

Arcstar Contact Center 2.0 マニュアル

オムニチャネル編 1.26.2.2版(2025年3月21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)			
1.25 版	2021/8/24	[新]	サービス提供開始に伴い公開		
	2021/9/10	[変]4.4.1	タイムアウトの記載を削除		
	2021/11/9	[変]6.2	リアルタイムレポートのチャットの項目の記載を追加		
	2021/11/19	[変]6.2	リアルタイムレポートのステータス項目のアイコン表の説明を補足事項に		
			追加		
1.25.1 版	2022/6/1	[変]2.2.1	キャパシティルールを設定しない場合のデフォルト値を補足事項に追加		
		[新]2.2.1.4	キャパシティルールデフォルト値の変更の記載を追加		
		[変]3.4.1	DR 利用時の記載を追加		
		[変]3.5.1	キャパシティルール紐づけ設定時の操作に関する説明を追加		
		[変]3.5.2	キャパシティルール紐づけ設定時のルール表示に関する補足事項を追加		
		[変]4.3.1	受信可能最大容量を超えたメールの受信についての補足事項を追加		
		[変]5	CCPulse+設定に関する説明を修正		
		[変]6.1	出力項目一覧の表のページ跨ぎ時のフォーマット統一		
		[変]6.1/6.2	レポートテンプレートに関する説明を追加		
		[変]7	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更		
			URL の http を https に修正		
1.26.1 版	2023/6/6	[変]7	料金に関する問い合わせ先を変更		
1.26.2 版	2023/10/12	[変] 2.1.3	アタッチデータ行を削除		
		[変] 6.1.1.3	返信数,新規送信数は削除		
		[変] 6.1.2.3	「コンサル受信数」など5個削除		
1.26.2.1 版	2024/8/28	[変]4.1.1	ログイン時の入力項目一覧のうち、アプリケーション名の入力値を変更		
1.26.2.2 版	2025/3/21	[変]6.1			
		[変] 6.1.1.1	「対応数(新規送信)」を追加。ナンバリングを振り直し。		
		[変] 6.1.1.3	項目表をテンプレートと同一項目になるよう修正。		
		[変] 6.1.2.3	項目表をテンプレートと同一項目になるよう修正。		

目次

オムニチャネル編
目次
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル オムニチャネル編
1. オムニチャネル 概要
1.1 機能と権限 12
2. 構成の設定 14
2.1 eServices Managerの設定14
2.1.1 Category の設定15
2.1.1.1 Root Category 作成16
2.1.1.2 Root Category 変更18
2.1.1.3 Root Category 削除 20
2.1.1.4 Category 作成
2.1.1.5 Category 変更 24
2.1.1.6 Category 削除
2.1.2 Standard Responsesの設定28
2.1.2.1 Standard Responses 作成 28
2.1.2.2 Standard Responses 変更 34
2.1.2.3 Standard Responses 削除
2.1.3 Field Codesの設定
2.1.3.1 Field Codes の作成
2.1.3.2 Field Codesの変更
2.1.3.3 Field Codesの削除
2.1.4 Screening Rulesの設定
2.1.4.1 Screening Rule の作成
2.1.4.2 Screening Ruleの変更51
2.1.4.3 Screening Ruleの削除53
2.2 キャパシティルール設定
2.2.1 キャパシティルール
2.2.1.1 キャパシティルール作成 56
2.2.1.1.1 メディアタイプの追加 60
2.2.1.1.2 最大キャパシティの変更63

 2.2.1.2 キャパシティールール変更 66
2.2.1.3 キャパシティルール削除 68
2.2.1.4 キャパシティルールデフォルト値の変更 70
2.2.2 一括更新
2.2.2.1 削除
2.2.2.2 有効化
2.2.2.3 無効化
3. 設定ウィザード
3.1 内線番号設定
3.1.1 新規作成 80
3.1.2 削除
3.1.3 通録設定
3.1.4 ハードフォン設定
3.2 ルーティングポイント設定100
3.3 ストラテジ URI の変更105
3.4 VQ 設定109
3.4.1 新規作成
3.4.2 削除
3.5 キャパシティルール紐づけ設定123
3.5.1 設定
3.5.2 変更130
3.5.3 設定解除134
3.6 MailServer 設定138
3.6.1 chat-client/smtp-client/email-processing 設定139
3.6.1.1 設定
3.6.1.1.1 chat-client141
3.6.1.1.2 smtp-client144
3.6.1.1.3 email-processing148
3.6.2 endpoint 設定
3.6.2.1 作成
3.6.2.2 変更
3.6.3 pop-client 設定160
3.6.3.1 設定

3.6.3.2 変更	165
3.7 ChatServer 設定	169
3.7.1 endpoint 設定	170
3.7.1.1 作成	170
3.7.1.2 変更	176
3.8 WDE_Omni のメール利用設定	180
3.8.1 emailqueue 設定	181
3.8.2 workbin 設定	184
3.8.2.1 作成	184
3.8.2.2 変更	189
4. WDE の操作説明	193
4.1 ログイン/ログアウト	194
4.1.1 ログイン	194
4.1.2 ログアウト	196
4.2 ステータス変更	197
4.3 メール操作概要	199
4.3.1 返信	199
4.3.2 転送	204
4.3.3 ワークビン	207
4.3.4 ケース情報	212
4.3.5 履歴	216
4.3.6 印刷	217
4.4 チャット操作概要	218
4.4.1 返信	218
4.4.2 転送	223
4.4.2.1 コンサルテーション	224
4.4.2.2 チャット転送	228
4.4.3 インスタント会議	230
4.4.3.1 参加者の追加	230
4.4.3.2 参加者の削除	234
4.4.3.3 会議中の通話	236
4.4.4 モニタリング/コーチング	239
4.4.4.1 実施予約	240

4.4.4.2 実施予約の停止	243
4.4.4.3 対応中開始	246
4.4.4.4 モニタリング中のチャット操作	249
4.4.4.5 モニタリング中の通話操作	251
4.4.4.6 コーチング中のチャット操作	254
4.4.4.7 コーチング中の通話操作	256
4.4.5 ケース情報	259
4.4.6 履歴	263
4.5 電話帳	264
5. CCPulse+の設定	265
5.1 オムニチャネル用テンプレート差し替え	265
5.2 オブジェクト作成	268
6. レポートテンプレート	276
6.1 ヒストリカルレポート	277
6.1.1 メール	278
6.1.1.1 エージェント/ エージェントグループレポート(インタラクション情報)	278
6.1.1.2 エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)	
6.1.1.3 エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)	
6.1.2 チャット	
6.1.2.1 エージェント/ エージェントグループレポート(インタラクション情報)	
6.1.2.2 エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報)	
6.1.2.3 エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)	
6.2 リアルタイムレポート	
6.2.1 CCpulse+サンプルテンプレート	290
6.2.1.1 メール_エージェントレポート【メール】	290
6.2.1.2 チャット_エージェントレポート【チャット】	291
6.2.1.3 メール_キューレポート【メール】	292
6.2.2 Pulse サンプルテンプレート	293
6.2.2.1 オムニ_エージェントステータスレポート【メール・チャット】	293
6.2.2.2 オムニ_エージェント統計レポート【メール・チャット】	294
6.2.2.3 オムニ_メール_キュー統計レポート【メール】	295
6.2.2.4 オムニ_チャット_キュー統計レポート【チャット】	296
7. 問い合わせ先一覧	297

8.)		
-----	--	--

Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル オムニチャネル編 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。

Ĭ	頁番/項目名	概要	参照先頁番号
1	オムニチャネル 概要	各機能を利用するためのツール一覧	P. 9
2	構成の設定	構成の設定	P. 14
3	設定ウィザード	管理の設定	P. 78
4	WDE の操作説明	ソフトフォンアプリケーション WDE の操作説	P. 193
		明	
5	CCPulse+の設定	ツール利用に必要となるクライアント PC のス	P. 265
		ペック	
6	レポートテンプレート	ツール利用の前提として必要となるクライアン	P. 276
		トPCへの初期設定	
7	問い合わせ先一覧		P. 297
8	用語集		P. 299

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.オムニチャネル 概要

オムニチャネル機能を利用することにより、音声による通話の他に、メールおよびチャットの利用が可能に なります。

クライアント PC ヘインストールして利用する「Workspace Desktop Edition(ワークスペースデスクトッ プエディション)」でメールおよびチャットの利用を提供しています。(以降、本マニュアルでは Workspace Desktop Edition を「WDE(ダブルディーイー)」と記載します。)

WDE を利用することで、着信への応答/発信/通話履歴の確認などの電話としての機能に加えて、メールの送 受信/チャット受信/履歴の確認などのメールおよびチャットの機能を利用することが可能です。

また、電話と同様にメールおよびチャット受付可否などのステータス変更/離席時の理由設定などの CTI 機能を利用することが可能です。

Web ブラウザから「GAX (ギャックス)」へアクセスすることでオムニチャネルに関する設定を行います。

オムニチャネル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。

- ・メールサーバ、Web サーバは契約者がご用意いただく必要があります。
- ・DR 拠点でのご利用はできません。

WDE 以外のソフトフォン/CTI クライアントを利用する場合について

設定や操作に伴う補足事項です。本マニュアルに記載の設定や動作は、Arcstar Contact Center 2.0 として提供する WDE を利用した場合の仕様となります。WDE 以外の 3rd パーティ製ソフトフォンまたは CTI クライアントを利用する場合は、 ソフトウェア提供元に動作仕様をご確認ください。 契約者のメールサーバは、契約者拠点に設置するか、インターネット側に設置します。

【契約者のメールサーバを契約者拠点に設置する場合】



【契約者のメールサーバをインターネット側に設置する場合】



契約者の Web サーバは、インターネット側に設置します。



1.1機能と権限

オムニチャネルで利用できる機能と概要は以下のとおりです。

[凡例 ●:権限あり 空欄:権限なし]

項目							
		概要		テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	参照先
GA	Xの設定						
	Category の設定	カテゴリーの作成	•	•	•		P. 15
	Standard Responses の設定	メール・チャットで利用する定型文の作成	•	•	•		P. 28
	Field Codes の設定	定型文で利用する変数の作成	•	•	•		P. 38
	Screening Ruleの設定	スクリーニングルールの作成	•	•	•		P. 46
	キャパシティルール設定	キャパシティルールの作成	•	•	•		P. 55
	設定ウィザード	設定ウィザードの設定	•	•	•		P. 78
ロク	バイン/ログアウト						
	WDE へのログイン	WDE にログインする			•	•	P. 194
	WDE からのログアウト	WDE からログアウトする			•	•	P. 196
操作							
ステータス変更		ステータスを変更する			•	•	P. 197
メール操作							
	返信	着信したメールに返信する			•	•	P. 199
	転送	着信したメールを転送する			•	•	P. 204
	ワークビン操作	受信したメールを一時的に保存する			•	•	P. 207
	ケース情報	ケース情報を参照・変更する			•	•	P. 212
	履歴表示	メール履歴を参照する			•	•	P. 216
	印刷	作成したメールをプレビュー表示する			•	•	P. 217
チャ	ッット操作						
	返信	着信したチャットに返信する			•	•	P. 218
	転送	コンサルテーション(引継ぎ転送)する チャット転送(即時転送)する			•	•	P. 223
	インスタント会議	三者以上でインスタント会議する			•	•	P. 230
	モニタリング/コーチング	モニタリングする					P. 239
	ケーフ情報	」─ , ノン , つ ケーフ情報を参照・恋雨すス					P 250
	了一 八旧版 履歴	、 ハロ+k ビシボ・タエッジ チャット履歴を参昭すろ					P 263
	雷話帳						P 264
^{電話帳} CCP+の設定						-	

	テンプレート差し替え	リアルタイムレポートのテンプレートをオムニチ ャネル用に差し替える	٠	•	P. 265
	オブジェクト作成	リアルタイムレポート取得対象のオブジェクトを 作成する	•	•	P. 268
レポートテンプレート					
	ヒストリカルレポート	ヒストリカルレポートのサンプルテンプレート			P. 277
	リアルタイムレポート	リアルタイムレポートのサンプルテンプレート			P. 289

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。

- 2. 構成の設定
- 2.1 eServices Managerの設定

オムニチャネルに関する各種設定を行います。メール・チャットで利用する定型文や変数の作成/変更/削除 が可能です。

(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [eServices]から[eServices Manager]を選択します。



2.1.1 Category の設定

Standard Responses や Screening Rule で利用するフォルダーの作成が可能です。Standard Responses については、「2.1.2 Standard Responses の設定」(P.28)を参照してください。Screening Rule については、「2.1.4 Screening Rules の設定」(P.46)を参照してください。

(1) 「Standard Responses」画面が表示されます。画面は[Standard Responses]タブから作成した例で す。



2.1.1.1 Root Category 作成

(1) [追加](+)ボタンから[Root Category]を選択します。

営 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 制	會理 StatServers	s Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
+ 🗸 🖉 🖬 🔍 🗆	+	
Root Category Category	· •	Name
> 🞽 eServiceJP		

(2) ルートカテゴリー名の入力が完了したら、[Create]をクリックし作成を完了します。

党 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
		土 干 ③ 日本語 ➤ 璽 J1_UCS_01P ➤
Q. Search items	New Root Category	sponse († Suggestions († Status (†
> eserviceur	* Name default	
	Cancel	

フィールド名	必須	入力値	備考
Name •		作成するルートカテゴリー名の名前	・ UTF-8 でサポートされている英数字
		を入力する。	•記号「-#^_<>!\$*{}.¥()? @」
			・ 最大 64 文字まで設定可能

ルートカテゴリーが作成されます。

g GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメータ	— 管理 StatServers			Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules				-
+ 0 8 1 9	+	* 0 = 1	<u>+</u> •	- G 日本語 Y ■ J1_UCS_01P Y
Q, Search Items	· ^ 🛛	Name \$	Acknowledgement	Suggestions 🔅 Status 🔅
 default eserviceJP 				
				1 notifications Hide All
				Root category is created successfully default

2.1.1.2 Root Category 変更

(1) 変更したいルートカテゴリーを選択し、[編集]をクリックします。画面は「default」を変更する場合の 例です。

営 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	— 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		<u>^</u>
+ 0 / 1 4	+ & & = 1	★ ◆ 日本語 * ■ J1_UCS_01P *
Certh Items	V Acknowledgement 0 Acknowledgement 0	Autoresponse • Suggestions • Status •

(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。

양 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin	
Standard Responses Field Codes Screening Rules			
+ 0 # 1 9 0			
Q: Exactly items Image: Service JP	Edit Root Category		

(3) 変更が反映されます。



2.1.1.3 Root Category 削除

(1) 削除したいルートカテゴリーを選択し、[削除]をクリックします。画面は「default」を削除する場合の 例です。

宮 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメータ	— 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
+ 0 *> i 9 0	+ 8 0 = 1	▶ 🖡 🚱 日本語 × 💂 J1_UCS_01P ×
Seero Items default →	V Acknowledgement • Autoresponse V Acknowledgement • Autoresponse	• Suggestions • Status •

(2) 確認ダイアログが表示されます。削除するルートカテゴリーを確認し[OK]をクリックします。

ら GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
+ 0 8 1 9 0		
Q. Search Items	Acknowledgement Autoresponse Suggestions State	
default eserviceJP	A Delete	
	Are you sure you want to delete 'default'?	
	Cancel	

(3) ルートカテゴリーが削除されます。



2.1.1.4 Category 作成

(1) 作成したルートカテゴリーを選択し[追加](+)ボタンから[Category]をクリックします。画面は「default」を選択した場合の例です。

ら GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	- 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
	+ * @ = 1	★ 日本語 * ■ J1_UCS_01P *
Root Category	Acknowledgement 0 Autore	sponse 🕴 Suggestions 🔅 Status 🗘
eserviceJP		
		•

(2) カテゴリー名の入力が完了したら、[Create]をクリックし作成を完了します。[Use in classification]は 既存チェックのままにしておきます。チェックを外しても問題はありません。

営 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
+ 0 8 1 9 0		土 千 日本語 単 J1_UCS_01P ×
Q. Search Items	New Category	ponse 0 Suggestions 0 Status 0
ServiceJP	* Name chat	
	☑ Use in classification	
	Cancel	

(3) カテゴリーが作成されます。

양 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	- 管理 Sta	atServers				Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules						
+ 🗘 🕫 🖬 🔍 🗆		+ & @ 🖬 🛍		<u>+</u> 4	▲ 日本語 ▲	J1_UCS_01P Y
Q Search Items	• •	Name	Acknowledgement	Autoresponse 🔅	Suggestions \$	Status 🔶
✓ ➡ default ➡ chat						
> 🞽 eServiceJP						
					1 notifications	Hide All
					Subcategory is created on the second seco	ted successfully ×

Category の作成について

- •日本語または英語表記での作成が可能です。
- ・[Category]は作成せず、[RootCategory]のみの利用も可能です。

2.1.1.5 Category 変更

(1) 変更したいるカテゴリーを選択し、[編集]をクリックします。画面は「chat」を変更する場合の例で す。

党 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理	StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		4
	+ & @ = 1	土
Search Items ↓ defaul ↓	Name ↓ Acknowledgement ↓ Image:	Autoresponse
		,

(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。

ら GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
+ 0 # 1 9 0		
Q Search Items	Edit Category	
detault detault chat serviceJP	* Name mai(
	Use in classification	
	Cancel	

(3) 変更が反映されます。



2.1.1.6 Category 削除

(1) 削除したいカテゴリーを選択し、[削除]をクリックします。画面は「chat」の設定を削除する場合の例です。

Standard Response Teld Code Scenering Rules </th <th>GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理</th> <th>StatServers</th> <th>Admin ?</th>	GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理	StatServers	Admin ?
+ • • • • • • • • • • <th>Standard Responses Field Codes Screening Rules</th> <th></th> <th></th>	Standard Responses Field Codes Screening Rules		
• efault • efault • admovedgement • Autoresponse • Suggestions • Status •	+ ; ; 1	+ # @ = 1	土
	Q Bearch wms ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓ ✓	∧ Name	Acknowledgement Autoresponse Suggestions Status O

(2) 確認ダイアログが表示されます。削除するカテゴリーを確認し[OK]をクリックします。

ら GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
+ 0 & î 9 🛛	+ 7 8 = 1 0 ± 3	③ 日本語 * ■ J1_UCS_01P *
Q Boarch Items ✓ M default M M hat > M estructure	Image: Control of the second secon	

(3) カテゴリーが削除されます。

含 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 Sta	atServers					Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules							-
+ 0 # 1 0		+	<i>#</i> Ø = 1		<u>+</u> 7	▲ 日本語 ▲	J1_UCS_01P Y
Q Search Items	* *		Name	Acknowledgement	Autoresponse 0	Suggestions	♦ Status ♦
 ▲ default > ▲ eServiceJP 							
						1 notifications	Hide All
						Subcategory is d chat	leleted successfully ×

Category の削除について

・カテゴリ-を削除すると、カテゴリー内の「Standard Response」または「Screening Rule」も全て削除されます。

2.1.2 Standard Responses の設定

チャットやメールで利用する複数の定型文を変数を組み合わせて作成することが可能です。 定型文利用することにより、チャットやメール作成時の文章入力を簡略化できます。 定型文で利用する変数機能については、「2.1.3 Field Codesの設定」(P.38)を参照してください。

Standard Responses の作成について

- 作成した[Standard Responses]をメールやチャットで利用するためには、ワークフローの設定が必要です。GAX におい て新規作成を行っただけでは機能しません。
- ・ワークフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

2.1.2.1 Standard Responses 作成

(1) 作成したカテゴリーを選択し[追加](+)ボタンをクリックします。画面は「chat」を選択した場合の例

です。



(2) 定型文を[General]タブで設定する場合の画面です。定型文の変数を利用する場合は[Insert Field Code]をクリックします。

営 GAX Pulse エージェン	ット 編載 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses	New Standard Response	
+ 0	General HTML Properties	J1_UCS_01P Y
Q. Search Items	* Name	Status 🔅
✓ 🚔 default	Chat Start	
🚔 chi	Subject	
> Servic		
	Description	
	Plain text part	
	お待たせしました。 受付の	
	\$ Insert Field Code 4BC Render Field Codes	
	Cancel	

フィールド名	必須	入力値	備考
Name	•	定型文の名前を入力する。	・ UTF-8 でサポートされている英数字
			・記号「-#^_<>!\$*{}.¥()? @」
			• 最大 128 文字まで設定可能
Subject		メール用の件名を入力する	・ 半角文字(英数字・記号)、全角文
			字、日本語、空白が利用可能
			• 最大 128 文字まで設定可能
Description		定型文の説明を入力する。	・ 半角文字(英数字・記号)、全角文
			字、日本語、空白が利用可能
			・ 最大 1,020 文字まで設定可能
Plain text part		定型文を入力する。	・ 半角文字(英数字・記号)、全角文
			字、日本語、空白が利用可能
			・ 最大 1,020 文字まで設定可能

Render Field Codos の利用について

• [New Standard Response]の[General]設定画面に[Render Field Codes] の確認画面が表示されますが、英語対応のため日本語は使用できません。

([3])利用する変数を選択し	[Insert]をクリックします。
1	<u> </u>		

営 GAX Pulse エージェント	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatSe	rvers		Admin ?
Standard Responses	Insert Field Code			
+ 0	Q Search X			J1_UCS_01P Y
Q. Search Items	Name	\$ Description		Status 🕀
✓ 📑 default	Agent.FirstName		Agent.FirstName	
a Chi ⇒ a eServic	Agent.LastName		AgentLastName	
	Contact.Title		Contact.Title	
	customer name		Contact.LastName+''+Contact.FirstName	
	Field Code 1 Name	Field Code 1 Description	Field Code 1 Text +Agent.FirstName +Agent.FullName +Cu	
	Interaction.Id		Interaction.Id	
	uDataSubject		Interaction.AttachedData("varSubject")	
	Cancel		Insert	

(4) 変数が入力されたら続けて定型文で利用する文言を記入していきます。

g GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses	New Standard Response	
+ 0	General HTML Properties	I J1_UCS_01P ≚
Q. Search Items	* Name	Status 0
✓ 🚔 default	Chat Start	
⇒ 🚔 chi ⇒ 🚔 eServia	Subject	
	Description	
	Plain text part	
	お待たせしました。 受付の«S <u>Agent LastName</u> ®»	
	\$ Insert Field Code ABC Render Field Codes	
	Cancel	

(5) 設定の入力が完了したら、[Create]をクリックして定型文の作成を完了します。

ら GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses	New Standard Response	
+ 0	General HTML Properties	J1_UCS_01P Y
Q. Search Items	* Name	Status 🕀
🗸 🚔 default	Chat Start	
and the service of t	Subject	
	Description	
	li l	
	Plain text part	
	お待たせしました。 受付の<\$ <u>Agent LastName</u> \$> <\$ <u>Agent FirstName</u> \$>が9担当させていただきます。	
	どうぞよろしくお願いします。	
	\$ Insert Field Code A ^{gC} Render Field Codes	
	Create	-

(6) 定型文を[HTML]タブで設定する場合の画面です。コードを入力し作成します。Field Codesの利用も可

能です。

g GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses	New Standard Response	^
+ 0	General HTML Properties	J1_UCS_01P Y
Q. Search Items	🔤 Open File	Status
 ✓ and default ✓ and d	 図ソース Q ※ 10 値 値 値 ★ → Q 10 厚 B I U □ □ □ □ □ □ □ □ □ = Ξ Ξ ≡ □ スタイル - 書式 - フォント - サイズ - 	
a≊ Ne a≊ Ru > a≊ Sta		
	\$ Insert Field Code 45 Render Field Codes	
	Cancel	•

HTML 作成について

- ・[HTML]で作成する場合は文字コード UTF-8 を推奨します。それ以外で作成した場合は崩れる場合があります。
- ・[OpenFile]から HTML ファイルの取り込みが可能です。

(7) 定型文の作成が完了したら[Properties]タブの設定を選択します。[No Approved]を[Approved]に切り
 替え、[Suggestions]の[usage]にチェックを入れ[Save]をクリックします。

営 GAX Pulse エージェ	ーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーー	Admin	?
Standard Responses	Edit Standard Response		
+ 0	General HTML Properties	J1_UCS_01P Y	
Q, Search Items	Approved	Status \$	
 ✓ Mefault ✓ default ✓ ch. ✓ eServit 	Owner Tenant_Admin Modified Date Jun 29, 2021 3:56:12 PM	Not Approved	
	Acknowledgement Usage Active		
	Autoresponse Usage Active		
	Suggestions Suggestions Suggestions Suggestions		
	* Start Date Jun 29, 2021 2:28:00 PM		
	☑ Never Expire		
	Cancel		

フィールド名	概要
No Approved/Approved	[Approved]を選択するとワークフロー内で利用可能になります。
Owner	Standard Response を作成したユーザ名を表示します。
Modified Date	編集した日時を表示します。設定を変更しなくても[Save]をクリックすると日時が更新されます。
Acknowledgement	着信したインタラクションの受信を知らせるために送信可能な定型文です。[Active]をチェックするとデ
	フォルトの定型文になります。[Active]は1つの[Standard Response]でのみ選択可能です。
Autoresponse	着信したインタラクションへの自動応答として利用可能な定型文です。[Active]をチェックするとデフォ
	ルトの定型文になります。[Active]は1つの[Standard Response]でのみ選択可能です。
Suggestions	エージェントがインタラクションへ返信する際に利用可能な定型文です。WDE で着信後[応答(R)]から選
	択可能です。[Usage]をチェックすると利用可能になります。[Usage]がチェックされていなくてもリス
	トに表示されますが、利用することはできません。
	[Active]をチェックするとデフォルトの定型文になります。[Active]は1つの[Standard Response]での
	み選択可能です。
Start Date	デフォルトでは作成した日時が表示されます。変更する際はカレンダーが表示されます。
Never Expire	チェックボックスにチェックすると、無期限で有効となります。チェックボックスのチェックを外すと
	[Expiration Date]の変更が可能です。
Expiration Date	有効期限の日時を設定します。デフォルトでは作成した日時が表示されます。変更する際はカレンダーが
	表示されます。有効期限の日時を過ぎると、ワークフロー内に定型文が表示されなくなり、新規/修正ワ
	ークフローで使用できなくなります。また、期限切れの日時より前に保存された定型文はメールサーバで
	送信されず、メールサーバからエラーメッセージを返します。

(8) 定型文が作成されます。



2.1.2.2 Standard Responses 変更

(1) 変更したい定型文を選択し、[編集]をクリックします。画面は「Chat Start」を変更する場合の例です。

GAX Pulse エ-	ージェント	構成	レーティングパ	ラメーター	管理 Sta	atServers								Admin
andard Responses	Field Co	des	Screenin	g Rules										
+ 0	\$	Î C	L			+	\$ 0				<u>+</u>	▲ ③ 日本語 、	✓ ■ J1_UCS_	_01P ¥
Q Search Items					~ ^		Nime		Acknowledgement	Autores	onse	© Suggestions	Status	\$
∽ 🞽 defaul ≅ ch	lt iat						Chat Start		No	No		No	Not Appro	oved
> 🞽 eServi	iceJP							_						

(2) 画面が開きます。設定を変更し[Create]をクリックします。

g GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin	?
Standard Responses	New Standard Response		^
+ 0	General HTML Properties	J1_UCS_01P Y	
Q. Search Items	* Name	Status 0	
🗸 🚔 default	Chat Start		
> 🖆 eServic	Subject		
	Description		
	Plain text part		
	お待たせしました。 受付の«S <u>Agent LastName</u> \$» <s<u>Agent FirstName\$»が担当させていただきます。 どうぞよろしくお騙いします。</s<u>		
	\$ Insert Field Code ASC Render Field Codes		
	Cancel		•

(3) 変更が反映されます。



2.1.2.3 Standard Responses 削除

(1) 削除する定型文を選択し、[削除]をクリックします。チェックを入れると複数の定型文を同時に削除することが可能です。画面は「Chat Start」を削除する場合の例とです。

g GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 Sta	atServers		Admin
Standard Responses Field Codes Screening Rules				
+ 🕃 🌮 📋 🔍 🗆		+ & @ = 1	± 〒 3 日本語 * ■ л_0	CS_01P ~
Q Search Items	~ ^	Name	Acknowledgement Autoresponse Suggestions Status	s ≑
✓ ➡ default		Chat Start	No No No Not Ap	pproved
> 🚔 eServiceJP				

(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

党 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	鋰 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		
+ 0 # 1 9 0	+ & & = î 🗆	土 不 () 日本語 [×] 重 J1_UCS_01P [×]
Q. Search Items	v ^ A Lamma Asimumuledgement & Autorespon	e 🕴 Suggestions 🔅 Status 🔅
 ✓ default ✓ default ✓ eServiceJP 	Image: Carcel No	
(3) 定型文が削除されます。



2.1.3 Field Codesの設定

メールやチャットで利用する定型文用のパラメータ設定が可能です。パラメータを組み合わせ利用すること により、定型文内にインタラクションデータから取得したパラメータの内容を含めることが可能です。

種別	パラメータ	表示内容	
	DateCreated	・メール作成時間	
	FromAddress	・メール from アドレス	
Intoraction	Id	interactionID	
Interaction	Subject	・メールの Subject	
	TimeZone	・タイムゾーン	
	ToAddress	・メール to アドレス	
Contact	FirstName	・コンタクトディレクトリの「名」	
	FullName	・コンタクトディレクトリの「名 姓」	
	Id	• customerId	
	LastName	・コンタクトディレクトリの「姓」	
	PrimaryEmailAddress	・コンタクトディレクトリの「E-mail Address」	
	PrimaryPhoneNumber	・コンタクトディレクトリの「Phone Number」	
	Tilte	・コンタクトディレクトリの「Title」	
Agent	FirstName	・エージェントの「名」	
	FullName	・エージェントの「名 姓」	
	LastName	・エージェントの「姓」	

定型文で利用可能な変数は以下のとおり。

指定方法	例
<\$[種別].[パラメータ]\$>	• <\$Interaction.AttachedData\$>

2.1.3.1 Field Codesの作成

(1) [追加](+)ボタンを選択します。変数の作成、変更、削除は[Field Codes]画面から設定します。

ල් GAX	G GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers Admin ?							
Standard	Standard Responses Field Codes Screening Rules							
+								
	Name \$	Description 0	Text \$					
	Agent.FirstName		Agent.FirstName					
	Agent LastName		Agent.LastName					
	Contact.Title		Contact. Title					
	customer name		Contact.LastName+''+Contact.FirstName					
	Field Code 1 Name	Field Code 1 Description	Field Code 1 Text +Agent.FirstName +Agent.FullName +CustomeVariable1N					
	Interaction.id		Interaction.Id					
	uDataSubject		Interaction.AttachedData("varSubject")					
			•					

(2) [Field Codes]の追加画面が開きます。設定を入力します。

ල් GAX	Pulse I-	-ジェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
Standard			
+	0		Y
	Name	Field Code	¢
		* Name	
		Agent.FullName	
		Description	
		* Text	neVariable1N
		Insert system variable ^ Insert custom variable * Image: Apple custom variable *	
		Cancel	

フィールド名	必須	入力値	備考
Name	•	変数の名前を入力する。	・ UTF-8 でサポートされている英数字
			• 記号「-#^_<>!\$*{}.¥()? @」
			・ 最大 64 文字まで設定可能
Description		定型文の説明を入力する。	・ 半角文字(英数字・記号)、全角文
			字、日本語が利用可能
			・ 最大 1,020 文字まで設定可能
Text	•	変数を入力する。	・ Insert system variable から選択

(3) [Text]には[Insert system variable]から設定する変数を選択します。

영 GAX Pulse エ-	-ジェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses		
+ 0		Y
Name	Field Code	0
Agent.Fire	* Name	
Agent.Las	Agent.FullName	
Contact.T	Agent FirstName	
Customer	AgentLastName	
Field Cod	Agent.Signature Contact.FirstName	neVariable1N
Interactio	Contact.FullName	
uDataSub	Contact LastName	
	\$ Insert system variable * \$ Insert custom variable * \$ April 1000 and april 10000 and april 10000 and april 10000 and aprile	
	Cancel	

0		± ∓ 🚱 日本語 Y 🗮 J1_UCS_01P Y
Name	Field Code	*
Agent.Firsti	* Name	
Agent.Lasti	Agent.FullName	
Contact.Tit	Description	
customer n		
Field Code	* Text	neVariable1N
Interaction.	Agent_FullName	
uDataSubje		
	\$ Insert system variable ^ \$ Insert custom variable * \$ ABC	
	Cannol	Sava

(4) [Field Codes]の設定が完了したら、[Save]をクリックし作成を完了します。

(5) [Field Codes]が作成されます。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルー	-ティングパラメーター 管理 StatServe		Admin ?
Standar	d Responses Field Codes	Screening Rules		ja se
+	0 🏘 î 風	R		★ 日本語 ▼ 重 J1_UCS_01P ▼
	Name	¢	Description	Text
	Agent.FirstName			Agent.FirstName
	Agent.FullName			Agent.FullName
	Agent.LastName			Agent.LastName
	Contact.Title			Contact.Title
	customer name			Contact.LastName+''+Contact.FirstName
	Field Code 1 Name		Field Code 1 Description	Field Code 1 Text +Agent.FirstName +Agent.FullName +CustomeVariable1N
	Interaction.Id			Interaction.Id
	uDataSubject			Interaction.AttachedData("varSubject")
				1 notifications Hide All
				Field code is created successfully × Agent.FullName

2.1.3.2 Field Codes の変更

(1) 変更したい[Field Codes]を選択し、[編集]をクリックします。画面は「Agent.FullName」を変更する 場合の例です。

റ്റ് പ	AX P	ulse エージェント 構	減 ルーティングパラメーター 管理 StatServe	15				Admin ?
Star	ndard Re	esponses Field Codes	Screening Rules					<u>^</u>
	+	Q 🖉 🗊	E F			<u>★</u> •	③ 日本語 ≚ ■ J1_UC	:S_01P ¥
		Name	¢	Description	≎ Te	t		\$
		Agent.FirstName			Ag	ent.FirstName		
		Agent.FullName			Ag	ent.FullName		
		Agent.LastName	-		Ag	ent.LastName		
		Contact.Title			Co	ntact.Title		
		customer name			Co	ntact.LastName+' '+Contact.Firs	tName	
		Field Code 1 Name		Field Code 1 Description	Fie	ld Code 1 Text +Agent.FirstNam	e +Agent.FullName +CustomeVaria	ble1N
		Interaction.Id			Int	eraction.Id		
		uDataSubject			Int	eraction.AttachedData("varSubje	ect")	

(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。

ල් GAX	Pulse I-	ージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
Standar			
+	0		Y J1_UCS_01P Y
	Name	Field Code	×
		* Name	
		Agent.FullName	
		Description	
		* Text	
		Agent_FirstName+Agent_LastName	neVariable1N
		n	
		\$ Insert system variable ^ \$ Insert custom variable ` \$ ABC	
		Cancel	

(3) 変更が反映されます。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServ	ers	Admin ?
Standard F	Responses Field Codes Screening Rules		
+			★ ◆ 日本語 * ■ J1_UCS_01P *
	Name \$	Description	Text
	Agent.FirstName		Agent.FirstName
	Agent.FullName		Agent.FirstName+Agent.LastName
	Agent.LastName		Agent.LastName
	Contact.Title		Contact.Title
	customer name		Contact.LastName+' '+Contact.FirstName
	Field Code 1 Name	Field Code 1 Description	Field Code 1 Text +Agent.FirstName +Agent.FullName +CustomeVariable1N
	Interaction.id		Interaction.Id
	uDataSubject		Interaction.AttachedData("varSubject")
			1 notifications Hide All
			Field code is updated successfully Agent.FullName

2.1.3.3 Field Codesの削除

(1) 削除する[Field Codes]のチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。複数の[Field Codes]を同時に削除することが可能です。画面は「Agent.FullName」を削除する場合の例です。

Ę	GAX F	Pulse エージェント 構成	ルーティングパラメーター 管理 StatServ	rs	Admin ?
	Standard R	esponses Field Codes	Screening Rules		-
	ſ	. 🔊 î			土 子 创 日本語 本 王 王
	B	Name	\$	Description	Text \$
	D	Agent.FirstName			Agent.FirstName
		Agent.FullName			Agent.FirstName+Agent.LastName
		Agent.LastName			Agent.LastName
		Contact.Title			Contact. Title
		customer name	Contact.Title		Contact.LastName+''+Contact.FirstName
		Field Code 1 Name		Field Code 1 Description	Field Code 1 Text +Agent.FirstName +Agent.FullName +CustomeVariable1N
		Interaction.Id			Interaction.Id
		uDataSubject			Interaction.AttachedData("varSubject")
					•

(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

ල් GAX I	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServ	ers	Admin ?
Standard F			
+			★ → 日本語 * 量 J1_UCS_01P *
	Name ‡	Description	
		× Delete	
		You have chosen the following field code:	
		'Agent.FullName'. Are you sure you want to delete it?	
		Cancel	

(3) [Field Codes]が削除されます。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatSe	vers	Admin ?
Standa	rd Responses Field Codes Screening Rules		i i i i i i i i i i i i i i i i i i i
+			土
] Name	Description	Text
	Agent.FirstName		Agent.FirstName
] Agent.LastName		Agent.LastName
	Contact.Title		Contact.Title
] customer name		Contact.LastName+''+Contact.FirstName
	Field Code 1 Name	Field Code 1 Description	Field Code 1 Text +Agent.FirstName +Agent.FullName +CustomeVariable1N
] Interaction.Id		Interaction.Id
	uDataSubject		Interaction.AttachedData("varSubject")
			I
			1 notifications Hide All
			Field code is deleted successfully × Agent.FullName

2.1.4 Screening Rulesの設定

宛先アドレス(メッセージの送信先、電子メールアドレス、携帯電話番号など)や正規表現に基づき、イン タラクションの振り分けを行うためのルールを記載します。Composer で作成するワークフローで 「Screen」オブジェクトを呼び出すことでスクリーニングルール(ホワイトリスト・ブラックリストなど) を実行することができます。

Screening Rule の作成について

- 作成した[Screening Rule]を利用するためには、ワークフローの設定が必要です。GAX において新規作成を行っただけでは機能しません。
- ・ワークフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

2.1.4.1 Screening Rule の作成

(1) [Screening Rule]タブから設定を保存するファイルを選択し、[追加](+)ボタンを選択します。

ổ GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		Î
+ 0 = * i 9		★ 日本語 * ■ J1_UCS_01P *
Q. Search Items	V Order ¢ Name	♦ State ♦
chat		
ServiceJP		
		-

(2) [Screening Rule]の追加画面が開き設定を入力します。有効にする場合は「Disabled」を「Enabled」
 へ変更します。

g GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers				Admin ?
Standard Responses	New Screening Rule * Name Rules Categories		* Order 1	×	State
> 🚔 eServia	Addresses	Pattern			
	Address \$				
	Screen Mailbox Exact Address Match	€ II 2.5			
	Pattern and Address match rule	Search Pattern in fields			
	• AND • OR	 ✓ Subject ✓ Body ✓ Header □ Pattern is found in any selected field (OR relation) 			
	Cancel			Create	•

フィールド名	必須	入力値	備考
Name	•	定型文の名前を入力する。	・ UTF-8 でサポートされている英数字
			•記号「-#^_<>!\$*{}.¥()? @」
			• 最大 128 文字まで設定可能

営GAX Pulse エージェン	ント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers					Admin ?
Standard Responses	New Screening Rule * Name		* Order	C Enabled	×	■ J_UCS_01P *
¥ 66 > ¥ 66m	Address \$	Pattern				
	Cancel Screen Mailbox Exact Address Match Exact Address Match Cancel	Search Pattern in fields Y Subject Pattern is found in any selected field (OR relation)		Create		

(3) アドレスを指定する場合は[Add defined Addresses]を選択します。

(4) アドレスを選択し、[Save]をクリックします。

ら GAX Pulse エージェン	·ト 構成 ルーティングパラメーター 管理	StatServers	Admin ?
Standard Responses	New Screening Rule	× ∎ € Order	x
Q. Search Items	- Huite	Select addresses	State 🗘
 default chi sc eServin 	Pules Categories Addresses	□ ~ Name 0	
	Screen Mailbox Exact Pattern and Address match rule AND OR	Other addresses	
	Cancel	Cancel	

らGAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers					Admin ?	?
Standard Responses	New Screening Rule * Name		* Order	Disabled	×	J1_UCS_01P Y	^
 ✓ Scrub ✓ Scrub ✓ Scrub ✓ Scrub 	Rules Categories Addresses	Pattern					
	Address \$						
	Screen Mailbox Exact Address Match	€ && !					
	Pattern and Address match rule O AND O OR	Search Pattern in fields Subject Sody Header Pattern is found in any selected field (OR relation)					
	Cancel			Create			*

(5) 「Pattern」の枠をクリックすると[InsertFunction]が選択可能になります。

(6) [InsertFunction]を選択し、設定を入力します。

g GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers			Admin 4	?
Standard Responses			×		^
	New Screening Rule				
	* Name	* Order		JI_OCS_OIP	
Q. Search Items		1	Disabled	State 🕀	
🗸 🚔 default					
📑 chi	Rules Categories				
> 🚔 eServic	Addresses	Pattern			
	Address \$	Find("")			
		Find(",false)			
		RegExFind("regular expression")			
		RegExFind("regular expression",false)			
		RegExFind("regular expression","key")			
		RegExFind("regular expression","key",false)			
		RegExMatch("regular expression")			
		RegExMatch("regular expression",false)			
	Screen Mailbox Exact Address Match	◆ && II !			
	Pattern and Address match rule	Search Pattern in fields			
	O AND O OR	🗹 Subject 🗹 Body 🗹 Header			
		Pattern is found in any selected field (OR relation)			
	Cancel		Create		

含 GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers				Admin ?
Standard Responses					×
	New Screening Rule				
	* Name		* Order		
🔍 Search Items	domain_test		1	Disabled	State 🔶
✓ ➡ default ➡ ch. ➡ sc:	Rules Categories				
> 🚔 eServia	Addresses	Pattern			
	Address \$				
	Screen Mailbox Exact Address Match				
	Pattern and Address match rule	Search Pattern in fields			
	O AND 👻 OR	Subject Subject Header Pattern is found in any selected field (OR relation)			
	Cancel			Create	

(7) [Screening Rule]の設定が完了したら、[Save]をクリックし作成を完了します

(8) [Screening Rule]が作成されます。

g GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理	StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		<u>^</u>
+ 0 = 4 = 0 -	+ & 2 i	★ ◆ 日本語 ▼ ■ J1_UCS_01P
Q Search Items	□ Order \$ Name	♦ State ♦
✓ ➡ default	1 domain_test	Disabled
Screeningrule		
		1 notifications Hide All
		Screening rule is created suggessfully ×
		domain_test

2.1.4.2 Screening Rule の変更

(1) 変更したい[Screening Rule]を選択し、[編集]をクリックします。画面は「domain_test」を変更する 場合の例です。

党 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 Sta	tServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		4
+ 0 = 2 i 9		★ 日本語 * ■ J1_UCS_01P *
Q Search Items	□ 0 der ≑ Name	⇔ State ⇔
 ✓ Mefault ✓ schat ✓ ServiceJP 	1 domain_test	Disabled

(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。

ら GAX Pulse エージェン	ント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers			Admin	
Standard Responses			×		^
	Edit Screening Rule			- U UCS 010	
	* Name	* Order			
Q Search Items	domain_test	1 E n	abled	State 0	
✓ 🚔 defaul ➡ ch	Rules Categories			Disabled	
> 🖬 eServic	Addresses	Pattern			
	Address \$	Find("")			
	Screen Mailbox Exact Address Match	👄 8.8 !			
	Pattern and Address match rule	Search Pattern in fields			
	O AND OR	 ✓ Subject ✓ Body ✓ Header Pattern is found in any selected field (OR relation) 			
	Cancel	Se	ve		

(3) 変更が反映されます。



2.1.4.3 Screening Ruleの削除

 (1) 削除する[Screening Rule]のチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。複数の [Screening Rule]を同時に削除することが可能です。画面は「domain_test」を削除する場合の例で す。

党 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理	StatServers	Admin ?
Standard Responses Field Codes Screening Rules		A
+ 0 = * i 9 0	+ 🕫 🖬 🗆	★ ③ 日本語 * ■ J1_UCS_01P *
Q. Search Items	□ Order ‡ Name	♦ State ♦
✓ 🚔 default	□ 1 domain_test	Enabled
 iscreeningrule iscreeningrule eServiceJP 		
		•

(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

ぢ GAX Pulse エージェント 構成	ルーティングパラメーター	管理 StatServers				Admin ?
Standard Responses Field Codes						
+ 0 = 0	i q 🛛		ð 1 î 🗌		± ∓ 0 =	本語 Y 💻 J1_UCS_01P Y
Q Search Items		• •	Ordor 🌣 Nama			
 default chat screeningrule eServiceJP 			Are you sure you want to delete 'domain_test? Cancel OK	×		

(3) [Screening Rule]が削除されます。



2.2 キャパシティルール設定

通話/チャット/メールの受信可否の設定や、同時に受信できる最大値の設定が可能です。

(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アカウント]から[キャパシティルール]を選択します。

らGAX Pulse エージェント 構	誠 ルーティングパラメーター 管理 S	StatServers			Admin ?
Configuration Ma	anager				Q, Search
エージャットグⅡーブ キャパシティルール ユ ーリー スキル 組織設定	C Routing / Digital	環境	で 交換機	アウトバウンド	eServices

2.2.1 キャパシティルール

エージェントが同時に受信するメディア(voice/chat/email)とメディア毎の最大値(最大キャパシティ) を設定します。

[最大キャパシティ]について

- 有効な値は、voice は 0~1、chat/email は 0~5 です。
- ・キャパシティルールを設定しない場合は、デフォルトの値(初期設定は「voice:1,chat:1,mail:1」(変更可能))がテナント全体に適用されます。

2.2.1.1 キャパシティルール作成

(1) キャパシティルールの設定画面が表示されます。右上の[新規作成]をクリックします。

+ + r/S>fr / U-U () Q 0 / 1/90 / 1/1/8- () + + r/S fr / U-U/A () + + r/S fr / U-U/A () * * environment () * * environment </th
キャバシティルール ・ ・ クリックフィルター ・ キャバシティルール名 ・ ・
Q D/1 W D D J U M D Image: Marriel
Image: Image
Image: Constraint of the constra
Image: Constraint of the second of the sec
Image: Constraint of the second o
Image: Comparison of the second o
Image: Comparison of the second o
Image: Control of the second of t
Image: Scripts
* A
V D Scripts
* A
✓ M Scripts ✓

「home」組織について

- 「home」組織は、開通時にデフォルトで作成されている最上位組織です。
- ・「home」組織にオブジェクトを所属させることはできません。

(2) 新規作成画面が展開されます。設定を入力します。メディアタイプを設定する場合は[追加](+)をクリ

ックします。

キャパシティ ルール キャパシティ ルール マ クイック フィルター 当 原新 ※ ● Environment <th>ổ GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServ</th> <th>ers</th> <th>Admin ?</th>	ổ GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServ	ers	Admin ?
キャパシティルール く、 Q. クイックフィルター 一頭更斯 中 +ャパシティルール名 0 ・キャパシティルール名 0 ・ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	キャパシティルール		
	ギヤバシテイルール マクマックフィルター マクマックフィルター ・ キャパシティルール名 ・ 路明 ・ ・ キャパシティルール名 ・ 路明 ・ ・ キャパシティルール名 ・ 路明 ・ ・ ・ を Environment ・ ・ ・ を Resources ・ ・ ・ ・ たritis ・ ・ ・ 、 ・ 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、 、	新規作成 キャパシティルール名* キャパシティルール名* BMB デナントとフォルダー・ Resource \ Scripts メディアタイプ・ 順回なし ・ ・	

フィールド名	必須	入力値	備考
キャパシティルール名	•	作成するキャパシティルールの名前	・ 半角・全角文字(英数字)記号が利用可能
		を入力する。	・ 最大 255 文字まで設定可能
説明		作成するキャパシティルールの説明	・ 半角・全角文字(英数字・記号)が利用可能
		を入力する。	・ 最大 255 文字まで設定可能
テナントとフォルダー	•	作成するキャパシティルールの親組	
		織。「Resouces/Scripts」で固	
		定。	
メディアタイプ	•	メディアタイプを選択する。	

[キャパシティルール設定]の作成について

 キャパシティルール作成時の「テナントとフォルダ」は2021年09月時点で制限されていませんが、デフォルトの 「Resouces/Scripts」から変更しないでください。

-		11	 						
- \/ , E ty /				/	>	新担作成	/ ~	新しいキャパシティルール	
Q	クイックフィルター	一括更新	+	0	>	1119011124	検証	メディアタイプ*	
	キャパシティ ルール名 ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・		\$ 説明		Î	キャパシティ ルール名* Omni_01 説明		chat * %ff * chat > 1 x) + and + or	
	home Scripts					テナントとフォルダー* Resources \ Scripts		✓ ОК Ф⊥È	
	V 🖬 V 🖿 Scripts					メディアタイプ* 項目なし			
	V 🖿 Scripts						+		
	 Scripts 				-	保行	中止		

(4) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

g GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServer		Admin ?
キャパシティルール		
キャパシティルール く > Q、 クイックフィルター - 近更新 四 + O	新規作成 < × 検証	
キャパシティルール名 ↓ 説明	キャパシティルール名。	
Section Control C	Omni_01	
Resources		
V 📥 home	B	
v 且	テナントとフォルダー* Resources V Scripte	
V 🖿 Scripts	メディアタイプ*	
* A	chat	
V D Scripts		
* A		
V D Scripts	+	
× #	保存中止	
Scripts		

