



レポートニング設定

この項では、レポートニングのための IPCC システムの設定における推奨事項について説明します。

内容

- [スーパーバイザ機能の設定、81 ページ](#)
- [平均応答速度 \(ASA\)、86 ページ](#)
- [サービス レベル、87 ページ](#)
- [IVR アプリケーションおよびレポートニング、92 ページ](#)
- [ショート コールの設定、96 ページ](#)
- [エージェントの転送および会議の設定、99 ページ](#)

スーパーバイザ機能の設定

エージェント チームのスーパーバイザは、エージェント デスクトップ ソフトウェアとともにスーパーバイザ機能を使用できます。この項では、このスーパーバイザ機能について説明し、IPCC 用にスーパーバイザ機能を設定するための推奨手順について説明します。

- [IPCC スーパーバイザ機能の設定について、82 ページ](#)
- [IPCC スーパーバイザ機能を設定する場合の推奨事項、84 ページ](#)



(注)

この項で説明するスーパーバイザ機能は、IPCC での音声による連絡にだけ適用されます。スーパーバイザ機能は、音声以外の Media Routing Domain (MRD; メディア ルーティング ドメイン) を使用するエージェントでは使用できません。

IPCC スーパーバイザ機能の設定について

この項では、次の機能について説明します。

- [スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンス](#)、82 ページ
- [割り込み](#)、83 ページ
- [代行受信](#)、83 ページ

スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンス

エージェントは、エージェント チームに割り当てられたプライマリ スーパーバイザまたはセカンダリ スーパーバイザの特別なアシスタンスが必要な場合、デスクトップでスーパーバイザ アシスタンス ボタンまたは緊急アシスタンス ボタンを有効にできます。

エージェントは、呼び出されているかどうかに関係なく、スーパーバイザ アシスタンス機能および緊急アシスタンス機能を使用できます。

スーパーバイザ アシスタンス コールおよび緊急アシスタンス コールには、次の 2 種類があります。

- 通話中の場合 - コンサルタティブ会議
- ノー コール



(注) ブラインド会議は、緊急アシスタンスおよびスーパーバイザ アシスタンスではサポートされていません。

通話中の場合：コンサルタティブ

スーパーバイザ アシスタンスまたは緊急アシスタンスに対するエージェント デスクトップの設定で、オプションとしてコンサルタティブが選択されている場合：エージェントが、自分のデスクトップでスーパーバイザ アシスタンス機能または緊急アシスタンス機能のいずれかを有効にしたときに呼び出された場合は、CTI ソフトウェアでは、エージェントの電話のために会議キーが有効にされ、スーパーバイザ アシスタンス スクリプトまたは緊急アシスタンス スクリプトを介して、スーパーバイザが呼び出されます（この例では、緊急アシスタンス スクリプトまたはスーパーバイザ アシスタンス スクリプトに、スーパーバイザを検索するための Agent to Agent ノードが含まれていることを前提としています）。スーパーバイザはコールに回答して、プライベートにエージェントと相談します。エージェント スキル グループ テーブルおよびスキル グループ テーブルの次のフィールドが増加します。

| 通話中の場合：コンサルタティブ | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| コールのルーティング先となるエージェントのスキル グループの増加フィールド | スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド |
| CallsHandled | InternalCallsRcvd |
| InternalCall | |
| SupervisorAssistCalls/EmergencyAssis | |



(注) 注：相談時には、スーパーバイザはコールに割り込むことができます。

ノー コール

エージェントが通話中でないときに、自分のデスクトップでスーパーバイザアシスタンス機能または緊急アシスタンス機能のいずれかを実行した場合：CTI ソフトウェアによりエージェントの電話が発呼し、スーパーバイザアシスタンス スクリプトまたは緊急アシスタンス スクリプトを解して、スーパーバイザが呼び出されます。エージェント スキル グループ テーブルおよびスキル グループ テーブルのデフォルトのスキル グループの次のフィールドが増加します。

| ノー コール | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| エージェントのデフォルトのスキル グループの増加フィールド | スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド |
| InternalCall | InternalCallRcvd |
| SupervisorAssistCalls/EmergencyAssist | |

割り込み

スーパーバイザが自分のデスクトップで割り込み機能を有効にすると、エージェントのデスクトップではスーパーバイザの会議が完了するため、スーパーバイザはコールとの会話に参加できるようになります。エージェント スキル グループ テーブルおよびスキル グループ テーブルで割り込み機能が有効になっている場合、エージェントおよびスーパーバイザの両方のフィールドが増加します。

| スーパーバイザの割り込み | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| コールのルーティング先となるエージェントのスキル グループの増加フィールド | スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド |
| CallsHandled | BargeInCalls |
| InternalCall | InternalCallsRcvd |
| BargeInCall | |

代行受信

スーパーバイザは、コールを代行受信するよう決定した場合、自分のデスクトップの [Intercept] ボタンを有効にします。これにより、エージェントは会議から切断されるため、スーパーバイザがコールを引き継ぐことができます。代行受信操作中、エージェント スキル グループ テーブルおよびスキル グループ テーブルの次のフィールドが増加します。

| スーパーバイザの代行受信 | |
|---------------------------------------|--------------------------------|
| コールのルーティング先となるエージェントのスキル グループの増加フィールド | スーパーバイザのデフォルトのスキル グループの増加フィールド |
| InterceptCalls | InterceptCalls |

IPCC スーパーバイザ機能を設定する場合の推奨事項

次の表に、IPCC スーパーバイザ機能を設定する手順を示します。これらの手順は必須ではありませんが、機能の正常な動作および正確なレポーティングを確保するために推奨される手順です。

