# Webexコール用の選択的コール転送の設定

# 内容

#### 概要

#### 前提条件

要件

使用するコンポーネント

#### 背景説明

コールキュー

スケジューリング

選択的コール転送

#### 自動応答

スケジューリング

選択的コール転送

#### 休日

スケジューリング

選択的コール転送

関連情報

# 概要

このドキュメントでは、自動応答およびコールキューのコール転送選択的(CFA)の基本機能について説明し、いくつかの例を示します。

# 前提条件

## 要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- 自動応答、コールキュー、スケジューリングなどの機能の基本的な知識
- 組織内に管理者ロールがある
- 何を設定すべきかを明確に理解している
- 目的の機能に割り当てられたアクティブな電話番号

## 使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、Control Hubに基づくものです。

このドキュメントの情報は、特定のラボ環境にあるデバイスに基づいて作成されました。このドキュメントで使用するすべてのデバイスは、クリアな(デフォルト)設定で作業を開始しています。本稼働中のネットワークでは、各コマンドによって起こる可能性がある影響を十分確認して

ください。

# 背景説明

このドキュメントでは、自動応答およびコールキューのコール転送選択的(CFA)の基本機能につ いて説明し、いくつかの例を示します。この例で示したソリューションが、目標を達成するため の唯一の方法ではないことに注意してください。これらの例の価値は、そのシンプルさと実用的 な使用です。

Webex通話には、自動応答とコールキューを作成するオプションがあります。これらの機能を使 用すると、コールを受信するエージェントのグループを設定に基づいて編成できます。



💊 注:自動転送の選択的設定を確認した後、自動応答の自動転送選択的に複数の条件が設定さ れます。基準は、リストされている順序に基づいてチェックされます。この場合、営業時間 は休日より前になります。したがって、システムが営業時間を最初にチェックし、条件を満 たしている場合は、次の基準をチェックしなくなります。条件名を数字で更新して、最初に 休日の条件をチェックすることをお勧めします。たとえば、01 Holiday、02 Businessなど です。

# コールキュー

これらの例では、次のように動作するハントグループが必要です。

- 営業時間中:着信コールはコールキューエージェントにルーティングされます。
- 営業時間後(午後5時から翌日の午前9時まで):着信コールが特定のユーザのボイスメー ルにルーティングされます。

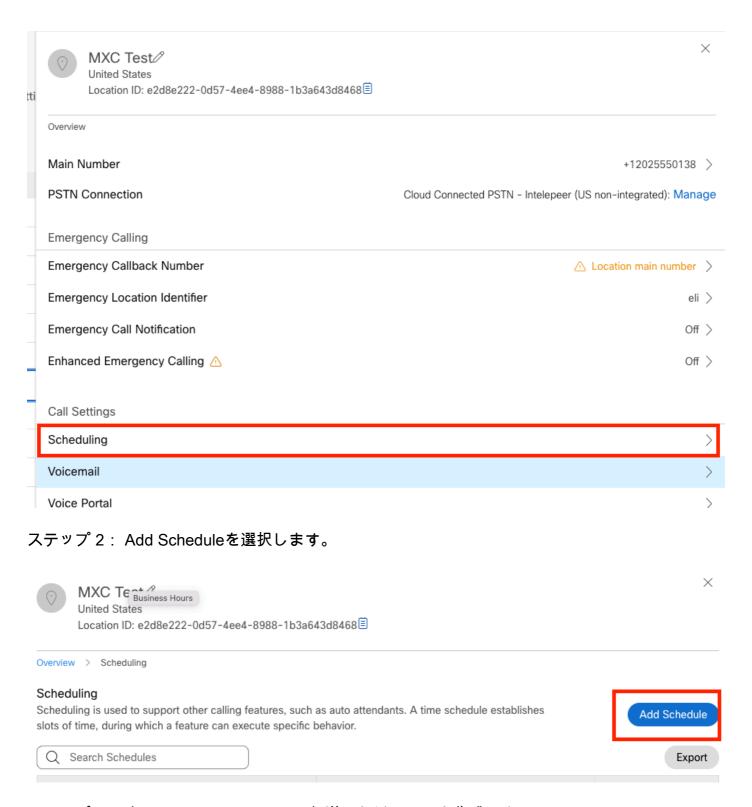
これを実現する最善の方法は、その日の営業時間外をカバーするためにPMスケジュール(午後 5:30から午後11:59)の選択的転送ルールを作成し、次の日の営業時間外(午前12:00から午前 8:59)の選択的転送ルールを作成することです。どちらもボイスメールにコールを転送する必要 があります。

## スケジューリング

この例では、2つのスケジュールを作成する必要があります。

- 営業時間後の残りの時間をカバーする営業時間後:午後5:30 ~ 11:59これは「PM転送」で す。
- 営業時間内の業務時間: 12:00 ~ 8:59これは「AM転送」です。

