

Arcstar Contact Center 2.0

ユーザーズマニュアル

構築用管理者編

1.26.2.2 版（2025 年 5 月 28 日）

更新履歴

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]2.1	ソフトフォン接続情報において DR オプション利用時の情報を更新
		[変]2.2	Speechminer の URL を変更
1.11 版	2018/4/16	[変]2.1	FTP サーバ側の文字コードを追記
1.12 版	2018/6/1	[変]2.2	informart データベース利用のパスワード読み仮名の誤記を修正
1.13 版	2018/10/30	[変]2.1	VoiceXML 設定情報に音声ファイルパスを追記 コールフロー作成のホスト名に DR あり・ホスト 2 を追記
		[変]2.2	アウトバウンドキャンペーンのホスト名に DR あり・ホスト 2 を追記
		[変]3.1	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
1.14 版	2019/2/6	[変]2.1	ハードフォン利用時の音声コーデックは G.711 (μ-law) を最優先設定する旨を注意事項に追記
		[変]2.2	通話録音一括ダウンロードの接続情報を追記
1.16 版	2019/4/11	[変]2.1	VoiceXML 設定情報の音声ファイルパスの誤記を修正
1.20 版	2019/11/29	[変]2.1	WDE バージョンアップに伴うアプリケーション名の修正 ハードフォン利用時の注意事項に片通話を追記
1.20.1 版	2021/6/10	[変]2.1	ソフトフォンログイン時(DR オプション未契約時)に入力する値を修正
1.20.2 版	2021/8/17	[変]2.2	Infomart データベース利用/SQLServer 名から DR 拠点削除
1.25 版	2022/6/1	[新]3	Nailed-UP 接続用 ストラテジ作成例を追加
		[変]4.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更 URL の http を https に修正
1.25.1 版	2022/9/30	[変]2.1	DR 拠点のアプリケーション名の誤記を修正
1.26 版	2023/6/7	[変]2.1	Pulse ログイン画面の URL 追加
		[変]	Windows11 の情報を記載
		[変]4.1	料金に関するお問合せを変更
1.26.2 版	2023/12/1	なし	版改定
1.26.2.1 版	2024/7/4	[変]1	初期パスワードの変更を任意から必須に変更
1.26.2.2 版	2025/5/28		社名変更対応

目次

構築用管理者編	1
更新履歴	2
目次	3
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル 構築用管理者 編	4
1. 構築用管理者アカウント	5
2. 各種接続情報	6
2.1 基本機能	6
2.2 オプション機能	8
3. Nailed-UP 接続 ストラテジ作成例	10
3.1 ログイン/ログアウト	11
3.1.1 ログイン	11
3.1.2 ログアウト	12
3.2 ストラテジ設定	13
3.2.1 ストラテジの作成	14
3.2.1.1 Nailed-UP 接続用	15
3.2.1.2 外線着信用	20
3.2.2 ストラテジの変更	25
3.2.2.1 音声アナウンス設定	25
3.2.2.2 リングバックトーン設定	30
3.2.3 ストラテジの削除	32
3.3 ロード設定	33
3.3.1 ロード	34
3.3.2 リリース	37
4. 問い合わせ先	39
4.1 問い合わせ先一覧	39
4.2 問い合わせ用フォーム	40
5. 用語集	41

本章は以下の内容で構成されています。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1.	構築用管理者アカウント	構築用管理者の ID と初期パスワード	P.5
2.	各種接続情報	ツールの利用に必要な URL およびアプリケーション接続情報	P.6
3.	Nailed-UP 接続 ストラテジ作成例	Nailed-UP 接続で使用するコールフローを作成する際のストラテジ作成例	P.10
4.	問い合わせ先		P.39
5.	用語集		P.41

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。

1. 構築用管理者アカウント

構築用管理者の ID と初期パスワードは以下のとおりです。

ID	Tenant_Admin	ティー・イー・エヌ・イー・エヌ・ティー・ _ ・イー・ディー・エル・アイ・エヌ
初期パスワード	Tenant_Admin9086	ティー・イー・エヌ・イー・エヌ・ティー・ _ ・イー・ディー・エル・アイ・エヌ・9・ゼロ・8・6

パスワードについて

- ・カスタマポータル(GAX)から初期パスワードを任意のパスワードに変更することが可能ですので、必ずパスワードを変更して下さい。
- ・パスワードの紛失はヘルプデスクまでお問合せください。初期パスワードへの再設定を行います。

2. 各種接続情報

Arcstar Contact Center 2.0 の利用に必要な接続情報一覧です。

DR 拠点の利用について

- DR オプションを契約いただいている場合のみ利用可能です。

2.1 基本機能

DNS サフィックス	arcstarcc.net
------------	---------------

DNS サーバの IP アドレスについて

- 開通案内をご確認ください。

DNS フォワーダオプションの設定情報について

- 開通案内をご確認ください。

カスタマポータル (GAX)	
メイン拠点	https://j1-accs.arcstarcc.net/gax
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/gax

ソフトフォン（Workspace Desktop Edition） - DR オプション未契約の場合のみ -				
アプリケーション名			Windows10：WDE853	• 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
			Windows11：WDE4	
ホスト名	メイン拠点	ホスト 1	j1-pap01-0	
		ホスト 2	j1-pap01-1	
ポート			7001	

DR オプションを契約している場合について

- ソフトフォンの接続設定は自動設定となります。
- 手動設定が必要な場合の設定値は以下のとおりです。NTT ドコモビジネスから契約者へ依頼を行った場合を除き、手動設定の利用は動作保証の対象外となりますので注意願います。

			自動切替あり	自動切替なし
アプリケーション名	メイン拠点		Windows10:WDE853_DR	Windows10:WDE853
			Windows11:WDE4_DR	Windows11:WDE4
	DR 拠点		Windows10:WDE853_J2_DR	Windows10:WDE853_J2
			Windows11:WDE4_J2_DR	Windows11:WDE4_J2
ホスト名	メイン拠点	ホスト 1	j1-pap01-0	
		ホスト 2	j1-pap01-1	
	DR 拠点	ホスト 1	j2-pap01-0	
		ホスト 2	j2-pap01-1	
ポート			7001	

リアルタイムレポートツール（Pulse）	
メイン拠点	https://j1-accs.arcstarcc.net/pulse
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/pulse

リアルタイムレポートツール（CCPulse+）				
アプリケーション名			CCP	
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	
	DR 拠点	ホスト 1	j2-pap01-0	
		ホスト 2	j2-pap01-1	
ポート			7001	

コールフロー作成（Interaction Routing Designer）				
アプリケーション名		メイン拠点	IRD	・メイン拠点接続時
		DR 拠点	IRD_J2	・DR 拠点接続時
ホスト名	DR なし	ホスト 1	j1-mm01-0	・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-mm01-1	
	DR あり	ホスト 1	j1-mm01-0-datv01	
		ホスト 2	j1-mm01-0-datv02	
ポート			2020	

レポートテンプレートアップロード用 FTP					
ID			ftp-admin	Iフ・ティ-・ピー・マイナ・エ・ディー・Iム・アイ・Iマ	
パスワード			P@ssw0rd	ピー・@・Iマ・Iマ・ダブルイー・ゼロ・アル・ディー	
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		
	DR 拠点	ホスト 1	j2-pap01-0		
		ホスト 2	j2-pap01-1		
接続モード			パッシブモード	• アクティブモードでの接続は不可	
文字コード			Shift-JIS		

VoiceXML 利用設定情報		
VoiceXML ファイルパス	メイン拠点	http://j1-accs/vxml/kanri
	DR 拠点	http://j2-accs/vxml/kanri
音声ファイルパス		file:///opt/genesys/ivr_MCP/announcement

ハードフォンの音声コーデック選択について

- ハードフォン利用時は、音声コーデックに G.711 (μ-law) を最優先で利用する設定を行ってください。G.711 (μ-law) 以外の音声コーデックを利用した場合には、一部通話の録音不可や片通話などの支障が発生する場合があります。

ハードフォン利用設定情報について

- 開通案内をご確認ください。

2.2 オプション機能

オプション機能の利用について

- 契約いただいているオプション機能のみ利用可能です。

通話録音検索再生 (SpeechMiner)	
メイン拠点	https://j1-sm.arcstarcc.net/speechminer
DR 拠点	https://j2-sm.arcstarcc.net/speechminer

SpeechMiner の利用について

- Google Chrome を利用する場合は、シークレットモードを利用してください。
- Internet Explorer 11 を利用する場合は、InPrivate ブラウズを利用してください。

通話録音一括ダウンロード (WebDAV)	
メイン拠点	https://j1-accs.arcstarcc.net/download
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/download
ID	webdav-user
パスワード	6VX9ebSa

アウトバウンドキャンペーン（Genesys Administrator）					
メイン拠点			https://j1-accs.arcstarcc.net/wcm		
DR 拠点			https://j2-accs.arcstarcc.net/wcm		
アプリケーション名			Administrator		
ホスト名	DR なし	ホスト 1	j1-mm01-0	• 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-mm01-1		
	DR あり	ホスト 1	j1-mm01-0-datv01		
		ホスト 2	j1-mm01-0-datv02		
ポート			2020		

Infomart データベース利用		
サーバアプリケーション	Microsoft SQL Server	
ID	infomart_user	アイ・エヌ・エフ・オー・イム・イー・アール・イー・_・イー・エス・イー・アール
パスワード	P@ssw0rd	ピー・@・エス・エス・ダブルイー・ゼロ・アール・ディー
SQL Server 名	j1-c01-datv02	
インスタンス名	rep	
スキーマ名	ifm_schema	

Infomart データベース利用の権限について

- 読み取り専用となります。

3. Nailed-UP 接続 ストラテジ作成例

IRD (Interaction Routing Designer) は、ストラテジの作成/変更/削除、および外線番号と作成したストラテジの紐づけを行うコールフロー設定・管理用のクライアントツールです。Nailed-UP 接続で使用するコールフローを IRD で作成する際のストラテジ作成例を以下に記載します。

コールフロー設定を行うには、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。

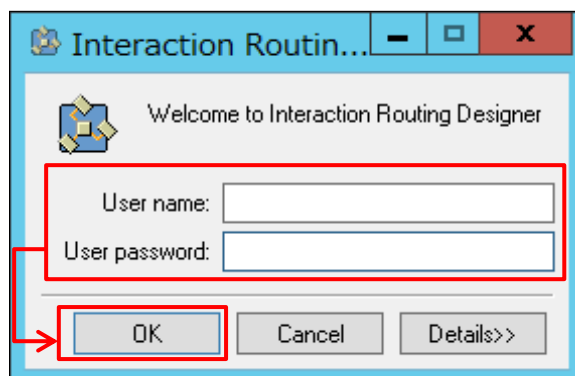
IRD のご利用について

- ストラテジの作成/変更/削除、および外線番号と作成したストラテジの紐づけ設定は、NTT ドコモビジネスの環境構築サポートメニューをご利用いただく場合において、NTT ドコモビジネスまたは NTT ドコモビジネスの委託を受けた環境構築ベンダーが利用する項目となります。
- 環境構築サポートメニューをご利用にならない場合でも以下の手順で設定を行う事は可能ですが、動作保証の対象外となりますので、予めご了承ください。
- ストラテジの作成/変更/削除、および外線番号と作成したストラテジの紐づけ設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

