Arcstar Contact Center 2.0
ユーザーズマニュアル

カスタマポータル編

1.26.2.3 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]1	GAX バージョンアップに伴う画像/説明の変更
		[変]1.2.1	補足にユーザーID 無効設定時の動作を追記
		[変]1.3.3.1	各メニューの説明を項番に変更
		[新]1.3.6.3.4	ルーティングパラメータのスケジュール時間単位設定の追加
		[新]1.3.8	全体検索機能の追加
		[新]1.5.3.3	スキルの一括更新機能の説明を追加
		[変]1.5.4.1	エージェント一括更新の項目/入力内容を修正
		[変]1.5.4.2	エージェント一括更新のファイル読込みエラーを追加
1.11 版	2018/4/16	[変]1.4.1	半角数字のみで組織作成不可の説明を追加
		[変]1.5.4.3	エクスポート時の ID 数などに関する注意書きを追加
1.12 版	2018/6/1	[変]1	図中の指示線の書式を一部変更し表記ゆれを修正
		[変]1.2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]1.3.3.1.5	不要な項番⑦を削除
		[変]1.4	半角数字のみで組織作成不可の説明を追加
		[変]1.4.1	文字数制限の単位を byte に統一
		[変]1.7	Stat サーバ統計定義設定の説明の誤記を修正
		[変]1.7.3.1	注意書きの Stat サーバ再起動手順の参照先誤りを修正
		[変]1.7.4.5.3	注意書きの RP に関する説明の誤記を削除
		[変]1.7.4.7	プレフィックス作成における入力値の備考を修正
1.13 版	2018/10/30	[変]1.2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]1.5.1.1	エージェントグループ画面に関する補足を修正
		[変]1.5.4.1	一括インポートの仕様変更により組織設定に関する注意書きを削除
		[変]1.6.2	VoiceXML 用ファイルパスに関する説明を追加
		[新]1.6.1.2.4	リストオブジェクトのオプション値をエクスポートする手順を追加
		[新]1.6.1.2.5	リストオブジェクトのオプション値をインポートする手順を追加
		[変]1.6.2	ルーティングパラメーターの表記ゆれを修正
		[変]1.6.3.1.5	エクスポート対象に関する補足のスペルミスを修正
		[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

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.15 版	2019/3/8	[変]1.1.2	Windows 7 のサポート期限について追記 波形表示の制限時間（30 分以内）を追記 Chrome におけるエラー発生の条件から 90 分以上の通話を削除
		[変]1.2.3.1.5	移動が利用できない旨の誤記を削除 項番の採番誤りを修正 GAX バージョンアップに伴い追加された、エクスポート/インポート、ManageOptions の説明を追記
		[変]1.3	通話録音 WebDAV 一括ダウンロードの組織設定非対応を追記 自動設定されるモニタリング実施者説明の参照先誤りを修正
		[新]1.4.1.5 [新]1.4.1.6 [新]1.4.1.7 [新]1.4.1.8	GAX バージョンアップに伴い追加された、エージェントグループインポート/エクスポート機能の説明を追記
		[変]1.4.3.5	エージェント ID 削除時のヒストリカルレポートへの影響を削除
		[変]1.4.4	エージェント一括更新における組織の指定方法の備考を修正
		[新]1.6.1.4.4	GAX バージョンアップに伴い追加された、Day of Year Adjustment 機能の説明を追記
		[変]1.6.4.2	DN グループの役割の図中の誤った参照先情報を削除
		[新]1.6.4.2.5 [新]1.6.4.2.6 [新]1.6.4.2.7 [新]1.6.4.2.8	GAX バージョンアップに伴い追加された、DN グループインポート/エクスポート機能の説明を追記
		[変]1.6.4.5	ルーティングポイントの役割の図中の誤った参照先情報を削除
		[変]1.6.4.6	バーチャルキューの役割の図中の誤った参照先情報を削除
		[変]1.6.4.7	プレフィックス設定の説明文と図に相違があったため説明文を修正
1.16 版	2019/4/11	[変]	すべての契約者への GAX バージョンアップ版提供開始に伴い、提供予定の注意書きを削除
		[変]1.5.2	VoiceXML 用ファイルパスの誤記を修正
1.26 版	2023/6/7	[変]1.1.2 [変]3.1	Windows 11 の情報を記載 料金に関するお問合せを変更

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）	
1.20 版	2019/11/29	[変]1.1.2	WDE/CCpulse+の提供バージョンを最新版に修正 .NET Framework 以外の追加モジュールは不要となったため削除
		[変]1.2.1	設定により変更可の凡例を追加 設定ウィザードへの機能追加に伴う項目の追加 並び順に合わせた項目番号の修正
		[変]1.4.3.1	NoListen 権限の説明を SpeechMiner ログイン不可へ変更 作成可能な権限の説明を補足内へ変更
		[変]1.6	設定ウィザードへの機能追加に伴う項目の追加
		[新]1.6.4.8	新機能 AgentGroup と VQ の紐付け設定の説明を追加
		[新]1.6.4.10	新機能 CCP のオプション設定の説明を追加
		[新]1.6.4.11	新機能 SLA レポート用の Infomart オプション設定の説明を追加
		[新]1.6.4.12	新機能オーディオリソースの権限設定の説明を追加
		[新]1.6.4.13	新機能電話帳の権限設定の説明を追加
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
		[変]1.4.4.3	Omni_Switch に関する説明を追記
		[新]1.6.4.5.3	ルーティングポイント設定にストラテジ設定を追加
		[変]1.6.4.6	バーチャルキューのエイリアスに関する補足を追記
		[変]1.6.4.6.1	バーチャルキューに設定可能な文字種別に関する補足を修正
		[変]1.6.4.11	Infomart オプション設定の変更によるレポート出力への影響を追記
1.23 版	2020/10/1	[変]	GAX バージョンアップに伴う画像の変更
		[変]1.1.1	統計日/統計テーブルのみ権限ありの記載を追加
		[変]1.2.6.2	パスワード変更について注意事項追記
		[変]1.2.6.3.3	ロケール設定の画像変更
		[変]1.4.2.1	スキルの名前の設定について備考を変更、注意事項を追記
		[変]1.4.4	エージェント一括更新に関するスペルミス修正
		[変]1.4.5	一括更新履歴に関するスペルミス修正 日時形式の変更に伴う画像の変更
		[変]1.6.2.1.8.2	コールフローパラメーター設定の誤字修正
		[新]1.6.4.14	エージェント ID 検索の権限設定追加
1.23.1 版	2021/12/22	[変]1.1.2	Edge（Chromium 版）の記載を追加
		[変]1.6.1.4 [変]1.6.1.5	統計日設定/統計テーブル設定における権限の説明を修正
1.23.2 版	2022/5/31	[変]1.2.9	設定の破棄の項にあった共通仕様の説明を新しく追加した項目に移動 並び順に合わせた項目番号の修正
		[変]1.3	モニタリング実施者削除に関する補足を追記
		[変]1.6.1.1.1	DAP の変更を反映するための無効化/有効化手順を追加
		[変]1.6.1.4.1	毎年日付が変わらない設定に関する補足を追加
		[変]3.1	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

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	2022/6/1	[新]1.6.4.4	リモート用内線番号設定の説明を追加
1.25.1 版	2022/12/6	[変] 1.1.2/1.1.3/1.2.9.1 /1.5.1/2.2	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet Explorer 11 の記載を削除
1.25.2 版	2023/1/25	[変]1.6 [新]1.6.4.16	設定ウィザードへの機能追加に伴う項目の追加
1.26.2 版	2023/11/14	[新]1.6.4.3.5 [新]1.6.4.17 [新]1.6.4.18	内線番号のオプション設定 voice_ICON と Infomart の再起動 RP・内線番号の保留音設定
1.26.2.1 版	2024/3/25	[変]1.6.2.1	ルーティングパラメータの説明を変更
1.26.2.2 版	2024/04/22	[変]1.6.4.17	voice_ICON と Infomart の再起動の画面遷移を追記
1.26.2.3 版	2025/05/28		社名変更対応

目次

カスタマポータル編 1
更新履歴 2
目次 6
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル　カスタマポータル編 13
1. カスタマポータル 14
1.1 GAX の概要 15
1.1.1 機能と権限 15
1.1.2 ログイン/ログアウト 16
1.1.3 GAX へのログイン 18
1.1.4 GAX からのログアウト 21
1.2 GAX 画面説明 23
1.2.1 GAX 画面説明 23
1.2.2 エージェント 26
1.2.3 構成 27
1.2.3.1 GAX ヘッダーメニュー 29
1.2.3.1.1 選択 30
1.2.3.1.2 編集 32
1.2.3.1.3 新規作成 33
1.2.3.1.4 削除 34
1.2.3.1.5 詳細 35
1.2.3.1.6 クイックフィルター 48
1.2.3.1.7 ディレクトリ 51
1.2.4 ルーティングパラメーター 52
1.2.4.1.1 管理 53
1.2.5 StatServers 54
1.2.6 GAX アカウントメニュー 55
1.2.6.1 バージョン情報 56
1.2.6.2 パスワードの変更 57
1.2.6.3 ユーザーの基本設定 60
1.2.6.3.1 拡張設定 61

1.2.6.3.2 Configuration Manager 設定 62
1.2.6.3.3 ロケール設定 67
1.2.6.3.4 ルーティング 68
1.2.6.4 現在のページをホームに設定 70
1.2.6.5 ログアウト 71
1.2.7 ヘルプアイコン 72
1.2.8 検索 73
1.2.9 GAX 共通オペレーション説明 76
1.2.9.1 共通の仕様 77
1.2.9.2 必須項目 87
1.2.9.3 適用と保存 88
1.2.9.4 設定の破棄 89
1.3 組織設定 90
1.3.1 組織の作成 96
1.3.2 内線番号/RP/VQ の割当 101
1.3.2.1 内線番号の割当 102
1.3.2.2 RP/VQ の割当 106
1.3.3 組織の変更 111
1.3.4 組織の削除 115
1.4 エージェント設定 119
1.4.1 エージェントグループ設定 120
1.4.1.1 エージェントグループ作成 123
1.4.1.2 エージェントグループ変更 136
1.4.1.3 エージェントグループ移動 138
1.4.1.4 エージェントグループ削除 140
1.4.1.5 エージェントグループのエクスポート 142
1.4.1.6 エージェントグループのインポート 145
1.4.1.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー 153
1.4.1.8 インポート実行時のエラー 154
1.4.2 スキル設定 156
1.4.2.1 スキルの作成 158
1.4.2.2 スキルの変更 162
1.4.2.3 スキルの移動 165

1.4.2.4 スキルの削除 167
1.4.3 エージェント設定 169
1.4.3.1 エージェント作成 171
1.4.3.2 エージェント変更 184
1.4.3.3 スキルの編集 187
1.4.3.4 エージェント無効化/有効化 190
1.4.3.5 エージェント削除 192
1.4.4 エージェント一括更新 195
1.4.4.1 インポート 196
1.4.4.2 インポート時のエラー 204
1.4.4.3 エクスポート 207
1.4.5 一括更新履歴 211
1.4.5.1 実行結果の操作 214
1.4.5.1.1 開始 215
1.4.5.1.2 詳細 217
1.4.5.1.3 削除 224
1.4.5.2 実行時のエラー 226
1.4.5.3 インポート 228
1.4.5.4 スプレッドシートの作成 229
1.4.5.5 削除 230
1.4.5.6 クイックフィルターの表示 232
1.4.6 ユーザー（未使用） 233
1.5 音声ファイル設定 234
1.5.1 オーディオリソース画面の操作方法 237
1.5.2 コールフローにおけるファイルの指定方法 238
1.5.3 システム音声の置換 240
1.5.4 コールフロー用音声ファイルアップロード①（メッセージ作成） 243
1.5.5 コールフロー用音声ファイルアップロード②（パーソナリティ作成） 250
1.5.6 コールフロー用音声ファイルの更新 257
1.5.7 メッセージの変更 260
1.5.8 パーソナリティの変更 262
1.5.9 メッセージの削除 264
1.5.10 パーソナリティの削除 266

1.6 構築設定 268
1.6.1 GAX の構成から設定 269
1.6.1.1 DAP 設定 269
1.6.1.1.1 DAP 設定の変更 269
1.6.1.2 リストオブジェクト設定 276
1.6.1.2.1 リストオブジェクトの作成 279
1.6.1.2.2 リストオブジェクトの変更 283
1.6.1.2.3 リストオブジェクトの削除 285
1.6.1.2.4 リストオブジェクトのエクスポート 287
1.6.1.2.5 リストオブジェクトのインポート 290
1.6.1.3 ビジネス属性値設定 294
1.6.1.3.1 ビジネス属性値の作成 298
1.6.1.3.2 ビジネス属性値の変更 301
1.6.1.3.3 ビジネス属性値の削除 303
1.6.1.4 統計日設定 305
1.6.1.4.1 統計日の作成 308
1.6.1.4.2 統計日の変更 311
1.6.1.4.3 統計日の削除 313
1.6.1.4.4 Day of Year Adjustment 316
1.6.1.5 統計テーブル設定 321
1.6.1.5.1 統計テーブルの作成 324
1.6.1.5.2 統計テーブルの変更 330
1.6.1.5.3 統計テーブルの削除 332
1.6.1.6 音声プロンプト設定 334
1.6.1.6.1 音声プロンプトの作成 337
1.6.1.6.2 音声プロンプトの変更 340
1.6.1.6.3 音声プロンプトの削除 342
1.6.2 GAX のルーティングパラメーターから設定 344
1.6.2.1 ルーティングパラメーター設定 344
1.6.2.1.1 ルーティングパラメーターの作成 347
1.6.2.1.2 ルーティングパラメーターの変更 352
1.6.2.1.3 ルーティングパラメーターの削除 354
1.6.2.1.4 パラメーターグループテンプレートの作成 356

1.6.2.1.5 パラメーターグループテンプレートの変更 361
1.6.2.1.6 パラメーターグループテンプレートの削除 363
1.6.2.1.7 パラメーターグループの作成 365
1.6.2.1.8 パラメーターグループの削除 369
1.6.2.1.8.1 パラメーターグループテンプレートからの削除 369
1.6.2.1.8.2 コールフローパラメーター設定からの削除 373
1.6.2.1.9 パラメーターの値の変更 376
1.6.2.1.9.1 パラメーターグループテンプレートからの設定 377
1.6.2.1.9.2 コールフローパラメーターからの設定 381
1.6.3 GAX の StatServers から設定 383
1.6.3.1 Stat サーバ統計定義設定 383
1.6.3.1.1 統計定義の追加 385
1.6.3.1.2 統計定義の変更 388
1.6.3.1.3 統計定義の削除 392
1.6.3.1.4 統計定義のエクスポート 396
1.6.3.1.5 統計定義のインポート 399
1.6.4 設定ウィザードから設定 403
1.6.4.1 離席理由設定 403
1.6.4.1.1 離席理由作成 405
1.6.4.1.2 離席理由名変更 411
1.6.4.1.3 離席理由削除 415
1.6.4.2 DN グループ設定 419
1.6.4.2.1 DN グループの作成 422
1.6.4.2.2 DN グループへのバーチャルキュー/ルーティングポイント登録 427
1.6.4.2.3 DN グループの移動 433
1.6.4.2.4 DN グループの削除 436
1.6.4.2.5 DN グループのエクスポート 440
1.6.4.2.6 DN グループのインポート 443
1.6.4.2.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー 451
1.6.4.2.8 インポート実行時のエラー 453
1.6.4.3 内線番号設定 455
1.6.4.3.1 内線番号の作成 457
1.6.4.3.2 内線番号毎の通話録音可否の変更 463

1.6.4.3.3 内線番号毎のハードフォン利用有無の変更 467
1.6.4.3.4 内線番号の削除 468
1.6.4.3.5 内線番号のオプション設定 472
1.6.4.4 リモート用内線番号設定 476
1.6.4.4.1 リモート用内線番号の作成 479
1.6.4.4.2 リモート用内線番号と外線番号の紐づけ設定 484
1.6.4.4.3 リモート用のストラテジ設定 488
1.6.4.4.4 リモート用のエージェント作成 491
1.6.4.4.5 リモート用内線番号毎の通話録音可否の変更 494
1.6.4.4.6 リモート用内線番号の削除 498
1.6.4.5 アカウントロック解除 502
1.6.4.6 ルーティングポイント設定 509
1.6.4.6.1 ルーティングポイントの作成 512
1.6.4.6.2 ルーティングポイントの削除 518
1.6.4.6.3 ストラテジ設定 523
1.6.4.6.4 ルーティングポイントと外線番号の紐付け 528
1.6.4.7 バーチャルキュー設定 535
1.6.4.7.1 バーチャルキューの作成 538
1.6.4.7.2 バーチャルキューの削除 544
1.6.4.8 プレフィックス設定 549
1.6.4.9 AgentGroup と VQ の紐付け設定 557
1.6.4.9.1 AgentGroup と VQ の紐付けの作成 559
1.6.4.9.2 AgentGroup と VQ の紐付けの参照 565
1.6.4.9.3 AgentGroup と VQ の紐付けの削除 568
1.6.4.10 Stat サーバ再起動 573
1.6.4.11 CCP のオプション設定 580
1.6.4.11.1 CCP のオプション設定の変更 582
1.6.4.11.2 デフォルト値に戻す 587
1.6.4.12 SLA レポート用の Infomart オプション設定 592
1.6.4.12.1 Infomart オプション設定の変更 594
1.6.4.12.2 デフォルト値に戻す 599
1.6.4.13 オーディオリソースの権限設定 604
1.6.4.13.1 オーディオリソースを参照不可能に設定 606

1.6.4.13.2 オーディオリソースを参照可能に設定 611
1.6.4.14 電話帳の権限設定 616
1.6.4.14.1 電話帳を参照不可能に設定 618
1.6.4.14.2 電話帳を参照可能に設定 623
1.6.4.15 通話録音エージェント ID 検索の表示設定 628
1.6.4.15.1 エージェント ID 検索を非表示(利用不可)に設定 630
1.6.4.15.2 エージェント ID 検索を表示(利用可)に設定 635
1.6.4.16 情報マスク設定 640
1.6.4.16.1 情報マスクを有効に設定 641
1.6.4.16.2 情報マスクを無効に設定 645
1.6.4.17 voice_ICON と Infomart の再起動 649
1.6.4.18 RP・内線番号の保留音設定 652
1.6.5 設定ウィザード履歴 656
1.6.5.1 設定ウィザード履歴の確認 658
1.6.5.2 設定ウィザード履歴の削除 661
1.6.5.3 設定ウィザード履歴からの再実行 663
2. よくあるご質問 665
2.1 サービスについて知りたい 665
2.2 故障かなと思ったら 666
3. お問い合わせ 667
3.1 問い合わせ先一覧 667
3.2 問い合わせ用フォーム 668
4. 用語集 669

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		カスタマポータル		P.14
	1.1	GAX の概要	カスタマポータル機能を利用するためのツールである GAX の説明	P.15
	1.1.2	ログイン/ログアウト	GAX へのログイン/ログアウト手順	P.16
	1.2	GAX 画面説明		P.23
	1.3	組織設定	組織設定手順	P.90
	1.4	エージェント設定	エージェント/エージェントグループ/スキルの設定手順	P.119
	1.5	音声ファイル設定	コールフローで使用する音声ファイルの設定手順	P.234
	1.6	構築設定		P.268
2		よくあるご質問		P.665
3		お問い合わせ		P.667
4		用語集		P.669

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。

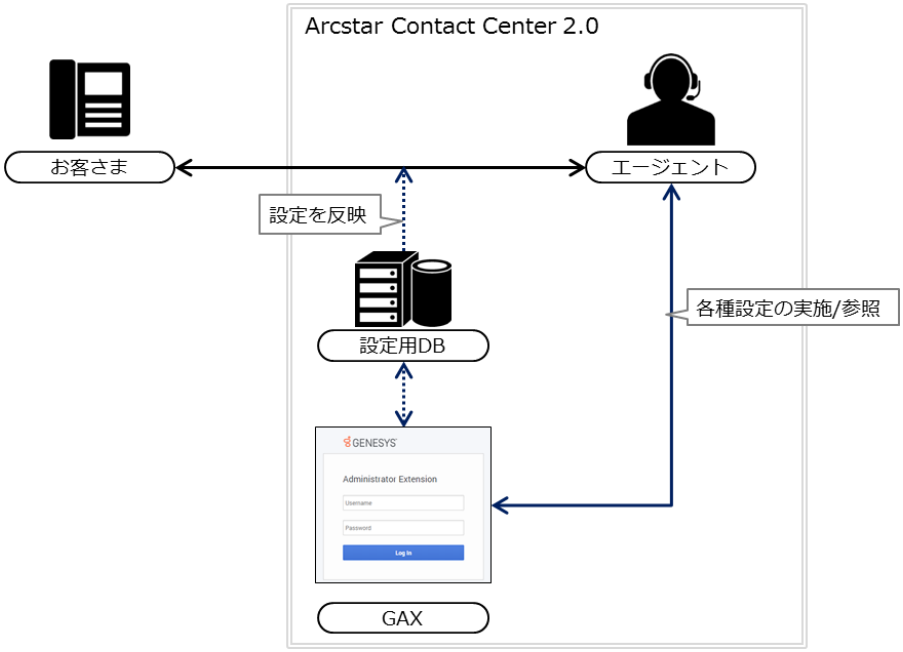
補足事項
- 設定や操作に伴う補足事項です。

本マニュアルに掲載された画面例は、NTT ドコモビジネス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、ご注意ください。

1. カスタマポータル

カスタマポータル機能を利用することにより、Arcstar Contact Center 2.0 を利用するために必要となる各種設定の実施および閲覧が可能です。Web ブラウザから「GAX（ギャックス）」へアクセスすることで機能の利用が可能です。



カスタマポータル以外の機能の利用について

- ヒストリカルレポート/CDR レポート（オプション機能）の出力時も GAX を利用します。各機能の詳細および操作手順については、以下の別冊マニュアルを参照してください。

  「ヒストリカルレポート編」

  「CDR レポート編」
- アウトバウンド（オプション機能）の設定時も GAX を利用します。機能の詳細および操作手順については、別冊マニュアル「アウトバウンド編」を参照してください。

1.1　GAX の概要

1.1.1　機能と権限

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

[凡例　●：権限あり　▲：統計日/統計テーブルのみ　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	
ログイン/ログアウト							
	ログイン	GAX にログインする	●	●	●	●	P.18
	ログアウト	GAX からログアウトする	●	●	●	●	P.21
組織設定							
	組織設定	組織を設定する	●				P.90
エージェント設定							
	エージェントグループ設定	エージェントグループを設定する	●	●	●		P.120
	スキル設定	スキルを設定する	●	●	●		P.156
	エージェント設定	エージェント ID を設定する	●	●	●		P.169
	一括更新	エージェント ID を一括更新する	●	●	●		P.195
	自身のパスワード変更	自身のパスワードを変更する	●	●	●	●	P.57
音声ファイル設定							
	音声ファイル設定	音声ファイルを設定する	●	●	●		P.234
構築設定							
	構築設定	初期構築時やコールフロー設定変更に伴うシステム設定を行う	●	▲	▲		P.268

構築設定について

- 電話の発着信やレポートに必要なデータの集計などの重要な機能に関する設定です。誤った設定を行った場合、通話中のすべての通話が切断されたりレポート収集が停止したりする可能性があります。
- 契約者自身の操作に起因して業務影響が発生した場合について、NTT ドコモビジネスではその責を負いかねます。

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。

1.1.2　ログイン/ログアウト

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

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

クライアント PC の推奨スペックについて

- インストール済みの他のアプリケーションや常駐アプリケーション等の状況によって、推奨スペックを満たしていても正常に動作しない場合もありますので、予めご了承ください。
- OS/ブラウザについては、日本語版でのみ動作確認を行っています。
- 上記に記載のない OS/ブラウザは動作保証およびサポートの対象外となります。

SpeechMiner 利用時のブラウザについて

- 録音内容の波形表示は Chrome および Edge（Chromium 版）（IE モードを除く）のみの対応となります。波形表示可能な通話の最長時間は 30 分までとなります。30 分を超える通話の波形は表示されません。
- Edge（Chromium 版）IE モードでは、通話の時間にかかわらず波形は表示されません。
- 波形表示の完了を待たずに他の通話の選択を繰り返し行うと、エラーが発生する場合があります。

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

[凡例　●：対応　空欄：非対応]

専用アプリケーション		提供バージョン	Windows 10 64bit	Windows11 64bit
Workspace Desktop Edition				
	ソフトフォン機能利用版	8.5.153.05	●	●
	ソフトフォン機能 GenesysSoftphone	9.0.020.10		●
	ハードフォン利用版利用版	8.5.153.05	●	●
CCPulse+				
	64bit 版 本体	8.1.100.58	●	●
	64bit 版 言語パック	8.1.100.05	●	●
Interaction Routing Designer				
	64bit 版 本体	8.1.400.49	●	●
	64bit 版 言語パック	8.1.400.06	●	●

バージョン表記について

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

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

[凡例　●：必要　○：追加インストールは不要だが無効化している場合は有効化が必要]

Workspace Desktop Edition の利用に必要な追加モジュール	Windows 10 64bit	Windows 11 64bit
.NET Framework 4.5 以上	○	○

Windows 10/11 の.NET Framework について

- Windows 10/11 には.NET Framework 4.6 以上が標準でインストール/有効化されています。
- 有効化は明示的に機能を無効化している場合のみ必要です。

1.1.3　GAX へのログイン

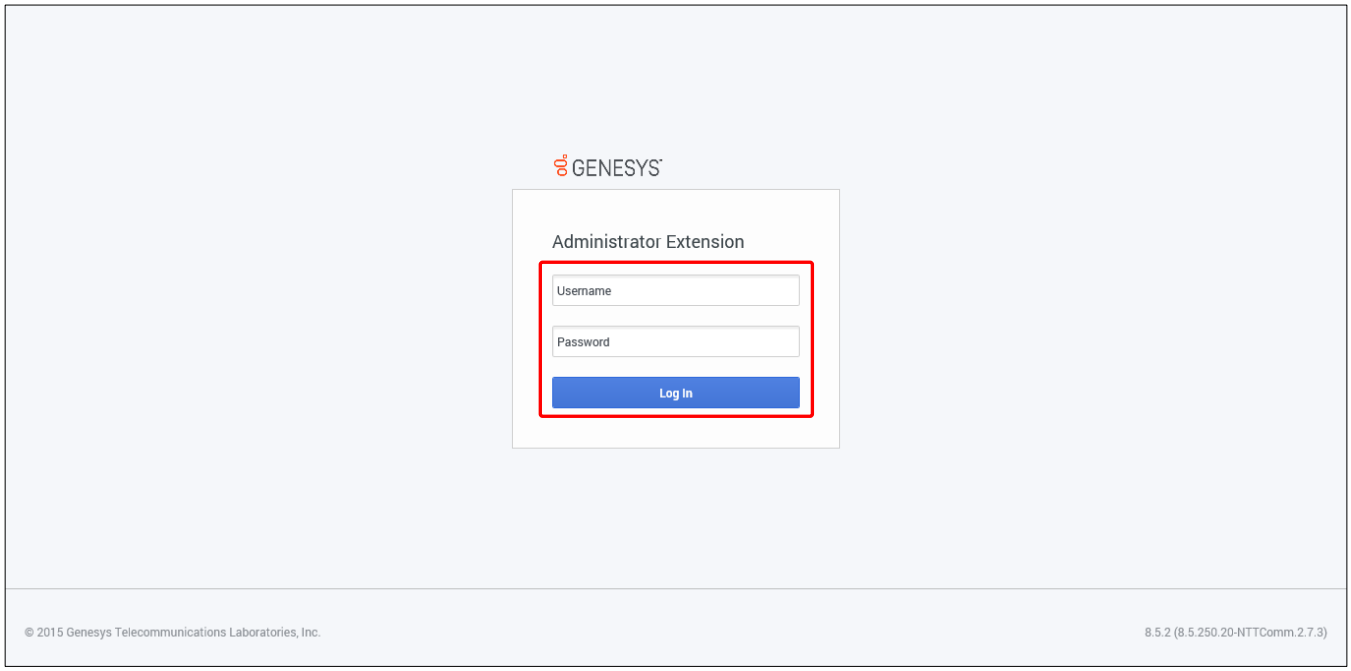
(1) 以下の URL へアクセスします。

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

DR 拠点の利用について

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

(2) GAX のログイン画面が表示されます。ユーザーID とパスワードを入力し、[Log In]をクリックします。



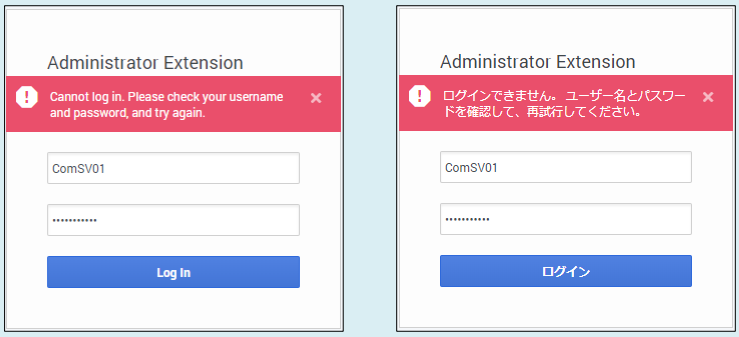
ログイン画面の英語表示について

- Chrome のシークレットモード/Edge（Chromium 版）の InPrivate ブラウズを設定している場合は、ブラウザ起動後の初回アクセス時におけるログイン画面の表示が上記画面のように英語表示となります。ログアウト操作を行って以降、ブラウザを終了するまでの間は、日本語表示となります。
- Chrome のシークレットモード/Edge（Chromium 版）の InPrivate ブラウズを設定していない場合は、日本語表示となります。

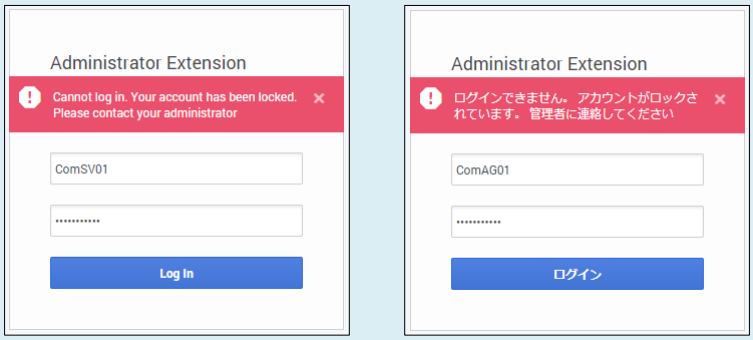
ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

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

入力誤りがある場合、「無効」設定の場合（英語/日本語）

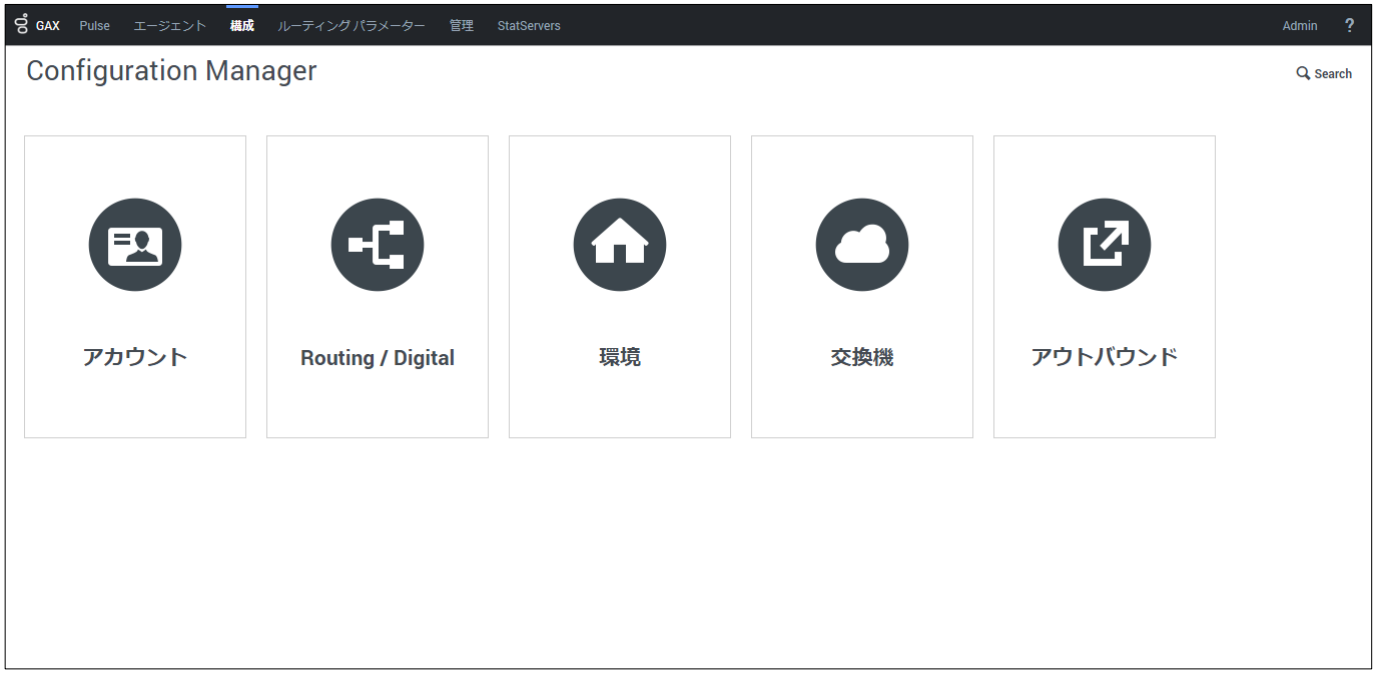


アカウントがロックされている場合（英語/日本語）



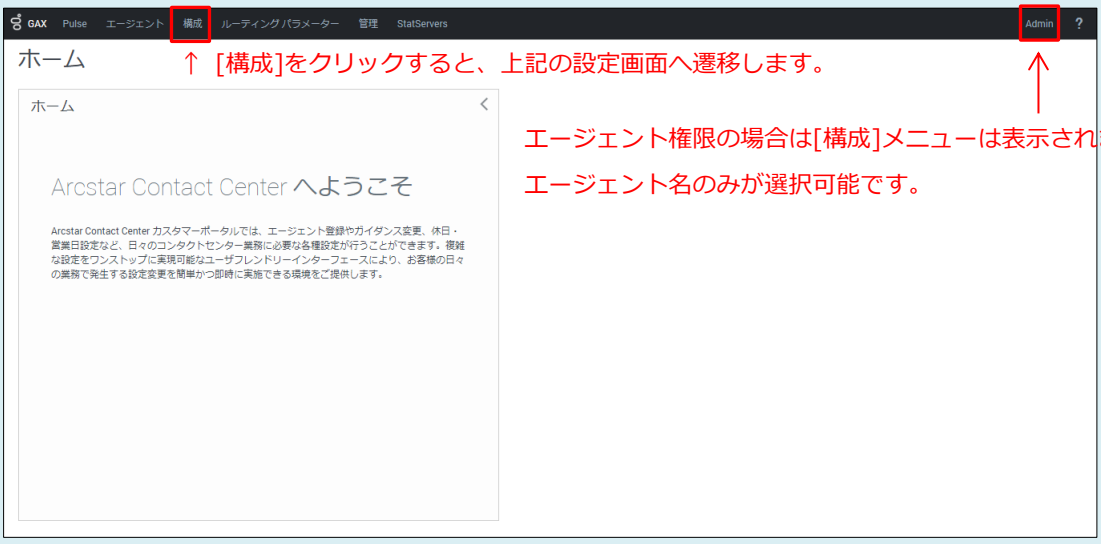
- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、「1.6.4.5 アカウントロック解除」（P.502）の手順を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーID の状態を「有効」に設定することで、GAX へのログインが可能となります。

(3) GAX の初期画面が表示され、ログインが完了します。



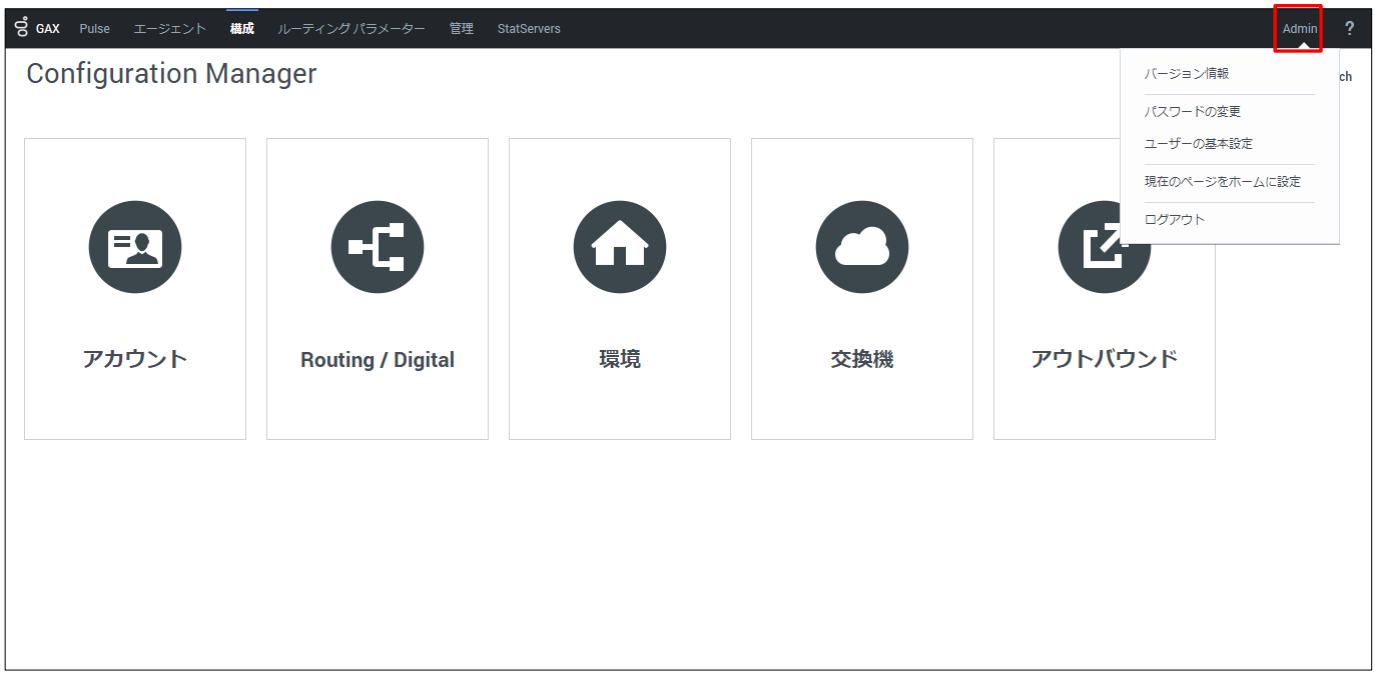
初期画面について

- 初期画面に表示される内容は、ログインするアカウントの権限によって異なります。上記の画面は構築用管理者のエージェントでログインした場合の例となります。
- 初めて GAX にログインした場合/ブラウザのキャッシュ情報が削除された場合/Pulse から GAX へ遷移した場合などにおいては、ログイン時に以下のホーム画面が表示される場合があります。

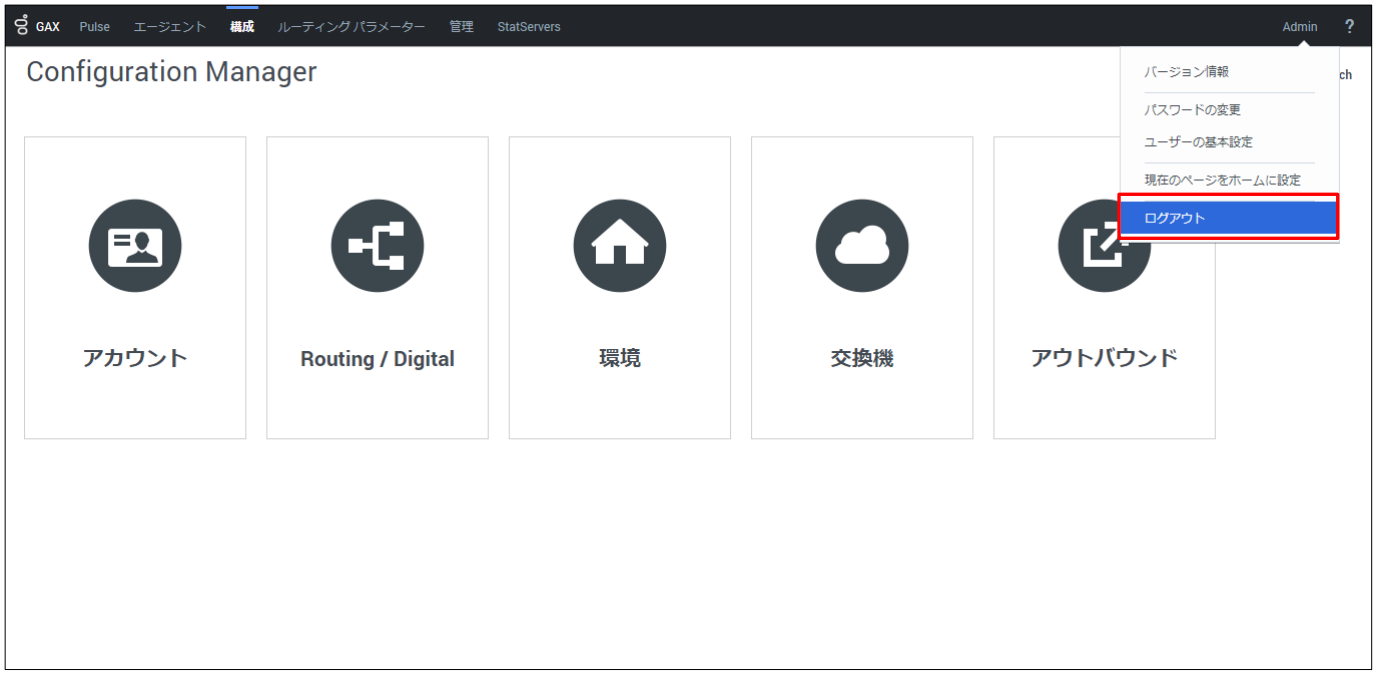


1.1.4　GAX からのログアウト

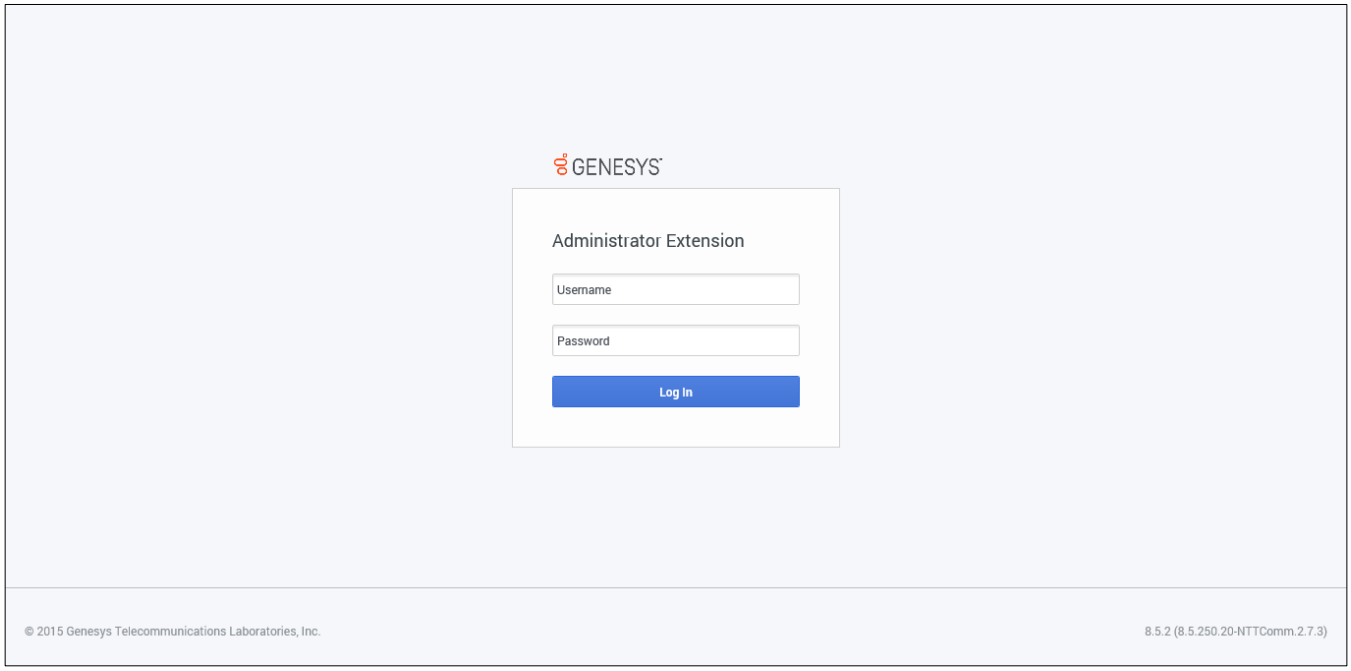
(1) メニューのエージェント名を選択します。画面はエージェント名に「Admin」が設定されている構築用管理者権限の例となります。



(2) [ログアウト]を選択します。



(3) ログアウトが完了するとログイン画面に戻ります。



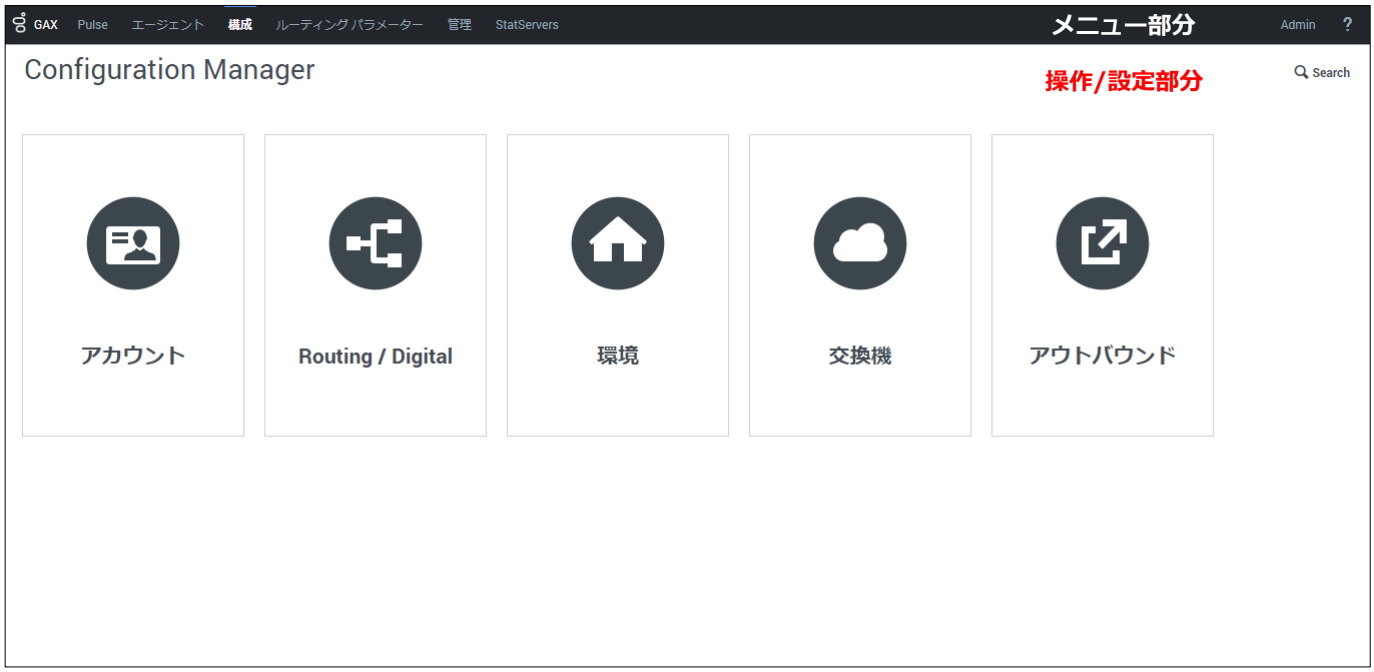
タイムアウトによる自動ログアウトについて

- タイムアウトによる自動ログアウト（セッションタイムアウト）の機能はありません。

1.2　GAX 画面説明

1.2.1　GAX 画面説明

GAX の基本画面の構成と操作方法はいずれの機能設定においても共通となります。GAX の画面は画面上部青帯のメニュー部分と画面下部の操作/設定部分から構成されます。メニュー部分はどの設定を行っている場合でも常時表示されます。操作/設定部分は、設定項目により表示内容と画面構成が変わります。画面は構築用管理者の権限でログインした場合の例となります。



ログインするアカウント権限と表示されるメニューは以下のとおりです。

[凡例　●：表示あり　○：表示されるが権限なし　▲：設定により変更可　△：他のポータルへのリンク　空欄：表示なし]

項目	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		
Pulse	●	●	●		ユーザーズマニュアル「リアルタイムレポート編」 ユーザーズマニュアル「ヒストリカルレポート編」 ユーザーズマニュアル「CDR レポート編」	
エージェント	●	●	●		1.2.2　エージェント	P.26
構成	●	●	●			
アカウント	●	●	●			
エージェントグループ	●	●	●		1.4.1　エージェントグループ設定	P.120
ユーザー	●	●	●		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	
スキル	●	●	●		1.4.2　スキル設定	P.156
組織設定	●				1.3　組織設定	P.90
ルーティング	●	●	●			
オーディオ リソース	●	●	●		1.5.1 オーディオリソース画面の操作方法	P.237
ビジネス属性値	●				1.6.1.3 ビジネス属性値設定	P.294
統計日	●	●	●		1.6.1.4 統計日設定	P.305
統計テーブル	●	●	●		1.6.1.5 統計テーブル設定	P.321
トランザクション	●				1.6.1.2 リストオブジェクト設定	P.276
音声プロンプト	●				1.6.1.6 音声プロンプト設定	P.334
環境	●	●	●			
アプリケーション	●	●	●		1.6.1.1 DAP 設定	P.269
スクリプト		●	●		1.4.1.1 エージェントグループ作成	P.123
交換機	●					
DN グループ	●				1.6.4.2　DN グループ設定	P.419
アウトバウンド	●	●	●		ユーザーズマニュアル「アウトバウンド編」 （アウトバウンドオプション未契約の場合には、アカウント権限に関わらず表示されない）	
キャンペーン		●	●			
キャンペーン グループ		●	●			
コーリング リスト		●	●			
フィルター		●	●			
フィールド	●	●	●			
フォーマット	●	●	●			
テーブル アクセス	●	●	●			
トリートメント		●	●			
ルーティングパラメーター	●	●	●			
オーディオリソース	▲	▲	▲		1.5.1　オーディオリソース画面の操作方法	P.237
パラメーター	●				1.6.2.1　ルーティングパラメーター設定	P.344
グループテンプレート	●					
コールフローパラメーター設定	●	●	●			

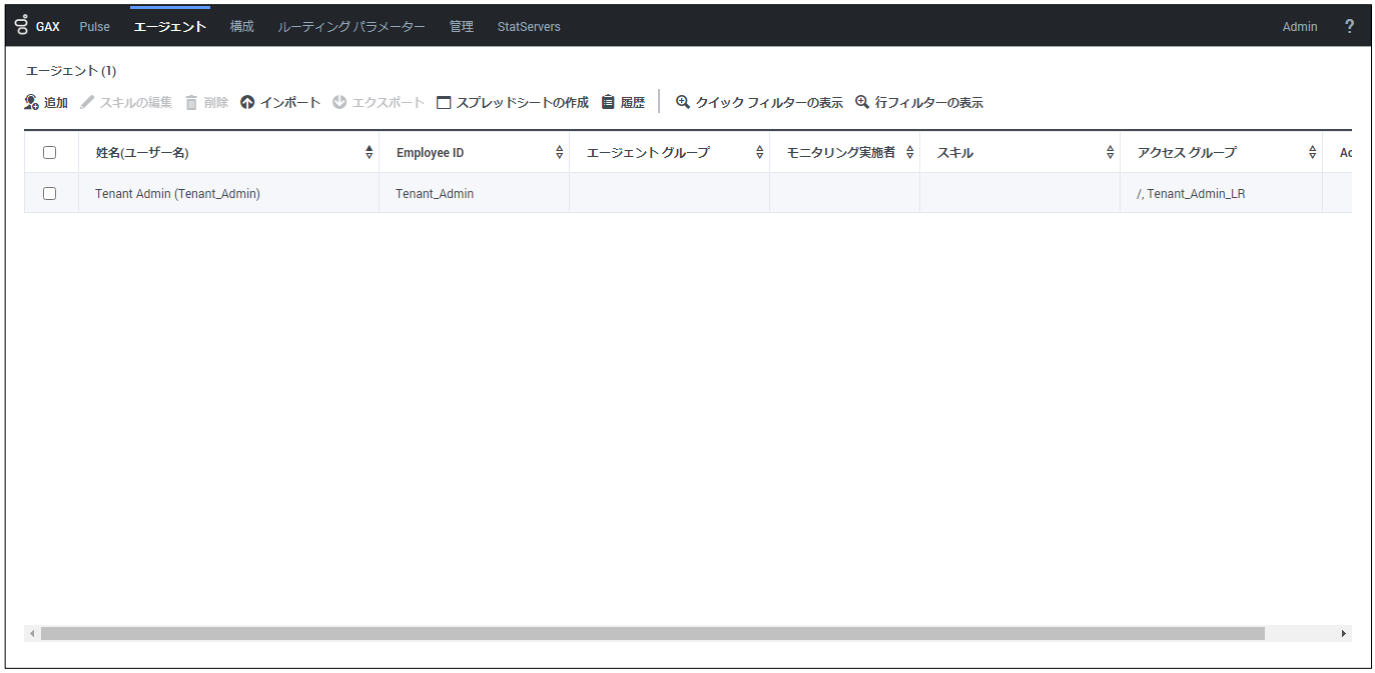
（次頁へ続く）

[凡例　●：表示あり　○：表示されるが権限なし　▲：設定により変更可　△：他のポータルへのリンク　空欄：表示なし]

項目	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		
管理	●	●	●			
インストール パッケージ	●	●	●		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	
インストール パッケージ履歴	●	●	●		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	
設定ウィザード（テナント設定）						
離席理由設定	●	●	●		1.6.4.1　離席理由設定	P.403
DNGroup 設定	●	○	○		1.6.4.2　DN グループ設定	P.419
内線番号設定	●	○	○		1.6.4.3　内線番号設定	P.455
アカウントロック解除	●	○	○		1.6.4.5　アカウントロック解除	P.502
設定ウィザード（コールフロー設定）						
RP 設定	●	○	○		1.6.4.6　ルーティングポイント設定	P.509
VQ 設定	●	○	○		1.6.4.7　バーチャルキュー設定	P.535
プレフィックス設定	●	○	○		1.6.4.8　プレフィックス設定	P.549
AgentGroup と VQ の紐付け設定	●	○	○		1.6.4.9　AgentGroup と VQ の紐付け設定	P.557
設定ウィザード（レポート出力）						
CDR レポート出力	●	●	●		ユーザーズマニュアル「CDR レポート編」	
ヒストリカルレポート出力	●	●	●		ユーザーズマニュアル「ヒストリカルレポート編」	
設定ウィザード（高度な設定）						
StatServer 再起動	●	○	○		1.6.4.10　Stat サーバ再起動	P.573
設定ウィザード（アプリケーション設定）						
CCP のオプション設定	●	○	○		1.6.4.11　CCP のオプション設定	P.580
SLA レポート用の Infomart オプション設定	●	○	○		1.6.4.12　SLA レポート用の Infomart オプション設定	P.592
設定ウィザード（ロール設定）						
オーディオリソースの権限設定	●	○	○		1.6.4.13　オーディオリソースの権限設定	P.604
コンタクトディレクトリの権限設定	●	○	○		1.6.4.14　電話帳の権限設定	P.616
設定ウィザード履歴	●	●	●		1.6.5　設定ウィザード履歴	P.656
Recording Certificates	●	●	●	●	Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	
StatServers	●				1.6.3　GAX の StatServers から設定	P.383
アカウント管理	●	●	●	●		
バージョン情報	●	●	●	●	1.2.6.1　バージョン情報	P.56
パスワードの変更	●	●	●	●	1.2.6.2　パスワードの変更	P.57
ユーザーの基本設定	●	●	●	●	1.2.6.3　ユーザーの基本設定	P.60
現在のページをホームに設定	●	●	●	●	1.2.6.4　現在のページをホームに設定	P.70
キャンペーン業務を行う		△	△		ユーザーズマニュアル「アウトバウンド編」	
ログアウト	●	●	●	●	1.2.6.5　ログアウト	P.71
ヘルプアイコン	●	●	●	●	1.2.7 ヘルプアイコン	P.72
検索					1.2.8 検索	P.73

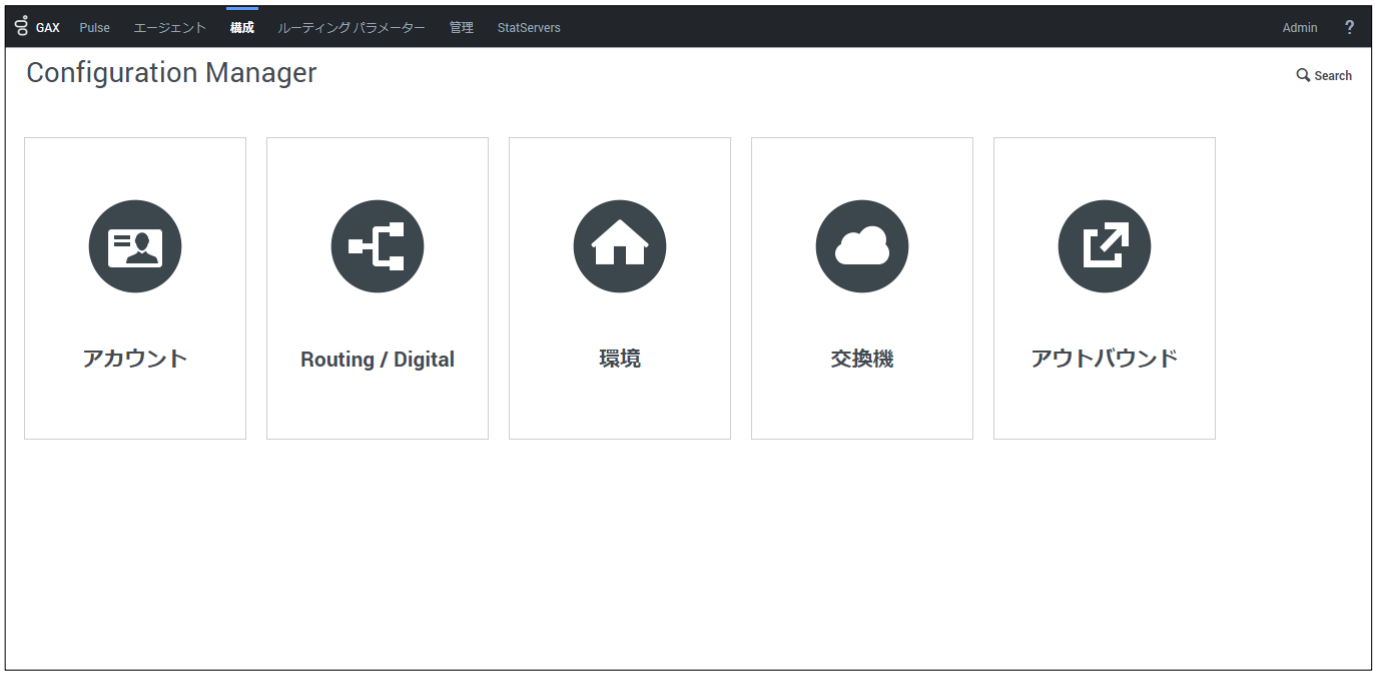
1.2.2　エージェント

エージェント設定画面へのアクセスが可能です。設定内容は「1.4　エージェント設定」（P.119）を参照してください。



1.2.3　構成

エージェントグループ設定/スキル設定/アウトバウンド設定などへのアクセスが可能です。設定できる機能の一覧および該当する設定内容は「1.2　GAX 画面説明」（P.23）を参照してください。



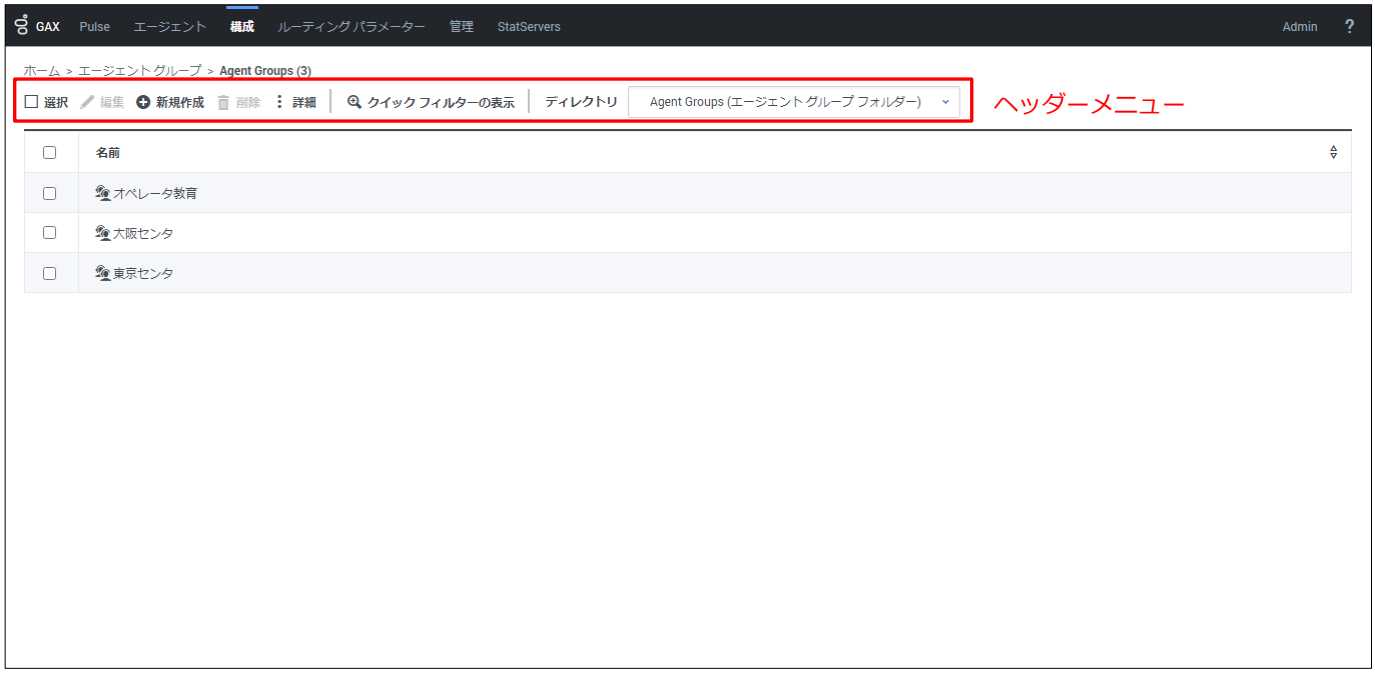
[構成]メニューの設定は、「階層リスト」「設定タブ」「設定内容」から構成されます。画面はエージェントグループ設定の例となります。



フィールド名	概要
階層リスト	メニューの階層構造において、どの階層にいるかを表示しています。階層リスト内の任意の階層をクリックすると、その階層の設定画面に移動します。
設定タブ	表示している階層において、設定可能な項目をグループ化しています。設定タブをクリックすると、設定内容に各タブの設定が表示されます。
設定内容	設定に必要な項目が表示されます。

1.2.3.1　GAX ヘッダーメニュー

[構成]メニューから設定する機能に対しては、各機能において共通のヘッダーメニューが用意されています。ヘッダメニューから検索や表示フィルターの機能を利用することが可能です。



メニュー名	概要
選択	オブジェクトの選択/選択解除を行います。
編集	選択したオブジェクトの編集（設定変更）を行います。
新規作成	オブジェクトの新規作成を行います。
削除	選択したオブジェクトの削除を行います。
詳細	画面表示の更新、選択したオブジェクトの複製/移動、無効化/有効化、エクスポート/インポート、オプション値の変更などを行います。
クイックフィルター	オブジェクトの表示に適用するクイックフィルターを利用します。
ディレクトリ	表示するディレクトリ（組織設定）を選択します。

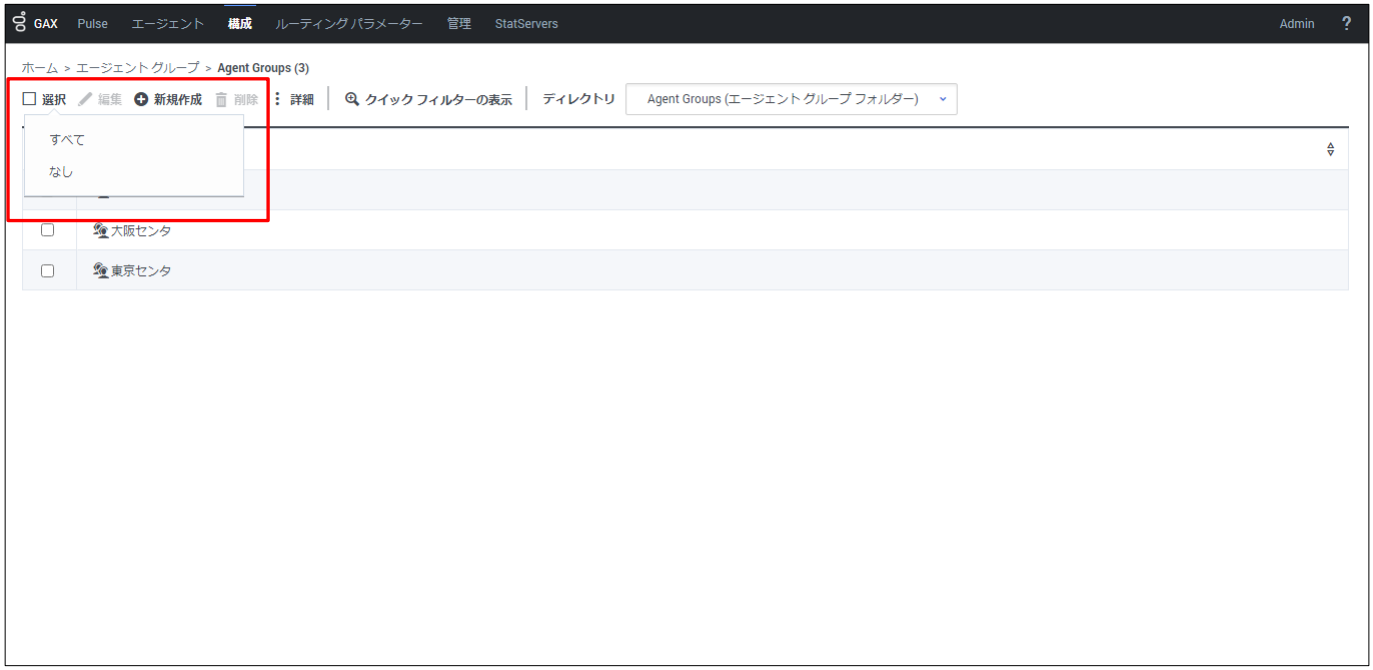
表示されるメニューについて

- オブジェクトの種類より表示されないメニューや利用できないメニューがあります。
- オブジェクトの種類により独自に利用可能なメニューが表示される場合があります。

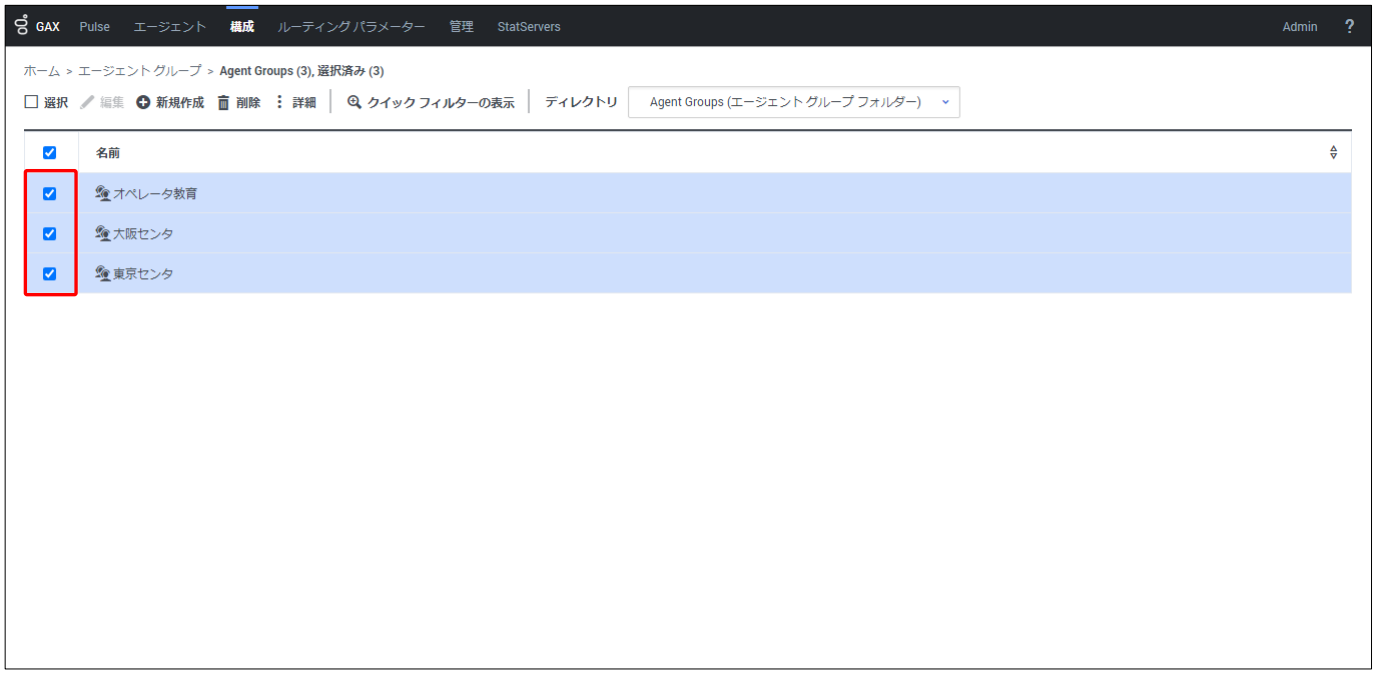
選択以降の各メニューの詳細は、以降の各項を参照してください。

1.2.3.1.1　選択

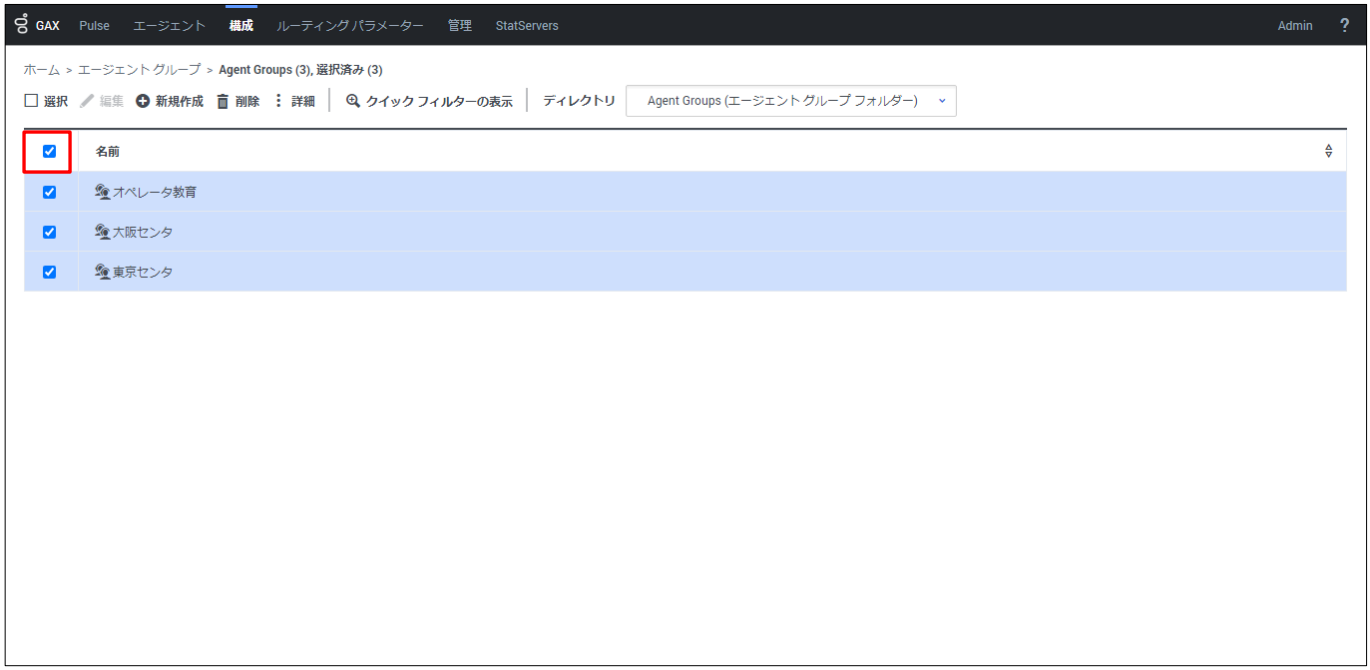
[選択]を選択すると、画面上の全項目にチェックを入れるまたは外すためのメニューが表示されます。クイックフィルターを設定している場合はフィルター適用後に画面に表示されているオブジェクトが選択の対象となります。



[すべて]を選択すると、全項目にチェックが入ります。[なし]を選択すると全項目のチェックが外れます。画面は[すべて]を選択した例となります。

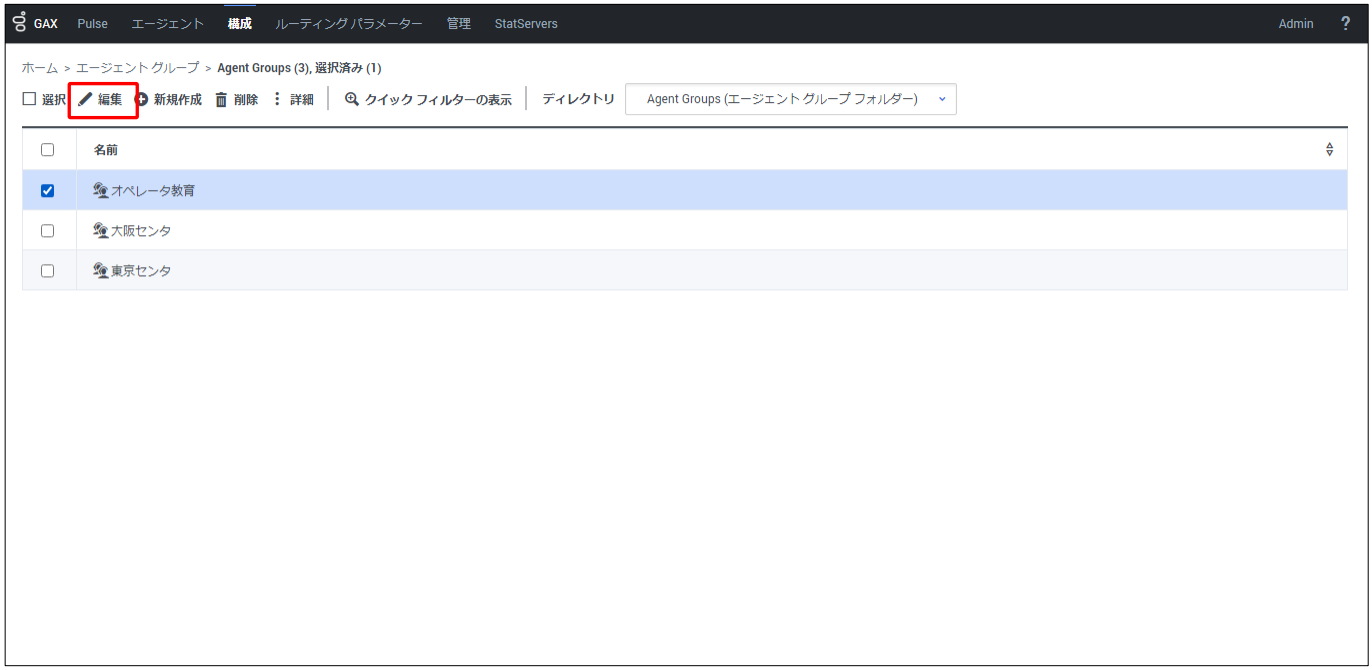


ヘッダー横のチェックボックスでも[すべて]を選択した場合と同様の操作が可能です。



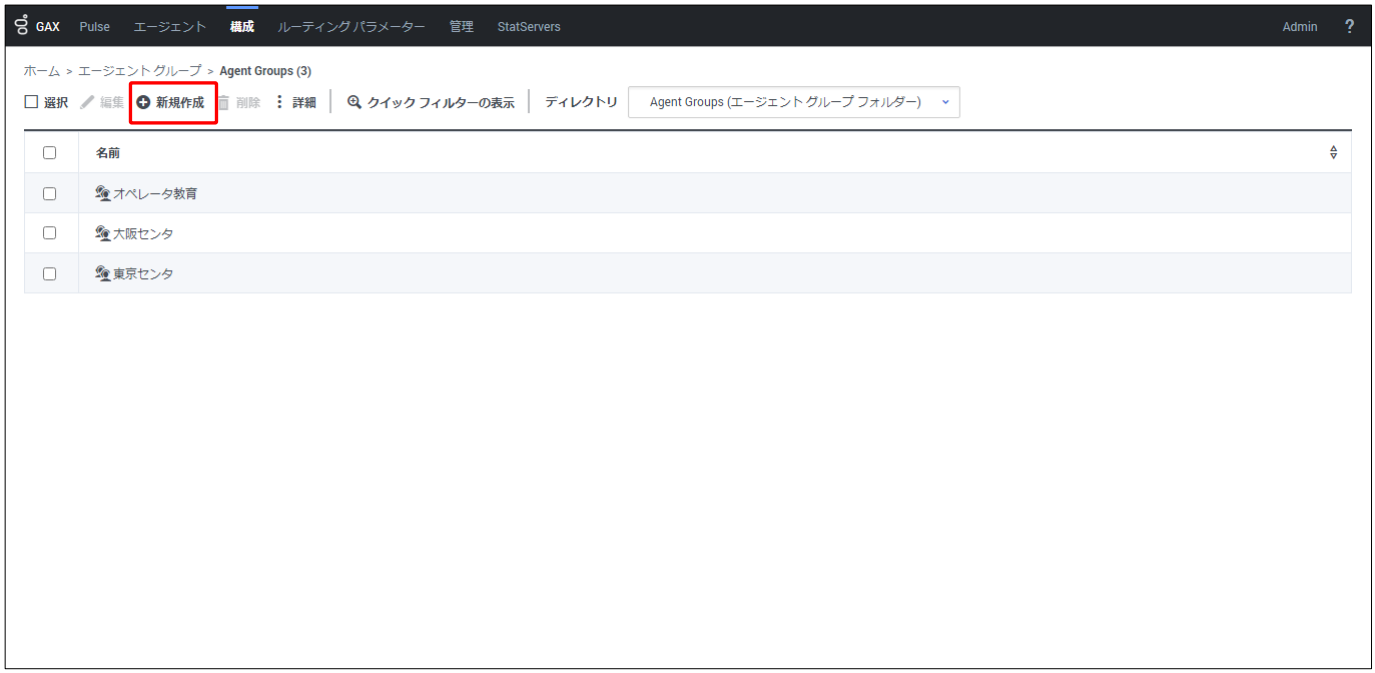
1.2.3.1.2　編集

[編集]を選択すると、チェックボックスにチェックが入っている項目の編集画面に遷移します。チェックが入っている項目がない場合、または複数のチェックボックスにチェックが入っている場合は、[編集がグレーアウトされ選択できません。



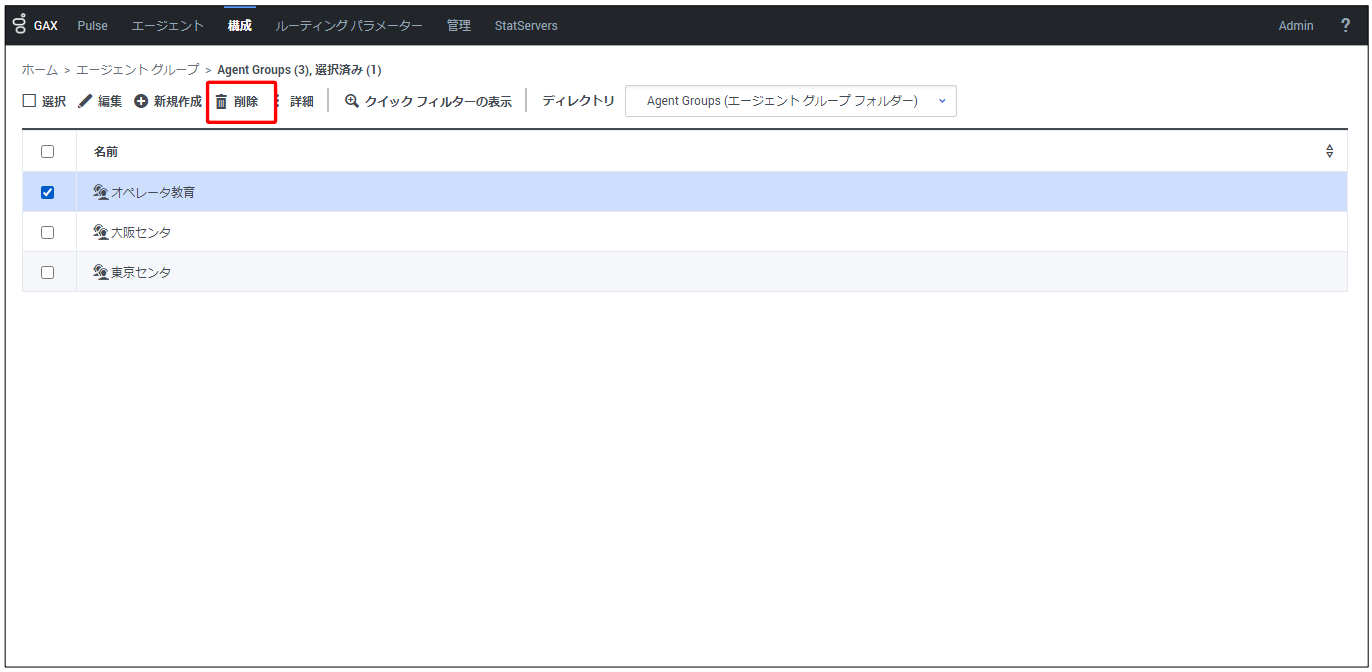
1.2.3.1.3　新規作成

[新規作成]を選択すると、開いている設定画面の項目を新規作成するための画面に遷移します。



1.2.3.1.4　削除

[削除]を選択すると、チェックボックスにチェックが入っている項目の削除が可能です。チェックが入っている項目がない場合は、[削除]がグレーアウトされ選択できません。

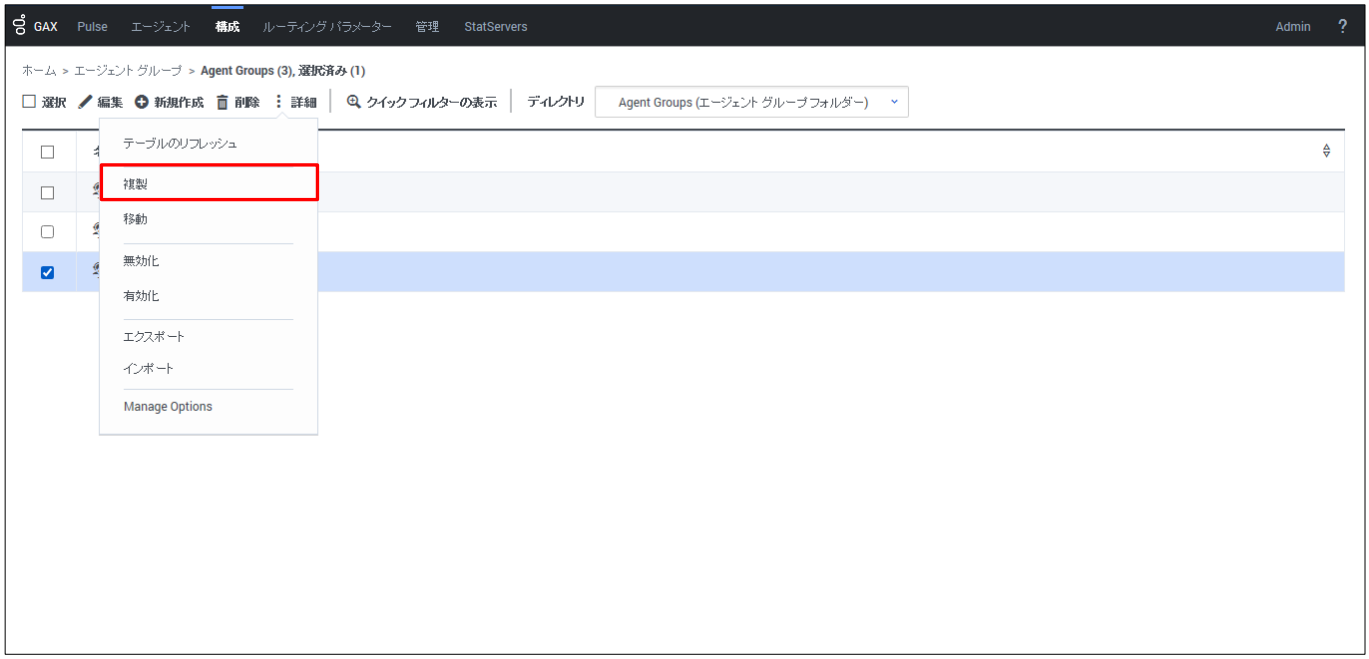


1.2.3.1.5　詳細

[詳細]を選択すると、テーブルのリフレッシュ（画面表示の更新）、複製（コピー）、移動、無効化/有効化の設定変更、インポート/エクスポート、オプションの一括設定変更が可能です。

① 複製

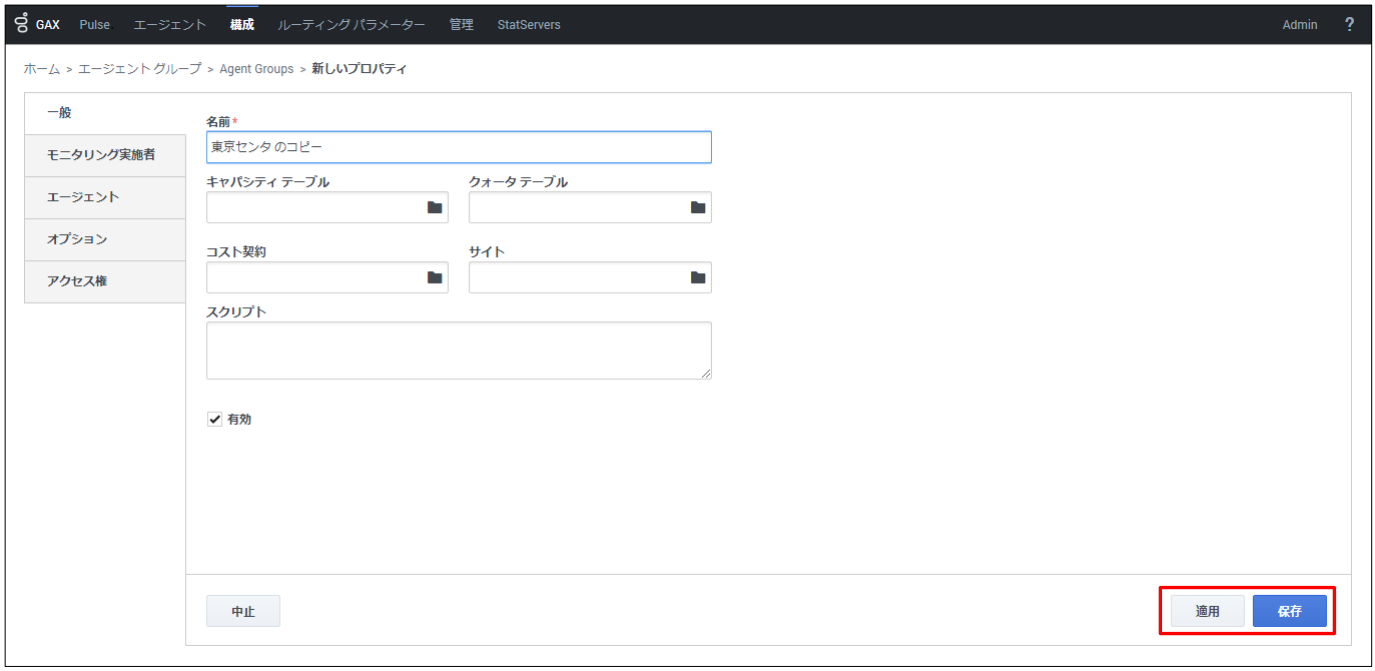
複製を作成したい項目のチェックボックスにチェックを入れて[複製]をクリックすると、選択した項目の複製を作成することが可能です。複製元の設定を全て引継ぎ、名前に自動で「～のコピー」が付与されます。



複数チェック時について

- 複数のチェックボックスにチェックが入っている場合は、[複製]がグレーアウトされ選択できません。

複製したオブジェクトの設定画面が表示されます。設定を入力したら、[適用]/[保存]をクリックして設定を完了します。

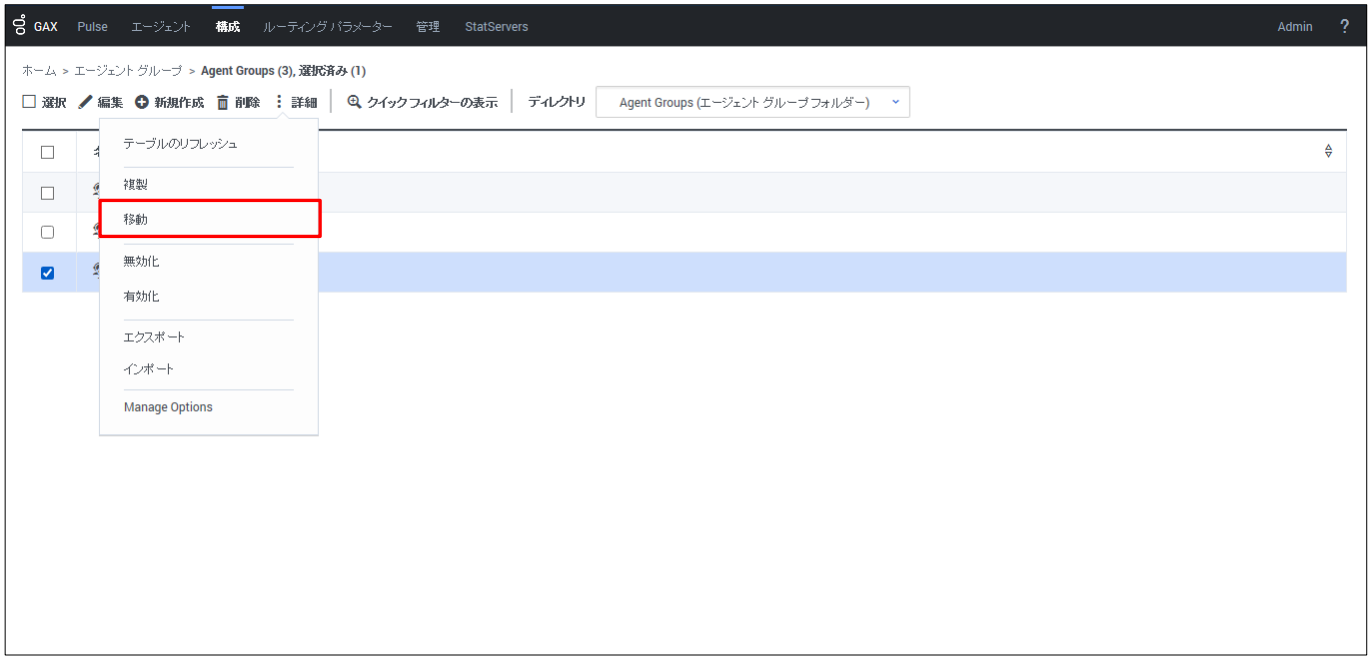


複製したオブジェクトの作成について

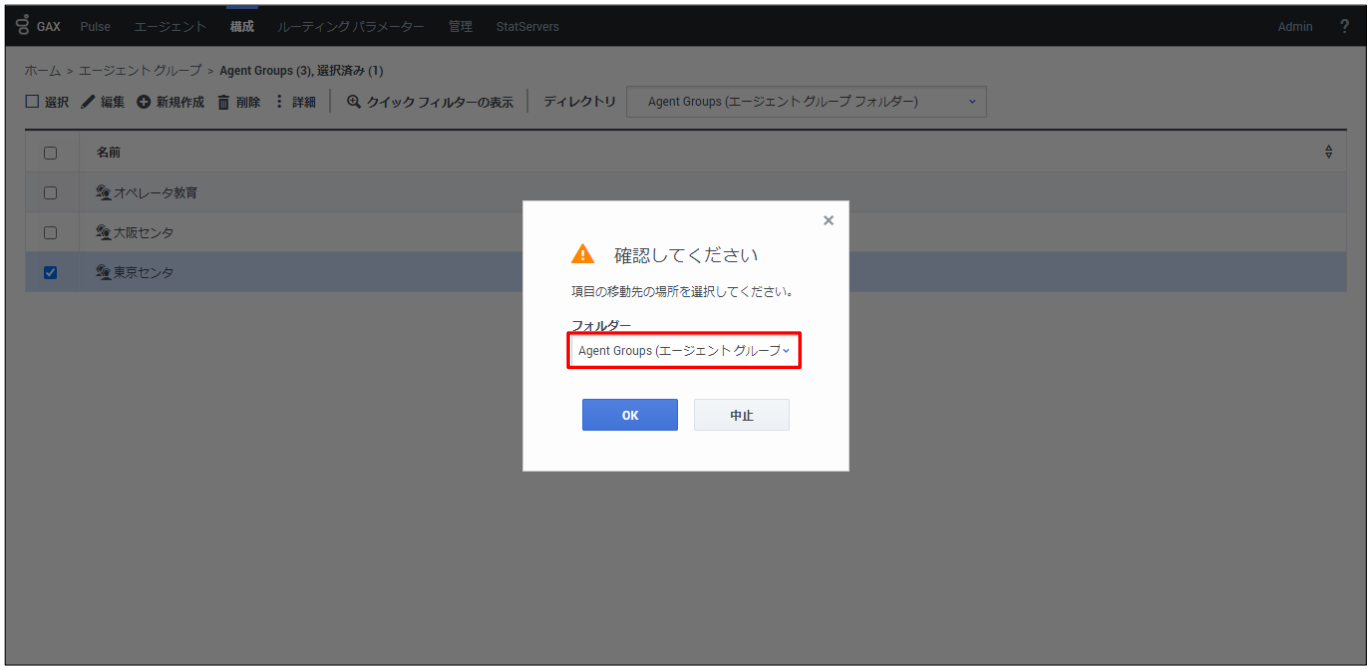
- [複製]を選択した時点ではまだ複製したオブジェクトは作成されていません。設定後に[適用]/[保存]をクリックして設定を完了すると、作成されます。

② 移動

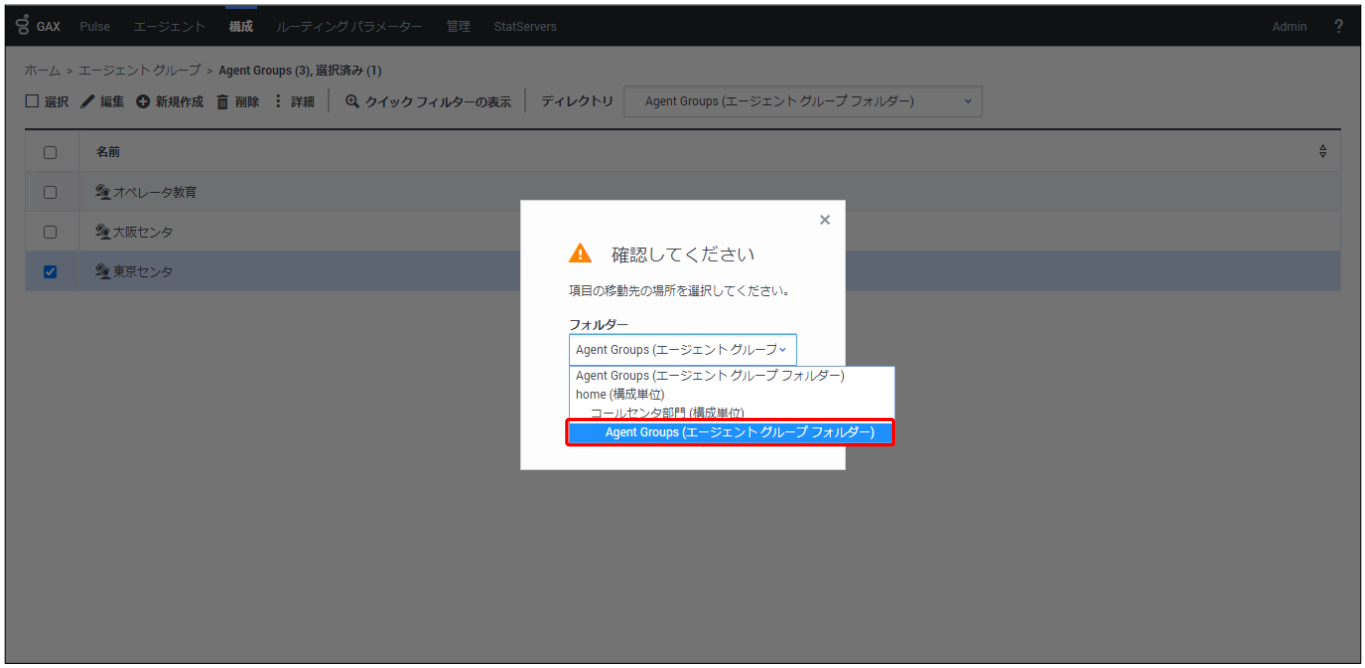
移動したい項目のチェックボックスにチェックを入れて[移動]をクリックすると、選択した項目を移動し、所属組織を変更することが可能です。



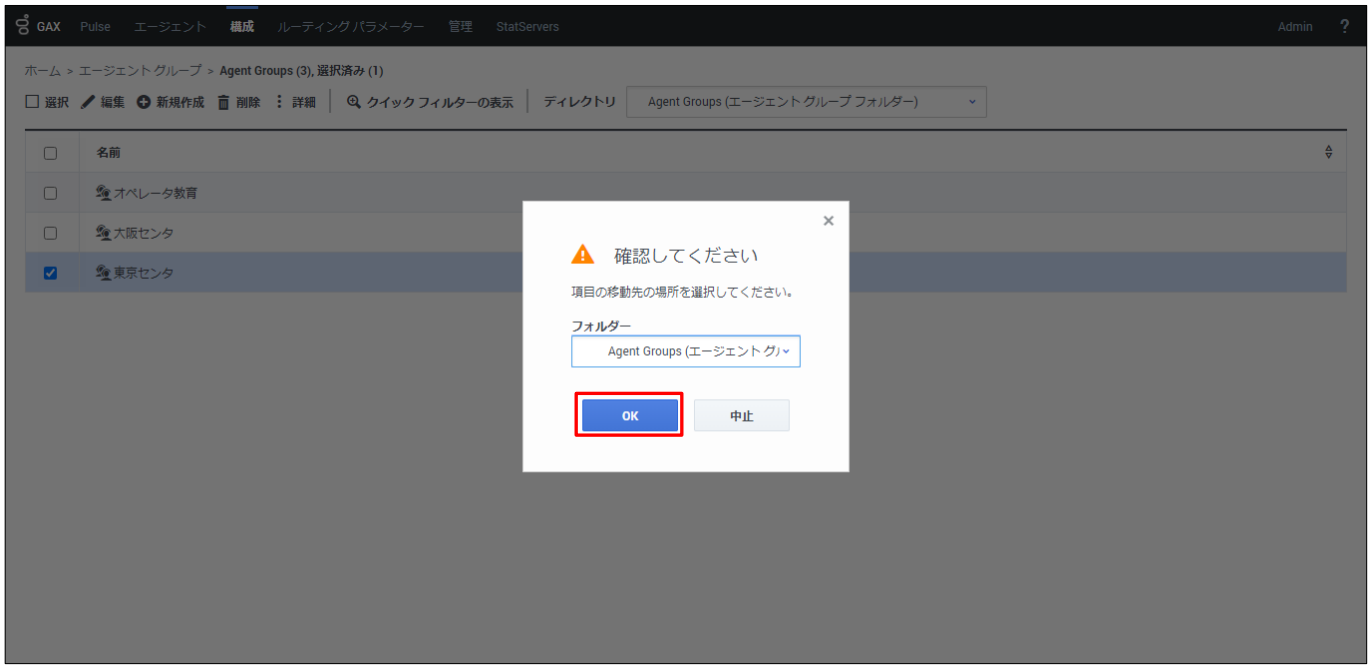
移動先の場所指定ダイアログが表示されます。[フォルダー]を選択します。



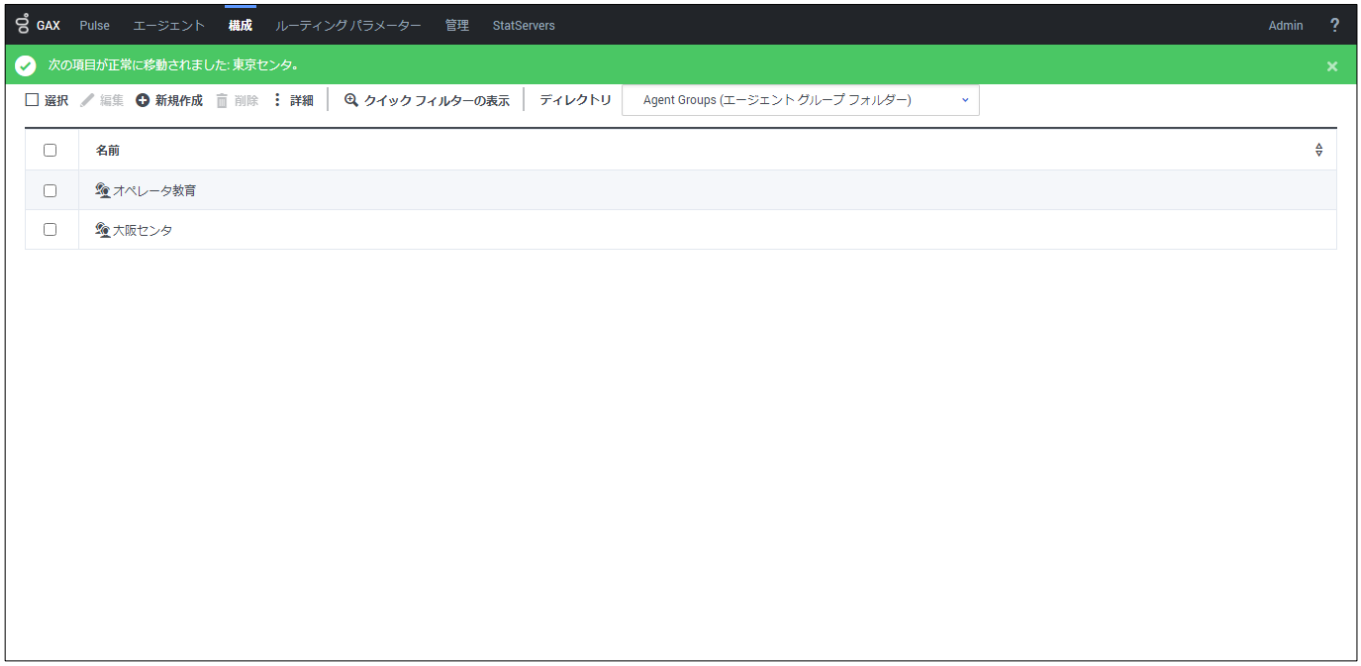
プルダウンから移動したい組織を選択します。画面はエージェントグループ「東京センタ」をコールセンタ部門配下の「Agent Groups」へ移動する場合の例となります。



[OK]をクリックします。

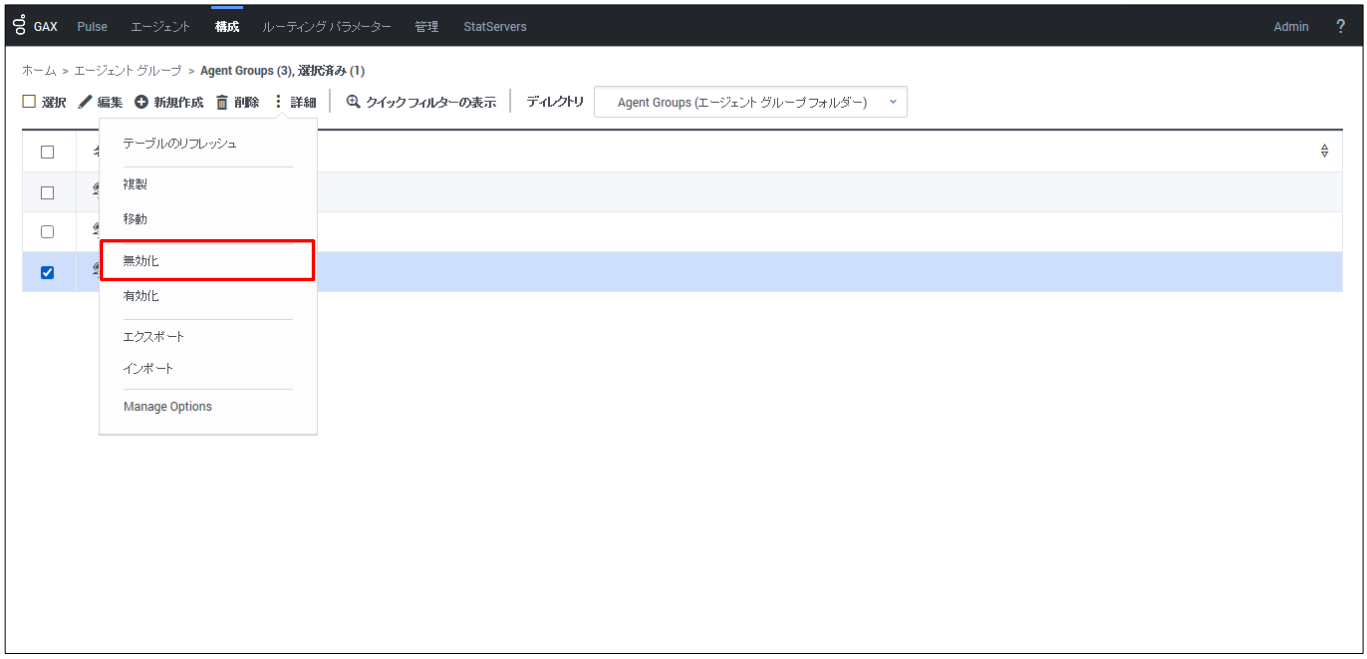


項目が移動されます。


GAX
Pulse
エージェント
構成
ルーティング パラメーター
管理
StatServers
Admin
次の項目が正常に移動されました: 東京センタ。
選択
編集
新規作成
削除
詳細
クイック フィルターの表示
ディレクトリ
Agent Groups (エージェント グループ フォルダー)
名前
オペレータ教育
大阪センタ

③ 無効化/有効化

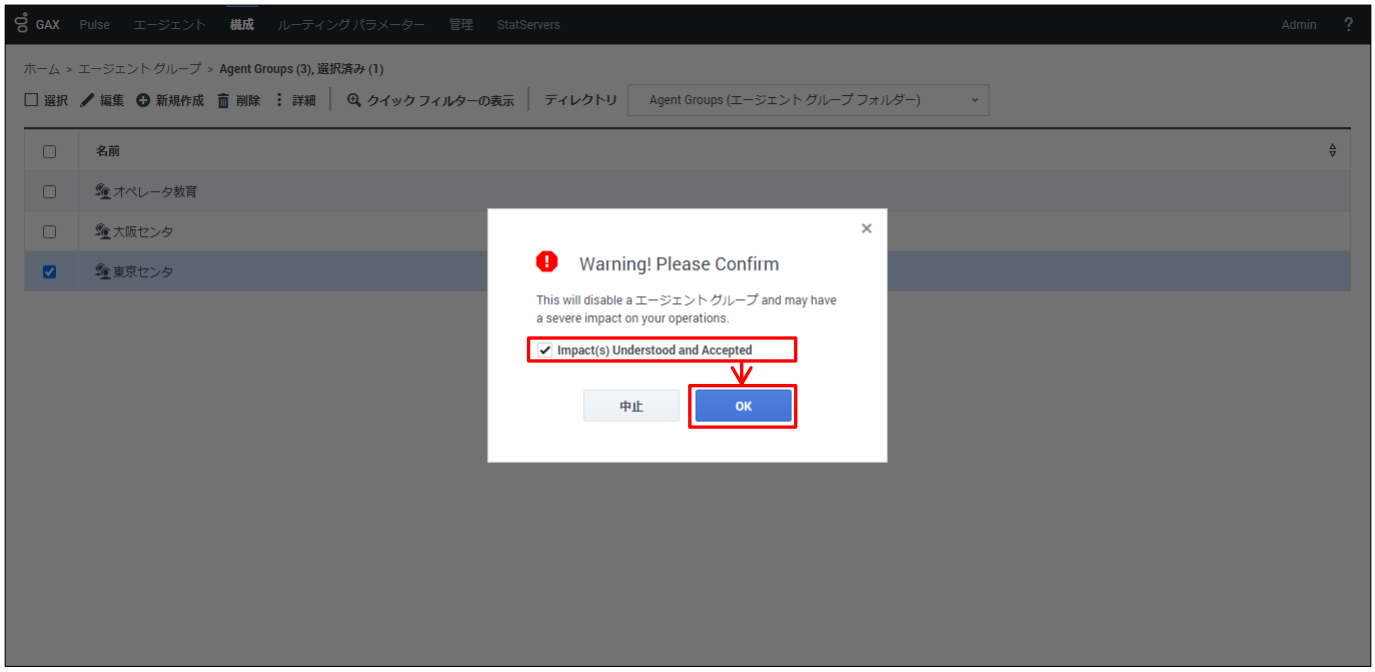
無効化または有効化したい項目のチェックボックスにチェックを入れて[無効化]/[有効化]をクリックすると、選択した項目が無効化または有効化されます。同じ状態（有効または無効）の複数の項目にチェックボックスにチェックを入れると、同時に複数の項目の状態を変更することが可能です。画面は無効化する場合の例となります。



無効化について

- 利用しているオブジェクト（エージェント ID/エージェントグループ/スキルなど）を無効化すると、Arcstar Contact Center 2.0 の各機能の利用やアプリケーションへのログインができなくなります。
- 該当オブジェクトの無効化により、業務に支障が発生しないことを確認してから実施してください。

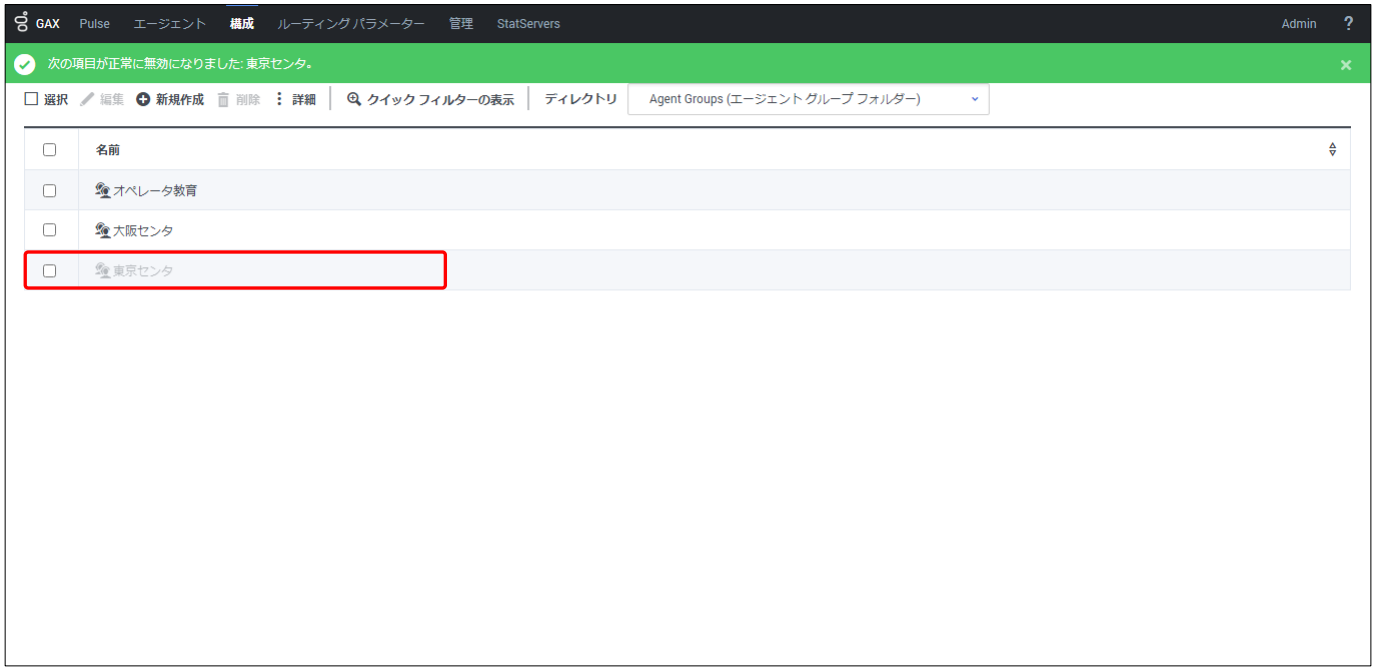
確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

- 無効化するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

表示がグレーアウトされ、項目が無効化されます。



④ エクスポート/インポート

[エクスポート]/[インポート]をクリックすると、項目のエクスポートまたはインポートが可能です。エクスポート/インポートはエージェントグループ、DN グループに対してのみ実行可能です。各設定の手順は以下を参照してください。

エージェントグループ

「1.4.1.5 エージェントグループのエクスポート」（P.142）

「1.4.1.6 エージェントグループのインポート」（P.145）

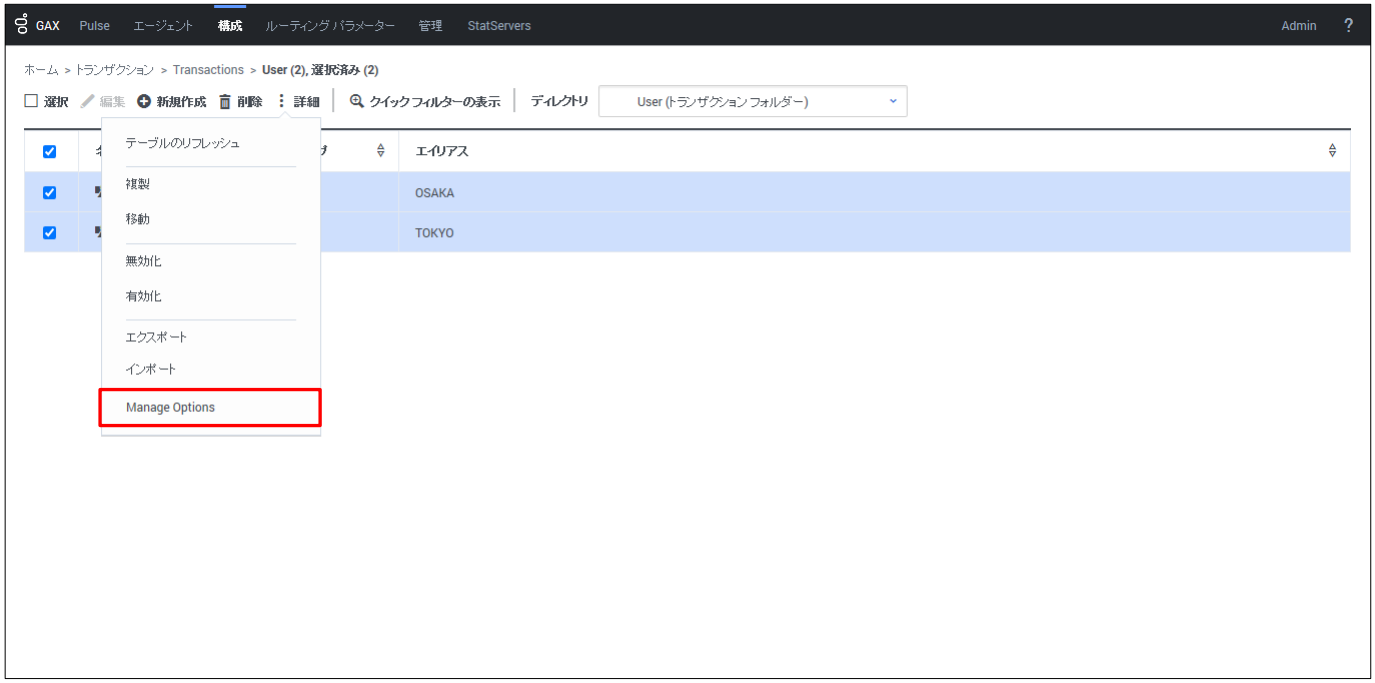
DN グループ

「1.6.4.2.5 DN グループのエクスポート」（P.440）

「1.6.4.2.6 DN グループのインポート」（P.443）

⑤ Manage Options

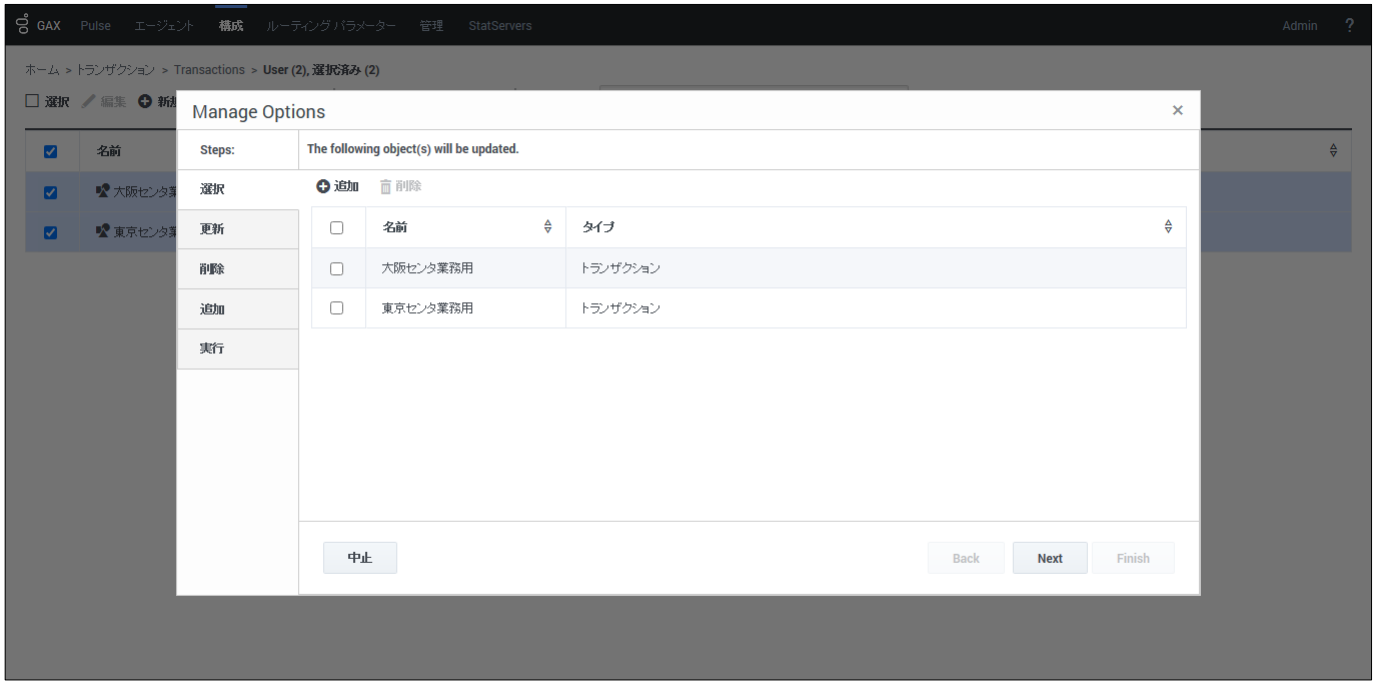
オプション設定を変更したい項目のチェックボックスにチェックを入れて[Manage Options]をクリックすると、選択した項目のオプションを同時に更新/削除/追加することが可能です。画面はリストオブジェクトにオプションを追加する場合の例となります。



StatServer 統計定義への利用不可について

- Manage Options 機能は StatServer の統計定義として設定する「アプリケーション オプション」には利用できません。
- StatServer の設定画面に Manage Options のメニューは表示されますが、設定を行っても「アプリケーション オプション」には反映されません。

Manage Options の設定画面が表示されます。



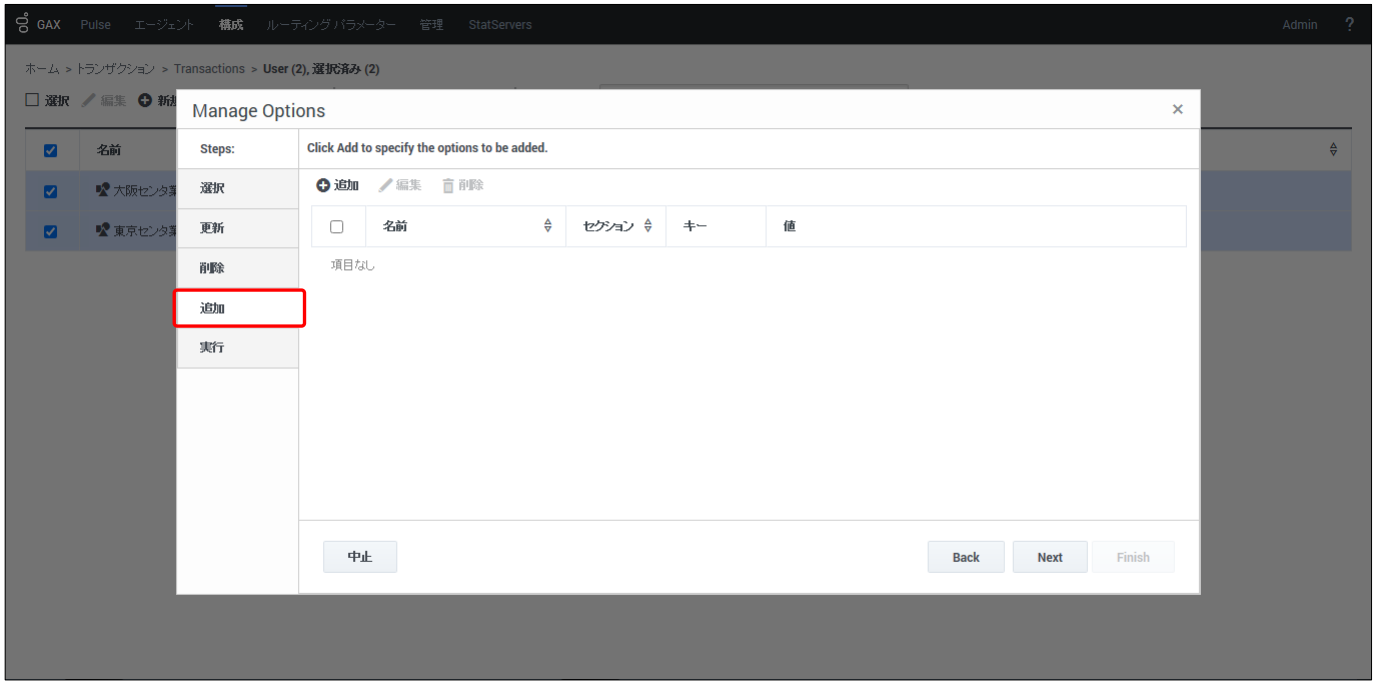
メニュー名	概要
選択	設定変更の対象オブジェクトを表示/追加/削除（選択解除）する。
更新	値を更新するオプションを設定する。
削除	セクション・キーを削除するオプションを設定する。
追加	セクション・キー・値を追加するオプションを設定する。
実行	設定変更一覧を表示し設定を実行する。

更新/削除/追加を１回の設定で同時に実行することが可能です。

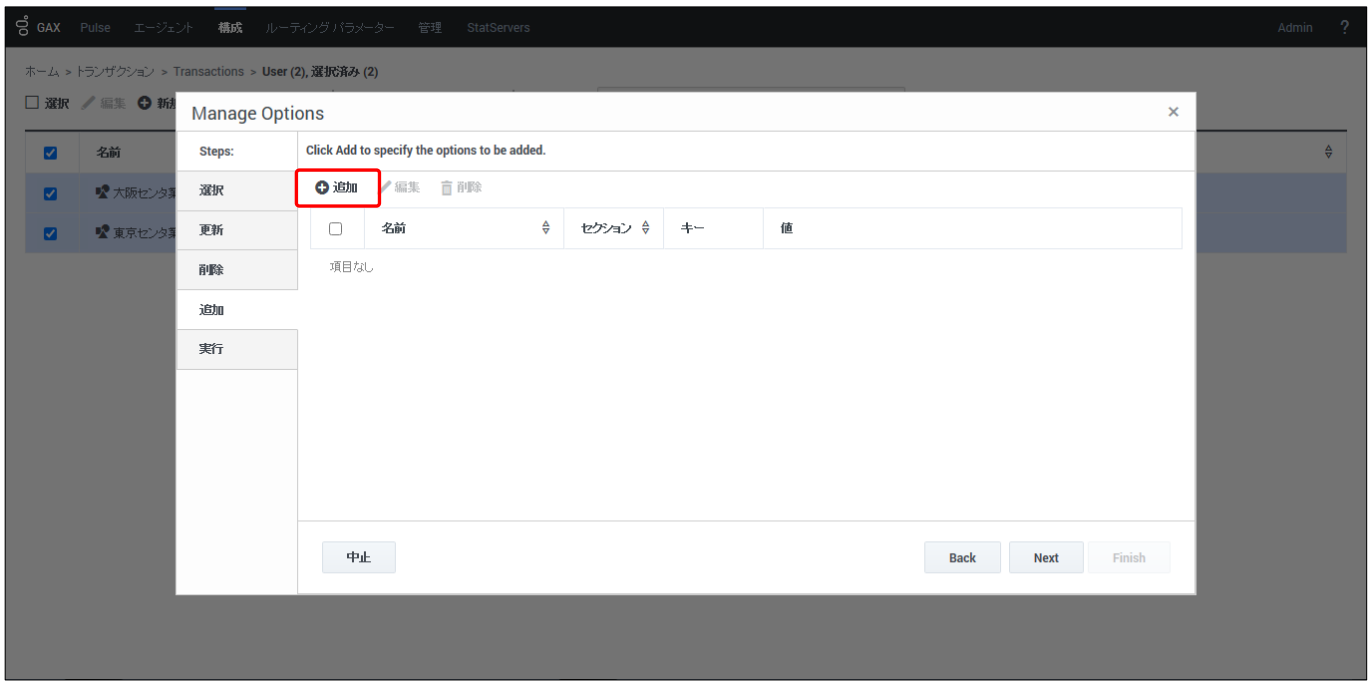
更新/削除について

- 更新または削除で指定されたセクション・キーに合致するオブジェクトに対してのみ実行されます。
- 例えば３つのオブジェクトに対して更新を実行した際に、合致するセクション・キーが１つ目と２つ目のオブジェクトには存在するが３つ目のオブジェクトには存在しなかった場合には、１つ目と２つ目のオブジェクトに対する更新が実行され、３つ目のオブジェクトには何も実行されません。

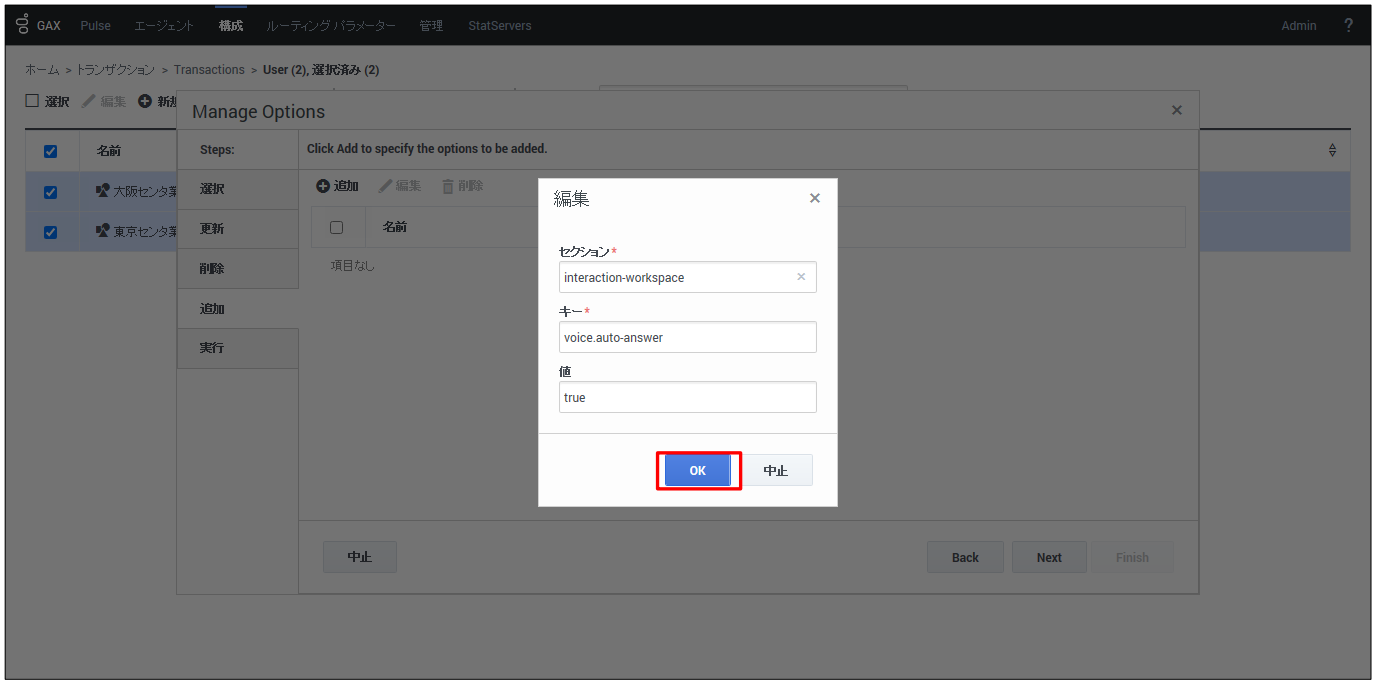
[Steps:]から実行する設定を選択します。画面は[追加]を選択した場合の例となります。



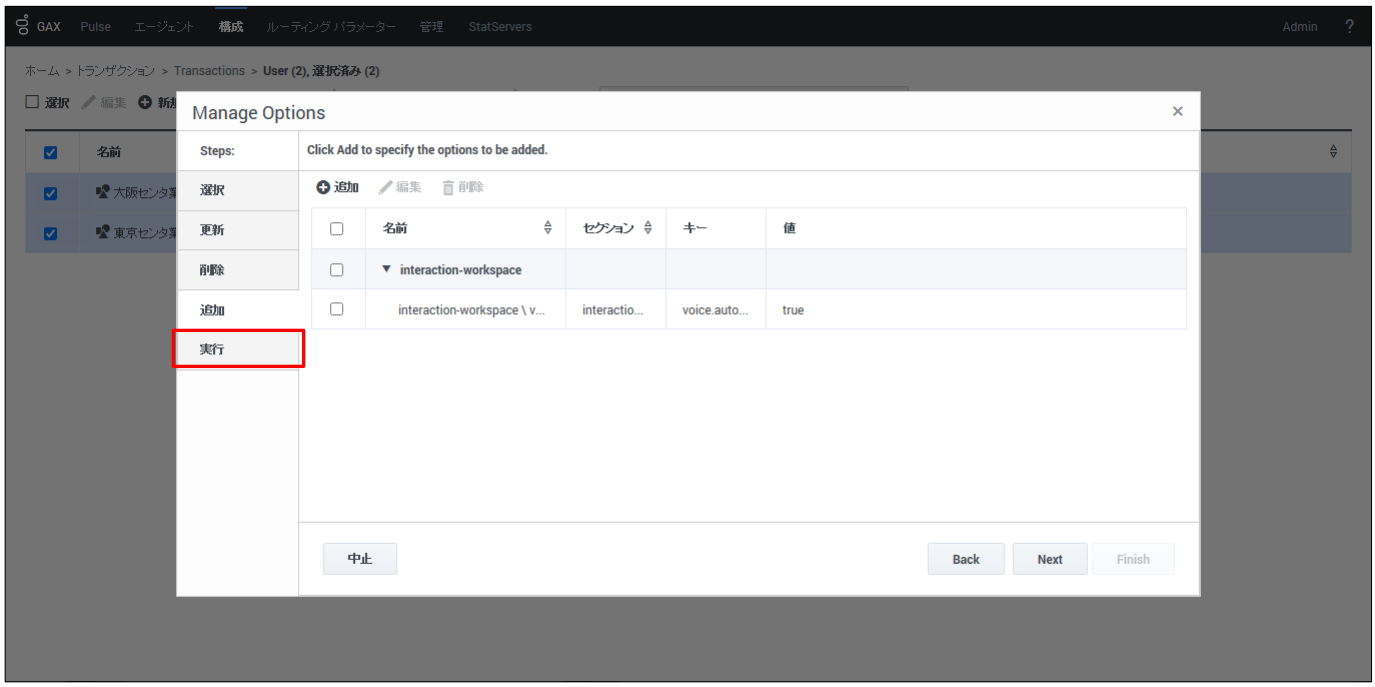
[Click Add to specify the options to be added.]から[追加]を選択します。



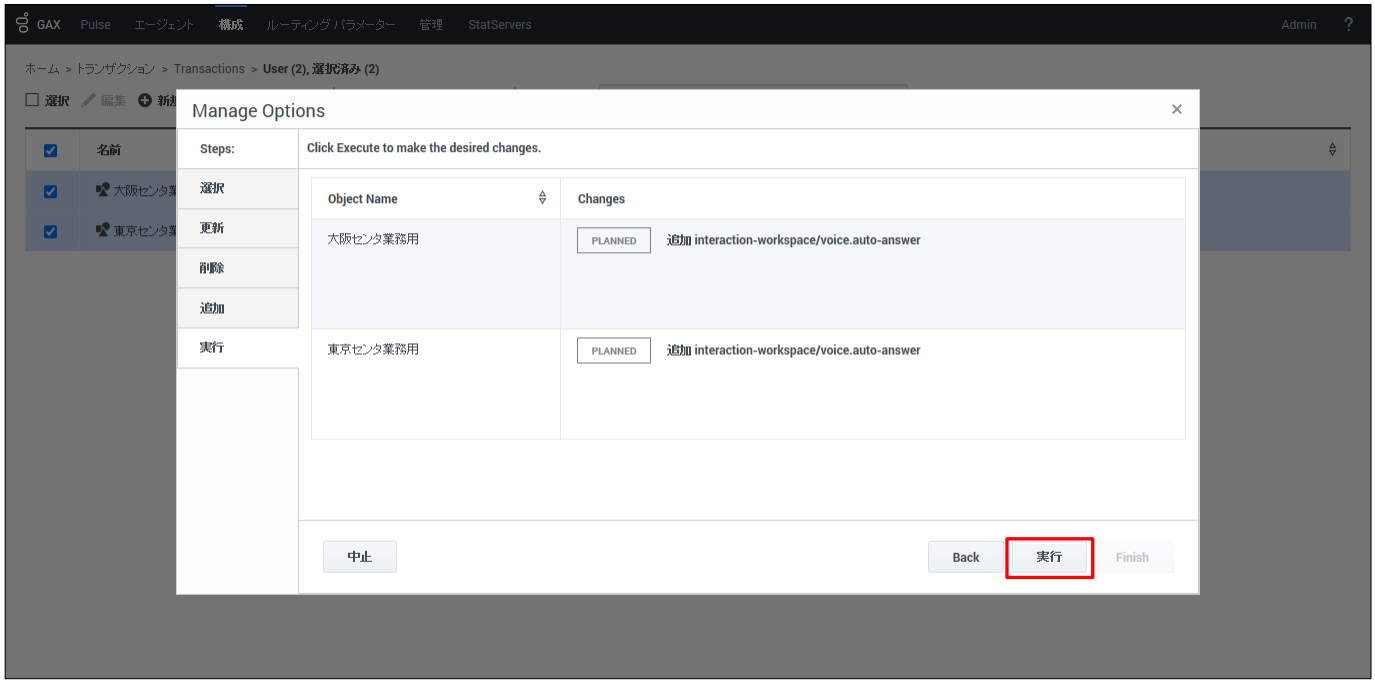
編集ダイアログが開きます。[セクション]/[キー]および必要に応じて[値]を設定し、[OK]をクリックします。ここではソフトフォンの自動着信設定用リストオブジェクトを設定しています。



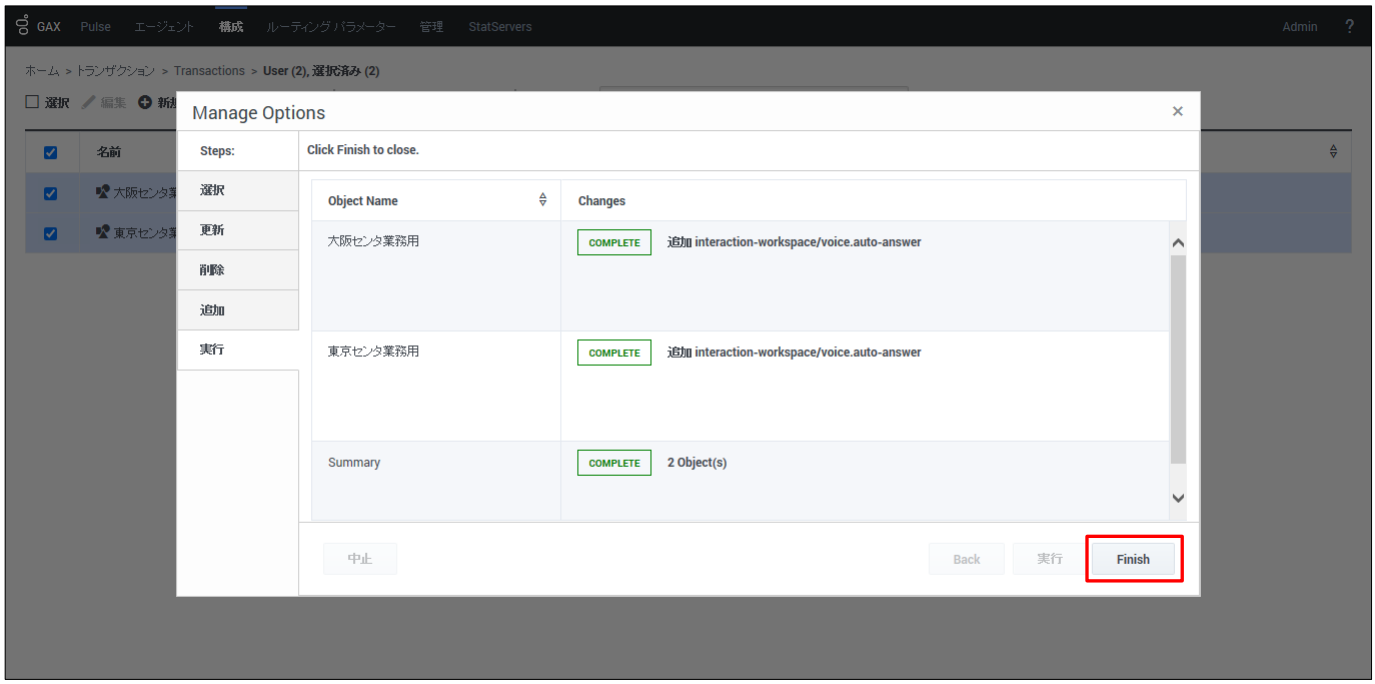
設定値が追加されます。この段階ではまだ設定は反映されていません。更新/削除/追加を同時に複数設定する場合には、ここまでの手順を繰り返して設定を行ってください。追加した設定値を変更する場合には[編集]を、追加した設定値を削除する場合には[削除]を、設定を反映させる場合には、[Steps:]から[実行]を、それぞれ選択してください。



設定内容が表示されます。[実行]をクリックすると設定が実行されます。



設定が完了します。[Finish]をクリックするとオブジェクトの設定画面に戻ります。

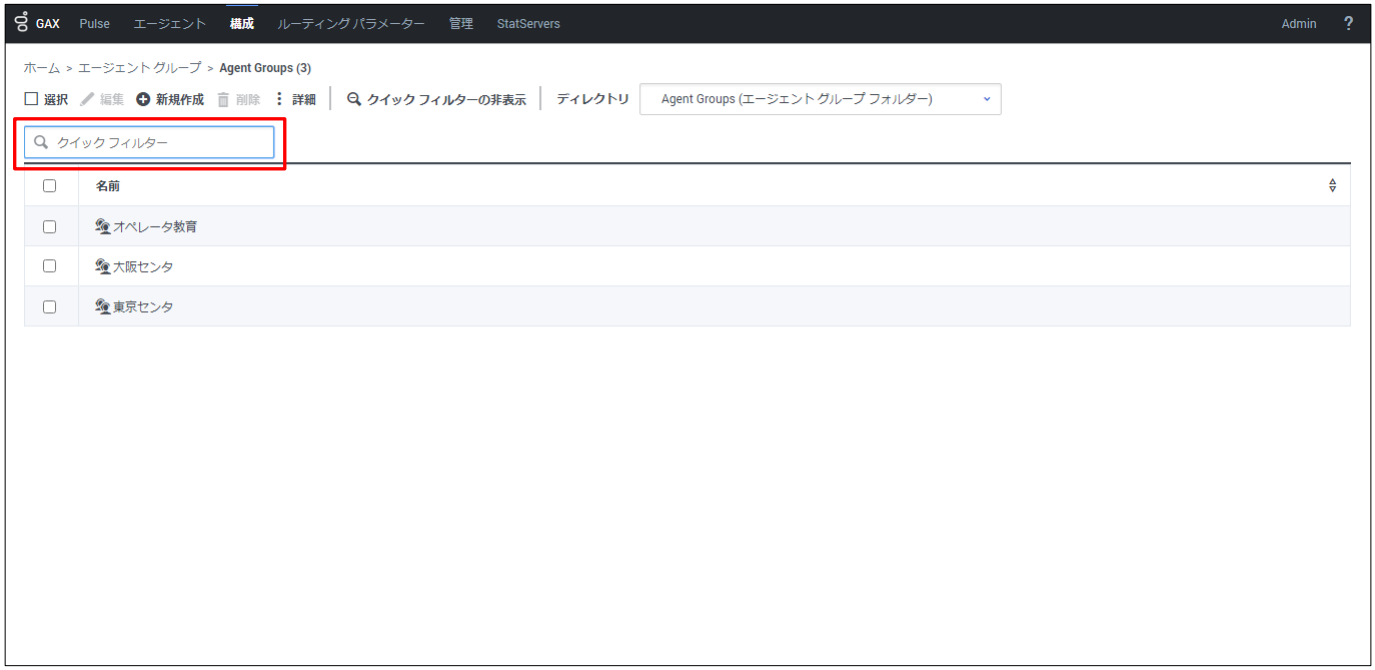


実行結果の表示について

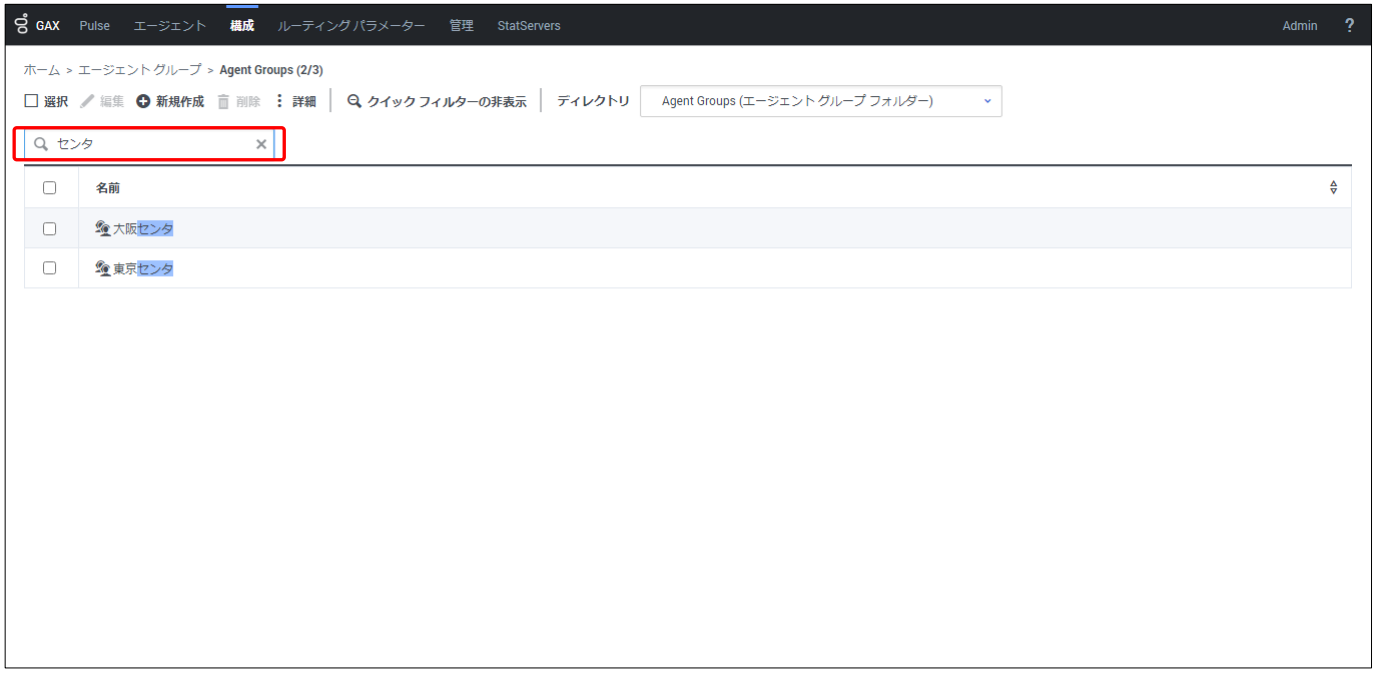
- 更新や削除で設定されたセクション・キーが対象のオブジェクトに存在していない場合でも、画面上はエラーメッセージの表示はなく、「COMPLETE」の表示となります。設定が意図したとおりに実行されたことを確認したい場合には、各オブジェクトのオプションタブを参照してください。

1.2.3.1.6　クイックフィルター

画面上の全項目に対して設定する表示フィルターです。フィルター設定用のテキストボックスは非表示となっており、[クイックフィルターの表示]を選択することで表示されます。画面はエージェントグループ設定画面の例となります。



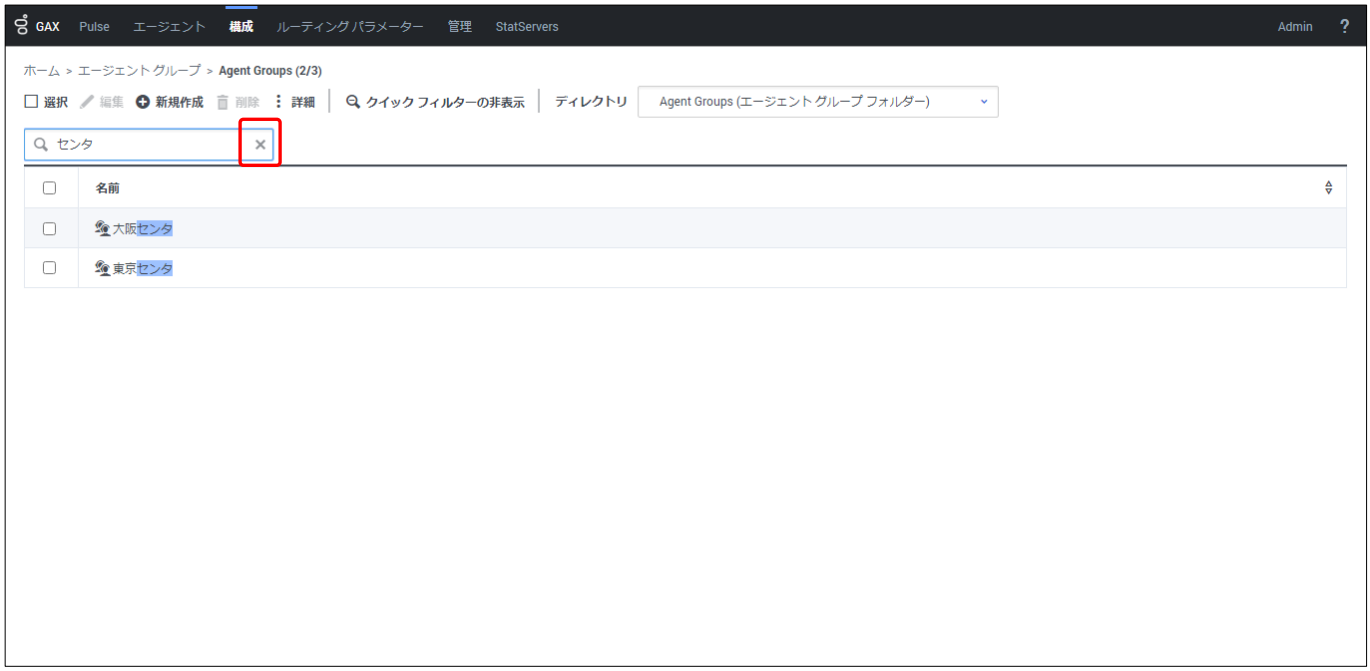
画面はフィルターに「センタ」を入力した場合の例となります。「センタ」を含む項目のみが表示されます。フィルター該当部分はテキストが選択された状態で表示されます。この状態で設定等の機能を利用することが可能です。フィルターに条件を入力したままの状態で[クイックフィルターの非表示]を選択すると、フィルター結果を維持したまま、フィルターの設定を隠すことが可能です。



クイックフィルターについて

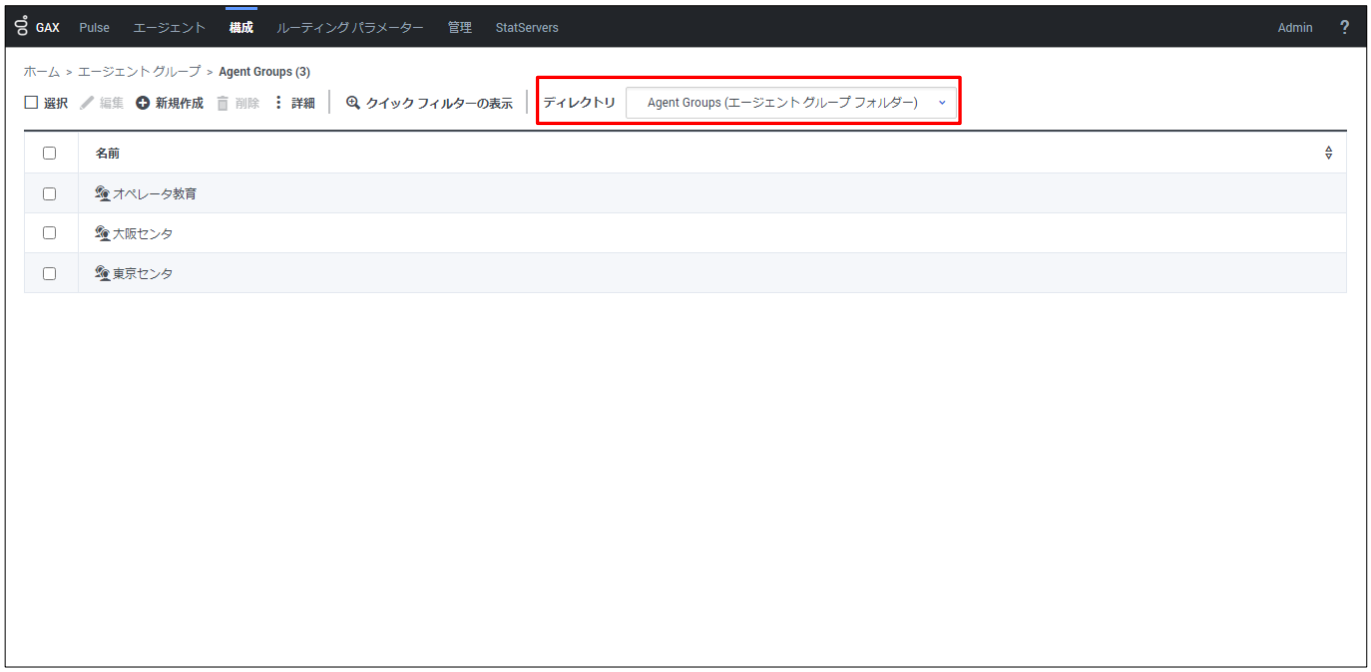
- フィルターの条件は部分一致となります。
- フィルター対象の項目を限定することはできません。
- フィルター対象項目数が多い場合、フィルターへの入力に対するレスポンスが悪くなります。1 文字ずつ確実に入力されたことを確認してから次の文字を入力してください。

フィルターに入力した内容をクリアするには、テキストボックス内の[×]をクリックします。フィルターに入力した内容をクリアすると、フィルターによる表示結果もクリアされ全項目の表示に戻ります。



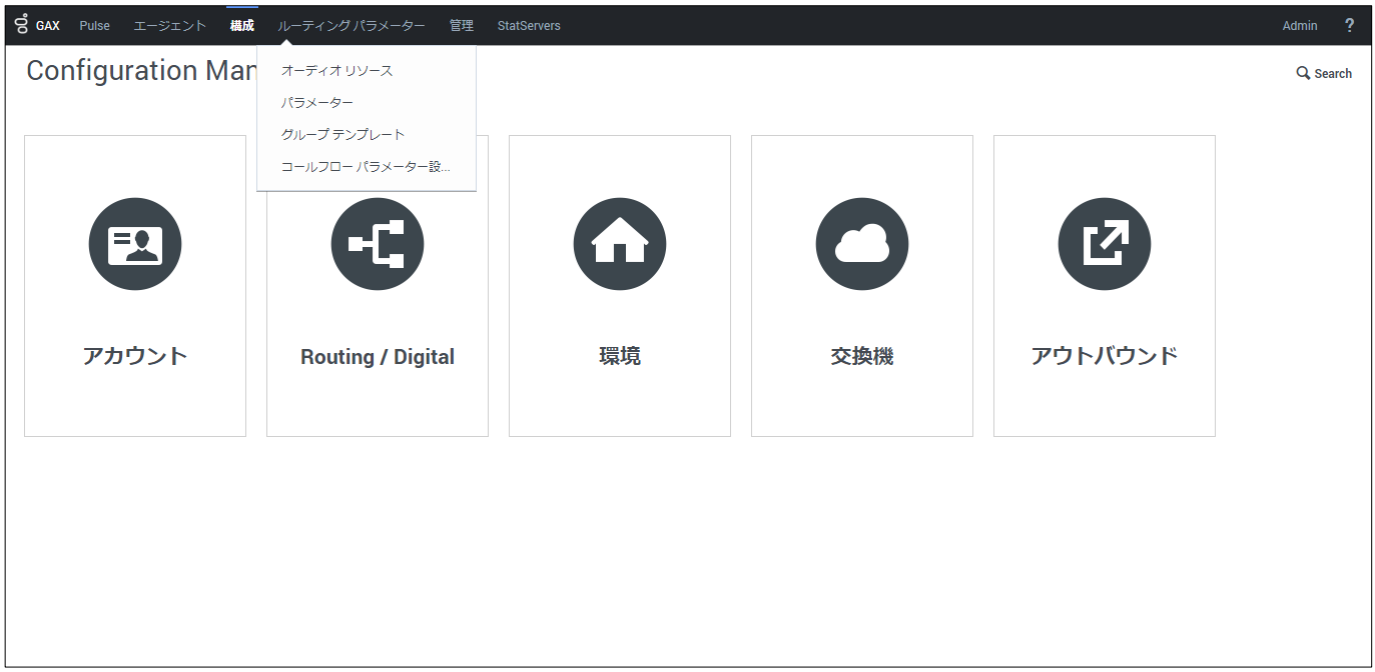
1.2.3.1.7　ディレクトリ

組織設定を表示します。選択されている組織に所属しているオブジェクトが表示されます。組織設定の手順は「1.3　組織設定」(P.90）を参照してください。



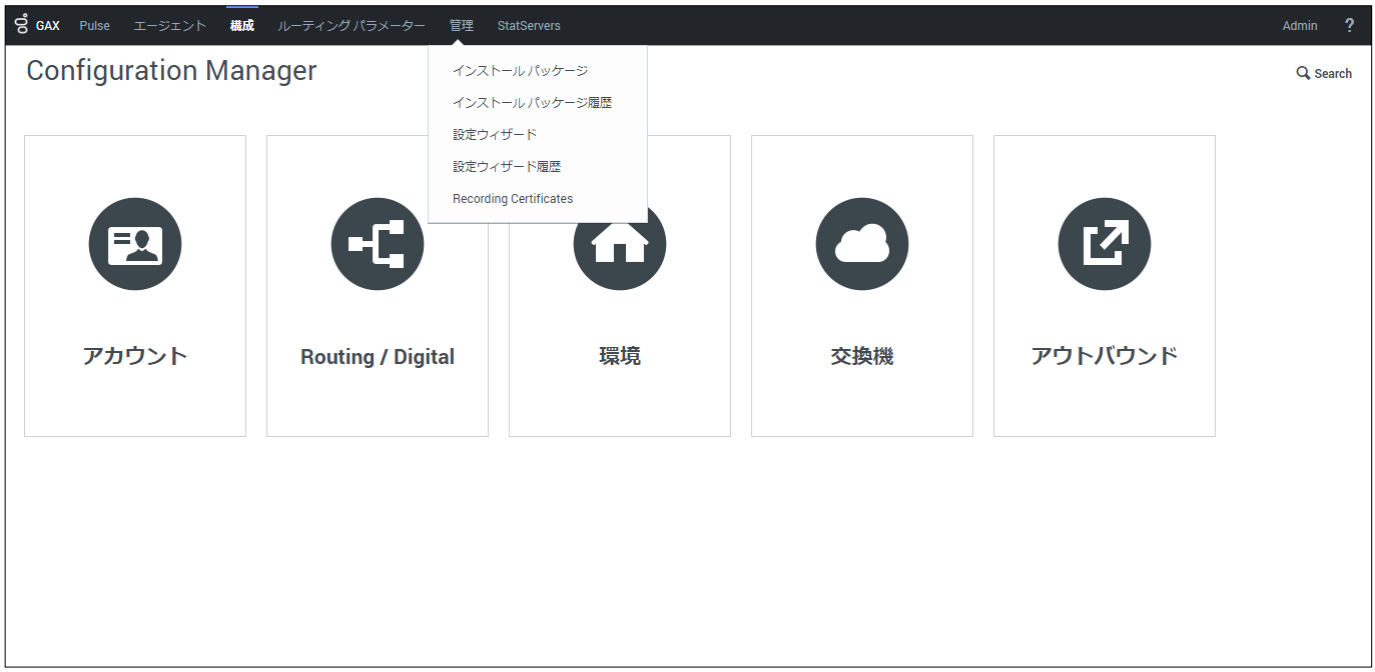
1.2.4　ルーティングパラメーター

音声ガイダンス設定/コールフローパラメーターの設定画面へのアクセスが可能です。設定できる機能の一覧および該当する設定内容は「1.3　組織設定」(P.90）を参照してください。



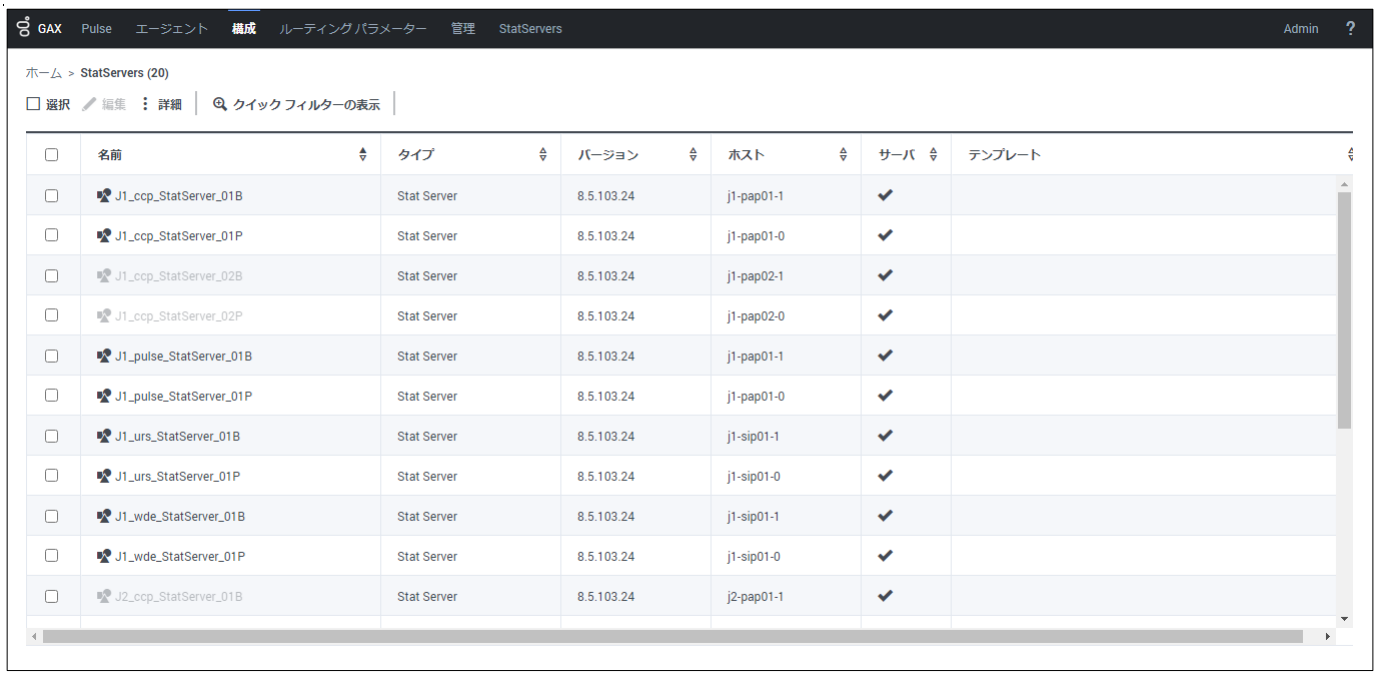
1.2.4.1.1　管理

エージェント一括更新/テナント構築設定などの設定画面へのアクセスが可能です。設定できる機能の一覧および該当する設定内容は「1.2　GAX 画面説明」（P.23）を参照してください。



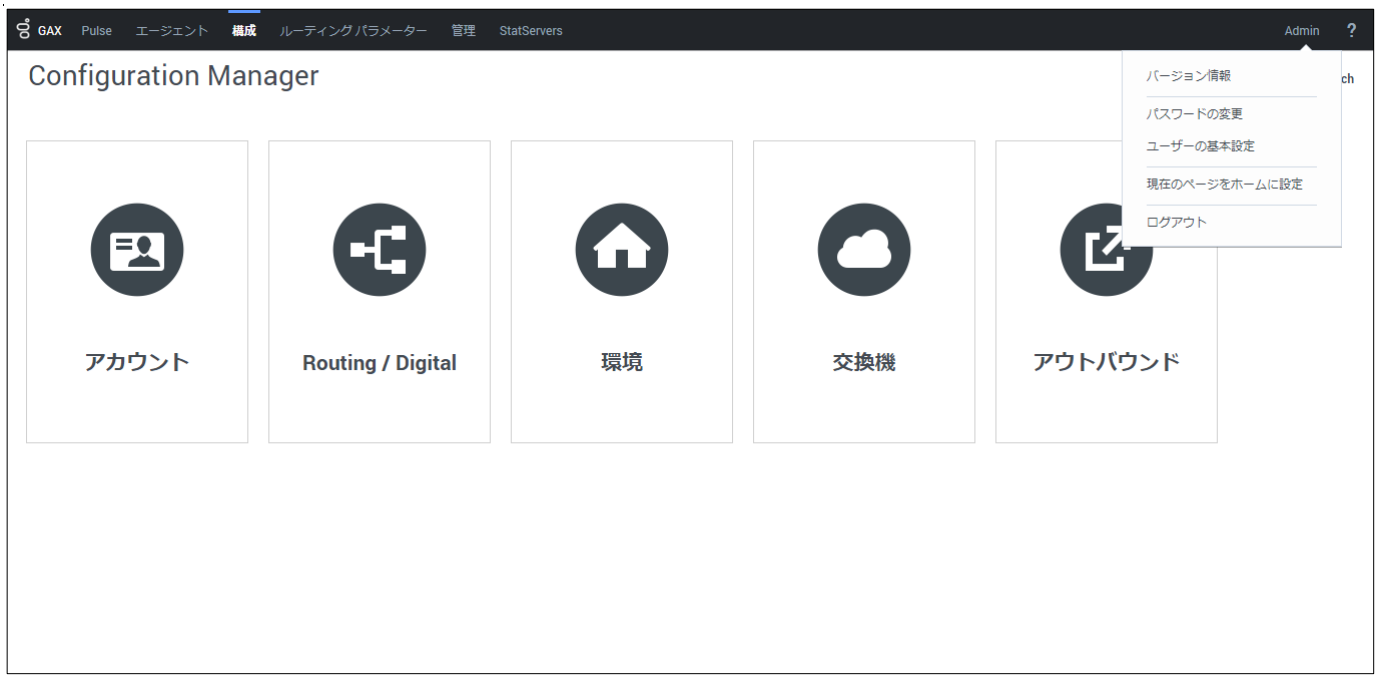
1.2.5　StatServers

統計定義の設定画面へのアクセスが可能です。設定内容は「1.6.3　GAX の StatServers から設定」（P.383）を参照してください。



1.2.6　GAX アカウントメニュー

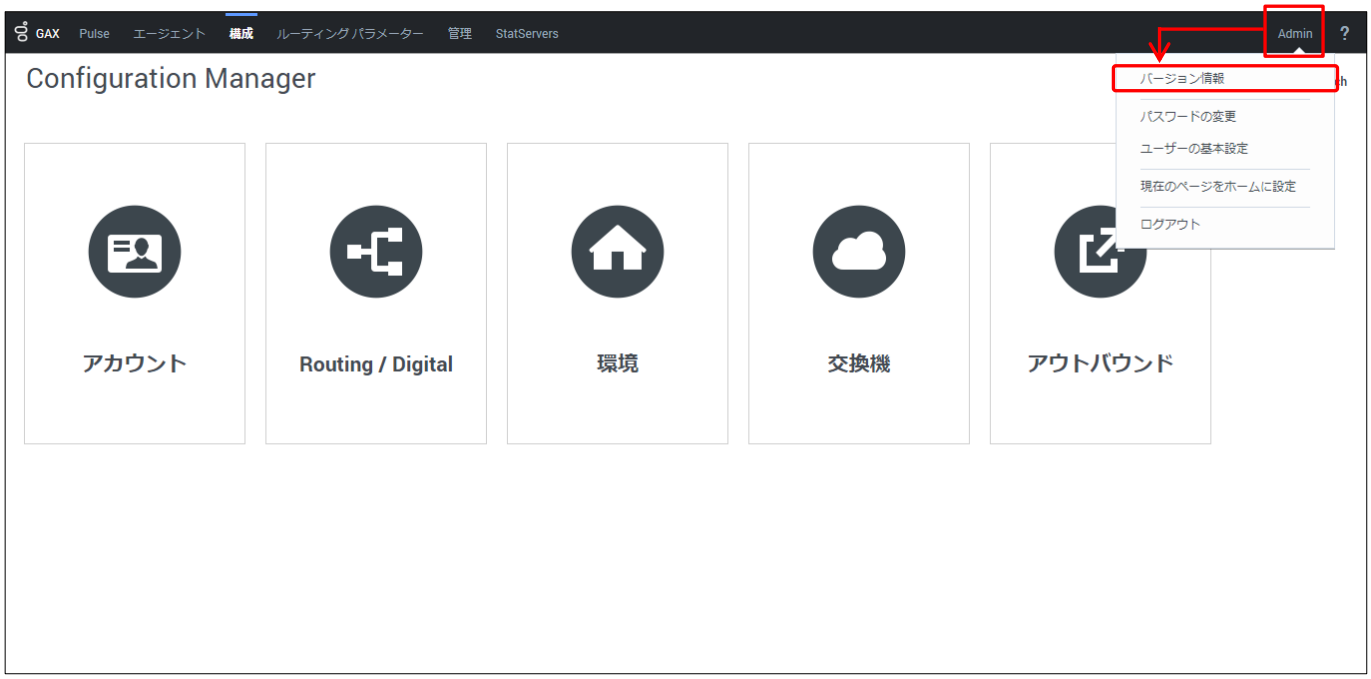
メニュー右側にログイン中のエージェント ID の「名」が表示されます。「名」を選択すると、パスワード変更/基本設定などへのアクセスが可能です。



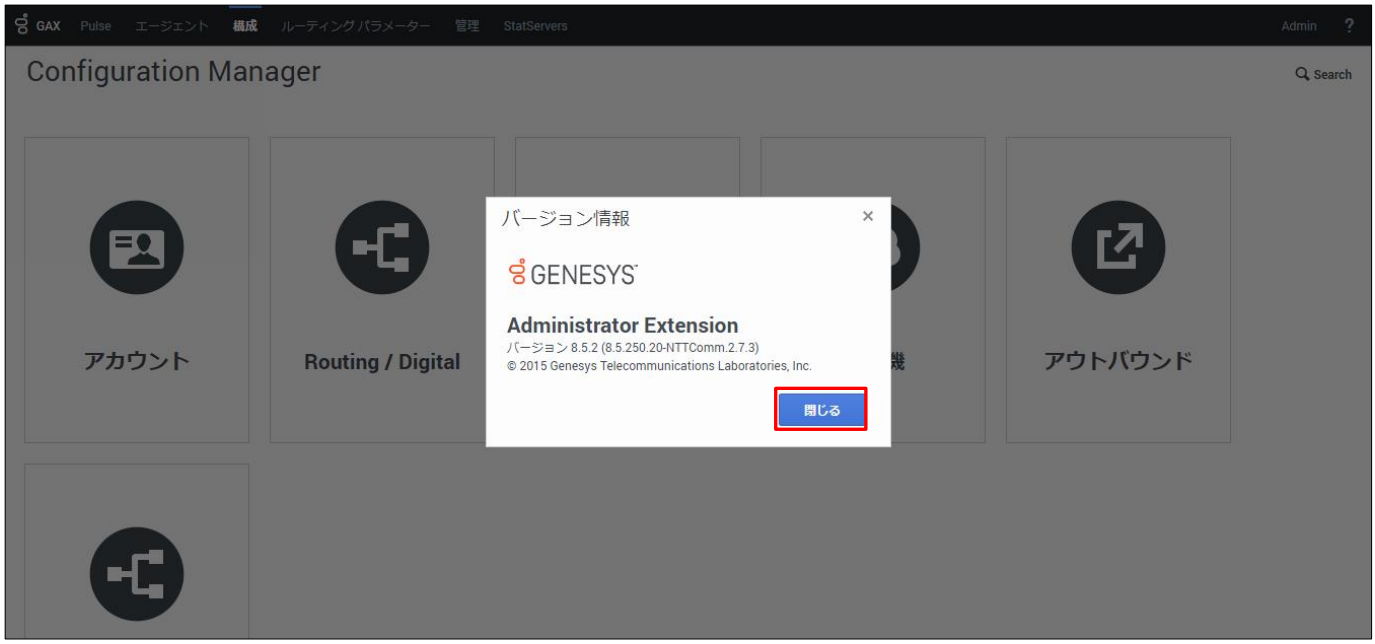
1.2.6.1　バージョン情報

GAX のバージョン情報を表示します。

(1) 右上のログイン中エージェントから[バージョン情報]を選択します。



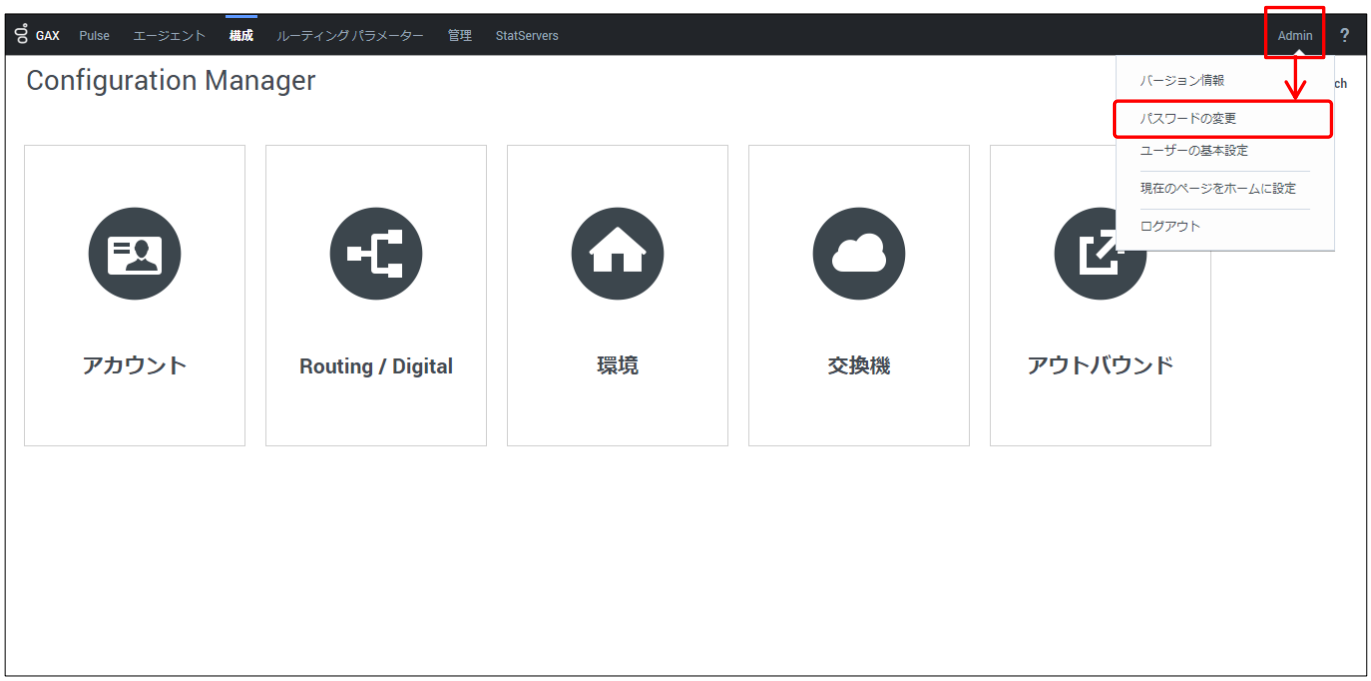
(2) バージョン情報が表示されます。[閉じる]をクリックしてバージョン情報の表示を完了します。