| アクション | 目的 |
|--|--|
| ステップ 1 コンタクトセンターのエージェントがチームに編成されており、各チームにプライマリ スーパーバイザとセカンダリ スーパーバイザの両方がいることを確認します。 | 各エージェント チームに 2 つのレベルのスーパーバイザ サポートを提供します。 |
| ステップ 2 各エージェント チームにスーパーバイザのダイヤル番号を定義します。 [Agent Team] ダイアログ ボックスの [Attributes] タブで、[Supervisor script dialed number] フィールドにダイヤル番号を指定します。 例 : [Configure ICM]>[List Tools]>[Agent Teams] を選択します。 | スーパーバイザ機能が有効になっている場合の特定のルーティング スクリプトを識別します。 エージェントが電話のスーパーバイザ アシスタンス ボタンまたは緊急アシスタンス ボタンを有効にした場合、エージェント チームのスーパーバイザのダイヤル番号が ICM セントラル コントローラに送信されます。 |
| ステップ 3 スーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンスが必要な状況に特化したスキル グループを作成し、これらのスキル グループをスーパーバイザに割り当てます。 | スーパーバイザにはスーパーバイザ アシスタンスおよび緊急アシスタンス コールだけがルーティングされるようにします。 |
| ステップ 4 スーパーバイザ機能のルーティング スクリプトを作成します。 | スーパーバイザ機能で処理されるコールのルーティングが正しく行われるようにします。 ルーティング スクリプトでは、プライマリ スーパーバイザが応答可能かどうかチェックされ、応答可能な場合は、Agent to Agent ノードを使用してプライマリ スーパーバイザにコールがルーティングされます。プライマリ スーパーバイザが応答可能ではない場合、スクリプトは別の Agent to Agent ノードに分岐してセカンダリ スーパーバイザを識別します。 また、スクリプトでは、Agent to Agent ノードではなく LAA セレクト ノードの使用が可能です。これにより、スーパーバイザが緊急アシスタンス コールまたはスーパーバイザ アシスタンス コールに対応していた時間を詳細に追跡できます。 |



(注) 席を外すスーパーバイザは、Not Ready 状態を指定して、席を外している間にスーパーバイザ アシスタンス コールまたは緊急アシスタンス コールがルーティングされないようにする必要があります。

その他の参照先

関連項目：

関連マニュアル

| 関連トピック | タイトル |
|-----------------------|--|
| CTI スーパーバイザ機能 | 『Cisco ICM Software:CTI OS Supervisor's Documentation』 |
| ICM コンフィギュレーション マネージャ | ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ |

平均応答速度 (ASA)

Average Speed of Answer (ASA; 平均応答速度) は、コールの合計待機時間を応答コール数で除算した値です。ASA は次のどのレベルでも設定できます。

- コール タイプ
- スキル グループ
- エージェント

コール タイプの ASA

コールタイプの ASA は ICM セントラル コントローラ で計算されます。ICM セントラル コントローラ では、termination detail records (TCD) を CallManager PG から受信した場合にだけ完全な応答時間が算出されます。ICM セントラル コントローラ では、TCD レコードを受信すると、エージェント PG から受信した応答待機時間がコール タイプ テーブルの AnswerWaitTimetoHalf に加算されます。応答待機時間は、コールに対して最初の Queue to Skill Group ノードが実行された時点から開始されます。

ただし、ルータでは、コールが切断されてまとめが完了した後に、応答されたコールに関する情報だけが受信されるため、コール タイプ レベルでの ASA は Calls Answered ではなく CallsHandled で除算されます。

スキル グループの ASA

スキル グループの ASA は PG レベルで計算されます。エージェントがコールに回答可能になると、ICM から PG にキュー時間が送信されます。キュー時間とは、コールの合計キューイング時間で、最初の Queue to Skill Group ノードがコールのルーティング スクリプトで実行された時点から開始されます。この時間は、エージェントがコールに回答可能になると、ICM から PG に送信されます。次に例を示します。

- コールが時刻 T にスキル グループ X でキューイングされました。
- 次に、このコールは時刻 T+30 秒にスキル グループ Y でキューイングされました。
- このコールは、その 10 秒後にスキル グループ Y のエージェントにより回答されました。

この場合、内部キューイング時間は 40 秒です。スキル グループ Y でキューイングされていた時間は 10 秒ですが、この値はコールがキューイングされていた時間の合計になっています。

エージェント PG では、内部キュー時間、呼び出し時間、およびネットワーク時間が加算されてコールの合計応答待機時間が算出され、これがスキル グループ テーブルの AnswerWaitTimetoHalf に加算されます。次に、AnswerWaitTime はスキル グループ テーブルの CallsAnswered で除算され、そのスキル グループの ASA が算出されます。

エージェントの ASA

スキル グループの ASA は PG レベルで計算されます。エージェントがコールに回答可能になると、内部キューイング時間が ICM から PG に送信されます。エージェント PG では、内部キュー時間、呼び出し時間、およびネットワーク時間が加算され、これがエージェント スキル グループ テーブルの AnswerWaitTimetoHalf に加算されます。次に、AnswerWaitTime がエージェントの CallsAnswered で除算されます。

サービス レベル

サービス レベルを使用すると、コールへの応答に関する目標を設定および測定できます。サービス レベルは設定可能です。つまり、サービス レベルから取得する情報に応じてさまざまな方法で定義できます。

- サービス レベルの計算方法
- レポーティング エンティティ別のサービス レベル
- サービス レベルの設定方法

サービス レベルの計算方法

サービス レベルを計算する場合に使用する重要な設定パラメータは、次の2つです。

- サービス レベル タイプ
- サービス レベルのしきい値

サービス レベル タイプ

一部のコンタクト センターでは、サービス レベル時間内に放棄されたコールが、処理されたコールと見なされます（放棄コールが、サービス レベルにプラス方向の影響を与える）。別のコンタクト センターでは、サービス レベル時間内に応答されたコールだけが、処理されたコールと見なされます。

応答されたコールだけを含むコンタクト センターの場合、サービス レベル時間内に放棄されたコールによってマイナス方向の影響がサービス レベルに与えられるようにするコンタクト センターがあります（放棄コールが、サービス レベルにマイナス方向の影響を与える）。また、放棄コールがサービス レベル計算から除外されるようにするコンタクト センターがあります（放棄コールを無視する）。サービス レベルのタイプとしては、次のいずれかを指定できます。

- 放棄コールを無視する
- 放棄コールが、サービス レベルにマイナス方向の影響を与える
- 放棄コールが、サービス レベルにプラス方向の影響を与える

サービス レベルのしきい値

サービス レベルのしきい値は、コールを処理する目標として設定する秒数です。ある期間のサービス レベルを計算する場合、ICM ソフトウェアでは、そのインターバルにサービス レベル イベントが発生したコールの数が決定されます。コールにサービス レベル イベントが発生するのは、次のいずれかの場合です。

- サービス レベルのしきい値が経過する前に、エージェントによってコールが応答された場合。ServiceLevelsCallsOffered および ServiceLevelCalls データベース フィールドが増加します。
- サービス レベルのしきい値が経過する前に、コールが放棄されるか、または IVR への Re-routes on No Answer (RONA) が行われた場合。ServiceLevelCallsOffered および ServiceLevelAband データベース フィールドが増加します。
- コールがエージェントによって応答も放棄もされないまま、サービス レベルのしきい値に達した場合。ServiceLevelCallsOffered データベース フィールドが増加します。