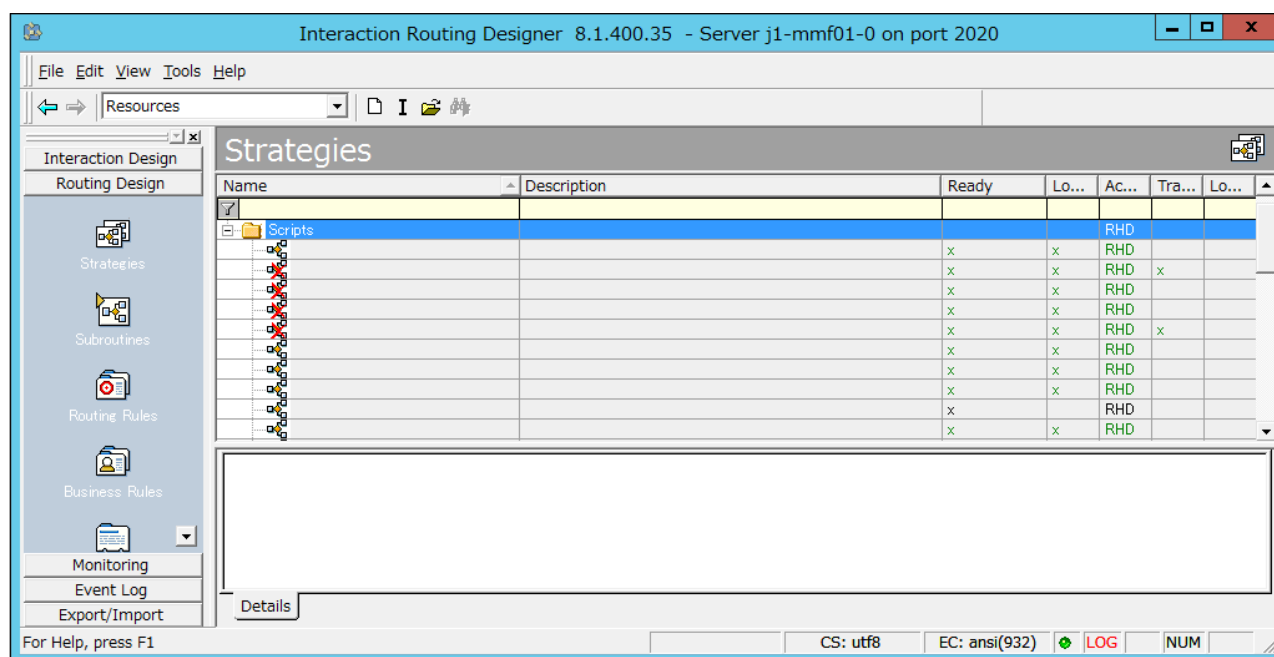
3.1 ログイン/ログアウト

3.1.1 ログイン

- (1) [Interaction Routing Designer] (IRD) を起動します。ユーザー名とパスワードを入力し、[OK]をクリックします。

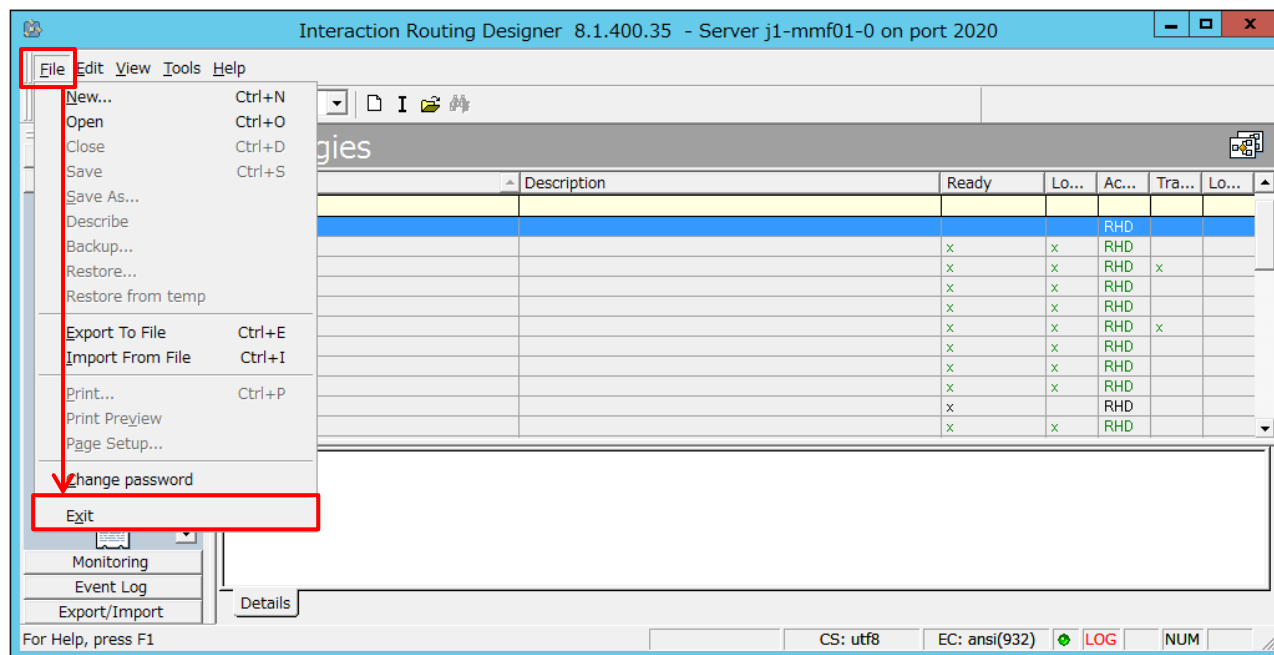


- (2) ログインが完了しストラテジ設定画面が開きます。



3.1.2 ログアウト

(1) 設定画面の[File]をクリックし[Exit]を選択します。



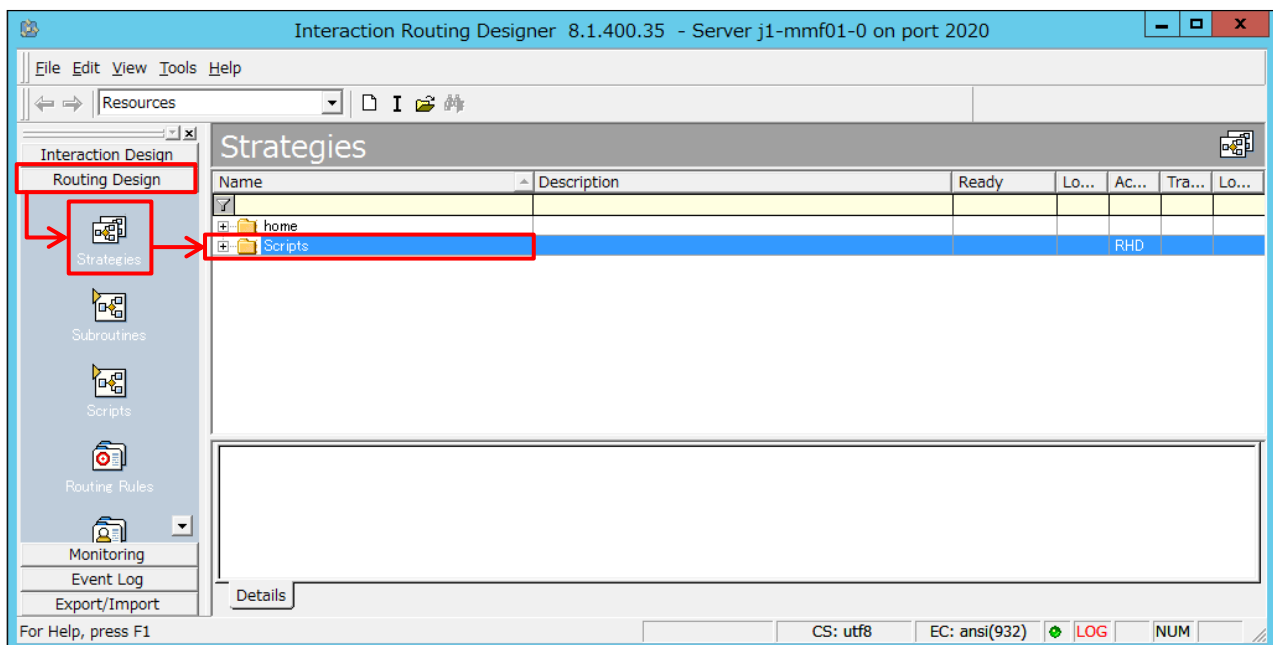
3.2 ストラテジ設定

コールフローで利用するストラテジの作成と削除、および外線番号と作成したストラテジの紐付けを行う機能です。ストラテジの設定を行うには、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。

ストラテジ設定について

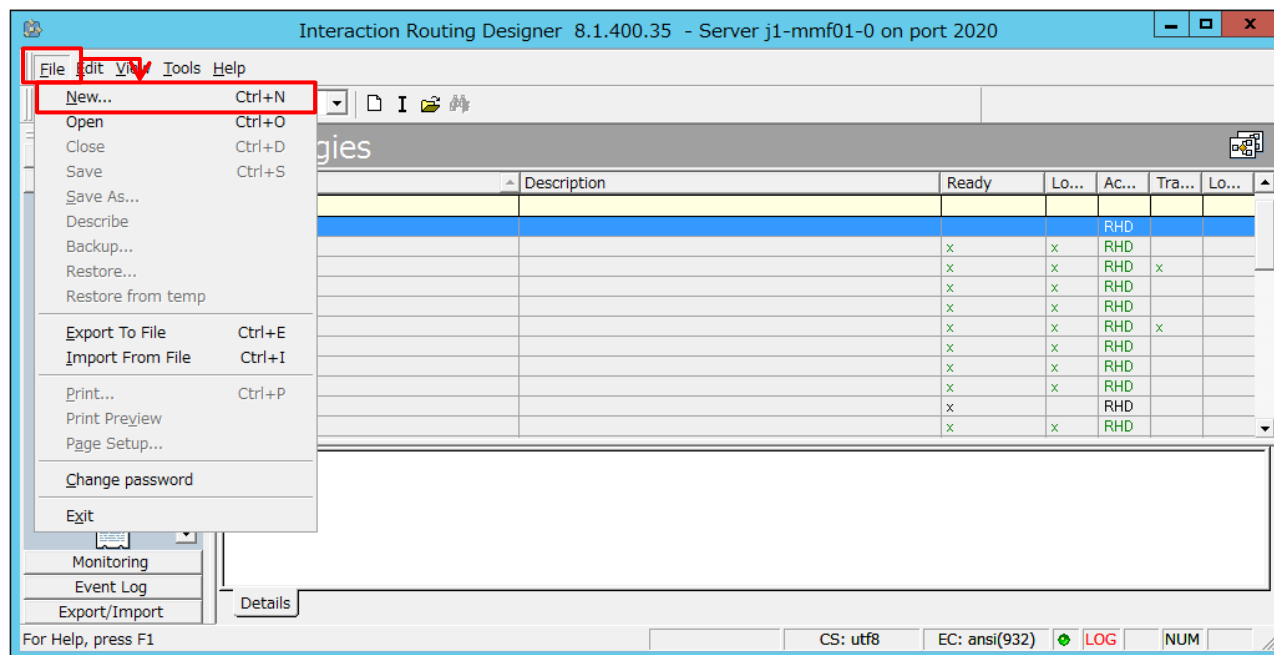
- ストラテジ設定は、NTT ドコモビジネスの環境構築サポートメニューをご利用いただく場合において、NTT ドコモビジネスまたは NTT ドコモビジネスの委託を受けた環境構築ベンダーが利用する項目となります。
- 環境構築サポートメニューをご利用にならない場合でも以下の手順で設定を行う事は可能ですが、動作保証の対象外となりますので、予めご了承ください。
- ストラテジの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

