

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	提供ファイル名を変更
		[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	1
目次	3
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル オムニチャネル編.....	8
1. オムニチャネル 概要	9
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.....	22
2.1.1.5 Category 変更.....	24
2.1.1.6 Category 削除.....	26
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	36
2.1.3 Field Codes の設定	38
2.1.3.1 Field Codes の作成.....	39
2.1.3.2 Field Codes の変更.....	42
2.1.3.3 Field Codes の削除.....	44
2.1.4 Screening Rules の設定	46
2.1.4.1 Screening Rule の作成.....	47
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.....	55
2.2.1 キャパシティルール.....	56
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 キャパシティールール削除	68
2.2.1.4 キャパシティールールデフォルト値の変更	70
2.2.2 一括更新	74
2.2.2.1 削除	75
2.2.2.2 有効化	76
2.2.2.3 無効化	77
3. 設定ウィザード	78
3.1 内線番号設定	78
3.1.1 新規作成	80
3.1.2 削除	87
3.1.3 通録設定	92
3.1.4 ハードフォン設定	96
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	112
3.4.2 削除	118
3.5 キャパシティールール紐づけ設定	123
3.5.1 設定	125
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	139
3.6.1.1.1 chat-client	141
3.6.1.1.2 smtp-client	144
3.6.1.1.3 email-processing	148
3.6.2 endpoint 設定	151
3.6.2.1 作成	151
3.6.2.2 変更	156
3.6.3 pop-client 設定	160
3.6.3.1 設定	160

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).....	280
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)	283
6.1.2 チャット.....	284
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)	284
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).....	285
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)	288
6.2 リアルタイムレポート.....	289
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. 用語集.....	299
-------------	-----

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	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 の操作説明	P. 193
5	CCPulse+ の設定	ツール利用に必要となるクライアント PC のスペック	P. 265
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ト PC への初期設定	P. 276
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 へ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

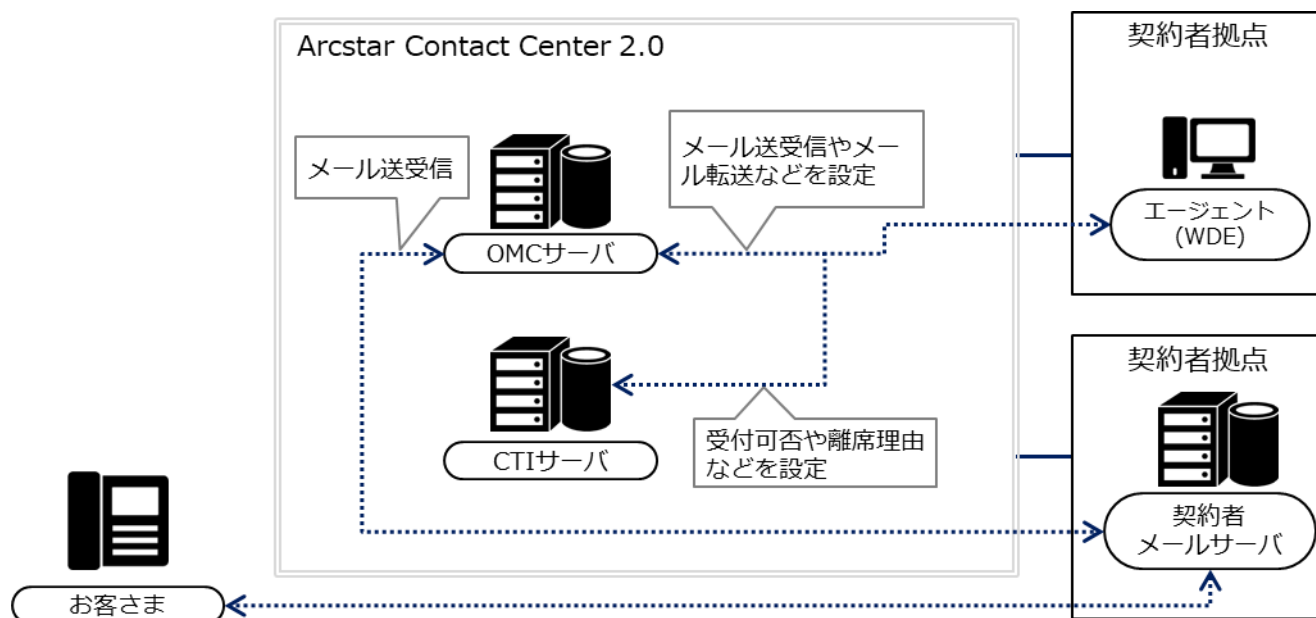
- 有料オプションとなります。利用には事前の申込が必要です。
- メールサーバ、Web サーバは契約者をご用意いただく必要があります。
- DR 拠点でのご利用はできません。

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

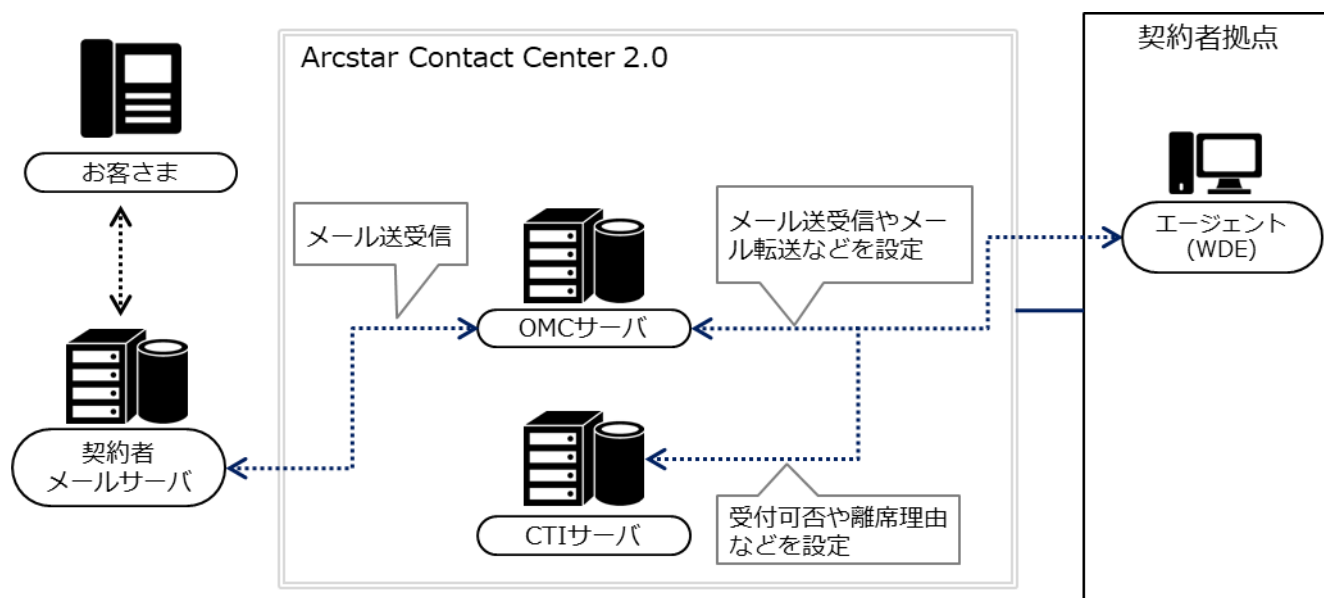
設定や操作に伴う補足事項です。本マニュアルに記載の設定や動作は、Arcstar Contact Center 2.0 として提供する WDE を利用した場合の仕様となります。WDE 以外の 3rd パーティ製ソフトフォンまたは CTI クライアントを利用する場合は、ソフトウェア提供元に動作仕様をご確認ください。

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。

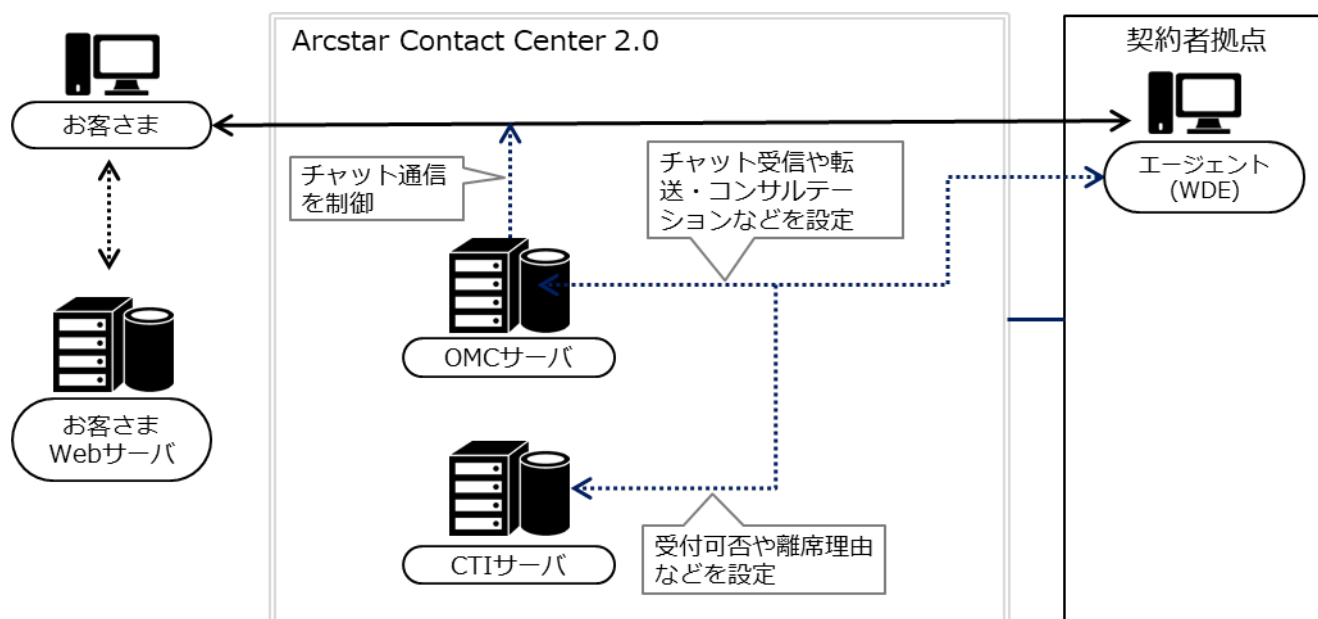
【契約者のメールサーバを契約者拠点に設置する場合】



【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	アカウント権限				参照先
			構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	
GAX 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
ログイン/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 コーチングする					P. 239
	ケース情報	ケース情報を参照・変更する			●	●	P. 259
	履歴	チャット履歴を参照する			●	●	P. 263
	電話帳	電話帳を設定する			●	●	P. 264
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		●	●		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

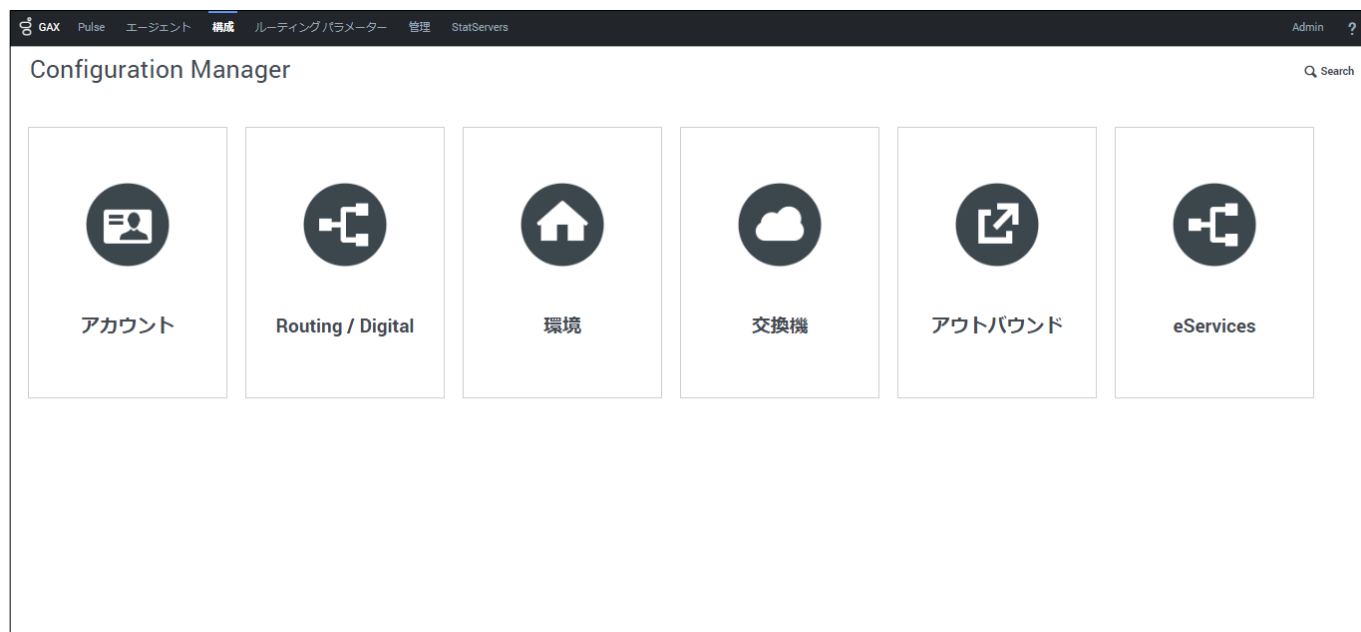
- アカウント権限に対応する機能の設定および参照可否を契約者が変更することはできません。

2. 構成の設定

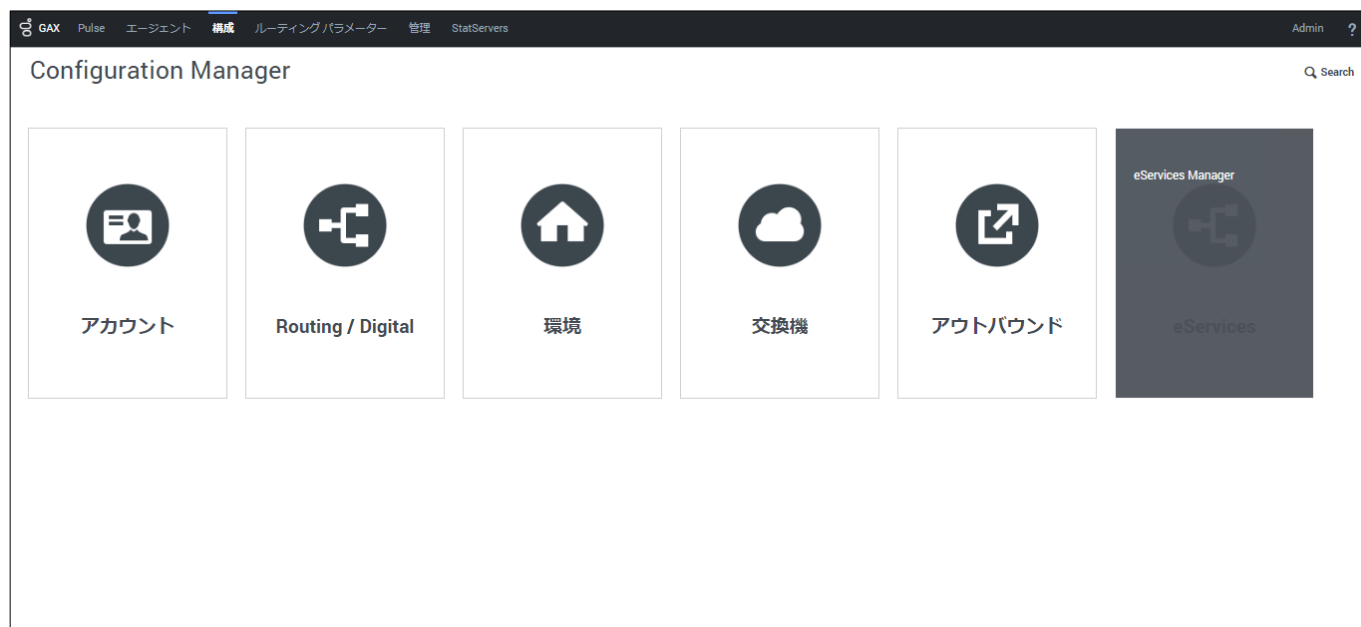
2.1 eServices Manager の設定

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。



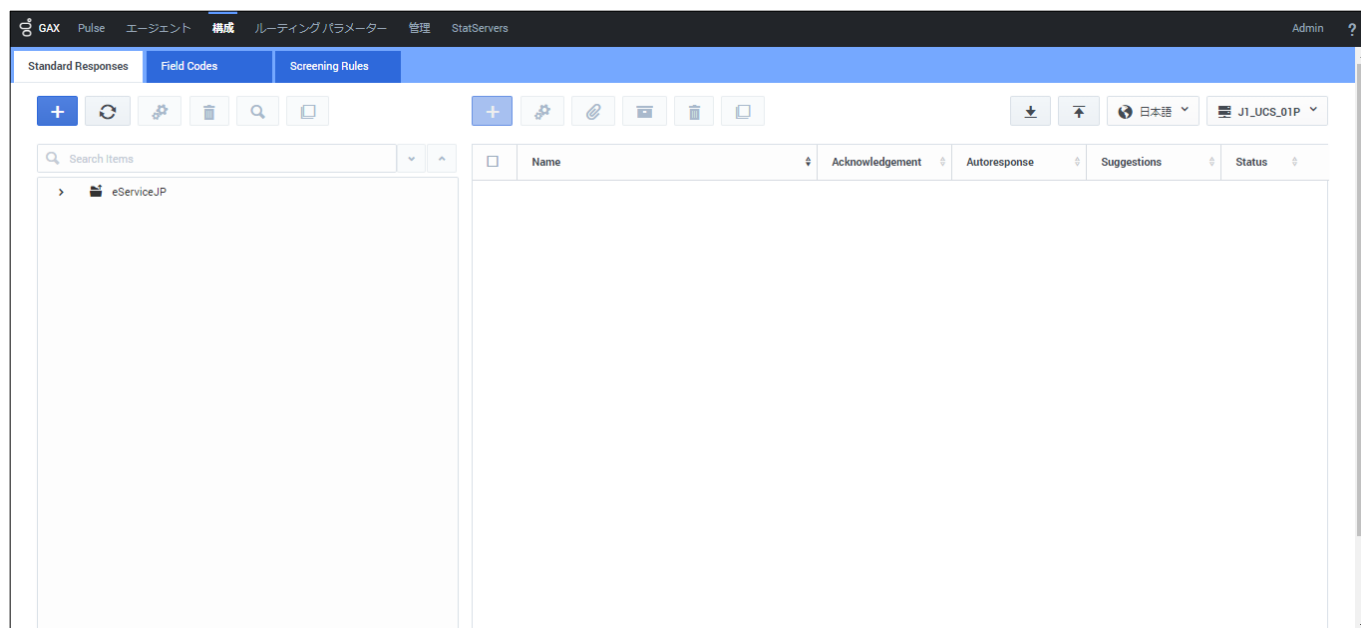
(2) [eServices]から[eServices Manager]を選択します。



2.1.1 Category の設定

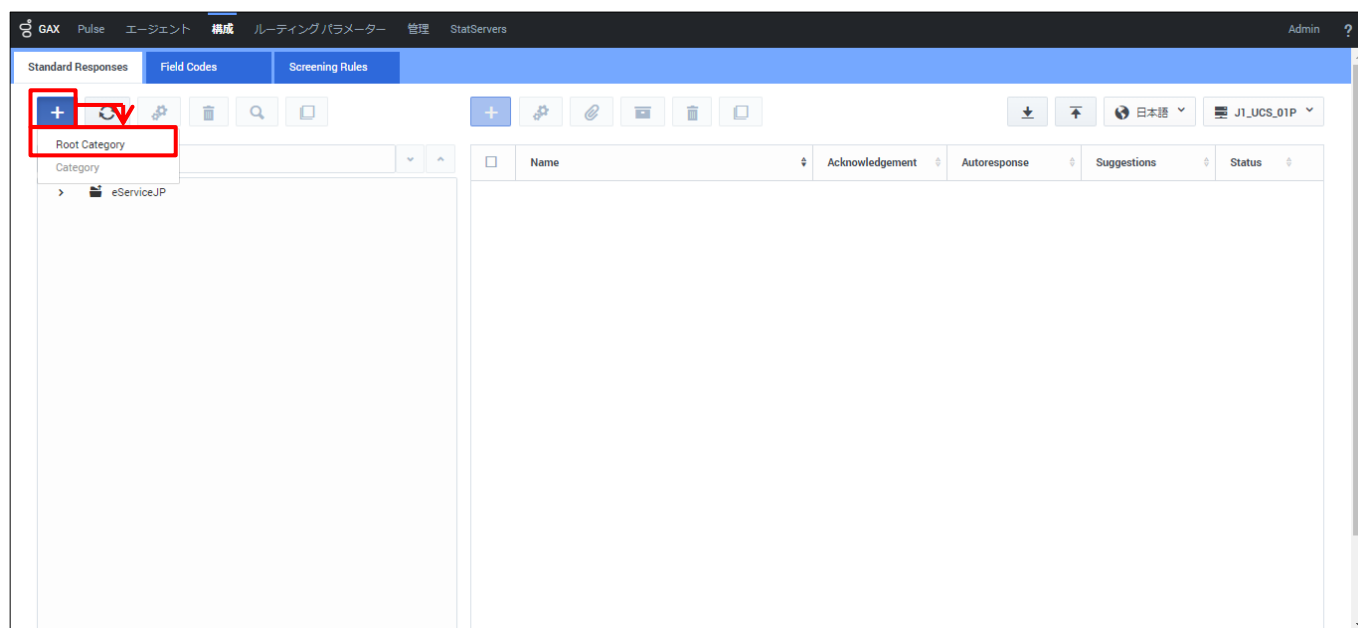
Standard Responses や Screening Rule で利用するフォルダーの作成が可能です。Standard Responses については、「2.1.2 Standard Responses の設定」(P.28) を参照してください。Screening Rule については、「2.1.4 Screening Rules の設定」(P.46) を参照してください。

(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。

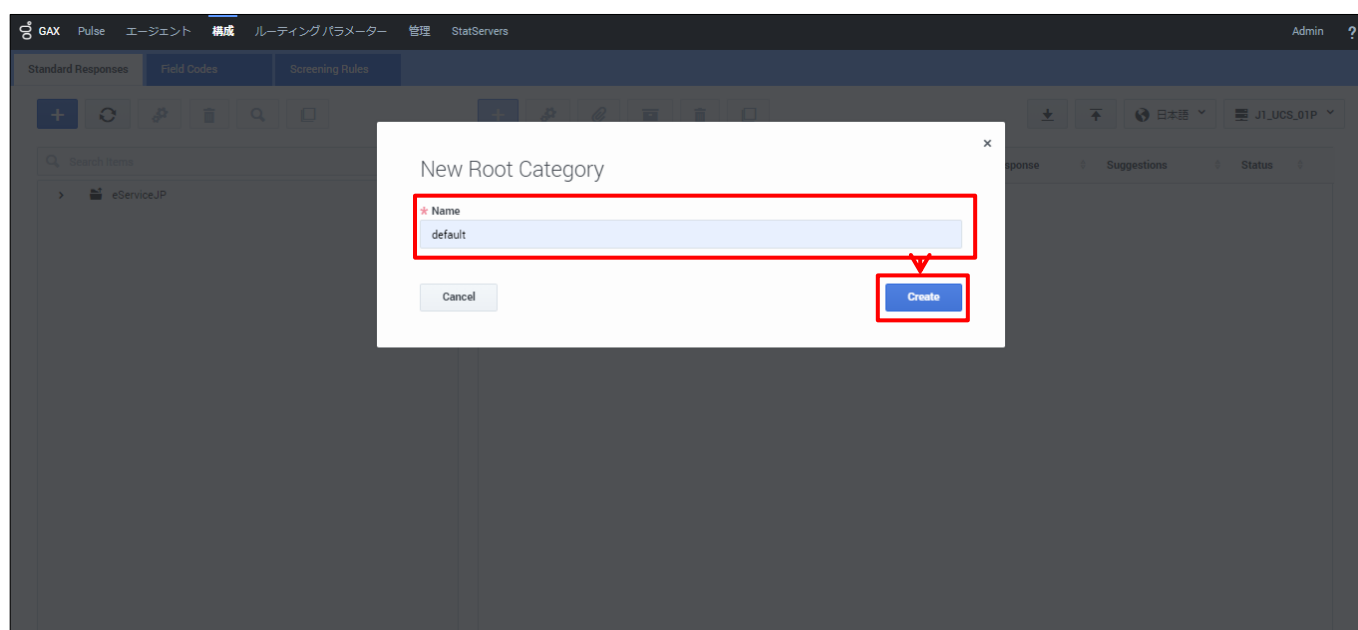


2.1.1.1 Root Category 作成

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



(2) ルートカテゴリ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。



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名の名前を入力する。	- 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

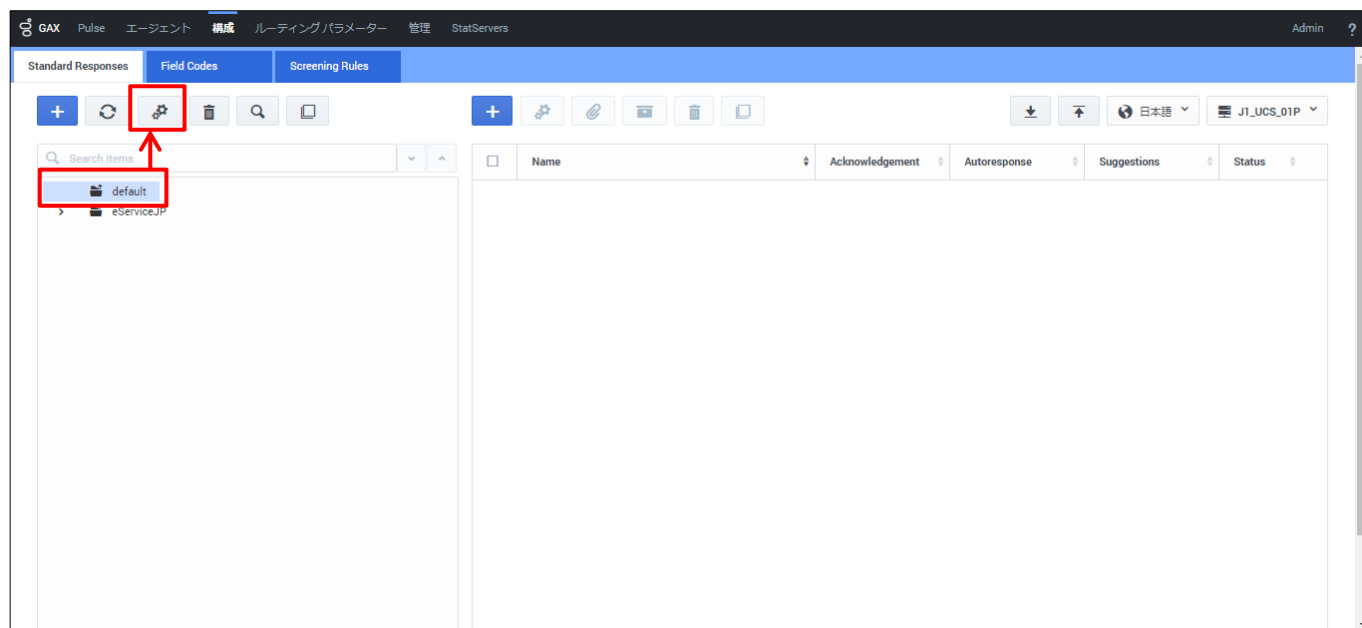
ルートカテゴリーが作成されます。

The screenshot shows the GAX interface with the 'Screening Rules' tab selected. The left sidebar displays a tree structure with 'default' and 'eServiceJP' categories. The main table is empty. A notification at the bottom right states: '1 notifications', 'Hide All', 'Root category is created successfully', 'default'.

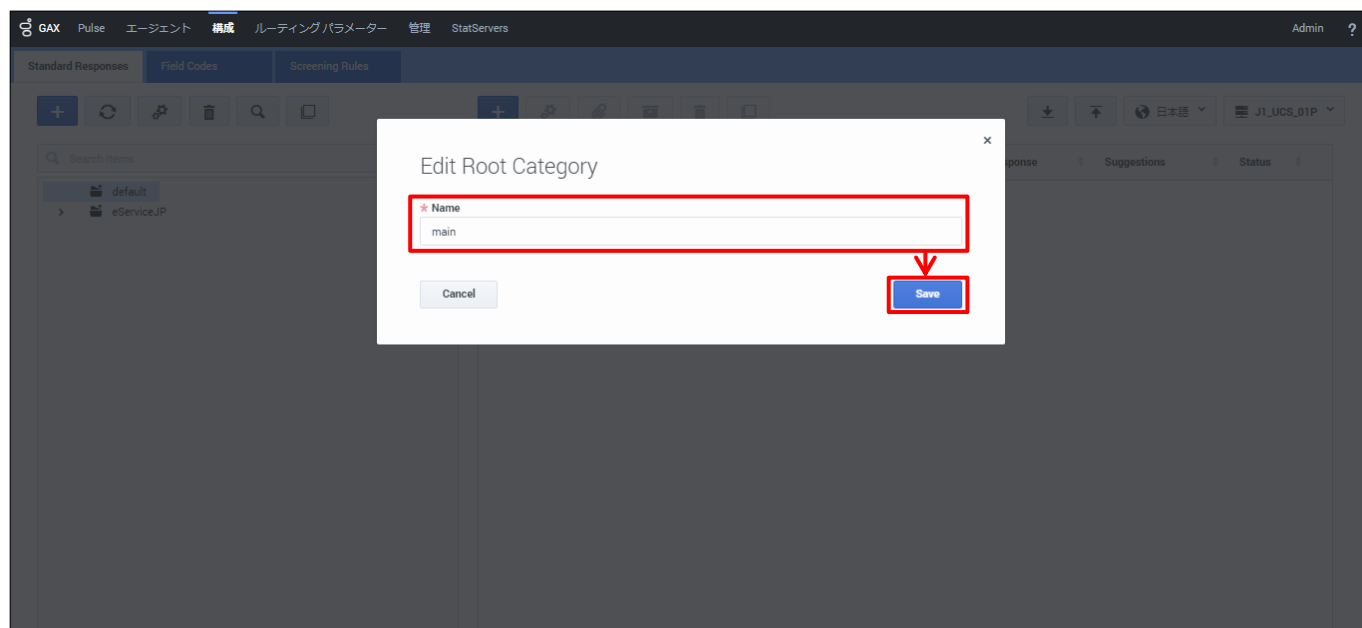
Name	Acknowledgement	Autoresponse	Suggestions	Status
------	-----------------	--------------	-------------	--------

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。



(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。

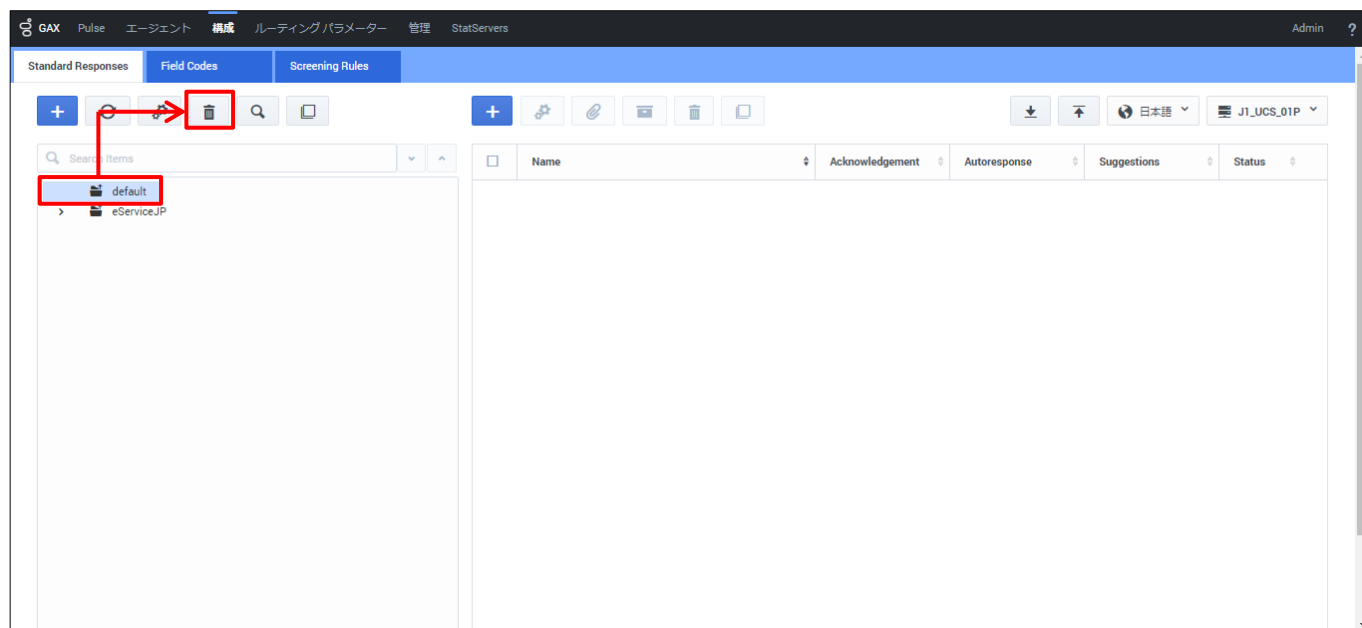


(3) 変更が反映されます。

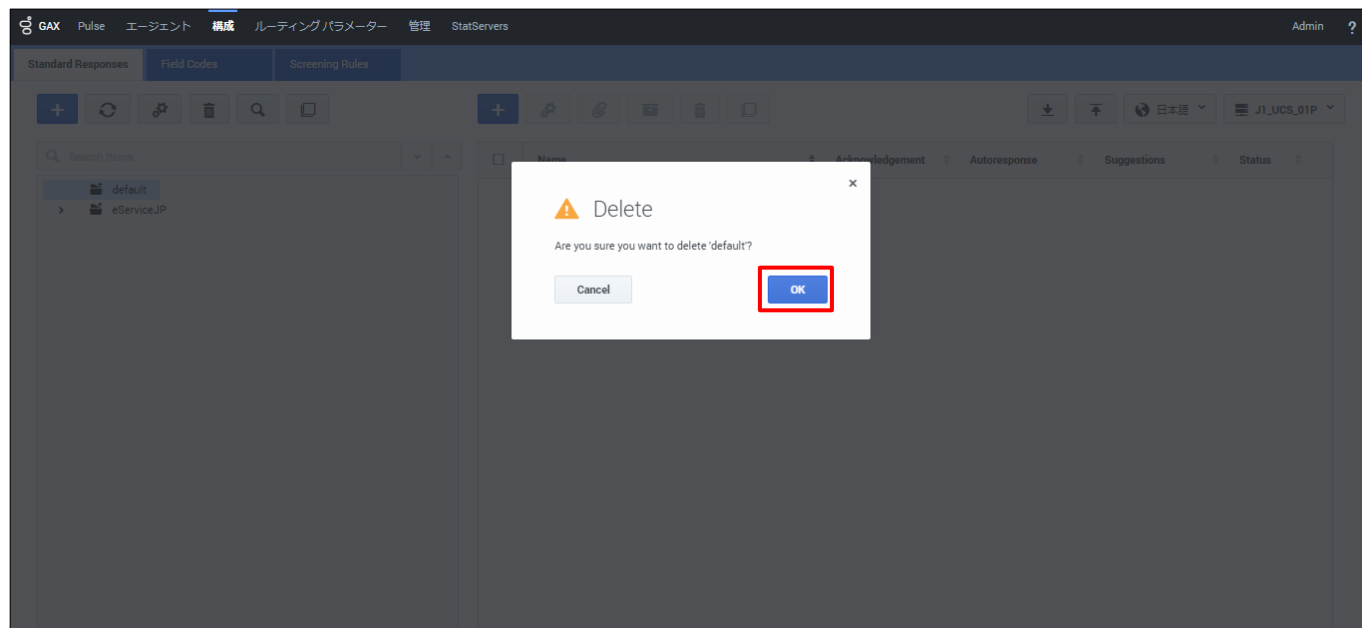
The screenshot displays the GAX Admin interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The '構成' tab is selected, and within it, the 'Screening Rules' sub-tab is active. The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a 'Search Items' search bar and a tree view showing a folder structure: 'eServiceJP' > 'main'. The main content area features a table with columns: Name, Acknowledgement, Autoreponse, Suggestions, and Status. The table is currently empty. Above the table, there are two sets of action buttons: the first set includes '+', a refresh icon, a settings icon, a trash icon, a search icon, and a document icon; the second set includes '+', a settings icon, a link icon, a folder icon, a trash icon, and a document icon. To the right of these buttons are download and upload icons, a language dropdown set to '日本語', and a locale dropdown set to 'J1_UCS_01P'. A notification banner at the bottom right corner indicates '1 notifications' and provides a 'Hide All' link. The notification text reads: 'Root category is updated successfully' with a close icon, and 'main' below it.

2.1.1.3 Root Category 削除

(1) 削除したいルートカテゴリを選択し、[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。



(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を確認し[OK]をクリックします。



(3) ルートカテゴリが削除されます。

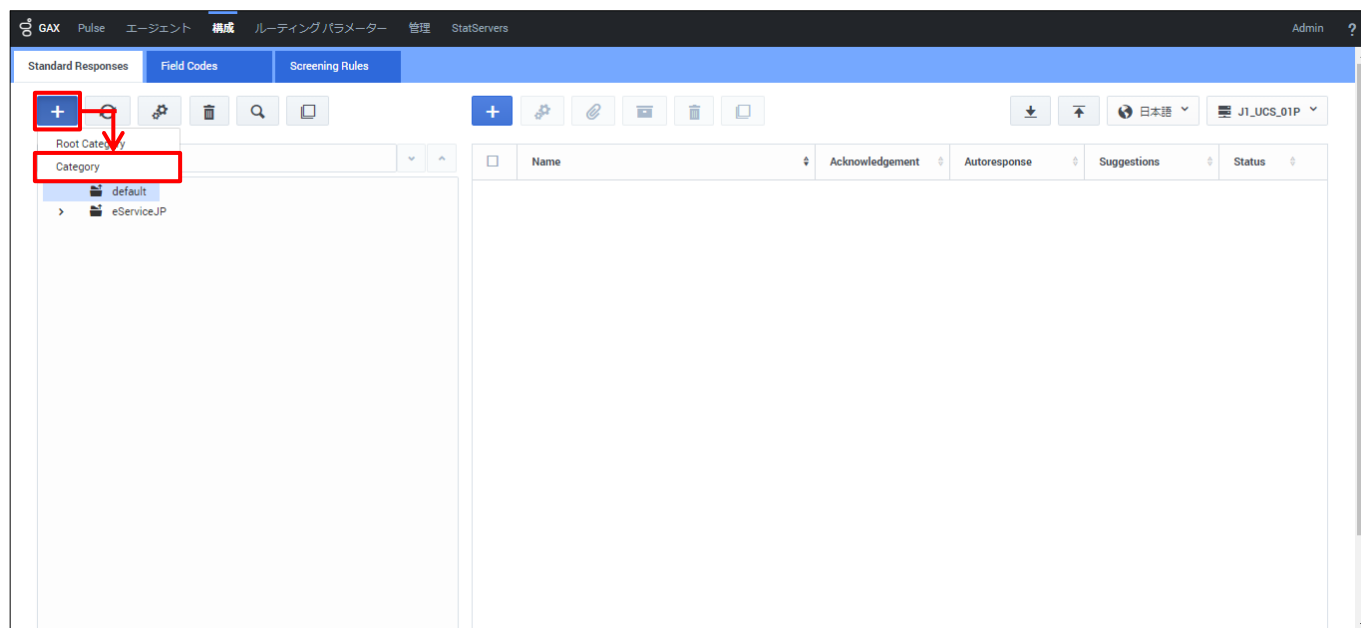
The screenshot displays the GAX (Gigamon) interface, specifically the '構成' (Configuration) tab. The interface is divided into three main sections: 'Standard Responses', 'Field Codes', and 'Screening Rules'. The 'Screening Rules' section is currently active, showing a list of rules with columns for 'Name', 'Acknowledgement', 'Autoreponse', 'Suggestions', and 'Status'. A search bar is visible at the top left of the 'Screening Rules' section, and a 'Search Items' button is located below it. The 'Field Codes' section is visible on the left, showing a search bar and a list of items, including 'eServiceJP'. A notification banner at the bottom right indicates that the root category has been successfully deleted.

1 notifications Hide All

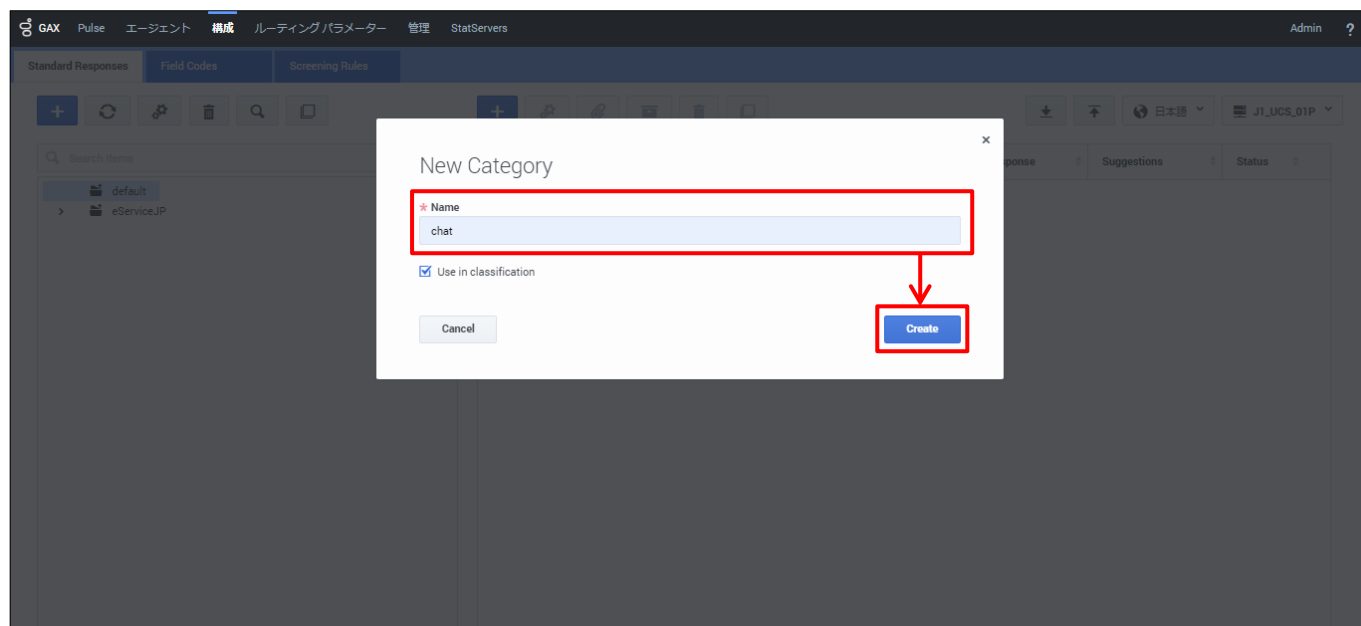
✓ Root category is deleted successfully
default

2.1.1.4 Category 作成

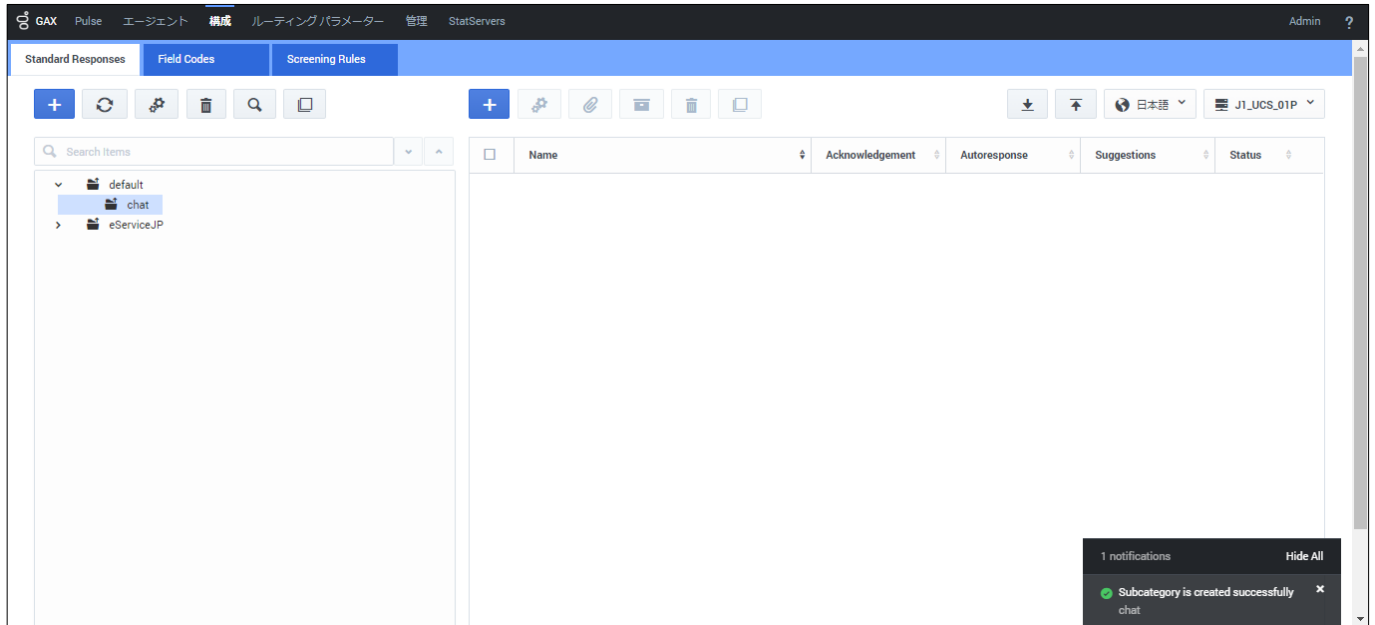
(1) 作成したルートカテゴリを選択し[追加](+)ボタンから[Category]をクリックします。画面は「default」を選択した場合の例です。



(2) カテゴリ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。



(3) カテゴリーが作成されます。

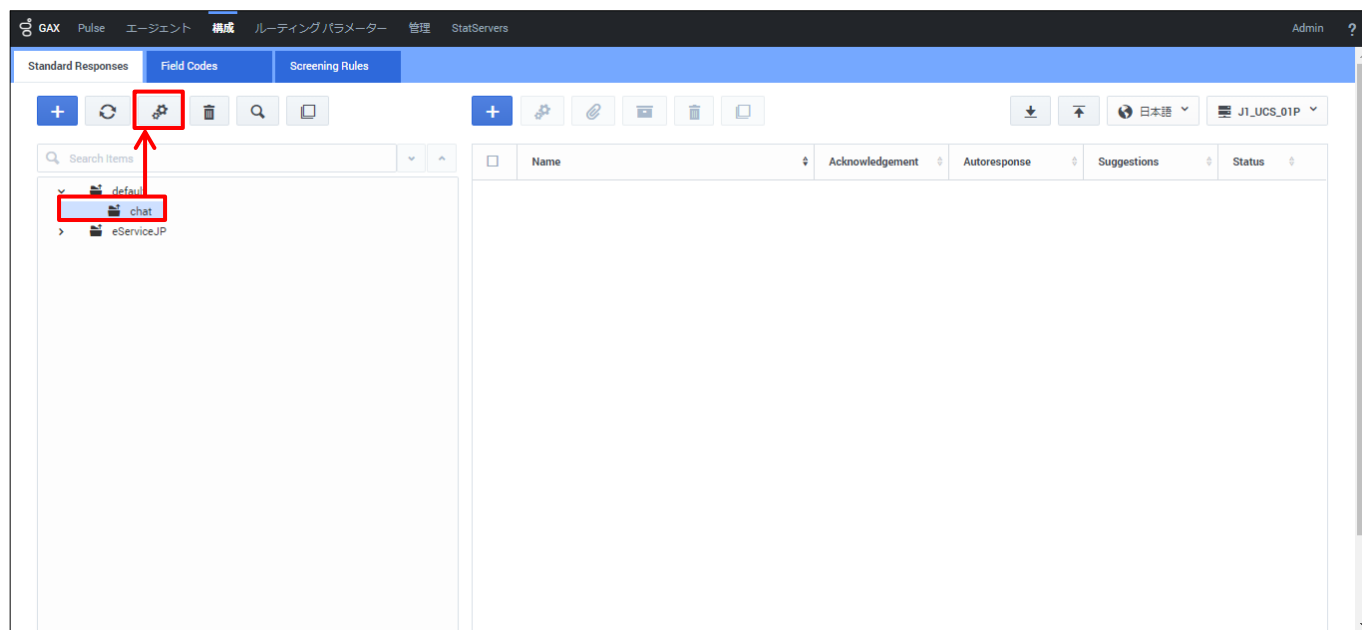


Category の作成について

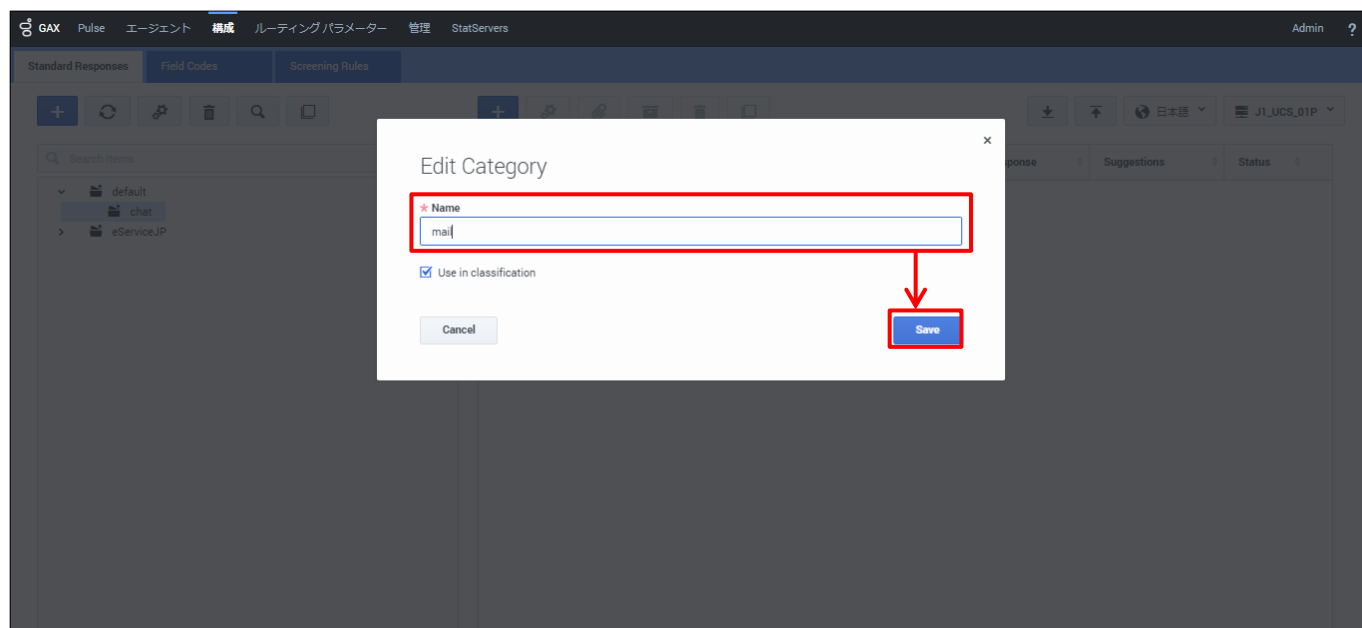
- 日本語または英語表記での作成が可能です。
- [Category]は作成せず、[RootCategory]のみの利用も可能です。

2.1.1.5 Category 変更

(1) 変更したいカテゴリを選択し、[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。



(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。

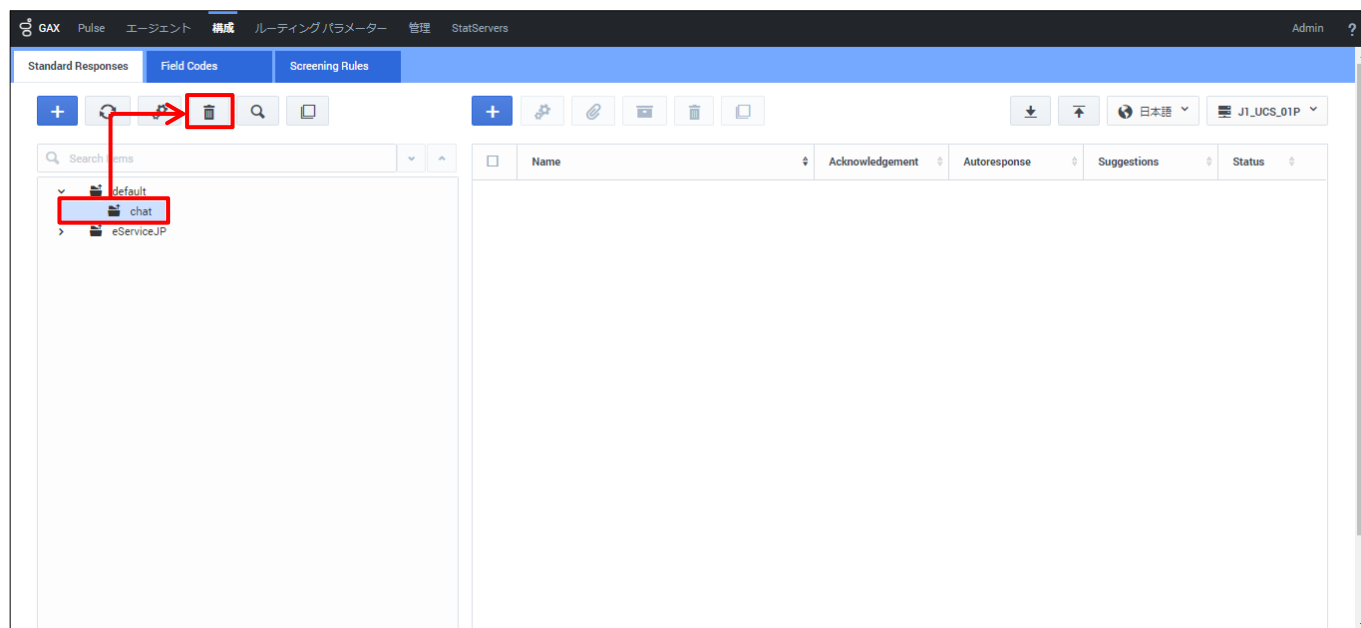


(3) 変更が反映されます。

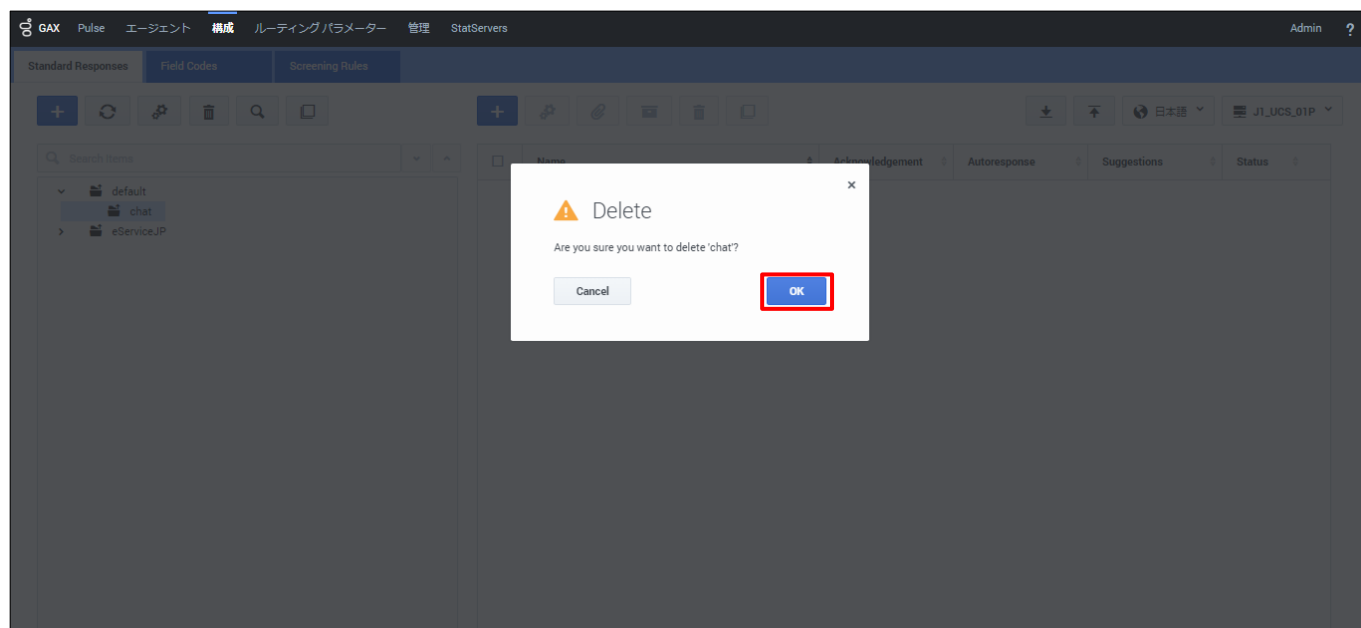
The screenshot shows the GAX system interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The '構成' tab is active. Below the navigation bar, there are tabs for Standard Responses, Field Codes, and Screening Rules. The 'Field Codes' tab is selected. The interface features a sidebar on the left with a search bar and a tree view showing a hierarchy: 'default' (expanded), 'mail' (selected), and 'eServiceJP'. The main content area displays a table with the following columns: Name, Acknowledgement, Autoreponse, Suggestions, and Status. The table is currently empty. At the bottom right, a notification banner indicates '1 notifications' and 'Hide All'. A specific notification states 'Subcategory is updated successfully mail' with a green checkmark icon.

2.1.1.6 Category 削除

(1) 削除したいカテゴリを選択し、[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。



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



(3) カテゴリーが削除されます。

The screenshot shows the GAX Admin interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント, 構成 (highlighted), ルーティング/パラメーター, 管理, and StatServers. The main content area has tabs for Standard Responses, Field Codes, and Screening Rules. On the left, a search bar is present above a tree view showing 'default' and 'eServiceJP'. The right side features a table with columns: Name, Acknowledgement, Autoreponse, Suggestions, and Status. A notification banner at the bottom right states: '1 notifications Hide All' and 'Subcategory is deleted successfully chat'.

Category の削除について

- カテゴリーを削除すると、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。

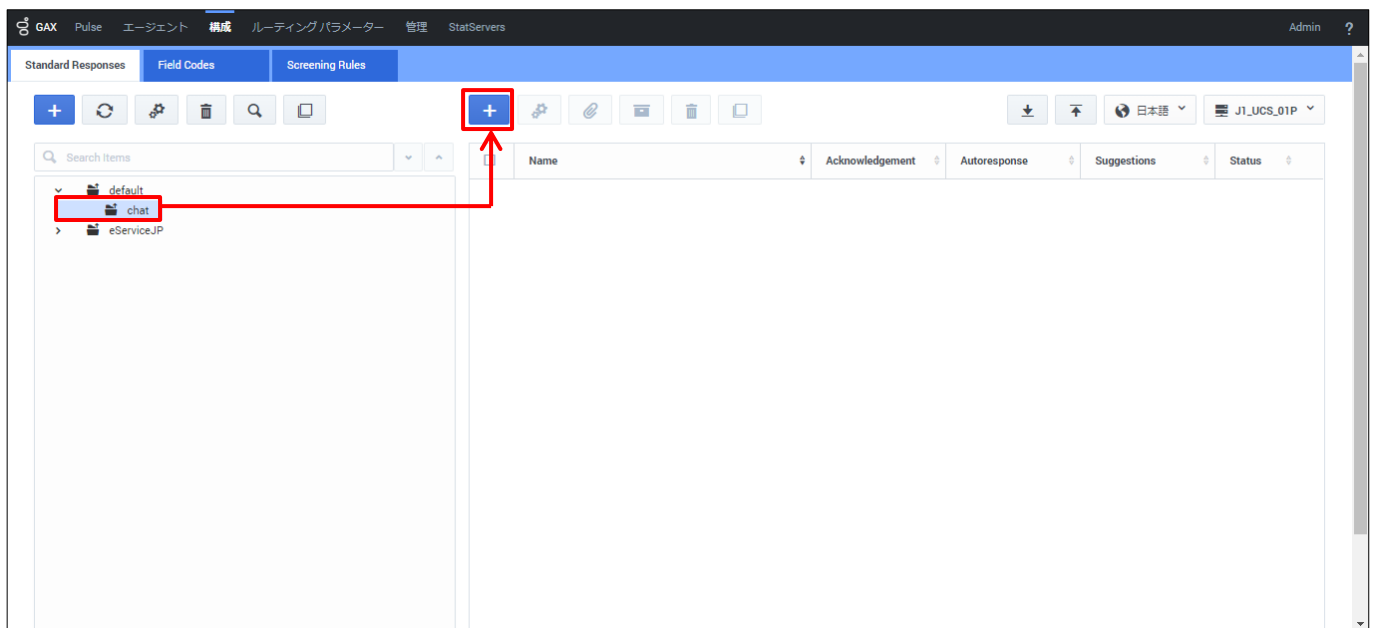
定型文で利用する変数機能については、「2.1.3 Field Codes の設定」(P.38)を参照してください。

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。

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 Codes 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。

Insert Field Code

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 +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。

New Standard Response

General HTML Properties

* Name
Chat Start

Subject

Description

Plain text part
お待たせしました。
受付の×\$Agent.LastName\$-|

Insert Field Code Render Field Codes

Cancel Create

(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。

(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。

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。

The screenshot shows the 'Edit Standard Response' window with the following details:

- Tabs:** General, HTML, Properties (selected)
- Approved:** ☒ Approved
- Owner:** Tenant_Admin
- Modified Date:** Jun 29, 2021 3:56:12 PM
- Acknowledgement:** ☐ Usage ☐ Active
- Autoresponse:** ☐ Usage ☐ Active
- Suggestions:** ☒ Usage ☐ Active
- Start Date:** Jun 29, 2021 2:28:00 PM
- Never Expire:** ☒ Never Expire
- Buttons:** Cancel, Save

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。

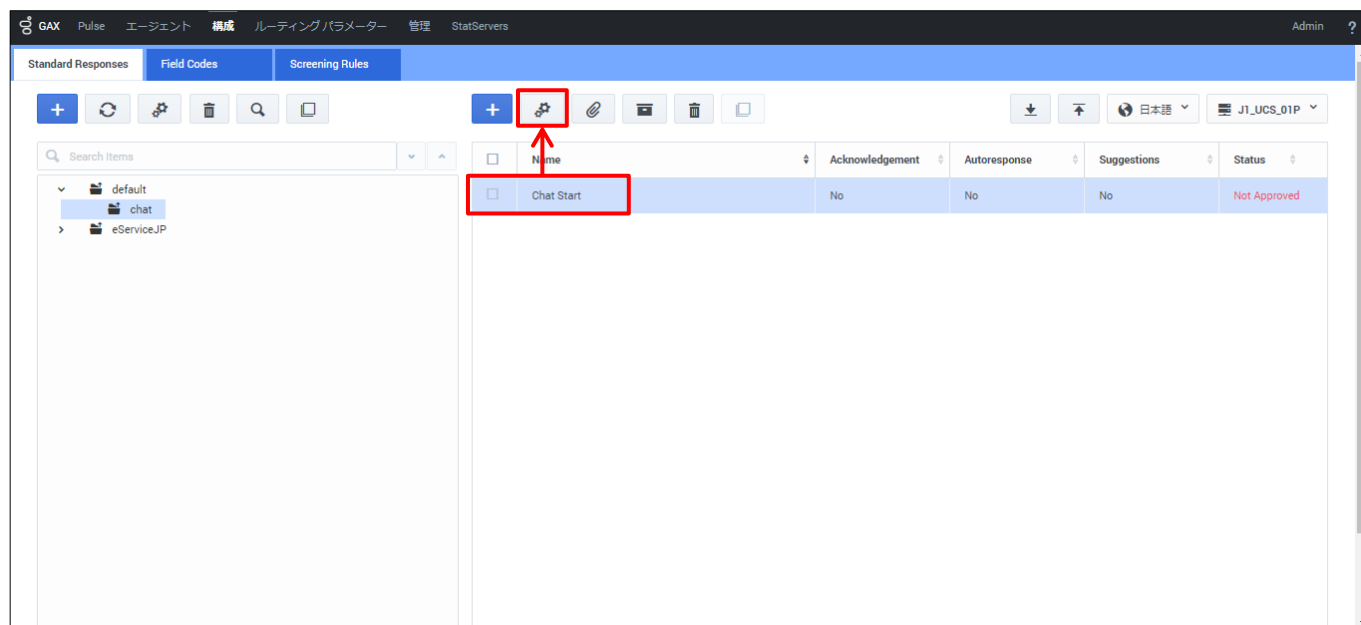
The screenshot shows the GAX interface with the 'Screening Rules' tab selected. The left sidebar shows a tree view with 'default', 'chat', and 'eServiceJP' folders. The 'chat' folder is selected. The main area displays a table with the following data:

	Name	Acknowledgement	Autoreponse	Suggestions	Status
☐	Chat Start	No	No	No	Approved

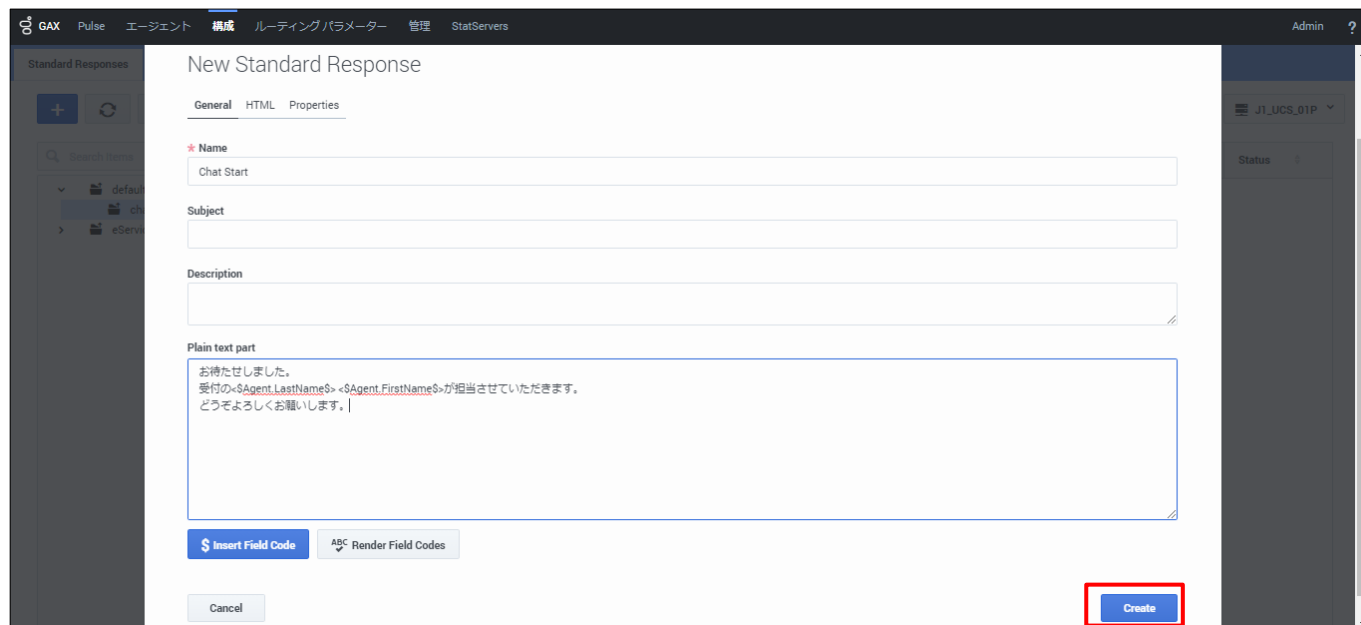
A notification at the bottom right indicates: '1 notifications', 'Hide All', 'Standard response is updated successfully', 'Chat Start'.

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。



(2) 画面が開きます。設定を変更し[Create]をクリックします。



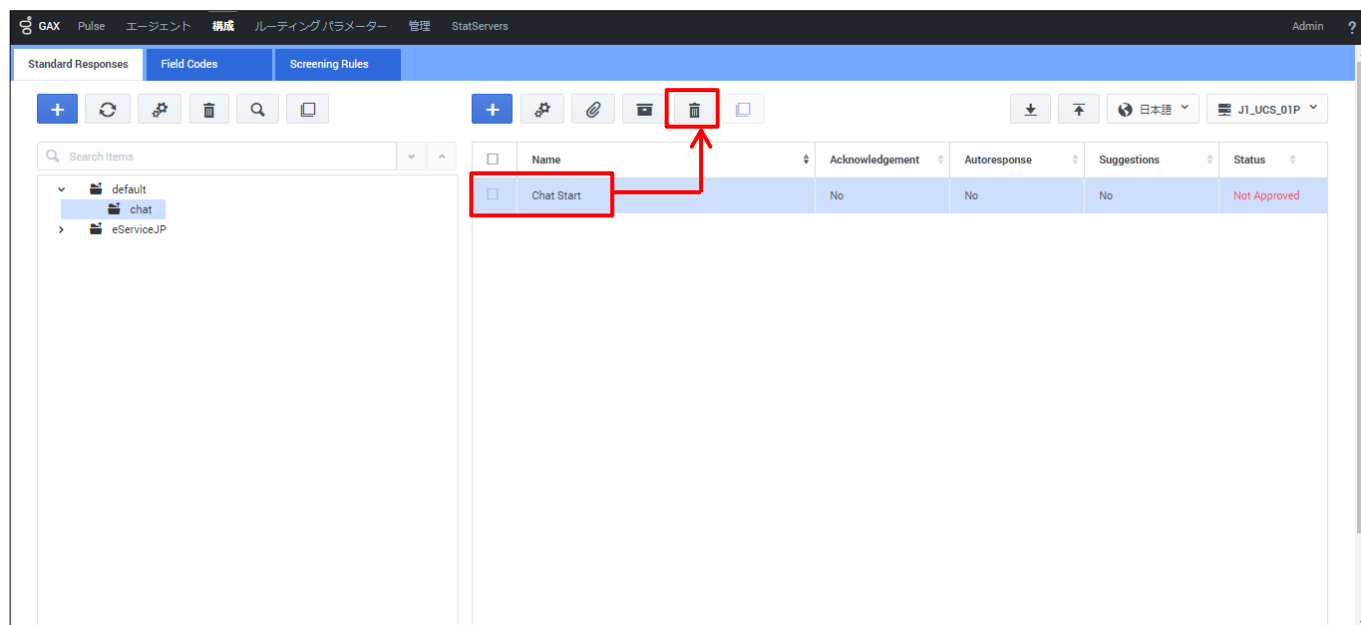
(3) 変更が反映されます。

The screenshot shows the GAX interface with the 'Screening Rules' tab selected. The left sidebar displays a tree view with 'default', 'chat', and 'eServiceJP' folders. The 'chat' folder is expanded, and the 'Chat Start' rule is selected. The main table shows the details of the 'Chat Start' rule, including its status as 'Not Approved'. A notification in the bottom right corner states: 'Standard response is updated successfully Chat Start'.

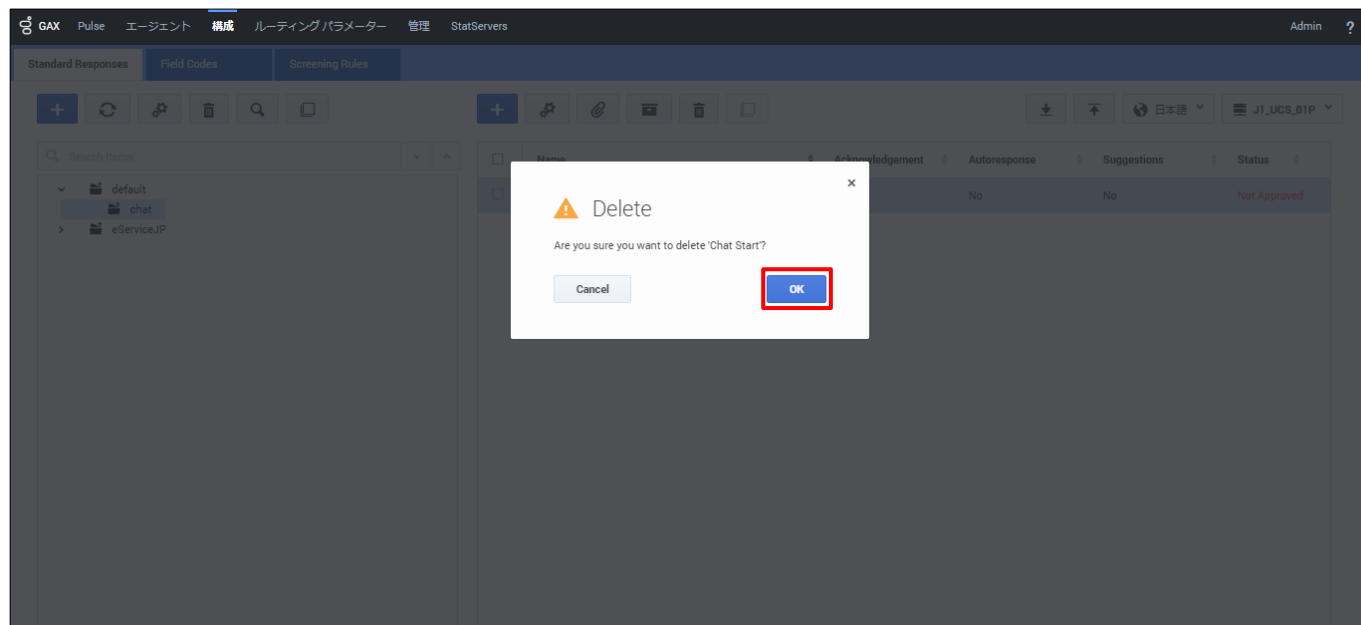
Name	Acknowledgement	Autoreponse	Suggestions	Status
Chat Start	No	No	No	Not Approved

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。



(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(3) 定型文が削除されます。

The screenshot displays the GAX (Gigamonster Agent X) interface. At the top, a navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The '構成' (Configuration) tab is active, and within it, the 'Screening Rules' sub-tab is selected. The interface is divided into two main sections. On the left, a sidebar contains a search bar labeled 'Search Items' and a tree view with folders 'default', 'chat', and 'eServiceJP'. The 'chat' folder is currently selected. On the right, a table lists screening rules. The table has columns for 'Name', 'Acknowledgement', 'Autoreponse', 'Suggestions', and 'Status'. The table is currently empty. Above the table, there are two rows of action buttons. The first row includes a plus sign (+), a refresh icon, a settings icon, a trash icon, a search icon, and a document icon. The second row includes a plus sign (+), a settings icon, a link icon, a document icon, a trash icon, and a document icon. To the right of these buttons are download and upload icons, a language dropdown set to '日本語', and a dropdown menu showing 'J1_UCS_01P'. In the bottom right corner, a notification box displays the message: 'Standard response is deleted successfully' with a green checkmark icon, and 'Chat Start' below it. The notification box also shows '1 notifications' and a 'Hide All' link.

