



Cisco Desktop Administrator ユーザ ガイド

CAD 9.0 for Cisco Unified Contact Center Express Release 9.0

初版：2012 年 7 月

最終変更日：2013 年 11 月 19 日

【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、すべてユーザー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。

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: 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)

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 Desktop Administrator ユーザガイド

© 2012 - 2013 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Contents

はじめに 11

- はじめに 11
 - 本リリースの新機能 12
 - Desktop Administrator の機能レベル 12
 - 関連資料 13
 - マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート 13
 - マニュアルに関するフィードバック 13
-

1 Cisco Desktop Work Flow Administrator の概要 15

- はじめに 15
 - Desktop Work Flow Administrator の起動 16
 - Unified CCX サーバの IP アドレスの変更 17
 - 自動更新 19
 - アプリケーションのダウングレード 20
 - Desktop Work Flow Administrator のインターフェイス 21
 - ツールバー 21
 - ナビゲーション ツリー ペイン 22
 - 表示ペインでの操作 22
 - Windows XP および Vista のユーザ特権 23
 - パスワード 24
 - Desktop Work Flow Administrator でのパスワードの設定 24
 - パスワードのセットアップ 24
 - パスワードの変更 25
 - パスワードの削除 25
 - クライアント アプリケーション 25
 - ディレクトリ サービスの同期 27
-

2 ワークフロー設定 29

- 概要 29
- ダイアル文字列 31
 - 北米ダイアル文字列形式 31

Contents

- [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ 32
- [発信コール数 (Outgoing Calls)] タブ 33
- [高度な内部ダイヤル (Advanced Internal Dialing)] タブ 35
- [高度な外部ダイヤル (Advanced External Dialing)] タブ 36
- [その他 (Miscellaneous)] タブ 37
- 可変長ダイヤル文字列形式 38
 - [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ 39
 - [電話番号の形式 (Phone Number Format)] タブ 40
 - [その他 (Miscellaneous)] タブ 42
- 電話帳 (Phone Book) 43
 - 電話帳フィルタの使用 44
 - 電話帳の作成 45
 - 電話帳の有効化または無効化 46
 - 電話帳のインポートおよびエクスポート 47
 - CSV ファイル形式 48
- 理由コード 51
 - 理由コードの割り当て 54
 - 理由コードの有効化または無効化 55
- 後処理データ 56
 - 後処理データの記述の作成 57
 - 後処理データの記述の割り当て 59
 - 後処理データの有効化と無効化 60
 - 自動状態変更 60
- ワークフロー グループ 61
 - ワークフロー グループの保守 62
- エンタープライズ データ 65
 - データ (Data) 65
 - コール アクティビティ (Call Activity) 66
- CAD、CAD-BE、および IP Phone エージェント 68
 - CAD エージェント 68
 - CAD-BE エージェント 68
 - IP Phone エージェント 68
- ユーザ インターフェイス 69
 - ツールバー (Toolbar) 69
 - ツールバーのボタンの追加と削除 70
 - Cisco Unified Outbound Dialer ツールバーの追加 70

Contents

- タスク ボタンとアクションとの関連付け 70
- タスク ボタンのヒントの変更 71
- ボタンのアイコンのカスタマイズ 71
- データ フィールドの表示 (Show Data Fields) 73
 - データ フィールドの名前の変更および設定 73
 - 期間の表示 74
- その他 75
- ブラウザのセットアップ 77
 - 統合ブラウザの有効化 78
 - 他の Web サイトへのアクセスの有効化 78
 - ハイパーリンク ダイヤルの有効化 78
 - ブラウザのタブ数の設定 79
 - 新しいウィンドウにポップアップが表示されるように有効化 79
 - ホームページのセットアップ 79
 - 作業サイトのセットアップ 79
- リモート アクセス 80
 - IPC Make Call アクション 82
 - IPC High Priority Chat アクション 82
 - IPC Record アクション 83
 - IPC Agent Notification アクション 83
 - IPC Set Variable アクション 84
- 音声コンタクト ワークフロー 85
 - 音声コンタクト ワークフローの作成 86
 - 新しい音声コンタクト分類のセットアップ 87
 - 新しいワークフローのセットアップ 88
 - データ フィールドの条件 90
 - ワイルドカード検索 91
 - 音声コンタクト ワークフローの変更 92
 - 音声コンタクト ワークフローおよび Outbound Dialer 93
 - 音声コンタクト ワークフローの削除 93
- 電子メール コンタクトのワークフロー 95
- エージェント管理ワークフロー 96
 - エージェント管理ワークフローの作成 96
- アクション (Actions) 101
 - アクションの利用可能性 102
 - 新しいアクションの追加 103

Contents

- アクションの編集 104
- アクションの削除 104
- アクションのインポートとエクスポート 104
- エージェント通知アクション 108
- エージェント状態アクション 110
 - エージェント状態の変更に関する自動理由コード 110
- コール制御アクション 112
- 遅延アクション 114
- HTTP アクション 114
 - 予約済み文字 118
 - HTTP 要求の例 119
- IPC アクション 122
- 外部アプリケーション起動アクション 124
- マクロ実行アクション 126
 - マクロ記録のヒント 127
 - マクロで使用できるキーストローク 129
 - マクロの記録 130
 - データ フィールド 134
- エンタープライズ データの設定アクション 137
- タイマー アクション 139
- ユーティリティ アクション 141
 - 緊急チャット メッセージ 141
- エージェント状態の変更通知とアナウンス 143
- Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer 147
 - Outbound Dialer のアクション 147
 - Outbound Dialer ツールバー 149
 - Outbound Dialer エンタープライズ データ 150
- Cisco Unified CCX Web Chat 152

3 Desktop Administrator を使用する前に 153

- 概要 153
- Desktop Administrator へのアクセス 154
- 検索機能の使用 156

Contents

- 4 サービスの設定 157**
- 概要 157
 - エンタープライズ データの設定 158
 - フィールド 159
 - カスタム フィールドの作成 159
 - フィールドの編集 161
 - フィールドの削除 161
 - レイアウト 163
 - カスタム レイアウトの作成 164
 - レイアウトのコピー 165
 - レイアウトの編集 166
 - レイアウトの削除 166
 - 表示設定の設定 167
 - デスクトップおよびサーバのモニタリングおよびレコーディング設定 171
 - デスクトップ モニタリングの有効化 171
 - デフォルト モニタ サービスの設定 172
 - 電話機の特定の VoIP モニタ サービスへの割り当て 173
 - VoIP モニタまたは録音および再生サービスのディレクトリ サービスからの削除 173
 - ディレクトリ サービスの同期 176
 - Desktop Administrator のロック解除 177

-
- 5 人員設定 179**
- 概要 179
 - エージェントの設定 180
 - エージェントのワークフロー グループの変更 180

-
- 6 Cisco Unified Presence の設定 183**
- 概要 183
 - Cisco Unified Presence Server の設定 184
 - 着信アクセス コントロール リストの設定 184
 - CAD クライアント タイプの設定 184
 - Cisco Unified Presence クラスタの設定 186

Contents

- **コンタクト リストの設定 189**
 - コンタクト リストの作成 190
 - コンタクト リストの検索 191
 - コンタクト リストの削除 191
 - コンタクト リストの編集 192
 - SME のコンタクト リストへの追加 193
 - SME の検索 194
- **外部連絡先の設定 198**
 - 外部連絡先の追加 198
 - 外部連絡先の検索 200
 - 外部連絡先の編集 201
 - 外部連絡先の削除 201
- **ワークフロー グループの設定 203**
 - ワークフロー グループの検索 203
 - コンタクト リストのワークフロー グループへの追加 204
 - オフライン表示するエージェントの選択 206
- **スーパーバイザ チャットおよびチーム メッセージの設定 207**

7 エージェント電子メールの設定 209

- **概要 209**
 - 前提条件 209
 - 概要 209
- **グローバル環境の設定 211**
- **コンタクト サービス キューの設定 218**
 - CSQ の検索 218
 - CSQ の設定 219
- **テンプレートの設定 223**
 - テンプレートの追加 223
 - テンプレートのコピー 225
 - テンプレートの削除 226

8 CAD Configuration Setup 227

- **はじめに 227**

Contents

- CAD Configuration Setup の設定 228

Index 231

Contents

はじめに

はじめに

Cisco Desktop Administrator は次の 2 つの部分で構成されています。

- デスクトップベースの Cisco Desktop Work Flow Administrator
- Web ベースの Cisco Desktop Administrator

Cisco Desktop Work Flow Administrator では、以下に関する設定を行うことができます。

- ダイアル文字列
- 電話帳
- 理由コード
- 後処理データ
- ワークフロー グループ

Cisco Desktop Administrator では、以下に関する設定を行うことができます。

- サービスの設定
- 担当者
- Cisco Unified Presence の設定
- エージェントの電子メールの設定
- CAD Configuration Setup

(注) Desktop Work Flow Administrator は、バーチャル プライベート ネットワーク (VPN) のデスクトップにインストールされている場合は サポートされません。

本リリースの新機能

- Cisco AnyConnect Secure Mobility Client リリース 3.0 のサポート
- Cisco Unified CCX Web Chat 用の統合ブラウザのサポート
- Agent E-Mail の返信電子メール アドレスのサポート

Desktop Administrator の機能レベル

Desktop Administrator には、Standard、Enhanced、および Premium の 3 種類のバージョンがあります。次の表に、各バージョンで使用できる機能を示します。ここに示されていない機能はいずれも、3 つすべてのバージョンに含まれています。

| 機能 | Standard | Enhanced | Premium |
|----------------------------------------|----------|----------|---------|
| Desktop Administrator | | | |
| エンタープライズ データの設定 | ○ | ○ | ○ |
| デスクトップとサーバの監視の設定 | | ○ | ○ |
| エージェントの電子メールの設定 | | | ○ |
| Cisco Unified Presence の設定 | ○ | ○ | ○ |
| 電話帳の一括インポートまたはエクスポートの設定 | | ○ | ○ |
| Desktop Work Flow Administrator | | | |
| ワークフローの設定 | | ○ | ○ |
| ワークフローの理由コードの設定 | ○ | ○ | ○ |
| ワークフロー グループの作成 | ○ | ○ | ○ |
| 時刻のワークフローの設定 | | | ○ |
| 統合ブラウザの設定 | | ○* | ○ |
| Cisco Unified CCX Outbound Dialer | | | ○ |

* CAD-BE のみ

関連資料

次のマニュアルには、CAD 9.0 に関する追加情報が記載されています。

- 『Cisco CAD Installation Guide』
- 『Cisco Agent Desktop User Guide』
- 『Cisco Agent Desktop - Browser Edition User Guide』
- 『Cisco Supervisor Desktop User Guide』
- 『Cisco IP Phone Agent User Guide』
- 『Cisco CAD Troubleshooting Guide』
- 『Cisco CAD Error Code Dictionary』
- 『Integrating CAD with a Thin Client Environment』
- 『Configuring and Troubleshooting VoIP Monitoring』

マニュアルの入手方法およびテクニカル サポート

マニュアルの入手方法、テクニカル サポート、その他の有用な情報について、次の URL で、毎月更新される『What's New in Cisco Product Documentation』を参照してください。シスコの新規および改訂版の技術マニュアルの一覧も示されています。

<http://www.cisco.com/en/US/docs/general/whatsnew/whatsnew.html>

『What's New in Cisco Product Documentation』は RSS フィードとして購読できます。また、リーダー アプリケーションを使用してコンテンツがデスクトップに直接配信されるように設定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

このマニュアルに関する技術的なフィードバック、または誤りや記載もれなどお気づきの点がございましたら、HTML ドキュメント内のフィードバック フォームよりご連絡ください。ご協力をよろしくお願いいたします。

Cisco Desktop Work Flow Administrator の概要

1

はじめに

Cisco Desktop Work Flow Administrator には 1 ライセンスが用意されています。したがって、任意の時点で同時に 1 人だけがデータを表示または編集できます。Desktop Work Flow Administrator の複数のインスタンスを同時に開くことができます。

他のユーザがすでに使用している Desktop Work Flow Administrator にアクセスしようとすると、そのユーザのコンピュータの IP アドレスを知らせるエラーメッセージが表示されます。

そのため、使い終わった Desktop Work Flow Administrator は完全に閉じておくことが重要です。このアプリケーションが実行されている限り、いずれかのライセンスが使用中となり、他のユーザはそのライセンスへのアクセスを許可されません。Desktop Work Flow Administrator とは異なり、非アクティブ時間が 15 分経過後に Desktop Administrator の管理者のログインがタイムアウトします。

Desktop Work Flow Administrator の起動

Desktop Work Flow Administrator を起動するには、次の手順を実行します。

1. [スタート (Start)] > [プログラム (Programs)] > [Cisco] > [デスクトップ (Desktop)] > [エージェント (Agent)] の順にクリックします。これによって、Desktop Work Flow Administrator が起動します。
2. [コール センター 1 (Call Center 1)] ノードをクリックして、ナビゲーション ツリーを展開します。デフォルトでは、Desktop Work Flow Administrator はパスワードで保護されていないため、ツリーは展開されます。パスワードが設定されている場合は、パスワードを入力するように求められます。
パスワードの詳細については、「[パスワード](#)」(P.24) を参照してください。

Unified CCX サーバの IP アドレスの変更

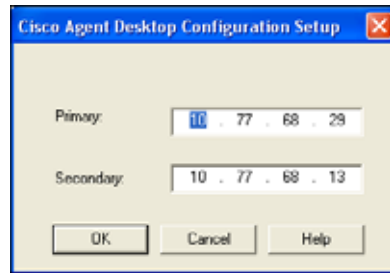
Desktop Administrator をインストールすると、Unified CCX サーバの IP アドレスが設定されます。該当する Unified CCX サーバの IP アドレスが変更されると、Desktop Work Flow Administrator から CAD Configuration Setup を起動するか、または PostInstall.exe を実行することによって、新しい Unified CCX サーバの IP アドレスを指定するために Desktop Administrator を再設定する必要があります。

Unified CCX サーバの IP アドレスを変更するには、次の手順を実行します。

1. CAD Configuration Setup を起動します。
 - Desktop Work Flow Administrator で、左側のペインから [コール センター 1 (Call Center 1)] ノードを選択し、次にメニューバーから [セットアップ (Setup)] > [システムの設定 (Configure Systems)] を選択します。
 - CAD デスクトップアプリケーションがインストールされている PC で、C:\Program Files\Cisco\Desktop\bin フォルダに移動し、PostInstall.exe をダブルクリックします。

Configuration Setup が起動し、[Unified CCX サーバの場所 (Location of Unified CCX server(s))] ダイアログボックスが表示されます (図 1)。

図 1. CAD ディレクトリ サービス ダイアログボックス

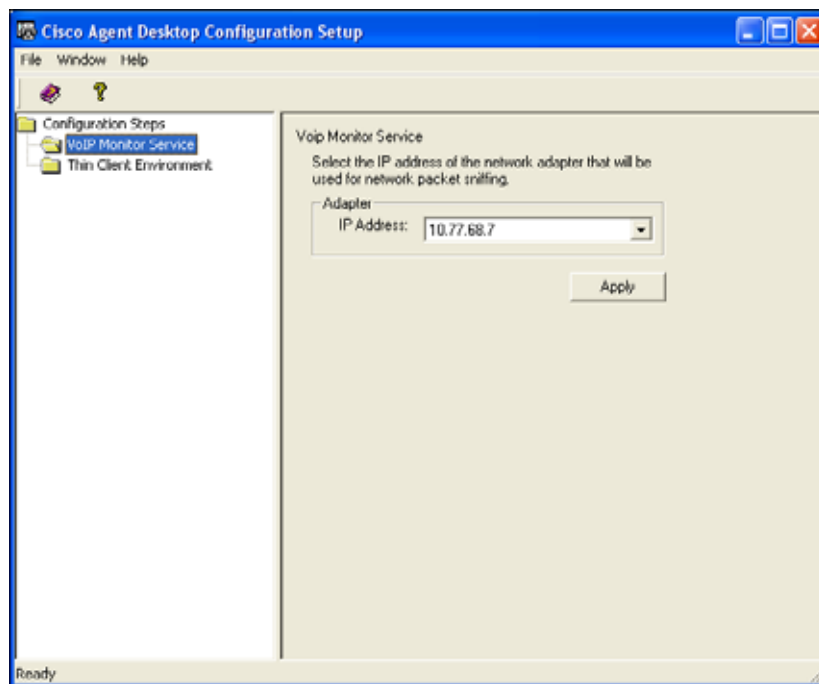


2. 正しいプライマリ (およびオプションのセカンダリ) Unified CCX サーバの IP アドレスが設定されていることを確認します。Unified CCX サーバの IP アドレスが間違っている場合、正しい IP アドレスを入力し、[OK] をクリックします。Desktop Administrator をホストしており、他の CAD デスクトップアプリケーションをホストしていない PC で CAD Configuration Setup を実行している場合、このコンピュータが Unified CCX サーバを参照するように設定されており、このコンピュータでは CAD Configuration Setup で他の CAD 設定を行うことはできない旨のメッセージが表示されます。
3. [OK] をクリックします。これで、コンピュータは Unified CCX サーバを参照しています。

Desktop Work Flow Administrator から CAD Configuration Setup の変更を行っている場合、メニューから [ファイル (File)] > [終了 (Exit)] を選択するか、[閉じる (Close)] をクリックして変更を有効にします。

(注) PC で他の CAD デスクトップ アプリケーション (Agent Desktop および Supervisor Desktop をインストールした場合、[CAD Configuration Setup (CAD Configuration Setup)] ウィンドウが表示されず (図 2)。変更を有効にするには、メニューから [ファイル (File)] > [終了 (Exit)] を選択するか、[閉じる (Close)] をクリックします。

図 2. CAD Configuration Setup



自動更新

クライアント デスクトップ アプリケーションは、起動されるたびに、使用可能な更新バージョンがあるかどうか、または Windows のレジストリ変更を必要とするシステムの設定変更があったかどうかを確認します。次のいずれかの条件があり、CAD Configuration Setup で自動更新を有効にした場合、アプリケーションは更新プロセスを自動的に実行します。自動ソフトウェア アップデートを行うには、管理者権限または昇格された（システム）権限のいずれかが必要です。

[Desktop Administrator (Desktop Administrator)] ページの [CAD Configuration Setup (CAD Configuration Setup)] ページの [自動更新 (Automatic Updates)] チェックボックスをオフにすることによって、CAD デスクトップ アプリケーションの自動更新を無効にできます。デフォルトでは、CAD デスクトップ アプリケーションに対して自動更新が有効になります。

重要： CAD デスクトップ アプリケーションの自動更新を無効にすると、使用可能になったときにすべての更新をすべての CAD クライアント アプリケーションに手動で配布およびインストールする必要があります。ソフトウェア更新の配布とインストールの詳細については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。CAD クライアント アプリケーションが CAD サーバと同じバージョンではない場合、クライアント アプリケーションがログインできないか、正しく機能しない可能性があります。

(注) 自動更新が正しく機能するためには、保存されているページのより新しいバージョンを検出するように Internet Explorer が設定されている必要があります。Internet Explorer で、[ツール (Tools)] > [インターネット オプション (Internet Options)] を選択し、[一般 (General)] タブを選択します。[閲覧の履歴 (Browsing history)] セクションで、[設定 (Settings)] をクリックし、[なし (Never)] 以外のいずれかのオプションが選択されていることを確認します。

(注) システムに 2 台の Unified CCX サーバが設定されていて、一方のサーバのアップグレード中に、古いままの Unified CCX に Desktop Work Flow Administrator のインスタンスが接続していたとします。その後、アップグレード済みサーバにすべてのエージェントを切り替えるフェールオーバーをシステム管理者が実行した場合、ユーザが新しいサーバにログインしても、Desktop Work Flow Administrator のインスタンスは自動的にアップグレードされません。自動更新が行われるようにするには、Desktop Work Flow Administrator をシャットダウンして再起動する必要があります。

使用可能な更新がある場合は、Desktop Work Flow Administrator のコピーが更新されることを通知するダイアログボックスが表示されます。[OK] をクリックして、更新を続行します。

ダウンロードのステータスを示す経過表示バーが表示されます。

更新が終了すると、更新の完了と更新されたアプリケーションを通知する最終ダイアログボックスが表示されます。他の CAD デスクトップ アプリケーション (Agent Desktop および Supervisor Desktop) が PC である場合、これらがすべて更新されます。

(注) Supervisor Desktop がインストールされているときは Agent Desktop が自動的にインストールされるため、最後のダイアログボックスでは Supervisor Desktop だけが更新対象として表示されます。Agent Desktop は、Supervisor Desktop が PC に存在しない場合にだけリストに表示されます。

[OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じると、デスクトップで稼働していた CAD デスクトップ アプリケーションはすべて自動的に再起動します。

(注) Supervisor Desktop と Desktop Administrator が共にインストールされているマシン上では、一方のデスクトップ アプリケーションの自動アップデートが正常に実行されても、もう一方のデスクトップ アプリケーションの自動アップデートが何らかの理由によって正常に実行されなければ、自動アップデートはそれ以降実行されません。詳細については、『Cisco CAD Troubleshooting Guide』を参照してください。

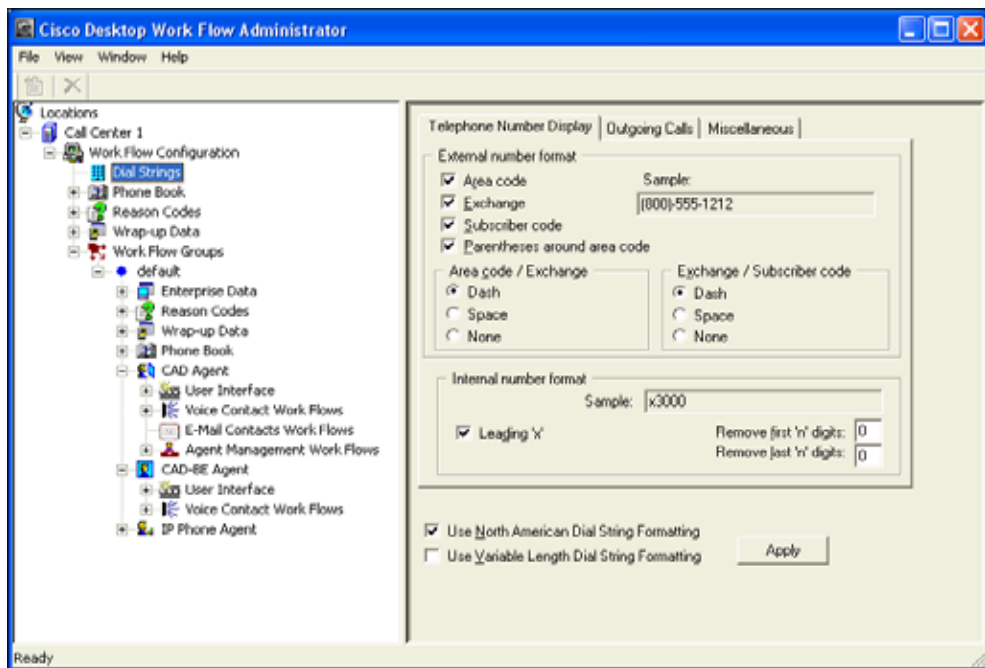
アプリケーションのダウングレード

CAD デスクトップ アプリケーションは、必要時に古いバージョンにダウングレードできます。サービス ダウングレードが行われ、CAD Configuration Setup で自動更新が有効な場合、CAD デスクトップ アプリケーションは古いバージョンに自動的にダウングレードされます。古いバージョンをインストールするために、既存の CAD アプリケーションを手動でアンインストールする必要はありません。

Desktop Work Flow Administrator のインターフェイス

Desktop Work Flow Administrator のインターフェイスには 2 つのペインがあります (図 3)。左側のペインには、Windows Explorer と同じようなナビゲーション ツリーです。右側のペインには、左側のペインで選択した対象の設定が表示されます。

図 3. Desktop Work Flow Administrator のインターフェイス



ツールバー

ナビゲーション ツリー上でノードを選択すると、そのノードのアプリケーションの設計に合わせて Desktop Work Flow Administrator のメニュー バーおよびツールバーが変更されます。

実際には、表 1 に示したツールバー ボタンの中からいくつかが表示されます。

表 1. Desktop Work Flow Administrator のツールバー ボタン






| ボタン | 名前 | 説明 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------|
|  | バージョン情報 | 著作権およびバージョンに関する情報を表示します。 |
|  | 削除 | 選択したワークフロー グループを削除します。 |
|  | ヘルプ | ヘルプ ファイルにアクセスします。 |

表 1. Desktop Work Flow Administrator のツールバー ボタン (続き)

| ボタン | 名前 | 説明 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------|
|  | 新規作成 | 新しいワークフロー グループを追加します。 |
|  | Web | Web ブラウザを開き、Cisco の Web サイトにアクセスします |

ナビゲーション ツリー ペイン

左側のペインで次のマウスまたはキーボード操作を使用してツリー内を移動します。

マウス

- アイコン / アプリケーション名をダブルクリックすると、ツリーが展開されるまたは折りたたまれます。
- プラス記号 (+) をクリックするとツリーが展開します。
- マイナス記号 (-) をクリックするとツリーが折りたたまれます。
- 右クリックして、ノードの名前の変更または削除を行います (一部のノードに対してはこの操作を実行できません)。

キーボード

目的のノードが選択された状態になっている必要があります。

- 上矢印キーまたは下矢印キーを押すと、ノード間を移動することができます。
- 左矢印キーを押すと、ツリーが折りたたまれます。
- 右矢印キーを押すと、ツリーが展開します。

表示ペインでの操作

右側のペインに表示されたアプリケーションでは、ウィンドウ内での操作を行う際、マウスを使用する代わりにショートカット キーや Tab キーを使用できるようになっています。特定のノードに適用されるショートカット キーについては、各ノードの機能に関する項で説明します。

Windows XP および Vista のユーザ特権

Desktop Work Flow Administrator のユーザは、レジストリ設定を更新できる必要があるため、Windows XP および Vista プラットフォームに対して管理者権限またはパワーユーザ権限を持っていることが必要です。

これらのユーザ権限をアップグレードする必要がある場合は、管理者権限を持つユーザだけが管理者 PC のユーザ権限を変更できます。

パスワード

Desktop Work Flow Administrator にアクセスするためにパスワードは必要ありません。デフォルトでは、パスワード保護されません。ただし、Desktop Work Flow Administrator へのアクセスを保護するパスワードを設定できます。

Desktop Work Flow Administrator をパスワードで保護しない場合は、パスワードを設定しないでください。

Desktop Work Flow Administrator でのパスワードの設定

パスワードを設定した場合、論理コンタクトセンター ノードを選択してサブノードにアクセスしようとした時点で、パスワードを入力するよう求めるプロンプトが表示されません。

パスワードを忘れた場合、Desktop Work Flow Administrator にアクセスするためにパスワードが必要にならないようにパスワードをクリアできます。詳細については、「[CAD Configuration Setup の設定](#)」(P.228) を参照してください。

パスワードのセットアップ

パスワードをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ペインで、[コール センター 1 (Call Center 1)] ノードを選択します。
2. メニューバーから、[セットアップ (Setup)] > [パスワード変更 (Change Password)] の順に選択します。

[管理者パスワード (Administrator Password)] ダイアログボックスが表示されます (図 4 を参照)。

図 4. [管理者パスワード (Administrator Password)] ダイアログボックス

A screenshot of the 'Administrator Password' dialog box. The dialog has a blue title bar with the text 'Administrator Password' and a close button (X) on the right. The main area is white and contains three text input fields: 'Old password:', 'New password:', and 'Confirm new password:'. Below the fields are three buttons: 'OK', 'Cancel', and 'Help'.

3. [旧パスワード (Old password)] フィールドを空白のままにして、新しいパスワードを入力し、確認のために再度入力して、[OK] をクリックします。

パスワードは大文字と小文字が区別される最大 32 文字の英数字から成ります。
これにより Desktop Work Flow Administrator はパスワードで保護されます。
変更内容を有効にするためには、アプリケーションを再起動する必要があります。

パスワードの変更

パスワードを変更するには、次の手順を実行します。

1. 左側のペインで [コール センター 1 (Call Center 1)] ノードを選択します。
2. メニューバーから、[セットアップ (Setup)] > [パスワード変更 (Change Password)] の順に選択します。[パスワード変更 (Change Password)] ダイアログボックスが表示されます。
3. 古いパスワードを入力し、新しいパスワードを入力した後、確認のために新しいパスワードを再度入力して、[OK] をクリックします。

これで、アクションが変更されました。変更を反映するために、Desktop Work Flow Administrator を再起動します。

パスワードの削除

Desktop Work Flow Administrator のパスワードを解除する場合は、Desktop Administrator のパスワードをデフォルトの状態 (空白) にリセットします。

パスワード保護を解除するには、次の手順を実行します。

1. 左側のペインで [コール センター 1 (Call Center 1)] ノードを選択します。
2. メニューバーから、[セットアップ (Setup)] > [パスワード変更 (Change Password)] の順に選択します。[パスワード変更 (Change Password)] ダイアログボックスが表示されます。
3. 古いパスワードを入力し、[新しいパスワード (New password)] フィールドおよび [パスワードの確認入力 (Confirm password)] フィールドを空白のままにして、[OK] をクリックします。
4. Desktop Work Flow Administrator の保護を解除するかどうかを確認するメッセージが表示されます。[Yes] をクリックします。パスワードが解除されます。
変更内容を有効にするためには、アプリケーションを再起動する必要があります。

クライアントアプリケーション

次のアプリケーションで使用するユーザ ID およびパスワードは Unified CM で管理されます。

- Cisco Agent Desktop
- Cisco Agent Desktop—Browser Edition
- Cisco Supervisor Desktop
- Cisco IP Phone Agent

ユーザのパスワードは、ユーザがアプリケーションを起動するときに CTI サーバで検証されます。

ディレクトリ サービスの同期

ディレクトリ サービス データベースは、マスタ Unified CCX エージェント データベースと同期している必要があります。このデータベースは、マスタ Unified CCX データベースが変更されると自動的に同期されます。ただし、Synchronize Directory Services コマンドを使用して手動で同期することができます。

(注) Desktop Administrator Web アプリケーションから、ディレクトリ サービスを手動で同期できます。詳細については、「[ディレクトリ サービスの同期](#)」(P.176) を参照してください。

データベースを手動で同期するには、次の手順を実行します。

1. 左側のペインで [コール センター 1 (Call Center 1)] ノードを選択します。
2. メニューから、[設定 (Setup)] > [ディレクトリ サービスの同期 (Synchronize Directory Services)] を選択します。

同期が完了すると、ディレクトリ サービスが正常に同期されたことを確認するメッセージが表示されます。

概要

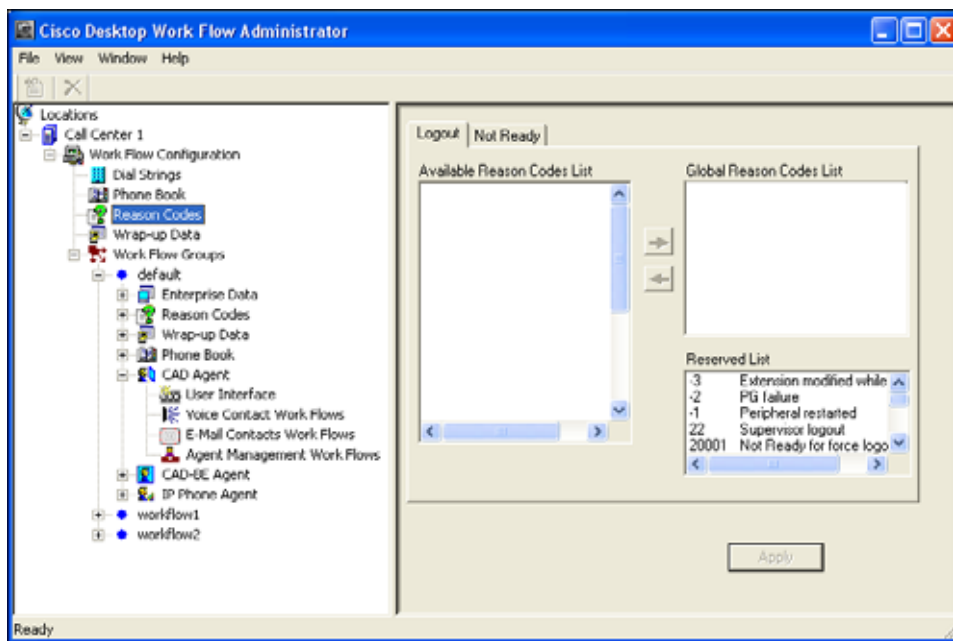
ワークフロー設定を使用すると、Agent Desktop、CAD-BE、および IP Phone エージェントの外観と動作を設定し、管理することができます。次の機能を設定できます。

- 「ダイヤル文字列」 (P.31)
- 「電話帳 (Phone Book)」 (P.43)
- 「理由コード」 (P.51)
- 「後処理データ」 (P.56)
- 「ワークフロー グループ」 (P.61)

これらの設定を行うには、[Desktop Work Flow Administration] ウィンドウの左側のナビゲーション ペインで適切なノードを選択します (図 5)。右ディスプレイのペインには、選択したノードが表示されます。

設定の変更を有効にするには、CAD クライアント アプリケーションを再起動する必要があります (図 5)。

図 5. [ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] ウィンドウ、[理由コード (Reason Codes)] ノードが選択されています



(注) オブジェクトの名前または ID を設定する場合 (たとえば、ワークグループ、ワークフロー、エージェントのログイン名、サーバ名、およびマクロ名など)、「=」文字を使用しないでください。これは、データのバックアップおよびリストア時に問題を引き起こす可能性があります。

ダイヤル文字列

ダイヤル文字列オプションを使って、デスクトップアプリケーションが電話番号を表示し、ダイヤルする方法を設定します。

(注) CAD-BE のダイヤル文字列は設定可能ではありません。

使用するダイヤル文字列形式を選択し、[ダイヤル文字列 (Dial Strings)] ペインの下部にある適切なチェックボックスをオンにし、使用するダイヤル文字列の形式を選択します。使用できる形式は次のとおりです。

- 北米ダイヤル文字列形式
- 可変長形式のダイヤル文字列形式

選択に応じて異なるタブが表示されます。

北米ダイヤル文字列形式

北米ダイヤル文字列形式を選択すると、以下の3個のタブがアクティブになります。

- 「[電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ」 (P.32)
- 「[発信コール数 (Outgoing Calls)] タブ」 (P.33)
- 「[その他 (Miscellaneous)] タブ」 (P.37)

[電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ

[電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ (図 6) では、Agent Desktop で電話番号を表示する方法を設定できます。

図 6. [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ

選択内容は [サンプル (Sample)] フィールドに反映されます。(例外は、[最初の 'n' 桁を削除 (Remove first 'n' digits)] フィールドと [最後の 'n' 桁を削除 (Remove last 'n' digits)] フィールドのいずれかに値を入力する場合があります。この場合、サンプルは変更されません)。

表 2. [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブのフィールド

| タブ セクション | 説明 |
|-------------------------------------|---------------------------|
| 外線番号の形式 (External number format) | 発信者番号と着信者番号の電話番号形式を指定します。 |
| 市外局番 / 交換局 (Area code/Exchange) | 市外局番と交換局の間のセパレータを指定します。 |

表 2. [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブのフィールド (続き)

| タブ セクション | 説明 |
|--------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 交換局 / 加入者コード (Exchange/Subscriber code) | 交換局と加入者コードの間のセパレータを指定します。 |
| 内線番号の形式 (Internal number format) | 内線電話番号の形式を指定します。X (内線番号) を含め、先頭桁または末尾桁を削除できます (内線番号が 4 桁より短い場合)。 |

電話番号の表示を設定するには、次の手順を実行します。

- [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブにあるチェックボックスおよびオプション ボタンのオン / オフを必要に応じて切り替え、[適用 (Apply)] をクリックして変更内容を保存します。

[発信コール数 (Outgoing Calls)] タブ

[発信コール数 (Outgoing Calls)] タブ (図 7) では、ローカル エリア コードと交換局を設定できます。

図 7. [発信コール数 (Outgoing Calls)] タブ

表 3. [発信コール数 (Outgoing Calls)] タブのフィールド

| タブ セクション | 説明 |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 市外局番 (Local area code) | 3桁の市外局番を入力します。 |
| 高度なダイヤル ... (Advanced Dialing...) | 高度な内部ダイヤルおよび外部ダイヤルを設定する場合にクリックします (P.35 を参照してください)。 |
| プレフィックス (Prefixes) | <ul style="list-style-type: none"> ローカル回線アクセスコード。外部のローカル回線にアクセスするのに必要な番号を入力します。 長距離回線アクセスコード。外部の長距離回線の外にアクセスするのに必要な番号。 長距離コール時に自動的に 1 を付ける。長距離の電話番号の先頭に自動的に 1 を追加します。 市外局番の中に市外通話用の市外局番を使用する。ローカル交換局リストに含まれていない番号にダイヤルするコールで市外局番を自動的に追加する場合に選択します。 市内通話市外局番を使用する。ローカル交換局リストに含まれる番号にダイヤルするコールで市外局番を自動的に追加する場合に選択します。 |
| ローカルの交換局 (Local exchanges) | すべての交換局がローカルである場合に選択します。ダイヤル前に 1 を追加する必要がない交換局のリストを作成するには、[追加 (Add)] をクリックします。 |

発信を設定するには、次の手順を実行します。

- 情報を入力し、[発信 (Outgoing Calls)] タブにある適切なチェックボックスのオン/オフを必要に応じて切り替え、[適用 (Apply)] をクリックして変更内容を保存します。

[高度な内部ダイヤル (Advanced Internal Dialing)] タブ

[高度な内部ダイヤル (Advanced Internal Dialing)] タブ (図 8) では、詳細な内部ダイヤル オプションを設定することができます。[発信コール数 (Outgoing Calls)] タブで [高度なダイヤル ... (Advanced Dialing...)] ボタンをクリックしてアクセスします。

図 8. [高度な内部ダイヤル (Advanced Internal Dialing)] タブ

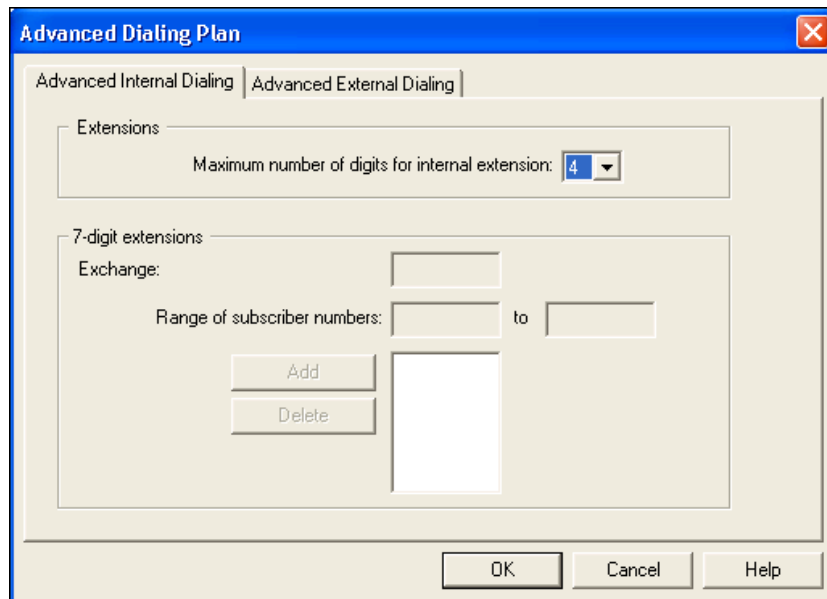


表 4. [高度な内部ダイヤル (Advanced Internal Dialing)] タブのフィールド

| タブ セクション | 説明 |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 内線番号 (Extensions) | 1 ~ 9 の内線番号の最大ディジット数。7 を選択した場合、内部交換局および対応する加入者番号を指定して、アプリケーションが 7 桁の内線電話番号と 7 桁の発信を区別できるようにする必要があります。 |
| 7 桁の内線 (7-digit extensions) | 7 桁の内線番号を指定した場合は、内部交換局と、対応する内線番号の範囲を下限から上限に入力します。[追加 (Add)] をクリックして、リストに追加します。 |

[高度な外部ダイヤル (Advanced External Dialing)] タブ

[高度な外部ダイヤル (Advanced External Dialing)] タブ (図 9) では、詳細な外部ダイヤル オプションを設定することができます。[発信コール数 (Outgoing Calls)] タブで [高度なダイヤル ... (Advanced Dialing...)] ボタンをクリックしてアクセスします。

図 9. [高度な外部ダイヤル (Advanced External Dialing)] タブ

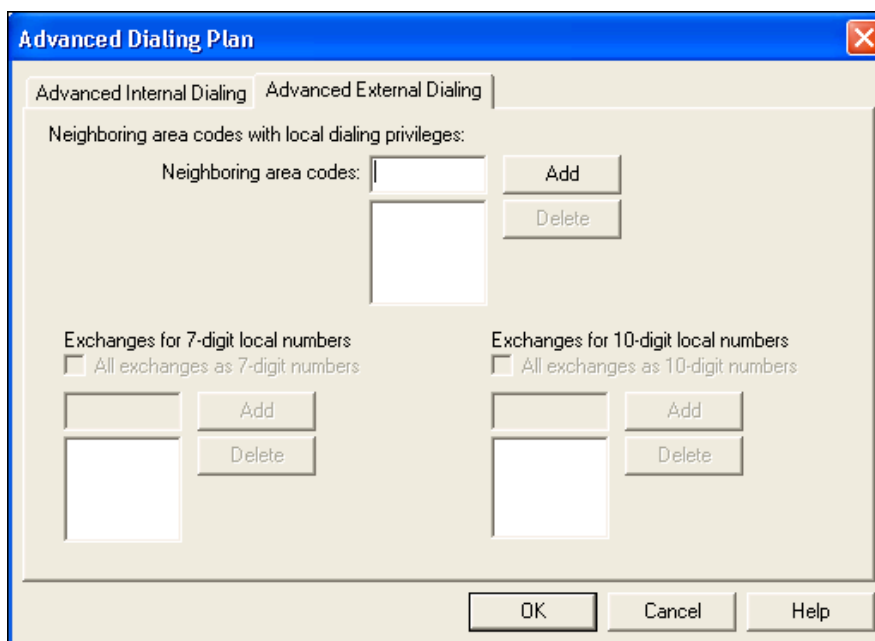


表 5. [高度な外部ダイヤル (Advanced External Dialing)] タブのフィールド

| ウィンドウ セクション | 説明 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ローカル ダイヤル特権を持つ隣接する市外局番 (Neighboring area codes with local dialing privileges) | フリーダイヤルではない電話をかけることができる市外局番。[追加 (Add)] をクリックして新しい市外局番をリストに追加するか、[削除 (Delete)] をクリックしてリストから市外局番を削除します。 |
| 7 桁の市内番号用の交換局 (Exchanges for 7-digit local numbers) | 隣接する市外局番を選択し、1 または市外局番をダイヤルする必要のない市外局番内の交換局を入力します。どの交換局でも 1 または市外局番をダイヤルする必要がない場合は、すべての交換局を 7 桁の番号として選択します。 |

表 5. [高度な外部ダイヤル (Advanced External Dialing)] タブのフィールド (続き)

| ウィンドウ セクション | 説明 |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10 桁の市内番号用の交換局 (Exchanges for 10-digit local numbers) | 隣接する市外局番を選択し、1 をダイヤルする必要はなく、市外局番をダイヤルする必要がある市外局番内の交換局を入力します。すべての交換局で 1 をダイヤルする必要はなく、市外局番をダイヤルする必要がある場合は、すべての交換局を 10 桁の番号として選択します。 |

[その他 (Miscellaneous)] タブ

[その他 (Miscellaneous)] タブ (図 10) では、詳細なダイヤル プロパティを設定します。

(注) このタブは、北米の変長ダイヤル文字列形式と同じです。

図 10. [その他 (Miscellaneous)] タブ

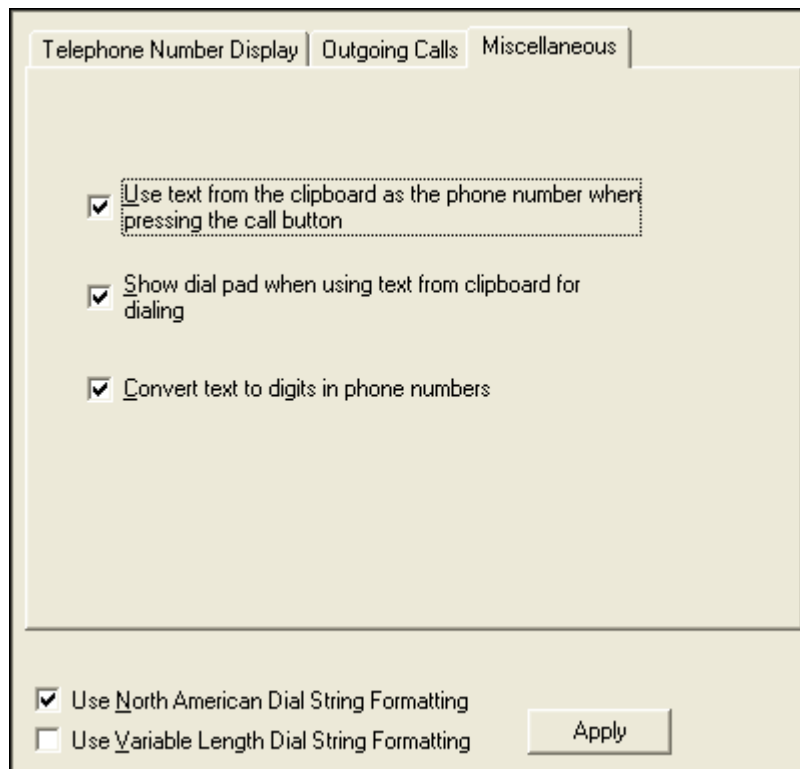


表 6. [その他 (Miscellaneous)] タブのフィールド

| タブ セクション | 説明 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 通話ボタンを押す際、電話番号としてクリップボードのテキストを使用する (Use text from the clipboard as the phone number when pressing the call button) | クリップボードのテキストが有効なテキスト文字列である場合に、CAD ツールバーの [発信 (Make Call)] ボタンをクリックしたときに、CAD でダイヤル番号としてクリップボードのテキストを使用するために選択します。 |
| ダイヤル用にクリップボードのテキストを使用する際、ダイヤルパッドを表示する (Show the dial pad when using text from the clipboard for dialing) | [クリップボードのテキストを使用する (Use text from the clipboard)] が選択されている場合のみ利用できません。クリップボードからコピーされた番号にダイヤルする前にダイヤルパッドを表示する場合に選択します。このチェックボックスを選択しない場合、CAD はダイヤルパッドを表示しないで番号をダイヤルします。 |
| 電話番号内の文字をディジットに変換する (Convert text to digits in phone numbers) | ダイヤルする前に、英文字 (たとえば、1-800-ANYWORD) で表されている電話番号をそれに対応する数字に変換します。 |

その他のオプションを設定するには、次の手順を実行します。

- [その他 (Miscellaneous)] タブにある適切なチェックボックスのオン / オフを必要に応じて切り替え、[適用 (Apply)] をクリックして変更内容を保存します。

可変長ダイヤル文字列形式

可変長ダイヤル文字列形式を選択すると、以下の 3 個のタブがアクティブになります。

- 「[電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ」 (P.39)
- 「[電話番号の形式 (Phone Number Format)] タブ」 (P.40)
- 「[その他 (Miscellaneous)] タブ」 (P.42)

[電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ

[電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ (図 11) では、Agent Desktop で電話番号を表示する方法を設定できます。

図 11. [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブ

Telephone Number Display | Phone Number Format | Miscellaneous

External number format

Sample: [1234]-56789

City Code

Subscriber code

Parentheses around city code

City / Subscriber code

Dash

Space

None

Internal number format

Leading 'x' Sample: x2000

Remove first 'n' digits: 0

Remove last 'n' digits: 0

Use North American Dial String Formatting

Use Variable Length Dial String Formatting

Apply

選択内容は [サンプル (Sample)] フィールドに反映されます。(例外は、[最初の 'n' 桁を削除 (Remove first 'n' digits)] フィールドと [最後の 'n' 桁を削除 (Remove last 'n' digits)] フィールドのいずれかに値を入力する場合があります。この場合、サンプルは変更されません)。