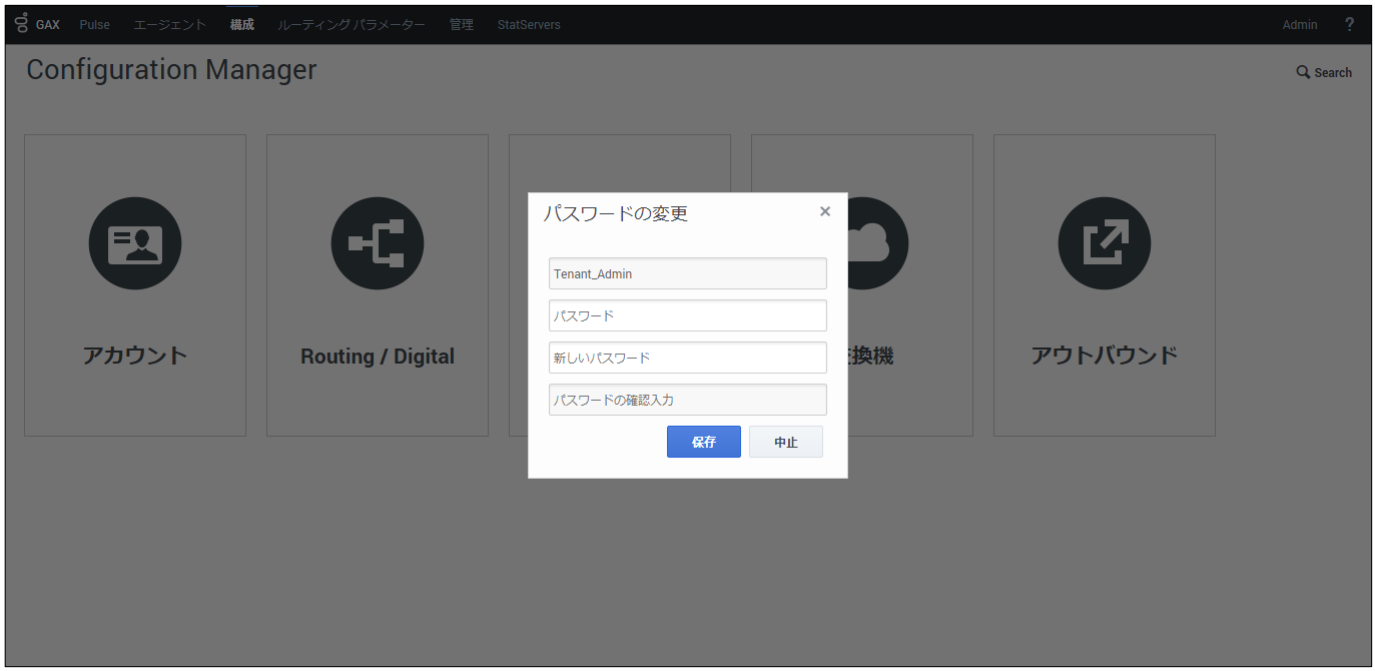
1.2.6.2　パスワードの変更

パスワードの変更機能を利用することで、GAX にログインしているエージェントのパスワード変更が可能です。GAX からパスワードを変更すると、ソフトフォンを利用する際のパスワードも同時に変更されます。

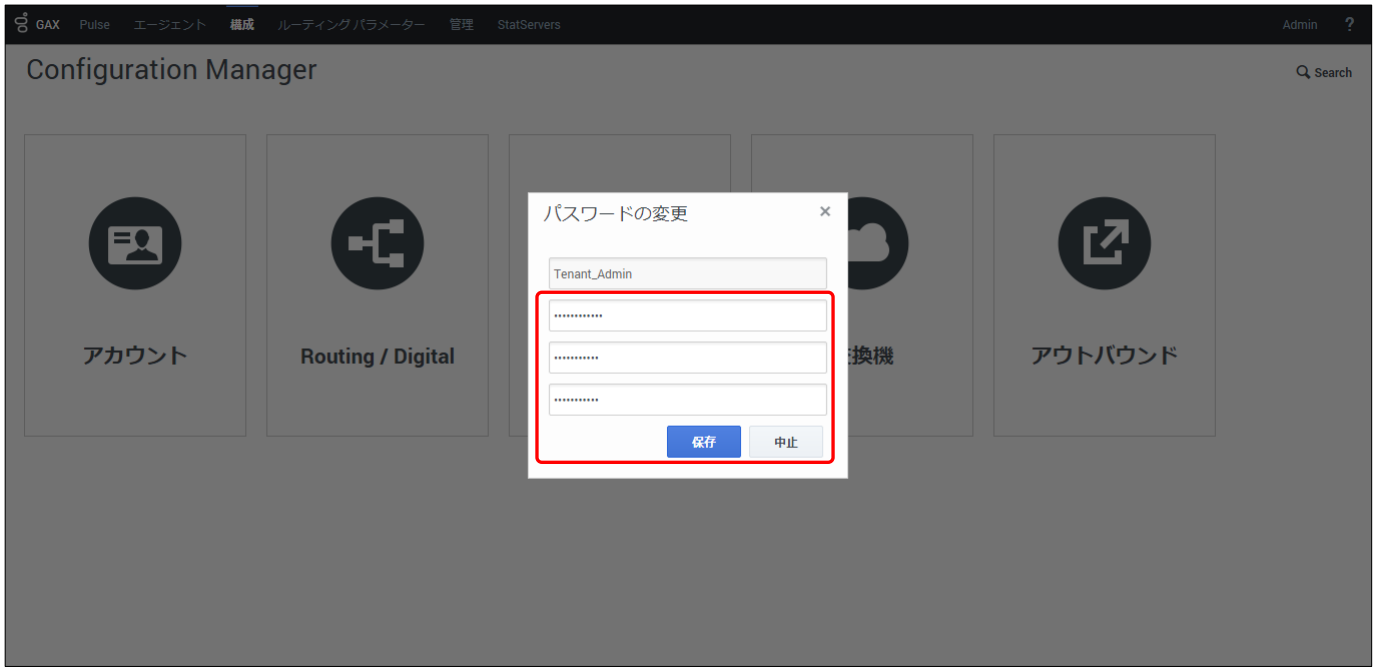
(1) 右上のログイン中エージェントから[パスワードの変更]を選択します。



(2) パスワードの変更ダイアログが表示されます。



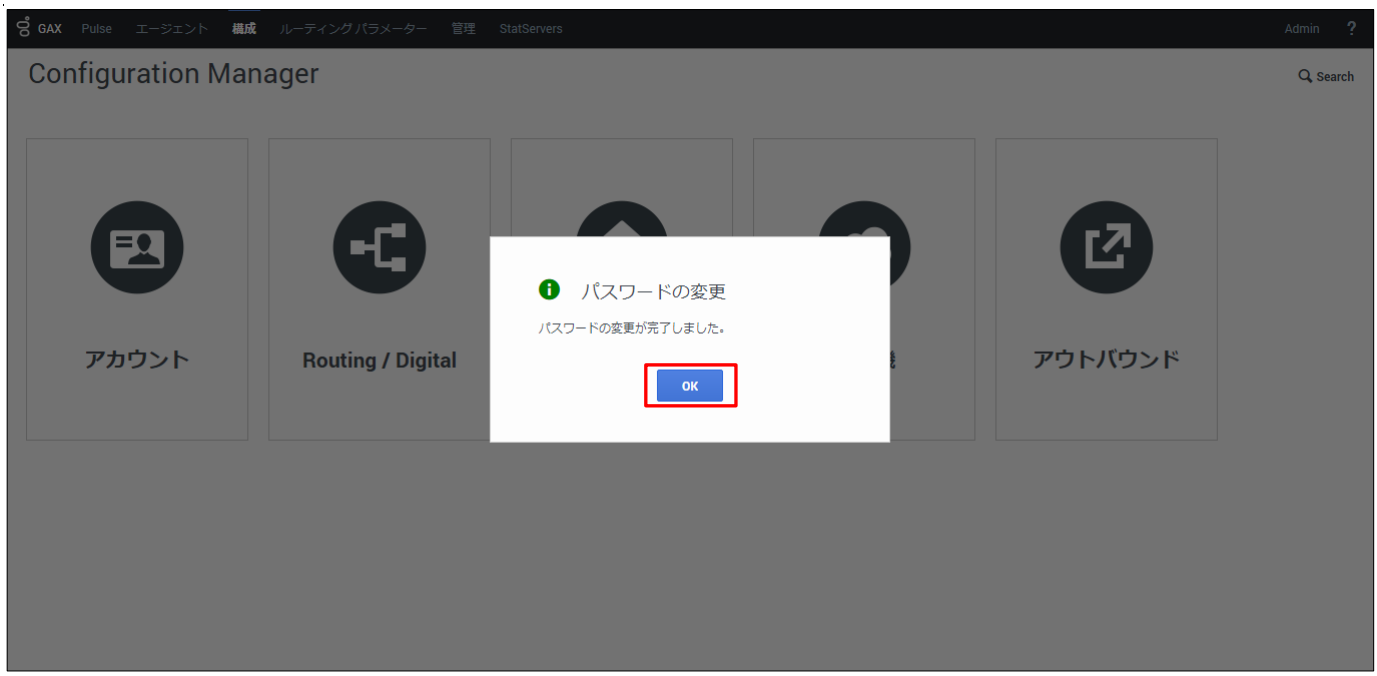
(3) [パスワード][新しいパスワード][新しいパスワードの確認入力]に設定を入力し、[保存]をクリックします。



パスワードの設定条件について

- 半角英数字が利用可能
- 8 文字以上
- 英字と数字の混在が必須
- 有効期限なし
- 世代管理なし（現状と同一のパスワード設定が可能）

(4) パスワード変更完了画面が表示されます。[OK]をクリックするとパスワード変更実施前の画面に戻ります。



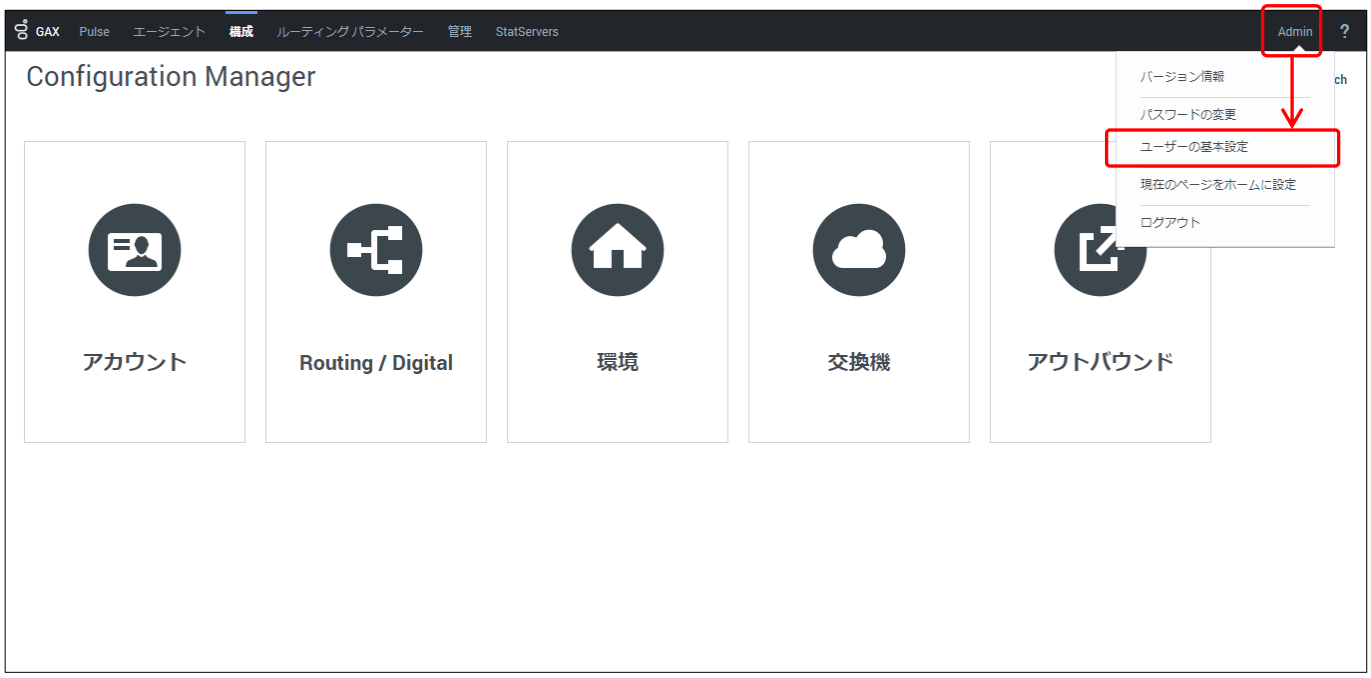
パスワード変更後の作業について

- パスワード変更後はログアウトし、再度ログインしてください。パスワード変更後にログアウト/再ログインを行わない場合、エージェント一括更新および設定ウィザードからの設定作業は正常に動作しません。

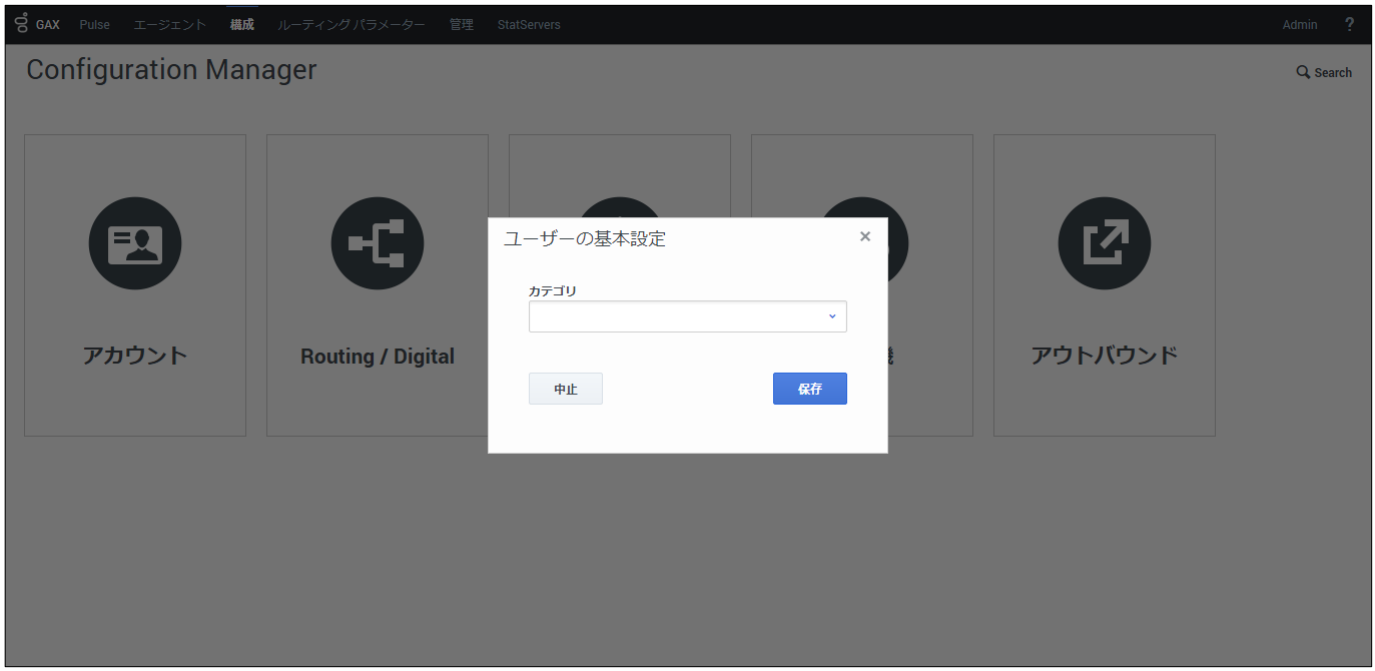
1.2.6.3　ユーザーの基本設定

GAX の利用環境をユーザー毎に設定することが可能です。

(1) 右上のログイン中エージェントから[ユーザーの基本設定]を選択します。



(2) ユーザーの基本設定のカテゴリ選択が表示されます。ユーザーの基本設定は全てこの画面から設定します。



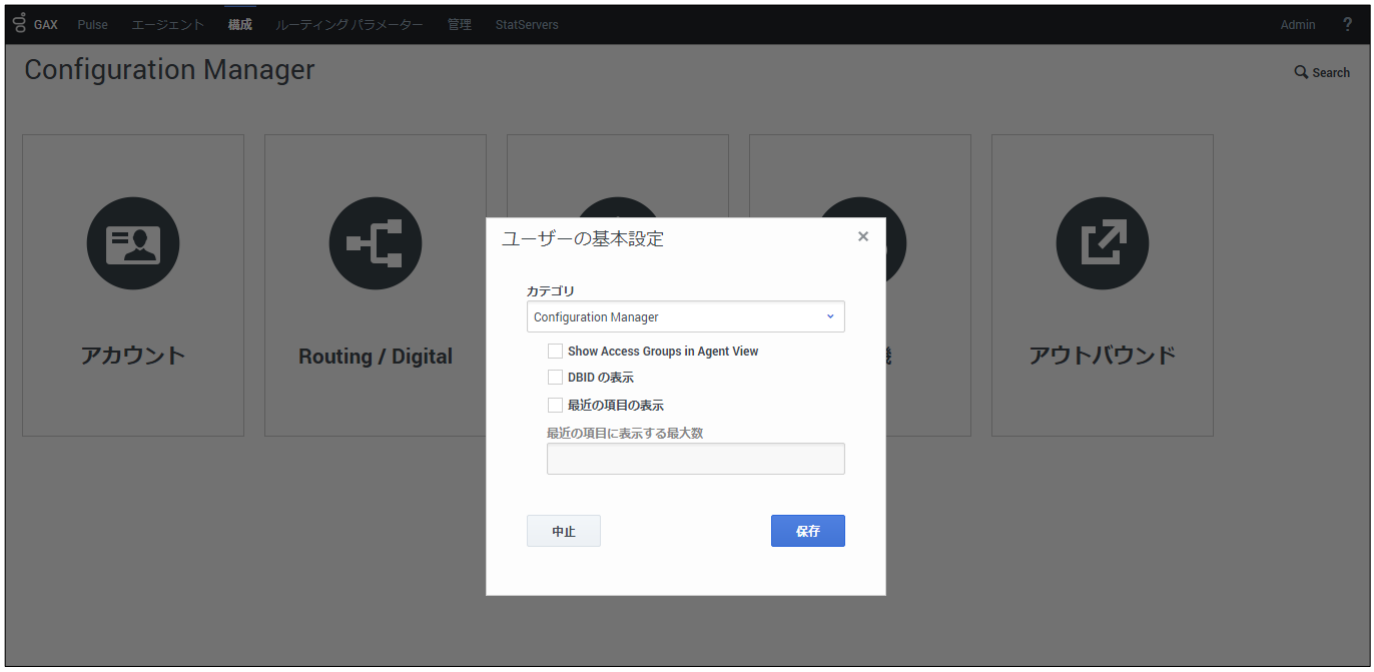
1.2.6.3.1　拡張設定

ログレベルの設定が表示されますが、Arcstar Contact Center 2.0 では使用しません。



1.2.6.3.2　Configuration Manager 設定

エージェント一覧画面の権限表示設定/設定項目に対する DBID の設定/最近の項目の表示設定が可能です。



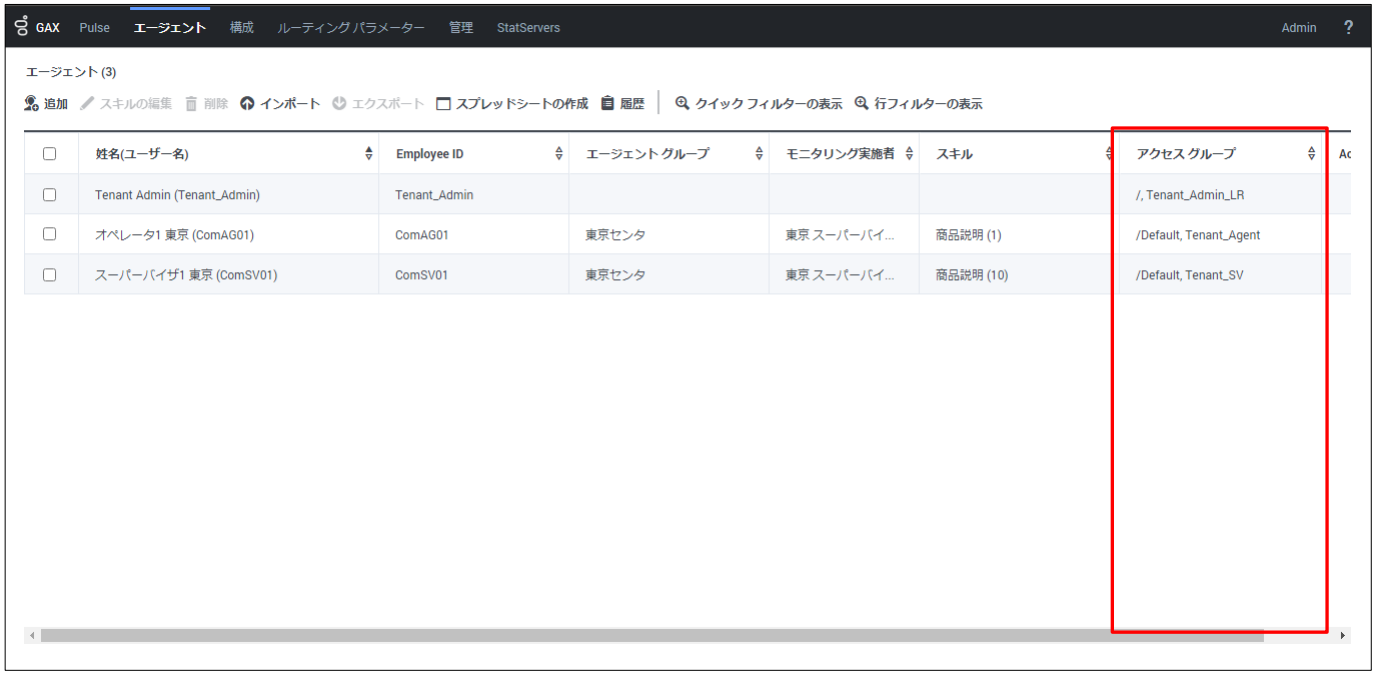
① エージェント一覧画面に権限を表示する場合は、[Show Access Groups Agent View]にチェックを入れ、[保存]をクリックします。



構築用管理者のアカウントでログインしている場合

- 構築用管理者のアカウントでログインしている場合は、[Show Access Groups Agent View]にチェックが入った状態がデフォルト値となります。

エージェント一覧画面「アクセスグループ」の列に権限が表示されます。



権限の表示について

- 組織設定を行っている場合は、組織名が「home.組織名_SV」（テナント管理者権限/スーパーバイザ権限の場合）または「home.組織名_AG」（エージェント権限の場合）の形式で表示されます。

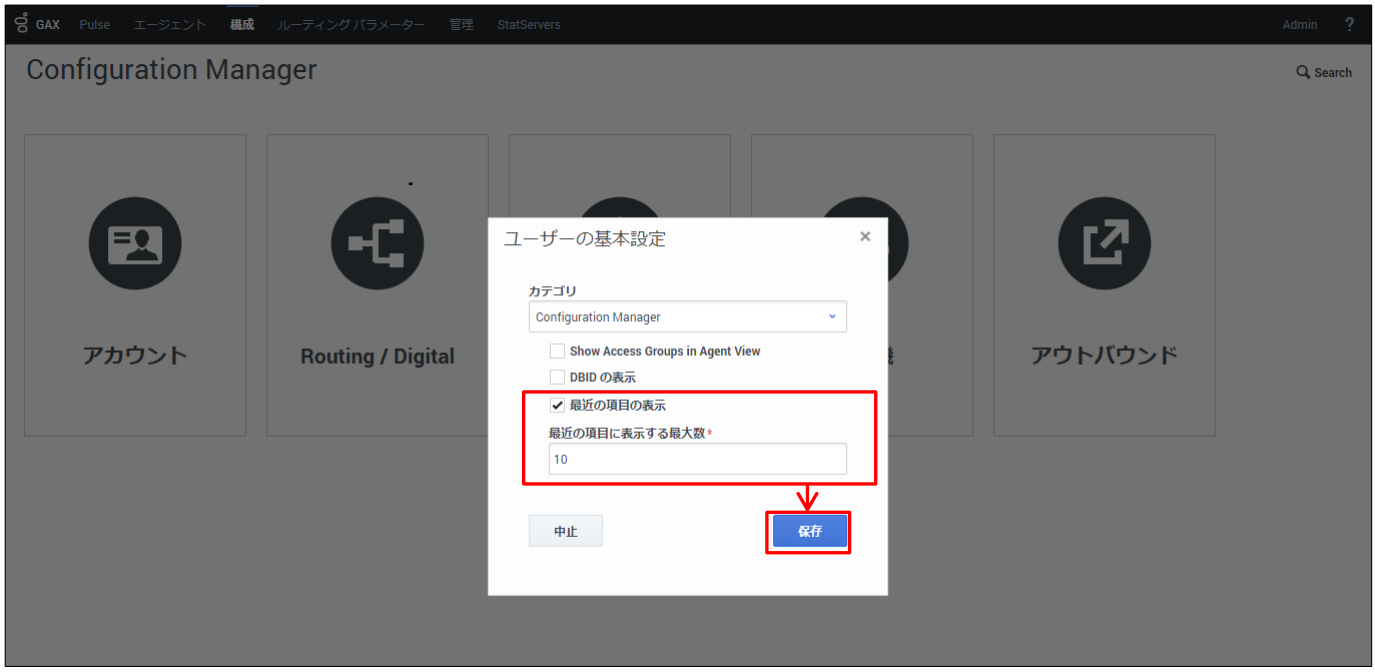
② DBID を表示したい場合は、[DBID の表示]にチェックを入れ[保存]をクリックします。



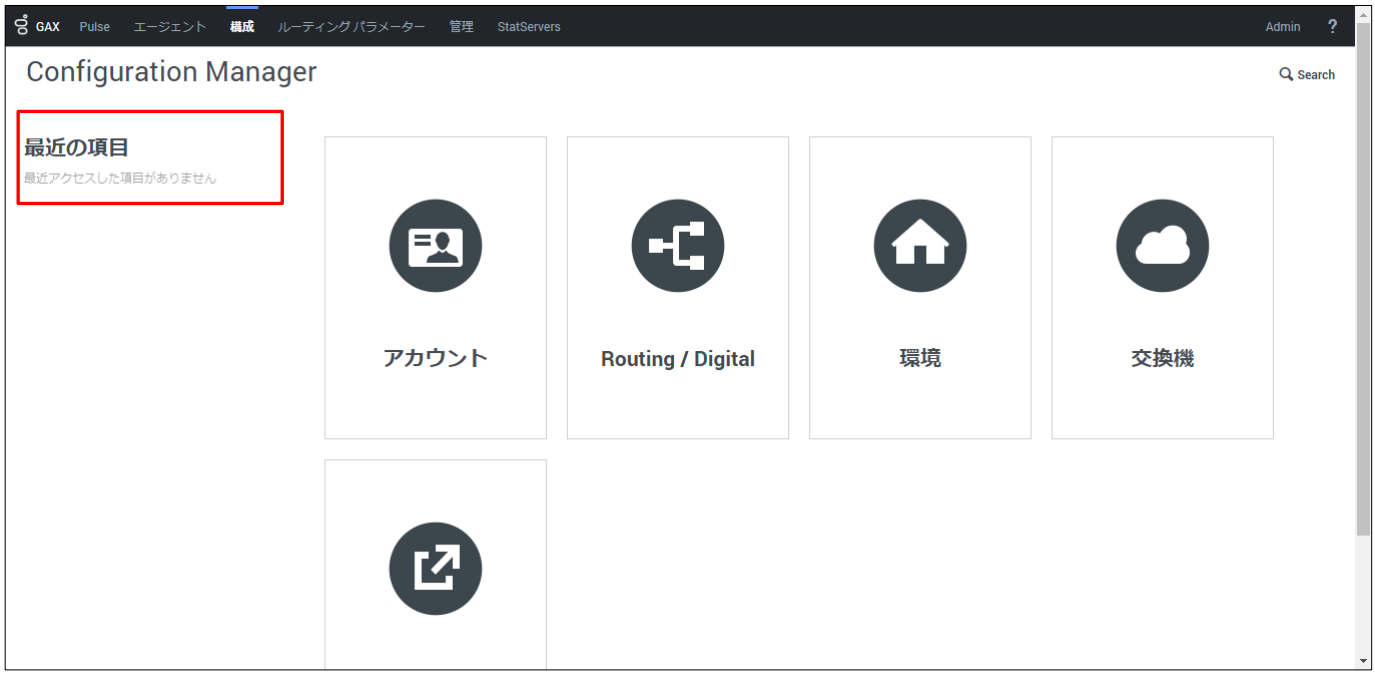
スキル等の一部の設定項目に Arcstar Contact Center 2.0 の内部データベース値である DBID が表示されるようになります。Arcstar Contact Center 2.0 の設定において DBID を使用する事はありませんので、この表示を有効にする必要はありません。



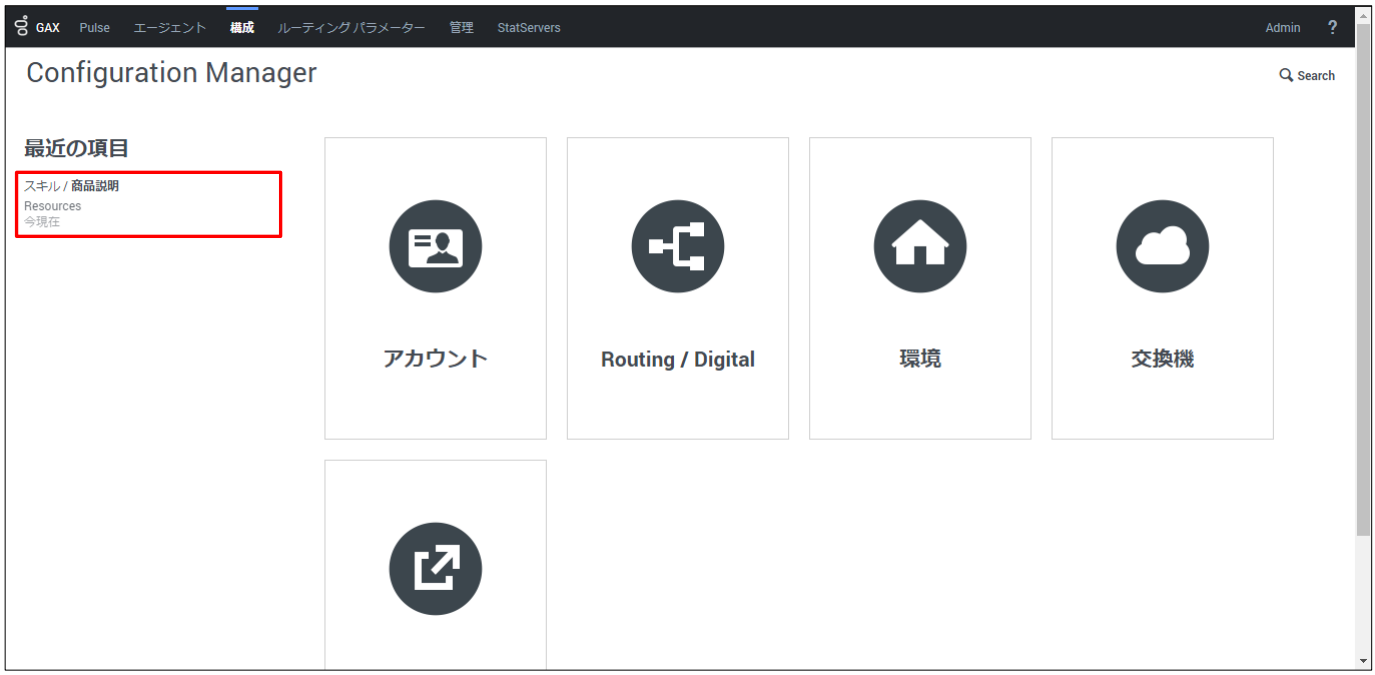
③ 最近の項目(アクセスした設定画面の履歴)を表示したい場合は、[最近の項目の表示]にチェックを入れ、[最近の項目に表示する最大数]に件数を入力して[保存]をクリックします。



構成画面に「最近の項目」が表示されるようになります。



設定画面にアクセスすると、その履歴が表示されるようになります。画面は「スキル→商品説明」の設定を行った場合の例となります。表示されている項目をクリックすることで、当該の設定画面へ直接アクセスすることが可能となります。



最近の項目に表示される内容ついて

- 最近の項目に表示される設定は、構成画面内の以下の項目となります。
  アカウント：エージェントグループ/スキル
  ルーティング：ビジネス属性値/統計日/統計テーブル/トランザクション/音声プロンプト
  環境：アプリケーション/スクリプト
  交換機：DN グループ
  アウトバウンド：キャンペーン/キャンペーングループ/コーリングリスト/フィルター/フィールド/フォーマット/テーブルアクセス/トリートメント
- 既存の項目に対して[中止]/[適用]/[保存]のいずれかをクリックした場合に表示対象となります。項目を表示しただけでは対象となりません。また、新規作成を行った場合も表示対象となりません。
- 各項目の設定画面以外（例：一覧画面など）は表示対象となりません。

履歴の削除について

- 最近の項目の履歴を削除するには、[最近の項目の表示]を無効化し再度有効化してください。

1.2.6.3.3　ロケール設定

GAX の表示言語および日付等のフォーマット設定が表示されますが、Arcstar Contact Center 2.0 ではデフォルトの状態である「システムの設定を使用」での動作を前提としております。設定の変更を行った場合は動作保証の対象外となりますので、設定を変更しないでください。



1.2.6.3.4　ルーティング

ルーティングパラメータのタイプで「スケジュール」を指定した際に、設定できる時間の単位を変更する機能です。例えば、営業時間の設定を変更する際、[パラメータスケジュールの粒度]で「15 分」または「5 分」を選択することで、ルーティングパラメータの「スケジュール」設定時にそれぞれ 15 分単位、5 分単位で時刻を指定することが可能になります。

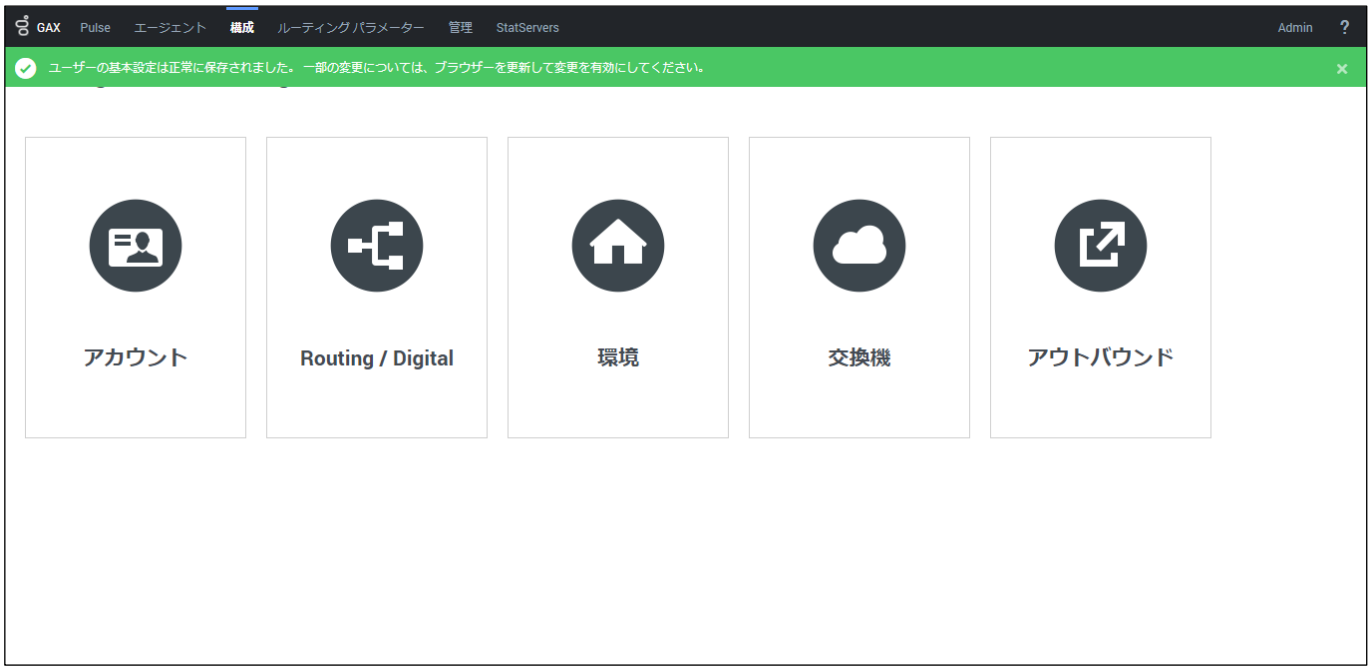
ルーティングパラメータについて

- ルーティングパラメータとは、コールフローそのものを変更することなく、GAX 上からテナント管理者/スーパーバイザーがルーティング条件値を運用中に変更する機能です。ルーティングパラメータのタイプで「スケジュール」を指定すると、営業時間などの設定を動的に変更することが可能となります。
- ルーティングパラメータの詳細については「1.6.2.1 ルーティングパラメーター設定」（P.344）を参照してください。

[パラメータスケジュールの粒度]の「15 分」または「5 分」を選択し、[保存]をクリックします。画面は「15 分」を選択した例となります。



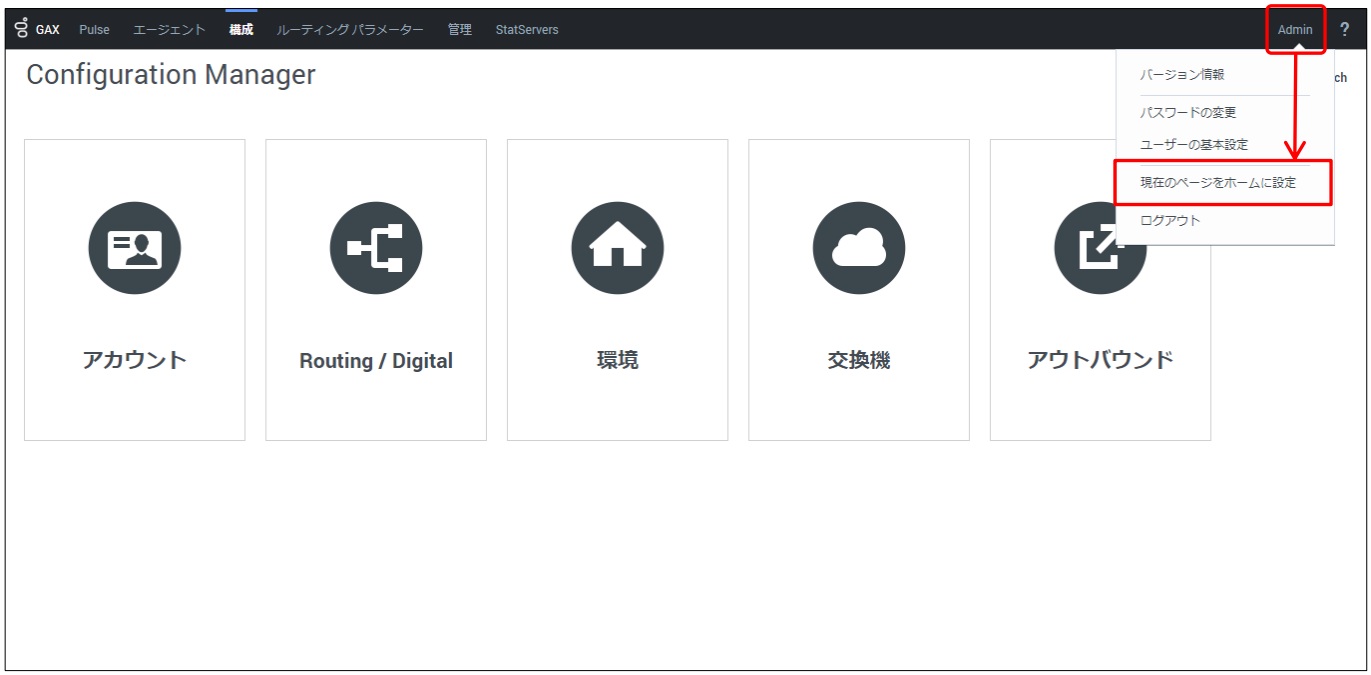
保存が完了します。変更を有効にするため、Web ブラウザを更新してください。



1.2.6.4　現在のページをホームに設定

GAX へログインした際に最初に表示される画面を設定します。（Web ブラウザのホーム画面(スタートページ)設定ではありません。）

(1) ホーム画面に設定したい画面を開いた状態で右上のログイン中エージェントから[現在のページをホームに設定]を選択します。



(2) ホーム画面設定が完了します。設定が完了したことを示すメッセージは表示されません。

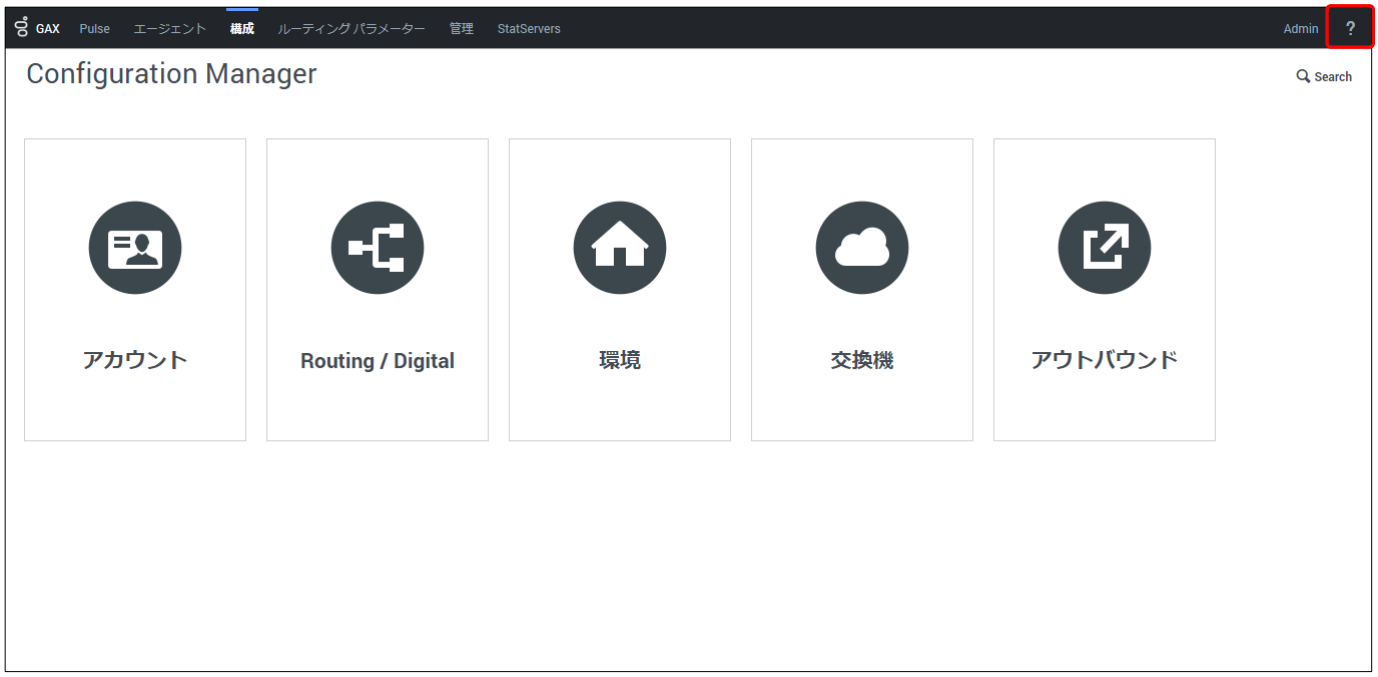
1.2.6.5　ログアウト

GAX からログアウトします。「1.1.4　GAX からのログアウト」（P.21）と同じ手順となります。

1.2.7　ヘルプアイコン

GAX の製品ヘルプを表示します。製品ヘルプを表示するには、インターネットへのアクセスが可能な状態である必要があります。製品ヘルプに記載の内容は Arcstar Contact Center 2.0 のサービスで提供している機能と一部異なる場合があります。Arcstar Contact Center 2.0 としての機能はユーザーズマニュアルに準じます。

(1) [ヘルプアイコン]をクリックします。



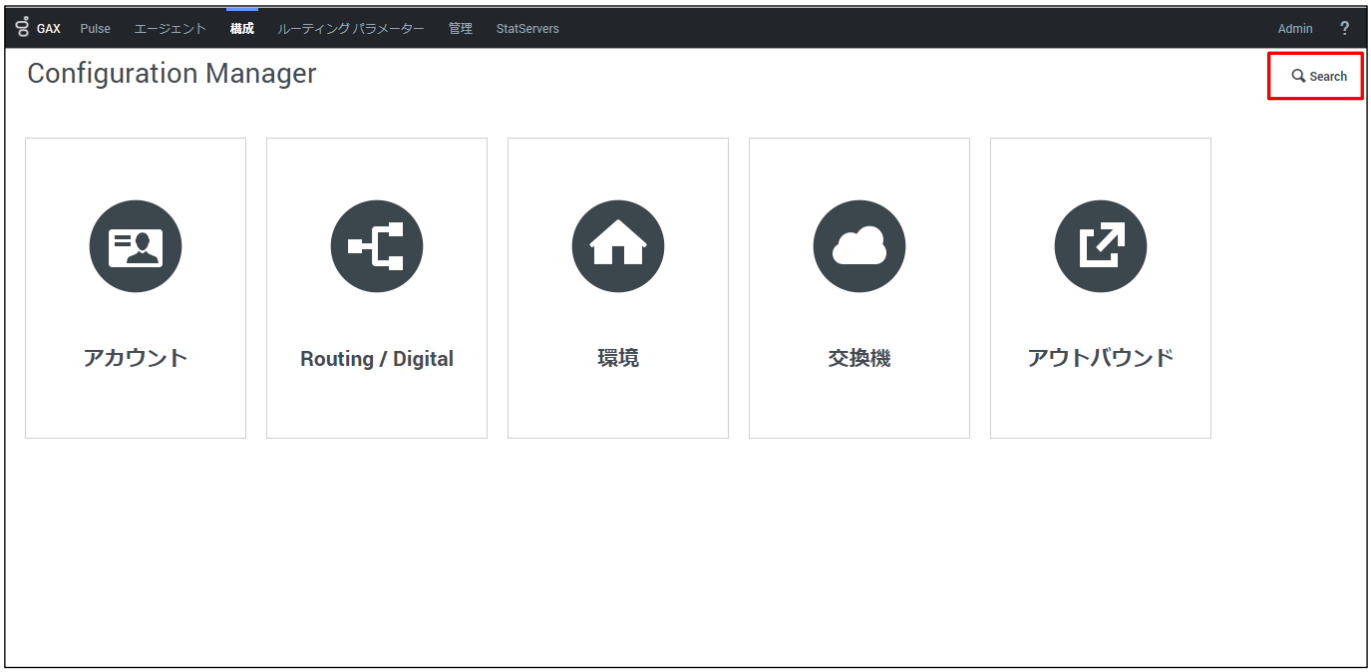
(2) 製品ヘルプが表示されます。



1.2.8　検索

GAX 内のオブジェクトの全体検索が可能です。

(1) 基本画面の右上の[Search]をクリックします。



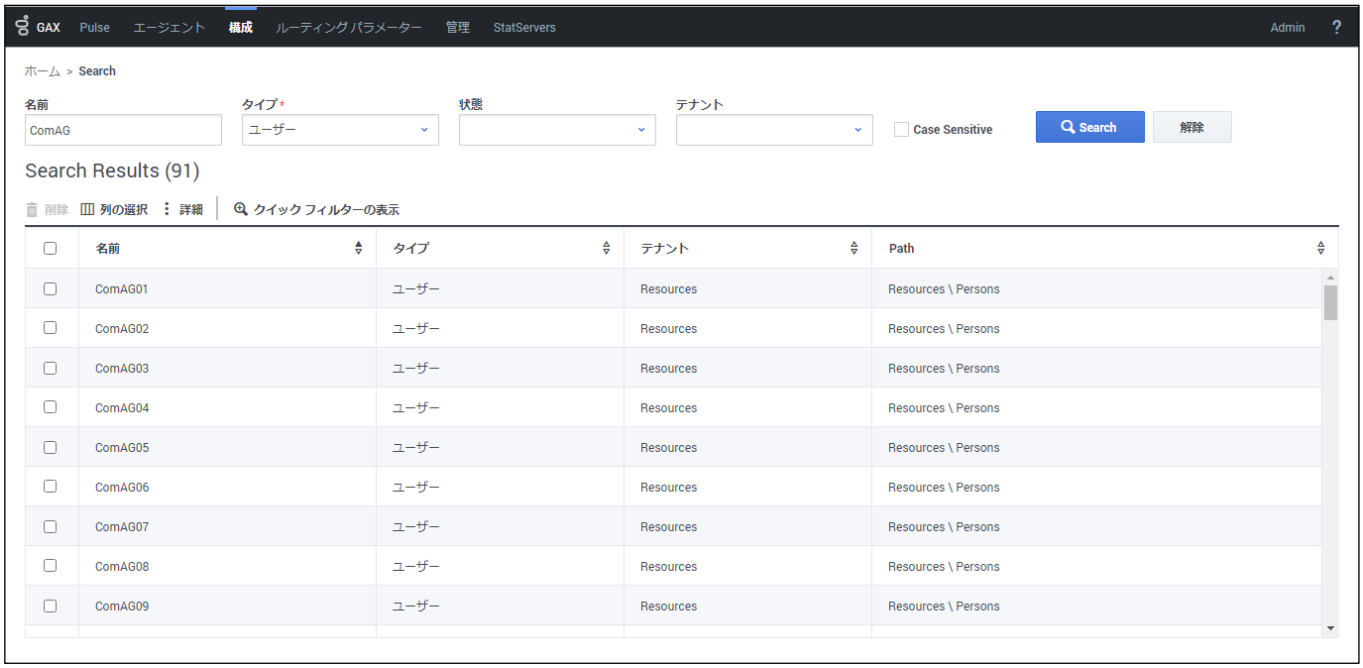
(2) 検索画面が開きます。各項目を選択および入力し、[Search]をクリックします。



[凡例　●：必須]

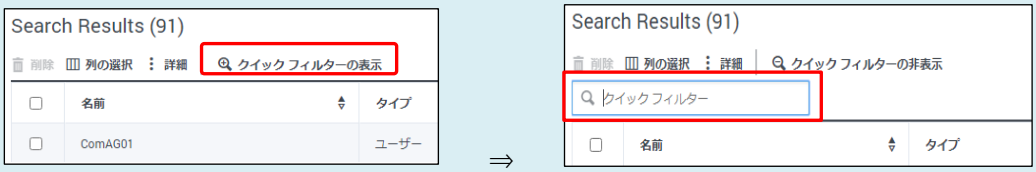
フィールド名	必須	入力値	備考
名前		検索したいオブジェクトの名前を入力する。	• 半角英数字のみ利用可能 • 全角英数字、日本語、記号は利用不可 • ただし、クイックフィルターでは全角英数字、日本語、記号の検索が利用可能 • 検索条件は部分一致
タイプ	●	検索するオブジェクトの種類を選択する。	• プルダウンより選択
状態		検索するオブジェクトの状態を選択する。	• 「有効」または「無効」
テナント		選択しない。	
Case Sensitive		検索する名前の大文字小文字を区別するか否かを指定する。	• 英数字の大文字小文字を区別する場合はチェックを入れる

(3) 検索結果が表示されます。画面は名前を「ComAG」、タイプを「ユーザー」として検索した場合の例となります。



クイックフィルターについて

- [クイックフィルターの表示]をクリックすると、クイックフィルターの検索窓が表示されます。クイックフィルターを利用することで検索結果の中からさらに絞込むことが可能です。



- 半角全角ともに、英数字、平仮名、カタカナ、記号が利用可能です。
- 半角と全角、平仮名とカタカナは別の文字として区別されます。
- 大文字と小文字は区別されません。
- フィルターの条件は部分一致となります。
- フィルター対象の項目を限定することはできません。
- フィルター対象項目数が多い場合、フィルターへの入力に対するレスポンスが悪くなります。1 文字ずつ確実に入力されたことを確認してから次の文字を入力してください。

列の選択について

- [列の選択]をクリックすると、列の項目の表示/非表示を選択することができます。



- 「名前」を非表示にすることはできません。
- 全体検索では非表示となっている項目も検索対象となります。
- クイックフィルターでは非表示となっている項目は検索対象となりません。

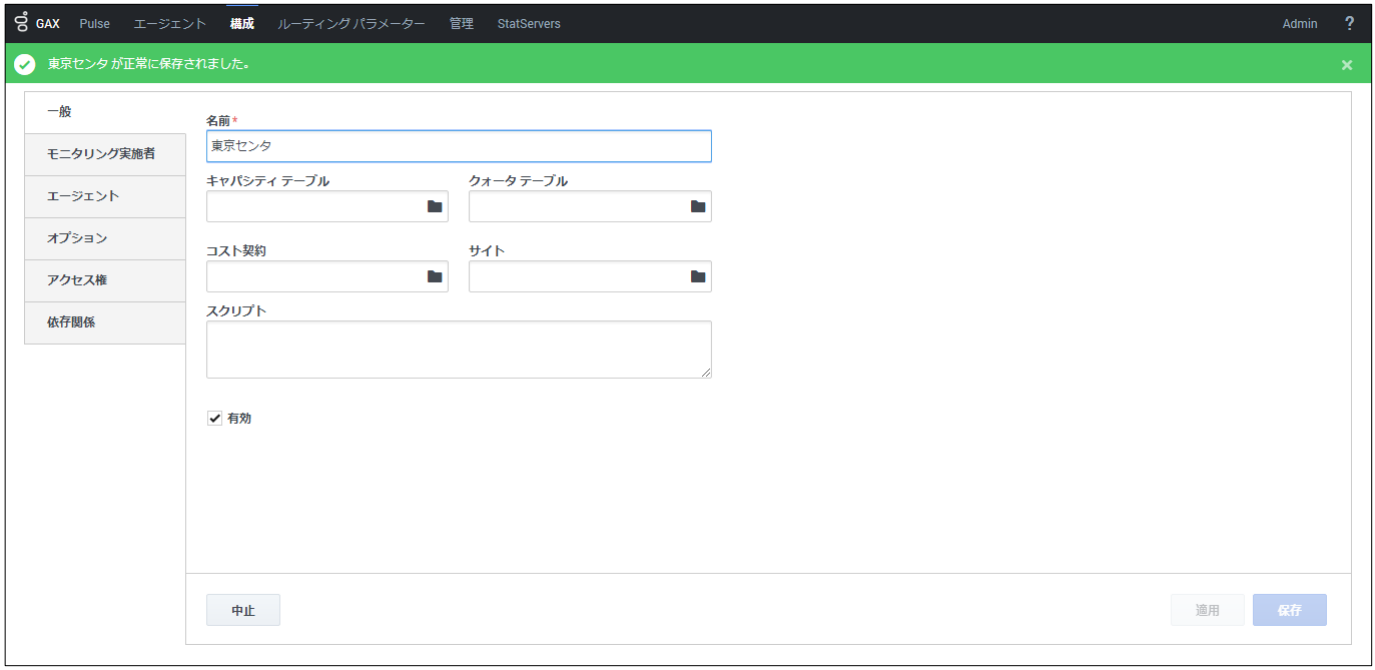
1.2.9　GAX 共通オペレーション説明

GAX を利用して設定を行う際、各設定においての共通の仕様および操作方法については以下のとおりとなります。

1.2.9.1　共通の仕様

(1) 操作結果の表示

設定を[適用]/[保存]した際の結果や各機能を利用する際の操作に対する結果は、メニュー下部に表示されます。緑色で表示された場合、操作は成功しておりメッセージは数秒後に自動で非表示となります。

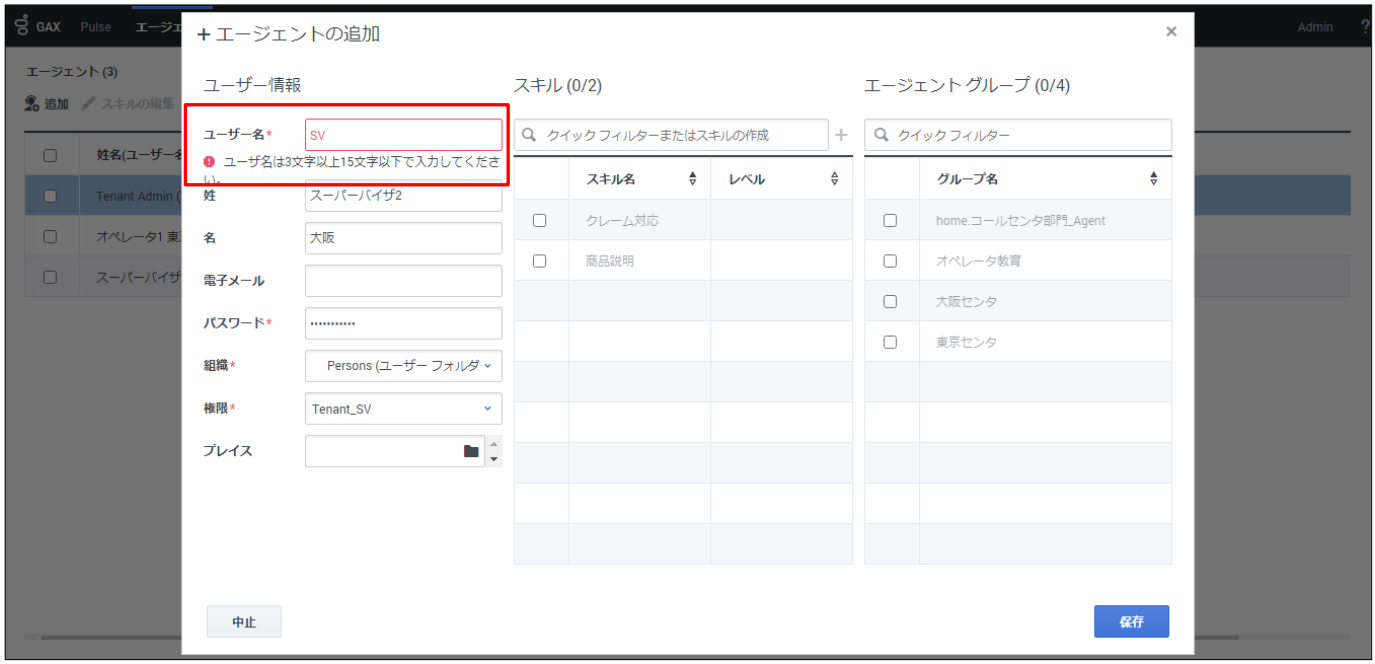


赤色で表示された場合、操作は失敗しておりメッセージは手動で右側の[×]をクリックするまで表示されたままとなります。



(2) 入力項目が正しくない場合

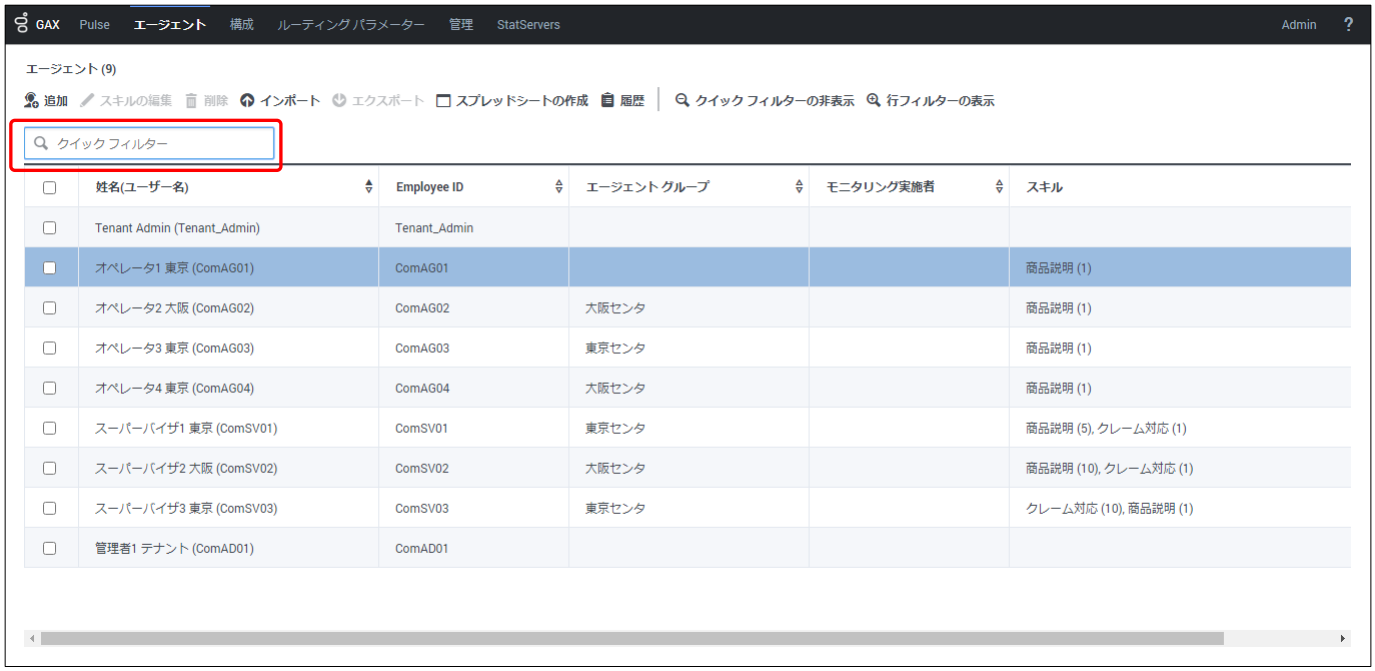
入力に使用できる文字の種類や文字数に制限がある項目の場合、その制限に合致しない状態で入力欄からマウスカーソルを外すと、入力欄の枠および入力値が赤色となりエラーメッセージが即時表示されます。エラーメッセージが表示されている状態で設定を[適用]/[保存]することはできません。メッセージ内容を確認して修正を行ってください。



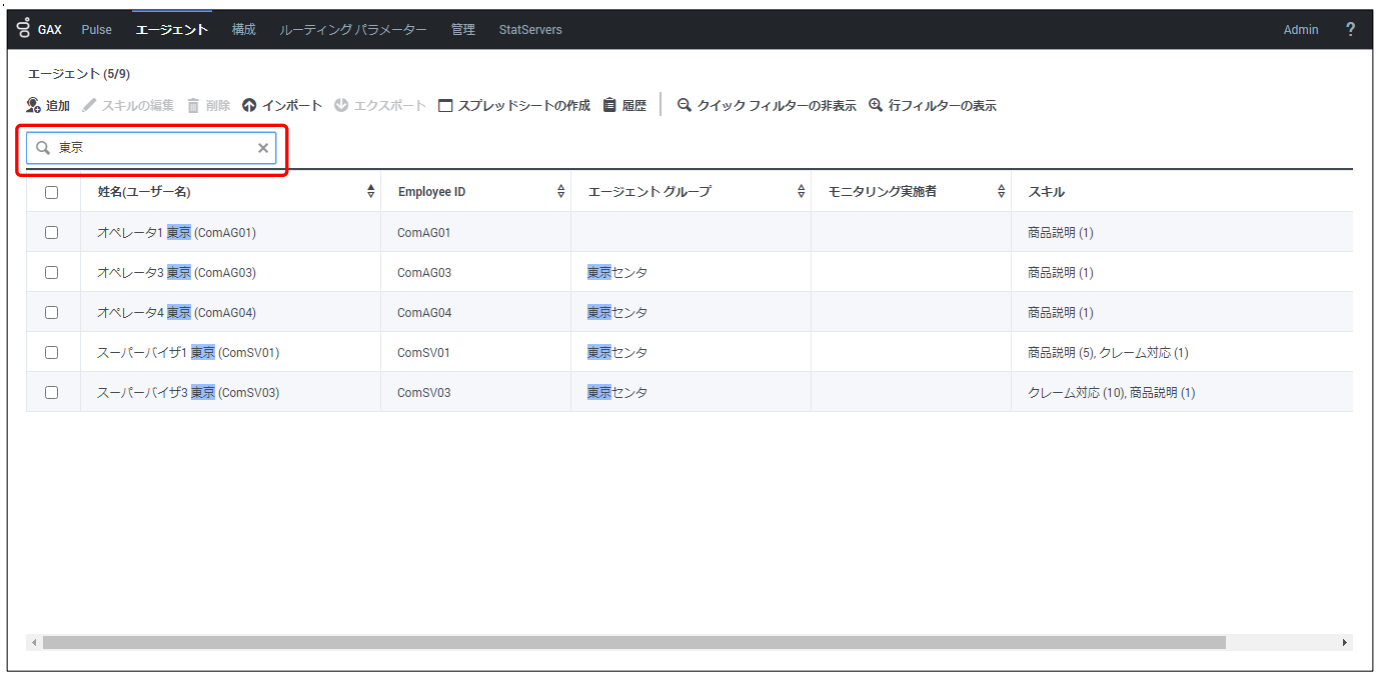
(3) フィルター

設定画面における表示項目のフィルタリング機能として、クイックフィルターと行フィルターの 2 つが用意されています。

① クイックフィルターは画面上の全項目に対して設定する表示フィルターです。フィルター設定用のテキストボックスは非表示となっており、[クイックフィルターの表示]を選択することで表示されます。画面はエージェント設定画面の例となります。



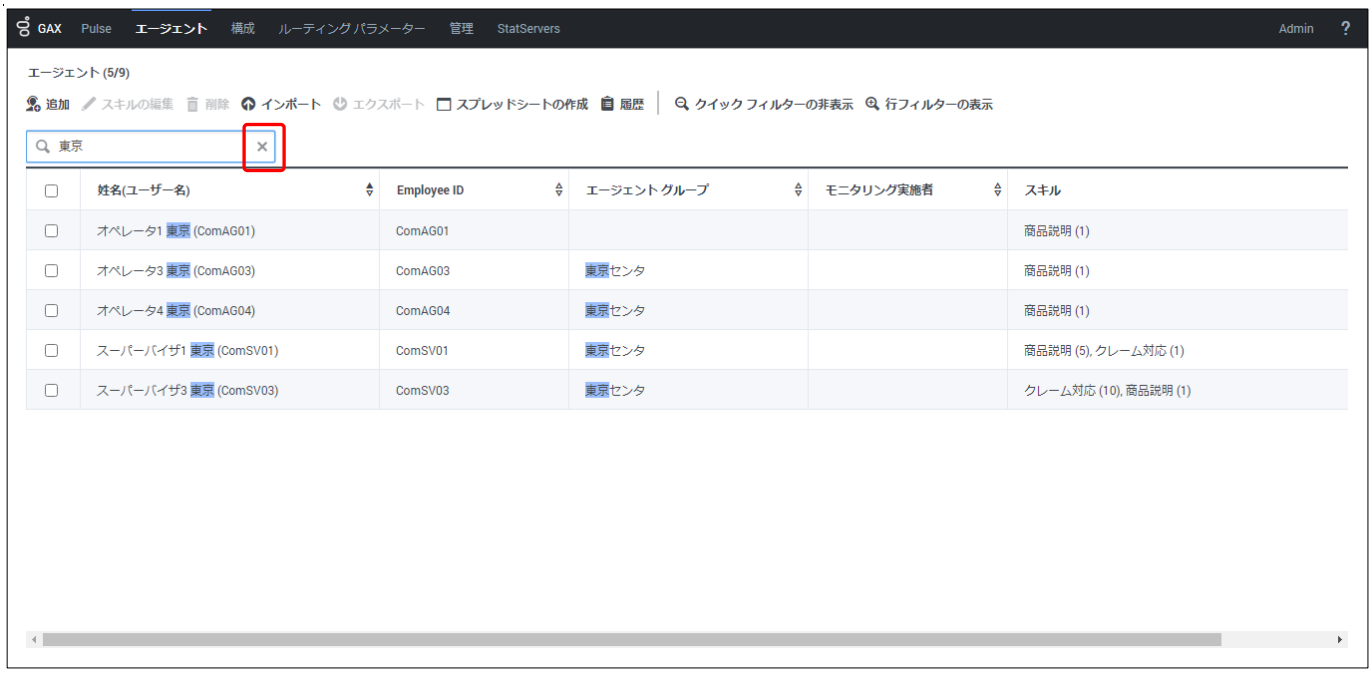
画面はフィルターに「東京」を入力した場合の例となります。「東京」を含む項目のみが表示されます。フィルター該当部分はテキストが選択された状態で表示されます。この状態で設定等の機能を利用することが可能です。フィルターに条件を入力したままの状態で[クイックフィルターの非表示]を選択すると、フィルター結果を維持したまま、フィルターの設定を隠すことが可能です。



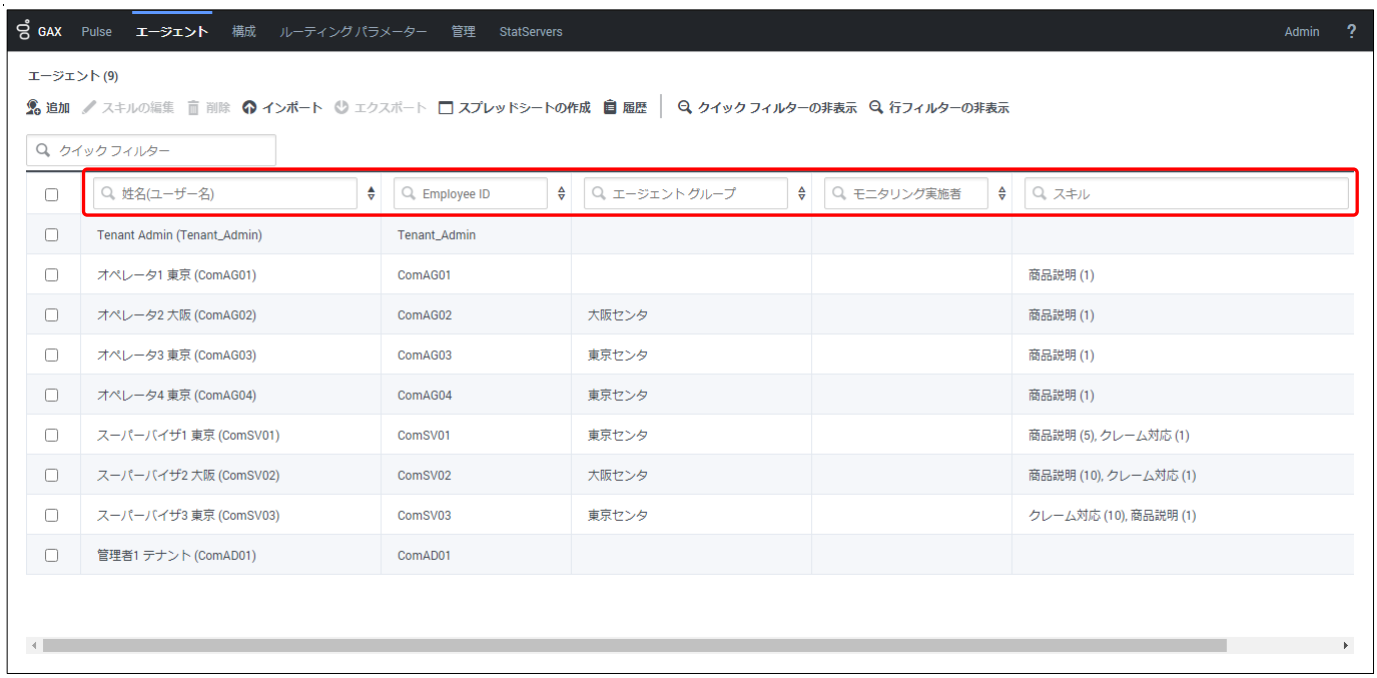
クイックフィルターについて

- フィルターの条件は部分一致となります。
- フィルター対象の項目を限定することはできません。
- フィルター対象項目数が多い場合、フィルターへの入力に対するレスポンスが悪くなります。1 文字ずつ確実に入力されたことを確認してから次の文字を入力してください。

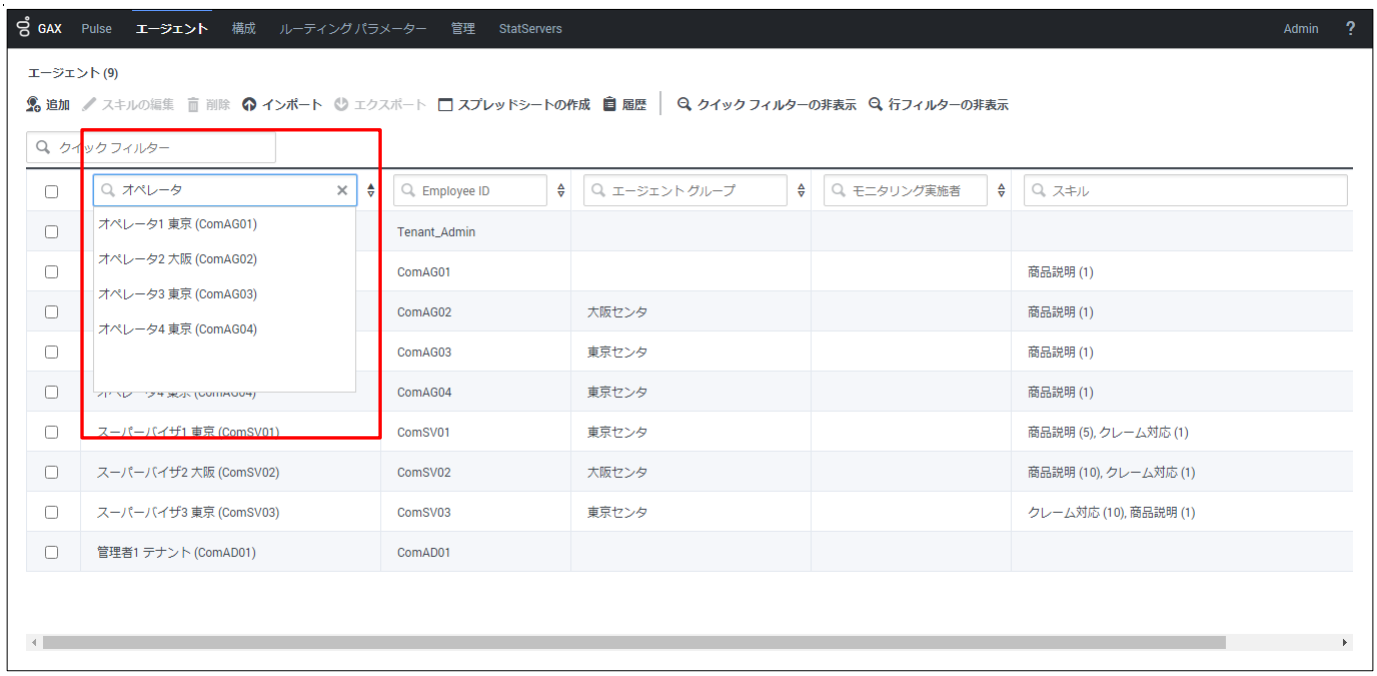
フィルターに入力した内容をクリアするには、テキストボックス内の[×]をクリックします。



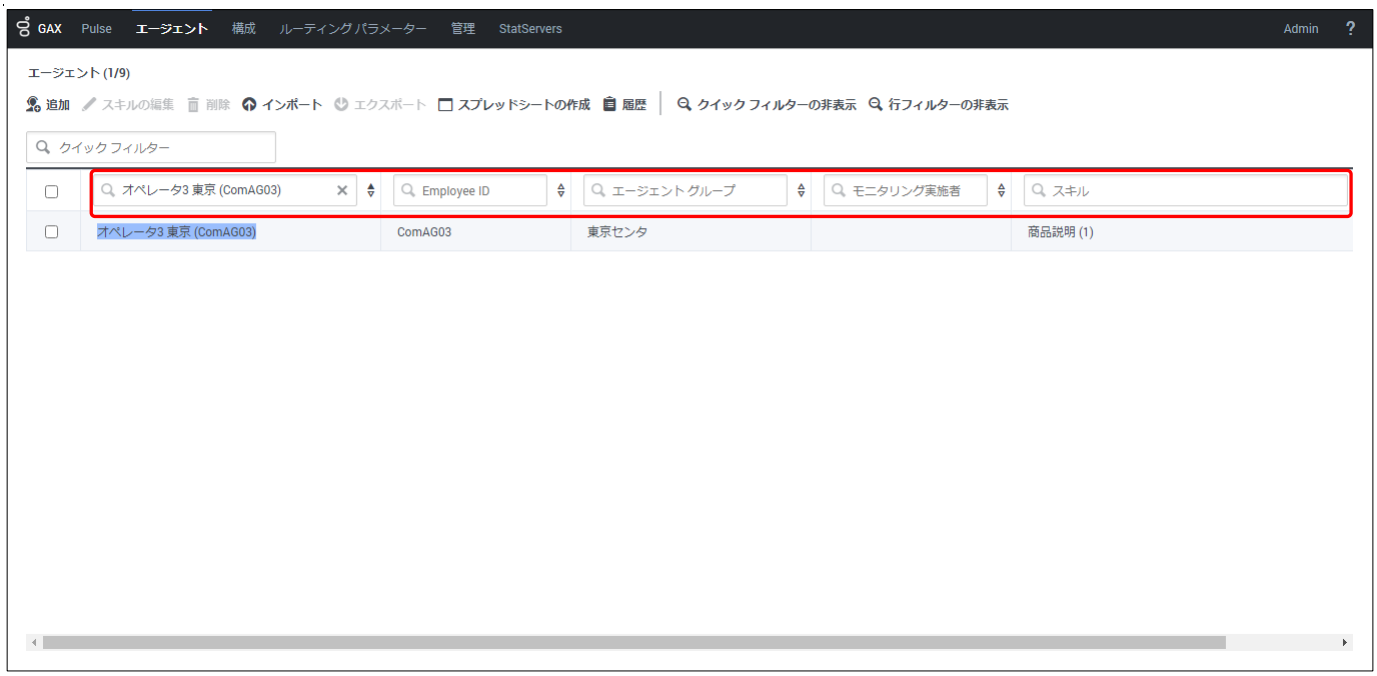
② 行フィルターは画面上の行に対して設定する表示フィルターです。フィルター設定用のテキストボックスは非表示となっており、[行フィルターの表示]を選択することで表示されます。クイックフィルターとは異なり、条件を満たす項目から 1 件を選択するためのフィルターとなります。画面はエージェント設定画面の例となります。



フィルターを設定したい行のテキストボックスに条件を入力すると、合致した項目の一覧が表示されます。画面は姓名（ユーザー名）の欄に「オペレータ」を入力した例となります。

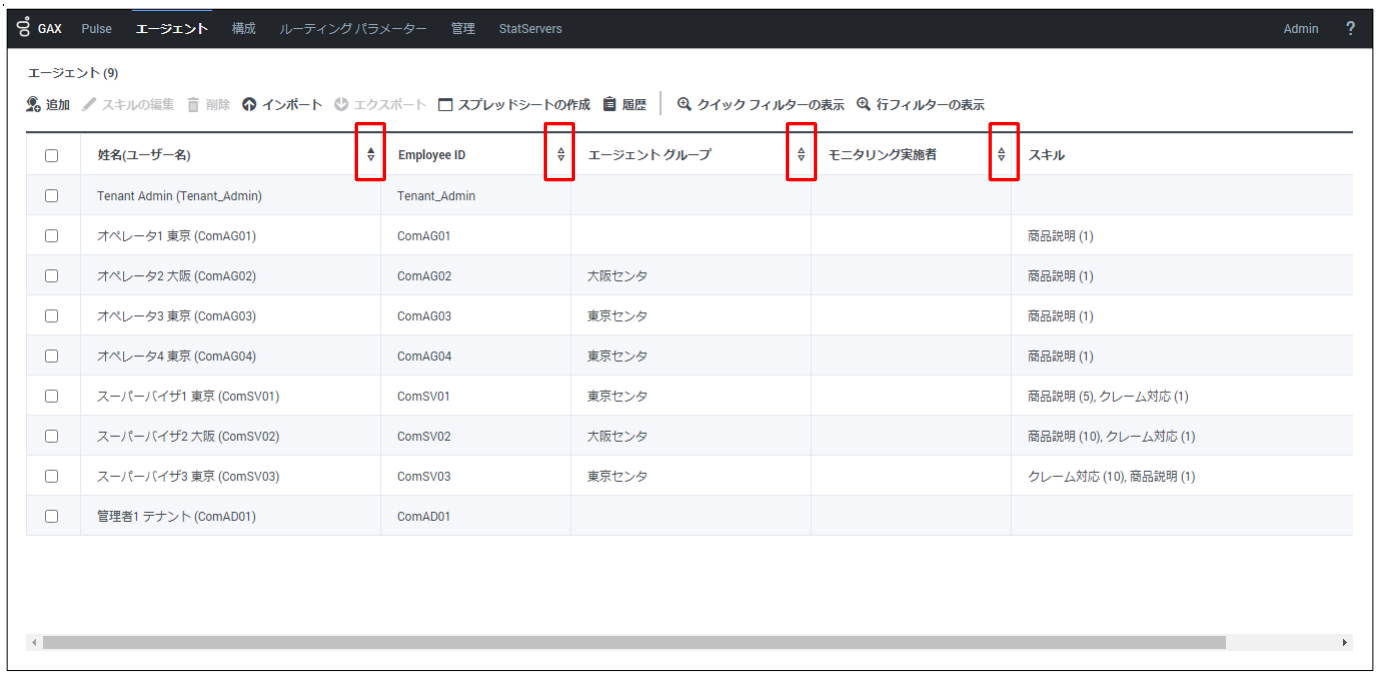


表示された一覧の中から選択したい項目をクリックすると、当該項目のみの表示となります。画面は「オペレータ 3 東京」を選択した例となります。



(4) ソート

設定画面における表示項目はソートすることが可能です。各項目名横の[△]で昇順に、[▽]で降順にソートされます。黒抜きが現在選択されているソート条件となります。

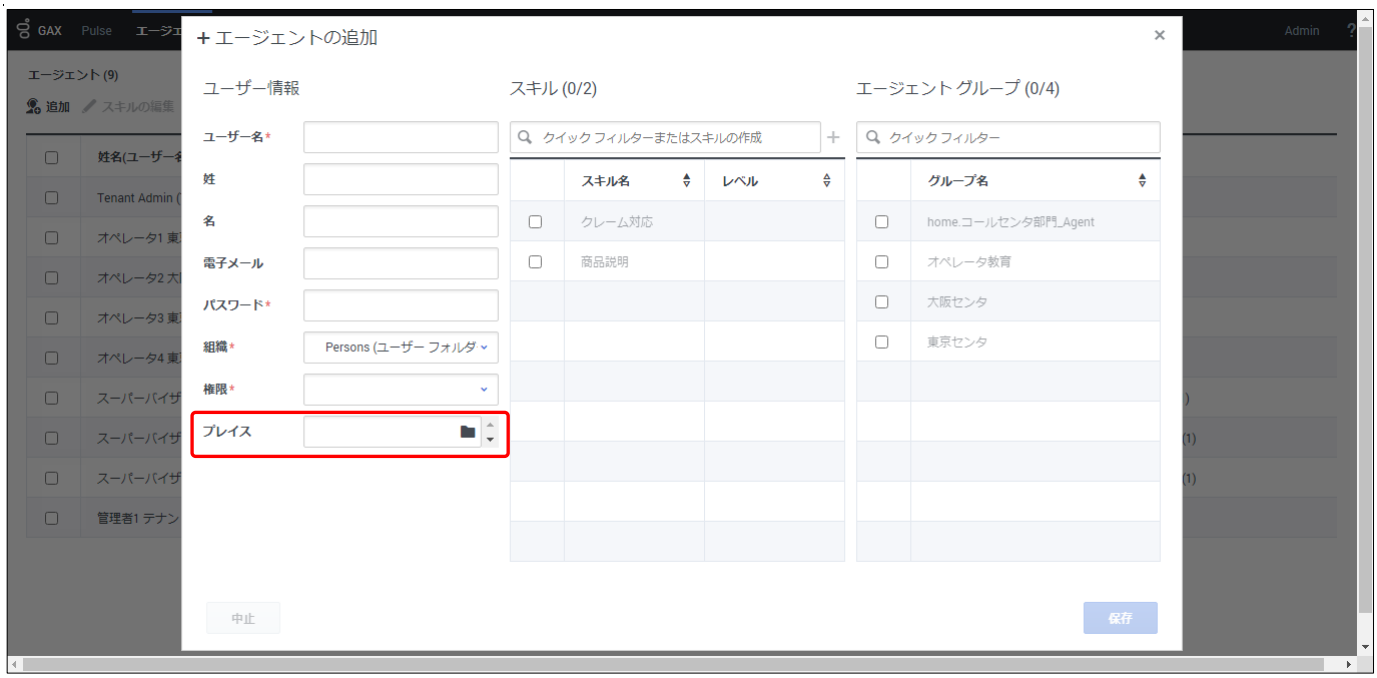


ソートについて

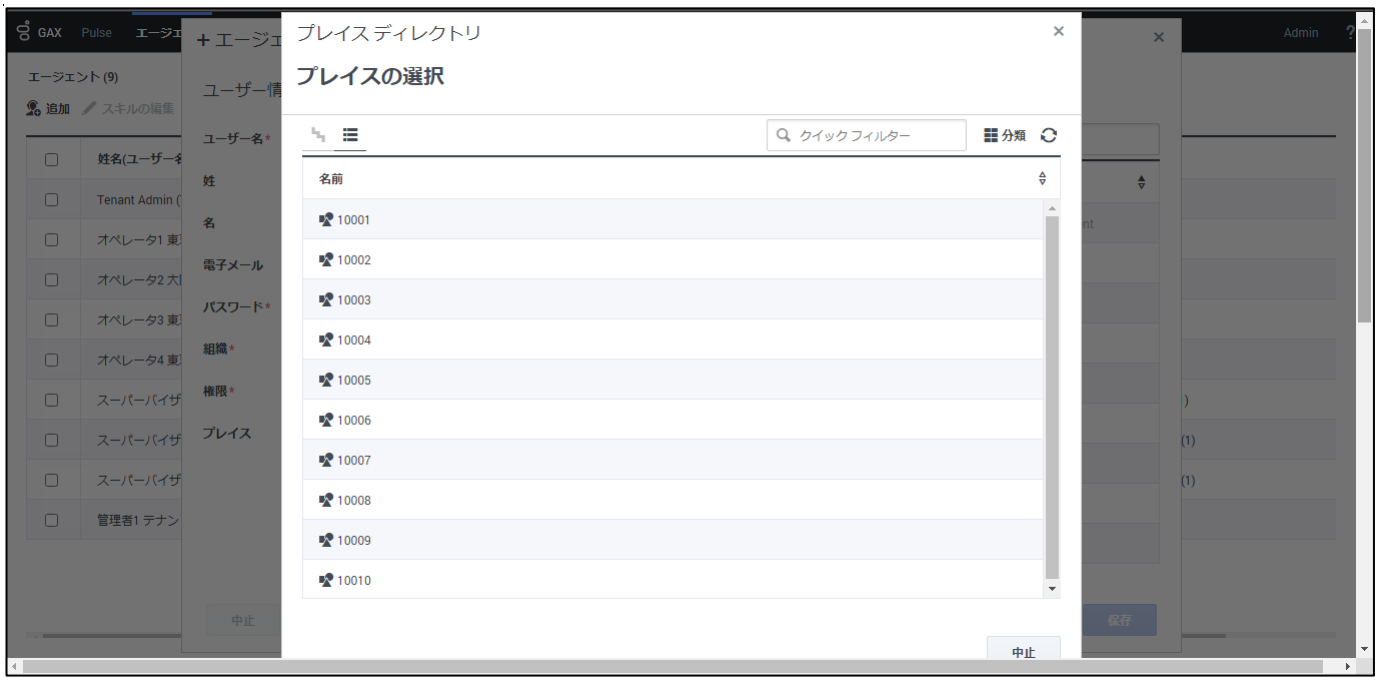
- ソートは UTF-8 文字コード順となります。日本語は発音順とならない場合がありますのでご了承ください。

(5) フォルダアイコン

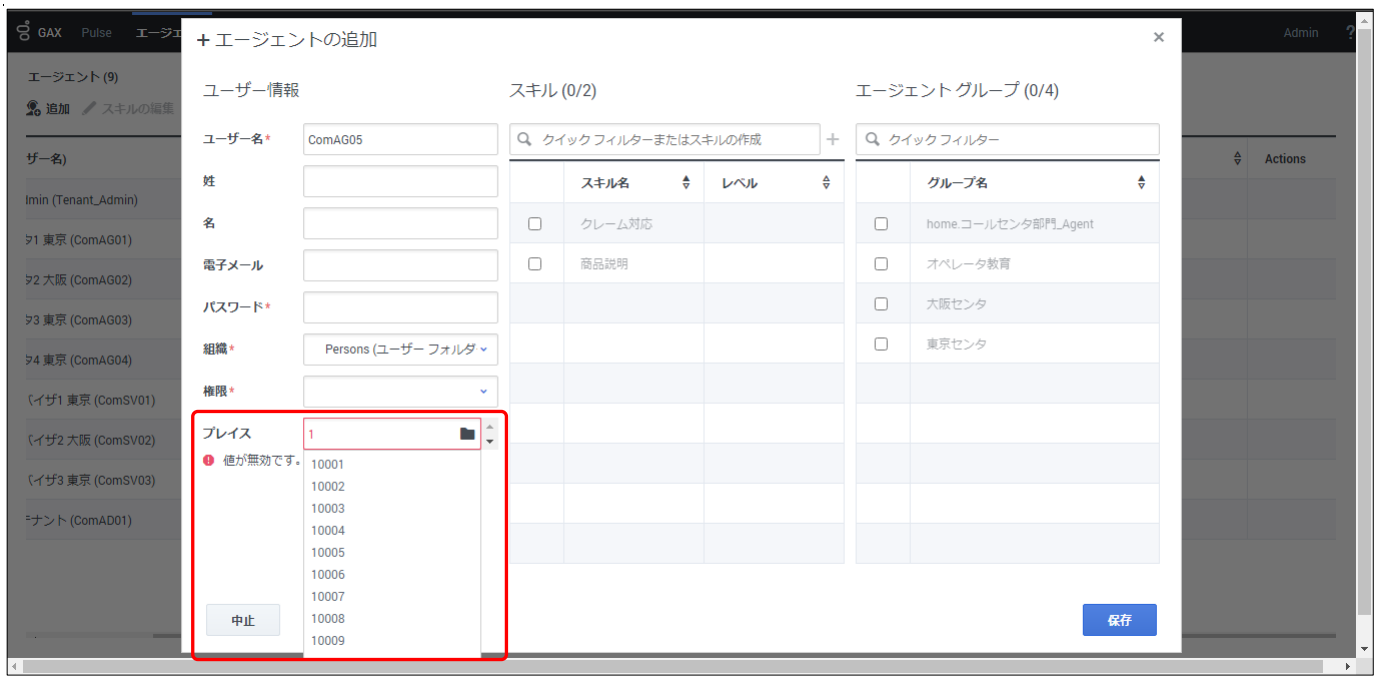
入力項目のテキストボックス内にフォルダアイコン[ ]が表示される場合があります。フォルダアイコンが表示されている入力項目は、フォルダアイコンをクリックすることで設定済の項目一覧から設定値を選択することが可能です。画面はエージェントの新規作成画面において、プレイス（内線）を設定する場合の例となります。



設定を行いたい内線番号が所属している組織フォルダ配下の[Place]を選択すると、設定可能な内線番号の一覧が表示されます。設定したい内線番号を選択します。



入力したい設定値が決まっている場合には、フォルダアイコンを選択せずに直接入力することも可能です。入力可能な設定値が自動で補完されます。画面はプレイスに「１」までを入力した場合の例となります。

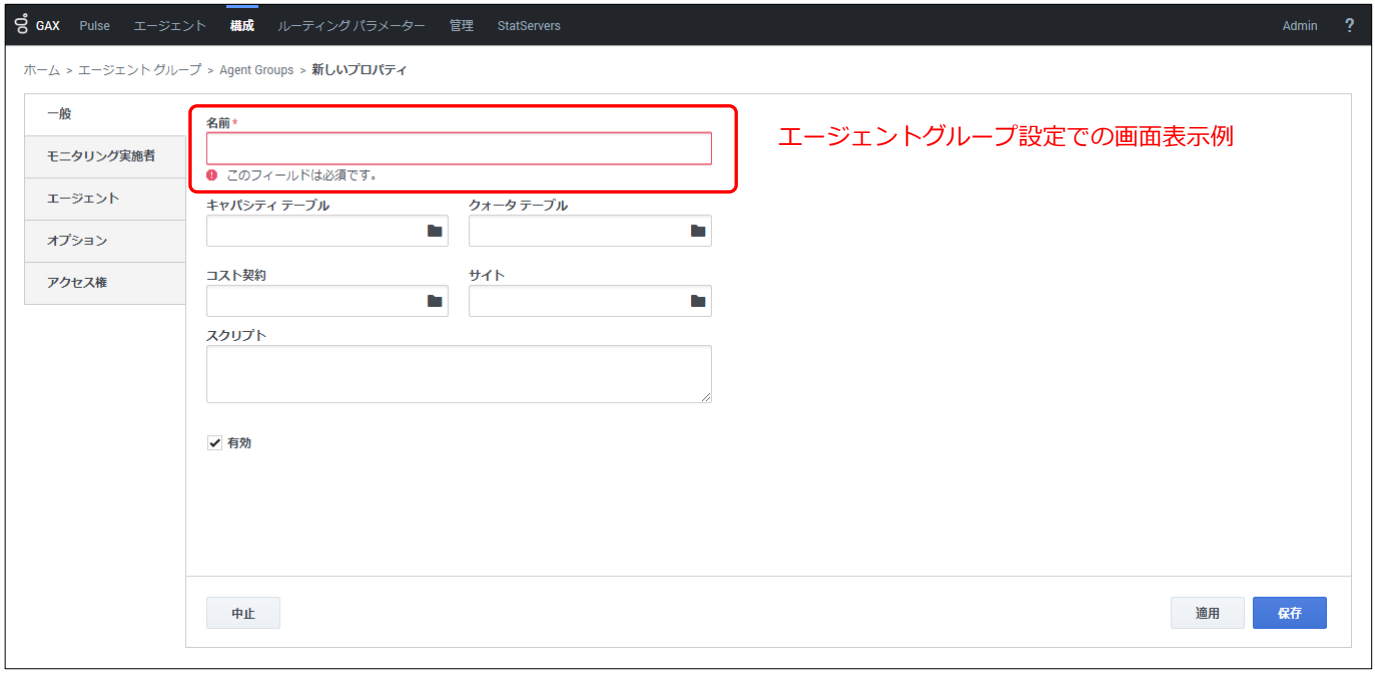


入力途中のエラーについて

- 直接入力を行う際、入力途中の段階で「値が無効です」等のエラーが表示される場合がありますが、異常ではありません。入力が完了すると表示は消えます。

1.2.9.2　必須項目

入力が必須となる項目には、原則として項目名の後に「*」が付与されています。（一部、Arcstar Contact Center 2.0 サービスとして独自に設定している必須項目には、付与されていません。）必須項目を入力せずに設定を適用または保存すると、該当フィールドが必須である旨のメッセージが表示されます。



1.2.9.3　適用と保存

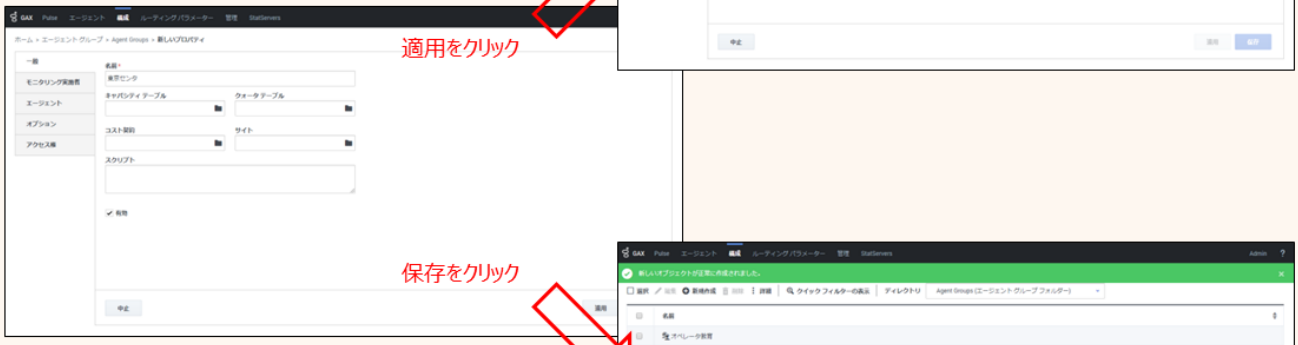
設定内容を反映させるためのボタンとして、各設定画面に[適用]と[保存]の２つが用意されています。いずれのボタンも設定を反映させることができますが、設定反映後の画面遷移が異なります。

■ 適用と保存により画面遷移の例

エージェントグループ設定においてモニタリング実施者を設定した際に[適用]と[保存]をクリックした場合の画面遷移の差異を例として説明します。

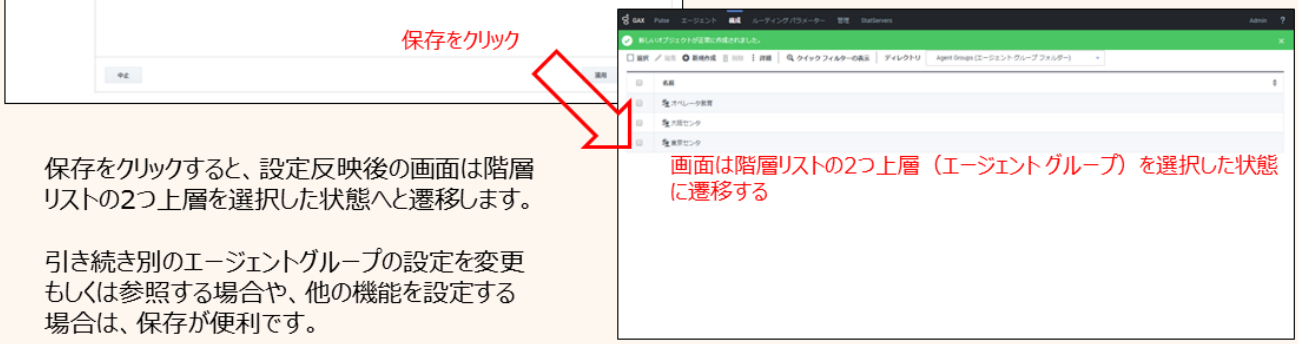
適用をクリックすると、設定反映後の画面は階層リストの1つ上層を選択した状態へと遷移します。

継続して当該エージェントグループの設定を変更もしくは参照する場合は、適用が便利です。



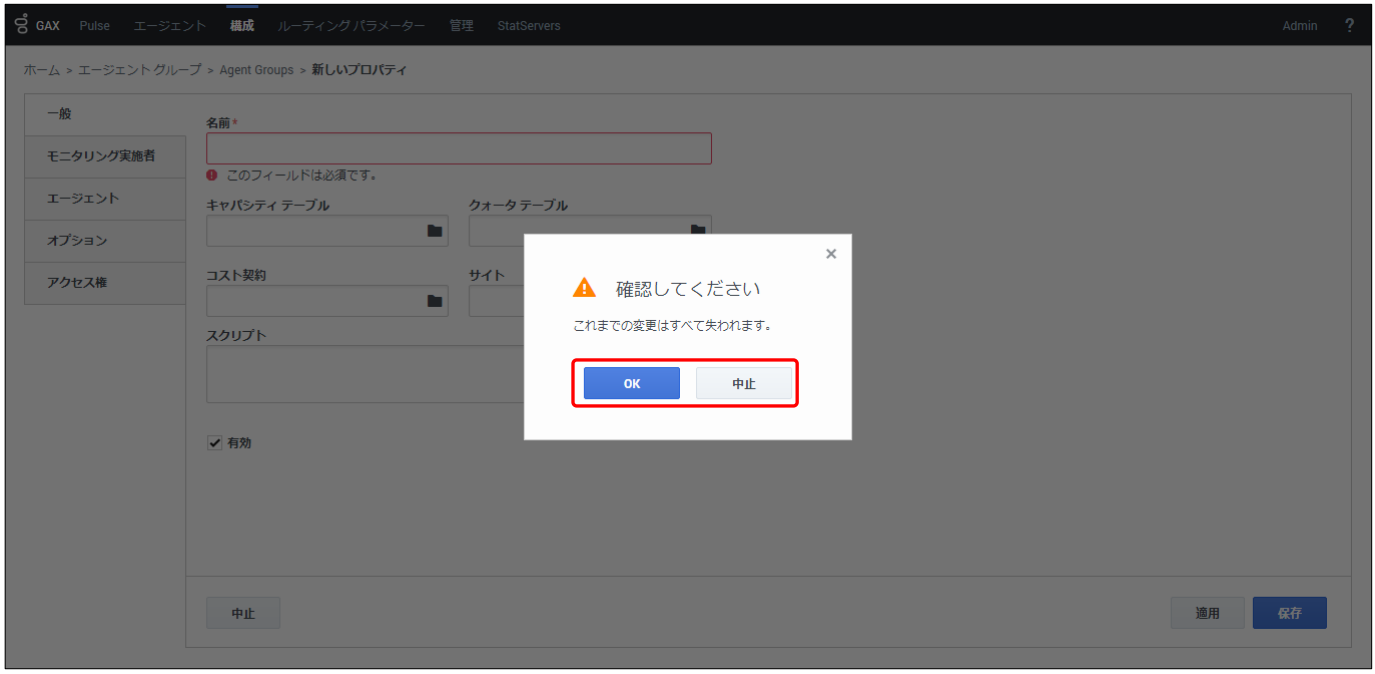
保存をクリックすると、設定反映後の画面は階層リストの2つ上層を選択した状態へと遷移します。

引き続き別のエージェントグループの設定を変更もしくは参照する場合や、他の機能を設定する場合は、保存が便利です。



1.2.9.4　設定の破棄

設定内容の変更を取りやめるためのボタンとして、各設定画面に[中止]ボタンが用意されています。項目に値を入力もしくは変更した後、[適用]/[保存]をクリックせずに[中止]をクリックすると、変更内容破棄の確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックすると、入力した設定内容は破棄されます。

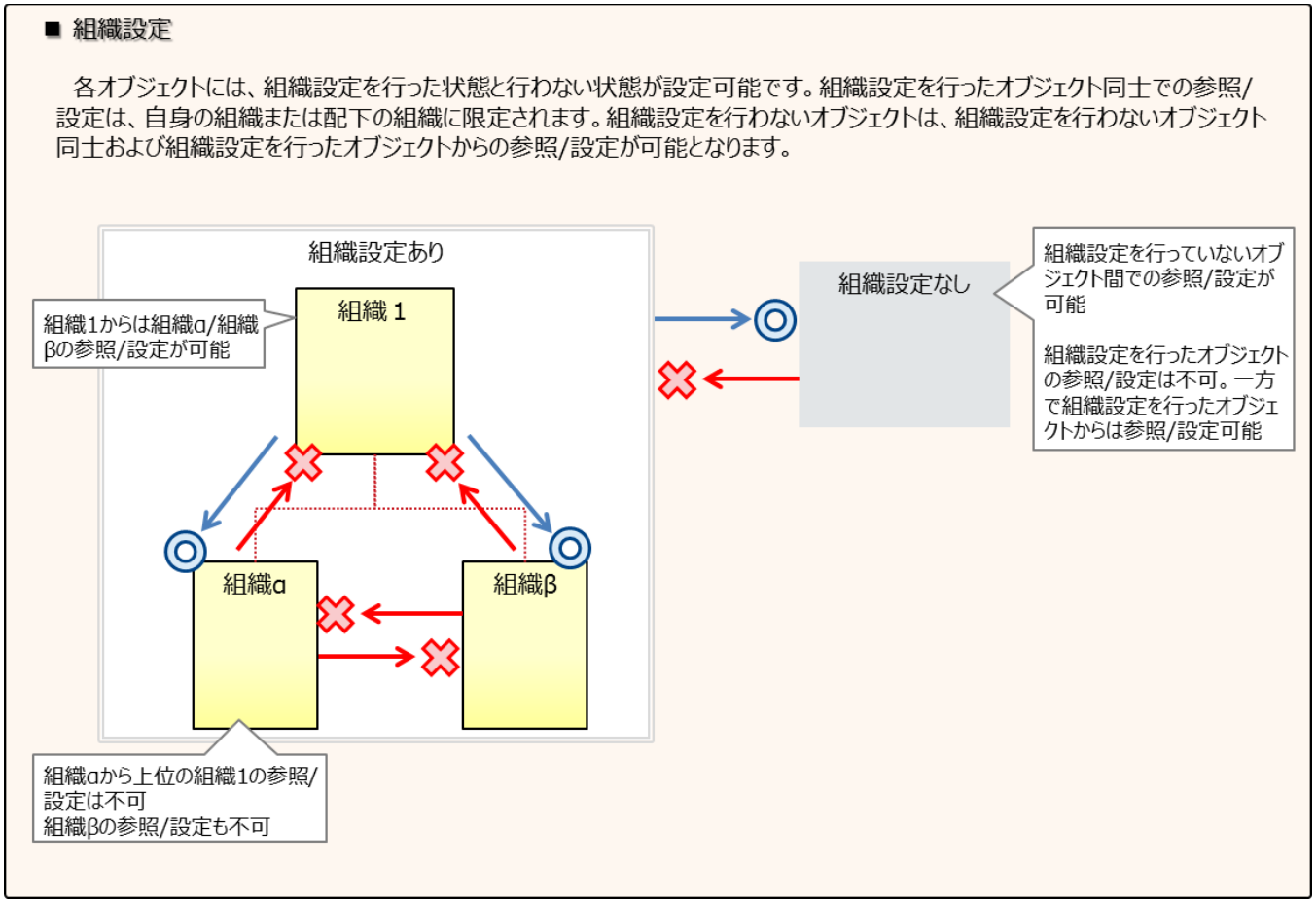


中止画面について

- 項目への入力もしくは変更を行わずに[中止]ボタンをクリックした場合、上記の確認画面は表示されません。
- メニューで他の設定機能へ遷移しようとした場合にも表示されます。

1.3　組織設定

組織設定機能を利用すると、エージェント ID やスキルなどのオブジェクトに対して組織を設定することが可能です。組織を設定する事により、参照および設定の範囲をその組織内または下位の組織に限定することが可能です。各オブジェクトが所属できる組織は 1 つのみとなります。複数の組織に所属することはできません。



組織設定機の利用について

- 組織設定機能を利用しない場合は、組織設定は不要です。全てのオブジェクトがデフォルトの「組織設定なし」の状態となります。

組織設定が利用できるオブジェクト/機能と設定方法は以下のとおりです。

対象オブジェクト	設定方法	備考
エージェント ID	エージェント ID 作成/変更時	
スキル	スキル作成/変更時	
エージェントグループ	エージェントグループ作成/変更時	
内線番号	組織作成後に割当	• IWS/WDE 利用時の選択可否に適用 • 内線通話の発信/着信を組織内および配下の組織に限定することはできない
ルーティングポイント（RP）	組織作成後に割当	
バーチャルキュー（VQ）	組織作成後に割当	
DNGroup	DNGroup 作成後に移動	
キャンペーン	キャンペーン作成時	• 組織間の移動は推奨しない
キャンペーングループ	キャンペーングループ作成時	• キャンペーンの所属組織に準じる
コーリングリスト	コーリングリスト作成/変更時	
トリートメント	トリートメント作成/変更時	

上記以外のオブジェクトについて

- 上記以外のオブジェクトは組織設定に対応していません。

対象機能	対応アプリケーション	備考
リアルタイムレポート	CCPulse+/Pulse	
ヒストリカルレポート	GAX/Pulse	
CDR レポート	GAX/Pulse	• InfoMart 直接参照時は非対応
通話録音検索再生	SpeechMiner	• WebDAV 一括ダウンロードは非対応
モニタリング/コーチング	WDE	

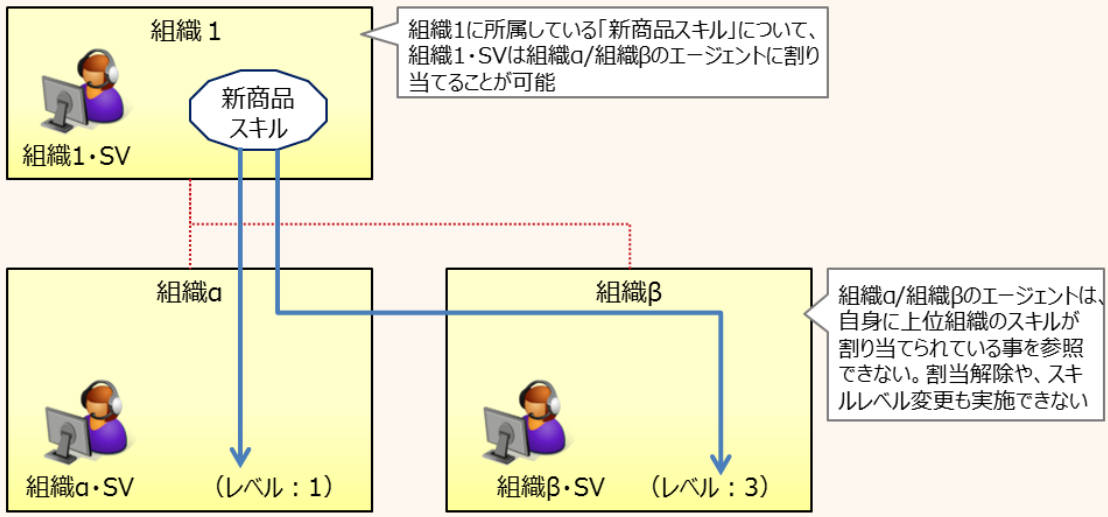
上記以外の機能について

- 上記以外の機能は組織設定に対応していません。
- 対応アプリケーション以外のアプリケーションを利用した場合、組織設定には対応しません。組織設定が考慮されず、全てのオブジェクトの参照が可能となります。

上位組織のオブジェクトを下位組織に対して設定した場合、下位組織ではそのオブジェクトが設定されていることを参照することができません。以下はスキルの場合の例となります。

■ 上位組織による開始組織へのオブジェクト設定について

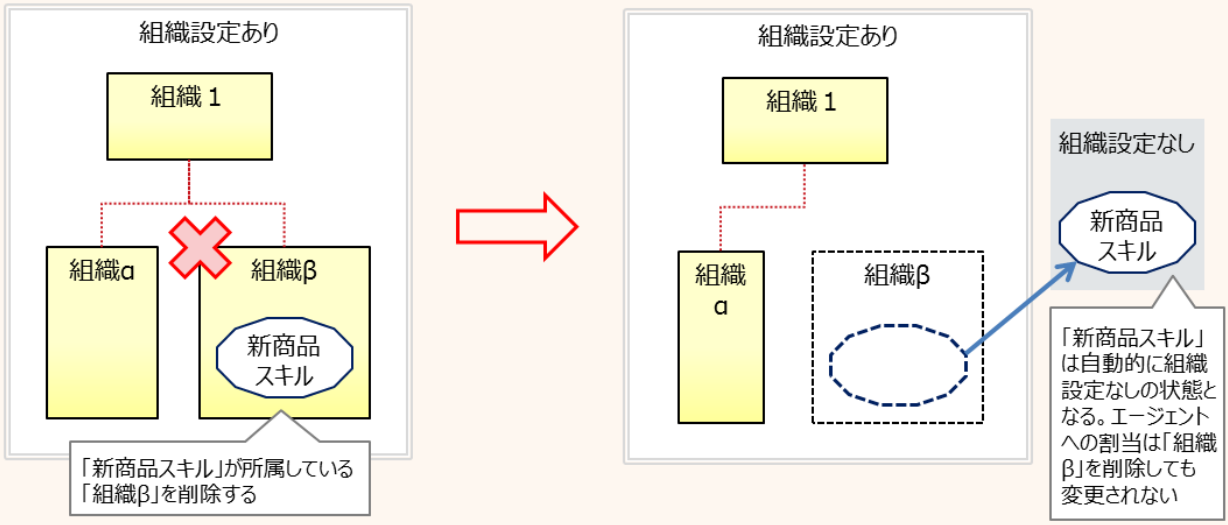
「組織１」に所属する組織1・SVが「新商品スキル」を組織α/組織βのSVに対して、それぞれスキルレベル1/スキルレベル3で割り当てた場合、組織α・SV/組織β・SVは自身に「新商品スキル」が割り当てられていることを参照/設定することができません。



組織を削除すると、組織に所属していたオブジェクトは組織に所属しない状態に自動で変更されます。オブジェクトが削除されたりエージェントへの割当が解除されたりすることはありません。以下はスキルの場合の例となります。

■ 組織の削除

「組織β」を削除すると、「組織β」に所属していた「新商品スキル」は、自動的に組織設定なしの状態となります。



組織設定の仕様は以下のとおりです。

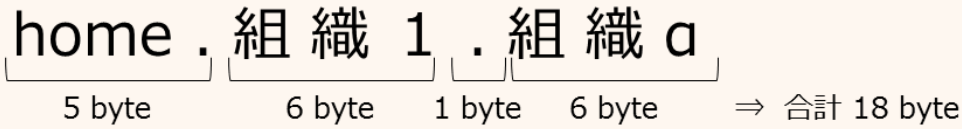
項目		仕様	備考
組織階層数		最大 6 階層まで	• 6 階層を超えても作成は可能だが、レポート遅延などの影響が発生する可能性があるため、目安内での作成を推奨
組織数		最大 100 組織（目安）	• 100 組織を超えても作成は可能だが、レポートの処理遅延などの影響が発生する可能性があるため、目安内での作成を推奨
組織名	文字種別	半角文字（英数字カナ）、全角文字（記号含む）が利用可 半角記号 1 種類 _ が利用可能	
	文字数	親組織（home を含む）から末端組織までの合計で 126 文字まで 組織間には「.(半角ピリオド)」が自動で挿入され、1byte としてカウントされる	
操作	移動	不可	• 組織設定したオブジェクトを別の組織へ移動することは可
	名前変更	可	
	削除	可	• 削除した組織に設定されていたオブジェクトは、自動で組織設定なしの状態に変更される

■ 組織名の文字数制限

組織名の文字数合計が126byteを超えていると、組織作成時にエラーとなります。

組織名の文字数は、組織毎ではなく親組織から末端組織までの合計となります。
組織間には自動的に「.（半角ピリオド）」が挿入され、1byteとしてカウントします。
開通時にデフォルトで作成されている最上位組織「home」も字数制限の対象となります。

（例）「組織１」の配下に「組織α」を作成する場合。（１、αはいずれも全角文字）

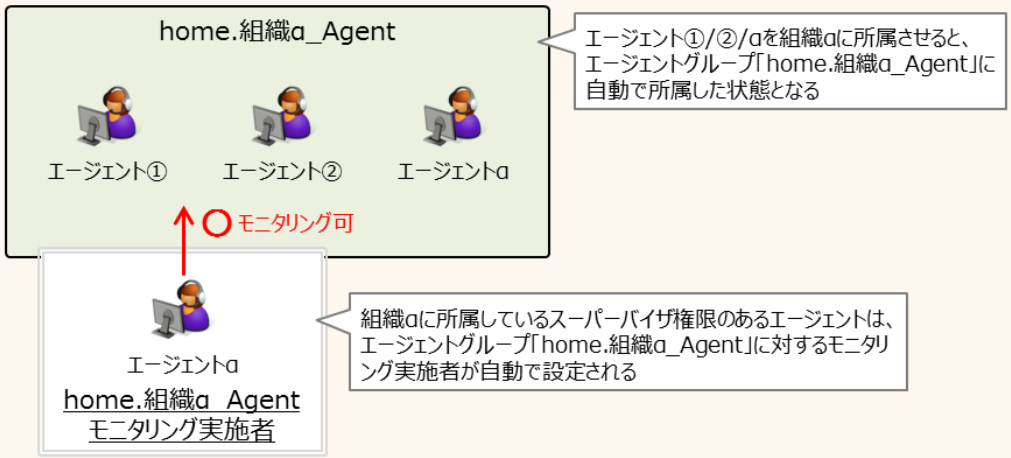


エージェントを組織に所属させると、自動的に組織用のエージェントグループとモニタリング実施者が設定されます。

■ 組織設定に伴い自動で設定されるエージェントグループ/モニタリング実施者の設定について

「home.組織名_Agent」エージェントグループが自動で作成され、該当組織に所属するエージェントは自動的に該当のエージェントグループが設定されます。また、同組織に所属するスーパーバイザは該当のエージェントグループに対するモニタリング実施者に自動で設定されます。

組織が階層化されている場合、エージェントグループ名は「home.組織1.組織2.組織3_Agent」のように間の組織名を含む名前で設定されます。



モニタリング実施者の設定が不要な場合は、該当エージェントグループのモニタリング実施者設定を削除してください。ただし、エージェントグループからモニタリング実施者を削除しても、「1.4.3.2 エージェント変更」（P.184）でその組織に所属するスーパーバイザのスキル変更、パスワード変更などの編集を行うと、編集したスーパバイザはその組織のエージェントグループのモニタリング実施者として再設定されます。

「1.4.3.3 スキルの編集」（P.187）でスキルを編集した場合は、モニタリング実施者として再設定されません。

モニタリング実施者の設定方法は「1.4.1.1 エージェントグループ作成」の(4)（P.127）を参照してください。

自動で作成された「home.組織名_Agent」エージェントグループは削除することも可能ですが、エージェントグループを削除した状態で当該の組織に対して以下の操作を行うと、通常の操作では表示されないメッセージ/確認ダイアログが毎回表示されるようになります。メッセージが表示されても、組織設定やエージェント ID の機能に支障はありません。

[エージェントへの当該組織の割当]

「Agent Group(ORG) home.組織名_Agent not found」が表示されます。



[当該組織の削除/当該組織名の変更]

エージェントグループ "home.組織名_Agent"が見つかりません。と表示されますが、[OK]をクリックすることで削除/変更を継続できます。



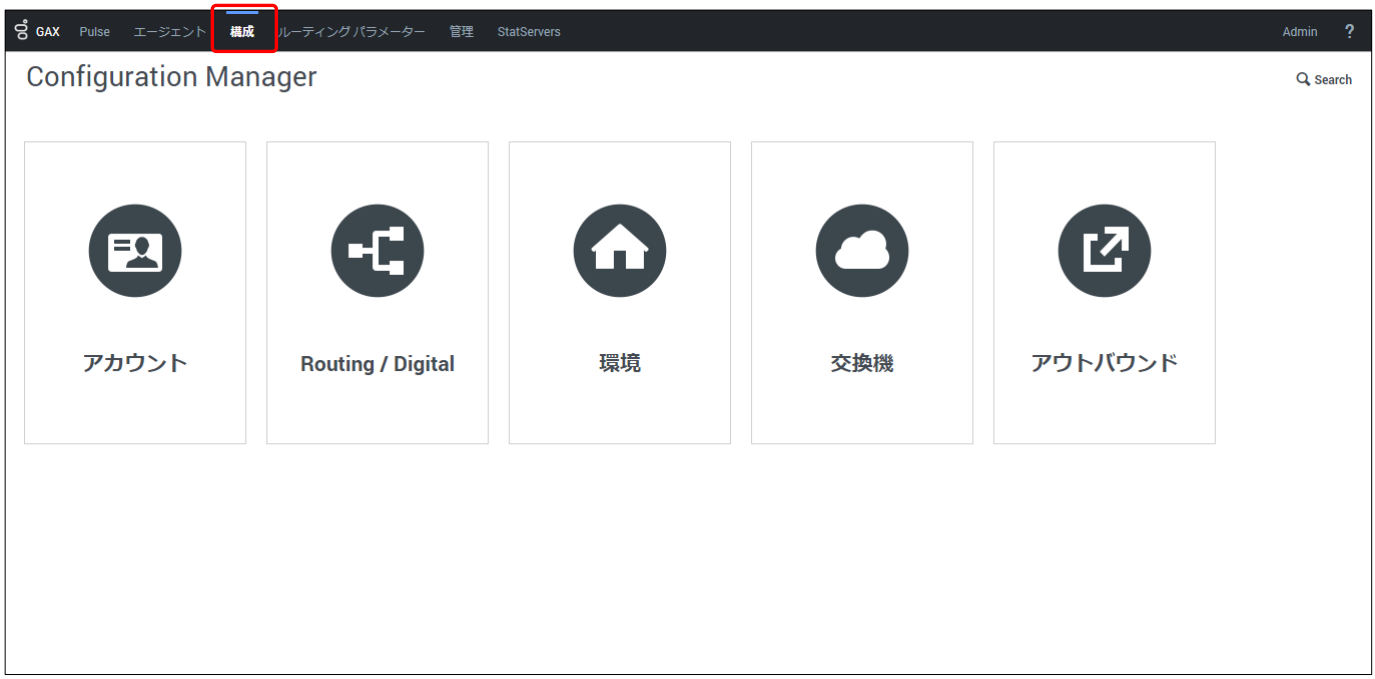


エージェントグループの再作成について

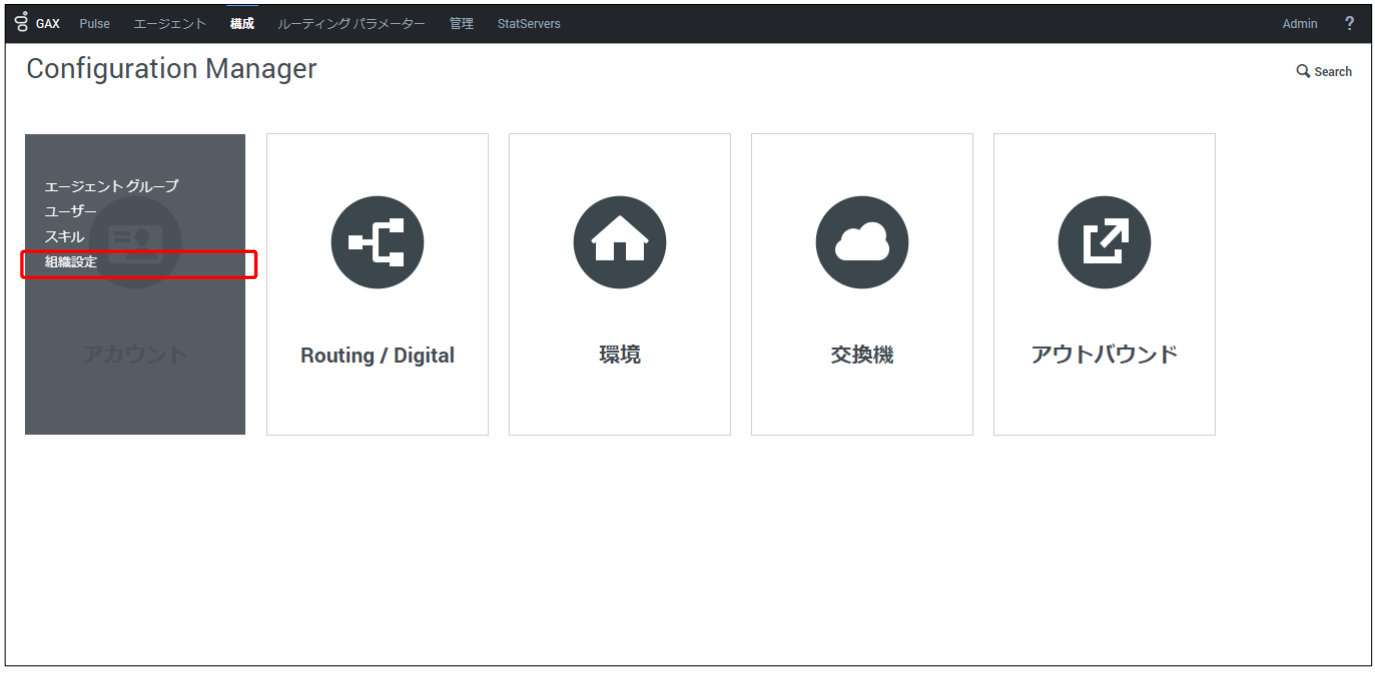
- 「home.組織名_Agent」エージェントグループが削除されている場合は、エージェントの自動割当/モニタリング実施者の自動設定は行われません。
- 「1.4.1.1　エージェントグループ作成」(P.123) の手順に従い、該当組織のエージェントグループとして「組織名_Agent」のエージェントグループを手動で再作成するとメッセージは表示されなくなります。
- エージェントグループ再作成以降に設定を行うエージェントについては、エージェントの自動割当/モニタリング実施者の自動設定が行われるようになります。
- エージェントグループが削除されていた間に設定が行われたエージェントについては、エージェントグループの割当/モニタリング実施者の設定は自動では行われません。必要に応じて手動設定が必要です。

1.3.1　組織の作成

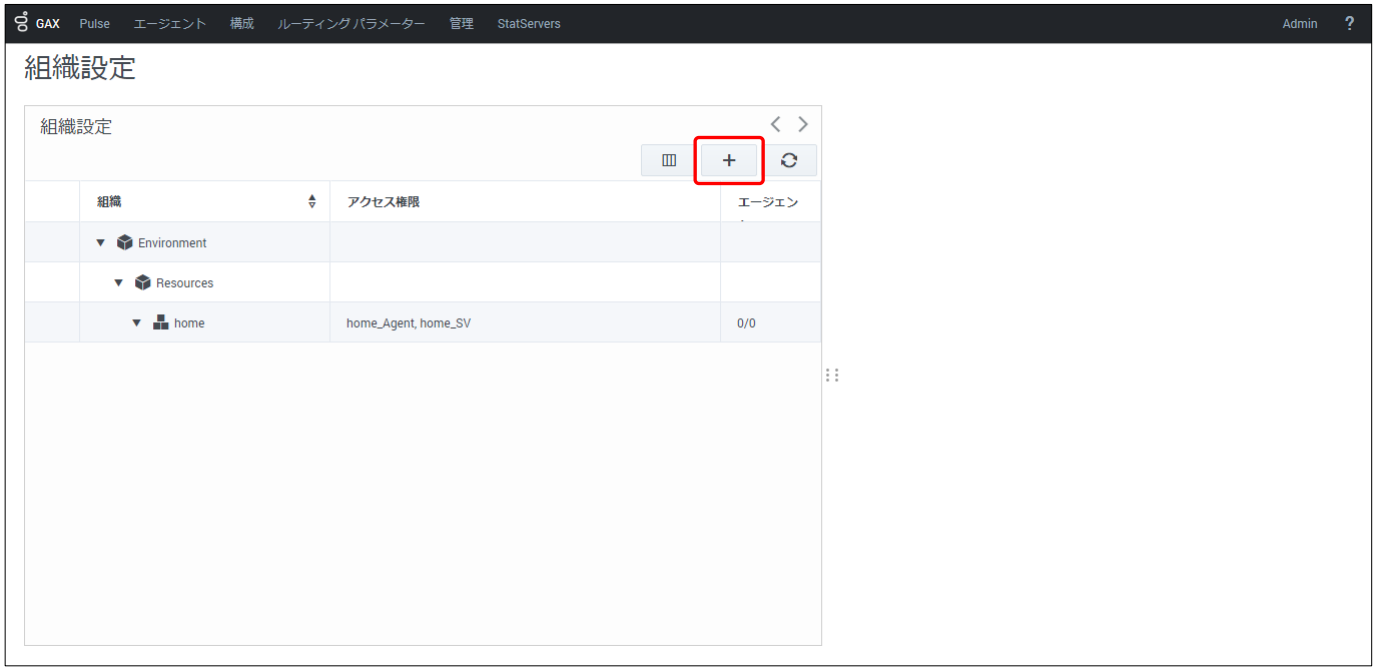
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アカウント]から[組織設定]を選択します。



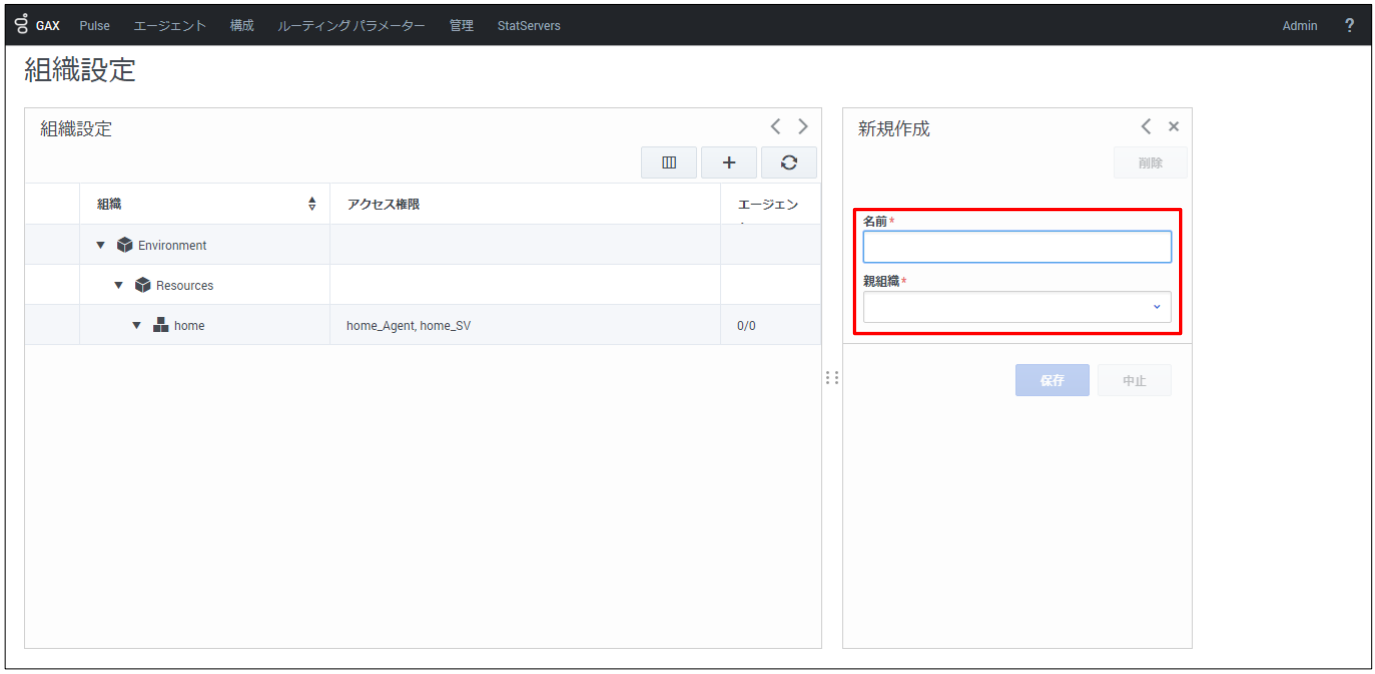
(3) 組織の設定設定画面が表示されます。右上の[新規作成]をクリックします。



「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。

(4) 新規作成画面が展開されます。設定を入力します。



[凡例　●：必須]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成する組織の名前を入力する。	• 半角文字（英数字カナ）、全角文字が利用可能 ただし「半角数字のみ」での作成は不可 • 半角記号 1 種類 _ が利用可能 • 親組織から末端組織までの合計で最大 126byte まで設定可能（home.の 5byte と組織間に自動挿入される半角ピリオド 1byte を含む）
親組織	●	作成する組織の親組織を選択する。	• 最上位の組織を作成する場合は home を選択

■ 組織名の文字数制限

組織名の文字数合計が126byteを超えていると、組織作成時にエラーとなります。

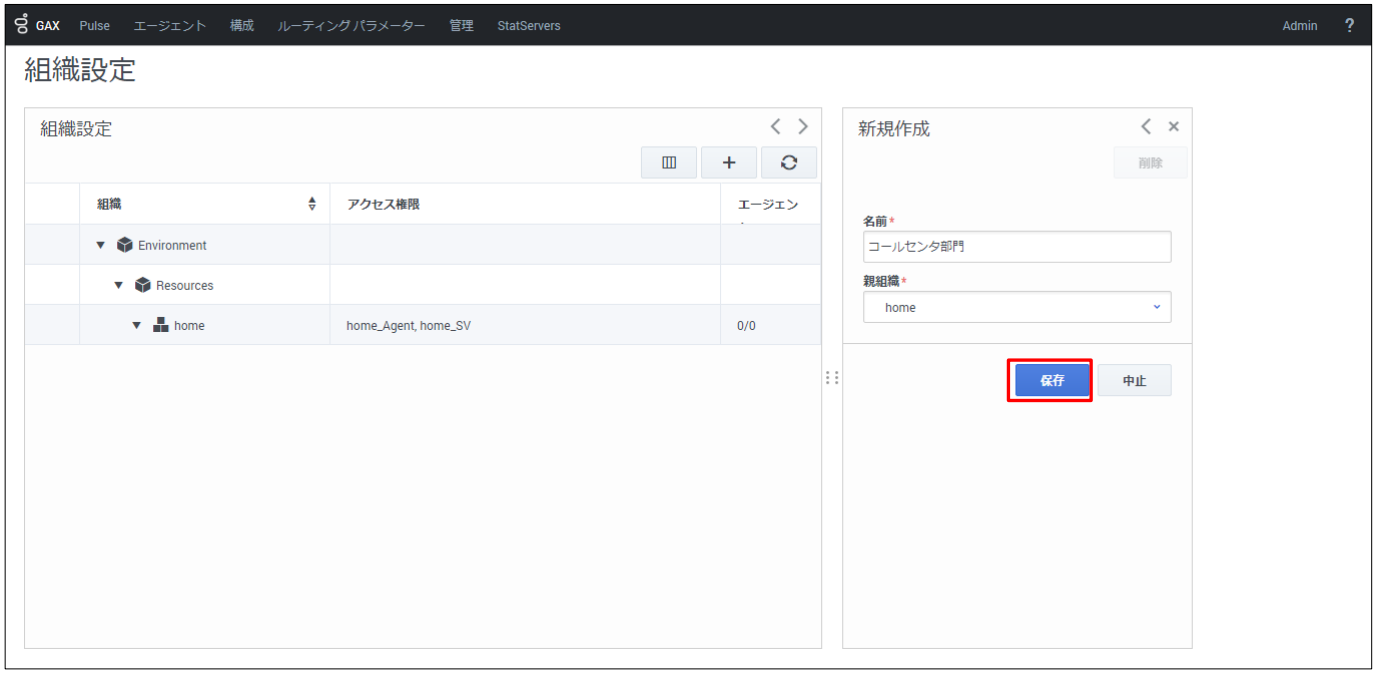
組織名の文字数は、組織毎ではなく親組織から末端組織までの合計となります。
組織間には自動的に「.（半角ピリオド）」が挿入され、1byteとしてカウントします。
開通時にデフォルトで作成されている最上位組織「home」も字数制限の対象となります。

（例）「組織１」の配下に「組織α」を作成する場合。（１、αはいずれも全角文字）

home . 組 織 1 . 組 織 α

5 byte　6 byte　1 byte　6 byte　⇒ 合計 18 byte

(5) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。



組織作成時のエラーについて

- 組織作成の[保存]ボタンをクリックしてから組織作成が完了するまでの間に、ネットワークや Arcstar Contact Center 2.0 のサーバに故障が発生して通信ができない状態となった場合、以下のエラーが発生することがあります。

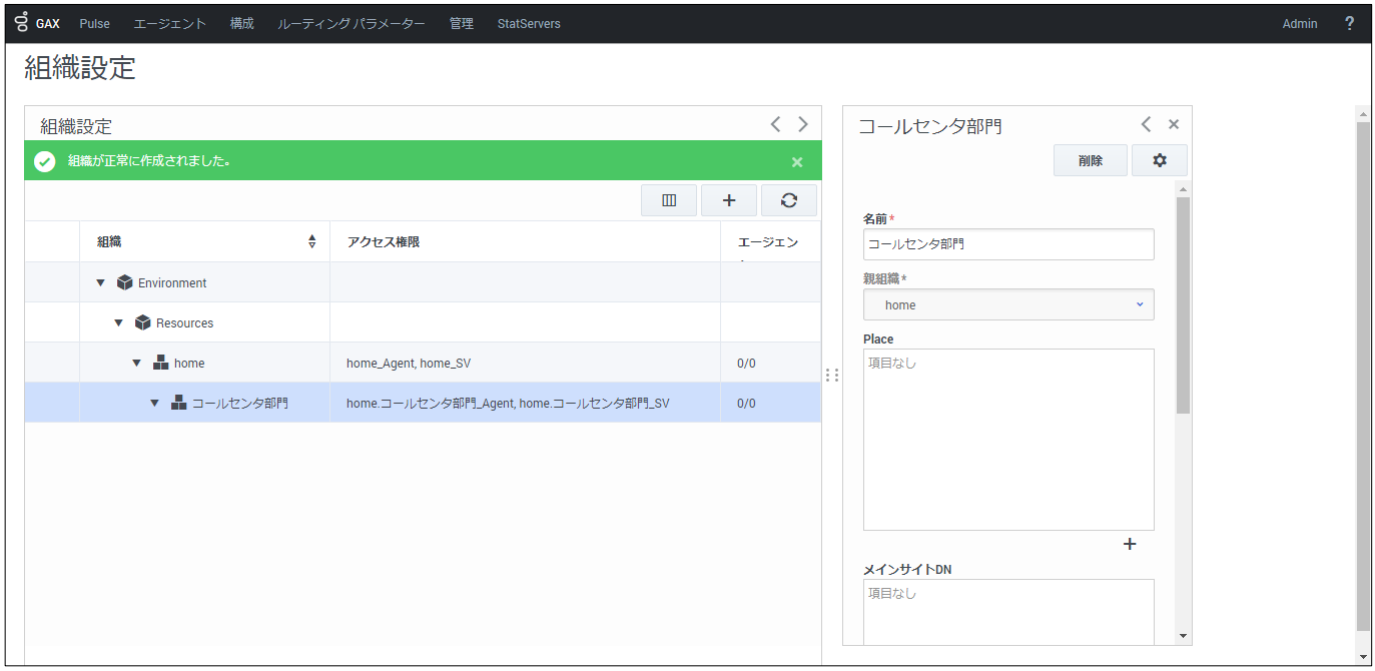


- 上記のエラーが発生した場合、作成を行った組織が正常に作成されていない場合があります。組織が正常に作成されていない場合、組織配下のオブジェクトが見えなくなる/組織設定が変更できなくなる、などの状態が発生します。
- 組織状態に異常が発生しているかどうかの確認および異常が発生している場合の復旧については、Arcstar Contact Center 2.0 ヘルプデスクでの対応が必要となります。上記のメッセージが表示された場合は、ヘルプデスクまでお問い合わせください。

組織の作成にかかる時間について

- 組織作成の[保存]ボタンをクリックしてから組織作成が完了するまでに、30 秒～1 分程度の時間がかかります。作成が完了するまでは、他の操作を行なわないでください。

(6) 組織の作成が完了します。

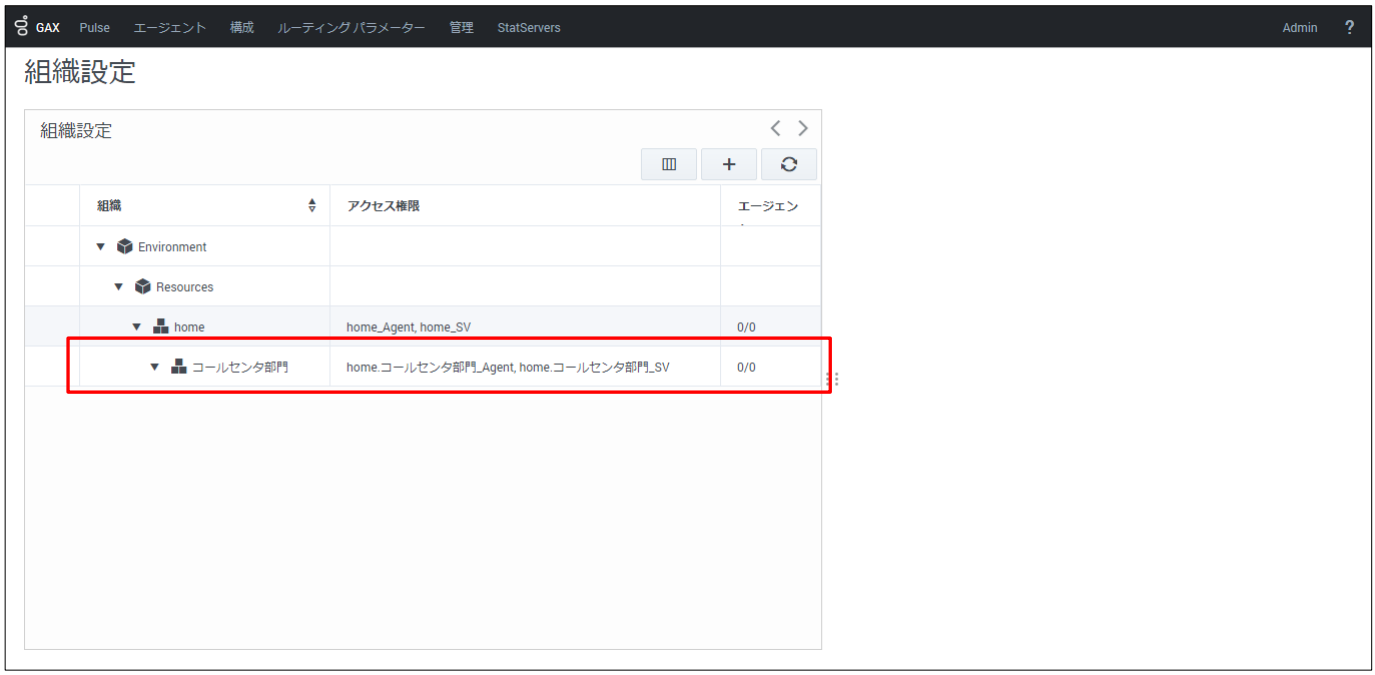


1.3.2　内線番号/RP/VQ の割当

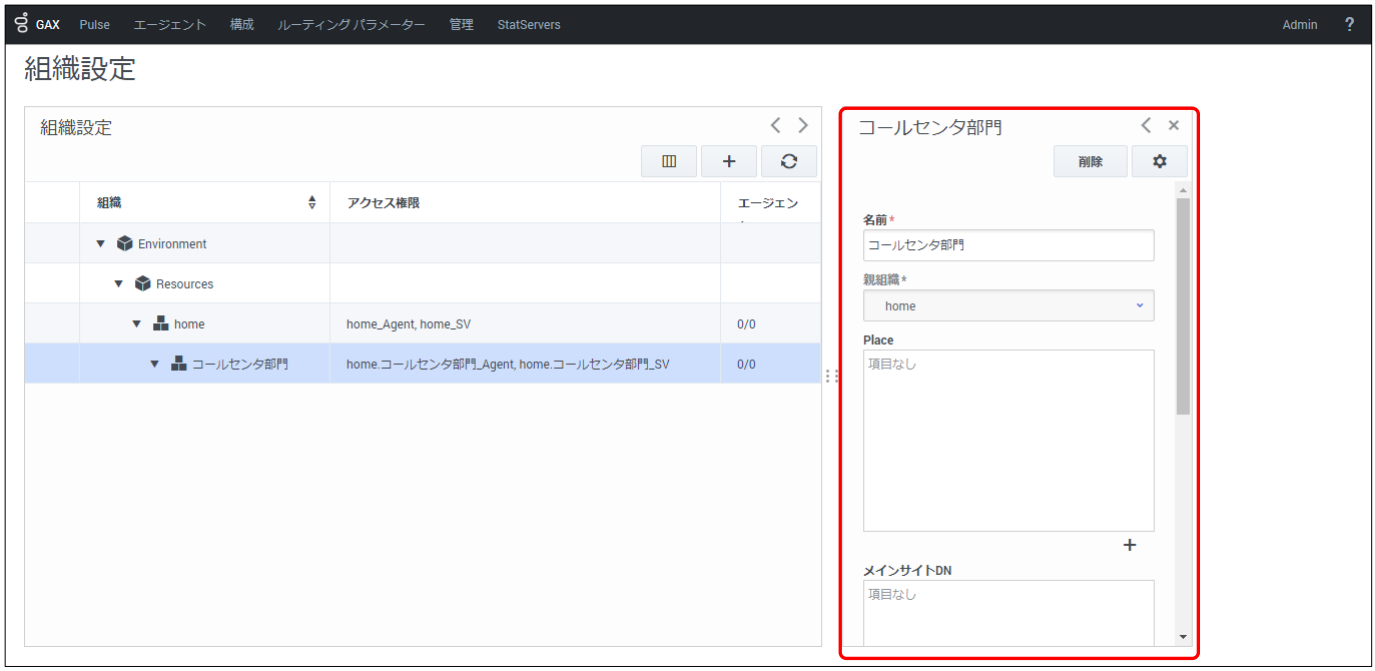
作成した組織に対して、内線番号/RP/VQ を割り当てることが可能です。

1.3.2.1　内線番号の割当

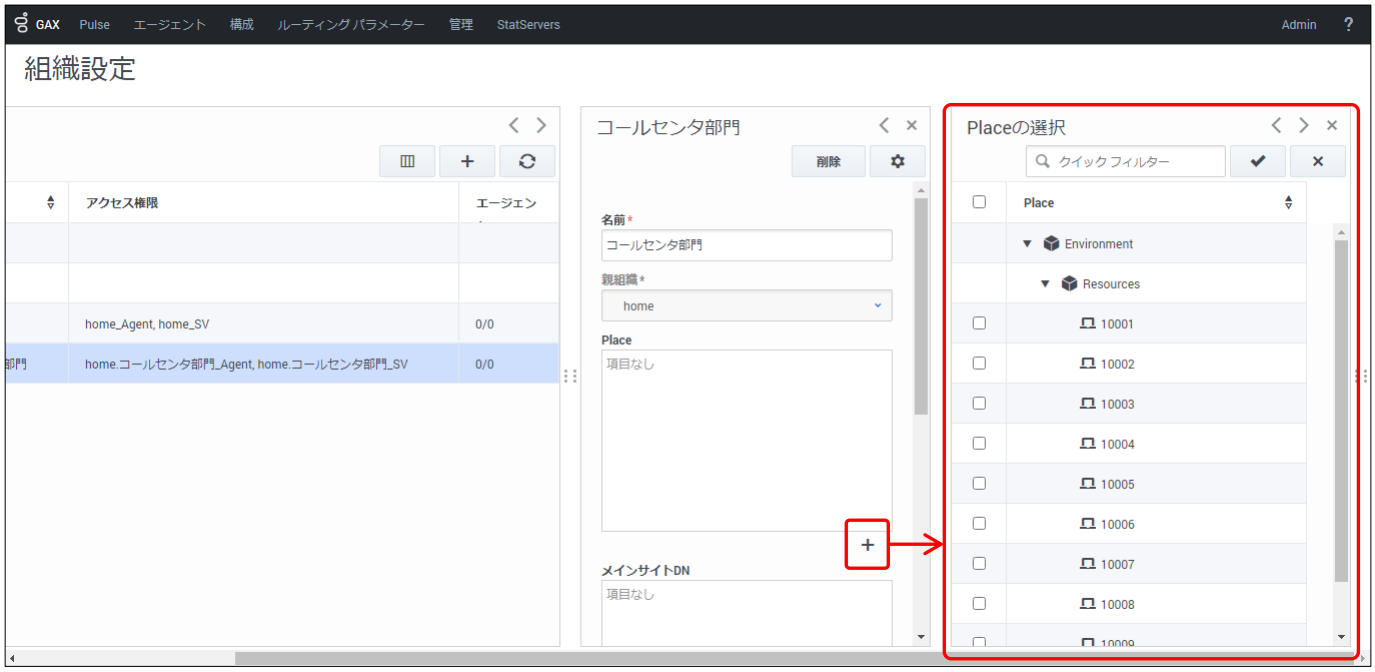
(1) 組織設定画面から内線番号の割当を行う組織を選択します。画面は「コールセンター部門」組織に内線番号を割り当てる場合の例となります。



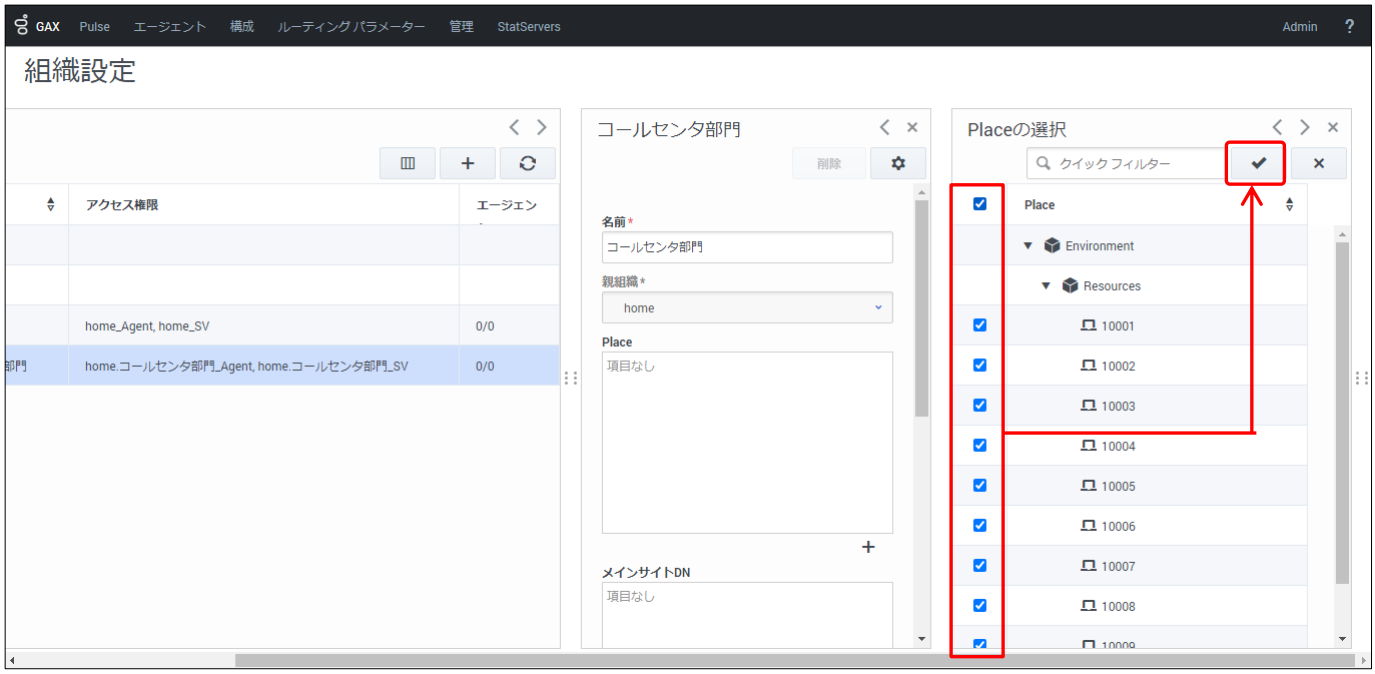
(2) 組織設定の変更画面が展開されます。



(3) 割り当てる内線番号を選択します。Place 欄の[追加](+)をクリックすると、内線番号の選択画面が展開されます。



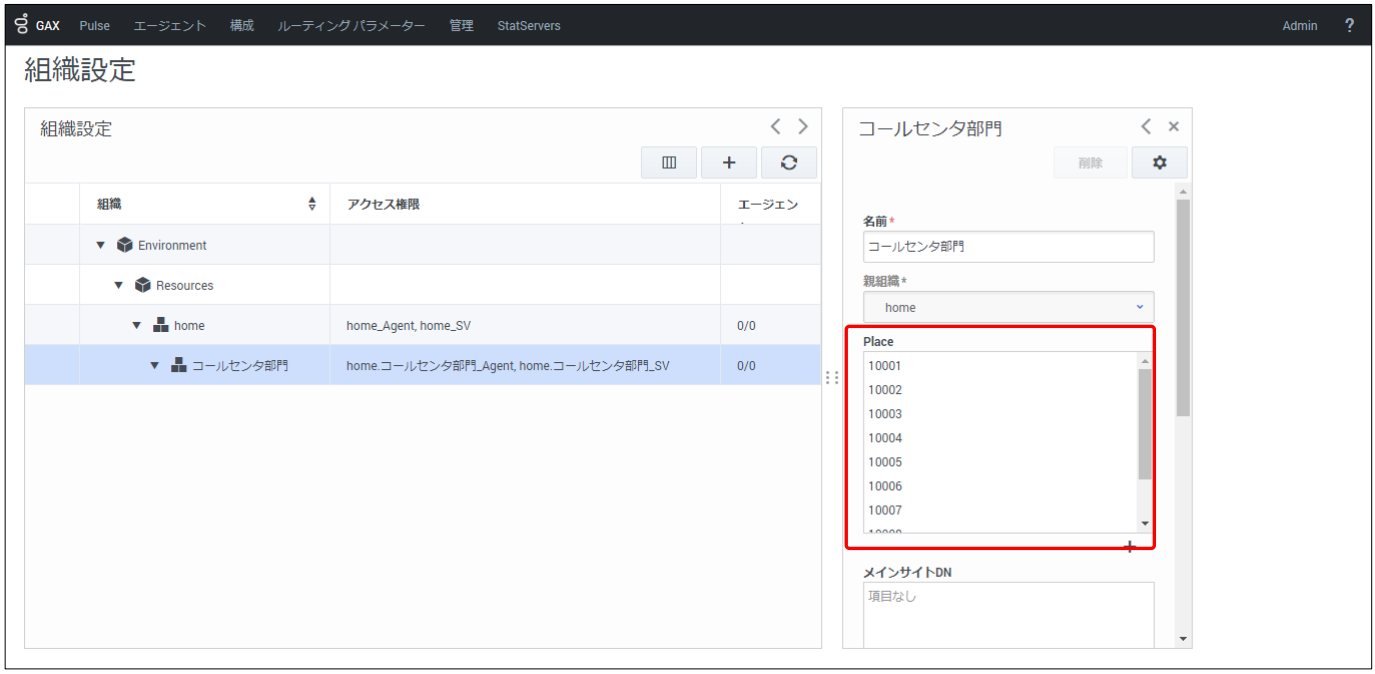
(4) 「Place の選択」から割り当てる内線番号のチェックボックスにチェックを入れ、[追加](レ)をクリックします。画面は全ての内線番号を選択した場合の例となります。



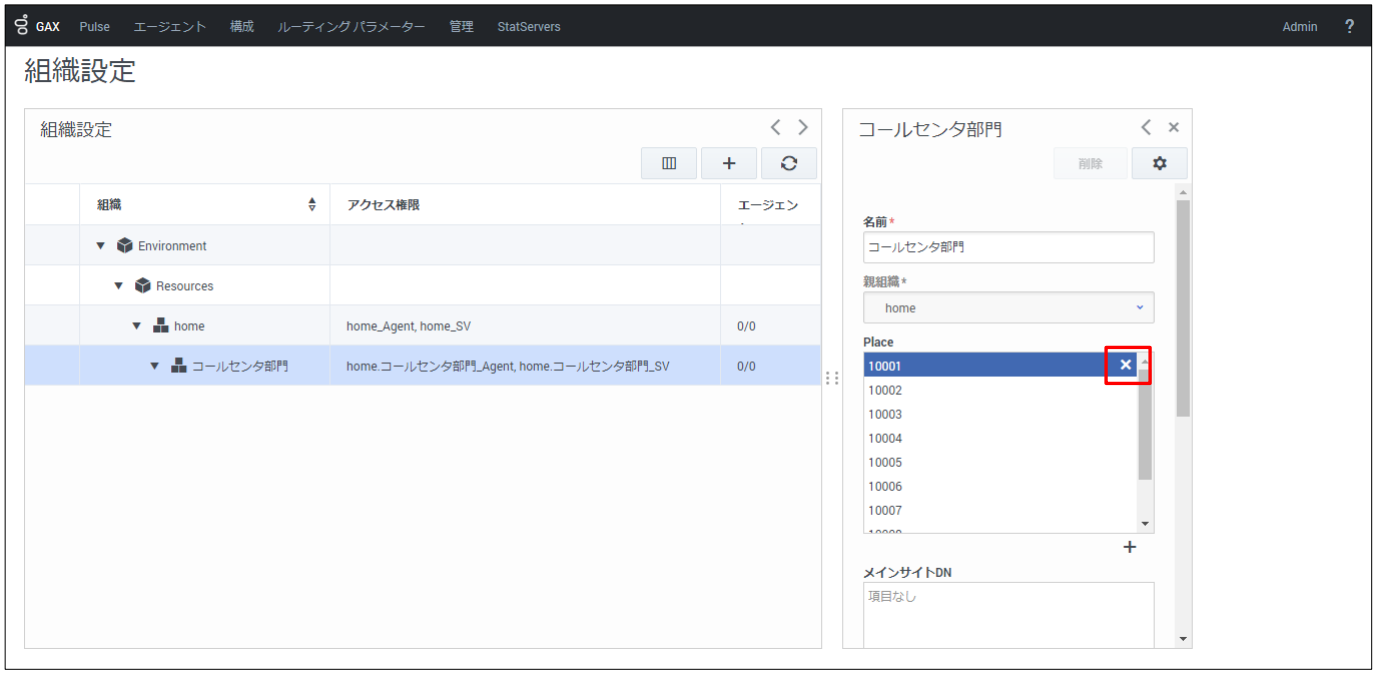
表示される内線番号について

- 他の組織への割当が設定されている内線番号は表示されません。（選択できません）

(5) 選択した内線番号が Place 欄に表示されます。



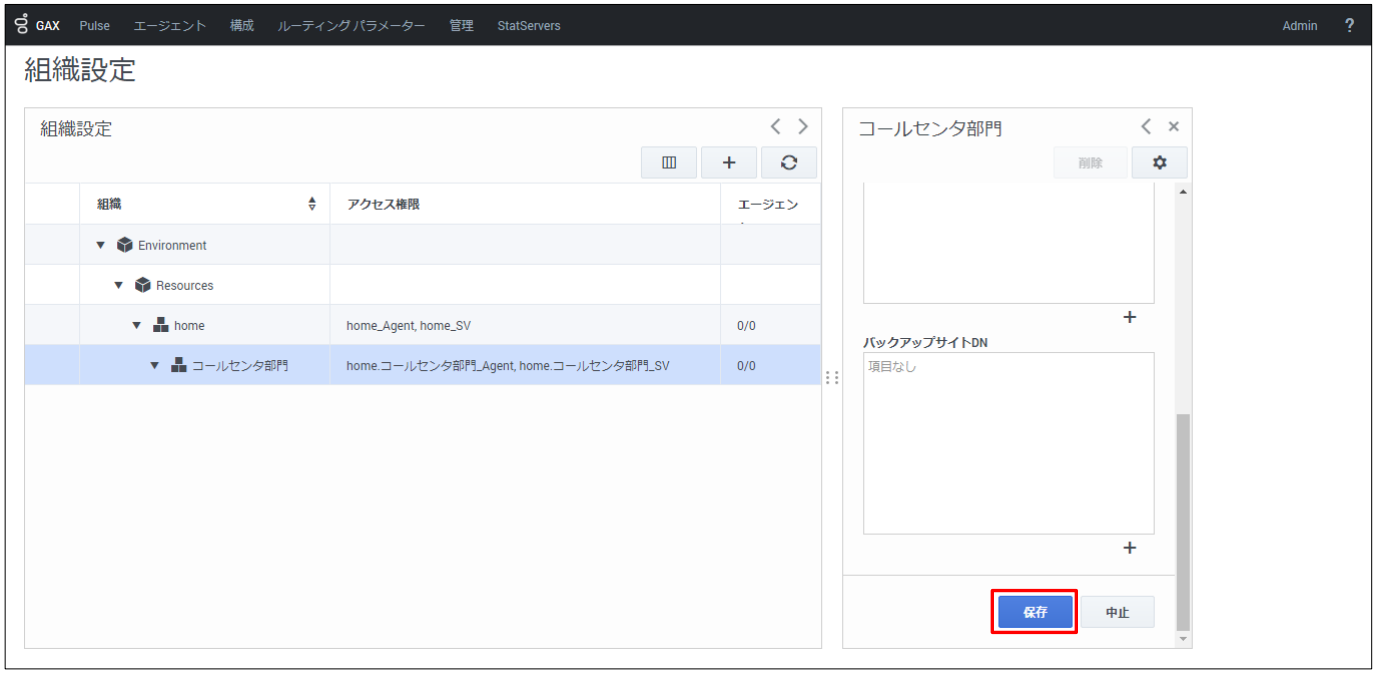
(6) 内線番号を選択した際に表示される[×]をクリックすると、割当が削除されます。



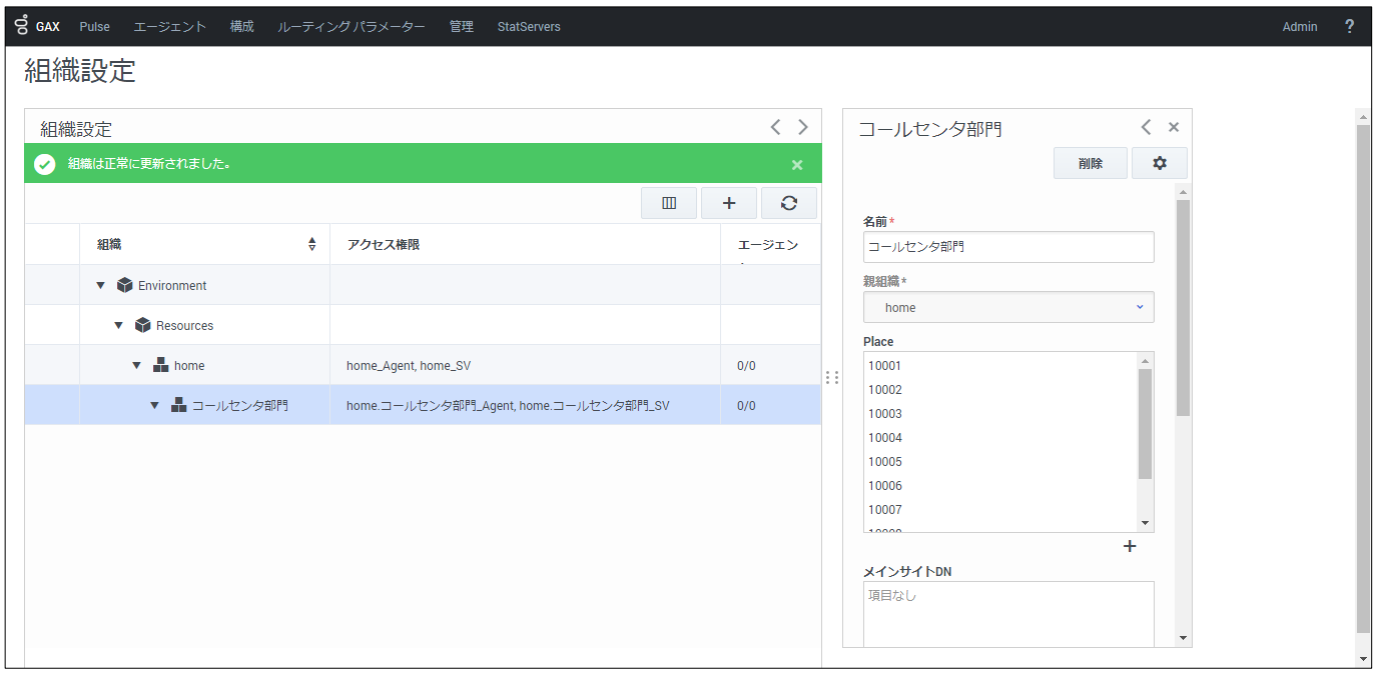
以降の手順について

- 継続して RP/VQ の割当を行う場合は、「1.3.2.2　RP/VQ の割当」（P.106）の手順を参照してください。
- 内線番号の割当を行って組織設定の更新を完了させる場合は、(7)（次頁）以降の手順を参照してください。

(7) [保存]をクリックします。

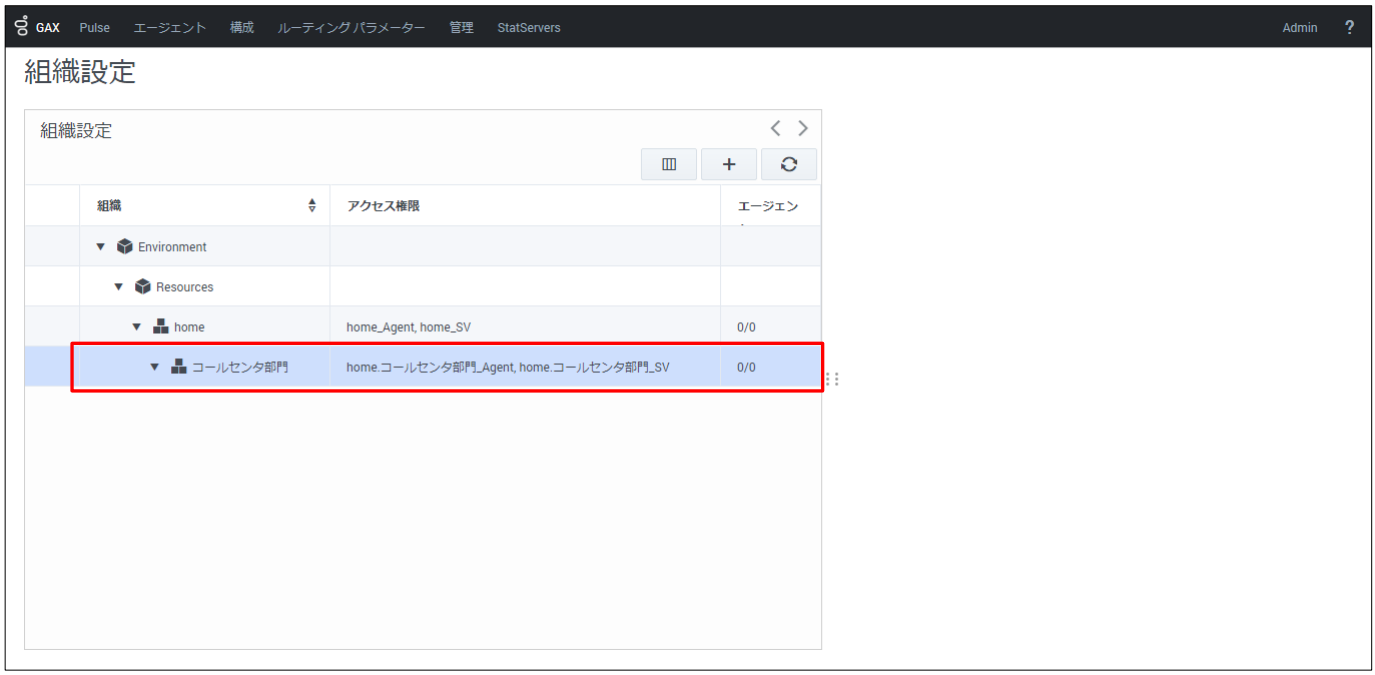


(8) 割当が完了します。

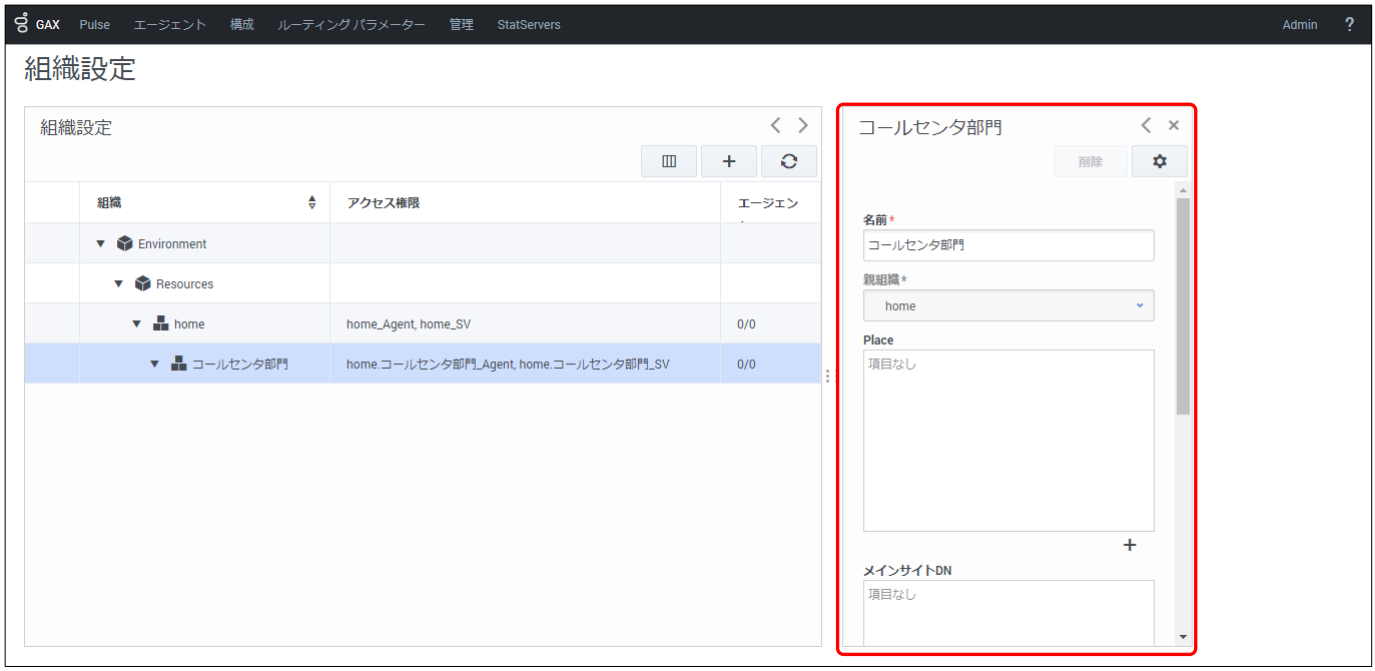


1.3.2.2　RP/VQ の割当

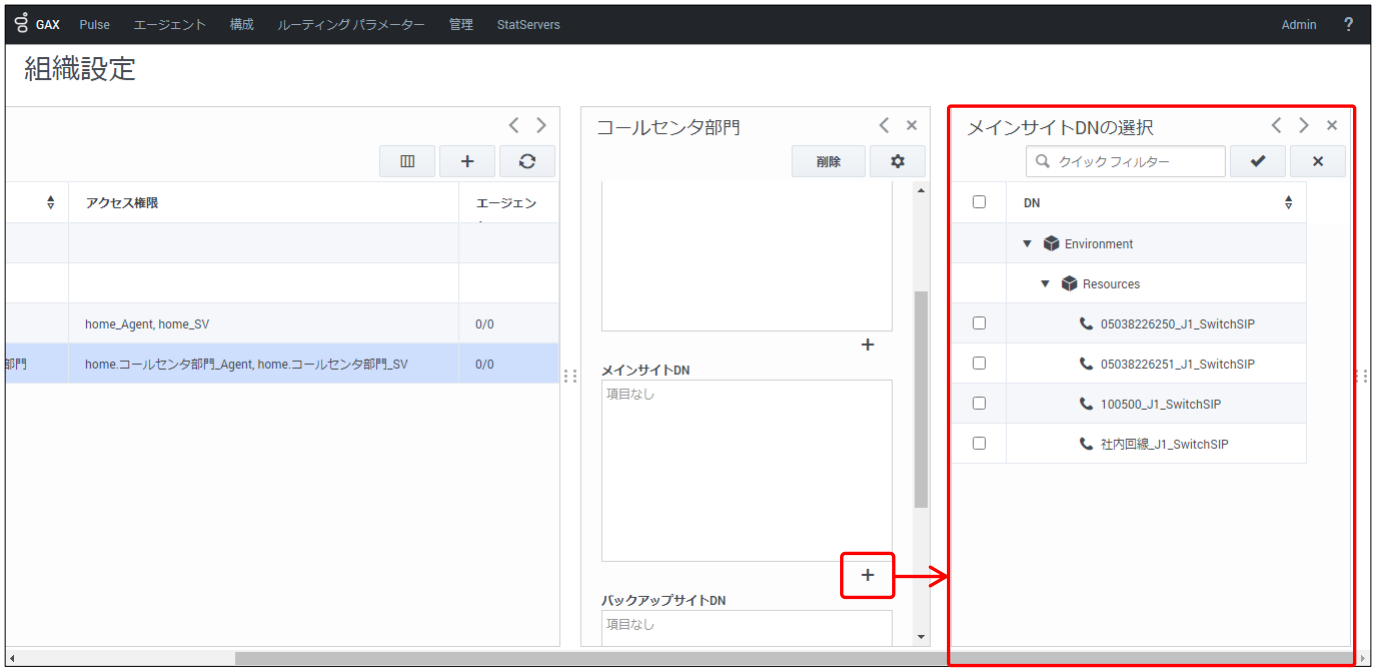
(1) 組織設定画面から RP/VQ の割当を行う組織を選択します。画面は「コールセンター部門」に RP/VQ を割り当てる場合の例となります。