ステップ 1: 2つのスケジュールを作成するには、ハントグループのLocationとSchedulingに移動 する必要があります。



ステップ3:次の図に示すように、PM転送スケジュールを作成します。

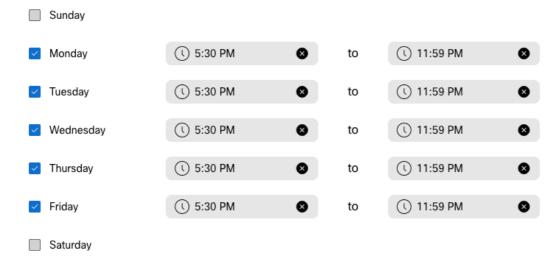
# Schedule Name Enter a name to identify the schedule. PM forwarding Schedule Type Select the type of schedule that you want to add. Business Hours

#### Schedule

The new schedule shows a default entry. You can modify the schedule to fit your organization's needs.

×

Holiday



ステップ4:クリック保存します。.

ステップ 5:次の図に示すように、AM転送スケジュールを作成します。

Schedule Name					
Enter a name to identify t	he schedule.				
AM Forwarding	×				
Schedule Type					
Select the type of schedu	ule that you want to add.				
<ul> <li>Business Hours</li> </ul>	Holiday				
The new schedule shows	a default entry. You can modif	fy the schedule to	fit your organization's	needs.	
Sunday					
	12:00 AM	fy the schedule to  to	fit your organization's  ( 8:59 AM  ( 8:59 AM	needs.	
<ul><li>Sunday</li><li>✓ Monday</li></ul>	(12:00 AM	<b>⊗</b> to	( 8:59 AM	•	
<ul><li>Sunday</li><li>✓ Monday</li><li>✓ Tuesday</li></ul>	(1 12:00 AM	to     to     to	( 8:59 AM ( 8:59 AM	8	
<ul><li>Sunday</li><li>✓ Monday</li><li>✓ Tuesday</li><li>✓ Wednesday</li></ul>	( 12:00 AM ( 12:00 AM	<ul><li>to</li><li>to</li><li>to</li></ul>	( 8:59 AM ( 8:59 AM ( 8:59 AM	<b>⊗</b> ⊗	

手順 6:土曜日と日曜日に作業しない場合は、午前12:00から午後11:59までルールを適用する必要があります。これにより、1日の転送が適用されます。

Enter a name to identify the schedule.

#### Schedule Type

Select the type of schedule that you want to add.

Business Hours

Holiday

#### Schedule

The new schedule shows a default entry. You can modify the schedule to fit your organization's needs.

Sunday	( 12:00 AM	<b>⊗</b> to	(1) 11:59 PM	8
Monday	( 12:00 AM	<b>②</b> to	( 8:59 AM	•
Tuesday	( 12:00 AM	<b>8</b> to	( 8:59 AM	•
Wednesday	( 12:00 AM	<b>8</b> to	(\) 8:59 AM	8
Thursday	( 12:00 AM	<b>⊗</b> to	(\) 8:59 AM	8
Friday	( 12:00 AM	<b>⊗</b> to	( 8:59 AM	8
✓ Saturday	( 12:00 AM	<b>⊗</b> to	(1) 11:59 PM	•

Lunch Break

手順7:クリック保存します。.

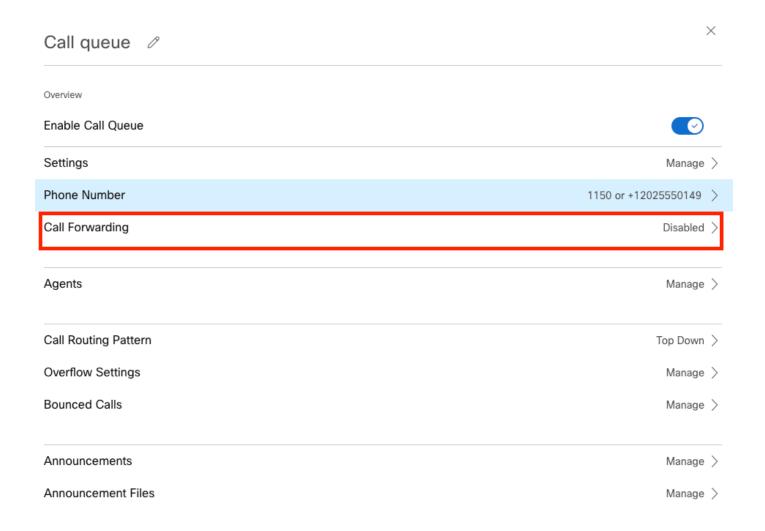


💊 注:自動転送の選択スケジュール(営業時間外)が午前8:59に終了し、午前8:59以降(たと えば午前08:59:01)に発信されたコールが自動転送をトリガーせず、代わりにコールが営業 時間にルーティングされる場合。

