

Arcstar Contact Center 2.0

ユーザーズマニュアル

通話録音編

1.26.2.5版(2025年3月6日)

更新履歴

版数	更新日	変更 ([新]:新規追加した項目/[変]:既存項目への加筆修正)
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]1.2.1	ログイン URL を変更
			補足にユーザーID 無効設定時の動作を追記
		[変]1.7	アクションアイテムの状態遷移を更新
		[変]2	録音対象の通話に関する注意事項を再掲
		[変]2.1.3	コーチング時の通話録音に関する仕様を変更
1.12 版	2018/6/1	[変]1.2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]1.3	項番/項目名に跨がった検索の補足内の誤記を修正
		[変]1.4.2	一括エクスポート時のエラーメッセージに関する注意事項を追記
		[変]3	補足の組織設定機能参照先マニュアル名を修正
		[変]4.1/4.2	一部表記の修正および不要な内容の削除
1.13 版	2018/10/30	[変]1	24 時間を超える通話の制限に関する補足を修正
		[変]1.2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]1.2.1	検索画面が英語表示となる場合の対処に関する補足を追記
			ログインセッションのタイムアウト仕様変更に伴い補足を修正
		[変]1.3/1.4.1.1/1.6	CDR レポートにおける外部 ID(CallUUID)出力対応に伴う修正
		[変]1.3.1	00 分 00 秒付近に通話を開始した通話録音に関する補足を追記
		[変]1.4.1.1	検索結果表示におけるセグメント展開の補足を追記
		[変]1.4.2	一括エクスポート時のエラーメッセージに関する注意事項を修正
			通話時間が極端に短い通話録音ファイルに関する補足を追記
		[変]1.5.1	波形表示の補足を修正
		[変]1.5.2.6/1.6	通話時間が極端に短い通話録音ファイルに関する補足を追記
		[変]2.2.1/2.3	外線への引継ぎ転送/会議通話におけるセグメント記載誤りを修正
		[変]5.1	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
1.14 版	2019/2/6	[変]	CDR レポートにおける外部 ID(CallUUID)出力対応完了に伴い、提
			供予定のコメントを削除
		[変]1	ハードフォン利用時の音声コーデックは G.711(μ-law)を最優先設
			定する旨を注意事項に追記
		[新]4	通話録音一括ダウンロード機能に関する説明を追加
			以降の項番を繰り下げ

版数	更新日	変更 ([新]:新規追加した項目/[変]:既存項目への加筆修正)
1.15 版	2019/3/8	[変]	SpeechMiner バージョンアップに伴う画面イメージの変更
		[変]1.2	Windows 7 のサポート期限について追記
			波形表示の制限時間(30 分以内)を追記
			Chrome におけるエラー発生の条件から 90 分以上の通話を削除
		[変]1.3.4	コメントの検索条件を修正
		[変]1.4.1	検索結果に合致しない場合の波形表示について補足に追記
		[変]1.4.1.1	カラム名「AgentId」の補足の誤記を修正
			CallUUIDの説明に SpeechMiner でのみ出力される日時について追記
		[変]1.4.1.3	パーマリンク URL の https への置き換えを補足へ追記
		[変]1.4.2	100 件を超える一括ダウンロードの際にスクロールしての選択が不要
			となったため、補足の内容を修正
			個々の通話のチェックを外した場合の動作に関する補足を追加
			SpeechMiner バージョンアップに伴うエクスポート時の仕様変更反
			映
			インデックスのみエクスポートする場合の動作仕様変更反映
		[変]1.4.3	100件を超える一括ダウンロードの際にスクロールしての選択が不要
			となったため、補足の内容を修正
			削除後のダイアログ表示に関する動作仕様変更反映
		[変]1.5.1	波形表示の制限時間(30 分以内)を追記
			Chrome におけるエラー発生の条件から 90 分以上の通話を削除
		[変]1.5.2.6	SpeechMiner バージョンアップに伴うエクスポート時の変更を反映
			インデックスのみエクスポートする場合の動作仕様変更反映
		[変]1.5.2.7	削除後のダイアログ表示に関する動作仕様変更反映
		[変]1.5.2.8.1	コメント作成のダイアログのフィールドに文字数カウントを追記
			コメントの最大文字数を修正
		[変]1.6	SpeechMiner バージョンアップに伴うファイルの命名規則変更を反
			映
			インデックスの Workgroup カラムと Agent カラムに関する内容修正
			CallUUIDの説明に SpeechMiner でのみ出力される日時について追記
		[変]1.7	SpeechMiner バージョンアップに伴うアクションアイテムの動作仕
			様変更を反映
		[変]2	録音対象となる通話に関する補足を修正
		[変]4	ー括ダウンロードの ZIP ファイル配置完了に関する補足に、DR 拠点
			への切り替え時の配置について追記
		[変]4.2	ZIP ファイルの分割についての補足に、席数リソースによる違いを追
			記
			バッチファイルによる一括処理サンプルの補足に、音声ファイルとバ
			ッチファイルを同一フォルダへ配置する前提である旨を追記
			MP3 ファイル名の誤りを修正
			音声ファイル名のセグメント情報について1から採番である旨を追記

版数	更新日	変更 ([新]	:新規追加した項目/[変]:既存項目への加筆修正)
1.16 版	2019/4/11	[変]1.5.1	Chrome 利用時の任意の位置からの再生についての注意書きを追
			記
1.20 版	2019/11/29	[変]1	ハードフォン利用時の注意事項に片通話を追記
		[変]1.2	WDE/CCpulse+の提供バージョンを最新版に修正
			.NET Framework 以外の追加モジュールは不要となったため削
			除
		[変]1.3	検索条件の保存に関する補足の年月を更新
		[変]1.3.2/1.3.4	エージェントー覧に組織設定が適用されない旨を補足に追記
		[変]1.3.4	コメント検索の検索条件を完全一致から部分一致に修正
		[変]2	ハードフォン利用時の音声コーデックは G.711(μ-law)を最優
			先設定する旨を注意事項に追記
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
1.23 版	2020/10/1	[変]1.3/1.4.1.4	表示可能な検索結果を最大 1,000 件⇒25,000 件へ変更
		[変]1.4 /5.1	通話完了から SpeechMiner の通録検索結果に反映される時間を
			5 分から 10 分へ変更
1.23.1 版	2021/6/18	[変]1/5.1/5.2	通話録音(高音質)の保存期間を追記
		[変]1.6	通話録音(高音質)のエクスポートファイルの仕様を追記
1.23.2 版	2021/12/22	[変]1.2	Edge(Chromium 版)の記載を追加
		[変]1.4.2	表示可能な検索結果の変更(最大 1,000 件⇒25,000 件)に伴う
			一括エクスポートに関する注意事項を追記
1.23.3 版	2022/5/31	[変]1.2.2	ログイン画面のメッセージに関する補足を追記
		[変]1.4.2/1.5.2.6/6.1	URLの http を https に修正
		[変]1.5.1	波形表示、再生についての補足のブラウザに関する記載を修正
		[変]6.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更
1.23.4 版	2022/11/1	[変] 1.2/1.2.1/1.5.1	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet
			Explorer 11 の記載を削除
		[変]1.4.1.1	検索結果のカラムで昇順/降順並び替えが可能なのにソートが空
			欄となっていたカラムを「可」に修正
		[変]1.4.1.3	パーマリンクの補足説明を追加
1.26.1 版	2023/6/7	[変]1.2	Windows 11 の情報を記載
		[変]1.3	検索結果の反映について追記
		[変]4.2	OpenSSL のバージョン変更に伴うコマンド修正
		[変]6.1	料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/8/29	[変]1.3.1	mm/dd/yy ⇒ yy/mm/dd で入力・AM PM 表記から 24 時間表
			記に変更
		[変]1.5.1	(30分を超える通話)も、任意の位置からの再生可能
		[変]5.2	モニタリング中のコールの転送の通話録音が表示されない件を追
			<u></u> ከበ

版数	更新日	変更 ([新]	:新規追加した項目/[変]:既存項目への加筆修正)
1.26.2.1 版	2024/04/22	[変]1.3.4/1.5.2.8.1	「検索時はユーザーの指定が必要となる」を削除。「ユーザー名
			に大文字が含まれる ID を入力した場合検索不可となりますので
			ご注意ください。」を追記
			検索は半角英数字のみ可能とする制限に関する記述を削除
1.26.2.2 版	2024/8/2	[変]4	ファイル作成タイミングの図修正
1.26.2.3 版	2024/10/8	[変]1.4.1.4	検索結果の表示数を修正
1.26.2.4 版	2024/10/31	[変]1.2.1	SpeechMiner バージョンアップに伴うセッションタイムアウト
			値の変更
1.26.2.5 版	2025/3/5	[変]1.2	Edge(Chromium 版)の IE モードに関する記述を削除
		[変]1.2.1	
		[変]1.5.1	

目次

通話録音編1
更新履歴2
目次6
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル 通話録音機能編9
1. SpeechMiner
1.1 SpeechMinerの概要11
1.1.1 機能と権限11
1.1.2 画面
1.2 ログイン/ログアウト13
1.2.1 ログイン
1.2.2 ログアウト18
1.3 通話録音の検索20
1.3.1 日付範囲による検索 22
1.3.2 エージェントによる検索28
1.3.3 メタデータによる検索
1.3.4 コメントによる検索
1.3.5 セグメントによる検索
1.3.6 インタラクションプロパティによる検索42
1.3.7 フィルターをリセットする
1.3.8 別名で保存
1.4 検索結果の表示
1.4.1 検索結果の表示詳細と設定 51
1.4.1.1 検索結果
1.4.1.2 列の選択
1.4.1.3 パーマリンク 60
1.4.1.4 件数
1.4.1.5 フィルター
1.4.2 一括エクスポート 64
1.4.3 一括削除
1.5 通話録音の再生

1.5.1 再生の表示詳細
1.5.2 操作
1.5.2.1 操作パネル
1.5.2.2 再生速度
1.5.2.3 音量
1.5.2.4 スクロールロック82
1.5.2.5 コントラスト切り替え83
1.5.2.6 エクスポート
1.5.2.7 削除
1.5.2.8 コメント91
1.5.2.8.1 コメントの作成
1.5.2.8.2 コメントの編集
1.5.2.8.3 コメントの削除
1.6 エクスポートファイル101
1.7 アクションアイテム104
1.7.1 作成
1.7.2 操作
1.7.2.1 詳細115
1.7.2.2 確認116
1.7.2.3 完了117
1.7.2.4 拒否118
1.7.2.5 編集119
2. 通話録音の対象とセグメント120
2.1 発着信121
2.1.1 外線発着信121
2.1.2 内線発着信122
2.1.3 モニタリング/コーチング123
2.2 転送125
2.2.1 引継ぎ転送126
2.2.2 無条件転送128
2.3 会議通話130
3. 組織設定137
3.1 内線/転送138

3.2 組織変更/削除	141
4. 一括ダウンロード	144
4.1 ログイン/ログアウト	147
4.1.1 ログイン	147
4.1.2 ログアウト	149
4.2 ダウンロードと復号化	150
5. よくあるご質問	153
5.1 サービスについて知りたい	153
5.2 故障かなと思ったら	154
6. お問い合わせ	155
6.1 問い合わせ先一覧	155
6.2 問い合わせ用フォーム	156
7. 用語集	

Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル 通話録音機能編

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

	項番/項目名	概要	参照先頁番号
1	SpeechMiner	通話録音機能を利用するためのツールである	P.10
		SpeechMiner の説明	
		録音された通話の検索/再生方法の説明	
2	通話録音の対象とセグメント	通話録音の対象となる通話とセグメントの説明	P.120
3	組織設定	組織設定機能を併用した際の通話録音検索/再生におけ	P.137
		る注意事項の説明	
4	一括ダウンロード	通話録音一括ダウンロード機能の説明	P.144
5	よくあるご質問		P.153
6	お問い合わせ		P.155
7	用語集		P.157

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

注意事項

・設定や操作に伴う注意事項です。機能やサービスの利用に支障が発生する場合があります。

補足事項

• 設定や操作に伴う補足事項です。

本マニュアルに掲載された画面例は、NTTコミュニケーションズ開発環境のものとなります。実際にご利用 いただく環境とは配色/ボタン配置/文言などが完全に同一ではない場合がありますので、了承願います。

サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照してく ださい。なお、表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生する場合や、正常に 動作しない場合がありますので、注意してください。

1.SpeechMiner

通話録音機能を利用することにより、お客さまとエージェント間の外線通話/エージェント間の内線通話を録 音することが可能です。録音された通話は Web ブラウザから「SpeechMiner(スピーチマイナー)」へアク セスすることにより検索/再生/ダウンロード/削除が可能です。



通話録音機能の利用について

- ・有料オプションとなります。利用には事前の申込が必要です。
- ・内線番号作成時に通話録音機能の有効化設定が必要となります。有効化が設定されてない内線番号では録音されません。
- ・エージェントがログインしていない状態の内線番号では録音されません。ハードフォン利用の際にはご注意ください。
- ・ハードフォン利用時は、音声コーデックにG.711(μ-law)を最優先で利用する設定を行ってください。G.711(μlaw)以外の音声コーデックを利用した場合には、一部通話の録音不可や片通話などの支障が発生する場合があります。

通話録音機能の仕様について

- ・エージェントの応答/切断で通話録音が開始/終了します。任意のタイミングで開始/終了することはできません。
- ・通話時間が24時間(1,440分)を超える通話は、検索再生の対象として登録されません。
- ・通話録音(標準)の保存期間は93日間です。通話録音容量拡張オプション(有償・別途工事)をお申込いただくことで、最長7年(2,557日間)まで拡張することが可能です。
- ・通話録音(高音質)の保存期間は46日間です。通話録音高音質容量拡張オプション(有償・別途工事)をお申込いただ くことで、最長3年6か月(1,282日間)まで拡張することが可能です。
- ・録音用 DB の通話録音データは暗号化されています。SpeechMiner で再生/ダウンロードする際に自動で復号化されます。

1.1 SpeechMinerの概要

1.1.1 機能と権限

SpeechMiner で利用できる機能と概要は以下のとおりです。アカウント権限により、設定および参照できる 項目が異なります。

[凡例 ●:権限あり 空欄:権限なし]

				アカウン	ント権限	ł	
	項目	概要	構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	Hー 泳H <i>入</i> 上	参照先
ロク	イン/ログアウト						
	ログイン	SpeechMiner にログインする	•	•	•	•	P.15
	ログアウト	SpeechMiner からログアウトする	•	•	•	•	P.18
通調	録音の検索						
	検索	録音された通話を検索する	•	•	•	•	P.20
検索	認結果の表示						
	検索結果表示	検索結果を表示する	•	•	•	•	P.50
	一括エクスポート	検索結果を一括でエクスポートする	•	•	•		P.64
	一括削除	検索結果から通話録音を一括で削除する	•				P.72
通調	録音の再生						
	再生	通話録音を再生する	•	•	•	•	P.76
	コメントの追加/編集/削除	通話録音の任意の箇所にコメントを入れる	•	•	•	•	P.91
	エクスポート	通話録音をエクスポートする	•	•	•		P.84
	削除	通話録音を削除する	•				P.89
エク	フ スポートファイル						
	ファイル仕様	エクスポートしたファイルの仕様					P.101
アク	ションアイテム						
	作成/操作	アクションアイテムを作成/操作する	•	•	•	•	P.104

アカウント権限の設定について

• アカウント権限に対応する機能の設定および参照可否を契約者が変更することはできません。

組織設定機能の利用について

- ・組織設定機能を利用している場合、検索/再生/ダウンロードの対象は同一組織または配下の組織のエージェントに関する 通話に限られます。
- ・組織設定機能と通話録音の動作の詳細ついては、「3 組織設定」(P.137)を参照してください。

1.1.2 画面

SpeechMiner の主な画面と機能の概要は以下のとおりです。



1.2 ログイン/ログアウト

ツールの利用に際しては以下の推奨スペックを満たすクライアント PC を用意してください。条件を満たさない場合、正常に動作しないことがありますので、ご注意ください。

	項目	スペック	備考
CPU		Core i5 2.6GHz 以上	・ 物理コアが 2 コア以上であること
メモリ		4GB 以上	
OS		Windows 10 64bit	• 対応エディション
		Windows 11 64bit	Home/Pro/Enterprise
HDD	Workspace Desktop Edition	60MB	• インストール直後の HDD 使用容量目安
	CCPulse+	60MB	• ログ出カやテンプレート保存などにより使用容量が
	Interaction Routing Designer	30MB	増加する場合がある
ブラウザ		Google Chrome 51 以上	
		Edge(Chromium 版)	
画面解像度	SpeechMiner 利用あり	1,280 x 1,024 以上	
	SpeechMiner 利用なし	1,280 x 768 以上	

クライアント PC の推奨スペックについて

インストール済みの他のアプリケーションや常駐アプリケーション等の状況によって、推奨スペックを満たしていても正常に動作しない場合もありますので、予めご了承ください。

・OS/ブラウザについては、日本語版でのみ動作確認を行っています。

・上記に記載のない OS/ブラウザは動作保証およびサポートの対象外となります。

専用アプリケーションの提供バージョンと対応 OS の詳細は以下のとおりです。

	市田マプリケーション	担(サバーンション)	Windows 10	Windows11
	専用アノリケーション	提供ハーション	64bit	64bit
Wc	rkspace Desktop Edition	-		
	ソフトフォン機能利用版	8.5.153.05	•	•
	ソフトフォン機能 GenesysSoftphone	9.0.020.10		•
	ハードフォン利用版利用版	8.5.153.05	•	•
CC	Pulse+			
	64bit 版 本体	8.1.100.58	•	•
	64bit 版 言語パック	8.1.100.05	•	•
Int	eraction Routing Designer			
	64bit版 本体	8.1.400.49	•	•
	64bit 版 言語パック	8.1.400.06	•	•

[凡例 ●:対応 空欄:非対応]

バージョン表記について

アプリケーション本体と言語パックのマイナーバージョンは異なる管理体系のため完全には一致しません。

Workspace Desktop Edition の利用には、OS のバージョンに応じて Microsoft 社提供の追加モジュールを インストールする必要があります。

凡例 ●:必要 ():追加インストールは不要たか無効化している場合は有効()
--

Workspace Dockton Edition の利用に必要や追加エジュール	Windows 10	Windows 11	
Workspace Desktop Edition の利用に必要な追加モジェール	64bit	64bit	
.NET Framework 4.6 以上	0	0	

Windows 10/11 の.NET Framework について

• Windows 10/11 には.NET Framework 4.6 以上が標準でインストール/有効化されています。

• 有効化は明示的に機能を無効化している場合のみ必要です。

1.2.1 ログイン

(1)以下の URL ヘアクセスします。

メイン拠点	https://j1-sm.arcstarcc.net/speechminer	
DR 拠点	https://j2-sm.arcstarcc.net/speechminer	• DR オプション契約者のみ利用可

DR 拠点の利用について

- ・通常はメイン拠点の URL ヘアクセスしてください。
- ・メイン拠点被災時、メンテナンス等で DR 拠点を利用する場合のみ DR 拠点の URL ヘアクセスしてください。
- ・同一のエージェント ID/パスワードで双方の拠点にログイン可能です。

タイムアウトについて

- ・上記 URL へのアクセスにおいてタイムアウトが頻繁に発生する場合は、ブラウザのキャッシュ/閲覧履歴/cookie を削除 してから、再度アクセスしてください。
- (2) ログイン画面が表示されます。「ユーザー名」にエージェント ID、「パスワード」にパスワードを入力

し、[ログイン]をクリックします。

ç	GENESYS [®]	
	SpeechMiner Genesysにログインする ユーザー名* パスワード*	
© 2017 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.		8.5.5 (8.5.510.166) NTTCommunications_ACCS2.0-Primary(Permanent)

ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

入力されたユーザーID またはパスワードに誤りがある場合、入力されたユーザーID の状態がカスタマポータルで「無効」に設定されている場合、アカウント(ユーザーID) がロックされている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。

ChaochMiner
Speechiviller
Genesysにログインする
ユーザー名・
パスワード・
ወታイ>
無効なログインパスワード

- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過する と自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。(即時解除には構築用管理者の権限が必要です。)
- ・アカウントがロックされると同じユーザーIDを利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーIDの状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザ ーIDの状態を「有効」に設定することで、SpeechMinerへのログインが可能となります。

エージェント ID/パスワードの未入力について

・エージェント ID/パスワードのいずれかが入力されていない場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。画面はエ ージェント ID/パスワードの両方が入力されていない場合の例となります。

SpeechMiner					
0	Genesysにログインする				
	ユーザー名 *				
	ログインしてください パスワード *				
	パスワードを入力してください				
	ロクイン				

(3)検索画面が表示されます。

o SpeechMiner 検索する				Tenant	_Admin アクション	ッアイテム(0)
L	1	(ンタラクショ)	ンがありません			
≥						7 4 🛈
インタラクション() 、						÷ /
 日付範囲 すべて	エージェント			インタラクションプロパラ	F1	^
ট ∧⊤⊂ `	含む * エージェント *	~ +		選択してください	種類	*
	 メタデータ		▼	コールの長さ:	値より大きい	^
	含む > > 値	~ +	□ 良い□ ニュートラル□ 悪い	時間	秒	
			ユーザーアクション インタラクションをチェッ	インタラクションID:		11
			クしたユーザー別	外部ID:		-
			セグメント			
			値より大きい ^			-

検索画面の表示について

- 作成済みエージェント ID が多い場合や保存されている通話録音が多い場合、画面が表示されてから検索条件を入力可能 な状態になるまでに、時間がかかる場合があります。ロード中アイコンが表示されなくなるまでお待ちください。
- ・画面が白紙のまま表示されない状態となった場合は、画面の再読込を行ってください。

英語表示になる場合について

- Web ブラウザのシークレットモード(Chrome) または InPrivate ブラウズ(Edge (Chromium 版))を使用してください。
 設定手順はユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照してください。
- シークレットモード/InPrivate ブラウズを使用しても改善されない場合は、Web ブラウザのキャッシュ/Cookie を削除 してから再度アクセスしてください。

ログインセッションのタイムアウトについて

- SpeechMiner ログイン後、アクセスがない状態が15分以上継続すると、ログインセッションはタイムアウトされます。
- ・上記のアクセス有無にかかわらず、毎日午前1時に全てのログインセッションはタイムアウトされます。

1.2.2 ログアウト

(1) 画面右上のエージェント ID を選択し、[ログアウト]をクリックします。画面は「Tenant_Admin」の 場合の例となります。

ဝီ SpeechMiner	検索する				Tenant	_Admin アクションア・	イテム(0)
L			インタラクシ	ョンがありません	ログアウト	,	
⊉						•	4 0
インタラクション()) ~						* 🖊
日付範囲	すべて	エージェント		4<%	インタラクションプロバ	न्न	A
すべて	*	含む 👻 エージェント	~ +		選択してください	種類	~
				ユーザー ・	コールの長さ:	値より大きい	~
		含む 🖌 🖌 値	~ +		時間	秒	- 1
				ユーザーアクション インタラクションをチェッ	インタラクションID:		11
				クしたユーザー別	外部ID:		-
				セグメント			
				値より大きい ^			

ブラウザを終了させた場合について

 ・ログインした状態のままブラウザを終了させると、再度ログイン画面にアクセスした際に以下のメッセージが表示される 場合がありますが、異常ではありません。ご了承ください。

また、以下メッセージが表示された状態は http にリダイレクトされているため、https でアクセスするためには、

https のアドレスをブックマーク登録してブックマークから再度ログイン画面を表示するなど、URL に https のアドレス を指定し直してからログインしてください。

SpeechMiner
Genesysにログインする
ユーザー名。
パスワード・
ログイン
セッションは期限切れです。再度ログインしてくだ さい。

(2) ログアウトが完了するとログイン画面に戻ります。

ଟ	GENESYS	
	SpeechMiner	
	Genesysにログインする	
	ユーザー名*	
© 2017 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.		8.5.5 (8.5.510.166) NTTCommunications_ACCS2.0-Primary(Permanent)

1.3 通話録音の検索

任意の検索条件を指定して通話録音の検索を行います。検索条件の指定方法や指定できる値の条件などの詳細は、以下の各項を参照してください。

	項番/項目名	概要	参照先頁番号
1.	日付範囲	通話開始日時を検索条件として指定する。	P.22
2.	エージェント	エージェント姓名を検索条件として指定する。エージェント ID	P.28
		で検索する場合は、「3.メタデータ」を利用する。	
3.	メタデータ	通話に関する詳細な条件やコールフローにアタッチしたデータ	P.31
		を検索条件として指定する。	
4.	コメント	通話録音に設定した評価とコメントの内容を検索条件として指	P.36
		定する。	
5.	セグメント	転送時に設定されるセグメントの数を検索条件として指定す	P.40
		<u></u> ට්.	
6.	インタラクションプロパティ	通話継続時間と自動で設定されるユニークな ID	P.42
		(外部 ID=CallUUID)を検索条件として指定する。	
		CDR レポートと照合する場合は、外部 ID を利用する。	