AX	Pulse エージェント 構成	ルーティング	パラメータ	- 管理	≝ StatS	ervers					Admin
ヤ	パシティ ルー	ル									
キヤ ,	パシティ ルール				< >		Omni_01			< ×	
Q	クイックフィルター	一括更新	Ш	+	0		検証	שצ-	無効化	削除	
	キャパシティ ルール名		◆ 説明	月	•		キャパシティ Omni_01	儿一儿名*			
	🔻 🖿 Scrij	ots					説明				
	× 🛔									11	
	 Scripts 						テナントとフ	ォルダー*			
	V 🖿 Scripts						Resources \	Scripts		× m	
	🌣 DefaultCap	acityRule					メディアタイ chat	ブ*			
)	🌣 DemoCapa	cityRule									
D	🌣 Omni_01										
	· III				- 1	H				+	
	🔻 🖿 Sample								ert		
	• m								保仔	中止	

2.2.1.1.1 メディアタイプの追加

(1) キャパシティルールを選択します。画面は「Omni_01」を変更する場合の例です。



(2) [追加](+)をクリックし、追加するメディアタイプを選択します。

g GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers	Admin ?
キャパシティルール	
キャパシティルール < > Omni_01 < × 新しいキャパシティルール < ×	
Q. クイック フィルター 一話更新 皿 + Q. ・ キャパシティ ルール名 * 説明 キャパシティ ルール名* ###	
Image: Construction Image: Construction Omni_01 Mark	
v in Scripts de la constant de la c	
Resource & Scripts	
Image: Series in the series	
C	
□	



(3) 「+and」「+or」条件を利用しメディアタイプの追加が可能です。画面は「voice/and/chat」を追加す る場合の例です。

含 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングバ	メーター 管理 StatServers	Admin ?
キャパシティルール		
	Omni_01 く x 検証 コピー 第時 前除 キャパシティルール名* のmi_01 説明 ・ デナントとフォルダー・ x Resources \ Scripts x メディアタイブ・ × ・ ・ <tr< td=""><td>新しい条件 く × メディアタイプ* chat * 配大キャパシティ* 1 ・ ・ OK 中止</td></tr<>	新しい条件 く × メディアタイプ* chat * 配大キャパシティ* 1 ・ ・ OK 中止
	voice + ext/ pit	

(4) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティング	パラメータ	- 管理	∎ StatS	ervers	:			
キ ヤ	パシティ ルール								
キャ	パシティ ルール			$\langle \rangle$		Omni_01			< ×
Q	, クイックフィルター 一括更新	Ш	+	0		検証	שבי	慧効化	削除
	キャパシティルール名	♦ 説	胡			キャバシティ	ルール名*		
	v 📇			· · · · · ·	•	Omni_01			
	V 🖿 Scripts					説明			
	× #								11
	🔻 🖿 Scripts					テナントとフ Resources \	オルダー* Scripts		×
	V E Scripts					メディアター	イプ*		
	DefaultCapacityRule					chat voice			
	DemoCapacityRule								
	🌣 Omni_01								+
	v 🖿								
	V 🖿 Sample							保存	中止
	v In			· · ·	•				

(5) メディアタイプの追加が完了します。

ල් GA	X P	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ.	メーター 管理	∎ StatSe						Admin	
+	ヤノ	パシティ ルール									
7	ーヤノ	ペシティ ルール		$\langle \rangle$	Omni_01			< >	c		
	Q, 2	クイックフィルター 一括更新	H +	0	検証	コピー	慧効化	削除			
C		キャパシティルール名	説明		キャパシティ	ルール名*					
		×		^	Omni_01 說明						
		V E Scripts									
		× ±						li			
		V DScripts			 Resources \	Scripts		l ×			
		🔻 🖿 Scripts			 メディアタイ	(プ*					
C		DefaultCapacityRule			chat voice						
C		CemoCapacityRule									
C		🌣 Omni_01						-			
		v III						+			
		🔻 🖿 Sample					保存	中止			
4		v In		• •							

2.2.1.1.2 最大キャパシティの変更

(1) 最大キャパシティを変更するキャパシティルールを選択します。画面は「Omni_01」を変更する場合の 例です。

GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	メーター 管	里 StatSer	rvers				
 +†	パシティ ルール							
キ ヤ	パシティ ルール		< >		Omni_01			< ×
Q	クイックフィルター 一括更新	-	0		検証	של-	慧効化	削除
	キャパシティルール名	説明			キャパシティ	「ルール名★		
	v #		^		Omni_01			
	🔻 🖿 Scripts				說明			
	v 🛔							11
	🔻 🖿 Scripts				テナントとフ	オルダー*		
	🔻 🖿 Scripts				メディアター	イプ*		
	Contractive DefaultCapacityRule				chat			
	DemoCapacityRule							
	🌣 Omni_01							
	v 🖿							+
	🔻 🖿 Sample						保存	中止
∢	v In		▼					

(2) 変更するメディアタイプを選択します。

တို GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	iメーター 管理 StatServer		Admin ?
+7	パシティ ルール			
+7 Q	パシティ ルール クイックフィルター - 紙更新	< > = + O	Omni_01 く × chat のキャパシティ ルール く × 検証 コピー 熟始化 御除	
	キャパシティルール名 🕴	説明	キャパシティ ルール名*	
	* #	^	Ormi_01 家仟 * * 訪朝 + or +	
	V E Scripts			
	v			
	V E Scripts		Resources \ Scripts	
	V DScripts		メディアタイプ・	
	Contractive DefaultCapacityRule		chat	
	DemoCapacityRule			
	🌣 Omni_01			
	v 🖿		+	
	V Sample		保持 中止	
4	v In	▼ ↓		

(3) キャパシティの数値を変更する条件の[chat>1]をクリックし、[最大キャパシティ]へ任意の数値を入力

します。

営 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメー	— 管理 StatServers	Admin ?
キャパシティルール		
ルール く >	Omni_01 く x chat のキャパシティ ルール く x	chat の条件 < ×
1/1/ター 一括更新 Ш + 〇	検証 コピー 無効化 削除 メディアタイプ*	メディア タイプ*
ティルール名 説明	キャパシティ ルール名*	chat ~
	Omni_01	最大キャパシティ*
	説明 十 or	5
V Scripts		
* =	₩ OK #tt	▲ OK 中止
V E Scripts		
Scripts	メディア タイプ*	
Contractive Contra	chat	
ComoCapacityRule		
🌣 Omni_01	+	
• •	•	
V 🖿 Sample	保存 中止	
v he v		
4		•

(4) [OK]を選択すると条件に表示されている数値が変更されます。内容を確認し[OK]をクリックします。

00°	GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	メーター 管理 StatServ				Admin	
11	+ †	パシティ ルール						
	+ <i>t</i> 	パシティ ルール	< >	Omni_01	< ×	chat のキャパシティ ルール く ×		
	Q	クイックフィルター ー括更新	□ + O	検証コピー無効化	削除	メディアタイプ*		
		キャパシティルール名	説明	キャパシティ ルール名*		chat ~		
			^	Omni_01		条件 *		
		× #		説明		chat > 3 X + and		
		V 🖿 Scripts						
		v 📠			11	A DY THE		
		Scripts		テナントとフォルダー*		₩ OK #IL		
				 Resources \ Scripts	×			
		 Scripts 		メディアタイプ*				
		DefaultCapacityRule		chat				
		CemoCapacityRule						
		🌣 Omni_01						
		v 🖿			-			
		🔻 🖿 Sample		保存	中止			
	4	v In	•					

(5) 設定が完了したら、[保存]をクリックします。

GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	iメーター 管理 St	atServer	s								A
 + +	パシティ ルール											
 +7	パシティ ルール	<	>	Omni_01			<	<				
Q	クイックフィルター 一括更新	m + C	,	検証	שצ–	慧効化	削除					
	キャパシティ ルール名 🍨	説明		キャパシティ	「ルール名*							
	v 🛔		•	Omni_01								
	🔻 🖿 Scripts			axaa								
	v				1.11.41 ×		11					
	V E Scripts			Resources	Scripts		l ×					
	 Scripts 			メディアター	(プ*							
	CefaultCapacityRule			cnat								
	CemoCapacityRule											
	🌣 Omni_01						+					
	v 🖿		Π.									
	V Sample					保存	中止					
4	v In)	•									

(6) メディアタイプの設定が変更されます。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	メーター 管理 StatServe	ers					Admin	
++	ッパシティ ルール								
±+;	7パシティ ルール			Omni 01					
Q	クイックフィルター 一括更新	III + 0		検証	שצ-	無効化	削除		
	キャパシティ ルール名	説明		キャパシティル	一儿名*				
	v 👖	^		Omni_01 説明					
	V 🖿 Scripts								
	· #						11		
	🔻 🖿 Scripts			テナントとフォル Resources \ Sc	ルター* ripts				
	V E Scripts			メディアタイプ	*				
	Contemporary DefaultCapacityRule			chat					
	DemoCapacityRule								
	🍄 Omni_01								
	v III						т		
	🔻 🖿 Sample					保存	中止		
4	v In	▼ ►							

2.2.1.2 キャパシティールール変更

作成済みのキャパシティルールの名前の変更/検証/コピー/無効化/メディアタイプの割当の追加・削除が可 能です。

(1) キャパシティルール設定画面から変更を行うキャパシティルールを選択します。画面は「Omni_01」を 変更する場合の例です。



(2) キャパシティルール設定の変更画面が展開されます。

GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	メーター	管理	Stat	Server	s					
+7	パシティ ルール										
キ ヤ,	パシティ ルール			< >		On	nni_01				< ×
Q	クイックフィルター 一括更新		+	0			検証	שצ-	無効化		削除
	キャパシティ ルール名	説明				+1	ャパシティ	ルール名*			
	× #				*	Or	mni_01				
	V 🖿 Scripts					説明	明				
	v 🏭										
	V 🖿 Scripts					7:	ナントとフ	ォルダー*			
	V D Scripts					Re	esources \	Scripts		- 1	×
	DefaultCanacityRule					×	ディアター	イブ*			
0						Cr	nat				
U	DemoCapacityRule										
	🌣 Omni_01										
	v 🖿										+
	🔻 🖿 Sample										
	v 🖿				Ŧ				保存	中	止
•				×.							

(3) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。画面はキャパシティルール名を「Omni_chat」に
 変更し、フォルダーを「Omni_chat」内の「Script」に変更する場合の例です。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	iメーター 管理 StatServe	ers						Admin ?
+7	パシティ ルール								
キャ	パシティ ルール	< >	0	Omni_01 < ×	フォ	ルダー	< >	×	
Q	クイックフィルター - 括更新	· + O		検証 コピー 無効化 削除	0	2 クイックフィルター	+ <	9	
	キャパシティ ルール名	説明	#	キャパシティ ルール名*		名前		\$	
	× #	^	0	Omni_chat		v 🛔		-	
	V 🖿 Scripts		3	説明	0	🔻 🖿 Scripts	3		
	V 🖿 Scripts			1.		× 🛔			
	v 🏭		7	テナントとフォルダー*	0	🔻 🖿 Scripts	3		
	🔻 🖿 Scripts		:	Resources \ Scripts		× #			
	× #		X	メディアタイプ* chat		T 📮 Omni	chat		
	V Scripts								
						V Sci	ipts		
	 Scripts 				0	🔻 🖿 Scripts	3		
	DefaultCapacityRule			+		v 💼			
	DemoCapacityRule				0	🔻 🖿 Scripts	3		
	🌣 Omni_01	-		铁仔中正		× #		-	
•		ł			•			۱.	

(4) キャパシティルール設定が変更されます。

ල් යො	x	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラン	メーター 管理	里 StatS	ervers						Admin	
+	ヤ	パシティ ルール										
+	=7) Q	ペシティルール クイックフィルター 一括更新 []	• +	$\langle \rangle$		Omni_ch _{検証}	at ⊐ピー	無效化	;	く × 削除		
		キャパシティルール名 \$	説明			キャパシティ Omni_chat	ィルール名*					
		× #				説明						
		V E Scripts										
		v 💼				テナントとこ	フォルダー*			//		
		V 🛃 Omni_chat				Resources	\ Scripts		_	×		
		V 🖿 Scripts		_		メディアタ chat	イプ*					
C	D	🌣 Omni_chat										
		V E Scripts										
		× 📫								+		
		 Scripts 										
		v 🏭						保存	中	Ŀ		
•				· ·								

2.2.1.3 キャパシティルール削除

(1) キャパシティルール設定画面から削除するキャパシティルールを選択します。画面は「Omni_01」を削除する場合の例です。

°0°	GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	メーター 管理	≝ StatS	ervers				
1	FÞ	パシティ ルール							
	キ ヤ,	パシティ ルール		< >		Omni_01			< 1
	Q	クイックフィルター 一括更新		0		検証	של–	無効化	削除
	0	キャパシティ ルール名	説明			キャパシティ	r ルール名*		
		× #		1	•	Omni_01			
		 Scripts 				説明			
		v							11
		V E Scripts				テナントと Resources	\ Scripts		l ×
		 Scripts 				メディアタ	イプ*		
		Contractive DefaultCapacityRule				chat			
		DemoCanacityQula							
	0								
	U	Comni_01							+
		· III							
		🔻 🖿 Sample						保存	中止
4	-	v In			-				

(2) 設定画面が展開されます。右上の[削除]をクリックします。

°00		Pulse エージェント 構成 ルーティングパミ	ラメータ-	- 管理	E StatS	ervers	vers	Admin	?		
+	-7,	パシティ ルール									
		105 — . II. II.									
	+7)	ヘシティ ルール	_		$\langle \rangle$						
	Q,	クイックフィルター 一括更新		+	0		検延コピー 黒効化 朝除				
		キャパシティルール名	説明				キャパシティ ルール名・				
		× #		•		-	Omni_01				
		💌 🖿 Scripts					▲ 確認してください				
		× ±					この項目は完全に削除されます。				
		🔻 🖿 Scripts									
		🔻 🖿 Scripts					X7				
		Contractive DefaultCapacityRule									
		ComoCapacityRule									
		🌣 Omni_01					+				
		v 🖿									
		🔻 🖿 Sample									
•		v In			•						

(3) キャパシティルールが削除されます。

x	Pulse エージェント 構成 ルー	-ティングパラメーター 🏻 🕯	锂 StatSe
÷7	パシティ ルール		
キ ヤ	パシティ ルール		< >
Q	クイックフィルター	硬新 🛄 🕇	0
	キャパシティ ルール名	. 説明	
	V 🖿 Scripts		^
	v 📠		
	 Scripts 		
	× ±		
	V 🖿 Scripts		
	 Scripts 		
	DefaultCapacityRul	e	
0	DemoCapacityRule		
	× 10		
	🔻 🖿 Sample		
•	v III		

2.2.1.4 キャパシティルールデフォルト値の変更

キャパシティルールのデフォルト値(初期設定は「voice:1,chat:1,mail:1」)の変更が可能です。

(1) キャパシティルール設定画面からキャパシティルール「DefaultCapacityRule」を選択します。



(2) キャパシティルール設定「DefaultCapacityRule」の変更画面が展開されます。

ő	BAX I	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	メーター	管理	StatS					Ad	lmin ?	
7	FT,	パシティ ルール										
	±+71	パシティルール				Default0	anacityDule		/ ~			
		ヘンティールール DefaultCanacityRule X 一紙研修	0	Jeraulic.		無効化	BIRE					
_	-	berautoepeorynole Pro postan			U U	1000	32	100010	in the			
		キャパシティルール名	說明			キャパシティルール名・						
		 Environment 				DefaultCap	DefaultCapacityRule					
		🔻 🌍 Resources				說印刷						
		► 晶 home							1			
		🔻 🖿 Scripts				テナントと	テナントとフォルダー。					
		C DefaultCapacityRule				Resources	\ Scripts		E ×			
		- N				メディアタ	イブ・					
		· •				chat						
		V 🖿 Sample				email						
		· III										
									+			
								保存	中止			
4	_		_	_								

(3) 設定を変更するメディアタイプを選択します。画面は[chat]を選択した例です。

+7 Q	パシティルール DefaultCapacityRule × 一紙更新	□ +	< > 0	Default(検証	CapacityRul コピー	e 無効化	く × 削除	chatのキャパシティルール く ×	
	キャパシティルール名 学 @ Environment 学 @ Resources ト 曲 home マ ■ Scripts	; 235891		キャパシテ DefaultCa 説明 テナントと	Fイ ルール名。 apacityRule ニフォルダー。			chat ~ 余冊 * [chat → 1¥] + and + or ✓ OK 中止	
	DefaultCapacityRule E E E E E E			メディアク vnice chat email	9-17 ·	€C#	+ +		

(4) 条件で [chat>1]をクリックします。画面は chat:1 を chat:3 に変更する場合の例です。

党 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター	管理 StatServers	Admin ?											
キャパシティ ルール													
ディリレール く > HtCapacityRule × マリマティルール名 ◆ Binvironment * @ Resources * M Scripts * DefaultCapacityRule * M Sample * M Sample	DefaultCapacityRule く × 他記 コピー 第55年 キャパシティ ルール名・ Chat のキャパシティ ルール く × DefaultCapacityRule メディアタイブ・ ごろ Chat のキャパシティ ルール く × アナントとフォルダー・ Resources \ Scripts 水ディアタイブ・ * Voice * chat * ・ * ・ * ・ * ・ * ・ * ・ * ・ * ・ *	chat の条件 〈 × メディアタイブ・ chat 載大キャパシティ・ 1 ・ ・ ・ ・ ・ ・											

(5) 最大キャパシティを変更し、[OK]をクリックします。

g GAX Pulse エージェント	属成)	レーティン	ングパラ	ラメーター	 म्म StatSer	vers						Admir	n ?
キャパシティル・	ール												
ティルール htCapacityRule X 一括更新			+	$\langle \rangle$	DefaultC 検証	apacityRul	e 無効化	く 別除	×	chat のキャパシティ ルール く × メディアタイブ・	chat の条件 メディアタイプ・	< >	×
ヤパシティ ルール名 ● Environment ▼ ③ Resources	¢	說明			キャパシティ DefaultCap 説明	イルール名。 sacityRule				chat ~ ~ · · · · · · · · · · · · · · · · ·	chat 最大キャバシティ * 3	Ť	J
home Scripts DefaultCapacityRule					 テナントと: Resources	フォルダー・ 、 Scripts				vf ok ⊕it		√ ОК Ф止	
▼ ■ ▼ ■ Sample					メディアタ voice chat email	イブ・							
* 10							保存	+ 中止					
				Þ									

(6) [chat>3]に変更されたことを確認し、[OK]をクリックします。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	ラメーター 管理 Stats	Servers	i				Admin ?			
+7	パシティ ルール										
キ ヤ	バシティ ルール	< >		DefaultCapacityF	Rule	< ×	chat のキャパシティ ルール く ×				
Q	DefaultCapacityRule × 一括更新	□ + C		検証 コピー	無効化	削除	メディア タイブ *				
0	キャバシティルール名	説明		キャパシティ ルール名・							
	 Environment 			DefaultCapacityRule 条件。							
	V 🛱 Resources			説明 中 or							
	bome										
				=+>.▶ ▶ ¬ # # # ==							
	 Scripts 			Resources \ Scripts							
	DefaultCapacityRule	Contractive Capacity Rule			メディアタイプ・						
	* b	a contra c		voice							
	Sample			chat							
				email							
	· •										
						+					
					保存	中止					
4			•								
(7) 設定の変更が完了したら、[保存]をクリックします。デフォルト値が反映されます。



作成済みのキャパシティルールを複数選択し操作することが可能です。

(1) 操作するキャパシティルールを選択します。画面は「Omni_01」を操作する場合の例です。

ල් 64	AX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	ラメーター 管理 StatSer	Ad Ad	min ?
+	ヤパシティルール			
4	キャパシティ ルール	< >		
	Q、クイックフィルター	· + O		
0	□ キャパシティルール名 👌	説明		
	V D Scripts	^		
	× 🖬			
	V 📕 Omni_chat			
	V D Scripts			
	Omni_chat			
	🔻 🏭 Omni_email			
	V 🖿 Scripts			
	× #			
	 Scripts 			
	v 📠 (
•	V 🖿 Scripts	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		

(2) [一括更新]をクリックし、操作するカテゴリーを選択します。

GAX Pulse	エージェント 横成 ルーティング	ブパラメーター 管理 StatServers		
キャパミ	シティ ルール			
キャパシァ		$\langle \rangle$		
Q 0193	フフィルタン・「括更新	· + · ·		
- +v/	削除	◆ 説明		
	有効化	•		
	無効化			
	フォルダーに移動			
	V 💼 Omni_chat			
	 Scripts 			
	🌣 Omni_chat			
	🔻 🏪 Omni_email			
	 Scripts 			
	* A			
	 Scripts 			
	* <u>*</u>			
	 Scripts 	•		
4		+		

2.2.2.1 削除

(1) 確認ダイアログが表示されます。削除するキャパシティルールを確認し[OK]をクリックします。



(2) キャパシティルールが削除されます。

含 GAX Pulse エージェント 横成 ルーティングパミ	5メーター 管理 StatSe	rvers Admin ?
キャパシティルール		
キャパシティ ルール	< >	
Q クイックフィルター 一括更新	· + 0	
□ キャパシティルール名 \$	説明	
💌 🖿 Scripts	^	
× ±		
V 🖬 Omni_chat		
V 🖿 Scripts		
V 🖬 Omni_email		
V Scripts		
× 🛋		
V E Scripts		
* A		
V 🖿 Scripts		
▼	• •	

2.2.2.2 有効化

(1) 確認ダイアログが表示されます。有効化するキャパシティルールを確認し[OK]をクリックします。



(2) キャパシティルールが有効化されます。

ල් GAX	Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ:	メーター 管理 StatSe	rvers Admin ?
+7	パシティ ルール		
 +7	:ヤパシティルール く Q. クイックフィルター 一括更新 Ⅲ + (■ キャパシティルール名	< >	
Q	クイックフィルター 一括更新 [I + O	
	キャパシティ ルール名	説明	
	V DScripts	^	
	× #		
	V 📕 Omni_chat		
	 Scripts 		
	🌣 Omni_chat		
	v 📠		
	 Scripts 		
	× ≞		
	🔻 🖿 Scripts		
	× ≞		
4	V Scripts	•	

2.2.2.3 無効化

(1) 確認ダイアログが表示されます。無効化するキャパシティルールを確認し[OK]をクリックします。



(2) キャパシティルールが無効化されます。

g GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラ	Xーター 管理 StatServers	Admin ?
キャパシティルール		
キャパシティルール		
Q、 クイック フィルター 一括更新		
□ キャパシティルール名 \$	akang	
V D Scripts		
× ±		
🔻 晶 Omni_chat		
🔻 🖿 Scripts		
🖸 🌣 Omni_chat		
🔻 晶 Omni_email		
V D Scripts		
× ±		
V D Scripts		
× ±		
Scripts		

- 3. 設定ウィザード
- 3.1 内線番号設定

内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化を設定する機能です。内線番号の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。

ら GAX Pulse エージェント 構成	・ ルーティングパラメーター 管理 S	StatServers			Admin ?					
Configuration Mar	hager シスト 設定ウイ 設定ウイ Recordin	ンストールパッケージ マトールパッケージ履歴 設定ウィザード 設定ウィザード履歴 Recording Certificates								
アカウント	CC Routing / Digital	環境	交換機	アウトバウンド						
-:										

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。[テナント設定]から[内線番号設定]を選択します。

GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラ.	メーター 管理	StatServer	s A
殳定ウィザード	2			
設定ウィザード			$\langle \rangle$	
	Q クイックフィルター		0	
名前	. 説明	バージ	デプロ	
▼ 🖿 テナント設定			^	
📲 離席理由設定	離席理由の 新規作…	1.0	~	
📕 DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	~	
晶 アカウントロ.	アカウントロック	2.0	~	**
📑 内線番号設定	内線番号の 新規作…	2.0	×	
▼ 🖿 コールフロー設定	<u> </u>			
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~	
ポプレフィック.	プレフィックスの	1.0	*	
	ストラテジのURIを	1.0	~	

(3) [内線番号設定]の画面が展開されます。内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化は全てこの画面から設定します。



3.1.1 新規作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。

								Admin			
殳定ウィザー	~										
設定ウィザード					<	>	内線番号設定 < ×				
		Q、 クイック フィルター					ダウンロード 🌣				
名前	\$	説明	バージ	,	デプロ		バージョン IP の使用可能性の確認				
▼ 🖿 テナント設定						•	2.0 プロファイルの実行: 内線番				
■ 離席理由設定	Ē	離席理由の 新規作	1.0		×		説明 内線番号の新規作成/削除を行います。				
H DNGroup設	È	DNGroupの 新規作	新規作 1.0 🗸		L	構築用管理者のみ実施可能です。					
晶 アカウント	J	アカウントロック	2.0		×		÷ XE				
	ŧ	内線番号の 新規作	2.0		~						
▼ 🖿 コールフロー設	定						グループ				
RP設定		RPの 新規作成/削	1.0		×		テナント設定				
晶 プレフィッ	ל	プレフィックスの	、フィックスの… 1.0		•		✓ デプロイ可能●				
晶 ストラテジ	JRI	ストラテジのURIを	1.0		×		1 11				

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

e GAX Pulse 設定ウィ	^{ェージェン} ザー	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理	Stats	iervers				Admin 🕈
定ウィザード			m	$\langle \rangle$		内線番号設定 < ×			設定ウィザード	< ×
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン	9990-1		ようこそ	
▼ 🖿 テナント設	定				•	2.0		- 1	設定ウィザードへようこそ。	
▲ 離席理由	設定	離席理由の 新規作	1.0	~		説明 内線番号の 新規作成/削回	余を行います。	- 1	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
DNGrou	p設定	DNGroupの 新規作	1.0	~		構築用管理者のみ実施可能です。 メモ				
בילמ 📕	×トロ	アカウントロック	2.0	~						
📕 内線番号	設定	内線番号の 新規作	2.0	~						
- ים קער ב	一設定					グループ				
RP設定		RPの 新規作成/削	1.0	×		テナント設定				
晶 プレフィ	′ック…	プレフィックスの	1.0	×		✔ デプロイ可能 🚺				
📕 ストラテ	SURI	ストラテジのURIを	1.0	×			尼友 由1		▲前へ ▶次へ √完了	中止
				+	•		173F	·		

(3) 内線番号設定画面が表示されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。

ウィザード			< >	>	内線番号設定く	×	設定ウィザード	<	
		Q クイックフィルター		0		ダウンロード	\$		
	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン	^	内線番号設定	
🕨 テナント	設定				*	2.0		実施する設定を選択してください。*	
離席:	理由設定	離席理由の 新規作	1.0	×		説明 内線番号の 新規作成/削除 を行います。		 新規作成 削除 ※ 	
DNG	roup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施可能です。 //	2	○ 連探設定 ○ ハードフォン設定	
רלי 🖬 דלי	ウントロ	アカウントロック	2.0	×		ЭК			
📕 内線	番号設定	内線番号の 新規作	2.0	×					
לערב 🖿 י	フロー設定					グループ			
📕 RP設	锭	RPの 新規作成/削	1.0	~		テナント設定			
晶 プレ:	フィック	プレフィックスの	1.0	~		✓ デプロイ可能 ①			
ニ スト	ラテジURI	ストラテジのURIを	1.0						0-7 m .

(4) [電話+eService]または[eService]を選択します。画面は「電話+eService」から作成する場合の例と

なります。

ල් බො	X Pulse エージェ	ント 構成 ルーティン	グ パラメーター	管理	StatS	ervers			Admin	?
設)	定ウィザー	-ド								
旋ウィザード く >						内線番号設定		< ×	は 設定ウィザード く	×
		Q クイックフィルター		0			ダウンロード	\$		
前	ę	. 説明	バージ	デプロ		バージョン			▲ 内線番号の新規作成(チャネル選択)	
• 1	■ テナント設定				•	2.0			作成する内線番号のチャネルを選択してください*	
	📕 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	×	Ŀ	説明 内線番号の 新規作成/削	除を行います。	を行います。 能です。	● 電話 + eServices ● eServices	
	📕 DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	*		構築用管理者のみ実施	可能です。			
	晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~		хŧ		_		
	📕 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	×						
•	コールフロー設定					グループ				
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×		テナント設定				
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕄				
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	× .			<i>121</i> 7 th	F	《前へ ▶ 次へ 《 完了 中止	
				•	•		WD [14]		•	

新規作成について

- [電話+eService]は通話とオムニチャネルを利用する内線番号を作成する場合に選択します。
- [eService]はオムニチャネルのみを利用する内線番号を作成する場合に選択します。
- [電話+eService]と [eService]で同じ内線番号を作成する事は出来ません。

(5) 内線番号の作成個数入力画面が表示されます。設定を入力し[次へ]をクリックします。

① (4)で[電話+eService]を選択した場合

作成個数を入力し、作成方法/通話録音機能/ハードフォンの有効化・無効化を選択します。画面は 作成個数を「1」を入力し、通話録音機能を有効化する場合の例となります。

設定ウノザート										
定ウィザード			< >	•	内線番号設定		< ×	設定ウィザード	<	×
٩	く クイック フィルター		O			ダウンロード	\$			
前 🔶	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	内線番号の新規作成(個数入力:電話)		
▼ 🖿 テナント設定				•	2.0			残ライセンス数 電話:146 通録:146		
■ 離席理由設定 離席理由の新規作 1.0			~		説明 内線番号の 新規作成/削り	作成する内線の個数を入力してください*				
Lange DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施可能です。					
晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~		ЭX		_	作成万法を選択してください* ● 個別 ○ 連番		
📕 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	×					 ✓ 通話録音する 		
▼ 🖿 コールフロー設定					グループ			□ ハードフォン利用する		
Hand RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		テナント設定					
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		✔ デプロイ可能 🚺					
晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	×			Rta du	F	《前へ ▶ 次へ 《 完了	中止	
			► F	•		941	-			

② (4)で[eService]を選択した場合

作成個数を入力し、画面は作成個数を「1」を入力した場合の例です。

ミウィザード				<	>	内線番号設定	< >	く 設定ウィザード く
		Q、 クイック フィルター		O		ダウンロード	\$	
	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		へ 内線番号の新規作成(個数入力:eServices)
▼ 🖿 テナント設定					•	2.0		作成する内線の個数を入力してください*
📕 離席理由語	定	離席理由の 新規作…	1.0			説明 内線番号の 新規作成/削除 を行います。		1
DNGroup	没定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施可能です。	h	作成方法を選択してください* ● 個別
アカウン	>□	アカウントロック	2.0	~		Ξ×		○ 連番
📕 内線番号	定	内線番号の 新規作…	2.0	~				
 =-uzo- 	設定					グループ		
📕 RP設定		RPの 新規作成/削	1.0	*		テナント設定		
ポ プレフィッ	ック	プレフィックスの	1.0	~		✔ デプロイ可能 🚺		
♣ ストラデ	URI	ストラテジのURIを	1.0					

フィールド名	必須	入力値	備考
作成する Extension 個数	•	内線番号の作成個数	・ 半角数字が利用可能
を入力して下さい			
作成方法を選択してくださ	•	作成方法(個別/連続)を設定する	• [個別]を指定した場合、内線番号を作成個
()			数の数だけ自由に指定可能
			・ [連続]を指定した場合、指定した1つの番
			号から連番で自動的に作成可能
通話録音する		作成する内線番号を通話録音対象と	 ・通話録音オプションを契約している場合の
		する場合はチェックを入れる	み
ハードフォン利用する		2018年4月時点では利用しない	

設定可能上限について

• 内線番号の作成可能数は契約席数の最大数と同数となります。

・録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同数となります。

・作成可能な内線番号数/設定可能な通話録音数は、画面上の「残ライセンス数」を参照してください。

「ハードフォン利用する」のチェックについて

- CTI 機能付きハードフォンへの対応に向けた設定項目となります。2018 年 4 月時点では未提供の機能となります。WDE とハードフォンの組み合わせで利用する場合は、チェックを入れる必要はありません。
- チェックを入れた場合でも利用できる機能に差異はありません。

(6) 新規作成する内線番号を入力し、[次へ]をクリックします。

S GAX Pul	lse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理	StatSe	Servers Admin	י ?
設定さ	ウィザー	<u>۲</u>					
定ウィザー	- ド			<	>	内線番号設定 く × 設定ウィザード く	×
		Q、 クイック フィルター	Ш	C	•	ダウンロード 🌣	
前	\$	説明	バージ	デプロ		▲ 内線番号の新規作成(個別作成) バージョン	
▼ 🖿 テナ	ント設定				*	2.0 1 内線番号:*	
a s	雛席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	*		説明 内線番号の 新規作成/削除 を行います。	
 D	DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	*		構築用管理者のみ実施可能です。	_
 7	アカウントロ	アカウントロック	2.0	×		×ŧ	
 P	內線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	*			
▼ ■ □	ルフロー設定					グループ	
🗸 R	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0			テナント設定	
.	プレフィック	プレフィックスの	1.0			✓ デプロイ可能 3	
# 2	ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	*			
4					•		-

(7) 設定	定開始の	つ確認画面が	表示で	されま	す。	, [完了]をク	リックしま	ます。				
G GAX Pul	lse エージェン	ット 構成 ルーティング	すパラメータ	- 管理	StatS	ervers						Admin ?
設定り	ウィザー	۲ ۲										
定ウィザー	- 14			<	>	内線番号設定		< ×	設定ウィザー	-ド		< ×
		Q、 クイック フィルター			;		ダウンロード	\$				^
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		*	デプロイ			
 ・ ・ ・	ント設定				•	2.0			[完了] をクリック	っしてデプロイメン	ントを開始します。	
ja s	雛席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~		説明 内線番号の 新規作成/削	除を行います。	- 1	内線番号設定			
 C	DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	~		構築用管理者のみ実施	回能です。	11	パラメーター		値	- N
 7	アカウントロ	アカウントロック	2.0	~		Ξ×		- 1	実施する設定を	選択してくださ	CREATE	
 P	内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	~								
▼ 🖿 ⊐-	・ルフロー設定					グループ			内緑番号の新	規作成(チヤネ	ル選択)	
 P	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0			テナント設定			パラメーター		値	
# 2	プレフィック	プレフィックスの	1.0			✔ デプロイ可能 🚺		- 1	作成する内線番 択してください	亏のチャネルを進	VOICE	-
# 2	ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0				8 7 5 du			前入	次へ ✔ 完了	中止
					•			- -			4 701	

(8) 設定が開始されます。

含 GAX Pulse エージェン	ント 構成 ルーティング	ヴパラメーター	管理 Stat	Servers A	dmin ?
設定ウィザー	- ド				
定ウィザード	Q <i>D</i> イックフィルター		$\langle \rangle$	内線番号設定 く × 設定ウイザード ダウンロード な	< ×
前 ◆	説明	バージ	デプロ	バージョン 2.0 デブロイ デブロイ	
 離席理由設定 	離席理由の 新規作	1.0	~	説明 内線番号の新規作成剤除を行います。 爆整用管理者のみ実施可能です。	ニをク
Land DNGroup設定	DNGroupの 新規作… アカウントロック…	1.0 2.0	 	** XE	
▲ 内線番号設定▼ ■ コールフロー設定	内線番号の 新規作	2.0	~	グループ	
■ RP設定	RPの新規作成/削…	1.0	*	デナント設定 ✓ デプロイ可能 ●	
■ ブレフィック ■ ストラテジURI	フレフィックスの ストラテジのURIを	1.0	× •		53
4			•	•	•

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして	て設定	を完了し	します。		
宮 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティング	パラメーター	管理 Stat	ervers		Admin ?
設定ウィザード					
】 設定ウィザード		< >	内線番号設定	< ×	設定ウイザード く ×
Q、 クイック フィルター		O		ダウンロード 🌣	
前	バージ	デプロ	バージョン		デプロイ
▼ ■ テナント設定		•	2.0		デプロイは正常に完了しました。
■ 離席理由設定 離席理由の新規作	1.0	~	説明 内線番号の 新規作成/削除 を	行います。	このウィザードを限じてください。デブロイの詳細については、ここをク
Lange DNGroup設定 DNGroupの 新規作	1.0	~	構築用管理者のみ実施可能	ぎです。 //	リックしてデプロイのレコードを確認してください。
アカウントロ アカウントロック	2.0	🖌 🔤	Ξ		
	2.0	~			
▼ ■ コールフロー設定			グループ	10	
■ RP設定 RPの新規作成/削	1.0	*	テナント設定		
プレフィック プレフィックスの	1.0	~	✔ デプロイ可能 🕄		
■ ストラテジURI ストラテジのURIを	1.0	~		程存 由止	▲前へ ▶ 次へ √ 完了 閉じる

3.1.2 削除

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。

AX PUBLE エージェント と定ウィザード	構成 ルーティングパラ	メーター 管 理	StatServ	vers		Adm
設定ウィザード			< >	•	内線番号設定	< ×
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード	•
名前	● 説明	バージ	デプロ		バージョン IP の使用可能性の確	認 🗸
▼ 🖿 テナント設定				*	2.0 プロファイルの実行:	内線番
📕 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~		説明 内線乗号の新規作成/削除を行います。	
- DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	~		構築用管理者のみ実施可能です。	
晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	*		ξ	
📕 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	~			
▼ 🖿 コールフロー設定					グループ	
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		テナント設定	
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0			✔ デプロイ可能 🚺	
📕 ストラテジURI	ストラテジのUBIを	1.0				

内線番号の削除について

- 内線番号を削除すると、コールフローの設定変更が必要となる場合があります。
- ・電話の発着信を実施中の内線番号を削除すると、該当の内線番号を利用した新規の発着信ができなくなったり、通話が切断されたりする場合があります。

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2)	設定ウィザー	ド画面が展開されます。	「次へ]をクリックします。
١	<u> </u>				

ウィザード			< >	内線番号設定		< ×	設定ウィザード	<
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード	\$		
*	説明	バージ	デプロ	バージョン		*	ようこそ	
▼ 🖿 テナント設定			•	2.0			設定ウィザードへようこそ。	
📕 離席理由設定	離席理由の 新規作…	1.0	×	説明 内線番号の 新規作成/削	除を行います。	- 1	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×	構築用管理者のみ実施	可能です。	4		
📕 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~	×ŧ				
- 内線番号設定	内線番号の 新規作…	2.0	~					
▼ 🖿 コールフロー設定				グループ				
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	¥	テナント設定				
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~	✔ デプロイ可能 🕕				
	ストラテジのUBIを…	1.0						

(3) 内線番号設定画面が表示されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。

gax Pulse エージェント	構成 ルーティングパ	ラメーター	管理 StatS	ervers	Admin ?
設定ウィザード					
定ウィザード			< >	内線番号設定 く x 設定ウィザード	< ×
Q, 1	イックフィルター		Ð	ダウンロード 🌣	
前 👌 説	明	バージ	デプロ	▲ 内線番号設定 バージョン	
▼ 🖿 テナント設定			*	2.0 実施する設定を選択してください。*	
離席理由設定 離床	常理由の 新規作…	1.0	 I 	説明 内線番号の新規作成/削除を行います。 新規作成	
DNGroup設定 DN	IGroupの 新規作	1.0	 I 	構築用管理者のみ実施可能です。	
アカウントロ アカウントロ	カウントロック	2.0	 I 	XE	
- 内線番号設定 内線	線番号の 新規作…	2.0	× 1		
▼ 🖿 コールフロー設定				グループ	
RP設定 RP	の 新規作成/削	1.0	×	テナント設定	
晶 プレフィック プ	レフィックスの	1.0	×	 デプロイ可能 () 	
▲ ストラテジURI ス	トラテジのURIを	1.0	×	存存 中止 ▲前へ ▶次へ ∛ 完了	中止
			•		

(4) [電話+eService]または[eService]を選択します。画面は「電話+eService」から削除する場合の例と

なります。

ら GAX Pulse エージェ	ロント	構成 ルーティング	ブパラン	メーター	管理	Stat	Ser	vers					Admin	?
設定ウィザ-	-	~												
定ウィザード					<	>		内線番号設定		<		設定ウィザード	<	×
	Q	クイック フィルター		Ш	0	1			ダウンロード	×	×			
前 :	\$	説明	N.	ージ	デプロ			バージョン			*	内線番号の削除(チャネル選択)		
▼ 🖿 テナント設定						^		2.0				削除する内線番号のチャネルを選択してください*		
▋ 離席理由設定		離席理由の 新規作	1.0		•			説明 内線番号の 新規作成/削	除を行います。		ı	● 電話 + eServices ○ eServices		
L DNGroup設定		DNGroupの 新規作	1.0		~			構築用管理者のみ実施	可能です。	1				
📕 アカウントロ		アカウントロック	2.0		~		:	ЭХ			ı			
📕 内線番号設定		内線番号の 新規作	2.0							,	ı			
▼ 🖿 コールフロー設定								グループ			ı			
RP設定		RPの 新規作成/削	1.0		~			テナント設定						
晶 プレフィック		プレフィックスの	1.0					✔ デプロイ可能 🕄			ı			
📕 ストラテジURI		ストラテジのURIを	1.0										中止	
						•			味好	E	-	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	, 11	

(5) 内線番号のリストが表示されます。削除する内線番号を選択して、[次へ]をクリックします。画面は 「40000」を削除する場合の例となります。

ල් GAX	Pulse エージェ	ント	、 構成 ルーティング	*パラメ	(-9-	管理	Stats	Sei	rvers					Admin	?
設定	定ウィザ-	-	4												
定ウィ	゙ ザード					< 1	>		内線番号設定		<	×	設定ウィザード	<	×
		C	く クイック フィルター			O			ダウンロード		\$:	内線番号: 20006 内線番号: 20007		•
前	÷	•	説明	<u>ار</u>	ージ	デプロ			バージョン			^	内線番号: 20008 内線番号: 20009 内線番号: 20010		
	■ テナント設定						•		2.0			÷	内線番号: 20011 内線番号: 20012		
	📕 離席理由設定		離席理由の 新規作	1.0		•	i.		説明 内線番号の 新規作成/削除 を行います。			L	内線番号: 20013 中線番号: 20014 内線番号: 30001		
	- DNGroup設定		DNGroupの 新規作	1.0		•			構築用管理者のみ実施可能です。		11	L	内線番号: 30002 内線番号: 40000 		
	📕 アカウントロ		アカウントロック	2.0		✓	:	:	XE			L	□ 内線曲号: 40001 □ 内線曲号: 40002 □ 内線曲号: 40003		
	📕 内線番号設定		内線番号の 新規作	2.0		✓						L	内線番号: 50001 内線番号: 50002 中時巻号: 50002		
	■ コールフロー設定								グループ			L	内線番号: 50003 内線番号: 50004 内線番号: 50005		
	RP設定		RPの 新規作成/削	1.0		×			テナント設定			L	内線番号: 50006 内線番号: 50007		
	晶 プレフィック		プレフィックスの	1.0		✓			✓ デプロイ可能			L	内線番号: 50008 内線番号: 50009 市地線毎日: 50010		-
	📕 ストラテジURI		ストラデジのURIを	1.0		✓			程存	中止			▼ 前へ > 次へ √ 完了	中止	
4				_		•	·					-			

g GAX Pulse エージェ 設定ウィザー	ント 構成 ルーティン! - <mark>ド</mark>	<i></i> プパラメータ	- 管理	StatS	ervers					Admin 4
定 ウィザード	•		< >	•	内線番号設定		< ×	設定ウィザード		< ×
前 🕈	 Q. クイックフィルター 説明 	バージ	■ ○ デプロ		バージョン	ダウンロード	*	デプロイ		
▼ ■ テナント設定 ■ 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~	•	2.0 説明 内線番号の 新規作成/削	除を行います。		[売了] をクリックしてデプロイメン 内線番号設定	トを開始します。	
➡ DNGroup設定 ➡ アカウントロ	DNGroupの 新規作… アカウントロック…	1.0	*		構築用管理者のみ実施	可能です。		パラメーター 実施する設定を選択してくださ	值 DELETE	- 1
■ 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	~		R			い。 一 内線番号の削除(チャネル選打	R)	
■ B ND C AC	RPの 新規作成/削	1.0	*		クループ テナント設定 ✓ デプロイ可能 ①			パラメーター 削除する内線番号のチャネルを選	値 voice	
■ プレフィック ■ ストラテジURI	ブレフィックスの ストラデジのURIを	1.0	¥ •			84 6	_		१∧ √ ≘7	●

(7) 設定が開始されます。

SGAX Pulse I		ト 構成 ルーティング		管理	StatS	Servers Ai	dmin	
設定ウィ	ザー	۲̈́						
定ウィザード		Q、 クイック フィルター		$\langle \rangle$		内線番号設定 く × 設定ウィザード ダウンロード ◆	<	×
前 ▼ ■ テナント設定	ŧ	説明	バージ	デプロ	•	バージョン 2.0 デブロイは進行中です。		
離席理由語 DNGroup!	設定 設定 トロ	 離席理由の 新規作… DNGroupの 新規作… アカウントロック… 	1.0 1.0 2.0	*		以明 内線番号の新規作成/削除を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 リックしてデブロイのレコードを確認してください。 メモ	ごをク	
■ 内線番号: ▼ ■ コールフロー	設定 設定	内線番号の 新規作	2.0	*		グループ		
 RP設定 プレフィック 	ック	RPの 新規作成/削 プレフィックスの	1.0	*		テナント設定 ジ デブロイ可能		
	57URI	ストフナジのURIを	1.0	•	•	保存 中止 ◀ 前へ ▶ 次へ ✔ 完了 閉じ	,ð	

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8)	[閉じる]を	クリックし	て設定	を完了	٦٢	します。				
ල් GA	K Pulse エージェン	ット 構成 ルーティング	ブパラメーター	- 管理 S	statSe	ervers			Admin	?
設	定ウィザー	· ×								
定ウ・	ィザード			< >		内線番号設定		< ×	設定ウィザード く ×	
		Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード	\$		
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		*	デプロイ	
•	■ テナント設定			·		2.0			デプロイは正常に完了しました。	
	📕 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~		説明 内線番号の 新規作成/削り	余を行います。	- 1	マのウノザードを明パアノギキロ、 デプロノの詳細についてけ、ママを力	
	📕 DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	*		構築用管理者のみ実施	可能です。	4	しいうから、「たちめしてくたさい。ランローの時代については、とこをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。	
	晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~		Ξ×		- 1		
	📕 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	×						
•	- コールフロー設定					グループ				
	RP設定	RPの新規作成/削	1.0			テナント設定				
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕄		- 1		
	🏭 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	*			Rtz	uE	▲前へ ▶次へ ✔完了 閉じる	
				+			TKUT T	·		
										20 P

3.1.3 通録設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。

殳定ウィザード			< 2	>	内線番号設定	< ×	
	Q クイックフィルター		0			ダウンロード 🌣	
3前 🔮	説明	バージ	デプロ		バージョン	IP の使用可能性の確認	
▼ 🖿 テナント設定				•	2.0	プロファイルの実行: 内線番	
🛔 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	*		説明 内線番号の新規作成	削除を行います。	
L DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0			構築用管理者のみ事	随可能です。	
▋ アカウントロ	アカウントロック	2.0	~		Ξ÷κ		
	内線番号の 新規作	2.0	*				
▼ 🖿 コールフロー設定					グループ	2	
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		テナント設定		
ポ プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		✔ デプロイ可能 🚺		
📕 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~				

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2)設定リイサート画面か展開されます。「次へ」をクリックしょ	欠へ]をクリックします。
---------------------------------	--------------

ウィザード			< >	内線番号設定		< ×	設定ウィザード	
	Q クイックフィルター		O		ダウンロード	\$		
*	説明	バージ	デプロ	バージョン		*	ようこそ	
▼ 🖿 テナント設定			•	2.0			設定ウィザードへようこそ。	
📕 離席理由設定	離席理由の 新規作…	1.0	×	説明	削除を行います。	- 1	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×	構築用管理者のみ実	施可能です。			
📕 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~	XE				
- 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	¥					
▼ 🖿 コールフロー設定				グループ				
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	¥	テナント設定				
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	¥	✔ デプロイ可能 🕕				
- ストラテジUBL	ストラテジのURIを	1.0	~					

(3) 内線番号設定画面が表示されます。[通録設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

設止ワイリ	_									
定ウィザード					<	>	内線番号設定	< ×	設定ウィザード	< ×
		Q、 クイック フィルター		Ш	0		ダウンロード	\$		
ĴĴ	\$	説明	N -	ージ	デプロ		バージョン	<u> </u>	内線番号設定	
▼ 🖿 テナント設定						•	2.0		実施する設定を選択してください。*	
📕 離席理由設定		離席理由の 新規作	1.0		•		説明 内線番号の 新規作成/削除 を行います。	- 1	新規作成○ 削除	
L DNGroup設定 DNGroupの新規作		1.0		•		構築用管理者のみ実施可能です。	11	 通課設定 ハードフォン設定 		
晶 アカウントロ		アカウントロック	2.0		•		Эk	_		
📕 内線番号設定		内線番号の 新規作	2.0		•					
▼ 🖿 コールフロー設筑	Ē						グループ			
RP設定		RPの 新規作成/削	1.0		×		テナント設定			
晶 プレフィック		プレフィックスの	1.0		✓		✔ デプロイ可能 🕕	- 1		
晶 ストラテジUF	RI	ストラテジのURIを	1.0		×		Ra	hub	《前へ ▶ 次へ 《 完	7 中止