(1) [Routing Design]→[Strategies]を選択し、 [Scripts]を選択します。

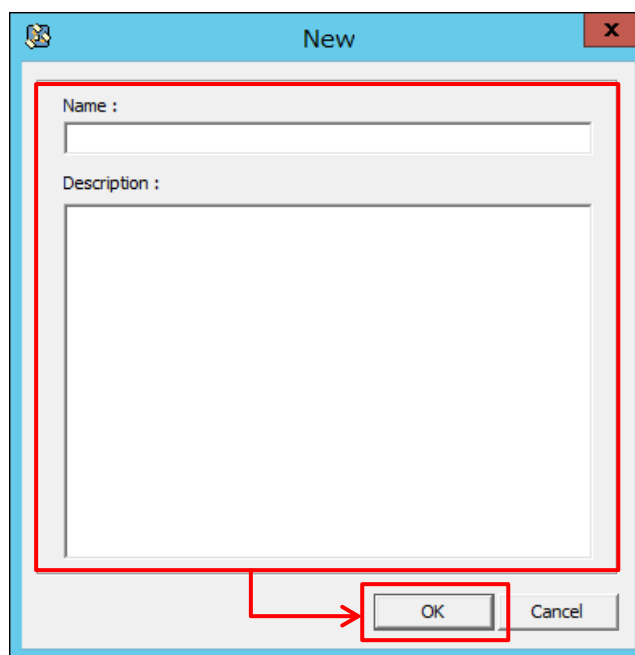


3.2.1 ストラテジの作成

(1) 左上の[File]ボタンから[New]を選択します。



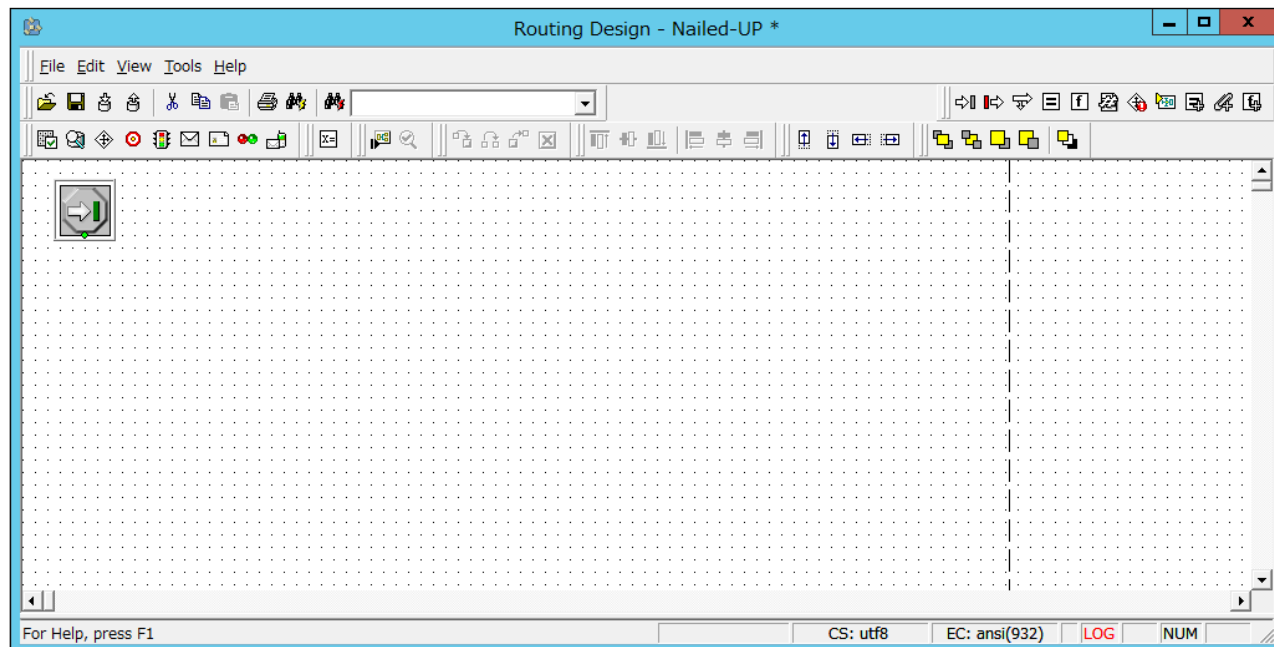
(2) 名前や説明を入力し[OK]をクリックします。



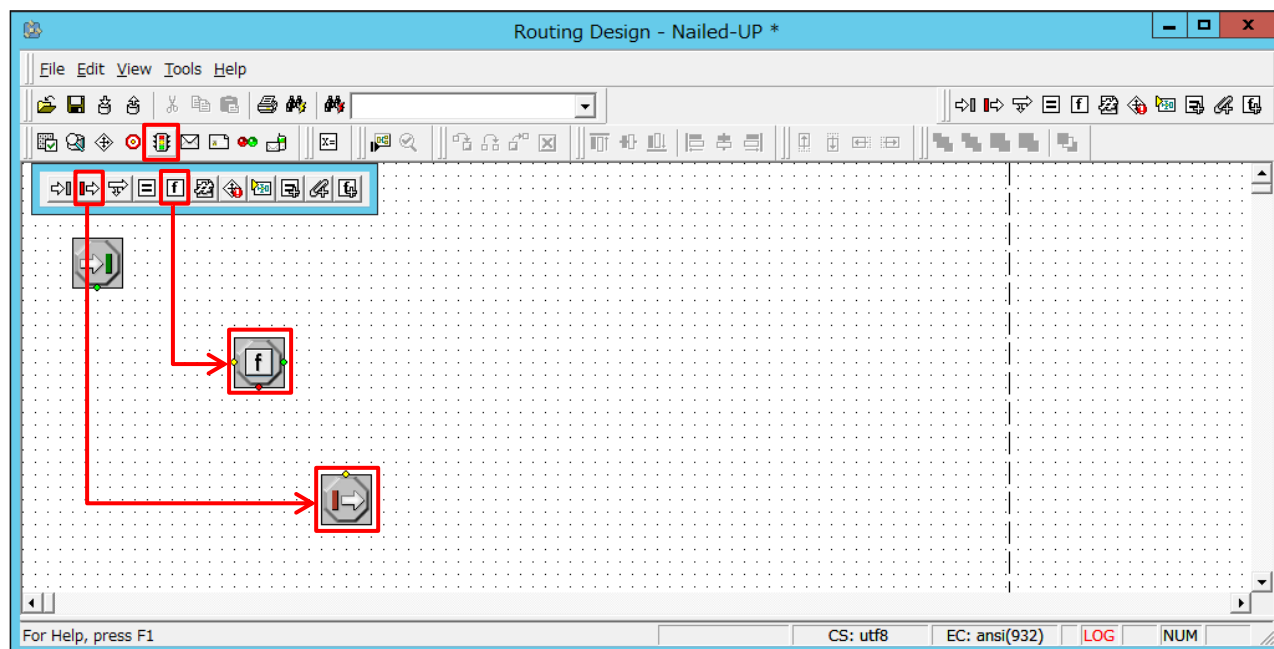
3.2.1.1 Nailed-UP 接続用

Nailed-UP 接続用のストラテジを作成します。

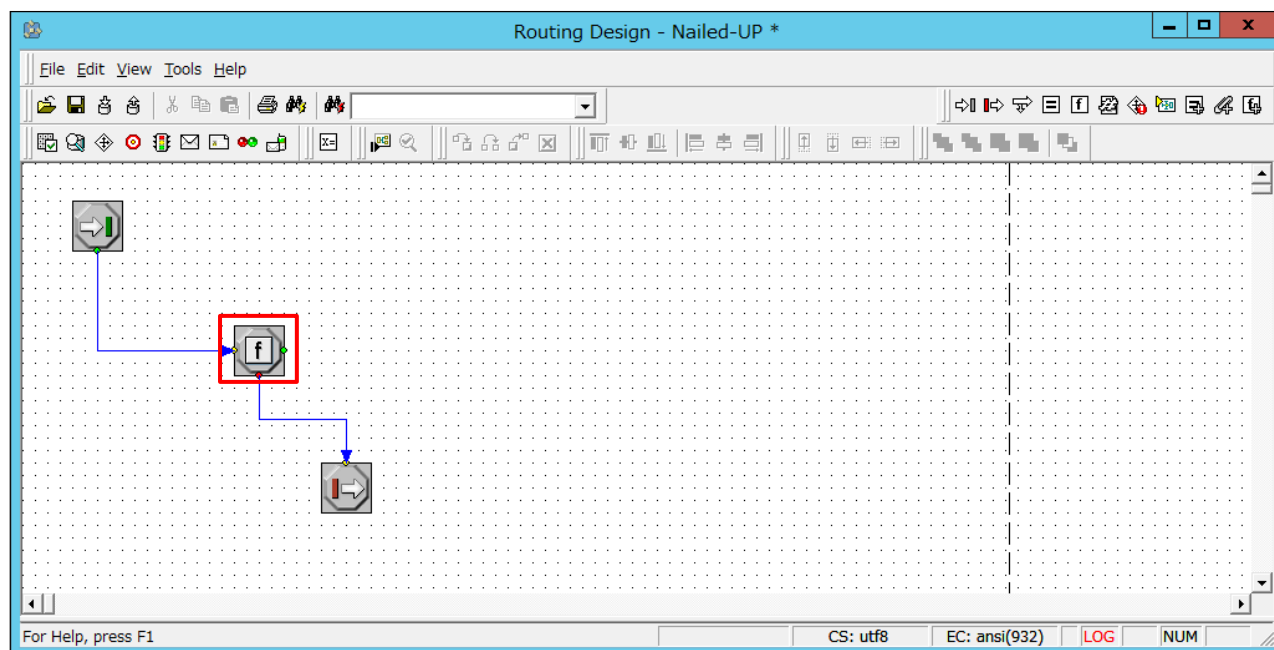
(1) [Entry]が配置されます。



(2) [Miscellaneous]から[Function]・[Exit]を追加します。



(3) ルートを繋げ、[Function]をダブルクリックします。



(4) Name で設定する値を選択し、Destination 情報を入力、[Add]をクリックすると、Expression に値が入力されます。[OK]をクリックします。

Function properties

General

Expression

=

TRoute['gcti::park','RouteTypeUnknown,']

Data

Type

All Functions
CallInfo
Configuration Options
Data Manipulation
Date/Time
Force
List Manipulation
Miscellaneous
Reporting

Name

ThisTrunk
Time
TimeDifference
TimeInZone
Timeout
TimeStamp
Translate
TRoute
JData

Add

Verify

Variables

Parameter	Value
Destination	gcti::park
Location	
Route Type	RouteTypeUnknown
DNIS	

Return value type: VOID. This function instructs Router to send a routing instruction to T-Server with the specified parameters. TRoute routes the interaction definitively, i. e. after the function is called, Router drops the

OK

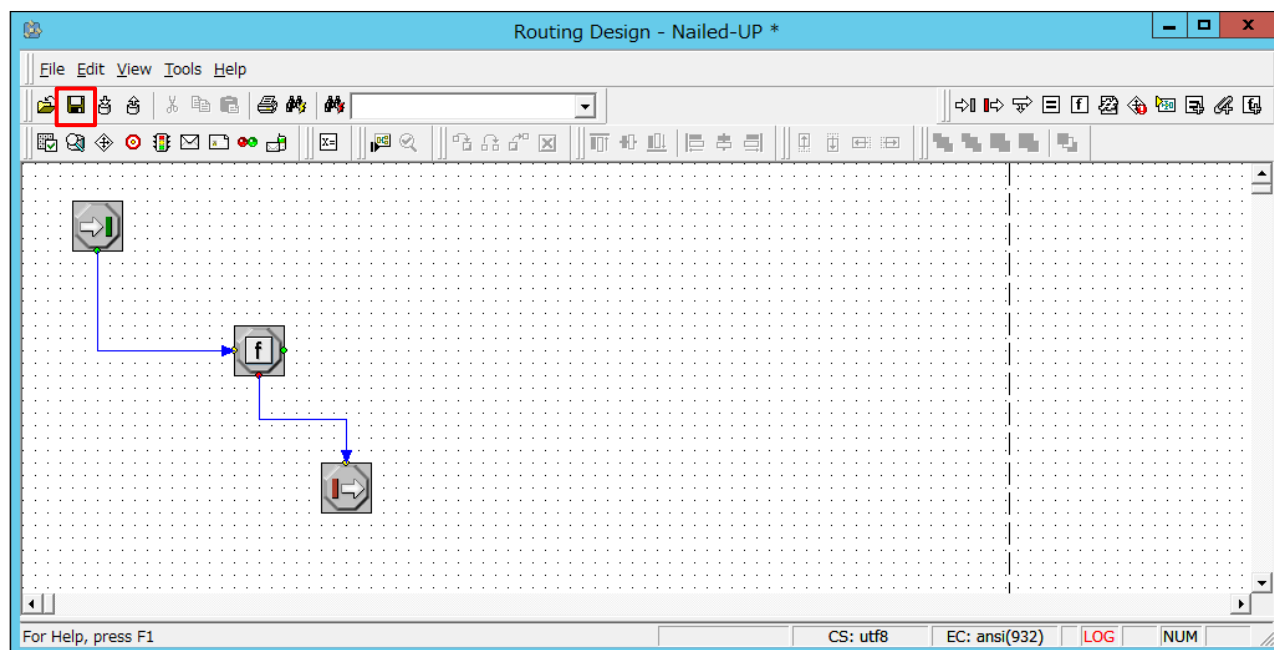
Cancel

Help

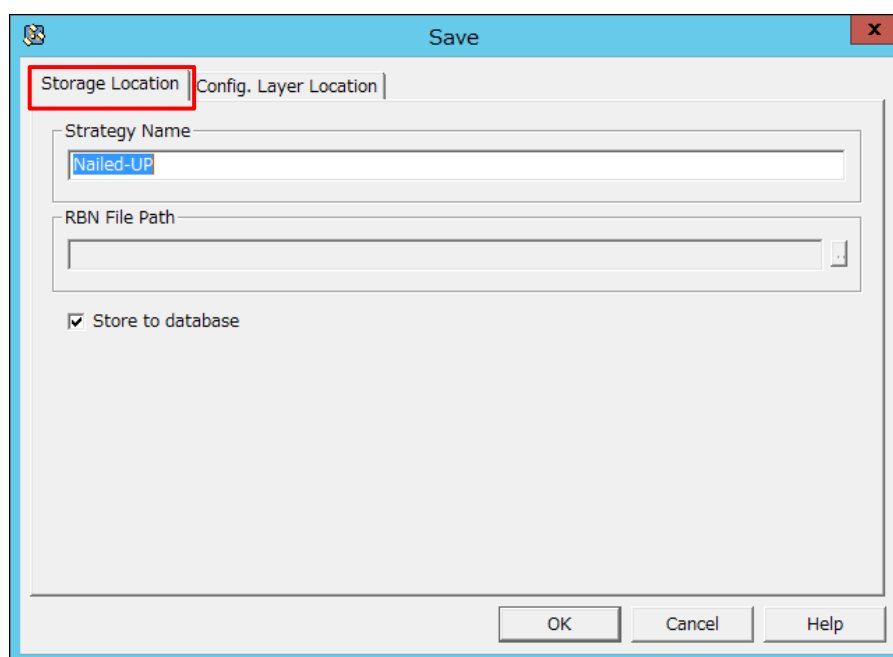
フィールド名	値
Expression	TRoute['gcti::park','RouteTypeUnknown,']
Name	TRoute
Destination	gcti::park

17

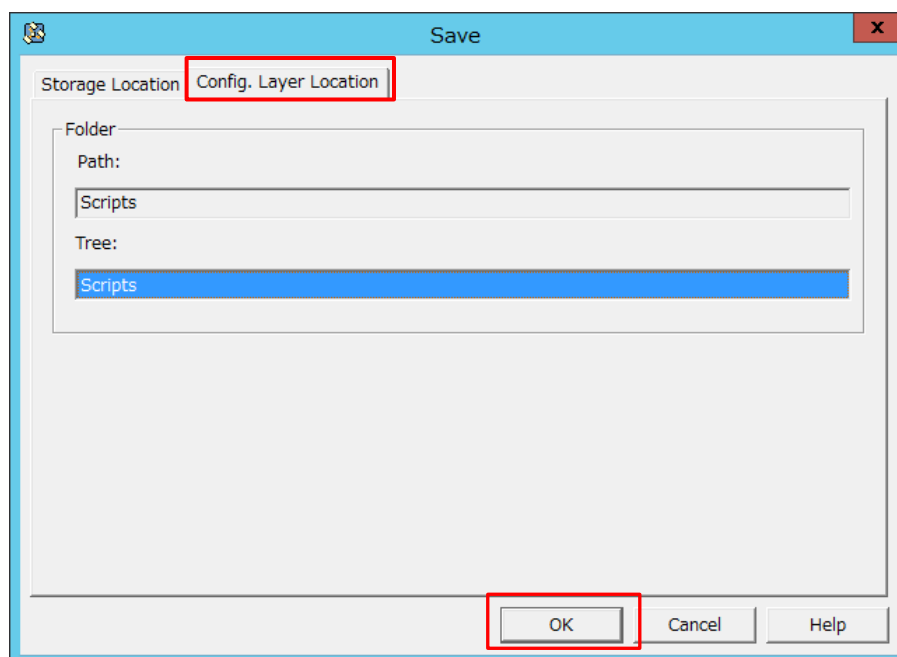
(5) 設定完了後、[Save]をクリックします。



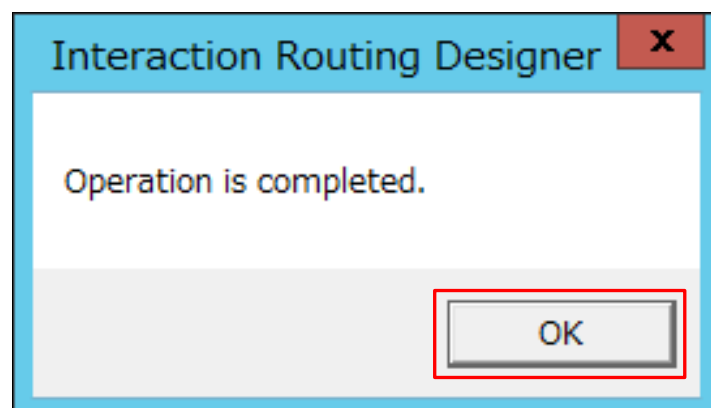
(6) [Save]画面が表示されます。[Storage Location]から名前や構成レイヤーの配置を確認します。
[Config.Layer Location]を変更しない場合は[OK]をクリックします。