項番/項目名に跨がった検索について

- ・項番/項目名に跨がって複数の検索条件を指定した場合は、論理積(AND条件)での検索となります。
- ・各項番/項目名内で複数の検索条件を指定した場合については、各項を参照してください。
- ・各項番/項目名内で複数の検索条件を指定し、かつ項番/項目名に跨がって複数の検索条件を指定した場合は、各項番/項 目名内での検索条件が適用された後に、論理積(AND条件)での検索となります。

検索結果の最大表示数について

・1回の検索で表示可能な検索結果は最大 25,000 件までとなります。

検索結果への反映について

毎日午前3時から午前4時の間は、通話録音検索に必要となるデータのメンテナンスを自動的に行っています。通話録音の検索は可能ですが、当該時間帯の通話についてはメンテナンス完了後の午前4時以降の反映となります。

検索に関するその他の機能については、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号	
7.	フィルターをリセットする	検索条件を初期状態に戻す。	P.47	
8.	別名で保存	Arcstar Contact Center2.0 では利用できない。	P.49	

通話録音の検索に関する主な画面遷移と機能は以下のとおりです。



検索条件の保存について

- 2019 年 8 月現在、検索画面の[別名で保存]ボタンは Arcstar Contact Center 2.0 ではご利用いただけません。
- ・再生画面(検索結果)の詳細な機能については、「1.5 通話録音の再生」(P.76)を参照してください。

1.3.1 日付範囲による検索

通話開始日時を検索条件として指定します。

(1)「日付範囲」のプルダウンから指定する検索条件を選択します。

ം SpeechMiner	検索する				Tenant	_Admin	アクションアイテム(0)	
L			インタラクショ	コンがありません				
	• •						4 6	/
日は物門 すべて すべて 昨日 今日 7日前 今月(MTD) 先月 カスタム	<u>**</u> *7	エージェント 含む × メタデータ 含む × … ×	++	コメント ユーザー 良い目 ニュートラル目 思い ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント 値より大きい	インタラクションプロパラ 選択してください コールの長さ: 約問 インタラクションID: 外部ID:	F-1 種類 値より大	>わ	*

フィールド	名	検索条件	備考
すべて		全ての通話録音を検索対象とします。日付範囲を指定し	・ 検索実行日が基準(=今日)となる
		ないことと同義です。 デフォルトは[すべて]が選択された	・ 時間は 00 時 00 分~23 時 59 分となる
		状態となります。	
昨日		昨日に通話開始した通話録音を検索対象とします。	
今日		検索実行日に通話開始した通話録音を検索対象としま	
		す。	
7 日前		検索実行日から7日前までの間に通話開始した通話録音	
		を検索対象とします。	
今月(MTD)		検索実行日を含む当月に通話開始した通話録音を検索対	
		象とします。	
先月		検索実行日の前の月に通話開始した通話録音を検索対象	
		とします。	
カスタム	From:	検索範囲の日付と時間を任意に指定します。時間の選択	 日付はカレンダーから選択、または手動入力
		は1時間単位となります。詳細な指定方法は次頁の(2)以	 From:/To:の両方の指定が必須
		降の手順を参照してください。	• 外線着信は、コールフローによる設定を行う
	To:		ことにより、「1.3.3 メタデータによる検索」
			(P.31)で分/秒単位の検索が可能

検索条件の選択について

・ 推奨画面解像度(1,280 x 1,024 以上)に満たない環境で利用すると、Windows OS の仕様により日付範囲のプルダウンが画面上部に展開されてしまい、一部の検索条件が選択できない場合があります。推奨解像度を満たす環境で利用いただくようお願いします。



(2) [カスタム]を選択した場合は、フィールドの選択後に年月日および時間を選択します。年月日の入力欄 を選択すると、カレンダーが表示されます。カレンダーから開始日/終了日を選択します。

් Speed	chMiner 検索する			Tenant_Admin アクションアイテム(0)
L		<i>ተን</i> ቶ	タラクションがありません	
⊉ インタラ	クション() 、			₹ 0
日付範囲 カスタ/ From: To:	01/11/19 01:00 AM - 12:00 AM 01/11/19 01:00 AM 01/11/19 01:00 AM	エージェント 含む ◇ エージェント ◇ メタデータ 含む ◇ … ◇ 値 ◇	コメント コーザー ローザー ローザー ローザー コーザー コーザー コーザー マ マ コーザー マ マ コーザー マ マ マ マ マ マ マ マ マ	インタラクションプロパティ 選択してください 種類 ・ コールの長さ: 値点り大きい ・ 前間 秒 インタラクションID: ////////////////////////////////////
	6 7 8 9 10 <mark>11</mark> 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26		クレたユーザー別 セグメント 信より大きい ^	外韵口:

カレンダーの表示について

・日付選択/月名選択/年選択に切り替えることが可能です。



・曜日略称/月名の表示は英語表記となります。日本語に変更することはできません。

年月日の指定について

- ・カレンダーからの選択ではなく手動入力する場合は、「yy/mm/dd」の書式で入力してください。
 例:2023年8月1日の場合⇒「23/08/01」と入力
- 入力書式に誤りがある場合、From:/To:いずれかの日付が入力されていない場合、使用できない文字が入力されている場合は、検索実行時に以下のエラーメッセージが表示されます。画面は From:に誤った書式で入力し To:に正しい日付を入力した場合の例となります。

SpeechMin	ner 検索する										nant_Admin	
L							1	ンタラクシ	∨ョンがありません			
2												5 4
インタラクショ	→ 0 (<											
インタラクショ 日付範囲	≥>() *	09:00 - 23/08/01	17:30	I-9I)	۷ħ				JKKE	インタラクションプロ	コパティ	-0 -0-
インタラクショ 日付範囲 カスタム	∍>0 *	09:00 - 23/08/01	17:30	エージェン 含む	۷۲ ۲	エージェント	、 、	~ +	4<%E	インタラクションプロ 選択してください	コパティ 種類	
インタラクシ ョ 日付範囲 カスタム From: 2	≥> () × 23/8/1	09:00 - 23/08/01	17:30 ~	エージェン 含む メタデーム	v •	エージェント	<u> </u>	* +	۲ ۲۲	インタラクションプロ 選択してください ンコールの長さ:	コパティ 種類 値より:	<u>い</u> 、 大きい 、
 インタラクシ≡ 日付範囲 カスタム From: 2 開始日を入力 	コン 0 ~ 23/8/1 わしてください	09:00 - 23/08/01	17:30 ~ (L)	エージェン 含む メタデータ 含む	× *	I-917	é	~ + ~ +	→×>ト ユーザー □ 良い□ ニュートラル□ 悪い	インタラクションプロ 選択してください ンコールの長さ: 時間	コ パティ 種類 値より:	、 大きい 砂
 インタラクシ≡ 日付範囲 カスタム From: 2 健 開始日を入た To: 2 	23/8/1 カレてください 23/08/01	09:00 - 23/08/01 09:00 17:30	17:30 ~ ©	エージェン 含む メタテータ 含む	✓ ト ✓	エージェン メ. ・	ف	× +	ユーザー ユーザー 一良い□ニュートラル□悪い ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー	 インタラクションプロ 選択してください コールの長さ: 時間 インタラクションIU 外部ID: 	Dパティ 種類 値より D:	* 大きい * 秒

(3) プルダウンから時間を選択します。

SpeechMiner	検索する				Tenant	t_Admin アク	ションアイテム(0)
L			インタラクショ	ョンがありません			
⊉							7 4 🛈
インタラクション()	~						
日付範囲	08:30 -	エージェント		4<%	インタラクションプロバ	ティ	
カスタム	~	含む × エージェント	~ +		選択してください	種類	~
From: 開始日	を選択する 08:30 ①	メタデータ		×	コールの長さ:	値より大きい	۰ ب
To: 終了日	08 30 ~ 10 31 ~	含む 🗙 メ 🖌 値	× +	□ 良い□ ニュートラル□ 悪い	時間		秒
	10 32 11 33			ユーザーアクション インタラクションをチェッ	インタラクションID:		1
	12 34 13 35 -			クしたユーザー別 ユーザー 、	外部ID:		
				セグメント			-

From:にTo:よりも未来の年月日/時間を指定した場合について

From:に指定する年月日を To:で指定した年月日よりも未来の年月日とした場合、または From:/To:に同じ年月日を指定して From:に指定する時間を To:で指定した時間よりも未来の時間とした場合は、検索実行時に To:側の日付入力欄に以下のエラーメッセージが表示されます。画面は From:に指定する年月日を To:で指定した年月日よりも未来の年月日とした場合の例となります。

ල් Speed	chMiner 検索する			Tenant_4	udmin アクションアイテム(0)
		474	タラクションがありません		
インタラ	·クション() ~				≂ 6 \$
日付範囲	23/08/15 18:00 - 23/08/01 09:0	エージェント		インタラクションプロパテ	1
カスタム	4	含む * エージェント *	+	盗択してください	(T)
				HIND C VILLO	権規
From: To:	23/08/15 18:00 C) メタデータ 合む ヘ メ. マ 値 マ	ユーザー ・ 回良いロニュートラルロ 悪い +	コールの長さ:	^{推現} 徳より大さい 移

• From:/To:に同じ年月日を指定して From:に指定する時間を To:で指定した時間よりも未来の時間とした場合でも、To: 側の日付入力欄に同様のエラーメッセージが表示されます。 From:/To:の年月日/時間に同一の値を指定した場合について

・指定された年月日/時間ちょうどに通話開始した通話録音が検索の対象となります。

例: From:/ To:共に「07/01/17」「10:00」を指定した場合

⇒2017 年 7 月 1 日の午前 10 時 00 分 00 秒に通話開始した通話録音が検索の対象となる

00分00秒付近に通話を開始した通話録音について

・通話開始時刻が毎時00分00秒付近の通話は、From:/ To:いずれの条件にも合致することがあるため、異なる検索条件を設定しても、両検索結果に表示される場合があります。

例: 2017 年 7 月 1 日の午前 10 時 00 分 00 秒に通話開始した通話録音

- ⇒ From: 07/01/17 09:00 To: 07/01/17 10:00 「To:」の条件に合致
- ⇒ From: 07/01/17 10:00 To: 07/01/17 11:00 「From:」の条件に合致
- SpeechMiner では表示されない秒以下の単位の通話開始時間も検索時の条件として判定に利用しているため、表示上の 通話開始時間が 00 分であっても、上記の検索条件に合致しないことがあります。
- SpeechMiner における通話開始時刻は、CDR レポートやソフトフォンなど他のアプリケーションの通話開始時刻とは差 異がある場合がありますので、あらかじめご了承ください。

1.3.2 エージェントによる検索

エージェントを検索条件として指定します。

(1) リストボックスから[含む]/[除外する]を選択します。

ら SpeechMiner 検索する			Tenant_A	dmin アクションアイテム(0)
L	インタラクシ	ションがありません		
⊉				F 0
インタラクション(0) 、 フィルター:日付範囲				\$ / E
 日付範囲 すべて	1-917F	4<%	インタラクションプロパティ	·
इ ∧्ट ⋎	含む ^ エージェント · +		選択してください	種類 >
	. 음む	ユ-ザ- 、	コールの長さ:	値より大きい 🖌
	· 除外する (値 × +	■ 良い■ ニュートラル■ 悪い	時間	秒
		ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー 〜	インタラクションID: 外部ID:	
		セグメント 値より大きい ^		

フィールド名	検索条件	備考
含む	指定したエージェントを含む通話録音を検索する	
除外する	指定したエージェントを含まない通話録音を検索する	

エージェント作成後の姓名の反映について

- ・カスタマポータルから作成したエージェントの姓名が検索条件に反映されるまで1~2時間程度の時間がかかります。
- 反映が完了するまでの間エージェント ID が表示されます。
- ・姓名の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。

エージェント姓名変更後の反映について

- カスタマポータルからエージェント姓名を変更した場合は、検索条件に反映されるまで1~2時間程度の時間がかかります。
- 反映が完了するまでの間は変更前のエージェント姓名が表示されます。
- ・姓名の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。
- ・エージェント姓名を変更すると、変更前の通話録音の姓名も合わせて変更されます。

同一エージェント ID の再作成について

・削除済みのエージェント ID と同一のエージェント ID を再作成した場合は、同一のエージェントとみなされます。

・再作成前のエージェント ID の姓名は、再作成したエージェント ID の姓名に変更されます。

(2) リストボックスから検索条件に指定するエージェントのチェックボックスにチェックを入れます。

 ら SpeechMiner 検索する					Tenant	_Admin アクションアイテム(0)
L		インタラク	ションをロードしています。			
₽						F 0
インタラクション () > フィルター:日付範囲						± ≠ 1
日付範囲	エージェント				インタラクションプロパラ	ř4
今日、	含む ~	エージェント ^	+		選択してください	種類 、
	メタデータ 含む ^	 検索 □ すへてのエージェント □ AG01 TEST □ 東京 オペレータ □ 東京 スーパーパイザ 	□ チェック済表示	▼ ジレレ 悪い ・ エックしたユ ユー… ▼	コールの長さ 時間 インタラクションID: 外部ID:	値より大きい ~ わ

フィールド名	検索条件	備考
ユーザー	エージェントを指定する	• 未指定可(エージェントは検索条件にならな
		い)
		• 表示は「名姓」の形式

エージェントの選択について

- ・一覧表示には組織設定は適用されず、全てのエージェントが表示されます。一部の管理用 ID も表示されますが、利用する事はできませんのでご了承願います。(検索結果に対しては組織設定が適用されます。)
- ・複数エージェントの選択が可能です。複数エージェントのチェックボックスにチェックを入れた場合は、論理和(OR 条件)となります。
- 「検索」入力欄を利用する事で、エージェント姓/名の部分一致検索が可能です。
- •[チェック済み表示]にチェックを入れると、チェック済みのメタデータのみが表示されます。
- [すべてのユーザー]にチェックを入れると、「検索」入力欄の使用有無にかかわらず全てのエージェントが選択された状態となります。
- ・エージェント選択後、リストボックスは選択されているエージェント数の表示となります。



(3) エージェントを複数指定する場合は、エージェント入力欄右側の[+]をクリックします。最大5つまで同時に指定することが可能です。複数のエージェントを同時に指定した場合、検索条件は論理積(AND条件)となります。



検索条件の矛盾について

・ 複数のメタデータを指定する場合は、矛盾する条件を指定しないよう注意してください。矛盾した条件を指定した場合で も、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は0件となります。 1.3.3 メタデータによる検索

メタデータを検索条件として指定します。

(1) リストボックスから[含む]/[除外する]を選択します。

。 SpeechMiner 検索する			Tenant_	Admin アクション	<i>、</i> アイテム	
L	インタラクショ	ョンがありません				
±					7 4	0
インタラクション () ・					-0- -0-	/
メタデータ 含む	▲ … ¥ 値 ¥ +	ユーザー ・ 良い ニュートラル 思い	コールの長さ: 時間	値より大きい 秒	~	
含む 除外す:	5	ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー ・	インタラクションID: 外部ID:		,	
		セグメント 値より大きい ^				
		ゼグメン # ト				•

フィールド名	検索条件	備考
含む	指定したメタデータ/値を含む通話録音を検索する	
除外する	指定したメタデータ/値を含まない通話録音を検索する	

(2) リストボックスから検索条件に指定するメタデータのチェックボックスにチェックを入れます。

ප් SpeechMiner 検索する			Tenant_Admi	in アクションアイテム(0)
L	インタラクショ	ョンがありません		
≥				\$
インタラクション() 🔹				÷ /
		⊐_f_ `	コールの長さ: 値。	より大きい 🗸
スタテータ 含む ×	… ^ 値	■良い■ニュートラル■ 悪い	時間	秒
	ConnectTime Target A_ARRIVAL_TIME agentExtensionDN agentId ani callerPhoneNumber callType	□ チェック済表示 エッ ユーザー セグメン ト	インタラクションID: 外部ID:	

フィールド名	検索条件				
agentExtensionDN	発着信を行ったエージェントの内線番号				
agentId	発着信を行ったエージェントのエージェント ID				
ani	発信者番号				
callerPhoneNumber	発信者番号				
callType	発着信種別				
	表示内容				
	Inbound 着信				
	Outbound 発信				
	Consult 転送				
dialedPhoneNumber	着信番号				
dnis	着信番号				

メタデータの選択について

- ・選択可能なメタデータは1つです。複数のメタデータを検索条件として指定する場合は、(4)(P.35)の手順に従って検索条件を追加してください。
- •[チェック済み表示]にチェックを入れると、チェック済みのメタデータのみが表示されます。

以下のメタデータは、コールフローで設定することによりコールフローを使用した通話(外線着信やプレディクティブ/プログレッシブによるアウトバウンドキャンペーン、ルーティングポイントを指定した転送など)において、取得することが可能となります。

フィールド名	検索条件			
UserAttach_1	任意のアタッチデータ			
UserAttach_2				
UserAttach_3				
UserAttach_4				
UserAttach_5				
_ConnectTime	エージェントへの接続された時間(秒単位)			
A_ARRIVAL_TIME	Arcstar Contact Center 2.0 へ着信した時間(秒単位)			
_Target	ストラテジ上のターゲットブロックで判定されたエージェント接続条件			
ConnID	インタラクション単位に設定されるユニーク ID (CDR レポートと共通)			
Skill	エージェントのスキル			

上記のメタデータの取得する場合は、コールフロー作成ベンダーにお問い合わせください。

(3)検索条件に指定する値を入力します。

8 SpeechMiner 検索する			Tenant	_Admin アクションアー	イテム(0)
L	インタラク	ションがありません			
					ę ()
インタラクション() *					* /
	<u></u>	ユーザー	~ コールの長さ:	値より大きい	~
	▲ A A A A A A A A A A A A A A A A A A A	□ 良い□ ニュートラル□ 悪い	時間	秒	
			インタラクションID:		11
	<i></i> 	+ f ~	外部ID:		
		セグメント	_		
		値より大きい	^		
		セグメン			
		# N			
					-

フィールド名	検索条件	備考
等しい	指定した値に完全一致するメタデータを検索する	・ 部分一致/前方一致検索は不可
値の範囲	指定した値の範囲に一致するメタデータを検索する	

値の入力について

・値は最大 5 つまで同時に指定することが可能です。複数の値を同時に指定した場合、検索条件は論理和(OR 条件)となります。

等しい	T	ŀ
	入力欄横の[-]をクリック すると、検索条件の入力 欄が削除される	
等しい	•	Ċ.
または 等しい	•] + ←
	入力欄横の[+]をクリック すると、検索条件の入力 欄が追加される	

(4) メタデータを複数指定する場合は、値の入力欄右側の[+]をクリックします。最大 5 つまで同時に指定す ることが可能です。複数のメタデータを同時に指定した場合、検索条件は論理積(AND 条件)となりま す。



検索条件の矛盾について

・ 複数のメタデータを指定する場合は、矛盾する条件を指定しないよう注意してください。矛盾した条件を指定した場合で
 も、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は0件となります。

1.3.4 コメントによる検索

コメントの内容/コメント作成エージェント/評価を検索条件として指定します。

検索条件を組み合わせた場合について

・コメントの内容/コメント作成エージェント/評価を組み合わせて検索条件として指定した場合は、各条件の論理和(OR 条件)となります。

(1) 指定する検索条件を入力します。

SpeechMiner 検索	ঀ৾৾৾				Tenant	_Admin ア	クションアイテム(0)
J			インタラクシ	ョンがありません			
₹							4 0
インタラクション()	~						* /
日付範囲	すべて	エージェント		44%	インタラクションプロパラ	F-1	
すべて	*	含む 👻 エージェント	× +		選択してください	種類	~
				ユーザー 🗸	コールの長さ:	値より大き	<u>ال</u> ال ۲
		×9ァー9 含む × … × 値	~ +	□ 良い□ ニュートラル□ 悪い	時間		₽
				ユーザーアクション	インタラクションID:		
				インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー ×	外部ID:		
				セグメント			
				値より大きい ^			-

フィールド名	検索条件	備考
コメント	入力されたコメントと部分一致するコメントが設定され	・ 未指定可(コメント以外のユーザー/コメント
	た通話録音を検索する	のタイプが検索条件となる)
		・ 最大 255 文字まで(256 文字以上は検索不
		可)
		• ユーザー名に大文字が含まれる ID を入力し
		た場合検索不可となりますのでご注意くださ
		い。

コメントの検索について

 256 文字以上を入力した場合でも、警告等の表示はありません。入力した条件に合致する通話録音が存在する場合でも、 検索結果は0件となります。
(2) リストボックスから検索条件に指定するエージェントのチェックボックスにチェックを入れます。

ဝီ SpeechMiner	検索する					Tenant_A	いdmin アクション	シアイテム(0)
L			インタラクショ	ンがありません				
E								
≥								F 0
インタラクション() ~							÷ /
日付範囲	すべて	エージェント			10	/タラク ションプロパティ	r	^
すべて	~	含む 👻 エージェント	~ +		選拔	Rしてください	種類	~
		メタデータ 含む × … × 値	* +	ユーザー 検索 〇 すべてのユーザー 〇 (Com_Admin) 〇 72名 72姓 (72Hkakunin) 〇 Admin Tenant (Tenant_Admin) 〇 AG系 AG姓 (1kaisoumeAG) 〇 OP01 TN (TNOP01) 〇 OP01 TNL1 (TNL10P01)	▲	ールの罠さ: 11週 ンタラクションID: 町D:	値より大きい秒	~

フィールド名	検索条件	備考
ユーザー	指定したエージェントが作成したコメントを含む通話録	 コメントで検索する場合は未指定不可
	音を検索する	 コメントのタイプで検索する場合は未指定可
		・ 表示は「名姓(エージェント ID)」の形式

エージェントの選択について

- ・一覧表示には組織設定は適用されず、全てのエージェントが表示されます。一部の管理用 ID も表示されますが、利用する事はできませんのでご了承願います。(検索結果に対しては組織設定が適用されます。)
- ・複数エージェントの選択が可能です。複数エージェントのチェックボックスにチェックを入れた場合は、論理和(OR 条件)となります。
- 「検索」入力欄を利用する事で、エージェント姓/名/IDの部分一致検索が可能です。大文字/小文字は区別されません。
- •[チェック済み表示]にチェックを入れると、チェック済みのメタデータのみが表示されます。
- [すべてのユーザー]にチェックを入れると、「検索」入力欄の使用有無にかかわらず全てのエージェントが選択された状態となります。
- ・エージェント選択後、リストボックスは選択されているエージェント数の表示となります。

	2 選択したユーザー 🗸	
Τ	■ 良い■ ニュートラル■ 悪い	

(3)検索条件に指定するコメントのタイプのチェックボックスにチェックを入れます。画面は[良い]/[ニュー

トラル]にチェックを入れた場合の例となります。

og SpeechMiner 検索する				Tenant	_Admin ア	"クションアイテム(0)
L		インタラクシ	ョンがありません			
₽						4 0
インタラクション() 、						÷ /
日付範囲 すべて	エージェント		4<%E	インタラクションプロパ	≓ -1	A
9°°C	30 × エーシェット メタデータ 含む × … × 他	× +	2 選択したユーザー ✓ 夏い ◎ ニュートラル ◎ 悪い ユーザーアクション インタラクションをチェッ □ だ ▼	 盗択してください コールの長さ: 時間 インタラクションID: 	植具	* *U1 * *D
			クしたユーザー別 ユーワー * セグメント 使より大きい *	外部ID:		

フィールド名	検索条件	備考
良い/ニュートラル/悪い	指定したコメントのタイプが設定されている通話録音を	・ 未指定可(コメントのタイプ以外のコメント/
	検索する	ユーザーが検索条件となる)

コメントのタイプの選択について

・複数のコメントのタイプの選択が可能です。複数のコメントのタイプのチェックボックスにチェックを入れた場合は、論 理和(OR条件)となります。 (4) 「ユーザーアクション」は Arcstar Contact Center 2.0 では検索条件として利用できません。指定して も検索結果には反映されません。

