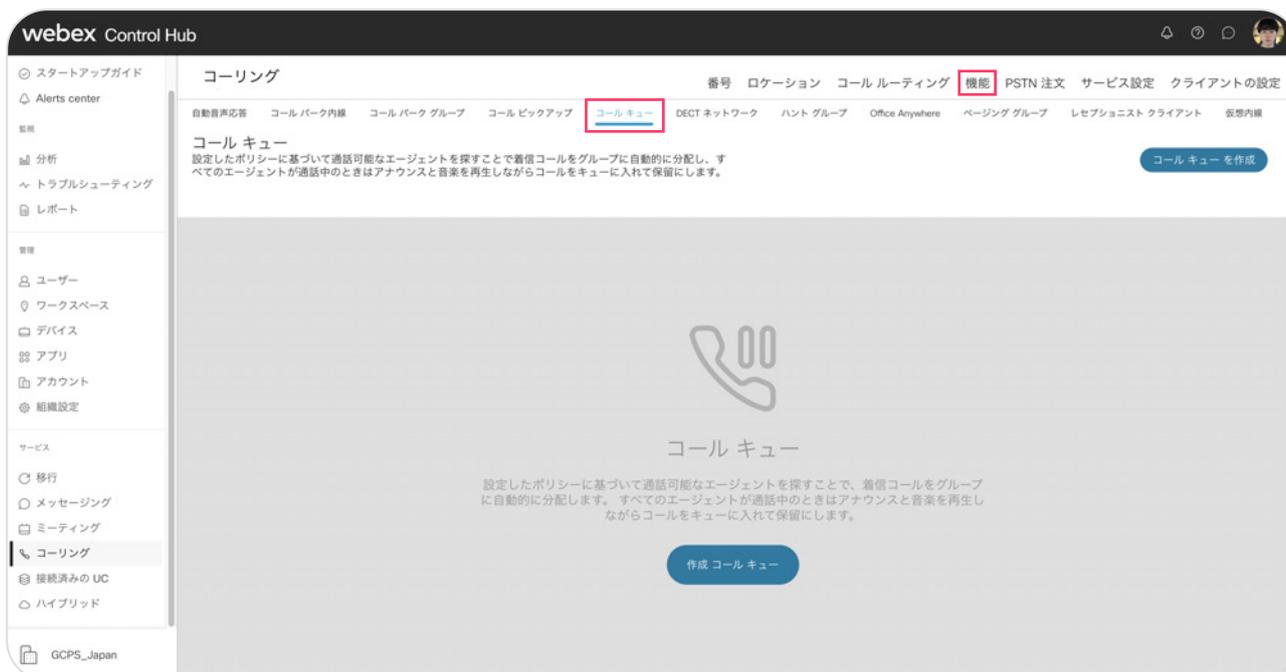
コールルーティングパターンはトップダウン、デモで確認しやすいように1コールごとに次のエージェントへバウンスする設定となっています。

STEP1 : コントロール ハブでコーリングを開く

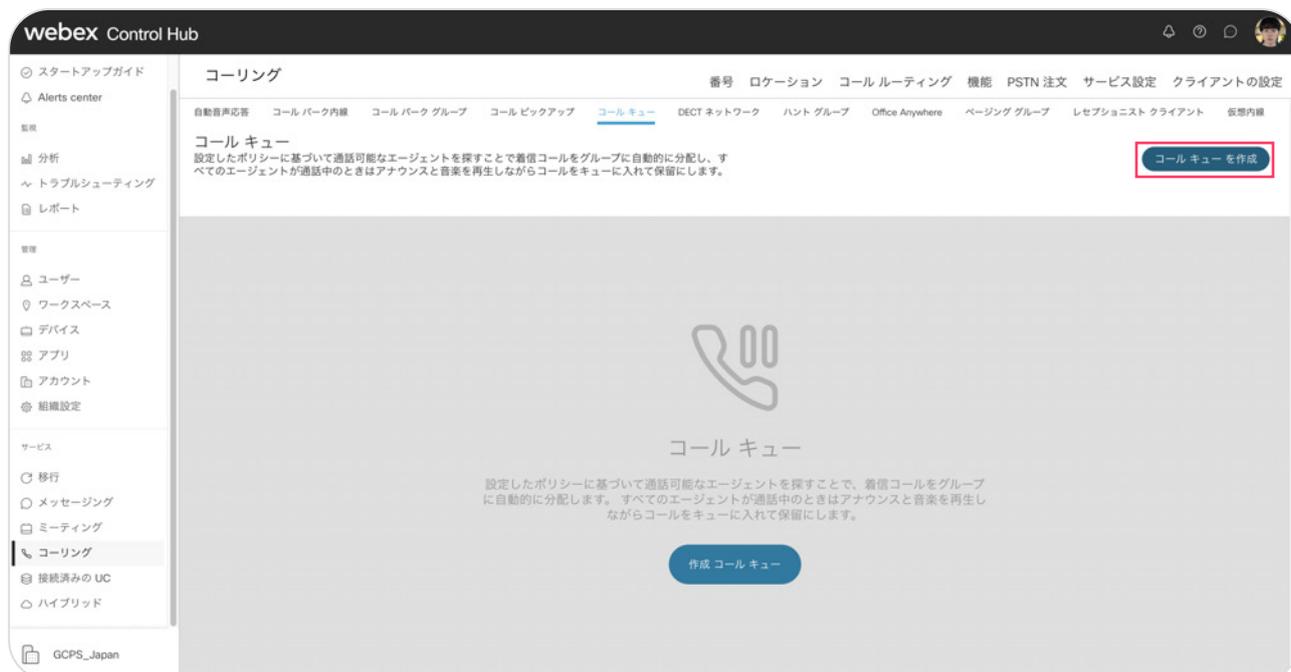
1. コントロール ハブ (Webex Control Hub : <https://admin.webex.com/>) へ
 アドミン ID・パスワードでログイン
2. 左側のメニューより【コーリング】を選択