(4) 内線番号のリストが表示されます。通話録音する内線番号を選択し、 [次へ]をクリックします。

[eService]で作成した内線番号で通話録音は使用できません。	
-----------------------------------	--

၀၀ ၆	AX Pulse エージェ	:>ł	、 構成 ルーティング	ダパラメ	ィーター	管理	StatS	Servers					Admin	?
訞	定ウィザー	_	ド											
定り	マザード					<	>	内線番号設定		< ×	設定ウィザード		< ×	
		C	クイックフィルター			0			ダウンロード	\$			Í	
前	;	•	説明	71-	ージ	デプロ		バージョン			▲ 通話録音の設定			
•	🖿 テナント設定						*	2.0			通話録音する内線番号を	盗択してください		
	離席理由設定		離席理由の 新規作	1.0		~		説明 内線番号の 新規作成/削	除を行います。		 ✓ 内線番号: 10001 ✓ 内線番号: 10002 ✓ 内線番号: 10002 			
	📕 DNGroup設定		DNGroupの 新規作	1.0		~		構築用管理者のみ実施	可能です。	1.	 ✓ 内線番号: 10003 ✓ 内線番号: 10004 ✓ 内線番号: 10005 			
	🛃 アカウントロ		アカウントロック	2.0		*		Ŧκ		_	 ✓ 内線番号: 10006 ✓ 内線番号: 10007 ✓ 内線番号: 10007 			
	📕 内線番号設定		内線番号の 新規作…	2.0		×					 ✓ N線曲号: 10008 ✓ N線番号: 10009 ✓ N線番号: 10010 			
•	🖿 コールフロー設定							グループ			 ✓ 内線番号: 10020 ✓ 内線番号: 10021 ✓ 内線番号: 10021 			
	RP設定		RPの 新規作成/削	1.0		~		テナント設定			 ✓ N線曲号: 10022 ✓ N線番号: 10023 ✓ N線番号: 10024 			
	晶 プレフィック		プレフィックスの	1.0		~		✔ デプロイ可能 🚯			 → 内線番号: 10025 → 内線番号: 10025 → 内線番号: 10026 		,	•
	晶 ストラテジURI		ストラテジのURIを	1.0		~	•		保存中止	t		▶ 次へ	中止	
						•					•			

通話録音対象の設定可能上限について

 ・録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同数となります。録音対象に設定できる残ライセンス数は「3.1.1 新規作成」の(5)で確認できます。

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

ち GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理 St	tatSe	ervers						Admin	?	
設定ウィザー	ド												
定ウィザード			< >		内線番号設定		< ×	設定ウィ	ゲード		<		
	Q クイックフィルター	ш	O			ダウンロード	\$					-	
前 ◆	説明	バージ	デプロ		バージョン		*	デプロイ					
▼ 🖿 テナント設定			•		2.0			[完了] をク	リックしてデプロイ.	メントを開始します。			
📲 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~		説明 内線番号の 新規作成/削	除を行います。	- 1	内線番号	設定				
L DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施	可能です。		パラメータ	7—	値			
晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~		ХŦ		- 1	実施する語	定を選択してくだる	E RECORD			
▋ 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	×										
▼ 🖿 コールフロー設定					グループ			通話録音	の設定				
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0			テナント設定			パラメータ	7—	値			
ポ プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		✔ デプロイ可能 🚺			通話録音す ください	「る内線番号を選択し	ノて 10001, 10002, 10003, 1000 10005, 10006, 10007, 1000 10009, 10010, 10020, 1002	04, 08, 21	÷	
🛔 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	× .			保存中	E		▲ 前へ	▶ 次へ ✔ 完了	中止		
1			•				Ŧ				_	,	

(6) 設定が開始されます。

ロイザード			< >		内線番号設定	< ×	× 設定ウィザード く
(Q、 クイック フィルター	Ш	0		ダウンロード	\$	
*	説明	バージ	デプロ		バージョン		▲ デプロイ
▼ 🖿 テナント設定				•	2.0		デプロイは進行中です。
📕 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~		説明 内線番号の 新規作成 (削除 を行います		
L DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	~		構築用管理者のみ実施可能です。	11	このワイサートを閉じてくたさい。テノロイの評価については、ここを リックしてデプロイのレコードを確認してください。
晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~		XE		
📲 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	~				
▼ 🖿 コールフロー設定					グループ		
Hand RP設定	RPの新規作成/削	1.0			テナント設定		
▋ プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		✔ デプロイ可能 🕕		
- ストラテ≈UBL	ストラデジのUBIを	1.0					

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

ල් GA	X Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理	StatS	ervers				Admin	?
設	定ウィザー	ド									
定ウ・	ィザード			< >		内線番号設定		< ×	設定ウィザード	< ×	
		Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード	\$			
前	*	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	デプロイ		
•	■ テナント設定				•	2.0			デプロイは正常に完了しました。		
	📲 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~	1	説明 内線番号の 新規作成/削	余を行います。	- 1	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、	ここをク	
	H DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施	可能です。	11	リックしてデプロイのレコードを確認してください。		
	晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	*		XE		- 1			
	📕 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	*							
•	🖿 コールフロー設定					グループ					
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×		テナント設定					
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕		_			
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~			保存中止		▲ 前へ ▶ 次へ ◆ 完了 ■	影じる	
4				•				Ŧ			

3.1.4 ハードフォン設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。

ax Pulse エージェント Pr定ウィザード	構成 ルーティングパラ>		StatServe	ers		Admin
設定ウィザード			< >		内線番号設定 <u>< ×</u>	
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣	
名前 🔩	説明	バージ	デプロ		バージョン IP の使用可能性の確認	
▼ 🖿 テナント設定			4	•	2.0 プロファイルの実行: 内線番	
📲 離席理由設定	離席理由の 新規作…	1.0	~	1	説明 広線兼長の 新規作成 (別) た を にいます	
L DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	~		構築用管理者のみ実施可能です。	
📕 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~	::	×E	
- 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	~			
▼ 🖿 コールフロー設定					グループ	
	RPの 新規作成/削	1.0	*		テナント設定	
📕 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		✓ テプロイ可能 ❶	
晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~		25 (1)	
				*	保持	

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 政圧 フィリー 「画面が放用 C1は 9。 「人へ」 セクリックしょう	(2)	設定ウィザー	ド画面が展開されます。	[次へ]をクリックします
---	-----	--------	-------------	--------------

ウィザード			< >		内線番号設定	<		設定ウィザード	<
	Q、 クイック フィルター	Ш	0		ダウンロ	-14-	\$		
*	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	ようこそ	
▼ 🖿 テナント設定			^		2.0			設定ウィザードへようこそ。	
📲 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~		説明 内線番号の 新規作成/削除 を行います。		- 1	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	4		構築用管理者のみ実施可能です。				
📕 アカウントロ	アカウントロック	2.0	~	::	XE				
- 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	~						
▼ 🖿 コールフロー設定					グループ				
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		テナント設定				
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		✔ デプロイ可能 🚺		- 1		
	ストラテジのUBIを	1.0	4						

(3) 内線番号設定画面が表示されます。[ハードフォン設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

0° 6	AX Pulse エージェ	:>1	ト 構成 ルーティング	パラ	メーター	管理	Sta	atSe	rvers					Admin	?
設	定ウィザー	-	ド												
定ウ	マイザード					<	>		内線番号設定		< :	×	設定ウィザード	<	×
		(へ クイックフィルター			C)			ダウンロード	\$				
前	÷	•	説明	л	ージ	デプロ			バージョン			-	内線番号設定		
•	🖿 テナント設定						*		2.0			L	実施する設定を選択してください。*		
	📕 離席理由設定		離席理由の 新規作…	1.0)				説明 内線番号の 新規作成/削除	を行います。		L	 新規作成 ○ 削除 		
	L DNGroup設定		DNGroupの 新規作	1.0)	~			構築用管理者のみ実施す	可能です。	11	L	 ○ 通録設定 ● ハードフォン設定 		
	晶 アカウントロ		アカウントロック	2.0)	~			ЖŦ			L			
	📕 内線番号設定		内線番号の 新規作	2.0)	*					,	L			
•	🖿 コールフロー設定								グループ			L			
	RP設定		RPの 新規作成/削	1.0)				テナント設定			L			
	晶 プレフィック		プレフィックスの	1.0)	~			✔ デプロイ可能 🔒			L			
	晶 ストラテジURI		ストラテジのURIを	1.0)					Rta du	ŀ		▲前へ ▶次へ ◆完了	中止	
							•			(株17 甲)	L	Ŧ			
4															

(4) 内線番号のリストが表示されます。ハードフォン設定する内線番号を選択し、 [次へ]をクリックしま

す。[eService]で作成した内線番号でハードフォンは使用できません。

Ő G	AX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理	StatS	ervers	Admin	?
設	定ウィザー	۲×						
定ウ	イザード			< >		内線番号設定 く × 設定ウィザード	<	×
		Q、 クイック フィルター		0		ダウンロード		*
前	*	説明	バージ	デプロ		バージョン グ 内容冊号: 20003 マ 内容冊号: 20003		
•	▶ テナント設定				•	2.0 / 泉田号 : 20005 / 皮泉田号 : 20006		
	📕 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~	Ŀ	説明 内線番号の新規作成/削除を行います。 内線番号の新規作成/削除を行います。 内線番号:20008 内線番号:20008 内線番号:20008 内線番号:20008 内線番号:20008 内線番号:20008 大線		
	DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施可能です。		
	晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	×		メモ 「		
	📕 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	×		· 内容研号:2001 · 内容研号:30001 内容研号:30002		
•	🖿 コールフロー設定					グループ		
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		デナント設定 内部時号:40003 内容器号:50001		
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		✓ デプロイ可能 ● 内設番号: 50002 内設番号: 50003		-
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0				中止	

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

ウィザード				< >		内線番号設定	< ×	設定ウィザード	
		Q クイックフィルター		e e		ダウンロード	*		
	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		デプロイ	
🔻 🖿 テナント	設定				•	2.0		[完了] をクリックしてデプロイメン	トを開始します。
▲ 離席理	胆設定	離席理由の 新規作…	1.0	~		説明 内線番号の 新規作成/削除 を行います。		内線番号設定	
📕 DNGr	oup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施可能です。	/	パラメーター	値
晶 アカウ	シトロ	アカウントロック	2.0	~		хŧ		実施する設定を選択してくださ	PHONE
📕 内線翻	時設定	内線番号の 新規作	2.0	~				V Ie	
- ニールフ	口一設定					グループ		ハードフォンの設定	
RP設)	定	RPの 新規作成/削	1.0	~		テナント設定		パラメーター	値
晶 プレス	フィック	プレフィックスの	1.0	~		✓ デプロイ可能 ¹		ハードフォン利用する内線番号を 選択してください	11001, 11002, 11009, 20001, 20002, 20003, 20004, 20005, 20006, 20007, 20008, 20009
▲ スト5	ラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~					

(8) 設定が開始されます。

S GAX Pulse エージェン 設定ウィザー	ト 構成 ルーティング	<i></i> ブパラメーター	管理 Sta	Servers			Ac	imin
定ウィザード	Q	m	$\langle \rangle$	内線番号設定	ダウンロード	< ×	設定ウィザード	< ×
	説明	バージ	デプロ ^	バージョン 2.0			デブロイ	
▲ 離席理由設定	離席理由の 新規作 DNGroupの 新規作	1.0	*	説明 内線番号の 新規作成/削除 構築用管理者のみ実施	まを行います。 可能です。		このウィザードを閉じてください、デプロイの詳細については、ここ リックしてデプロイのレコードを確認してください。	 【をク
また。 アカウントロ	アカウントロック	2.0	4	XE				
 N藤香う設定 マ コールフロー設定 	内核曲つの 新規作	2.0	•	グループ				
 RP設定 プレフィック 	RPの 新規作成/削 プレフィックスの	1.0	✓	✓ デプロイ可能 🕄				
🌡 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	✓	1	保存中止	•	< 前へ < 次へ < 第27 閉じ	3

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

ල් GA	X Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理	StatS	ervers				Admin	?
設	定ウィザー	ド									
定ウ・	ィザード			< >		内線番号設定		< ×	設定ウィザード	< ×	
		Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード	\$			
前	*	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	デプロイ		
•	■ テナント設定				•	2.0			デプロイは正常に完了しました。		
	📲 離席理由設定	離席理由の 新規作	1.0	~	1	説明 内線番号の 新規作成/削	余を行います。	- 1	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、	ここをク	
	H DNGroup設定	DNGroupの 新規作	1.0	×		構築用管理者のみ実施	可能です。	11	リックしてデプロイのレコードを確認してください。		
	晶 アカウントロ	アカウントロック	2.0	*		XE		- 1			
	📕 内線番号設定	内線番号の 新規作	2.0	*							
•	🖿 コールフロー設定					グループ					
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×		テナント設定					
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕		_			
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~			保存中止		◄ 前へ ▶ 次へ ♥ 完了 目	影じる	
4				•				Ŧ			

3.2 ルーティングポイント設定

ルーティングポイントとストラテジとの紐付けの設定を行います。ルーティングポイントの設定を行うに は、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

基本的な利用方法については「カスタマポータル編」の「1.6.4.5 ルーティングポイント設定」を参照して ください。

(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。

ರೈ GAX Pulse エージェント ಹೂ Configuration Mar	ルーティングパラメータ- 200 ate nager ↓ インストー、 ↓ インストー、	管理 3talServers インストールパッケージ インストールパッケージ展歴 設定ウィザード												
ア カウント	設定ウィザ 設定ウィザ Recording (Routing / Digital	- F P 問題 Pertificates 環境	交 換機	アウトバウンド	eServices									

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。[テナント設定]から[RP 設定]を選択します。

GAX P	ulse エージェント 構	成 ルーティングパラメ	-タ- 智	StatServe				
設定	ウィザード							
設定り	フ ィザード			< >				
		Q クイックフィルター		0				
名前	\$	説明	バージ	デプロ				
•	🖿 コールフロー設定			^				
	📕 RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~				
	轟 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~				
	📕 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	×				
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	×				
	L VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~				
•	🖿 レポート出力							
	📕 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	×				
	🏭 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	4				

(3) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:RP 設定]を選択します。

00	GAX Pulse エージェント 役定ウィザード	構成 ルーティングパラ>	 ニーター 管理	StatServ	ers				Admin ?
	設定ウィザード	Q、 クイック フィルター		$\langle \rangle$		RP設定	く x ダウンロード な		
	名前	説明	バージ	デプロ		バージョン	IP の使用可能性の確認		
	 ▼ ■ コールフロー設定 ■ RP設定 	RPの 新規作成/削	1.0	~	•	1.0 説明 RPの 新規作成/削除/2	フロファイルの実行: RP設定 プロファイルの実行: 外線番	J	
	♣ プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		付け を行います。 構築用管理者のみ実	▼ 施可能です。		
	■ ストラテジURI	ストラデジのURIを AgentGroupとVQの	1.0	* *		Xt			
	L VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ コールフロー設定			
	 レホート田方 LDRレポート 	CDRレポートを出	1.0	~		✔ デプロイ可能 🕕			
	ようしょう しょうしん しょうしん しょうしん しょうしん しょうしん しょうしん しょうしん しゅうしん しゅうしん しゅうしょう しんしょう しんしょ しんしょ	ヒストリカルレポ	2.0	✓	•		保存 中止		

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

ਫ GAX Pulse エー: 設定ウィザ	ジェント 構成 ルーティン 	グパラメーター	- 管理	StatS	ervers	Admin ?
定ウィザード	Q <i>5</i> 7ックフィルター			•	RP設定 く × 設定ウィザード	< ×
	◆ 説明	バージ	デプロ	•	バージョン ようこそ	
 エールノロー設み 晶 RP設定 	に RPの 新規作成/削	1.0	*		設明 IRPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐 対したでにしてす	
ゴレフィック	プレフィックスの RI ストラテジのURIを	1.0	* *		1919 を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 メモ	
AgentGroupと	と AgentGroupとVQの	1.0	*			
▼ ■ レポート出力	* 400 ARTAGE FAMILIES	2.0	•		クルーノ □-ルフロー設定 マテプロイ可能●	
このRレポート このRレポート	CDRレポートを出 ヒストリカルレポ	1.0	 ✓ ✓ 	•	★ 次へ √ 完了	中止
4			•			

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

(5) RP 設定画面が表示されます。[ストラテジ設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

00	GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理の	StatSe	ervers				Admin ?
彭	設定ウィザー	ド								
定じ	フィザード			< >		RP設定		< ×	設定ウィザード	< ×
		Q クイックフィルター		0			ダウンロード	\$		
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	RP設定	
•	🖿 コールフロー設定			-	•	1.0			新規作成/削除/ストラテジを選択してください。*	-
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		説明 RPの新規作成/削除/スト	ヽラテジ設定/外線番号網	E _	 新規作成 削除 ストニーニンジャ 	
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	× .		付け を行います。 構築用管理者のみ実施	可能です。	•	• XI'JI JARE	_
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	×	::	XE		- 1		
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~						
	L VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ				
•	🖿 レポート出力					コールフロー設定				
	晶 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	×		✔ デプロイ可能 🕕		_		
	晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	× .			保存中止	E	▲前へ ▶次へ ∛ 完〕	中止
4		1						•		•

(6) RPの選択画面が表示されます。設定を行う RP にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。

定ウィサ	ザード					$\langle \rangle$	>	RP設定		< ×	設定ウィザード	< :
		Q 7-	イックフィルター			0			ダウンロード	\$		
前	ę	說明	归	バージ	7	プロ		バージョン 75002		A	RPの選択	
• •	コールフロー設定						*	1.0			設定するRPを選択してください。*	
	RP設定	RP	の 新規作成/削	1.0	~	•		説明 RPの 新規作成/削除/ストラ	テジ設定/外線番号組	1 🔺	 75000 (コールフロー:) ✓ 90003 (コールフロー:) 75002 (コール, ルレー: 非恐定) 	
	📕 プレフィック	プレ	レフィックスの	1.0	~	•		付け を行います。 構築用管理者のみ実施可能	能です。	▼ //	□ 75003 (コールフロー: 未設定) □ 75003 (コールフロー: 未設定)	
	📕 ストラテジURI	지	トラテジのURIを…	1.0	~	•		ХŦ		_		
	AgentGroupと	Age	entGroupとVQの	1.0	~	•						
	VQ設定	VQ	の 新規作成/削	2.0	~	•		グループ				
•	レポート出力							コールフロー設定				
	■ CDRレポート	CD	Rレポートを出…	1.0	~	•		✔ デプロイ可能 🕄				
		E	ストリカルレポ	2.0	~	•						dut

(,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,,										
G GAX PI	ulse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメータ-	- 管理	StatS	ervers				Admin ?
設定	ウィザー	ド								
定ウィザ-	- K			< 1	>	RP設定		< ×	設定ウィザード	< ×
		Q、 クイック フィルター	α	0			ダウンロード	\$		
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	ストラテジの選択	
v 🖿 🗆	-ルフロー設定				*	1.0			Composerで作成したストラテジのみ設定が可能です。	
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		説明 RPの 新規作成/削除/ストラテ	2設定/外線番号紐	<u> </u>	90003:*	
	プレフィック	プレフィックスの	1.0			付け を行います。 構築用管理者のみ実施可能で	ġ.	▼ /i		
	ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~		ХŦ		_		
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	*						
	VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0			グループ				
V 🖿 Vi	ポート出力					コールフロー設定				
	CDRレポート	CDRレポートを出	1.0			✔ デプロイ可能 🚺				
	ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0				to the		▲前へ ▶次へ √完	7 中 止
	_			•	*	14	ш н	-		

(8) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

ල් GAX	Pulse エージェン	レト 構成 ルーティング		管理	StatSe	ervers	Admin	
設定	Eウィザー	× 1×						
定ウィ	ザード			<	>	RP設定 く × 設定ウイザード	<	×
前	\$	Q、 クイック フィルター 説明	1/一ジ	ט דלד		ダウンロード な デプロイ		
•	コールフロー設定				•	1.0 [完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。		
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		説明 PPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐		
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		付けを行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	•		メモ 新規作成/削除/ストラテジを選択 CONFIGURE してください。 してください。		
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~				
	VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		パープ		
-	レポート出力					コールフロー設定 パラメーター 値		
	晶 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	~		✓ デブロイ可能 ① 設定するRPを選択してください。 90003		•
	晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~	•	保存 中止	中止	
4					•	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·		

(9) 設定が開始されます。

ミウィザード			$\langle \rangle$	•	RP設定 〈 x	設定ウィザード く
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣	
ę	説明	バージ	デプロ		バージョン	デプロイ
▼ 🖿 コールフロー設定				•	1.0	デプロイは進行中です。
	RPの 新規作成/削	1.0	*		説明 RPの 新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐 🔺	ここのウィザードを明じてください。 デブロイの詳細についてけ、ここを力
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	×		付けを行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	リックしてデプロイのレコードを確認してください。
晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0			×ŧ	
🛔 AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	*			
₽ VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	×		グループ	
▼ 🖿 レポート出力					コールフロー設定	
➡ CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*		✓ デプロイ可能 🕄	
♣ ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0				

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(10)[閉じる]をクリックして設定を完了します。

00,	GAX ダッシュボード コ	エージェント 構成 ル			管理			Admin	
	没定ウィザー	ド							
〕 定	ウィザード	Q、 クイック フィルター		$\langle \rangle$		RP設定 く × ダウンロード な	設定ウィザード	<	×
前,		説明	バージ	デプロ	•	バージョン	デプロイ		
	■ 日 700日 設定 ■ RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		説明 RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐 付けを行います。	このウィザードを閉じてください。デブロイの詳細については、 リックリアデブードを閉じてください。デブロイの詳細については、	、ここをク	•
	➡ フレフィック ♣ ストラテジURI	フレフィックスの… ストラテジのURIを…	1.0	~		構築用管理者のみ実施可能です。 メモ			
	AgentGroupと… よ VQ設定	AgentGroupとVQの VQの 新規作成/削	1.0 2.0	* *	ŀ	グループ			
,	 レポート出力 CDRレポート 	CDRレポートを出	1.0	~		 コールフロー設定 ✓ デプロイ可能 [●] 			
	₽ ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*	•	保存 中止	< 前へ ▶ 次へ <> 第7	閉じる]
•									l l

3.3 ストラテジ URI の変更

[ストラテジ URI]について

- Composer からストラテジを公開した際に「デフォルトで表示された値のまま」必ず実行してください。
- ・ ACCS システム内部にてアップロードされたストラテジを呼び出すためのファイルパスの書き換えを行います。
- (1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



(2) 設定ウィザード画面が表示されます。[テナント設定]から[ストラテジ URI 設定]を選択します。

АХ	ダッシュボード	エージェン	・ト 構成 ルーティ	ングパラメーター	- 管理
設定	Èウィザ	ード			
設	Ê ウィザード	:			< >
		Q 019	ウフィルター	□ +	0
名前		\$	説明	バージ	デプロ
	▼ 🖿 コールス	クロー設定			
	RP19	定	RPの 新規作成/削	1.0	*
	晶 プレ	フィック	プレフィックスの	1.0	~
	晶 スト	ラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~
	Ager	itGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	*
		定	VQの 新規作成/削	2.0	*
	▼ 🖿 高度な話	淀			
	📕 通録	ファイル	通録ファイルの復…	1.0	
	📕 通録	システム	通録システムの切	1.0	
•					+

(3) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:ストラテジ URI 設定]を選択します

00°	GAX Pulse エージェント	楮	誠 ルーティングパラメ	ーター	管理	StatSen	/ers			Admin	?
	設定ウィザード										
	設定ウィザード					< >		ストラテジUR	llの変更 く ×		
			Q クイックフィルター			0			ダウンロード 🌣		
	名前	\$	説明	バー:	9	デプロ		バージョン	IP の使用可能性の確認		
	▼ 🖿 コールフロー設定						•	1.0	プロファイルの実行:ストラ		
	RP設定		RPの 新規作成/削	1.0		×		説明 ストラテジのUBIを	変更します。		
	🛃 プレフィック		プレフィックスの	1.0		~		構築用管理者のみ	5実施可能です。		
	📕 ストラテジURI	I	ストラテジのURIを	1.0		×		жŧ			
	📕 AgentGroup 占		AgentGroupとVQの	1.0		~					
	Lange VQ設定		VQの 新規作成/削	2.0		×		グループ			
	▼ 🖿 レポート出力							コールフロー設定			
	📕 CDRレポート		CDRレポートを出	1.0		~		🖌 デプロイ可能 🚺			
	▲ ヒストリカル		ヒストリカルレポ	2.0		✓			保存 中止		
	4					+			*		

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

8 GA 設	x ^{ダッシュボード} コ 定ウィザー	Lージェント 構成 ノ <mark>ド</mark>	レーティングパラ	メーター	管理		Admin 4
定ウ・	イザード	クフィルター	m +	$\langle \rangle$		ストラテジURIの変更 く x 設定ウィザード	< ×
ā前 ▼	 マールフロー設定 ■ コールフロー設定 	説明 BPの 新規作成/削	<i>J</i> , <i>C</i> −≫	<i>∓</i> 70		バージョン ・ ようこそ 1.0 設定ウィザードへようこそ。 説明 (次へ)をクリックしてデプロイメントを開始します。	
	■ プレフィック ストラテジURI AqentGroupと	プレフィックスの ストラテジのURIを AgentGroupとVQの	1.0 1.0 1.0	* * *		ストラナンOURIを変更します。 構築用管理者のみ実施可能です。 メモ	
▼	 Q設定 高度な設定 通線ファイル… 	VQの 新規作成/削 通録ファイルの復	2.0	*		グループ □-ルフロ-設定 ▼ デプロイ可能 ①	
	■ 通録システム	通録システムの切	1.0	•	•		中止

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

。。 訳	AX ^{ダッシュボード} エ と定ウィザー	:ージェント 構成 <u>ド</u>	ルーティングノ	ペラメーター 🎙	管理		Admin ?
定り	マークト しょうしょう	クフィルター		< > + 0		ストラテジURIの変更 < x 設定 ⁴ タウ>ロ−ド 預除 ✿	フィザード く ×
前	\$	説明	バージ	デプロ		▲ ストラ バージョン	テジURIの変更
•	🖿 コールフロー設定			^		1.0 WEB ¹	ーバのURLを入力してください*
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		説明 ストラテジのURIを変更します。	s/omni/workspace/
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	×		構築用管理者のみ実施可能です。	
	🏭 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~		F	
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~			
	➡ VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ	
•	▶ 高度な設定					コールフロー設定	
	📕 通録ファイル	通録ファイルの復…	1.0			✓ デプロイ可能 🕕	
	🛔 通録システム	通録システムの切	1.0			<i>保存</i> 中止	▼ 前へ ▶ 次へ ♥ 完了 中止

(5) ストラテジ URI の変更画面が表示されます。 [次へ]をクリックします。

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィ	ィザー	^{بر}				
定ウィザード	\$			< >	ストラテジURIの変更 く x	設定ウィザード く >
	Q 010	クフィルター	□ +	0	ダウンロード 削除 🗘	
前	\$	説明	バージ	デプロ	バージョン	รีวัยา
▼ 🖿 コールス	フロー設定			-	1.0	[完了] をクリックしてデプロイメントを開始します。
RP設	淀	RPの 新規作成/削	1.0	~	説明 ストラテジのURIを変更します。	ストラテジURIの変更
晶 プレ:	フィック	プレフィックスの	1.0	*	構築用管理者のみ実施可能です。 //	パラメーター 値
■ スト	ラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	×	 XE	WEBサーバのURLを入力してくださ j1-accs/omni/workspace/ い
📕 Agen	ntGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	×		
L VQ設	婝	VQの 新規作成/削	2.0	×	グループ	
▼ 🖿 高度な設	定				コールフロー設定	
▲ 通録	ファイル	通録ファイルの復…	1.0		✓ デプロイ可能 🕄	
📕 通録	システム	通録システムの切	1.0			

(7) 設定が開始されます。

Q クイックフィレター 削除 ◆ ・ レージ デロー 削除 ◆ ・ レージ デロー 削除 ◆ ・ レージ デロー 削除 ◆ ・ レージ レージ レージ ・ ・ レージ レージ ・ ・ ・ ・	ミウィサ	ヂ ード			<	>	ストラ	テジURIの変更		< ×	設定ウィザード	< >
 ● 説明 バージ デブロイ ボージョン ボージョン 「ージョン 「・ジョン 「		Q 019	クフィルター	- H	F K)		ダウンロード	削除	\$		
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		*	説明	バージ	デプロ	1	バージョン	,		-	デプロイ	
▲ RPB次定 RPO 新規作成/削… 1.0 ✓ ▲ JレJィック… ブレフィックスの… 1.0 ✓ ▲ JL フェックスの… 1.0 ✓ ▲ AgentGroupと… ストラテジのURIを流 1.0 ✓ ▲ AgentGroupと… AgentGroupと公Q0… 1.0 ✓ ▲ AgentGroupと… 2.0 ✓ ✓ ▲ LTH → LHHH Image: CORL → Free Human → Free Hum	• 🖿 :	コールフロー設定					1.0				デプロイは進行中です。	
▲ ブレフィックスの… 1.0 ✓ ▲ ストラテジURIL ストラテジURIを… 1.0 ✓ ▲ AgentGroupと… AgentGroupとVQの… 1.0 ✓ ▲ VQ股定 VQの 新規作成/削… 2.0 ✓ ● レポート出力 Image: CORレポートを出… 1.0 ✓ ● CORレポート… CORレポートを出… 1.0 ✓	- 4	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		説明	ジのURIを変更します。		- 1		
▲ AgentGroupと… AgentGroupとVQO… 1.0 ✓ ▲ AgentGroupと… AgentGroupとVQO… 1.0 ✓ ● VQD波定 VQO 新規作成/削… 2.0 ✓ ● レポート出力 ○ CDRレポートを出… 1.0 ✓	- 2	プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		構築用	管理者のみ実施可能です。			リックしてデプロイのレコードを確認してください。	
▲ AgentGroupとVQの… 1.0 ✓ ▲ VQ股定 VQの新規作成/剂… 2.0 ✓ ▲ レポート出力 CDRレポートを思… 1.0 ✓ ▲ CDRレポート CDRレポートを思… 1.0 ✓	- 2	ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~	:	жŧ			- 1		
L VQ設定 VQの 新規作成/削 2.0 ✓ /// /// /// CDRレポートと密出 1.0 ✓ //	- 4	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~							
▼ Luth-h出力 CDRLuth-hと思出 1.0 ✓ 1.0 ✓ 1.0 ✓ ブロイ可能●	- 4	VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ					
L CDRレポート CDRレポートを出 1.0 ✓ デブロイ可能 ①	• 🖿 I	レポート出力					コールフロ	□一設定				
		CDRレポート	CDRレポートを出	1.0			✔ デプロ	イ可能 🕄				

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

ල් GAX		ニージェント 構成 ハ			管理			Admir	
設定	ウィザー	ド							
定ウィザード く >				< >		ストラテジURIの変更 く ×	設定ウィザード	<	×
前	Q 579.	クフィルター 説明	ש + א−≫	י ד"ר ד		ダウンロード 削除 🌣	デプロイ		
▼ 🖿 コールフロー設定					•	1.0	デプロイは正常に完了しました。		
RP設定		RPの 新規作成/削	1.0	×		説明 ストラテジのURIを変更します。 このウィザードを閉じて	このウィザードを閉じてください。 デプロイの詳細については、	(ださい。デプロイの詳細については、ここを)	_
晶 プレフィック		プレフィックスの	1.0	×		構築用管理者のみ実施可能です。 リックしてデプロイのレコードを確認してください。			
	ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~		XE			
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~					
	VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ			
▼ 🖿 レポート出力						コールフロー設定			
	CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	~		✓ テプロイ可能 🟮			
	ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*	Ŧ	保存中止	▲前へ ▶次へ ♥完了	閉じる	
4				· · · ·		•			•
3.4 VQ 設定

コールフローで利用するバーチャルキューの作成と削除を行う機能です。バーチャルキューの設定を行うに

は、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

■ バーチャルキューの役割について

バーチャルキューは、Arcstar Contact Centerにおいてコールフロー上の「選択」オブジェクト上に指定することにより、当該 オブジェクトを通過した呼のカウントを行います。カウントされた集計値はレポートから参照することが可能です。

- 仮想キュ- ▼ 仮想キュ-を使	用(V)	
エイリアス	VQ_CT1	-
スイッチ	J1_SwitchSIP	•
촯号	VQ_CT1	•
I	IRDで設定する。	
	GAXで作成するバーチャルキュー VQ1	

バーチャルキューの作成可能上限について

・バーチャルキューの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

エイリアス表示ついて

- 利用開始日が2019年12月以降の契約者は、IRD/CCPulse+のバーチャルキューのエイリアス表示にサフィックス (_J1_SwitchSIP/_J2SwitchSIP)が表示されません。
- 利用開始日が2019年11月以前の契約者は、バージョンアップ工事後に作成したバーチャルキューのエイリアス表示が2019年12月以降の契約者と同様の表示となり、バージョンアップ工事以前に作成したバーチャルキューのエイリアス表示は、引き続きサフィックスが表示されます。

(1) [管理]メニュー	-から[設定ウィザード]を選択します。			
g GAX Pulse エージェント 構	戚 ルーティングパラメーター 管理 Sta	tServers			Admin ?
Configuration Ma	inager シストーノ 設定ウィザ・ 設定ウィザ・ Recording C	レパッケージ レパッケージ履歴 ード ード履歴 tertificates			Q, Search
アカウント	Routing / Digital	環境	交換機	アウトバウンド	
Ð					

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。[コールフロー設定]から[VQ 設定]を選択します。

GAX	Pulse エージェント 構	誠 ルーティングパラメ	-9- 管	StatServ
埞	ウィザード			
設定	ウィザード			< >
設定ウイザード 設定ウイザード 名前 ▼ ■ コールフロー 晶 RP設定 ユレフィ 晶 ストラデ 晶 AgentGro しポート出力		Q クイックフィルター		0
名前	*	説明	バージ	デプロ
	▼ 🖿 コールフロー設定			
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	×
	📕 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~
	Lange VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	*
	▼ 🖿 レポート出力			
	📕 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	~
	🛔 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	×
4	-			

(3) [VQ 設定]の画面が展開されます。バーチャルキューの作成、削除は全てのこの画面から設定します。

設定ウィザード	
設定ウィザード く > VQ設定 く ×	
Q. クイックフィルター III C ダウンロード 体	
名前 ◆ 説明 バージ デプロ パージョン	
▼ ■ コールフロー設定 2.0	
■ RP設定 RPの新規作成/削 1.0 ✓ 説明	
■ ブレフィック ブレフィックスの 1.0 ✔ 構築用管理者のみ実施可能です。	
▲ ストラデジURI ストラデジのURIを 1.0 ✓ III メモ	
LagentGroup≿ AgentGroup≿VQØ 1.0 ✔	
▲ VQ設定 VQの 新規作成/削 2.0 ✓ グループ	
▼ ■ レポート出力 コールフロー設定	
■ CDRレポート CDRレポートを出 1.0 ✓	
▲ ヒストリカル ヒストリカルレポ 2.0 ✓	

3.4.1 新規作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:VQ 設定]を選択します。

GAX Puls	se エージェント 材	構成 ルーティングパラメ	-ター 管理	StatSer	vers		Admin	?
設定ウ	80 エーラマンク/パラメーター 確認 StatServers Admin ? フイザード () クイックフィルター () () () () () () () () () () () () ()							
設定ウィ	ィザード			< >	>	VQ設定	< ×	
		Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード 🌣	Admin ?
名前	*	説明	バージ	デプロ		バージョン	IP の使用可能性の確認	
▼	🖿 コールフロー設定				•	2.0	プロファイルの実行: VQ設定	
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		説明		
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		構築用管理者のみ	- (1) (3) 実施可能です。 	
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	*		хŧ	<i>(7)</i>	
	🛔 AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	*				
	H VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	*		グループ	<u> </u>	
▼ 1	🖿 レポート出力					コールフロー設定		
	晶 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	~		✔ デプロイ可能 🕕		
	晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~				
•				•	•		<i>保持</i> 中止 ▼	

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

S GAX ≣几中	Pulse エージェン	ント 構成 ルーティン!	<u> ヴパラメータ</u>	— 管理 St	tatS	ervers					Admin
設止	-ערע	- `									
定ウィザ	ード			< >		VQ設定		<	×	設定ウィザード	< ×
		Q クイックフィルター		•			ダウンロード	\$	2		
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン			-	ようこそ	
v 🖿 🗆	コールフロー設定			^		2.0				設定ウィザードへようこそ。	
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		説明	≠ d		L	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
	プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		構築用管理者のみ実施可能	く 9 °(です。)	4	L		
	ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~	::	хŧ			L		
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~					L		
	VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ		11	L		
🔻 🖿 L	ポート出力					コールフロー設定			L		
	CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	~		✔ デプロイ可能 🚺					
	ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~							-th sh
				•			保存中」	lL .		▲即へ ◆ 元了	甲止

(3) VQ 設定画面が展開されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。

1.55

= n. – –

F \ __

_

定ウイザード (へ クイックフィルター □ (へ) 第 (へ クイックフィルター □ (へ) 第 (へ ジョ フールフロー設定 (へ 一) 4. AgentGroupと AgentGroupと VOO 10 (へ) 4. CORL ポート 20 (CORL ペー	ਫ GAX Pulse エージェ 設定ウィザー	ント 構成 ルーティング - ド	^ナ パラメーター	管理 StatS	Servers ,	Admin ?
 前 ○ 以別 バージ デブロ ▲ Pr設定 RPの新規作成/剤 1.0 ・ 通 ブレフィック ブレフィックスの 1.0 ・ ● ●<th colspan="3">定ウィザード Q クイックフィルター</th><th>$\langle \rangle$</th><th>VQ設定 く × 設定ウイザード ダウンロード 本</th><th>< ×</th>	定ウィザード Q クイックフィルター			$\langle \rangle$	VQ設定 く × 設定ウイザード ダウンロード 本	< ×
▲ コールフロー設定 10 ✓ ▲ RP設定 RPの新規作成/削… 1.0 ✓ ▲ プレフィック ブレフィックスの 1.0 ✓ ▲ ストラデジURI ストラデジOURIを… 1.0 ✓ ▲ AgentGroupと… AgentGroupと公のの 1.0 ✓ ▲ VQDS定 VQO 新規作成/削… 2.0 ✓ ● レポート出力 1.0 ✓ ▲ CDRレポート… CDRレポートを出… 1.0 ✓ ▲ L2、トリカルレ 2.0 ✓ ▲ L2、トリカルレ 2.0 ✓	前	→ 説明	バージ	デプロ	バージョン ^ VQ設定	
 ▲ ブレフィックへの、 ブレフィックへの、 1.0 イ ▲ ストラデジのURIを、 1.0 イ ▲ AgentGroupと、 1.0 イ ▲ AgentGroupと、 1.0 イ ▲ AgentGroupと、 2.0 イ ● レボート出力 COBレボートを出 1.0 イ ● レ ● レストリカルレボ 2.0 イ ● マブロイ可能● 	▼ ■ コールフロー設定 ■ RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*	2.0 新規作成/削除を選択してください。* 説明 ・ ・ 新規作成/削除を送択してください。* ・ ・ 新規作成/削除を送択してください。* ・ ・ 新規作成/削除を送択してください。* ・ ・ 新規作成/削除を送択してください。* ・ ・ ・	
▲ AgentGroup と V Qの 1.0 イ ▲ AgentGroup と V Qの 1.0 イ ▲ VQB注 VQの新規作成/剤 2.0 イ ・ レボート出力 ・ ・ ▲ CDRレボート CDRレボートを出 1.0 イ ▲ ECストリカルレ と.0 ・ ・ ・ レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ・レ	▲ プレフィック ▲ ストラデジURI	プレフィックスの ストラテジのURIを	1.0	✓✓	構築用留理者のみ実施可能です。 メモ	
 ▲ レルボート地力 ▲ CDRレポート・ ▲ CDRレポートを出 1.0 ▲ レストリカルレポ 2.0 ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	AgentGroupと…	AgentGroupとVQの VQの 新規作成/削	1.0	✓ ✓	ヴループ	
▲ ヒストリカル・・・ とストリカルレポ・・・ 2.0 ✓ ● 1000000000000000000000000000000000000	▼ ■ レポート出力 ■ CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*	コールフロー設定 ✓ デプロイ可能 0	
	 ヒストリカル ニュニー 	ヒストリカルレポ	2.0	✓		中止

DR オプションをご利用の場合は、メインサイト/バックアップサイトの選択画面が表示されますので、設定 するサイトを選択して[次へ]をクリックします。 (4) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいメディアを選択し、[次へ]をクリックし

ます。画面は[eService]を選択した場合の例です。

ら GAX Pulse エージェン	・ト 構成 ルーティング	1パラメーター	管理	StatS	rvers	Admin ?
設定ウィザー	ド					
定ウィザード			< >		VQ設定 く × 設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター		0		ダウンロード	
前 🕈	説明	バージ	デプロ		▲ 設定を変更するメディ バージョン	アを選択してください
▼ 🖿 コールフロー設定				•	2.0	
Hand RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×		設明 ● 電話 ● PSPVirps	
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		VQの新規作助/削除を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~		×E	
晶 AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	*			
L VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	*		グループ	
▼ 🖿 レポート出力					コールフロー設定	
📕 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0			✓ デプロイ可能	
晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*			
			•	•	保存 中止 ◀ 丽へ	▶次へ

新規作成について

- [電話]は通話を利用する VQ を作成する場合に選択します。
- [eService]はオムニチャネルを利用する VQ を作成する場合に選択します。
- [電話+eService]と [eService]で同じ名前の VQ を作成する事は出来ません。

(5) バーチャルキューの作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。

画面は「1」を入力した場合の例となります。

00	SAX Pulse エージェン	ント 構成 ルーティン?	ブパラメー タ ー	管理 S	tatS	ervers			Admin ?
彭	定ウィザー	- ~							
定じ	フィザード	Pube エーライングパラメーター Yet Statewes Adm 2 C) つイザード Yet Yet Yot Yot							
夏 QAX Pulse エージェント 構成 ルーディングバウメーター 管理 Statiservers 設定ウィザード () <									
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	- VQの新規作成(個数入力)
•	🖿 コールフロー設定			-		2.0			作成するいのの周辺をきまれ、てください(長大00周)*
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×		説明		- 1	1
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	×		構築用管理者のみ実施	っています。 河能です。		作成方法を選択してください* ● 個別
	📕 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	×	::	ЯŦ			○ 建番
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~					
	L VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ			
•	🖿 レポート出力					コールフロー設定			
	品 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕		- 1	
	晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	×					
	Barris and a state of the			• •			保存中止	t •	
4									

バーチャルキューの作成個数について

・同時に作成できる最大数は 99 個です。100 個以上の作成が必要な場合は、2 回以上に分けて作成してください。

(6) バーチャルキューの名前を入力し、[次へ]をクリックします。画面は1番目のバーチャルキューに 「Omni_02」を設定した場合の例となります。

営 GAX Pulse エージェン	/ト 構成 ルーティング	*パラメーター	管理	StatS	ervers	Adr	min ?
設定ウィザー	ド						
定ウィザード			< >	>	VQ設定 < ×	設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター		Ð		ダウンロード 🌣		
前 🗘	説明	バージ	デプロ		▲ バージョン	VQの新規作成(個別作成)	
▼ 🖿 コールフロー設定				•	2.0	01 10. 2篇+	_
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		説明	Omni_02	
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		VQO 新規作成/削除ではいます。 構築用管理者のみ実施可能です。		
晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	×		×ŧ		
晶 AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~				
H VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		ガループ		
▼ 🖿 レポート出力					コールフロー設定		
➡ CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*		✔ デプロイ可能 🟮		
晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~				
			F I	*	保存中止	▲ 前へ ▶ 次へ ◆ 完了 中山	Ł

入力可能な文字と文字数について

・バーチャルキューの名前に入力可能な文字は半角英数字、半角記号「_」及び全角文字、最大文字数は 127 文字となりま す。

(7) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

00°	GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理	StatSe	ervers	Admin	?
Ē	定ワイザー	Γ [']						
定	フィザード							
		Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣		A
前	*	説明	バージ	デプロ		バージョン		
•	🖿 コールフロー設定				*	2.0 [完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。		
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×		説明 VQの新得作成/創始を行います。		
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		構築用管理者のみ実施可能です。		
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	*		メモ 新規作成/削除を選択してくださ CREATE		
	📕 AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	×		····		
	₽ VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		設定を変更するメディアを選択してください		
•	🖿 レポート出力					コールフロー設定 パラメーター 値		
	╋ CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*		✓ デプロイ可能		-
	🏪 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*				
					-	住存 中止 ▼	中止	
4								

(8) 設定が開始されます。

	I							
ウィザード			$\langle \rangle$	•	VQ設定	< ×	設定ウィザード	< >
	Q クイックフィルター	Ш	0		ダウンロード	\$		
	◆ 説明	バージ	デプロ		バージョン	*	デプロイ	
▼ 🖿 コールフロー設定				•	2.0		デプロイは進行中です。	
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		説明	_		
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	×		VQの)新規作成/削除を行いよ9。 構築用管理者のみ実施可能です。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここ リックしてデプロイのレコードを確認してください。	「をク
晶 ストラテジURL	. ストラテジのURIを	1.0	×		Э¥			
📕 AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~					
Hand VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ	/i		
▼ 🖿 レポート出力					コールフロー設定			
╋ CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*		✓ デプロイ可能 ●			
	ヒストリカルレポ	2.0	~					

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

定ウィザード			< >	VQ設定 く ×	設定ウィザード く
	Q、 クイック フィルター	ш	O	ダウンロード 🌣	
ń -	♦ 説明	バージ	デプロ	パージョン	デプロイ
▼ 🖿 コールフロー設定			^	2.0	デプロイは正常に完了しました。
RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×	説明	
晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~	構築用管理者のみ実施可能です。	このワイサートを閉してくたさい。テプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。
晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	✓ ::	×ŧ	
AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~		
NQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~	グループ	
▼ ■ レポート出力				コールフロー設定	
📕 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*	✔ デプロイ可能 🕄	
晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~		

3.4.2 削除

バーチャルキューの削除について

- ・バーチャルキューを削除すると、該当のバーチャルキューを利用したレポート集計ができなくなります。誤って利用中の バーチャルキューを削除することのないよう慎重に実施してください。業務時間外/閑散時間帯での実施を推奨します。
- ・契約者自身の設定操作に起因した業務影響が発生した場合について、NTTコミュニケーションズではその責を負いかねますので予めご了承ください。誤って削除を行った場合は、契約者自身でGAXから再度作成を行ってください。再作成した場合、これまでの集計値は全て初期化されます。

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:VQ 設定]を選択します。

00.	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	ーター 管理	StatSer					Admin	?
i	設定ウィザード									
	設定ウィザード			< >	>	VQ設定	< ×			
		Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード 🌣			
	名前 🛔	説明	バージ	デプロ		バージョン	IP の使用可能性の確認			
	▼ 🖿 コールフロー設定				•	2.0	プロファイルの実行: VQ設定			
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		説明	*/			
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		VQの新規作成/削除 構築用管理者のみ	を行います。 実施可能です。			
	📕 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	*		ЭF	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~			
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	*						
	VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	*		グループ	<i>®</i>			
	▼ 🖿 レポート出力					コールフロー設定				
	CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*		✓ デプロイ可能 🖯				
	▶ ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*						
	4			•	•		保存中止			

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

°∂ G/	AX Pulse エージェ		ト 構成 ルーティング			管理	Stat	tSei			Admin	
設	定ウィザー	_	Ч									
定ウ	ィザード					<	>		VQ設定 < ×	設定ウィザード	<	×
		(2、 クイック フィルター		ш	O	1		ダウンロード 🌣			
前	ŧ	•	説明	Л	ージ	デプロ			バージョン	ようこそ		
•	🖿 コールフロー設定						*		2.0	設定ウィザードへようこそ。		
	RP設定		RPの 新規作成/削	1.0)	~			説明	[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。		
	晶 プレフィック		プレフィックスの	1.0)	~			VQの新規作成/削除を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。			
	矗 ストラテジURI		ストラテジのURIを	1.0)		:		¥ŧ			
	AgentGroupと		AgentGroupとVQの	1.0)	~						
	Hand VQ設定		VQの 新規作成/削	2.0)	*			グループ			
•	🖿 レポート出力								コールフロー設定			
	晶 CDRレポート		CDRレポートを出	1.0)				✓ デプロイ可能 0			
	晶 ヒストリカル		ヒストリカルレポ	2.0)	~					et al.	
						_	-		保存中止	▲ 問へ ▶ 次へ ◆ 元了	甲止	
4								_			_	_

(3) VQ 設定画面が展開されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。

定ワイザード		-		<	>	VQ設正 < ×	設定ワイサード	< ×
		Q、 クイック フィルター		0		ダウンロード 🌣		
ij	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン	VQ設定	
▼ 🖿 コールフロー!	定				•	2.0	新規作成/削除を選択してください。*	
📕 RP設定		RPの 新規作成/削	1.0	~		説明	 新規作成 ● 削除 	
晶 プレフィッ	ク	プレフィックスの	1.0	~		構築用管理者のみ実施可能です。		
晶 ストラテジ	URI	ストラテジのURIを	1.0	~		хŧ		
📕 AgentGrou	と	AgentGroupとVQの	1.0	~				
📕 VQ設定		VQの 新規作成/削	2.0	*		グループ		
🔻 🖿 レポート出力						コールフロー設定		
📕 CDRレポー	h	CDRレポートを出	1.0	*		✔ デプロイ可能 🟮		
♣ ヒストリカ	JL	ヒストリカルレポ	2.0					