(注) サービス レベルは、サービス レベル時間内に応答または放棄されなかったコールの影響を受けません。たとえば、サービス レベルは、サービス レベルのしきい値内にエラー状態になったコールまたは監視対象外デバイスに（ラベル ノードを使用して）送信されたコールの影響を受けません。

サービス レベルの計算式

サービス レベル設定パラメータで定義されたサービス レベル タイプによって、サービス レベルの計算方法は3通りにわかれます。

| サービス レベル タイプ | サービス レベルの計算式 |
|---------------------|---|
| 放棄コールを無視 | $\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered} \mp \text{ServiceLevelAband})$ |
| 放棄コールがマイナス方向の影響を与える | $\text{ServiceLevelCalls} / (\text{ServiceLevelCallsOffered})$ |
| 放棄コールがプラス方向の影響を与える | $(\text{ServiceLevelCalls} + \text{ServiceLevelAband}) / \text{ServiceLevelCallsOffered}$ |

たとえば、次のようなコール数を考えます。

- サービス レベルのしきい値内に応答されたコール数（ServiceLevelCalls）は 70 である。
- サービス レベルのしきい値内に放棄されたコール数（ServiceLevelAband）は -10 である。
- サービス レベルのしきい値を超えたコール数（ServiceLevelCallsOffered \mp (erviceLevelCalls + ServiceLevelAband)）は 20 である。
- 合計サービス レベル イベント（ServiceLevelCallsOffered）は 100 である。

次の表に、放棄コールがサービス レベルに与える影響の設定に基づいたサービス レベルの計算方法を示します。

| 放棄コールがサービス レベルに与える影響の設定 | 計算されたサービス レベル |
|-------------------------|--------------------------|
| 放棄コールを無視する | $70 / (100 - 10) = 77\%$ |
| 放棄コールがマイナス方向の影響を与える | $70 / 100 = 70\%$ |
| 放棄コールがプラス方向の影響を与える | $(70 + 10) / 100 = 80\%$ |

レポーティング エンティティ別のサービス レベル

サービス レベルを定義できる項目は、次のとおりです。

- コール タイプ
- ペリフェラル IVR サービス
- ペリフェラル エージェント サービス



(注) サービス レベルをエンタープライズ サービスで設定することもできますが、コール タイプ サービス レベルを使用することを推奨します。

コール タイプのサービス レベル

コール タイプのサービス レベルのしきい値タイマーは、サービス レベルが定義されているコール タイプにコールが入った時点から開始されます。サービス レベル タイマーの時間が経過すると、サービス レベルは、コールに関連付けられた現在のコール タイプに適用されます。コール タイプが **Requalify** ノードまたはコール タイプ ノードを使用して変更された場合、サービスのしきい値タイマーはリセットされます。発生する可能性のあるイベントは、次の 3 つです。

- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、コールがエージェントによって応答された (**ServiceLevelCallsOffered** および **ServiceLevelCalls** データベース フィールドが増加する)。
- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、IVR 内またはエージェントの電話でコールが放棄された (**ServiceLevelAband** および **ServiceLevelCallsOffered** データベース フィールドが増加する)。
- サービス レベルのしきい値タイマーの時間が経過した (**ServiceLevelCallsOffered** データベース フィールドが増加する)。



(注)

Queue To ノードおよび LAA セレクト ノードを含むスクリプトに関連付けられたコール タイプにだけ、サービス レベルを定義します。

ペリフェラル IVR サービスのサービス レベル

IVR サービスのサービス レベルのしきい値タイマーは、コールが IVR サービスに達した時点から開始されます。発生する可能性のあるイベントは、次の 3 つです。

- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、コールがエージェントにルーティングされた (**ServiceLevelCallsOffered** および **ServiceLevelCalls** が増加する)。
- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、IVR 内でコールが放棄された (**ServiceLevelAband** および **ServiceLevelCallsOffered** が増加する)。
- サービス レベルのしきい値タイマーの時間が経過した (**ServiceLevelCallsOffered** データベース フィールドが増加する)。

IVR サービスでは、ペリフェラル エージェント サービスで発生した放棄が検出されないため、放棄は IVR サービスのサービス レベルの一部にはなりません。IVR サービスでは、エージェントが物理的に電話に回答したことが検出されません。IVR サービスで検出されるのは、コールがエージェントにルーティングされた時間だけです。

ペリフェラル エージェント サービスのサービス レベル

IVR によってコールがエージェントの電話に送信される場合、コール前イベントが、コールのキュー時間を含むエージェント PG に送信されます。キュー時間は、コールに対して最初の **Queue to Skill Group** ノードまたは **LAA セレクト ノード** が実行された時点から開始されます。エージェント PG には、サービス レベル時間におけるキュー時間が含まれています。

サービス レベル タイマーは、コールがエージェントの電話に配信された時点から開始されます。発生する可能性のあるイベントは、次の 3 つです。

- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、コールがエージェントによって応答された (**ServiceLevelCallsOffered** および **ServiceLevelCalls** が増加する)。
- サービス レベル タイマーの時間が経過する前に、エージェントの電話を呼び出している間にコールが放棄されたか、またはエージェントの電話からリダイレクトされた (**ServiceLevelAband** および **ServiceLevelCallsOffered** が増加する)。
- サービス レベルのしきい値タイマーの時間が経過した (**ServiceLevelCallsOffered** が増加する)。

応答中のエージェントのスキルグループが最初の Queue to Skill Group ノードと同じスキルグループに属しているかどうかに関係なく、サービス レベル タイマーは最初の Queue to Skill Group ノードが実行された時点から開始されます。

エージェント サービスでは、ペリフェラル IVR サービスで発生した放棄が検出されません。このため、IVR で発生した放棄はエージェント サービスに反映されません。

サービス レベルの設定方法

この項の内容は、次のとおりです。

- コール タイプのサービス レベルの設定方法
- エンタープライズのサービス レベルの設定方法
- コール タイプ サービス レベルのスキプトのためのガイドライン

コール タイプのサービス レベルの設定方法

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|--|---------------------|
| ステップ 1 | コンフィギュレーション マネージャを使用して、[Calls] > [Call Type] > [Call Type List] を選択してコール タイプ リストを開きます。 | コール タイプを設定できます。 |
| ステップ 2 | サービス レベルのしきい値およびサービス レベル タイプを設定します。 | 適切なサービス レベルを設定できます。 |

エンタープライズのコール タイプ サービス レベルの設定方法

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|--|--|
| ステップ 1 | コンフィギュレーション マネージャを使用して、[Enterprise] > [System information] を選択します。 | [Enterprise System Information] ダイアログ ボックスを開きます。 |
| ステップ 2 | サービス レベルのしきい値およびサービス レベル タイプを設定します。 | 適切なサービス レベルを設定します。 |



