

メディアプラットフォームアップデートの通知 について説明する

内容

[はじめに](#)

[前提条件](#)

[要件](#)

[使用するコンポーネント](#)

[背景](#)

[今回の更新で提供される新機能](#)

[地域メディア](#)

[Agent Desktop*のWebRTC\(Web Real-Time Communication\)サポート](#)

[仮想エージェント : Google DialogFlow CX*](#)

[エクスペリエンスマネージャ*](#)

[バックグラウンドノイズ除去*](#)

[アップデート後の設定の変更](#)

[VPOPのお客様向け](#)

[Webex通話のお客様](#)

[関連情報](#)

はじめに

このドキュメントでは、Webex Contact Center(WxCC)プラットフォームのアップデートに関するシスコからの通知について説明します。

前提条件

要件

次の項目に関する知識があることが推奨されます。

- WxCC
- シスコサポートプロセス。

使用するコンポーネント

このドキュメントの情報は、WxCCプラットフォームに基づくものです。

背景

この記事は、シスコからプラットフォームアップデートの通知を受け取ったお客様を対象としています。通知の目的は、Webex Contact Centerプラットフォームのアップデートについてお知らせすることです。

WxCCサービスに更新プログラムを適用する必要があるため、シスコから連絡がありました。このアップデートにより、シスコはコンタクトセンターに新しい機能と拡張機能を導入する予定です。