(4) 設定を変更するメディアの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックし

ます。画面は[eService]を選択した場合の例です。

°0°	SAX Pulse エージェン	ント 構成 ルーティング	ブパラメーター	管理 Sta	tatSe	ervers							Admin ?
彭	定ウィザー	- ×											
設定り	フィザード			< >		VQ設定		< ×	設定ウィ	ザード			< ×
		Q クイックフィルター	Ш	O			ダウンロード	\$					
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	設定を変更	するメ ディアる	を選択してく	ださい	
•	🖿 コールフロー設定			•		2.0			恐定亦再 ノ=	ミィマの巡想*	_		
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	×		説明	コンキオ	- 1	。 電話 ● eService	コアの選び [。] IS			
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		構築用管理者のみ実施	可能です。						
	晶 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~	::	хŧ							
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	~									
	H VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		グループ							
•	🖿 レポート出力					コールフロー設定							
	晶 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	×		✔ デプロイ可能 🔒							
	晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~						4 == 1			chula
							保存中国	E V		◀則∧	► /k/\	♥ 元 ∫	ΨШ
4				•				Ť					

(5) バーチャルキューの一覧が表示されます。削除するバーチャルキューのチェックボックスにチェックを 入れ、[次へ]をクリックします。画面は「Omni_02」を削除する場合の例となります。

ල් gax	Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング		管理	StatS	ervers				Admin ?
設定	ウィザー	ド								
定ウィナ	ヂー ド			< >	>	VQ設定		< ×	設定ウィザード	< ×
		Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード	\$		
前	*	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	VQの削除	
· · · 🖿 🗆	コールフロー設定				•	2.0			- 1999オスV0を没想してください	
	RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	*		説明	= -	- 1	✓ 1Q : Omni_02 ↓Q : TEST_VQ	
	プレフィック	プレフィックスの	1.0	*		構築用管理者のみ実施可能	きです。		Q : chat_vq_consult Q : chat_vq_other	
	ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	*		×ŧ		_	VQ: chat_vq_guestion VQ: chat_vq_support	
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	*					VQ : email_vq_consult VQ : email_vq_order	
	VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	*		グループ			VQ : email_vq_outerion VQ : email_vq_support	
💌 🖿 I	レポート出力					コールフロー設定			Υ ···	
	CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*		✔ デプロイ可能 🚯		- 1		
	ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*						du E
				-	*		保存中止	· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	89/ × 70 J	тш

(6)	設定開始の	つ確認画面が	表示さ	されま	す。	[完了]をクリ	ックしま	きす。			
ල් GAX	Pulse エージェン	ット 構成 ルーティング	ブパラメータ	— 管理	StatS	ervers					Admin ?
設定	定ウィザー	- ۲									
定ウィ	′ザード			<	>	VQ設定		< ×	設定ウィザード		< ×
		Q、 クイック フィルター					ダウンロード	\$			^
前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン		^	デプロイ		
	■コールフロー設定				-	2.0			[完了] をクリックしてデプロイメン	/トを開始します。	
	📕 RP設定	RPの 新規作成/削	1.0	~		説明) = 7	- 1	VQ設定		
	晶 プレフィック	プレフィックスの	1.0	~		構築用管理者のみ実施可	能です。		パラメーター	緧	
	🏭 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~		хŧ			新規作成/削除を選択してくださ	DELETE	_
	AgentGroupと	AgentGroupとVQの	1.0	×					<i>د</i> ۱.		
	₽ VQ設定	VQの 新規作成/削	2.0	~		Ang ⊐'			設定を変更するメディアを追	選択してください	
	■レポート出力					コールフロー設定			パラメーター	値	
	📕 CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	~		✔ デプロイ可能 🟮			設定変更メディアの選択	J1_0mniSwitch	
	晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~							1
-				,	•		保存中」	£	▲前へ ▶	次へ ✔ 完了	中止

(7) 設定が開始されます。

00°	GAX Pulse エージェン	ト 構成 ルーティング		管理 Stats	ervers	Admin ?
	没定ウィザー	<u>۲</u>				
定	ウィザード	-		< >	VQ設定 < × 設定ウィザート	× < ×
前	\$	Q、 クイック フィルター 説明	バージ	C デプロ	ダウンロード 🌣 デブロイ	
,	▼ ■ コールフロー設定			A	2.0 デプロイは進行中でで	ξ .
	▲ RP設定 ↓ プレフィック	RPの 新規作成/削 プレフィックスの	1.0	*	VQの新規作成/削除を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 リックしてデプロイの	
	📕 ストラテジURI	ストラテジのURIを	1.0	~	×ŧ	
	■ AgentGroupと…	AgentGroupとVQの	1.0	*		
,	 VQ設定 レポート出力 	VQ0J 新元为見作FDX/目1	2.0	*	グループ コールフロー設定	
	▋ CDRレポート	CDRレポートを出	1.0	*	✓ デブロイ可能 🛈	
		ヒストリカルレポ	2.0	✓		▶ 次へ ∛ 完了 閉じる
4						

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

S GAX Pulse	エージェン	ト 構成 ルーティング	<i>ザパ</i> ラメ-	-ター	管理	StatSe	ervers			Admin '
設定ワイ	ザー	۲ ^۲								
定ウィザード					< 2	>	VQ設定		< ×	設定ウィザード く ×
		Q、 クイック フィルター			O			ダウンロード	\$	
٥.	\$	説明	バーミ	2	デプロ		バージョン		A	デプロイ
▼ 🖿 コールフロ]一設定					•	2.0			デプロイは正常に完了しました。
RP設定		RPの 新規作成/削	1.0		✓		説明	1=7	- 1	
ポ プレフ	イック	プレフィックスの	1.0		~		構築用管理者のみ実施す	バより。 可能です。		このウィサードを閉じてください。テプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。
晶 ストラ:	テジURI	ストラテジのURIを	1.0		~		Ŧ			
AgentG	iroupと	AgentGroupとVQの	1.0		~					
📕 VQ設定		VQの 新規作成/削	2.0		~		グループ			
▼ 🖿 レポート出	力						コールフロー設定			
📕 CDR	ポート	CDRレポートを出	1.0		•		✔ デプロイ可能 🕕			
晶 ヒスト	リカル	ヒストリカルレポ	2.0		×				_	
.						*		保存中国	L .	▲前へ ▶次へ ♥完了 閉じる

3.5 キャパシティルール紐づけ設定

キャパシティルールとエージェント/プレイスとの紐付けの設定を行います。キャパシティルールの設定を行 うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



(2) 設定ウィザード画面が表示されます。[マルチメディア]から[キャパシティルール設定]を選択します。



(3) キャパシティルール設定画面が展開されます。作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。

GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatServers		Adm
設定ウィザード					
設定ウィザード			$\langle \rangle$	キャパシティルール設定 < ×	
	Q クイックフィルター	ш	0	ダウンロード 🌣	
名前	◆ 説明	バージ	デプロ	バージョン	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0	
Lange StatServer再表	<u>こ</u> StatServerの再起動	2.0	*	キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
🔻 🖿 マルチメディア					
♣ キャパシティ.	キャパシティルー	1.0	×		
HailServer設計	を MailServerの設定を	1.0	×		
📕 ChatServer發	定 ChatServerの設定…	1.0	~	グループ マルチメディア	
📕 WDE_Omniの.	WDE_Omniのメー	1.0	×	✓ デプロイ可能●	
▼ 🖿 ロール設定					
晶 オーディオリ.	オーディオリソー	1.0	×	保存 中止	
コンタクトデ.	コンタクトディレ	1.0	*		
L cono- 21-	ecor aven.k	1.0			

3.5.1 設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: キャパシティルール設定]を選択します。

00-	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 簡	StatSen	/ers	Adr	min ?
	設定ウィザード						
	設定ウィザード			< >		キャパシティルール設定 < ×	
		Q、 クイック フィルター	Ш	0		ダウンロード	
	名前	説明	バージ	デプロ		バージョン IP の使用可能性の確認	
	▼ ■ 高度な設定				•	1.0 フロファイルの実行:キャパ 認識 1.0	
	Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~		キャパシティルールの設定を行います。 爆発用管理者のみ事施用能です。	
	🔻 🖿 マルチメディア						
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		XE	
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			
	Land ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	1	グループ マルチメディア	
	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✓ デプロイ可能 ●	
	▼ 🖿 ロール設定						
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		成存 中止	
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~			
		ernor on-sik	1.0		•		

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。 [次へ]をクリックします。	
-------------------------------------	--

e							
定ウイサード			< >		キャパシティルール設定 く ×	設定ウィサード	< ×
	Q 21927119-		0		90>0-F		
新	● 説明	バージ	デプロ		バージョン	ようこて	
			-	•	1.0	設定ウィザードへようこそ。	
▼ ■ 商使/み設定					説明	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
StatServer再起	. StatServerの再起動	2.0	~		キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		
🔻 🖿 マルチメディア					1		
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~		XE		
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		le		
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	11	グループ		
📕 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		マルテスティア		
▼ 🖿 ロール設定							
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		傑存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
	0500-01-01			-		∢前へ ▶次へ √ 完了 『	中止

(3) キャパシティルール設定画面が表示されます。設定したい[オブジェクト]と[設定方法]を選択し、[次 へ]をクリックします。画面は「エージェント・個別」を選択した場合の例です。

定ウィザード			< >	キャパシティルー	ル設定	< ×	設定ウィザード	< ×
	Q クイックフィルター		• •		ダウンロード	\$		
前	說明	/(−≫	デプロ	バージョン			キャパシティルール設定	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0 説明			対象オブジェクトを選択してください* ・ ● エージェント	
L StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	キャパシティルールの設定 構築用管理者のみ実施す	定を行います。 可能です。	//	 フレイス 設定方法を選択してください* ● 個別 	
 マルテメティア キャパシティ 	キャパシティルー	1.0	~	ЭΞ				
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*			1		
📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	グループ マルチメディア				
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	✔ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定			_					
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存	中止		
▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~					

(4) フォルダマークをクリックするとエージェントの選択画面が表示されます。紐付けの設定を行うエージェントを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「acag001」を選択した場合の例です。

ල් GAX	Pulse I-		構成	ルーティングパラメーター 管理 StatServers							dmin ?
設定	ミウィち	チード									
า11/9-		$\langle \rangle$		キャパシティルール設定 く × ダウンロード ¢	設定ウィザード	< ×	<u>ユ</u> ー	ザー	Q, acag	< ×	> × O
	バージ	デプロ	•	バージョン 1.0	個別:エージェント選択 ルールを設定するエージェントを選択してください。(風大99)。		0	名前 ▼ 🜍 Er	vironment		\$
)再起動	2.0	*		説明 キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 ん	acag001			v 🗘	Resources		
rルー)設定を	1.0	* *		х т		-			👤 acag002 👤 acag006		:
D設定	1.0	*	L	グループ マルチメディア					2 acag007 2 acag008		
				✓ デブロイ可能●							
アンー Fイレ	1.0	*		KU TE	▲前へ ▶次へ √ 完了 中止	E					
4		•									

(5) 紐付けの設定を行うキャパシティルールを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「Omni_chat」を 選択した場合の例です。

ල් GAX	Pulse I-	-ジェント	載成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers				A	dmin ?
設定	ミウィ ち	チード						
イルター	m	$\langle \rangle$	キャパシティルール設定 く × 設定ウィザード く ×	ユ- ⁻	ザー	Q acag	< ×	> ×
1707	バージ	デプロ	パージョン 個別:ルール		名前	ci, unig	^	\$
		^	1.0 副明 DefaultCapacityRule		🔻 🌍 Env	ronment		
)再起動	2.0	*	キャパシティルールの設定を行います。 優第用管理者のみ実施可能です。 ● DemoCapacityRule ● DemoCapacityRule ● Commic.chat ● 未設定			acag001		
r)L—	1.0	~	<i>χ</i> ε	0	1	acag002		
)設定を	1.0	~			4	acag006		
)設定	1.0	~	グループ	0	1	acag007		
o×−	1.0	~	 デプロイ可能① 		4	L acag008		
אי	1.0	~	<i>保存</i> 中止					
F71/	1.0	*	< ₩ >> × × √ 元了 中止					
- N. K	10	+						

ල් GAX	Pulse I-	-ジェント 柿	載成 ルーティングパラメ	ーター 管理 StatS	ervers						Admin	?
設定	ロイナ	チード										
		< >	キャパシティノ	レール設定	< ×	設定ウィザード	< ×	ユー	ザー		< > :	×
イルター		0		ダウンロード	\$		^			Q, acag	×O	
	バージ	デプロ	バージョン			デプロイ			名前		;	>
		-	1.0			[完了] をクリックしてデプロイメントを開始します。			🔻 🌍 Enviro	onment		
面記動	2動 2.0 ✔		説明 キャパシティルール	の設定を行います。		キャパシティルール設定			🔻 🏶 Re	esources		
44.230			構築用管理者のみ	実施可能です。	1,	パラメーター 値			<u>@</u>	acag001		
cil.—	1.0	~	ХŦ			対象オブジェクトを選択してくだ person さい			<u>@</u>	acag002		
設定を	1.0					設定方法を選択してください single			<u>@</u>	acag006		:
D設定	1.0	~	グループ			個別:エージェント選択			<u>@</u>	acag007		
D×−	1.0	~	マルチメディア			パラメーター 値	_		<u> </u>	acag008		
			✓ テプロイ可能 🚺			ルールを設定するエージェントを acag001 選択してください。(最大99)						
ע–	1.0	~		保存	中止	個別:ルール	•					
ディレ	1.0	×										
+8.k	1.0					 ▲ 前へ ▶ 次へ ◆ 完了 	中止					

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

(7) 設定が開始されます。

ල් GAX	Pulse エ-	・ジェント	ルーティングパラメーター <mark>龍</mark> StatServers			Admin ?
設立	ビウィサ	Ĕ − ×				
าルター	л-э	< > 0 770	キャパシティルール設定 く × ダウンロード	×	ザー Q aca 名前 ▼ ● Environment	
)再起動	2.0	*	キャパシティルールの設定を行います。 機築用管理者のみ実施可能です。 ノックしてデプロイのレコードを確認してください。	2	Resources acag001	
rルー)設定を	1.0 1.0	* *			🕱 acag002	
D設定 Dメー	1.0 1.0	* *	グループ マルチメディア ✓ デプロイ可能 ❶		⊈ acag007⊈ acag008	
עע	1.0	•	成行 中止			
Fイレ ->.⊾	1.0	*	▲前へ ▶次へ ♥完了 閉じる			4

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8)	[閉じる	5]をク	リックして設定を完了します。		
ල් GAX	Pulse I-	・ジェント 構	t ルーディングパラメーター 管理 StatServers		Admin ?
設定	ミウィサ	F− ×			
าルター		$\langle \rangle$	キャパシティルール設定 く × 設定ウィザード く × タウンロード ¢	 ∯— Q, acag	< > × × 0
	バージ	デプロ	バージョン デブロイ	名前	\$
		*	1.0 デプロイは正常に完了しました。	 Environment 	
)再起動	2.0	*	説明 キャパシティルールの設定を行います。 このウィザードを閉じてください、デプロイの詳細については、ここをク	Resources	
			構築用管理者のみ実施可能です。 リックしてデプロイのレコードを確認してください。	🕱 acag001	
c.11.—	10	~	XE	🧟 acag002	
設定を	1.0			🧟 acag006	
	1.0		グループ	👤 acag007	
	1.0		マルチメディア	🤦 acag008	
· · · ·	1.0	·	✓ デプロイ可能 ●		
אי-ייני	1.0	~	保存 中止		
Fru	1.0	*			
- N. K	10	*	< 前へ ▶ 次へ √ 完了 閉じる		
イルー 設定を D設定 Dメー Fイレ キイレ	1.0 1.0 1.0 1.0 1.0 1.0 1.0	× × × × × ×	メモ ブルーブ マルチメディア ▼ デブロイ可能 ①	acag002 acag006 acag007 acag008	

3.5.2 変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: キャパシティルール設定]を選択します。

ල් බො	K Pulse エージェント ギ	構成 ルーティングパラメ	-9- 管	🖳 StatServ	ers		Adr	min	?
記	定ウィザード								
≡Ω	定ウノザード					キャパシティルール設定			
PX		Q、 クイック フィルター	Ξ			マード マンマード マ			
名	前 🕏	説明	バージ	デプロ		バージョン IP の使用可能性の確認			
	▼ ■ 高度な設定				•	1.0 プロファイルの実行: キャパ			
	Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		akm キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。			
	🔻 🖿 マルチメディア					VI.			
	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		AC .			
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		1			
	ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×		グループ マルチメディア			
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✓ デプロイ可能 🕕			
	▼ 🖿 ロール設定								
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止			
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
•		ocno+ on+N.K	1.0		-				

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード	
設定ウィザード く > キャパシティルール設定 く × 設定ウィザード く × Q, クイックフィルター 回 ○ ダウンロード ◆ シ 名前 ◆ 説明 バージ デブロ バージョン ようこそ	
名前 ・ 名前 ・ 第期 バージ デブロ バージョン	
★ ■ 高度な設定 1.0 設定ウィザードへようこそ。 説明 10/10	
▲ StatServer,再起… StatServerの再起勤… 2.0 ✓ キャパシライルールの設定を行います。 機築用管理者のみ実施可能です。	
▲ キャパシティ キャパシティルー 1.0 ✓	
▲ MailServer證定 MailServerの設定を 1.0 ✓	
La ChatServer创造定 1.0 イ グループ マルチメディア	
■ WDE_Omniの… WDE_Omniのメー… 1.0	
▼ ■ ロール設定	
▲オーディオリ オーディオリソー 1.0 ✔ □	
▲コンタクトデ コンタクトディレ 1.0 ✔	

(3) キャパシティルール設定画面が表示されます。設定したい[オブジェクト]と[設定方法]を選択し、[次 へ]をクリックします。画面は「エージェント・個別」を選択した場合の例です。

Q クイツクフイルター・ III C 第 第 第 第 7 7 7 1	設定ウィザード			$\langle \rangle$		キャパシティルール設定 く	×	設定ウィザード	< ×
 第 第 第 第 5 6 6 6 6 6 6 7 6 7 7<th></th><th>Q、 クイック フィルター</th><th></th><th>0</th><th></th><th>ダウンロード</th><th>¢</th><th></th><th></th>		Q、 クイック フィルター		0		ダウンロード	¢		
▲ Rate were rate ● Nate were were rate ● Nate <td>ら前 や</td> <td>説明</td> <td>バージ</td> <td>デプロ</td> <td></td> <td>バージョン</td> <td></td> <td>キャパシティルール設定</td> <td></td>	ら前 や	説明	バージ	デプロ		バージョン		キャパシティルール設定	
▲ StatServer再是 StatServerの再起勤 2.0 ✓ ▲ Tr/Sライル 1.0 ✓ ▲ キャ/Sライル 1.0 ✓ ▲ キャ/Sライル 1.0 ✓ ▲ hallserver設定 Mallserverの設定た 1.0 ✓ ▲ chatserver設定 ChatServerの設定た 1.0 ✓ ▲ hallserver設定 ChatServerの設定た 1.0 ✓ ▲ hallserver設定 NDE_OmniOX 1.0 ✓ ▲ hallserver設定 1.0 ✓ ✓ ▲ オーディオリ 1.0 ✓ ✓ ▲ コンタタクトティレ 1.0 ✓ ✓	▼ ■ 高度な設定				•	1.0		対象オプジェクトを選択してください*	
 ▲ ホリバシティル 10 ▲ ホリバシティル 10 ▲ MailServer設定 MailServer設定 MailServers MailServers Ma	Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~		キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		 ご ニ シェント ご プレイス 設定方法を選択してください* 	
▲ キャパシティル・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	🔻 🖿 マルチメディア						11	 · 個別 · 一括 	
▲ MailServer協定 MailServerの協定を… 1.0 ✓ ▲ ChatServer協定 ChatServerの協定 1.0 ✓ ▲ ChatServer協定 ChatServerの協定 1.0 ✓ ▲ WDE_OmniO… WDE_OmniOX 1.0 ✓ ▲ UDE_OmniO… WDE_OmniOX 1.0 ✓ ▲ Tーティオリン… 1.0 ✓ ▲ コンタタクトテ示… コンタタクトティレ… 1.0 ✓	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~		XE			
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~			//		
▲ WDE_Omni02 WDE_Omni02 1.0 ✓ ▼ ■ □ - ル設定 パーディオリソ 1.0 ✓ ▲ コンタクトディル 3.09/トディレ 1.0 ✓	Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	1	グループ マルチメディア			
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	■ WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✔ デプロイ可能 🕦			
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	▼ 🖿 ロール設定								
▲ コンタクトデ… コンタクトディレ… 1.0 ✔	矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存中止			
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~					

(4) エージェントの選択画面が表示されます。紐付けの設定を行うエージェントを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「acag001」を選択した場合の例です。

ල් GAX	Pulse I	ージェント	構成	ルーティングパラメーター 管理 StatServers					Admin	?
設定	ミウィ ţ	チード								
าルター		$\langle \rangle$		キャパシティルール設定 く × ダウンロード 🗘	設定ウィザード	< ×	그— [.]	ザー Q acag	< > × × 0	
	バージ	デプロ	•	パージョン 1.0	ルールを設定するエージェントを選択してください。(最大99)*			名前 ▼ 🗣 Environment	\$	
)再起動	2.0	*		説明 キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 //	acag001		✓	Resources acag001		
rルー	1.0	*		XE				🕱 acag002		
)設定を	1.0	*		グループ				acag006 acag007 acag007		
)ぶー	1.0	*		マルチメディア ✓ デプロイ可能 ①				👤 acag008		
ען	1.0	~	Ŀ	保存 中止						
F712	1.0	*			▲前へ ▶次へ ◆完了 中止	:				
4		•								

(5) 紐付けの設定を行うキャパシティルールを選択し、[次へ]をクリックします。画面は

「DemoCapacityRule」を選択した場合の例です。

ルールの数によりリストの表示が異なります。

ල් GAX	Pulse エ-				管理 StatServers							Admin	
設定	Eウィナ	チード											
าルター		$\langle \rangle$	キャパミ	シティルール語	設定 く ダウンロード	×	設定ウィザード		< ×	ユー	ザー Q acag	< > × × 0	
	バージ	デプロ	バージョン	,			個別:ルール				名前	\$	
		-	1.0				acag001:	7			 Environment 		
)再起動	2.0	4	説明 キャパショ	ティルールの設定を	行います。		DefaultCapacityRule DemoCapacityRule Omni chat				 Resources 		
			構築用智	管理者のみ実施可能	টেই,	11	· 未設定	Ļ			👤 acag001		
UI	1.0	~	ХŦ								acag002		
設定を	1.0	*				/					acag006		
D設定	1.0	~	グループ								acag007		
0×	1.0	~	マルチメラ	デイア 							acag008		
			- ₹70	イリ能 🚺									
עע	1.0	~			保存中止								
Fr.U	1.0	*						V					
+8.k	1.0						◀ 前へ	▶ 次へ √ 完了	中止				
4													Ĩ.

ルールの表示について

- ・ 紐付け可能なルールが 5 以上の場合は、リストボックスでの選択となります。紐付け可能なルールが 4 以下の場合は、上 記画面のとおりラジオボタンでの選択となります。
- (6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

ල් GAX	Pulse I-		構成	ルーティングパラメーター 管理 StatServers				Admin	
設成	ミウィナ	チード							
		$\langle \rangle$		キャパシティルール設定 く ×	設定ウィザード < ×	ユー	ザー	< > >	×
イルター		0		ダウンロード 🌣	デブロイ		Q, acag	×O	
	バージ	デプロ		バージョン			名前	(\$
			•	1.0	[完了] をクリックしてデプロイメントを開始します。		 Environment 		
)再起動	2.0	~		説明 キャパシティルールの設定を行います。 横筋円巻押半のみ実施可能です	キャパシティルール設定		▼ 📦 Resources		
					パラメーター 値		👤 acag001		
r/L—	1.0	~		JX	対象オブジェクトを選択してくだ person さい		2 acag002		
)設定を	1.0				設定方法を選択してください single		👤 acag006		
D設定	1.0	~	e.	グループ	個別:エージェント選択		👤 acag007		
0×	1.0				パラメーター 値		👤 acag008		
				⊻ テノロ1 可能 ♥	ルールを設定するエージェントを acag001 選択してください,(最大99)				
עי–	1.0	~		保存中止	個別:ルール				
ディレ	1.0	*			▲ 前へ ▶ 次へ → 定了 由止				
₩8.1k	1.0	- *	•		HIN P IN THE				
4									

(7) 設定が開始されます。

ල් GAX	Pulse エ-	-ジェント	撮成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers				Admin	?
設定	ミウィナ	チード						
		< >	キャパシティルール設定 < × 設定ウィザード < ×	ユー	ザー		< >	×
11/9-		0	ダウンロード 🌣			Q, acag	×C	;
	バージ	デプロ	<i>T</i> ノレイ バージョン		名前			\$
			 1.0 デプロイは進行中です。 		🔻 🏶 Envi	ronment		
雨記動	2.0		説明 キャパシティルールの設定を行います。 このウィザードを明じてください、デブロイの詳細については、アスタク		🔻 🏟 F	lesources		
/+*#KE3/J	2.0		構築用管理者のみ実施可能です。 リックしてデプロイのレコードを確認してください。		9	acag001		
cil.—	1.0	~	XE		9	acag002		
)設定を	1.0	4			9	acag006		::
の設定で	1.0	~	グループ		9	acag007		
0×-	1.0	~	マルチメディア		9	acag008		
			✓ デブロイ可能 ●					
リソー	1.0	~	成 存 中止					
F71	1.0	~						
+ N . K	10		▲ 前へ ▶ 次へ ♥ 完了 閉じる					
4		•						

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

ල් GAX	Pulse II	ージェント	構成	ルーティングパラメータ・	— 管理 Stats	Servers						Admin	?
設定	ミウィ!	チード											
<11/2-	П	$\langle \rangle$	•	キャパシティルー	ル設定	< ×	設定ウィザード	< ×	ユー	ザー	Q acag	< >	×
1700	バージ	デブロ		バージョン	/////	~	デプロイ			名前	C, utby		\$
			•	1.0			デプロイは正常に完了しました。			🔻 🌍 Envir	onment		
面記動	2.0	~		説明 キャパシティルールの設?	定を行います。		このウィザードを閉じてください。 デプロイの詳細につ	いては、アフをク		🔻 🏶 Re	esources		
				構築用管理者のみ実施す	可能です。	1	リックしてデプロイのレコードを確認してください。			<u> </u>	acag001		
e II —	1.0	4		ЭХ						<u>@</u>	acag002		
10	1.0	·								<u>@</u>	acag006		::
	1.0	~		グループ						<u> </u>	acag007		
VastAL	1.0	·		マルチメディア						<u>@</u>	acag008		
	1.0	•		✔ デプロイ可能 🚺									
אי	1.0	~			保存	中止							
ディレ	1.0	~											
	1.0	- 1	•				 ▲ 前へ ▶ 次へ ◆ 完了 	閉じる					
4									L				•

3.5.3 設定解除

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: キャパシティルール設定]を選択します。

00	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	ーター 管	理 StatSer	vers					Admin	?
=/ E	設定ウィザード										
	設定ウイサード			< >	>	キャバシティル-	-ル設定 く ×				
		Q クイックフィルター					ダウンロード 🌣				
	名前	説明	バージ	デプロ		バージョン	IP の使用可能性の確認	_			
					•	1.0	プロファイルの実行: キャパ				
_	▼ ■ 高度な設定					説明					
	Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	×		キャパシティルールの 構築用管理者のみ実	役定を行います。 危可能です。				
	▼ 🖿 マルチメディア						11				
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~		XE					
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			ĥ				
	ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	1	グループ					
	wDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .		✓ デプロイ可能 0					
	▼ 🖿 ロール設定										
	🌡 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	١.		保存中止				
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*							
4	L conce one	ecnet stesck	1.0	- 4	*						

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

00°	GAX Pulse エージェント 村	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatServer	s				Admin ?
	設定ウィザード								
	設定ウィザード			< >		キャパシティルール設定 く ×	設定ウィザード く	×	
_		Q クイックフィルター				ダウンロード 🌣	1377		
	名前	説明	バージ	デプロ		バージョン			
	▼ ■ 高度な設定			^		1.0	設定ウィザードへようこそ。		
	Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~		説明 キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。		
	🔻 🖿 マルチメディア					- A			
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		XE			
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		1			
	Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*		グループ マルチメディア			
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✓ デプロイ可能 ①			
	▼ ■ ロール設定								
	📕 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存中止			
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
4	L cont at-	econt 21+5.6	1.0				 ▲ 前へ ▶ 次へ ◆ 完了 中止 		

(3) キャパシティルール設定画面が表示されます。設定したい[オブジェクト]と[設定方法]を選択し、[次 へ]をクリックします。画面は「エージェント・個別」を選択した場合の例です。

定ウィザード			$\langle \rangle$		キャパシティルール設定	< ×	設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター		0		ダウンロード	\$		
3前 ◆	説明	バージ	デプロ		バージョン		キャパシティルール設定	
▼ ■ 高度な設定				•	1.0 説明		対象オプジェクトを選択してください* エージェント 	
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		 ブレイス 設定方法を選択してください* 	
🔻 🖿 マルチメディア						11	 · 個別 · 一括 	
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		Xt			
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			11		
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	1	グループ マルチメディア			
■ WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✔ デプロイ可能 🚺			
▼ 🖿 ロール設定								
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存	中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	×				¥	
L conort out	erner arraik	1.0		•			≪前へ ▶次へ ✓	完了 中止

(4) エージェントの選択画面が表示されます。紐付けの設定を行うエージェントを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「acag001」を選択した場合の例です。

ල් GAX	Pulse I	ージェント	構成	ルーティングパラメーター 管理 StatServers					Admin	?
設定	ミウィţ	チード								
ィルター		$\langle \rangle$		キャパシティルール設定 く × ダウンロード 🗘	設定ウィザード く > 何期: エージェント選択	د L	ザ-	Q, acag	< > × × 0	
	バージ	デブロ 	•	パージョン 1.0	ルールを設定するエージェントを選択してください。(最大99)*		1	名前 「	\$	
)再起動	2.0	*		説明 キャパシティルールの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	acag001		2	Resources acag001		
rルー	1.0	*		XE		C		acag002		
)設定を)設定	1.0	*		グループ				🕱 acag006		
o×−	1.0	*		マルチメディア アプロイ可能 ①		C		👤 acag008		
אי-עי	1.0	~		成 存 中止						
Fr.L	1.0	*			∢前へ → 次へ ◆ 完了 中止					
4		•								

ල් GAX	Pulse I.	-ジェント	構成	ルーティングパラメータ	— 管理 StatSe	rvers						A	dmin ?
設成	ごウィ!	チード											
		< >		キャパシティルー	ル設定	< ×	設定ウィザード	< ×	ユー	ザー		<	> ×
าルター		0			ダウンロード	\$					Q, acag	×	0
	バージ	デプロ		バージョン			個別:ルール			名前			\$
			•	1.0			acag001:			🔻 🌍 Envi	ronment		
雨記動	2.0			説明 キャパシティルールの設	定を行います。		DefaultCapacityRule DemoCapacityRule			🔻 🏟 F	lesources		
····	2.0	·		構築用管理者のみ実施	可能です。	11	Omn_chat ● 未設定			9	acag001		
e II.—	1.0	7		ЭΥ						9	acag002		
辺市を	1.0									9	acag006		
120 m	1.0			グループ						9	acag007		
SaxAE	1.0			マルチメディア						9	acag008		
	1.0	•		✔ デプロイ可能 🚺									
	1.0				保存	中止							
	1.0												
F1U	1.0	*	•				▲ 前▲ → 次▲ 《 完了	中止					
- N. K	10	- *											

(5) 紐付けの設定解除を行うため「未設定」をし、[次へ]をクリックします。

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード シント・ファブロー・レジンティルー・レジ定 く × ア・クランロード マ クランロード マー・マー・マー・マー・ マー・マー・マ	ල් GAX	Pulse I-		構成	ルーティングパラメーター 管理 StatServers					Admir	
 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	設定	ミウィち	ヂード								
11/3-2 10			$\langle \rangle$		キャパシティルール設定 く ×	設定ウィザード く ×	ユー	-ザ-		< >	×
10 10	1N9-	バージ	0 デプロ		ダウンロード 🌣	デプロイ		名前	Q, acag	×	≎ ♦
A REAL 2.0 ・ 10 ・ 10 ・ 10 ・ 10 ・ 10 ・ 10 ・ 10 ・			*		1.0	[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。		🔻 🏶 Env	ironment		
Mach 留注電のの分表的印度です。 // 「 // // 「 // 「 // // 「 // // 「 // 「 // // 「 // // // 「 // // // 「 /// // // // // // // // //)再起動	2.0	~		説明 キャパシティルールの設定を行います。	キャパシティルール設定		v 🕸	Resources		
パレー・・・パッ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・					備柴用官理者のみ夫加可能 ぐ 9。 //	パラメーター 値		1	acag001		
B注意: 1.0 ・ 1.	rルー	1.0	~		JE	対象オブジェクトを選択してくだ person さい	0	1	acag002		
All C C C C C C C C C C C C C C C C C C	設定を	1.0				設定方法を選択してください single		1	acag006		
1.0 ・ ・ ・ パラメーター 値<	D設定	1.0	~		グループ	個別:エージェント選択		1	acag007		
	b×−	1.0	~			パラメーター 値		1	acag008		
1.0 ✔ E イレ… 1.0 ✔ T レ · · · · · · · · · · · · · · · · · ·					✓ テプロイ可能	ルールを設定するエージェントを acag001 選択してください。(最大99)					
Fr U 1.0 ✔ ->>b 10 ✔ 4	עע	1.0	*		保存中止	個別:ルール					
	FTU	1.0	*			▲前へ ▶ 次へ ◆完了 中止					
	4		+								

(7) 設定が開始されます。

ල් GAX	Pulse I-	・ジェント	成 ルーティ	ィングパラメーター	- 管理 StatSe	ervers						Ac	imin ?
設定	ミウィサ	ヂード											
าルター		< > 0	キャパ	パシティルール	し設定 ダウンロード	< × \$	設定ウィザード デブロ イ	< ×	ユー ⁻	ザー	Q, acag	< ×	> × O
	バージ	770	バージョ	3>					U	名前			\$
			説明				デプロイは進行中です。			🔻 🜍 Envi	ronment		
)再起動…	2.0		キャパミ	シティルールの設定	を行います。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細	層については、ここをク		🔻 📦 F	Resources		
			12420402	HERE OV HUBBLE	182 (9)	11	リックしてデプロイのレコードを確認してください	·).		9	acag001		
rノレー	1.0	~	ЭX							9	acag002		
)設定を	10	~	:			4				9	acag006		:
1997年 C	1.0		グループ	ŕ						9	acag007		
DaxAE	1.0		マルチン	メディア						9	acag008		
JX	1.0		✓ デブ	ロイ可能 🕕									
עע–	1.0	*			保存	中止							
ディレ	1.0	*						7 8814 7					
	10						▲ 即 ヘ ● 次 ヘ ● 次 ヘ	a.」 閉じる					
4													

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

ල් GAX	Pulse I:		構成	ルーティングパラメーター 管理 StatServers						dmin '	?
設定	ミウィ!	ザード									
ィルター		< > 0		キャパシティルール設定 く × ダウンロード 🗘	設定ウィザード < ×	<u>–</u> ـ	ザー	Q, acag	< ×	> × O	
	バージ	デプロ		バージョン	7764 		名前			\$	
			•	1.0	デプロイは正常に完了しました。		 Enviror 	iment			
TE #2 #4	2.0			説明 キャパシティルールの設定を行います。	マッカマギ ドを明じてくドキリ、 デブロマの発行についてけ ママキカ		🔻 🌍 Res	ources			
/+++)/2=3/J	2.0	•		構築用管理者のみ実施可能です。 ル	リックしてデプロイのレコードを確認してください。		<u> </u>	acag001			
01	1.0	~		ΧŦ			<u>@</u>	acag002			
い設定を	1.0						<u>@</u>	acag006			
0段定	1.0	~		グループ			<u>@</u>	acag007			
o×−	1.0			マルチメディア			<u>@</u>	acag008			
				✓ テプロイ可能 🕕							
איע	1.0	*		保存中止							
ディレ	1.0	*									
ња, к	1.0	- 1	•		▲前へ ▶次へ ◆27 閉じる						
4											Î.

3.6 MailServer 設定

メール送受信を行うためのメールサーバ(契約者用意)の設定を行います。

MailServer の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

MailServer 設定について

- [MailServer]をメールの発着信の条件に利用するためには、ワークフローの設定が必要です。GAX において設定を行った だけでは機能しません。
- ワークフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。

양 GAX Pulse エージェント 構成 ルーティン	·グパラメーター 管理 StatS	ervers			Adn	
Configuration Manager	- 'ンストール	パッケージ			c	2 Search
	レストール	パッケージ履歴				
	設定ウィザー					
	Recording Ce	tificates				
				F 7		
		Y		Ľ		
アカウント Rou	iting / Digital	環境	交換機	アウトバウンド	eServices	

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードから[MailServer 設定]を選択します。

ax Pulse エージェント と定ウイザート	構成 ルーティングパラメ	-9- 節	StatServer		
設定ウィザード					
	Q	Π	0		
名前	◆ 説明	バージ	デプロ		
▼ ■ 高度な設定					
Lange StatServer再調	E StatServerの再起動	2.0	*		
🔻 🖿 マルチメディア					
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~		
📕 MailServer∰	E MailServerの設定を	1.0	× .		
ChatServer	を ChatServerの設定	1.0	~		
🖶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		
▼ 🖿 ロール設定					
🏭 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	×		
L ceno+ an-	ecore 21+5.6	1.0			

- 3.6.1 chat-client/smtp-client/email-processing 設定
- 3.6.1.1 設定
- (1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: chat-client/smtp-client/email-processing 設定]を選 択します。

設定ウィザード					
設定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣
名前	説明	バージ	デプロ	バージョン	IP の使用可能性の確認
			•	1.0	ブロファイルの実行: chat-clie
▼ ● 局援/休政ル				説明	ブロファイルの実行: endpoin
StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行 構築用管理者のみ実	プロファイルの実行: pop-clie
🔻 🖿 マルチメディア				_	11
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .	. XE	
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~	-	
📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア	
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .	✓ デプロイ可能 🚯	
▼ 🖿 ロール設定					
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止
矗 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*		
L conce are	conce mente	1.0			

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

没定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×	設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター	Ш	0		ダウンロード 🌣		
前	説明	バージ	デプロ	バージョン		ようこそ	
▼ ■ 高度な設定			1	1.0		設定ウィザードへようこそ。	
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	説明 MailServerの設定を行います 構築用管理者のみ実施可能	す。 能です。	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
🔻 🖿 マルチメディア				J.T.	10		
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*				
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×	•••	10		
📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア			
WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .	✔ デプロイ可能 🚺			
▼ 🖿 ロール設定							
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~				
			-			▲前へ ▶次へ √完了	中止

3.6.1.1.1 chat-client

チャット内容をメールで送信する時の From アドレスの設定を行います。

(1) chat-client/smtp-client/email-processing 設定画面が表示されます。[chat-client]を選択し、[次へ]
 をクリックします。

ල් යෙ	K Pulse エージェント :	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatServers	ers				Admin ?
設	定ウィザード								
20 Za	定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×	設定ウィザード	< ×	
		Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣			
8	前 ◆	説明	バージ	デプロ	バージョン		chat-client/smtp-client/email-processing設定		
	▼ ■ 高度な設定			^	1.0		設定セクションを選択してください。*		
	Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。	smtp-client email-processing		
	🔻 🖿 マルチメディア					li			
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	XE				
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		11			
	HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× 1	グループ マルチメディア				
	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✔ デプロイ可能 🚯				
	▼ 🖿 ロール設定								
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	× .		保存中止			
	晶 コンタクトデ…	コンタクトディレ	1.0	×					
4		ernor over k	1.0	→ · · ·			▲ 則へ ▶ 次へ 《 完 」	甲止	

(2) chat-client オプション選択画面が表示されます。設定内容を入力し、[次へ]をクリックします。

[address]には、チャット内容をメールで送信する時のメールの From アドレスを記載します。

定ウィザード			< >	MailServer設定		< ×	設定ウィザード	< ×
	Q		0		ダウンロード	\$		
99	◆説明	バージ	デプロ	パージョン			chat-clientオプション選択	
▼ ■ 高度な設定				1.0			address	
Hand StatServer再起.	StatServerの再起動	2.0	~	MailServerの設定を行い 構築用管理者のみ実施	ます。 河能です。		accs-4@	
▼ 🖿 マルチメディア						11		
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	×=				
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			11		
📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア				
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✓ デプロイ可能 🕕				
▼ ■ ロール設定								
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中	۱Ŀ		
▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	4					

(3) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

没定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×	設定ウィザード	<
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣		
前	說明	バージ	デプロ	バージョン		デプロイ	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0		[完了] をクリックしてデブ	ロイメントを開始します。
StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~	説明 MailServerの設定を行います 構築用管理者のみ実施可能	- इत्स्व.	chat-client/smtp-clie	nt/email-processing設定
🔻 🖿 マルチメディア					1	パラメーター	値
🛔 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	¥E		設定セクションを選択してい。	Cくださ chat-client
HailServer設定	MailServerの設定を…	1.0	~		li li	chat-clientオプション	避択
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× 1	グループ マルチメディア		パラメーター	値
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .	✔ デプロイ可能 🚺		address	accs-4@
▼ 🖿 ロール設定							
🍶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存中止		

(4) 設定が開始されます。

00-	GAX Pulse エージェント オ	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatServers				Admin ?
	設定ウィザード							
	設定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×	設定ウィザード く ×	
		Q クイックフィルター		0	4	ダウンロード 🌣		
	名前	説明	バージ	デプロ	バージョン		7704	
	▼ ■ 高度な設定			^	1.0 説明		デプロイは進行中です。	
	StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	×	MailServerの設定を行います。 構築田管理者のみ実施可能で	ंव.	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク	
	🔻 🖿 マルチメディア					1	リックしてテノロイのレコートを確認してくたさい。	
	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	Xt			
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	•	1		
	L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア			
	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✔ デプロイ可能 🚯			
	▼ 🖿 ロール設定							
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存中止		
	▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
		echor Marsik	1.0				▲ 丽へ ▶ 次へ ♥ 完了 閉じる	

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

GAX Pulse エーう	ジェント 構	誠 ルーティングパラメ	-ター 管理	StatServers		Admin ?
设定ウィザ	<u>"-</u> "					
設定ウィザード	~			< >	MailServer設定 < x 設定ウィザード < x	
		Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード 🗘	
名前	\$	説明	バージ	デプロ	デブロイ パージョン	
▼ ■ 高度な影	没定		•	A	1.0 デプロイは正常に完了しました。	
Stats	Server再起	StatServerの再起動	2.0	~	説明 MailServerの設定を行います。 は教育中絶対象のマッチャロンドアす	
🔻 🖿 マルチン	メディア				「「「「「「」」」」」「「「」」」」「「」」」「「」」」「「」」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」「「」」」」	
晶 =+7,	パシティ	キャパシティルー	1.0	*	XE	
Mail:	IServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		
📕 Chat	tServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア	
WDE	E_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	✓ デプロイ可能 ●	
 ールま 	设定					
🏭 オ	ディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存 中止	
品 コン	タクトデ	コンタクトディレ	1.0	*		
	0+ 21+	econe oversik	1.0		≪ 前へ ▶ 次へ ♥ 完了 閉じる	

3.6.1.1.2 smtp-client

メールサーバ(契約者用意)へメールを送信するメールアカウントをクライアントに設定します。

(1) chat-client/smtp-client/email-processing 設定画面が表示されます。[smtp-client]を選択し、[次へ]
 をクリックします。

00	GAX Pulse エージェント * 殳定ウィザード	^{義成} ルーティングパラメ・	-9- 管理	StatServer	S					Admin ?
	設定ウィザード	Q クイックフィルター		$\langle \rangle$		MailServer設定	く ダウンロード メ	×	設定ウィザード 〈 ×	
	名前	説明	バージ	デプロ		バージョン 1.0			chat-client/smtp-client/email-processing設定	
	▼ ■ 高度な設定					説明			設定セクションを選択してください。* Chat-client	
	Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。		smtp-client email-processing	
	🔻 🖿 マルチメディア					X E		11		
	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*						
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×				1		
	- ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~		グループ マルチメディア				
	Hereit WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✔ デプロイ可能 🕕				
	▼ ■ ロール設定									
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×			保存中止			
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*						
4		econe onesik	1.0	- *					▲ 照へ ▶ 次へ ◆ 完了 中止	
(2) smtp-client オプション選択画面が表示されます。設定内容を入力し、[次へ]をクリックします。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 簡	🚽 StatSen	/ers				Admin ?
設定ウィザード								
設定ウィザード			< >		MailServer設定		< ×	設定ウィザード < ×
	Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード	\$	
名前	♦ 説明	バージ	デプロ	•	バージョン			smtp-clientオプション選択
▼ ■ 高度な設定					1.0			server
Lange StatServer再起.	. StatServerの再起動	2.0	~		MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能	टिव.		.net
🔻 🖿 マルチメディア							11	
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		Xt			enable-authentication
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*				11	true
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×		グループ マルチメディア			accs-4
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✔ デプロイ可能 🛙			password
▼ 🖿 ロール設定								
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~			保存	中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
	econe over site	1.0		•				▲ 111/へ ▶ 22/へ ● 第5 中止

フィールド名	必須	入力値	備考
server		サーバ名を入力する。	・ ホスト名、または IP アドレスを指定
			・ SMTP サーバを指定
port		ポート番号を入力する。	• メールサーバに接続する為のポート番
			号を指定
enable-		「true」または「false」を入力する。	• メールサーバでの認証を有効にする
authentication			
user		ユーザ名を入力する。	・ メールサーバヘログインする際に利用
			する名前を指定
			 enable-authentication が有効の場合
			のみ適用
password		パスワードを設定する。	 メールサーバへログインする際に利用
			するパスワードを指定
			 enable-authentication が有効の場合
			のみ適用

(3) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

00-	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatServers						Admin ?
	設定ウィザード									
	設定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×	設定ウィザード		< ×	
		Q、 クイック フィルター	Ш	0		ダウンロード 🌣			A	
	名前 🕴	説明	バージ	デプロ	バージョン		デプロイ			
	▼ ■ 高度な設定			•	1.0		[完了] をクリックしてデス	プロイメントを開始します。		
	Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行います 構築用管理者のみ実施可能	す。 能です。	chat-client/smtp-clie	ent/email-processing設定		
	▼ 🖿 マルチメディア					11	パラメーター	值		
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .	. XE		設定セクションを選択し い。	てくださ smtp-client	_	
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*		1	smtp-clientオプショ	ン選択		
	📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× 1	クループ		パラメーター	值		
	L WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .	✔ デプロイ可能 🕄		server	.net	_	
	▼ 🖿 ロール設定			_			enable-authentication	true	- 1	
	🏭 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止	user	accs-4		
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*			password	A 117	-	
	L 0000 - 21-	opnor over k	1.0				▲ 問/	▶ 次へ	ΨE	

(4) 設定が開始されます。

ġ GAX Pulse エージェント 設定ウイザード	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatServers					Admin ?
設定ウィザード	Q、 クイック フィルター		$\langle \rangle$	MailServer設定	ダウンロード	< × \$	設定ウィザード く x	
名前	説明	バージ	デプロ	バージョン			デプロイ	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0			デプロイは進行中です。	
晶 StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行いま 構築用管理者のみ実施同	:す。]能です。		このウィザードを閉じてください。デブロイの詳細については、ここをクリ	
▼ 🖿 マルチメディア						11	シックレビデンロイのレコートを判断なしてください。	
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	**				
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	· · ·		11		
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア				
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✔ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定								
🛔 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存中	uE		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
	econt Stenck	1.0					● Ⅲへ ▶ 次へ ♥ 元」 間じる	

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

GAX Pulse		構成 ルーティングパラメ	-タ- 曽	StatServers					Admin ?
定ウィ	ィザード								
設定ウィさ	ザード			< >	MailServer設定		< ×	設定ウィザード < ×	
		Q クイックフィルター	α	0		ダウンロード	\$		
各前	\$	説明	バージ	デプロ	バージョン			デプロイ	
· D 3	高度な設定			-	1.0			デプロイは正常に完了しました。	
	StatSanvarm#	StatSanvar/小面記動	2.0	4	説明 MailServerの設定を行い	ます。		マのウマザードを開いてください。 ギブロズの単純についてけ、ママをク	
	StatServer共近…	StatServer07442581	2.0	•	構築用管理者のみ実施	可能です。	1	リックしてデプロイのレコードを確認してください。	
					жŧ				
	■ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~					
4	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			11		
4	ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア				
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✓ デプロイ可能 🕕				
· • •	ロール設定								
4	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存	中止		
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~					
	L conce me	enor over the	1.0					< 前へ ▶ 次へ ◆ 完了 閉じる	

3.6.1.1.3 email-processing

メール送受信時にドメイン名が省略されているメールアドレスに追加するドメイン名を設定します。

(1) chat-client/smtp-client/email-processing 設定画面が表示されます。[email-processing]を選択し、
 [次へ]をクリックします。

定ウィザード			< >		MailServer設定		< ×	設定ウィザード	< ×	
	Q、 クイック フィルター	Ш	0			ダウンロード	\$			
i) ↓	説明	バージ	デプロ		バージョン			chat-client/smtp-client/email-processing設定		
▼ ■ 高度な設定				•	1.0			設定セクションを選択してください。*		
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		MailServerの設定を行いま 構築用管理者のみ実施F	たす。 可能です。		email-processing		
🔻 🖿 マルチメディア					- 1		11			
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		Xt					
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×							
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	Ľ.	グループ マルチメディア					
Leven WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✔ デプロイ可能 🚺					
▼ 🖿 ロール設定										
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*			保存	ÞĿĿ			
▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	4					<u> </u>		

(2) email-processing オプション選択画面が表示されます。設定内容を入力し、[次へ]をクリックします。
 [default-domain]には、ドメイン名が省略されているメールアドレスに追加するドメイン名を記載します。