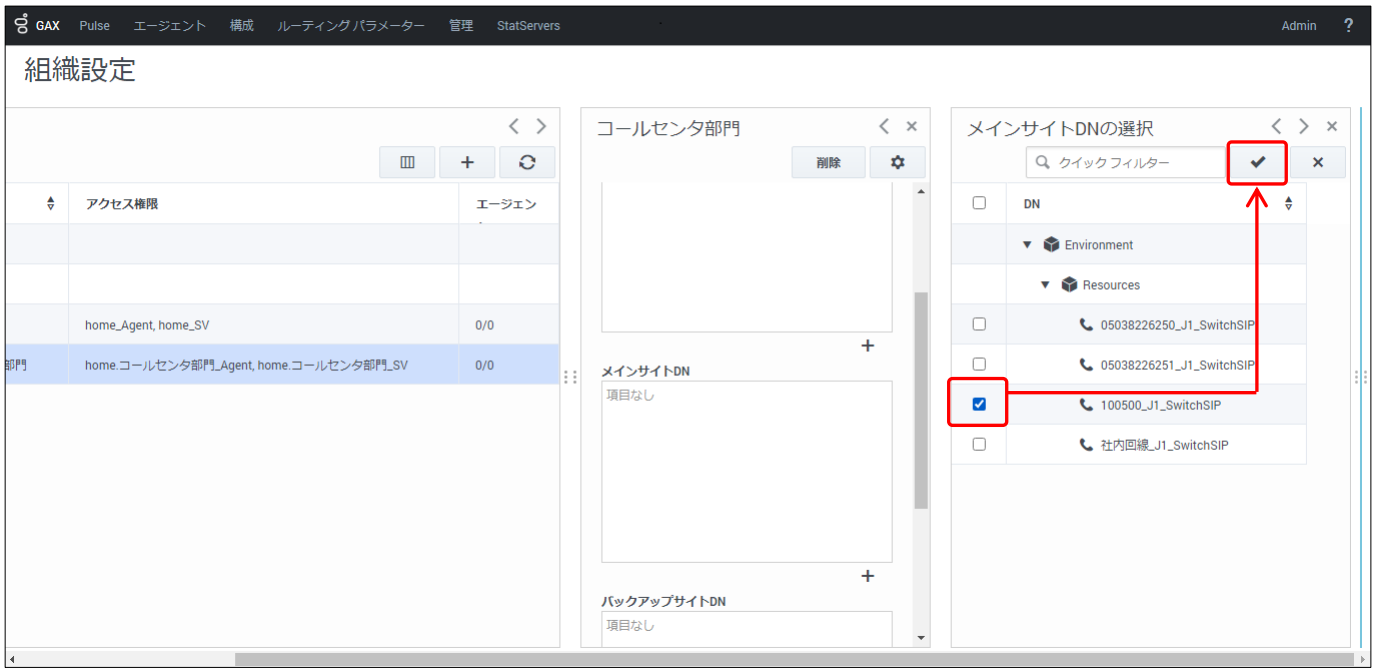
(2) 組織設定の変更画面が展開されます。



(3) 割り当てる PR/VQ を選択します。メインサイト DN 欄の[追加](＋)をクリックすると、RP/VQ の選択画面が展開されます。



(4) 「メインサイト DN の選択」から割り当てる RP/VQ のチェックボックスにチェックを入れ、[追加](レ)をクリックします。画面は「100500_J1_SwitchSIP」を選択した場合の例となります。



表示される RP/VQ について

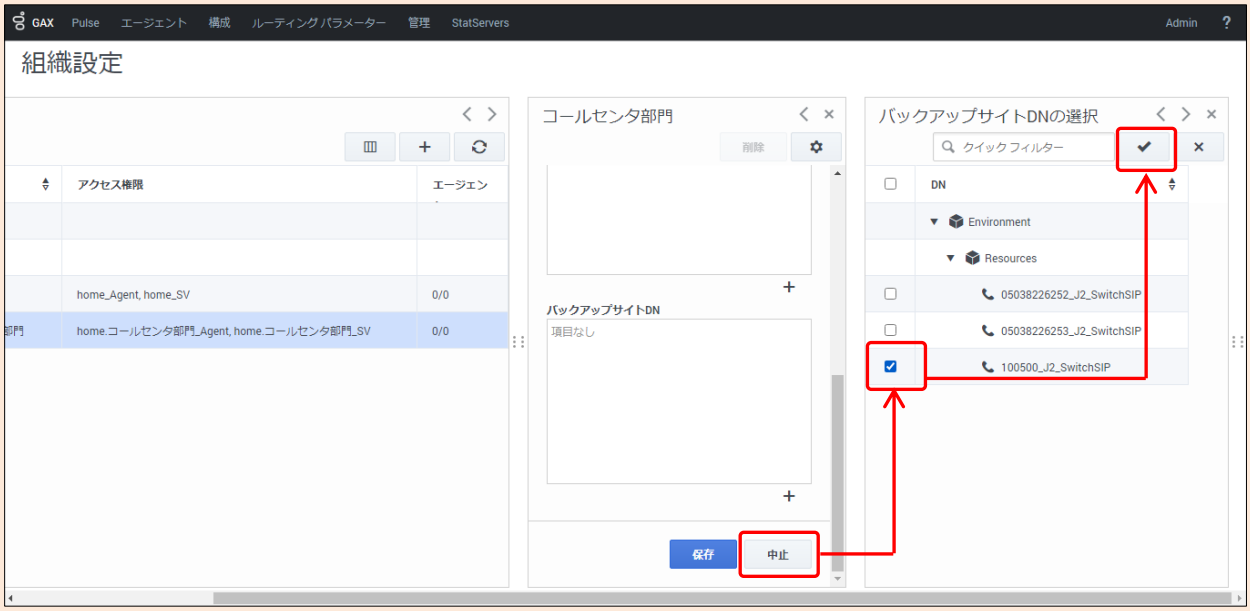
- 他の組織への割当が設定されている RP/VQ は表示されません。（選択できません）

DR 拠点に関する表示について

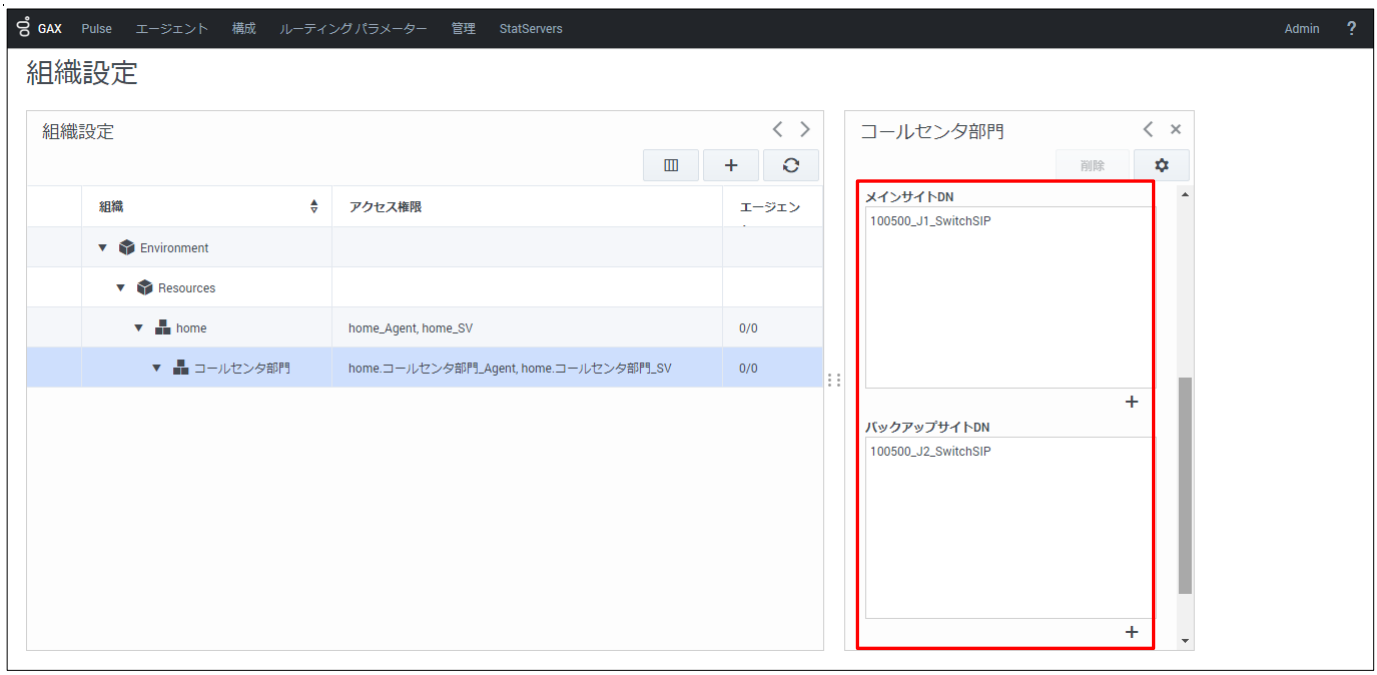
- DR オプションをご契約いただいていない場合は、「メインサイト DN」および「バックアップサイト DN」は表示されず、「DN」のみ表示されます。以降の手順では、「メインサイト DN」を「DN」と読み替えて設定を行ってください。

DR 拠点の設定について

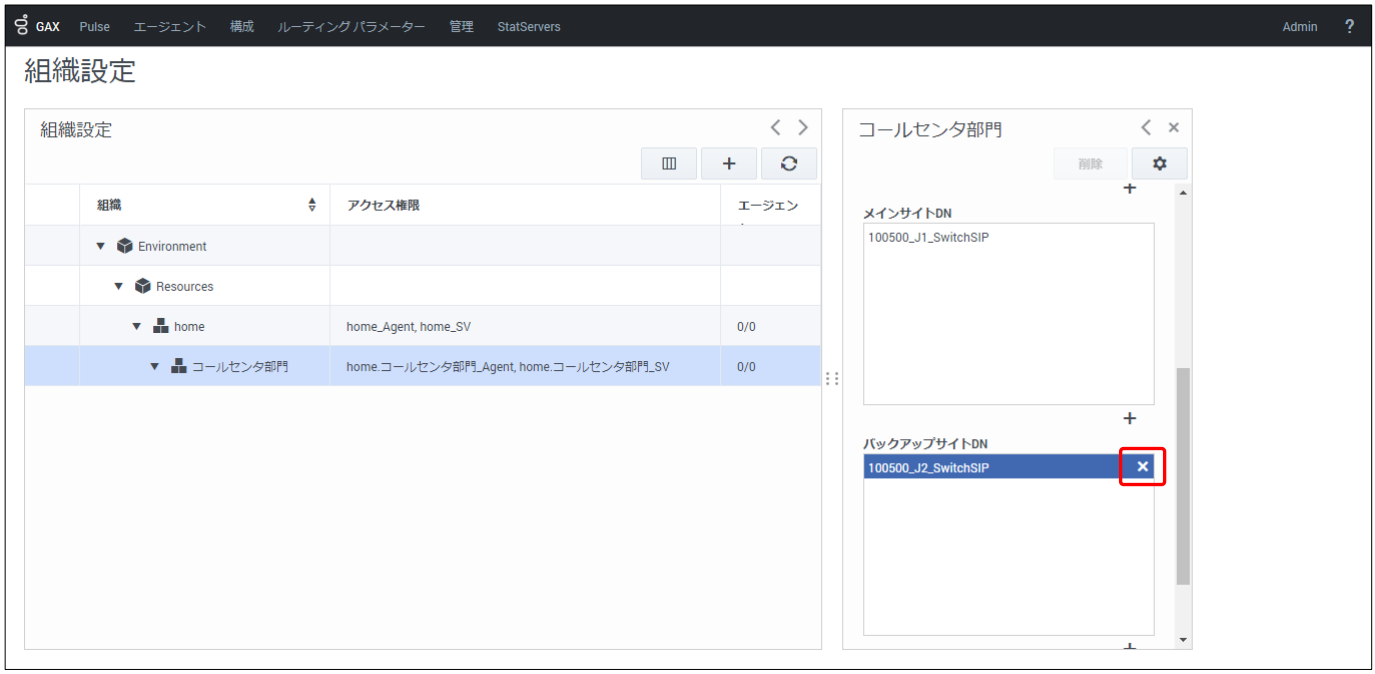
- DR オプションをご契約の場合は、「バックアップサイト DN」欄が表示されます。
- RP/VQ はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。（エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。詳細はユーザーズマニュアル「ディザスタリカバリ編」を参照してください。）
- DR 拠点の RP/VQ の割当を行う場合は、「バックアップサイト DN」欄の[追加](＋)をクリックし、「バックアップサイト DN の選択」から割り当てる RP/VQ のチェックボックスにチェックを入れ、[追加](レ)をクリックしてください。



(5) 選択した RP/VQ が DN 欄に表示されます。



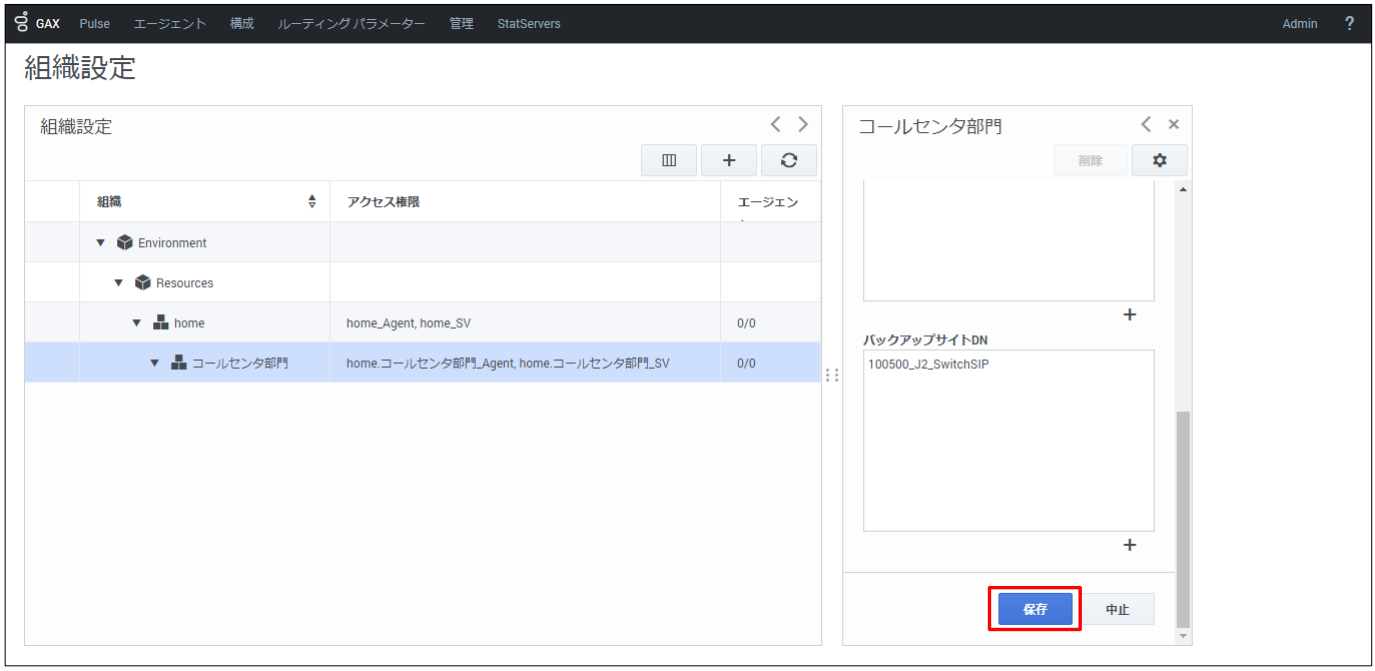
(6) RP/VQ を選択した際に表示された[×]をクリックすると、割当が解除されます。画面はバックアップサイト DN の「100500_J2_SwitchSIP」を選択した場合の例となります。



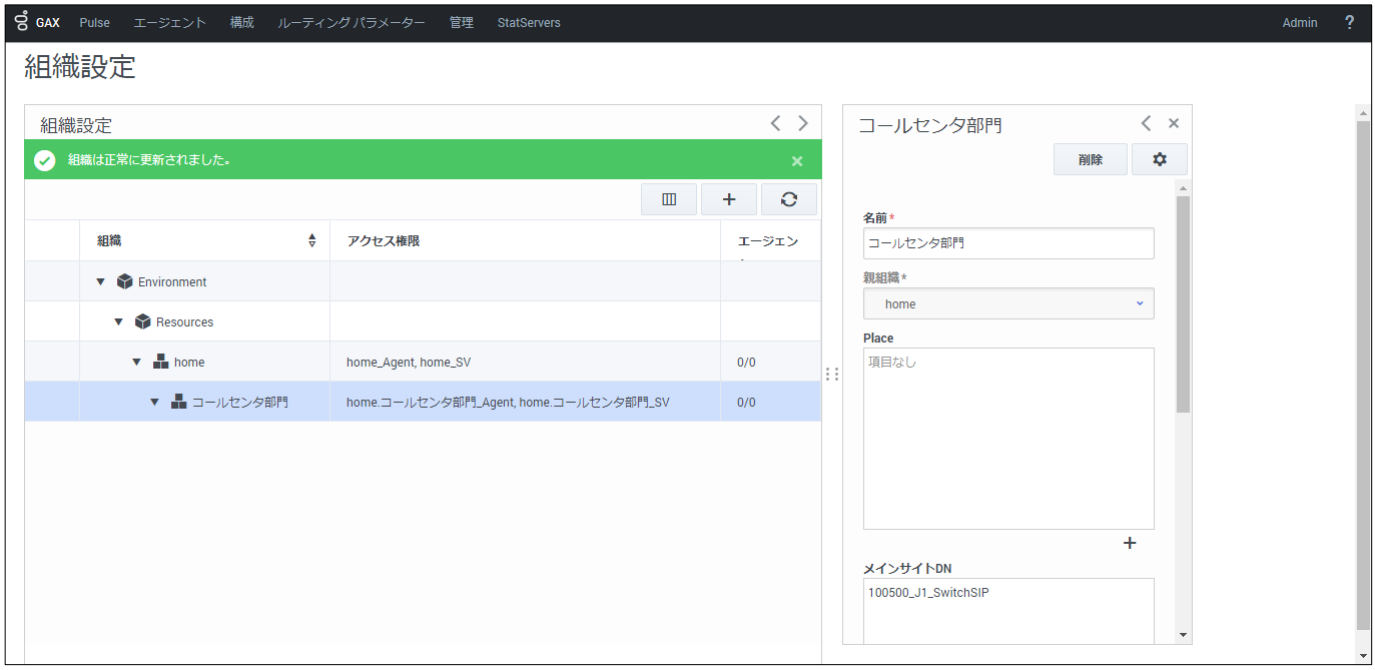
以降の手順について

- 継続して内線番号の割当を行う場合は、「1.3.2.1　内線番号の割当」（P.102）の手順を参照してください。
- RP/VQ の割当を行って組織設定の更新を完了させる場合は、(7)（次頁）以降の手順を参照してください。

(7) [保存]をクリックします。



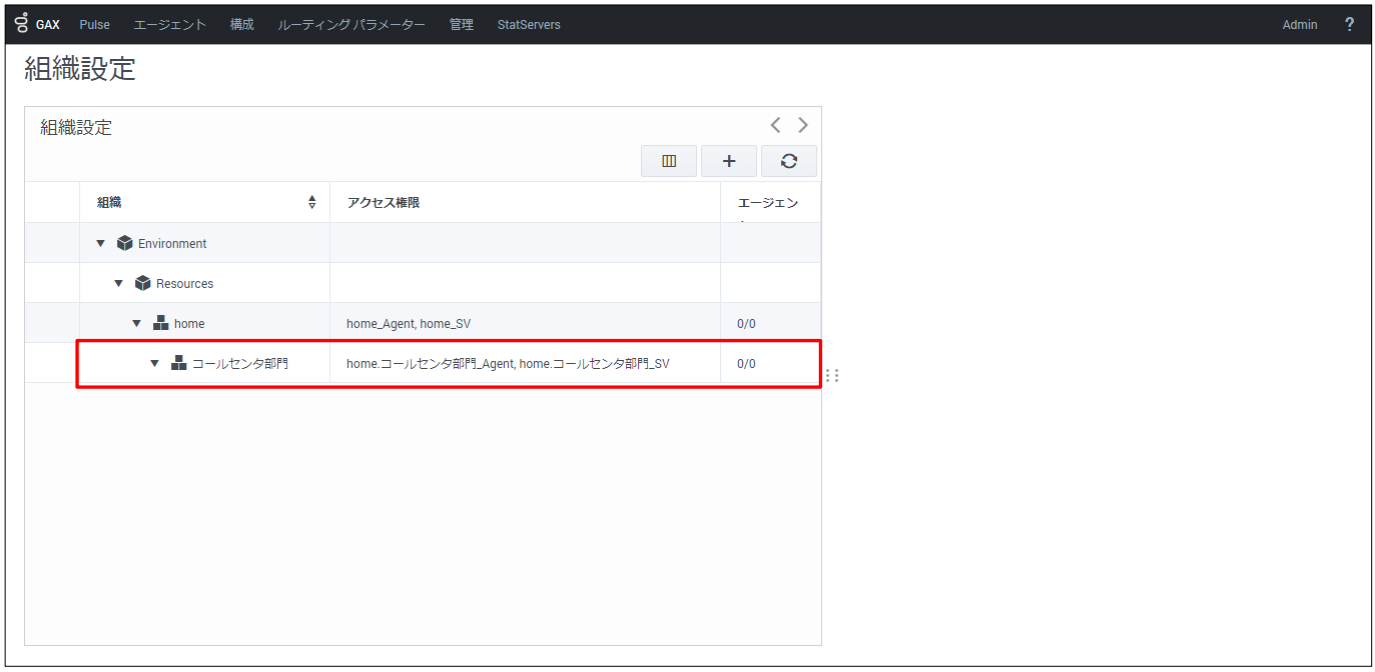
(8) 割当が完了します。



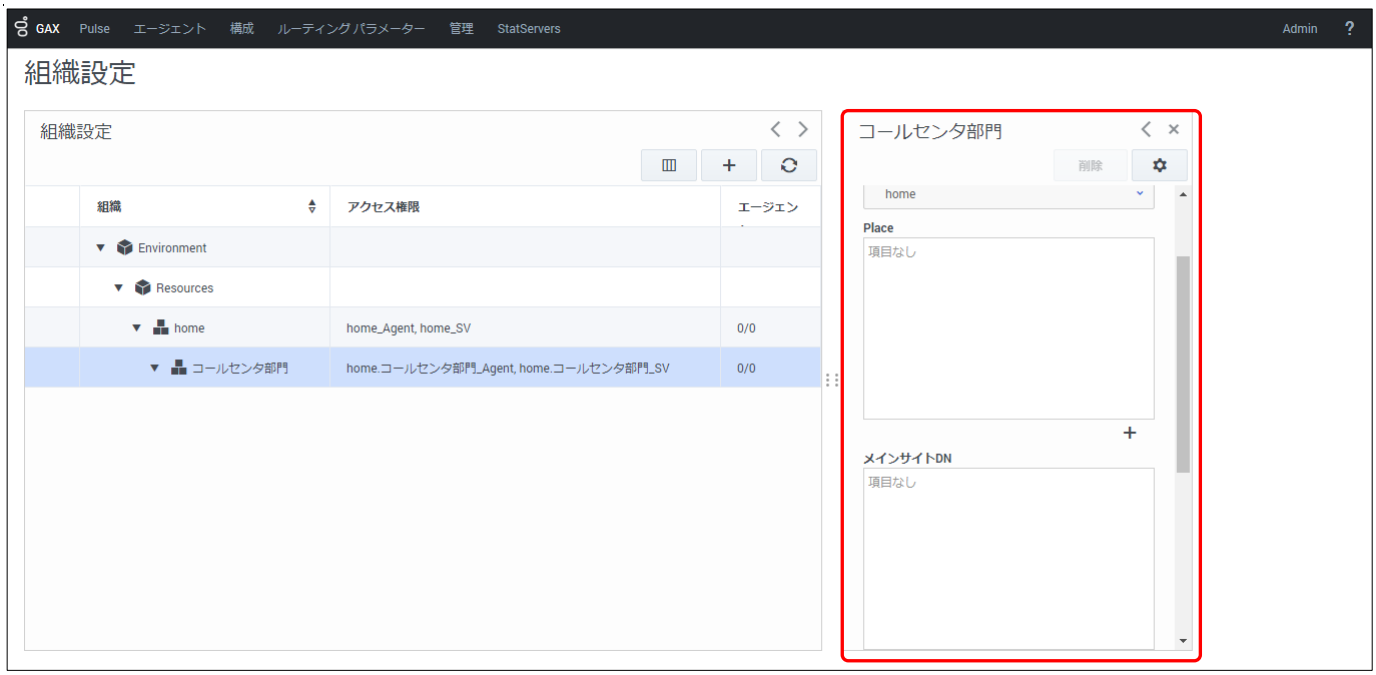
1.3.3　組織の変更

作成済みの組織の名前の変更、内線番号/RP/VQ の割当の追加・削除が可能です。

(1) 組織設定画面から変更を行う組織を選択します。画面は「コールセンター部門」を変更する場合の例となります。



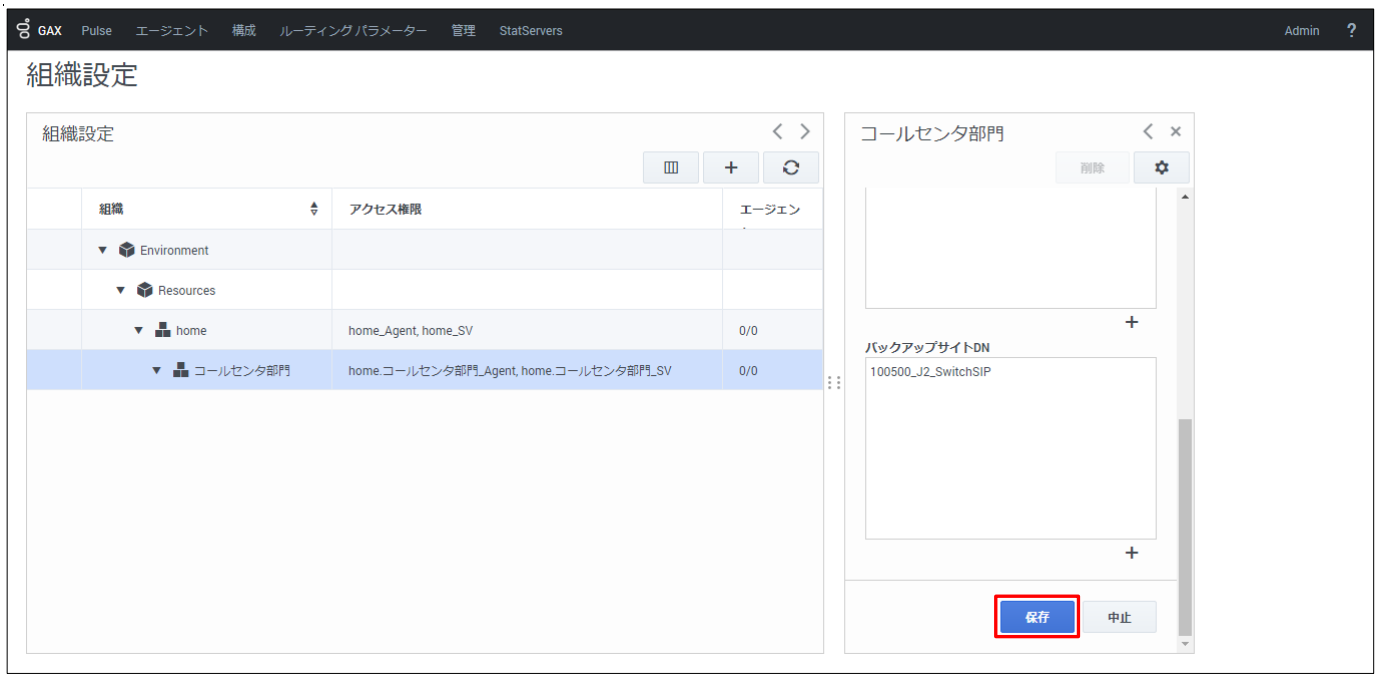
(2) 組織設定の変更画面が展開されます。



DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、「メインサイト DN」および「バックアップサイト DN」は表示されず、「DN」のみ表示されます。以降の手順では、「メインサイト DN」を「DN」と読み替えて設定を行ってください。

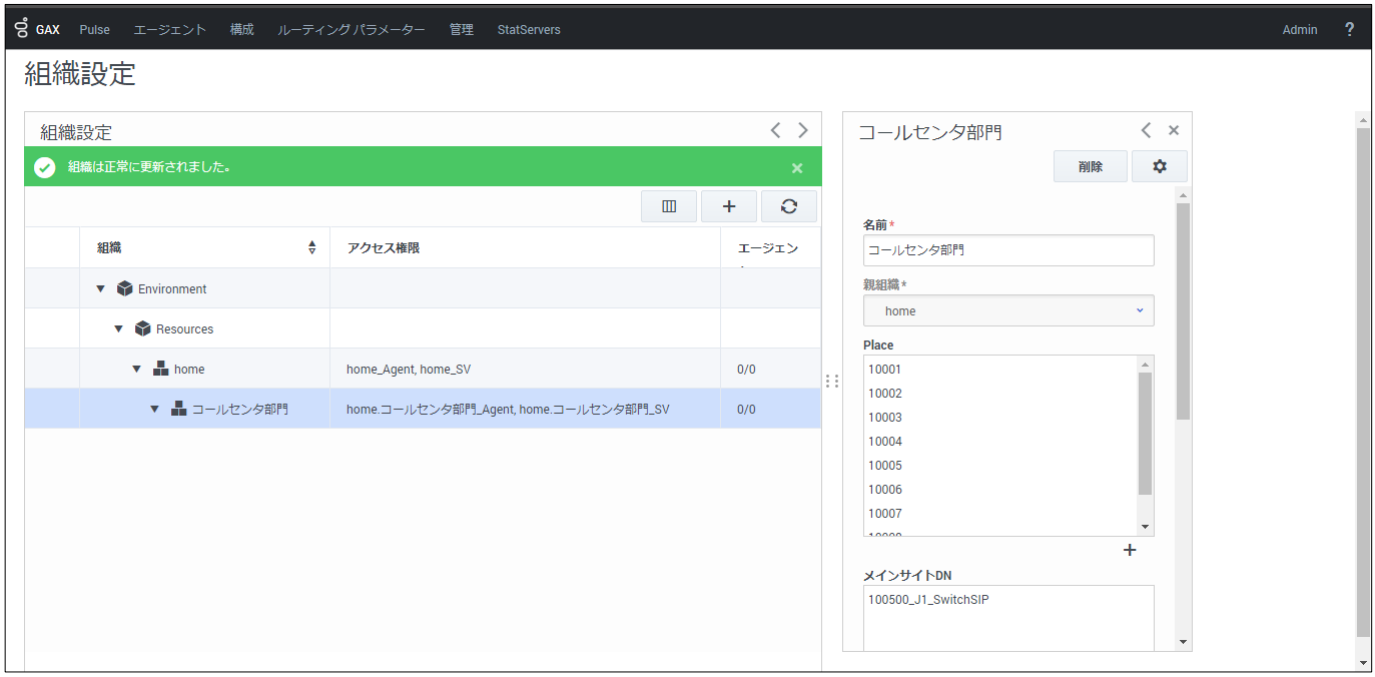
(3) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。



変更手順について

- 内線番号の割当を変更する場合は、「1.3.2.1　内線番号の割当」（P.102）の手順を参照してください。
- RP/VQ の割当を変更する場合は、「1.3.2.2　RP/VQ の割当」（P.106）の手順を参照してください。

(4) 組織設定が変更されます。



組織変更時のエラーについて

- 組織変更の[保存]ボタンをクリックしてから組織変更が完了するまでの間に、ネットワークや Arcstar Contact Center 2.0 のサーバに故障が発生して通信ができない状態となった場合、以下のエラーが発生することがあります。



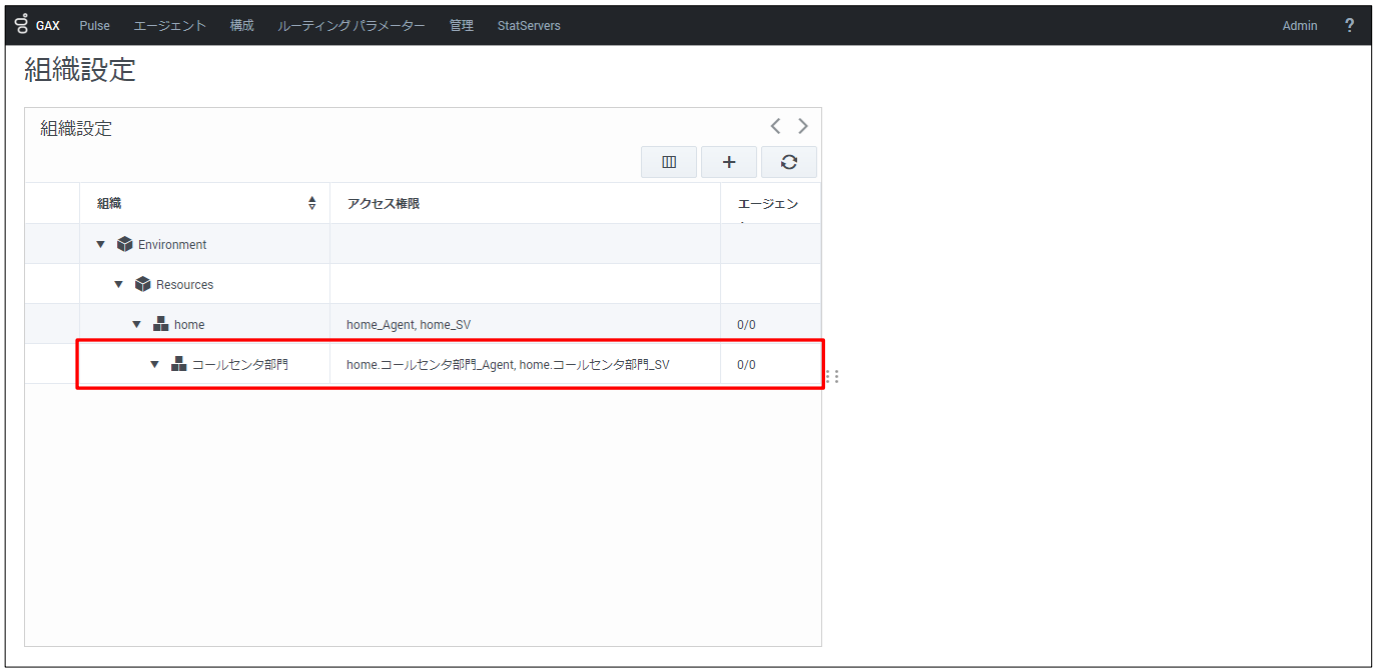
- 上記のエラーが発生した場合、変更を行った組織が正常に作成されていない場合があります。組織が正常に変更されていない場合、組織配下のオブジェクトが見えなくなる/組織設定が変更できなくなる、などの状態が発生します。
- 組織状態に異常が発生しているかどうかの確認および異常が発生している場合の復旧については、ヘルプデスクでの対応が必要となります。上記のメッセージが表示された場合は、ヘルプデスクまでお問い合わせください。

組織の変更にかかる時間について

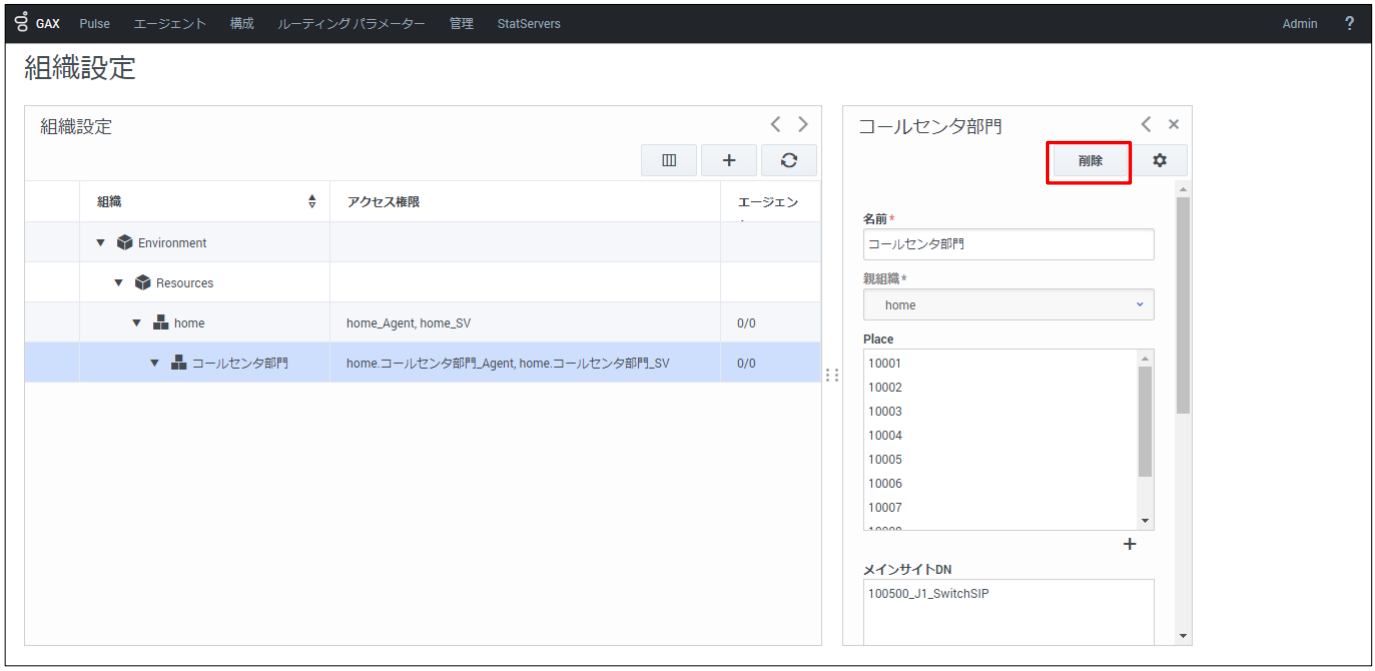
- 組織更新の[保存]ボタンをクリックしてから組織変更が完了するまでに、30 秒～1 分程度の時間がかかります。変更が完了するまでは、他の操作を行なわないでください。

1.3.4　組織の削除

(1) 組織設定画面から削除する組織を選択します。画面は「コールセンタ部門」組織を削除する場合の例となります。



(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。



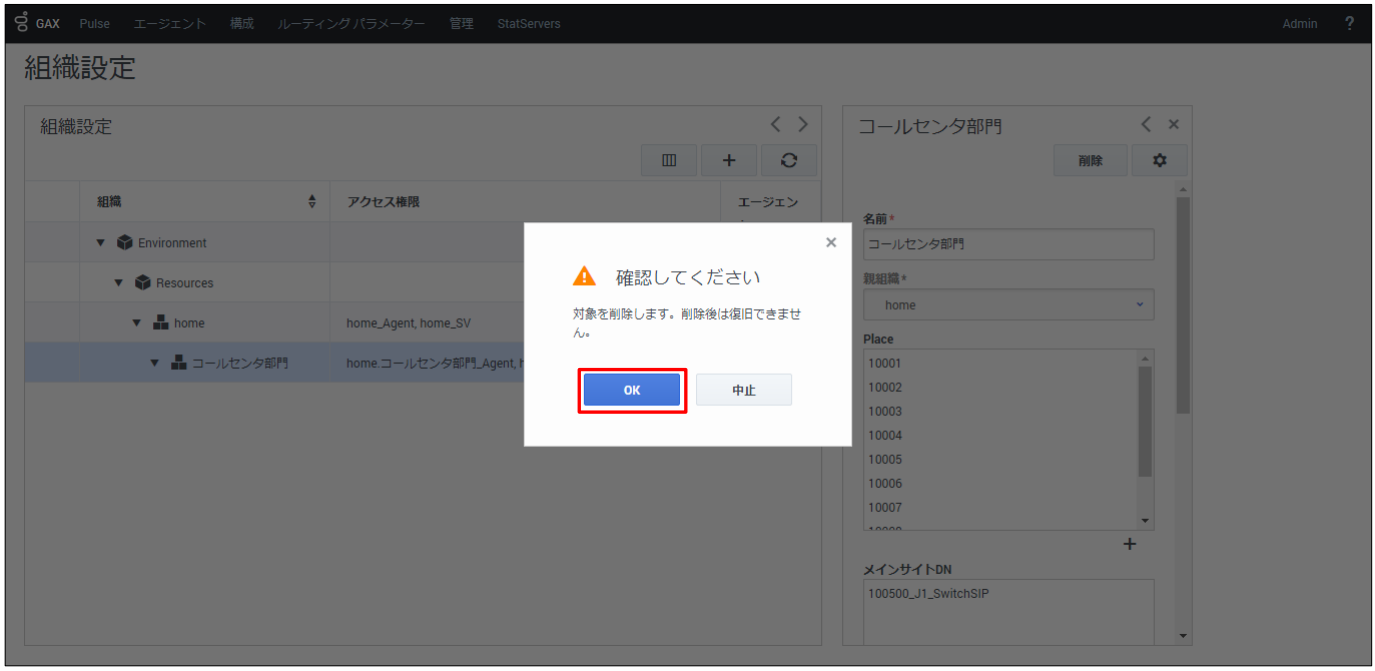
削除する組織に割り当てられているオブジェクトについて

- 組織を削除すると、その組織に割り当てられているオブジェクトは自動的に組織割当がない状態となります。
- スキルやエージェントグループなどのエージェントへ設定されているオブジェクトの設定は変更されません。

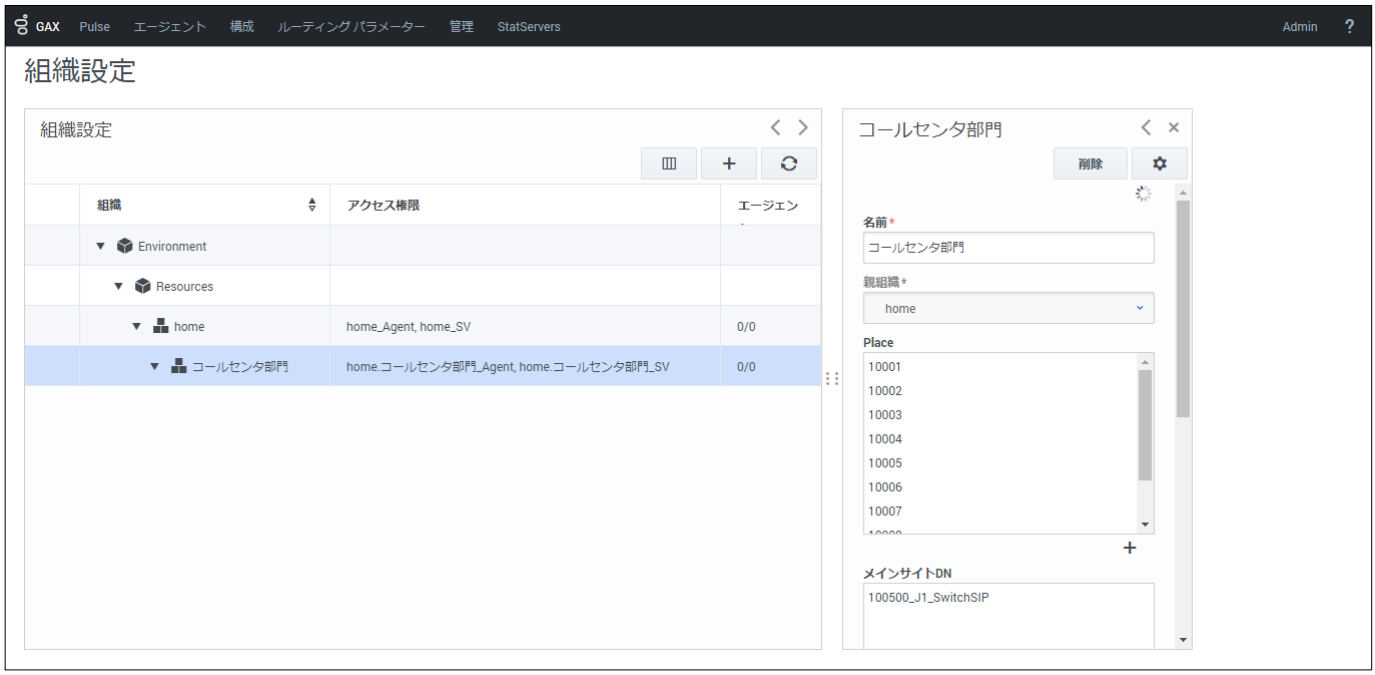
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、「メインサイト DN」および「バックアップサイト DN」は表示されず、「DN」のみ表示されます。以降の手順では、「メインサイト DN」を「DN」と読み替えて設定を行ってください。

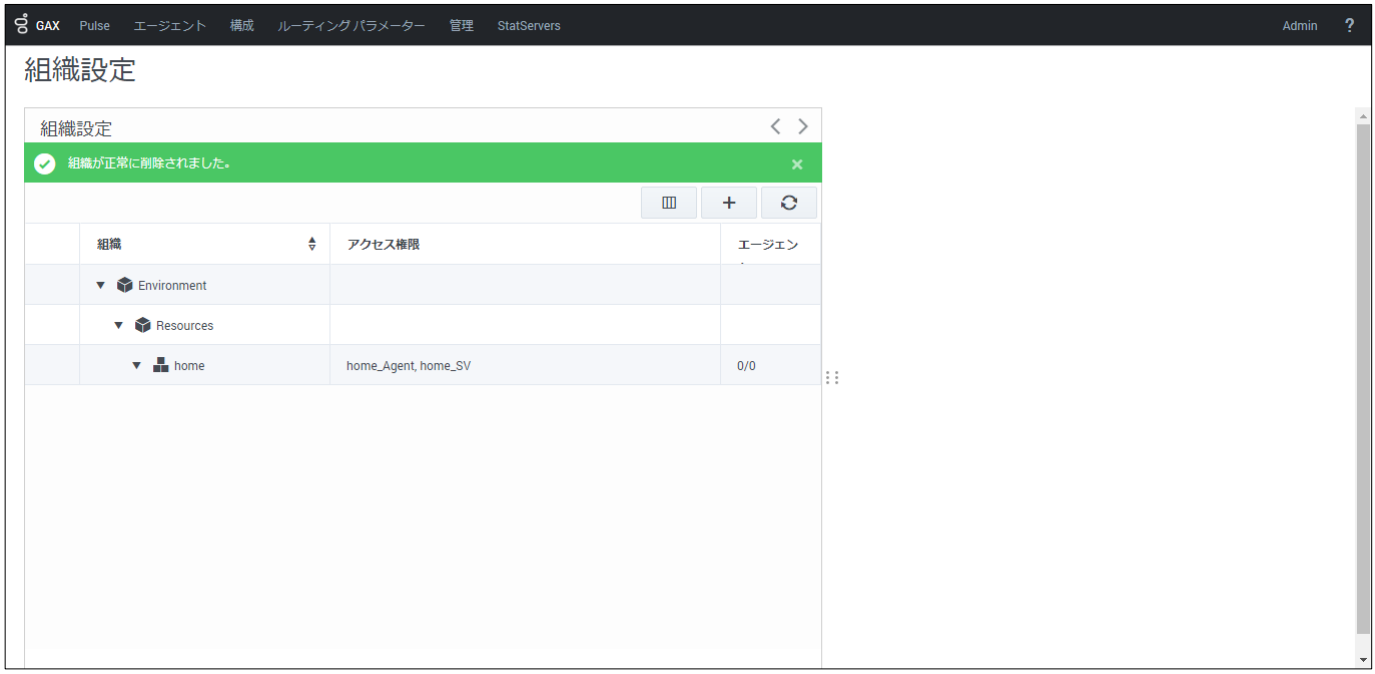
(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(4) 組織削除が開始されます。確認ダイアログの[OK]ボタンをクリックしてから組織削除が完了するまでに、10 秒～30 秒程度の時間がかかります。削除が完了するまでは、他の操作を行わないでください。

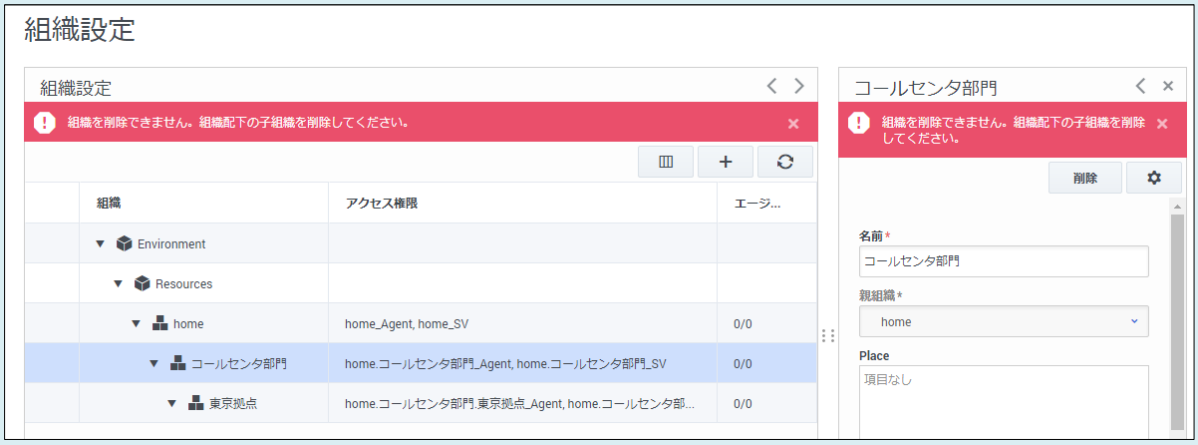


(5) 組織が削除されます。



配下に組織が設定されている組織の削除について

- 配下に組織が設定されている組織を削除することはできません。以下のエラー表示となります。削除する場合は、配下の組織を全て削除する必要があります。

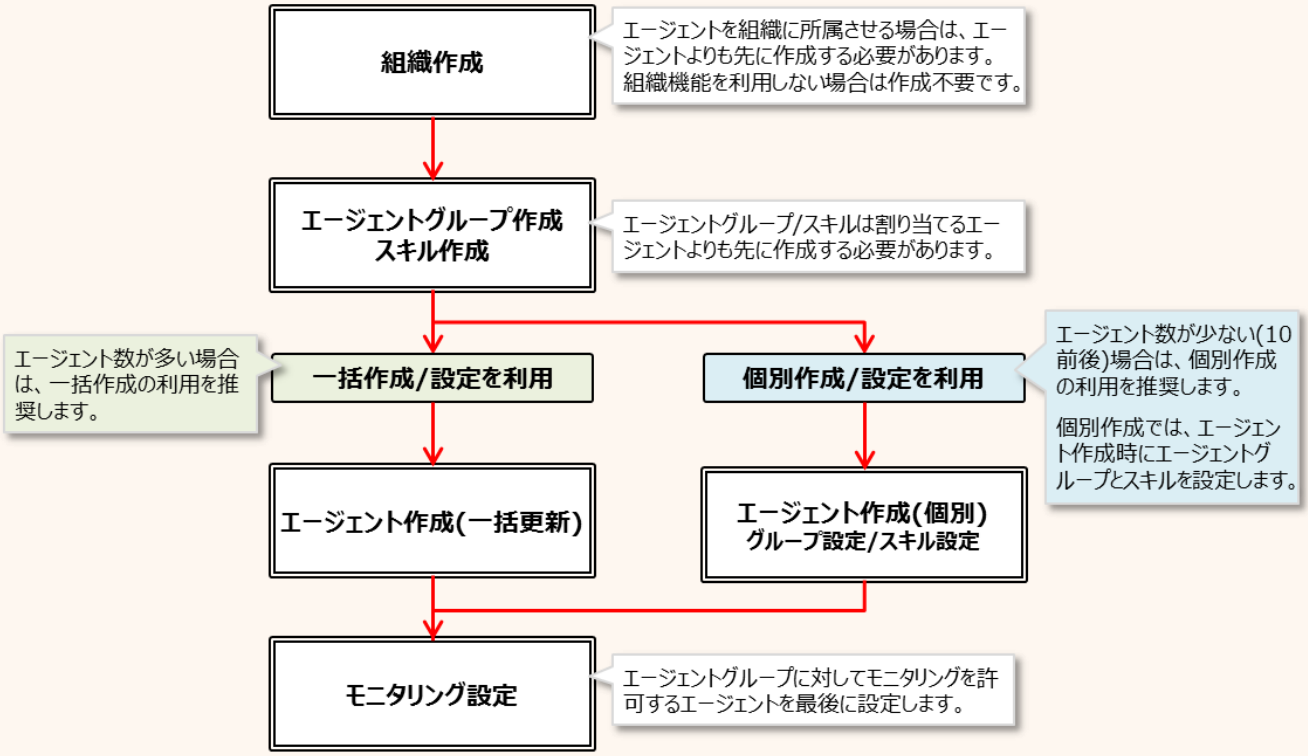


1.4　エージェント設定

Arcstar Contact Center 2.0 を使用してコンタクトセンタ業務を行う際に必要となるエージェント ID の作成や設定、およびスキルやエージェントグループの設定を行います。

■ エージェントの作成手順

Arcstar Contact Center 2.0を初めて利用する場合は、以下の手順でのエージェント設定（作成）を推奨します。



エージェントに対してエージェントグループおよびスキルを割り当てない設定とすることも可能ですが、本マニュアルでは両者ともに割当設定を行うことを前提としています。

エージェント/エージェントグループ/スキルの上限値について

- エージェント、エージェントグループ、スキルの設定可能数に上限はありません。ただし、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」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。
- エージェント数の増減は利用可能な回線数の増減とは関係ありません。エージェント数を増やしても、お申し込み頂いている回線数以上の発着信を行うことはできません。

1.4.1　エージェントグループ設定

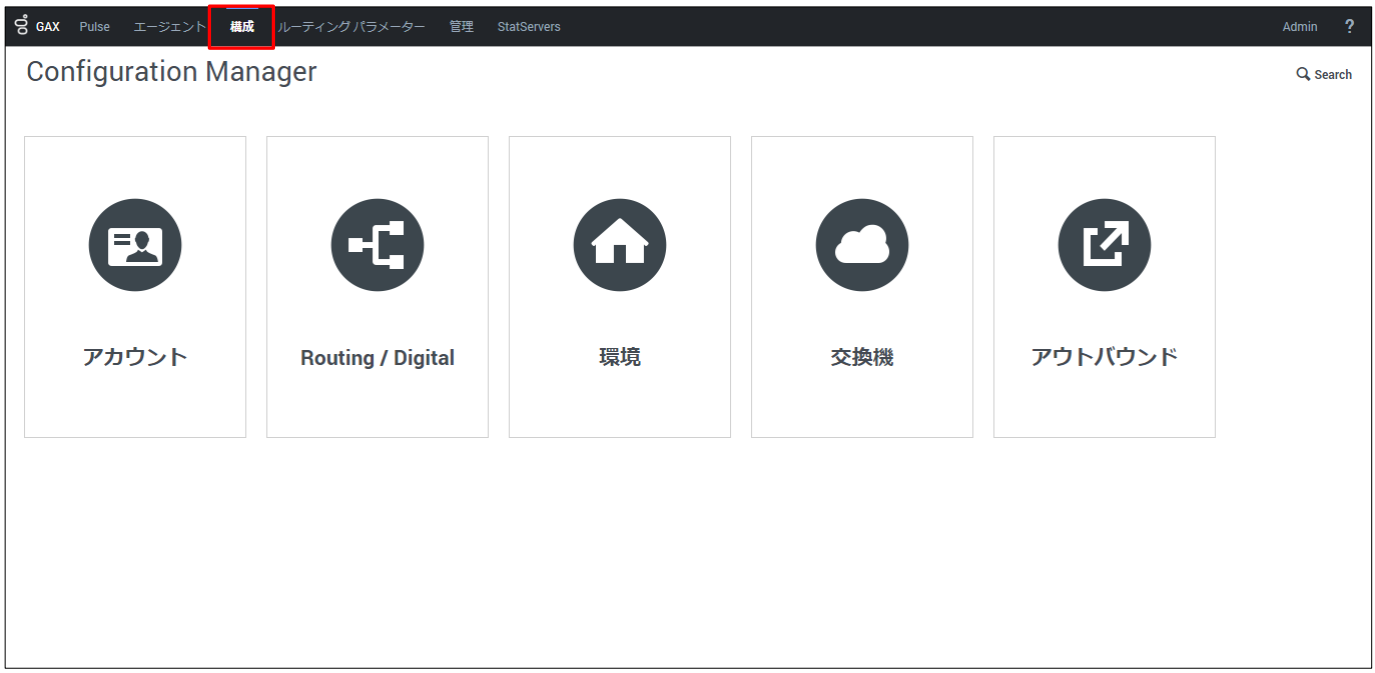
エージェントが所属するためのエージェントグループの作成、変更、移動（所属組織の変更）、削除を行う機能です。作成、変更において 1 つのエージェントグループに所属するエージェントを 1ID ずつ設定することが可能です。

複数の ID を一括して登録する機能については、「1.4.4　エージェント一括更新」（P.195）を参照してください。ここでは構築用管理者のアカウントでログインした場合の画面を例に説明しています。

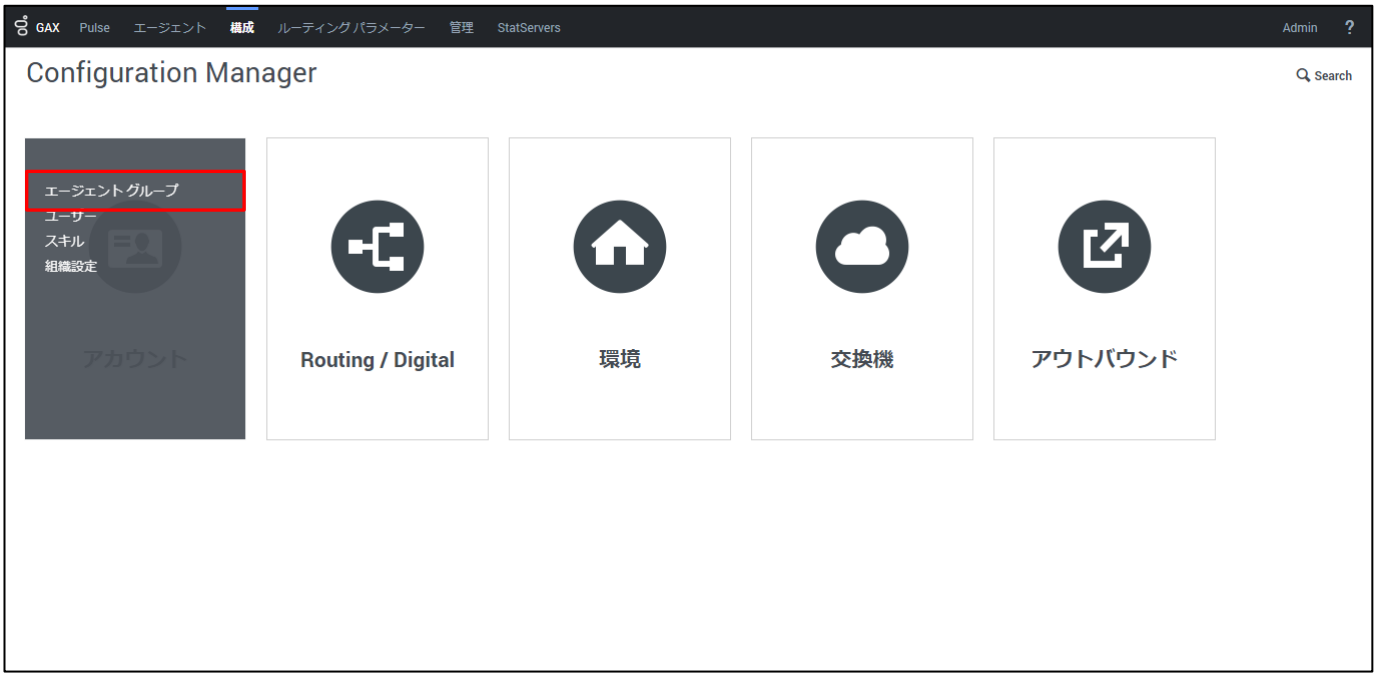
エージェントグループの作成可能上限について

- エージェントグループの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、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」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

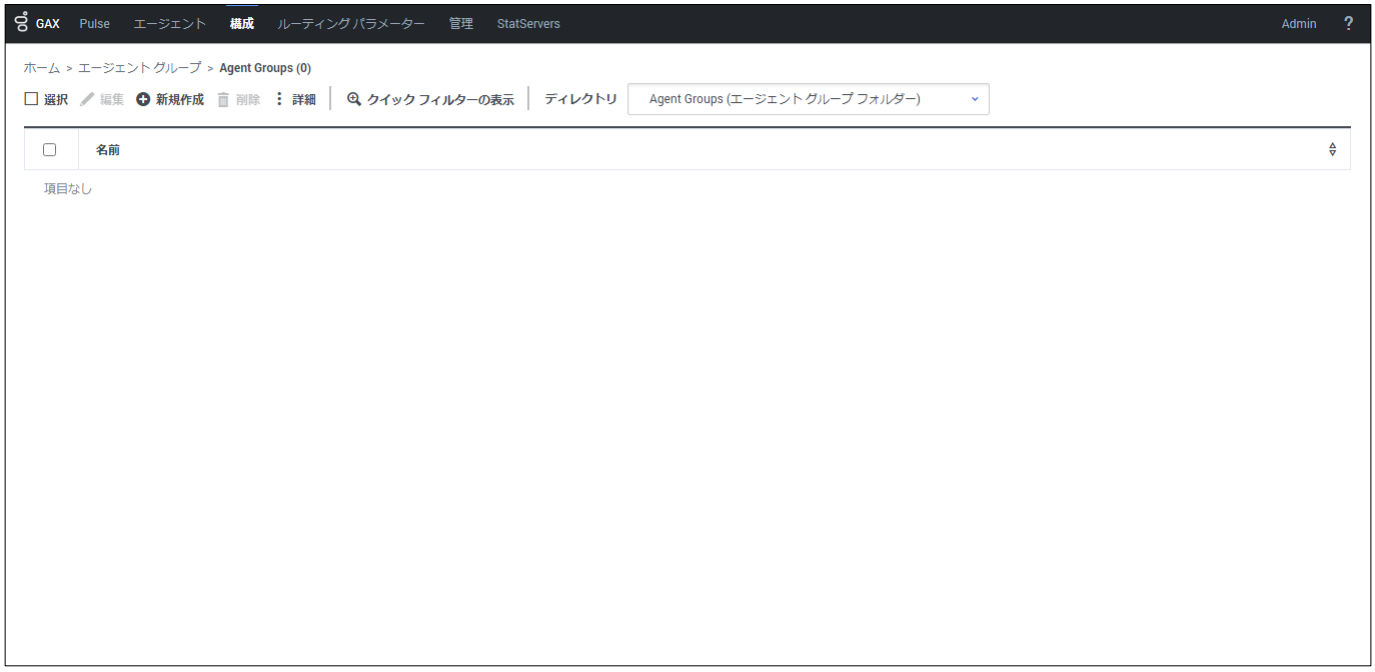
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アカウント]から[エージェント グループ]を選択します。



(3) エージェントグループの設定画面が表示されます。エージェントグループの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



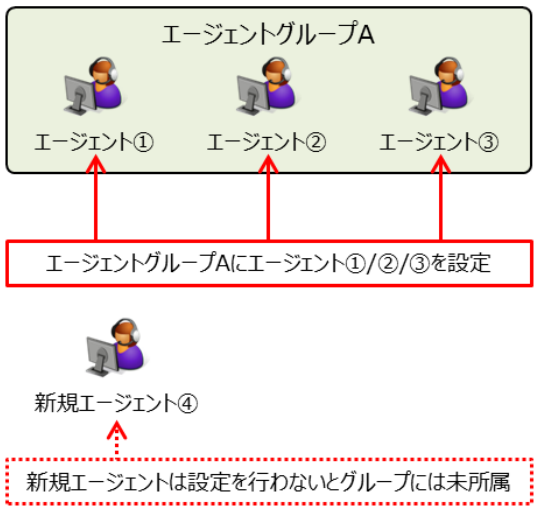
■ エージェントグループとバーチャルエージェントグループ

エージェントグループには「エージェントグループ」と「バーチャルエージェントグループ」の2種類があります。

エージェントグループ

エージェントグループを作成し、所属させるエージェントのIDを明示的に設定します。

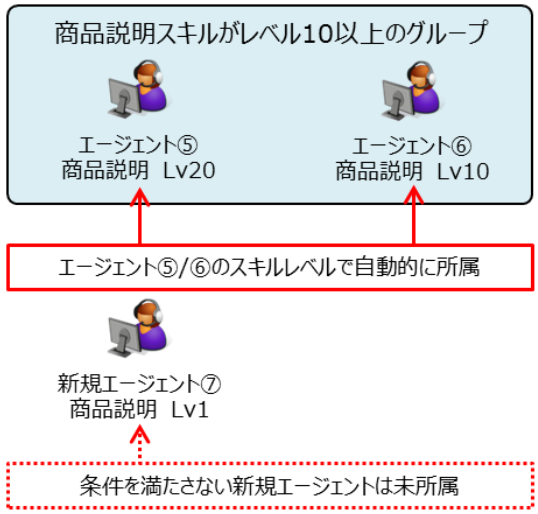
設定を行わない限り、エージェントがグループに所属したりしなくなったりすることはありません。



バーチャルエージェントグループ

エージェントに割り当てられているスキル名、またはスキルレベルを条件として自動的にグループ化します。

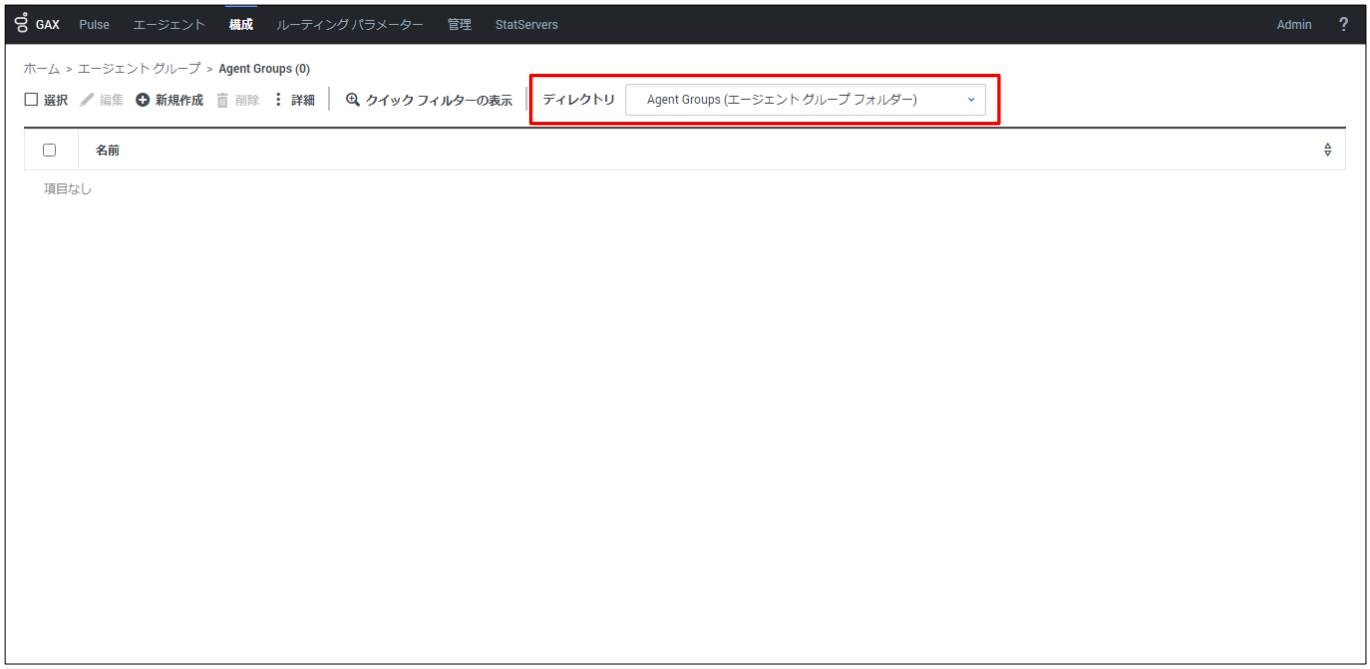
条件に合致すると自動でグループに所属し、条件を満たさなくなると自動でグループから外れます。



エージェントは複数のエージェントグループ及びバーチャルエージェントグループに同時に所属することが可能です。
所属できるエージェントグループ及びバーチャルエージェントグループに上限はありません。

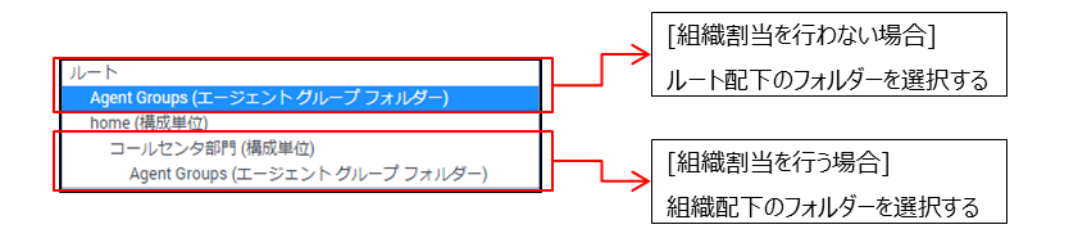
1.4.1.1　エージェントグループ作成

(1) エージェントグループを特定の組織に所属させる場合は、「ディレクトリ」から組織を選択します。



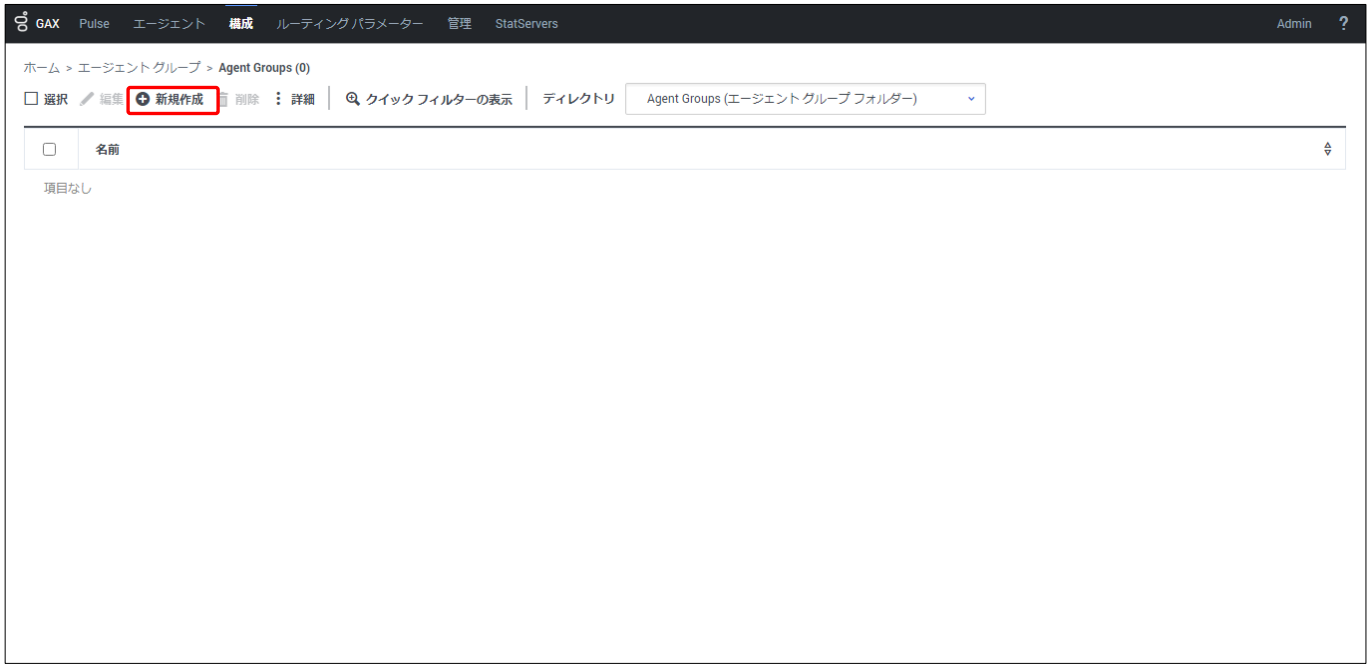
ディレクトリの選択について

- 作成するエージェントグループを特定の組織に割り当てる場合は、割当を行う組織配下の「Agent Groups（エージェントグループフォルダー)」を選択してください。
- 特定の組織に割り当てない場合は、デフォルト状態（ルート配下の「Agent Groups（エージェントグループフォルダー)」が選択された状態）から変更不要です。



- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

(2) [新規作成]を選択します。

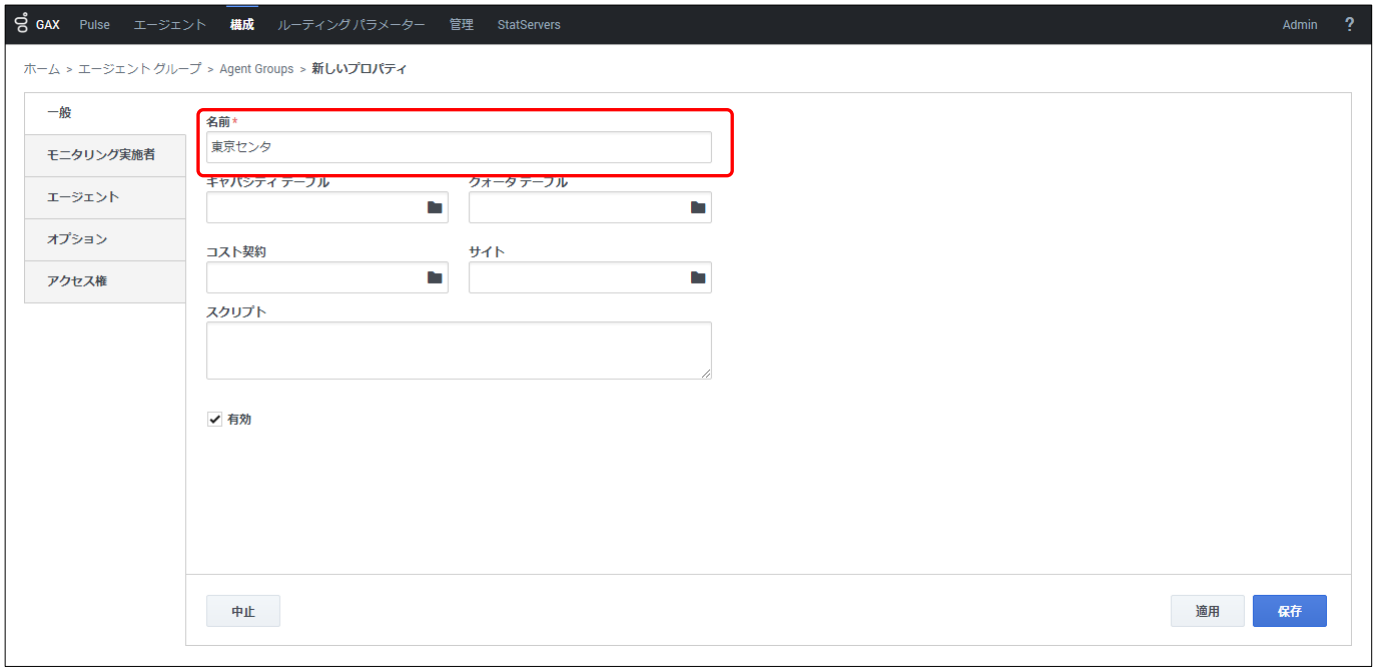


エージェントグループの作成について

- 作成したエージェントグループを電話の発着信の条件に利用するためには、コール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。
- コール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) エージェントグループ画面が開きます。

① エージェントグループを作成する場合は、[名前]にエージェントグループ名を入力します。



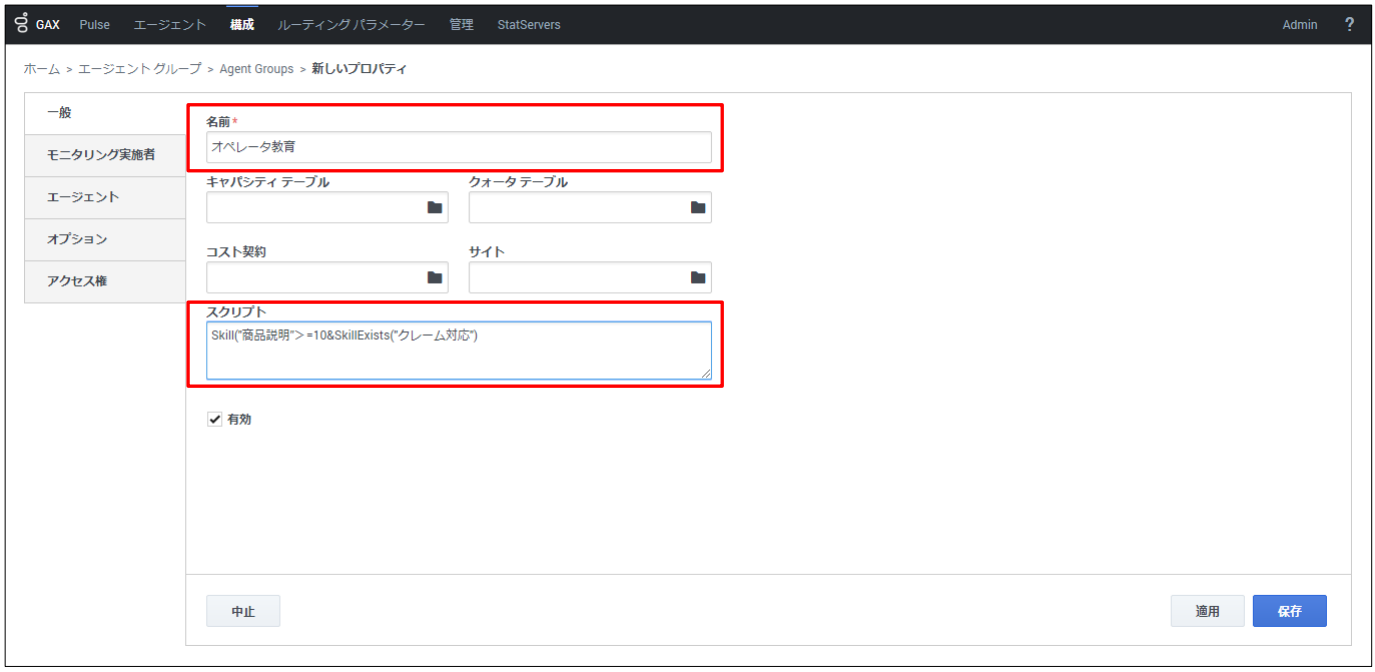
[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	設定するエージェントグループの名前を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
キャパシティテーブル		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	
クォータテーブル			
コスト契約			
サイト			
スクリプト		バーチャルエージェントグループを使用する場合の条件式を入力する。	• スクリプトの条件式は次頁を参照
有効		チェックを入れる。	• チェックを外すと無効になる

エージェントグループ画面について

- [オプション]、[アクセス権]のタブは使用しません。
- [アクセス権]の設定変更を行わないでください。設定を変更すると、エージェントグループが正常に利用できなくなる場合があります。

② バーチャルエージェントグループを作成する場合は、[名前]にエージェントグループ名を入力し、[スクリプト]に条件式を入力します。



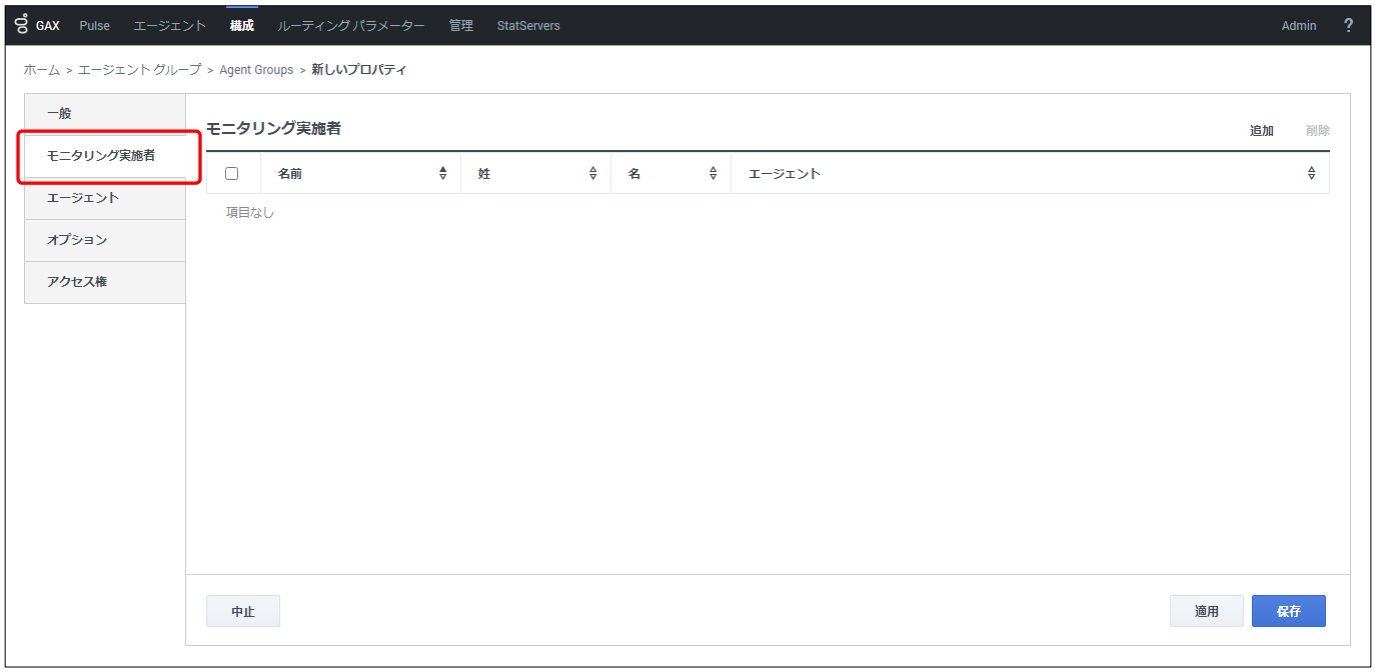
バーチャルエージェントグループの作成について

- [スクリプト]への条件式を入力することで、バーチャルエージェントグループの作成となります。作成するエージェントグループが通常のエージェントグループかバーチャルエージェントグループかを明示的に指定するための設定項目（ラジオボタン等）はありません。

スクリプトの記述書式について

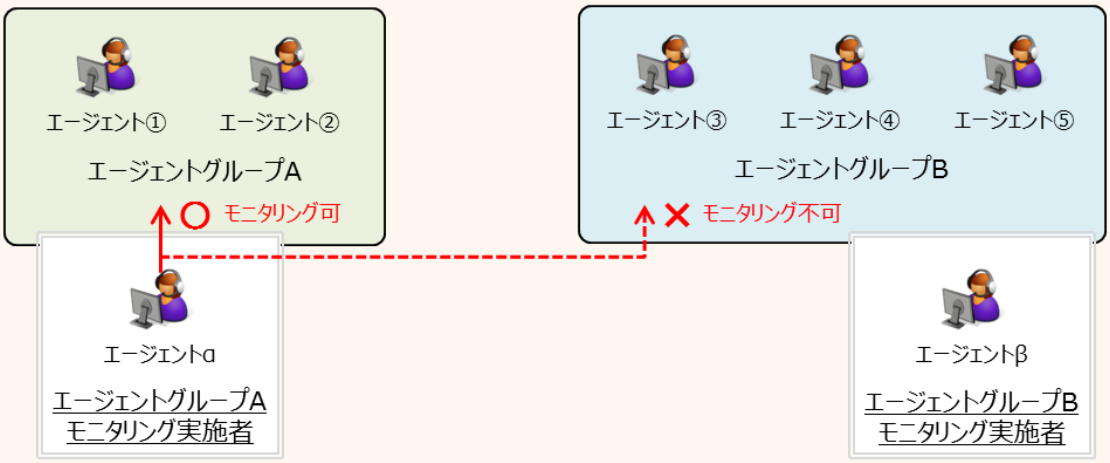
- スキルの割当を条件とする場合は、以下の書式で入力してください。
  SkillExists(“スキル名”)
- スキルレベルを条件とする場合は、以下の書式で入力してください。
  Skill(“スキル名”) [=,>,<] [スキルレベル]
  例：商品説明スキルがレベル 10 以上を条件とする場合
  Skill(“商品説明スキル”) >= 10
- 条件式（&[and]、|[or]）を利用し、複数の条件を組み合わせて記述可能です。
  例：商品説明スキルがレベル 10 以上、かつクレーム対応スキル保有を条件とする場合
  Skill(“商品説明スキル”) >= 10 & SkillExists(“クレーム対応スキル”)
- 全角文字を使用したスキル名を入力すると、入力途中の条件式が削除される場合があります。全角文字を入力する場合は、メモ帳等で予め入力した条件式をコピー＆ペーストで入力することをお勧めします。

(4) [モニタリング実施者]タブを選択し、モニタリングを実施するエージェントを設定します。この設定はエージェントグループ作成時の必須項目ではありません。エージェントグループ作成後に設定することも可能です。



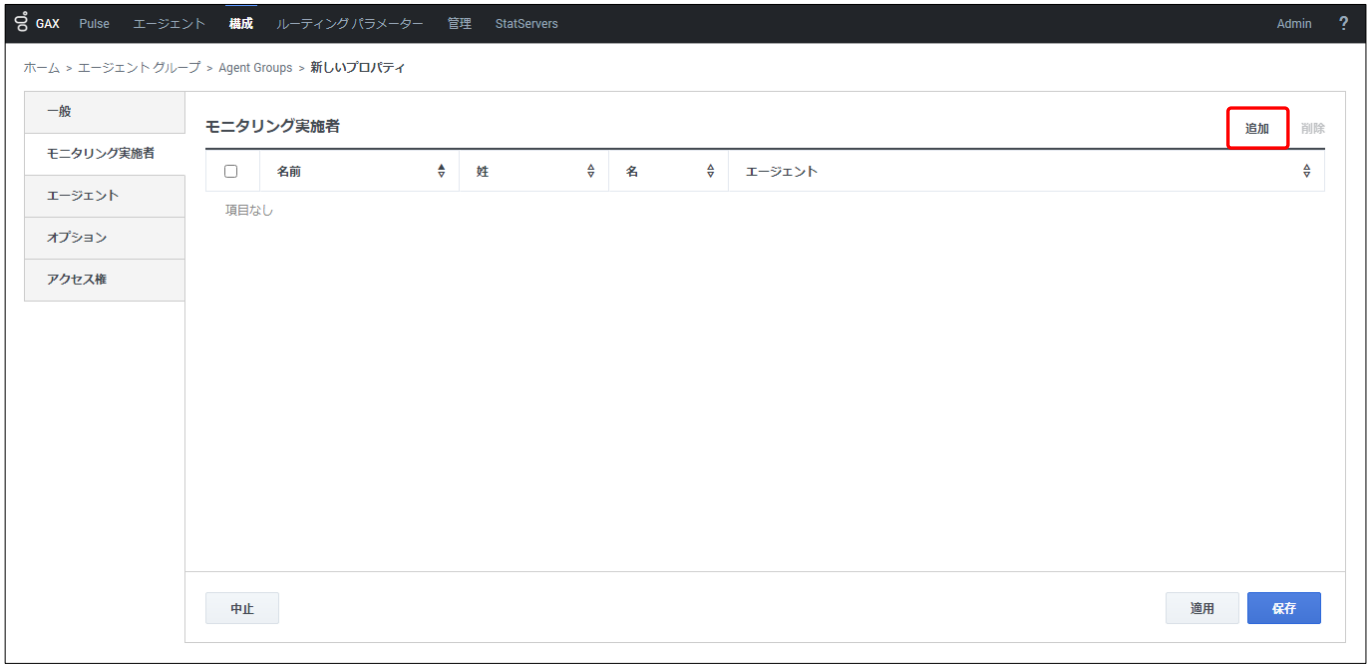
■ モニタリング実施者

Arcstar Contact Center 2.0の機能である「モニタリング」「コーチング」を利用するには、モニタリング実施者の設定が必要です。
エージェントグループに対して「モニタリング」「コーチング」を利用するエージェントを設定することにより、そのエージェントグループに所属するエージェントの通話の「モニタリング」および「コーチング」が可能となります。



- モニタリング実施者に設定するエージェントがそのエージェントグループに所属している必要はありません。
  上記の例では、エージェントαはエージェントグループAには所属していませんが、モニタリング実施者として設定が可能です。
- 1人のエージェントを複数のエージェントグループのモニタリング実施者として設定が可能です。
  上記の例では、エージェントαをエージェントグループBのモニタリング実施者として設定することにより、エージェントグループBに所属するエージェントの通話に対してモニタリングおよびコーチングすることが可能となります。
- 組織に所属する設定を行ったスーパーバイザは、自身の所属する組織に対して「モニタリング」/「コーチング」が可能となる設定が自動的に行われます。配下の組織に対しては、上記の設定が必要です。

① [追加]を選択します。



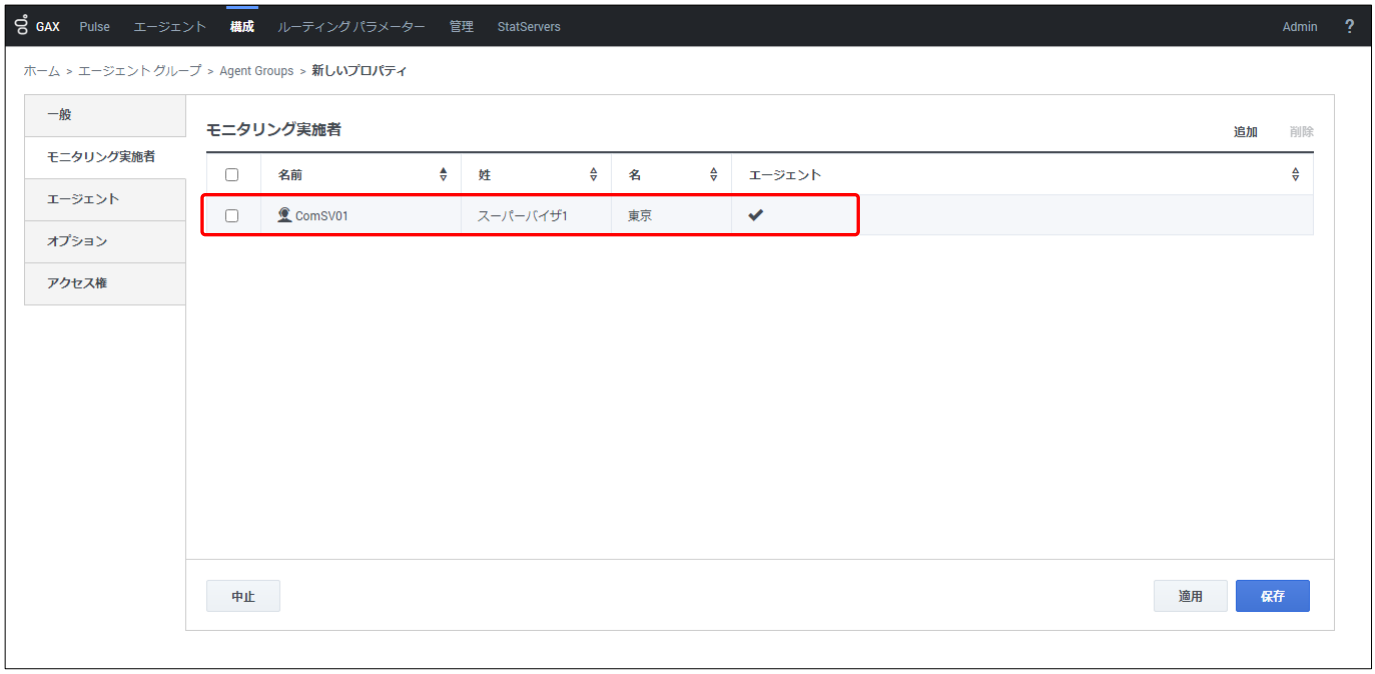
② モニタリング実施者の選択画面が表示されます。設定を行いたいエージェントが所属している組織フォルダ配下の[Persons]フォルダをクリックして、エージェント一覧を表示します。（組織に所属していないエージェントを選択する場合は、[Resources]配下の[Persons]をクリックします。）



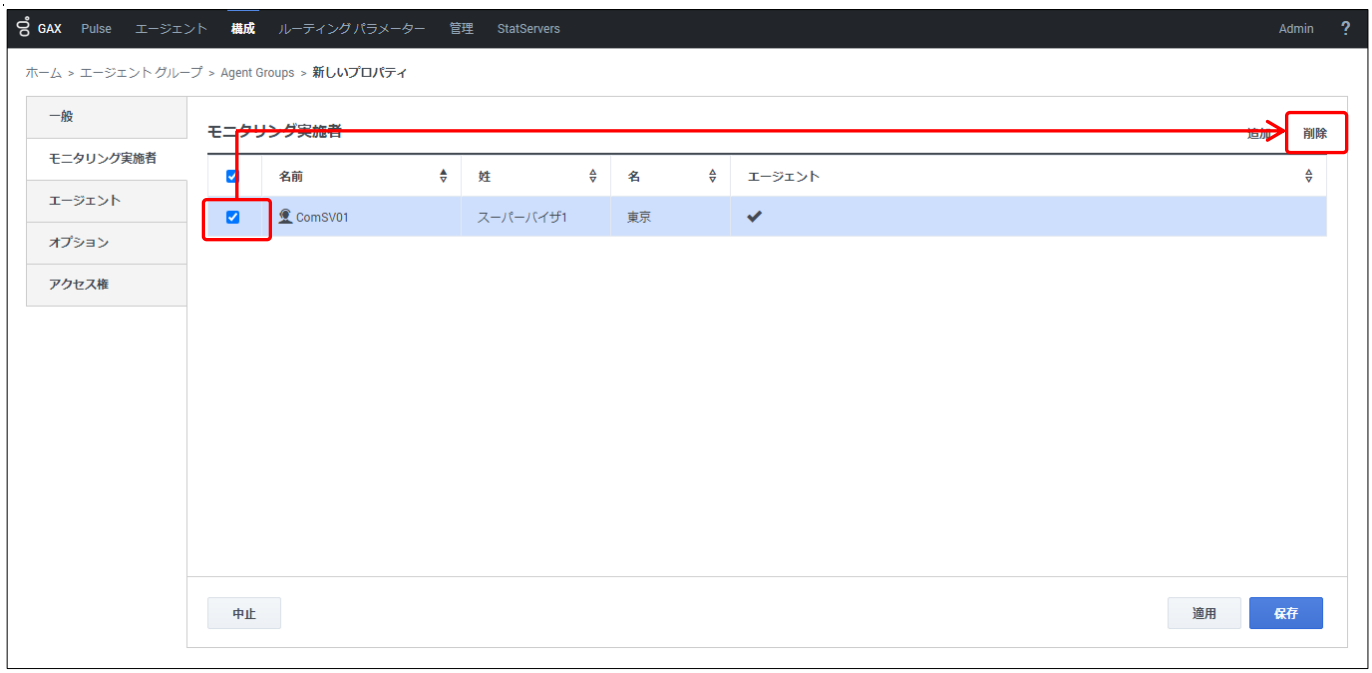
③ エージェント一覧からモニタリング実施者に設定するエージェントを選択します。例として「ComSV01」を選択します。複数のエージェントを同時に選択することはできません。



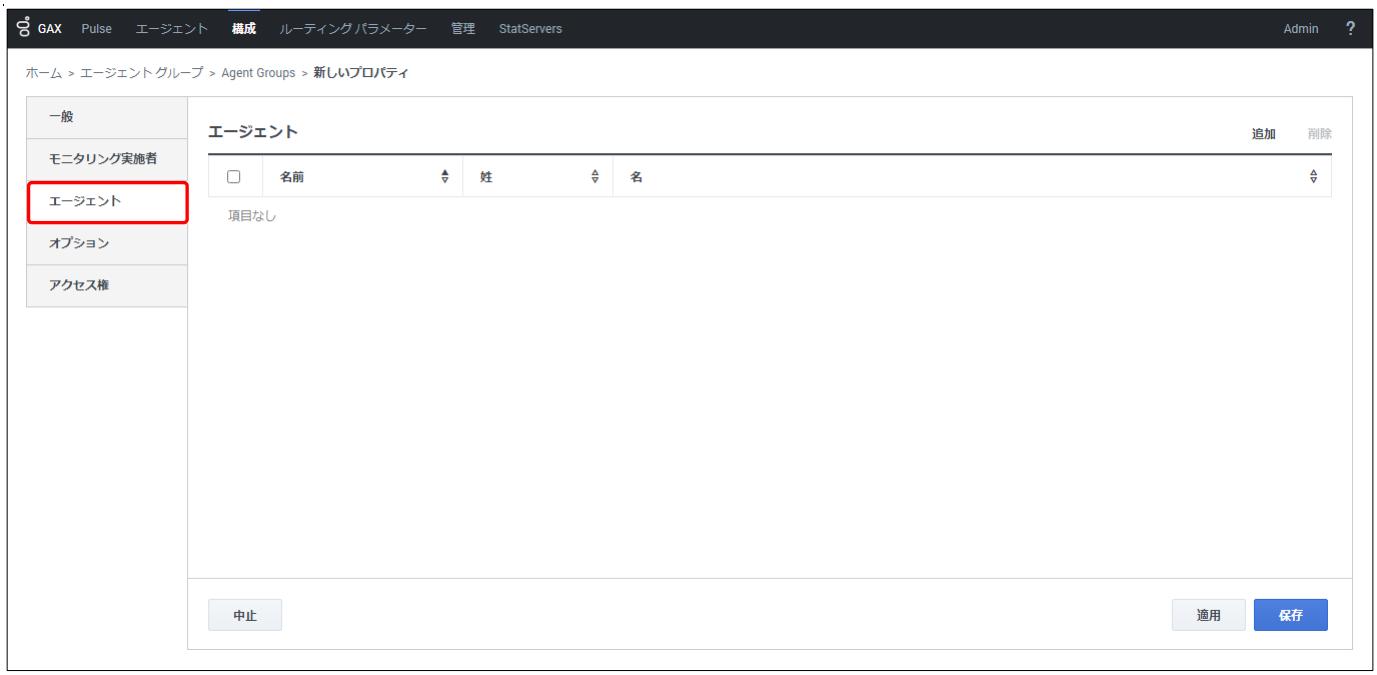
④ モニタリング実施者の設定画面に戻ります。選択したエージェントがモニタリング実施者に追加されている事を確認します。



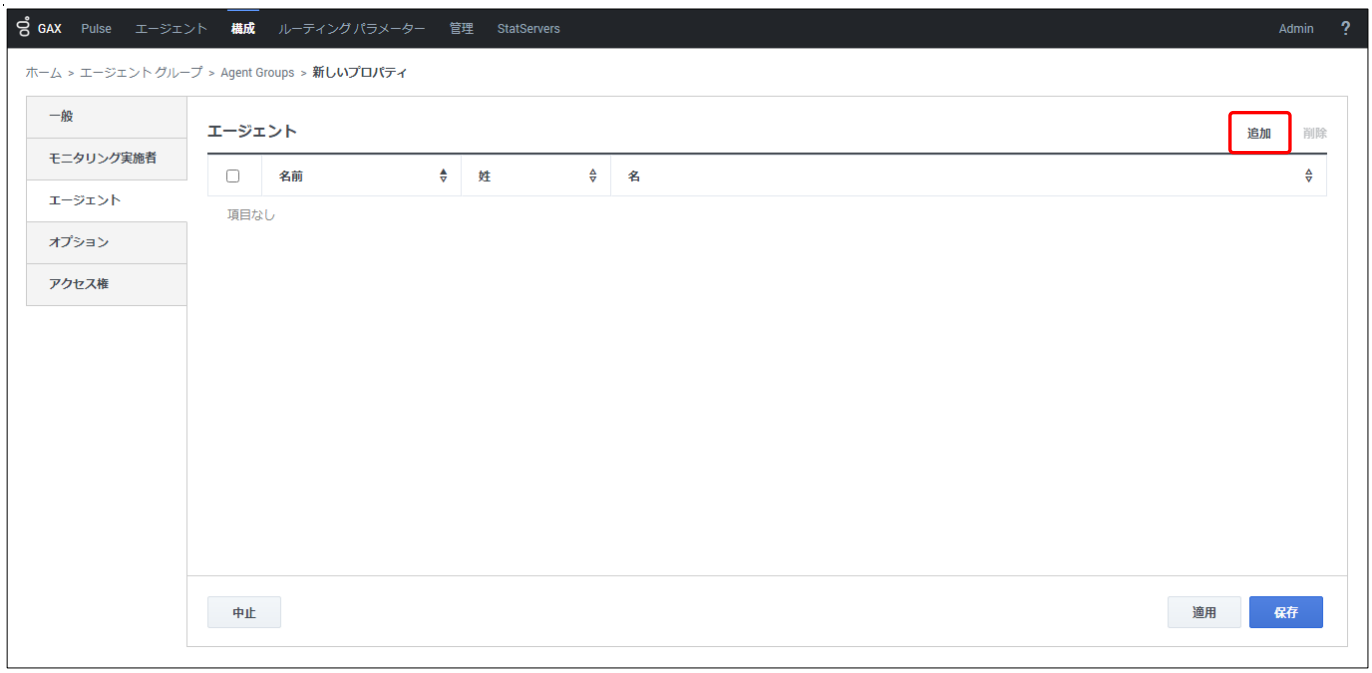
⑤ モニタリング実施者を削除する場合は、削除したいエージェントにチェックを入れ、[削除]を選択します。



(5) [エージェント]タブを選択し、エージェントグループに所属するエージェントを設定します。この設定はエージェントグループ作成時の必須項目ではありません。エージェントグループ作成後に設定することも可能です。

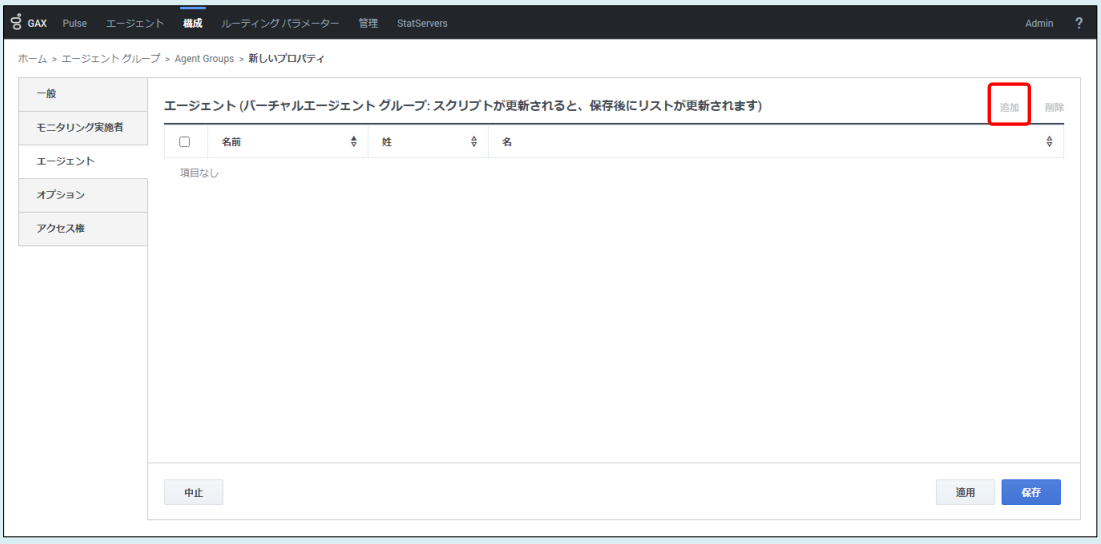


① [追加]を選択します。



バーチャルエージェントグループの場合について

- エージェントグループに所属するエージェントを手動で設定することはできません。[追加]ボタンはグレーアウトされ選択できません。



② エージェントの選択画面が表示されます。エージェントグループに設定したい組織配下の[Persons]を選択します。



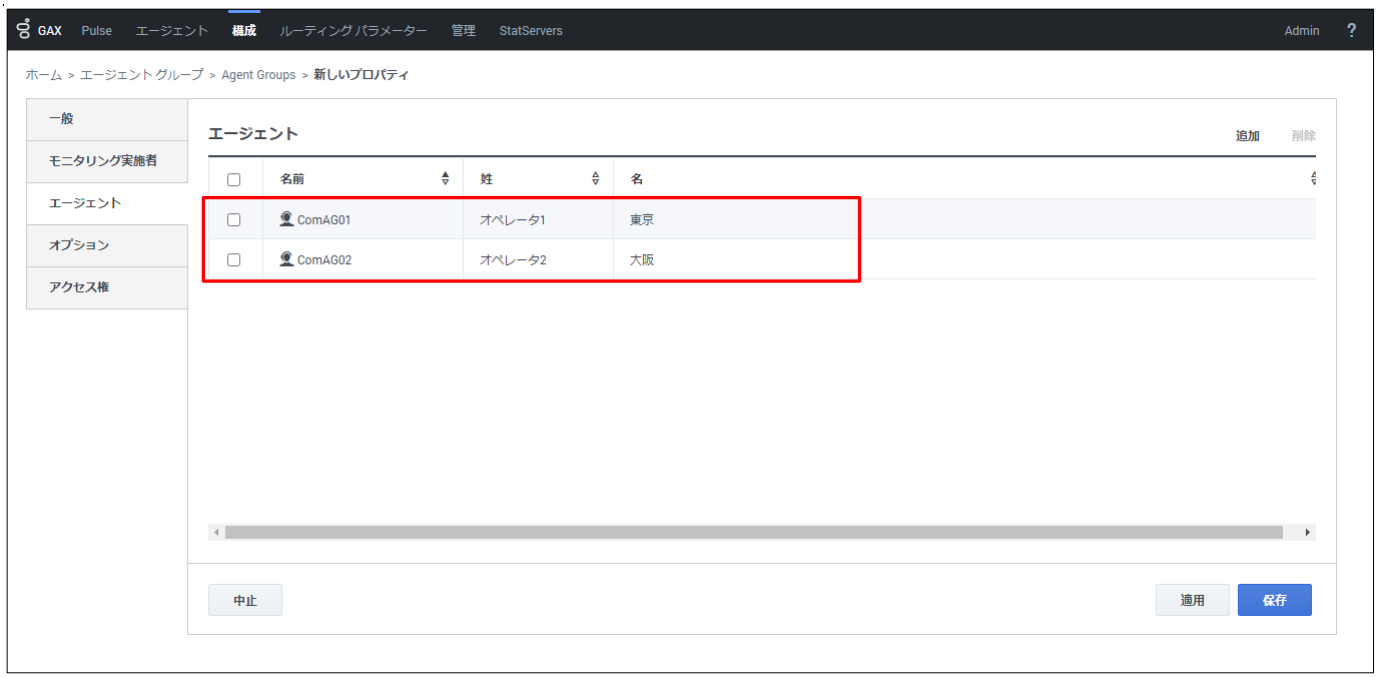
エージェントの選択について

- 組織に所属する設定が行われているエージェントを設定する場合は、「home」フォルダ内組織名フォルダ配下の「Persons」フォルダを参照してください。（設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。）
- 組織に所属する設定が行われていないエージェントを設定する場合は、「Resources」フォルダ配下の「Persons」フォルダを参照してください。

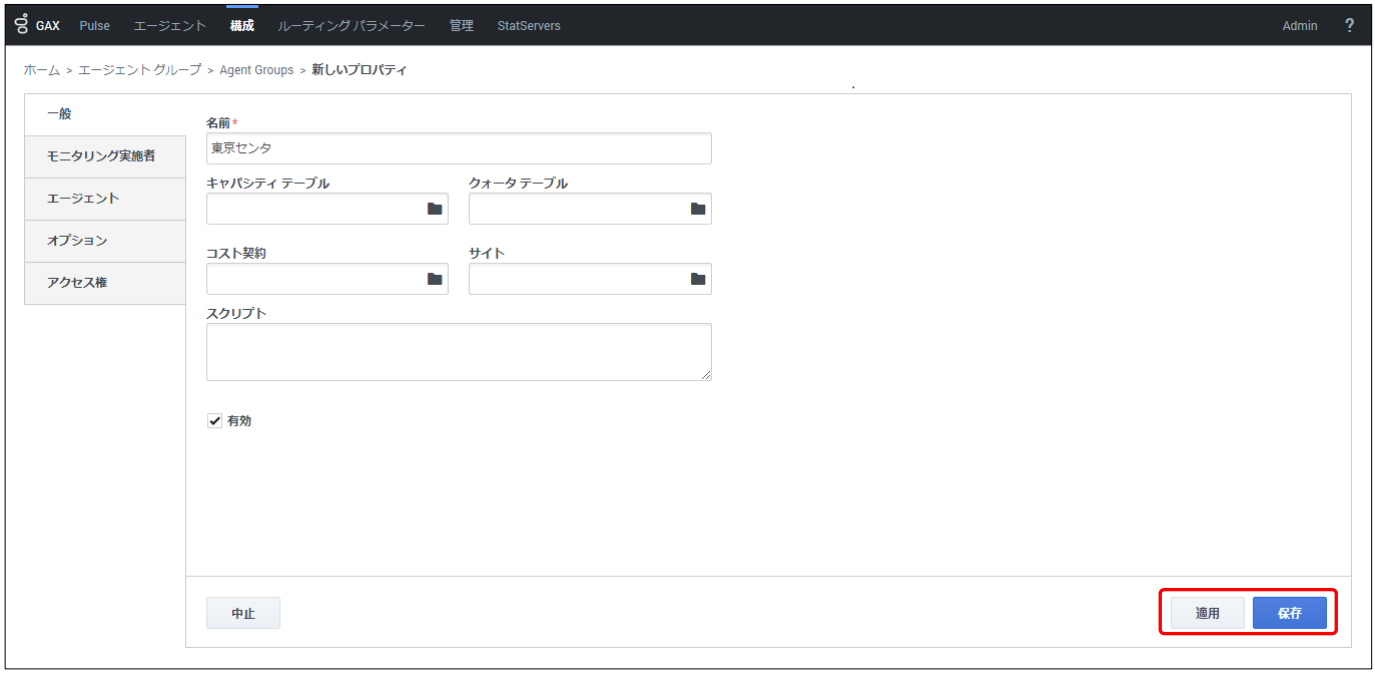
③ エージェント一覧からエージェントグループに割り当てるエージェントを選択します。複数のエージェントを同時に選択することはできません。



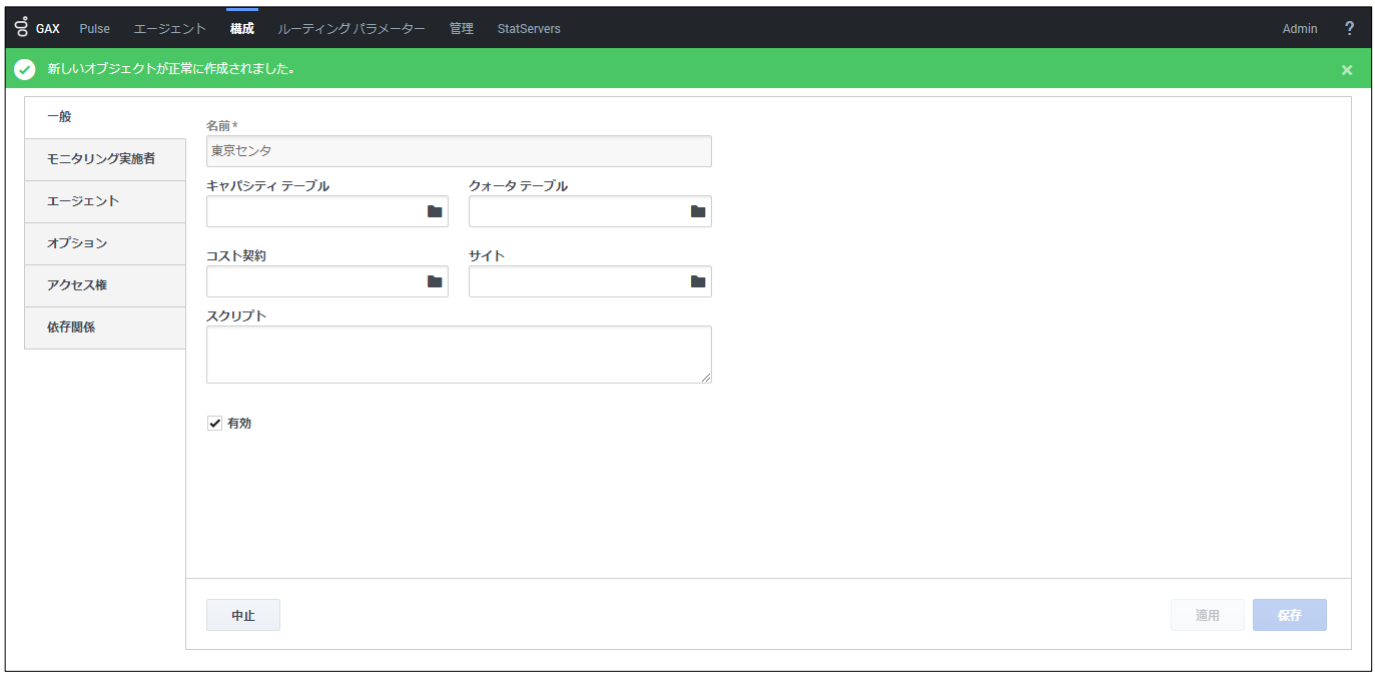
④ エージェントの設定画面に戻ります。選択したエージェントが追加されている事を確認します。画面は「ComAG01」と「ComAG02」を選択した場合の例となります。



(6) [適用]/[保存]をクリックします。



(7) エージェントグループが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

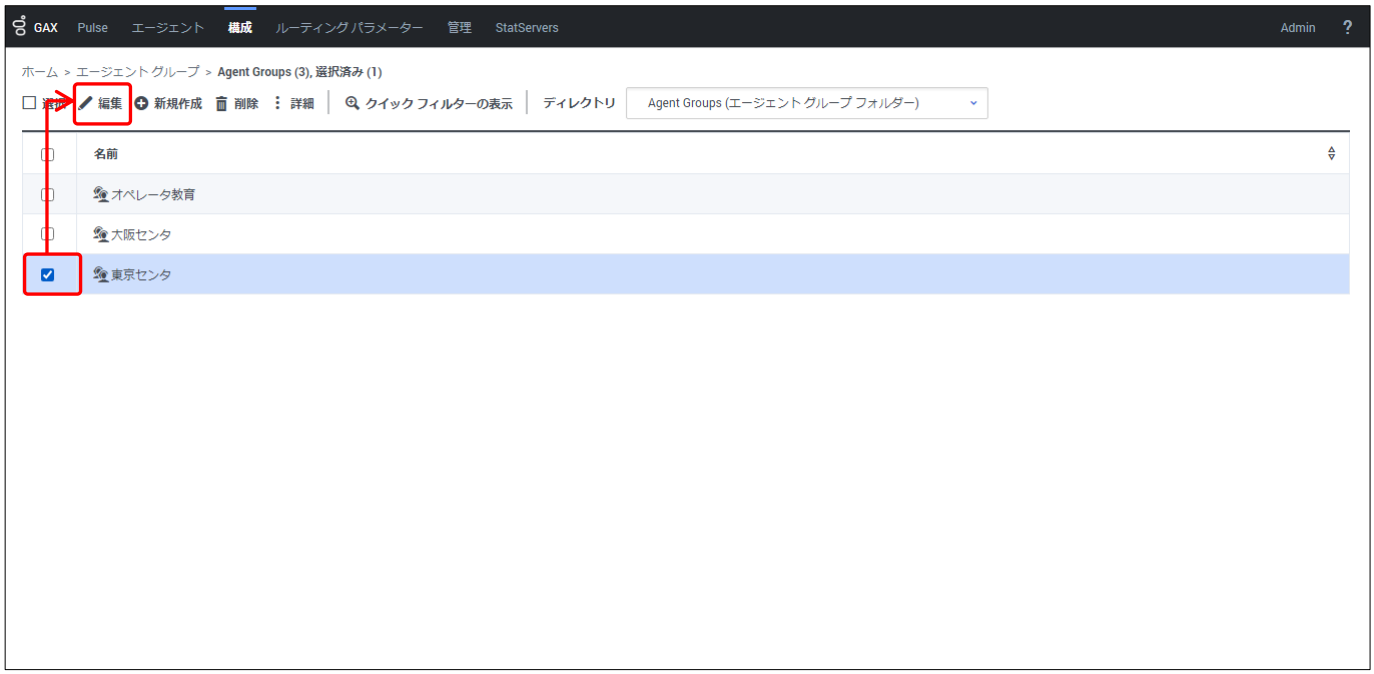


エージェントグループ画面について

- 設定が完了すると新たに[依存関係]のタブが表示されるようになりますが、設定には使用しません。

1.4.1.2　エージェントグループ変更

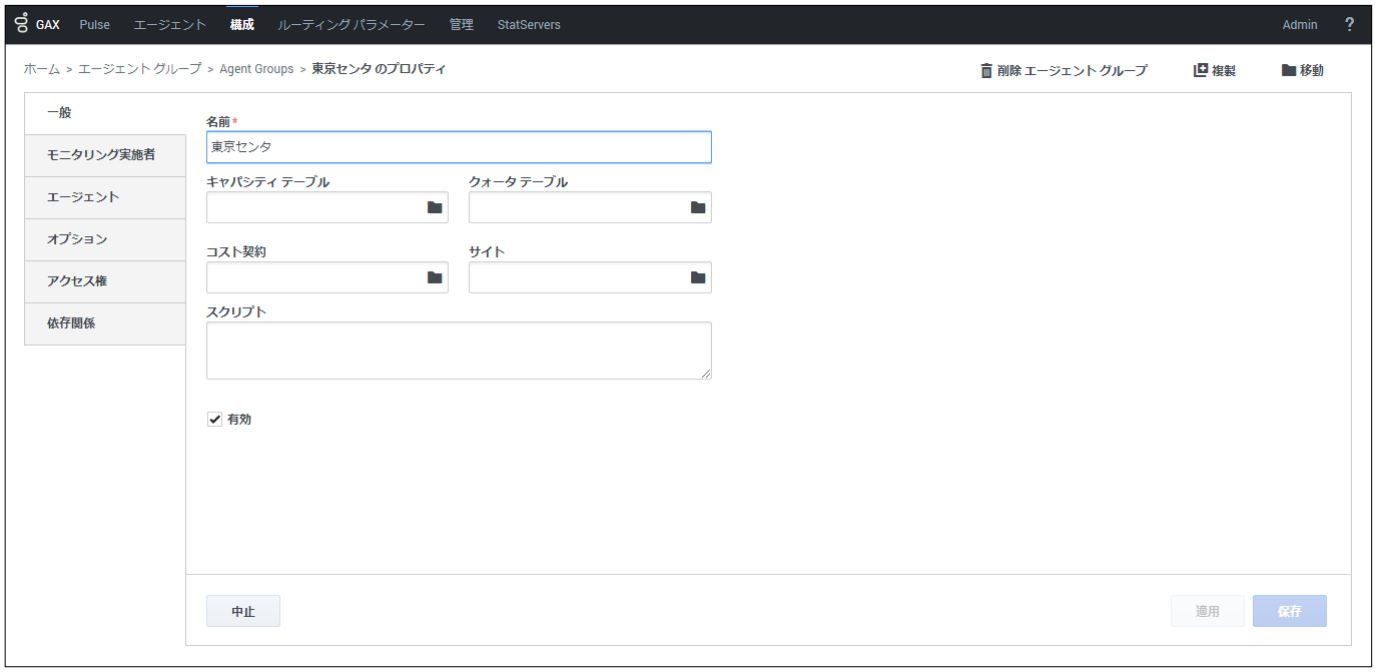
(1) エージェントグループの設定画面から変更したいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ」の設定を変更する場合の例となります。



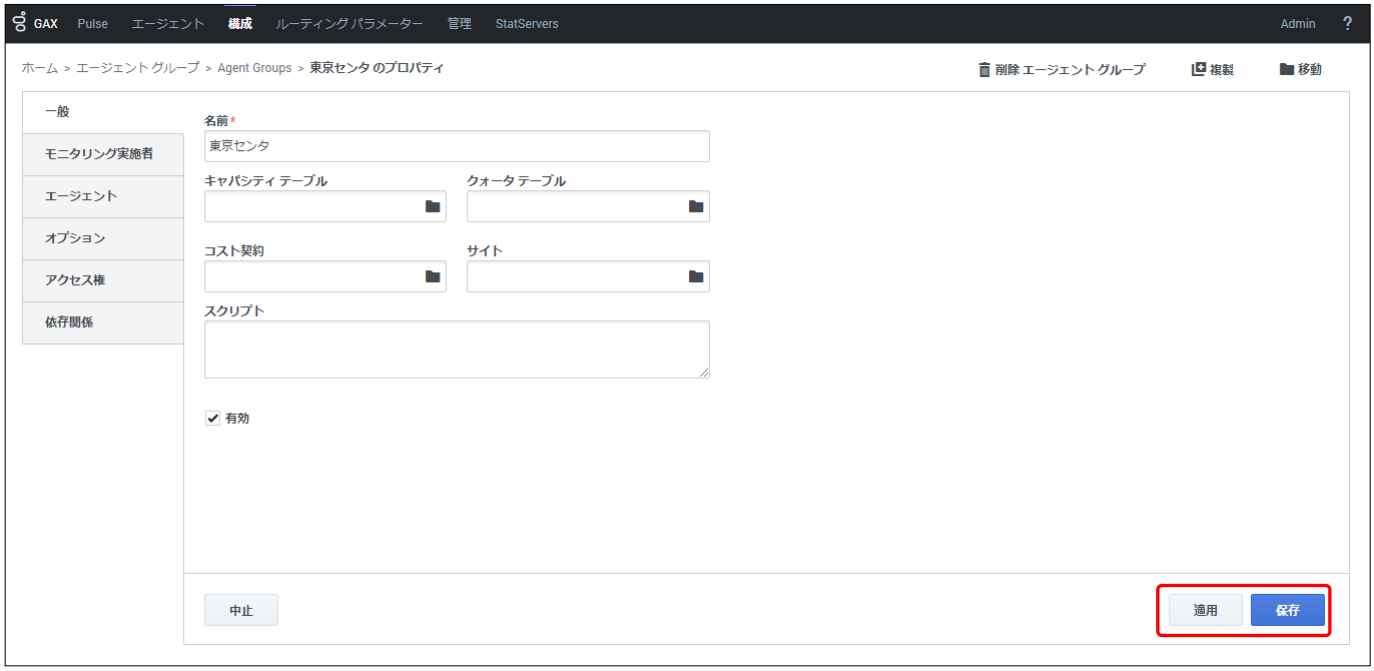
エージェントグループの変更について

- エージェントグループの設定を変更すると、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コールフローに規定されたエージェントグループの設定を変更すると、該当のコールフローを利用した新規の発着信ができなくなったり、呼の分配が意図したとおりに動作しなくなったりする場合があります。

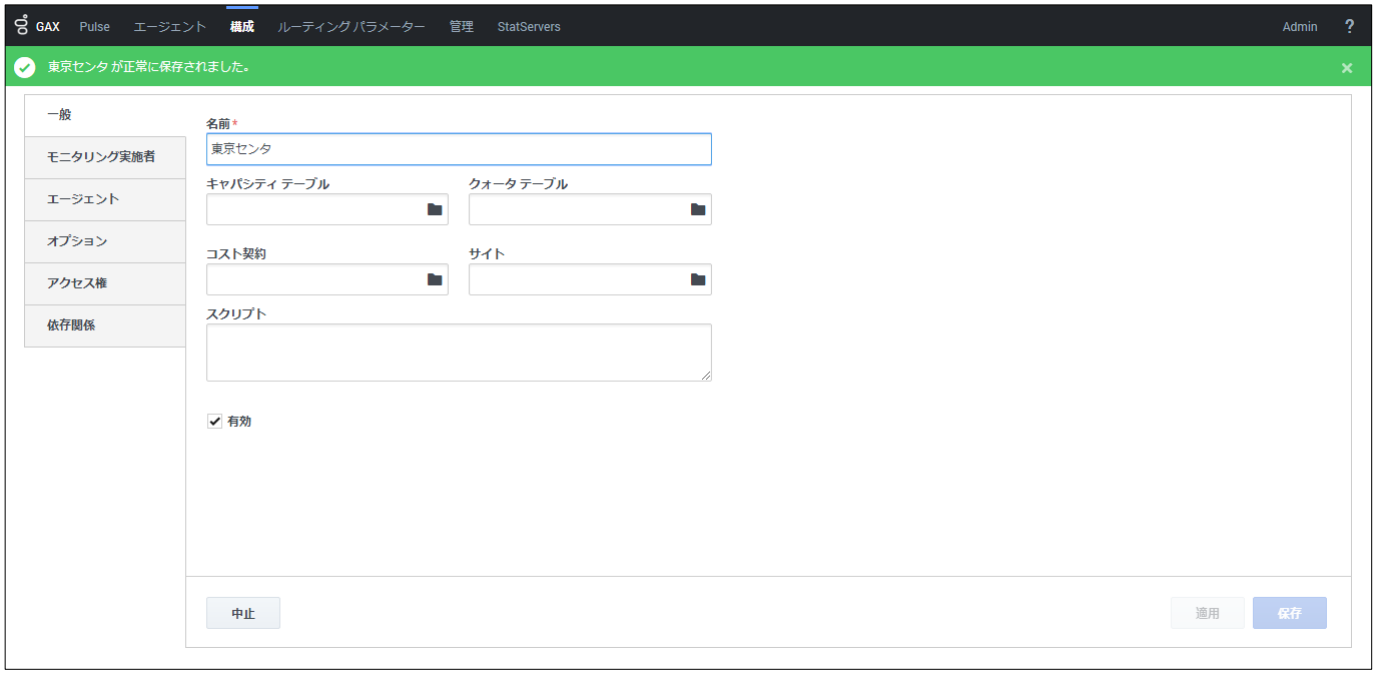
(2) エージェントグループ画面が開きます。設定の変更を実施します。



(3) [保存]/[適用]をクリックします。



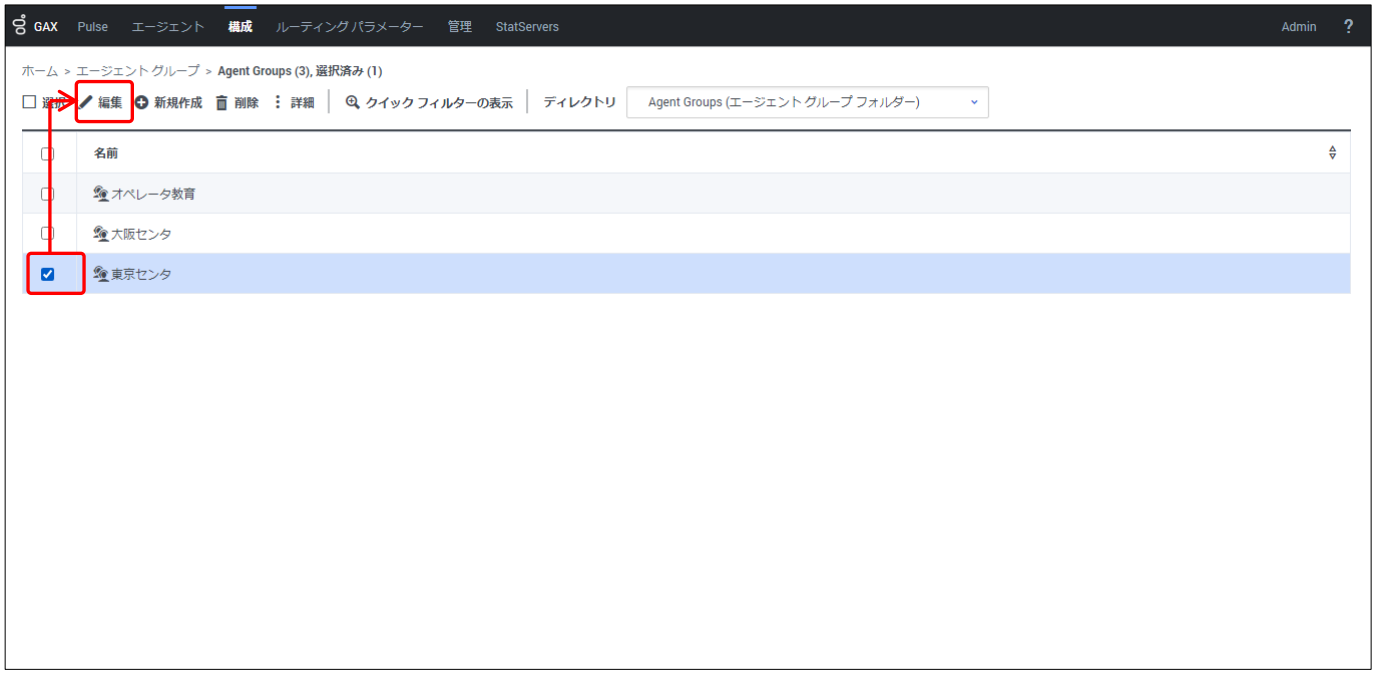
(4) 変更が反映されます。



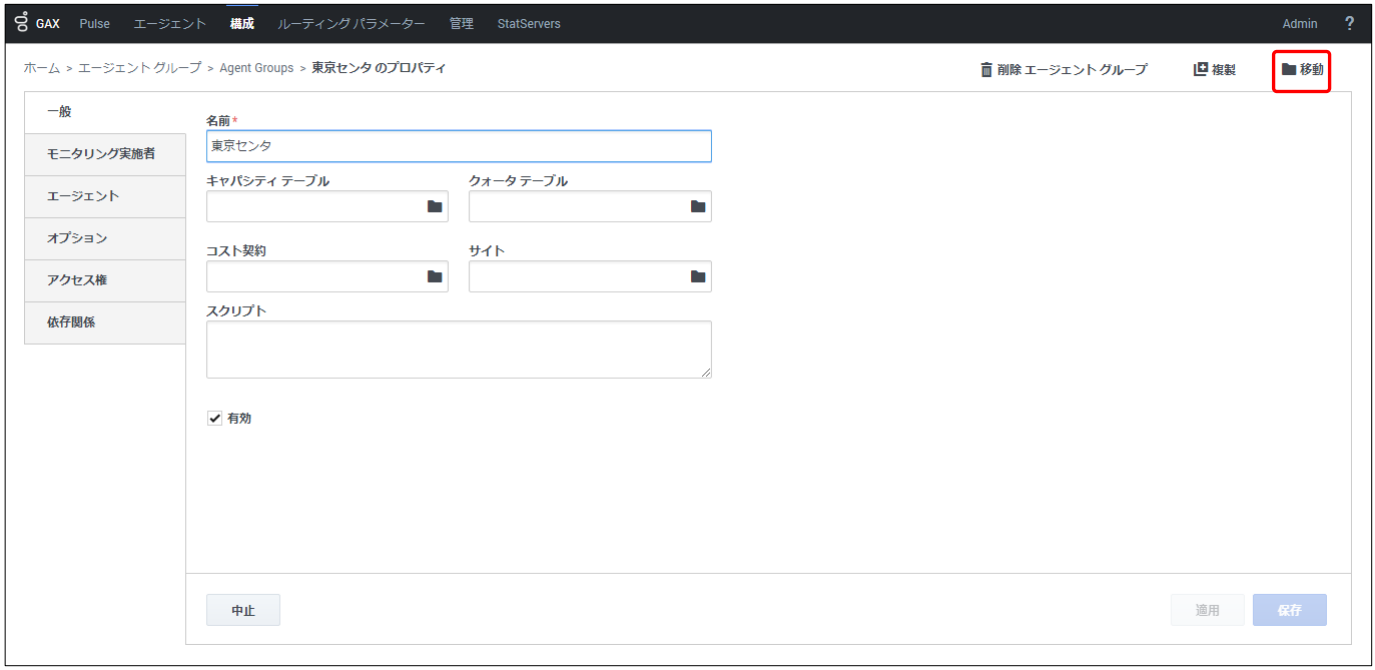
1.4.1.3　エージェントグループ移動

所属する組織を変更することが可能です。

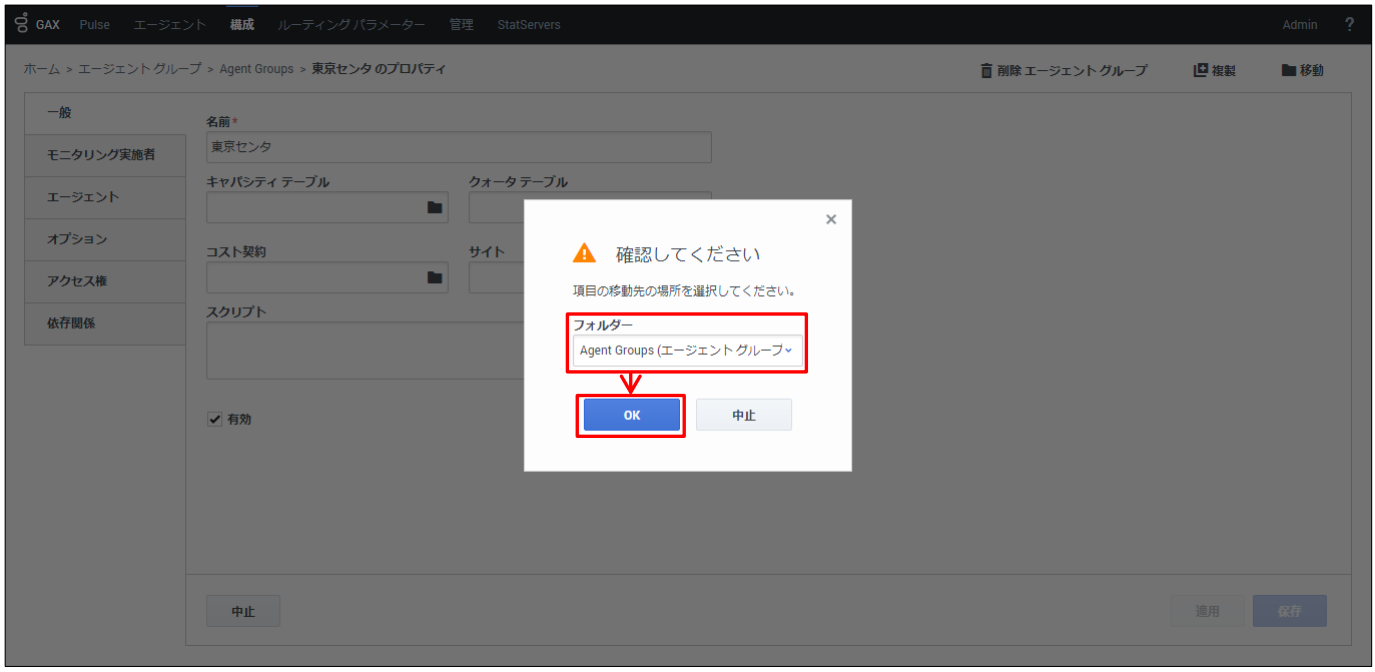
(1) エージェントグループの設定画面から所属組織を変更したいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ」の所属組織を変更する場合の例となります。



(2) エージェントグループ画面が開きます。[移動]を選択します。



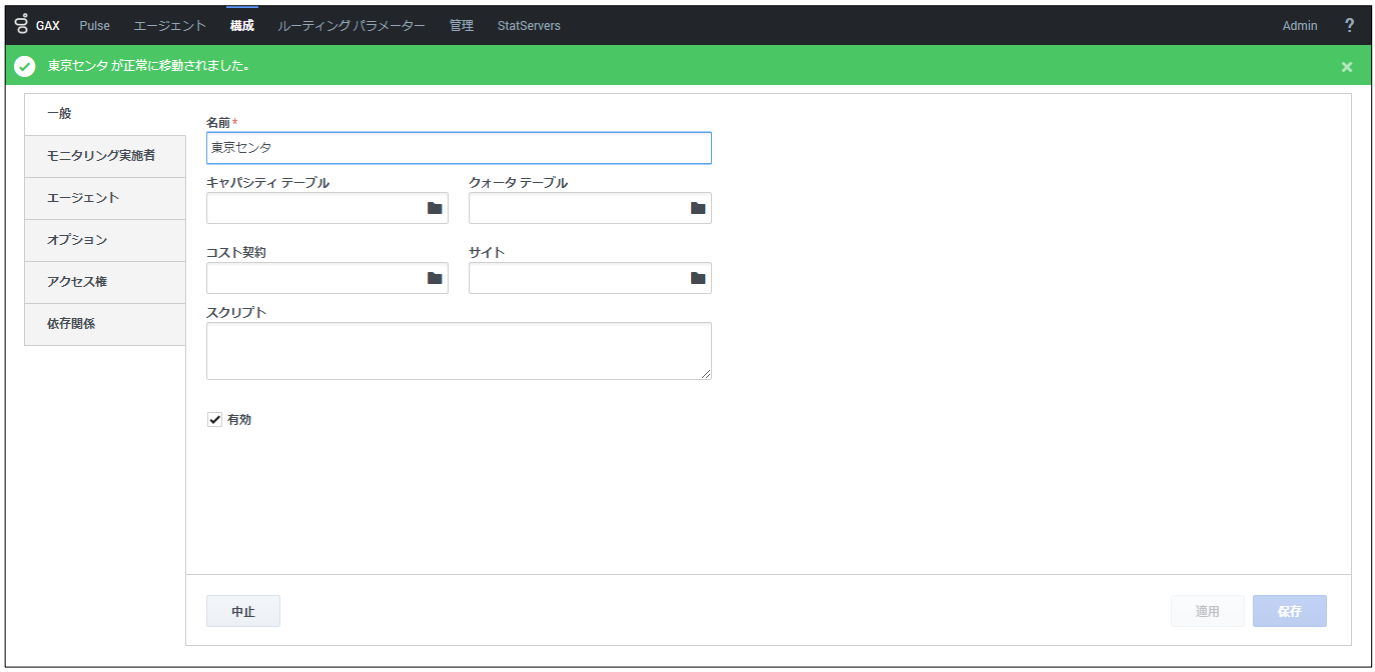
(3)「フォルダー」から新たに所属させる組織配下の「Agent Groups(エージェントグループフォルダー)」を選択し、[OK]をクリックします。



選択可能な組織ついて

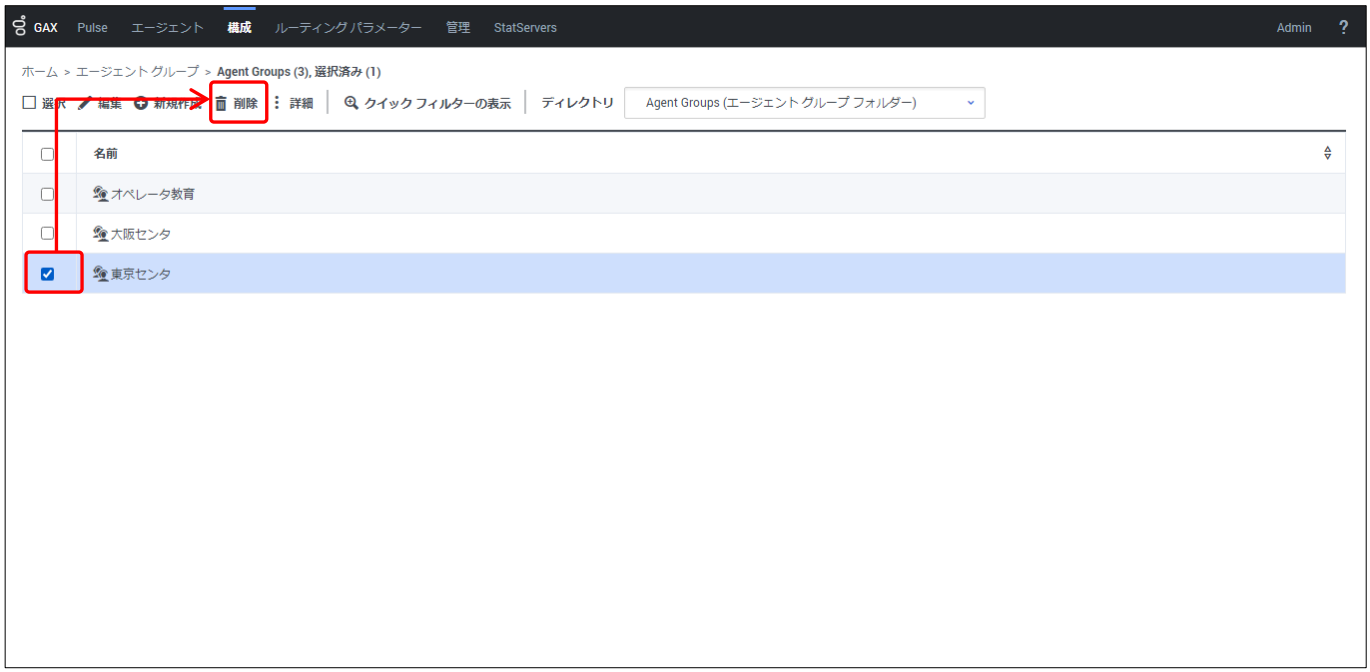
- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

(4) 移動が反映されます。



1.4.1.4　エージェントグループ削除

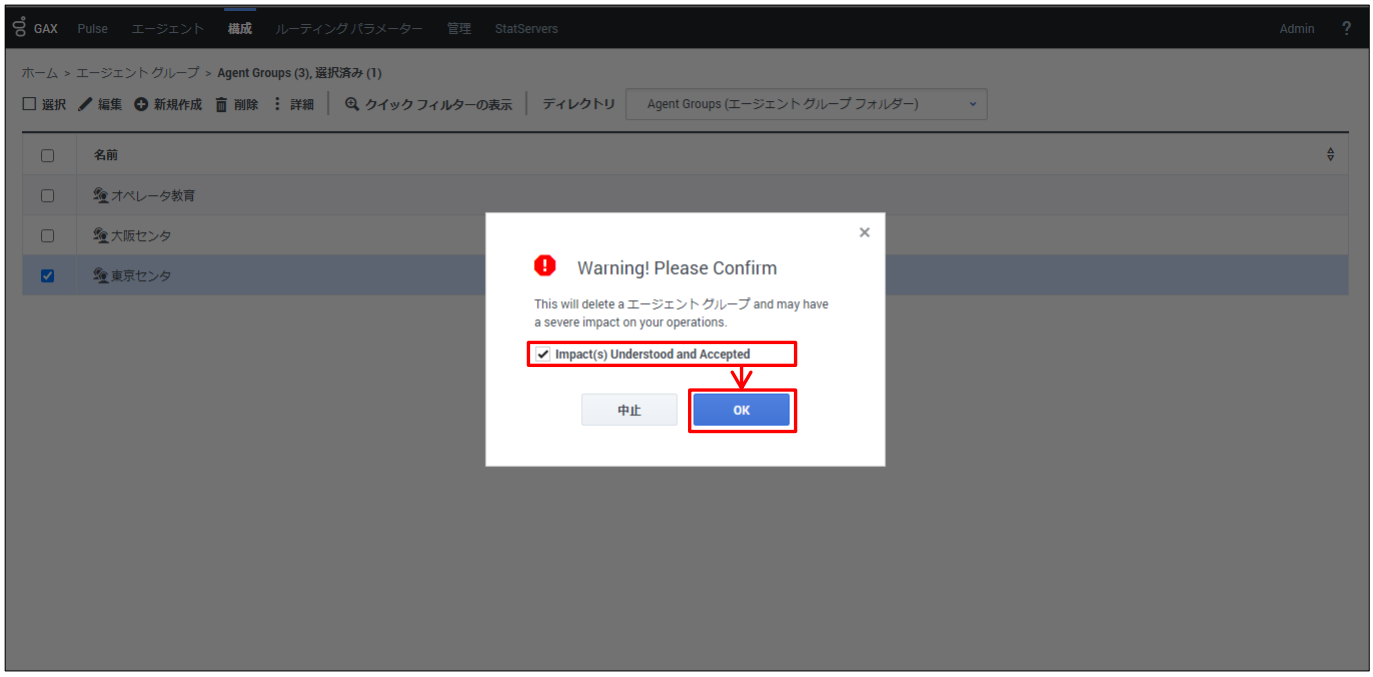
(1) エージェントグループの設定画面から削除したいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「東京センタ」を削除する場合の例となります。



エージェントグループの削除について

- 削除しようとするエージェントグループがエージェントに対して割り当てられている場合、エージェントグループを削除すると割当は自動で解除されます。同名のエージェントグループを再度作成しても割当は自動では行われません。再度エージェントグループ割当を実施する必要があります。再度の割当手順は「1.4.3.2　エージェント変更」(P.184) または「1.4.4　エージェント一括更新」(P.195) を参照してください。
- エージェントグループを削除すると、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コールフローに規定されたエージェントグループを削除すると、該当のコールフローを利用した新規の発着信ができなくなったり、呼の分配が意図したとおりに動作しなくなったりする場合があります。

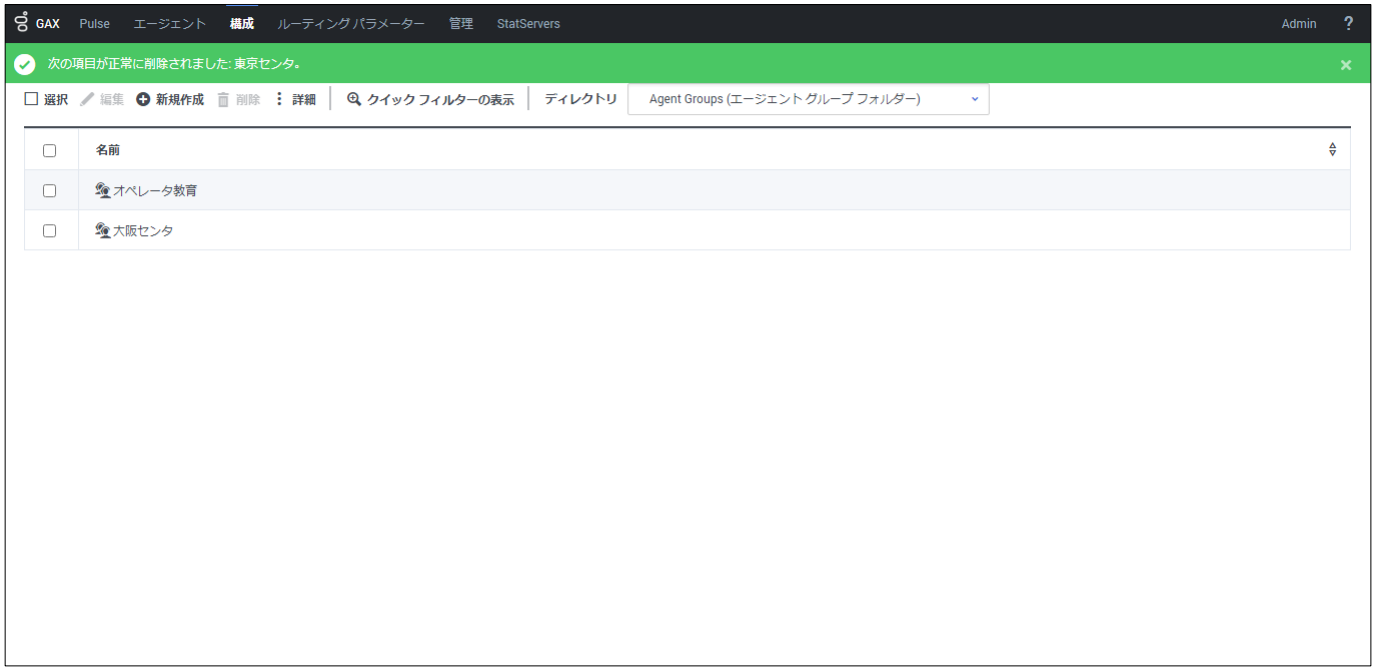
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

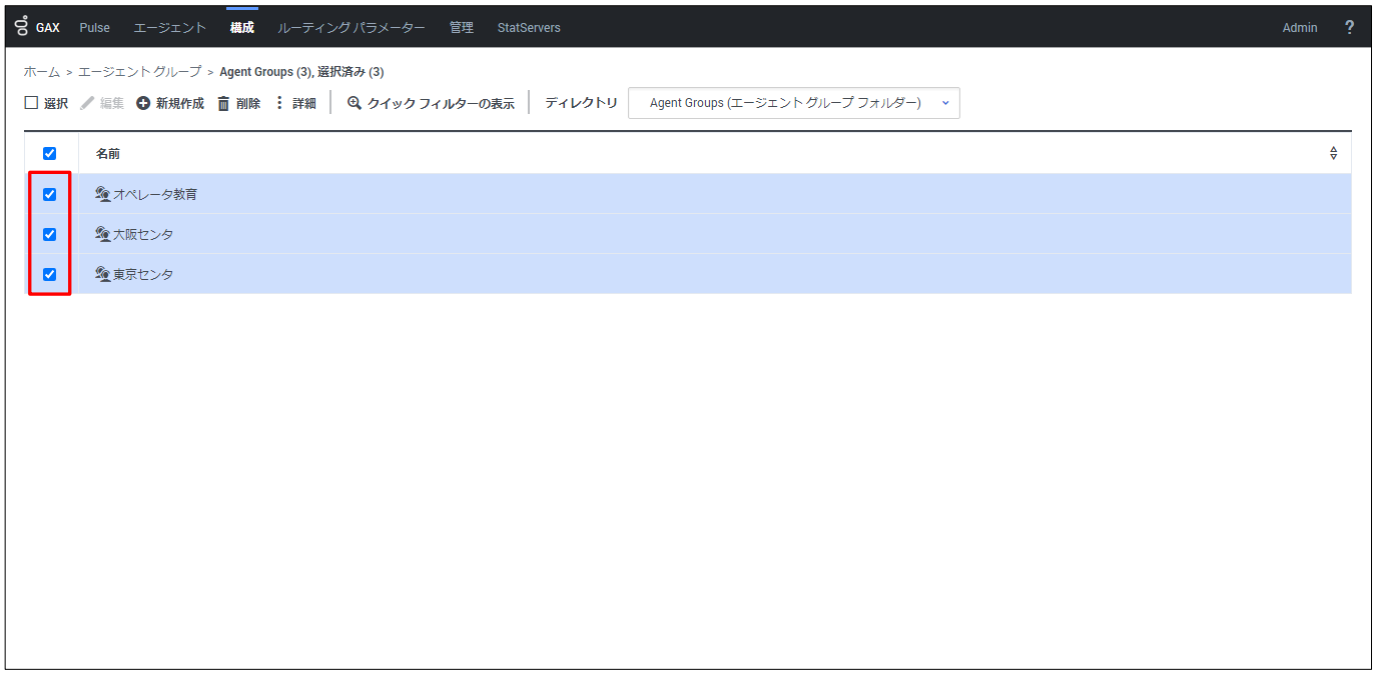
- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) エージェントグループが削除されます。

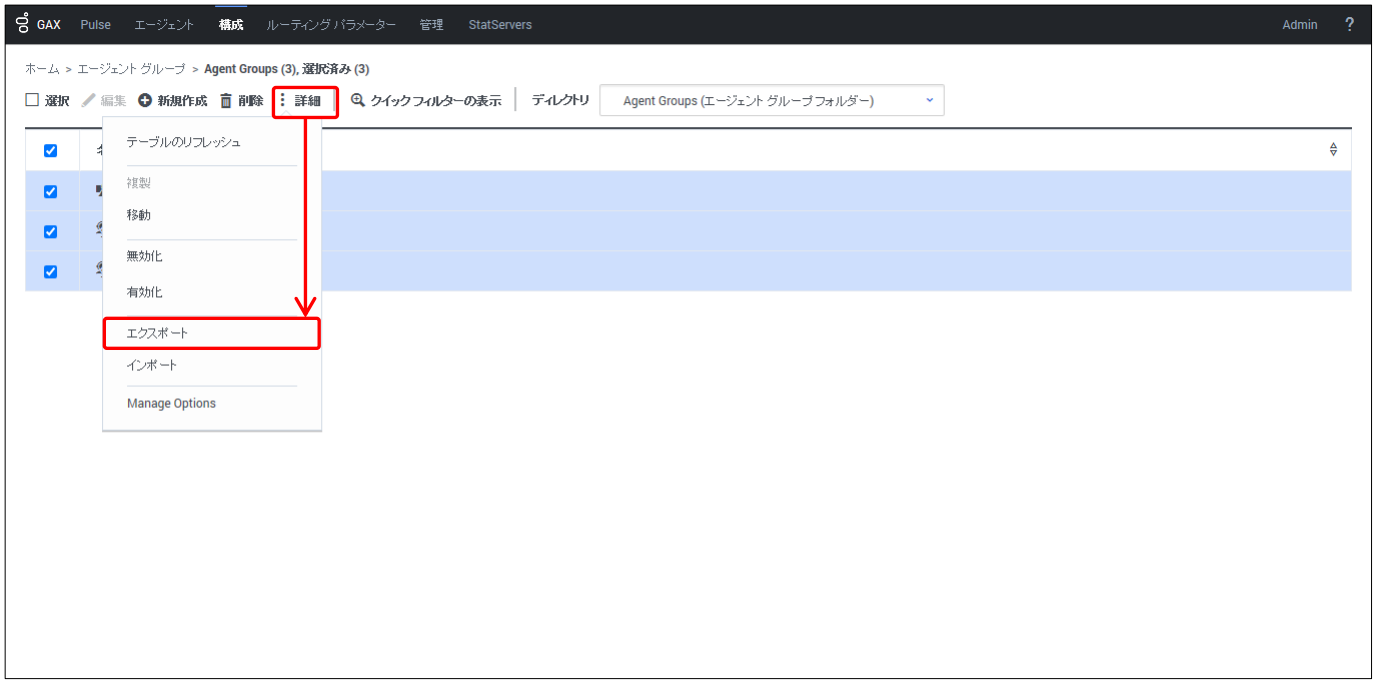


1.4.1.5　エージェントグループのエクスポート

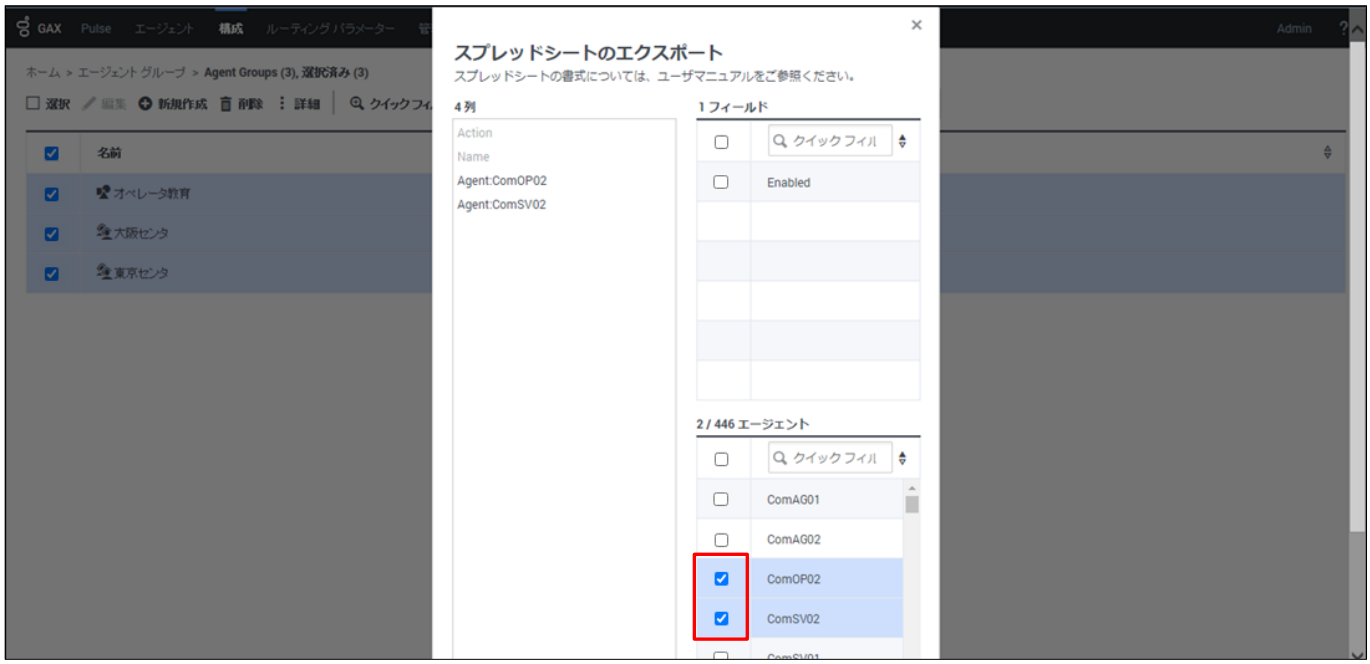
(1) エクスポートしたいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れます。画面は全てのエージェントグループを選択する場合の例となります。



(2) [詳細]から[エクスポート]を選択します。

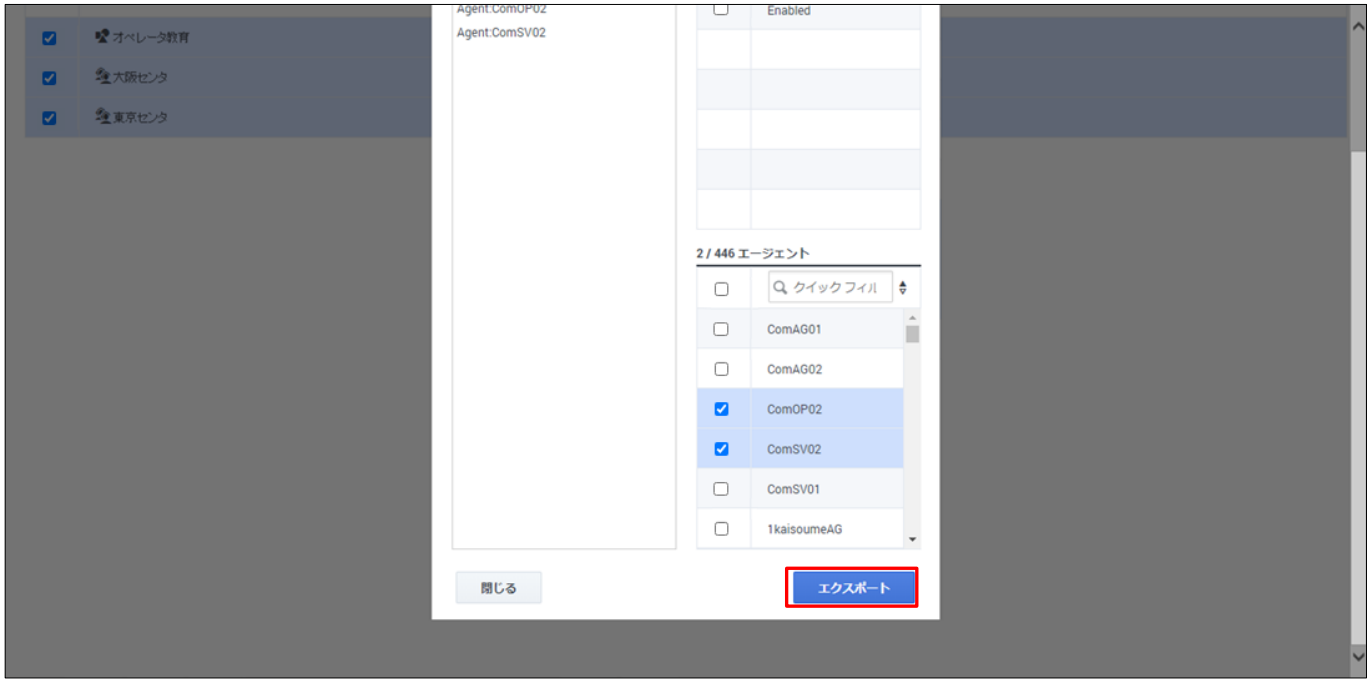


(3) エージェントグループのエクスポート画面が開きます。エクスポートする項目のチェックボックスにチェックを入れます。画面はエージェント ID「ComOP02」「ComSV02」を選択した場合の例となります。



カラム	出力値	備考
有効/無効　設定（画面右上）	有効に設定されているエージェントグループには「Y」を出力し、無効に設定されているエージェントグループには「N」を出力する。	
エージェント（画面右下）	選択したエージェントに割り当てられているエージェントグループには「Y」を出力し、割り当てられていないエージェントグループには「N」を出力する。	

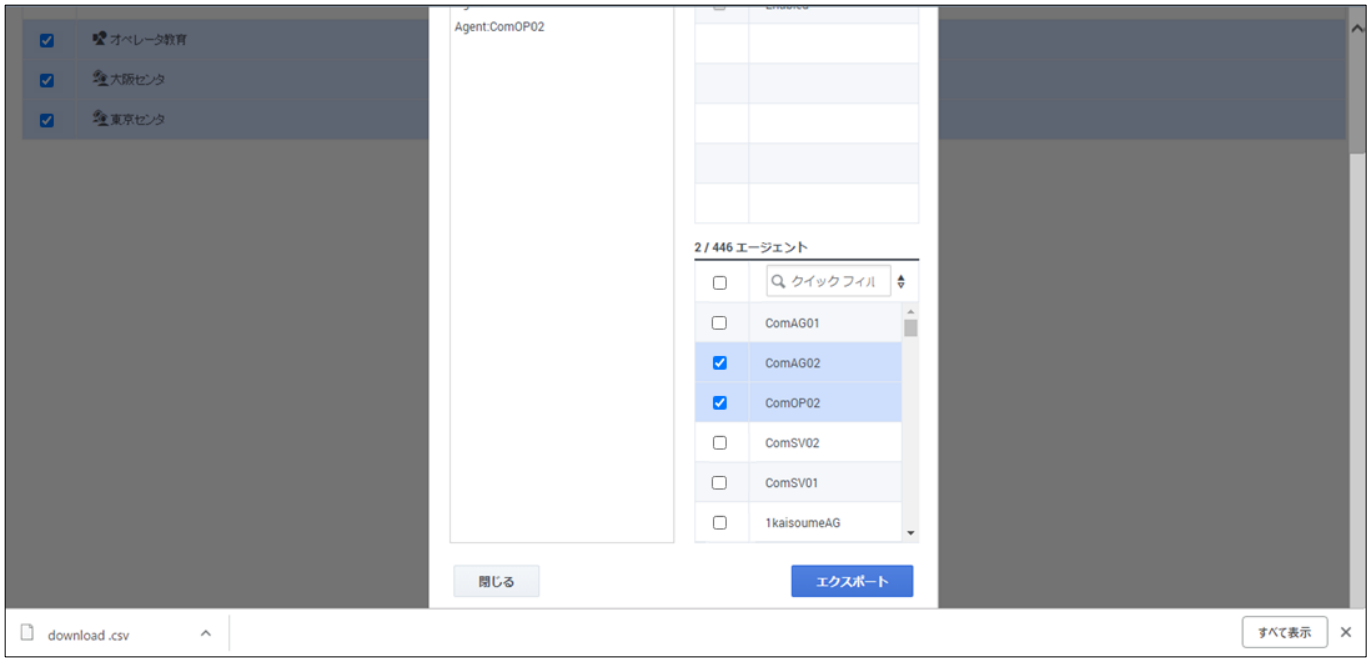
(4) [エクスポート]をクリックします。



エクスポートの表示について

- [エクスポート]が表示されていない場合は、画面を下へスクロールしてください。

(5) ファイルのダウンロード確認が表示されます。任意の場所へ保存してエクスポート完了となります。



ファイル名について

- download.csv となります。

1.4.1.6　エージェントグループのインポート

インポート用の CSV ファイルは以下のフォーマットに従って作成してください。「1.4.1.5 エージェントグループのエクスポート」（P.142）を利用して作成されることを推奨します。

ファイル名	文字コード	改行コード	備考
任意のファイル名.csv	UTF-8（BOM あり/なし いずれも可）	CR+LF	• ファイル名と拡張子（csv）の間以外の場所に半角ピリオド(.)が使用されているとインポート不可（フォルダパスも含む）

CSV ファイル仕様について

- Web ブラウザが認識できないファイル名は利用できません。
- ファイル名と拡張子（csv）の間以外の場所に半角ピリオド(.)が使用されていると、「有効な CSV ファイルタイプにする必要があります」と表示され、インポートが実施できません。ファイルのフォルダパスの場合も同様です。
  例：「import.20161010.csv」や「¥¥192.168.100.1¥file¥import.csv」はインポート不可
- ファイルのインポート時に文字コードのチェックは行いません。UTF-8 以外の文字コードのファイルをインポートすると、全角文字が文字化けした状態で登録されます。
- 各項目は半角カンマ(,)で区切ってください。項目を入力しない場合でも半角カンマは省略できません。
- 各項目は半角ダブルコーテーション(“)で囲んでください。
- 各項目の詳細な入力条件（利用可能な文字種別など）は、各項目の個別作成時の条件に準じます。
- 必須ではない項目は省略することが可能です。
- 最終カラム後の半角カンマは不要です。

CSV ファイルのヘッダー（1 行目）は以下のフォーマットに従って作成してください。項目の並び順は順不同です。

[凡例　●：必須　空欄：任意]

[ヘッダー]					
No.	項目	必須		更新可否	設定内容
		作成	更新		
1	追加・更新フラグ	●	●		Action
2	エージェントグループ名	●	●		Name
3	エージェント ID				Agent:エージェント ID
4	有効・無効フラグ				Enable

エージェント ID の複数同時設定について

- No3:エージェント ID を複数同時に設定する場合は、エージェント ID の数だけ列を追加してください。

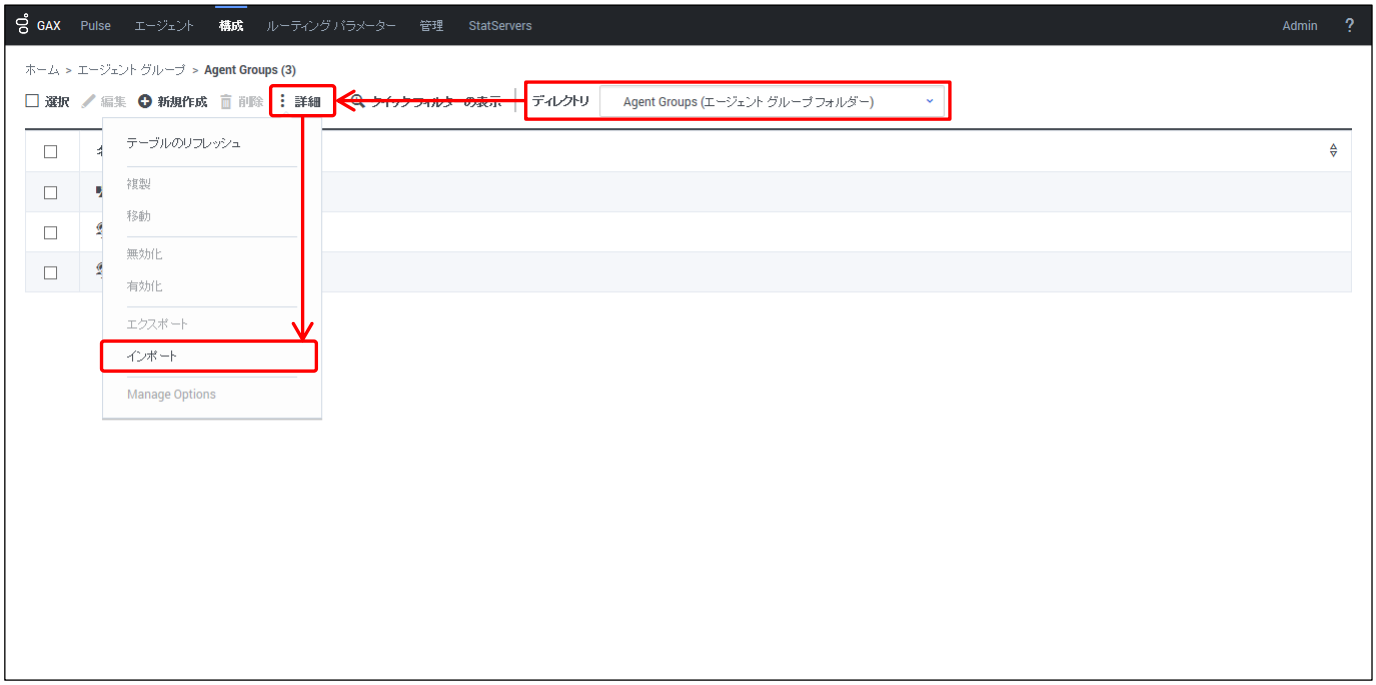
CSV ファイル（2 行目以降）は以下のフォーマットに従って作成してください。項目の並び順は順不同ですが、ヘッダー（1 行目）と合わせる必要があります。

[インポートレコード]				
No.	項目	入力種別	入力内容	備考
1	追加・更新フラグ	固定	ADD,UPDATE	“ADD”でエージェントグループの追、”UPDATE”でエージェントへの割当/有効・無効フラグの更新
2	エージェントグループ名	任意		バーチャルエージェントグループへの更新は不可 半角英数字/半角文字は最大 255 文字 全角文字は最大 127 文字
3	エージェントへの割当	固定	Y,N	ヘッダーのエージェント ID に対して No.2 のエージェントグループを割り当てる場合は”Y”、割り当てない場合は”N”
4	有効・無効フラグ	固定	Y,N	

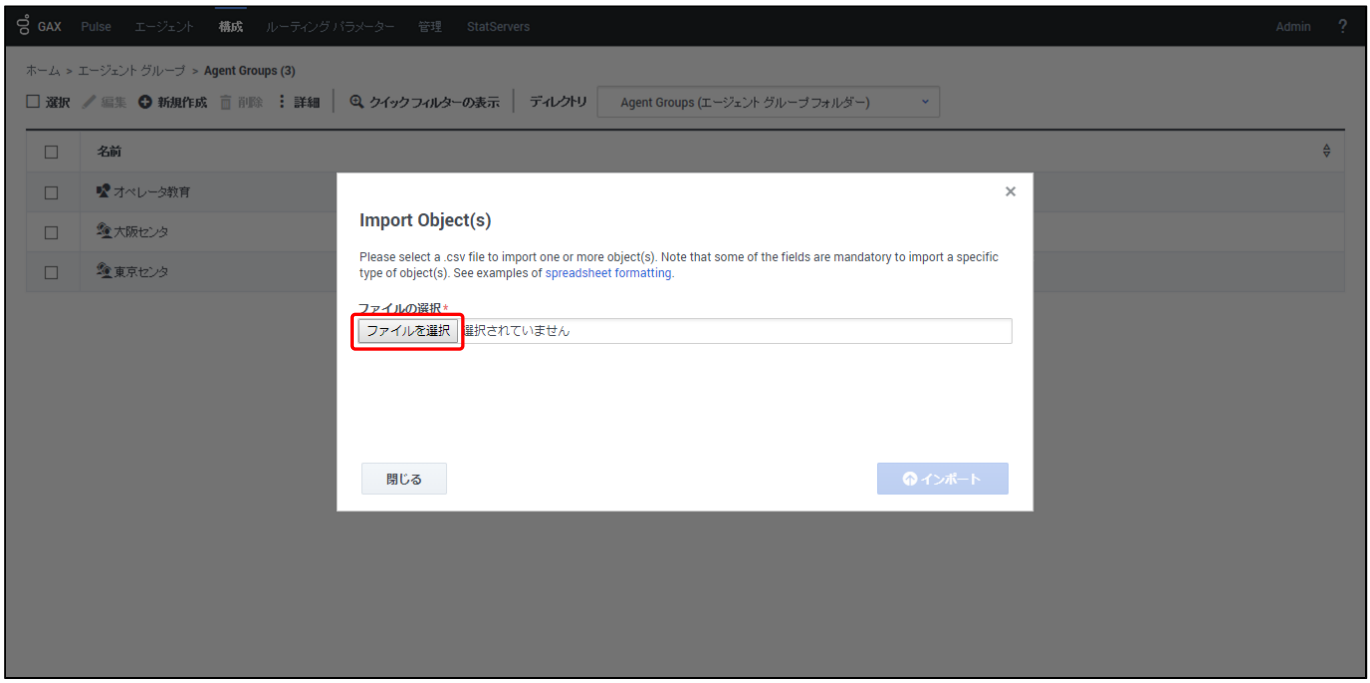
組織設定について

- インポートを実施するエージェント ID の所属組織設定が反映されます。
  組織設定なし：組織設定のないエージェント ID のみを設定可能
  組織設定あり：権限のあるエージェント ID（同一組織または配下の組織に所属、組織設定なし）のみを設定可能
- 複数の組織に対して、1 つの CSV ファイルで同時にインポートを行うことはできません。「ディレクトリ」で選択した組織に対してのみインポートを行うことができます。

(1) インポートを行うディレクトリが選択されていることを確認し、[詳細]から[インポート]を選択します。



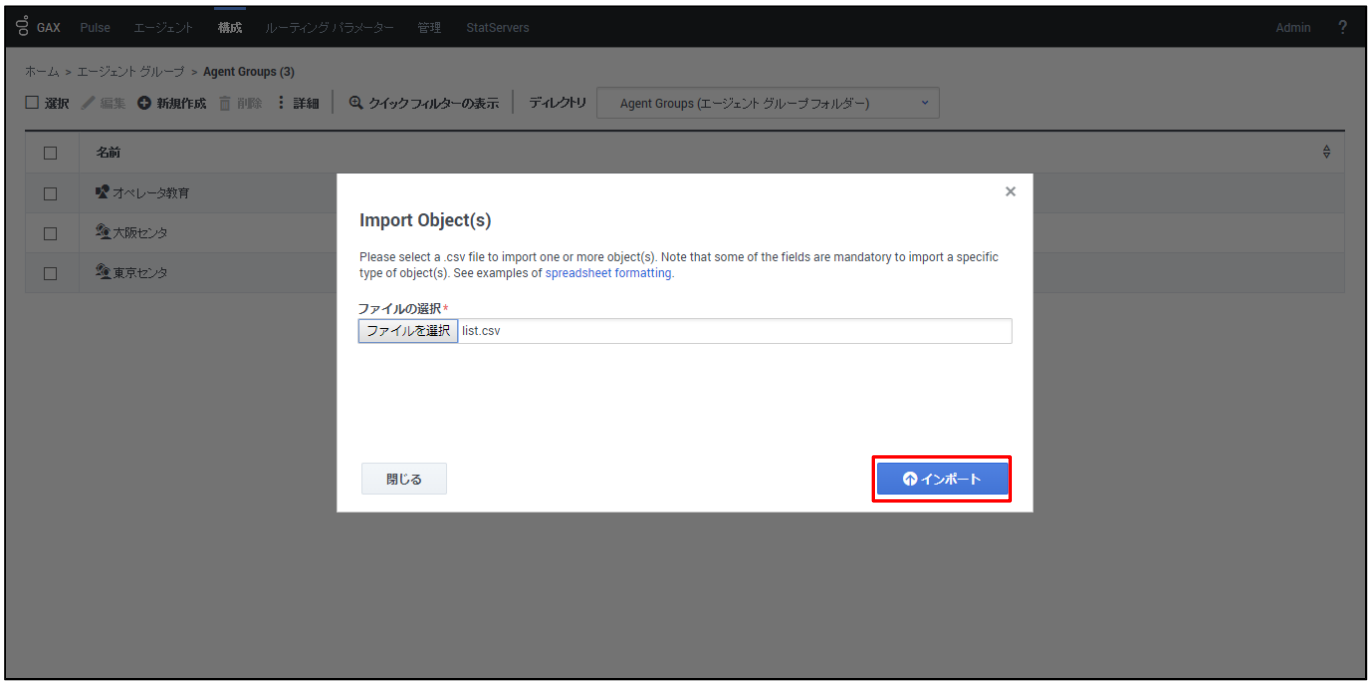
(2) Import Object(s)アップロードダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックして CSV ファイルを選択します。