(注) サービスで定義したサービス レベルは、ペリフェラルで定義したサービス レベルより優先されます。

IVR サービス / エージェント サービス / ペリフェラル サービス レベル

サービス (IVR またはエージェント) で定義したサービス レベルは、ペリフェラル (IVR またはエージェント) で定義したサービス レベルより優先されます。

コール タイプ サービス レベルのスキ립トのためのガイドライン

サービス レベル時間は、コールがスキル グループにキューイングされた時点から開始される必要があります。このため、サービス レベルは、Queue to Skill Group ノードを含むスクリプトをポイントするコール タイプにだけ定義する必要があります。

ルーティング スクリプトを設定する場合は、次のことを行う必要があります。

- キュー以前の統計を収集するコール タイプを 1 つ設定する（スクリプトに対してコール タイプ マッピングによって指定される初期コール タイプ）。
- キューおよびエージェント統計を収集するための別のコール タイプを設定する。
- キューイング情報の収集に使用するコール タイプにコールを送信するために、ルーティング スクリプトに **Requalify** ノードまたはコールタイプ ノードを含める。

これらの推奨事項に従った場合、コールがスキル グループにキューイングされる前に、最初のコール タイプ（コールが最初にマッピングされているコール タイプ）によって統計が収集されます。次に、スクリプトでは、コールがスキル グループにキューイングされた後に情報を収集するために設定されたコール タイプにコールが渡されます。

その他の参照先

サービス レベルに関する追加情報は、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

| 関連トピック | タイトル |
|-----------------------|---|
| ICM コンフィギュレーション マネージャ | ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ |
| スクリプトの注意事項 | 『 <i>ICM Software Routing and Scripting Guide</i> 』 |

IVR アプリケーションおよびレポーティング

IPCC 設定では、さまざまな目的で IP-IVR を使用します。IPCC レポーティングにおける IVR アプリケーションのロールについて理解するには、IVR アプリケーションでのコールフローについて理解しておく必要があります。

- [IVR アプリケーションについて、92 ページ](#)
- [IVR アプリケーションの設定、94 ページ](#)

IVR アプリケーションについて

コンタクトセンターでは、従来 IVR アプリケーションを次の目的で使用します。

- カスタマーセルフサービス
- 情報収集

IPCC 環境では、IVR アプリケーションはキューポイントとしても使用されます。

カスタマーセルフサービス

IVR は、セルフサービスアプリケーションとして使用できます。セルフサービスアプリケーションは、顧客が IVR メニュー オプションからルーティング情報を取得できるように設計されています。例外的な場合にだけ、コールはエージェントにルーティングされます。

カスタマーセルフサービスに使用する IVR サービスから次のことを決定できる必要があります。

- アプリケーションを通過したコール数
- 各コールがセルフサービスアプリケーションに留まる時間
- エージェントの介入が不要だったコール数
- 最終的にエージェントにルーティングされたコール数

通常、セルフサービスアプリケーションはレガシー IVR アプリケーションにあります。顧客がエージェントと対話する場合、セルフサービス IVR によってコールが IP-IVR アプリケーションに転送されます。このタイプの IVR アプリケーションが IP-IVR にある場合、IVR PG に対して、サービス制御レポートを有効にし、キューレポートを無効にする必要があります。

情報収集

情報収集 IVR アプリケーションは、一連の音声プロンプトによって、コールをキューイングするスキルグループを顧客に決定させる場合に使用します。コールに応答する最適なスキルグループを決定するために、ICM ルーティングスクリプトで使用される Caller Entered Digits (CED; 発信者入力番号) が IVR から ICM に渡されます。

情報収集に使用する IVR サービスから次のことを決定できる必要があります。

- アプリケーションを通過したコール数
- 各コールが情報収集アプリケーションに留まる時間
- エージェントにルーティングされる前に切断されたコール数
- 最終的にエージェントにルーティングされたコール数

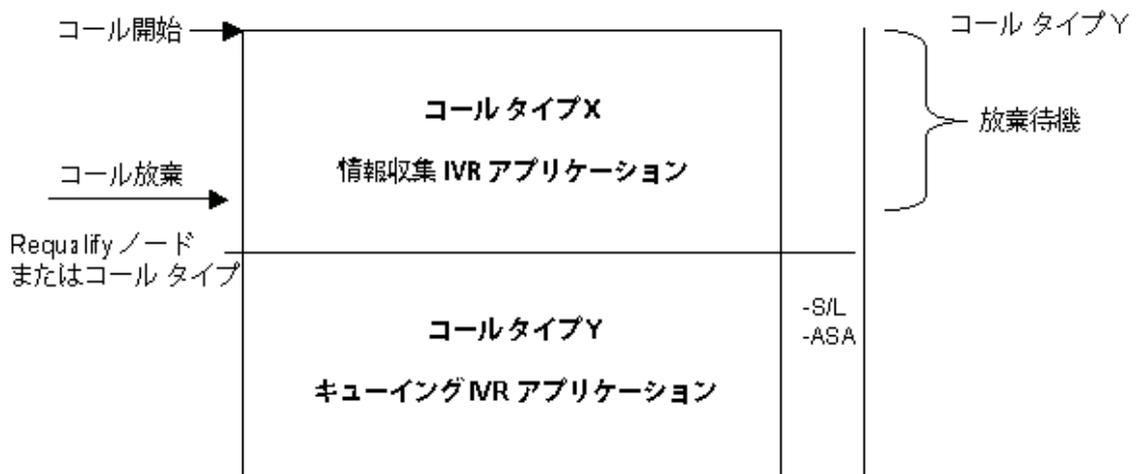
IPCC では、情報収集 IVR アプリケーションおよびキューイング IVR アプリケーションは、通常同じ IVR PG 上にあります。つまり、情報収集アプリケーションおよびキューイングアプリケーションは同じ IVR サービスに属している必要があります。コールが IVR に送信された後に IVR サービスを変更することはできません。ただし、コールタイプは Requalify ノードまたはコールタイプ

ノードを使用して変更できます。サービス レベルは両方のコール タイプに定義できますが、Queue to Skill Group を含むコール タイプにサービス レベルを定義することを推奨します。情報収集アプリケーションで切断されたコールは、IVR キューイング アプリケーションに対してキュー レポートが有効になっている必要があるため、放棄コールと見なされます。ただし、それぞれに個別のコール タイプを定義し、そのコール タイプをルーティング スクリプトで変更することによって、キューイング メトリックを情報収集メトリックから抽出できます。