Standard Responses Field Codes Screening Rules

Search Items

- default
- chat
- eServiceJP

Name	Acknowledgement	Autoreponse	Suggestions	Status
------	-----------------	-------------	-------------	--------

1 notifications Hide All

Standard response is deleted successfully
Chat Start

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。

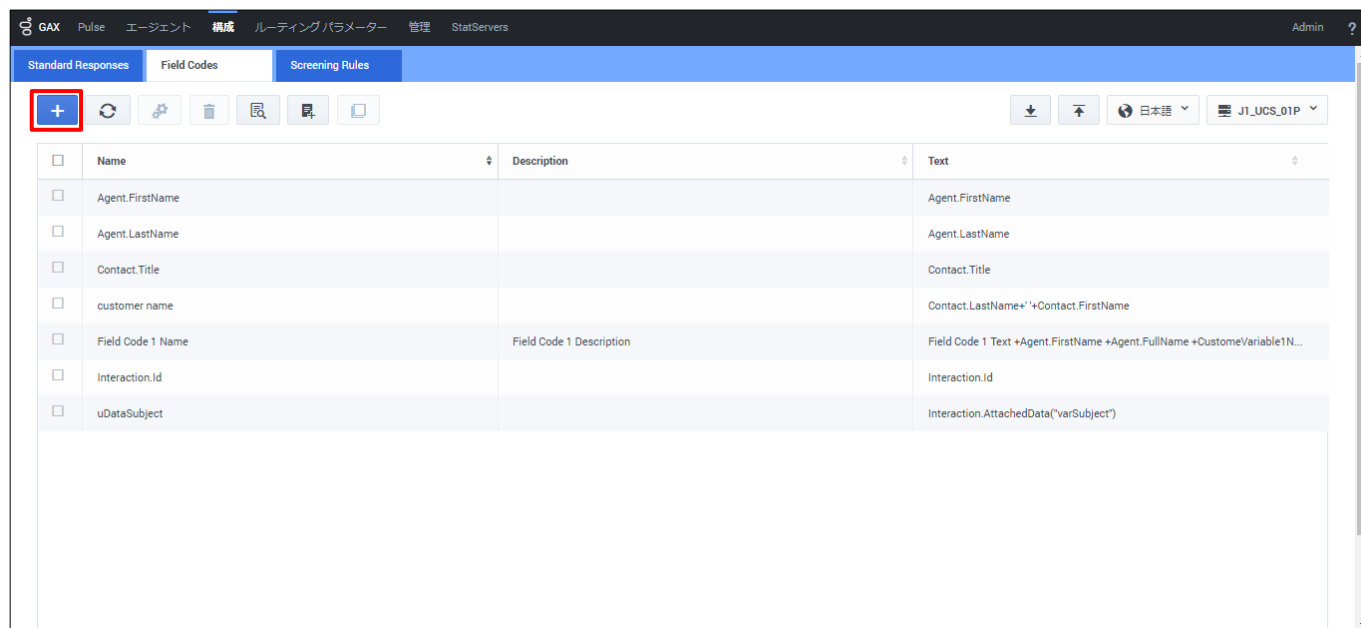
定型文で利用可能な変数は以下のとおり。

種別	パラメータ	表示内容
Interaction	DateCreated	• メール作成時間
	FromAddress	• メール from アドレス
	Id	• interactionID
	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」

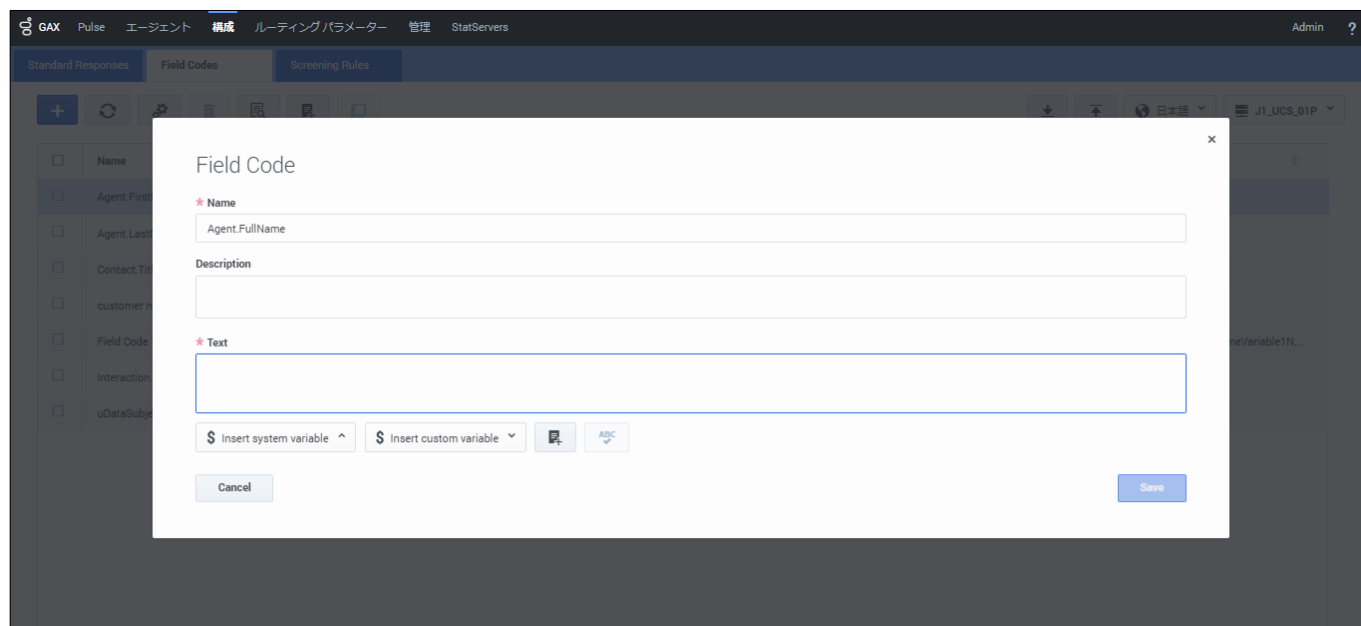
指定方法	例
<\$[種別].[パラメータ]\$>	• <\$Interaction.AttachedData\$>

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。

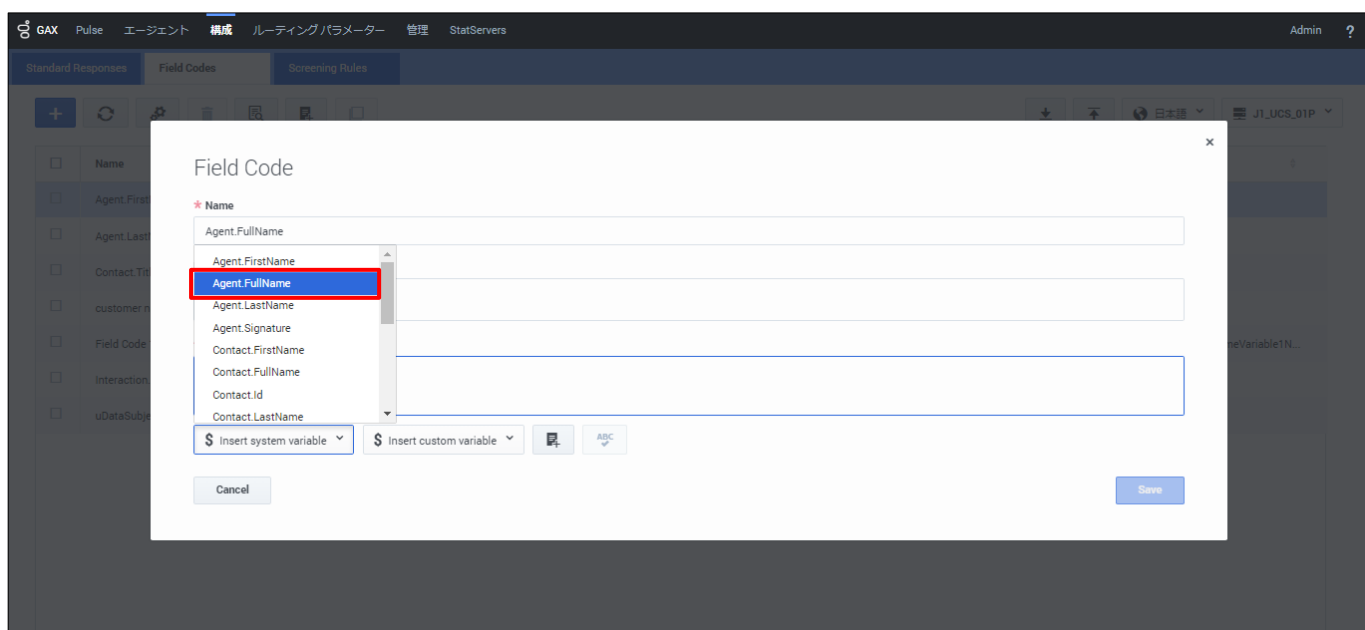


(2) [Field Codes]の追加画面が開きます。設定を入力します。



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。



(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。

Field Code

* Name
Agent.FullName

Description

* Text
Agent.FullName

Insert system variable Insert custom variable

Cancel Save

(5) [Field Codes]が作成されます。

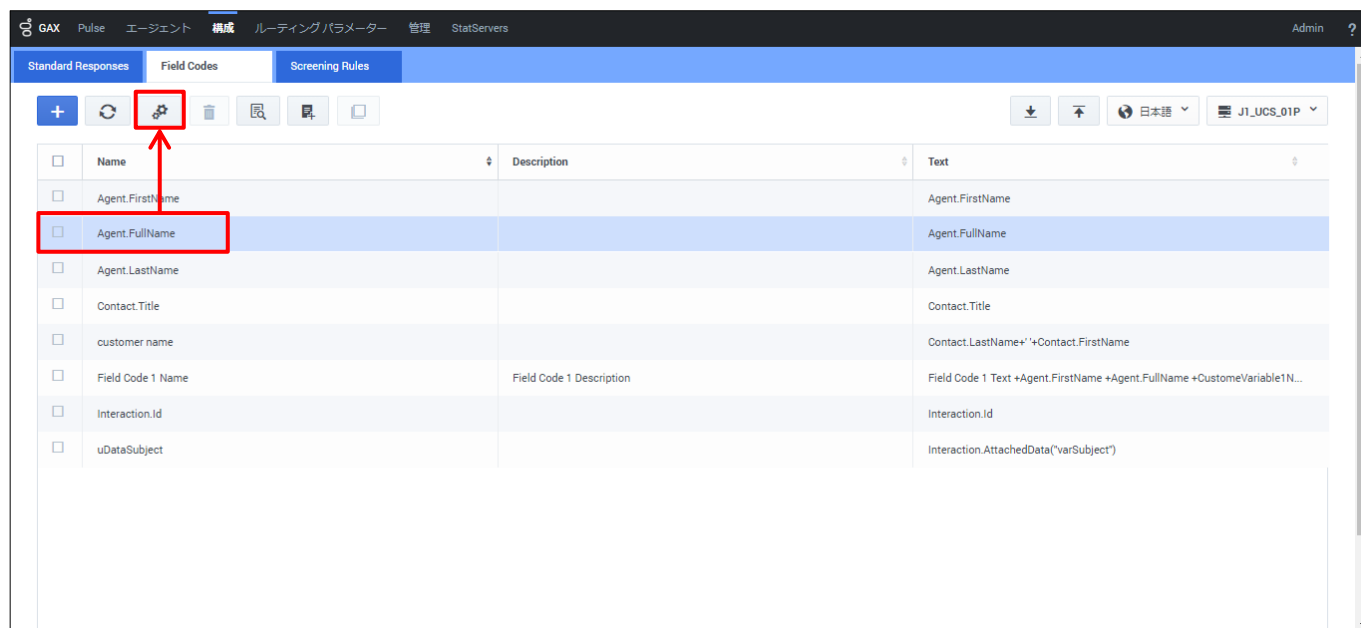
Name	Description	Text
Agent.FirstName		Agent.FirstName
Agent.FullName		Agent.FullName
Agent.LastName		Agent.LastName
Contact.Title		Contact.Title
customer name		Contact.LastName+' '+Contact.FirstName
Field Code 1 Name	Field Code 1 Description	Field Code 1 Text +Agent.FirstName +Agent.FullName +CustomVariable1N...
Interaction.Id		Interaction.Id
uDataSubject		Interaction.AttachedData("varSubject")

1 notifications Hide All

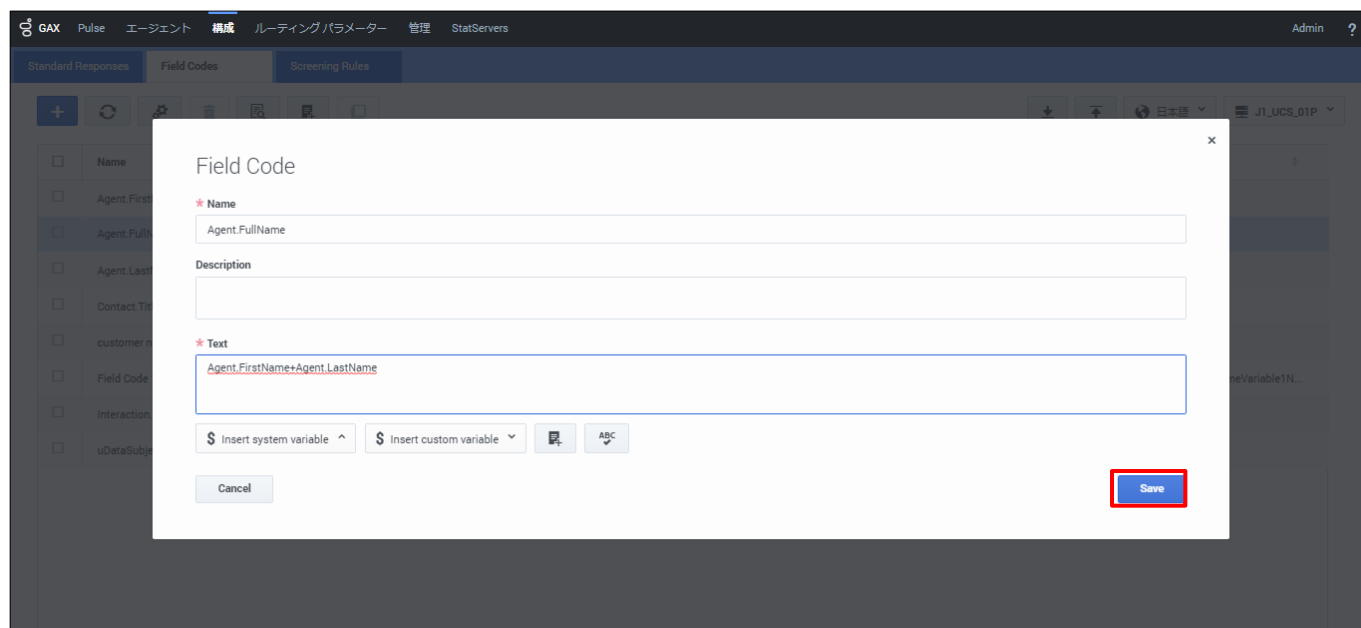
Field code is created successfully Agent.FullName

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。



(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。



(3) 変更が反映されます。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

Standard ResponsesField CodesScreening 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 +CustomVariable1N...
☐	Interaction.Id		Interaction.Id
☐	uDataSubject		Interaction.AttachedData("varSubject")

1 notifications

Hide All

✔

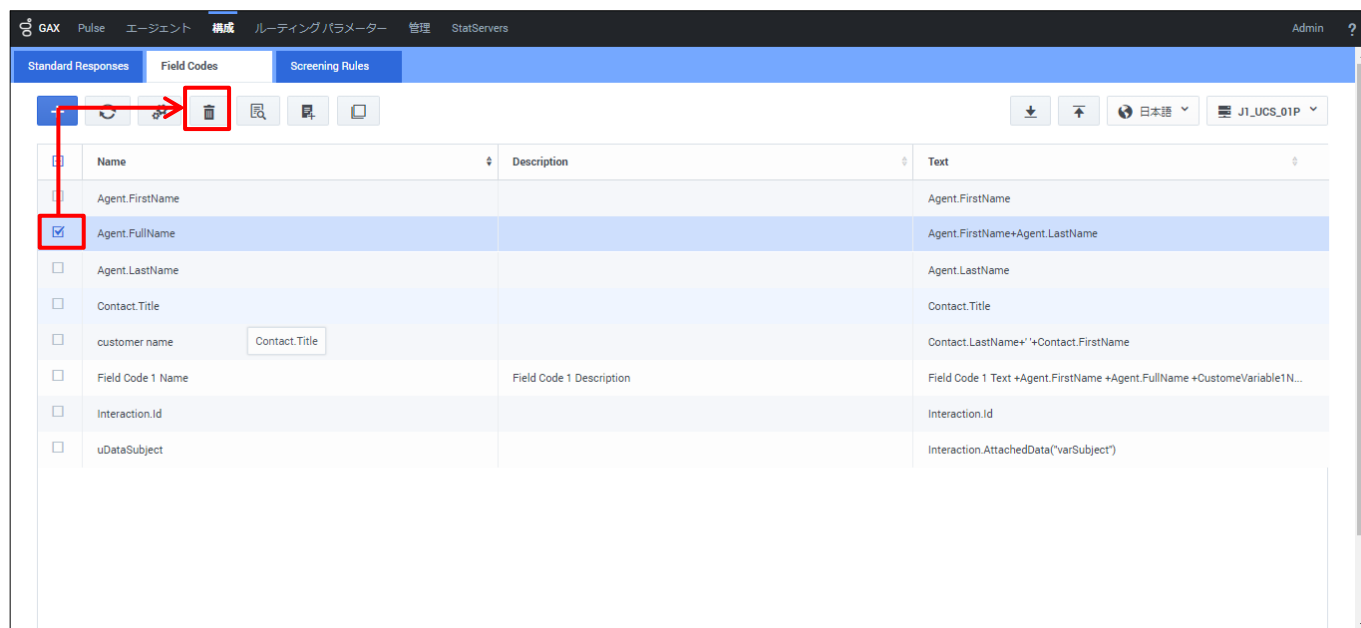
Field code is updated successfully

Agent.FullName

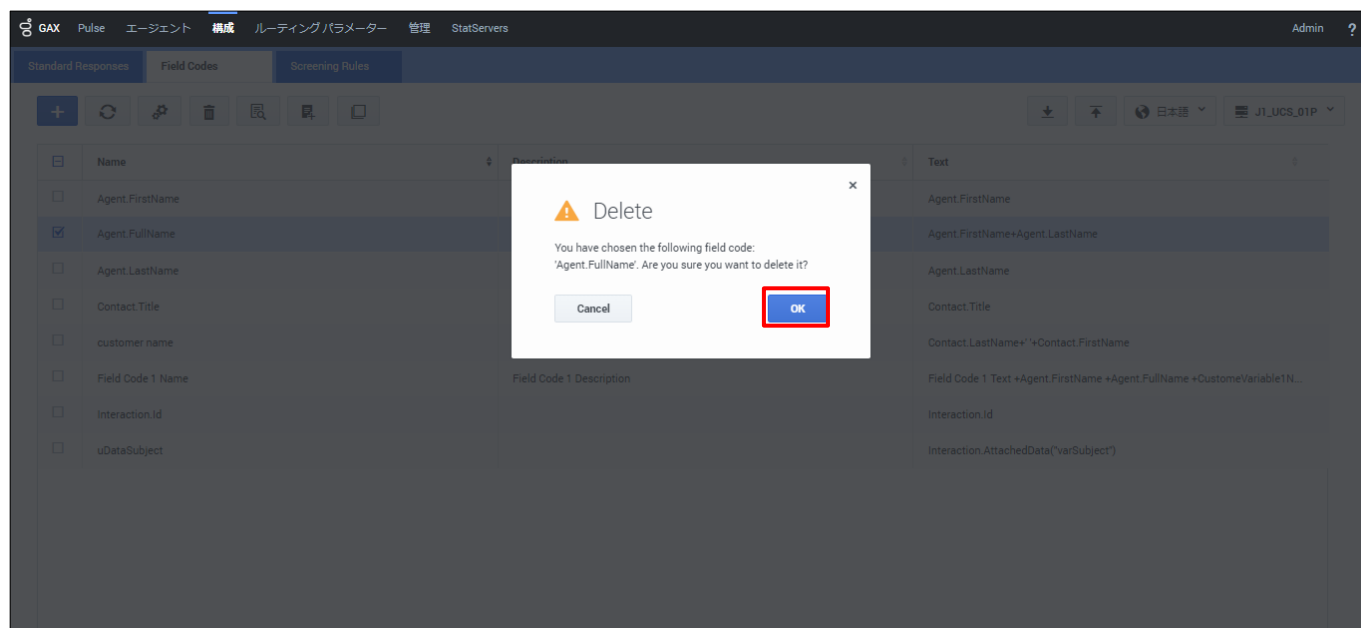
✕

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。



- (2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(3) [Field Codes]が削除されます。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

Standard ResponsesField CodesScreening Rules

+

↺

⚙

🗑

🔍

📄

🖨

↓

↑

🌐 日本語

📄 J1_UCS_01P

☐	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 +CustomVariable1N...
☐	Interaction.Id		Interaction.Id
☐	uDataSubject		Interaction.AttachedData("varSubject")

1 notifications

Hide All

✔

Field code is deleted successfully

Agent.FullName

✕

2.1.4 Screening Rules の設定

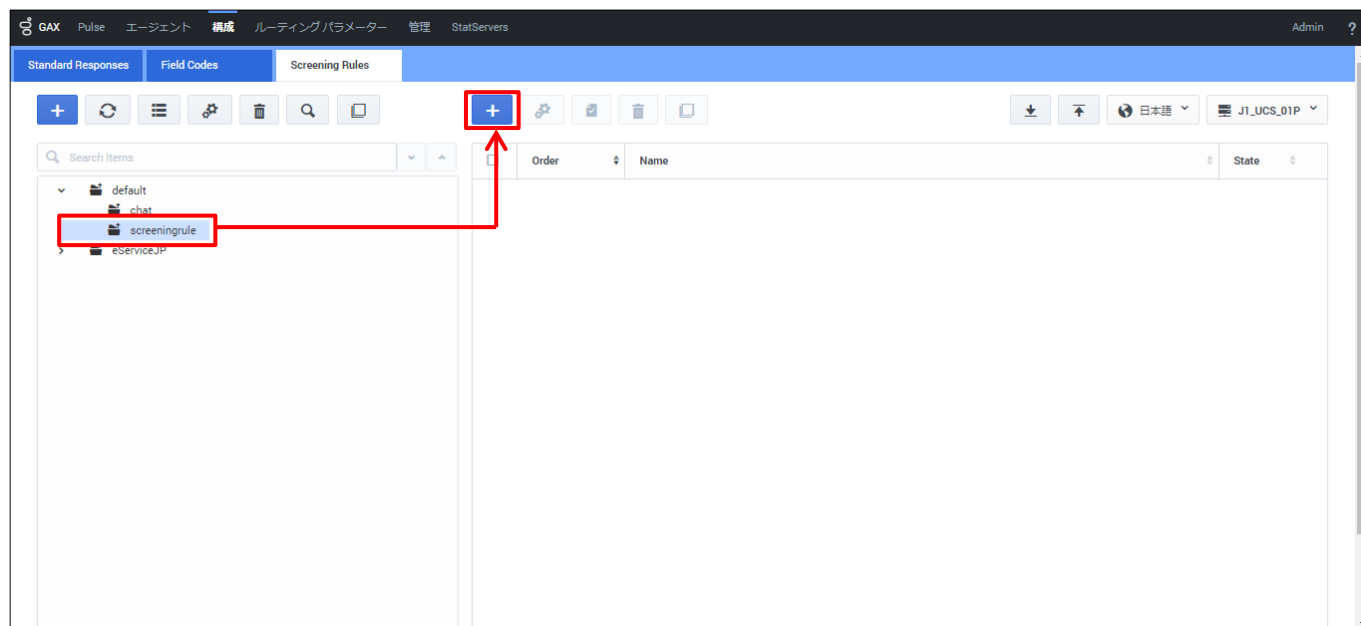
宛先アドレス（メッセージの送信先、電子メールアドレス、携帯電話番号など）や正規表現に基づき、インタラクションの振り分けを行うためのルールを記載します。Composer で作成するワークフローで「Screen」オブジェクトを呼び出すことでスクリーニングルール（ホワイトリスト・ブラックリストなど）を実行することができます。

Screening Rule の作成について

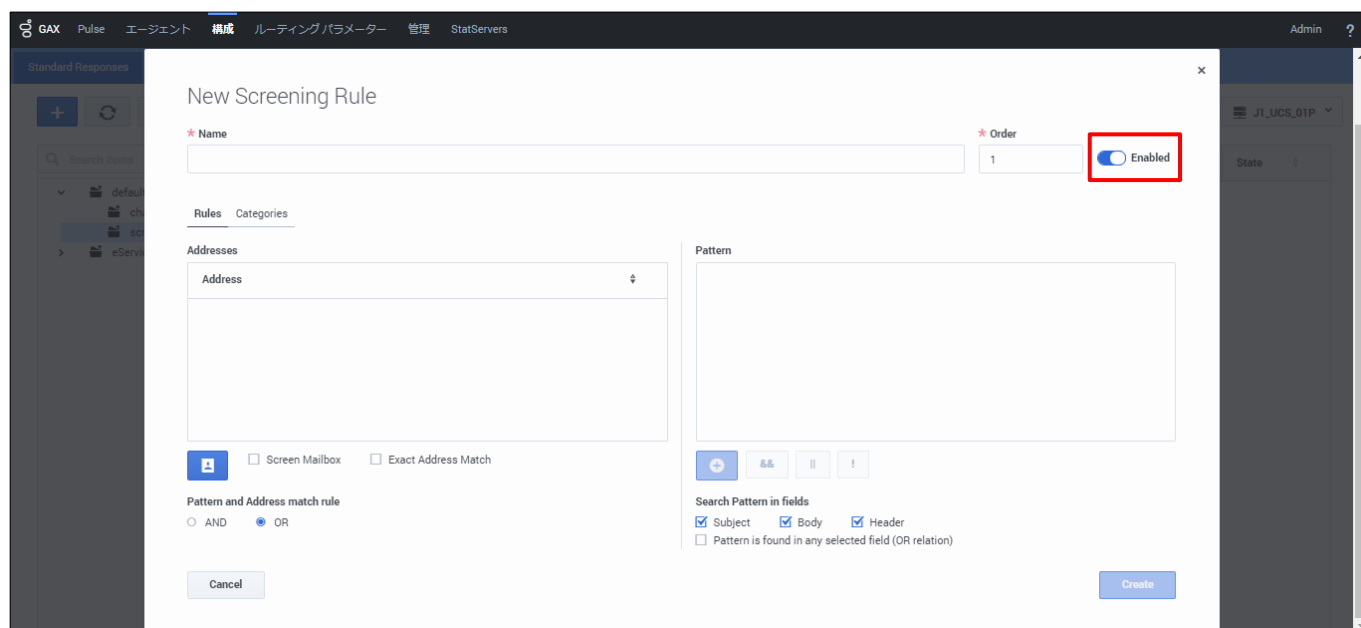
- 作成した[Screening Rule]を利用するためには、ワークフローの設定が必要です。GAX において新規作成を行っただけでは機能しません。
- ワークフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

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。



(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。



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

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

New Screening Rule

* Name

* Order ☒ Enabled

Rules Categories

Addresses

Address

☒ Add defined Addresses ☐ Screen Mailbox ☐ Exact Address Match

Pattern and Address match rule

☐ AND ☒ OR

Search Pattern in fields

☒ Subject ☒ Body ☒ Header

☐ Pattern is found in any selected field (OR relation)

Cancel Create

(4) アドレスを選択し、[Save]をクリックします。

New Screening Rule

* Name

* Order ☐ Disabled

Rules Categories

Addresses

Address

☒ Add defined Addresses ☐ Screen Mailbox ☐ Exact Address Match

Pattern and Address match rule

☐ AND ☒ OR

Search Pattern in fields

☒ Subject ☒ Body ☒ Header

☐ Pattern is found in any selected field (OR relation)

Cancel Create

Select addresses

Name	Address

Other addresses

Cancel Save

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

The screenshot shows the 'New Screening Rule' dialog box. The 'Name' field is empty. The 'Order' is set to 1. The 'Disabled' toggle is off. The 'Addresses' field contains 'Address'. The 'Pattern' field is empty and highlighted with a blue border. The 'Pattern and Address match rule' section has 'OR' selected. The 'Search Pattern in fields' section has 'Subject', 'Body', and 'Header' checked. The 'Create' button is visible at the bottom right.

(6) [InsertFunction]を選択し、設定を入力します。

The screenshot shows the 'New Screening Rule' dialog box with the 'Pattern' dropdown menu open. The dropdown menu lists various functions: Find(""), Find("", false), RegExFind("regular expression"), RegExFind("regular expression", false), RegExFind("regular expression", "key"), RegExFind("regular expression", "key", false), RegExMatch("regular expression"), and RegExMatch("regular expression", false). The 'Create' button is visible at the bottom right.

(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

The screenshot shows the 'New Screening Rule' dialog box. The 'Name' field is set to 'domain_test' and the 'Order' is '1'. The 'Disabled' toggle is turned off. The 'Addresses' section has an 'Address' field. The 'Pattern' section is empty. The 'Pattern and Address match rule' is set to 'OR'. The 'Search Pattern in fields' section has 'Subject', 'Body', and 'Header' checked. The 'Create' button is highlighted with a red box.

Standard Responses

Search Items

default

chat

screeningrule

eServiceJP

New Screening Rule

* Name

domain_test

* Order

1

Disabled

Rules Categories

Addresses

Address

Pattern

Screen Mailbox

Exact Address Match

Pattern and Address match rule

AND

OR

Search Pattern in fields

Subject

Body

Header

Pattern is found in any selected field (OR relation)

Cancel

Create

(8) [Screening Rule]が作成されます。

The screenshot shows the 'Screening Rules' tab in the GAX interface. The 'Screening Rules' list contains one rule with Order 1, Name 'domain_test', and State 'Disabled'. A notification message at the bottom right states 'Screening rule is created successfully domain_test'.

Standard Responses

Field Codes

Screening Rules

Search Items

default

chat

screeningrule

eServiceJP

Screening Rules

Order	Name	State
1	domain_test	Disabled

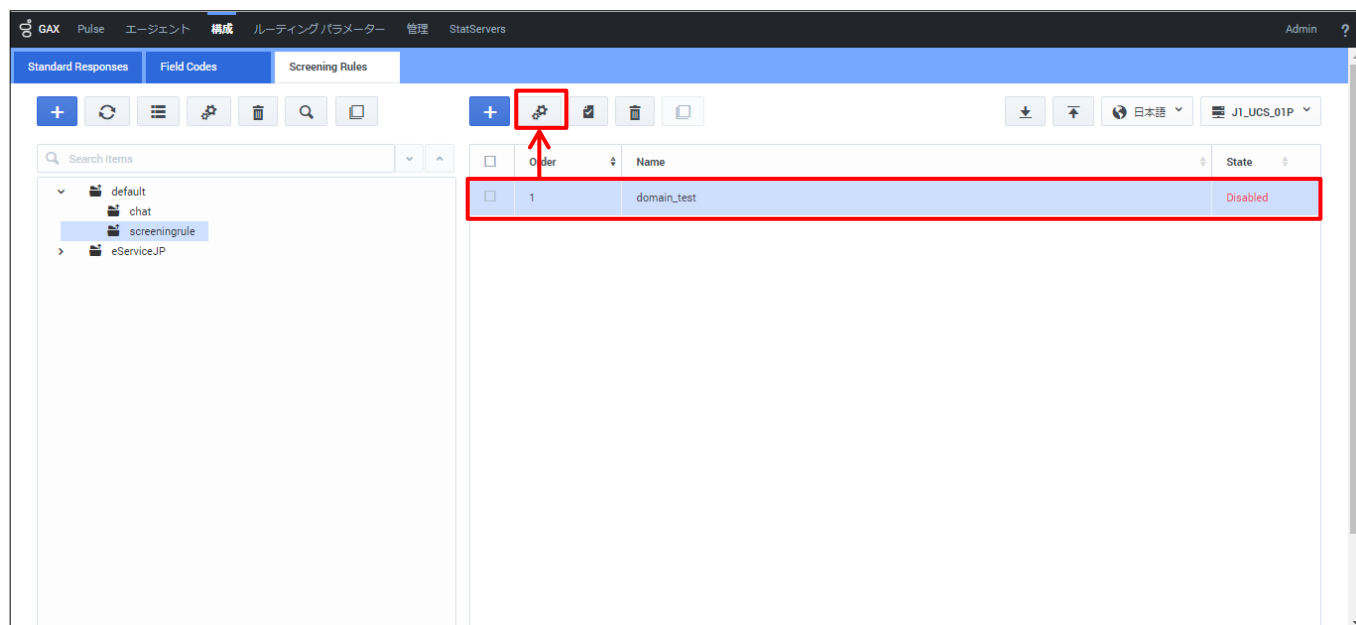
1 notifications

Hide All

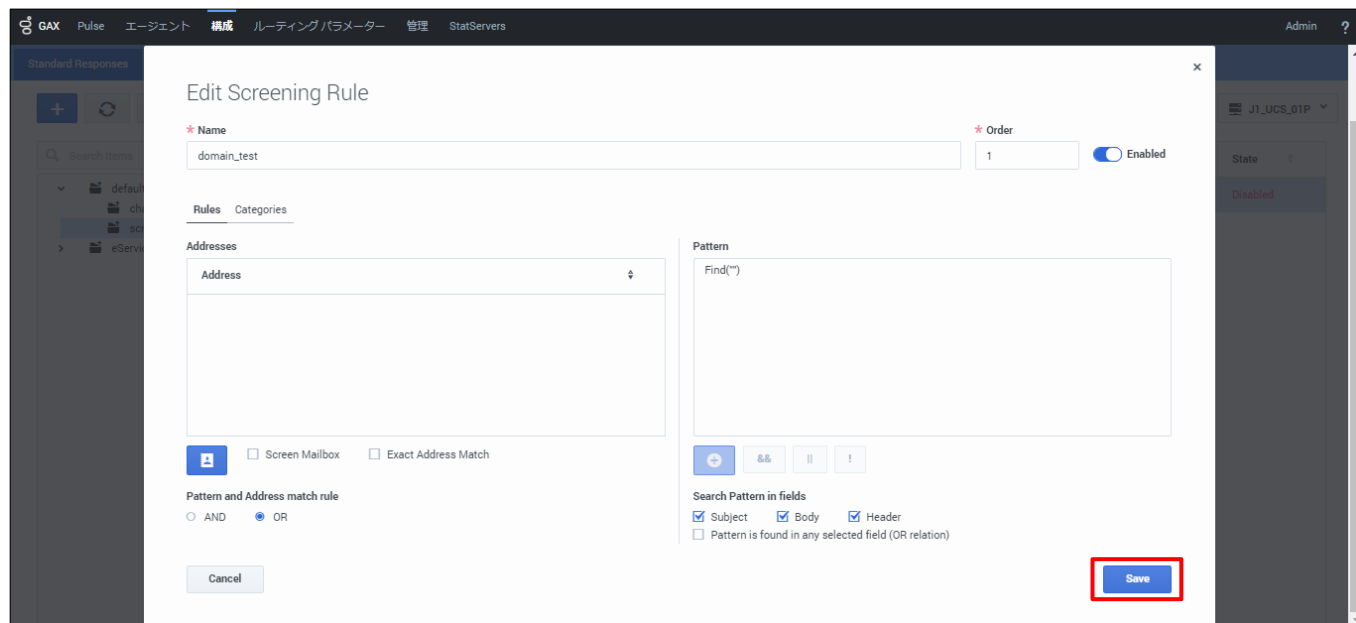
Screening rule is created successfully domain_test

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。



(2) 画面が開きます。設定を変更し[Save]をクリックします。



(3) 変更が反映されます。

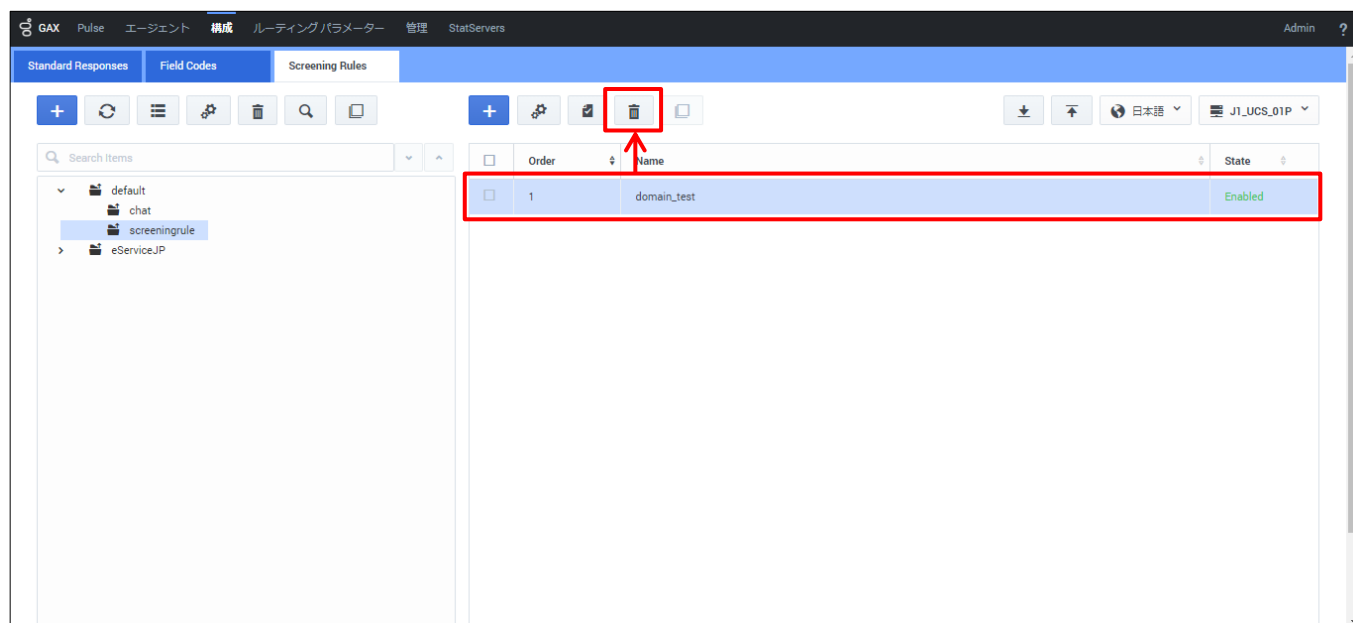
The screenshot shows the GAX interface with the 'Screening Rules' tab selected. The sidebar on the left contains a tree view with the following items: default, chat, screeningrule (selected), and eServiceJP. The main content area displays a table with the following data:

Order	Name	State
1	domain_test	Enabled

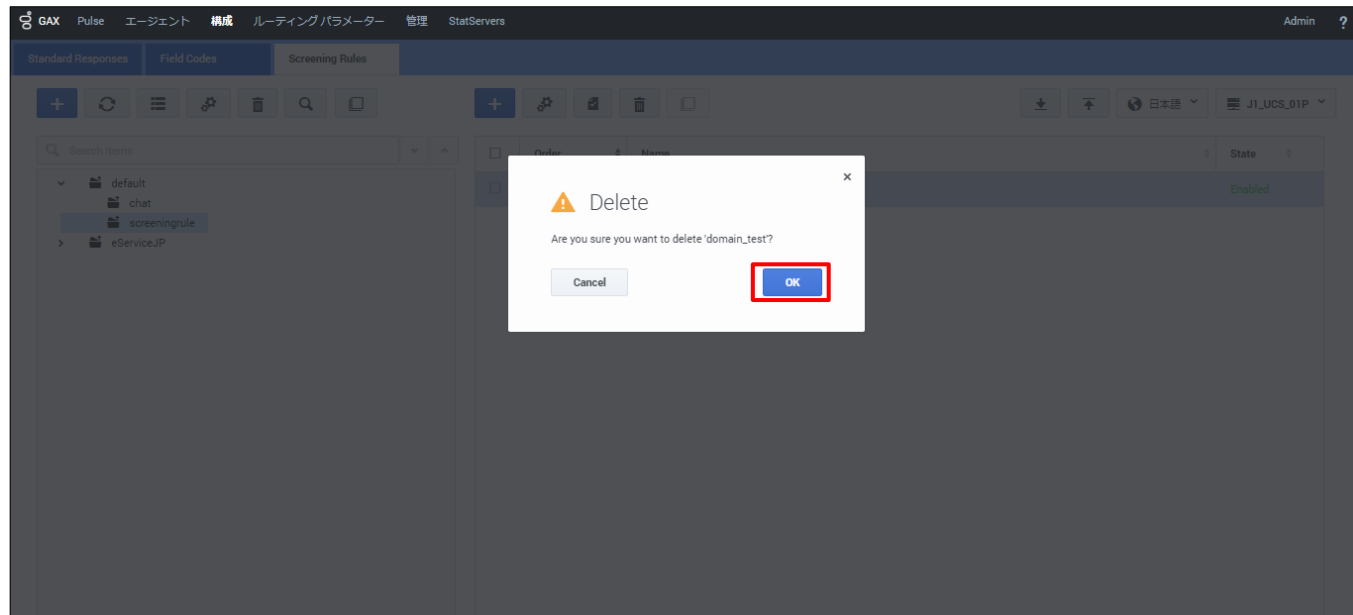
A notification banner at the bottom right indicates: 'Screening rule is updated successfully domain_test'.

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。



(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(3) [Screening Rule]が削除されます。

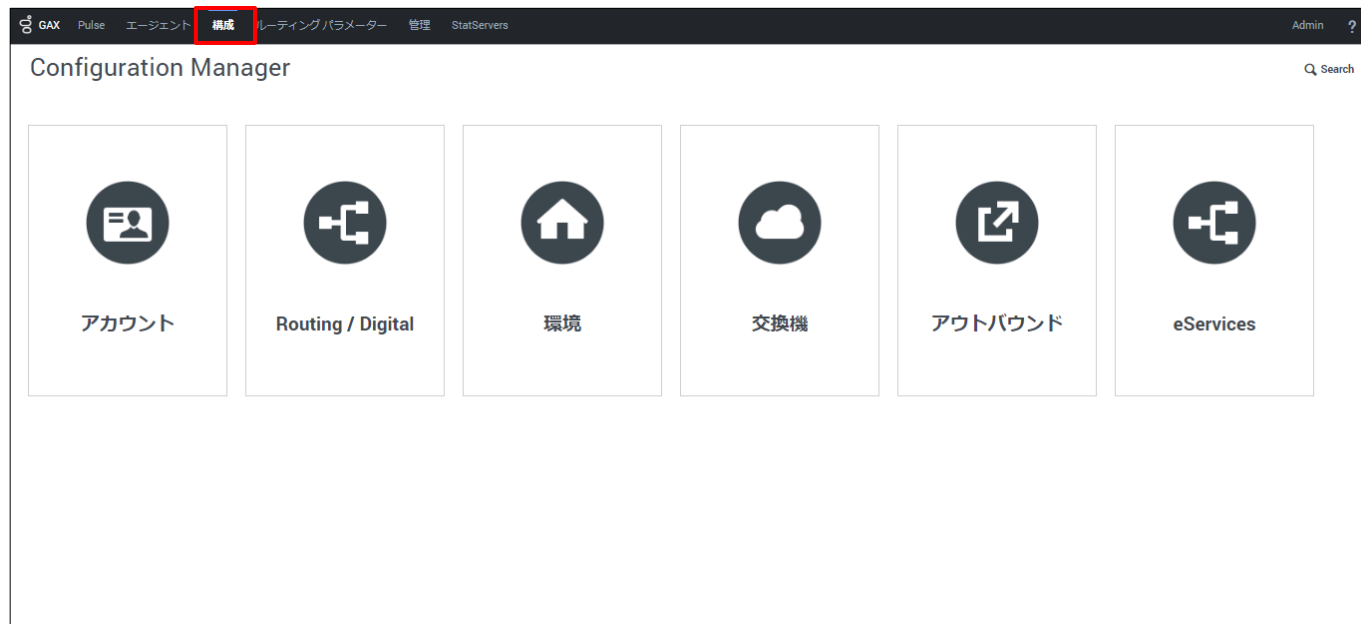
The screenshot shows the GAX interface with the 'Screening Rules' tab selected. The left sidebar displays a tree view with 'default', 'chat', 'screeningrule', and 'eServiceJP'. The 'screeningrule' folder is highlighted. The main area shows a table with columns 'Order', 'Name', and 'State'. A notification banner at the bottom right states: '1 notifications', 'Hide All', 'Screening rule is deleted successfully', and 'domain_test'.

Order	Name	State
-------	------	-------

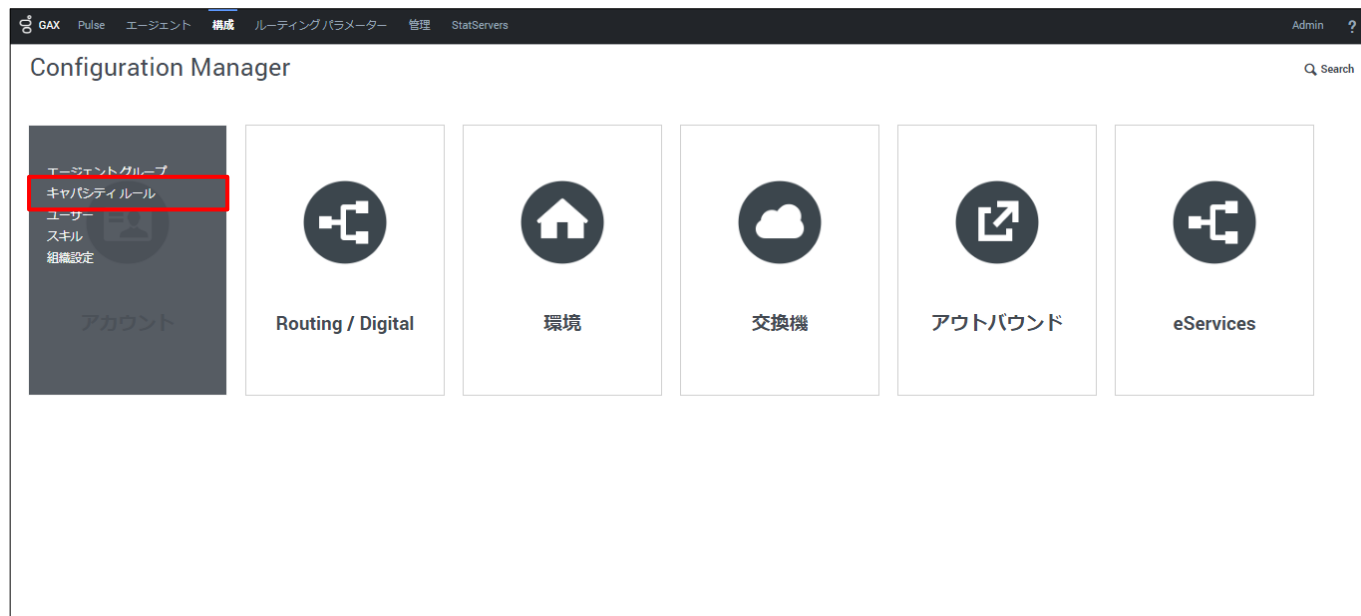
2.2 キャパシティルール設定

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。



2.2.1 キャパシティルール

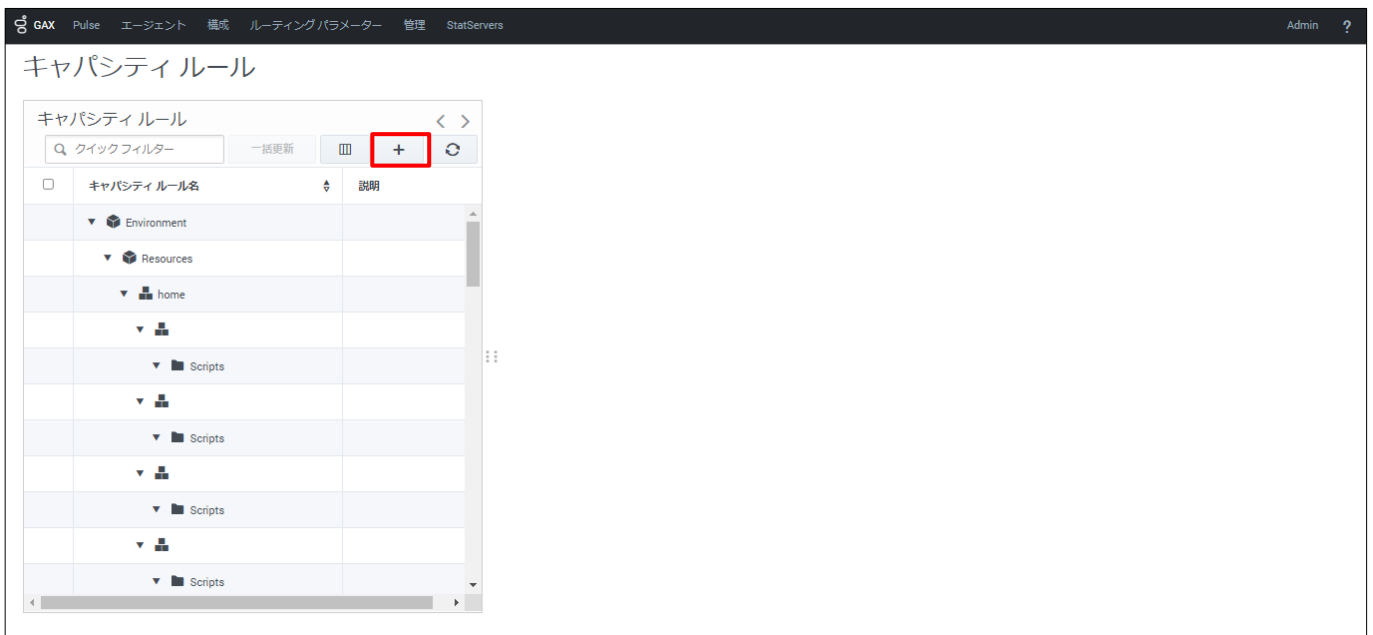
エージェントが同時に受信するメディア（voice/chat/email）とメディア毎の最大値（最大キャパシティ）を設定します。

[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。



「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。

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を入力する。	- 半角・全角文字（英数字）記号が利用可能 - 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を入力する。	- 半角・全角文字（英数字・記号）が利用可能 - 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。「Resources/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「Resources/Scripts」から変更しないでください。

(3) メディアタイプを設定したら[OK]をクリックします。

The screenshot shows the GAX interface with the 'New Capacity Rule' dialog box open. The 'Media Type' field is highlighted with a red box, and the 'OK' button is also highlighted with a red box. The dialog box contains the following fields:

- キャパシティルール名: Omni_01
- 説明:
- テナントとフォルダー: Resources \ Scripts
- メディアタイプ: chat
- 条件: chat > 1 X | + and | + or

The 'OK' button is highlighted with a red box, indicating it should be clicked to confirm the settings.

(4) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

The screenshot shows the GAX interface with the 'New Capacity Rule' dialog box open. The 'Save' button is highlighted with a red box, indicating it should be clicked to save the settings. The dialog box contains the following fields:

- キャパシティルール名: Omni_01
- 説明:
- テナントとフォルダー: Resources \ Scripts
- メディアタイプ: chat

The 'Save' button is highlighted with a red box, indicating it should be clicked to save the settings.

(5) キャパシティルールの作成が完了し一覧に表示されます。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

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	説明
	▼	
	▼ Scripts	
	▼	
	▼ Scripts	
	▼	
	▼ Scripts	
☐	⚙ DefaultCapacityRule	
☐	⚙ DemoCapacityRule	
☐	⚙ Omni_01	
	▼	
	▼ Sample	
	▼	

Omni_01

検証コピー無効化削除

キャパシティルール名 *
Omni_01

説明

テナントとフォルダー *
Resources \ Scripts

メディアタイプ *
chat

保存中止

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。

The screenshot displays the GAX interface for managing Capacity Rules. The main panel on the left, titled 'キャパシティルール', shows a list of rules. The 'Omni_01' rule is selected and highlighted with a red box. The right panel, titled 'Omni_01', shows the configuration details for this rule.

キャパシティルール (Left Panel):

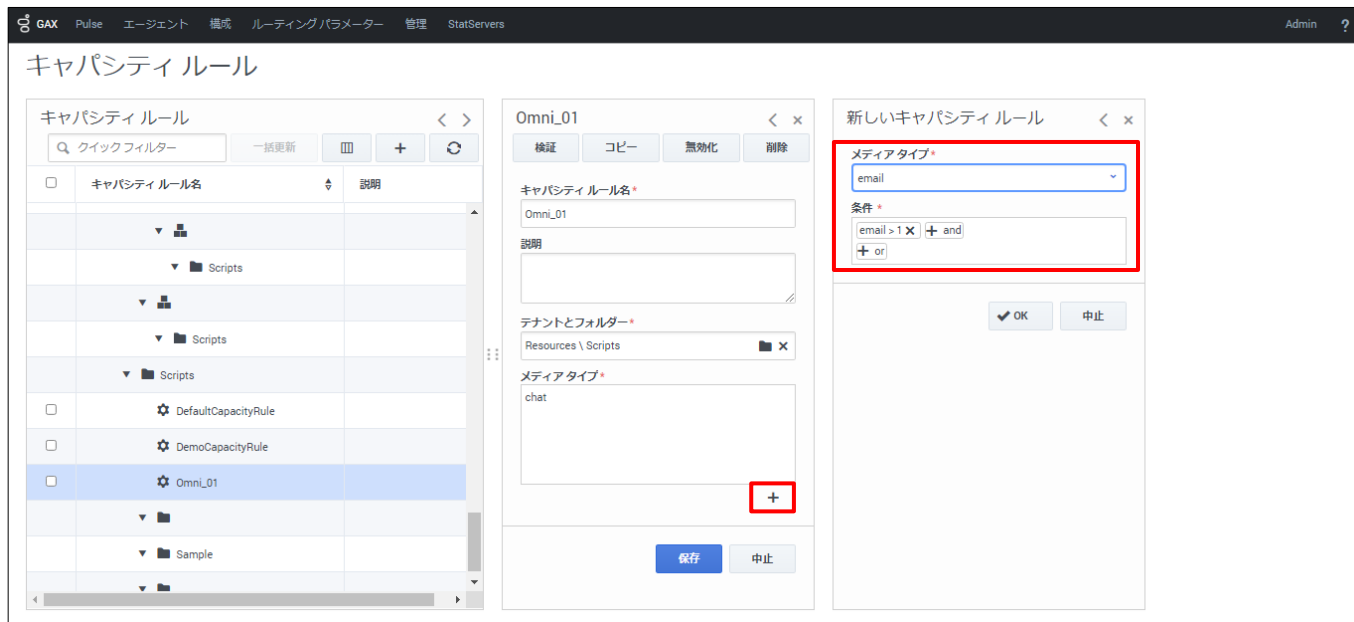
- Search: クイックフィルター
- Buttons: 一括更新, +, ↺
- Table:

キャパシティルール名	説明
▼ Scripts	
▼ Scripts	
▼ Scripts	
▼ Scripts	
▼ Scripts	
DefaultCapacityRule	
DemoCapacityRule	
Omni_01	
▼ Sample	

Omni_01 Configuration (Right Panel):

- Buttons: 検証, コピー, 無効化, 削除
- キャパシティルール名: Omni_01
- 説明: [Text Area]
- テナントとフォルダー: Resources \ Scripts
- メディアタイプ: chat
- Buttons: 保存, 中止

(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。

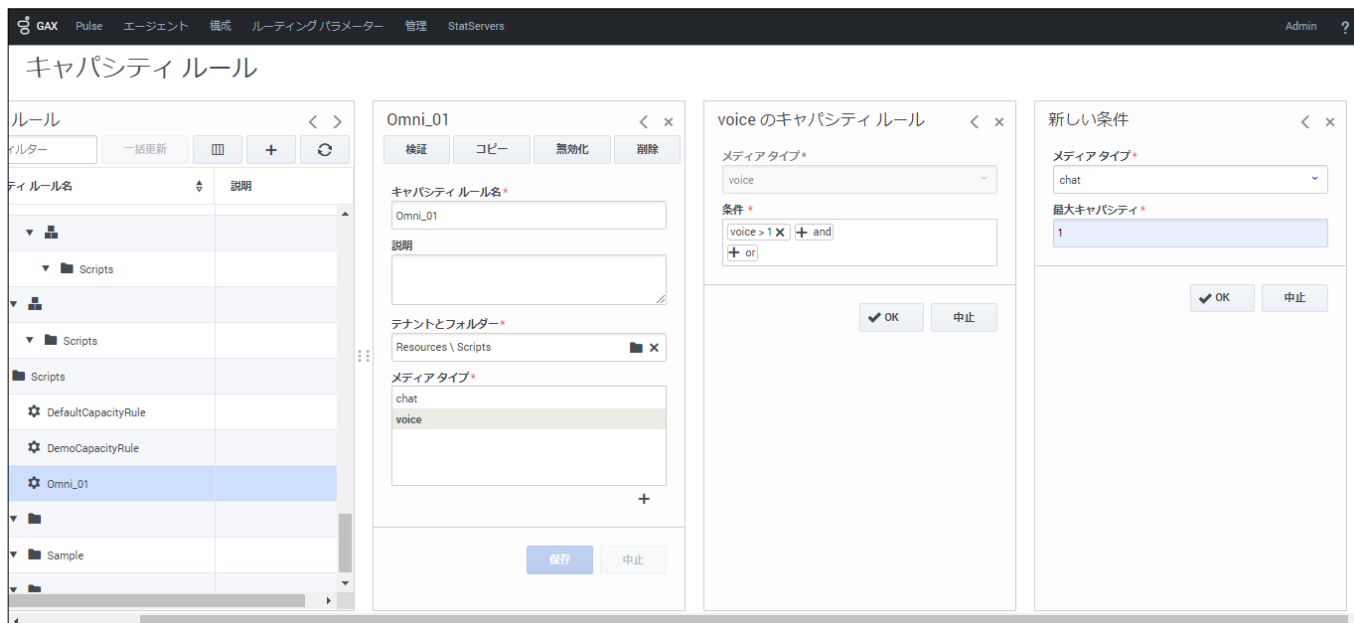


「+and」「+or」条件について

- メディアタイプを追加する際、以下のようなエラーが出た場合は一度別でメディアタイプを追加をする必要があります。

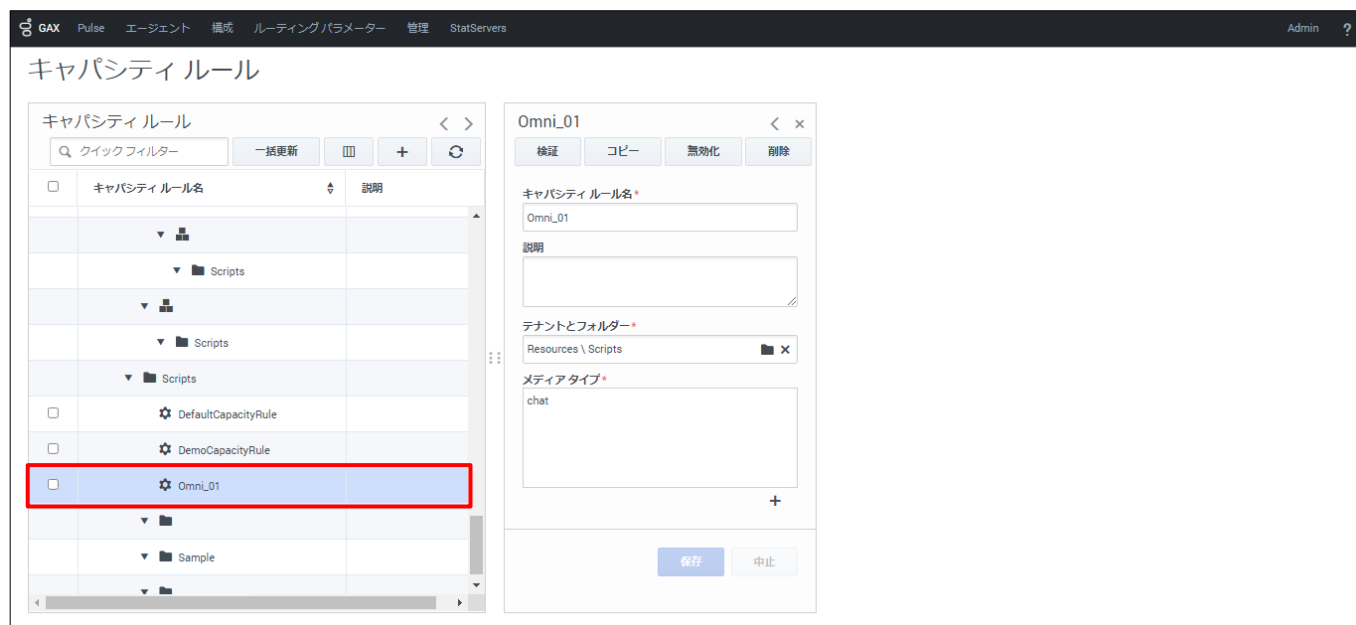
保存に失敗しました。メディア email はメディア chat のメディアルールで使用されていますが、メディア email のメディアルールがキャパシティルールに含まれていません。email のメディアルールを作成してください。

(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。

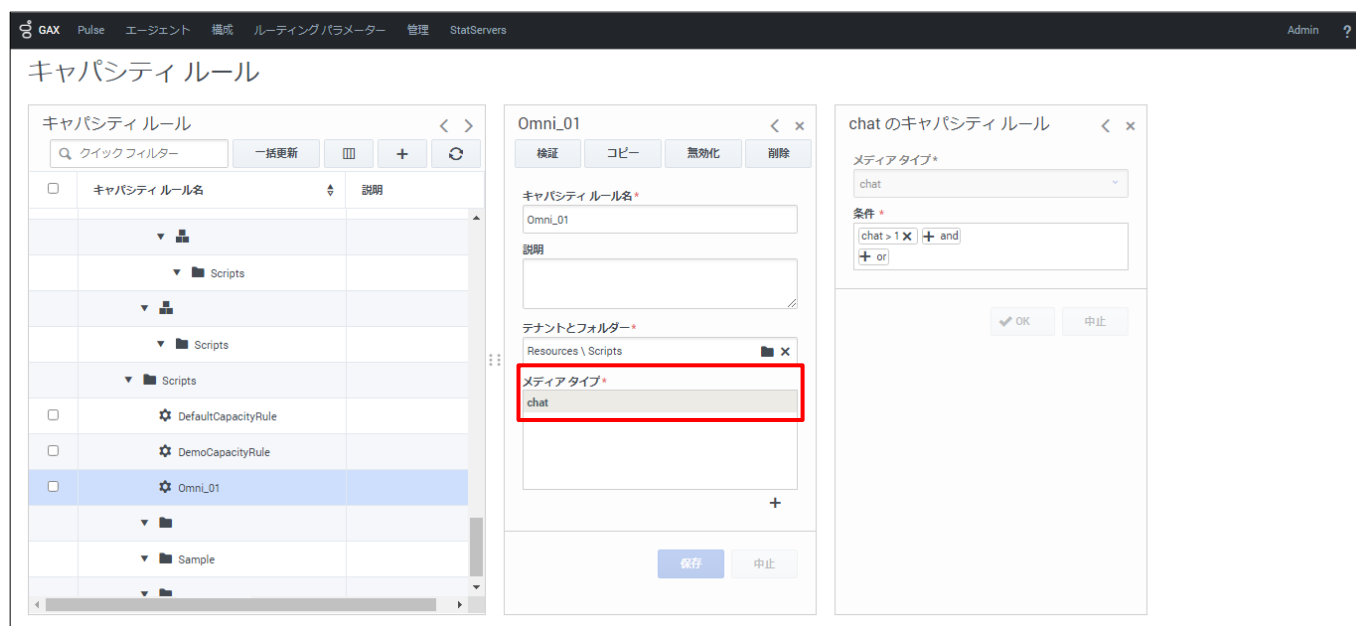


2.2.1.1.2 最大キャパシティの変更

(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。



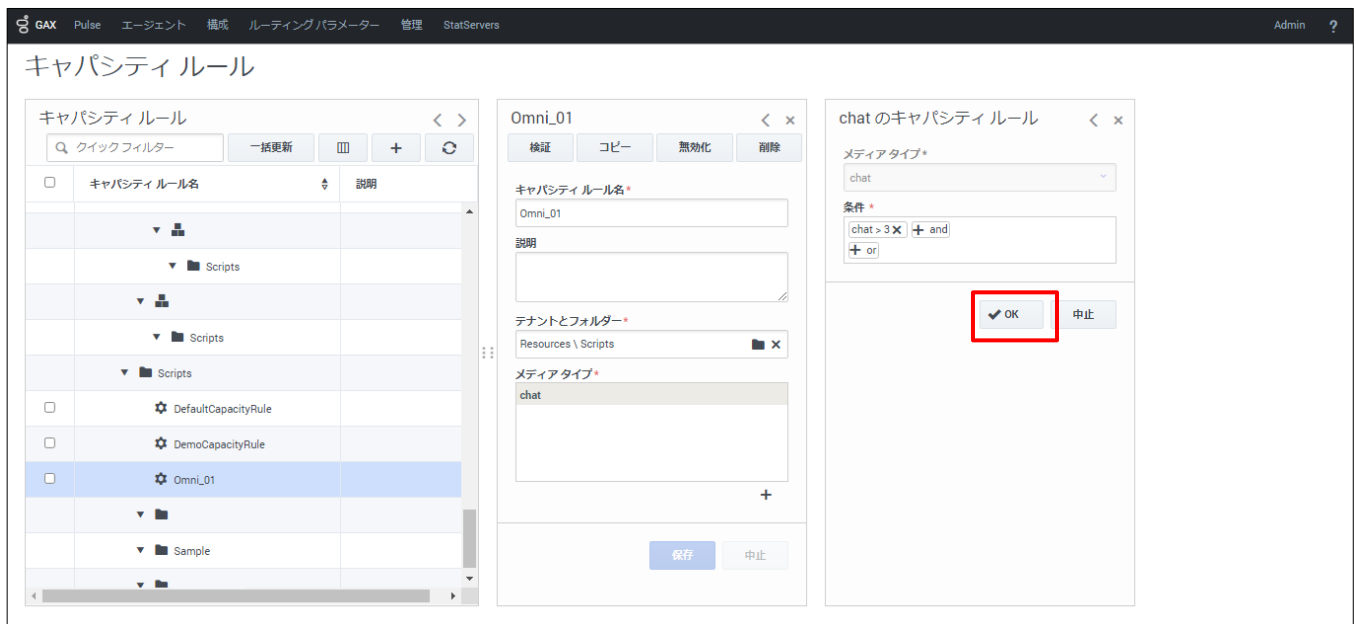
(2) 変更するメディアタイプを選択します。



(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。



(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。



(5) 設定が完了したら、[保存]をクリックします。

The screenshot shows the GAX Capacity Rule configuration interface. The left pane, titled 'キャパシティ ルール' (Capacity Rule), contains a table with columns 'キャパシティ ルール名' (Capacity Rule Name) and '説明' (Description). The table lists several rules, including 'Omni_01', which is highlighted. The right pane, titled 'Omni_01', shows the configuration details for this rule. It includes fields for 'キャパシティ ルール名' (Capacity Rule Name), '説明' (Description), 'テナントとフォルダー' (Tenant and Folder), and 'メディアタイプ' (Media Type). The '保存' (Save) button is highlighted with a red box.

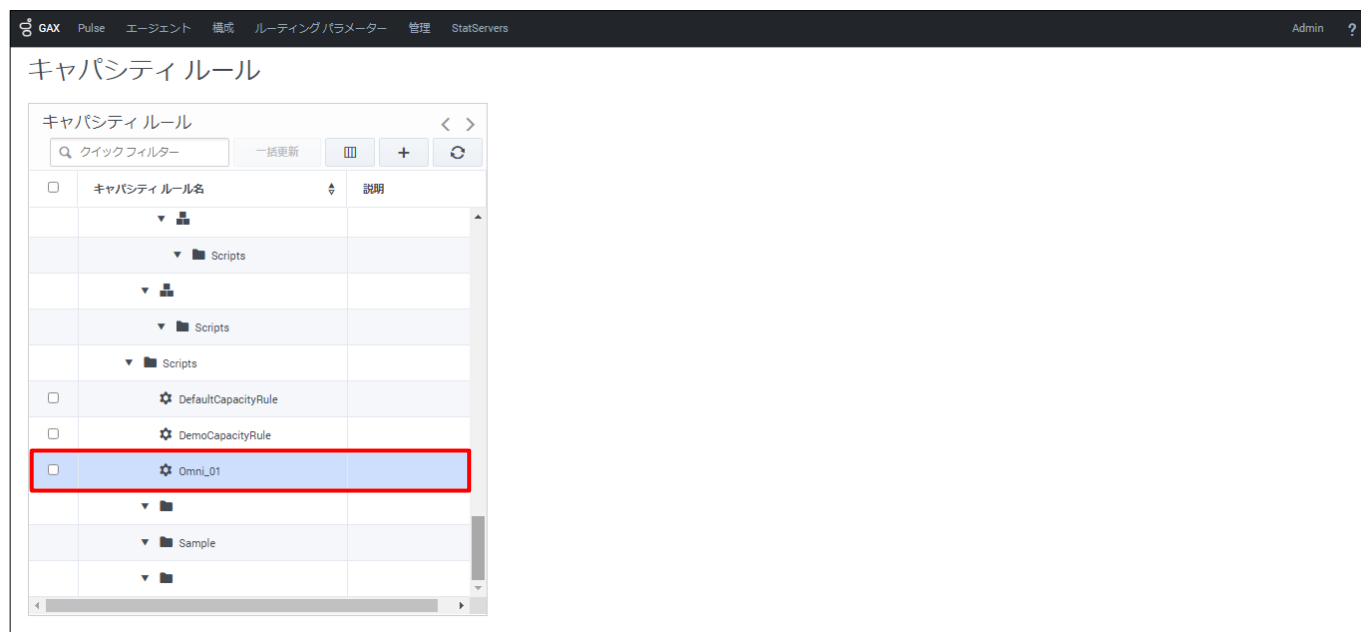
(6) メディアタイプの設定が変更されます。

This screenshot is identical to the previous one, showing the GAX Capacity Rule configuration interface. The left pane shows the list of rules with 'Omni_01' selected. The right pane shows the configuration details for 'Omni_01'. The 'メディアタイプ' (Media Type) field is highlighted with a red box.

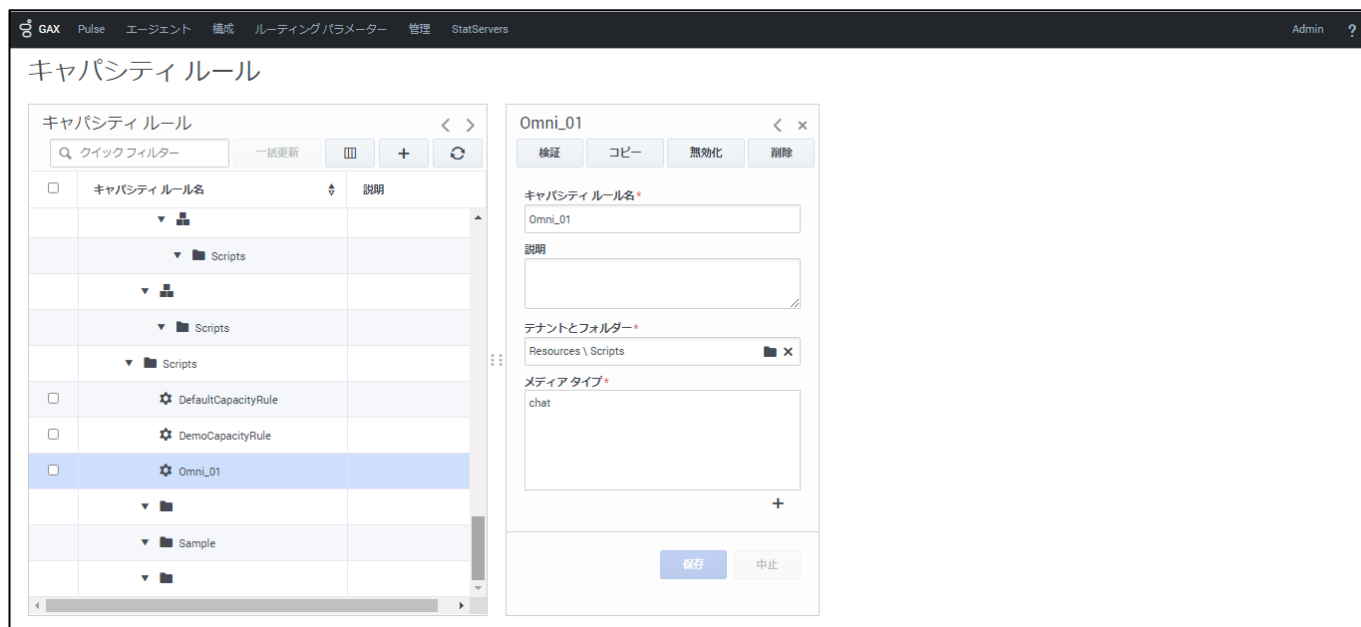
2.2.1.2 キャパシティルール変更

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。



(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。

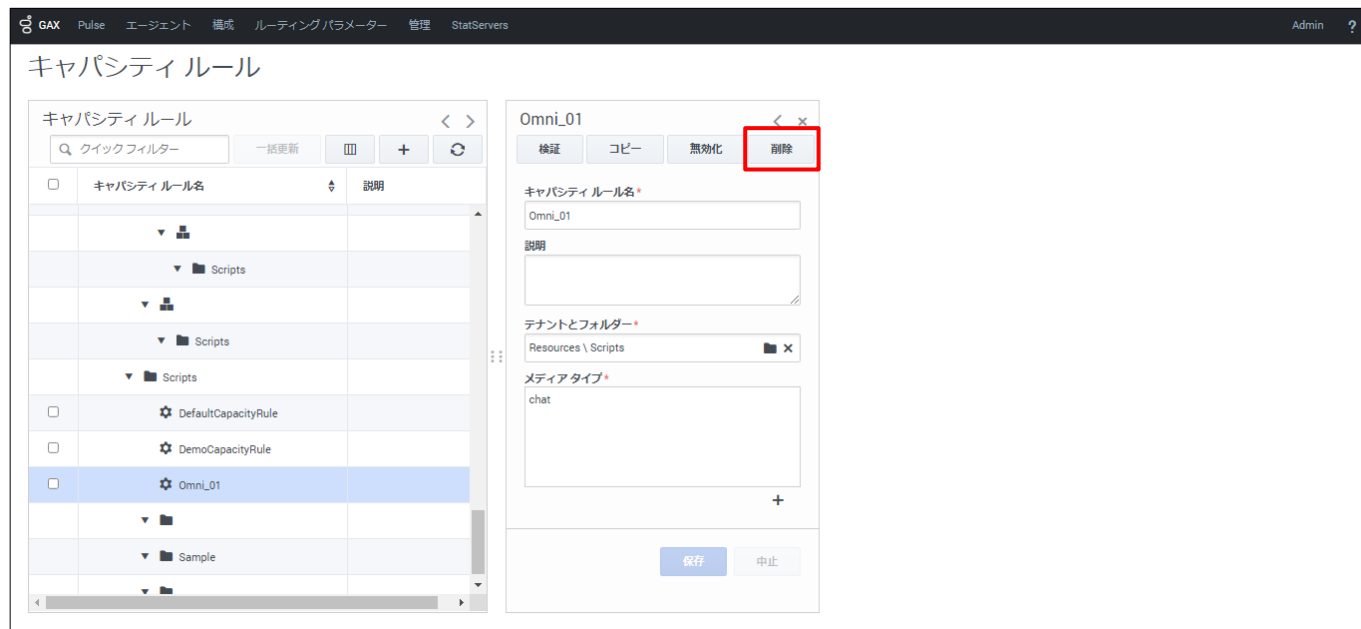
The screenshot shows the GAX interface with the 'キャパシティルール' (Capacity Rule) section. The 'Omni_01' rule is selected in the list. The configuration panel on the right shows the rule name as 'Omni_chat', the tenant and folder as 'Resources \ Scripts', and the media type as 'chat'. The '保存' (Save) button is highlighted with a red box.

(4) キャパシティルール設定が変更されます。

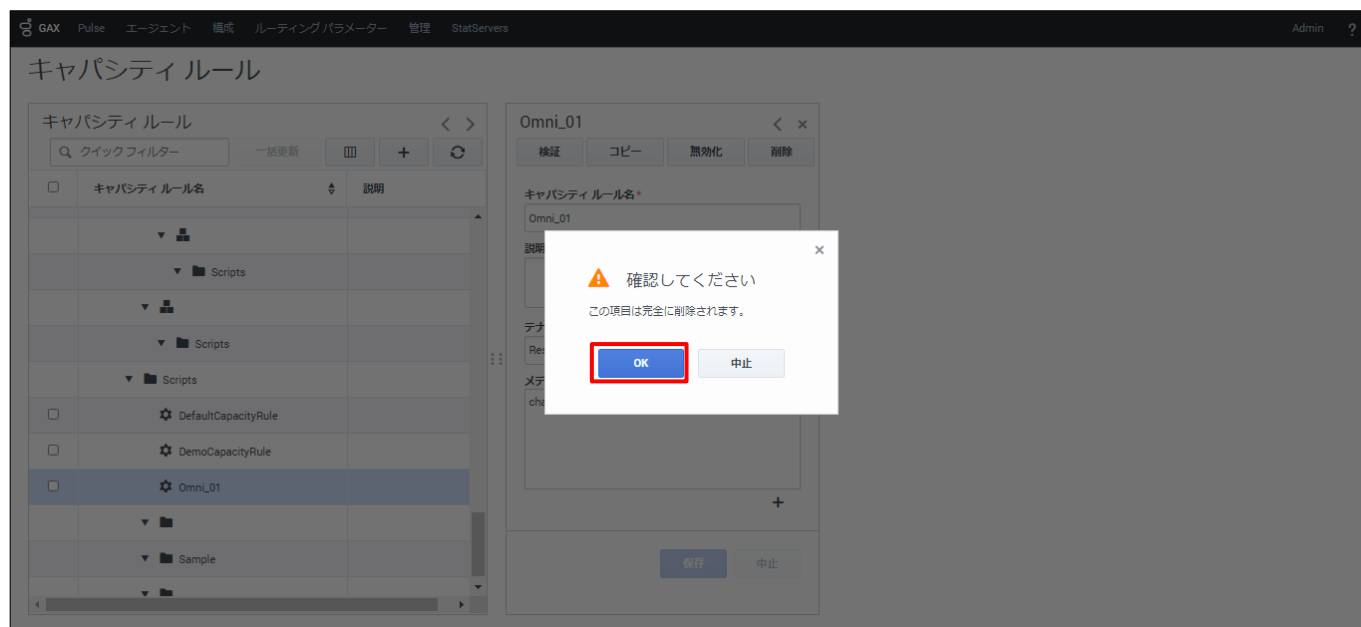
The screenshot shows the GAX interface with the 'キャパシティルール' (Capacity Rule) section. The 'Omni_chat' rule is selected in the list. The configuration panel on the right shows the rule name as 'Omni_chat', the tenant and folder as 'Resources \ Scripts', and the media type as 'chat'. The '保存' (Save) button is highlighted with a blue box.

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。



(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。



(3) キャパシティルールが削除されます。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

キャパシティルール

キャパシティルール

クイックフィルター一括更新

+

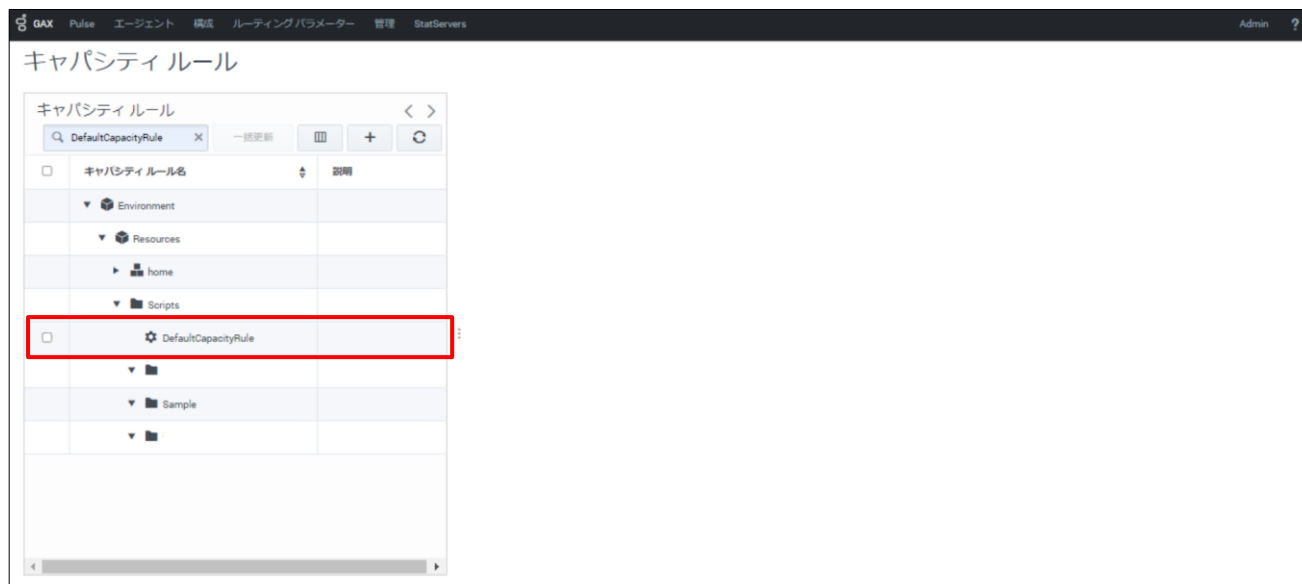
↺

☐	キャパシティルール名	説明
	▼ Scripts	
	▼	
	▼ Scripts	
	▼	
	▼ Scripts	
	▼ Scripts	
☐	⚙ DefaultCapacityRule	
☐	⚙ DemoCapacityRule	
	▼	
	▼ Sample	
	▼	

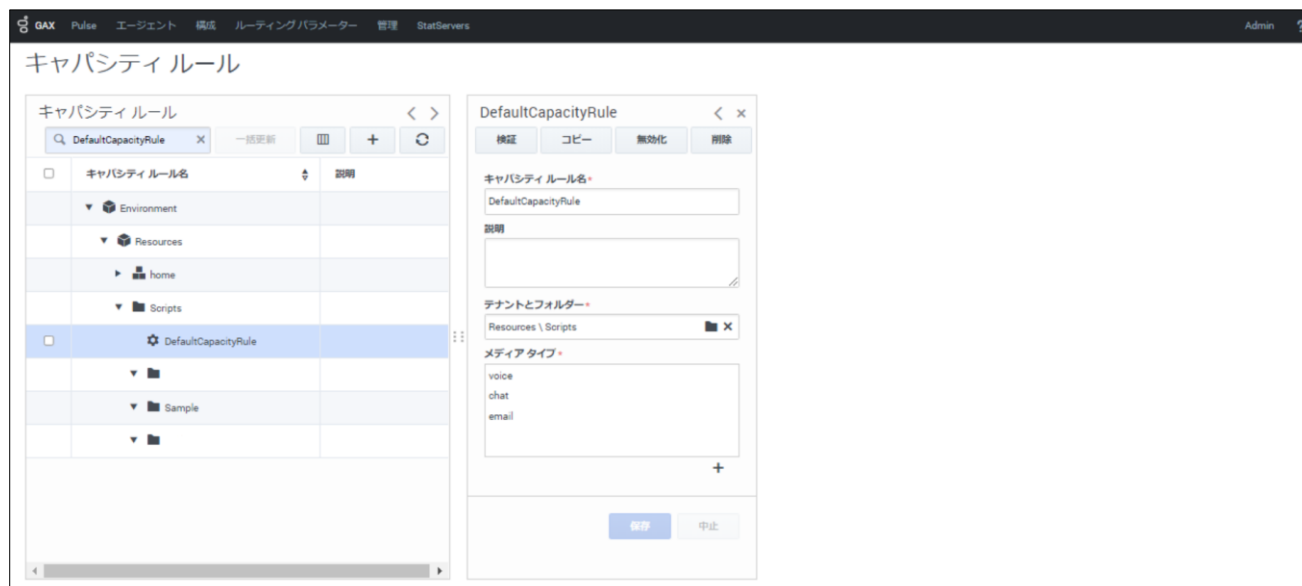
2.2.1.4 キャパシティルールデフォルト値の変更

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。

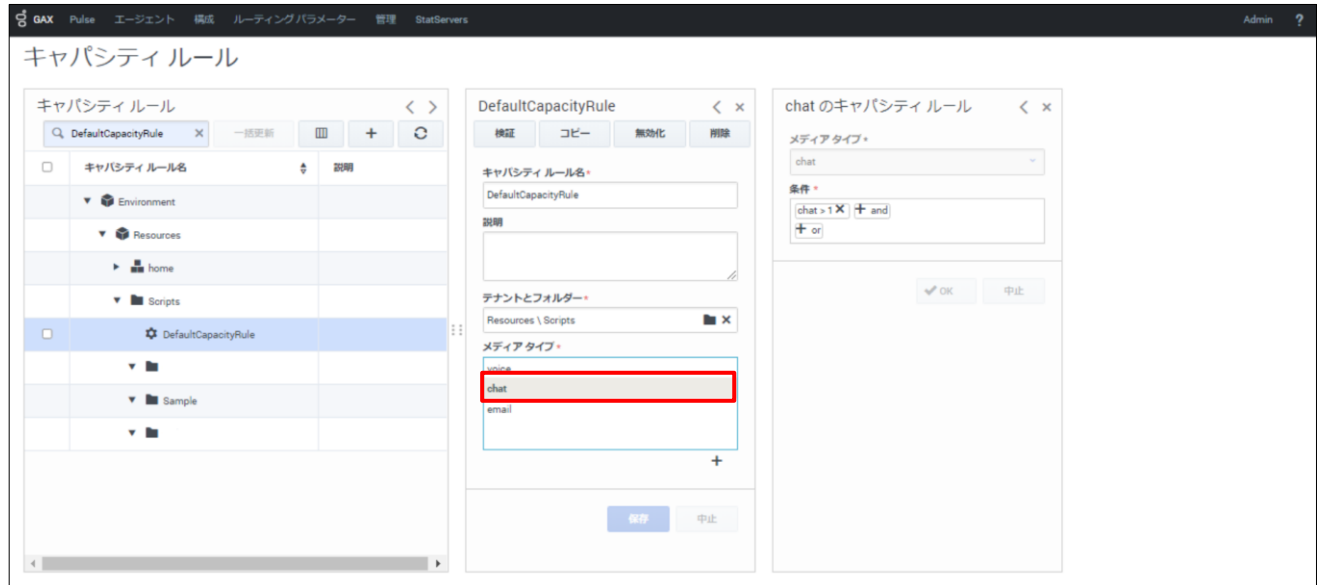
(1) キャパシティルール設定画面からキャパシティルール「DefaultCapacityRule」を選択します。



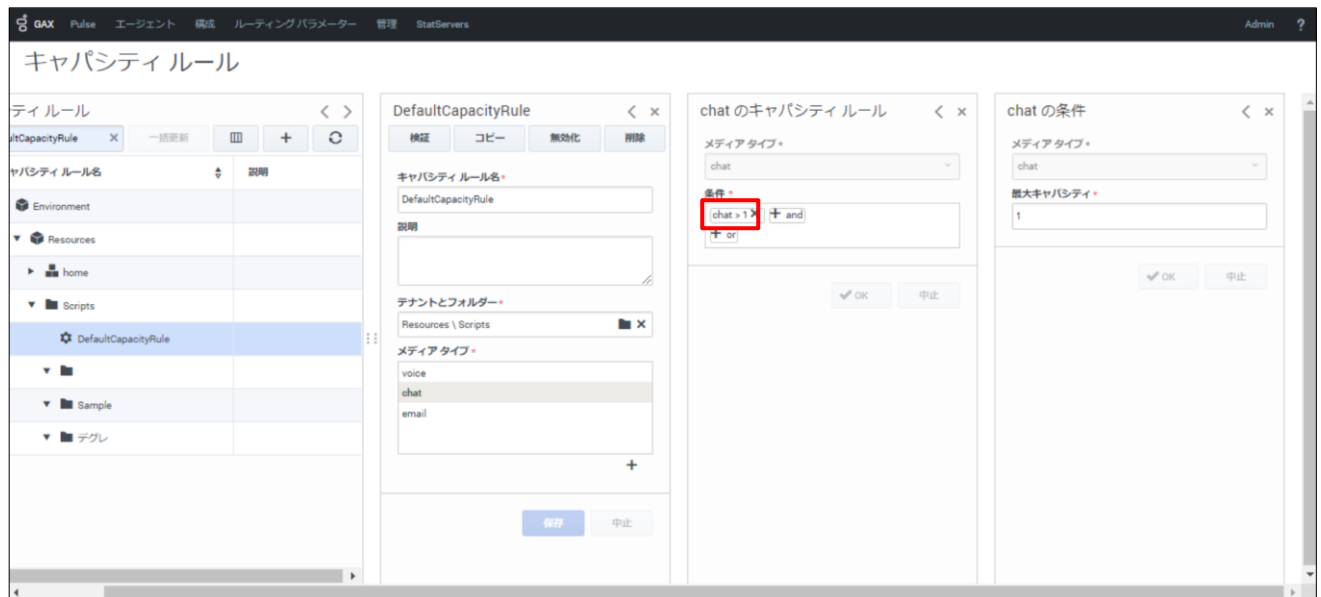
(2) キャパシティルール設定「DefaultCapacityRule」の変更画面が展開されます。



(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。



(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。



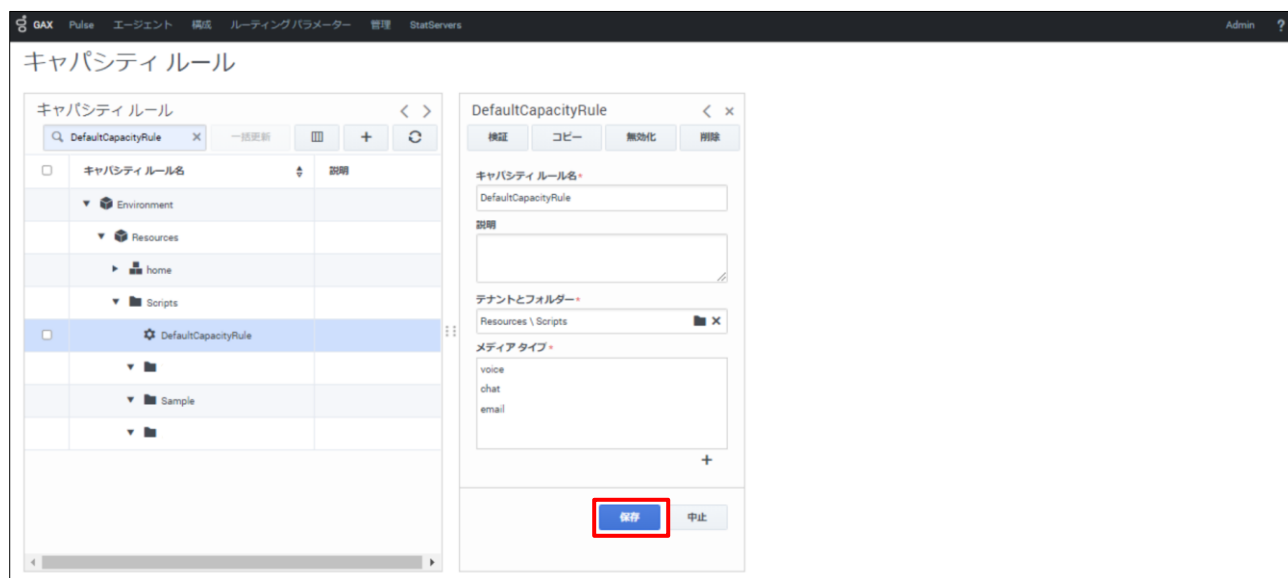
(5) 最大キャパシティを変更し、[OK]をクリックします。

The screenshot shows the GAX interface with the 'DefaultCapacityRule' configuration. The 'chat' media type is selected, and the 'Maximum Capacity' (最大キャパシティ) is set to 3. The 'OK' button is highlighted with a red box.