定ウィザード			< >		MailServer設定 く ×	設定ウィザード く ×	
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣		
前 4	説明	バージ	デプロ		バージョン	email-processingオプション選択	
▼ ■ 高度な設定				^	1.0 50RB	default-domain	
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	.net	
▼ 🖿 マルチメディア							
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		Xt		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		//		
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× 1	1	グループ マルチメディア		
HWDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✔ デプロイ可能 🖯		
▼ 🖿 ロール設定							
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止		
■ コンタクトポ	コンタクトディレ	1.0	~			<u> </u>	

(3) 設定開始の確認画面が表示されます。 [完了]をクリックします。

定ウィザード			< >	MailServer設定 < ×	設定ウィザード く ×
	Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード 🔅	
前 4	説明	バージ	デプロ	バージョン	รัプロイ
▼ ■ 高度な設定			1	1.0	[完了] をクリックしてデプロイメントを開始します。
Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	説明 MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	chat-client/smtp-client/email-processing段定
🔻 🖿 マルチメディア					パラメーター 値
🛔 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .	37X :	設定セクションを選択してくださ email-processing い。
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*		email-processingオプション選択
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア	パラメーター 値
📕 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× 1	✓ デプロイ可能 ●	default-domain .net
▼ 🖿 ロール設定					
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0		保存中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	4		
					▲ 前へ ▶ 次へ ✔ 完了 中止

(4) 設定が開始されます。

Q. クイソクフィルター D< C	定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×	設定ウィザード く >	< ×
読録 NH バージ デブロイ ・ <t< th=""><th></th><th>Q クイックフィルター</th><th></th><th>0</th><th></th><th>ダウンロード 🌣</th><th></th><th></th></t<>		Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣		
 ▲ 注意な設定 ▲ StatServer商足を ▲ StatServer商足を ▲ StatServer商足を ▲ StatServer商足を ▲ StatServer商足を ▲ かけいラティー ▲ かけいラティー ● ロール窓定 ● イーディオリソーー ● 10 ● イーデロ・イロを ● イージー ● イージー ● デロ・イロを ● イージー ● イージー ● イージー ● デロ・イロを ● イージー ●	ÎÎ V	説明	バージ	デプロ	バージョン		デプロイ	
・ ■ StatServer再起 StatServerの再起血 2.0 ・ ・ ・	▼ ■ 高度な設定			•	1.0 =HER		デプロイは進行中です。	
 ▲ マレジティア ▲ キャノジティル キャノジティル 1.0 ・ ▲ MailServer設定 ・ <li< td=""><td>Lange StatServer再起</td><td>StatServerの再起動</td><td>2.0</td><td>~</td><td>MailServerの設定を行いま 構築用管理者のみ実施可</td><td>す。 能です。</td><td>このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここで リックしてデプロイのレコードを確認してください。</td><td>をク</td></li<>	Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~	MailServerの設定を行いま 構築用管理者のみ実施可	す。 能です。	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここで リックしてデプロイのレコードを確認してください。	をク
▲ キャパシティルー 1.0 イ ▲ MailServer設定 MailServerの設定を 1.0 イ ▲ ChatServer設定 ChatServerの設定 1.0 イ ▲ ChatServer設定 1.0 イ ▲ WDE_OnnioO WDE_OnnioX 1.0 イ ▲ WDE_OnnioX- 1.0 イ ▲ WDE_OnnioX- 1.0 イ ▲ To-T/XU- 1.0 イ ▲ T-Fr/XU- 1.0 イ ▲ コンタクトティル 1.0 イ	🔻 🖿 マルチメディア				- 1	1		
▲ MailServer設定 MailServer设定 1.0 ✓ ▲ ChatServer设定 ChatServer改定 1.0 ✓ ▲ WDE_OmnioDA WDE_OmnioDA 1.0 ✓ ▲ WDE_OmnioDA MDE 1.0 ✓ ▲ JA-F7<4JUA	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .	×t			
▲ ChatServer< ChatServerの設定 1.0 ✓ ▲ WDE_Omniの WDE_Omniのメー 1.0 ✓ ▲ WDE_Omniの WDE_Omniのメー 1.0 ✓ ▲ ホーラィオリリ オーラィオオリソー 1.0 ✓ ▲ コンタクトラィレ 1.0 ✓	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	-			
▲ WDE_OnniO、 WDE_OnniO、メー 1.0 イ ・ ロール設定 オーディオリソー 1.0 イ ▲ コンタクトディル 1.0 イ	晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア			
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	WDE_Omni の	WDE_Omniのメー	1.0	*	✔ デプロイ可能 🔒			
・ボーディオリソー ・ ・ ・	▼ 🖿 ロール設定							
▲ コンタクトデ… コンタクトディレ… 1.0 ✔	矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	¥		保存中止		
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

GAX Pulse		構成 ルーティングパラメ	-タ- 管	🖫 StatServ						Admin
定ウィ	ィザード									
設定ウィち	チード			< >	•	MailServer設定		< ×	設定ウィザード く	×
		Q、 クイック フィルター	Π	0			ダウンロード	\$		
名前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン			デプロイ	
• m ;	高度な設定				•	1.0			デプロイは正常に完了しました。	
4	StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。		- このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。	
v 🖿	マルチメディア							11		
	📕 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .		~~				
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*				11		
4	ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× .		グループ マルチメディア				
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕				
× 🖿 I	ロール設定									
4	🖥 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×			保存	中止		
4	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	×						1
	Lono- m-	CEDO+ St+N.K	1.0	4	*				《前へ ▶ 次へ 《 完了 閉じる	

3.6.2 endpoint 設定

ワークフローで利用する endpoint の作成/変更、endpoint とインタラクションキューとの紐付けの設定を行います。endpoint の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。 endpoint は一度作成すると削除することはできません。

3.6.2.1 作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: endpoint 設定]を選択します。

定ウィザード			< >		MailServer設定	< ×	
	Q <i>ク</i> イックフィルター		0			ダウンロード 🌣	
前 👌	説明	バージ	デプロ		バージョン	IPの使用可能性の確認	
▼ ■ 高度な設定			1	•	1.0	プロファイルの実行: chat	1
L StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		akm MailServerの設定を行 構築用管理者のみ事	プロファイルの実行: pop-clie	J
🔻 🖿 マルチメディア						le	
➡ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		ЭХ		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			1	
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	L.	グループ マルチメディア		
WDE_Omni の	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕		
▼ 🖿 ロール設定							
🌡 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*			保存中止	

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

定ウィザード			< >	MailServer設定		< ×	設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター	ш	0		ダウンロード	\$		
「前	♦ 説明	バージ	デプロ	バージョン			ようこそ	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0			設定ウィザードへようこそ。	
■ StatServer再起.	. StatServerの再起動	2.0	*	説明 MailServerの設定を行い 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。		[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
🔻 🖿 マルチメディア				47		11		
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*					
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			11		
📲 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ				
👪 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✓ デプロイ可能 🕕				
▼ 🖿 ロール設定								
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0			保存中	ιĿ		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~					
			•				▲前へ ▶次へ √完了	中止

(3) endpoint 設定画面が表示されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。

没定ウィザード			< >	MailServer設定 く × 設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード 🏚	
3前	説明	バージ	デプロ	パージョン endpoint設定	
よ ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*	1.0 新現作成/変更を選択して 動現 作成	こください。*
▼ ■ 高度な設定				MailServerの設定を行います。 ⑦ 変更 福菜用管理者のみ実施可能です。	
StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		
🔻 🖿 マルチメディア					
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	グループ マルチメディア	
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× .	✓ デプロイ可能 ●	
■ WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .		
▼ 🖿 ロール設定				保存 中止	
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		
				▲ 前へ	▶ 次へ ✓ 完了 中止

X Pulse エージェント 福	毒成 ルーティングパラメ	-タ- 管理	StatServers				Admi
定ウィザード							
定ウィザード			$\langle \rangle$	MailServer設定	< ×	設定ウィザード < ×	
	Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード	\$		
前	説明	バージ	デプロ	バージョン		endpointの新規作成(個数入力)	
■ ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	¥	1.0		作成するendpointの個数を入力してください(最大9個)。	
▼ ■ 高度な設定				MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。			
StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	XŦ	11		
🔻 🖿 マルチメディア							
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		11		
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×	グループ マルチメディア			
Land ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	✔ デプロイ可能 🕕			
WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×				
▼ 🖿 ロール設定				保存	中止		
						V	

(5) [endpoint : key]と[value]に値を入力し、[次へ]をクリックします。[endpoint:key]には、任意の名前 を指定できます。[value]には、Composer で作成したインタラクションキューの名前を入力します。

殳定ウィザード			$\langle \rangle$	MailServer設定		< ×	設定ウィザード	(×
	Q 0イックフィルター	ш	0		ダウンロード	\$		
3前 ●	説明	バージ	デプロ	バージョン			endpointの新規作成	
晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*	1.0 説明			1つ目のendpoint:key*	
▼ ■ 高度な設定				MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施す	ます。 可能です。		value *	_
Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	XE		11		
🔻 🖿 マルチメディア								
矗 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~			-11		
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	グループ マルチメディア				
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	✔ デプロイ可能 🚺				
🛔 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~					
▼ 🖿 ロール設定					保存中止			
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*					
							▲前へ ▶次へ √完了 中止	

定ウィザード										
受定ウィザード			<	>	MailServer設定		< ×	設定ウィザード		< ×
	Q クイックフィルター		ш	0		ダウンロード	\$			^
5前 ◆	説明	バージ	デフ	ŕ 🗆	パージョン			デプロイ		
よい ビストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*	•	1.0			[完了] をクリックしてデプ!	ロイメントを開始します。	_
▼ ■ 高度な設定					MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能	टर्न.		endpoint設定		
╉ StatServer再起	StatServerの再起動	2.0					11	パラメーター	値	
🔻 🖿 マルチメディア					×ŧ			新規作成/変更を選択して い。	<たさ CREATE	_
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~					endpointの新規作成(個数入力)	_
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*		グループ マルチメディア			パラメーター	値	
HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*		✓ デプロイ可能 ●			作成するendpointの個数を てください(最大9個)	を入力し 1	
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~					endpointの新規作成		
▼ 🖿 ロール設定						保存中止				•
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	-					パフメーター	418	
				-				▲ 前へ	▶ 次へ	中止

_

(7) 設定が開始されます。

- . * + -

-

定ウィザード			< >	MailServer設定		< ×	設定ウィザード く ×	
	Q クイックフィルター		O O		ダウンロード	\$		
前	説明	バージ	デプロ	バージョン			デプロイ	
▼ ■ 高度な設定			*	1.0			デプロイは進行中です。	
Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~	説明 MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施F	たす。 可能です。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク	
🔻 🖿 マルチメディア						11	5555 CF70170001-retmesso CC/2201.	
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	×ŧ				
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	•••				
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア				
■ WDE_0mniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✔ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定								
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存中	LE .		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	4					

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

X Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-ター 管理	StatSen	vers					Admin
定ウィザード									
没定ウィザード			< >	>	MailServer設定		< ×	設定ウィザード < ×	
	Q、 クイック フィルター	Ш	0			ダウンロード	\$		
前	說明	バージ	デプロ		バージョン			デプロイ	
▼ ■ 高度な設定			1-410	•	1.0			デプロイは正常に完了しました。	
HatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		説明 MailServerの設定を行い 様熟用管理者のみ実施	ます。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク	
🔻 🖿 マルチメディア					「東宋市日注目のの一天」に	5 C 9 3810-	11	リックしてテプロイのレコードを確認してください。	
🛔 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		ЭX				
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*				11		
- ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~		グループ マルチメディア				
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定									
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~			保存 中	ιĿ		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*						
L cono+ 21+	econe onenik	1.0		*				《前へ ▶ 次へ 《 完了 閉じる	

3.6.2.2 変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: endpoint 設定]を選択します。

00°	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 1	寶里 StatSei	vers							Admi	in ?
	定ウィザード												
						MailConvertor		4					
	設たワイリート	0 /1/1/7/1/2-				MailServer最上	ダウンロード	< ×					
	名前 ▲	説明	バージ				IP の使用可能性の確認	- Ť					
						1.0	ブロファイルの実行: c	hat e					
	▼ ■ 高度な設定					説明	ブロファイルの実行: e	ndpoin	1				
	Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	×		MailServerの設定を行 構築用管理者のみ実	ブロファイルの実行: p	op-clie					
	▼ 🖿 マルチメディア					17		11					
	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		:							
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		•		11					
	L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×		グループ マルチメディア							
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✔ デプロイ可能 🚺							
	▼ 🖿 ロール設定												
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~			保存 4	۱Ŀ					
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	×									
4	L DEDOT 21-	ecno+ m+N.k	1.0		-								

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

定ウィザード			< >	MailServer設定		< ×	設定ウィザード	< ×
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード	\$		
前	說明	バージ	デプロ	バージョン			ようこそ	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0			設定ウィザードへようこそ。	
Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	説明 MailServerの設定を行い 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。		[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
🔻 🖿 マルチメディア				17		11		
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	Xt				
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*			11		
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ				
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .	✓ デプロイ可能 🕦				
▼ 🖿 ロール設定								
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存	ÞÆ		
-								

(3) endpoint 設定画面が表示されます。[変更]を選択し、[次へ]をクリックします。

定ウィザード				< >	MailServer設定 く × 設定ウィザード く ×	
		Q、 クイック フィルター	ш	0	ダウンロード 💠	
前	\$	説明	バージ	デプロ	パージョン	
# EZF	リカル	ヒストリカルレポ	2.0	×	1.0 新現作成/変更を選択してください。* ○ 新現作成	
▼ 🖿 高度な設定					MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
📕 StatSer	ver再起	StatServerの再起動	2.0	~	JT	
🔻 🖿 マルチメデ	ィア					
晶 キャパ3	シティ	キャパシティルー	1.0	×		
📕 MailSer	ver設定	MailServerの設定を	1.0	*	グループ マルチメディア	
📕 ChatSe	ver設定	ChatServerの設定	1.0	×	✓ デプロイ可能 €	
WDE_O	mniの	WDE_Omniのメー	1.0	¥		
▼ 🖿 ロール設定					保存 中止	
晶 オーディ	rオリ	オーディオリソー	1.0	×		

(4) endpointの値を変更し[次へ]をクリックします。

営 GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- च	📱 StatServ	vers					Admin ?
設定ウィザード									
設定ウィザード			< >	•	MailServer設定		< ×	設定ウィザード	< ×
	Q		0			ダウンロード	\$		
名前	♣ 説明	バージ	デプロ		バージョン			enapointの外層の言葉を	
▲ ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~	•	1.0 説明			endpoint : default	
▼ ■ 高度な設定					MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施す	ます。 可能です。			
Lange StatServer再起.	StatServerの再起動	2.0	~		ХŦ		11		
🔻 🖿 マルチメディア									
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×				11		
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		グループ マルチメディア				
📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×		✔ デプロイ可能 🚺				
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×						
▼ 🖿 ロール設定						保存	中止		
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×						AIF.
•				•				* ma** * * * * * * * * * * * * * * * * *	

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

Q. クイックフィバター・ III Q ● 財期 バーラ デガロ ▲ とストリカルレボ 2.0 イ ▲ たストリカルレボ 2.0 イ ▲ たストリカルレボ 2.0 イ ▲ たストリカルレボ 2.0 イ ▲ StatServei得起 3.0 イ ▲ StatServei得起 3.0 イ ▲ キャパシティルー 1.0 イ ▲ キャパシティルー 1.0 イ ▲ MailServei分放きた… 1.0 イ ▲ MailServei分放きた… 1.0 イ ▲ MolEQominQu WDEQominQu/Lー 1.0 イ ▲ オーティオリソー… 1.0 イ ▲ オーティオリソー… 1.0 イ ▲ オーティオリソー… 1.0 イ ▲ オーティナイオリソー… 1.0 イ ▲ ホーティナオリソー… 1.0 イ ▲ ホーティナオリソー… 1.0 イ <td< th=""><th>主ウィザード</th><th></th><th></th><th>$\langle \rangle$</th><th>Ν</th><th>MailServer設定</th><th></th><th>< ×</th><th>設定ウィザード</th><th>< ×</th></td<>	主ウィザード			$\langle \rangle$	Ν	MailServer設定		< ×	設定ウィザード	< ×
小・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		Q クイックフィルター		0			ダウンロード	\$		
・ Lorve para ・ No ・ No<	前 🗘	說明	バージ	デプロ		バージョン			デプロイ	
▲ Det P 5000 mm ■ Det P 5000 mm <		トストリカルレポ	2.0		•	1.0			[完了] をクリックしてデプロイメントを開始	台します。
▲ StatServer酒程。 StatServer⑦再起勤 2.0 ✓ ▲ StatServer酒程。 StatServer⑦可起勤 2.0 ✓ ▲ Trip System I.0 ✓ ▲ AtalServer證定 MallServer證定 1.0 ✓ ▲ MallServer證定 ChatServer@定 1.0 ✓ ▲ MallServer證定 ChatServer@定 1.0 ✓ ▲ MallServer證定 ChatServer@定 1.0 ✓ ▲ WDE_OmniO WDE_OmniO.X 1.0 ✓ ▲ A-FyrAtyL A -FyrAtyLy 1.0 ✓	▼ ■ 高度な設定					説明 MailServerの設定を行いま 様施田等理者のみ実施で	त्तुः. 1657-त		endpoint設定	
 ▼ □ マルチメディア ▲ キャパシティル キャパシティル ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~		「「「東宋州官理官の」の「夫郎」	1HE C 9 °	11	パラメーター 値	05
▲ キャパシティー キャパシティルー 1.0 ✓	🔻 🖿 マルチメディア					Xt			利潤1月100変更を選択してくださ CHAN い。	
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*					endpointの値の設定	
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		グループ マルチメディア			パラメーター 値	
WDE_Omniのンー 1.0	Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕			endpoint : default	
 ▲ オーディオリンー… 1.0< 	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~						
■ オーディオリ オーディオリソー 1.0 ✓	▼ 🖿 ロール設定						保存	ÞÆ		
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*						

(6) 設定が開始されます。

ල් GAX P	ulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 🖁	锂 StatSer	vers					Admin ?
設定	ウィザード									
±∿.⇔.+	5.∠+f K					MailSonuarin中		1	ふ 中古 ノ ポートド シー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
設たし	749-1	Q クイックフィルター			>	WidiiSei vei設定	ダウンロード	¢ ×		
名前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン			รัプロイ	
•	 高度な設定 				•	1.0			デプロイは進行中です。	
	StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		記明 MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 河能です。		このウィザードを閉じてください。デブロイの詳細については、ここをク	
•	🖿 マルチメディア					V I		- 11	リックしてテノロイのレコードを知識なしてください。	
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*						
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*				- 11		
	HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	1	グループ マルチメディア				
	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🚺				
•	■ ロール設定									
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*			保存	ÞIF		
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*						
•	L conce oue	eener oversk	1.0	+	•					

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します

ら GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	ーター 管理	StatServers					Admin ?
設定ウィザード								
設定ウィザード			< >	MailServer設定	< >	ĸ	設定ウィザード く ×	
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣			
名前	◆ 説明	バージ	デプロ	バージョン			デプロイ	
▼ ■ 高度な設定			*	1.0			デプロイは正常に完了しました。	
Land Stat Server再起.	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施す	たす。 可能です。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックレスデプロイのレコードを確認してください。	
🔻 🖿 マルチメディア				47	li			
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .					
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~					
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア				
👪 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✓ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定								
🌡 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止			
🏭 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
	ecoet onesik	1.0					≪ 前へ ▶ 次へ ✔ 完了 閉じる	

3.6.3 pop-client 設定

メールサーバ(契約者用意)からメールを受信するメールアカウントをクライアントに設定します。

3.6.3.1 設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: pop-client 設定]を選択します。

00	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-タ- 曽	StatServers		Admin ?
	設定ウィザード					
	設定ウィザード	Q <i>0</i> イックフィルター			MailServer設定 ダウンロード 文	
	名前	説明	バージ	デプロ	バージョン IP の使用可能性の確認	
	▼ ■ 高度な設定			1	1.0 フロファイルの実行: chatole 説明 プロファイルの実行: endpre	
	StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を作 構築用管理者のみ考 プロファイルの実行: pop-clie	
	🔻 🖿 マルチメディア					
	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		
	- ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	<i>グループ</i> マルチメディア	
	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	▼デプロイ可能●	
	▼ 🖿 ロール設定					
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*	保存 中止	
	▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*		
	L 00007 214	eenet Mt-N.k	1.0			

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

ゆうしん ちょうしょう しゅうしょう しょうしょう しょう					MailSonvor訊宇		1	シャンモード	4
	Q クイックフィルター				WallSelveligte	ダウンロード	¢ ×	設定ワイジート	< ×
名前(. 説明	バージ	デブロ		バージョン		_	ようこそ	
▼ ■ 高度な設定				•	1.0			設定ウィザードへようこそ。	
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。		[次へ] をクリックし Cテノロイメントを開始しま 9。	
▼ 🖿 マルチメディア					ν π		11		
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~						
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×				11		
Length ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	11	グループ マルチメディア				
🛔 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✓ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定									
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	¥			保存	ÞÆ		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	4						
L 0500+ 21+	SEDOT STANK			•				▲前へ ▶次へ √完了	中止

(3) pop-client 設定画面が表示されます。「設定する pop-client」を選択し、[次へ]をクリックします。
 pop-client は 25 個まで設定可能です。

設定ウィザード			< >	MailServer設定	<	×	設定ウィザード	< ×	
	Q クイックフィルター	Ш	0		ダウンロード	¢			
名前 🛔	説明	バージ	デプロ	バージョン			pop-client設定		
晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	×	1.0 説明			設定するpop-clientを選択してください。*		
▼ ■ 高度な設定				MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。				
StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	XŦ		11			
🔻 🖿 マルチメディア									
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*			11			
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	グループ マルチメディア					
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× .	✔ デプロイ可能 🚺					
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .						
▼ 🖿 ロール設定					保存中止				
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*						
							 ▲ 前へ ▶ 次へ ◇ 完了 	中止	

(4) 値を入力し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード			< >	MailServer設定	< ×	設定ウィザード く ×
	Q、 クイック フィルター	Ш	0		ダウンロード 🌣	^
3前 ●	説明	バージ	デプロ	パージョン		enable-client * • true false
晶 ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	*	説明		server *
▼ ■ 高度な設定				MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施す	Fす。 可能です。	port*
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~	V T	1	
▼ 🖿 マルチメディア						mailbox *
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		11	password *
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	グループ マルチメディア		
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× .	✔ デプロイ可能 🚯		enapoint *
WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*			address *
▼ 🖿 ロール設定					保存中止	
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~			
			· · ·			▲前へ ▶次へ √完了 中止

フィールド名	必須	入力値	備考
enable-client	•	「true」または「false」を指定	・ enable-client オプションが true に設
			定されている場合にのみ適用
server	•	サーバ名を入力する。	• ホスト名、または IP アドレスを指定
			・ POP サーバを指定
port	•	ポート番号を入力する。	• メールサーバに接続する為のポート番
			号を指定
mailbox	•	メールボックスを設定する。	• POP アカウントに関連付けられている
			ログイン名を指定
password	•	パスワードを設定する。	 メールサーバへログインする際に利用
			するパスワードを指定
endpoint	•	エンドポイントを設定する。	• 電子メールを送信するキューを識別す
			るためのエンドポイント名を指定
			• endpoint 設定で定義されたエンドポイ
			ント名を指定
address	•	メールアドレスを入力する。	・返信する時の From アドレス

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

°00	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatServers	15 /	Admin ?
割 [3]	設定ウィザード					
	設定ウィザード			< >	MailServer設定 く × 設定ウィザード く ×	
		Q クイックフィルター	Ш	0	ダウンロード 🌣	
	名前	説明	バージ	デプロ	<i>デブ</i> ロイ	
				^	1.0 [完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。	
	▲ ヒストリカル	ヒストリカルレポ	2.0	~	說明 pon-client投定	
	▼ ■ 高度な設定				MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
	Market StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	¥		
	🔻 🖿 マルチメディア				X- axes spopolency xet (< populency xet)	
	▲ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×	各設定値を指定してください	
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×	グループ マルチメディア パラメーター 値	
	Later ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	× .	✓ デプロイ可能 €	
	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	port	
	▼ 🖿 ロール設定					
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×	password	
4					▲副へ	

(6) 設定が開始されます。

設定ウィ	゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚゚								
設定ウィザ	² - *	0 0/000/00	m	$\langle \rangle$	MailServer設定	< همېرو کې	×	設定ウィザード く ×	
名前	\$	説明	バージ	デプロ	バージョン	9991 F	·	รัวไอง	
▼ 🆿 高	腹な設定			^	1.0			デプロイは進行中です。	
	StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックリッチデブロイのレコードを確認してください。	
र 🖿 र	パルチメディア				X III	,	11		
	■ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*					
Δ.	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*			//		
	ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア				
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	✔ デプロイ可能 🚺				
· 🖿 🖿	ール設定			_					
	オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存中止			
	コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
	0000- 21-	econe avenue	1.0					▼ Ⅲへ ▶ 次へ ♥ 元」 閉じる	

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

() () () () () () () () () () (
設定ウィザ	<u>"- </u> "								
設定ウィザード				< >	MailServer設定		< ×	設定ウィザード く ×	
		Q クイックフィルター	Ш	0		ダウンロード	\$		
名前	\$	説明	バージ	デプロ	バージョン			デプロイ	
▼ ■ 高度な影	没定		÷		1.0			デプロイは正常に完了しました。	
Stats	:Server再起	StatServerの再起動	2.0	~	説明 MailServerの設定を行いる 構築の時間者の20また	たす。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク	
🔻 🖿 マルチメ	メディア				権楽用管理者のみ失態	18E € 9 °	li	リックしてデプロイのレコードを確認してください。	
🛔 =+7)	パシティ	キャパシティルー	1.0	*	¥E				
👪 Mails	IServer設定	MailServerの設定を	1.0	*			1		
📕 Chat	tServer設定	ChatServerの設定	1.0	× 1	グループ マルチメディア				
WDE,	E_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✔ デプロイ可能 🚺				
🔻 🖿 🗆 –ಸಿತ	設定								
# # =	ディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存	中止		
	タクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
	o+ 2+	ernort at-at-	1.0					◄ 前へ ▶ 次へ ♥ 完了 閉じる	

3.6.3.2 変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: pop-client 設定]を選択します。

ල් GAX	Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管理	StatSen	ers			Admin ?
設長	宦ウィザー ド							
設	定ウィザード			$\langle \rangle$		MailServer設定	<	x
		Q、 クイック フィルター		0			ダウンロード 🌣	
名前	ĭ \$	説明	バージ	デプロ	•	パージョン	IP の使用可能性の確認	
	▼ ■ 高度な設定					説明	プロファイルの実行: endp	
	HatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		MailServerの設定を行 構築用管理者のみ事	ブロファイルの実行: pop-clie	
	▼ 🖿 マルチメディア					47	1.	2
	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		Xt		
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×				
	Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	1	グループ マルチメディア		
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕		
	▼ 🖿 ロール設定							
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*			保存中止	
	🛔 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
4	L conce one	ecno+ st+s.k	10	- <i>a</i> # +	•			

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2)設定ウィザード画面が展開されます。 「次へ]をクリッ	ックします。
-------------------------------	--------

定ウィザード			< >	MailServer設定 く x 設定ウィザード く x	
	Q クイックフィルター	Ш	0	ダウンロード 🗘	
前	說明	バージ	デプロ	ようこそ バージョン	
			*	1.0 設定ウィザードへようこそ。	
- 高度体放化				説明 [次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。	
Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerO設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
🔻 🖿 マルチメディア					
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	<i>グループ</i> マルチメディア	
wDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .	✓ デプロイ可能 ●	
▼ 🖿 ロール設定					
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×	保存 中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	×		
L conort 21+	eport attack	1.0		《前△ ▶次△ 《 完了 中止	

(3) pop-client 設定画面が表示されます。「設定する pop-client」から変更する pop-client を選択し、[次へ]をクリックします。

空ウィザード			< >	MailServer設定 く x 設定ウィザード く x	
	Q、 クイック フィルター		0	Øġ>□−F ✿	
前 ◆	説明	バージ	デプロ	バージョン pop-client設定	
よう しょうかい しょうしん しょう	ヒストリカルレポ	2.0	*	1.0 説明 MailServerの設定を行います。	
・ 画 周辺な設定	StatServerの再起動	2.0	*	- - 様菜用管理者のみ実施可能です。 - メモ	
 ▼ ■ マルチメディア ▲ キャパシティ 	キャパシティルー	1.0	*		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*	グループ マルチメディア	
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	✓ デブロイ可能●	
 ■ wbe_omnio) ▼ ■ ロール設定 	WDE_ONINO(X	1.0	•	祭符 中止	
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		

(4) pop-clientの値を変更し[次へ]をクリックします。

定ウノザード				MailServer設定	
	Q <i>0</i> イックフィルター		0	ダウンロード	
前	◆説明	バージ	デプロ	バージョン	各設定値を指定してください
▼ 🖿 高度な設定			Â	1.0 説明	enable-client *
Lange StatServer再起	. StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	Talse server*
🔻 🖿 マルチメディア				XF	.net
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		port*
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*		mailbox*
H ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア	
wDE_0mniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .	✔ デプロイ可能 🚯	password *
▼ 🖿 ロール設定					endpoint *
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存 中止	default
					·

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

定ウィザード			$\langle \rangle$	MailServer設定	2	(×)	設定ウィザード		< ×
	Q クイックフィルター	Ш	0		ダウンロード	\$			^
Ū 🗘	説明	バージ	デプロ	バージョン			デプロイ		
▼ ■ 高度な設定				1.0			[完了] をクリックしてデプロイメン	トを開始します。	
Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~	説明 MailServerの設定を 構築田等理書のみ	行います。 実施可能です		pop-client設定		
🔻 🖿 マルチメディア					ocus-add C 7 a	11	パラメーター	値	
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~	3×E			設定するpop-clientを選択してく ださい。	pop-client 1	
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~			11	各設定値を指定してください		
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア			パラメーター	値	
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✔ デプロイ可能 6			enable-client	true	
▼ 🖿 ロール設定							port	inet	_
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止		mailbox		
▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~				password		•
	SEDOT STANK			•			< 前へ ▶ ※	< √ 完了 中	ащ

(6) 設定が開始されます。

ල් GAX P	ulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 🖁	锂 StatSer	vers					Admin ?
設定	ウィザード									
±∿.⇔.+	5.∠+f K					MailSonuarin中		1	ふ 中古 ノ ポートド シー・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
設たし	749-1	Q クイックフィルター			>	WidiiSei vei設定	ダウンロード	¢ ×		
名前	\$	説明	バージ	デプロ		バージョン			รัプロイ	
•	 高度な設定 				•	1.0			デプロイは進行中です。	
	StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		記明 MailServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施	ます。 河能です。		このウィザードを閉じてください。デブロイの詳細については、ここをク	
•	🖿 マルチメディア					V I		- 11	リックしてテノロイのレコードを知識なしてください。	
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*						
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*				- 11		
	HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	1	グループ マルチメディア				
	H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🚺				
•	■ ロール設定									
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*			保存	ÞIF		
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*						
•	L conce oue	eener oversk	1.0	+	•					

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ		StatServers	8	Admin ?
設定ウィザード					
設定ウィザード			< >	MailServer設定 く × 設定ウィザード く ×	
	Q クイックフィルター		0	<i>ダ</i> ウンロ−ド ☆	
名前	◆ 説明	バージ	デプロ	デブロイ バージョン	
▼ ■ 高度な設定			*	1.0 デブロイは正常に売了しました。 説明 (1)	
Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	MailServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 レックレステンプログロレスとを確認してくたさい。デプロイの詳細については、ここをク	
▼ 🖿 マルチメディア					
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .		
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*		
Least ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア	
📕 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✓ デプロイ可能 ●	
▼ 🖿 ロール設定					
▲ オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×	保存 中止	
▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*		
	opport over N.K.	1.0		≪前へ ▶ 次へ √ 完了 閉じる	

3.7 ChatServer 設定

ワークフローで利用する endpoint の作成/変更、endpoint とインタラクションキューの紐付けの設定を行い ます。ChatServer の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。 endpoint は一度作成すると削除することはできません。

ChatServer 設定について

- [ChatServer]をチャットの発着信の条件に利用するためには、ワークフローの設定が必要です。GAX において設定を行っただけでは機能しません。
- ・ワークフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

3.7.1 endpoint 設定

3.7.1.1 作成

(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。

ら GAX Pulse エージェント 構成	ルーティングパラメーター 管理 Sta	tServers			Admin ?
Configuration Mana	ager → ストー	レパッケージ レパッケージ履歴 - ド			Q, Search
E	Recording	- ド源歴 Dertificates	0	Ľ	-
アカウント	Routing / Digital	環境	交換機	アウトバウンド	eServices

(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードから[ChatServer 設定]を選択します。

GAX	Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 🖥	🕎 StatSer
没汉	ミウィザード			
設定	ミウィザード			< 2
		Q クイックフィルター		
名前	ę	說明	バージ	デプロ
	▼ ■ 高度な設定			
	Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	×
	🔹 🖿 マルチメディア			
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~
	📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*
	晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*
	▼ 🖿 ロール設定			
	矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*
	矗 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*
•	L conce one	cenc+ 21+N.K	1.0	+

(3) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: endpoint 設定]を選択します。

ල් A	X Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ・	-9- 管理	StatServ	ers	Admin
設	定ウィザード					
=7 =3	定ウィザード	 Ω クイックフィルター 	П	$\langle \rangle$		ChatServer設定 く ×
*	前	説明	バージ	デプロ		
	▼ ■ 高度な設定					1.0 ノロファイルの矢(T: enopoin 説明
	Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		ChatServerの設定を行います。 構築用管理者の決実施可能です。
	🔻 🖿 マルチメディア					
	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	× .		h
	HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	i -	グループ マルチメディア
	WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .		✓ デプロイ可能 ●
	▼ 🖿 ロール設定					
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存 中止
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	×		
•	L conce and	cenc+ m+x.k	1.0	- *	•	

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

ax Pulse エージェント * 設定ウィザード	黄咳 ルーティング パラメ	-9- 管理	StatServers					Adn
設定ウィザード	0.04.000.010		$\langle \rangle$	ChatServer設定		(×	設定ウィザード	< ×
名前	Q、 54 95 54 ルター 説明	バージ	770	バージョン	99 7 0-F	*	ようごそ	
▼ ■ 高度な設定				1.0 説明	+ <i>*</i>		設定ウィザードへようこそ。 [次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
 ■ StatServer再起… ▼ ■ マルチメディア 	StatServerの再起動	2.0	~	構築用管理者のみ実施	より。 可能です。	11		
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×	E E				
➡ MailServer設定 ➡ ChatServer設定	MailServerの設定を ChatServerの設定	1.0	~	グループ		1		
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	▼ デプロイ可能 🕄				
 ロール設定 オーディオリ 	オーディオリソー	1.0	~		保存中止			
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					2.h
L conce one	econe ones.k	1.0						410

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

(5) endpoint 設定画面が表示されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。

ジェワイザード								
設定ウィザード			< 2	>	ChatServer設定	< ×	設定ウィザード	< ×
	Q クイックフィルター	0	0		ダウンロード	\$		
名前	◆ 説明	バージ	デプロ	•	パージョン		endpoint設定	
▼ ■ 高度な設定					1.0		新規作成/変更を選択してください。*	
Lange StatServer再起.	StatServerの再起動	2.0	× .		ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		○ 変更	
▼ 🖿 マルチメディア						11		
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .		Xt			
AmailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			11		
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*		グループ マルチメディア			
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✓ デプロイ可能 ●			
▼ 🖿 ロール設定								
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存中	alt.		
矗 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
L conce one	econe onesik	1.0	4	*			▲前へ ▶次へ √完了	中止

(6) endpointの作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。

Q. 24 ● 高度な設定 ● マルチメティア ● マルチメティア ● マルチメティア ● マルチメティア ● ホーパシティ… ● キャパシティ… ● たみおServer発定 ● ChatServer発定	イツクフィルター 月 IServerの再起動 フバシティルー IServerの設定を	バージ 2.0 1.0		•	ダウンロード
 ↓ 記録 ↓ 記載 ↓ ChatServer澄定 ↓ ChatServer澄定 	月 tServerの再起動 7パシティルー IServerの設定を	バージ 2.0 1.0	<i>∓7</i> □ 	•	パージョン 1.0 endpointの新規作成(個数入力) 1.0 説明 ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 * メモ
 ● 高泉な設定 ▲ StatServer再起。 StatServer再起。 StatServer再起。 キロバシティアの キャワパシティー、 キャワパシティー、 キャワパンティー、 キャワパンティー・ キャワパンティー・	tServerの再起動 フパシティルー iJServerの設定を	2.0	*		1.5 説明 ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 メモ
よtatServer再起。 Statt マルチメディア ・ キャパシティ… キャパシティ… 小ailServer設定 Mail 小ailServer設定 Chatt	tServerの再起動 フパシティルー IServerの設定を	2.0	*		ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 メモ
 ・ トマルチメディア ・ キャパシティー、 ・ キャパシティー、 ・ AnalServer設定 ・ Chatt 	ッパシティルー ilServerの設定を	1.0	*		J J J J J J J J J J J J J J J J J J J
キャパシティ キャパ AnilServer設定 Mailty AntServer設定 Chart	ァパシティルー ilServerの設定を	1.0	*		XE
▲ MailServer設定 Mail ▲ ChatServer設定 Chat	ilServerの設定を				
🛔 ChatServer設定 Chat		1.0	*		
	itServerの設定	1.0	*	÷.	グループ マルチメディア
L WDE_Omniの WDE	E_Omniのメー	1.0	*		✓ デブロイ可能●
▼ ■ ロール設定					
晶 オーディオリ オー	-ディオリソー	1.0	4		保存 中止
晶 コンタクトデ コン	タクトディレ	1.0	4		

(7) [endpoint : key]と[value]に値を入力し、[次へ]をクリックします。[endpoint:key]には、任意の名前 を指定できます。[value]には、Composer で作成したインタラクションキューの名前を入力します。

定ウィザード									
設定ウィザード			$\langle \rangle$		ChatServer設定	< ×	設定ウィザード	< ×	
	Q クイックフィルター		• •		ダウンロ	-F 🌣			
名前	說明	バージ	デプロ		バージョン		endpointの新規作成		
▼ ■ 高度な設定				^	1.0		1つ目のendpoint:key*		
StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~		ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		value*		
🔻 🖿 マルチメディア						11			
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		XE				
HailServer設定	MailServerの設定を…	1.0	~			11			
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	11	グループ マルチメディア				
wDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✔ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定									
🏭 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存	中止			
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	× .						
L conce are	conce over site	1.0		•			▲ 嗣へ ▶ 次へ ◆ 完了	中止	

(8) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

定ウィザード			< >	ChatServer設定	<	×	設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター	α	•		ダウンロード	\$		^
ii \$	説明	<i>N</i> -≫	デプロ	バージョン			デプロイ	
▼ ■ 高度な設定			1	1.0			[完了] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	記明 ChatServerの設定を行い 構築用管理者のみ実施	ます。 可能です。		endpoint設定	
🔻 🖿 マルチメディア						11	パラメーター 値	
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	×τ			新規作成/変更を選択してくださ CREATE い。 	_
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			11	endpointの新規作成(個数入力)	
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア			パラメーター 値	- 1
HWDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✔ デプロイ可能 🚺			作成するendpointの個数を入力し 1 てください (最大9個)	
▼ 🖿 ロール設定								
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止		endpointの新規作成	
-							パラメーター 値	*

(9) 設定が開始されます。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-タ- 曽	StatSer	/ers			Admin ?
設定ウィザード							
設定ウィザード	Q クイックフィルター				ChatServer設定 く × ダウンロード な	設定ウィザード < ×	
名前	↓ 説明	バージ	デプロ	•	パージョン		
▼ ■ 高度な設定					討明	テプロイは進行中です。	
Land StatServer再起.	. StatServerの再起動	2.0	*		ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。	
▼ 🖿 マルチメディア							
🛔 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		λτ		
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		//		
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~		グループ マルチメディア		
🛔 WDE_Omniの	WDE_0mniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🚺		
▼ 🖿 ロール設定							
♣ オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
L cenor or	cence over k	1.0		•		▲ 町へ ▶ 次へ ♥ 完了 閉じる	

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(10)[閉じる]をクリックして設定を完了します。

ổ GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 	理 StatSer	/ers					Admin ?
設定ウィザード									
設定ウィザード			$\langle \rangle$		ChatServer設定		< ×	設定ウィザード く ×	
	Q、 クイック フィルター	0	•			ダウンロード	φ		
名前(説明	バージ	デプロ		バージョン			デブロイ	
▼ ■ 高度な設定				•	1.0 説明			デプロイは正常に完了しました。	
📲 StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		ChatServerの設定を行いる 構築用管理者のみ実施す	ます。 可能です。		このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。	
🔻 🖿 マルチメディア					ХŦ		11		
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*						
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~				//		
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~		クループ マルチメディア				
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 🕕				
▼ 🖿 ロール設定									
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*			保存	中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					4 前へ ▶ 次へ ≪ 完了 閉じる	
▲ ceno+ 21+	ernor Mrth.k	1.0		•					

3.7.1.2 変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: pop-client 設定]を選択します。

ő	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-ター 管理	StatServ	ers		Admin	?
Ē	安定ウィザード							
	設定ウィザード 名前 ・	Q、クイックフィルター 説明	۲(-۶	< > 0 770		ChatServer設定 ダウンロード		
	 ■ 高度が認定 ■ StatServer再起 ▼ ■ マルチメディア 	StatServerの再起動	2.0	*		説明 ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 A メモ		
	 キャパシティ… MailServer設定 ChatServer設定 	キャパシティルー MailServerの設定を	1.0	*		<i>グ</i> ループ		
	■ ChatGetVetastie ■ WDE_Omniの ▼ ■ ロール設定	WDE_Omniのメー	1.0	*		マルチメティア マ デプロイ可能 ①		
	▲ オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		ext# #ub		
4	■ コンタクトデ ■ cenct 25+	コンタクトディレ	1.0	* 	•			

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

ミウィザード			< >	ChatServer設定	× 設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター	ш	0	ダウンロード	r	
前 🗘	説明	バージ	デプロ	バージョン	ようこそ	
			*	1.0	設定ウィザードへようこそ。	
▼ ■ 高度な設定				説明	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
📕 StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		
🔻 🖿 マルチメディア					4	
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~	XE		
LailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*		4	
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア		
■ WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✔ デプロイ可能 🕕		
▼ 🖿 ロール設定			_			
🌡 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*	保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*			
L CEDOT STA	SEDOT STANK		· · ·		∢ 前へ ▶次へ √ 完了	中止

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

AX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-タ- 管理	StatServers					Admin
定ウィザード								
設定ウィザード			< >	ChatServer設定		< ×	設定ウィザード	< ×
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード	•		
名前	₿期	バージ	デプロ	バージョン			endpoint設定	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0			新現作成/変更を選択してください。*	
Lange StatServer再起	. StatServerの再起動	2.0	*	ChatServerの設定を行い 構築田管理者のみ実施	ます。 可能です.		● 家更	
🔻 🖿 マルチメディア						11		
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	×+				
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*			11		
📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア				
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✔ デプロイ可能 🚺				
▼ 🖿 ロール設定								
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存	中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
L conce one	econe onesik	1.0					《前へ ▶次へ 《完	了中止

(3) endpoint 設定画面が表示されます。[変更]を選択し、[次へ]をクリックします。

(4) endpointの値を変更し[次へ]をクリックします。

定ウィザード							
設定ウィザード	Q クイックフィルター	П	$\langle \rangle$		ChatServer設定 く ×	設定ウィザード く ×	
名前	説明	バージ	デプロ		パージョン	endpointの値の設定	
	0.10 OTTL			•	1.0 説明 ChatServerの紹定を行います。	endpoint : default Original_	
 StatServer再起 マルチメディア 	StatServerの再起動	2.0	~		構築用管理者のみ実施可能です。 //		
▲ キヤパシティ	キャパシティルー	1.0	*				
Land ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	ł.	グループ マルチメディア		
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 ①		
▼ ■ ロール設定	オーディオリソー	1.0	~		保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~				

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 曽	g StatServer		Admin ?
設定ウィザード					
設定ウィザード	Q 24927418-	П	$\langle \rangle$	ChatServer設定 く × 設定ウィザード く ×	
名前(。 説明	バージ	# C	デブロイ	
▼ ■ 高度な設定			1	1.0 (売引をクリックしてデプロイメントを開始します。 説明 1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.1.	
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
▼ ■ マルチメディア				パマメーダー 値 メモ 新現作成/変更を選択してくださ CHANGE	
■ キャパシティ… ▲ MailServer設定	キャパシティルー… MailServerの設定を…	1.0	* *	endpointの値の設定	
La ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア パラメーター 値	
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✓ デブロイ可能●	
▼ ■ ロール設定				<i>at</i>	
■ オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	4477 HP II.	
	CEDOT 21-12-k	1.0		《前へ 》次へ √ 完了 中止	

(11)設定が開始されます。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-タ- 曽	📙 StatServ	rers			A	dmin ?
設定ウィザード								
設定ウィザード			< >		ChatServer設定	< ×	設定ウィザード く ×	
名前	Q、クイックフィルター	<i>1</i> (−≫	■ C デプロ		タウンロード	\$	รัวปีปา	
▼ ■ 高度な設定				•	1.0 説明		デプロイは進行中です。	
 StatServer再起. マルチメディア 	StatServerの再起動	2.0	*		ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	11	このウィザードを閉じてください。デブロイの詳細については、ここをク リックしてデブロイのレコードを確認してください。	
🛔 キヤパシティ	キャパシティルー	1.0	*		XE			
MailServer設定	MailServerの設定を ChatServerの設定	1.0	* *	Ŀ	グループ			
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✓ デプロイ可能 ●			
▼ ■ ロール設定	オーディオリソー	1.0	~		保存 月	Þilt		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				4前へ ▶次へ ✔完了 閉じる	
4 eno+ 24+	ornot Mth.k	10		•				l

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(12)[閉じる]をクリックして設定を完了します。

Q クイックフィルター Q マーク・クワクィルター Q マーク・クワク・ア・マー Q マーク・マーク・マーク・マーク・マーク・マーク・マーク・マーク・マーク・マーク・	~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~~				ChatConverting
前 小 バージ デブロ ・ 風棚 バージ デブロ ・ 魚素などをかい高速 1 「 ・ 気はちをいたの両起急 2.0 ・ ・ 気はちをいたの両起急 2.0 ・ ・ マバケンディア ・ ・ ・ キャパシティル 1.0 ・ ・ キャパシティルー 1.0 ・ ・ ホージ ・ ・ ・ 小ーゴ ・ ・ ・ レージ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・<	0E019-1	Q、 クイック フィルター	Ш		Charservel設定 く X 設定ウィットト く X
・ ● 高度な設定 「 ご <td< td=""><td>前</td><td>説明</td><td>バージ</td><td>デプロ</td><td>デブロイ</td></td<>	前	説明	バージ	デプロ	デブロイ
・ Listaseverの周距割 2.0 ・ ・ Listaseverの周距割 2.0 ・ ・ Listaseverの周距割 2.0 ・ ・ Listaseverの周距割 2.0 ・ ・ Listaseverの周距割 1.0 ・ ・ Listaseverの別方 ・ ・	▼ ■ 高度な設定				1.0 デプロイは正常に完了しました。 説明
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	HatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	ChatServerの設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 フのウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。
▲キャ/シティー 1.0 イ ▲ MailSeverd設定 1.0 イ ▲ ChatSeverd設定 1.0 イ ▲ ChatSeverd設定 1.0 イ ▲ ChatSeverd設定 1.0 イ ▲ WDE_Omnion WDE_OmnioN× 1.0 イ ▲ WDE_OmnioN WDE_OmnioN× 1.0 イ ▲ ホーディオリン 1.0 イ イ ▲ コンタクトデー 1.0 イ イ ▲ コンタクトデー 1.0 イ イ	🔻 🖿 マルチメディア				XE
▲ MailServer設定 NailServerの設定 1.0 ✓ ▲ ChatServer設定 ChatServerの設定 1.0 ✓ ▲ WDE_OmniO WDE_OmniO×- 1.0 ✓ ▲ WDE_OmniO× ND ✓ ✓ ▲ WDE_OmniO× ND ✓ ✓ ▲ WDE_OmniO× ND ✓ ✓ ▲ T→Fr47U× オーディオリソー 1.0 ✓ ▲ コンタクトデー コンタクトディレ 1.0 ✓	🛔 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	
▲ chatServed波定 ChatServed波定 1.0 ✓ ▲ WDE_OmniO WDE_OmniO_X 1.0 ✓ ▲ WDE_OmniO WDE_OmniO_X 1.0 ✓ ▲ IDJ.L版定 ID ✓ ✓ ▲ オーディオリン 1.0 ✓ ✓ ▲ コンタクトデ コンタクトディレ 1.0 ✓	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~	
WDE_Omni/DU WDE_Omni/DU/A 1.0 イ ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	H ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	マルチメディア
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	🛔 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	✓ デプロイ可能 ●
	▼ 🖿 ロール設定				
■ コンタクトデ コンタクトディレ 1.0 ✓	矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存 中止
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*	

3.8 WDE_Omniのメール利用設定

WDE でメールを利用する際に使用されるキューとワークビンの設定を行います。

WDE_Omniのメール利用の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードから[WDE_Omniのメール利用設定]を選択しま