SpeechMiner	検索する				Tenan	LAdmin アクション	ッアイテム(0)
L			インタラクシ	ョンがありません			
E							
							R 0
4 シダラクション(日付範囲 すべて	<u>इ</u> रूत *	エージェント 含む × エージェント	× + × +	ユーザー ・ ローザー ・ 目 良い目 ニュートラル目 思い ユーザーアクション インタラクションをチェッ ユーザー ・ セグメント 但より大きい ^	 インタラクションプロパ 縦沢してください コールの長さ: 検索条件を打 検索結果にこ 	Fr 理項 使より大きい 参 皆定しても、 な反映されな	· · ·

エージェントの表示について

・リストボックスによる一覧表示には組織設定は適用されず、全てのエージェントが表示されます。一部の管理用 ID も表示されますが、ご了承願います。

1.3.5 セグメントによる検索

通話内のセグメントの数を検索条件として指定します。

(1) リストボックスから検索条件を選択します。

o SpeechMiner 検索する			Tenant_Admin アクションアイテム(0)
L		インタラクションがありません	
≥			馬 0
インタラクション() 、			/
	含む ~ ~ 値		インタラクションID: ////////////////////////////////////
		セグメント 	
		値より大きい値より小さい値の範囲	
		200	-をリセットする 別名で保存 検索

フィールド名	検索条件
値より大きい	指定したセグメントの数より大きいセグメントが設定された通話録音を検索する
値より小さい	指定したセグメントの数より小さいセグメントが設定された通話録音を検索する
値の範囲	指定したセグメントの間の数のセグメントが設定された通話録音を検索する

(2)指定するセグメント数を入力します。

o SpeechMiner 検索する			Tenant_Admin アクションアイテム(0)
L		インタラクションがありません	
=>			= 0
ー インタラクション() ×			
	含む × … × 値	▼ + ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント 電より大きい 2 ト	● ● インタラクションID: ● ・ 外部ID: ・ ・ ・ ・
			フィルターをリセットする別名で保存 検索

セグメント数の入力について

- ・入力可能な値は0以上2,147,483,647以下です。
- ・検索条件に[値の範囲]を指定した場合は、下限と上限の入力が必要です。

セグメント				
値の範囲	8			^
		_	セグメン	
#	から	#	Þ	

 ・下限を左側の入力欄に入力し、上限を右側の入力欄に入力してください。下限と上限の関係が矛盾している(例:下限が 10で上限が5など)場合でも、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は0件と なります。

1.3.6 インタラクションプロパティによる検索

通話の長さ/インタラクション ID/外部 ID(CallUUID)を検索条件として指定します。

検索条件を組み合わせた場合について

- ・通話の長さ/インタラクション ID/外部 ID(CallUUID)を組み合わせて検索条件として指定した場合は、各条件の論理和 (OR 条件)となります。
- (1) 種類の選択は不要です。[コール]の選択が可能ですが、Arcstar Contact Center 2.0 では「コール」以 外の種類はありません。選択の有無は検索結果に影響がありません。

			Tenant_Admin アクションアイテム(0)
C		インタラクションがありません	
⊉			F 1
インタラクション () 🔹 🗸			÷ /
- 日付範囲 すべて	エージェント	4<%L	インタラクションプロパティ
日付範囲 すべて	エージェント 含む *	4 <k⊑ + ▼</k⊑ 	インタラクションプロパティ

(2) コールの長さを検索条件に指定する場合は、リストボックスから検索条件を選択します。

ဝီ SpeechMiner	 検索する				Tenan	t_Admin アクショ	ンアイテム(0)
L			インタラクショ	ョンがありません			
₽							F 0
インタラクション) ~						
日付範囲	すべて	エージェント		4<%E	インタラクションプロバ	≂≺	
すべて	*	含む 👻 エージェント	× +		選択してください	種類	~
		メタデータ 含む × … × 値	× +	ユーザー 、 良い目 ニュートラル目 悪い ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー セグメント 値より大きい	コールの長さ: 時間 インタラクションID: 外部ID:	 値より大きい 値より大きい 値より小さい 値の範囲 	^

フィールド名	検索条件
値より大きい	指定した時間(秒)より大きい(長い)通話録音を検索する
値より小さい	指定した時間(秒)より小さい(短い)通話録音を検索する
値の範囲	指定した時間(秒)の間の長さの通話録音を検索する

長さの条件指定について

・インタラクション ID または外部 ID (CallUUID)のみを検索条件として指定する場合は、検索条件の選択は不要です。

・指定しない場合は初期値として「値より大きい」が自動で指定されます。

(3) 指定する長さを秒単位で入力します。

og SpeechMiner 検索する			Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
L	424	タラクションがありません		
⊉				1
インタラクション() ~				÷ /
日付範囲 すべて	エージェント	4<%L	インタラクションプロパティ	^
ৰামন্য 👻	含む * エージェント *	+	選択してください 種類	~
	メタテータ 含む × … × 値 ×	ユーザー v 自良い ロニュートラル 日 悪い +	コールの長さ: 値より 時間	D大きい > 秒
		インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント	インタラクションID: 外部ID:	
		値より大きい ^		-

時間の入力について

- ・インタラクション ID または外部 ID (CallUUID)のみを検索条件として指定する場合は、検索条件の選択は不要です。
- ・指定しない場合は初期値として「0秒」が自動で指定されます。
- •入力可能な値は0以上2,147,483,647以下です。
- ・検索条件に[値の範囲]を指定した場合は、下限と条件の入力が必要です。

コールの長さ		値の範囲	_	~
時間	から	時間	秒	

 ・下限を左側の入力欄に入力し、上限を右側の入力欄に入力してください。下限と上限の関係が矛盾している(例:下限が 10で上限が5など)場合でも、警告等の表示はありません。矛盾した条件を指定して検索を行うと、検索結果は0件と なります。

(4) インタラクション ID を指定する場合は、検索条件を入力します。

ーーーー SpeechMiner 検索する					Tenant	LAdmin アクション	ッアイテム(0)
L			インタラクショ	ョンがありません			
_ ⇒							7 4 ()
インタラクション() 🔹							- 🔹 🖌
日付範囲	すべて	エージェント		4<%E	インタラクションプロバ	7 1	A
র্বে	~	含む 👻 エージェント	× +		選択してください	種類	~
		メタデータ 含む × … × 値	* +	ユーザー ・ 良い ニュートラル 思い ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント	コールの長さ: 時間 インタラクションID: 外部ID:	値より大きい移	•
				値より大きい ^			-

フィールド名	検索条件	備考
インタラクション ID	入力されたインタラクション ID と完全一致する通話録音 を検索する	 未指定可(インタラクション ID 以外が検索 条件となる)
		• 半角英数字のみ指定可

(5) 外部 ID(CallUUID)を指定する場合は、検索条件を入力します。

ဝီ SpeechMiner	 検索する				Tenant	_Admin アクション:	アイテム(0)
L			インタラクシ	ョンがありません			
E							
₽							7 4 🛈
インタラクション()	~						* /
日付範囲	すべて	エージェント		4<%	インタラクションプロパラ	Fr	^
すべて	*	含む * エージェント	~ +		選択してください	種類	*
		メタデータ		ユーザー ・	コールの長さ:	値より大きい	~
		含む × … × 値	~ +		時間	秒	
				ユーザーアクション	インタラクションID:		
				1 フタラクションをテェッ クしたユーザー別	外部ID:		
				セグメント 値より大きい ^			

フィールド名	検索条件	備考
外部 ID	入力された外部 ID(CallUUID)と前方一致する通話録音	• 未指定可(外部 ID 以外が検索条件となる)
	を検索する	• 半角英数字のみ指定可

1.3.7 フィルターをリセットする

検索条件を初期状態に戻します。

(1) [フィルターをリセットする]をクリックします。

o SpeechMiner 検索する			Tenant_Admin 🖓	クションアイテム(0)
L		インタラクションがありません		
<u> </u>				
≥				₹ 0
インタラクション() 💙				÷ /
	含む	・ コーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー	インタラクションID: 外部D:	
		セグメント 値より大きい # ト	∧	
			フィルターをリセットする別名で保存	検索

(2) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。

SpeechMiner							アクションアイテム(0)
L		検索フィルターを削除 か?	してよろしいです				<u>s</u> a :
		いいえ	はい				
⇒							4 0
12222220							
		· · +					49 1
		1 × +	ユーザーアクション			時間 インタラクションID:	Ð
		! * +	ユ ーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別	ユーザー	*	約問 インタラクションID: 外部ID:	Ð
		* +	ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント	ユ-ザ-	~	時間 インタラクションID: 外部ID:	9
		· · +	ユーザーアクション インダラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント 信より大きい	⊐ −ザ−	~	_{時間} インタラクションID: 外部ID:	8
		i • +	ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント 値より大きい	ユーザー セク ト	* ^ <	^{終加} インタラクションID: 外創D:	8

(3) 指定済みの検索条件が全て初期状態に戻ります。

o SpeechMiner 検索する			Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
L	インタラク	ションがありません		
⊉				₹ 0
インタラクション() 、				
日付範囲 すべて	エージェント	4<%E	インタラクションプロパティ	
<i>ব</i> শ্বন্দ 🗸 🗸	含む 💙 エージェント 🍟 🕇		選択してください 種類	~
	<i>メタテータ</i> 含む × … × 値 × +	ユーザー ・ 良い ニュートラル 三 悪い ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー ・ セグメント	コールの長さ: 値より 時間 インタラクションID: 外部ID:	D大きい ゆ

エラーメッセージの継続表示について

入力書式の誤りや使用できない文字の入力などによりエラーメッセージが表示されている状態でフィルターをリセットした場合、リセット後も継続してエラーメッセージが表示されている場合がありますが、異常ではありません。新たに検索条件を指定することで、正常に利用することが可能です。

1.3.8 別名で保存

2019 年 8 月現在、検索画面の[別名で保存]ボタンは Arcstar Contact Center2.0 ではご利用いただけません。[別名で保存]をクリックすると、保存画面が表示されますが、保存した検索条件を呼び出すことはできません。

				アクションアイテム(0)
	検索名を入力する	ок ‡русл		<u>s</u> t ÷
				7 . 0
インタラクション () 、				
	<u>含む </u>	ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント	時間 インタラクションID: 外部ID:	10 //
		 使より大きい ^ セグメント アイルター 	-をリセットする 別名で保存	検索

1.4 検索結果の表示

「1.3 通話録音の検索」(P.20) で指定した検索条件に基づき、検索結果が表示されます。表示内容の詳細 と検索結果からの操作の詳細は、以下の各項を参照してください。

	項番/項目名	概要	参照先頁番号
1	検索結果の表示詳細と設定	検索結果の表示内容の詳細と表示内容の変更手順	P.51
·			
2	一括エクスポート	通話録音/インデックスの一括エクスポート手順	P.64
•			
3	一括削除	通話録音の一括削除手順	P.72
•			

通話完了から検索結果への反映について

- ・通話終了後、SpeechMiner で検索再生が可能となるまでにおよそ 10 分かかります。
- ・通話量が多い場合や検索再生の負荷が高い状態の場合は、反映までに時間がかかる場合があります。

エージェント作成後の姓名の反映について

- ・カスタマポータルから作成したエージェントの姓名が検索条件に反映されるまで1~2時間程度の時間がかかります。
- ・反映が完了するまでの間はエージェント ID が表示されます。
- ・姓名の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。

エージェント姓名変更後の反映について

- カスタマポータルからエージェント姓名を変更した場合は、検索条件に反映されるまで1~2時間程度の時間がかかります。
- ・反映が完了するまでの間は変更前のエージェント姓名が表示されます。
- ・姓名の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。
- ・エージェント姓名を変更すると、変更前の通話録音の姓名も合わせて変更されます。

同一エージェント ID の再作成について

- ・削除済みのエージェント ID と同一のエージェント ID を再作成した場合は、同一のエージェントとみなされます。
- ・再作成前のエージェント ID の姓名は、再作成したエージェント ID の姓名に変更されます。

検索結果の表示対象について

- ・組織設定機能を利用している場合は、自身の所属する組織および配下の組織の通話が検索結果の表示対象となります。組織設定機能利用時の詳細は「3 組織設定」(P.137)を参照してください。
- エージェント作成時に「自身の通話録音のみ検索/再生可」の権限を選択したエージェント ID の場合は、自身の通話録音のみが検索結果の表示対象となります。

1.4.1 検索結果の表示詳細と設定

検索結果の表示内容、および検索結果の表示に関する設定の概要は以下のとおりです。以降、各項で詳細な 内容と設定手順を説明します。

°00	[件語 検索 の件	数] 転条件 ‡数が	に合	- 致し; される	に通調 ます。	話録音	ऽ।(नम-La		3 H H (1) * •				[その他] 検索条件のパーマリン 表示します。	クを
•	00		datma Pe	[フィ 指定 表示	イルタ した され	9—] 検索条(ます。	件が	[検索 指定 話録	転結果] した検索条 音の一覧が	件に合致し 表示されま	/た通 ∶す。		2:00	[列の選択] 検索結果に表示するカラム の選択を行います。	1.32
⊉														é	
10	ッタラク	ション(10	000)	~ 7	ィルター	-:日付範囲								\$ 2	1 :
#			日付/	時刻	¢	メディア	エージェント 🕠	ワークグループ	タグ	🕴 コールの長さ	0 T>	タラクションに	外部ID		0
		- 0	12/26	5/18 03:10		e.				00:33	374	465	NRM16VKM5F	H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET	^
$\mathbf{\overline{e}}$		Ø	12/26	5/18 03:10		e.				00:32			NRM16VKM5F	H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET_2018-12-26_06-16-	-22
1		+ □	12/20	5/18 02:1		e.				01:45	374	464	NRM16VKM5H	H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED	
		+ 🗆	12/26	5/18 01:5		e.				00:30	374	463	NRM16VKM5F	H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE8	
		+ □	12/26	5/18 01:4		c				00:14	374	462	NRM16VKM5F	H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE7	
	_	+	12/26	5/18 01:4		C.				00:06	374	461	NRM16VKM5F	H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE6	

検索条件に合致する通話がない場合について

インクラクションがありません 10x 労 10x 労 10x 労 10x 10x	
000	
00:00	
	00:00
<u> </u>	4 9
= 	

• 合致する通話がない条件で検索を行う前に波形の表示を行っていた場合には、検索結果が0件でも直前の波形が表示され た状態となります。

1.4.1.1 検索結果

1 通話 1 レコードとして表示されます。通話内で転送などの特定操作が行われるとセグメントが設定されま す。セグメントを展開することで 1 レコード内の全てのセグメントを表示することが可能です。セグメント の詳細については「2 通話録音の対象とセグメント」(P.120)を参照してください。

ら SpeechMiner 検索する		Tenant_Admin アクションアイテム(0)
C 🖆 NRM16VKM5H5NJOMIGTM	3 H H (> > H	1.0x ♠ È
● <u>」</u> (通話全体] (1レコード)		2 00
セクメントを展開した状態です。		00.32
		₩ 0
		-• × :
1 - 12/26/18 03:11 C	00:33 374465	NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKG0007DET
12/26/18 03:11	00:32	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DET_2018-12-26_06-16-22
2 + 12/26/18 02:1! €	01:45 374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED
3 🗆 + 12/26/18 01:54 🖕	[2行目]	0007DE8
4 🗆 🥁 12/26/18 01:4؛ و	1セグメント日の情報です。この	
5 [セグメントの展開]	ていないため、1セグメント目の	の通知は私気やかり17かで りみの表示となります。00070E6
(+)をクリックすると、セグメント が展開されます。展開後は[-]に表 示が変わります。[-]をクリックす ると格納されます。		,

セグメントの展開について

・検索結果の1番目の通話は、セグメントが展開された状態で表示されます。

セグメントの展開と検索結果の表示について

- ・検索結果が100件を超える場合、検索完了時点で画面上の表示は100件までとなります。101件目以降は、検索結果画面を下へスクロールさせる毎に100件ずつ自動で読み込み/追加表示されます。
- ・セグメントが展開された状態でスクロールを行うと、セグメント内に表示された通話のセグメント(=行)数分、検索結果 が表示できなくなります。セグメントを閉じた状態でスクロールを行ってください。
 - 例:検索結果が101件であった場合、1番目の通話(セグメントは1つ)が展開された状態で下へスクロールすると、101件目の検索結果を表示することができない

通話中のエージェント間転送が行われた通話の場合、通話全体と引継通話がそれぞれ1レコードとして表示 されます。以下の画面は外線着信に応答したエージェントが、他のエージェントに引き継ぎ転送を行った場 合の例となります。

ල් spe	eechMiner	検索する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
L						3 H 4 🕨 ¥	►		1.0x 📣 ———	• ≋i ‡
● <mark>ll=.</mark> 0,00	_ []] + 4	≝→ [₩] ⋧≣⋨Ͻ (┨	– 10)		.0					
00:00	[5]され セグメ 外線着	**さ迪品」(1レ ントを展開した) 信に応対したう	コート) こ状態で Lージェ	す。 ントと朝	送先					00:06
	エージ	エントの引き約 5) v フィルター	迷ぎ通話 1901範囲	ਣਰ.						= ₹ 0 = ∓ / E
#		日付/時刻	0	メディア	エージェント	agentId	コールの長さ	ワークグループ	タグ	⇒ テキスト
1	- □	01/30/18 06:36 PM		c	2エージェント	comsv01	00:07	home/コールセンタ部門		
Ð	Ø	01/30/18 06:36 PM		c	東京 スーパーパイ	ſIJ	00:06	home/コールセン夕部門		
2	□ -	01/30/18 06:36 PM		C.	2エージェント	comag01	00:46	home/コールセン夕部門		
1	®	01/30/18 06:36 PM		e.	東京 オペレータ1		00:28	home/コールセンタ部門		
2	®	01/30/18 06:37 PM		e.	東京 スーパーバイ	ſザ	00:17	home/コールセン夕部門		
3	- +	01/30/18 04:30 PM		e.	新宿 オペレータ	comag02	38:13	home/コールセン夕部門		
4										•
	[通話4 セグメ 1行目(外線の と外線	è体](1レコー ントを展開した す外線着信に応 通話、2行目は の通話です。	ド) こ状態で 対した 転送後の	す。 Eージェ Dエージ	ントと エント					

検索結果に表示される内容は以下のとおりです。ソートが「可」のカラムは該当カラムでの昇順/降順並び替 えが可能です。デフォルトが「●」のカラムは初期設定で検索結果に表示されるカラムです。

カラム名	ソート	デフォルト	表示内容	備考
#(項番)		•	検索結果の項番	
〇 (チェックボックス)		•	通話を選択する/選択を解除する	• 選択の単位はセグメントではな
				く通話
+/-		•	セグメントを展開する/畳む	
日付/時刻	可	•	発着信を行った日時	・ デフォルトのソートキー
				• 書式は以下のとおり
				MM/DD/YY hh:mm AM or PM
メディア		•	受話器のアイコンが表示される	• 受話器のアイコン以外が表示さ
				れることはない
セグメント数	口		通話内のセグメント数	
エージェント	可	•	発着信を行ったエージェントのエージェント姓名	
ワークグループ		•	通話が所属している組織名	• 組織が設定されていない場合は
				空欄
タグ	可	•		
コールの長さ	可	•	エージェントが発着信を行ってから、通話が切断されるまで	• 書式は以下のとおり
			の時間	hh:mm:ss
テキスト				
インタラクション ID	可	•	システムが自動で割り当てる通話を特定する ID	
外部 ID	可	•	セグメント毎に割り当てられた一意の ID。CDR レポートに	・ CallUUID 後半の日付/時刻は
			出力される CallUUID と同一の値となる。	SpeechMiner のみで出力され
				る
agentExtensionDN			発着信を行ったエージェントの内線番号	
agentId			発着信を行ったエージェントのエージェント ID	• 内線通話の場合は空欄
ani			発信者番号	
callerPhoneNumber			発信者番号	
callType			発着信種別	
			表示内容	
			Inbound 有信 Outbound 発信	
			Consult 転送	
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	
dialedPhoneNumber			着信番号	
dnis			着信番号	

通話完了から検索結果への反映について

コールフローでメタデータの追加取得を設定した場合は、該当のメタデータを検索結果に表示することが可能となります。対象となるメタデータについては、「1.3.3 メタデータによる検索」(P.31)を参照してください。

CDR レポートとの紐付けについて

- ・外部 ID を CDR レポートとの紐付けに利用可能です。CDR レポートでは「CallUUID」として出力されます。
- SpeechMiner で表示/出力される発着信を行った日時の情報は CDR レポートには出力されません。ID 紐付けを行う場合 は、ID 部分のみを利用してください。

8VJM6OPISH7TPDAQQII1R3FR9S000050_2019-02-15_23-21-09 CDRレポートに出力されるCallUUID SpeechMinerでのみ出力される発着信を行った日時(GMT)		
CDRレポートに出力されるCallUUID SpeechMinerでのみ出力される発着信を行った日時(GMT)	8VJM6OPISH7TPDAQQII1R3FR9S0000	050_2019-02-15_23-21-09
CDRD/R= Fical/2413Call001D Speechminel C0/Add 24137cd af (GMT)		ConceptMiner石のルルカナヤス改善信をにった口味(CMT)
		Speecnminer でのみエリされる光看信を行うた日時(GM1)

ソートについて

- ソートが可能なカラムはカラム名横にソートアイコンが表示されます。アイコンをクリックすると昇順/降順を変更する ことが可能です。
- 上向きの矢印が黒塗り(▲)の状態が昇順、下向きの矢印が黒塗り(▼)の状態が降順となります。



・ソートするカラム/ソートの状態は検索の都度、デフォルトのソートキーである「日付/時刻」の昇順になります。ソート するカラム/ソートの状態をエージェント ID に保存することはできません。

幅の変更について

•列の境界をドラッグすると、列の幅を変更することが可能です。



- ・列幅調整のポインタが表示された状態でダブルクリックすると、列の表示内容に合わせて列幅が自動調整されます。
- ・設定した列幅はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、列幅の設定は維持されます。

順番の変更について

• カラム名をドラッグすると、列の順番を変更することが可能です。



- ・項番/チェックボックスの列の順番は変更できません。
- 設定した列の順番はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実 行した場合やログアウトした場合でも、列の順番の設定は維持されます。

1.4.1.2 列の選択

検索結果に表示されるカラムを選択します。

(1) [列を選択する]をクリックします。選択可能なカラムの一覧と選択状況が表示されます。

් Spee	chMiner	検索する								Tenant_Admin アクション	ンアイテム(0)
	NRM16V				;	5 4 4 🕨	► ►I			1.0x 📣 ————	• 🔊 :
● 4 0:00		dəndiqili									
00:00											00:32
⊉											7 4 0
インタラ	クション(1	000) ~ フィル	ター: 日付範囲	1						列を選択する	5 🖊 🗄
#		日付/時刻 ♦	メディア	エージェント 🕴	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションに	外部ID	列を選択する	^
1	□ -	12/26/18 03:10	e.				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0	☑ 日付/時刻 ☑ メディア	-
lacksquare	Ø	12/26/18 03:10	e.				00:32		NRM16VKM5H5NJ0	□ セグメント数	
2	- +	12/26/18 02:1	e.				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0	 ✓ エーシェント ✓ ワークグループ 	
3	+	12/26/18 01:5	e.				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0	☑ タグ ☑ コールの長さ	
4	• +	12/26/18 01:4!	C.				00:14	374462	NRM16VKM5H5NJ0	□ テキスト ✓ インタラクション/D	
5	- +	12/26/18 01:4	e.				00:06	374461	NRM16VKM5H5NJ0	☑ ····································	
											▼ ▶

表示について

・検索を実行していない状態では、カラムの一覧と選択状況は表示されません。任意の検索条件で検索を実行してから、再度[列を選択する]をクリックしてください。

(2) 表示されていないカラムを列に追加する場合は、チェックボックスにチェックを入れます。チェックを 入れると、対象の列が即時追加されます。画面は「セグメント数」にチェックを入れた場合の例となり ます。

og st	beechMiner	検索する									Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
L	🔓 NRM1					3 ⊾	« (>) » N				1.0x 📣 ———	● ø ፤
• 4 0:00		dadalali										
00:00	D											00:32
₽												7 . 0
イン	タラクション	(1000) ~ フィル	レター:日付範疇	Ξ								🏥 🦯 E
#		日付/時刻 ♦	メディア	セグメン	エージェント 🔅	ワークグループ	<i>タグ</i>	コールの長さ 🔅	インタラクションに	外部ID	列を選択する	
1	□ -	12/26/18 03:10	e.	1				00:33	374465	NRM16V	☑ 日付/時刻 ☑ メディア	
€	e	12/26/18 03:10	e		←			00:32		NRM16V	☑ セグメント数	i_06-
2	□ +	12/26/18 02:1	e.	1				01:45	374464	NRM16VI	☑ エージェント ☑ ワークグループ	
3	- +	12/26/18 01:5	e	1				00:30	374463	NRM16VI	✓ タグ ✓ コールの長さ	
4	- +	12/26/18 01:4!	e	1				00:14	374462	NRM16VI	□ テキスト □ テキスト)
5	- +	12/26/18 01:4	e.	1				00:06	374461	NRM16V	☑ 外部ID □_ConnectTime	-