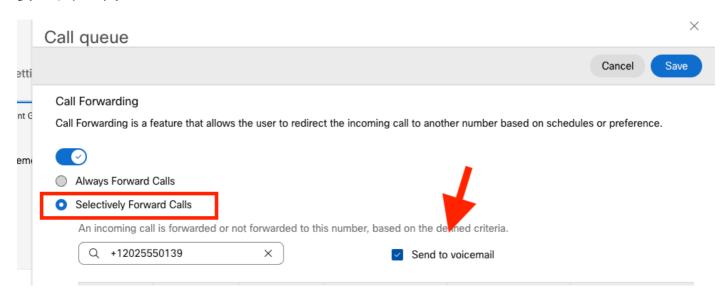
## 選択的コール転送

「コール転送選択」セクションのコールキューにスケジュールを割り当てます。

ステップ 1: Call queueおよびCall Forwardingに移動します。

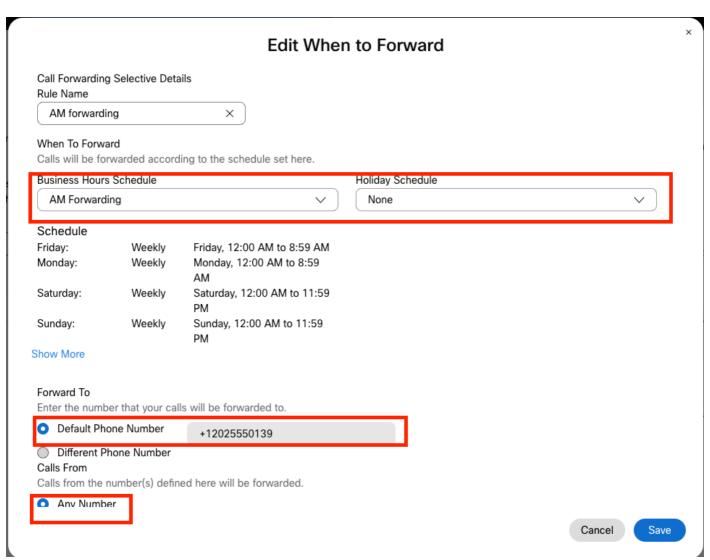


ステップ 2: Selectively Forward Callsを選択します。コールの転送先の電話番号を選択する必要があります。ボイスメールにコールを送信する場合は、ボイスメールオプションをオンにする必要があります。



ステップ3:最初のスケジュールでEditを選択します。

ステップ 4: ルール用に作成したスケジュールを選択します。この例では、AM Forwardingです



ステップ 5: Holidayスケジュールが選択されていません(選択されていない場合は、Holiday固有の新しいルールを作成する必要があります)。

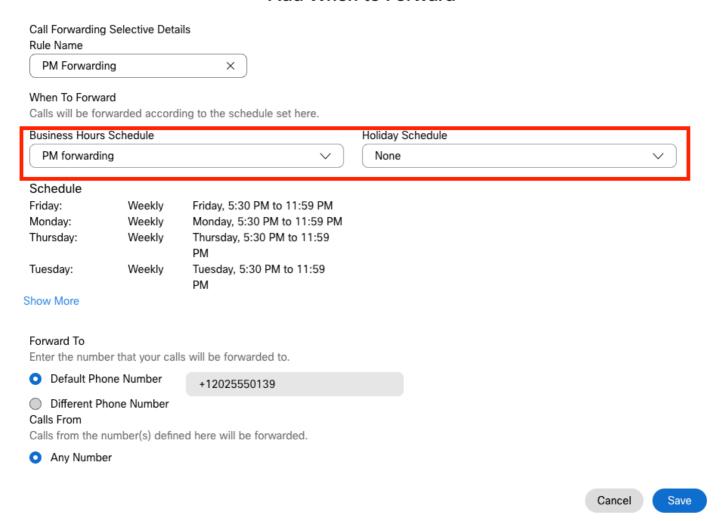
手順 6:転送先は、コール転送で選択されたデフォルト番号に設定されます。

手順7:任意の番号からのコールがルールに適用されます。

ステップ 8 : [Save] をクリックします。

ステップ9: PMスケジュールについても同じことを実行する必要があります。

## Add When to Forward



ステップ 10: Saveを選択します。

コール転送を次の図に示します。

## Call queue

Cancel

Save

#### Call Forwarding

Call Forwarding is a feature that allows the user to redirect the incoming call to another number based on schedules or preference.



- Always Forward Calls
- Selectively Forward Calls

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.