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

The screenshot shows the GAX interface with the 'DefaultCapacityRule' configuration. The 'chat' media type is selected, and the 'Maximum Capacity' (最大キャパシティ) is set to 3. The 'OK' button is highlighted with a red box.

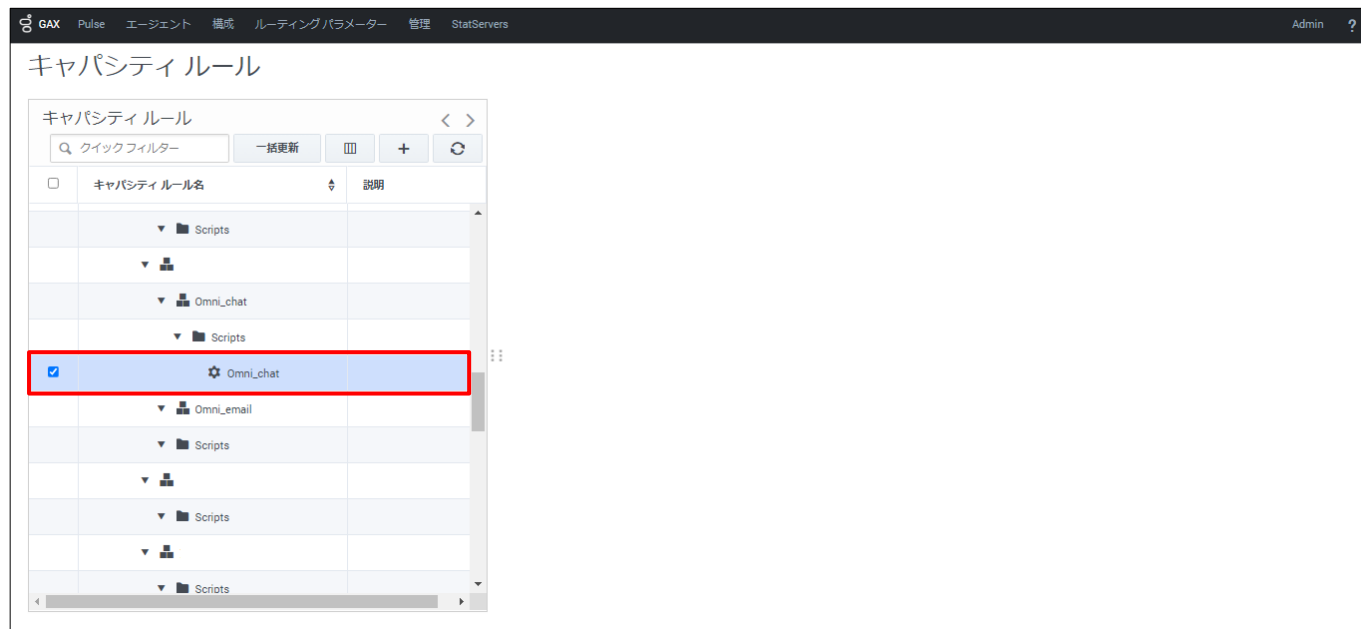
(7) 設定の変更が完了したら、[保存]をクリックします。デフォルト値が反映されます。



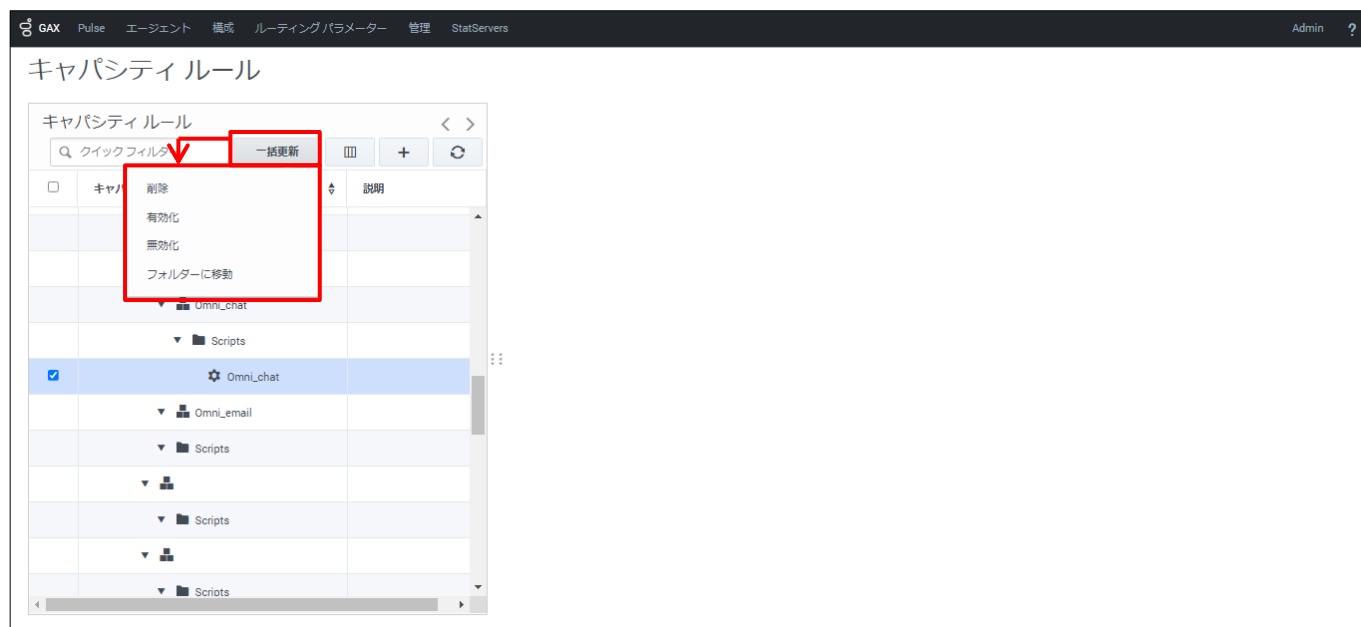
2.2.2 一括更新

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。

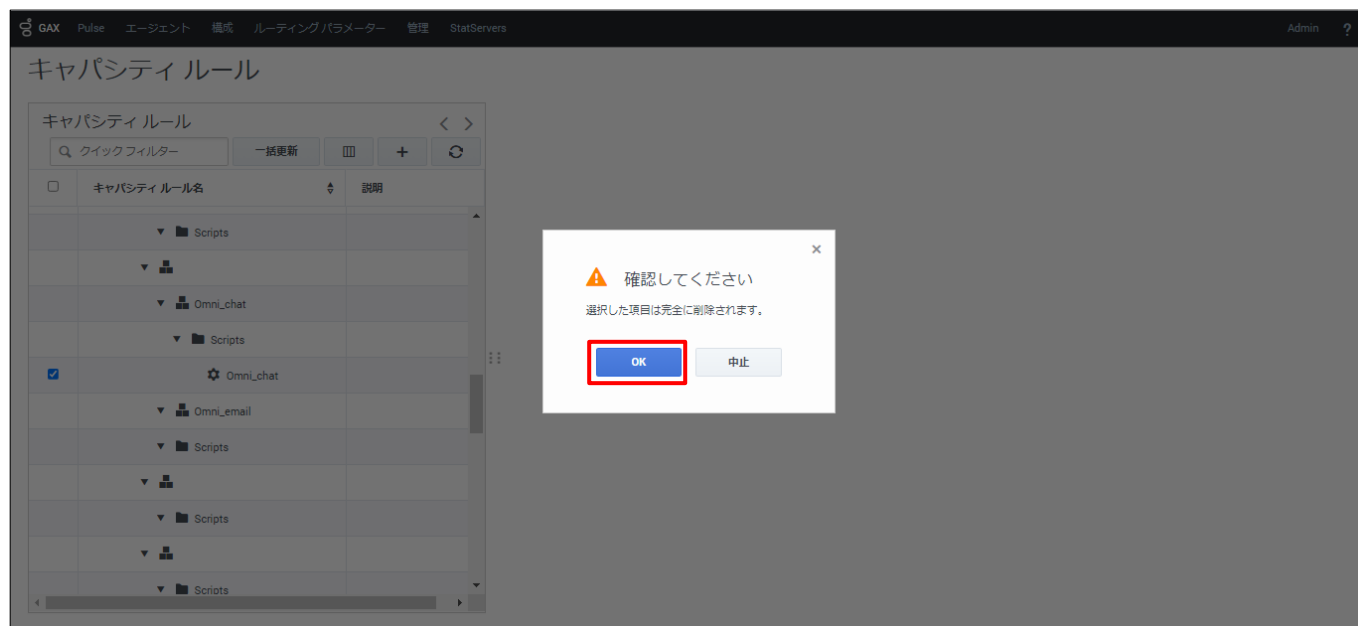


(2) [一括更新]をクリックし、操作するカテゴリを選択します。

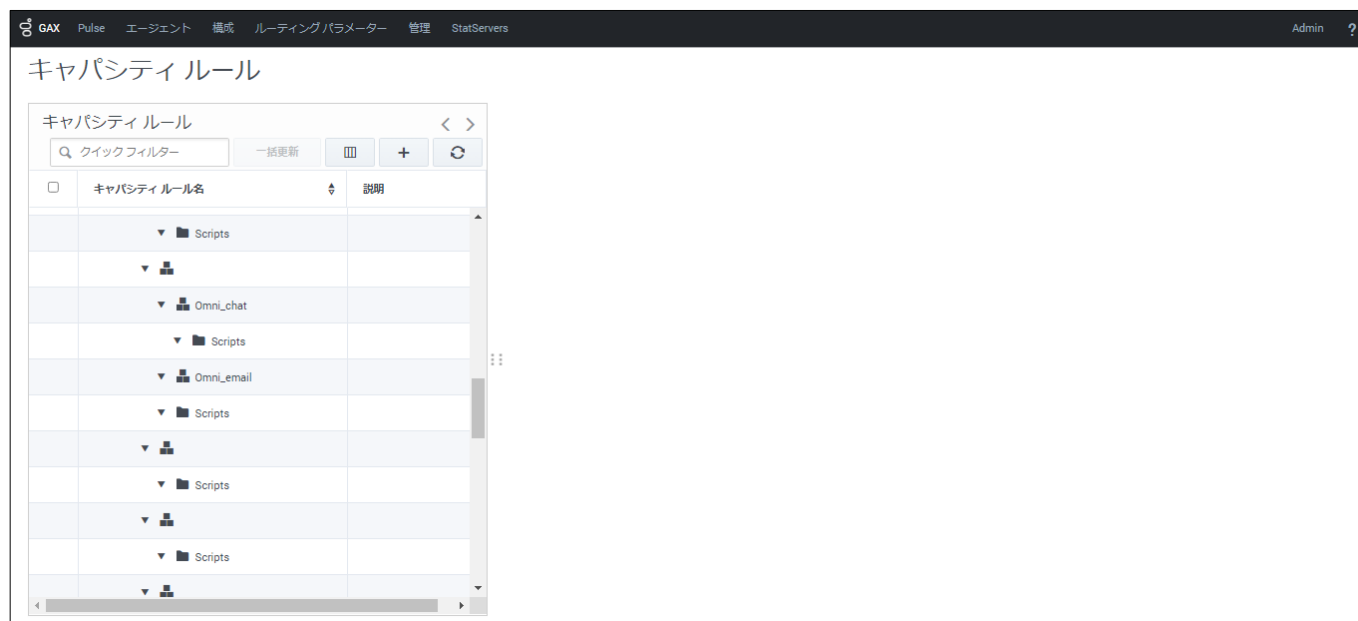


2.2.2.1 削除

(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。

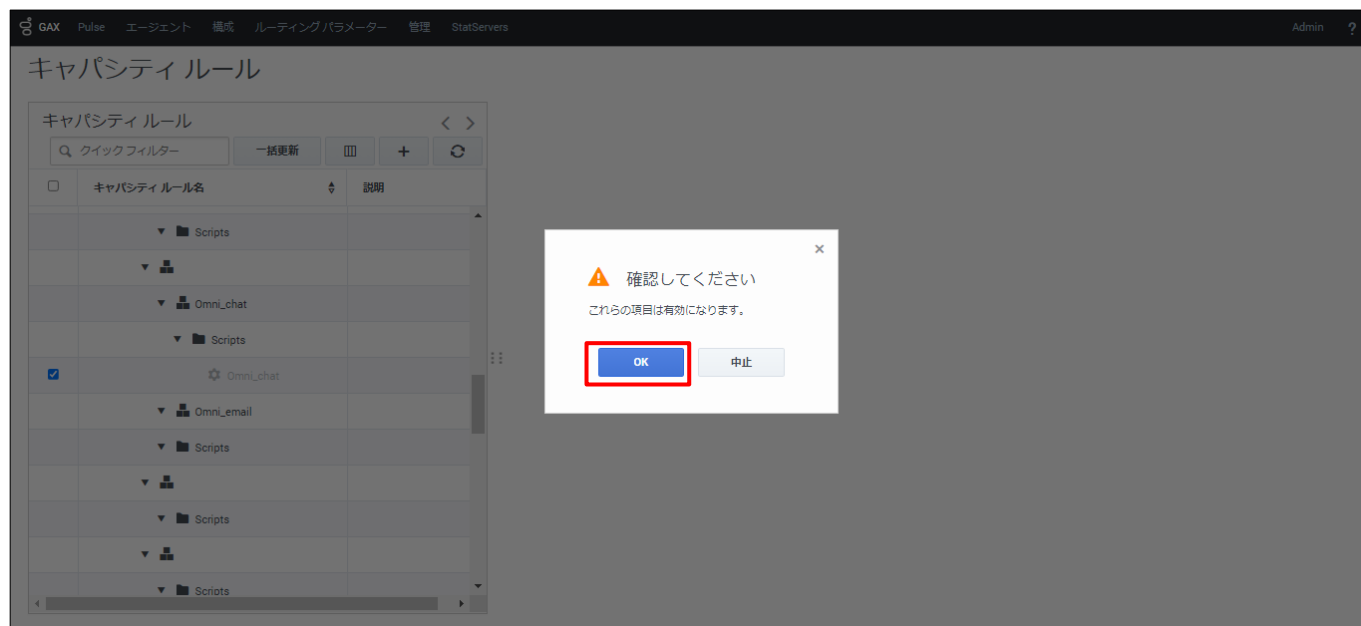


(2) キャパシティルールが削除されます。

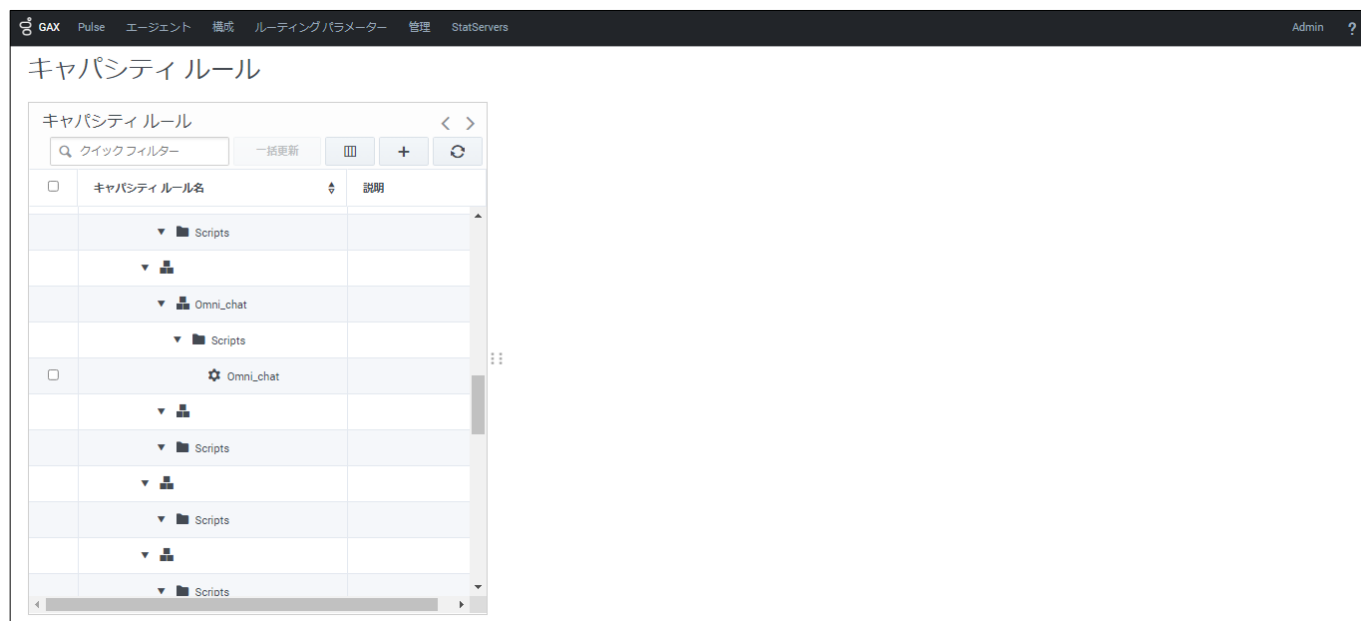


2.2.2.2 有効化

(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。

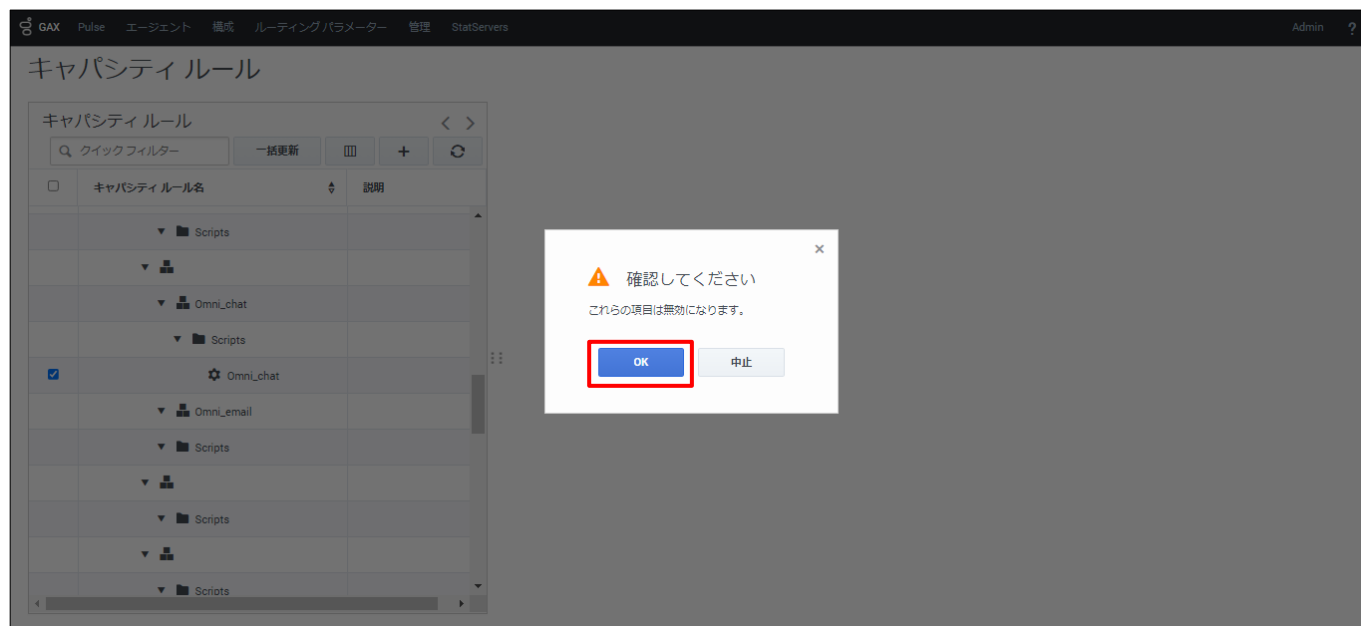


(2) キャパシティルールが有効化されます。

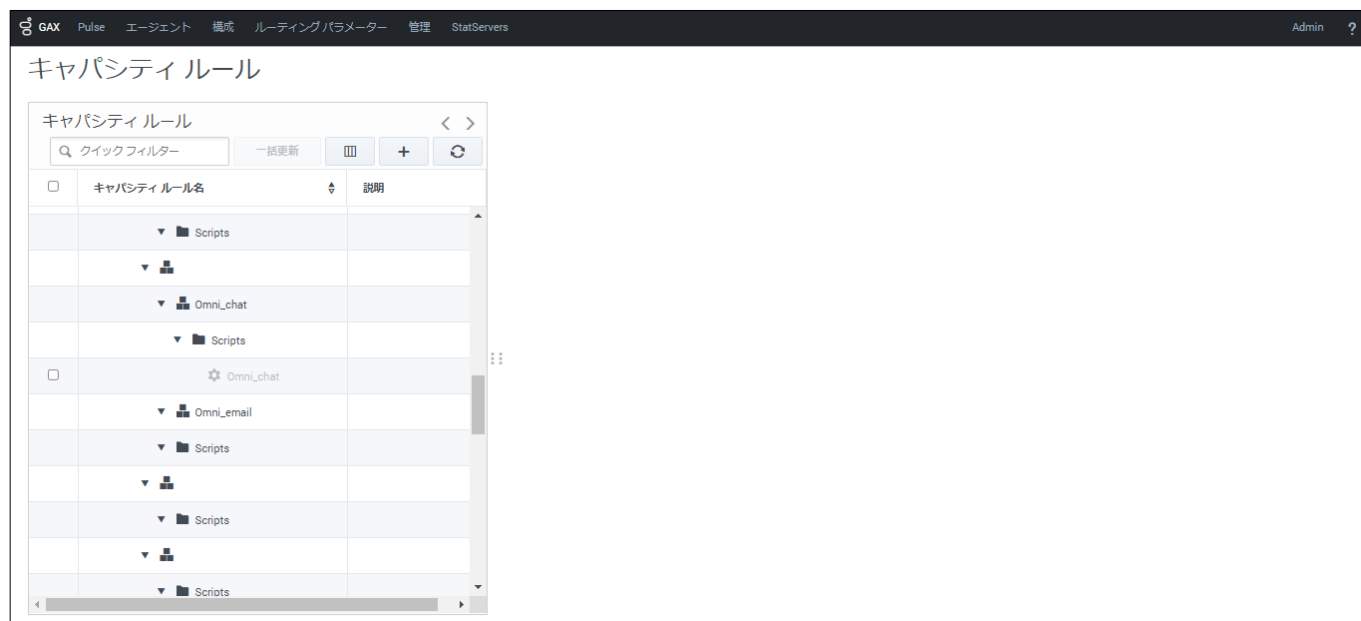


2.2.2.3 無効化

(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。

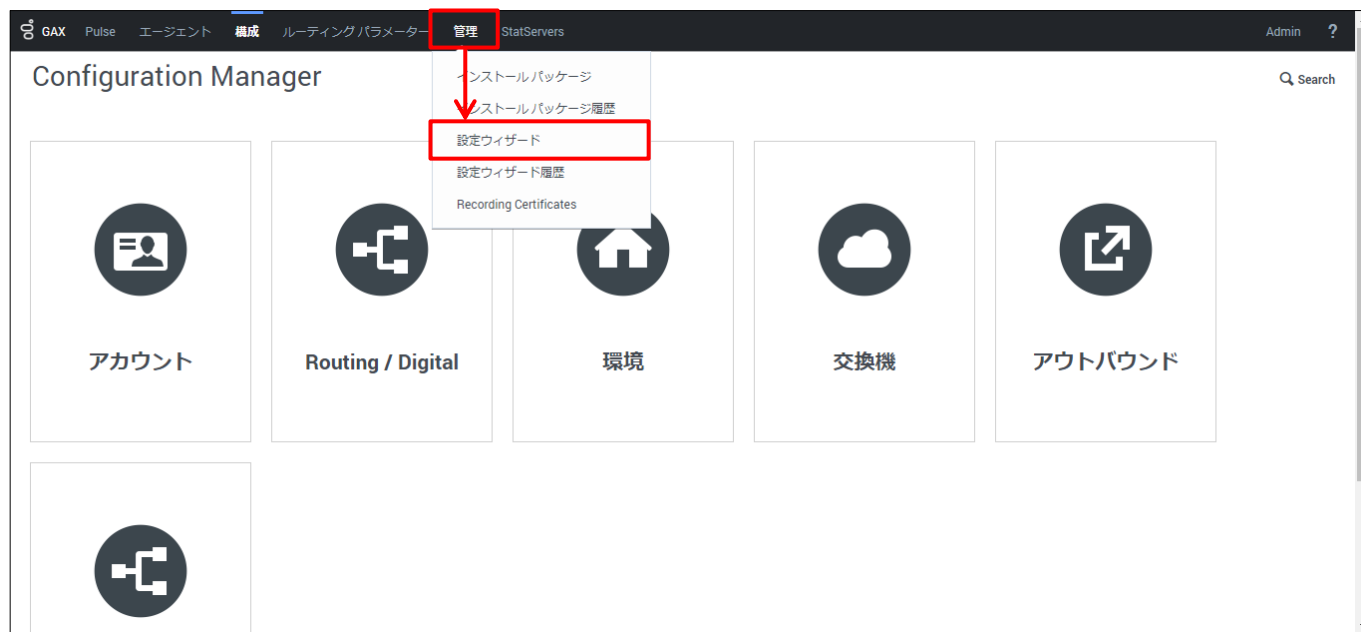


3. 設定ウィザード

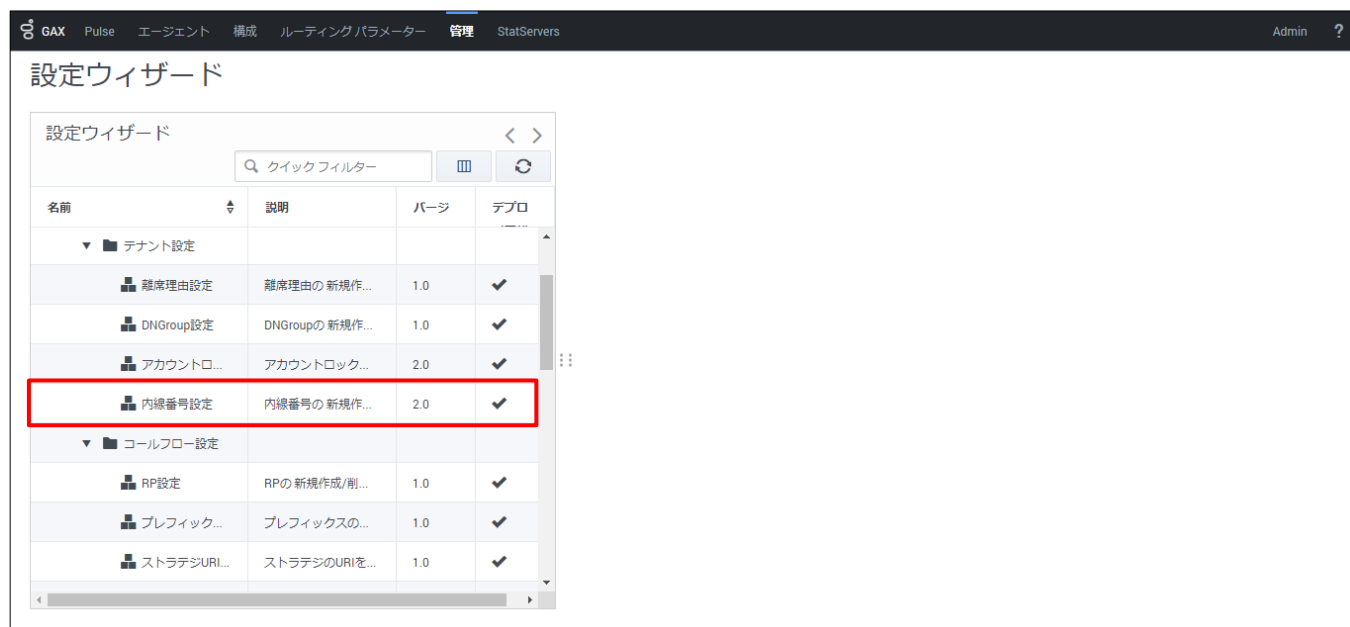
3.1 内線番号設定

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。



(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。



(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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ デナント設定			
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	✓
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			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
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	✓

内線番号設定

ダウンロード

バージョン

2.0

説明

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。

メモ

グループ

デナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

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。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings:

名前	説明	バージョン	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	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
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			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
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	✓

On the right, the '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a '設定' (Settings) icon (a gear) highlighted with a red box. A red arrow points from the gear icon to the 'プロファイルの実行: 内線番号設定' (Execute Profile: Internal Line Number Setting) option in the dropdown menu. The panel also shows the version '2.0', a description, a memo field, a group selection (currently 'テナント設定'), and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

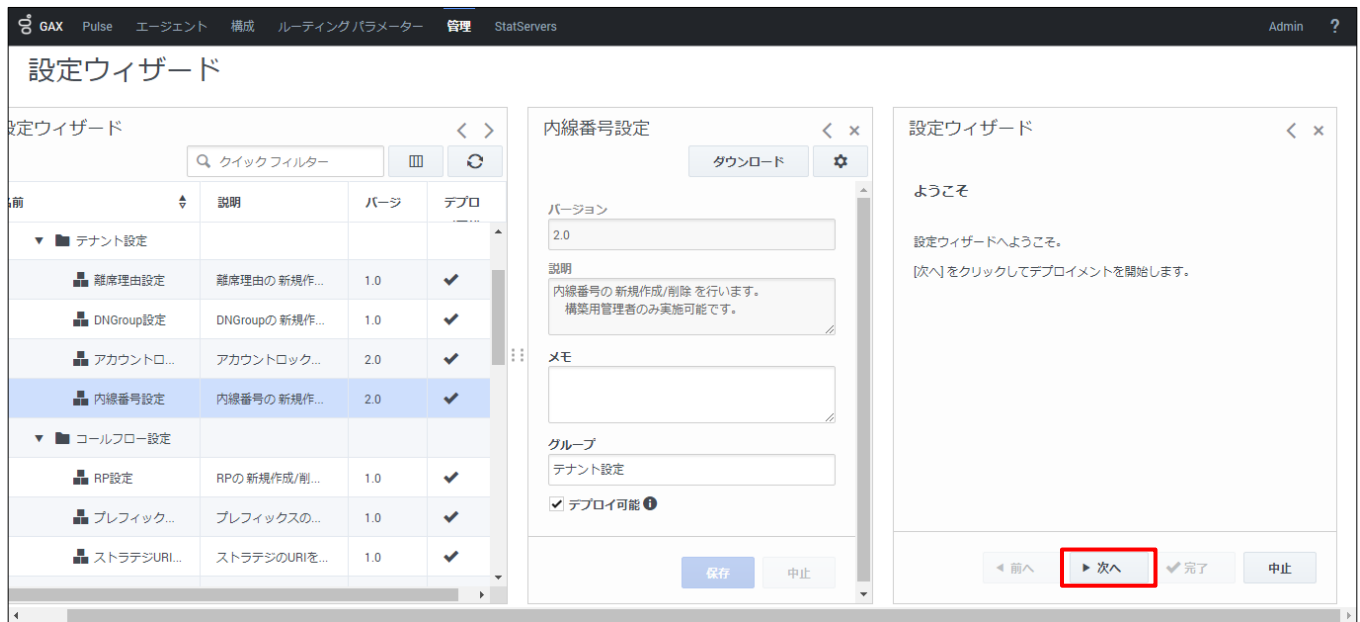
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

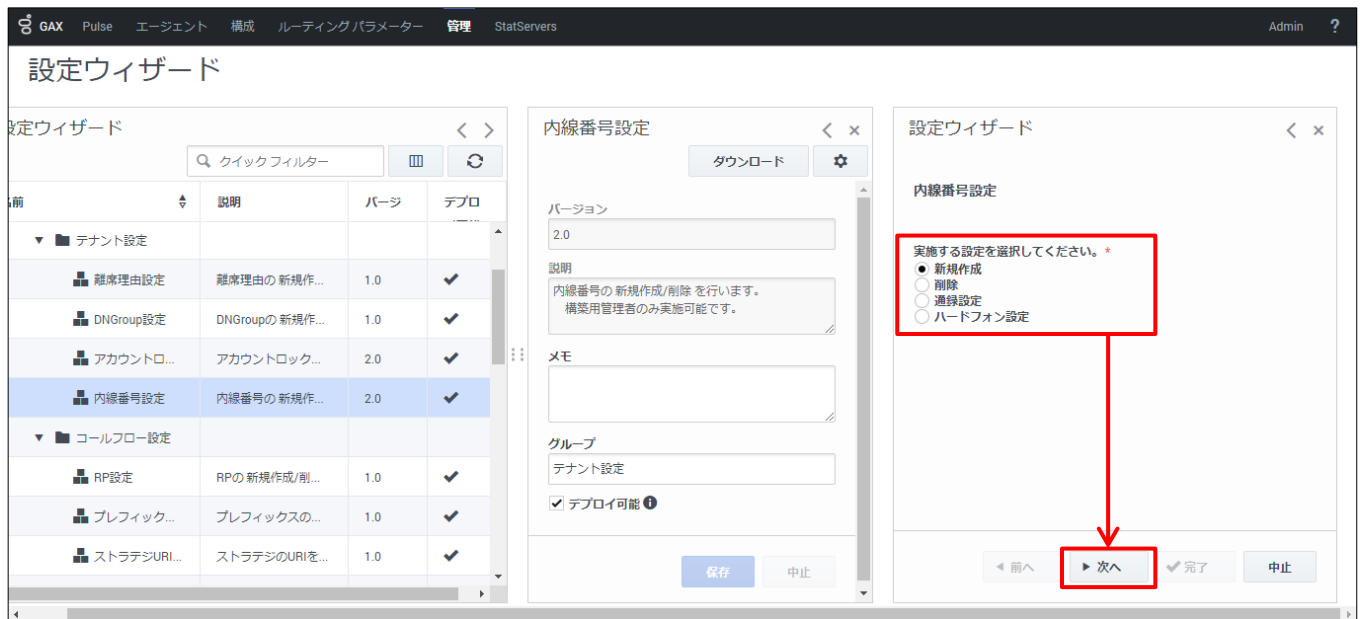
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

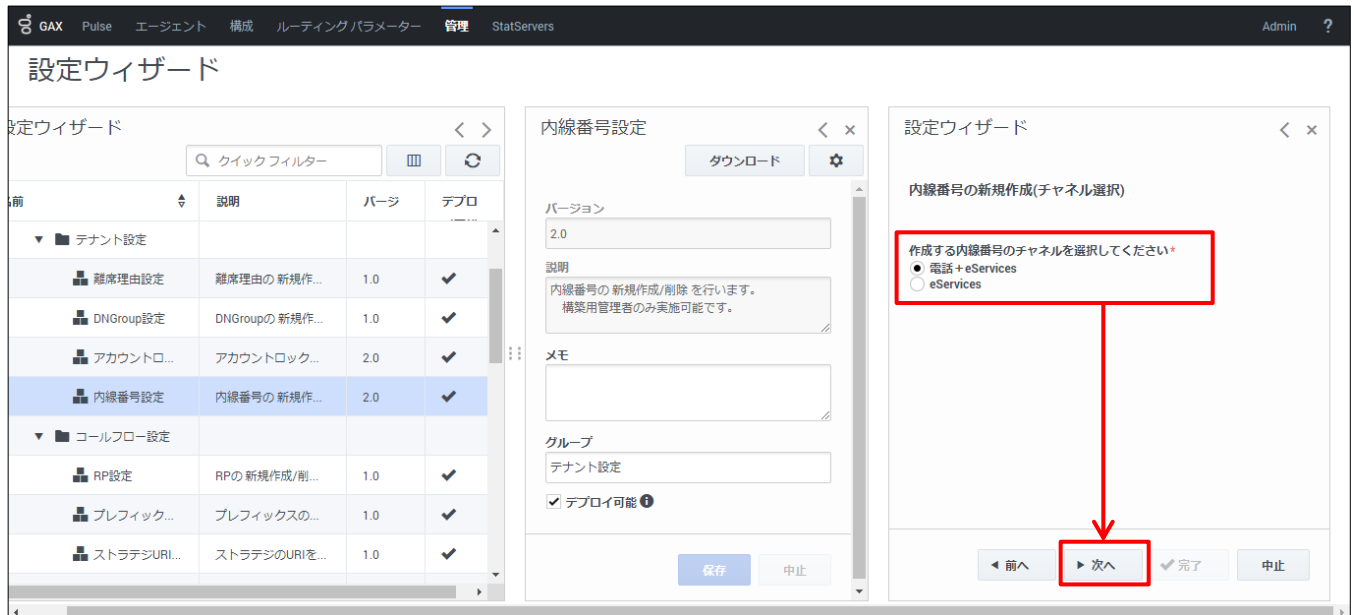
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(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。



(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。



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。

設定ウィザード

内線番号設定

設定ウィザード

内線番号の新規作成(個数入力: 電話)

残ライセンス数 電話: 146 通録: 146

作成する内線の個数を入力してください*

1

作成方法を選択してください*

☒ 個別

☐ 連番

☒ 通話録音する

☐ ハードフォン利用する

次へ

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。

設定ウィザード

内線番号設定

設定ウィザード

内線番号の新規作成(個数入力: eServices)

作成する内線の個数を入力してください*

1

作成方法を選択してください*

☒ 個別

☐ 連番

次へ

フィールド名	必須	入力値	備考
作成する Extension 個数を入力して下さい	●	内線番号の作成個数	・ 半角数字が利用可能
作成方法を選択して下さい	●	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する場合はチェックを入れる	・ 通話録音オプションを契約している場合のみ
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

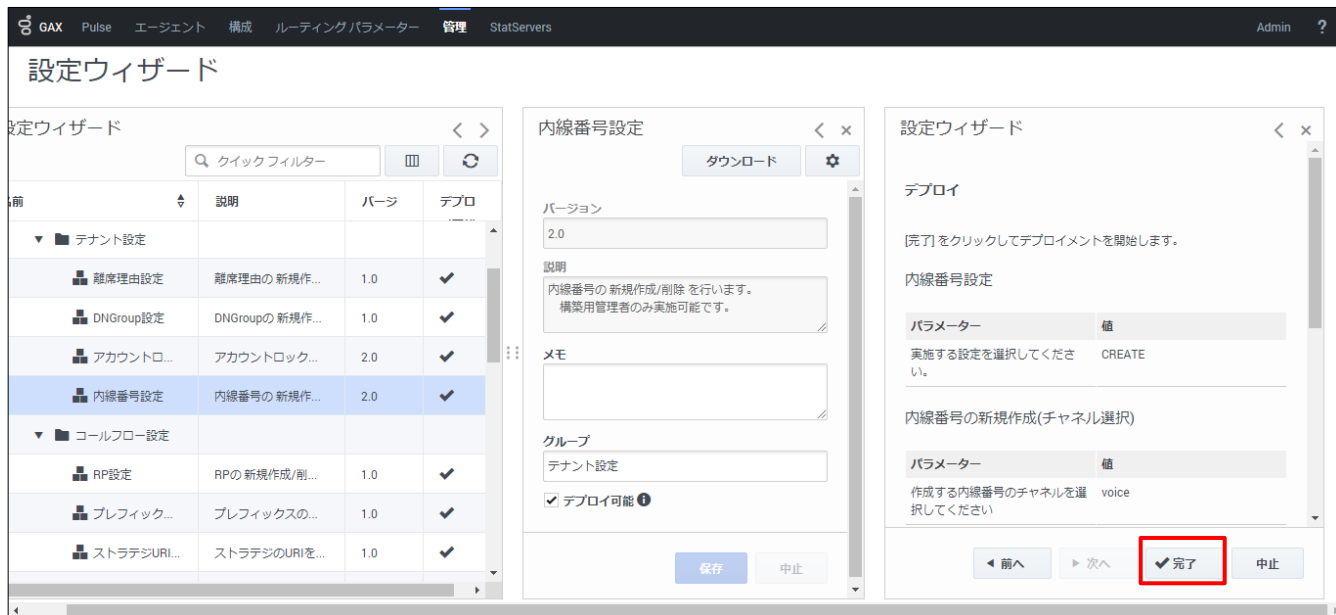
- ・ 内線番号の作成可能数は契約席数の最大数と同数となります。
- ・ 録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同数となります。
- ・ 作成可能な内線番号数/設定可能な通話録音数は、画面上の「残ライセンス数」を参照してください。

「ハードフォン利用する」のチェックについて

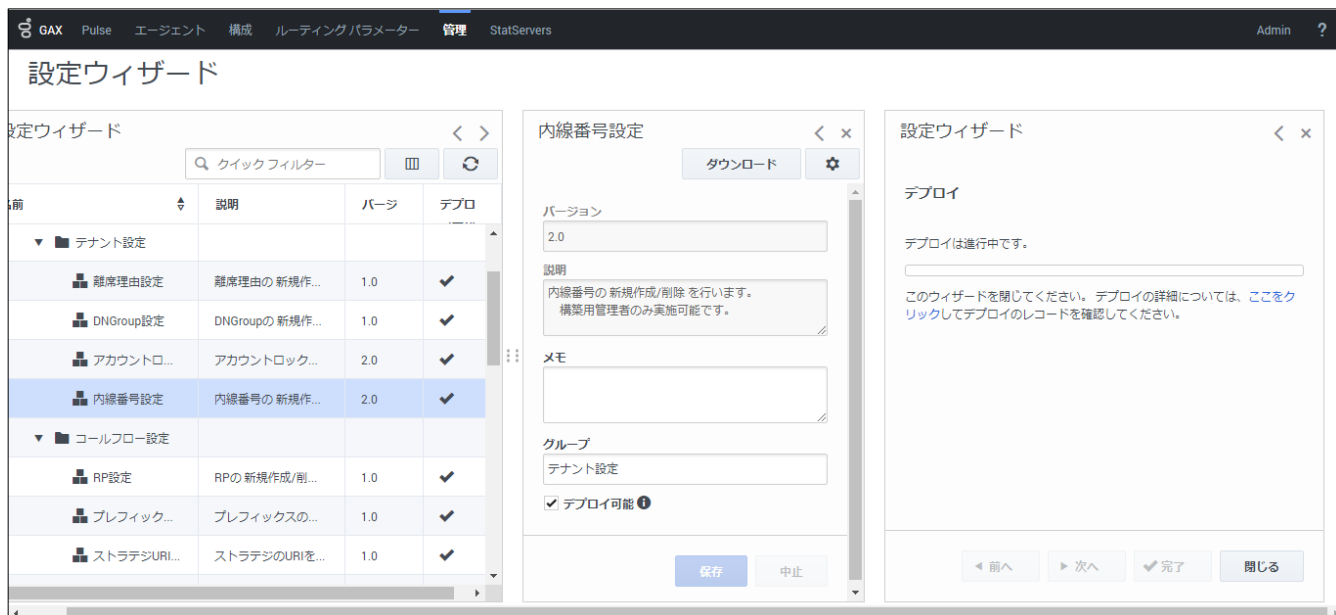
- ・ CTI 機能付きハードフォンへの対応に向けた設定項目となります。2018 年 4 月時点では未提供の機能となります。WDE とハードフォンの組み合わせで利用する場合は、チェックを入れる必要はありません。
- ・ チェックを入れた場合でも利用できる機能に差異はありません。

(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。

(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。



(8) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

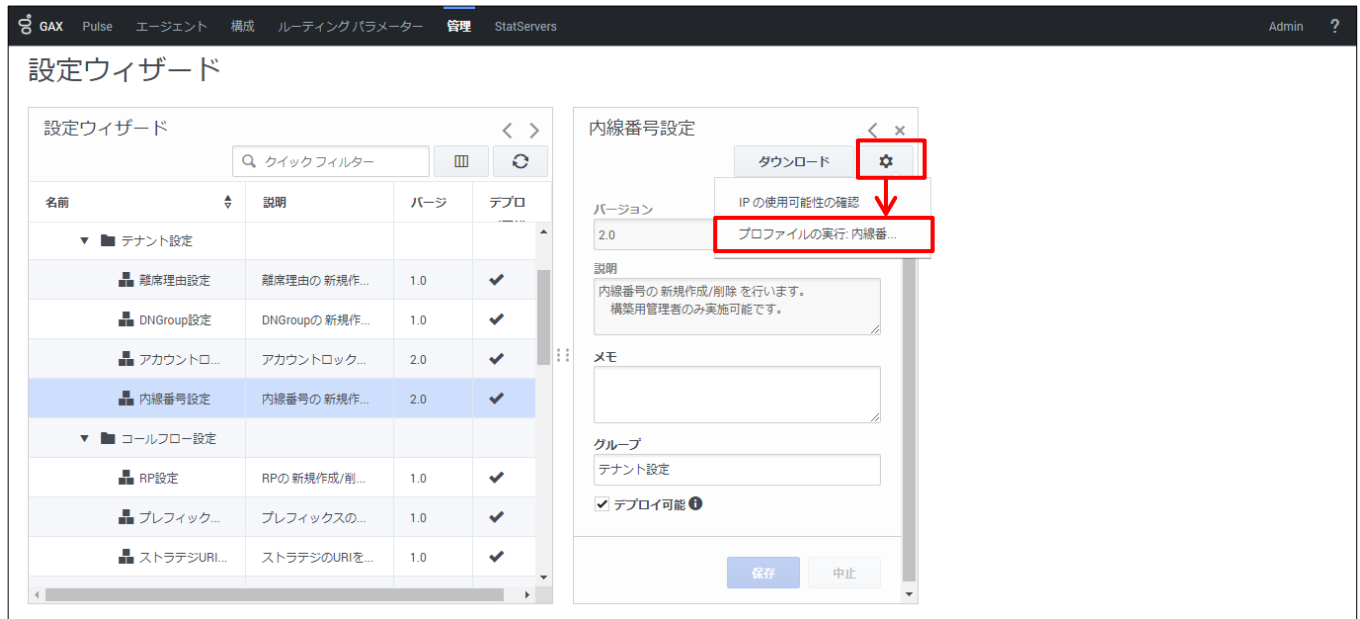
The screenshot displays the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The interface is divided into three main sections:

- Left Pane (List):** A table listing various settings. The '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) is highlighted in blue.
- Middle Pane (Configuration):** Shows the configuration for the selected '内線番号設定'. It includes fields for 'バージョン' (Version: 2.0), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: テナント設定). A checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) is checked.
- Right Pane (Deploy):** Shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that the deployment was successful. A green progress bar is visible.

At the bottom of the right pane, the '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box, indicating the final step to complete the setup.

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。



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。

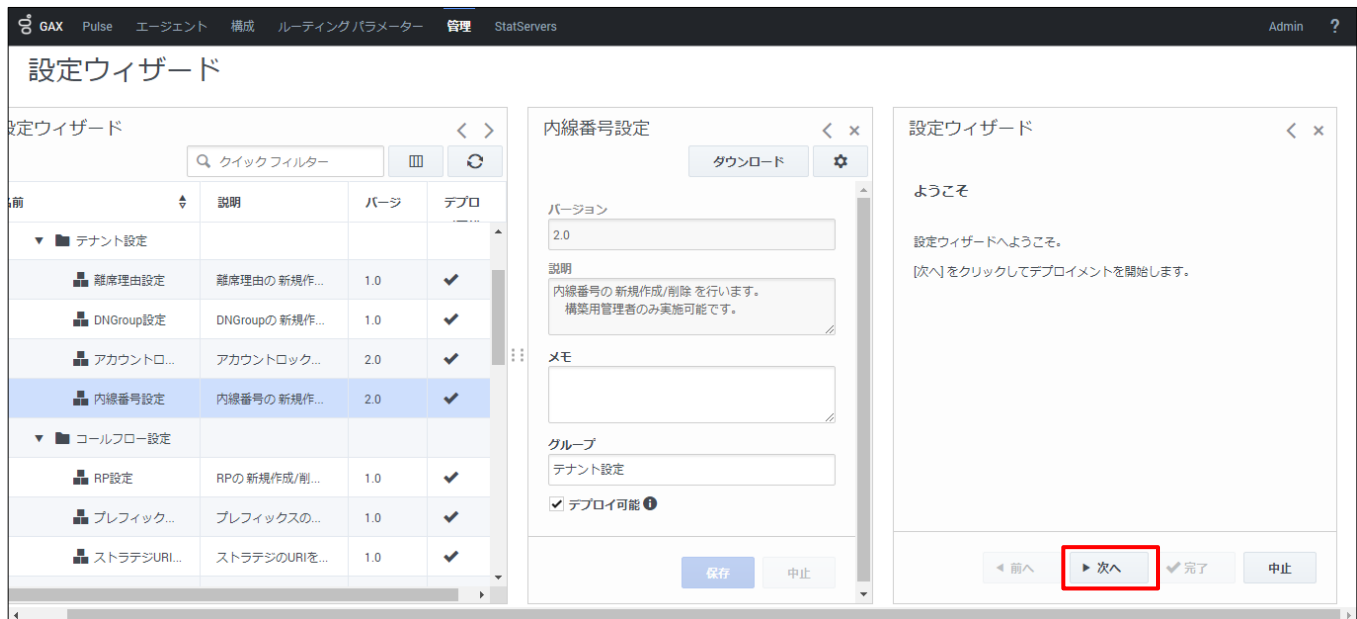
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

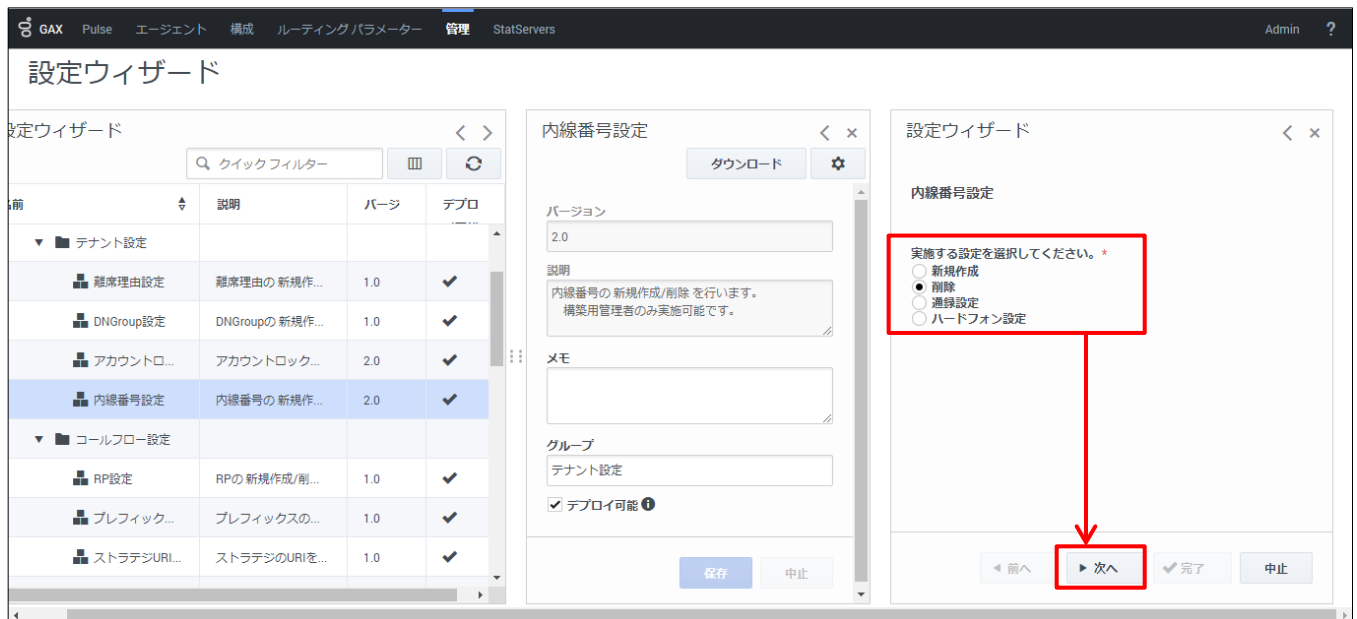
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

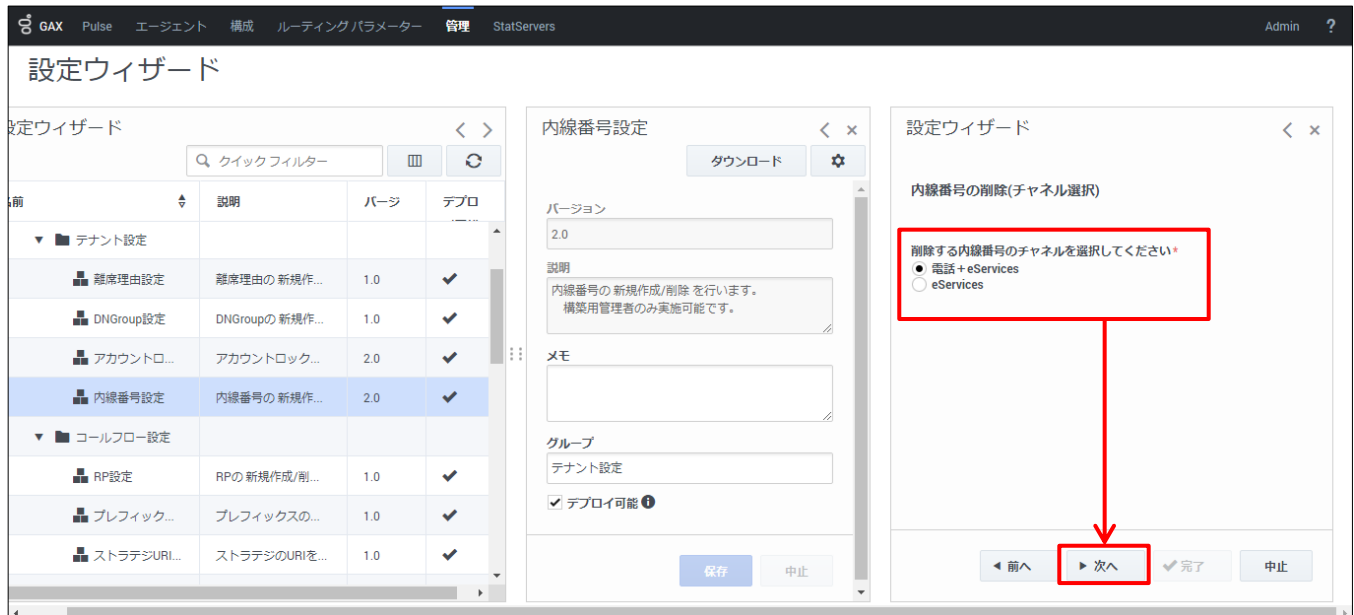
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



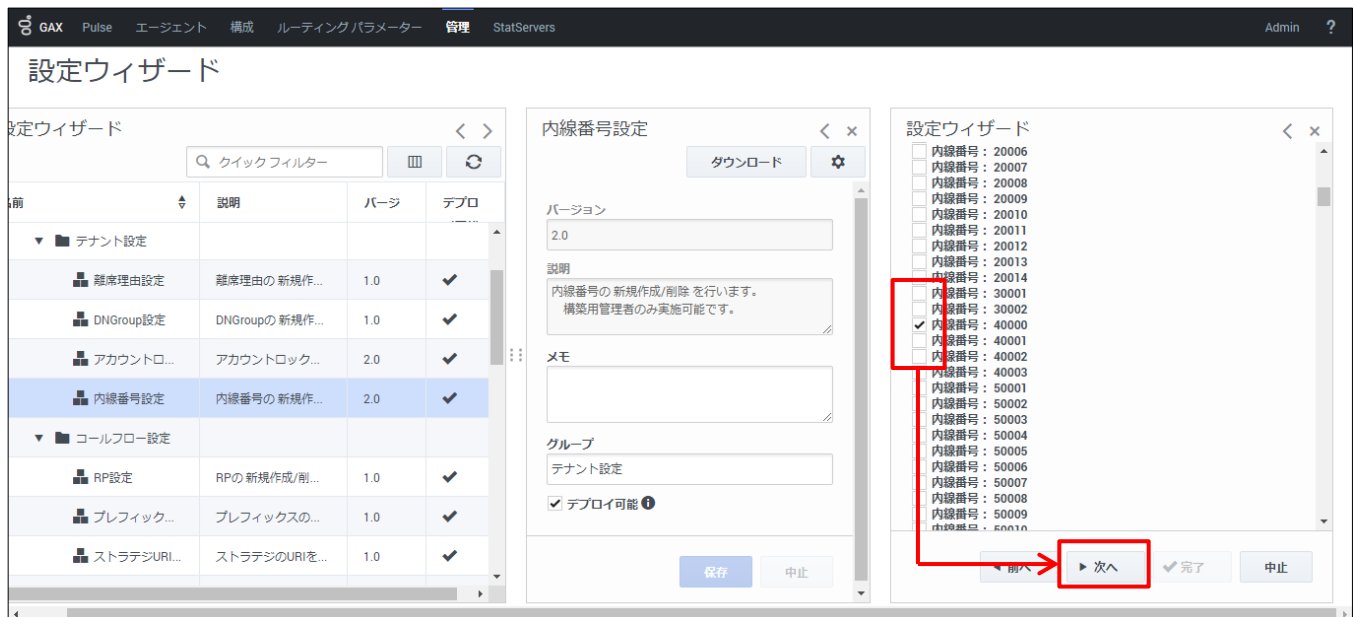
(3) 内線番号設定画面が表示されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



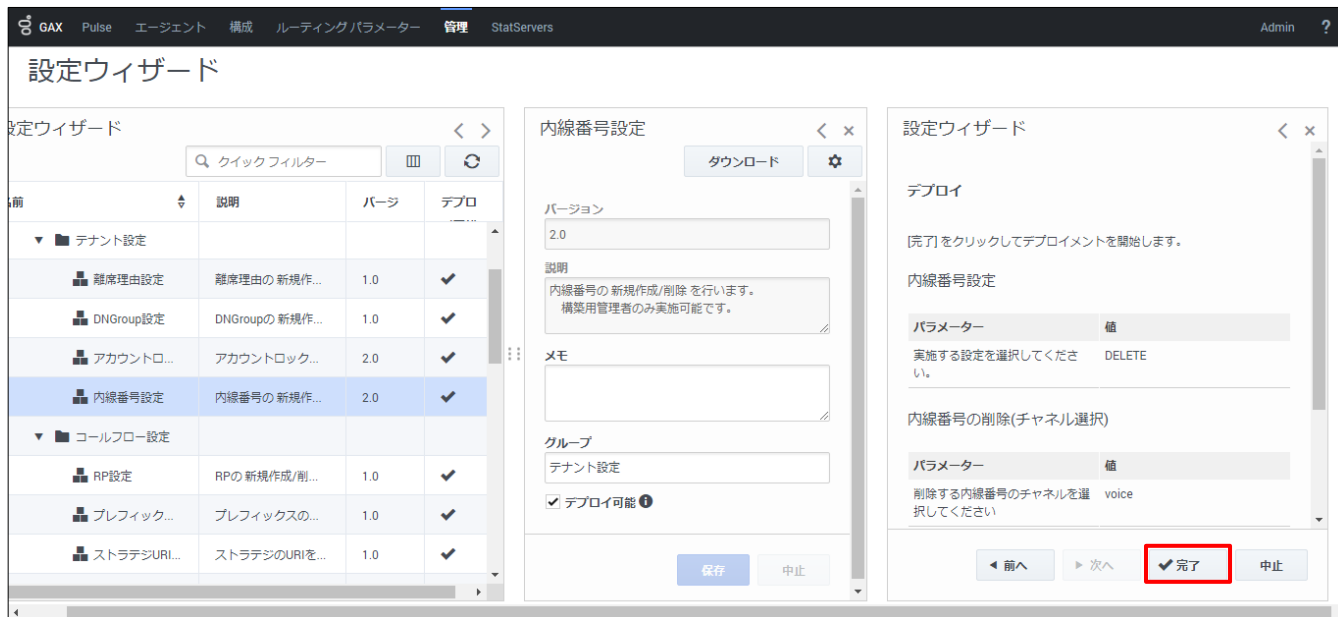
(4) [電話 + eService]または[eService]を選択します。画面は「電話 + eService」から削除する場合の例となります。



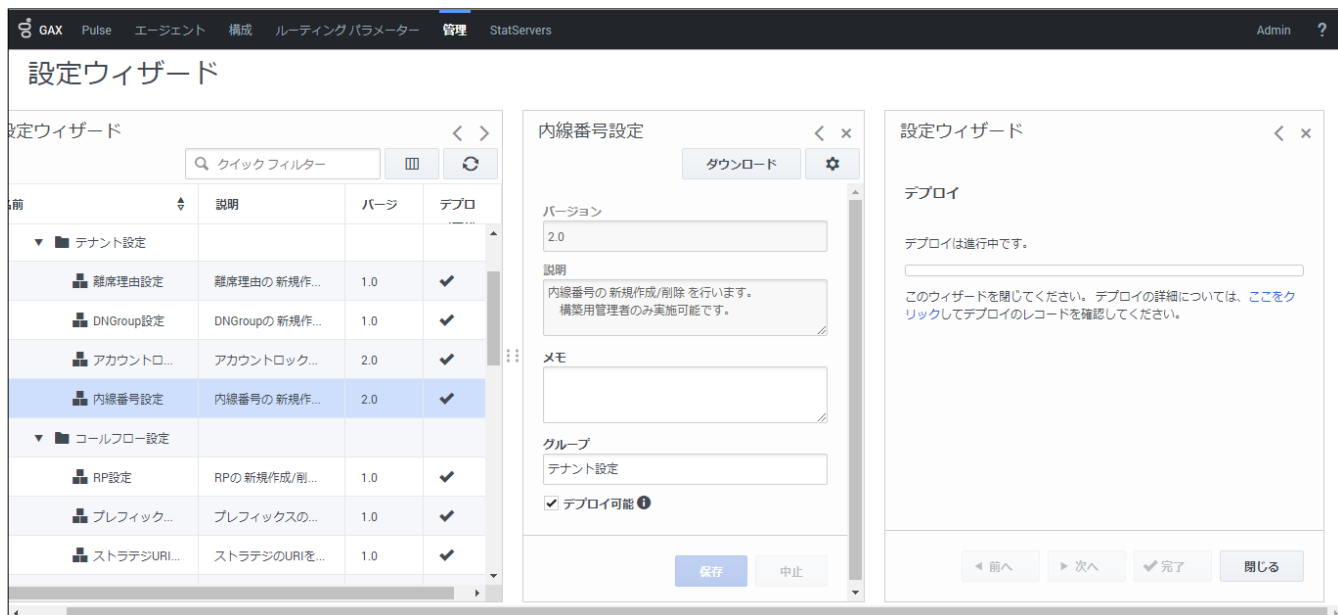
(5) 内線番号のリストが表示されます。削除する内線番号を選択して、[次へ]をクリックします。画面は「40000」を削除する場合の例となります。



(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。



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かった場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX management console interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント, 構成, ルーティングパラメーター, 管理, and StatServers. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings, with '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) highlighted. The middle pane shows the configuration details for '内線番号設定', including a version of 2.0, a description, a memo field, and a group selection of 'テナント設定'. The right pane shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating successful deployment. The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

前	説明	バージョン	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	✓
■ DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
■ 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			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	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	✓

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 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。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

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。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 **閉じる**

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。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings:

名前	説明	バージョン	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	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
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			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
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	✓

On the right, the '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon. A red box highlights the gear icon, and an arrow points to the 'プロファイルの実行: 内線番号設定' (Execute Profile: Internal Line Number Setting) option in the dropdown menu. The panel also shows a 'バージョン' (Version) of 2.0, a '説明' (Description) about creating/deleting internal line numbers, a 'メモ' (Memo) field, a 'グループ' (Group) dropdown set to 'テナント設定' (Tenant Setting), and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

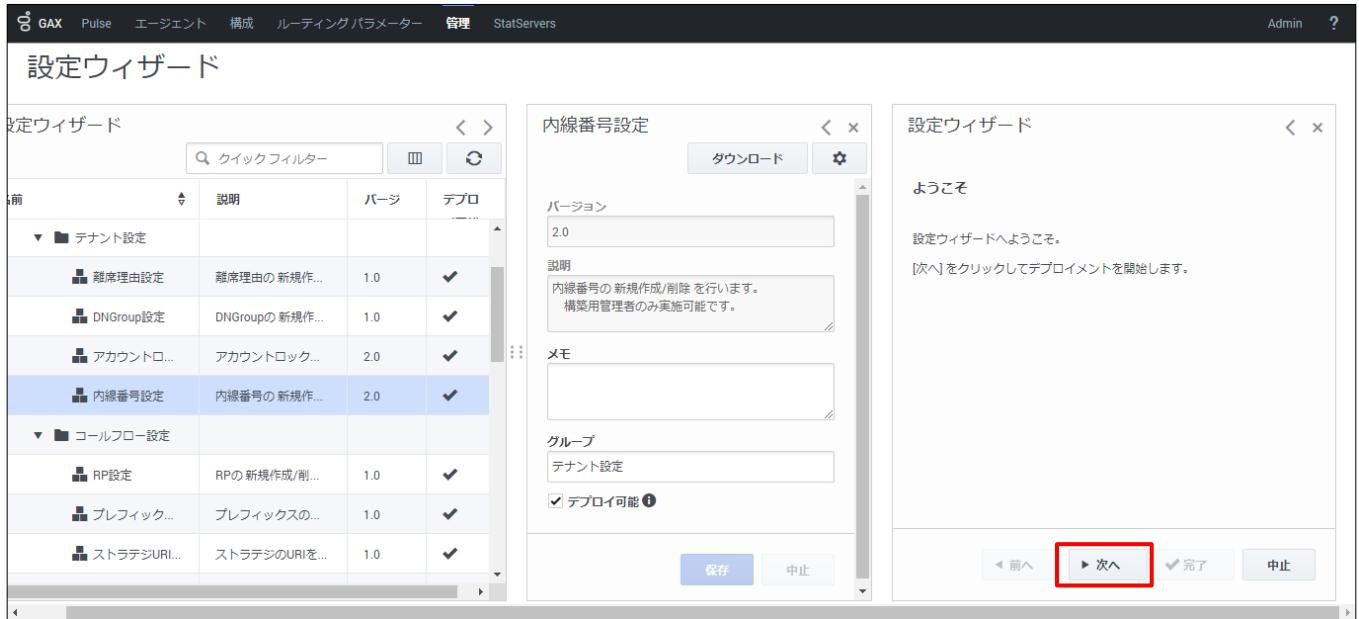
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

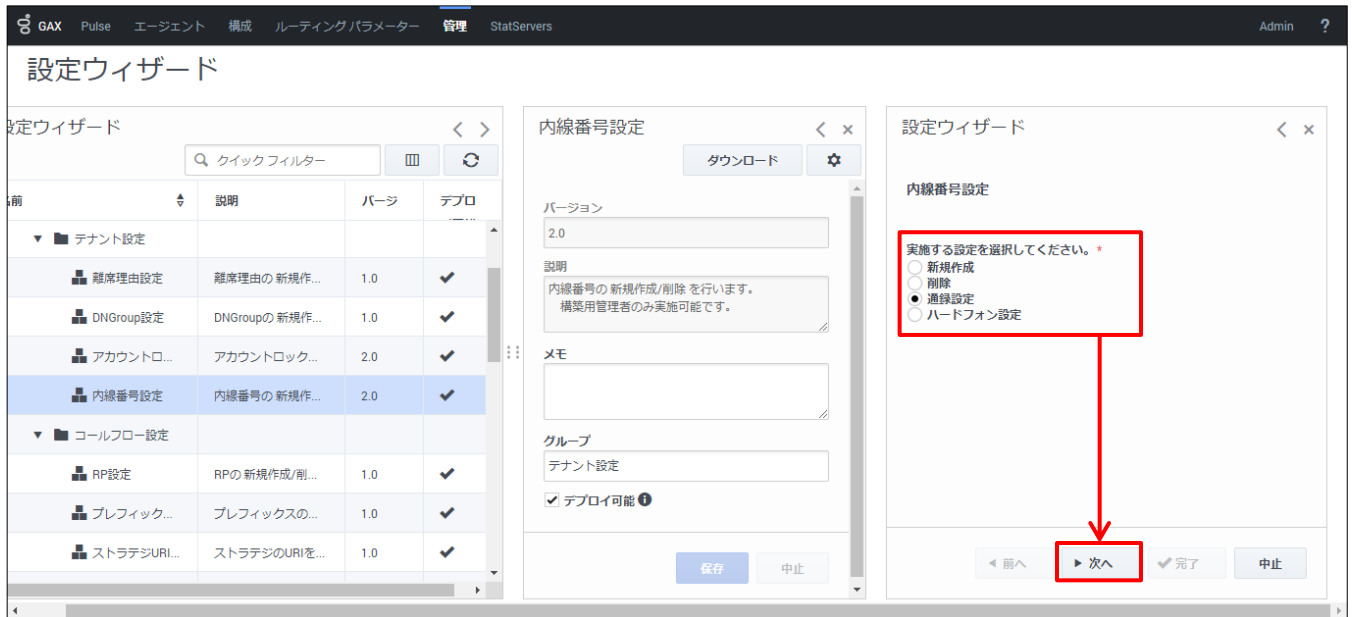
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。



(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。



(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。

設定ウィザード

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 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。

メモ

グループ: デナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

通話録音の設定

通話録音する内線番号を選択してください

- ☒ 内線番号: 10001
- ☒ 内線番号: 10002
- ☒ 内線番号: 10003
- ☒ 内線番号: 10004
- ☒ 内線番号: 10005
- ☒ 内線番号: 10006
- ☒ 内線番号: 10007
- ☒ 内線番号: 10008
- ☒ 内線番号: 10009
- ☒ 内線番号: 10010
- ☒ 内線番号: 10020
- ☒ 内線番号: 10021
- ☒ 内線番号: 10022
- ☒ 内線番号: 10023
- ☒ 内線番号: 10024
- ☒ 内線番号: 10025
- ☒ 内線番号: 10026

前へ 次へ 完了 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等となります。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。

設定ウィザード

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 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。

メモ

グループ: デナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

内線番号設定

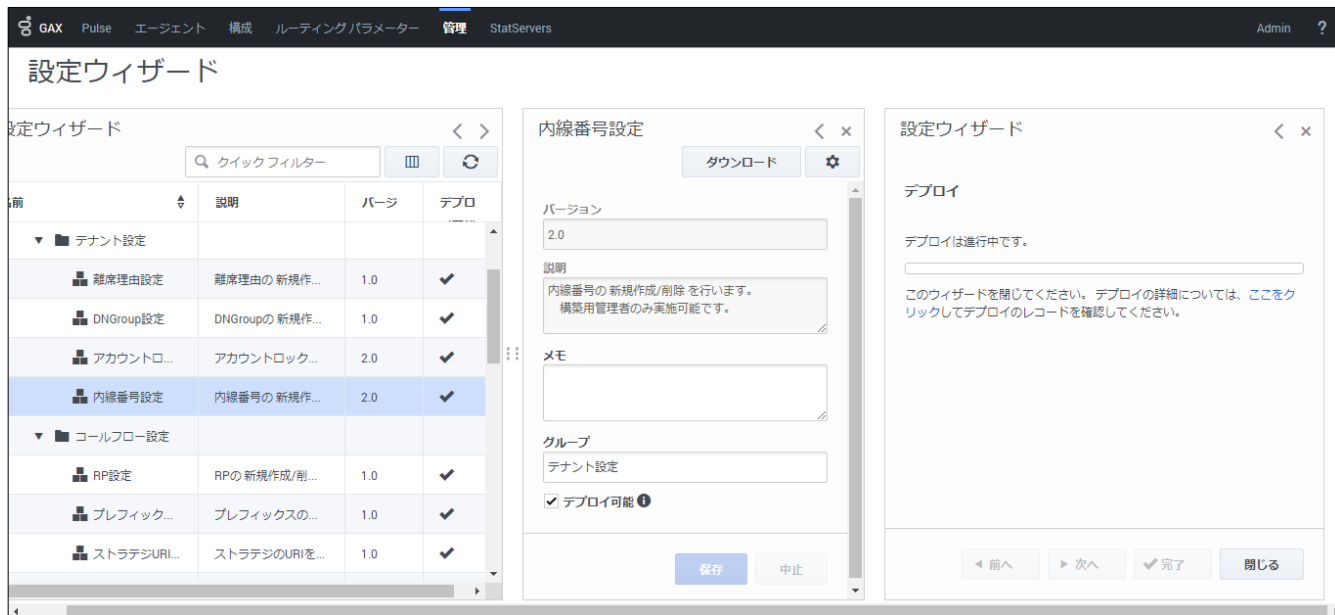
パラメーター	値
実施する設定を選択してください。	RECORD

通話録音の設定

パラメーター	値
通話録音する内線番号を選択してください	10001, 10002, 10003, 10004, 10005, 10006, 10007, 10008, 10009, 10010, 10020, 10021

前へ 次へ 完了 中止

(6) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



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。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table of settings:

名前	説明	バージョン	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	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
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			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
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	✓

On the right, the '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon (highlighted with a red box). Below the gear icon, there is a red arrow pointing to the option 'プロファイルの実行: 内線番号設定' (Execute profile: Internal Line Number Setting). The panel also shows the version '2.0', a description, a memo field, a group selection (currently 'テナント設定'), and a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) which is checked.