す。

GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管	StatSen
安定ウィザード			
設定ウィザード			$\langle \rangle$
	Q 0イックフィルター		I 0
名前	説明	バージ	デプロ
▼ ■ 高度な設定			
Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~
🔻 🖿 マルチメディア			
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*
HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	× .
▼ 🖿 ロール設定			
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*
矗 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*
L DEDOT 21-	ecnet 21+N.K	1.0	- *
3.8.1 emailqueue 設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: emailqueue 設定]を選択します。

gax Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 曽	🖳 StatServ	ers	Adm	nin ?
設定ウィザード						
設定ウィザード	Q. クイックフィルター	Π	<>		WDE_Omniのメール利用設定 く x ダウンロード ¢	
名前	▶ 説明	バージ	デプロ	•	バージョン IPの使用可能性の確認	
 高度な設定 					調明 フロファイルの実行: workbin	
Hand StatServer再起	. StatServerの再起動	2.0	~		WDE_Omni/Dメール利 /Hastace.truety.ex.y。 構築用管理者のみ実施可能です。	
▼ 🖿 マルチメディア					XE	
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*			
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×			
📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	1.	<i>クループ</i> マルチメディア	
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		☑ デブロイ可能 €	
▼ 🖿 ロール設定						
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保 符 中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*			
L 0000- 21-	ocno+ ot+s.k	1.0		•		

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

ミウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード く ×
	Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード 🌣	
前	説明	バージ	デプロ	パージョン	ようこそ
			^	1.0	設定ウィザードへようこそ。
				設現明	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
🔻 🖿 マルチメディア					
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×	XE	
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×	//	
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア	
HWDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✓ デプロイ可能 ●	
▼ 🖿 ロール設定					
🌡 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×	保存中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*		
L CEDET 21-	SEDOT SITENA				《前へ ▶次へ 《完了 中止

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

(3) 値を入力し、[次へ]をクリックします。

[email.default-queue]には、新規/返信メールの作成中に使用されるインタラクションキューを記載し ます。[email.outbound-queue]には、エージェントがメールを送信する時に使用されるインタラクシ ョンキューを記載します。

設定ウィザード					
設定ウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 く × 設定ウィザー	× > 4
名前	Q、クイックフィルター 説明	バージ		ダウンロード な バージョン emailqueue設定	
 ■ 高度な設定 ■ StatServer再記 	StatServerの亜紀動	2.0	· ·	1.0 副期 WDE_Omniのメール利用設定を行います。	D
 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・		2.0		構築用管理者のみ実施可能です。 と メモ	eue
■ キャパシティ ■ MailServer設定	キャパシティルー MailServerの設定を	1.0	*	<i>d</i> #	
🛔 ChatServer設定	ChatServerの設定 WDE_Omniのメー	1.0	*	マルチメディア マルチメディア マーナプロイ可能 ❶	
▼ ■ ロール設定 晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存 中止	
▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*	4 îi	▶ 次へ ✔ 完了 中止

(4) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

ල් ශ	¥ Pulse エージェント ∺	構成 ルーティングパラメ	ーター 智理	StatServer				Adn	
設	定ウィザード								
Ē	没定ウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード < ×			
		Q クイックフィルター		0	ダウンロード 🔅				
4	5前 🗘	説明	バージ	デプロ	バージョン	デプロイ			
	▼ ■ 高度な設定			-	1.0	[完了] をクリックしてデプロ・	イメントを開始します。		
	Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~	説明 WDE_Omniのメール利用設定を行います。	emailqueue設定			
	🔻 🖿 マルチメディア				備柴用管理者のみ夫施可能 C9。 //	パラメーター	値		
	▲ キャパシティ	キャパシティルー…	1.0	~	XE	email.default-queue	Original_		
	MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	· ·		email.outbound-queue	Unginal_		
	📕 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ				
	📕 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	マルテメティア				
	▼ 🖿 ロール設定								
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×	保存中止				
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*					
	L conce one	ernor Strakk	1.0			▲ 前へ	▶ 次へ ✓ 另了 中止		

(5) 設定が開始されます。

殳定ウィザード			< 2	>	WDE_Omniのメール利用設定 く ×	設定ウィザード く ×
	Q、 クイック フィルター	0	• •		ダウンロード 🌣	
各前	◆ 説明	バージ	デプロ		バージョン	デプロイ
▼ 🖿 高度な設定				1	1.0	デプロイは進行中です。
📕 StatServer再	起 StatServerの再起動	2.0	×		WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	このウィザードを閉じてください。デブロイの詳細については、ここをク
🔻 🖿 マルチメディア						
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×		Xt	
MailServer	定 MailServerの設定を	1.0	×			
ChatServer	定 ChatServerの設定	1.0	×		グループ マルチメディア	
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✓ デプロイ可能 🚺	
▼ 🖿 ロール設定						
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×		保存 中止	
晶 コンタクトテ	ニー コンタクトディレー	1.0	*			
L conce in	e conce steach	1.0		•		▲ 前へ ▶ 次へ ✔ 兄子 閉じる

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(6) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

没定ウィザード			< >		WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード く ×
	Q. クイックフィルター	ш	0		ダウンロード 🌣	
名前(說明	バージ	デプロ		バージョン	デプロイ
▼ ■ 高度な設定				•	1.0 説明	デブロイは正常に完了しました。
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。
🔻 🖿 マルチメディア						
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*			
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~			
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	1	グループ マルチメディア	
wDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		 ✓ デプロイ可能 ● 	
▼ 🖿 ロール設定						
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×	١.	保存中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~			
L conce are	conce atends	10		*		≪ 前へ ▶ 次へ ✔ 完了 閉じる

3.8.2 workbin 設定

ワークフローで利用するワークビンの作成と紐付けの設定を行います。ワークビンは Composer で作成する 必要があります。workbin 設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要がありま す。

3.8.2.1 作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: workbin 設定]を選択します。

00°	GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管	🕎 StatSen	ers		Admin	?
	設定ウィザード							
	設定ウィザード	Q 01ックフィルター				WDE_Omniのメール利用設定 < × ダウンロード ¢		
	名前 🔮	説明	バージ	デプロ	•	バージョン IP の使用可能性の確認 1.0 プロファイルの実行: emails		
	▼ ■ 高度な設定					説明 フロファイルの実行: workbin		
	Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		WDE_Omniのメール利 加減なになりいます。 構築用管理者のみ実施可能です。		
	▼ 🖿 マルチメディア					XE		
	晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*				
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*		A		
	Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	i .	グループ マルチメディア		
	晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✓ デプロイ可能 ①		
	▼ 🖿 ロール設定							
	畾 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*	١.	保存中止		
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
	L CENT MT	econt ontaak	10		•			

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

定ウィザード						
設定ウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード < ×	:
	Q クイックフィルター		0	ダウンロード 🌣		
名前	説明	バージ	デプロ	バージョン	ようこそ	
			*	1.0	設定ウィザードへようこそ。	
▼ ■ 高度な設定				說明	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。	
👪 StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。		
🔻 🖿 マルチメディア				li li		
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	XE		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	× .			
HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア		
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	 ✓ デプロイ可能 ● 		
▼ 🖿 ロール設定						
畾 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*			
L 0500 T 21-	SEDOT SITAL	10			◄ 前へ ▶ 次へ ※ 完了 中止	

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

(3) workbin 設定画面が表示されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。

Q. クイソクフィルター 回 Q AB ////>/ ///>/ デブロ AB // ///>/ デブロ AB // // ////////////////////////////////////	定ウィザード			< >	>	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード	< ×
ABM バージ デブロ ・ <td< th=""><th></th><th>Q 01ックフィルター</th><th></th><th>0</th><th></th><th>ダウンロード 🗘</th><th></th><th></th></td<>		Q 01ックフィルター		0		ダウンロード 🗘		
 ▲ BARGA 協定 ▲ StatServer(周経) ▲ StatServer(の周経) 2.0 ▲ BARGA MARCAN CALL ● Common >> -1,14 用設定を行います。 ● MARGA MARCA CALL ● Common >> -1,10 ● Common >> -1,10	名前 👌	説明	バージ	デプロ		バージョン	workbin設定	
▲ statServer可是品。 StatServer可用記書。 2.0 イ ▲ statServer可用記書。 StatServer可用記書。 2.0 イ ▲ Tr/LSアイア Image: Comparison of the state sta	▼ 🖿 高度な設定				Î	1.0 説明	新規作成/変更を選択してください。* ● 新規作成	
・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	○ 変更	
▲ キャ/ビジティルー 1.0 イ ▲ MailServer設定 1.0 イ ▲ MailServer設定 1.0 イ ▲ ChatServer改定 1.0 イ ▲ MailServer改定 1.0 イ ▲ MailServer改定 1.0 イ ▲ MailServer改定 1.0 イ ▲ MailServer改定 1.0 イ ▲ Mote_Omnio WDE_OmnioX 1.0 イ ● デガロイ可能● ・ ・ ● デガロイ可能● ・ ・ ● デガロイ可能● ・ ・ ● デガロイ可能● ・ ・ ● ホーディオリン 1.0 ・ ● ホーディオリン 1.0 ・	🔻 🖿 マルチメディア							
▲ MailServer設定 NailServer改定定 1.0 イ ▲ ChatServer改定 ChatServer改定 1.0 イ ▲ WDE_OnniO WDE_OnniOX- 1.0 イ ▲ WDE_OnniOX NO イ ▲ MailServer改定 1.0 イ ▲ WDE_OnniOX 1.0 イ ▲ MDE_OnniOX 1.0 イ ▲ オーディオリン 1.0 イ ▲ コンタクトデェ コンタクトティレ 1.0 イ	♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		×t		
晶 chatServer的設定 1.0 イ 晶 WDE_OmniO WDE_OmniOX- 1.0 イ コール設定 パー・ イ 晶 ホーディオリ オーディオリソー 1.0 イ 1.0 イ ロール設定 パー・ イ コージ イ イ ロール設定 1.0 イ コージ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ ロー・ <	MailServer設定	MailServerの設定を…	1.0	*				
WDE_Omni/0 WDE_Omni/0.X 1.0 イ マーレル設定 パーディオリン 1.0 イ ユーティオリ オーディオリン 1.0 イ エーンタクトテ コンタクトティレ 1.0 イ	HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*		グループ マルチメディア		
 ▼■ロール設定 オーディオリンー。 1.0 イ 	wDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✔ デプロイ可能 ()		
▲オーディオリシー 1.0 ✓ ▲コンタクトデー コンタクトディレー 1.0 ✓	▼ 🖿 ロール設定							
▲コンタクトデ… コンタクトディレ… 1.0 ✓	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存中止		
	晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	×				

AX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	ター 管	StatServ	ers		
定ウィザード						
設定ウィザード			< >		WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード く
	Q クイックフィルター	0			ダウンロード 🌣	
前	說明	バージ	デプロ		バージョン	workbinの新規作成(個数入力)
▼ ■ 高度な設定				•	1.0	作成するworkbinの個数を入力してください(最大9個)*
Hand StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~		WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
🔻 🖿 マルチメディア						
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .		Xt	
A MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		li	
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	11	グループ マルチメディア	
WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✔ デプロイ可能 🚺	
▼ 🖿 ロール設定						
🏭 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	× .		保存 中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*			
L conc+ 21+	econe onexik	1.0	4	•		◆前へ ▶次へ √完了 中止

(4) ワークビンの作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。

(9) [【workbin.email.(任意の workbin-nickname)】の形式で指定]と[value]に値を入力し、[次へ]をクリックします。 [value]には、Composer で作成したワークビンの名前を入力します。

定ウィザード				WDE Omniのメール利用設定 イン	設定ウィザード ノーン	
	Q クイックフィルター	Ш	0	ダウンロード ¢		
ற	説明	バージ	デプロ	バージョン	workbinの新規作成	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0	1つ目 [workbin.email.(任意のworkbin-nickname)]の形式で指定* workbin.email.	
■ StatServer再起▼ ■ マルチメディア	StatServerの再起動	2.0	*	WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	value *	
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .	37X		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	× .			
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア		
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	✓ デプロイ可能 ●		
▼ 🖿 ロール設定						
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	~			

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。 [完了]をクリックします。

定ウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード く ×
	Q、 クイック フィルター	ш	0	ダウンロード 🌣	
前	說明	バージ	デプロ	バージョン	デプロイ
▼ ■ 高度な設定			-	1.0	[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	説明 WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	workbin設定
🔻 🖿 マルチメディア					パラメーター 値
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	×	37X :	新規作成/変更を選択してくださ CREATE い。
HailServer設定	MailServerの設定を…	1.0	× .		workbinの新規作成(個数入力)
晶 ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア	パラメーター 値
👪 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✓ デプロイ可能 6	作成するworkbinの個数を入力し 1 てください(最大M例)
▼ 🖿 ロール設定					
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	× .	保存中止	workbinの新規作成
					パラメーター 値

(6) 設定が開始されます。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管	StatServ	ers			Admin ?
設定ウィザード							
設定ウィザード	0.04.000.010		< >		WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード < ×	
名前	は、919997709- 説明	バージ	<i>770</i>		バージョン	รัวอง	
▼ ■ 高度な設定				•	1.0 説明	デプロイは進行中です。	
HatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。	
▼ 🖿 マルチメディア					رار علا		
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*				
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		グループ		
Left ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~		マルチメディア		
 ■ UDE_Omniの ▼ ■ ロール設定 	WDE_Omniのメー	1.0	~		✓ デプロイ可能 🕕		
♣ オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止		
▲ コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
L 0000+ 21+	ornot 21+5.6	1.0	- *	•		▲ 前へ ▶ 次へ ♥ 完了 閉じる	

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。 (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

定ウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 く ×	設定ウィザード く ×
	Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード 🌣	
名前	説明	バージ	デプロ	バージョン	デプロイ
▼ ■ 高度な設定			Î	1.U	デプロイは正常に完了しました。
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。
🔻 🖿 マルチメディア					
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	XE	
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア	
WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~	✔ デプロイ可能 🚺	
▼ 🖿 ロール設定					
🏭 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*		
L conce one	conce one sik	1.0			◄ 前へ ▶ 次へ ✔ 完了 閉じる

3.8.2.2 変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: workbin 設定]を選択します。

SAX Pulse エージェント 椿	誠 ルーティングパラメ-	-タ- 簡	StatServ			Admi
設定ウィザード						
設定ウィザード	Q クイックフィルター				WDE_Omniのメール利用設定 < × ダウンロード ゆ	
名前	説明	バージ	デプロ		バージョン 「Pの使用可能性の確認 フロコマイルの際に ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	
▼ ■ 高度な設定 ■ StatServer再記	StatServerの再記動	2.0	*		1.0 フロファイルの実行: winkbin 認明 フロファイルの実行: winkbin	
▼ ■ マルチメディア					構築用管理者のみ実施可能です。	
➡ キャパシティ… ➡ MailServer設定	キャパシティルー MailServerの設定を	1.0	*			
L ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~		グループ マルチメディア	
 ■ UDE_Omniの ▼ ■ Uール設定 	WDE_Omniのメー	1.0	~		✓ デプロイ可能 ●	
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存 中止	
コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*	•		

[IPの使用可能性の確認]について

• [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に 必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

[デプロイ可能]のチェックについて

• [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

ウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード く ×
	Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード 🌣	
前 \$	説明	バージ	デプロ	バージョン	ようこそ
				1.0	設定ウィザードへようこそ。
▼ ■ 局度/K設定				説明	[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	
🔻 🖿 マルチメディア					
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	~	XE	
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		
La ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	×	グループ マルチメディア	
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×	✓ デプロイ可能 ●	
▼ 🖿 ロール設定			_		
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	×	保存中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*		
L CEDOT STR	SEDOT SITENA		· · ·		《前へ ▶次へ √完了 中止

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

(3) workbin 設定画面が表示されます。[変更]を選択し、[次へ]をクリックします。

没定ウィザード			< >	WDE_Omniのメール利用設定 く ×	設定ウィザード	< ×
	Q、 クイック フィルター		0	ダウンロード 🌣		
当前 🗘	説明	バージ	デプロ	バージョン	workbin設定	
▼ ■ 高度な設定			^	1.0	新規作成/変更を選択してください。*	
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*	WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	● 変更	
🔻 🖿 マルチメディア						
♣ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*	Xf		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	*			
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~	グループ マルチメディア		
H WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*	✔ デプロイ可能 🚺		
▼ 🖿 ロール設定						
矗 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	保存中止		
					V	

(4) workbin の値を変更し[次へ]をクリックします。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	タ- 管	🖳 StatSer	vers			Admin ?
設定ウィザード							
設定ウィザード			$\langle \rangle$	•	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード < ×	
	Q クイックフィルター	0	• •		ダウンロード 🌣		
名前	♦ 説明	バージ	デプロ		バージョン	workbinの値の設定	
▼ ■ 高度な設定				•	1.0 説明	workbin.email.draft	
📕 StatServer再起	. StatServerの再起動	2.0	*		WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	originar_	
🔻 🖿 マルチメディア							
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		Xt		
📕 MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~		4		
Lange ChatServer設定	ChatServerの設定	1.0	*	1	グループ マルチメディア		
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	*		✓ デプロイ可能 ()		
▼ 🖿 ロール設定							
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	*		保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
L cenor m+	echo+ St+Stk	10		•		1 HP. 1 P. 07. 1 P. 07. 1 P. 07. 1	

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。 [完了]をクリックします。

ල් AN	Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管	StatServers		Admin
設	定ウィザード					
	定ウィザード	Q クイックフィルター		$\langle \rangle$	WDE_Omniのメール利用設定 く x ダウンロード な	
名	ÎÎ) \$; 説明	バージ	デプロ	バージョン 	
	▼ ■ 高度な設定			Î	1.0 (売了)をクリックしてデプロイメントを開始します。 説明 workhin監介定	
	▲ StatServer再起 ▼ ■ マルチメディア	StatServerの再起動	2.0	*	WDE_Onniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。 パラメーター 値	
	▲ キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .	メモ 新規作成/変更を選択してくださ CHANGE : い。	
	HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	~	workbinの値の設定	
	▲ ChatServer設定	ChatServerの設定 WDE_Omniのメー	1.0	~	マルチメディア ばラメーター 値 workbin.email.draft Original_	
	▼ 🖿 ロール設定					
	晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~	667 中止	
	▲ コンタクトデ ▲ seno+ _ 21+	コンタクトディレ	1.0	* 	▲前へ ▶ 次へ ✔ 完了 中止	

(6) 設定が開始されます。

g GAX Pulse エージェント	構成 ルーティングパラメ	-9- 管	StatServ				Admin ?
設定ウィザード							
設定ウィザード			< >		WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード く ×	
	Q クイックフィルター		0		ダウンロード 🌣		
名前	說明	バージ	デプロ		バージョン	รีวันา	
▼ ■ 高度な設定				•	1.0	デブロイは進行中です。	
Land StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	~		alley WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	このウイザードを閉じてください。デブロイの詳細については、ここをク	
🔻 🖿 マルチメディア					//	リックレビナノロイのレコード性性語びしてくたさい。	
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	*		~~		
HailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		A		
HatServer設定	ChatServerの設定	1.0	~		グループ マルチメディア		
👪 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	~		✓ デプロイ可能 ●		
▼ 🖿 ロール設定							
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0	~		保存中止		
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0	*				
L conor 21-	opnort otensik	1.0		•		▲ 前へ ▶ 次へ ♥ 元」 閉じる	

デプロイ中の操作について

・設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりし ないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。 (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

定ウィザード			< 1	>	WDE_Omniのメール利用設定 < ×	設定ウィザード く ×
	Q クイックフィルター	Π	0		ダウンロード 🌣	
前	◆説明	バージ	デプロ		バージョン	デプロイ
▼ ■ 高度な設定					EURA	デプロイは正常に完了しました。
Lange StatServer再起	StatServerの再起動	2.0	*		WDE_Omniのメール利用設定を行います。 構築用管理者のみ実施可能です。	このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、ここをク リックしてデプロイのレコードを確認してください。
🔻 🖿 マルチメディア					//	
晶 キャパシティ	キャパシティルー	1.0	× .		XE	
MailServer設定	MailServerの設定を	1.0	×		1	
📕 ChatServer設證	ChatServerの設定	1.0	*	1	グループ マルチメディア	
晶 WDE_Omniの	WDE_Omniのメー	1.0	×		✔ デプロイ可能 🚺	
▼ 🖿 ロール設定						
晶 オーディオリ	オーディオリソー	1.0			保存中止	
晶 コンタクトデ	コンタクトディレ	1.0				
L conce are	ernet attack	10		-		≪ 前へ ▶ 次へ ✔ 完了 閉じる

4. WDE の操作説明

WDE のオムニチャネル操作説明です。

WDE のインストールについては「初期設定編」の「5.1.2 インストール」を参照してください。 オムニチャネル用の追加モジュールはありません。

また、基本的な利用方法については「ソフトフォン編」を参照してください。

4.1 ログイン/ログアウト

基本的な利用方法については「ソフトフォン編」の「1.2 ログイン/ログアウト」を参照してください。

- 4.1.1 ログイン
- (1) WDE を起動します。ユーザー名とパスワードを入力後、[詳細]をクリックしアプリケーション名をオム ニチャネル用へ変更します。ホスト名/ポートは変更不要です。画像は Windows11 の場合です。

ອິGENESYS Workspace Desktop Edition 8.5.1	28.07
acag001	
•••••	
最近のプレイス	を使用してログイン(L)
日本語 (日本)	•
WDE4_Omni j1-pap01-0	
7001	-
○ 詳細非表示	
ログイン(L)	キャンセル(C)
© 2009-2018 Genesys Telec Inc.Genesys スイート アプリケー されています。	ommunications Laboratories, ションは米国および外国特許によって保護

Windows10 の場合

フィールド名			入力値	備考
アプリケーション	/名		WDE_Omni	
ホスト名	j1-pap01-0	ホスト1	j1-pap01-0	 通常は「ホスト1」の値を設定
	j1-pap01-1	ホスト2	j1-pap01-1	・ 「ホスト2」は「ホスト1」の故障時などに利用
ポート			7001	

Windows11 の場合

フィールド名			入力値	備考
アプリケーション名			WDE4_Omni	
ホスト名	ホスト名 メイン拠点		j1-pap01-0	 通常は「ホスト1」の値を設定
ホスト2		ホスト2	j1-pap01-1	・ 「ホスト2」は「ホスト1」の故障時などに利用
ポート			7001	

(2) 利用するメディアにチェック入れ、[OK]をクリックします。

ຮໍ GENESYS Workspace Desktop Edition 8.5.128.	07
ac ag001 にようこそ	
10001	
✓ voice ‡ı=-(Q): defaul	t_queue_J1_SwitchSIP 🔻
✔ chat ✔ email	
ログインアカウントの変更	
ОК(О)	キャンセル(C)
© 2009-2018 Genesys Telecomr Inc.Genesys スイート アプリケーション されています。	nunications Laboratories, は米国および外国特許によって保護

メディアのチェックについて

[voice](通話)、[chat](チャット)、[email](メール)を利用に応じて選択してください。チェックをしないと該当のメディアを利用できません。チェックをすると席数にカウントされます。

4.1.2 ログアウト

(1) ソフトフォンの[エージェント]をクリックし、[終了]を選択します。



(2) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックしてソフトフォンを終了します。

Work	space		×
0	本当にすべてのチャンネル	からログオフしてアプリケー	ションを終了しますか?
		はい(Y)	ເ≀ເ≀え(N)

4.2 ステータス変更

基本的な利用方法については「ソフトフォン編」の「1.4.1 ステータスを変更する」(P.28)を参照してく ださい。

● ac ag001 ▼ 🔮 ▼ 🔮 ▼	□ ×
	=
	マイ チャンネル(Y)
	マイ キャンペーン(A)
	マイ履歴(H)
	マイ統計(S)
	コンタクトセンター統計(0)
	インタラクション検索(I)
	コンタクト ディレクトリ(C)
	マイ作業ボックス(M)
	マイ チーム作業ボックス(T)
	マイ インタラクション キュー(I)
	マイ メッセージ(M)

(1) [ワークスペース]を選択し[マイチャンネル]を選択します。

(2) 「chat」のみを利用する場合、右クリックで[準備完了]を選択します。

ര് ac ag001	(acag001)				р ac ag001 👻	<u> •</u>	? -	_ 🗆 ×
名前か番号を入力します	٩							≡
マイワークスペース	κ.							×
マイ チャンネル(Y)	マイ キャンペーン(A)	マイ履歴(H)	マイ統計(S)	コンタクトセンター統計(0)				
<u>አ</u> ምኅም አታ	テータス	転送	情報					
🕲 voice 🤆	2 準備完了 (00:05:10)	転送はアクティブではあり	ません					_
🔾 chat 🔮	● 準備中 (00.05.15)	備完了						
	 生 準 4 準 4 準 4 準 4 本 + 	葡中 - アウトバウンド業務 葡中 - 業務時間外 葡中 - 研修 葡中 - 新人研修 葡中 - 前処理 葡中 - 離席 答不可 オン						

(3) 全てのメディアを利用する場合はステータスメニューから[準備完了]を選択し切り替えることも可能で

|--|

ල් ac ag001 (acag001)	💽 ac ag001 👻 ድ 👻 😧 🗾 🖂 🗸
名前が番号を入力します Q	 ② 準備完了 Ctrl+Alt+R ● 准備由 - アウトパウンド業務
マイワークスペース	 生間上, アノバイ 表記 準備中 - 業務時間外
マイチャンネル(Y) マイキャンペーン(A) マイ履歴(H) マイ統計(S)	
メディア ステークス 転送 情報	· 李順中 - 新人时修 · 李備中 - 前処理
voice ② 準備完了 (00:05:41) 転送はアクティブではありません	● 準備中 - 離席
O chat ② 準備完了 (00:00:08)	
🗢 email 🤚 準備中 (00:05:46)	ログオン

(4) 全てのメディアが「準備完了」になった場合の例です。

ര ് ac ag001	(acag001)				🥑 ac ag001 👻	<u>e</u> -	8 -	_ 🗆 ×
名前か番号を入力します	Q							≡
マイワークスペース	,							×
マイ チャンネル(Y)	マイ キャンペーン(A)	マイ履歴(H)	マイ統計(S)	コンタクトセンター統計(0)				
メディアス	テータス	転送	情報					
🕓 voice 🤅) 準備完了 (00:05:59)	転送はアクティブではあり	ません					
🗘 chat 🤆) 準備完了 (00:00:26)							
	∑ 55489€] (00.00.01)							

4.3 メール操作概要

4.3.1 返信

(1) エージェントのステータスを準備完了へ変更すると、メールのインタラクションが電話と同様に着信し ます。「受諾(A)」をクリックすると、メールの内容が表示されます。

😂 サビ企 太郎 - Workspace				
ケース情報	~			
起点:	インパウンド email			
0.顧客セグメント:	default			
3.姓:	ザビ企			
4.名:	太郎			
9.E-mail Address:	sabiki01@			
9.Title:	サビ企太郎			
Contact ID:	0000TaFHG24S01RK			
【相談】入荷について				
	受諾(<u>A</u>) 拒否(<u>R</u>)			

(2) メールの内谷を唯認したら[巡信]をクリックしま	2)	メールの内容を確認したら[返信]をクリックし	,ます。
-----------------------------	----	------------------------	------

ප් ac ag001 (acag001)	🥑 ac ag001 👻 🖉	- 0 -	_ 🗆 ×
地企太郎 😋 00:02:22 🌠 🊰 🟹 ▾ 🔒 🔽 .▼			≡
ケース情報 メール返信 起点: インパウンド email 0.間合世内容: 【相談】入荷について 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Consult 3.スクリーニング: Consult 4.レビュー依頼: Sending 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK ・ サビ企 太郎 ② インパウンド 【相談】入荷について 差出人: メールの送信元アドレスは差出人 で確認できます 入荷待ちの商品の納期はいつ頃でしょうか?	हुनु	+ 2021/06/01	<u>j</u> ourney timeLine コンタクト(Q) (19) 18:41
メモ(№) メモを追加することが可能です。		1 2-42-1	WEB ACTIVITY
		係仔(<u>2)</u>



メモで利用可能な文字について

- ・半角文字/全角文字が利用可能です。
- ・メモの保存期間は原則 93 日間となります。
- 入力可能な文字数に制限はありませんが、100文字程度を目安にご利用ください。大量の文字を入力された場合、保存期間を待たずに過去のデータを削除させていただく場合があります。
- メモの内容をエクスポートすることはできません。

受信可能最大容量を超えたメールの受信について

受信可能なメール1通あたりの最大容量は30MB(添付ファイルを含む)です。最大容量を超えたメールを受診した場合 も、エージェントに着信しますが、着信本文に以下の様なエラーメッセージが表示されます。

This message is too big (2599939 bytes) to be processed.

It is being kept in corporate E-mail Server on host 'mail.arcstarcc.net', in mailbox 'accs-5'.

この場合、お客様メールサーバから該当のメールは削除されません。

(3) 回答の入力が完了したら[送信]をクリックします。「応答」タブを選択すると、あらかじめ設定されている定型文を入力できます。定型文の内容変更設定は GAX より行います。

ප් ac ag001(acag001)		⊘ ac ag001 👻 👱 😴 🖉 👻 👝 🗖 🗙
⑧ 地企太郎 😋 00:02:22 😒 - 🍄 🖉 🔩 🖶 🚨 -		Ξ
ケース情報 メール送信 添付ファイル ^	0	④ 任意のキーワード検索 ▼ 検索 Q ⊙
起点: アウトバウンド email	JOL	ビュー: すべての応答
0.問合せ内容: Re: 【相談】入荷について	JRN	ਕੁ ਿ ★ 🖼 🗆
2.着信スキル: consult	EY.	P
3.スクリーニング: Consult	MII	Standardkesponse
4.レビュー依頼: Sending	E	Chat
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK	Z	Z > Email
▼ サビ企 太郎 〇 アウトバウンド ■。(1) ■ (19)	741	Chat_transcript
差出人(F): accs-4@	74	default_templates
宛先(I) sabiki01@ CC の追加(<u>C</u>) ▼	9	Demo_Auto_Reply
件名(U): Re: 【相談】入荷について		☐ followup_mail_for_c Email から入力したい定型文を選択
		🗐 New_Order_Auto_R し、ダブルクリックします
文字 - English (United K		Request_Doc_Reply
北企太郎楼	§ (R	default templates
いつもお世話になっております。		
納期は一週間程度を予定しております。		
On 2021/05/01 19/4 HF公 士郎 wrstar		いうものにおうてのります。
 入荷待ちの商品の (いつ頃でしょうか?) 		
	<	エーシェノト石などは変致で定義され
×±(N) メールの件名や宛先、本文 2000年間の日動で人力され、	メー	ペール人 ています
が編集できます カ欄に表示されます	2	
	F	F7

ප් ac ag001 (acag001)		🧭 ac ag001 👻 👤 👻	0 - □ ×
🛞 🛛 地企太郎 😁 00:02:22 述 🕶 🚰 🖉 🕵 🖶 🔽	-		≡
 ※ サビ企太郎 ② 00:02:22 ▲ - 登 ② ケース情報 超点: アウトバウンド email 0.問合世内容: Re: 【相談】入荷について 2.着信スキル: consult 3.スパルーーング・ consult 3.スパルーーング・ consult 3.スパルーーング・ consult 4.レ メールの差出人・宛先・件名 5.cc の確認・編集が可能です ・ サビ企太郎 ③ アウトバウ 定(1) 差出人(f): accs-4@ 病先(1) sabiki01@ Re: 【相談】入荷について 文字 - ○ English (United K -) エーング・ CC 	★ ★ ▲ ① JOURNEY TIMELIN コンタクト(Ω) ● ■ (19) ● □ (19) ●	任意のキーワード検索 マ 検索 ビュー: すべての応答 日 本 応答 ・ Standarokesponse ・ Chat ・ Email 自 chat_transcript ・ Request_Doc_Reply 自 Request_Doc_Reply	
いた メール本文のスペルチェックが可能です メール返信の際に「文字」または 「HTML」での作成が可能です メモ(N)	B) WEB ACTIVITY	default_templates <\$ Contact.LastName+" "+Contact.FirstName \$> 様 いつもお世話になっております。	

4.3.2 転送

(1) [転送]ボタンより転送先のエージェント ID を入力します。[電子メールの転送] をクリックすると転送 先へメールが送信されます。「acag008」へ転送する場合の例です。

ප් ac ag001 (acag001)		🧭 ac ag001 👻 👤 👻	0 -	_ 🗆 ×
🛞 🚽 地企太郎 😁 00:02:22 🌄 🍄	<mark>⊠∙</mark> 🗄 🗹 🄽 ·			≡
ケース情報 起点: インパウンド email 0.問合せ内容: 【相談】入荷について 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Consult 4.レビュー依頼: Sending 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK マ サビ企 太郎 クインパウンド 【相談】入荷について 差出人: 惑わばい目@ 宛先: බの結晶の納期はいつ頃でしょうか?	acag008 × × ・ ac ag008 ・ ・ 本 ・ すべてのタイプ ・ ・ 本 ac ag008 ・ ・ を 年付まを準備等で ・ ・ を 年付まを準備等で ・ ・ を 年付まを準備等で ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・ ・	検索		Q ⊙
XŦ(N)	WEB ACTIVITY	詳細を表示する応答を選択してください		

転送について

・オムニでの転送の場合は内線番号が利用できません。エージェント ID のみ検索可能です。

転送時のステータスについて

• 「応答不可」の場合は以下のエラーが表示され転送できません。

シスラ	Ъ	
	シ ステム 重要 'Do not disturb' is on for the target age	ent - メディア エラー
	表示(<u>S</u>)	閉じる(<u>D</u>)

(2) 転送された側にメールのインタラクションが電話と同様に着信します。「受諾(A)」をクリックすると、 メールの内容が表示されます。

😂 サビ企 太郎 - Workspace						
ケース情報		^				
起点:	インバウンド	email				
0.顧客セグメント:	default					
3.姓:	サビ企					
4.名:	太郎					
9.E-mail Address:	sabiki01@					
9.Title:	サビ企太郎					
Contact ID:	0000TaFH	G24S01RK				
【相談】商品について						
	受諾(<u>A</u>)	拒否(<u>R</u>)				

(3) 転送メール受け取り後、メールの内容が確認できます。「メモ」には転送チャットの情報が自動で追記さ

れます。

ප් ac ag008 (acag008)	🚺 ac ag008 👻 👤	- 0 -	_ 🗆 ×
🛞 🚺 ザビ企太郎 😋 00.00:36 🌄 🚰 🔀 🕇			≡
ケース情報		+	, v ⊓or
起点: インパウンド email			IRNE
0.問合せ内容: 【相談】入荷について			
2.着信スキル: consult			NELI
3.スクリーニング: Consult			NE
4.レビュー依頼: Sending			1×
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK			100
差出人: sabiki01@ 宛先: accs-4@		2021/06/01 18	8:41 0
入荷待ちの商品の納期はいつ頃でしょうか?			_
			応
			R
X E(N)			
			WE
2021/06/01 18:41:46 (こ acag001 により転送されました -			AC
			TIVI
		四方(の)	
		1#17(<u>3</u>)	

転送後について

• 転送元は画面が「マイ履歴」に切り替わります。

4.3.3 ワークビン

(1) ワークビンは受信したメールや編集中のメールを一時的に保存しておくための作業ボックスです。ワークビンアイコンをクリックすると、メールがワークビンに保存されます。

ຮໍ ac ag001 (acag001)	🧭 ac ag001 👻 👤 👻	0 - □×
⑧ 🕈 地企太郎 😋 00:02:22 💁 ▾ 🎦 🖉 🐼 🖨 🤽 ▾		≡
ケース情報 ワークビン アイコン 起点: アウト/(ウンド email 0.問合せ内容: Re: [相談]入荷について 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Consult 4.レビュー依頼: Sending 5.customer_id: 00007aFHG24S01RK * サビ企 太郎 ● アウト/(ウンド 憲(1) [19] 差出人(f): accs-4@ 宛先(f) sabiki01@ CC の追加(C) ~ 伴名(U): Re: [相談]入荷について 文字 ● 「「」」 English (United K ● サビ企 太郎 様 いつもお世話になっております。	④ 任意のキーワード検索 ▼ 検索 どユー: すべての応答 ◎ たち ◎ Stanoarokesponse ● Chat ● Chat ● Chat ● Email ③ chat_transcript ④ default_templates ④ Demo_Auto_Reply ④ followup_mail_for_call ④ New_Order_Auto_Reply ④ Request_Doc_Reply ④ Request_Doc_Reply ● default_templates <\$ ContactLastName+"*+Contact.FirstName \$> 様 Upt b###5/cboz #bht##	
On 2021/06/01 18:41, ザビ企 太郎 wrote: > 入荷特ちの商品の納明氏いつ頃でしょうか? メモ(N)	WEB ACTIVITY	

(2) ワークビンに保存されたメールの修正や送信を行う場合はメニューから「マイ作業ボックス」を選択し

ます。

ප් ac ag001 (acag001)		⊙ ac ag001 - £ - 0 □ ×
名前か番号を入力します Q		=
マイ ワークスペース		マイ チャンネル(Y) マイ キャンペーン(A)
マイチャンネル(Y) マイキャンペーン(A)	マイ履歴(H) マイ統計(S) コンタクトセンター統計(0)	マイ履歴(H)
<u>メ</u> ディア ステータス	転送 情報	マイ統計(S)
♥ voice ② 準備完了 (00:07:24)	転送はアクティブではありません	コンタクトセンター統計(0)
O chat		インタラクション検索(I)
😂 email 📀 準備完了 (00:00:56)		レンタクトディレクトリ(C)
		マイ作業ボックス(M)
		マイ チーム作業ボックス(T)
		マイ インタラクション キュー(I)
		マイ メッセージ(M)

(3) 「マイ作業ボックス」から保存したメールの修正が可能です。また、スーパーバイザの場合は「マイチ ーム作業ボックス」から保存したメールを参照することができます。

ຮຶ່ ac sv001 (acsv001)	😃 ac sv001 👻 ድ 👻 😧 🛨 👝 🗖 🗙
名前か番号を入力します Q	
マイチーム作業ボックス	×
▼ ac ag001	ac ag001 - メール処理中ワークビン
▲ メール処理中ワークピン(1) メール登壇ワークピン(2)	
 ■ メールシー(の) ■ 送信前要検査ワークビン(0) 	送信元 作名 ワークビンのメールに対する一連の操作が
▶ ac ag002	▲ sabiki01@ 【相談】入荷について 可能です
 ac ag006 ac ag007 ac ag008 ac sv002 hp ag001 hp sv001 	詳細(E) メモ(N) ケースデータ(A)
	【相談】入荷について 差出人: 太郎 サビ企 (sabiki01@) 宛先: accs-4@ 状態: ac ag001 への割り当て - メール処理中ワークビン 作業ポックス
マイ作業ボックス	入荷待ちの商品の納期はいつ頃でしょうか?
マイチーム作業ホックス	
マイ インタラクション キュー	



マイチーム作業ボックスについて

・マイチーム作業ボックスに表示されるエージェントは GAX のエージェントグループに基づき表示されます。手順については、「カスタマポータル編」の「1.4.1 エージェントグループ作成」(P.118)を参照してください。

(4) マイインタラクションキューではキューとワークビンに保存されているインタラクションを一覧表示す

ることが可能です。



(5) 管理者はワークビンに保存されているインタラクションへの返信等の操作や、各エージェントに振り分けを行う事も可能です。

ල් ac sv001 (acsv001)				🌔 ac sv001 🕤	• • • •	_ 🗆 ×
名前が番号を入力します Q						≡
マイ インタラクション キュー						×
 ► 時系列 ① 過去1時間 ① 過去24時間 	ワークビン - 細・ ビ・ / 茶 茶		17:44:02 (ट / '⊧	成された、スナップショット内のイ	ンタラクションは 2 個です	0 -
	受信済み	FromAddress	宛先	件名	インタラクション サブ	タ 割り≧
□ 過去30日	2021/07/28 17:26:53			XXX	InboundNew	
	≌ 2021/07/28 17:33:10	sabiki01@	accs-4@	【相談】商品について	InboundNew	acag
 ▼ ■ チャット ① 全て ▼ ■ EX-IJ受信 					•	
	∢ ∢ ページ1 ▶				1-2/2 10 🔻	/ページ
	詳細(E) メモ(N)	ケース <i>データ(<u>A</u>)</i>				
 ・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・・	【相談】商品について 差出人:太郎 サビ企 (sabiki01 宛先: accs-4@ 状態: ac ag001 への割り当て・	@)) - メール処理中ワークビン	作業ボックス		2021/07/28 17	33:09
マイ作業ボックス	商品についてご相談です。					
マイチーム作業ボックス						
マイ インタラクション キュー						

4.3.4 ケース情報

ケース情報にてメールの情報確認、修正が可能です。

(1) ペンマークは WDE 内で変更可能です。問合わせ内容が異なる場合に変更してください。

ල් ac ag001 (acag001)		🧭 ac ag001 👻 🛖 👻 😯 👻	_ 🗆 ×
⑧ 🚽 ሦ企太郎 😋 00:00:38 🎦 🎬 🕵 - 🔒 🔽 🤽 -			≡
ケース情報 +	^ ()	任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🕤
起点: インパウンド email	JOL	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 【相談】商品について	JRNE	丼	
2.着信スキル: consult	IT Y	応答	
3.スクリーニング: Consult	MEL	🕨 🖿 default	
4. VE1-100117. Senaing ≠	Z	eServiceJP	
 サビ企太郎 ⊖ インバウンド ■(2) ■(6) 			
【相談】商品について 差出人: sabiki01@ 2021/06/0715:03 宛先: accs-4@	<u>U</u>		
商品についてご相談です。	「「「「」」		
	_ 🖻		
		詳細を表示する応答を選択してください	
XE(V)	WEB ACTIV		
	TTY		

(2)	レビュー依頼を選択した場合の画面	です	c
-----	------------------	----	---

පී ac ag001 (acag001)			📀 ac ag001 👻 👱 🔹 😯 🔹	_ 🗆 ×
🛞 🚽 地企太郎 😋 00:00:51 🎦 🎦 🏹 🕇 🛃 🗾 뵢				≡
ケース情報	+ ^	0	任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🖯
起点: インパウンド email		JOL	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 【相談】商品について /		JRNI	炸	
2.着信スキル: consult		EY T	応答	
3.スクリーニング: Consult		MEL	🕨 🖿 default	
4.レビュー依頼: Sending	*	.IZ	eServiceJP	
5.customer_ld: Escalation	_	¢۲E		
▼ ザビ企太郎 Sending		<i>ч</i> к		
【相談】商品について 差出人: sabiki01@ 202 宛先: accs-4@ 202	21/06/07 15:03	0)		
商品についてご相談です。				
		≨(R)		
	=		詳細を表示する応答を選択してください	
		_		
		NEB		
X T (N)		ACTI		
		VITV		

レビュー依頼について

• [Escalation]はメール送信前に SV のマイ作業ボックス「送信前用検査ワークビン」へ入りますが通知はありません。

・[Sending]は SV 確認はありません。

ප් ac ag001 (acag001)			(🕗 ac ag001 👻 👱 👻	ଡ - □ ×
⑧	<u>&</u> -				Ξ
ケース情報 起点: インバウンド email 0.問合せ内容: 【相談】商品について 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Consult 4.レビュー依頼: Sending	+ ^ 1. 4.	+ への 1.問合せ詳 4.チャット内 EY TIMELIN	任意のキーワード検索 ▼ 検索 細情報 容メール送信 応答 ▶ ■ default ▶ ■ eServiceJP		 Q ⊙ <li< td=""></li<>
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK ▼ サビ企 太郎 インバウンド 【相談】商品について 差出人: sabiki01@ 宛先: accs-4@	C (2) C (6) 2021/06/07 15:03	コンタクト(0)			
商品についてご相談です。	Ξ	応答(R) W	詳細を表え	テする応答を選択してください	
XE(N)		EB ACTIVITY			

(3) [追加](+)ボタンを選択し追加したいケース情報を選択します。

チャット内容メール送信について

・選択可能ですが、[true]に設定しても確認メールは送信されません。

(4) 問合せ詳細情報を選択した場合の画面です。

ළ් ac ag001 (acag001)		⊘ ac ag001 👻 👤 🗸 😯 👻	_ 🗆 ×
🛞 🛛 地企太郎 😁 00:01:13 🎦 🚰 🔀 - 🖨 🔽 🔽 -			≡
ケース情報 + ヘ	0	任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🕤
起点: インパウンド email	IOF	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 【相談】商品について /	URN	朱	
2.着信スキル: consult	EYT	応答	
3.スクリーニング: Consult	ME	▶ 🖿 default	
4.レビュー依頼: Sending ✔	Z	eServiceJP	
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK	UV.		
1.問合世詳細情報: ×	166		
・ ザビ企太郎 ● インバウンド 【2) ■(6)	0		
【相談】商品について 差出人: sabiki01@ 2021/06/07 15:03 宛先: accs-4@	「お谷		
商品についてご相談です。	€ (R)		
		詳細を表示する応答を選択してください	
	×		
	EB A		
17.00	CTIV		
X±(<u>N</u>)	ΥTI		

4.3.5 履歴

基本的な利用方法については「ソフトフォン編」の「1.5.6 通話履歴」(P.194)を参照してください。

(1) メール作成中/メール送信後に[コンタクト]から[履歴]を参照することで、過去の問い合わせを表示する



ප් ac ag008 (acag008)	● ac ag008 × 😟 × 🕑 × 🗕 🗖 ×
⑧ 🧧 地企太郎 😌 00:09:11 🎦 🚰 式 - 🖨 🔽 🔽 -	≡
ケース情報 + ヘ お店: (こ)(152-16-email	③ 情報(!) 履歴(!)
し、思っていて、 10.問合せ内容: 【相談】入荷について 2.美伝スキル・ compute	□ □ 1 □ 1 □ 1 □ 2 1 ↓
2.4316スキル、Consult 3.スクリーニング: Consult 4.レビュー体語: Sending	TIMEL ステータス 件名 開始日 =
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK	■ 進行中 【相談】入荷について 2021/06/0
▼ ザビ企太郎 🖨 インバウンド 記(2) 11(6)	
【相談】入荷について 差出人: sabiki01@ 2021/06/01 18:41 宛先: accs-4@	○ 完了 相談 2021/06/0 □□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□□
入荷待ちの商品の納期はいつ頃でしょうか?	計 メモ(N) ケースデータ(A) 差出人メール送信日
	【自動返信】お問い合わせを受け付けました。 差出人: accs-4@ 2021/06/01 18:41:46 宛先: 太郎 サビ企 (=?utf-8?B?44K1440T44KtMDE=?= <sabiki01@< td=""></sabiki01@<>
	サビ企 太郎 様
XE(N)	 お問い合わせありがとうございます。このメールは自動で行われています。 24時間以内に担当者からご連絡を差し上げますので、いましばらくお待ちください。
2021/06/07 16:09:14 (こ acag001 (こより転送されました -	



履歴の保存期間について

・チャット履歴の保存期間は、通話履歴/メール履歴と合わせて原則 93 日間となります。
4.3.6 印刷

(1) [印刷]ボタンを選択すると、プレビュー画面が表示されます。

印刷プレビュ	.—	_ 🗆 ×
印刷(<u>P</u>)	キャンセル(<u>C</u>)	
合計: 1 ページ		作名: (相応)入所について 第出人: sepirit10
宛先(<u>D</u>): 場所(<u>L</u>): コメント(<u>M</u>):	Microsoft XPS Document Writer 👻	H17.202105071603 開始。2020日 入時時50回前の時期はにつぼてしょっか?
ページ(<u>A</u>):	 すべて(A) 例: 2-6、9、12-14 	
部(<u>C</u>):	1	
レイアウト(<u>L</u>):	● 横方向(<u>0</u>) ○ 縦方向(<u>L</u>)	
マージン (mm):	 マージンの統一(U) 上(T) 12.7 左(L) 右(B) 12.7 12.7 下(B) 12.7 	
オプション(<u>0</u>):	✔ ページ番号の印刷(<u>N</u>)	
システム ダイアロ	<u> </u>	11

4.4 チャット操作概要

4.4.1 返信

(1) チャットのインタラクションが電話と同様に着信します。「受諾(A)」をクリックすると、お客様とエー ジェント間のチャットが開始されます。

サビ企太郎 - Workspace							
ケース情報		^					
起点:	インバウンド	chat					
0.顧客セグメント:	default						
3.姓:	サビ企						
4.名:	太郎						
9.E-mail Address:	sabiki01@						
9.Title:	サビ企太郎						
Contact ID:	0000TaFH	G24S01RK					
相談							
	受諾 <u>(A</u>)	拒否(<u>R</u>)					

(2) [受諾]をクリックすると、WDEのチャット画面に切り替わります。

ලී ac ag001 (acag001) ⊘ ac ag001 - ፻ - ፻	⊙ - □ ×
⑧	≡
ケース情報 + へ ① 任意のキーワード検索 ▼ 検索	٩ 🕤
起点: インバウンド chat ら ビュー: すべての応答	•
0.問合世内容: 相談 PR 日本	
2.着信スキル: consult 広答	
3.スクリーニング: Soudan	
4.チャット内容メール送信: true	
5.Current Web Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)	
5.customer_Id: 0000TaFHG24S0TRK	
S.Engagement start Page:)/993/10% (COTORA Demosite)	
▼ ザビ企太郎 〇 接続中	
新しんパーティ サビ企 太郎' がセッションに参加しました	
ビ企太郎 16:30:04	
Bot: ファッション市場へようこそ!	
Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 詳細を表示する広答を選択して(ださい)	
新しいパーティ'ac ag001'がセッションに参加しました	
送信(E) 送信(E)	
<pre>@↓</pre>	

(3) 手動で回答するほか「応答」タブを選択すると、チャット応対中にあらかじめ設定されている定型文を 入力できます。定型文の内容変更設定は GAX より行います。