この記事は、プラットフォームのアップデートの理解と管理を向上させるために、2つのセクションに分かれています。

- このアップデートで提供される新しい機能
- アップデート後の設定変更

今回の更新で提供される新機能

このアップデートには、次のような機能が含まれています



Regional
Media



WebRTC Agent
Desktop



Virtual Agent
Google DialogFlow CX



Experience
Manager

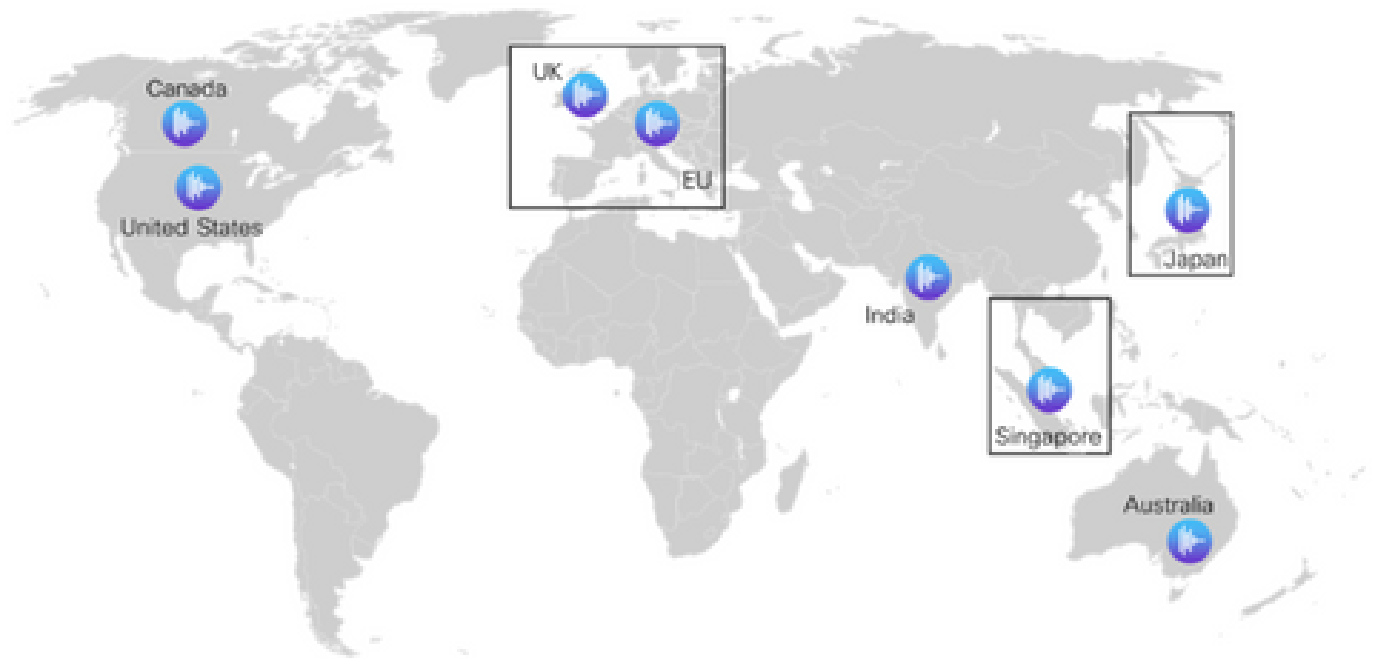


Background
Noise Removal

地域メディア

地域メディアは、グローバルコンタクトセンターが顧客からのコールのメディア処理を最適化できるようにする機能です。シスコの「次世代」メディアプラットフォームでプロビジョニングされたWxCCを使用すると、地域メディアを持つ地域に合わせてメディアを最適化できます。コンタクトセンターが世界中に分散したPSTNエントリポイントおよびエージェントを使用してグローバルサービスを提供している場合は、地域のメディアを活用できます。地域メディアを使用すると、特定のエントリポイントのメディアを処理する地理的な場所を選択できます。たとえば、コンタクトセンターが米国とヨーロッパの両方で運用されている場合、米国のコールは米国のメディアリソースを使用して処理され、ヨーロッパのコールはヨーロッパのメディアリソースを使用して処理されます。このような方法で地域メディアを使用すると、音声品質を向上させるお客様の音声遅延が減少します。コンタクトセンターのビジネスロジックは引き続きプライマリリジョンで動作しますが、コンタクトセンターとメディアのロケーション間で交換されるのは単純なイベントおよびコマンド情報だけです。

これらのマップは、現在のメディアの場所を示します。今後のメディアの場所も計画されています。



Agent Desktop*のWebRTC(Web Real-Time Communication)サポート

この機能を使用すると、エージェントはヘッドセット付きのブラウザベースのエージェントデスクトップを使用でき、外部の電話番号や内線番号を使用する必要はありません。WebRTC対応エージェントデスクトップは、保留、取得、転送、会議など、現在のすべての音声機能をサポートしています。ミュート、自動応答、ダイヤルパッドなどの新機能がAgent Desktopに追加され、ブラウザのみの使用が容易になりました。さらに、エージェントがブラウザを使用してログインすると、新しいWebRTCステータスインジケータに、音声チャンネルがアップ、ダウン、または接続状態のいずれであるかを示します。これは、コンタクトセンター環境にエージェントを導入する際の自由度と柔軟性を高め、コストを最小限に抑え、新しい音声システムを導入するためのオンボーディング時間を短縮するための、コンタクトセンターポートフォリオへの重要な追加要素です。

仮想エージェント : Google DialogFlow CX*

Dialogflow CXとWebex Contact Centerの統合により、エンドユーザは会話型のセルフサービスの仮想エージェントエクスペリエンスを得ることができます。人間の言葉のニュアンスを理解する自然言語理解モジュールです。ステートマシンアプローチを使用して仮想エージェントボットを設計および構築し、エンドユーザと開発者のエクスペリエンスを向上させることができます。

エクスペリエンスマネージャ*

Enhanced Experience Managementにより、コンタクトセンターはデジタル調査とInteractive Voice Response Post Call Surveys(PCS IVR)で顧客の音声を理解できます。通話終了時またはチャット終了時に、発信者のインタラクションエクスペリエンスに関するアンケートを行うことができます。まず、Control Hubでデジタル調査またはPCS IVRを作成する必要があります。その後、Webex Connectのフロービルダー (デジタル調査用) またはWebex Contact Centerのフロービルダー (PCS IVR用) を使用して調査を実装できます。その後、アンケートは対話中にユーザが

利用できるようになります。調査結果はControl HubのSurvey Builderに保存され、ダウンロード可能なコンタクトセンターのメトリックも含まれます。

バックグラウンドノイズ除去*

Webex Contact Centerエージェントは、Webexのバックグラウンドノイズ除去テクノロジーを導入することでメリットを得ることができます。コンタクトセンターのエージェントは、PSTNベースのデバイスを介してお客様からコールを受信します。このようなお客様は、さまざまな環境（空港、高速道路の渋滞、住宅、カフェなど）から電話をかけてきています。このような環境では、背景雑音が多すぎて、エージェントが会話を理解できない問題が生じることがあります。Webex Contact Centerは、エージェントに顧客の声がはっきりと聞こえるように、顧客から受信した音声メディアストリームにWebexのバックグラウンドノイズ除去を適用することでこの問題を解決します。

Webexのバックグラウンドノイズ除去は、高度なディープラーニング、音声サイエンス、音声処理テクノロジーであり、あらゆる言語で人間の音声とノイズを分離できます。Webex Meetingsおよび電話をかけるお客様は、このテクノロジーの導入以来、このテクノロジーの恩恵を受けています。この機能をWebex Contact Centerに導入できることを非常に嬉しく思います。

この機能は、地域のメディア処理と組み合わせて、Webexコンタクトセンターのプレミアムエージェントで使用できます。

*一部の機能は、最初は一部の地域では利用できない場合があります。

アップデート後の設定の変更

プラットフォームの更新がコンタクトセンターに適用され、更新が確定した後（通常は更新後5日間）、Control Hubの設定ビューに変更が加えられます。

電話番号(DN)のエントリポイント(EP)マッピングを設定すると、設定ビューに新しいオプションが表示されます。正確な変更は、コンタクトセンターのPSTN統合、つまりVPOPまたはWebex通話に基づきます

