



CTI エージェント デスクトップ機能の設定

内容

- [Agent Desk Settings](#) を使用するエージェント機能の設定について、12 ページ
- エージェント機能の設定、15 ページ



(注)

この項で説明する機能および設定は、IPCC エージェント CTI デスクトップにだけ適用されます。これらの機能およびタスクは、マルチチャネルのエージェント デスクトップ（コラボレーションサーバおよび E-Mail Manager）には適用されません。

Agent Desk Settings を使用するエージェント機能の設定について

各エージェント レコードは、*Agent Desk Setting* に関連付ける必要があります。Agent Desk Settings の設定を使用して、一連の権限または特性と特定のエージェントを関連付けます。Agent Desk Settings を使用すると、次のエージェント機能を設定できます。

- [エージェントまとめ、12 ページ](#)
- [Reroute on No Answer、14 ページ](#)

[Agent Desk Settings] 画面を次に示します。

エージェントまとめ

エージェントは、コールが完了した後にまとめモードに入ることができます。まとめモードのエージェントは、**Ready** 状態に入る前に、コールに必要なすべてのタスクを完了できます。まとめモードの場合、エージェントに追加のコールがルーティングされることはありません。

エージェントはソフトフォンの [wrap-up] ボタンを有効にして、手動で **Wrap-up** 状態に入ることができます。また、後述のように、コールが完了するたびにエージェントが自動的にまとめモードに入るようにエージェントのデスク設定を設定することもできます。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用して Agent Desk Settings を作成する場合は、受信コールの完了後にエージェントを自動的にまとめモードにするかどうかを指定できます。Work Mode Settings では、受信コールの後にエージェントをまとめモードにするかどうかを指定できます。また、これらの設定を使用して、まとめモードのときにエージェントに理由コードの入力を要求することもできます（受信コールだけ）。

理由コード

エージェントが理由コードを選択するのは、次のような場合です。

- エージェント デスクトップ システムからログアウトする。
- コール後にまとめモードに入る。
- Not Ready 状態に変更する。

理由コードを使用すると、エージェントの状態の変化を追跡できます。理由コードは、エージェント デスクトップ アプリケーション（CTI-OS や CAD）を使用して設定します。CTI-OS デスクトップを使用すると、ICM ソフトウェアを設定して、理由コードが必須になる条件を制御できます。

理由コードに影響を与える Agent Desk Settings

CTI-OS エージェント デスクトップを使用する場合は、各エージェントに関連付けられた Agent Desk Setting によって、エージェントが理由コードを入力する必要がある時と場合が決定されます。次の表に、どのエージェントのデスク設定がどの理由コードタイプに関連付けられているかを示します。

Agent Desk Setting のオプション	影響を受ける理由コードタイプ
[Work Mode on incoming]	まとめ
[Idle reason required]	受信不可
[Logout reason required]	ログアウト

まとめ理由コードおよび作業モード

CTI-OS エージェント デスクトップを使用する場合は、[Agent Desk Settings] 画面の [Work Mode on incoming] オプションを使用して、受信コールのまとめモードに入るときにエージェントが理由コードを入力する必要がある時と場合を指定できます。次の表では、[Work Mode on Incoming] および [Reroute on No Answer] オプションについて説明し、それぞれにどのように理由コードが関連付けられているかを示します。

作業モード	説明	理由コード
[Required]	エージェントは、コールが完了した後、必ず自動的に Wrap-up 状態に入ります。	エージェントは、理由コードの入力を選択できる。
[Optional]	エージェントは、[wrap-up] ボタンまたは [Not Ready] ボタンを有効にしてコールを終了するかどうかを選択できます。	エージェントは、[wrap-up] ボタンを使用した場合には理由コードの入力を選択できる。
[Not Allowed]	エージェントはまとめモードに入れません、受信不可モードに入ることができます。	エージェントは、受信不可理由コードを入力するかどうかを決定できる。

作業モード	説明	理由コード
[Required with wrap-up Data]	エージェントは、コールが完了した後、必ず自動的に Wrap-up 状態に入ります。 このモードは、送信コールに関してはサポートされていません。	エージェントは理由コードを入力する必要があります。

事前定義された理由コード

IPCC では、次の表に示すように、事前定義された複数の理由コードを使用して特定のシステム イベントが表されます。

理由コード	説明
50002	CTI コンポーネントに障害が発生したため、エージェントはログアウトされました。原因として、エージェント デスクトップ アプリケーションが閉じられたこと、ハートビートタイムアウト、CTI サーバの障害、または CTI OS の障害が考えられます。
50003	デバイスが機能していないことが CallManager によって報告されたため、エージェントはログアウトされました。
50004	エージェントのデスク設定で設定されているようにエージェントが非アクティブ状態であるために、ログアウトされました。
50010	エージェントにルーティングされた 2 つの連続するコールが到着しなかったため、エージェントは Not Ready 状態に設定されました。
-2	PG によってエージェントがリセットされました。通常は PG の障害が原因です。