Send to voicemail

Enable Rule	Rule Name	Rule Type	Incoming Calls From	Incoming Calls To	Actions
	AM forwarding	Forward	All calls	Primary	Edit 🗇
	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number	Edit 🗇

(+) Add When to Forward

(+) Add When Not to Forward

ステップ 11Saveを選択します。.

# 自動応答

次のように動作する自動応答が必要です。

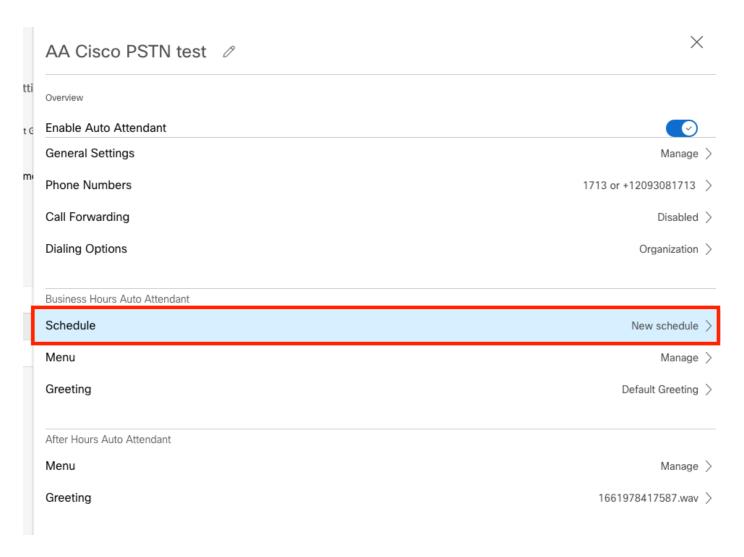
- 営業時間中:自動応答メニューが再生されます。
- 営業時間後(午後5時から翌日の午前9時まで):着信コールが特定のユーザのボイスメー ルにルーティングされます。

これを実現する最善の方法は、前のコールキューの例と同様に、選択的フォワーディング (SFC)の選択を作成することです。

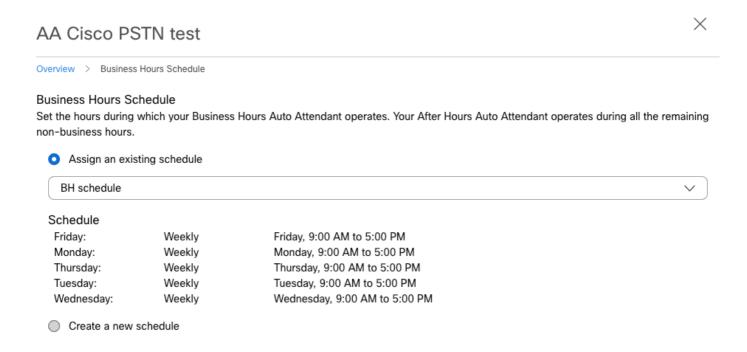


💊 注:自動応答には既にスケジュールが設定されています。選択的コール転送スケジュールが 重複していないことを確認する必要があります。

ステップ 1: 自動応答で、Scheduleを選択します。



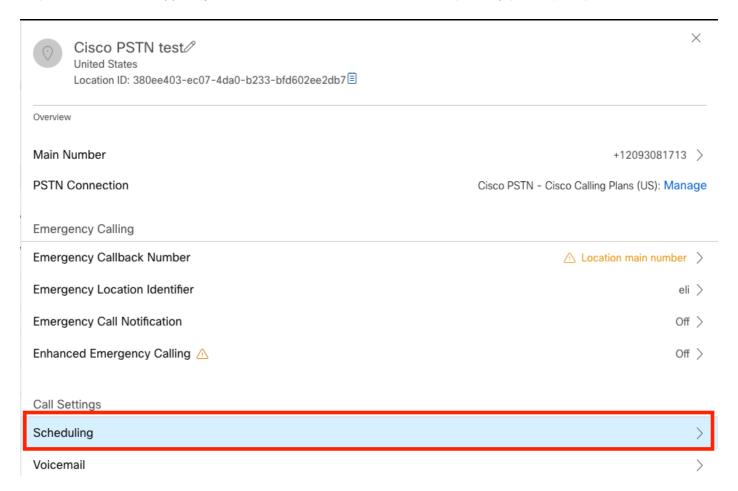
この例では、スケジュールは月曜から金曜の午前9時から午後5時まで設定されています。



この例では、2つのスケジュールを作成する必要があります。

- 営業時間後の残りの時間をカバーする営業時間後:午後5:01 ~ 11:59 PM。これは「PM転送」です。
- 営業時間内の業務時間: 12:00 ~ 8:59これは「AM転送」です。

ステップ 1:自動応答の場所に移動し、スケジュールを選択する必要があります。



ステップ 2: Add Scheduleを選択し、PM転送スケジュールを作成します。

## Schedule Name Enter a name to identify the schedule. PM forwarding Schedule Type Select the type of schedule that you want to add. Business Hours Holiday Schedule The new schedule shows a default entry. You can modify the schedule to fit your organization's needs. Sunday ( 5:01 PM (\) 11:59 PM 8 Monday to (1) 11:59 PM ( 5:01 PM Tuesday (\) 11:59 PM (\) 5:01 PM Wednesday (\) 11:59 PM (L) 5:01 PM Thursday to ( 5:01 PM (1) 11:59 PM Friday to 8 Saturday

💊 注:重複しないことが重要です。AAスケジュールは午後5時に終了するため、午後5時01分 に開始する必要があります。

ステップ3:Saveを選択します。.