VPOPのお客様向け

番号をエントリポイントにマッピングすると、構成ビューのレイアウトとオプションが更新されます。

- これで、DNフィールドが自由形式の入力ボックスになりました。エントリポイントのマッピングビューでVPOP番号を選択するために、コントロールハブでVPOP番号を事前入力する必要がなくなりました。エントリポイントのマッピングを作成する場合は、この行で示されるDNをE.164形式で入力します。
- Entry Pointは、このDNに関連付けるエントリポイントの名前です。
- PSTN Regionという新しいフィールドが導入されました。このフィールドは、Webex Contact Centerがこのコールのメディアを処理するリージョンを選択するために使用します。VPOPエントリポイントを構成する場合、メディア領域はエントリポイントのVPOP領域と一致する必要があります。たとえば、コールがドイツ（ヨーロッパ）のVPOPロケーション

ンに提供されている場合、PSTNリージョンもドイツに設定する必要があります。デフォルトのリージョンは常に、Webexコンタクトセンターがホストされているリージョンです。Webex Contact Centerが米国でホストされている場合、これがデフォルトの地域です。

The screenshot displays the 'New Dialed Number Mapping' configuration interface. The 'Service Provider Voice' section is active. The 'DN' field contains '+14805551111'. The 'Entry Point' dropdown menu is open, showing 'Customer Entry Point' as the selected option. The 'PSTN Region' dropdown menu is also open, showing 'Default' as the selected option. Other options in the 'PSTN Region' list include Australia, Canada, Germany, India, and Japan. At the bottom of the form, there are buttons for 'Save', 'Reset', and 'Cancel'.

VPOP統合でプロビジョニングされたWebex Contact Centerのエントリーポイントのマッピング。

Webex通話のお客様

Webex通話では、1つの場所に電話番号を作成する必要があります。コンタクトセンターのエントリーポイントのマッピングを設定する前に、Webex発信場所内の番号をプロビジョニングする必要があります。これらの番号は、次のようにプロビジョニングできます

- サービスプロバイダーからのCloud Connected PSTN番号。
- ローカルゲートウェイ経由で独自のPSTN番号を持ち込みます。

このプロセスの詳細については、Webex通話ドキュメントを参照してください。

Webex発信者番号をエントリーポイントにマッピングすると、設定ビューのレイアウトとオプションが更新されます。Webex通話DNをWebexコンタクトセンターに統合するには、まずWebex通話でDNをプロビジョニングする必要があります。

- Locationフィールドでは、Webexの発信場所を選択して、この場所に関連付けられている番号を表示できます。
- Available Numbersには、前のフィールドで選択したLocationに基づく未割り当て番号が表示されます。
- Entry Pointは、このDNに関連付けるエントリポイントの名前です。
- PSTN Regionという新しいフィールドが導入されました。このフィールドは、Webex Contact Centerがこのコールのメディアを処理するリージョンを選択するために使用します。Webexコーリングエントリポイントを設定する際に、管理者はメディアを処理するリージョンを選択できます。メディアリージョンは、コールが配信されるリージョン、またはエージェントが拠点とするリージョンに合わせる必要があります。

コンタクトセンターが1つのリージョンでのみ動作する場合は、defaultを選択できます。デフォルトのリージョンは常に、Webexコンタクトセンターがホストされているリージョンです。Webex Contact Centerが米国でホストされている場合、これがデフォルトの地域です。

コンタクトセンターを米国で運用しているが、欧州にコールおよびエージェントがいる場合、欧州のコールについては、PSTNリージョンをドイツまたは英国に設定して、欧州でこれらのコールのメディアを処理します。

Webex Calling | Dashboard | Entry Point Mappings

New Dialed Number Mapping

Help | Entry Point Mappings > Add

Webex Calling

Select a Webex Calling Location, choose from available numbers and assign the number to an Entry Point. Webex Calling numbers can be added through the Webex Calling Service in Control Hub via a Authorized Cloud Connected PSTN Provider or using the Local Gateway method.

Location: San Jose (dropdown menu with options: San Jose, Mountain View, Sunnyvale)

Available Numbers: +14085551111 (dropdown menu with options: +14085551111, +14085552222, +14085553333)

Entry Point: Customer Entry Point1 (dropdown menu with options: Customer Entry Point1, Outdial Transfer to Queue)

PSTN Region: Default (dropdown menu with options: Default, Australia, Canada, Germany, India, Japan)

Buttons: Save, Reset, Cancel

Webexコール統合でプロビジョニングされたWebexコンタクトセンターのエントリポイントのマッピング。

関連情報

設定の詳細については、Webex Contact Centerのドキュメントを参照してください。

- <https://help.webex.com/en-us/article/n2re5jy/Webex-Contact-Center-Documentation>

- [テクニカル サポートとドキュメント - Cisco Systems](#)

翻訳について

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