(7) [Config.Layer Location]から保存先のフォルダーを選択し、[OK]をクリックします。



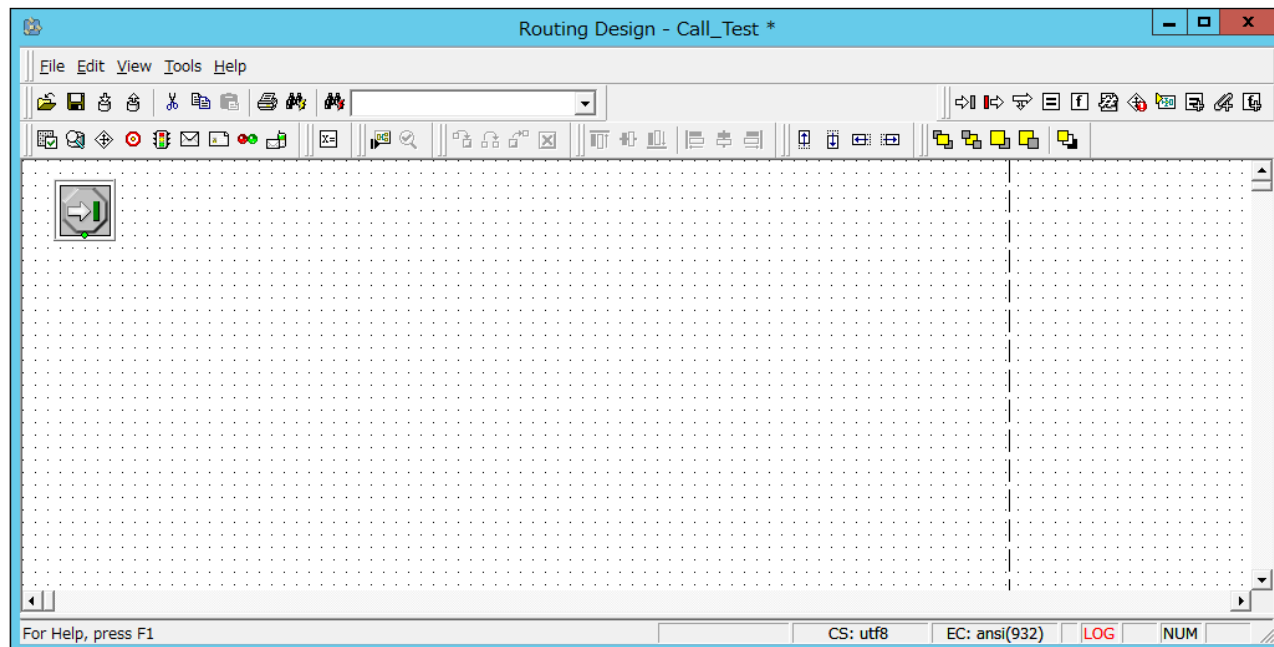
(8) 操作完了と表示されるので[OK]をクリックし閉じます。



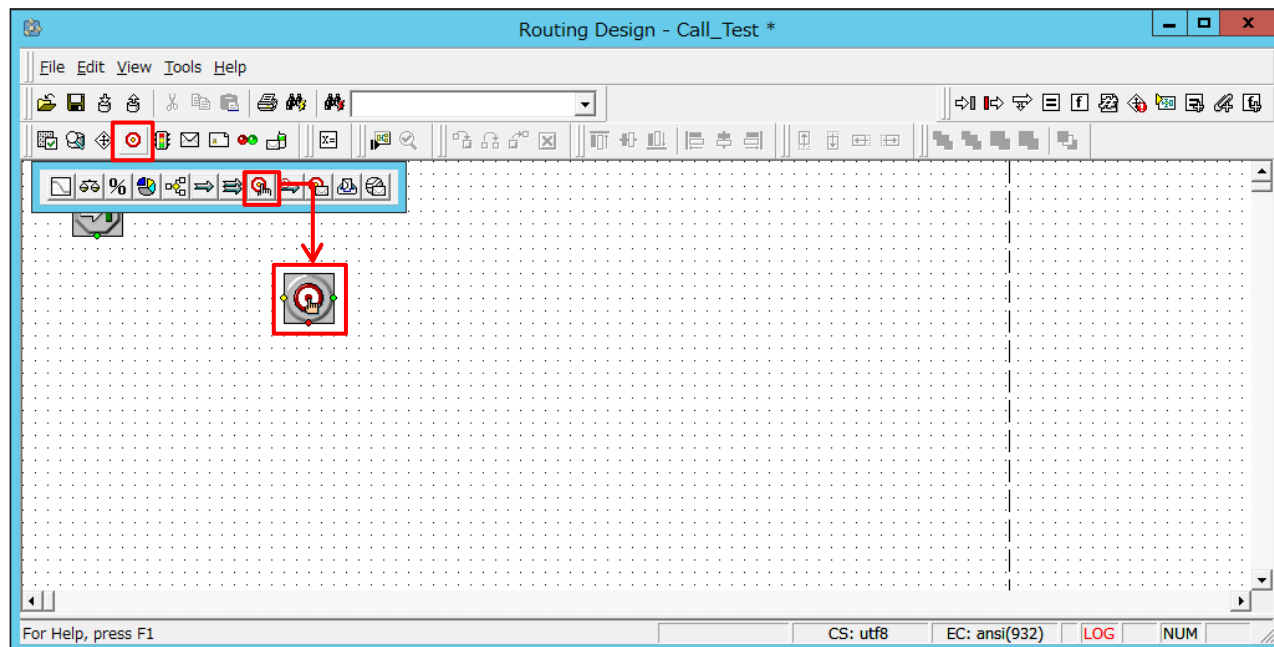
3.2.1.2 外線着信用

外線着信用のストラテジを作成します。

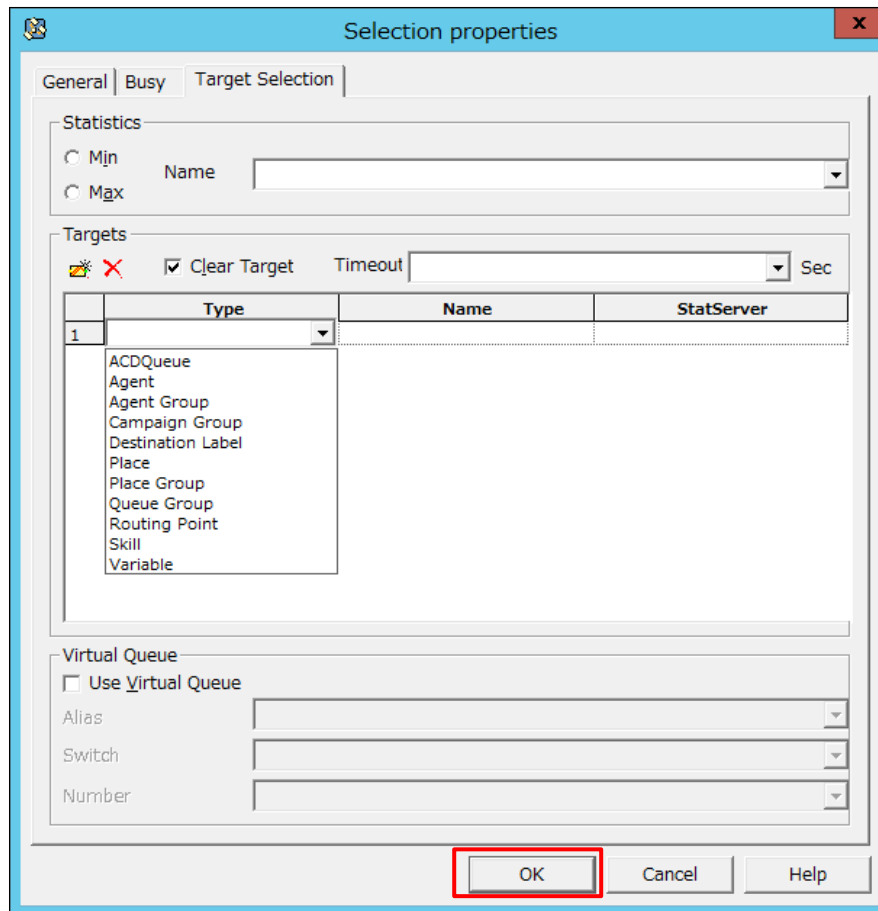
(1) [Entry]が配置されます。



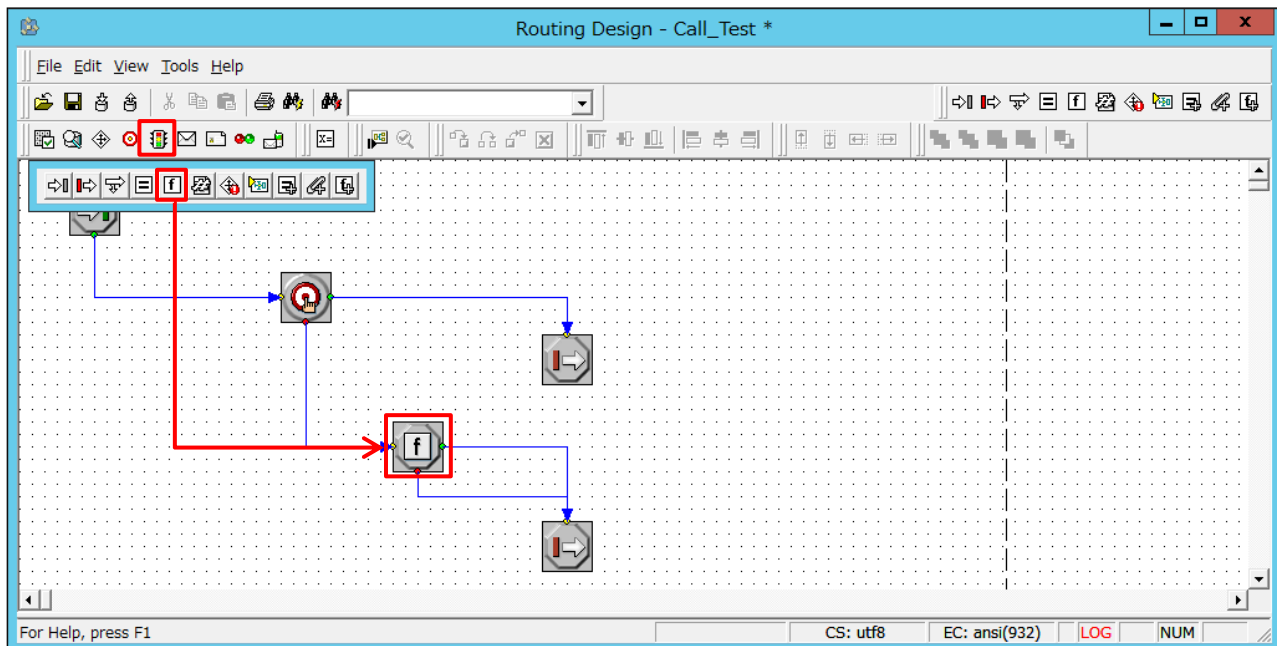
(2) [Routing]から[Selection]を追加し、[Selection]をダブルクリックします。