ステップ4:午前12時から午前8時59分までの時間、午前スケジュールを作成します。

## Schedule Name Enter a name to identify the schedule. AM Forwarding Schedule Type Select the type of schedule that you want to add. Business Hours Holiday Schedule The new schedule shows a default entry. You can modify the schedule to fit your organization's needs. Sunday (L) 12:00 AM (\) 8:59 AM Monday to (L) 8:59 AM (L) 12:00 AM Tuesday (L) 12:00 AM (L) 8:59 AM Wednesday to (1) 12:00 AM (1) 8:59 AM Thursday to (L) 12:00 AM ( 8:59 AM Friday to

## ステップ 5: 選択 Save.



💊 注:自動転送の選択スケジュール(営業時間外)が午前8:59に終了し、午前8:59以降(たと えば午前08:59:01)に発信されたコールは自動転送をトリガーせず、代わりにコールは営業 時間にルーティングされます。

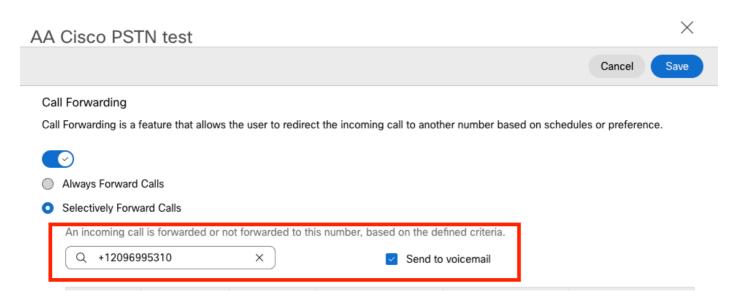
# 選択的コール転送

スケジュールを自動応答コール転送選択に割り当てます。

ステップ 1: Auto Attendantに移動し、Call Forwardingを選択します。



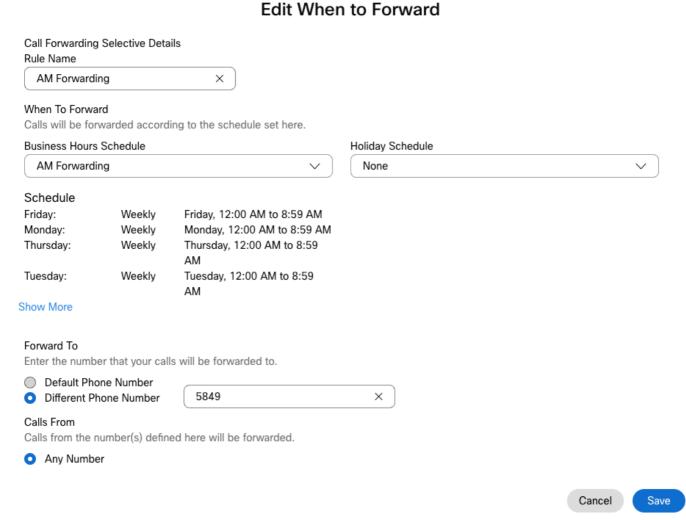
ステップ 2:これを有効にして、Selectively Forward Callsを選択します。



ステップ 3:コールを転送する必要があるユーザを選択し、Send to voicemailオプションにチェックマークを付けて、コールが直接ボイスメールに転送されるようにします。