次の図に、情報収集アプリケーションからキューイング アプリケーションへのコールの移動を示します。この例では、ASA の計算およびサービス レベルの決定にかかる時間は 50 秒 (30 + 20 秒) ではなく 20 秒です。



キューイングを処理するコール タイプに再修飾される前にコールが放棄された場合、放棄コールの待機時間はリセットされません。したがって、情報収集コール タイプの放棄待機時間は、次の図に示すように、コールが最初のコール タイプに入った時点からコールが放棄された時点までになります。



次の表に、一部の基本メトリックのコールタイプおよび IVR サービスにおける詳細を示します。

| | コールタイプ | IVR サービス | スキルグループ |
|--------------|---|---|---|
| 放棄待機時間 | コールが最初にコールタイプに入った時点から開始され、放棄された時点で終わります。 | コールがサービスに入った時点から開始されます。 | N/A |
| 平均応答速度 (ASA) | ルーティングスクリプトの最初の Queue to Skill Group ノードに入った時点から開始されます。 | ルーティングスクリプトの最初の Queue to Skill Group ノードに入った時点から開始されます。 | 最初の Queue to Skill Group ノードに入った時点から開始されます。 |
| サービスレベル | サービスレベルが定義されているコールタイプに入った時点から開始されます。 | コールがサービスに入った時点から開始されます。 | N/A |

IVR アプリケーションの設定

コールがキューイングされずに IVR から直接エージェントに (LAA セレクト ノードを使用して) 送信される場合があります。このようなコールが、IVR サービスで放棄コールではなく応答されたコールと見なされるように、IVR PG が適切に設定されていることを確認する必要があります。

次の手順を実行します。

| | アクション | 目的 |
|--------|---|--|
| ステップ 1 | IVR PG のレコードを編集します。 [Configuration Manager]>[Explorer Tools]>[PG Explorer] を選択します。 | IVR PG のレコードを開いて編集します。 |
| ステップ 2 | 設定パラメータを /ASSUME_ANSWERED に設定します。 次の図を参照してください。 | キューイングされずに IVR からエージェントに送信されたコールが応答されたコールとして報告されるようにします。 |

The screenshot shows the Cisco ICM Explorer interface. On the left, a tree view shows a hierarchy: (1) PG, (2) Peripheral, and under (2) Peripheral, several items including IP_IVR_PG_1, which is highlighted in green. Below the tree are buttons for 'Add Peripheral' and 'Delete'.

The main configuration area is titled 'Logical controller' and is split into two tabs: 'Logical controller ID: 5004' and 'Physical controller ID: 5005'. The 'Physical controller ID' tab is active, showing the following configuration:

- Name: IP_IVR_PG
- Client type: VRU
- Configuration parameters: (This field is circled in red)
- Description: IP IVR PG
- Physical controller description: IP IVR PG

Below this, there are three sub-sections: 'Routing client', 'Peripheral monitor', and 'Agent Distribution'. The 'Peripheral monitor' section is expanded to show 'Advanced' settings:

- Peripheral ID: 5004
- Name: IP_IVR_PG_1
- Peripheral name: IP_IVR_PG_1
- Client type: VRU
- Location: (empty)
- Abandoned call wait time: 0
- Configuration parameters: /ASSUME_ANSWERED/ (This field is circled in red)
- Call control variable map: (empty)
- Description: IP IVR PG
- Default desk settings: NONE
- Peripheral service level type: Calculated by Call Center
- Service level type: Ignore Abandoned Calls
- Service level threshold: 30
- Enable post routing:

At the bottom right, there are buttons for 'Save', 'Close', and 'Help'. The status bar at the bottom left reads 'ICM Instance: icm'.

ショート コールの設定

- ショート コールについて
- ショート コールの設定方法



(注) ショート コールの概念は、音声メディア クラスにだけ適用されます。

ショート コールについて

ショート コールとは、短時間で応答または放棄されたコールのことです。ショート コールと見なされる時間を定義することによって、実際のコールと見なすのに十分な時間システムに留まらなかったコールを除外できます。ショート コールは、コール タイプまたはサービスに対して定義できます。

次の2つのタイプのショート コールを設定できます。

- 放棄ショート コール
- 応答済みショート コール

放棄ショート コール

コールは、継続時間が [Abandoned call wait time] フィールドに指定されている値を超えた場合に、放棄されたと見なされます。放棄ショート コールは、レポーティングに影響を与えます。放棄ショート コールは、CallsOffered フィールドを増加させますが、CallsAbandon フィールドは増加させません。レポートのバランスを保つには、ショート コールを無効にする必要があります。

ショート コールは、次の場合に放棄できます。

- コール タイプ
- IVR
- エージェントの電話を呼び出している間

コール タイプで放棄されるコール

コール タイプで放棄されたと見なされるコールとは、そのルート リクエストがルーティング クライアントから受信されたコールのことです。ショート コール タイマーは、そのコールのルート リクエストが受信され時点から開始されます。コールがショート コールと見なされた場合、コール タイプの CallsOffered フィールドは増加しますが、放棄コール フィールドは増加しません。ショート コール フィールドは増加します。ただし、コール タイプは最高レベルのレポーティング エンティティであるため、IVR またはエージェントの電話で放棄されたコールが、コール タイプに定義されているショート コール期間内に放棄された場合は、そのコール タイプでショート コールと見なされます。ショート コールがルーティング スクリプト内で別のコール タイプに再修飾された場合、そのショート コールは最初のコール タイプに適用されます。

IVR で放棄されるコール

IVR で放棄されるコールとは、IVR に接続されている間に放棄されたコールのことです。ショート コール タイマーは、コールが IVR に達した時点から開始されます。コールが IVR サービスでショート コールと見なされた場合、CallsOffered は変更されませんが、放棄コールは変更されます。また、IVR サービスのショート コールに関するフィールドは増加します。

エージェントの電話で放棄されるコール

エージェントの電話を呼び出している間に放棄されたコールの場合、ショート コール タイマーはそのコールがエージェントの電話を呼び出した時点から開始されます。そのコールがエージェント ペリフェラル サービスでショート コールと見なされた場合、CallsOffered は増加しますが、CallsAbandon は増加しません。また、ペリフェラル エージェント サービスのショート コールに関するフィールドは増加します。

サービス レベル

放棄待機時間（ショート コールの継続時間）がサービス レベルのしきい値を下回る場合、コールはサービス レベル イベントが発生するまで継続しないため、ショート コールはサービス レベルの一部として見なされません。