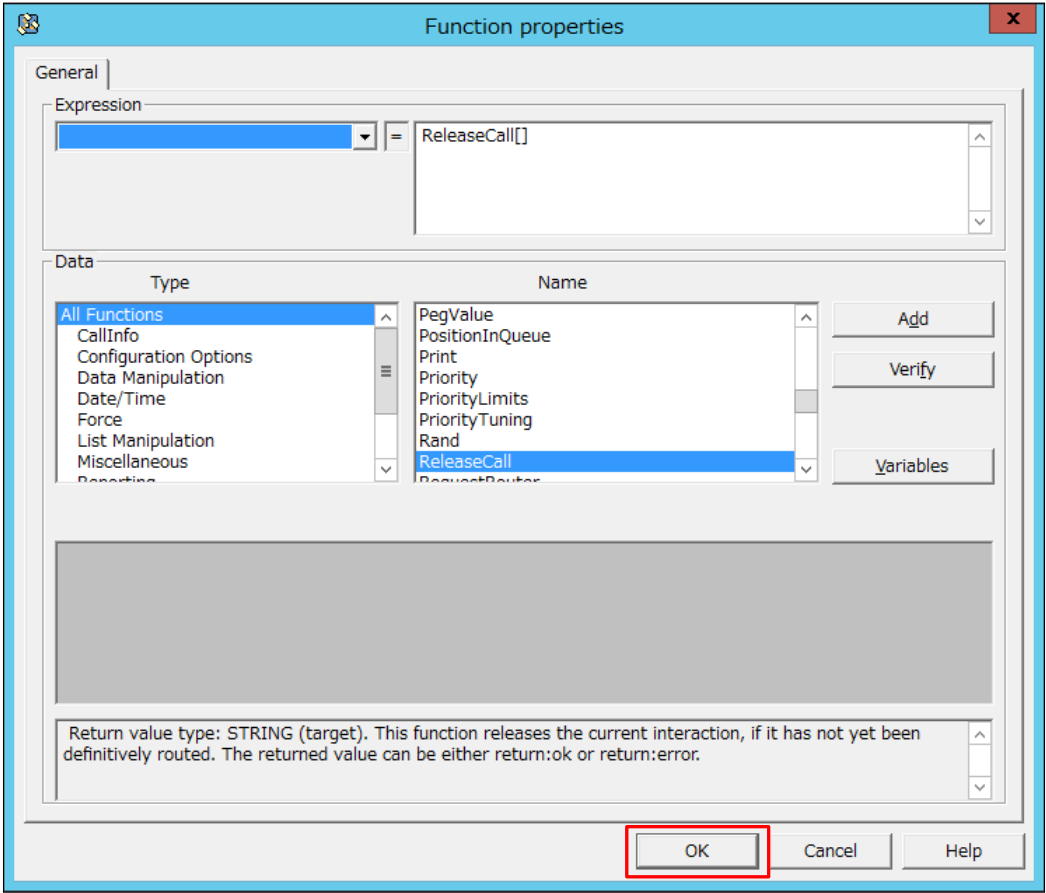
(3) [Targets]から[Add Item]を選択し[Type/Name/StatServer]を設定後、[OK]をクリックします。



(4) [Miscellaneous]から[Function]・[Exit]を追加し、[Function]をダブルクリックします。

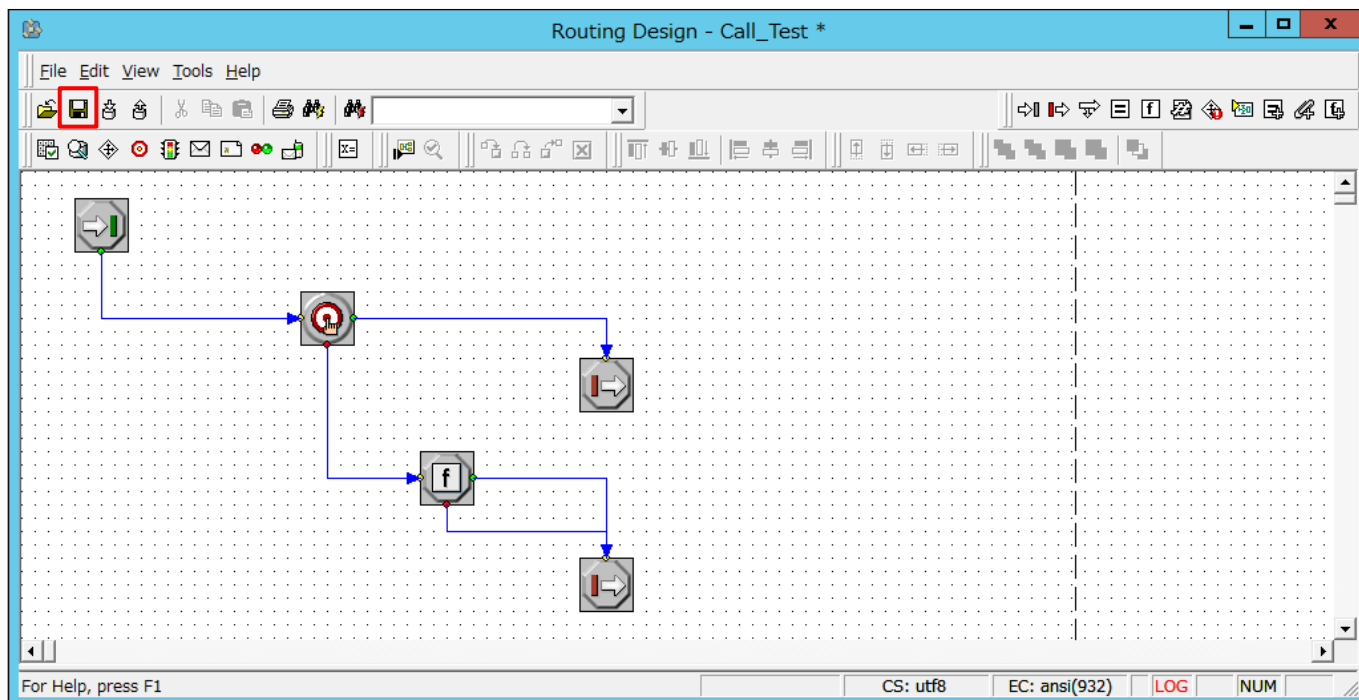


(5) Name で設定する値を選択し、 [Add]をクリックすると、Expression に値が入力されます。[OK]をクリックします。

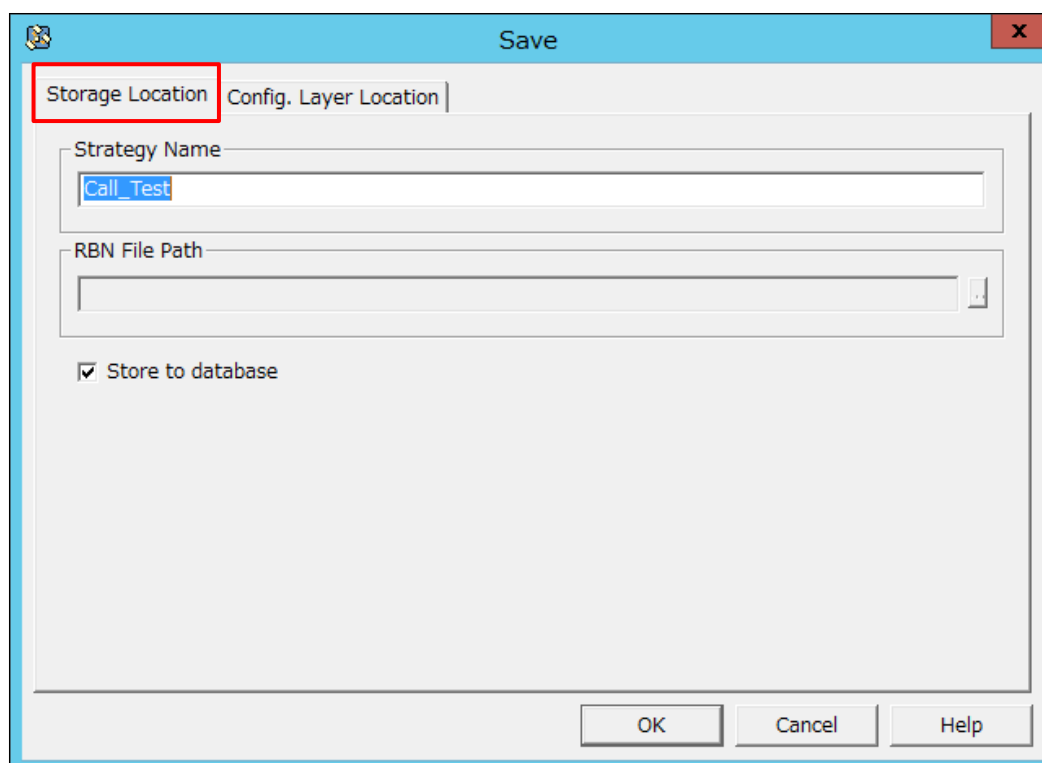


フィールド名	値
Expression	ReleaseCall[]
Name	ReleaseCall

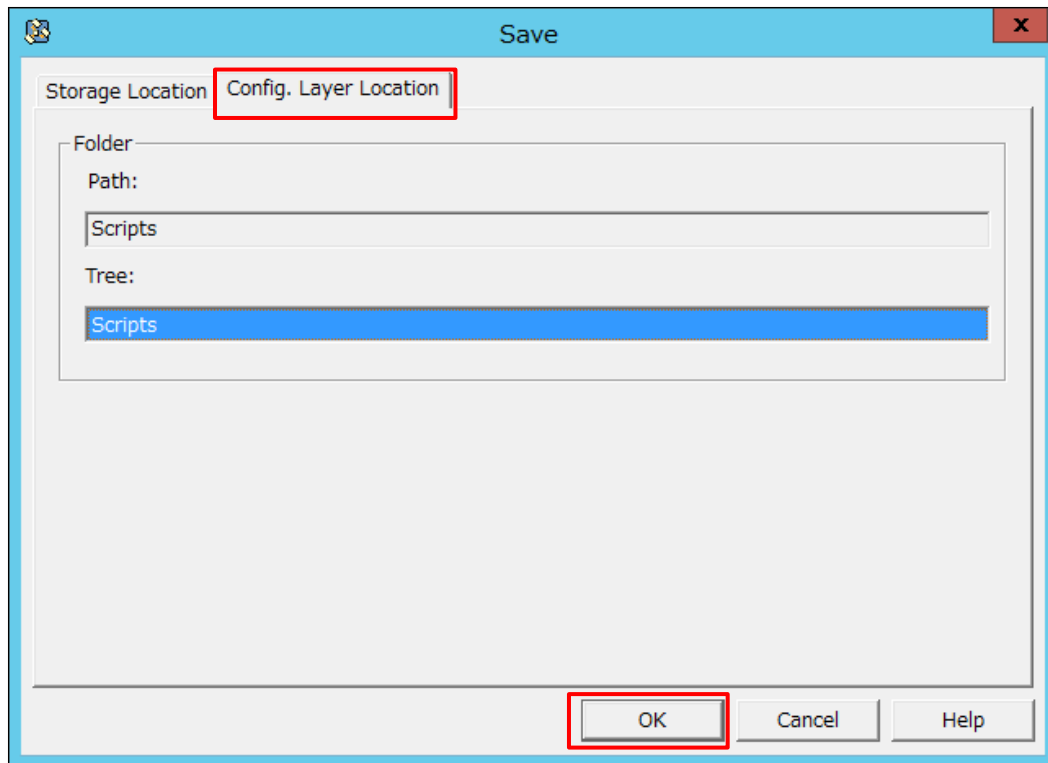
(6) 設定完了後、[Save]をクリックします。



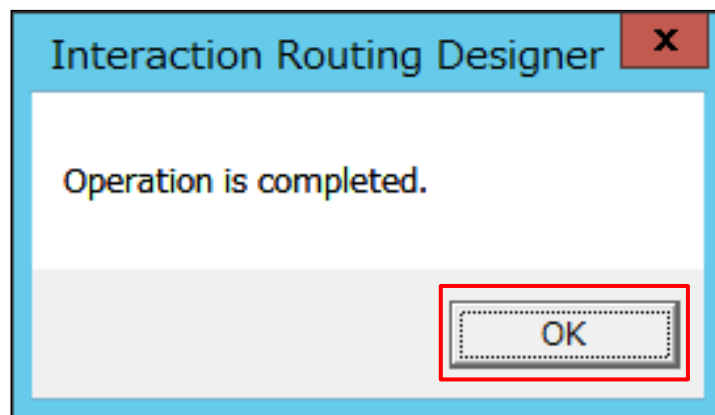
(7) [Save]画面が表示されます。[Storage Location]から名前や構成レイヤーの配置を確認します。
[Config.Layer Location]を変更しない場合は[OK]をクリックします。