これらの理由コードは、次のレポートに表示されます。

- エージェント ログアウト レポート (イベントによってエージェントがログアウトされた場合)
- エージェント リアルタイム レポート (エージェントが Not Ready 状態に設定された場合)

Reroute on No Answer

エージェントが電話に回答しない状況に対応し、その状況に関する正確なレポートが作成されるように IPCC システムを設定できます。このような状況は、Reroute on No Answer と呼ばれます。

Reroute on No Answer 状況を制御する値を指定することはできますが、Reroute on No Answer を設定するには追加の手順が必要です。

- ICM の設定
- ICM スクリプト
- CallManager の設定

Reroute on No Answer 状況は、初期ルーティング スクリプトとこの状況に対して設定されたスクリプトの 2 つのルーティング スクリプトで処理する必要があります。初期ルーティング スクリプトでは、受信コールが処理されます。エージェントの IP Phone からの応答がなかったためにコールがリダイレクトされた場合、このスクリプトは、Ring No Answer 状況に対して設定された別のスクリプトに分岐します。

エージェント機能の設定

この項では、次のタスクについて説明します。

- [Ring No Answer 状況に対して IPCC を設定する方法、15 ページ](#)
- [自動まとめの設定方法、16 ページ](#)

Ring No Answer 状況に対して IPCC を設定する方法

次の表では、Ring No Answer 状況に対して推奨される設定について説明します。

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	<p>ICM コンフィギュレーション マネージャで Agent Desk Setting を設定します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[Enterprise]>[Agent Desk Settings]>[Agent Desk Settings list] を選択します。</p>	<p>次の項目を定義できます。</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ring No Answer 時間 • (Ring No Answer スクリプトにアクセスするための) Ring No Answer ダイアル番号 <p>Ring No Answer 機能と Force Answer は相互に排他的であるため、自動応答が有効になっている場合、Ring No Answer タイマーは適用されません。両方の機能が定義されている場合は、Ring No Answer よりも自動応答が優先されます。</p>
ステップ 2	<p>ICM Script Editor を使用して、Ring No Answer 状況処理するルーティング スクリプトを作成します。</p>	<p>Ring No Answer 情報に関するレポートを作成できます。このスクリプトで実行する必要のある内容は、次のとおりです。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 初期スクリプト内に設定されているコール タイプ変数を検証する。 • コール タイプ変数に基づいてコール タイプを変更する。 • コール変数内部に定義されているスキル グループ内で最優先に定義されているコールをキューイングする。



(注) ICM Agent Desk Settings で Ring No Answer タイマーを設定する場合は、CallManager の設定でエージェントの内線番号の [CallManager Call Forward No Answer] フィールドを設定する必要はありません。エージェントがログインしていないときのためにこのフィールドを設定する場合、CallManager 上の Call Forward No Answer タイマーのシステム サービス パラメータは、各 CallManager ノード上で、ICM Ring No Answer タイマーよりも少なくとも 3 秒多く設定する必要があります。



(注) Ring No Answer コールがサービスレベルの低下を及ぼすようにするには、サービス レベルのしきい値をコール タイプおよびサービスにおける Ring No Answer タイマーよりも小さい値に定義する必要があります。

自動まよめの設定方法

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	<p>自動まよめが必須になるように Agent Desk Settings を設定します。</p> <p>例： [Configure ICM]>[Enterprise]>[Agent Desk Settings]>[Agent Desk Settings list] を選択します。</p>	<p>インバウンド コールまたはアウトバウンド コールが完了したときに、エージェントを強制的にまよめモードにすることができます。</p> <p>自動まよめを有効にするには、次の 2 つのフィールドを使用します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [Work Mode on incoming] • [Work Mode on outgoing] <p>自動まよめを指定するには、[Required] または [Required with wrap-up Data] を選択します。</p> <p>また、エージェントがコールをまよめるために割り当てられる時間 (秒) を入力する必要もあります。</p>
ステップ 2	<p>適切な理由コードの入力が必須になるように Agent Desk Settings を設定します。</p>	<p>エージェントがログアウトするときや Not Ready 状態に入るときに、理由コードの入力が必須になる時と場合を決定できます。</p>

その他の参照先

Agent Desk Settings に関する追加情報は、次の参照先を参照してください。

関連トピック	タイトル
Agent Desk Settings。	『Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストール・コンフィギュレーションガイド』 コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ
理由コード	『ICM Software:CTI OS System Manager's Guide』