3. 上部のメニューから【機能】⇒【コールキュー】を選択



4. 右上の【作成コールキュー】をクリック

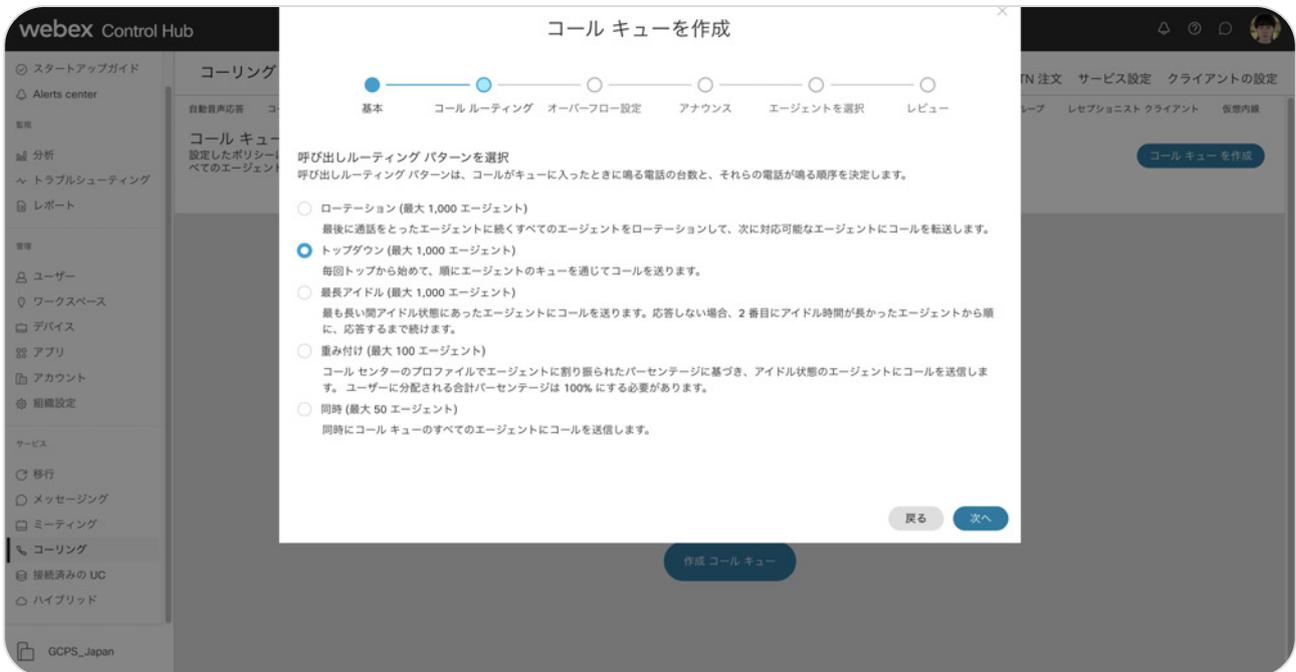


5. コールキューを作成する

1) 基本



2) コールルーティングパターンを設定



* 今回の設定ではトップダウンを設定

3) オーバーフロー設定



* 今回の設定では【発信者が電話を切るまで呼び出し音を鳴らす】を設定

4) アナウンス

ウェルカムメッセージ

- ウェルカムメッセージは必須です
チェックをオンにすると、すべての発信者にウェルカムメッセージが再生されます。チェックがオフでエージェントが対応可能な場合は、発信者にウェルカムメッセージは再生されません。
ウェルカムメッセージの種類。セットアップ後、設定から最大4つのアナウンスを追加できます。
- デフォルトアナウンスの再生
- カスタムアナウンスの再生