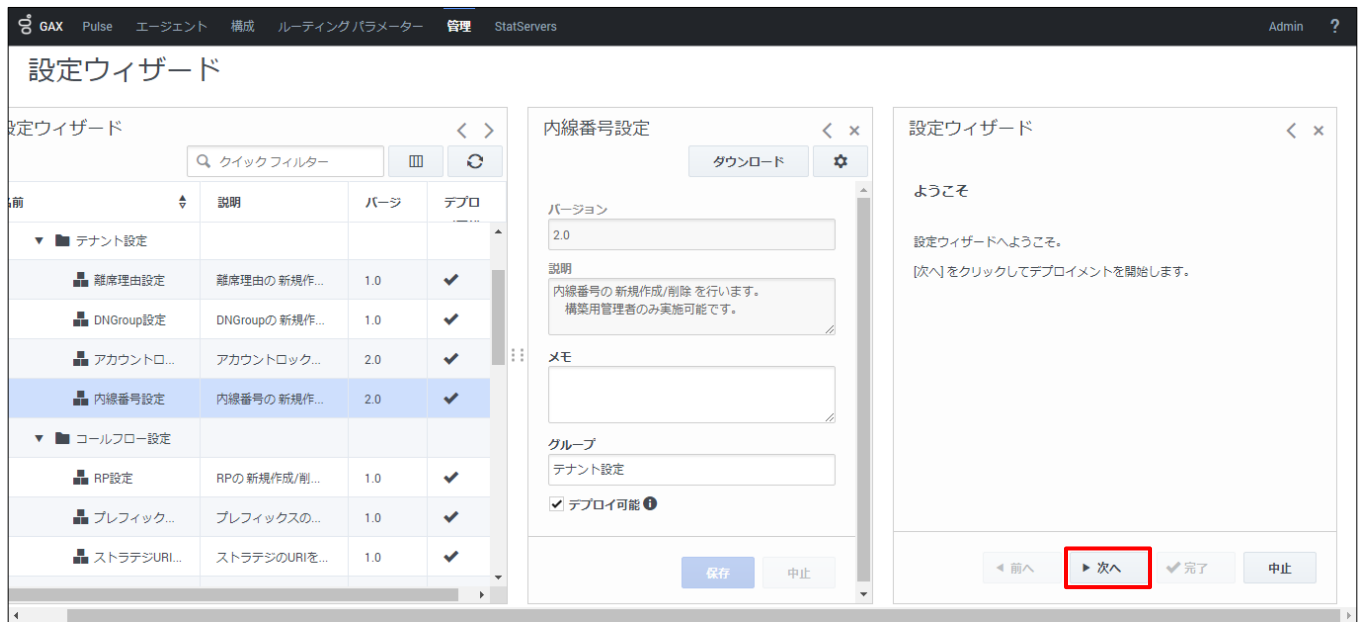
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

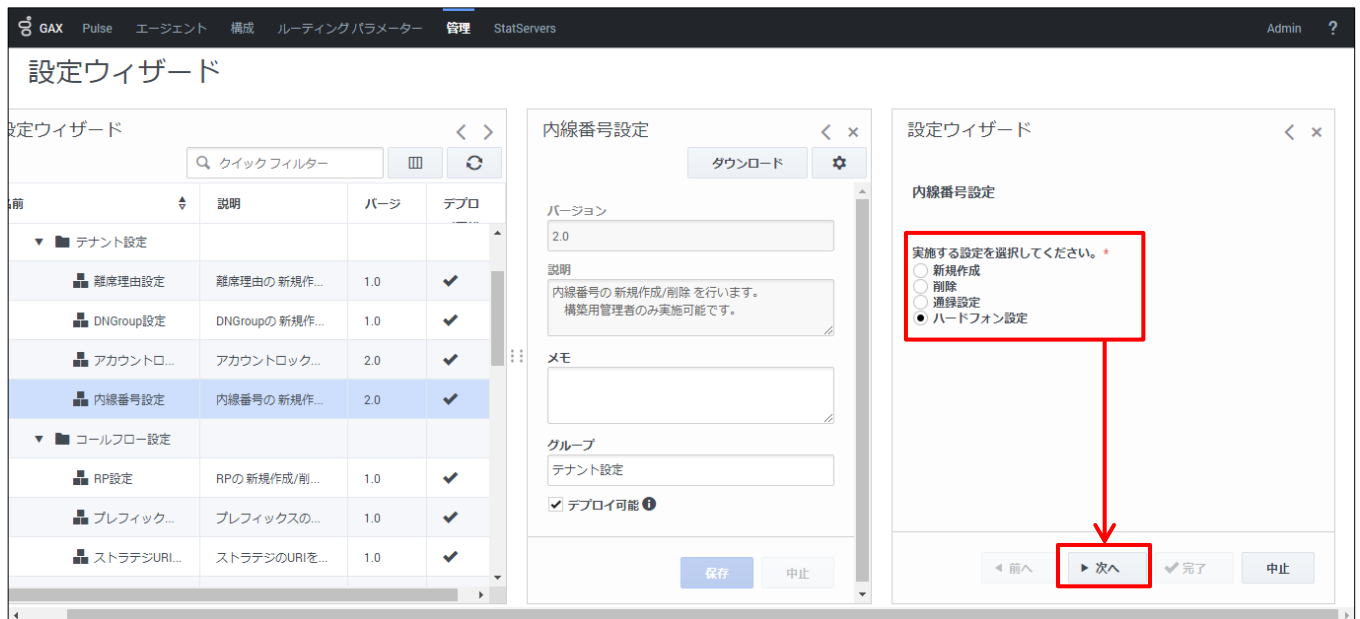
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

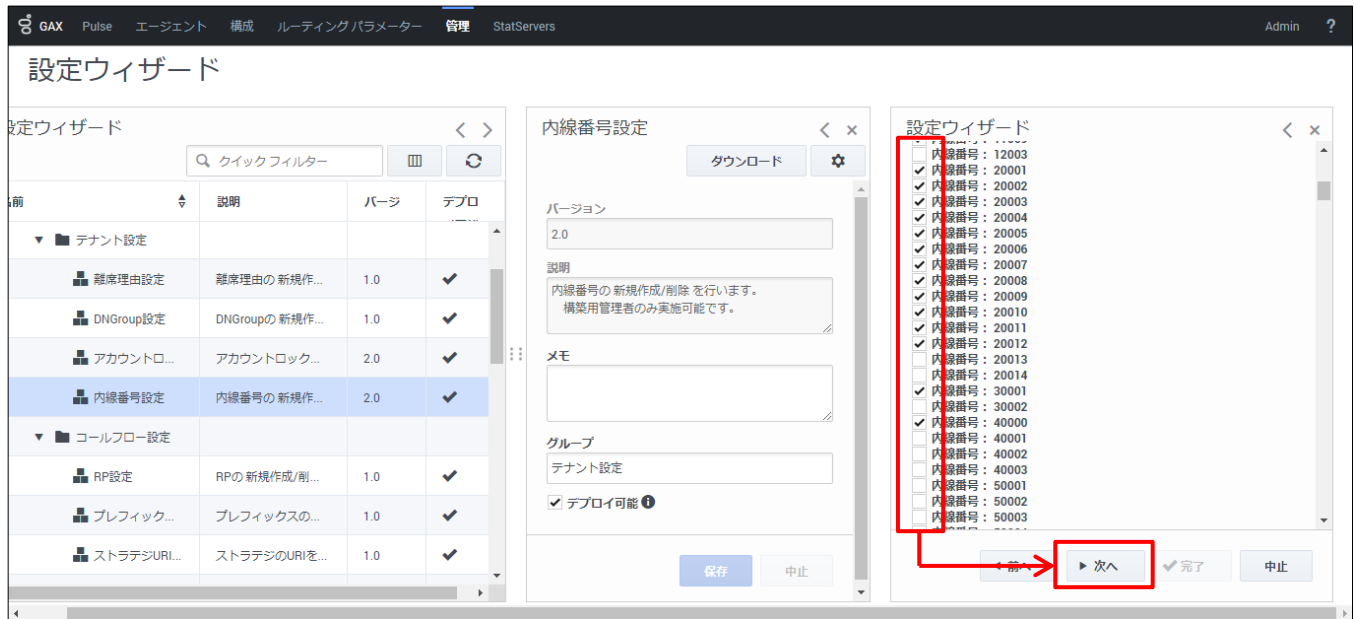
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



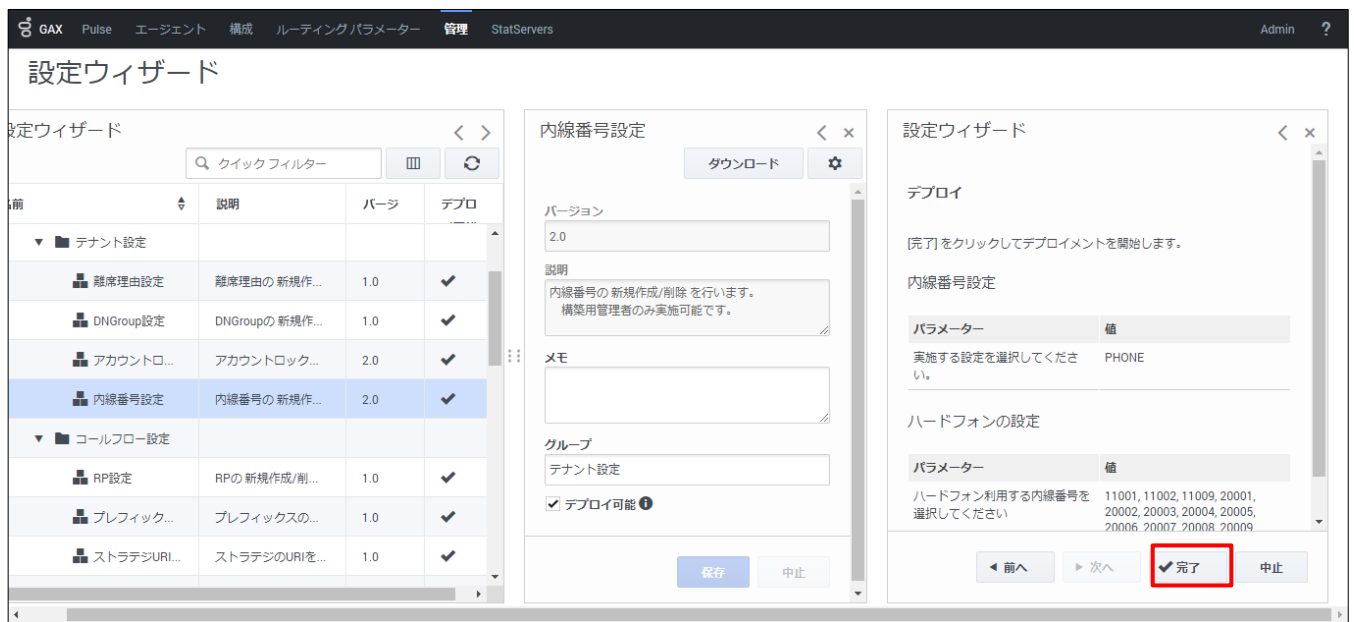
(3) 内線番号設定画面が表示されます。[ハードフォン設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



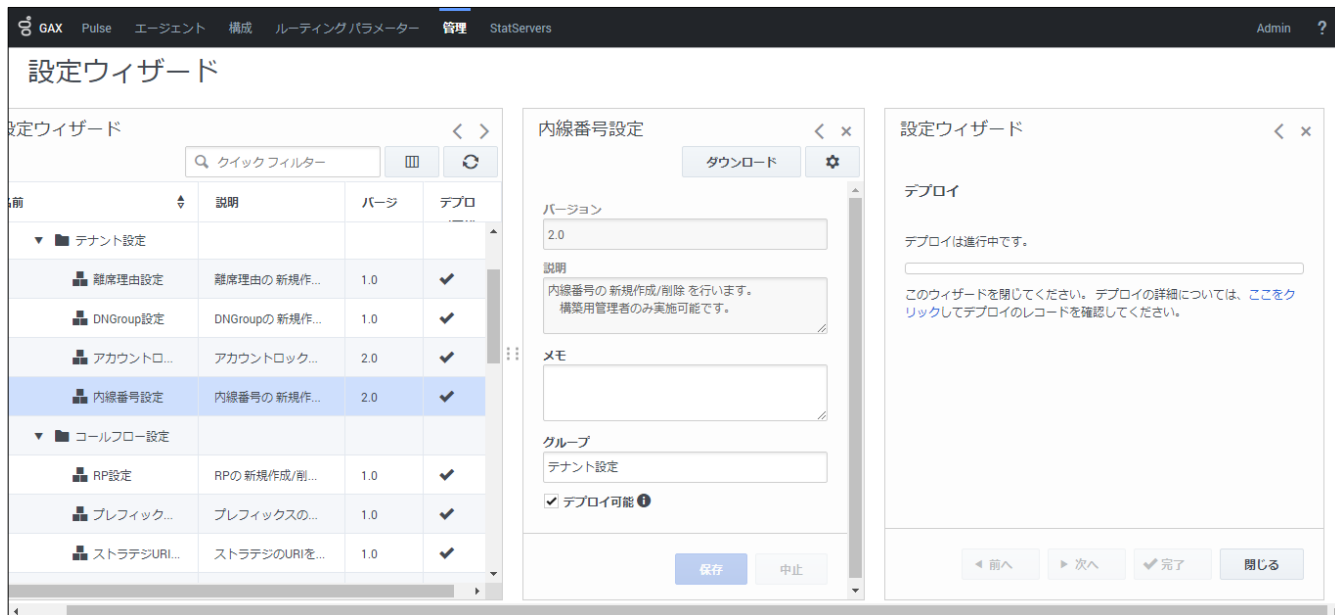
(4) 内線番号のリストが表示されます。ハードフォン設定する内線番号を選択し、[次へ]をクリックします。[eService]で作成した内線番号でハードフォンは使用できません。



(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。



(8) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

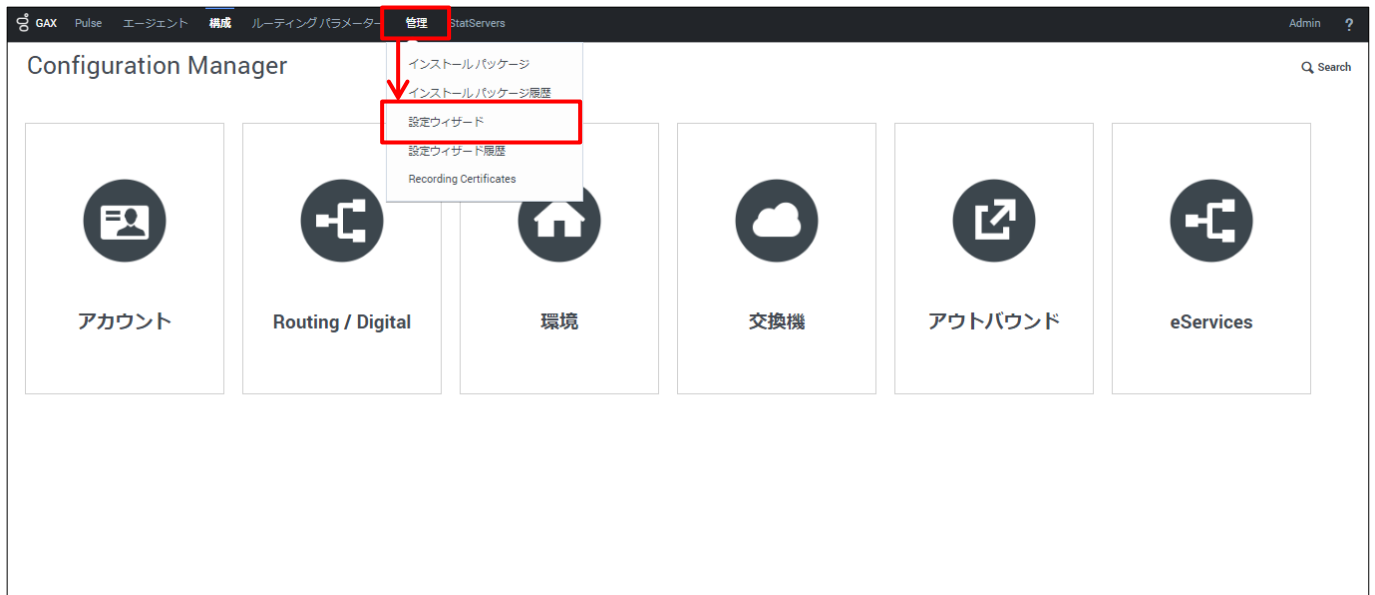


3.2 ルーティングポイント設定

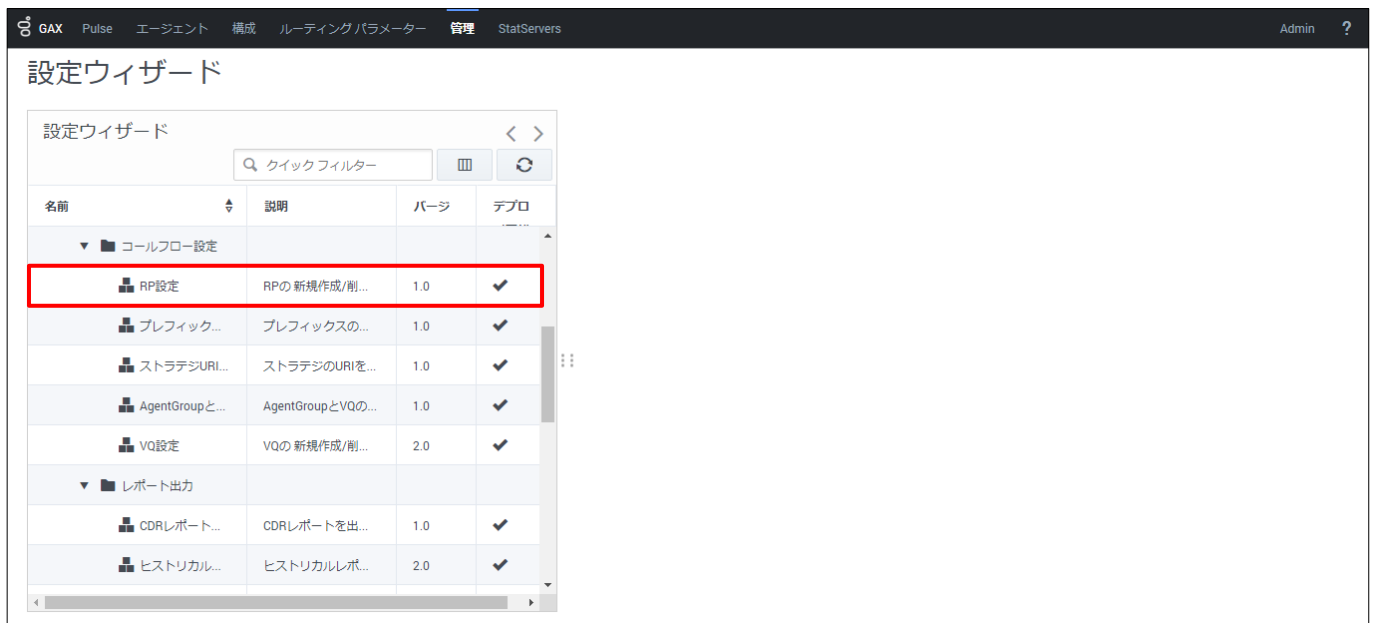
ルーティングポイントとストラテジとの紐付けの設定を行います。ルーティングポイントの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

基本的な利用方法については「カスタムポータル編」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。



(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。



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

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 1.0

説明: RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

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。

(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。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 1.0

説明: RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

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。

◀ 前へ ▶ 次へ ▶ 完了 中止

(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。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 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。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

デプロイ可能

設定ウィザード

RP設定

新規作成/削除/ストラテジを選択してください。*

☐ 新規作成

☐ 削除

☒ ストラテジ設定

次へ

(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。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 75002

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。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

デプロイ可能

設定ウィザード

RPの選択

設定するRPを選択してください。*

☐ 75000 (コールフロー:)

☒ 90003 (コールフロー:)

☐ 75002 (コールフロー: 未設定)

☐ 75003 (コールフロー: 未設定)

次へ

(7) ストラテジの選択画面が表示されます。設定を行うストラテジを選択し、[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. On the left, a table lists various settings. The 'RP設定' (RP Settings) step is currently selected. The main area shows the 'ストラテジの選択' (Strategy Selection) step, where a dropdown menu is open, showing '90003' as the selected strategy. A red box highlights this dropdown menu. Below it, another red box highlights the '次へ' (Next) button. The interface also includes a 'RP設定' (RP Settings) panel on the left with fields for 'バージョン' (Version), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group).

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	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	✓
■ 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	✓

(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。

The screenshot shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface at the 'デプロイ' (Deploy) step. The main area displays the 'デプロイ' (Deploy) step, which includes a message: '[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。' (Click [完了] to start deployment). Below this, there are two tables: 'RP設定' (RP Settings) and 'RPの選択' (RP Selection). The 'RP設定' table shows 'パラメーター' (Parameter) and '値' (Value) for '新規作成/削除/ストラテジを選択' (New creation/deletion/strategy selection) with the value 'CONFIGURE'. The 'RPの選択' table shows 'パラメーター' (Parameter) and '値' (Value) for '設定するRPを選択してください。' (Select the RP to be configured) with the value '90003'. A red box highlights the '完了' (Complete) button at the bottom right.

パラメーター	値
新規作成/削除/ストラテジを選択してください。	CONFIGURE

パラメーター	値
設定するRPを選択してください。	90003

(9) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(10)[閉じる]をクリックして設定を完了します。

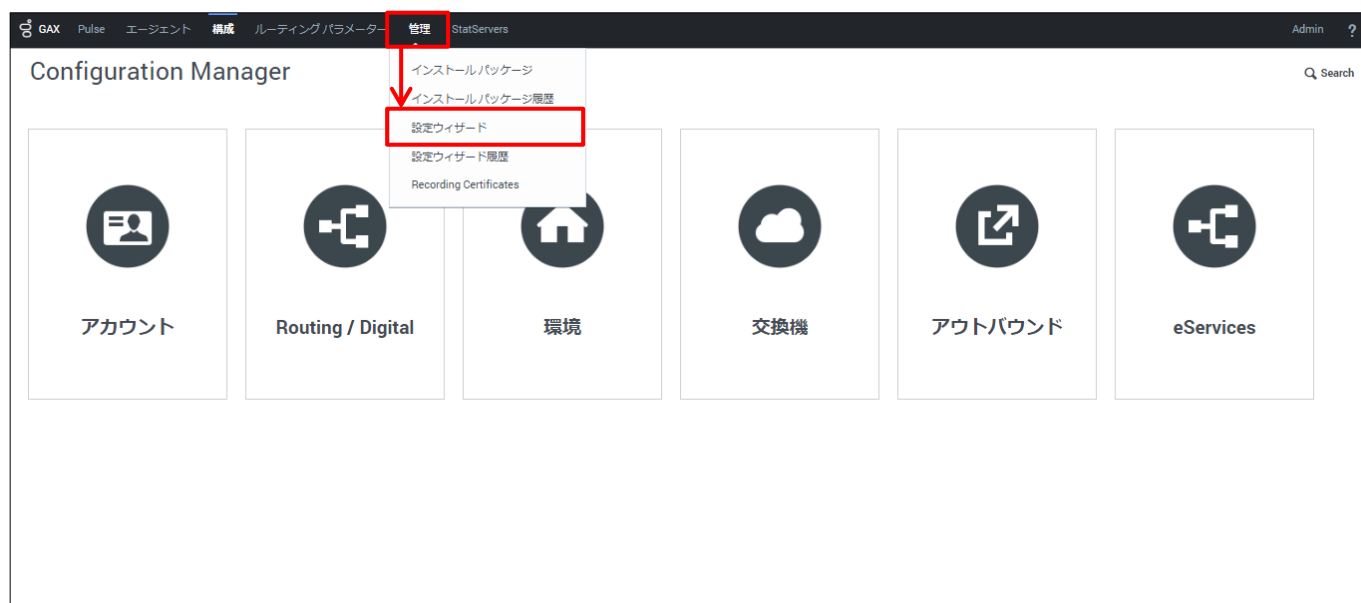


3.3 ストラテジ URI の変更

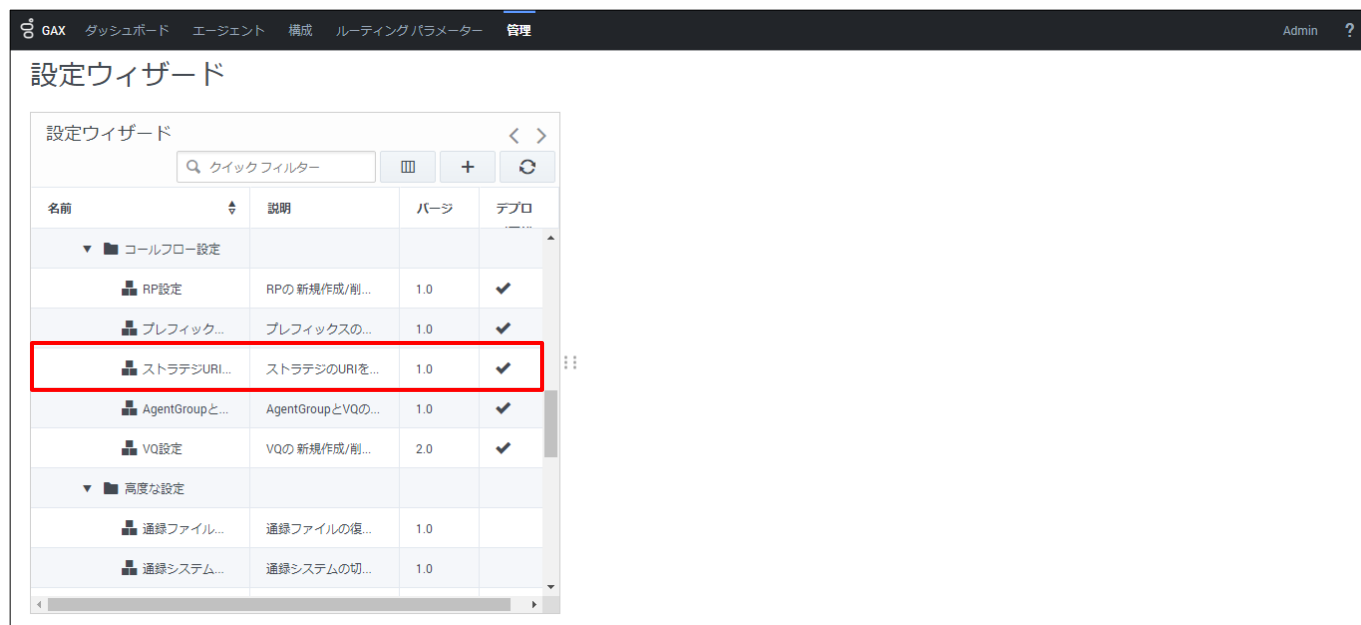
[ストラテジ URI]について

- 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。



(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

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
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	✓
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	✓

ストラテジURIの変更

バージョン: 1.0

説明: ストラテジのURIを変更します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

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。

(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。

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
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	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
通録ファイル...	通録ファイルの操...	1.0	
通録システム...	通録システムの切...	1.0	

ストラテジURIの変更

バージョン: 1.0

説明: ストラテジのURIを変更します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

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。

◀ 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。

設定ウィザード

ストラテジURIの変更

バージョン: 1.0

説明: ストラテジのURIを変更します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ストラテジURIの変更

WEBサーバのURLを入力してください*

j1-accs/omni/workspace/

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。

設定ウィザード

ストラテジURIの変更

バージョン: 1.0

説明: ストラテジのURIを変更します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

ストラテジURIの変更

パラメーター 値

WEBサーバのURLを入力してください j1-accs/omni/workspace/

完了 中止

(7) 設定が開始されます。

設定ウィザード

設定ウィザード

ストラテジURIの変更

バージョン
1.0

説明
ストラテジのURIを変更します。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

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。

◀ 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。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

設定ウィザード

ストラテジURIの変更

バージョン
1.0

説明
ストラテジのURIを変更します。
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

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。

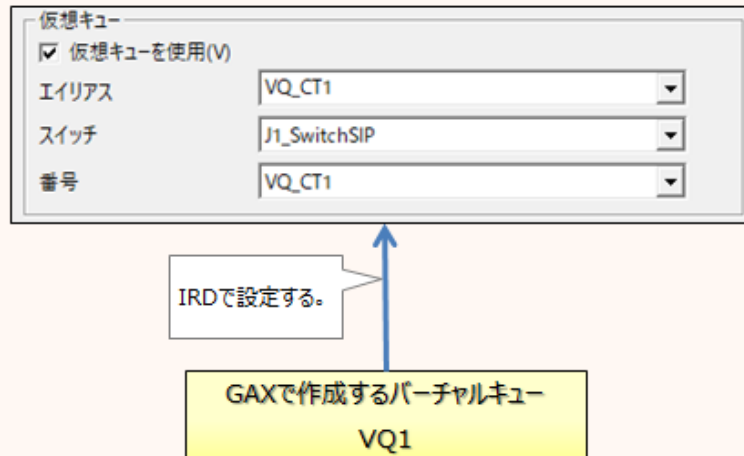
◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 閉じる

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。



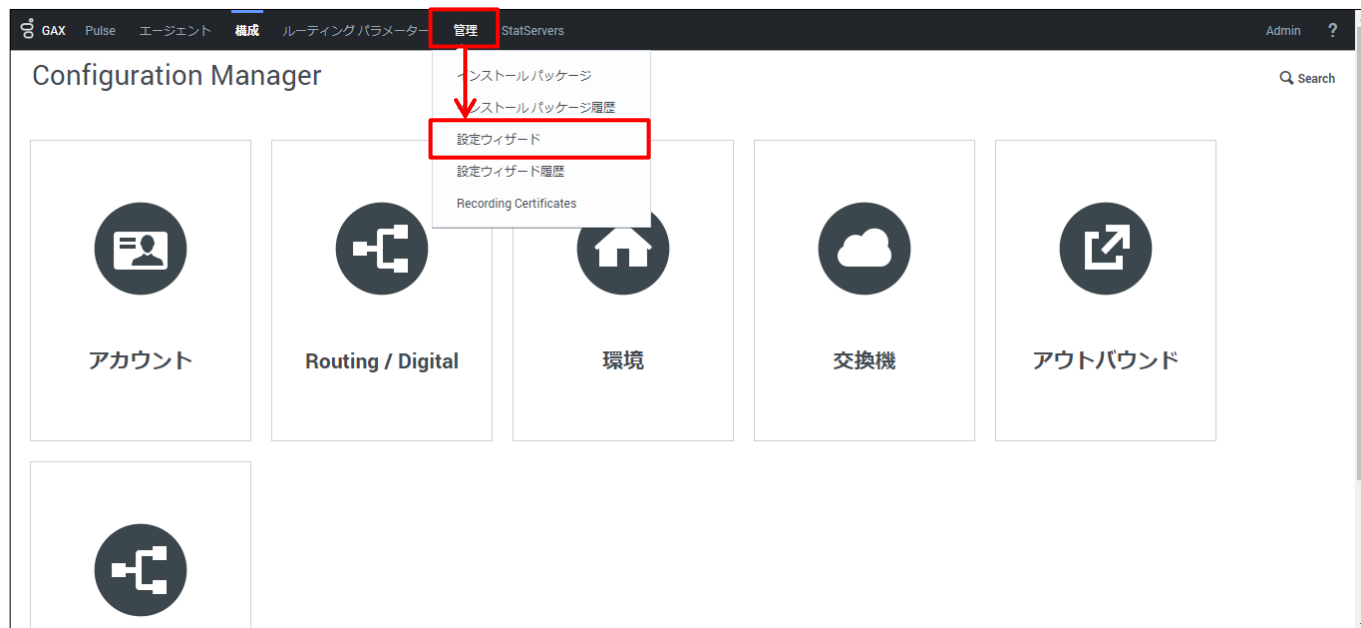
バーチャルキューの作成可能上限について

- 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。

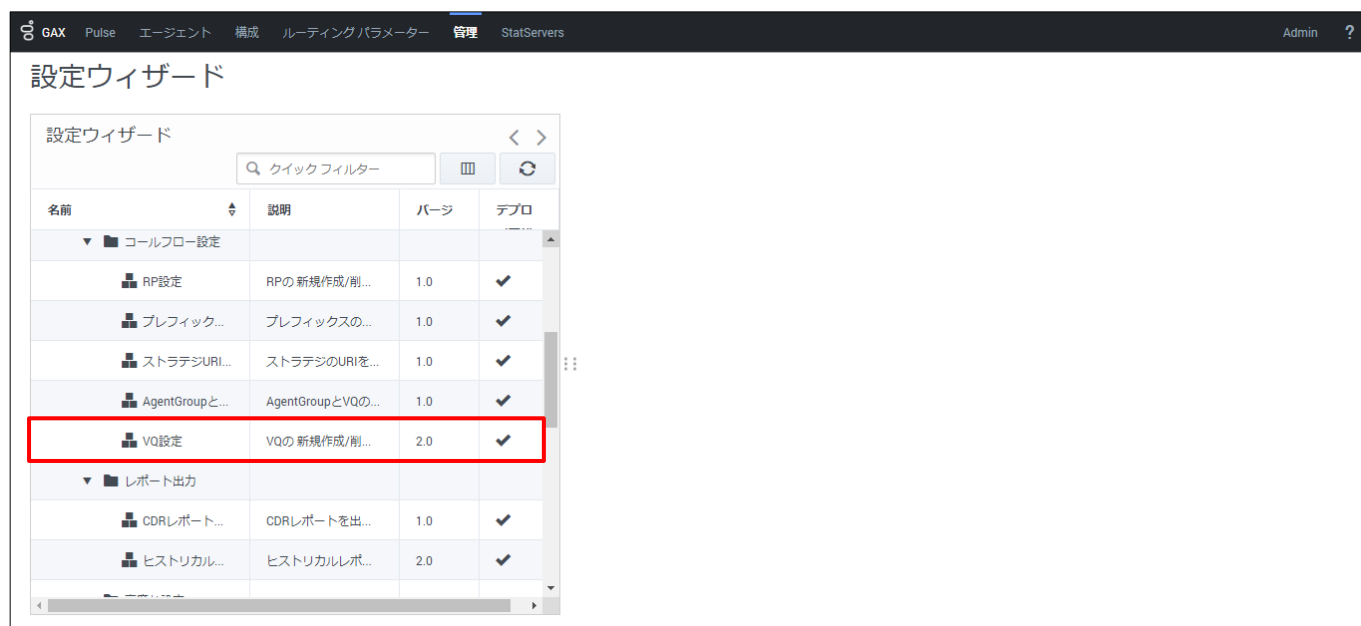
エイリアス表示について

- 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。



(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。



(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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

名前

説明

バージョン

デプロイ可能

▼ コールフロー設定

■ RP設定

■ プレフィックス...

■ ストラテジURI...

■ AgentGroupと...

■ VQ設定

▼ レポート出力

■ CDRレポート...

■ ヒストリカル...

説明

バージョン

説明

メモ

グループ

デプロイ可能

保存

中止

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	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	✓
■ 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	✓

VQ設定

ダウンロード

バージョン

2.0

説明

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。

メモ

グループ

コールフロー設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存

中止

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。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table listing various settings:

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓
プレフィックス...	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	✓
VQ設定	VQの新規作成/削除...	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	✓

On the right, the 'VQ設定' (VQ Settings) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon (settings) which is highlighted with a red box. A red arrow points from the gear icon to the 'プロファイルの実行: VQ設定' (Profile Execution: VQ Settings) option in the dropdown menu. The panel also shows the 'バージョン' (Version) as 2.0, a '説明' (Description) box, a 'メモ' (Memo) text area, a 'グループ' (Group) dropdown set to 'コールフロー設定', and a checked 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

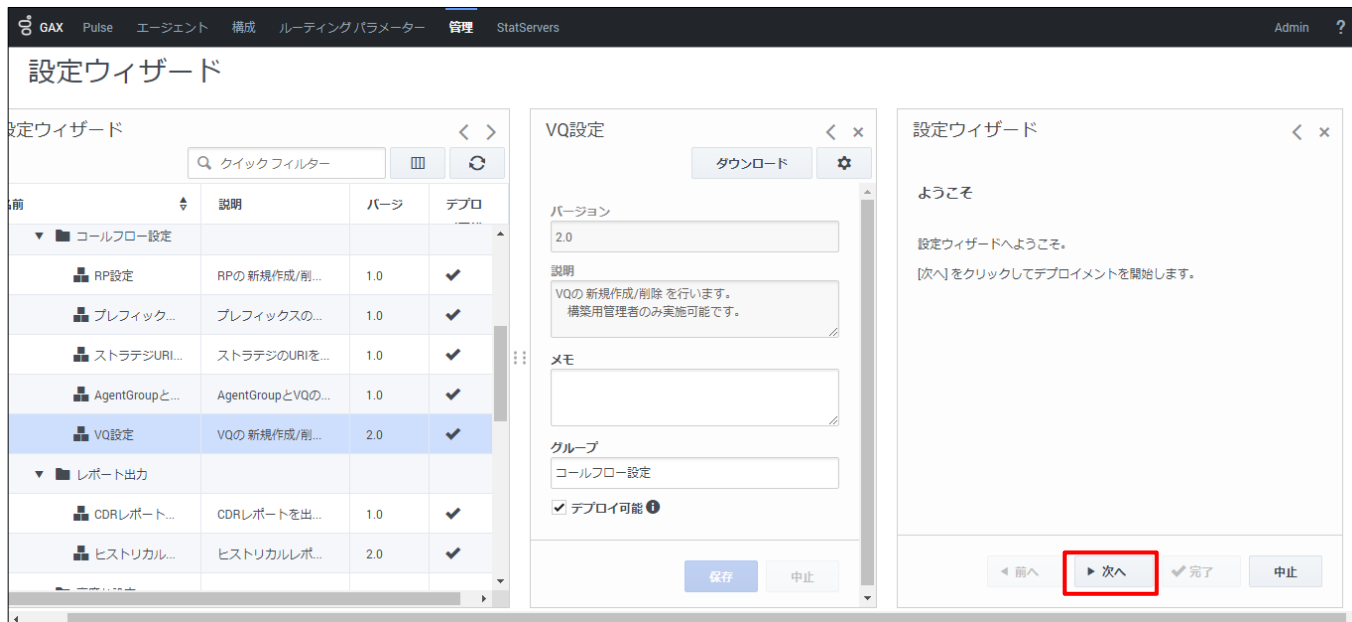
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

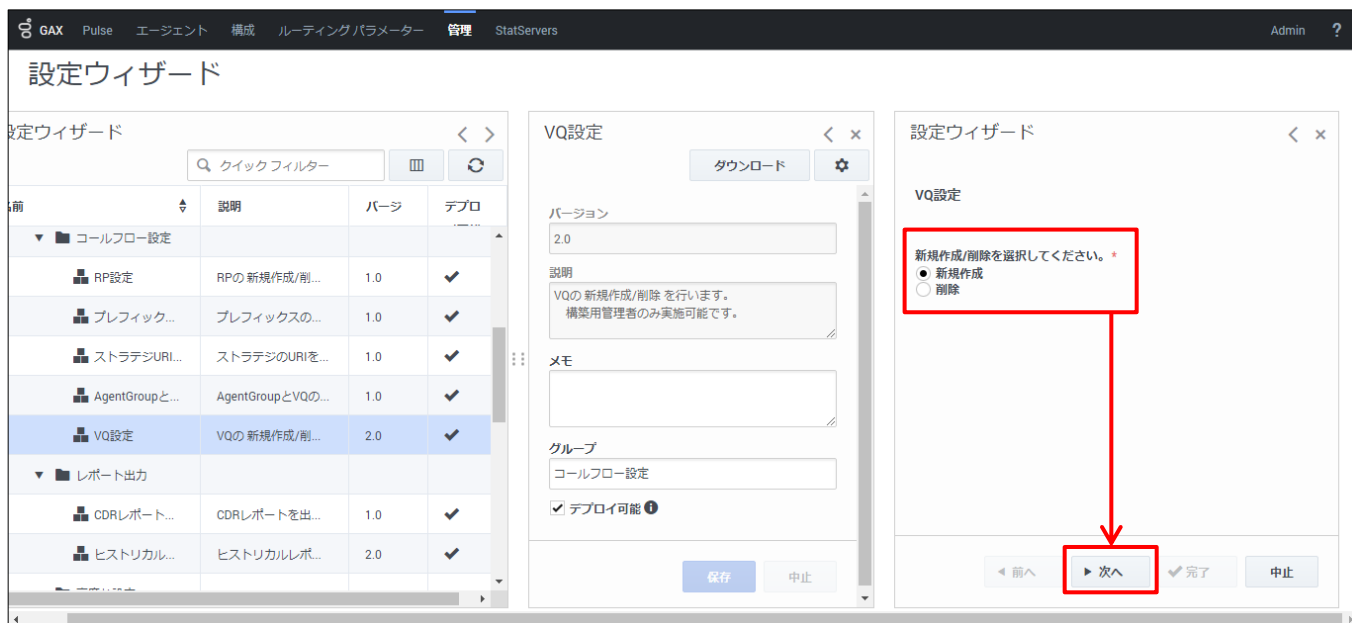
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

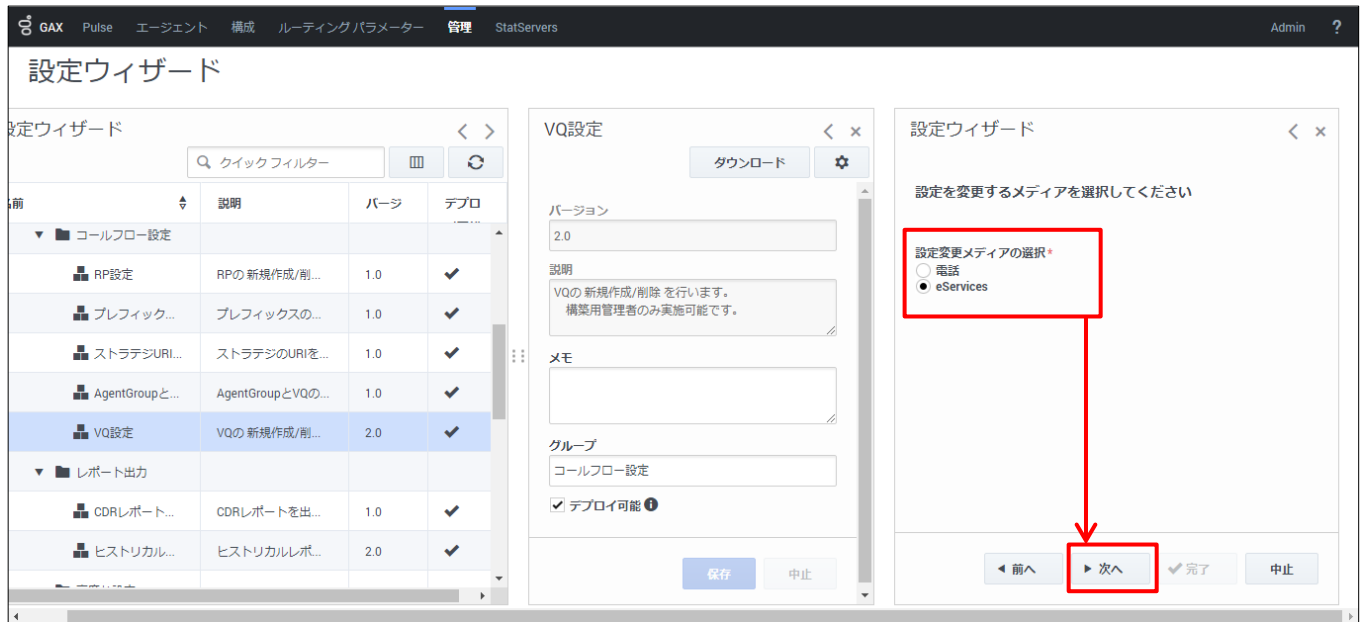


(3) VQ 設定画面が展開されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。



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。



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。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	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	✓
■ 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	✓

設定ウィザード

VQの新規作成(個数入力)

作成するVQの個数を入力してください(最大99個) *

1

作成方法を選択してください *

☒ 個別

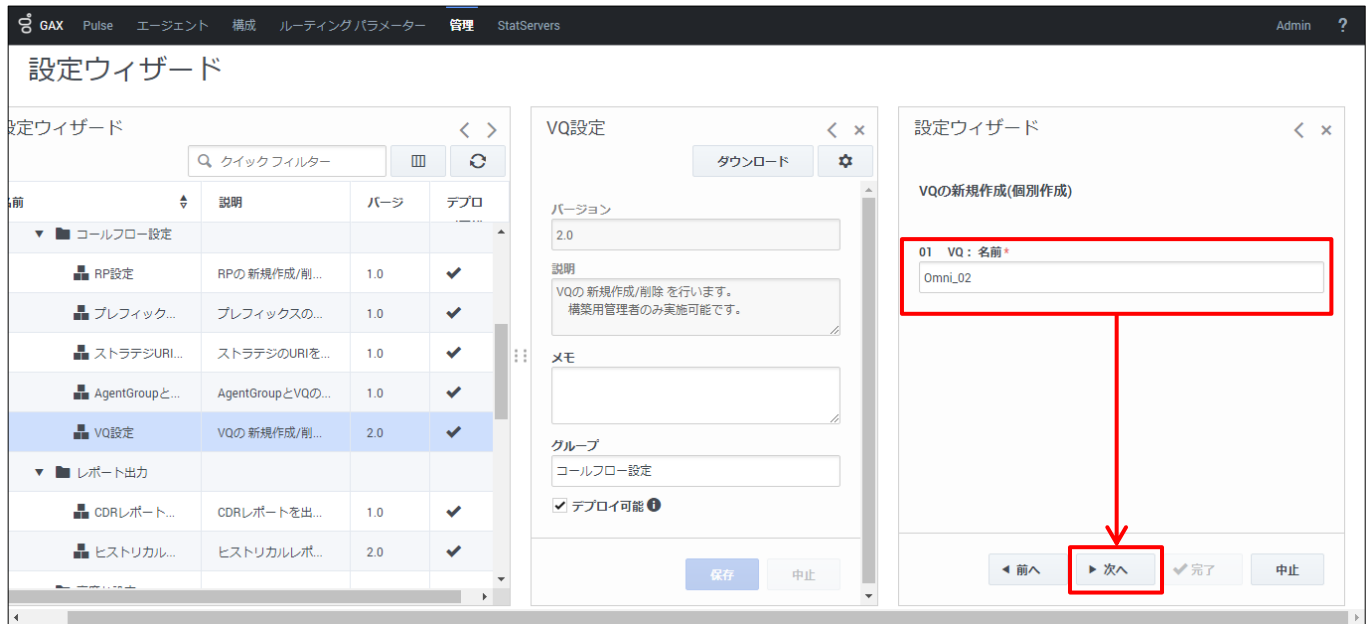
☐ 連番

前へ 次へ 完了 中止

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。

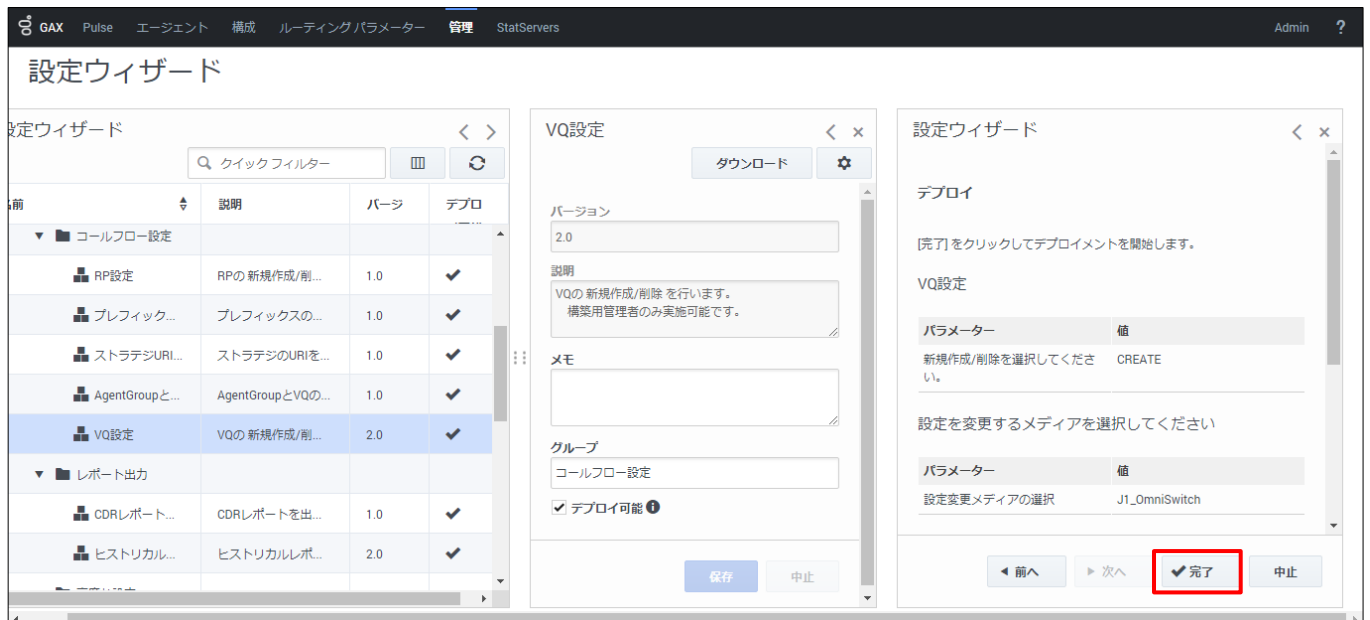
(6) バーチャルキューの名前を入力し、[次へ]をクリックします。画面は 1 番目のバーチャルキューに「Omni_02」を設定した場合の例となります。



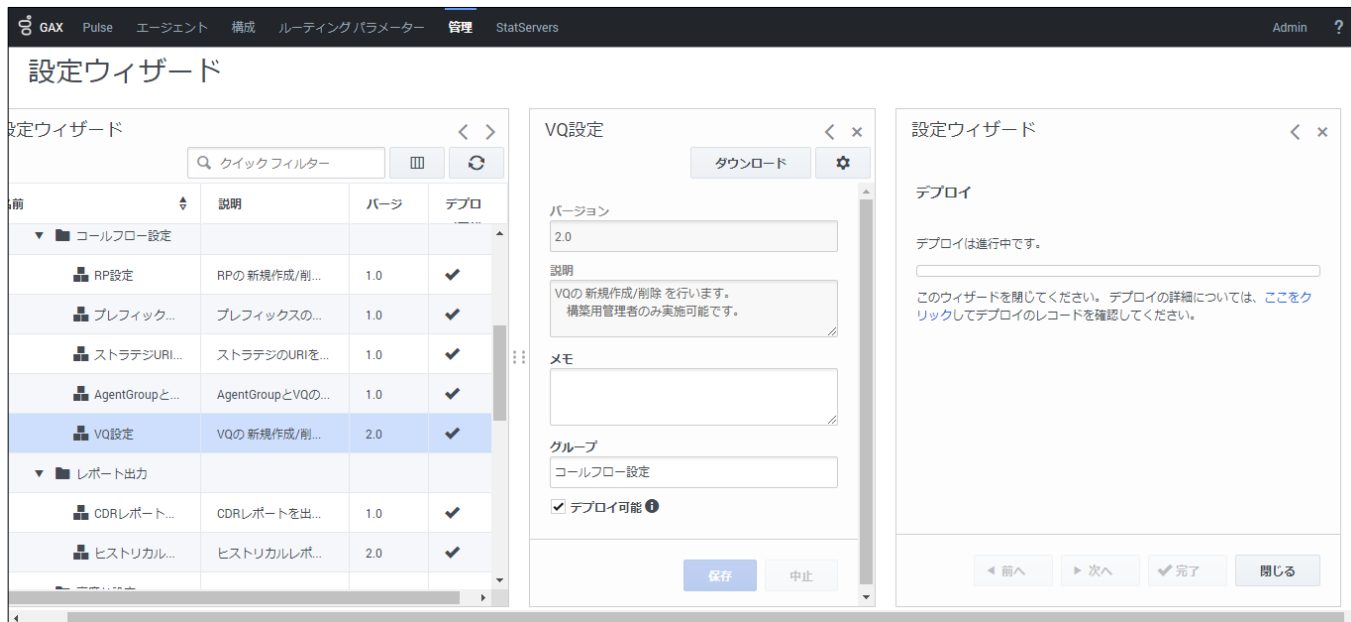
入力可能な文字と文字数について

- 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。



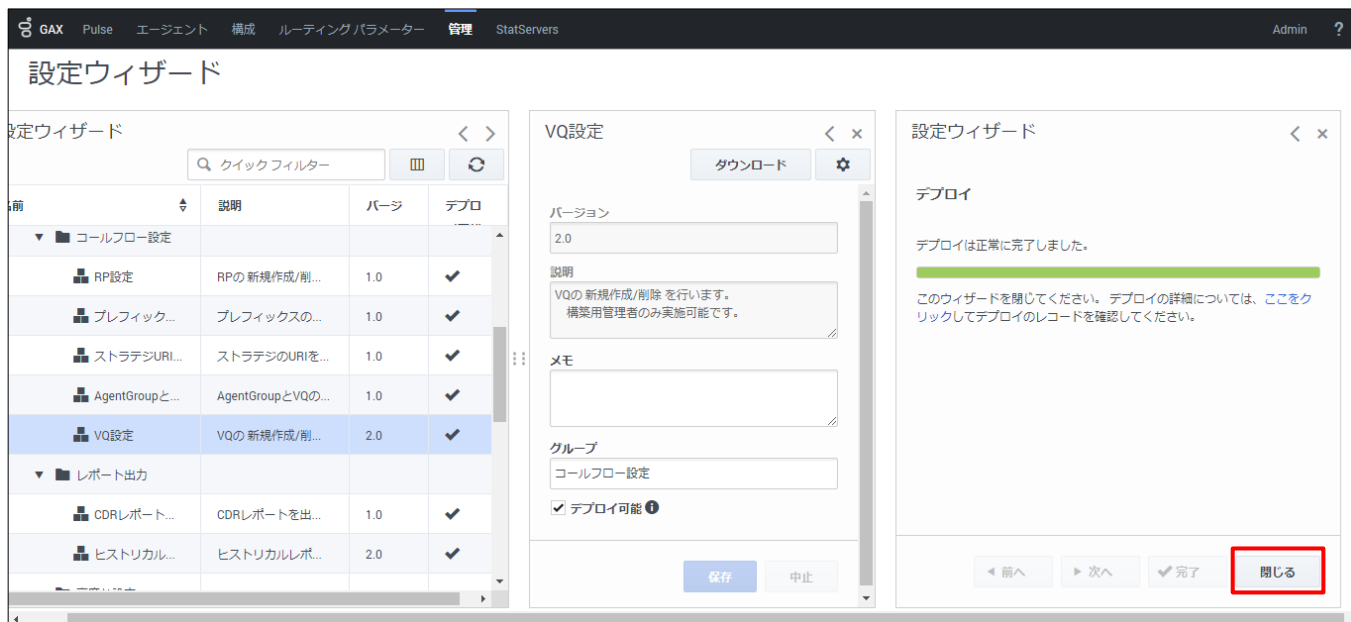
(8) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



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。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table listing various settings:

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
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	✓
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	✓

On the right, the 'VQ設定' (VQ Settings) panel is shown. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a dropdown menu. A red box highlights the 'ダウンロード' button, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: VQ設定' (Profile Execution: VQ Settings) option in the dropdown menu. The panel also displays the version '2.0', a description, a memo field, a group selection (currently 'コールフロー設定'), and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

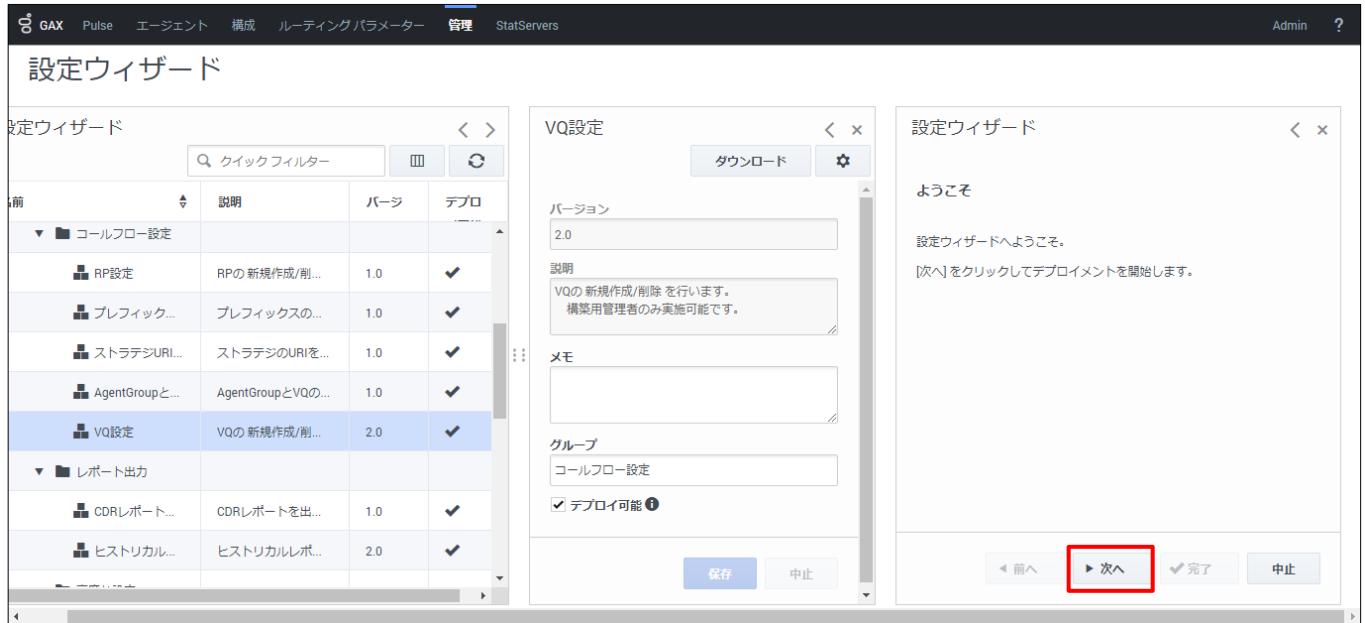
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

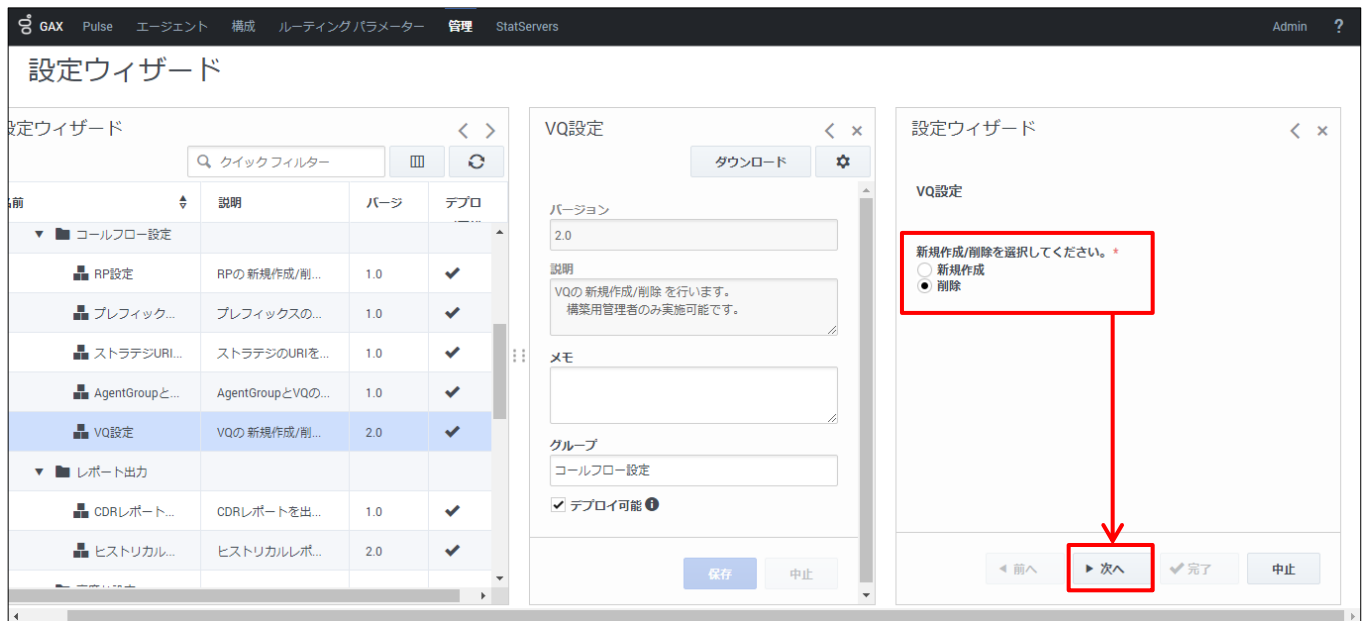
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

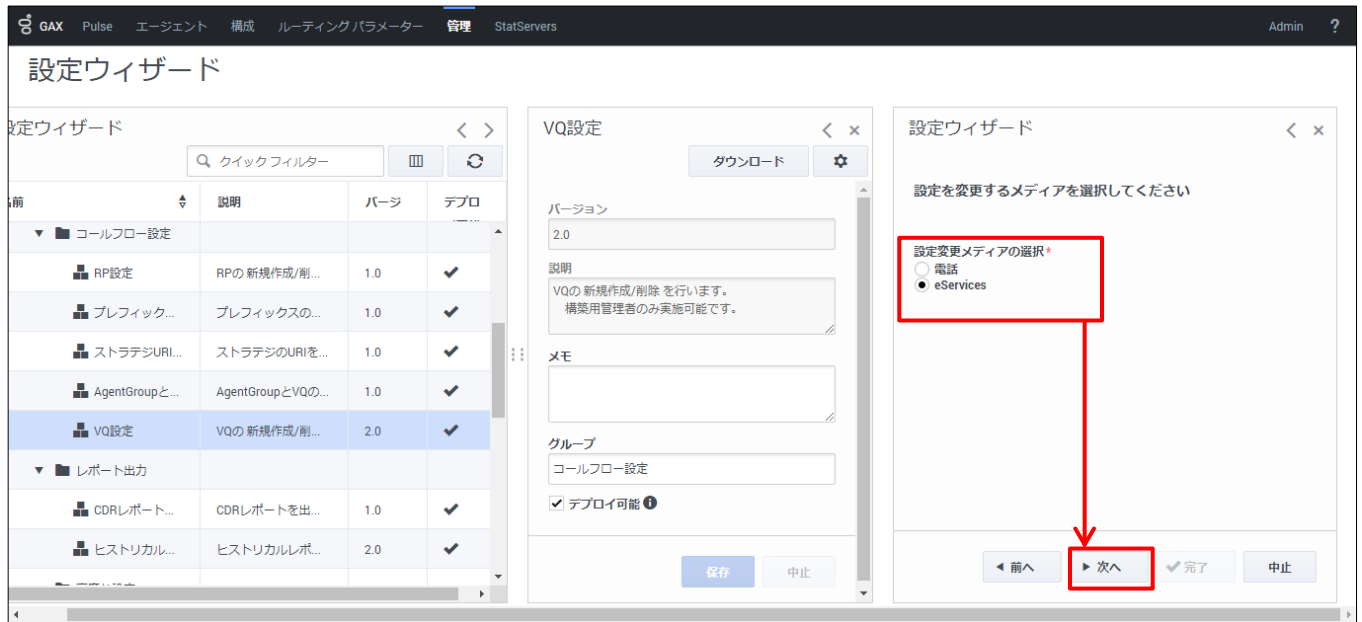
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



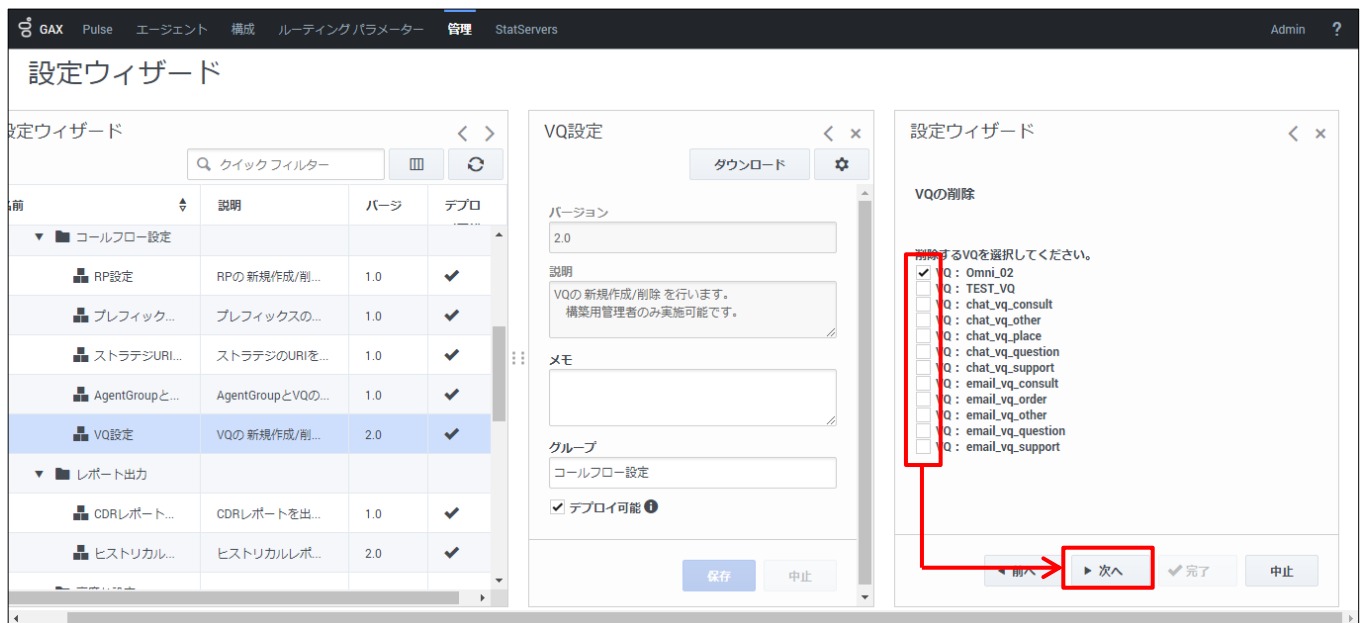
(3) VQ 設定画面が展開されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



(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。



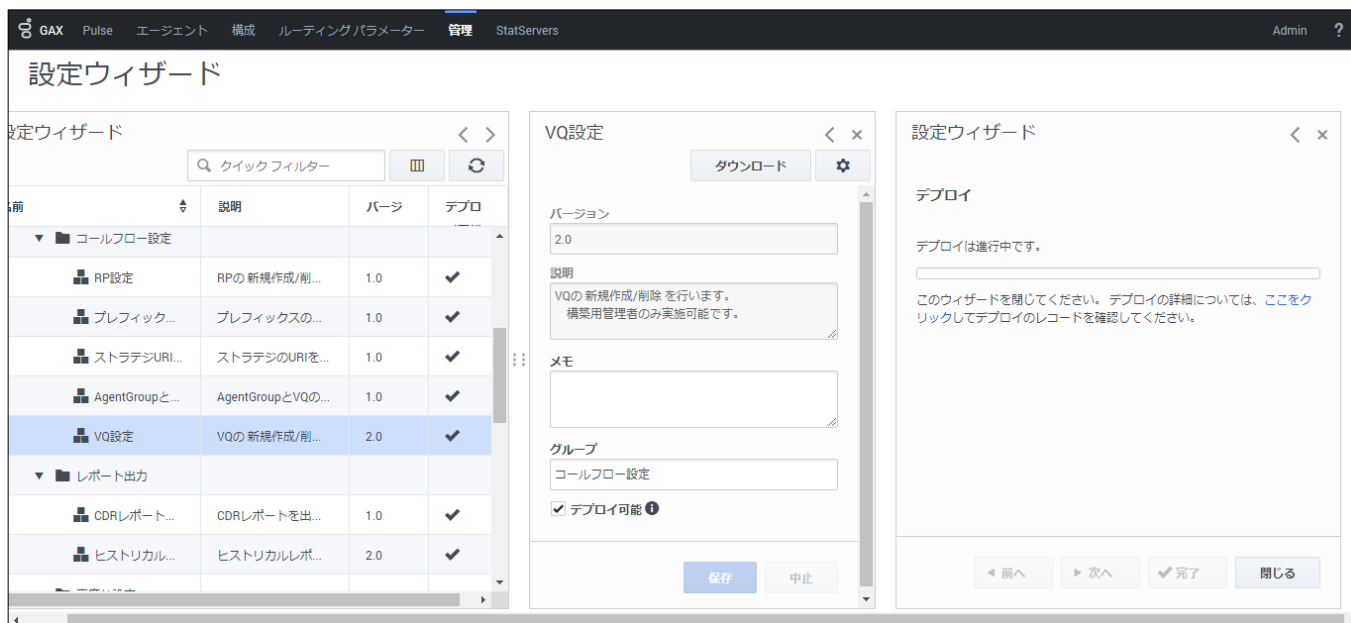
(5) バーチャルキューの一覧が表示されます。削除するバーチャルキューのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「Omni_02」を削除する場合の例となります。



(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。



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ません場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management console interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active.

The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). It features a table on the left listing various settings, with 'VQ設定' (VQ Settings) selected. The table has columns for '名前' (Name), '説明' (Description), 'バージョン' (Version), and 'デプロイ' (Deploy).

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓
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	✓
VQ設定	VQの新規作成/削除...	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	✓

The 'VQ設定' (VQ Settings) panel is open, showing fields for 'バージョン' (Version: 2.0), '説明' (Description: 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。), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: コールフロー設定). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked.

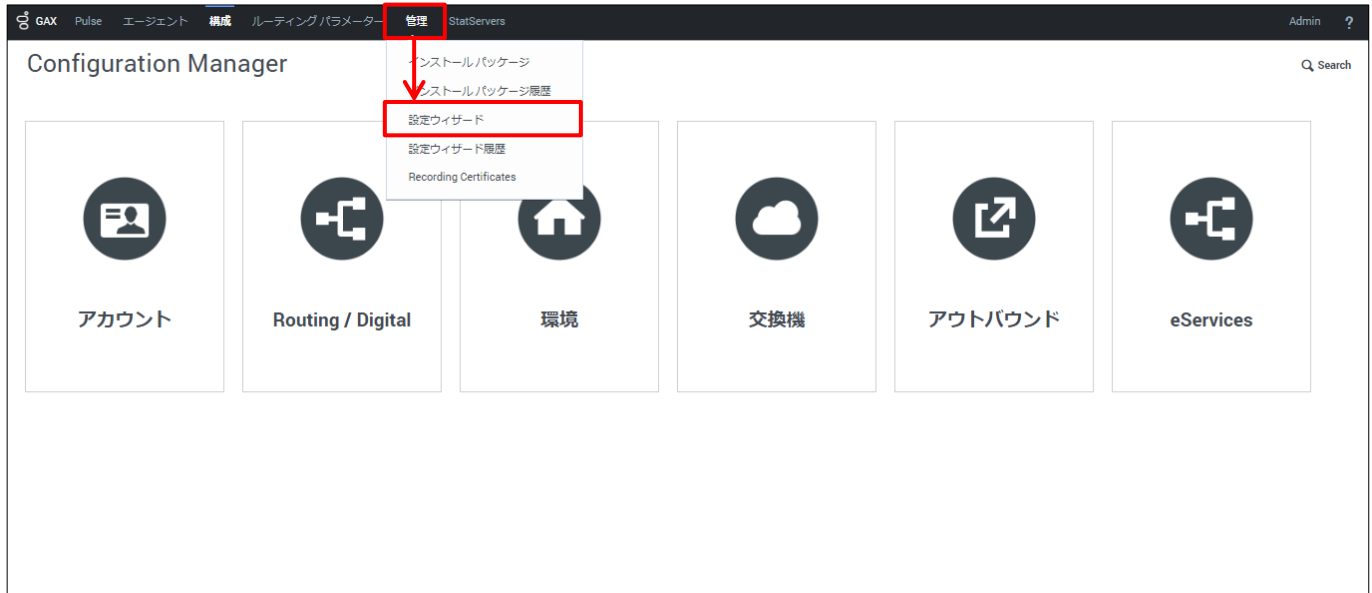
The '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel on the right shows the 'デプロイ' (Deploy) step. It displays a green progress bar and the message: 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). Below this, it says: 'このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)' (Please close this wizard. For details about deployment, click [here](#) to check the deployment record.)

At the bottom of the wizard, there are navigation buttons: '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close). The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

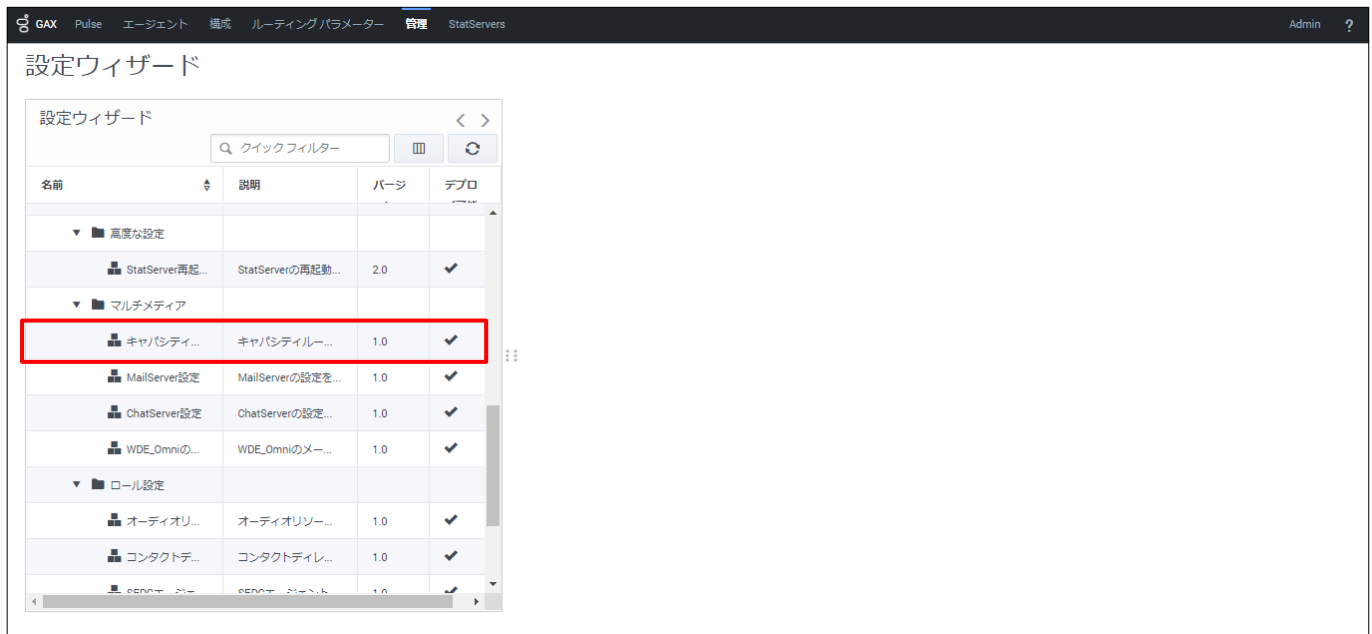
3.5 キャパシティルール紐づけ設定

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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

Q クイックフィルター

☰

🔄

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
SECRET_シー...	SECRET_シメント...	1.0	✓

キャパシティルール設定

ダウンロード

⚙️

バージョン

1.0

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。

メモ

グループ

マルチメディア

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存

中止

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。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed as a table with columns for '名前' (Name), '説明' (Description), 'バージョン' (Version), and 'デプロイ' (Deploy). The 'マルチメディア' (Multimedia) group is expanded, and 'キャパシティ...' (Capacity...) is selected. On the right, the 'キャパシティルール設定' (Capacity Rule Setting) dialog is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon. Below these, there are two options: 'IPの使用可能性の確認' (Check IP availability) and 'プロファイルの実行: キャパ...' (Profile execution: Capacity...). The 'プロファイルの実行: キャパ...' option is highlighted with a red box. The dialog also includes a 'バージョン' (Version) field set to '1.0', a '説明' (Description) field, a 'メモ' (Memo) field, a 'グループ' (Group) dropdown set to 'マルチメディア' (Multimedia), and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omni...	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
センサ...	センサ...	1.0	✓

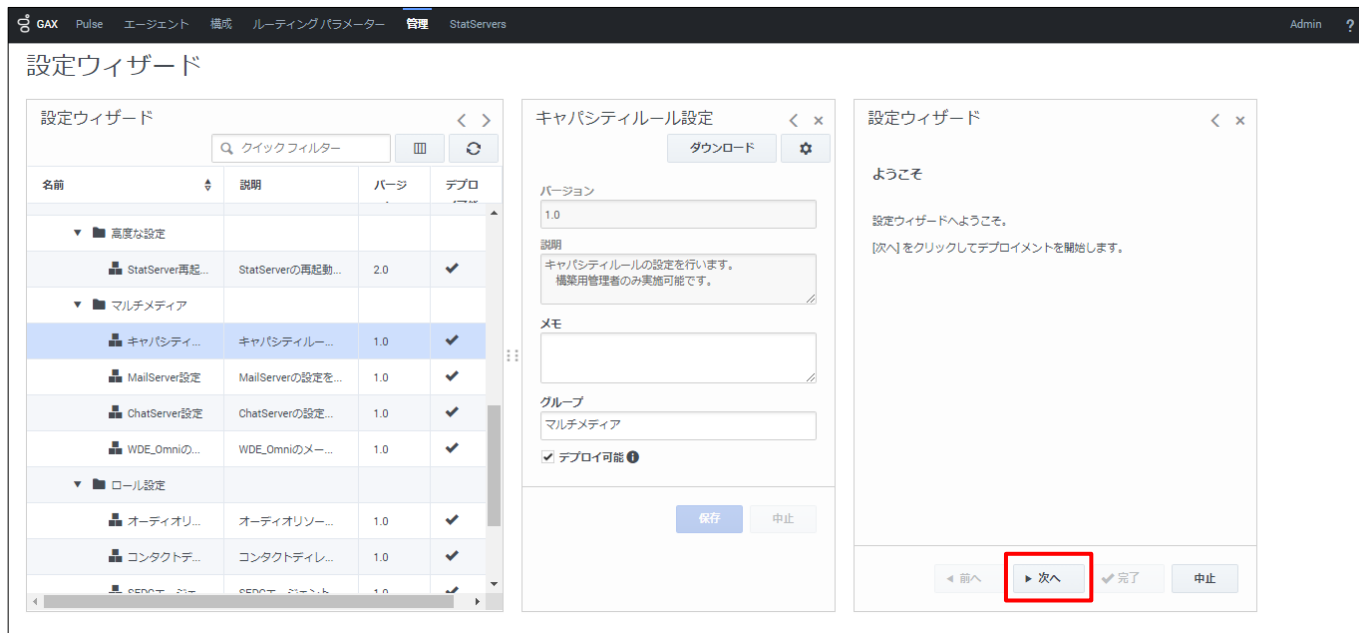
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

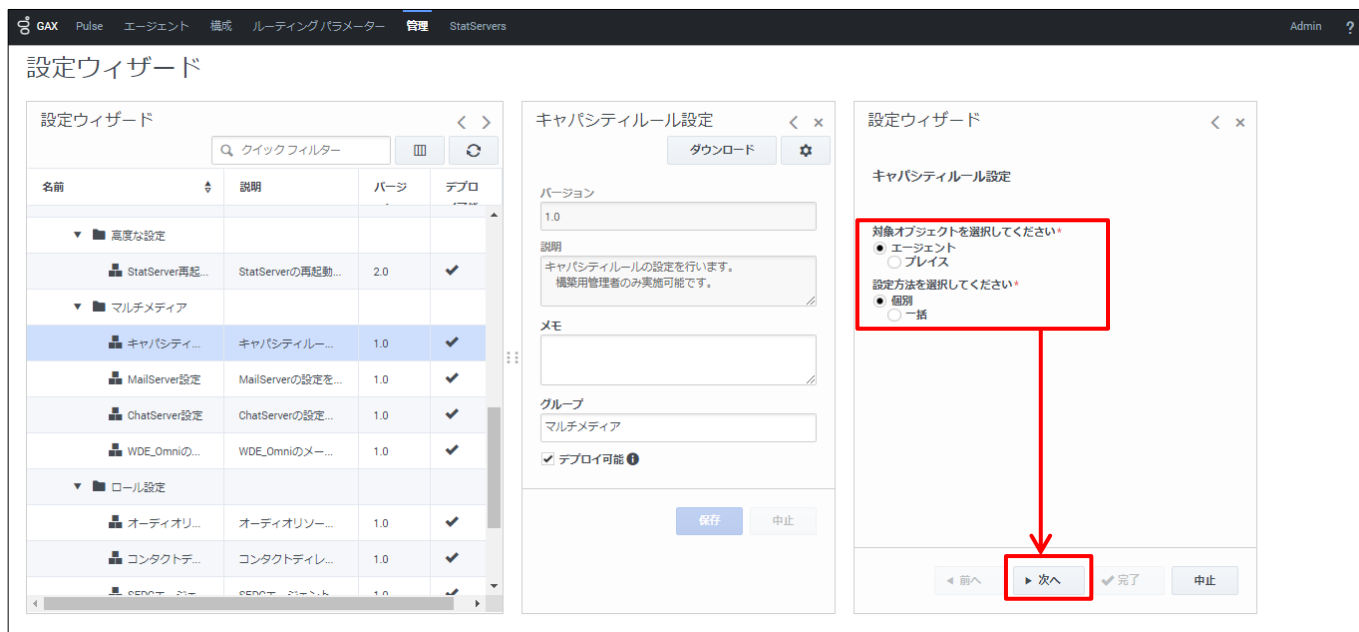
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

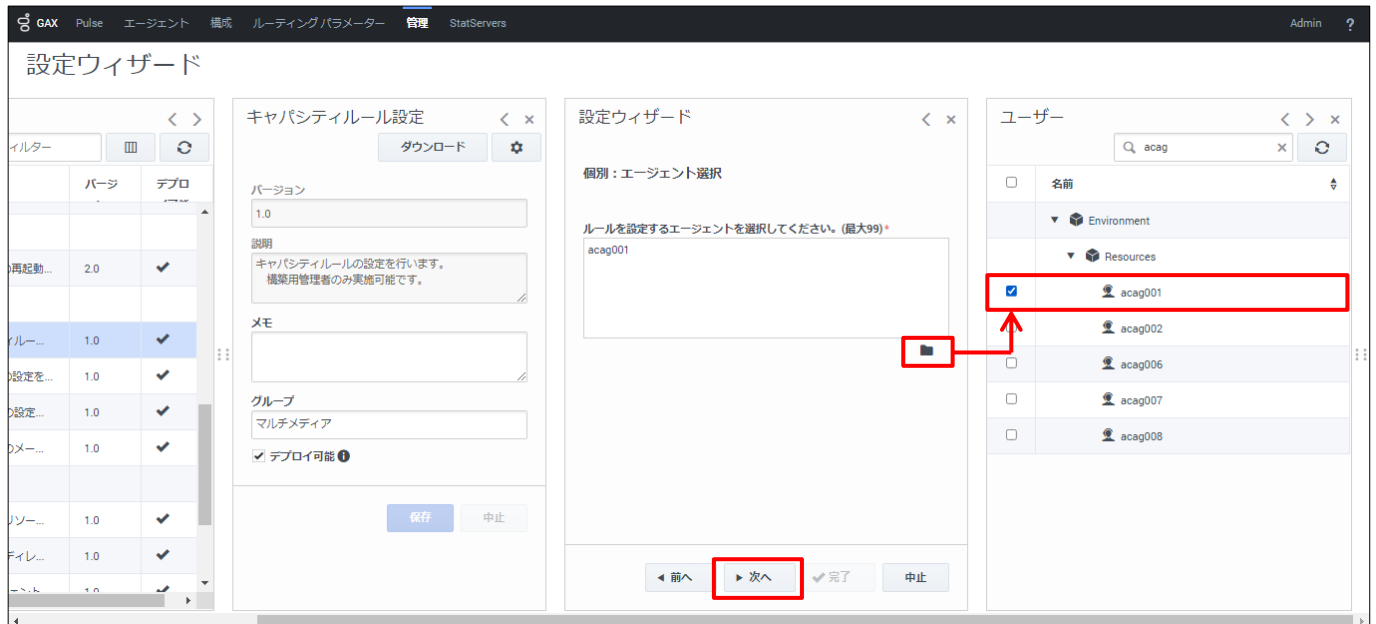
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



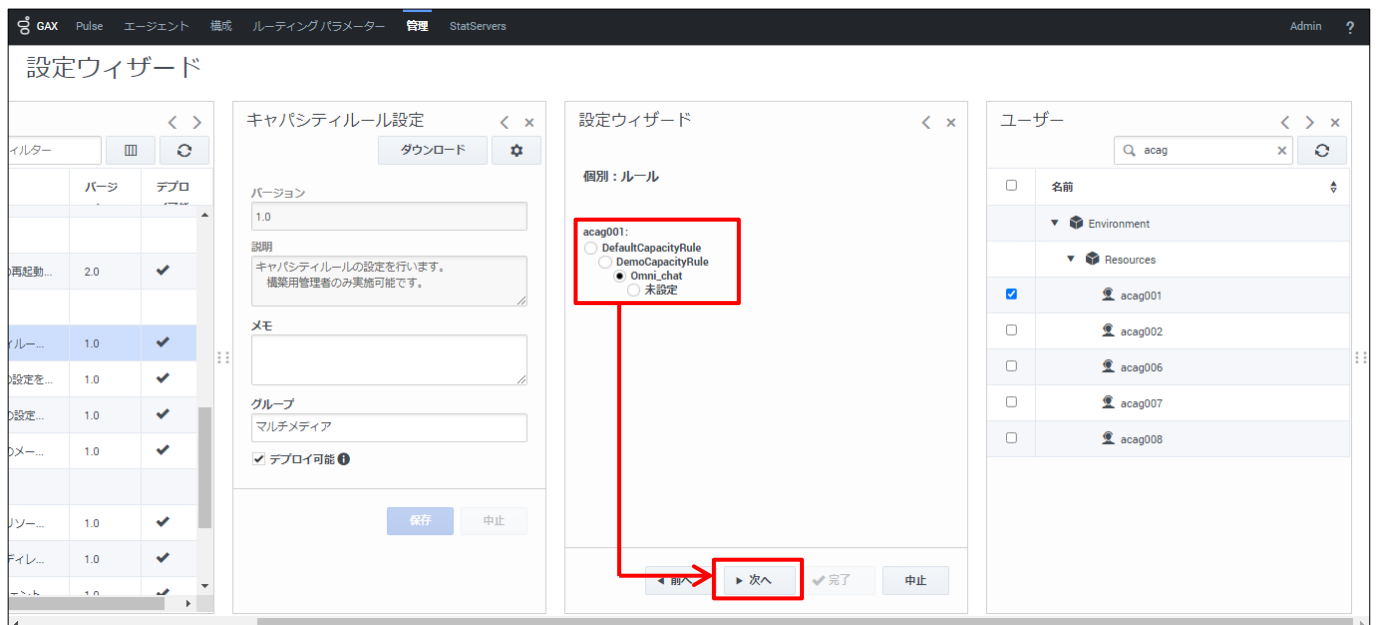
(3) キャパシティルール設定画面が表示されます。設定したい[オブジェクト]と[設定方法]を選択し、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント・個別」を選択した場合の例です。



(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。



(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。



(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。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. The '設定ウィザード' (Setup Wizard) window is the central focus, with the 'デプロイ' (Deploy) tab selected. The '完了' (Completed) button is highlighted with a red rectangle. The 'ユーザー' (User) window on the right shows a list of users, with 'acag001' selected. The 'キャパシティルール設定' (Capacity Rule Setting) window on the left shows the 'バージョン' (Version) set to 1.0 and the 'グループ' (Group) set to 'マルチメディア'.