(8) [Config.Layer Location]から保存先のフォルダーを選択し、[OK]をクリックします。



(9) 操作完了と表示されるので[OK]をクリックし閉じます。



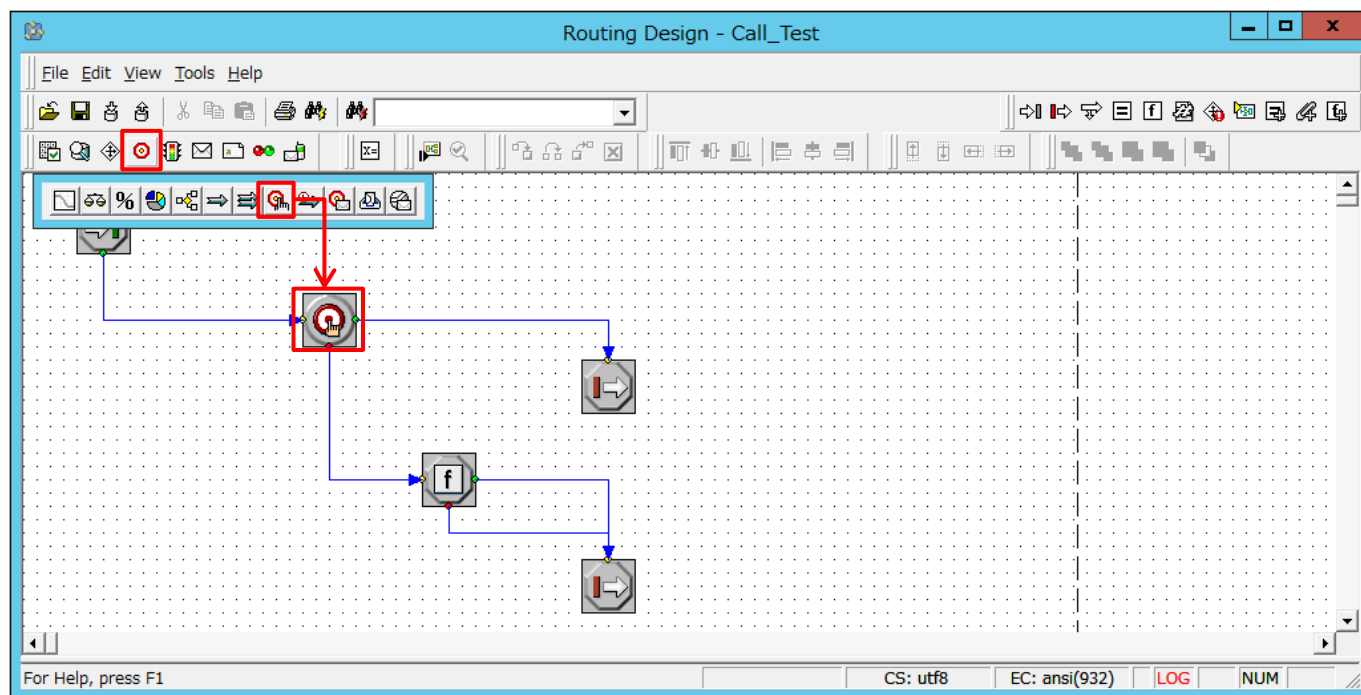
3.2.2 ストラテジの変更

外線着信用のストラテジへの[音声アナウンス/リングバックトーン]の設定について以下に記載します。

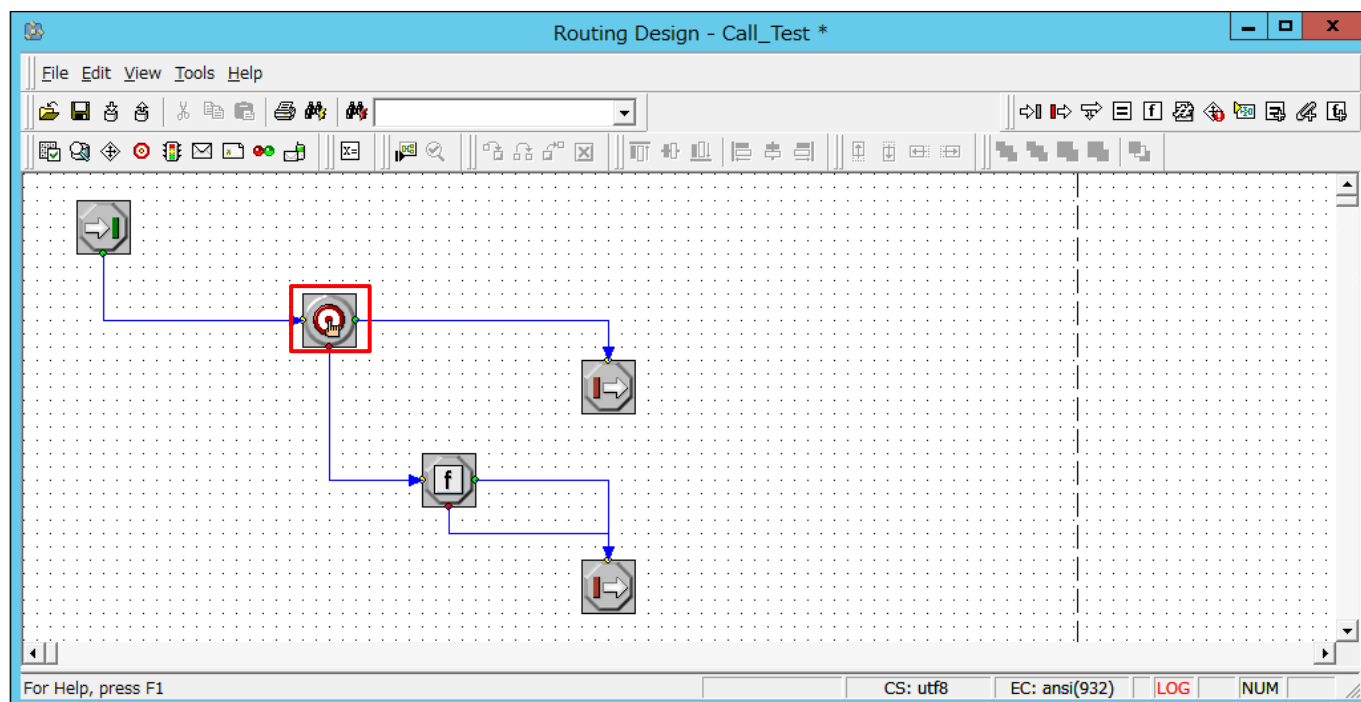
3.2.2.1 音声アナウンス設定

オペレータが応答するまで、音声アナウンスを流します。

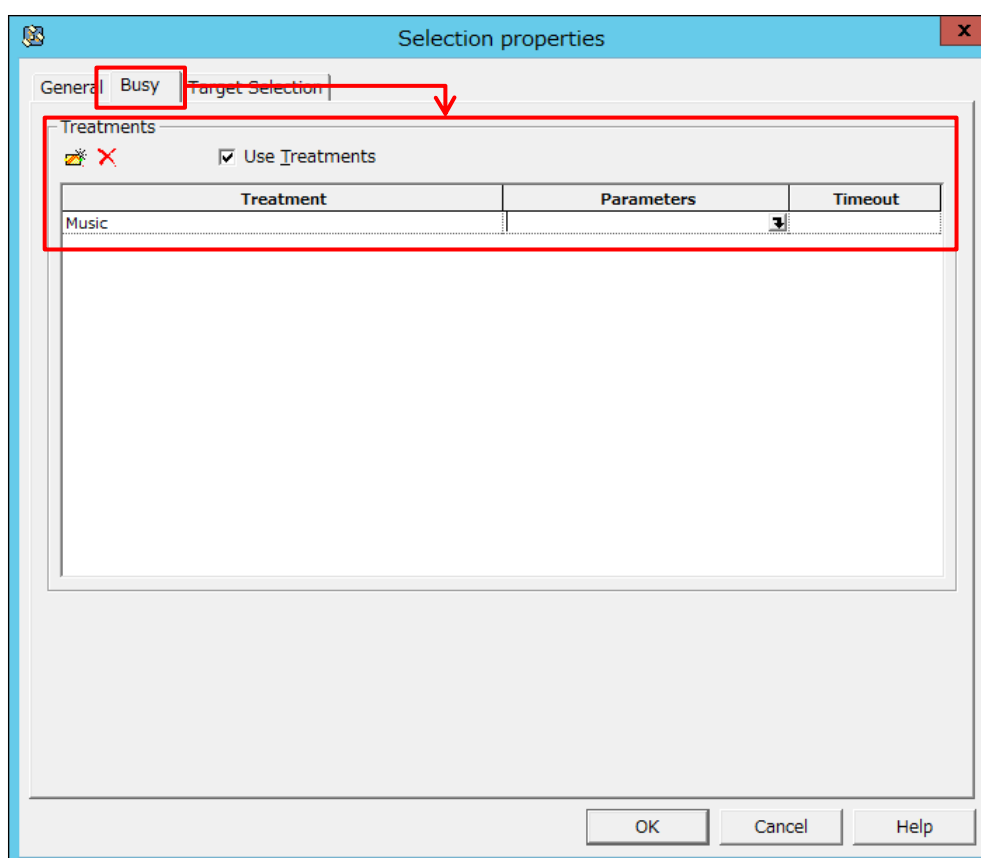
(1) [Routing]から[Selection]を選択し配置します。



(2) [Selection]をダブルクリックします。



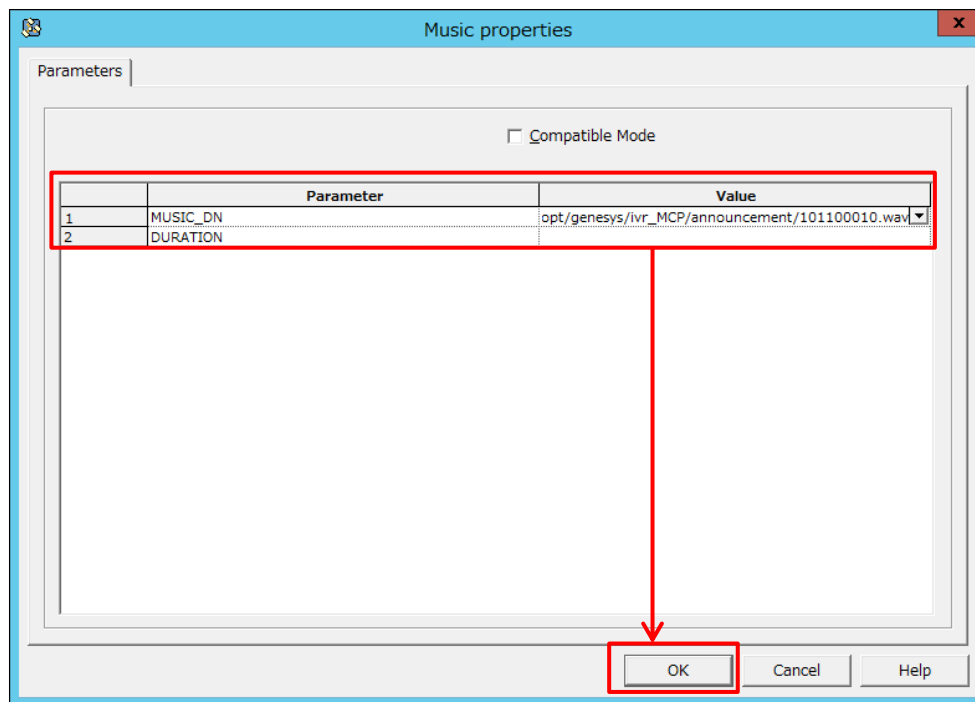
(3) [Busy]より[Treatments]の[Add Item]を選択し[Treatment]に[Music]を設定後、[Parameters]をクリックします。



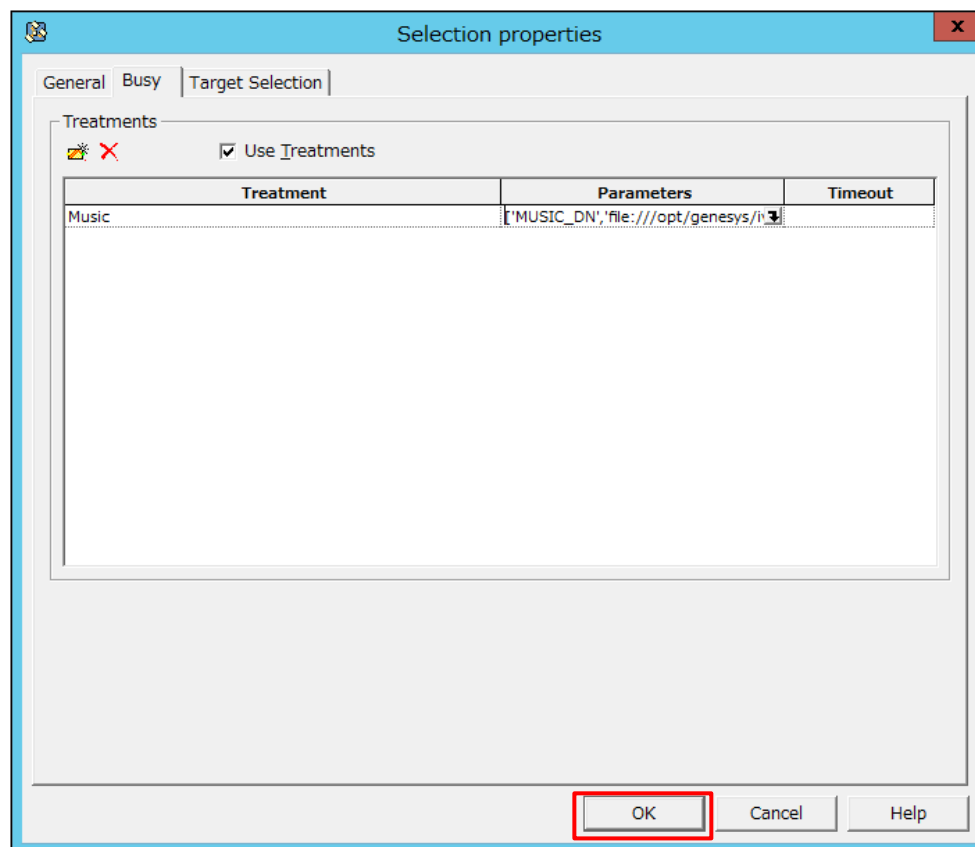
- (4) [Parameters]の[MUSIC_DN]隣の[Value]に音声ファイルをフルパスで指定し、[OK]をクリックします。
- 画面は「file:///opt/genesys/ivr_MCP/announcement/音声ファイル（101100010.wav）」を指定した場合の例です。