(注) サンプルの電話番号の各セクションに表示されるディジット数は、あくまで例示のためのものです。サンプルは、[電話番号の形式 (Phone Number Format)] タブ上でセットアップした番号形式を反映していません。

表 7. [電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブのフィールド

| タブ セクション | 説明 |
|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|
| 外線番号の形式 (External number format) | 発信元電話番号と発信先電話番号をどのように表示するかを指定します。 |
| シティ / 加入者コード (City/subscriber code) | シティ コードと加入者コードの間に表示するセパレータを指定します。 |
| 内線番号の形式 (Internal number format) | 内部電話番号がどのように表示されるかを指定します。X (内線番号) を含め、先頭桁または末尾桁を削除できません (内線番号が 4 桁より短い場合)。 |

電話番号の表示を設定するには、次の手順を実行します。

- 日付を選択し、[電話番号の表示 (Telephone Number Display)] タブにある適切なチェックボックスおよびオプション ボタンのオン / オフを必要に応じて切り替え、[適用 (Apply)] をクリックして変更内容を保存します。

[電話番号の形式 (Phone Number Format)] タブ

[電話番号の形式 (Phone Number Format)] タブ (図 12) では、北米ダイヤル文字列形式に従わない電話番号の形式を作成できます。内線番号の最大ディジット数も設定できます。

各形式が長さの合計が一意である限り、希望する数の形式を作成できます。

図 12. [電話番号の形式 (Phone Number Format)] タブ

| Maximum Length | City Code Length | Subscriber Code Length |
|----------------|------------------|------------------------|
|----------------|------------------|------------------------|

新しい電話番号の形式を追加するには、次の手順を実行します。

1. [追加 (Add)] をクリックします。
[シティ / 加入者コードの長さの追加 (Add City/Subscriber Code Lengths)]
ダイアログボックスが表示されます。
2. シティ コードと加入者コードの桁数を入力し、[OK] をクリックします。
入力した番号は、形式の合計の長さが計算され、[電話番号の形式 (Phone
Number Format)] ペインに表示されます。同じ長さの合計が同じ別の形式を
入力することはできません。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。
新しい電話番号の形式が保存されます。

電話番号の形式を編集するには、次の手順を実行します。

1. 番号の形式を選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
[シティ / 加入者コードの長さの編集 (Edit City/Subscriber Code Lengths)]
ダイアログボックスが表示されます。

2. 変更を行い、[OK] をクリックします。
3. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。
電話番号の形式が変更されます。

電話番号の形式を削除するには、次の手順を実行します。

1. 番号の形式を選択し、[削除 (Delete)] をクリックします。
2. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。
電話番号の形式が削除されます。

[その他 (Miscellaneous)] タブ

可変長ダイヤル文字列形式の [その他 (Miscellaneous)] タブは、北米ダイヤル文字列形式のタブと同じです。

[その他 (Miscellaneous)] タブの説明については、[「\[その他 \(Miscellaneous\) \] タブ」 \(P. 37\)](#) を参照してください。

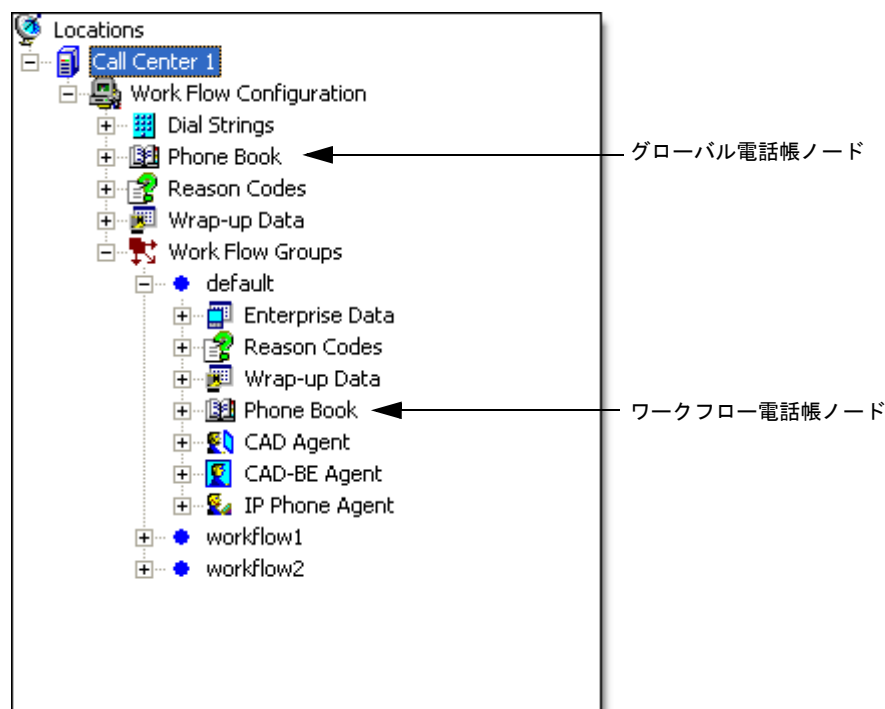
電話帳 (Phone Book)

エージェントは、次の電話番号のリストを使用できます。

- 最近のコール リスト。Agent Desktop が保持している最大 100 件の最近電話した電話番号の動的リストです。
- 個人電話帳。エージェントが作成および保守します（システム管理者が有効 / 無効を切り替えます）。
- 最大 256 件の電話帳（グローバルおよびワークフロー グループの電話帳が含まれます）。各電話帳は最大 3,000 件のディレクトリ エントリをサポートします。
- グローバル ワーク フロー グループ、または個人電話帳エントリを含む、合計で最大 10,000 件のディレクトリ エントリでの CAD サポート。
- ワークフロー グループ電話帳。ワークフロー グループ電話帳機能を使用してシステム管理者が作成します。

すべてのエージェントが使用できるグローバル電話帳は、[ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] ノードの [電話帳 (Phone Book)] ノードを使って、作成および維持されます。特定のワーク フロー グループのエージェントのみが使用できるワークフロー グループの電話帳は、特定のワーク フロー グループのノード (図 13) で [電話帳 (Phone Book)] を使用して作成および維持されます。

図 13. グローバルおよびワークフローの電話帳ノード

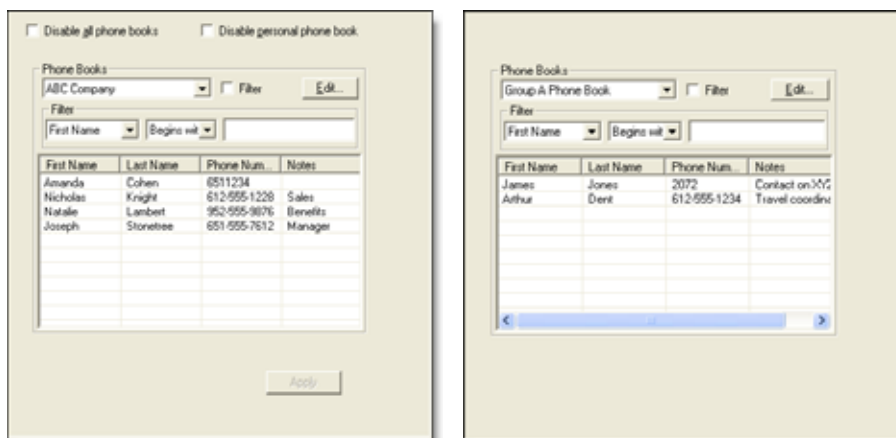


グローバルの [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウ (図 14、左) セットアップし、すべてのエージェントと共有されるグローバル電話帳を設定および管理すること、およびすべての電話帳または個人用電話帳のみを無効にすることができます。

ワークフロー グループの [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウ (図 14、右) では、特定のワーク フロー グループのエージェントと共有されるワークフロー グループの電話帳を設定および管理できます。

電話帳と電話帳のエントリは、[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックスで作成および保守します (「電話帳の作成」(P. 45) を参照)。

図 14. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウ



グローバル レベル

ワークフロー グループ レベル

電話帳フィルタの使用

電話帳のエントリを簡単に検索するには、電話帳フィルタを使用します。このフィルタは、電話帳ウィンドウに表示されるエントリを絞り込むものです。エントリのフィルタには 4 つの電話帳フィールドを使用できます。

電話帳フィルタを使用するには、次の手順を実行します。

1. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウの [フィルタ (Filter)] チェックボックスをオンにします。
2. エントリのフィルタ方法を [フィルタ (Filter)] のドロップダウン リストから選択します。最初の 2 つのドロップダウン リストでは、フィルタ基準 (フィルタするフィールド、およびフィルタ方法) を選択します。3 番目のフィールドにはフィルタ文字列を入力します。

たとえば、名字が「J」で始まる人のすべての電話帳エントリを表示する場合は、最初のドロップダウン リストから [姓 (Last Name)]、2 番目のドロップダウン リストから [次で始まる (Begins with)] を選択し、3 番目のフィールドに「J」と入力します。

3 番めのフィールドにフィルタ文字列を入力すると、フィルタが動作します。

3. 電話帳のフィルタを解除するには、[フィルタ (Filter)] チェックボックスの選択を解除するか、3 番めのフィールドでフィルタ文字列を削除します。これで、電話帳全体が再び表示されます。

電話帳の作成

新しい電話帳をセットアップするには、次の手順を実行します。

1. グローバルまたはワークフローグループ電話帳のウィンドウで、[編集 (Edit)] をクリックします。[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックスが表示されます (図 15)。

図 15. [電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックス

| First Name | Last Name | Phone Num... | Notes |
|------------|-----------|--------------|----------|
| Amanda | Cohen | 6511234 | |
| Nicholas | Knight | 612-555-1228 | Sales |
| Natalie | Lambert | 952-555-9876 | Benefits |
| Joseph | Stonetree | 651-555-7612 | Manager |

2. 新しい電話帳の名前を [電話帳 (Phone Books)] フィールドに入力し、[追加 (Add)] をクリックします。新しい電話帳の名前が電話帳のリストに追加されます。
3. [OK] をクリックします。新しい電話番号が保存され、[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックスが閉じます。

電話帳のエントリを追加するには、次の手順を実行します。

1. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウで、ドロップダウン リストから編集する電話帳を選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックスが表示されます。
2. 人または会社に関する姓と名、電話番号、およびオプションのメモを入力し、[追加 (Add)] をクリックして電話帳に情報を追加します。
[電話番号 (Phone Number)] フィールドに入力できるのは次の文字だけです。
 - 数字 (0 ~ 9)
 - 英文字 (aA ~ zZ)
 - アポストロフィ (')
 - 左右のカッコ (())
 - プラス記号 (+)
 - スラッシュ (/)
 - コロン (:)
 - ピリオド (.)
 - 等号 (=)
 - 疑問符 (?)
 - スペース上記以外の文字を入力した場合は、許可されていない文字を入力したことを通知されます。許可されていない文字は疑問符に置き換えられるので、疑問符になっている部分を許可されている文字に変更します。
3. 必要に応じてステップ 2 を繰り返し、電話帳にすべてのエントリを入力します。すべての入力完了したら、[OK] をクリックします。エントリが保存され、[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックスが閉じます。

電話帳のエントリを編集するには、次の手順を実行します。

1. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウで、ドロップダウン リストから編集する電話帳を選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックスが表示されます。
2. 電話帳のエントリを選択し、次のいずれかのアクションを実行します。
 - [編集 (Edit)] をクリックして、エントリを変更します。
 - [Delete (削除)] をクリックして、エントリを削除します。
3. すべての編集が完了したら、[OK] をクリックします。変更内容が保存され、[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ダイアログボックスが閉じます。

電話帳の有効化または無効化

電話帳は、グローバル レベルでのみ有効または無効にすることができます。

(注) 電話帳の無効化を有効にするには、すべてのエージェントをログアウトして Agent Desktop を終了する必要があります。

電話帳を無効にするには、次の手順を実行します。

1. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウに移動します (図 14)。
2. すべてのグローバルおよびワークフロー グループ電話帳にエージェントからアクセスできないようにするには、[すべての電話帳を無効にする (Disable all phone books)] チェックボックスをオンにします。

(注) [すべての電話帳を無効にする (Disable all phone books)] チェックボックスをオンにすると、[個人電話帳を無効にする (Disable personal phone book)] チェックボックスが自動的にオンになります。

3. すべての個人電話帳にエージェントからアクセスできないようにするには、[個人電話帳を無効にする (Disable personal phone book)] チェックボックスをオンにします。
4. [適用 (Apply)] をクリックします。

電話帳を有効にするには、次の手順を実行します。

1. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウに移動します (図 14)。
2. すべてのグローバルおよびワークフロー グループ電話帳にエージェントからアクセスできるようにするには、[すべての電話帳を無効にする (Disable all phone books)] チェックボックスをオフにします。
3. すべての個人電話帳にエージェントからアクセスできるようにするには、[個人電話帳を無効にする (Disable personal phone book)] チェックボックスをオフにします。
4. [適用 (Apply)] をクリックします。

電話帳のインポートおよびエクスポート

電話帳をインポートおよびエクスポートすると、大規模な電話帳 (最大 3,000 エントリまで) を [電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ウィンドウを使用するよりも簡単に作成および保守できます。電話帳は、テキスト エディタやスプレッドシートなどのカンマ区切りの値 (CSV) を使用できる任意のサードパーティ製アプリケーションで作成および編集できます。サードパーティ製アプリケーションを使用すると、エクスポートされた電話帳を編集し、一括変更 (たとえば、市外局番の変更) や、電話番号の追加および削除を行えます。更新されたファイルは、その後、Desktop Administrator にインポートし、前のバージョンを置き換えることができます。

(注) 2 バイト文字を正常にインポートするには、2 バイト言語用の電話帳で UTF-8 文字形式を使用する必要があります。

CSV ファイル形式

電話帳の CSV ファイルには、表 8 に示すフィールドが含まれています。

表 8. 電話帳の CSV ファイルの詳細

| フィールド | 最大長 | 使用できる文字 | 空白の可否 |
|---------------------------|-----|-------------------------------|-------|
| 名 (First Name) | 100 | 出力可能な任意の文字 | No |
| 姓 (Last Name) | 100 | 出力可能な任意の文字 | No |
| 電話番号 (Phone Number) | 40 | 0 ~ 9、aA ~ zZ、'() + / : . = ? | No |
| メモ (Notes) | 256 | 出力可能な任意の文字 | Yes |

電話帳の CSV ファイルの例を以下に示します。

```
"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。

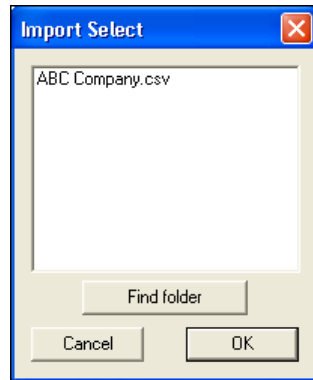
(注) エクスポートした CSV ファイルでは、上記の例のように、各フィールドが二重引用符で囲まれて表示されます。これは、実際のフィールド データの一部であるカンマまたは二重引用符がフィールドの区切り文字と間違われないようにするためです。データにこれらの文字が含まれていない場合、インポート用に準備するファイルの中で二重引用符を省略できます。

電話帳をインポートするには、次の手順を実行します。

1. 「CSV ファイル形式」(P. 48) セクションで指定されているように、電話帳の CSV ファイルが正しくフォーマットされていることを確認します。
2. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウで、[編集 (Edit)] をクリックします。[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ウィンドウが表示されます (図 15 (P.45))。

3. [インポート (Import)] をクリックします。[インポートの選択 (Import Select)] ダイアログボックスが表示されます (図 16)。

図 16. [インポートの選択 (Import Select)] ダイアログボックス



デフォルトのフォルダ C:\Program Files\Cisco\Desktop\config に含まれているすべての CSV ファイルが一覧表示されます。目的のファイルが別の場所にある場合は、[フォルダの検索 (Find folder)] をクリックし、その場所を参照します。

4. インポートするファイルを選択し、[OK] をクリックします。電話帳がインポートされ、[最新リスト (Current List)] ペインの中の利用可能な電話帳のリストに追加されます。

CSV のファイル名 (CSV という接尾辞なし) が電話帳の名前になります。名前がすでに使用されている場合は、インポートした電話帳で既存の電話帳を置き換えるか尋ねられます。既存の電話帳を置き換えたくない場合は、インポートをキャンセルし、CSV ファイルの名前を変更してやり直してください。

(注) 電話帳の名前では大文字と小文字は区別されません。たとえば PBOOK1 という電話帳を作成し、pbook1 という別の電話帳を作成した場合、後者の電話帳により最初の電話帳が上書きされます。

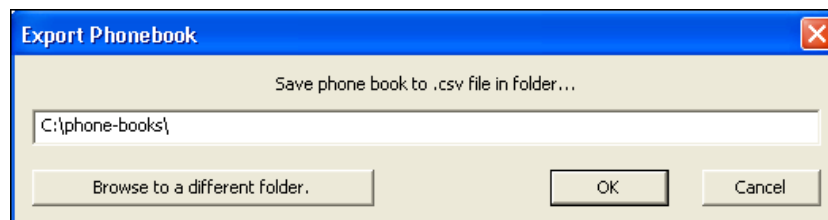
5. [OK] をクリックして [電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ウィンドウを閉じます。

電話帳をエクスポートするには、次の手順を実行します。

1. [電話帳 (Phone Book)] ウィンドウで、[編集 (Edit)] をクリックします。[電話帳エディタ (Phone Book Editor)] ウィンドウが表示されます (図 15 (P.45))。

2. [最新リスト (Current list)] ペインの中で、エクスポートしたい電話帳を選択し、[エクスポート (Export)] をクリックします。[電話帳のエクスポート (Export Phonebook)] ダイアログボックスが表示されます (図 17)。

図 17. [電話帳のエクスポート (Export Phone Book)] ダイアログボックス



3. デフォルトのエクスポート場所は C:\Program Files\Cisco\Desktop\config フォルダです。以前に電話帳をインポートまたはエクスポートした場合、選択した場所が表示されます。別の場所に電話帳をエクスポートする場合は、[別のフォルダを参照 (Browse to a different folder)] をクリックし、その場所に移動します。
4. [OK] をクリックします。電話帳が選択した場所にエクスポートされます。ファイル名は、CSV ファイル拡張子が付いた電話帳の名前です。

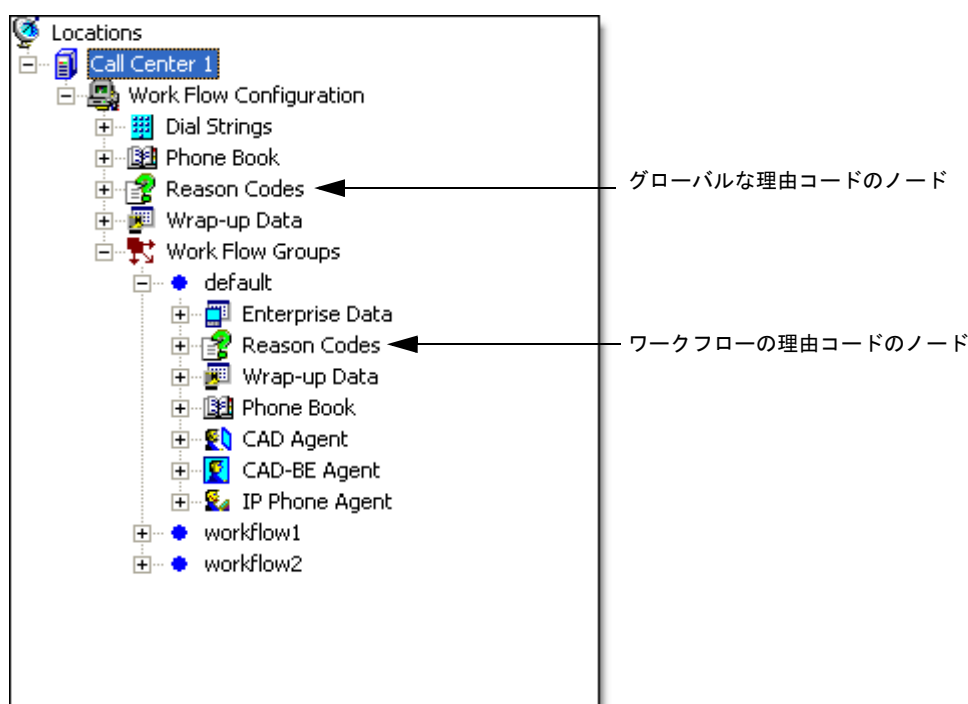
理由コード

理由コードは、エージェントが準備中（Not Ready）のエージェント状態に変わった理由またはログアウトした理由について説明します。

CAD、CAD-BE に対して、最大 999 件の理由コードを設定できます。IP Phone Agent では、理由コードの数は 100 個に制限されています。

すべてのエージェントが使用できるグローバルな理由コードは、[ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] ノードの [理由コード (Reason Codes)] ノードを使用して割り当てます。特定のワーク フロー グループのエージェントのみが利用できるワーク フロー グループの理由コードは、特定のワーク フロー グループのノードで [理由コード (Reason Codes)] ノードを使用して割り当てられます (図 18)。

図 18. グローバルおよびワークフローの理由コード ノード



予約理由コード（説明の後に [予約リスト (Reserved List)] で識別されます）は、ディレクトリ サービスで事前定義されており、作成または削除できません。

また、エージェントが待受停止（Not Ready）の状態または [ログアウト (Logout)] の状態に自動的に置かれたときに入力される Unified CCX 生成理由コードがあります。たとえば、エージェントが ACD 以外のコールを受信すると、エージェントは Unified CCX で [待受停止 (Not Ready)] 状態になり、理由コード「32761 ACD 以外のコール」が入力されます。

予約された理由コードについては、「表 9」を参照してください。

表 9. 予約された理由コード

| コード (Code) | State | 説明 |
|---------------|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 22 | ログアウト | スーパーバイザによるログアウト。 |
| 33 | 待受停止 (Not Ready) | スーパーバイザによる待受停止。 |
| 1000 | | ACD 音声。システムは、エージェントが音声と電子メールの両方で待受開始状態である場合に、この理由コードを発行した後、ACD コールを受信します。電子メールの状態は待受停止に変わります。 |
| 32755 | 待受停止 (Not Ready) | コールが終了しました。この理由コードは、エージェントが Unified CCX コールを処理した後に受信不可の状態に移行したとき、システムによって発行されます。 |
| 32756 | 待受停止 (Not Ready) | デバイスがイン サービスです（電話機オン）。この理由コードは、エージェントの電話機が「電話が使用不能」の状態を経て起動したとき、システムによって発行されます。 |
| 32757 | 待受停止 (Not Ready) | CallManager フェールオーバー。この理由コードは、Unified CM がフェールオーバーし、エージェントが受信不可の状態に移行したとき、システムによって発行されます。 |
| 32758 | 待受停止 (Not Ready) | 作業タイマーの期限切れです。この理由コードは、エージェントの状態が作業（WORK）から待受停止（Not Ready）に移行したとき、システムによって発行されます。この移行は、エージェントのコンタクト サービスキュー（CSQ）の作業状態が期限切れの後処理時間に関連付けられている場合に発生します。 |
| 32759 | 待受停止 (Not Ready) | デバイスがアウト オブ サービス（電話機オフ）。この理由コードは、システムの電話機がクラッシュしており、該当エージェントの状態が対応不可である場合に、システムが発行します。 |
| 32760 | 待受停止 (Not Ready) | ログイン。この理由コードは、エージェントがログイン後に自動的に受信不可の状態になったとき、システムによって発行されます。 |
| 32761 | 待受停止 (Not Ready) | Non-ICD コール。この理由コードは、エージェントが Agent Desktop または IP Phone Agent にログインした後、ACD 上にキューイングされていないコールを受信したとき、システムによって発行されます。 |

表 9. 予約された理由コード (続き)

| コード (Code) | State | 説明 |
|---------------|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 32762 | 待受停止 (Not Ready) | オフフック。この理由コードは、エージェントが電話をかけるためにオフフックにしたとき、システムによって発行されます。エージェントがこの操作を実行した場合、対応するエージェント トリガーの理由コードが表示されます。エージェントがこの操作を実行しなかった場合、この理由コードはシステムによって発行されます。 |
| 32763 | 待受停止 (Not Ready) | 呼び出しに回答なし。この理由コードは、指定されたタイムアウト時間内にエージェントが Unified CCX コールに回答しなかったとき、システムによって発行されます。 |
| 32764 | ログアウト | CRS フェールオーバー。この理由コードは、アクティブサーバがスタンバイサーバになり、Unified CCX プラットフォームへのエージェントの接続が失われたとき、システムによって発行されます。 |
| 32765 | ログアウト | 接続ダウン。この理由コードは、何らかの理由で IP Phone エージェントまたは Agent Desktop がクラッシュしたとき、または接続が中断したとき、システムによって発行されます。 |
| 32766 | ログアウト | 強制ログアウト (Agent Desktop の終了)。この理由コードは、エージェントがログオフせずに Agent Desktop を終了したとき、システムによって発行されます。 |
| 32767 | ログアウト | 強制ログイン (エージェントの再ログイン)。この理由コードは、あるデバイス (コンピュータまたは電話機) にすでにログインしているエージェントが別のデバイスにログインし直そうとしたとき、システムによって発行されます。 |

「待受停止」および「ログアウト」の理由コードは、ワークフロー グループ レベルで有効 / 無効が切り替えられます。

理由コードを作成する場合、次の注意事項に従ってください。

- 記述には、最大 40 文字の英数字を使用できます。句読点やその他の文字は使用できません。
- エージェントの状態には、理由コード間で重複する番号と説明を含めることはできません。
- 理由コードは、定義済みの予約理由コードである 22 および 33 を除く 0 ~ 999 の任意の番号です。これらの番号のいずれかを使用して、理由コードを作成しようとすると、CAD デスクトップ アプリケーションが正しく動作しません。

(注) 0 は、理由コード番号として許容されますが、使用しないことを強く推奨します。理由コードとして 0 を使用すると、Unified CCX で制御障害または欠落したエージェント状態イベントで発生する可能性があります。

- 少なくとも 1 個のユーザ定義の理由コードがログアウトに対応し、さらに 1 個が待受停止に対応しない限り、理由コードをイネーブルにできません。

(注) 理由コードに加えた変更を確認するには、エージェントが Agent Desktop、CAD-BE、および IP Phone Agent を再起動する必要があります。

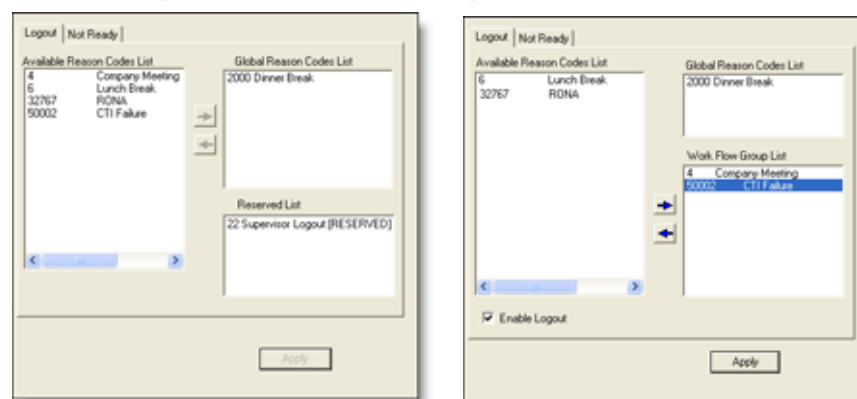
(注) 中国語、日本語、韓国語にローカライズされたサイトでは、電話機のマルチバイト文字の制限により IP Phone Agent で理由コードが正しく表示されない場合があります。

理由コードの割り当て

グローバルな理由コードを割り当てるには、次の手順を実行します。

1. [理由コード (Reason Codes)] ウィンドウ (図 19、左) を表示するには、ナビゲーション ツリーで [ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] > [理由コード (Reason Codes)] を選択します。

図 19. [理由コード (Reason Codes)] ウィンドウ



グローバル レベル

ワークフロー グループ レベル

2. 割り当てる理由コードのタイプに適したタブを [ログアウト (Logout)] または [待受停止 (Not Ready)] から選択します。

3. [利用可能な理由コードのリスト (Available Reason Codes List)] から、すべてのエージェントが利用できるようにしたい理由コードを選択し、右矢印ボタンをクリックして [グローバルな理由コードのリスト (Global Reason Codes List)] に移動します。
4. [適用 (Apply)] をクリックします。

ワークフローの理由コードを割り当てるには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ペインの中で目的のワークフロー グループの [理由コード (Reason Codes)] ノードを選択し、[理由コード (Reason Codes)] ウィンドウを表示します (図 19、右)。
2. 割り当てる理由コードのタイプに適したタブを [ログアウト (Logout)] または [待受停止 (Not Ready)] から選択します。
3. [利用可能な理由コードのリスト (Available Reason Codes List)] から、ワークフロー グループに属するエージェントが利用できるようにしたい理由コードを選択し、右矢印ボタンをクリックして [ワークフロー グループのリスト (Work Flow Group List)] に移動します。
4. [ログアウト理由コードの有効化 (Enable Logout Reason Codes)] または [待受停止理由コードの有効化 (Enable Not Ready Reason Codes)] チェックボックスをオンにし、ワークフロー グループに属するエージェント向けにいずれかの種類の理由コードを有効にします。これには、すべてのグローバルな理由コードのセットアップが含まれます。
5. [適用 (Apply)] をクリックします。

理由コードの有効化または無効化

理由コードは、ワークフロー グループ レベルでのみ有効 / 無効を切り替えることができ、すべてのワークフロー グループに対して個別に行う必要があります。

理由コードを有効または無効にするには、次の手順を実行します。

1. 理由コードを無効または有効にするワークフロー グループで [理由コード (Reason Codes)] ノードを選択します。
2. 適切なタブを選択し、[ログアウトの理由コードの有効化 (Enable Logout Reason Codes)] または [待受停止の理由コードの有効化 (Enable Not Ready Reason Codes)] チェックボックスのオン / オフを切り替えます。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。

後処理データ

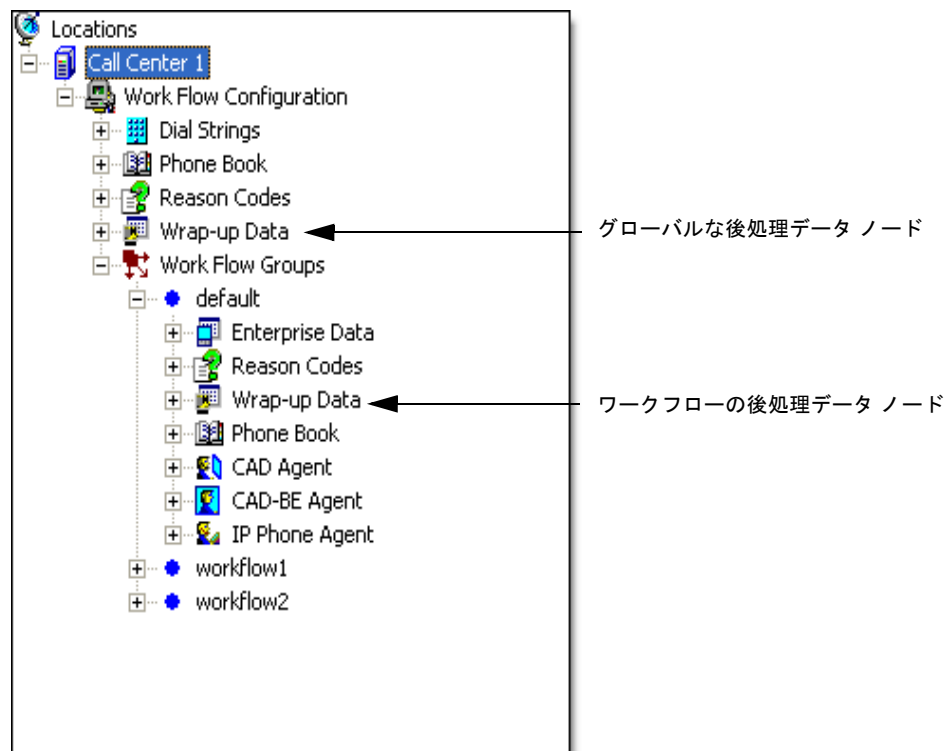
コンタクトセンターでは、特に各種アクティビティの頻度の追跡やコールの料金請求先アカウントの特定といった目的のために、後処理データの記述を使用します。後処理データがセットアップおよび保守され、[後処理データ (Wrap-up Data)] ウィンドウを使用して自動化された状態変更が有効化されます。後処理データの記述は、コールおよび電子メールの両方に使用されます。

CAD および CAD-BE では、設定できる後処理データの記述の数に制限はありません。IP Phone Agent では、後処理データの記述は 100 個に制限されています。

(注) 変更を有効にするには、エージェントが Agent Desktop、CAD-BE、および IP Phone Agent をログアウトして終了し、再起動する必要があります。

すべてのエージェントが使用できるグローバルな後処理データの記述は、[ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] ノードで [後処理データ (Wrap-up Data)] を使用して作成され、割り当てられます。特定のワークフローグループのエージェントのみが使用できるワークフローグループの後処理データの記述は、特定のワークフローグループのノードで [後処理データ (Wrap-up Data)] を使用して作成され、割り当てられています (図 20)。

図 20. グローバルおよびワークフローの後処理データのノード



Agent Desktop、CAD-BE、および IP Phone Agent では、コールまたはメールの送信の後処理時間の開始時に適切な後処理データの記述をエージェントが選択します。

後処理データの記述を作成する場合は、次のガイドラインに従ってください。

- 記述には、最大 39 文字の英数字を使用できます。句読点やその他の文字は使用できません。

(注) 中国語、日本語、韓国語にローカライズされたサイトでは、電話機のマルチバイト文字の制限により IP Phone Agent で説明が正しく表示されない場合があります。

- 重複する記述は許可されません。

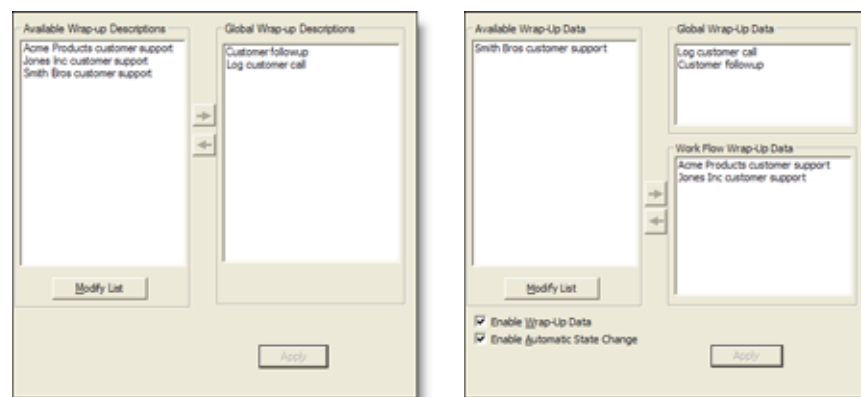
後処理データの記述の作成

グローバル レベルおよびワークフロー グループ レベルの両方で後処理データの記述を作成および変更できます。

後処理データの記述を作成するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ツリーの中でグローバルまたはワークフロー グループの [後処理コード (Wrap-up Codes)] ノードを選択し、[後処理コード (Wrap-up Codes)] ウィンドウを表示します (図 21)。

図 21. [後処理データ (Wrap-up Data)] ウィンドウ

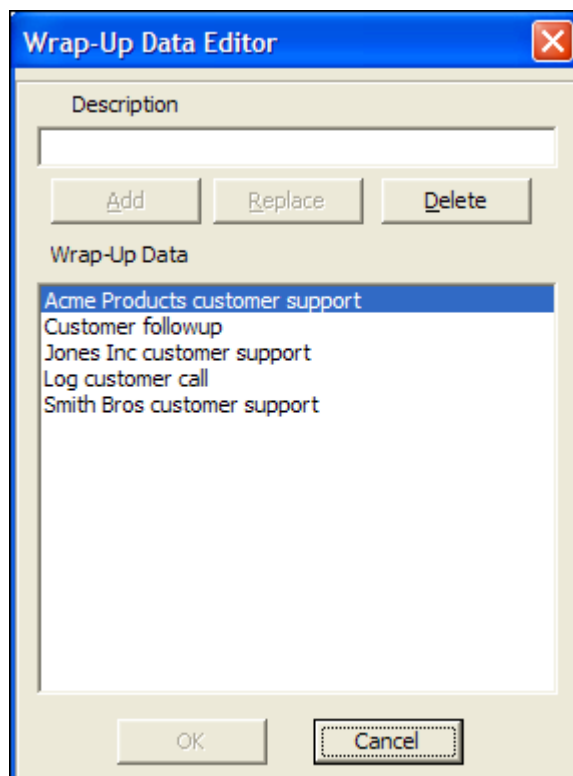


グローバル レベル

ワークフロー グループ レベル

2. [リストの変更 (Modify List)] をクリックし、[後処理データ エディタ (Wrap-up Data Editor)] ダイアログボックス (図 22) を表示します。

図 22. [後処理データ エディタ (Wrap-up Data Editor)] ダイアログボックス



3. [記述 (Description)] フィールドに新しい後処理データの記述を入力し、[追加 (Add)] をクリックします。後処理データの記述が、後処理データのリストに追加されます。
4. [OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じ、[適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

後処理データの記述を編集するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ツリーの中でグローバルまたはワークフロー グループの [後処理データ (Wrap-up Data)] ノードを選択し、[後処理データ (Wrap-up Data)] ウィンドウを表示します (図 21)。
2. [リストの変更 (Modify List)] をクリックし、[後処理データ エディタ (Wrap-up Data Editor)] ダイアログボックス (図 22) を表示します。
3. 編集する後処理データの記述をダブルクリックします。
4. ポップアップ ダイアログボックスで、任意の記述を編集し、[OK] をクリックします。

5. [OK] をクリックして [後処理データ エディタ (Wrap-up Data Editor)] ダイアログボックスを閉じ、[適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

後処理データの記述を削除するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ツリーの中でグローバルまたはワークフロー グループの [後処理データ (Wrap-up Data)] ノードを選択し、[後処理データ (Wrap-up Data)] ウィンドウを表示します (図 21)。
2. [リストの変更 (Modify List)] をクリックし、[後処理データ エディタ (Wrap-up Data Editor)] ダイアログボックス (図 22) を表示します。
3. 削除する後処理データの記述をダブルクリックし、[削除 (Delete)] をクリックします。
4. [OK] をクリックしてダイアログボックスを閉じ、[適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

後処理データの記述の割り当て

後処理データの記述は、グローバル レベルおよびワークフロー グループ レベルの両方で割り当てられます。グローバル レベルの後処理データの記述は、すべてのエージェントが利用できます。ワークフロー グループ レベルの後処理データの記述は、その特定のワークフロー グループに属するエージェントのみが利用できます。

グローバルな後処理データの記述を割り当てるには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ツリーの中でグローバルな [後処理データ (Wrap-up Data)] ノードを選択し、[後処理データ (Wrap-up Data)] ウィンドウを表示します (図 21、左)。
2. [利用可能な後処理の記述のリスト (Available Wrap-up Descriptions)] から、すべてのエージェントが利用できるようにしたい理由コードを選択し、右矢印ボタンをクリックして [グローバルな後処理の記述のリスト (Global Wrap-up Descriptions)] に移動します。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。

ワークフロー グループの後処理データの記述を割り当てるには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ペインの中で目的のワークフロー グループの [後処理データ (Wrap-up Data)] ノードを選択し、[後処理データ (Wrap-up Data)] ウィンドウを表示します (図 21、右)。
2. [利用可能な後処理データ (Available Wrap-up Data)] リストから、ワークフロー グループに属するエージェントが利用できるようにしたい記述を選択し、右矢印ボタンをクリックして [ワークフロー後処理データ (Work Flow Wrap-up Data)] リストに移動します。
3. [後処理データの有効化 (Enable Wrap-up Data)] チェックボックスをオンにし、そのワークフロー グループのエージェント向けに後処理データを有効化します。これには、あらゆるグローバルな後処理データの記述が含まれています。
4. [適用 (Apply)] をクリックします。

後処理データの有効化と無効化

後処理データは、ワークフロー グループ レベルでのみ有効または無効にすることができます。

後処理データを有効または無効にするには、次の手順を実行します。

1. 後処理データの記述を無効または有効にするワークフロー グループで [後処理データ (Wrap-up Data)] ノードを選択します。
2. [後処理データの有効化 (Enable Wrap-up Data)] チェックボックスのオン/オフを切り替えます。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。

自動状態変更

デフォルトでは、自動状態変更は有効になりません。エージェントが後処理データを入力した後、後処理タイマーに設定された期間、または状態の手動により変更するまでのいずれか早い方まで、状態が作業に留まります。(後処理タイマー値は、Unified CCX Administration で設定されます)。

自動状態変更が有効な場合、後処理データを入力した後、エージェントは作業状態から待受開始状態に自動的に変更されます。

自動状態変更は、ワークフロー グループ レベルでのみ有効または無効にすることができます。

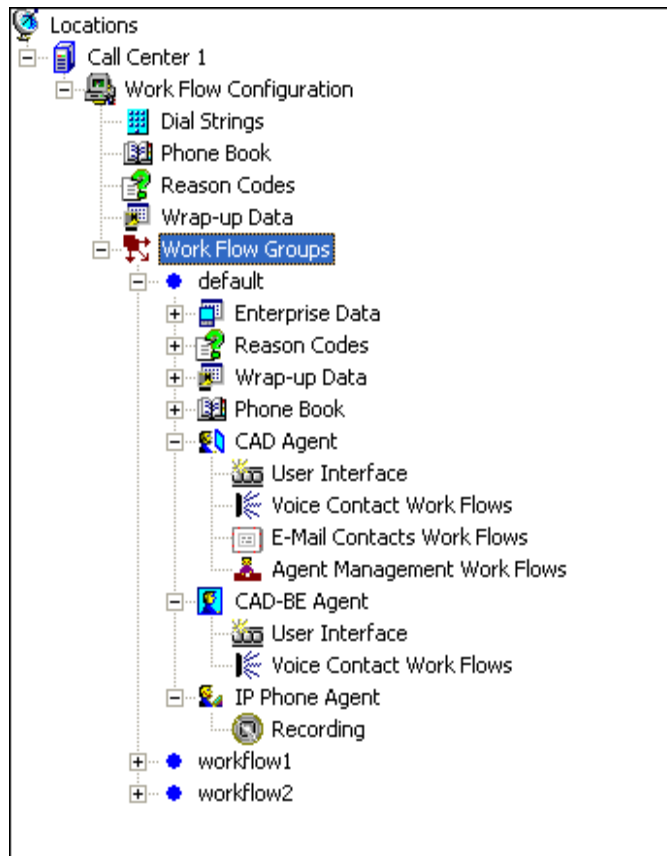
自動状態変更を有効または無効にするには、次の手順を実行します。

1. 自動状態変更を無効または有効にするワークフロー グループで [後処理データ (Wrap-up Data)] ノードを選択します。
2. [自動状態変更の有効化 (Enable Automatic State Change)] チェックボックスのオン/オフを切り替えます。
3. [適用 (Apply)] をクリックします。

ワークフロー グループ

[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] 機能を使用して、エージェントのワークフロー グループを作成および設定します (図 23)。

図 23. ナビゲーション ペイン内の [ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] 機能へのアクセス



[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ノードの下には、個別のワークフローグループがあります。当初は、デフォルトのワークフローグループがあり、これらは編集、名前変更、または削除できます。追加のワークフローグループを作成することもできます。

ワークフローグループをクリックすると、そのグループを構成し、そのグループにのみ適用される次のような要素がサブノードとして表示されます。

- エンタープライズ データ (Enterprise Data) : エージェント デスクトップのエンタープライズ データを設定します。
- 理由コード (Reason Codes) : 理由コードを割り当てます。
- 後処理データ (Wrap-up Data) : 後処理データを作成および編集します。
- 電話帳 (Phone Book) : 電話帳を作成および編集します。

- CAD エージェント (CAD Agent) : Agent Desktop を使用するエージェントに対して、ユーザ インターフェイス、音声コンタクト ワークフロー、エージェント管理ワークフローを設定します。
- CAD-BE エージェント (CAD-BE Agent) : Agent Desktop—Browser Edition を使用するエージェントに対して、ユーザ インターフェイスおよび音声コンタクト ワークフローを設定します。
- IP Phone エージェント (IP Phone Agent) : Cisco IP Phone Agent サービスを使用するエージェントに対して、エージェントが開始する録音を有効にします。

ワークフロー グループの保守

[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ノードでは、ワークフロー グループを追加、削除、または編集できます。

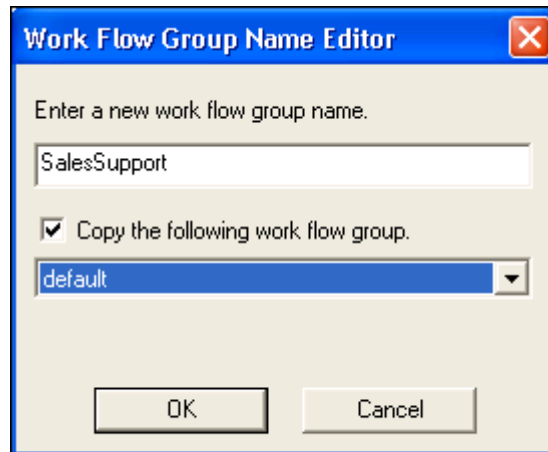
(注) デフォルトのワークフロー グループを削除する場合、セットアップ済みのカスタム ワークフロー グループにすべてのエージェントが割り当てられていることを確認してください。エージェントがワークフロー グループに割り当てられておらず、デフォルトのワークフロー グループがない場合、そのエージェントは Agent Desktop を起動できません。

新しいワークフロー グループを追加するには、次の手順を実行します。

1. [ナビゲーション (Navigation)] ペインで、エージェント ノードまたはワークフロー グループのサブノードを選択します (たとえば、[エージェント (Agents)] で、デフォルトのワーク フロー グループを選択します)。

2. メニュー バーで、[ファイル (File)] > [新規 (New)] を選択します。[ワークフロー グループ名エディタ (Work Flow Group Name Editor)] ダイアログ ボックスが表示されます (図 24)。

図 24. [ワークフロー グループ名エディタ (Work Flow Group Name Editor)] ダイアログボックス



3. 新しいワークフロー グループ名を入力します。名前の最大長は 64 文字です。既存のワークフロー グループをコピーする場合、[次のワークフロー グループをコピーする (Copy the following work flow group)] チェックボックスをオンにし、ドロップダウン リストからワークフロー グループを選択します。
4. [OK] をクリックします。新しいワークフロー グループが [ナビゲーション (Navigation)] ペインに表示されます。新しいワークフロー グループでは、デフォルトのワーク フロー グループと同じ設定です。

既存のワークフロー グループを削除するには、次の手順を実行します。

1. ナビゲーション ペインで、削除するワークフロー グループを選択します。
2. メニュー バーで、[ファイル (File)] > [削除 (Delete)] を選択します。
ユーザが削除するワークフロー グループに属するすべてのエージェントを他のワーク フロー グループに割り当てる必要がある旨が警告されます。削除を確認する場合は [はい (Yes)] をクリックし、削除を取り消す場合は [いいえ (No)] をクリックします。エージェントを再割り当てしないと、ワークフロー グループを削除できません。
3. [OK] をクリックして、ダイアログボックスを閉じます。

ワークフロー グループの名前を変更するには、次の手順を実行します。

1. 新しいワークフロー グループを追加します。
新しいワークフロー グループに、名前を変更する既存のワーク フロー グループの名前を付けます。

[次のワークフロー グループをコピーする (Copy the following work flow group)] チェックボックスをオンにし、ドロップダウン リストから既存のワークフロー グループを選択します。

2. 古いワークフロー グループを削除します。

エンタープライズ データ

[エンタープライズ データ (Enterprise Data)] ウィンドウでは、次のことを行います。

- 選択したワークフロー グループに属するエージェントがエンタープライズ データを編集できるように Agent Desktop を設定する
- コールがコンタクト センターにある場合の、特定のタイプのデバイスのコール 持続時間のしきい値を設定する

データ (Data)

[データ (Data)] タブは、ワークフロー グループに属するエージェントが Agent Desktop に表示されているエンタープライズ データを編集できるかどうかを制御します (図 25)。

図 25. [データ (Data)] タブ



エンタープライズ データの編集を有効にするには、次の手順を実行します。



- [エージェントがエンタープライズ データを編集できるようにする (Allow agent to edit Enterprise Data)] チェックボックスをオンにし、[適用 (Apply)] をクリックします。

コール アクティビティ (Call Activity)

[コール アクティビティ (Call Activity)] タブ (図 26) では、コールがコンタクト センターにある際の特定のタイプのデバイス (CSQ およびエージェント) のコール持続時間のしきい値を、選択したワークフロー グループに設定できます。

コールがデバイスに滞留している時間が、あらかじめ定義された注意または警告しきい値を超過すると、Agent Desktop コール アクティビティ ペインの中のデバイスの横に注意アイコンまたは警告アイコンが表示されます。

図 26. [コール アクティビティ (Call Activity)] タブ

| Device Type | Caution  | | Warning  | |
|-------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| | Min | Sec | Min | Sec |
| CSQ: | 0 | 10 | 0 | 10 |
| Agent: | 0 | 10 | 0 | 10 |
| Total: | 0 | 10 | 0 | 10 |

Enter a Warning threshold before entering a Caution threshold.
The Warning threshold must be greater than the Caution threshold.

Apply

コール アクティビティのしきい値を設定するには、次の手順を実行します。

1. [コール アクティビティ (Call Activity)] タブで、任意のしきい値時間を入力します。

[注意 (Caution)] フィールドに値を入力する前に、[警告 (Warning)] フィールドに値を入力します。[注意 (Caution)] フィールドに値を最初に入力すると、Desktop Work Flow Administrator により [警告 (Warning)] フィールドに自動的に 1 より大きい値が入力されます。

警告のしきい値は、注意のしきい値よりも大きくなければなりません。[注意 (Caution)] フィールドに入力した値のほうが大きい場合、警告の値よりも短い秒数になるように Desktop Work Flow Administrator が自動的に値を変更します。

最大警告値： 59 分 59 秒

最大注意値： 59 分 58 秒

2. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

CAD、CAD-BE、および IP Phone エージェント

[CAD エージェント (CAD Agent)]、[CAD-BE エージェント (CAD-BE Agent)]、および [IP Phone エージェント (IP Phone Agent)] のノードでは、選択したワークフローグループに属するエージェントのタイプごとにさまざまな機能を設定できます。

CAD エージェント

Agent Desktop を使用しているエージェントに対して次の設定ができます。

- 「[ユーザ インターフェイス](#)」 (P.69)
- 「[音声コンタクト ワークフロー](#)」 (P.85)
- 「[電子メール コンタクトのワークフロー](#)」 (P.95)
- 「[エージェント管理ワークフロー](#)」 (P.96)

CAD-BE エージェント

CAD-BE を使用しているエージェントに対して次の設定ができます。

- 「[ユーザ インターフェイス](#)」 (P.69)
- 「[音声コンタクト ワークフロー](#)」 (P.85)

IP Phone エージェント

[IP Phone エージェント (IP Phone Agent)] ノードの [録音 (Recording)] ノードでは、IP Phone エージェント サービスを使用するエージェント向けに、エージェントが開始する録音を有効にできます。

(注) ご使用の CAD システムで Unified CM ベースのモニタリングを使用するように設定されている場合は、[IP Phone エージェント (IP Phone Agent)] ノードは利用できません。

この機能が有効になると、IP Phone エージェント サービスは、録音を開始および停止するソフトキー オプションを利用できます。IPPA エージェントは、自身の通話内容を録音できるようになり、スーパーバイザは Supervisor Record Viewer を使用してその録音内容を確認できます。

詳細については、『*Cisco IP Phone Agent User Guide*』および『*Cisco Supervisor Desktop User Guide*』を参照してください。

IPPA エージェントが開始する録音を有効にするには、次の手順を実行します。

1. [IPPA 録音の有効化 (Enable IPPA Recording)] チェックボックスをオンにします。
2. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

ユーザインターフェイス

[ユーザインターフェイス (User Interface)] ウィンドウでは、Agent Desktop ([CAD エージェント (CAD Agent)] ノードからアクセスした場合) および CAD-BE ([CAD-BE エージェント (CAD-BE Agent)] ノードからアクセスした場合) の外観と動作を設定できます。

(注) CAD エージェントおよび CAD-BE エージェントの [ユーザインターフェイス (User Interface)] ウィンドウは、2つのアプリケーション間の違いを実現するために若干異なっています。ここでは、CAD-BE エージェントでは異なる CAD エージェントのバージョンと注意事項について説明します。

ツールバー (Toolbar)

[ツールバー (Toolbar)] タブ (図 27) では、次の操作を実行できます。

- 「ツールバーのボタンの追加と削除」 (P.70)
- 「タスク ボタンとアクションとの関連付け」 (P.70)
- 「タスク ボタンのヒントの変更」 (P.71)
- 「ボタンのアイコンのカスタマイズ」 (P.71)
- 「データ フィールドの表示 (Show Data Fields)」 (P.73)

図 27. [ツールバー (Toolbar)] タブ



CAD エージェントのバージョン



CAD-BE エージェントのバージョン

ツールバーのボタンの追加と削除

[ツールバー (Toolbar)] タブの左側のペインには、Agent Desktop のツールバーで使用できるボタンが表示されます。割り当て済みのボタンには、その横にアイコンが表示され、未割り当てのボタンにはアイコンが表示されません。

標準ボタンのヒントやショートカット キーの組み合わせを変更したり、ボタンに追加のアクションを割り当てたりすることはできません。ただし、ボタン上に表示されるアイコンをカスタマイズすることはできます ([「ボタンのアイコンのカスタマイズ」](#) (P. 71) を参照)。

ツールバーにボタンを追加するには、次の手順を実行します。

1. ボタンのリストから、追加する利用可能なボタンを選択します。
2. [表示 (Visible)] チェックボックスをオンにしてから [適用 (Apply)] をクリックします。

ツールバーからボタンを削除するには、次の手順を実行します。

1. ボタンのリストから、削除するボタンを選択します。
2. [表示 (Visible)] チェックボックスをオフにしてから [適用 (Apply)] をクリックします。

(注) ツールバー ボタンが表示されない場合。そのボタンに関連付けられたショートカット キーは動作しません。

Cisco Unified Outbound Dialer ツールバーの追加

Cisco Unified Outbound Dialer の機能は、Agent Desktop Premium パージョンのユーザのみが利用できます。CAD-BE には Outbound Dialer を追加できません。

Outbound Dialer ツールバーを Agent Desktop に追加するには、次の手順を実行します。

- [Outbound Dialer モード (Outbound Dialer Mode)] セクションで、[ダイレクトプレビューダイヤリングモード (Direct Preview dialing mode)] チェックボックスをオンにし、[適用 (Apply)] をクリックします。[Outbound Dialer (Outbound Dialer)] ボタンが Agent Desktop ツールバーに追加されます。

詳細については、[「Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer」](#) (P. 147) を参照してください。

タスク ボタンとアクションとの関連付け

タスク ボタンには、ご希望の数のアクションを関連付けられます。アクションは、[アクション (Actions)] ウィンドウに一覧表示されている順序で順番に実行されます。

(注) アクションを実行するのにかかる時間に留意してください。一般的に、タスク ボタンごとに、最大 2 ~ 3 個のアクションが推奨されます。

デフォルトのタスク ボタンには、1 ~ 10 の番号が付いたアイコンが表示されます。必要に応じて、これらのアイコンはカスタマイズできます。

アクションをタスクボタンに関連付けるには、次の手順を実行します。

1. 利用可能なボタンのリストの中からタスク ボタンを選択します。
2. [表示 (Visible)] チェックボックスをオンにします。[アクション (Actions)] ペインと関連ボタンが有効になります。
3. [アクション (Actions)] ペインで、[追加 (Add)] をクリックします。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
4. ボタンに関連付けるアクションを選択します。
既存のアクションを選択するか、新しいアクションをセットアップできます。
(新しいアクションのセットアップの詳細については、「[アクション \(Actions\)](#)」
(P. 101) を参照してください)。
5. [OK] をクリックします。[ツールバー (Toolbar)] タブが表示されます。
6. [ヒント (Hint)] フィールドにアクションの簡単な説明を入力します。ヒントは変更できますが、ショートカット キーの組み合わせは変更できません。
7. 同じタスク ボタンに他のアクションを追加するには、ステップ 3 ~ 6 を繰り返します。
8. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

タスク ボタンのヒントの変更

タスクボタンに関連付けられているヒント (ボタンの上にマウスを置くとエージェントに表示されるテキスト) を変更できます。

標準ボタンに関連付けられているヒントや、ボタンのショートカット キーの組み合わせを変更することはできません。

タスク ボタンのヒントを変更するには、次の手順を実行します。

1. ヒントを変更するボタンを選択します。
2. [ヒント (Hint)] フィールドで、エージェントに表示するヒントを入力します。
3. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

ボタンのアイコンのカスタマイズ

異なるアイコンを適用することでボタンをカスタマイズできます。利用可能なアイコンのライブラリが Desktop Work Flow Administrator に付属しています。独自のアイコンも使用できます。

独自のアイコンを使用する場合、ボタンに適用されるときにアイコン ファイルはディレクトリ サービスに書き込まれるため、Agent Desktop のすべてのインスタンスに使用できます。

カスタムのアイコンは、次の仕様を満たす必要があります。

- ICO 形式
- 50 Kb ファイル サイズの制限
- 16 × 16 ピクセルまたは 32 × 32 ピクセル
- 最大 256 色

アイコンをカスタマイズするには

1. アイコンをカスタマイズするボタンを選択します。
2. [アイコンのカスタマイズ (Customize Icon)] をクリックします。[アイコンの選択 (Choose Icon)] ダイアログボックスが表示されます (図 28)。

図 28. [アイコンの選択 (Choose Icon)] ダイアログボックス



3. アイコンを選択します。アイコンがプレビュー領域に表示されます。
独自のアイコンを使用する場合、[参照 (Browse)] をクリックして別の場所に移動できます。
4. [OK] をクリックします。ボタンのリストで、新しいアイコンとともにボタンが表示されます。

ボタンのアイコンをリセットするには、次の手順を実行します。

1. 以前にカスタマイズしたアイコンを持つボタンを選択します。[リセット (Reset)] ボタンが有効になります。
2. [リセット (Reset)] をクリックします。元のアイコンがボタンのリストに表示されます。
3. 終了したら、[適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

データ フィールドの表示 (Show Data Fields)

[データ フィールドの表示 (Show Data Fields)] タブ (図 29) では、Agent Desktop および CAD-BE のコンタクト アピアランス ペインに表示するデータ フィールドを設定します。また、データ フィールドの名前を変更できます。また、CAD-BE で期間のフィールドの増減を有効または無効にできます。

図 29. [データ フィールドの表示 (Show Data Fields)] タブ



CAD エージェントのバージョン

CAD-BE エージェントのバージョン

(注) Agent Desktop および CAD-BE のエージェントは、変更を有効にするためにアプリケーションのログアウト、終了、および再ログインを行う必要があります。

データ フィールドの名前の変更および設定

左ペインには、Agent Desktop および CAD-BE に表示されるフィールドが表示されません。右ペインには、利用可能なノードが表示されます。

(注) 左ペインには、少なくとも 1 つのフィールドが含まれる必要があります。

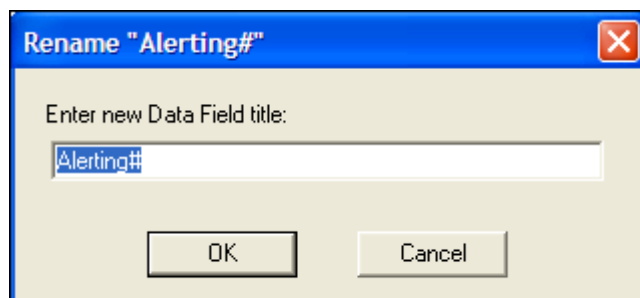
データ フィールドを設定するには、次の手順を実行します。

1. 左右の矢印を使用して、利用可能なフィールドを左右のペイン間で移動し、上下の矢印を使用して、フィールドが左から右に表示される順序を設定します。
2. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

データ フィールドの名前を変更するには、次の手順を実行します。

1. 名前を変更するフィールドをダブルクリックします。[名前の変更 (Rename)] ダイアログボックスが表示されます (図 30)。

図 30. [名前の変更 (Rename)] ダイアログボックス



2. 新しい名前を入力して [OK] をクリックします。

期間の表示

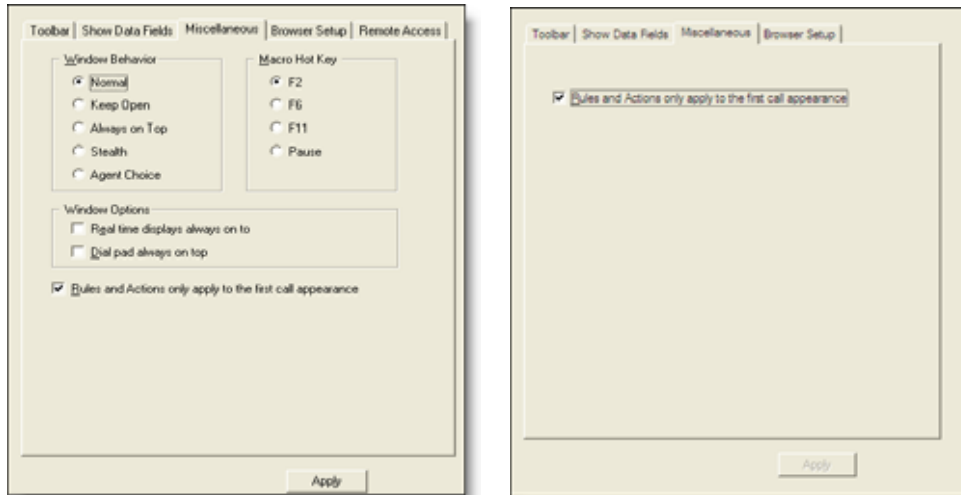
CAD-BE エージェントの場合、[期間の表示 (Show Duration)] チェックボックスをオンにすると、CAD-BE の [期間 (Duration)] フィールドの値がコール中に増加するようになります。デフォルトでは、このオプションは有効になっています。ただし、フィールドが頻繁に変わると、スクリーンリーダーの使用に困難が生じる可能性があるため、このオプションは視覚障がいを持つエージェントのために無効にできます。

CAD エージェントでは、この機能は Agent Desktop プリファレンスでイネーブルまたはディセーブルにします。

その他

[その他 (Miscellaneous)] タブ (図 31) を使用して、その他のユーザ インターフェイス オプションを設定します。必要な設定を選択するか、オンにし、[適用 (Apply)] をクリックして変更内容を保存します。

図 31. [その他 (Miscellaneous)] タブ



CAD エージェントのバージョン

CAD-BE エージェントのバージョン

表 10. [その他 (Miscellaneous)] タブのオプション

| オプション | 説明 |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ウィンドウの動作 (Window Behavior) | <p>Agent Desktop のウィンドウの動作方法を指定します。デフォルトの設定は、[Agent による選択 (Agent's Choice)] です。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [通常 (Normal)]。ウィンドウは、コールが存在するときに表示され、アイドル状態のときは最小化されます。 • [常に表示 (Keep Open)]。ウィンドウは常に表示されますが、他に開いているアプリケーションによって非表示にできます。 • [常に手前に表示 (Always on Top)]。ウィンドウは常に他のアプリケーションの手前に表示されます。 • [隠す (Stealth)]。ウィンドウは、システムトレイにアイコンとして表示されます。 • [Agent による選択 (Agent's Choice)]。動作は、エージェントによりローカルで設定されます。ローカル設定は、リセットするか [Agent による選択 (Agent's Choice)] 以外のオプションを選択するまで保持されます。エージェントのデスクトップでは、デフォルトの設定は [通常 (Normal)] です。 <p>(注) ウィンドウ動作 [常に手前に表示 (Always on Top)] または [Agent による選択 (Agent's Choice)] を選択すると、リアルタイムおよびダイヤルパッド画面を選択できなくなり、常に上位オプションになります。</p> |
| ウィンドウ オプション (Window Options)* | <p>選択すると、リアルタイム画面とダイヤルパッドが常に手前に表示されます。ウィンドウはアイドル状態のときも常に他のアプリケーションの手前に表示されます。</p> |
| マクロのホットキー (Macro Hot Key) | <p>マクロの記録を一時停止し、[マクロの記録の一時停止 (Suspend Macro Recording)] ダイアログを表示するのに使用するキーを指定します。デフォルトは F2 です。</p> |
| ルールとアクションを最初のコール アピアランスにのみ適用 (Rules and Actions only apply to the first call appearance) | <p>最も古い (最上位の) コール アピアランスにのみルール処理を呼び出すように選択します。チェックボックスがオンになっていない場合、すべての着信コールに対してルール処理が呼び出されます。</p> |

* リアルタイム画面とダイヤルパッドの両方のオプションを常に手前に表示するように選択した場合は、エージェントが最近開いたほうのウィンドウが手前に表示されます。

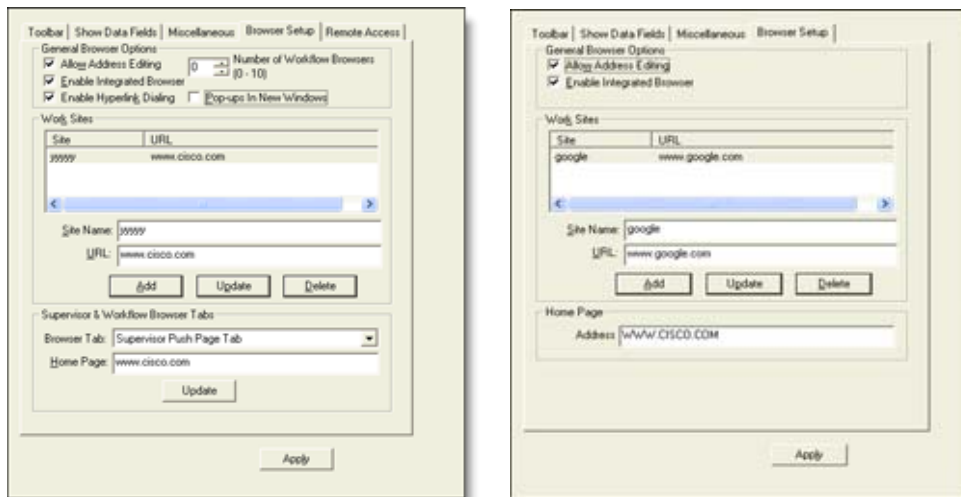
ブラウザのセットアップ

[ブラウザのセットアップ (Browser Setup)] タブ (図 32) を使用して、Agent Desktop および CAD-BE の統合ブラウザ部分を設定します。このタブでは、次の作業を実行できます。

- 統合ブラウザのウィンドウを有効 / 無効にする
- ブラウザが表示するデフォルトの Web ページを設定する
- 最大 10 のブラウザ タブを有効にする
- 通常の Internet Explorer のポップアップ ウィンドウとして、統合ブラウザ内に新しいタブを表示する代わりに、ポップアップが表示されるように有効 / 無効にする
- エージェントの他の Web サイトへのアクセスを有効 / 無効にする
- エージェントが頻繁に使用される Web サイトに素早くアクセスできるように、作業サイト (または「お気に入り」) を追加する
- ハイパーリンクのダイヤルを有効または無効にします。

上記の一部の機能は、CAD-BE には適用されません。

図 32. [ブラウザのセットアップ (Browser setup)] タブ



CAD エージェントのバージョン

CAD-BE エージェントのバージョン

統合ブラウザの有効化

[ブラウザのセットアップ (Browser setup)] タブにある [統合ブラウザ (Enable Integrated Browser)] チェックボックスのオン/ オフを切り替えることで、Agent Desktop/CAD-BE の統合ブラウザを有効または無効にすることができます。

他の Web サイトへのアクセスの有効化

[アドレスの編集を許可する (Allow Address Editing)] チェックボックスのオン/ オフを切り替えることで、他の Web サイトへのエージェントのアクセスを有効または無効にできます。オンにすると、統合ブラウザのウィンドウに [アドレス (Address)] フィールドが表示され、エージェントは表示したい Web サイトの URL を入力できます。オフにすると、統合ブラウザのウィンドウに [アドレス (Address)] フィールドが表示されません。

ハイパーリンク ダイアルの有効化

[ハイパーリンク ダイアルの有効化 (Enable Hyperlink Dialing)] チェックボックスのオン/ オフを切り替えることで、Agent Desktop 統合ブラウザに表示される Web サイトの電話番号のダイアルを有効または無効にできます。

(注) [ハイパーリンク ダイアルの有効化 (Enable Hyperlink Dialing)] のダイアル方法の CAD-BE は利用可能ではありません。

有効にした場合、電話番号をクリックすることで、CAD エージェントにより Web ページでハイパーリンクとして表示される電話番号をダイアルできます。クリックすると、エージェントの電話機を使用して電話番号がダイアルされます。電話番号は、ハイパーリンクとして使用するには、次のルールに準拠する必要があります。

- 電話番号には 10 桁を指定し、次に示す北米のダイアル スtring 形式を使用する必要があります。
< 市外局番 > < 局番 > < 加入者番号 >
- 電話番号の市外局番はカッコで囲むことができます。また、電話番号にスペース、ハイフン、およびピリオドを任意に組み合わせて使用できます。
- 市内番号 (市外局番なし) または内線番号など、10 桁より短い番号はダイアルできません。
- 電話番号には英字を使用できません。たとえば、800-GET-PZZA という電話番号はダイアルできません。
- 実際は画像ファイルである電話番号や、データベースから読み込んだ電話番号はダイアルできません。
- 一部の Web サイトでは、ハイパーリンクが非表示になっています。電話番号はハイパーリンクされているように見えない場合がありますが、実際にはハイパーリンクされており、ダイアルできます。

詳細については、『Cisco CAD User Guide』の「ハイパーリンクされた電話番号のダイアル」を参照してください。

ブラウザのタブ数の設定

[ワークフロー ブラウザの数 (Number of Workflow Browsers)] フィールドで 0 ~ 10 のいずれかを選択し、Agent Desktop (この機能は CAD-BE では利用できません) に表示されるブラウザのタブ数を設定します。0 を選択すると、スーパーバイザ プッシュ タブのみが表示されます。このタブは常に有効です。1 ~ 10 を選択すると、スーパーバイザ プッシュ ページ タブに加えて、選んだ数だけタブが表示されます。

ワークフロー HTTP アクションは、ブラウザの特定のタブに Web ページを表示するようにセットアップできます。詳細については、「[HTTP アクション](#)」(P. 114) を参照してください。

新しいウィンドウにポップアップが表示されるように有効化

[新しいウィンドウにポップアップを表示 (Popups In New Windows)] チェックボックスのオン/オフを切り替えると、Agent Desktop で、通常の Internet Explorer のポップアップ ウィンドウとしてポップアップが表示されるように有効/無効にできます。有効にすると、ポップアップが通常の Internet Explorer ポップアップ ウィンドウとして表示されます。無効にすると、ポップアップが統合ブラウザの新しいタブとして表示されません。

(注) ポップアップが有効な場合、管理者は表示される Internet Explorer のウィンドウを制御できません。エージェントは、アドレスバーなど、表示されるブラウザ ウィンドウのナビゲーションを完全に制御できる可能性があります。

ホームページのセットアップ

ホームページとは、Agent Desktop または CAD-BE の開始時に統合ブラウザのタブに表示される Web サイトのことです。デフォルトの Web サイトは www.cisco.com です。ホームページを設定しない (デフォルトが削除される) と、統合ブラウザのタブは空白になります。

ホームページを設定するには、次の手順を実行します。

1. [ブラウザのタブ (Browser Tab)] ドロップダウン リストから、ホームページを表示するタブを選択します。
2. [ホームページ (Home Page)] フィールドに、統合ブラウザにデフォルトで表示させる Web サイトの Web アドレス (URL) を入力します。
3. [更新 (Update)] をクリックします。
4. 必要に応じて、タブごとにステップ 1 ~ 3 を繰り返します。
5. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。ホームページが設定されます。

作業サイトのセットアップ

作業サイトとは、ジョブの中でエージェントを支援するために、エージェントが頻繁にアクセスする Web サイトのことです。これは、Web ブラウザ内でセットアップできる「お気に入り」に似たものです。

設定した作業サイトは、エージェントの統合ブラウザのドロップダウン リストに表示されます。エージェントがリストから作業サイトを選択すると、それが統合ブラウザのウィンドウに表示されます。これにより、エージェントは（オプションの）[アドレス (Address)] フィールドにアドレスを入力することなく、サイトに素早くアクセスできます。

作業サイトを追加するには、次の手順を実行します。

1. [サイト名 (Site Name)] フィールドに、作業サイトとして追加する Web サイトの名前を入力します。
2. [URL] フィールドに、Web サイトの Web アドレスを入力します。
3. [追加 (Add)] をクリックします。作業サイトは、[作業サイト (Work Sites)] ペインのリストに追加されます。
4. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

作業サイトを更新するには、次の手順を実行します。

1. [作業サイト (Work Sites)] フィールドから、更新する作業サイトを選択します。Web サイトの情報が、[サイト名 (Site Name)] および [URL] のフィールドに表示されます。
2. 必要に応じて情報を編集し、[更新 (Update)] をクリックします。更新された情報は、[作業サイト (Work Sites)] ペインに表示されます。
3. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

作業サイトを削除するには、次の手順を実行します。

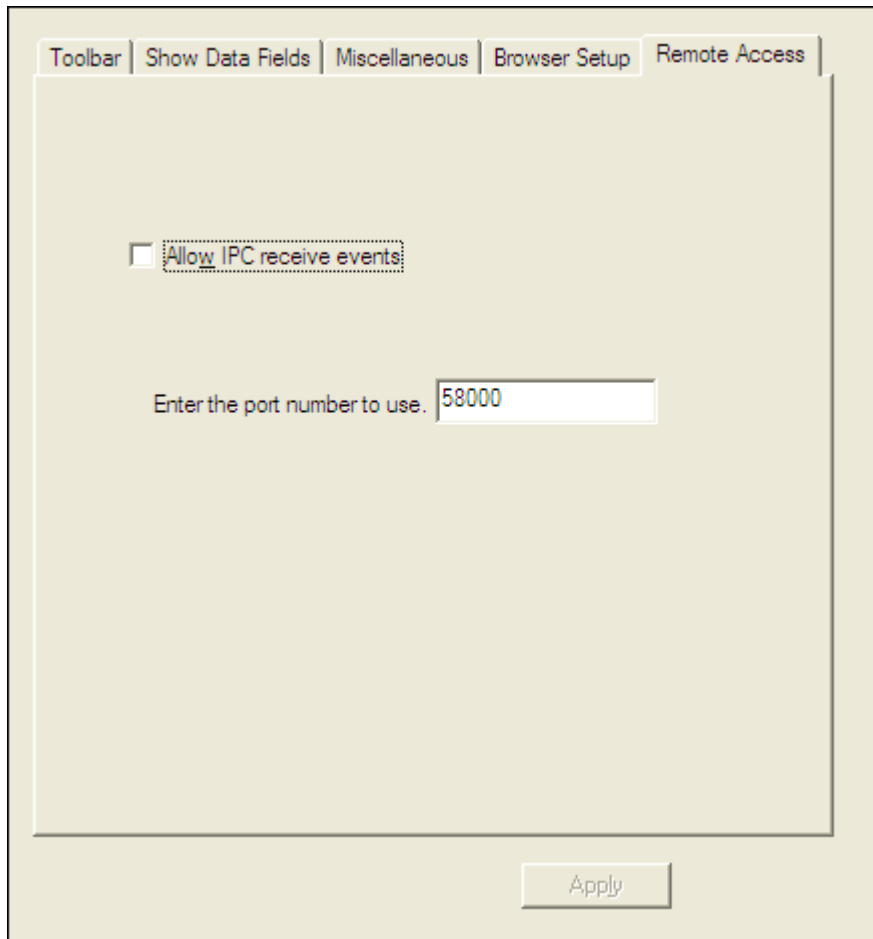
1. [作業サイト (Work Sites)] ペインから、削除する作業サイトを選択します。Web サイトの情報が、[サイト名 (Site Name)] および [URL] のフィールドに表示されます。
2. [削除 (Delete)] をクリックします。作業サイトが [作業サイト (Work Sites)] ペインから削除されます。
3. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

リモート アクセス

[リモート アクセス (Remote Access)] タブ (図 33) は、IPC Receive イベント機能を有効化し、その機能が使用するポートを設定するのに使用されます。IPC Receive イベント機能は、Premium バンドルでのみ使用可能です。

(注) リモート アクセス機能は、CAD-BE では利用できません。

図 33. [リモート アクセス (Remote Access)] タブ



IPC Receive イベントは、サードパーティ アプリケーションが UDP ソケットを使用して Agent Desktop にメッセージを送信した場合に発生します。これらのメッセージは、事前定義された XML スキーマに従う必要があります (以下の例を参照)、4000 バイトを超えることができません。

ワークフローのアクションとは異なり、IPC Receive イベントのアクションは、Desktop Administrator で設定またはセットアップをする必要がありません。IPC Receive イベントのアクションが実行されるのに必要なすべての属性は、IPC Receive イベントのメッセージ内容の一部です。すべての着信 IPC イベントメッセージが厳密に定義された XML スキーマに準拠する必要があります。必要なスキーマは次のように定義されます。

Agent Desktop は IPC Receive イベントのメッセージを受信しても応答を送信し返しません。IPC Receive イベントはキューに入れられるので、メッセージが失われることはありません。

デフォルトでは、PC Receive イベントは無効です。デフォルトのポート番号は、ポート 58000 です。

(注) Remote Access のアクションは、非同期イベントの受信を行います。イベントが送信中の IPC アクション要求によって請求されたとしても、その要求は配信されない可能性があり、UDP の性質のために、応答が到着する保証もありません。

IPC Receive イベントは、次の 5 つのアクションをサポートしています。

- 「IPC Make Call アクション」 (P.82)
- 「IPC High Priority Chat アクション」 (P.82)
- 「IPC Record アクション」 (P.83)
- 「IPC Agent Notification アクション」 (P.83)
- 「IPC Set Variable アクション」 (P.84)

IPC Make Call アクション

IPC Make Call アクションが成功するには、次の条件を満たす必要があります。

- エージェントが待受停止状態でなければならない
- Agent Desktop にコール アピランズが存在してはならない
- [発信 (Make Call)] ダイアログボックスを閉じなければならない (開いていると、アクションにより閉じられます)

Agent Desktop に送信されるメッセージは、次の XML 形式に従う必要があります。太字のテキストは変数を表し、独自の値に置き換える必要があります。