(7) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. The '設定ウィザード' (Setup Wizard) window is the central focus, with the 'デプロイ' (Deploy) tab selected. The message 'デプロイは進行中です。' (Deployment is in progress) is displayed. The 'ユーザー' (User) window on the right shows a list of users, with 'acag001' selected. The 'キャパシティルール設定' (Capacity Rule Setting) window on the left shows the 'バージョン' (Version) set to 1.0 and the 'グループ' (Group) set to 'マルチメディア'.

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かった場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management console interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The main area is titled "設定ウィザード" (Setup Wizard) and is divided into three panels:

- キャパシティルール設定 (Capacity Rule Setting):** This panel contains fields for "バージョン" (Version) set to 1.0, a "説明" (Description) box with text about capacity rule settings, a "メモ" (Memo) box, a "グループ" (Group) dropdown set to "マルチメディア" (Multimedia), and a checked checkbox for "デプロイ可能" (Deployable). Buttons for "ダウンロード" (Download) and "設定" (Settings) are at the top, and "保存" (Save) and "中止" (Cancel) are at the bottom.
- 設定ウィザード (Setup Wizard):** This panel shows the "デプロイ" (Deploy) step. It states "デプロイは正常に完了しました。" (Deployment completed successfully.) and provides instructions to close the wizard and check deployment records. At the bottom, there are navigation buttons: "前へ" (Previous), "次へ" (Next), "完了" (Completed), and "閉じる" (Close). The "閉じる" button is highlighted with a red rectangle.
- ユーザー (Users):** This panel shows a list of users under the "Environment" and "Resources" sections. The first user, "acag001", is selected with a checkbox.

On the far left, there is a sidebar with a table listing various components and their deployment status. The table has columns for "バージョン" (Version) and "デプロイ" (Deploy). The components listed include "再起動..." (Restart...), "グループ..." (Group...), "設定を..." (Settings...), "設定..." (Settings...), "メモ..." (Memo...), "リソース..." (Resources...), "ファイル..." (File...), and "イベント..." (Event...).

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。

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
センサ...	センサ...	1.0	✓

キャパシティルール設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 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。

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
センサ...	センサ...	1.0	✓

キャパシティルール設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

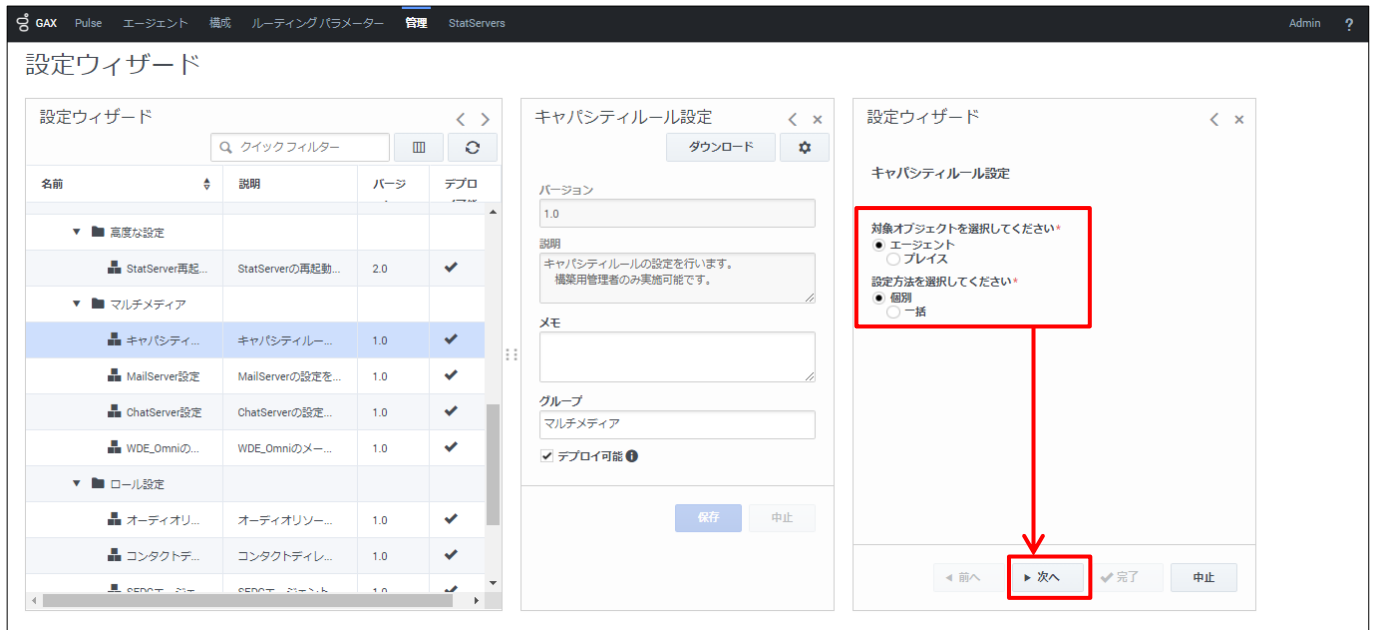
設定ウィザード

ようこそ

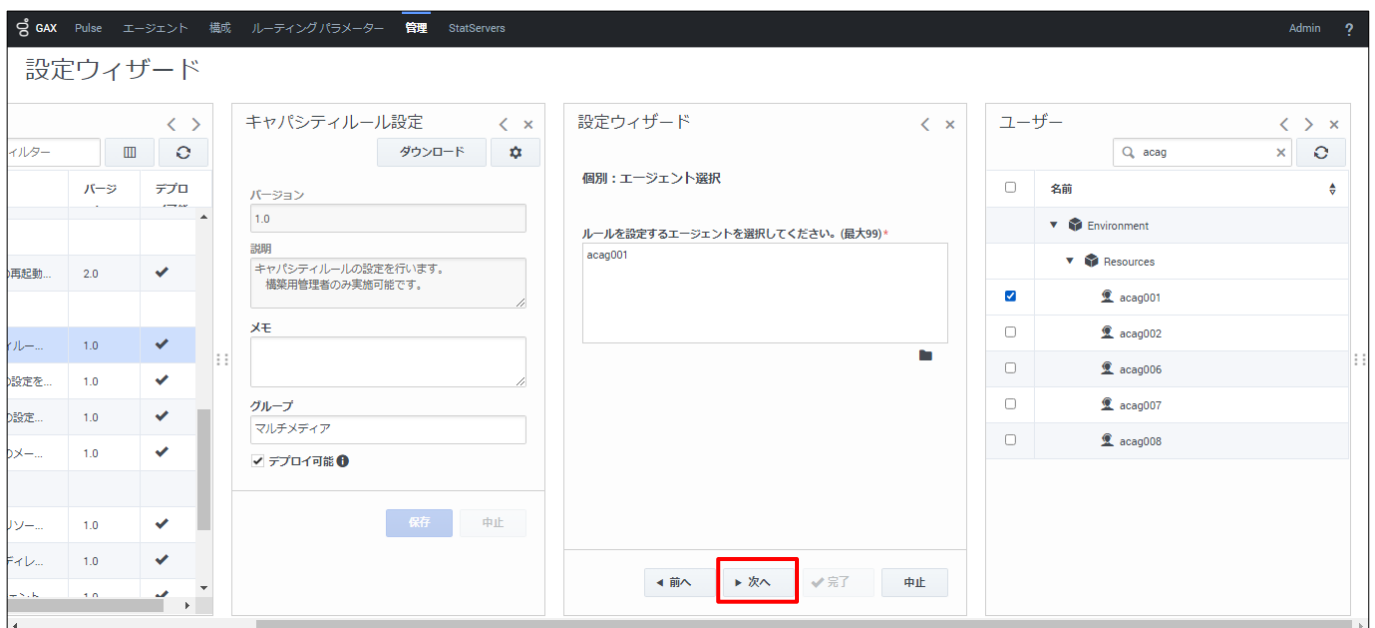
設定ウィザードへようこそ。
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

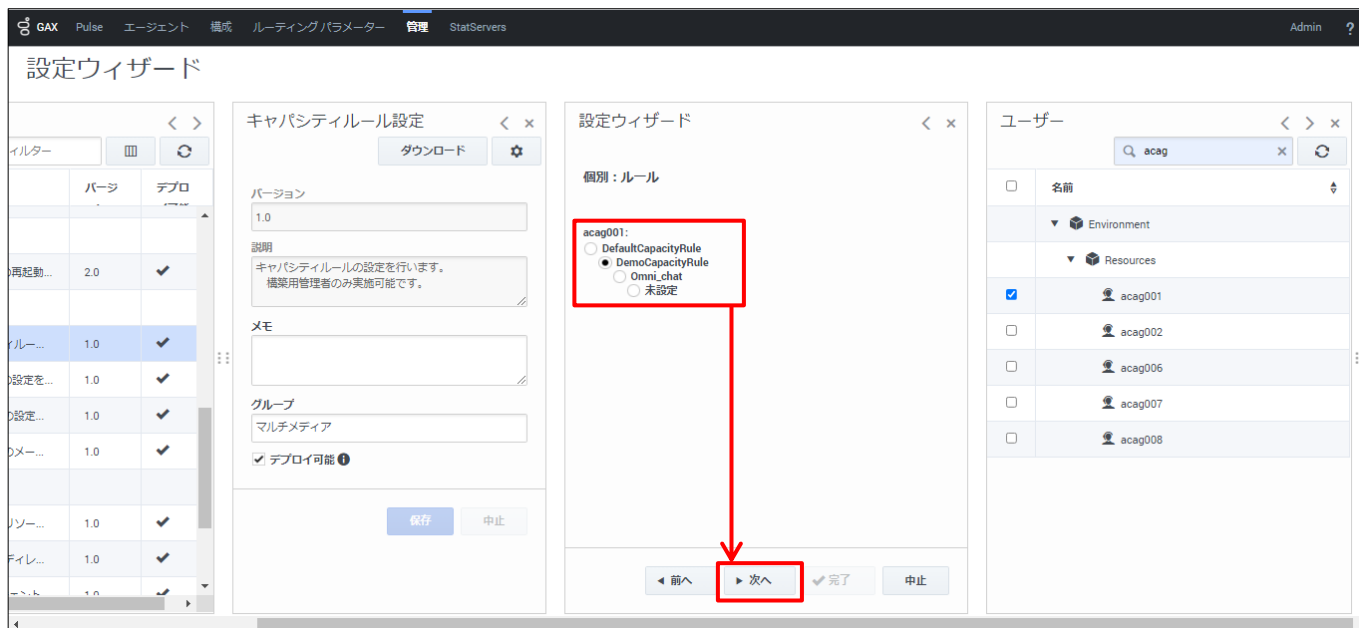
(3) キャパシティルール設定画面が表示されます。設定したい[オブジェクト]と[設定方法]を選択し、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント・個別」を選択した場合の例です。



(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。



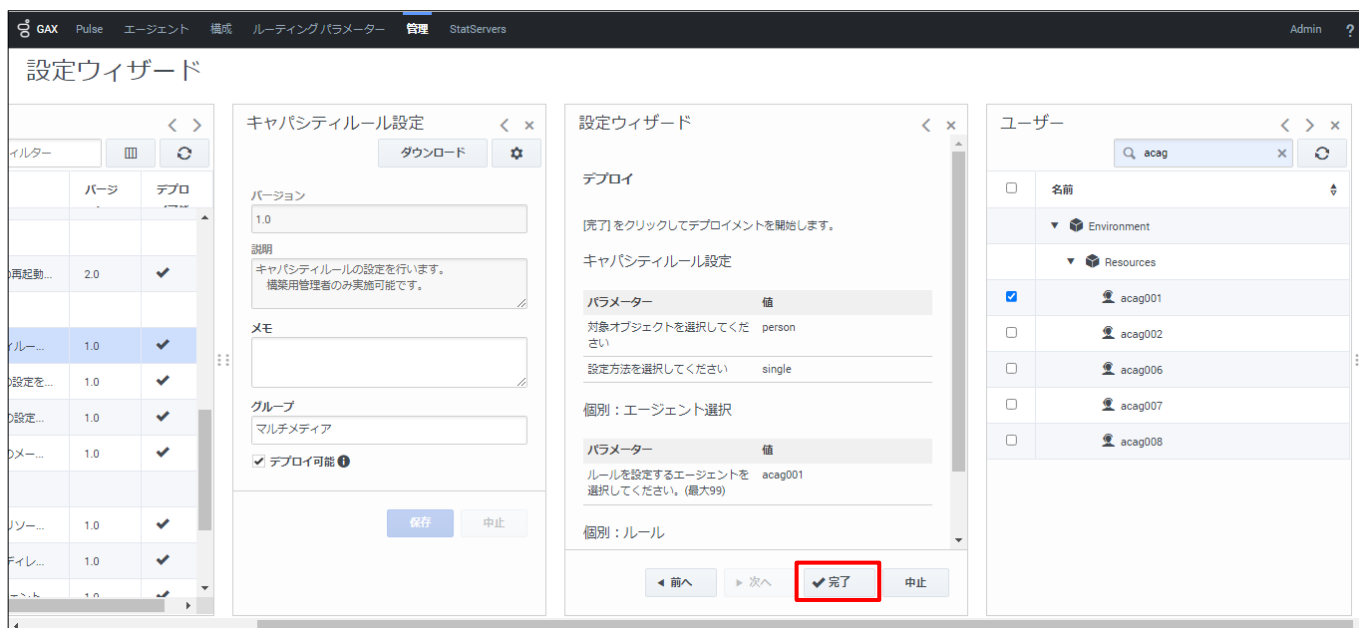
- (5) 紐付けの設定を行うキャパシティルールを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「DemoCapacityRule」を選択した場合の例です。
- ルールの数によりリストの表示が異なります。



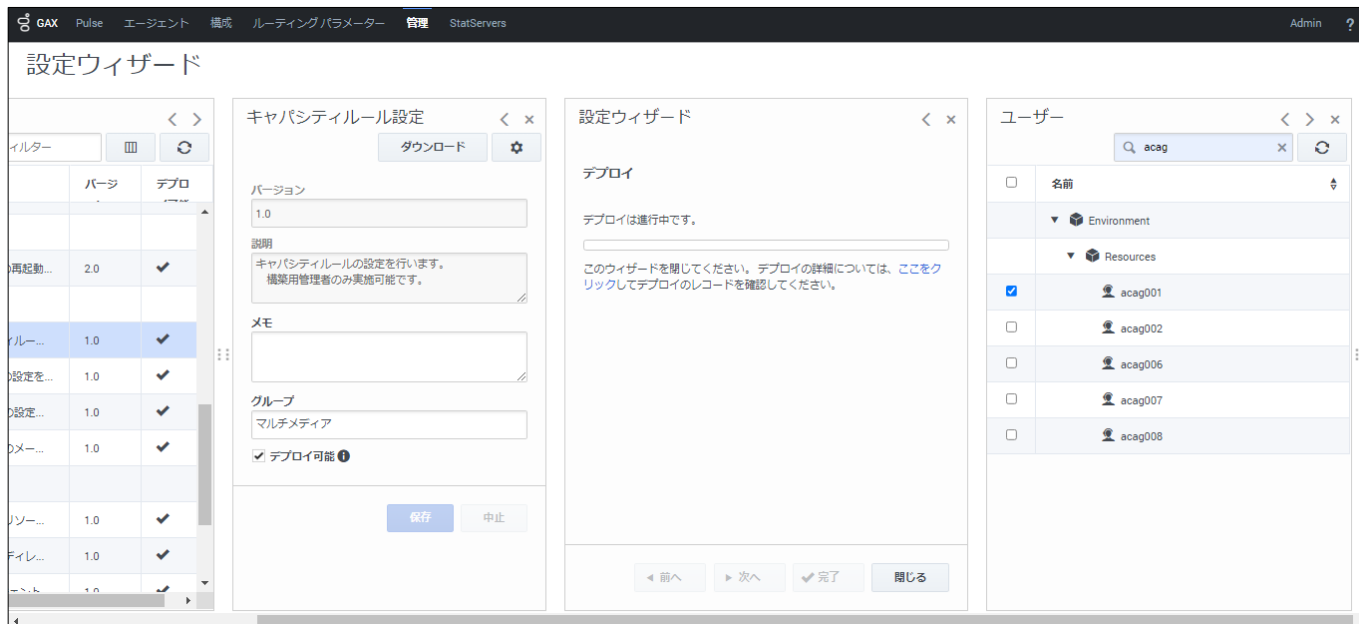
ルールの表示について

- ・ 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。



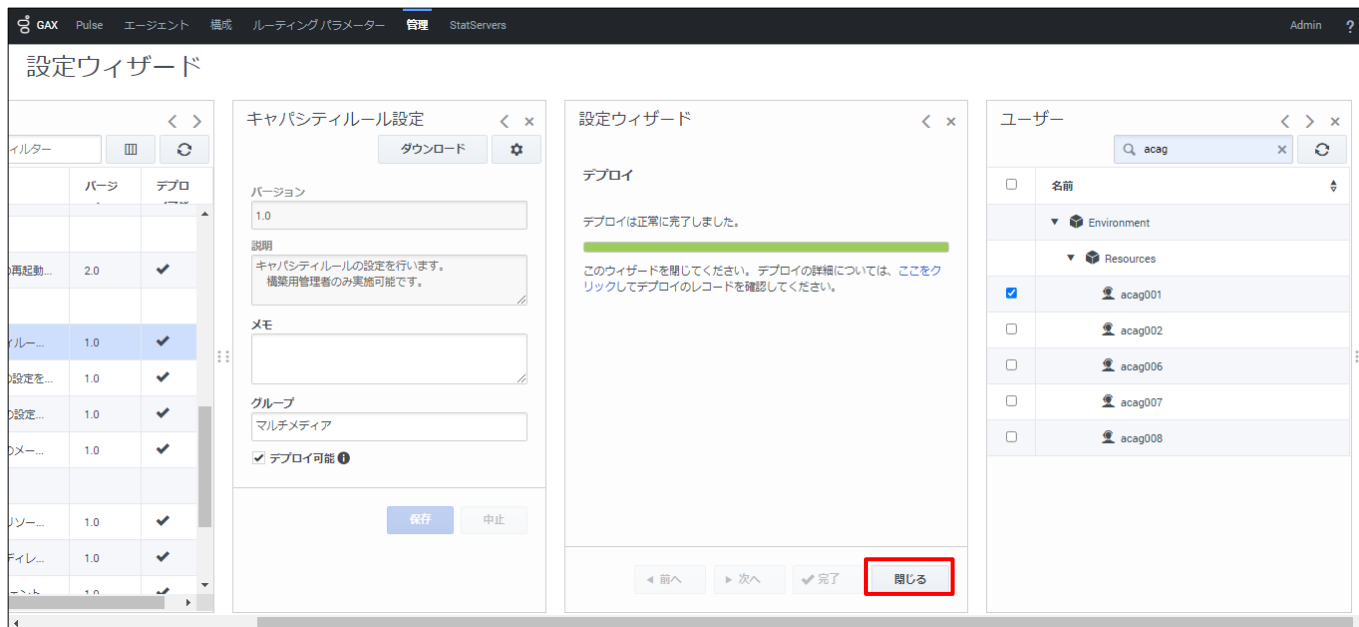
(7) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



3.5.3 設定解除

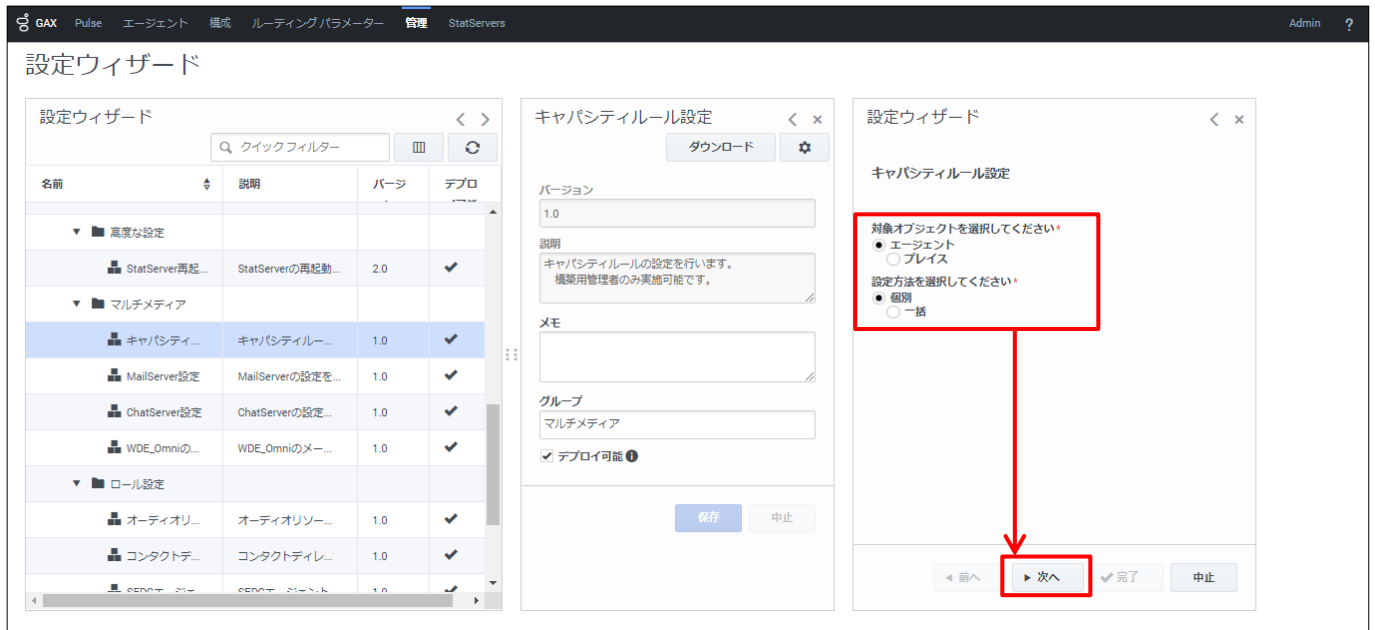
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行: キャパシティルール設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings under categories like '高度な設定' (Advanced Settings), 'マルチメディア' (Multimedia), and 'ロール設定' (Role Settings). The 'キャパシティルール設定' (Capacity Rule Setting) panel is open on the right, showing options like 'バージョン' (Version) and 'グループ' (Group). A red box highlights the '関連' (Related) button in the top right corner of the interface, and another red box highlights the 'プロファイルの実行: キャパ...' (Profile Execution: Capacity...) option in the dropdown menu.

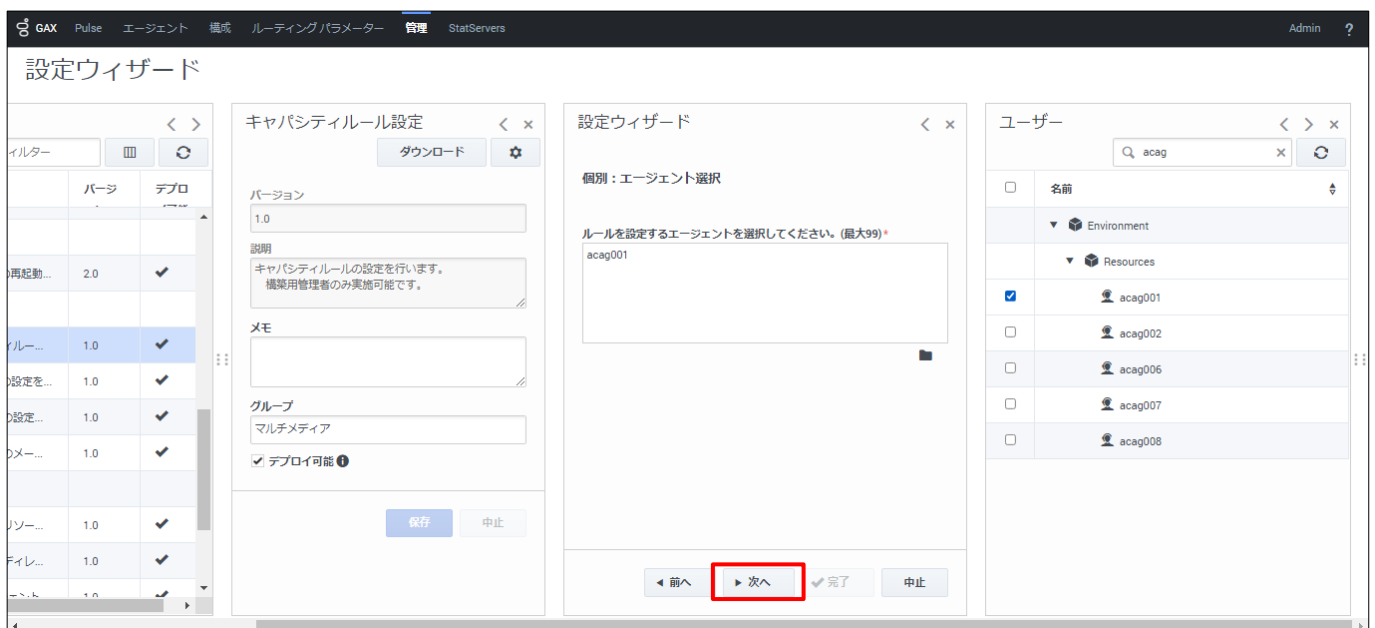
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel expanded. The 'キャパシティルール設定' (Capacity Rule Setting) panel is still visible on the left. The '設定ウィザード' panel on the right displays a 'ようこそ' (Welcome) message and instructions. At the bottom of the '設定ウィザード' panel, there are buttons for '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Completed), and '中止' (Cancel). A red box highlights the '次へ' (Next) button.

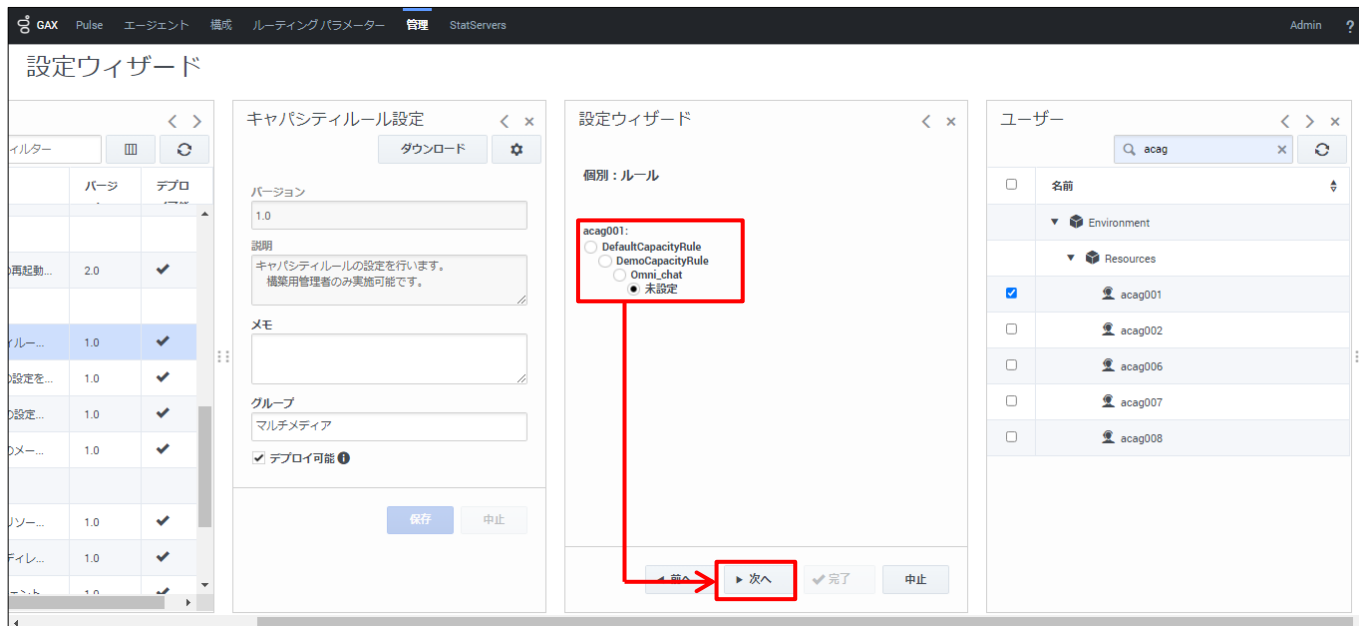
(3) キャパシティルール設定画面が表示されます。設定したい[オブジェクト]と[設定方法]を選択し、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント・個別」を選択した場合の例です。



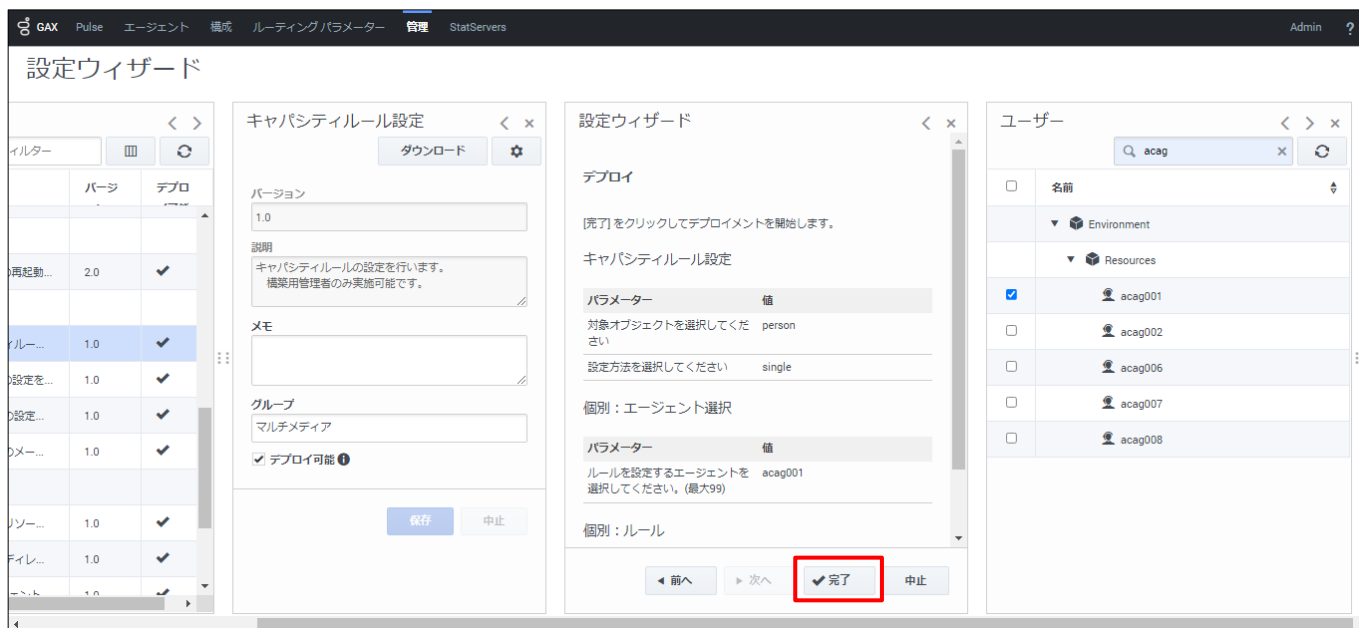
(4) エージェントの選択画面が表示されます。紐付けの設定を行うエージェントを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「acag001」を選択した場合の例です。



(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。



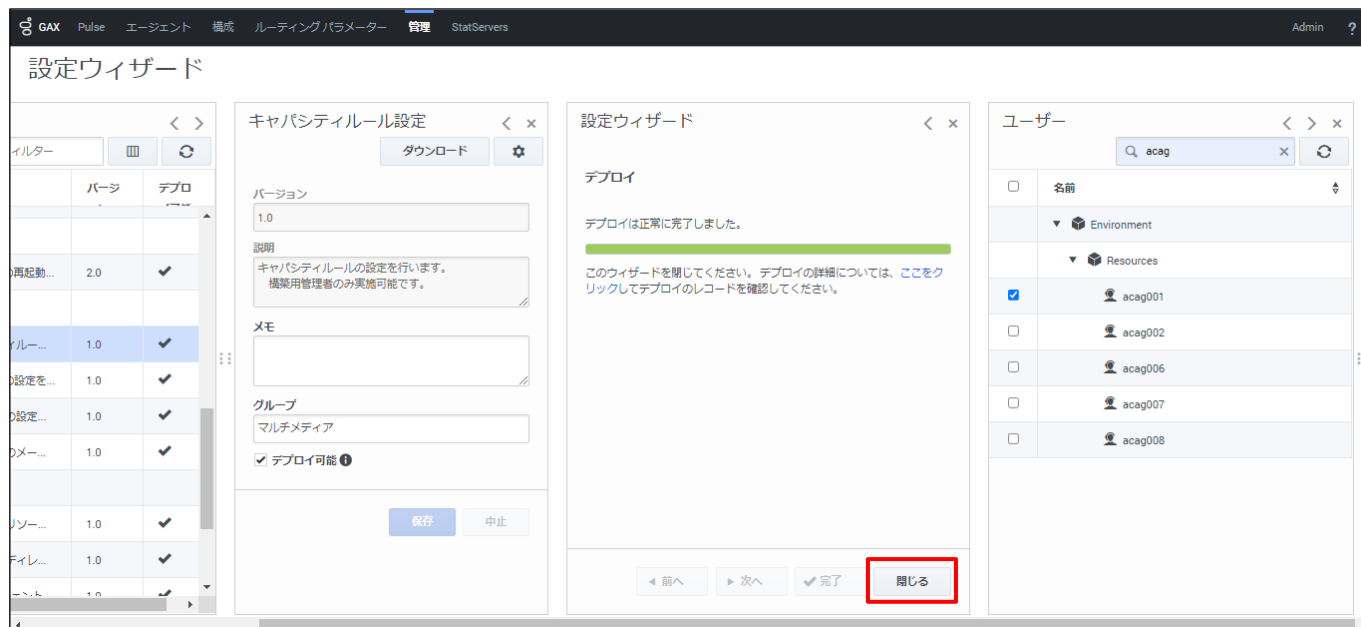
(7) 設定が開始されます。



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。



3.6 MailServer 設定

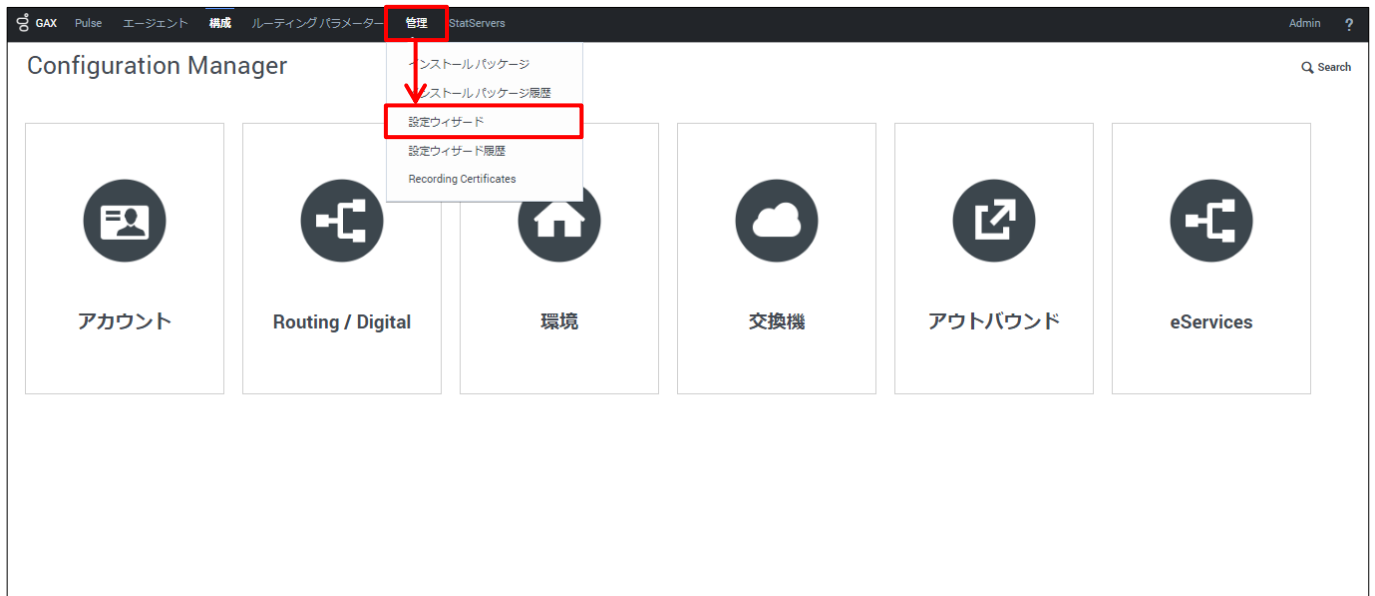
メール送受信を行うためのメールサーバ（契約者用意）の設定を行います。

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。

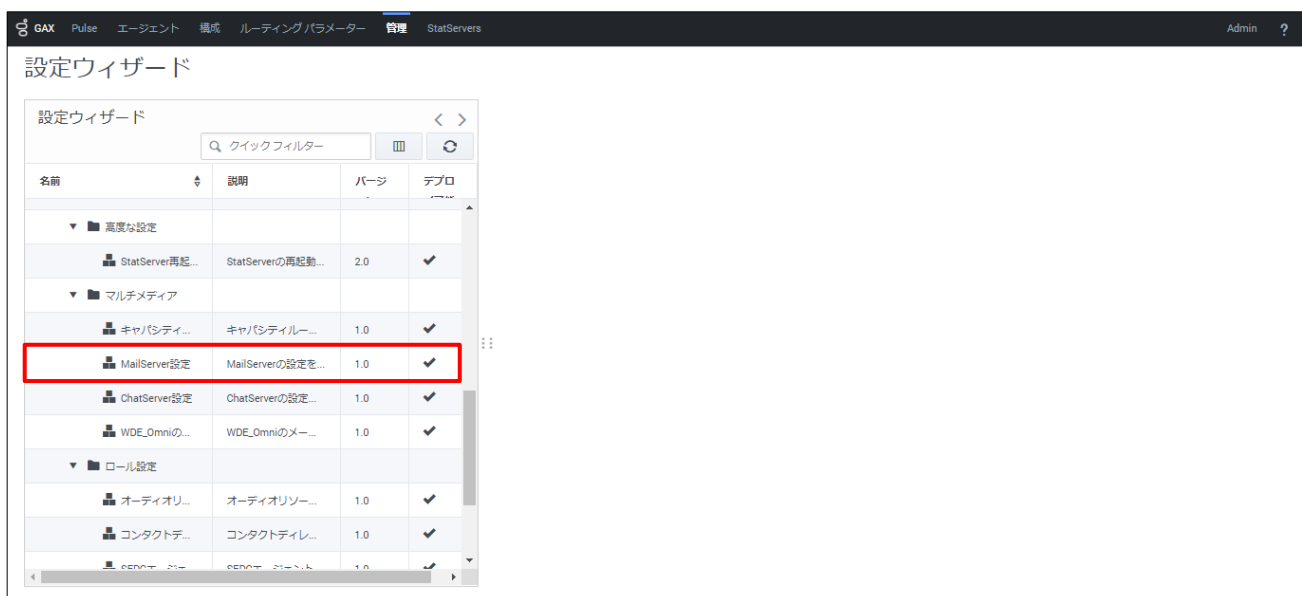
MailServer 設定について

- [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。



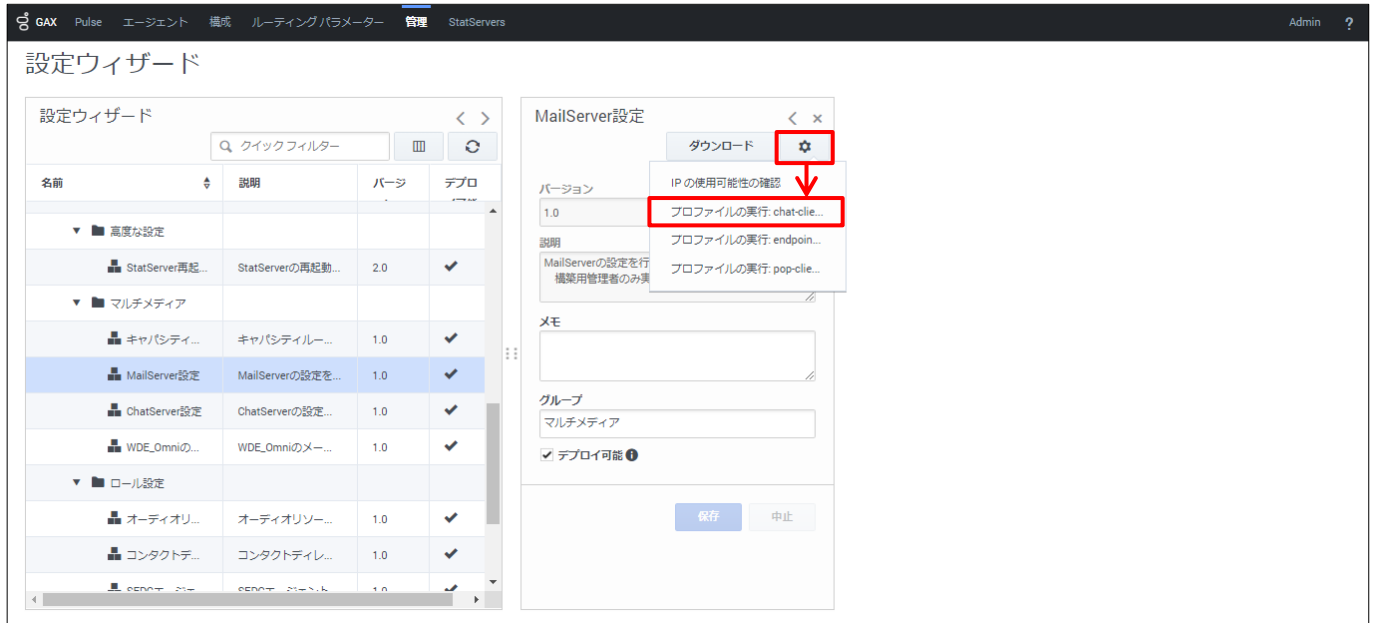
(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードから[MailServer 設定]を選択します。



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。



[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。

The screenshot displays the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various components for configuration:

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定を...	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
SECRET_シー...	SECRET_シー...	1.0	✓

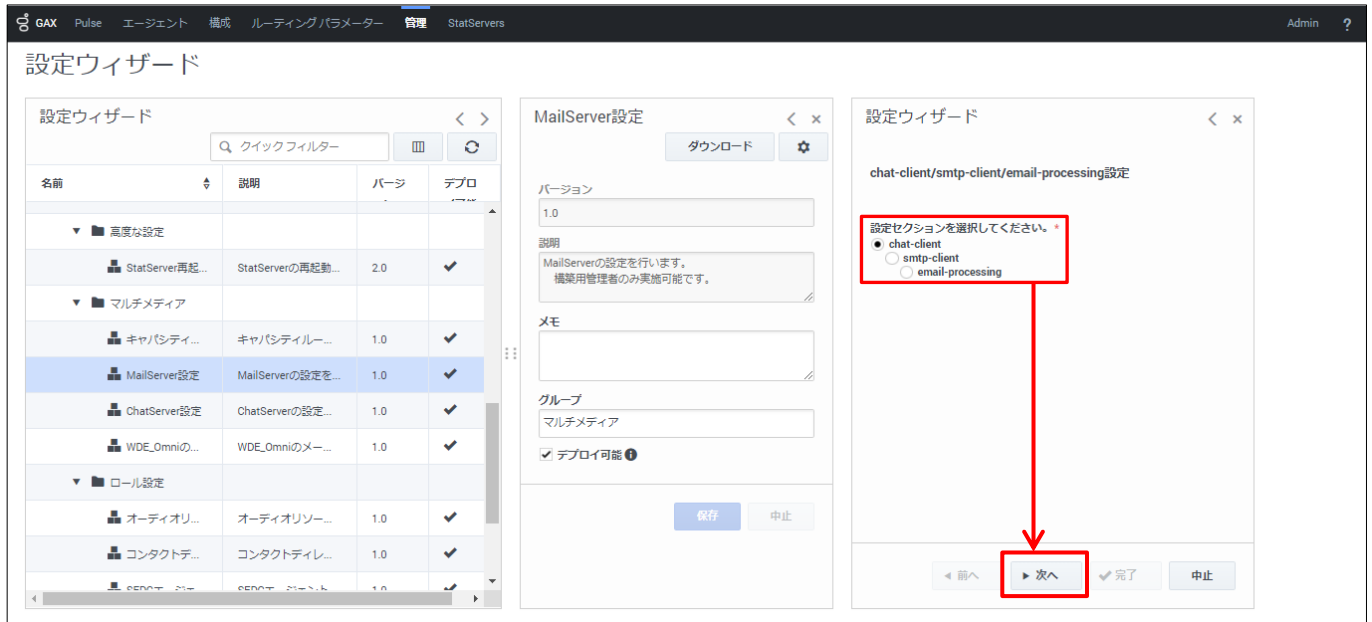
The middle pane, titled 'MailServer設定', shows configuration details for the selected component. It includes a 'バージョン' (Version) field set to '1.0', a '説明' (Description) field with the text 'MailServerの設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。', a 'メモ' (Memo) field, and a 'グループ' (Group) dropdown set to 'マルチメディア'. A checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) is checked. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

The right pane, also titled '設定ウィザード', shows the progress of the setup wizard. It includes a 'ようこそ' (Welcome) message and instructions to click '次へ' (Next) to start deployment. At the bottom, navigation buttons are shown: '前へ' (Previous), '次へ' (Next, highlighted with a red box), '完了' (Complete), and '中止' (Cancel).

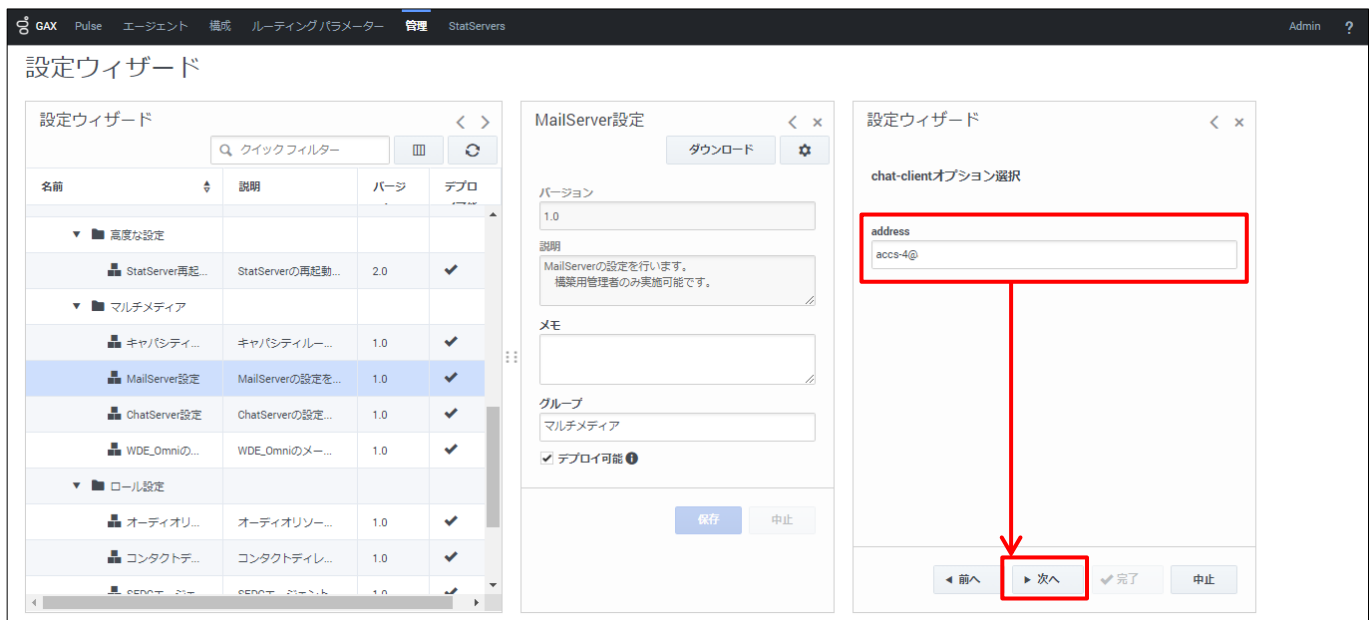
3.6.1.1.1 chat-client

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。



- (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。



(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。

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓

MailServer設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

✓ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

chat-client/smtp-client/email-processing設定

パラメーター	値
設定セクションを選択してください	chat-client

chat-clientオプション選択

パラメーター	値
address	accs-4@

◀ 前へ ▶ 次へ **完了** 中止

(4) 設定が開始されます。

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓

MailServer設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

✓ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

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。

◀ 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。

(5) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management console interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings:

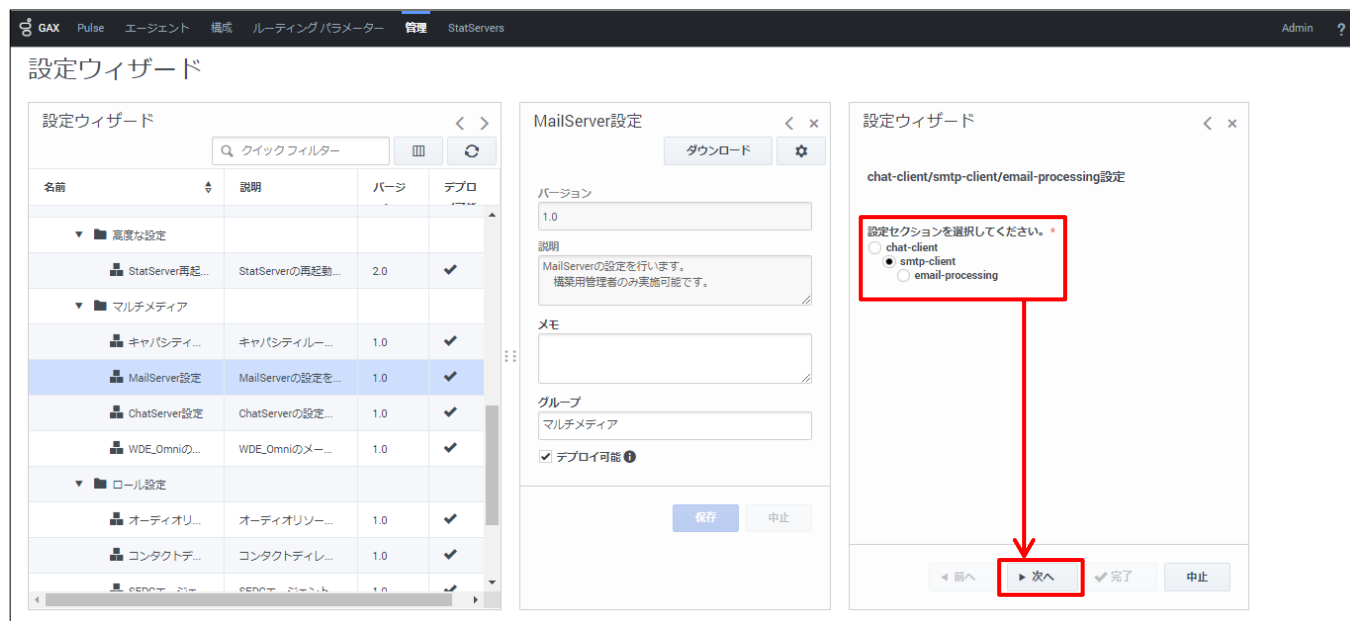
名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定を...	1.0	✓
WDE_Omniの...	WDE_Omniのメー...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓

The 'MailServer設定' (MailServer Settings) panel is active, showing the 'バージョン' (Version) as 1.0 and a 'デプロイ' (Deploy) button. The 'デプロイ' (Deploy) step is completed, with a message: 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

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。

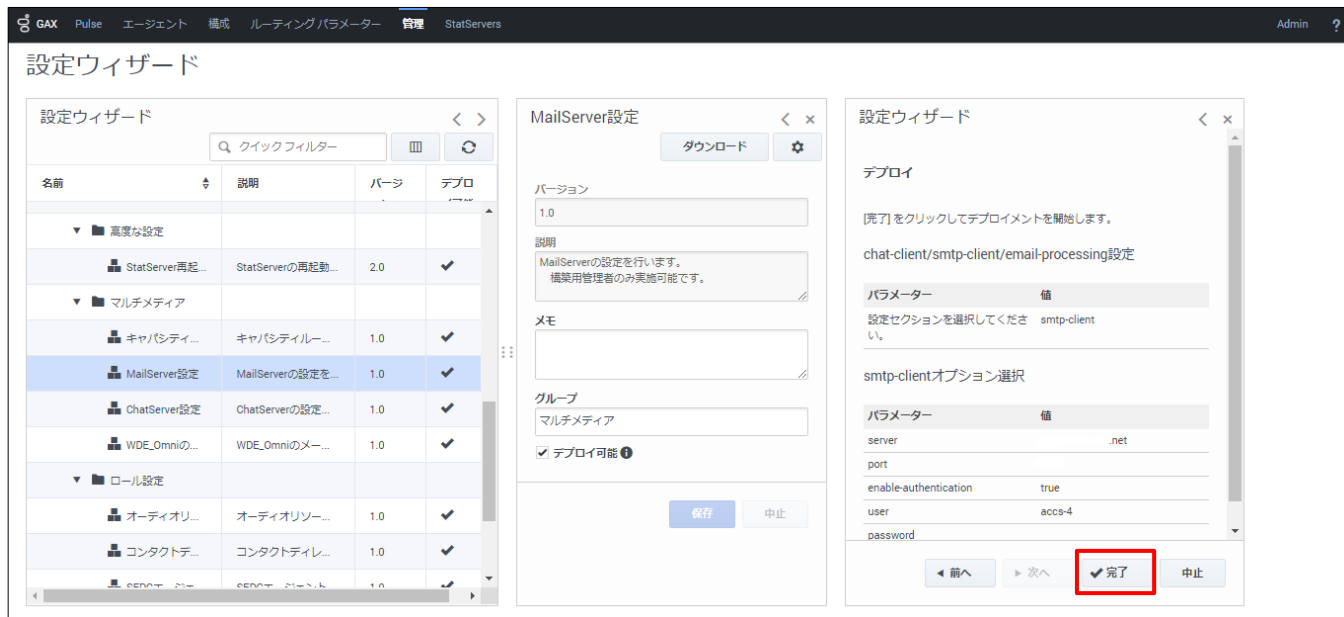
- (1) chat-client/smtp-client/email-processing 設定画面が表示されます。[smtp-client]を選択し、[次へ]をクリックします。



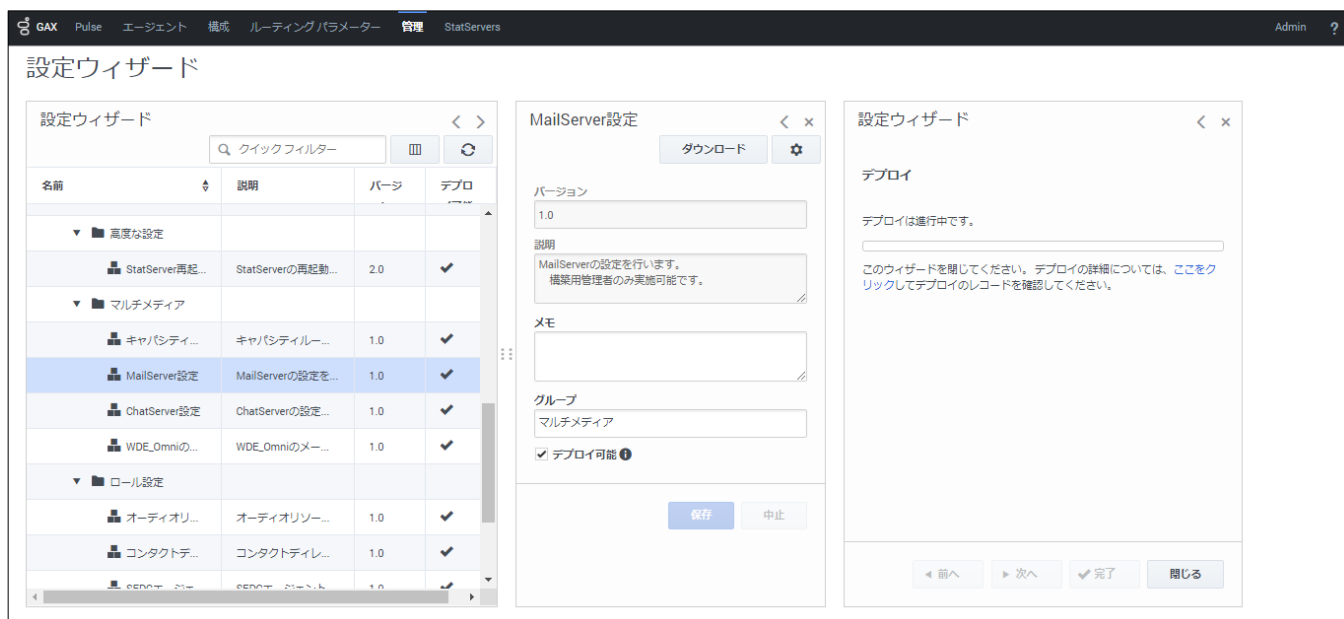
(2) smtp-client オプション選択画面が表示されます。設定内容を入力し、[次へ]をクリックします。

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-authentication		「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
user		ユーザ名を入力する。	- メールサーバへ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。



(4) 設定が開始されます。



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ません。

(5) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX management console for StatServers. The main window is titled "設定ウィザード" (Setup Wizard). On the left, a table lists various components and their deployment status:

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定を...	1.0	✓
WDE_Omni...	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓

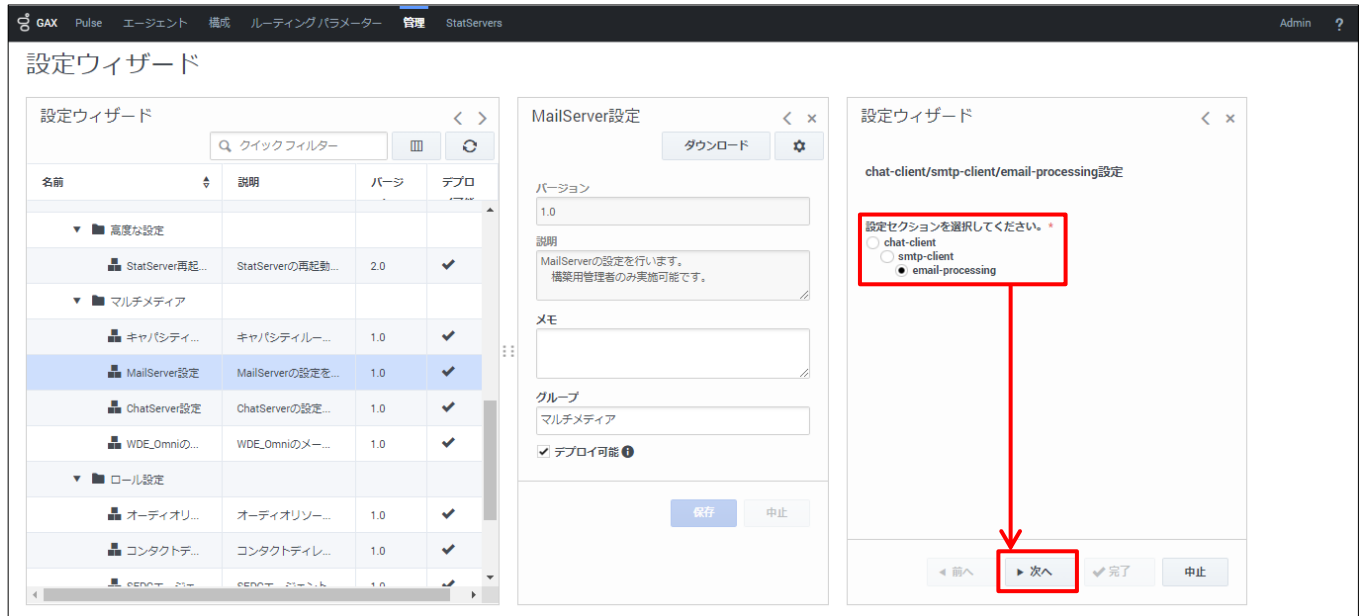
The "MailServer設定" (MailServer Settings) window is open, showing the "バージョン" (Version) as 1.0. The "説明" (Description) states: "MailServerの設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。" (Configure MailServer. Only for build administrators). The "メモ" (Memo) field is empty. The "グループ" (Group) is set to "マルチメディア" (Multimedia). The "デプロイ可能" (Deployable) checkbox is checked. The "保存" (Save) button is highlighted.

The "設定ウィザード" (Setup Wizard) window on the right shows the "デプロイ" (Deploy) step. It indicates that the deployment is complete: "デプロイは正常に完了しました。" (Deployment completed successfully). It also provides a link to check the deployment record: "このウィザードを終了してください。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。](#)" (Please close this wizard. For details on deployment, click [here](#) to check the deployment record.). The "閉じる" (Close) button is highlighted with a red box.

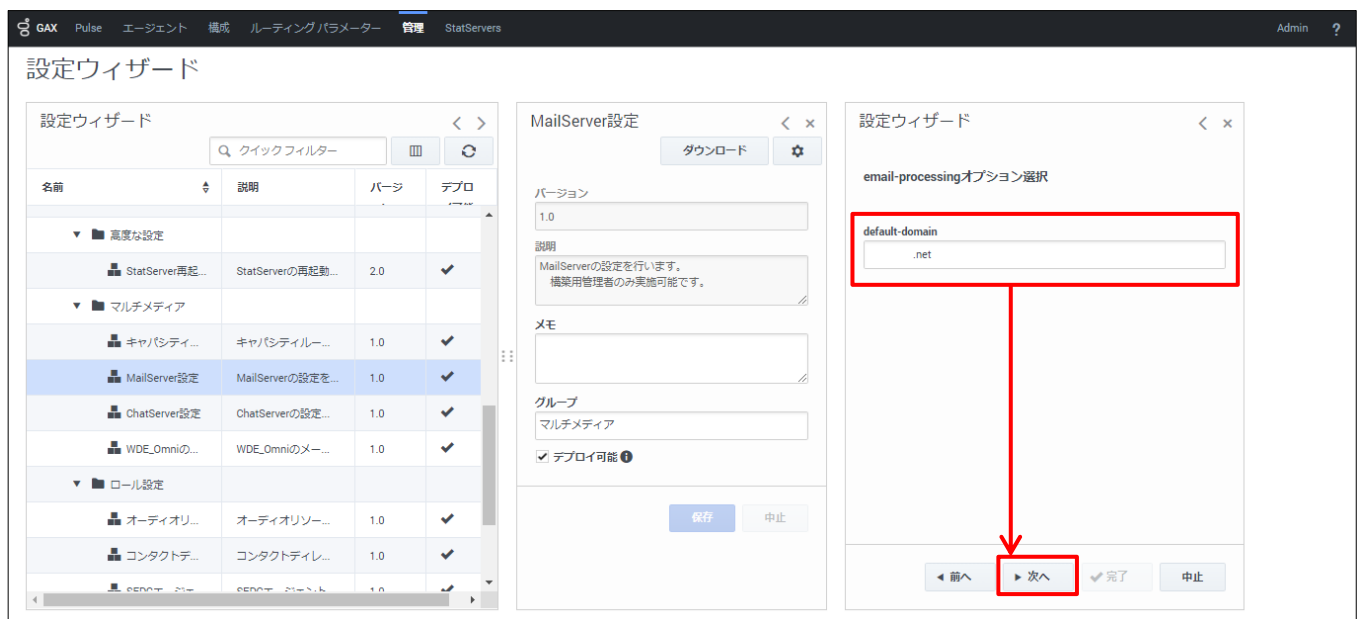
3.6.1.1.3 email-processing

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。

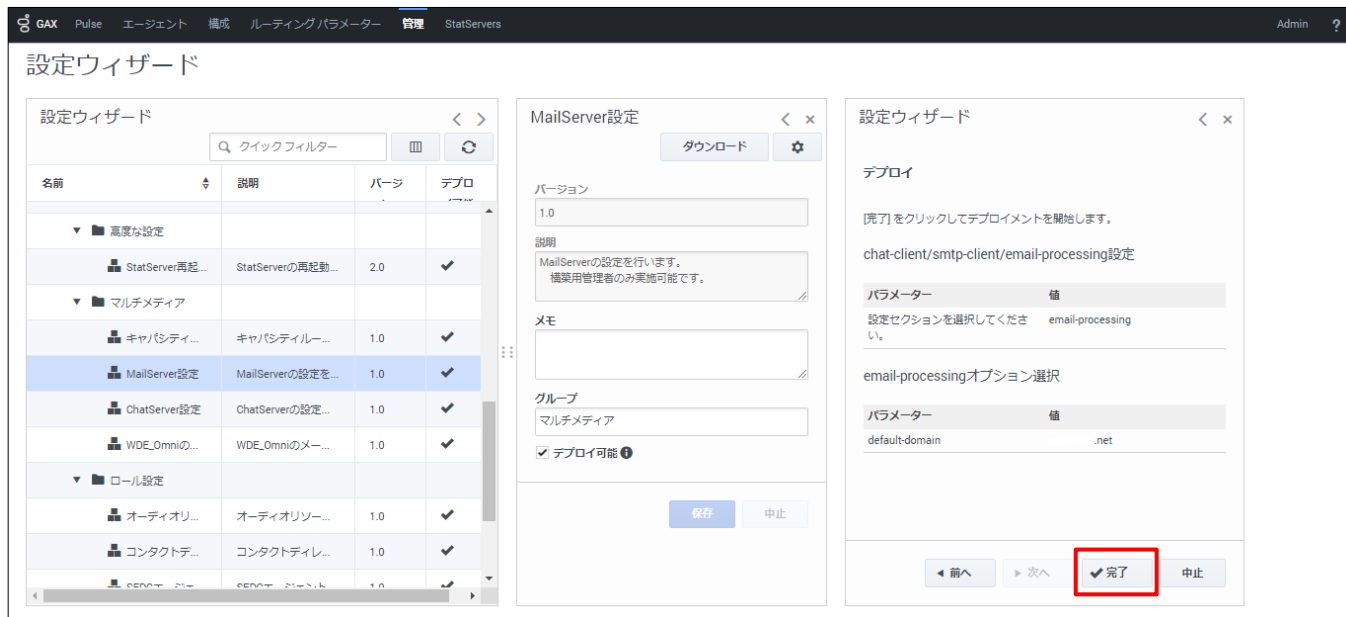
- (1) chat-client/smtp-client/email-processing 設定画面が表示されます。[email-processing]を選択し、[次へ]をクリックします。



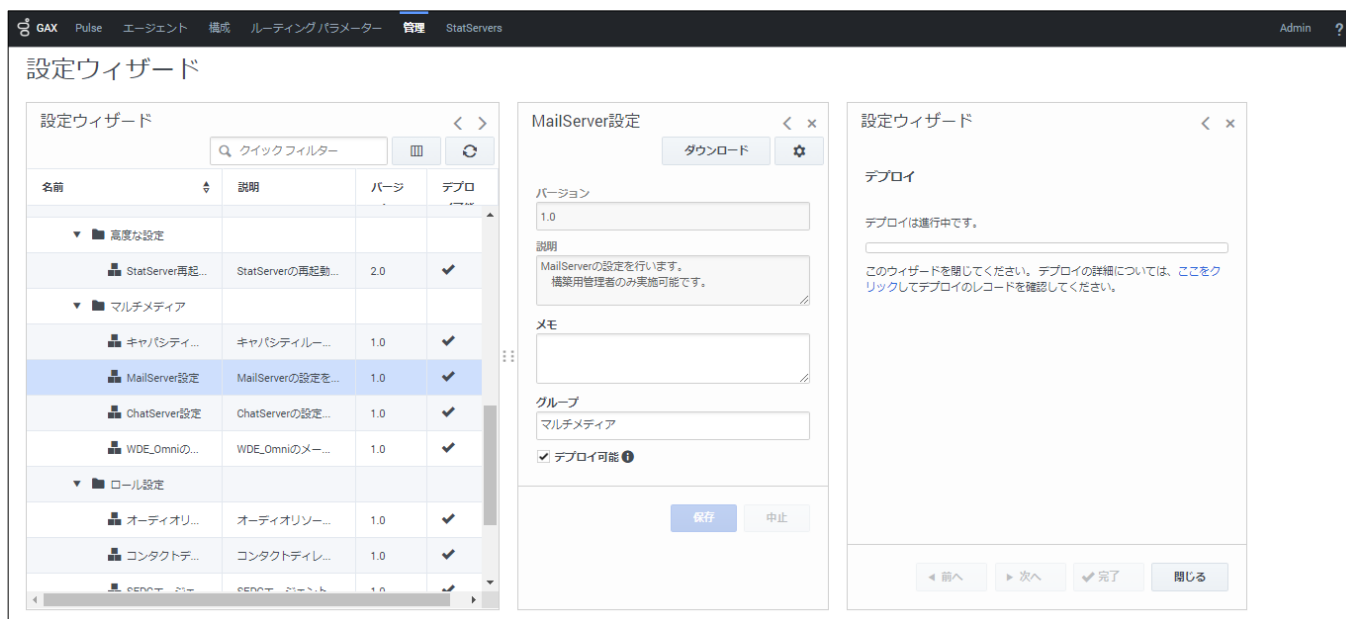
- (2) email-processing オプション選択画面が表示されます。設定内容を入力し、[次へ]をクリックします。
[default-domain]には、ドメイン名が省略されているメールアドレスに追加するドメイン名を記載します。



(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。



(4) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(5) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management console interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings:

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定を...	1.0	✓
WDE_Omni...	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	✓

The 'MailServer設定' (MailServer Settings) panel is active, showing fields for 'バージョン' (Version: 1.0), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: マルチメディア). It includes a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox and '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

The '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel on the right shows the 'デプロイ' (Deploy) step with a green progress bar and the message: 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). It also includes a link to '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。' (Click here to check the deployment record). At the bottom, navigation buttons include '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close), with the '閉じる' button highlighted by a red box.

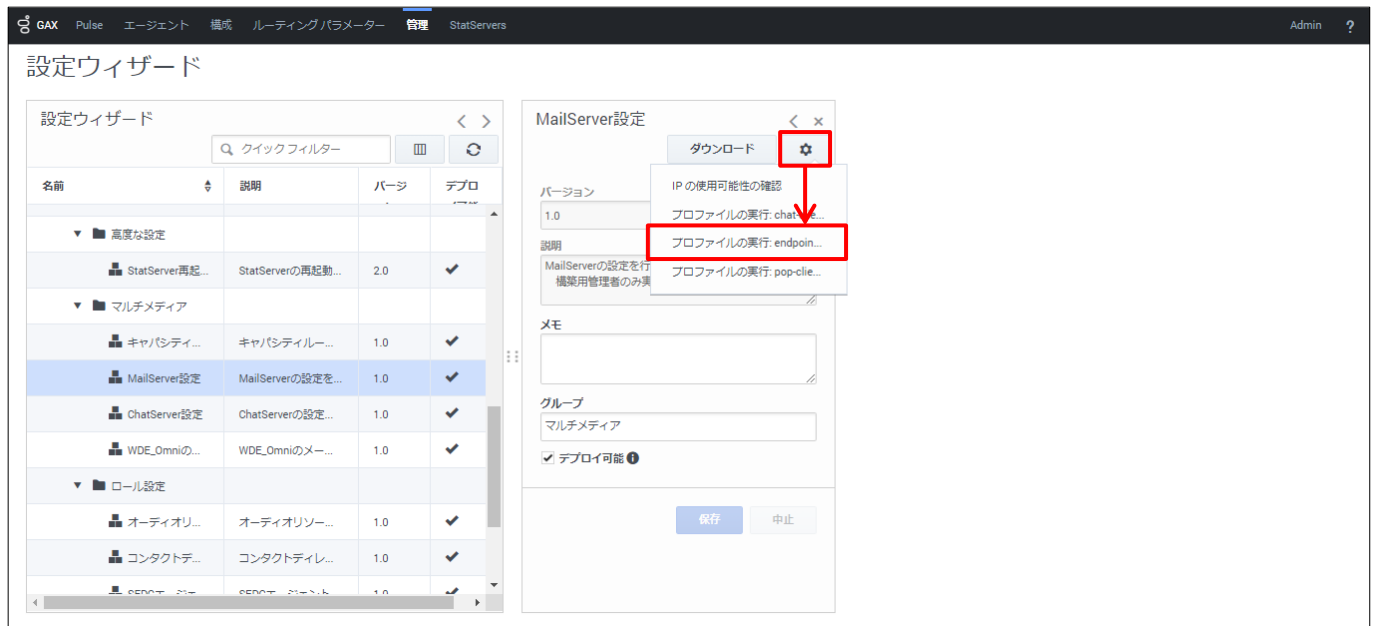
3.6.2 endpoint 設定

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。



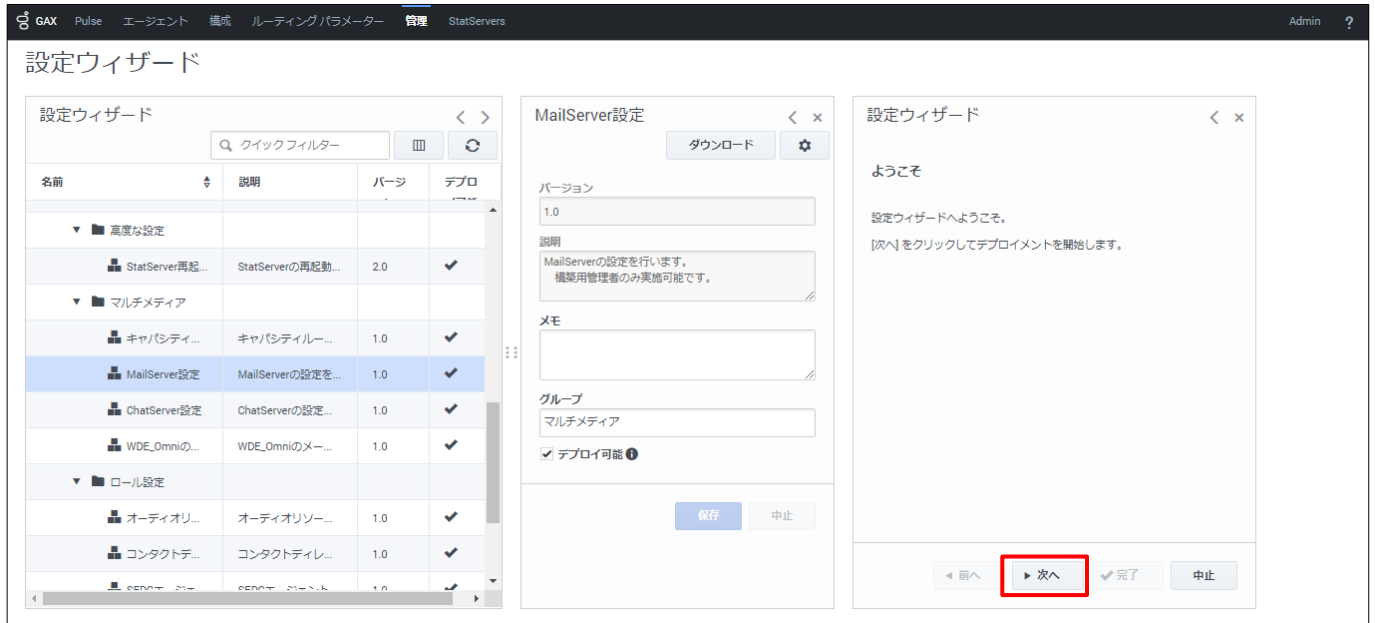
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

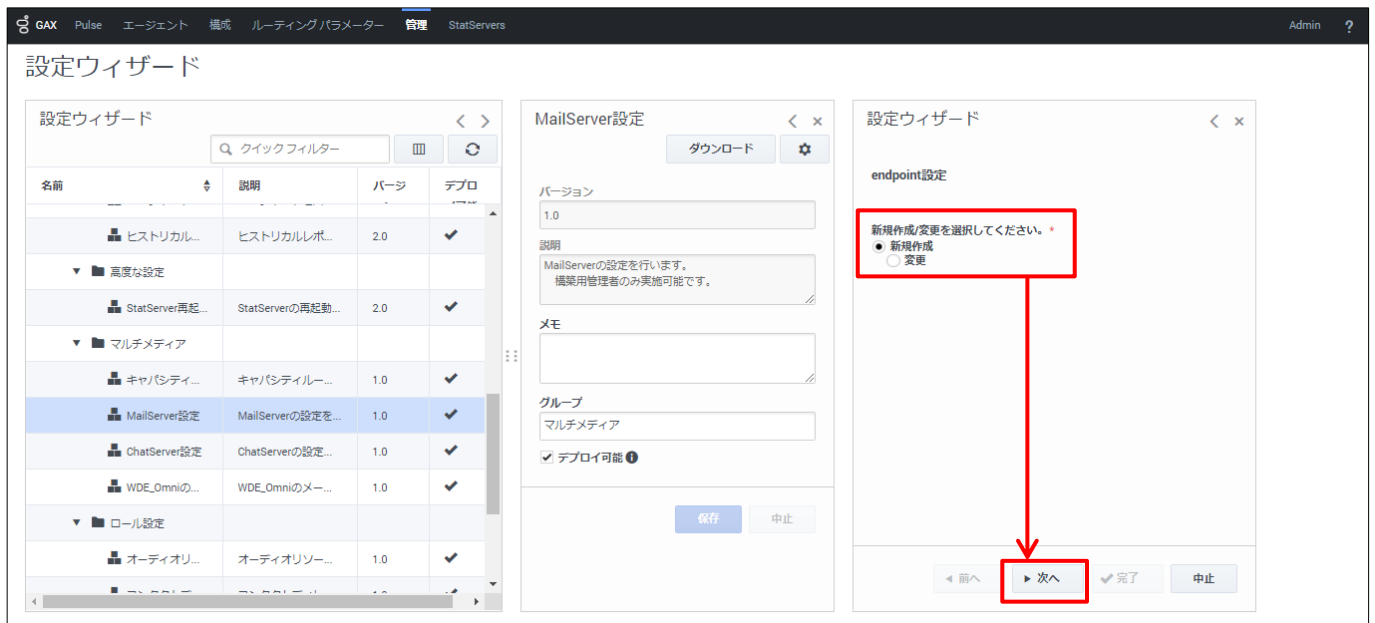
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。



(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。



(4) 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。

The screenshot shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. On the left, a table lists various components and their versions. The 'MailServer設定' (MailServer Settings) component is highlighted. The main panel shows the 'MailServer設定' configuration page with fields for version, description, memo, and group. The 'endpointの新規作成(個数入力)' (New Endpoint Creation (Number Input)) step is active, showing a red box around the input field for the number of endpoints. A red arrow points from this input field to the '次へ' (Next) button at the bottom right.