列の削除について

 表示されているカラムを列から削除する場合は、チェックボックスからチェックを外します。チェックを外すと、対象の 列が即時削除されます。

列の選択状態の保存について

•列の選択状態はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、列の選択状態は維持されます。

(3) [列を選択する]の最下部に表示される[デフォルトにリセットする]を選択すると、表示カラムを初期状態

に戻すことが可能です。

°o sp	eechMiner	検索する									Tenant_Admin アクションフ	アイテム(0)
L	🔓 NRM16					3 ∣4 ·	« () » »				1.0x 📣 ———	
0:00		dindiniti										
00:00												00:32
≞												4 0
インち	タラクション(1000) ~ フィル	·ター:日 付範囲	1							#	/ :
#		日付/時刻 ♦	メディア	セグメン	エージェント 🕴	ワークグループ	<i>タ</i> グ ♦	コールの長さ 🕴	インタラクションに	外部ID	callerPhoneNumber	•
1	□ -	12/26/18 03:10	e.	1				00:33	374465	NRM16V	 callType ConnID 	A
⊳	ø	12/26/18 03:10	e					00:32		NRM16V	dialedPhoneNumber	j_06-
2	□ +	12/26/18 02:1	e.	1				01:45	374464	NRM16V	Skill	
3	- +	12/26/18 01:50	e.	1				00:30	374463	NRM16V	UserAttach_1	
4	- +	12/26/18 01:4	e.	1				00:14	374462	NRM16V	UserAttach_3	
5	- +	12/26/18 01:4	e.	1				00:06	374461	NRM16V	UserAttach_5	
•											う テフォルトにリセットする	

確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックすると、列の選択が初期状態に戻ります。

											ションアイテム(0)
				st S/ (-	グリッドをデフォ. ページを更新する	ルト設定にリセットす こはOKをクリックして	るよう、リクエストし;	ました。			e gii i
					ن ۱۶ (الاست کر ۲۰۱			ок ‡ 7>1	z)lı		
											00:32
											9 . 0
インタラ		1000) ~ フィルタ	9一:日付範囲								25 / 3
#		日付/時刻 ♦	メディア	セグメン		ワークグループ		コールの長さ	インタラクションに		^
			e								
►			e								i_06-
	•		e.								
	- +		C.								
	- +	12/26/18 01:4	e.							UserAttach_3	
	□ +	12/26/18 01:4	e.							□ UserAttach_5	トする
											V 1

列の削除について

- ・初期状態で表示されるカラムの詳細は「1.4.1.1 検索結果」(P.52)を参照してください。
- 初期状態に戻すと検索結果がクリアされ、検索画面に戻ります。

1.4.1.3 パーマリンク

パーマリンクは指定済みの検索条件を含んだ検索用 URL です。パーマリンクを使用すると、複雑な検索条件 を繰り返し利用する際の手順を省力化することが可能です。

(1)パーマリンクで利用したい検索条件を指定し、検索結果画面を表示します。[その他]から[Permalink]を 選択します。

og sp	eechMiner	検索する								Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
L	1 NRM16					3 ∣4 ·	« () » »			1.0x 📣 ——	● g ≱ :
• 0:00											
00:00											01:20
₽											F 0
インち	ラクション(1	000) ~ フィル	ター:日付範囲	1							その他
#		日付/時刻 ♦	メディア	セグメン	エージェント 🕴	ワークグループ	タグ 👌	コールの長さ	インタラクションに	外部ID	Permalink
1	□ -	12/26/18 03:1	e.	1				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVK	GO007DEU
€	®	12/26/18 03:1	e.					01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVK	GO007DEU_2018-12-26_06-
2	- +	12/26/18 03:10	e.	1				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVK	GO007DET
3	- +	12/26/18 02:1	e.	1				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVK	GO007DED
4	- +	12/26/18 01:5	e.	1				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVK	GO007DE8
5	- +	12/26/18 01:4	e.	1				00:14	374462	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVK	GO007DE7
4											•

検索結果について

・検索条件に合致する通話がない状態でも利用可能です。

(2) パーマリンクが表示されます。表示された URL を全てコピーして保存し、[閉じる]をクリックします。

ဝိ Speec				_						Tenant_Admin アクションアイ	テム(0)
C 🖬				-First I	Permalin	k				1.0x	e I
• ľ					http://j1-sm.arcs params=eNqVIOF CqGE5vuSS3K5F c1iS9dowSNB8V 4hfLI85qrfaGJRc 5YRuSOqOp02KF 54fw%2fMH07DE	tarcc.net/speechminer -qwjAQgJ%2fGX0WoO VjVgkl%2fecr7toC%2b YHCjpoZ1n0SqENLLL4 46PgkscG4RepPDfcXE 866UXzMsdRB5rPJvLp 33tjwGsBJJ9XEOtpBaH	/pages/ui/#/explore/ex nB%2fnU5wW0Zm9wC XfvXN\%2f07dL%2fR09 ABsIsNc%2bs0JFqrns; DJmt%2bGQ0xuQLBi%2 8Ink2m8f%2feZ6tisIS38 IIn%2foxNGgxQb0WZ7f	plore? 35BqzpUm5pFDffq aEjx4DQGVI82jD%2 2tV1H8eXR%2bLwj b0ZN7tCqcCuiGwn SYWz%2fcjw722JrS 5%2bDPZ94aT1ND	kyFBrk IbQUQ YHZN NDW SEO1u 1t5M4i		
00:00					%2bks%2fdx4SfL xjuxoiLFVzvWiw9	aCdNKXLVSp65kC8Yn)r7WylJVqB3Kf1yJilH0	tnTBy8M4fjuSP44Q%2f 8oFE4mcHIL1nsegcQp	mtGiR2rxijn5L%2fE bYi79LyviHGJI%2fN	XuQb MQn6f ▼		01:20
≞►					Rd5KpSpv18feq8	hhYR7PXtQ6pl0nEYFy	TmPMPm1739q%3d%3	d	11	-	. 0
インタラク		000) ~ フィルタ		1					閉じる	-0- -0-	/ :
#		日付/時刻 🔶	メディア	セク)>II 外部ID	
1			e.								
\bigcirc											12-26_06
2	- +		e.								
3	- +		e.								
4	- +		C								
5	- +	12/26/18 01:4	C.								
K											

パーマリンクの利用について

- ・事前に SpeechMiner ヘログインを行い、その後ブラウザの URL 欄へ張り付けを行ってアクセスしてください。
- ・URL 冒頭の「http」は「https」へ変更してください。
- ・ログインを行っていない状態でアクセスすると Speech Miner のログイン画面が表示されますが、表示された画面でログインを行っても正常にパーマリンクが動作せず、検索結果が表示されません。
- パーマリンクは作成した時点での検索結果を保存するものではありません。アクセスした時点で検索が都度実行されます。
- ・パーマリンクの画面は F5 などのブラウザ更新では更新されない場合があるため、更新する場合は再検索してください。

1.4.1.4 件数

検索条件に合致した通話録音の件数が表示されます。

ဝိ Spee	chMiner	検索する								Tenant_Admin	アクションアイテム(0)			
ر ا	NRM16					3 ∣ (« () » »			1.0x 📣 ———	● 🕅 ፤			
• <u> </u>														
00:00											01:20			
⊉	±													
インタラ	ラクション(1	000) ~ フィル	ター:日付範囲	1							# / E			
#		日付/時刻 🛔	メディア	セグメン	エージェント 🔅	ワークグループ	タグ 🕴	コールの長さ	インタラクションに	外部ID				
1	□ -	12/26/18 03:1	e.	1		1		01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG	0007DEU			
∢	®	12/26/18 03:1	e.					01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG	0007DEU_2018-12-26_06-			
2	• +	12/26/18 03:10	e.	1		1		00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG	0007DET			
3	- +	12/26/18 02:1	e.	1		1		01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG	0007DED			
4	- +	12/26/18 01:5	e.	1		,		00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG	0007DE8			
5	• +	12/26/18 01:4!	C.	1		,		00:14	374462	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG	0007DE7			
4														

検索結果の表示数について

• 検索結果の最大表示数は 10,000 件です。

・検索結果が10,000件を超えたことを確認することはできません。件数表示が10,000件となった場合、検索結果がちょうど10,000件であった場合と10,001件以上であった場合を判別することはできませんのでご注意ください。

再検索の実行について

 「インタラクション(件数)」部分を選択して表示される[インタラクション]をクリックすると、直前の検索と同条件での 再検索が実行されます。

1.4.1.5 フィルター

検索時に指定した検索条件が表示されます。マウスオーバーで詳細な条件を確認することが可能です。



1.4.2 一括エクスポート

検索結果から通話録音ファイルとインデックスファイルを一括エクスポートします。任意の複数通話録音を 選択してのエクスポート、または検索結果に表示された全ての通話録音のエクスポートが可能です。

セグメントの展開と検索結果の表示について

- ・検索結果が100件を超える場合、検索完了時点で画面上の表示は100件までとなります。101件目以降は、検索結果画面を下へスクロールさせる毎に100件ずつ自動で読み込み/追加表示されます。
- ・セグメントが展開された状態でスクロールを行うと、セグメント内に表示された通話のセグメント(=行)数分、検索結果が表示できなくなります。セグメントを閉じた状態でスクロールを行ってください。
 例:検索結果が101件であった場合、1番目の通話(セグメントは1つ)が展開された状態で下へスクロールすると、

101 件目の検索結果を表示することができない

注意事項

・一括エクスポートで全選択を選択いただくと、サーバ負荷がかかり正常にエクスポートできない可能性があります。多量の音声ファイル(3000件以上)をエクスポートする場合は、全選択ではなく対象オペレータを絞って検索いただくか、通話録音一括ダウンロードをご利用ください。

(1)検索結果からエクスポートしたい通話のチェックボックスにチェックを入れます。任意の複数通話を選 択する場合は、該当する通話個々のチェックボックスにチェックを入れてください。

ල් Spee	echMiner	検索する								Tenant_Admin アク	クションアイテム(0)		
C I			- 試験50369負			インタラク	ションをロードしていま	EJ.					
00:00											04:04		
⊉	± ₹												
インタラ	ラ ク ション(1	000) ~ フィル	ター:日付範囲	1							# / E		
#	□ •	日付/時刻 ♦	メディア	セグメン	エージェント 🕴	ワークグループ	タグ ♦	コールの長さ	インタラクションに	外部ID			
1	□ -	12/25/18 11:0	e.	1				04:04	331486	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG000	63F9		
ightarrow	Ø	12/25/18 11:0	e.					04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG000	63F9_2018-12-25_14-		
2	`⊠ +	12/25/18 10:5!	e.	1				04:04	331488	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG000	63F8		
3	☑ -	12/25/18 10:5	e.	1				04:04	331487	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG000	63F7		
4		12/25/18 10:5!	e.	1				04:04	331485	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG000	63F6		
5	- +	12/25/18 10:5!	C.	1				04:04	331484	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG000	63F5		
•						1	1				•		

任意の通話の選択について

・セグメント単位の選択はできません。

検索結果に表示された全てのファイルを選択する場合は、先頭行のチェックボックスにチェックを入れ

てください。

oo spe	echMiner	検索する								Tenant_Admin アクションアイテム(C			
C	NRM16		試験50369負			インタラク	ションをロードしていま	£ ず ₀					
00:00										04:0	14		
₽													
インタ	ラクション(1	000) ~ フィルタ	ター:日付範囲							\$ /	:		
#	⊻ ×	日付/時刻 🛛 💡	メディア	セグメン	エージェント 🕴	ワークグループ	タグ 👌	コールの長さ	インタラクションに	外部ID			
1	⊠ -	12/25/18 11:0	e.	1				04:04	331486	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00063F9	-		
ightarrow	Q	12/25/18 11:0	e.					04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00063F9_2018-12-25_	14-		
2	☑ +	12/25/18 10:5!	e.	1				04:04	331488	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00063F8			
3	⊻ +	12/25/18 10:5	e.	1				04:04	331487	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00063F7			
4	⊻ +	12/25/18 10:5	C.	1				04:04	331485	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00063F6			
5	⊻ +	12/25/18 10:5!	e.	1				04:04	331484	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00063F5			
4											F.		

(2) 先頭行チェックボックス横の[v] (一括アクション)を選択し、[エクスポート]をクリックします。

oo Spe	SpeechMiner 検索する Tenant_Admin アクションアイテム(0)												
C	6 NRM16					インタラク	ションをロードしている	EJ.					
00:00											04:04		
₽	± 0												
インタ	ラクション(1	000) ~ フィルタ	一:日付範囲	1						-	5 🖌 E		
#	≤ ^	日付/時刻 🗘	メディア	セグメン	エージェント 👌	ワークグループ	タグ 👌	コールの長さ	インタラクションに	外部ID			
995	1000010	000が選択されています	e.	1				04:04	330494	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00062G7	-		
996	エクスポー	ート 6加する	L.	1				04:04	330493	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00062G6			
997	削除		e.	1				04:04	330491	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00062G5			
998	⊻ +	12/25/18 10:4:	C.	1				04:04	330492	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00062G4			
999	⊻ +	12/25/18 10:4:	e.	1				04:04	330489	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00062G3			
1000	⊻ +	12/25/18 10:4	e.	1				04:04	330488	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00062G2	-		

任意の通話の選択について

 ・先頭行のチェックボックスにチェックを入れた後、個々の通話のチェックボックスを外した場合には、選択件数が正しく 表示されない場合があります。

例:1,000 件の検索結果を 200 件まで表示してから先頭行のチェックボックスにチェックを入れ、チェックが入った 個々の通話のうち 2 件のチェックを外しても、「1000 の 200 が選択されています」と表示される。

・上記表示となった場合でも、エクスポート処理はチェックボックスにチェックが入った通話のみが対象となります。

(3) エクスポート対象の確認ダイアログが表示されます。エクスポートする対象を選択し、[エクスポート]

をクリックします。

		Tenant Admin アクションアイテム(0)			
	×	[エクスポート対象の選択]			
	エクスポート	検索結果が100件を超える場合において、			
	どちらか選択してください:	画面を最後までスクロールせずに、全選択			
	● 選択したインタラクション (100)	のチェックボックスにチェックを入れると、			
	 すべてのインタラクション (1000) 	エクスホート対象の選択が表示されます。			
	音声ファイルを含める	それ以外の場合には以下の表示となります。			
		×			
	キャンセル エクスボート	エクスポート			
インタラクション (1000) - フィルター:日付範囲		選択したインタラクションをエクスポート			
# 🗹 * 日付/時刻 🛊 メディア セグメン エージュ	ント 0 ワークグループ タイチ 0 コールの長さ 0				
1 図 - 12/25/18 11:00 「音声ファイ	「ルを含める」	□ 音声ファイルを含める			
		キャンセル エクスポート			
	スロアイルがエクスポートされます。				
2 M + 12/25/18 10:5 チェックを	入れない場合には、インデックス				
3 🛛 + 12/25/18 10:5 、 ファイルの	みがエクスポートされます。				
4 🗹 + 12/25/1810:5: 🐛 1	04:04				
5 🗹 + 12/25/1810:5: 🐛 1	04:04	331484 NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00063F5			
4		,			

エクスポートサイズに関するメッセージが表示された場合について

- 1回の操作でダウンロードできる ZIP ファイルサイズは 100MB 以下となります。「エクスポートサイズが制限を超えています。音声ファイルとテキストインタラクションファイルを除いてエクスポートすることができます。」というメッセージが表示された場合は、[キャンセル]をクリックし、「(1)」(P.65)の手順から選択する通話の数を減らして再度実行してください。
- SpeechMinerの問題により、少数のファイルを選択した状態においても「エクスポートサイズが制限を超えています。
 音声ファイルとテキストインタラクションファイルを除いてエクスポートすることができます。」というメッセージが表示され、エクスポートができない場合があります。その場合は、[キャンセル]をクリックして「(1)」(P.65)の手順から再度実行してください。

(4) インタラクションのエクスポートダイアログが表示されます。「パスワードの作成」欄にパスワードを入 力するか、[パスワードの生成]をクリックしてください。以降の手順は[パスワードの生成]をクリックし た場合の例となります。

Spee							-		アクションアイテム(0)
с. з				蒋	インタラクションのエクス	ポート			
					エクスポートするファイルは強力な暗号により暗号(き、パスワードの入力を求めるプロンプトが表示され	されます。このファイルを解 lます。	凍すると		
					 パスワード ● これは、zip ファイルとその内容の暗号化解除に(ードです。 	吏用される、1 回だけ生成され	るパスワ		
00:00					パスワードの作成	パスワードの生成			04:04
		000) ~ フィルタ			パスワードは以下を含むものにする必要があります: × 12 文字以上		_		n 0 # / 1
#		日付/時刻 ♀	メディア	セク	× アルファベットの大文字× アルファベットの小文字				
995	⊠ +	12/25/18 10:4:	e		× 数字 × 特殊記号				0006267
996	₩ +	12/25/18 10:4:	C.		draws and	- 6.7			00062G6
997	⊠ +	12/25/18 10:4	C.	1	+7521	LOX	т» — Г [.]		0006265
998	⊠ +	12/25/18 10:4	e.	1		04:04	330492		0006264
999	⊠ +	12/25/18 10:4	c			04:04			0006263
1000	⊠ +	12/25/18 10:4:	e.			04:04			0006262

パスワードを手動入力する場合について

- ・入力されたパスワードが規則を満たしていることを、画面上で確認することが可能です
- ・規則を満たす場合はアイコンが灰色のバツ印から緑のチェックマークに変わります。全ての規則を満たさないと、次の手順に進むことはできません。



- パスワードの規則を変更することはできません。
- ・特殊記号には Windows OS 上で入力可能な半角記号を使用してください。

(5)全ての規則を満たすランダムな文字列のパスワードが自動生成されます。[エクスポート]をクリックし

ます。

						. Tenant_Admin アクションアイデム(0)
			インタラクションのエク、 エクスポートするファイルは進力な暗号により暗手 き、パスワードの入力を求めるプロンプトが表示さ パスワード これは、zip ファイルとその内容の暗号化解除 ードです。	スポート ^{Stu} chます。こ ^{Stu} ます。 こ使用される、1	のファイルを解凍すると 回だけ生成されるパスワ	
			dX97WiAd'#R	- 112	フードの主成	04:04
⊉ インタラグ		フィルター:日付範囲	パスワードは以下を含むものにする必要があります ✓ 12 文字以上 ✓ アルファベットの大文字	Γ:		≂ 0 ÷ /
#		+ メディア 10:3! €	 ✓ アルファベットの小文字 ✓ 数字 ✓ 特殊記号 			D ÷
2	 12/26/18 + 12/26/18 	10:3: c	キャンセル		エクスポート	416VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF4_2018-12-26_01-39-39 416VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF5
	✓ + 12/26/18	10:3! C				
4 5	 ✓ + 12/26/18 ✓ + 12/26/18 	10:3! C		04:04 04:04	373471 373470	

パスワードの生成について

・自動生成後に手動で修正が可能です。手動で修正後に規則を満たさなくなった場合、次の手順に進むことはできません。

• パスワードなし(未設定)とすることはできません。

(6) ファイルのエクスポート処理が開始され、パスワードが表示されます。パスワードを忘れずにコピーし てください。パスワードのコピーが完了したら、[完了]をクリックします。

o Speec		検索する							Tenant_Admin アクションアイテム(0)
C 🔒				荷 イン このパ	ッタラクショ ^{スワードをクリップボ}	ヨンのエクフ ドにコピーしてくだ	スポート ^{さい}		1.0x • ∯
				÷ .		dX97WiAd	`"#R		
0.00								完了	
00:00									04:04
									• • •
#		日付/時刻 🕴	メディア		ワークグループ		コールの長さ 🔅	インタラクションに	
1			e.				04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF4
									NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF4_2018-12-26_01-39-39
2	⊻ +		e.				04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF5
3	⊻ +		e.				04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF6
4	⊻ +		e.				04:04		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF7
5	₫ +		e.				04:04	373470	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007CF8
i1-sm.arcstarc	c.net を待機	糺ています							•

パスワードについて

・自動生成/手動入力を問わず、設定されたパスワードを NTT コミュニケーションズで調査することはできません。パスワ ードを紛失された場合は、再度エクスポートを実行いただく必要があります。

(7) エクスポートに必要な処理が完了すると、ダウンロードが開始されます。

og Sbeed	chMiner	検索する								Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
c 🖬	01QH0F					3 4 4 🕨) ➡ ►I			1.0x 📣 ——	e ga i
- — —											
00:01											00:05
₽											F 0
インタラ	ク ション (1) v フィルタ-	-:日付範囲	エージェント							# / E
#	۷ .	日付/時刻 🝦	メディア	エージェント 👌	ワークグループ	タグ ♦	コールの長さ 🔅	インタラクションに	外部ID		÷
1	⊠ -	09/04/20 01:10	L.				00:07	1001	01QH0FK6E4FL34GSMC0	0042LAES000001	
(\bullet)	ø	09/04/20 01:10	e.				00:06		01QH0FK6E4FL34GSMC0	0042LAES000001_20	20-09-04_04-16-32
	·										
🚹 Ten	iant_Admi	nzip 🔨									すべて表示 🗙

ダウンロードの開始について

- エクスポート対象のファイル数が多い場合や、対象ファイルの通話時間が長い場合は、ダウンロードが開始されるまでに 10分前後の時間を要する場合があります。画面を遷移せずそのままお待ちください。
- ・ 画面遷移した場合はエクスポートの処理が無効となります。

ZIP ファイルについて

- ・ダウンロードされたファイルの保存場所はブラウザの設定に依存します。
- パスワード付き ZIP は Windows OS の標準機能では展開することができません。パスワード付き ZIP を展開できるツー ルを別途ご用意ください。(参考: Lhaplus https://forest.watch.impress.co.jp/library/software/lhaplus/)

通話時間が極端に短い通話録音ファイルについて

- ・通話成立後に即切断された場合など、通話時間が極端に短く音声情報が記録されなかった通話については、容量 Obyte の MP3 ファイルとして ZIP ファイルに圧縮されます。
- ZIP ファイルを展開するツールの仕様により、Obyte のファイルに対する動作が異なりますので、注意してください。以下は主なツールによる動作の例となります。これ以外の動作となる場合もあります。
- 例:・警告メッセージが表示され、ZIP ファイルの展開が停止する
 - ・警告メッセージが表示され、該当の MP3 ファイルは作成されないが、インデックスの CSV ファイルは作成される 以降の ZIP ファイルの展開は継続する
 - ・警告メッセージが表示されるが、Obyte の MP3 ファイルとインデックスの CSV ファイルが作成される 以降の ZIP ファイルの展開も継続する

1.4.3 一括削除

検索結果から通話録音を一括削除します。複数の任意通話録音を選択しての削除、または検索結果に表示された全ての通話録音の削除が可能です。

セグメントの展開と検索結果の表示について

- ・検索結果が 100 件を超える場合、検索完了時点で画面上の表示は 100 件までとなります。101 件目以降は、検索結果画面を下へスクロールさせる毎に 100 件ずつ自動で読み込み/追加表示されます。
- ・セグメントが展開された状態でスクロールを行うと、セグメント内に表示された通話のセグメント(=行)数分、検索結果 が表示できなくなります。セグメントを閉じた状態でスクロールを行ってください。

例:検索結果が101件であった場合、1番目の通話(セグメントは1つ)が展開された状態で下へスクロールすると、 101件目の検索結果を表示することができない
(1)検索結果から削除したい通話のチェックボックスにチェックを入れます。任意の複数通話を選択する場

合は、該当する通話個々のチェックボックスにチェックを入れてください。

og spo	eechMiner	検索する						Tenant_Admin アクションアイテム(0)			
L	🔓 024RN			;	5 H H) 🍽 🍽		1.0x 🌗 ———————————————————————————————————			
• <u>•</u> • <u>•</u> •											
00:00								00:25			
₽	±										
インタ	ラクション(13) ~ フィルター:日	付範囲 エー:	ジェント				\$ 1			
#		日付/時刻 ♦	メディア	エージェント 🕴	コールの長さ	テキスト	インタラクションID 🕴	外部ID			
1	□ -	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U			
►	Q	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51			
2	Ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51			
2	.⊾ +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S			
3	☑ +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020			
4	_							▼ ▶			

任意の通話の選択について

・セグメント単位の選択はできません。

検索結果に表示された全てのファイルを選択する場合は、先頭行のチェックボックスにチェックを入れ

てください。

o Speed	hMiner	検索する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
c 🖬					3 4 ◀	▶ ►			1.0x 📣 ———	• øi i
••••••••••••••••••••••••••••••••••••••										
00:00										00:25
⊉										F 0
インタラ	ク ション(1	3) ~ フィルター:日付	対範囲 エー:	ジェント						# 🖌 E
#	⊻ ×	日付/時刻	メディア	エージェント	⇒ コールの長さ	さ 👌 テキスト	インタラクションID	♦ 外部ID		
1	⊠ -	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	024RNEG490	FJD8G5MC0082LAES	D0002U
lacksquare	ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG490	FJD8G5MC0082LAES	00002U_2020-08-17_05-51
2	ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			024RNEG490	FJD8G5MC0082LAES	00002U_2020-08-17_05-51
2	⊻ +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG490	FJD8G5MC0082LAES	00002S
3	⊻ +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG490	FJD8G5MC0082LAES	000020
4	~									• •

(2) 先頭行チェックボックス横の[v] (一括アクション)を選択し、[削除]をクリックします。

ဝိ နား	eechMiner	検索する						Tenant_Admin アクションアイテム(0)
L	🔓 024RNE			đ	◎ 阔 ◀ 谢) 🍽 🍽		1.0x 🌒 ———— 🎉 🗄
0:00								
00:00								00:25
₽								F 4 0
インタ	ラクション(1	3) ~ フィルター:日	付範囲 エー:	ジェント				± ≠ ≠ E
#	. ∠	日付/時刻	メディア	エージェント 🕴	コールの長さ 🕴	テキスト	インタラクションID	外部ID
1	13の24か	選択されています M	e.		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
⊳	エクスポー		e.		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	削除	N 1971 9-27	e.		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	⊻ +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	⊻ +	08/17/20 02:46 PM	C.		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020
4	~							· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·

(3) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

Speed				÷					Tenant_Admin アクションアイテム(0)
C ii				選択し 注: 削	ミインタラクションを 余後、ページは自動的	削除しますか? にリフレッシュされま	a		1.9x - 40
• <mark> hailb</mark> i							ок	キャンセル	
00:00									0404
2									
インタラ		000) ~ フィルタ	ァー: 日付範囲						÷ / :
#		日付/時刻 🕴	メディア		ワークグループ		コールの属さ	インタラクションボ	
995	₩ +	12/26/18 01:4	e.						
996	₩ +	12/26/18 01:4	e.				00:14		
997	₩ +		c						
998	₩ +		c					374464	
999	₩ +		c						
1000	₩ +		. C.						