```
<?xml version="1.0"?>
<!-- IPC Receive Event Message -->
<IPCActions>
  <IPCMakeCallAction>
    <ActionName>IPC Make Call Action</ActionName>
    <PhoneNumber>2961</PhoneNumber>
    <DisplayError>true</DisplayError>
  </IPCMakeCallAction>
</IPCActions>
```

IPC High Priority Chat アクション

IPC 緊急チャットが成功するには、エージェントがログインしている必要があります。

Agent Desktop に送信されるメッセージは、次の XML 形式に従う必要があります。太字のテキストは変数を表し、独自の値に置き換える必要があります。

```
<?xml version="1.0"?>
<!-- IPC Receive Event Message -->
<IPCActions>
  <IPCHighPriorityChatAction>
    <ActionName>IPC High Priority Chat
Action</ActionName>
    <MessageText>Need help from supervisor</MessageText>
  </IPCHighPriorityChatAction>
</IPCActions>
```

IPC Record アクション

IPC レコード アクションが成功するには、次の条件を満たす必要があります。

- Agent Desktop にコール アピランズが存在しなければならない
- コールが接続中、保留、または会議中でなければならない
- コールが Agent Desktop に一覧表示されている最初のコール アピランズでなければならない

Agent Desktop に送信されるメッセージは、次の XML 形式に従う必要があります。アクションは、start および stop という 2 つのコマンドをサポートします。

```
<?xml version="1.0"?>
<!-- IPC Receive Event Message -->
<IPCActions>
  <IPCRecordAction>
    <ActionName>IPC Record Action</ActionName>
    <Command>start</Command>
    <DisplayError>>true</DisplayError>
  </IPCRecordAction>
</IPCActions>
```

IPC Agent Notification アクション

IPC エージェント通知が成功するには、エージェントがログインしている必要があります。

Agent Desktop に送信されるメッセージは、次の XML 形式に従う必要があります。**太字**のテキストは変数を表し、独自の値に置き換える必要があります。

```
<?xml version="1.0"?>
<!-- IPC Receive Event Message -->
<IPCActions>
  <IPCAgentNotificationAction>
    <ActionName>IPC Agent Notification
Action</ActionName>
    <MessageText>Go to Not Ready state!</MessageText>
  </IPCAgentNotificationAction>
</IPCActions>
```

IPC Set Variable アクション

IPC 変数設定が成功するには、エージェントがログインしている必要があります。

IPC 変数設定アクションは、サードパーティ アプリケーションから UDP 形式でデータ変数（たとえば、先頭に「BA」の付いた Cisco Outbound Dialer 変数）を受信します。アクションは、これらのデータ値を CTI サーバに送信します。

このアクションですべての変数（ECC 変数、コール変数、および Outbound Dialer 変数）を設定できます。

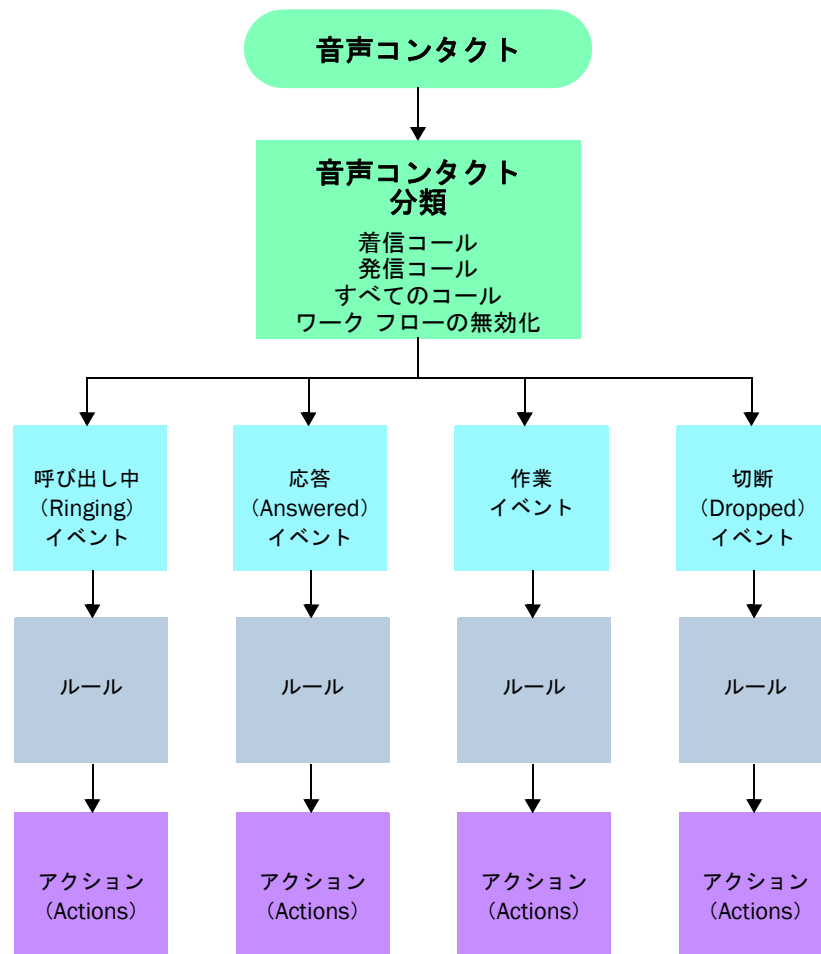
Agent Desktop に送信されるメッセージは、次の XML 形式に従う必要があります。**太字**のテキストは変数を表し、独自の値に置き換える必要があります。