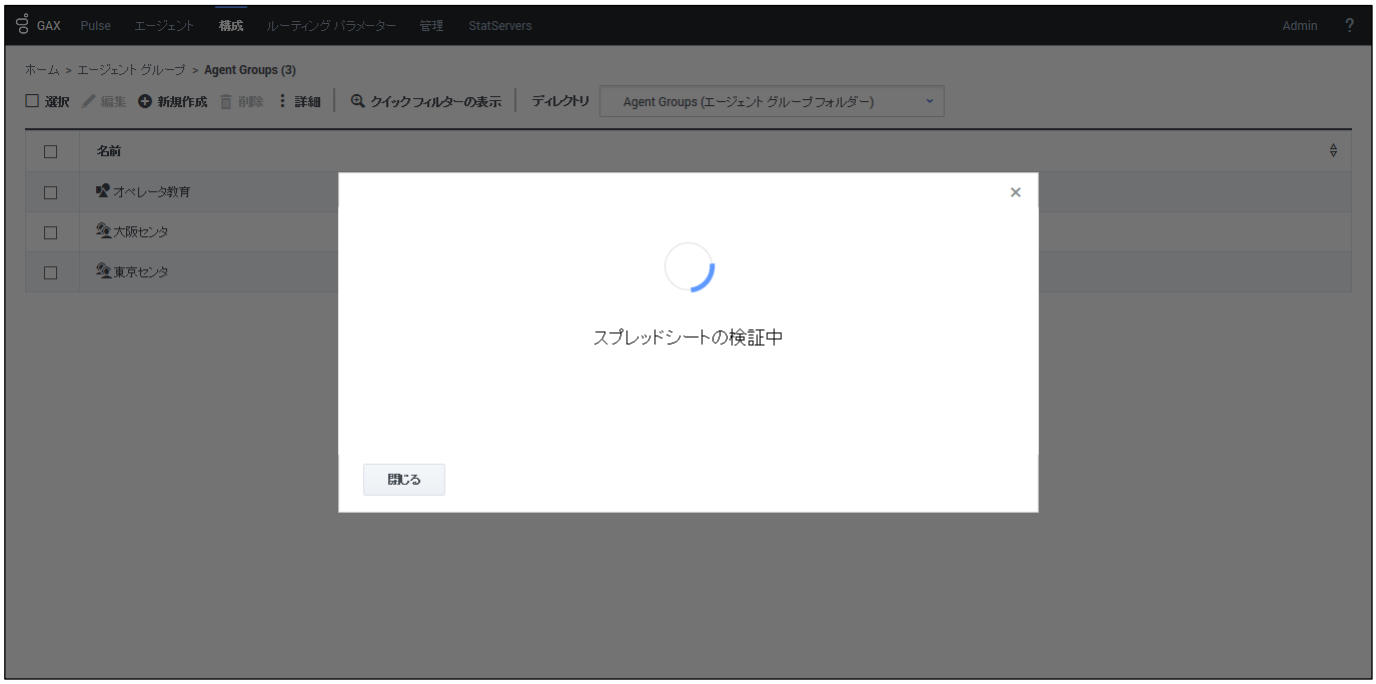
spreadsheet formatting のリンクについて

- 製品ヘルプへのリンクとなります。製品ヘルプを表示するには、インターネットへのアクセスが可能な状態である必要があります。製品ヘルプに記載の内容は Arcstar Contact Center 2.0 のサービスで提供している機能と一部異なる場合があります。Arcstar Contact Center 2.0 としての機能はユーザーズマニュアルに準じます。

(3) [インポート]をクリックすると CSV ファイルのアップロードが開始されます。



(4) アップロードが完了すると、CSV ファイルの検証が開始されます。

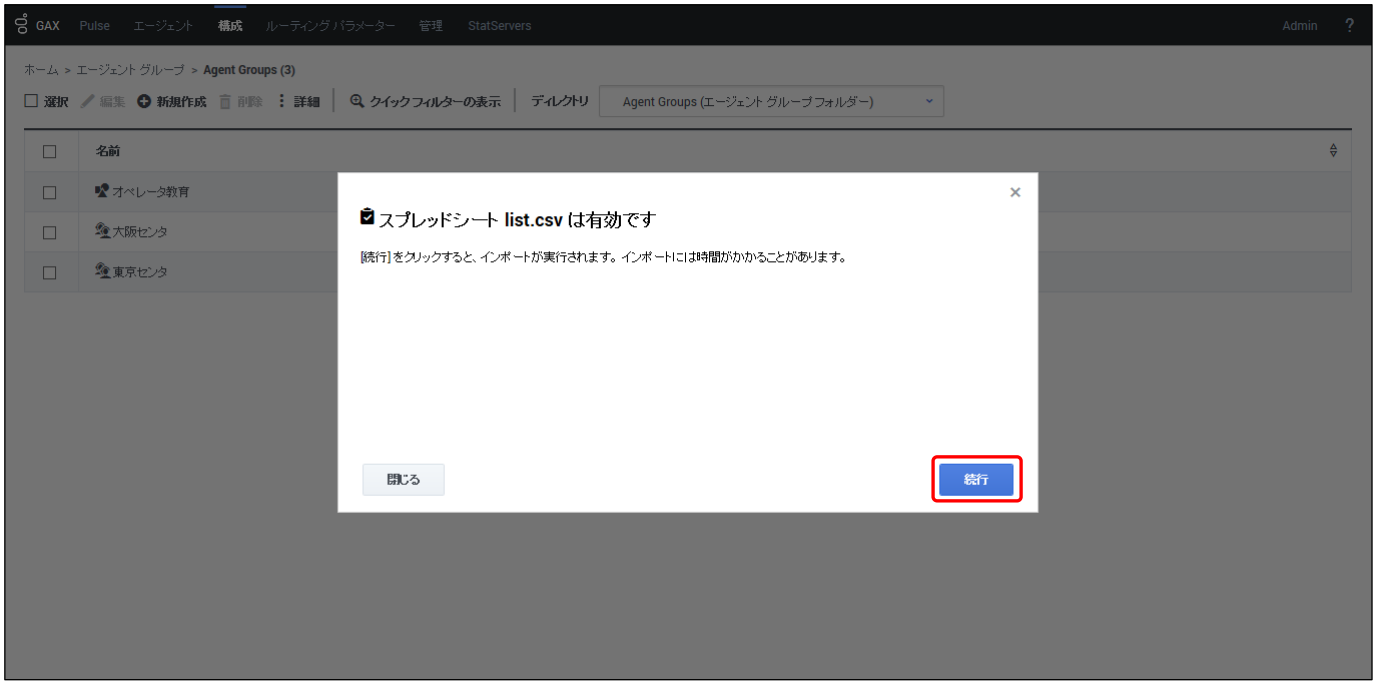


検証のエラーについて

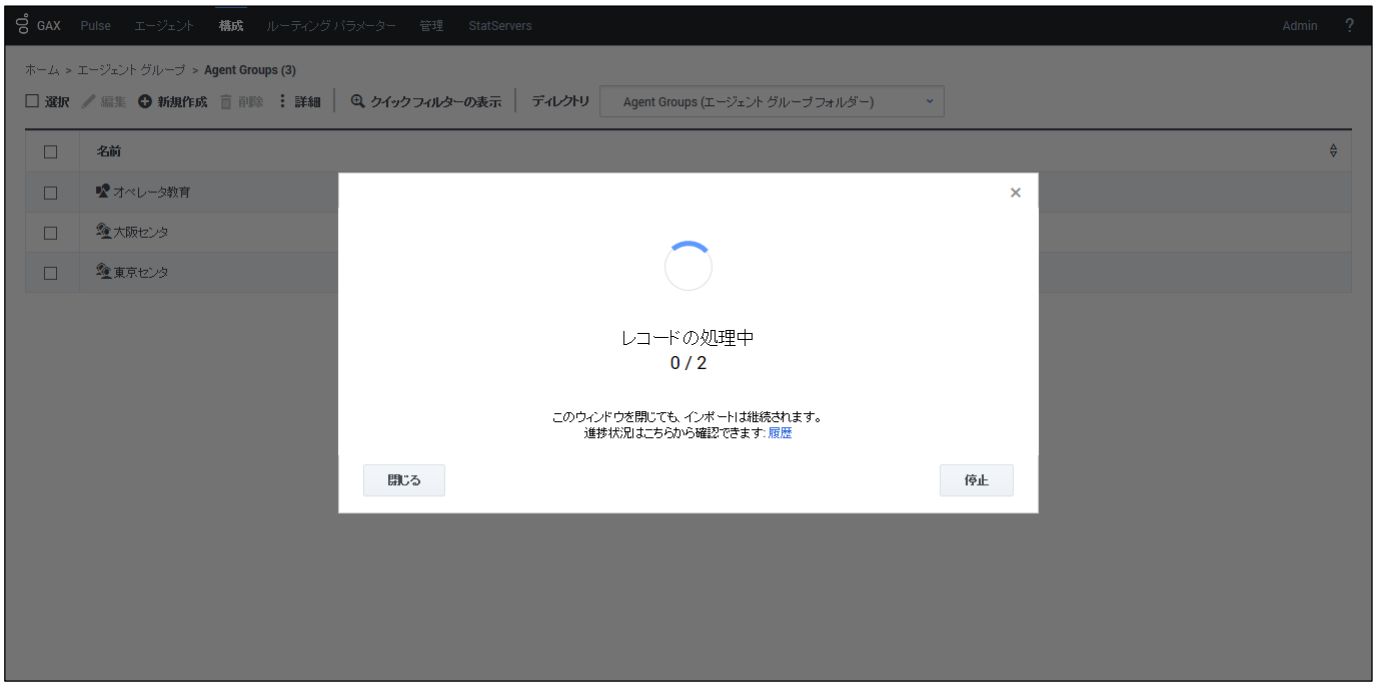
- CSV ファイルの検証で問題が発見された場合は、以下のようなスプレッドシートのエラーが表示されます。主なエラーと想定される原因は「1.4.1.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー」(P.153) を参照してください。



(5) CSV ファイルの内容に問題がない場合は、以下の登録続行確認ダイアログが表示されます。 [続行]をクリックするとインポートの処理が開始されます。



(6) 処理画面が展開されます。



処理画面について

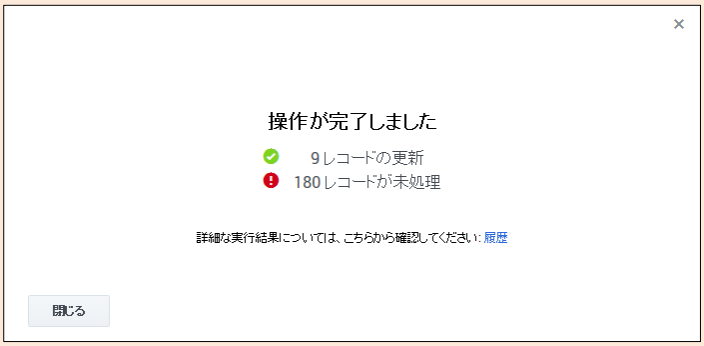
- 処理完了まで画面を確認する必要がありません。[閉じる]をクリックすると、処理画面を閉じることが可能です。処理画面を閉じて以降は GAX からログアウトしても処理は中断されません。
- 処理を中断したい場合は、[停止]をクリックします。
- 処理状況は、「1.4.5 一括更新履歴」（P.211）から確認することが可能です。

処理を停止した場合について

- [停止]をクリックすると、停止確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックすると、処理が停止されます。[中止]をクリックすると、インポート処理画面に戻ります。



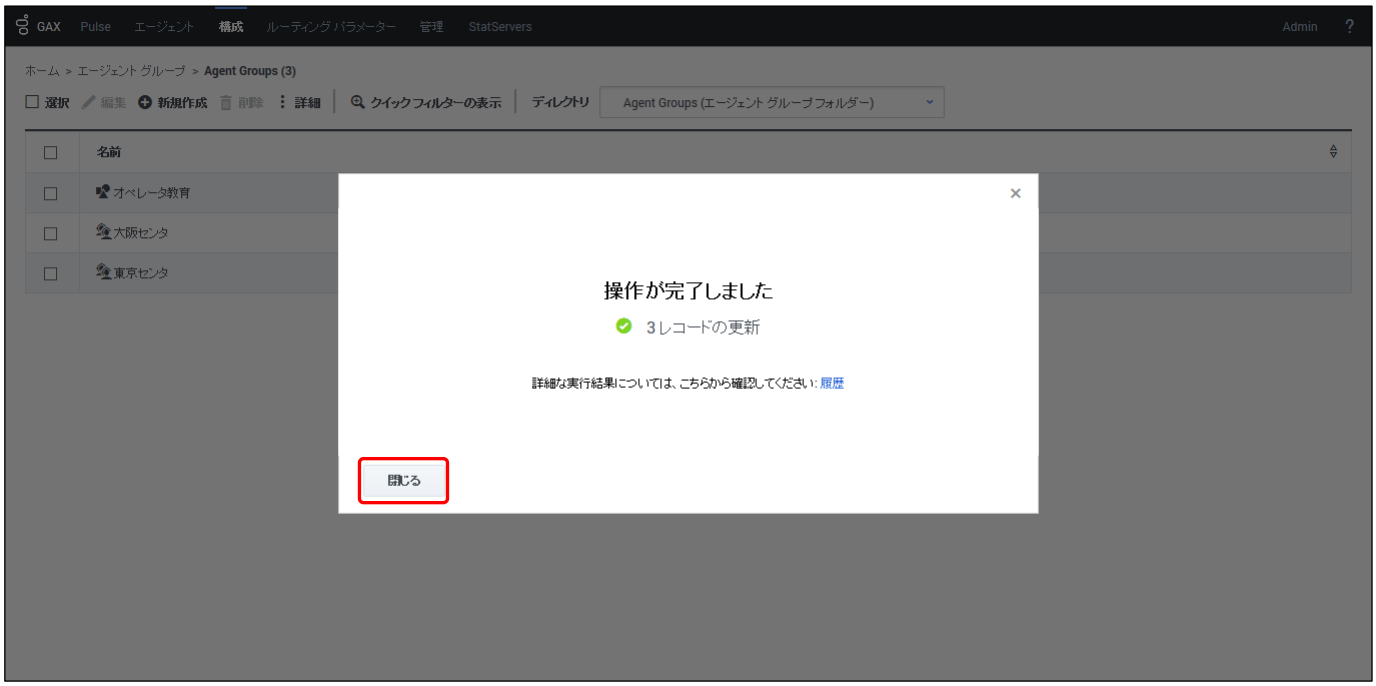
- [停止]をクリックした場合でも、それまでの間にインポート処理が完了しているエージェントグループの設定はロールバックされません。インポートの処理状況は「1.4.5 一括更新履歴」(P.211) から確認することが可能です。



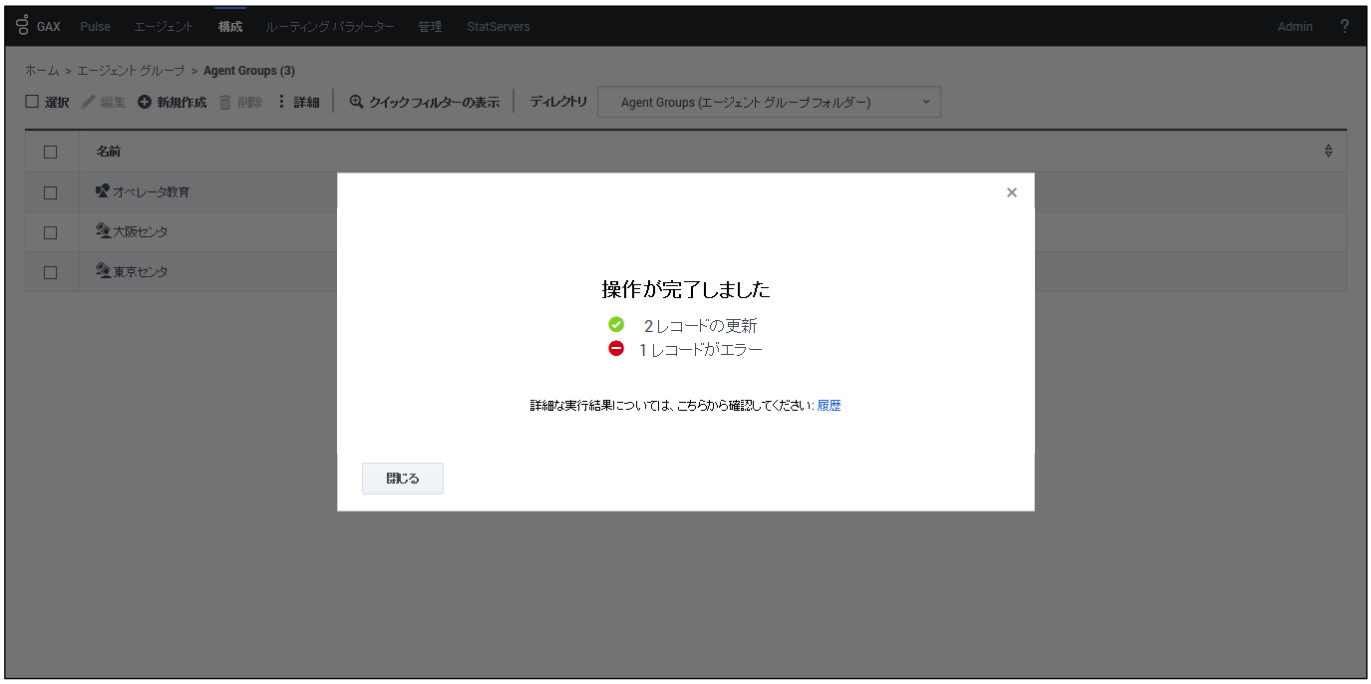
複数同時実行について

- 複数のスーパーバイザ/テナント管理者が同時に登録処理を実行した場合は、1 登録処理ずつ順次一括更新が実行されます。実行待ちとなっているエージェントグループの処理状況は、実行の順番となるまでは 0 件のまま進捗しない状態となります。

(7) インポート処理が完了します。[閉じる]をクリックしてください。



登録中にエラーが検出されたレコードは登録されません。[履歴]をクリックしてエラーとなったレコードを確認してください。



登録時エラーについて

- 正常なレコードはインポート処理が完了した状態です。エラーの発生したレコードはインポート処理は実行されていません。必要に応じてエラーを修正し、再度インポート処理を実行する必要があります。
- 登録時のエラーの確認手順は「1.4.1.8 インポート実行時のエラー」(P.154) を参照してください。

1.4.1.7　インポート用スプレッドシート検証時のエラー

エージェントグループのインポート（スプレッドシートの検証）におけるエラー表示内容と想定されるファイルの誤りの例は以下のとおりです。エラーが発生した際は、本章を参考に CSV ファイルの修正を行ってください。登録処理実行時のエラー表示については、「1.4.1.8 インポート実行時のエラー」（P.154）を参照してください。尚、本章は例示したエラー以外のエラーが発生しないことを保証するものではありませんので、あらかじめご了承願います。インポート時のエラーは、発生した全てのエラーが 1 つの画面上に表示されます。

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	Field:{Action} value must be ADD/UPDATE, but is {入力値} 	・ ヘッダー項目”Action”は”ADD”/”UPDATE”のいずれかのみが入力可能であるのに対して、入力不可である{入力値}が設定されている可能性があります。
2	必須のフィールドがありません：Action 	・ Action ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。
3	認識されないフィールド：(ヘッダー名) 	・ （ヘッダー名）で指定されるヘッダーは、定義されていないかスペルに誤りがある可能性があります。
4	スプレッドシートに重複する列があります：(ヘッダー名) 	・ （ヘッダー名）で指定されるヘッダーが CSV ファイルに複数回定義されている可能性があります。
5	認識されないフィールド：Error 必須のフィールドがありません：Action 	・ ヘッダー（CSV ファイル 1 行目）のカラム数とインポートレコード（CSV ファイル 2 行目以降）のカラム数が一致していない可能性があります。

エラー検出されない入力/設定誤りについて

• 以下の記述誤りについては、ファイル検証および登録時にエラー検出されません。

●不正な値の指定（文字数制限越え、存在しないエージェント ID/エージェントグループ、Y/N 以外の値など）、権限のない組織のエージェント ID の指定

⇒実行時にエラーまたは未処理となる

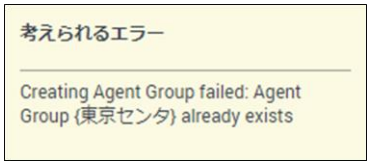
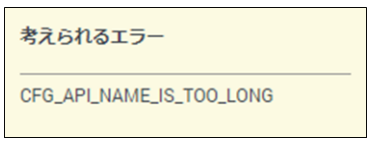
1.4.1.8　インポート実行時のエラー

エージェントグループのインポート実行結果は、エージェント一括更新の履歴から参照します。履歴の参照手順については「1.4.5 一括更新履歴」（P.211）を参照してください。

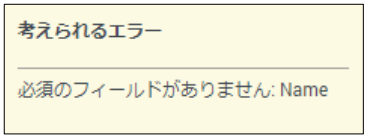
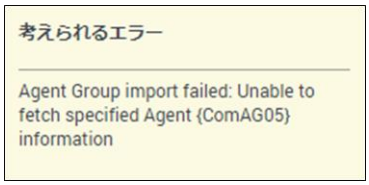
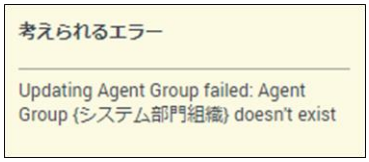
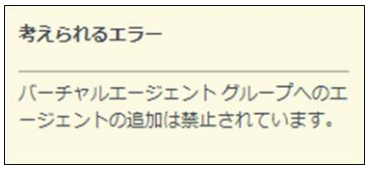
一括更新履歴のエクスポートについて

- 一括更新履歴からエクスポートされたファイルには、インポートには不要な項目が多数含まれます。意図せず設定が変更され、Arcstar Contact Center の利用に支障が出る可能性がありますので、インポート用には利用しないでください。インポート用 CSV ファイルの作成には、「1.4.1.5 エージェントグループのエクスポート」（P.142）の手順に従ってエクスポートした CSV ファイルを利用してください。

エージェントグループのインポート実行におけるエラー表示内容と想定されるファイルの誤りの例は以下のとおりです。エラーが発生した際は、本章を参考に修正を行ってください。CSV ファイルインポート時のエラー表示については、「1.4.1.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー」（P.153）を参照してください。尚、本章は例示したエラー以外のエラーが発生しないことを保証するものではありませんので、あらかじめご了承願います。実行時のエラーは、該当したエラーのうち 1 つのみが表示されます。表示された以外のエラーが同時に発生している可能性がありますのでご注意ください。

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	処理されていません 	・ カラムに不正な値が設定されている可能性があります。
2	Creating Agent Group failed: Agent Group {入力値} already exists 	・ 作成（ADD）しようとしたエージェントグループ{入力値}は既に存在している可能性があります
3	CFG_API_NAME_IS_TOO_LONG 	・ 作成（ADD）しようとしたエージェントグループ名の長さが制限を超えている可能性があります。エージェントグループ名の最大値は 255 文字です。

（次頁へ続く）

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
4	必須のフィールドがありません：Name 	・ Name ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。
5	value is not supported. Agent = （エージェント ID） 	・ （エージェント ID）へのエージェントグループ割当には”Y”/”N”いずれかのみが入力可能であるのに対して、それ以外の値が設定されている可能性があります。
6	Agent Group import failed: Unable to fetch specified Agent {エージェント ID} information 	・ {エージェント ID}で提示されているエージェント ID は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。 ・ インポートを実行しているエージェントが権限を持たない組織に所属するエージェント ID が指定されている可能性があります。
7	Updating Agent Group failed: Agent Group {エージェントグループ名} doesn’t exist 	・ {エージェントグループ名}で掲示されているエージェントグループ名は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。 ・ インポートを実行しているエージェントが権限を持たない組織に所属するエージェントグループが指定されている可能性があります。
8	バーチャルエージェントグループへのエージェントの追加は禁止されています。 	・ エージェントグループ名にバーチャルエージェントグループが指定されている可能性があります。

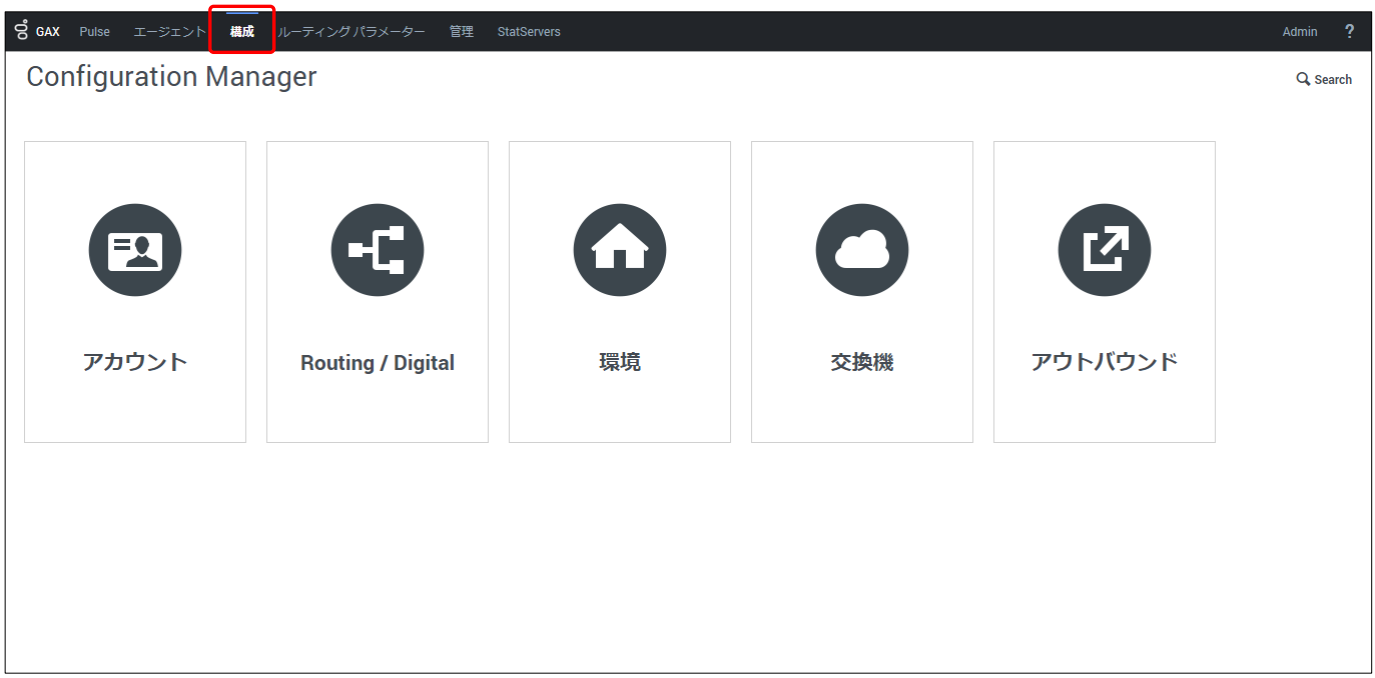
1.4.2　スキル設定

エージェントに割り当てるスキルの作成、変更、移動、削除を行う機能です。ここでは構築用管理者のアカウントでログインした場合の画面を例に説明しています。

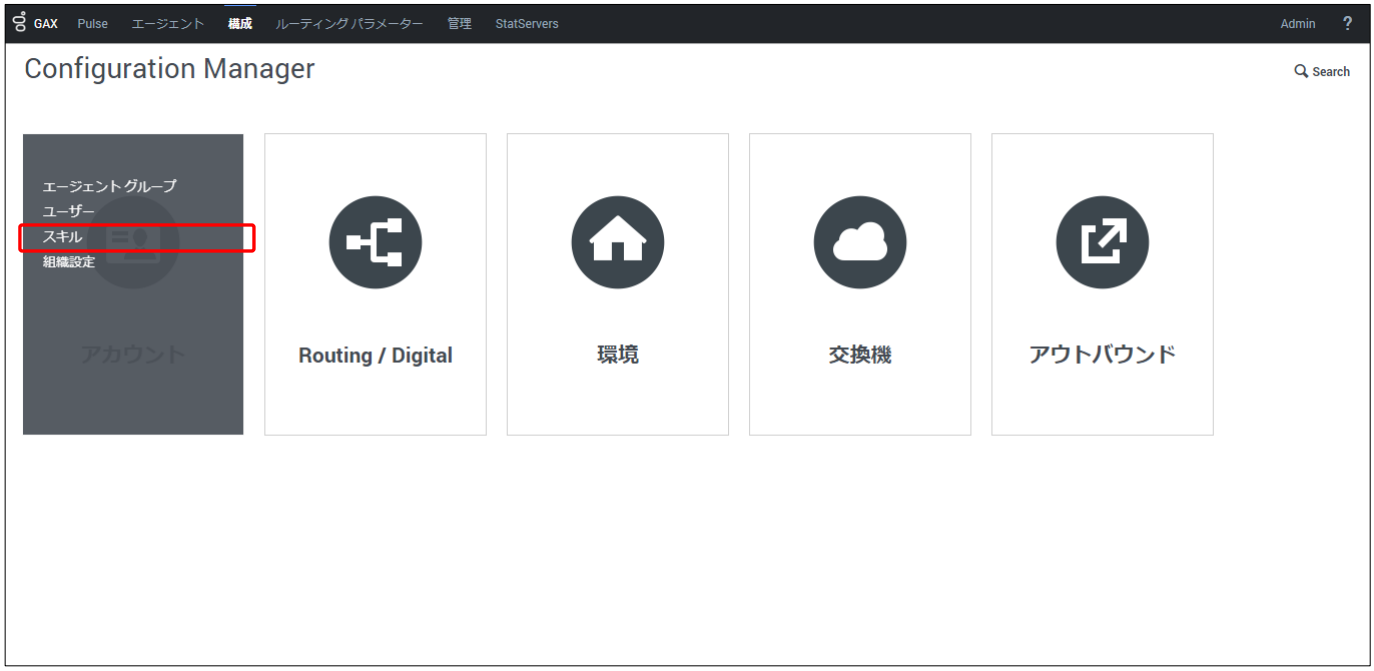
スキルの作成可能上限について

- スキルの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、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」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

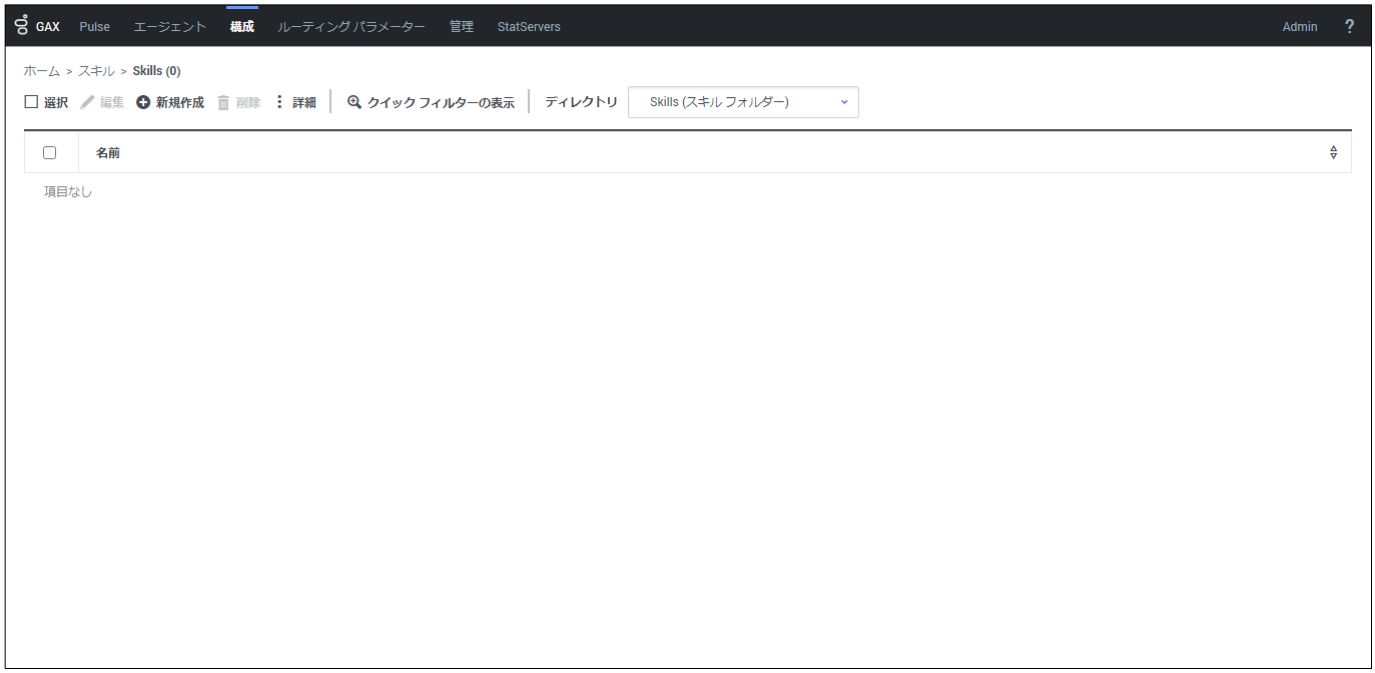
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アカウント]から[スキル]を選択します。

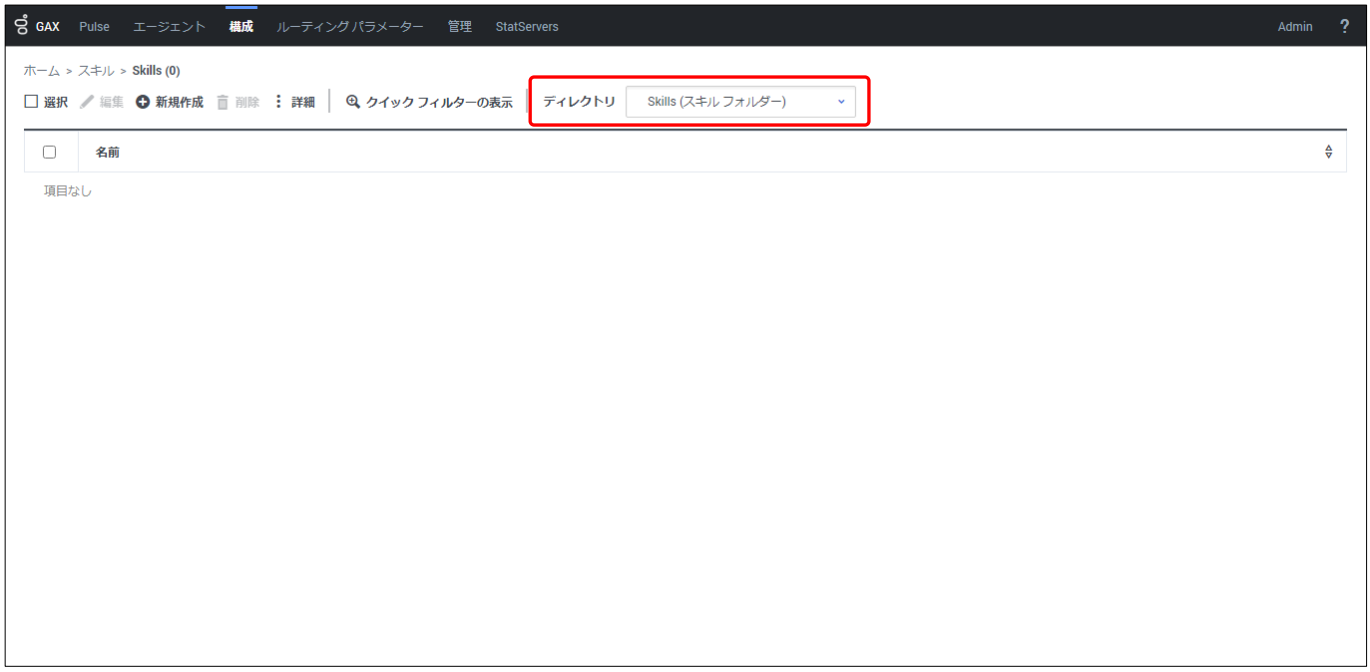


(3) スキルの設定画面が表示されます。スキルの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



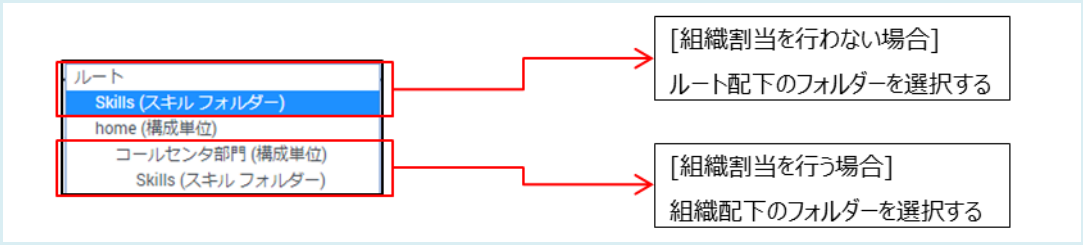
1.4.2.1　スキルの作成

(1) スキルを特定の組織に所属させる場合は、「ディレクトリ」から組織を選択します。



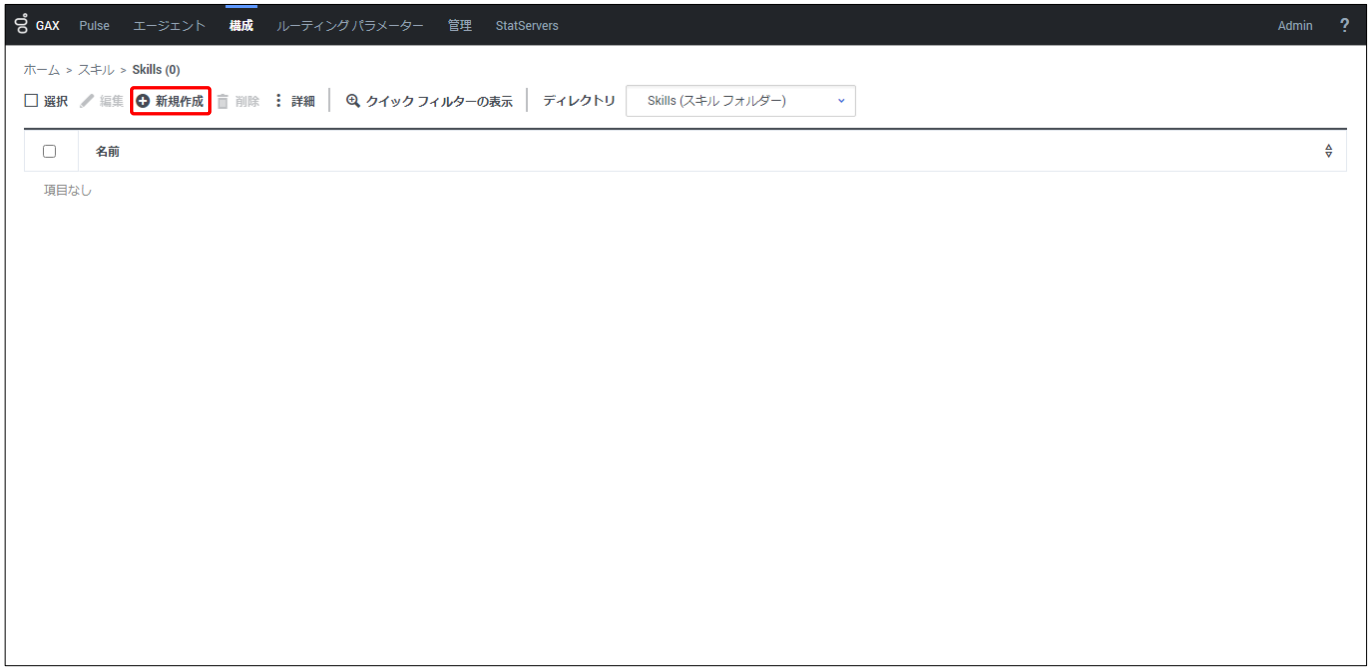
ディレクトリの選択について

- 作成するスキルを特定の組織に割り当てる場合は、割当を行う組織配下の「Skills(スキルフォルダー)」を選択してください。
- 特定の組織に割り当てない場合は、デフォルト状態（ルート配下の「Skills(スキルフォルダー)」が選択された状態）から変更不要です。



- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

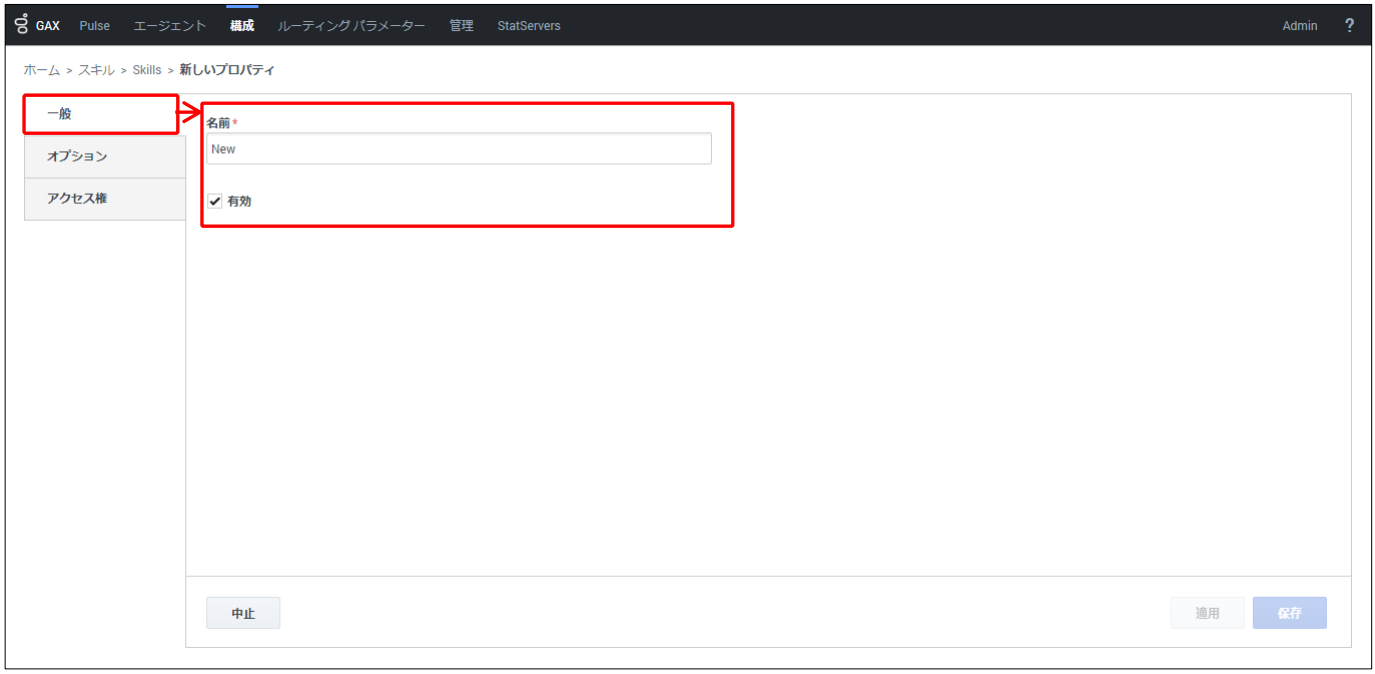
(2) [新規作成]を選択します。



スキルの作成について

- 作成したスキルを電話の発着信の条件に利用するためには、コール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。
- コール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) スキル画面が開きます。[一般]タブの[名前]にスキル名を設定します。



[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	設定するスキルの名前を入力する。	• 半角文字（英数字）、半角記号（半角スペース/ダッシュ/ピリオドを除く）、全角文字が利用可能 • 1 文字以上 64 文字以下
有効		チェックを入れる	• チェックを外すと無効になる

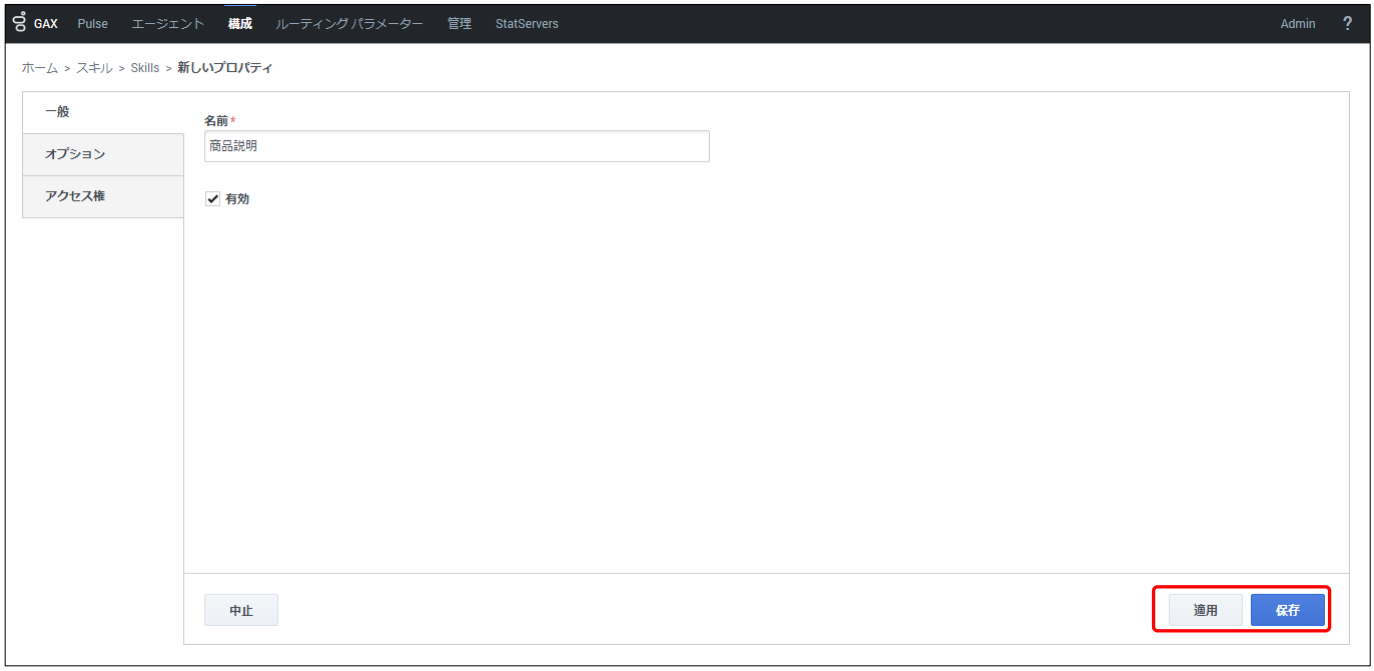
スキル画面について

- [オプション]、[アクセス権]のタブは使用しません。
- [アクセス権]の設定変更を行わないでください。設定を変更すると、スキルが正常に利用できなくなる場合があります。

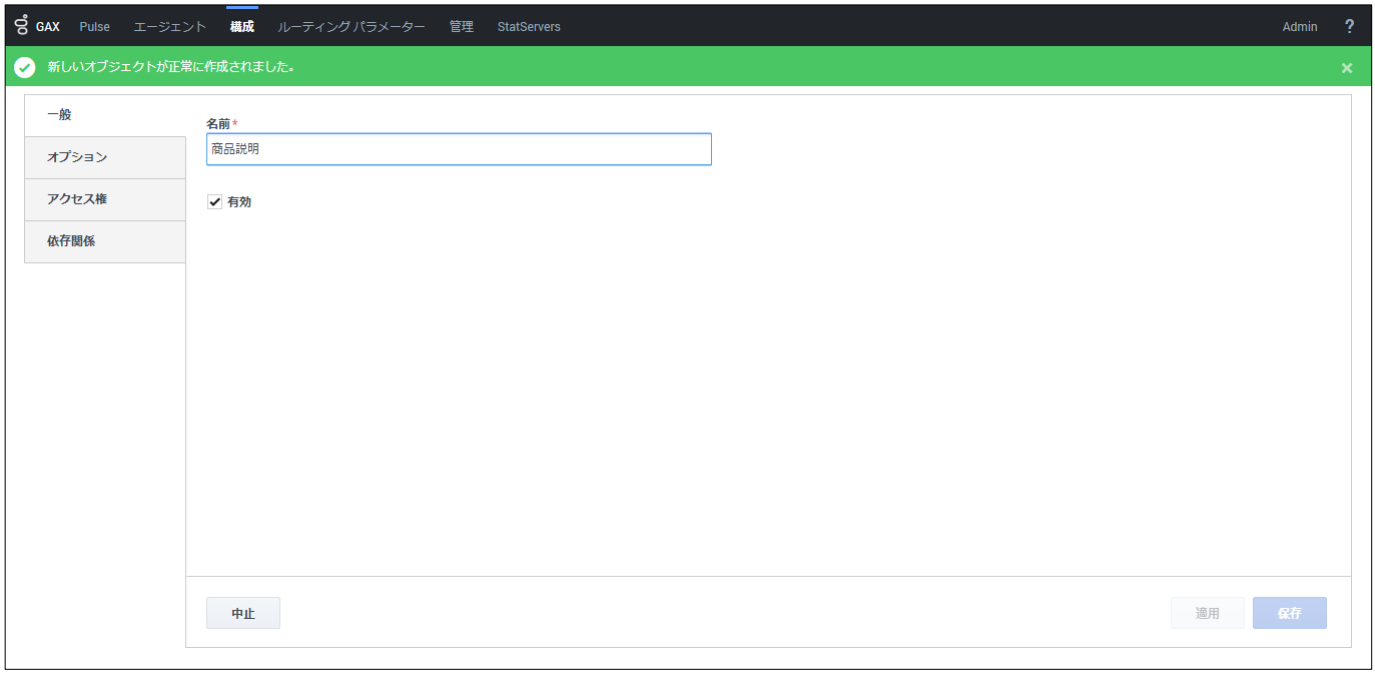
[名前]の設定制限について

- 半角スペース、半角ダッシュ(-)、半角ピリオド(.)、特殊文字を[名前]に使用すると動作に問題が発生する可能性があるため、ご使用は避けてください。

(4) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてスキルの作成を完了します。



(5) スキルが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

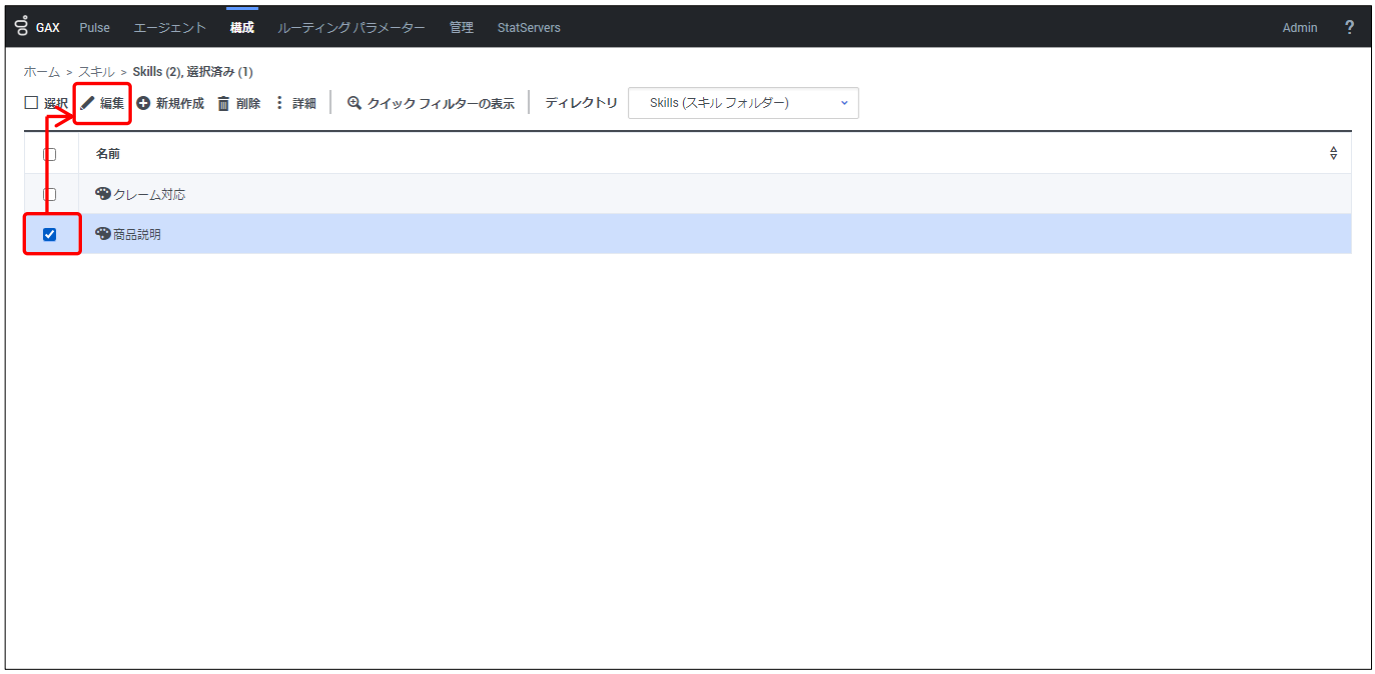


スキル画面について

- 設定が完了すると新たに[依存関係]のタブが表示されるようになりますが、設定には使用しません。

1.4.2.2　スキルの変更

(1) スキルの設定画面から変更したいスキルのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]を選択します。
　　画面は「商品説明」の設定を変更する場合の例となります。



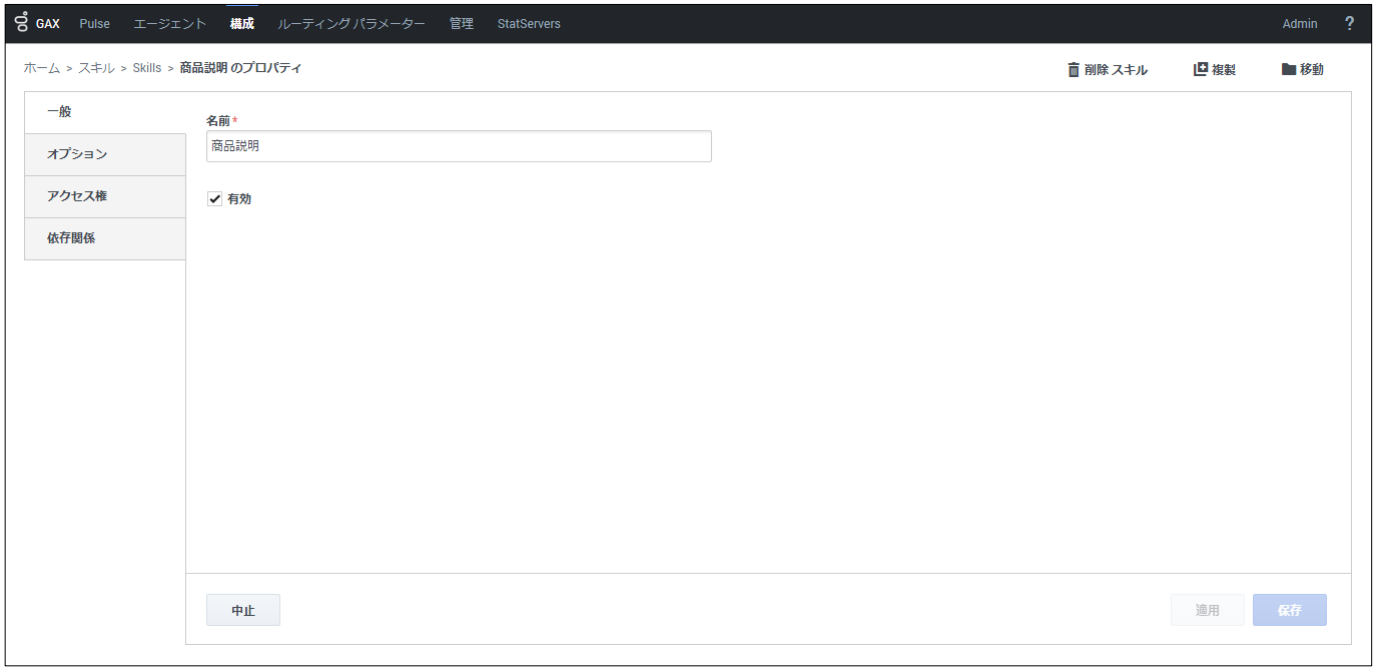
スキルの変更について

- スキルの設定を変更すると、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コールフローに規定されたスキルの設定を変更すると、該当のコールフローを利用した新規の発着信ができなくなったり、呼の分配が意図したとおりに動作しなくなったりする場合があります。

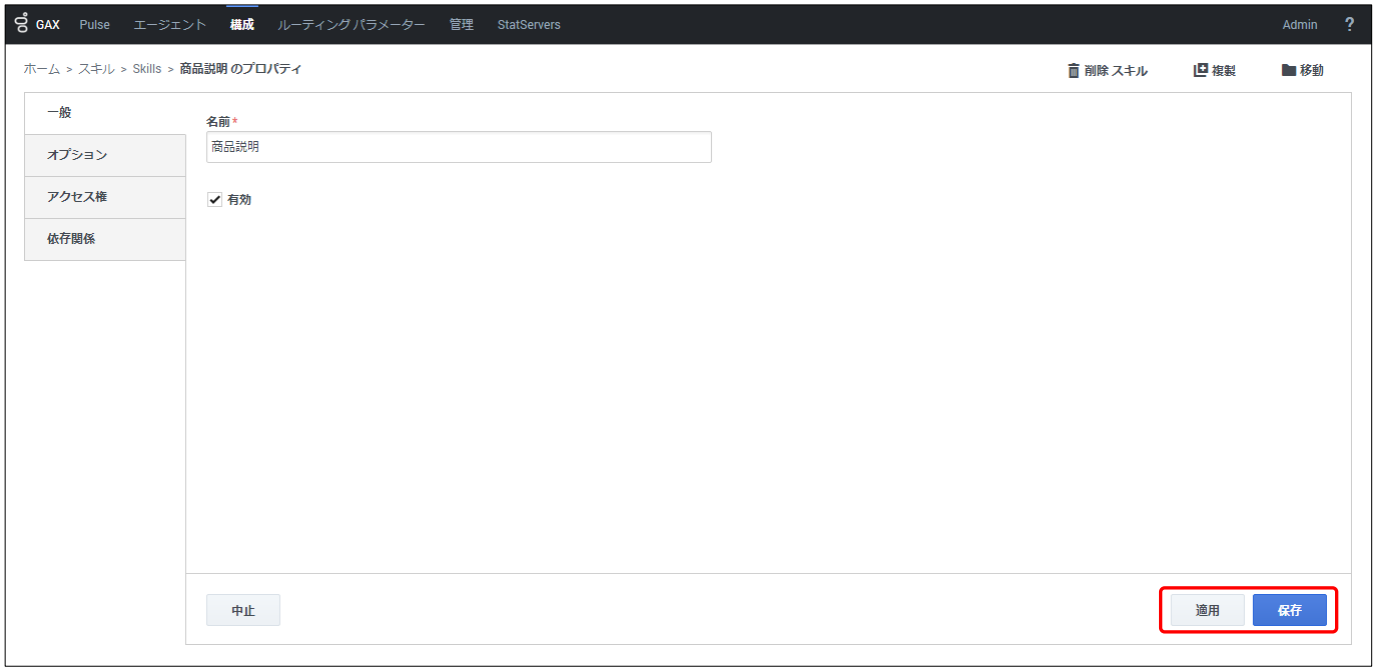
チェックボックスについて

- 複数のスキルにチェックを入れると[編集]はグレーアウトとなり、選択できなくなります。

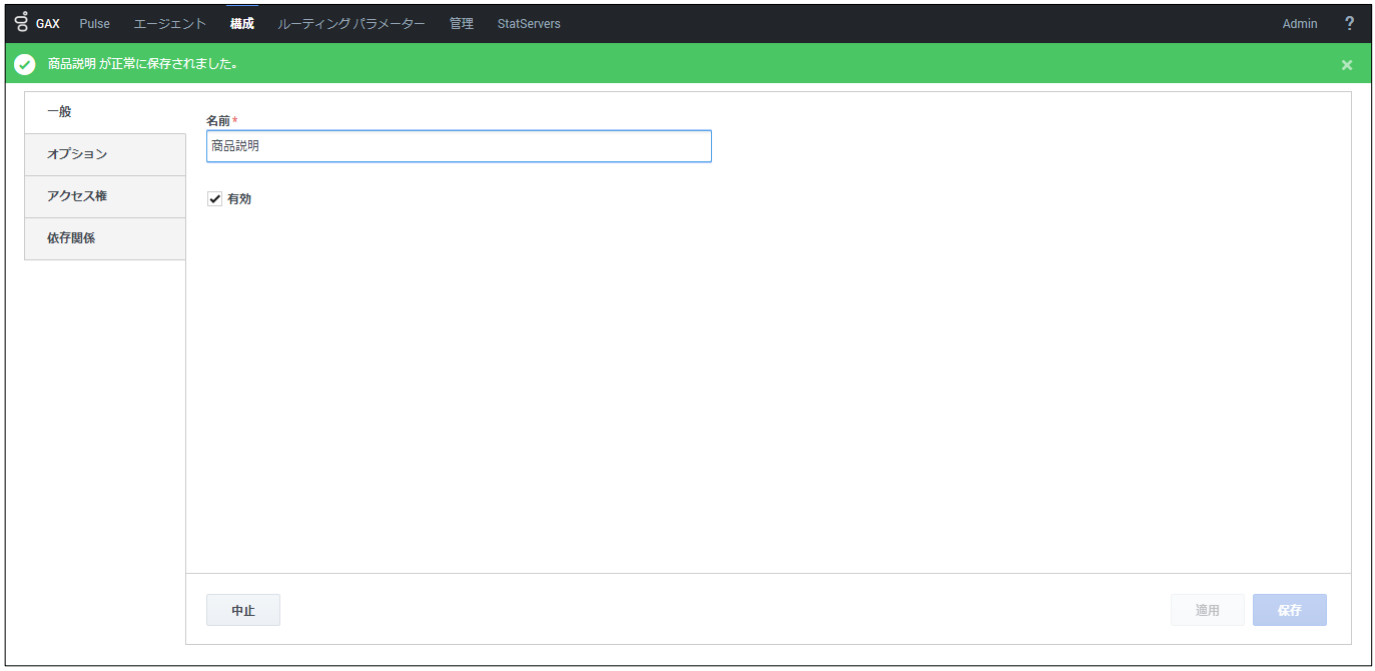
(2) スキル画面が開きます。設定の変更を実施します。



(3) [保存]/[適用]をクリックします。



(4) 変更が反映されます。



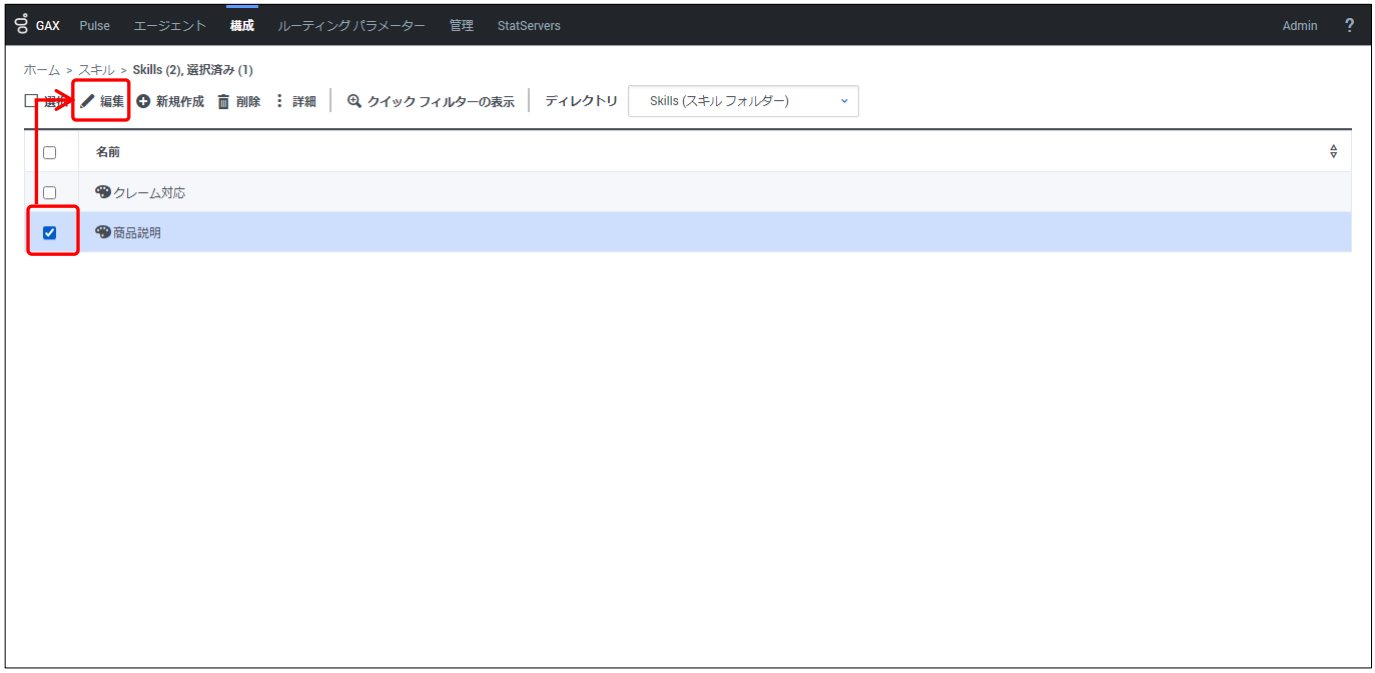
スキルの変更について

- コールフローで利用中のスキルの設定を変更すると、該当のコールフローを利用した新規の発着信ができなくなったり、呼の分配が意図したとおりに動作しなくなったりする場合があります。

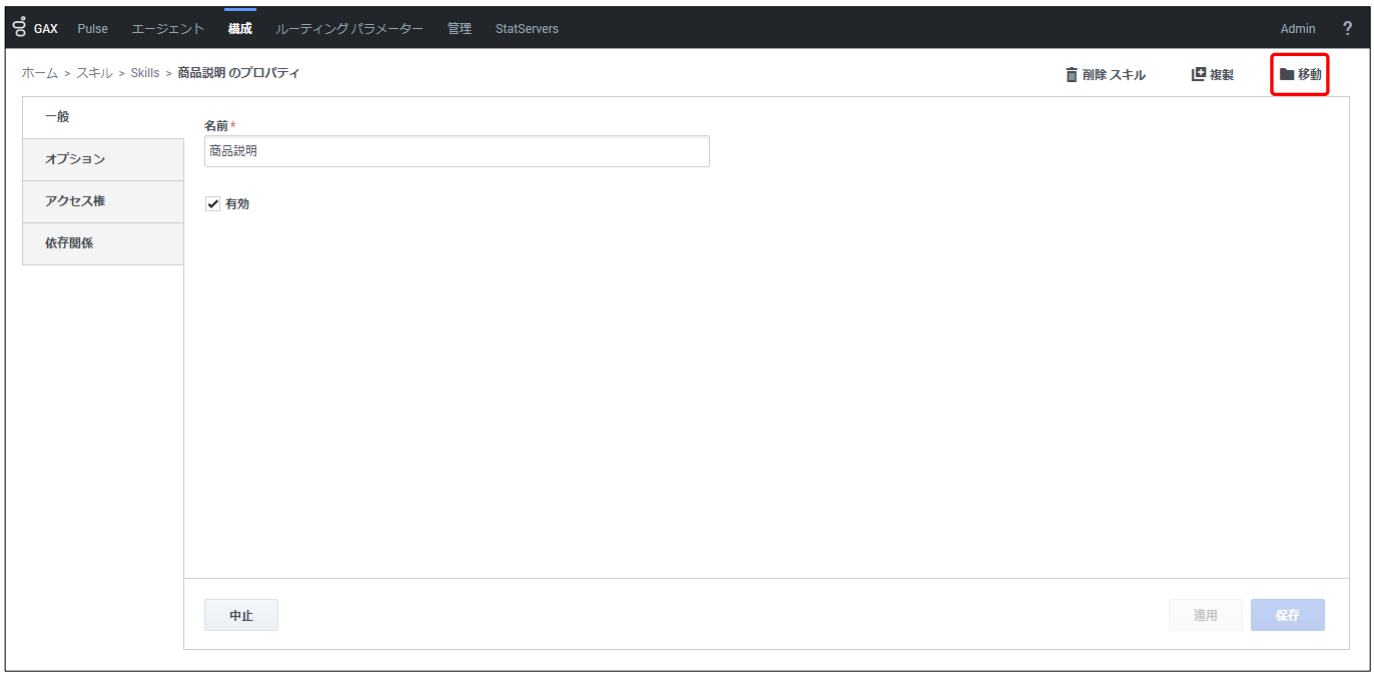
1.4.2.3　スキルの移動

所属する組織を変更することが可能です。

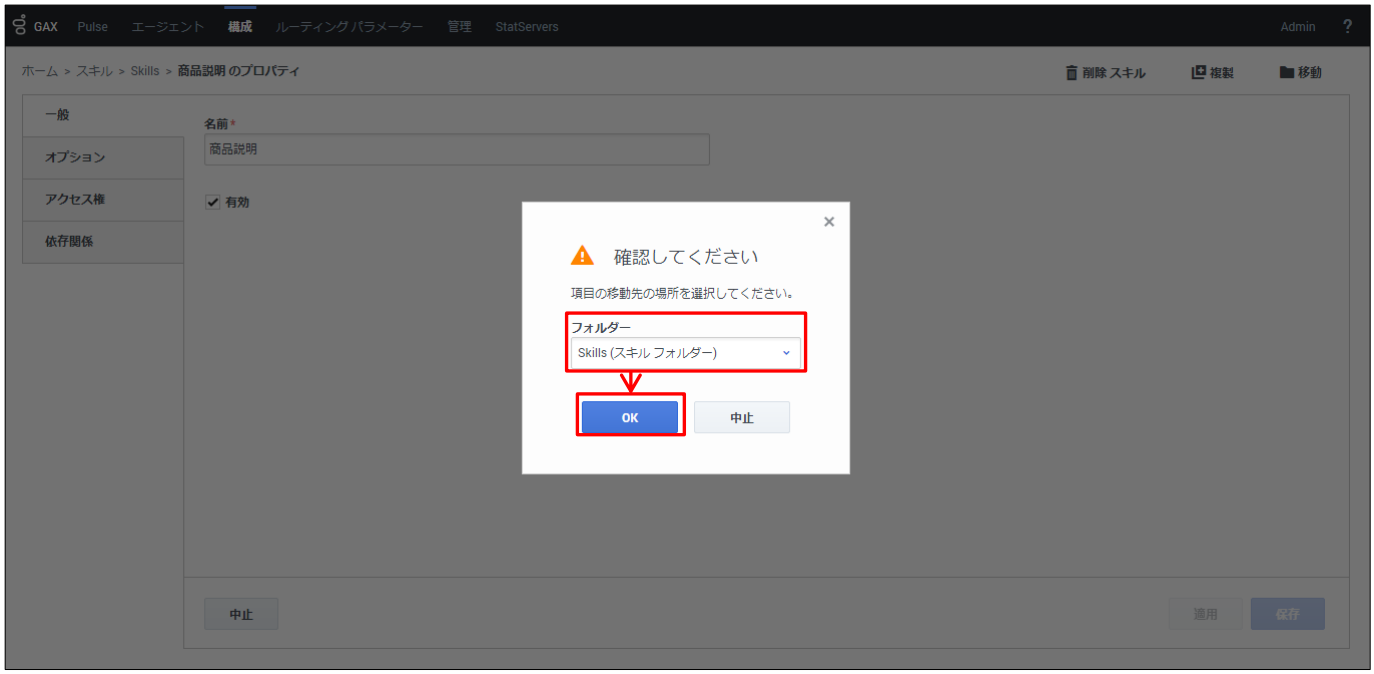
(1) スキルの設定画面から所属組織を変更したいスキルのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]を選択します。画面は「商品説明」の所属組織を変更する場合の例となります。



(2) スキル画面が開きます。[移動]を選択します。



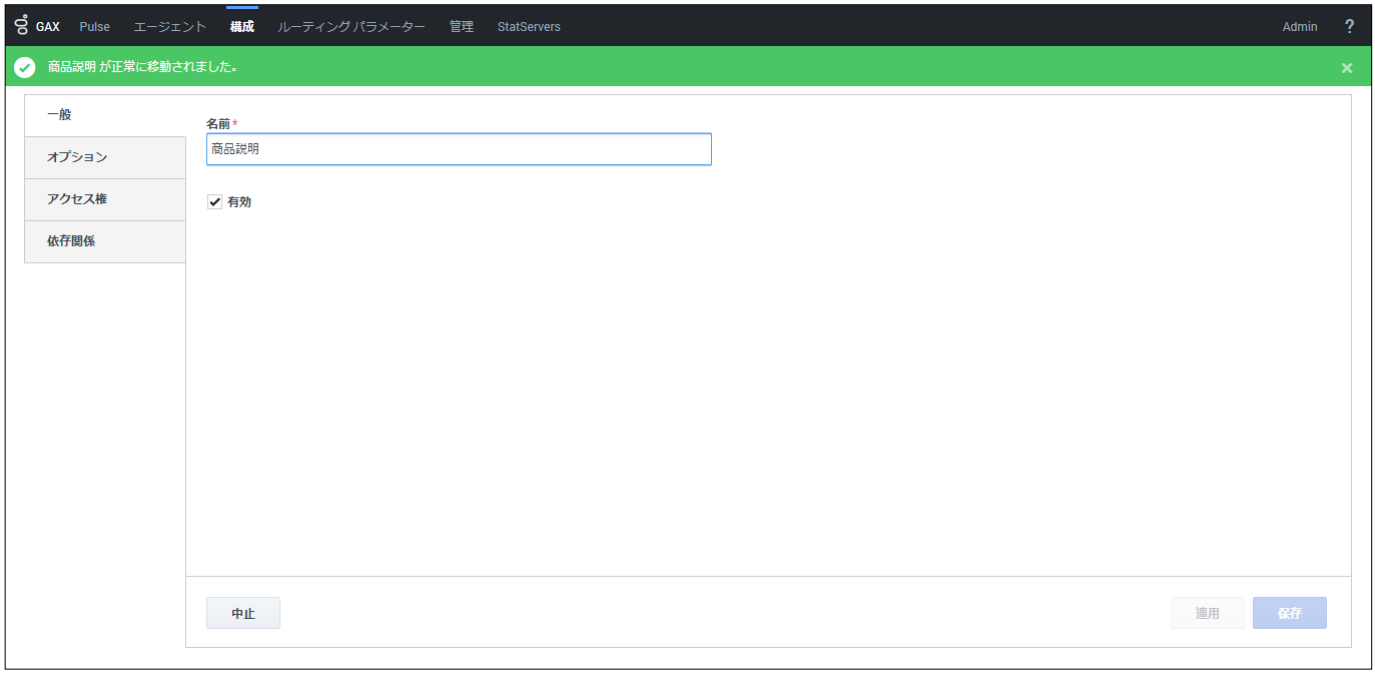
(3)「フォルダー」から新たに所属させる組織配下の「Skills(スキルフォルダー)」を選択し、[OK]をクリックします。



選択可能な組織について

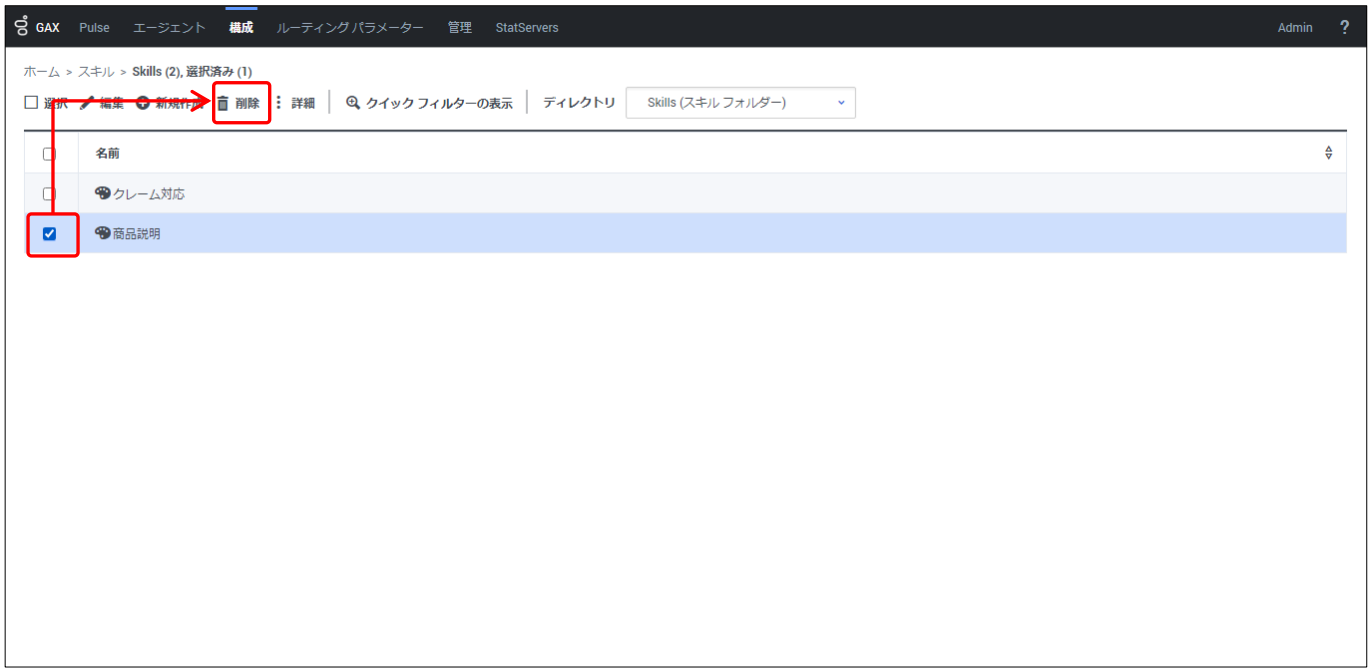
- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

(4) 移動が反映されます。



1.4.2.4　スキルの削除

(1) スキル一覧から削除したいスキル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。画面は「商品説明」を削除する場合の例となります。



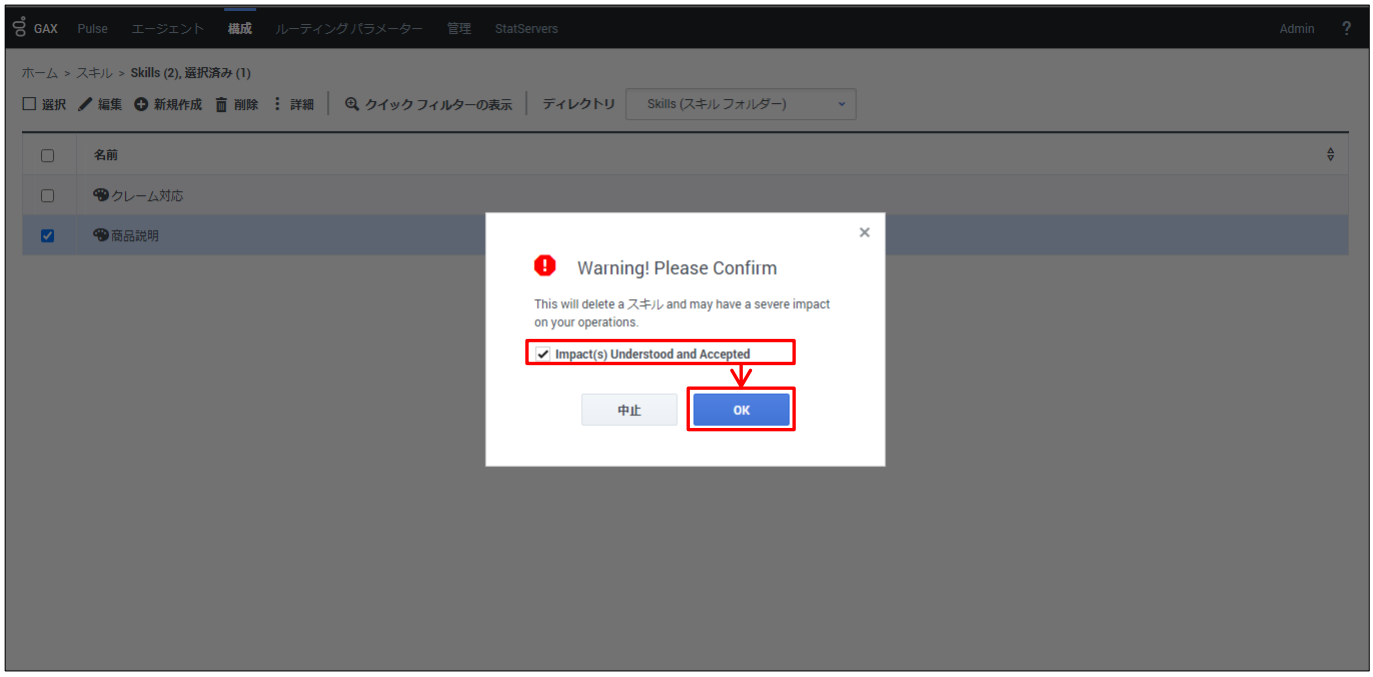
スキルの削除について

- 削除しようとするスキルがエージェントに対して割り当てられている場合、スキルを削除すると割当は自動で解除されます。同名のスキルを再度作成しても割当は自動では行われません。再度スキル割当を実施する必要があります。再度の割当手順は「1.4.3.2　エージェント変更」(P.184) または「1.4.4　エージェント一括更新」(P.195) を参照してください。
- スキルを削除すると、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コールフローに規定されたスキルを削除すると、該当のコールフローを利用した新規の発着信ができなくなったり、呼の分配が意図したとおりに動作しなくなったりする場合があります。

チェックボックスについて

- 複数のスキルにチェックを入れると、チェックを入れたスキルをまとめて一度に削除することが可能です。

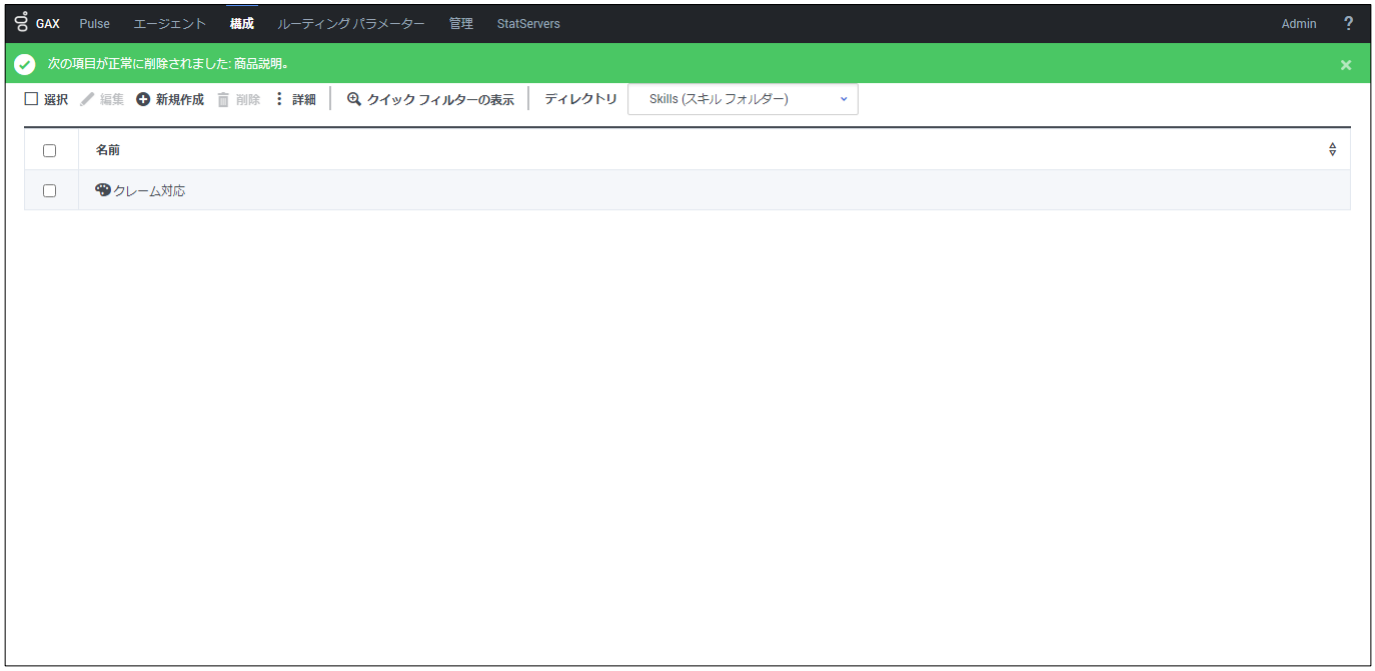
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) スキルが削除されます。



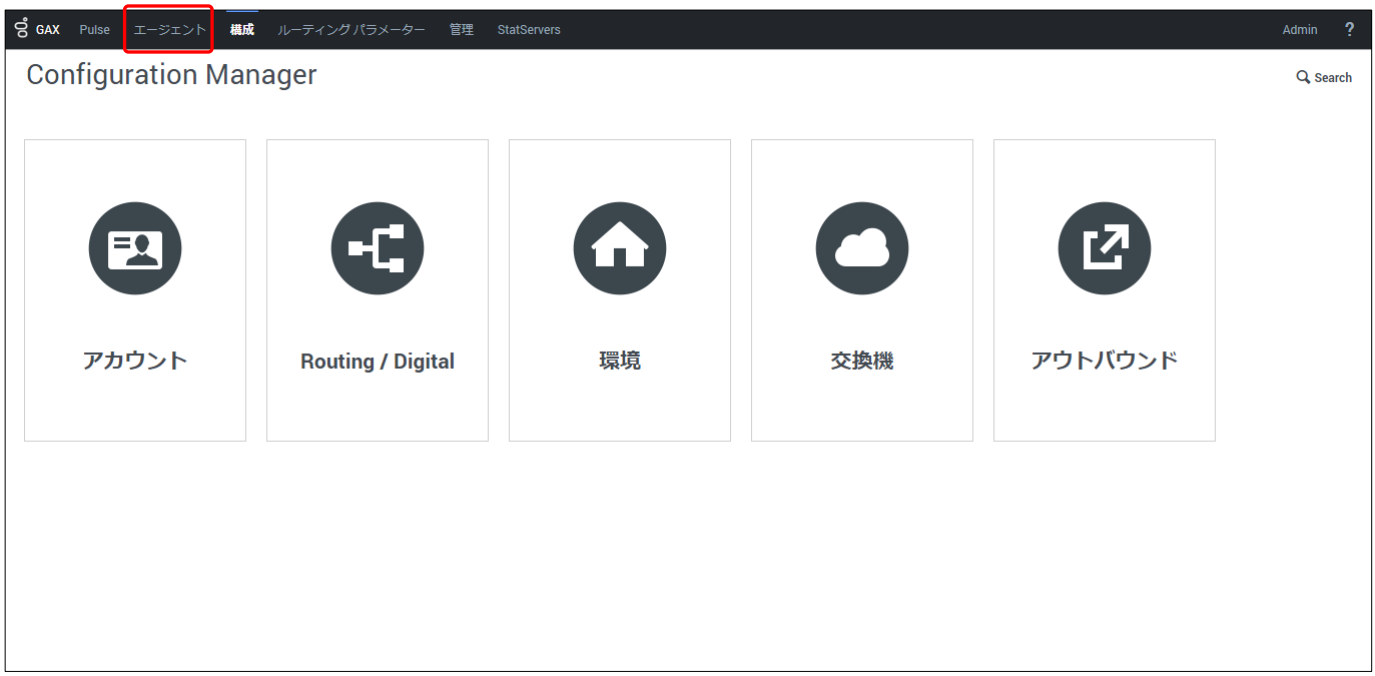
1.4.3　エージェント設定

Arcstar Contact Center 2.0 で利用するエージェントの ID を作成、変更、削除を行う機能です。作成、変更は 1ID ずつの設定となります。複数の ID を一括して登録する機能については、「1.4.4　エージェント一括更新」（P.195）を参照してください。削除は 1ID ずつまたは一括して削除することが可能です。ここでは構築用管理者のアカウントでログインした場合の画面を例に説明しています。

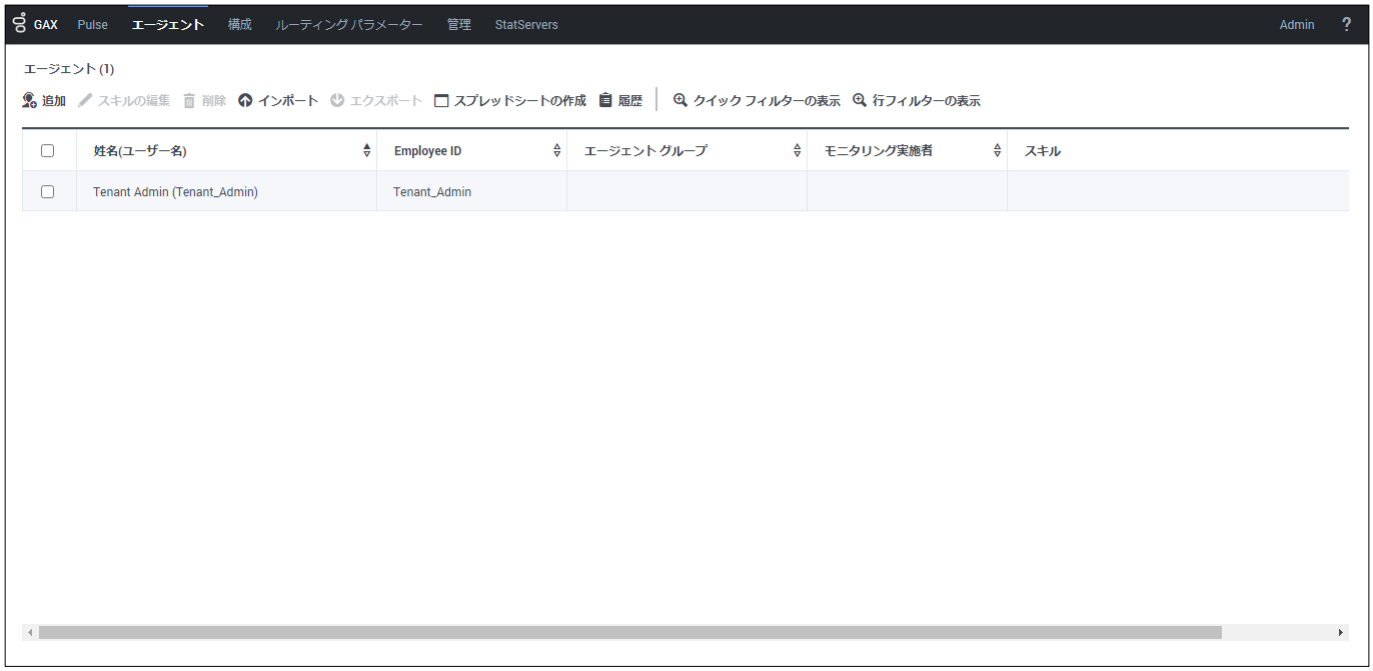
エージェントの作成可能上限について

- エージェントの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、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」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

(1) [エージェント]メニューを選択します。

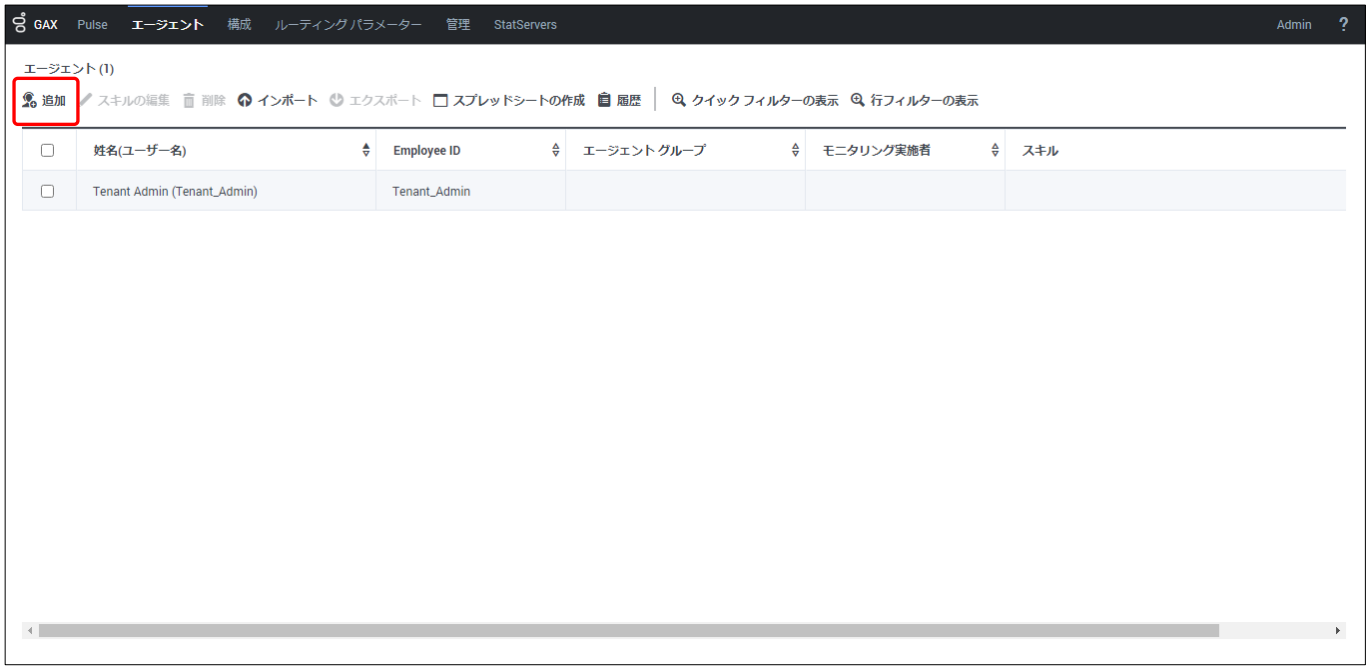


(2) エージェントの設定画面が表示されます。エージェントの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。

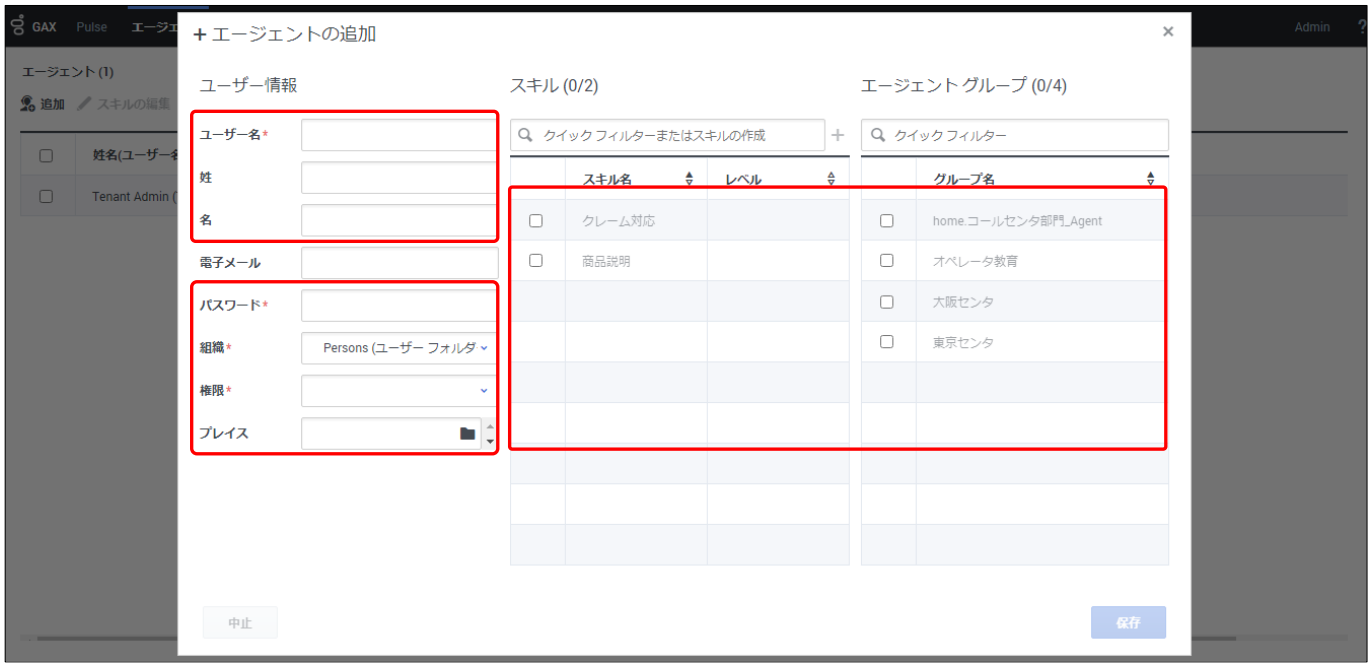


1.4.3.1　エージェント作成

(1) [追加]を選択します。



(2) エージェントの追加画面が開きます。設定を入力します。



[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
ユーザー名	●	ユーザーID を入力する。	• 半角文字（英数字）が利用可能 • 3 文字以上 15 文字以内
姓	●	姓を入力する。	• 半角文字（カナ英数字)、全角文字（記号含む）が利用可能 • 半角記号 5 種類 ( ) - _ ‘ が利用可能 • 最大 64 文字まで設定可能。
名	●	名を入力する。	
電子メール		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	
パスワード	●	パスワードを入力する。	• 8 文字以上最大 64 文字まで設定可能 • 英字と数字の混在必須
組織	●	組織を設定する。リストから選択する。	• 特定の組織に割り当てる場合は、割当を行う組織配下の「Persons(ユーザーフォルダー)」を選択 • 特定の組織に割り当てない場合は、デフォルト（ルート配下の「Persons(ユーザーフォルダー)選択」から変更不要 • 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されない

（次頁へ続く）

[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
プレイス		エージェントに対して内線番号を固定する場合は、フォルダアイコン[ ]をクリックして割り当てる内線番号を設定する。	• 設定方法の詳細は後述の「①」（P.174）を参照
権限	●	エージェントの権限を設定する。リストから選択する。	• 設定方法と設定できる権限の詳細は後述の「②」（P.176）を参照。
スキル		割当を行いたいスキルのチェックボックスにチェックを入れ、スキルレベルを設定する。	• スキルレベルは 0 から 2,147,483,647 の範囲で設定可能 • 設定方法は後述の「③」（P.179）を参照 • アクセス権限にテナント管理者を選択した場合は設定不可
エージェント グループ		割当を行いたいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れる。 作成するエージェント ID を特定の組織に割り当てる設定を行うと、自動で「home.組織名_SV」（スーパーバイザ権限の場合）または「home.組織名_AG」(エージェント権限の場合)が自動で作成され、チェックが入る。（チェックを外さない）	• バーチャルエージェントグループはグレーアウトされ選択不可 • 設定方法は後述の「④」（P.181）を参照 • アクセス権限にテナント管理者を選択した場合は設定不可

姓/名/ユーザーID が同一のエージェントの作成について

- 姓/名/ユーザーID がすべて同一となるエージェントを複数作成した場合、各レポートや通話録音データにおいてすべて同一のエージェントとして検索出力されます。
- 姓名が同一でも、ユーザーID が異なる場合は別エージェントとして検索出力が可能です。

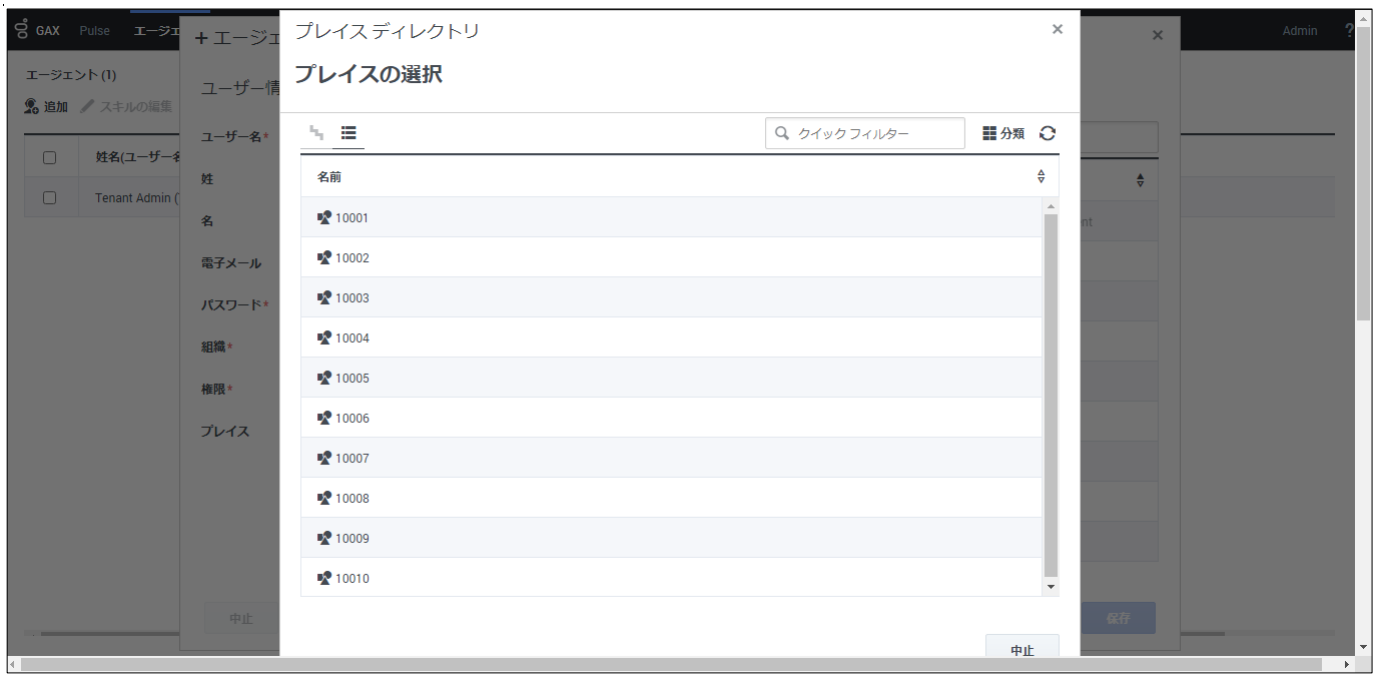
① プレイスで内線番号を指定すると、ソフトフォンでログインする際に表示される内線番号を設定することができます。設定を行いたい内線番号が所属している組織フォルダ配下の[Places]フォルダをクリックして、内線番号一覧を表示します。（組織に所属していない内線番号を選択する場合は、[Resources]配下の[Place]をクリックします。）



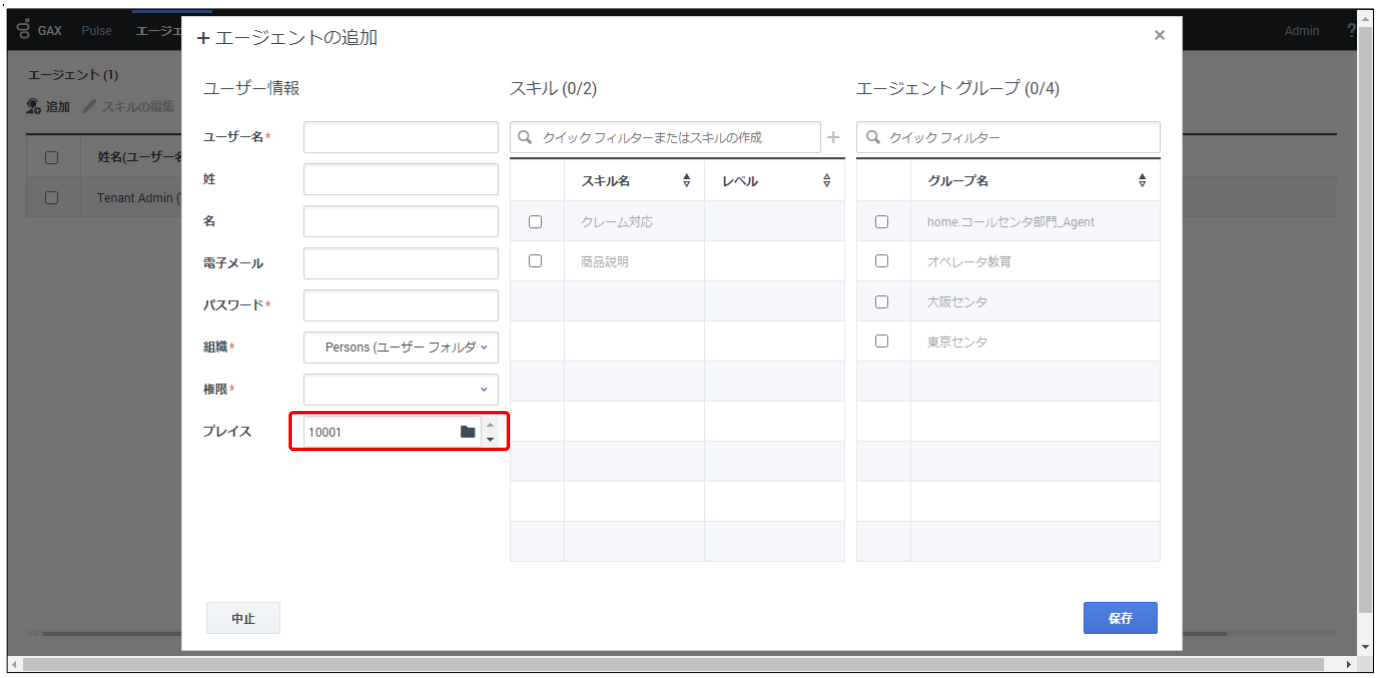
内線番号の設定について

- ログイン時に表示される内線番号を設定すると、ソフトフォンへログインする際の内線番号選択欄に自動的に設定されている内線番号が表示されます。
- エージェント ID と内線番号を固定して利用する場合は、この機能を利用することでログイン時の内線番号入力手順を省くことが可能です。
- この機能を利用している場合でも、ログイン時に手動で利用する内線番号を入力し直すことにより、任意の内線番号を利用する事が可能です。

内線番号の一覧が表示されます。エージェントに割り当てたい内線番号を選択します。



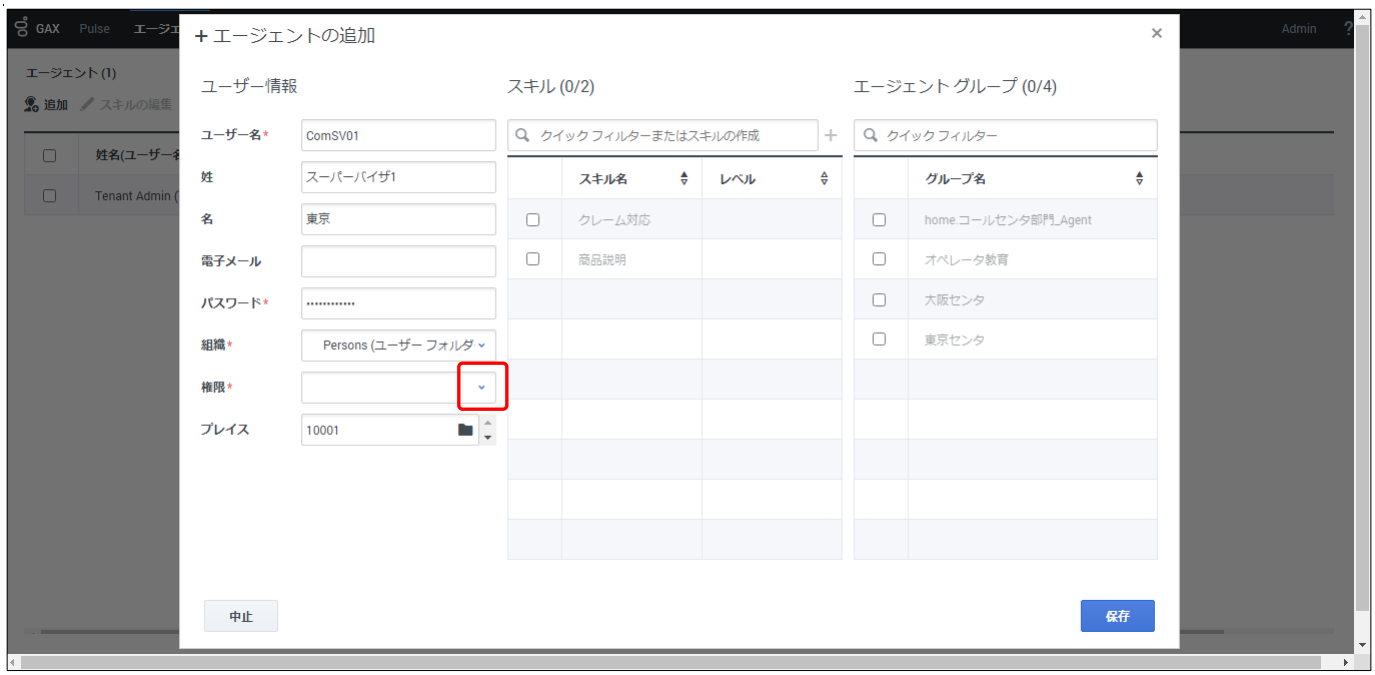
[プレイス]に内線番号が設定されます。画面は「10001」を設定した例となります。



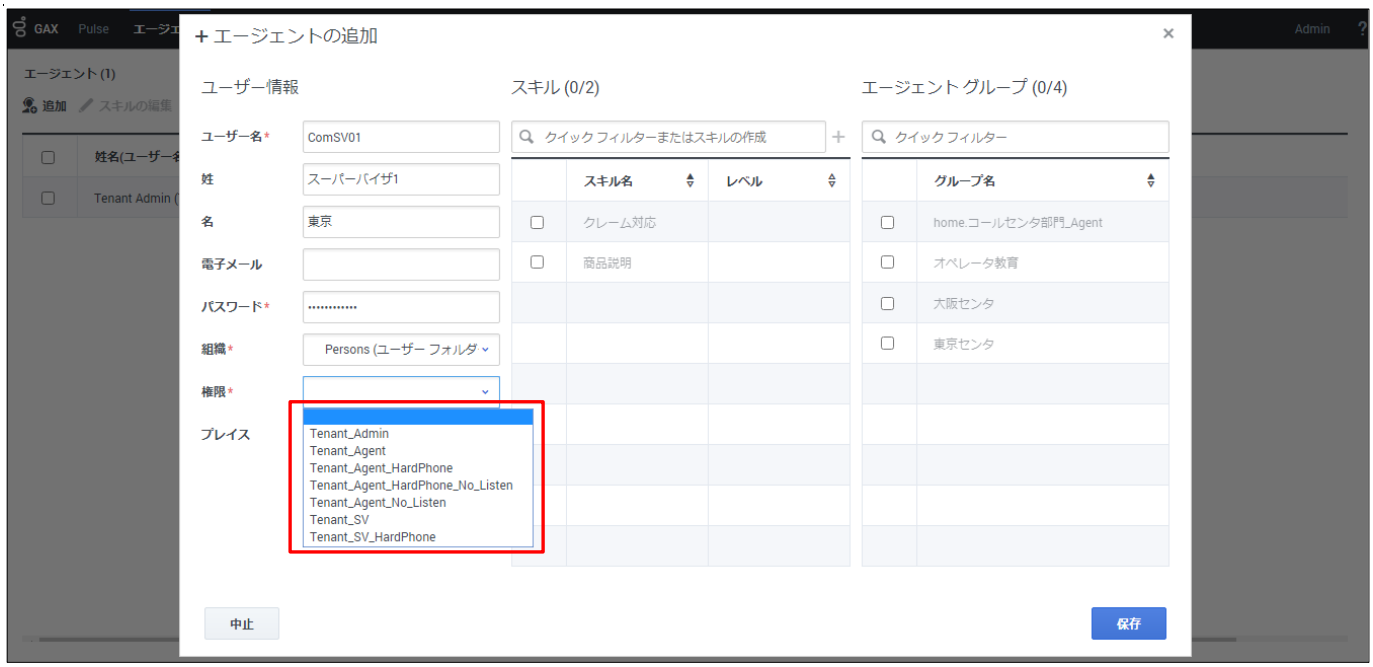
内線番号の入力方法について

- 設定したい内線番号が分かっている場合は、プレイスに直接内線番号を入力して設定することも可能です。

② アクセス権限では「スーパーバイザー」「エージェント」などの ID の権限とハードフォンの利用有無に応じた設定を行います。アクセス権限はエージェント作成後に変更できませんのでご注意ください。リストアイコン[▾]をクリックして、アクセス権限一覧を表示します。



アクセス権限の一覧が表示されます。エージェントに割り当てたいアクセス権限を選択します。



[凡例　●：権限あり　空欄：権限なし]

アクセス権限名	付与される権限		
	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Admin	テナント管理者		●
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

GAX へログインしているエージェントの権限による作成可能な権限の差分について

- 作成可能な権限の差分はありません。いずれも指定可能なすべての権限のエージェント ID を作成することが可能です。

アクセス権限について

- 構築用管理者権限は設定できません。開通案内でご案内する 1ID に限定されます。
- 誤ったアクセス権限を設定してエージェントを作成してしまった場合は、「1.4.3.5　エージェント削除」(P.192) の手順に従って当該エージェントを一旦削除した後、再度(1) (P.171) の手順からエージェント作成を行ってください。
- 割当済みアクセス権限の表示方法は「1.2.6.3.2　Configuration Manager 設定」の① (P.62) を参照してください。
- アクセス権限による GAX 機能ごとの利用可否差分は「1　カスタマポータル」(P.14) を参照してください。

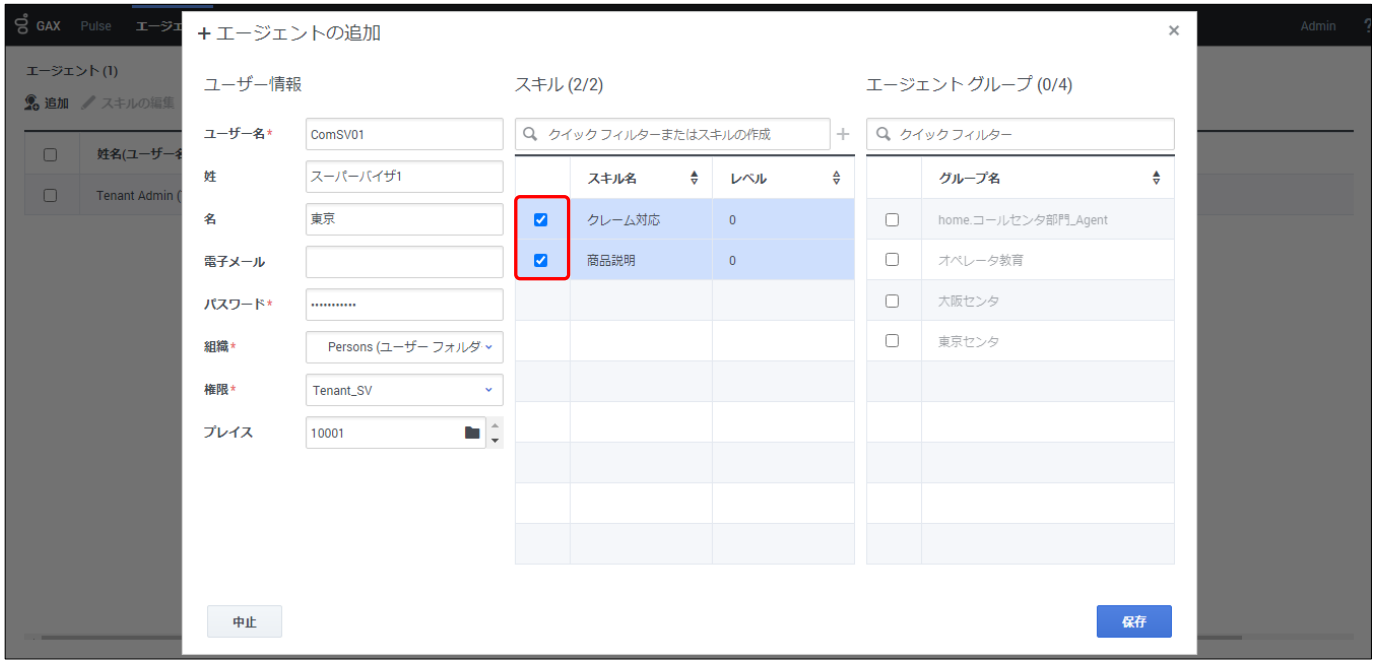
ハードフォン専用の権限について

- ソフトフォンのみを利用する場合は、ハードフォン専用ではないアクセス権限（_HardPhone のないアクセス権限）を付与してください。ハードフォン専用の権限で作成したエージェント ID では、ソフトフォンへログインすることはできません。
- 1 つのエージェント ID がソフトフォン/ハードフォンの両方を利用する場合は、ハードフォン専用ではないアクセス権限（_HardPhone のないアクセス権限）を付与してください。ただし、ソフトフォンとハードフォンの両方に同時に着信させることはできません。
- ハードフォンを利用する場合は、SIP エンドポイントのインストールを実施しないでください。インストールした場合、ソフトフォンへ着信する場合があります。
- ハードフォン利用時、ハードフォン専用権限ではないエージェント ID でソフトフォンへログインすると、画面右下に「システム　重要　Workspace の SIP エンドポイントを開始できません。」と表示されますが、異常ではありません。SIP エンドポイントをインストールしていない環境では必ず表示されますが、ハードフォンの利用に支障はありませんので、あらかじめご了承ください。

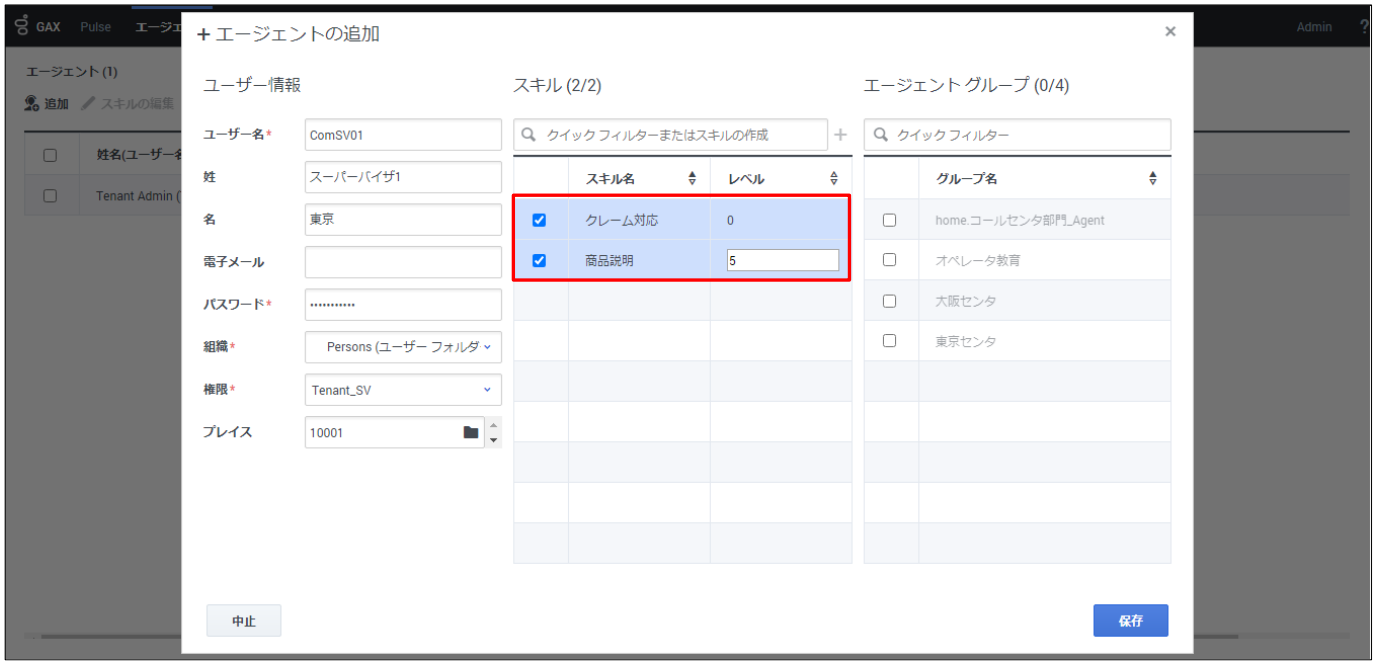
[アクセス権限]に権限が設定されます。画面は「Tenant_SV」を設定した例となります。



③ スキルでは作成するエージェントに割り当てるスキルとスキルレベルの設定を行います。スキルはエージェント作成後に変更することも可能です。未割当でもエージェントは作成可能です。割当を行いたいスキルのチェックボックスにチェックを入れます。複数選択が可能です。画面は「クレーム対応」「商品説明」の 2 つのスキルを設定した例となります。

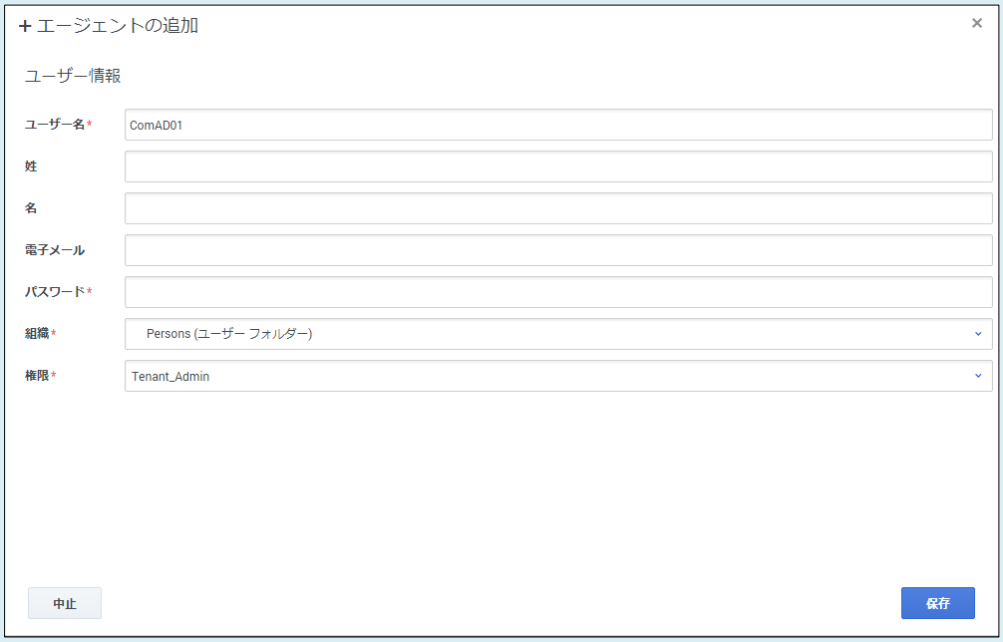


チェックボックスにチェックを入れたスキルはスキルレベルの設定が可能となります。[レベル]に設定したいスキルレベルを入力します。画面は「クレーム対応」のスキルレベルを「0」、「商品説明」のスキルレベルを「5」と設定した例となります。

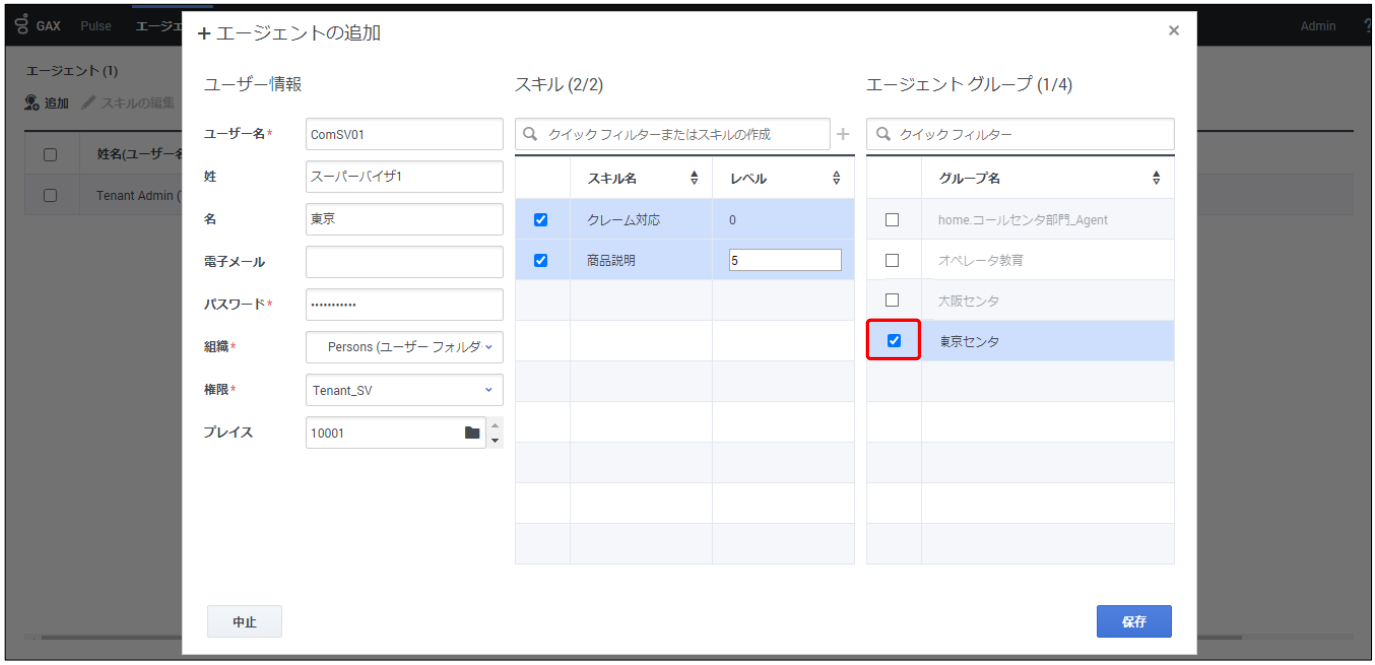


アクセス権限に Tenant_Admin を選択した場合について

- アクセス権限に「Tenant_Admin」（テナント管理者）選択した場合は、スキルの設定欄は表示されなくなります。再度表示させる場合は、アクセス権限を「Tenant_Admin」以外に変更してください。



④ エージェント グループでは作成するエージェントに割り当てるエージェントグループの設定を行います。エージェントグループはエージェント作成後に変更することも可能です。未割当でもエージェントは作成可能です。割当を行いたいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れます。複数選択が可能です。画面は「東京センタ」を選択した例となります。

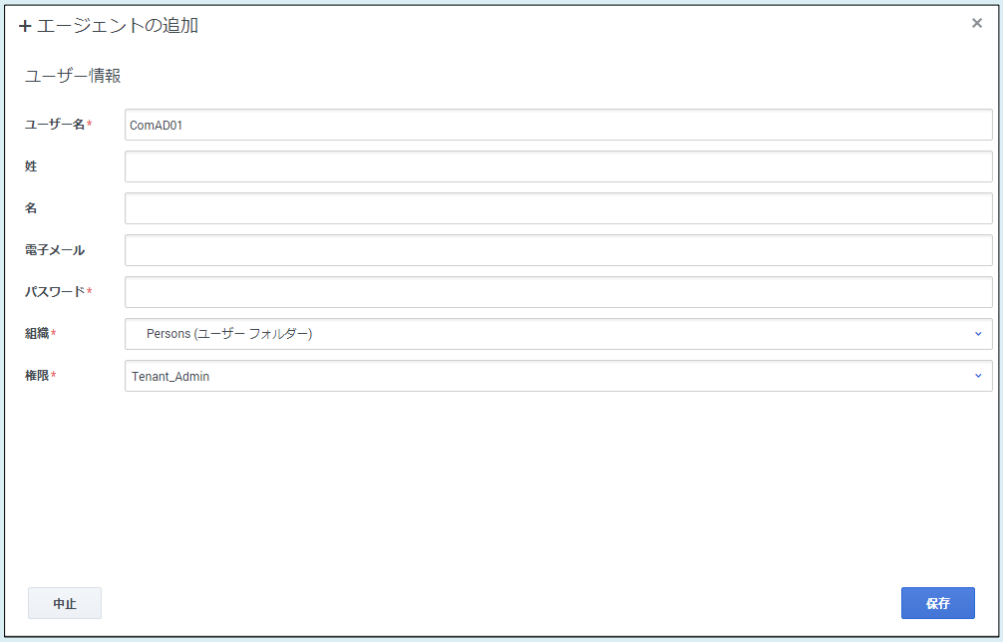


エージェント グループの選択について

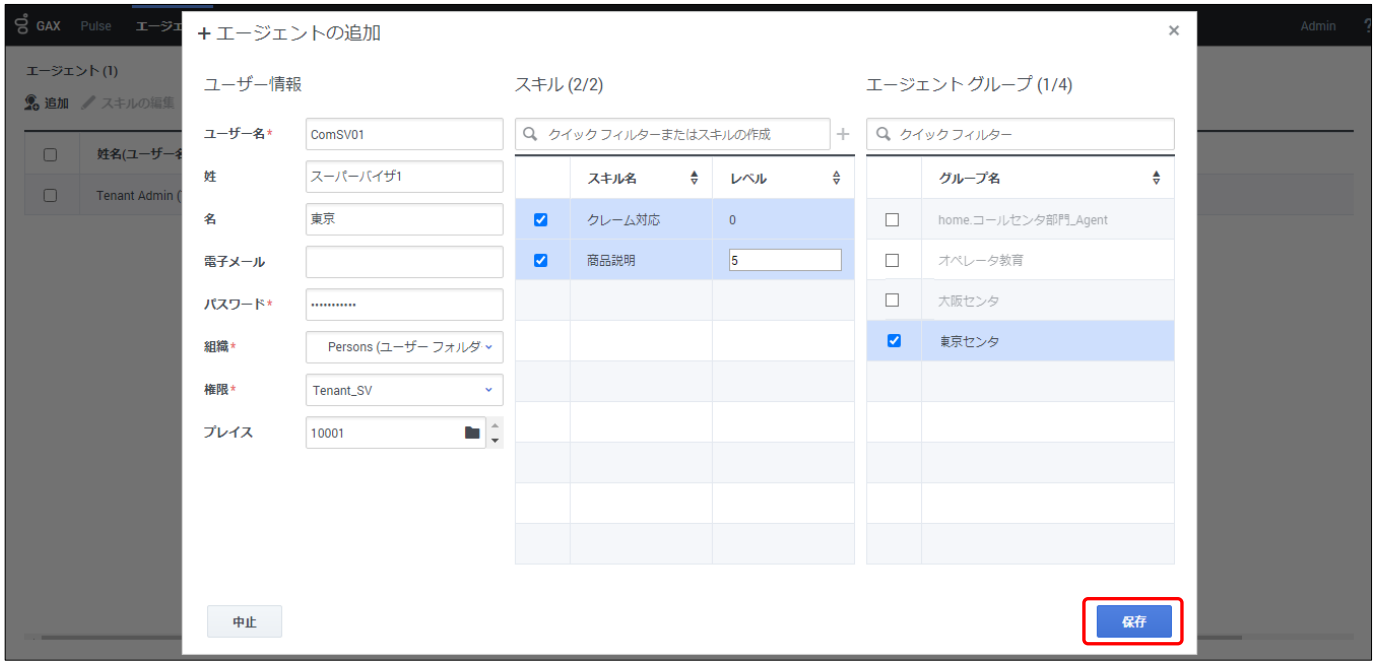
- グレーアウトされたグループはバーチャルエージェントグループです。バーチャルエージェントグループを選択して割り当てることはできません。バーチャルエージェントグループへのエージェント割当は「1.4.1.1　エージェントグループ作成」の(3)/②（P.125）を参照してください。

アクセス権限に Tenant_Admin を選択した場合について

- アクセス権限に「Tenant_Admin」（テナント管理者）を選択した場合は、エージェントグループの設定欄は表示されなくなります。再度表示させる場合は、アクセス権限を「Tenant_Admin」以外に変更してください。



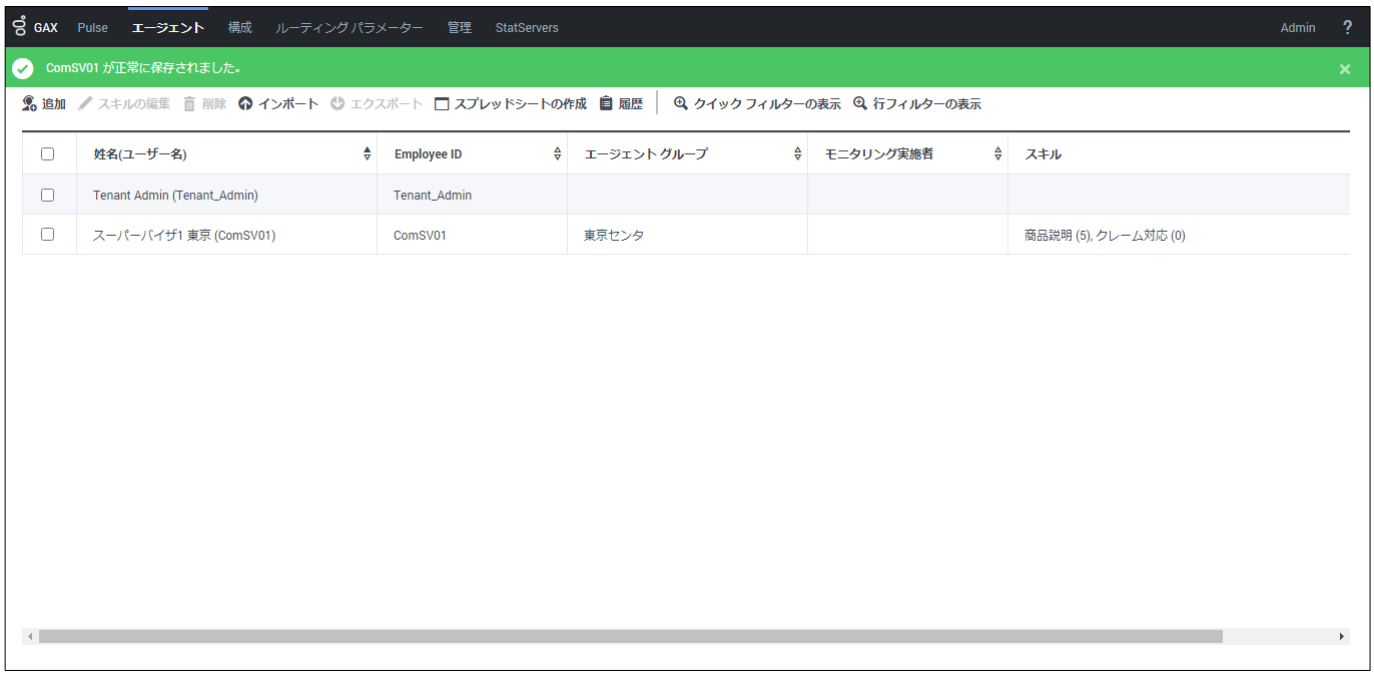
(3) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。



エージェント作成後の通話録音検索再生への反映について

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

(4) エージェント作成が完了します。

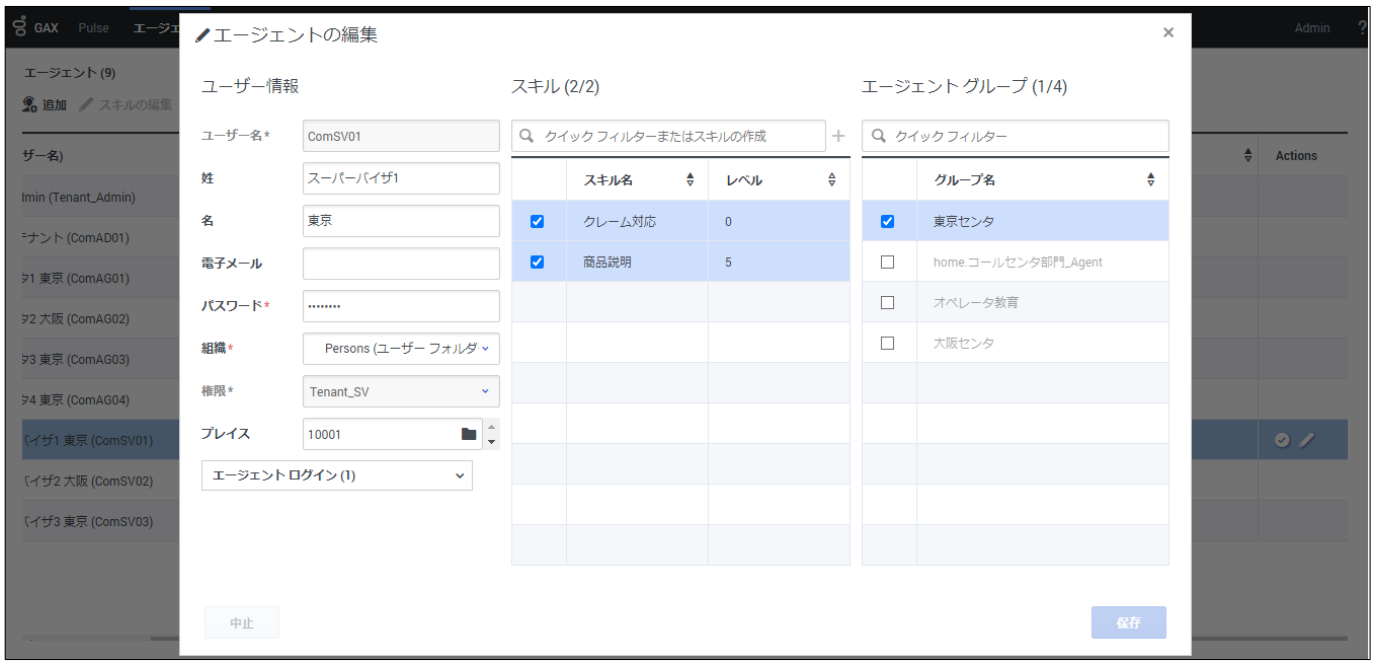


1.4.3.2　エージェント変更

(1) エージェントの[編集](✎)をクリックします。（設定を編集したいエージェントの行を選択した状態でマウスカーソルを合わせると表示されます。）画面は「スーパーバイザ 1　東京(ComSV01)」の設定を変更する場合となります。



(2) エージェントの編集画面が開きます。設定の変更を実施します。



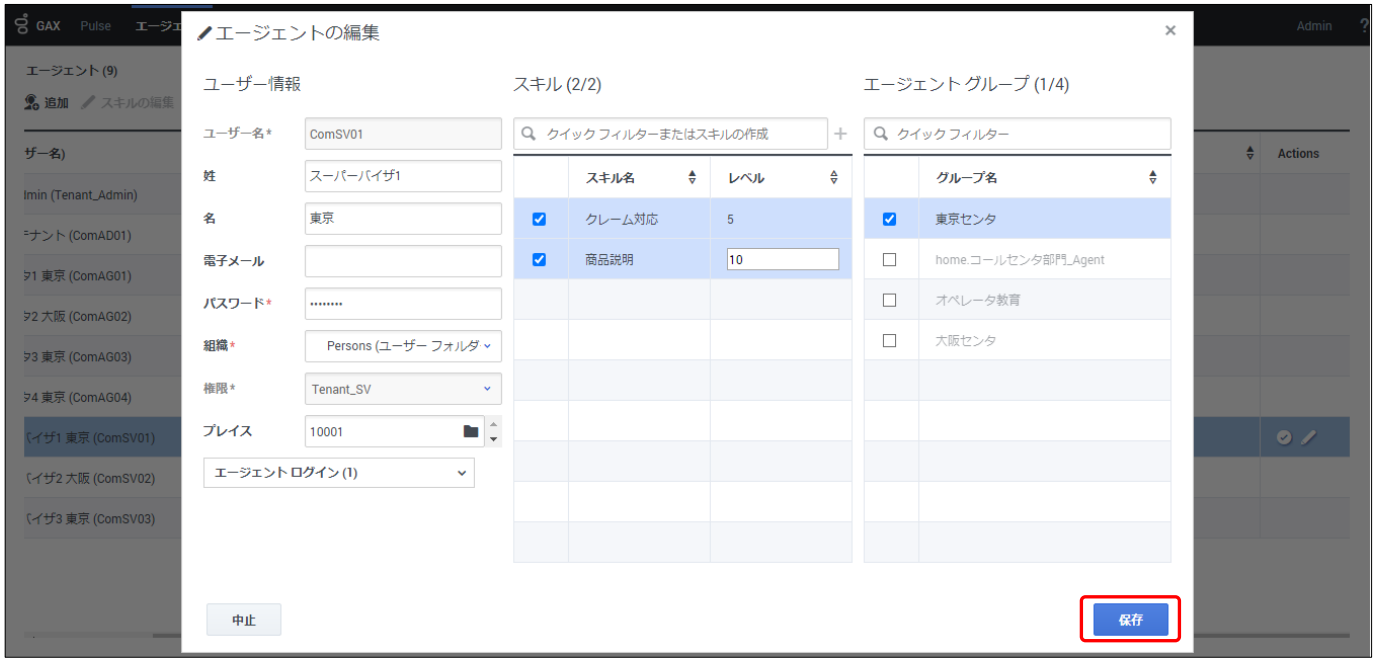
エージェンログイン設定について

- エージェント変更時に設定可能な「エージェントログイン」では、ソフトフォン(WDE)のステータスを「後処理」から自動的に「受付可」に変更するための設定が可能です。



- 「後処理時間」でステータスを自動的に変更するまでの時間（秒）を設定します。0 から 2,147,483,647 までの値が設定可能です。デフォルト値は 0（自動変更しない）となります。
- 本設定はエージェント変更でのみ設定可能です。エージェント作成時や一括更新時に設定することはできません。
- WDE 以外のソフトフォンにおける動作については、ソフトフォン提供ベンダーへご確認ください。

(3) [保存]をクリックしてエージェント変更を完了します。



設定の変更を行わない場合の終了方法について

- エージェントの編集画面で設定の変更を行わずに画面を閉じる場合は、右上の「×」ボタンをクリックしてください。設定変更を行っていない場合は、[保存]/[中止]ボタンがグレーアウトされたままとなりクリックすることができません。

エージェント姓名変更後の反映について

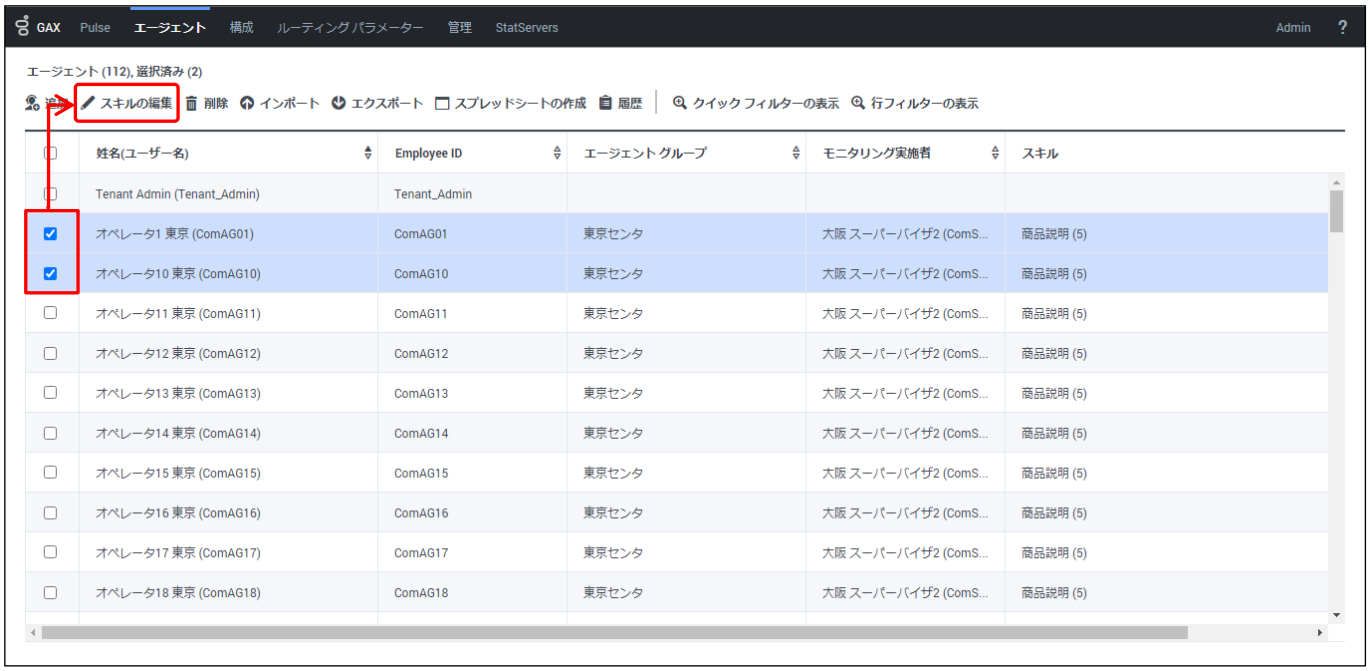
- カスタマポータルからエージェント姓名を変更した場合は、検索条件に反映されるまで 1~2 時間程度の時間がかかります。
- 反映が完了するまでの間は変更前のエージェント姓名が表示されます。
- 姓名の反映前の状態においても録音対象の通話は全て正常に録音されます。
- エージェント姓名を変更すると、変更前の通話録音の姓名も合わせて変更されます。

1.4.3.3　スキルの編集

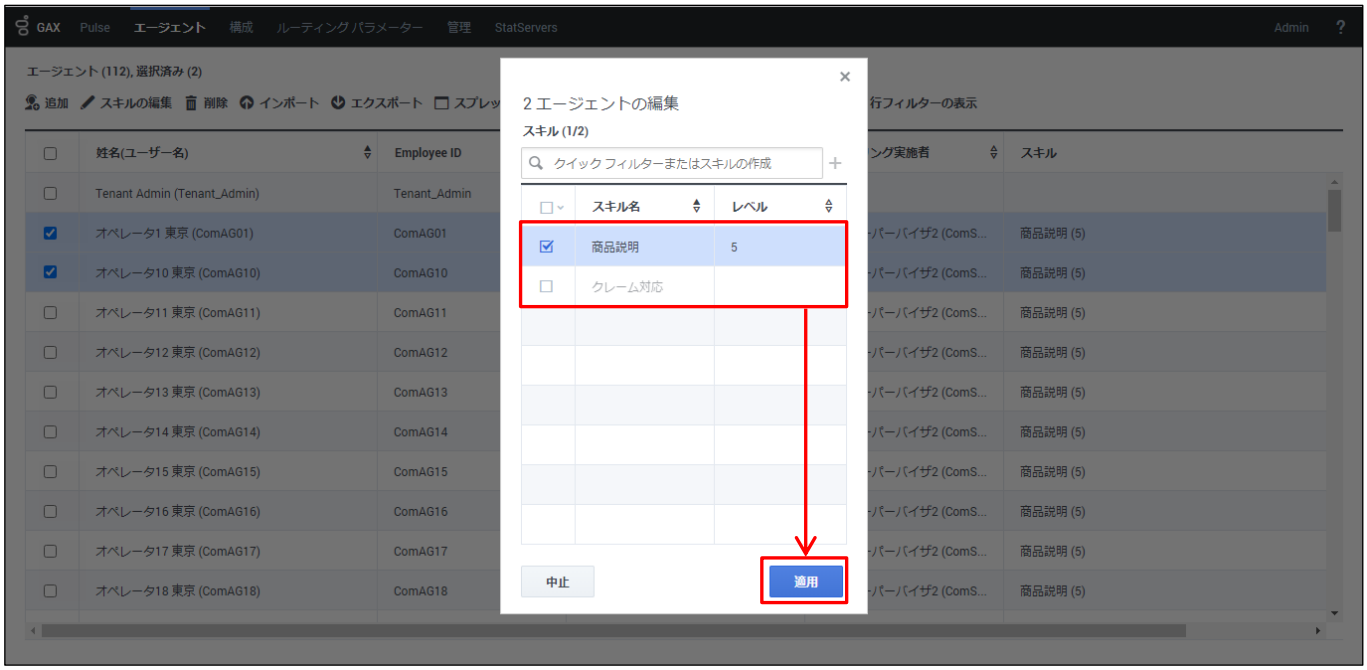
複数のエージェントに対し、スキルを一括変更することが可能です。

(1) 一括変更したいエージェントのチェックボックスにチェックを入れ、[スキルの編集]をクリックします。

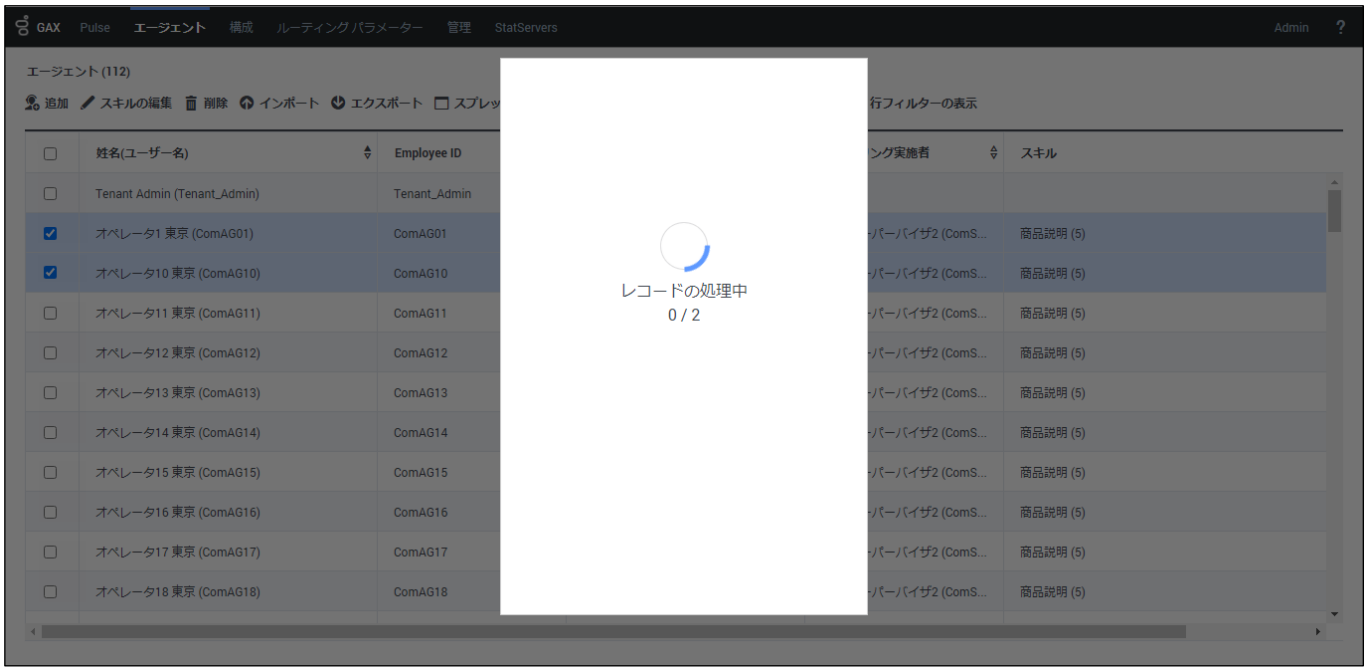
画面は「オペレータ 1 東京（ComAG01）」と「オペレータ 10 東京（ComAG10）」を選択している例となります。



(2) 割当を行いたいスキルのチェックボックスにチェックを入れ、スキルレベルを入力します。不要なスキルはチェックを外します。入力が完了したら[適用]をクリックします。画面は「商品説明」のスキルレベルを「5」と設定した例となります。



(3) 処理画面が表示されます。

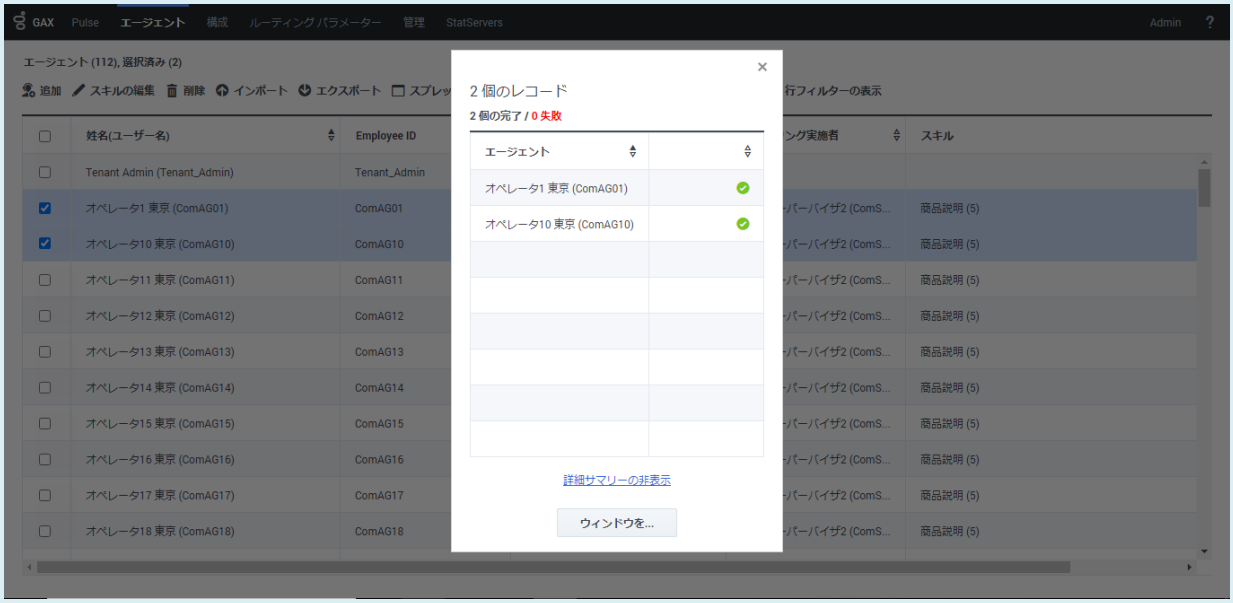


(4) 操作が完了します。[ウィンドウを…]または[×]をクリックしてください。



[詳細サマリーの表示]について

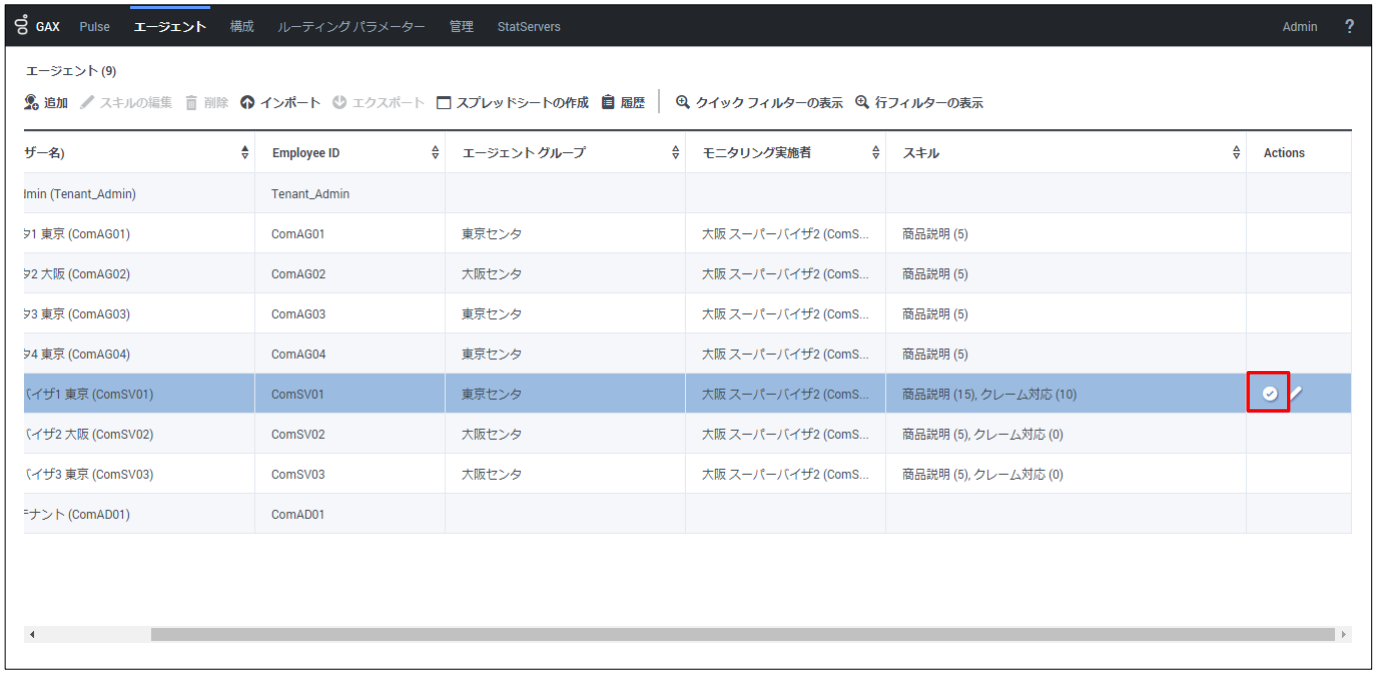
- 設定結果（完了/失敗）の詳細を確認することが可能です。[詳細サマリーの非表示]で完了画面に戻ります。



1.4.3.4　エージェント無効化/有効化

Arcstar Contact Center 2.0 の各機能の利用を一時的に停止したい場合はエージェントの無効化を設定します。無効化したエージェントを有効化する場合も、同様の手順で有効化することが可能です。

(1) エージェントの設定画面から状態を変更したいエージェントの[無効化]/[有効化]()をクリックします。画面は有効状態のエージェントを無効にする場合の例となります。状態を変更したいエージェントの行を選択した状態でマウスカーソルを合わせると表示されます。画面は「スーパーバイザ 1　東京 (ComSV01)」の状態を無効化する場合の例となります。



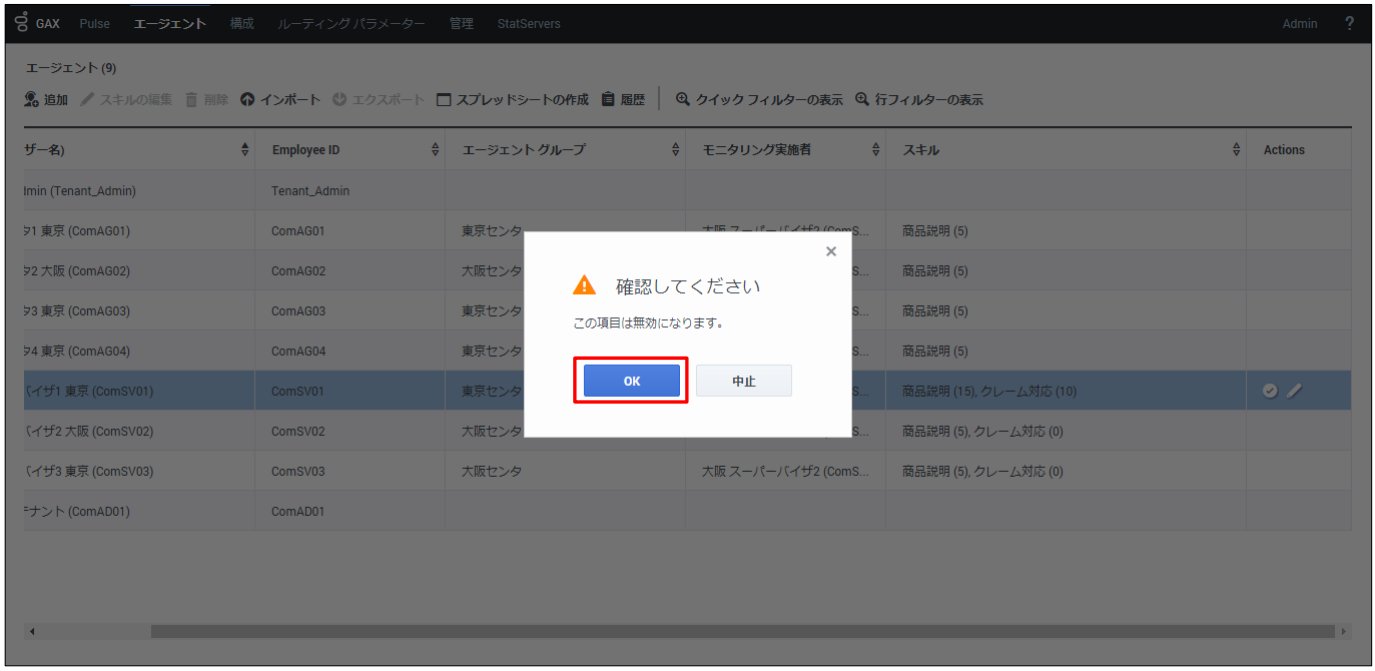
無効化について

- 利用しているエージェント ID を無効化すると、Arcstar Contact Center 2.0 の各機能の利用やアプリケーションへのログインができなくなります。
- 該当エージェント ID の無効化により、業務に支障が発生しないことを確認してから実施してください。

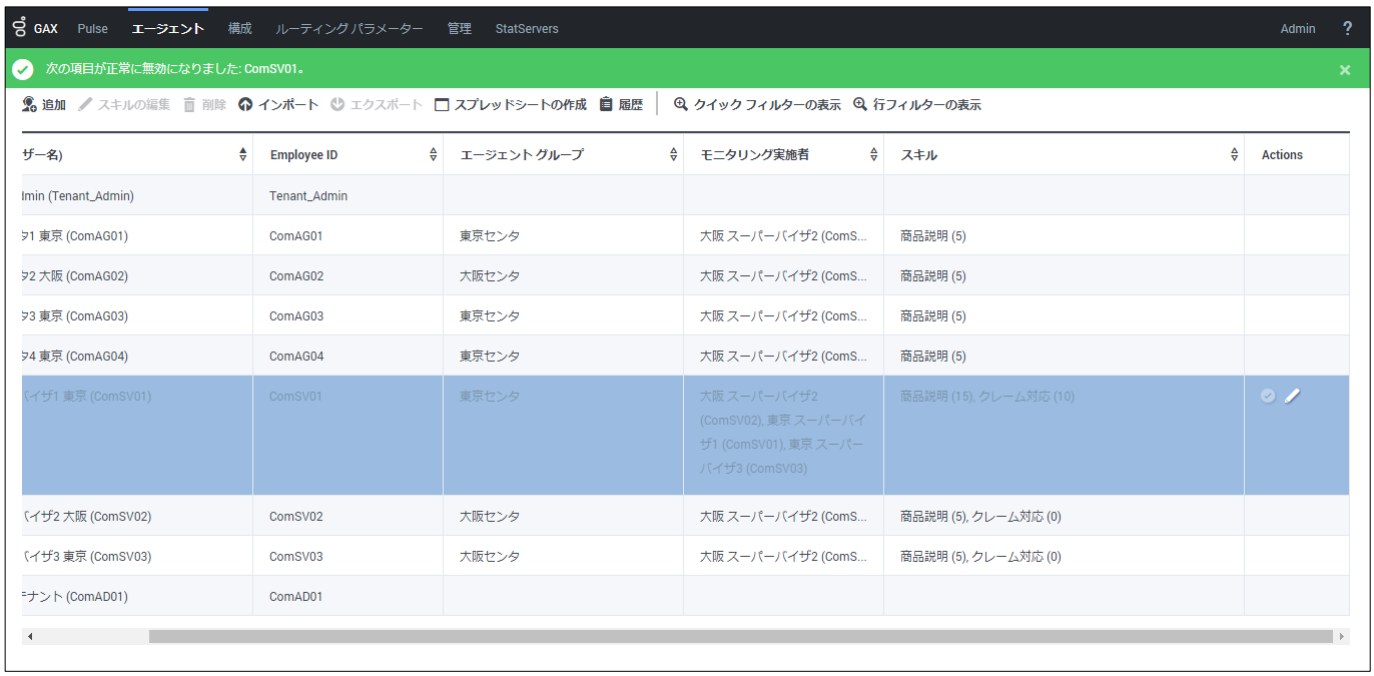
複数エージェント選択時について

- 複数のエージェントのチェックボックス（画面左端）にチェックが入っている状態で、複数のエージェントの[無効化]/[有効化]の設定を同時に変更することはできません。状態の変更をクリックしたエージェントの設定のみが変更されます。

(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) エージェントの状態変更が完了します。



1.4.3.5　エージェント削除

(1) 削除するエージェントのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。複数のエージェントを同時に削除することが可能です。画面は「スーパーバイザ 1　東京(ComSV01)」を削除する場合の例となります。



エージェントの削除について

- 電話の発着信を実施中のエージェントを削除すると、該当のエージェントを利用した新規の発着信ができなくなったり、通話中の呼が切断されたりする場合があります。

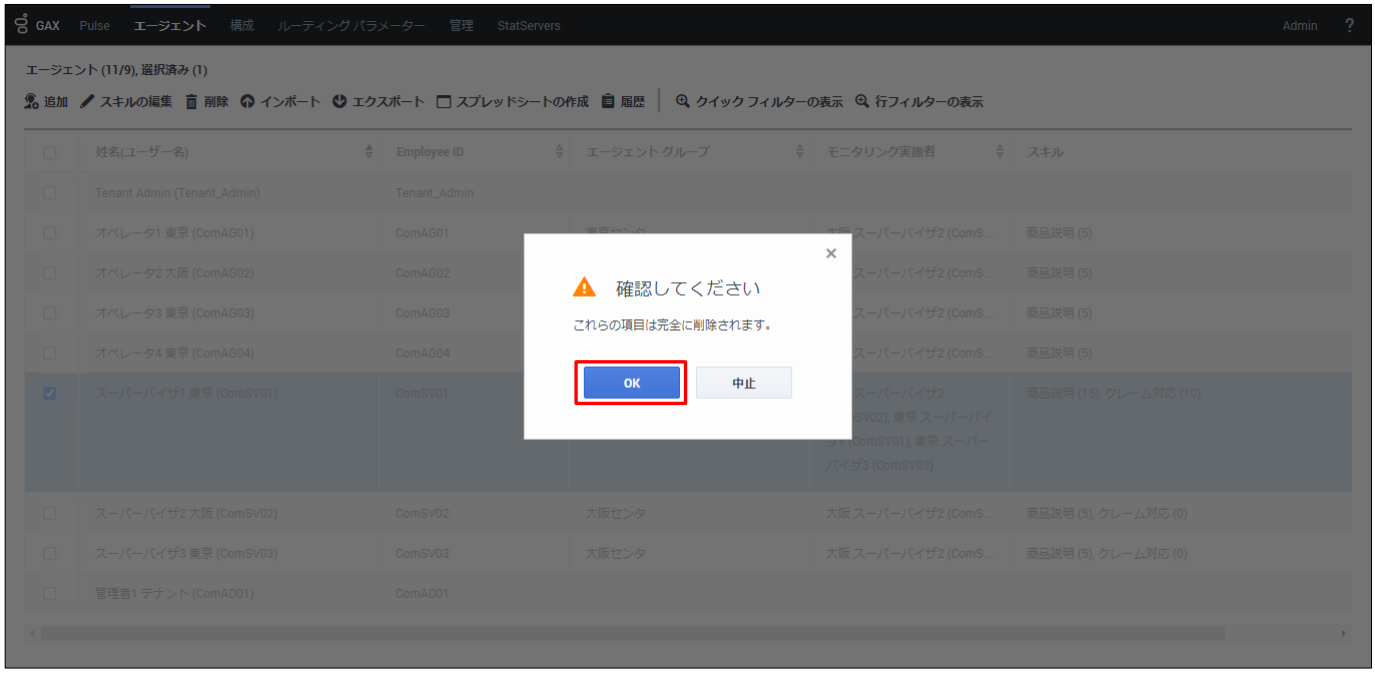
エージェント削除時のウィジェット削除について

- エージェント削除実施前に、該当エージェントが追加した Pulse のウィジェットを削除してください。ウィジェットを削除せずにエージェント ID を削除すると、未使用のウィジェット増加により Pulse リアルタイムレポートの表示遅延が発生する可能性があります。ウィジェットの削除手順は、別冊マニュアル「リアルタイムレポート編」の「1.2.5.3 ウィジェットの削除」を参照してください。
- 削除してしまったエージェント ID と同一のエージェント ID を再作成することにより、再度該当エージェント ID が設定していたウィジェットを表示/削除することが可能です。
- 未使用のウィジェットにより Pulse リアルタイムレポートの表示影響が発生していることが判明した場合は、NTT ドコモビジネスより未使用ウィジェットの削除を依頼させて頂く場合があります。

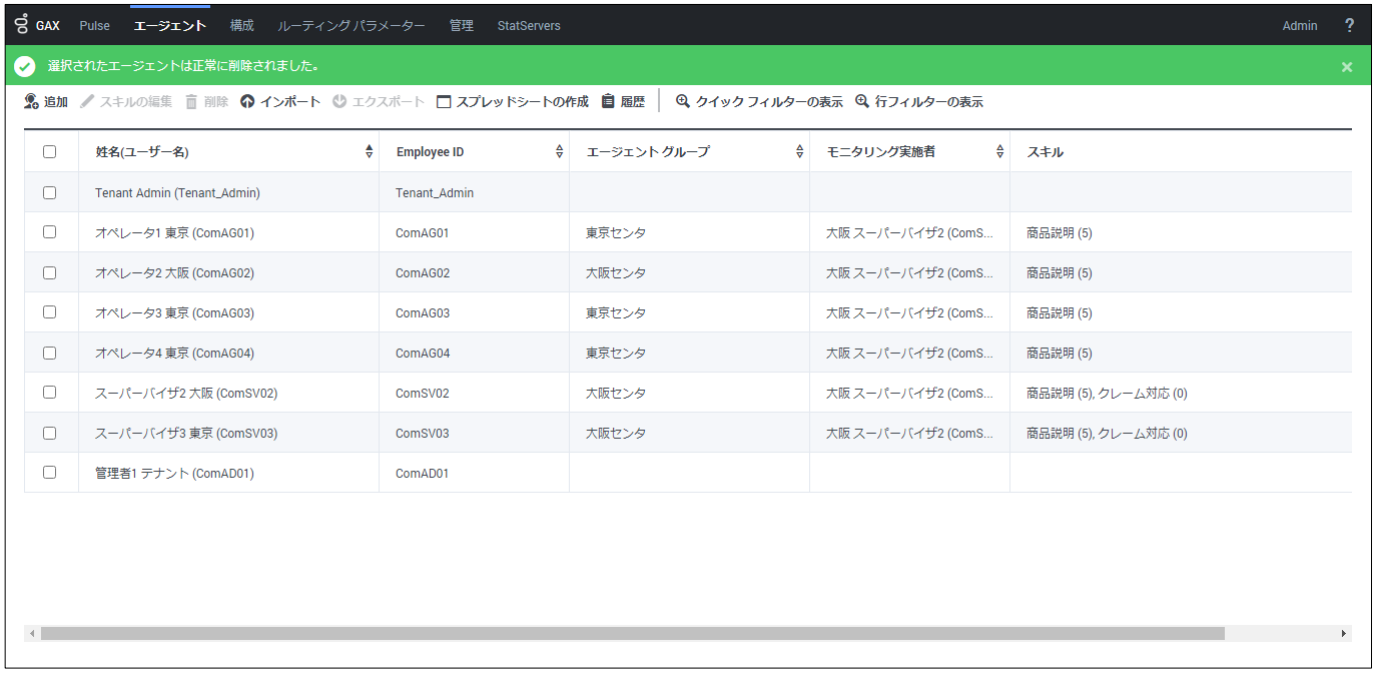
エージェント削除履歴管理のお願いについて

- 「エージェント削除時のウィジェット削除について」（前頁）のとおり、エージェント削除の前にウィジェットの削除を実施する必要があります。リアルタイムレポートの表示に遅延が発生し、NTT ドコモビジネスよりウィジェット削除のお願いをご連絡させて頂く際、NTT ドコモビジネスではお客さまのエージェント ID 情報を参照できない場合がありますので、エージェント ID の削除履歴を管理いただけますようご協力をお願いします。

(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) エージェントの削除が完了します。



1.4.4　エージェント一括更新

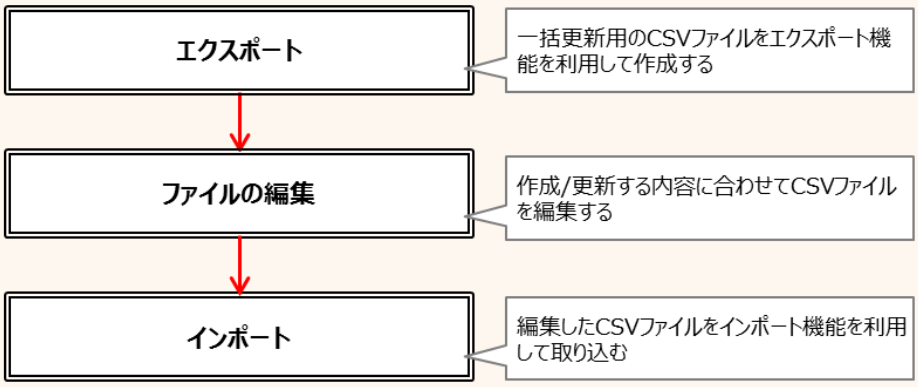
エージェント一括更新機能を利用することで、CSV ファイルから複数のエージェントを一括して作成/更新することが可能です。作成と更新を 1 つのファイルで同時に実施することが可能です。

同時に作成/更新可能なエージェント数の最大数について

- 1 回の操作で作成/更新可能なエージェント数の最大数は 1,000ID となります。1,001ID 以上の作成/更新を行う場合は、2 回以上に分けて実施してください。