削除の実行について

・ 削除した通話録音を NTT コミュニケーションズで復元することはできません。削除を実行する際は操作誤りのないよう 慎重に操作を行ってください。

(4) 削除が完了するとダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

g Speed	hMiner	NURTS							Tenant_Admin アクションアイデム(0)
				選択し	たインタラクションは	朝除されます。			та - ф. — ф. ал - 3-
				e.					
									04:04
									〒 0
インタラ		100) マ フィルタ							÷ / :
*		日付/昭和 1	***		ワークグループ		コールの長さ	インタラクションボ	55節10
	₩ +	12/25/18 01:4	C.						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE5
	⊠ +	12/25/18 01:4	τ.				00:14		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE7
	₩ +		e.						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEB
	⊠ +		ς.						NRM16VKM5H5NJOMIGTMEBLVKG0007DED
	⊠ +		6						NRM16VKM5H6NJOMIGTM8BLVKG0007DET
	≝ +		C.						NRM16VKM5H5NJOMIGTM8BLVKG0007DEU

削除の完了について

• 「選択したインタラクションは削除されます。」と表示されますが、ダイアログが表示された時点で削除は完了していま す。

(5)検索結果画面に戻ります。

၀၀ နာ	eechMiner	検索する						Tenant_Admin アクションアイテム(0)
L	🔓 024RNE			;	5 4 4 🕨) 🍽 🍯		1.0x 🌗 ———— 🕅 🤅
• <u>•</u> • • • • •								
00:00								00:25
₽								7 4 ()
インタ	ッラク ション(1	3) ~ フィルター:日	寸範囲 エー:	ジェント				\$ / 1
#	□ •	日付/時刻 ♦	メディア	エージェント 👌	コールの長さ	テキスト	インタラクションID	♦ 外部ID
1	□ -	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
►	Ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	0	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	□ +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	- +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020
4	-							▼ ►

1.5 通話録音の再生

「1.3 通話録音の検索」(P.20)の検索結果から任意の通話録音を再生することが可能です。再生および検索結果の詳細とエクスポートしたファイルについては、以下の各項を参照してください。

	項番/項目名	概要	参照先頁番号
1.	再生の表示詳細	再生画面の表示内容	P.77
2.	操作	再生画面での操作と手順	P.78

1.5.1 再生の表示詳細

表示内容は以下のとおりです。

[外部ID 選択され 外部ID	り] れている を表示し Miner	通話録音の ノます。 株套する	[エー: 選択さ エージ	ジェント されている ジェント妙	姓名] 5通話録音の 抱を表示します	t.					[ビデ: Arcst 対応し	オアイコン] ar Contact Center 2.0で(っていません。	(t
د <u>۱</u>			- 東京スーノ			「波形衣 選択され タイム」	ホノタイムスク・ れている通話録 スケールを表示	ール」 音の音声波形と します。				• •	
0:00 • 11 fr · · ·													
00:00												00	0:25
⊉												7 4	0
インタラク	ション(13) ~ フィルタ-	-:日付範	囲 エー:	ジェント		V						Ţ
#		日付/時刻	¢	メディア	エージェント	[スクロー,	ルバー/総時間]		ンタラクションID	Ş	外部ID	[属性]	
1	□ -	08/17/20 02:51 PM		e.		波形表示/- スクロール	タイムスケール レバーと総時間を	の表示位置を示 を表示します。	.वृ 3044		024RNEG490FJD8G	選択されている通話録音 属性情報を表示します。	るの
\bigcirc	Q	08/17/20 02:51 PM		e.			00:25				024RNEG490FJD8G	5MC0082LAES00002U_2020-08-17_0	.05-51
2	ø	08/17/20 02:51 PM		c			00:35				024RNEG490FJD8G	5MC0082LAES00002U_2020-08-17_0	.05-51
2	- +	08/17/20 02:50 PM		c			00:17		603043		024RNEG490FJD8G	5MC0082LAES00002S	
3	- +	08/17/20 02:46 PM		C.			01:09		603042		024RNEG490FJD8G	5MC0082LAES000020	
	_												

波形表示について

- ・2者通話の場合、上が発信側、下が着信側となります。
- ・波形表示可能な通話の最長時間は30分までとなります。30分を超える通話の波形は表示されません。
- ・ 波形表示の完了を待たずに他の通話の選択を繰り返し行うと、エラーが発生する場合があります。

任意の位置からの再生について

タイムスケールの任意の位置を選択することで、選択した箇所から再生することが可能です。

属性表示について

- ・表示内容は「1.4.1 検索結果の表示詳細と設定」(P.51)に準じます。
- 「インタラクションの処理時間」には「プロセスされていないコール」と表示されますが、異常ではありません。通話時間は検索結果から「コールの長さ」を参照してください。

1.5.2 操作

操作および設定の概要は以下のとおりです。



本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

	項番/項目名	概要	参照先頁番号
1.	操作パネル	再生や一時停止などの操作を行う	P.79
2.	再生速度	再生速度の調整を行う	P.80
3.	立皇 日里	再生音量の調整を行う	P.81
4.	スクロールロック	タイムスケールのスクロールロック/解除を行う	P.82
5	コントラスト切り替え	再生画面の表示色切り替えを行う	P.83
6.	エクスポート	通話録音のファイル出力を行う	P.84
7	削除	通話録音の削除を行う	P.89
8	コメント	通話録音にコメントの設定を行う	P.91

1.5.2.1 操作パネル

操作パネルでは通話の再生と再生に関する操作を行います。

o Spee	chMiner	検索する						Tenant_Admin アクションアイテム(0)
د ا	024RNE				3 4 4 🕨) 🍽 🖬		1.0x 🌒 ———— 🌌 🕄
• <u>•</u> • <u>•</u> •								
00:00								00.25
⊉								4 0
インタラ	クション(1	3) ~ フィルター:日	付範囲 エー:	ジェント 監査				± ≠ ≠
#		日付/時刻 ♀	メディア	エージェント	♦ コールの長さ ♦	テキスト	インタラクションID	♦ 外部ID
1		08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
lacksquare	ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	ø	08/17/20 02:51 PM	c		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	- +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	- +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020
4	- ·							▼ ▶

操作	アイコン	操作概要
5 秒巻き戻す	*	5 秒戻します。
	9	再生済み時間が 5 秒に満たない場合は、先頭まで戻ります。
前へ		検索結果の1つ前の通話に戻ります。
	I	検索結果の1番目の通話の場合は無効です。
以前のイベント	44	1 つ前のコメントの位置に戻ります。
		操作した地点以前にコメントが設定されていない場合は無効です。
再生/休止		再生/一時停止します。
次のイベント		1 つ先のコメントの位置に送ります。
	*	操作した地点以降にコメントが設定されていない場合は無効です。
次へ	N	検索結果の1つ先の通話に送ります。
		検索結果の最後の通話の場合は無効です。

1.5.2.2 再生速度

再生速度の設定を行います。

ဝိ Spee	chMiner	検索する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
C I	C 024RNE			;	5 H H 🕨) 🍽 🍽			1.0x 🌗	• ¤i ÷
0:00									0.5x 1.0x 1.25x 1.5x	
00:00									2.0x	00:25
₽										\$
インタラ	ラクション(1	3) ~ フィルター:日	寸範囲 エー:	ジェント 監査						± ∕ :
#		日付/時刻 🔶	メディア	エージェント 🕴	コールの長さ 🗄	テキスト	インタラクションID 🕴	外部ID		
1	- □	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	024RNEG49	OFJD8G5MC0082LAES	00002U
ightarrow	ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG49	OFJD8G5MC0082LAES	00002U_2020-08-17_05-51
2	ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			024RNEG49	OFJD8G5MC0082LAES	00002U_2020-08-17_05-51
2	□ +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG49	OFJD8G5MC0082LAES	00002S
3	- +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG49	OFJD8G5MC0082LAES	000020
4	- ·									• •

「0.5x」/「1.0x」/「1.25x」/「1.5x」/「2.0x」から選択可能です。

再生速度の設定について

・設定した再生速度はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実 行した場合やログアウトした場合でも、再生速度の設定は維持されます。

1.5.2.3 音量

音量の設定を行います。

ဝိ နာ	eechMiner	検索する						Tenant_Admin アクションアイテム(0)
C	024RNE				3 H H 🕨) ₩ ₩		1.0x 📣 — 👘 🕅 E
0:00 ••• ••								
00:00								00:25
₽								7 4 ()
インタ	ッラク ション(1	3) ~ フィルター:	日付範囲 エー	ジェント 監査				\$ / :
#		日付/時刻	\$ メディア	エージェント		テキスト	インタラクションID	外部ID
1	□ -	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
►	Ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	Ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	□ +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	- +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020
4								▼ ▶

操作 アイコン		操作概要
ミュート/ミュート解除	(ミュート/ミュート解除します。
ボリューム	•	再生ボリュームを設定します。 0%~100%の範囲で設定が可能です。

音量の設定について

- ・設定した音量はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を実行した場合やログアウトした場合でも、音量の設定は維持されます。
- ・ 左/右のチャネルごとにそれぞれ音量を調整したりミュートしたりすることはできません。

1.5.2.4 スクロールロック

タイムスケールの手動スクロール設定を行います。

් Spee	chMiner	検索する								Tenant_Admin アクションアイテム(0)
	- ス い	クロールロックされて ない状態	-		ţ	• • • •) 🍽 🕨			1.0x 🏟 ———— 🌌	
• • • • • •											
00:00										00:	25
₽										1	0
インタラ	クション(1	3) ~ フィルター:日	「範囲 エー:	ジェント	スクロールバ- タイムスケーノ	−を手動でスクロ レの任意の位置を]ールさせること を表示可能	2で、		÷ /	:
#		日何/時刻 ↔	メテイア	エージェンド	V			ーーータラクションル	÷	外部D	
	LI -	08/17/20 02:51 PM	C.			01:05		603044		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U	
$\mathbf{\bullet}$	ē	08/17/20 02:51 PM	C.			00:25				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_0	5-51
2	®	08/17/20 02:51 PM	<u>د</u>			00:35				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_0	5-51
2	• +	08/17/20 02:50 PM	e.			00:17		603043		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S	
3	- +	08/17/20 02:46 PM	6			01:09		603042		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020	
•											•
් Spee	chMiner	検索する								Tenant_Admin アクションアイテム	
	- スい	クロールロックされて る状態	C		ŝ	* * •) 🍽 🖬			1.0x 🌒 ———— 🕅 🌌	
0:00 - 0:00											
00:00										00	25
₽										4	Û
インタラ	ク ション (1	3) ~ フィルター:日	付範囲 エー	ジェント 監査	スクローノ 再生に合わ	ルバーは表示され りせた自動スクロ	れない コールのみ可能			÷ /	:
#		日付/時刻 ♀	メディア	エージェント	. [7 7 7 1	」 インタラクションID	\$	外部ID	
1		08/17/20 02:51 PM	6			01:05		603044		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U	Î
lacksquare	Ø	08/17/20 02:51 PM	6			00:25				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_0	5-51
2	Q	08/17/20 02:51 PM	e.			00:35				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_0	5-51
2	- +	08/17/20 02:50 PM	с.			00:17		603043		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S	
3	- +	08/17/20 02:46 PM	e.			01:09		603042		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020	
4	- ·							_			+

スクロールロックの設定について

 ・スクロールロックの設定はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再 生を実行した場合やログアウトした場合でも、スクロールロックの設定は維持されます。

1.5.2.5 コントラスト切り替え

再生画面のコントラストを切り替えます。

	hMiner	検索する							Tenant_Admin アクションアイテム(0)	
	黒基調の	の表示 アイコン)			3 H H 🕨) 🍽 🖬			1.0x 🏟 — 🔶 🎉	
•- <mark>••</mark> •••										
0:00										
0):00									00:25	
⊉									4 0	
インタラ	ク ション (13	3) ~ フィルター:日	付範囲 エーう	ジェント					± /	:
#	•	日付/時刻 🔅	メディア	エージェント	コールの長さ 🔅	テキスト	インタラクションID	\$	外部ID	
1	□ -	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	(024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U	Î
\odot	Ø	08/17/20 02:51 PM	۹.		00:25			0	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-5	1
2	ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			(024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-5	a
2	- +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	(024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S	
3	+	08/17/20 02:46 PM	C.		01:09		603042	(024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020	
4	-								•	•
් Spee	chMiner	検索する							Tenant_Admin アクションアイテム(0)	
Co Spee	hMiner	_{検索する} の表示							Tenant_Admin アクションアイテム(0)	
oo spee ◆	chMiner 白基調 (太陽	検索する の表示 のアイコン)			€ ا ا) 🍽 🖿			Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x 🌗 ―――● 🏹 👯	1
oon Spee ★ ★	chMiner 白基調 (太陽	^{検索する} の表示 のアイコン)			≝ 4 ♦ ►) ₩ ►I			Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x 📢 ――― 🌒 🖬 🗄	
°g spee ♥ ♥ ♥	chMiner 白基調 (太陽	検索する の表示 のアイコン)			• ۱۹ ه) 🍽 🍯			Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x 🌒 ―――― 🌒 🌠 👯	
оо Spee	hMiner 白基調 (太陽	検索する の表示 のアイコン)		1:00	3 14 44 🕨) 🍽 🖬	2	2:00	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x 🌒 — 🌰 🌌 🗄	
€ Spee 	hMiner 白基調 (太陽	検索する の表示 のアイコン)		1:00 , I	3 IA 44 () 1) 🍽 🖬	2	2:00	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x • ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● 00.25	
Spee 0:00 00:00	hMiner 白基調 (太陽	せまする の表示 のアイコン) ゴ [*]		1:00 , I:0) 🍽 🍽	2	2:00	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ● ◎ Ø : 00.25	
g Spee * * * * 0:00 • 1 1	hMiner 白基調 (太陽	検索する の表示 のアイコン)	1 前回 工−:	1:00 」 ジェント 監査	3 IA 44 ()) 🍽 🖬	2	2:00	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ● <	:
	hMiner 白基調 (太陽 1* IF ・ ・	検索する の表示。 のアイコン) ¹¹ ^{- 1™}	竹範回 エ−: メディア	- 1:00 ドロント 監査 エージエント	 3 I4 4 (ト) 11 11 11 11 11) ► ► 77‡77	インタラクションID	2:00	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ● ● ◎ : 00:25 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	:
Spee Spee * * * *	hMiner 白基調 (太陽	検索する の表示 のアイコン) [■] [■] [■] [■] [■] [■] [■] [■] [■] [■]	付範囲 エー: メディア 、	- 1:00 ジェント 監査 エージェント	 3 I4 44 ト 11 ・ <	► ► ►	インタラクションID 603044	00-20 	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ●	:
g Spee ● # #** 00:00 =≥ 1 (>)	chMiner 白基調 (太陽 1 ⁻ IF 	検索する の表示。 のアイコン) [■] ⁻ ⁻ ⁻ [→] ¹⁺⁻ ⁻ ⁻ [→] ⁺⁻ ⁻	竹範囲 エ−: メディア を を	ジェント 監査 エージェント	 3 I4 () 3 I4 () 4 () 5 I4 () 7 I1 11 11) ▶ ►I 7‡21	インタラクションID 603044	2:00 	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ● <	:
0 Spee 1	hMiner 「白基調 (太陽 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	検索する の表示。 のアイコン) のアイコン) のアイコン) の の アイコン) の アノ つン) の アノ ()	竹範回 エー: メディア し、 し、	- 1:00 ジェント 監査 エージェント	 3 I ← ← 3 I ← ← 4 ← ← 1 → μοχξ ← ← 01:05 00:25 00:35) >> >> >> >> >> >> >> >> >> >> >> >> >>	インタラクションID 603044	00-20 1 2 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ●	:
Spee Image: Spee <	shMiner 白基調 (太陽) フション(1)	検索する の表示 のアイコン)	竹範囲 エー: メディア し し	・ 1:00 ジェント 監査 エージェント	 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・) ▶ ► I 77‡スト	インタラクションID 603044 603043	2-00 	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ●	: 1
0 Spee 0 0 0 0 0 0 0 0 1 ● 2 2 3 3	chMiner 白基調 (太陽) 1 ⁺ IF - - - - - - - - - - - - - - - - - - -	検索する の表示。 のアイコン) ⁴ 1 ⁻	村範回 エー: メディア も、 も、 も、 も、 も、 も、 も、 も、 も、	- 1:00 ジェント 監査 エージェント	 3 14 4 () 3 14 () 4 () 5 14 () <li5 ()<="" 14="" li=""> <li5 ()<="" 14="" li=""> 5 14 () <</li5></li5>) ▶ ►I 77‡Z1-	インタラクションID 603043 603042	2:00 1 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4 4	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ●	: 11
Spee I	hMiner 白基調 (太陽 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	検索する の表示。 のアイコン) * [*]	竹範囲 エ−: メディア し し し し	, 1:00 ジェント 監査 エージェント	 3 I< ≪ () 3 I 4 ≪ () 5 I 1 I <li< td=""><td>► ► 1</td><td>インタラクションD 603044 603043 603042</td><td>00:2: 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01</td><td>Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 0.0:25 ・ 1.0x ・<td>÷</td></td></li<>	► ► 1	インタラクションD 603044 603043 603042	00:2: 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01 01	Tenant_Admin アクションアイテム(0) 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 00:25 ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 1.0x ・ 0.0:25 ・ 1.0x ・ <td>÷</td>	÷

コントラストの設定について

 ・コントラストの設定はエージェント ID に対して保存されます。手動で設定を変更しない限り、新たな通話の検索/再生を 実行した場合やログアウトした場合でも、コントラストの設定は維持されます。 1.5.2.6 エクスポート

通話録音ファイルとインデックスファイルをエクスポートします。再生画面に選択されている通話が対象と なります。

(1) [その他]から[エクスポート]を選択します。

් Speed	hMiner	 検索する						Tenant_4	dmin アクションアイテム(0)
د 🖬				;	3 H H 🕨	► ►I		1.0x 📣	
0.00									リストに追加する 削除
00:00									00:25
⊉									F i
インタラ	クション(1	3) ~ フィルター:日作	寸範囲 エー:	ジェント 監査					# 🖌 E
#		日付/時刻	メディア	エージェント 🕴	コールの長さ	テキスト	インタラクションID 🕴	外部ID	
1	□ -	08/17/20 02:51 PM	C.		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC00	082LAES00002U
⊳	Q	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG490FJD8G5MC00	82LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	Q	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			024RNEG490FJD8G5MC00	82LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	• +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG490FJD8G5MC00	082LAES00002S
3	• +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC00	082LAES000020
4									▼ ►

(2) エクスポート対象の確認ダイアログが表示されます。エクスポートする対象を選択し、[エクスポート]

をクリックします。

ဗိ Spe							アクションアイテム(0)
C I			エクスポート	×			
0 00 1			選択したインタラクションを	エクスボート			
00:00			+r>tu	エクスポート			00:25
₽							4 0
インタミ							
#		<i>♦ メディア</i>	🔰 🕴 コールの長さ 🖇	テキスト イン			
1		e.	[音声ファイルを含める]				00002U
►		e.	チェックを入れた場合には、 インデックスファイルがエク	通話録音ファイル クスポートされます	د .		00002U_2020-08-17_05-51
2		e.	チェックを入れない場合に ファイルのみがエクスポー	ま、インデックス トされます。			00002U_2020-08-17_05-51
2	□ +	e.	00:17	6030)43		00002S
3	- +	e					000020
<							• •

(3) インタラクションのエクスポートダイアログが表示されます。「パスワードの作成」欄にパスワードを入 力するか、[パスワードの生成]をクリックしてください。以降の手順は[パスワードの生成]をクリックし た場合の例となります。

Spee			_					アクションアイテム(0)
с.				インタラクミ	ションのエクス	ポート		e <u>s</u> ∦ :
				エクスポートするファイ. き、パスワードの入力を	ルは強力な暗号により暗号化 求めるプロンプトが表示され			
•••••				パスワード ① これは、zip ファイル ードです。	、とその内容の暗号化解除に使	明される、1 回だけ生成されるパスワ		
00:00				パスワードの作成		パスワードの生成		00:25
⇒				パスワードは以下を含む	ものにする必要があります:			4 0
インタラ		3) ~ フィルター:日	付範囲 エー	× 12文字以上				27 🖉
#		日付/時刻 🔶	メディア	× アルファベットのア × アルファベットの小	< ₹ ↓ 文字 ↓		♦ 外部	
1			e.	× 数字 × 特殊記号			024F	002U
\triangleright			C.				024F	002U_2020-08-17_05-51
2			e.	キャンセル		エクスポート	024F	002U_2020-08-17_05-51
2	- +		e				024F	002S
3	- +		e.					0020
4								

パスワードを手動入力する場合について

- 入力されたパスワードが規則を満たしていることを、画面上で確認することが可能です
- ・規則を満たす場合はアイコンが灰色のバツ印から緑のチェックマークに変わります。全ての規則を満たさないと、次の手順に進むことはできません。



- パスワードの規則を変更することはできません。
- ・特殊記号には Windows OS 上で入力可能な半角記号を使用してください。

(4)全ての規則を満たすランダムな文字列のパスワードが自動生成されます。[エクスポート]をクリックし

ます。

							'クションアイテム(0)
				インタラクションのエクス	スポート		e <u>⊯</u> k :
				エクスポートするファイルは強力な暗号により暗号 き、パスワードの入力を求めるプロンプトが表示さ	化されます。このファイルを解凍すると れます。		
				バスワード 〇 これは、zip ファイルとその内容の暗号化解除に	使用される、1 回だけ生成されるパスワ	00	
				ードです。 T;0* 7y&+)xX	「バスワートの主成」		00:25
				パスワードは以下を含むものにする必要があります			4 0
インタラ		3) ~ フィルター:目	付範囲 エー				
#		日付/時刻 🔶	メディア	 ✓ アルファベットの小文字 			
			e.	✓ 数字		024RNEG490	102U
►			e.			024RNEG490	02U_2020-08-17_05-51
			c	キヤンセル	エクスポート	024RNEG490	02U_2020-08-17_05-51
	- +		C			024RNEG490	02S
	- +		e				020