ල් ac ag001 (acag001)	⊘ ac ag001 👻 💇 🖉 💌 🗖 🗖	×
⑧	:	
ケース情報 超点: インパウンド chat 0.問合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG2 5.Engagement Start Page: ファッション市場 レックでも可能です Chat から入力したい定型文をダブルク リックでも可能です ・ サビ企 太郎 接続中 新しいパーティ・サビ企 太郎' がセッションに参加しました ・ サビ企 太郎 接続中 第0: ファッション市場へようごぞ! Guesti 商品について Bot: アロン 上部 アン 上部 プロ 大部様 レンに合いた 上部 び合いです 16:30:04 「ご 型文 と別に入力する際は SHIFT + ENTER で改行が可能です 送信(E) ジェクボージのます 送信(E)	任意のキーワード検索 (検索) 住意のキーワード検索 (検索) ビュー: すべての応答 ・ Chat ・ Chat ・ Email ・ Chat ・ Chat ・ Chat ・ Email ・ Chat ・ Ch	
URL を入力する領域を表示しま	 ます	

チャットで利用可能な文字について

・半角文字/全角文字が利用可能です。

入力可能な文字数に制限はありませんが、100文字程度を目安にご利用ください。大量の文字を入力された場合、保存期間を待たずに過去のデータを削除させていただく場合があります。

入力ステータス表示について

- ・エージェントがチャットの文章を入力中は、お客様のチャットウィジットに「オペレーター入力中」と表示されます。
- ・お客様がチャットの文章を入力中は、エージェントのチャット表示画面に[姓名(お客様名)]が入力しています」と表示されます。

(4)「送信」をクリックすると、入力したチャットの内容がお客様へ送信されます。

ල් ac ag001 (acag001)			🧭 ac ag001 👻 💇 🗸 🕜 👻	_ 🗆 ×
⑧				≡
ケース情報	+ ^	0	任意のキーワード検索 👻 検索	۹ 🖯
起点: インパウンド chat		OL	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 相談		URN	戽 ★	
2.着信スキル: consult		EYI	応答	
3.スクリーニング: Soudan		IME	🕨 🖿 Chat	
4.チャット内容メール送信: true		LN.	🕨 🖿 Email	
5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Y	🗐 chat_transcript	
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK		146	default templates	_
5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Ó		=
 ▼ ザビ企太郎 ○ 接続中 	(3) 📙 (9)		followup_mail_for_call	
新しいパーティ 'サビ企 太郎' がセッションに参加しました		장	New_Order_Auto_Reply	- 1
R 世企太郎 16:3	30:04	斎(R)	default_templates	
Bot: ファッション市場へようこそ!			<\$ Contact LastName+" "+Contact FirstName \$> 捲	
Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?				
			いうものになってのうよう。	
		WEB		
<u> </u>		ACT		
いつもお世話になっております。	送信(E)	TIVIT		
	et in the second	~		
サビンク マー におうえ 2000 30 *******************************	医症	WEB ACTIVITY	いつもお世話になっております。	

 (4) チャットを終了する際はお客様がチャットウィジェットを閉じるか、エージェントが通話ウィンドウの [チャット終了]ボタンをクリックすると終了します。メモ機能はチャットを終了させる前まで入力が可 能です。チャット終了後はメモの内容を変更することはできません。メモを入力したら[保存]をクリッ クして内容を保存してください。

ຮໍ ac ag001 (acag001)			⊘ ac ag001 👻 👤 🗸 😯 👻	_ 🗆 ×
⑧				≡
ケース情報 チャット終了 ・ サビ企太郎 BOT: フアジョン市場へよつごそ! Guest: 商品について Bot: オペーーを一になつかず」ましいさか。2	+ •	O JOURNEY	任意のキーワード検索 マ 検索 ビュー: すべての応答 日 本	 ۹ ד ד
	16:30:04 16:30:04 16:31:28 16:32:47 16:33:07 ①	TIMELINE コンタクト(<u>O</u>)	eServiceJP	
	送信(E) ඥ	5 答(R)	詳細を表示する応答を選択してください	
XE(N)	保存(<u>S</u>)	WEB ACTIVITY	チャット履歴にメモを追加することが可能です。	

メモで利用可能な文字について

・半角文字/全角文字が利用可能です。

- ・メモの保存期間は原則 93 日間となります。
- 入力可能な文字数に制限はありませんが、100文字程度を目安にご利用ください。大量の文字を入力された場合、保存期間を待たずに過去のデータを削除させていただく場合があります。
- メモの内容をエクスポートすることはできません。

4.4.2 転送

(1) お客様とのチャットを他のエージェントへ転送するチャット転送、インスタント会議(会議チャット)、
 コンサルテーション(引継ぎ転送)が可能です。※コンサルテーションはエージェント選択時にチャットを選んでください。

පී ac ag001 (acag001)		⊘ ac ag001 → 👤 → 😯 →	_ 🗆 ×
🛞 🛛 ザビ企太郎 🕞 00:01:04 💀 🛒 🍢 🖬 ユンサルテ・	-シ	32	≡
ケース情報 チャット転送 + ヘ	()	任意のキーワード検索 🔻 検索	۹ 🕤
<u> 起点: インパウンド chat</u> インスタント会議	OL	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 相談	URN	e 🔺	
2.着信スキル: consult	EY T	応答	
3.スクリーニング: Soudan	IME	eServiceJP	
4.チャット内容メール送信: true	LINE		
5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)			
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK	シタ		
5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	14		
 サビ企太郎 ○ 接続中 【1) 【(35) 	ß		
新しいパーティ サビ企 太郎' がセッションに参加しました			
	-		
Bot: ファッション市場へようこそ! Guest: 商品について	Ĭ.		
Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?		詳細を表示する広答を選択して(ださい)	
新ししパーティ 'ac ag001' がセッションに参加しました		STUR CANNY BUD I LAREN OF CULCY.	
送信(E)	NEB		
(Et	ACT		
XT(N)			
	~		

転送について

- オムニでの転送の場合は内線番号が利用できません。
- ・チャット転送とインスタント会議を行う場合はエージェント ID のみ検索可能です。
- ・コンサルテーションを行う場合はエージェント ID 検索または外線発信が利用可能です。

4.4.2.1 コンサルテーション

(1) [コンサルテーション]ボタンをクリックし、引継ぎ転送先のエージェント ID を入力します。[チャット コンサルテーションの開始]をクリックすると引継ぎ転送先へチャットの発信が始まります。



転送時のステータスについて

• 「応答不可」の場合は以下のエラーが表示され転送できません。



(2) 対応画面の下部に「コンサルテーション」と表示され、引継ぎ転送先のエージェントとチャットのやり

取りが可能です。

ප් ac ag001 (ac	ag001)			🧭 ac ag001 👻 👱 🔹 💡		×
🛞 🚺 Hức tâi 🖵	00:02:49 🍢 📮 🎝 🖌				Ξ	:
ケース情報	+	^	0	任意のキーワード検索 ▼ 検索	٩ (Ð
起点:	インパウンド chat		<u>o</u>	ビュー: すべての応答		-
0.問合せ内容:	相談		URN	戽 '丼	≣ □	
2.着信スキル:	consult		ĒΥ	応答		
3.スクリーニング:	Soudan		II	eServiceJP		
4.チャット内容メール送信:	true		Ē			
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Y			
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK		146			
5.Engagement Start Pag	e: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)	Į	Ó			
コンサルテーション: ac ag008 C) (00:02:08)	^	「「「「「」」			
			R			
🕵 終了	お客様にはやり取りが見えません			詳細を表示する応会を選択してください		
新しいパー	ーティ 'ac aq008' がわいションに参加しました					
	71 ac agood // C9737/C9740&0/C	≣ :	WEB ACTIVITY			

(3) コンサルテーションが完了したら、[チャット転送] ボタンをクリックし、引継ぎ転送先へ転送します。

ප් ac ag001 (ac	ag001)		🧭 ac ag001 🗸	£ - 0 - □ ×
	00:00:36 Ŗ 🛒 🗣 👱 🗸			≡
ケース情報	名前か番号を入力します	•	♀ 索 ▼ 検索	۹ 🕞
起点:	インバウンド ct		<u> </u>	-
0.問合せ内容:	相談			
2.着信スキル:	consult consu		<u>오</u>	
3.スクリーニング:	Soudan	2	eServiceJP	
4.チャット内容メール送信:	true	Ē		
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)	U.		
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK	内内		
5.Engagement Start Pag	je: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	N(O		
 ザビ企 太郎 〇 接続中 	la.	(2) (15)		
Bot: オペレーターにおつな	くぎしましょうか?	= 7		
Bot: ファッション市場へよ	52 2 !	<i>ت</i> ا	詳細を表示する応答を選捕	尺してください
Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつな	きしましょうか?			
		=		
*/////-				
		ВА		
		Ke(E)		
	(P)			
	*+	7		

(4) 引継ぎ転送先のエージェントにて回答が可能となります。引継ぎ転送元のエージェントは自動でセッシ

ョンから退出します。

ප් ac ag008 (ac	ag008)			🧭 ac ag008 👻 👤 🔹 💡	-	_ 🗆 ×
 サビ企 太郎 • 0 	0:01:10 🕵 🛒 📬 🖌 🔔 🗸					≡
ケース情報		+ ^	0	任意のキーワード検索 ▼ 検索		۹ 🕤
起点:	インバウンド chat		loľ	ビュー: すべての応答		-
0.問合せ内容:	相談		URN	E *		≣ =
2.着信スキル:	consult		IEY	応答		
3.スクリーニング:	Soudan		TIN	▶ 🛅 eServiceJP		
4.チャット内容メール送信:	true		₫			
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Y			
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK		146			
5.Engagement Start Pag	e: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)		Ó			
▼ ザビ企 太郎 Ο 接続中		(2) (11)				
サビ企 太郎 様		_	57			
いつもお世話になってお	ります。		答(<u>R</u>)			
納期については別の担 今しばらくお待ちください	当が対応いたします。 No		Ĭ			
パーティ	'ac ag001' がセッションから退出しました	_				
新ししパー	ティ 'ac ag008' がセッションに参加しました		≤			
いったや世話になってやります			EB /			
	_ ++		CT			
担当変わりまし(acagu8か回合し	VEしまり。	达信(E)	IVI			
		<i>ب</i> £ ⁺	T			

4.4.2.2 チャット転送

チャット転送先の入力には、エージェント ID を検索/お気に入りを検索/通話履歴を検索が利用可能です。

(1) [チャット転送]ボタンをクリックし、チャット転送先のエージェント ID を入力します。画面は

「acag008」を入力した場合の例です。

ප් ac ag001 (acag001)	⊘ ac ag001 👻 🛖 📿 📿 📿 📿 📿
⑧	=
 ● 少企 太郎 ● 00:02:16 ◆ ◆ よ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆ ◆	Image: Second seco
いつもお世話になっております。 納期については別の担当が対応いたします。 今しばらくお待ちください。 送信(E) で1	<\$ Contact.LastName+" "+Contact.FirstName \$> 様 いつもお世話になっております。

(2) 転送先のエージェントにて回答が可能となります。転送元のエージェントは自動でセッションから退出

します。

ප් ac ag008 (ac	ag008)			⊘ ac ag008 → 🔮 → 😯 →	_ 🗆 ×
🛞 🚽 ሥ企 太郎 🕤 0	00:01:10 🍢 ج 두 🌉 -				≡
ケース情報		+ ^	0	任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🕤
起点:	インバウンド chat		loľ	ビュー: すべての応答	•
0.問合せ内容:	相談		JRN	E 🗚	
2.着信スキル:	consult		IEY	応答	
3.スクリーニング:	Soudan		TIN	▶ 🛅 eServiceJP	
4.チャット内容メール送信:	true		Ē		
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Y		
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK		146		
5.Engagement Start Pag	e: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)		Ó		
▼ ザビ企 太郎 Ο 接続中		(2) (11)			
サビ企 太郎 様		-	큥		
いつもお世話になってお	ります。		肾(R		
約期については別の担 今しばらくお待ちください	当が対応いたします。 N。		Ĭ		
パーティ	'ac ag001' がセッションから退出しました	_			
新しいパー	ティ 'ac ag008' がセッションに参加しました		\leq		
いったや世話にわってやります			EB /		
	1. L 1 +++		ACT		
担当変わりましてacag08か回答し	でします。	送信(E)	IM		
		۲ <u>۳</u>	Y		

4.4.3 インスタント会議

インスタント会議機能により、お客様とエージェント/エージェントのチャットが成立している状態におい て、エージェントが他のエージェント/外線発信先を1人ずつ追加していくことで追加することで会議チャッ トを行うことが可能となります。会議チャット機能に参加可能なエージェント数/発信先は4者までとなりま す。

会議参加可能数について

•4者を超えたエージェント数/外線発信先を会議チャットに参加させることは操作上可能ですが、動作保証の対象外となり ますのでご了承ください。

4.4.3.1 参加者の追加

(1) [コンサルテーション]ボタンをクリックし、引継ぎ転送先のエージェント ID を入力します。[チャット コンサルテーションの開始]をクリックすると引継ぎ転送先への発信が始まります。

ප් ac ag001 (acag001)	⊘ ac	cag001 👻 🤦 👻	9 -	_ 🗆 ×
🛞 🚽 地企太郎 🖵 00:00:27 尿	,, · · , · <u>·</u> <u>·</u> ·			≡
ケース情報	acag008 ×			۹ 🕞
起点: インバウンド ch				-
0.問合せ内容: 相談	د ج ac ag008			
2.着信スキル: consult	● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●			
3.スクリ ーニング: Soudan	 チャットコンサルテーションの開始(C) 			
4.チャット内容メール送信: true	★ お気に入りに追加			
5.Current Web Page: ファッション市場	COTOHA DemoSice,			
5.customer_id: 00001aFHG2	(COTOLIA DomoCito)			
5.Engagement Start Page. 7/9937/12-20	economic demosite/			
▼ サビ企 太郎 Ο 接続中	(2) (20)			
新しいバーティ 'サビ企 太郎')	セッションに参加しました			
サビ企 太郎	19:09:30			
Bot: ファッション市場へようこそ! Guest: 商品について	詳細を表示する	応答を選択してください		
Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?				
新しんパーティ 'ac ag001' カ	ロッションに参加しました			
	ACI			
	送信(E)			

(2) 対応画面の下部に「コンサルテーション」と表示され転送先のエージェント同士のやり取りが可能で

す。

ප් ac ag001 (ac	ag001)			⊘ ac ag001 👻 💇 🗸 😯 👻	_ 🗆 ×
🛞 🚺 判论 太郎 🖵 🕫	00:02:49 🍢 🌄 - 🌆 - 🔽 -				≡
ケース情報	+	^ ()	D	任意のキーワード検索 👻 検索	۹ 🕤
起点:	インバウンド chat	oī	5	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容:	相談	URN		戽 🗯	
2.着信スキル:	consult	VEY		応答	
3.スクリーニング:	Soudan	JI		eServiceJP	
4.チャット内容メール送信:	true	Ē			
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)	Y	,		
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK	106			
5.Engagement Start Pag	e: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	Ó			
コンザルテーション: ac ag008 ○ (00:02:08) ^ ▼ ac ag008 ○ 接続中		赤 筲(R)	the second	詳細を表示する応答を選択してください	
₩X X²	お客様にはやり取りが見えません				
新しんりぐ-	-ティ 'ac ag008' がセッションに参加しました	WEB ACTIVITY			

(3) [アクションメニュー]から[チャットインスタント会議] ボタンをクリックします。

ල් ac ag001 (acag001)			🥑 ac ag001 👻 🤦 🗉	• 0 • _ 🗆 ×
🛞 🛛 地企太郎 🖵 00:01:11 🐺 🛒	_ <mark>*=</mark> • <u>\$\$</u> .•			≡
ケース情報 起点: インパウンド chat 0.間合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA)	acag008		検索	 <!--</th-->
5.customer_id: 0000TaFH624S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA マ ザビ企 太郎 ○ 接続中 新しいパーティ 'ザビ企 太郎' がセッシ	DemoSite) この 国家 (2) 国家 (2)			
サビ企 太郎 Bot: ファッション市場へようごそ! Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 	9:26:25 ■ ■ ■	R) WEB AC	洋細を表示する応答を選択してくださ	ι,
	送信(E) • F _	TIVITY		

(4) インスタント会議画面が表示されます。さらに参加者を追加する場合は、(3)(P.230)の手順から再度繰り返して実施してください。複数の参加者を1回の操作で会議チャット状態とすることはできません。

ප් ac ag001 (acag001)		⊘ ac ag001 👻 💇	• 0 • ×
🛞 🧧 屮ビ企太郎 🗭 00:03:58 Ŗ 🛒 🦷 🗸	<u>*</u> -		≡
ケース情報	+ ^	 ④ 任意のキーワード検索 ▼ 検索 	۹ 🕞
起点: インパウンド chat		し ビュー: すべての応答	•
0.問合せ内容: 相談		URN 🛱 🗯	
2.着信スキル: consult		「 広答	
3.スクリーニング: Soudan		Standarakesponse	
4.チャット内容メール送信: true		E Chat	
5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA Demo	Site)	Email	
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK		G chat_transcript	
5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA Demos	Site)	6 default_templates	E
 ▼ ザビ企 太郎 ○ 接続中 	(3) (12)	Demo_Auto_Reply	
▼ ac ag008 〇 接続中		Followup_mail_for_call	
今しはらくお待ちくたさい。			
新しいパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しまし	た =	C default_templates	
	17:13:39	<\$ Contact.LastName+" "+Contact.FirstName \$> 様	
の単語になってあります。 担当acag08です。		いつもお世話になっております。	
納期についてはただいま確認中となっております。			
お手数ですが今しばらくお待ちください。	=	TEB	
		ACT	
		IVI	
	送信(E)	TT	

4.4.3.2 参加者の削除

(1) インスタント会議画面から削除する参加者番号の[▼]を選択し、[会議から削除]を選択します。画面は 参加者「acag008」を削除する場合の例です

ຮໍ ac ag001 (acag001)		⊘ ac ag001 👻 👤 👻	9 - □ ×
⑧ 🚺 地企太郎 💭 00:03:58 💀 ड़ ちゅう 🤽・			≡
ケ−ス情報 +	<u>^</u> ()	任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🖯
 ケース情報 ナース情報 レジンド chat 0.間合世内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) ・ サビ企 太郎 ● 接続中 ac ag008 ● 接続中 コール(C) ディ 'ac ag008' がセッションに参加しました 会議から削除(D) お世話になっております。 担当acag08です。 約期についてはたたい法確認中となっております。 お手数ですが今しばらくお待ちくたさい。 	② JOURNEY TIMEI コンタクト(①) 応答(R) WEB ACTIV	住意のキーリート検索 ・ 検索 ビュー: すべての応答 日 大 応答 ・ Chat ・ Email ・ Chat ・ Email ・ Chat ・ Chat ・ Email ・ Chat ・ Chat ・ Email ・ Chat ・ Chat ・ Email ・ Chat ・	
送信(E	YTI (

(2) 参加者がセッションから退出されます。

ල් ac ag001 (a	cag001)			⊘ ac ag001 👻 🛫 👩 👻	_ 🗆 ×
🛞 🚺 ザビ企太郎 🕻	, 00:01:06 🕵 ج 두 🔔	•			≡
ケース情報		+ ^	0	任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🕤
起点:	インバウンド chat		OF	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容:	相談		URN	昌 🗚	
2.着信スキル:	consult		EYI	応答	
3.スクリーニング:	Soudan		IME	eServiceJP	
4.チャット内容メール送信:	true		E		
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Ų		
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK		4A		
5.Engagement Start Page	e: ファッション市場(COTOHA DemoSite)		<u>[0</u>]		
 ・ ザビ企太郎 ○ 接続 	†	C (2) L (2)	Í		
ac ag008 お世話になっており 担当acag08です 納期についてはたけ お手数ですが今し パー)ます。 。 だいま確認中となっております。 ばらくお待ちください。 ーティ 'ac ag008' がセッションから退出しました	17:13:39 (応答(R) <u>W</u> EB ACTIVI	詳細を表示する応答を選択してください	
		r	ΥT		

参加者の削除について

インスタント会議に追加されたエージェントは、インスタント会議の参加者を削除することが可能です。

4.4.3.3 会議中の通話

(1) インスタント会議中に「コール」を選択するとインスタント会議チャットを実施しながらエージェント と通話することも可能です。

ල් ac ag008 (acag008)		🌔 ac ag008 👻 👤 👻	ଡ - □×
🛞 🛛 번企太郎 🖵 00:00:35 Ŗ 🛒 🦛 🖌 🖳 -			Ξ
ケース情報	+ ^ ()	任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🕞
起点: インパウンド chat	JOL	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 相談	URN	戽 🗚	≡ =
2.着信スキル: consult	EY T	応答	
3.スクリーニング: Soudan	IME	eService	
4. チャット内容メール送信: true	LIN		
5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	JV.		
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK	100		
5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	0		
▼ ザビ企太郎 〇 接続中	C (4) L (24)		
- ✔ ac ag001 ● 接続中	27		
	5:26:27		
会議から削除(D)			
Guest:商品について			
Bot: オペレーターにおつなきしましょうか?	=		
新しいパーティ 'ac ag001' がセッションに参加しました	N N N N N N N N N N N N N N N N N N N		
新しいパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しました	BA		
	CTIV		
	HTT XE(E)		
	2.		

(2) インスタント会議チャットは継続しながら、通話が開始されます。終了する際は「コールの終了」を選

択してください。

ල් ac ag008 (acag008)		🌔 ac ag008 👻 👤 👻	ଡ - □ ×
🛞 🛛 ザビ企太郎 🕓 00:00:23 💟 😌 🥲 ビー 🥲・	III 🔮 - C- 00:01:1	18 😨 🛒 📬 🔹 🤽 🛀	≡
ケース情報	+ ^ ()	● 任意のキーワード検索 ▼ 検索	۹ 🕞
起点: インパウンド chat	OF	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 相談	URN	員 🗯	
2.着信スキル: consult	EYT	応答	
3.スクリーニング: Soudan	ME	▶ 🖿 eService	
4.チャット内容メール送信 : true			
5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	V		
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK	106		
5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	Ó		
✓ ザビ企太郎 ○ 接続中	G(4) L(24)		
✓ ac aq001 〇 接続中			
✓ ac aq001 ⑤ 接続中	l i i i i i i i i i i i i i i i i i i i		
新しいパーティ サビ企 太郎' がセッションに参加しました			
▶ ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●	15:26:27		
 Bot: ファッション市場へようこそ!			
Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?	VEB .		
	ACT		
新しいバーティ 'ac ag001' かセッションに参加しました			
	117 p= 1-1		

<u>コールを選択した場合について</u> インスタント会議を行いながらエージェント間で通話を行うことが可能です。 通話を行った際にはメモに自動記入されます。 メモ(N) 会議が2021/06/28 15:26:27 (こ acag001 により確立されました - 保存(S)

(3) コールを終了すると、完了画面が表示されます。インスタント会議チャットは継続されます。

ල් ac ag008 (acag008)	🌔 ac ag008 👻 👤 👻 😯	- 🗆 ×
⑧		≡
ケ−ス情報 + ヘ	● ④ 任意のキーワード検索 ● 検索	۹ 🖯
起点: インパウンド chat	「し ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 相談 🖌		≣ 릠
2.着信スキル: consult	₩ 市答	
3.スクリーニング: Soudan	Eservice	
4.チャット内容メール送信: true ✓	Z	
5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	L L	
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK	100	
5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)		
▼ ザビ企太郎 Q 接続中 ■ (4) ■ (24)		
▼ ac ag001 Q 接続中	-	
▼ ac ag001 ⑧ 終了	5番	
新しいパーティ サビ企 太郎' がセッションに参加しました		
▶ 15:26:27		
ーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーー	15	
Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?	IEB .	
	ACTI	
新しいハーディ ac aguul かせシュノに参加しました		
	*	
517 PT 1-0		

4.4.4 モニタリング/コーチング

モニタリング/コーチングはスーパーバイザがお客様とエージェントのチャット内容をリアルタイムで確認 し、必要に応じてエージェントに助言を行うための機能です。両機能の概要は以下のとおりです。

項目	モニタリング	コーチング				
実施権限	スーパーバイザのみ可能					
実施対象	スーパーバイザ/エージェント					
	(組織設定を行っている場合は、所属組織内書	(組織設定を行っている場合は、所属組織内または配下の組織のみ)				
設定要否	エージェントグループへの事前設定が必要。エージェントグループに割り当てられていない					
	エージェントに対するモニタリング/コーチン	グは実施不可				
予約開始	可能					
対応中開始	可能					
対象対応	全ての対応					
同時実行数	1 通話に対して1スーパーバイザまで					
	・1 通話に対する複数スーパーバイザによる同	同時モニタリング/コーチングは不可				
	・1 通話に対するモニタリングとコーチングはどちらか一方のみ可能					
	 モニタリングされている通話に対して別のスーパーバイザが新たにコーチングすること、 					
	またその逆はいずれも不可					
	 1 スーパーバイザが複数の対応を同時にモニ 	ニタリング/コーチングすることは不可				
スーパーバイザチャット・	可能					
音声助言	・エージェントに対してのみ聞こえる					
	・発信者側には聞こえない					
スーパーバイザ音声録音	可能					
	・内線通話扱いとなる					
切り替え	可能					
	・会議(多者通話)への変更					
	・インスタント会議(多者チャット)への変更					
発信者とのチャット終了後	同時に自動終了					
ヒストリカルレポート	「応答数(外線発信)」にカウント					
リアルタイムレポート	応答数にカウント(着信数にはカウントされた					
CDR レポート	レコードは出力されない					

ヒストリカルレポート/リアルタイムレポートへの出力について

・ヒストリカルレポートは標準テンプレート、リアルタイムレポートはサンプルテンプレートを使用した場合となります。
 環境構築サポートのご利用などによりカスタマイズを実施された場合は、異なる結果となる場合があります。

4.4.4.1 実施予約

実施予約の設定により、予約対象エージェントが対応を開始すると自動的にモニタリング/コーチングを開始 することが可能です。

(1) クイック検索からモニタリング/コーチングの予約設定を実施したいエージェントを検索し、[アクションメニュー]を表示させます。画面は[すべてを検索]のアイコンを選択した状態で「acag001」のエージェントを検索した場合の例ですが、[お気に入り]/[履歴]から検索することも可能です。



実施の予約について

モニタリング/コーチングの実施予約は、エージェントの状態(「姓」/「名」/ステータス)が表示された状態から実施する必要があります。内線番号に対しては設定できません。

(2) [アクションメニュー]から設定を行います

モニタリングを設定する場合: [次のインタラクションの監視]を選択

コーチングを設定する場合: [次のインタラクションのコーチング]を選択

4	ട്ട് ac sv001 (acsv001)	● ac sv001 👻 😤 👻	0 ·	_ 🗆 ×
	acag001 ×			≡
	👤 ★ 🕒 রুৎতেগ্র্বর্গ			
	to ag001 ▲ ◆ 条件付きで準備完了 			
	-JI(C)			
	◎ 次のインタラクションの監視			
L	💄 次のインタラクションのコーチング			
	🗚 お気に入りに追加			

実施予約について

- 実施の予約を設定できるエージェントは、ログイン中のエージェントに限られます。ログインしていないエージェントに 対しては予約設定できません。
- ログイン中にもかかわらずモニタリング/コーチングの予約メニューが表示されない場合は、該当エージェントがエージェントグループに割り当てられているか、該当エージェントグループに対するモニタリング実施者権限がスーパーバイザのアカウントに設定されているかご確認ください。
- 実施予約は予約設定を行ったスーパーバイザがログアウトするまで有効です。モニタリング/コーチング対象のエージェントがログアウトしても無効にはなりません。
- 実施予約を設定した場合、「4.4.4.3 対応中開始」(P.246)の手順による任意の通話に対するモニタリング/コーチング を行う事はできません。任意の対応に対するモニタリング/コーチングを実施する必要がある場合は、「4.4.4.2 実施予 約の停止」(P.243)の手順に従って、実施予約を停止してください。

(3) デスクトップ右下にシステムメッセージが表示されます。約10秒で自動的に表示は消えますが、[閉じる]をクリックすると即時に閉じることが可能です。[表示]をクリックすると、メッセージの詳細が表示されます。



(4) 実施予約を設定したエージェントが対応を開始すると、モニタリング/コーチングの着信が画面右下に表示されます。[受諾]をクリックすると、モニタリング/コーチングが開始されます。モニタリング開始後のチャット操作方法は「4.4.4.4 モニタリング中のチャット操作」(P.249)、通話操作方法は「4.4.4.5 モニタリング中の通話操作」(P.251)、コーチング開始後のチャット操作方法は「4.4.4.6 コーチング中のチャット操作」(P.254)、通話操作方法は「4.4.4.7 コーチング中の通話操作」(P.256)を参照してください。

モニタリング/コーチング開始前に対応が終了した場合について

• [受諾]をクリックする前にモニタリング/コーチング対象の対応が終了した場合、モニタリング/コーチング対応の着信は 自動的に停止されます。 4.4.4.2 実施予約の停止

(1) クイック検索からモニタリング/コーチングの実施予約の停止を実施したいエージェントを検索し、[ア クションメニュー]を表示させます。画面は[すべてを検索]のアイコンを選択した状態で、モニタリング の実施予約が設定された「acag001」のエージェントを検索した場合の例ですが、[お気に入り]/[履歴] から検索することも可能です。

	ල් ac sv001 (acsv001)	🌔 ac sv001 👻	£ -	0 -	_ 🗆 ×
C	acag001 x				≡
	Seag001 条件付きで準備完了				
	条件に適合する1件の内部ターゲット 条件に適合する0件のコンタクト				

実施予約の停止について

- モニタリング/コーチングの実施予約の停止は、エージェントの状態(「姓」/「名」/ステータス)が表示された状態から 実施する必要があります。内線番号に対しては設定できません。
- ・実施予約の有効化とは異なり、対象のエージェントがログインしていない状態でも実施予約の停止が可能です。
- モニタリング/コーチングの実施予約を行ったスーパーバイザ自身がログアウトした場合、実施予約の設定は自動で停止 されます。

(2) [アクションメニュー]から設定を行います

モニタリング予約を停止する場合: [モニタリングの停止]を選択

コーチング予約を停止する場合: [コーチングの停止]を選択





(3) デスクトップ右下にシステムメッセージが表示されます。約10秒で自動的に表示は消えますが、[閉じる]をクリックすると即時に閉じることが可能です。[表示]をクリックすると、メッセージの詳細が表示されます。



4.4.4.3 対応中開始

(1) クイック検索からモニタリング/コーチングを実施したい対応中のエージェントを検索し、[アクション メニュー]を表示させます。画面は[すべてを検索]のアイコンを選択した状態で「acag001」のエージェ ントを検索した場合の例ですが、[お気に入り]/[履歴]から検索することも可能です。

පී ac sv001(acsv001)	🌔 ac sv001 👻 👻 👻	?	_ 🗆 ×
acag001 X			≡
▲ ▼ ac aguu i 準備完了			
条件に適合する1件の内部ターゲット 条件に適合する0件のコンタクト			

モニタリング/コーチングの実施について

モニタリング/コーチングの実施は、エージェントの状態(「姓」/「名」/ステータス)が表示された状態から実施する必要があります。内線番号に対しては設定できません。

(2) [アクションメニュー]から設定を行います。



電話発信を実施する場合	「コール」を選択する
モニタリングを実施する場合	「モニタリング」を選択する
コーチングを実施する場合	「コーチング」を選択する

(3) モニタリング/コーチング対象の対応を選択します。画面はモニタリングの場合の例です。

ල් ac sv001 (acs	v001)	🜔 ac sv001 👻 👻 🖌 🚱	- 🗆 ×
acag001 ×			≡
	プ ・ 😃		
ac agu01 ● 準備完了	<u> </u>		
 C □-ル(C) O モニタリング → 	- ゲット 次のインタラクション	7	
	太郎 ザビ企 🛛 (00:01:23)		
★ お気に入りに追加			

以降のチャットに対して予約する場合	「次のインタラクション」を選択する
対応中のチャットに対して1度だけ実施する場合	「対応中お客様名」を選択する

モニタリング/コーチングについて

- モニタリング/コーチングのメニューが表示されない場合は、該当エージェントが正しくエージェントグループに割り当てられているか、該当エージェントグループに対するモニタリング実施者権限がスーパーバイザのアカウントに正しく設定されているかご確認ください。
- 「4.4.4.1 実施予約」(P.240)の手順によりモニタリング/コーチングの予約が設定されている場合、任意の対応に対す るモニタリング/コーチングを行う事はできません。任意の対応に対するモニタリング/コーチングを実施する必要がある 場合は、「4.4.4.2 実施予約の停止」(P.243)の手順に従って、実施予約を停止してください。
- ・対応開始直後に[アクションメニュー]を表示させると、実施予約のメニューが表示される場合があります。ステータスが 「ビジー」であるにも関わらず実施予約のメニューが表示された場合は、一度検索条件をクリアしてから再検索を実施し てください。

 (4) モニタリング/コーチングの着信が画面右下に表示されます。[受諾]をクリックすると、モニタリング/ コーチングが開始されます。モニタリング開始後のチャット操作方法は「4.4.4.4 モニタリング中のチャット操作」(P.249)、通話操作方法は「4.4.4.5 モニタリング中の通話操作」(P.251)、コーチング 開始後のチャット操作方法は「4.4.4.6 コーチング中のチャット操作」(P.254)、通話操作方法は 「4.4.4.7 コーチング中の通話操作」(P.256)、を参照してください。

モニタ	リングの場合	コーチングの場合						
♥ サビ企太郎 - W	/orkspace	サビ企太郎 - W	orkspace					
ケース情報	^	ケース情報	^					
起点:	チャット インタラクションのモ	起点:	チャット インタラクションのコ					
0.顧客セグメント:	default	0.顧客セグメント:	default					
3.姓:	サビ企	3.姓:	サビ企					
4.名:	太郎	4.名:	太郎					
9.E-mail Address:	sabiki01@	9.E-mail Address:	sabiki01@					
9.Title:	サビ企太郎	9.Title:	サビ企太郎					
Contact ID:	0000TaFHG24S01RK	Contact ID:	0000TaFHG24S01RK					
相談		相談						
	受渴(A) 拒否(B)		受活(A) 拒否(B)					

モニタリング/コーチング開始前に対応が終了した場合について

• [受諾]をクリックする前にモニタリング/コーチング対象の対応が終了した場合、モニタリング/コーチング対応の着信は 自動的に停止されます。

実施予約を設定した場合について

・「4.4.4.1 実施予約」の(3)(P.242)同様にシステムメッセージも同時に表示されます。

4.4.4.4 モニタリング中のチャット操作

(1) モニタリング画面ではモニタリング中のチャットに対する詳細なメニューにアクセスすることが可能で す。

ල් ac sv001 (acsv001)		😃 ac sv001 👻 🛫 😧 🖛 🔔 🗖 🗸
⊗ サヒ企太郎 ● 00:00:15 Ø 到 < 会議チャットへ参加		=
ケース情報 起点: モニタリング終了 0.問合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)	 JOURNEY TIMELIN コンタクト(0) 	情報(I) 履歴(H) □ 3 2. -破 9.Title サビ企太郎 3.姓* サビ企 4.名* 太郎 9.Phone Number
 ▼ サビ企 太郎 Q 接続中 ■ ac ag001 Q 接続中 ■ Bot: ファᢦション市場へよう?そ! 	(3) 応答(B)	9.E-mail Address sabiki01@
Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 	WEB ACTIVITY	

モニタリングから移行した会議チャットの操作について

・モニタリング実施者による「コンサルテーション(引継ぎ転送)」/「チャット転送」/「参加者の追加」が可能です。

・モニタリング実施者が「切断」の操作を行うと、モニタリング状態に戻ります。

(2) モニタリングを終了するか、モニタリング対象のチャットが終了すると、完了画面が表示されます。[完

了]ボタンでモニタリングを完了します。

ල් ac sv001 (acsv001)				🕒 ac sv001 👻	£ -	0 -	_ 🗆 ×
(※) 「 地企太郎 ● 00:04:12 ▼ 1完了							≡
ケース情報	^ ()	情報(!)	<u> 履歴(H</u>)				
起点: サビ企 太郎 と ac ag001 のチャットのモニタリング 0.問合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	<u>J</u> OURNEY TIMELIN コンタクト(○ ① 一般 9.Title 3.姓* 4.名* 9.Phone	And South States of States	サビ企太郎 サビ企 太郎			
 ▼ ac ag001 ② 終了 Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 新ししり(「ディ 'ac ag001' がセッションに参加しました 'ac sv001' がセッションを監視しています 'ac sv001' がセッションに割り込みました ac sv001 約世話になっております。 	。 本 路 路 路 (B) 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日 日	9.E-mail sabiki01	Address I@				
'ac sv001'がセッションを監視しています パーティ'ac sv001'がセッションから退出しました							

4.4.4.5 モニタリング中の通話操作

(1) モニタリング中に「音声でコーチング」を選択するとモニタリングを実施しながらエージェントと通話 することも可能です。

് ac sv001 (a	csv001)					🌔 ac sv001 👻 👤 👻	••	_ 🗆 ×
🛞 🧧 地企太郎 🤇	- 00:00:39 💋 - 🗾							≡
ケース情報		•	0	情報(I)	履歴(H)			
 起点: 0.問合世内容: 2.着信スキル: 3.スクリーニング: 4.チャット内容メール送信: 5.Current Web Page: 5.customer_id: 5.Engagement Start Page サビ企 太郎 @ 招 ac ag001 @ 招 第一年かり下ごーチング(C) ● チャットでコーチング(A) ● ブビ注 太郎 Bot: ファッション市場 Guest: 商品について Bot: オペレーターにま 新1 	サビ企 太郎 と ac ag001 のチャットのモニタリング 相談 consult Soudan true ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 0000TaFHG24S01RK e: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 0000TaFHG24S01RK e: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 次のつびるFHG24S01RK e: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) パ ' ' ' ビビ企 太郎' がセッションに参加しました 、ようこそ 1 いなぎしましょうか ? ルパ(-ティ'ac ag001' がセッションに参加しました 'ac sv001' がセッションを監視しています	13:34:21	JOURNEY TIMELIN コンタクト(O) 応答(R) WEB ACTIVITY	 □ 後 9.Title 3.姓* 4.名* 9.Phone I 9.E-mail J sabiki01 	Address I@	サビ企太郎 サビ企 太郎		

(2) エージェントが音声コーチングを受諾した場合の例です。終了する際は「コールの終了」を選択してく

ださい。

ຮໍ ac sv001 (acsv001)				🌔 ac sv001 👻 👱 👻	••	_ 🗆 ×
⑧						≡
ケース情報 ^	0	情報(<u>l</u>)	履歴(<u>H</u>)			
起点: サビ企 太郎 と ac ag001 のチャットのモニタリング 0.問合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	<u>J</u> OURNEY TIMELIN コンタクト(O)	○ ① 一般 9.Title 3.姓* 4.名* 9.Phone I	ی Number	サビ企太郎 サビ企 太郎		
13:36:27 13:36:27 Bot: ファッション市場へようこそ! Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 	応答(<u>B</u>)	9.E-mail / sabiki01	Address @			
□-ヂング: ac ag001 (© (00:00:25)	WEB ACTIVITY					

音声コーチング操作について

- ・エージェントはコーチング中に「保留/インスタント会議・転送/コンサルテーション」が可能です。
- ・スーパーバイザーは「保留/インスタント転送/コンサルテーション」が可能です。
- モニタリングを終了してもコーチングは継続されます。
(3) 音声コーチングを終了すると、完了画面が表示されます。[完了]ボタンで音声コーチングを完了しま

す。							
ල් ac sv001 (acsv001)				🌔 ac sv001 👻	፻ -	0 -	_ 🗆 ×
(愛) サビ企太郎 C 00:00:54 Ø →							≡
ケース情報 ヘ	0	情報(<u>l</u>)	履歴(<u>H</u>)				
起点: サビ企 太郎 と ac ag001 のチャットのモニタリング 0.問合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.current Web Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)	<u>J</u> OURNEY TIMELIN コンタクト(<u>0</u>)	○ ① 一般 9.Title 3.姓* 4.名* 9.Phone I	ی چے	サビ企太郎 サビ企 太郎			
せど企 太郎 13:36:27 Bot: ファッション市場へようこそ! Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 新しいパーティ 'ac ag001' がセッションに参加しました 'ac sv001' がセッションを監視しています	応答(<u>B</u>)	9.E-mail / sabiki01	Address				
□-チング: ac ag001 (© (00:00:25) ^ ▼ ac ag001 (© 終了 ▼ 完了 _	WEB ACTIVITY						

4.4.4.6 コーチング中のチャット操作

(1) コーチング画面ではコーチング中のチャットに対する詳細なメニューにアクセスすることが可能です。

ල් ac sv001 (acsv001)					🕒 ac sv001	· £ -	0 -	_ 🗆 ×
⊗ 「北企太郎 Q 00:00.46 Ø 到 会議チャットへ参加								Ξ
ケース情報	^ (3	情報(<u>l</u>)	履歴(<u>H</u>)				
起点: コーチング終了 チャットのコーチング		סר	0.5					
0.問合せ内容: 相談		JRN	□ · · ·	alig.				
2.着信スキル: consult		EYT	一般 0 Title		井に本土朝			
3.スクリーニング: Soudan		IME	9.11te		9 EIEA®			
4.チャット内容メール送信: true	5		3.姓		サビ企			
5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	5	Y I	4.名*		太郎			
5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK		5	9.Phone	Number				
5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	Į.	ó						
コーチング: ac ag001 〇 (00:00:40)	~		9 E-mail	Address				
▼ 00.00001 0 7-x2/dth		_	sabiki01	1@				
	Č I	認						
■ 「「「「」「」」 「「」」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「」 「	E	R						
新しいパーティ 'ac sv001' がセッションに参加しました								
ac ag001 14:46:27 🤦		<						
	= 8	VEB						
		ACT						
		TIM						
		~						

(2) 応対していたエージェント側が先にチャットを切断すると、コーチングを行っていたスーパーバイザ側 はチャット完了待ちの状態へ自動的に遷移します。通常の通話と同様に、[完了]をクリックしてコーチ ングを完了します。

ල් ac sv001 (acsv001)	🤒 ac sv001 → 🙊 → 🛛 3 → 🔤 🗖
⑧	=
ケース情報 ^	▲ ④ 情報(!) 履歴(出)
起点: チャット インタラクションのコーチング 0.間合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	Image: Point of the poin
 ▼ ac ag001 ○ 終了 ▼ 完了 	9.E-mail Address sabiki01@ 政
新しいパーティ 'ac sv001' がセッションに参加しました	
ac ag001 14:46:27	
パーティ 'ac sv001' がセッションから退出しました	WEB ACTIVITY

4.4.4.7 コーチング中の通話操作

(1) チャットコーチング中に「音声でコーチング」を選択するとチャットコーチングを実施しながらエージ ェントと通話することも可能です。

ຮໍ ac sv001 (acsv001)				🌔 ac sv001 👻 👤 👻	8 -	_ 🗆 ×
⑧						≡
ケース情報 ^	0	情報(I)	履歴(H)			
 	JOURNEY TIMELIN コンタクト(O) 応答(R) WEB ACTIVITY	 一般 9.Title 3.姓* 4.名* 9.Phone 9.E-mail. sabiki01 	Address @	サビ企太郎 サビ企 太郎		

(2) エージェントが音声コーチングを受諾した場合の例です。終了する際は「コールの終了」を選択してく

ださい。

ළ් ac sv001 (acsv001)				🌔 ac sv001 👻 🤦 🤸	• • •	_ 🗆 ×
🛞 🚽 ሥ企太郎 🖸 00:01:44 💋 尹						≡
ケース情報 ^	(1)	情報(<u>l</u>)	履歴(<u>H</u>)			
起点: サビ企 太郎とac ag001 のチャットのコーチング 0.問合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK 5.Engagement Start Page: ファッション市場(COTOHA DemoSite)	<u>JOURNEY TIMELIN コンタクト(O)</u>	○ ① 一般 9.Title 3.姓* 4.名* 9.Phone I	ی ج	サビ企太郎 サビ企 太郎		
Bot: ファジョン市場へようごそ! Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 新しいV(ーティ 'ac ag001' がセッションに参加しました コーチング: ac ag001 ● (00:01:37) マ	応 答(<u>B</u>) <u>W</u> E	9.E-mail / sabiki01	Address @			
- → → → → → → → → → → → → → → → → → → →	B ACTIVITY					

音声コーチング操作について

- ・エージェントはコーチング中に「保留/インスタント会議・転送/コンサルテーション」が可能です。
- ・スーパーバイザーは「保留/インスタント転送/コンサルテーション」が可能です。
- ・音声コーチングを開始するとチャットコーチングは終了します。

(3) 音声コーチングを終了すると、完了画面が表示されます。[完了]ボタンで音声コーチングを完了しま

す。

ල් ac sv001 (acsv001)					🌔 ac sv001 👻	<u>•</u> 2	0 -	_ 🗆 ×
⑧								≡
ケース情報	^	(1	情報(<u>l</u>)	履歴(<u>H</u>)				
起点: サビ企 太郎とac ag001 のチャットのコーチン 0.問合せ内容: 相談 2.着信スキル: consult 3.スクリーニング: Soudan 4.チャット内容メール送信: true 5.Current Web Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite) 5.customer_id: 0000TaFHG24S018K 5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)	Ĵ	JOURNEY TIMELIN コンタクト(0)	○ ① 一般 9.Title 3.姓* 4.名* 9.Phone	Lo Number	サビ企太郎 サビ企 太郎			
Guest: 商品について Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか? 新しいパーティ 'ac ag001' がセッションに参加しました コーチング: ac ag001	× 	応答(<u>R</u>) WEB ACTIV	9.E-mail sabiki01	Address @				
▶ 完了 _		ΥΠ						

4.4.5 ケース情報

ケース情報にてチャットの情報確認、修正が可能です。

(1) ペンマークは WDE 内で変更可能です。問合わせ内容が異なる場合に変更してください。

്റ് ac ag001 (a	cag001)			⊘ ac ag001 👻 👻 🔹 😯 👻	_ 🗆 ×
🛞 🧧 地企太郎 🕻	; 00:02:04 🕵 ج • 🖙 • 🙎	.			≡
ケース情報		+ ^	0	任意のキーワード検索 🔻	٩
起点:	インバウンド chat		OF	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容:	相談		URN	₽ ×	
2.着信スキル:	consult		EYT	応答	
3.スクリーニング:	Soudan		IME	🕨 🖿 default	
4.チャット内容メール送信:	true 🖍		E	eServiceJP	
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Ŷ.		
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK		9/51		
5.Engagement Start Page	e: ファッション市場(COTOHA DemoSite)		Ó		
 ・ ザビ企 太郎 ・ ・ ・	ф	(3) (10)			
新しい	パーティ 'サビ企 太郎' がセッションに参加しました	_	큥		
▶ サビ企 太郎		18:37:15	Ř		
Bot: ファッション市場/	15271		-	詳細を表示する応答を選択してください	
Guest: 商品につい(Bot: オペレーターにお	っなぎしましょうか?				
*/TUV	パーティ ac agoot かビッションに参加しました		X		
			BA		
		送信(F)	CTIV		
		e.	ΥTI		
		-+			

ල් ac ag001 (acag001)			⊘ ac ag001 🗸 💇 🖌 😧 🗸	_ 🗆 ×
⑧	•			≡
ケース情報	+ ^	0	任意のキーワード検索 🔻 検索	۹ 🕤
起点: インパウンド chat		IOF	ビュー: すべての応答	-
0.問合せ内容: 相談 🖌		URNI	E 🔺	
2.着信スキル: consult		EYT	応答	
3.スク リーニング: Soudan		IMEL	▶ 🖿 default	
4.チャット内容メール送信: true	*	z	eServiceJP	
5.Current Web Page: false		J V S V		
5.customer_Id: 5 Engagement Start Page: true		101		
5.Engagement Start Page.		0		
 ▼ サビ企 太郎 ○ 接続中 	(3) 🖬 (10)			
新しいパーティ 'サビ企 太郎' がセッションに参加しました				
▶ ● サビ企太郎	18:37:15	۲ ۲ ۲		
Bot: ファッション市場へようこそ!		Ŭ	詳細を表示する応答を選択してください	
Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?				
ーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーーー				
		WE		
		3 AC		
	送信(E)	TIVIT		
	ሞ _ት	7		

(2) チャット内容の確認メールの送信可否について変更可能です。

(3) [追加](+)ボタンを選択し追加したいケース情報を選択します。

ල් ac ag001 (a	cag001)				⊘ ac ag001 👻 👱 🔹 😯 🗸	_ 🗆 ×
🛞 🚽 地企太郎 🕻	-00:02:04 🕵 ج 🖘 🏼					≡
ケース情報 起点: 0.問合せ内容: 2.着信スキル: 3.スクリーニング: 4.チャット内容メール送信: 5.Current Web Page:	インパウンド chat 相談 consult Soudan true ファッション市場(COTOHA DemoSite)		+ ^ 1.⊫ 4.L	で 合せ詳 ビュー依	 任意のキーワード検索 ▼ 検索	Q ⊙ ↓ ■ □
5.customer_id: 5.Engagement Start Page マリビ企太郎 〇 接続 新しい	0000TaFHG24S01RK : ファッション市場(COTOHA DemoSite) や パーティ 'サビ企 太郎' がセッションに参加しました	F 2 (3)	u (10)	タクト(0) 応答		
サビ企 太郎 Bot: ファッション市場へ Guest: 商品について Bot: オペレーターにお 新しい	ようこそ! 」つなぎしましょうか? 	18:37:15	= = ≤ €信(E)	(R) <u>W</u> EB ACTIVITY	詳細を表示する応答を選択してください	