キューに入れられた通話用の推定待機メッセージ

- キューに入れられた通話用の推定待機メッセージ

ご案内のメッセージ

- 案内のメッセージ
- 最初のメッセージの後、保留中の音楽の前に再生されるアナウンスです。一般的には、実施中のプロモーション、製品やサービスに関する情報など、カスタマイズされたアナウンスが再生されます。ご案内のメッセージの時間を入力し、デフォルトまたはカスタムアナウンスのいずれかを選択します。
- ご案内のメッセージの時間
10 秒
- デフォルトアナウンスの再生

Callout Box:

- ・ウェルカムメッセージ *ON (必須) *今回の設定ではデフォルトアナウンスの再生を選択
- ・キューに入れられた通話用の推定待機メッセージ *デモではOFF
- ・ご案内のメッセージ *今回の設定では ON/ ご案内のメッセージの時間 10 秒
* デフォルトアナウンスの再生
- ・保留中の音楽 *今回の設定では ON

Tip
キューの保留時間に音楽を流したい場合は ON を選択

5) エージェントを選択し、コールキューに追加するユーザを選択

コールキューに追加するユーザーを選択
名前または電話番号でユーザーを検索して追加します。
呼び出しルーティングパターン「トップダウン」(最大1,000個のエージェント)を選択しました。毎回トップから始めて、順にエージェントのキューを通じてコールを送ります。

ユーザー、ワークスペースを追加

コール中にエージェントごとに複数のコールを許可

4名のエージェント

名前	電話番号	内線	
友宏 三瓶		2000	<input type="checkbox"/>
麻美 園田	+81364343921	2001	<input type="checkbox"/>
一実 秋葉		2007	<input type="checkbox"/>
川口 利佳		2005	<input type="checkbox"/>

戻る 次へ

* 今回の設定では三瓶さん、園田さん、秋葉さん、川口さんを登録

6) レビュー・各項目の内容を確認

7) 【作成】 をクリックして完成



6. 右下に「正常に作成されました」が表示
【完了】 をクリックして終了



STEP2 : バウンスの設定

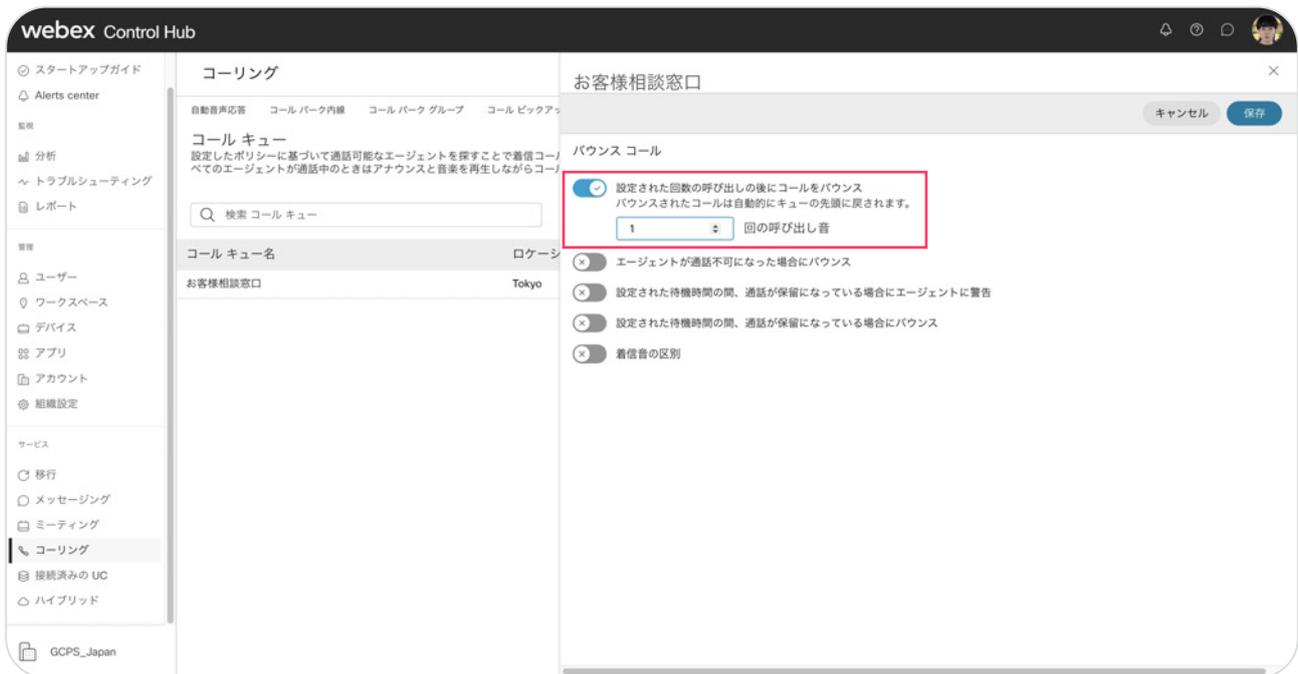
1. コントロール ハブ (Webex Control Hub : <https://admin.webex.com/>) へ
 アドミン ID・パスワードでログイン
2. 【コーリング】⇒【機能】⇒コールキュー画面で、対象となるコールキューを選択しクリック