■ 一括更新用のファイル作成について

一括更新に利用するCSVファイルは、以下の手順で作成されることを推奨します。



1.4.4.1　インポート

一括更新用の CSV ファイルは以下のフォーマットに従って作成してください。「1.4.4.3　エクスポート」（P.207）を利用して作成されることを推奨します。

ファイル名	文字コード	改行コード	備考
任意のファイル名.csv	UTF-8（BOM あり/なし いずれも可）	CR+LF	• ファイル名と拡張子（csv）の間以外の場所に半角ピリオド(.)が使用されているとインポート不可（フォルダパスも含む）

CSV ファイル仕様について

- Web ブラウザが認識できないファイル名は利用できません。
- ファイル名と拡張子（csv）の間以外の場所に半角ピリオド(.)が使用されていると、「有効な CSV ファイルタイプにする必要があります」と表示され、インポートが実施できません。ファイルのフォルダパスの場合も同様です。
  例：「import.20161010.csv」や「¥¥192.168.100.1¥file¥import.csv」はインポート不可
- ファイルのインポート時に文字コードのチェックは行いません。UTF-8 以外の文字コードのファイルをインポートすると、全角文字が文字化けした状態で登録されます。
- 各項目は半角カンマ(,)で区切ってください。項目を入力しない場合でも半角カンマは省略できません。
- 各項目は半角ダブルコーテーション(“)で囲んでください。
- 各項目の詳細な入力条件（利用可能な文字種別など）は、各項目の個別作成時の条件に準じます。
- 必須ではない項目は省略することが可能です。
- 最終カラム後の半角カンマは不要です。

CSV ファイルのヘッダー（1 行目）は以下のフォーマットに従って作成してください。項目の並び順は順不同です。

[凡例　●：必須　空欄：任意]

[ヘッダー]					
No.	項目	必須		更新可否	設定内容
		作成	更新		
1	追加・更新フラグ	●	●	N/A	Action
2	エージェント ID	●	●	不可	Username
3	姓	●	●	可	Last Name
4	名	●	●	可	First Name
5	初期パスワード	●		可	Password
6	テナント管理者権限	●		不可	AccessG:Tenant_Admin
7	スーパーバイザ権限	●		不可	AccessG:Tenant_SV
8	スーパーバイザ権限（ハードフォン専用）	●		不可	AccessG:Tenant_SV_HardPhone
9	エージェント権限	●		不可	AccessG:Tenant_Agent
10	エージェント権限・通話録音検索再生不可	●		不可	AccessG:Tenant_Agent_No_Listen
11	エージェント権限（ハードフォン専用）	●		不可	AccessG:Tenant_Agent_HardPhone
12	エージェント権限・通話録音検索再生不可（ハードフォン専用）	●		不可	AccessG:Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen
13	組織			可	Organization
14	テナント名			不可	Tenant Name
15	エージェントグループ			可	AgentG:エージェントグループ名
16	スキル			可	Skill:スキル名
17	内線番号			可	Default Place
18	初回ログイン時パスワード変更			可	Password change
19	E-Mail アドレス			可	Email address

エクスポート時に強制出力される項目/出力可能な項目について

- エクスポート時に強制出力/任意出力となる項目の内、以下 6 項目はインポート時は不要です。削除してご利用ください。

  Employee Id（強制出力）/ Is Agent（強制出力）/ Folder（強制出力）/ External Id（強制出力）

  Switch（任意出力）/ Enabled（任意出力）

エージェントグループ/スキルの複数割当設定について

- No.15:エージェントグループ/No.16:スキルを複数同時に設定する場合は、割り当てるエージェントグループ/スキルの数だけ列を追加してください。

CSV ファイル（2 行目以降）は以下のフォーマットに従って作成してください。項目の並び順は順不同ですが、ヘッダー（1 行目）と合わせる必要があります。

[一括登録/更新レコード]				
No.	**項目**	**入力種別**	**入力内容**	**備考**
1	追加・更新フラグ	固定	ADD,UPDATE	“ADD”で追加、”UPDATE”で更新
2	エージェント ID	任意	（英数字半角記号 3 文字以上 15 文字以下）	
3	姓	任意	各 64 文字以下	更新時に空欄にすると、設定済みの姓/名が削除されるため注意が必要
4	名	任意		
5	初期パスワード	任意	（英数字 8 文字以上 256 文字以下）	英数混在必須
6	テナント管理者権限	固定	Y	“Y”で割当、空欄で未割当 追加時は No.6～No.12 のうち、いずれか 1 項目に対してのみ”Y”の指定が必須（更新時は指定不可）
7	スーパーバイザ権限	固定	Y	
8	スーパーバイザ権限 （ハードフォン専用）	固定	Y	
9	エージェント権限	固定	Y	
10	エージェント権限 通話録音検索再生不可	固定	Y	
11	エージェント権限 (ハードフォン専用)	固定	Y	
12	エージェント権限 通話録音検索再生不可 (ハードフォン専用)	固定	Y	
13	組織	固定	home/親組織/子組織/… ※最後の組織名の後には「/」は付与しない	更新時に未設定にすると、変更なしとなる 組織設定なしとする場合は”欄（””）を指定する
14	テナント名	固定	Resources	指定する場合は左記の値で固定
15	エージェントグループ	固定	Y,N	“Y”で割当、”N”で割当削除、空欄で設定変更なし
16	スキル	固定	0 以上の数字、N	0 以上の数字でスキル割当（数字はスキルレベル）、”N”で割当削除、空欄で設定変更なし
17	内線番号	固定	内線番号	
18	初回ログイン時 パスワード変更	固定	Y,N	“Y”で初回ログイン時にパスワード変更を要求、”N”で要求なし
19	E-Mail アドレス	任意	（英数字・記号 64 文字以下）	

一括更新を実行するエージェント ID の所属組織設定の反映について

- 組織設定が有効な項目に対しては、同一組織または上位の組織に所属するエージェント ID 以外が割当を実行しても、CSV ファイルアップロード時にエラーとなります。（例：権限のない組織に所属するスキルの割当設定、など）

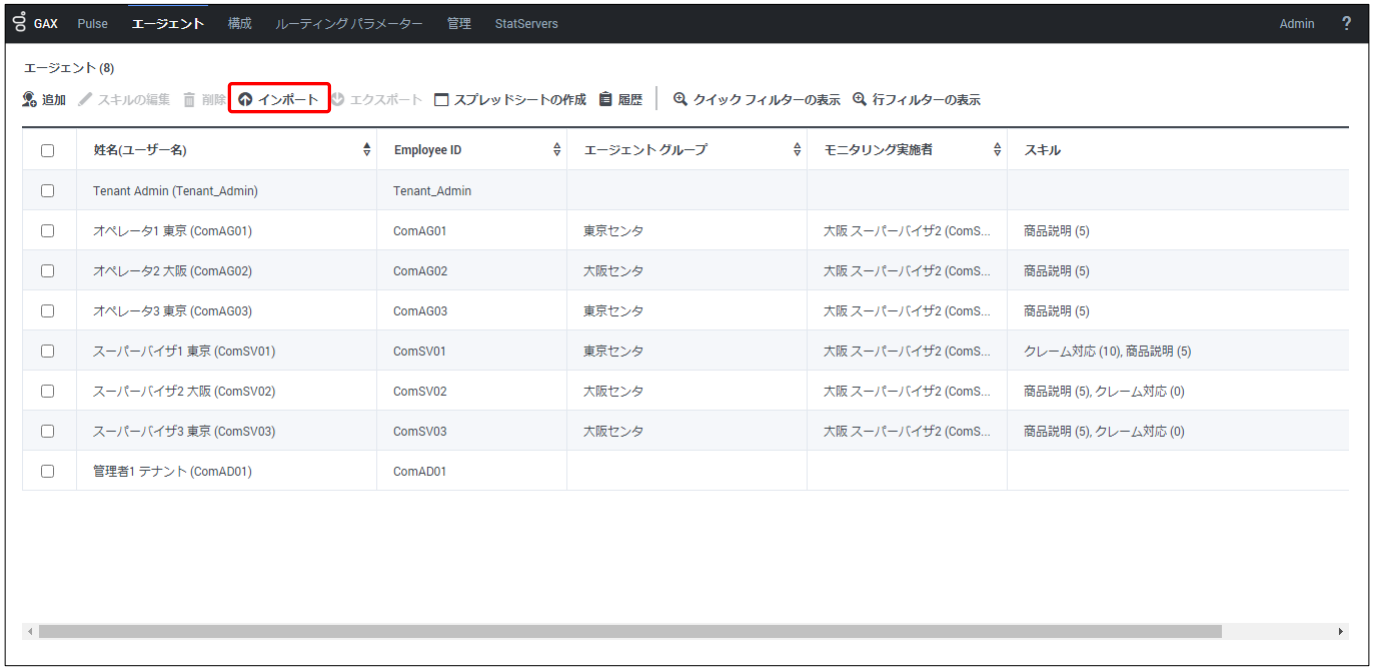
初回ログイン時パスワード変更の推奨について

- 一括更新機能を利用した場合、No.5:初期パスワードで設定したパスワードは、一括更新のログ上に平文で表示されます。No.16:初回ログイン時パスワード変更を設定することを推奨します。

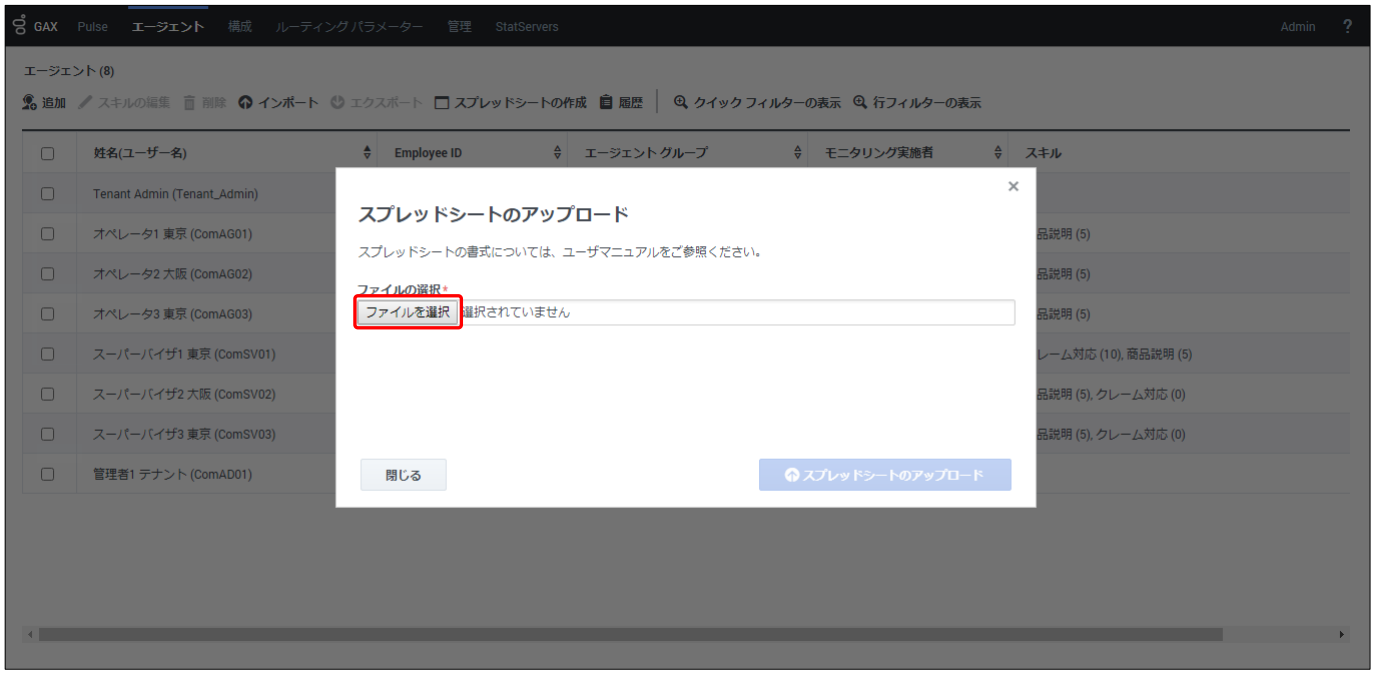
初回ログイン時パスワード変更について

- 初回ログイン時のパスワード変更の設定を入れたエージェントが、初回パスワード変更を実施していない場合、そのエージェントに対して No.18:初回ログイン時パスワード変更値に”N”を入力すると正常に処理されません。対象のエージェントをインポートファイルより削除してインポートするか、初回パスワード変更を実施後に再インポートしてください。

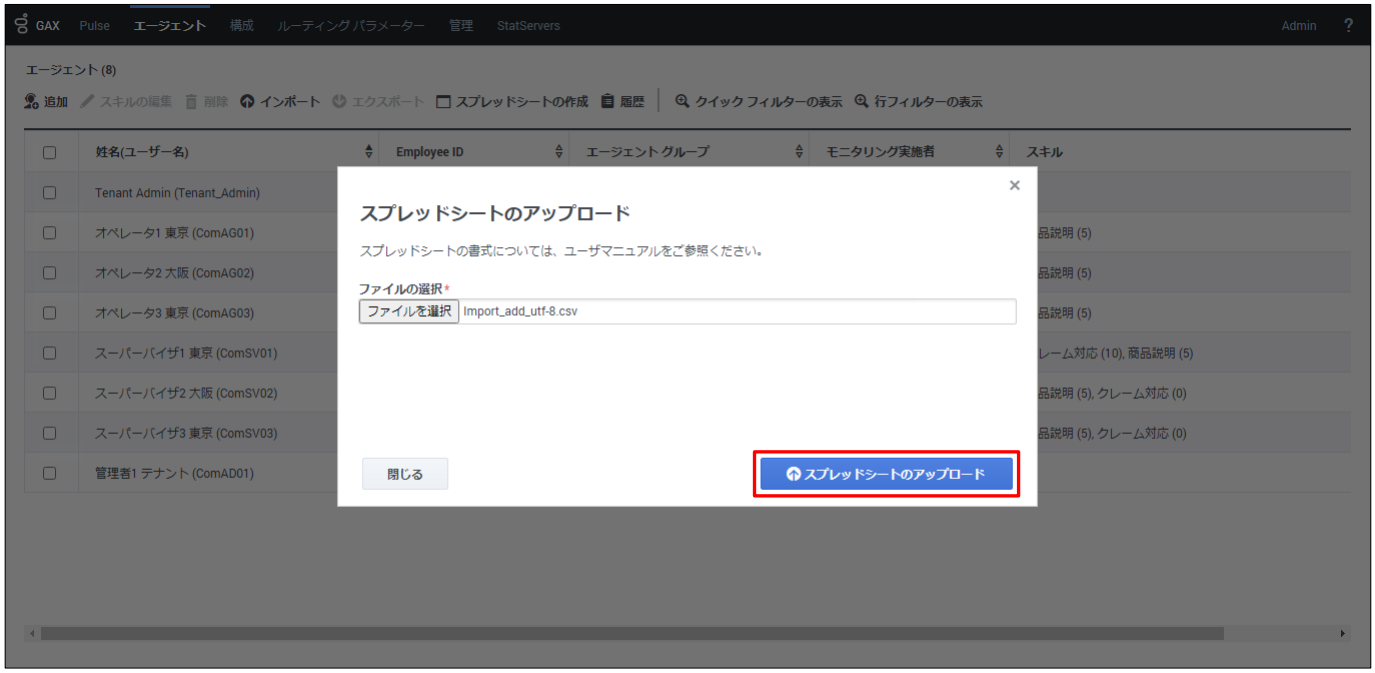
(1) エージェントの設定画面から、[インポート]を選択します。



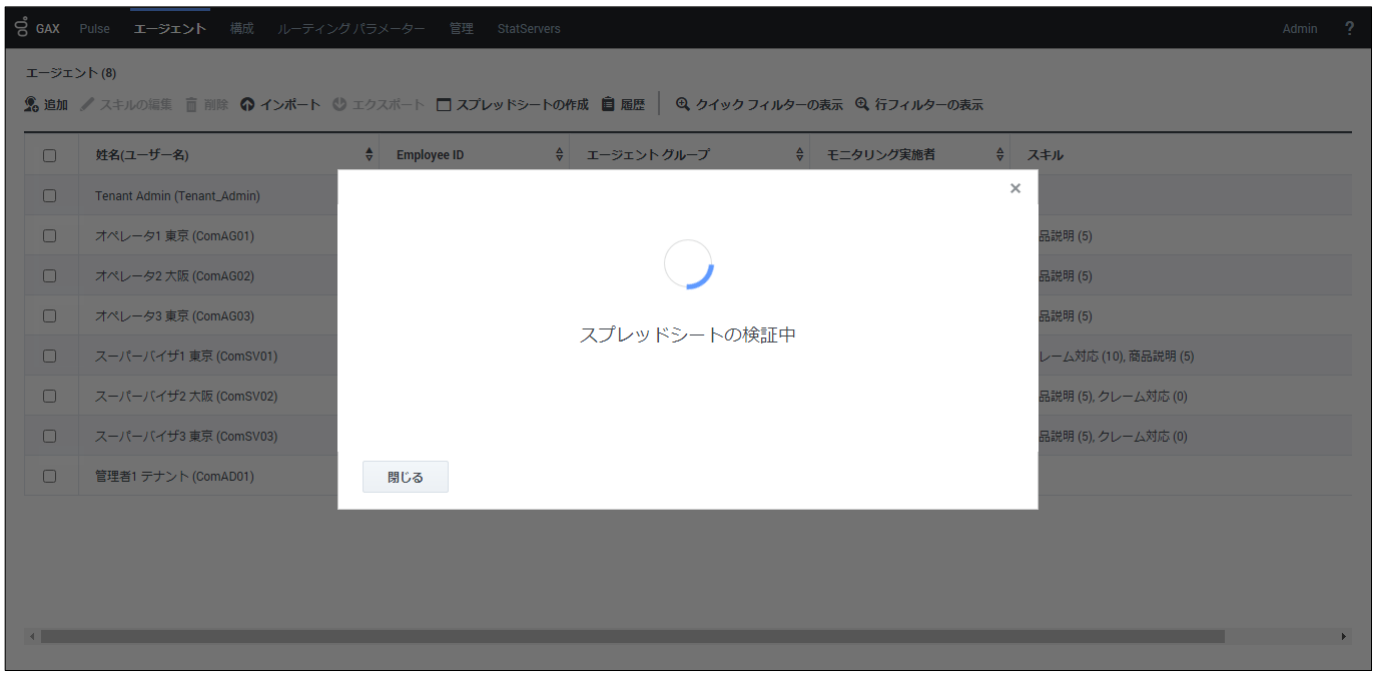
(2) スプレッドシートのアップロードダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックして CSV ファイルを選択します。



(3) [スプレッドシートのアップロード]をクリックすると CSV ファイルのアップロードが開始されます。

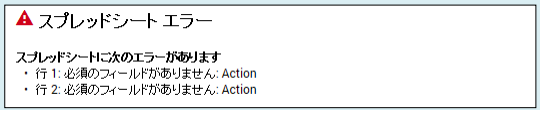


(4) アップロードが完了すると、CSV ファイルの検証が開始されます。

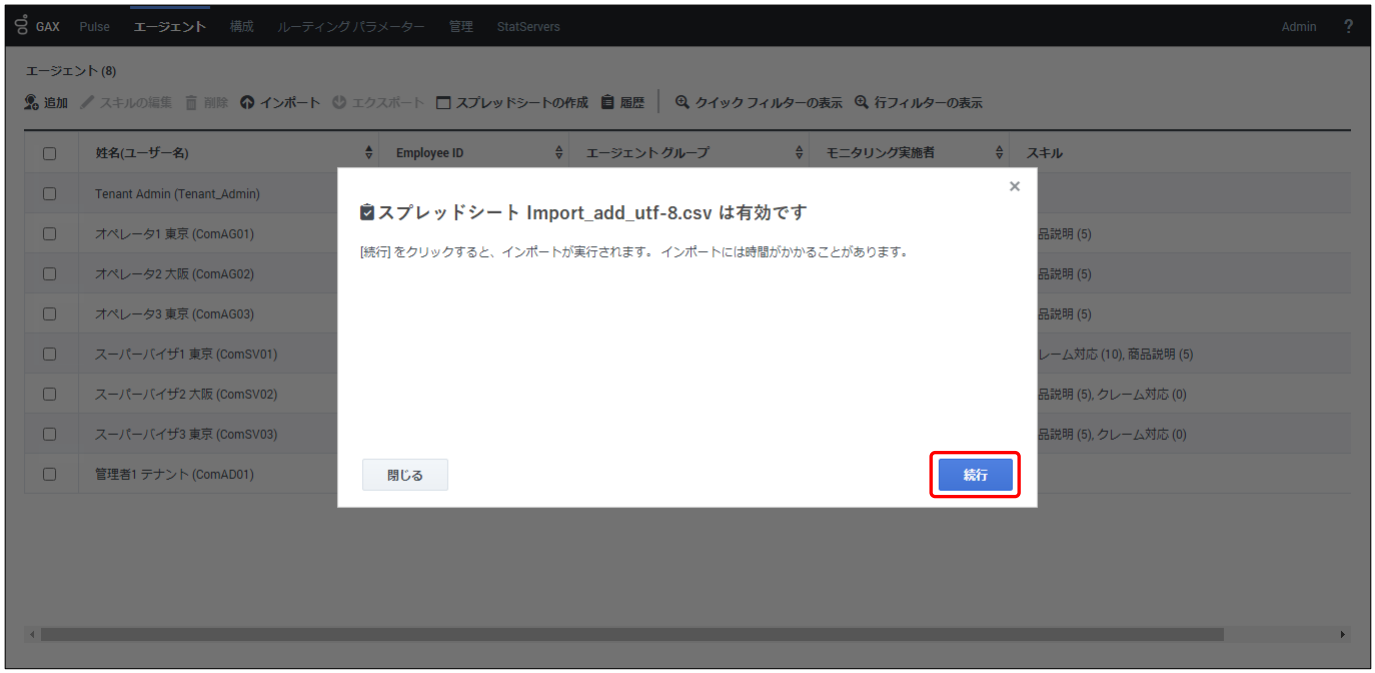


検証のエラーについて

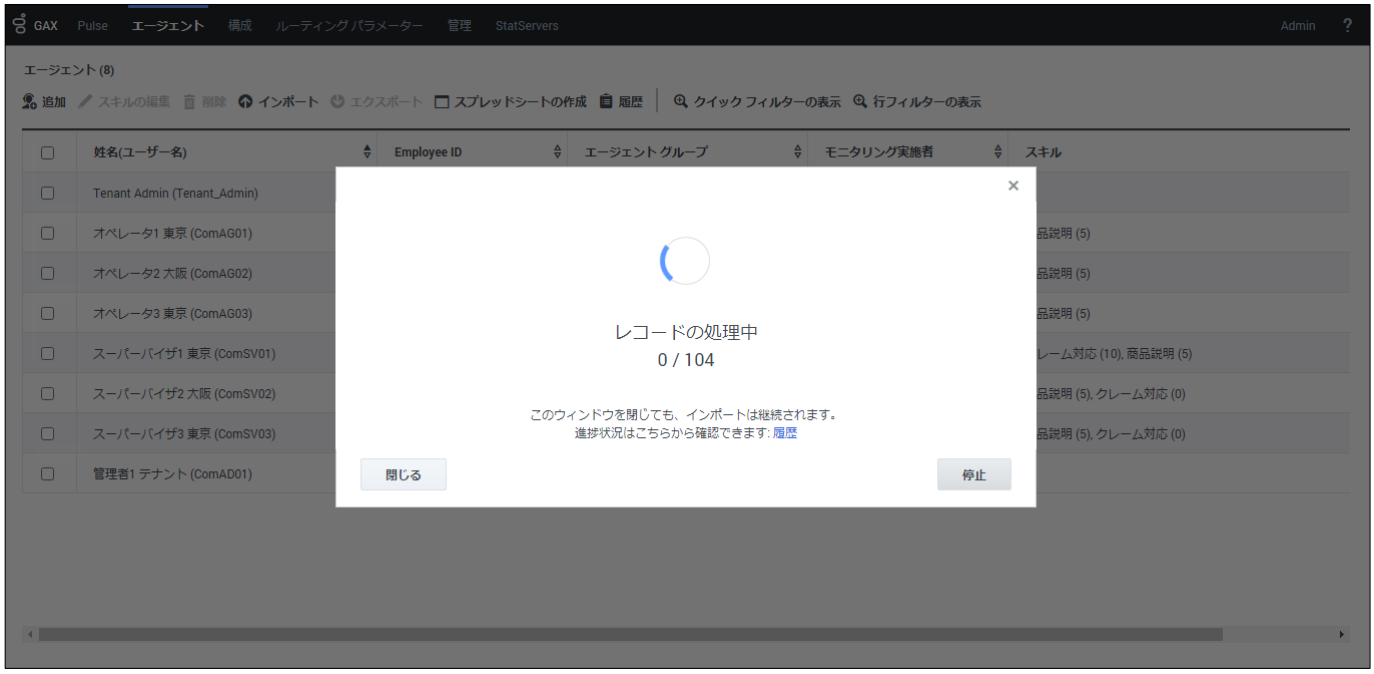
- CSV ファイルの検証で問題が発見された場合は、以下のようなスプレッドシートのエラーが表示されます。主なエラーと想定される原因は「1.4.4.2　インポート時のエラー」(P.204) を参照してください。



(5) CSV ファイルの内容に問題がない場合は、以下の登録続行確認ダイアログが表示されます。 [続行]をクリックすると一括更新の処理が開始されます。



(6) 処理画面が展開されます。



処理画面について

- 処理完了まで画面を確認する必要がありません。[閉じる]をクリックすると、処理画面を閉じることが可能です。処理画面を閉じて以降は GAX からログアウトしても処理は中断されません。
- 処理を中断したい場合は、[停止]をクリックします。
- 処理状況は、「1.4.5 一括更新履歴」（P.211）から確認することが可能です。

処理を停止した場合について

- [停止]をクリックすると、停止確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックすると、処理が停止されます。[中止]をクリックすると、一括更新処理画面に戻ります。



- [停止]をクリックした場合でも、それまでの間に一括更新処理が完了しているエージェント ID の設定はロールバックされません。一括更新の処理状況は「1.4.5 一括更新履歴」（P.211）から確認することが可能です。



複数同時実行について

- 複数のスーパーバイザ/テナント管理者が同時に登録処理を実行した場合は、1 登録処理ずつ順次一括更新が実行されます。実行待ちとなっているエージェント ID の処理状況は、実行の順番となるまでは 0 件のまま進捗しない状態となります。

(7) 一括更新処理が完了します。[閉じる]をクリックしてください。



登録中にエラーが検出されたレコードは登録されません。[履歴]をクリックしてエラーとなったレコードを確認してください。

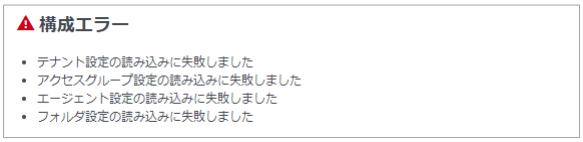
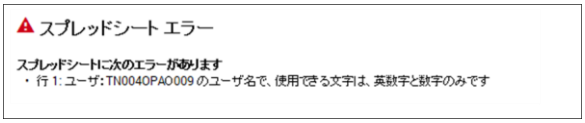
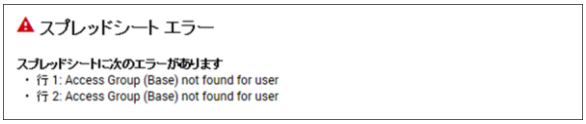
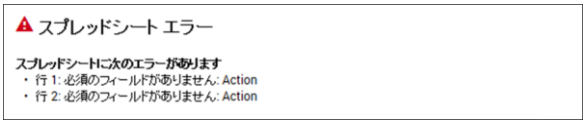
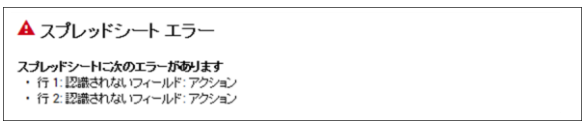


登録時エラーについて

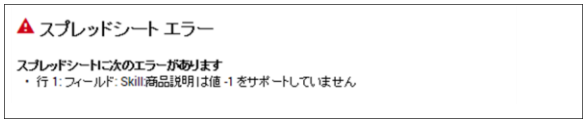
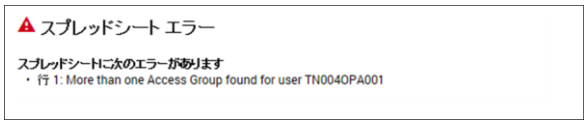
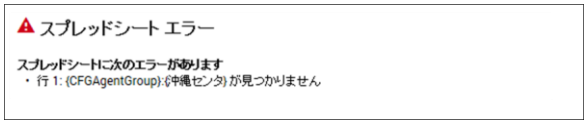
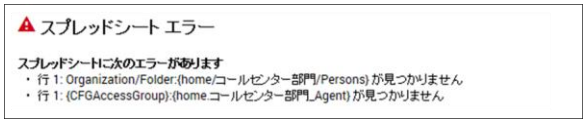
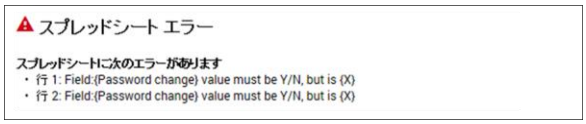
- 正常なレコードは一括更新処理が完了した状態です。エラーの発生したレコードは一括更新処理は実行されていません。必要に応じてエラーを修正し、再度一括更新処理を実行する必要があります。
- 登録時のエラーの確認手順は「1.4.5 一括更新履歴」（P.211）を参照してください。

1.4.4.2　インポート時のエラー

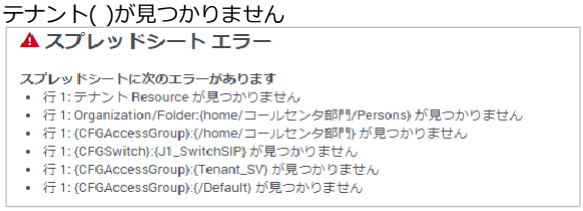
一括更新のインポート（スプレッドシートの検証）におけるエラー表示内容と想定されるファイルの誤りの例は以下のとおりです。エラーが発生した際は、本章を参考に CSV ファイルの修正を行ってください。登録処理実行時のエラー表示については、「1.4.5.2　実行時のエラー」（P.226）を参照してください。尚、本章は例示したエラー以外のエラーが発生しないことを保証するものではありませんので、あらかじめご了承願います。インポート時のエラーは、発生した全てのエラーが 1 つの画面上に表示されます。

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	構成エラー 	・ アップロード中の通信エラーなどによりファイルが正常に読み込めていない可能性があります。
2	ユーザ名は、3 文字以上、15 文字以下でなければなりません 	・ 行 x のエージェント ID の文字数がポリシーを満たしていない可能性があります。
3	ユーザ:(エージェント ID)のユーザ名で、使用できる文字は、英数字と数字のみです 	・ (エージェント ID)で提示されるエージェント ID に対して、使用できない文字（全角文字や記号）が指定されている可能性があります。
4	Access Group (Base) not found for user 	・ 存在しないスキル/エージェントグループ/組織の割当が行われている可能性があります。一括更新で指定できるスキル/エージェントグループ/組織は作成済みのものに限ります。 ・ アクセス権限の割当において「Y」以外の文字が指定されている可能性があります。 ・ ヘッダーの項目数に対して一括更新用レコードの項目数に過不足がある可能性があります。
5	必須のフィールドがありません：(ヘッダー名) 	・ （ヘッダー名）で指定される必須のヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。
6	認識されないフィールド：(ヘッダー名) 	・ （ヘッダー名）で指定されるヘッダーは、定義されていないかスペルに誤りがある可能性があります。

（次頁へ続く）

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
7	フィールド：(ヘッダー名)は値(　)をサポートしていません 	・（ヘッダー名）で指定されるヘッダーに対して、設定できない範囲の値や文字が指定されている可能性があります。
8	スプレッドシートに重複する列があります：(ヘッダー名) 	・（ヘッダー名）で指定されるヘッダーが CSV ファイルに複数回定義されている可能性があります。
9	More than one Access Group found for user (エージェント ID) 	・（エージェント ID）で指定されるエージェント ID に対して、複数の権限に”Y”を設定している可能性があります。
10	Field:{Action} value must be ADD/UPDATE, but is {入力値} 	・ヘッダー項目”Action”は”ADD”/”UPDATE”のいずれかのみが入力可能であるのに対して、入力不可である{入力値}が設定されている可能性があります。
11	{skill}:{スキル名}がみつかりません 	・｛スキル名｝で指定されるスキルが存在していない可能性があります。またはスキル名のスペルに誤りがある可能性があります。 ・一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない{スキル名}が指定されている可能性があります。
12	{CFGAgentGroup}:{エージェントグループ名}が見つかりません 	・｛エージェントグループ名｝で指定されるエージェントグループが存在していない可能性があります。またはエージェントグループ名のスペルに誤りがある可能性があります。 ・一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない{エージェントグループ名}が指定されている可能性があります。
13	Organization/Folder:{組織名/Presons}が見つかりません {CFGAccessGroup}:{組織名_Agent}が見つかりません （{CFGAccessGroup}:{組織名_SV}が見つかりません） 	・｛組織名｝で指定される組織が存在していない可能性があります。または組織名のスペルに誤りがある可能性があります。 ・一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない{組織名}が指定されている可能性があります。
14	Field:{ヘッダー名} value must be Y/N, but is {入力値} 	・{ヘッダー名}で指定されるヘッダーの項目は”Y”/”N”のいずれかのみが入力可能であるのに対して、入力不可である{入力値}が設定されている可能性があります。

（次頁へ続く）

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
15	テナント( )が見つかりません 	・ ヘッダー項目の”Tenant Name”に対して、”Resources”以外が設定されている可能性があります。 ・ “Tenant Name”の設定が誤っている場合、左の画面のようにそれ以外のエラーメッセージも同時に表示される場合があります。
16	ユーザ(エージェント ID)が見つかりません 	・ “UPDATE”（更新）に際して、（エージェント ID）で指定されるエージェント ID が存在していない可能性があります。またはエージェント ID のスペルに誤りがある可能性があります。 ・ 一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない（エージェント ID）が指定されている可能性があります。

エラー検出されない入力/設定誤りについて

• 以下の記述誤りについては、ファイル検証および登録時にエラー検出されません。

●“Default Place”に誤った内線番号または組織設定において権限のない内線番号を指定

⇒内線番号が設定されていない状態でエージェント ID が登録される

●“AgentG:(エージェントグループ名)“の(エージェントグループ名)を指定し忘れ

⇒無視される（エージェントグループは設定されない）

●“AccessG:(エージェント権限名)“のうち割当を行うエージェントが存在しないエージェント権限名の誤り

（例：”AccessG:Tenant_SV”とすべき所を”AccessG:Tenant_Sv”としたが、その権限を割り当てる ID がない）

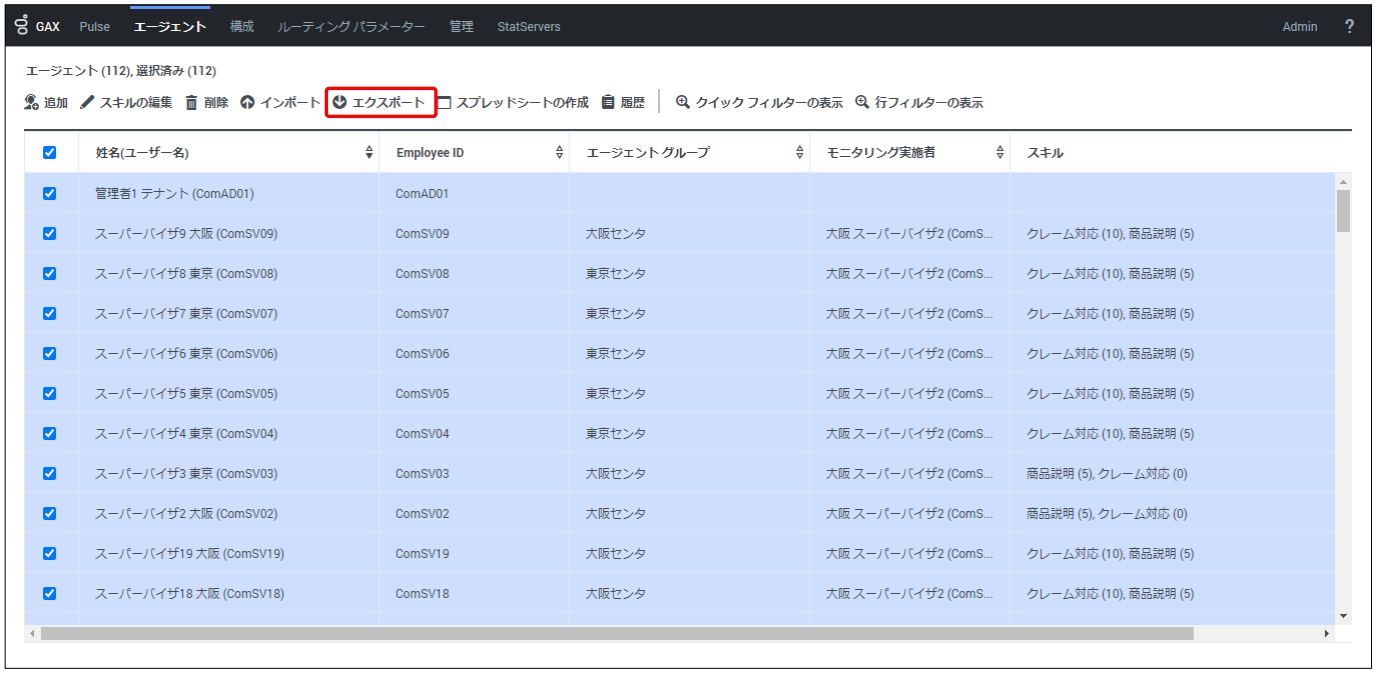
⇒無視される

●テナント管理者権限のエージェント ID に対するエージェントグループ/内線番号の指定

⇒無視される（エージェントグループ/内線番号は設定されない）

1.4.4.3　エクスポート

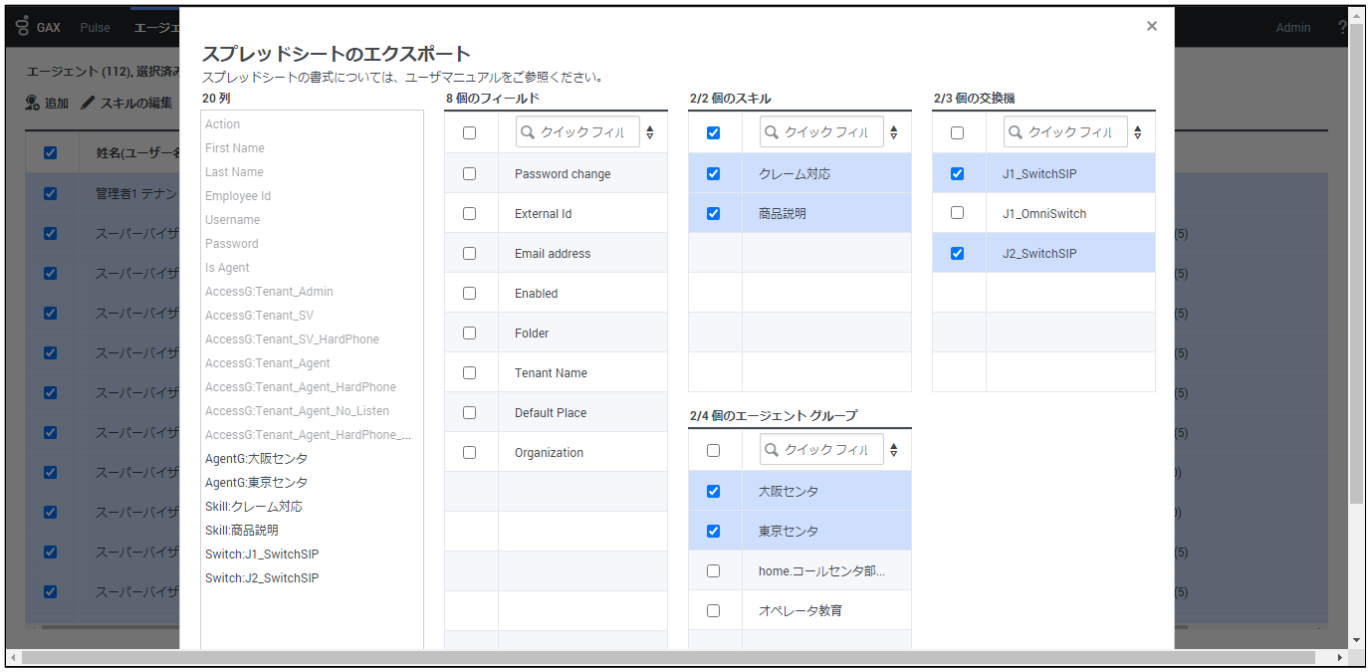
(1) エージェントの設定画面から、設定をエクスポートしたいエージェントのチェックボックスにチェックを入れ、[エクスポート]を選択します。



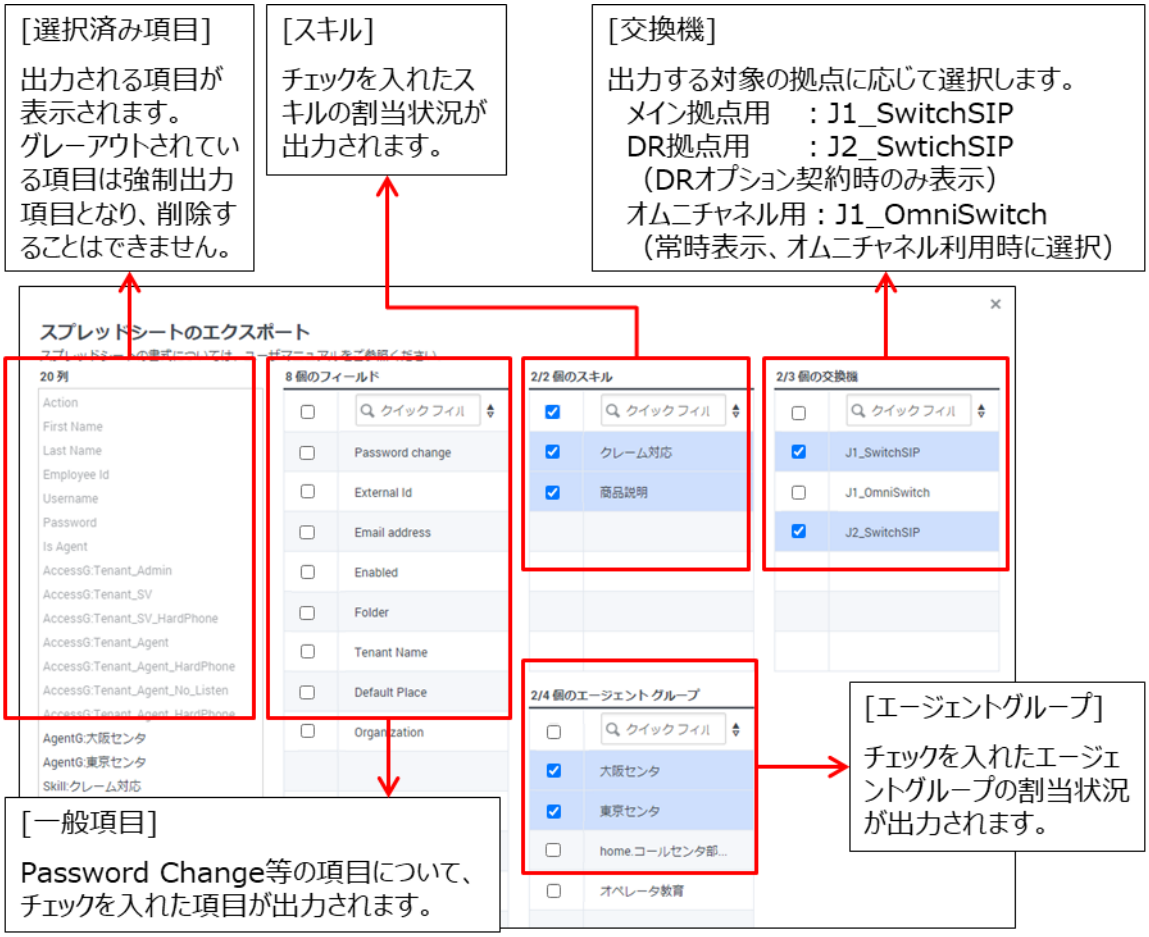
スプレッドシートの作成について

- [スプレッドシートの作成]を選択すると、エージェント情報を含まないヘッダーのみの CSV ファイルをエクスポートすることが可能です。

(2) スプレッドシートのエクスポート画面が開きます。



(3) エクスポート画面の各項目の概要は以下のとおりです。項目の詳細な内容については、「1.4.4.1 インポート」（P.196）を参照してください。



パスワードのエクスポートについて

- 「Password」の項目は、設定内容にかかわらず空欄でエクスポートされます。

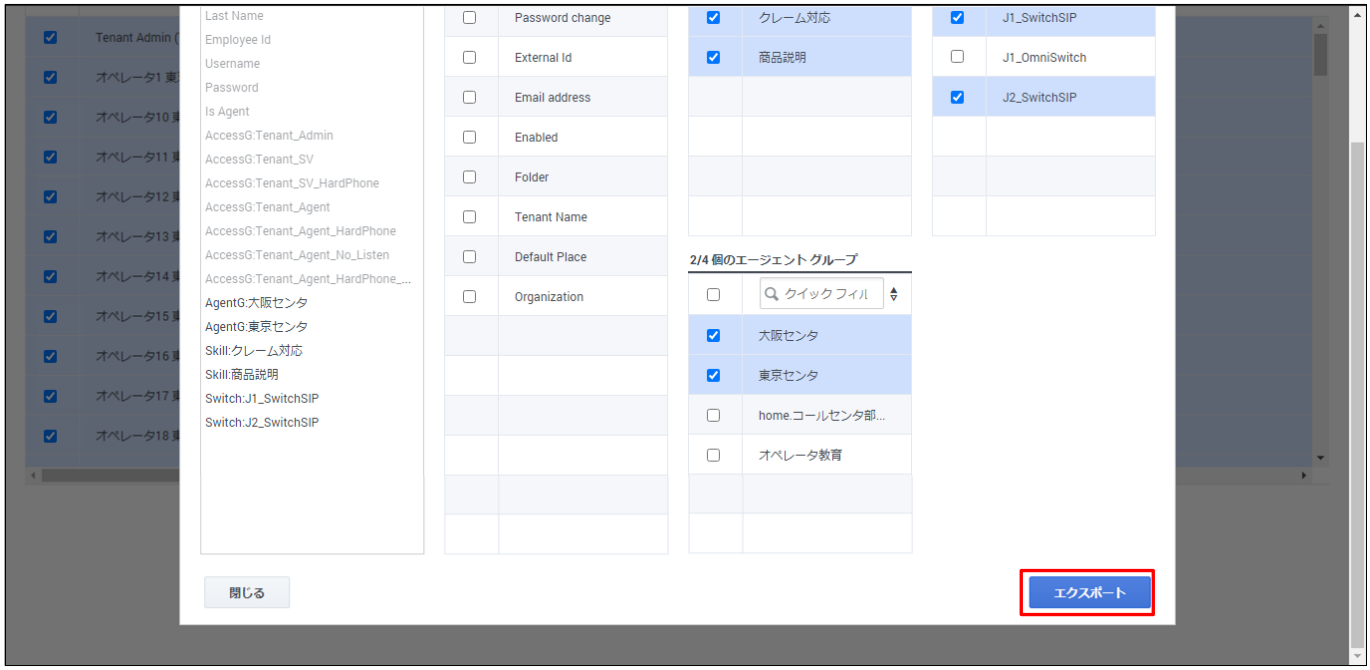
オムニチャネル用 Switch について

- オムニチャネル機能未使用時にも表示され、チェックを入れることが可能ですが、出力される項目に差分はありません。
- 利用開始日が 2019 年 12 月以降の契約者は、利用開始日より表示されます。利用開始日が 2019 年 11 月以前の契約者には、バージョンアップ工事後に順次表示されます。

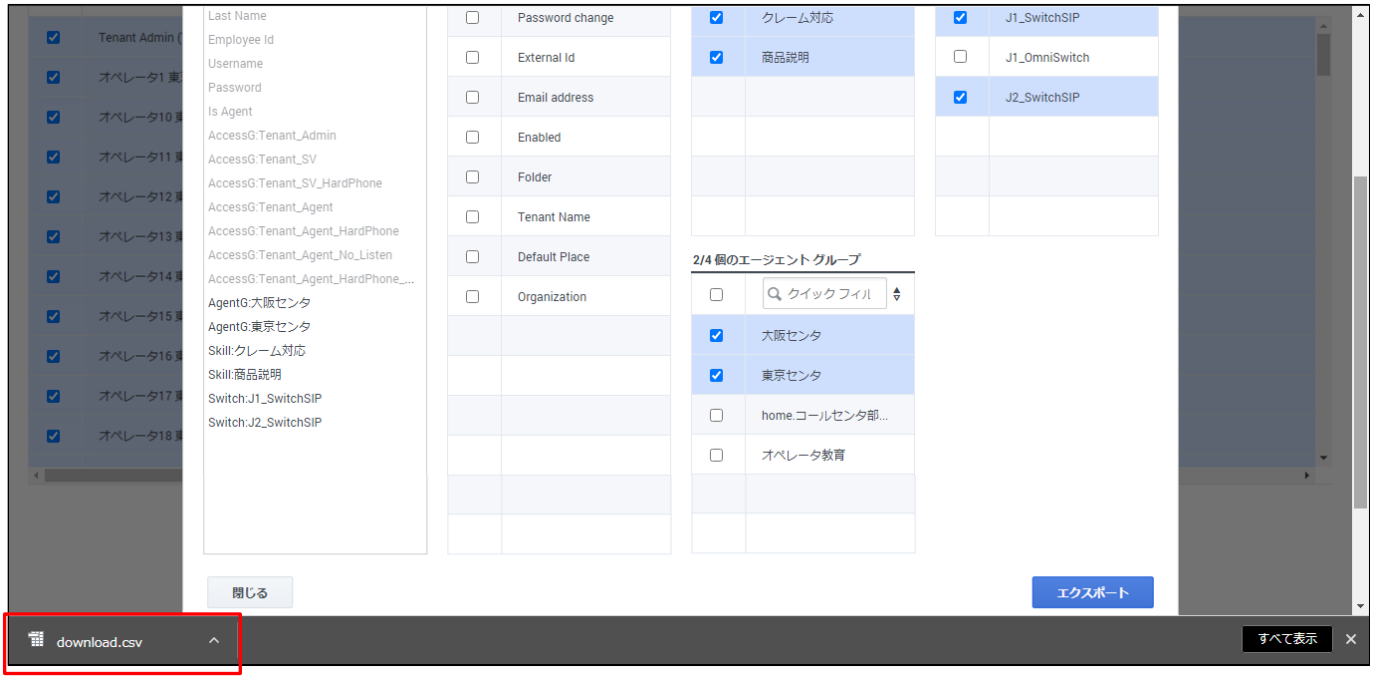
エクスポートファイルを利用した一括更新について（組織設定）

- エクスポートファイルを利用してインポートファイルを作成する場合、エクスポート時に組織（Organization）にチェックの上出力してください。組織は更新時必須項目となるため、組織を空欄で更新した場合、設定済みの組織が削除されます。

(4) エクスポートを行う項目を選択し、[エクスポート]をクリックします。



(5) ファイルのダウンロードタブが表示されます。任意のフォルダを選択してエクスポートを完了します。



エクスポートできない場合について

- 選択しているエージェント ID/スキル/エージェントグループの数が多い場合には、[エクスポート]をクリックしても処理が実行されないことがあります。選択するエージェント ID/スキル/エージェントグループの数を減らして再度実行してください。
- 選択したエージェント ID 数が概ね 1,000ID を超え、かつ選択したスキル/エージェントグループの数の合計が概ね 50 を超えると、エクスポートが実行されない事があります。尚、エクスポート用 CSV ファイルの作成処理は一部クライアント PC のブラウザ上で実行しています。そのため、クライアント PC のスペックにより、これに満たない場合でもエクスポートが実行できない場合がありますのでご注意ください。

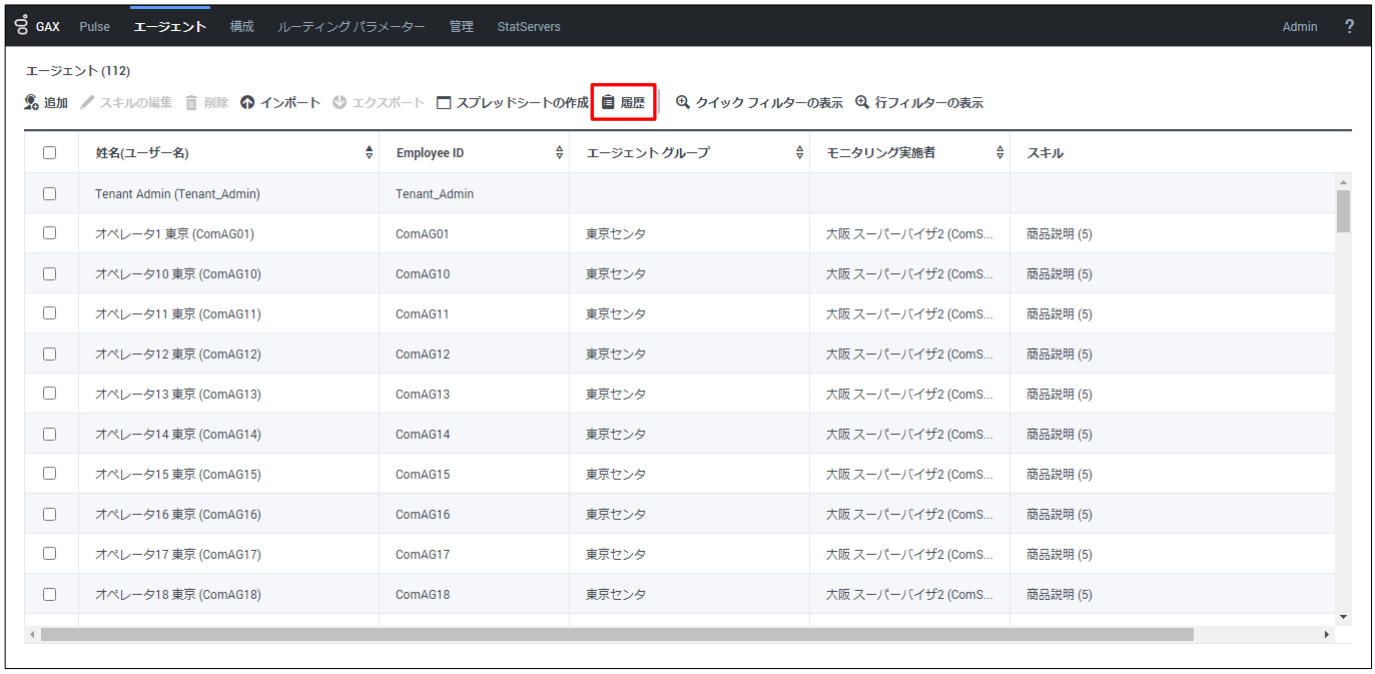
エクスポートされた CSV ファイルについて

- 文字コードは UTF-8 となります。Microsoft Excel で文字化けなく利用するためには、Shift-JIS への変換が必要となります。

1.4.5　一括更新履歴

一括更新の履歴を参照することが可能です。一括更新の際に発生したエラーの詳細も履歴画面から参照します。

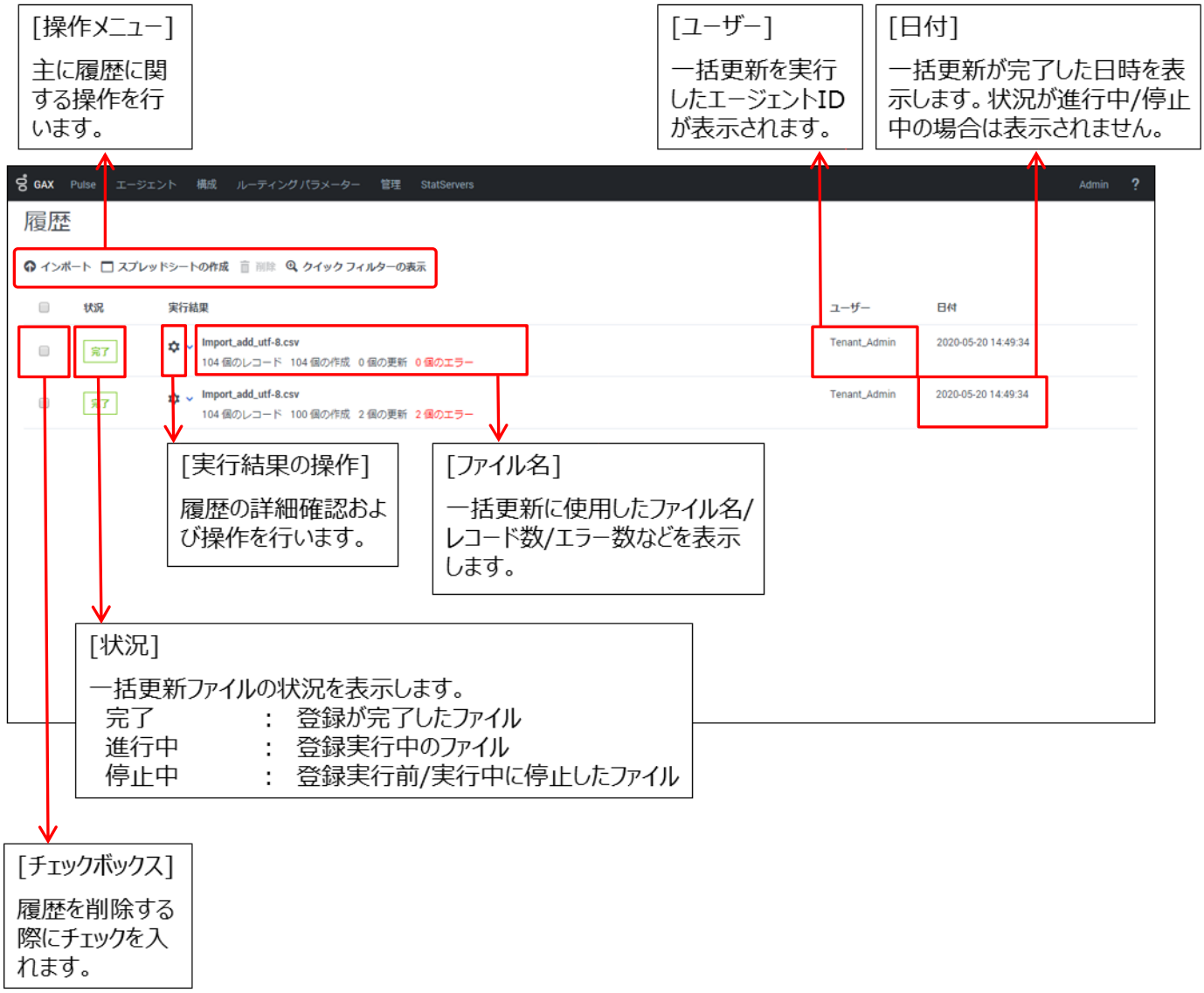
(1) エージェント画面から[履歴]を選択します。



(2) 履歴画面が表示されます。表示される履歴は、ログインしているエージェント ID が実行した一括更新および同一組織内/配下の組織のエージェント ID が実行した一括更新の履歴となります。



(3) 画面構成は以下のとおりです。



1.4.5.1　実行結果の操作

一括更新を実行した結果の参照や削除、停止中の一括更新の再実行などを行うことが可能です。一括更新の状況により、操作可能なメニューが異なります。

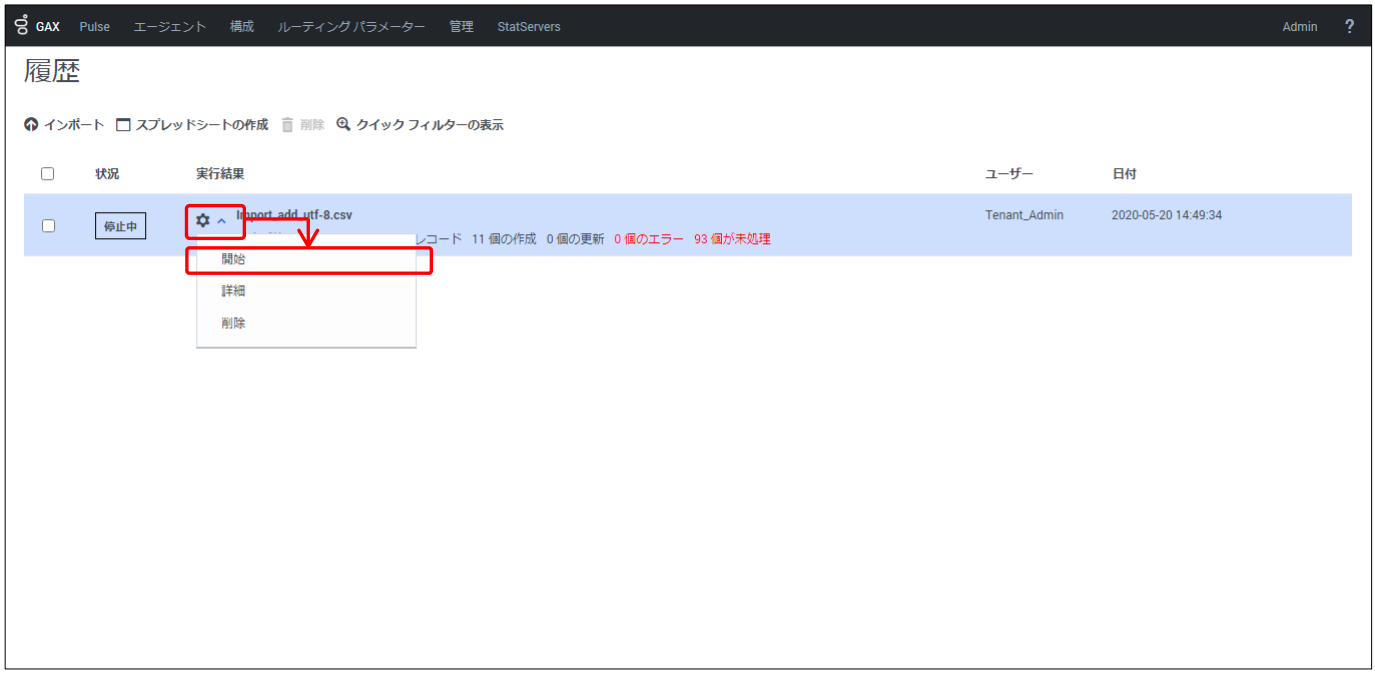
[凡例　●：選択可　空欄：選択不可]

状況	開始	詳細	削除	備考
完了		●	●	
進行中				
停止中	●	●	●	

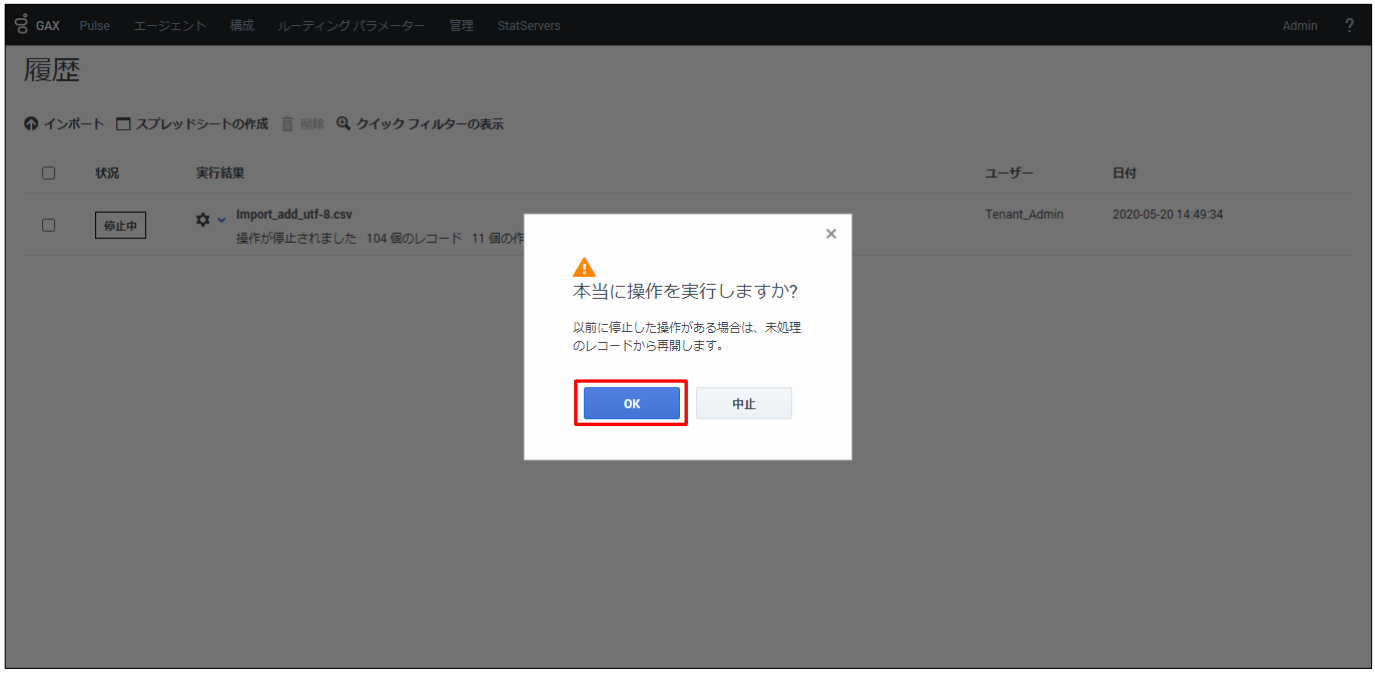
1.4.5.1.1　開始

停止中の一括更新を実行します。レコードの処理中に停止した場合は、未登録のレコードから処理を再開します。

(1) 開始する履歴の実行結果の操作から[開始]を選択します。



(2) 操作実行の確認ダイアログが表示されます。[OK]を選択します。



(3) 状況が「進行中」に変わり、処理が開始されます。



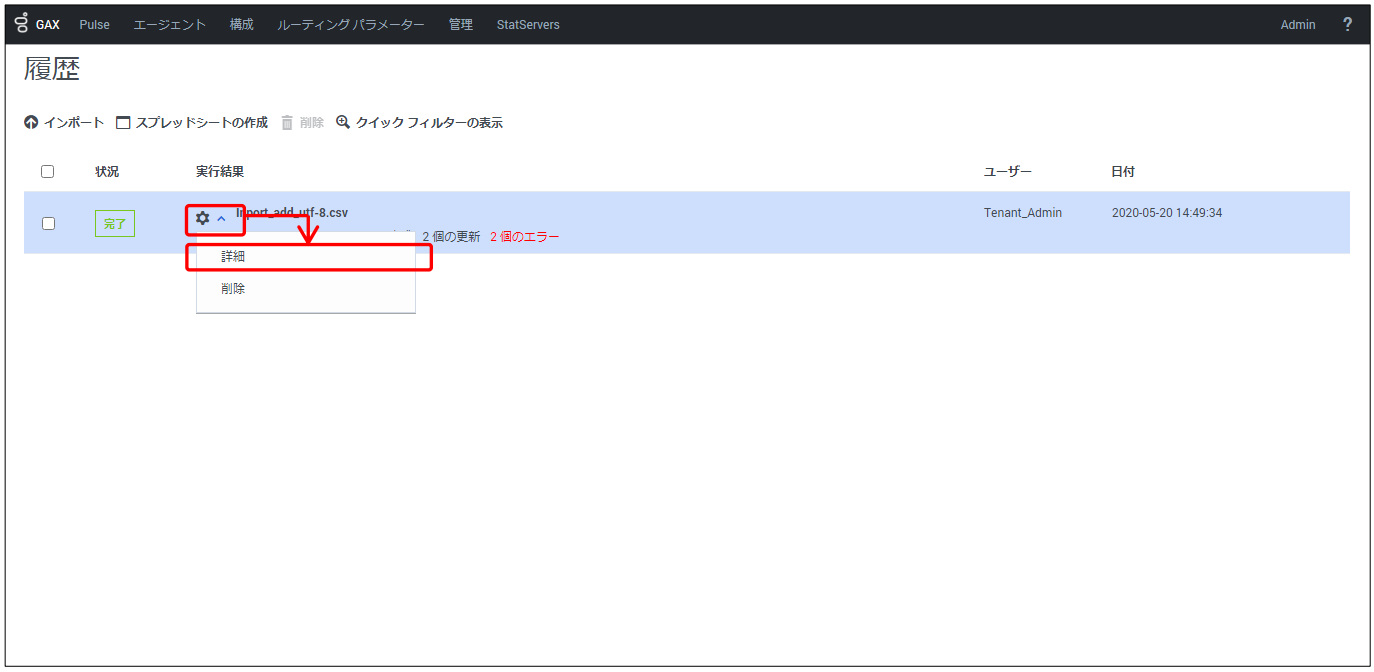
(4) 処理が完了すると、状況が[完了]に変わります。



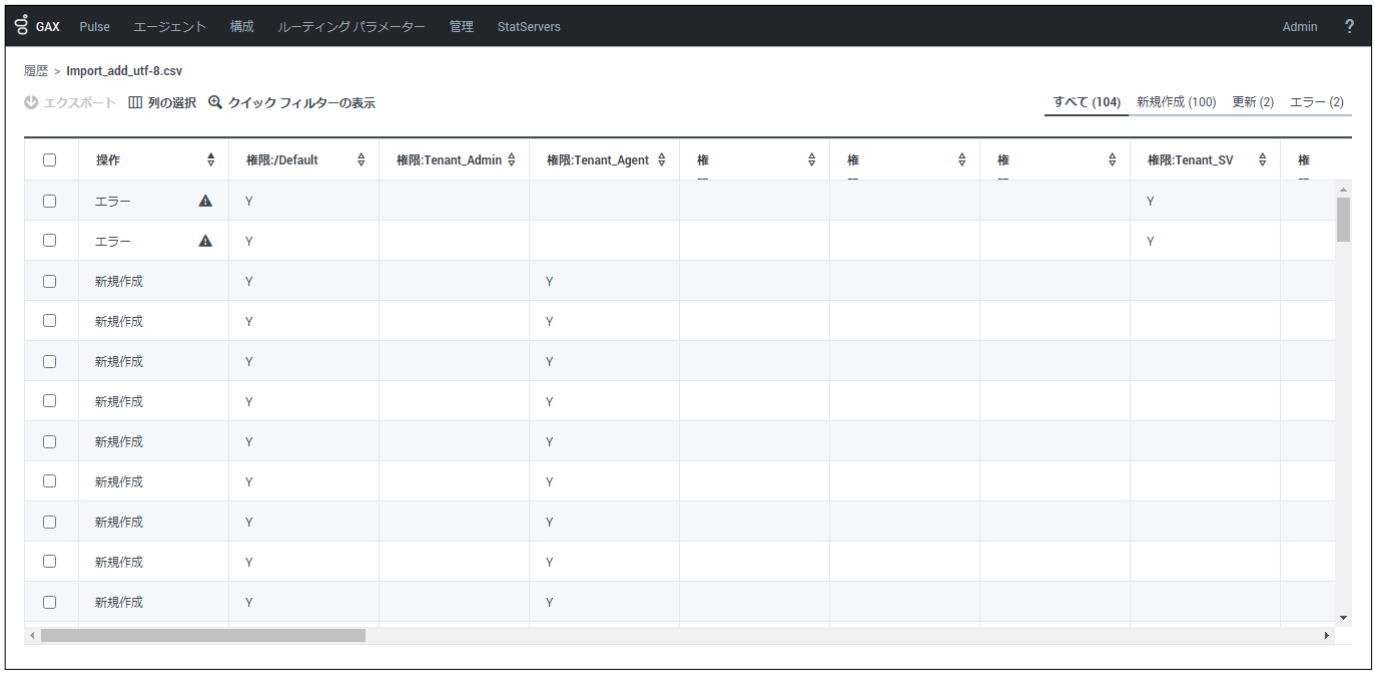
1.4.5.1.2　詳細

一括更新の詳細を表示します。発生したエラーの詳細理由の確認や、一括更新結果の一部をインポート用の CSV ファイルとしてエクスポートすることが可能です。

(1) 詳細を表示する履歴の実行結果の操作から[詳細]を選択します。



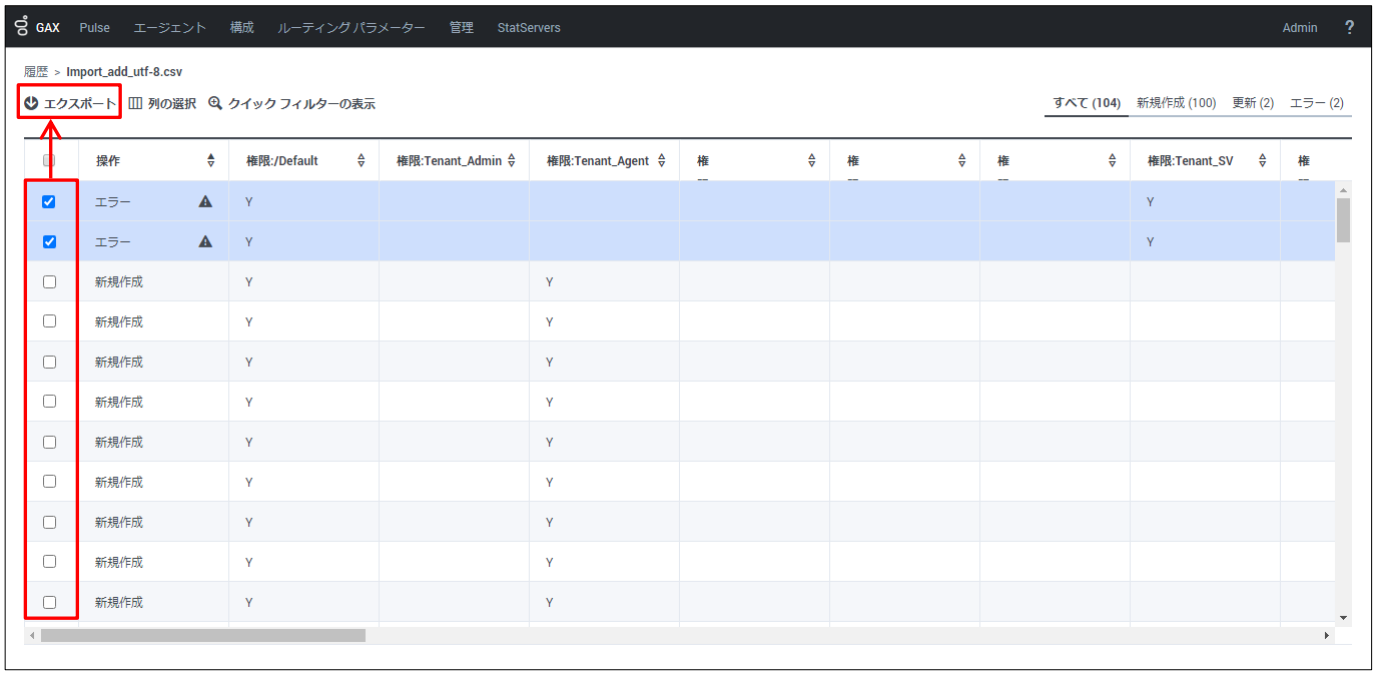
(2) 詳細画面が表示されます。



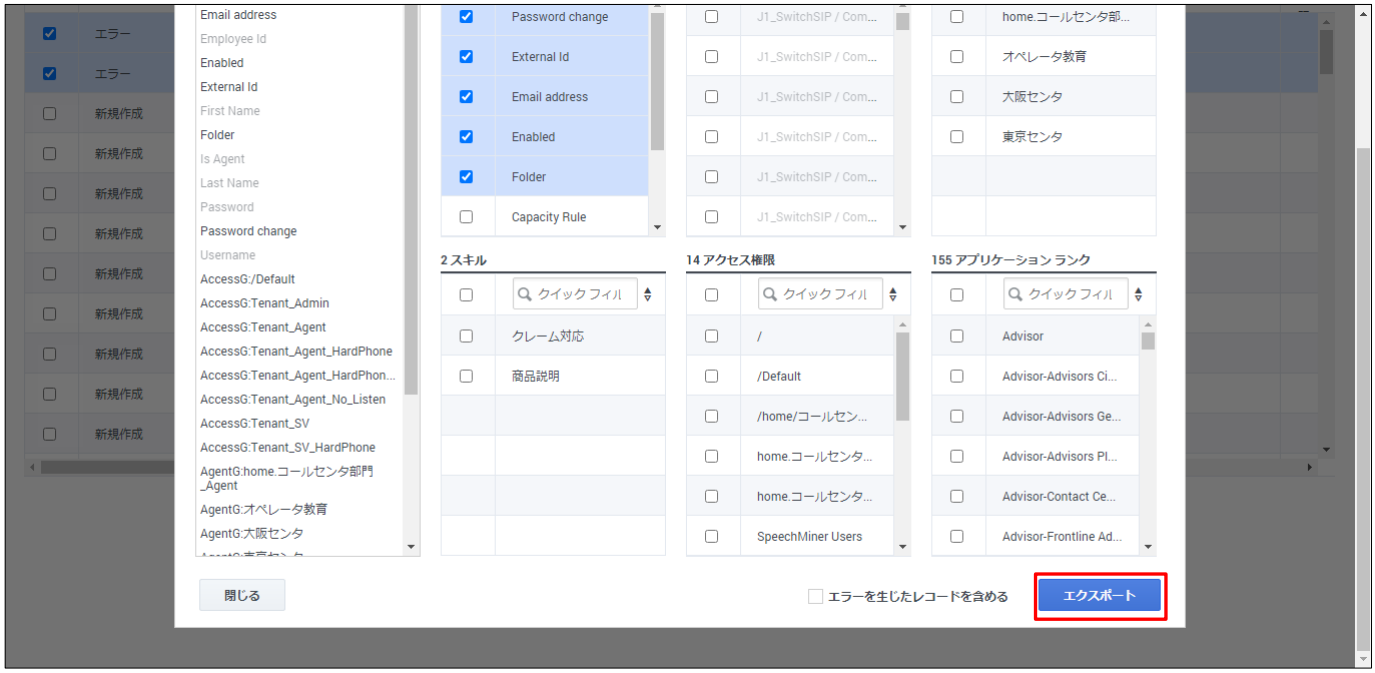
(3) 画面構成は以下のとおりです。



① エクスポートを利用することで、任意のレコードを CSV ファイルにエクスポートすることが可能です。エクスポート対象としたいレコードのチェックボックスにチェックを入れ、[エクスポート]を選択します。



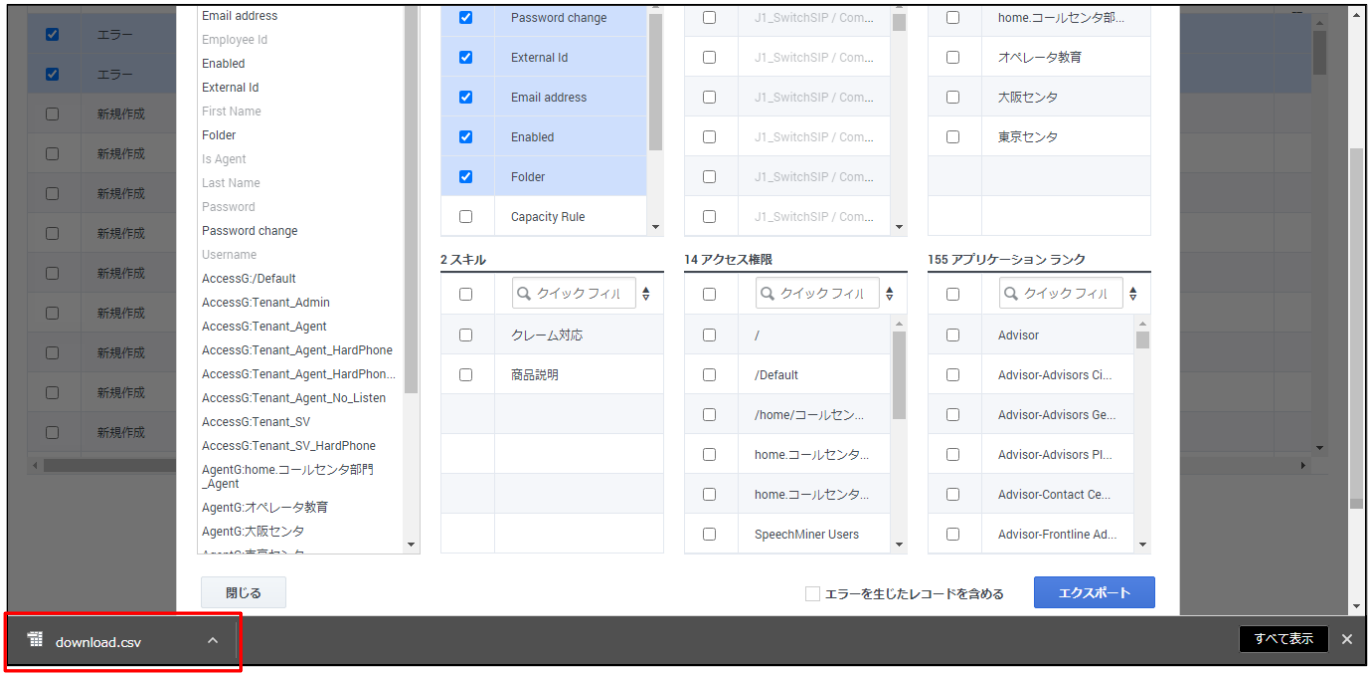
エクスポートしたい項目にチェックを入れて[エクスポート]をクリックします。



エクスポート画面について

- エクスポート画面の詳細については、「1.4.4.3　エクスポート」（P.207）を参照してください。
- [エラーを生じたレコードを含める]にチェックを入れると、エラーが発生しているレコードのエラー理由を最終列としてCSV ファイルに出力します。表示されるエラー理由は「1.4.5.2　実行時のエラー」（P.226）で表示される内容と同じです。

(4) ファイルのダウンロードタブが表示されます。任意のフォルダを選択してエクスポートを完了します。



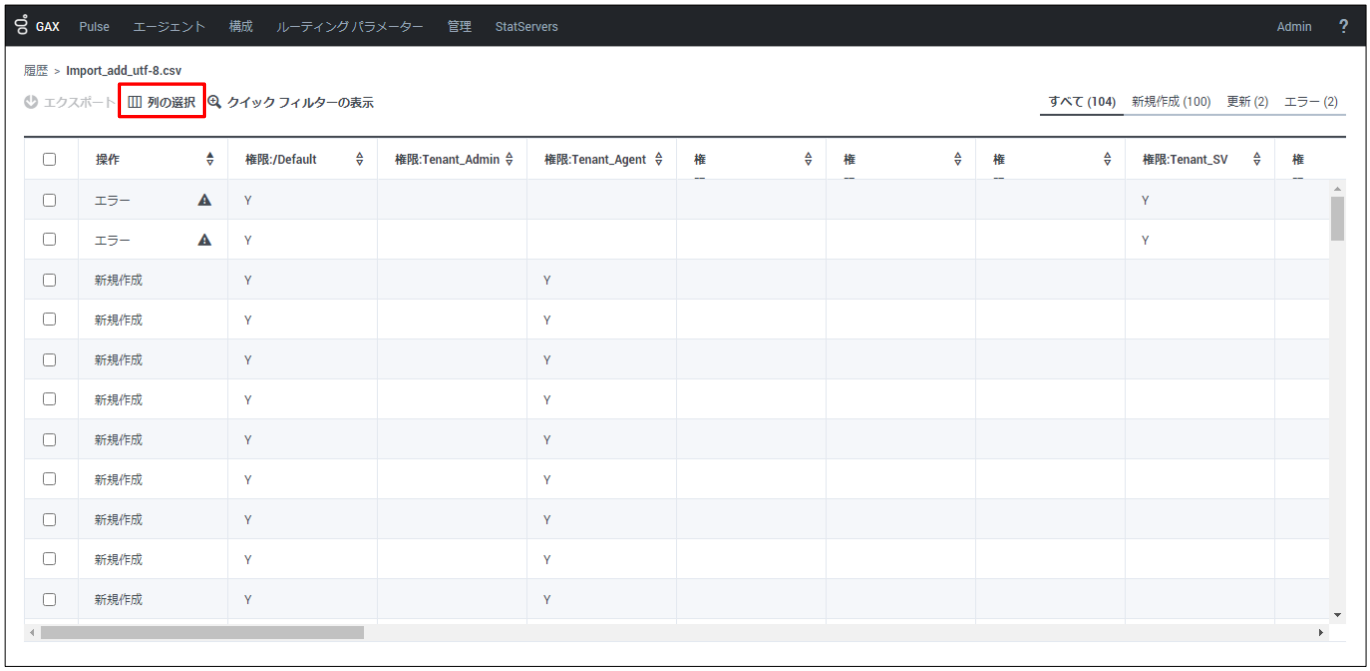
エクスポートされた CSV ファイルについて

- 文字コードは UTF-8 となります。Microsoft Excel で文字化けなく利用するためには、Shift-JIS への変換が必要となります。

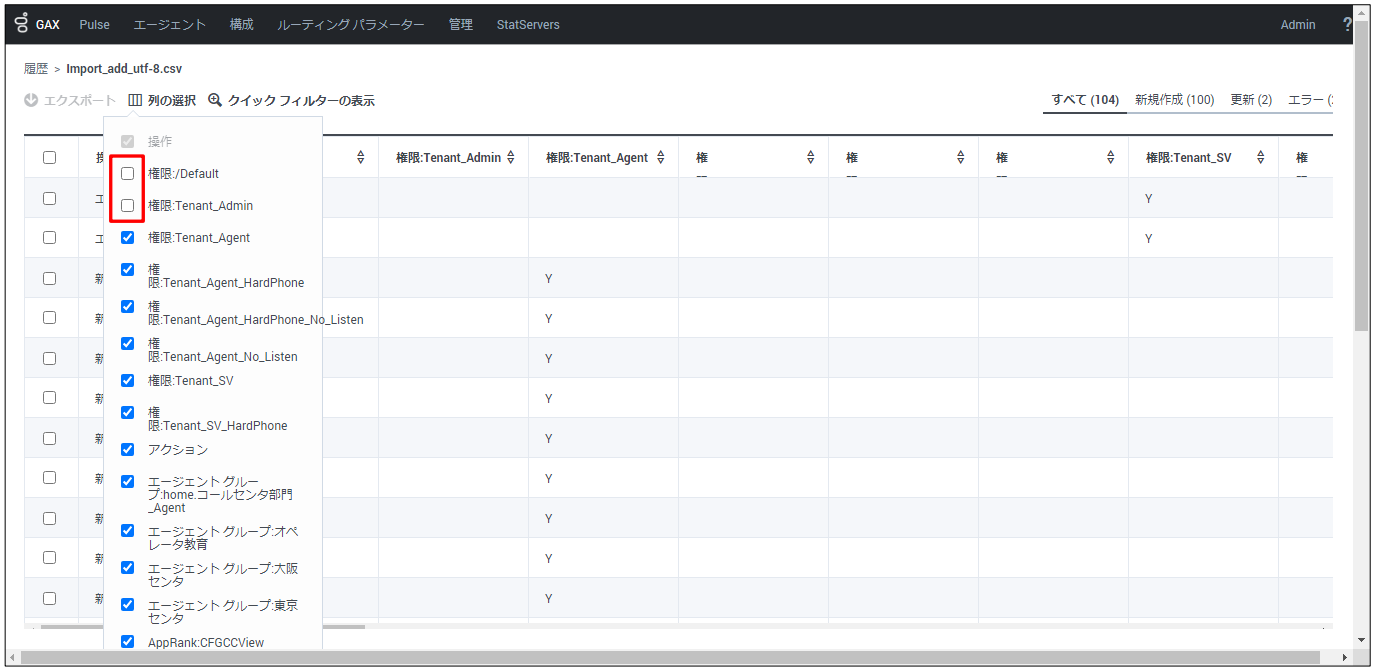
エラーが発生したレコードの再登録用ファイル作成について

- エクスポート機能を利用してエラーが発生したレコードのみをエクスポートし、エラーが発生した原因を修正することによって、再登録用の CSV ファイルを作成することが可能です。

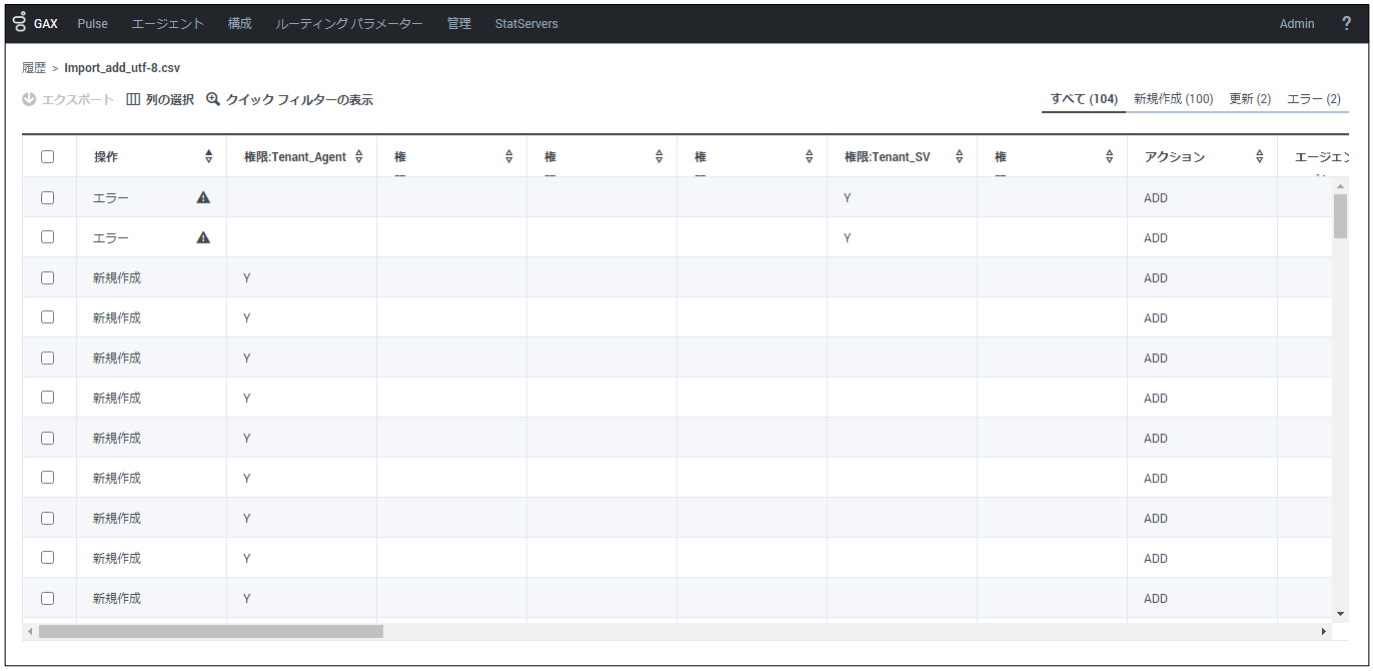
② 列の選択を利用することで、画面上に表示される列の項目を限定することが可能です。[列の選択]を選択します。



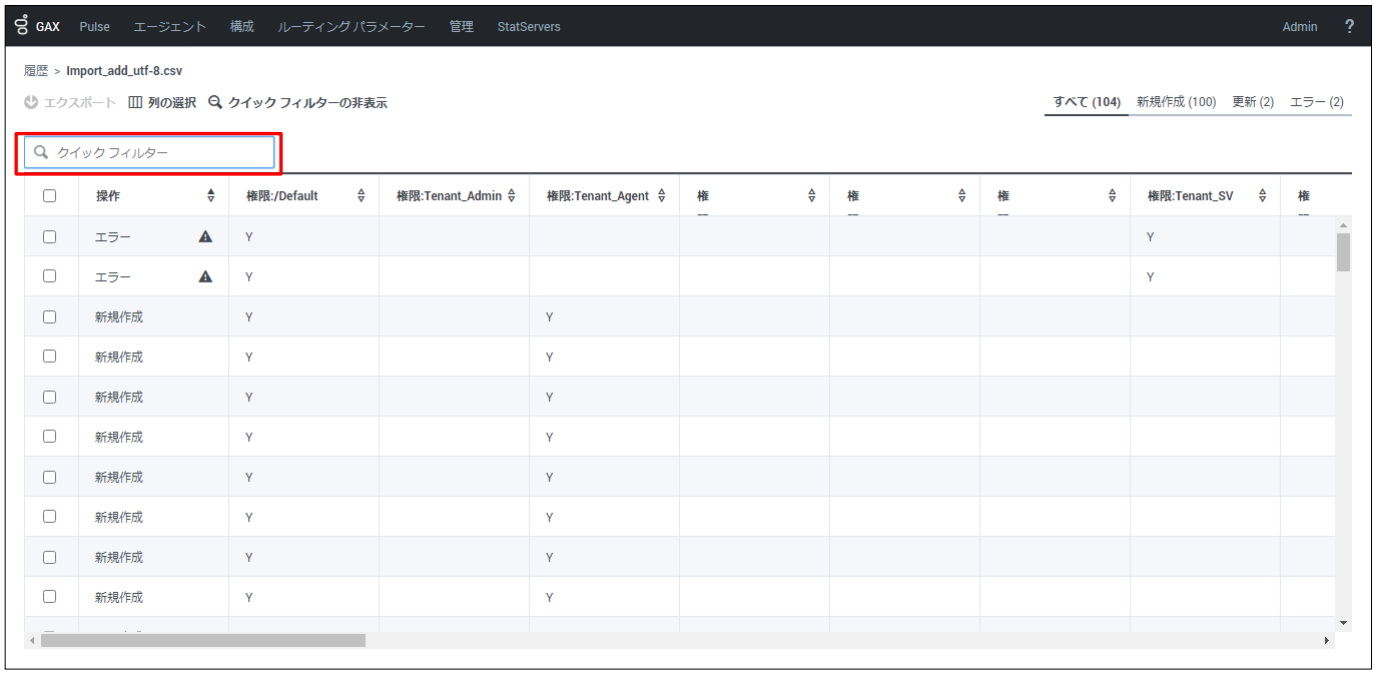
項目の一覧が表示されます。デフォルトは全ての項目が選択された状態となります。表示しない項目チェックを外し、列の選択で表示された項目一覧以外の場所をクリックします。画面は「権限:Tenant_Admin」/「権限:Tenant_Agent」の表示しない場合の例となります。



チェックを外した項目の列が表示されなくなります。



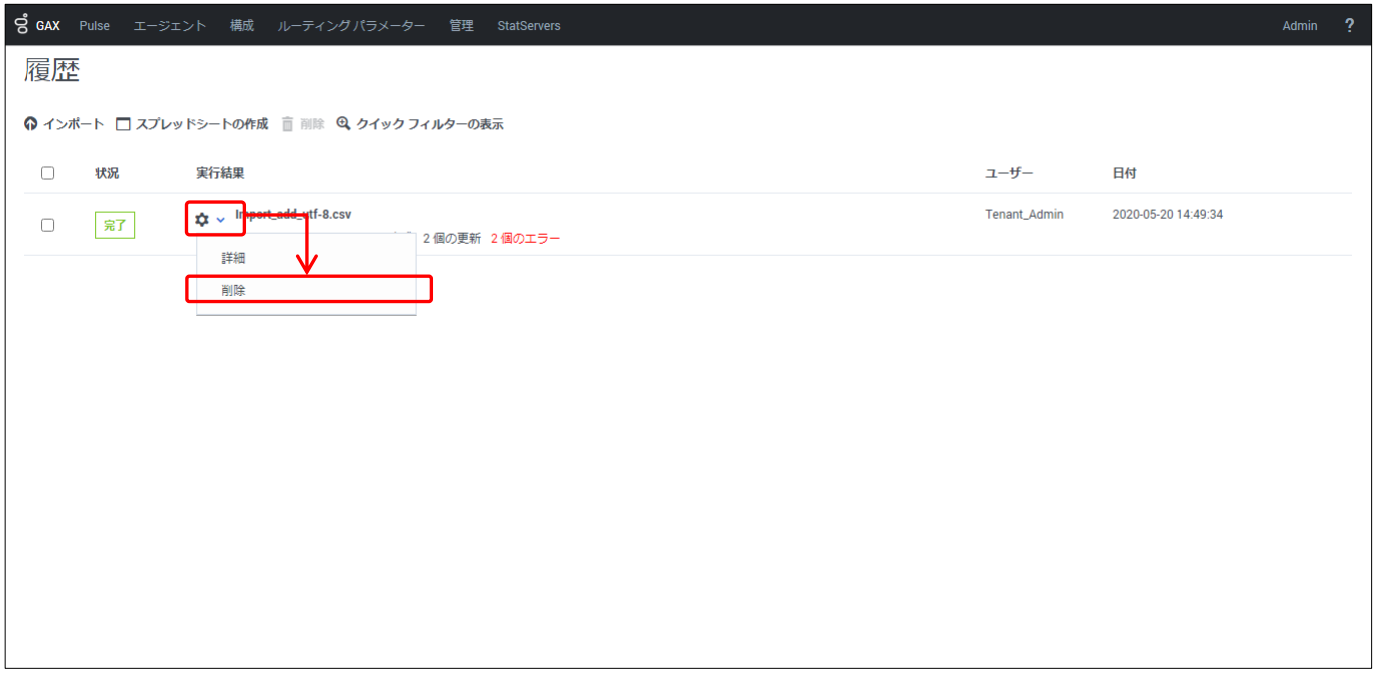
③ クイックフィルターを利用することで、画面上に表示される項目を限定することが可能です。クイックフィルターの利用方法は、「1.2.9.1 共通の仕様」の(3)の①（P.7779）を参照してください。



1.4.5.1.3　削除

一括更新の履歴を削除します。

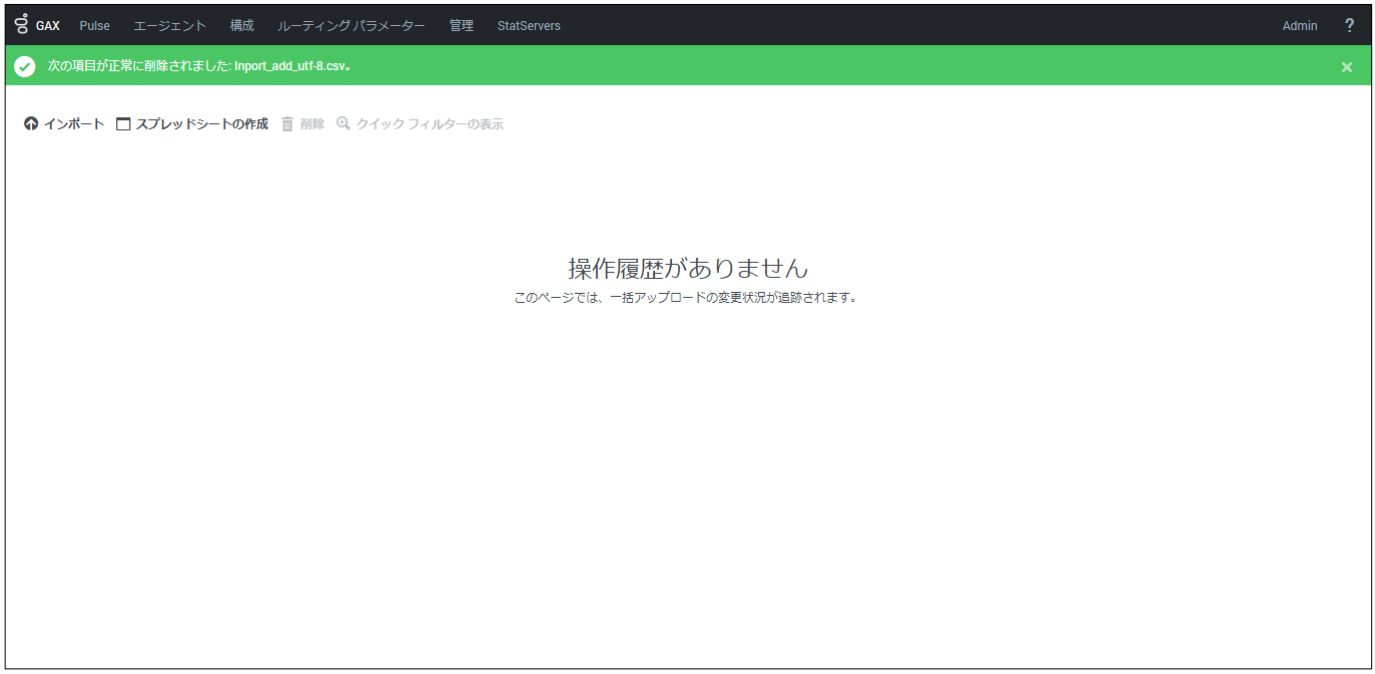
(1) 削除する履歴の実行結果の操作から[削除]を選択します。



(2) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(3) 履歴が削除されます。

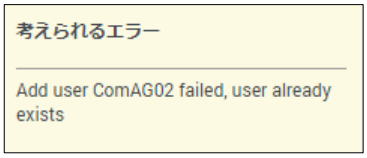
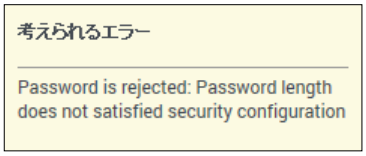
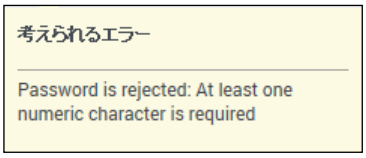
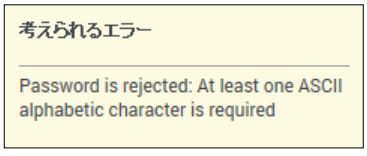


複数履歴の同時削除について

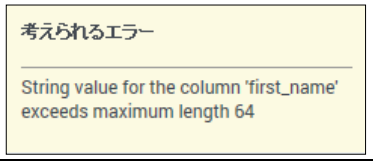
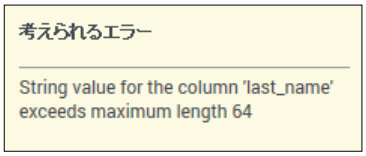
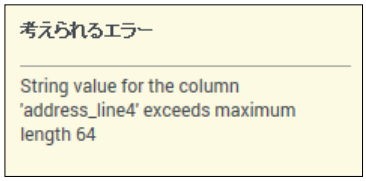
- 複数の履歴を同時に削除する場合は、「1.4.5.5　削除」（P.230）の手順を参照してください。

1.4.5.2　実行時のエラー

一括更新の実行におけるエラー表示内容と想定されるファイルの誤りの例は以下のとおりです。エラーが発生した際は、本章を参考に修正を行ってください。CSV ファイルインポート時のエラー表示については、「1.4.4.2　インポート時のエラー」（P.204）を参照してください。尚、本章は例示したエラー以外のエラーが発生しないことを保証するものではありませんので、あらかじめ了承願います。実行時のエラーは、該当したエラーのうち 1 つのみが表示されます。表示されたエラー以外のエラーが同時に発生している可能性がありますのでご注意ください。

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	Add user (UesrID) failed,user already exists 	・ 既に登録済みのエージェント ID を二重登録しようとした可能性があります。
2	Password is rejected: Password length does not satisfied security configuration 	・ パスワードの長さがセキュリティポリシーを満たしていない可能性があります。パスワードは 8 文字以上の長さが必要です。
3	Password is rejected: At least one numeric character is required 	・ パスワードに数字が含まれていない可能性があります。パスワードは英数字の混在が必要です。
4	Password is rejected: At least one ASCII alphabetric character 226equirederd 	・ パスワードに英字が含まれていない可能性があります。パスワードは英数字の混在が必要です。

（次頁へ続く）

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
5	String value for the column ‘first_name’ exceeds maximum length 64 	・ first_name（名）の項目が最大値 64byte（全角 32 文字）を超えている可能性があります。
6	String value for the column ‘last_name’ exceeds maximum length 64 	・ last_name（姓）の項目が最大値 64byte（全角 32 文字）を超えている可能性があります。
7	String value for the column ‘address_line4’ exceeds maximum length 64 	・ Email Address の項目が最大値 64byte を超えている可能性があります。

エラー検出されない入力/設定誤りについて

・以下の記述誤りについては、ファイル検証および登録時にエラー検出されません。

●“Default Place”に誤った内線番号または組織設定において権限のない内線番号を指定

⇒内線番号が設定されていない状態でエージェント ID が登録される

●“AgentG:(エージェントグループ名)“の(エージェントグループ名)を指定し忘れ

⇒無視される（エージェントグループは設定されない）

●“AccessG:(エージェント権限名)“のうち割当を行うエージェントが存在しないエージェント権限名の誤り

（例：”AccessG:Tenant_SV”とすべき所を”AccessG:Tenant_Sv”としたが、その権限を割り当てる ID がない）

⇒無視される

●テナント管理者権限のエージェント ID に対するエージェントグループ/内線番号の指定

⇒無視される（エージェントグループ/内線番号は設定されない）

1.4.5.3　インポート

インポート機能は、「1.4.4.1　インポート」（P.196）の手順を参照してください。



1.4.5.4　スプレッドシートの作成

スプレッドシートの作成機能は、「1.4.4.3　エクスポート」（P.207）の手順を参照してください。



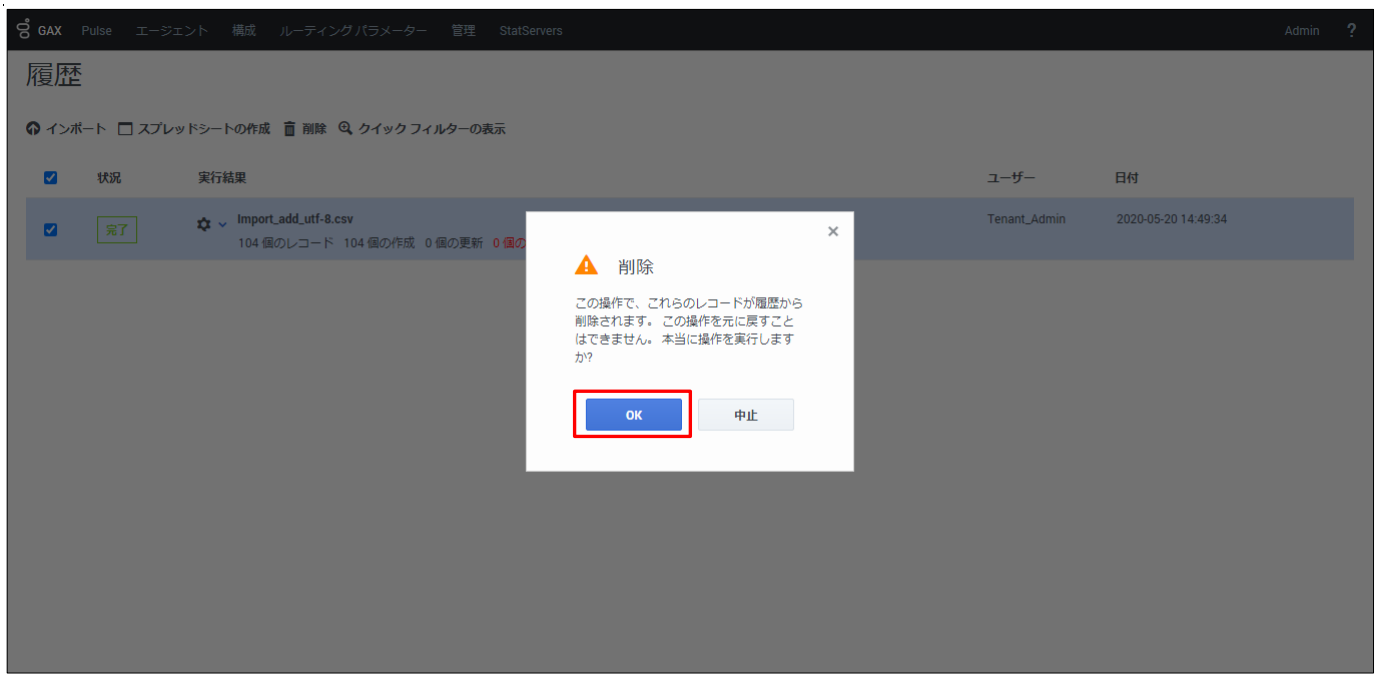
1.4.5.5　削除

一括更新の履歴を削除します。「1.4.5.1.3　削除」（P.224）の手順でも削除することが可能ですが、履歴画面の削除機能を利用すると、複数の履歴を同時に削除することが可能です。

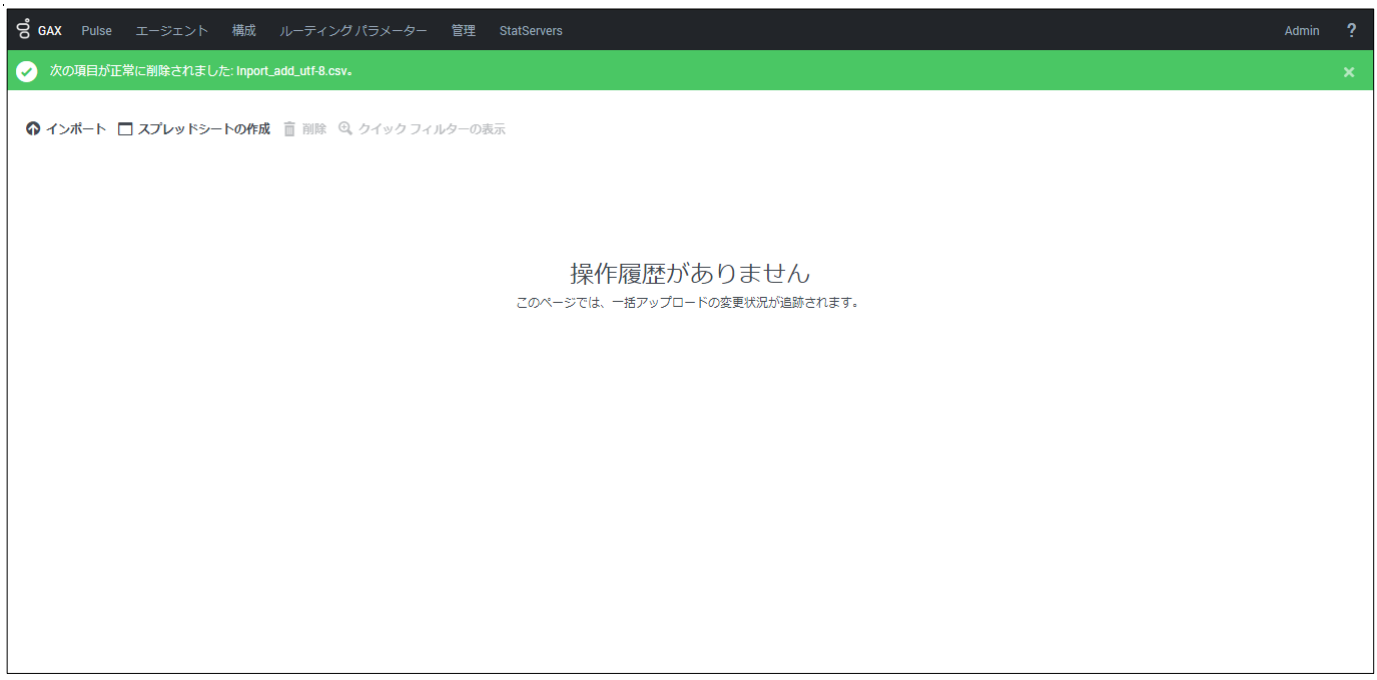
(1) 削除する履歴のチェックボックスにチェックを入れ、[削除]を選択します。



(2) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(3) 履歴が削除されます。


GAX
Pulse
エージェント
構成
ルーティング パラメーター
管理
StatServers
Admin
次の項目が正常に削除されました: Inport_add_utf-8.csv。
インポート
スプレッドシートの作成
削除
クイック フィルターの表示
操作履歴がありません
このページでは、一括アップロードの変更状況が追跡されます。

1.4.5.6　クイックフィルターの表示

クイックフィルターの機能は、「1.2.9.1 共通の仕様」の(3)の①（P.77）を参照してください。

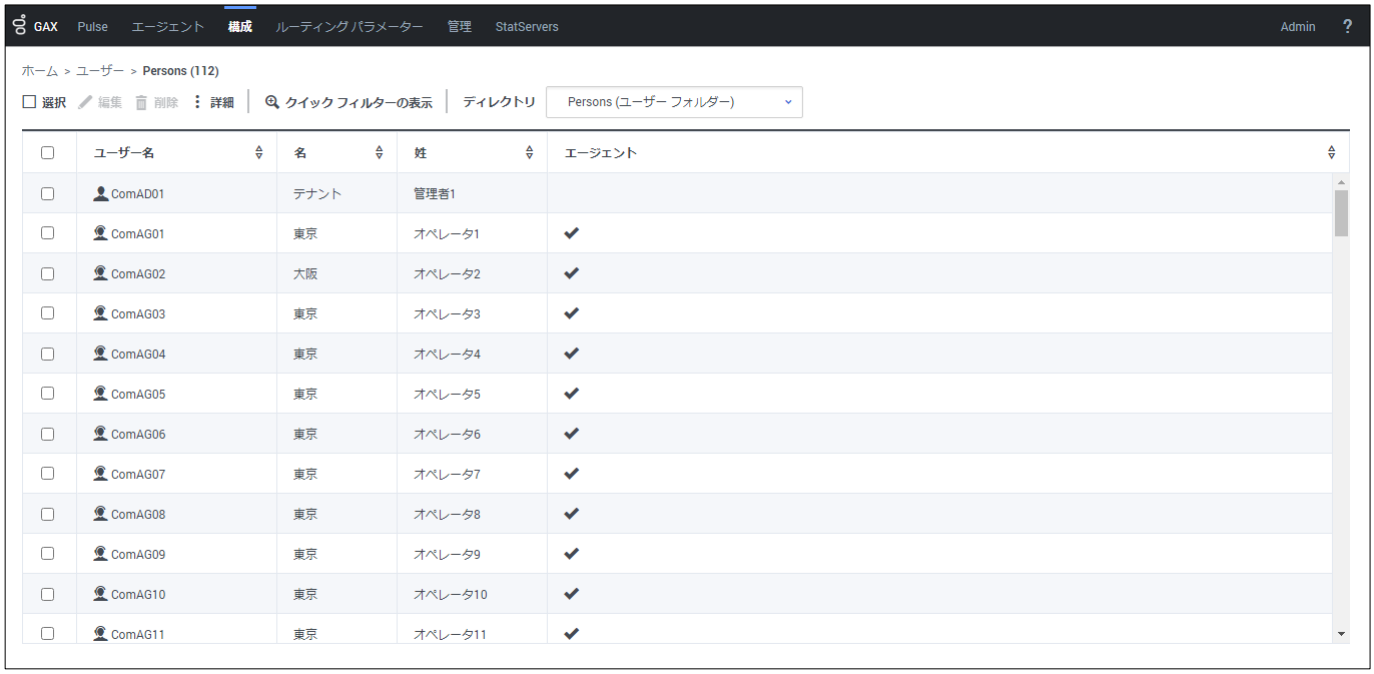


クイックフィルターの対象項目について

- 一括更新の履歴画面は、以下の項目がクイックフィルターの対象となります。
  - 状況
  - 実行結果のファイル名（ファイル名下の結果表示/ファイルの中身は対象外）
  - ユーザー
  - 日付

1.4.6　ユーザー（未使用）

[構成]メニューの[アカウント]から選択できる[ユーザー]画面は、Arcstar Contact Center 2.0 の設定では使用しません。設定を行っても保存することはできません。エージェント ID に関する設定は、「1.4.3　エージェント設定」（P.169）を参照してください。



1.5　音声ファイル設定

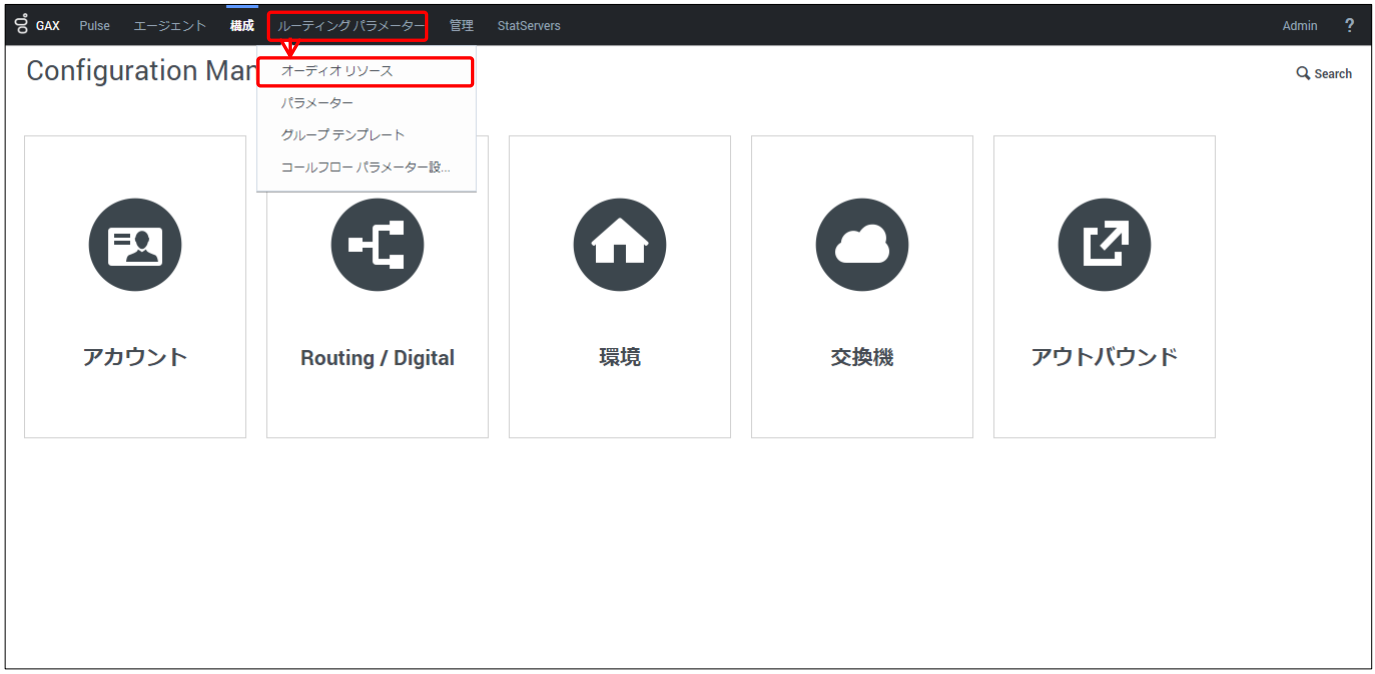
Arcstar Contact Center 2.0 で扱う音声ファイルには「システム音声」と「コールフロー用音声」の 2 種類があります。音声ファイル毎にフォーマットの規定があります。音声ファイル設定機能を利用することで、システム音声の置換またはコールフロー用音声のアップロード/置換が可能です。

<table>
<tr><th colspan="2"></th><th>システム音声</th><th>コールフロー用音声</th></tr>
<tr><td colspan="2">概要</td><td>保留音、積滞音、話中音、呼出音の 4 種類の音声を指します。予め規定の音声ファイルが設定されていますが、決められたフォーマットの範囲であれば、任意のファイルに置き換えることが可能です。</td><td>コールフローから呼び出すための音声ファイルです。作成するコールフローに応じて契約者が決められたフォーマットの範囲でファイルを作成し、アップロードする必要があります。</td></tr>
<tr><td rowspan="6">フォーマット</td><td>拡張子</td><td colspan="2">.wav</td></tr>
<tr><td>ファイル名</td><td colspan="2">50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内
ただし.(半角ピリオド)は使用不可</td></tr>
<tr><td>ファイルサイズ</td><td colspan="2">10MB 以下</td></tr>
<tr><td>サンプリング周波数</td><td>8kHz</td><td>16kHz</td></tr>
<tr><td>量子化ビット</td><td>8bit</td><td>16bit</td></tr>
<tr><td>エンコーディング</td><td>CCITT μ-Law</td><td>PCM</td></tr>
<tr><td>チャンネル</td><td colspan="2">モノラル</td></tr>
<tr><td colspan="2">最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間</td><td>約 20 分</td><td>約 5 分</td></tr>
<tr><td colspan="2">備考</td><td colspan="2">・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。
・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。
・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。</td></tr>
</table>

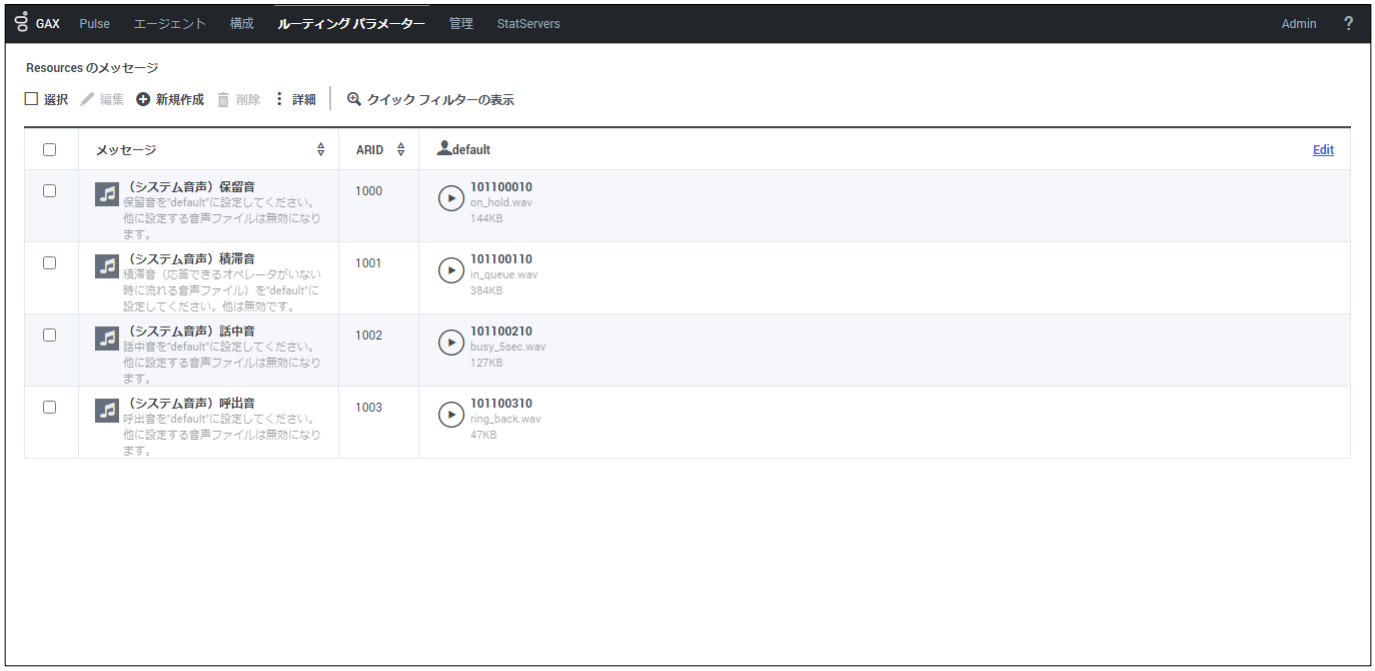
コールフロー用音声の設定可能上限について

- 設定可能なメッセージの上限は 1,000 個となります。システム音声の 4 メッセージを含むため、契約者がコールフロー用音声として作成可能なメッセージの上限は 996 個となります。
- 設定可能なパーソナリティの上限は 70 個となります。システム音声用の default パーソナリティを含むため、契約者がコールフロー用音声として作成可能なパーソナリティの上限は 69 個となります。

(1) [ルーティング パラメーター]メニューから[オーディオリソース]を選択します。



(2) 音声ファイルの設定画面が表示されます。音声ファイルのアップロード、変更、削除は全てこの画面から設定します。



■ メッセージとパーソナリティ

Arcstar Contact Center 2.0における音声ファイル設定画面は、縦軸に「メッセージ」、横軸に「パーソナリティ」を配した構成となっており、1つのメッセージに対して複数のパーソナリティを設定することが可能です。

例えば日本語と英語の2言語で応対を行っているコンタクトセンターにおいて、日本語と英語の音声ファイルそれぞれを個別のメッセージとすることも可能ですが、パーソナリティ設定を利用することで組合せの管理が容易になります。

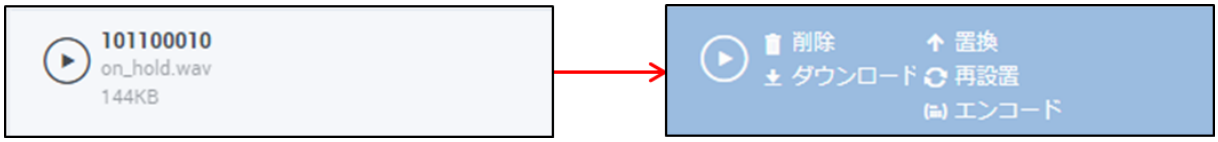
具体的に上記のイメージを表にすると以下のとおりとなります。（[※]のdefaultはArcstar Contact Center 2.0標準で設定されるパーソナリティです。）

↓メッセージ例	→パーソナリティ例		
	default[※]	日本語	英語
お待たせガイダンス			
オペレータ呼出中ガイダンス			
営業時間外ガイダンス			
	音声ファイル設定		

パーソナリティによる管理は必須ではありません。
メッセージに対して分類が不要な場合は、defaultのパーソナリティをご利用ください。

1.5.1　オーディオリソース画面の操作方法

オーディオリソースの設定画面において音声ファイルの欄にマウスカーソルを合わせると、当該音声ファイルメニューの一覧が表示されます。



各メニューの機能および Arcstar Contact Center 2.0 での利用可否は以下のとおりです。利用不可のメニューを選択しても、Arcstar Contact Center 2.0 の機能に異常が発生することはありません。

[凡例　●：利用可　空欄：利用不可]

フィールド名	対応	機能概要	備考
再生アイコン	●	ブラウザ上でアップロード済みの音声ファイルをオンデマンド再生する機能	
削除		（音声ファイルを削除する機能）	• 設定画面上は削除されるがファイルの実体は削除されない • 誤って削除した場合は[置換]利用して再アップロードする
ダウンロード	●	アップロード済みの音声ファイルをクライアント PC にダウンロードする機能	
置換	●	アップロード済みの音声ファイルを更新する機能	• システム音声は「1.5.3　システム音声の置換」（P.240）を参照 • システム音声以外は「1.5.6　コールフロー用音声ファイルの更新」（P.257）を参照
再設置		（サーバ上でファイルの破損等が発生した場合に、再アップロードすることなく修復する機能）	• ファイルに異常がある場合は、置換機能を利用して再アップロードする
エンコード		（サーバ上の音声ファイルのコーデックを変換する機能）	• Arcstar Contact Center 2.0 で対応するコーデックはシステム音声およびコールフロー用音声で規定のとおりとなるため、コーデック変換したファイルを利用する場面がない

1.5.2　コールフローにおけるファイルの指定方法

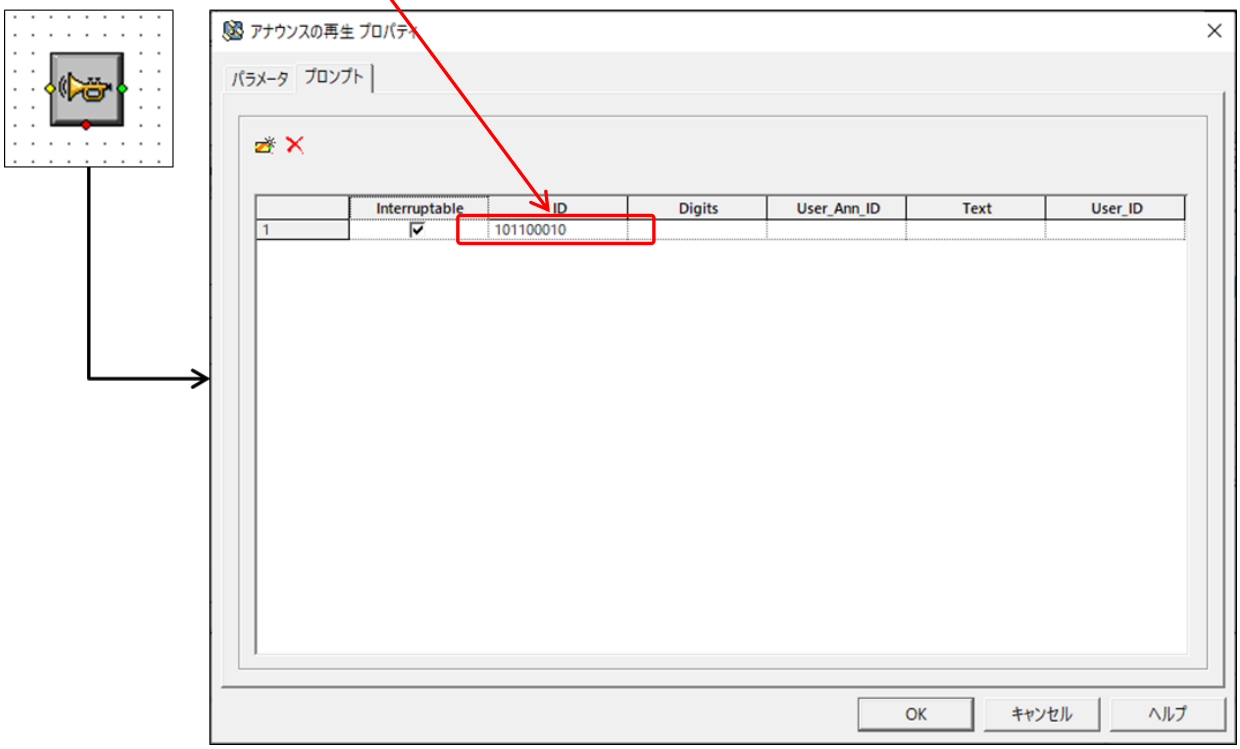
オーディオリソースの設定画面からアップロードされたコールフロー用音声ファイルには、自動で ID が付与されます。コールフロー用音声ファイルの再生を指定する際には、アップロードした音声ファイル名ではなく自動付与された ID を指定する必要があります。

画面は ID「101100010」が自動付与されたコールフロー用音声ファイルをコールフロー上で指定する場合の例となります。

■ オーディオリソースの設定画面



■ IRDの設定画面



付与される ID について

- メッセージを削除して再作成すると条件により異なる ID が付与される場合と同一の ID が付与される場合があります。詳細は「1.5.9　メッセージの削除」（P.264）を参照してください。

VoiceXML でコールフロー用音声ファイルを指定する場合は、前述の ID に拡張子「.wav」を付与したファイル名を指定してください。ファイルパスは以下のとおりです。

```
///opt/genesys/ivr_MCP/announcement/(ファイル名)
```

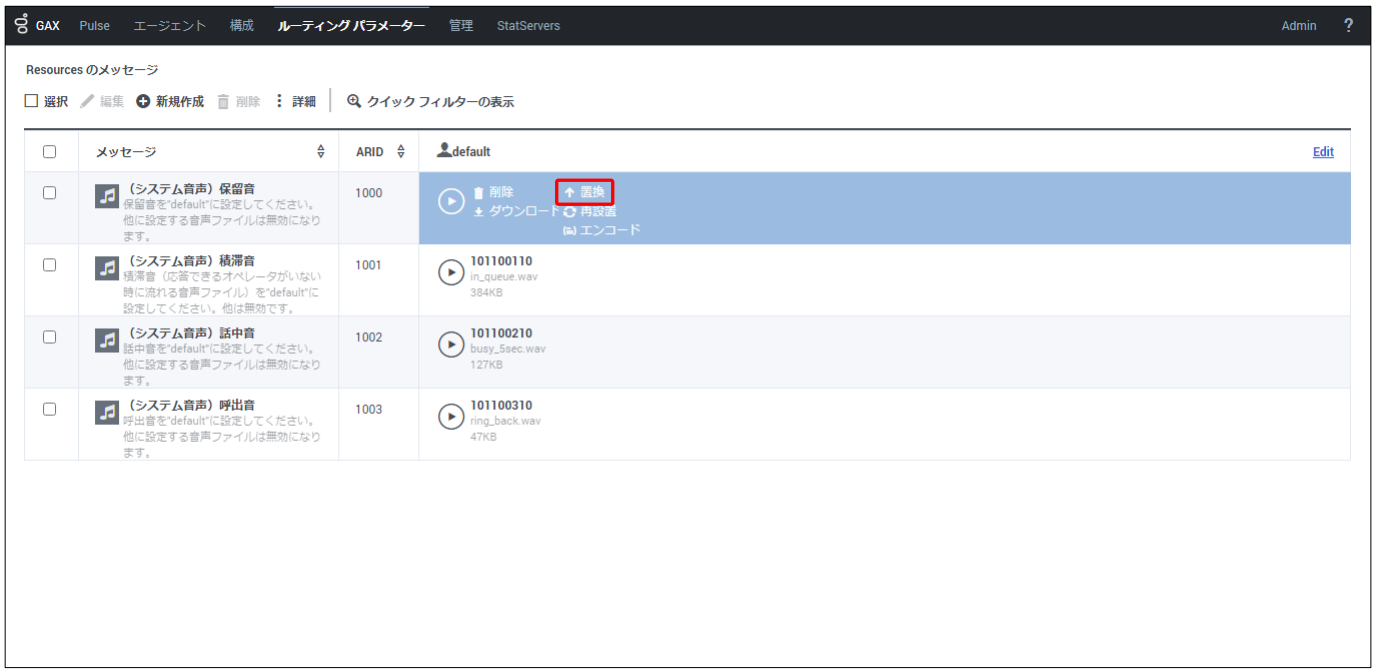
前頁の ID「101100010」のファイルを VoiceXML ファイルで指定する場合は、「file:///opt/genesys/ivr_MCP/announcement/101100010.wav」となります。

1.5.3　システム音声の置換

システム音声には Arcstar Contact Center 2.0 の規定の音声ファイルが予め設定されています。規定の音声ファイルの内容をダウンロードしてご確認いただき、必要に応じて置換を行ってください。

システム音声	音声概要
保留音	保留を行った際に発信者側に流れる音声
積滞音	着信時に応答できるエージェントがいない状態であった際に発信者側へ流れる音声
話中音	発信時に発信先が話中であった際にエージェント側に流れる音声
呼出音	内線発信時にエージェント側へ流れる音声（ソフトフォンの着信音ではない）

(1) 置換を行うメッセージの default パーソナリティ欄にマウスカーソルを合わせると、アップロードメニューが表示されます。[置換]を選択します。ここでは保留音を置き換える場合の例となります。



パーソナリティの選択について

- システム音声の置換は必ず default パーソナリティに対して行ってください。それ以外のパーソナリティに対して新規にアップロードを行っても反映されません。

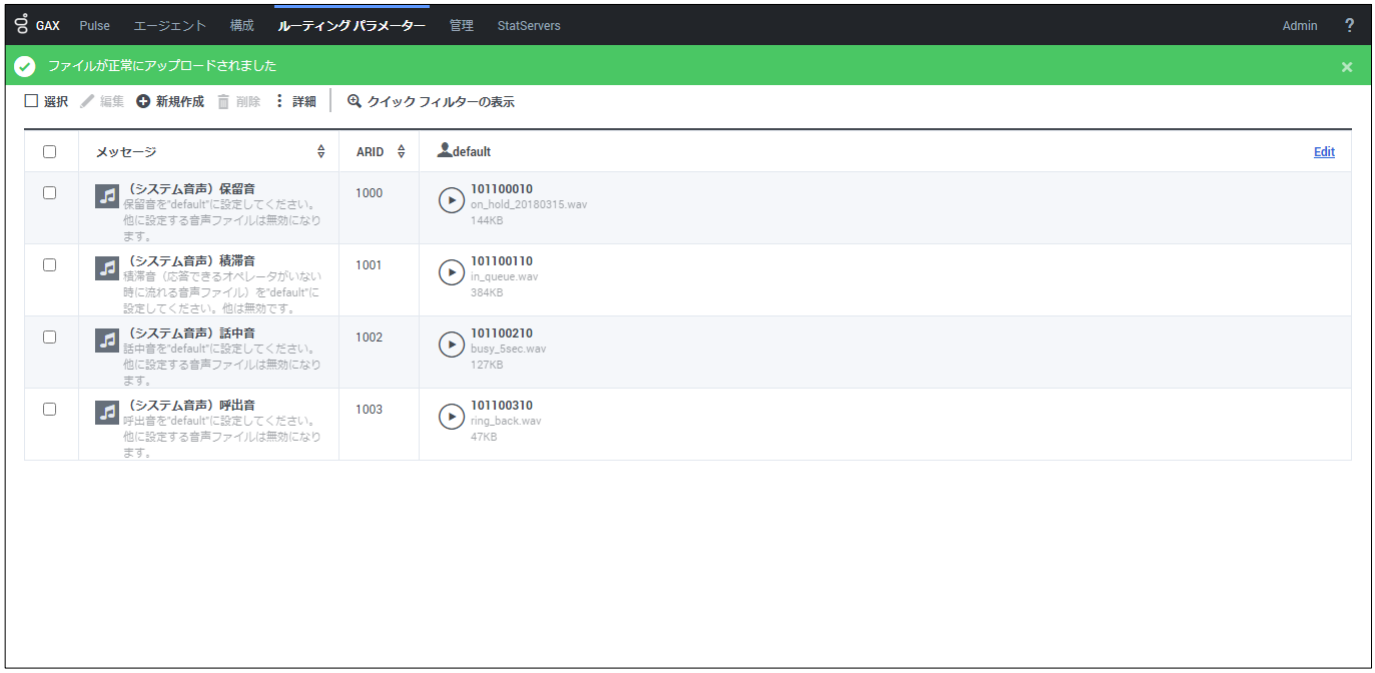
(2) [アップロードするファイルの選択]ダイアログが表示されます。置き換えたい音声ファイルを選択し[開く]をクリックすると、アップロードが開始されます。



アップロードできるシステム音声ファイルのフォーマットついて

フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし.(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	8kHz
	量子化ビット	8bit
	エンコーディング	CCITT μ-Law
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 20 分
備考		・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。 ・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。 ・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。

(3) ファイルがアップロードされます。



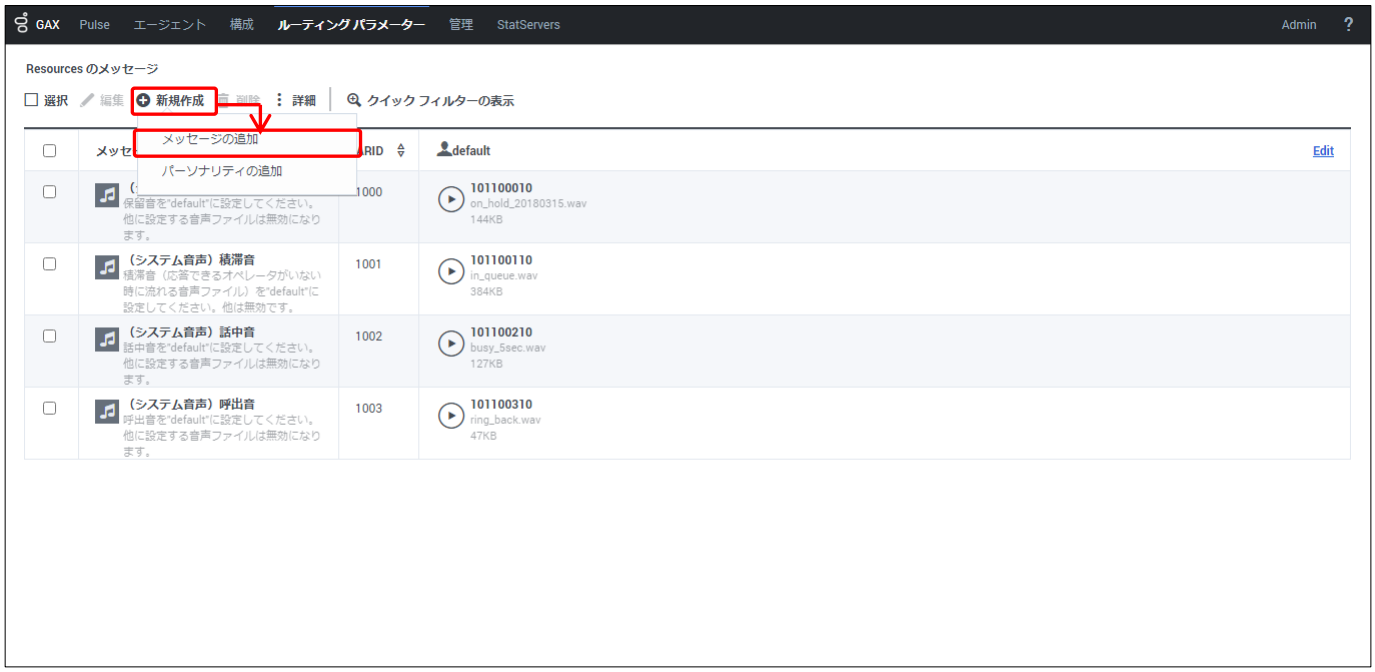
保留音のサンプルについて

- 以下の保留音サンプルをビジネスポータルで提供しています。適宜ご利用ください。
  - hold_Mary_accs.wav（メリーさんのひつじ）
  - hold_Menuett_accs.wav（メヌエット）
  - hold_Prelude_accs.wav（プレリュード）※デフォルト設定されている保留音
- Arcstar Contact Center 2.0 以外でのご利用や頒布はできません。

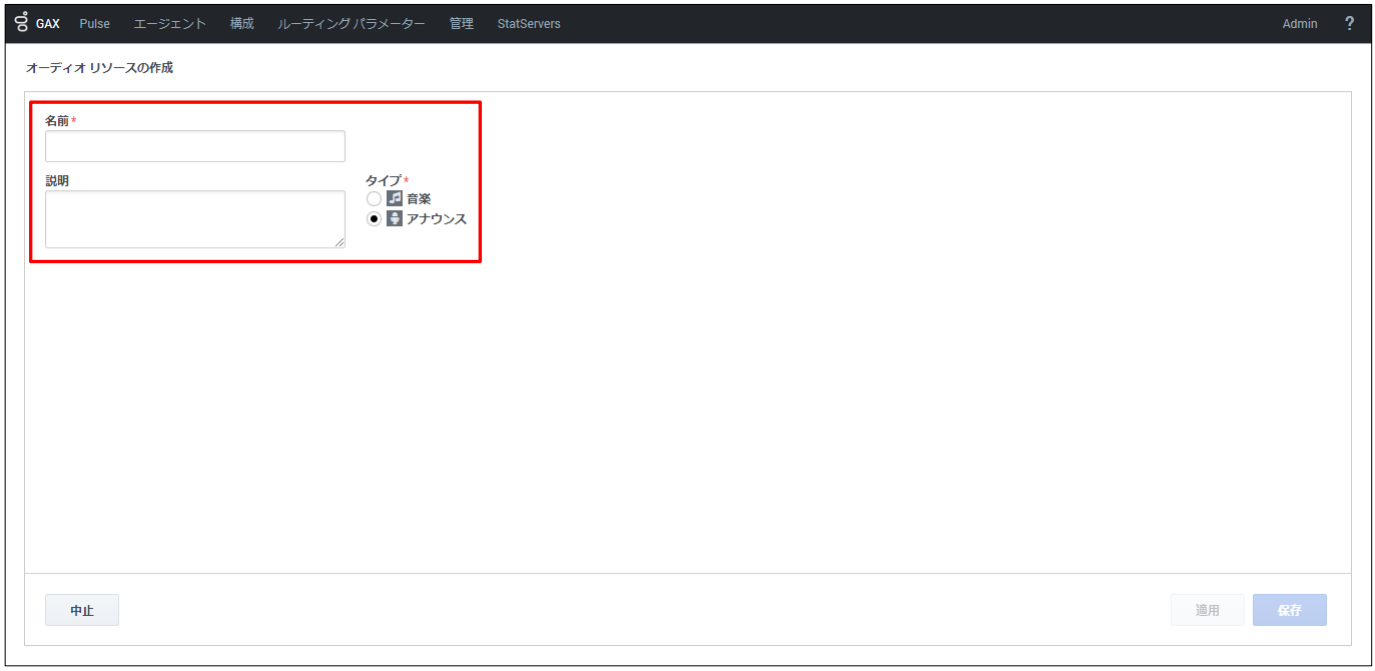
1.5.4　コールフロー用音声ファイルアップロード①（メッセージ作成）

メッセージを新規に追加し、default のパーソナリティにコールフロー用音声ファイルをアップロードする手順です。パーソナリティを追加してコールフロー用音声ファイルをアップロードする手順は、「1.5.5　コールフロー用音声ファイルアップロード②（パーソナリティ作成）」（P.250）を参照してください。

(1) [新規作成]から[メッセージの追加]を選択します。



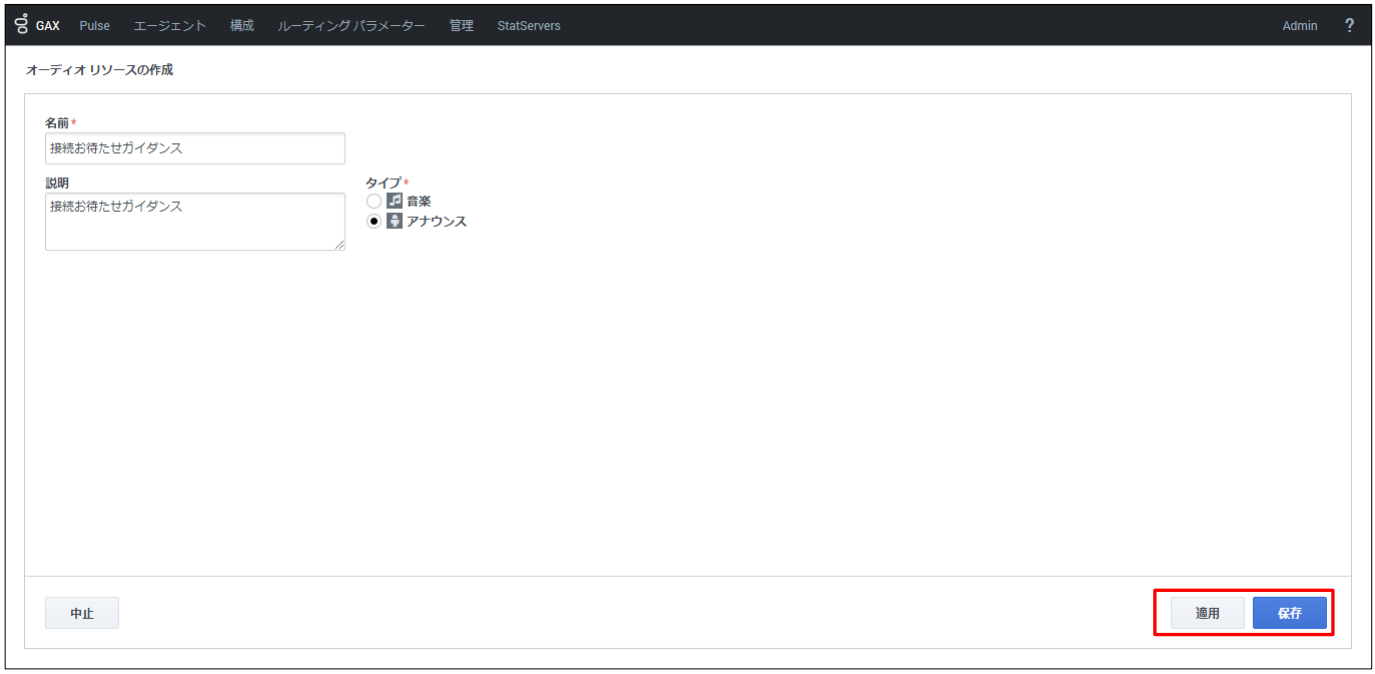
(2) メッセージの作成画面が開きます。設定を入力します。



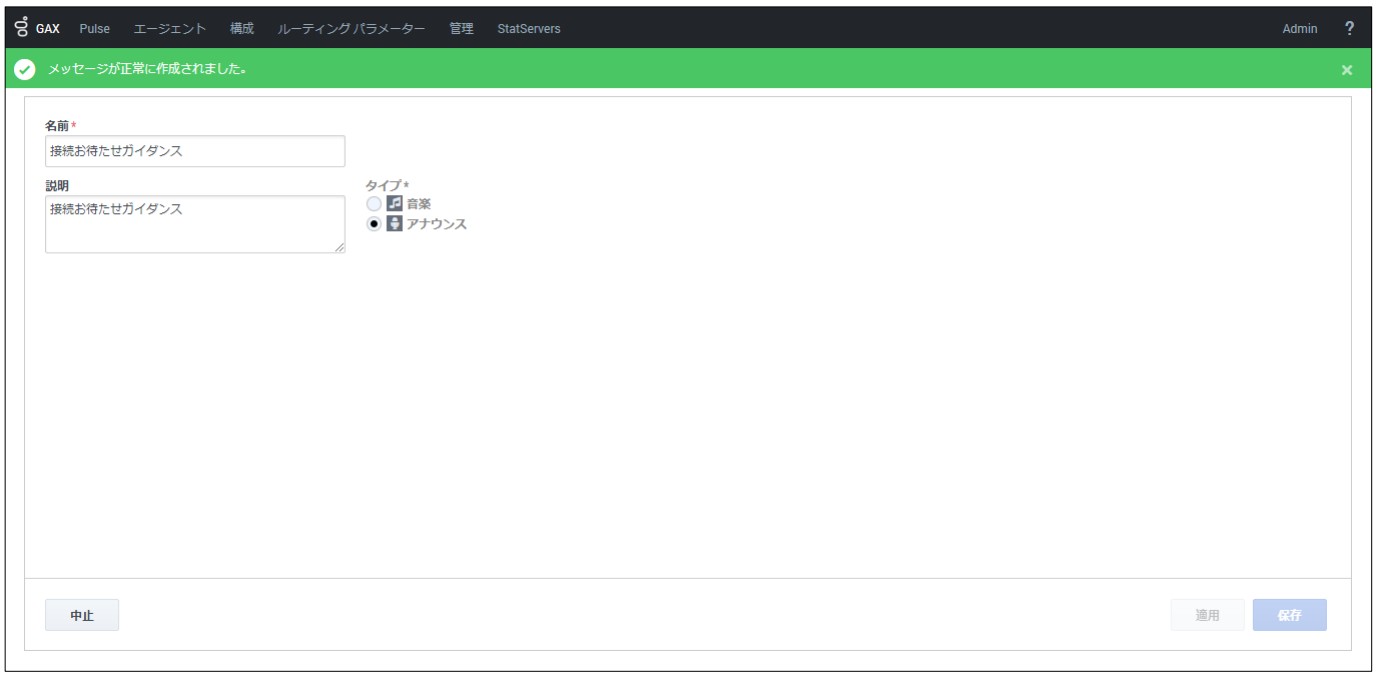
[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するメッセージの名称を設定する。	• 半角文字（英数字・記号）が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
説明		作成するメッセージの説明を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 1,020 文字まで設定可能
タイプ	●	[音楽]または[アナウンス]を選択する。	• 設定値は分類用のラベルとして利用されるのみであり、タイプに準じたファイルしかアップロードできない訳ではない

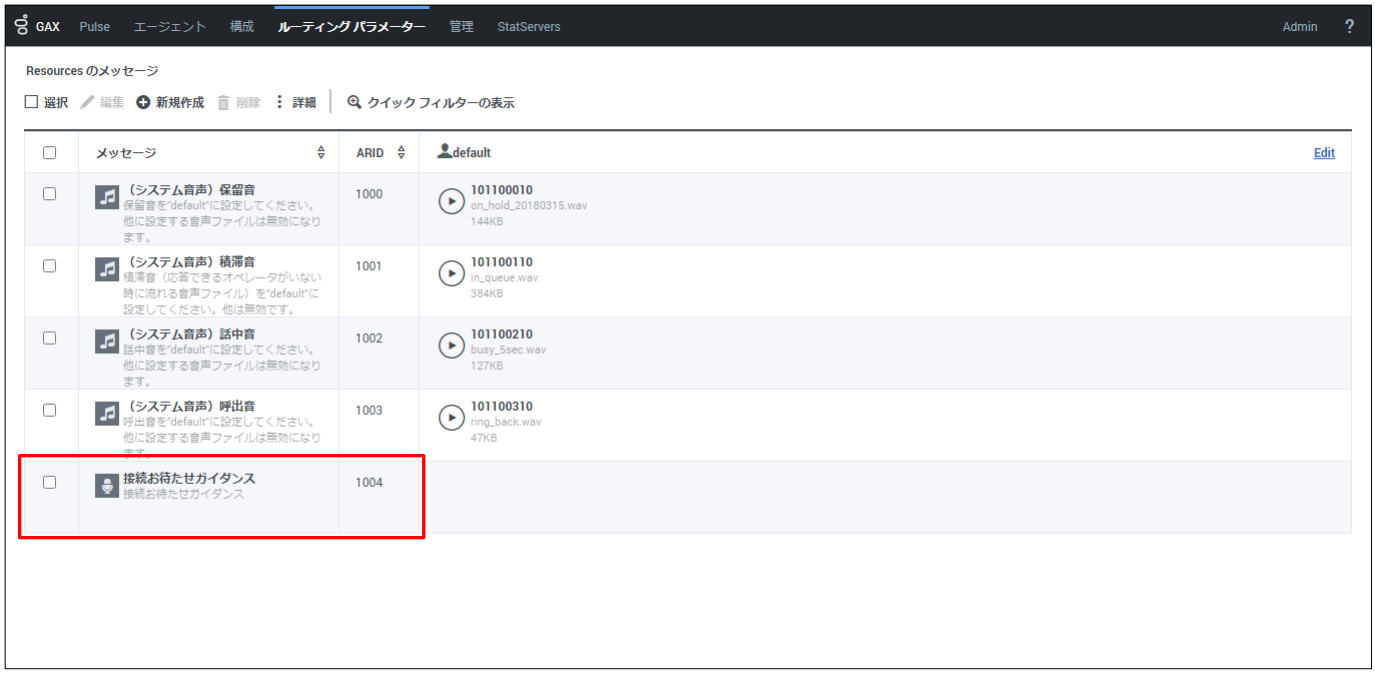
(3) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックします。



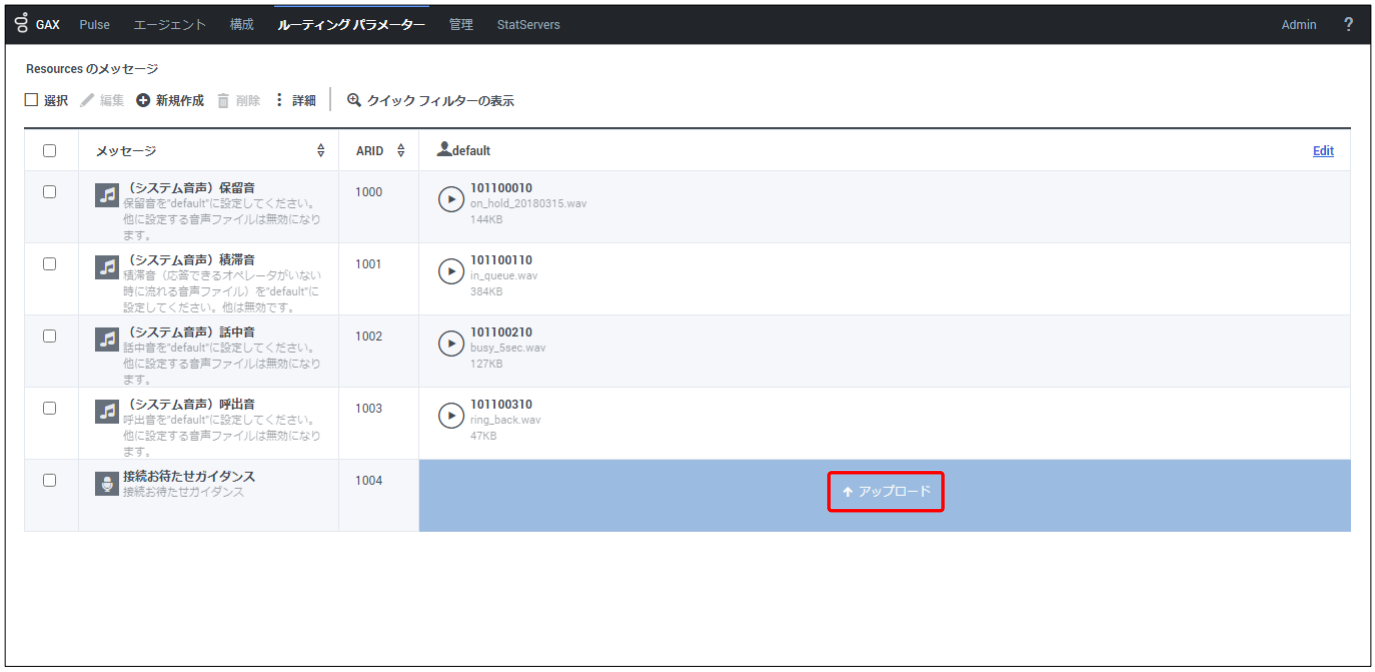
(4) メッセージが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。



(5) 音声ファイルの設定画面に戻り、作成したメッセージが表示されていることを確認します。画面は「接続お待たせガイダンス」を作成した場合の例となります。

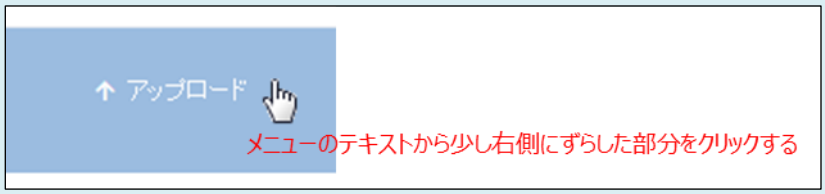


(6) 作成したメッセージの default パーソナリティ欄にマウスカーソルを合わせると、アップロードメニューが表示されます。[アップロード]を選択します。

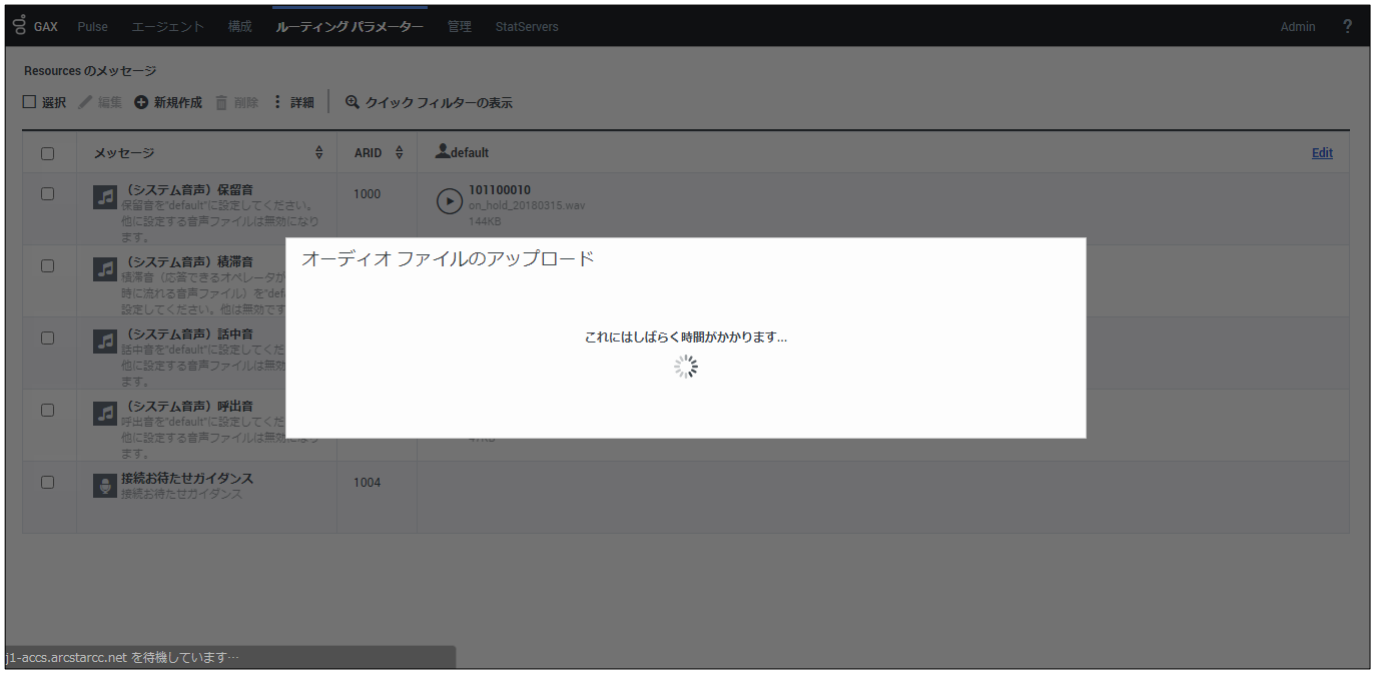


メニューの選択について

- [アップロード]を選択しても反応がない（ファイルアップロードのダイアログが表示されない）場合は、メニューの少し右側をクリックしてください。



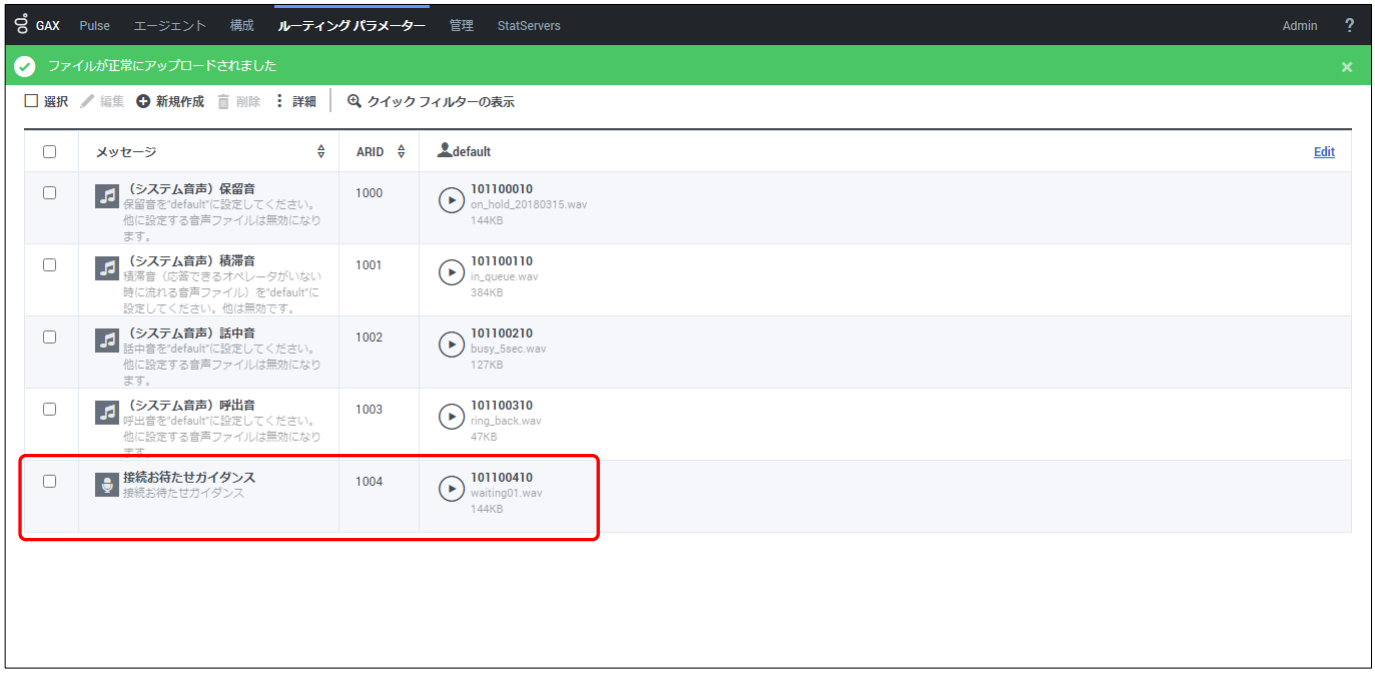
(7) [アップロードするファイルの選択]ダイアログが表示されます。アップロードしたいコールフロー用音声ファイルを選択し[開く]をクリックすると、アップロードが開始されます。



アップロードできるコールフロー用音声ファイルのフォーマットついて

フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし.(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	16kHz
	量子化ビット	16bit
	エンコーディング	PCM
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 5 分
備考		・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。 ・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。 ・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。

(8) アップロードが完了すると、音声ファイルが登録されます。



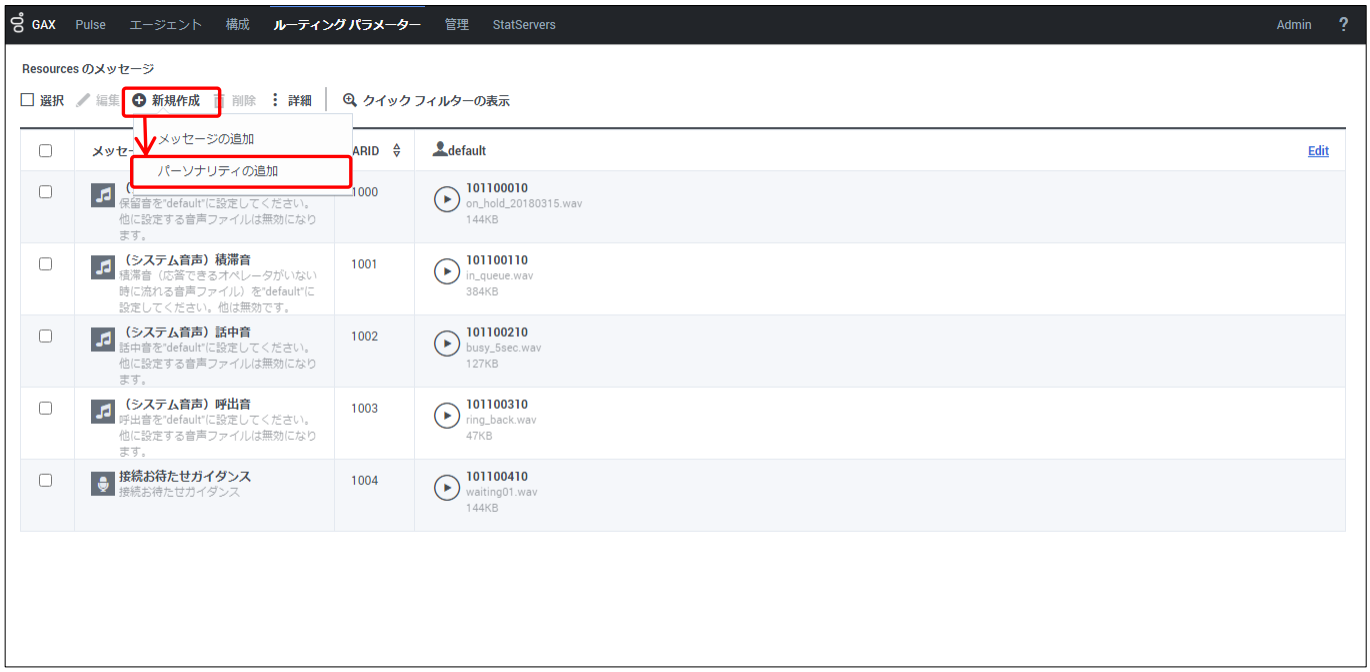
ファイルの配置完了までの所要時間について

- アップロードされたファイルが必要な全てのサーバへ配置されるまでに約 1 分かかります。アップロード直後にファイルの再生を行うと、正常に再生できない場合があります。

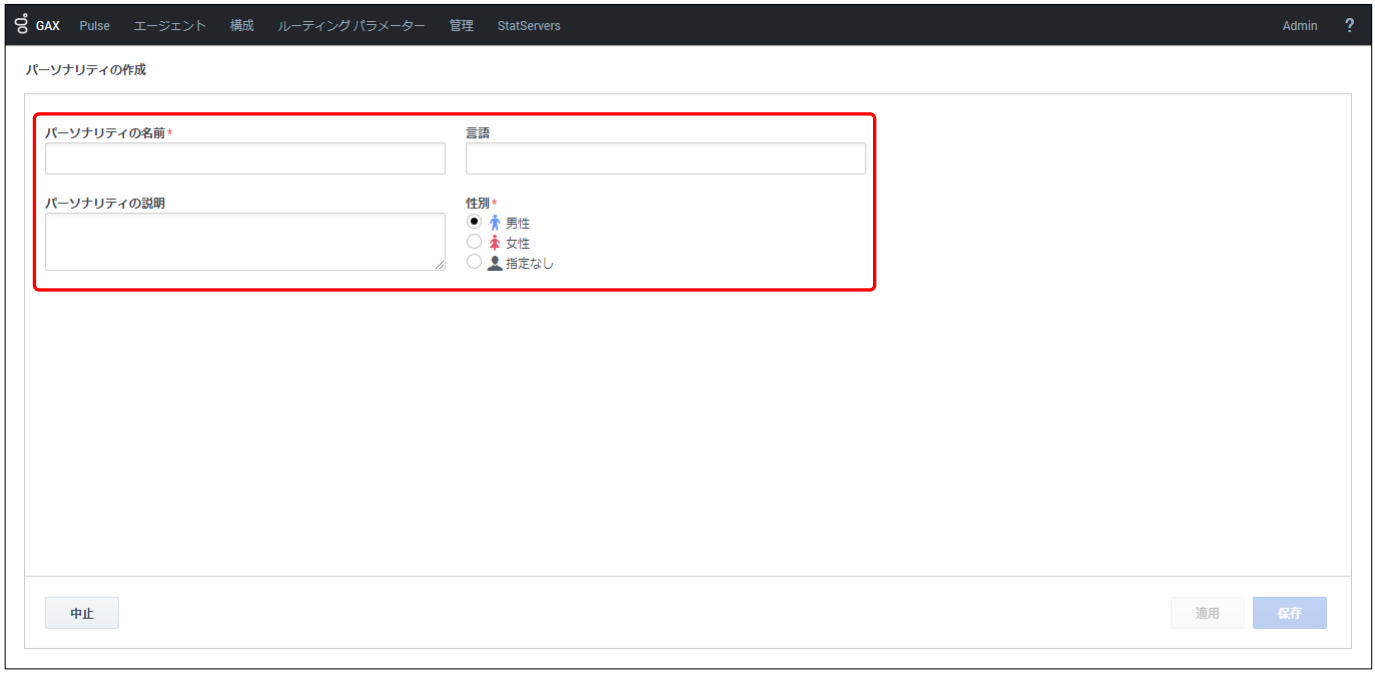
1.5.5　コールフロー用音声ファイルアップロード②（パーソナリティ作成）

パーソナリティを新規に追加して音声ファイルをアップロードする手順です。メッセージを新規に作成して、default のパーソナリティに音声ファイルをアップロードする手順は、「1.5.4　コールフロー用音声ファイルアップロード①（メッセージ作成）」（P.243）を参照してください。

(1) [新規作成]から[パーソナリティの追加]を選択します。



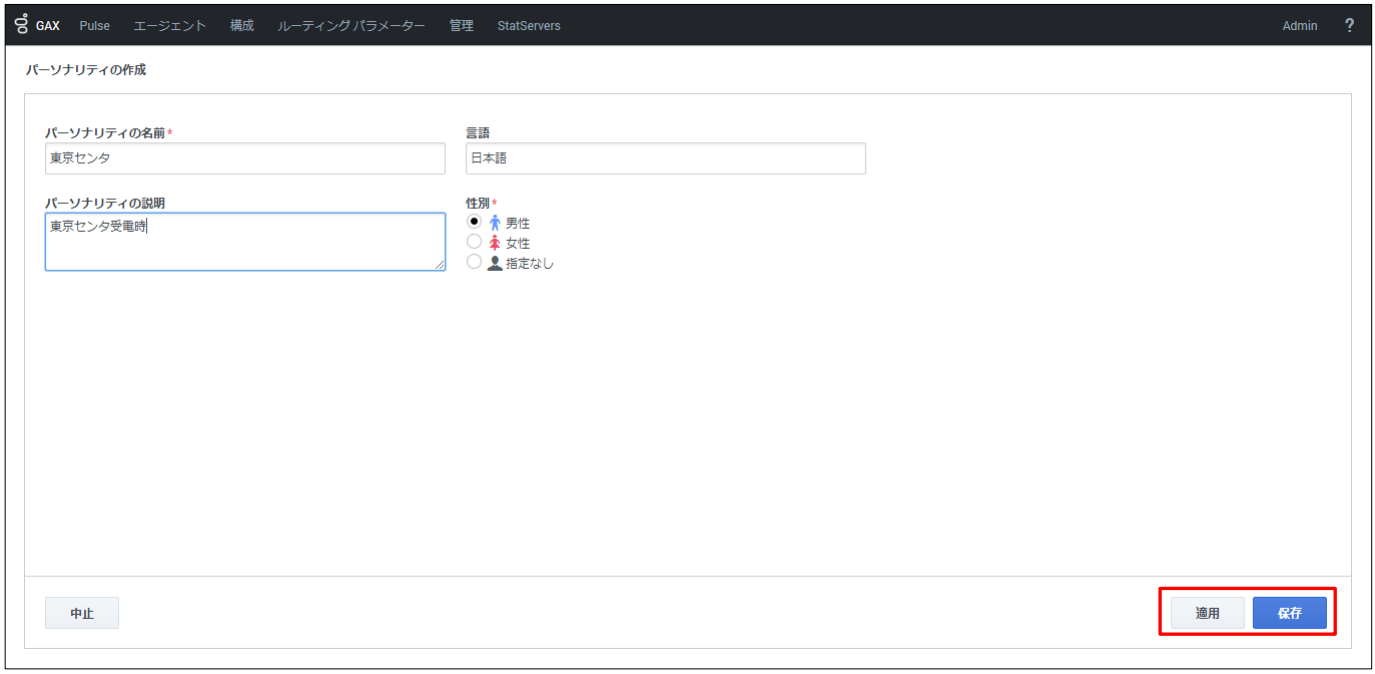
(2) パーソナリティの作成画面が開きます。設定を入力します。



[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
パーソナリティの名前	●	作成するパーソナリティの名称を設定する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能、ただし“（半角ダブルコーテーション‘と ’（半角アポストロフィー）は正しく表示されない • 最大 255 文字まで設定可能
パーソナリティの説明		作成するパーソナリティの説明を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 1,020 文字まで設定可能
言語		任意の値を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能、ただし“（半角ダブルコーテーション）と ‘（半角アポストロフィー）は正しく表示されない • 最大 255 文字まで設定可能 • 設定した値がパーソナリティ名に付加されて表示される • 言語以外の分類項目としても利用可能
性別	●	[男性]/[女性]/[指定なし]　から選択する。	• 設定値は分類用のラベルとして利用されるのみ