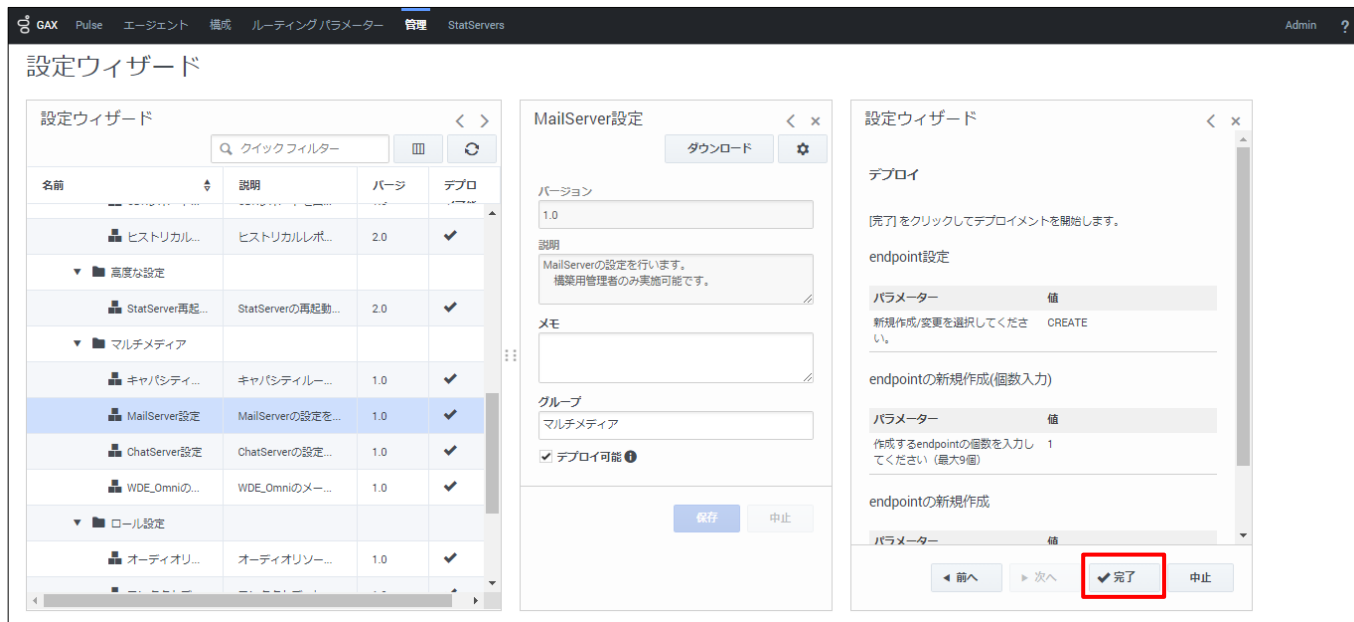
名前	説明	バージョン	デプロイ可能
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティレ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omniの...	WDE_Omniのメー...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓

(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。

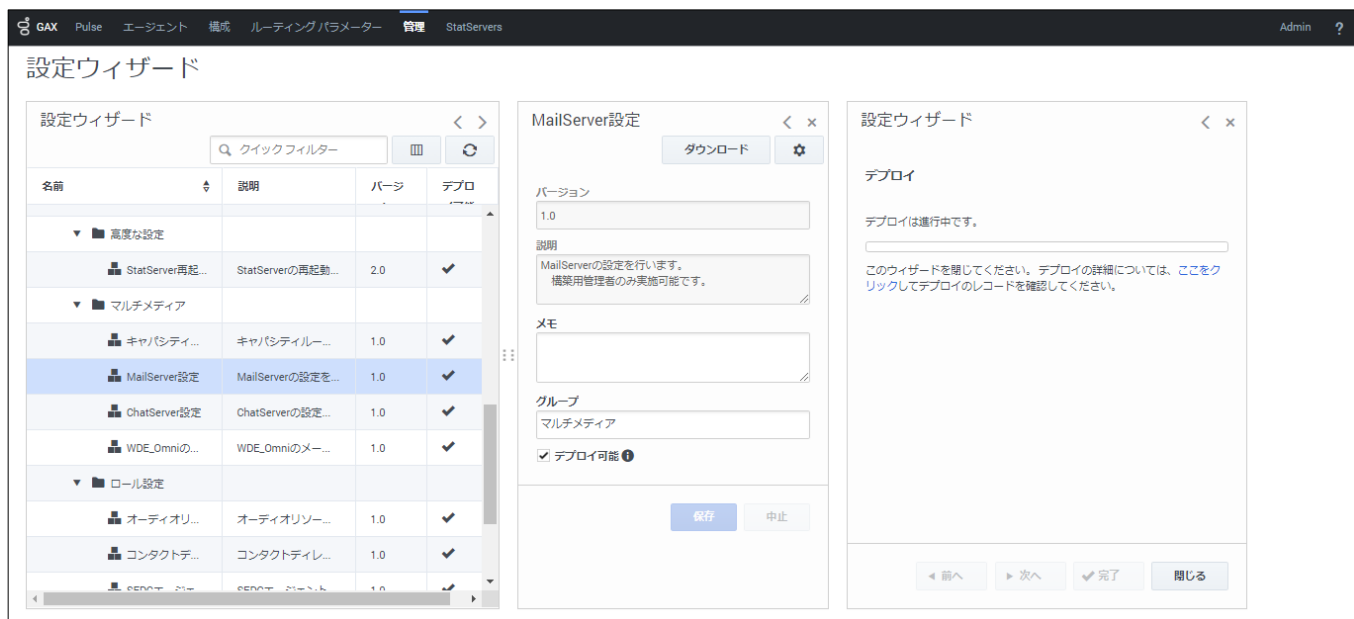
The screenshot shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. On the left, a table lists various components and their versions. The 'MailServer設定' (MailServer Settings) component is highlighted. The main panel shows the 'MailServer設定' configuration page with fields for version, description, memo, and group. The 'endpointの新規作成' (New Endpoint Creation) step is active, showing a red box around the input fields for '1つ目のendpoint : key' and 'value'. A red arrow points from these input fields to the '次へ' (Next) button at the bottom right.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティレ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓

(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。



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かった場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for MailServer settings. The wizard is in the 'デプロイ' (Deploy) step, and the '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定を...	1.0	✓
WDE_Omni...	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
...	...	...	...

MailServer設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

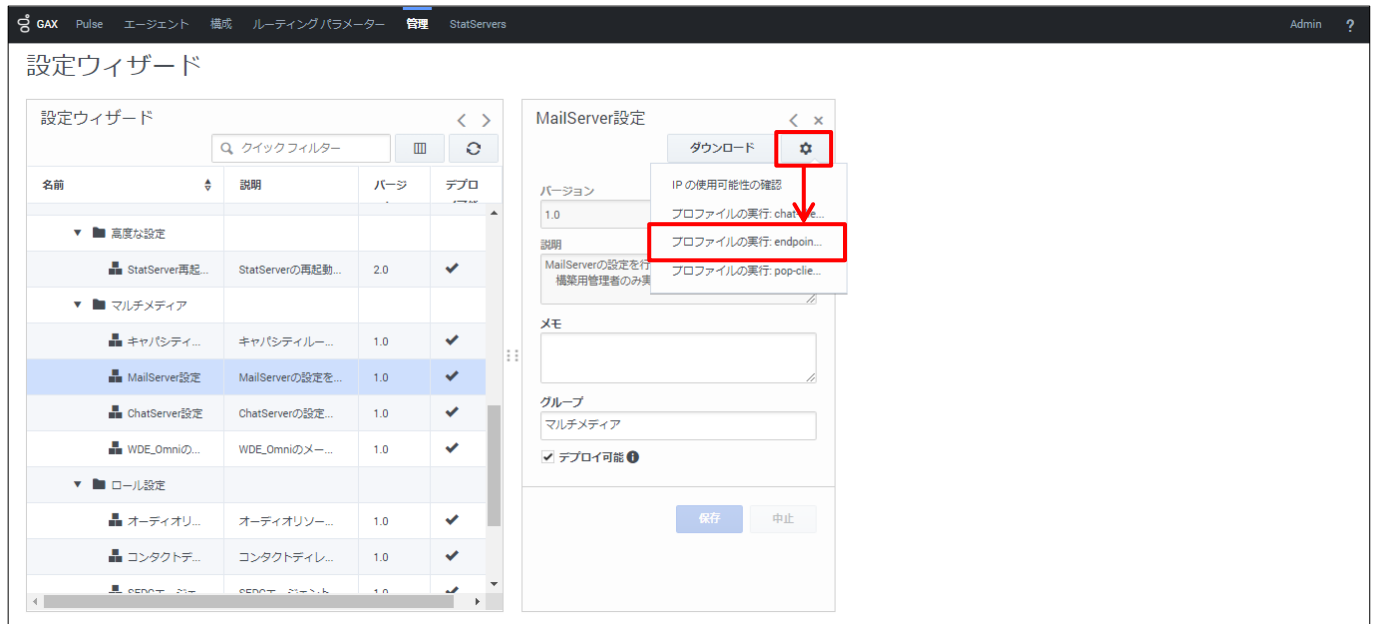
デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを終了してください。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](#)。

◀ 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。



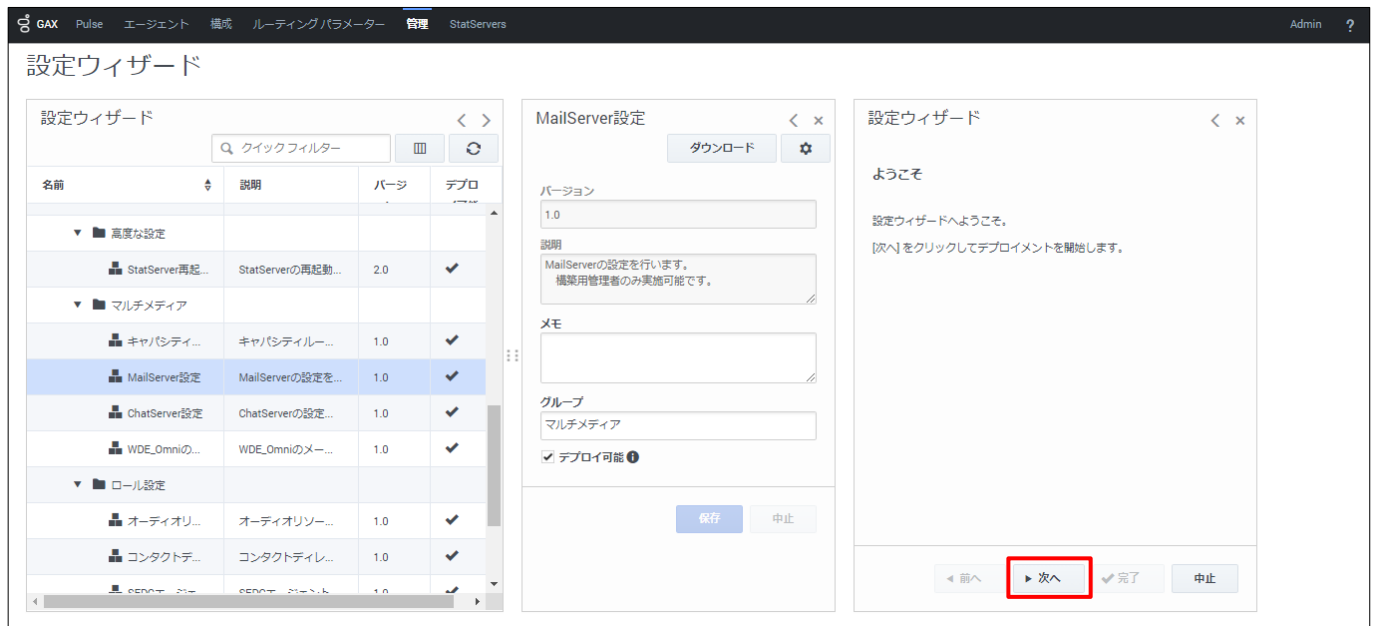
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

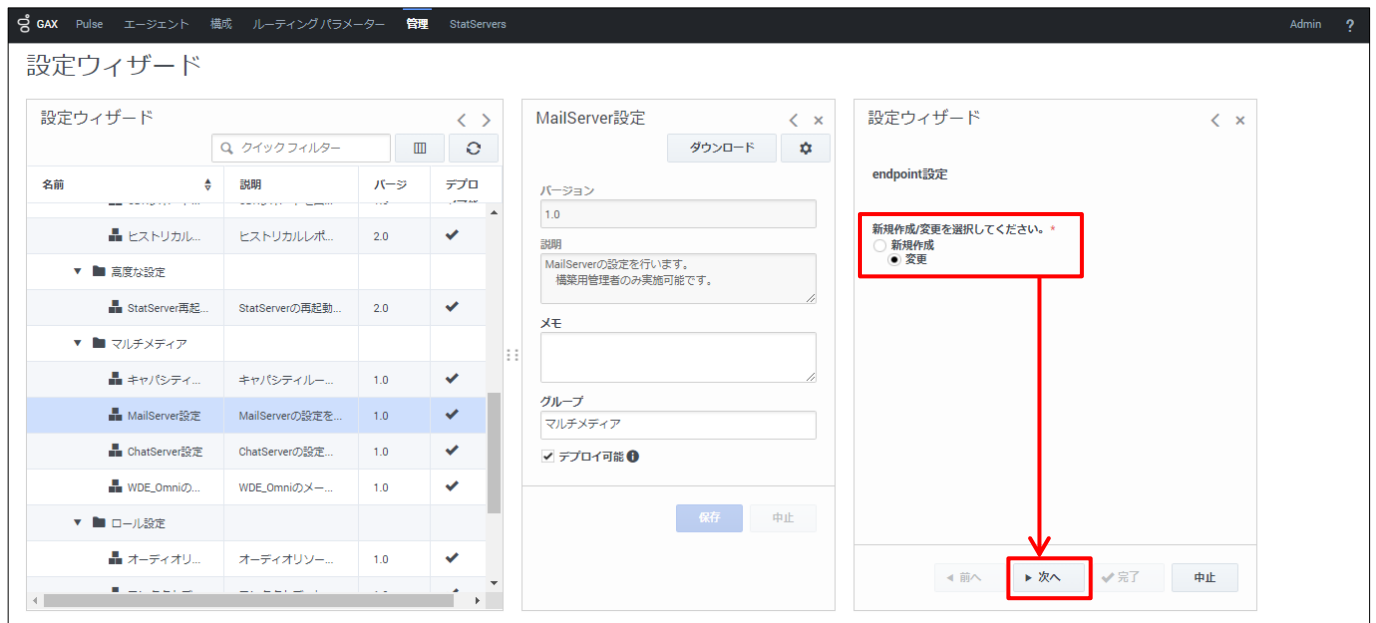
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。



(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。

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for 'MailServer設定'. The left pane lists various components, with 'MailServer設定' selected. The middle pane shows the 'MailServer設定' details, including version 1.0 and a description. The right pane shows the 'endpointの値の設定' (Set endpoint value) step, where the 'endpoint : default' is displayed. A red box highlights the 'endpoint : default' text, and a red arrow points from it to the '次へ' (Next) button, which is also highlighted with a red box. The '完了' (Completed) button is also visible.

(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。

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for 'MailServer設定'. The left pane lists various components, with 'MailServer設定' selected. The middle pane shows the 'MailServer設定' details, including version 1.0 and a description. The right pane shows the 'デプロイ' (Deploy) step, where the 'endpoint : default' is displayed. The '完了' (Completed) button is highlighted with a red box. The '前へ' (Previous) and '次へ' (Next) buttons are also visible.

(6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) active. The left pane displays a list of settings, including 'MailServer設定' (MailServer settings) which is selected. The middle pane shows the 'MailServer設定' configuration page with fields for version (1.0), description, and group (マルチメディア). The right pane shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that deployment is in progress. The bottom navigation bar includes buttons for '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

名前	説明	バージョン	デプロイ
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omni...	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...	1.0	✓
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。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します

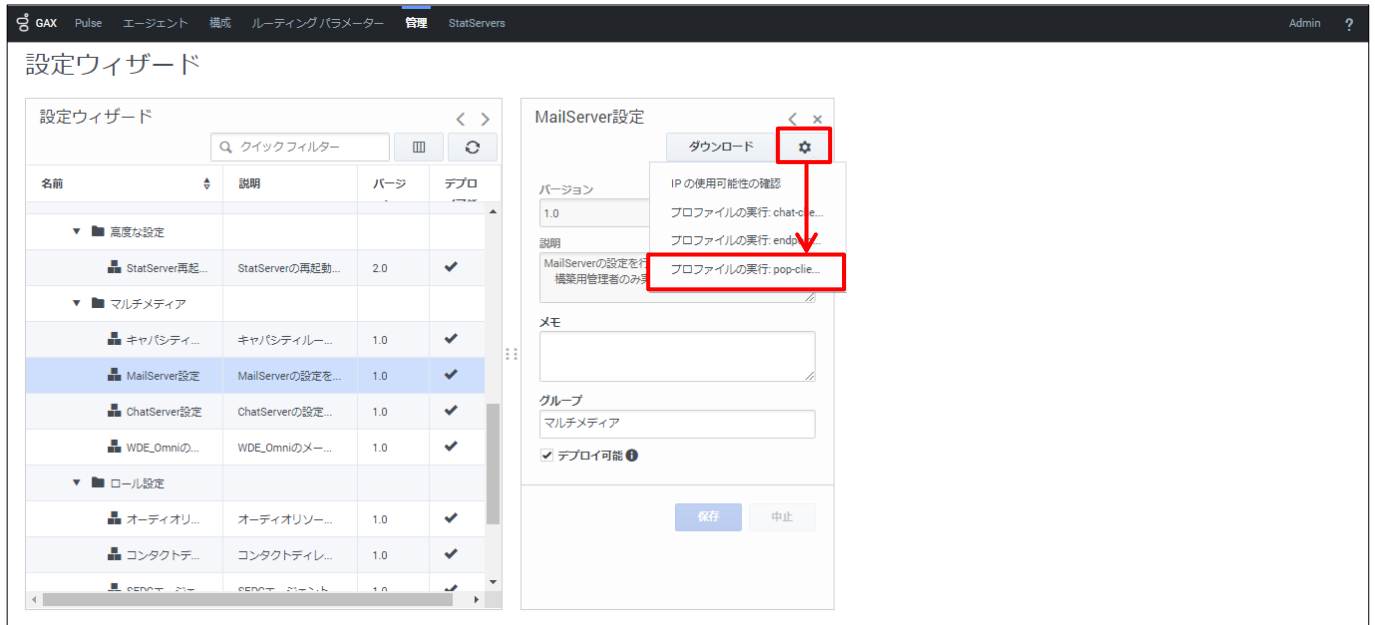
This screenshot is similar to the previous one, but the 'デプロイ' (Deploy) step on the right pane now shows a green progress bar and the message 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The '閉じる' (Close) button in the bottom navigation bar is highlighted with a red rectangle, indicating it is the next step to complete the setup.

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。



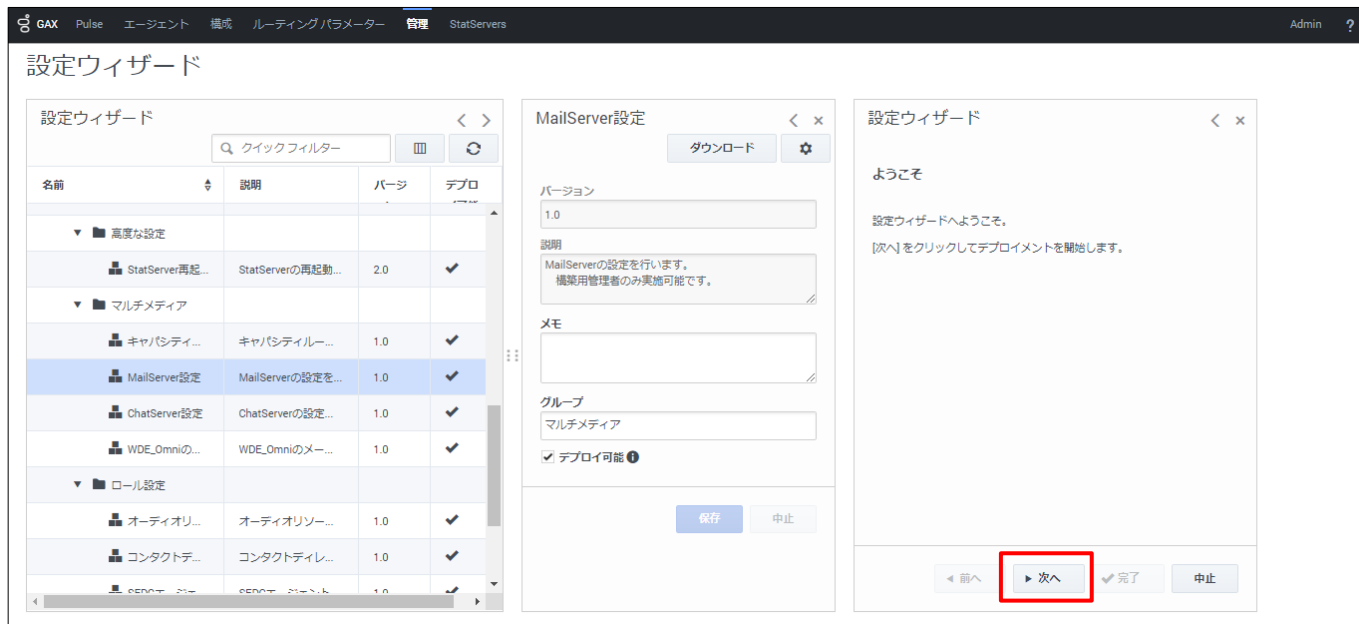
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

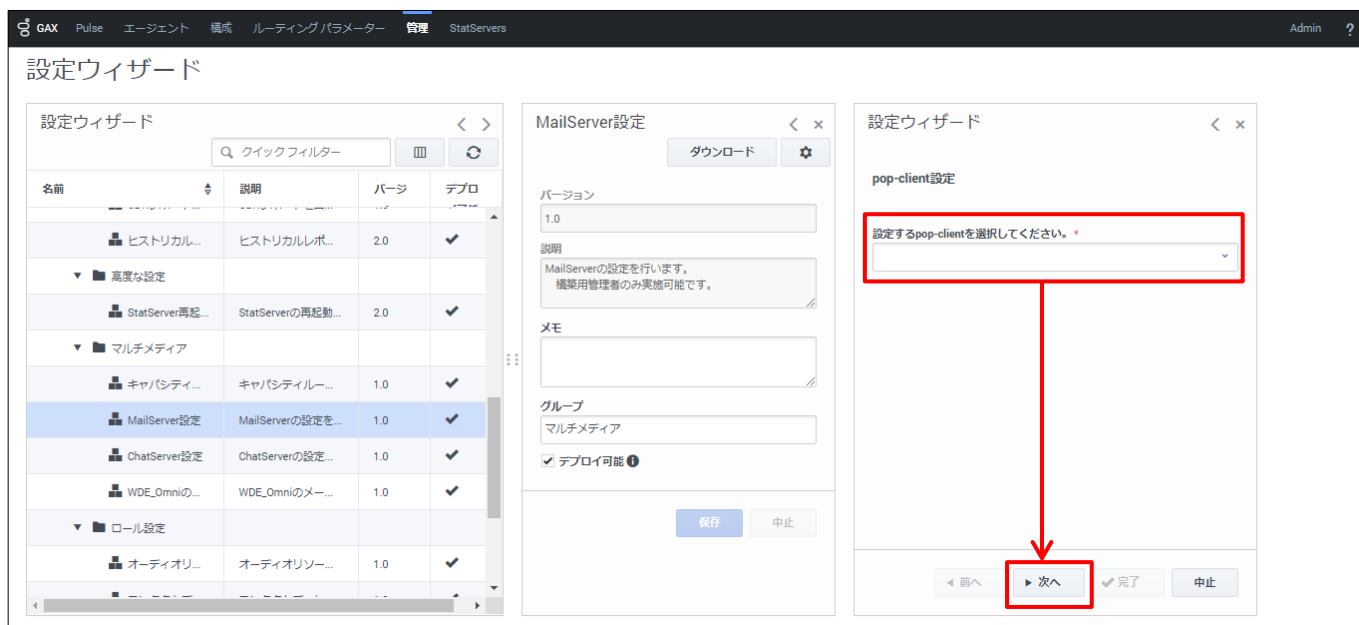
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。



(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。

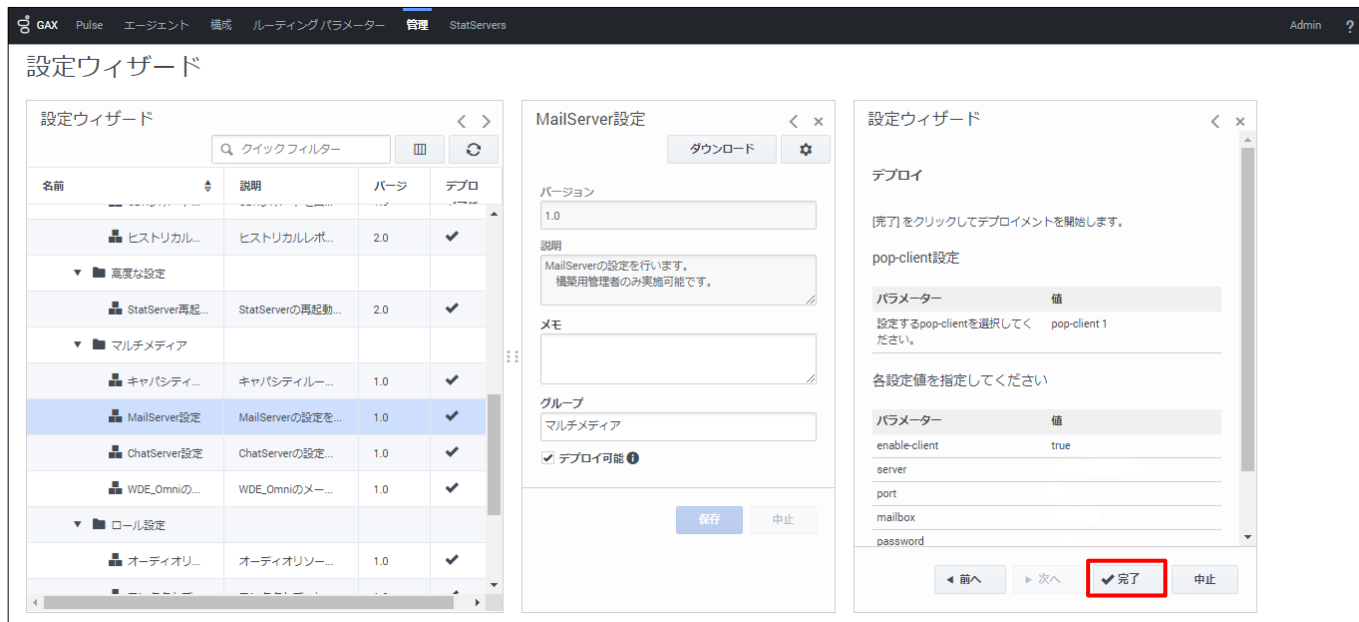


(4) 値を入力し、[次へ]をクリックします。

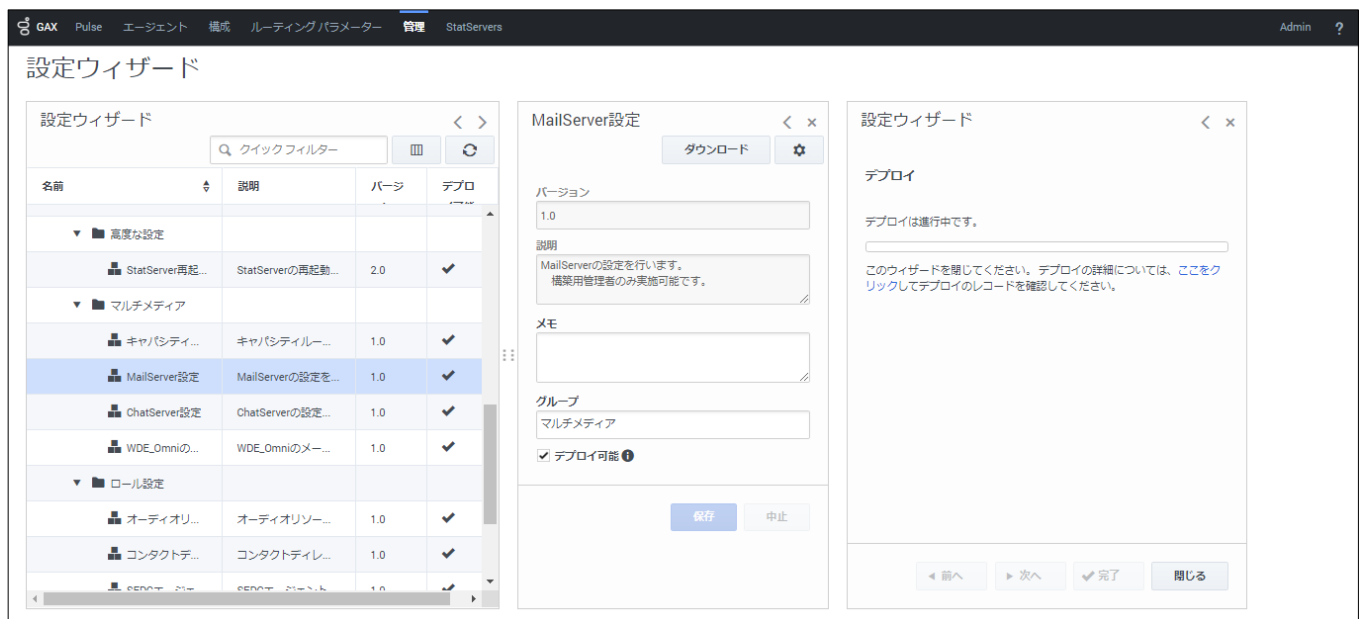
The screenshot shows the GAX Pulse interface with the 'MailServer設定' (MailServer Settings) wizard open. The wizard is divided into three main sections: a sidebar on the left, a central panel, and a right-hand panel. The sidebar lists various settings, including 'MailServer設定' (MailServer Settings), which is currently selected. The central panel displays the 'MailServer設定' details, including the version (1.0), a description, and a memo. The right-hand panel shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) steps, with 'enable-client' selected. The 'enable-client' step is highlighted with a red box, and a red arrow points to the '次へ' (Next) button at the bottom of the wizard.

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。



(6) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します

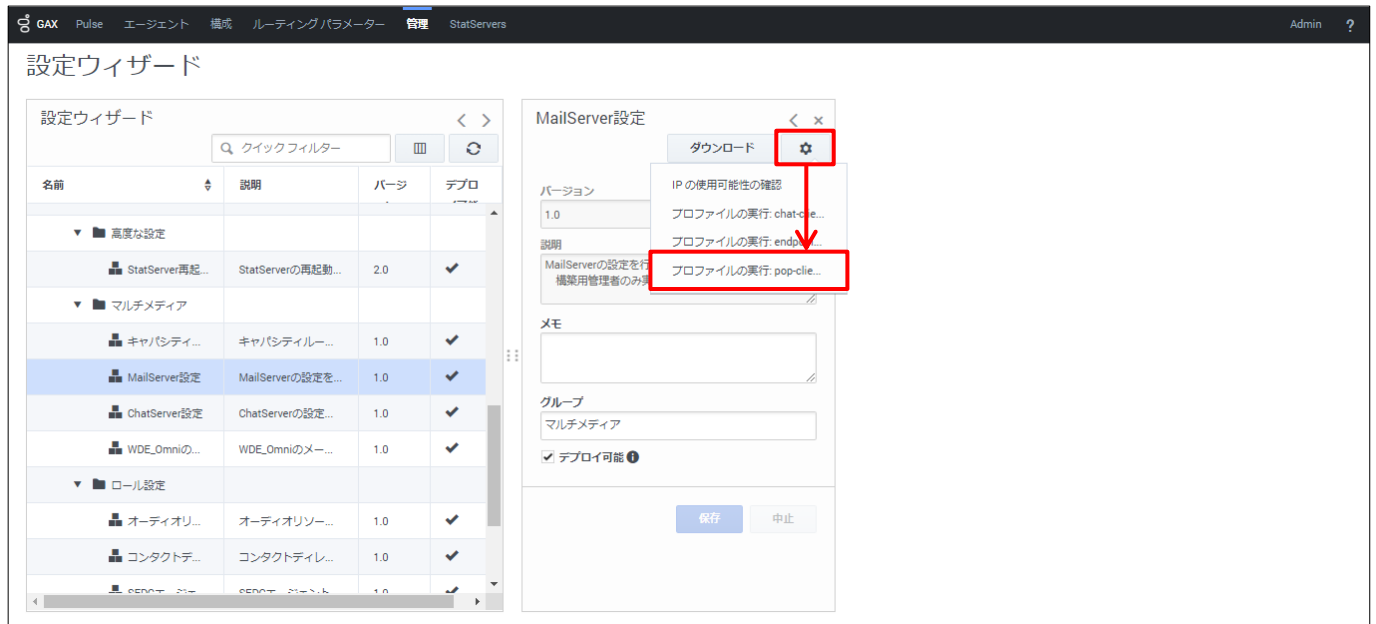
The screenshot shows the GAX management console interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings:

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ 高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定を...	1.0	✓
WDE_Omni...	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓

The 'MailServer設定' (MailServer Settings) panel is active, showing fields for 'バージョン' (Version: 1.0), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: マルチメディア). A 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The 'デプロイ' (Deploy) panel on the right shows a success message: 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). At the bottom, the '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

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。



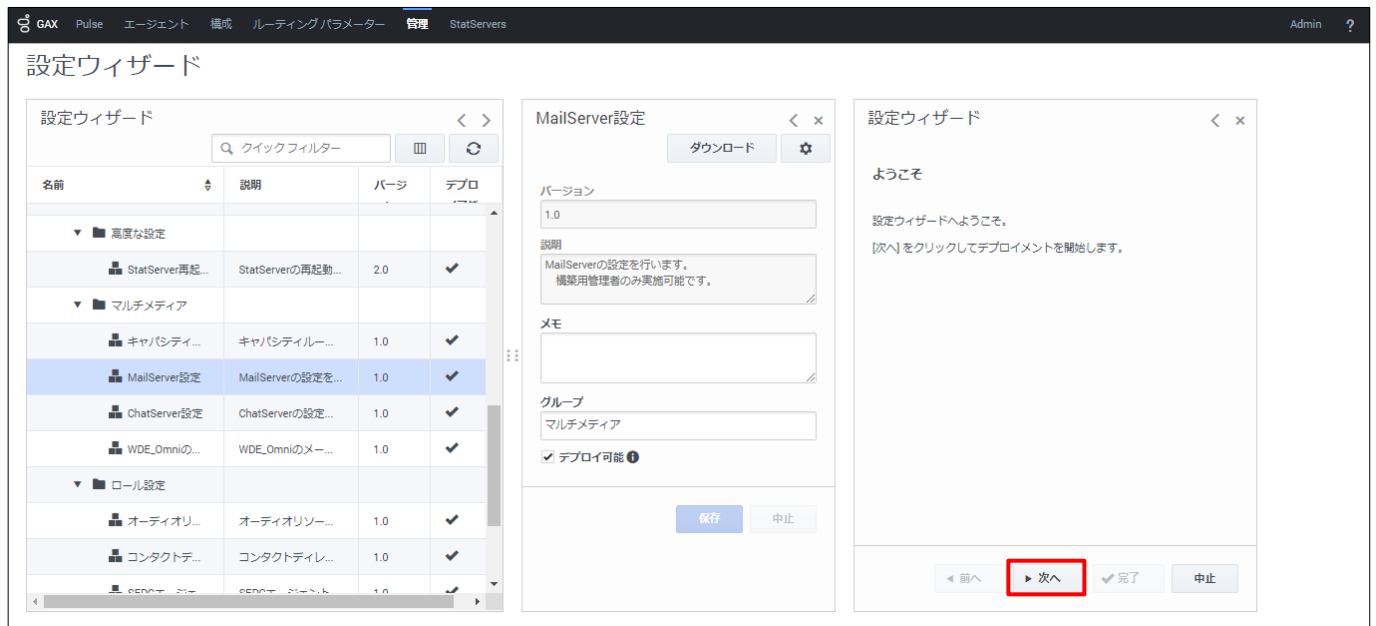
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

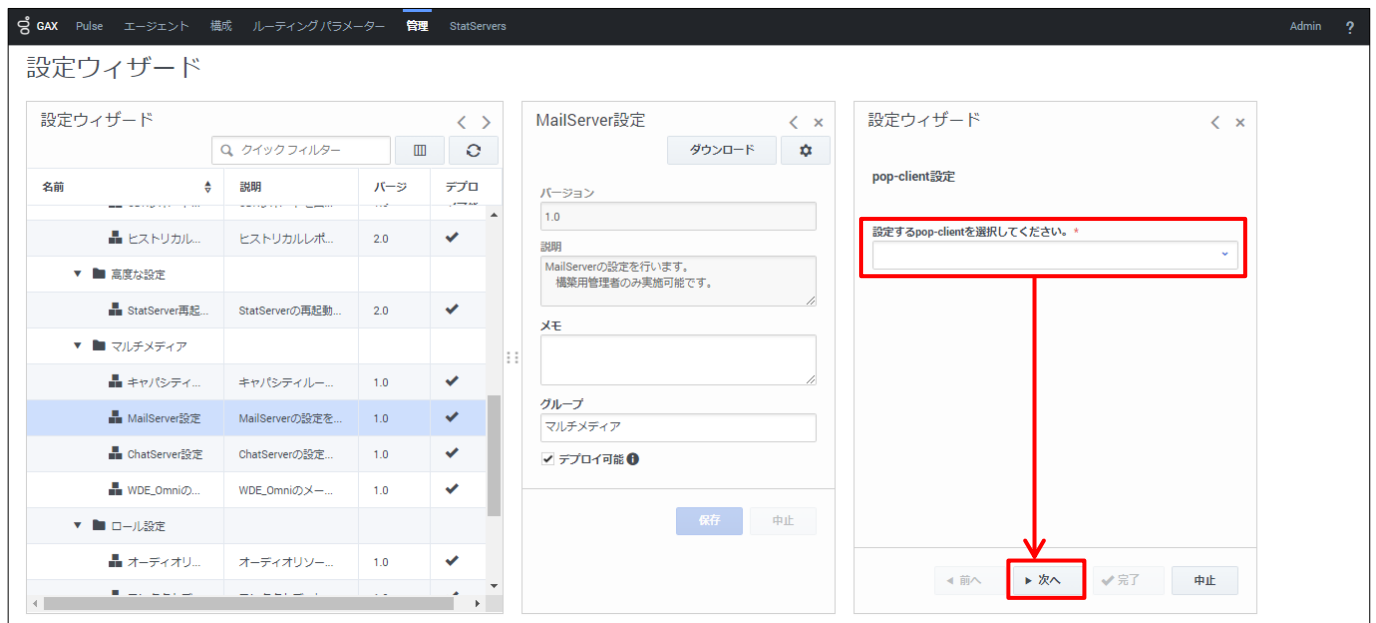
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。



(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。



(4) pop-client の値を変更し[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the 'MailServer設定' (MailServer Settings) wizard. The left pane lists various settings, with 'MailServer設定' selected. The main pane shows the 'enable-client' field set to 'true'. A red box highlights the 'enable-client' field and the '次へ' (Next) button at the bottom right.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
SRV設定	SRV設定	1.0	✓

MailServer設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

✓ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

各設定値を指定してください

enable-client *
● true
○ false

server *
.net

port *

mailbox *

password *

endpoint *
default

前へ 次へ 完了 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。

The screenshot shows the 'MailServer設定' (MailServer Settings) wizard. The left pane lists various settings, with 'MailServer設定' selected. The main pane shows the 'enable-client' field set to 'true'. A red box highlights the '完了' (Completed) button at the bottom right.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
SRV設定	SRV設定	1.0	✓

MailServer設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

✓ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

pop-client設定

パラメーター	値
enable-client	true
server	.net
port	
mailbox	
password	

各設定値を指定してください

前へ 次へ 完了 中止

(6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The left pane displays a list of settings, including 'MailServer設定' (MailServer Settings) which is selected. The right pane shows the 'MailServer設定' configuration screen with fields for version (1.0), description, and group (マルチメディア). The 'デプロイ' (Deploy) button is highlighted. The bottom status bar indicates 'デプロイは進行中です。' (Deployment is in progress).

名前	説明	バージョン	デプロイ
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
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。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The left pane displays a list of settings, including 'MailServer設定' (MailServer Settings) which is selected. The right pane shows the 'MailServer設定' configuration screen with fields for version (1.0), description, and group (マルチメディア). The 'デプロイ' (Deploy) button is highlighted. The bottom status bar indicates 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

名前	説明	バージョン	デプロイ
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓

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。

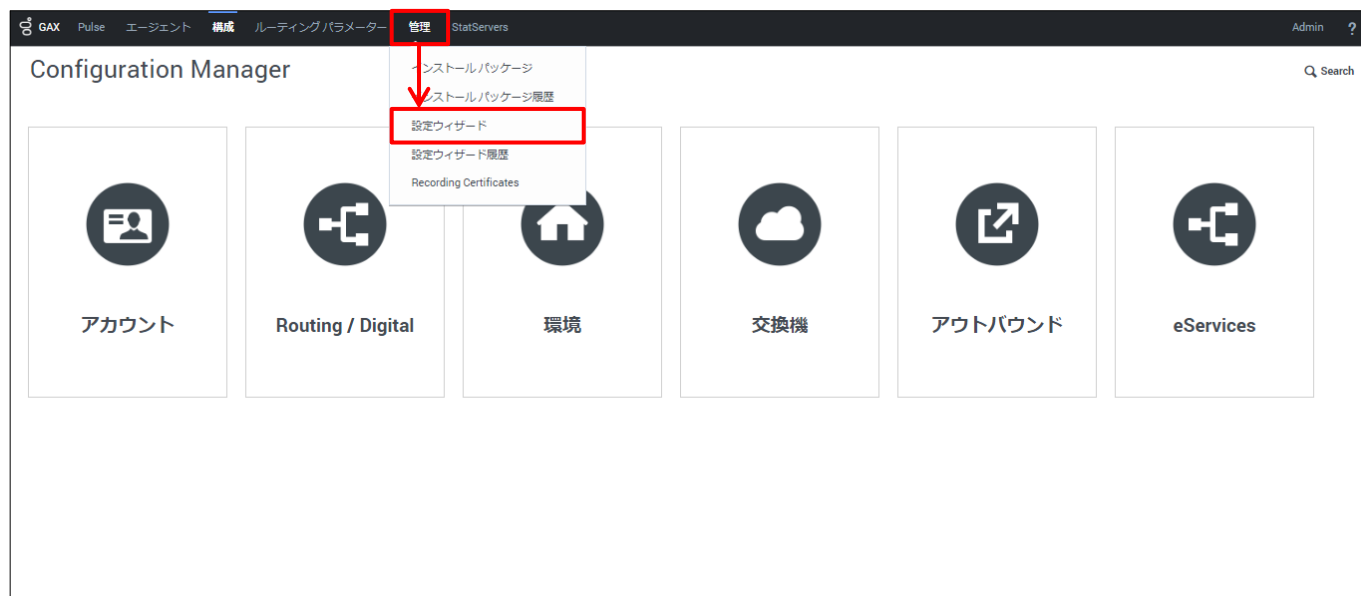
ChatServer 設定について

- [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。

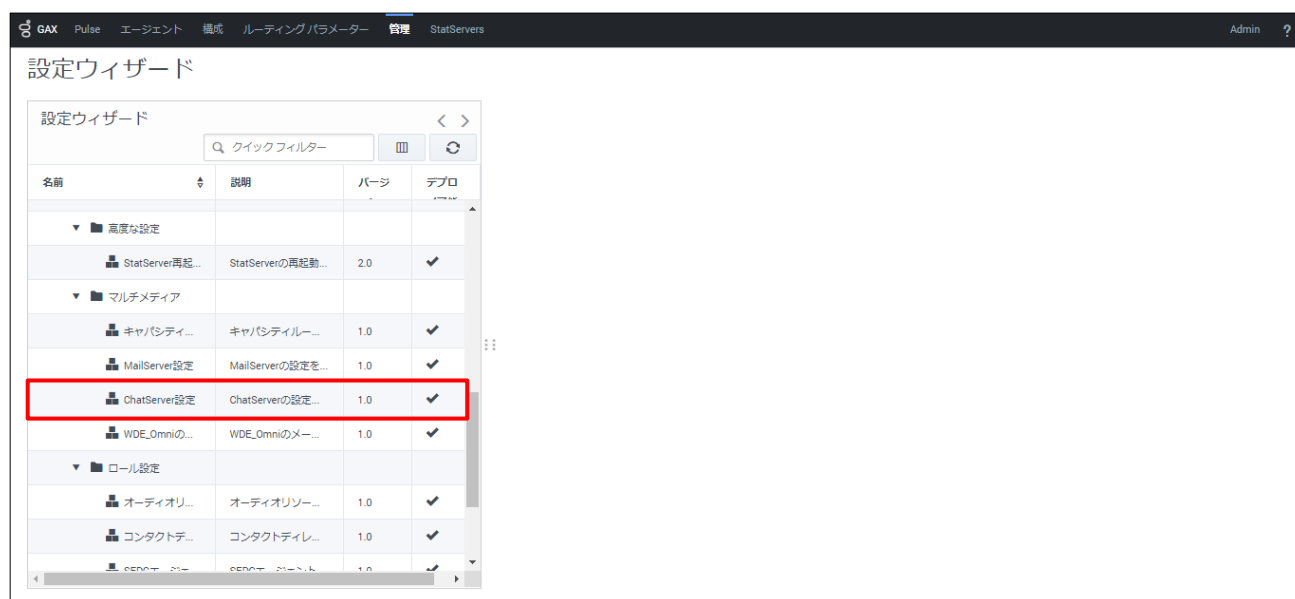
3.7.1 endpoint 設定

3.7.1.1 作成

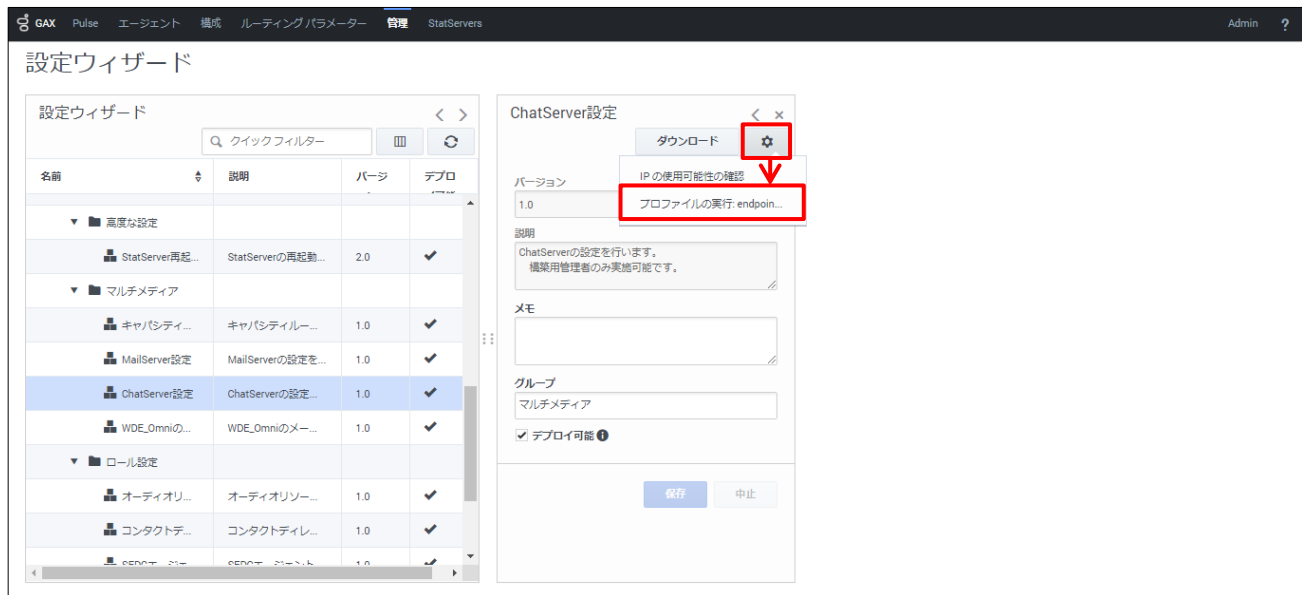
(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



(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。



(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。



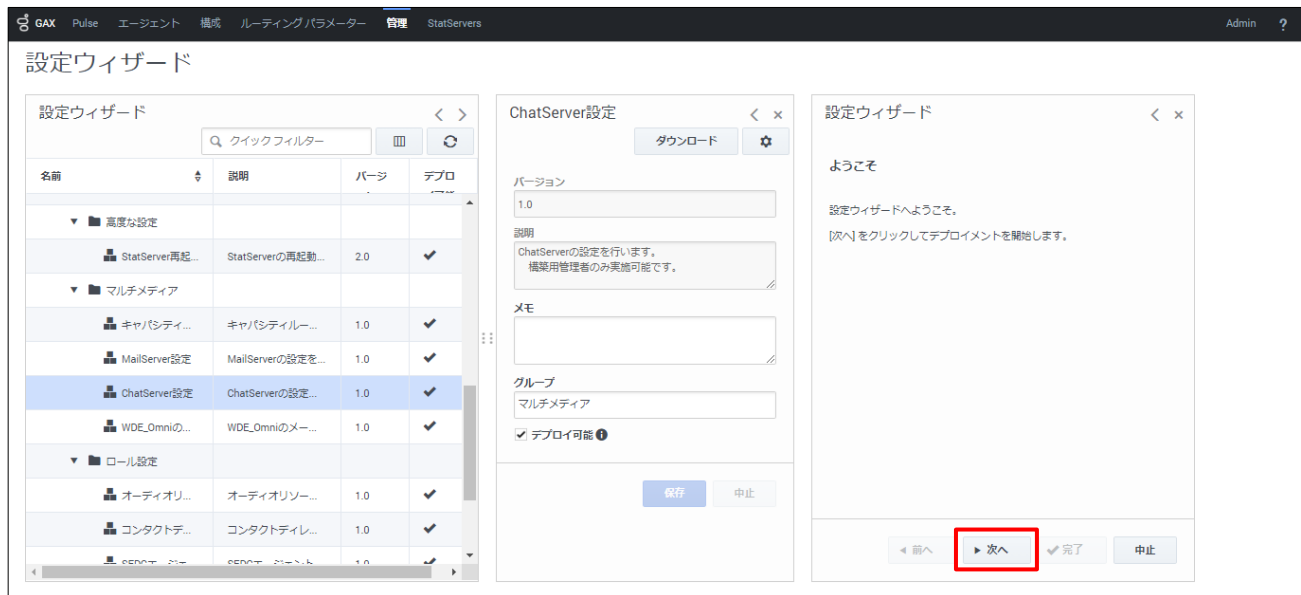
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

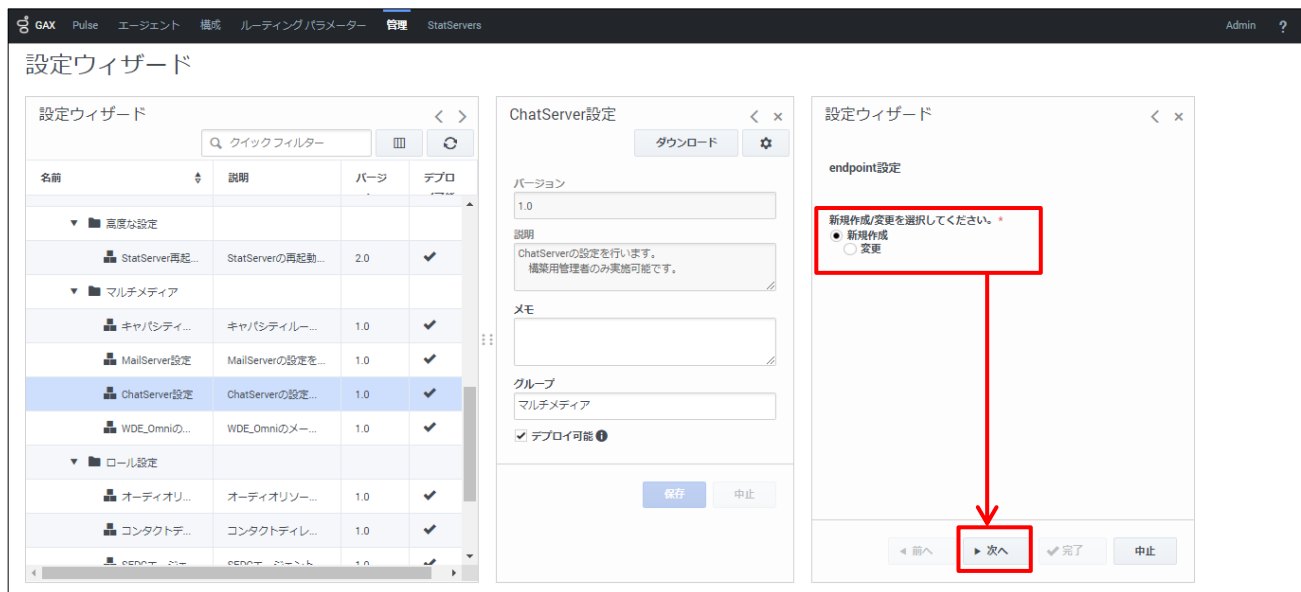
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

(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。



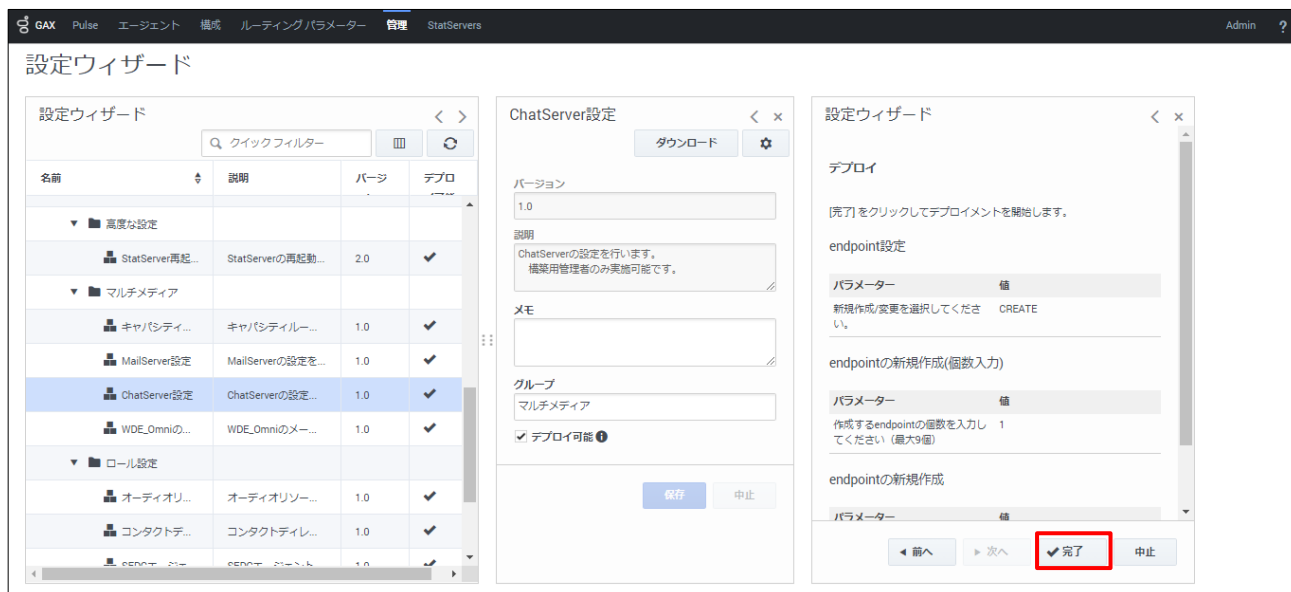
(6) endpoint の作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the GAX setup wizard interface. On the left is a sidebar with a list of settings categories. The main area is divided into three panels. The first panel, '設定ウィザード', shows a list of settings with 'ChatServer設定' selected. The second panel, 'ChatServer設定', shows details for the ChatServer, including version 1.0 and a group name 'マルチメディア'. The third panel, '設定ウィザード', shows the 'endpointの新規作成(個数入力)' screen. A red box highlights the input field for the number of endpoints to be created, with a red arrow pointing to the '次へ' (Next) button.

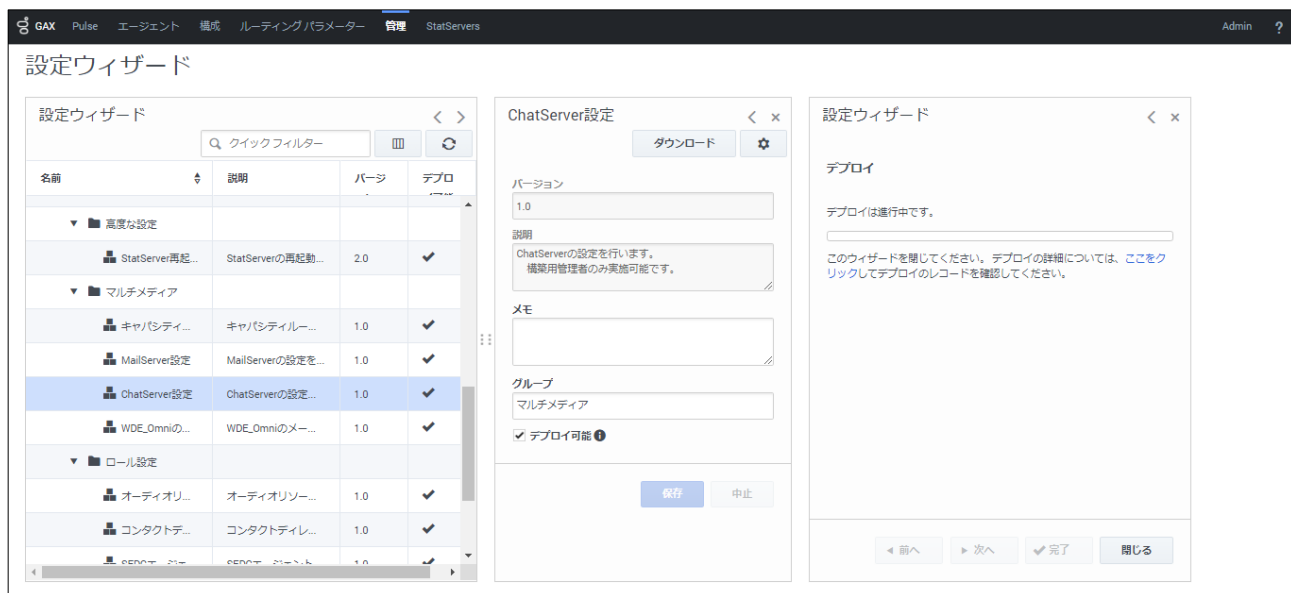
(7) [endpoint : key]と[value]に値を入力し、[次へ]をクリックします。[endpoint:key]には、任意の名前を指定できます。[value]には、Composer で作成したインタラクションキューの名前を入力します。

The screenshot shows the GAX setup wizard interface. On the left is a sidebar with a list of settings categories. The main area is divided into three panels. The first panel, '設定ウィザード', shows a list of settings with 'ChatServer設定' selected. The second panel, 'ChatServer設定', shows details for the ChatServer, including version 1.0 and a group name 'マルチメディア'. The third panel, '設定ウィザード', shows the 'endpointの新規作成' screen. A red box highlights the input fields for '1つ目のendpoint : key' and 'value', with a red arrow pointing to the '次へ' (Next) button.

(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。



(9) 設定が開始されます。



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かった場合があります。

(10)[閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) active. The left sidebar shows a list of components, with 'ChatServer設定' selected. The main area is divided into two panels: 'ChatServer設定' and '設定ウィザード'.

ChatServer設定 Panel:

- バージョン:** 1.0
- 説明:** ChatServerの設定を行います。機密用管理者のみ実施可能です。
- メモ:** (Empty text area)
- グループ:** マルチメディア
- デプロイ可能:** ☒ デプロイ可能 ⓘ
- Buttons:** 保存 (Save), 中止 (Cancel)

設定ウィザード Panel:

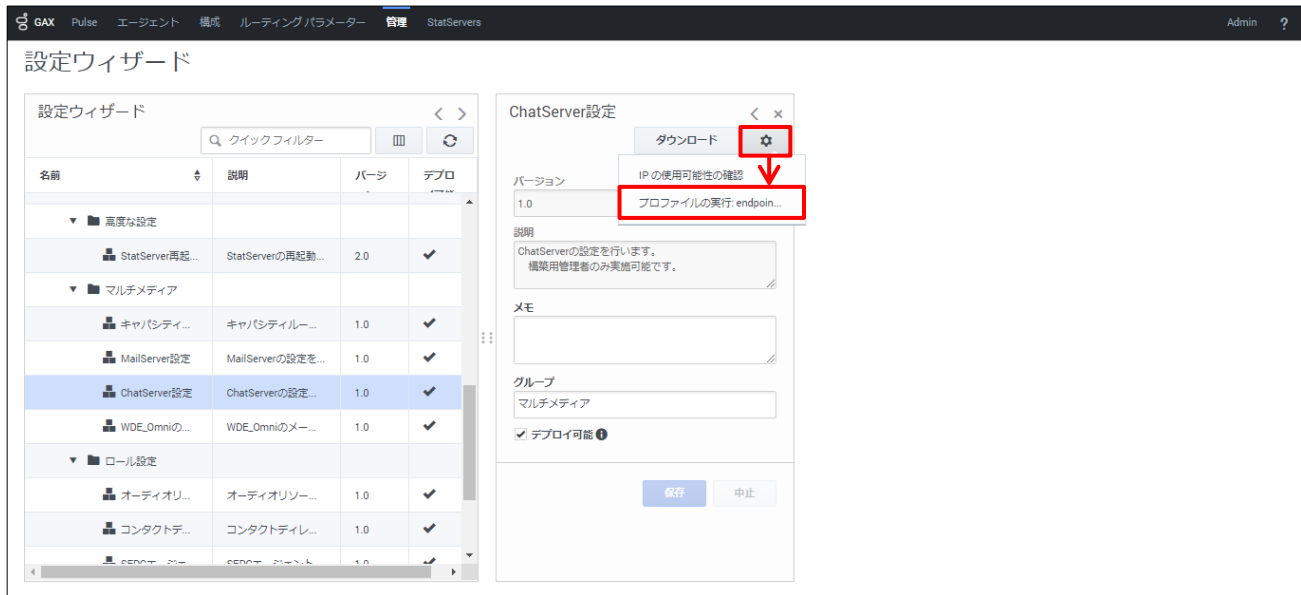
- デプロイ:** デプロイは正常に完了しました。
- Message:** このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)
- Navigation:** ◀ 前へ (Previous), ▶ 次へ (Next), ✔ 完了 (Completed), **閉じる (Close)** (highlighted with a red box)

Component List (Left Sidebar):

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ 高度な設定			
StatServer再起動	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャバシディ...	キャバシディ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
SPD...	SPD...	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。



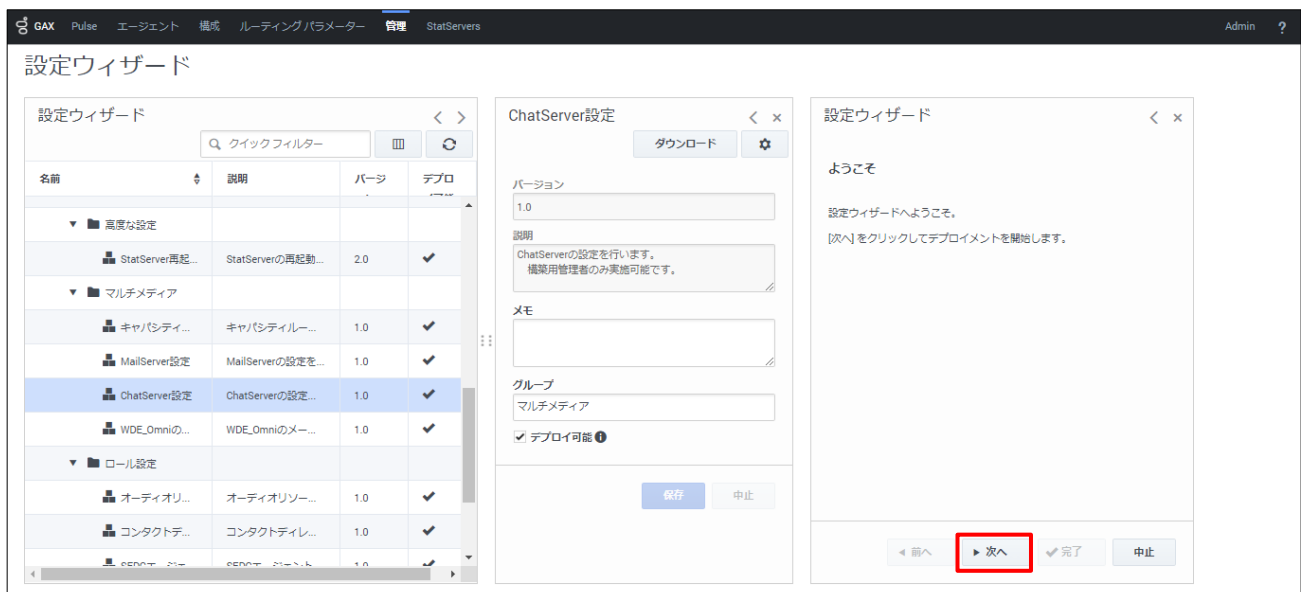
[IPの使用可能性の確認]について

- [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PLOY可能]のチェックについて

- [デPLOY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。



(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。

The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for 'ChatServer設定'. The 'endpoint設定' step is active, displaying a red box around the '変更' (Change) option and the '次へ' (Next) button. The 'ChatServer設定' panel shows the version as 1.0 and the group as 'マルチメディア'.

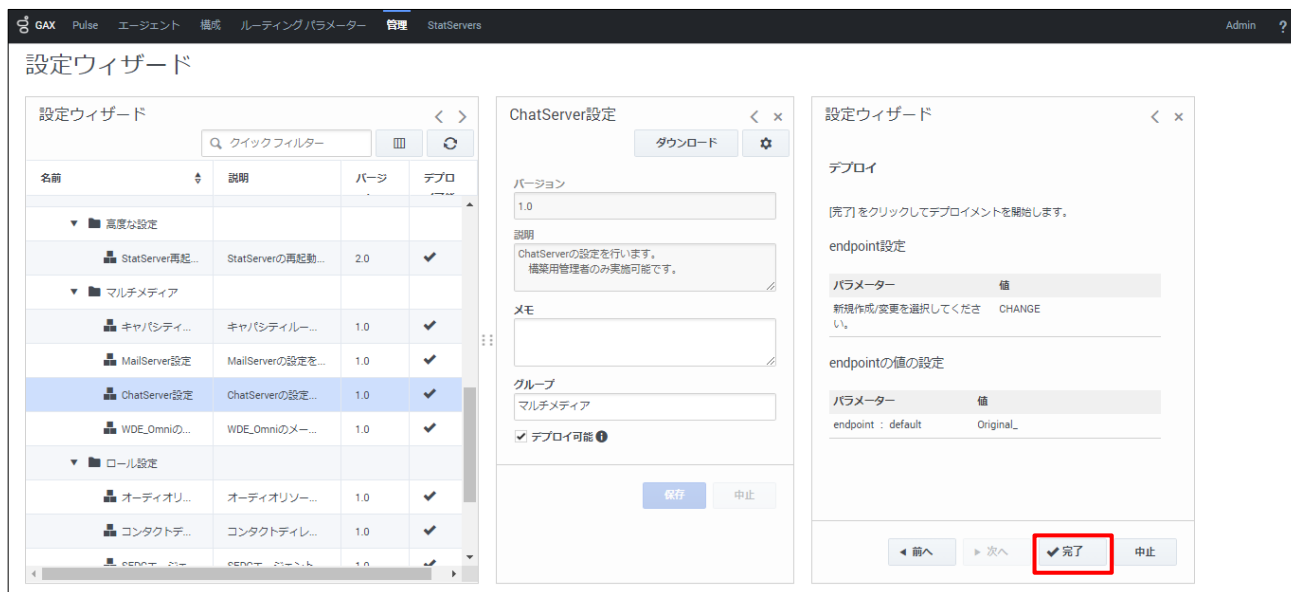
名前	説明	バージョン	デプロイ可能
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omni...	WDE_Omniのメー...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
ESP...	ESP...	1.0	✓

(4) endpoint の値を変更し[次へ]をクリックします。

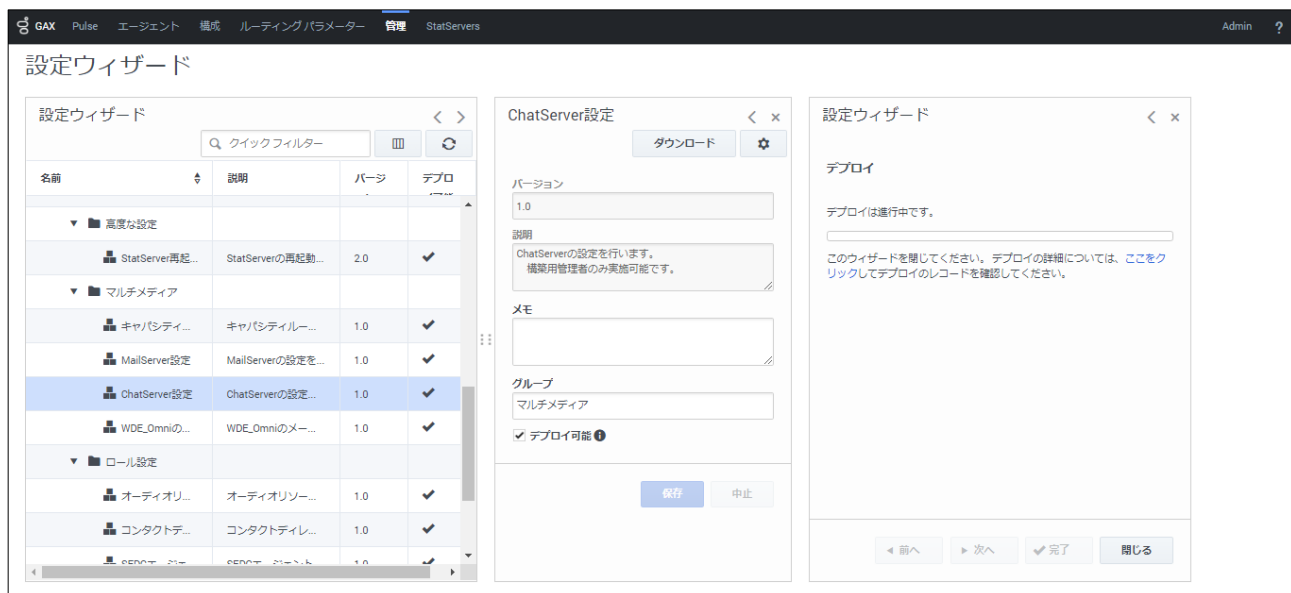
The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for 'ChatServer設定'. The 'endpointの値の設定' step is active, displaying a red box around the 'Original_' input field and the '次へ' (Next) button. The 'ChatServer設定' panel shows the version as 1.0 and the group as 'マルチメディア'.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omni...	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
ESP...	ESP...	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。



(11) 設定が開始されます。



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ません場合があります。

(12)[閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX management interface. At the top, there's a navigation bar with 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. Below the navigation bar, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is shown. It consists of three main panels:

- Left Panel (List):** A table listing various settings. The 'ChatServer設定' (ChatServer Settings) row is highlighted in blue.
- Middle Panel (ChatServer設定):** A detailed view of the ChatServer settings. It includes fields for 'バージョン' (Version) set to 1.0, '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group) set to 'マルチメディア' (Multimedia). There are 'ダウンロード' (Download) and '設定' (Settings) buttons at the top, and '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons at the bottom.
- Right Panel (設定ウィザード):** A summary of the deployment process. It shows 'デプロイ' (Deploy) status as 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). It includes a progress bar and a message: '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。](#)' (Please close this wizard. For details about deployment, click [here](#) to check the deployment record.).

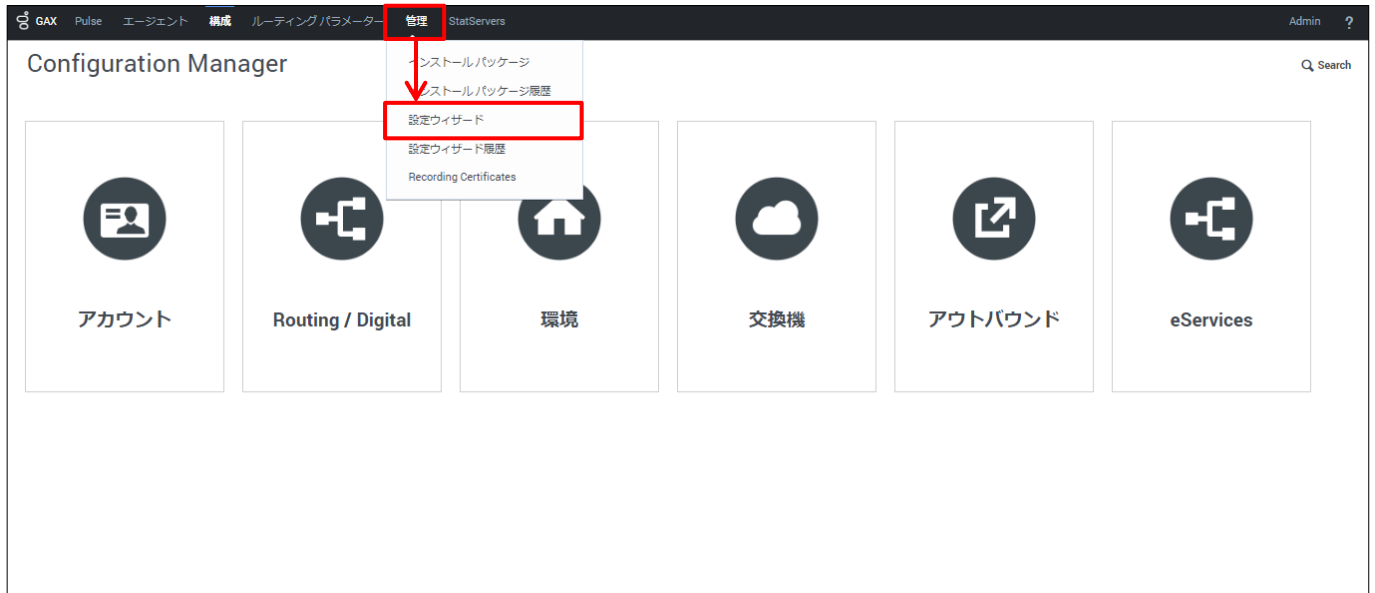
At the bottom of the right panel, there are navigation buttons: '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close). The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red rectangle.

3.8 WDE_Omni のメール利用設定

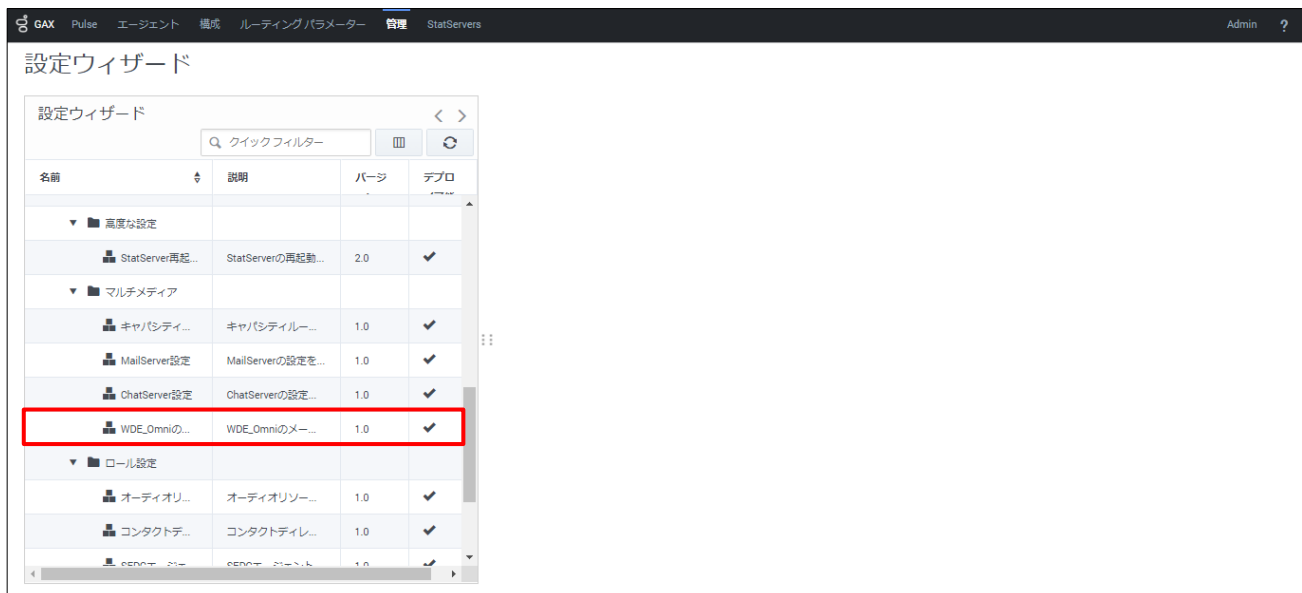
WDE でメールを利用する際に使用されるキューとワークビンの設定を行います。

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。

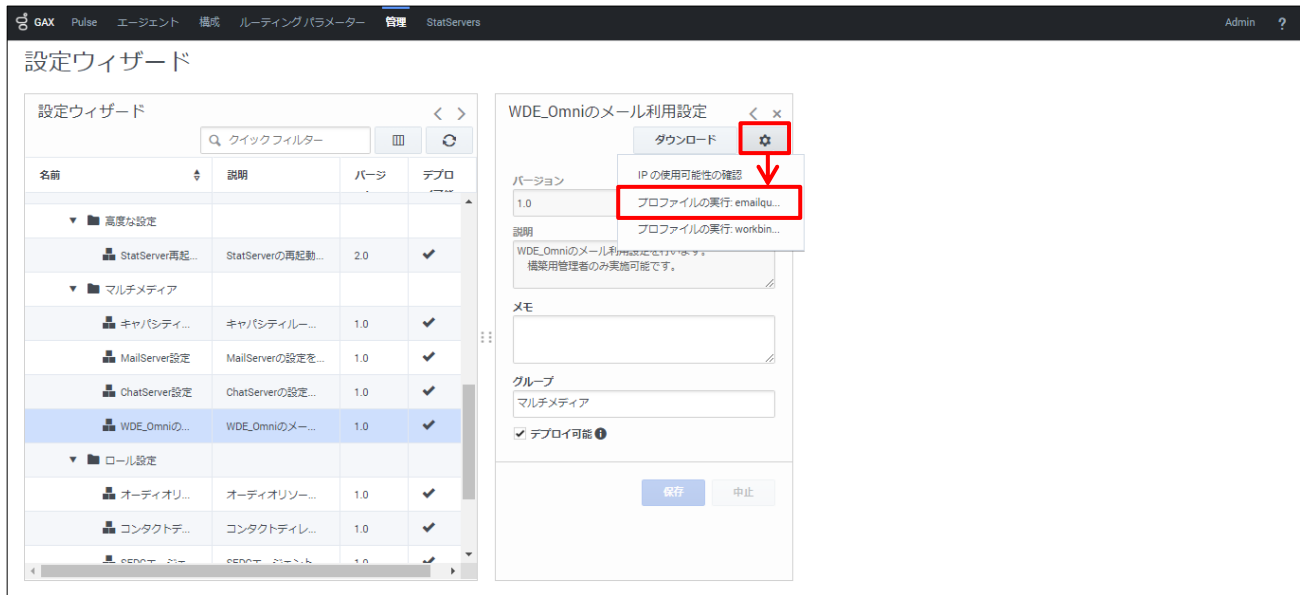


(2) 設定ウィザード画面が表示されます。設定ウィザードから[WDE_Omni のメール利用設定]を選択します。



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。



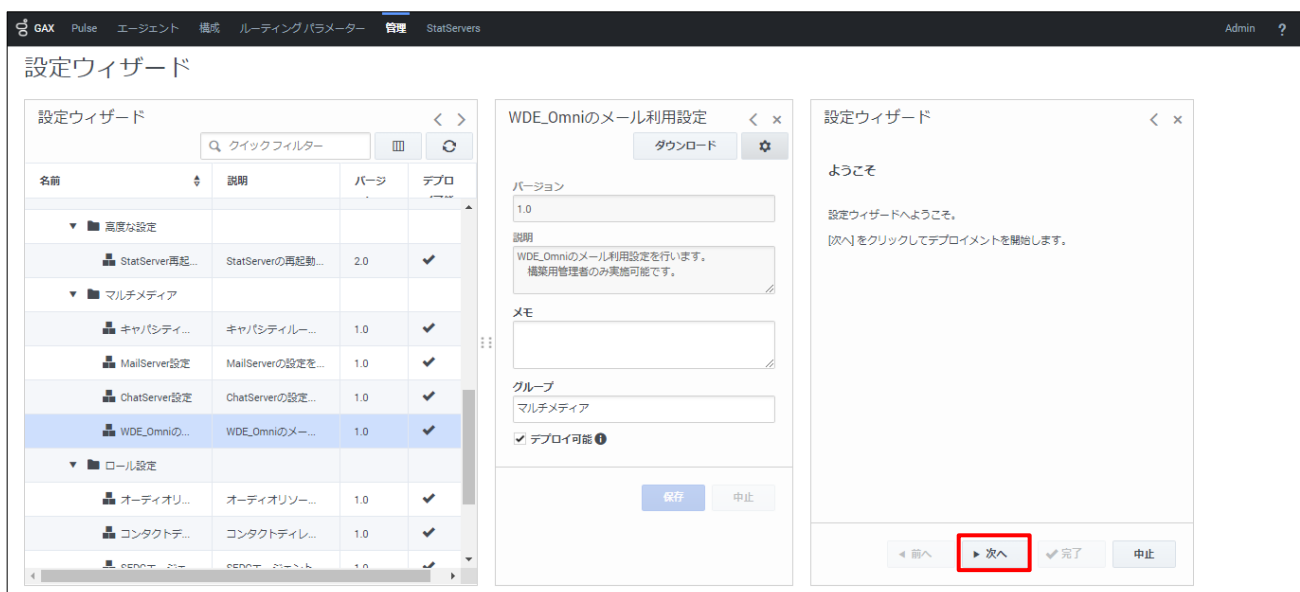
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。



(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

名前 説明 バージョン デプロイ

名前	説明	バージョン	デプロイ
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティリ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディ...	1.0	✓

WDE_Omniのメール利用設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

✓ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

emailqueue設定

email.default-queue: Original_

email.outbound-queue: Original_

前へ 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。

設定ウィザード

名前 説明 バージョン デプロイ

名前	説明	バージョン	デプロイ
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティリ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	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...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディ...	1.0	✓

WDE_Omniのメール利用設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

✓ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了] をクリックしてデプロイメントを開始します。

emailqueue設定

パラメーター	値
email.default-queue	Original_
email.outbound-queue	Original_

前へ 次へ 完了 中止

(5) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. On the left, a list of components is shown with their deployment status. The 'WDE_Omniのメール利用設定' (WDE_Omni Mail Usage Settings) component is highlighted. The main panel displays the configuration for this component, including version (1.0), description, and a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable). The right panel shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that deployment is in progress.