```
<?xml version="1.0"?>
<!-- IPC Receive Event Message -->
<IPCActions>
  <IPCSetVariableAction>
    <ActionName>IPC Set Variable Action</ActionName>
    <Variable>BAResponse</Variable>
    <DataValue>03/05/2009 05:45</DataValue>
  </IPCSetVariableAction>
</IPCActions>
```

音声コンタクトワークフロー

音声コンタクトワークフローは、音声コールのイベントに基づいてエージェントのアクティビティを管理します。コールが分類されると、さらに、イベント、ルール、およびアクションに応じてフィルタリングされます。音声コンタクトワークフロー（図 34）は、Agent Desktop および CAD-BE エージェントに使用できます。

図 34. 音声コンタクトワークフローのフローチャート



たとえば、音声コンタクトワークフローは、次のように設定できます。

1. コールがコンタクトセンターに入り、待受開始状態のエージェントにルーティングされます。

2. 音声コンタクト分類フィルタが、どのワークフローを選択するかを決定します。着信コールのエンタープライズ データ（元のダイヤル番号）を検査し、それが製品 A の技術サポート向けのコールであるので、ワークフロー 1 のデータ条件を満たしていると判断します。コールは、ワークフロー 1 のフィルタリング セットアップの 2 番目のレイヤに従うようになります。
3. ワークフロー 1 は、製品 A のサポート ライン上の呼び出しイベントが HTTP アクションをトリガーすることを示しています。このアクションは、顧客が入力したアカウント情報を IVR（コールのエンタープライズ データの一部）から取得し、Agent Desktop または CAD-BE 統合ブラウザに Web ページを表示します。このページは、エージェントに顧客のアカウント情報を表示します。
4. エージェントが電話の呼び出しに応答し、顧客を支援する準備が整います。

音声コンタクト ワークフローの作成

音声コンタクト ワークフローを作成する一般的な手順は、次のとおりです。

1. 次の手順で、新しい音声コンタクト分類フィルタをセットアップします。
 - a. ワークフローに適用されるコールの種類（着信、発信、すべて）を選択します。

(注) Outbound Dialer 顧客コールが着信または発信として表示されません。そのため、Outbound Dialer ワークフローを作成するときは、音声コンタクト分類フィルタとして「**all calls**」を選択します。

- b. 必要に応じて、さまざまなデータ フィールドの条件を満たすように指定して、コールをさらに分類します。
2. 次の手順で、第 2 レベルのフィルタリングをセットアップします。
 - a. コールまたはエージェント状態イベント（呼び出し中、応答、後処理、切断）を選択します。
 - b. 必要に応じて、コールが満たす必要のあるデータ フィールド条件を使用して、1 つ以上のルールを設定します。
 - c. コールやエージェントのイベントがルールのデータ フィールドの条件を満たしている場合に行われるアクションを、1 つ以上セットアップします。
3. 第 1 レベルのフィルタによって選択されたコール向けに、必要な数だけ第 2 レベルのフィルタをセットアップします。フィルタされたコールのコール イベントまたはエージェント イベントごとにルールとアクションを設定できます。

(注) ワークフローが機能できないような、矛盾するルールと条件を設定することが可能です。Desktop Work Flow Administrator は、ワークフローのロジックと妥当性をチェックしません。ワークフローが期待どおりに動作しない場合、セットアップしたルールと条件が論理的に妥当であることを確認してください。

新しい音声コンタクト分類のセットアップ

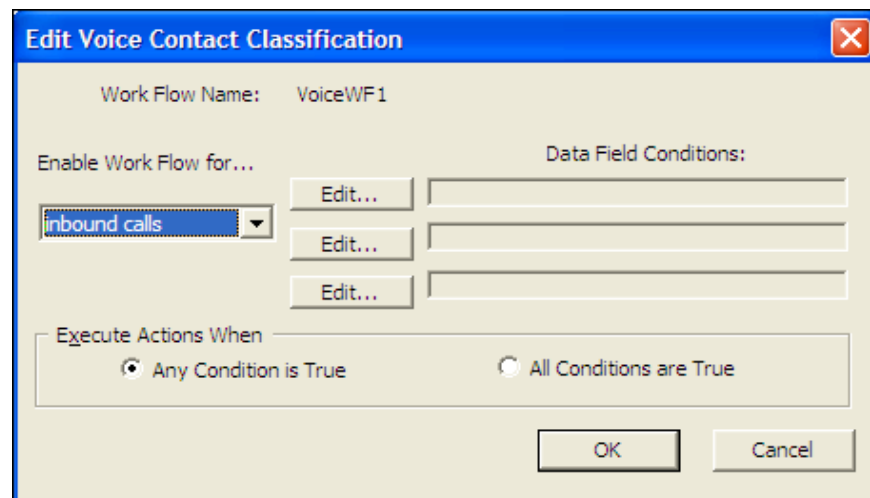
ナビゲーション ツリーで [音声コンタクト ワークフロー (Voice Contact Work Flow)] ノートを選択すると、[音声コンタクト ワークフロー リスト (Voice Contact Work Flow List)] ウィンドウが表示されます。このウィンドウには、既存のすべての音声コンタクトのワークフローが表示され、それらを編集したり、新しいものをセットアップしたりできます。

音声コンタクト分類とは、音声コンタクト ワークフローの中の第 1 レベルのフィルタリングのことです。

新しい音声コンタクト分類をセットアップするには、次の手順を実行します。

1. [音声コンタクト ワークフロー リスト (Voice Contact Work Flow List)] ウィンドウで、[追加 (Add)] をクリックします。[新しいワークフローの名前 (New Work Flow Name)] ダイアログボックスが表示されます。
2. 新しい音声コンタクト ワークフローの名前を入力し、[OK] をクリックします。[音声コンタクト分類の編集 (Edit Voice Contact Classification)] ダイアログボックスが表示されます (図 35)。作成したワークフローの名前がダイアログボックスに表示されることに注意してください。

図 35. [音声コンタクト分類の編集 (Edit Voice Contact Classification)] ダイアログボックス



3. このダイアログボックスでは、第 1 レベルのフィルタ条件をセットアップします。
 - a. ドロップダウンリストから、フィルタを適用するコールの種類 (インバウンドコール、アウトバウンドコール、またはすべてのコール) を選択します。

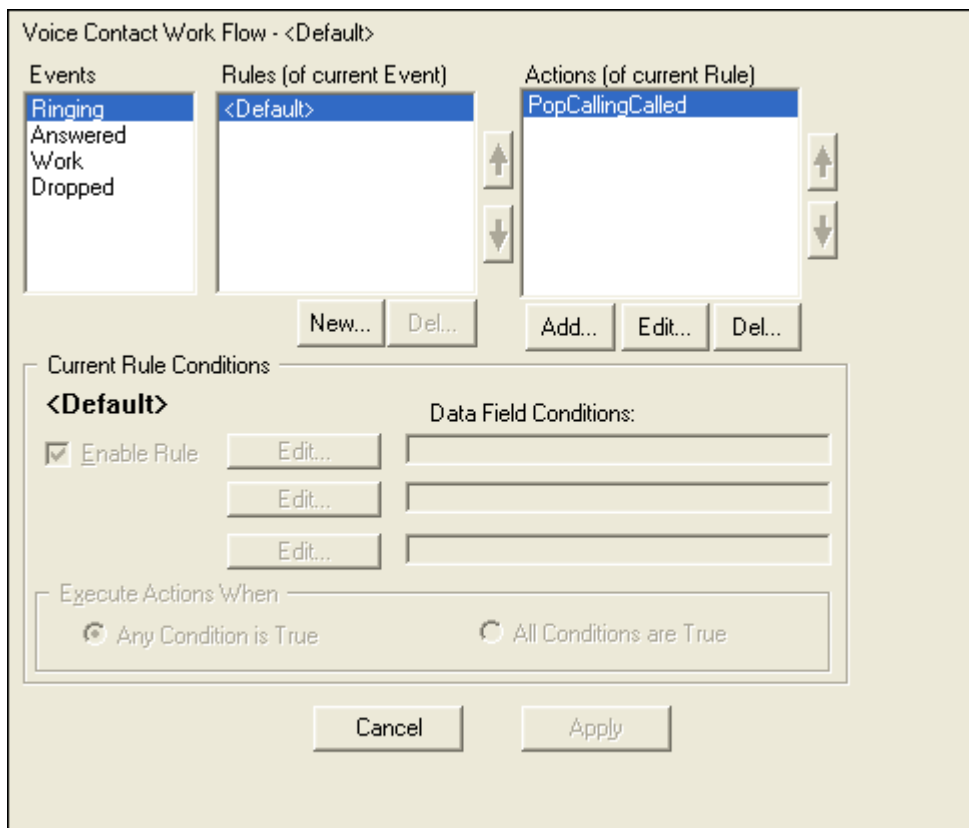
(注) ワークフローを無効にするオプションもあります。ワークフローは無効にするけれども、後日有効にする場合に備えてワークフローをファイルに保存したい場合は、このオプションを選択できます。

- b. 最大 3 つのデータ フィールドの条件を適用します。[編集 (Edit)] をクリックして、[データ フィールドの条件 (Data Field Condition)] ダイアログボックスを表示します。データ フィールドの条件のセットアップについては、「[データ フィールドの条件](#)」(P. 90) を参照してください。
 - c. すべての条件を満たしている場合にフィルタを提供するか、任意の条件を満たしている場合にフィルタを適用するかを選択します。
4. [OK] をクリックし、新しい音声コンタクト ワークフローの中の第 1 レベルのフィルタのセットアップを完了します。

新しいワークフローのセットアップ

新しい音声コンタクト分類が作成されると、Desktop Work Flow Administrator によって [音声コンタクト ワークフロー (Voice Contact Work Flow)] ウィンドウに移動します (図 36)。このウィンドウでは、フィルタリングの第 2 レベルを設定します。これは、新しい音声コンタクト ワークフローのイベントとルール、およびそこから生じるアクションから構成されます。

図 36. [音声コンタクト ワークフロー (Voice Contact Work Flow)] ウィンドウ



イベントが発生すると、イベントに関連付けられているルールは、[ルール (Rules)] ペインに一覧表示されている順序で評価されます。ルールが満たされると、そのルール

に関連付けられたアクションは、[アクション (Actions)] ペインに一覧表示されている順序で実行されます。それより後のルールは評価されません。

満たされるルールがない場合、デフォルトのルールが適用され、デフォルトのルールに関連付けられたすべてのアクションが実行されます。デフォルトのルールは変更または削除できません。

デフォルトのアクションは、<no action> である可能性があります。

新しいワークフローを設定するには、次の手順を実行します。

1. [イベント (Event)] ペインからワークフローをトリガーするイベントを選択します。使用できるイベントは次のとおりです。
 - [呼び出し中 (Ringing)]。エージェントの電話が鳴ります。
 - [応答 (Answered)]。エージェントが電話に応答します。
 - [切断 (Dropped)]。コールが終了します。
 - 後処理 (Work)。エージェントが後処理後待受 (Work Ready) のエージェント状態に移行します。
2. [ルール (Rules)] ペインで、[新規 (New)] をクリックして新しいルールをセットアップします。[新しいルール名 (New Rule Name)] ダイアログボックスが表示されます。
3. 新しいルールの名前を入力し、[OK] をクリックします。ウィンドウの [現在のルールの条件 (Current Rule Conditions)] セクションにあるフィールドが有効になります。
4. 最大 3 つのデータ フィールドの条件を追加し（詳細については、「[データ フィールドの条件](#)」(P. 90) を参照)、アクションを実行するタイミング（データ フィールドの条件のいずれかが満たされた場合、またはすべてが満たされた場合）を指定します。

データ フィールドの条件が確立されると、[ルールの有効化 (Enable Rule)] チェックボックスが自動的に選択されます。

(注) インバウンド ACD コール向けのルールを設定する場合は、ルートポイントの電話番号は使用できません。

5. [アクション (Actions)] ペインで、[追加 (Add)] をクリックし、イベントが発生し、ルールが満たされたときに実行する 1 つ以上のアクションを選択します。

既存のアクションを選択するか、新しいアクションを作成できます。選択したアクションをイベントに関連付けられない場合、エラーメッセージを受信します。詳細については、「[アクション \(Actions\)](#)」(P. 101) を参照してください。
6. 必要なイベント数に応じて、ステップ 1 ~ 5 を繰り返します。
7. ルールとアクションへのイベントの関連付けが終了したら、[適用 (Apply)] をクリックし、新しい音声コンタクト ワークフローを保存します。

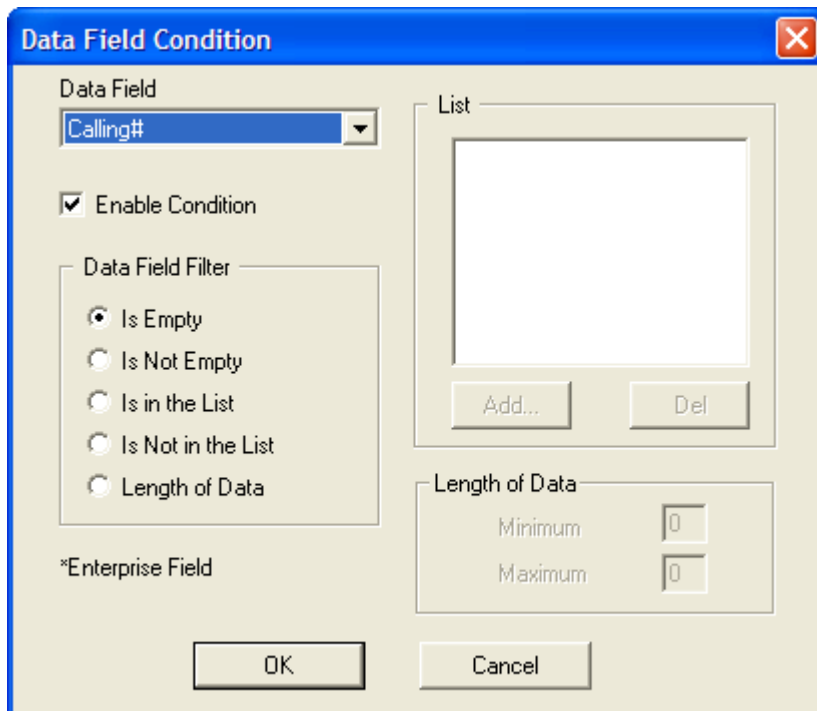
データ フィールドの条件

データ フィールドの条件とは、コールの選択されたエンタープライズ データが、音声コンタクト分類またはワークフロー ルールを実施するために満たす必要のある条件のことです。

音声コンタクト分類フィルタとワークフロー ルールには、最大 3 つのデータ フィールド条件を設定できます。すべてのデータ フィールドの条件が満たされる必要があるか (AND ステートメント)、データ フィールドのいずれかの条件が満たされる必要があるか (OR ステートメント) を指定します。

このためには、[データ フィールドの条件 (Data Field Condition)] ダイアログボックス (音声コンタクト分類) (図 37) または (ワークフロー規則の) [音声コンタクトワークフロー (Voice Contact Work Flow)] ウィンドウの [現在のルールの条件 (Current Rule Conditions)] セクションを使用します。

図 37. [データ フィールドの条件 (Data Field Condition)] ダイアログボックス



データ フィールドの条件をセットアップするには、次の手順を実行します。

1. [音声コンタクト分類 (Voice Contact Classification)] ダイアログボックスで、[編集 (Edit)] をクリックします。[音声コンタクトワークフロー (Voice Contact Work Flow)] ウィンドウで新しいルールを追加し、ウィンドウの [現在のルールの条件 (Current Rule Conditions)] セクションで [編集 (Edit)] をクリックします。

2. [データ フィールド (Data Field)] ドロップダウン リストからデータ フィールドを選択します。

[データ フィールド (Data Field)]には、システム内で使用されるすべてのエンタープライズ データのフィールドが一覧表示されます。

すべてのデータ フィールドがすべてのイベントで使用できるわけではありません。たとえば、Calling# と Called# は呼び出しイベントには使用できません。
3. 次のデータ フィールドのフィルタのいずれかを選択します。
 - [空 (Is Empty)]。データ フィールドにデータが表示されません。
 - [空ではない (Is Not Empty)]。データ フィールドにデータが表示されます。
 - [リストに存在する (Is In the List)]。データ フィールドが、[リスト (List)] ペインで設定されたリストと比較され、リストに含まれるか判断されます。アイテムを文字列のリストに追加するには、[追加 (Add)] をクリックします。文字列には、大文字と小文字の区別はありません。ワイルドカード (* および ?) を使用して、リストを簡素化できます。「[ワイルドカード検索](#)」(P. 91) を参照してください。
 - [リストに存在しない (Is Not in the List)]。データ フィールドが、[リスト (List)] ペインで設定されたリストと比較され、リストに含まれないか判断されます。アイテムを文字列のリストに追加するには、[追加 (Add)] をクリックします。文字列には、大文字と小文字の区別はありません。ワイルドカード (* および ?) を使用して、リストを簡素化できます。「[ワイルドカード検索](#)」(P. 91) を参照してください。
 - [データの長さ (Length of Data)]。データ フィールドの長さは、設定した文字の最小数と最大数の間になります。
4. [条件の有効化 (Enable Condition)] チェックボックスがオンになっていることを確認し、[OK] をクリックします。

ワイルドカード検索

データ フィールドの条件リストのペインに文字列を入力する際に、ワイルドカードを使用できます。これにより、一覧表示する文字列が共通の要素を持っている場合に、多くの文字列を入力しなくても済むようにすることができます。

使用されるワイルドカード文字は、アスタリスク (*) と疑問符 (?) です。

文字列に含まれるアスタリスクは、その文字列内の他の文字が一致する限り、任意の数の文字を置き換えます。たとえば ABC* は、ABC で始まり、その後、任意の文字が続く文字列と一致します。

文字列に含まれる疑問符は、任意の文字を置き換えますが、文字列の長さは、それが表す長さで厳密に一致する必要があります。たとえば、ABC?? は、ABC で始まり、その他の 2 文字で終了する文字列と一致します。

文字列の周りを二重引用符で囲むと、その二重引用符で囲まれた文字と厳密に一致する文字列が検索されます。これらの文字には、ワイルドカード文字 (*) および (?) 自体

も含まれます。たとえば、"123*ABC" は、「123*ABC」という文字列にのみ一致し、アスタリスクはワイルドカードとしては機能しません。

音声コンタクト ワークフローの変更

デフォルトのワークフローや、作成したカスタム ワークフローは変更できます。

(注) デフォルトのワークフローの分類フィルタは、インバウンド コールです。これは変更できません。

音声コンタクト ワークフローを変更するには、次の手順を実行します。

1. [音声コンタクト ワークフロー リスト (Voice Contact Work Flow List)] から、変更するワークフローを選択し、[編集 (Edit)] をクリックします。
 - カスタム ワークフローを選択すると、[音声コンタクト分類の編集 (Edit Voice Contact Classification)] ダイアログボックスが表示されます。
 - [音声コンタクト ワークフロー (Voice Contact Work Flow)] ウィンドウが表示されます。デフォルトのワークフローは音声コンタクトを分類しないので、[音声コンタクト分類の編集 (Edit Voice Contact Classification)] ダイアログボックスは省略されます。
2. 必要に応じて、音声コンタクト分類を変更し、[OK] をクリックして [音声コンタクト ワークフロー (Voice Contact Work Flow)] ウィンドウに進みます。
3. 必要に応じてワークフローを変更し、[適用 (Apply)] をクリックして変更内容を保存します。

音声コンタクトワークフローおよび Outbound Dialer

Cisco Unified Outbound Dialer のダイレクト プレビューダイヤリング モードには、ワークフロー イベントにマッピングしないイベントが含まれます。表 11 は、Outbound Dialer イベントが音声ワークフロー イベントにマッピングされることで、Outbound Dialer キャンペーンのワークフローの作成がどのように支援されるかを示しています。

表 11. Outbound Dialer イベントおよび CAD ワークフロー イベント

| ダイヤリングモード | 音声コンタクト | 発信 Dialer イベント | ワークフロー イベント |
|-------------|---------|-------------------------------|----------------------------------|
| ダイレクト プレビュー | 発信 | 予約済 (Reserved) / 受信 (Offered) | なし |
| | | 承認 (Accept) | 呼び出し中 (Ringing) |
| | | 接続中 (Connected) | 応答 (Answered) |
| | | 切断 (Dropped) | 切断 (Dropped) |
| | 着信および発信 | 予約済 (Reserved) / 受信 (Offered) | 呼び出し中 (Ringing) および応答 (Answered) |
| | | 承認 (Accept) | 切断 (Dropped) および呼び出し中 (Ringing) |
| | | 接続中 (Connected) | 応答 (Answered) |
| | | 切断 (Dropped) | 切断 (Dropped) |
| | 着信 | 予約済 (Reserved) / 受信 (Offered) | 呼び出し中 (Ringing) および応答 (Answered) |
| | | 承認 (Accept) | 切断 (Dropped) |
| | | 接続中 (Connected) | なし |
| | | 切断 (Dropped) | なし |

音声コンタクトワークフローの削除

作成した任意のカスタム ワークフローを削除できます。デフォルト ワークフローは削除できません。

音声コンタクト ワークフローを削除するには、次の手順を実行します。

1. [音声コンタクト ワークフロー リスト (Voice Contact Work Flow List)] から、削除するワークフローを選択し、[削除 (Delete)] をクリックします。ワークフローの削除を確認するポップアップ ウィンドウが表示されます。
2. 削除を確定するには、[はい (Yes)] をクリックします。

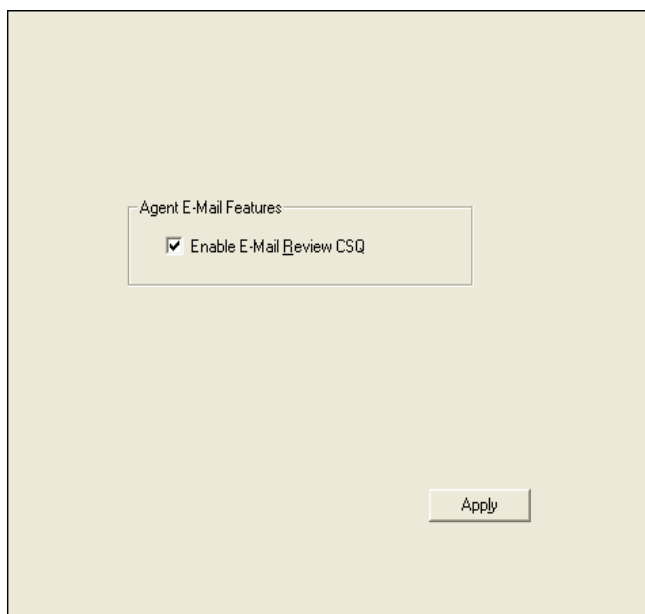
電子メール コンタクトのワークフロー

電子メール コンタクトのワークフローは、ワークフロー グループ メンバーの E-Mail 監査 CSQ を有効または無効にするために使用します。この設定がイネーブルにされ、エージェントが監査 CSQ に関連付けられている CSQ の電子メールに返信するときに、顧客に直接返信するのではなく、顧客の電子メールに対するすべてのエージェントの返信が自動的に監査 CSQ にルーティングされます。監査 CSQ のスキル割り当てを持つエージェントが、顧客に電子メールを返信する前に、返信の内容を確認し、編集する責任があります。

(注) レビュー プロセスを電子メール処理プロセスに組み込むには、[ワークフロー設定 (Work Flow Configuration)] ノードおよび Desktop Administrator の電子メール CSQ の両方でワークフロー グループを設定します。監査 CSQ および CSQ の設定の詳細については、「[コンタクト サービス キューの設定](#)」(P. 218) を参照してください。

ナビゲーション ツリーの [電子メール コンタクトのワークフロー (E-Mail Contact Work Flows)] ノードを選択するときに、電子メールの通信のワークフローのウィンドウが表示されます (図 38)。チェックボックスをオンにして、エージェントのワークフロー グループの監査 CSQ を有効にできます。

図 38. 電子メール コンタクトのワークフロー

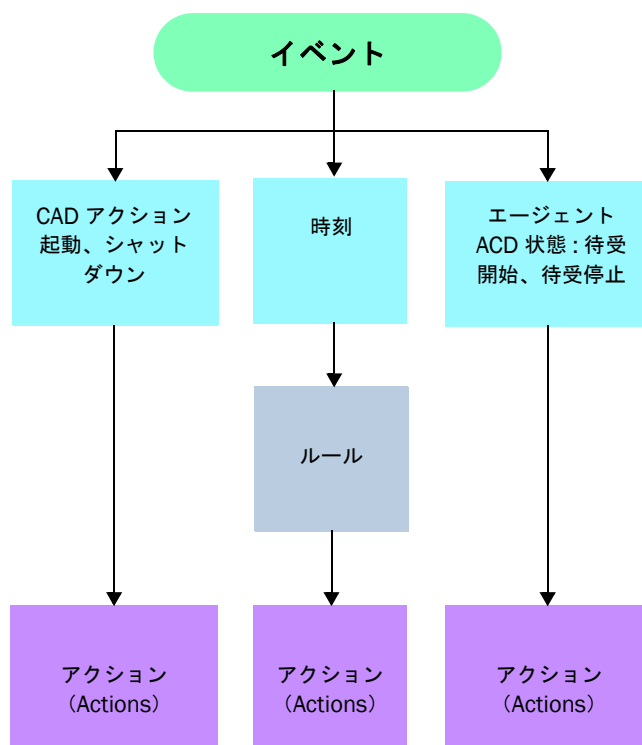


エージェント管理ワークフロー

エージェント管理ワークフローは、Agent Desktop や CAD-BE のアクティビティ、エージェントの ACD 状態、および時刻に基づいてエージェント アクティビティを管理します。ワークフローは、音声コンタクトワークフローで使用される、イベント-ルール-アクションの動作に従います。大きな違いは、音声コンタクトに適用される音声コンタクト分類と同様に、最初のフィルタリングは行われないことです。

時刻のワークフローはプレミアム パッケージが存在する場合にのみ設定できます。

図 39. エージェント管理ワークフローのフロー チャート



たとえば、エージェント管理ワークフローは、次のように設定できます。

- 勤務日の午後 4 時 30 分になると必ず、タイム カードを押すのを忘れないように促すポップアップ メッセージをエージェントが受け取るようにする。
- Agent Desktop が開始するたびに、エージェントのデスクトップにメモ帳が起動される。
- エージェントが待受開始状態になると、顧客データベースが起動する。

エージェント管理ワークフローの作成

エージェント管理ワークフローを作成する一般的な手順は、次のとおりです。

1. ワークフローをトリガーするイベントを選択します。

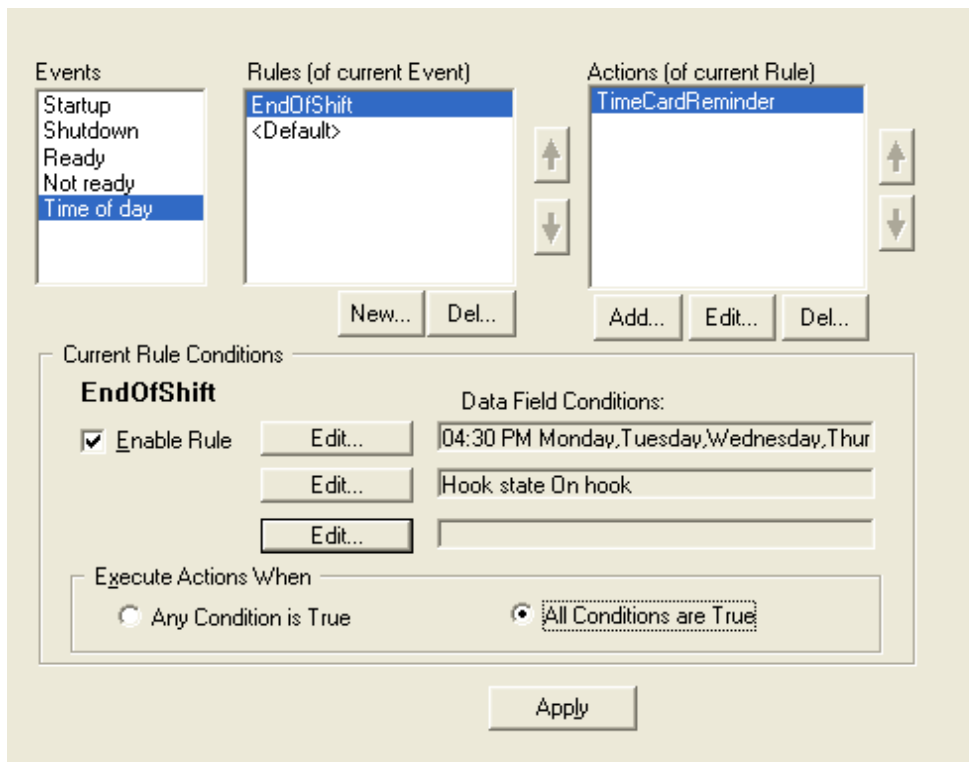
2. イベントが時刻の場合、イベントが満たす必要のあるデータ条件を 1 つ以上使用してルールをセットアップします。

(注) ワークフローが機能できないような、矛盾するルールと条件を設定することが可能です。Desktop Administrator は、ワークフローのロジックと妥当性をチェックしません。ワークフローが期待どおりに動作しない場合、セットアップしたルールと条件が論理的に妥当であることを確認してください。

3. イベントが発生するたびに、または時刻のイベントの場合はルールが一致するたびに実行されるアクションを 1 つ以上セットアップします。

[エージェント管理ワークフロー (Agent Management Work Flow)] ノードを選択すると、[ワークフロー (Work Flow)] ウィンドウが表示されます (図 40)。

図 40. [ワークフロー (Work Flow)] ウィンドウ



音声コンタクト ワークフローのルールとは異なり、エージェント管理ワークフローのルールは、すべてのイベントではなく、時刻のイベントにのみ適用されます。

エージェント管理ワークフローでは、一部のアクションが利用できます。詳細については、「[アクションの利用可能性](#)」(P. 102) を参照してください。

CAD アクティビティまたはエージェント状態ワークフローをセットアップするには、次の手順を実行します。

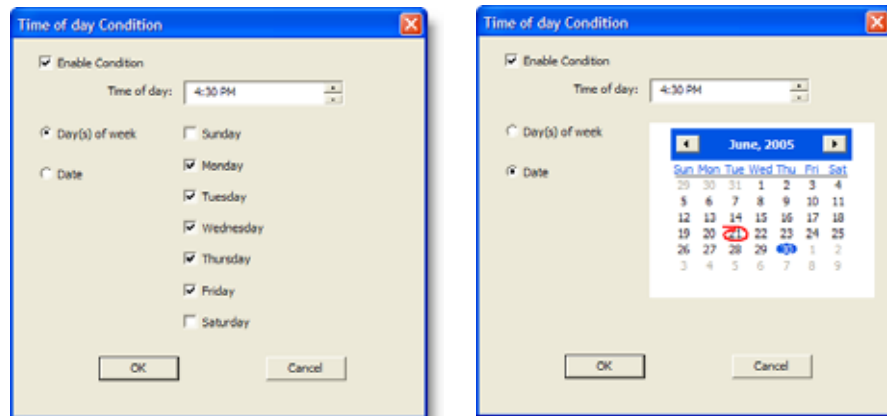
1. [イベント (Event)] ペインからワークフローをトリガーするイベントを選択します。使用できるイベントは次のとおりです。
 - [スタートアップ (Startup)]。Agent Desktop/CAD-BE が開始します。
 - [シャットダウン (Shutdown)]。Agent Desktop/CAD-BE が閉じます。
 - [待受開始 (Ready)]。エージェントが待受開始 (Ready) 状態に移行します。
 - [待受停止 (Not Ready)]。エージェントが待受停止 (Not Ready) 状態に移行します。
2. [アクション (Actions)] ペインで、[追加 (Add)] をクリックし、選択したイベントが発生したときに実行する 1 つ以上のアクションを選択します。既存のアクションを選択するか、新しいアクションを作成できます。詳細については、「[アクション \(Actions\)](#)」(P. 101) を参照してください。
3. 必要なイベント数に応じて、ステップ 1 ~ 2 を繰り返します。
4. アクションへのイベントの関連付けが終了したら、[適用 (Apply)] をクリックし、エージェント管理ワークフローを保存します。

時刻ワークフローを設定するには、次の手順を実行します。

1. [イベント (Event)] ペインから [時刻 (Time)] イベントを選択します。
2. [ルール (Rules)] ペインで、[新規 (New)] をクリックして新しいルールをセットアップします。[新しいルール名 (New Rule Name)] ダイアログボックスが表示されます。

3. 新しいルールの名前を入力し、[OK] をクリックします。ウィンドウの [現在のルールの条件 (Current Rule Conditions)] セクションにあるフィールドが有効になり、[時刻の条件 (Time of Day Condition)] ダイアログボックスが表示されます (図 41)。

図 41. [時刻の条件 (Time of Day Conditions)] ダイアログボックス



曜日ビュー

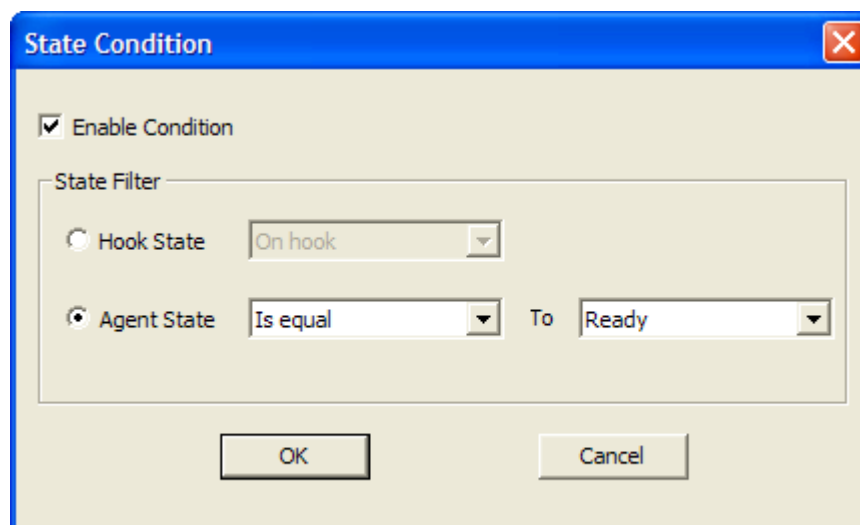
日付選択ビュー

4. ルールに対して曜日または日付の条件をセットアップし、[OK] を入力します。
 - a. アクションが毎週特定の曜日または時刻に実行されるように指定するには、[曜日 (Day(s) of the week)] を選択し、希望する曜日をオンにします。時刻も指定する必要があります。
 - b. アクションが特定の日付に実行されるように指定するには、[日付 (Date)] を選択し、カレンダーから希望する日付を選択します。今日の日付が赤丸で囲まれます。時刻も指定する必要があります。

セットアップした条件は、[ワークフロー (Work Flow)] ウィンドウの [現在のルールの条件 (Current Rule Conditions)] セクションにある [データ フィールドの条件 (Data Field Conditions)] の第 1 行に自動的に入力され、[ルールの有効化 (Enable Rule)] チェックボックスが自動的にオンになります。

5. [状態の条件 (State Condition)] ダイアログ ボックス (図 42) を表示し、さらに必要に応じてルールを定義するには、残る 2 つの [データ フィールドの条件 (Data Field Conditions)] フィールドの横にある [編集 (Edit)] をクリックします。
 - エージェントがオン フックかオフ フックかを指定する
 - エージェント状態が待受開始または待受停止であるかどうかを指定する

図 42. [状態の条件 (State Condition)] ダイアログボックス



6. [アクション (Actions)] ペインで、[追加 (Add)] をクリックし、イベントが発生し、ルールが満たされたときに実行する 1 つ以上のアクションを選択します。

既存のアクションを選択するか、新しいアクションを作成できます。詳細については、「[アクション \(Actions\)](#)」(P. 101) を参照してください。
7. [適用 (Apply)] をクリックして、新しい時刻ワークフローを保存します。

アクション (Actions)

アクションは、イベントとルールとは別に保存されます。Agent Desktop および CAD-BE では、1つのアクションを複数のイベントで使用したり、アクションを複数のタスク ボタンに割り当てたりできます。

アクションは処理されますが、イベントはキューに入ります。一般的に、アクションが長くならないようにすることをお勧めします。

表 12. アクションの種類と説明

| アクション タイプ | 説明 |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------|
| 「エージェント通知アクション」 (P.108) | 特定のイベントの発生時に、エージェントのデスクトップにカスタム メッセージのポップアップ ウィンドウを表示します |
| 「エージェント状態アクション」 (P.110) | エージェントの状態を設定します |
| 「コール制御アクション」 (P.112) | 応答、切断、電話会議、転送、発信、またはコール中のタッチ トーンの入力。 |
| 「遅延アクション」 (P.114) | 一連のアクションに遅延時間を挿入します |
| 「HTTP アクション」 (P.114) | Agent Desktop および CAD-BE 統合ブラウザが Web アプリケーションとやりとりできるようにします。 |
| 「IPC アクション」 (P.122) | エージェントのデスクトップから、カスタムのサードパーティ製アプリケーションにエンタープライズデータまたはユーザ定義データを渡します。 |
| 「外部アプリケーション起動アクション」 (P.124) | サードパーティ製アプリケーションを開始します。 |
| 「マクロ実行アクション」 (P.126) | キーストロークの記録されたシーケンスを再生します。 |
| 「エンタープライズ データの設定アクション」 (P.137) | Agent Desktop のエンタープライズ データ フィールドを、選択したデスクトップ変数または静的テキストに変更します。 |
| 「タイマー アクション」 (P.139) | 指定した時間が経過したら、アクションをトリガーします。 |
| 「ユーティリティ アクション」 (P.141) | 記録の開始 / 停止、スーパーバイザへの事前定義された緊急チャット メッセージの送信などのユーティリティを実行します。 |

アクションの利用可能性

すべてのイベントやすべての種類のエージェントで、すべてのアクションが利用できるわけではありません。表 13 では、どのアクションが 3 種類のワークフローと、エージェントの各種類（CAD エージェントと CAD-BE エージェント）で利用できるかを示しています。

表 13. ワークフローの種類とエージェントの種類ごとのアクションの利用可能性*

| アクションタイプ | 音声コンタクト | | エージェント管理 | | 時刻 | |
|-----------------|---------|-----|----------|-----|-----|-----|
| | CAD | CBE | CAD | CBE | CAD | CBE |
| エージェント通知 | ○ | — | ○ | — | ○ | — |
| エージェント状態 | ○ | — | — | — | ○ | — |
| コール制御 | ○ | — | — | — | — | — |
| 遅延 | ○ | — | ○ | — | — | — |
| HTTP | ○ | ○ | ○ | — | ○ | — |
| IPC | ○ | — | ○ | — | — | — |
| 外部アプリケーションの起動 | ○ | — | ○ | — | — | — |
| マクロの実行 | ○ | — | ○ | — | — | — |
| エンタープライズ データの設定 | ○ | — | — | — | — | — |
| タイマー | ○ | — | — | — | — | — |
| ユーティリティ | ○ | ○ | — | — | — | — |

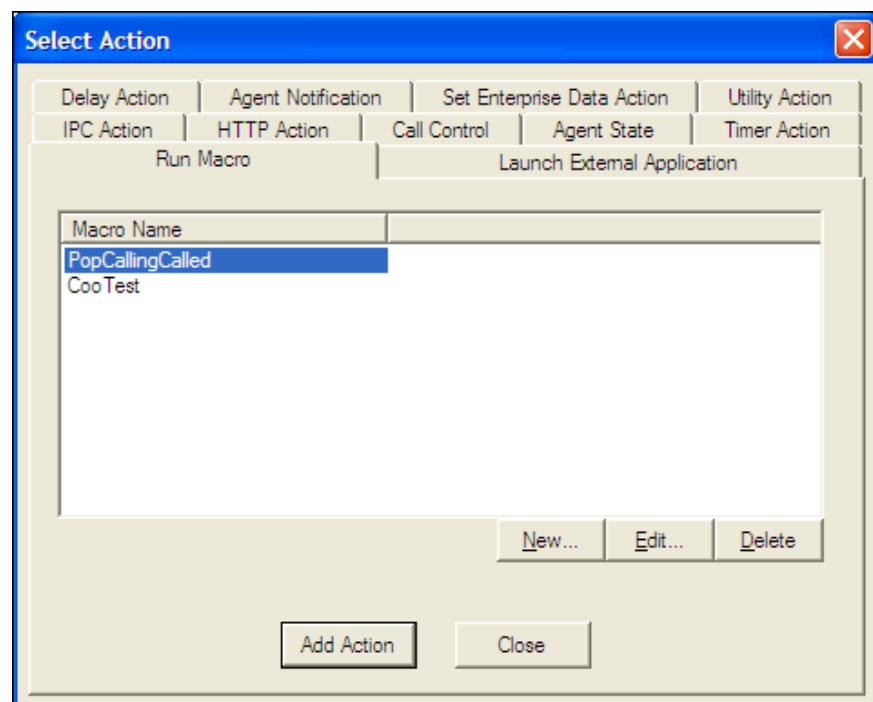
* 「○」は、アクションが使用可能であることを示し、「—」は、アクションが使用可能ではないことを示します。

新しいアクションの追加

新しいアクションを追加するには、次の手順を実行します。

1. [音声コンタクトワークフロー (Voice Contact Work Flow)] または [エージェント管理ワークフロー (Agent Management Work Flow)] ウィンドウにアクセスします。
2. 新しいアクションに関連付けるイベントを選択します。
3. [アクション (Actions)] ペインで、[追加 (Add)] をクリックします。[アクションの選択 (Select Action)] ダイアログボックスが表示されます (図 43)。

図 43. [アクション (Actions)] ダイアログボックスを選択します。



4. イベントに関連付けるアクションの種類タブを選択します。
5. アクションがすでに存在する場合はそれを選択し、[アクションを追加 (Add Action)] をクリックします。
アクションがまだ存在しない場合は、[新規 (New)] をクリックし、以下で説明するようにそのアクションの種類をセットアップするための指示に従います。
6. [アクションを追加 (Add Action)] をクリックします。[アクションの選択 (Select Action)] ダイアログボックスが閉じ、[ワークフロー (Work Flow)] ウィンドウに戻ります。新しいアクションが [アクション (Actions)] ペインに一覧表示されます。

アクションの編集

アクションを編集するには、次の手順を実行します。

1. [ワークフロー (Work Flow)] ウィンドウで、適切なイベントを選択し、[アクション (Actions)] ペインから編集するアクションを選択します。
2. [編集 (Edit)] をクリックします。そのアクション用の編集ダイアログボックスが表示されます。
3. 変更を行い、[OK] をクリックします。これで、アクションが変更されました。

アクションの削除

アクションを完全に削除するには、まずはそれが関連付けられているイベントからそのアクションを削除してから、アクション自体を削除する必要があります。

アクションを完全に削除するには、次の手順を実行します。

1. [ワークフロー (Work Flow)] ウィンドウで、各イベントを選択します。削除するアクションが該当イベントに関連付けられている場合は、[アクション (Action)] ペインでアクションを選択し、[削除 (Delete)] をクリックして該当イベントから削除します。これで、アクションがすべてのイベントから削除されます。
2. [アクション (Actions)] ペインで、[追加 (Add)] をクリックします。[アクションの選択 (Select Action)] ダイアログボックスが表示されます。
3. 適切なタブを選択し、削除するアクションを選択します。
4. [削除 (Delete)] をクリックします。アクションが削除されます。
5. [閉じる (Close)] をクリックします。[アクションの選択 (Select Action)] ダイアログボックスが閉じ、[ワークフロー (Work Flow)] ウィンドウに戻ります。

アクションのインポートとエクスポート

特定のワークフロー グループに関連付けられたアクションをエクスポートし、それらを他のワークフロー グループにインポートすることができます。アクションは、ローカルまたはネットワーク ドライブ上で選択した任意の場所にエクスポートされます。

(注) デフォルトの場所 (C:\Program Files\Cisco\Desktop\config\Action) にアクションをエクスポートした場合は、クライアント デスクトップの再インストール時に失われます。これを回避するには、CAD インストール ディレクトリ以外の場所を選択します。

エクスポートしたアクションは、Desktop Work Flow Administrator のインスタンスが同じバージョンであり、ファイル ストレージ フォルダにアクセスできる限り、ご使用の

システムや別のシステムに属する他の Desktop Work Flow Administrator によってインポートできます。

エクスポートおよびインポートできるアクションの種類は、次のとおりです。

- マクロ実行アクション
- HTTP アクション
- IPC アクション
- 外部アプリケーション起動アクション

アクションに関連付けられているルールやイベントは、この機能には含まれないので、エクスポートまたはインポートできません。

一度に 1 つのアクションしかエクスポートできません。たとえば、ワークフロー グループからエクスポートしたいアクションが 5 つある場合、各アクションを個別にエクスポートする必要があります。

エクスポートされたアクションは、説明 (255 文字の制限あり) を加えることで、別のワークフロー グループにインポートする際に容易に識別できるようになります。

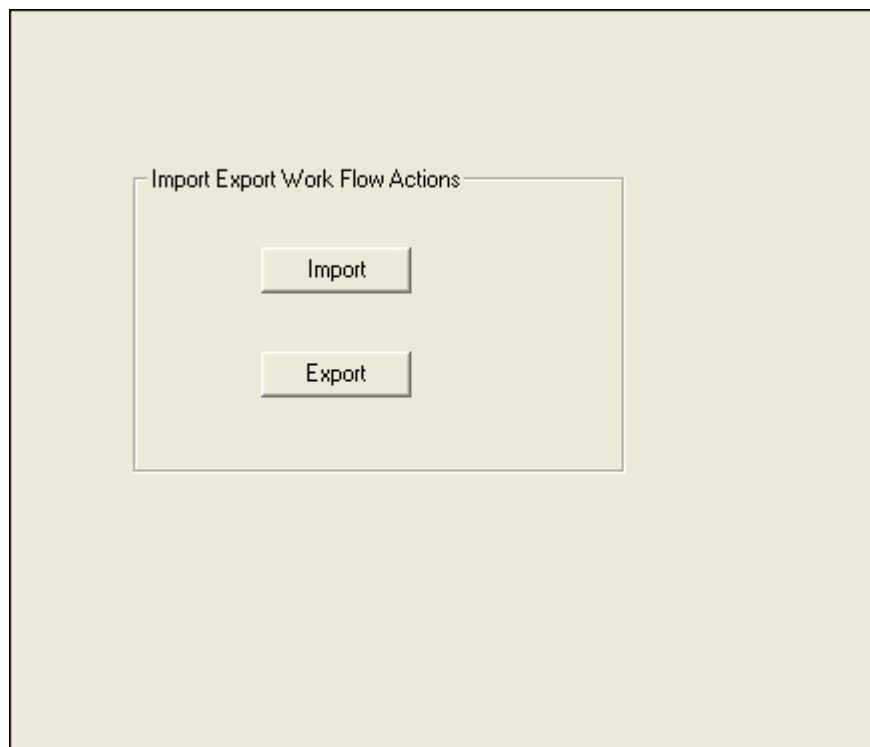
インポートされたアクションが、ワークフロー グループ内にすでに存在するアクションと同じ名前を持っている場合、インポートされたアクションの名前を変更するように要求されます。

ワークフロー アクションをエクスポートするには、次の手順を実行します。

1. エクスポートするアクションが属するワークフロー グループを選択します。
[ワークフロー アクションのインポート / エクスポート (Import Export Work Flow Actions)] ウィンドウが表示されます (図 44)。

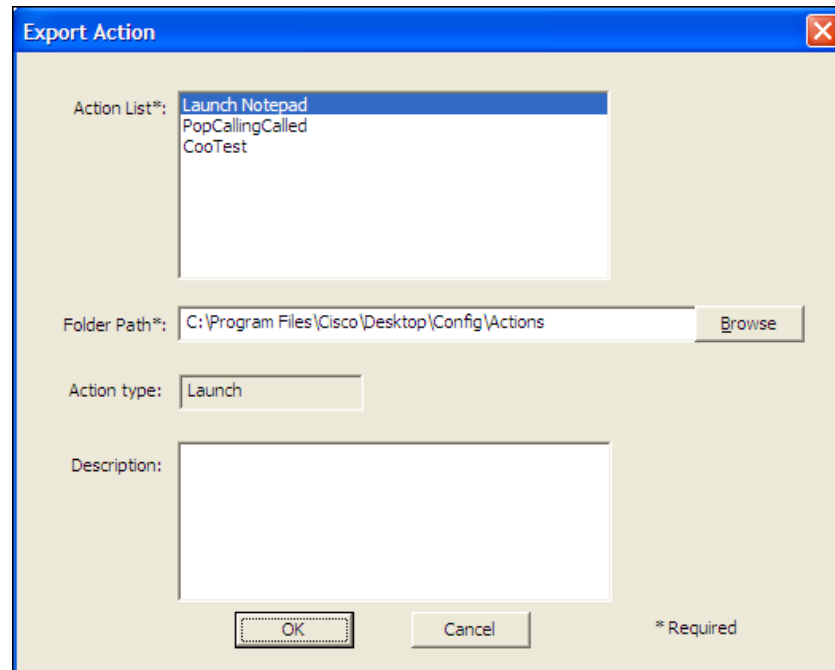
インポート / エクスポートに使用できる操作がある場合は、[インポート (Import)] ボタンまたは [エクスポート (Export)] ボタンが有効になります。特定のアクションで使用できるアクションが設定されていない場合、該当するボタンは無効になります。

図 44. [ワークフロー アクションのインポート / エクスポート (Import Export Work Flow Actions)] ウィンドウ



2. [エクスポート (Export)] をクリックします。[アクションのエクスポート (Export Action)] ダイアログボックスが表示されます (図 45)。

図 45. [アクションのエクスポート (Export Actions)] ダイアログボックス



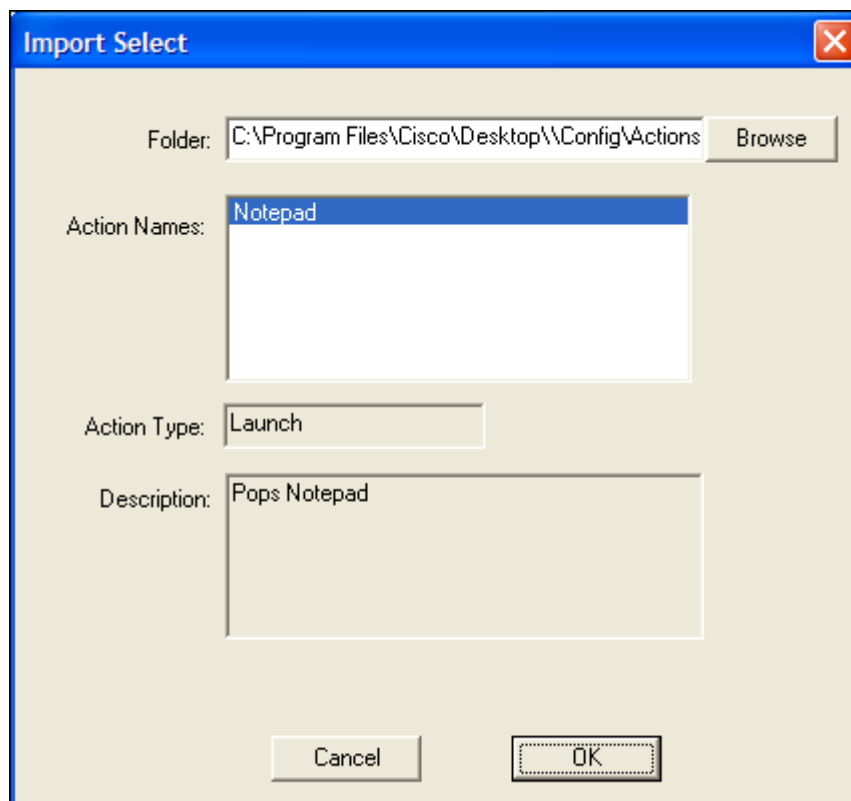
3. [アクション リスト (Action List)] からエクスポートするアクションを選択し、ダイアログボックス内のフィールドへの入力を完了します。
 - フォルダのパス (Folder Path) : 表示されるデフォルトのパスを選択するか、その他、任意のローカルまたはネットワーク フォルダの場所を参照します。
 - 説明 (オプション) : アクションの説明を入力します。この説明の最大長は 255 文字です。
4. [OK] をクリックします。

ワークフロー アクションをインポートするには、次の手順を実行します。

1. アクションのインポート先となるワークフロー グループを選択します。
[ワークフロー アクションのインポート / エクスポート (Import Export Work Flow Actions)] ウィンドウが表示されます (図 44)。

2. [インポート (Import)] をクリックします。[インポートの選択 (Import Select)] ダイアログボックスが表示されます (図 46)。

図 46. [インポートの選択 (Import Select)] ダイアログボックス



3. アクションが保存されているフォルダに移動します。フィールドには、デフォルトパスが自動入力されます。
4. [アクションの名前 (Action Names)] リストから、ワークフローグループにインポートするアクションを選択します。一度に 1 つのアクションしかインポートできません。
5. [OK] をクリックします。

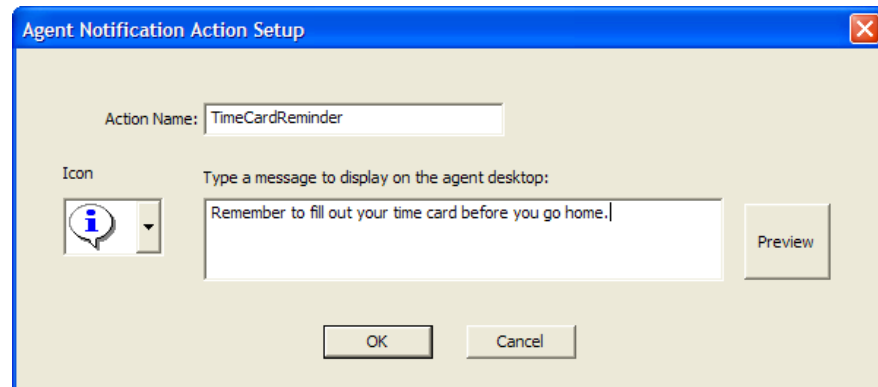
エージェント通知アクション

エージェント通知アクションは、特定のイベントが発生すると、エージェントのデスクトップにカスタムのメッセージポップアップウィンドウを表示します。たとえば、エージェントがログアウトする際、デスクトップにタイムカードを押すように促すポップアップウィンドウがポップアップ表示されます。

エージェント通知アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「新しいアクションの追加」(P. 103)を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
2. [エージェント通知 (Agent Notification)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[エージェント通知アクションのセットアップ (Agent Notification Action Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 47)。

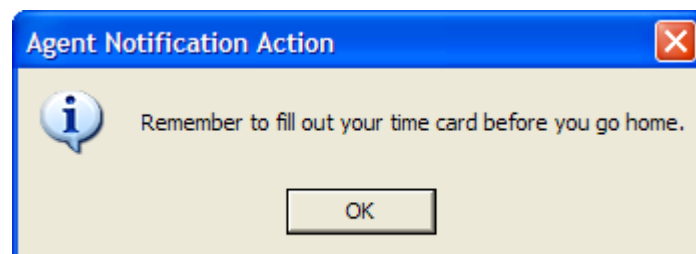
図 47. [エージェント通知アクションのセットアップ (Agent Notification Action Setup)] ダイアログボックス



3. アクション名を入力し、ポップアップ ウィンドウに表示するアイコンを選択して、メッセージを入力します。
4. ポップアップ ウィンドウを表示するには、[プレビュー (Preview)] をクリックします (図 48)。

(注) 実際のポップアップ ウィンドウのタイトル バーには途切れたテキストが含まれる可能性があります。これは、Windows がタイトル バーのテキストの先頭に「Cisco Agent Desktop」と自動的に追加し、ポップアップ ウィンドウがサイズを変更しないためです。

図 48. [エージェント通知 (Agent Notification)] ポップアップ ウィンドウのプレビュー



5. [OK] をクリックします。

エージェント状態アクション

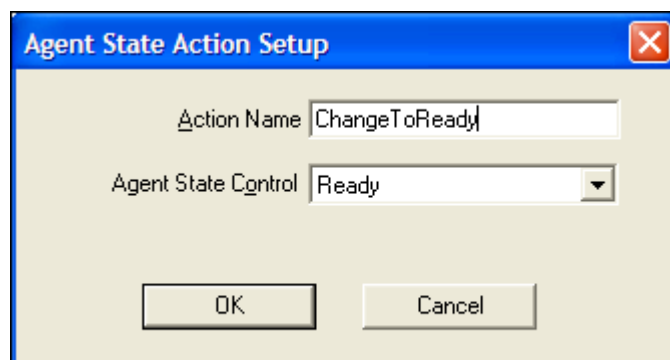
エージェント状態アクションでは、イベントに関連付けるエージェント状態を選択できません。

エージェント状態アクションは、応答と切断のイベントにのみ関連付けることができます。有効なエージェント状態は、ログイン、ログアウト、待受開始、待受停止、後処理のみです。

エージェント状態アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「[新しいアクションの追加](#)」(P. 103)を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
2. [エージェント状態 (Agent State)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[エージェント状態アクションのセットアップ (Agent State Action Setup)] ボックスが表示されます (図 49)。

図 49. [エージェント状態アクションのセットアップ (Agent State Action Setup)] ダイアログボックス



3. アクションの名前を入力し、ドロップダウン リストからエージェント状態制御を選択し、[OK] をクリックします。

エージェント状態の変更に関する自動理由コード

ログアウト (Logout) または待受停止 (Not Ready) に移行するためのエージェント状態アクションをセットアップする際、自動理由コードを有効にできます。

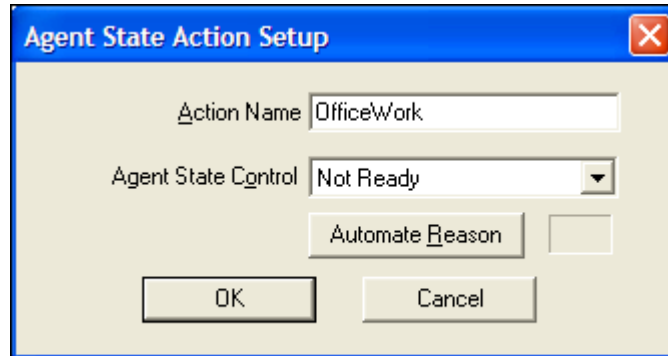
自動理由コードを有効にすると、ログアウト (Logout) または待受停止 (Not Ready) に移行するエージェント状態アクションがトリガーされる際、エージェントは適切な理由コードを選択する必要がありません。

自動理由コードを有効にするには、次の手順を実行します。

1. エージェント状態アクション (「[エージェント状態アクション](#)」(P. 110) を参照) をセットアップするか、既存のエージェント状態アクション (「[アクションの編集](#)」(P. 104) を参照) を編集します。

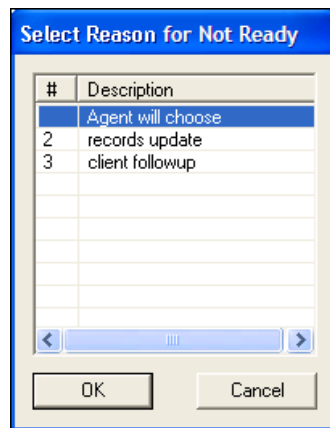
2. [エージェント状態アクションのセットアップ (Agent State Action Setup)] ダイアログボックスに、アクションの名前を入力し、[エージェント状態制御 (Agent State Control)] ドロップダウン リストから [AgentNotReady] または [AgentLogout] のいずれかを選択します。[理由の自動化 (Automate Reason)] ボタンがダイアログボックスに表示されます (図 50)。

図 50. [理由の自動化 (Automate Reason)] ボタンのある [エージェント状態アクション (Agent State Action)] ダイアログボックス



3. [理由の自動化 (Automate Reason)] をクリックします。[理由の選択 (Select Reason)] ダイアログボックスが表示されます (図 51)。このダイアログボックスには、システムですでに設定されている理由コードが表示されます。

図 51. [理由の選択 (Select Reason)] ダイアログボックス



4. アクションがトリガーしたときに自動的に入力する理由コードを選択し、[OK] をクリックします。

デフォルトは [エージェントが選択 (Agent will choose)] です。これを選択した場合、エージェントは手動で理由コードを入力する必要があります。

ダイアログボックスが閉じ、[エージェント状態アクションのセットアップ (Agent State Action Setup)] ダイアログボックスが表示され、[理由の自動化 (Automate Reason)] ボタンの横にあるグレーのボックスに、選択した理由コード番号が示されます。

5. [OK] をクリックします。

コール制御アクション

コール制御アクションには、次のものが含まれます。

- 応答。応答アクションは、着信コールに応答します。
- ブラインド会議。ブラインド会議アクションは、事前定義された電話番号を使用してアクティブ コールを直接電話会議にします。
- ブラインド転送。ブラインド転送アクションは、事前定義された電話番号に対してアクティブ コールを直接電話会議として転送します。コールがその番号に転送され、エージェントはコールに接続されなくなります。
ブラインド転送のコール制御アクションには、必要に応じて、設定可能な遅延時間が含まれます。[転送遅延 (Transfer Delay)] フィールドは、他のコール制御アクションに対しては有効になりません。
- コール。コール アクションは、事前定義された電話番号に発信します。
- 切断。ドロップ アクションは、アクティブ コールを切断します。
- シングルステップ会議。シングルステップ会議アクションは、エージェントが電話会議に使用したい電話番号を指定することで、アクティブ コールを電話会議にします。コールは、直接、第三者との電話会議になります。
- シングルステップ転送。シングルステップ転送アクションは、エージェントが転送に使用したい電話番号を指定することで、アクティブ コールを転送します。コールは、第三者に直接転送され、エージェントはコールから切断されます。
- 監視会議。監視会議アクションは、エージェントが電話会議に使用したい電話番号を指定することで、アクティブ コールを電話会議にします。エージェントは、最初に話しかけることなく、第三者をコールに追加することも、電話会議を実際に終了する前にその第三者に話しかけることもできます。エージェントは、当事者間で交代したり、電話会議を完了したりできます。
- 監視転送。監視転送アクションは、エージェントが転送に使用したい電話番号を指定することで、アクティブ コールを転送します。エージェントは、第三者が応答する前に切断することも、切断せずに、実際にコールを転送する前に第三者と話すこともできます。エージェントは、当事者間で切り替わったり、コール転送を完了したりできます。
- タッチトーン。タッチトーン アクションは、アクティブ コール中、数字パッドに数字または記号を入力します。

これらのアクションは、イベント、ルール、タスク ボタンに関連付けることができます。たとえば、エージェントのスーパーバイザにコールをブラインド転送するコール制御アクションを実行するようにタスク ボタンを設定できます。

コール制御アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「新しいアクションの追加」(P. 103)を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。

[コール制御 (Call Control)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[コール制御アクションのセットアップ (Call Control Action Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 52)。

図 52. [コール制御アクションのセットアップ (Call Control Action Setup)] ダイアログボックス



2. 次の情報を入力します。
 - コール制御アクションの名前。
 - [コール制御 (Call Control)] ドロップダウン リストで選択されたアクションのタイプ。
 - アクションのタイプによって必要とされる場合に電話番号。たとえば、ブラインド転送では、コールの転送先の電話番号を入力します。
 - (ブラインド転送の場合のみ) 転送されたコールに応答するためにコールの転送先の個人を有効にする必要がある場合の遅延時間 (ミリ秒単位)。
3. [OK] をクリックします。

(注) ブラインド転送のコール制御アクションは、ルールと組み合わせで使用する必要があります。ルールが設定されていない場合、関連付けられたイベントが発生するたびにブラインド会議アクションが実行されます。たとえば、応答イベントでブラインド会議アクションを設定しており、ルールを設定していない場合は、応答するコールごとに実行されます。これを防ぐには、ルートポイントからの着信コールに限定する場合など、必要時にのみ発生するアクションを許可するルールを設定します。

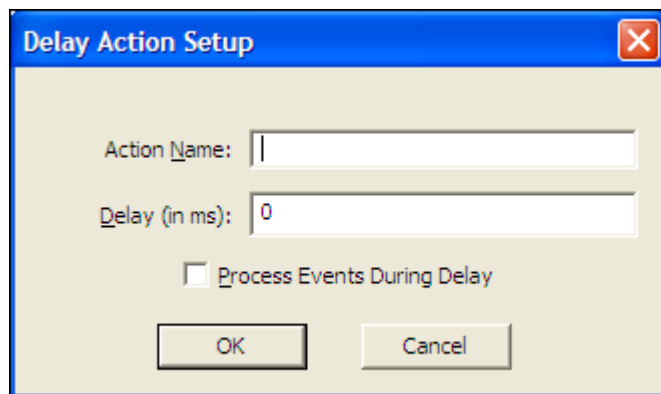
遅延アクション

遅延アクションは、一連のアクションにおいて、アクション間に遅延時間を追加するのに使用されます。たとえば、該当マクロの実行間で遅延時間を必要とする一連のマクロを含むワークフローに遅延アクションを追加できます。

遅延アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「[新しいアクションの追加](#)」(P. 103)を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
2. [遅延アクション (Delay Action)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[遅延アクションのセットアップ (Delay Action Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 53)。

図 53. [遅延アクションのセットアップ (Delay Action Setup)] ダイアログボックス



3. 次の情報を入力します。
 - 遅滞アクションの名前
 - 遅延時間の長さ (ミリ秒)
 - 遅延中にバックグラウンドでイベントを処理する場合は、[遅延中にイベントを処理する (Process Events During Delay)] チェックボックスをオンにします。
4. [OK] をクリックします。

HTTP アクション

このアクションは、プレミアム レベルで Agent Desktop エージェント (Post と Get)、エンハンスド レベルおよびプレミアム レベルで CAD-BE エージェント (Get のみ) が利用可能です。

HTTP アクションは、エージェントが統合ブラウザのウィンドウ内でコールベースのデータを使用して Web サイトまたは Web アプリケーションとやりとりできるようにします。

たとえば、着信のエンタープライズ データを使用して顧客レコードを取得してそれを統合ブラウザ内に表示するように HTTP アクションをセットアップできます。

(注) HTTP 要求と HTTP プロトコルの一般的な詳細については、World Wide Web Consortium の Web サイトである www.w3.org を参照してください。

(注) HTTP サービスによって、URL は引数を含めて最大で 2075 文字に制限されていることに注意してください。より長い URL が得られる HTTP アクションを作成した場合、適切に動作しません。

HTTP アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「**新しいアクションの追加**」(P. 103) を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
2. [HTTP アクション (HTTP Action)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[HTTP Agent 設定 (HTTP Agent Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 54)。
3. [HTTP アクションのセットアップ (HTTP Actions Setup)] ダイアログボックスを次のように設定します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| アクション名 (Action Name) | 新しいアクションの名前を入力します。 |
| プロトコル (Protocol) | ブラウザで使用するプロトコルとして http (デフォルト) または https を選択します。 |
| 方法 (Method) | ブラウザで使用する http メソッドとして、GET (デフォルト、CAD および CAD-BE エージェント) または POST (CAD エージェントのみ) を選択します。 |
| ホスト (Host) | Web サイトのホスト名または IP アドレスを入力します。http プレフィックスまたは https プレフィックスを含めないでください。 |
| ポート (Port) | ホストがリッスンするポート (0 ~ 65535) を入力します (http ではデフォルトは 80、https ではデフォルトは 443 です)。 |
| パス (Path) | URL のパス部分を入力します (オプション)。デフォルトは空白です。先行スラッシュを含めないでください。 |

| フィールド | 説明 |
|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ブラウザ タブ (Browser Tab) | アクションの結果を表示したいブラウザのタブを選択します。(CAD-BE エージェントでは、1 つのタブのみが使用可能であるために、このフィールドは表示されません)。選択したタブが後で削除された場合、アクションは最初のタブに表示されず (通常はスーパーバイザ ページ プッシュ用に予約されています)。 |

図 54. [HTTP アクションのセットアップ (HTTP Actions Setup)] ダイアログボックス

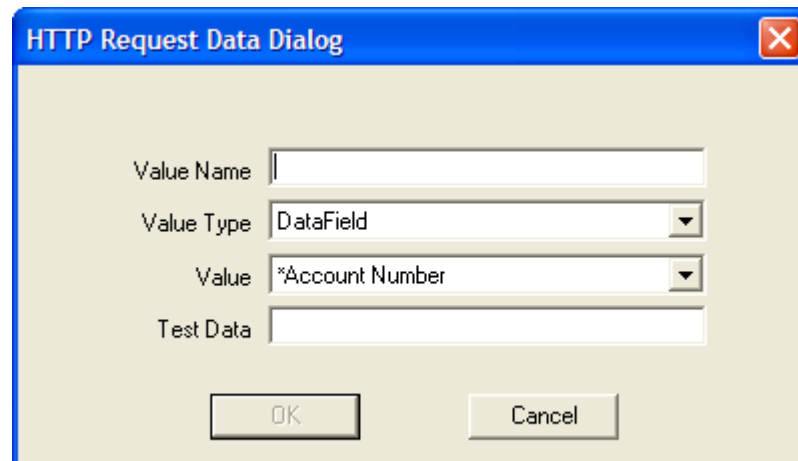
The screenshot shows the 'HTTP Action Setup' dialog box. It features a title bar with a close button. The main area is divided into three sections:

- URL:** Contains input fields for 'Action Name', 'Protocol' (set to 'http'), 'Method' (set to 'GET'), 'Host', 'Port' (set to '80'), 'Path', and 'Browser Tab'.
- Request Data:** Contains a table with columns 'Name', 'Value', 'Value Type', and 'Test Data'. Below the table are buttons for 'Add...', 'Edit...', and 'Delete'.
- Preview:** Contains a large empty text area for previewing the request. Below it are buttons for 'Preview...' and 'Test'.

At the bottom of the dialog are 'OK' and 'Cancel' buttons.

4. [追加 (Add)] をクリックして、[HTTP 要求データ (HTTP Request Data)] ダイアログボックスを表示します (図 55)。このダイアログボックスで追加されたフィールドは、要求のクエリまたはポスト データ部分を構成します。このフィールドはオプションであり、デフォルトでは空白になっています。

図 55. [HTTP 要求データ (HTTP Request Data)] ダイアログボックス



5. [HTTP 要求データ (HTTP Request Data)] ダイアログボックスを次のように設定します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 値の名前 (Value Name) | Web アプリケーション内のフィールドの名前を入力します。 |
| 値の種類 (Value Type) | 次のいずれかを選択します。 <ul style="list-style-type: none"> データのソースとしてエンタープライズ データ変数を使用する DataField。これは、<name>=<value> 形式に従って URL に挿入されます。 [値 (Value)] フィールドに入力される特定の文字列を使用する UserDefined。これは、<name>=<value> 形式に従って URL に挿入されます。 <name>=<value> 形式に従わないで、[値 (Value)] ドロップダウン リストから選択した値を挿入する DataFieldOnly。 |
| 値 (Value) | DataField または DataFieldOnly の値タイプを選択した場合は、ドロップダウン リストからエンタープライズ データ変数を選択します。UserDefined を選択した場合、使用する値を入力します。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| テスト データ (Test Data) | DataField データまたは DataFieldOnly データをシミュレートするテスト データ文字列を入力します。このフィールドは DataField または DataFieldOnly の値タイプを選択した場合にのみ有効になります。 |

6. 必要に応じて、[追加 (Add)]、[編集 (Edit)]、および [削除 (Delete)] ボタンを使用して要求の構築を続けます。
7. 要求の構築が完了したら、[プレビュー (Preview)] をクリックし要求を表示します。Desktop Work Flow Administrator には、有効な HTTP 要求に必要な特殊文字が追加されていることに注意してください。
 - パスが指定され、要求データがある場合は、ポートの後に「/」、パスの後に「?」が付きます。
例 : `http://www.site.com:80/index.jsp?name=value`
 - パスが指定されずに、要求データがある状態で、最初のデータが DataFieldOnly ではない場合、ポートの後に「?」が付き、「/」は付きません。
例 : `http://site.com:80?name=value`
 - パスが指定されずに、要求データがある状態で、最初のデータが DataFieldOnly の場合、ポートの後に「/」が付き、「?」は付きません。
例 : `http://www.site.com:80/value`
 - パスが指定されずに、複数の要求データがある状態で、最初のデータが DataFieldOnly の場合、ポートの後に「/」が付き、「?」は付きません。
例 : `http://www.site.com:80/value&value&value...`
8. 要求の形式が正しく設定されたと確信したら、[テスト (Test)] をクリックして、要求データの追加時に入力したテスト データを使用して形式をテストします。

予約済み文字

HTTP 要求で使用できない文字があります。このような文字を表 14 に示します。

表 14. HTTP 要求の予約文字

| 記号 | 説明 |
|----|-----------|
| & | アンパサンド |
| @ | アット マーク |
| \ | バック スラッシュ |
| ^ | カレット |
| : | コロン |

表 14. HTTP 要求の予約文字 (続き)

| 記号 | 説明 |
|----|---------|
| , | カンマ |
| \$ | ドル記号 |
| " | 二重引用符 |
| = | 等号 |
| ! | 感嘆符 |
| < | 左角ブラケット |
| [| 開き大カッコ |
| % | パーセント |
| + | プラス記号 |
| # | シャープ記号 |
| ? | 疑問符 |
| > | 右角ブラケット |
|] | 閉じ大カッコ |
| ; | セミコロン |
| ' | 一重引用符 |
| / | スラッシュ |

HTTP 要求の例

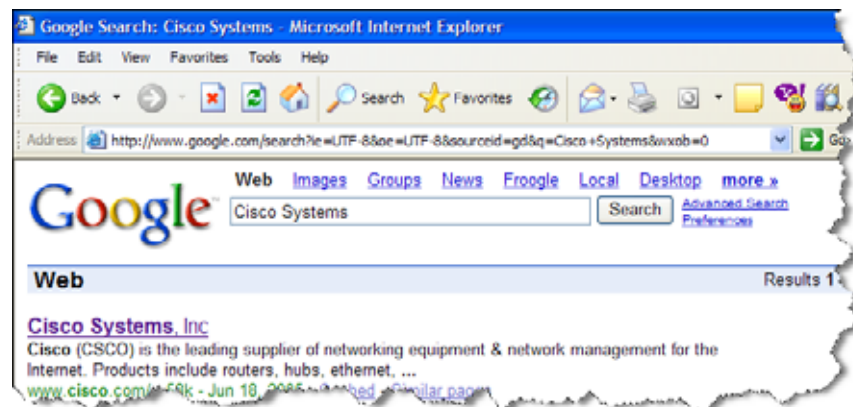
ここでは、基本 HTTP 要求の作成方法を説明する目的で、「Cisco Systems」について Web を検索するために Google 検索エンジンを使用する要求を記述します。

値の名前および値とは何かについては、次の手順で Google 検索にアクセスしてください。

1. Web ブラウザを開き、www.google.com に移動します。

2. 検索フィールドに「Cisco Systems」と入力し、Google の [検索 (Search)] をクリックします。Desktop Work Flow Administrator で作成する HTTP 要求がアドレス バーに示されます (図 56)。

図 56. Google 検索の結果ページ



3. アドレス バーにこの文字列が示されます。

www.google.com/search?ie=UTF-8&oe=UTF-8&sourceid=gd&q=Cisco+Systems&wxob=0

疑問符の前の文字列部分は、ホストとパスです。その後、すべての要求データが示され、アンパサンド (&) で区切られます。

| 名前 | 値 |
|-------|-----------------|
| ホスト | www.google.com |
| パス | search |
| 要求データ | ie=UTF-8 |
| | oe=UTF-8 |
| | sourceid=gd |
| | q=Cisco+Systems |
| | wxob=0 |

HTTP 要求を作成するには、次の手順を実行します。

1. [HTTP アクションのセットアップ (HTTP Actions Setup)] ダイアログボックスに、Google 検索を手動で行った結果から収集した情報を入力します (図 57)。

図 57. [HTTP アクションのセットアップ (HTTP Actions Setup)] ダイアログボックスに入力された Google 検索情報

| Name | Value | Value Type | Test Data |
|----------|---------------|-------------|-----------|
| ie | UTF-8 | UserDefined | |
| oe | UTF-8 | UserDefined | |
| sourceid | gd | UserDefined | |
| q | Cisco+Systems | UserDefined | |
| wcb | 0 | UserDefined | |

Preview