パスワードの生成について

 ・自動生成後に手動で修正が可能です。手動で修正後に規則を満たさなくなった場合、次の手順に進むことはできません。

• パスワードなし(未設定)とすることはできません。

(5) ファイルのエクスポート処理が開始され、パスワードが表示されます。パスワードを忘れずにコピーし てください。パスワードのコピーが完了したら、[完了]をクリックします。

Spee	chMiner	検索する							Tenant_Admin アクションアイテム(0)
C ≝				インタラクションのエクスポート このパスワードをクリップボードにコピーしてください					1.0x - ∯
•				T;0* 7y&+)xX					
0.00							完了		
00:00									00:25
⇒									元 0
インタラ		3) ~ フィルター:							± ∠ :
#			<i>♦ メディア</i>		コールの長さ 🔅		インタラクションID		外部ID
1			e.						024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
\triangleright			e.						024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-5
2			e.						024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-5
2	□ +		e.						024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
Q	□ +	08/17/20 02-46 DM	_		01-00		603042		NYARNEGAODE IDROSMONDRYI AESONNOYO
🔒 Ten	ant_Admi	nzip \land							すべて表示 🗙

パスワードについて

・自動生成/手動入力を問わず、設定されたパスワードを NTT コミュニケーションズで調査することはできません。パスワ ードを紛失された場合は、再度エクスポートを実行いただく必要があります。

(6) エクスポートに必要な処理が完了すると、ダウンロードが開始されます。

og spe	echMiner	 検索する							Tenant_Admin アクションアイテム(0)
L	o24RNE				3 H H 🕨) ₩ ₩			1.0x 🌒 ———— 🐠 🎉 🗄
0:00									
00:00									00:25
₽									4 0
インタ	ラ ク ション (1	3) ~ フィルター:日	付範囲 エー:	ジェント 監査					# 🖌 E
#		日付/時刻 ♦	メディア	エージェント	コールの長さ 🔅	テキスト	インタラクションID	¢	外部ID
1	□ -	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
⊳	ø	08/17/20 02:51 PM	c		00:25				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	ø	08/17/20 02:51 PM	c		00:35				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	□ +	08/17/20 02:50 PM	c		00:17		603043		024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	□ +	08/17/20 02:46 DM			01-00		603043		
🚺 Te	enant_Admi	nzip 🔨							すべて表示 🗙

ダウンロードの開始について

- 対象ファイルの通話時間が長い場合は、ダウンロードが開始されるまでに時間を要する場合があります。画面を遷移せず そのままお待ちください。
- ・ 画面遷移した場合はエクスポートの処理が無効となります。

ZIP ファイルについて

- ・ダウンロードされたファイルの保存場所はブラウザの設定に依存します。
- ・パスワード付き ZIP は Windows OS の標準機能では展開することができません。パスワード付き ZIP を展開できるツー ルを別途ご用意ください。(参考: Lhaplus https://forest.watch.impress.co.jp/library/software/lhaplus/)

通話時間が極端に短い通話録音ファイルについて

- ・通話成立後に即切断された場合など、通話時間が極端に短く音声情報が記録されなかった通話については、容量 Obyte の MP3 ファイルとして ZIP ファイルに圧縮されます。
- ZIP ファイルを展開するツールの仕様により、Obyte のファイルに対する動作が異なりますので、注意してください。以下は主なツールによる動作の例となります。これ以外の動作となる場合もあります。
 - 例:・警告メッセージが表示され、ZIP ファイルの展開が停止する
 - ・警告メッセージが表示され、該当の MP3 ファイルは作成されないが、インデックスの CSV ファイルは作成される
 - ・警告メッセージが表示されるが、Obyteの MP3 ファイルとインデックスの CSV ファイルが作成される

1.5.2.7 削除

通話録音を削除します。

(1) [その他]から[削除]を選択します。

ල් _{Speed}	hMiner	検索する						Tenant_Admin アクションアイテム(0)
د ڀ					3 4 4 🕨) 🍽 🖻		
••••••••••••••••••••••••••••••••••••••								リスに追加する
00:00								00:25
₽								7 . O
インタラ	クション(1	3) ~ フィルター:日作	対範囲 エーミ	ジェント 監査				5 / E
#		日付/時刻	メディア	エージェント	コールの長さ 🔅	テキスト	インタラクションID 🕴	外部ID
1	□ -	08/17/20 02:51 PM	e.		01:05		603044	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
\odot	®	08/17/20 02:51 PM	e.		00:25			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	Ø	08/17/20 02:51 PM	e.		00:35			024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	- +	08/17/20 02:50 PM	e.		00:17		603043	024RNEG49OFJD8G5MC0082LAES00002S
3	- +	08/17/20 02:46 PM	e.		01:09		603042	024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020
4	- ·							• • •

(2) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

Speed			ſ							
C =				選択したインタラクションを 注:削除後、ページは自動的	削除しますか? こリフレッシュされま					
••• •••						ОК	キャンセル			
00:00										
⇒										
インタラ		3) ~ フィルター:							÷ /	
#			<i></i>		コールの長さ 🔅		インタラクションID 🕴			
1			e.							
►			e.							
			e.							
2	□ +		e							
3	- +		e.							
4										

削除の実行について

・ 削除した通話録音を NTT コミュニケーションズで復元することはできません。削除を実行する際は操作誤りのないよう 慎重に操作を行ってください。

(3)削除が完了するとダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

් Speed							Tenant_Admin アクションアイテム(0)
С <u>е</u>				選択したインタラクションは	削除されます。		1.0x •(0
••••••••••••••••••••••••••••••••••••••						ок	
00:00							00.25
≞⊵							7 . O
インタラ		3) ~ フィルター:日本					25 / 1
#		日付/時刻 ♀	メディア			インタラクションID 🕴	外部ID
1			e.				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U
⊳			e.				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2			e.				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002U_2020-08-17_05-51
2	□ +		e.				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES00002S
3	• +		e.				024RNEG490FJD8G5MC0082LAES000020
4							

削除の完了について

• 「選択したインタラクションは削除されます。」と表示されますが、ダイアログが表示された時点で削除は完了していま す。

(4)検索画面に戻ります。

o SpeechMiner 検索する				Tenan	LAdmin アクショ	ョンアイテム(0)	
C	4	インタラクショ	ョンがありません				
₹						7 7 0	
インタラクション() 、							1
日付範囲 すべて	エージェント		4<%	インタラクションプロバ	7 1		
র ম্ব 🗸	含む ・ エージェント	× +		選択してください	種類	~	
			ユーザー 🗸	コールの長さ:	値より大きい	~	
	x9データ 含む × … × 値	~ +	□良い□ニュートラル□悪い	時間	秒		
			ユーザーアクション	インタラクションID:		1	
			インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー ・	外部ID:			
			セグメント				
			値より大きい ^				-

1.5.2.8 コメント

通話録音の任意の箇所に、他のエージェントが参照可能な任意のコメント/評価を設定するための機能です。

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

	項番/項目名	概要	参照先頁番号
1.	コメントの作成	コメントの作成手順	P.92
2.	コメントの編集	コメントの編集手順	P.97
3.	コメントの削除	コメントの削除手順	P.99

コメントの作成/編集/削除の実施について

・作成したコメントの参照/編集/削除は、当該通話を検索/再生できるエージェントが実施可能です。実施可能なエージェントの範囲を限定したい場合は、組織設定機能を利用してください。

1.5.2.8.1 コメントの作成

コメントを作成します。

(1) [コメントを追加する]アイコンをクリックし、[コメントを追加する]を選択します。

් _{Spee}	chMiner	検索する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
L I	S NRM16V				;	5 4 4 🕨) ₩ ►		1.0x 📣 ———	● 🕅 🗄
• <u>ř</u>										
00:00										01:20
₽										
インタラ	ラクション (1	000) ~ フィル	夕一: 日付範囲	8						コメントを追加する
#		日付/時刻 ♀	メディア	エージェント 🔅	ワークグループ	タグ 🕴	コールの長さ 🔅	インタラクションに	外部ID	\$
1	□ -	12/26/18 03:1	e.				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU	A
€	®	12/26/18 03:1	e.				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU_	2018-12-26_06-17-24
2	□ -	12/26/18 03:10	e.				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET	
1	®	12/26/18 03:10	e.				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET_	2018-12-26_06-16-22
3	- +	12/26/18 02:1	e.				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED	
4	- +	12/26/18 01:5	e.				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE8	-
•										•

コメントの作成上限について

- 1 通話あたりのコメント作成数に上限はありませんが、Arcstar Contact Center 2.0 では 1 通話あたり 100 コメントまで動作確認を行っています。
- ・画面の解像度(横方向)によっては、コメント数が増えると SpeechMinerの画面上にコメントのアイコンが表示しきれ なくなり、コメントが参照しづらくなったり参照できなくなったりする場合があります。以下の画面は、同時刻に 100 コメントを作成した場合の表示例となります。



(2) 「新しいコメントを作成する」ダイアログが表示されます。

Speel	chMiner	検索する							Tenant_Admin アクションアイデム(0)
				新し	いコメントを	を作成する			1.0x (\$)
					ント箇所を指定する	特定箇所: 00:00	:00		
				282	トを入力する				
								0 / 4000	
				אכאב	の所有者: Tenant_A	dmin			01:20
				コメント	・のタイプ 🛛 良い	◉ ニュートラル	◎ 悪い		· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·
インタラ		000) マ フィルオ		† 7	ンセル			追加	* / 1
#		日付/時刻 🕴	メディア	- I -					0 1
			۹.	エージェンドF	home/0Rano1/		01.20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU
۲			¢,						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU_2018-12-26_06-17-24
			e.						NRM16VKM5H5NJ0MIQTM8BLVKG0007DET
			e.						NRM16VKM5H5NJ0MIQTM8BLVKG0007DET_2018-12-26_06-16-22
			S .						NRM16VKM5H5NJ0MIQTM8BLVK60007DED
	□ +		e.						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE8
									ě.

[凡例 ●:必須 ○:[コメント箇所を指定する]にチェックを入れた場合は必須]

フィールド名	必須	入力値	備考
コメント箇所を指定する	•	コメントを設定する時間を指定する場合はチェックを入れ	
		る.	
		チェックを外すと、[コメントを追加する]をクリックした時点	
		での再生(一時停止)箇所にコメントが設定される。	
特定箇所:	0	[コメント箇所を指定する]にチェックを入れた場合は、コメン	 hh:mm:ssの形式で入力する
		トを設定する時間を指定する	
コメントを入力する	•	設定するコメントを入力する。	・ 半角文字/全角文字、4,000 文
			字まで入力可能。検索時は 255
			文字以下の完全一致となる
[入力文字数]/4000	_	入力されたコメントの文字数を表示する。	
コメントの所有者	•	SpeechMiner にログインしているエージェント ID が自動で	
		設定される。	
コメントのタイプ	•	評価を[良い]/[ニュートラル]/[悪い]から選択する。評価に応	良い悪い
		じてアイコンが設定される。	Ç – Ç

コメント内容の検索利用について

・コメント検索を利用される場合は255文字以下の完全一致となるよう内容を入力してください。

• 検索に利用できない文字の条件を入力しても、警告等の表示はありません。

(3) コメントを入力し、[追加]をクリックします。

Speed	hMiner	検索する							Tenant_Admin アウションアイテム(0)
				新しい	ハコメントを	を作成する			1.0x = (0)
				図 コメン 通話開	√ト箇所を指定する −−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−−	特定箇所: 00:00:	.00		
				ИККЕ	の所有者: Tenant_Ac	dmin		4 / 4000	01.20
				コメント	のタイプ 🔘 良い	● בב- אוּד	◎ 悪い		≂ 0
インタラ		000) ~ フィルタ		+ 72	1216			追加	÷ / 4
#		日付/時刻 🕴	メディア	T					- an
			e.	エージェントド	home/0Rano1/		01:20	374466	NRM16VKM5H5NJDMIGTM8BLVK80007DEU
⊳			e.						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVK60007DEU_2018-12-26_06-17-24
			ς.						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET
			ς.						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET_2018-12-26_06-16-22
	· [] +		6						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED
	□ +		e.						NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE8

特定箇所について

・通話録音の長さよりも長い時間を入力すると以下のエラーが表示されます。通話録音の長さ以下の時間を入力してくださ

新しいコメントを作成する
●
図 コメント箇所を指定する 特定箇所: 00:01:50
コメントを入力する
0 / 4000
コメントの所有者: Tenant_Admin
コメントのタイプ 🔘 良い 🖲 ニュートラル 🔘 悪い
キャンセル 追加

(4) コメントの作成が完了します。

ල් Speed	chMiner	 検索する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
ر ہ					;	5 H H 🕨	₩ N		1.0x 🏟 ———	• <u>⊠</u> ∢ ÷
-										
0:00										
00:00	•									01:20
₽										4
インタラ	クション(1	000) ~ フィル	夕一: 日付範囲	1						≒ ∕ ∃
#		日付/時刻 ♀	メディア	エージェント 🔅	ワークグループ	タグ 🕴	コールの長さ	インタラクションに	外部ID	☆
1	□ -	12/26/18 03:1	e.				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU	A
ightarrow	ø	12/26/18 03:1	e.				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU_20	18-12-26_06-17-24
2	□ -	12/26/18 03:10	e.				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET	
1	®	12/26/18 03:10	e.				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET_20	18-12-26_06-16-22
3	+	12/26/18 02:1	e.				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED	
4	- +	12/26/18 01:5	¢.				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE8	-

(5) アイコンへのマウスオーバーで内容が表示されます。

00 si	peechMiner	検索する							Tenant_Admin	ローアクションアイテム(0)
c	🔓 NRM16	VKM5H5NJOMIGTM	_			5 H H 🗲) ** *i		1.0x 📣 —	• ga :
•	(00:00) 通話開始 12/27/18 02:25	8 i PM, Tenant_Admin								
00:0	•									01:20
⊉										7 0
イン	タラクション (1	000) ~ フィル	ター:日付範囲	1						* / I
#		日付/時刻 🔶	メディア	エージェント	ワークグループ	97	コールの長さ	インタラクションに	外部ID	4
1		12/26/18 03:1	c				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DB	EU
\odot	3	12/26/18 03:1	c				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	EU_2018-12-26_06-17-24
2	- 1	12/26/18 03:10	c				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007D8	ET
0	95	12/26/18 03:10	e				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007D8	ET_2018-12-26_06-16-22
3	- +	12/26/18 02:1	c				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DB	ED
4	- +	12/26/18 01:5	L				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	E8

マウスオーバーでの表示内容ついて

- ・コメントに入力された文字数が多い場合は、画面解像度によりすべての内容を表示できない場合があります。
- コメントの作成日時がコメントの内容に続いて表示されます。作成日時はマウスオーバー時のみの表示となります。

同じ時間/隣接した時間に複数コメントが設定されている場合について

・設定されているコメントの件数が表示されます。件数をクリックするとコメントが展開されます。以下の画面は2件の異なるコメントが設定されている場合の例となります。



1.5.2.8.2 コメントの編集

コメントを編集します。

(1) 編集するコメントのアイコンをクリックします。

ල් හ	eechMine	r 1	史来する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
L							5 H 4 🕑) >> >>		1.0x 🍕 ——	e g₂≀ :
-											
00:00	-										01:20
≞≛											5 0
インち	フラクション	> (100	0) ~ フィルタ	9-:日付範囲							# / E
#			日付/時刻 🛊	メディア	エージェント	ワークグループ	タグ	コールの長さ	インタラクションに	外部ID	4
1		-	12/26/18 03:1	c				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU	. · · · · ·
\odot	6		12/26/18 03:1	c				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU	J_2018-12-26_06-17-24
2		-	12/26/18 03:10	c				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET	
3	-		12/26/18 03:10	c				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET	_2018-12-26_06-16-22
3		+	12/26/18 02:1	e				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED	
4		+	12/26/18 01:5	c				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE8	

同じ時間/隣接した時間に複数コメントが設定されている場合について

・設定されているコメントの件数が表示されます。件数をクリックするとコメントが展開されます。以下の画面は2件の異なるコメントが設定されている場合の例となります。



(2) 編集コメントダイアログが表示されます。コメントを編集し、[適用]をクリックします。

Speed	shMiner	検索する	-					Tenant_Adm	in アクションアイテム(0)
С. <u>е</u>				編集コメント				1.0x	• (i) ¹
				☑ コメント箇所を指定する	特定箇所: 00:00:0	0			
•				通話開始					
							4 / 4000		
00:00				コメントの所有者: Tenant_Ad	Imin				01:20
요.				コメントのタイプ 💿 良い	◎ ニュートラル	◎ 悪い			雪 0
インタラ		000) - フィルタ	▶—:日付範囲	キャンセル			削除 適用		\$ /
#		日付/時刻 🕴	メディア エー					J BID	я́.
ţ.			e.		3	01.20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG00070	DEU
⊘			e.						DEU_2018-12-26_06-17-24
2			<u>ر</u>						DET
×.			с.						DET_2018-12-26_06-16-22
3	- +		C.						DED
4	□ +		e.						DE8

編集可能な項目について

- ・コメント内容/コメントのタイプのみ編集可能です。
- ・編集確認の表示はありません。[適用]をクリックすると即時反映されます。

Speec	Miner	検索する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)
c e					1	5 4 4 🕨) ₩ ₩		1.0x 📣 ———	● 🚀 ፤
₽ ₽										
• i 0:00 -										
00:00	<u>.</u>									01:20
≜	≥									
インタラク	ション(10	000) ~ フィル	ター:日付範囲	1						\$ / 1
#		日付/時刻 ♀	メディア	エージェント 🕴	ワークグループ	タグ 🕴	コールの長さ	インタラクションに	外部ID	\$
1	□ -	12/26/18 03:1	e.				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU	, i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
lacksquare	Q	12/26/18 03:1	e.				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU_	2018-12-26_06-17-24
2	- □	12/26/18 03:10	e.				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET	
1	Q	12/26/18 03:10	e.				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET_3	2018-12-26_06-16-22
3	+	12/26/18 02:1	e.				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED	
4	□ +	12/26/18 01:5	e.				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DE8	

(3) コメントの編集が完了します。

1.5.2.8.3 コメントの削除

コメントを削除します。

(1) 削除するコメントのアイコンをクリックします。

ල් _{Spe}	eechMiner	検索する							Tenant_Admin 🤈	アクションアイテム(0)
L	🔓 NRM16V				;	\$ 4 4 () ₩ ►		1.0x 📣 ———	● ⊠ i È
00:00	<u>.</u>									01:20
₽	<u></u>									
インタ	アラク ション(1	000) ~ フィル	夕一: 日付範囲	1						# / E
#		日付/時刻 🛛 斜	メディア	エージェント 🕴	ワークグループ	タグ ♦	コールの長さ 🔅	インタラクションに	外部ID	\$
1	□ -	12/26/18 03:1	e.				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU	A
€	P	12/26/18 03:1	e.				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKGO007DEU_20	18-12-26_06-17-24
2	□ -	12/26/18 03:10	e.				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET	
1	Ø	12/26/18 03:10	e.				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DET_20	18-12-26_06-16-22
3	- +	12/26/18 02:1	e.				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DED	
4	- +	12/26/18 01:5	e.	4			00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE8	
1										

同じ時間/隣接した時間に複数コメントが設定されている場合について

・設定されているコメントの件数が表示されます。件数をクリックするとコメントが展開されます。以下の画面は2件の異なるコメントが設定されている場合の例となります。



(2) 編集コメントダイアログが表示されます。 [削除]をクリックします。

Speed	hMiner	検索する	-				Tenant_Admin アクションフ
			I-FIN	編集コメント			1.0x = 40
				ゴメント箇所を指定する 特定箇所:	00:00:00		
				通話開始			
						4 / 4000	
				コメントの所有者: Tenant_Admin			
				コメントのタイプ 💿 良い 🛛 ニュートラ	ル 🔘 悪い		
		000) ~ フィル	7一:日付範囲	キャンセル		削除 適用	
#.		日付/時刻 \$	メディア エー				. dib
			C.		01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DEU
€			<i>c</i> .				
			C.				
			с.				
	日 +		с.				
	D +		с.				

削除確認について

・削除確認の表示はありません。[削除]をクリックすると即時削除されます。

ဝိ Spee	chMiner	検索する							Tenant_Admin	アクションアイテム(0)	
د ا					;	5 4 4 🕨) ₩ ►		1.0x 📣 ——	● ø !	
•											
0:00											
00:00	_									01:20	
₽										F 0	
インタラ	ク ション(1	000) ~ フィル	ター: 日付範囲	1						# / E	
#		日付/時刻 ♦	メディア	エージェント 🔅	ワークグループ	タグ 🕴	コールの長さ	インタラクションに	外部ID	\$	
1	□ -	12/26/18 03:1	e.				01:20	374466	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	J	
€	ø	12/26/18 03:1	e.				01:20		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	J_2018-12-26_06-17-24	
2	□ -	12/26/18 03:10	e.				00:33	374465	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	г	
1	®	12/26/18 03:10	e.				00:32		NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	Γ_2018-12-26_06-16-22	
3	+	12/26/18 02:1	e.				01:45	374464	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	D	
4	- +	12/26/18 01:50	e.				00:30	374463	NRM16VKM5H5NJ0MIGTM8BLVKG0007DE	3	
1										•	

(3) コメントの編集が完了し、コメントが削除されます。

1.6 エクスポートファイル

エクスポート機能を利用してダウンロードした ZIP ファイルの命名規則は以下のとおりです。



エクスポート内容によるファイル命名規則について

 ・通話録音ファイルとインデックスファイルをエクスポートした場合でも、インデックスファイルのみをエクスポートした 場合でも、命名規則は同じです。

ZIP ファイルを展開して作成されるインデックスファイル/通話録音ファイルの命名規則は以下のとおりです。



セグメントについて

・セグメントの情報は通話録音ファイル名に出力されません。発着信を行った日時の順番がセグメントの順番となります。

インデックスファイルのファイルフォーマットは以下のとおりです。

項目	仕様
ファイル形式	CSV
文字コード	UTF-8(BOM 付き)
改行コード	CR+LF

インデックスファイルの出力内容は以下のとおりです。

カラム名	出力内容		備考
Intraction ID	インタラクション ID		
	システムが自動で割り当て	こる通話を特定する ID	
Intraction Type	Call が出力される		
External ID	外部 ID		
	CDR レポートに出力される	る CallUUID と同一値となる。	
Interaction Time	日付/時刻		
	発着信を行った日時		
Program	Arcstar Contact Center 2	2.0 では使用されない	• 常に空欄が出力される
Agent	エージェント姓名		・ 転送により複数エージェントの通話録
	発着信に関与したエージェ	ニントのエージェント姓名	音が含まれる場合には、セミコロンで
			区切って出力される
Workgroup	組織名(未設定の場合は D	Default)	・ 転送により複数エージェントの通話録
	前項の Agent の所属組織	名	音が含まれる場合には、セミコロンで
			区切って出力される
Categories	Arcstar Contact Center 2	2.0 では使用されない	• 常に空欄が出力される
Topics	Arcstar Contact Center 2	2.0 では使用されない	• 常に空欄が出力される
Duration	コールの長さ		 単位は秒
	エージェントが発着信を行	うってから、 通話が切断される	
	までの時間		
Metadata:callerPhoneNumber	発信者番号		
Metadata:dialedPhoneNumber	着信番号		
Metadata:callType	発着信種別		
	表示内容	意味	
	Inbound	着信	
	Outbound	光信 転送	
	Consuit	ŦΔAC	
Metadata:ani	発信者番号		
Metadata:dnis	着信番号		

(次頁へ続く)

カラム名	出力内容	備考
Metadata:agentID	発着信を行ったエージェントのエージェント ID	• 英字は全て小文字で表示される
		• 複数セグメントが設定されている場合
		は、最初のセグメントの通話に関する
		情報が出力される
Metadata:agentExtentionDN	発着信を行ったエージェントの内線番号	• 複数セグメントが設定されている場合
		は、最初のセグメントの通話に関する
		情報が出力される

インデックスの出力について

・通話に複数のセグメントが設定されている場合でも、SpeechMinerの1レコードにつき1行の出力となります。

• インデックスに出力する項目を任意に選択することはできません。

コールフローで取得したメタデータの出力について

・コールフローでメタデータの追加取得を設定した場合は、該当のメタデータをインデックスファイルに出力することが可能となります。対象となるメタデータについては、「1.3.3 メタデータによる検索」(P.31)を参照してください。