応答済みショート コール

IPCC では、応答済みショート コールはスキル グループおよびエージェント スキル グループに適用されます。この方法を使用すると、コールがエージェントに接続されるまでの時間が最短になります。ショート コール タイマーは、エージェントがコールに応答した時点から開始されます。このようなコールに関する CallsAnswered が増加します。また、スキル グループ テーブルおよびエージェント スキル グループ テーブルのショート コール フィールドも増加します。

エージェントに対して自動応答が有効になっており、特定の期間内のショート コール数が多い場合、ショート コールを使用して、コールが自動的に応答されているときに席を外していたエージェントを決定できます。この場合、エージェントが電話に応答しなかったときに顧客がすぐに電話を切斷することが前提になっています。

ショート コールの設定方法

放棄ショート コールの設定方法

コール タイプの場合

コール タイプの放棄ショート コールは、ICM コンフィギュレーション マネージャ System Information ツールで設定します。

| | アクション | 目的 |
|--------|--|------------------------------|
| ステップ 1 | ICM コンフィギュレーション マネージャの System Information ツールを使用して、ショート コール設定を指定します。 ICM コンフィギュレーション マネージャ の System Information ツールを開きます。 例： [Configure ICM]>[Misc. Tools]>[System Information] | System Information ツールを開きます。 |
| ステップ 2 | [Abandon call wait time] を 0 に設定します。 | すべての中止コールを放棄コールとして指定します。 |
| ステップ 3 | [Save] をクリックして設定内容を保存します。 | 設定内容を保存します。 |

サービスの場合

サービスの放棄ショート コールは、ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールで設定します。

| | アクション | 目的 |
|---------------|---|----------------------------|
| ステップ 1 | ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを使用して、ショート コール設定を指定します。 ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを開きます。 例： [Configure ICM]>[Explorer Tools]>[PG Explorer] | PG Explorer ツールを開きます。 |
| ステップ 2 | [Retrieve] をクリックして PG のリストを取得します。 | この ICM に接続されている PG を取得します。 |
| ステップ 3 | [Abandon call wait time] を 0 に設定します。 | すべての中止コールを放棄コールとして指定します。 |
| ステップ 4 | プラス記号アイコンをクリックして、放棄ショート コールの設定対象となるペリフェラルがある PG を展開します。 | PG のペリフェラルを表示します。 |
| ステップ 5 | 変更するペリフェラルをハイライトします。 | ペリフェラルのプロパティを表示します。 |
| ステップ 6 | ペリフェラルのプロパティの [Peripheral] タブで、[Abandon call wait time] を 0 に設定します。 | すべての中止コールを放棄コールとして指定します。 |
| ステップ 7 | [Save] をクリックして設定内容を保存します。 | 設定内容を保存します。 |

応答済みショート コールの設定方法

サービスの応答済みショート コールは、ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールで設定します。

| | アクション | 目的 |
|---------------|---|----------------------------|
| ステップ 1 | ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを使用して、ショート コール設定を指定します。 ICM コンフィギュレーション マネージャ の PG Explorer ツールを開きます。 例： [Configure ICM]>[Explorer Tools]>[PG Explorer] | PG Explorer ツールを開きます。 |
| ステップ 2 | [Retrieve] をクリックして PG のリストを取得します。 | この ICM に接続されている PG を取得します。 |
| ステップ 3 | [Abandon call wait time] の値をサービス レベルのしきい値より小さい正の値に設定します。 この値は、コール タイプに設定した放棄コールの待機時間と同じである必要があります。 | 放棄コールの待機時間を定義します。 |
| ステップ 4 | プラス記号アイコンをクリックして、放棄ショート コールの設定対象となるペリフェラルがある PG を展開します。 | PG のペリフェラルを表示します。 |

| | アクション | 目的 |
|--------|---|--------------------------|
| ステップ 5 | 変更するペリフェラルをハイライトします。 | ペリフェラルのプロパティを表示します。 |
| ステップ 6 | ペリフェラルのプロパティの [Peripheral] タブで、[Abandon call wait time] を 0 に設定します。 | すべての中止コールを放棄コールとして指定します。 |
| ステップ 7 | [Save] をクリックして設定内容を保存します。 | 設定内容を保存します。 |

エージェントの転送および会議の設定

- [エージェントの転送および会議について、99 ページ](#)
- [転送および会議を設定する方法、103 ページ](#)



Note

エージェントの転送および会議は、音声メディア クラスにだけ適用されます。

エージェントの転送および会議について

この項では次の項目について説明します。

- コールの転送または会議の方法
- 転送イベントおよび会議イベントがデータベース フィールドに与える影響
- 転送イベントおよび会議イベントがコール タイプに与える影響
- 転送イベントおよび会議イベントがスキル グループに与える影響
- 転送シナリオおよび会議シナリオ

コールの転送または会議の方法

エージェントは、ダイヤル番号計画を使用して別のスキル グループに対して転送または会議を開始できるように設定されている必要があります。エージェントが転送ボタンまたは会議ボタンを有効にして、ダイヤル番号計画からコールの転送または会議を開始する対象となる番号を選択すると、そのダイヤル番号がエージェント PG から ICM セントラル コントローラに送信されます。ダイヤル番号によってコール タイプが決定されてから、転送ルーティング スクリプトが選択されます。このスクリプトには、コールのキューイング先のダイヤル番号に基いた適切なスキル グループを参照する Queue to Skill Group ノードが含まれている必要があります。

選択されたスキル グループのエージェントが応答可能な場合、ラベルまたはダイヤル可能な番号を含むメッセージが ICM セントラル コントローラからソース エージェント PG に送信されます。

PG では、ICM セントラル コントローラから返されたラベルを使用して、コールがソース エージェントの電話からターゲット エージェントに転送されます。このタイプの転送の場合、ソース エージェントの TransferOut およびターゲット エージェントの TransferIn が増加します。

ただし、選択されたスキル グループに応答可能なエージェントがいなかった場合、ルータによって、コールを IVR に転送するためのラベルがソース エージェント PG に送信されます。このタイプの転送の場合、ソース エージェントの TransferOut が増加します。ただし、IVR によって最終的にコールがターゲット エージェントにルーティングされる場合、ターゲット エージェントの TransferIn は増加しません。