```
http://www.google.com/80/search?ie=UTF-8&oe=UTF-8&sourceid=gd&q=Cisco+Systems+&wcb=0
```

この値はすべて、ユーザ定義です。値の名前は、等号の左側にあり、値は、等号の右側にあります。

Google が、要求文字列の Cisco と Systems という単語の間にプラス記号 (+) を挿入することに注意してください。[HTTP 要求データ (HTTP Request Data)] ダイアログボックスにこの文字を含める必要はありません。Desktop Work Flow Administrator は、単語間のスペースを示すために適切な文字列を追加します。

2. 要求データを入力したら、[プレビュー (Preview)] をクリックし、結果の要求文字列を表示します。

これは、Google の検索結果のアドレスバーに表示される文字列と同一になるはずですが、単語 Cisco と Systems の間にプラス記号を使用すると、プラス記号の代わりに「%2B」と表示され、スペースを使用すると「%20」と表示されます。この文字列はスペースを示し、プラス記号に代わって受け入れられます。

3. [テスト (Test)] をクリックし、HTTP 要求をテストします。

この要求によって、ブラウザが開き、Google の検索ページに移動し、「Cisco Systems」の検索が行われるはずですが。

IPC アクション

このアクションは、プレミアム レベルの Agent Desktop エージェントが利用できます。

IPC アクションは、プロセス間通信 (IPC) 方式を使用して、ユーザ データグラム プロトコル (UDP) メッセージの形式で Agent Desktop からサードパーティ製アプリケーションに情報を渡します。サードパーティ製アプリケーションは、エージェントのデスクトップまたはネットワーク上の任意の場所に存在できます。

(注) 特定の IP アドレスとポートに送信されるデータをリッスンするカスタム アプリケーションを記述する必要があります。

IPC アクションは一方通行です。つまり、CAD は、IPC アクションを使用してデータを送信するだけで、あらゆる応答や、受信側のサードパーティ製アプリケーションが受信したという確認応答は受信しません。

送信されるデータは、エンタープライズ データまたはユーザ定義のデータです。データは次の形式で送信されます。

```
valuenam=value&name=value&name=alue...
```

IPC アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「[新しいアクションの追加](#)」(P. 103) を参照してください。
[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
2. [IPC アクション (IPC Action)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。

[IPC アクションのセットアップ (IPC Action Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 58)。

図 58. [IPC アクションのセットアップ (IPC Action Setup)] ダイアログボックス

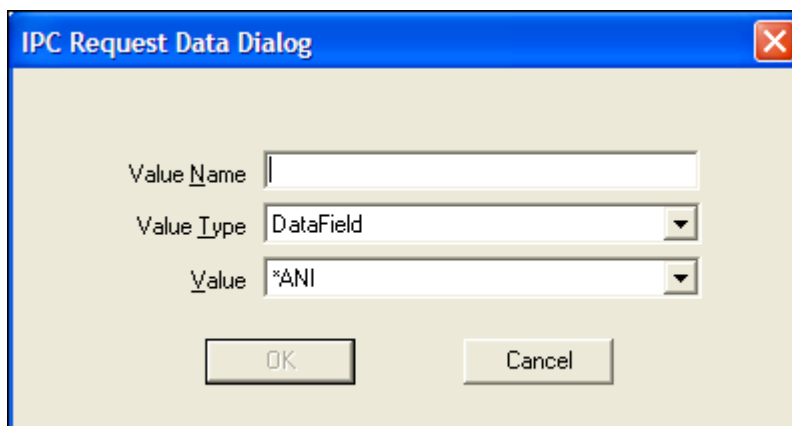
3. [IPC アクションのセットアップ (IPC Action Setup)] ダイアログボックスを次のように設定します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------|--------------------------------------------|
| アクション名 (Action Name) | 新しいアクションの名前を入力します。 |
| プロトコル (Protocol) | デフォルト (かつ唯一) のプロトコルは UDP です。 |
| IP アドレス (IP Address) | データを受信するサードパーティ製アプリケーションの IP アドレスを入力します。 |
| ポート (Port) | サードパーティ製アプリケーションがデータの要求をリッスンするポート番号を入力します。 |

4. [追加 (Add)] をクリックして、[IPC 要求データ (HTTP Request Data)] ダイアログボックスを表示します (図 59)。

このダイアログボックスで追加されたフィールドは、要求のクエリ部分を構成します。

図 59. [IPC 要求データ (HTTP Request Data)] ダイアログボックス



5. [IPC 要求データ (HTTP Request Data)] ダイアログボックスを次のように設定します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 値の名前 (Value Name) | フィールド名を入力します。 |
| 値の種類 (Value Type) | データのソースとしてエンタープライズ データ変数を使用するには DataField を選択します。[値 (Value)] フィールドに入力される特定の文字列を使用するには UserDefined を選択します。 |
| 値 (Value) | DataField の値タイプを選択した場合は、ドロップダウンリストからエンタープライズ データ変数を選択します。UserDefined を選択した場合、使用する値を入力します。 |

6. 必要に応じて、[追加 (Add)]、[編集 (Edit)]、および [削除 (Delete)] ボタンを使用して要求の構築を続けます。
7. 要求の構築が完了したら、[OK] をクリックします。

外部アプリケーション起動アクション

外部アプリケーションの起動アクションは、サードパーティ製アプリケーションを新しいウィンドウで開始します。

マクロがアプリケーションを使用しようとする前にマクロを必ず実行させておくには、スタートアップ イベントに割り当てられた起動アクションを使用してアプリケーションを開始します。

(注) 起動アクションによって開始されたアプリケーションは、管理者の PC で使用するのと同じパスをエージェントの PC 上でも使用する必要があります。または、パスがネットワーク ドライブ上にある必要があります。そうしないと、起動アクションが失敗します。

Agent Desktop は、起動アクションを使用するとコマンドライン引数などのパラメータを 2 つの方法で渡すことができます。

1 番目の方法は、アプリケーション パスの名前の後にパラメータを追加する方法です。たとえば、Microsoft Excel を開始し、mrmtest.xls というスプレッドシートを開くコマンドは次のようになります。

```
"c:\program files\excel.exe" "c:\my documents\mrmtest.xls"
```

(注) スペースが含まれているプログラム名およびコマンドライン引数は、引用符で囲んで複数の引数ではなく 1 つの引数として指定する必要があります。

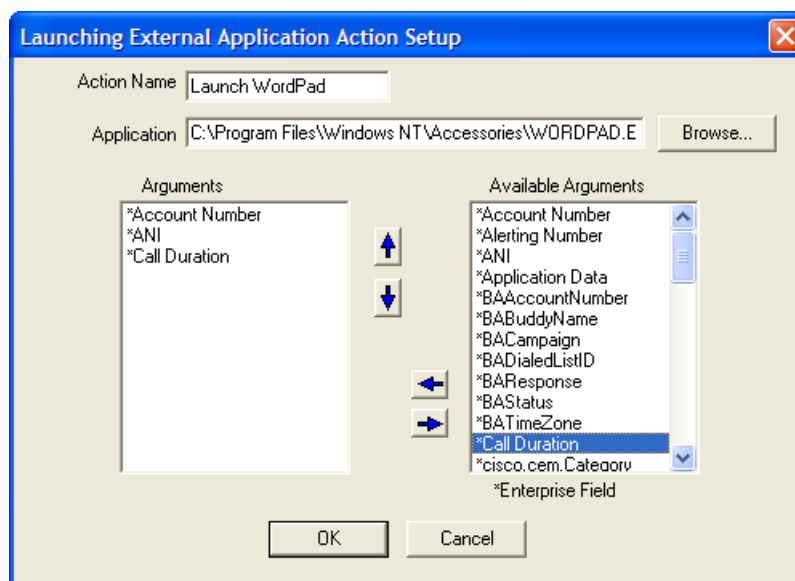
2 番目の方法は、データ フィールドを引数として渡す方法です。アプリケーションの起動時に任意の有効なデータ フィールドを渡すことができます。スタートアップ イベントで起動アクションが発生した場合、コール データがない可能性があることに注意してください。空または空白のデータ フィールドには、<NULL> という文字列が含まれます。

外部アプリケーションの起動アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。[「新しいアクションの追加」\(P. 103\)](#)を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。

2. [外部アプリケーションの起動アクション (Launch External Application Action)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[外部アプリケーションの起動アクション (Launching External Application Action Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 60)。

図 60. [外部アプリケーションの起動アクション (Launching External Application Action Setup)] ダイアログボックス



3. アクションの名前を入力し、必要なアプリケーションの場所のパスを入力します。実行時に Agent Desktop で使用できるようにアプリケーションが設定されていることを確認します。
4. アプリケーションに渡す任意の引数を追加します。[利用可能な引数 (Available Arguments)] リストから目的の引数を選択し、左矢印を使用してそれを [引数 (Argument)] リストに追加します。上下矢印を使用して、[引数 (Argument)] リスト内の順序を変更します。
5. 情報の入力が終わったら、[OK] をクリックします。

マクロ実行アクション

マクロとは、キーストロークのシーケンスのためのショートカットです。たとえば、着信ごとに次のタスクを実行するマクロを記録できます。

1. 自動番号識別 (ANI) を Agent Desktop から Microsoft Outlook にコピーします。
2. コンタクト リストを開きます。
3. データベースまたはスプレッドシートで ANI を検索します。
4. 発信者のアカウント情報を含む画面が表示されます。

(注) 使用可能な他タイプのいずれかのアクションにより行うことができるタスクを実行するために、マクロ実行アクションを使用しないでください。たとえば、コールを転送するにはコール制御アクション、エージェントの状態を変更するにはエージェント状態アクションを使用します。

(注) マクロ実行アクションは、中国語と韓国語の文字を使用すると正常に機能しません (マルチバイト文字であれば同様の可能性があります)。

マクロ記録のヒント

マクロがサードパーティ製のアプリケーションにアクセスする場合、そのアプリケーションが開いていることを確認してください。マクロがサードパーティ製のアプリケーションにテキストを入力する場合、そのアプリケーションに Windows のフォーカスがあることを確認してください。

キーストローク マクロは、それが記録された最上位のウィンドウに再生されます。キーストローク マクロをターミナル サービス ウィンドウに対して実行する場合は、そのターミナル サービス ウィンドウ内の適切なアプリケーションに常にフォーカスがあることを確認する必要があります。

マクロの記録を開始する前に、実行したいタスクに必要なキーストロークをすべて書き留めて、サードパーティ製のアプリケーションのテストを実行します。

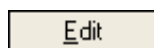
次の使用は避けてください。

- マクロでのタブまたは矢印キーの使用。カーソルは、ウィンドウが開くたびに常に同じ位置に配置できません。
- マウスのクリックおよび移動。マクロ レコーダはこれらを記録できません。

代わりに、キーボードのショートカット キーを使用してアプリケーションのアクションを実行します。

(注) マクロを実行すると、クライアント PC の現在のキーボード設定が影響を受けることがあります。Caps Lock キーなど、キーボードの設定が誤って残っていないことを確認する必要があります。エージェントには、マクロが大きな影響を受ける可能性があるために、マクロの実行中にキーストロークを入力しないように通知しておく必要があります。

ショートカット キーは、ボタン名、フィールド名、または説明の中で下線付きの文字で示されます。アクションを実行するには、Alt キー、Ctrl キー、または Shift キーと下線付きの文字を押します。次に例を示します。



この場合、Alt+E キーを押すと [編集 (Edit)] ボタンがクリックされます。

キーボードショートカットの正確なストロークは、アプリケーションのメニューに一覧表示されています。たとえば、Microsoft Word では、文書を保存するショートカットが何であるかを調べるには、メニューバーから [ファイル (File)] を選択します。ドロップダウンメニューには、[保存 (Save)] オプションがあり、その後にはショートカット Ctrl+S が続けて記載されています。

よく使用する Windows ショートカット キーは次のとおりです。

| ショートカット キー | 説明 |
|------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Esc | アクションをキャンセルします。 |
| Enter | [OK] をクリックするか、ダイアログボックスのデフォルトのボタンをクリックします。(デフォルトのボタンは、太い境界線で囲まれています)。 |
| Ctrl+A | すべてのテキストを選択します。 |
| Ctrl+C | 選択したテキストをクリップボードにコピーします。 |
| Ctrl+P | 文書を印刷します。 |
| Ctrl+S | 文書を保存します。 |
| Ctrl+V | テキストをウィンドウのカーソルのある位置に貼り付けます。 |
| Ctrl+X | 選択したテキストを切り取ってクリップボードにコピーします。 |

マクロには、複数のアプリケーション用のキーストロークを含めることができます。たとえば、1つのマクロに、ワープロ、スプレッドシート、データベース アプリケーション用のキーストロークを含めることができます。

マクロを記録する際にアプリケーションを切り替えるには、マウスを使用してアプリケーションを選択します。Alt-Tab キーを押さないでください。そうしてしまうと、それらのキーストロークが記録され、マクロの再生時に正しいアプリケーションが選択されない可能性があります。

(注) Microsoft Windows の [スタート (Start)] ボタンをクリックする目的で Ctrl を押した状態で Esc を押さないでください。そうしないと、マクロレコーダは、記録が停止したことを示すメッセージを表示せずに記録を停止します。この時点までに記録されたすべてのキーストロークが削除されます。エラーを引き起こしたり、記録を停止させたりせずに [スタート (Start)] ボタンをクリックするには、マウスを使用します。

マクロで使用できるキーストローク

表 15. マクロで使用できるキーストローク – キー

| キータイプ | キー | マクロの表記 |
|----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 文字 | 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z * + ; = , - . / ` [\] ' | |
| 文字以外 | Tab | [TAB] |
| | Back Space | [BACKSPACE] |
| | Enter/Return | [ENTER] |
| | Shift | [SHIFT] |
| | Control/Ctrl | [CONTROL] |
| | Alt | [ALT] |
| | Pause/Break | [PAUSE] |
| | Caps Lock | [CAPSLOCK] |
| | Esc | [ESC] |
| | Space/Space キー | [SPACE] |
| | Page Up/PgUp | [PAGE-UP] |
| | Page Down/PgDn | [PAGE-DOWN] |
| | End | [END] |
| | Home | [HOME] |
| | ← | [LEFT-ARROW] |
| | ↑ | [UP-ARROW] |
| | → | [RIGHT-ARROW] |
| | ↓ | [DOWN-ARROW] |
| | Print Scrn | [PRINTSCREEN] |
| | Insert | [INSERT] |
| Delete | [DELETE] | |
| F1 ~ F24 | [F1] ~ [F24] | |

表 16. マクロで使用できる特殊コマンド

| 特殊コマンド | 説明 |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| [ENTERPRISE FIELD:] | [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] フィールドを挿入します。 |
| [DATA FIELD:] | Agent Desktop からデータを挿入します。 |
| [SYSTEM FIELD:] | Agent Desktop システムのフィールドからデータを挿入します。 |
| [APPLICATION:=] | フォーカスをアプリケーション ウィンドウに切り替えます。アプリケーションとウィンドウのタイトルの間では、区切り記号として (=) が使用されます。アプリケーション名またはウィンドウ タイトルのいずれかが不明な場合、Agent Desktop は提示されたパラメータに基づいてマクロを再生する正しいアプリケーションとウィンドウを探そうとします。 |
| [DELAY] | 次のマクロ コマンドを実行するまでに待機する時間をミリ秒単位で指定します。 例: [DELAY] 1000 と指定すると、次のマクロ キーまたはコマンドの実行が 1 秒遅れます。 |

マクロの記録

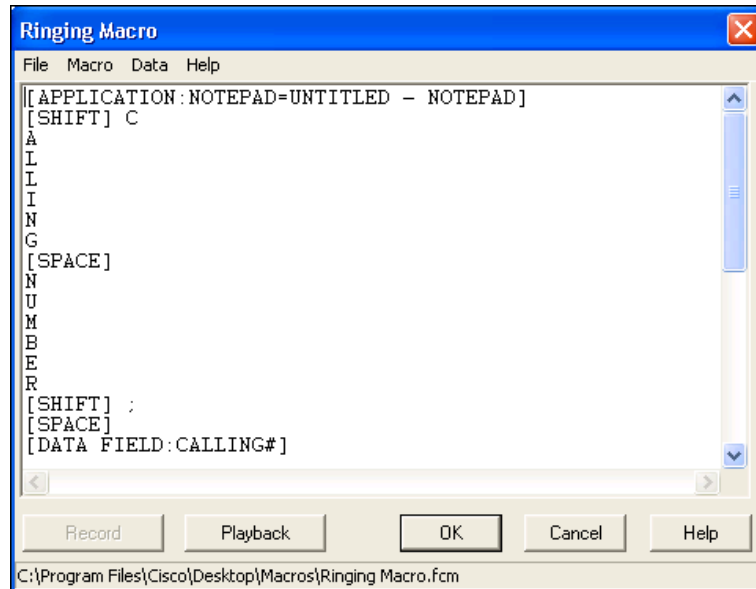
マクロを記録するには、次の手順に従います。

マクロを記録するには、次の手順を実行します。

1. 新しいマクロに含めるサードパーティ製アプリケーションを起動し、最小化します。
2. 新しいアクションをセットアップします。「[新しいアクションの追加](#)」(P. 103) を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
3. [マクロの実行 (Run Macro)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[新しいマクロ (New Macro)] ダイアログボックスが表示されます。

4. 新しいマクロ アクション名を入力して [OK] をクリックします。[マクロ エディタ (Macro Editor)] ウィンドウが表示されます (図 61)。

図 61. [マクロ エディタ (Macro Editor)] ウィンドウが開き、マクロ スクリプトが表示されます。



5. [記録 (Record)] をクリックします。[マクロ エディタ (Macro Editor)] ウィンドウが最小化され、マクロ レコーダが開始します。以後入力する内容は、新しいマクロに含まれます。
6. サードパーティ製のアプリケーションを最大化し、入力を開始します。キーストロークはマクロ レコーダに記録されます。

7. Agent Desktop または CAD-BE データ フィールドをマクロに挿入する場合は、マクロの一時停止ホット キー（デフォルトは F2）を押します。[マクロ レコーダが一時停止されました (Macro Recorder Suspended)] ダイアログボックスが表示されます (図 62)。

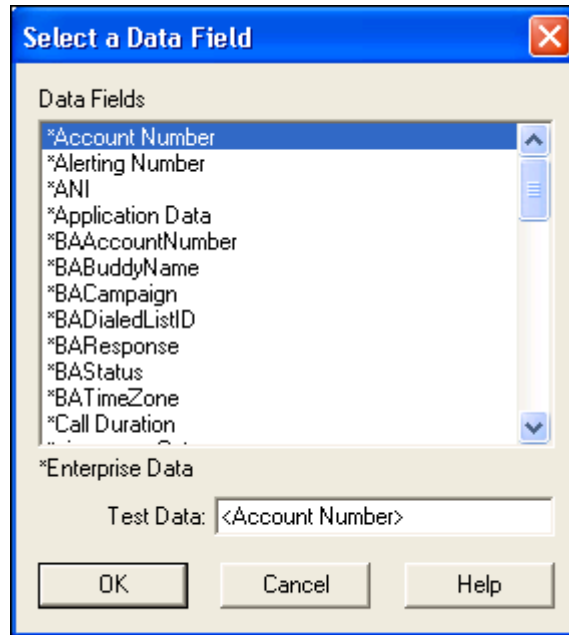
図 62. [マクロ レコーダが一時停止されました (Macro Recorder Suspended)] ダイアログボックス



(注) マクロの一時停止ホット キーを押してデータ フィールドを挿入する前に、サードパーティ製アプリケーションからマクロ レコーダにウィンドウのフォーカスを変更しないでください。このような場合、エラーメッセージが表示され、マクロの記録が中断します。

8. [データの挿入 (Insert Data)] をクリックします。[データ フィールドの選択 (Select a Data Field)] ダイアログボックスが表示されます (図 63)。詳細については、「データ フィールド」(P. 134) を参照してください。

図 63. [データ フィールドの選択 (Select a Data Field)] ダイアログボックス



9. 必要に応じて、リストから目的のデータ フィールドを選択してテスト データを入力し、[OK] をクリックします。入力したテスト データは、再生機能を使用してマクロをテストしている場合にのみ、アプリケーションに表示されます。
- [マクロの記録が一時停止しました (Macro Recording Suspended)] ダイアログボックスが表示されます。
10. マクロの記録を続行するには、[記録の再開 (Resume Recording)] をクリックします。
11. マクロの記録が終了したら、マクロ ホット キーを押します。[マクロの記録が一時停止しました (Macro Recording Suspended)] ダイアログボックスが表示されます。
12. [記録の終了 (End Recording)] をクリックします。[マクロ エディタ (Macro Editor)] ウィンドウが再び表示されます。
13. 次のいずれかの処理を実行できます。
- 記録されたマクロを保存するために [OK] をクリックします。
エラーがない場合は、マクロが保存され、[アクションの選択 (Select Action)] ダイアログボックスに戻ります。

エラーが発生した場合は、マクロ エディタに該当行が表示され、問題のテキストが強調表示されます。エラーを修正し、再度 [OK] をクリックします。

- マクロをテストするには、[再生 (Playback)] をクリックします。

エラーが発生した場合は、マクロ エディタに該当行が表示され、問題のテキストが強調表示されます。エラーを修正し、再度 [再生 (Playback)] をクリックします。

エラーが発生しなかった場合は、マクロが再生されます。意図したとおりに動作したら、[OK] をクリックしてマクロを保存し、[アクションの選択 (Select Action)] ダイアログボックスに戻ります。

テスト データを変更するには、マクロ エディタで [データ (Data)] > [テスト データの変更 (Change Test Data)] を選択し、新しいテスト データを入力します。

- マクロをキャンセルする場合は、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。

マクロがキャンセルされ、[アクションの選択 (Select Action)] ダイアログボックスが表示されます。

データ フィールド

[データ フィールドの選択 (Select a Data Field)] ダイアログボックス (図 63) では、Agent Desktop データ フィールドを選択し、マクロに挿入できます。このダイアログボックスには、[マクロ エディタ (Macro Editor)] ウィンドウの [マクロの記録の一時停止 (Suspend Macro Recording)] ダイアログボックスか、[データ (Data)] メニューからアクセスします。

次の 3 つのタイプのデータ フィールドがあります。

- 標準。スイッチからのデータ。
- システム。たとえば日時などのシステム データ。これらのフィールドは角カッコ ([]) で囲まれています。
- エンタープライズ。エンタープライズ サービスからのデータ。これらのフィールドにはアスタリスク (*) のマークが付きます。

(注) アクションまたはルールに使用するデータ フィールドを選択する場合、どのイベントでもすべてのデータ フィールドが使用できるわけではないことに注意してください。たとえば、発番号は、スタートアップ イベント中は利用できません。無効なフィールドが使用されている場合、アプリケーションでマクロにより <N/A> がポップされます。

これらのフィールドは、マクロ実行および外部アプリケーション起動のワークフローアクションに含めることができます。

表 17 に、利用可能なデータ フィールドを示します。

表 17. エンタープライズ データのフィールド

| データ フィールド | 説明 |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| * 課金番号 (*Account Number) | 顧客のアカウント番号。 |
| * 呼び出し番号 (*Alerting Number) | 呼び出し中のデバイスの番号 |
| *ANI | コールを発信した電話機の番号。 |
| * アプリケーション データ (*Application Data) | ISDN ユーザ間情報要素。 |
| *BAAccountNumber | Outbound Dialer : 顧客のアカウント番号。 |
| *BABuddyName | Outbound Dialer : カンマで区切られた顧客の姓と名。 |
| *BACampaign | Outbound Dialer : コールが属するキャンペーンの名前。 |
| *BADialedListID | Outbound Dialer : BA プライベート データベースに配置された Dialing_List テーブル内の特定の顧客レコードを識別する一意のキー。 |
| *BAResponse | Outbound Dialer : データを Agent Desktop から BA Dialer に送信する多目的プレースホルダ。変数は、予約コール、コールバックのスケジュールとキャンセル、およびコールバック電話番号の変更に対応します。 |
| *BAStatus | <p>Outbound Dialer : BA Dialer が開始したコールのモードと方向を示す 2 文字。最初の文字は、次のようにコールモードを表します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • P : 予約コール、プレビュー モード • C : 顧客コール • A : 予約コール、コールバック • Z : エージェント間の転送または会議顧客コール <p>予約コール中は、最初の文字は P または A です。顧客コールがエージェントに転送されると、最初の文字は C です。</p> <p>BAStatus の 2 番目の文字は、次のようにコールの方向を表します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • O : 発信 • I : 着信 • B : 混合 |

表 17. エンタープライズ データのフィールド (続き)

| データ フィールド | 説明 |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| *BATimeZone | <p>Outbound Dialer : 顧客のタイムゾーンの GMT オフセットを分単位で示し、顧客の現地時間を取得します。この ECC 変数の形式は +/- ##### です。</p> <p>このフィールドの 1 番目の文字はプラス記号またはマイナス記号であり、その後 5 桁の数字が続きます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> この例では、顧客は GMT より 1 時間遅いことを示します。 BATimeZone = -00060 この例では、顧客は GMT よりも 2 時間早いことを示します。 BATimeZone = +00120 |
| * コール期間 (*Call Duration) | コールの終了時刻と開始時刻の差。時刻は、エンタープライズ サーバの時計から読み込まれます。 |
| *cisco.com.Category | 今後使用するために予約されています。 |
| *cisco.com.MessageKey | 今後使用するために予約されています。 |
| *cisco.com.Priority | 今後使用するために予約されています。 |
| * 収集されたディジット (*Collected Digits) | IVR プロンプトに対応して発信者が入力した番号。 |
| *DNIS | コールを受信した電話機の番号。 |
| *ICM コール変数 ... (*ICM Call Variable 1...) *ICM コール変数 10 (*ICM Call Variable 10) | コール関連の変数データ。10 個の変数があります。 |
| * 直前の着番号 (*Last Called Number) | ダイヤルした最後の番号。 |
| * 直前の発信番号 (*Last Calling Number) | 直前に発信したデバイス。 |
| * 直前の接続番号 (*Last Connected Number) | コールに参加した、直前の監視対象デバイス。 |
| * 直前のキュー時間 | 最後にコールがキューに入れられた期間。時刻は、エンタープライズ サーバの時計から読み込まれます。 |
| * 直前のリダイレクト番号 (*Last Redirection Number) | コールがリダイレクトされた最後の番号。 |

表 17. エンタープライズ データのフィールド (続き)

| データ フィールド | 説明 |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| * レイアウト (*Layout) | エンタープライズ データ レイアウトの名前。 |
| * トランク ID (*Trunk ID) | トランクのデバイス ID。 |
| *UCID | 適用なし |
| [AGENT_ID] | エージェントの ID。 |
| [CALL_DURATION] | コールの終了時刻と開始時刻の差。時刻は、エージェントの PC の時計から読み込まれます。 |
| [CALL_END_TIME] | 現在のコールの終了時刻。コールがまだ終了していない場合は、現在の時刻。時刻は、エージェントの PC の時計から読み込まれます。 |
| [CALL_START_TIME] | 現在のコールの開始時刻。コールがない場合、このデータは空です。時刻は、エージェントの PC の時計から読み込まれます。 |
| [COMPUTER_NAME] | エージェントが現在ログインしているコンピュータの名前。 |
| [LOCAL_PHONE_EXT] | エージェントの内線。 |
| 呼び出し番号 (Alerting#) | 呼び出し中の電話の番号 |
| 着番号 (Called#) | コールを受信した電話機の番号。 |
| 発番号 (Calling#) | コールを発信した電話機の番号。 |
| 元の着番号 (Original Called#) | コールを受信した元の番号。 |
| 元の発番号 (Original Calling#) | コールを発信した元の番号。 |

エンタープライズ データの設定アクション

このアクションは、Agent Desktop または CAD-BE のエンタープライズ データ ペインに示されるエンタープライズ データ フィールドの変数をデスクトップの変数や、任意の静的テキストに設定できます。

このアクションは、呼び出し中イベントと応答イベントでのみ利用可能です。

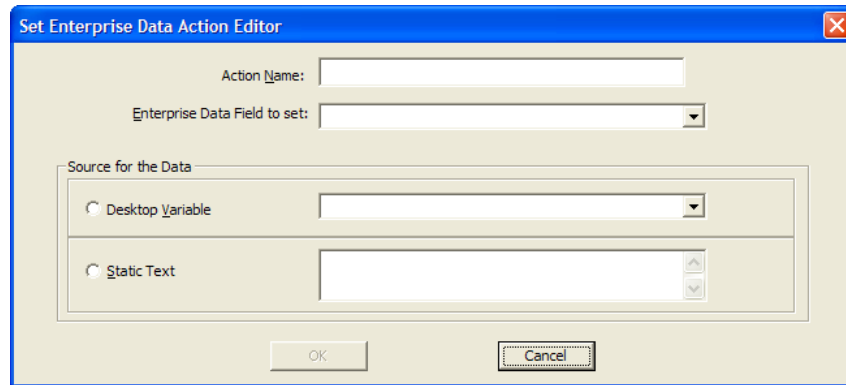
(注) ブラインド転送、シングル ステップ転送、監視転送、ブラインド会議、シングル ステップ会議、または監視会議のコール制御アクションと同じワークフローにエンタープライズ データの設定アクションを

含めないでください。含めてしまうと、エンタープライズ データを利用できないような重大な競合状態を引き起こす可能性があります。

エンタープライズ データの設定アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「[新しいアクションの追加](#)」(P. 103)を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。
2. [エンタープライズ データの設定 (Set Enterprise Data)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[エンタープライズ データの設定アクションのセットアップ エディタ (Set Enterprise Data Action Setup Editor)] ダイアログボックスが表示されます (図 64)。

図 64. [エンタープライズ データの設定アクション エディタ (Set Enterprise Data Action Editor)] ダイアログボックス



3. 次のようにダイアログボックスに入力します。

| フィールド | 説明 |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| アクション名 (Action Name) | 新しいアクションの名前を入力します。 |
| 設定するエンタープライズ データ フィールド (Enterprise Data Field to Set) | 内容を設定するエンタープライズ データ フィールドを選択します。ECC、コール、および BA (Cisco Outbound Dialer) から変数を選択できます。 |
| 次のいずれかのデータ ソースを選択します。 | |
| デスクトップ変数 (Desktop Variable) | ドロップダウン リストから、エンタープライズ データ フィールドに自動的に入力するデスクトップ変数を選択します。選択肢は、エージェント ID (Agent ID)、システム名 (System Name)、システム時間 (System Time)、またはスキル グループ (Skill Group) です。 |

| フィールド | 説明 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 静的テキスト (Static Text) | エンタープライズ データ フィールドに自動的に格納する静的テキストを入力します。ECC フィールドのテキストの最大長は 210 文字、コール変数では 39 文字です。 |

4. [OK] をクリックします。

タイマー アクション

このアクションはエンハンスド レベルおよびプレミアム レベルで Agent Desktop および CAD-BE エージェントに使用できます。

タイマー アクションにより、所定の条件下で所定の時間が経過した後、エージェント状態、HTTP、エージェント通知、またはエンタープライズ データの設定のアクションを実行できます。

たとえば、エージェントの状態が後処理状態で 3 分間経過したら、[待受開始 (Ready)] に変更するようにタイマー アクションを設定できます。

タイマー アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「[新しいアクションの追加](#)」(P. 103) を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。

2. [タイマー アクション (Timer Action)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[タイマー アクションのセットアップ (Timer Action Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 65)。

図 65. [タイマー アクションのセットアップ (Timer Action Setup)] ダイアログボックス

3. [タイマー アクションのセットアップ (Timer Action Setup)] ダイアログボックスを次のように設定します。

| フィールド | 説明 |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| アクション名 (Action Name) | 新しいアクションの名前を入力します。 |
| タイマーの期間 (Timer Duration) | アクションが実行されるまでに、エージェントが選択したエージェント状態で経過する必要がある期間。 |
| [タイマーの期限切れワークフローのセットアップ (Timer expiration work flow setup)] セクション | このセクションでは、期限が切れたときに実行するアクションを指定します。エージェント状態についても、待受開始または待受停止のいずれかに対して、一致または非一致の必要性の有無を指定できます。 |

4. [追加 (Add)] をクリックし、タイマーの期限切れ時に実行するアクションを選択または設定します。次のタイプの操作から選択できます。
 - 「エージェント通知アクション」 (P.108)
 - 「エージェント状態アクション」 (P.110)
 - 「HTTP アクション」 (P.114)
 - 「エンタープライズ データの設定アクション」 (P.137)
5. タイマーの期限切れワークフローを設定したら、[OK] をクリックします。

ユーティリティ アクション

ユーティリティ アクションには、次の 3 つがあります。

- 録音を開始する
- 録音を停止する
- 定義済み緊急チャット メッセージをエージェントのスーパーバイザに送信する

緊急チャット メッセージ

緊急チャット メッセージとは、スーパーバイザの [チャット (Chat)] ウィンドウに表示される事前定義されたメッセージです。このメッセージは、緊急というタグが付いた通常のチャット メッセージと同じように動作します。つまり、スーパーバイザの画面の一番手前にポップアップ表示されるため、スーパーバイザはすぐに気づきます。

エージェントからそのスーパーバイザにこのようなメッセージを送信するように、Agent Desktop または CAD-BE ツールバー上にタスク ボタンを設定できます。

(注) CAD-BE エージェントでは、チャット機能がないため、緊急チャット メッセージを送信できますが、スーパーバイザによる応答はできません。

ユーティリティ アクションをセットアップするには、次の手順を実行します。

1. 新しいアクションをセットアップします。「[新しいアクションの追加](#)」 (P. 103) を参照してください。[アクションの選択 (Select Action)] ウィンドウが表示されます。

2. [ユーティリティ アクション (Utility Action)] タブを選択し、[新規 (New)] をクリックします。[ユーティリティ アクションのセットアップ (Utility Action Setup)] ダイアログボックスが表示されます (図 66)。

図 66. [ユーティリティ アクションのセットアップ (Utility Action Setup)] ダイアログボックス



3. 新しいアクションの名前を入力し、ドロップダウン リストからアクション タイプを選択し、[OK] をクリックします。
 - アクション タイプに [録音 (Record)] を選択した場合、[アクション (Action)] フィールドから [開始 (Start)] または [停止 (Stop)] を選択します。
 - [HighPriorityChat] を選択した場合、事前定義された緊急チャット メッセージを [メッセージ (Message)] フィールドに入力します。

(注) ダイアログボックスが最初に開いた時には、[アクション名 (Action Name)] および [アクション タイプ (Action Type)] フィールドのみが表示されます。[録音 (Record)] アクション タイプを選択すると、[アクション (Action)] フィールドが表示されます。[緊急チャットメッセージ (High Priority Message)] アクション タイプを選択すると、[メッセージ (Message)] フィールドが表示されます。

(注) 録音アクションが音声コンタクト ワークフローに含まれる場合、通知がオフになっていても、録音されているエージェントには、コンタクト アピアランス ペインに録音中のアイコンが表示されます。

(注) 録音アクションを含むワークフローを設定する際には、システムの帯域幅とストレージ容量を考慮する必要があります。録音の帯域幅とストレージの要件の詳細については、次の Web サイトで入手可能な『Solution Reference Network Design (SRND) for Cisco Unified CCX』を参照してください：

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/products_implementation_design_guides_list.html

エージェント状態の変更通知とアナウンス

Agent Desktop は、視覚障がいのあるエージェント向けに、エージェント状態が変更されたことを通知するように設定できます。これは、エージェントの通知を表示してスクリーンリーダーが読み上げたり、エージェントのコンピュータのスピーカーに適切な録音済みメッセージを再生したりするワークフローを作成することで実現します。

作成するワークフロータイプは、アナウンスするエージェント状態の変更に依存します。

- 作業状態に移行したことをアナウンスするには、音声コンタクトワークフローを使用します。
- 待受開始および待受停止状態に移行したことをアナウンスするには、エージェント管理ワークフローを使用します。

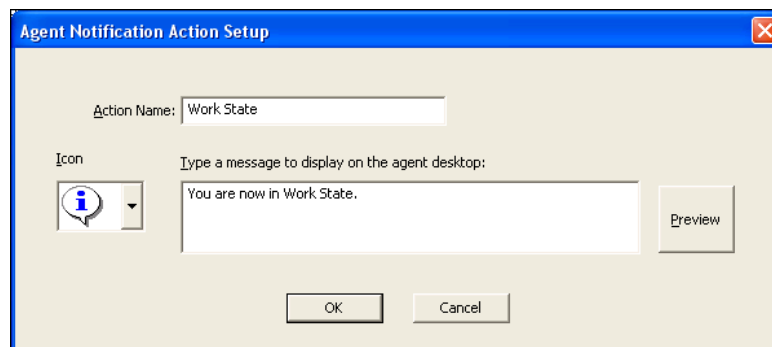
ワークフローで、次のいずれかのアクションを使用します。

- エージェント通知アクション。エージェントがエージェント状態を変更したら、カスタムメッセージがエージェントのデスクトップにポップアップ表示されます。その後、この通知をスクリーンリーダーで読み上げることができます。
- 外部アプリケーションの起動アクション。エージェントがエージェント状態を変更したら、音声ファイルが再生されます。

エージェント通知アクションを使用して、エージェント状態の変更を音声でアナウンスするには、次の手順を実行します。

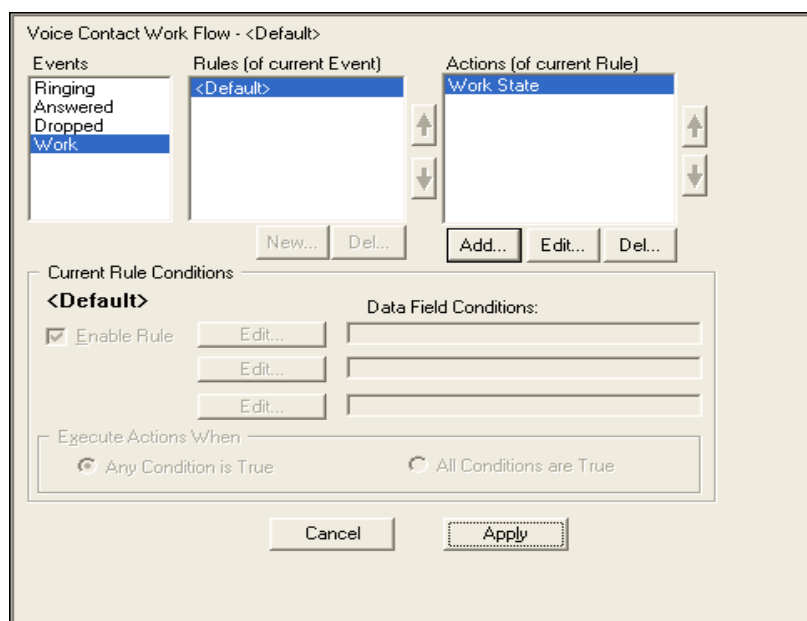
1. 新しいエージェント通知アクションを作成します（「[エージェント通知アクション](#)」(P.108)を参照）。
2. [図 67](#) の例にあるように、アクションの設定時に、[エージェント通知 (Agent Notification)] ダイアログボックスに関連するカスタムメッセージを入力し、必要事項を完了させます。

図 67. [エージェント通知アクションのセットアップ (Agent Notification Action Setup)] ダイアログボックス



3. エージェント状態が変更される際に起動されるように、新しいアクションをワークフローに関連付けます。たとえば、[音声コンタクトワークフロー (Voice Contact Work Flows)] ノードで作業イベントを設定している場合、[図 68](#) で示すようにエージェント通知アクションを適用します。

図 68. 作業イベント時のエージェント通知アクション



4. [適用 (Apply)] をクリックします。エージェントが Agent Desktop を再起動すると変更が有効になります。

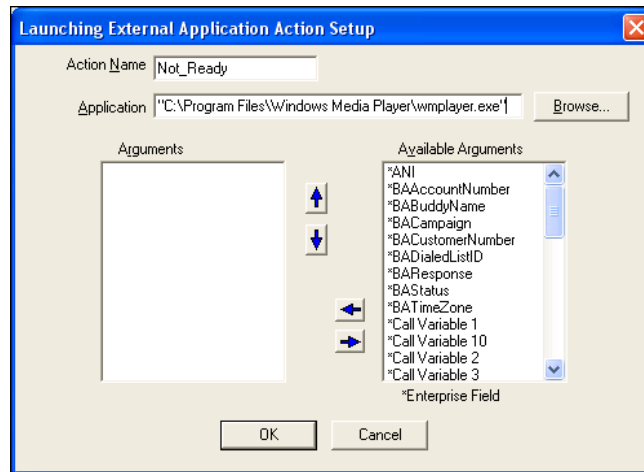
外部アプリケーションの起動アクションを使用して、エージェント状態の変更を音声でアナウンスするには、次の手順を実行します。

1. 新しい外部アプリケーションの起動アクションを作成します（「外部アプリケーション起動アクション」(P. 124) を参照）。
2. [図 69](#) の例にあるように、アクションの設定時に、[外部アプリケーションの起動 (Launch External Application)] ダイアログボックスの必要事項を完了させます。WAV ファイルを再生するには、事前に録音された音声ファイルのパスを入力します。たとえば、Not_Ready.wav という名前の WAV ファイルを開くコマンドは、次のとおりです。