名前	説明	バージョン	デプロイ
高度な設定			
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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omniの...	WDE_Omniのメール利用設定...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリ...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
SPN...	SPN...	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かった場合があります。

(6) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. The 'WDE_Omniのメール利用設定' (WDE_Omni Mail Usage Settings) component is still highlighted. The main panel displays the configuration for this component. The right panel shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that deployment is complete. The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

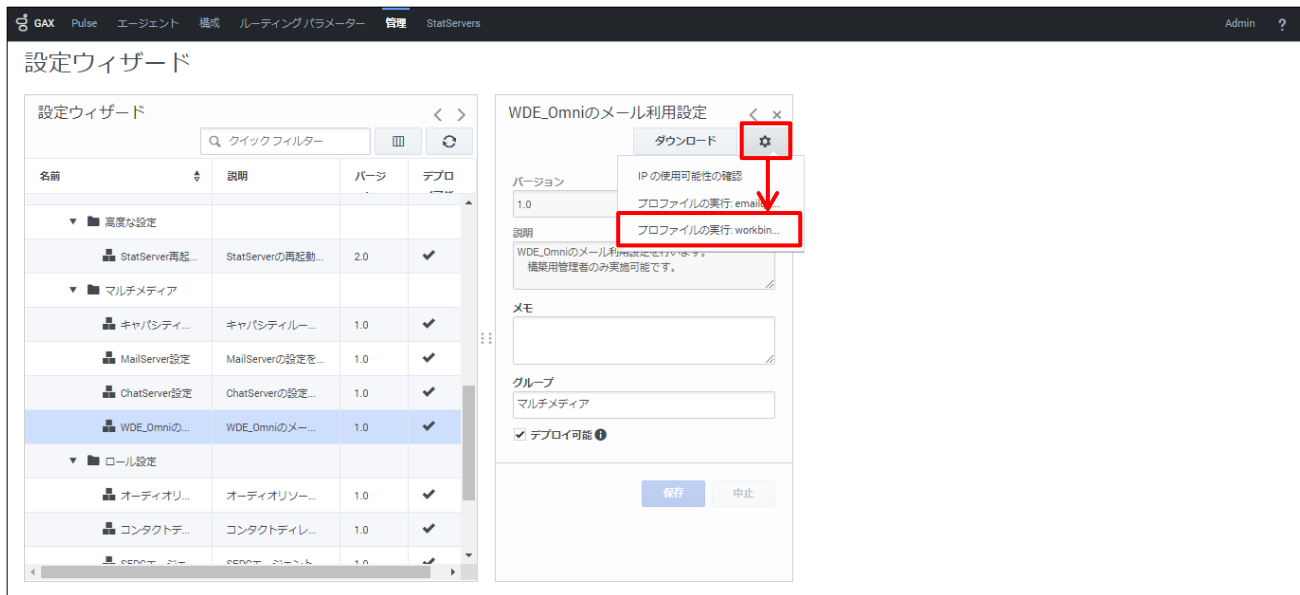
名前	説明	バージョン	デプロイ
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omniの...	WDE_Omniのメール利用設定...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリ...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
SPN...	SPN...	1.0	✓

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。



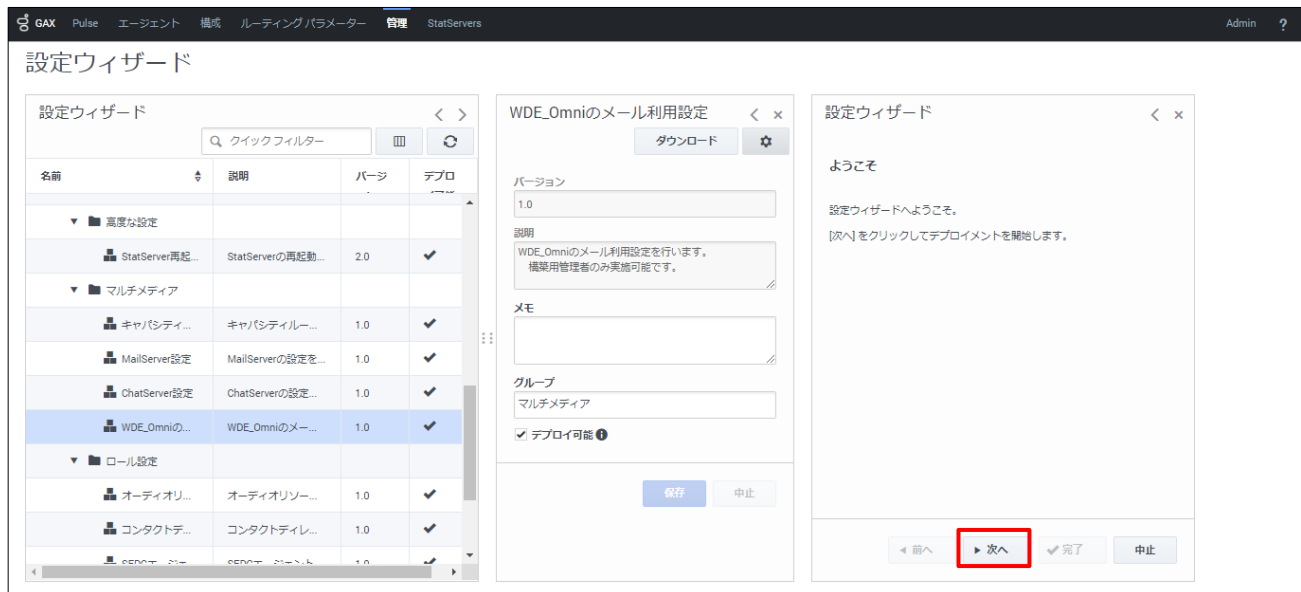
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。

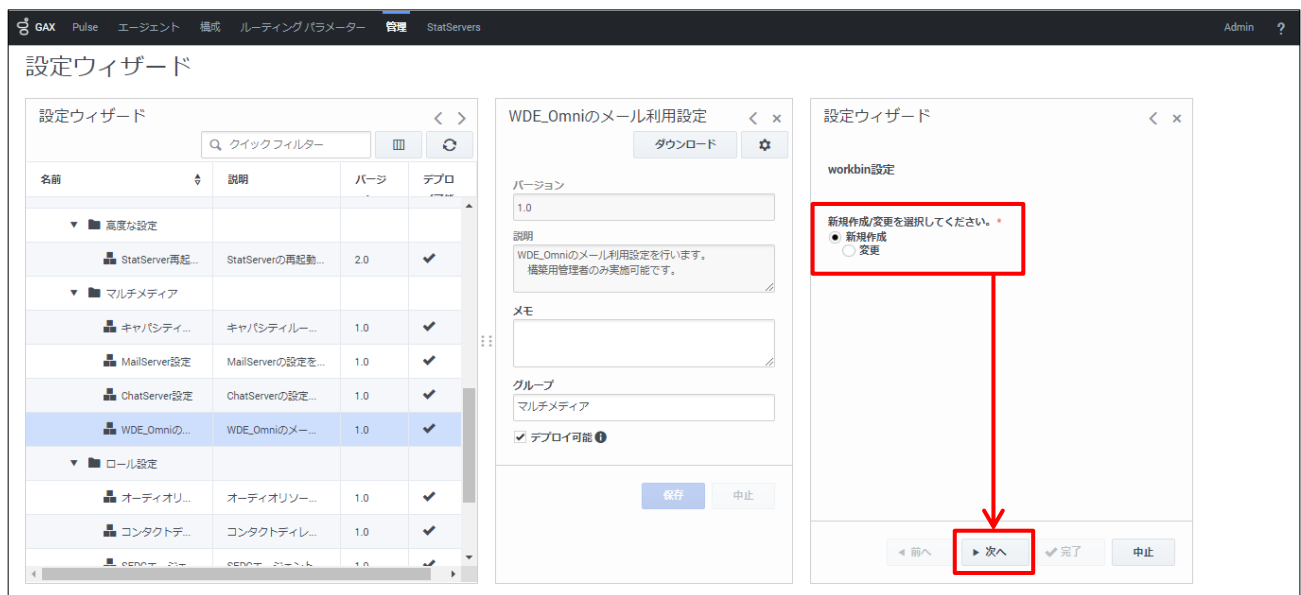
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。



(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。



(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。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. On the left, a list of components is shown, with 'WDE_Omniのメール利用設定' selected. The main panel is titled 'WDE_Omniのメール利用設定' and contains fields for 'バージョン' (1.0), '説明', 'メモ', and 'グループ' (マルチメディア). The '設定ウィザード' sidebar on the right shows the current step: 'workbinの新規作成(個数入力)'. A red box highlights the input field for '作成するworkbinの個数を入力してください(最大9個)*'. A red arrow points from this field to the '次へ' (Next) button at the bottom of the sidebar.

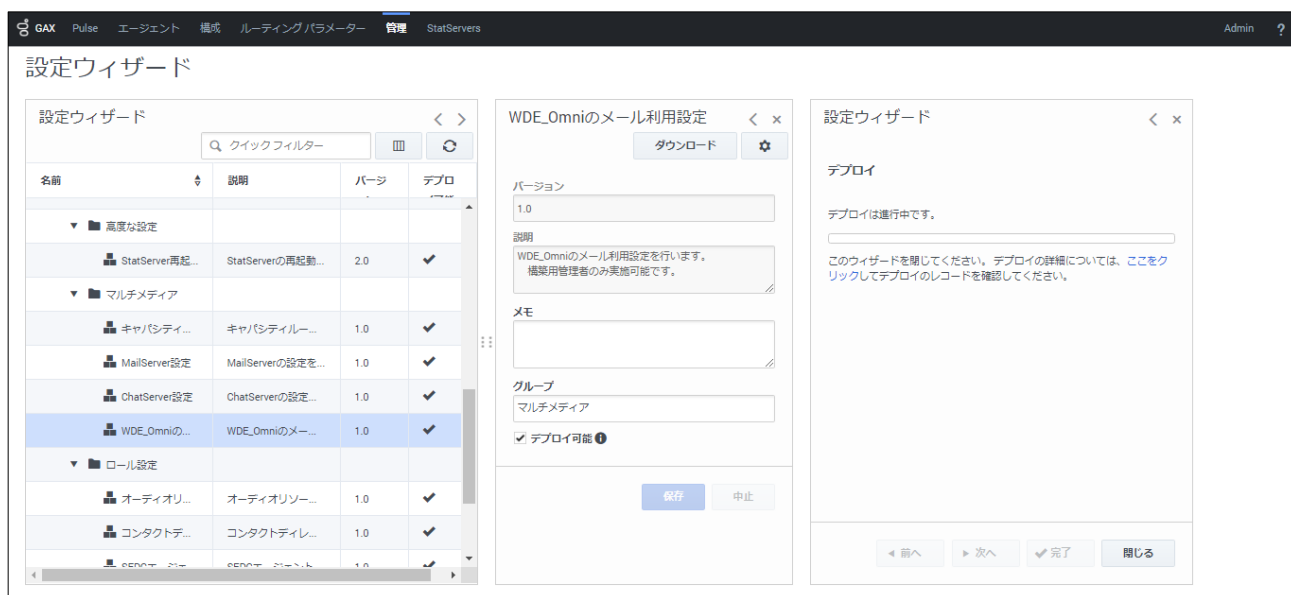
(9) [【workbin.email.(任意の workbin-nickname)】の形式で指定]と[value]に値を入力し、[次へ]をクリックします。[value]には、Composer で作成したワークビンの名前を入力します。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. The '設定ウィザード' sidebar on the right shows the current step: 'workbinの新規作成'. A red box highlights the input fields for '1つ目【workbin.email.(任意のworkbin-nickname)】の形式で指定*' and 'value*'. A red arrow points from these fields to the '次へ' (Next) button at the bottom of the sidebar.

(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。



(6) 設定が開始されます。



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ません場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

名前説明バージョンデプロイ

▼ 高度な設定

StatServer再起動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...1.0✓

MailServer設定MailServerの設定を...1.0✓

ChatServer設定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...1.0✓

コンタクトデ...コンタクトディレ...1.0✓

SPD...SPD...1.0✓

WDE_Omniのメール利用設定

ダウンロード

バージョン1.0

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。

メモ

グループマルチメディア

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

設定ウィザード

デプロイ

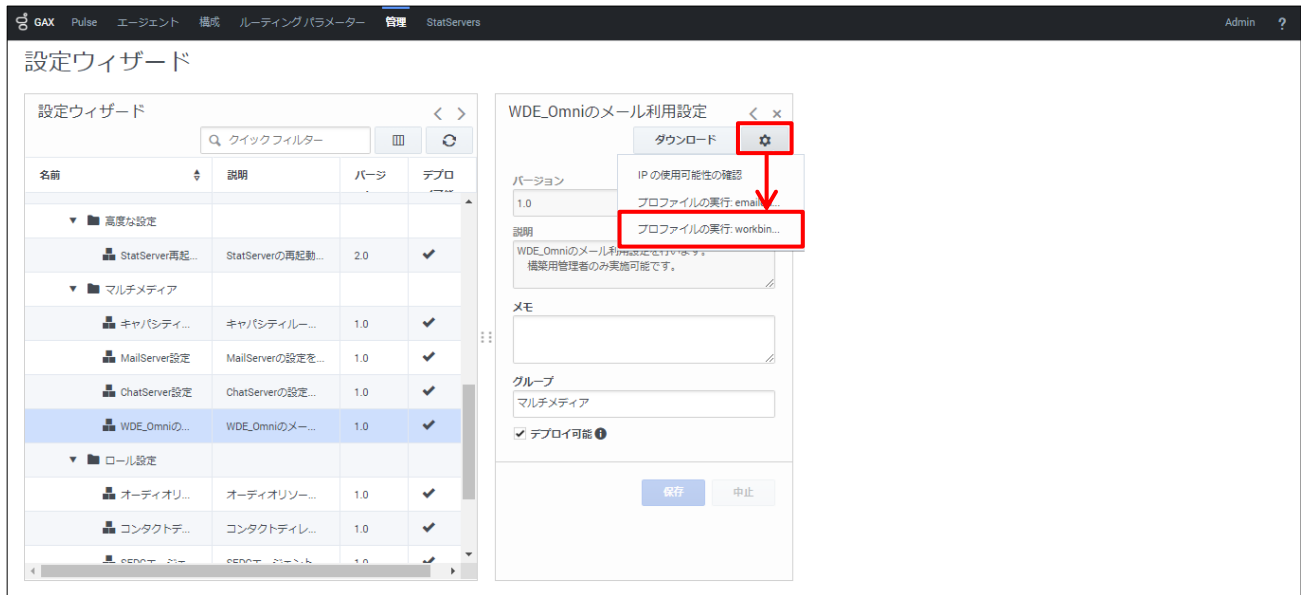
デプロイは正常に完了しました。

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。](#)

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。



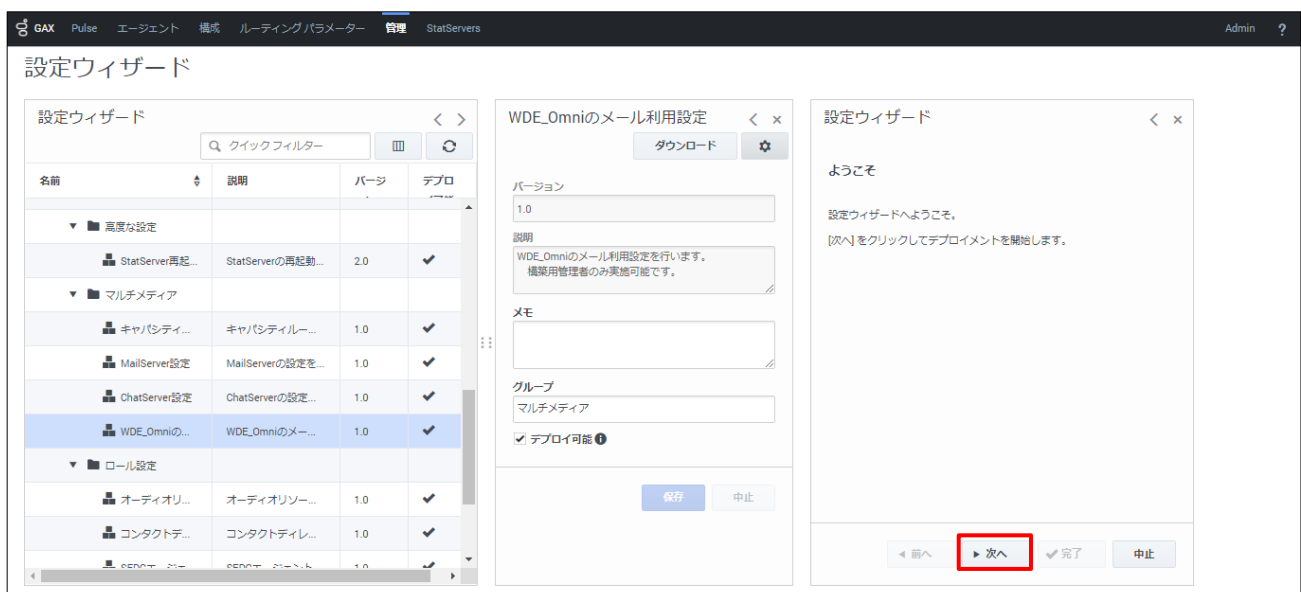
[IPの使用可能性の確認]について

- [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。



(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。

The screenshot shows the GAX configuration wizard interface. On the left, a list of components is displayed, with 'WDE_Omniの...' selected. The main area is divided into two panels. The left panel, titled 'WDE_Omniのメール利用設定', shows the version (1.0) and a description. The right panel, titled '設定ウィザード', shows the 'workbin' settings. A red box highlights the '変更' (Change) option under '新規作成/変更を選択してください。'. Another red box highlights the '次へ' (Next) button at the bottom right of the wizard.

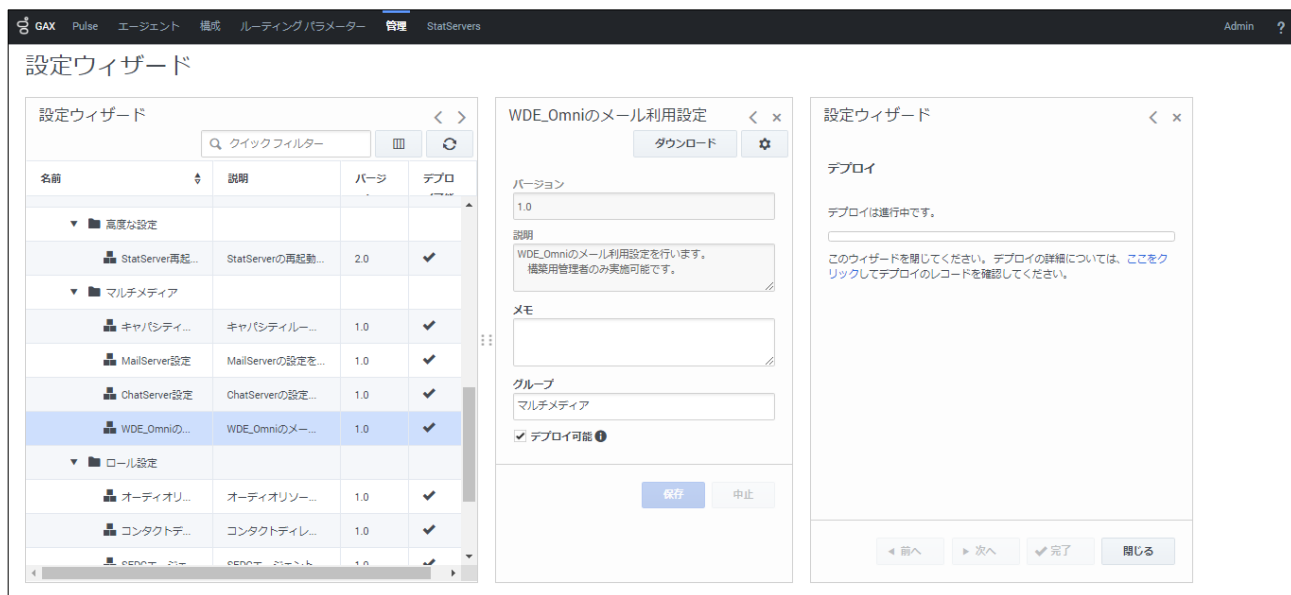
(4) workbin の値を変更し[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the GAX configuration wizard interface, similar to the previous one. The right panel, titled '設定ウィザード', now shows the 'workbin' settings with a text input field labeled 'workbin.email.draft' containing the value 'Original_'. A red box highlights this input field. Another red box highlights the '次へ' (Next) button at the bottom right of the wizard.

(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。



(6) 設定が開始されます。



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ません場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The left pane shows a list of components, with 'WDE_Omniのメール利用設定' selected. The middle pane shows the configuration details for this component, including version (1.0), description, and deployment status. The right pane shows the deployment progress, indicating that the deployment is complete. The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ 高度な設定			
StatServer再起動...	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...	1.0	✓
MailServer設定	MailServerの設定を...	1.0	✓
ChatServer設定	ChatServerの設定...	1.0	✓
WDE_Omniのメール利用設定	WDE_Omniのメール利用設定...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリソース...	オーディオリソース...	1.0	✓
コンタクトディレクター...	コンタクトディレクター...	1.0	✓
SSPPエージェント...	SSPPエージェント...	1.0	✓

WDE_Omniのメール利用設定

バージョン: 1.0

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。

メモ:

グループ: マルチメディア

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

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](#)。

◀ 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。



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 ・ 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用
	j1-pap01-1	ホスト 2	j1-pap01-1	
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	メイン拠点	ホスト 1	j1-pap01-0	・ 通常は「ホスト 1」の値を設定 ・ 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用
		ホスト 2	j1-pap01-1	
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。

GENESYS
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

ac ag001 ようこそ

10001

☒ voice
キュー(Q): default_queue_J1_SwitchSIP

☒ chat
☒ email

ログインアカウントの変更

OK(O) キャンセル(C)

© 2009-2018 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Genesys スイート アプリケーションは米国および外国特許によって保護されています。

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。



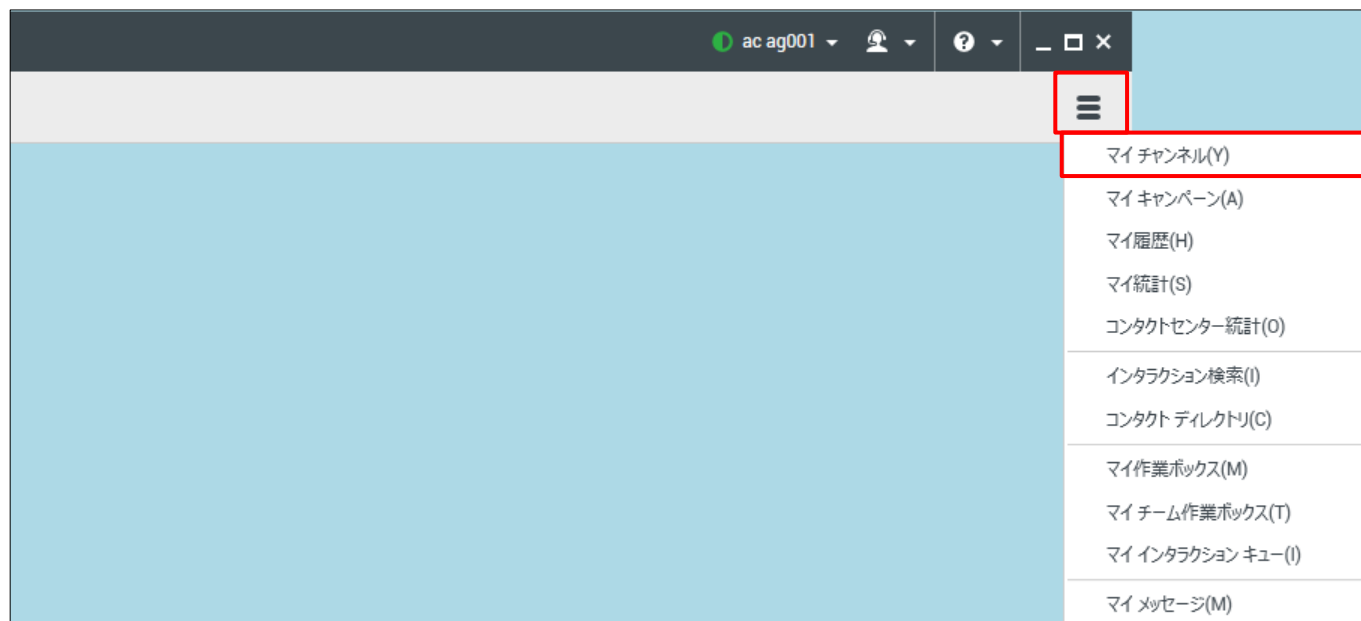
(2) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックしてソフトフォンを終了します。



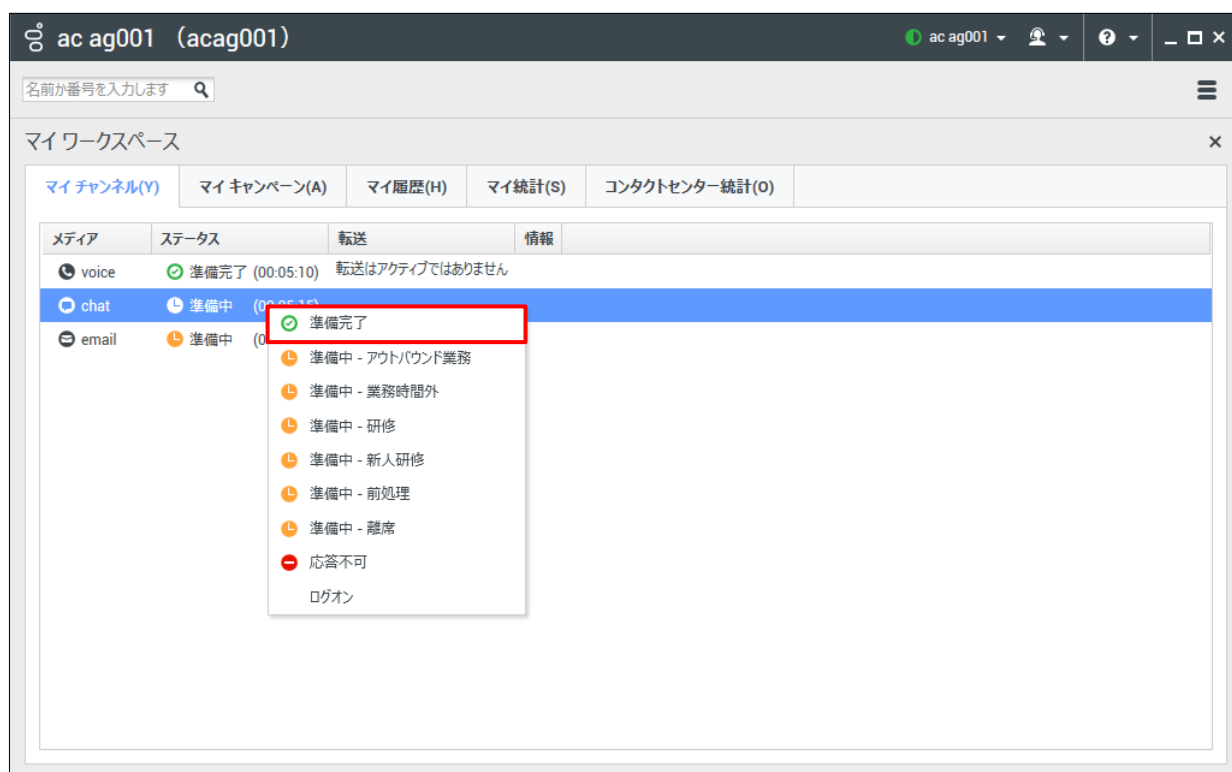
4.2 ステータス変更

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。

(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。



(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す。



(4) 全てのメディアが「準備完了」になった場合の例です。



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:

0000TaFHG24S01RK

【相談】入荷について

受諾(A)

拒否(R)

(2) メールの内容を確認したら[返信]をクリックします。

The screenshot shows a web application interface for 'ac ag001 (acag001)'. At the top, there's a navigation bar with a user profile 'サビ企 太郎' and a clock '00:02:22'. Below this, a toolbar contains several icons, including an envelope icon labeled 'メール返信' (Reply Email). The main content area is divided into sections: 'ケース情報' (Case Information) with details like '起点: インバウンド 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', and '5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK'. Below this is a section for the email itself, showing the sender 'sabiki01@' and recipient 'accs-4@', with the subject '【相談】入荷について'. The email body contains the text '入荷待ちの商品の納期はいつ頃でしょうか?'. At the bottom, there's a 'メモ(N)' (Memo) section with a text input area and a '保存(S)' (Save) button. Red callout boxes provide instructions: 'メール返信' (Reply Email), 'ケース情報で通話の情報を確認することが可能です' (You can check call information in case information), 'メールの送信元アドレスは差出人で確認できます' (You can check the sender's email address), 'メール本文が表示されます' (The email body is displayed), and 'メモを追加することが可能です。' (You can add a memo).

This image shows a close-up of the bottom toolbar with four main icons and their corresponding labels in red callout boxes: 'メールを返信します' (Reply Email) with an envelope icon, 'メールを転送します' (Forward Email) with a folder icon, '印刷が可能です' (Can Print) with a printer icon, and 'コンサルテーション' (Consultation) with a person icon. A '完了' (Completed) label is also present above the '完了' (Completed) icon.

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。

The screenshot displays a customer support interface for 'ac ag001 (acag001)'. The top navigation bar includes a 'メール送信' (Send Email) button and a '添付ファイル' (Attach File) button. The left sidebar shows 'ケース情報' (Case Information) with details like '起点: アウトバウンド email' and '0.問合せ内容: Re:【相談】入荷について'. The main area is divided into '送信人' (Sender) and '受信人' (Recipient) fields, with a '件名' (Subject) field. The '応答' (Response) tab is selected, showing a list of 'default_templates' on the right. The 'default_templates' list includes 'chat_transcript', 'default_templates', 'Demo_Auto_Reply', 'followup_mail_for_c', 'New_Order_Auto_R', and 'Request_Doc_Reply'. The 'default_templates' section is highlighted, and a red arrow points to it with the text 'Email から入力したい定型文を選択し、ダブルクリックします' (Select the template you want to input from Email and double-click it). The 'default_templates' section shows a template with the subject '<\$ Contact.LastName+" "+Contact.FirstName \$> 様' and the body 'いつもお世話になっております。'. A red arrow points to this template with the text 'エージェント名などは変数で定義されています' (Agent name, etc., is defined with variables). The '送信' (Send) button is highlighted with a red box and a red arrow pointing to it with the text 'メールの件名や宛先、本文が編集できます' (You can edit the email subject, recipient, and body). The '送信' button is also highlighted with a red box and a red arrow pointing to it with the text '変数に値が自動で入力され、メール入力欄に表示されます' (Values are automatically input into the variables and displayed in the email input field).

メール送信

添付ファイル

ケース情報

起点: アウトバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK

サビ企 太郎

00:02:22

任意のキーワード検索

検索

ビュー: すべての応答

応答

StandardResponse

Chat

Email

chat_transcript

default_templates

Demo_Auto_Reply

followup_mail_for_c

New_Order_Auto_R

Request_Doc_Reply

Email から入力したい定型文を選択し、ダブルクリックします

default_templates

<\$ Contact.LastName+" "+Contact.FirstName \$> 様

いつもお世話になっております。

エージェント名などは変数で定義されています

メールの件名や宛先、本文が編集できます

変数に値が自動で入力され、メール入力欄に表示されます

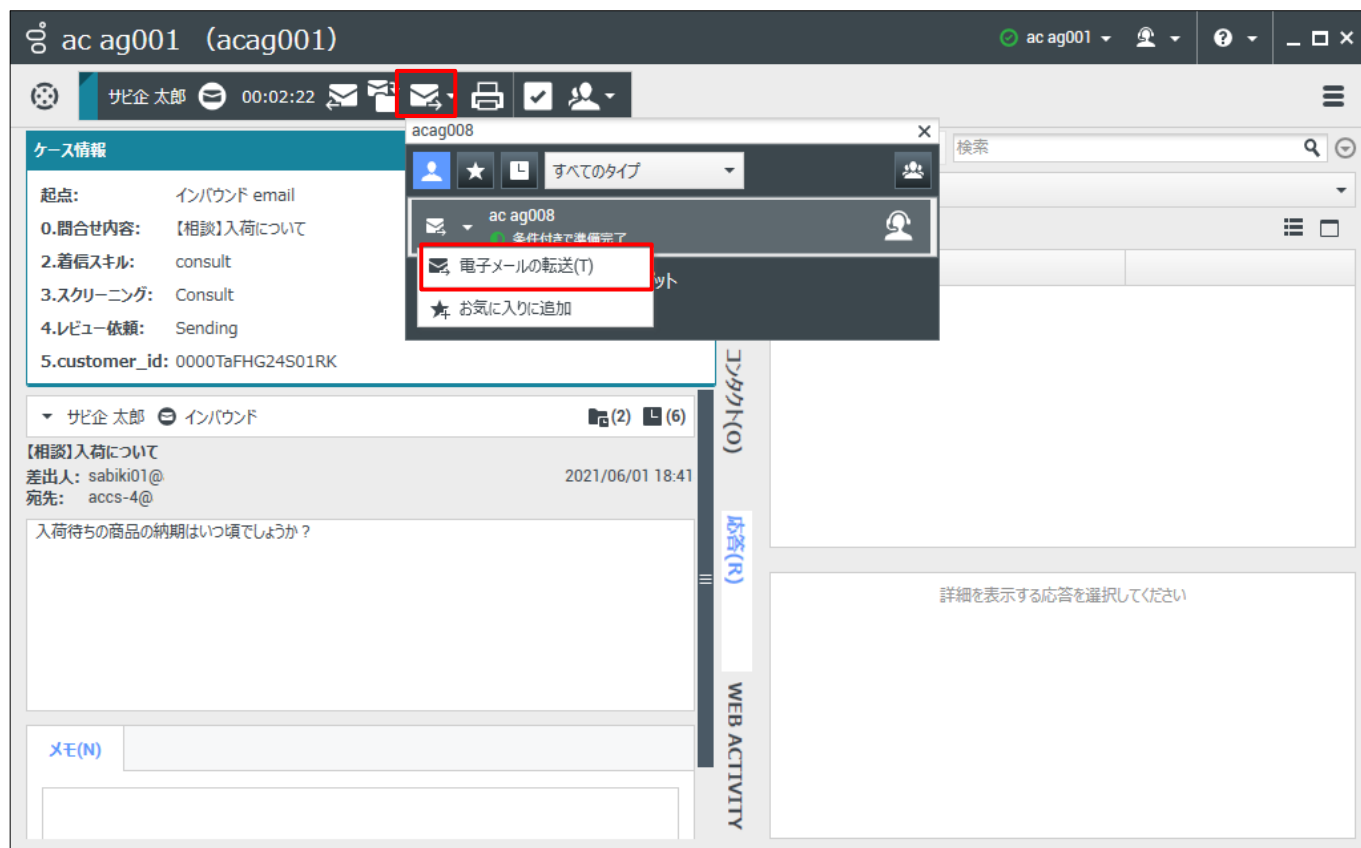
(4) メール画面では差出人や宛先、スペルチェック等の確認・追加・編集が可能です。

The screenshot shows a CRM email management interface. The top bar displays the user 'ac ag001 (acag001)' and a timer '00:02:22'. The left sidebar contains a 'ケース情報' (Case Information) section with fields for '起点' (Origin), '問合せ内容' (Inquiry Content), '着信スキル' (Incoming Skill), 'スタレーニング' (Staging), and 'レ' (Le). A red box highlights the '差出人・宛先・件名' (Sender, Recipient, Subject) fields, stating 'メールの差出人・宛先・件名の確認・編集が可能です' (You can check and edit the sender, recipient, and subject of the email). Below this, the '差出人(E):' (Sender) is 'accs-4@' and the '宛先(T)...' (Recipient) is 'sabiki01@'. The '件名(U):' (Subject) is 'Re: 【相談】入荷について'. A red box highlights the '文字' (Text) and 'HTML' buttons, stating 'メール返信の際に「文字」または「HTML」での作成が可能です' (You can create the email reply using 'Text' or 'HTML'). The 'CC の追加(C)' (Add CC) button is also visible. The right sidebar shows a 'JOURNEY TIMELINE' and a 'WEB ACTIVITY' section. The main content area displays a list of '応答' (Responses) with a search bar and a list of templates including 'Standardresponse', 'Chat', 'Email', 'chat_transcript', 'default_templates', 'Demo_Auto_Reply', 'followup_mail_for_call', 'New_Order_Auto_Reply', and 'Request_Doc_Reply'. A red box highlights the 'default_templates' section, stating 'CC や BCC の追加が可能です' (You can add CC or BCC). The 'default_templates' section shows a template with the text '<\$ Contact.LastName+ "<div data-bbox="894 915 941 934" data-label="Page-Footer">

203

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。

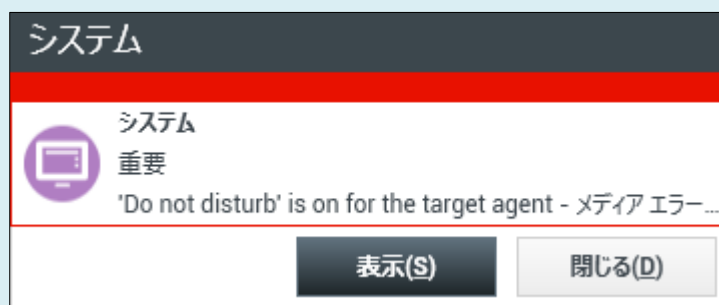


転送について

- ・ 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。



(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。

サピ企 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:

サピ企

4.名:

太郎

9.E-mail Address:

sabiki01@

9.Title:

サピ企太郎

Contact ID:

0000TaFHG24S01RK

【相談】商品について

受諾(A)

拒否(R)

(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。

The screenshot displays a web application interface for a case management system. The top header shows the user 'ac ag008 (acag008)' and a sidebar on the right with navigation options: 'JOURNEY TIMELINE', 'チャット(0)', '応答(0)', and 'WEB ACTIVITY'. The main content area is divided into three sections:

- ケース情報 (Case Information):** A section on the left containing details about the case, including the starting point, consultation content, and customer ID. This section is highlighted with a red box.
- チャット (Chat):** A central area showing the chat history. The first message is from 'sabiki01@' to 'accs-4@' dated '2021/06/01 18:41', with the subject '入荷待ちの商品の納期はいつ頃でしょうか？'.
- メモ (Notes):** A section at the bottom for adding notes. A note is already present, dated '2021/06/01 18:41:46', stating 'acag001 により転送されました -'. This section is also highlighted with a red box.

The interface includes various icons for actions like sending, receiving, and printing, and a '保存(S)' (Save) button at the bottom right.

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。

The screenshot displays a CRM application interface. At the top, a dark header bar shows the user 'ac ag001 (acag001)' and various status icons. Below this, a toolbar contains several icons, including a red square icon labeled 'ワークビンアイコン' (Work Bin Icon) with a red callout box. The main content area is divided into several panels. On the left, a 'ケース情報' (Case Information) panel lists details such as '起点: アウトバウンド email', '0.問合せ内容: Re: 【相談】入荷について', and '5.customer_id: 0000TaFHG24S01RK'. Below this is a '差出人(E): accs-4@' and '宛先(T)... sabiki01@' section. The central panel shows a draft email with the text 'サビ企 太郎 様' and 'いつもお世話になっております。' followed by a redacted section. On the right, a 'JOURNEY TIMELINE' panel shows a list of '応答' (Responses) including 'Standardresponse', 'Chat', 'Email', 'chat_transcript', 'default_templates' (highlighted in blue), 'Demo_Auto_Reply', 'followup_mail_for_call', 'New_Order_Auto_Reply', and 'Request_Doc_Reply'. Below this is a 'default_templates' section with a placeholder text '<\$ Contact.LastName+ " "+Contact.FirstName \$> 様' and the text 'いつもお世話になっております。'.

(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。

ac ag001 (acag001)

名前か番号を入力します 🔍

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(O)

メディア	ステータス	転送	情報
voice	準備完了 (00:07:24)	転送はアクティブではありません	
chat	準備完了 (00:07:24)		
email	準備完了 (00:00:56)		

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。

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、「カスタムポータル編」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) マイインタラクシオ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オンを一覧表示することが可能です。

ac ag001 (acag001)

ac ag001

名前か番号を入力します

マイ インタラクシオン キュー

時系列

過去 1 時間

過去 24 時間

過去 1 週間

過去 30 日

30 日以上

その他

チャット

全て

Eメール受信

キュー

ワークビン

Eメール送信

キュー

ワークビン

マイ作業ボックス

マイ チーム作業ボックス

マイ インタラクシオン キュー

全て

11:48:51 に作成された、スナップショット内のインタラクシオンは 0 個です

受信済み	FromAddress	宛先	件名	割り当て
アイテムがありません				

0 - 0 / 010 / ページ

詳細(E)

メモ(N)

ケースデータ(A)

詳細を表示するインタラクシオンを選択してください。

(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。

ac sv001 (acsv001)

ac sv001

名前か番号を入力します

マイ インタラクション キュー

時系列

- 過去 1 時間
- 過去 24 時間
- 過去 1 週間
- 過去 30 日
- 30 日以上
- その他

チャット

- 全て

Eメール受信

- キュー
- ワークビン

Eメール送信

- キュー
- ワークビン

マイ作業ボックス

マイ チーム作業ボックス

マイ インタラクション キュー

ワークビン

17:44:02 に作成された、スナップショット内のインタラクションは 2 個です

受信済み	FromAddress	宛先	件名	インタラクション サブタ	割り当
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

1 - 2 / 2 10 / ページ

詳細(E)

メモ(N)

ケース データ(A)

【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

商品についてご相談です。

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。問い合わせ内容が異なる場合に変更してください。

ac ag001 (acag001)

サビ企 太郎 00:00:38

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

5. customer_id: 0000TaFHG24S01RK

▼ 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@ 2021/06/07 15:03

宛先: accs-4@

商品についてご相談です。

メモ(N)

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

応答

- default
- eServiceJP

詳細を表示する応答を選択してください

(2) レビュー依頼を選択した場合の画面です。

The screenshot shows a web application interface for a customer support system. At the top, there's a header bar with a logo, the text 'ac ag001 (acag001)', and several icons. Below the header, there's a sidebar on the left with a 'ケース情報' (Case Information) section. This section contains a list of items: '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' (highlighted with a red box), and '5. customer_id: Escalation'. Below this list, there's a dropdown menu for 'サビ企 太郎' with 'Sending' selected. The main content area on the right is titled 'JOURNEY TIMELINE' and shows a 'レビュー依頼' (Review Request) section. It contains a list of responses, with 'default' and 'eServiceJP' visible. Below the list, there's a message: '詳細を表示する応答を選択してください' (Please select a response to display details).

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。

(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。

The screenshot shows a web application interface for a customer support system. At the top, there's a header bar with a logo, the text 'ac ag001 (acag001)', and several icons. Below the header, there's a sidebar on the left with a 'ケース情報' (Case Information) section. This section contains a list of case details: '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', and '5. customer_id: 0000TaFHG24S01RK'. To the right of the sidebar, there's a main content area. At the top of this area, there's a search bar with the text '任意のキーワード検索' and a search button. Below the search bar, there's a dropdown menu with two options: '1. 問合せ詳細情報' and '4. チャット内容メール送信'. A red box highlights these two options, and a red arrow points to the '4. チャット内容メール送信' option. The main content area also has a '応答' (Response) section with a list of responses: 'default' and 'eServiceJP'. Below the responses, there's a large text area with the text '詳細を表示する応答を選択してください'.

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。

The screenshot displays a web application interface for a customer support system. The top header bar shows the user 'ac ag001 (acag001)' and a status indicator. Below the header, a navigation bar includes a search bar and a dropdown menu. The main content area is divided into several sections:

- Case Information (ケース情報):** A sidebar on the left containing details such as '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', and '5. customer_id: 0000TaFHG24S01RK'. A red box highlights the '1. 問合せ詳細情報:' section.
- Message Details:** A section below the case information showing the message content: '【相談】商品について', '差出人: sabiki01@', '宛先: accs-4@', and the date '2021/06/07 15:03'. The message body contains the text '商品についてご相談です。'.
- Response Options (応答):** A section on the right showing a list of responses. The first response is 'default' and the second is 'eServiceJP'. A dropdown menu is set to 'すべての応答'.
- Activity Timeline (JOURNEY TIMELINE):** A vertical sidebar on the right showing the activity history, including '応答(R)' and 'WEB ACTIVITY'.

The interface is designed to allow users to view and manage customer inquiries and responses efficiently.

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ことが可能です。

The screenshot shows the '履歴(H)' (History) tab selected. The table below lists the history items:

ステータス	件名	開始日
完了	【自動返信】お問い合わせを受け付けました。	2021/06/0
進行中	【相談】入荷について	2021/06/0
完了	チャット内容の確認メール	2021/06/0
完了	相談	2021/06/0

Red callouts point to the '履歴(H)' tab, the 'メール受信日時' (Email received date) column, and the '差出人メール送信日' (Sender email date) column.

メール受信アイコン

メール送信アイコン

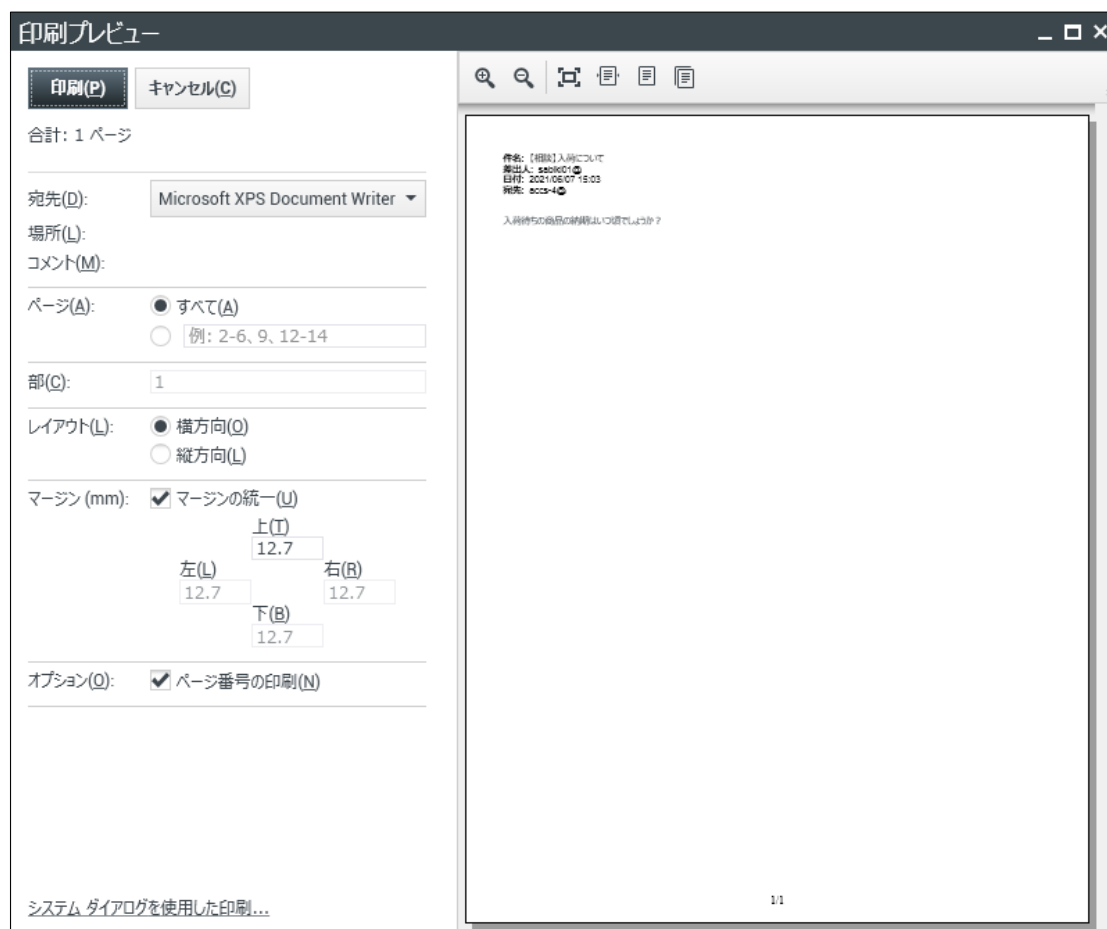
ステータスは「進行中」(作成中メール) または「完了」(送信済みメール) を表示します。

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。



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:	0000TaFHG24S01RK

相談

受諾(A)

拒否(R)

(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。

The screenshot displays the WDE chat interface. At the top, the header shows 'ac ag001 (acag001)' and a status 'ac ag001'. Below the header, the left sidebar contains 'ケース情報' (Case Information) and a chat history section. The 'ケース情報' section lists details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The chat history section shows a message from 'サビ企 太郎' at 16:30:04, with a bot response: '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?'. The right sidebar shows 'JOURNEY TIMELINE' and 'WEB ACTIVITY'. The main chat area displays a search bar, a dropdown menu for 'すべての応答' (All Responses), and a list of responses under 'eService.JP'. A message at the bottom reads '詳細を表示する応答を選択してください' (Please select a response to display details).

ac ag001 (acag001)

サビ企 太郎 00:01:04

ケース情報

起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK

5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

サビ企 太郎 接続中 (1) (35)

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 16:30:04

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

送信(E)

メモ(N)

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

応答

eService.JP

詳細を表示する応答を選択してください

(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。

The screenshot shows the GAX chat interface with several annotations in red boxes:

- Case Information (ケース情報):** A box points to the 'Case Information' tab, stating: "ケース情報でチャットの情報を確認することが可能です" (It is possible to check chat information in Case Information).
- Response Templates (応答):** A box points to the 'Response' tab, stating: "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" (It is also possible to double-click the response template you want to input from Chat).
- Input Field:** A box points to the input field, stating: "定型文と別に入力する際は SHIFT + ENTER で改行が可能です" (When inputting separately from the template, you can use SHIFT + ENTER to insert a line break).
- Default Templates (default_templates):** A box points to the 'default_templates' section, stating: "エージェント名などは変数で定義されています" (Agent names, etc., are defined by variables).
- URL Input:** A box points to the input field, stating: "URL を入力する領域を表示します" (Displays the area for inputting a URL).

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ェットに「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。

The screenshot shows a customer service chat interface. The top header displays the user 'ac ag001 (acag001)' and a status 'ac ag001'. The left sidebar contains 'ケース情報' (Case Information) and a chat history section. The central chat window shows a conversation between 'サビ企 太郎' and a bot. The right sidebar contains 'JOURNEY TIMELINE' and 'WEB ACTIVITY' sections. The '送信(E)' button is highlighted with a red box.

ケース情報

- 起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK
- 5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

サビ企 太郎 接続中 (3) (9)

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

16:30:04

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

サビ企 太郎 様
いつもお世話になっております。

送信(E)

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

応答

- Chat
- Email
 - chat_transcript
 - default_templates
 - Demo_Auto_Reply
 - followup_mail_for_call
 - New_Order_Auto_Reply

default_templates

<\$ Contact.LastName+" "+Contact.FirstName \$> 様

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。

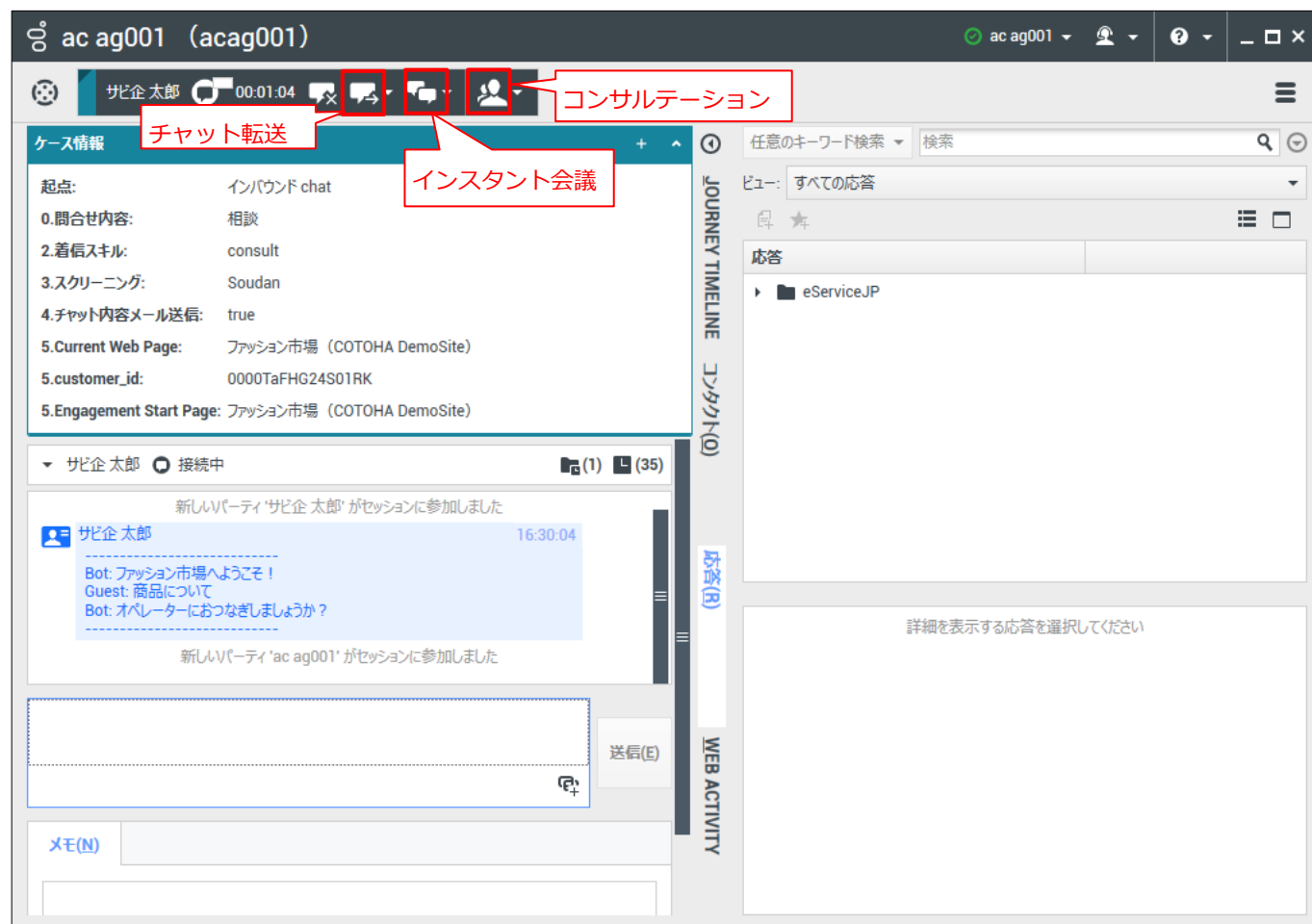
The screenshot displays the eServiceJP chat interface. At the top, the header shows 'ac ag001 (acag001)' and a status bar with 'サビ企 太郎' and a timer '00:05:47'. A red box highlights the 'チャット終了' (End Chat) button in the top bar. The main chat area shows a conversation with 'サビ企 太郎' (Sabi-ki Taro) and 'ac ag001'. The chat history includes messages from a bot, the guest, and the agent. Below the chat area, there is a 'メモ(N)' (Memo) section, which is highlighted with a red box. This section contains a text input field and a '保存(S)' (Save) button. A red box also highlights the '保存(S)' button, with a callout stating 'チャット履歴にメモを追加することが可能です。' (It is possible to add a memo to the chat history.). The right side of the interface shows a search bar and a list of responses.

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。

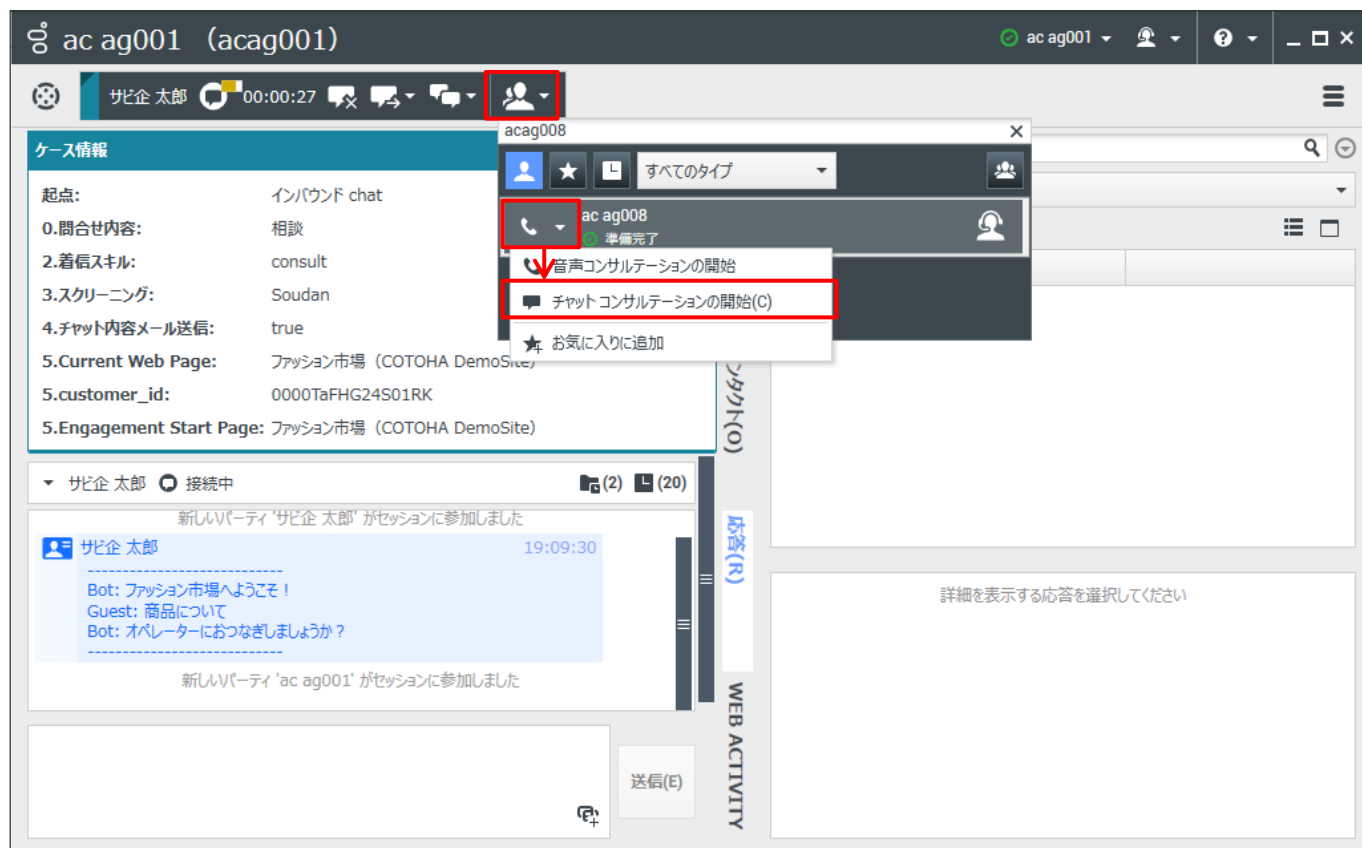


転送について

- ・ 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。

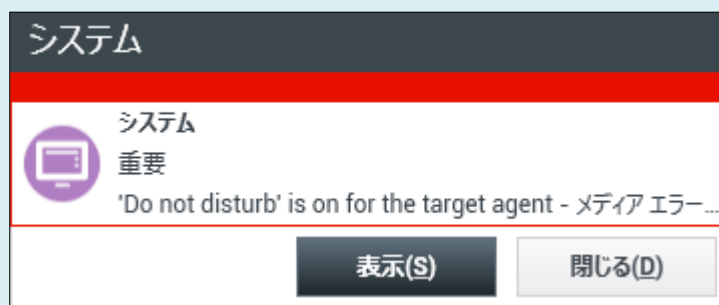
4.4.2.1 コンサルテーション

- (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。

The screenshot displays a customer support interface. At the top, a header bar shows the agent's name 'ac ag001 (acag001)' and a status 'ac ag001'. Below this, a sidebar on the left contains a 'ケース情報' (Case Information) section with details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The main area is divided into two sections. The top section, titled 'コンサルテーション: ac ag008 (00:02:08)', shows a chat window for agent 'ac ag008' who is '接続中' (connected). A red box highlights a message from the customer: 'お客様にはやり取りが見えません' (We cannot see the communication with the customer). Below this, a message states '新しいパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しました' (A new party 'ac ag008' has joined the session). The bottom section, titled 'JOURNEY TIME! チャット(0)', shows a list of responses under the heading 'eServiceJP'. A message at the bottom of this section reads '詳細を表示する応答を選択してください' (Please select a response to display details).

(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。

The screenshot displays a web-based customer service interface. At the top, a header bar shows the session ID 'ac ag001 (acag001)' and a status 'ac ag001'. Below this, a sidebar on the left contains 'ケース情報' (Case Information) with details such as '0.問合せ内容: インバウンド相談' (Inbound consultation), '2.着信スキル: consult', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. A central chat window shows a conversation with a bot and a guest. A red box highlights the 'チャット転送' (Chat Transfer) button in the top toolbar. A dropdown menu is open, showing options like 'アクティブ コンサルテーション' (Active Consultation) and 'ac ag008' (準備完了 - Ready). The bottom right area shows a '送信(E)' (Send) button and a 'WEB ACTIVITY' section.

ac ag001 (acag001)

サビ企 太郎 00:00:36

名前か番号を入力します

すべてのタイプ

アクティブ コンサルテーション

ac ag008 準備完了

ケース情報

起点: インバウンド相談

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)

▼ サビ企 太郎 接続中 (2) (15)

Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか？

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

送信(E)

IMEL コタクト(O)

応答(R)

WEB ACTIVITY

eServiceJP

詳細を表示する応答を選択してください

(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。

The screenshot displays a web-based chat application interface. At the top, a header bar shows the user 'ac ag008 (acag008)' with a status indicator and navigation icons. Below the header, a sidebar on the left contains a 'ケース情報' (Case Information) section with details such as '起点: インバウンド chat', '0.問合せ内容: 相談', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The main chat area shows a conversation with 'サビ企 太郎' (Sabi-ki Taro), who is currently '接続中' (Connected). The chat history includes a message from the customer and a system message indicating a session transfer from 'ac ag001' to 'ac ag008'. At the bottom, there is a text input field with a placeholder message and a '送信(E)' (Send) button. On the right side, a 'JOURNEY TIME' sidebar shows a search bar and a list of responses, with 'eServiceJP' selected. The interface is designed for efficient customer service management and handovers.

ac ag008 (acag008)

サビ企 太郎 00:01:10

ケース情報

起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK

5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

サビ企 太郎 接続中 (2) (11)

サビ企 太郎 様

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。

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

いつもお世話になっております。

担当変わってacag08が回答いたします。

送信(E)

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

応答

eServiceJP

JOURNEY TIME ヲリカト(0)

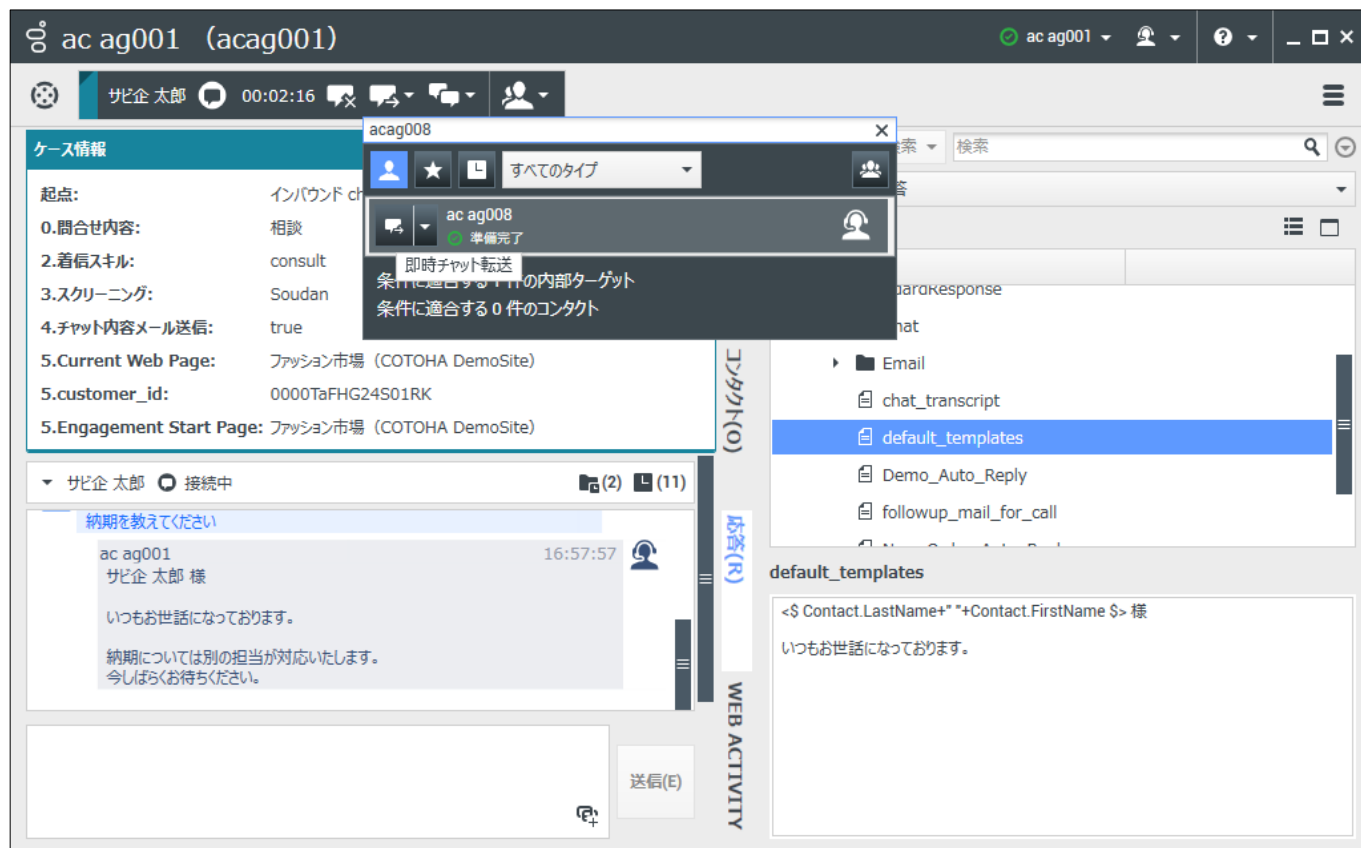
応答(R)

WEB ACTIVITY

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。



(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。

The screenshot displays a web-based chat interface for a customer service agent. The top header shows the session ID 'ac ag008 (acag008)' and the agent's name 'サビ企 太郎'. The left sidebar contains a 'ケース情報' (Case Information) panel with details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. Below this is a '接続中' (Connected) status bar showing 'サビ企 太郎' and '接続中'. The main chat area shows a message from 'サビ企 太郎 様' stating 'いつもお世話になっております。' and '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。' followed by a system message: 'パーティ 'ac ag001' がセッションから退出しました' and '新しいパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しました'. The bottom of the chat area has a text input field with the message 'いつもお世話になっております。' and '担当変わってacag08が回答いたします。' and a '送信(E)' (Send) button. On the right side, there is a 'JOURNEY TIME' (0) indicator, a 'WEB ACTIVITY' section, and a '応答' (Response) panel showing a folder named 'eServiceJP'. The top right corner features a search bar and a '検索' (Search) button.

ac ag008 (acag008)

サビ企 太郎 00:01:10

ケース情報

起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK

5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

サビ企 太郎 接続中 (2) (11)

サビ企 太郎 様

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。

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

いつもお世話になっております。

担当変わってacag08が回答いたします。

送信(E)

JOURNEY TIME 0

WEB ACTIVITY

応答

eServiceJP

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

4.4.3 インスタント会議

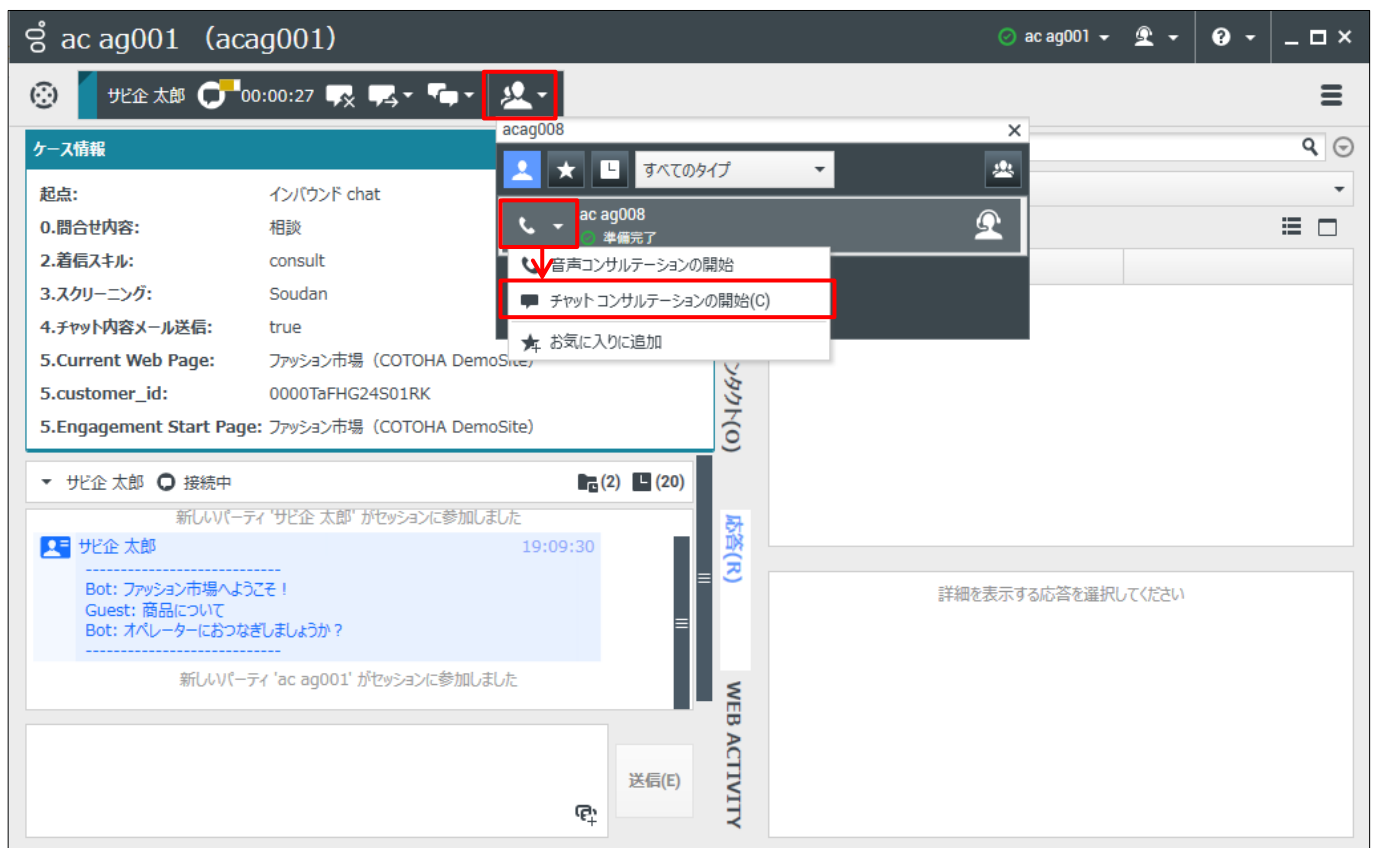
インスタント会議機能により、お客様とエージェント/エージェントのチャットが成立している状態において、エージェントが他のエージェント/外線発信先を 1 人ずつ追加していくことで追加することで会議チャットを行うことが可能となります。会議チャット機能に参加可能なエージェント数/発信先は 4 者までとなります。

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。



(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。

The screenshot displays a customer support interface. At the top, a header bar shows the user 'ac ag001 (acag001)' and a timer '00:02:49'. Below the header, a sidebar on the left contains a 'ケース情報' (Case Information) section with details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The main area is divided into two sections. The top section, titled 'コンサルテーション: ac ag008 (00:02:08)', shows a chat window with a '終了' (End) button and a message '新しいパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しました'. A red box highlights this section, and a red callout points to the chat area with the text 'お客様にはやり取りが見えません'. The bottom section, titled 'JOURNEY TIME! ユーザ(0)', shows a search bar and a list of responses, including 'eServiceJP'. The right sidebar contains a '応答' (Response) section with a search bar and a list of responses, including 'eServiceJP'.

ac ag001 (acag001)

サビ企 太郎 00:02:49

ケース情報

起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK

5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

コンサルテーション: ac ag008 (00:02:08)

ac ag008 接続中

終了

お客様にはやり取りが見えません

新しいパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しました

JOURNEY TIME! ユーザ(0)

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

応答

eServiceJP

詳細を表示する応答を選択してください

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。

The screenshot displays a web-based chat application interface. At the top, a header bar shows the user 'ac ag001 (acag001)' and various status icons. Below the header, a sidebar on the left contains a 'ケース情報' (Case Information) panel with details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The main chat area on the right shows a chat history with messages from 'サビ企 太郎' and a bot. A chat window is open, displaying a message from 'ac ag008' with the status '準備完了'. A red box highlights the 'チャット インスタント会議(C)' button in the chat window's action menu. The bottom of the interface features a '送信(E)' (Send) button and a 'WEB ACTIVITY' section.

(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。

The screenshot shows the 'ac ag001 (acag001)' instant meeting interface. The top header displays the session name and status. The left sidebar contains 'ケース情報' (Case Information) and a list of participants. The central chat area shows a message from 'ac ag008'. The right sidebar includes a search bar and a list of 'default_templates'.

ケース情報

- 起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK
- 5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

参加者

- サビ企 太郎 (接続中)
- ac ag008 (接続中)

メッセージ

新しいVIPパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しました

ac ag008 17:13:39

お世話になっております。
担当acag08です。

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。

default_templates

<\$ Contact.LastName+" "+Contact.FirstName \$> 様

いつもお世話になっております。

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

The screenshot displays the instant meeting interface. At the top, the header shows 'ac ag001 (acag001)' and a status bar with 'ac ag001'. The left sidebar contains a 'ケース情報' (Case Information) section with details like '起点: インバウンド chat' and '0.問合せ内容: 相談'. Below this is a list of participants: 'サビ企 太郎' (connected) and 'ac ag008' (connected). A red box highlights the dropdown arrow next to 'ac ag008', and another red box highlights the '会議から削除(D)' (Remove from meeting) option in the dropdown menu. The main chat area shows a message from 'ac ag008' at 17:13:39: 'お世話になっております。担当acag08です。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。'. The right sidebar shows a search bar and a list of templates under 'default_templates', including 'Chat', 'Email', 'chat_transcript', 'default_templates' (selected), 'Demo_Auto_Reply', and 'followup_mail_for_call'.

(2) 参加者がセッションから退出されます。

The screenshot displays a customer service interface. At the top, a header bar shows 'ac ag001 (acag001)' and a status 'ac ag001'. Below this, a sidebar on the left contains 'ケース情報' (Case Information) and a list of participants. The main chat area shows a message from 'ac ag008' at 17:13:39, which includes a red-bordered box containing the text 'パーティ 'ac ag008' がセッションから退出しました' (Party 'ac ag008' has exited the session). To the right of the chat area, there is a 'JOURNEY TIMELINE' and a 'WEB ACTIVITY' section. The bottom right of the interface shows a search bar and a list of responses, with a prompt '詳細を表示する応答を選択してください' (Please select a response to display details).

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。

The screenshot displays a customer service interface for a session with 'ac ag008 (acag008)'. The top bar shows the session ID and status. Below this, a sidebar on the left contains 'ケース情報' (Case Information) and a list of participants. The main chat area shows a conversation between 'サビ企 太郎' (Sabi-kei Taro) and 'ac ag001'. A red box highlights the 'コール(C)' (Call) button in the participant list, with a red arrow pointing to it. The chat history shows a message from the guest and a response from the bot. The right sidebar contains a search bar and a list of responses.

ac ag008 (acag008)

サビ企 太郎 00:00:35

ケース情報

起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK

5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

サビ企 太郎 接続中 (4) (24)

ac ag001 接続中

コール(C)

会議から削除(D)

15:26:27

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

新しいパーティ 'ac ag008' がセッションに参加しました

送信(E)

JOURNEY TIMELINE コントラクト(O)

WEB ACTIVITY

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

応答

eService...

(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。

The screenshot displays a customer service interface. At the top, the header shows 'ac ag008 (acag008)' and a status bar with various icons. A red box highlights a telephone icon in the status bar. Below the header, the 'ケース情報' (Case Information) section lists details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The 'セッション' (Session) section shows a list of participants: 'サビ企 太郎' (Sabi-kei Taro), 'ac ag001', and 'ac ag001', all with a status of '接続中' (Connected). A red box highlights the 'ac ag001' entry. The chat area shows a message from 'サビ企 太郎' at 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?'. The right side of the interface shows a search bar and a list of responses, including 'eService...'. The bottom right corner has a '保存(S)' (Save) button.

コールを選択した場合について

- 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。

The screenshot shows a memo form titled 'メモ(N)'. The text inside the form reads: '会議が 2021/06/28 15:26:27 に acag001 により確立されました -'. The text 'acag001' is underlined in red. At the bottom right of the form, there is a '保存(S)' (Save) button.

(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。

The screenshot displays a customer service interface. At the top, the header shows 'ac ag008 (acag008)' and a status bar with 'ac ag008', a user icon, and a help icon. Below the header, a sidebar on the left contains a 'ケース情報' (Case Information) section with details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. Below this is a list of participants: 'サビ企 太郎' (connected), 'ac ag001' (connected), and 'ac ag001' (ended, highlighted with a red box). The main chat area shows a message from 'サビ企 太郎' at 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?'. The right sidebar contains a search bar, a 'ビュー: すべての応答' dropdown, and a list of responses under '応答'.