ステップ4:スケジュールAM Forwardingを追加し、前に作成したスケジュールを選択します。

ステップ 5: Holidayスケジュールが選択されていません(選択されていない場合は、Holiday固有の新しいルールを作成する必要があります)。

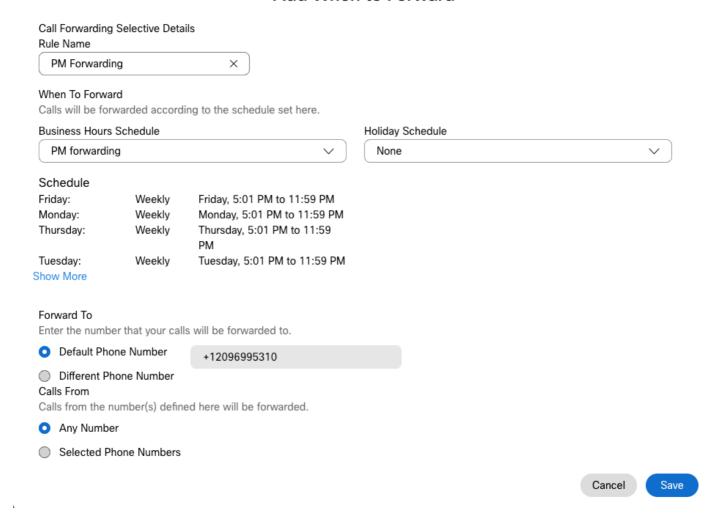


手順6: PMスケジュールを追加します。

手順 7: Holidayスケジュールが選択されていません(選択されていない場合は、Holiday固有の新 しいルールを作成する必要があります)。

×

#### Add When to Forward



ステップ8: 自動応答のスケジュール設定を次の図に示します。

Overview > Call Forwarding

#### Call Forwarding

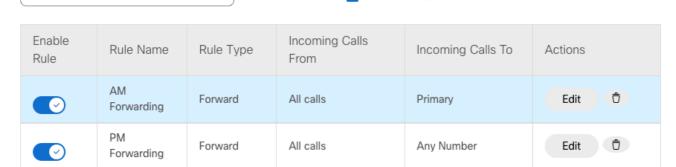
Call Forwarding is a feature that allows the user to redirect the incoming call to another number based on schedules or preference.



- Always Forward Calls
- Selectively Forward Calls

Q +12096995310

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.