```
"D:\Recorded Files\State Changes\Not_Ready.wav"
```

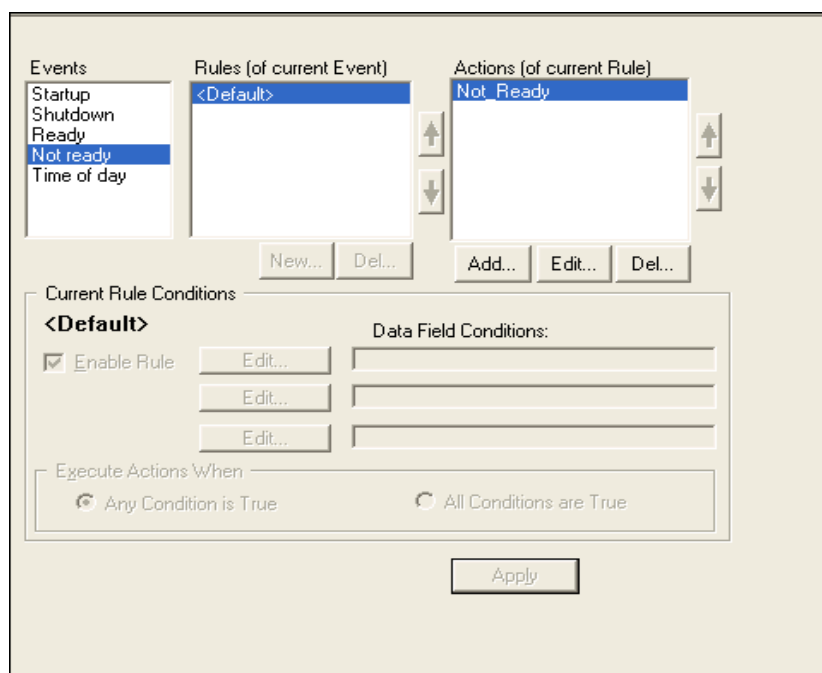

WAV ファイル以外の音声ファイルを再生するには、エージェントのデスクトップで利用できるサウンド プレイヤ アプリケーションのパスを入力し、事前に録音された音声ファイルのパスを持つ引数を付け加えます。音声ファイルの形式は、起動するサウンド プレイヤ アプリケーションによってサポートされる必要があります。

図 69. [外部アプリケーションの起動アクション (Launching External Application Action Setup)] ダイアログボックス



3. エージェント状態が変更される際に起動されるように、新しいアクションをワークフローに関連付けます。たとえば、[エージェント管理ワークフロー (Agent Management Work Flows)] ノードで待受停止イベントを設定している場合、[図 70](#) で示すように外部アプリケーションの起動アクションを適用します。

図 70. 待受停止イベント時の外部アプリケーションの起動アクション



4. [適用 (Apply)] をクリックします。エージェントが Agent Desktop を再起動すると変更が有効になります。

Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer

Cisco Unified Outbound Preview Dialer (Outbound Dialer) は、Unified CCX 機能で、顧客に自動発信できます。これらのアウトバウンドコールは、エージェントにはインバウンドコールとして表示され、コールに関する情報が [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] ペインに表示されます。

(注) Outbound Dialer は、Agent Desktop でのみ利用できます。

スーパーバイザまたは管理者が Unified CCX 内で発信キャンペーンをセットアップします。これは、エージェントにコールを表示し、そのコールをエージェントがうまく処理できるように情報を提供するさまざまな要素から構成されています。(発信キャンペーンのセットアップの詳細については、『Cisco Unified CCX Administration Guide』を参照してください)。

Outbound Dialer はダイレクト プレビュー ダイヤリング モードを使用します。このモードでは、エージェントが予約され、[エンタープライズ データ (Enterprise Data)] ウィンドウに顧客のコールが顧客の情報と共に表示されます。エージェントは、この情報に基づいて、コールを承認するか、スキップするか、拒否できます。エージェントは、音声、留守番電話、無効番号、またはファクス / モデムとして表示される電話コールを分類できます。

顧客へのコールバック機能を使用すると、エージェントは顧客のコールを顧客の要求に応じて都合の良い時間にスケジュールし直すことができます。コールがリダイヤルされると、コールは対応可能なエージェントに転送されます。

Outbound Dialer のアクション

エンタープライズ データ情報に基づいて、エージェントは Outbound Dialer ツールバー上の適切な Outbound Dialer アクション ボタンを選択します。

使用可能な Outbound Dialer のアクションと関連するツールバー ボタンが表 18 に表示されます。

表 18. Outbound Dialer のアクションおよび関連付けられているツールバーのボタン










| ボタン | 操作 | 説明 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|  | 承認 (Accept) | 顧客にダイヤルし、コールをエージェントに接続します。 |
|  | 却下 | 現在のコールを拒否し、エージェントを発信コールの予約から解放します。この時点で、エージェントに別の発信コール、または新しい着信コールが配信される場合があります。 |

表 18. Outbound Dialer のアクションおよび関連付けられているツールバーのボタン (続き)

| ボタン | 操作 | 説明 |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | 拒否してクローズ (Reject Close) | 現在のコールを拒否してレコードを閉じ、その顧客に再びコールが発信されないようにします。 |
|  | 省略 (Skip) | 現在のコールをスキップし、別の顧客へのコールをエージェントに提示します。 |
|  | スキップしてクローズ (Skip Close) | 現在のコールをスキップしてレコードを閉じ、その顧客に再びコールが発信されないようにします。 |
|  | スキップして次へ (Skip-Next) | <p>コールをスキップし、メニューを表示します。メニューオプションは次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [誤番号 (Wrong Number)]。発信した番号が間違っていたことをエージェントに通知します。コールが終了した後、別の顧客の電話番号に発信します。 • [留守 (Not Home)]。顧客が留守であることをエージェントに通知します。コールが終了した後、別の顧客の電話番号に発信します。 |
|  | コールバック | [コールバック プロパティ (Callback Properties)] ダイアログボックスを表示します。これは、顧客にコールバックする日時を設定するためにエージェントが使用します。またエージェントは、このダイアログボックスを使用して、現在の顧客に対して事前にスケジュールされていたコールバックをキャンセルすることもできます。このアクションは、コールが顧客に接続されている場合で、Unified CCX 生成コール中にエージェントが通話中または後処理の状態にあるときにのみ機能します。 |
|  | 再分類 (Reclassify) | エージェントが、顧客の電話番号を音声、留守番電話、ファクス / モデム、または無効な番号に再分類できるようにするためのメニューを表示します。メニューオプションは次のとおりです。 |
|  | 予約キャンセル (Cancel Reservation) | エージェントを発信キャンペーンから解放し、[待受停止 (Not Ready)] 状態にします。発信キャンペーンへの参加を再開するには、エージェントはエージェント状態を [待受開始 (Ready)] に変更する必要があります。 |

Outbound Dialer ツールバー

Outbound Dialer のアクションをエージェントが利用できるようにするには、エージェントのインターフェイスに Outbound Dialer ツールバーを含めるように設定する必要があります。

(注) エージェントのデスクトップから Outbound Dialer ツールバーを削除しても、エージェントによる Outbound Dialer の受信を無効することはできません。Outbound Dialer のコールを処理する CSQ からエージェントを削除する必要があります。

Outbound Dialer のツールバーを表示するように設定するには、次の手順を実行します。

1. [ユーザ インターフェイス (User Interface)] ウィンドウで、[ツールバー (Toolbar)] タブを選択します。
2. [Outbound Dialer モード (Outbound Dialer Mode)] セクションで、[ダイレクト プレビュー (Direct Preview)] チェックボックスをオンにします (図 71)。

ボタン選択ペインで、適切なボタンが有効になります。

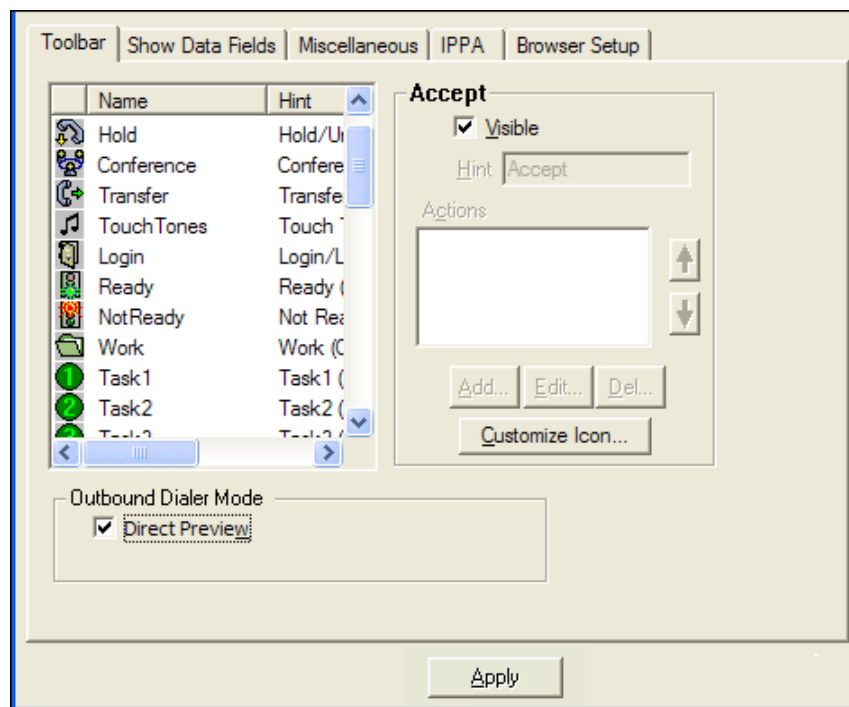
(注) [ダイレクト プレビュー (Direct Preview)] チェックボックスをオンにして Outbound Dialer のすべてのボタンを有効にする代わりに、Agent Desktop インターフェイスに表示される [Outbound Dialer (Outbound Dialer)] ツールバーのボタンの選択を設定できます。詳細については、「[ツールバーのボタンの追加と削除](#)」(P. 70) を参照してください。

(注) [承認 (Accept)] ボタンおよび [予約キャンセル (Cancel Reservation)] ボタンは、Outbound Dialer での CAD 機能に必要であり、無効にしないでください。これを無効にすると、エラー メッセージ (システム エラー。この問題を解消するには、管理者に問い合わせてください) が表示されます。

3. [適用 (Apply)] をクリックして変更を保存します。

Outbound Dialer ツールバーが Agent Desktop のインターフェイスに表示されるようになります。

図 71. ユーザ インターフェイスの [ツールバー (Toolbar)] タブ



Outbound Dialer エンタープライズ データ

エージェントが Outbound Dialer コールを受信するたびに、エージェントに Outbound Dialer のエンタープライズ データが表示されます。Unified CCX は、通常のデフォルトレイアウトの代わりに、すべての Outbound Dialer のエンタープライズ データ変数を含む Outbound Dialer のエンタープライズ データ レイアウト (OODefault) を自動的に使用します。

Outbound Dialer のエンタープライズ データ変数を表 19 に示します。

表 19. Cisco Outbound Dialer のエンタープライズ データ変数

| 変数 | コメント |
|-----------------------|---------------------|
| BAAccountNumber [200] | |
| BABuddyName [201] | |
| BACampaign [202] | |
| BADialedListID [203] | スキップ機能を実行するために必要です。 |

表 19. Cisco Outbound Dialer のエンタープライズ データ変数 (続き)

| 変数 | コメント |
|------------------------|--------------------------------------|
| BAResponse [204] | |
| BAStatus [205] | すべてのダイヤリング モードが必要です。 |
| BATimeZone [206] | すべてのダイヤリング モードでコールバック機能が動作するために必要です。 |
| BACustomerNumber [207] | |

(注) コールがダイレクト プレビュー ダイヤリング モードのキャンペーンに属する場合、BAStatus フィールド エントリの先頭文字は、ダイヤラによりエージェントが予約状態になったときに C、およびエージェントが顧客に接続したときに D です。BAStatus フィールドが空白の場合、すべての Outbound Dialer ボタンが無効になります。この原因としては、通信または設定の問題が考えられます。

表示する変数を変更する場合は、OODefault のレイアウトを編集できます。レイアウトの編集の手順については、「[カスタム レイアウトの作成](#)」(P. 164) を参照してください。

Cisco Unified CCX Web Chat

Cisco Unified CCX Web Chat は、エージェントが顧客とチャットし、スーパーバイザがチームのチャット レポートを監査することを可能にする Unified CCX 機能です。

Unified CCX Web Chat を CAD で使用するための設定の詳細については、次の Web サイトで『*Cisco Unified CCX Administration Guide*』を参照してください。

http://www.cisco.com/en/US/products/sw/custcosw/ps1846/tsd_products_support_series_home.html

Desktop Administrator を使用する 前に

3

概要

Desktop Administrator では、次の CAD 要素を設定できます。

- サービスの設定 : エンタープライズ データ、マルチライン コール、モニタと記録、および同期ディレクトリ サービス
- 担当者 : エージェント
- Cisco Unified Presence の設定
 - Cisco Unified Presence クラスタ設定
 - 担当者リスト
 - 外部連絡先
 - ワークフロー グループ
- エージェントの電子メールの設定
 - グローバル設定
 - コンタクト サービス キューの設定
 - テンプレート
- CAD Configuration Setup

Desktop Administrator へのアクセス

次のいずれかの方法により、Desktop Administrator を起動できます。

- Desktop Work Flow Administrator の起動
- Cisco Desktop Administrator URL へのアクセス
- Desktop Administrator を起動するための [Unified CCX Administration Authentication] ページへのアクセス

Unified CCX Administration のアクセス用および Desktop Administrator の起動用のクレデンシャルは同じです。これによって、再度ログインしなくても、[Unified CCX Administration Authentication] ページから Desktop Administrator を起動できます。

(注) Desktop Administrator では、一度に変更できるユーザは 1 人だけです。ユーザがログアウトするか、非アクティブの状態が 15 分間続きユーザのログインがタイムアウトすると、他のユーザは情報の表示のみ可能になります。

Desktop Work Flow Administrator から Desktop Administrator を起動するには、次の手順を実行します。

1. Desktop Work Flow Administrator のメニュー バーで [Desktop Administrator] > [サイド A (Side A)] をクリックします。システムに冗長性が備わっている場合、[サイド B (Side B)] を選択することもできます。
Web ブラウザで [https:// <CCX-server>/teamadmin/main.cda](https://<CCX-server>/teamadmin/main.cda) URL を開き、Desktop Administrator を起動します。
2. Unified CCX 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。Cisco Desktop Administrator のホームページが表示されます。

Desktop Administrator URL をアクセスすることによって Desktop Administrator を起動するには、次の手順を実行します。

1. Web ブラウザで、[https:// <CCX-server>/teamadmin/main.cda](https://<CCX-server>/teamadmin/main.cda) を入力します。<CCX-server> は、Cisco Unified Contact Center Express をホストするサーバーのホスト名または IP アドレスです。
Desktop Administrator が起動します。
2. Unified CCX 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。Cisco Desktop Administrator のホームページが表示されます。

Unified CCX Administration から Desktop Administrator を起動するには、次の手順を実行します。

1. Web ブラウザで、<https://<CCX-server>/appadmin> を入力します。<CCX-server> は、Cisco Unified Contact Center Express をホストするサーバーのホスト名または IP アドレスです。
[Unified CCX Administration Authentication] ページが表示されます。

2. Unified CCX 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。Cisco Unified CCX Administration のホーム ページが表示されます。
3. [ナビゲーション (Navigation)] ドロップダウン リストから [Cisco Desktop Administrator] を選択します。
4. [Go] をクリックします。Cisco Desktop Administrator のホーム ページが表示されます。

検索機能の使用

検索機能を含む [Desktop Administrator] ページでレコードを検索するには、次の手順に従います。

(注) 検索では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、検索フィールドに小文字の「s」を入力すると、小文字の「s」と大文字の「S」で始まるすべての項目が結果に表示されます。

1 つまたは複数のレコードを検索するには、次の手順を実行します。

1. 検索基準を入力します。
 - テキスト文字列を検索する場合、最初のドロップダウン リスト ボックスからフィールド名、2 番目のドロップダウン リスト ボックスから検索パターンを選択し、3 番目のボックスにテキスト文字列を入力します。
 - オンまたはオフになったチェックボックスを検索する場合、最初のドロップダウン リスト ボックスからチェックボックス名、2 番目のドロップダウン リスト ボックスから [True] (オン) または [False] (オフ) を選択します。
2. 必要な場合、次のいずれかの操作を行います。
 - 検索クエリーに別の条件を追加する場合は、[+] をクリックします。新しい行が表示されます。新しい行についてステップ 1 を繰り返します。
 - 検索クエリーから最後の条件を削除する場合は、[-] をクリックします。一番下の行が削除されます。[-] をクリックし、検索クエリーに条件が 1 つしかない場合、変更は行われません。
 - 検索クエリーからすべての条件を削除する場合は、[フィルタのクリア (Clear Filter)] をクリックします。最初の行を除くすべての行が削除され、最初の行はデフォルト値にリセットされます。
3. 検索クエリーを作成し終わったら、[検索 (Find)] をクリックします。すべての条件と一致する結果リストが表示されます。

サービスの設定

4

概要

[サービスの設定 (Services Configuration)] ノードでは、次のタスクを実行できます。

- 「エンタープライズ データの設定」 (P.158)
- 「表示設定の設定」 (P.167)
- 「デスクトップおよびサーバのモニタリングおよびレコーディング設定」 (P.171)
- 「ディレクトリ サービスの同期」 (P.176)
- 「Desktop Administrator のロック解除」 (P.177)

エンタープライズ データの設定

[エンタープライズ データ (Enterprise Data)] ノードには、[フィールド (Fields)] ページと [レイアウト リスト (Layout List)] ページの 2 ページがあります。

[フィールド (Fields)] ページでは、次のタスクが実行できます。

- 「カスタム フィールドの作成」 (P.159)
- 「フィールドの編集」 (P.161)
- 「フィールドの削除」 (P.161)

[レイアウト リスト (Layout List)] ページでは、次のタスクが実行できます。

- 「カスタム レイアウトの作成」 (P.164)
- 「レイアウトのコピー」 (P.165)
- 「レイアウトの編集」 (P.166)
- 「レイアウトの削除」 (P.166)

エンタープライズ データは着信コールに関連付けられた情報です。Agent Desktop および CAD-BE の [コンタクト管理 (Contact Management)] ペイン、また IP Phone Agent の [発信者データ (Caller Data)] 画面に表示されます。

フィールド

エンタープライズ データのフィールドおよびレイアウトは [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] ノードで設定されます。

(注) 任意のエンタープライズ データ変数または実施するレイアウト変更を有効にするためには、エージェント アプリケーションを再起動する必要があります。

[フィールド リスト (Field List)] には、ご使用のスイッチ タイプに使用できる定義済みのフィールドおよび作成するカスタム フィールドの両方が表示されます。

- 定義済みフィールドのインデックス番号は 200 ~ 255 です。表示名とフィールド名が編集可能なフィールド 252 を除いて、これらのフィールドの表示名のみが編集可能です。[すべて選択 (Select All)] ボタンをクリックしても、これらのフィールドは選択されない点に注意してください。
- カスタム フィールドのインデックス番号は 0 ~ 199 で、編集できます。

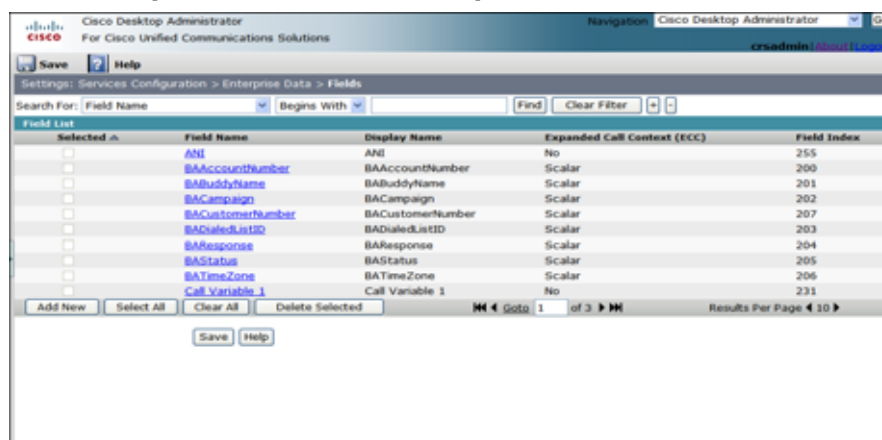
(注) デフォルトのエンタープライズ データ フィールドまたはレイアウトを編集した場合、アップグレード後に変更が失われます。デフォルトのフィールドが復帰するため、アップグレード後に再設定する必要があります。ただし、ユーザが作成したカスタム フィールドは、アップグレード後も維持されます。

カスタム フィールドの作成

カスタム フィールドを作成するには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] > [フィールド (Fields)] を選択します。[フィールド リスト (Field List)] ページが表示されます (図 72)。

図 72. [フィールド リスト (Field List)] ページ



2. [新規追加 (Add New)] をクリックします。[新規追加 (Add New)] ページが表示されます (図 73)。

図 73. [新規追加 (Add New)] ページ

The screenshot shows the 'Add New' page in the Cisco Desktop Administrator interface. The breadcrumb trail is 'Settings: Services Configuration > Enterprise Data > Fields > Add New'. The form contains the following fields:

- Field Name:** A text input field.
- Display Name:** A text input field.
- Expanded Call Context (ECC):** A dropdown menu currently set to 'Scalar' with a value of '1'.
- Field Index:** A dropdown menu currently set to '3'.

At the bottom of the form, there are three buttons: 'Save', 'Return to Field List', and 'Help'.

3. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フィールド名 (Field Name) | 変数のフィールド名。フィールドの名前および値は最大 29 文字長で、次を除く任意の文字を含むことができます。 - ` ~ ! @ # \$ % ^ & * () - + = [] { < > , / ? \ \ ; ' " およびスペース 禁止された文字をフィールドの名前または値に使用すると、[エンタープライズ データ (Enterprise Data)] フィールドに IP Phone Agent サービスに表示されない場合があります。 |
| 表示名 (Display Name) | デスクトップ アプリケーションで表示される名前。表示名は最大 29 文字長で、次を除く任意の文字を含むことができます。 - ` ~ ! @ # \$ % ^ & * () - + = [] { < > , / ? \ \ ; ' " |
| 拡張コール コンテキスト (ECC) (Expanded Call Context (ECC)) | フィールドが ECC 変数の場合、次のいずれか適切なチェックボックスを選択してください。 <ul style="list-style-type: none"> [スカラ (Scalar)] : スカラ ECC 変数は単一のデータを保存している変数です。 [アレイ (Array)] : アレイ ECC 変数は複数のデータを保存している変数です。 [アレイ (Array)] を選択した場合、[番号 (number)] フィールド ドロップダウン リストからアレイの要素数を選択します。 |

| フィールド | 説明 |
|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| フィールド インデックス (Field Index) | ド롭ダウン リストからフィールド インデックス番号を選択します。フィールドに、次に使用できる番号が自動的に表示されます。 [ECC] フィールドで [アレイ (Array)] を選択した場合、[フィールド インデックス (Field Index)] フィールドは自動的に無効になります。システムにより、アレイの各要素にインデックスが割り当てられます。 |

- [保存 (Save)] をクリックして、変更を保存します。フィールドが追加されず。
- フィールドの追加が終了したら、[フィールド リストに戻る (Return to Field List)] をクリックします。

フィールドの編集

フィールドを編集するには、次の手順を実行します。

- [サービスの設定 (Services Configuration)] > [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] > [フィールド (Fields)] を選択します。[フィールド リスト (Field List)] ページが表示されます (図 72)。
- 必要に応じて、編集するフィールドを検索します。この説明については、「[検索機能の使用](#)」(P.156) を参照してください。
- フィールドの名前をクリックして、フィールドを選択します。そのページの [フィールド情報 (Field Information)] ページが表示されます。
- 必要に応じてフィールド情報を編集します。
 - 定義済みフィールドについては、表示名のみ編集できます。
 - カスタム フィールドについては、すべてのフィールド情報を編集できます。
 - [アレイ (Array)] フィールドを編集している場合、そのアレイ要素に割り当てられたフィールド インデックス番号がカンマで区切られてリストされます。
- 変更が終わったら、[保存 (Save)] をクリックし、[フィールド リストに戻る (Return to Field List)] をクリックします。

フィールドの削除

定義済みフィールドは削除できません。カスタム フィールドのみ削除できます。

削除するために選択されたフィールドがカスタム レイアウトに関連付けられた唯一のフィールドの場合、別のフィールドがカスタム レイアウトに追加されるか、レイアウト自体が削除されるまで、そのフィールドは削除できません。カスタム レイアウトを削除

するか、別のフィールドをカスタム レイアウトに追加して、最初に削除するつもりだったフィールドを削除します。

削除するために選択されたフィールドがデフォルト レイアウトに関連付けられた唯一のフィールドの場合、別のフィールドがデフォルト レイアウトに追加されるまで、そのフィールドは削除できません。デフォルト レイアウトは削除できず、常に 1 つ以上のフィールドを含んでいる必要があります。

カスタム フィールドを削除するには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] > [フィールド (Fields)] を選択します。[フィールド リスト (Field List)] ページが表示されます (図 72)。
2. 必要に応じて、削除するフィールドを検索します。この説明については、「[検索機能の使用](#)」(P.156) を参照してください。
3. 1 つまたは複数のカスタム フィールドに該当するチェックボックスをオンにし、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックします。選択されたフィールドは、[フィールド リスト (Field List)] に表示されなくなります。
4. 削除を有効にするには [保存 (Save)] をクリックする必要があります。

レイアウト

[レイアウト リスト (Layout List)] には、エージェント アプリケーションで使用できるフィールド レイアウトが表示されます。各レイアウトには、[フィールド リスト (Field List)] から選択された最大 16 個のフィールドを含めることができます。

2 種類のデフォルトのレイアウトがあります。

- デフォルト : 通常の実操作の基本レイアウト
- OODefault : Cisco Outbound Dialer キャンペーンのレイアウト

Unified CCX は、通常のコール アクティビティで自動的にデフォルト レイアウトを使用します。カスタム レイアウトを使用する場合、そのレイアウトをポップするカスタム スクリプトを作成する必要があります。

デフォルト レイアウトは削除できませんが、エンタープライズ データ変数を追加または削除するために編集できます。

デフォルト レイアウトに加えて、最大 14 個のカスタム レイアウトを作成できます。カスタム レイアウトが制限数に達すると、[新規追加 (Add New)] ボタンおよび [コピー (Copy)] ボタンが無効になります。

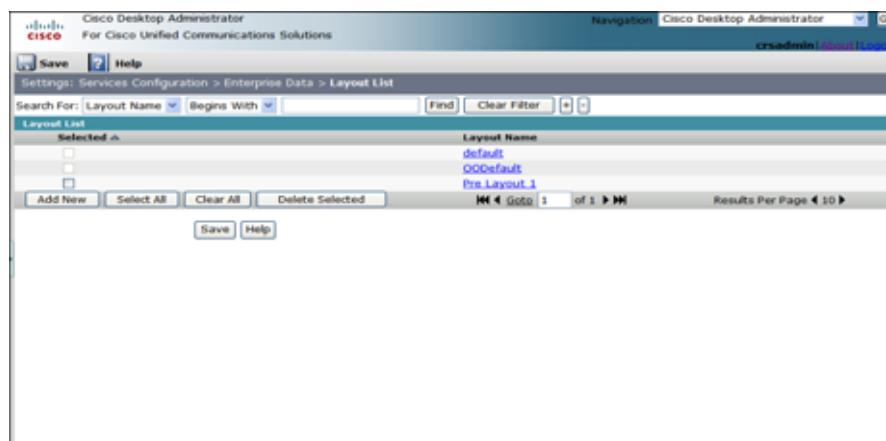
(注) デフォルトのエンタープライズ データ フィールドまたはレイアウトを編集した場合、アップグレード後に変更が失われます。デフォルトのフィールドが復帰するため、アップグレード後に再設定する必要があります。ただし、ユーザが作成したカスタム フィールドは、アップグレード後も維持されます。

カスタム レイアウトの作成

カスタム レイアウトを作成するには、次の手順を実行します。

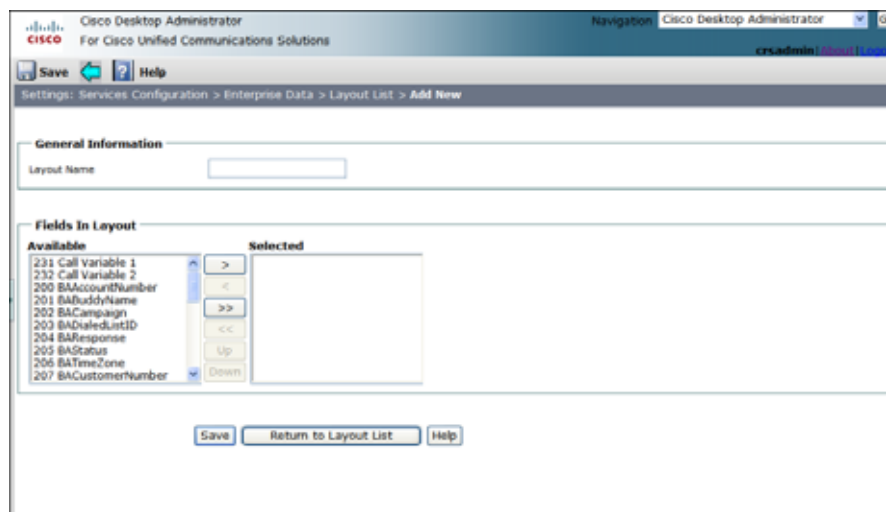
1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] > [レイアウト (Layouts)] を選択します。[レイアウト リスト (Layout List)] ページが表示されます (図 74)。

図 74. [レイアウト リスト (Layout List)] ページ



2. [新規追加 (Add New)] をクリックします。[新規追加 (Add New)] ページが表示されます (図 75)。

図 75. [新規追加 (Add New)] ページ



3. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|--------|--------------------------------------------------------|
| レイアウト名 | レイアウトの名前は固有であること、16文字以内であることが必要です。 |
| 対応可 | レイアウトで使用可能なフィールド。フィールドのインデックス番号と表示名がリストに示されます。 |
| オン | レイアウトに含めるために選択されているフィールド。フィールドのインデックス番号と表示名がリストに示されます。 |

4. [対応可 (Available)] ペインおよび [選択 (Selected)] ペイン間の選択されたフィールドを移動するには、矢印ボタンを使用します。あるペインから別のペインへすべてのフィールドを移動するには、二重矢印ボタンを使用します。[選択 (Selected)] ペインでフィールドの順序を変更するには、[上へ (Up)] ボタンと [下へ (Down)] ボタンを使用します。
5. [保存 (Save)] をクリックして、カスタム レイアウトを保存します。レイアウトは [レイアウト リスト (Layout List)] ページに追加されます。
6. カスタム レイアウトの追加が終了したら、[レイアウト リストに戻る (Return to Layout List)] をクリックします。

レイアウトのコピー

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] > [レイアウト (Layouts)] を選択します。[レイアウト リスト (Layout List)] ページが表示されます (図 74)。
2. コピーするレイアウトを選択します。選択された [レイアウト リスト (Layout List)] ページが表示されます。
3. [コピー (Copy)] をクリックします。
4. 新しいレイアウトの名前を入力し、必要に応じてフィールドを編集します。
5. [保存 (Save)] をクリックして、コピーされたレイアウトを保存します。レイアウトは [レイアウト リスト (Layout List)] ページに追加されます。
6. 必要に応じて、ステップ 4 ~ 5 を繰り返し、さらにレイアウトを新規作成します。
7. 終了したら、[レイアウト リストに戻る (Return to Layout List)] をクリックします。

レイアウトの編集

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] > [レイアウト (Layouts)] を選択します。[レイアウト リスト (Layout List)] ページが表示されます (図 74)。
2. 編集するレイアウトを選択します。選択された [レイアウト リスト (Layout List)] ページが表示されます。
3. 必要に応じてレイアウトを編集します。
4. [保存 (Save)] をクリックして、編集されたレイアウトを保存します。
5. 終了したら、[レイアウト リストに戻る (Return to Layout List)] をクリックします。

レイアウトの削除

デフォルト レイアウトは削除できません。カスタム レイアウトのみ削除できます。

カスタム レイアウトを削除するには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [エンタープライズ データ (Enterprise Data)] > [レイアウト (Layouts)] を選択します。[レイアウト リスト (Layout List)] ページが表示されます (図 74)。
2. 1 つまたは複数のカスタム レイアウトに該当するチェックボックスをオンにし、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックします。選択されたレイアウトは、[フィールド リスト (Field List)] に表示されなくなります。しかし、[保存 (Save)] をクリックするまで、実際に削除されません。

表示設定の設定

[表示設定 (Display Settings)] ページの [マルチライン、モニタリング、およびレコーディング (Multiline, Monitoring & Recording)] ノードでは、次のタスクが実行できません。

- ACD 以外のコール表示を有効にする
- モニタリングおよびレコーディングを設定する
- モニタリングおよびレコーディングからのエージェント通知メッセージを有効にする

次のいずれかの基準を満たすコールは、ACD コールと定義されます。

- コールは音声 CSQ からエージェントに割り当てられます。
- 少なくとも 1 人以上のコールの参加者が ACD ラインを使用しています。
- コールは ACD ラインから転送されます。
- ACD コールを利用して他のコールとの会議を実行できます。

他のすべてのコールは、システムによって ACD 以外のコールと見なされ、Agent Desktop および CAD-BE で設定に従って示されます。

[表示設定 (Display Settings)] を設定するには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [マルチライン、モニタリング、およびレコーディング (Multiline, Monitoring & Recording)] > [表示設定 (Display Settings)] を選択します。[表示設定 (Display Settings)] ページが表示されます (図 76)。

図 76. [表示設定 (Display Settings)] ページ

The screenshot shows the Cisco Desktop Administrator interface for the 'Display Settings' page. The breadcrumb trail is 'Settings: Services Configuration > Multiline, Monitoring & Recording > Display Settings'. The page contains three main sections:

- View Multiline Calls:** Includes a checkbox for 'Display Non-ACD Calls' which is checked.
- Monitoring & Recording:** Includes three checkboxes: 'Enable Supervisor Barge In / Intercept' (checked), 'Non-ACD Calls' (checked), and 'Monitor/Record Non-ACD Calls' (checked).
- Enable Notification Messages:** Includes two checkboxes: 'Notify Monitoring' (checked) and 'Notify Recording' (checked).

At the bottom of the page, there are 'Save' and 'Help' buttons.

2. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|-----------|----|
| 複数のコールの表示 | |

| フィールド | 説明 |
|----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 非 ACD コールの表示 | <p>ACD 以外のコールの表示をイネーブルにするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>ACD 以外のコールの表示をイネーブルにすると、ACD および ACD 以外の両方のコールが表示され、Agent Desktop および CAD-BE によって制御できます。マルチライン設定を有効化している場合、エージェントの電話は ACD ライン 1 つと最大 3 つの非 ACD ラインをサポートします。</p> <p>エージェントとスーパーバイザは、ACD 以外のコールを含むすべての一般的な操作を実行できます（たとえば、応答、転送、会議など）。</p> <p>デフォルトでは、ACD 以外のコールは表示されません。</p> <p>(注) 他の ACD 以外のコールを設定するには、[ACD 以外のコールの表示 (Display Non-ACD Calls)] チェックボックスをオンにする必要があります。</p> |
| モニタリングおよび録音 | |
| スーパーバイザの介入 / 代行受信を有効にする (Enable Supervisor Barge In/Intercept) | スーパーバイザがエージェントの ACD コールに介入し、代行受信できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。 |
| ACD 以外のコール (Non-ACD Calls) | スーパーバイザがエージェントの ACD 以外のコールに介入し、代行受信できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。 |

| フィールド | 説明 |
|----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACD 以外のコールのモニタ / 記録 | <p>スーパーバイザがエージェントの ACD 以外のコールをモニタし、記録できるようにするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>デフォルトでは、スーパーバイザはエージェントの ACD コールをモニタまたは記録できます。</p> <p>(注) 特定のエージェントをモニタおよび記録しないようにするには、デスクトップ モニタリングを無効にし、[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページでエージェントの内線から割り当てられたモニタ サービスを削除する必要があります。詳細については、「デスクトップおよびサーバのモニタリングおよびレコーディング設定」(P.171) を参照してください。この場合、スーパーバイザがエージェント コールをモニタまたは記録しようとしたときに適切なエラー メッセージが表示されます。ただし、Agent Desktop のステータスバーでは、モニタと記録の停止の原因がサービスの障害ではないため、「イン サービス (In Service)」が示されます。</p> |
| 通知メッセージを有効にする (Enable Notification Messages) | |
| モニタリング通知 (Notify Monitoring) | <p>モニタリングのエージェント通知を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>これが有効な場合、エージェントはスーパーバイザがその ACD コール (また有効な場合は、ACD 以外のコール) をモニタしているという通知メッセージを受け取ります。</p> |
| レコーディング通知 (Notify Recording) | <p>レコーディングのエージェント通知を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>これが有効な場合、エージェントはスーパーバイザがその ACD コール (また有効な場合は、ACD 以外のコール) を記録しているという通知メッセージを受け取ります。</p> |

3. [保存 (Save)] をクリックして、変更内容を保存します。

デスクトップおよびサーバのモニタリングおよびレコーディング設定

[マルチライン、モニタリング、およびレコーディング (Multiline, Monitoring & Recording)] ノードの [VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページでは、次のタスクが実行できます。

- 「デスクトップ モニタリングの有効化」 (P.171)
- 「デフォルト モニタ サービスの設定」 (P.172)
- 「電話機の特定の VoIP モニタ サービスへの割り当て」 (P.173)
- 「VoIP モニタまたは録音および再生サービスのディレクトリ サービスからの削除」 (P.173)

[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページには、Unified CM で設定されたすべての電話機が表示されます。

電話がエクステンション モビリティについて設定され、静的内線番号が設定されている場合、[内線 (Extension)] フィールドに、デバイスの MAC アドレスに割り当てられた静的内線番号が表示されます。静的内線番号が設定されていない場合、[内線 (Extension)] フィールドはブランクです。

(注) 簡単に管理できるようにするため、静的内線番号をエクステンション モビリティ デバイスに割り当てます。

デスクトップ モニタリングの有効化

デスクトップ モニタリングが有効な場合、エージェント デスクトップのソフトウェアがそのエージェントのレコーディング要求およびモニタリング要求を処理します。これは、ハード IP フォンまたはソフトフォンを介して、物理的にネットワークに接続されたデスクトップ上でのみ可能です。

デフォルトでは、デスクトップ モニタリングはすべての電話機について有効になっています。

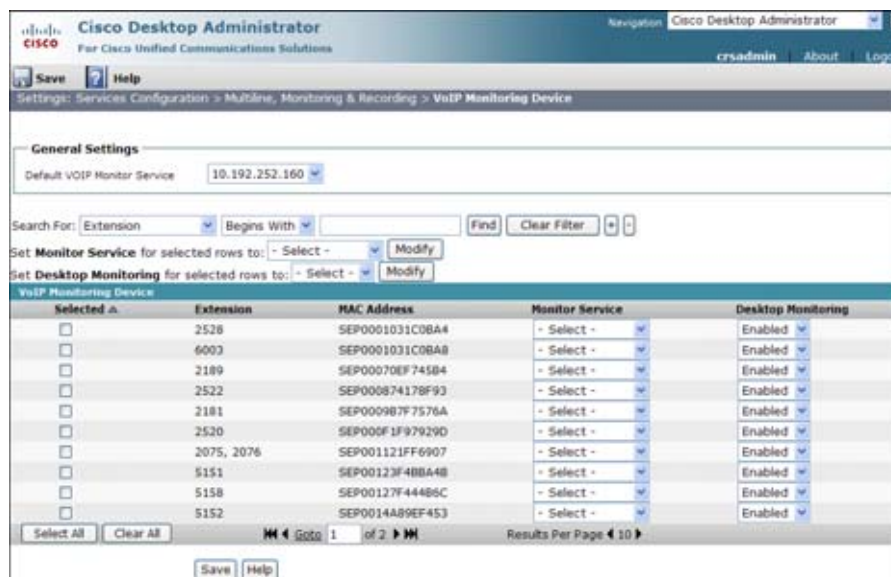
(注) デスクトップ モニタリングは、マルチ VLAN 環境で音声パケットとデータ パケットの両方を検出できない一部の NIC カードには機能しません。この問題の詳細および推奨する回避策については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。

電話はデスクトップ モニタリングまたは VoIP モニタ サービスからモニタされます。両方からモニタすることはできません。ただし、Agent Desktop を起動したときに、エージェントのデスクトップ モニタリング モジュールがディレクトリ サービスに登録できない場合、VoIP モニタ サービスはバックアップの可能性がります。

デスクトップ モニタリングを有効にするには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [マルチライン、モニタリング、およびレコーディング (Multiline, Monitoring & Recording)] > [VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] を選択します。[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページが表示されます (図 77)。

図 77. [VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページ



2. 必要に応じて、デスクトップ モニタリングを有効にする電話機を検索します。この説明については、「[検索機能の使用](#)」(P.156) を参照してください。
3. [デスクトップ モニタリング (Desktop Monitoring)] ドロップダウン リストから、[有効 (Enable)] を選択します。
4. [保存 (Save)] をクリックします。そのデバイスのデスクトップ モニタリングが有効になります。

デフォルト モニタ サービスの設定

デバイスがモニタ サービスに未割り当てになる可能性を避けるため、デフォルト モニタ サービスを選択します。これは、システムに複数の VoIP モニタ サービスが存在する場合に発生する可能性があります。

(注) システムに VoIP モニタ サービスが 1 つしかない場合、デフォルト モニタ サービスを設定する、または各デバイスをその単一のモニタ サービスに手動で割り当てる必要はありません。VoIP モニタ サービスは、各デバイスが唯一使用できるモニタ サービスとして、そのサービスに割り当てられているものとします。

[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページで行った変更は、変更を保存するとすぐに有効になります。

デフォルト VoIP モニタ サービスを設定するには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [マルチライン、モニタリング、およびレコーディング (Multiline, Monitoring & Recording)] > [VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] を選択します。[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページが表示されます (図 77)。
2. [デフォルト VoIP モニタ サービス (Default VoIP Monitor Service)] ドロップダウン リストから、デフォルト サービスにする VoIP モニタ サービスを選択します。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

電話機の特定の VoIP モニタ サービスへの割り当て

電話機を特定の VoIP モニタ サービスへ割り当てるには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [マルチライン、モニタリング、およびレコーディング (Multiline, Monitoring & Recording)] > [VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] を選択します。[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページが表示されます (図 77)。
2. 必要に応じて、VoIP モニタ サーバに割り当てる電話機を検索します。この説明については、「[検索機能の使用](#)」(P.156) を参照してください。
3. そのデバイスの [選択 (Selected)] チェック ボックスをオンにし、目的の VoIP モニタ サービスを [モニタ サービス (Monitor Service)] ドロップダウン リストから選択します。
 - 複数のデバイスを割り当てるには、各デバイスの [選択 (Selected)] チェック ボックスをオンにし、デバイスのリスト上部のドロップダウン リスト フィールドから目的の VoIP モニタ サービスを選択し、[修正 (Modify)] をクリックします。
4. [保存 (Save)] をクリックします。これでデバイスが特定の VoIP モニタ サービスに割り当てられました。

VoIP モニタ または録音および再生サービスのディレクトリ サービスからの削除

[VoIP/ 録音 / 再生サービスの削除 (Remove VoIP/Recording/Playback Services)] ページでは、VoIP モニタ サービスまたは録音および再生サービスを削除し、LRM サービスから登録を解除できます。

VoIP モニタ サービスまたは録音および再生サービスを永久にアンインストールする (またはすでにアンインストールされた) 場合のみ、これらのサービスを削除します。[削除 (Remove)] オプションにより、ディレクトリ サービスをクリーンアップできます。

VoIP モニタまたは録音および再生サービスをディレクトリ サービスから削除するには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [マルチライン、モニタリング、およびレコーディング (Multiline, Monitoring & Recording)] > [VoIP/ 録音 / 再生サービスの削除 (Remove VoIP/Recording & Playback Services)] を選択します。[VoIP/ 録音 / 再生サービスの削除 (Remove VoIP/Recording & Playback Services)] ページが表示されます (図 78)。

図 78. [VoIP/ 録音 / 再生サービスの削除 (Remove VoIP/Recording & Playback Services)] ページ



2. 適切なドロップダウン リストから、削除するサービスを選択し、[削除 (Remove)] をクリックします。サービスがディレクトリ サービスから削除されます。

VoIP モニタ サービスをディレクトリ サービスから削除する場合、[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ページの使用できる VoIP モニタ サービスのリストからもそのサービスが削除されます (図 77)。この結果、デバイスがモニタされていない状態になります。

選択された VoIP モニタ サービスがデフォルト サービスとして設定されている場合、[削除 (Remove)] をクリックしたときにこの状態が存在することが通知されます。[OK] をクリックしてデフォルト VoIP モニタ サービスの削除を確定すると、デフォルト サービスでモニタされていた任意のデバイスがモニタ対象外になります。別の VoIP モニタ サービスをデフォルトとして選択することをお勧めします。詳細については、「[デフォルト モニタ サービスの設定](#)」(P.172) を参照してください。

特定のデバイスをモニタするよう VoIP モニタ サービスが選択されていた場合、[OK] をクリックすると、次のことが発生する可能性があります。

- デバイスが、デフォルト VoIP モニタ サービス (設定されている場合) によりモニタされる

- 各デバイスの [デスクトップ モニタリング (Desktop Monitoring)] ドロップダウン リストから [有効化 (Enable)] が選択されている場合、デバイスがモニタされる