音声ファイルについて

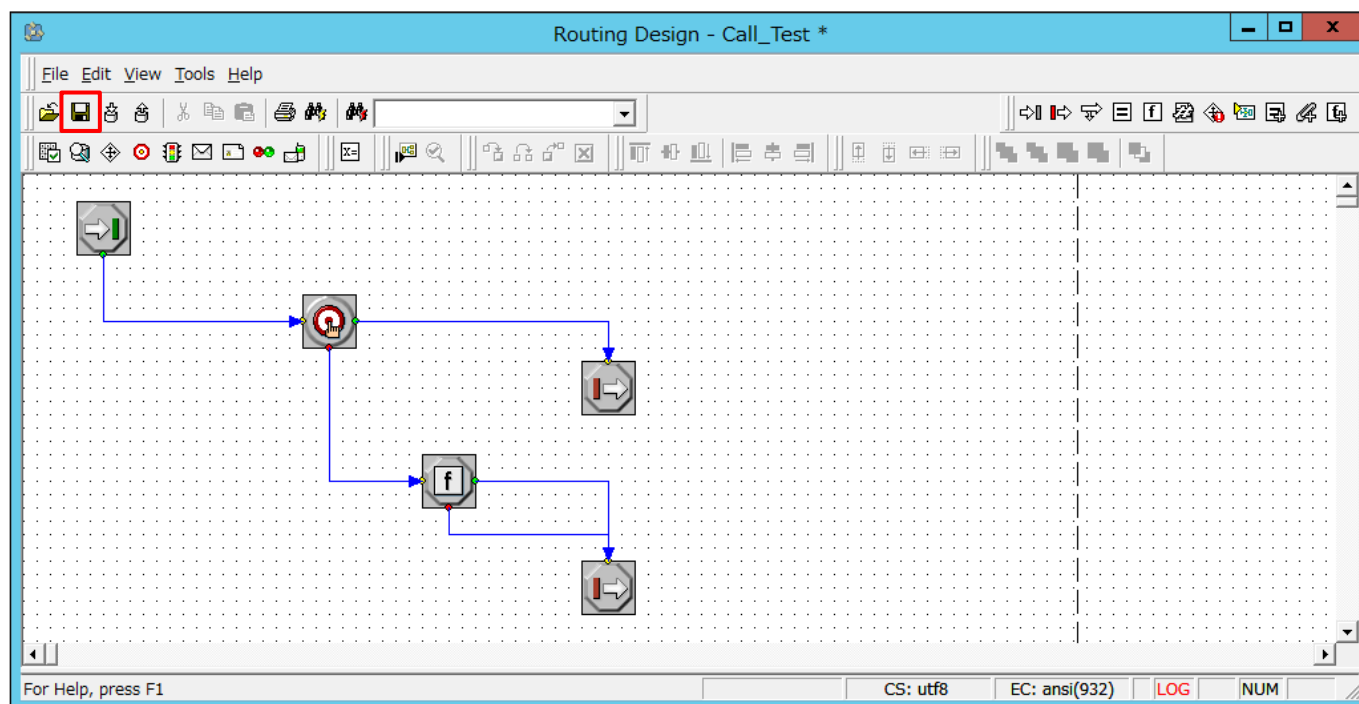
- 音声ファイルの作成・設定方法については「カスタマポータル編」「1.5 音声ファイル設定」(P.232)を参照してください。



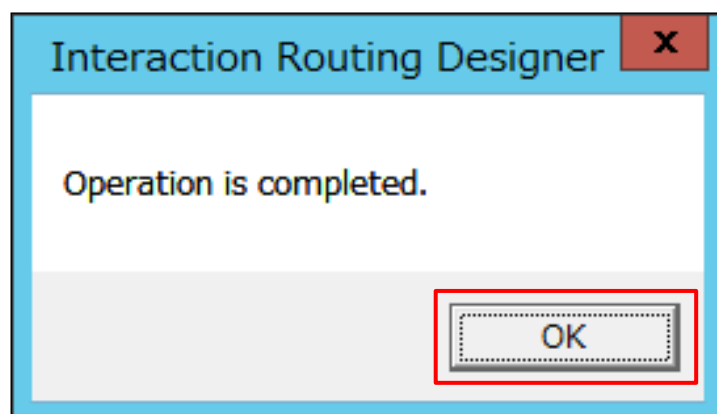
(5) [Parameters]に設定が反映していることを確認し、[OK]をクリックします。



(6) 設定完了後、[Save]をクリックします。



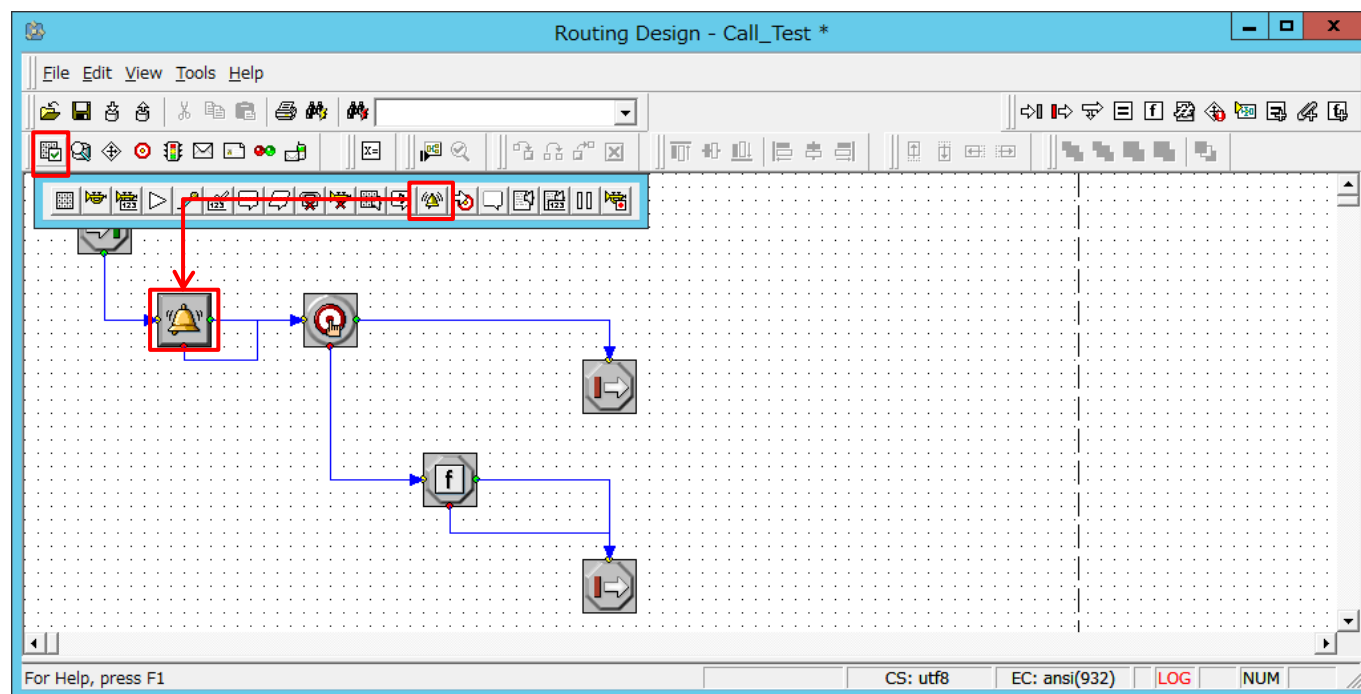
(7) 操作完了と表示されるので[OK]をクリックし閉じます。



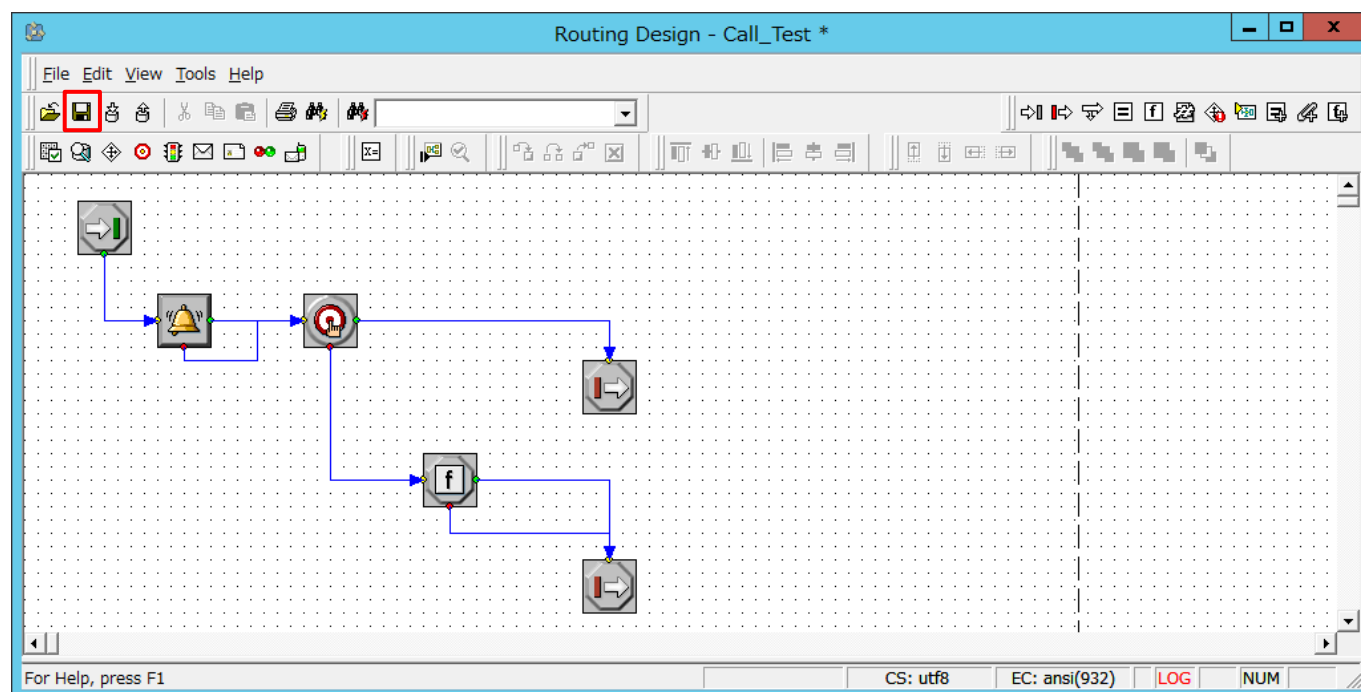
3.2.2.2 リングバックトーン設定

オペレータが応答するまで、リングバックトーンを流します。

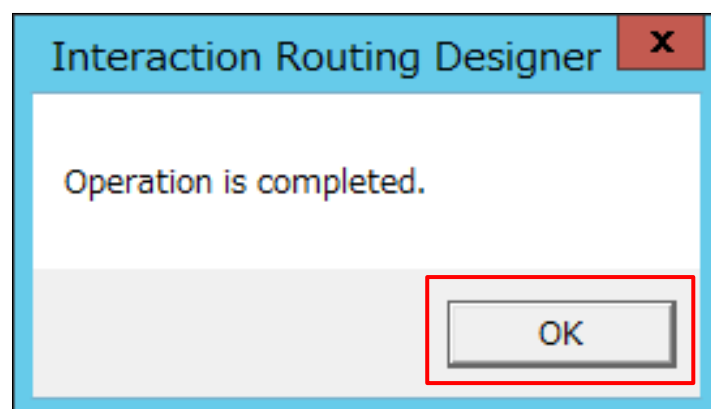
(1) [Voice Treatments]から[RingBack]を選択し配置します。