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・音声助言	可能 ・ 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ない）	
CDR レポート	レコードは出力されない	

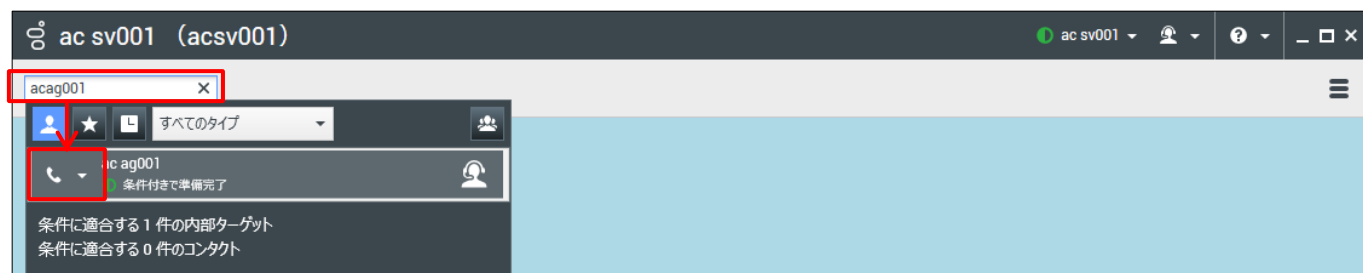
ヒストリカルレポート/リアルタイムレポートへの出力について

- ・ 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。



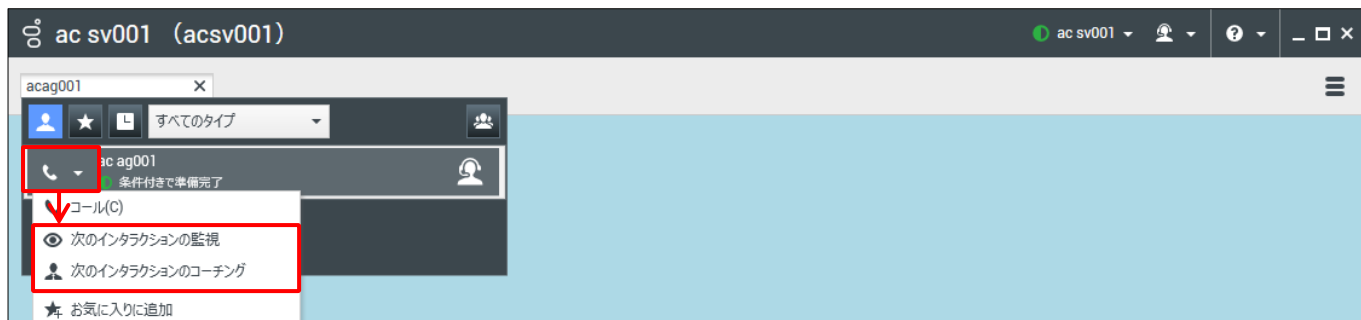
実施の予約について

- 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



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。



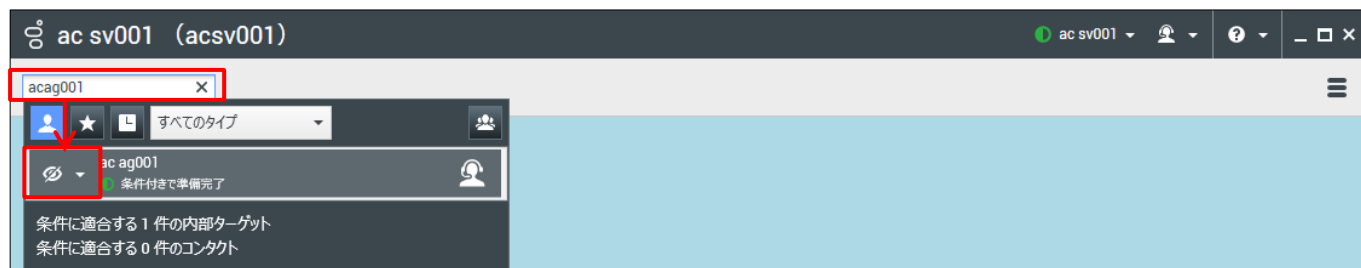
(4) 実施予約を設定したエージェントが対応を開始すると、モニタリング/コーチングの着信が画面右下に表示されます。[受諾]をクリックすると、モニタリング/コーチングが開始されます。モニタリング開始後のチャット操作方法是「4.4.4.4 モニタリング中のチャット操作」(P.249)、通話操作方法是「4.4.4.5 モニタリング中の通話操作」(P.251)、コーチング開始後のチャット操作方法是「4.4.4.6 コーチング中のチャット操作」(P.254)、通話操作方法是「4.4.4.7 コーチング中の通話操作」(P.256)を参照してください。

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。



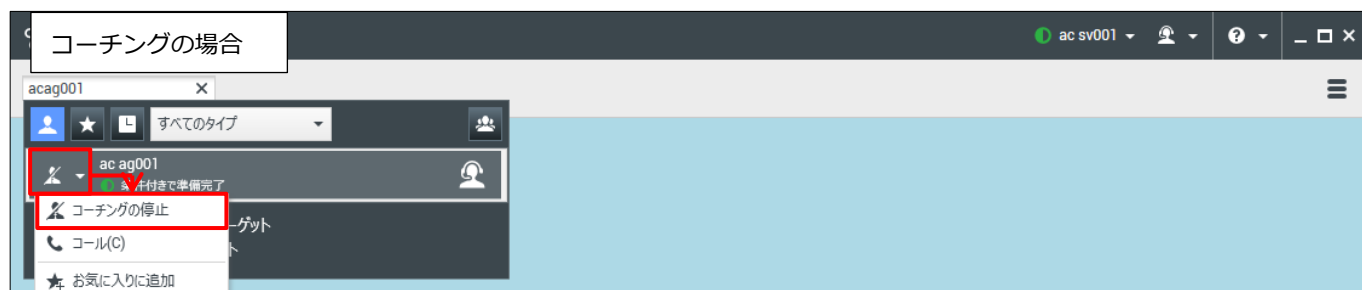
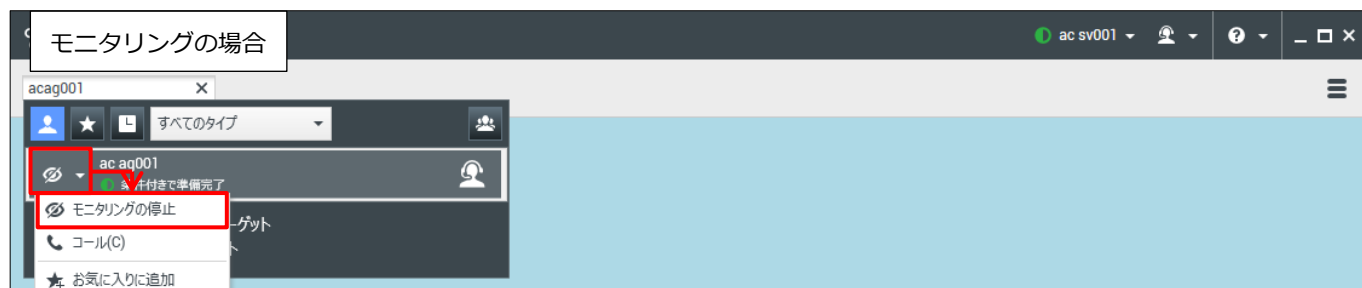
実施予約の停止について

- 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。

モニタリングの場合

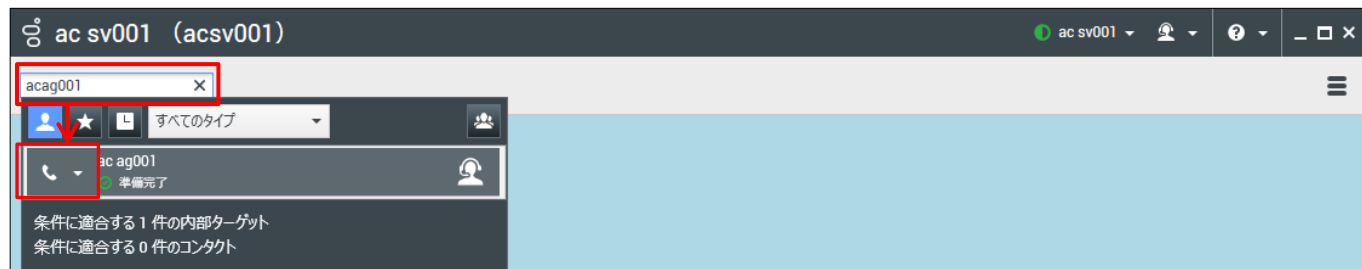


コーチングの場合



4.4.4.3 対応中開始

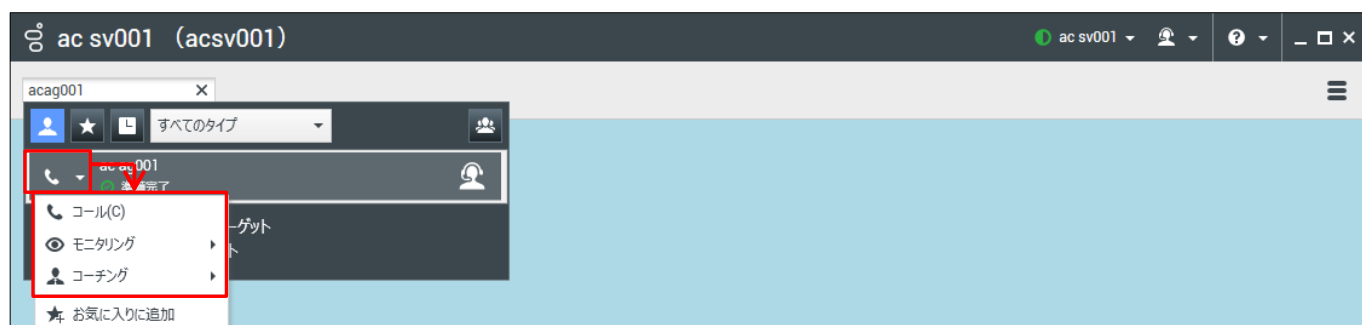
- (1) クイック検索からモニタリング/コーチングを実施したい対応中のエージェントを検索し、[アクションメニュー]を表示させます。画面は[すべてを検索]のアイコンを選択した状態で「acag001」のエージェントを検索した場合の例ですが、[お気に入り]/[履歴]から検索することも可能です。



モニタリング/コーチングの実施について

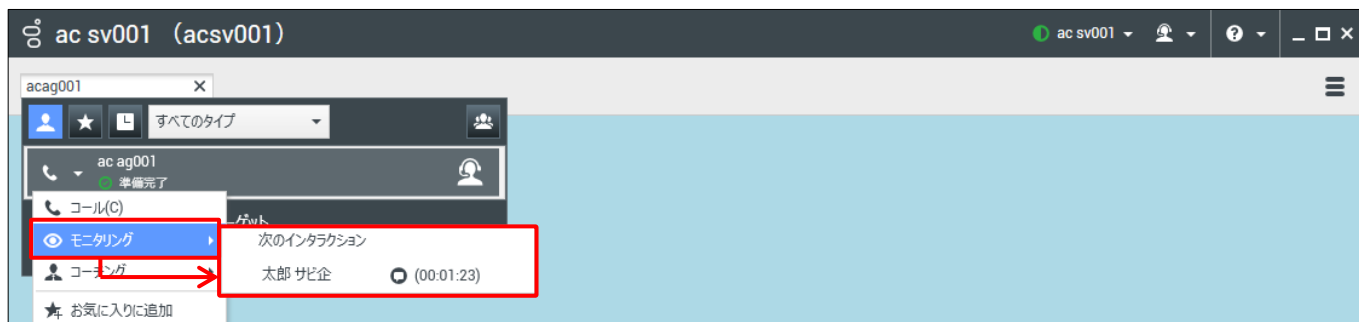
- モニタリング/コーチングの実施は、エージェントの状態（「姓」/「名」/ステータス）が表示された状態から実施する必要があります。内線番号に対しては設定できません。

- (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。



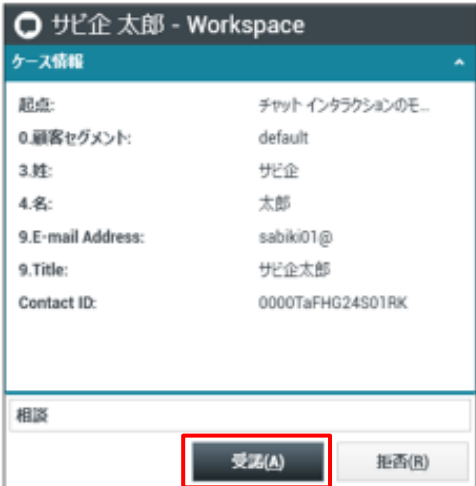
以降のチャットに対して予約する場合	「次のインタラクション」を選択する
対応中のチャットに対して1度だけ実施する場合	「対応中お客様名」を選択する

モニタリング/コーチングについて

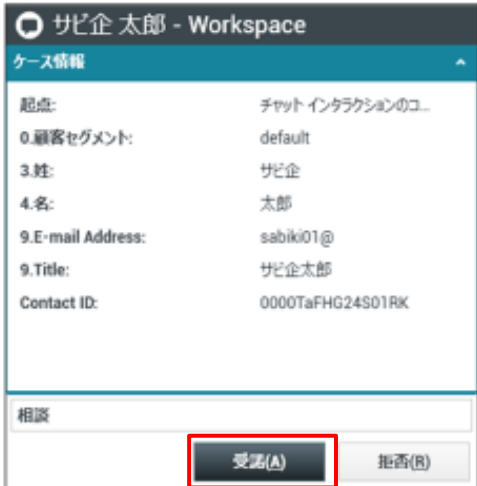
- モニタリング/コーチングのメニューが表示されない場合は、該当エージェントが正しくエージェントグループに割り当てられているか、該当エージェントグループに対するモニタリング実施者権限がスーパーバイザのアカウントに正しく設定されているかご確認ください。
- 「4.4.4.1 実施予約」(P.240) の手順によりモニタリング/コーチングの予約が設定されている場合、任意の対応に対するモニタリング/コーチングを行う事はできません。任意の対応に対するモニタリング/コーチングを実施する必要がある場合は、「4.4.4.2 実施予約の停止」(P.243) の手順に従って、実施予約を停止してください。
- 対応開始直後に[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



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。

The screenshot displays the monitoring interface for a chat session. The top bar shows the session name 'ac sv001 (acsv001)'. The left sidebar contains 'ケース情報' (Case Information) and 'JOURNEY TIMELINE'. The main chat area shows a conversation between 'Bot' and 'Guest'. The right sidebar contains '情報(I)' (Information) and '履歴(H)' (History). Red callouts highlight the '会議チャットへ参加' (Join Meeting Chat) button, the 'モニタリング終了' (End Monitoring) button, and the 'ac sv001' session name.

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。

ac sv001 (acsv001)

ac sv001

サビ企 太郎 00:04:12 ☒ 完了

ケース情報

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)

ac ag001 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

'ac sv001' がセッションに割り込みました

ac sv001

お世話になっております。 9:56:24

'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

メモ(N)

JOURNEY TIMELINE

チャット

応答

WEB ACTIVITY

情報(I)

履歴(H)

一般

9.Title サビ企太郎

3.姓 サビ企

4.名 太郎

9.Phone Number

9.E-mail Address sabiki01@

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 (acsv001)

サビ企 太郎 00:00:39

ケース情報

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)

サビ企 太郎 接続中 (3) (15)

ac ag001 接続中

音声でコーチング(C)

チャットでコーチング(A)

サビ企 太郎 13:34:21

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VIP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

情報(I) 履歴(H)

一般

9.Title: サビ企 太郎

3.姓*: サビ企

4.名*: 太郎

9.Phone Number

9.E-mail Address: sabiki01@

(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。

The screenshot displays the Sabiki AI agent interface. At the top, the header shows 'ac sv001 (acsv001)' and a status bar with 'ac sv001', a user icon, a help icon, and window controls. Below the header, a sub-header shows 'サビ企 太郎' and a timer '00:00:36'. The main interface is divided into three sections: 'ケース情報' (Case Information), 'JOURNEY TIMELINE' (Journey Timeline), and 'WEB ACTIVITY' (Web Activity). The 'ケース情報' section on the left lists details such as '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', and '5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The 'JOURNEY TIMELINE' section in the center shows a chat log with messages from 'サビ企 太郎' and 'Bot', including 'Bot: ファッション市場へようこそ!', 'Guest: 商品について', and 'Bot: オペレーターにおつなぎしましょうか?'. The 'WEB ACTIVITY' section on the right shows a list of activities, including '9.Title: サビ企太郎', '3.姓: サビ企', '4.名: 太郎', '9.Phone Number', and '9.E-mail Address: sabiki01@'. At the bottom, a 'コーチング: ac ag001 (00:00:25)' section shows a dropdown menu with 'ac ag001' and a '接続中' (Connecting) status. A red box highlights the 'x' icon in the bottom left corner of the coaching section, indicating the 'End Call' button.

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。

ac sv001 (acsv001)

ac sv001

サビ企 太郎

00:00:54

ケース情報

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)

サビ企 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

コーチング: ac ag001

00:00:25

ac ag001

終了

完了

① JOURNEY TIMELINE

② ツラツク

③ 応答

WEB ACTIVITY

情報(I)

履歴(H)

一般

9.Title

サビ企 太郎

3.姓*

サビ企

4.名*

太郎

9.Phone Number

9.E-mail Address

sabiki01@

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。

The screenshot displays a coaching session interface. At the top, a header bar shows the session ID 'ac sv001 (acsv001)' and a timer '00:00:46'. Below the header, a navigation bar contains a '会議チャットへ参加' (Join Meeting Chat) button, which is highlighted with a red box and a callout. The main content area is divided into two sections. The left section, titled 'ケース情報' (Case Information), lists details such as '0. 問合せ内容: 相談' (Inquiry: Consultation), '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', and '5. Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. The right section, titled 'コーチング: ac ag001 (00:00:40)', shows a chat log with a message from 'ac ag001' saying 'test' at 14:46:27. A red box labeled 'コーチング終了' (Coaching Ended) is placed over the chat log. On the right side of the interface, there is a sidebar with tabs for '情報(I)' (Information) and '履歴(H)' (History). The '情報(I)' tab is active, displaying a form with fields for '9. Title' (サビ企太郎), '3. 姓' (サビ企), '4. 名' (太郎), '9. Phone Number', and '9. E-mail Address' (sabiki01@).

(2) 対応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。

The screenshot displays a coaching interface for a session with 'ac sv001 (acsv001)'. The top bar shows the session ID, a timer at 00:00:53, and a '完了' (Completed) button highlighted with a red box and a red arrow. The left sidebar contains 'ケース情報' (Case Information) and a 'JOURNEY TIMELINE' section. The main area shows a chat log with a message from 'ac ag001' and a status 'test'. The right sidebar contains '情報(I)' (Information) and '履歴(H)' (History) tabs, with the '一般' (General) tab selected, showing details like '9.Title', '3.姓', '4.名', '9.Phone Number', and '9.E-mail Address'.

ac sv001 (acsv001)

サビ企 太郎 00:00:53 **完了**

ケース情報

起点: チャット インタラクションのコーチング

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)

ac ag001 終了

完了

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 test

パーティ'ac sv001' がセッションから退出しました

情報(I) **履歴(H)**

一般

9.Title サビ企太郎

3.姓 サビ企

4.名 太郎

9.Phone Number

9.E-mail Address sabiki01@

JOURNEY TIMELINE

チャット(0)

応答(B)

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。

The screenshot displays a coaching interface for a session titled "ac sv001 (acsv001)". The top bar shows the session ID and a status indicator. The main area is divided into two panels: "JOURNEY TIMELINE" on the left and "WEB ACTIVITY" on the right.

JOURNEY TIMELINE (Left Panel):

- ケース情報 (Case Information):**
 - 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)
- 接続中 (Connected):**
 - サビ企 太郎 (接続中)
 - ac ag001 (接続中)
- 音声でコーチング(C) (Voice Coaching):** This option is highlighted with a red box.
- チャット履歴 (Chat History):**
 - 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
 - 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

WEB ACTIVITY (Right Panel):

- 情報(I) (Information):**
 - 9.Title: サビ企太郎
 - 3.姓*: サビ企
 - 4.名*: 太郎
 - 9.Phone Number
 - 9.E-mail Address: sabiki01@
- 履歴(H) (History):**

(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。

The screenshot displays the Sabiki AI agent interface for session 'ac sv001 (acsv001)'. The top bar shows the session ID and a status indicator. Below the bar, the interface is divided into several sections:

- ケース情報 (Case Information):** A list of session details including start point, consultation content, skills, screening, chat content email delivery, current web page, customer ID, and engagement start page.
- チャット履歴 (Chat History):** A list of chat messages between the bot and the guest, including a welcome message and a question about products.
- コーチング履歴 (Coaching History):** A list of coaching sessions, including a recent one with 'ac ag001'.
- WEB ACTIVITY (Web Activity):** A section for tracking web activity, currently showing '接続中' (Connected).
- 情報 (Information):** A section for general information, including title, name, phone number, and email address.

The bottom of the interface features a control bar with icons for ending the session, transferring, and other actions. The '終了' (End) icon is highlighted with a red box.

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。

🏠 ac sv001 (acsv001)
🟢 ac sv001 📶 ? _ □ ×

⚙️ サビ企 太郎 🗨️ 00:02:07 🔗 ➡️
☰

ケース情報

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: 000TaFHG24S01RK

5.Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

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

JOURNEY TIMELINE

[チャット\(0\)](#)

 応答(0)

情報(I) | **履歴(H)**

📄 ⌂ 👤

一般

9.Title サビ企太郎

3.姓* サビ企

4.名* 太郎

9.Phone Number

9.E-mail Address

sabiki01@

コーチング: ac ag001 🕒 (00:02:00)

コーチング: ac ag001 🕒 (00:01:27)

▼ ac ag001 🕒 終了

☒ 完了

WEB ACTIVITY

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。

The screenshot displays the WDE interface for a chat session. The top bar shows the user 'ac ag001 (acag001)' and a timer '00:02:04'. The left sidebar contains a 'ケース情報' (Case Information) panel with the following details:

- 起点: インバウンド chat
- 0.問合せ内容: 相談 (highlighted with a red box)
- 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)

Below the case information, a chat history panel shows a conversation between 'サビ企 太郎' and 'Bot'. The chat messages are:

- 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？

The right sidebar features a 'JOURNEY TIMELINE' and a 'WEB ACTIVITY' section. The 'JOURNEY TIMELINE' shows a list of responses, including 'default' and 'eServiceJP'. The 'WEB ACTIVITY' section displays a message: '詳細を表示する応答を選択してください'.

(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。

The screenshot displays the user interface for a chat session with 'ac ag001 (acag001)'. The top bar shows the session name and status. Below it, a sidebar on the left contains 'ケース情報' (Case Information) and a chat history section. The 'ケース情報' section lists various details, with '4.チャット内容メール送信:' (Chat content email sending) highlighted in a red box, showing a value of 'true'. The chat history section shows a conversation between 'サビ企 太郎' (Sabi-kei Taro) and a bot, with timestamps and a '送信(E)' (Send) button. The main area on the right shows a search bar, a list of responses, and a 'JOURNEY TIMELINE' section.

ac ag001 (acag001)

サビ企 太郎 00:02:04

ケース情報

起点: インバウンド 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: false

5.customer_id: true

5.Engagement Start Page: true

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

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

送信(E)

任意のキーワード検索 検索

ビュー: すべての応答

応答

- default
- eServiceJP

JOURNEY TIMELINE

WEB ACTIVITY

詳細を表示する応答を選択してください

(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。

The screenshot shows the 'ac ag001 (acag001)' interface. At the top, there's a header with the user 'ac ag001' and a search bar. Below the header, the 'ケース情報' (Case Information) tab is selected. A red box highlights the '+' button and the '1. 問合せ詳細情報' and '4. レビュー依頼' options. The 'ケース情報' section displays various details such as '起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK', and '5. Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)'. Below this, there's a chat window showing a message from 'サビ企 太郎' at 18:37:15. The chat message includes a greeting from the bot, a guest inquiry about products, and a bot response asking if the guest wants to see more details. The interface also features a sidebar with 'KEY TIMELIN' and 'WEB ACTIVITY' sections, and a bottom section with a '送信(E)' button.

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。

The screenshot displays a customer service interface for a session with 'サビ企 太郎' (Sabi-ki Taro). The top bar shows the session ID 'ac ag001 (acag001)' and a status 'ac ag001'. The left sidebar contains a 'ケース情報' (Case Information) section with the following details:

- 起点: インバウンド 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: 0000TaFHG24S01RK
- 5. Engagement Start Page: ファッション市場 (COTOHA DemoSite)

The '1. 問合せ詳細情報:' field is highlighted with a red box. Below this, a chat history section shows a message from 'サビ企 太郎' at 18:37:15:

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 ?

The right sidebar features a 'JOURNEY TIMELINE' and a 'WEB ACTIVITY' section. The '応答' (Response) section lists 'default' and 'eServiceJP'. The 'WEB ACTIVITY' section displays a message: '詳細を表示する応答を選択してください' (Please select a response to display details).

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。

The screenshot displays the '履歴(H)' (History) tab for contact 'ac ag001'. The interface includes a chat window on the left with a timeline of messages, a central 'JOURNEY TIMELINE' sidebar, and a right-hand panel showing a list of chat sessions and a detailed view of the selected session.

チャット履歴一覧 (右側上部):

ステータス	件名	開始日	終了
進行中	相談	2021/06/01 16:27:17	
完了	チャット内容の確認メール	2021/06/01 15:19:39	2021
完了	相談	2021/06/01 15:14:58	2021
完了	チャット内容の確認メール	2021/06/01 15:14:19	2021
完了	相談	2021/06/01 15:13:31	2021
完了	チャット内容の確認メール	2021/06/01 15:06:47	2021

チャット詳細 (右側下部):

太郎 サビ企 とのチャットセッション。
状態: ac ag001 への割り当て - 処理中です

新しいVパーティ'太郎 サビ企' がセッションに参加しました

太郎 サビ企 16:27:18

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?

チャット受信アイコン



ステータスは「完了」(チャット完了) または
「進行中」(チャット対応中) を表示します。

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。

The screenshot displays a web application interface for managing customer information. The top bar shows the user 'ac ag001 (acag001)' and a status bar with 'サビ企 太郎' and a timer '00:05:56'. The main area is divided into three sections: 'ケース情報' (Case Information), 'JOURNEY TIMELINE' (Journey Timeline), and 'WEB ACTIVITY' (Web Activity). The 'ケース情報' section shows a chat history with messages from 'サビ企 太郎' and 'ac ag001'. The 'JOURNEY TIMELINE' section shows a timeline of events. The 'WEB ACTIVITY' section shows a list of activities. The '情報(I)' tab is selected, showing fields for '9.Title', '3.姓' (Last Name), '4.名' (First Name), '9.Phone Number', and '9.E-mail Address'. The '履歴(H)' tab is also visible.

Field	Value
9.Title	サビ企太郎
3.姓	サビ企
4.名	太郎
9.Phone Number	
9.E-mail Address	

5. CCPulse+ の設定

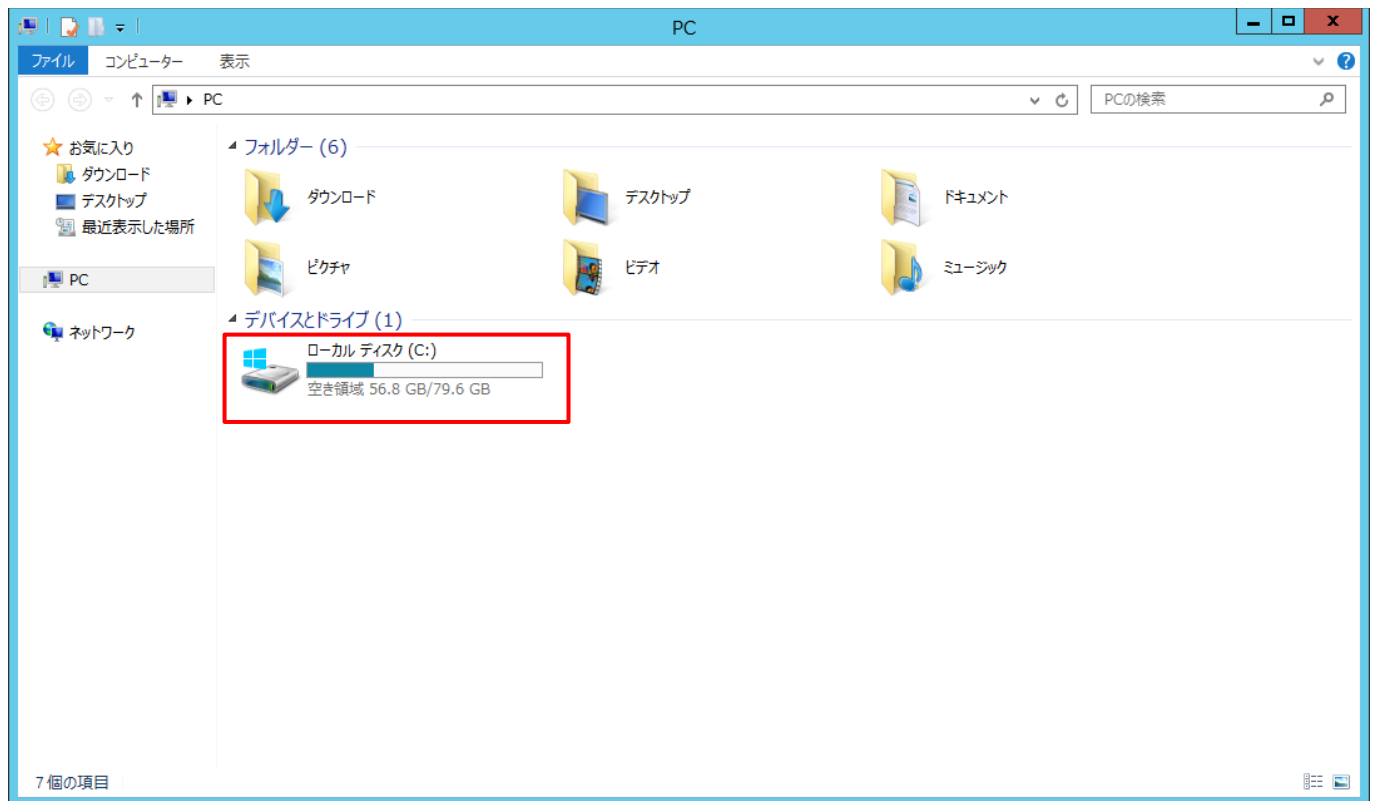
CCPulse+ のオムニチャネル設定方法です。

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。

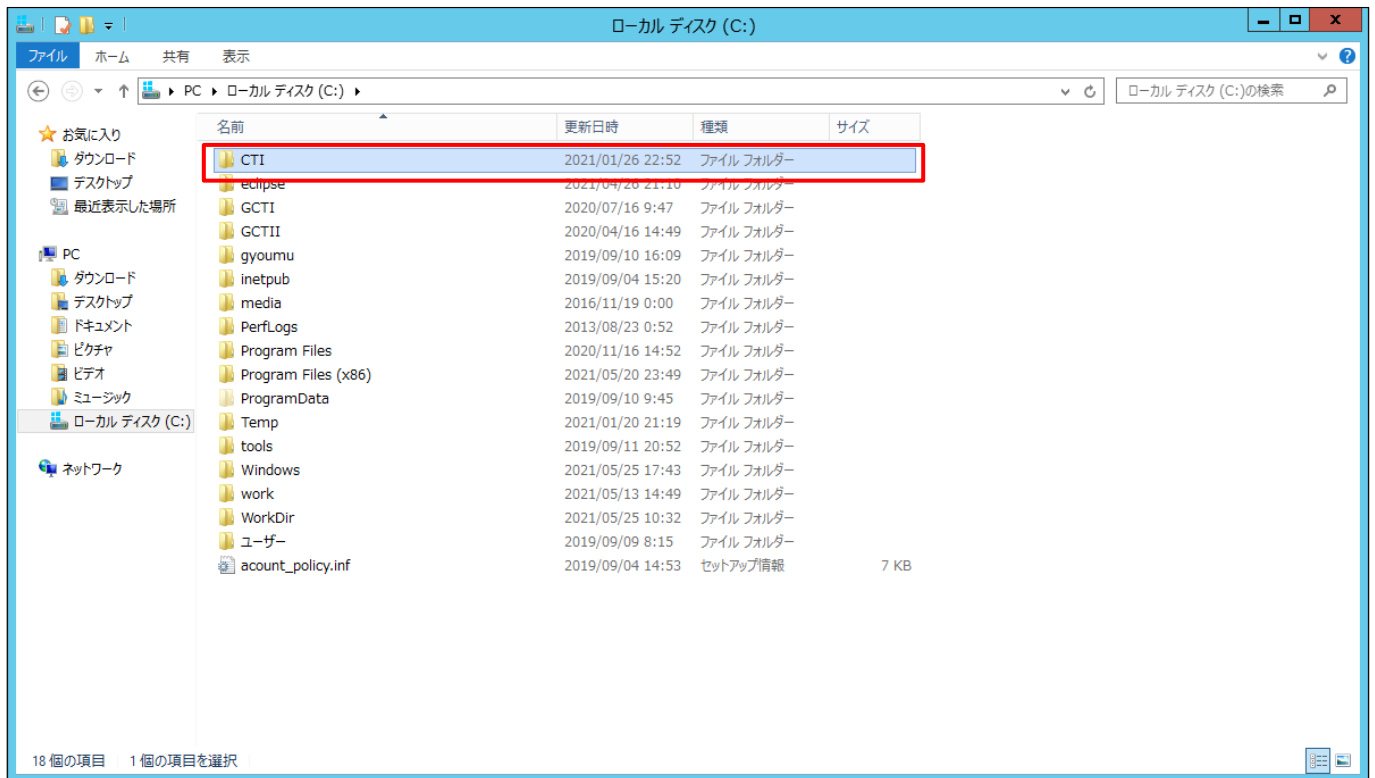
CCPulse+本体のインストールについては、「初期設定編」の「5.2.1 インストール」を参照してください。
基本的な利用方法については「リアルタイムレポート編」を参照してください。

5.1 オムニチャネル用テンプレート差し替え

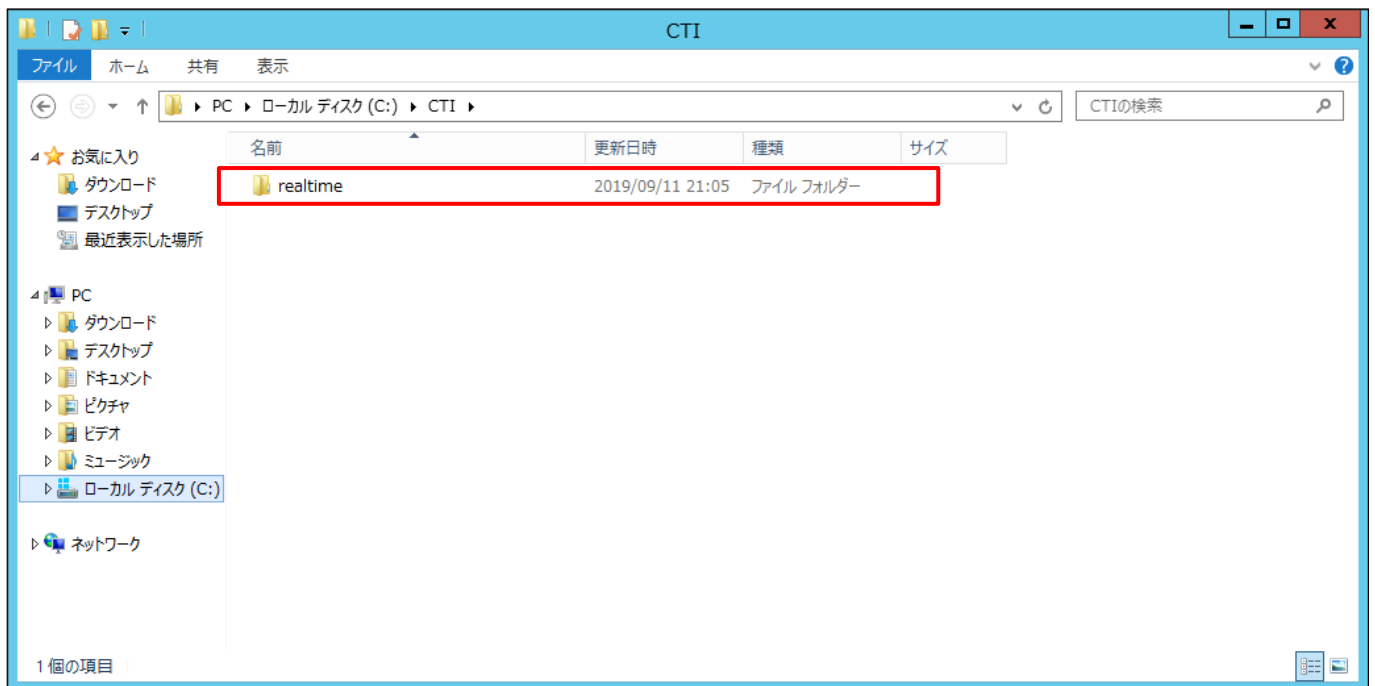
(1) エクスプローラーから[ローカルディスク(C:)]をクリックします。



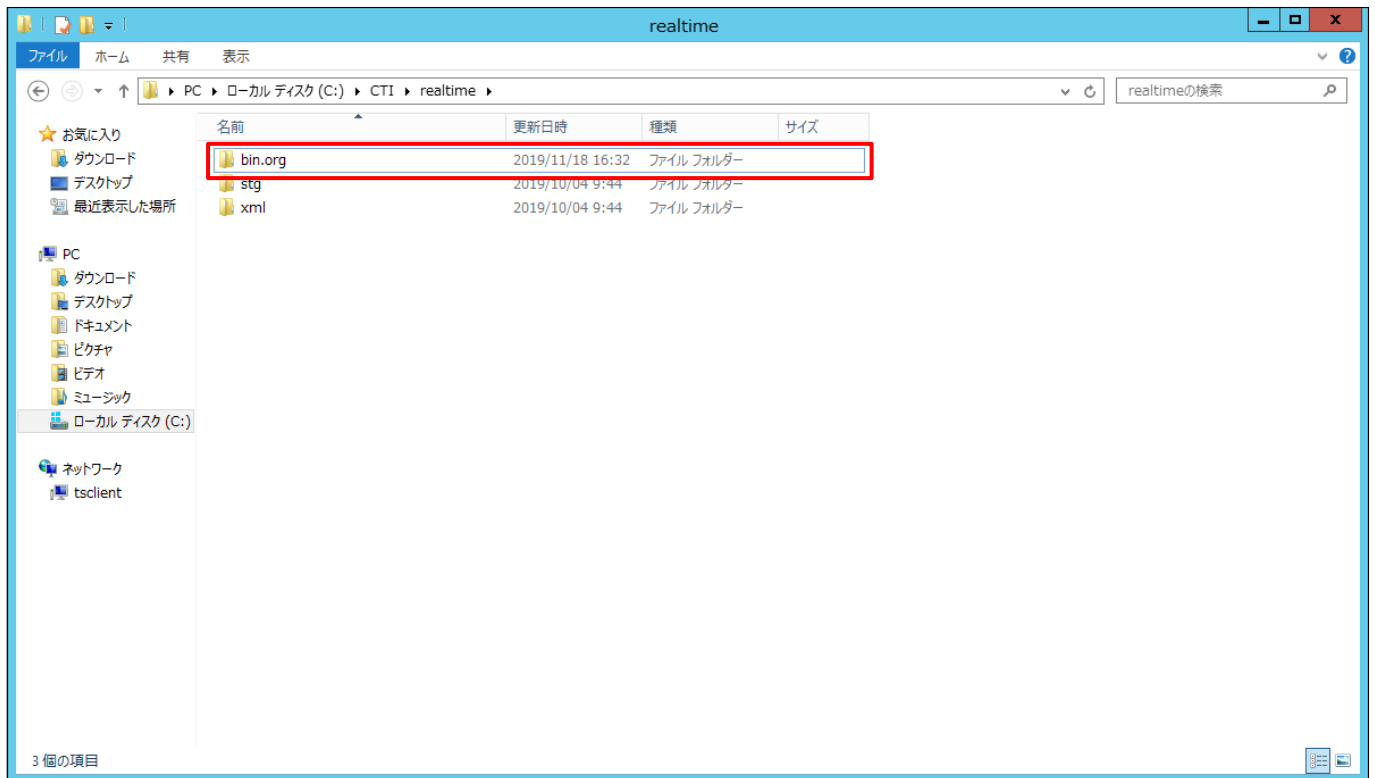
(2) [CTI]フォルダを選択します。



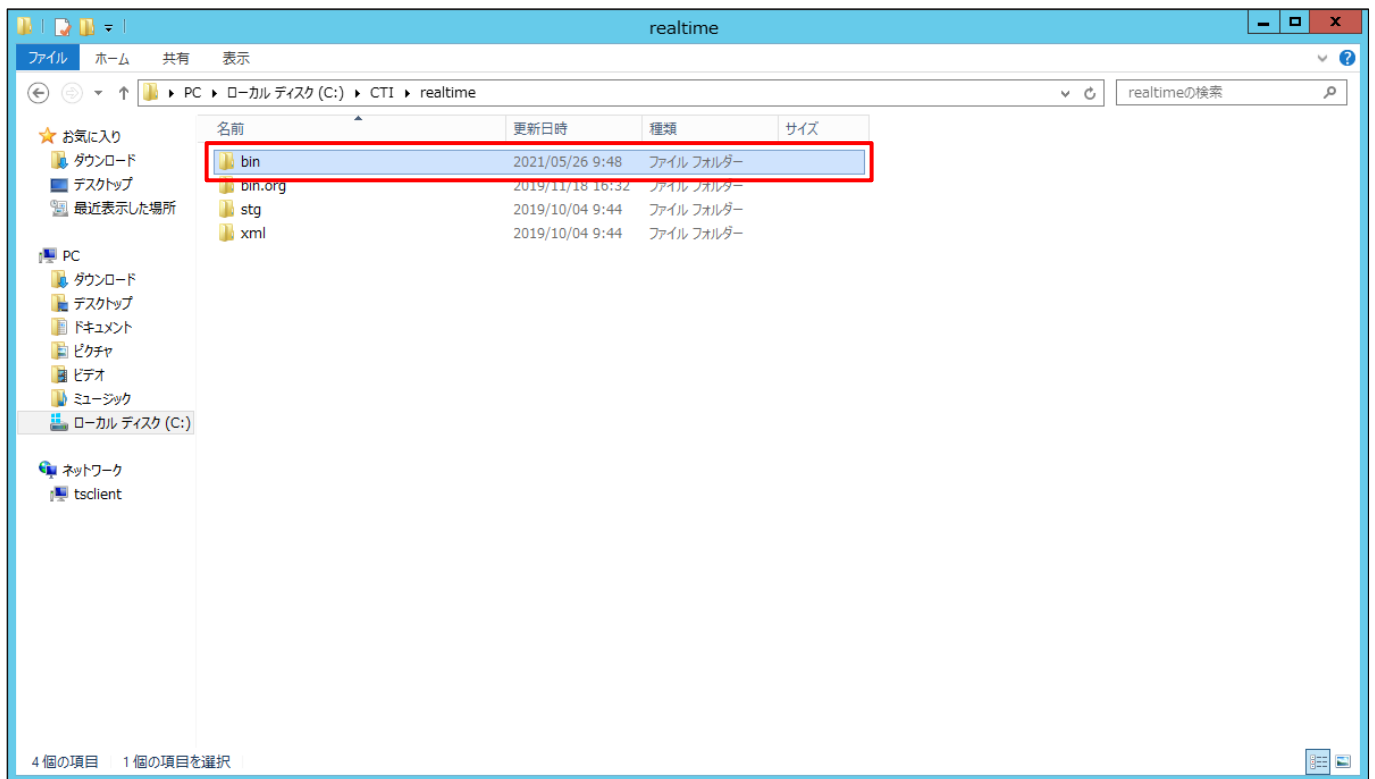
(3) [realtime]フォルダを選択します。



(4) [bin]フォルダを[bin.org]へ名前を変更します。

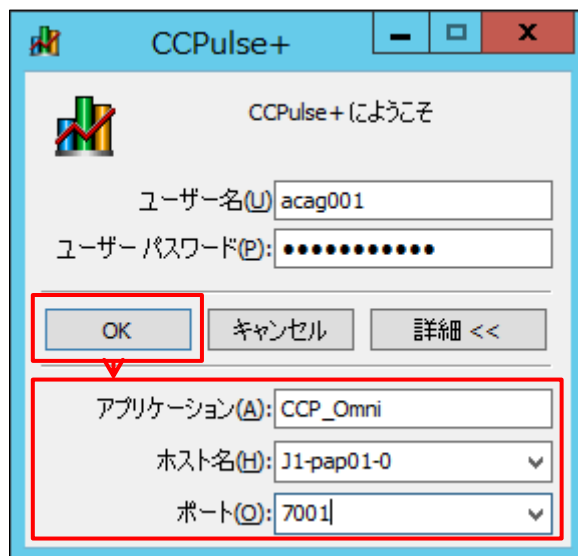


(5) オムニチャネル用テンプレートの[bin]フォルダを[realtime]フォルダ内へコピーします。

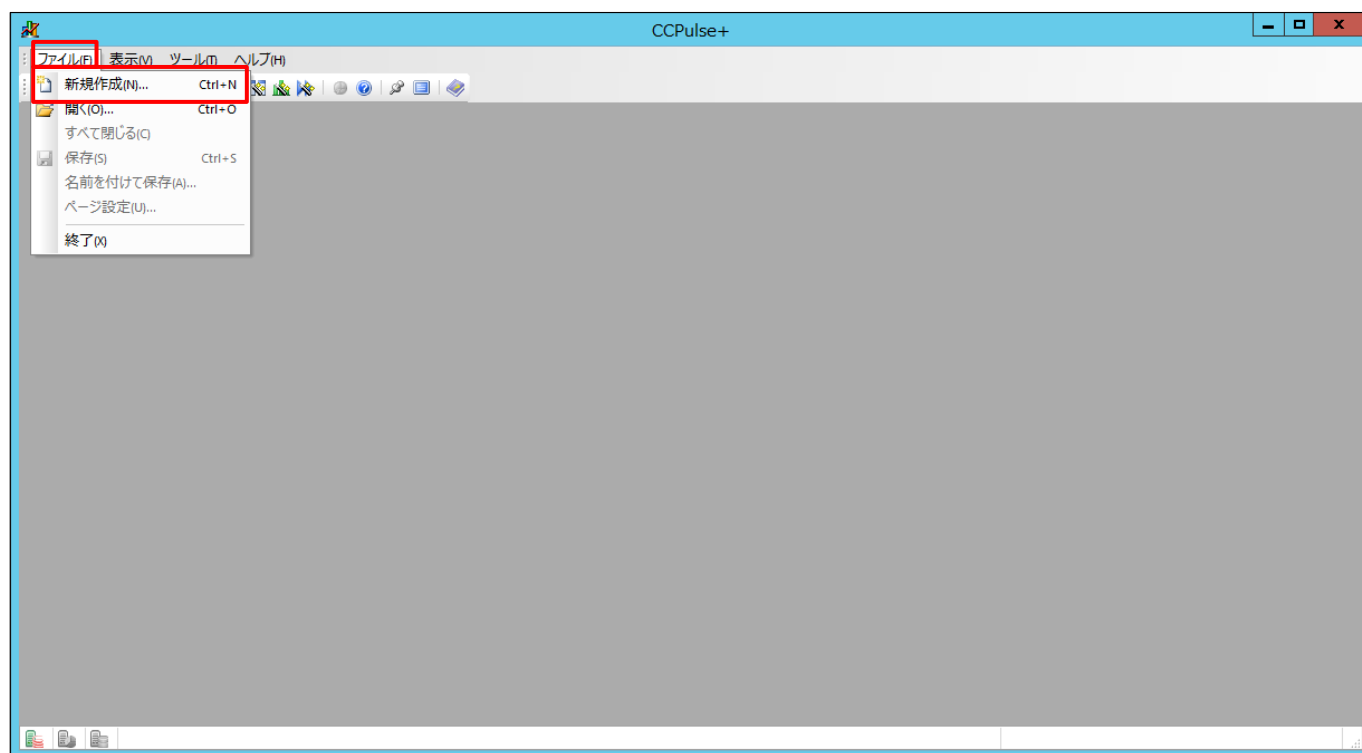


5.2 オブジェクト作成

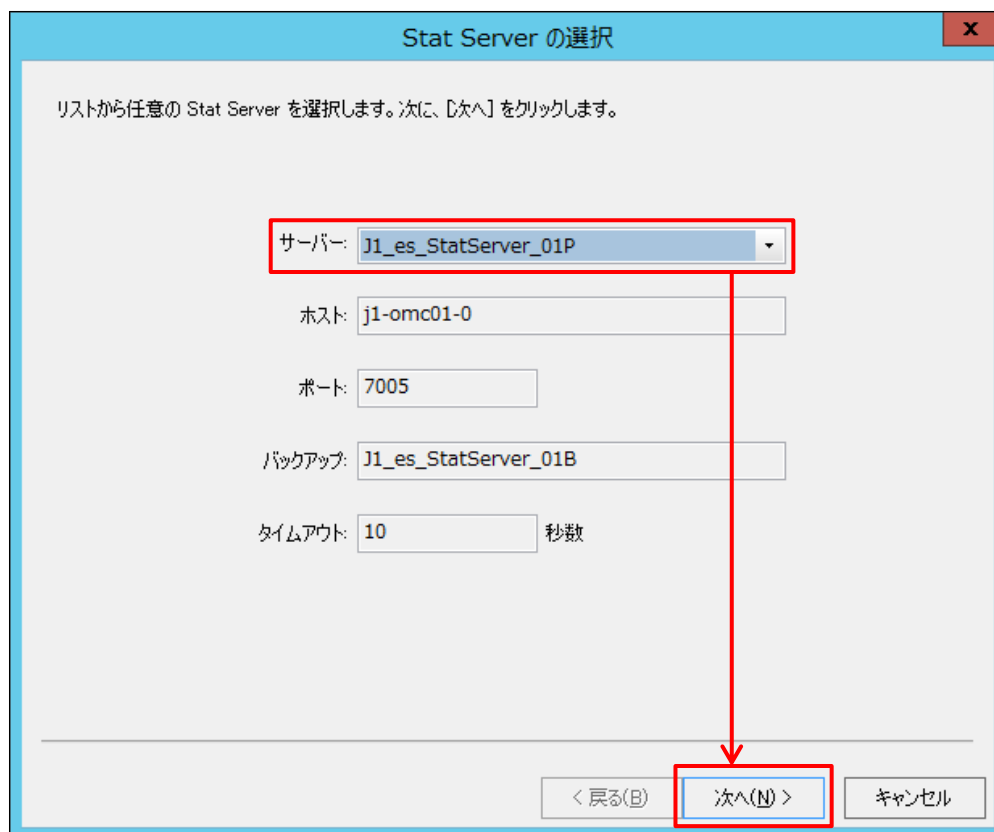
(1) CCPulse+ を起動し、アプリケーション名/ホスト名/ポートを入力し[OK]をクリックします。



(2) [ファイル]を選択し、[新規作成]をクリックします。



(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

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

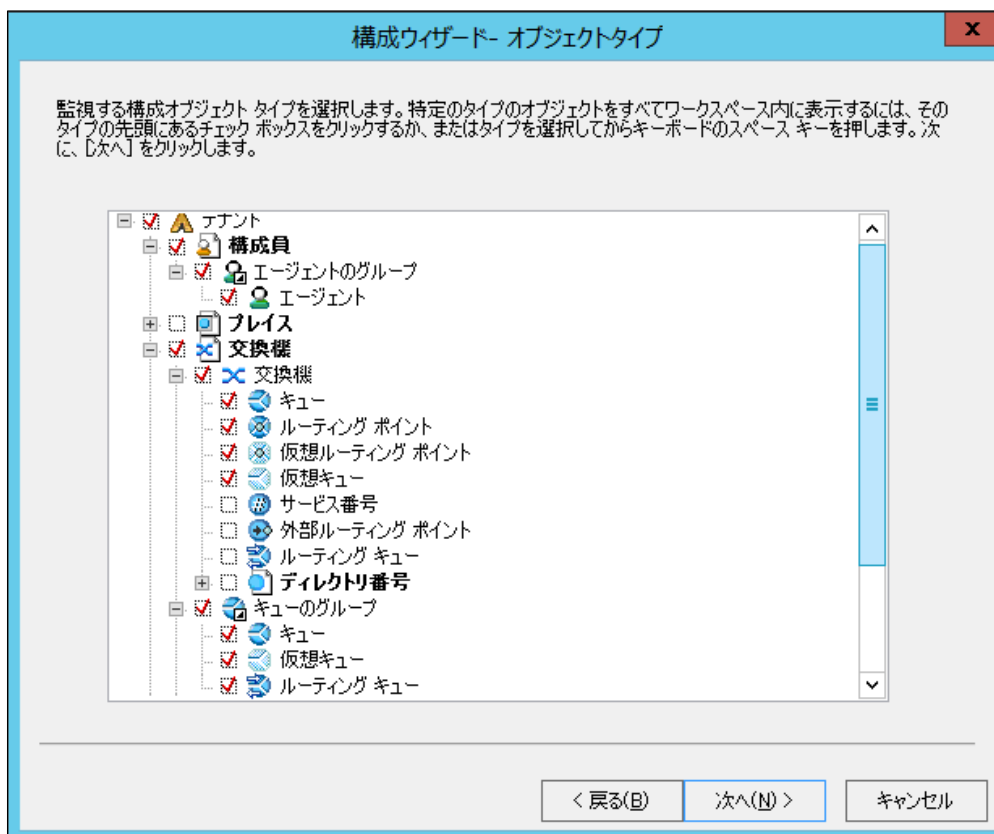
ポート: 7005

バックアップ: J1_es_StatServer_01B

タイムアウト: 10 秒数

< 戻る(B) 次へ(N) > キャンセル

(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。



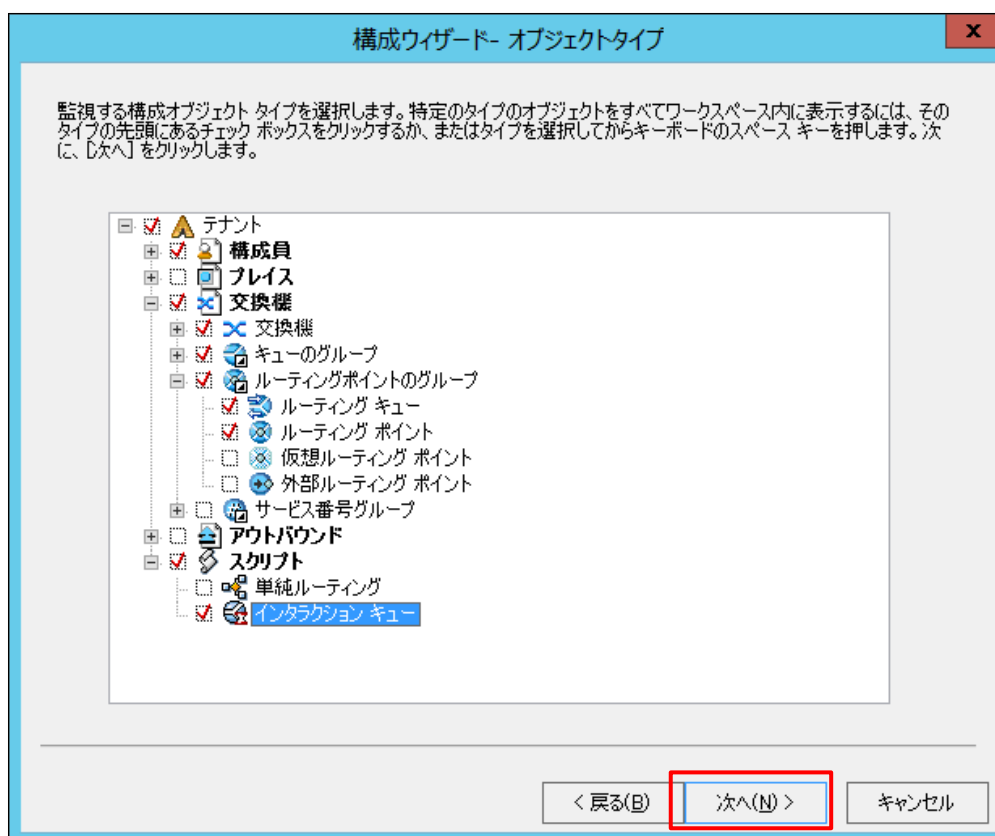
構成ウィザード- オブジェクトタイプ

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示するには、その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 キーを押します。次に、[次へ] をクリックします。

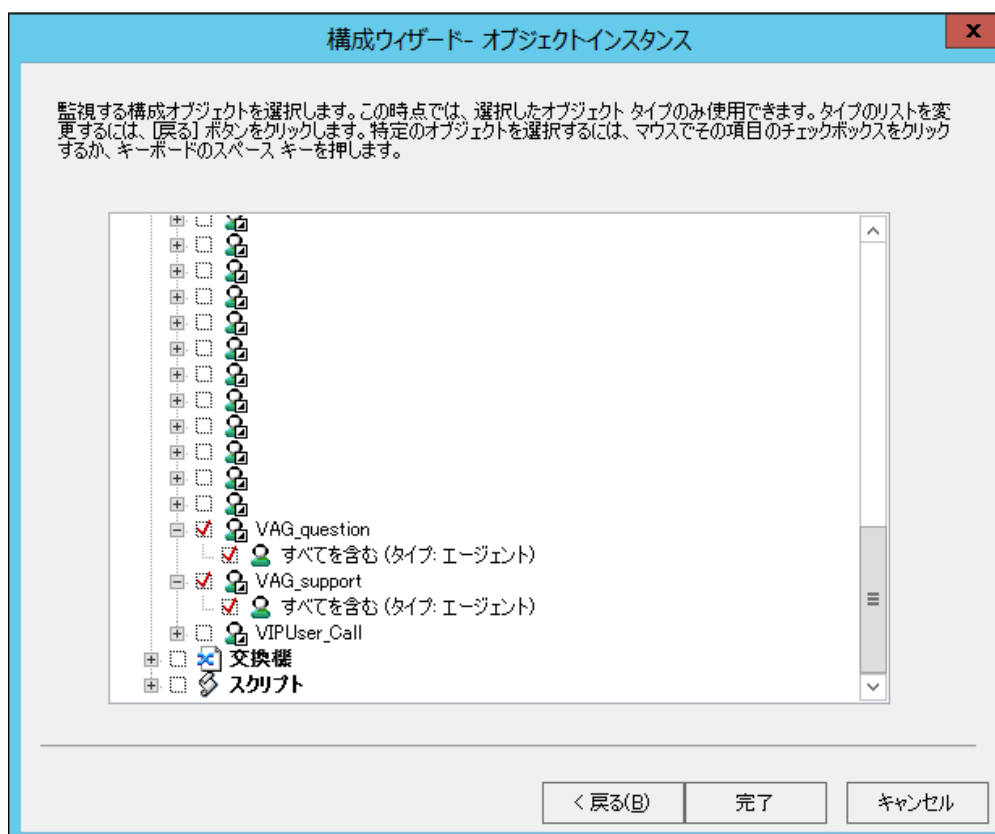
- ☒ アナント
 - ☒ 構成員
 - ☒ エージェントのグループ
 - ☒ エージェント
 - ☐ プレイス
 - ☒ 交換機
 - ☒ 交換機
 - ☒ キュー
 - ☒ ルーティング ポイント
 - ☒ 仮想ルーティング ポイント
 - ☒ 仮想キュー
 - ☐ サービス番号
 - ☐ 外部ルーティング ポイント
 - ☐ ルーティング キュー
 - ☒ ディレクトリ番号
 - ☒ キューのグループ
 - ☒ キュー
 - ☒ 仮想キュー
 - ☒ ルーティング キュー

< 戻る(B) 次へ(N) > キャンセル

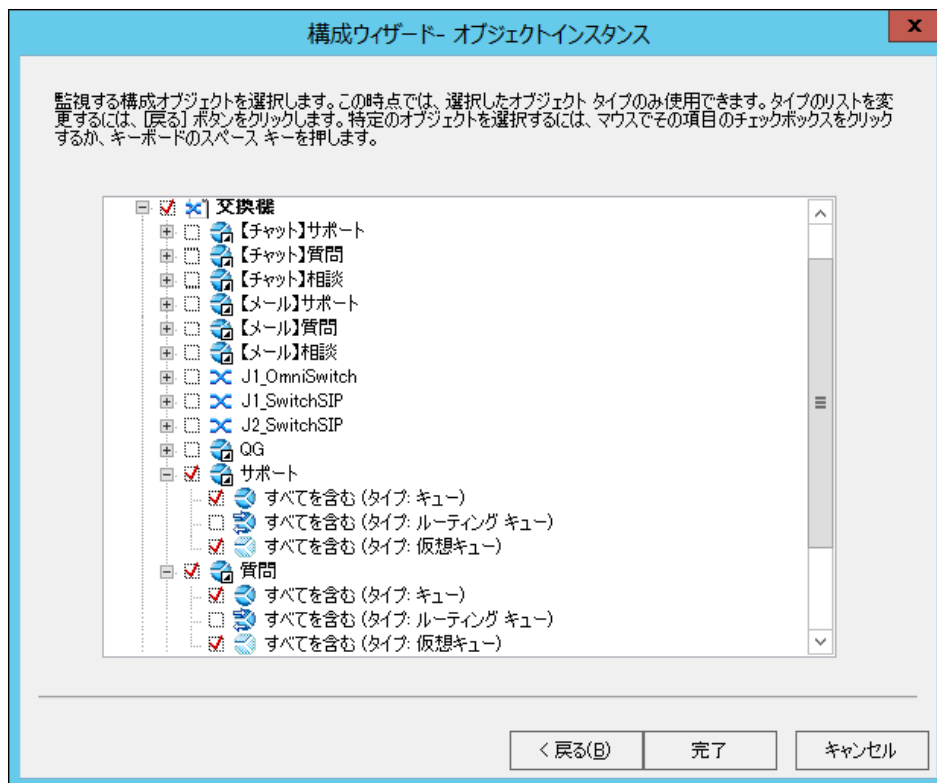
(5) スクリプトの「インタラクションキュー」を選択し、[次へ]をクリックします。



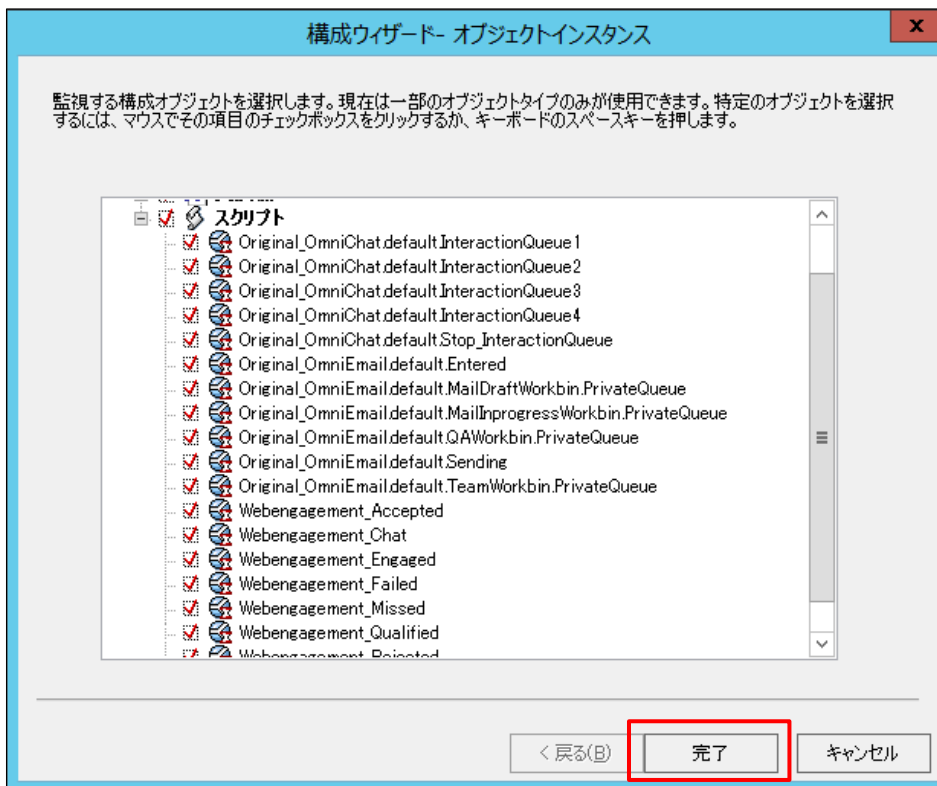
(6) 構成員「エージェント（すべてを含む）」を選択し、下へスクロールします。



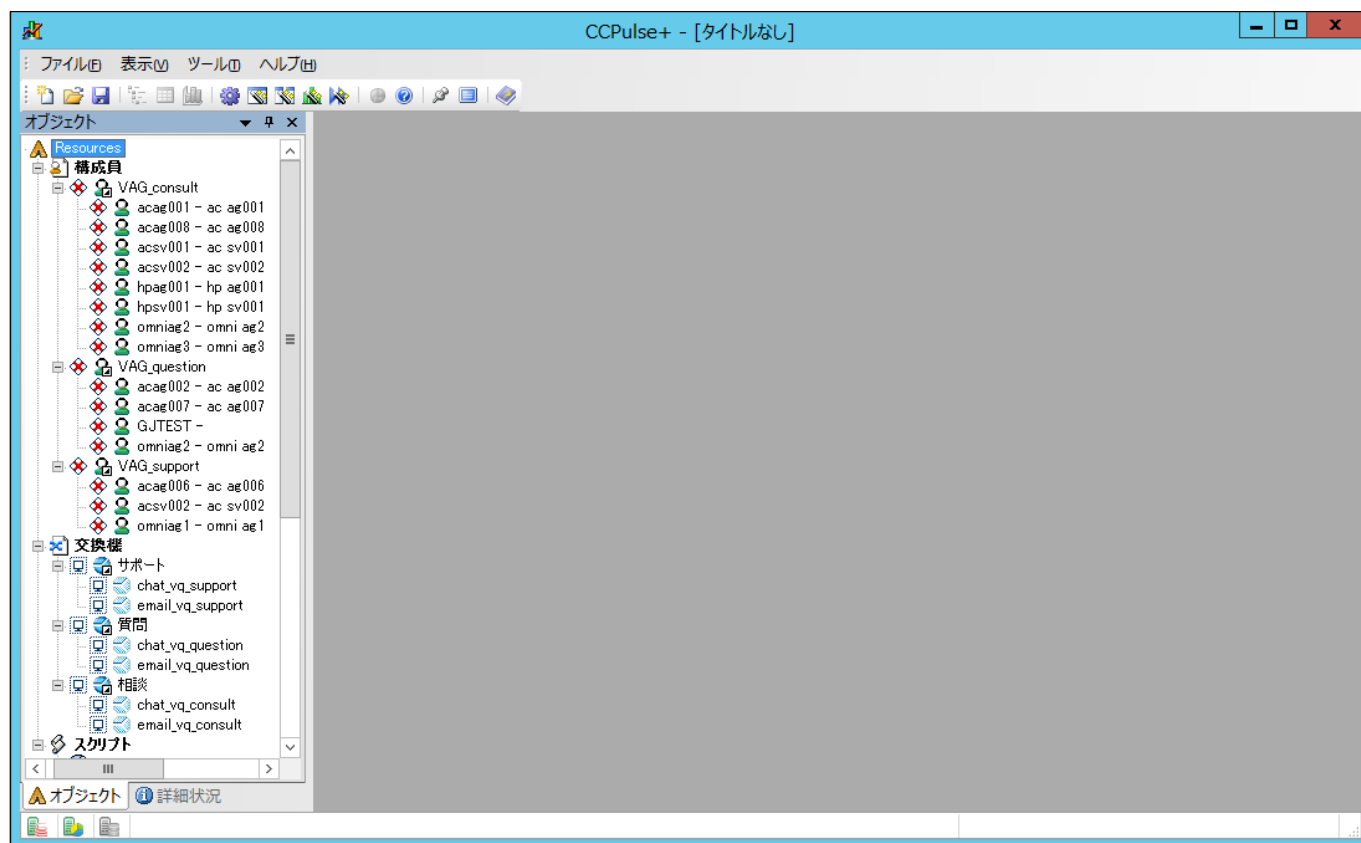
(7) 交換機「サポート/質問（すべてを含む）」を選択し、下へスクロールします。



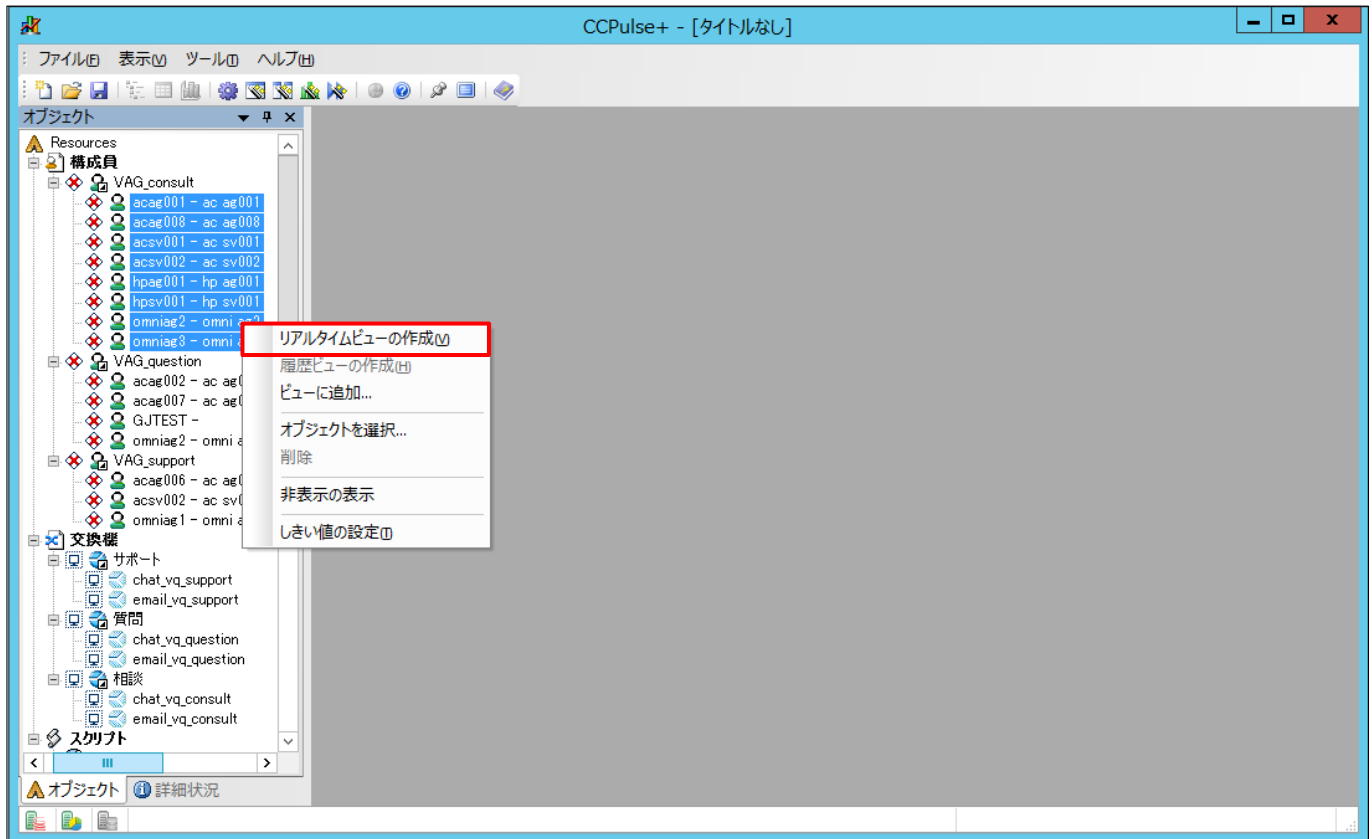
(8) スクリプトは全てチェックを入れ、[完了]をクリックします。



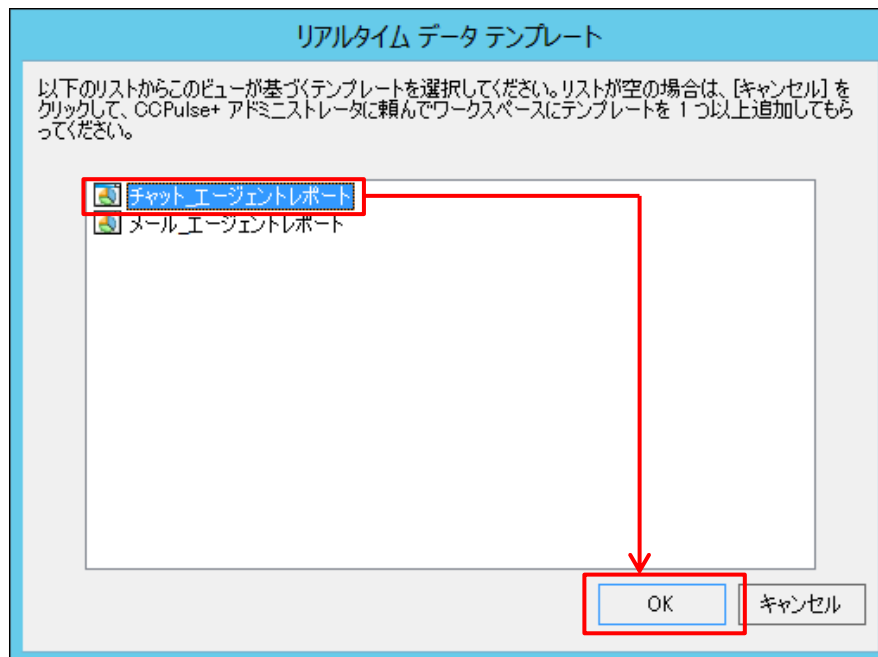
(9) オブジェクトが作成されます。



(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。



(12)「チャット_エージェントレポート」を選択した場合の例です。

CCPulse+ - [タイトルなし] - チャット_エージェントレポート - 1 を表示

オブジェクト: チャット_エージェントレポート - 1 を表示

現在値	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	転送した数
acag001 - ac ag001	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用
acag008 - ac ag008	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用
acsv001 - ac sv001	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用
acsv002 - ac sv002	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用
hpag001 - hp ag001	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用
hpsv001 - hp sv001	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用
omniag2 - omni ag2	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用
omniag3 - omni ag3	n/a	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用	未適用

下部のグラフ表示:

- 着信数
- 応答数
- タイムアウト数
- 拒否数
- 転送した数
- 転送された数
- 会議開始数
- 会議参加数
- 対応数

(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。

CCPulse+ - [タイトルなし] - チャット_エージェントレポート - 1 を表示

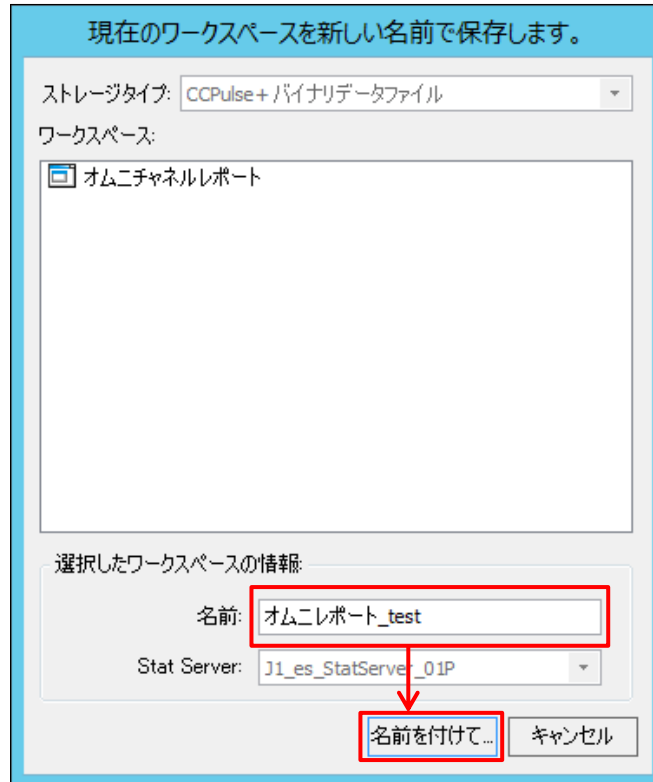
ファイル(F) 表示(M) ツール(T) ウィンドウ(W) ヘルプ(H)

名前を付けて保存(A)...

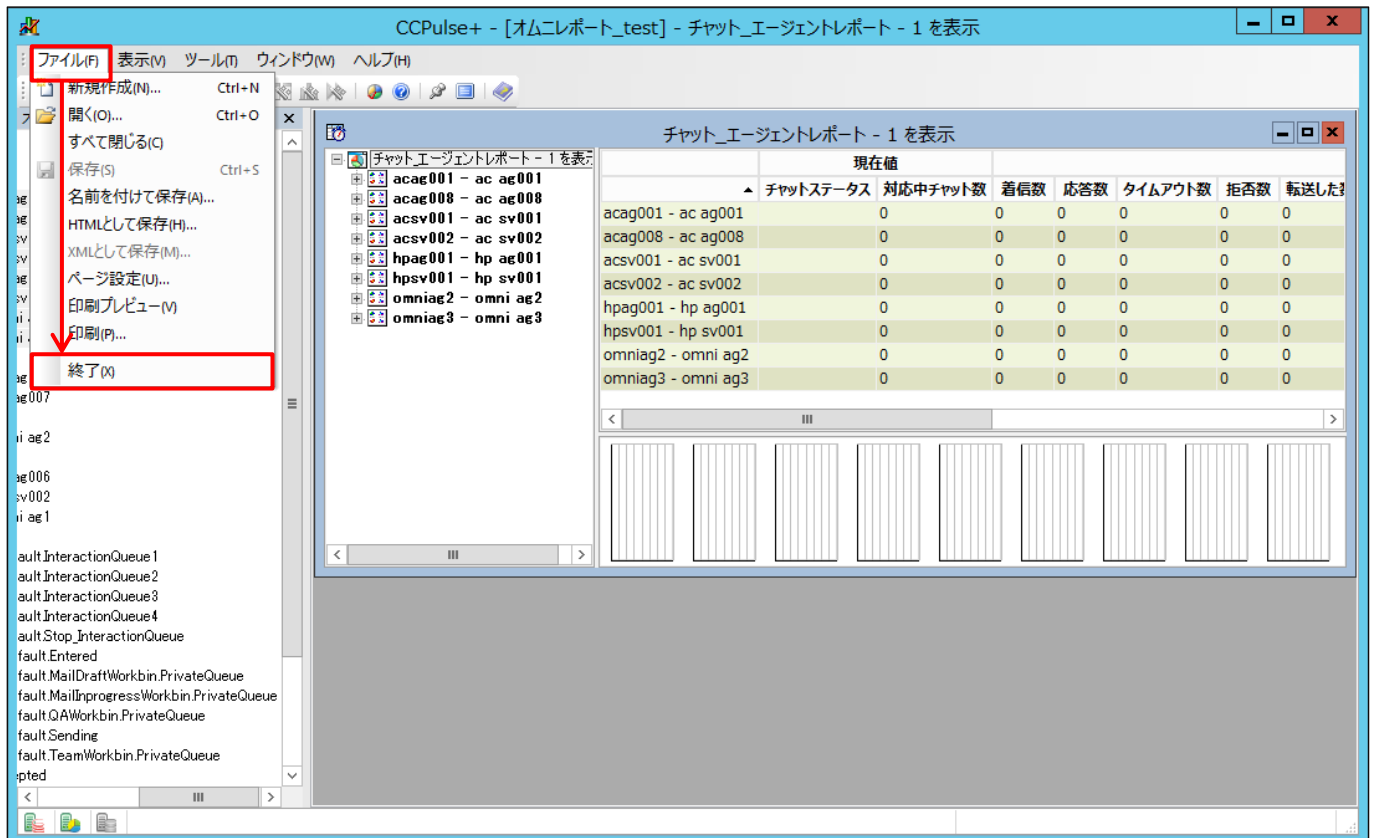
チャット_エージェントレポート - 1 を表示

現在値	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	転送した数
acag001 - ac ag001	0	0	0	0	0	0	0
acag008 - ac ag008	0	0	0	0	0	0	0
acsv001 - ac sv001	0	0	0	0	0	0	0
acsv002 - ac sv002	0	0	0	0	0	0	0
hpag001 - hp ag001	0	0	0	0	0	0	0
hpsv001 - hp sv001	0	0	0	0	0	0	0
omniag2 - omni ag2	0	0	0	0	0	0	0
omniag3 - omni ag3	0	0	0	0	0	0	0

(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。



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 DAY : 1 日単位 WEEK : 1 週間単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	
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	放棄数(転送)	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。	

(次頁へ続く)

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 - HOURL : 1 時間単位 - DAY : 1 日単位 - WEEK : 1 週間単位 - MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	
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）	

(次頁へ続く)

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)	

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
41	離席理由コード 1 7	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 1 7)	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 1 8	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 1 8)	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 1 9	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 1 9)	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 2 0	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 2 0)	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 2 1	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 2 1)	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 2 2	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 2 2)	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 2 3	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 2 3)	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 2 4	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 2 4)	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 2 5	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 2 5)	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 2 6	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 2 6)	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 2 7	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 2 7)	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 2 8	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 2 8)	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 2 9	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 2 9)	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 3 0	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 3 0)	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 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 WEEK : 1 週間単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	
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 DAY : 1 日単位 WEEK : 1 週間単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	
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트에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 - DAY : 1 日単位 - WEEK : 1 週間単位 - MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	
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。	

(次頁へ続く)

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）	

(次頁へ続く)

No	項目	概要	備考
41	離席理由コード 1 7	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 1 7)	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 1 8	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 1 8)	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 1 9	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 1 9)	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 2 0	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 2 0)	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 2 1	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 2 1)	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 2 2	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 2 2)	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 2 3	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 2 3)	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 2 4	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 2 4)	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 2 5	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 2 5)	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 2 6	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 2 6)	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 2 7	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 2 7)	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 2 8	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 2 8)	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 2 9	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 2 9)	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 3 0	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 3 0)	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 HOUR : 1 時間単位 DAY : 1 日単位 WEEK : 1 週間単位 MONTH : 1 か月単位
3	集計期間末尾	選択したレポート取得終了時間	
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	エージェントに回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	着信に回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回答した合計数。	
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
 	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	エージェントに回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	着信に回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回答した合計数。	
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回答した合計数。	
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
	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。	

[0] Omni_エージェントステータスレポート【完成】_rev5								
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	🟢	00:00:05	🟢	00:00:04	🟢	00:00:31	
ac, ag008	08:20:29	🟡	02:27:56	🟡	02:26:31	🟡	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
	LoggedOut	ログアウト
	NotReadyForNextCall	準備中（離席理由あり/なし）・応答不可
	WaitForNextCall	受付可
	CallInbound	通話中（外線着信）
	CallOutbound	通話中（外線発信）
	CallOnHold	保留中
	CallConsult	引継通話中
	CallInternal	内線通話中
	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	備考
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・設定方法に関するお問合せ	ヘルプデスク	メール：accs-support@ml.ntt.com 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	ビリングカスタマセンタ	電話：0120-047-128 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	えーしーでいー	「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	しーでいーあーる	「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	しーていーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。Arcstar Contact Center 2.0 においては WDE で提供するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指す
DN	でいーえぬ	「Dialing Number」の略語。RP と VQ を包括するオブジェクト
DNIS	でいーえぬあいえず／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「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	ぎゃくくす	「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	じえ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	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音声応答システム。お客さまのプッシュボタン操作によるメニュー選択により通話の接続先を制御することも可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルーティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとおっぱえでいしょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン/CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえつくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能とする機能

用語	よみがな	意味
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位
SpeechMiner	スピーチマイナー	通話録音の検索および再生を行う Web ツール
VoiceXML	ぼいすえっくすえむえる	IVR コールフローから呼び出され、音声ガイダンス/プッシュボタンの受付など行う
Virtual Queue	ばーちやるきゅー	略語は「VQ」。本来のキューと異なり、実体を持たない仮想キュー。コールフロー上に設定することで呼をカウントするために使用される
wav ファイル	うえーぶふあいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspase Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじえんと	電話対応やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじえんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトウェアを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おペレーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3 者以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふぁれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんぺーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
キュー	きゅー	エージェント分配されてから着信するまでに積滞するポイント
キューイング	きゅーいんぐ	キューに入った通話をエージェントに接続試行する動作のこと
構築用管理者	こうちくようかんりしゃ	契約者用の特権ID。コールフロー作成や電話発着信に関する設定など、初期構築や業務の追加/変更に伴って必要となる重要な機能の設定で利用する。1契約につき1IDのみの提供となる
コーチング	こーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパーバイザが音声で助言等を伝える機能。スーパーバイザの音声はエージェントにのみ聞こえ、お客さまには聞こえない
コールフロー	こーるふろー	お客さまからの電話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コール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コールフロー作成に対応

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	そふとふおん	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