- デバイスがモニタ対象外になる

デバイスがモニタ対象外になった場合、[VoIP モニタ デバイス (VoIP Monitor Devices)] ページでそれらのデバイスを検索し、デフォルト モニタ、特定のモニタに再割り当てする、またはデスクトップ モニタリングを有効にします。

削除されたサービスをディレクトリ サービスに復元するには、次の手順を実行します。

1. 削除されたサービスを開始します。
 - サービスがアンインストールされている場合、再インストールします。CAD サービスのインストールについては、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。
 - サービスをアンインストールしない場合は、サービスを停止し、Cisco Unified CCX Application Administration を使用して再起動します。
2. Desktop Administrator で、[VoIP モニタリング デバイス (VoIP Monitoring Device)] ノードを再度クリックします。サービスが使用できるサービスのリストに復元されたことが更新されたページに表示されます。

ディレクトリ サービスの同期

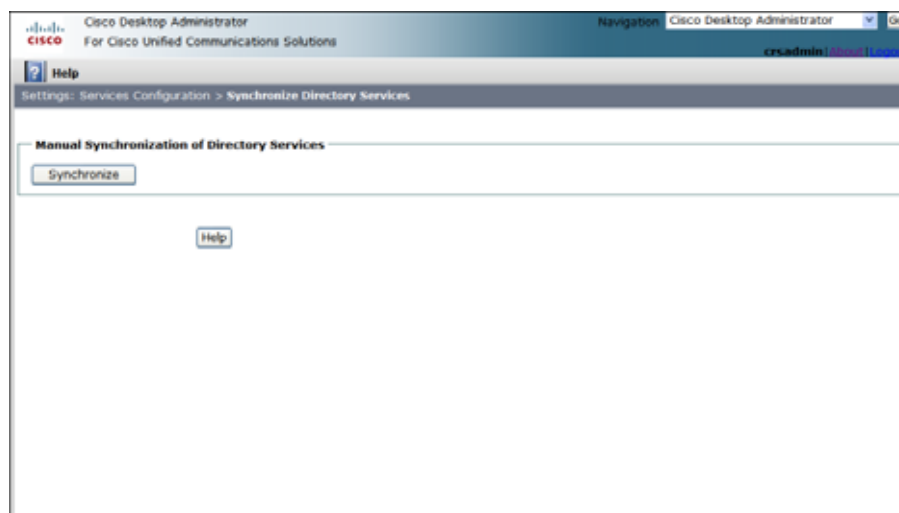
ディレクトリ サービス データベースは、マスタ Unified CCX エージェント データベースと同期している必要があります。このデータベースは、マスタ Unified CCX データベースが変更されると自動的に同期されます。ただし、Synchronize Directory Services コマンドを使用して手動で同期させることができます。

(注) ディレクトリ サービスを Work Flow Administrator から同期させることもできます。詳細については、「[ディレクトリ サービスの同期 \(P.27\)](#)」を参照してください。

データベースを手動で同期させるには、次の手順を実行します。

1. [サービスの設定 (Services Configuration)] > [ディレクトリ サービスの同期 (Synchronize Directory Services)] を選択します。[ディレクトリ サービスの同期 (Synchronize Directory Services)] ページが表示されます (図 79)。

図 79. [ディレクトリ サービスの同期 (Synchronize Directory Services)] ページ



2. [同期 (Synchronize)] をクリックします。データベースが同期され、プロセスが完了すると「トランザクションが成功しました (Transaction successful)」というメッセージが表示されます。

Desktop Administrator のロック解除

[CDA の強制ロック解除 (Force-release CDA Lock)] ページを使用して、現在 Desktop Administrator を使用しているユーザがいないのにロック状態のままになっている場合に、Desktop Administrator のロックを強制的に解除します。これは、ユーザが Desktop Administrator からログアウトせずにブラウザを閉じると発生する場合があります、15 分間非アクティブの状態が続いた後は、ロックは自動的に解除されません。

別のユーザをロックアウトする場合に、強制解除オプションを使用しないことをお勧めします。ただし、これが発生しても、他のユーザは現在変更している内容をすべて保存できます。[保存 (Save)] をクリックすると、ユーザはロックアウトされ、あなたがログアウトするまでいかなる変更もできなくなります。

図 80. [CDA の強制ロック解除 (Force-release CDA Lock)] ページ



Desktop Administrator のロックを強制的に解除するには、次の手順を実行します。

1. [システム設定 (System Configuration)] > [CDA の強制ロック解除 (Force-release CDA Lock)] を選択します。[CDA の強制ロック解除 (Force-release CDA Lock)] ページが表示されます (図 80)。
2. [ロック解除 (Release Lock)] をクリックします。アプリケーションのロックは解除され、データを表示および変更できるようになります。

(注) ハイ アベイラビリティ システムでは、Desktop Administrator がロックされた側にログインする必要があります。Desktop Administrator が [サイド A (Side A)] でログインしたユーザによりロックされている場合、[サイド B (Side B)] でログインしている場合は、ロック解除できません。

概要

[人員 (Personnel)] では、Unified CCX で設定されたエージェントのリストを表示します。このノードによって、エージェントの情報を表示し、ワークフロー グループにエージェントを割り当てることができます。

エージェントの設定

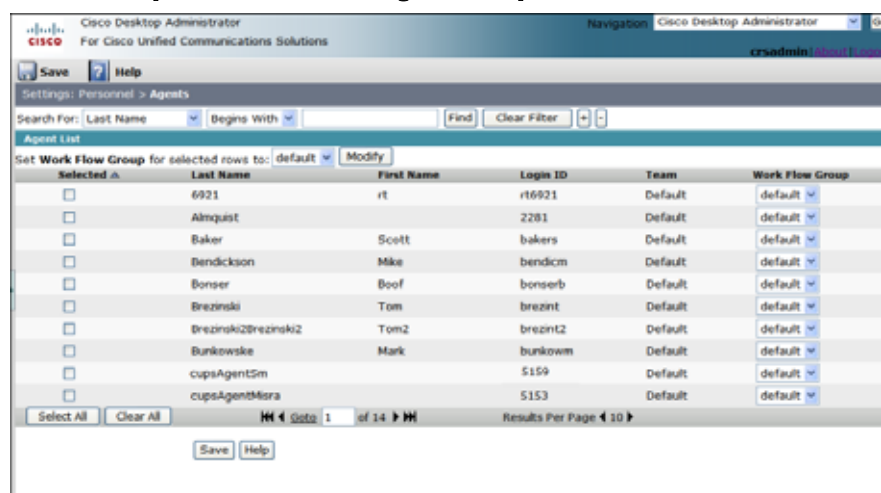
[人員 (Personnel)] ノードの [エージェント (Agents)] ページで次のタスクを実行できます。

- 「エージェントのワークフロー グループの変更」 (P.180)

エージェントのワークフロー グループの変更

1. [人員 (Personnel)] > [エージェント (Agents)] を選択します。[エージェント リスト (Agents List)] ページが表示されます (図 81)。

図 81. [エージェント リスト (Agents List)] ページ



2. 必要に応じて、ワークフロー グループに割り当てるエージェントを検索します。この説明については、「検索機能の使用」 (P.156) を参照してください。
3. エージェントの [選択済み (Selected)] チェックボックスをオンにして、[ワークフロー グループ (Work Flow Group)] ドロップダウン リスト フィールドから目的のワークフロー グループを選択します。
 - 複数のエージェントをワークフロー グループに割り当てるには、各エージェントの [選択 (Selected)] チェックボックスをオンにし、エージェントのリストの上にあるドロップダウン リスト フィールドから目的のワークフロー グループを選択して [修正 (Modify)] をクリックします。
4. [保存 (Save)] をクリックします。これでエージェントが指定のワークフロー グループに割り当てられました。

(注) 最近追加されたワークフロー グループがドロップダウン リストに表示されない場合、または最近削除されたワークフロー グループがドロップダウン リストに表示される場合は、[人員 (Personnel)] > [エージェント (Agents)] リンクを再度クリックしてページを更新します。

(注) エージェントのチーム割り当てが変更された場合、変更内容は CAD デスクトップ アプリケーションが再起動されるまで反映されません。

Cisco Unified Presence の設定

6

概要

Desktop Administrator の [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] ノードでは、管理者は Cisco Unified Presence と CAD を統合できます。

Unified Presence と CAD を統合すると、Supervisor Desktop を使用しているスーパーバイザと Agent Desktop を使用しているエージェントは、Cisco Unified Personal Communicator または Microsoft Office Communications Server (MOCS) を使用している非エージェントの可用性を表示できます。この機能により、スーパーバイザおよびエージェントは、エージェントが顧客をより迅速かつ効果的に支援する際に役立つ情報を提供できる専門家 (SME) とチャットセッションを開始できます。

Cisco Unified Presence の詳細については、次の URL の説明を参照してください。

<http://www.cisco.com/en/US/products/ps6837/index.html>

Unified Presence クラスタと CAD の統合では、次の作業を行います。

- 「Cisco Unified Presence Server の設定」 (P.184)
- 「コンタクトリストの設定」 (P.189)
- 「外部連絡先の設定」 (P.198)
- 「ワークフローグループの設定」 (P.203)
- 「スーパーバイザチャットおよびチームメッセージの設定」 (P.207)

Cisco Unified Presence Server の設定

CAD エージェントがログインできるようにするため、Unified Presence Server でいくつか設定（着信アクセス コントロール リストおよび CAD クライアント タイプ）を行う必要があります。

Unified Presence Server の設定の詳細については、www.cisco.com で入手可能な Cisco Unified Presence マニュアルをご覧ください。

着信アクセス コントロール リストの設定

エージェントが Cisco Agent Desktop にログインしたときに、エージェントのコンピュータが Unified Presence Server に接続できるように、エージェント デバイスからの着信要求を承認するよう Cisco Unified Presence Server を設定する必要があります。

2 つの方法のいずれかで、この接続を有効にできます。

エージェント コンピュータの IP アドレスからの着信メッセージを許可したり、すべての着信メッセージを許可したりできるよう着信アクセス コントロール リスト (ACL) を設定できます。

着信 ACL を設定するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unified Presence Administration で、[システム (System)] > [セキュリティ (Security)] > [着信 ACL (Incoming ACL)] に移動します。
2. エージェント PC の IP アドレスまたは [すべて (ALL)] に設定されたアドレスパターンの着信 ACL を作成します。

また、各エージェントに対してダイジェスト信用証明書を設定することによって、ダイジェスト認証を使用できます。

エージェントでダイジェスト信用証明書を設定するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unified CM で、エージェントを選択します。
2. エージェントのパスワードと同じ値にダイジェスト信用証明書値を設定します。

CAD クライアント タイプの設定

この設定は、システムで Unified Presence のバージョン 8.6 以降が使用されている場合のみ設定する必要があります。CAD エージェントが Unified Presence にログインできるようにするには、CAD クライアント タイプを Unified Presence Administration に追加する必要があります。

CAD クライアント タイプを追加するには、次の手順を実行します。

1. Cisco Unified Presence Administration で、[アプリケーション (Application)] > [クライアント タイプ (Client Types)] に移動します。

2. [新規追加 (Add New)] をクリックします。
3. 次のように [クライアント タイプ (Client Types)] ページに入力します。
 - [タイプ (Type)] : CAD
 - [説明 (Description)] : CAD
 - [最小バージョン (Minimum Version)] : 0.0.0.0
 - [グループ (Group)] : 標準 CCM エンド ユーザ
4. [バージョン チェックが必要 (Version Check Required)] チェックボックスをオフにする必要があります。
5. [保存 (Save)] をクリックします。
6. (Network Services 内の) Cisco UP Client Profile Agent サービスを再起動する必要があります。

Cisco Unified Presence クラスタの設定

CAD と Unified Presence クラスタの統合の最初の作業は、接続情報を指定して Unified Presence クラスタを設定することです。

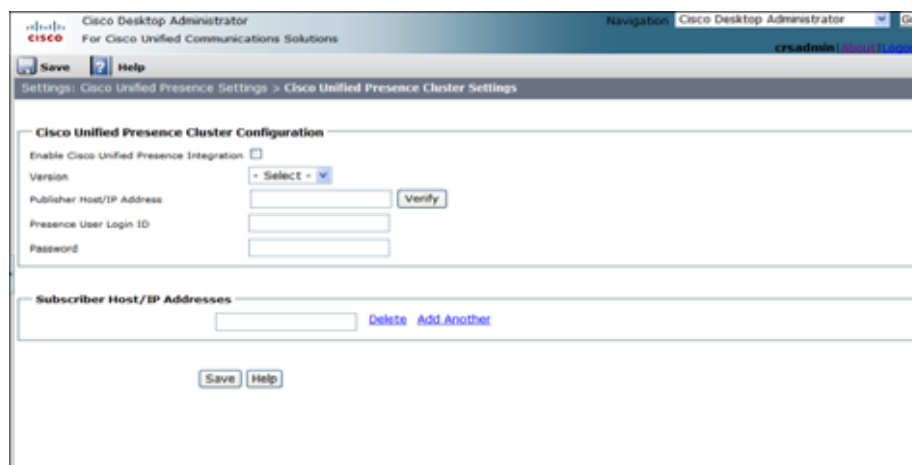
(注) すべてのエージェントが 1 つの Unified Presence クラスタで管理されていることを前提としています。

(注) Agent Desktop から Unified Presence を使用するには、すべてのエージェントが Cisco Unified CM IM および Presence Administration でライセンスを取得する必要があります。エージェントの状態は、Unified CM IM および Presence Administration にログインし、[ユーザ管理 (User Management)] > [エンドユーザ (End user)] を表示することによって確認できます。各ユーザについて、[ライセンスされた IM and Presence (Licensed IM and Presence)] 列のチェックボックスがオンであることを確認します。

Unified Presence クラスタを設定するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [Cisco Unified Presence クラスタ設定 (Cisco Unified Presence Cluster Settings)] を選択します。[Cisco Unified Presence クラスタ設定 (Cisco Unified Presence Cluster Settings)] ページが表示されます ([図 82](#))。

図 82. [Cisco Unified Presence クラスタ設定 (Cisco Unified Presence Cluster Settings)] ページ



The screenshot shows the Cisco Desktop Administrator web interface. The browser title is "Cisco Desktop Administrator" and the URL is "Navigation: Cisco Desktop Administrator". The page content is titled "Settings: Cisco Unified Presence Settings > Cisco Unified Presence Cluster Settings".

The main section is "Cisco Unified Presence Cluster Configuration". It contains the following fields and controls:

- Enable Cisco Unified Presence Integration
- Version:
- Publisher Host/IP Address:
- Presence User Login ID:
- Password:

Below this section is "Subscriber Host/IP Addresses" with a table containing one empty row and buttons for "Delete" and "Add Another".

At the bottom of the form are "Save" and "Help" buttons.

2. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cisco Unified Presence 統合を有効にする (Enable Cisco Unified Presence Integration) | スーパーバイザとエージェント / 非エージェントとの間の通信ステータス。 |
| バージョン (Version) | Cisco Unified Presence のバージョン。 |
| パブリッシャ ホスト / IP アドレス (Publisher Host/ IP Address) | Unified Presence Server のホスト名または IP アドレス (Unified Presence クラスタがある場合はパブリッシャ)。 |
| Presence ユーザ ログイン ID (Presence User Login ID) | Unified Communicator にログインでき、コンタクトセンター エージェントと同じ LDAP または Active Directory に表示されるユーザの Unified Communicator ユーザ ID。このログイン ID は、Unified Presence 管理者ログイン ID ではありません。 |
| パスワード (Password) | [Presence ユーザ ログイン ID (Presence User Login ID)] ユーザのパスワード。 |
| サブスクライバ ホスト / IP アドレス (Subscriber Host/ IP Addresses) | Unified Presence クラスタがある場合、Unified Presence サブスクライバのホスト名または IP アドレス。 |

3. [検証 (Verify)] をクリックし、入力した情報が正しいことを確認します。Desktop Presence Administrator は、ホスト名または IP アドレス、ログイン ID、および入力したパスワードを使用して Unified Presence Server に接続します。
4. [保存 (Save)] をクリックして、変更を保存します。

Cisco Unified CM Administration の Service Profile の設定、または Cisco Unified CM IM and Presence Administration の LDAP 関連の設定を変更した場合は、Desktop Administrator 内の CAD と CUP サーバ間の接続を再確立する必要があります。

CAD と CUPS サーバの間の接続を再確立する方法

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [Cisco Unified Presence クラスタ設定 (Cisco Unified Presence Cluster Settings)] を選択します。[Cisco Unified Presence クラスタ設定 (Cisco Unified Presence Cluster Settings)] ページが表示されます (図 82)。
2. [Cisco Unified Presence 統合を有効にする (Enable Cisco Unified Presence Integration)] チェックボックスをオフにし、[保存 (Save)] をクリックします。
3. [Cisco Unified Presence 統合を有効にする (Enable Cisco Unified Presence Integration)] チェックボックスを再びオンにし、[保存 (Save)] を再クリックします。

コンタクトリストの設定

コンタクトリストは、Agent Desktop を使用するエージェントに使用できるようにする SME で構成されています。エージェントおよびスーパーバイザは、Presence 機能が有効な場合に [チャット (Chat)] ボタンをクリックした後に、[連絡先選択 (Contact Selection)] ウィンドウで SME を確認します。エージェントには、エージェントのワークフローグループに割り当てられた SME のみ表示されます。ただし、スーパーバイザには、スーパーバイザのチームに関連付けられたすべてのワークフローグループのすべての SME が表示されます。

(注) エージェントおよびスーパーバイザは、Agent Desktop および Supervisor Desktop を再起動して、コンタクトリストに行う変更を確認する必要があります。

Unified Presence は、Unified Presence 6.0 のコンタクトリストに最大 100 の SME、Unified Presence 7.0 以降のコンタクトリストに最大 200 の SME を割り当てることができるよう設定できます。

[コンタクトリスト (Contact Lists)] ノードを使用して、次の作業を実行します。

- 「コンタクトリストの作成」 (P.190)
- 「コンタクトリストの検索」 (P.191)
- 「コンタクトリストの削除」 (P.191)
- 「コンタクトリストの編集」 (P.192)
- 「SME のコンタクトリストへの追加」 (P.193)

コンタクト リストの作成

コンタクト リストを作成するには、次の手順を実行します。

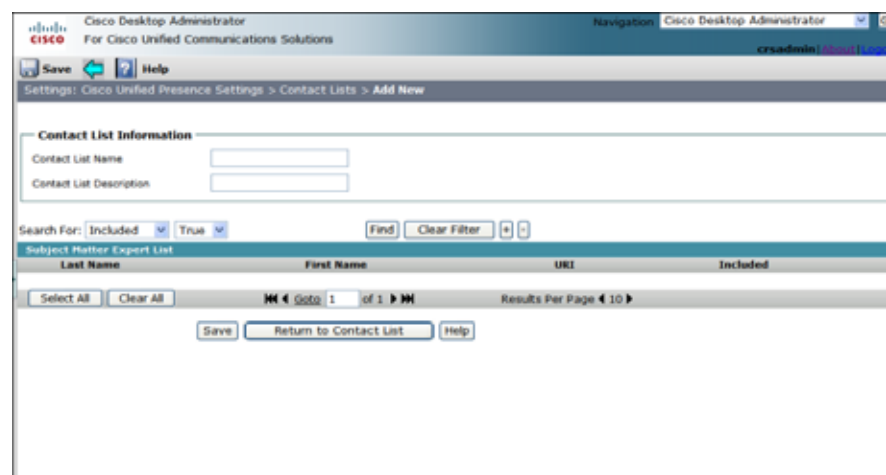
1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [コンタクト リスト (Contact Lists)] を選択します。[コンタクト リスト (Contact Lists)] ページが表示されます (図 83)。

図 83. [コンタクト リスト (Contact Lists)] ページ



2. [新規追加 (Add New)] をクリックして新しいコンタクト リストを作成します。[新規追加 (Add New)] ページが表示されます (図 84)。

図 84. [新規追加 (Add New)] ページ



3. [コンタクト リスト名 (Contact List Name)] フィールドに名前、[コンタクト リストの説明 (Contact List Description)] に説明を入力します。
4. [保存 (Save)] をクリックし、[コンタクト リストに戻る (Return to Contact list)] をクリックします。[コンタクト リスト (Contact Lists)] ページが、新しいコンタクト リストが追加されて再表示されます。

(注) コンタクトリスト名は最大 64 文字です。

コンタクトリストの検索

次のいずれかのページからコンタクトリストを検索できます。

- [コンタクトリスト (Contact Lists)] ページ。[Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [コンタクトリスト (Contact Lists)] を選択して、このページに移動します。
- [ワークフローグループ (Work Flow Groups)] ページ。[Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [ワークフローグループ (Work Flow Groups)] を選択して、このページに移動し、ワークフローグループを選択します。

(注) 検索では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、検索フィールドに小文字の「s」を入力すると、小文字の「s」と大文字の「S」で始まるすべての項目が結果に表示されます。

コンタクトリストを検索するには、次の手順を実行します。

1. [検索 (Search for)] ドロップダウンリストから記述子を選択し、テキストフィールドに 1 文字以上入力します。
2. 必要な場合、次のいずれかの操作を行います。
 - 検索クエリーに別の条件を追加する場合は、[+] をクリックします。フィールドドロップダウンリスト、記述子ドロップダウンリスト、およびテキストフィールドが入った新しい行が表示されます。新しい行についてステップ 1 を繰り返します。
 - 検索クエリーから最後の条件を削除する場合は、[-] をクリックします。一番下の行が削除されます。[-] をクリックし、検索クエリーに条件が 1 つしかない場合、変更は行われません。
 - 検索クエリーからすべての条件を削除する場合は、[フィルタのクリア (Clear Filter)] をクリックします。最初の行を除くすべての行が削除され、最初の行はデフォルト値にリセットされます。
3. 検索クエリーを作成し終わったら、[検索 (Find)] をクリックします。すべての条件に一致するコンタクトリストのリストが表示されます。

コンタクトリストの削除

コンタクトリストを削除するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [コンタクトリスト (Contact Lists)] を選択します。[コンタクトリスト (Contact Lists)] ページが表示されます (図 83)。
2. 必要に応じて、削除するコンタクトリストを検索します。この説明については、「[コンタクトリストの検索](#)」(P.191) を参照してください。

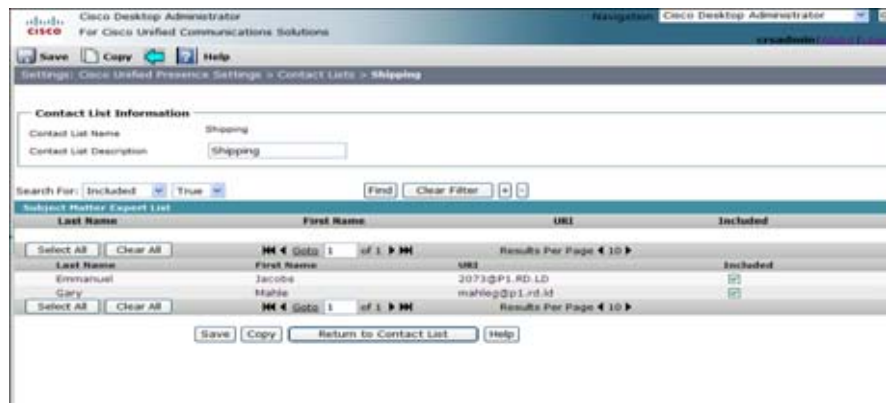
3. 削除するコンタクト リストに該当するチェックボックスをオンにし、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックします。選択されたコンタクト リストは、連絡先のリストに表示されなくなります。しかし、[保存 (Save)] をクリックするまで、実際に削除されません。

コンタクト リストの編集

コンタクト リストを編集するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [コンタクト リスト (Contact Lists)] を選択します。[コンタクト リスト (Contact Lists)] ページが表示されます (図 83)。
2. 必要に応じて、編集するコンタクト リストを検索します。この説明については、「[コンタクト リストの検索](#)」(P.191) を参照してください。
3. コンタクト リストの名前をクリックして、選択します。その特定のコンタクト リストのページが表示されます (図 85)。

図 85. [コンタクト リスト (Contact Lists)] ページ — 特定のリスト



4. 次の操作のどちらかまたは両方を実行します。
 - 1つまたは複数の SME をコンタクト リストから削除する場合は、[含まれます (Included)] 列の該当するチェックボックスをクリアします。
 - コンタクト リストの説明を変更する場合は、[コンタクト リストの説明 (Contact List Description)] フィールドに新しい説明を入力します。
5. 変更が終わったら、[保存 (Save)] をクリックし、[コンタクト リストに戻る (Return to Contact list)] をクリックします。

SME のコンタクト リストへの追加

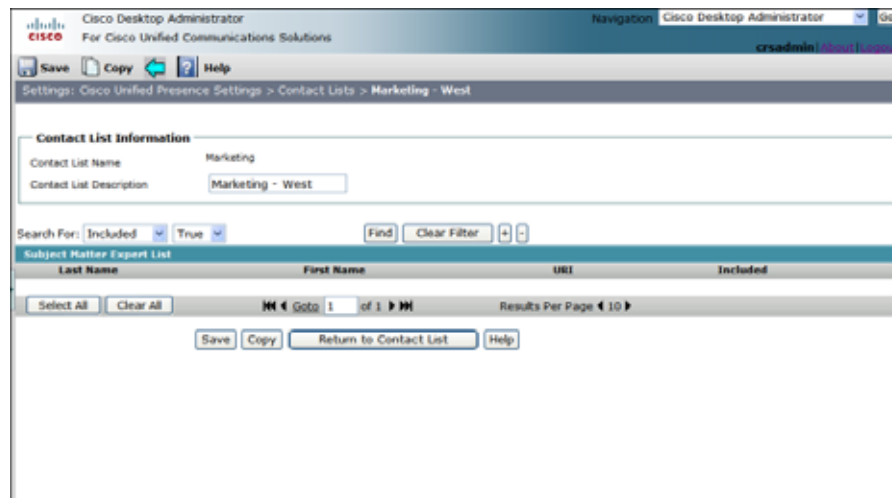
Desktop Administrator は Unified Presence LDAP サーバ中の SME を検索し、見つけると CAD LDAP サーバに保存します。

(注) Unified Presence LDAP サーバで管理されていない外部環境のユーザにアクセスさせる場合、それらを外部連絡先として手動で追加できます。この説明については、「外部連絡先の追加」(P.198)を参照してください。

SME をコンタクト リストに追加するには、次の手順を実行します。

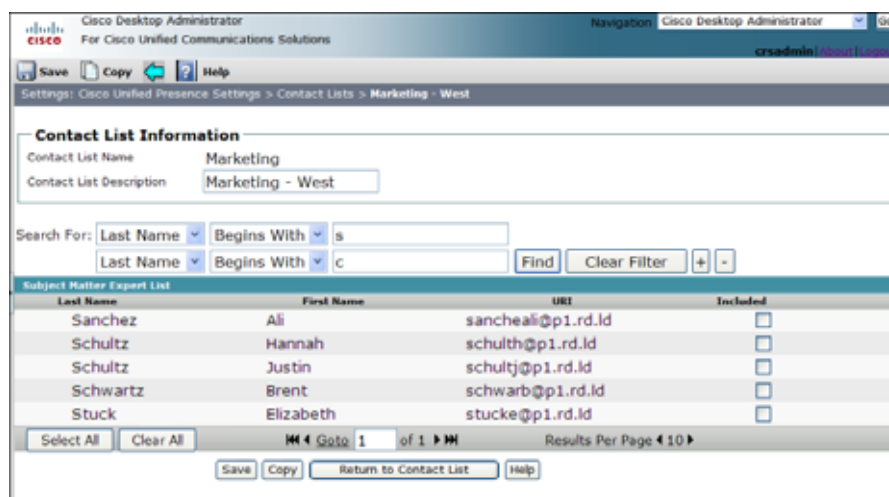
1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [コンタクト リスト (Contact Lists)] を選択します。[コンタクト リスト (Contact Lists)] ページが表示されます (図 83)。
2. コンタクト リストの名前をクリックして、選択します。その特定のコンタクト リストのページが表示されます。選択したコンタクト リストに SME が入っていない場合、[専門家リスト (Subject Matter Expert List)] が空になります (図 86)。

図 86. SME のない特定のコンタクト リスト ページ



3. 検索機能を使用して追加する SME を見つけます。SME の検索方法については、「SME の検索」(P.194) を参照してください。図 87 は、姓が文字「s」で始まり、文字「c」を含む SME を示しています。

図 87. SME のある特定のコンタクトリスト ページ



4. コンタクト リストに追加する SME を選択します。
- 表示されているすべての SME を追加するには、[すべて選択 (Select All)] をクリックします。
 - SME を個別に追加するには、[含まれます (Included)] 列の該当するチェックボックスをオンにします。
5. 他の SME を検索して追加する場合は、ステップ 3 ~ 4 を繰り返します。
6. SME の追加が終了したら、[保存 (Save)] をクリックし、[コンタクト リストに戻る (Return to Contact list)] をクリックします。

(注) CAD は、Unified Presence Server の電子メール アドレスに基づいてコンタクトを表示します。たとえば、username@domain.com です。個人連絡先の下フル ネームは、コンタクト リスト内で設定されている場合にのみ表示されます。

SME の検索

(注) 検索では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、検索フィールドに小文字の「s」を入力すると、小文字の「s」と大文字の「S」で始まるすべての項目が結果に表示されます。

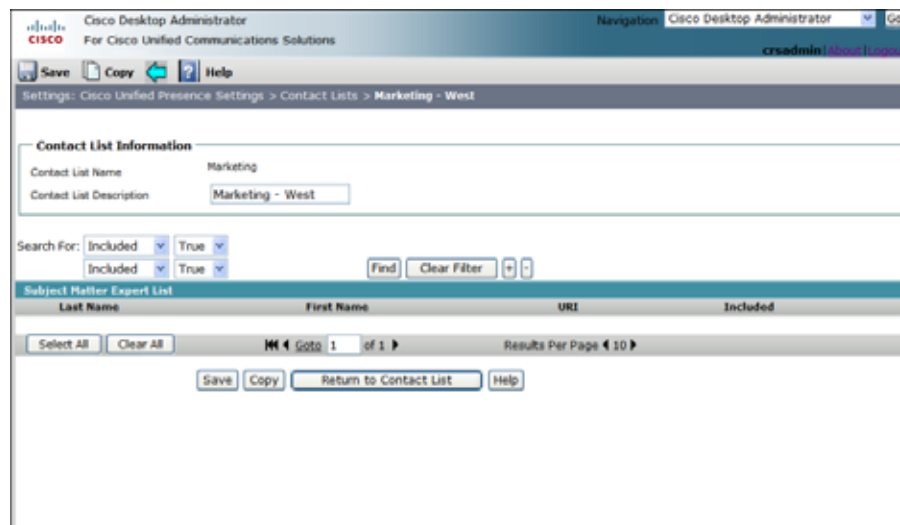
(注) SME は特定のコンタクト リストのページからのみ検索できます。

SME を検索するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [コンタクトリスト (Contact Lists)] を選択します。[コンタクトリスト (Contact Lists)] ページが表示されます。
2. コンタクトリストの名前をクリックして、選択します。その特定のコンタクトリストのページが表示されます。
3. 検索結果に、すでに現在のコンタクトリストにある SME を含めない場合は、[検索 (Search for)] フィールド ドロップダウン リストから [含まれます (Included)]、[条件 (criterion)] ドロップダウン リストから [False] を選択し、[+] をクリックします。デフォルト値による新しい条件 ([含まれます (Included)] および [True]) が検索クエリーに追加されます (図 88)。

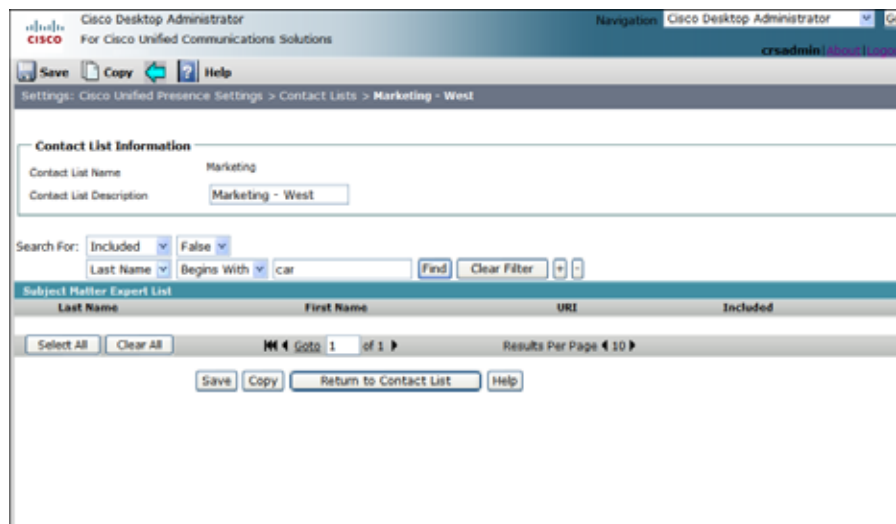
(注) 検索条件に [含まれます (Included)] フィールドを使用する場合、[姓 (Last Name)] フィールドまたは [名 (First Name)] フィールドを使用する 2 番目の条件を追加する必要があります。[含まれます (Included)] フィールドだけを使用して検索することはできません。

図 88. 2つの条件を指定した検索クエリー (デフォルト)



4. フィールド ドロップダウン リストから [姓 (Last Name)] または [名 (First Name)] のいずれか、ドロップダウン リストから記述子を選択し、検索フィールドに 1 文字以上入力します (図 89)。

図 89. 2 つの条件を指定した検索クエリー

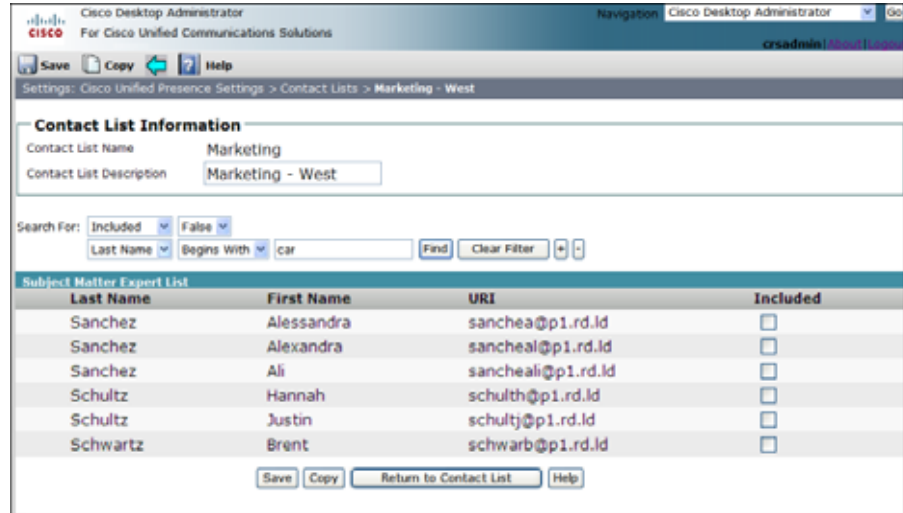


(注) すべての SME、または他の検索条件を満たすすべての SME を検索するために、[姓 (Last Name)] フィールドおよび [名 (First Name)] フィールドをブランクのままにすることもできます。500 件を超える検索結果が返された場合、最初の 500 のみ表示されます。

5. 必要な場合、次のいずれかの操作を行います。
 - 検索クエリーに別の条件を追加する場合は、[+] をクリックします。フィールド ドロップダウン リスト、記述子ドロップダウン リスト、およびテキストフィールドが入った新しい行が表示されます。新しい行についてステップ 4 を繰り返します。
 - 検索クエリーから最後の条件を削除する場合は、[-] をクリックします。一番下の行が削除されます。[-] をクリックし、検索クエリーに条件が 1 つしかない場合、変更は行われません。
 - 検索クエリーからすべての条件を削除する場合は、[フィルタのクリア (Clear Filter)] をクリックします。最初の行を除くすべての行が削除され、最初の行はデフォルト値にリセットされます。

6. 検索クエリーを作成し終わったら、[検索 (Find)] をクリックします。すべての条件に一致する SME のリストが表示されます (図 90)。

図 90. 結果が表示された検索クエリー



外部連絡先の設定

Cisco Unified Personal Communicator は使用しないものの Microsoft Office Communicator (MOC) を使用する専門家がいる外部環境がある場合、外部連絡先機能を使用して、それら別のユーザにアクセスできます。

[外部連絡先 (External Contacts)] ノードを使用して、次の作業を実行します。

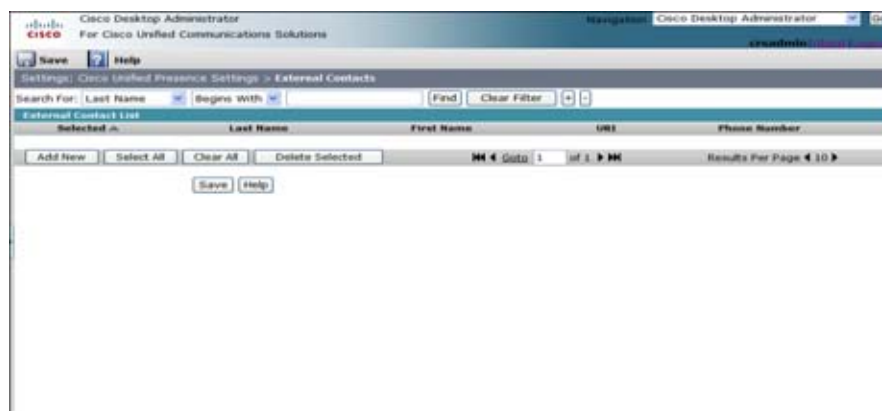
- 「外部連絡先の追加」 (P.198)
- 「外部連絡先の検索」 (P.200)
- 「外部連絡先の編集」 (P.201)
- 「外部連絡先の削除」 (P.201)

外部連絡先の追加

外部連絡先を追加するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [外部連絡先 (External Contacts)] を選択します。[外部連絡先 (External Contacts)] ページが表示されます (図 91)。

図 91. [外部連絡先 (External Contacts)] ページ



2. [新規追加 (Add New)] をクリックします。[新規追加 (Add New)] ページが表示されます (図 92)。

図 92. [新規追加 (Add New)] ページ

The screenshot shows the 'Add New' page in the Cisco Desktop Administrator interface. The page title is 'External Contact Information'. It contains four input fields: 'Last Name' with the value 'Schmidt', 'First Name' with 'Carly', 'URI' with 'scfmc@pl.rid.td', and 'Phone Number' with '555-555-555'. Below the fields are three buttons: 'Save', 'Return to External Contact List', and 'Help'.

3. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|---------------------|----------------------------------------------------------|
| 姓 (Last Name) | これはオプションです。最大 128 文字で記入します。入力できる文字に制限はありません。 |
| 名 (First Name) | これはオプションです。最大 128 文字で記入します。入力できる文字に制限はありません。 |
| URI | Uniform Resource Indicator。必須作業です。入力できる長さまたは文字に制限はありません。 |
| 電話番号 (Phone Number) | これはオプションです。入力できる長さまたは文字に制限はありません。 |

4. [保存 (Save)] をクリックして、変更を保存します。外部連絡先が追加されます。

(注) [保存 (Save)] をクリックした後は [URI] フィールドは編集できません。既存の外部連絡先の URI を変更する場合は、外部連絡先を削除し、新しい URI を持った新しい外部連絡先を作成する必要があります。

5. 同じような情報を持った外部連絡先を追加で作成する場合は、[コピー (Copy)] をクリックし、必要に応じてフィールドを編集して、[保存 (Save)] をクリックします。
6. 外部連絡先の追加が終了したら、[外部連絡先リストに戻る (Return to External Contact List)] をクリックします。

外部連絡先の検索

(注) 検索では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、検索フィールドに小文字の「s」を入力すると、小文字の「s」と大文字の「S」で始まるすべての項目が結果に表示されます。

外部連絡先ユーザを検索するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [外部連絡先 (External Contacts)] を選択します。[外部連絡先 (External Contacts)] ページが表示されます (図 91)。
2. フィールド ([姓 (Last Name)] など) および記述子 ([次で始まる (Begins With)] など) を選択し、テキストフィールドに 1 文字以上入力します。
3. 必要な場合、次のいずれかの操作を行います。
 - 検索クエリーに別の条件を追加する場合は、[+] をクリックします。フィールド ドロップダウン リスト、記述子ドロップダウン リスト、およびテキストフィールドが入った新しい行が表示されます。新しい条件についてステップ 2 を繰り返します。
 - 検索クエリーから最後の条件を削除する場合は、[-] をクリックします。一番下の行が削除されます。[-] をクリックし、検索クエリーに条件が 1 つしかない場合、変更は行われません。
 - 検索クエリーからすべての条件を削除する場合は、[フィルタのクリア (Clear Filter)] をクリックします。最初の行を除くすべての行が削除され、最初の行はデフォルト値にリセットされます。
4. 検索クエリーを作成し終わったら、[検索 (Find)] をクリックします。すべての条件に一致する外部連絡先のリストが表示されます (図 93)。

図 93. [外部連絡先 (External Contacts)] – 検索クエリーと結果



外部連絡先の編集

外部連絡先を編集するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [外部連絡先 (External Contacts)] を選択します。[外部連絡先 (External Contacts)] ページが表示されます (図 91)。
2. 編集する外部連絡先が表示されない場合は、検索機能を使用して連絡先を検索します。この説明については、「外部連絡先の検索」(P.200) を参照してください。
3. ユーザの姓をクリックして外部連絡先を選択します。特定の外部連絡先のページ (図 94)。

図 94. [外部連絡先 (External Contacts)] ページ – 特定のユーザ

The screenshot shows the Cisco Desktop Administrator web interface. The browser title is 'Cisco Desktop Administrator'. The page content includes a navigation bar with 'Save', 'Copy', and 'Help' buttons. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'Settings: Cisco Unified Presence Settings > External Contacts > Schmidt'. The main content area is titled 'External Contact Information' and contains a form with the following fields:

| | |
|--------------|---------------|
| Last Name | Schmidt |
| First Name | Carly |
| URI | schmie@l.nfid |
| Phone Number | 555-555-555 |

At the bottom of the form, there are four buttons: 'Save', 'Copy', 'Return to External Contact List', and 'Help'.

4. 該当するフィールドに新しい情報を入力して、ユーザの姓、名または電話番号を変更します。
5. 変更が終わったら、[保存 (Save)] をクリックし、[外部連絡先リストに戻る (Return to External Contact List)] をクリックします。

外部連絡先の削除

外部連絡先を削除するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [外部連絡先 (External Contacts)] を選択します。[外部連絡先 (External Contacts)] ページが表示されます (図 91)。
2. 必要に応じて、削除する外部連絡先を検索します。この説明については、「外部連絡先の検索」(P.200) を参照してください。

3. 1 つまたは複数の外部連絡先に該当するチェックボックスをオンにし、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックします。選択された外部連絡先は、外部連絡先のリストに表示されなくなります。しかし、[保存 (Save)] をクリックするまで、実際に削除されません。

ワークフロー グループの設定

[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ノードを使用して、作成したコンタクトリストをワークフロー グループに追加します。コンタクトリストは 25 件までワークフロー グループに割り当てることができます。コンタクトリストの SME の数の制限については、「[コンタクトリストの設定](#)」(P.189) を参照してください。

(注) Desktop Administrator では、ワークフロー グループを作成したり、ワークフロー グループをエージェントに割り当てたりすることはできません。Desktop Work Flow Administrator でワークフロー グループを作成および割り当てる必要があります。

[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ノードを使用して、次の作業を実行します。

- 「[ワークフロー グループの検索](#)」(P.203)
- 「[コンタクトリストのワークフロー グループへの追加](#)」(P.204)
- 「[オフライン表示するエージェントの選択](#)」(P.206)

ワークフロー グループの検索

(注) 検索では、大文字と小文字は区別されません。たとえば、検索フィールドに小文字の「s」を入力すると、小文字の「s」と大文字の「S」で始まるすべての項目が結果に表示されます。

ワークフロー グループを検索するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] を選択します。[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ページが表示されます (図 95)。

図 95. [ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ページ



2. 次のように 1 つ以上の条件を使用して、検索クエリーを作成します。
 - ワークフロー グループを名前で検索するには、フィールド ドロップダウン リストから [ワークフロー グループ (Work Flow Groups)]、[条件 (criterion)] ドロップダウン リストから任意の項目を選択し、テキスト フィールドに 1 文字以上入力します。
 - エージェントがオフラインで表示されるワークフロー グループを検索するには、フィールド ドロップダウン リストから [オフライン表示されるエージェント (Agents appear offline)] および [条件 (criterion)] ドロップダウン リストから [True] を選択します。
 - 検索クエリーに別の条件を追加する場合は、[+] をクリックします。フィールド ドロップダウン リスト、記述子ドロップダウン リスト、およびテキスト フィールドが入った新しい行が表示されます。上記のように新しい条件を定義します。
 - 検索クエリーから最後の条件を削除する場合は、[-] をクリックします。一番下の行が削除されます。[-] をクリックし、検索クエリーに条件が 1 つしかない場合、変更は行われません。
 - 検索クエリーからすべての条件を削除する場合は、[フィルタのクリア (Clear Filter)] をクリックします。最初の行を除くすべての行が削除され、最初の行はデフォルト値にリセットされます。
3. 検索クエリーを作成し終わったら、[検索 (Find)] をクリックします。すべての条件に一致するワークフロー グループのリストが表示されます。

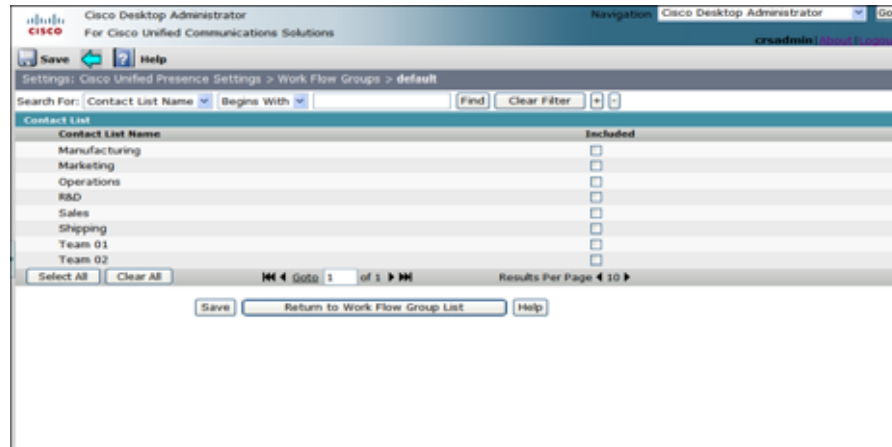
コンタクト リストのワークフロー グループへの追加

コンタクト リストをワークフロー グループへ追加するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] を選択します。[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ページが表示されます (図 95)。
2. 必要に応じて、コンタクト リストを追加するワークフロー グループを検索します。この説明については、「[ワークフロー グループの検索](#)」(P.203) を参照してください。

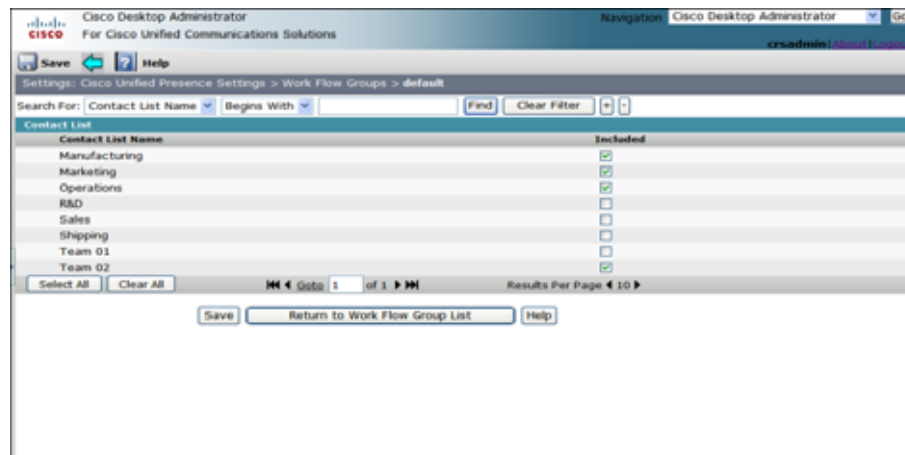
3. グループの名前をクリックして、ワークフロー グループを選択します。選択されたワークフロー グループのページが表示されます (図 96)。

図 96. 特定のワークフロー グループのページ



4. 必要に応じて、選択されたワークフロー グループに追加するコンタクト リストを検索します。この説明については、「[コンタクト リストの検索](#)」(P.191) を参照してください。
5. [含まれます (Included)] 列の該当するチェックボックスを選択して、コンタクト リストを 25 件まで追加します (図 97)。すべてのコンタクト リストを選択するには、[すべて選択 (Select All)] をクリックします。

図 97. 特定のワークフロー グループのページ - 複数のコンタクト リストを選択



6. コンタクト リストを検索し、選択されたワークフロー グループに追加するには、ステップ 4 とステップ 5 を繰り返します。

7. コンタクト リストの追加が終了したら、[保存 (Save)] をクリックし、[ワークフロー グループ リストに戻る (Return to Work Flow Group List)] をクリックします。

オフライン表示するエージェントの選択

[連絡先選択 (Contact Selection)] ウィンドウで、ワークフロー グループ内のエージェントを SME にオフラインのように表示するよう設定できます。

オフライン表示するワークフロー グループ内のエージェントを選択するには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] を選択します。[ワークフロー グループ (Work Flow Groups)] ページが表示されます (図 95)。
2. [連絡先選択 (Contact Selection)] ウィンドウでオフライン表示するエージェントが含まれたワークフロー グループに該当する [オフライン表示されるエージェント (Agents appear offline)] チェックボックスをオンにします。
3. 完了したら、[保存 (Save)] をクリックします。

スーパーバイザ チャットおよびチーム メッセージの設定

[スーパーバイザ チャットおよびチーム メッセージ (Supervisor Chat and Team Messages)] ノードを使用して、スーパーバイザがチャット メッセージまたはチーム メッセージをチームのエージェントに送信できるかどうかを設定します。この設定はグローバルであるため、特定のチームやワークフロー グループに限定できません。

変更は、次回スーパーバイザが Supervisor Desktop を起動したときに有効になります。

スーパーバイザ チャットまたはチーム メッセージを有効または無効にするには、次の手順を実行します。

1. [Cisco Unified Presence 設定 (Cisco Unified Presence Settings)] > [スーパーバイザ チャットおよびチーム メッセージ (Supervisor Chat and Team Messages)] を選択します。[スーパーバイザ チャットおよびチーム メッセージ (Supervisor Chat and Team Messages)] ページが表示されます (図 98)。

図 98. [スーパーバイザ チャットおよびチーム メッセージ (Supervisor Chat and Team Messages)] ページ



2. デフォルトでは、スーパーバイザ チャットおよびチーム メッセージの両方が有効になっています。一方または両方を無効にするには、関連付けられたチェックボックスをオンにします。
3. [保存 (Save)] をクリックします。

エージェント電子メールの設定

7

概要

エージェント電子メールは、Premium パッケージがある場合にのみ設定できます。エージェント電子メールの設定ノードは、標準または拡張パッケージがある場合は表示されません。

前提条件

エージェント電子メール機能を使用するには、Microsoft Exchange と Cisco Unified CCX Application Administration で特定の設定が必要です。

- Microsoft Exchange: エージェント電子メール ユーザ アカウント、同報リスト、およびメールボックスをセットアップします
- Unified CCX Application Administration: CSQ とスキルをセットアップします

こうした前提条件のセットアップについて、およびエージェント電子メール機能が顧客の電子メールを管理し、エージェントが顧客の電子メールに返信する方法については、『Cisco CAD Installation Guide』の「Configuring Agent E-Mail」を参照してください。

概要

Desktop Administrator でのエージェント電子メールの構成では、次のことを行います。

- [「グローバル環境の設定」\(P.211\)](#)
- [「コンタクト サービス キューの設定」\(P.218\)](#)
- [「テンプレートの設定」\(P.223\)](#)

お客様は、特定のカスタマー サービス キューに割り当てられた電子メール アドレスに電子メールを送信できます。CSQ は、自身の CSQ を保守するエージェントに顧客の電子メールを集めます。

エージェントは、顧客の電子メールを受信するために、自身を電子メール受信可状態にします。電子メール受信可状態に入ると、エージェントのデスクトップに設定数の顧客の電子メールを配信するように Agent Desktop に通知されます。エージェントは、設定

に応じて、最大で 5 人の顧客に対して電子メールを同時に処理できます。エージェントは、以下の操作を実行できます。

- エージェントが同じ CSQ の別のエージェントに電子メールの処理を求める場合に再キューイングする。
- 別のより適切な CSQ に電子メールを転送する。
- 後で処理できるように下書きとして電子メールを保存する。
- 電子メールを削除する。[削除済み電子メールの転送アドレス (Forwarding Address for Deleted E-Mails)] フィールドに電子メール アドレスが指定されている場合、スーパーバイザが実際の削除、または処理が必要な場合の再キューイングについて評価できる指定された電子メール アドレスに転送されます。
- 顧客に回答する。回答には、テンプレートから挿入された定型文面、および任意の形式の添付ファイルを含めることができる。

エージェントのワークフロー グループおよび電子メール CSQ がレビューのために設定される場合、すべてのエージェントの回答が E-Mail レビュー CSQ に転送されます。E-Mail 監査 CSQ は、顧客の電子メールへの回答を監査するために使用されます。

(注) 電子メールを E-Mail 監査 CSQ に手動で転送することはできません。