Send to voicemail

+ Add When to Forward

+ Add When Not to Forward

# 休日

特定の祝日を選択して転送を行う最善の方法は、別のルールを作成することです。

次に、自動応答に使用する例と同じ例を示します。

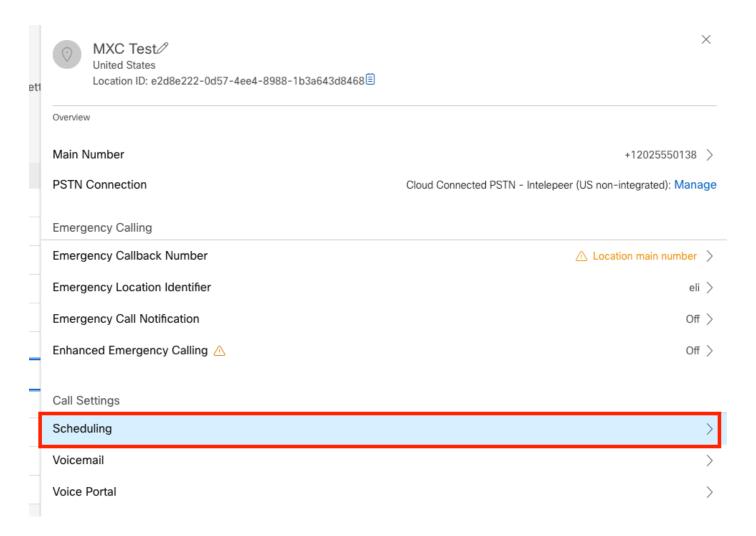
休日に次のスケジュールで自動応答コールを別の番号に転送する。

- クリスマスイブの間
- 11月の最後の2週間

これを実現する最も簡単な方法は、休日スケジュールで選択的な選択的フォワーディングを作成 することです。

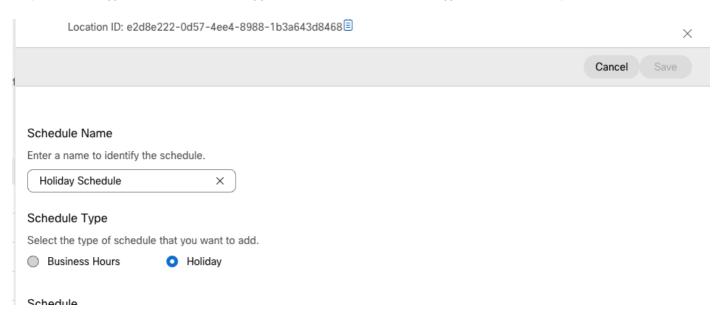
# スケジューリング

ステップ 1: 自動応答の場所に移動し、休日のスケジュールを作成します。Schedulingを選択します。

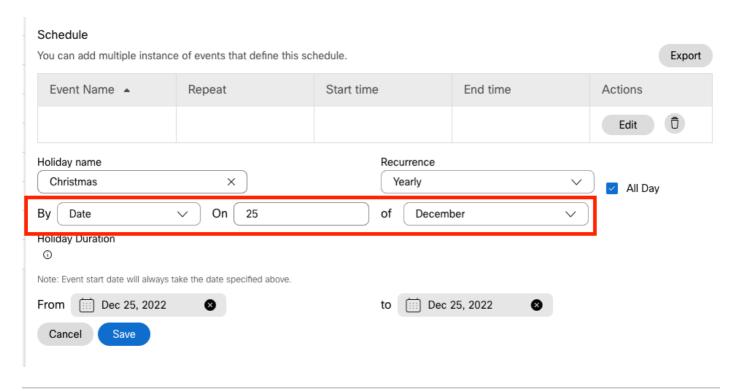


ステップ 2: Add Scheduleをクリックします。

ステップ3:休日スケジュールに名前を付け、タイプとして休日を選択します。



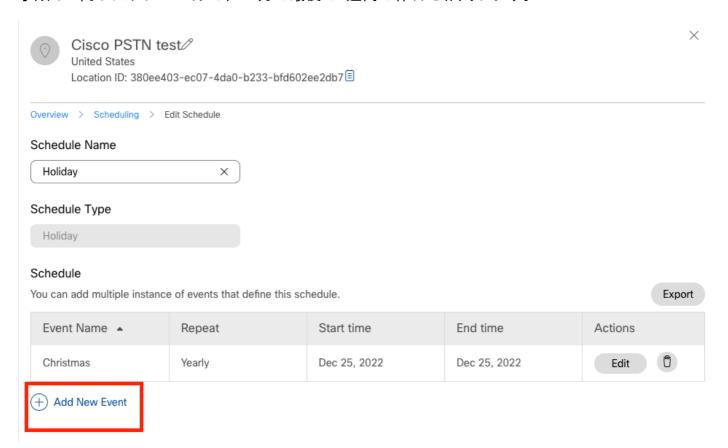
ステップ 4:クリスマスの休日を作成し、All DayとBy Dateを選択します。



💊 注:この例では、年ごとの繰り返しを選択しました。ただし、このフィールドで RecurrenceまたはNoneを使用する場合、この機能は正常に動作します。

ステップ 5: [Save] をクリックします。.

手順6:同じスケジュールで、11月の最後の2週間の休日を作成します。

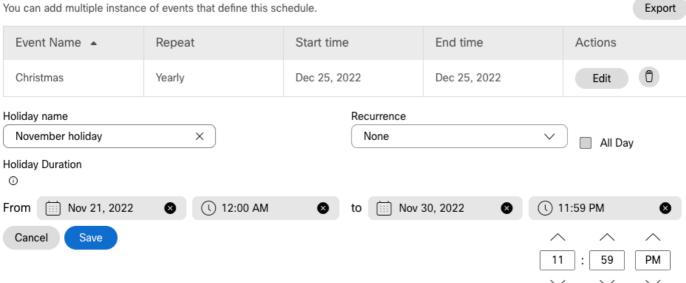


手順7:使用する日付を選択します。この例では、11月21日から11月30日までの期間は「11月の

#### 最後の2週間」です。

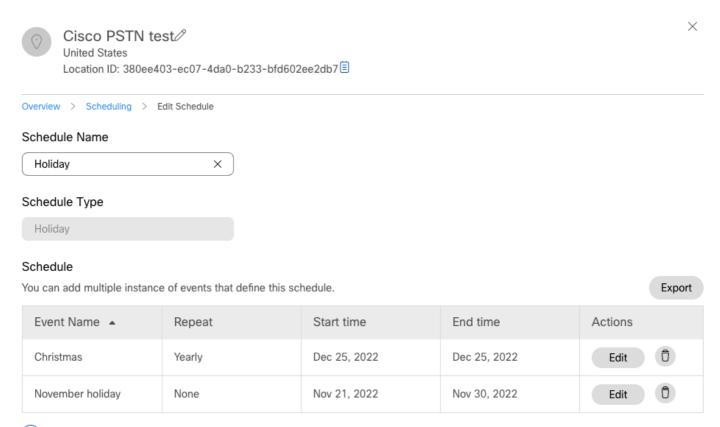
#### Schedule

You can add multiple instance of events that define this schedule.



ステップ 8: [Save] をクリックします。.