転送イベントおよび会議イベントがデータベース フィールドに与える影響

| データベース フィールド | 説明 |
|-------------------|---|
| TransferIn | <p>ターゲット エージェントのこのフィールドは、次の条件がすべて当てはまる場合に増加します。</p> <ul style="list-style-type: none"> エージェントによって、ダイヤル番号計画を使用して、エージェントが応答可能かどうかをチェックするコール タイプ / スクリプトにコールがブラインド転送またはコンサルティブ転送された。 転送が開始された時点で、同じペリフェラルに存在するエージェントが応答可能であった。 |
| ConferenceIn | <p>会議コールを受信するターゲット エージェントのこのフィールドは、次の条件が当てはまる場合に増加します。</p> <p>ダイヤル番号計画を使用して、エージェントが応答可能かどうかをチェックするコール タイプ / スクリプトに合った会議コールがエージェントによって開始された。</p> <p>会議が開始された時点で、同じペリフェラルに存在するエージェントが応答可能であった。</p> |
| TransferOut | <p>ソース エージェントが転送を完了する場合、ブラインド転送またはコンサルティブ転送のいずれかを完了するソース エージェントのこのフィールドが増加します。</p> |
| ConferenceOut | <p>ソース エージェントが会議から切断される場合、会議を完了するソース エージェントのこのフィールドが増加します。</p> |
| ConsultativeCalls | <p>コンサルティブ コールが切断されてまとめが完了される場合、ソース エージェントのこのフィールドが増加します。</p> |

転送イベントおよび会議イベントがコール タイプに与える影響

| コールのタイプ | 説明 |
|-------------------|--|
| 送信内部コール | <p>ターゲット エージェントがソース エージェントと同じ CallManager クラスタ上に存在する場合、転送または会議操作を開始するソース エージェントの InternalCall フィールドが増加します。</p> <p>このフィールドは、コールが切断されると増加します。</p> |
| 直接受信コール | <p>エージェントがターゲット エージェントに直接（つまり、ICM ルーティング スクリプトにアクセスしない）ダイヤルした場合、転送または会議を完了するターゲット エージェントの InternalCallsRcvd フィールドが増加します。このフィールドは、コールが切断されると増加します。</p> |
| 送信外部コール | <p>外部宛先に対する転送または会議を完了するソース エージェントの AgentOutCalls フィールドが増加します。このフィールドは、コールが切断されると増加します。</p> |
| ICM でルーティングされたコール | <p>コールが ICM ルーティング スクリプトを使用してエージェントに送信された場合、ターゲット エージェントの CallsHandled フィールドが増加します。ルーティング スクリプトによるコールのキューイング先となるスキルグループのこのフィールドは増加します。コールが切断されてまとめが完了した後に、このフィールドは増加します。</p> |

転送イベントおよび会議イベントがスキルグループに与える影響

転送または会議がスキルグループに与える影響は、次の表に示すように、元のコールの発信方法によって異なります。

| デフォルトのスキルグループが影響を受ける場合 | コールのルーティング先のスキルグループが影響を受ける場合 |
|----------------------------------|--|
| 元のコールがエージェントの内線番号に発信された直接コールである。 | 元のコールが ICM ルーティング スクリプトによって特定のスキルグループにルーティングされたコールである。 |

転送コール シナリオおよび会議コール シナリオ

次のシナリオでは、これらの転送シナリオおよび会議シナリオで増加するデータベース フィールドを示すことによって、これまでに説明した概念の詳細について説明します。

- コール シナリオ 1: ICM でルーティングされたコールのブラインド転送 -- エージェント応答不可能
- コール シナリオ 2: ICM でルーティングされたコールのコンサルタティブ コール転送 -- エージェント応答可能
- コール シナリオ 3: 直接コールのコンサルタティブ会議
- コール シナリオ 4: コンサルタティブ コール

コール シナリオ 1: ICM でルーティングされたコールのブラインド転送 -- エージェント応答不可能

この例では、エージェント A にスキルグループ Y 宛の ICM でルーティングされたコールが送信されます。エージェント A はダイヤル番号計画（スクリプトにアクセスする）に基づいてスキルグループ X を選択し、ブラインド転送を開始および完了します。エージェント A のスキルグループ Y に対する InternalCalls および TransfOut フィールドが増加します。まとめが完了すると、エージェント A のスキルグループ Y に対する CallsHandled が増加します。

スキルグループ X に応答可能なエージェントがいないため、コールは IVR に転送されます（IVR の状態は表示されない）。スキルグループ X のエージェント B が応答可能になると、IVR によってコールがエージェント B にルーティングされます。エージェント B がコールに応答した後、コールが切断されてまとめが完了します。

ICM でルーティングされたコールのブラインド転送： エージェント A によるエージェント B への転送

| スキルグループ Y に対して増加するエージェント A のフィールド | スキルグループ X に対して増加するエージェント B のフィールド |
|-----------------------------------|-----------------------------------|
| CallsHandled | CallsHandled |
| InternalCall | |
| TransferOut | |

コール シナリオ 2 : ICM でルーティングされたコールのコンサルタティブ転送 -- エージェント応答不可能

この例では、エージェント A にスキル グループ Y 宛の ICM でルーティングされたコールが送信されます。エージェント A はダイヤル番号計画を使用してスキル グループ X を選択し、転送を開始します。スキル グループ X の LAA セレクト ノードを使用する ICM スクリプトでは、エージェント B が応答可能であることが検出され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B への転送を開始するように要求されます。エージェント B が転送されたコールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A は転送を完了します。エージェント A のスキル グループ Y に対する InternalCall および TransferOut フィールドが増加します。まとめが完了すると、エージェント A のスキル グループ Y に対する CallsHandled フィールドが増加します。

これにより、エージェント B が顧客と通話します。コールが切断されてまとめが完了すると、エージェント B のスキル グループ X に対する CallsHandled および TransferIn が増加します。

| ICM でルーティングされたコールのコンサルタティブ転送 エージェント A によるエージェント B への転送 | |
|---|------------------------------------|
| スキル グループ Y に対して増加するエージェント A のフィールド | スキル グループ X に対して増加するエージェント B のフィールド |
| CallsHandled | CallsHandled |
| InternalCall | TransferIn |
| TransferOut | |

コール シナリオ 3 : 直接コールのコンサルタティブ会議

この例では、直接コールがエージェント A の ACD の内線番号に着信します。

エージェント A は、ダイヤル番号計画を使用してスキル グループ X を選択し、転送を開始します。スキル グループ X の LAA セレクト ノードを使用する ICM スクリプトでは、エージェント B が応答可能であることが検出され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B への会議を開始するように要求されます。エージェント B が会議コールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A は会議を完了します。エージェント A は会議から切断されます。

エージェント A のデフォルトのスキル グループに対する InternalCalls、ConferenceOut、および InternalCallsRcvd フィールドが増加します。