E-Mail 監査 CSQ に割り当てられたエージェントは、お客様に送信される前に各電子メールを監査します。監査担当者は、返信電子メールに対して次のアクションを行うことができます。

- エージェントの回答および添付ファイルを編集する。
- 別のエージェントによって監査される電子メールを E-Mail 監査 CSQ に再キューイングして戻す。
- 次に作業可能なエージェントによって処理される元の CSQ に電子メールを転送する。この場合、電子メールに対して監査担当者が行った編集結果が保持され、電子メールが下書きとして保存されます。

システムは、顧客の電子メールへの自動応答、電子メール ストアでの電子メールの保存期間、その他の設定を行うことができます。

グローバル環境の設定

[エージェントの電子メールの設定 (Agent E-Mail Settings)] ノードの [グローバル設定 (Global Settings)] ページで次の設定を行うことができます。

- IMAP サーバ情報
- SMTP サーバ情報
- その他のグローバル設定

グローバル電子メール設定を構成するには、次の手順を実行します。

1. [エージェントの電子メールの設定 (Agent E-Mail Settings)] > [グローバル設定 (Global Settings)] を選択します。[グローバル設定 (Global Settings)] ページが表示されます (図 99)。

図 99. [グローバル設定 (Global Settings)] ページ

The screenshot shows the Cisco Desktop Administrator web interface. The page title is "Global Settings" under "Agent E-Mail Settings". It contains three main sections: "Mail Server Settings", "SMTP Server", and "Other Settings".

Mail Server Settings
NOTE: After changing the IMAP or SMTP host name/IP address, all open instances of Agent Desktop must be restarted for the change to take effect. If not restarted, e-mail errors might occur.

IMAP Server

| | |
|-----------------|--------------|
| Host/IP Address | 10.8.200.152 |
| Port | 143 |
| User Name | 2007bvtest52 |
| Password | ***** |

SMTP Server

| | |
|-----------------|--------------|
| Host/IP Address | 10.8.200.152 |
| Port | 25 |
| User Name | 2007bvtest52 |
| Password | ***** |

Other Settings

| | |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Maximum Number of E-Mails on Agent desktop | 3 |
| Retention Period for E-Mails Sent and Handled (Days) | 30 |
| Retention Period for E-Mails Pending Delete and System Status (Days) | 30 |
| Retention Period for E-Mails Pending Review (Days) | 0 |
| Enable E-Mail Print Button | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Enable Re-queue of E-Mails on Agent Logout | <input type="checkbox"/> |
| Enable Resume E-Mail Processing on Voice Disconnect | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Resume E-Mail Timeout(Seconds) | 2 |
| Maximum Outbound Attachments size (MB) | 10 |
| Forwarding Address for Deleted E-Mails | |
| Respond using Reply-To Header From Incoming Email | <input checked="" type="checkbox"/> |

Buttons: Save, Help

2. 下の表の説明に従って、フィールドを入力します。

次に示す IMAP サーバまたは SMTP サーバの設定を変更する場合、Desktop Administrator は接続を検証し、それぞれの IMAP コネクタまたは SMTP コネクタの認証を試みます。この検証に合格すると、設定は保存されます。検証に合格しない場合、エラーメッセージが表示されます。設定は保存されません。

(注) Desktop Administrator は、接続を検証し、指定の SMTP コネクタに対して認証します。ただし、検証の一環としてテスト電子メールが送信されることはありません。検証では、このコネクタでエージェントが電子メールを送信できることが保証されるわけではありません。電子メールメッセージを送信するのに必要なアクセス許可をエージェントに付与するための追加設定が必要になることがあります。詳細については、『Cisco CAD Installation Guide』および『Cisco CAD Troubleshooting Guide』を参照してください。

(注) IMAP サーバまたは SMTP サーバのホスト/IP アドレスを変更した場合、変更を有効にするために、CAD デスクトップアプリケーションからログアウトして、終了と再起動を行う必要があります。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IMAP サーバ | |
| ホスト/IP アドレス (Host/IP Address) | Internet Message Access Protocol (IMAP) サーバのホスト名または IP アドレス。 |
| ポート (Port) | IMAP サーバへのアクセスに使用されるポート。 |
| User Name | <p>IMAP サーバにアクセスするために必要なユーザ名。</p> <p>MS Exchange IMAP サーバの受信トレイに関連付けられた電子メール アカウントが NT ドメイン アカウントにも関連付けられている場合、IMAP サーバ ログイン フィールドにそのドメイン アカウントのエイリアスを指定する必要があります。たとえば、MS Exchange ユーザのログイン名 (電子メール アドレス) が Jane.Doe@mydomain.com であり、アカウントのエイリアスが jdoe である場合、IMAP ログインは jdoe です。</p> <p>Integrated Windows Authentication を使用している場合、ユーザ名は Windows ドメイン ログイン形式である必要があります。前の例では、入力するユーザ名は mydomain\jdoe である必要があります。</p> <p>(注) この電子メール アカウントは、有効であること、および作業するエージェント電子メールの電子メールを受信できることが必要です。</p> |

| フィールド | 説明 |
|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| パスワード | IMAP サーバにアクセスするために必要なパスワード。 サポートされる認証メカニズムは、プレーン テキスト認証 ログイン（基本認証または Integrated Windows Authentication を使用）、および安全なログイン（Transport Layer Security (TLS) を使用）です。 |
| SMTP サーバ (SMTP Server) | |
| ホスト /IP アドレス (Host/IP Address) | Simple Mail Transfer Protocol (SMTP) サーバのホスト名または IP アドレス。 |
| ポート (Port) | SMTP サーバへのアクセスに使用されるポート。 |
| User Name | SMTP サーバにアクセスするために必要なユーザ名。 有効な電子メール返信アドレスを入力します。これは通常、IMAP サーバに設定されているアカウントのデフォルトの返信アドレスです。たとえば、IMAP ユーザ名が jane.doe@mydomain.com である場合、それは SMTP ユーザ名にもなります。異なる返信電子メール アドレスは、MS Exchange Server により電子メール送信に使用できる有効な電子メール アドレスである場合にのみ設定できます。 (注) この電子メール アカウントは、有効であること、および作業するエージェント電子メール機能の電子メールを送信できることが必要です。 (注) オープン リレーを使用している場合は、SMTP ユーザ名とパスワードのフィールドは空白のままにしておきます。オープン リレー コネクタへの接続時に、認証は完了しません。 |
| パスワード | SMTP サーバにアクセスするために必要なパスワード。 サポートされる認証メカニズムは、非暗号化接続または Transport Layer Security (TLS) 接続によるオープン リレー、基本認証、および Integrated Windows Authentication です。 (注) オープン リレーを使用している場合は、SMTP ユーザ名とパスワードのフィールドは空白のままにしておきます。オープン リレー コネクタへの接続時に、認証は完了しません。 |
| その他の設定 (Other Settings) | |

| フィールド | 説明 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Agent Desktop の電子メールの 最大数 (Maximum Number of E-Mails on Agent Desktop) | エージェントがデスクトップ上で一度に保持できる電子メールの最大数。最小値は 1、最大値は 5 です。電子メールは下書き、または処理中になります。 |
| 送信および処理 された電子メールの 保存期間 (日数) (Retention Period for E-Mails Sent and Handled (Days)) | 送信および処理された電子メールがメールストアで保持される日数。この期間の経過後、送信および処理された電子メールはメールストアから完全に削除されます。 |
| 削除保留中の電子 メールおよび システム状態の 保存期間 (日 数) (Retention Period for E-Mails Pending Delete and System Status (Days)) | メールストアに保持された削除保留中の電子メールおよびシステム状態の保持日数。この期間の経過後、電子メールはメールストアから完全に削除されます。 |
| 監査保留中の電子 メールの保存 期間 (日数) (Retention Period for E-Mails Pending Review (Days)) | 監査保留中の電子メールを監査 CSQ に保持する日数。この期間の経過後、コンタクト サービス キューの設定で管理者によって設定されている場合に、電子メールが顧客に自動的に送信されます。 |
| [電子メール印刷 の有効化 (Enable E-Mail Print)] ボタン | このチェックボックスをオンにすると、エージェントはいずれかのエージェントにより構成されたドラフト テキストを含む電子メールの内容を印刷できます。 |

| フィールド | 説明 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| エージェント ログアウト時の 電子メール再 キューイングの 有効化 (Enable Re-queue of E-Mails on Agent Logout) | <p>待受開始状態の別のエージェントが作業できるように、エージェントが Agent Desktop をログアウトまたは終了したときに、エージェントに割り当てられたすべての電子メールを同じ CSQ に再キューイングする場合に、このチェックボックスをオンにします。ログアウト時に作業中のドラフトは自動的に保存されます。</p> <p>(注) このオプションが有効である場合、フェールオーバー時にエージェントが Agent Desktop から自動的にログアウトする場合でも、エージェントの電子メールは再キューイングされません。エージェントは、フェールオーバー後にも引き続き電子メールで作業できます。</p> |
| 音声切断時の電 子メール処理再 開の有効化 (Enable Resume E-Mail Processing on Voice Disconnect) | <p>ACD コールによって中断される前に、エージェントが自動的に以前の状態の電子メールに戻ることができるようにする場合に、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>ACD コールの終了後、エージェントは電子メールの処理を再開するか、作業状態に移行します。エージェントが ACD コール（および必要な作業）を完了すると、システムは処理のために以前にアクティブだった電子メールにエージェントの対象を戻します。どの電子メールもアクティブでなかった場合、エージェントは前の電子メールのエージェント状態（待受開始または待受停止）に自動的に戻ります。</p> |
| 電子メール再開 のタイムアウト (秒) (Resume E-Mail Timeout (Seconds)) | <p>エージェントが ACD コールを完了した後に Agent Desktop が中断された電子メールの処理を再開するまでの遅延時間。</p> <p>設定された遅延時間の前にシステムが新しい ACD コールを配信した場合、エージェントは電子メール受信不可状態のまま留まり、システムは以前にアクティブだった電子メールにエージェントの対象を戻しません。</p> |
| 最大アウトバウ ンド添付ファイ ルサイズ (MB) (Maximum Outbound Attachment Size (MB)) | <p>エージェントが発信電子メールに添付できるファイルの最大サイズ (MB)。デフォルト値は 10 MB、許容される最大サイズは 50 MB です。</p> <p>(注) Microsoft Exchange Server で設定されたアウトバウンド添付ファイルのサイズ制限が 50 MB 未満である場合、それを超えることはできません。</p> |

| フィールド | 説明 |
|-------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 削除された電子メールの転送アドレス (Forwarding Address for Deleted E-Mails) | これはオプションです。エージェントにより削除されたすべての電子メールが送信される外部電子メール アドレス。これによって管理者またはスーパーバイザは、サードパーティの電子メール クライアントを使用して、削除された電子メールを監査し、再キューイングを行うか、完全に削除するかを決定できます。 |
| 受信メールからの返信ヘッダーを使用した返信 (Respond using Reply-To Header From Incoming E-Mail) | 電子メールには、送信元の電子メール アドレスとは異なる返信電子メール アドレスが含まれる場合があります。1 つの返信電子メール アドレスが存在する場合に、返信電子メール アドレスへのエージェントの応答を有効にするには、このチェックボックスをオンにします。 |

3. [保存 (Save)] をクリックして、変更を保存します。

(注) デフォルトでは、エージェント電子メールのアラートがオフです。このようなアラートは、ページが正しく設定されていないこと、IMAP/SMTP サーバに接続できないこと、または無効な IMAP/SMTP サーバ設定が存在することを、ログを通じて通知します。このアラートは、CLI コマンドセット `set uccx cad log servicename log <key> <value>` を通じて有効にできます。ここで、<key> = Alarm および <value> = Enable または Disable です。詳細については、『Cisco CAD Troubleshooting Guide』の「CLI Commands」を参照してください。

コンタクト サービス キューの設定

Agent E-Mail CSQ には、次の 2 種類があります。

- CSQ。顧客は、特定の顧客サービス キューに割り当てられた電子メールアドレスに電子メールを送信します。CSQ は、自身の CSQ を保守するエージェントに顧客の電子メールを集めます。エージェントは、電子メール受信可状態であるときに、顧客の電子メールを受信し、その電子メールに返信します。電子メールの応答は、内部監査なしで顧客に配信されます。
- 監査 CSQ。エージェントの電子メールの応答は、内容の質を確保するために、顧客への配信前に内部監査 CSQ に配信するように設定できます。監査 CSQ を処理する監査担当者は、適切なスキルを持つスーパーバイザまたはエージェントです。監査担当者はエージェント電子メール機能を使用して、監査済みの電子メールの編集、転送、再キューイング、および送信を実行できます。監査担当者が顧客に電子メールを送信すると、E-Mail 監査 CSQ の電子メールではなく、キューに入れられた元の CSQ の電子メールアドレスが電子メールに示されます。

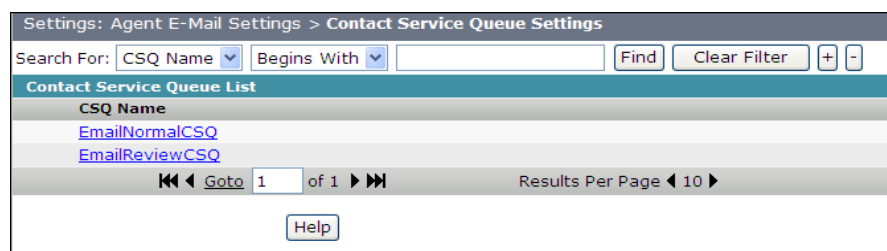
特定の CSQ に送信された電子メールの処理方法を設定するには、[コンタクト サービス キューの設定 (Contact Service Queue Settings)] ページを使用します。

CSQ の検索

特定の CSQ を検索するには、次の手順を実行します。

1. [エージェントの電子メールの設定 (Agent E-Mail Settings)] > [コンタクト サービス キューの設定 (Contact Service Queue Settings)] を選択します。[コンタクト サービス キュー リスト (Contact Service Queue List)] ページが表示されます (図 100)。このページには、Unified CCX でのすべての電子メール CSQ 設定のリストが示されます。

図 100. [コンタクト サービス キュー リスト (Contact Service Queue List)] ページ



2. 必要に応じて、編集する CSQ を検索します。この説明については、「[検索機能の使用](#)」(P.156) を参照してください。

CSQ の設定

1. 設定する CSQ が見つかったら、その名前をクリックします。選択した CSQ の設定ページが表示されます。

図 101. [コンタクト サービス キューの設定 (Contact Service Queue Settings)] ページ

2. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| 設定 | |
| アウトバウンド添付ファイルの有効化 (Enable Outbound Attachments) | エージェントによる添付ファイルの送信を許可する場合には、このチェックボックスをオンにします。 |

| フィールド | 説明 |
|------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 電子メール転送の有効化 (Enable E-Mail Forwarding) | <p>エージェントによる外部アカウントへのメッセージの転送を許可する場合には、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>(注) エージェントによる電子メールの転送は、電子メールが解決されたことを意味するわけではありません。ただし、これによってエージェントは転送先の受信者に対する注意またはコメントを作成できます。電子メールは、引き続き解決のために送信者に割り当てられます。</p> |
| 電子メール アドレスを使用した転送 (Forward using E-Mail Address) | <p>転送メッセージの送信に使用される電子メール アドレスを入力します。</p> <p>このフィールドは、[電子メール転送の有効化 (Enable E-Mail Forwarding)] チェックボックスをオンにした場合のみ使用できます。</p> |
| 転送テンプレート (Forward Template) | <p>エージェントがメッセージを転送するときにメッセージに自動的に含まれるテンプレートをドロップダウン メニューから選択します。</p> <p>このフィールドは、[電子メール転送の有効化 (Enable E-Mail Forwarding)] チェックボックスをオンにした場合のみ使用できます。</p> |
| CC フィールドの有効化 (Enable CC Field) | <p>エージェントによる応答時に外部電子メールのコピーを許可する場合にこのチェックボックスをオンにします。</p> |
| BCC フィールドの有効化 (Enable BCC Field) | <p>エージェントによる応答の送信時に外部電子メールの BCC を許可する場合にこのチェックボックスをオンにします。</p> <p>[CC] フィールドに入力したアドレスはすべての電子メール受信者に対して表示され、[Bcc] フィールドに入力したアドレスはどの電子メール受信者に対しても表示されません。</p> <p>(注) これは、[すべての応答の BCC 宛先アドレス (BCC All Responses to E-Mail Address)] フィールドで設定された自動 BCC に加えて設定されるものです。</p> |
| 電子メール アドレスを使用した応答の送信 (Send Responses Using E-Mail Address) | <p>エージェントの応答の送信元である電子メール アドレスを入力します。</p> |

| フィールド | 説明 |
|----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| すべての応答の BCC 宛先アドレス (BCC All Responses to E-Mail Address) | <p>顧客の電子メールへのエージェントの応答が送信されるブラインドカーボンコピー (BCC) の電子メール アドレスを入力します。</p> <p>(注) 設定で Microsoft Exchange Server 2007 を使用する場合、CAD は [BCC] フィールドのアドレスに基づく電子メールのルーティングは行いません。CSQ の電子メール アドレスは、ルーティングされる電子メールの [TO] フィールドで正しく設定する必要があります。</p> |
| 設定の監査 | |
| 監査のための電子メール宛先 (Send E-Mails for Review to) : | このチェックボックスをオンにして、監査のために電子メールを送信する CSQ を選択します。 |
| これは監査 CSQ です (This is a Review CSQ) | <p>監査 CSQ にする場合には、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>このオプションが有効である場合、通常の CSQ からエージェントにより送信される電子メールは監査 CSQ に転送されます。監査 CSQ に割り当てられたエージェントは、エージェントの応答を監査してメッセージの編集または再キューイングを行うか、顧客に送信します。</p> <p>このオプションを選択した場合、[監査のための電子メール宛先 (Send E-Mails for Review to)] オプションは無効になります。監査 CSQ からの電子メールは、他の CSQ に送信できません。さらに、CSQ が監査 CSQ として割り当てられている場合、自動応答オプションを設定できません。</p> |
| アイドル状態の電子メールの自動送信 (Automatically Send idle E-Mails) | <p>監査キューに長期間入れられたメッセージを顧客に送信する場合に、このチェックボックスをオンにします。この期間は、[グローバル設定 (Global Settings)] ページで設定します。</p> <p>このフィールドは、CSQ が監査 CSQ である場合にのみ有効になります。このオプションを選択すると、エージェントの応答が迅速に監査されない場合に、顧客への応答の大幅な遅れを回避できます。</p> |
| 自動応答 | |

| フィールド | 説明 |
|--------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自動応答の送信 (Send automatic response) | <p>この CSQ に対する電子メールのすべての送信者に自動応答を送信する場合は、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>(注) 複数の電子メール CSQ にマッピングされた複数のアドレスに単一の電子メールを送信する場合、単一の CSQ のみが電子メールを取得し、したがって CSQ に対して設定されているときには単一の自動応答が送信されます。</p> |
| 応答テンプレート (Response Template) | 自動応答用に設定するテンプレートを選択します。このフィールドは、[自動応答の送信 (Send automatic response)] を選択した場合にのみ使用できます。 |
| 電子メール アドレスを使用した応答の送信 (Send Responses Using E-Mail Address) | <p>自動応答の送信元の電子メール アドレスを入力します。</p> <p>別の電子メール アドレスから自動応答を送信することにより、自動応答電子メール アドレスで電子メール メッセージを受信できないために、自動応答のループを防止できます。この電子メール アドレスに送信された応答は、関与されません。</p> <p>注: このフィールドが空白のままである場合、CAD は [設定 (Settings)] セクションで設定した応答用電子メール アドレスを使用します。このフィールドが空白の場合、CAD はこの CSQ セクションにマッピングする電子メール アドレスを使用します。</p> |
| この CSQ にマッピングする電子メール アドレス (E-Mail addresses that map to this CSQ) | |
| | <p>この CSQ にマッピングする 1 つ以上の電子メール アドレス。電子メール アドレスは、大文字と小文字が区別されません。これらのアドレスに送信された電子メールは、CSQ に割り当てられているエージェントにルーティングされます。この電子メール アドレスは、Active Directory でセットアップされ、それぞれが 1 メンバー (Active Directory でエージェント電子メール ユーザとしてセットアップされた電子メール アドレス) のみを含む配信グループのアドレスです。ユーザおよび配信グループのセットアップの詳細については、『Cisco CAD Installation Guide』を参照してください。</p> |

- [保存 (Save)] をクリックして、変更を保存します。

テンプレートの設定

テンプレートは、着信電子メールに返信する自動応答を設定するために作成されたもので、エージェントが顧客の電子メールに対する応答に手動で挿入できます。またこれによってエージェントは、一般的な電子メールによる質問や問題に対して、一貫性のある正確な回答を行うことができます。最大 500 個のテンプレートを追加できます。

次のタスクを実行するために、[エージェントの電子メールの設定 (Agent E-Mail Settings)] ノードの [テンプレート (Templates)] ページを使用します。

- 「テンプレートの追加」 (P.223)
- 「テンプレートのコピー」 (P.225)
- 「テンプレートの削除」 (P.226)

テンプレートの追加

テンプレートを追加するには、次の手順を実行します。

1. [エージェントの電子メールの設定 (Agent E-Mail Settings)] > [テンプレート (Templates)] を選択します。[テンプレート リスト (Template List)] ページが表示されます (図 102)。

図 102. [テンプレート リスト (Template List)] ページ

Settings: Agent E-Mail Settings > Templates

Search For: Template Name Begins With

| Selected <input type="checkbox"/> | Template Name | Description | Type |
|-----------------------------------|--------------------------------------|------------------------|---------------|
| <input type="checkbox"/> | AutoResponse | test auto response | Auto-Response |
| <input type="checkbox"/> | ForwardEmailTemplate | Forward Email Template | Auto-Response |

1 of 1

2. [新規追加 (Add New)] をクリックします。[新規追加 (Add New)] ページが表示されます (図 103)。

図 103. [新規追加 (Add New)] ページ

The screenshot shows the 'Add New' page in the Cisco Desktop Administrator interface. The page title is 'Cisco Desktop Administrator For Cisco Unified Communications Solutions'. The breadcrumb trail is 'Settings: Agent E-Mail Settings > Templates > Add New'. The page contains the following fields:

- Template Name:** Resolved-template
- Type:** Agent
- Description:** Use this template when the issue is fixed.
- Text:** The issue has been fixed. Thanks for contacting us. Your feedback is appreciated. \$(agentName) \$(agentExtension)

A note at the bottom of the form states: 'NOTE: Number of characters should not exceed 1000.' The page includes 'Save', 'Return to Template List', and 'Help' buttons.

3. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| テンプレート名 (Template Name) | テンプレートを識別する名前。最大長は 64 文字です。 |
| タイプ (Type) | 作成するテンプレートのタイプを選択します。自動応答またはエージェントテンプレートを作成できます。 <ul style="list-style-type: none"> 自動応答テンプレートは、電子メールおよび転送電子メールに自動的に返信するために使用されます。 エージェントテンプレートは、エージェントが電子メールに返信するときに使用されます。 |
| 説明 (Description) | テンプレートの説明。最大長は 64 文字です。 |

| フィールド | 説明 |
|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| テキスト (Text) | <p>テンプレートに保存するテキストを入力します。最大長は1000文字です。</p> <p>[Text (テキスト)] フィールドに、テンプレートの内容をカスタマイズする変数を挿入できます。メッセージの送信時に該当するテキストにより変数が自動的に置き換えられます。エージェントのテンプレートの場合、テンプレートがメッセージに挿入されたときに変数が自動的に置き換えられます。このフィールドでは、次の変数がサポートされます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ \${agentId} エージェントの ID。 ■ \${agentName} エージェントのフル ネーム ■ \${agentExtension} エージェントの内線。 <p>変数では大文字と小文字が区別されます。テンプレートでサポートされていない変数はテキストに置き換えられません。</p> |

4. [保存 (Save)] をクリックして、変更を保存します。テンプレートが [テンプレート リスト (Template List)] に追加されます。

テンプレートのコピー

既存のテンプレート情報をコピーし、新しいテンプレートの情報をカスタマイズできます。新しいテンプレートの名前、説明、タイプ、テキストが既存のテンプレートの名前、説明、タイプ、テキストに類似している場合に、この設定が必要になることがあります。

テンプレートをコピーするには、次の手順を実行します。

1. [エージェントの電子メールの設定 (Agent E-Mail Settings)] > [テンプレート (Templates)] を選択します。[テンプレート リスト (Template List)] ページが表示されます (図 102)。
2. 必要に応じて、コピーするテンプレートを検索します。この説明については、「[検索機能の使用](#)」(P.156) を参照してください。
3. コピーするテンプレートをクリックします。[テンプレートの情報 (Template Information)] ページが表示されます。
4. [コピー (Copy)] をクリックします。[テンプレートの情報 (Template Information)] ページで、テンプレート名として「<元のテンプレート名>のコピー (Copy of <original template name>)」、説明として「<元のテンプレートの説明>のコピー (Copy of <original template description>)」が表示されます。元のテンプレートのテキストも表示されます。

5. 新しいテンプレートに合わせてテンプレート情報のフィールドをカスタマイズし、[保存 (Save)] をクリックします。[テンプレート リスト (Template List)] ページに新しいテンプレートが表示されます。

テンプレートの削除

テンプレートを削除するには、次の手順を実行します。

1. [エージェントの電子メールの設定 (Agent E-Mail Settings)] > [テンプレート (Templates)] を選択します。[テンプレート リスト (Template List)] ページが表示されます。(図 102)
2. 必要に応じて、削除するテンプレートを検索します。この説明については、「[検索機能の使用](#)」(P.156) を参照してください。
3. 1 つまたは複数のテンプレートに該当するチェックボックスをオンにし、[選択項目の削除 (Delete Selected)] をクリックします。選択されたテンプレートは、[テンプレート リスト (Template list)] に表示されなくなります。しかし、[保存 (Save)] をクリックするまで、実際に削除されません。

CAD Configuration Setup

8

はじめに

[CAD Configuration Setup (CAD Configuration Setup)] ページは、インストール時の初期設定を変更するために使用します。この作業が必要になる理由の 1 つは、CAD サーバの IP アドレスが変更される場合があることです。このページは、次のことを実行する場合に使用します。

- 自動更新の有効化または無効化
- CAD-BE サーバの IP アドレスの変更
- CAD サービスの IP アドレスの変更
- BIPPA サービスのログイン クレデンシャルの変更
- Desktop Work Flow Administrator に設定されたパスワードのクリア

他の CAD コンフィギュレーション設定は、CAD Configuration Setup ユーティリティを使用して変更します。このユーティリティは、Desktop Work Flow Administrator メニューバーまたは PostInstall.exe を起動してアクセスできます。CAD Configuration Setup ユーティリティの使用の詳細については、『Cisco CAD Installation Guide』および「[Unified CCX サーバの IP アドレスの変更](#)」(P.17) を参照してください。

CAD Configuration Setup の設定

CAD Configuration Setup の構成

1. ナビゲーション ツリーからの CAD Configuration Setup ノードの選択 [CAD Configuration Setup] ページが表示されます (図 104)。

図 104. CAD Configuration Setup

The screenshot shows the 'CAD Configuration Setup' page in the Cisco Desktop Administrator interface. The page is titled 'Settings: CAD Configuration Setup' and includes several sections for configuration:

- Automatic Updates:** A checkbox labeled 'Enable Automatic Updates' is checked.
- CAD-BE Servers:** This section contains instructions and a note about server configuration. It has two sub-sections: 'Primary' and 'Secondary'. Each sub-section has a 'Location' label and radio buttons for 'Host Name' and 'IP Address'. The 'IP Address' option is selected for both.
- Services IP Address:** This section contains instructions and a note about IP address configuration. It has a label 'IP Address' and a dropdown menu showing '10.192.252.52'.
- BIPPA User Login:** This section contains instructions and a note about user login configuration. It has labels 'Login ID', 'Password', and 'Confirm Password'. The 'Login ID' field contains 'telecaster', and the 'Password' and 'Confirm Password' fields contain masked characters.
- Reset Password:** This section contains instructions and a note about password reset configuration. It has a label 'Reset Workflow Administrator Password' and a 'Reset Password' button.

At the bottom of the page, there is a note: 'NOTE: When saving changes CAD services need to be restarted.' and two buttons: 'Save' and 'Help'.

2. 以下の説明に従って、フィールドに入力します。

| フィールド | 説明 |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 自動更新 | |
| 自動更新を有効にする (Enable Automatic Updates) | <p>CAD デスクトップ アプリケーションの自動更新を許可するには、このチェックボックスをオンにします。</p> <p>デフォルトでは、すべての CAD アプリケーションに対して自動更新が有効になります。自動ソフトウェア アップデートを行うには、管理者権限または昇格された (システム) 権限のいずれかが必要です。</p> <p>(注) CAD クライアント アプリケーションは、正しく動作する CAD サーバと同じバージョンであることが必要です。この設定が無効である場合、管理者は、すべての CAD クライアント アプリケーションでソフトウェア アップデートを配布およびインストールする必要があります。</p> |
| CAD-BE サーバ (CAD-BE Servers) | |
| プライマリ ロケーション (Primary Location) | <p>プライマリ CAD Base サービス サーバのホスト名または IP アドレス。このサーバには、CAD-BE の実行に必要な Apache Tomcat がインストールされています。</p> <p>(注) 一部のエージェントがファイアウォールの外側にある場合は、これらのサーバに対応する外部ホスト名または IP アドレスを使用します。ファイアウォール内にすべてのエージェントが存在する場合は、内部ホスト名 /IP アドレスを使用します。</p> |
| セカンダリ ロケーション (Secondary Location) | <p>セカンダリ CAD Base サービス サーバのホスト名または IP アドレス。セカンダリ サーバは CAD Base サービスをホストしません。プライマリ サーバとセカンダリ サーバ間のレプリケーションを設定する必要はありません。</p> <p>(注) 初期モードで複製が確立されている場合は、[セカンダリ ロケーション (Secondary Location)] フィールドに自動的にデータが入力されます。</p> <p>(注) [セカンダリ ロケーション (Secondary Location)] フィールドは、2 つめの CAD Base サービス サーバを設定して複製を確立するまで有効になりません。</p> |
| サービスの IP アドレス (Services IP Address) | |

| フィールド | 説明 |
|-----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IP アドレス (IP Address) | LAN への接続に使用する NIC の Unified CCX サーバの IP アドレスを選択します。これは、クライアント デスクトップからアクセスできる必要があります。 |
| BIPPA ユーザ ログイン | |
| ログイン ID | Unified CM に接続するために BIPPA サービスにアクセスできるログイン ID。 このログイン ID とパスワードは、Unified CM で設定します (『Cisco CAD Installation Guide』の「Configuring IP Phones for Cisco IP Phone Agent」を参照してください)。Unified CM のユーザをセットアップする前に、これらのフィールドに入力できますが、ログイン ID とパスワードは、いずれについても同じにする必要があります。このウィンドウまたは Unified CM で変更した場合、両方で変更する必要があります。 (注) このセクションを表示したときに参照とディレクトリ サービスが実行していない場合、BIPPA ユーザ ログイン情報は変更できません。 |
| パスワード | Unified CM に接続するために BIPPA サービスにアクセスできるパスワード。 |
| パスワードの確認 (Confirm Password) | パスワードを再入力します。 |
| パスワードのリセット | |
| パスワードのリセット | Desktop Work Flow Administrator にアクセスするためのパスワードをクリアする場合に、[パスワードのリセット (Reset Password)] をクリックします。 |

- [保存 (Save)] をクリックして、変更内容を保存します。

Index

B

BIPPA ユーザ ログイン
設定 **230**

C

CAD-BE Server
設定 **229**

CAD Configuration Setup
設定
 BIPPA ユーザ ログイン **230**
 サービスの IP アドレス **229**
変更
 Unified CCX サーバの IP アドレス **17**

CAD Configuration Setup 設定
 CAD-BE Server **229**

Cisco Unified CCX Outbound Preview Dialer。「Outbound Dialer」を参照

Cisco Unified Presence Server
設定 **184**

D

Desktop Administrator
 Web アプリケーションへのアクセス **154**
 関連資料 **13**

機能レベル **12**

強制ロック解除 **177**

新機能 **12**

はじめに **11**

ログイン **154**

Desktop Administrator での検索 **156**

Desktop Administrator のロック解除 **177**

Desktop Work Flow Administrator

 インターフェイス **21**

 開始 **16**

 ツールバー **21**

Desktop Work Flow Administrator の起動 **16**

E

E-Mail 監査 CSQ

 CSQ 設定 **221**

 ワークフローの設定 **95**

I

IPC Receive イベント

 IPC Agent Notification アクション **83**

 IPC High Priority Chat アクション **82**

 IPC Make Call アクション **82**

 IPC Record アクション **83**

 IPC Set Variable アクション **84**

O

Outbound Dialer 147

- アクション 147
- エンタープライズ データ 150
- 音声コンタクト ワークフロー 93
- ダイヤリング モード 147
- ツールバー 149

U

Unified CCX サーバの IP アドレス

変更 17

Unified Presence クラスタ

設定 186

Unified Presence 設定

概要 183

V

VoIP モニタ / 録音および再生サービスの削除 173

VoIP モニタ サービスへの電話の割り当て 173

W

Windows XP および Vista のユーザ特権 23

あ

アクション

- インポートとエクスポート 104
- 削除 104
- 使用できるアクション 102
- 新規アクションの追加 103
- タイプ
 - HTTP 114

IPC 122

Outbound Dialer 147

エージェント状態 110

エージェント通知 108

エンタープライズ データの設定 137

外部アプリケーションの起動 124

コール制御 112

タイマー 139

遅延 114

マクロの実行 126

ユーティリティ 141

編集 104

アクション (Actions) 101

後処理データ 56

記述の削除 59

記述の作成 57

記述の編集 58

グローバル後処理データの割り当て 59

有効化 / 無効化 60

ワークフロー後処理データの割り当て 59

え

エージェント

設定 180

ワークフロー グループ割り当ての変更 180

エージェント管理ワーク フロー

CAD アクティビティ ワーク フローおよびエージェント状態ワーク フローの設定 98

一般的な手順 96

概要 96

時刻ワーク フロー 98

エージェント電子メール

概要 209

グローバル設定 211

エンタープライズ データ
設定 158

お

音声コンタクト ワーク フロー 85
Outbound Dialer 93
音声コンタクトの分類 87
概要 86
削除 93
修正 92
新規ワーク フローの設定 88
データ フィールドの条件 90
ワイルドカード検索 91

か

外部連絡先
検索 200
削除 201
設定 198
追加 198
編集 201

き

期間の表示 74
緊急チャット メッセージ 141

こ

コンタクト サービス キュー
検索 218
設定 219
コンタクト サービス キュー (Contact Service Queues) 218
コンタクト リスト
SME の検索 194

SME の追加 193
検索 191
削除 191
作成 190
設定 189
編集 192

さ

サービスの IP アドレス
設定 229

し

自動更新
Desktop Administrator
自動更新 19
ダウングレード 20

す

ステータスの自動変更
有効化 / 無効化 60

つ

ツールバー 69
Desktop Work Flow Administrator 21
Outbound Dialer 149
アクションとタスク ボタンとの関連付け 70
ボタンのカスタマイズ 71
ボタン ヒントの変更 71

て

ディレクトリ サービスの同期 27
データ フィールド

設定 73

名前の変更 74

データ フィールドの表示 (Show Data Fields) 73

デスクトップおよびサーバのモニタリングと録音 171

有効化 171

デスクトップ モニタリング

有効化 171

電子メール コンタクトのワークフロー

エージェント電子メール機能 95

テンプレート 223

削除 226

追加 223

は

パスワード 24

Desktop Administrator 154

Desktop Work Flow Administrator 24

クライアント アプリケーション 25

ひ

表示設定

設定 167

ふ

フィールド 159

カスタム フィールドの作成 159

削除 161

編集 161

ブラウザのセットアップ 77

ま

マクロ アクション 126

記録に関するヒント 127

使用できるキーストローク 129

データ フィールドの挿入 133, 134

マクロの記録 130

マルチライン コール

ACD 以外のコールの表示を有効にする 168

スーパーバイザのモニタリングと録音を有効にする 169

も

モニタ サービス

削除 173

デフォルトの設定 172

電話の割り当て 173

ゆ

[ユーザ インターフェイス (User Interface)] ウィンドウ 69

[その他 (Miscellaneous)] タブ 75

[ツールバー (Toolbar)] タブ 69

[データ フィールドの表示 (Show Data Fields)] タブ 73

[ブラウザのセットアップ (Browser setup)] タブ 77

[リモート アクセス (Remote Access)] タブ 80

り

リモート アクセス 80

理由コード 51

れ

レイアウト 163

カスタム レイアウトの作成 164

コピー 165

削除 166

編集 166

わ

ワークフロー グループ 203

オフライン表示されるエージェント 206

検索 203

連絡先の追加 204

ワイルドカード検索 91

©2008 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.

Cisco、Cisco Systems、およびCisco Systems ロゴは、Cisco Systems, Inc. またはその関連会社の米国およびその他の一定の国における登録商標または商標です。本書類またはウェブサイトに掲載されているその他の商標はそれぞれの権利者の財産です。

「パートナー」または「partner」という用語の使用はCiscoと他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(0809R)

この資料の記載内容は2008年10月現在のものです。

この資料に記載された仕様は予告なく変更する場合があります。



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/>