通話録音ファイルのファイルフォーマットは以下のとおりです。

項目	仕様			
	標準	高音質		
音声コーデック	MP3	MP3		
ビットレート	16kbps	32kbps		
サンプリングレート	16kHz	32kHz		
チャンネル	2ch ステレオ	2ch ステレオ		

通話時間が極端に短い通話録音ファイルについて

- ・通話成立後に即切断された場合など、通話時間が極端に短く音声情報が記録されなかった通話については、容量 Obyte の MP3 ファイルとして ZIP ファイルに圧縮されます。
- ZIP ファイルを展開するツールの仕様により、Obyte のファイルに対する動作が異なりますので、注意してください。以下は主なツールによる動作の例となります。これ以外の動作となる場合もあります。
 - 例:・警告メッセージが表示され、ZIP ファイルの展開が停止する
 - ・警告メッセージが表示され、該当の MP3 ファイルは作成されないが、インデックスの CSV ファイルは作成される
 - ・警告メッセージが表示されるが、Obyteの MP3 ファイルとインデックスの CSV ファイルが作成される

1.7 アクションアイテム

SpeechMiner利用者内でのメッセージング機能です。任意のエージェントに対してメッセージを送信し、メ ッセージのステータスを管理することが可能です。以下の例は、ある通話録音の内容を確認して欲しい旨の 内容をアクションアイテム機能で依頼する場合のイメージです。



対応が完了したアクションアイテムは自動的に削除され、以降は内容等を確認することはできなくなります。また、一斉送信機能やエクスポート機能はありません。履歴/証跡を管理する機能としての利用には適していません。簡易なメッセージング機能としての利用を推奨します。

アクションアイテムの新規作成から対応完了までの主な状態遷移は以下のとおりです。



アクションアイテムの作成と作成後の採作詳細については、以下の合項を参照してくたさい

項番/項目名		概要	参照先頁番号	
1.	作成	作成手順	P.106	
2.	操作	作成後の操作手順	P.112	

1.7.1 作成

(1) 画面右上の[アクションアイテム]をクリックします。

の SpeechMiner 検索する			Tenant_Admin アクションアイテム(0)
С ■ NRM16VKM5H5NJOMIGTM	ত ।ৰ ৰ (► ►	1.0x 📣 ———————————————————————————————————
• <u> </u>			
00:00			01:20
₽			F 0
インタラクション (1000) - フィルター:日付範囲			\$ 1
日付範囲 昨日	エージェント		インタラクションプロパティ
昨日	含む * エージェント * +		選択してください 種類 ~
	X9デー9 含む × … × 値 × +	ユーザー ・ 良い ニュートラル ● 悪い ユーザーアクション	コールの長さ: 値より大きい ~ 時間 秒
		インタラクションをチェッ クしたユーザー別 セグメント 値より大きい ^	·····································

(2) マイアイテム/アクションリスト画面が表示されます。[新規アイテム]をクリックします。

og SpeechMiner 検索する			Tenant_	Admin アクションアイテム(0)
C 省 NRM16VKM5H5NJ0MIGTM	マイアイテム アクショ	ンリスト		新規アイテム
	日付/時刻 🔅	種類	* アクション	
00:00				
≥				
インタラクション (1000) · フィルター:日付範囲				
日付範囲 昨日 エージェント				
昨日 * 含む *				
			コールの長さ:	値より大きい
<i>¥9∓−9</i>		□ 良い□ ニュートラル□ 悪い	8968	秒
	v 1ℓ v +	ユーザーアクション		
		インタラクションをチェッ	インタラクションID:	h
		クしたユーザー別	外部ID:	
		セグメント		
		値より大きい ^		-

(3) 「アクションアイテムを追加する」ダイアログが表示されます。作成するアクションアイテムの内容を 入力します。

* 対象者		
すべての	グループ	~
* 種類	種類を選択する	*
* 期日	日付を遥訳する	
* 概要		
		/

[凡例 ●:必須]

フィールド名	必須	入力値	備考
対象者	•	アクションアイテムを送信するエージェント ID	 リストボックスには「すべてのグループ」
		をリストから選択する	と「default」が表示されるが、「すべての
			グループ」を選択する
			・ エージェント ID 一覧には、組織設定に関わ
			らず全てのエージェント ID が表示される
			・ エージェント ID 一覧には NTT コミュニケ
			ーションズの管理用 ID も表示される
			・ 作成者自身のエージェント ID 指定も可
			・ 複数エージェント ID の同時指定不可
種類	•	アクションアイテムに設定するラベルをリストか	「ActionitemsTypes.High」/
		ら選択する	「ActionitemsTypes.Low」が選択可能
			• 種類を追加/変更/削除することはできない
期日	•	カレンダーから日時を選する	• 過去の日付を選択することはできない
			 ・直接入力する場合は、YYYY-MM-DDの書
			式で入力する
概要	•	アクションアイテムに設定するメッセージを入力	・ 全角文字/半角文字が利用可能
		する	・ 全角で6万文字まで入力できることを確認
			済み

期日の指定について

・期日をもって画面上に注意喚起を促すメッセージを表示する/自動的にアクションアイテムを削除する、等の関連した動 作を設定することはできません。 カレンダーの表示について

・日付選択/月名選択/年選択に切り替えることが可能です。



・曜日略称/月名の表示は英語表記となります。日本語に変更することはできません。
(4) 入力が完了したら、[OK]をクリックします。

すべての	ッグループ マ 東京 オペレータ (ComAG001)	~
種類	ActionItemsTypes.High	~
期日	2019-01-31	
概要		
インタラ	クションID:111111の通話確認をお願いします。	

ボタンの有効化について

- ・全ての項目の入力が完了するまで、[OK]は有効になりません。
- ・期日に過去の日付を手動入力すると[OK]は有効になりますが、クリックすると以下のエラーメッセージが表示されます。

すべての	グループ ▼ 東京 オペレータ (ComAG001)	*
* 種類	ActionItemsTypes.High	~
* 期日	2011-01-31	
* 概要		
インタラ	クションID:111111の通話確認をお願いします。	

(5) アクションアイテムが作成されます。作成したアクションアイテムは「アクションリスト」に表示され

ます。

。 SpeechMiner 検索する			Tenant_Admin アクションアイテム(0)
L	マイアイテム	アクションリスト	新規アイテム
	日付/時刻	 ● 種類 ◆ 宛先 ◆ ステー 	タス 🕴 アクション
	01/31/19	ActionItemsTyp ComAG001	詳細 完了 編集
≥			
インタラクション() 、			
日付範囲 すべて	エージェント		
<u>इ</u> न्दर २	含む ~		
			コールの長さ: 値より大きい *
	X9テータ 含む v v 値 v	□良い□ ニュートラル□ 悪い	時間 秒
		ユーザーアクション	インクラクションロ
		インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー	→ 外部ID:
		セグメント	-
		値より大きい	·

アクションアイテムの表示について

・対象者に作成者自身のエージェント ID を指定した場合は、「マイアイテム」に表示されます。

(6) アクションアイテムの対象者に指定されたエージェント ID で SpeechMiner にログインすると、「アクションアイテム」に件数が表示されます。クリックすると、アクションアイテムが表示されます。

o SpeechMiner 検索する						Co	mAG01 アクションアイテム
L	<u>र</u> न	アイテム アクショ	ンリスト				新規アイティ
	日作	寸/時刻 ≑	種類 ⇔	From	⇒ ステータス	アクション	
	01/	/23/19	ActionItemsTyp	Tenant_Admin	開<	詳細 完了 編集	
≥							
インタラクション() 、							
日付範囲 すべて すべて マ	エージェント 含む v						
	10=-0					コールの長さ:	値より大きい 🖌
	メッテータ 合む ~ … ~ 値	~ +	□良い□ =	ユートラル 🗏 悪い		時間	秒
			ユーザーアクシ	コンをチェッ		インタラクションID:	
			インタンシン クしたユーザ	コンセチェッ ユーt 一別	f— ×	外部ID:	
			セグメント				
			値より大き	61	^		

アクションアイテムの件数の更新について

アクションアイテムの件数表示は自動更新されません。表示を更新するには、ブラウザの画面更新を実施してください。

1.7.2 操作

アクションアイテムに対する操作は、アクションアイテムのステータスと配信元/配信先によって異なります。

		[ステータス]	
ら SpeechMiner 検索する		アクションアイテムの状態が表示されます。	ComAG01 アクションアイテム(1)
L	マイアイテム アクションリスト		新規アイテム
	日付/時刻 🔶 種類 🔶 F	irom 🔶 ステータス 🔅 アクション	
	01/23/19 ActionItemsTyp T	ienant_Admin 關< 詳細 完了 編	集
랃		[アクション]	¥
インタラクション () ~	_	ステータス、配信	元/配信先に応じて
H1000m 9人C エーシェント で含む *		PIRATELY 12/10	_116.9.
		コールの長さ:	値より大きい 🎽
<u> </u>	···· × 值 × +	- トラル目 思い 時間	秒
	ユーザーアクション インタラクション	・ インタラクションID をチェッ フーザー ・	
	クしたユーザー別	ユーリー * 外部D:	
	セグメント		
	値より大きい	^	-

|--|

ステータス	アクション	配信元(アクションリスト)	配信先(マイアイテム)
開く	詳細	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を
		表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。	表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。
	完了	ステータスを「完了」に変更する。	配信元へ返信する。
		配信先のマイアイテムから削除される。	ステータスは「完了」に変更され、マイアイテ
			ムから削除される。
	編集	アクションアイテムを編集する。	アクションアイテムを編集する。
完了	詳細	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を	設定なし
		表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。	
	確認	アクションリストから削除される。	
	拒否	配信先へ差し戻す。	
		ステータスは「拒否」に変更される。	
	編集	アクションアイテムの内容を編集する。	
拒否	詳細	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を	マウスオーバーでアクションアイテムの詳細を
		表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。	表示する。クリックで[編集]と同じ動作となる。
	完了	ステータスを「完了」に変更する。	配信元へ返信する。
			ステータスは「完了」に変更され、マイアイテ
			ムから削除される。
	編集	アクションアイテムを編集する。	アクションアイテムを編集する。

ソートについて

- ソートが可能なカラムはカラム名横にソートアイコンが表示されます。アイコンをクリックすると昇順/降順を変更する ことが可能です。
- 上向きの矢印が黒塗り(▲)の状態が昇順、下向きの矢印が黒塗り(▼)の状態が降順となります。



 ソートの状態を保存することはできません。他の操作(ログアウトや検索など)を行った後、アクションアイテムに再度 アクセスするとデフォルトの状態である日付/時刻の昇順に戻ります。

幅の変更について

•列の境界をドラッグすると、列の幅を変更することが可能です。



- ・項番/チェックボックスの列の幅は変更できません。
- 列幅調整のポインタが表示された状態でダブルクリックすると、列の表示内容に合わせて列幅が自動調整されます。
- ・列幅の状態を保存することはできません。他の操作(ログアウトや検索など)を行った後、アクションアイテムに再度アクセスするとデフォルトの状態に戻ります。

順番の変更について

• カラム名をドラッグすると、列の順番を変更することが可能です。



・列の順番を保存することはできません。他の操作(ログアウトや検索など)を行った後、アクションアイテムに再度アク セスするとデフォルトの状態に戻ります。

1.7.2.1 詳細

アクションアイテムの内容を表示します。

ල් SpeechMiner 検索する			ComAG001 アクションアイテム(1)
L	マイアイテム アクシ		洋細]にマウスオーバーで 容を表示
	日付/時刻	● 種類	KEW (
	01/31/19	ActionItemsTyp Tenant_Admin 關<	送 回 完了 編集
■ インタラクション 0 × 日付範囲 すべて	1<2	概要: インタラクションID:1111 認定お願いします。 メモ	11の通話確
9^(·	さむ × メタデータ 合む × … × 種 × +	良い ユーザーアクション インタラクションをチェッ クしたユーザー別 ユーザー ~	コールの長さ: 値より大きい * 時間 秒 インクラクションID: // 外部ID:
		セグメント 値より大きい ^	

アクションアイテムの表示について

・概要の文字数が155文字(全角)を超えると、詳細表示では全ての内容が表示されなくなります。全ての内容を確認する場合は、「1.7.2.5 編集」(P.119)を利用してください。

[詳細]をクリックした場合について

• 「1.7.2.5 編集」(P.119) と同じ動作となります。

1.7.2.2 確認

アクションアイテムを確認します。[OK]をクリックすると、アクションアイテムはアクションリストから削除され、閲覧できなくなります。

91	てのグループ	*
重	ActionItemsTypes.High	~
	01/04/19	
腰		
腰 イン	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。	
腰 イン・	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。	
腰 イン・	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。	
腰 イン・ 	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。	
腰 イン・ (モ	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。	
腰 イン・ Com 内容	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。 AG01 (01/04/19 11:11 AM): 確認しました。次回入電時の参考にします。	
腰 イン Com 内容	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。 AG01 (01/04/19 11:11 AM): 確認しました。次回入電時の参考にします。	
腰 イン Com 内容	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。 AG01 (01/04/19 11:11 AM): 確認しました。次回入電時の参考にします。	
腰 イン Com マモ マン	タラクションID:1113の通話を確認お願い致します。 AG01 (01/04/19 11:11 AM): 確認しました。次回入電時の参考にします。	

確認時のメモの追加について

- ・確認を行う事によって該当のアクションアイテムは参照できない状態となるため、メモを追加した場合でもその内容を参 照することはできません。
- ・メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- ・既存入力分と追加入力文の合計、全角で6万文字まで入力できることを確認済みです。
- ・メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたり することはできません。

1.7.2.3 完了

アクションアイテムを完了します。メモを追加することが可能です。[OK]をクリックすると、アクションア イテムのステータスは「完了」に変更されます。

*

メモの追加について

- ・メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- ・既存入力分と追加入力文の合計、全角で6万文字まで入力できることを確認済みです。
- メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたり することはできません。

1.7.2.4 拒否

アクションアイテムを拒否します。メモを追加することが可能です。[OK]をクリックすると、ステータスが 「拒否」に変更されます。

Ĩ	ActionItemsTypes.High
()1/11/19
要	
125	メフクンヨンIDTII3の通話の内容唯能をお願いいたします。
ŧ	
モ Com/ 内容研	.G01 (12/27/18 03:54 PM): 認しました。次回の入軍時の参考にします。
モ Com/ 内容研	G01 (12/27/18 03:54 PM): 認しました。次回の入電時の参考にします。
モ Com/ 内容研	GO1 (12/27/18 03:54 PM): 館むしました。次回の入電時の参考にします。
モ Com/ 内容研	G01 (12/27/18 03:54 PM): 認しました。次回の入電時の参考にします。

メモの追加について

- ・メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- ・既存入力分と追加入力文の合計、全角で6万文字まで入力できることを確認済みです。
- メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたり することはできません。

1.7.2.5 編集

アクションアイ テムを編集します。メモを追加することが可能です。メモの内容以外の項目を変更する ことが可能です。[OK]をクリックすると、変更内容が反映されます。

すべ	ヾてのグループ ▼ 東京 オペレータ (ComAG01)	~
種 類	ActionItemsTypes.High	*
Ħ	01/04/19	
概要		
イン	ッタラクションID:1113の通話を確認願います。	
イン	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
イン	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
イン	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
72	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	ļ.
۲۵ 	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
۲۷ ×۲	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
72 xt	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
۲۷ ×モ	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
72 XE	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	
/>	ンタラクションID:1113の通話を確認願います。	

メモの追加について

- ・メモを追加する場合の利用可能文字種別は、全角文字/半角文字となります。
- ・既存入力分と追加入力文の合計、全角で6万文字まで入力できることを確認済みです。
- ・メモを追加すると追加したエージェント ID と日時の情報が自動的に付与されます。削除したり付与しない設定としたり することはできません。

2.通話録音の対象とセグメント

通話録音機能の利用について

- ・有料オプションとなります。利用には事前の申込が必要です。
- ・内線番号作成時に通話録音機能の有効化設定が必要となります。有効化が設定されてない内線番号では録音されません。
- エージェントがログインしていない状態の内線番号では録音されません。ハードフォン利用の際には注意してください。
- ・ハードフォン利用時は、音声コーデックにG.711(μ-law)を最優先で利用する設定を行ってください。G.711(μlaw)以外の音声コーデックを利用した場合には、一部通話の録音不可や片通話などの支障が発生する場合があります。

通話録音機能において、録音対象となる通話は以下のとおりです。

	E to the			
発信元/発信先		内線番号		外線番号
		ログインあり	ログインなし	
内線番号	ログインあり	0	\bigtriangleup	0
	ログインなし	\bigtriangleup	×	×
外線番号		0	×	×

[凡例 ○:録音される △:発信先がログインしていれば録音される ×:録音されない]

録音対象となる通話について

- ログインあり/ログインなしはソフトフォンへのログイン有無となります。ハードフォンやその他の外部アプリケーションなどでログインする場合は、連携するソフトフォンへのログインが必要になるため、上記表のログインありが該当します。
- ・ソフトフォンヘログインしない状態でもハードフォンを利用して外線発信を行うことが可能ですが、通話録音ができない 状態となります。
- 発信元/発信先がいずれも外線番号の組合せは、IVR コールフローによる外線転送を行った場合やエージェントが外線から着信(または外線へ発信)した通話を外線へ転送した場合などが該当します。

転送/会議通話を行った場合は、通話録音に対してセグメント情報が付与される場合があります。通話の種類 による録音対象となる通話の詳細およびセグメント情報の詳細は、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	発着信	2 者間での発着信通話における通話録音の対象	P.121
2	転送	引継ぎ転送/無条件転送が行われた通話における通話録音の対象	P.125
		とセグメント	
3	会議通話	会議通話が行われた通話における通話録音の対象とセグメント	P.130

2.1 発着信

2.1.1 外線発着信

外線発着信通話は、着信/発信の操作を行ったエージェントの通話として録音されます。



2.1.2 内線発着信

内線発着信通話は、着信したエージェントの通話として録音されます。



通話録音の対象となる通話について

2.1.3 モニタリング/コーチング

モニタリングを実施した場合でも、通話録音の対象となる通話は通常の発着信と同様です。コーチングを実施すると、コーチング中のスーパーバイザの発話は録音対象となります。



通話録音の対象となる通話について

- 着信したエージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。
- コーチングを実施したスーパーバイザの内線番号に対して通話録音機能が有効化されている場合は、着信したエージェントの内線番号の通話録音機能のが無効化されていても、コーチング中は録音対象となります。

コーチング終了後の内線通話について

- ・コーチング中にお客さま側が通話を切断した場合は、着信側エージェントとコーチング中エージェント間の内線通話へ移 行します。この内線通話は、お客さまとの通話に引き続いて着信側エージェントの通話として録音されます。
- コーチング中に着信側エージェントが通話を切断した場合は、通話が終了します。エージェント間の内線通話へは移行しません。
- モニタリング中はお客さま側/着信側エージェントいずれの切断でも、通話が終了します。エージェント間の内線通話へ は移行しません。

モニタリング/コーチングを実施した通話は、検索結果において複数エージェントの通話として表示されますが、レコード内の通話は発着信を行ったエージェントのみ表示されます。

以下の画面は、「東京オペレータ(名:東京/姓:オペレータ)」に着信した通話を「東京スーパーバイザ (名:東京/姓:スーパーバイザ)」がモニタリングした場合の例となります。



モニタリング/コーチングの確認について

・通話がモニタリング/コーチングされたことを確認するためには、CDR レポートで該当通話の「モニタ対象」/「モニタタ イプ」/「モニタスコープ」の各出力を参照する必要があります。

2.2 転送

通話中にエージェント間での引継ぎ転送/無条件転送が行われると、通話録音にセグメント情報が付与されま す。転送元/転送先の種別(内線/外線)によりセグメント情報の付与のされ方が異なります。詳細は通話録 音の対象と合わせて、以下の各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	引継ぎ転送	引継ぎ転送時の通話録音の対象およびセグメント	P.126
2	無条件転送	無条件転送時の通話録音の対象およびセグメント	P.128

2.2.1 引継ぎ転送

外線着信通話を他のエージェントへ引継ぎ転送した場合は、以下のとおりです。



通話録音の対象となる通話について

- •エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。
- エージェントAの保留開始から転送完了までの間は、レコード1のエージェントAの録音は保留音となります。

エージェントのみの引継ぎ転送、エージェント間通話を外線へ引継ぎ転送した場合は、以下のとおりです。



通話録音の対象となる通話について

- •エージェントが内線番号にログインしていることが前提条件となります。
- エージェントAの保留開始から転送完了までの間は、レコード1のエージェントAの録音は保留音となります。

2.2.2 無条件転送

外線着信通話を他のエージェントへ無条件転送した場合は、以下のとおりです。



通話録音の対象となる通話について

エージェントのみの無条件転送、エージェント間通話を外線へ無条件転送した場合は、以下のとおりです。



通話録音の対象となる通話について

2.3 会議通話

会議通話中に会議通話を実施したエージェントが先に会議から抜けると、通話録音にセグメント情報が付与 されます。外線着信通話を他のエージェントへ引継ぎ転送し、会議通話を実施した場合は以下のとおりで す。



通話録音の対象となる通話について

会議通話に4者以上の参加者がいる場合は、会議参加の順番と会議を抜ける順番によって検索結果表示に差 異があります。

会議を開始したエージェントが終話まで参加する場合は、エージェントAの録音に会議開始から終了までの 全ての通話が1つのセグメントとして録音されます。



会議参加者が増えた場合について

・会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則ってエージェントAの通話と会議参加時の引継ぎ通話の録音となります。

会議を開始したエージェントが途中で抜ける場合、録音対象は次に会議に参加したエージェントとなり、新たなセグメントが設定されます。



会議参加者が増えた場合について

- ・会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則って「次に会議に参加したエージェント」の録音となります。
- 「次に会議に参加したエージェント」が途中で抜ける場合、以降同様に「その次に会議に参加したエージェント」の録音 となり、新たなセグメントが設定されます。

外線着信通話を他の外線へ引継ぎ転送し、会議通話を実施した場合は以下のとおりです。



通話録音の対象となる通話について

会議通話に4者以上の参加者がいる場合は、会議参加の順番と会議を抜ける順番によって検索結果表示に差 異があります。

会議を開始したエージェントが終話まで参加する場合は、エージェントAの録音に会議開始から終了までの 全ての通話が1つのセグメントとして録音されます。



会議参加者が増えた場合について

・会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則ってエージェントAの通話と会議参加時の引継ぎ通話の録音となります。

会議参加者が外線のみになった場合について

・Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントが全て会議を抜けた場合、通話は録音されない状態となります。

会議を開始したエージェントが途中で抜ける場合、録音対象は次に会議に参加したエージェントとなり、新たなセグメントが設定されます。



会議参加者が増えた場合について

- ・会議参加者が増えた場合でも、上記の原則に則って「次に会議に参加したエージェント」の録音となります。
- 「次に会議に参加したエージェント」が途中で抜ける場合、以降同様に「その次に会議に参加したエージェント」の録音 となり、新たなセグメントが設定されます。

会議参加者が外線のみになった場合について

・Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントが全て会議を抜けた場合、通話は録音されない状態となります。

3.組織設定

組織設定機能を利用すると、通話録音の検索/再生/ダウンロードの範囲を所属組織内または下位の組織に限 定することが可能です。



組織設定機能の利用について

・組織設定機能の詳細は「カスタマポータル編」を参照してください。

・ダウンロードはテナント管理者/スーパーバイザいずれかの権限が設定されていることが前提となります。

組織を跨いだ内線通話や転送を行った場合や、エージェント所属組織の変更や組織の削除を行った場合は、 通話録音の検索/再生/ダウンロードの範囲が変更されることに注意する必要があります。

3.1 内線/転送

所属組織が異なるエージェント間で内線通話や外線通話の引継ぎ転送を行った場合、通話録音は着信側のエージェントが所属する組織に対して作成されます。



項番	概要	再生可否理由
1	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
2	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話

下位組織エージェントから上位組織エージェントに内線通話

「組織1」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
1	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
2	「組織a」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話

別組織のエージェントに内線通話

「組織β」に所属するエージェントの通話として録音される。



児田	似安	再生り召埋田
1	「組織α」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
2	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話

15.32

外線着信を上位組織エージェントから下位組織エージェントに転送

外線着信通話は「組織1」に所属するエージェントの通話として録音 される。

コンサルト転送の引継ぎ通話/引継ぎ通話後の対戦通話は「組織a」に 所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
1	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
2	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
3	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
4	「組織a」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話
5	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話