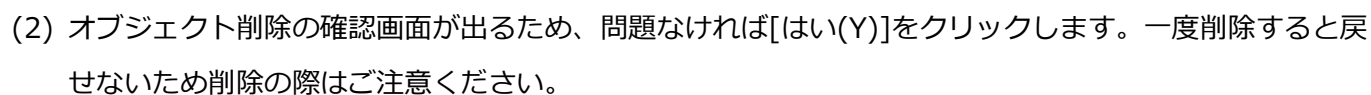
(2) 設定完了後、[Save]をクリックします。



(3) 操作完了と表示されるので[OK]をクリックし閉じます。



(1) 削除するストラテジを右クリックし、[Delete]を選択します。



3.3 ロード設定

(1) [Monitoring]→[Loading]を選択し、設定を追加する[Routing Server]を選択します。

Interaction Routing Designer 8.1.400.35 - Server j1-mm01-0 on port 2020

File Edit View Tools Help

Resources

Interaction Design

Routing Design

Monitoring

Loading

Switch Loading

Group Loading

Event Log

Export/Import

For Help, press F1

CS: utf8 EC: ansi(932) LOG NUM

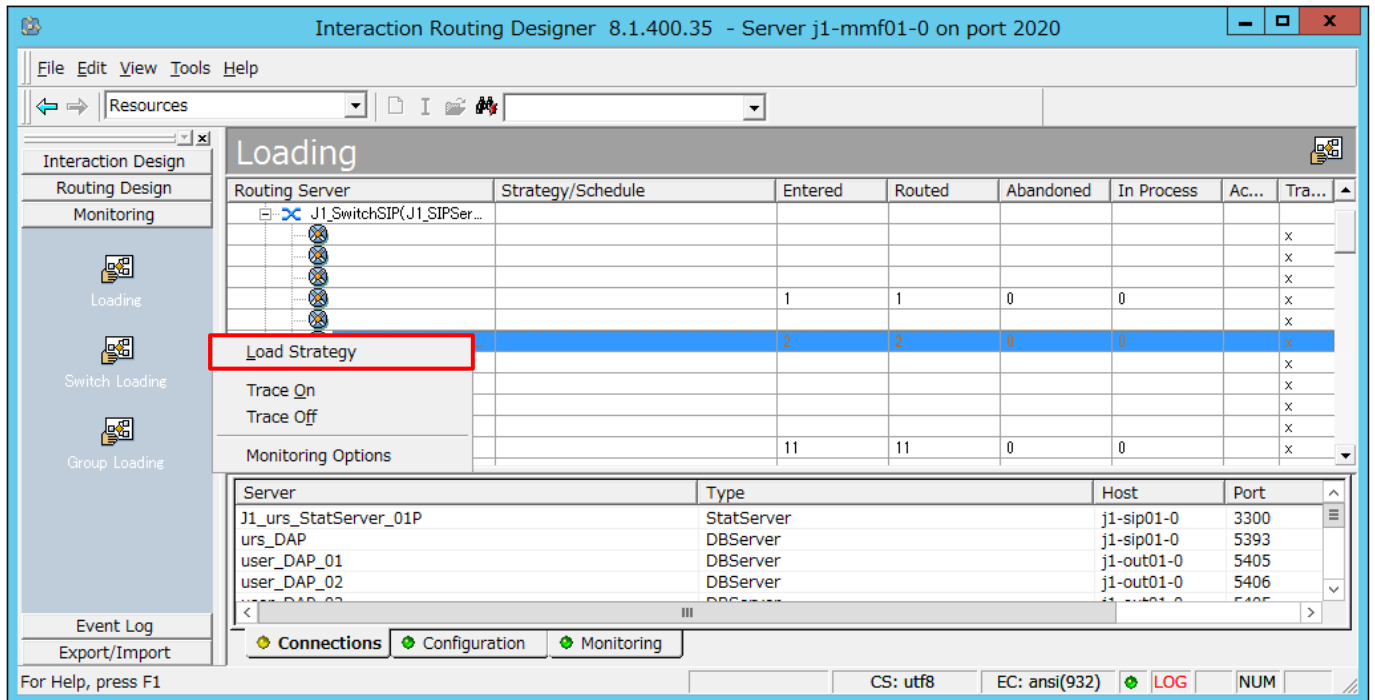
Routing Server	Strategy/Schedule	Entered	Routed	Abandoned	In Process	Ac...	Tra...
J1_URS_01B(backup for "J1_U...		1	0	1	0		
J1_URS_01P		72308	72238	63	5		
J1_SwitchSIP(J1_SIPServer...							
J1_OmniSwitch(J1_knServe...							

Server	Type	Host	Port
J1_urs_StatServer_01P	StatServer	j1-sip01-0	3300
urs_DAP	DBServer	j1-sip01-0	5393
user_DAP_01	DBServer	j1-out01-0	5405
user_DAP_02	DBServer	j1-out01-0	5406
user_DAP_03	DBServer	j1-out01-0	5405

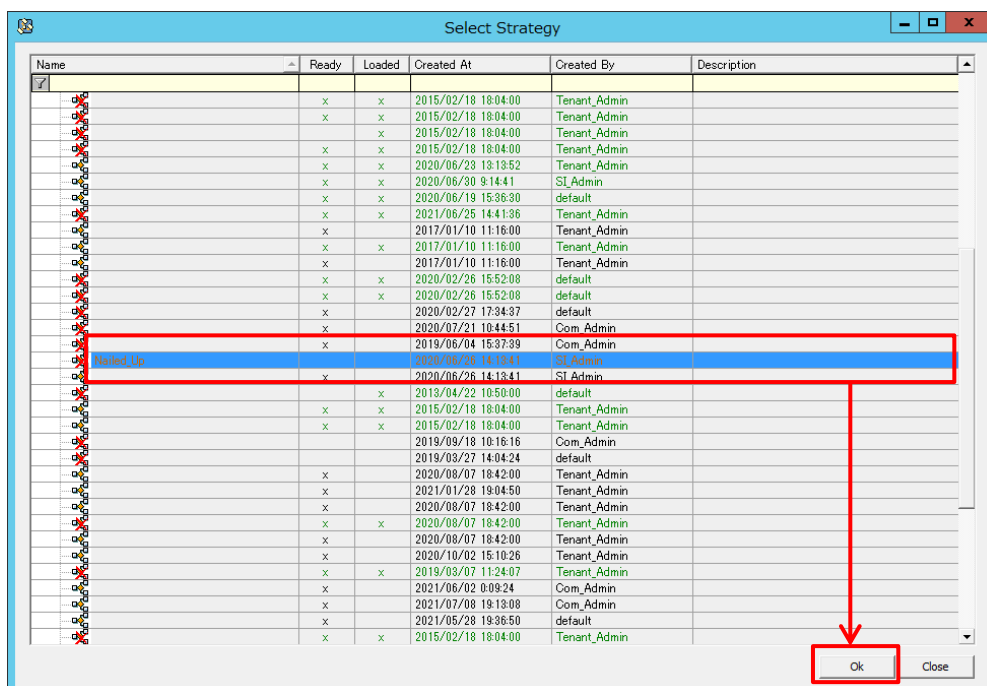
Connections Configuration Monitoring

3.3.1 ロード

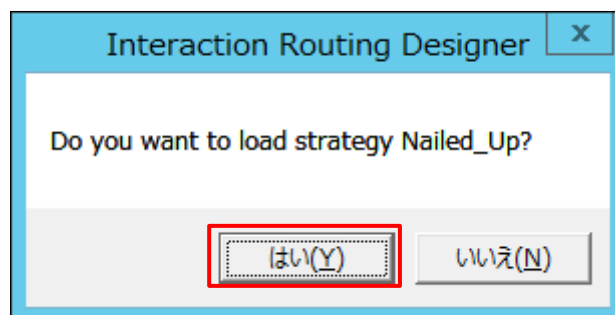
(1) ストラテジをロードするルーティングサーバを右クリックし、[Load Strategy]を選択します。



(2) 設定するストラテジを選択し[OK]をクリックします。画面は[Nailed_Up]を選択した場合の例です。



(3) 選択したストラテジを確認し、[OK]をクリックします。



(4) ストラテジが設定されたことを確認し設定完了です。

Interaction Routing Designer 8.1.400.35 - Server j1-mm01-0 on port 2020

File Edit View Tools Help

Resources

Interaction Design

Routing Design

Monitoring

Loading

Switch Loading

Group Loading

Event Log

Export/Import

For Help, press F1

Loading

Routing Server	Strategy/Schedule	Entered	Routed	Abandoned	In Process	Ac...	Tra...
J1_SwitchSIP(J1_SIPSer...							x
							x
							x
		1	1	0	0		x
							x
103	Nailed_Up	2	2	0	0		x
							x
							x
							x
		11	11	0	0		x

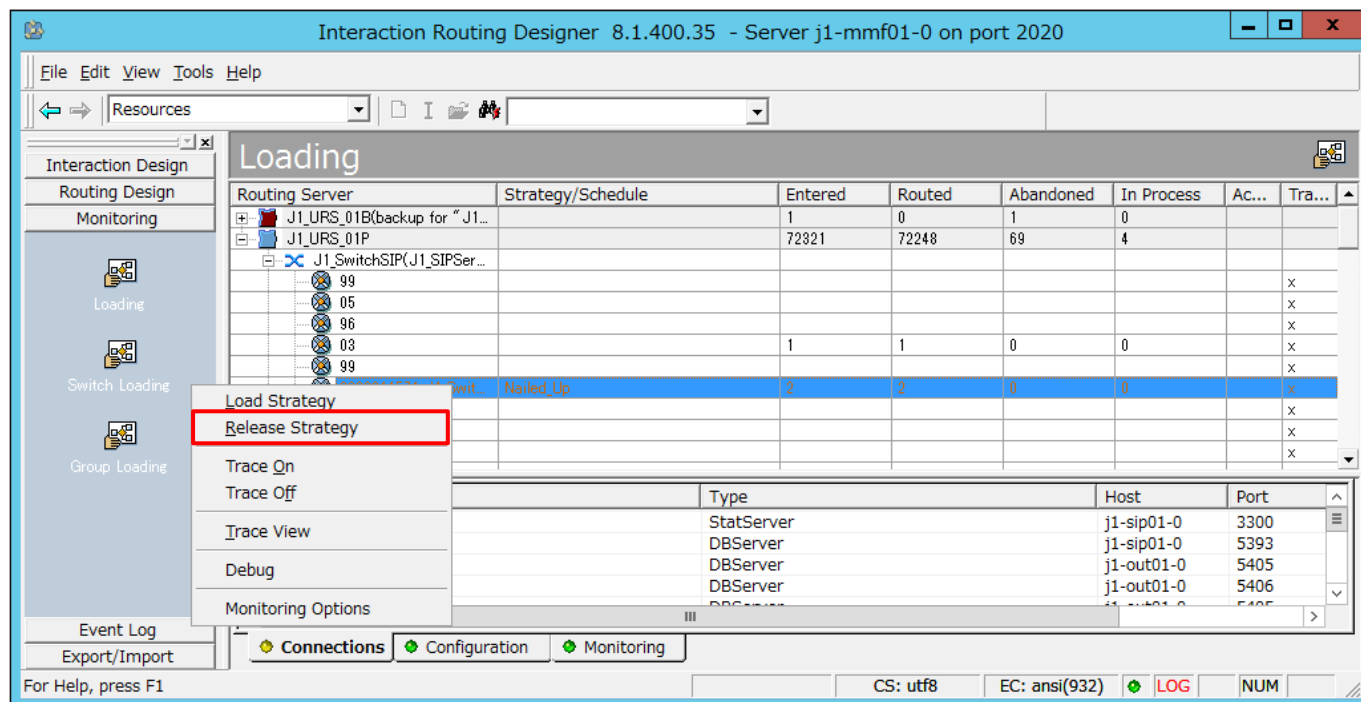
Server	Type	Host	Port
J1_urs_StatServer_01P	StatServer	j1-sip01-0	3300
urs_DAP	DBServer	j1-sip01-0	5393
user_DAP_01	DBServer	j1-out01-0	5405
user_DAP_02	DBServer	j1-out01-0	5406

Connections Configuration Monitoring

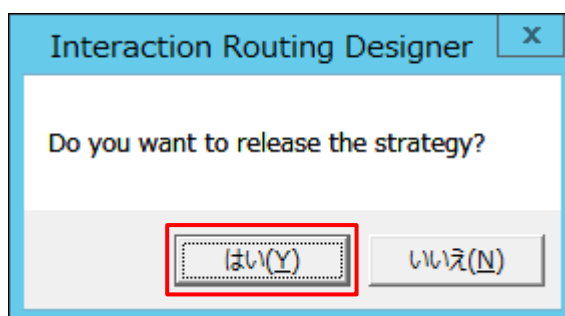
CS: utf8 EC: ansi(932) LOG NUM

3.3.2 リリース

(1) ストラテジを解除するルーティングサーバを右クリックし、[Release Strategy]を選択します。



(2) ストラテジ解除の確認画面が出るため、問題なければ[はい(Y)]をクリックします。



(3) ストラテジが解除されたことを確認し設定完了です。

Interaction Routing Designer 8.1.400.35 - Server j1-mm01-0 on port 2020

File Edit View Tools Help

Resources

Interaction Design

Routing Design

Monitoring

Loading

Switch Loading

Group Loading

Event Log

Export/Import

Loading

Routing Server	Strategy/Schedule	Entered	Routed	Abandoned	In Process	Ac...	Tra...
J1_URS_01B(backup for "J1...		1	0	1	0		
J1_URS_01P		72321	72248	69	4		
J1_SwitchSIP(J1_SIPSer...							
99							x
05							x
96							x
03		1	1	0	0		x
99							x
03		2	2	0	0		x
99							x
99							x
05							x
99							x

Server	Type	Host	Port
J1_urs_StatServer_01P	StatServer	j1-sip01-0	3300
urs_DAP	DBServer	j1-sip01-0	5393
user_DAP_01	DBServer	j1-out01-0	5405
user_DAP_02	DBServer	j1-out01-0	5406
user_DAP_03	DBServer	j1-out01-0	5406

Connections Configuration Monitoring

CS: utf8 EC: ansi(932) LOG NUM

4.問い合わせ先

4.1 問い合わせ先一覧

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

問合せ内容	担当窓口	連絡先
故障時のお問合せ	故障受付	電話：0120-565-054 受付時間：24 時間 365 日 音声案内に従って以下のとおりお問い合わせください (1) 1 番(IP 電話サービスの故障に関するお問合せ)を選択 (2) 2 番(Arcstar Contact Center サービスに関するお問合せ)を選択 (3) 契約番号(N から始まる 9 桁)または IP 電話番号を入力し、「#」を入力 (4) オペレータへご利用のサービスが Arcstar Contact Center 「2.0」である旨をお伝えの上、お問い合わせください。
操作方法・設定方法に関するお問合せ	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。

4.2 問い合わせ用フォーム

1) お客さま情報

- ①お客さま名：
 - ②お客さま番号：(N から始まる 9 桁の数字をお伝えください)
 - ③ご申告者さま名：
-

2) 発生事象情報

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

3) 発生箇所情報

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

4) ご利用環境情報

- ①ハードフォン：未利用 or 利用（機種名：）
 - ②ソフトフォン：WDE or その他
 - ③ご利用 PC(OS)：(事象の発生している PC の OS)
 - ④ご利用 PC(ブラウザ)：(事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)
-

5. 用語集

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

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「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+	しーしーぱるすぱらす	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
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	ぎゃっくす	「genesys administrator extension」の略語。Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じ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	わーくすぺーすですくとおつぷえでいしょん	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	ぴーびーえっくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能とする機能
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

用語	よみがな	意味
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	ばーちゃるきゅー	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	「Workspace 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	電話応対やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有す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。ソフトフォンを利用できる。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	おべれーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3 人以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふあれんす	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
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

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