ステップ9:次の図に、この結果を示します。

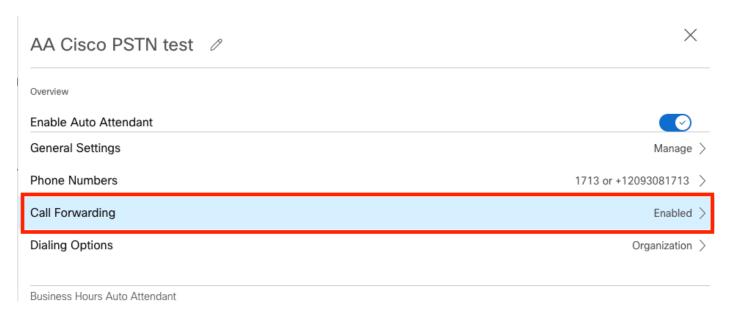


(+) Add New Event

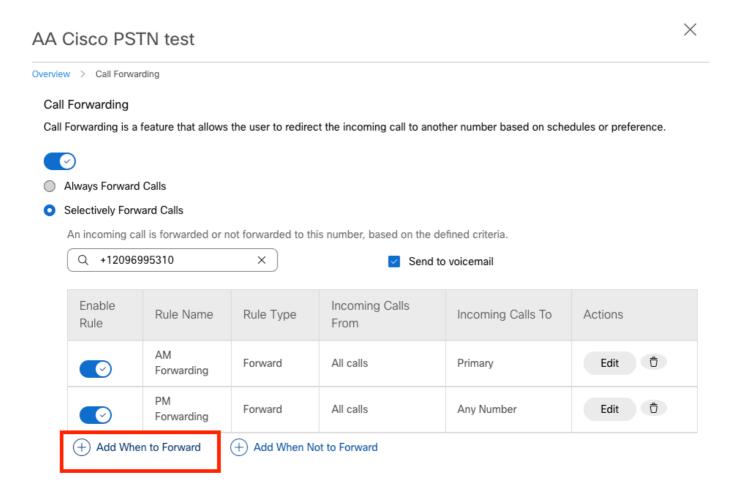
# 選択的コール転送

スケジュールを自動応答コール転送選択に割り当てます。

ステップ 1: Auto Attendantに移動し、Call Forwardingを選択します。

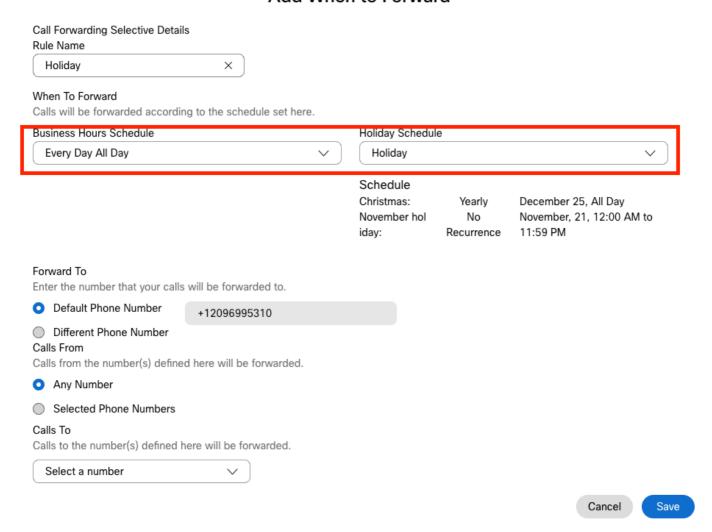


ステップ 2:PMとAMのルールを作成したため、「転送するタイミングを追加」をクリックして、祝日の新しいルールを作成できます。



ステップ 3:Every Day All Dayと、その場所に作成したHoliday Scheduleを選択します。

## Add When to Forward



ステップ4:休日スケジュールが正しいことを確認する必要があります。

# Holiday Schedule

Holiday

Schedule

Christmas: Yearly December 25, All Day

November hol No November, 21, 12:00 AM to

iday: Recurrence 11:59 PM

ステップ 5 : [Save] をクリックします。

# 現在、自動応答は営業時間外だけでなく、特定の休日にも転送選択を持っています。

## AA Cisco PSTN test

 $\times$ 

Overview > Call Forwarding

#### Call Forwarding

Call Forwarding is a feature that allows the user to redirect the incoming call to another number based on schedules or preference.



Always Forward Calls

Selectively Forward Calls

An incoming call is forwarded or not forwarded to this number, based on the defined criteria.

Q +1209	96995310	×		Send to v	oicemail
---------	----------	---	--	-----------	----------

Enable Rule	Rule Name	Rule Type	Incoming Calls From	Incoming Calls To	Actions
	AM Forwarding	Forward	All calls	Primary	Edit 🗇
	Holiday	Forward	All calls	Any Number	Edit 🗇
	PM Forwarding	Forward	All calls	Any Number	Edit 🗇

+ Add When to Forward

(+) Add When Not to Forward

# 関連情報

- Control Hubでの自動応答の管理
- Control Hubでのハントグループの管理
- Cisco Webex Control Hubでのスケジュールの作成と設定
- シスコテクニカルサポートおよびダウンロード

## 翻訳について

シスコは世界中のユーザにそれぞれの言語でサポート コンテンツを提供するために、機械と人による翻訳を組み合わせて、本ドキュメントを翻訳しています。ただし、最高度の機械翻訳であっても、専門家による翻訳のような正確性は確保されません。シスコは、これら翻訳の正確性について法的責任を負いません。原典である英語版(リンクからアクセス可能)もあわせて参照することを推奨します。