外線着信を下位組織エージェントから上位組織エージェントに転送

外線着信通話は「組織1」に所属するエージェントの通話として録音 される。

コンサルト転送の引継ぎ通話/引継ぎ通話後の対戦通話は「組織a」に 所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
1	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
2	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
3	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
4	「組織a」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話
5	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話

外線着信を上位組織エージェントから下位組織エージェントに転送

外線着信通話は「組織α」に所属するエージェントの通話として録音される。

コンサルト転送の引継ぎ通話/引継ぎ通話後の対戦通話は「組織β」に所属するエージェントの通話として録音される。



項番	概要	再生可否理由
1	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
2	「組織α」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
3	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話
4	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話

内線通話のみでコンサルト転送/会議通話を行った場合は、コンサルト転送後の通話/会議開始後の通話は最後に通話に参加したエージェントの通話として録音されます。

内線通話のみでコンサルト転送

「組織1」のエージェントから「組織a」のエージェントへ発信した内 線通話は、着信側である「組織a」の通話として録音される。

この通話を「組織β」のエージェントにコンサルト転送した場合、引 継ぎ通話は着信側である「組織β」の通話として録音される。

引継ぎ後の通話は「組織1」のエージェントが最後に参加したエー ジェントとなり、「組織1」の通話として録音される。(「組織α」の エージェントと「組織β」のエージェント間の通話に「組織1」のエー ジェントが参加したとみなされる)



項番	概要	再生可否理由
1	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能(配下の組織の通話
2	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
3	「組織α」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
4	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話
5	「組織1」から検索・再生可能	配下の組織の通話
6	「組織β」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話

内線通話のみで会議通話

「組織1」のエージェントから「組織a」のエージェントへ発信した内 線通話は、着信側である「組織a」の通話として録音される。

会議通話のため「組織β」のエージェントにコンサルト転送すると、 引継ぎ通話は着信側である「組織β」の通話として録音される。

会議通話開始後の通話は「組織1」のエージェントが最後に参加した エージェントとなり、「組織1」の通話として録音される。(「組織 α」のエージェントと「組織β」のエージェント間の通話に「組織1」 のエージェントが参加した会議通話とみなされる)



項番	概要	再生可否理由
1	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下の組織の通話
2	「組織a」から検索・作成可能	自組織の通話
3	「組織α」から「組織β」の検索・再生不可	他組織の通話
4	「組織β」から検索・再生可能	自組織の通話
5	「組織1」から検索・再生可能	配下の組織の通話
6	「組織α/組織β」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話

3.2 組織変更/削除

エージェントの所属組織を変更しても、通話録音は作成された時点で対象エージェントが所属していた組織 に付属します。対象エージェントの所属組織を変更した場合、自身の通話録音を検索・再生できなくなる場 合があります。

2



項番	概要	再生可否理由
1	「組織1」から検索・再生可能	自組織の通話
2	「組織a」から「組織1」の検索・再生不可	上位組織の通話



他組織の通話

「組織β」から「組織α」の検索・再生不可

組織名を変更しても、通話録音は作成された時点の組織に付属します。組織名変更前の通話録音の再生可否

は、作成時点の組織階層に依存します。



項番	概要	再生可否理由
1	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
2	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
3	「組織1」から「旧組織a」の検索・再生可能	組織名変更前の配下組織の通話
4	「組織γ」から「旧組織a」の検索・再生不可	他組織の通話

組織を削除しても、通話録音は作成された時点の組織に付属します。組織削除前の通話録音の再生可否は、

作成時点の組織階層に依存します。



項番	概要	再生可否理由
1	「組織a」から検索・再生可能	自組織の通話
2	「組織1」から「組織a」の検索・再生可能	配下組織の通話
3	「組織1」から「旧組織a」の検索・再生可能	組織削除前の配下組織の通話
4	「組織設定なし」から「旧組織a」の検索・再生不可	

削除した組織名の再利用について

・一度削除した組織と同じ名前の組織を同じ階層に再度作成した場合、削除前の組織の通話録音が検索/再生可能となりま

す。意図しない検索/再生が可能とならないよう注意してください。

4.一括ダウンロード

一括ダウンロード機能を利用すると、日付単位で ZIP ファイル化された通話録音ファイルをダウンロードすることが可能です。



OSの bit 数について

- ・通話録音一括ダウンロード機能の利用には 64bit OS を推奨します。32bit OS を利用した場合には、ZIP ファイルの展開 や復号化で動作が不安定となったり、処理に失敗したりすることがあります。
- ・32bit OS でこれらの事象が発生した場合には、64bit OS へ変更してご利用ください。
一括ダウンロードの機能概要は以下のとおりです。

項目		概要	備考	
対象通話		SpeechMiner から検索可能な通話		
ファイル圧約	宿フォーマット	ZIP	• ZIPファイル内の音声ファイル数が 5,000 ファイル	
			を超えるごとにファイルが分割される	
ファイル	400 席リソース	22 時までの通話 : 翌日 23 時 59 分までに作成	・ 詳細は次頁参照	
作成	1,000 席リソース	22 時以降の通話:翌々日 23 時 59 分までに作成	• 契約者による変更や停止は不可	
タイミング	2,000 席リソース	20 時までの通話 : 翌日 23 時 59 分までに作成		
		20 時以降の通話:翌々日 23 時 59 分までに作成		
ダウンロードプロトコル		WebDAV (HTTPS)	• 権限は読み取り専用	
ZIP ファイル	レの保存期間	7 日間	• ZIP ファイルの容量に関わらず7日間経過したファ	
			イルから削除される	
音声コーデック		MP3	• 暗号化されているため復号化が必要	
			・ 復号化には OpenSSL のインストールが必要	
			• 復号化用の秘密鍵は WebDAV からダウンロード可	
インデックス	ζ	CDR レポートを利用	 ・ ・ ・	
			の作成は行われない	

WebDAV サーバの可用性について

・通話録音一括ダウンロード用の WebDAV サーバはシングル構成となっており、故障などの影響により使用できなくなる 場合があります。その際は迅速な復旧に努めますので、予めご了承ください。

・WebDAV サーバの故障が録音用 DB 内の通話録音データに影響を及ぼすことはありません。

ファイル作成タイミングの詳細は以下のとおりです。



1日分の通話の ZIP ファイルの配置完了までに要する時間について

- 1日目の全ての通話のファイルが ZIP ファイルとして WebDAV に配置が完了する時間は、3日目(2日後)の23時59 分となります。
- ・ZIP ファイルの命名規則などの詳細は、「4.2 ダウンロードと復号化」(P.150)を参照してください。
- ・配置の完了時間は目安となります。通話の量が少ない場合やバックアップ等の他の処理の負荷が大きくない場合には、23
 時 59 分よりも早い時間に配置が完了することがあります。
- 大規模災害などにより DR 拠点への切り替えが行われた場合には、DR 拠点における ZIP ファイルの配置に遅延が発生す る場合がありますので、予めご了承ください。

4.1 ログイン/ログアウト

4.1.1 ログイン

(1)以下の URL ヘアクセスします。

メイン拠点	https://j1-accs.arcstarcc.net/download	
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/download	• DR オプション契約者のみ利用可
ログイン ID	ユーザーズマニュアル「構築用管理者編」を参照願います	
パスワード	ユーザーズマニュアル「構築用管理者編」を参照願います	

DR 拠点の利用について

- 通常はメイン拠点の URL ヘアクセスしてください。
- ・メイン拠点被災時、メンテナンス等で DR 拠点を利用する場合のみ DR 拠点の URL ヘアクセスしてください。
- ・同一のログイン ID/パスワードで双方の拠点にログイン可能です。
- ・作成される ZIP ファイルは各拠点を利用した通話のみが対象となります。メイン拠点の通話は DR 拠点の ZIP ファイルに 含まれません。同様に DR 拠点の通話はメイン拠点の ZIP ファイルに含まれません。

(2) ログイン画面が表示されます。「ユーザー名」に通話録音一括ダウンロード用 WebDAV のログイン ID、 「パスワード」に同パスワードを入力し、[ログイン]をクリックします。

ログイン	
https://j1-accs.arcstarcc.net	
1-ザ-名	
パスワード	
ログイン キャンセル	

ID・パスワード誤りについて

•入力されたユーザーIDまたはパスワードに誤りがある場合、以下のエラーメッセージが表示されます。

This server cou doesn't unders	ild not verify that you are authorized to access the document requested. Either you supplied the wrong credentials (e.g., bad password), or you tand how to supply the credentials required.

(3) ダウンロード画面が表示されます。



4.1.2 ログアウト

(1) ログアウト時は Web ブラウザを閉じてください。

4.2 ダウンロードと復号化

通話録音一括ダウンロード機能で取得する MP3 ファイルは暗号化された状態となります。再生するためには、復号化が必要です。

(1) ダウンロード画面から ZIP ファイルと秘密鍵をダウンロードし、任意のフォルダへ展開します。

Index of /download Name Last modified Size Description Parent Directory 20181207-1.zip 2019-12-08 07:00 1.5M key.zip 2011-11-20 14:50 1.5K

各ファイルの命名規則および詳細は以下のとおりです。

項目	ファイル名	備考
ZIP ファイル	YYYYMMDD-n.zip	 「YYYYMMDD」は ZIP ファイルに含まれる通話録音の終話
		日時(ZIP ファイル作成日時ではない)
		・ 「n」は ZIP ファイルの通番、通話録音ファイル 5,000 フ
		アイルごとに分割され、「1」から自動採番される
MP3 ファイル	YYYYMMDDhhmmss-CallUUID-システム ID①-	・「YYYYMMDDhhmmss」は通話開始日時
(ZIP ファイル展開後)	システム ID②-セグメント.mp3	・ CallUUID は CDR レポートとの紐付けに利用する一意の ID
		・ システム ID①/②は8桁固定、システムが払い出すランダム
		な英数字が出力される
		・ セグメントは 8 桁固定、「1」から自動採番、桁数に満たな
		い場合は「0」 が補完される (Speech Miner のセグメントと
		は一致しない、システム上の設定値となる)
秘密鍵	key.zip	 パスワード付き ZIP、展開時に WebDAV ログインと同じパ
		スワードが必要
		• ZIP ファイルを展開すると、「cert.key」ファイルが作成さ
		れる

秘密鍵の管理について

・秘密鍵の変更には対応しておりません。紛失や盗難などが発生しないよう、厳重な管理をお願いします。

ZIP ファイルの分割について

・ 22 時までの通話と 22 時以降の通話(2,000 席リソースの場合は 20 時までの通話と 20 時以降の通話)は ZIP ファイルの作成タイミングが異なるため、5,000 ファイルに達していなくても、ZIP ファイルが分割されます。
 例:400 席リソースで 2019 年 1 月 1 日の 22 時までに 100 通話、22 時以降に 50 通話の場合
 20190101-1.zip ⇒ 100 通話分の通話録音ファイルが含まれる
 20190101-2.zip ⇒ 50 通話分の通話録音ファイルが含まれる

(2) コマンドプロンプトを起動します。

コマンドプロンプトの起動について

クライアント PC の OS に応じて、スタートメニューから以下の手順で起動してください。本手順においては管理者として 実行する必要はありません。

- ・Windows 10 バージョン 1709 以降 Windows システム ツール \Rightarrow コマンドプロンプトをクリック
- Windows 10 バージョン 1706 以前 すべてのアプリ \Rightarrow Windows システム ツール \Rightarrow コマンドプロンプト」をクリック

(3) OpenSSL を以下のオプションを付与して実行します。

openssl smime -decrypt -inform DER -outform DER -in [MP3 ファイルパス/ファイル名] -inkey [秘密 鍵ファイルパス/ファイル名] -out [出力ファイルパス/ファイル名]

Microsoft Windows [Version 10.0.16299.125] (c) 2017 Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:¥Users¥(PC 名)> openss1 smime -decrypt -inform DER -outform DER -in c:¥temp¥20181207-1¥20181207092632-RD0106KPUD6GTKT90T77GCD88000003-01FE01C0-100FE719-00000001.mp3 -inkey c:¥temp¥20181207-1¥cert.key -out c:¥temp¥dec.mp3

C:¥Users¥(PC 名)>

処理が正常に完了した場合には、プロンプト表示に戻ります。完了を示すメッセージの表示はありません。何らかのエラーメッセージが表示された場合には、メッセージの内容を確認し、コマンドの入力誤りやファイルの配置誤りがないか確認してください。

復号時のエラーについて

• Windows 用の OpenSSL を利用した場合には、ファイル復号時に一定の割合で以下のエラーが発生しますが、ファイル の復号は正常に実行されています。

Error decrypting PKCS#7 structure xxxx(数字):error:06065064:digital envelope routines:EVP_DecryptFinal_ex :bad decrypt:crypto¥evp¥evp_enc.c:xxx(数字)

・上記エラーは Windows 用 OpenSSL の問題により発生します。エラーの発生が許容できない場合には、他の OS (Linux、MacOS 等)のご利用を検討してください。

バッチファイルによる一括処理について

・復号化処理はバッチファイルとして実行することにより、毎回のコマンド入力を省き、処理を一括で実行することが可能です。以下はバッチファイルのサンプルとなります。バッチファイル作成時の参考にご利用ください。サンプルは ZIP ファイルを展開して作成される MP3 ファイルとバッチファイルを同一フォルダに配置して実行する前提となります。

@echo off

set pref=decrypt	復号化したファイル名に付与するプレフィックス	
set dname=export	復号化したファイルを出力するフォルダ名	
set /a ecount=0		
mkdir %dname% > NUL	. 2>&1	バッチファイル実行フォルダ配下に出力用フォルダを作成
for %%a in (*.mp3) do ((フォルダ内の拡張子が mp3 のファイルに以下の処理を行う
openssl smime -decrypt	-inform DER -	-outform DER -in %%a -inkey cert.key -out %dname%¥%pref%_%%a
set /a ecount=ecount+1		
)		
echo %ecount%ファイル	の処理が完了し	ようした しょうしん しょうしん しょうしん しょうしん
pause		

・ クライアント PC の環境や設定により、サンプルが動作しない場合がありますのでご了承ください。

5.よくあるご質問

5.1 サービスについて知りたい

すべての通話が録音されますか?

お客様とエージェント間の外線通話、およびエージェント同士の内線通話は録音の対象となります。 ただし、以下の場合は録音の対象外となります。

・お客様とエージェント間の外線通話時、エージェントがソフトフォンへログインしていない場合

・エージェント同士の内線通話時、発信先のエージェントがソフトフォンヘログインしていない場合

・外線転送通話、IVR 転送など、エージェントが介在しない場合

通話録音データは何日間保存されますか?

標準の場合、93日間分が保存されます。通話が録音された日から起算して 93日後まで聴取および個別ダウンロード可能で す。通話録音容量拡張オプション(有償・別途工事)をご契約いただくことにより、最長7年(2,557日)まで拡張するこ とが可能です。

また、高音質の場合、46日間分が保存されます。通話が録音された日から起算して46日後まで聴取および個別ダウンロード可能です。通話録音高音質容量拡張オプション(有償・別途工事)をご契約いただくことにより、最長3年(1,282日)まで拡張することが可能です。

最長で何分までの通話が録音できますか?

1440 分(24 時間)となります。

通話終了から通話録音への反映まではどのくらいかかりますか?

通話終了後からおよそ 10 分後に反映されます。ネットワークのご利用状況によっては、それ以上の時間がかかる場合があります。

削除したエージェントの通話録音は保存されていますか?

カスタマポータルにより削除済みのエージェント ID による通話のデータも、エージェント ID を削除した日から標準で 93 日以内、高音質で 46 日以内は検索再生/ダウンロードが可能です。

5.2 故障かなと思ったら

通話が録音されていません

以下の場合は録音の対象外となります。

- ・お客様とエージェント間の外線通話時、エージェントがソフトフォンへログインしていない場合
- ・エージェント同士の内線通話時、発信先のエージェントがソフトフォンヘログインしていない場合
- ・外線転送通話、IVR 転送など、エージェントが介在しない場合

過去の通話録音が検索できません

通話録音の保存期間は通話が録音された日から起算して 93 日後までとなります。それよりも以前の通話録音を検索・再生 することはできません。

なお、通話録音保存容量拡張オプションをご契約いただくことにより、最長7年(2,557日)まで拡張することが可能で す。(別途工事/費用が発生します。)

削除したエージェント ID の通話録音が表示されます

カスタマポータルにより削除済みのエージェント ID による通話のデータも、エージェント ID を削除した日から標準で 93 日以内、高音質で 46 日以内は検索・再生が可能です。

通話録音に通話内容が反映されません

通話完了から通話録音検索に反映されるまで、時間がかかる場合があります。しばらくお待ちいただいてからご確認をお願いします。

毎日午前3時から午前4時の間は、通話録音検索に必要となるデータのメンテナンスを自動的に行っています。通話録音の 検索は可能ですが、当該時間帯の通話についてはメンテナンス完了後の午前4時以降の反映となります。

それでも状況が改善されない場合は、故障受付窓口へお問い合わせください。

モニタリング中コールの転送後の通話内容が表示されません

モニタリング中のコールを別エージェントに転送し、転送後もモニタリングしていた場合、転送後の通話録音を表示するためにはテナントアドミン権限が必要です。(メーカーの製品仕様に基づく挙動です。)

6.お問い合わせ

6.1 問い合わせ先一覧

Arcstar Contact Center 2.0 に関する問合せ先は以下のとおりです。

問合せ内容	担当窓口	連絡先	
故障時のお問合せ	故障受付	電話:0120-565-054	
		受付時間:24時間365日	
		音声案内に従って以下のとおりお問い合わせください	
		(1) 1番(IP 電話サービスの故障に関するお問合せ)を選択	
		(2) 2番(Arcstar Contact Center サービスに関するお問合せ)を選択	
		(3) 契約番号(N から始まる 9 桁)または IP 電話番号を入力し、「#」	
		を入力	
		(4) オペレータへご利用のサービスが Arcstar Contact Center	
		「2.0」である旨をお伝えの上、お問い合わせください。	
操作方法・設定方法に関す	ヘルプデスク	メール : accs-support@ml.ntt.com	
るお問合せ		受付時間:平日 9:00~17:30(土日祝日・年末年始を除く)	
料金に関するお問合せ	ビリングカスタマ	電話:0120-047-128	
	センタ	Web : https://www.ntt.com/b-charge	
		受付時間:平日 9:00~17:00(土日祝日・年末年始を除く)	
工事・故障情報 Web サイト URL		https://support.ntt.com/maintenance	

ヘルプデスクへの問合せについて

次頁の問合せ用フォームに沿って申告いただくことにより、回答までの対応がスムーズになる場合があります。

・問合せ用フォームに沿わない申告については、状況の確認に時間を要する場合がありますので予めご了承ください。

6.2 問い合わせ用フォーム

1)お客さま情報

1)お客さま名 :

②お客さま番号 : (Nから始まる9桁の数字をお伝えください)

③ご申告者さま名:

:

2) 発生事象情報

①事象概要	: (発生している事象をお伝えください)
②発生日時	: (発生日時をお伝えください)
③発生状況	: (発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)
④業務影響	: (事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)
⑤ご対応内容	: (発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)

- 3) 発生箇所情報
 - ①拠点名称
 - ②発生端末 :特定端末 or 複数端末(台数:) or 全端末
 - ③エージェント ID: (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
 - ④エージェント姓名:(特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
 - ⑤内線番号:(内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑥発信電話番号 : (全桁または下四桁、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑦着信電話番号 : (全桁または下四桁、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)

4)ご利用環境情報

- ①ハードフォン :未利用 or 利用(機種名:)
- ②ソフトフォン : WDE or その他
- ③ご利用 PC(OS): (事象の発生している PC の OS)

④ご利用 PC(ブラウザ): (事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)

7.用語集

ユーザーズマニュアルやカスタマポータルで使用されている主な用語(略語)の読み仮名と意味の一覧で す。

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでぃー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェン トのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機 能
ANI	えーえぬあい/あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信 者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぷらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。 エージェントやキューの状態についてリアルタイムで 統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでぃーあーる	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など 1 通話単位の詳細情報
СТІ	しーてぃーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 においては WDE で提供 するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指 す
DN	でぃーえぬ	「Dialing Number」の略語。RP と VQ を包括するオ ブジェクト
DNIS	でぃーえぬあいえす/でぃーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。 着信番号のこと
DTMF	でぃーてぃーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォ ンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃっくす	「genesys administrator extension」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じぇねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設 定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーるでぃー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフ ロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダ イヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声 を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音 声応答システム。お客さまのプッシュボタン操作によ るメニュー選択により通話の接続先を制御することも 可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルー ティングポイント)のこと
Workspace Desktop	わーくすペーすですくとっぷえでぃ	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン /CTI クライアントの製品名称 略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーぴーえっくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能と する機能

用語	よみがな	意味
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDB レ
		ポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぼいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 トでコー
		ルフロー割当を行う単位
SpeechMiner	すぴーちまいなー	通話録音の検索および再生を行う Web ツール
VoiceXMI	ぼいすえつくすえおえる	IVR コールフローから呼び出され。音声ガイダンス/プ
VOICEATIE		ッシュボタンの受付など行う
Virtual Oueue	ばーちゃるきゅー	略語は「VO」。本来のキューと異なり、実体を持たな
		い仮想キュー。コールフロートに設定することで呼を
		カウントするために使用される
way ファイル	うぇーぶふぁいる	Windows の音声ファイル形式
WDF	だぶるでーいー	「Workspase Desktop Edition」の略
アクッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に会まれる情報。コー
		レフロー間や Arcstar Contact Center 2 0 の各アプリ
		ケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり、Arcstar Contact Center 2.0
		では通話の単位と同義
エージェント	ネービュカルト	雷託応対やカスタマポータルから設定を行う担当者
		エージェント権限/スーパーバイザ権限を有すろ担当者。
		を殺狂してエージェントと定義
	マービックトとけんげん	カフタマポータルで設定できろ権限の1つ ソフトフ
		オンを利田できる。カフタフポータルからの設定や通
		「おおきのダウンロードは制限される
オペレータ	おペわーた	エージェントと同義
	かいぎつうわ	3者以上が参加する通話状能のこと
カンファレンス	かんふぁわんす	今議通話と同義
キャンペーン	きゃんぺーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
++>+	=====================================	エージェント分配されてから差信するまでに積滞する
		エシエントの配とれてから省信号のよくに復帰する
 キューイング	きゅーいんぐ	ホーント
		キューにハリた通知をエージェントに設い取引する動
	2355/ L3N/ D1 m	
伸来而自生日	293229370907	スパロ市の存住10。コールクロードが、にもの先有信に 関する設定など、初期構筑や業務の追加/亦再に伴って
ー コーチング	ニーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパー
		び日となど通知+のエージェントに入りて、ハーバーバイザ
		の音声はエージェントにのみ間にえ、お客さまには聞
		こうない
コールフロー	<u> こーろ ふろー</u>	- こうしい お客さまからの電話着信をTージェントに着信させる
		までの流れ(フロー)の定義、契約者の業務に応じて
		作成する必要がある。Arcstar Contact Center 2 0 契
		約時の初期状態ではコールフローは設定されていた
		い。コンタクトヤンタ環境構築にてコールフロー作成

用語	よみがな	意味
コーリングリスト	こーりんぐりすと	アウトバウンドキャンペーンにおける発信先電話番号
		リスト
スーパーバイザ権限	すーぱーばいざけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。通話のモ
		ニタリング/コーチング、カスタマポータルによる設
		定、通話録音のダウンロードなどが利用できる
スキル	すきる	論理的な着信先。お客さまからの電話をスキル単位に
		着信させることができる。スキルはカスタマポータル
		で作成し、電話対応を行うエージェント/スーパーバイ
		ザに割り当てる事ができる
ストラテジ	すとらてじ	IRD で作成するコールフローのこと
組織	そしき	エージェント ID やスキルなどのオブジェクトに設定す
		る事が出来る権限の単位。階層構造をとる事ができる
ソフトフォン	そふとふぉん	通話機能を提供するソフトウェア。クライアント PC に
		インストールして利用する
テナント	てなんと	Arcstar Contact Center 2.0の契約者に対して割り当
		てられる契約単位
テナント管理者権限	てなんとかんりしゃけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。カスタマ
		ポータルでの設定を主に実施する管理者向けの権限
		で、ソフトフォンは利用できない
プレイス	ぷれいす	内線番号と同義
モニタリング	もにたりんぐ	お客さまとエージェントの通話内容をスーパーバイザ
		がリアルタイムで聴取する機能