エージェント B または顧客が切断します。エージェント B のデフォルトのスキル グループに対する InterCallsRcvd および Conference Out が増加します。

| 直接コールのコンサルタティブ会議 エージェント A とエージェント B の会議の開始 | |
|---|---------------------------------------|
| デフォルトのスキル グループに対して増加するエージェント A のフィールド | デフォルトのスキル グループに対して増加するエージェント B のフィールド |
| InternalCallRcvd | InternalCallsRcvd |
| InternalCall | ConferenceIn |
| ConferenceOut | |

コール シナリオ 4 : コンサルタティブ コール

この例では、エージェント A にスキル グループ Y 宛の ICM でルーティングされたコールが送信されます。

エージェント A は、ダイヤル番号計画を使用してスキル グループ X を選択し、転送を開始します。スキル グループ X の LAA セレクト ノードを使用する ICM スクリプトでは、エージェント B が応答可能であることが検出され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B への会議を開始するように要求されます。エージェント B が会議コールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A は [Reconnect] ボタンを有効にしてエージェント B を切断し、エージェント A と顧客との通話を再開します。エージェント B のスキル グループ X に対する InternalCall フィールドが増加します。

エージェント A はコールから切断されます。まとめが完了した後、エージェント A のスキル グループ Y に対する CallsHandled および Consultative Calls フィールドが増加します。

次の表に、コンサルタティブ コールの場合に影響を受けるデータベース フィールドを示します。

| コンサルタティブ転送の未完了： エージェント A とエージェント B の会議の開始 | |
|--|------------------------------------|
| デフォルトのスキル グループ Y に対して増加するエージェント A のフィールド | スキル グループ X に対して増加するエージェント B のフィールド |
| CallsHandled | CallsHandled |
| InternalCall | |
| ConsultativeCalls | |

転送および会議を設定する方法

転送コールおよび会議コールは、次の 2 通りの方法で設定できます。エージェントは、宛先の内線番号を直接ダイヤルすることにより、別のエージェントまたは担当者にコールを手動で転送できません（推奨されていません）。また、エージェントは、ダイヤル番号計画を使用して、転送コールまたは会議コールを処理するために設計されているルーティング スクリプトにアクセスできます（推奨されています）。

IPCC では、ダイヤル番号計画を使用してコール転送を設定する方法を推奨していますが、その理由は次のとおりです。

- サービス、ルート、またはコール タイプが転送コールに割り当てられている。
- 宛先エージェントへの転送コールは、転送スクリプトでコールがキューイングされるスキル グループについて記録される。
- CallsHandled が増加する。
- まとめがサポートされている。
- コール コンテキスト情報が保持される。

したがって、転送コールには Dialed Number Plan (DNP; ダイヤル番号計画) を使用してください。

コール転送を設定する場合の設定の推奨事項は、次のとおりです。

- スキル グループへの転送の設定
- エージェントへの転送の設定

スキル グループへの転送の設定

次に、スキル グループへの転送に対して推奨される設定手順を示します。

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---------------|--|---|
| ステップ 1 | ダイヤル番号計画を設定します。 例： [Tools]>[Bulk Configuration]>[Edit]>[Dialed Number Plan Bulk Edit] を選択します。 | コールの転送先となる各スキル グループを識別し、特定のダイヤル番号に関連付けます。 スキル グループへの IPCC 転送のためのダイヤル番号計画を設定する場合、コールの転送先となるスキル グループそれぞれに次のエントリが定義されていることを確認します。 <ul style="list-style-type: none"> • [Post route] が [Yes] に設定されている。 • [Dialed Plan type] が [PBX] に設定されている。 |
| ステップ 2 | [Agent Desk Settings] で [Dialed Number Plan] を指定します (スキル グループへの転送)。 例： [Enterprise]>[Agent Desk Settings list] を選択します。[Agent Desk Setting List] ダイアログ ボックスが表示されます。 | コールのタイプがダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるようにします。 ダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるコールに対して、すべての発信許可オプションを選択します。指定されたダイヤル番号計画タイプに対応するタイプについて [Outbound Access] チェックボックスがオフになっている場合、エージェントは、ダイヤル番号計画のワイルドカード パターンに一致するコールを発信できません。ダイヤル番号計画は、IPCC ソフトフォンを使用して発信されたコールにだけ適用されます。 |
| ステップ 3 | スキル グループへの転送に使用するルーティング スクリプトを作成します。 | 転送コールおよび会議コールが適切なスキル グループにルーティングされるようにします。スキル グループへの転送の処理に使用されるルーティング スクリプトには、Queue to Skill Group ノードが含まれている必要があります。 |

エージェントへのコール転送の設定

ダイヤル番号計画を使用してエージェントへの転送を設定すると、次のことが保証されます。

- 通話時間がデフォルトスキル グループに属する。
- Internal Calls が増加する。
- TransferIn が増加する。

エージェントへのコール転送を設定する場合の設定およびスクリプトの推奨事項は、次のとおりです。

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|---------------|---|--------------------------------------|
| ステップ 1 | ダイヤル番号計画を設定します。 例： [Tools]>[Bulk Configuration]>[Edit]>[Dialed Number Plan Bulk Edit] を選択します。 | ダイヤル番号を適切なルーティング スクリプトに関連付ける必要があります。 |

| | コマンドまたはアクション | 目的 |
|--------|---|--|
| ステップ 2 | <p>[Agent Desk Settings] で [Dialed Number Plan] を識別します (スキルグループへの転送)。</p> <p>例： [Enterprise]>[Agent Desk Settings list] を選択します。[Agent Desk Setting List] ダイアログボックスが表示されます。</p> | <p>コールのタイプがダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるようにします。</p> <p>ダイヤル番号計画を使用してポストルーティングされるコールに対して、すべての発信許可オプションを選択します。指定されたダイヤル番号計画タイプに対応するタイプについて [Outbound Access] チェックボックスがオフになっている場合、エージェントは、ダイヤル番号計画のワイルドカードパターンに一致するコールを発信できません。ダイヤル番号計画は、IPCC ソフトフォンを使用して発信されたコールにだけ適用されます。</p> |
| ステップ 3 | エージェントへの転送に使用するルーティングスクリプトを作成します。 | 転送コールおよび会議コールが適切なエージェントにキューイングされるようにします。エージェントへの転送の処理に使用されるルーティングスクリプトには、Queue to Agent ノードが含まれている必要があります。 |

その他の参照先

転送および会議の詳細は、次の参照先を参照してください。

関連マニュアル

| 関連トピック | タイトル |
|--------------------|--|
| 転送および会議に使用するスクリプト | 『Cisco ICM Software: Routing and Scripting Guide』 |
| ダイヤル番号計画 | ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ ダイヤル番号計画、31 ページ |
| Agent Desk Setting | ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ CTI エージェント デスクトップ機能の設定、11 ページ |