3. 右側に表示されるメニューより【バウンス コール】を選択



4. 設定された回数の呼び出しの後に通話をバウンスするに回数を入力



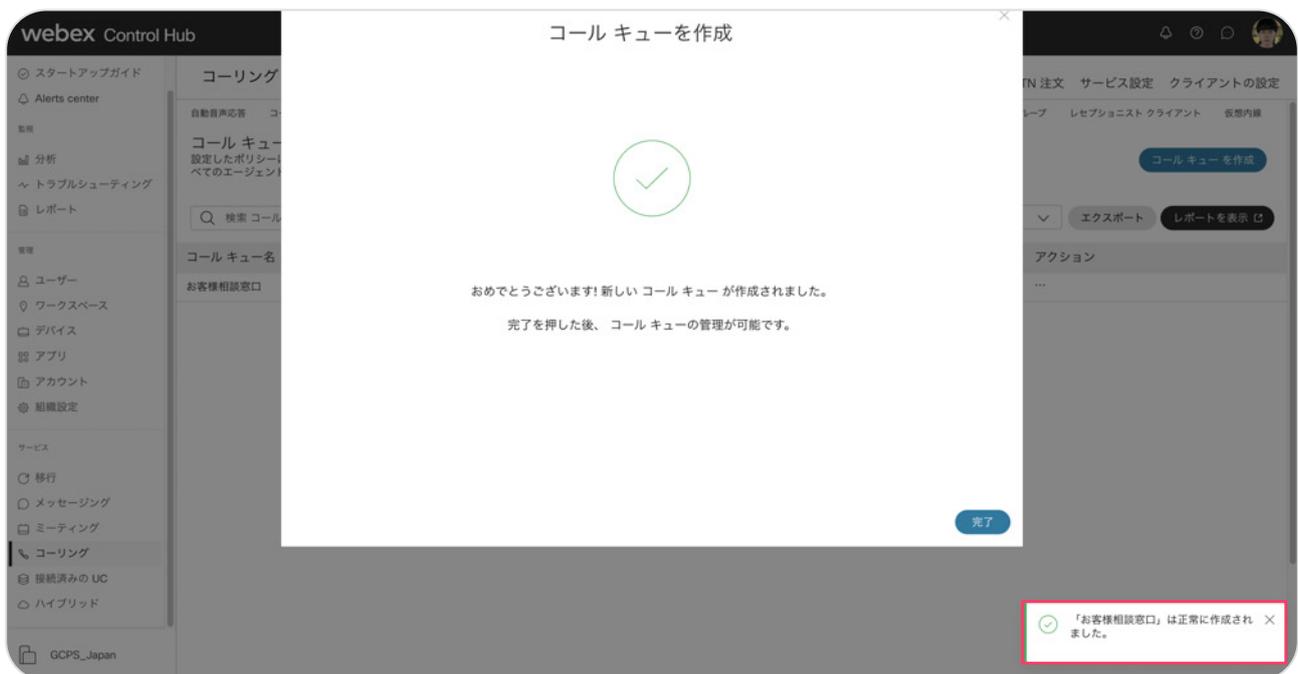
* 今回の設定では回数1に設定



Tips

デフォルト設定は8です

5. 【保存】をクリック * 右下に「正常に更新しました」と表示



デモ：コールキュー番号着信・応答（コールルーティング：トップダウン）

デモの設定

8 エージェント登録3名（三瓶さん→ 秋葉さん→ 川口さん） * トップダウン
発信元デバイスからコールキュー（5050）へ発信

1. 1コール目：コールキュー内線番号（5050）発信



2. トップダウン順に着信して応答 * 三瓶さん→ 秋葉さん→ 川口さんの順に着信



三瓶さん着信 秋葉さん着信 川口さん着信して応答。川口さんコールキュー対応中になりました。

3.2 コール目：コールキュー内線番号 (5050) 発信



4. トップダウン順に着信して応答 * 対応可能は三瓶さんと秋葉さん、三瓶さん→秋葉さん順に着信



三瓶さん応答 三瓶さんと川口さんが
コールキュー対応中になりました。

* 全てのエージェント 3 名がコール対応中