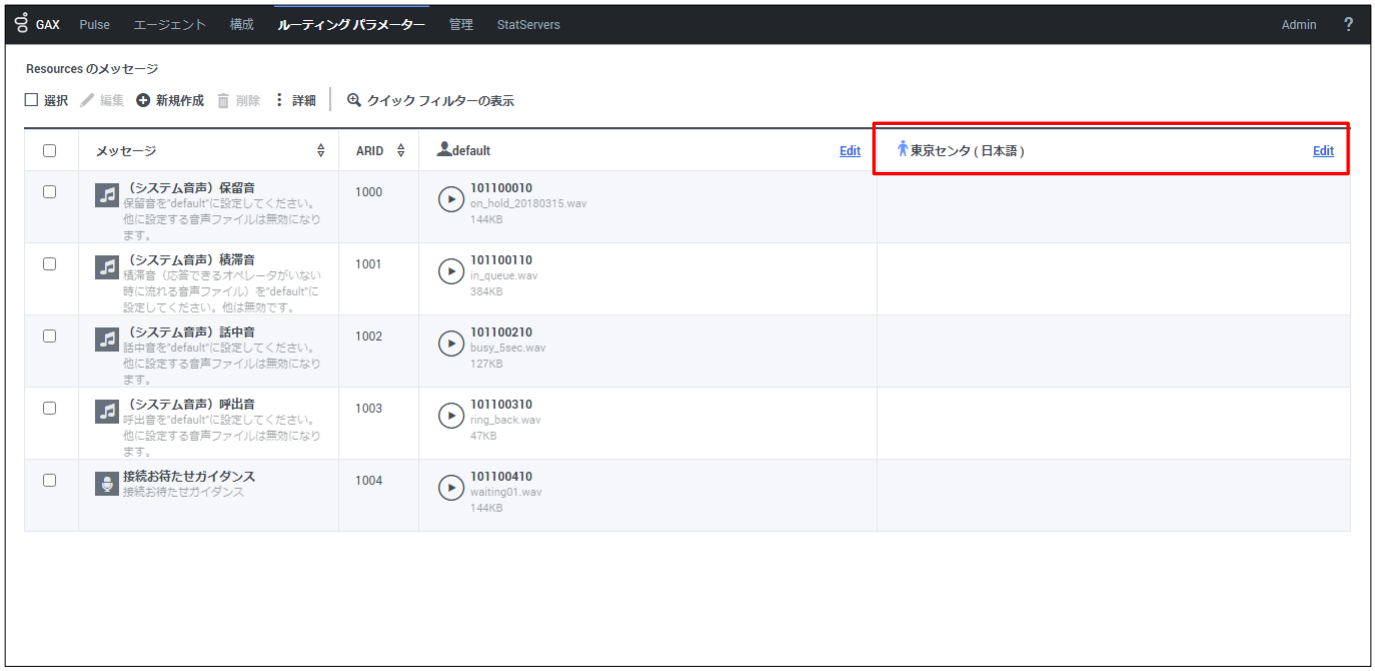
(3) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてパーソナリティ作成を完了します。



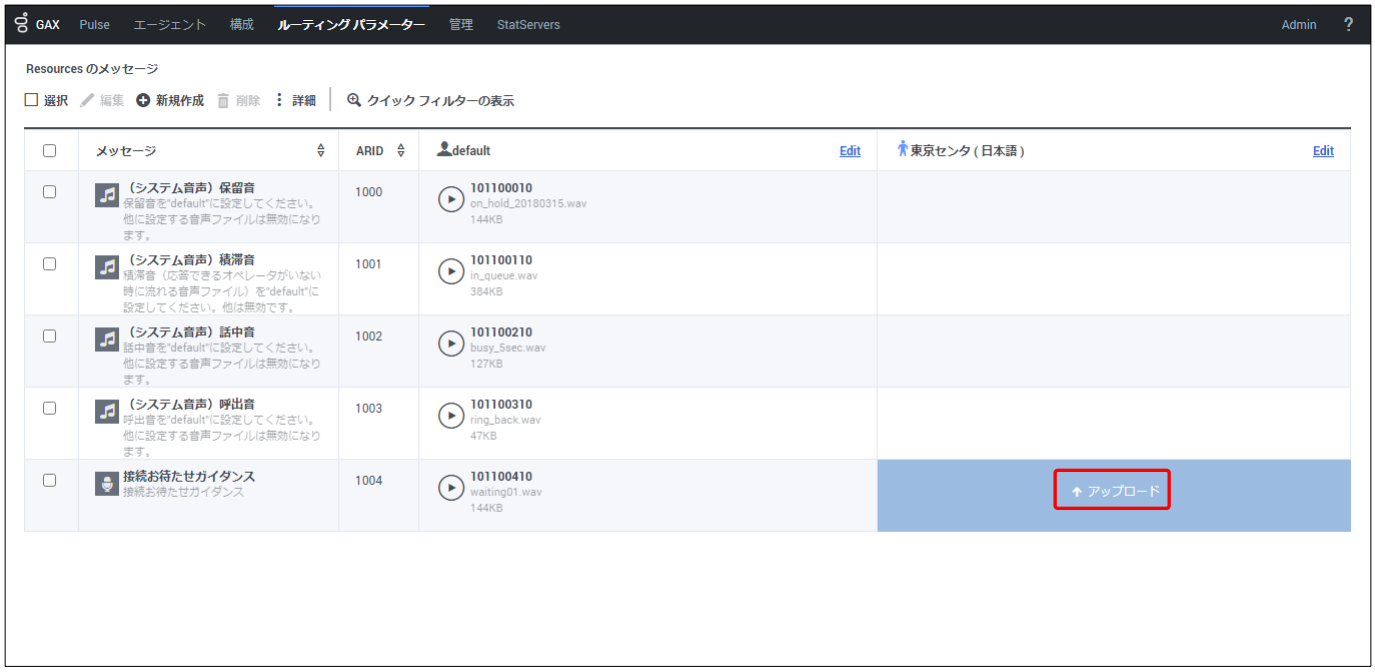
(4) パーソナリティが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。



(5) 音声ファイルの設定画面に戻り、作成したパーソナリティが表示されていることを確認します。画面は「東京センタ」を作成した場合の例となります。

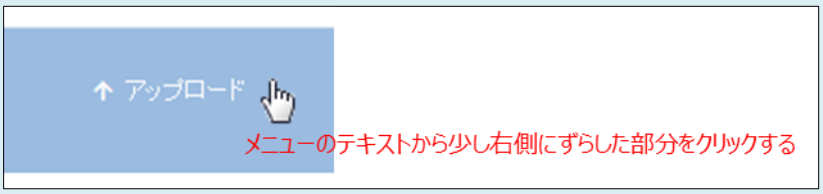


(6) 音声ファイルをアップロードしたいメッセージの欄にマウスカーソルを合わせてメニューを表示し、[アップロード]を選択します。画面は「マニュアル音楽」にアップロードする場合の例となります。

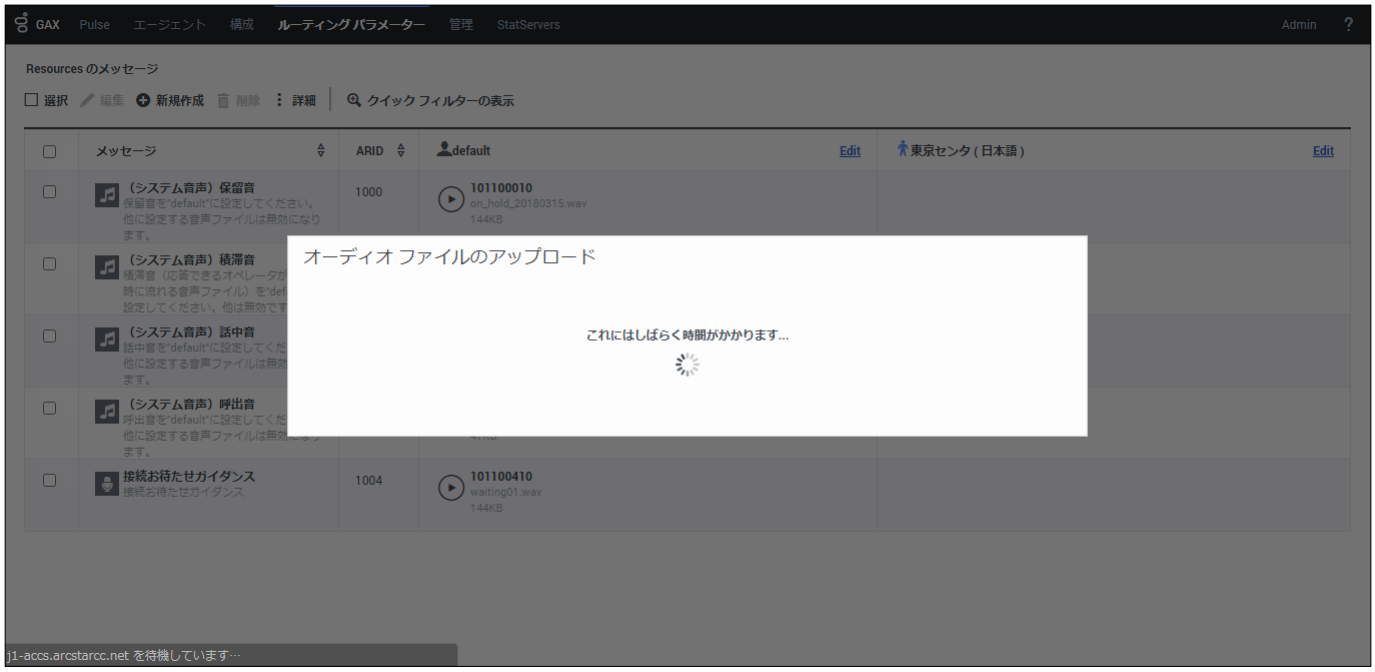


メニューの選択について

- [アップロード]を選択しても反応がない（ファイルアップロードのダイアログが表示されない）場合は、メニューの少し右側をクリックしてください。



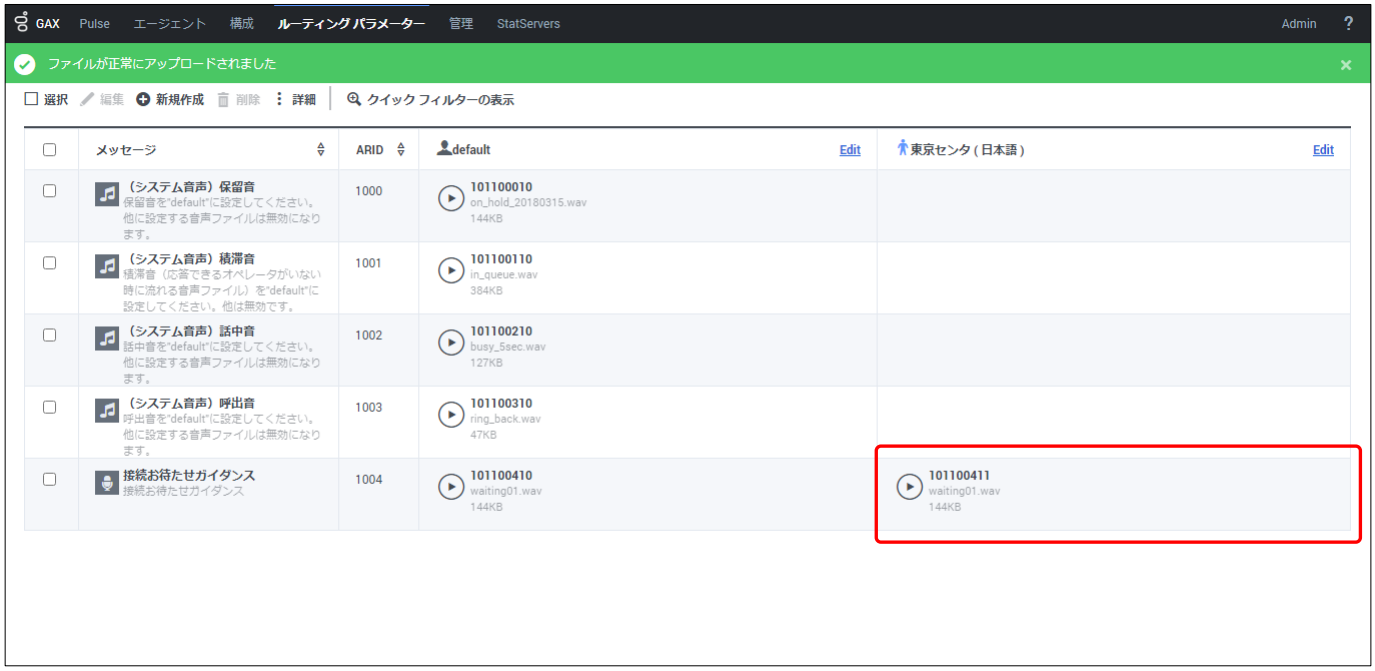
(7) [アップロードするファイルの選択]ダイアログが表示されます。アップロードしたい音声ファイルを選択し[開く]をクリックすると、アップロードが開始されます。



アップロードできるコールフロー用音声ファイルのフォーマットついて

フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし.(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	16kHz
	量子化ビット	16bit
	エンコーディング	PCM
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 5 分
備考		・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。 ・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。 ・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。

(8) アップロードが完了すると、音声ファイルが登録されます。

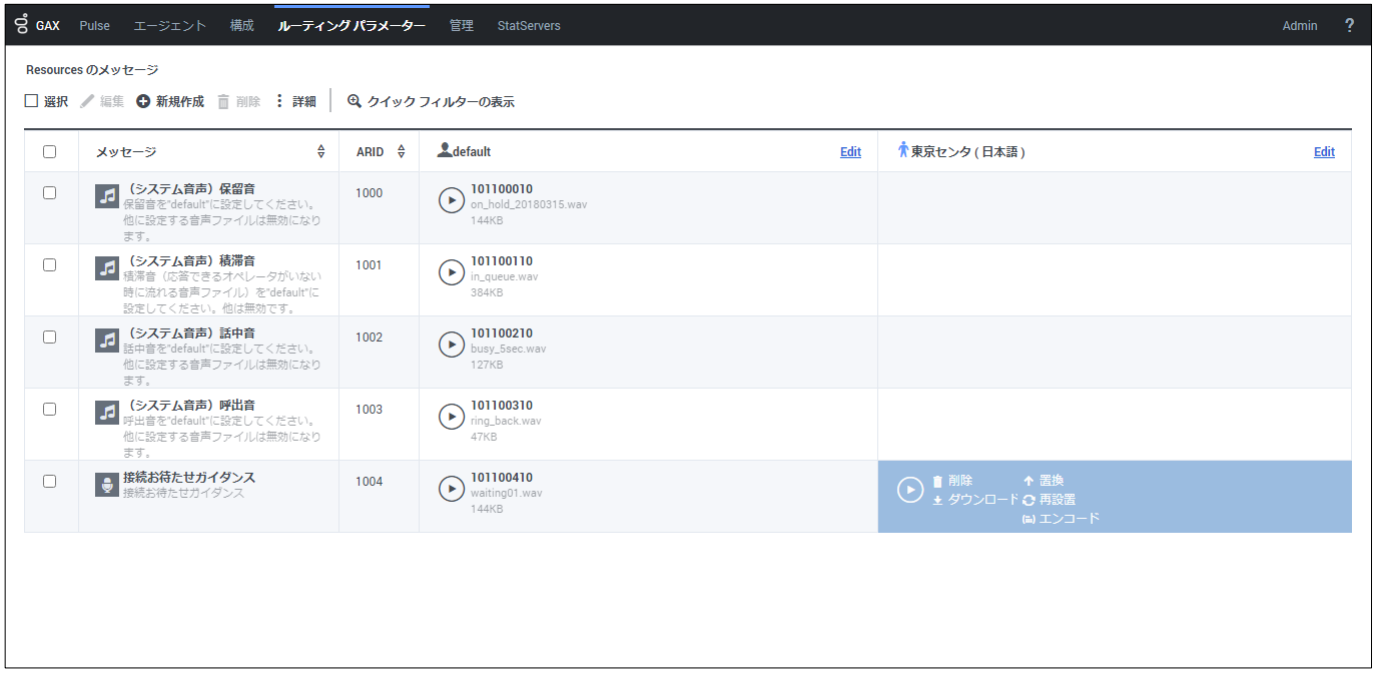


ファイルの配置完了までの所要時間について

- アップロードされたファイルが必要な全てのサーバへ配置されるまでに約 1 分かかります。アップロード直後にファイルの再生を行うと、正常に再生できない場合があります。

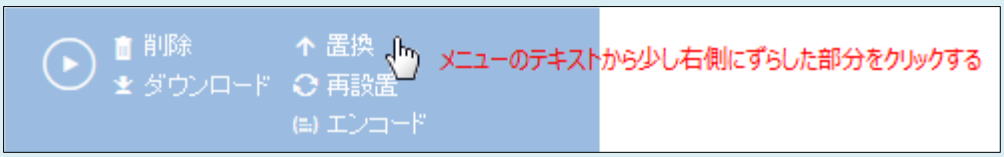
1.5.6　コールフロー用音声ファイルの更新

(1) コールフロー用音声ファイルをアップロードしたメッセージ/パーソナリティの欄にマウスカーソルを合わせてメニューを表示し、[置換]を選択します。画面は「接続お待たせガイダンス」メッセージの「東京センタ」パーソナリティの欄のコールフロー用音声ファイルを更新する場合の例となります。

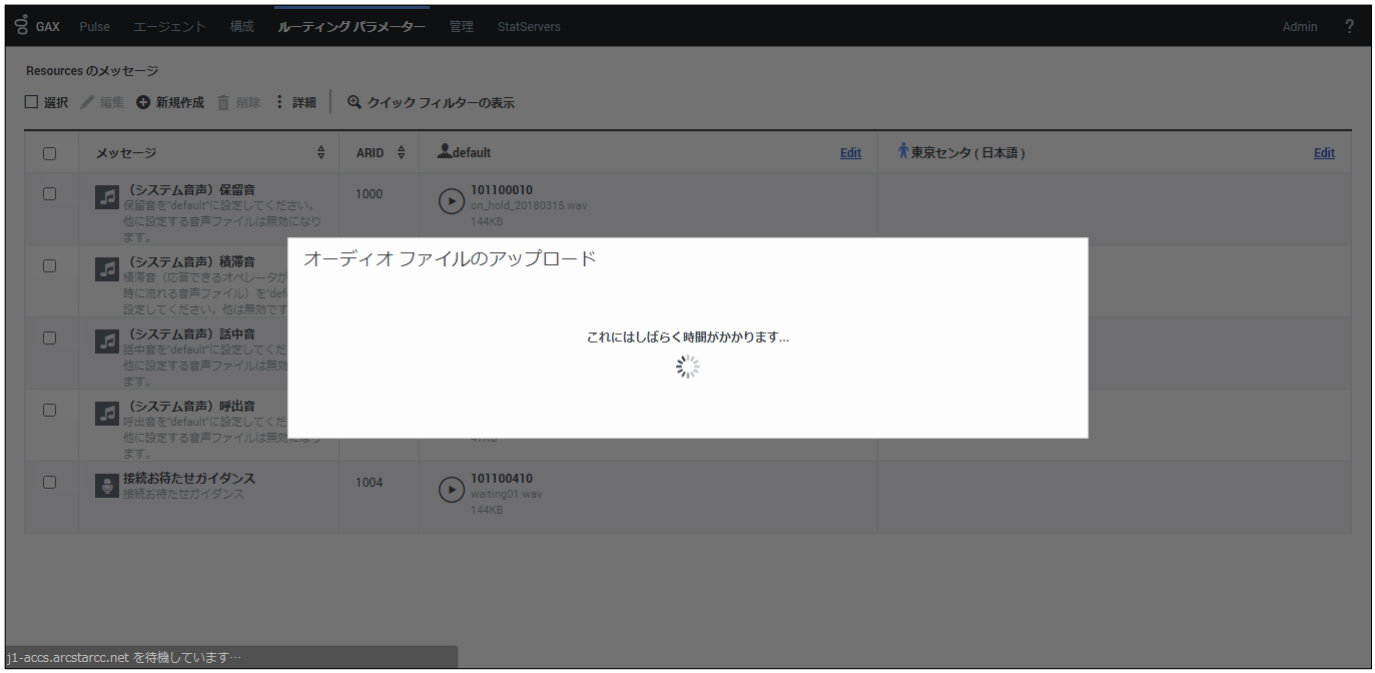


メニューの選択について

- [置換]を選択しても反応がない（ファイルアップロードのダイアログが表示されない）場合は、メニューの少し右側をクリックしてください。



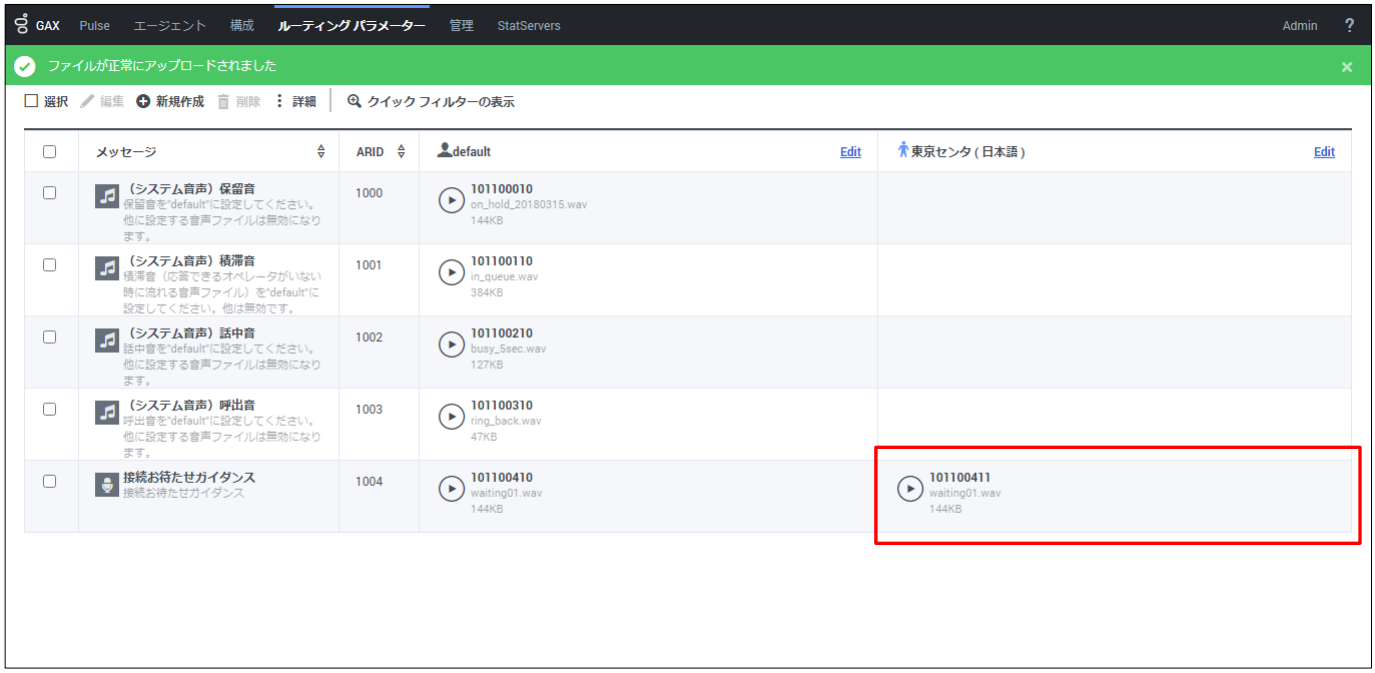
(2) [アップロードするファイルの選択]ダイアログが表示されます。アップロードしたい音声ファイルを選択し[開く]をクリックすると、アップロードが開始されます。



アップロードできるコールフロー用音声ファイルのフォーマットついて

フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし.(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	16kHz
	量子化ビット	16bit
	エンコーディング	PCM
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 5 分
備考		・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。 ・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。 ・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。

(3) アップロードが完了すると、音声ファイルの更新が完了します。

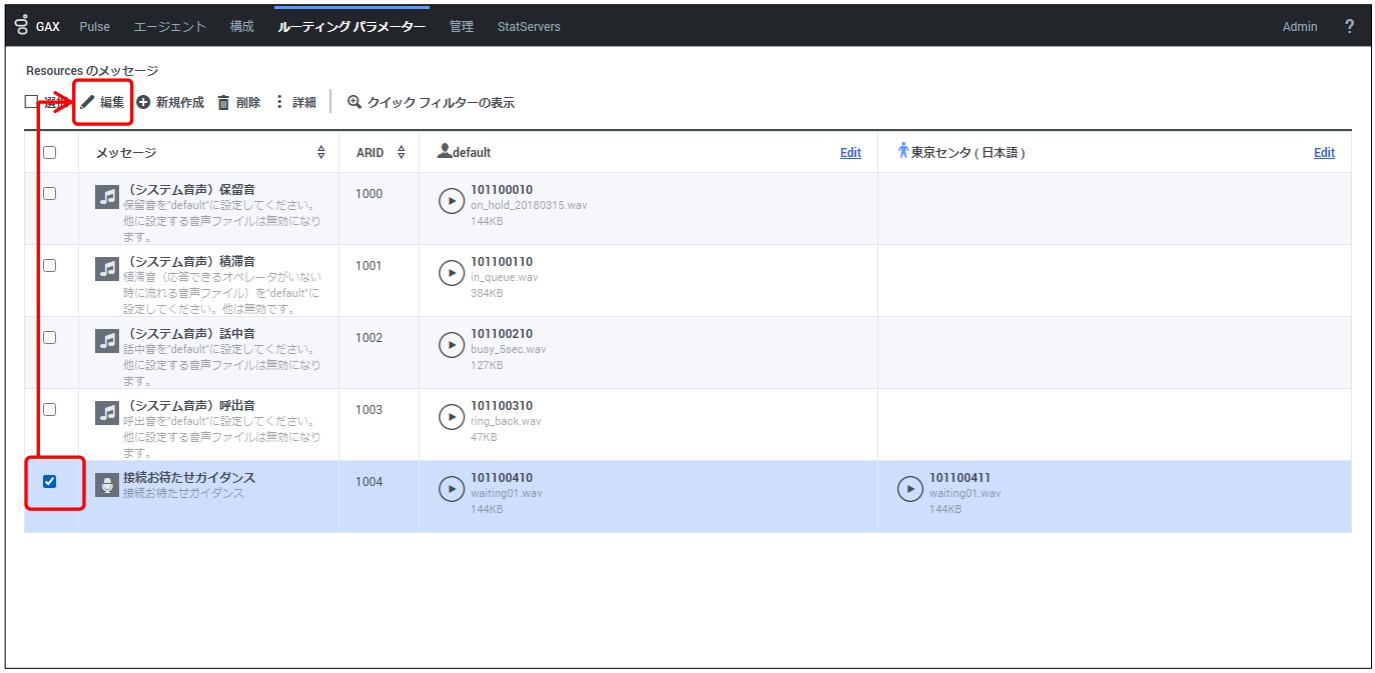


ファイルの配置完了までの所要時間について

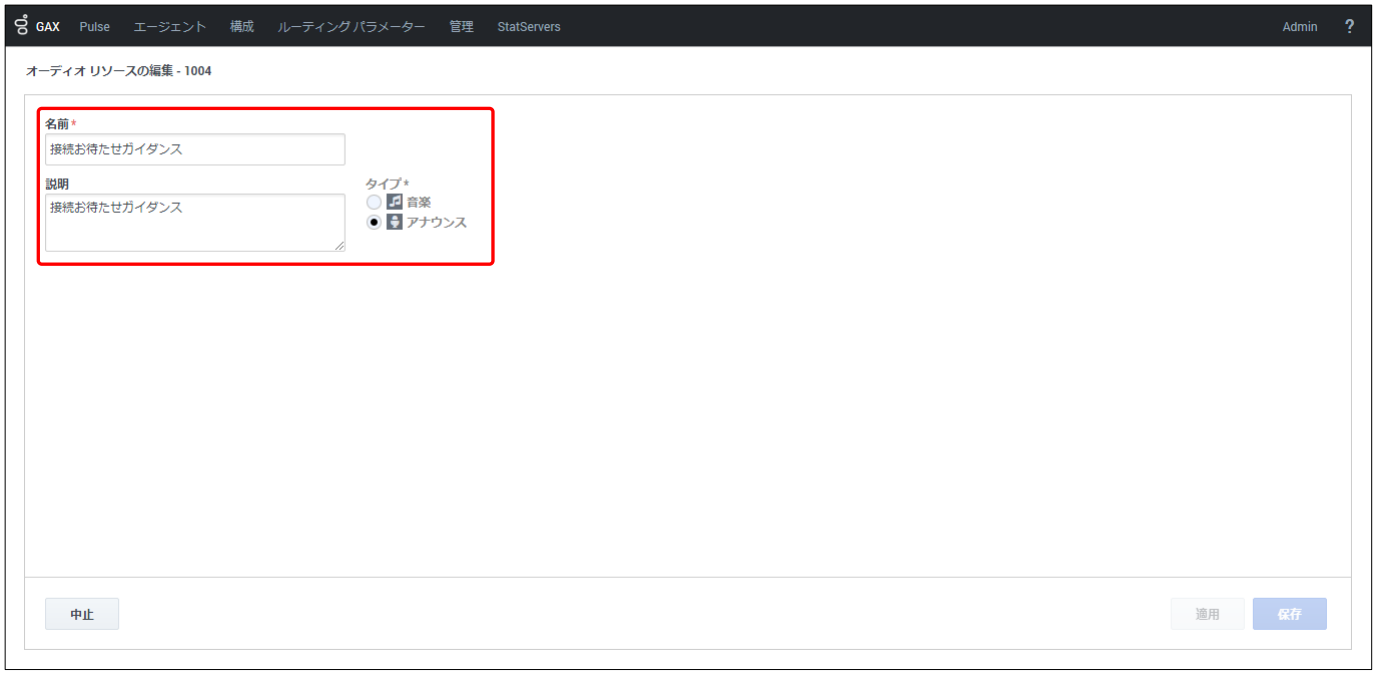
- アップロードされたファイルが必要な全てのサーバへ配置されるまでに約 1 分かかります。アップロード直後にファイルの再生を行うと、正常に再生できない場合があります。

1.5.7　メッセージの変更

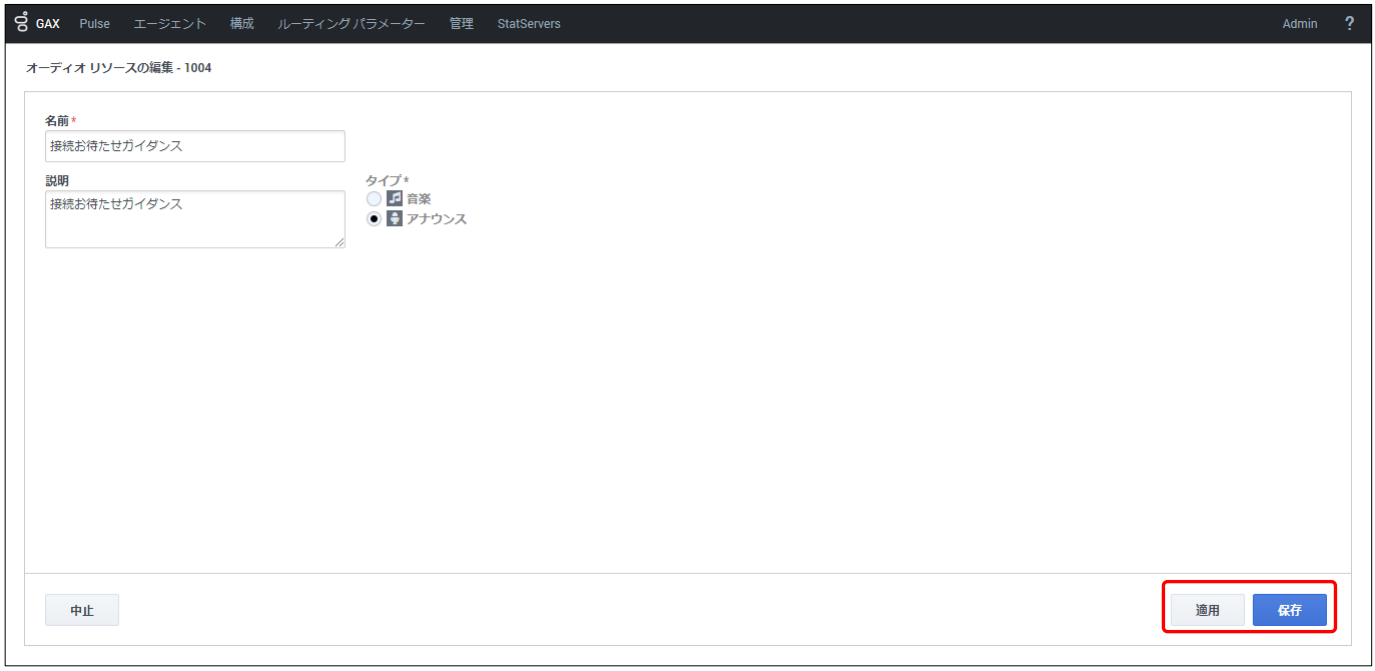
(1) 設定を変更するメッセージのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「接続お待たせガイダンス」のメッセージを変更する場合の例となります。



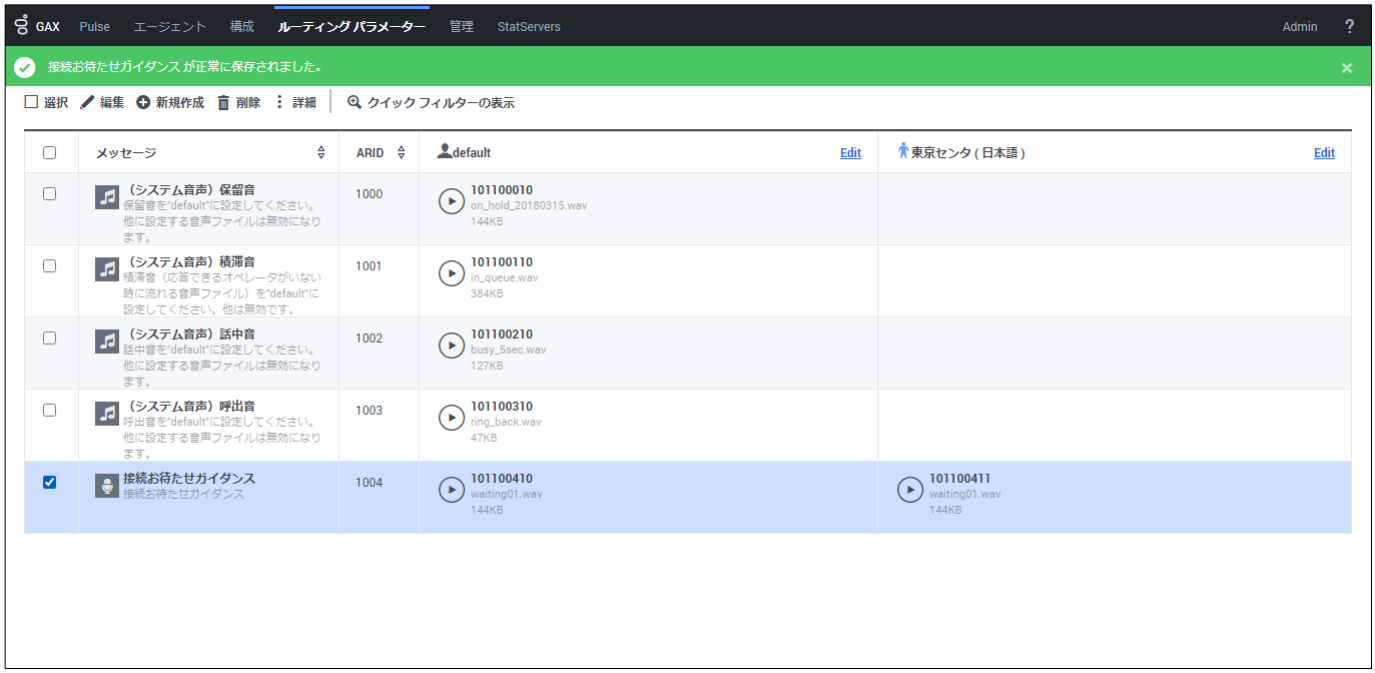
(2) 設定を変更します。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

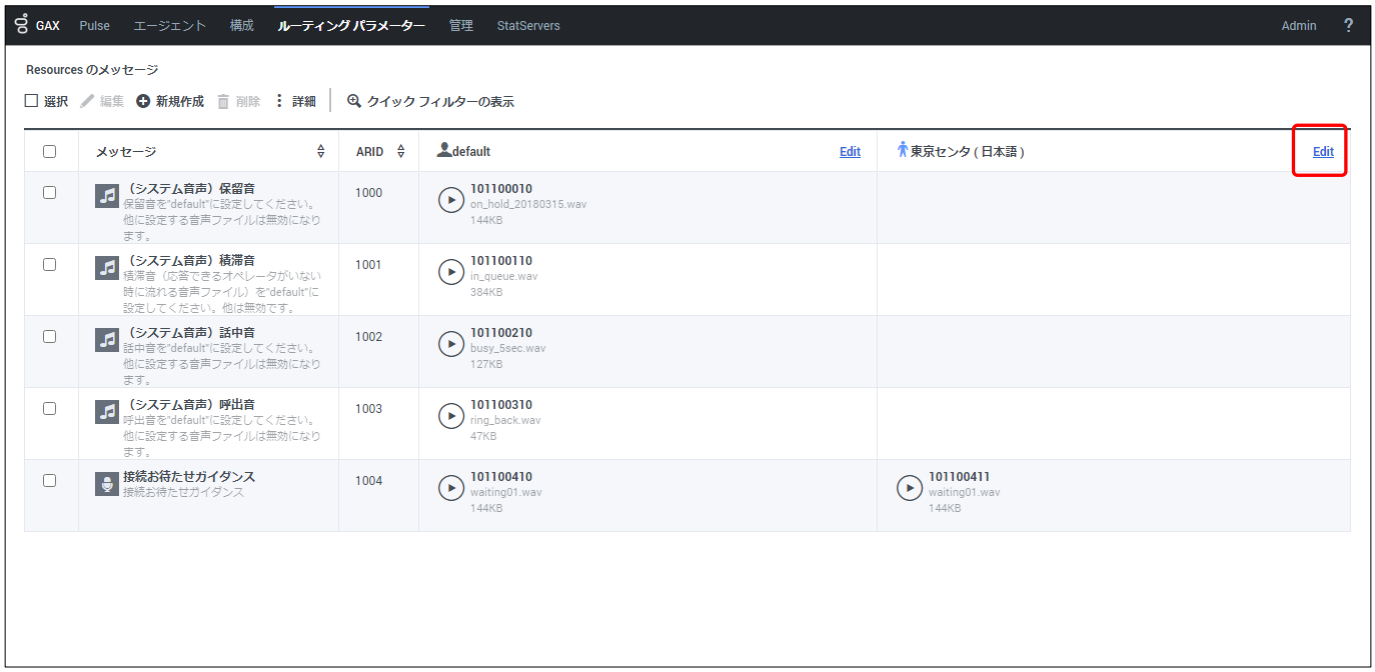


(4) 変更が反映されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。



1.5.8　パーソナリティの変更

(1) 設定を変更するパーソナリティの[Edit]をクリックします。画面は「東京センタ」のパーソナリティを変更する場合の例となります。



(2) 設定を変更します。



パーソナリティの編集について

- パーソナリティの編集画面からも、音声ファイルの置換やダウンロードが可能です。操作方法は「1.5.1　オーディオリソース画面の操作方法」(P.237) を参照してください。

(3) [適用]/[保存]をクリックします。

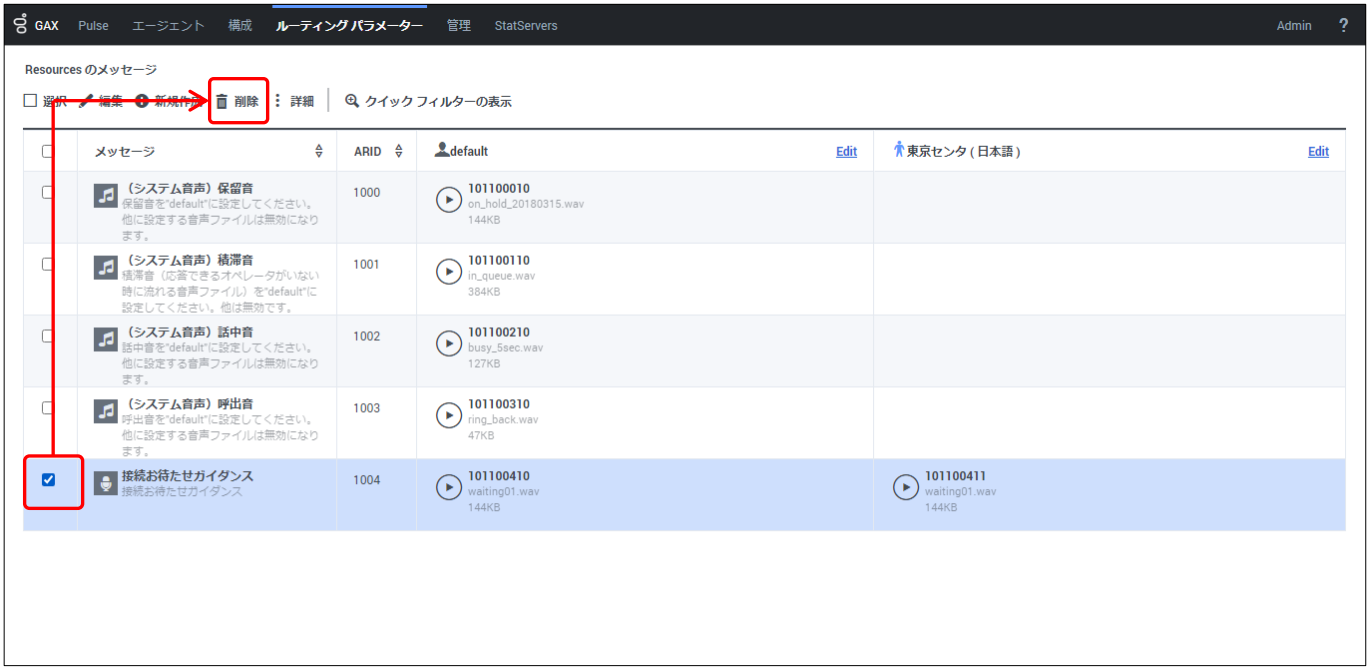


(4) 変更が反映されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。



1.5.9　メッセージの削除

(1) 削除するメッセージ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。画面は「接続お待たせガイダンス」のメッセージを削除する場合の例となります。複数のメッセージを同時に削除することが可能です。



■ メッセージ削除と自動付与IDについて

メッセージを削除すると、コールフローでの指定に必要な自動で付与されるIDの情報も削除されます。作成するメッセージに付与されるIDは「作成済みメッセージの最大IDの次のID」が設定され、中抜けがある場合でも補完されません。
削除⇒再作成を行った場合、条件により再作成されるメッセージのIDが削除前と同一となる場合と異なる場合があります。

この仕様により、誤って削除したメッセージを再作成しても付与されるIDが同一とならず、コールフローの修正が必要となる場合があります。メッセージの削除は操作誤りのないよう慎重に実施してください。

メッセージ	default
お待たせガイダンス	101100410
オペレータ呼出中ガイダンス	101100510

お待たせガイダンスを誤って削除

メッセージ	default
~~お待たせガイダンス~~	~~101100410~~
オペレータ呼出中ガイダンス	101100510

お待たせガイダンスを再作成

メッセージ	default
オペレータ呼出中ガイダンス	101100510
[新]お待たせガイダンス	101100610

IDが異なるためコールフローを修正する必要がある

オペレータ呼出中ガイダンスを誤って削除

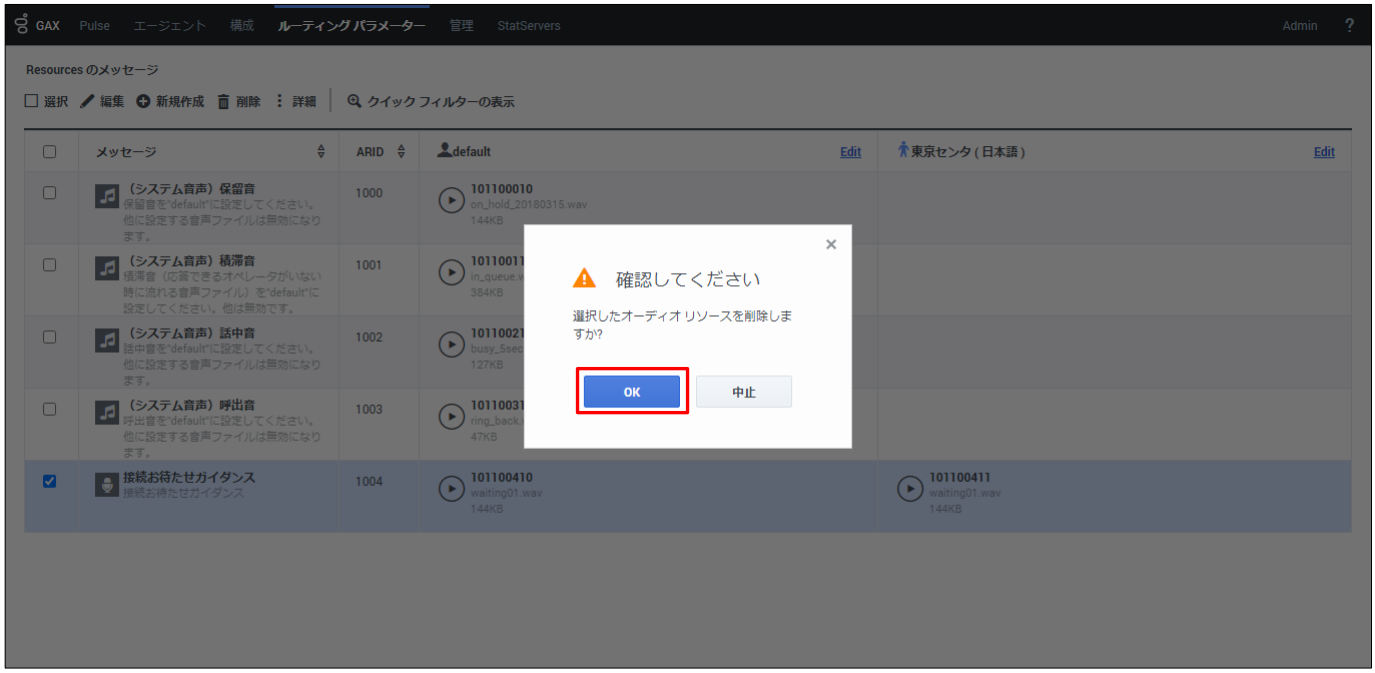
メッセージ	default
お待たせガイダンス	101100410
~~オペレータ呼出中ガイダンス~~	~~101100510~~

オペレータ呼出中ガイダンスを再作成

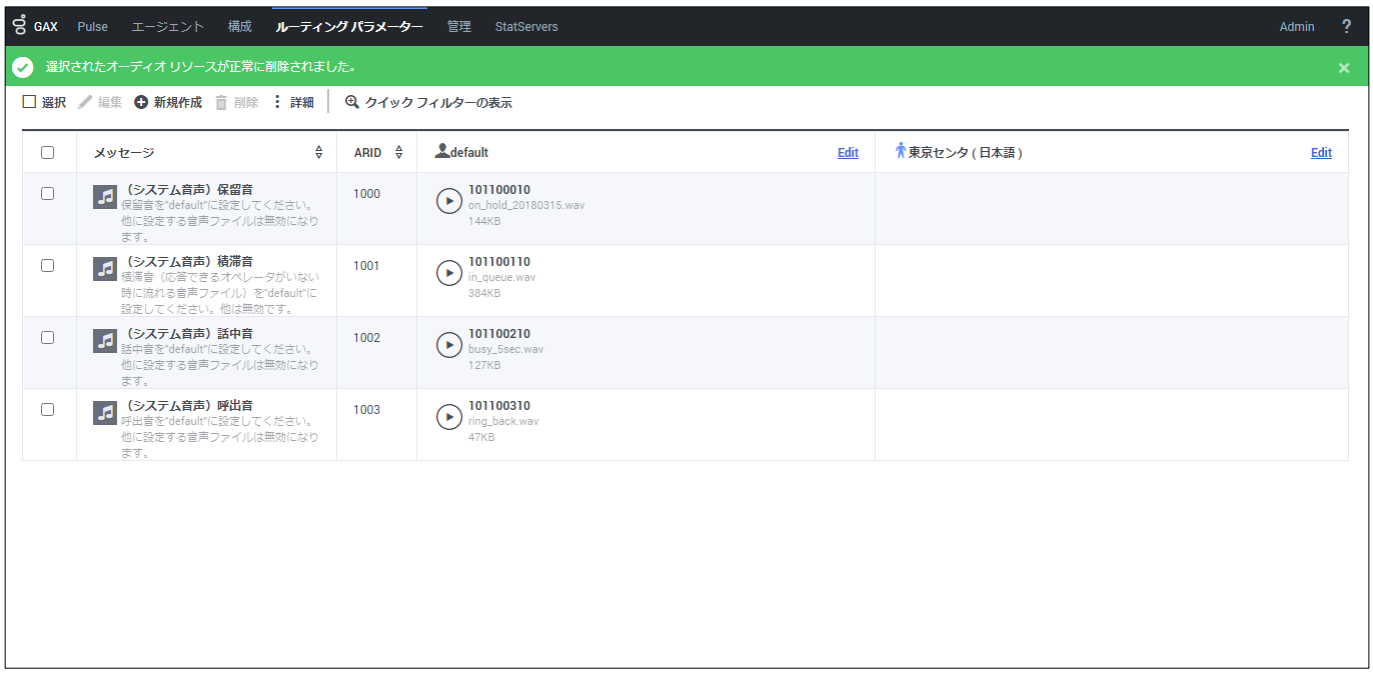
メッセージ	default
お待たせガイダンス	101100410
[新]オペレータ呼出中ガイダンス	101100510

IDが同一のためコールフローの修正は不要

(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) メッセージが削除されます。

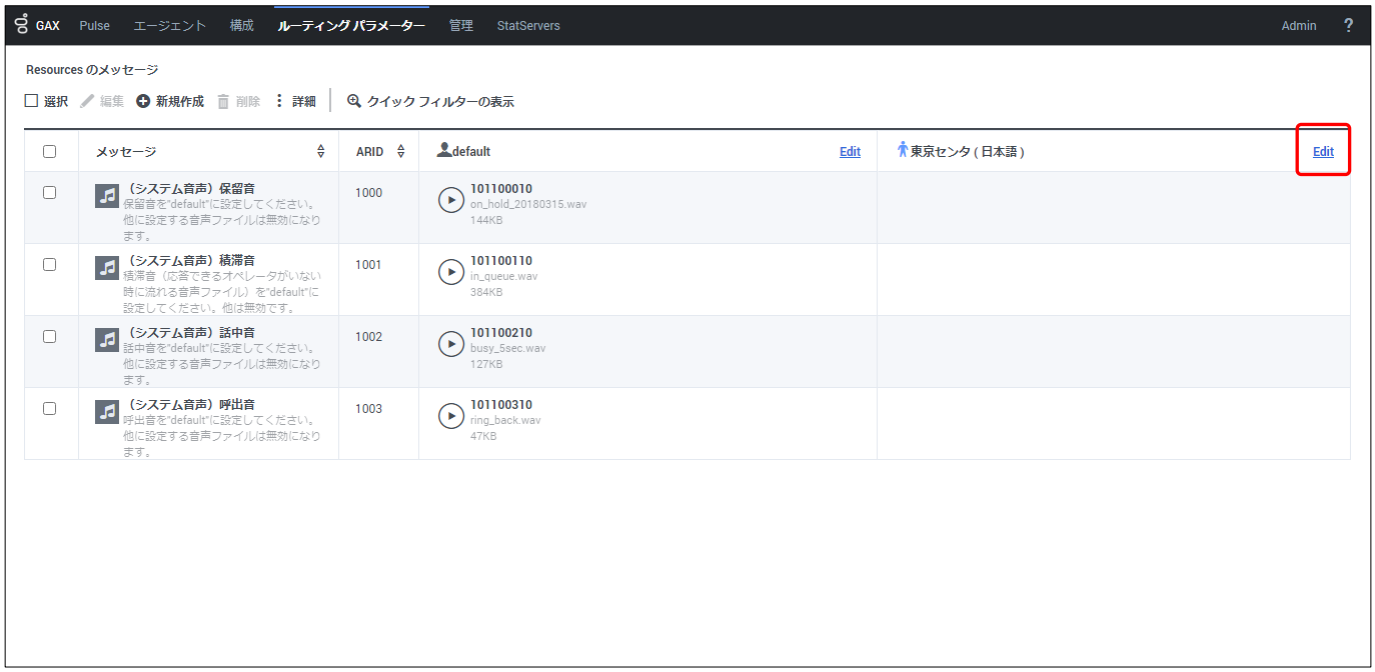


システム音声のメッセージ削除について

- システム音声として予め設定されている保留音/積滞音/話中音/呼出音の各メッセージを削除することはできません。

1.5.10　パーソナリティの削除

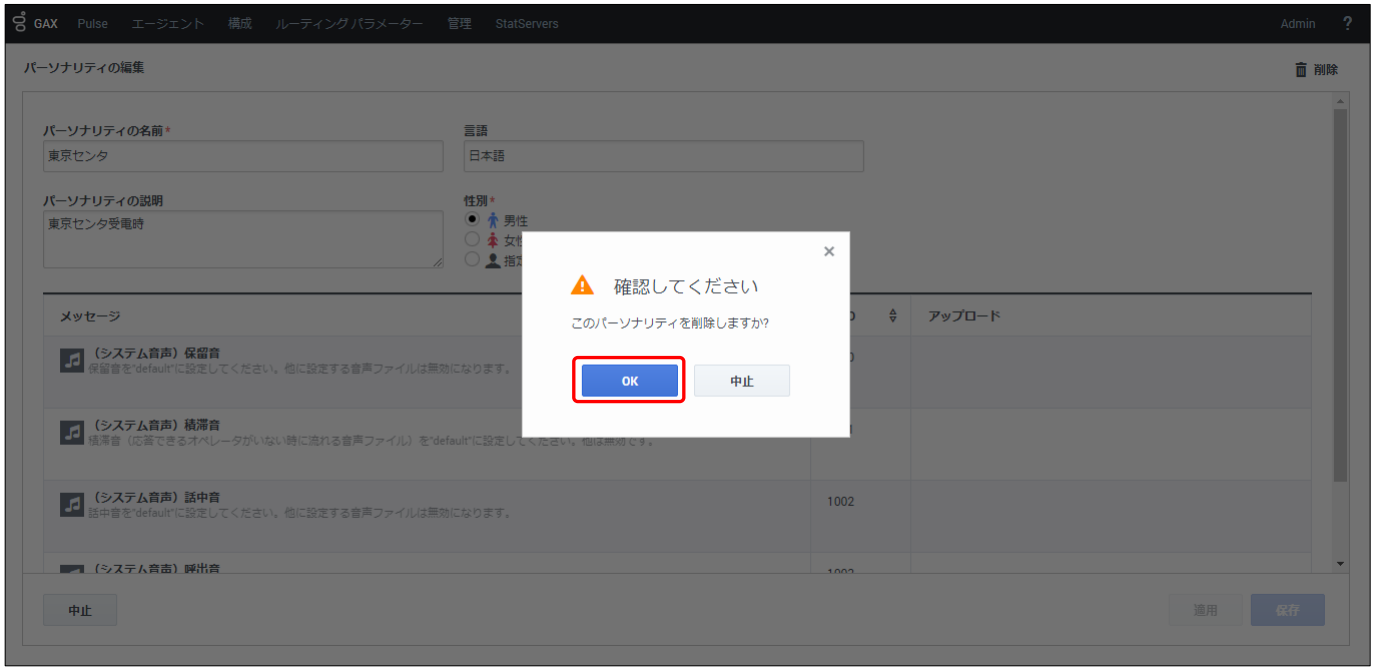
(1) 削除するパーソナリティの[Edit]をクリックします。画面は「東京センタ」のパーソナリティを削除する場合の例となります。



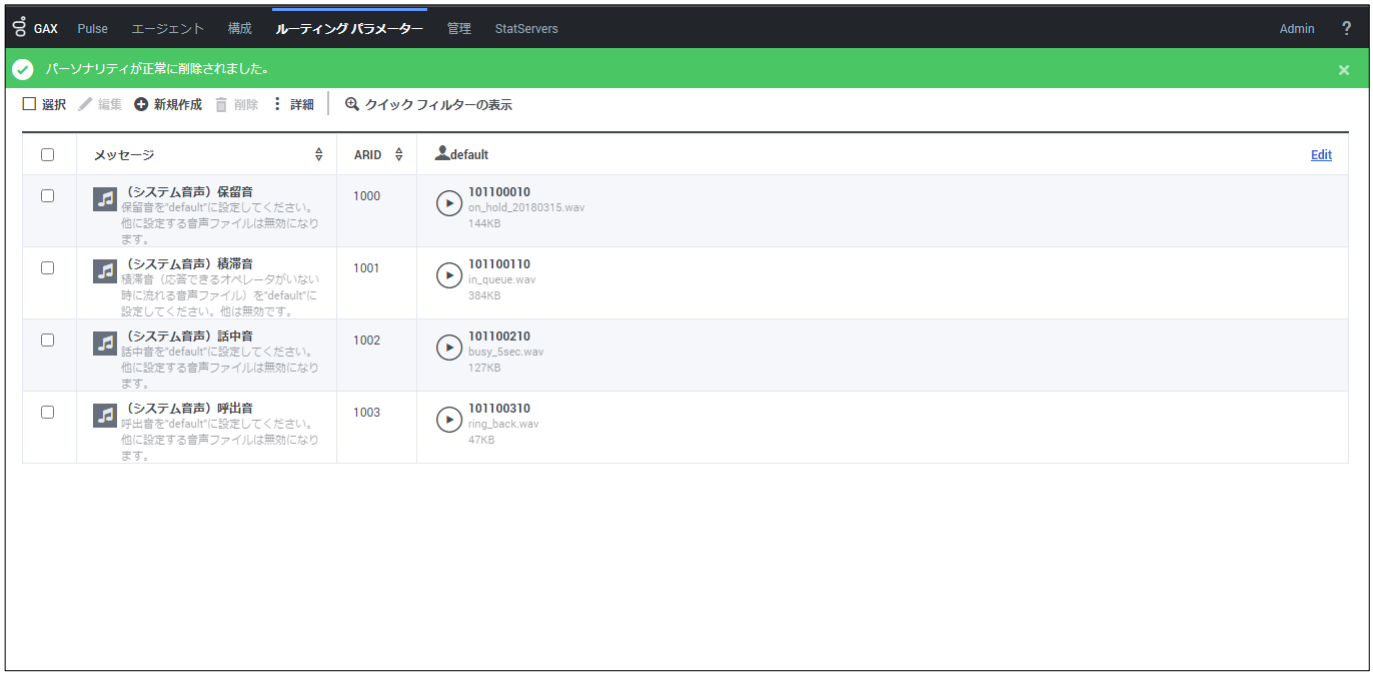
(2) パーソナリティの編集画面が開きます。[削除]をクリックします。



(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(4) パーソナリティが削除されます。



1.6　構築設定

Arcstar Contact Center 2.0 の利用に必要となる構築時の設定や、外部データベースとの連携に必要となる設定を行います。

テナント構築設定について

- 本章に記載された設定は、電話発着信やレポートに必要なデータの集計など、重要な機能の動作に直結しています。設定内容によっては、通話中の全ての通話が切断されたり、レポートが機能しなくなったりする可能性があります。
- 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 ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。

項目名	設定内容
GAX の構成から設定	
DAP 設定	Arcstar Contact Center 2.0 とお客さまの用意する外部データベースを連携させる場合に必要となる設定を行います。
リストオブジェクト設定	コールフローで利用するリストオブジェクトの設定を行います。
ビジネス属性値設定	ソフトフォンに渡すためのアタッチデータの設定を行います。
統計日設定	コールフローで利用する統計日の設定を行います。
統計テーブル設定	コールフローで利用する統計テーブルの設定を行います。
音声プロンプト設定	コールフローで利用する音声プロンプトの設定を行います。
GAX のルーティングパラメータから設定	
ルーティングパラメーター設定	コールフローで利用するパラメータグループおよびパラメーターグループに適用するルーティングパラメータの設定を行います。
GAX の StatServers から設定	
Stat サーバ統計定義設定	リアルタイムレポートで利用する統計定義の設定を行います。
設定ウィザード	
離席理由設定	WDE で使用する離席理由の設定を行います。
DN グループ設定	レポートで使用する DN グループの設定および VQ/RP の割当を行います。
内線番号設定	内線番号の設定/内線番号に対する通話録音の設定を行います。
アカウントロック解除	パスワード誤りによりアカウントロックされたエージェント ID のロック即時解除を行います。
ルーティングポイント設定	コールフローで利用するルーティングポイントの設定および外線番号との紐付けを行います。
バーチャルキュー設定	コールフローで利用するバーチャルキューの設定を行います。
プレフィックス設定	外線発信時に発信番号を指定するプレフィックスの設定を行います。
AgentGroup と VQ の紐付け設定	コールフローで EWT（Except Waiting Time）機能を利用する際の設定を行います。
Stat サーバ再起動	統計定義の設定後に必要となる Stat サーバの再起動を行います。
CCP のオプション設定	テンプレートファイルの保存フォルダのパス設定を行います。
SLA レポート用の Infomart オプション設定	カスタマイズレポートを利用する際のオプション設定を行います。
オーディオリソースの権限設定	オーディオリソース設定機能の利用可能/不可能の設定を行います。
電話帳の権限設定	電話帳機能参照可能/不可能の設定を行います。
情報マスク設定	情報マスクの有効化/無効化の設定を行います。
設定ウィザード履歴	
設定ウィザード履歴	各設定の実行履歴の確認を行います。

1.6.1　GAX の構成から設定

1.6.1.1　DAP 設定

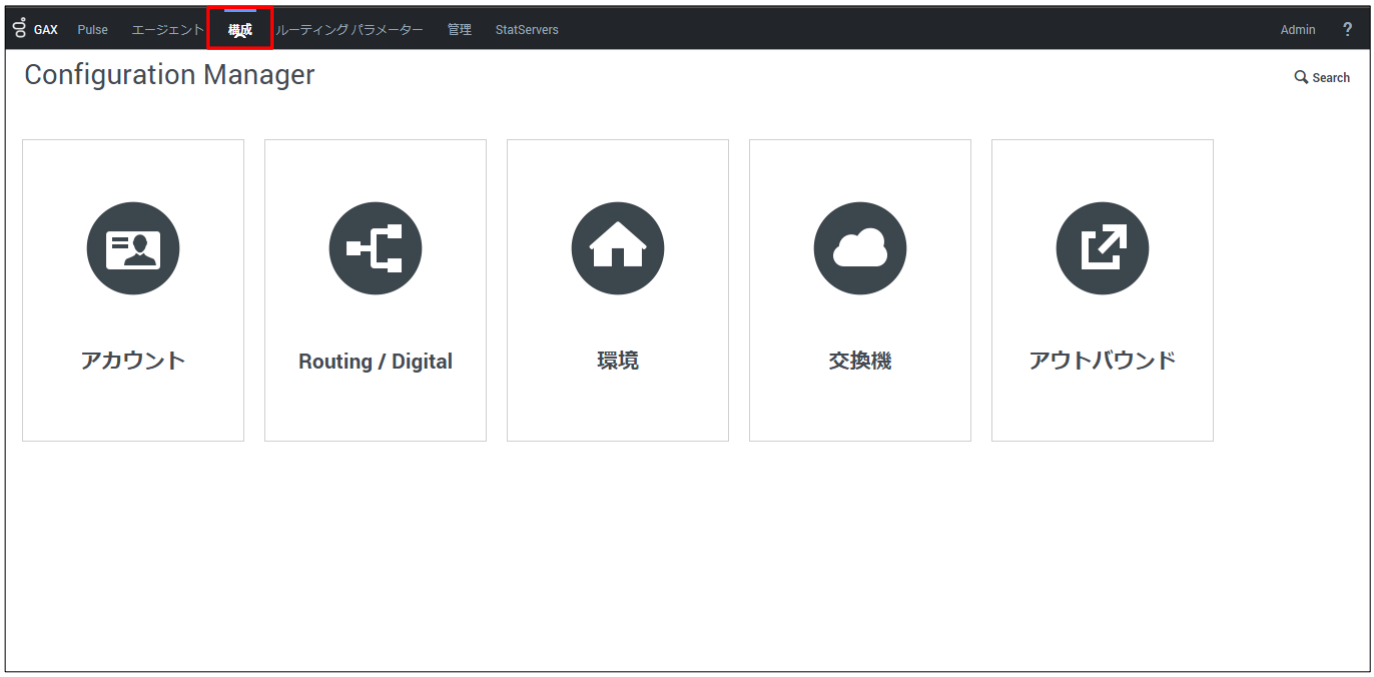
DAP（Database Access Point）は、契約者の用意する外部データベースと連携する場合に必要となる設定です。Arcstar Contact Center 2.0 では、5 つの DAP を外部データベース連携用に用意しています。契約者は用意された DAP の設定変更を行うことで、最大で 5 台の外部データベースとの連携に利用できます。DAP を新たに作成したり用意されている DAP を削除したりすることはできません。DAP 設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

DAP 設定の反映について

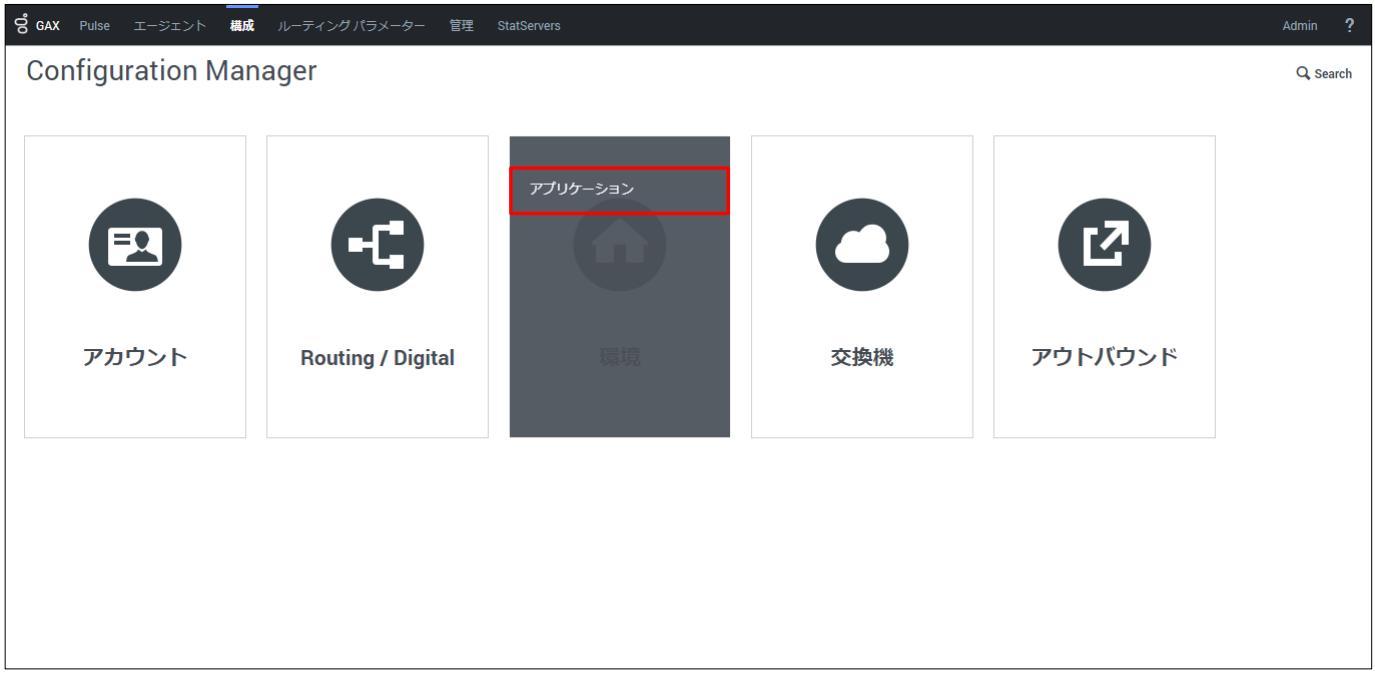
- DAP の設定を変更しただけでは変更は反映されません。DAP 設定の変更を反映するには、DAP 設定を無効にしてから再度有効にする必要があります。無効化/有効化の手順については、「1.6.1.1.1　DAP 設定の変更」の(10)（P.275）を参照してください。

1.6.1.1.1　DAP 設定の変更

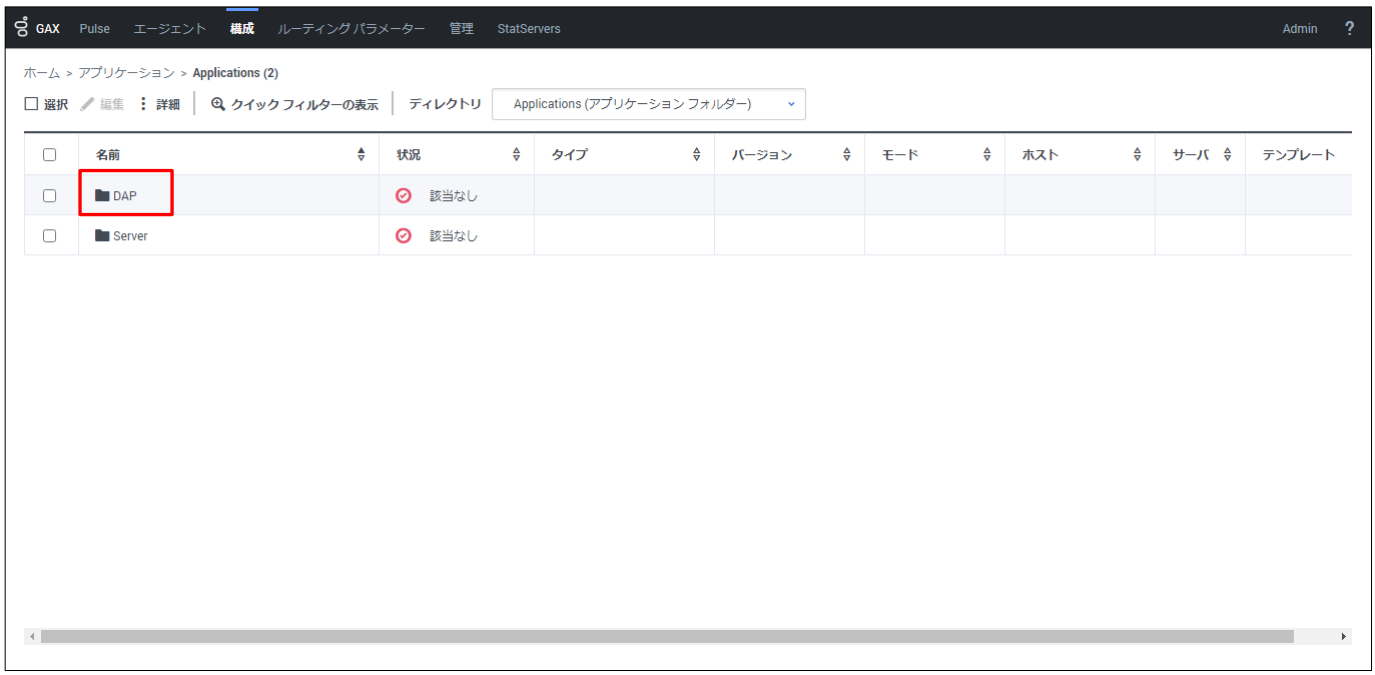
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [環境]から[アプリケーション]を選択します。



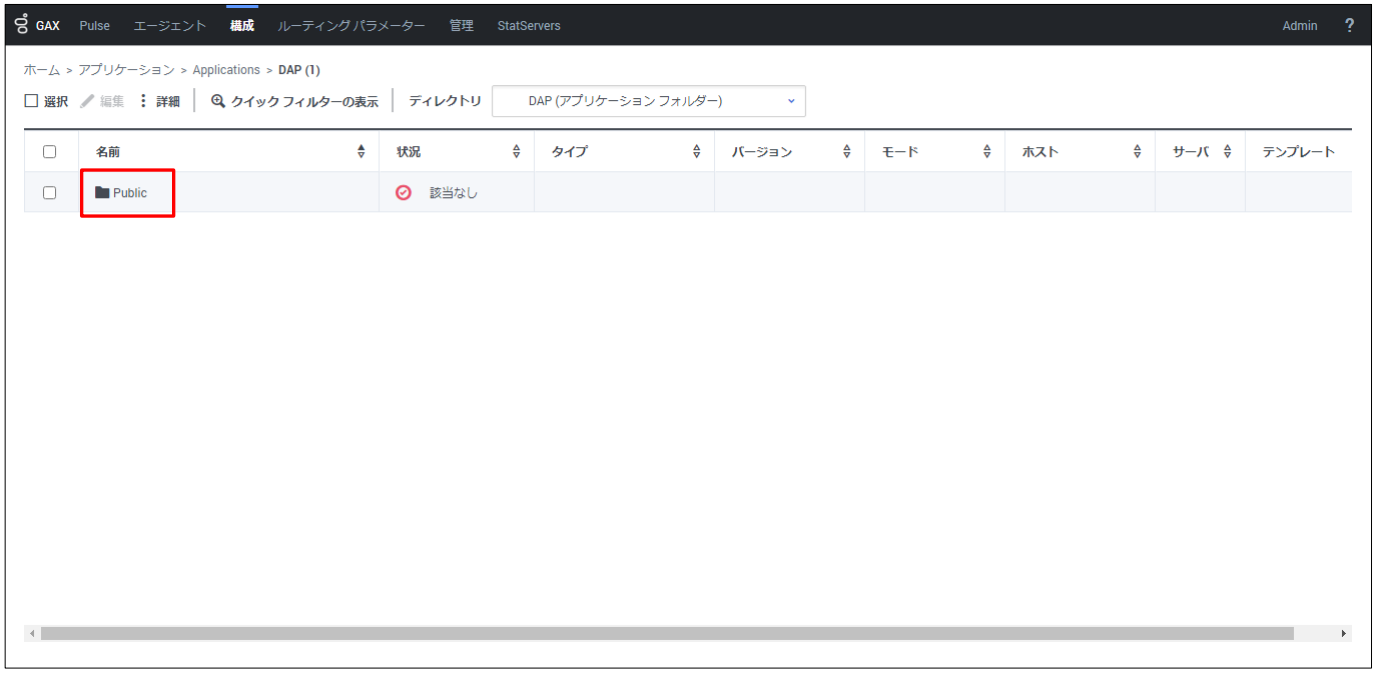
(3) アプリケーションの一覧が表示されます。[DAP]をクリックします。



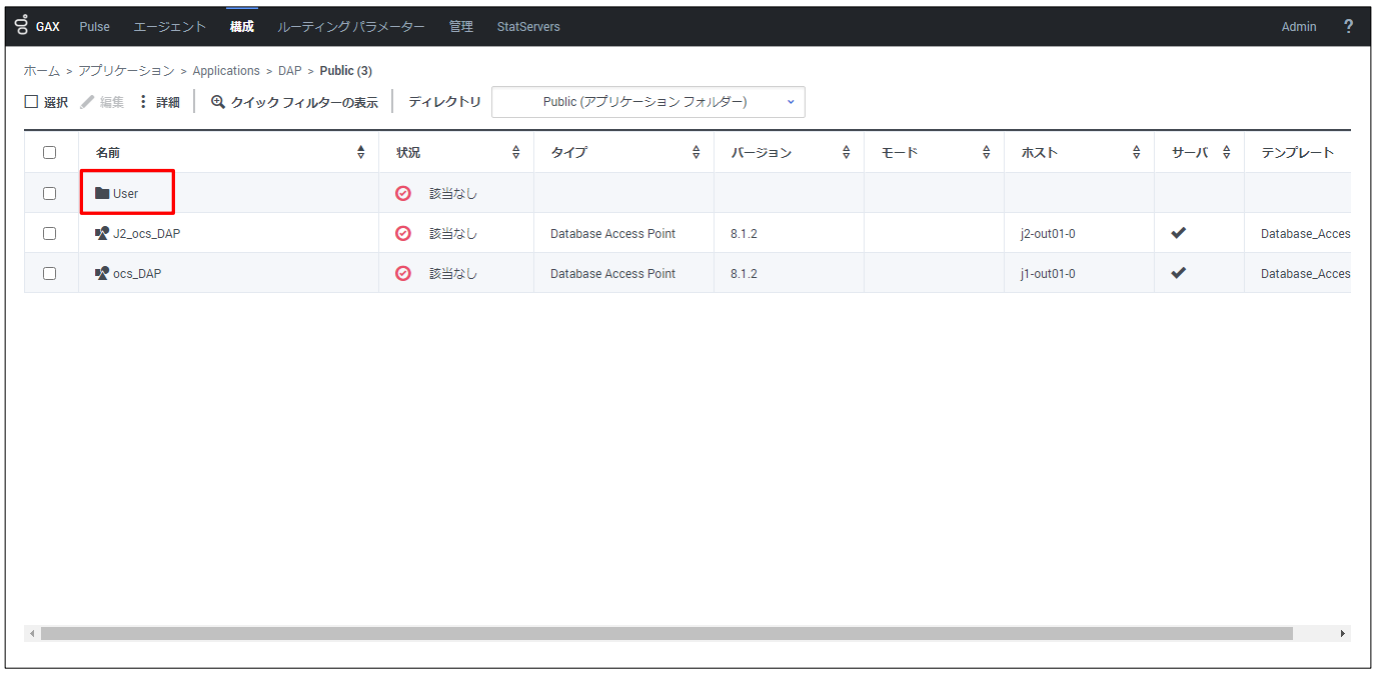
「状況」の表示について

- 以降の画面において、「状況」列には「該当なし」と表示されますが、異常ではありません。

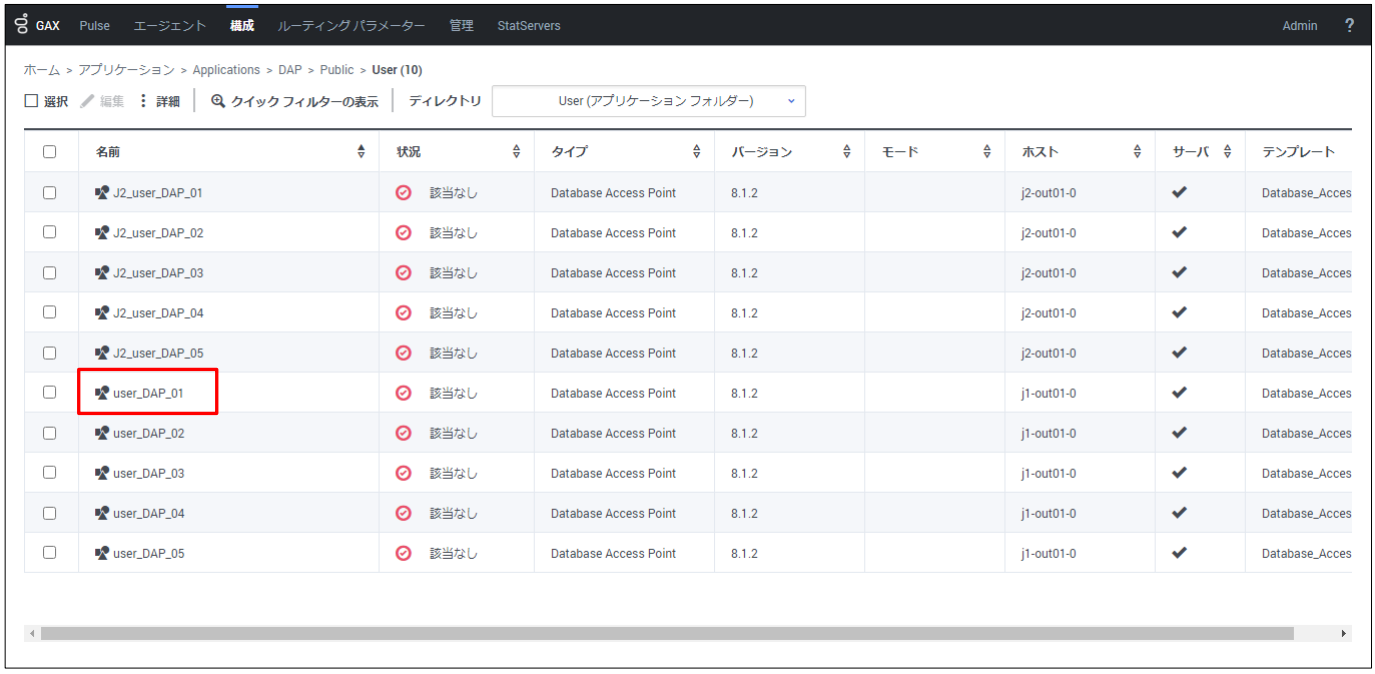
(4) [Public]をクリックします。



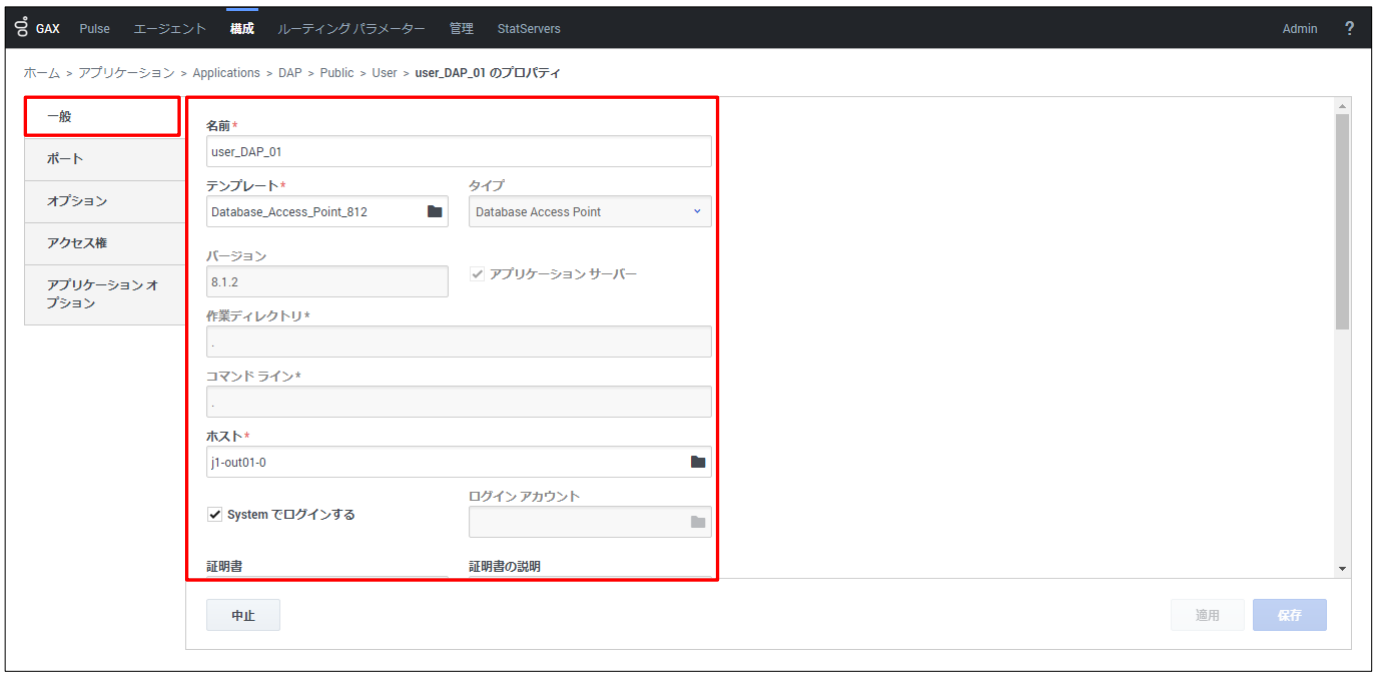
(5) [User]をクリックします。



(6) 契約者が設定を行うための DAP が表示されます。ここでは[user_DAP_01]を選択しています。



(7) DAP 設定の画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。



以下のフィールドのみ設定することが可能です。それ以外のフィールドの設定は変更できません。変更/入力可能な項目についても設定を行わないでください。

[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
DB Server	●	サーバ種別を設定する。 Microsoft SQL Server の場合 user_mssql_DBServer_01P Oracle Database の場合 user_oracle_DBServer_01P	• サーバ種別を変更する場合は、選択済みのサーバ種別を Backspace キーで削除してから一度[適用]/[保存]し、再度選択し直す必要がある（この手順で行わないと変更が有効にならない）
DBMS 名	●	外部データベースの DBMS 名を設定する。 Microsoft SQL Server の場合 IP アドレス¥インスタンス名,ポート番号 Oracle Database の場合 IP アドレス:ポート番号/インスタンス名	• IP アドレスはホスト名でも可
クエリタイムアウト	●	外部データベースへのクエリタイムアウト値(秒)を設定する。	• 半角数字が設定可能 • 10 以上の値の設定を推奨
DBMS タイプ	●	リストから外部データベースのアプリケーション種別を選択する。 MSSQL：Microsot SQL Server 利用時に選択 Oracle：Oracle Database 利用時に選択	• MSSQL、Oracle 以外は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できない
データベース名		外部データベースのデータベース名を設定する。	• テーブル名を設定
ユーザー名	●	データベースにアクセスするためのユーザー ID を設定する。	• Microsoft SQL Server の認証は MSSQL 認証のみ対応（Windows 認証は非対応）
ユーザーパスワード		データベースにアクセスするためのユーザーパスワードを設定する。	
有効		チェックを入れる	• チェックを外すと無効になる

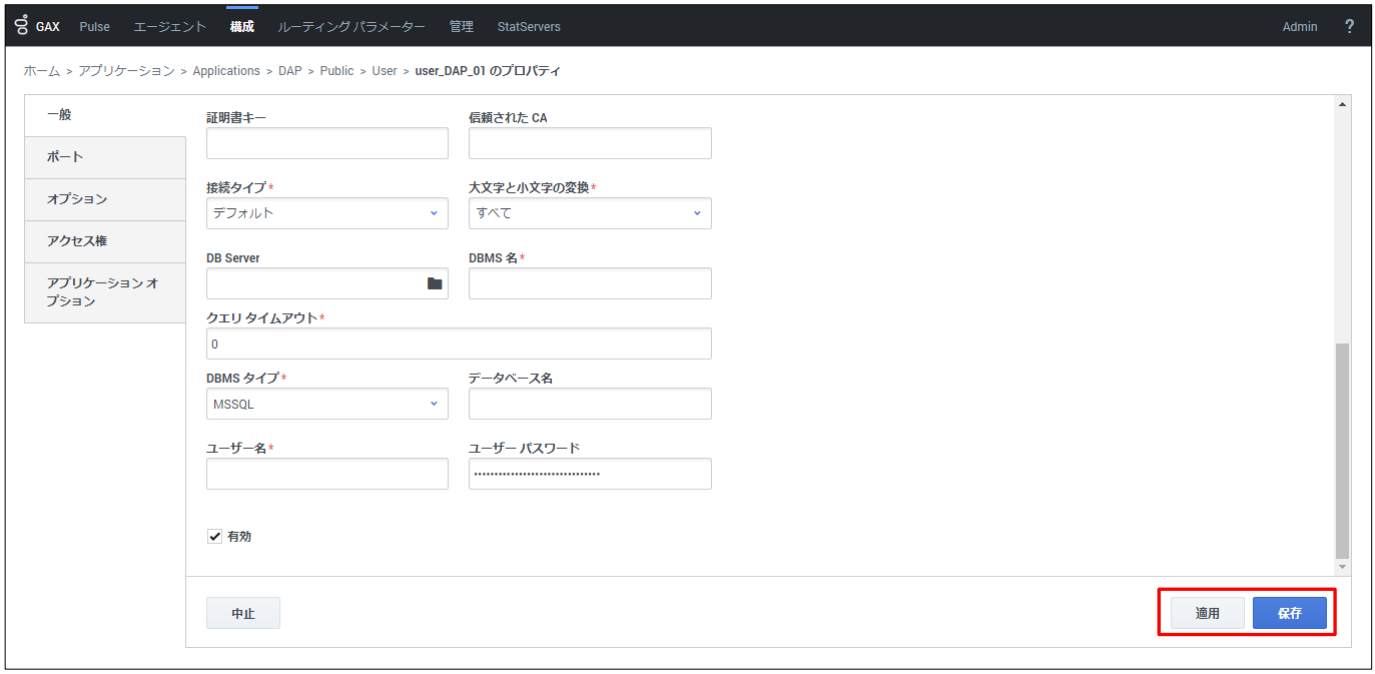
DAP 利用時の性能指標について

- DAP を利用して外部データベースと接続する際は、各 DAP につきコネクション数を 1 とし、全 DAP の合計トランザクション数が 0.3 トランザクション/秒以下となるよう設計してください。
- これらの指標を超えて DAP を利用した場合、直ちに Arcstar Contact Center 2.0 の機能が利用できなくなったり、通話が切断されたりすることはありませんが、負荷の増大により各種設定や操作の反応が遅くなったり、通話品質に影響を及ぼしたりする可能性があります。

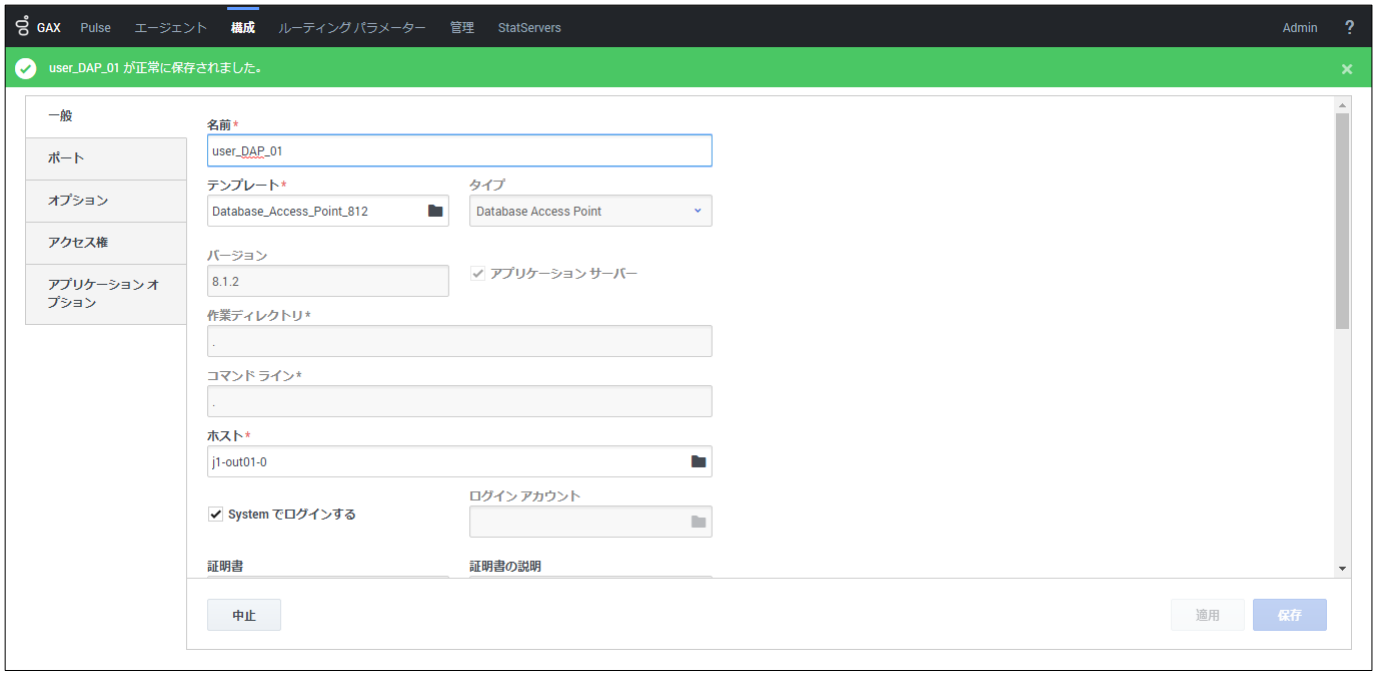
DAP 画面について

- [ポート]、[オプション]、[アプリケーションオプション]のタブは使用しません。

(8) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックして DAP の設定を完了します。

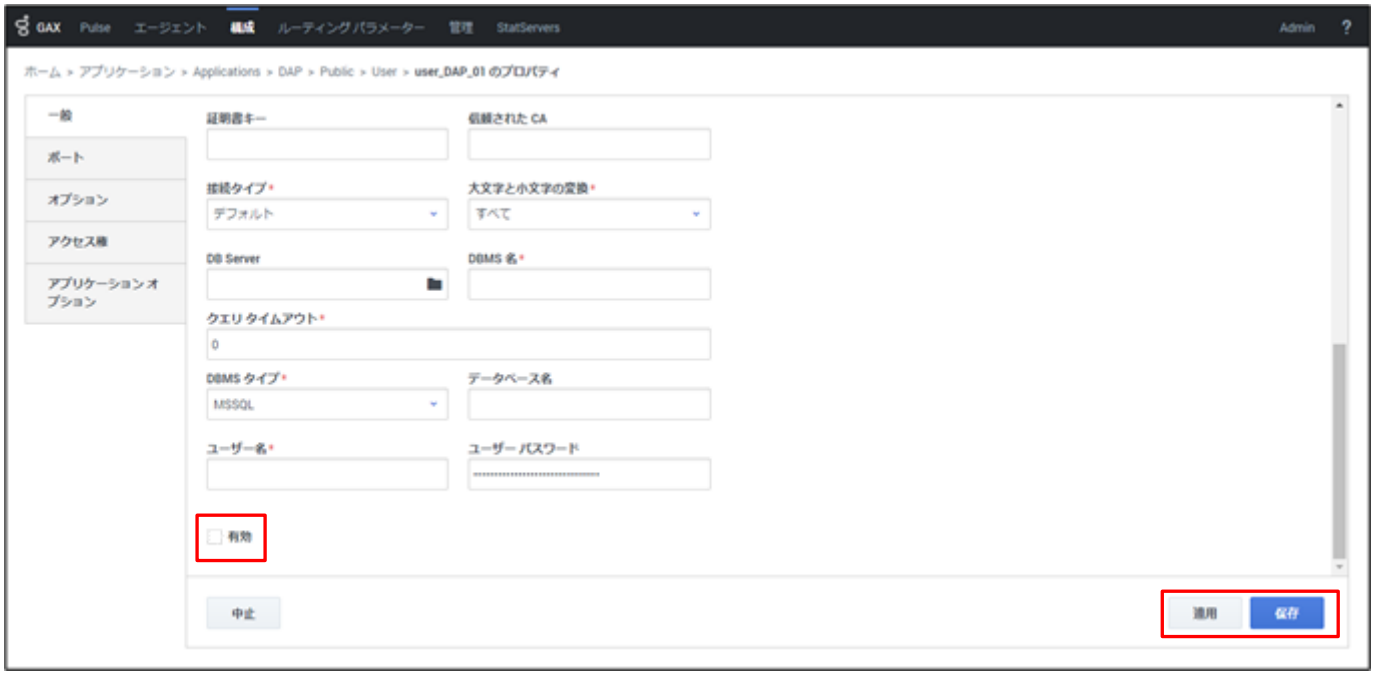


(9) DAP の設定が変更されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

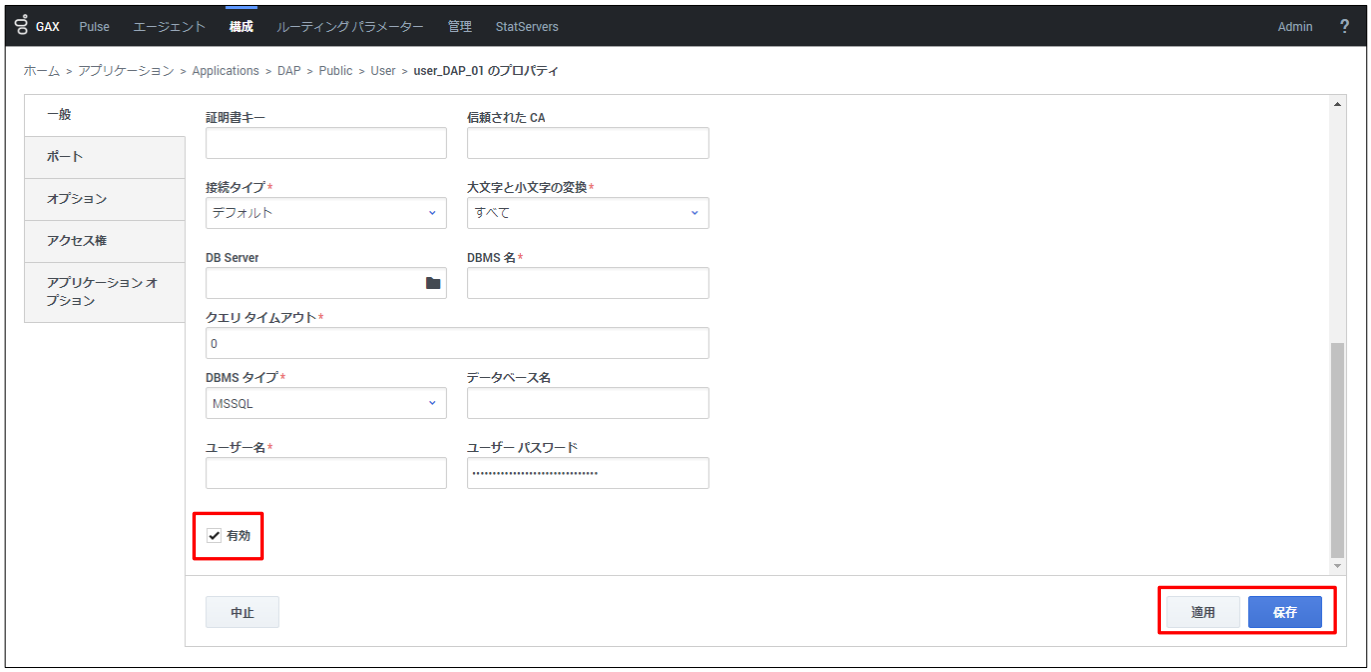


(10)DAP の設定を反映するため、DAP 設定の無効化/有効化を行います。

DAP の設定を無効にするには、[有効]にチェックを外して[適用]/[保存]をクリックします。



DAP の設定を有効にするには、[有効]にチェックを入れて[適用]/[保存]をクリックします。



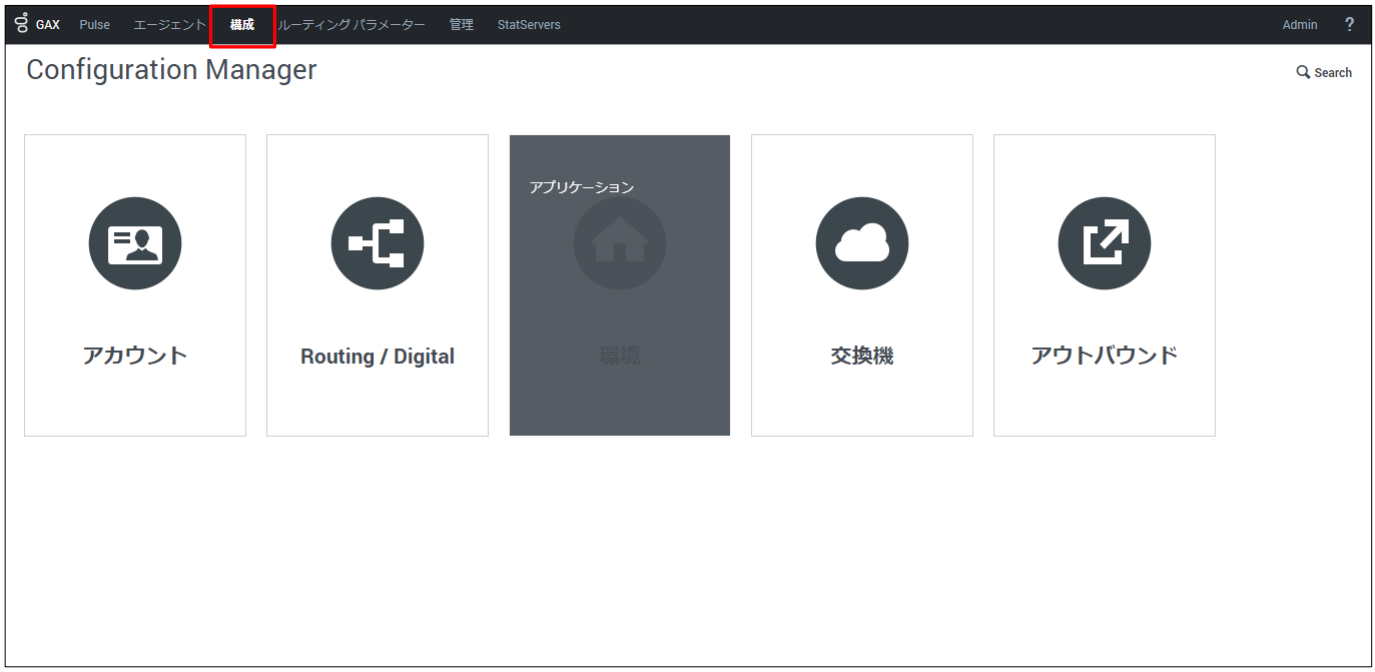
1.6.1.2　リストオブジェクト設定

コールフローで利用するリストオブジェクトの作成、変更、削除を行う機能です。この機能を利用して作成されたリストオブジェクトは、コールフロー上で任意に利用することが可能となります。リストオブジェクト設定を行うには、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。

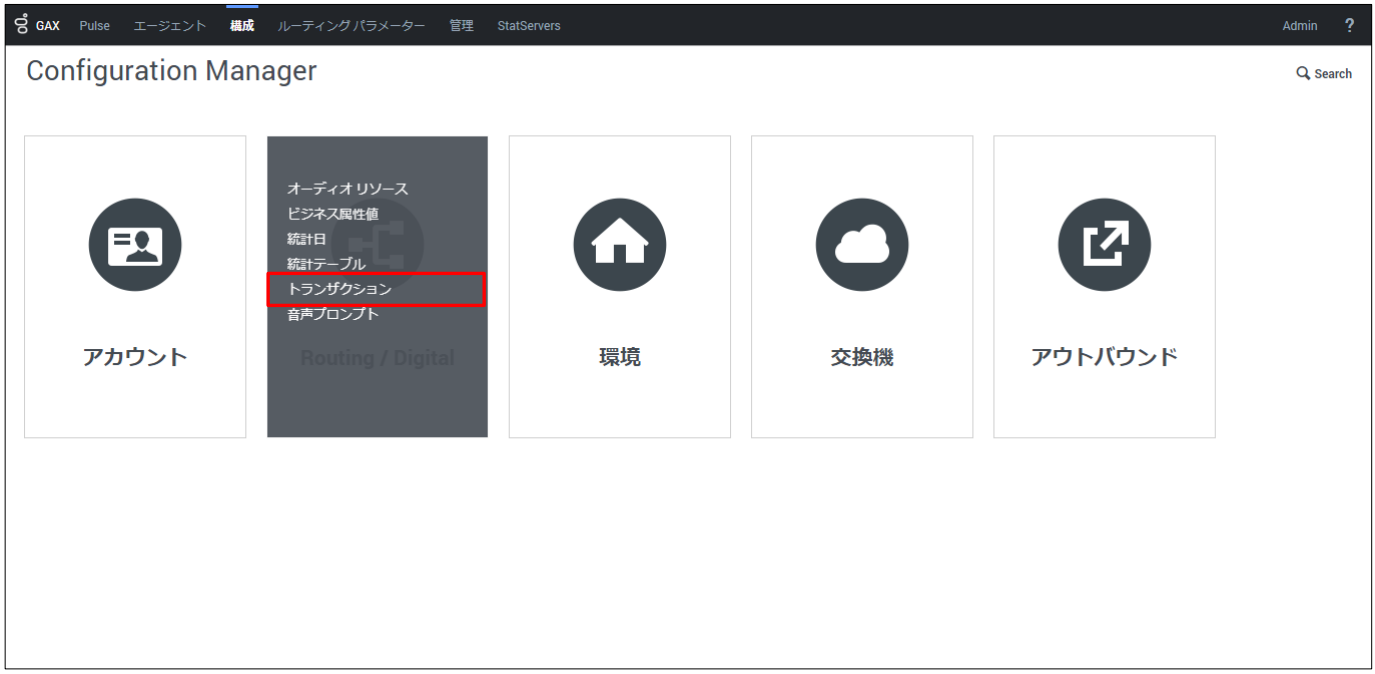
リストオブジェクトの作成可能上限について

- リストオブジェクトの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、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」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

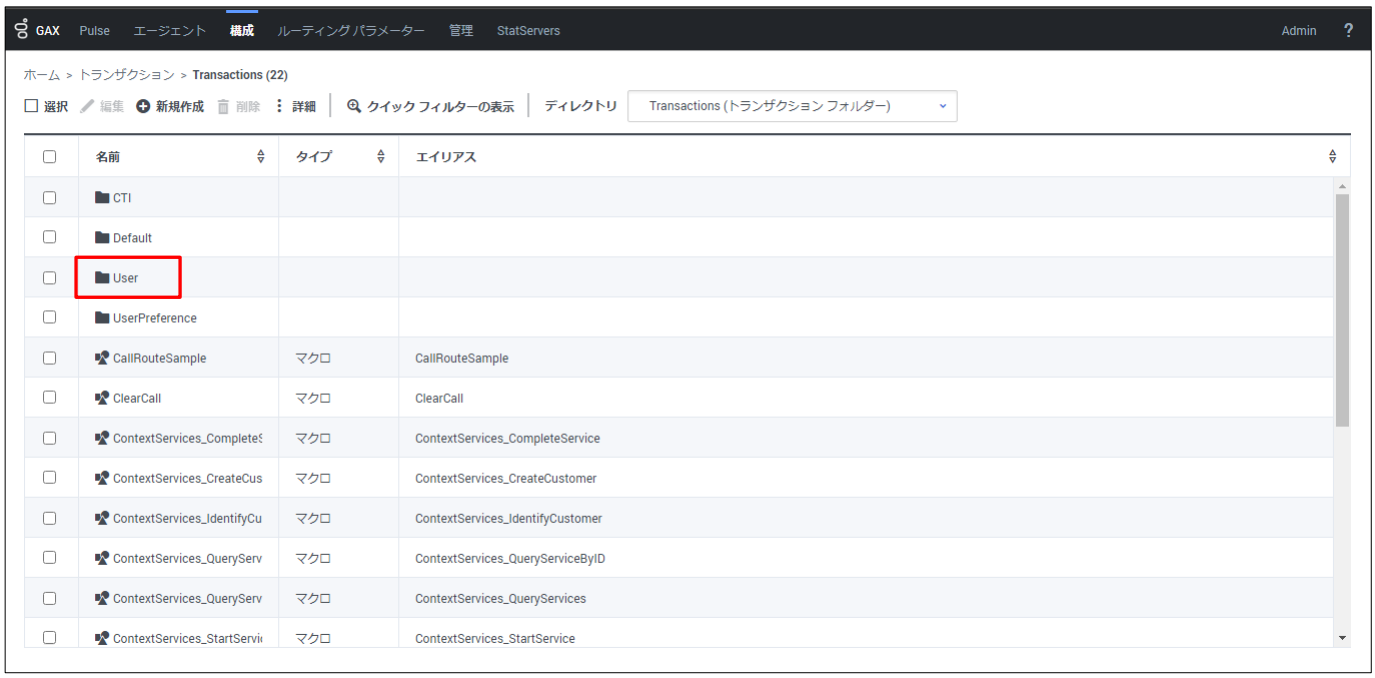
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [ルーティング]から[トランザクション]を選択します。



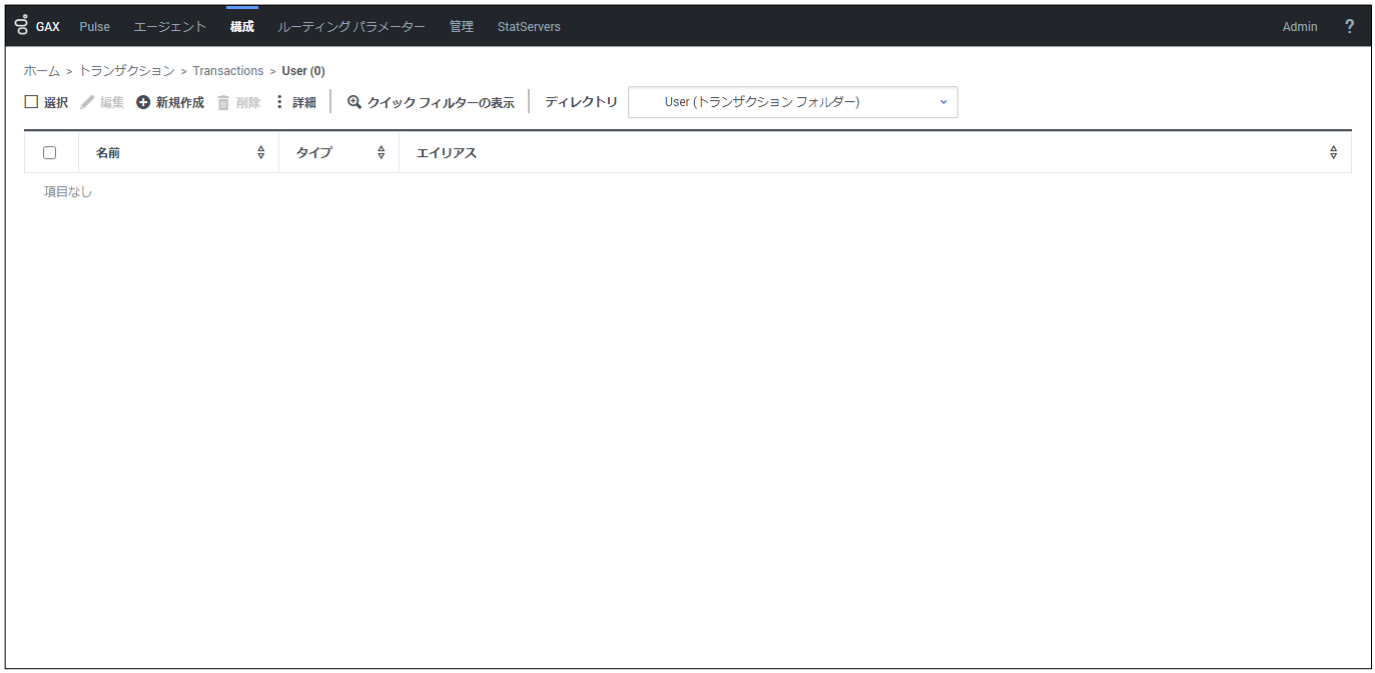
(3) [User]をクリックします。



フォルダの表示と使用について

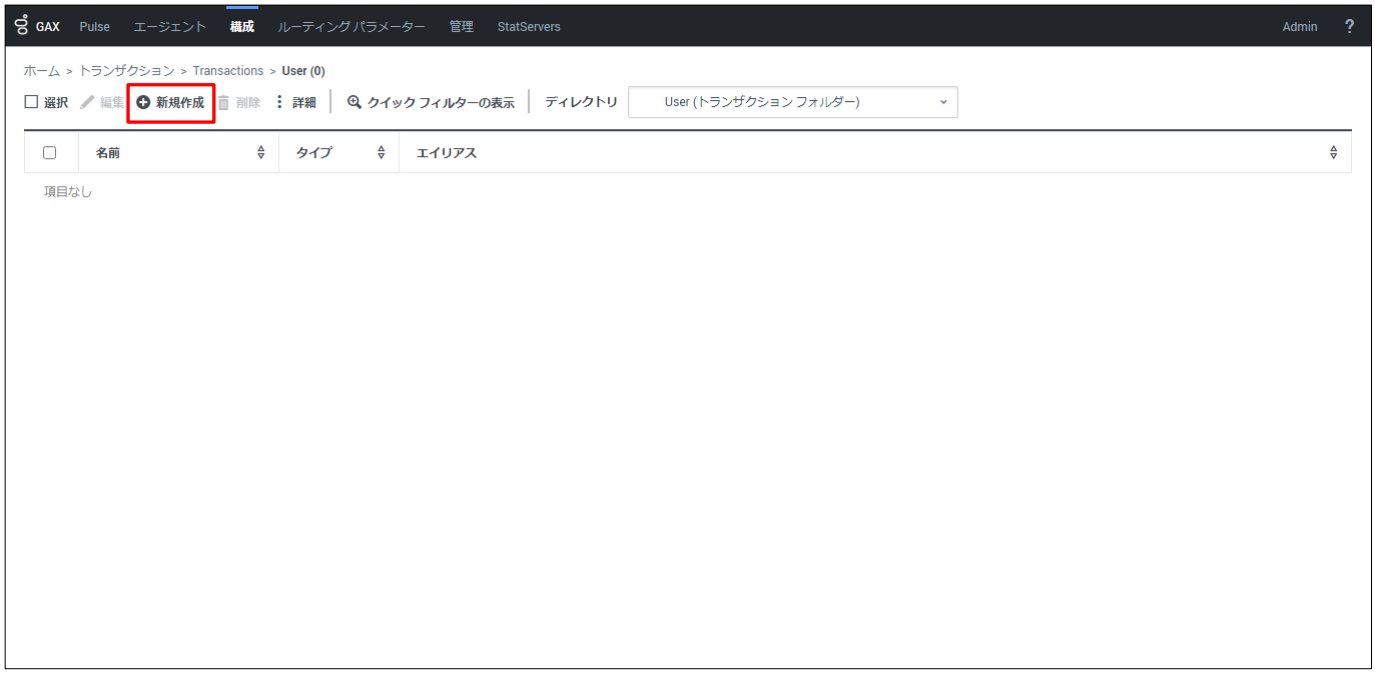
- 上記の画面以外のフォルダが作成されている場合がありますが、「User」以外のフォルダは使用しません。

(4) リストオブジェクトの設定画面が表示されます。リストオブジェクトの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



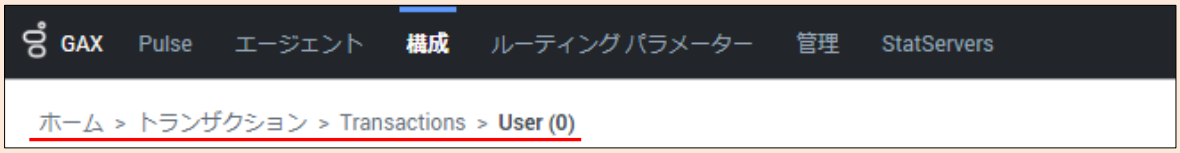
1.6.1.2.1　リストオブジェクトの作成

(1) [新規作成]を選択します。



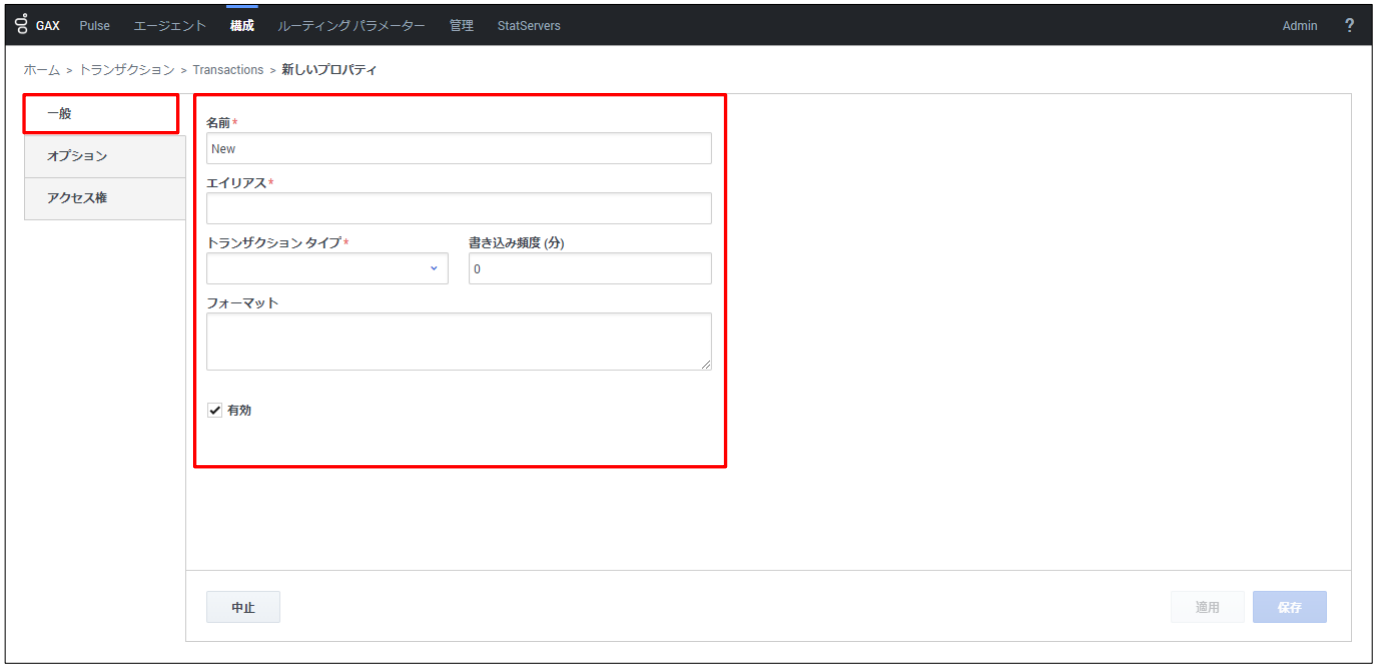
リストオブジェクトの作成について

- リストオブジェクト作成時は、必ず[User]フォルダ配下で[新規作成]を実施してください。階層リストで新規作成を行っているフォルダの確認をお願いします。



- [User]フォルダをクリックせずに他のフォルダ配下で[新規作成]を実施した場合、設定画面は表示されますが、設定を[適用]/[保存]しようとするとエラーとなります。エラーとなった場合、投入済の設定を維持したまま[User]フォルダへ作成することができませんので、これまで投入した設定を再度[User]フォルダで設定し直す必要があります。

(2) リストオブジェクトの新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。



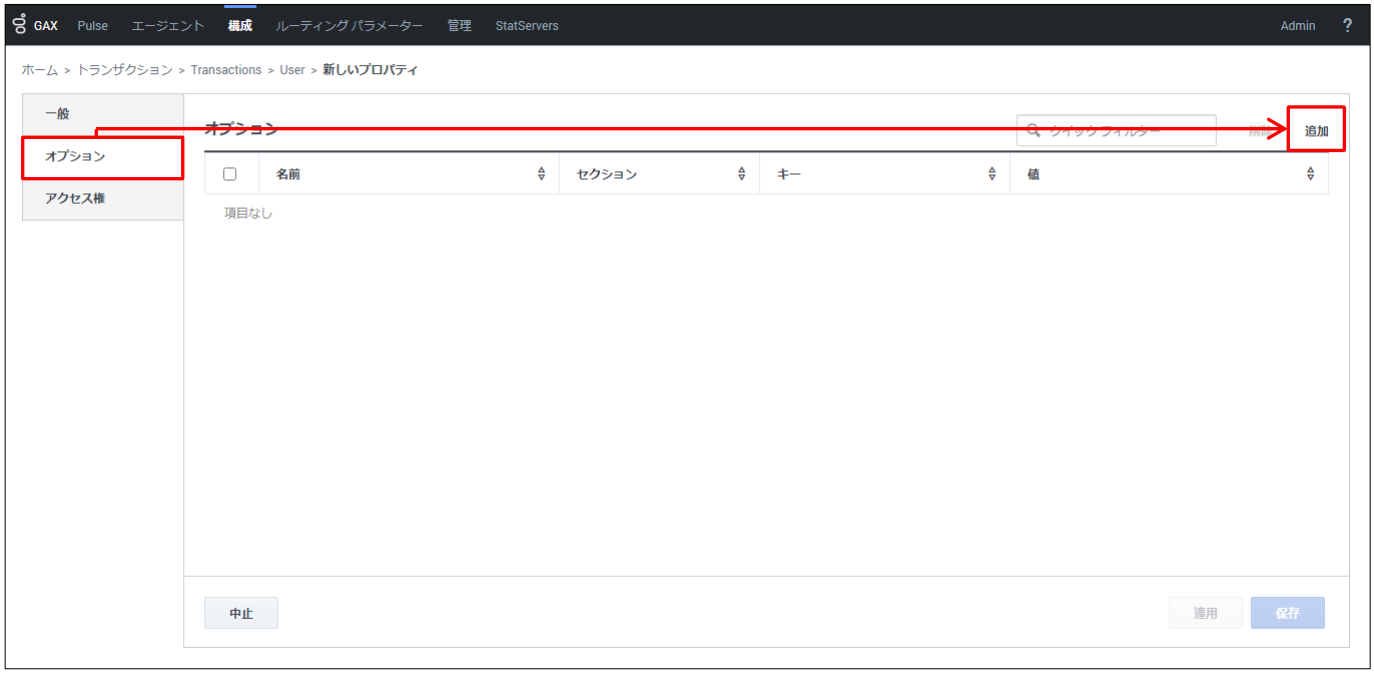
[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するリストオブジェクトの名前を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
エイリアス	●	リストオブジェクトのエイリアス名を入力する。コールフローから参照する際はエイリアス名を指定する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
トランザクション タイプ	●	「リスト」を指定する。	
書き込み頻度(分)		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	• デフォルト値(0)をそのまま設定する
フォーマット		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	
有効		チェックを入れる	• チェックを外すと無効になる

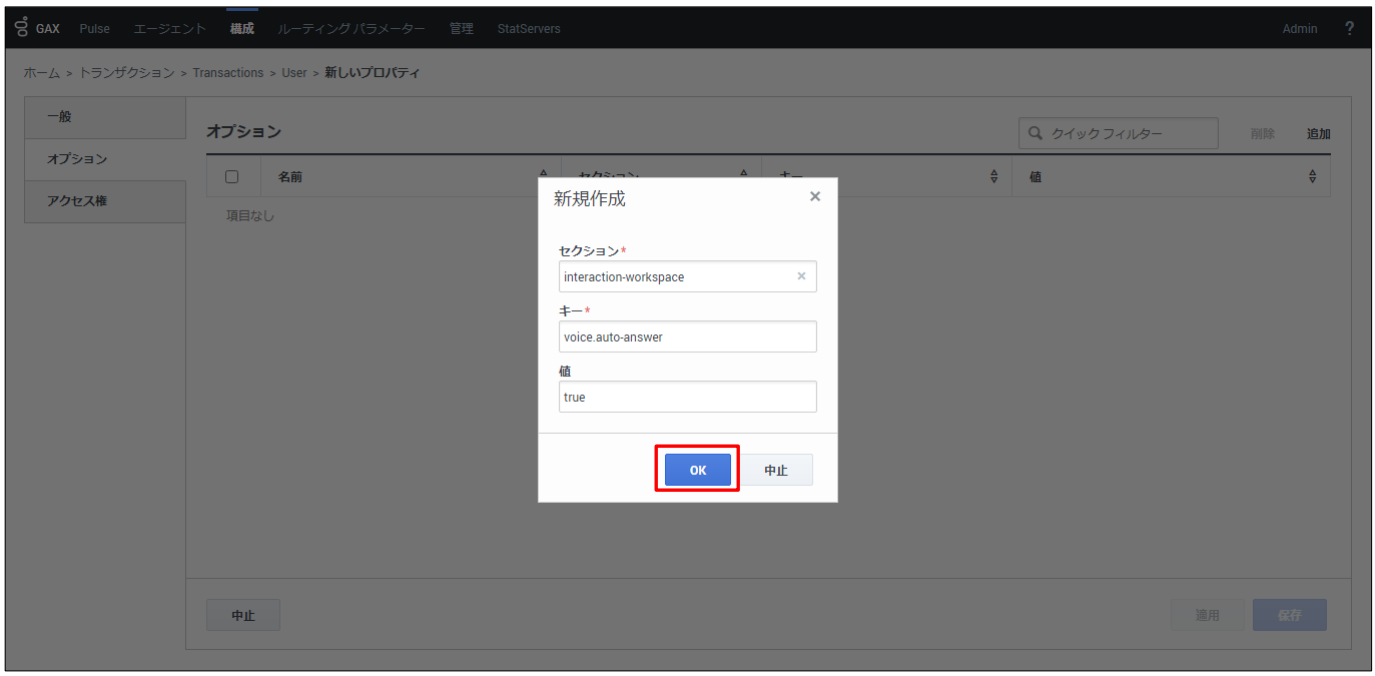
リストオブジェクト画面について

- [アクセス権]タブは使用しません。
- [アクセス権]のタブを選択すると「Server Error」が表示されますが異常ではありません。ご了承ください。

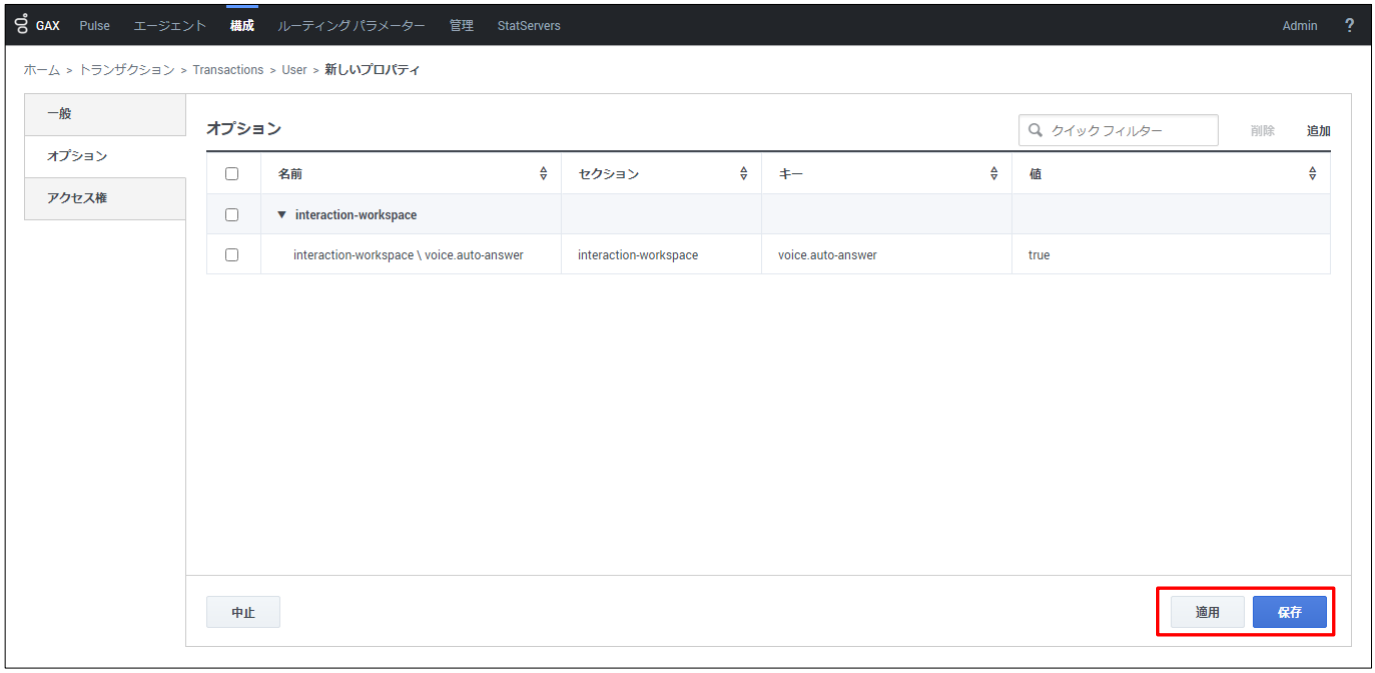
(3) [オプション]タブに設定を入力します。[追加]をクリックします。



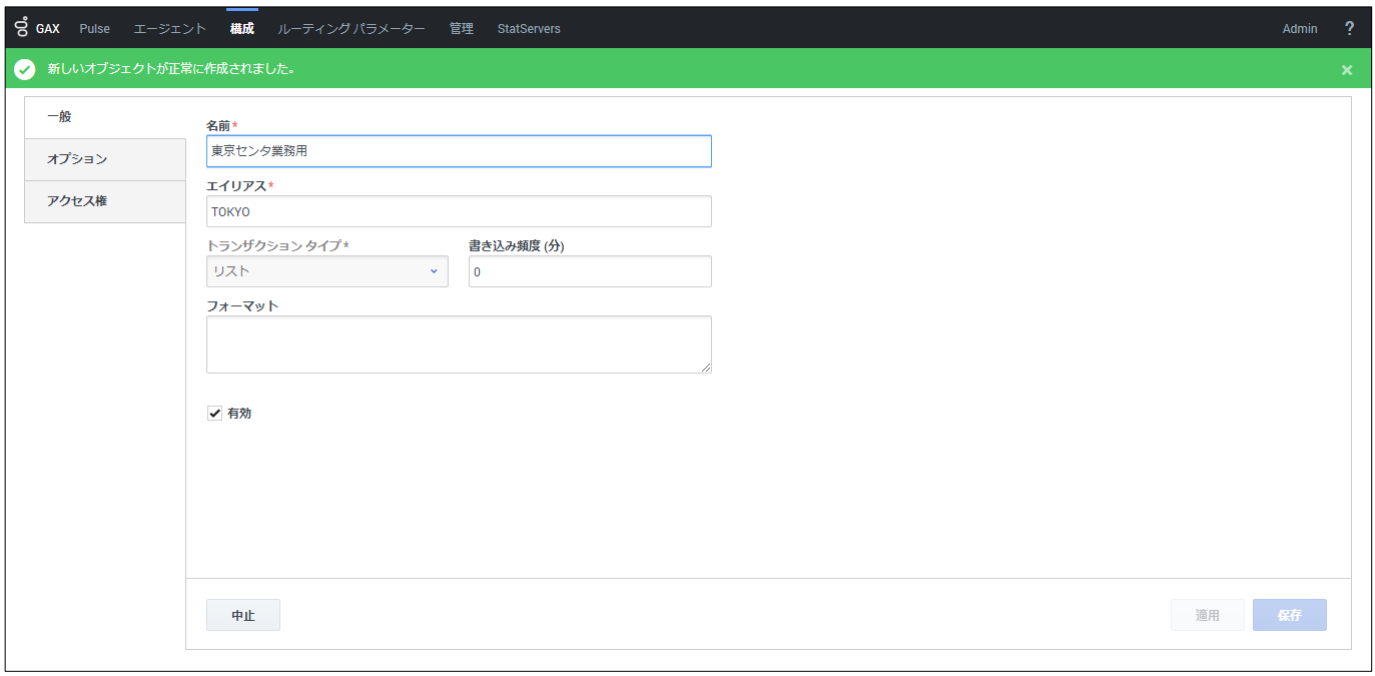
(4) 新規作成ダイアログが開きます。[セクション]/[キー]および必要に応じて[値]を設定し、[OK]をクリックします。ここではソフトフォンの自動着信設定用リストオブジェクトを設定しています。



(5) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてリストオブジェクトの作成を完了します。

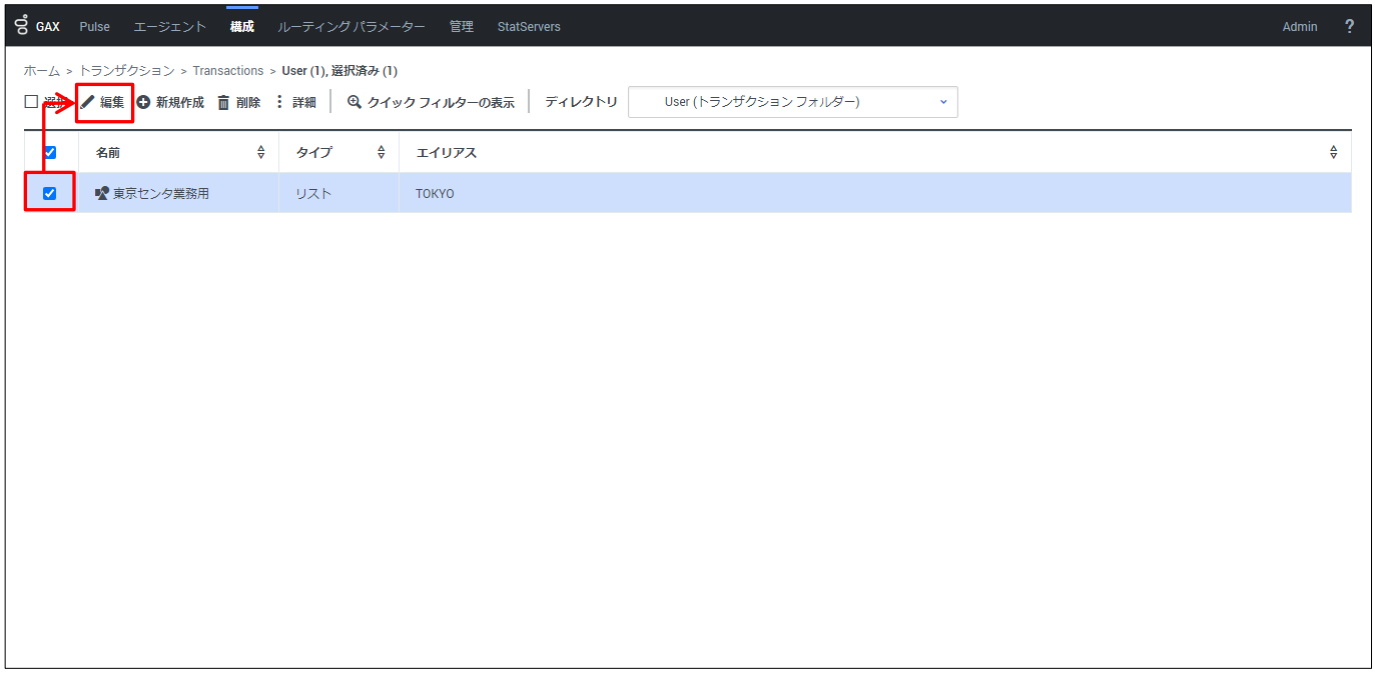


(6) リストオブジェクトが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

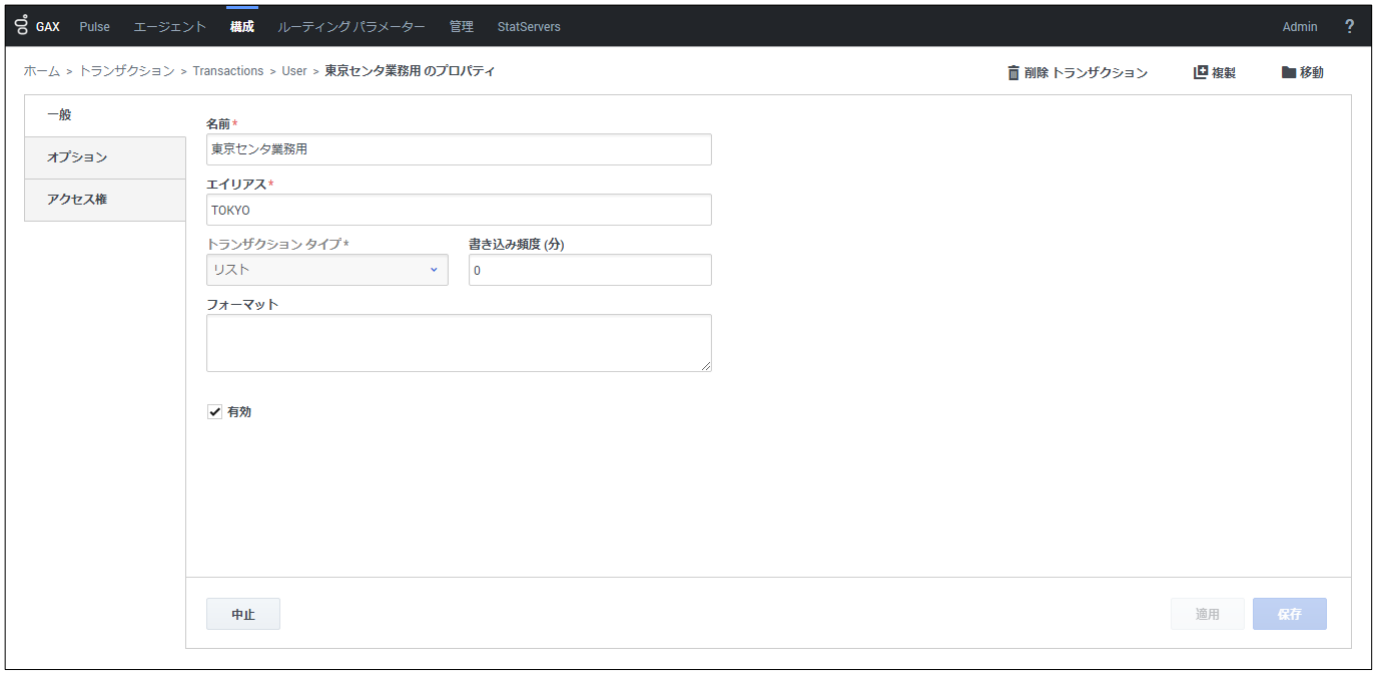


1.6.1.2.2　リストオブジェクトの変更

(1) リストオブジェクトの設定画面から変更したいリストオブジェクトのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ業務用」の設定を変更する場合の例となります。



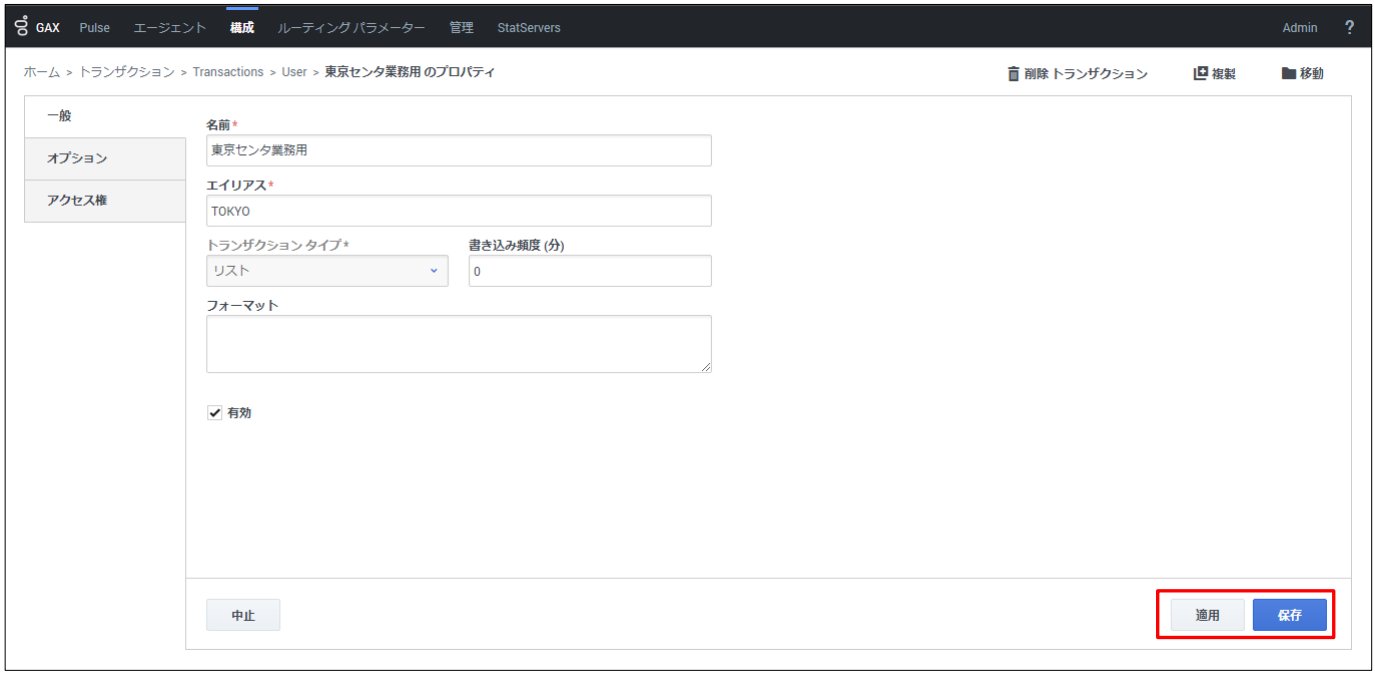
(2) リストオブジェクトの画面が開きます。設定の変更を実施します。



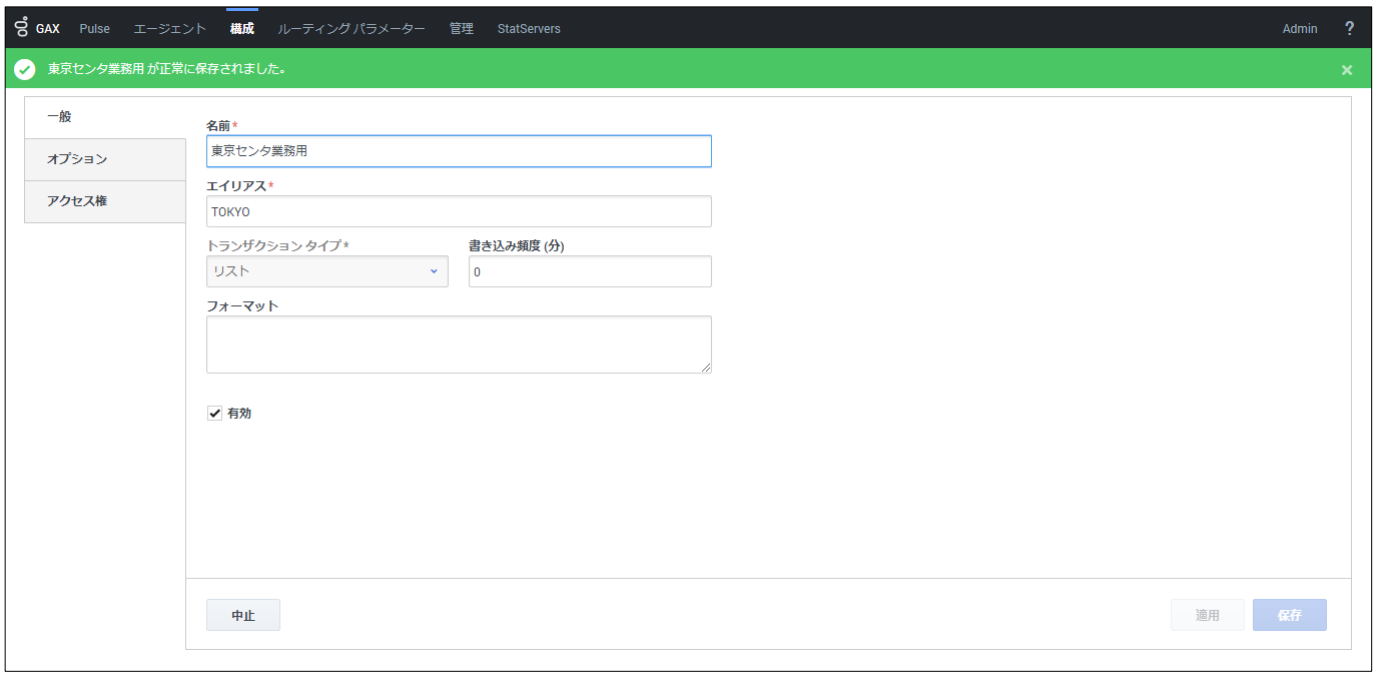
リストオブジェクトの変更について

- 作成済みのリストオブジェクトに対して変更可能な項目は、[名前]/[表示名]のみとなります。

(3) [適用]/[保存]をクリックします。

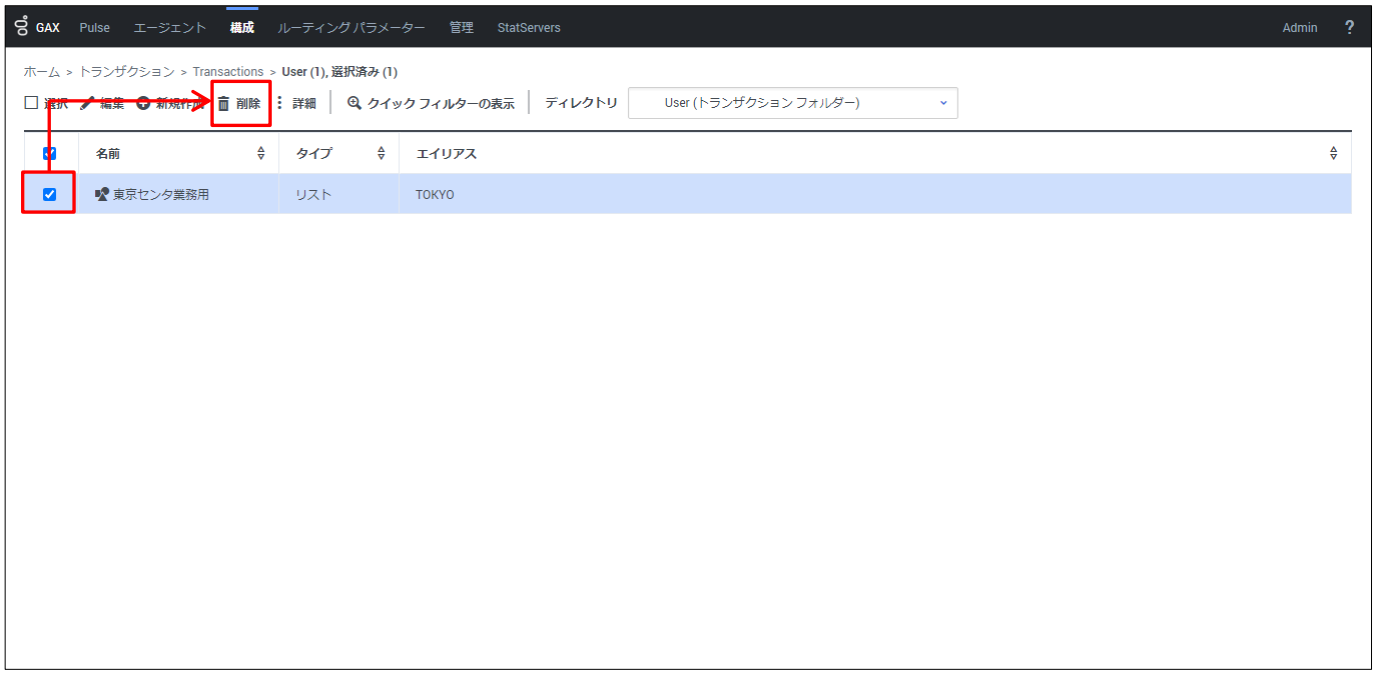


(4) 設定が反映されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

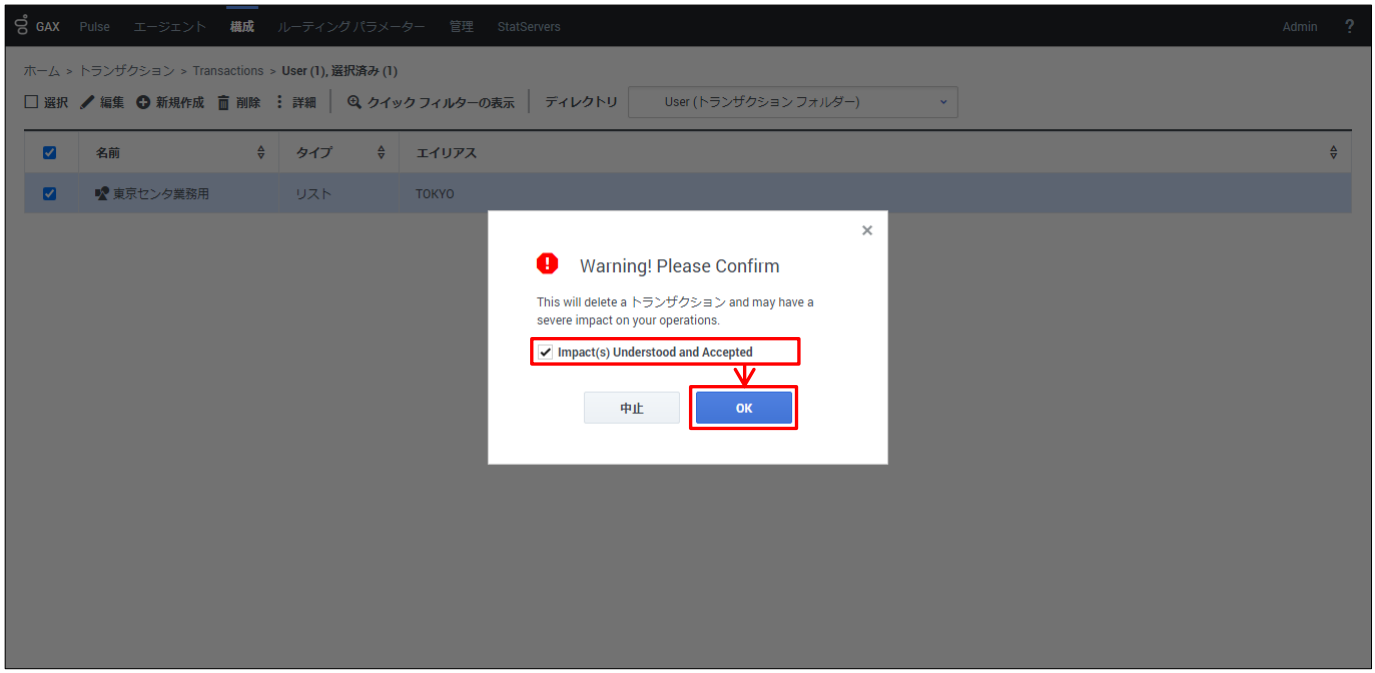


1.6.1.2.3　リストオブジェクトの削除

(1) リストオブジェクトの設定画面から削除したいリストオブジェクト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。画面は「東京センタ業務用」の設定を削除する場合の例となります。



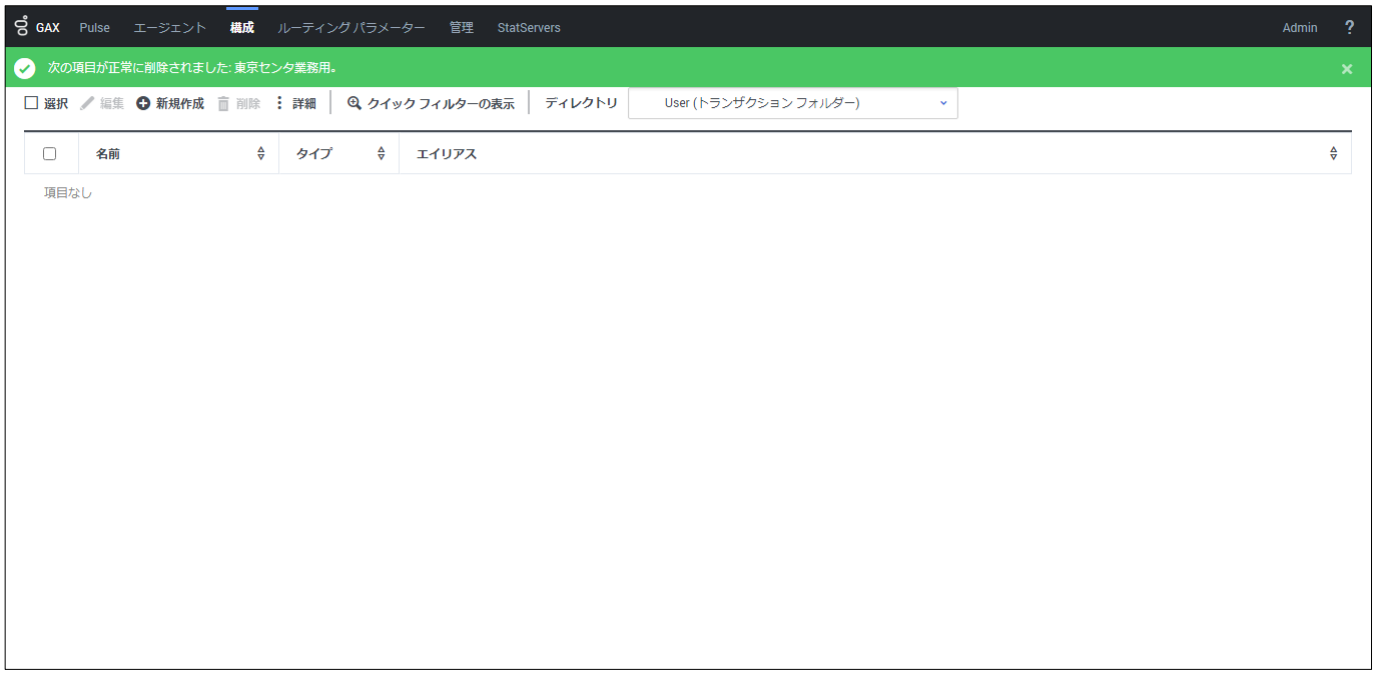
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

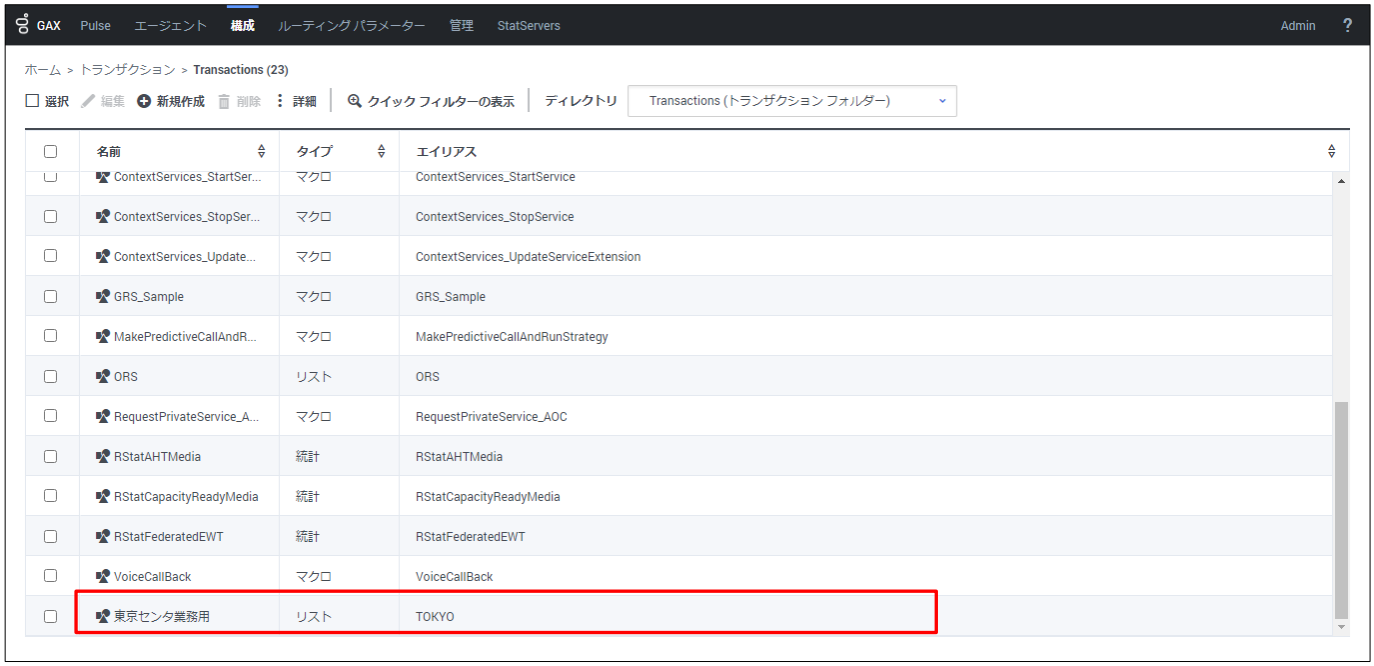
- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) リストオブジェクトが削除されます。

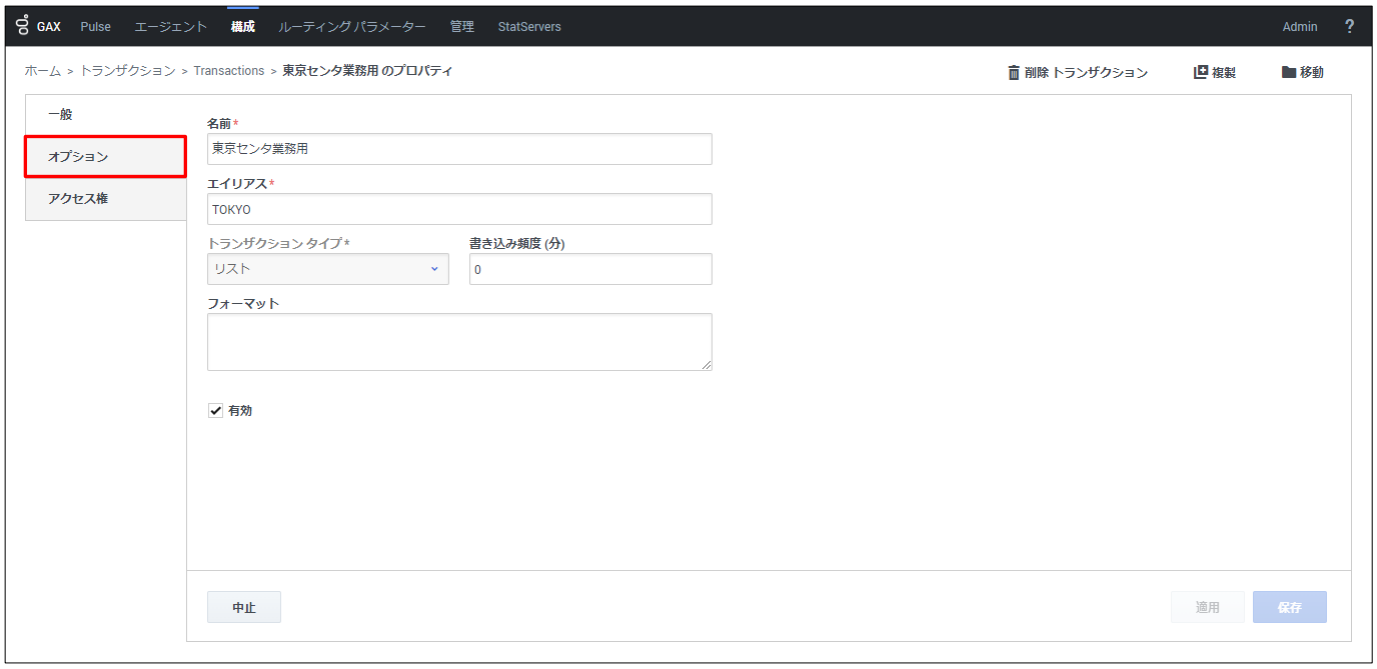


1.6.1.2.4　リストオブジェクトのエクスポート

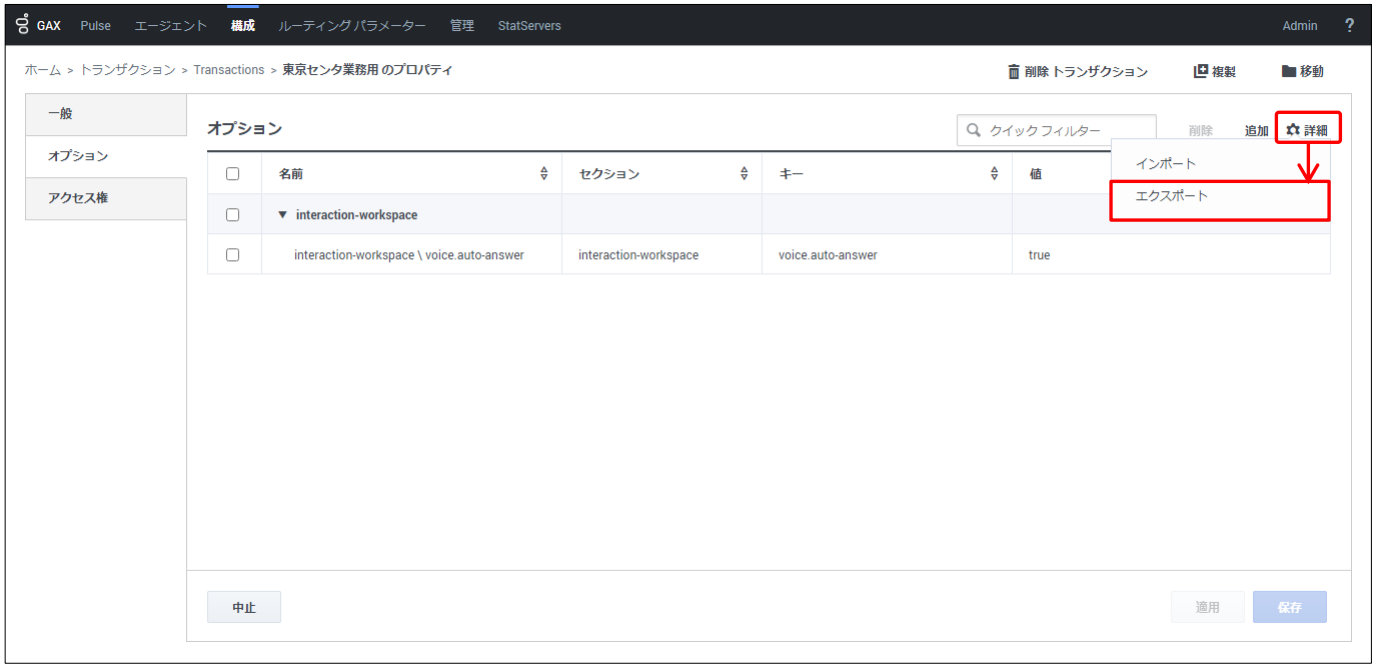
(1) オプション値をエクスポートしたいリストオブジェクトを選択します。画面は「東京センタ業務用」を選択する場合の例となります。



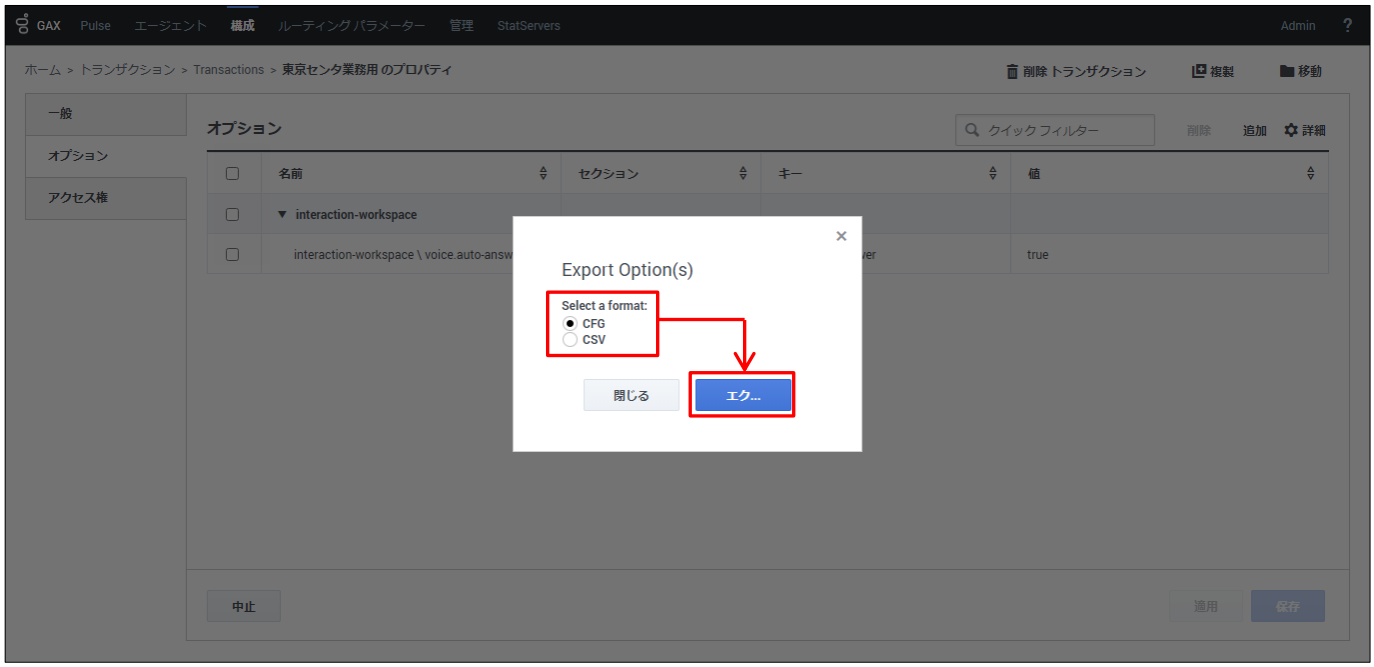
(2) [オプション]を選択します。



(3) [詳細]から[エクスポート]を選択します。



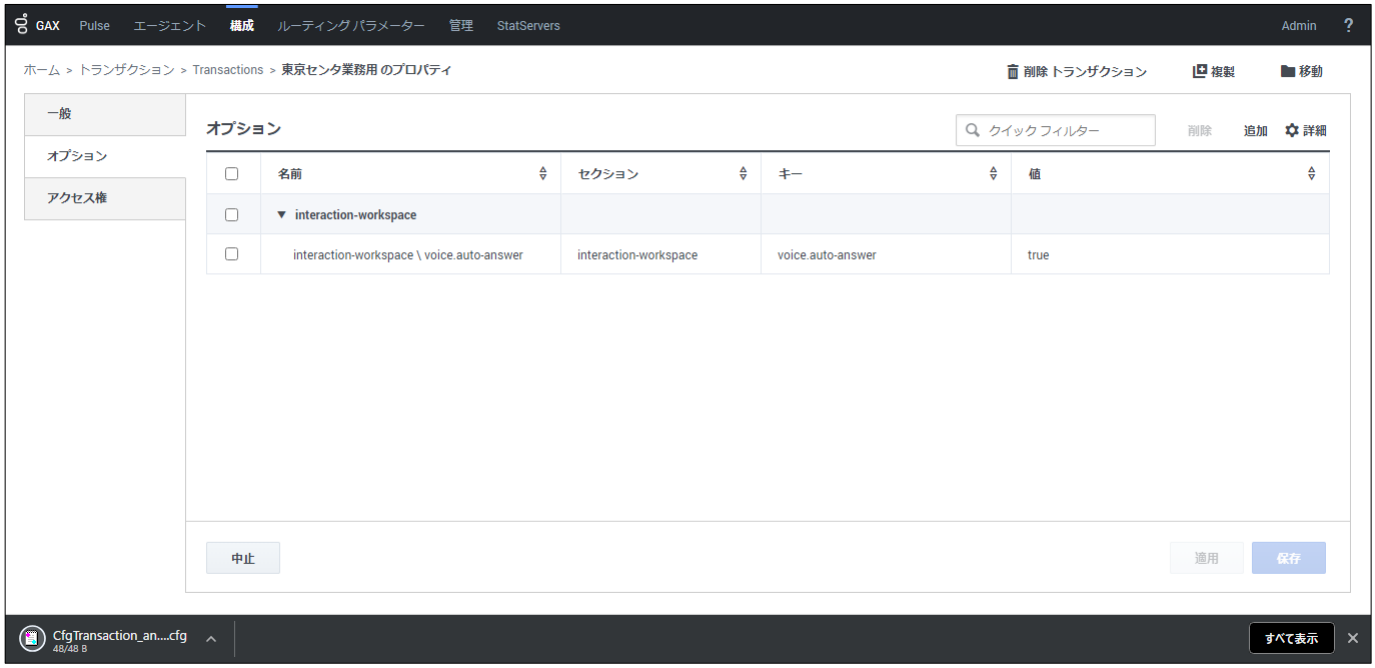
(4) Export Option(s)ダイアログが表示されます。エクスポートする形式を選択して、[エクスポート]をクリックします。



ファイル形式について

- エクスポートされる内容は同一となります。任意の形式を選択してください。
  CFG：Genesys コンフィグ形式
  CSV：CSV 形式
- いずれの形式の場合でも、文字コードは Shift-JIS、改行コードは LF となります。

(5) ファイルのダウンロードタブが表示されます。任意の場所へ保存してエクスポート完了となります。

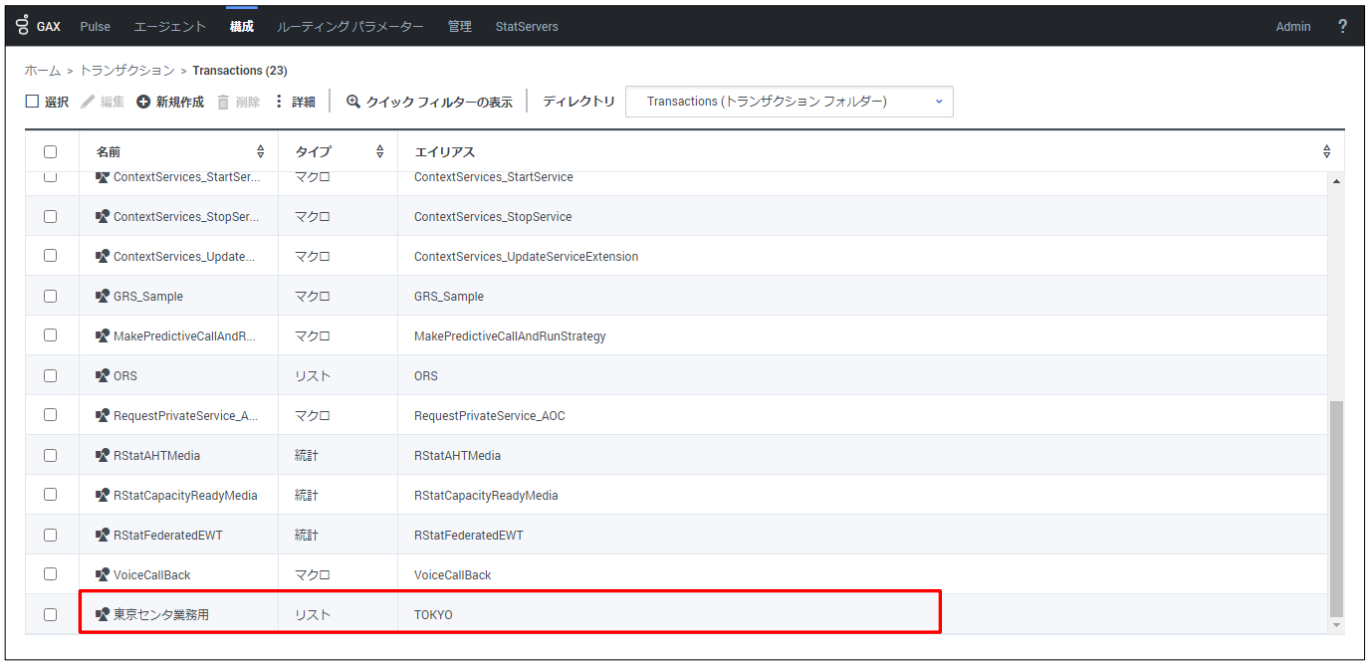


エクスポートの対象について

- エクスポートされる統計定義は、選択したリストオブジェクトの全オプション値となります。チェックボックスにチェックを入れてエクスポートを行っても、特定のオプション値のみをエクスポートすることはできません。

1.6.1.2.5　リストオブジェクトのインポート

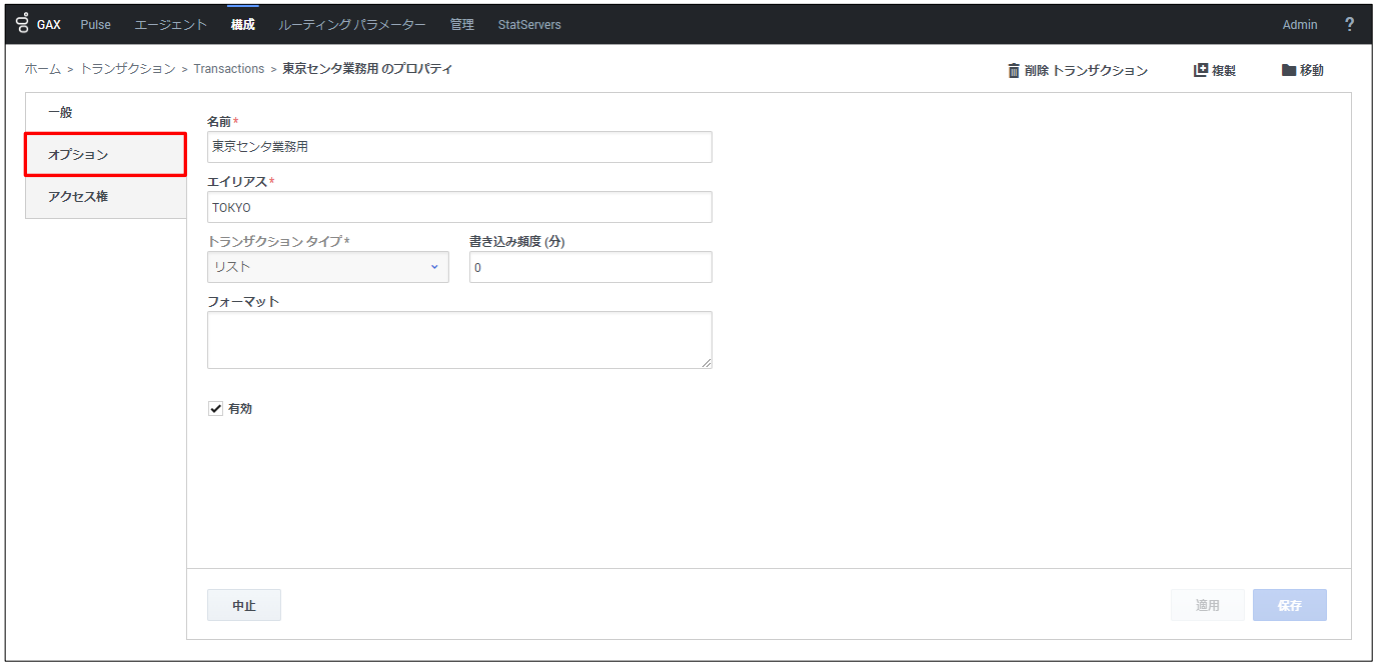
(1) オプション値をインポートしたいリストオブジェクトを選択します。画面は「東京センタ業務用」を選択する場合の例となります。