レビュー依頼について

・選択可能ですが、[Escalation]/[Sending]どちらを設定しても SV の確認は入りません。

(4)問合せ詳細情報を選択した場合の画面です。

ල් ac ag001 (a	cag001)			🧭 ac ag001 👻	£ • 8 •	_ 🗆 ×
🛞 🚽 地企太郎 🕻	00:02:04 🍢 🛒 🍋 🖌 🚣					≡
ケース情報		+ ^	0	任意のキーワード検索 ▼ 検索		٩
起点:	インパウンド chat		nor	ビュー: すべての応答		•
0.問合せ内容:	相談 🖌		IRNE	戽 🗚		
2.着信スキル:	consult		EYT	応答		
3.スクリーニング:	Soudan		IME	default		
4.チャット内容メール送信:	true 🖍		Ī	eServiceJP		
5.Current Web Page:	ファッション市場(COTOHA DemoSite)		A	—		
5.customer_id:	0000TaFHG24S01RK		4A			
5.Engagement Start Page	: ファッション市場(COTOHA DemoSite)					
1.問合せ詳細情報:		×	-			
→ ザビ企太郎 〇 接続中	Þ 🖿 (3)	L (10)	57			
			Ř.			
新しい	パーティ 'サビ企 太郎' がセッションに参加しました		20	詳細を表示する応答を選択し	てください	
▶ サビ企 太郎	18:37:15				c vee ·	
Bot: ファッション市場へ	 ようこそ!					
Guest: 商品につい(Bot: オペレーターにお:	つなぎしましょうか?	_ 11	\leq			
		- 17	EB			
新しい	リビーティ 'ac aq001' かセッションに参加しました		ACT			
	ı جان	送信(<u>E</u>)	IVITY			

4.4.6 履歴

基本的な利用方法については「ソフトフォン編」の「1.5.6 通話履歴」(P.194)を参照してください。

(1) チャット中/チャット終了後に[コンタクト]から [履歴]を参照することで過去の問い合わせを表示するこ

とが可能です。





履歴の保存期間について

・メール履歴の保存期間は、通話履歴/チャット履歴と合わせて原則93日間となります。

4.5 電話帳

基本的な利用方法については「ソフトフォン編」の「1.5.4 電話帳」(P.145)を参照してください。

(1) [情報]タブをクリックするとお客様情報の記入/確認が可能です。

初回問い合わせのお客様の場合は「3.姓/4.名」を記入し登録することで履歴からの検索が可能になります。

ຮໍ ac ag001 (acag001)						🥝 ac ag001 👻 👤 👻	••	_ 🗆 ×
🛞 🚽 ザビ企 太郎 💽 00:05:56 🖌								≡
ケース情報		+ •	0	情報(<u>l</u>)	履歴(<u>H</u>)			
▼ ザビ企太郎 ● 終了	(1)	L (35)	JOUF	8 3	1			
新しいパーティ サビ企太郎' がセッションに参加しました			RNEY .	一般				
サビ企 太郎	16:27:18		TIM	9.Title		サビ企太郎	×	
Bot: ファッション市場へようこそ! Guest: 商品について			ELIN	3.姓*		ザビ企	×	
Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?			т 37112	4.名*		太郎	×	
新しんパーティ 'ac ag001' がセッションに参加しました			1) Ø	0 Phone I	Number			
ac ag001 お伺いします。	16:30:04	₽	2140	9.Phon	e Number の入	力 説明	×	
サビ企 太郎 素材は何ですか?	16:30:54	=	b	9.Pho	ne Number ගා	追加		
ac ag001) 麻100%です。	16:31:28	2		9.E-mail	Address il Address の入	力		
ビ金太郎 ありがとうございます。以上です。	16:32:47		5答(B	9.E-m	ail Address ග	追加		
ac ag001 ありがとうございました。終了いたします。	16:33:07	<u> </u>	0					
パーティ 'ac ag001' がセッションから退出しました								
X€(<u>N</u>)			WEB					
			ACTI					
			VITY					
	保	存(<u>S</u>)						

5. CCPulse+の設定

CCPulse+のオムニチャネル設定方法です。

ビジネスポータルより「オムニチャネル用リアルタイムレポート(サンプルテンプレート)」をダウンロード します。CCPulse+本体のインストール後、以下の手順に従ってテンプレートファイルの差し替えを行って ください。

CCPulse+本体のインストールについては、「初期設定編」の「5.2.1 インストール」を参照してください。 基本的な利用方法については「リアルタイムレポート編」を参照してください。

5.1 オムニチャネル用テンプレート差し替え

(1) エクスプローラーから[ローカルディスク(C:)]をクリックします。

💭 I 💽 🔝 🖛 I		PC		
ファイル コンピューター	表示			~ Q
🔄 🕘 🔻 🕇 🌉 🕨 F	C		✓ C PCの検索	م
숡 お気に入り	⊿ フォルダー (6)			
▶ ダウンロード ■ デスクトップ 最近表示した場所	<i>ダ</i> ウンロード	デスクトップ	۲<۲ ۲	
ĵ₩ PC	L'077	एन्ज्र	ミュージック	
🗣 ネットワーク	▲ デバイスとドライブ (1) □-カル ディスク (C:) 空き領域 56.8 GB/79.6 GB			
7個の項目				III 🖬

(2) [CTI]フォルダを選択します。

🚢 l ⊋ 🕕 🔻 l		ローカル ディ	'スク (C:)				א נ
ファイル ホーム 共有	表示						~ ?
🕞 💿 🔻 🕆 🚢 🕨 PC	▶ ローカル ディスク (C:) ▶				× ¢	ローカル ディスク (C:)の検索	,P
☆ お気に入り	名前	更新日時	種類	サイズ			
ダウンロード	🔒 сті	2021/01/26 22:52	ファイル フォルダー				
デスクトップ	eclipse	2021/04/26 21:10	- לאנגל אלוריב				
 30 最近表示した場所	GCTI	2020/07/16 9:47	ファイル フォルダー				
_	GCTII	2020/04/16 14:49	ファイル フォルダー				
🖳 PC	\mu gyoumu	2019/09/10 16:09	ファイル フォルダー				
🗼 ダウンロード	inetpub	2019/09/04 15:20	ファイル フォルダー				
隆 デスクトップ	퉬 media	2016/11/19 0:00	ファイル フォルダー				
1 </th <th>퉬 PerfLogs</th> <th>2013/08/23 0:52</th> <th>ファイル フォルダー</th> <th></th> <th></th> <th></th> <th></th>	퉬 PerfLogs	2013/08/23 0:52	ファイル フォルダー				
📔 ピクチャ	퉬 Program Files	2020/11/16 14:52	ファイル フォルダー				
📔 ビデオ	퉬 Program Files (x86)	2021/05/20 23:49	ファイル フォルダー				
] ミュージック	퉬 ProgramData	2019/09/10 9:45	ファイル フォルダー				
🚢 ローカル ディスク (C:)	퉬 Temp	2021/01/20 21:19	ファイル フォルダー				
	퉬 tools	2019/09/11 20:52	ファイル フォルダー				
📬 ネットワーク	퉬 Windows	2021/05/25 17:43	ファイル フォルダー				
	퉬 work	2021/05/13 14:49	ファイル フォルダー				
	퉬 WorkDir	2021/05/25 10:32	ファイル フォルダー				
	鷆 ユーザー	2019/09/09 8:15	ファイル フォルダー				
	acount_policy.inf	2019/09/04 14:53	セットアップ情報	7 KB			
							_
18 個の項目 1 個の項目	を選択						:==

(3) [realtime]フォルダを選択します。

🔉 I 💽 🔝 = I		CTI					_ □	x
ファイル ホーム 共有	表示							~ ?
🔄 💿 🔻 🕆 🌗 🕨 PC	ン・ ローカル ディスク (C:) ・ CTI ・				~ ¢	CTIの検索		,c
⊿☆ お気に入り	名前	更新日時	種類	サイズ				
\rm ダウンロード	퉬 realtime	2019/09/11 21:05	ファイル フォルダー					
■ デスクトップ 1933 最近表示した場所								
⊿ i≒ PC								
▷ 🚺 ダウンロード								
▷ 〕 デスクトップ								
▷ 📑 ピクチャ								
▷ 🍺 ビデオ								
▶ ▶ ミュージック ▶ ♣ ローカル ディスク (C:)								
▷ 📬 ネットワーク								
1 個の項目								

📓 l 🕞 📓 🔻 l			realtime				_ 🗆 X
ファイル ホーム 共有	表示						~ ()
🔄 💿 🔻 🕇 🌗 PC	、 ▶ ローカル ディスク (C:) → CTI → realtime)	•			¥ (さ realtimeの検索	م
👉 お気に入り	名前	更新日時	種類	サイズ			
↓ ダウンロード	퉬 bin.org	2019/11/18 16:32	ファイル フォルダー]		
■ デスクトップ	🍺 stg	2019/10/04 9:44	ノアイル ノオルター				
🖳 最近表示した場所	퉬 xml	2019/10/04 9:44	ファイル フォルダー				
I PC							
<u>↓</u> ダウンロード							
📜 デスクトップ							
📗 ドキュメント							
╞ ピクチャ							
通ビデオ							
■ ミュージック ■ ローカル ディフカ (C・)							
👽 ネットワーク							
🖳 tsclient							
3 個の項目							

(4) [bin]フォルダを[bin.org]へ名前を変更します。

(5) オムニチャネル用テンプレートの[bin]フォルダを[realtime]フォルダ内へコピーします。

🏨 l 💽 👪 🖛 l			realtime			_ 🗆 X
ファイル ホーム 共有	表示					~ @
🛞 💿 🔻 🕇 🌗 🕨 PC	C ▶ ローカル ディスク (C:) ▶ CTI ▶ realtime				✓ C realtimeの検索	م
👉 お気に入り	名前	更新日時	種類	サイズ		
↓ ダウンロード	퉬 bin	2021/05/26 9:48	ファイル フォルダー]	
📰 デスクトップ	bin.org	2019/11/18 16:32	ノアイル ノオルター			
💹 最近表示した場所	🐌 stg	2019/10/04 9:44	ファイル フォルダー			
	퉬 xml	2019/10/04 9:44	ファイル フォルダー			
PC ■ detaur R						
↓ ダリンロート ► デスカトップ						
📔 ピクチャ						
🍺 ビデオ						
🚺 ミュージック						
📥 ローカル ディスク (C:)						
「「 オットリーク 」 teclient						
l≞ cocienc						
4個の項目 1個の項目を	選択					:== 🖿

5.2 オブジェクト作成

(1) CCPulse+を起動し、アプリケーション名/ホスト名/ポートを入力し[OK]をクリックします。



(2) [ファイル]を選択し、[新規作成]をクリックします。

×							CC	Pulse+				-	
: 7	アイル(F) 表示(M) ツール	<u>m ~</u>	レブ(H)										
1	新規作成(N) C	tri+N	8 🛦 🕅	0	• 🔳 🗼								
	?開((O) C	trl+0											
	すべて閉じる(C)												
	保存(S) (Strl+S											
	名前を付けて保存(A)												
	ページ設定(U)												
	終了(X)												
B -	B. B-												

(3)	サー	バーを[J1_	_es_StatServer_	_01P]を選択し、	[次へ]をクリックします。	
-----	----	---------	-----------------	------------	---------------	--

	Stat Server の選択 X
リストから任意の Stat Server を選択し	ます。次に、[次へ]をクリックします。
サーバー:	J1_es_StatServer_01P
ホ スト:	j1-omc01-0
ポート	7005
バックアップ:	J1_es_StatServer_01B
タイムアウト፡	10 秒数

(4) 「構成員」/「交換機」の各オブジェクトタイプを選択し下へスクロールします。

構成ウィザード- オブジェクトタイプ	X
監視する構成オブジェクト タイプを選択します。特定のタイプのオブジェクトをすべてワークスペース内に表 タイプの先頭にあるチェック ボックスをクリックするか、またはタイプを選択してからキーボードのスペース キー に、 じたへ」 をクリックします。	示するには、その を押します。 次
 ○ オージェントのグループ ○ エージェントのグループ ○ フレイス ○ ブレイス ○ ブレイス ○ 交換機 ○ シ 交換機 ○ シ 交換機 ○ シ 小ーティング ポイント ○ ジ 小ーティング ポイント ○ ジ サービス番号 ○ サービス番号 ○ ディレクトリ番号 ○ ディレクトリ番号 ○ ディレクトリ番号 ○ ディレクトリ番号 ○ ジ キュー ○ ジ キュー ○ ジ キュー ○ ジ キュー ○ ジ ホーング ボイント 	
< 戻る(B) 次へ(N) >	キャンセル

(5) スクリプトの「インタラクションキュー」を選択し、[次へ]をクリックします。



(6)構成員「エージェント(すべてを含む)」を選択し、下へスクロールします。

構成ウィザード- オブジェクトインスタンス	x
監視する構成オブジェクトを選択します。この時点では、選択したオブジェクト タイプのみ使用できます。タイプのリスト∛ 更する[こは、「戻る] ボタンをクリックします。特定のオブジェクトを選択するには、マウスでその項目のチェックボックスをクリ するが、キーボードのスペース キーを押します。	を変 Iック
 ○ な ○ な<td></td>	
く戻る(B) 完了 キャン	<u>セル</u>





(8) スクリプトは全てチェックを入れ、[完了]をクリックします。

構成ウィザード- オブジェクトインスタンス	X
監視する構成オブジェクトを選択します。現在は一部のオブジェクトタイプのみが使用できます。特定のオ するには、マウスでその項目のチェックボックスをクリックするか、キーボードのスペースキーを押します。	オブジェクトを選択
 Vieweigenet, Construction Vieweigenet, Chat Viewei	
〈戻る(<u>B</u>) 完了	キャンセル

(9) オブジェクトが作成されます。

	-	*
ミ ファイルロ 表示 ビ ツールロ ヘルブロ		
: 🔁 📴 🖳 👾 💷 🏨 🏶 🔞 🔞 🔞 🕲 🖉 💷 🧇		
オブジェクト ▼ # ×		
▲ T/52±2/t ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ● ●		

(10)リアルタイムビューの表示したいオブジェクトを選択し、右クリックから[リアルタイムビューの作成]

を選択します。



(11)テンプレートを選択し、[OK]をクリックします。

リアルタイム データ テンプレート	
以下のリストからこのビューが基づくテンプレートを選択してください。リスト/ クリックして、 CCPulse+ アドミニストレータに頼んでワークスペースにテンプ ってください。	が空の場合は、「キャンセル」 を レートを 1 つ以上追加してもら
]
	OK キャンセル



(13)表示が完了したら[ファイル]を選択し、[名前を付けて保存]をクリックします。



現在のワークスペースを新しい名前で保存します。	
ストレージタイプ: CCPulse+バイナリデータファイル	-
ワークスペース:	
□ オムニチャネルレポート	٦
→選択したワークスペースの情報:	
名前: オムニレポート_test	
Stat Server: J1_es_StatServer_01P 🔹	

(14)ワークスペースの名前を入力し、[名前を付けて…]をクリックします。

(15)保存が完了したら再度[ファイル]を選択し、[終了]をクリックします。

*				CCPulse+ - [オムニレポー	ト_test]	- <i>チャ</i> ット_コ	ニージェントレポー	ト - 1 を表示				_	D X
÷ フ	ファイル(F) 表示(Y) ツール(T) ウィンドウ(W) ヘルレブ(H)												
i T	新規作成(N) Cti	rl+N 🔊	18st	🔆 🕖 😧 🖉 🔲 🧼									
7 🖾	デ開く(O) Ctr すべて閉じる(C)	rl+0 ×		10	Ŧ	- + - + - - - - - - - - -	ジェントレポート	- 1 を表示					×
2	保存(S) Ct	trl+S		□ ● ● ● チャットエージェントレポート - 1 を表示			現在	E値					
ıg	名前を付けて保存(A)			acag001 - ac ag001		*	チャットステータス	対応中チャット数	着信数	応答数	タイムアウト数	拒否数	転送したき
эg	HTMLとして保存(H)			acsy001 - ac sy001	acag001 -	ac ag001		0	0	0	0	0	0
3V 3V	XMLとして保存(M)			acsyUU2 - ac syUU2 → 53 hpag001 - hp ag001	acay008 -	ac sy001		0	0	0	0	0	0
ıg	ページ設定(U)			🗉 🚼 hpsv001 - hp sv001	acsv002 -	ac sv002		0	0	0	0	0	0
sv .i	印刷プレビュー(V)			🗉 🚼 omniag2 - omni ag2	hpag001 -	- hp ag001		0	0	0	0	0	0
	戶同局川(P)				hpsv001 -	hp sv001		0	0	0	0	0	0
	终了的				omniag2 ·	- omni ag2		0	0	0	0	0	0
эс эс007	(A) C 24				omniag3 ·	- omni ag3		0	0	0	0	0	0
		=			<		Ш						>
n ag2 ag006 sv002 ni ag1													
ault Ir	nteractionQueue1			<									
ault Ir	iteractionQueue2												
ault Ir ault Ir	nteractionQueue3 InteractionQueue4												
ault.S	top_InteractionQueue												
fault.	Entered MailDraftWorkhin PrivateOuer		18										
fault.	MailInprogressWorkbin.Private	eQueue											
fault)	QAWorkbin.PrivateQueue												
tault.Sending fault.TeamWorkbin.PrivateQueue													
pted		~											
<		>											

6. レポートテンプレート

オムニチャネル(メール・チャット)でヒストリカルレポート/リアルタイムレポートを使用するための標準 的な項目を定義した「標準テンプレート」です。

ヒストリカルレポート/リアルタイムレポート機能の基本的な利用方法については、「ヒストリカルレポート 編」、「リアルタイムレポート編」を参照してください。

CDR レポートにはメール・チャットのインタラクションは出力されません。

6.1 ヒストリカルレポート

ヒストリカルレポートを使用するための標準的な項目を定義したオムニチャネル用の「標準テンプレート」 を提供しています。

レポート名	用途	レポート集計単位
【メール】 エージェントレポート(インタラクション情報)	メール	エージェント単位
【メール】エージェントレポート(ステータス情報)		
【メール】エージェントレポート(スキル別)		
【メール】 エージェントグループレポート(インタラクション情報)		エージェントグループ単位
【メール】エージェントグループレポート(ステータス情報)		
【メール】エージェントグループレポート(スキル別)		
【チャット】エージェントレポート(インタラクション情報)	チャット	エージェント単位
【チャット】エージェントレポート(ステータス情報)		
【チャット】エージェントレポート(スキル別)		
【チャット】エージェントグループレポート(インタラクション情報)		エージェントグループ単位
【チャット】エージェントグループレポート(ステータス情報)		
【チャット】エージェントグループレポート(スキル別)		

ビジネスポータルで以下のファイルを提供しています。

テンプレート種別	ファイル名
オムニチャネル用ヒストリカルレポート(標準テンプレート)	ACCS20_historical_omni_v2261.zip

サーバ内への取り込みについて

・テンプレートファイル用 ZIP を解凍し、「ヒストリカルレポート編」の「1.4.1 テンプレートの作成」(P.38)の手順に従って、解凍されたテンプレートファイルを「upload」フォルダにアップロードしてください。

6.1.1 メール

6.1.1.1 エージェント/エージェントグループレポート(インタラクション情報) エージェント/エージェントグループのメールのインタラクションに関するレポートテンプレートです。出力 項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID/エージェ ントグループ	選択した取得対象のエージェント ID/エージェントグループ	・レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	選択したレポート取得開始時間	 ・集計単位が項目名に付与される NO_AGG: 15 分単位 HOUR: 1 時間単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	DAY:1 日単位 WEEK: 1 週間単位 MONTH:1 か月単位
4	対応機会数	受信、返信、送信の合計	
5	対応数	受信、返信、送信のうち実際に対応した数。対応機会数との差分は 受信メールの対応有無。	
6	対応数(受信)	メールを受信して受け入れた数。転送受信時にも値がカウントされ る。	
7	対応数(返信)	エージェントがメールを返信した数	
8	対応数(新規返信)	エージェントが新規メールを返信した数	
9	対応数(新規送信)	エージェントが新規メールを送信した数	
10	受信数	エージェントに着信したメールの数。転送受信時にも値がカウント される。	
11	受信数(新規)	エージェントに着信した新規メールの数。転送受信時にも値がカウ ントされる。	
12	受信数(返信)	エージェントに着信した返信済みメールの数。転送受信時にも値が カウントされる。	
13	返信数	エージェントが返信画面を開いた数。	
14	新規送信数	エージェントが新規送信画面を開いた数	
15	転送発信数	転送発信した数。転送が完了した場合のカウントされる。	
16	転送受信数	転送着信した数。転送が完了した場合のみカウントされる。	
17	放棄数(着信)	着信したメールを受け入れなかった数。拒否、不出どちらもカウン トされる。	
18		ー 転送着信したメールを受け入れなかった数。転送拒否、不出どちら もカウントされる。	
19	Workbin 取り出し	Workbin からメールを取り出した数。 取り出したタイミングにレコードが生成されるわけではなく、 Workbin 保存時のレコードが更新され値がカウントされる。	

No	項目	概要	備考
20	総対応時間	メール画面(受信、返信、送信画面)を開いていた合計時間。メールを 送信完了しなくてもカウントされる。Workbin 保存時は 0 がカウン ト	
21	平均対応時間	メール画面(受信、返信、送信画面)を開いていた平均時間。メールを 送信完了しなくてもカウントされる。Workbin 保存時は 0 がカウン ト	
22	最大対応時間	メール画面(受信、返信、送信画面)を開いていた最大時間。メールを 送信完了しなくてもカウントされる。Workbin 保存時は 0 がカウン ト	

6.1.1.2 エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報) エージェント/エージェントグループのメールのステータス(受付可/離席など)に関するレポートテンプレ ートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID/エージ ェントグループ	選択した取得対象のエージェント ID/エージェントグループ	・レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	選択したレポート取得開始時間	 ・集計単位が項目名に付与される NO_AGG: 15 分単位 HOUP: 1 時期単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	NOOK:1時間単位 DAY:1日単位 WEEK:1週間単位 MONTH:1か月単位
4	待機回数	受付可になった回数 エージェントのステータスが受付可になった回数。受付可のステータス から他のステータスに遷移したタイミングで同時間帯に計上される。 受付可のステータスが集計時間をまたぐ場合は、受付可のステータスが 終了した時間帯に計上される。 受付可のステータスで外線発信/内線通話を実施した場合は通話終了(切 断)後に受付可ステータスに戻るため、他のステータスに遷移した際に待 機回数に再度計上される。	受付可のステータスが前の集計時間から継続 している場合でも、当該集計時間に対して 1 が計上される
5	離席回数	離席になった回数 エージェントのステータスが離席になった回数。離席のステータスから 他のステータスに遷移したタイミングで同時間帯に計上される。 離席のステータスが集計時間をまたぐ場合は、離席のステータスが終了 した時間帯に計上される。	離席のステータスが前の集計時間から継続し ている場合でも、当該集計時間に対して1 が計上される
6	総ログイン時間	ログイン時間の合計 エージェントのステータスがログインになった合計時間。 ログインのステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割 して計上される。	
7	総待機時間	待機(受付可)時間の合計 エージェントのステータスが受付可になった合計時間。 受付可のステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割さ れて計上される。	
8	総離席時間	離席時間の合計 エージェントのステータスが離席になった合計時間。 離席のステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割され て計上される。	ログイン直後に自動で選択される離席のステ ータスとなっている時間も含まれる
9	離席理由コード1	NotReady 理由コード 1 の時間(集計時間毎に分割計上)	
10	離席回数(コード1)	NotReady 理由コード1 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
11	離席理由コード2	NotReady 理由コード 2 の時間(集計時間毎に分割計上)	
12	離席回数(コード2)	NotReady 理由コード 2 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
13	離席理由コード3	NotReady 理由コード 3 の時間(集計時間毎に分割計上)	

No	項目	概要	備考
14	離席回数(コード3)	NotReady 理由コード 3 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
15	離席理由コード4	NotReady 理由コード 4 の時間(集計時間毎に分割計上)	
16	離席回数(コード4)	NotReady 理由コード 4 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
17	離席理由コード 5	NotReady 理由コード 5 の時間(集計時間毎に分割計上)	
18	離席回数(コード5)	NotReady 理由コード 5 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
19	離席理由コード6	NotReady 理由コード 6 の時間(集計時間毎に分割計上)	
20	離席回数(コード6)	NotReady 理由コード 6 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
21	離席理由コード7	NotReady 理由コード 7 の時間(集計時間毎に分割計上)	
22	離席回数(コード7)	NotReady 理由コード 7 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
23	離席理由コード8	NotReady 理由コード 8 の時間(集計時間毎に分割計上)	
24	離席回数(コード8)	NotReady 理由コード 8 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
25	離席理由コード9	NotReady 理由コード 9 の時間(集計時間毎に分割計上)	
26	離席回数(コード9)	NotReady 理由コード 9 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
27	離席理由コード10	NotReady 理由コード 10 の時間(集計時間毎に分割計上)	
28	離席回数(コード10)	NotReady 理由コード 10 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
29	離席理由コード11	NotReady 理由コード 11 の時間(集計時間毎に分割計上)	
30	離席回数(コード11)	NotReady 理由コード 11 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
31	離席理由コード12	NotReady 理由コード 12 の時間(集計時間毎に分割計上)	
32	離席回数(コード12)	NotReady 理由コード 12 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
33	離席理由コード13	NotReady 理由コード 13 の時間(集計時間毎に分割計上)	
34	離席回数(コード13)	NotReady 理由コード 13 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
35	離席理由コード14	NotReady 理由コード 14 の時間(集計時間毎に分割計上)	
36	離席回数(コード14)	NotReady 理由コード 14 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
37	離席理由コード15	NotReady 理由コード 15 の時間(集計時間毎に分割計上)	
38	離席回数(コード15)	NotReady 理由コード 15 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
39	離席理由コード16	NotReady 理由コード 16 の時間(集計時間毎に分割計上)	
40	離席回数(コード16)	NotReady 理由コード 16 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	

No	項目	概要	備考
41	離席理由コード17	NotReady 理由コード 17 の時間(集計時間毎に分割計上)	
42	離席回数(コード17)	NotReady 理由コード 17 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
43	離席理由コード18	NotReady 理由コード 18 の時間(集計時間毎に分割計上)	
44	離席回数(コード18)	NotReady 理由コード 18 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
45	離席理由コード19	NotReady 理由コード 19 の時間(集計時間毎に分割計上)	
46	離席回数(コード19)	NotReady 理由コード 19 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
47	離席理由コード20	NotReady 理由コード 20 の時間(集計時間毎に分割計上)	
48	離席回数(コード20)	NotReady 理由コード 20 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
49	離席理由コード21	NotReady 理由コード 21 の時間(集計時間毎に分割計上)	
50	離席回数(コード21)	NotReady 理由コード 21 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
51	離席理由コード22	NotReady 理由コード 22 の時間(集計時間毎に分割計上)	
52	離席回数(コード22)	NotReady 理由コード 22 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
53	離席理由コード23	NotReady 理由コード 23 の時間(集計時間毎に分割計上)	
54	離席回数(コード23)	NotReady 理由コード 23 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
55	離席理由コード24	NotReady 理由コード 24 の時間(集計時間毎に分割計上)	
56	離席回数(コード24)	NotReady 理由コード 24 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
57	離席理由コード25	NotReady 理由コード 25 の時間(集計時間毎に分割計上)	
58	離席回数(コード25)	NotReady 理由コード 25 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
59	離席理由コード26	NotReady 理由コード 26 の時間(集計時間毎に分割計上)	
60	離席回数(コード26)	NotReady 理由コード 26 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
61	離席理由コード27	NotReady 理由コード 27 の時間(集計時間毎に分割計上)	
62	離席回数(コード27)	NotReady 理由コード 27 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
63	離席理由コード28	NotReady 理由コード 28 の時間(集計時間毎に分割計上)	
64	離席回数(コード28)	NotReady 理由コード 28 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
65	離席理由コード29	NotReady 理由コード 29 の時間(集計時間毎に分割計上)	
66	離席回数(コード29)	NotReady 理由コード 29 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
67	離席理由コード30	NotReady 理由コード 30 の時間(集計時間毎に分割計上)	
68	離席回数(コード30)	NotReady 理由コード 30 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	

6.1.1.3 エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)

スキル別レポートについて

コールフローのターゲットブロックでスキル指定を行う際に、バーチャルキューを指定する必要があります。

レポート出力時はバーチャルキューを指定します。

エージェント/エージェントグループのメールのスキルに関するレポートとテンプレートです。このテンプレ ートを利用するためには、コールフローでの設定が必要となります。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID/エージェ ントグループ	選択した取得対象のエージェント ID/エージェントグループ	・レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	選択したレポート取得開始時間	 集計単位が項目名に付与される NO_AGG: 15 分単位 NOUB: 1 時間単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	HOUK:1 時間単位 DAY:1 日単位 WEEK:1 週間単位 MONTH:1 か月単位
4	対応機会数	受信、返信、送信の合計	
5	対応数	受信、返信、送信のうち実際に対応した数。対応機会数との差分は 受信メールの対応有無。	
6	受信数	エージェントに着信したメールの数。転送受信時にも値がカウント される。	
7	放棄数	メール受信時、応答しなかった場合(不出、拒否)のみカウントされ る。	
8	一時保存数	WorkBin から取り出したメールの数がカウントされる。	
9	受信数(新規)	エージェントに着信した新規メールの数。転送受信時にも値がカウ ントされる。	
10	受信数(返信)	エージェントに着信した返信済みメールの数。転送受信時にも値が カウントされる。	
11	転送数	転送した数。転送が完了した場合のみカウントされる。	
12	総対応時間	メール画面(受信、返信、送信画面)を開いていた合計時間。メールを 送信完了しなくてもカウントされる。Workbin 保存時は 0 がカウン ト	
13	平均対応時間	メール画面(受信、返信、送信画面)を開いていた平均時間。メールを 送信完了しなくてもカウントされる。Workbin 保存時は 0 がカウン ト	
14	最大対応時間	メール画面(受信、返信、送信画面)を開いていた最大時間。メールを 送信完了しなくてもカウントされる。Workbin 保存時は 0 がカウン ト	

6.1.2 チャット

6.1.2.1 エージェント/エージェントグループレポート(インタラクション情報) エージェント/エージェントグループのチャットのインタラクションに関するレポートテンプレートです。出 カ項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID/エージェ ントグループ	選択した取得対象のエージェント ID/エージェントグループ	・レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	選択したレポート取得開始時間	 ・集計単位が項目名に付与される NO_AGG: 15 分単位 HOUR: 1 時間単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	DAY:1 日単位 WEEK:1 週間単位 MONTH:1 か月単位
4	着信数	着信した呼数	
5	対応数	チャットの対応成立数	
6	コンサル発信数	コンサルトに発信した呼数	
7	コンサル受信数	コンサルトを受信した呼数	
8	インスタント転送数	インスタント転送に発信した呼数	
9	インスタント転送受信数	インスタント転送を受信した呼数	
10	インスタントグループチャ ット開始数	インスタントチャットグループを開始した呼数	
11	インスタントグループチャ ット受信数	インスタントチャットグループを受信した呼数	
12	応答拒否数	応答を拒否した呼数	
13	不応答数	不応答の呼数	
14	総対応時間	対応時間の合計	
15	総コンサル時間	コンサルト時間の合計	
16	平均対応時間	対応が成立するまでの平均時間	
17	平均コンサル時間	 コンサルトの平均時間	
18	最大対応時間	エージェントが応答するまでの最大時間	
19	最大コンサル時間	コンサルトで対応した最大時間	

6.1.2.2 エージェント/エージェントグループレポート(ステータス情報) エージェント/エージェントグループのチャットのステータス(受付可/離席など)に関するレポートテンプ レートです。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID/エージェ ントグループ	選択した取得対象のエージェント ID/エージェントグループ	・レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	選択したレポート取得開始時間	 ・集計単位が項目名に付与される NO_AGG: 15 分単位 HOUR: 1 時間単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	NOOK:1時間単位 DAY:1日単位 WEEK:1週間単位 MONTH:1か月単位
4	待機回数	受付可になった回数 エージェントのステータスが受付可になった回数。受付可のステー タスから他のステータスに遷移したタイミングで同時間帯に計上さ れる。 受付可のステータスが集計時間をまたぐ場合は、受付可のステータ スが終了した時間帯に計上される。 受付可のステータスで外線発信/内線通話を実施した場合は通話終了 (切断)後に受付可ステータスに戻るため、他のステータスに遷移した 際に待機回数に再度計上される。	
5	離席回数	離席になった回数 エージェントのステータスが離席になった回数。離席のステータス から他のステータスに遷移したタイミングで同時間帯に計上され る。 離席のステータスが集計時間をまたぐ場合は、離席のステータスが 終了した時間帯に計上される。	
6	総ログイン時間	ログイン時間の合計 エージェントのステータスがログインになった合計時間。 ログインのステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに 分割して計上される。	
7	総待機時間	待機(受付可)時間の合計 エージェントのステータスが受付可になった合計時間。 受付可のステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分 割されて計上される。	
8	総離席時間	離席時間の合計 エージェントのステータスが離席になった合計時間。 離席のステータスが集計時間をまたぐ場合は、集計時間ごとに分割 されて計上される。	

No	項目	概要	備考
9	離席理由コード1	NotReady 理由コード1の時間(集計時間毎に分割計上)	
10	離席回数(コード1)	NotReady 理由コード 1 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
11	離席理由コード2	NotReady 理由コード 2 の時間(集計時間毎に分割計上)	
12	離席回数(コード2)	NotReady 理由コード 2 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
13	離席理由コード3	NotReady 理由コード 3 の時間(集計時間毎に分割計上)	
14	離席回数(コード3)	NotReady 理由コード 3 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
15	離席理由コード4	NotReady 理由コード 4 の時間(集計時間毎に分割計上)	
16	離席回数(コード4)	NotReady 理由コード 4 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
17	離席理由コード 5	NotReady 理由コード 5 の時間(集計時間毎に分割計上)	
18	離席回数(コード5)	NotReady 理由コード 5 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
19	離席理由コード6	NotReady 理由コード 6 の時間(集計時間毎に分割計上)	
20	離席回数(コード6)	NotReady 理由コード 6 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
21	離席理由コード 7	NotReady 理由コード 7 の時間(集計時間毎に分割計上)	
22	離席回数(コード7)	NotReady 理由コード 7 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
23	離席理由コード8	NotReady 理由コード 8 の時間(集計時間毎に分割計上)	
24	離席回数(コード8)	NotReady 理由コード 8 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
25	離席理由コード9	NotReady 理由コード 9 の時間(集計時間毎に分割計上)	
26	離席回数(コード9)	NotReady 理由コード 9 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
27	離席理由コード10	NotReady 理由コード 10 の時間(集計時間毎に分割計上)	
28	離席回数(コード10)	NotReady 理由コード 10 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
29	離席理由コード11	NotReady 理由コード 11 の時間(集計時間毎に分割計上)	
30	離席回数(コード11)	NotReady 理由コード 11 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
31	離席理由コード12	NotReady 理由コード 12 の時間(集計時間毎に分割計上)	
32	離席回数(コード12)	NotReady 理由コード 12 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
33	離席理由コード13	NotReady 理由コード 13 の時間(集計時間毎に分割計上)	
34	離席回数(コード13)	NotReady 理由コード 13 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
35	離席理由コード14	NotReady 理由コード 14 の時間(集計時間毎に分割計上)	
36	離席回数(コード14)	NotReady 理由コード 14 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
37	離席理由コード15	NotReady 理由コード 15 の時間(集計時間毎に分割計上)	
38	離席回数(コード15)	NotReady 理由コード 15 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
39	離席理由コード16	NotReady 理由コード 16 の時間(集計時間毎に分割計上)	
40	離席回数(コード16)	NotReady 理由コード 16 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	

No	項目	概要	備考
41	離席理由コード17	NotReady 理由コード 17 の時間(集計時間毎に分割計上)	
42	離席回数(コード17)	NotReady 理由コード 17 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
43	離席理由コード18	NotReady 理由コード 18 の時間(集計時間毎に分割計上)	
44	離席回数(コード18)	NotReady 理由コード 18 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
45	離席理由コード19	NotReady 理由コード 19 の時間(集計時間毎に分割計上)	
46	離席回数(コード19)	NotReady 理由コード 19 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
47	離席理由コード20	NotReady 理由コード 20 の時間(集計時間毎に分割計上)	
48	離席回数(コード20)	NotReady 理由コード 20 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
49	離席理由コード21	NotReady 理由コード 21 の時間(集計時間毎に分割計上)	
50	離席回数(コード21)	NotReady 理由コード 21 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
51	離席理由コード22	NotReady 理由コード 22 の時間(集計時間毎に分割計上)	
52	離席回数(コード22)	NotReady 理由コード 22 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
53	離席理由コード23	NotReady 理由コード 23 の時間(集計時間毎に分割計上)	
54	離席回数(コード23)	NotReady 理由コード 23 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
55	離席理由コード24	NotReady 理由コード 24 の時間(集計時間毎に分割計上)	
56	離席回数(コード24)	NotReady 理由コード 24 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
57	離席理由コード25	NotReady 理由コード 25 の時間(集計時間毎に分割計上)	
58	離席回数(コード25)	NotReady 理由コード 25 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
59	離席理由コード26	NotReady 理由コード 26 の時間(集計時間毎に分割計上)	
60	離席回数(コード26)	NotReady 理由コード 26 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
61	離席理由コード27	NotReady 理由コード 27 の時間(集計時間毎に分割計上)	
62	離席回数(コード27)	NotReady 理由コード 27 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
63	離席理由コード28	NotReady 理由コード 28 の時間(集計時間毎に分割計上)	
64	離席回数(コード28)	NotReady 理由コード 28 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
65	離席理由コード29	NotReady 理由コード 29 の時間(集計時間毎に分割計上)	
66	離席回数(コード29)	NotReady 理由コード 29 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	
67	離席理由コード30	NotReady 理由コード 30 の時間(集計時間毎に分割計上)	
68	離席回数(コード30)	NotReady 理由コード 30 に遷移した回数(集計時間毎に分割計上)	

6.1.2.3 エージェント/エージェントグループレポート(スキル別)

スキル別レポートについて

コールフローのターゲットブロックでスキル指定を行う際に、バーチャルキューを指定する必要があります。

レポート出力時はバーチャルキューを指定します。

エージェント/エージェントグループのチャットのスキルに関するレポートとテンプレートです。このテンプ レートを利用するためには、コールフローでの設定が必要となります。出力項目の一覧は以下のとおりで す。

No	項目	概要	備考
1	エージェント ID/エージェ ントグループ	選択した取得対象のエージェント ID/エージェントグループ	・レポート種別によりどちらかを表示
2	集計期間先頭	選択したレポート取得開始時間	 ・集計単位が項目名に付与される NO_AGG: 15 分単位 NOUR: 1 時間単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	HOUR:1 時間単位 DAY:1 日単位 WEEK:1週間単位 MONTH:1 か月単位
4	着信数	着信した呼数	
5	対応数	受信、返信、送信のうち実際に対応した数。	
6	コンサル発信数	コンサルトに発信した呼数	
7	インスタント転送数	インスタント転送に発信した呼数	
8	インスタントグループチャ ット開始数	インスタントチャットグループを開始した呼数	
9	インスタントグループチャ ット受信数	インスタントチャットグループを受信した呼数	
10	放棄数(着信)	着信放棄呼数 待ち呼となった呼がエージェント応答前に切断された呼数。 待ち呼の状態が集計時間をまたぐ場合は、入呼した時間帯にまとめ て計上される。	
11	放棄数(転送/会議)	転送/会議放棄呼数	
12	総対応時間	対応時間の合計	
13	平均対応時間	対応が成立するまでの平均時間	
14	最大対応時間	エージェントが応答するまでの最大時間	
6.2 リアルタイムレポート

リアルタイムレポートを使用するための環境構築サポートでのカスタマイズを前提としたオムニチャネル用の「サンプルテンプレート」を提供しています。

レポート名	用途	レポート集計単位
メール_エージェントレポート	メール	エージェント単位
メール_キューレポート		キュー単位
チャット_エージェントレポート	チャット	エージェント単位

ビジネスポータルで以下のファイルを提供しています。

CCPulse+	ファイル名
オムニチャネル用リアルタイムレポート(サンプルテンプレート)	ACCS20_realtime_omni.zip

CCPulse+への取り込みについて

 テンプレート用 ZIP ファイルを解凍し、解凍された「bin」フォルダごとサブフォルダも含めて、「5.1 オムニチャネル用 テンプレート差し替え」の手順に従って、「realtime」フォルダ配下に配置してください。 6.2.1 CCpulse+サンプルテンプレート

6.2.1.1 メール_エージェントレポート【メール】

エージェント単位でメールのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	ステータス	現在のエージェントステータス及び経過時間を表示する。	アイコン表示とエージェントの状態の詳細
			は、以下補足事項を参照
			毎日0時の累計値リセット対象外
2	対応中メール数	対応中のメールの合計数。Workbin からメールを取り出した場合も	
		カウントされる。	
3	受信数	エージェントに着信したメールの合計数。転送着信もカウントされ	
		る.	
4	応答数	エージェントに応答したメールの合計数。転送着信への応答もカウ	
		ントされる。	
5	タイムアウト数	着信に応答せずタイムアウトしたメールの合計数。	
6	拒否数	拒否したメールの合計数。	
7	転送した数	転送したメールの合計数。	
8	転送された数	転送されたメールに応答した合計数。	
9	プル数	Workbin からメールを取り出したメールの合計数。	
10	メール作成数	メールを作成した合計数。	
11	対応完了数	対応完了したメールの合計数。	
12	処理数	処理(受信、転送、返信、プル)をしたメールの合計数。	
13	処理時間	処理(受信、転送、返信、プル)をしたメールの合計時間。	
14	平均処理時間	処理時間/処理数を表示。	

ステータスについて

オブジェクトペインのアイコン表示とビューのステータス表示に対応するエージェントの状態は以下のとおりです。

オブジェクトペインの アイコン表示	ビューのステータス表示	エージェントの状態
* 🔒	LoggedOut	ログアウト
₽ 📀	NotReadyForNextCall	準備中(離席理由あり/なし)・応答不可
۵ 🔒	WaitForNextCall	受付可

6.2.1.2 チャット_エージェントレポート【チャット】

エージェント単位でチャットのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	ステータス	現在のエージェントステータス及び経過時間を表示する。	アイコン表示とエージェントの状態の詳細
			は、以下補足事項を参照
			毎日0時の累計値リセット対象外
2	対応中チャット数	対応中のチャットの合計数。	
3	受信数	エージェントに着信したチャットの合計数。転送着信もカウントさ	
		れる。	
4	応答数	エージェントに応答したチャットの合計数。転送着信への応答もカ	
		ウントされる。	
5	タイムアウト数	着信に応答せずタイムアウトしたチャットの合計数。	
6	拒否数	拒否したチャットの合計数。	
7	転送した数	転送したチャットの合計数。	
8	転送された数	転送されたチャットに応答した合計数。	
9	会議開始数	エージェントが参加した会議の合計数。	
10	会議参加数	会議着信したチャットに応答した合計数。	
11	対応数	対応完了したチャットの合計数	
12	対応時間	対応完了したチャットの合計時間。	
13	平均対応時間	対応時間/対応数を表示。	

ステータスについて

・オブジェクトペインのアイコン表示とビューのステータス表示に対応するエージェントの状態は以下のとおりです。

オブジェクトペインの アイコン表示	ビューのステータス表示	エージェントの状態
* 🔒	LoggedOut	ログアウト
€ (NotReadyForNextCall	準備中(離席理由あり/なし)・応答不可
۵ 🔒	WaitForNextCall	受付可

6.2.1.3 メール_キューレポート【メール】

キュー単位でメールのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	受信数	キューに入ったメールの合計数を表示する。	
2	キュー内処理終了数	処理されたメールの合計数を表示する。	
3	キュー移動数	受信したメールを Workbin に移動したメールの合計数を表示する。	
4	キュー内メール数	現在の処理待ちメール数+処理中メール数を表示する。	
5	処理待ちメール数	現在の処理待ちメール数を表示する。	
6	処理中メール数	現在の処理中メール数を表示する。	
7	最大キュー内着信数	現在のキュー内に蓄積していたメール数の最大値が表示する。	

6.2.2 Pulse サンプルテンプレート

6.2.2.1 オムニ_エージェントステータスレポート【メール・チャット】

エージェント単位でメールおよびチャットのステータスのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下の とおりです。

No	項目	概要	備考
1	ログイン時間	エージェントがログインしてからの経過時間を表示する。	
2	ステータス	エージェントの現在のステータスを表示する。	 アイコン表示とエージェントの状態の詳細は、以下補足事項を参照 毎日0時の累計値リセット対象外
3	電話	電話に関する現在のエージェントステータス(マークでの表示)を 表示する。	
4	電話継続	電話の該当ステータスの経過時間を表示する。	
5	メール	メールに関する現在のエージェントステータス(マークでの表示) を表示する。	
6	メール継続	メールの該当ステータスの経過時間を表示する。	
7	チャット	チャットに関する現在のエージェントステータス(マークでの表 示)を表示する。	
8	チャット継続	チャットの該当ステータスの経過時間を表示する。	

】Omni_エージェントステー	タスレポート【完成】_rev	rS					
名前 🔺	ログイン時間	電話	電話継続	メール	メール継続	チャット	チャット継続
ac, ag005	06:36:41	0	00:00:05	0	00:00:04	0	00:00:31
ac, ag008	08:20:29	е	02:27:56	e	02:26:31	е	02:26:31

ステータスについて

アイコン表示とアイコンへのマウスオーバーに対応するエージェントの状態は以下のとおりです。

アイコン表示	マウスオーバーによる表記	エージェントの状態
C	LoggedOut	ログアウト
0	NotReadyForNextCall	準備中(離席理由あり/なし)・応答不可
O	WaitForNextCall	受付可
6	CallInbound	通話中(外線着信)
2	CallOutbound	通話中(外線発信)
	CallOnHold	保留中
0	CallConsult	引継通話中
	CallInternal	内線通話中
5	AfterCallWork	後処理

6.2.2.2 オムニ_エージェント統計レポート【メール・チャット】

エージェント単位で統計に関するメールおよびチャットのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下の とおりです。

No	項目	概要	備考
1	電話応答数	電話(外線着信)応答数を表示する。	
2	電話総時間	電話(外線着信)総通話時間を表示する。	
3	メール応答数	メール受け入れ数を表示する。	
4	メール総時間	メール総対応時間を表示する。	
5	チャット応答数	チャット受け入れ数を表示する。	
6	チャット総時間	チャット総対応時間を表示する。	

6.2.2.3 オムニ_メール_キュー統計レポート【メール】

キュー単位で統計に関するメールのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	備考
1	リクエスト数	リクエストされたメールの合計数。	
2	現在の受待ち数	現在の受け待ち数を表示。	
3	受入れ数	受入れたメールの合計数を表示。	
4	放棄数	放棄したメールの合計数を表示。	
5	受入れ率	受入れ数/リクエスト数を表示。	
6	総受待ち時間	受け待ち時間の合計時間を表示。	
7	平均受待ち時間	総受待ち時間/受入異数	
8	リクエスト数 (15分)	15 分間でリクエストされたメールの合計数。	
9	受入れ数 (15分)	15分間で受け入れたメールの合計数。	
10	放棄数 (15分)	15分間で放棄したメールの合計数。	

6.2.2.4 オムニ_チャット_キュー統計レポート【チャット】

キュー単位で統計に関するチャットのレポートを出力します。出力項目の一覧は以下のとおりです。

No	項目	概要	
1	リクエスト数	リクエストされたチャットの合計数。	
2	現在の受待ち数	現在の受け待ち数を表示。	
3	受入れ数	受入れたチャットの合計数を表示。	
4	放棄数	放棄したチャットの合計数を表示。	
5	受入れ率	受入れ数/リクエスト数を表示。	
6	総受待ち時間	受け待ち時間の合計時間を表示。	
7	平均受待ち時間	総受待ち時間/受入異数	
8	リクエスト数 (15分)	15分間でリクエストされたチャットの合計数。	
9	受入れ数 (15分)	15分間で受け入れたチャットの合計数。	
10	放棄数 (15分)	15分間で放棄したチャットの合計数。	

7. 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。

- 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)

8. 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
Composer	こんぽーざー	オムニチャネル用のワークフロー設定・管理用のクラ
		イアントツール
CTI	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
		<i>ब</i>
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
D.(D.		□一設正・官理用のクライアントツール
IVR	あいふいめーる	Interactive voice Response」の略語。 先信者のタ
		1 ハル採作にロわせて、のらかしの球目してのる日戸 を発信者側に白動的に再生し、白動広答を行う白動音
		を光信有例に日勤的に丹王し、日勤心音で117日勤日 吉広答システム お家さまのプッシュボタン海佐にト
		ス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
Edition	しょん	/CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえっくすきのう	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

:DR レ でコー
С́]—
でコー
レス/プ
特たな
ご呼を
\square
アプリ
er 2.0
省。
担当者
 <i> ト フ</i>
Eや通
<u>こと</u> # +
育する
+ フチ
りる動
ョ1后に 伴って
ほうて
バイザ
こは間
させる
きせる ふじて
きせる ふじて 2.0 契
きせる らじて 2.0 契 いな
きせる なじて 2.0 契 いな -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、または Composer で作
		成するワークフローのこと
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
ワークフロー	わーくふろー	お客さまからの電話・メール・チャット着信をエージ
		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ワークフロ
		ーは設定されていない。コンタクトセンタ環境構築に
		てワークフロー作成に対応