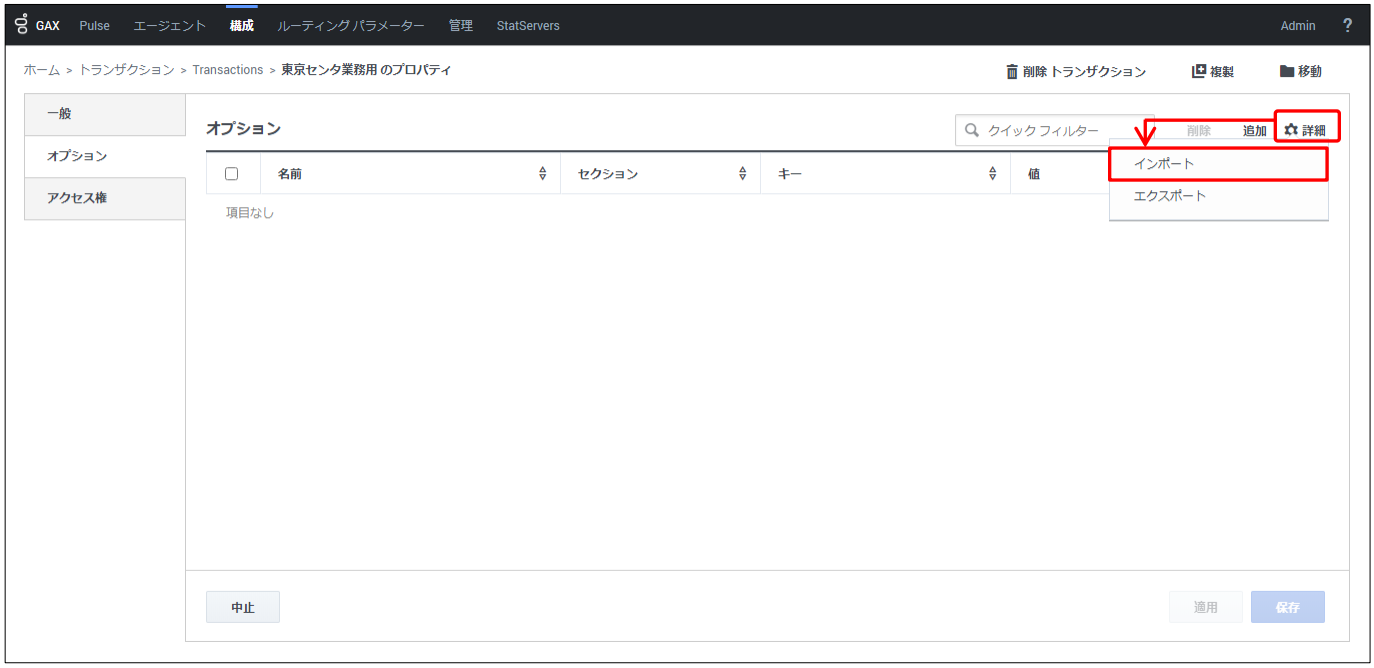
オプション値のインポートについて

- 作成済みリストオブジェクトに対してのみ実行可能です。新規作成時に同時にインポートすることはできません。

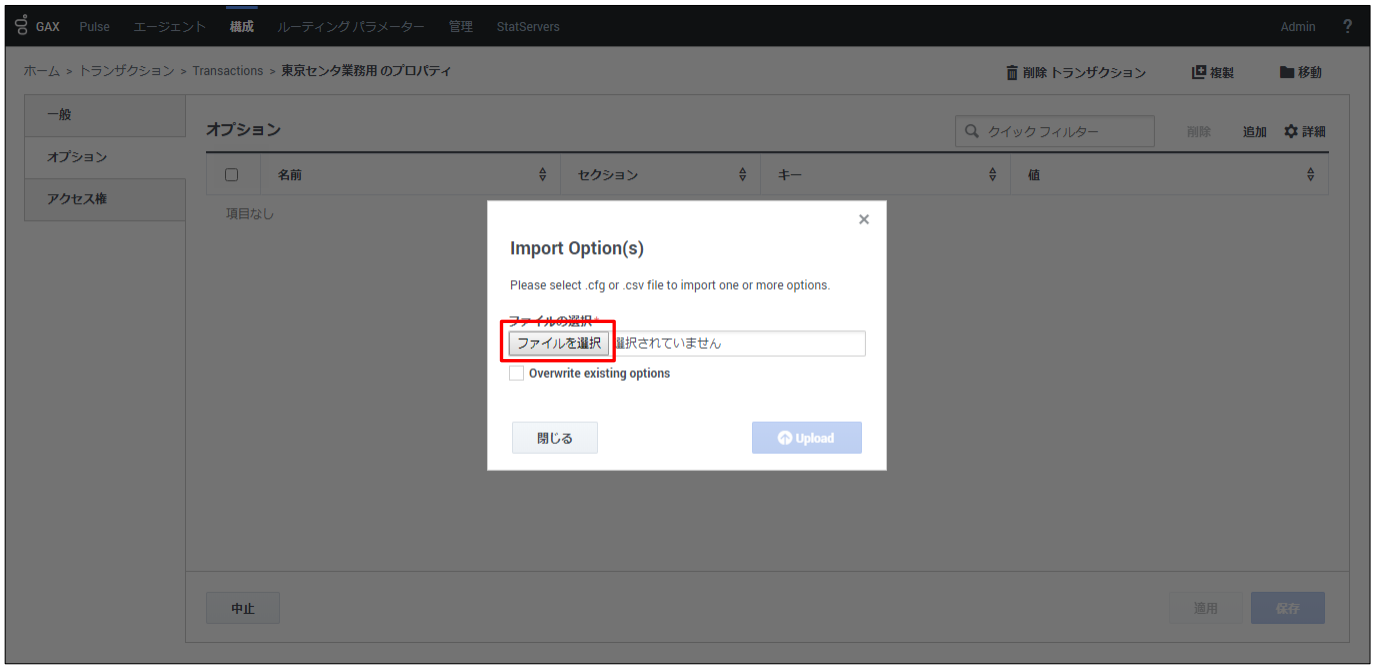
(2) [オプション]を選択します。



(3) [詳細]から[インポート]を選択します。



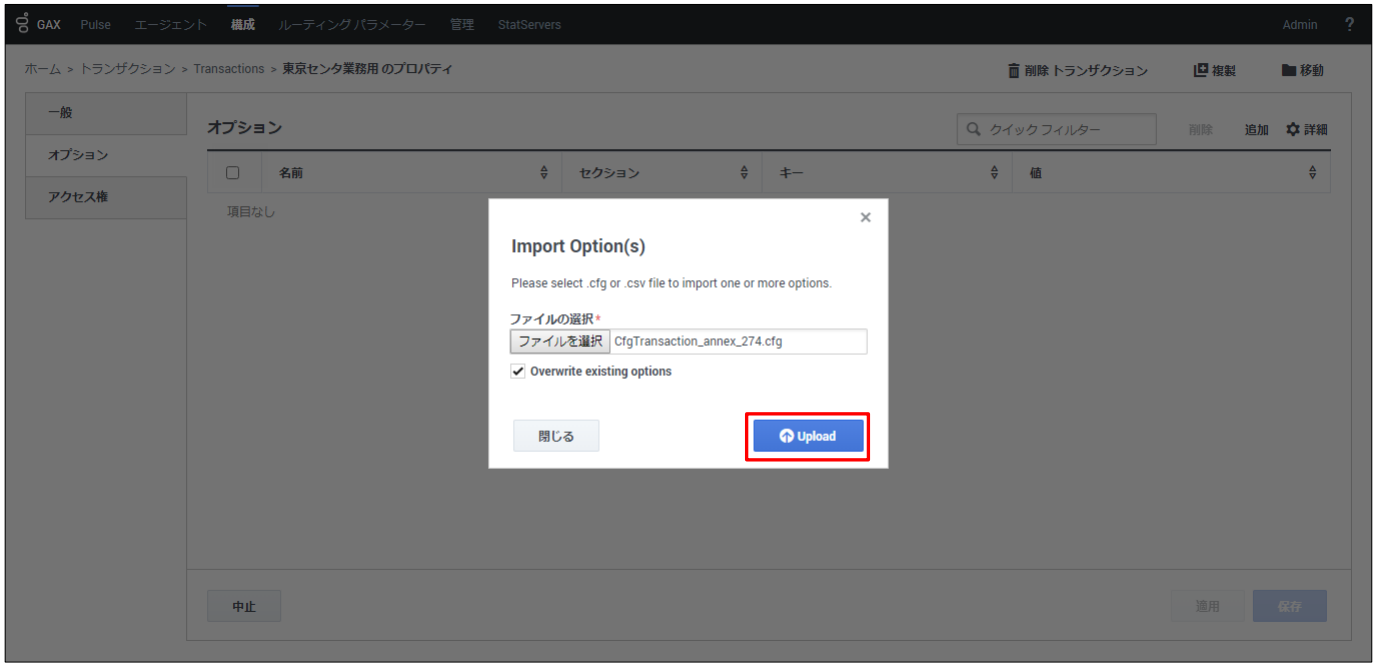
(4) Import Option(s)ダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックしてインポートするファイルを指定します。



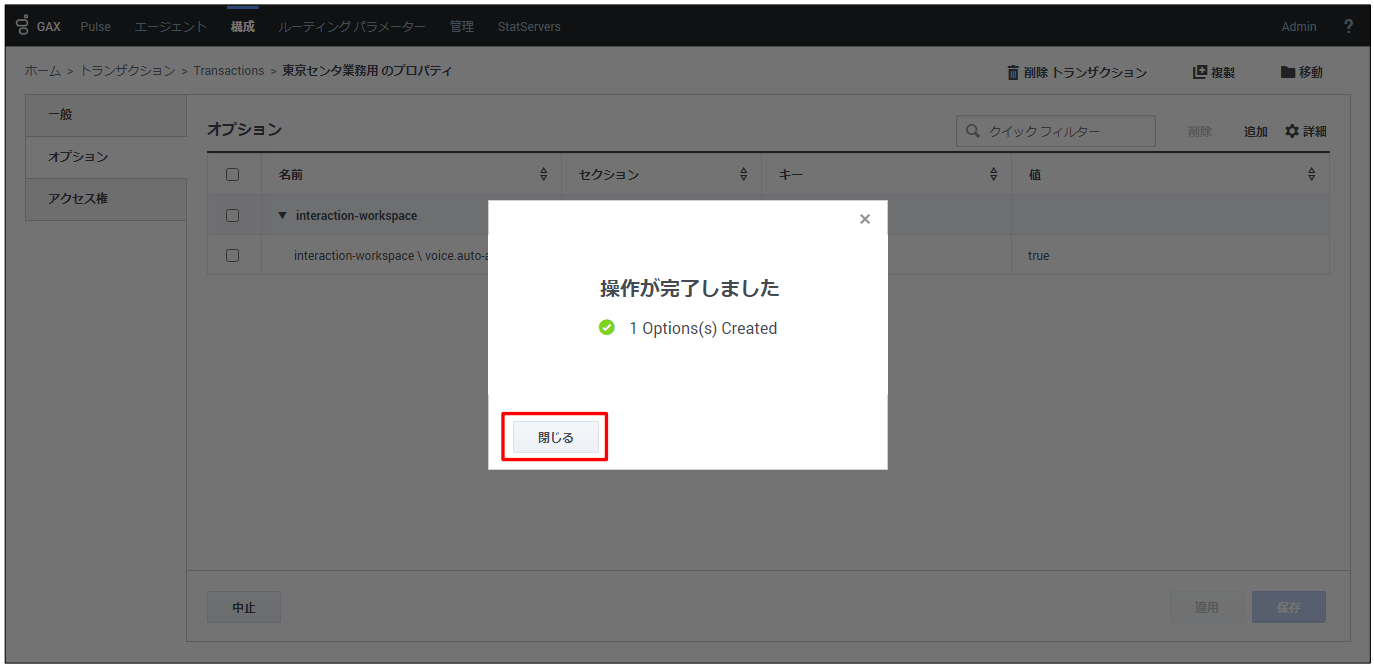
エクスポートの対象について

- [Overwrite existing options]にチェックを入れた場合でも、設定済のオプション値は削除されません。削除が必要な場合は、「1.6.1.2.3 リストオブジェクトの削除」（P.285）の手順に従って削除してください。

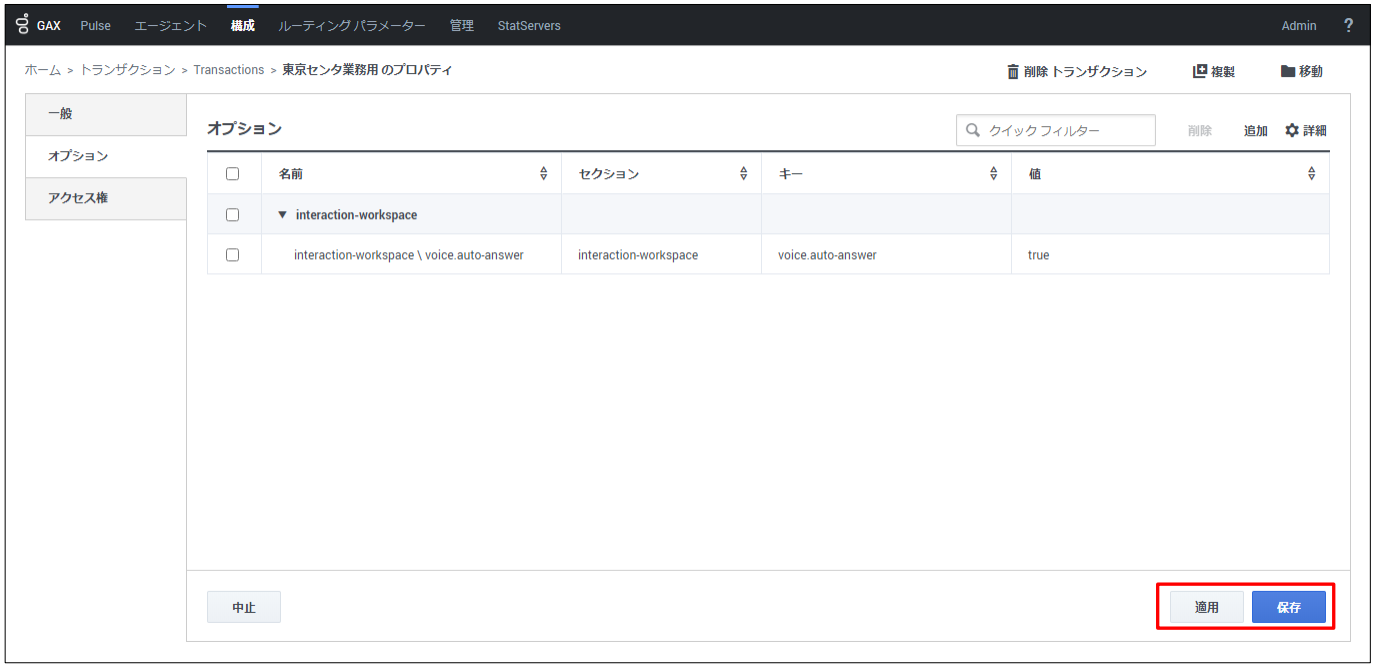
(5) [Upload]をクリックします。



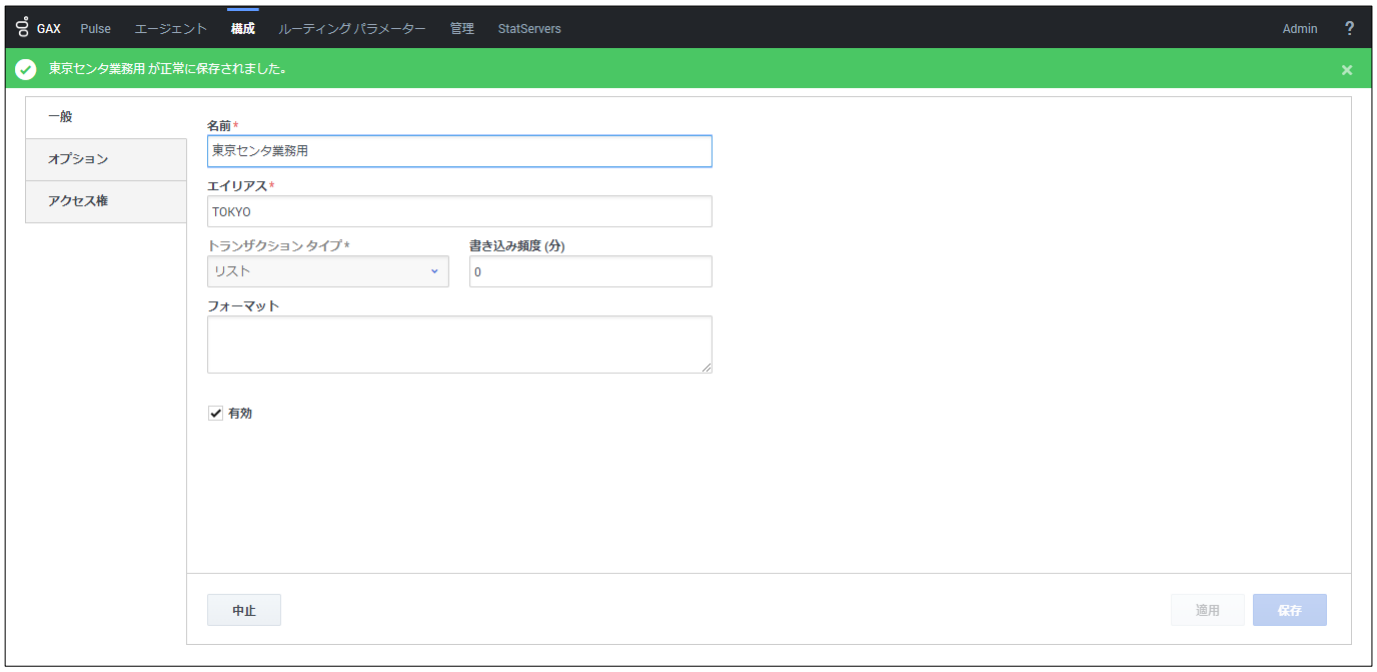
(6) インポートが完了します。[閉じる]をクリックします。



(7) [適用]/[保存]をクリックしてオプション値のインポートを完了します。



(8) インポートしたオプション値が追加されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。



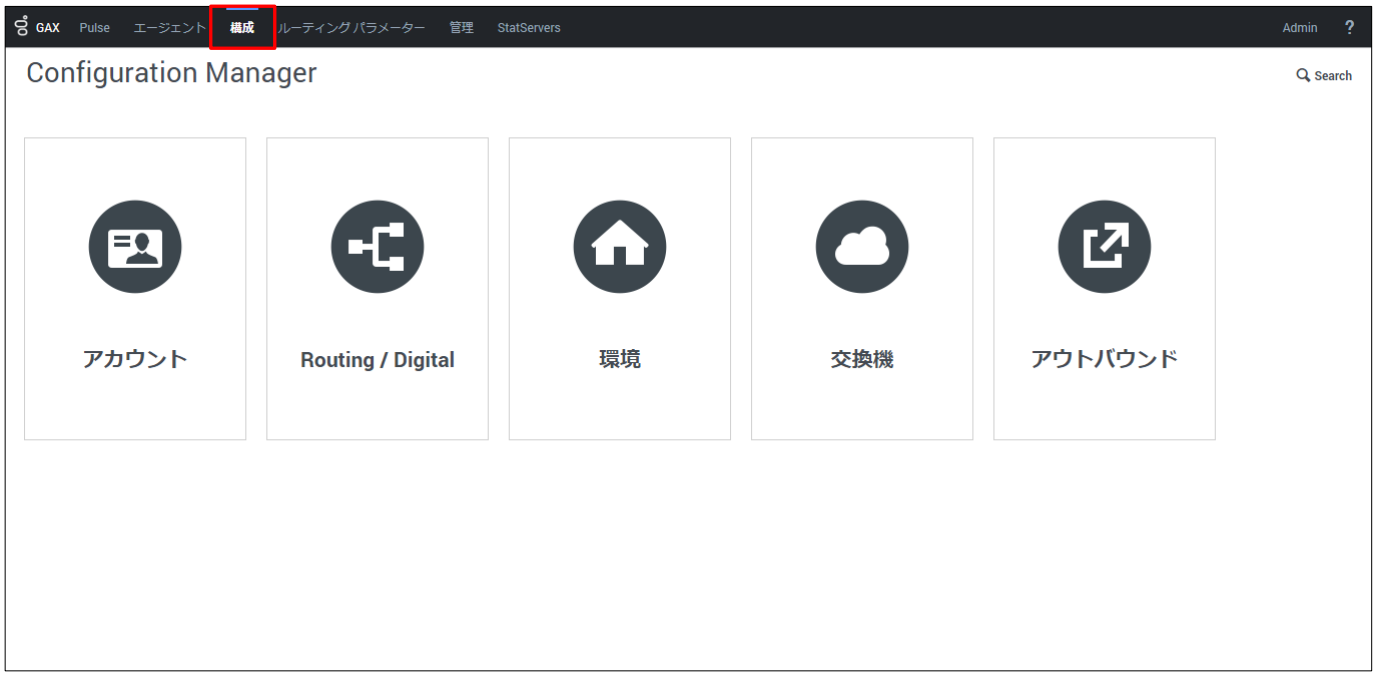
1.6.1.3　ビジネス属性値設定

ソフトフォンに渡すためのアタッチデータ用のビジネス属性時の作成、変更、削除を行う機能です。この設定を利用して作成したビジネス属性値にコールフロー上でデータを付与（アタッチ）することにより、ソフトフォンでの着信時に任意のデータを表示させることが可能となります。ビジネス属性値設定を行うには、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。

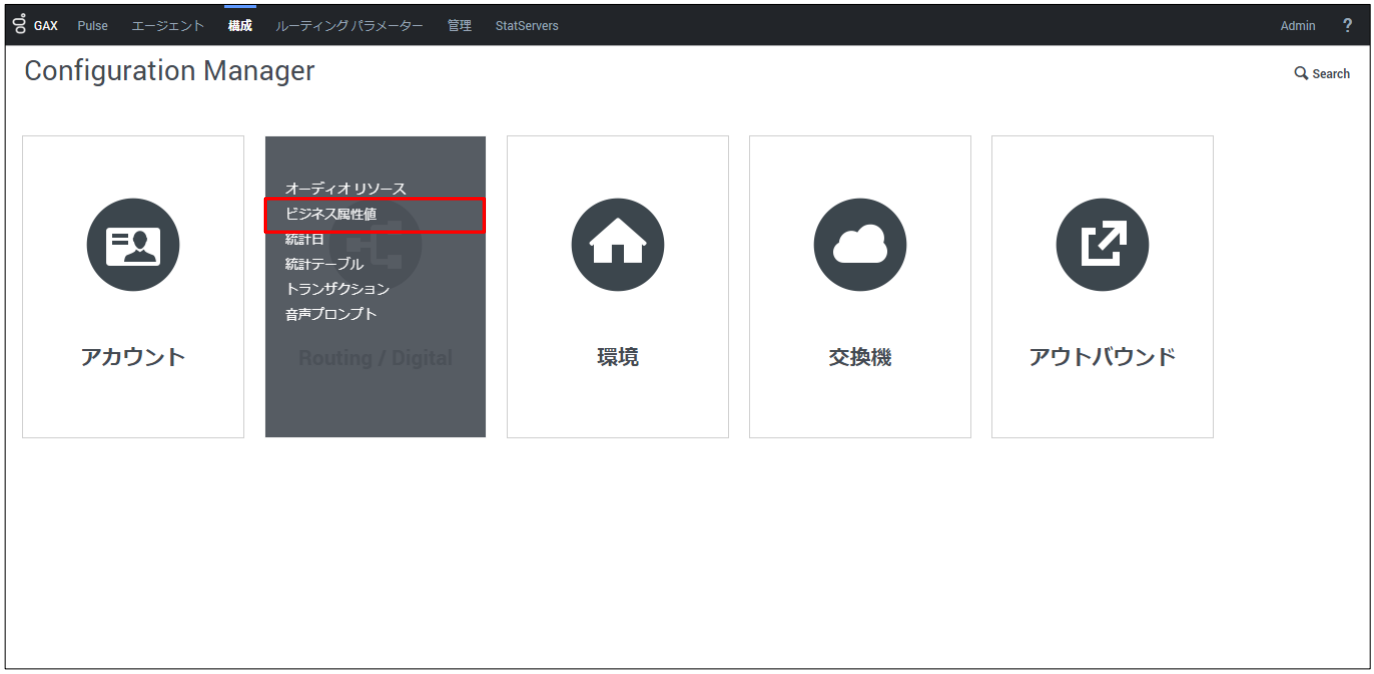
ビジネス属性値の作成可能上限について

- ビジネス属性値の作成可能数に上限はありません。無制限となります。

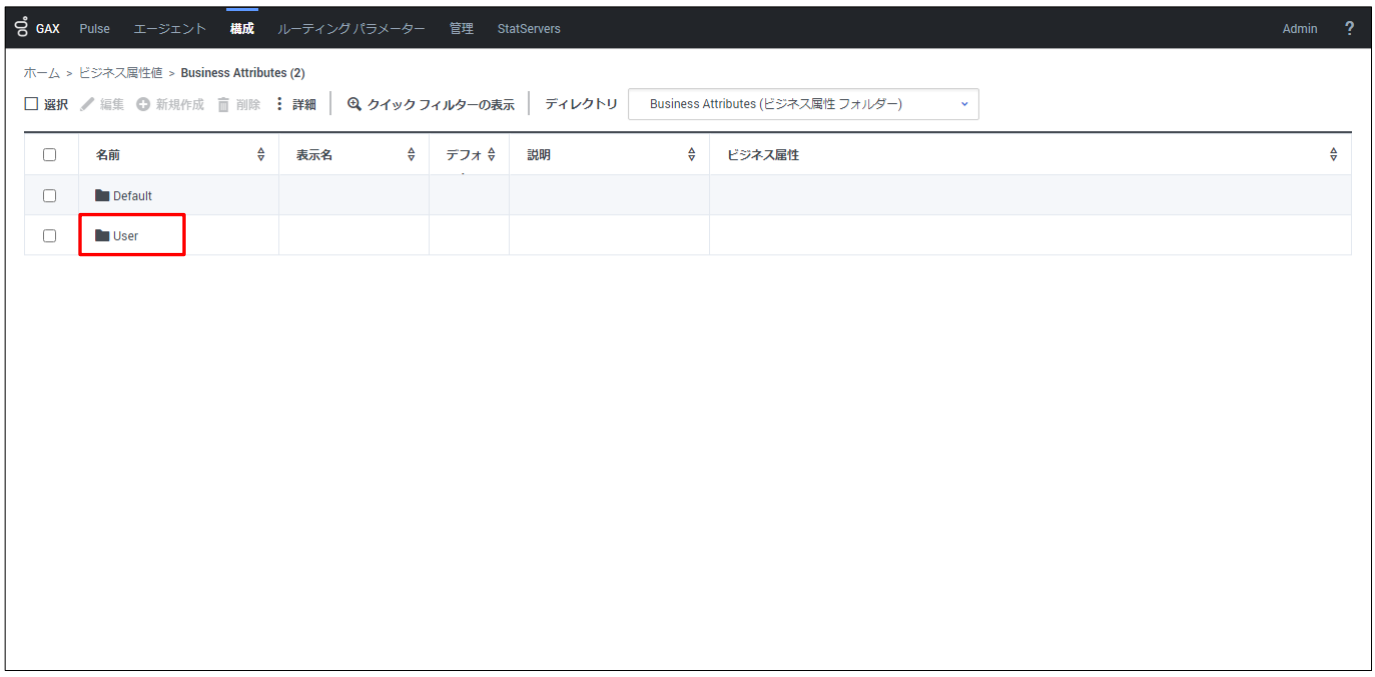
(1) [構成]メニューを選択します。



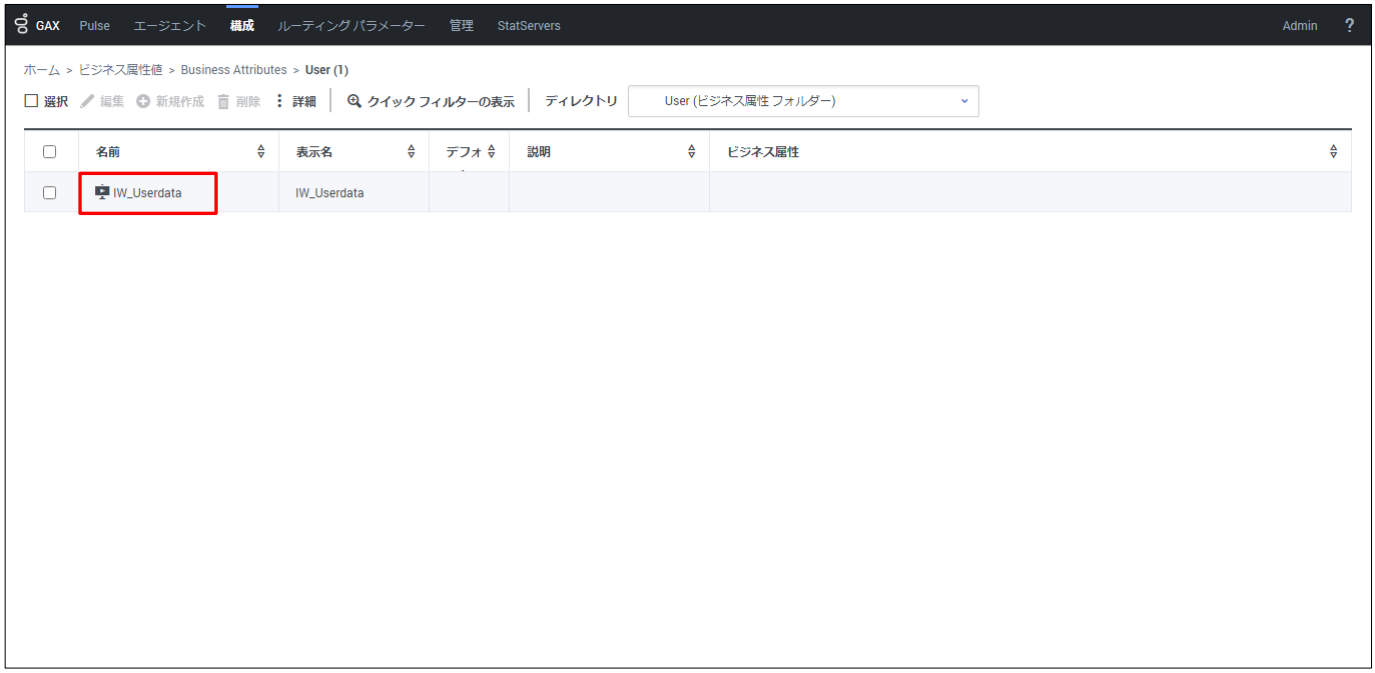
(2) [ルーティング]から[ビジネス属性値]を選択します。



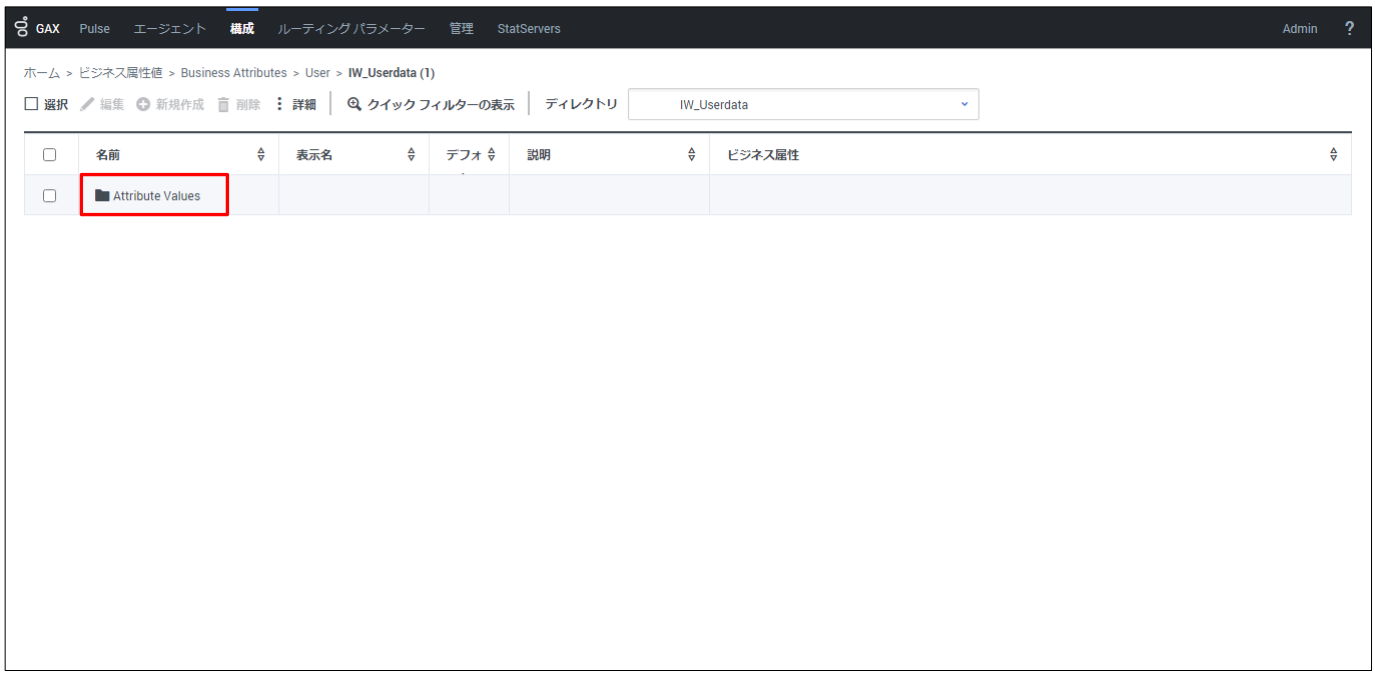
(3) [User]をクリックします。



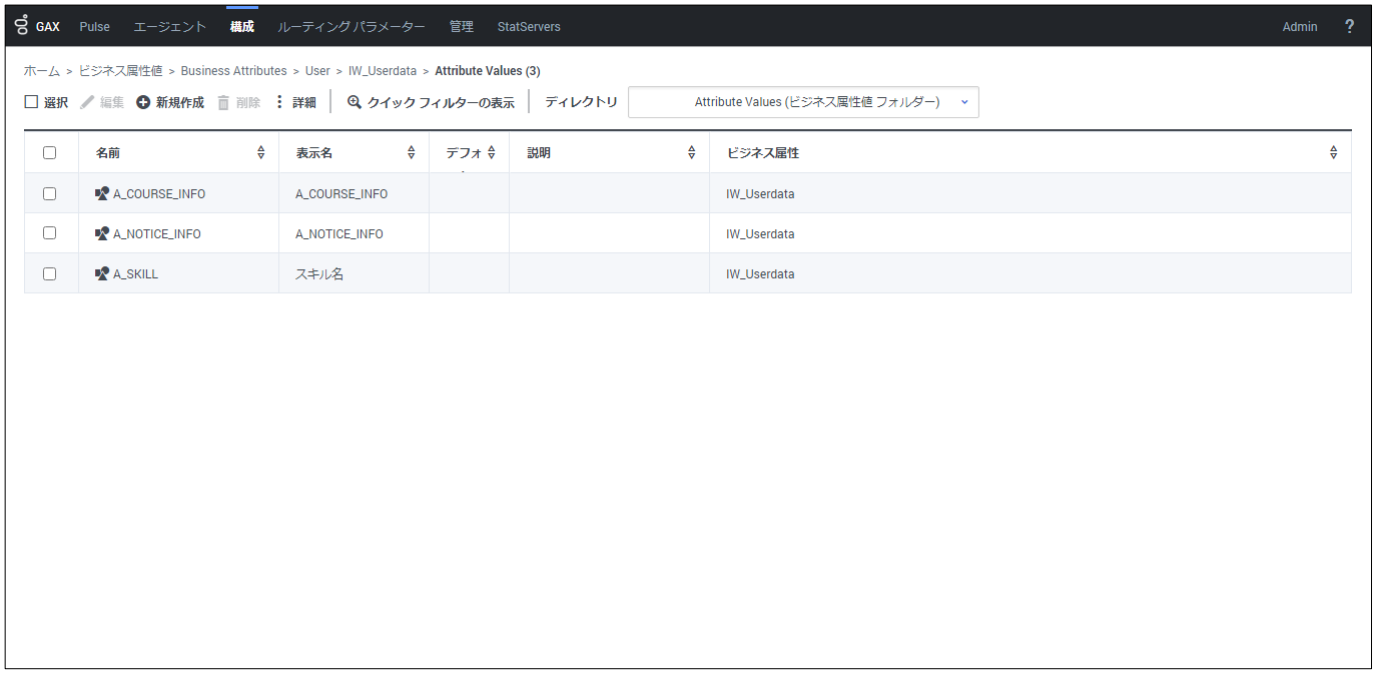
(4) [IW_Userdata]をクリックします。



(5) [Attribute Values]をクリックします。

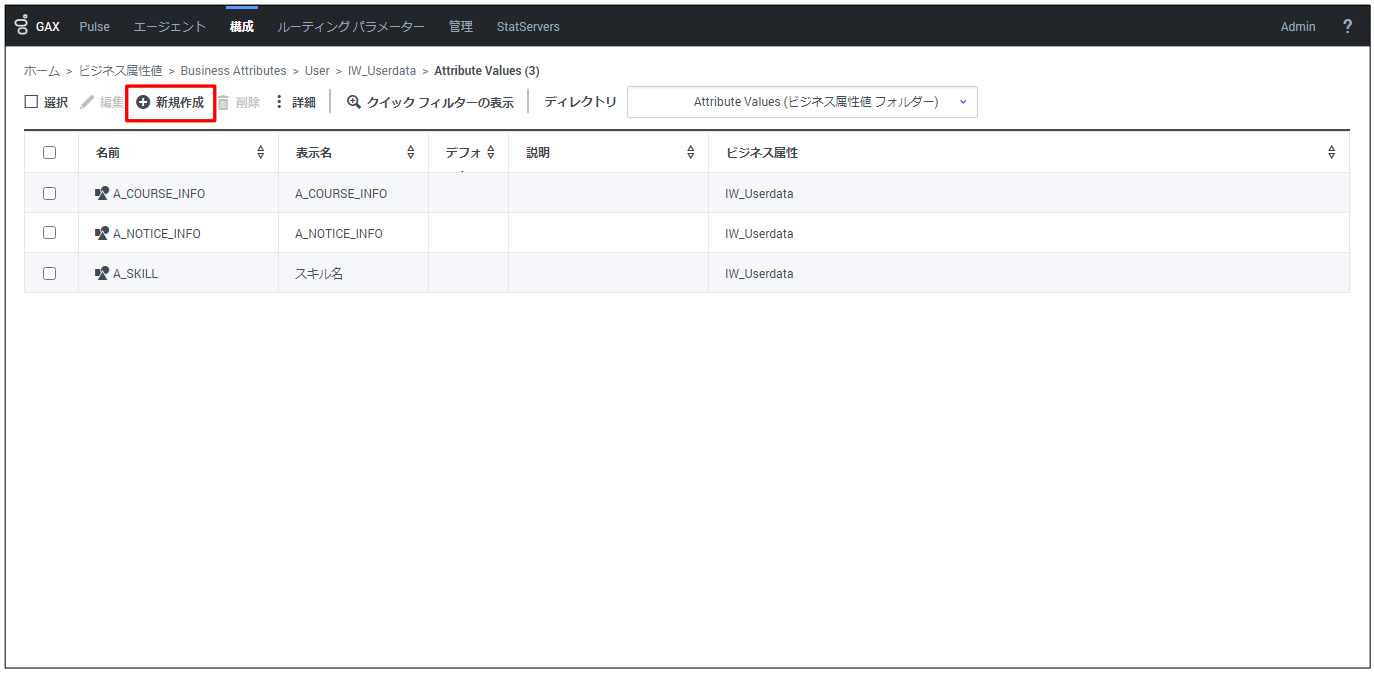


(6) ビジネス属性値の設定画面が表示されます。ビジネス属性値の作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



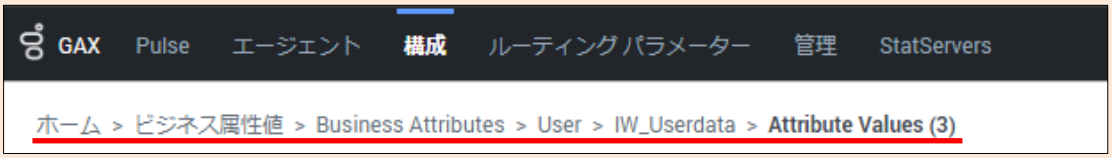
1.6.1.3.1　ビジネス属性値の作成

(1) [新規作成]を選択します。



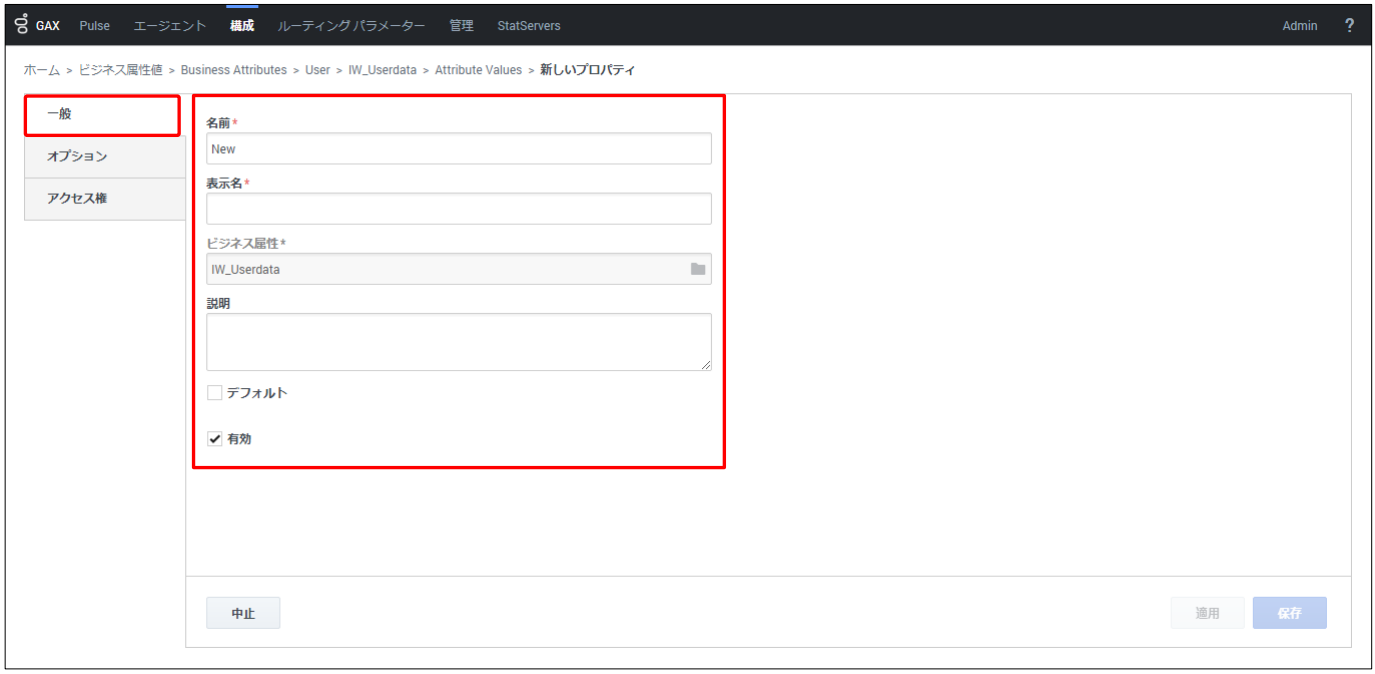
ビジネス属性値の作成について

- ビジネス属性値の作成時は、必ず[Attribute Values]フォルダ配下で[新規作成]を実施してください。階層リストで新規作成を行っているフォルダの確認をお願いします。



- [Attribute Values]フォルダをクリックせずに他のフォルダ配下で[新規作成]を実施した場合、設定画面は表示されますが、設定を[適用]/[保存]しようとするとエラーとなります。エラーとなった場合、投入済の設定を維持したまま[User]フォルダへ作成することができませんので、これまで投入した設定を再度[Attribute Values]フォルダで設定し直す必要があります。

(2) ビジネス属性値の新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。



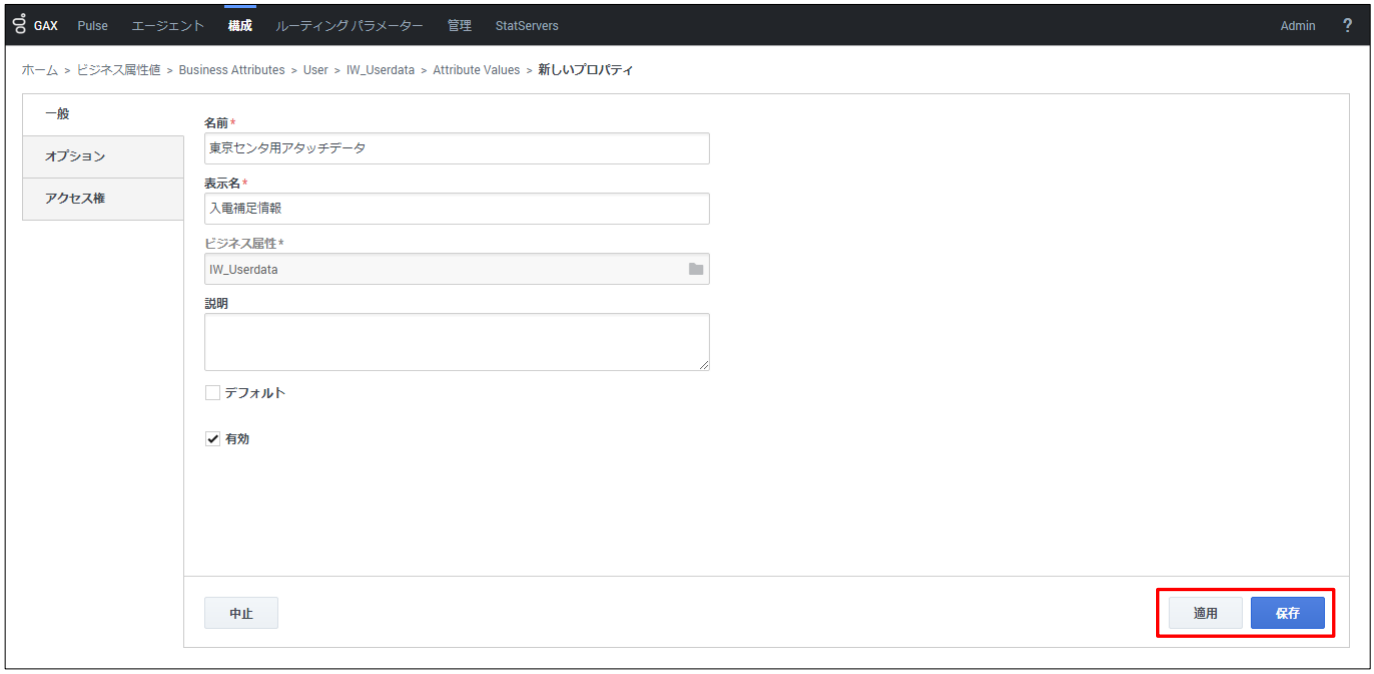
[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するビジネス属性値の名前を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
表示名	●	ソフトフォンに表示する名前を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
ビジネス属性	●	IW_Userdata を設定。変更不可。	
説明		作成するビジネス属性値の説明を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
デフォルト		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	
有効		チェックを入れる	• チェックを外すと無効になる

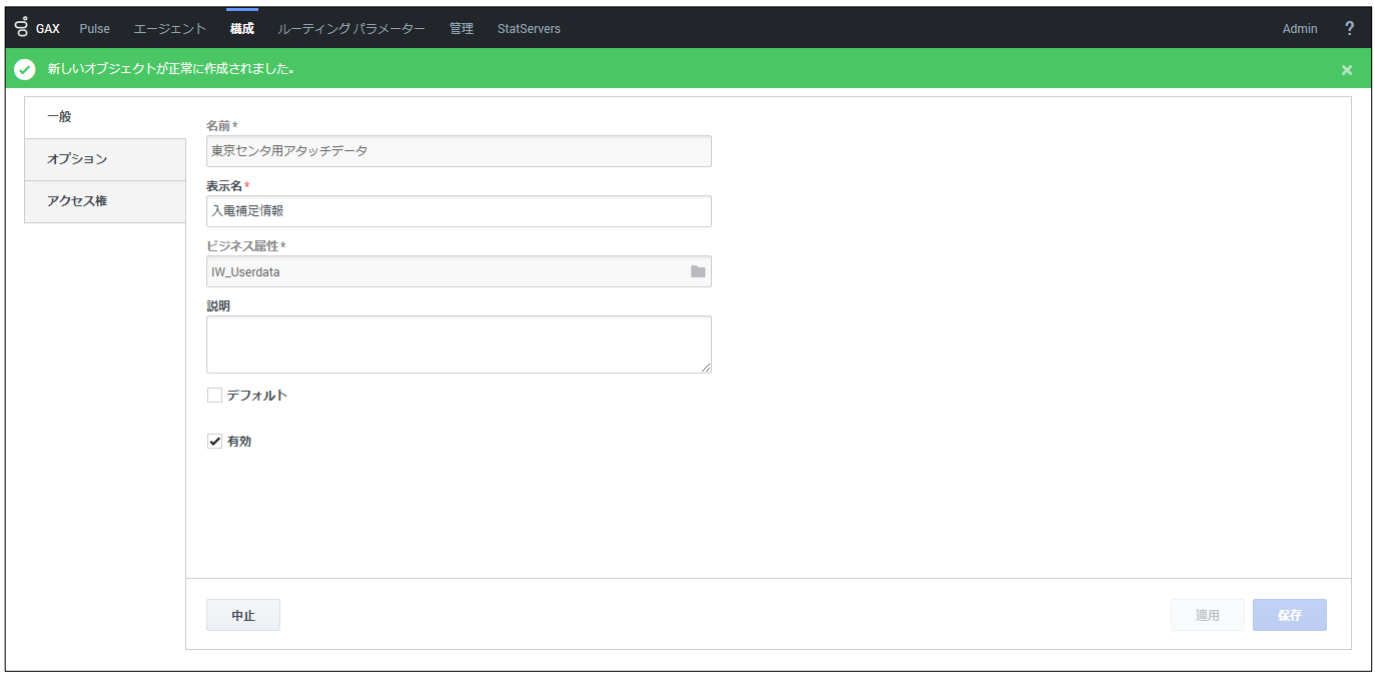
ビジネス属性値画面について

- [オプション]、[アクセス権]タブは使用しません。
- [アクセス権]のタブを選択すると「Server Error」が表示されますが異常ではありません。ご了承ください。

(3) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてビジネス属性値の作成を完了します。

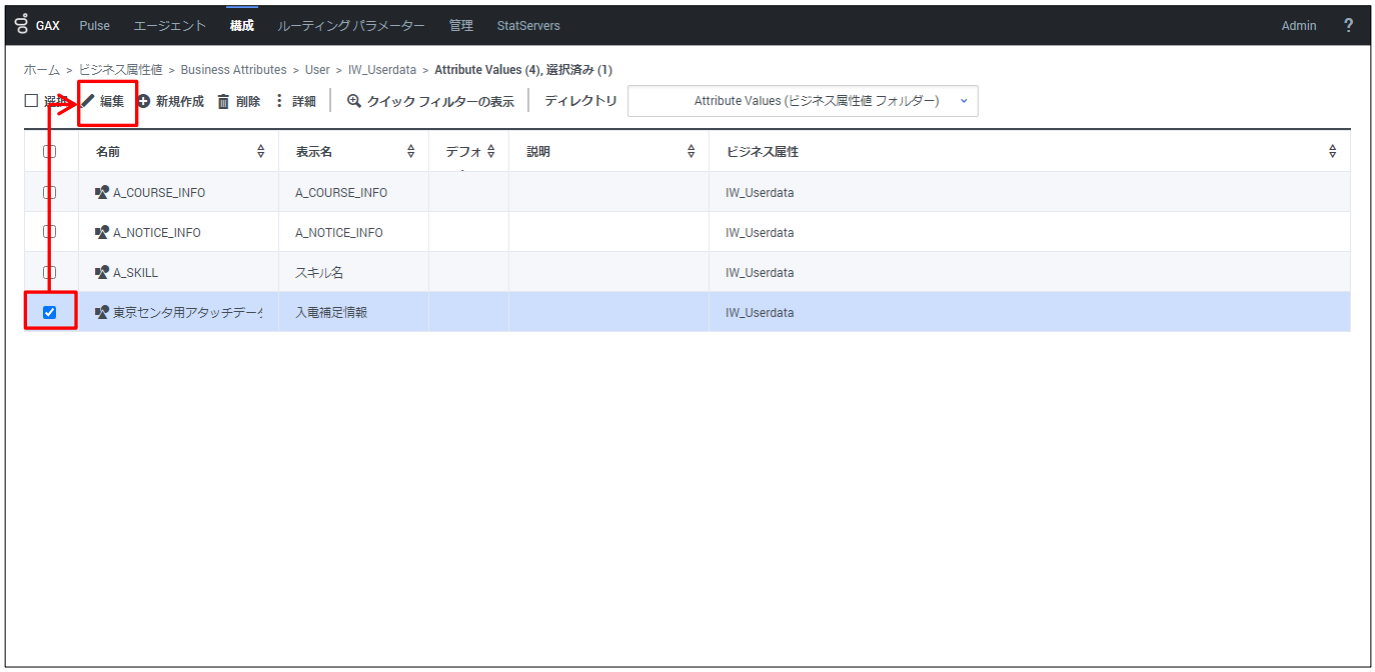


(4) ビジネス属性値が作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

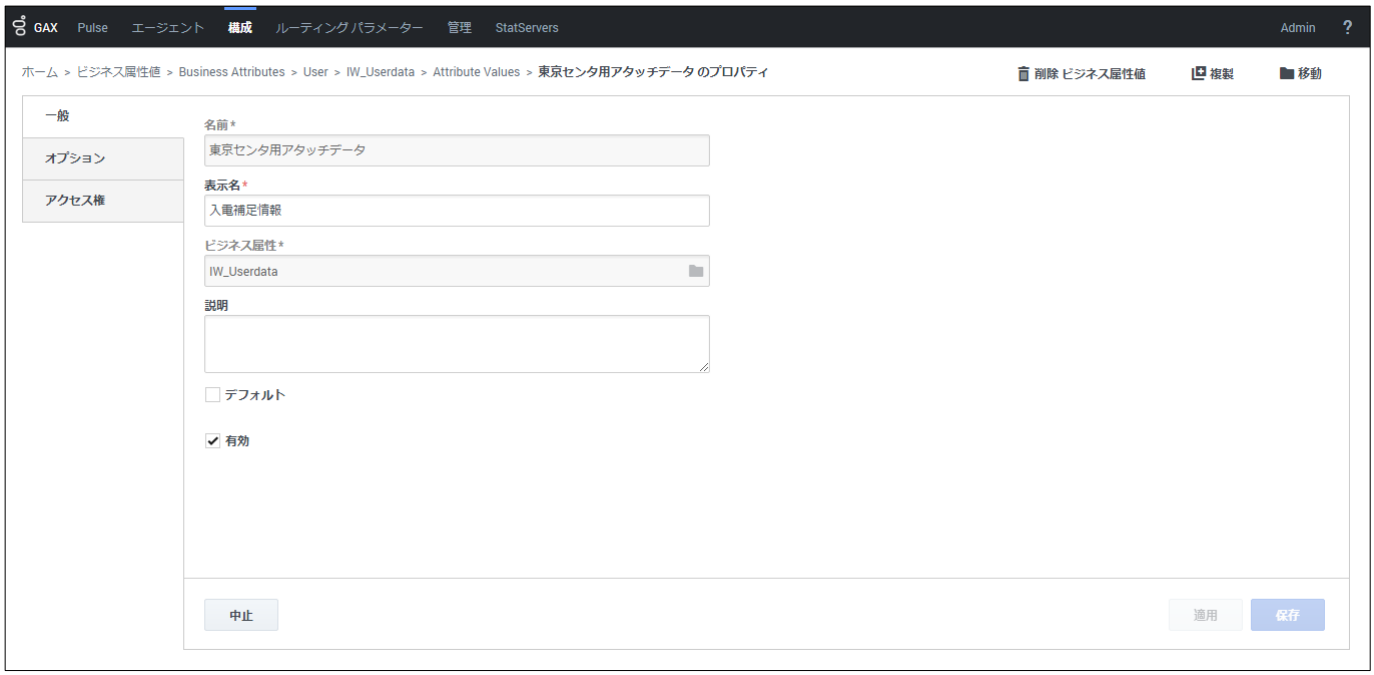


1.6.1.3.2　ビジネス属性値の変更

(1) ビジネス属性値の設定画面から変更したいビジネス属性値のチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ用アタッチデータ」の設定を変更する場合の例となります。



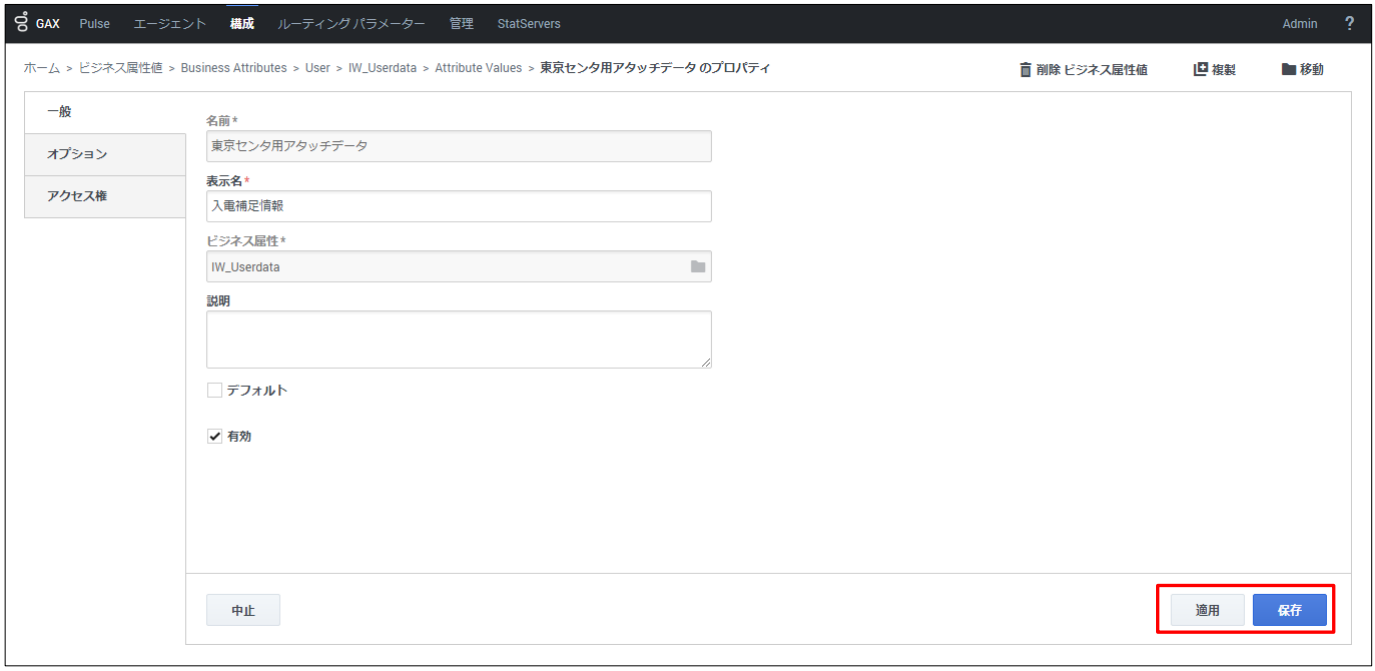
(2) ビジネス属性値の画面が開きます。設定の変更を実施します。



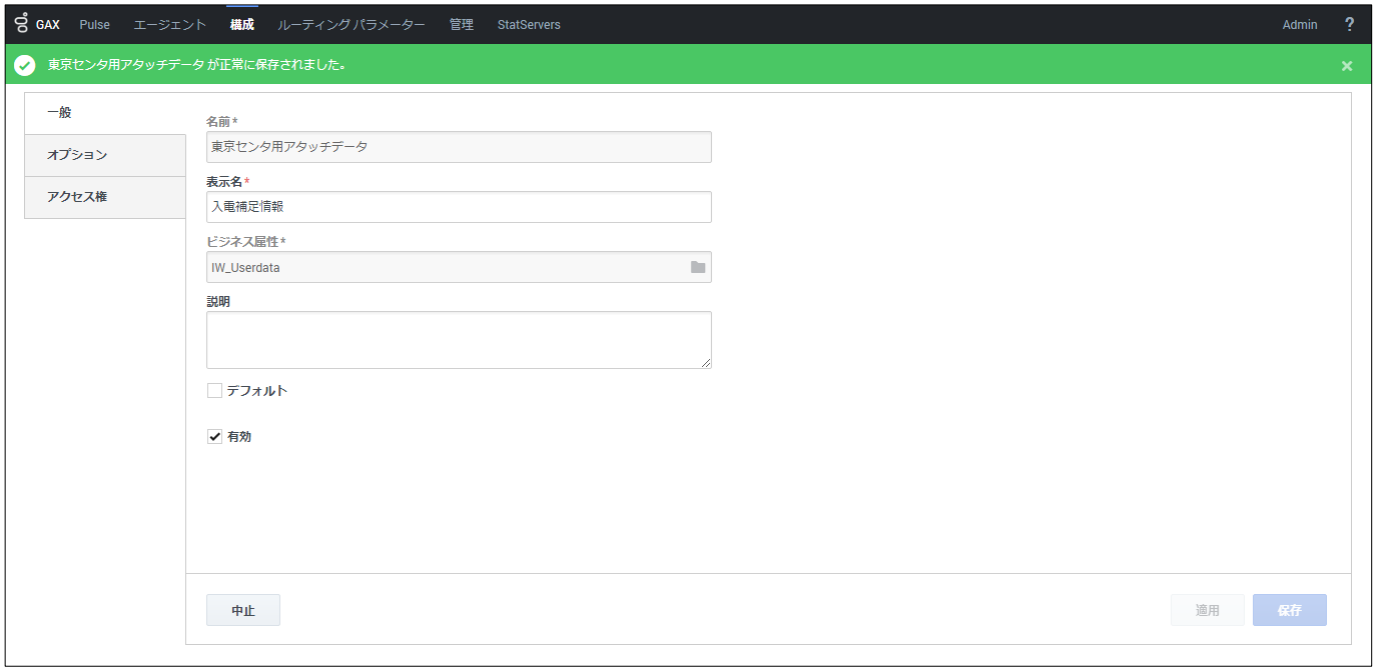
ビジネス属性値の変更について

- 作成済みのビジネス属性値に対して変更可能な項目は、[表示名]/[説明]/[有効]のみとなります。

(3) [適用]/[保存]をクリックします。

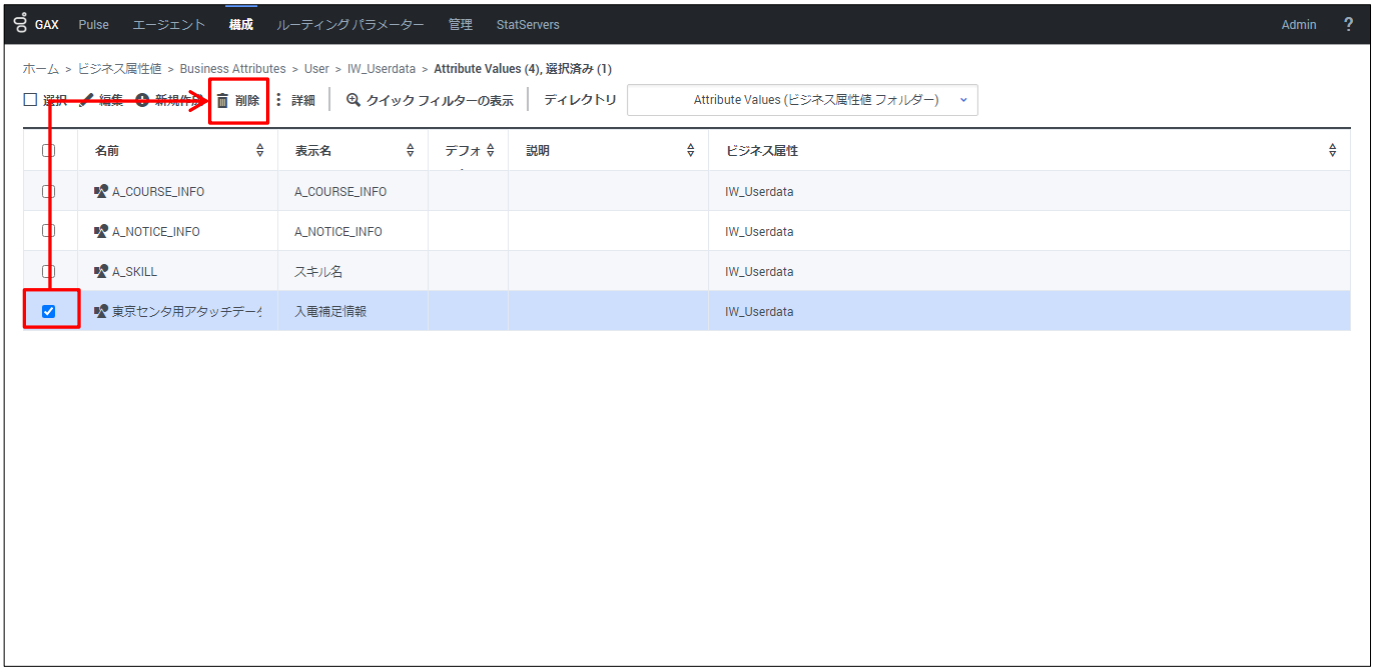


(4) 設定が反映されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

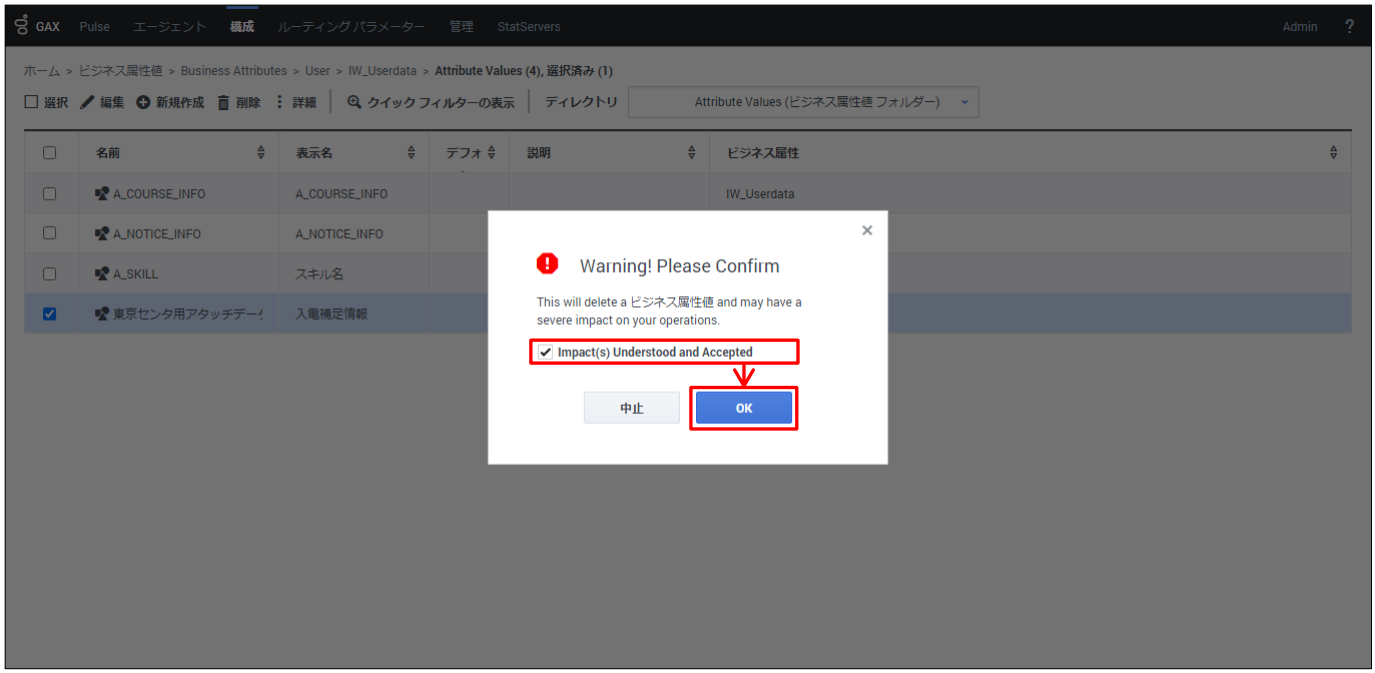


1.6.1.3.3　ビジネス属性値の削除

(1) ビジネス属性値の設定画面から削除したいビジネス属性値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。画面は「東京センタ用アタッチデータ」の設定を削除する場合の例となります。



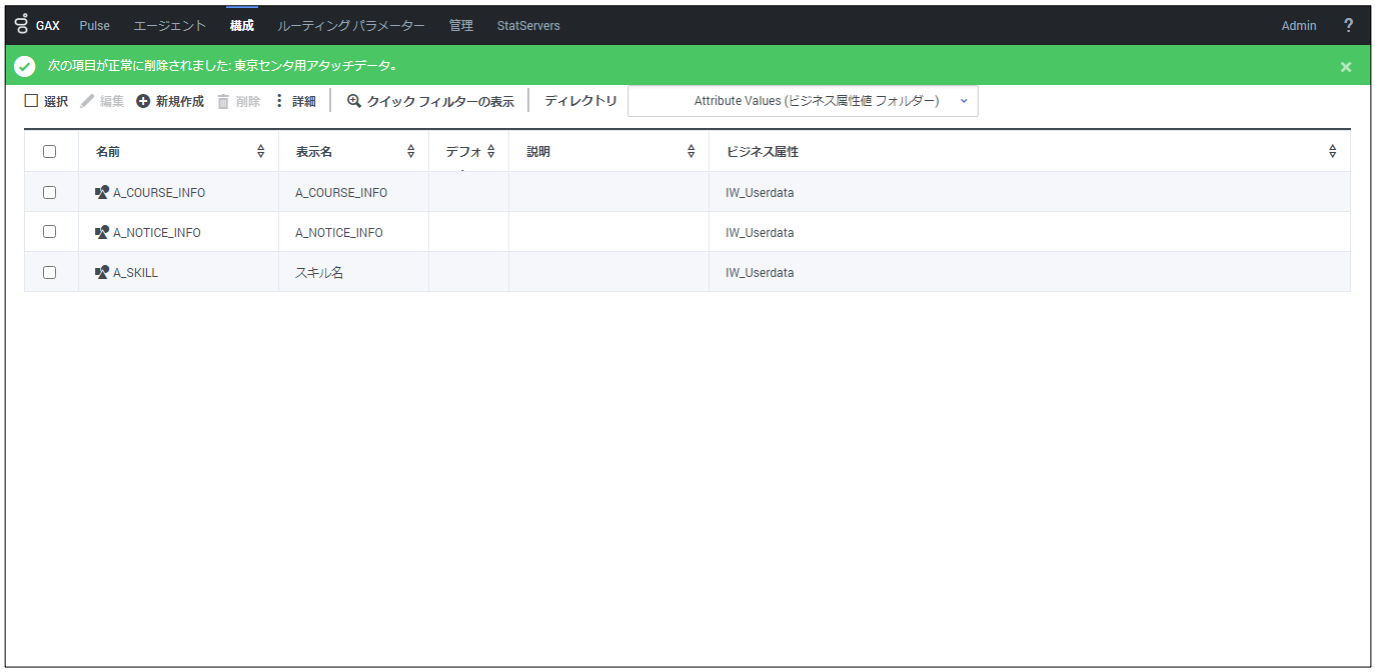
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) ビジネス属性値が削除されます。



1.6.1.4　統計日設定

コールフローで利用する統計日の作成、変更、削除を行う機能です。統計日の設定を行うには、構築用管理者権限/テナント管理者/スーパーバイザ権限のいずれかのアカウントでログインする必要があります。

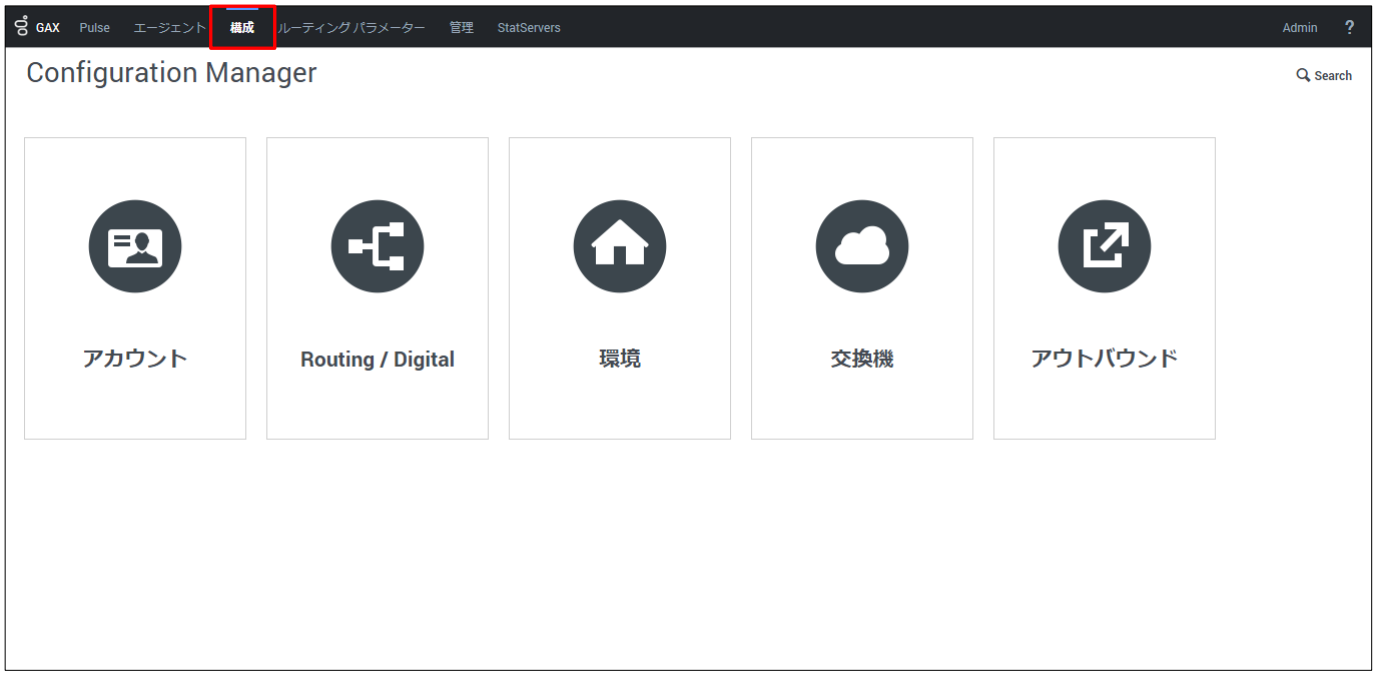
統計日設定について

- 統計日設定は、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。

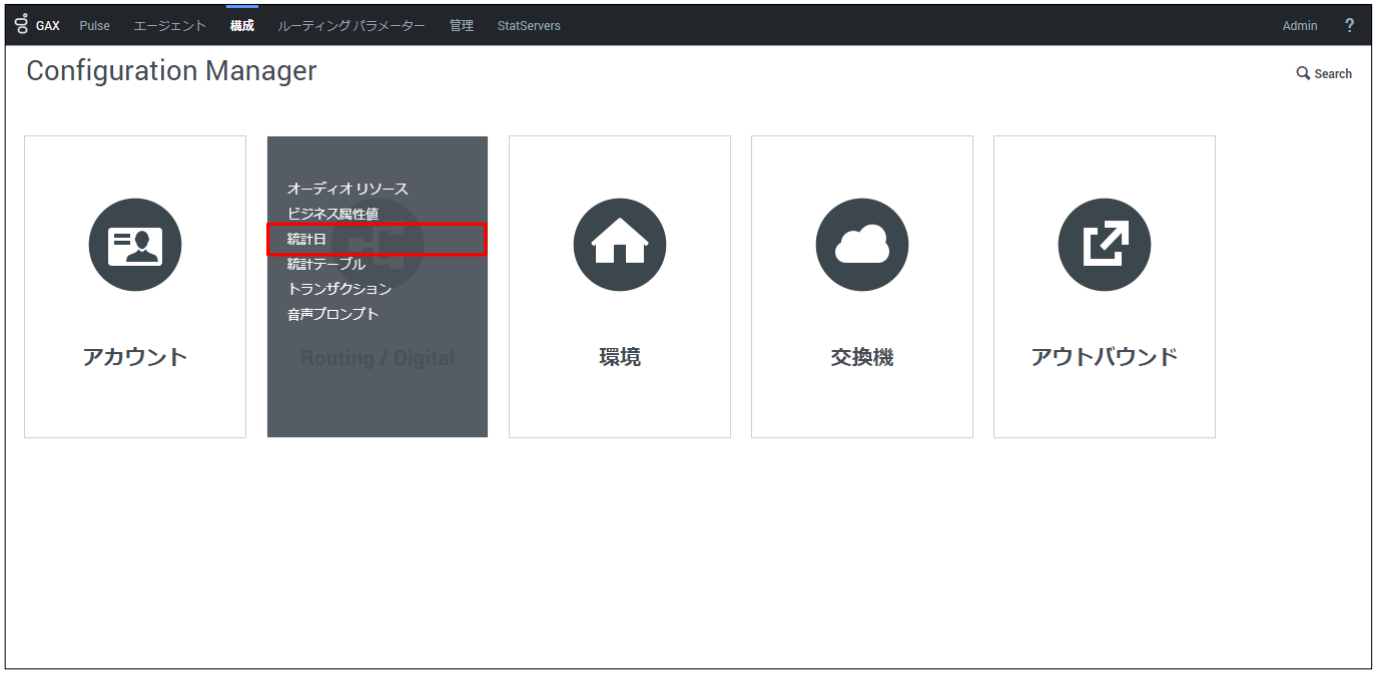
統計日設定の作成可能上限について

- 統計日設定の作成可能数に上限はありません。無制限となります。

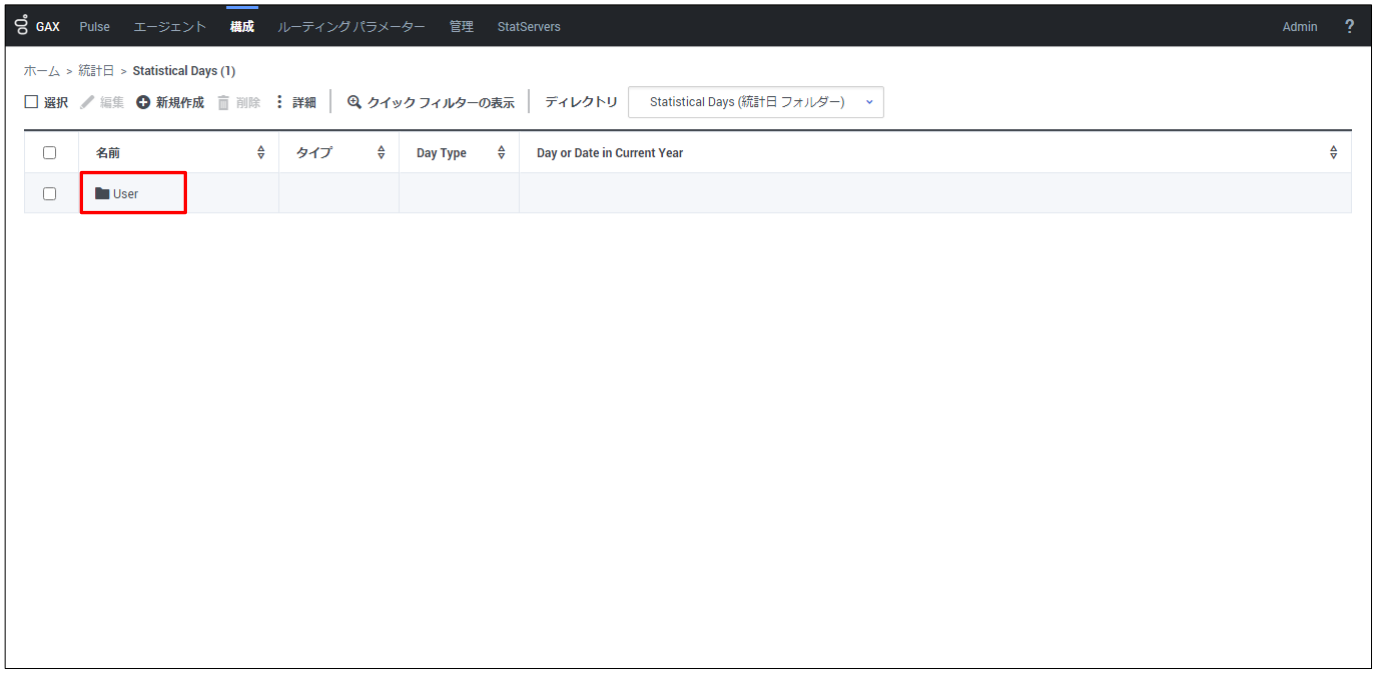
(1) [構成]メニューを選択します。



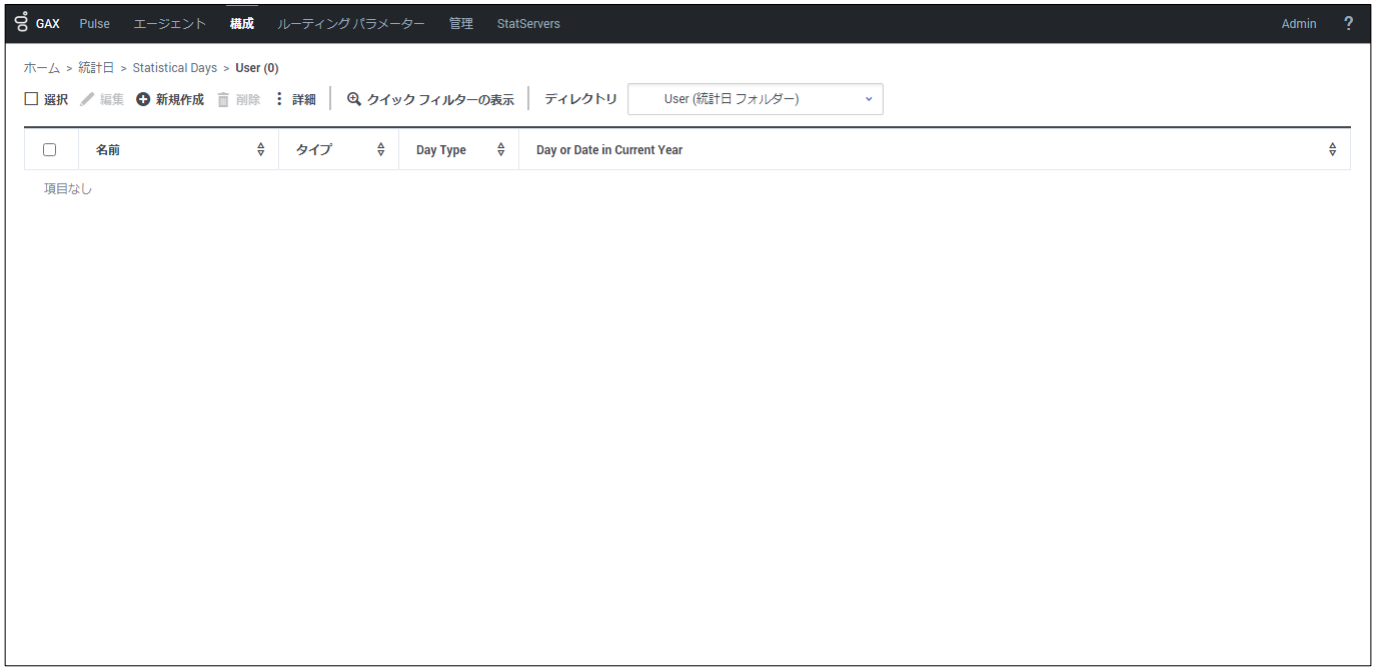
(2) [ルーティング]から[統計日]を選択します。



(3) [User]をクリックします。

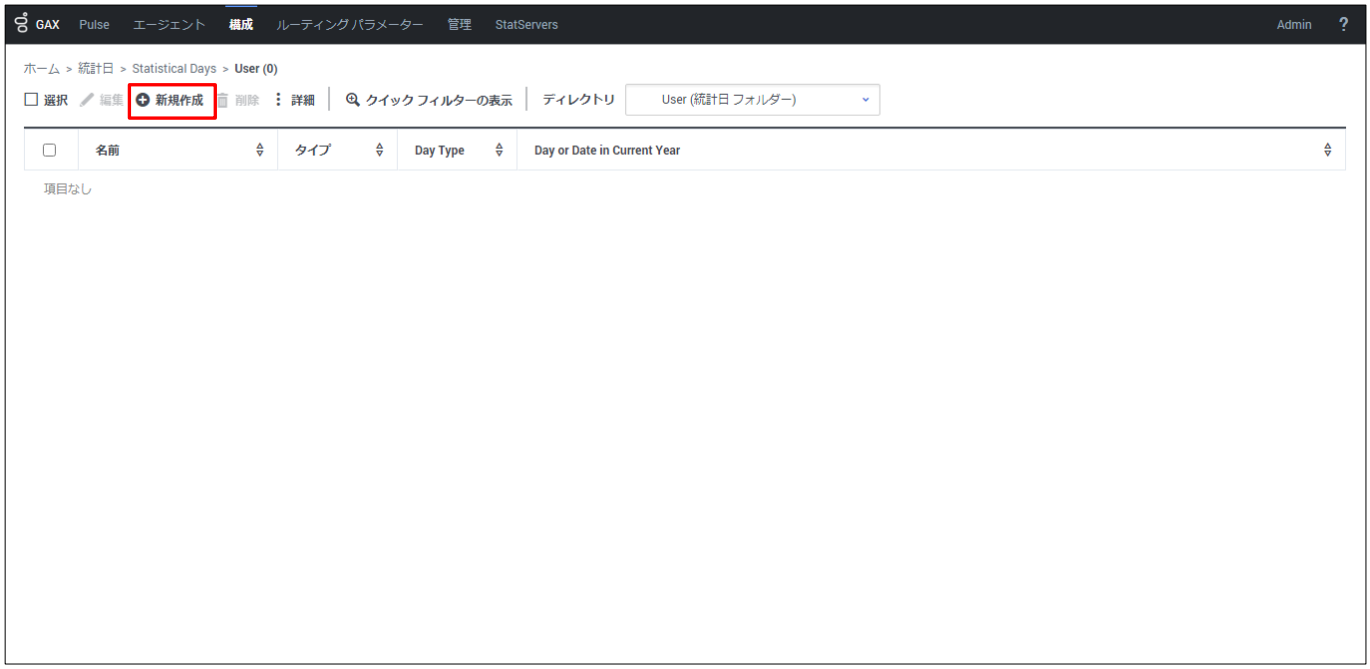


(4) 統計日の設定画面が表示されます。統計日の作成、変更、削除は全てのこの画面から設定します。



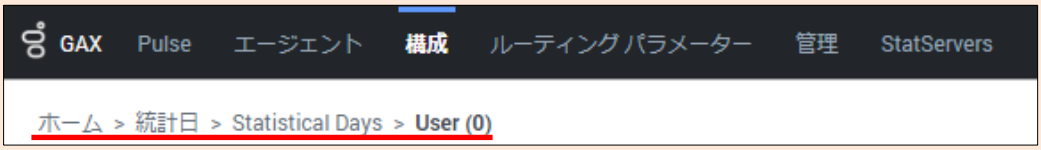
1.6.1.4.1　統計日の作成

(1) [新規作成]を選択します。



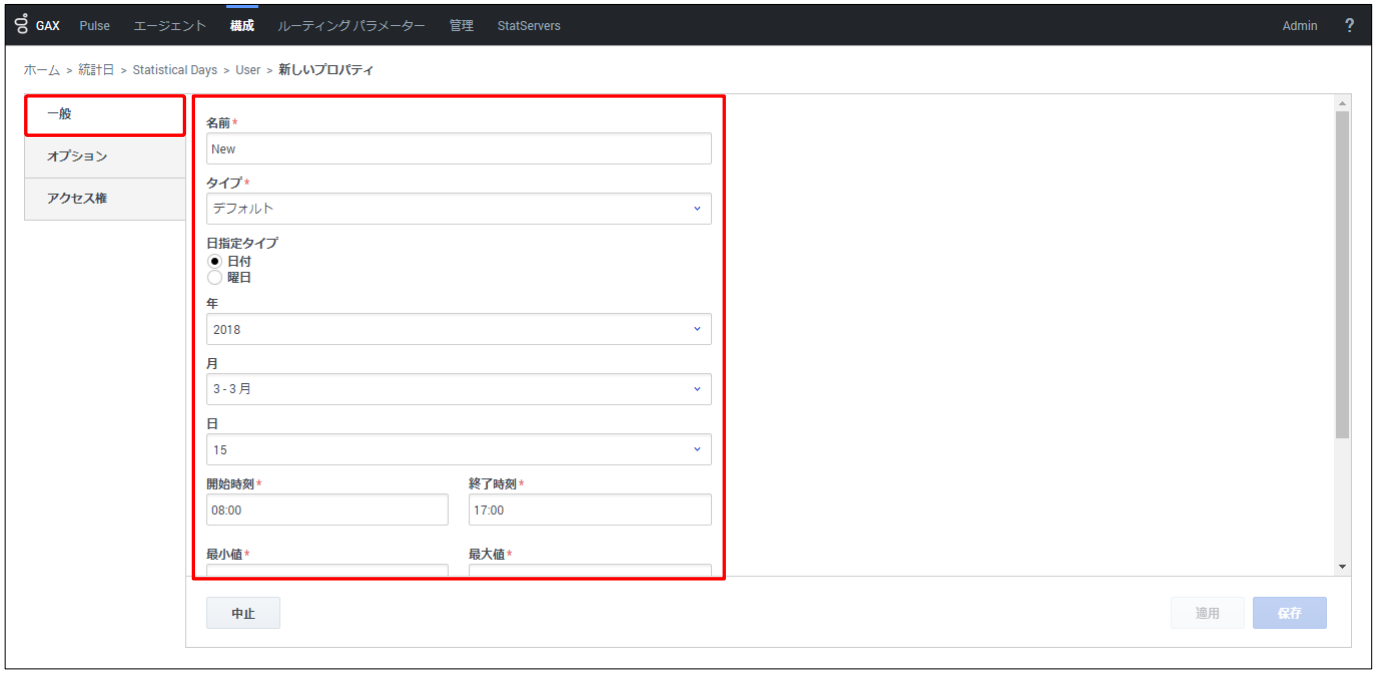
統計日の作成について

- 統計日作成時は、必ず[User]フォルダ配下で[新規作成]を実施してください。階層リストで新規作成を行っているフォルダの確認をお願いします。



- [User]フォルダをクリックせずに他のフォルダ配下で[新規作成]を実施した場合、設定画面は表示されますが、設定を[適用]/[保存]しようとするとエラーとなります。エラーとなった場合、投入済の設定を維持したまま[User]フォルダへ作成することができませんので、これまで投入した設定を再度[User]フォルダで設定し直す必要があります。

(2) 統計日の新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。



統計日の項目について

- 統計日の設定項目の詳細については、環境構築ベンダーへご確認ください。

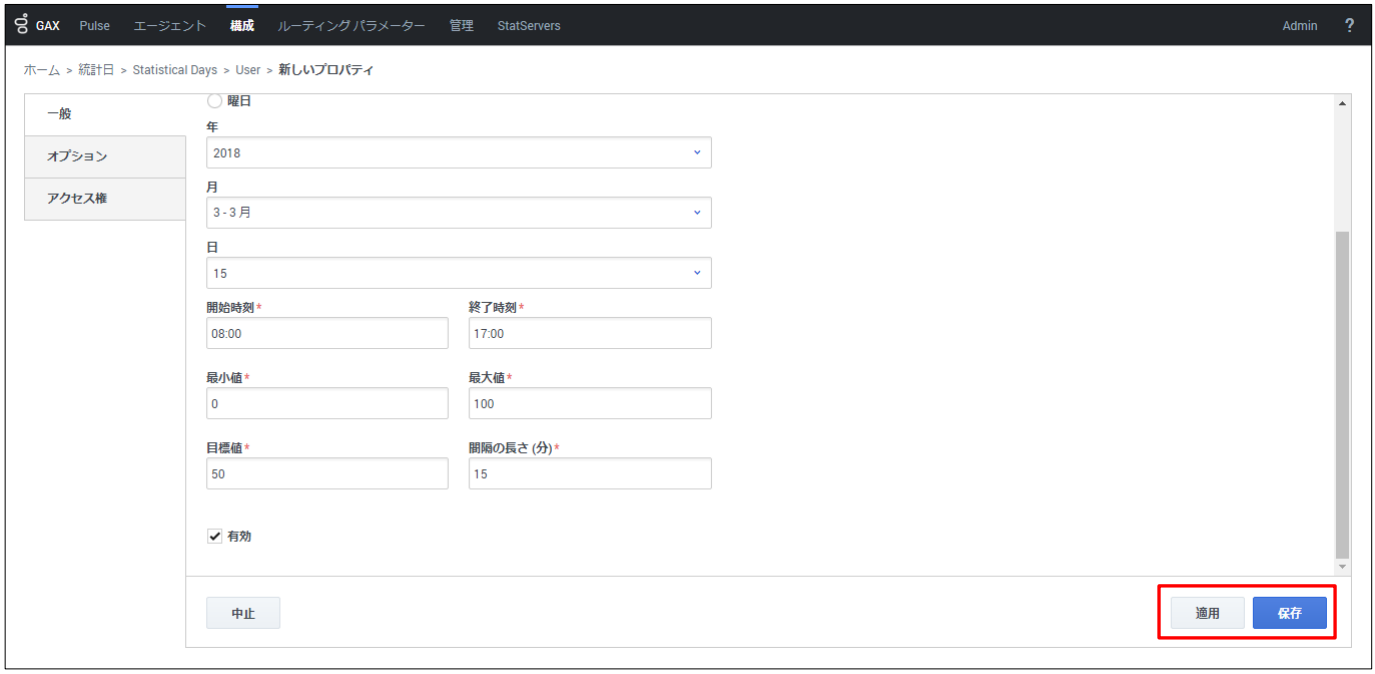
統計日画面について

- [オプション]、[アクセス権]のタブは使用しません。
- [アクセス権]のタブを選択すると「Server Error」が表示されますが異常ではありません。ご了承ください。

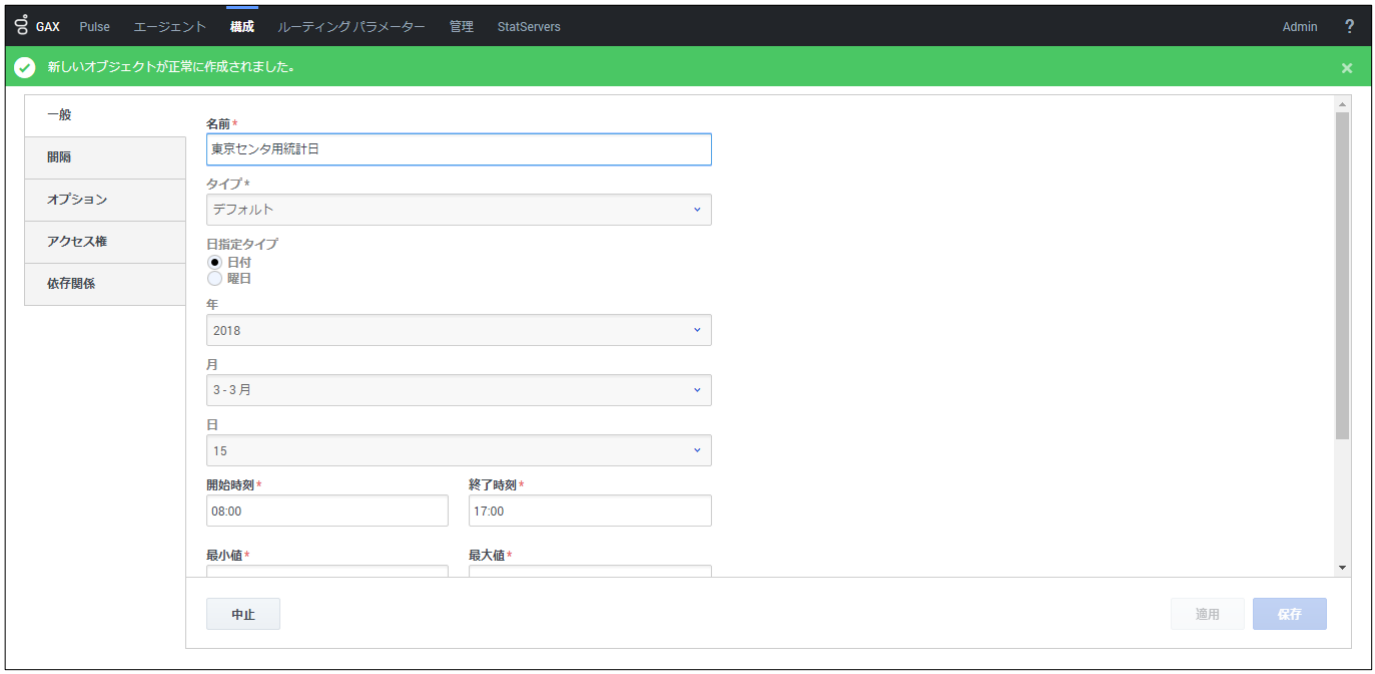
毎年日付が変わらない設定について

- [年]の設定で[すべて]を選択すると、[月]、[日]に設定した日付で毎年日付が変わらない統計日を作成できます。(「うるう年」も同様に指定した日付になります。)
- [年]の設定で[すべて]を選択した場合、2 月 29 日は「うるう年」にのみ存在するため設定できません。毎年 2 月の月末を統計日に設定したい場合は、2 月 28 日の統計日を作成し、「うるう年」の年に 1.6.1.4.4 Day of Year Adjustment（P.316）の手順に従って 2 月 29 日に変更し、該当の日付以降に再度「Day of Year Adjustment」の手順で 2 月 28 日に戻していただく必要があります。

(3) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックして統計日の作成を完了します。



(4) 統計日が作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

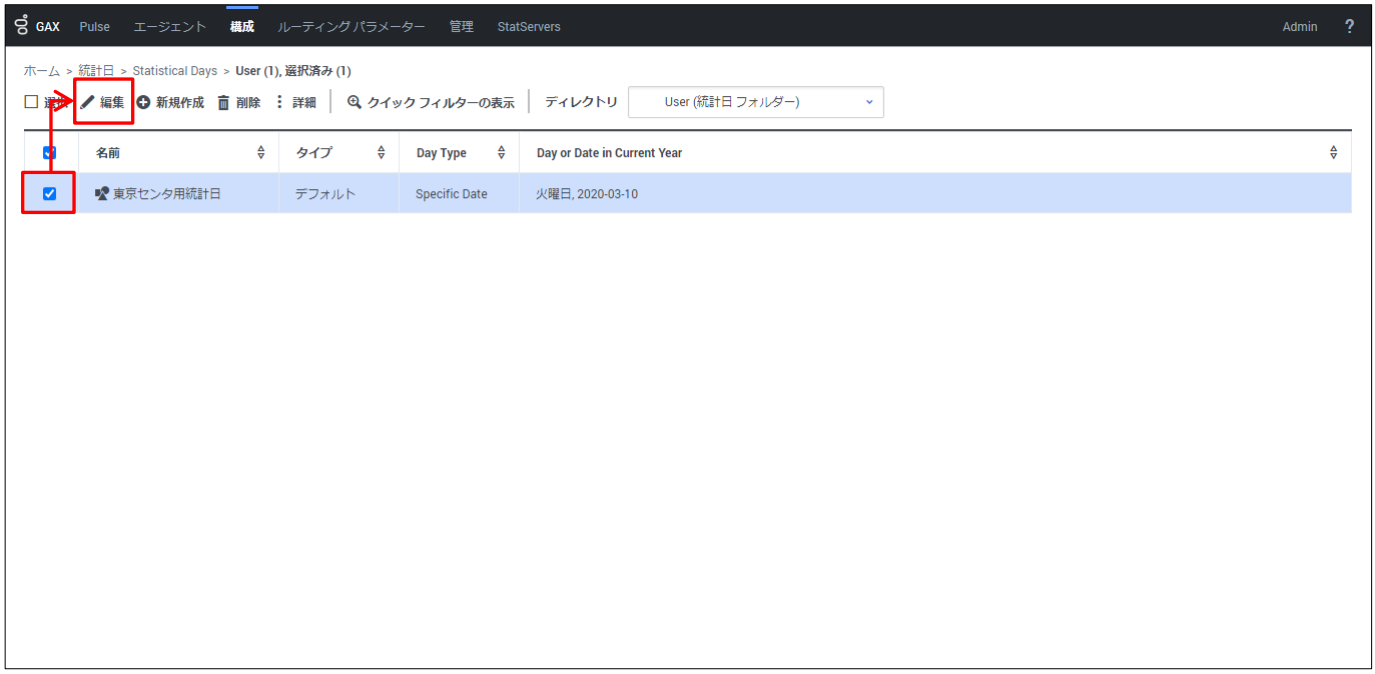


統計日画面について

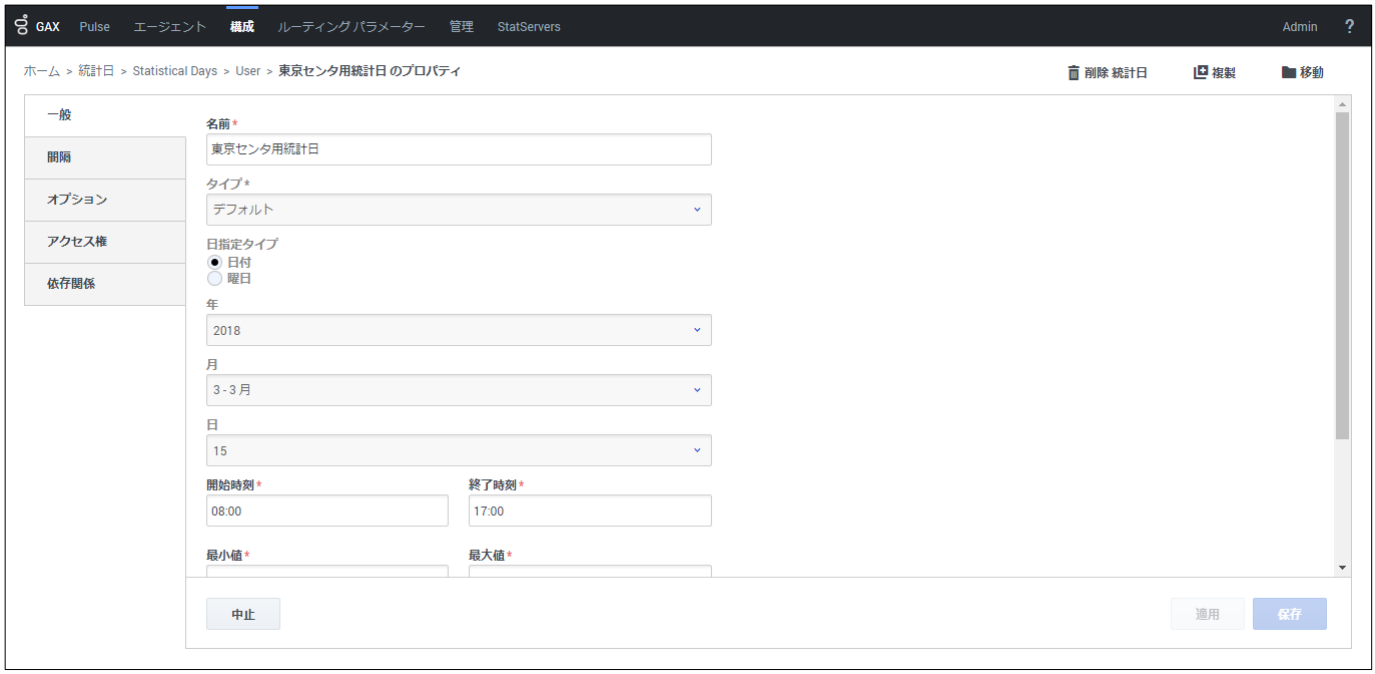
- 設定が完了すると新たに[間隔]、[依存関係]のタブが表示されるようになります。
- [依存関係]のタブは設定には使用しません。

1.6.1.4.2　統計日の変更

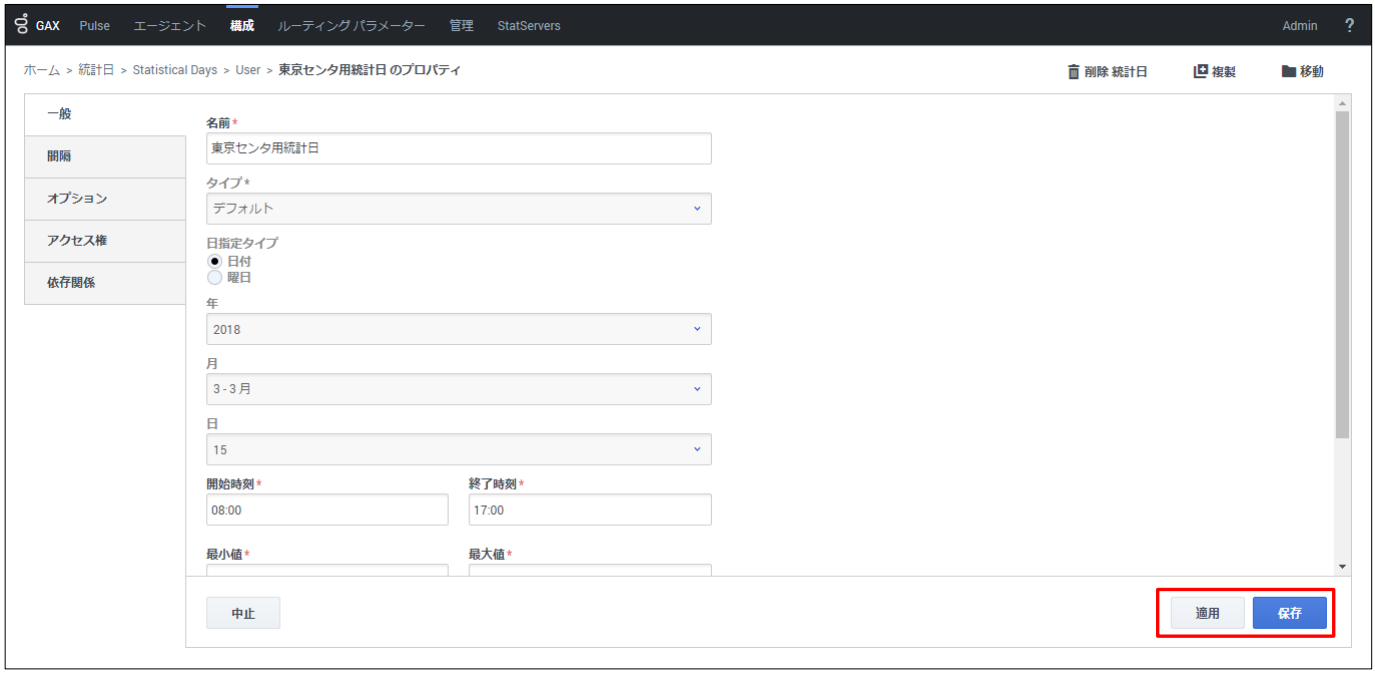
(1) 統計日の設定画面から変更したい統計日のチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ用統計日」の設定を変更する場合の例となります。



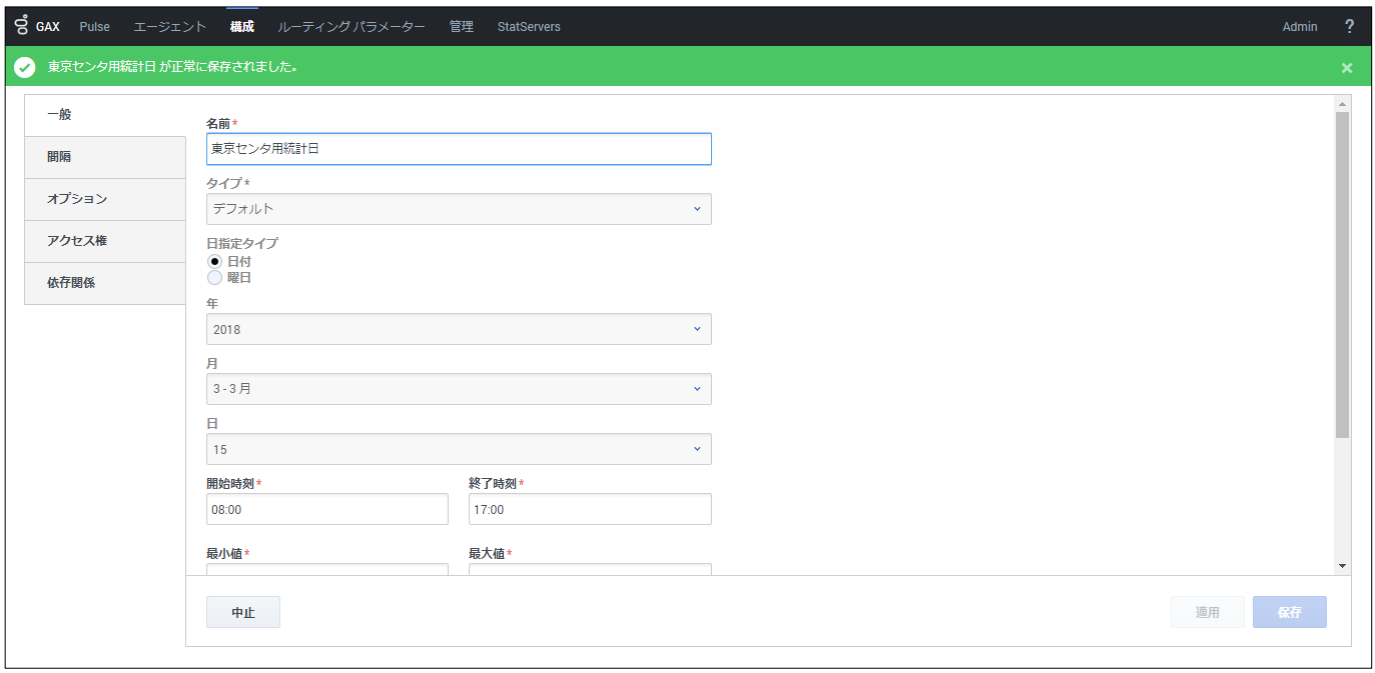
(2) 統計日の画面が開きます。設定の変更を実施します。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

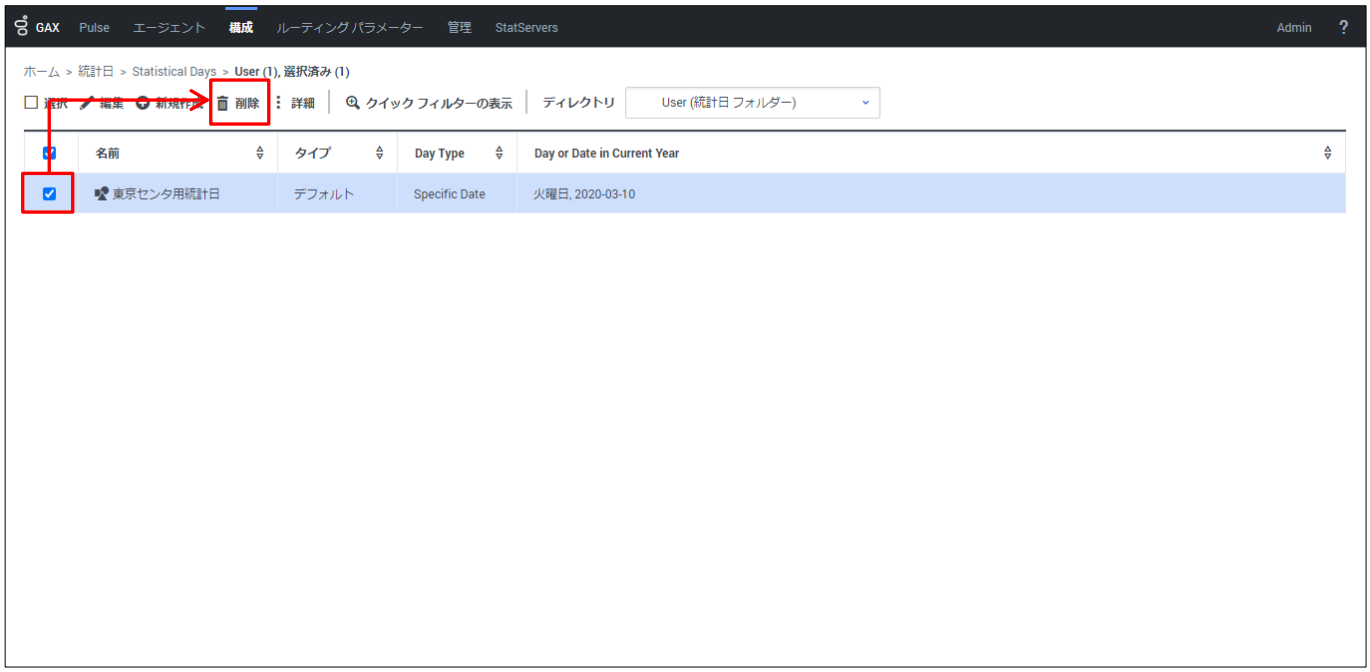


(4) 設定が反映されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

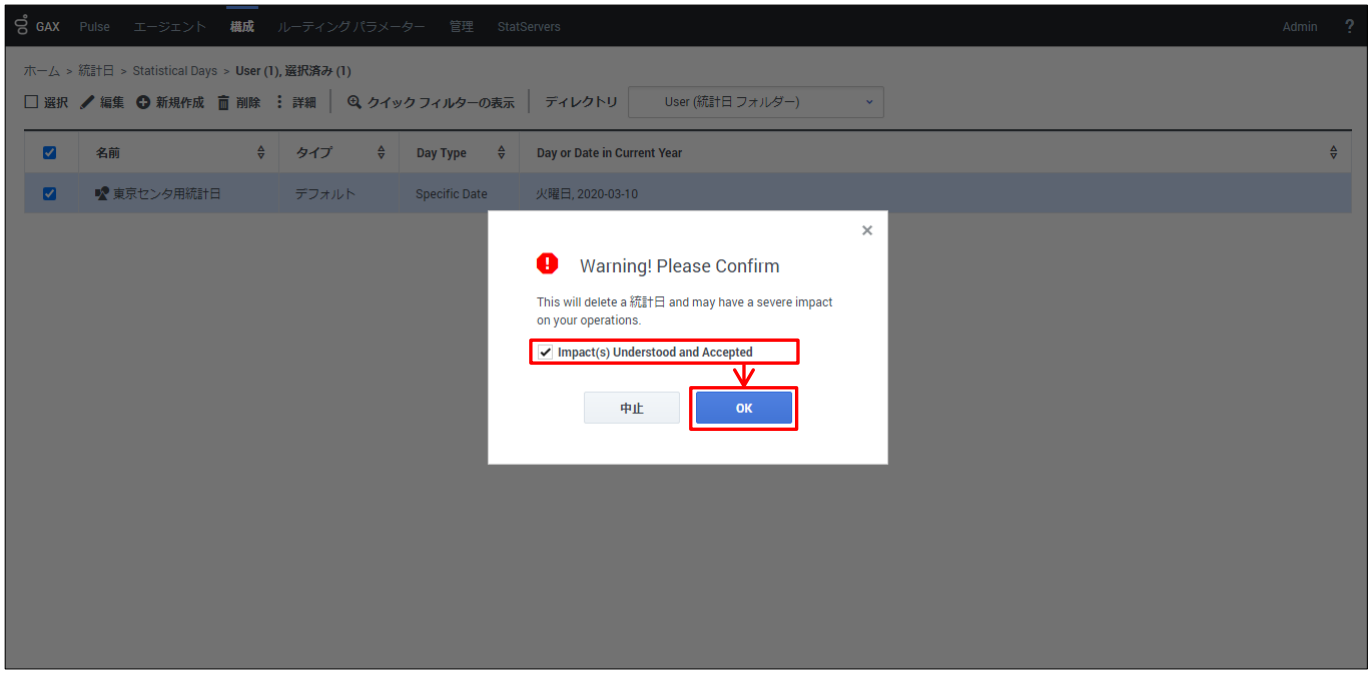


1.6.1.4.3　統計日の削除

(1) 統計日の設定画面から削除したい統計日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。画面は「東京センタ用統計日」の設定を削除する場合の例となります。



(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



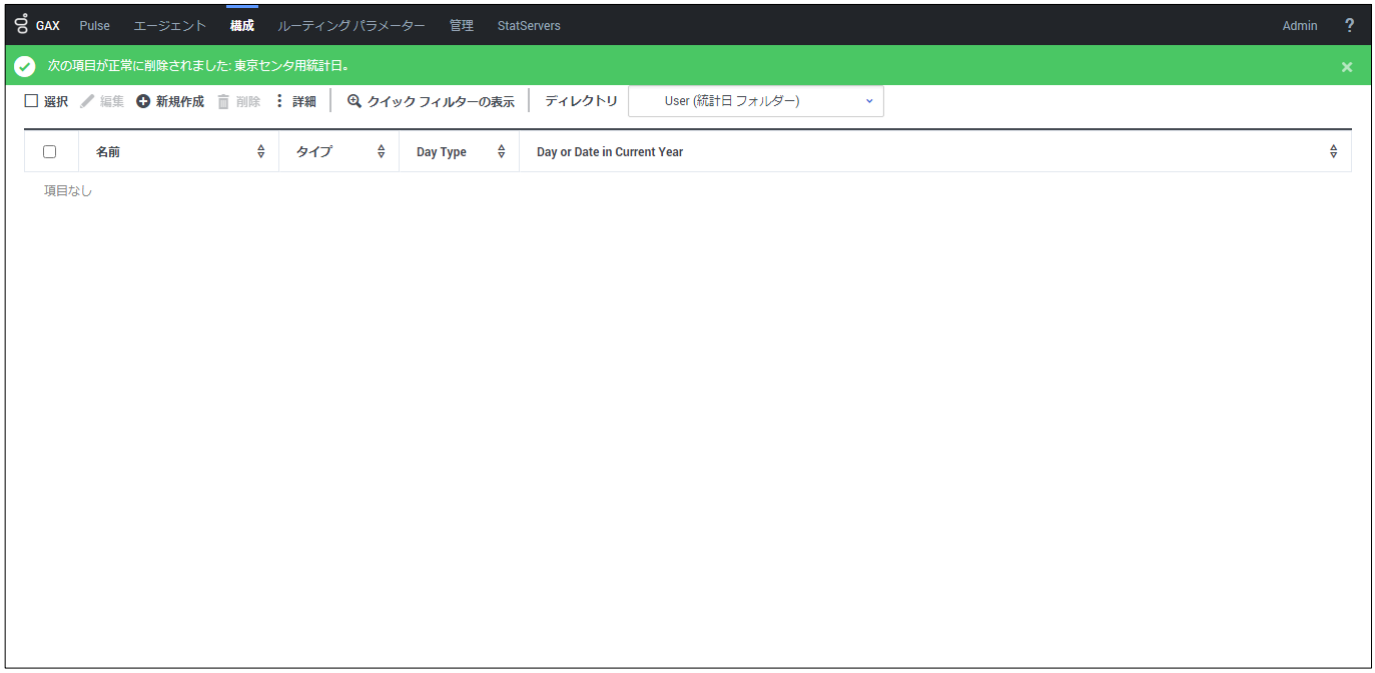
統計日の削除について

- 統計テーブルで利用中の統計日も削除が可能です。利用中である旨を示す警告等はありませんのでご注意ください。

Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) 統計日が削除されます。



1.6.1.4.4　Day of Year Adjustment

「Day Type」を「Day of Year」で作成した統計日において、設定された日付の値を変更します。

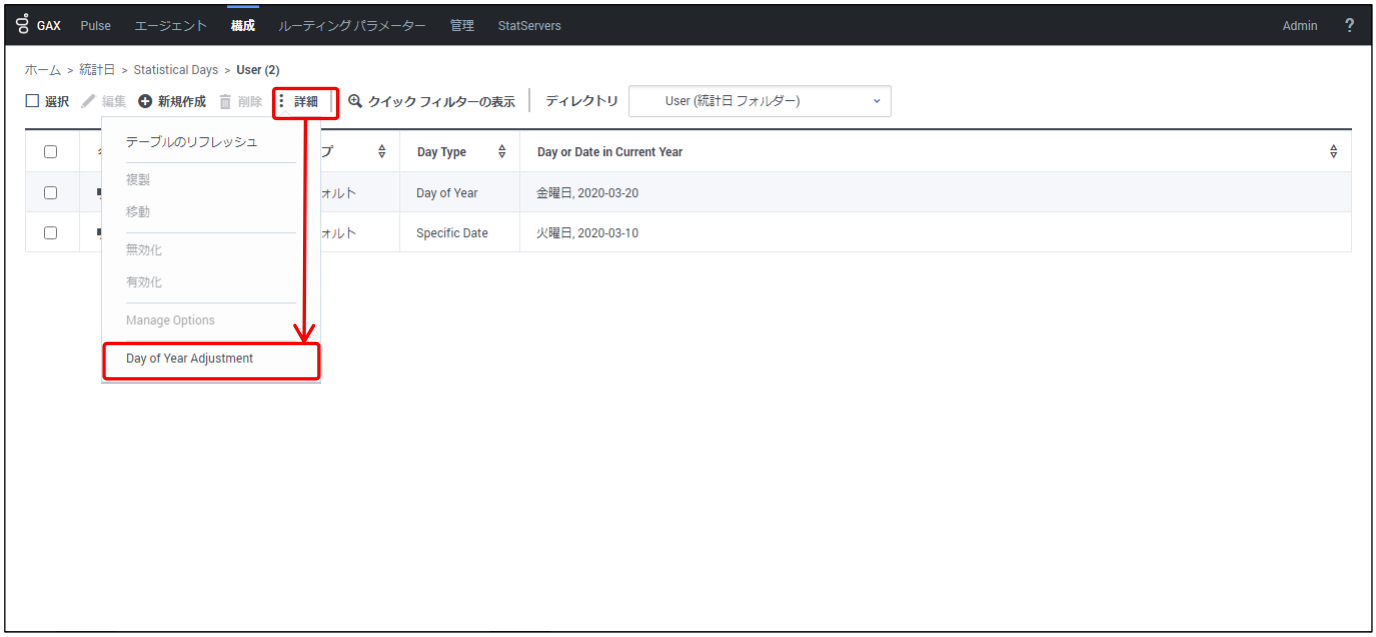
「1.6.1.4.2 統計日の変更」（P.311）の手順では作成済み統計日の日付は変更できないため、毎年日付が変わる可能性がある統計日を定義した場合の日付を変更する場合には、本機能を利用するか統計日を再作成してください。

なお、本機能はうるう年対応として実装されているため、2 月 28 日以降に設定されている統計日に対してのみ有効となります。

Day of Year の Day Type について

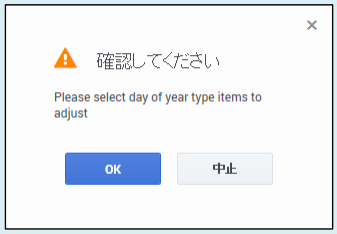
- 統計日の設定において、日付指定タイプを[日付]、年設定を[すべて]とした場合が該当します。

(1) 「Day Type」に「Day of Year」と表示されている統計日が設定されていることを確認し、[詳細]から「Day of Year Adjustment」を選択します。



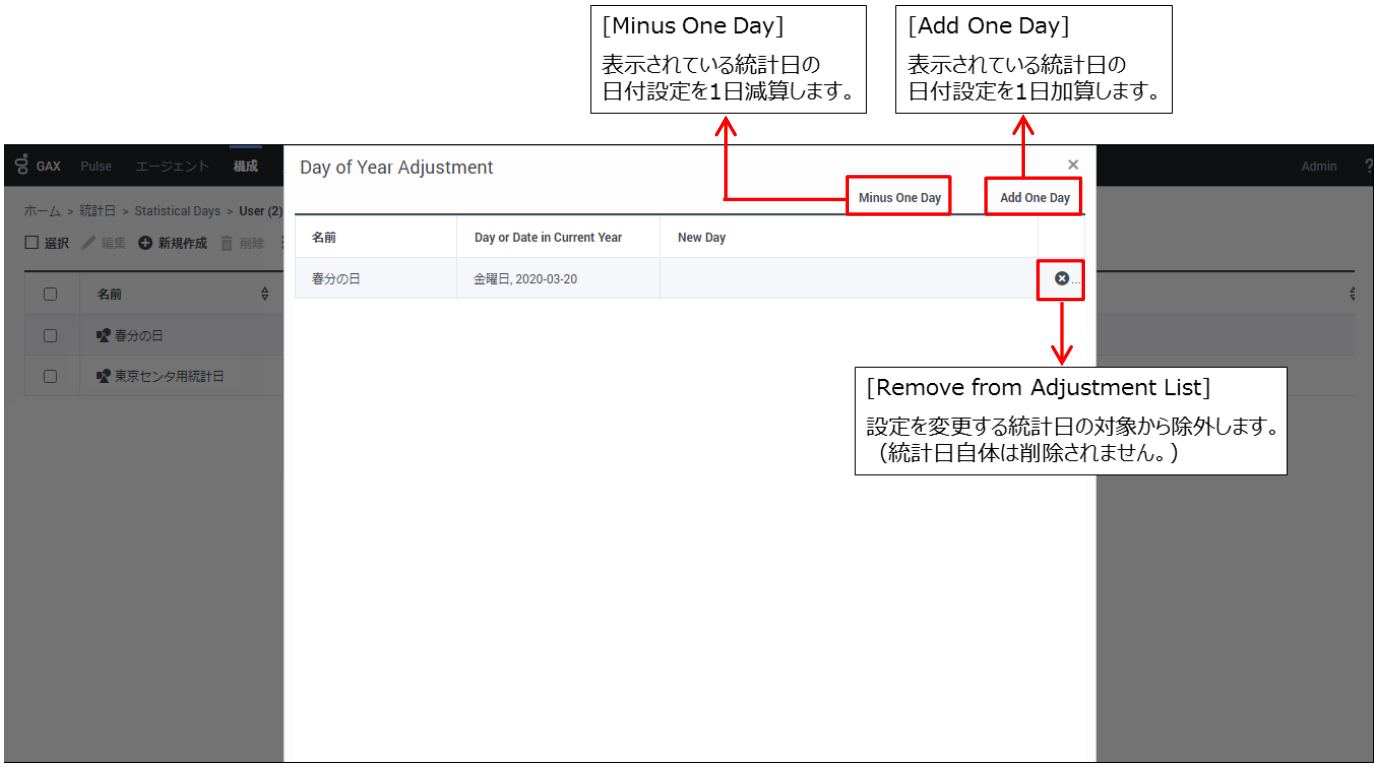
統計日の選択について

- 全ての統計日の設定変更を行う場合には、チェックボックスにチェックを入れずに[Day of Year Adjustment]を選択してください。尚、設定変更画面（次頁）では設定変更対象の統計日を除外することが可能です。「Day of Year」の統計日が存在しない場合は、以下のメッセージが表示されます。



- 特定の統計日のみ設定変更を行う場合には、対象の統計日のチェックボックスにチェックを入れて[Day of Year Adjustment]を選択してください。「Day of Year」以外の統計日が含まれていると、[Day of Year Adjustment]が有効になりません。

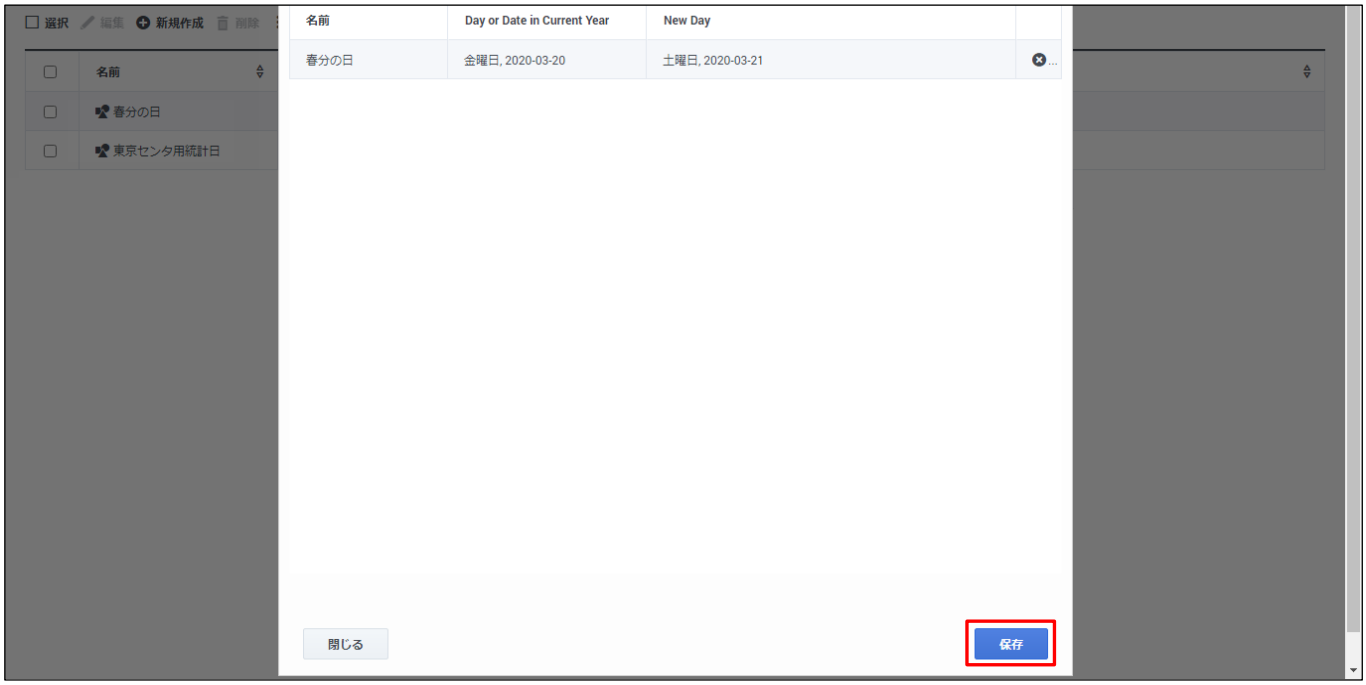
(2) 「Day of Year Adjustment」ダイアログが表示されます。設定を入力します。



2 日以上の減算/加算について

- 1 回の設定で減算/加算できる日付は 1 日となります。2 日以上の減算/加算が必要な場合は、(1)（前頁）の手順から、必要な日付の回数の設定変更を実施してください。

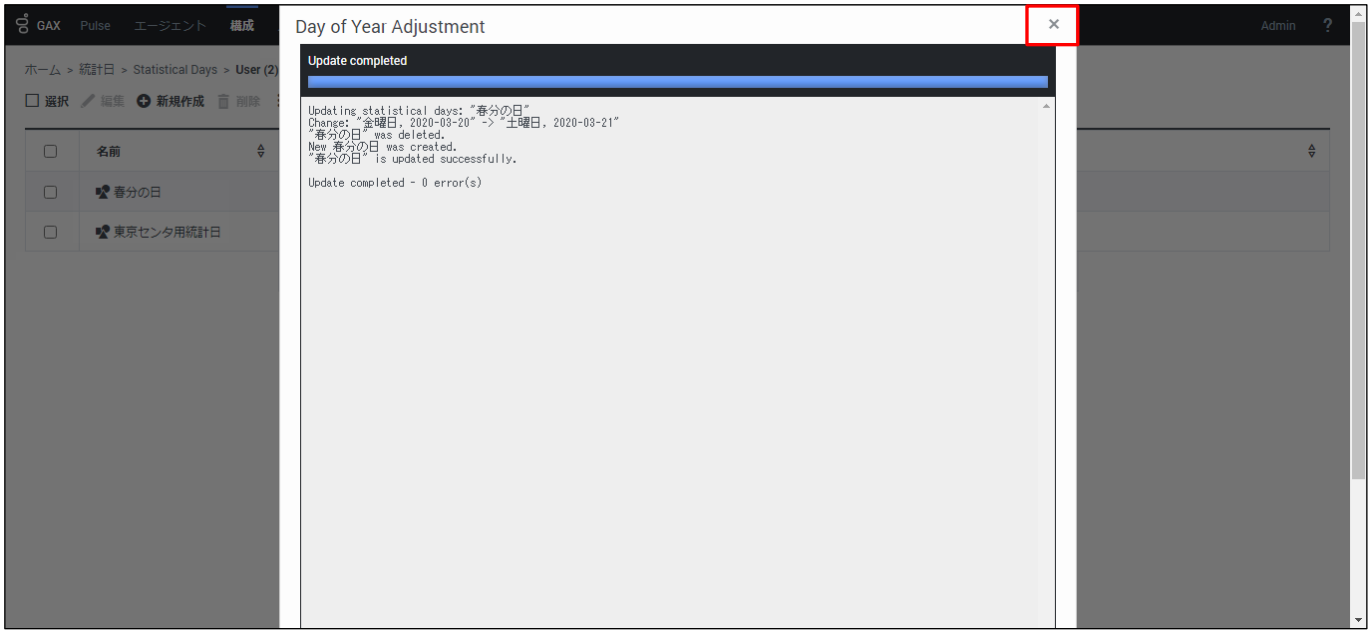
(3) 設定が完了したら、[保存]をクリックします。



保存の表示について

- [保存]が表示されていない場合は、画面を下へスクロールしてください。

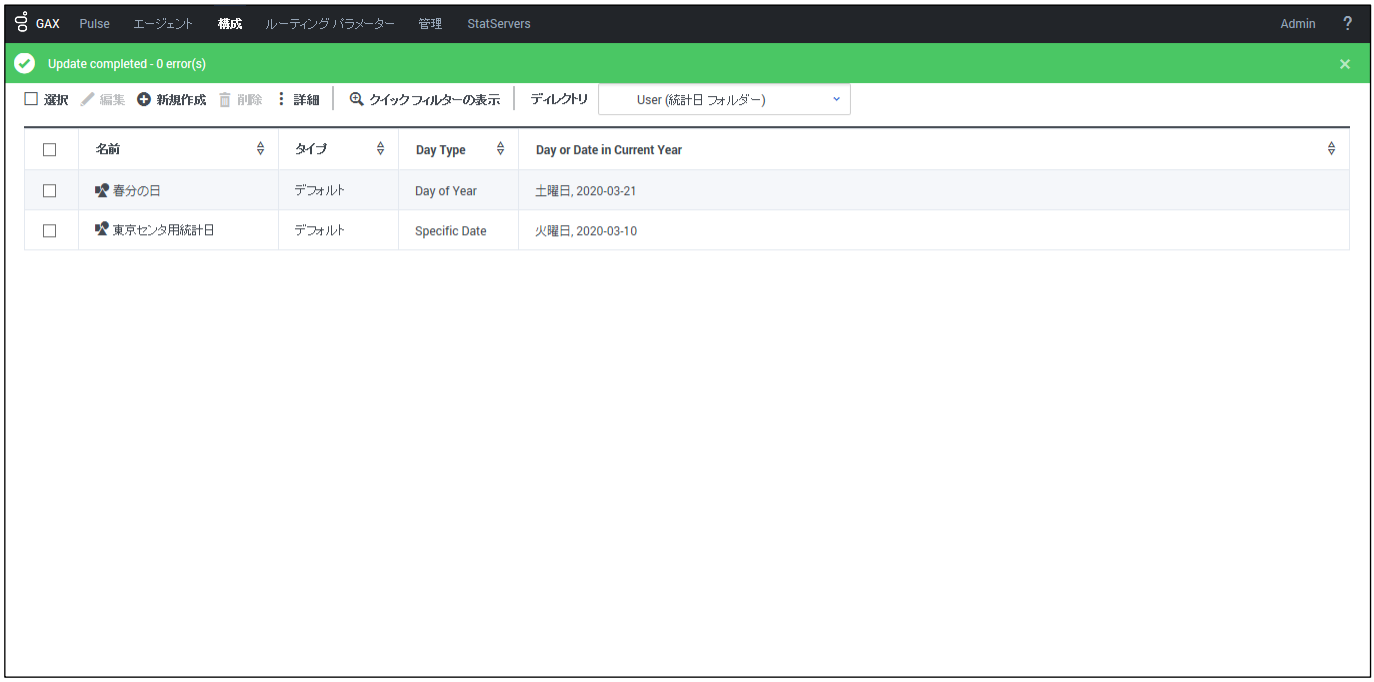
(4) 設定が実行されます。画面右上の[X]をクリックして画面を閉じます。



Download Log について

- 実行結果をテキストファイルにダウンロードすることが可能です。

(5) 設定が反映されます。


GAX
Pulse
エージェント
構成
ルーティング パラメーター
管理
StatServers
Admin
Update completed - 0 error(s)
選択
編集
新規作成
削除
詳細
クイック フィルターの表示
ディレクトリ
User (統計日 フォルダー)
名前
タイプ
Day Type
Day or Date in Current Year
春分の日
デフォルト
Day of Year
土曜日, 2020-03-21
東京センタ用統計日
デフォルト
Specific Date
火曜日, 2020-03-10

1.6.1.5　統計テーブル設定

コールフローで利用する統計テーブルの作成、変更、削除を行う機能です。統計テーブルの設定を行うには、構築用管理者権限/テナント管理者/スーパーバイザ権限のいずれかのアカウントでログインする必要があります。

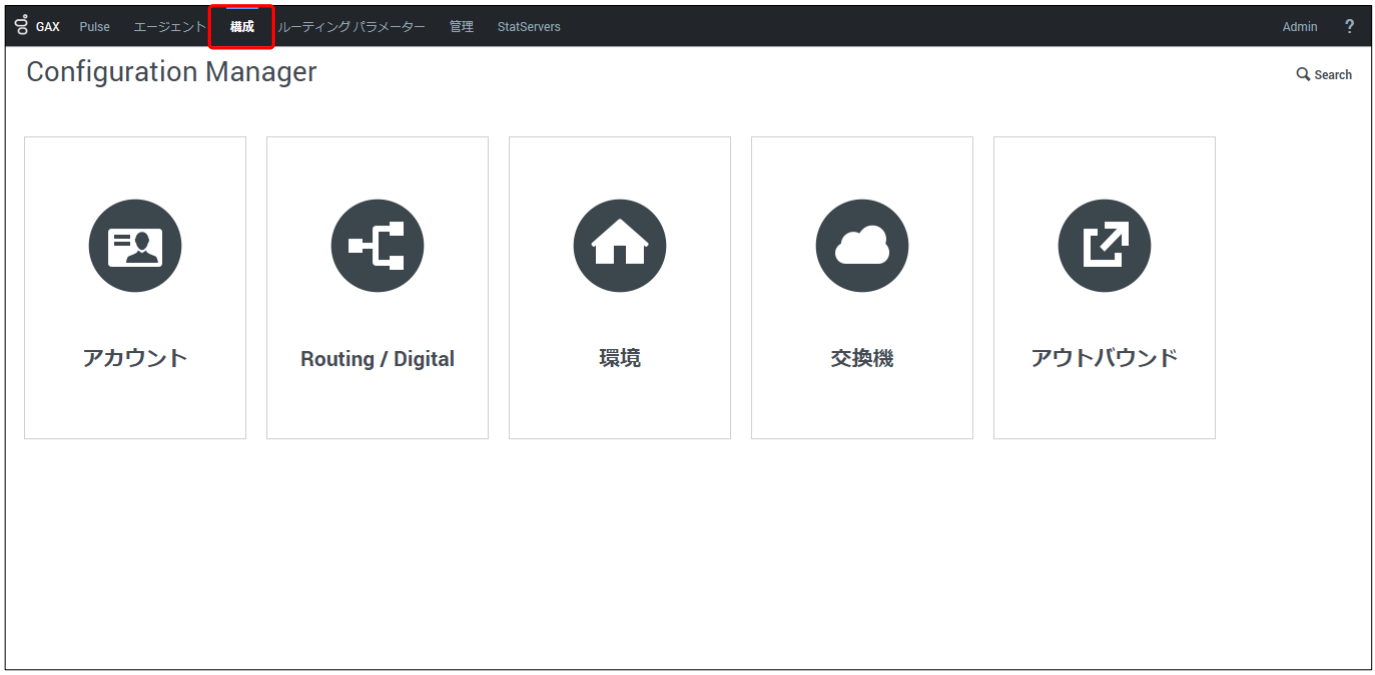
統計テーブル設定について

- 統計テーブル設定は、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。

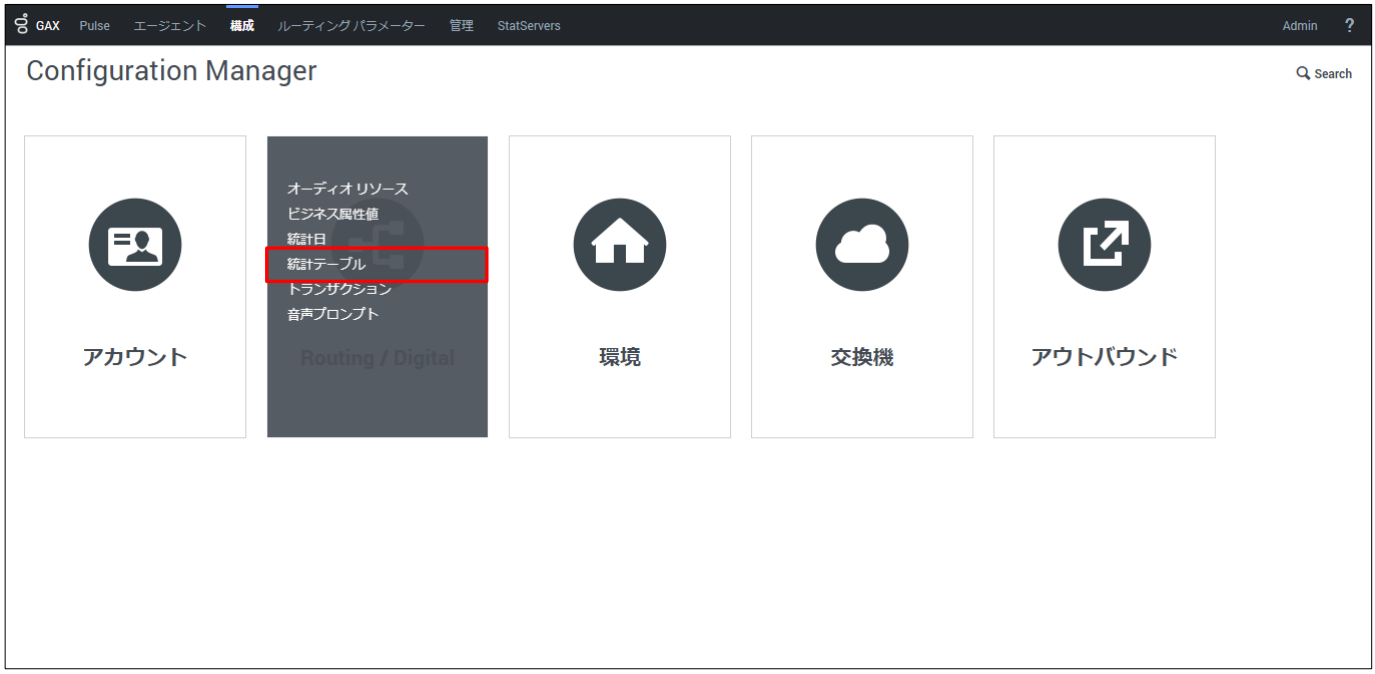
統計テーブルの作成可能上限について

- 統計テーブルの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

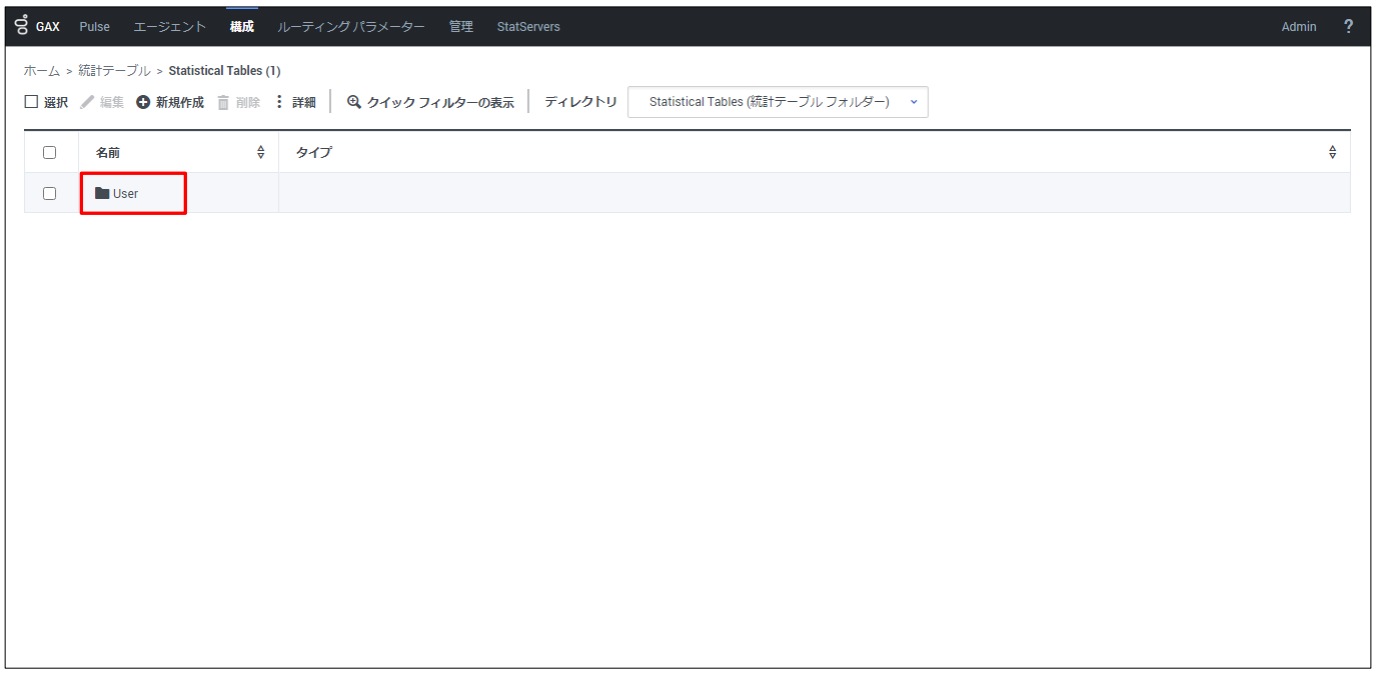
(1) [構成]メニューを選択します。



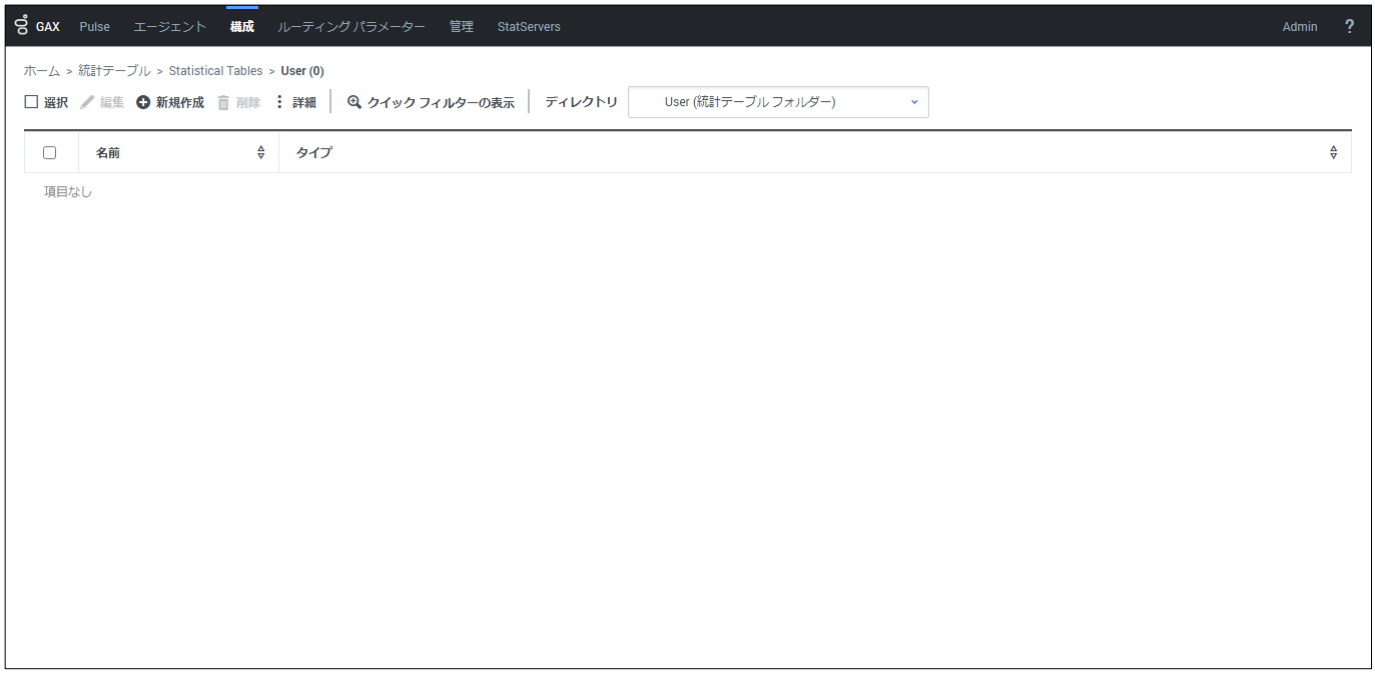
(2) [ルーティング]から[統計テーブル]を選択します。



(3) [User]をクリックします。

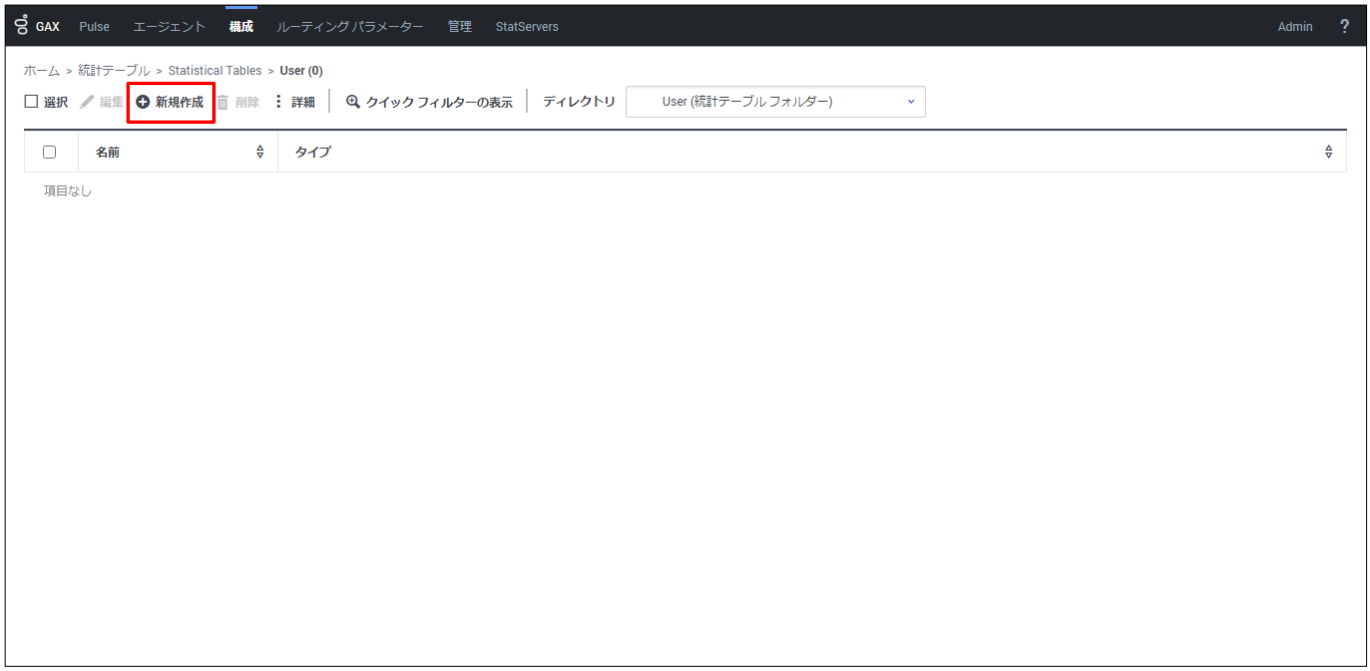


(4) 統計テーブルの設定画面が表示されます。統計テーブルの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



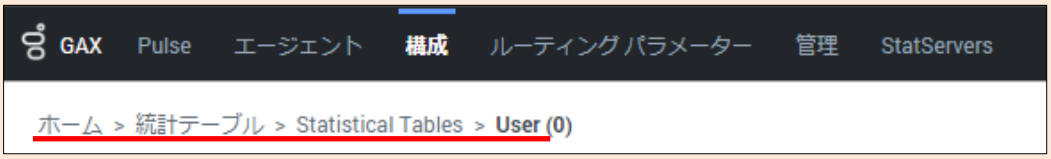
1.6.1.5.1　統計テーブルの作成

(1) [新規作成]を選択します。



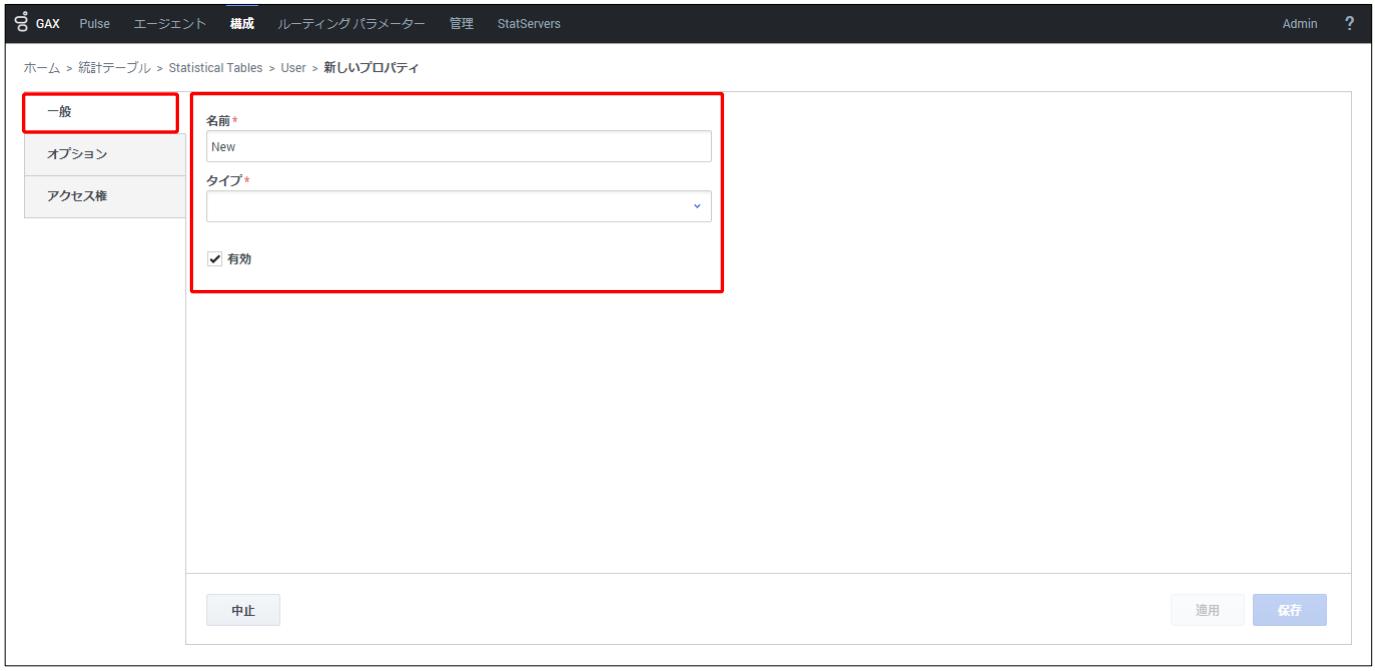
統計テーブルの作成について

- 統計テーブル作成時は、必ず[User]フォルダ配下で[新規作成]を実施してください。階層リストで新規作成を行っているフォルダの確認をお願いします。



- [User]フォルダをクリックせずに他のフォルダ配下で[新規作成]を実施した場合、設定画面は表示されますが、設定を[適用]/[保存]しようとするとエラーとなります。エラーとなった場合、投入済の設定を維持したまま[User]フォルダへ作成することができませんので、これまで投入した設定を再度[User]フォルダで設定し直す必要があります。

(2) 統計テーブルの新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。



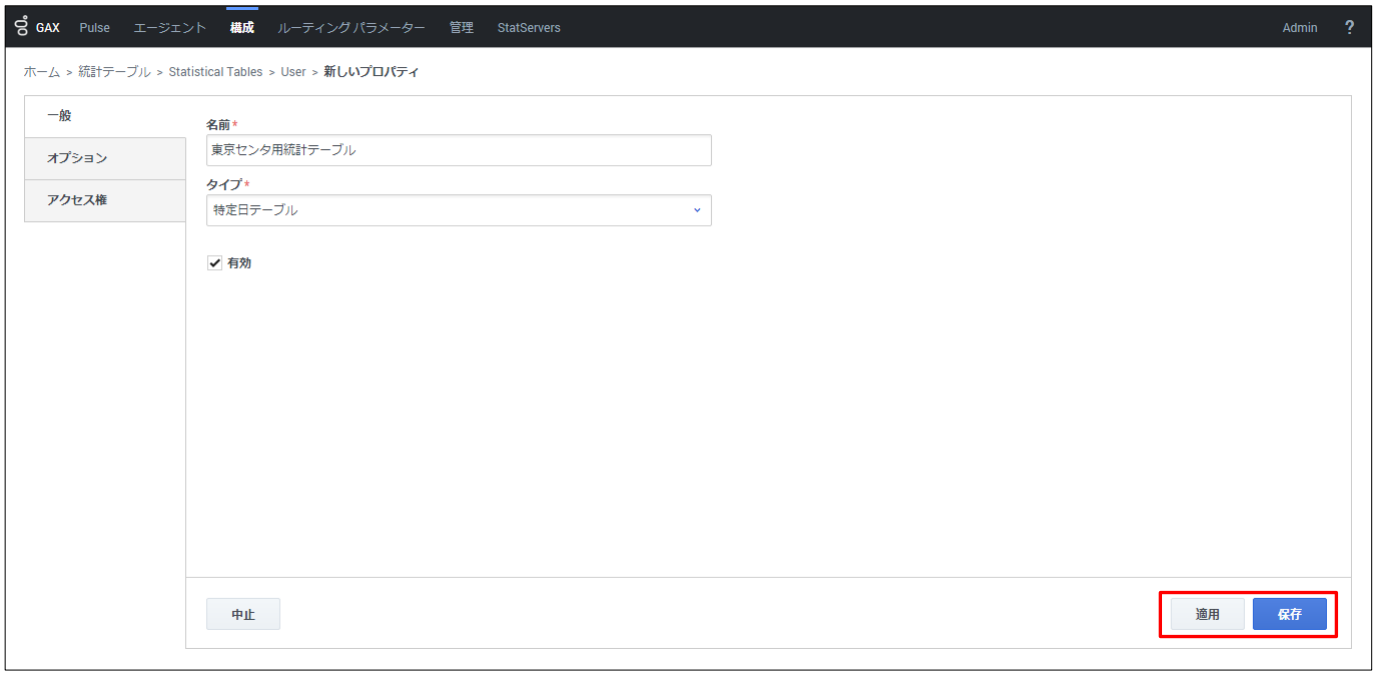
統計テーブルの項目について

- 統計テーブルの設定項目の詳細については、環境構築ベンダーへご確認ください。

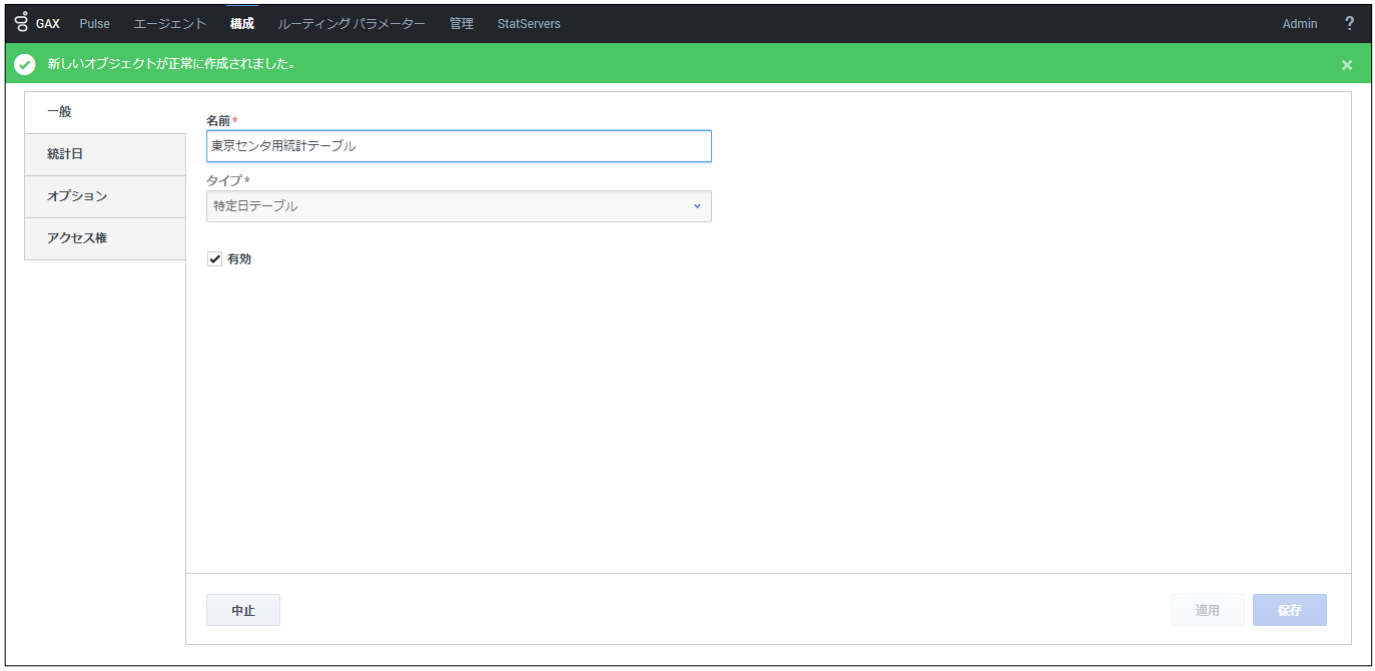
統計テーブル画面について

- [オプション]、[アクセス権]のタブは使用しません。
- [アクセス権]のタブを選択すると「Server Error」が表示されますが異常ではありません。ご了承ください。

(3) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックして統計テーブルを作成します。



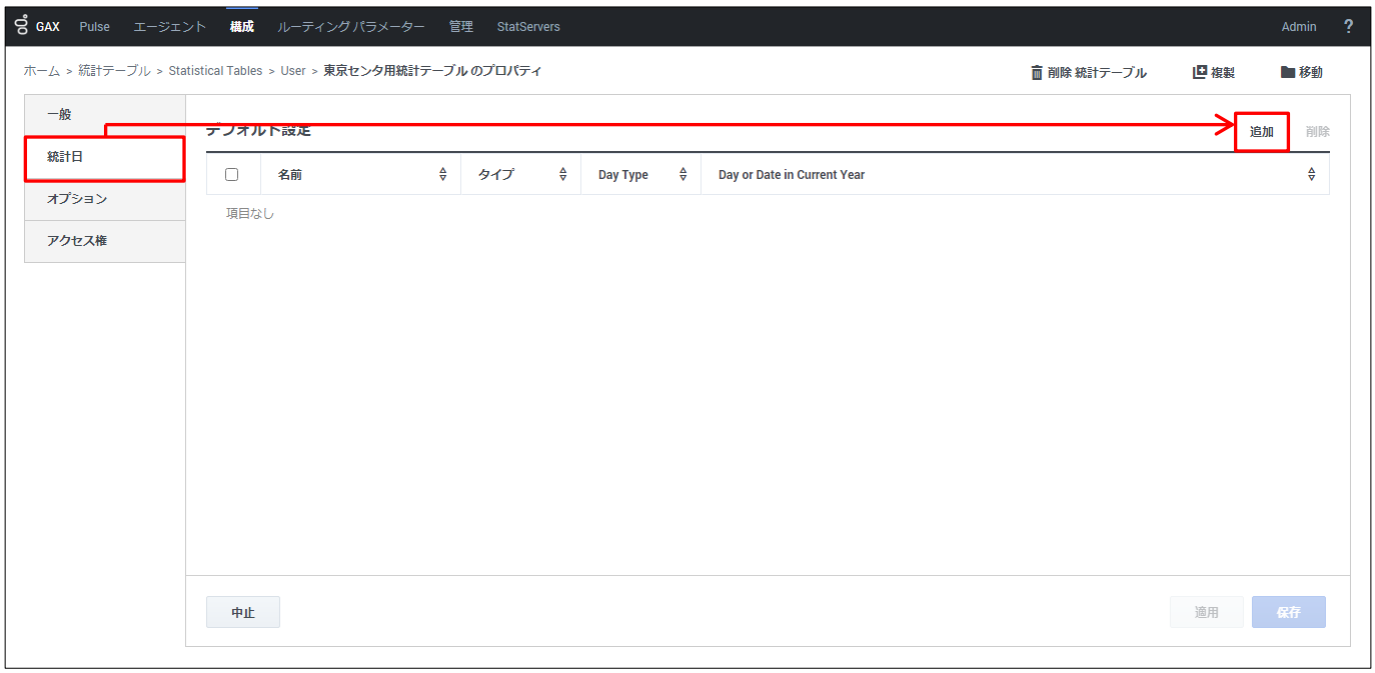
(4) 統計テーブルが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。



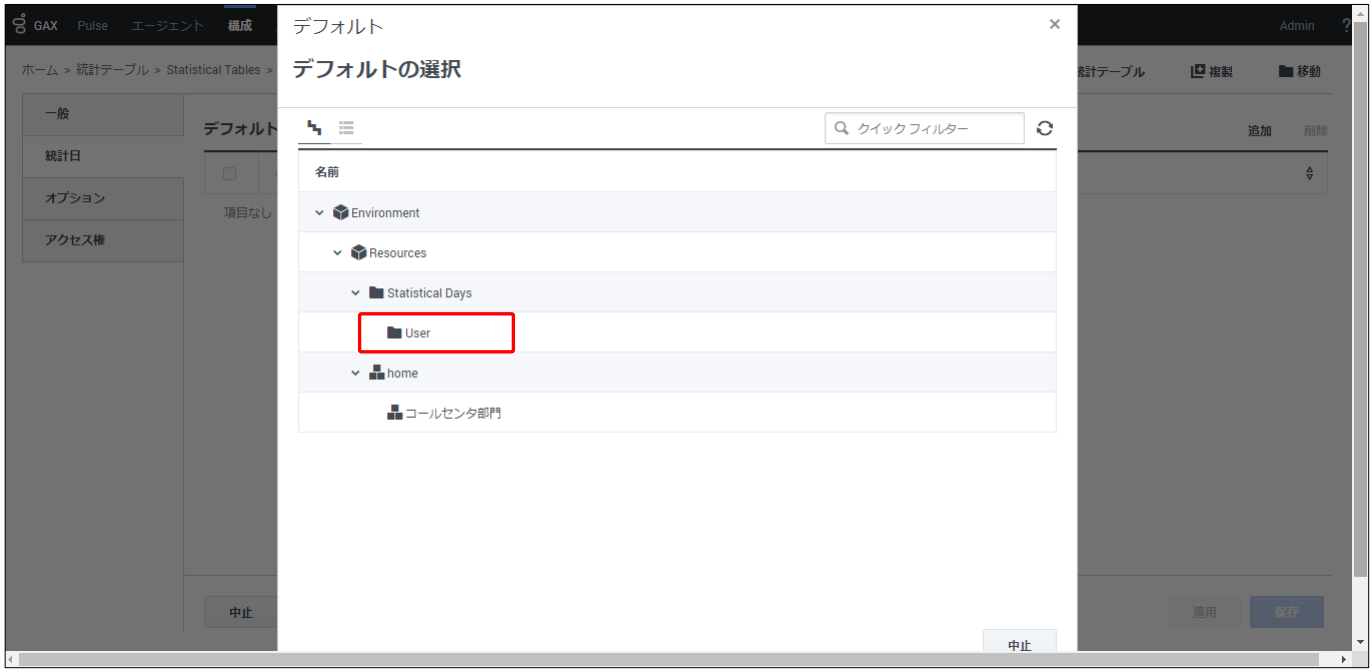
統計テーブル画面について

- 設定が完了すると新たに[統計日]のタブが表示されるようになります。引き続き統計日の割当をこのタブから設定します。

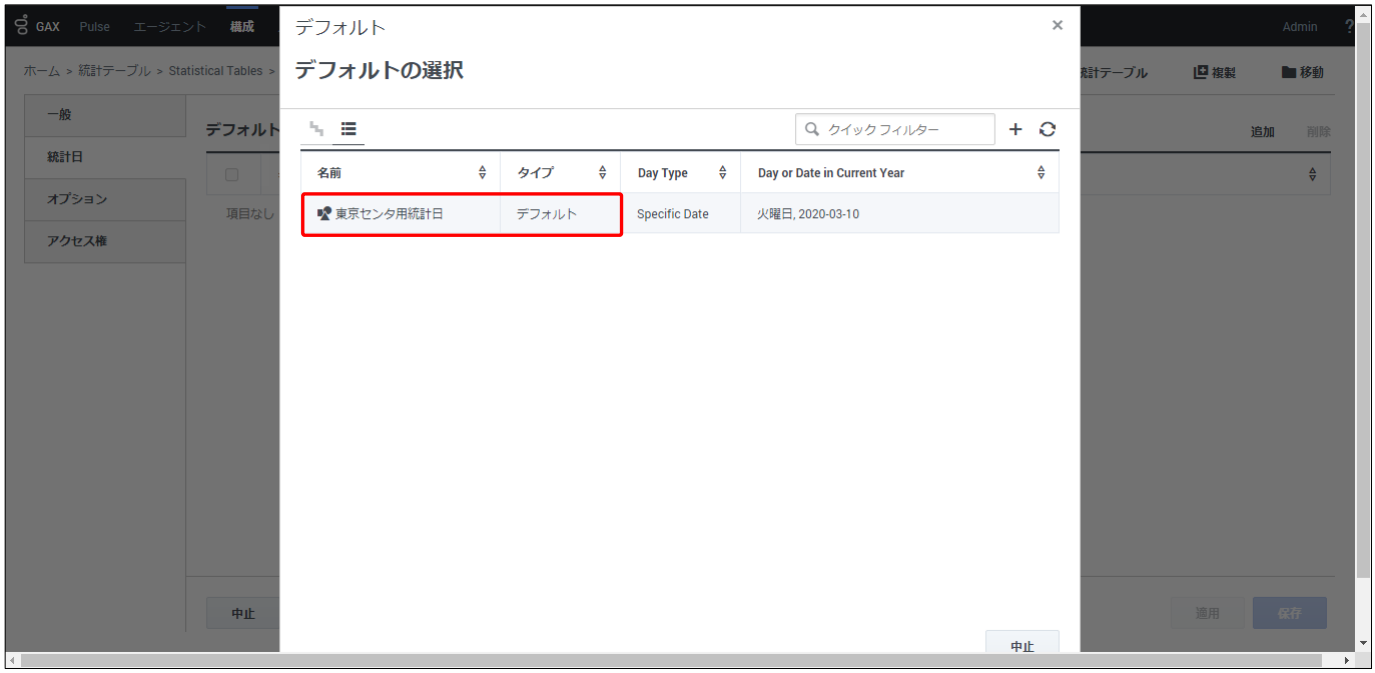
(5) [統計日]タブを選択し、右上の[追加]をクリックします。



(6) デフォルトの選択ダイアログが表示されます。[User]をクリックします。



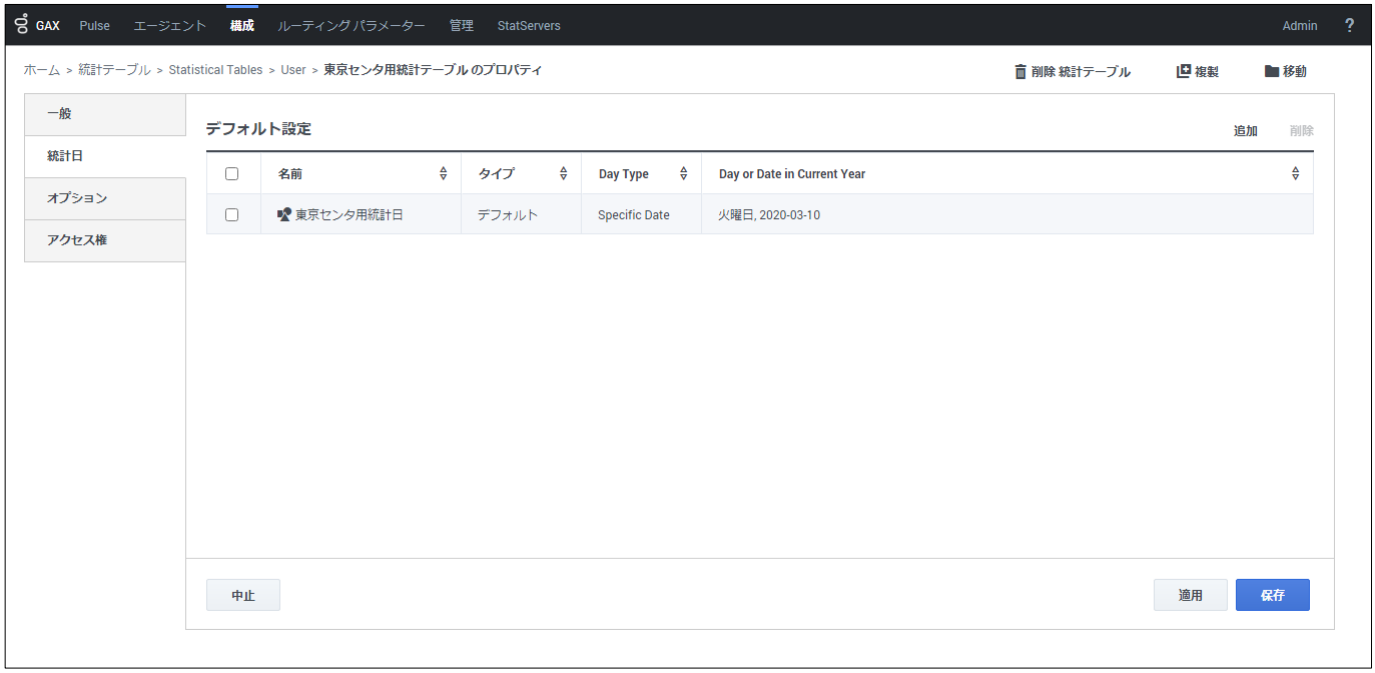
(7) 追加する統計日を選択します。画面は「東京センタ用統計日」を選択する場合の例となります。



統計日について

- 統計テーブル作成時には統計日が作成済みである必要があります。
- 統計日の作成方法は「1.6.1.4.1 統計日の作成」(P.308) を参照してください。

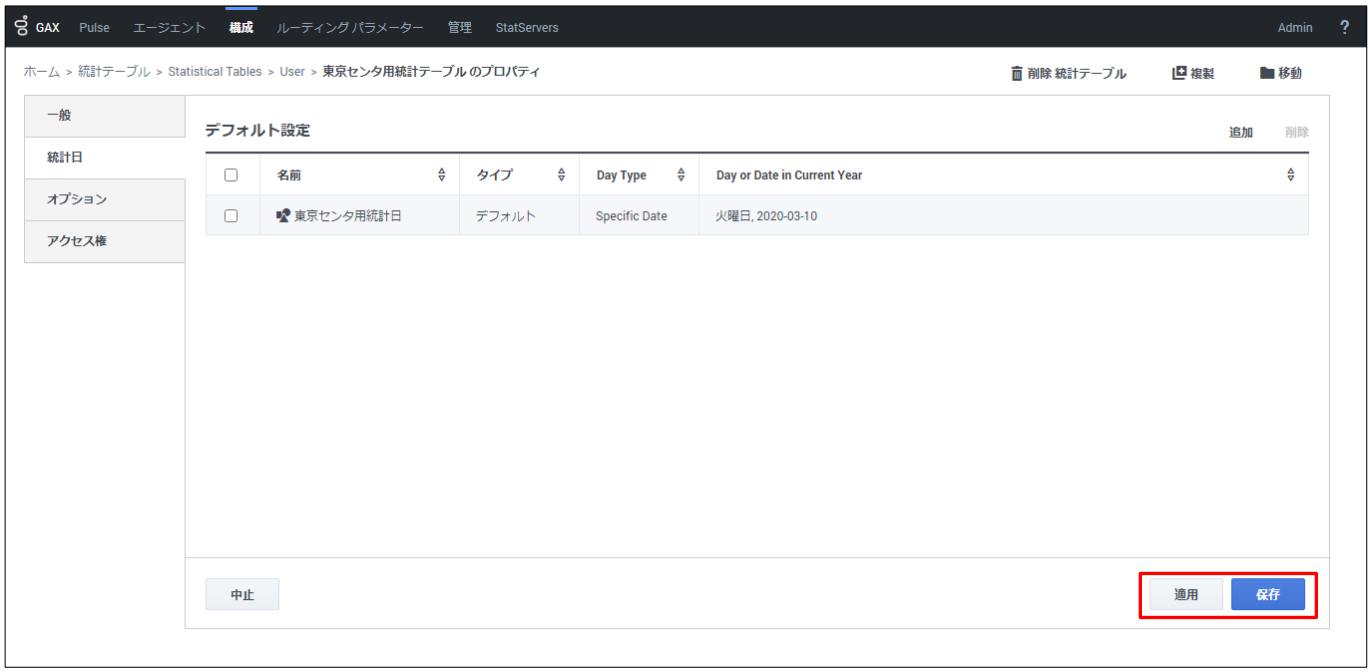
(8) 統計日が設定されます。



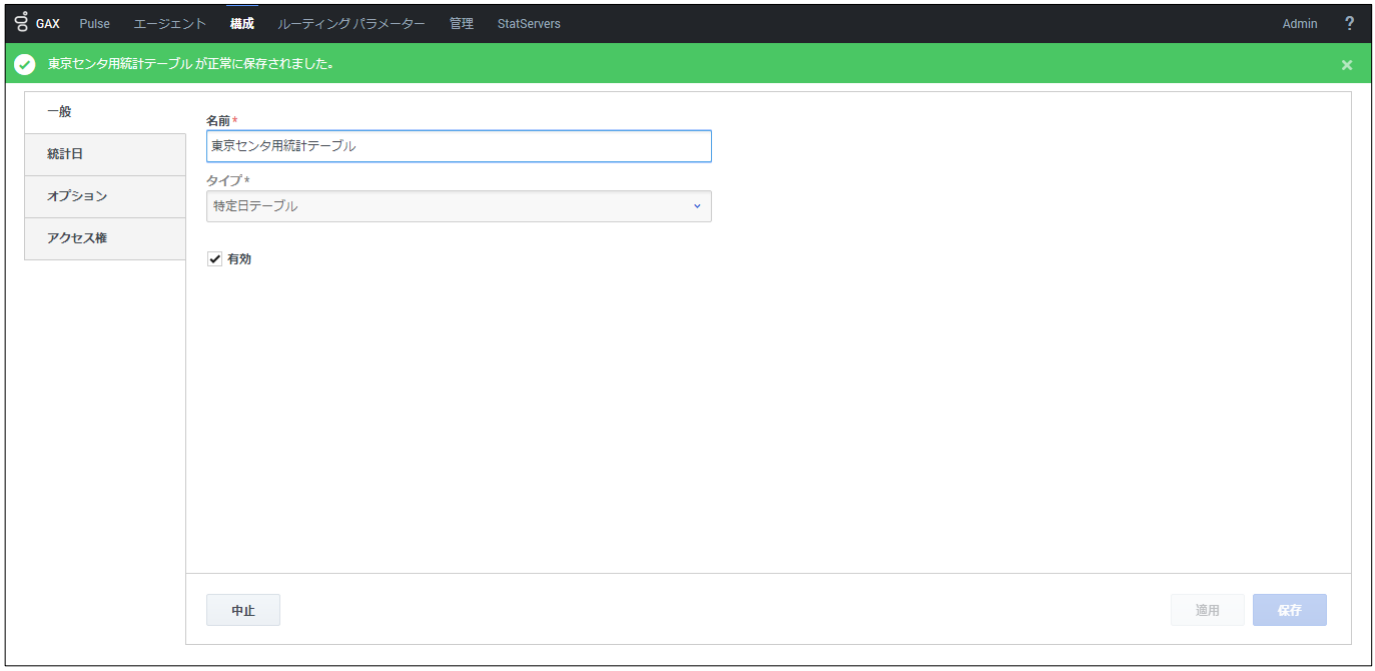
複数統計日の設定について

- 統計日を複数設定する場合は、「(5)」(P.326) からここまでの手順を再度実行してください。
- 一度の操作で複数の統計日を選択/設定することはできません。

(9) [適用]/[保存]をクリックして統計テーブルの設定を完了します。

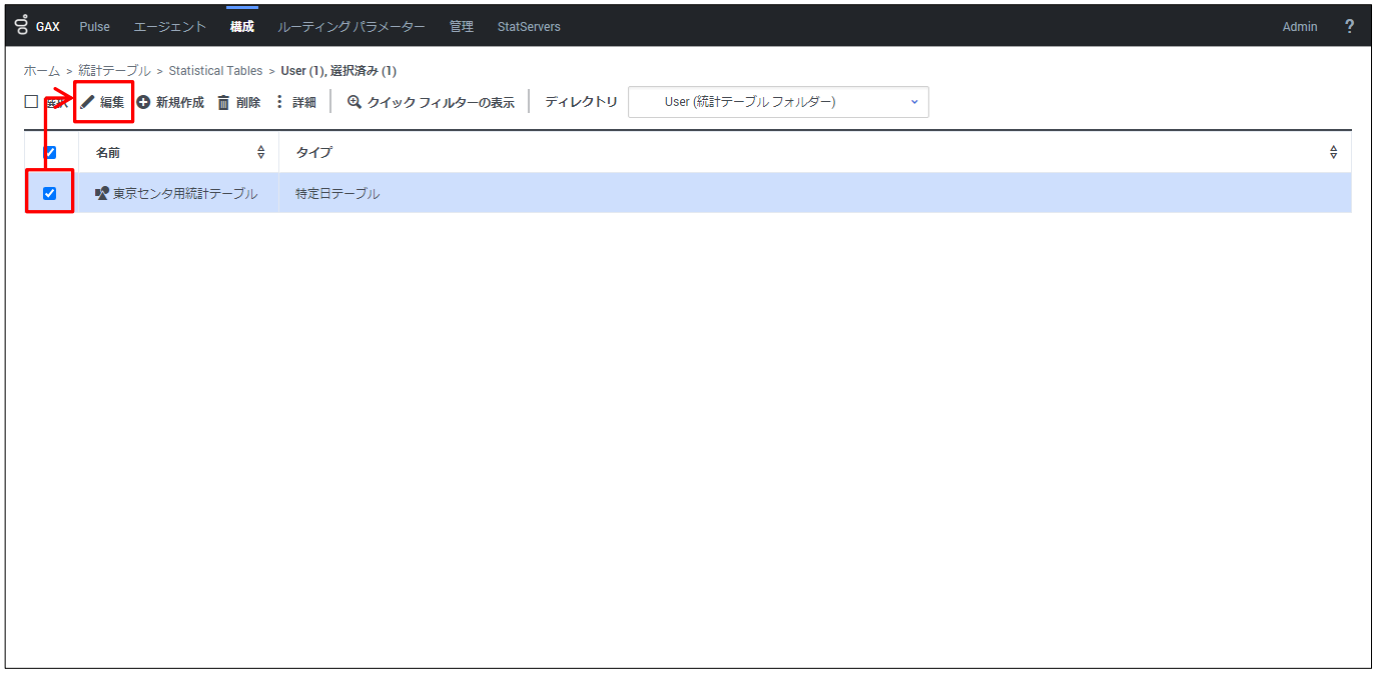


(10)統計テーブルが設定されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

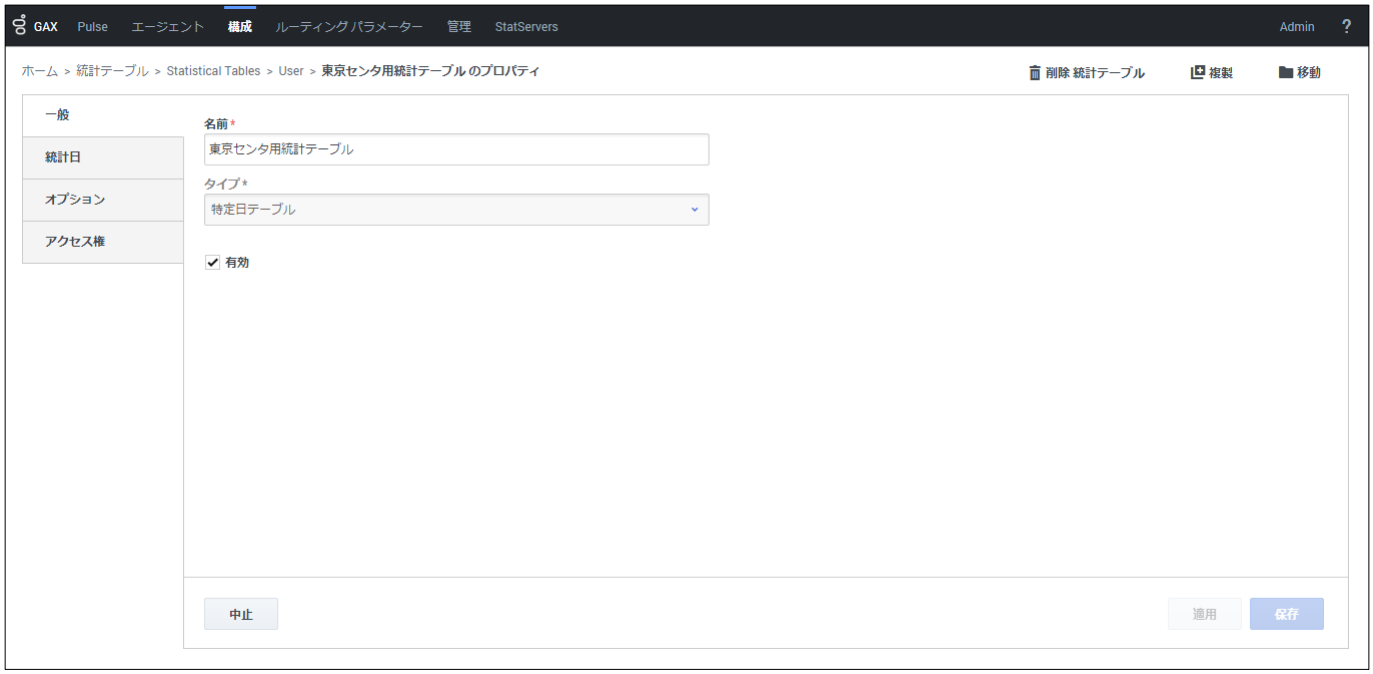


1.6.1.5.2　統計テーブルの変更

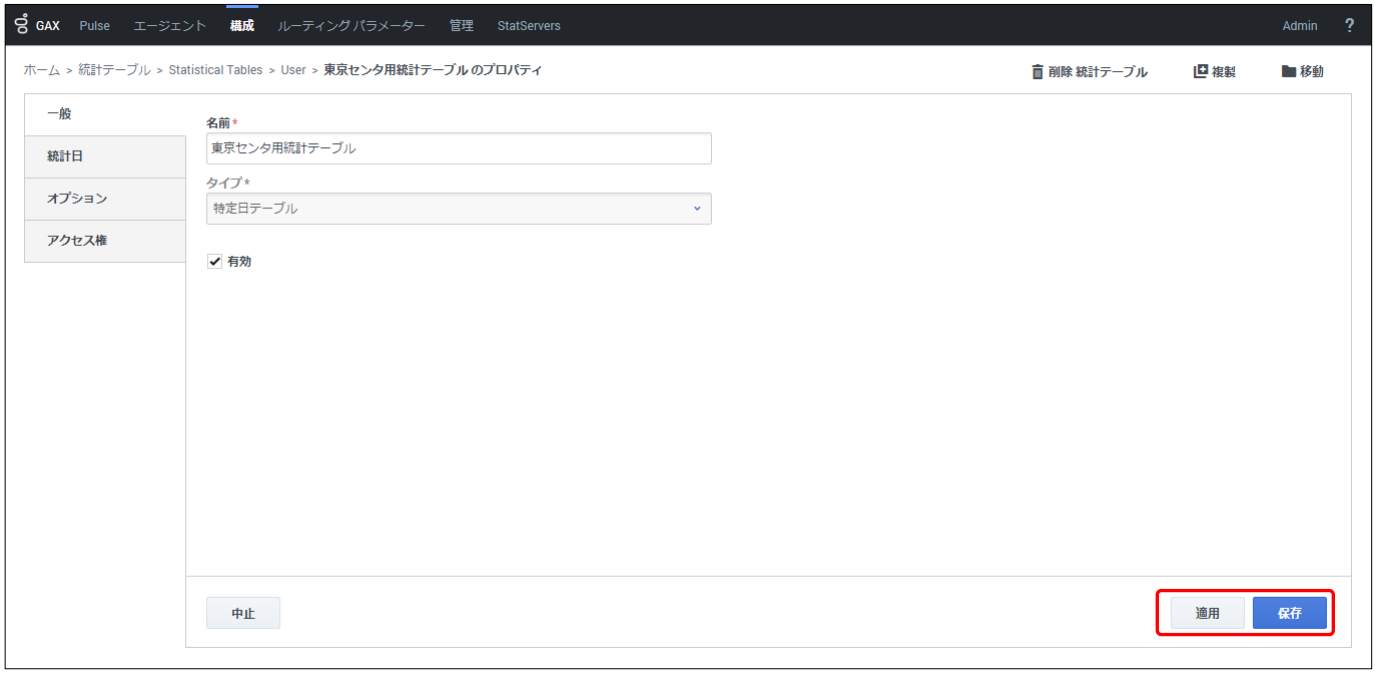
(1) 統計テーブルの設定画面から変更したい統計テーブルのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ用統計テーブル」の設定を変更する場合の例となります。



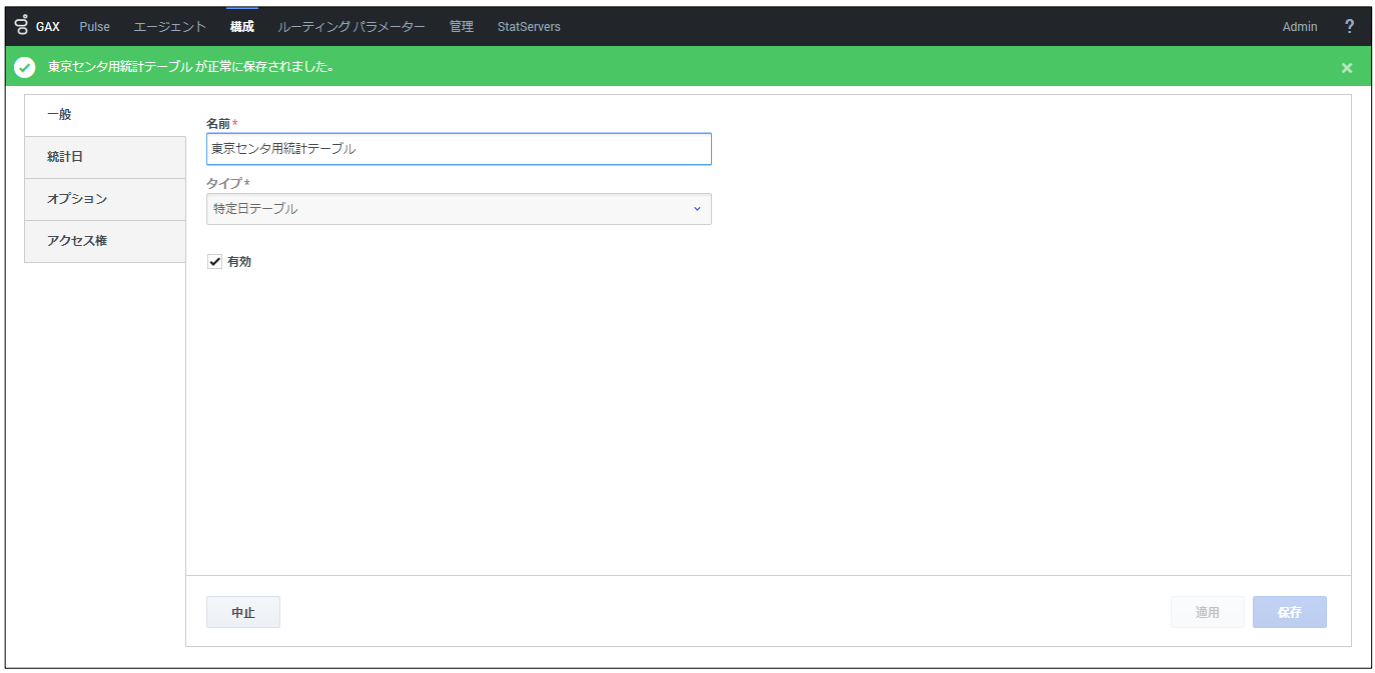
(2) 統計テーブルの設定画面が開きます。設定の変更を実施します。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

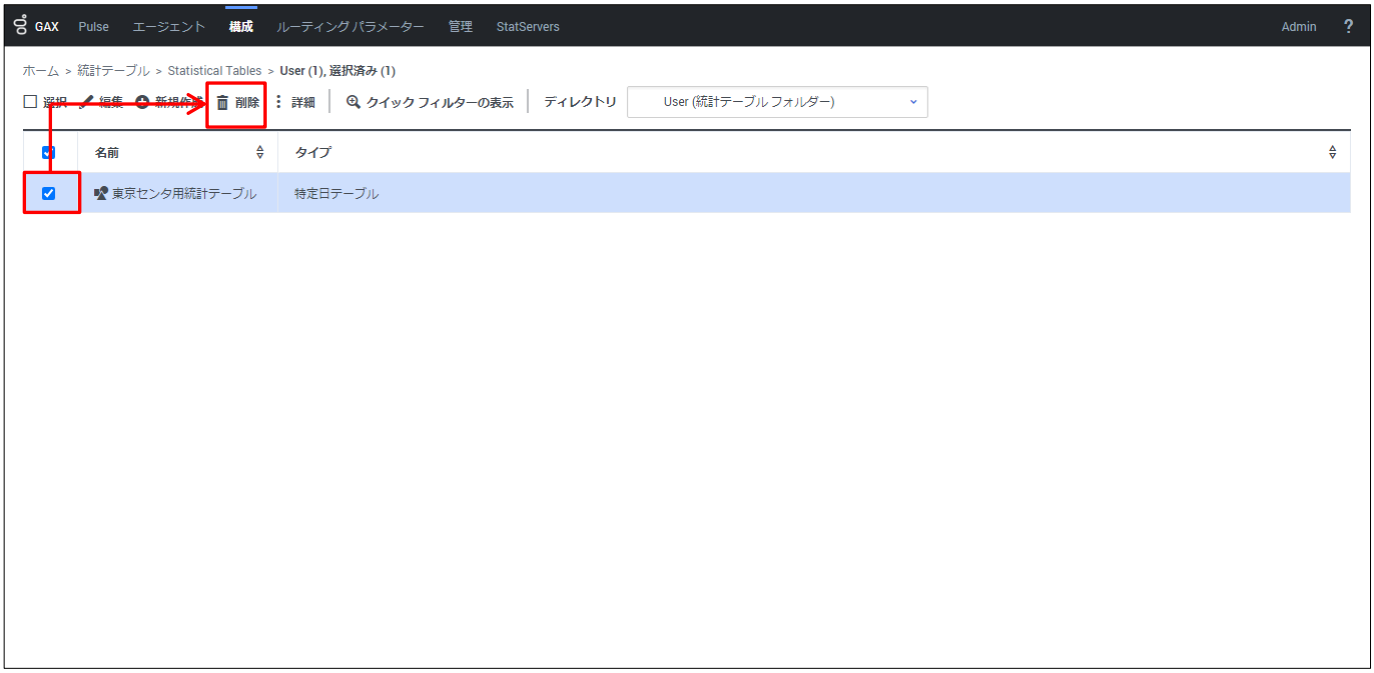


(4) 設定が反映されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

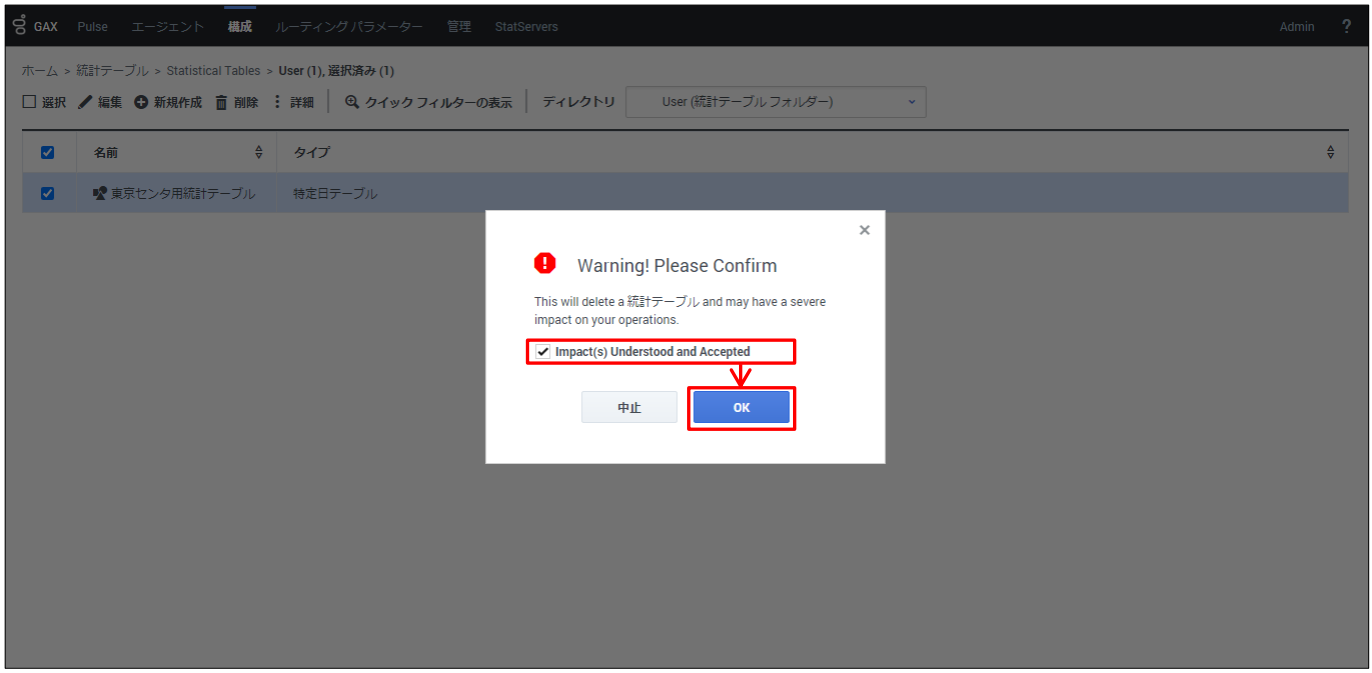


1.6.1.5.3　統計テーブルの削除

(1) 統計テーブルの設定画面から削除したい統計テーブル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。画面は「東京センタ用統計テーブル」の設定を削除する場合の例となります。



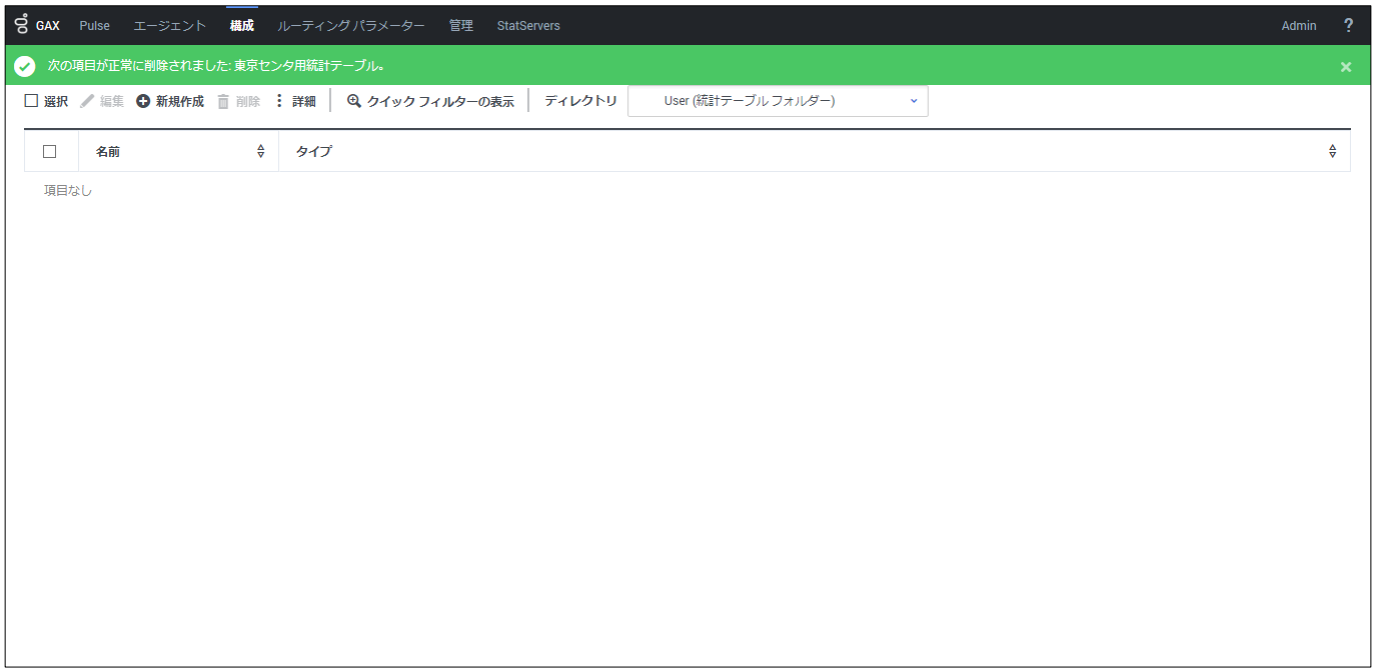
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) 統計テーブルが削除されます。



1.6.1.6　音声プロンプト設定

コールフローで利用する音声プロンプトの作成、変更、削除を行う機能です。音声プロンプトの設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

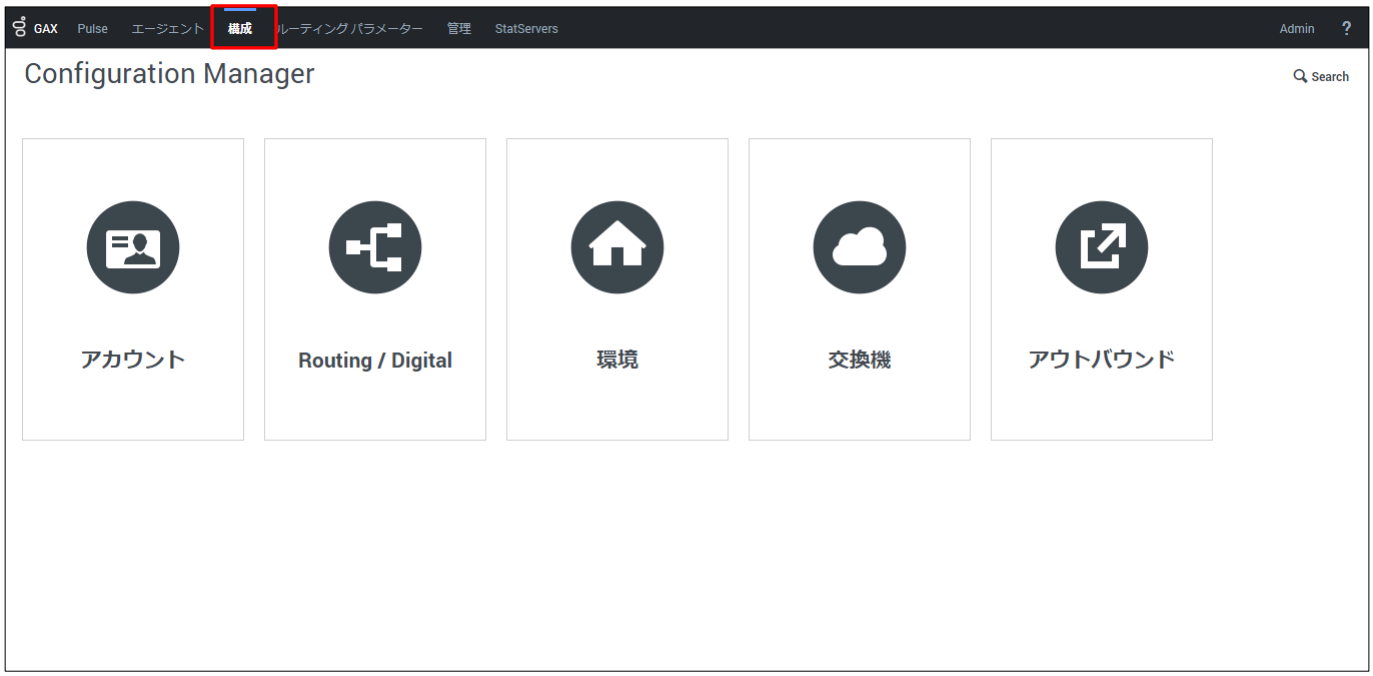
音声プロンプト設定について

- 音声プロンプト設定は、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。

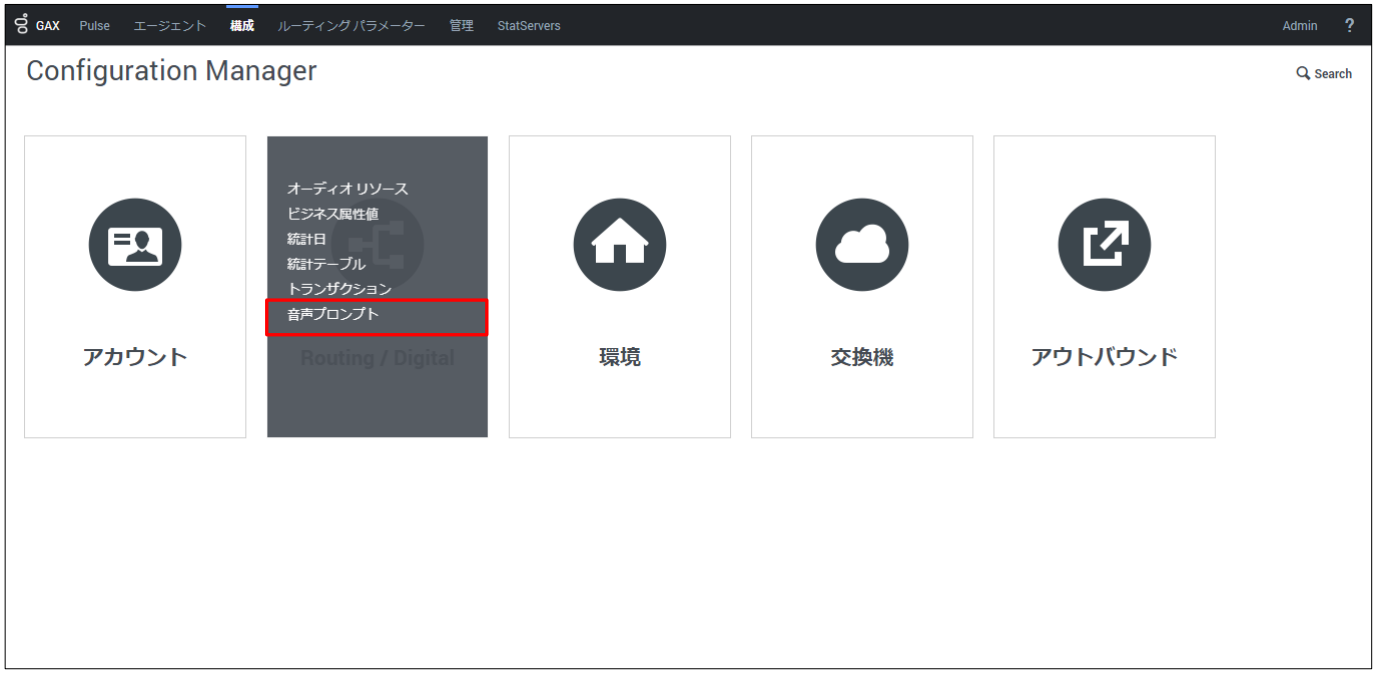
音声プロンプトの作成可能上限について

- 音声プロンプトの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

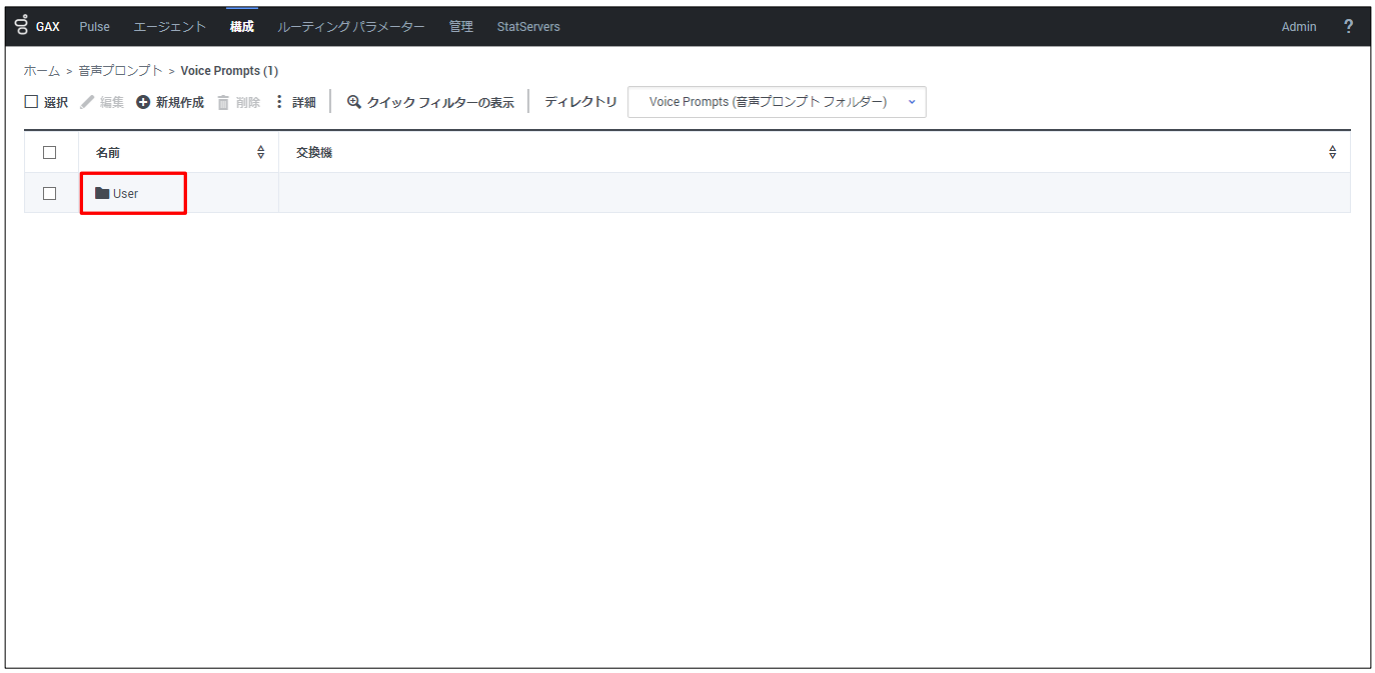
(1) [構成]メニューを選択します。



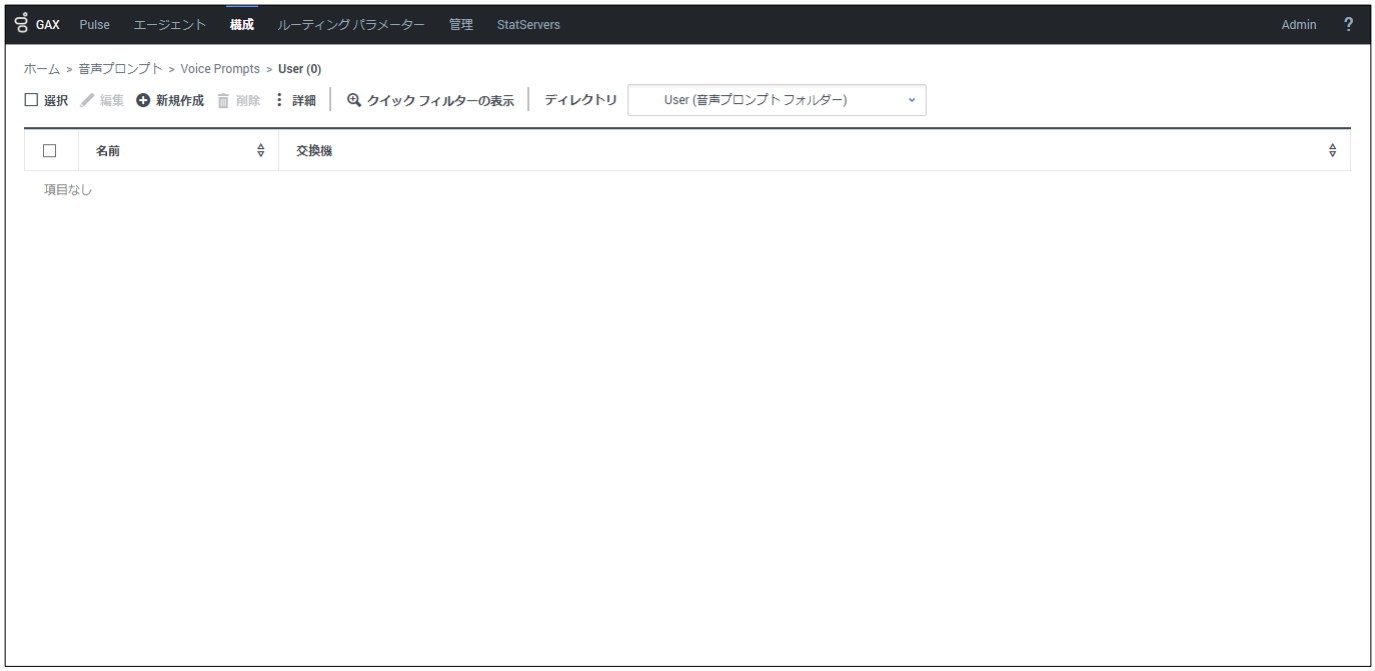
(2) [ルーティング]から[音声プロンプト]を選択します。



(3) [User]をクリックします。

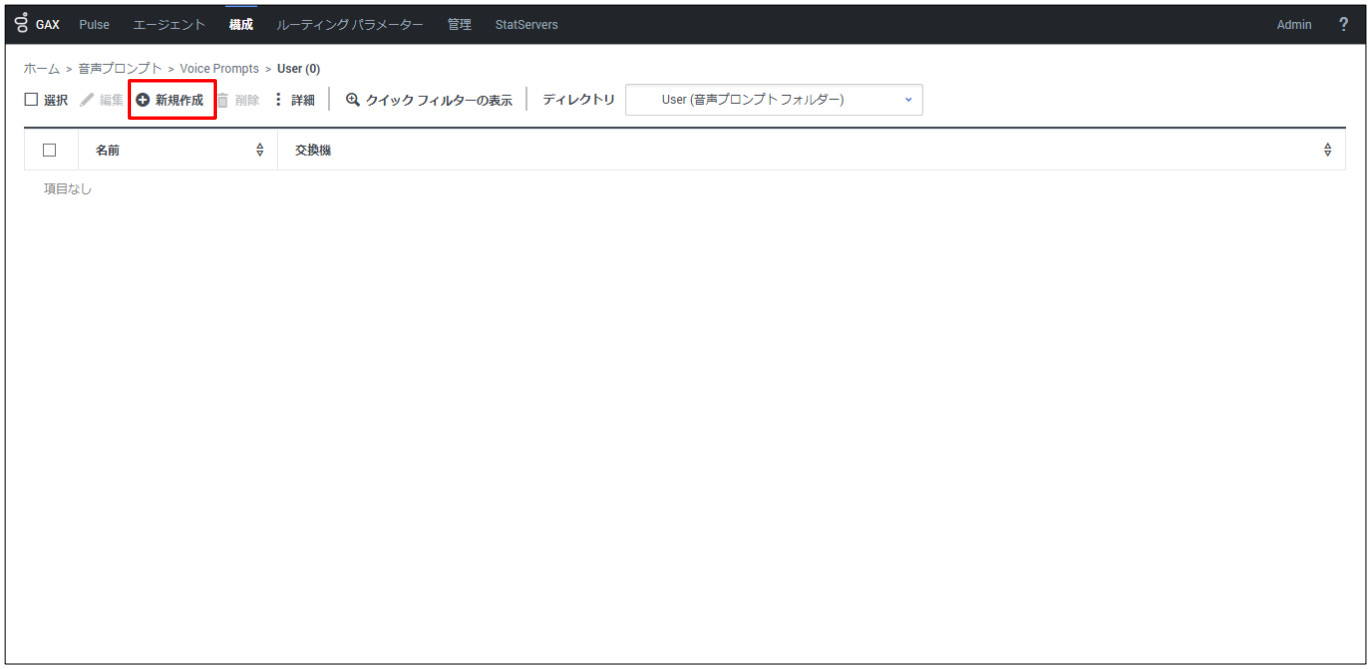


(4) 音声プロンプトの設定画面が表示されます。音声プロンプトの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



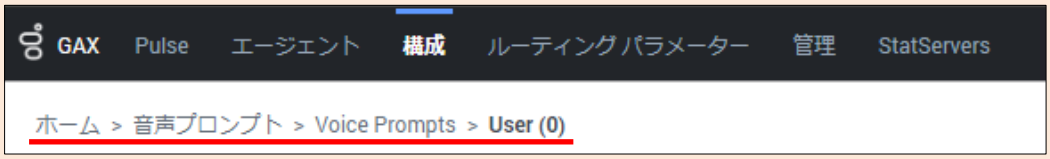
1.6.1.6.1　音声プロンプトの作成

(1) [新規作成]を選択します。



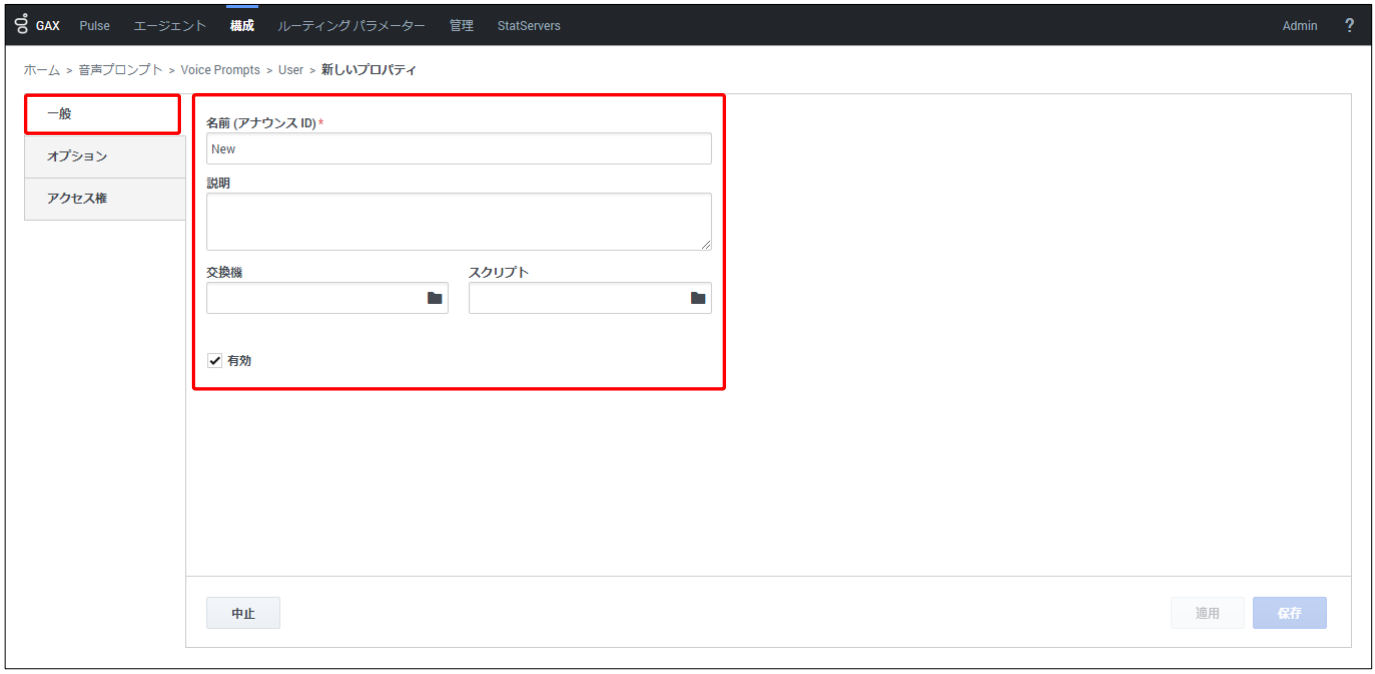
音声プロンプトの作成について

- 音声プロンプト作成時は、必ず[User]フォルダ配下で[新規作成]を実施してください。階層リストで新規作成を行っているフォルダの確認をお願いします。



- [User]フォルダをクリックせずに他のフォルダ配下で[新規作成]を実施した場合、設定画面は表示されますが、設定を[適用]/[保存]しようとするとエラーとなります。エラーとなった場合、投入済の設定を維持したまま[User]フォルダへ作成することができませんので、これまで投入した設定を再度[User]フォルダで設定し直す必要があります。

(2) 音声プロンプトの新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。



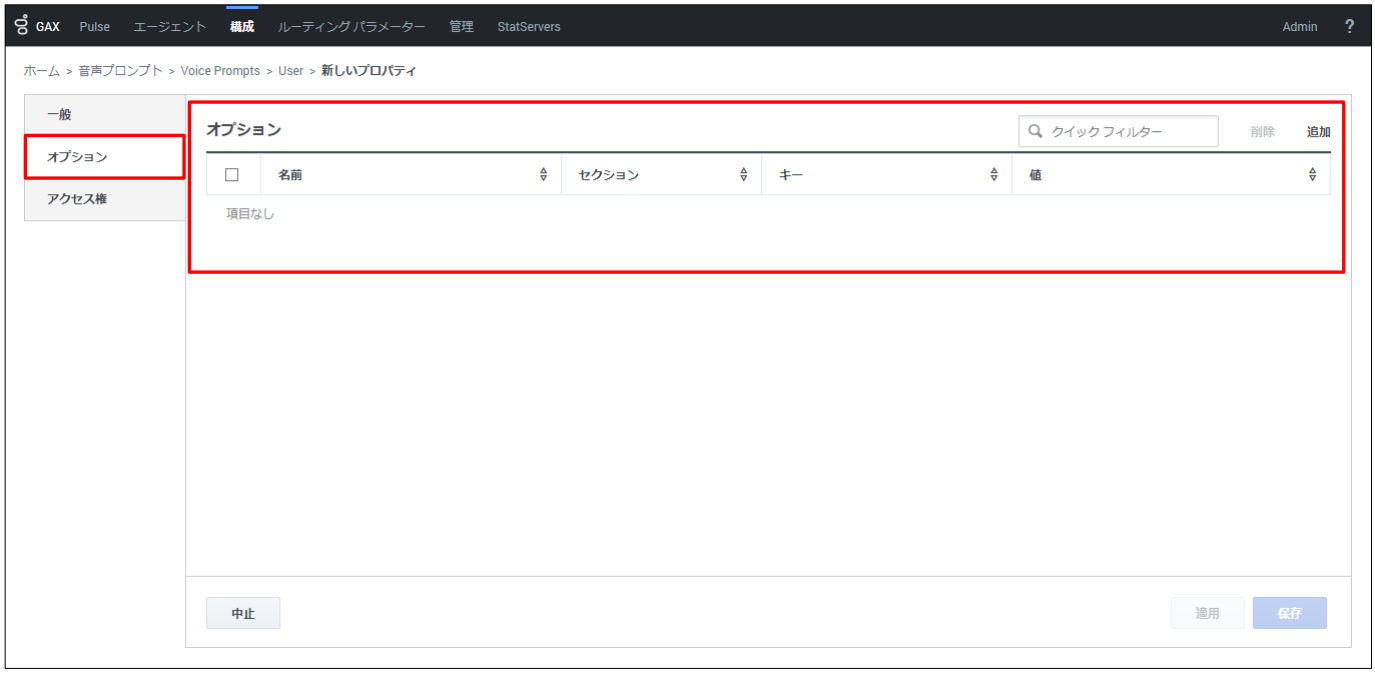
音声プロンプトの項目について

- 音声プロンプトの設定項目の詳細については、環境構築ベンダーへご確認ください。

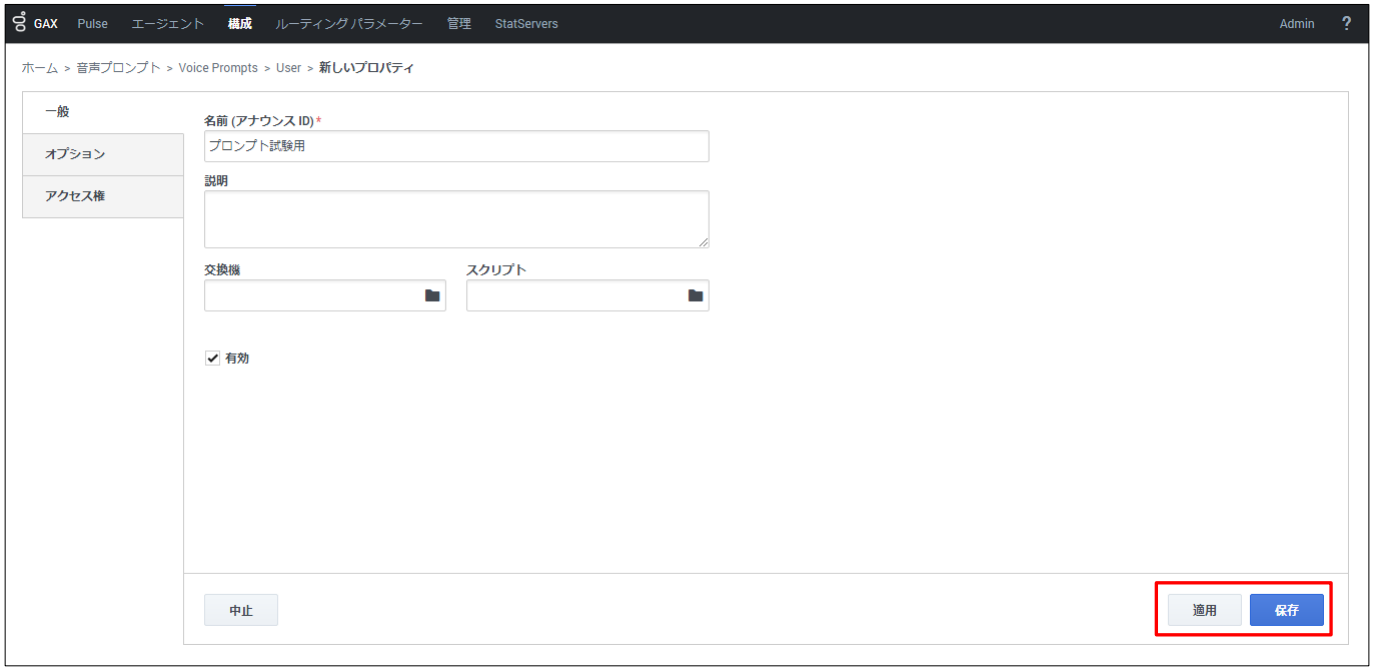
統計テーブル画面について

- [アクセス権]のタブは使用しません。
- [アクセス権]のタブを選択すると「Server Error」が表示されますが異常ではありません。ご了承ください。

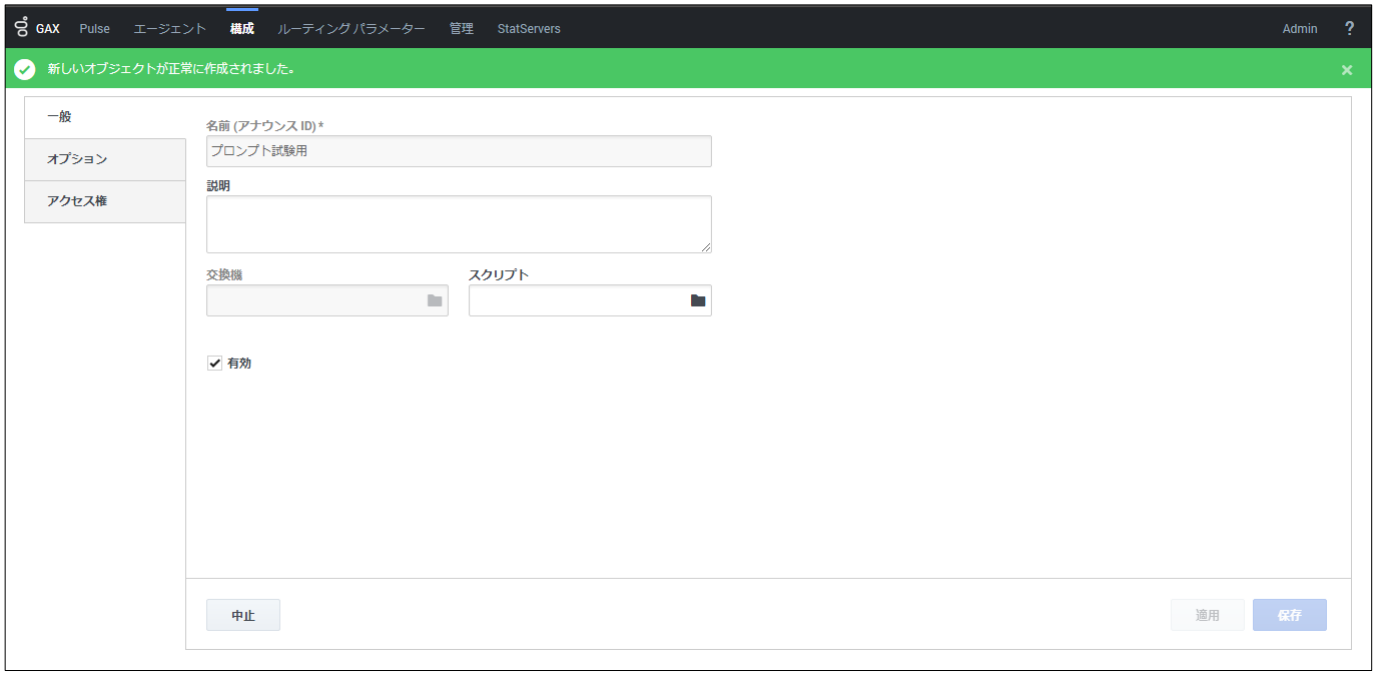
(3) [オプション]タブへの設定が必要な場合は設定を入力します。



(4) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックして音声プロンプトを作成します。

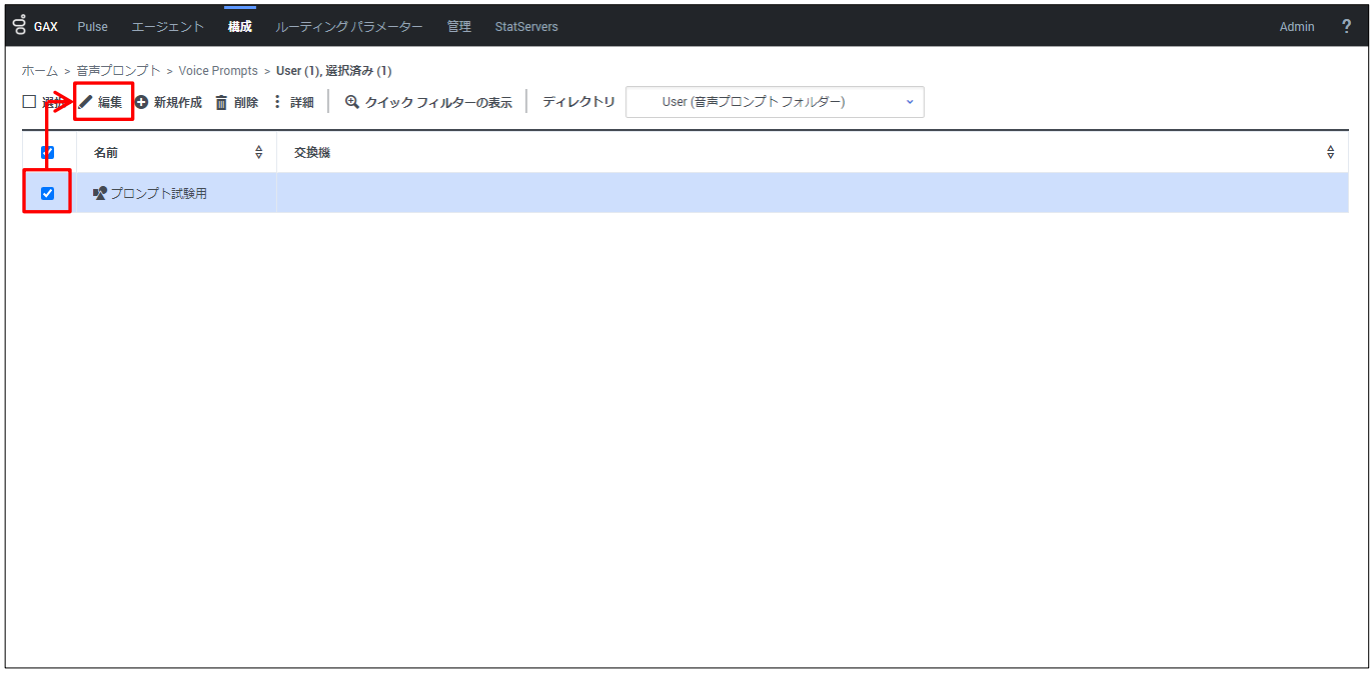


(5) 音声プロンプトが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

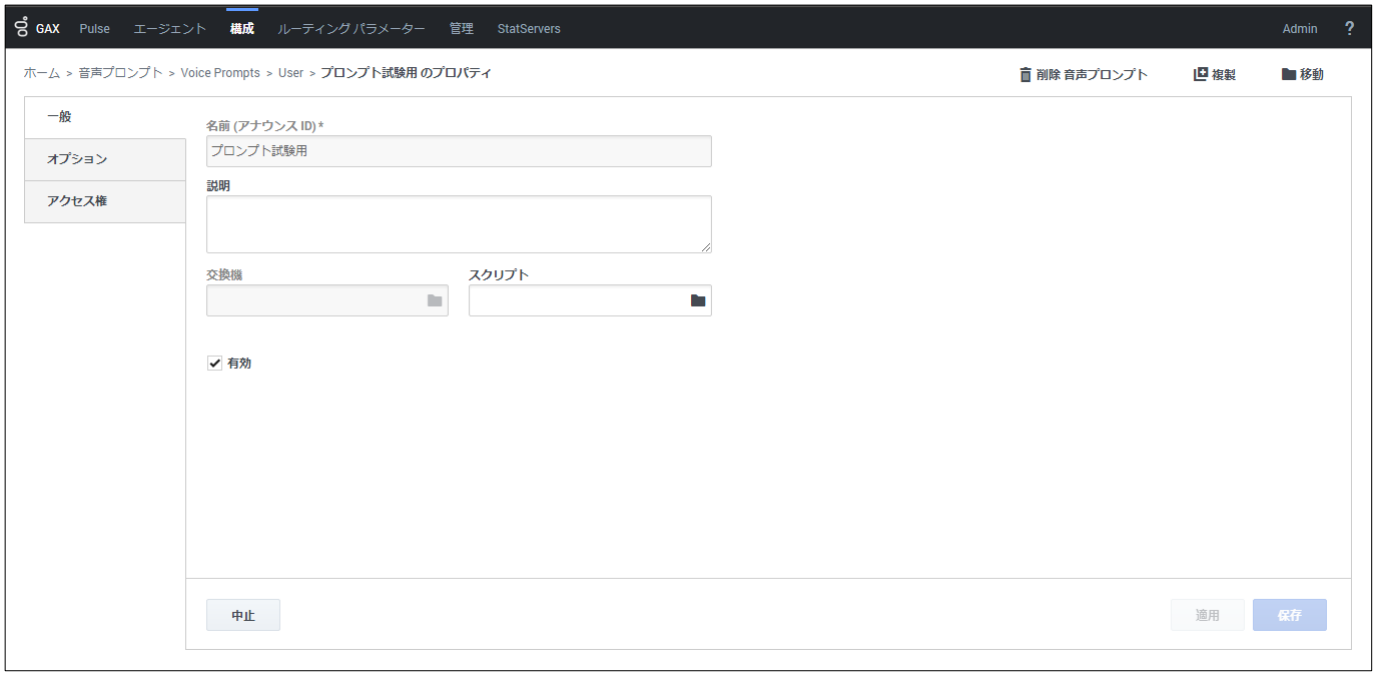


1.6.1.6.2　音声プロンプトの変更

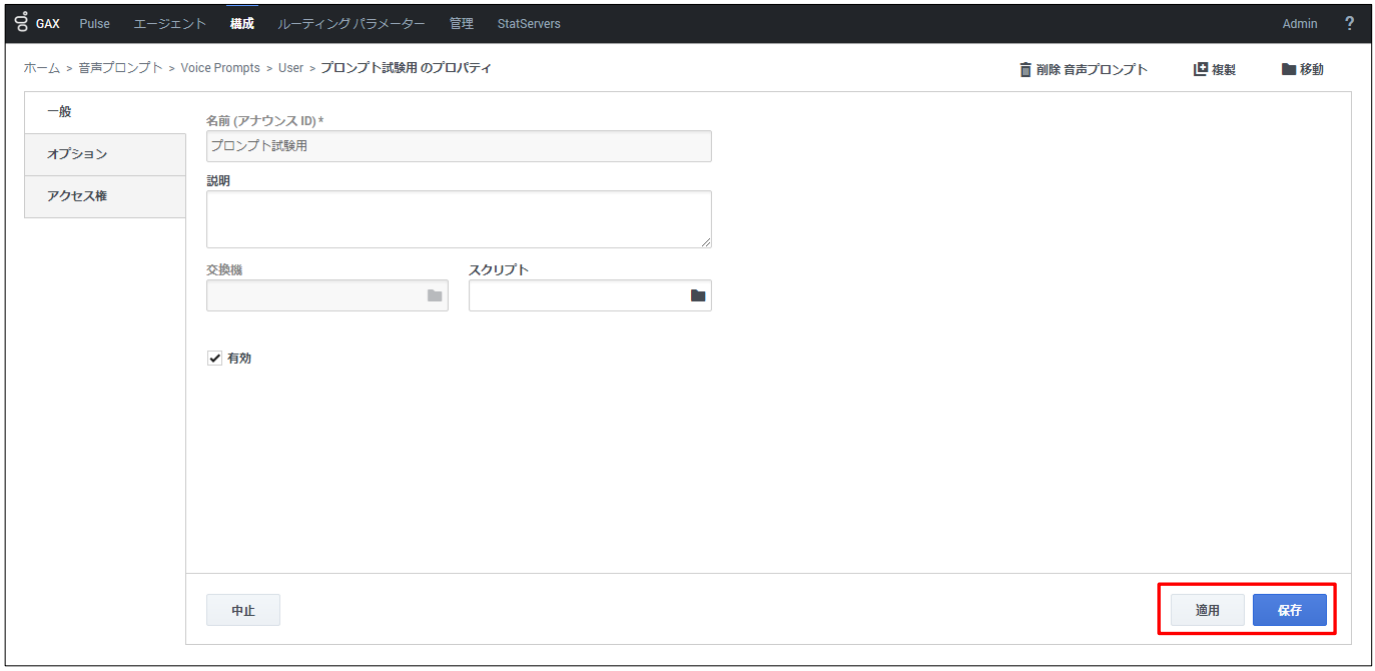
(1) 音声プロンプトの設定画面から変更したい音声プロンプ++3 トのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「プロンプト試験用」の設定を変更する場合の例となります。



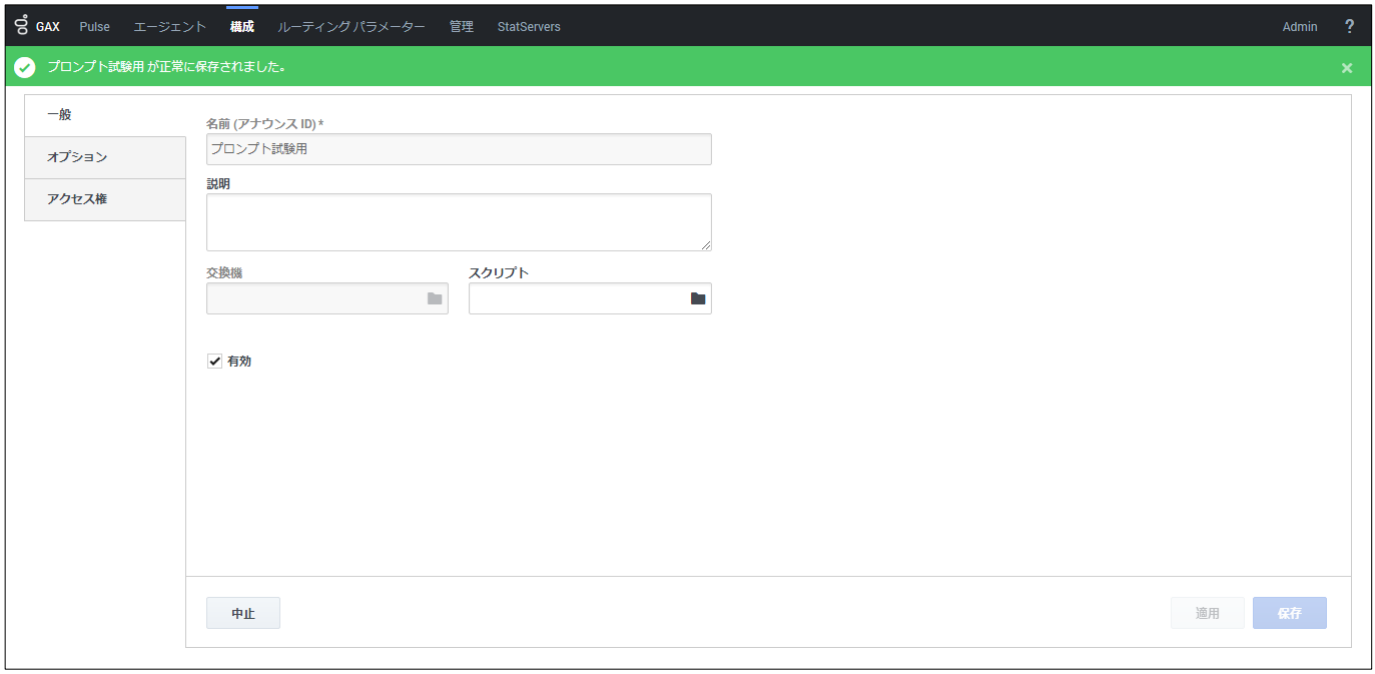
(2) 音声プロンプトの設定画面が開きます。設定の変更を実施します。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

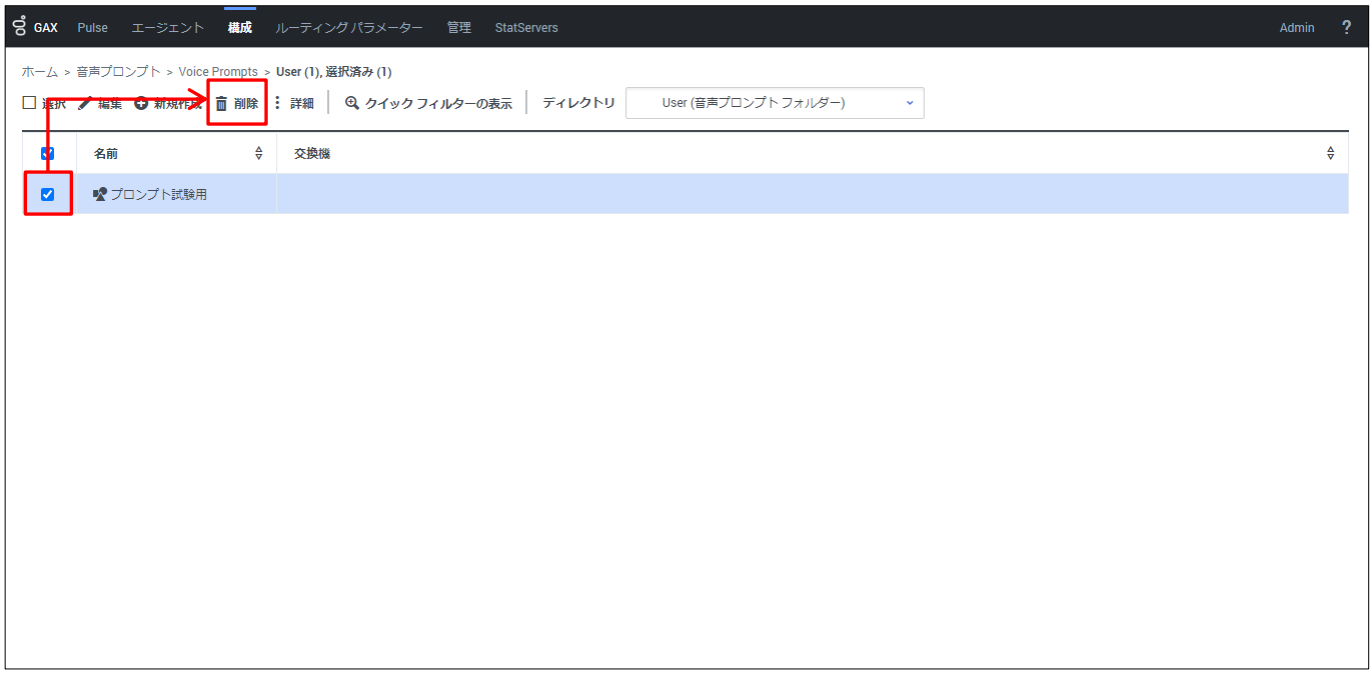


(4) 設定が反映されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

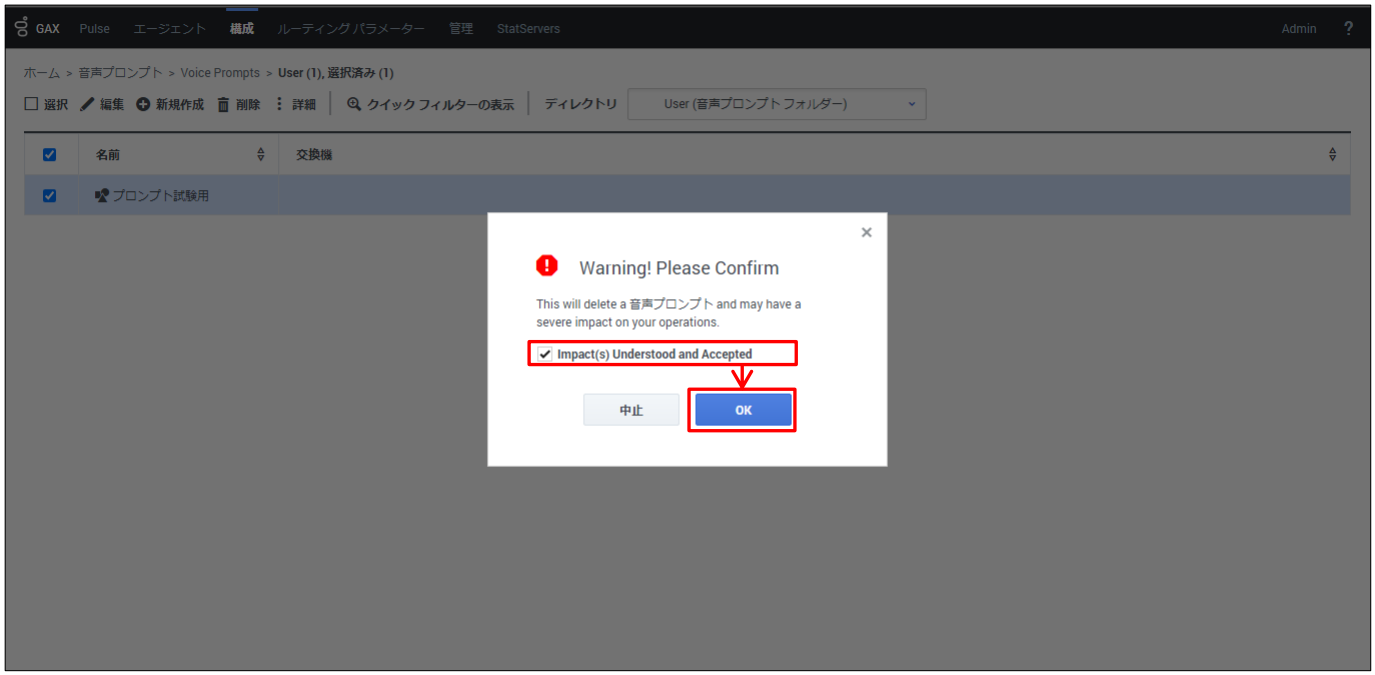


1.6.1.6.3　音声プロンプトの削除

(1) 音声プロンプトの設定画面から削除したい音声プロンプト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。画面は「プロンプト試験用」の設定を削除する場合の例となります。



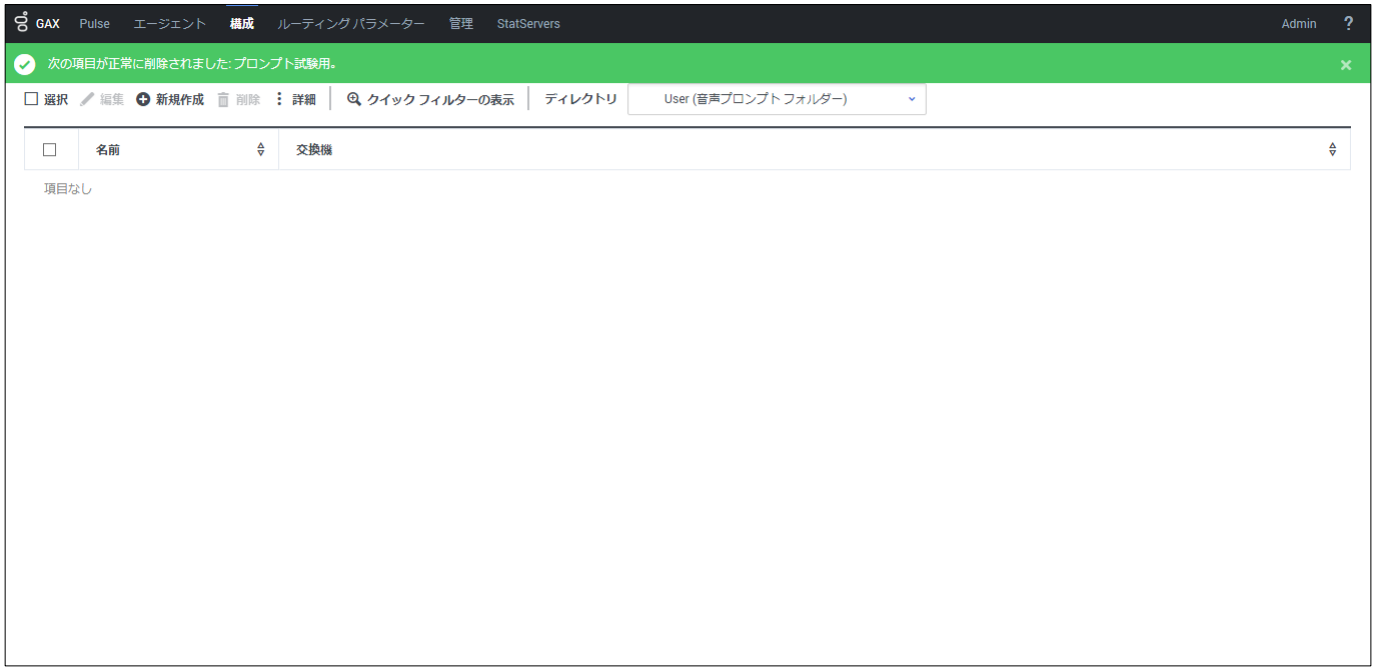
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



Impact(s) Understood and Accepted のチェックについて

- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) 音声プロンプトが削除されます。



1.6.2　GAX のルーティングパラメーターから設定

1.6.2.1　ルーティングパラメーター設定

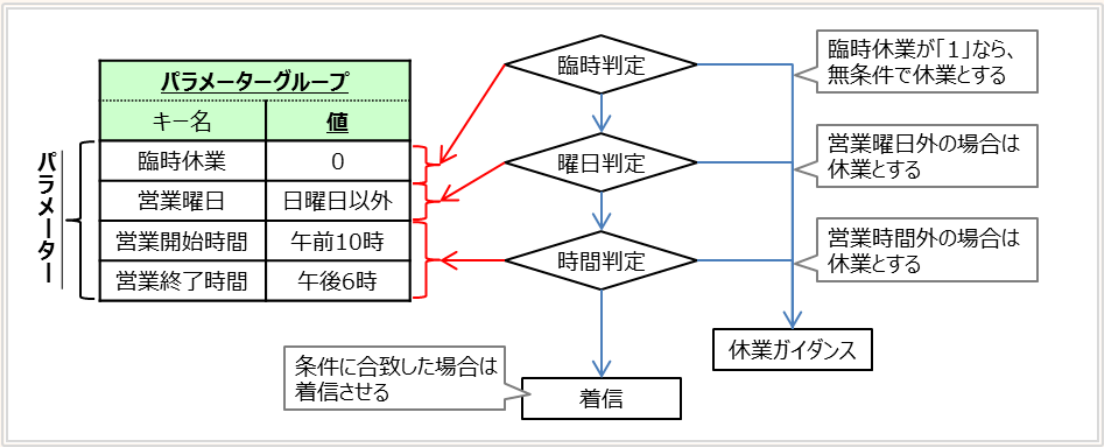
コールフローで利用するパラメーターグループおよびパラメーターグループに適用するルーティングパラメーターの作成、変更、削除を行う機能です。この機能を利用して作成されたパラメーターグループは、コールフロー上で任意に利用することが可能となります。パラメーターグループおよびルーティングパラメーターの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

ルーティングパラメーター	任意の値を設定できる変数です。整数、文字列などのデータ型を定義します。
パラメーターグループテンプレート	複数のルーティングパラメーターをグループ化したテンプレートです。
パラメーターグループ	パラメーターグループテンプレートを元に作成されます。パラメーターグループを作成するには、パラメーターグループテンプレートを予め作成しておく必要があります。
パラメーターの値	ルーティングパラメーターに設定される値です。定義されているデータ型に応じた値が設定されます。

■ ルーティングパラメーターについて

ルーティングパラメーターを利用する事により、コールフローが参照するパラメーターの変更に際して、コールフローそのものを変更することなく、GAX上からテナント管理者/スーパーバイザーが運用中に動的に切り替えることが可能となります。

休業の判定を行っているコールフローにおける利用を例に説明します。このコールフローでは、作成したパラメーターグループに定義された値を参照することで、休業か否かの判定を行っています。



曜日や時間の判定の前に「臨時休業」を設定しています。これにより、何らかの事情で急遽営業を中止する場合に対応できるコールフローとなっています。

パラメーターグループそのものの作成は「構築用管理者」の権限が必要ですが、パラメーターグループに含まれる「パラメーターの値」は、テナント管理者/スーパーバイザの権限で変更することが可能です。

この例では、管理者はテナント管理者/スーパーバイザに対して設定変更の手順をレクチャーしておくことにより、コールフローそのものを変更することなく、「臨時休業」のパラメータの値を「1」に変更することで、急遽の休業に対応することが可能となります。

■ ルーティングパラメーターの作成について

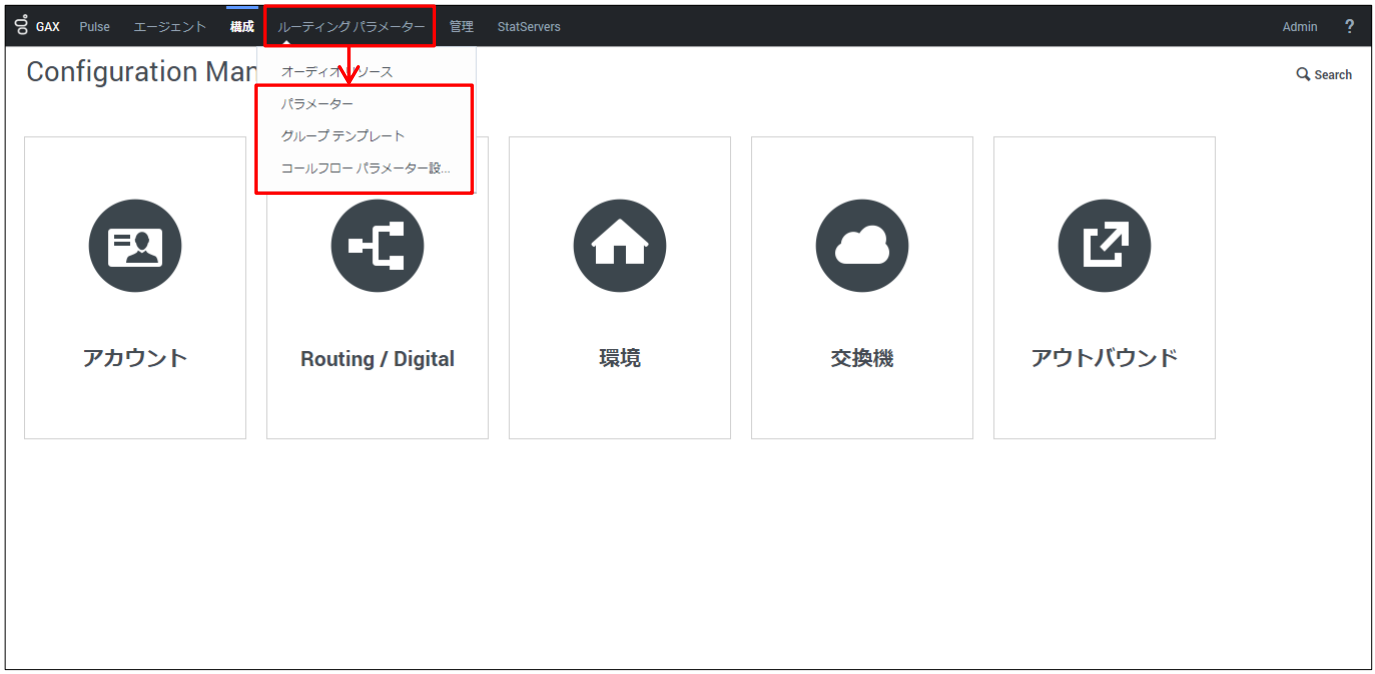
ルーティングパラメーターを利用する際には、以下の手順で必要な設定を実施してください。



ルーティングパラメーター/パラメーターグループの作成可能上限について

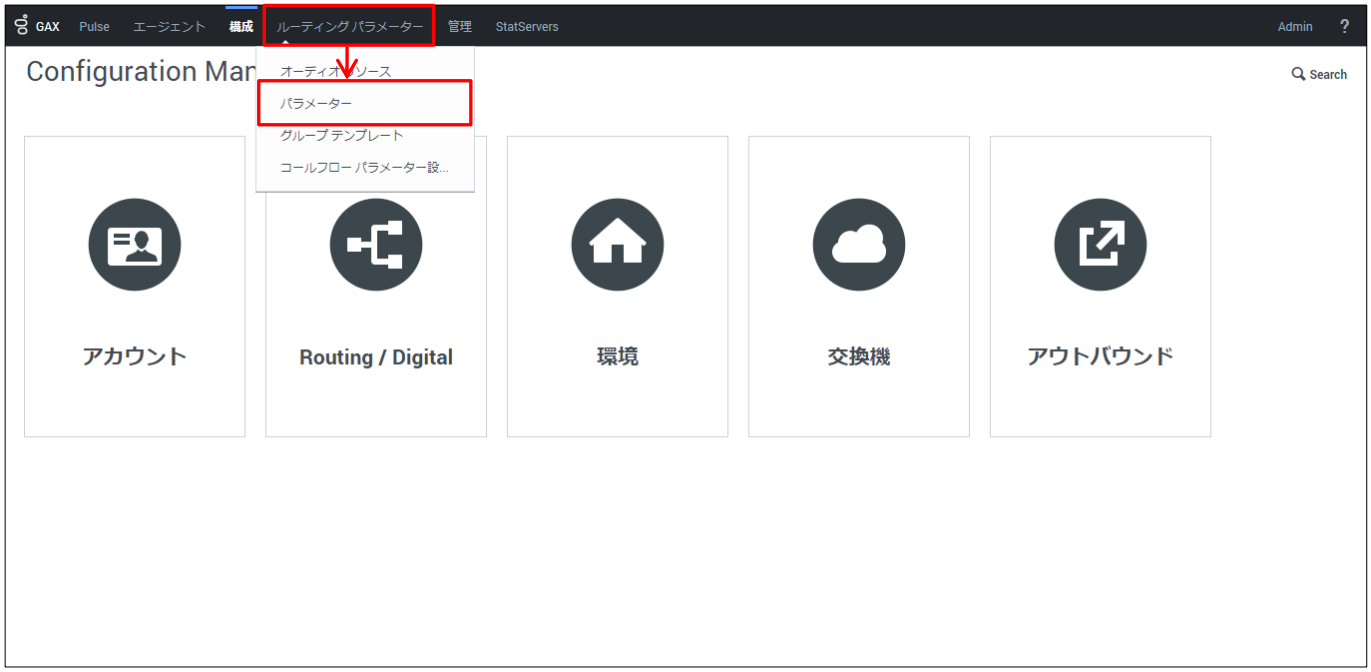
- ルーティングパラメーター/パラメーターグループの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

(1) [ルーティングパラメーター]から[パラメーター]を選択するとルーティングパラメーターの設定、[グループテンプレート]を選択するとパラメーターグループの設定、[コールフロー パラメーター設定]を選択するとパラメータの値の設定となります。ルーティングパラメーターの設定およびパラメーターグループの設定を行うには、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。

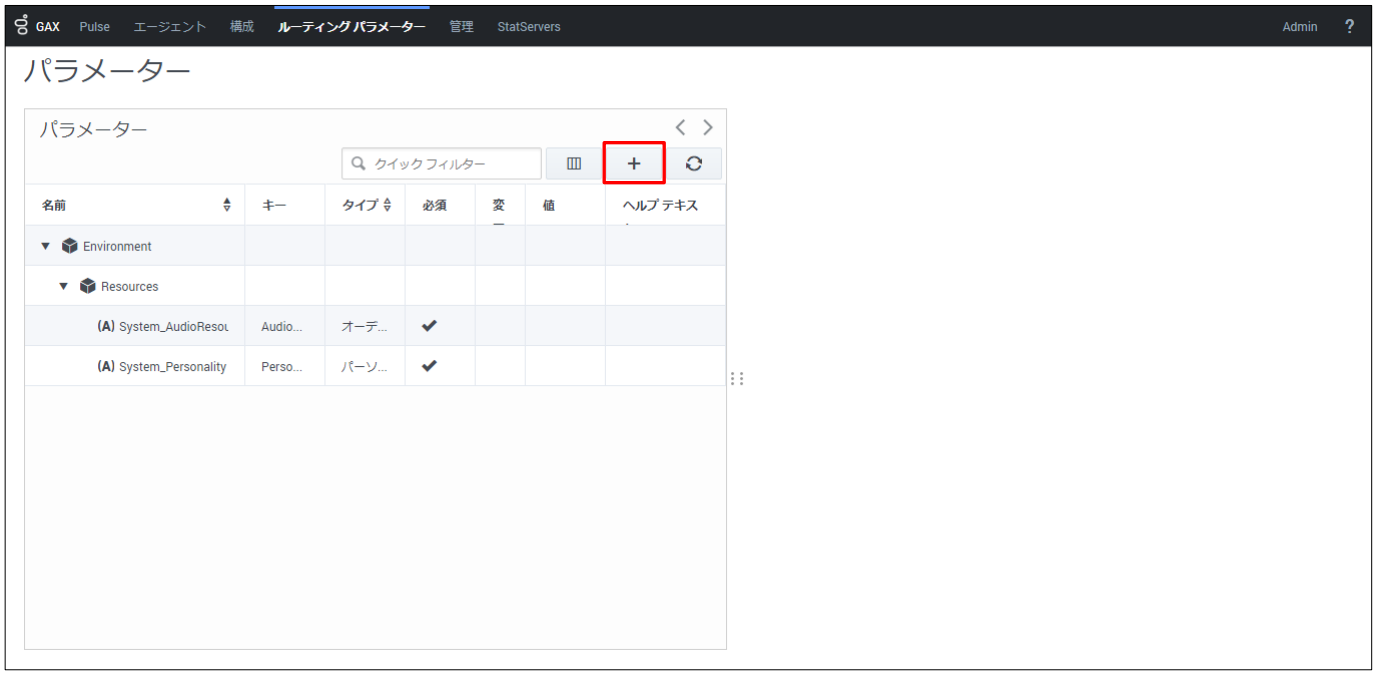


1.6.2.1.1　ルーティングパラメーターの作成

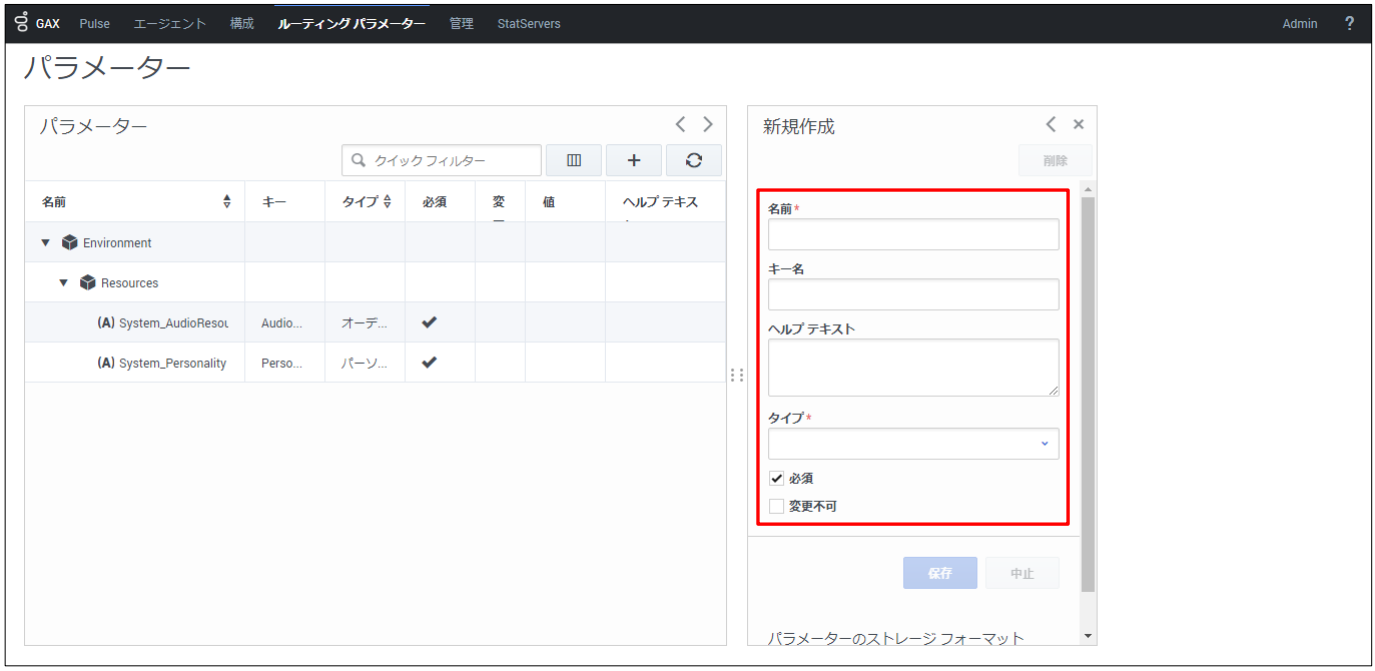
(1) [ルーティング パラメーター]から[パラメーター]を選択します。



(2) パラメーター画面が表示されます。右上の[新規作成]をクリックします。



(3) 新規作成画面が展開されます。設定を入力します。



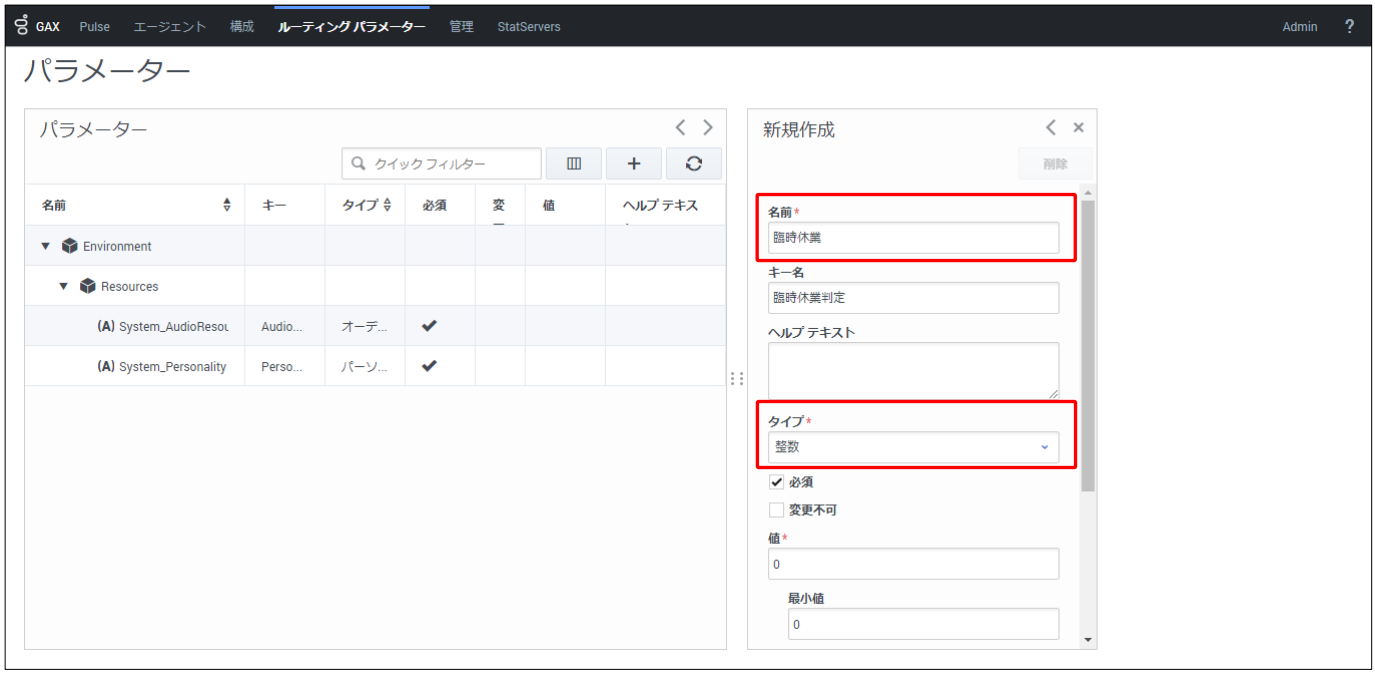
[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するパラメーターの名前を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能 • 設定の識別子でありコールフローで参照する際の名前は[キー名]で設定する
キー名	●	作成するパラメーターのキー名を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能 • コールフロー上で参照される際の名前を設定する
ヘルプテキスト		作成するパラメーターの説明等を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
タイプ	●	リストから作成するパラメーターのタイプを設定する。	• 設定手順は次頁参照
必須		必要に応じてチェックを入れる。	• チェックを入れると値を空欄にしての作成が不可
変更不可		必要に応じてチェックを入れる。	• チェック入れるとパラメーター作成時に設定した値以外の値に変更不可
値	●	[タイプ]の選択に応じた初期値を入力する。	

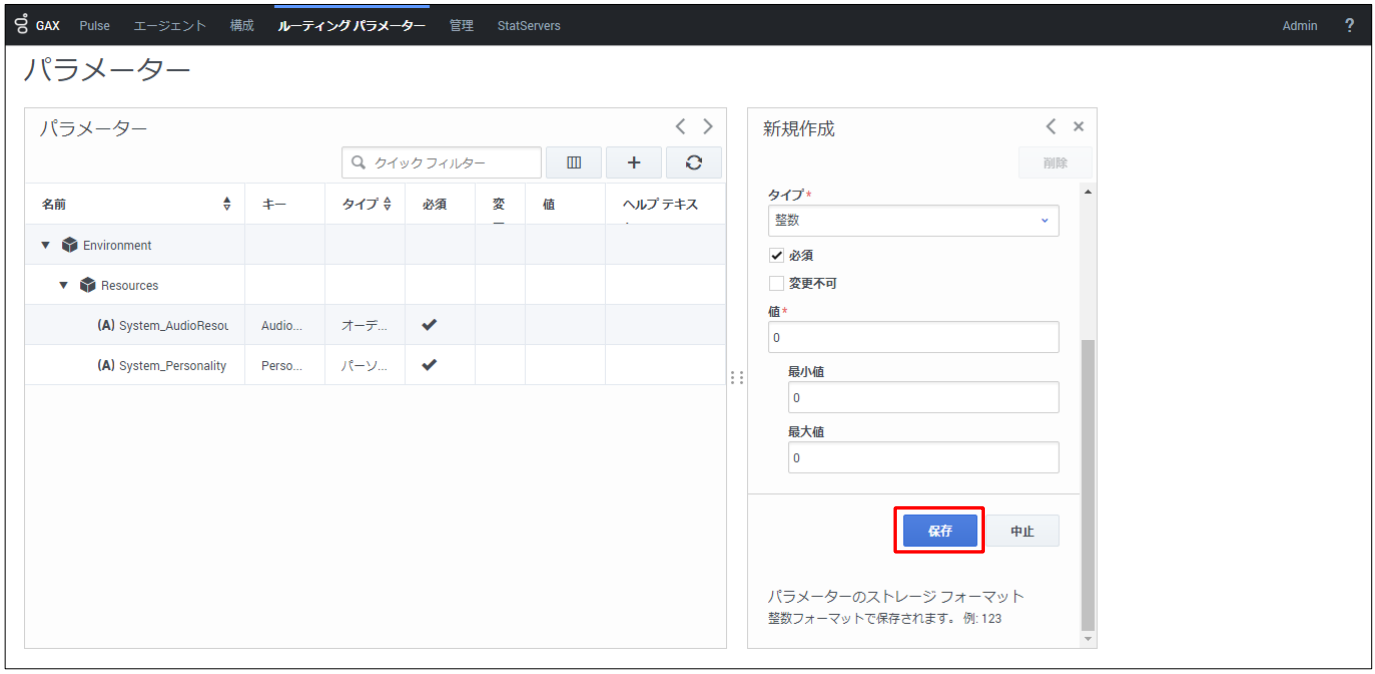
[タイプ]で選択可能なパラメーターのデータ型およびそれに伴う値（初期値）の設定項目は以下のとおりです。

タイプ	値	備考
文字列	任意の文字列	
整数	任意の整数/最小値/最大値	• 最小値/最大値を設定することで、[パラメーターグループの値]として入力可能な値の最小値と最大値を設定可能
ブール	真または偽	
日付	任意の日付/最小値/最大値	• 最小値/最大値を設定することで、[パラメーターグループの値]として入力可能な値の最小値と最大値を設定可能
時刻	任意の時刻/最小値/最大値	• 入力可能な最小単位は分 • 秒単位の設定は不可 • 最小値/最大値を設定することで、[パラメーターグループの値]として入力可能な値の最小値と最大値を設定可能
カスタムリスト	任意のリスト	• 値とキーのリストを複数設定可能
スケジュール	日付または曜日/タイムゾーン/時間範囲	• 複数の条件を設定可能
構成オブジェクト	Arcstar Contact Center 2.0 で利用可能な全てのオブジェクト	• RP、スキル、エージェントグループ等、Arcstar Contact Center 2.0 で利用している全てのオブジェクトの中から任意のオブジェクトを設定可能
パーソナリティ	音声ファイル設定で作成したパーソナリティ	
オーディオリソース	音声ファイル設定で作成したオーディオリソース	

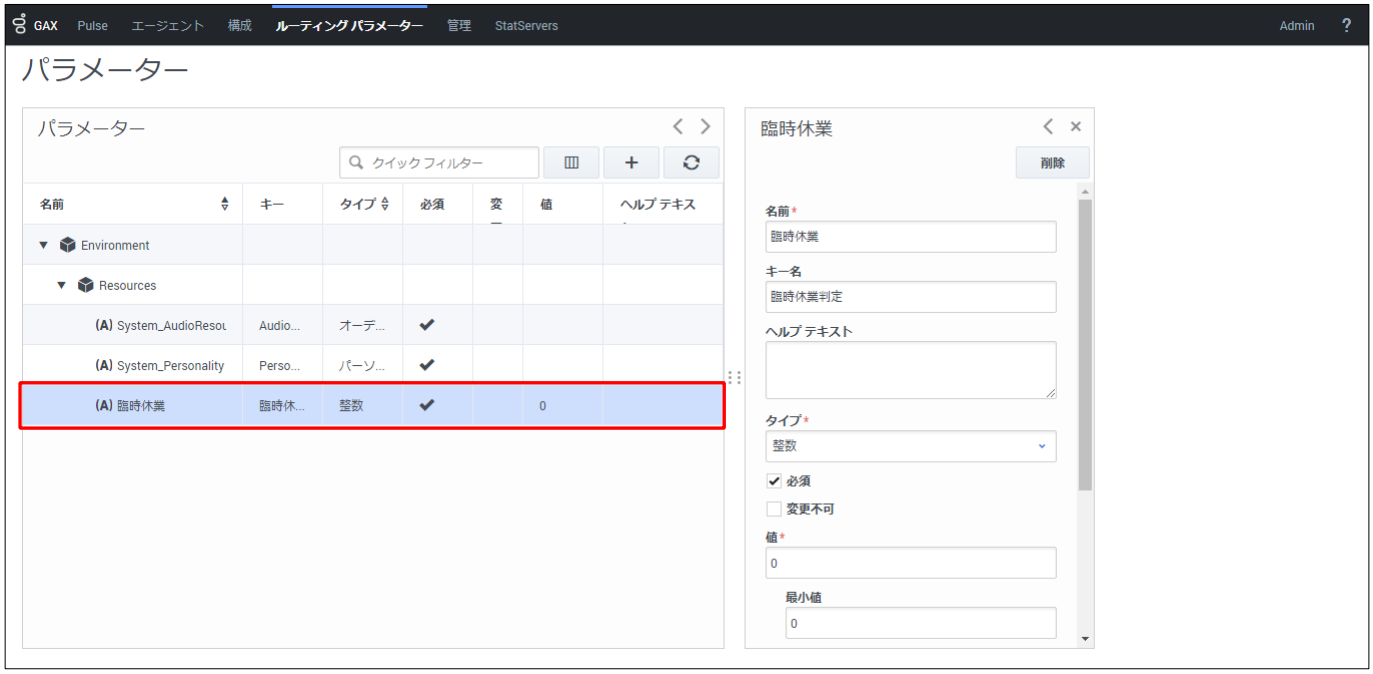
(4) 設定を入力します。画面は「臨時休業判定」という名前でタイプに整数を設定した場合の例となります。



(5) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

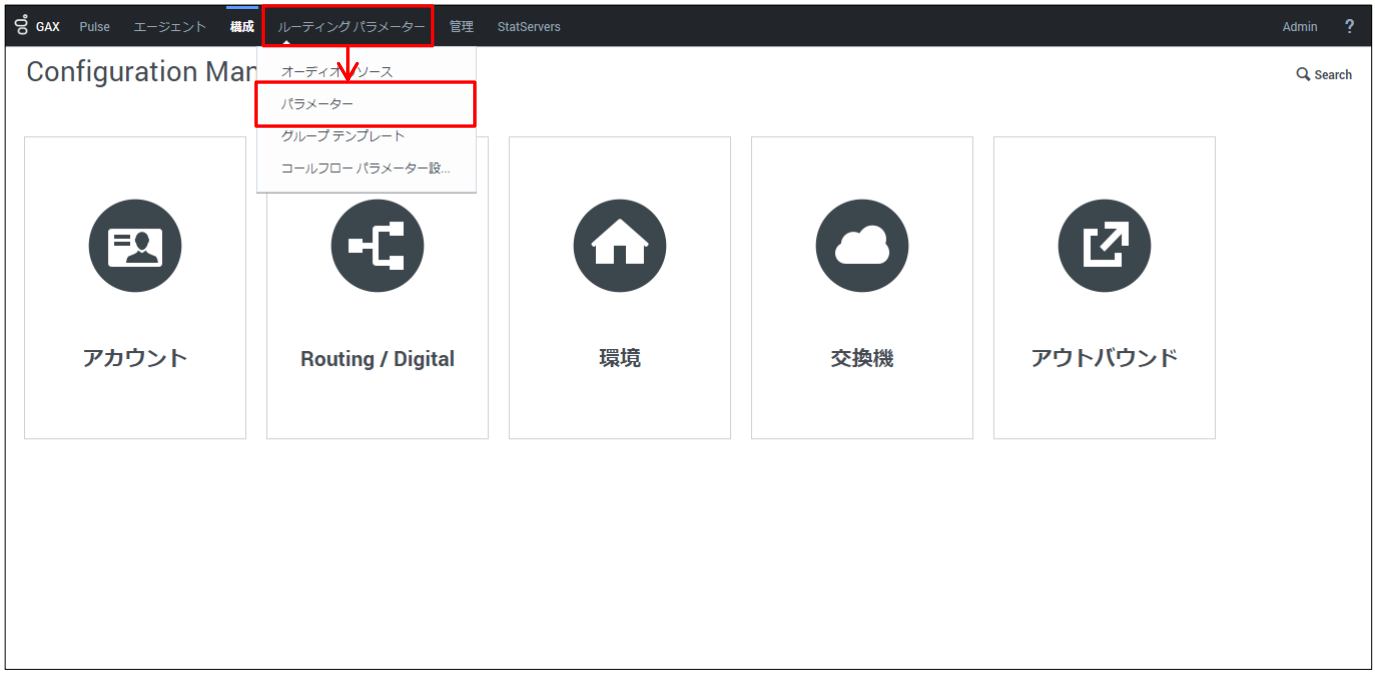


(6) ルーティングパラメーターが作成されます。

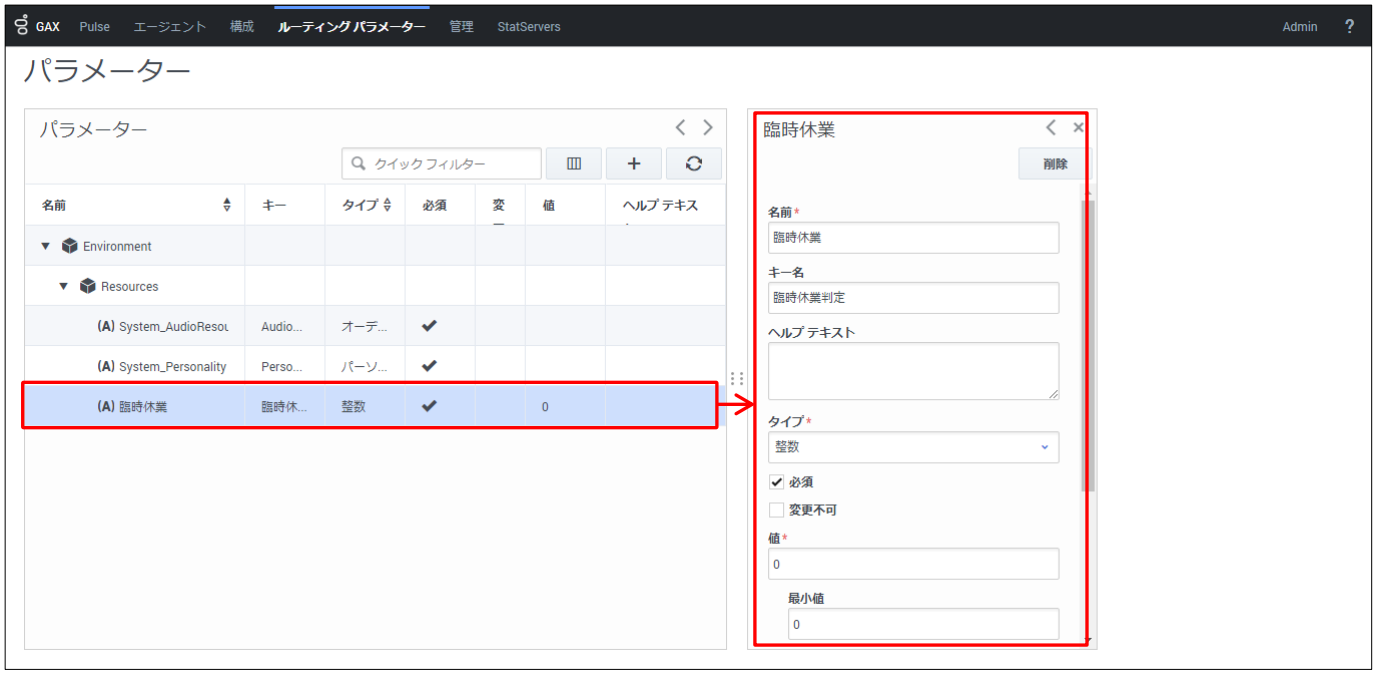


1.6.2.1.2　ルーティングパラメーターの変更

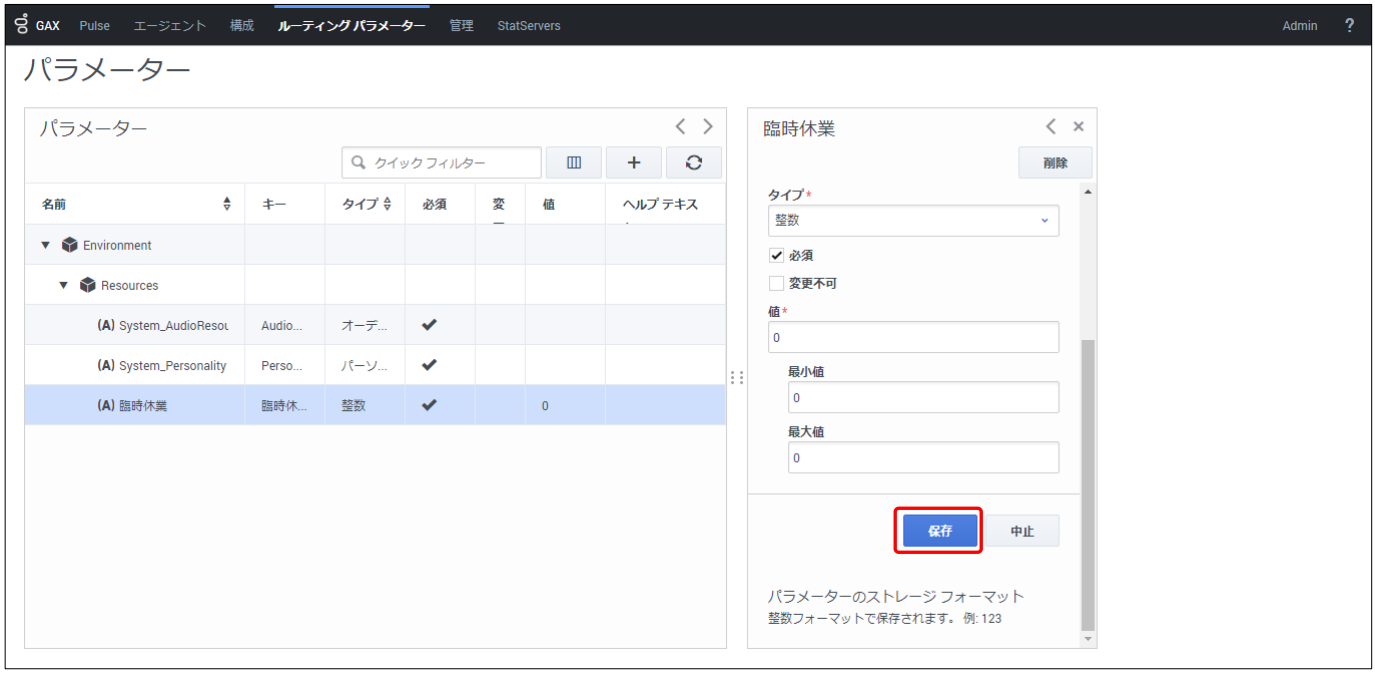
(1) [ルーティング パラメーター]から[パラメーター]を選択します。



(2) 一覧から変更したいパラメーターを選択すると、設定変更画面が展開されます。設定の変更を実施します。画面は「臨時休業」の設定を変更する場合の例となります。

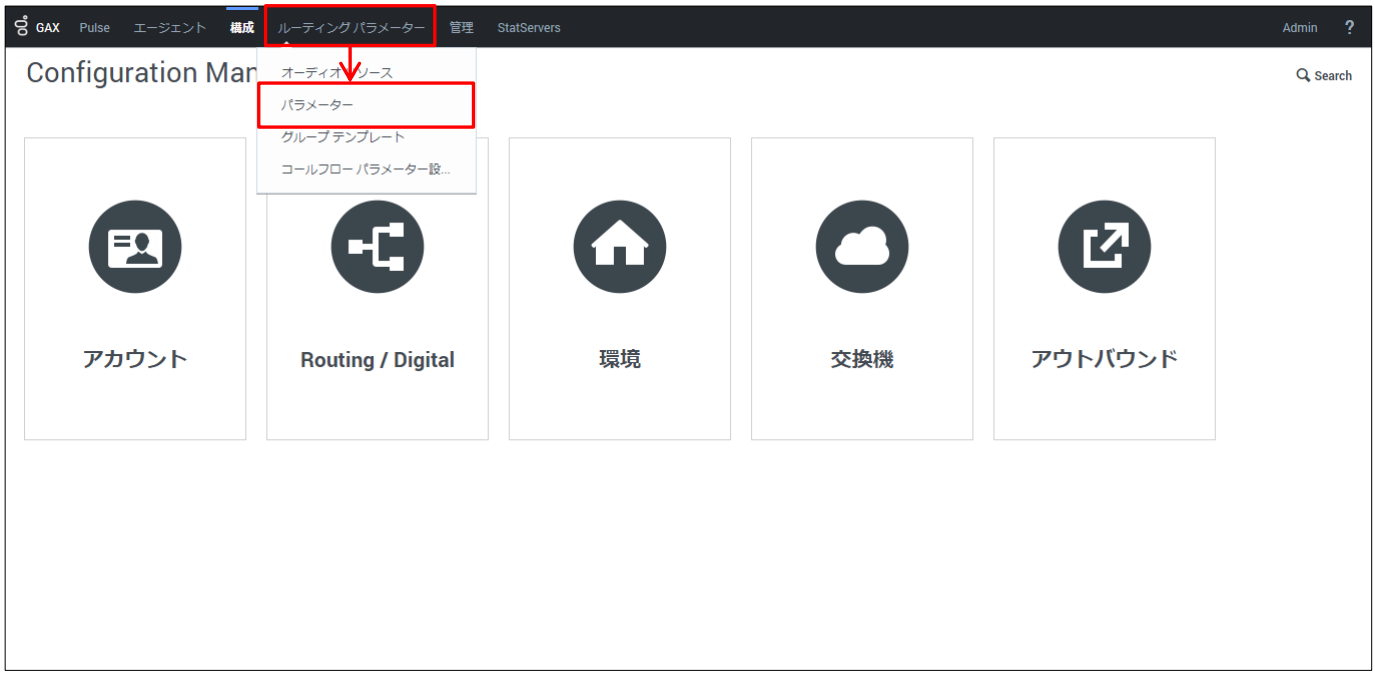


(3) [保存]をクリックすると、変更が反映されます。

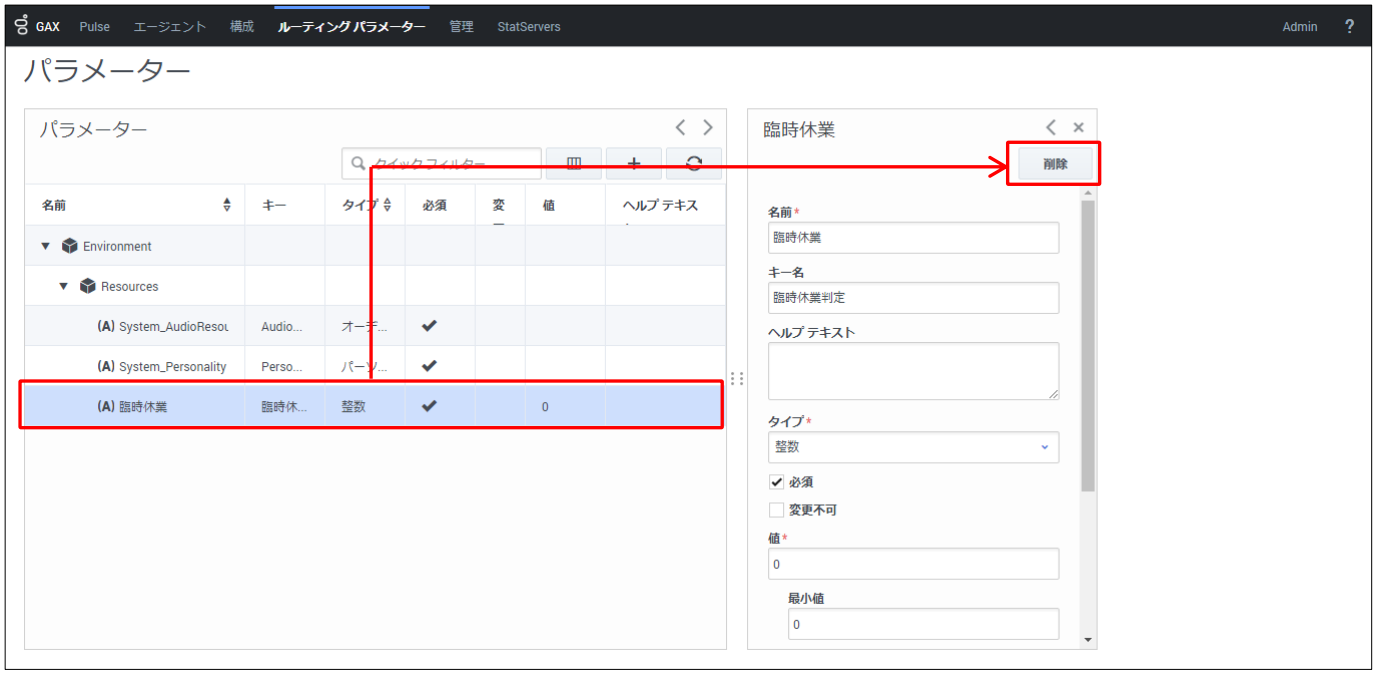


1.6.2.1.3　ルーティングパラメーターの削除

(1) [ルーティング パラメーター]から[パラメーター]を選択します。



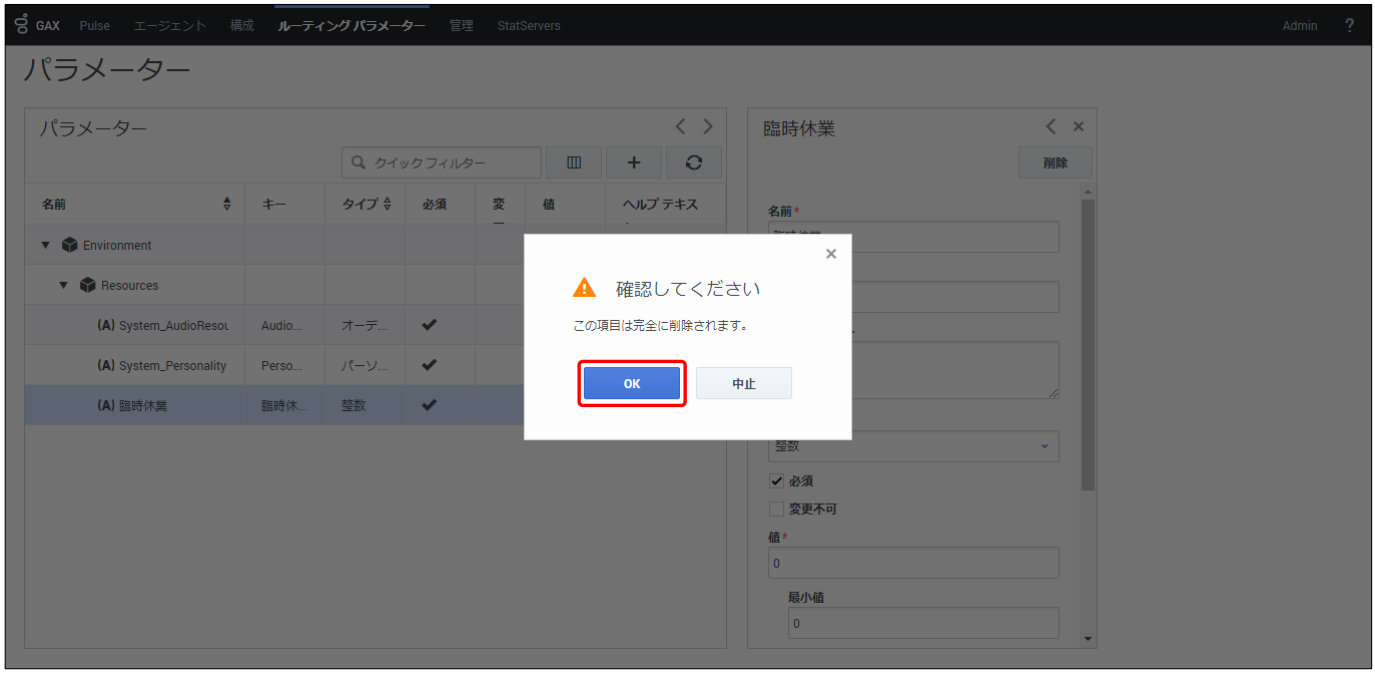
(2) 一覧から変更したいパラメーターを選択すると、設定変更画面が展開されます。右上の[削除]をクリックします。画面は「臨時休業」を削除する場合の例となります。



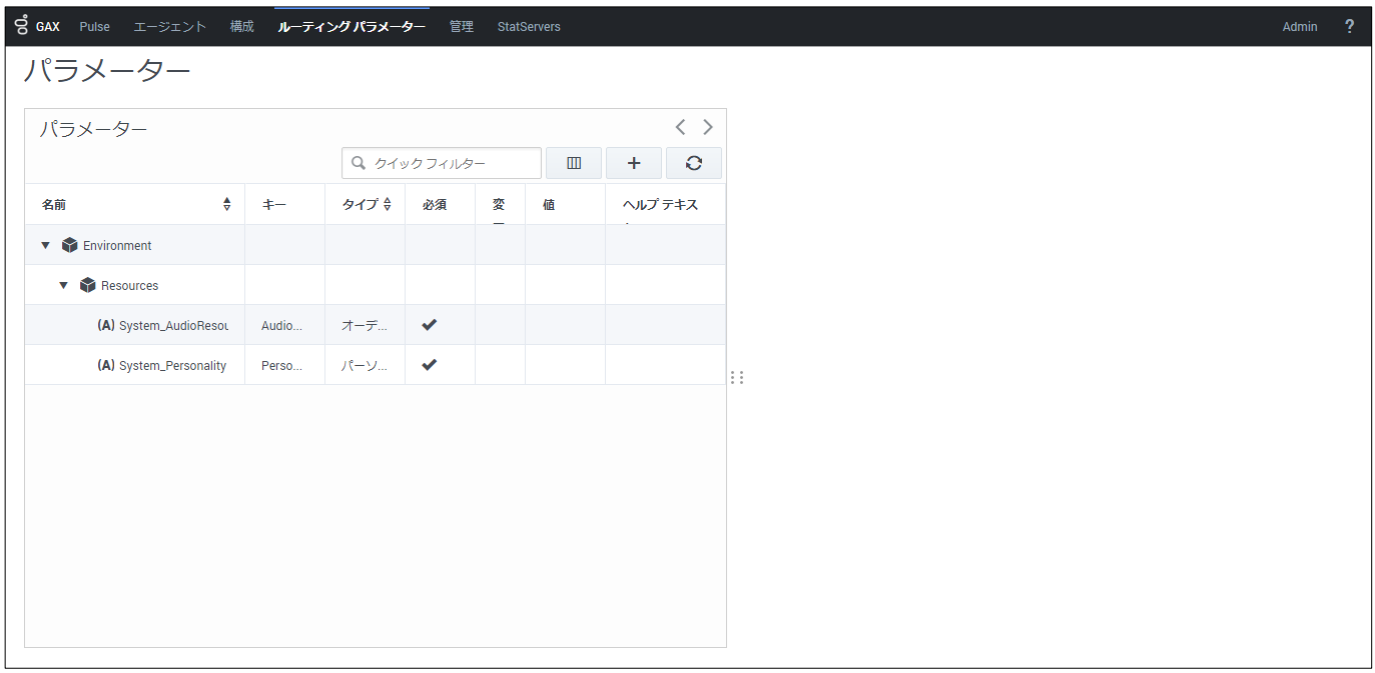
ルーティングパラメーターの削除について

- パラメーターグループで使用しているルーティングパラメーターは削除できません。該当のパラメーターグループを削除するか、削除したいルーティングパラメーターを該当のパラメーターグループから除外してください。

(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

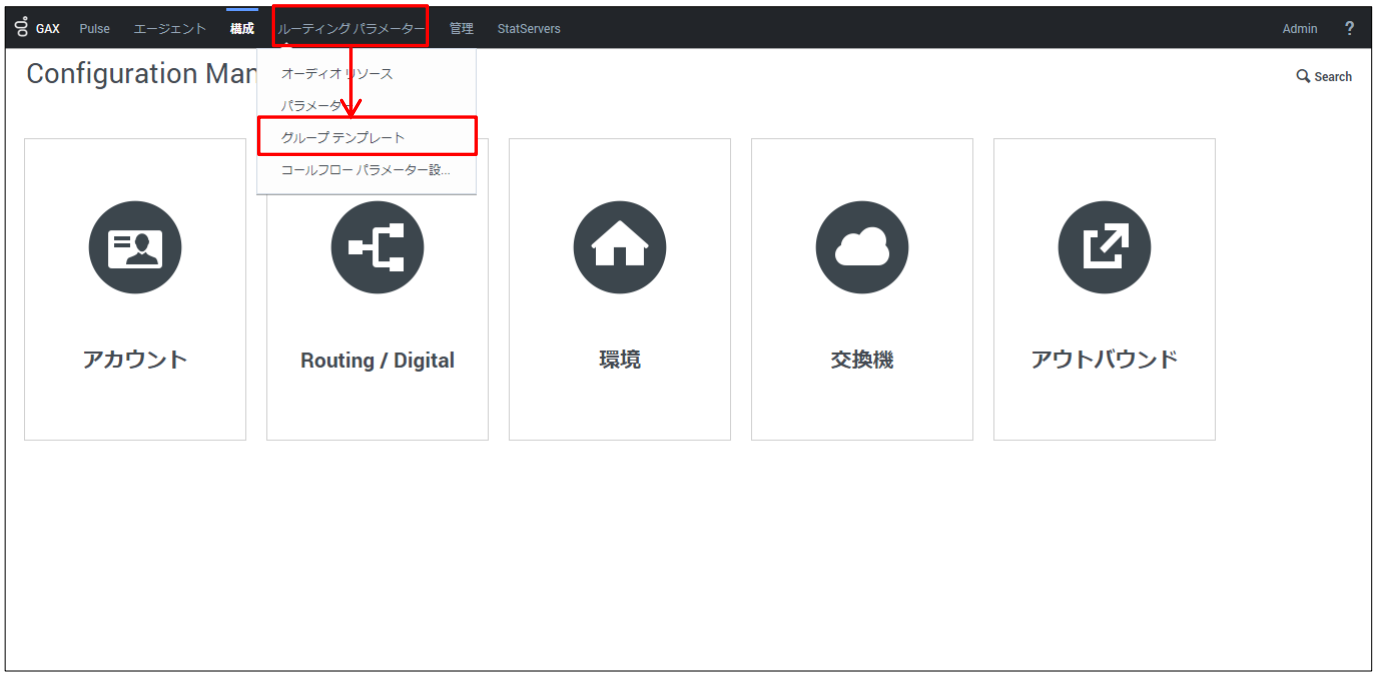


(4) ルーティングパラメーターが削除されます。

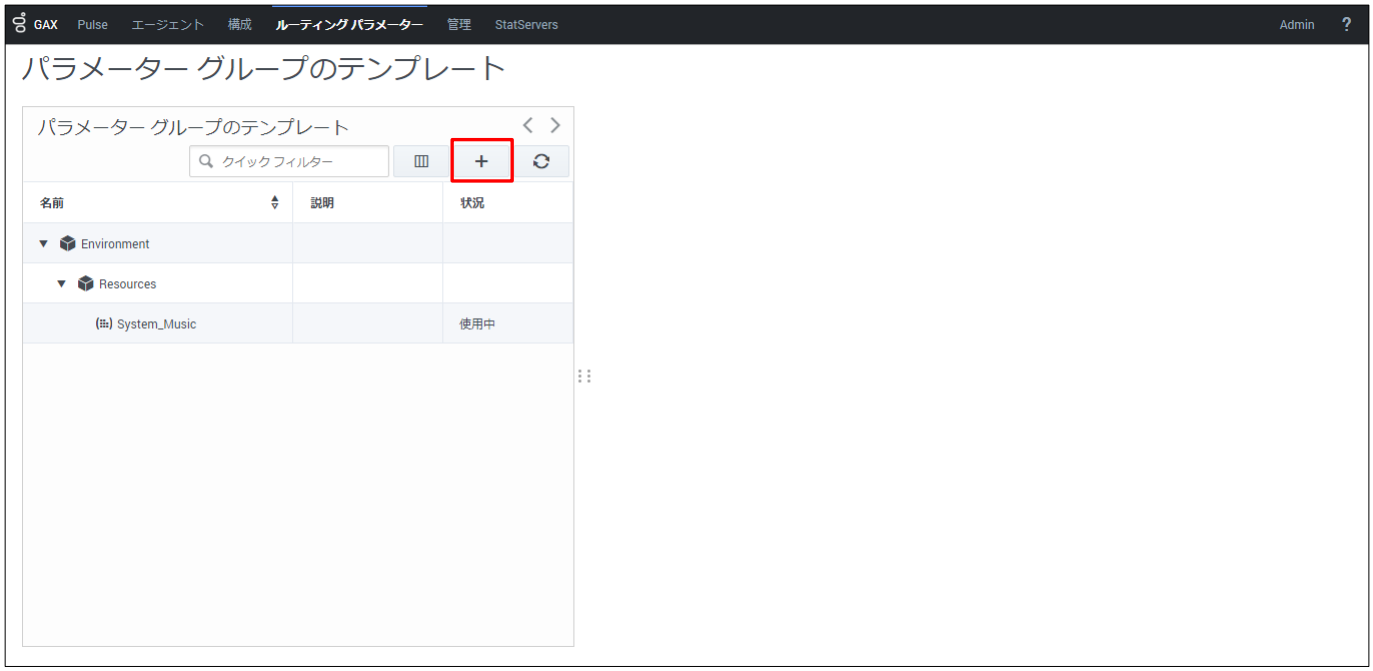


1.6.2.1.4　パラメーターグループテンプレートの作成

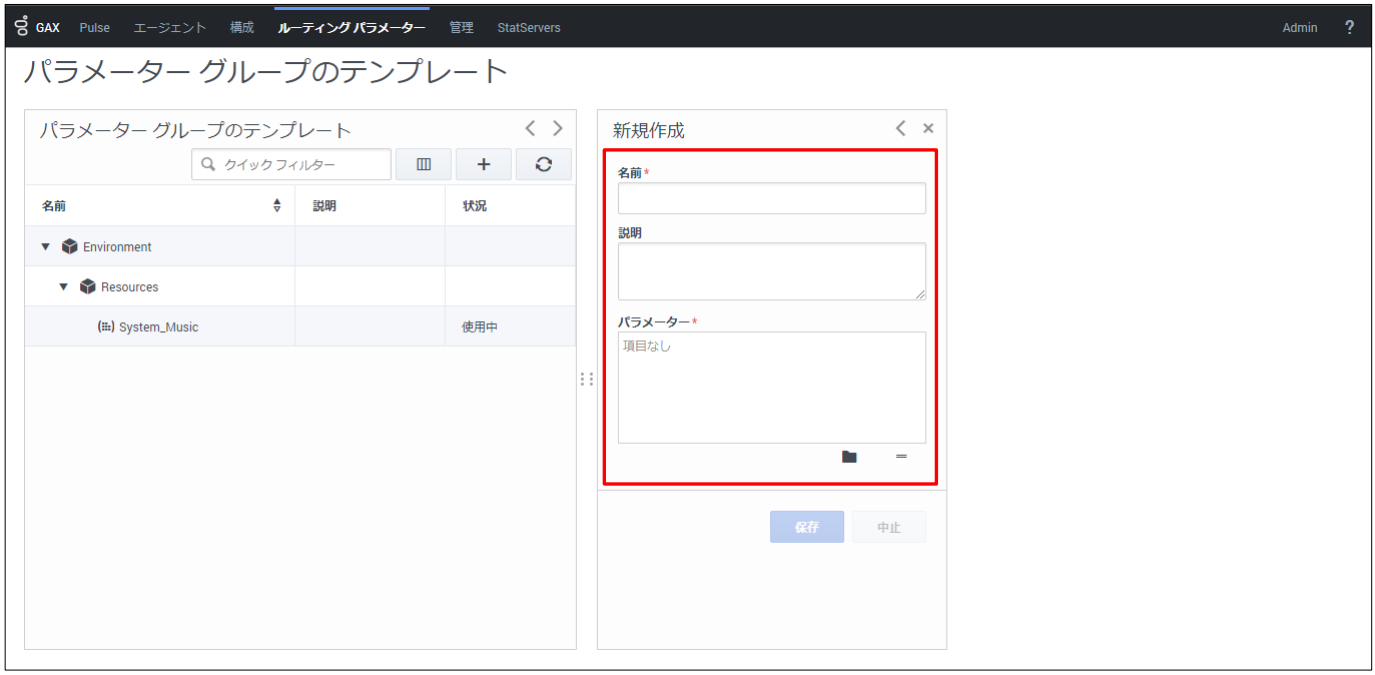
(1) パラメーターグループを作成するには、パラメーターグループの定義であるテンプレートを先に作成する必要があります。 [ルーティング パラメーター]から[グループテンプレート]を選択します。



(2) パラメーターグループのテンプレート画面が表示されます。右上の[新規作成]をクリックします。



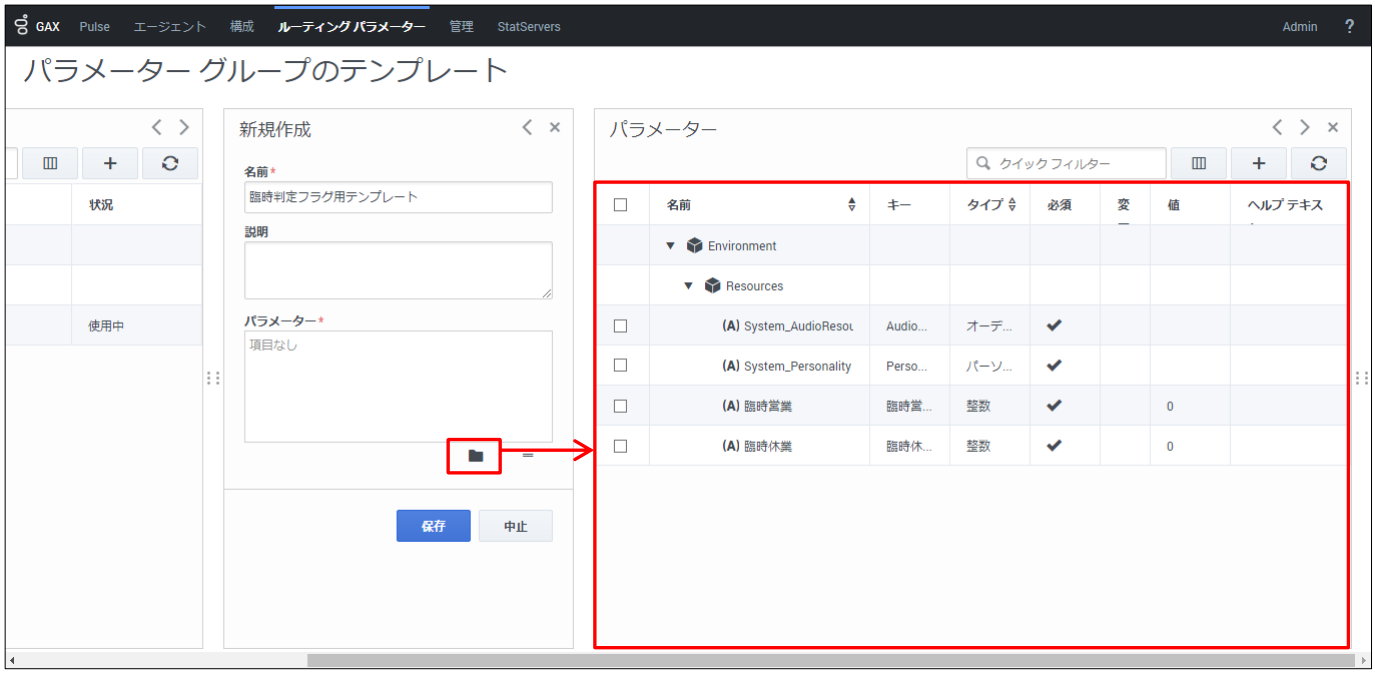
(3) 新規作成画面が展開されます。設定を入力します。



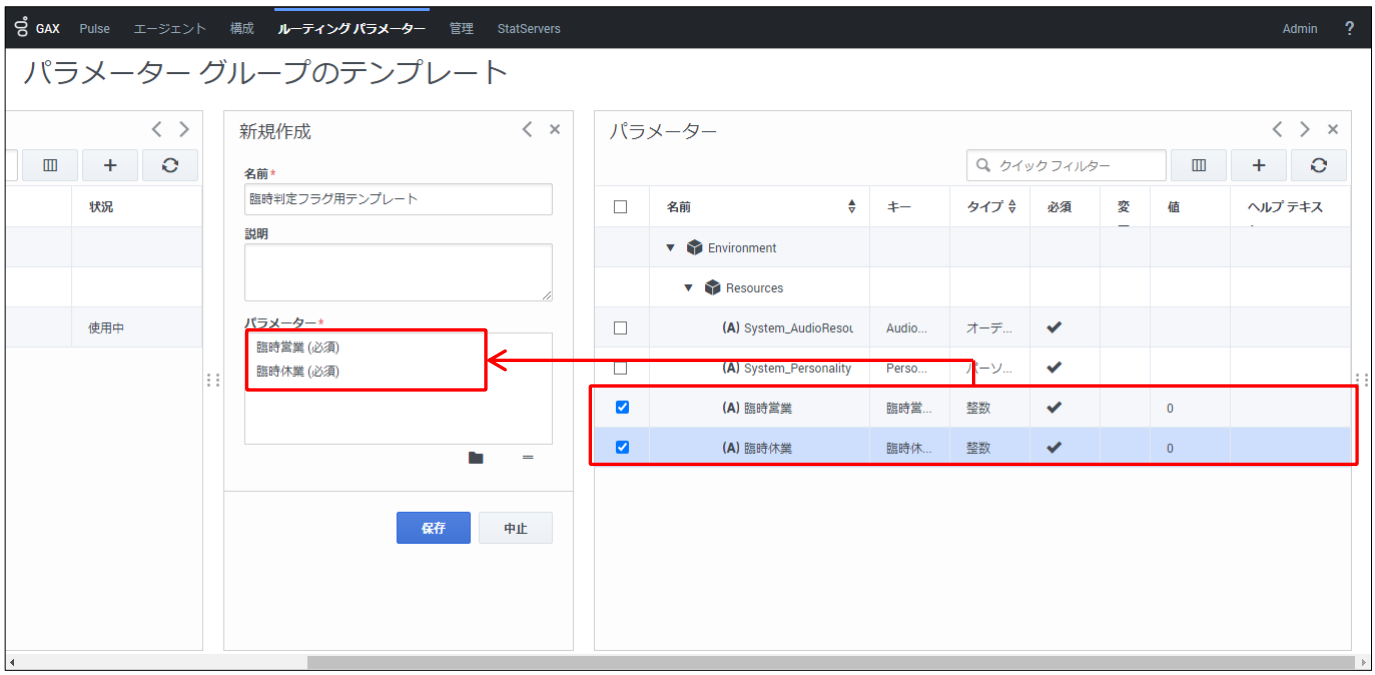
[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するパラメーターの名前を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
説明		作成するパラメーターグループの説明を入力する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能
パラメーター	●	作成するパラメーターグループで使用するルーティングパラメーターを選択して設定する。	• 設定手順は次頁以降参照

(4) 追加するルーティングパラメーターを選択します。[参照]のフォルダアイコンを(■)をクリックすると、パラメーターの選択画面が展開されます。

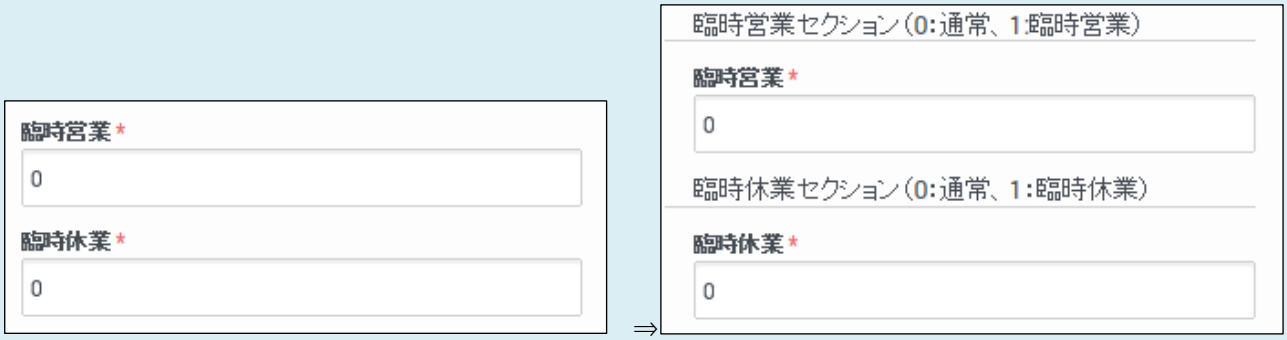


(5) 追加したいパラメーターのチェックボックスにチェックを入れると、該当のパラメーターが選択された状態となります。同時に複数の項目を選択することが可能です。画面は「臨時休業」「臨時営業」を選択した場合の例となります。

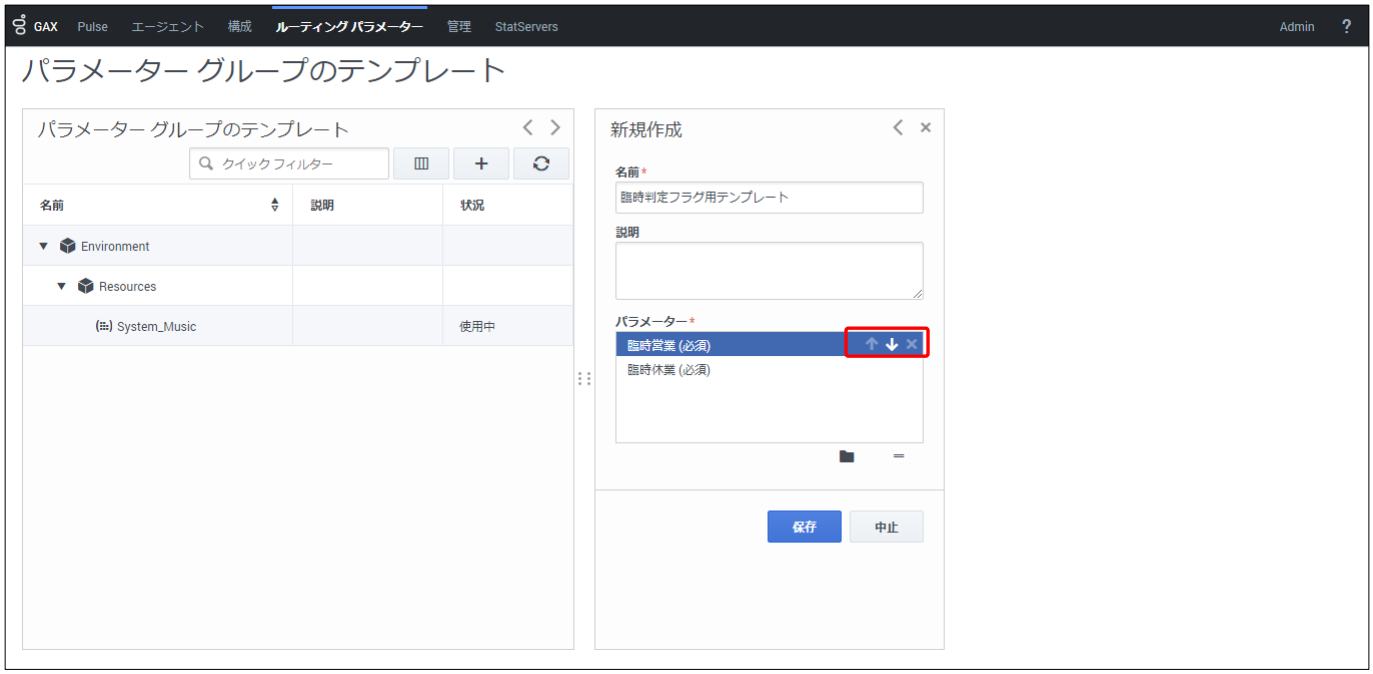


セクションの利用について

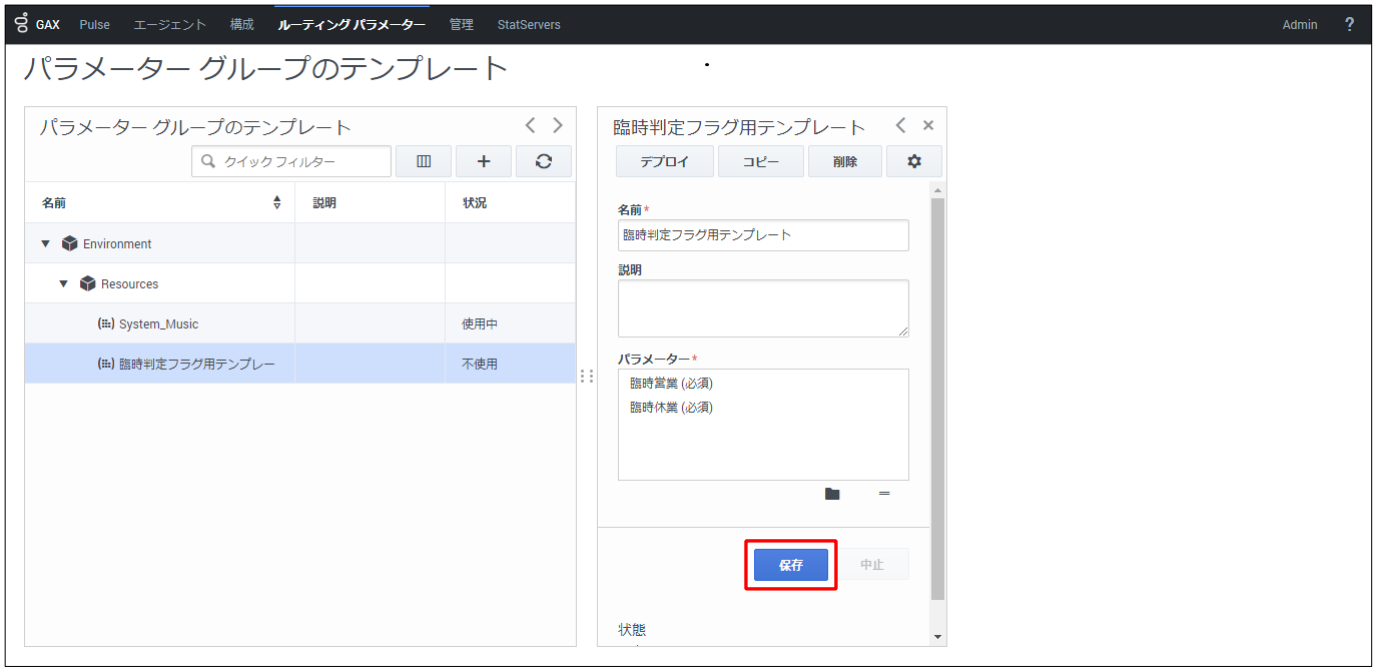
- [参照]のフォルダアイコン横にある[セクションの追加]( )を設定する事により、追加するパラメーターにセクションを設定することが可能です。
- セクションはパラメーターの区切りを示すラベルとして利用する事ができます。これを活用することにより、テナント管理者やスーパーバイザが値の変更を実施する際の視認性を向上させることが可能です。
- 前頁の設定例で追加しているパラメーターに「臨時営業セクション（0：通常、1：臨時営業）」と「臨時休業セクション（0：通常、1：臨時休業）」のセクションを追加した場合の例は以下のとおりです。パラメーターの値の変更画面では、右のように表示されます。



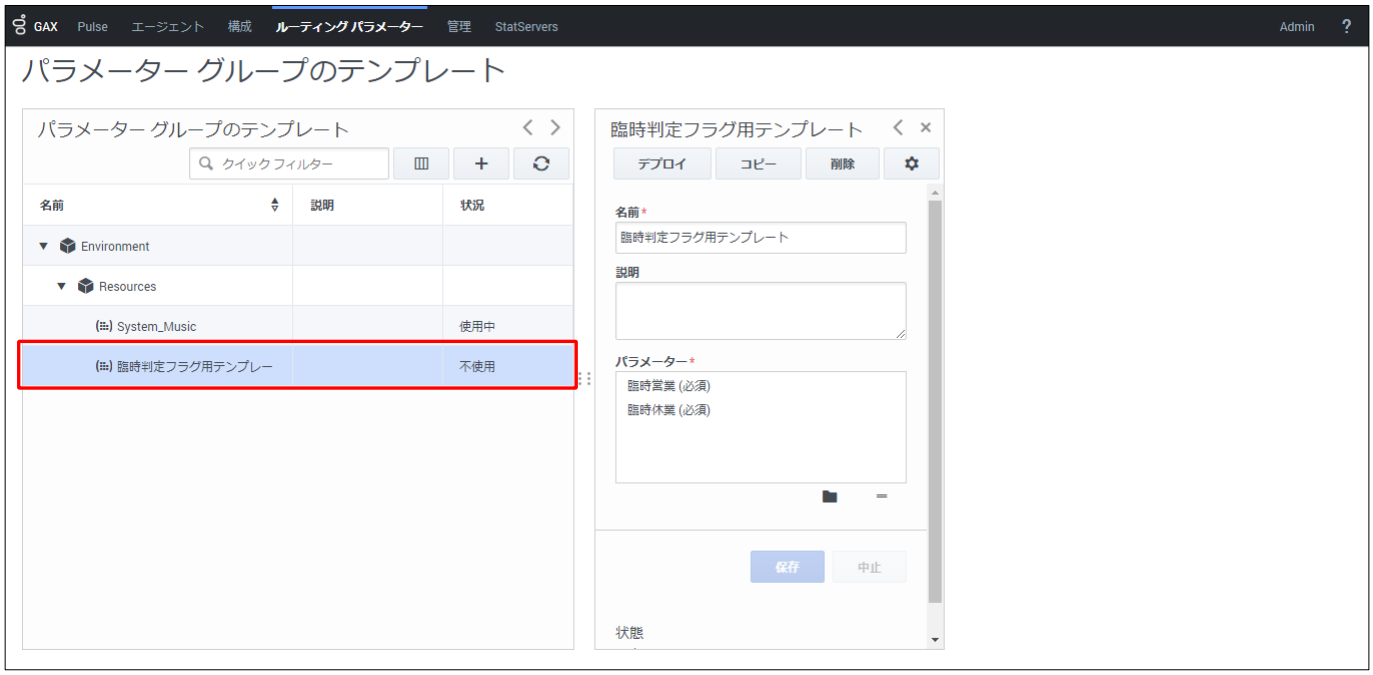
追加したパラメーターを選択した状態で[↑][↓]をクリックすると、項目の並び順が変更されます。[×]をクリックすると、対象パラメーターが追加の対象から外れます。



(6) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。画面は「臨時判定フラグ判定用テンプレート」という名前でパラメーターグループのテンプレートを作成した場合の例となります。

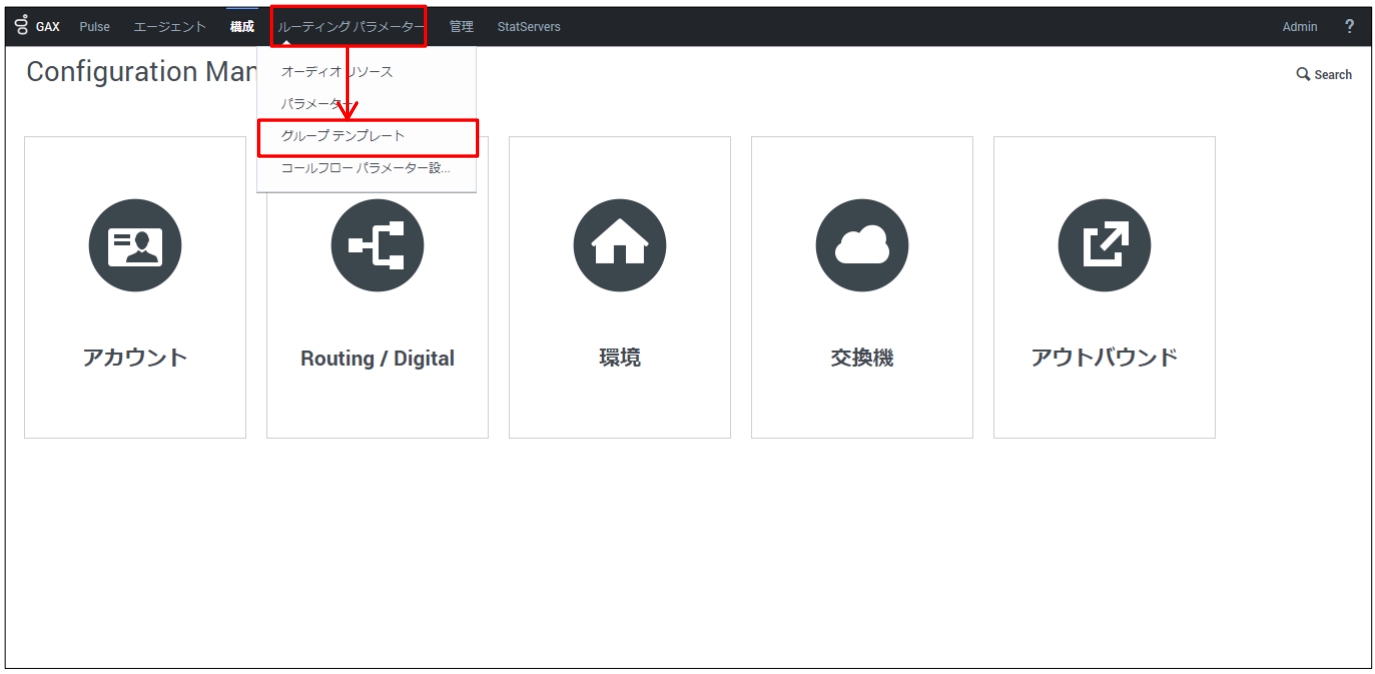


(7) パラメーターグループのテンプレートが作成されます。

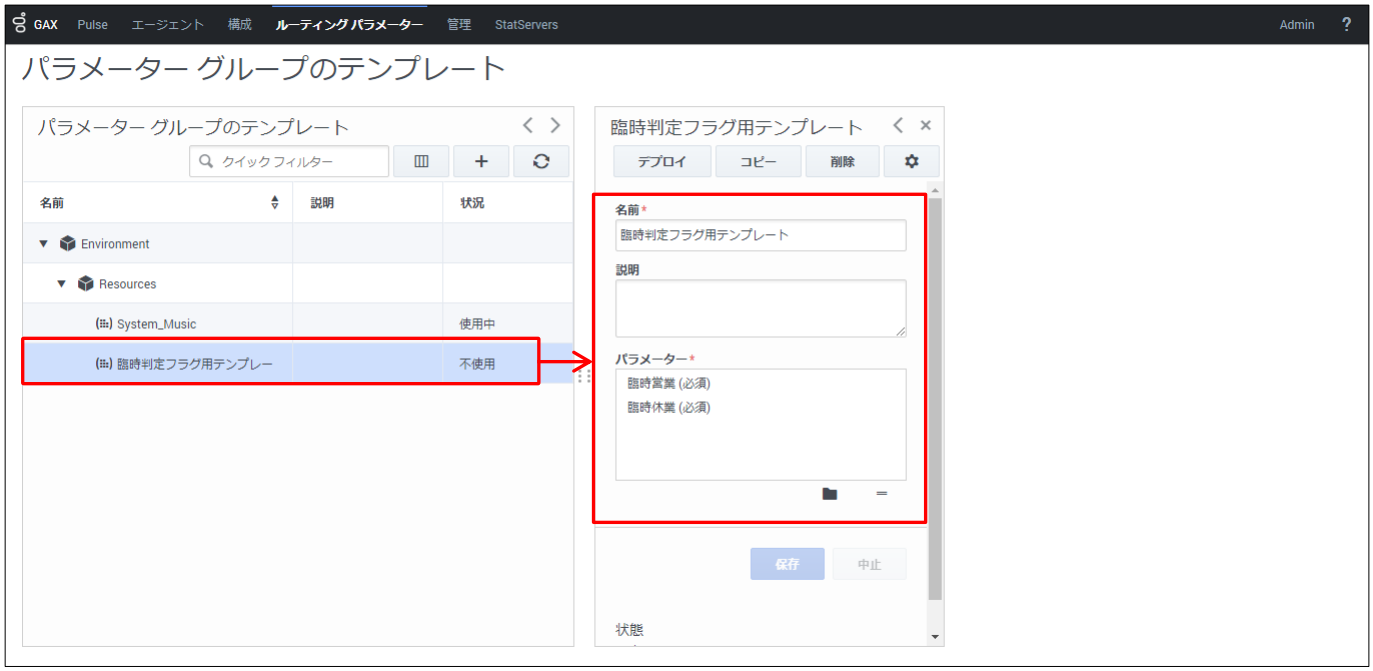


1.6.2.1.5　パラメーターグループテンプレートの変更

(1) [ルーティング パラメーター]から[グループテンプレート]を選択します。



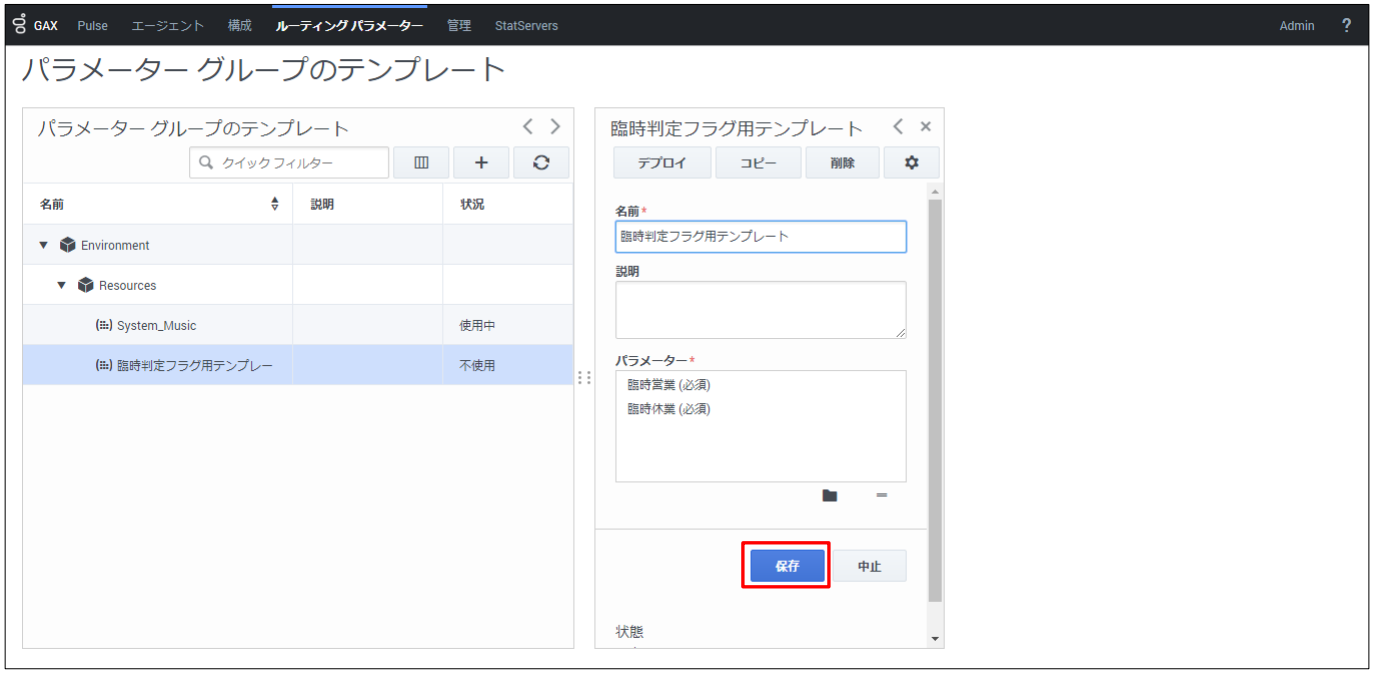
(2) 一覧から変更したいパラメーターグループテンプレートを選択すると、設定変更画面が展開されます。
設定の変更を実施します。画面は「臨時判定フラグ用テンプレート」を変更する場合の例となります。



System_Music テンプレートについて

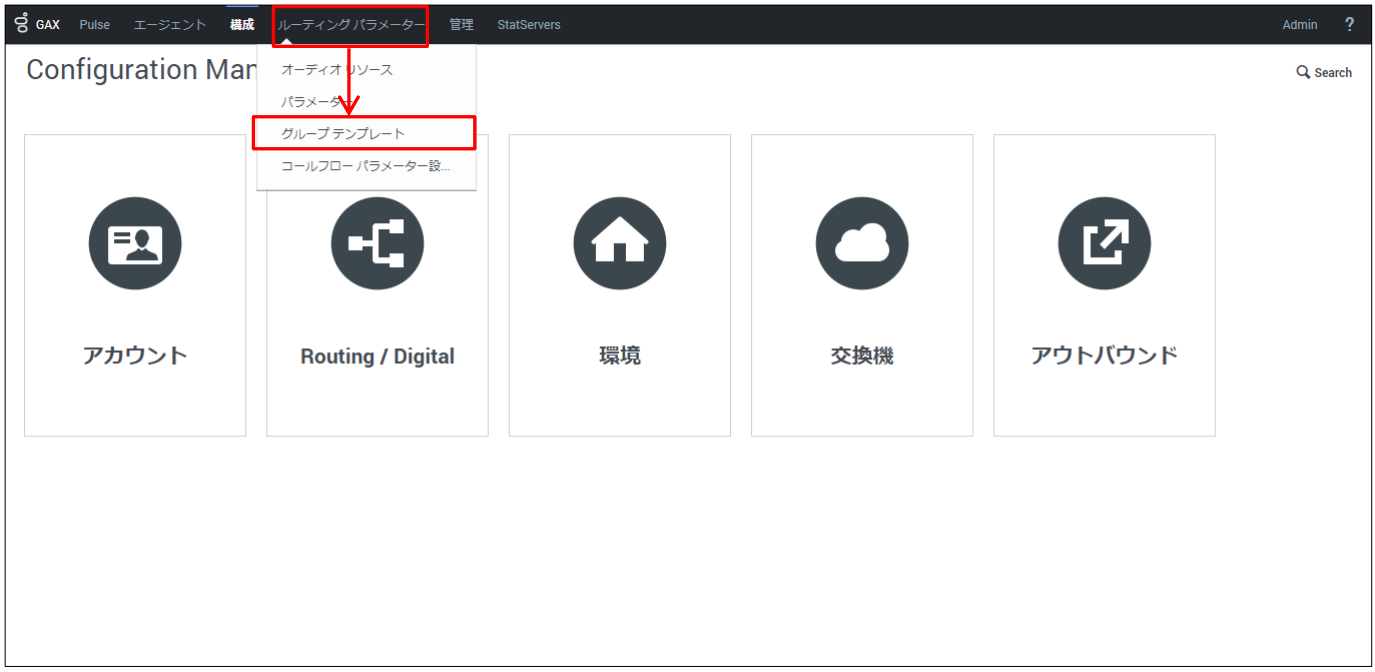
- System_Music テンプレートは、システム音声（保留音/積滞音/話中音/呼出音）の設定に使用しているテンプレートです。契約者が設定を変更したり削除したりすることはできません。

(3) [保存]をクリックすると、変更が反映されます。

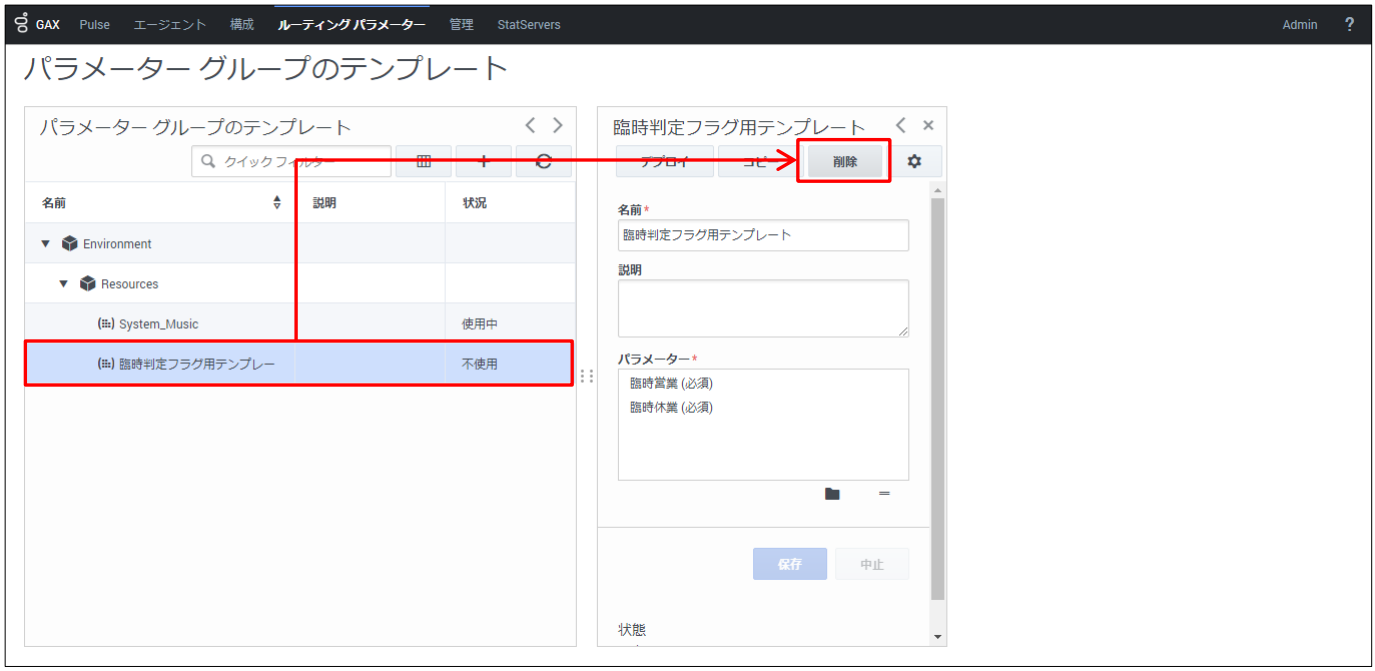


1.6.2.1.6　パラメーターグループテンプレートの削除

(1) [ルーティング パラメーター]から[グループテンプレート]を選択します。



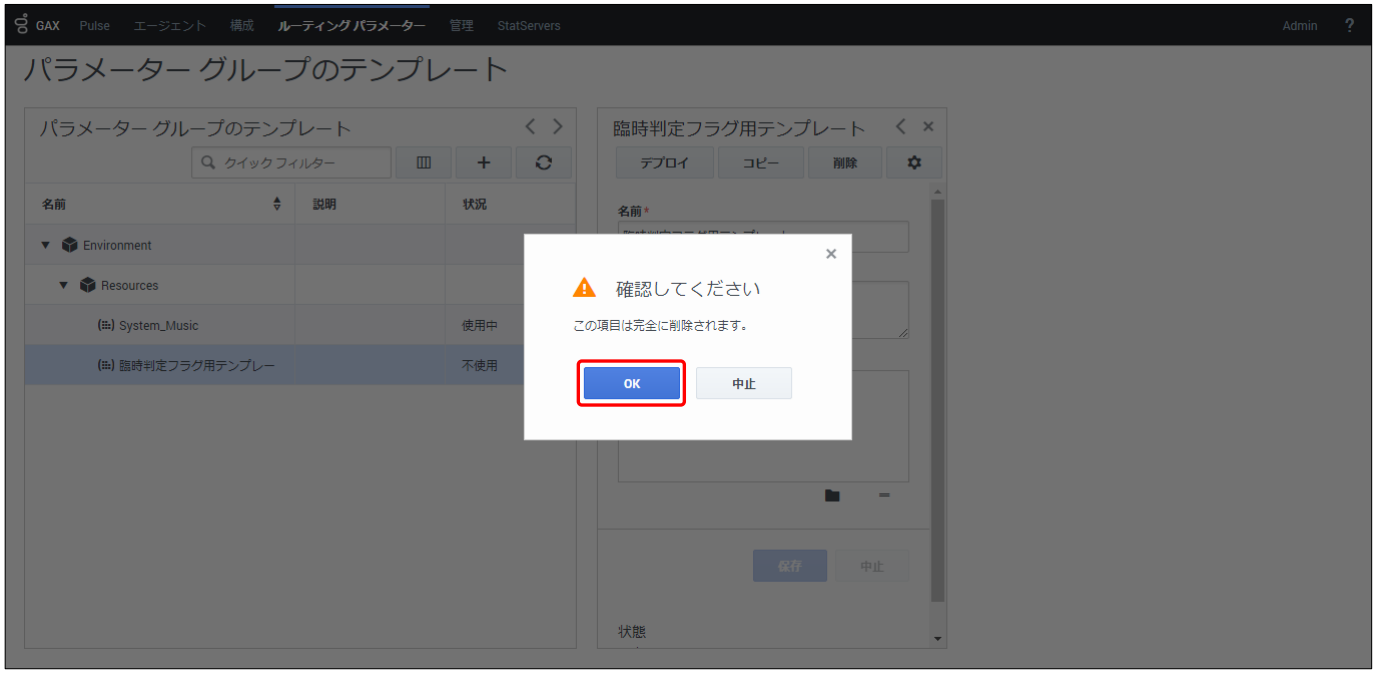
(2) 一覧から削除したいパラメーターグループを選択すると、設定変更画面が展開されます。右上の[削除]をクリックします。画面は「臨時判定フラグ用テンプレート」を削除する場合の例となります。



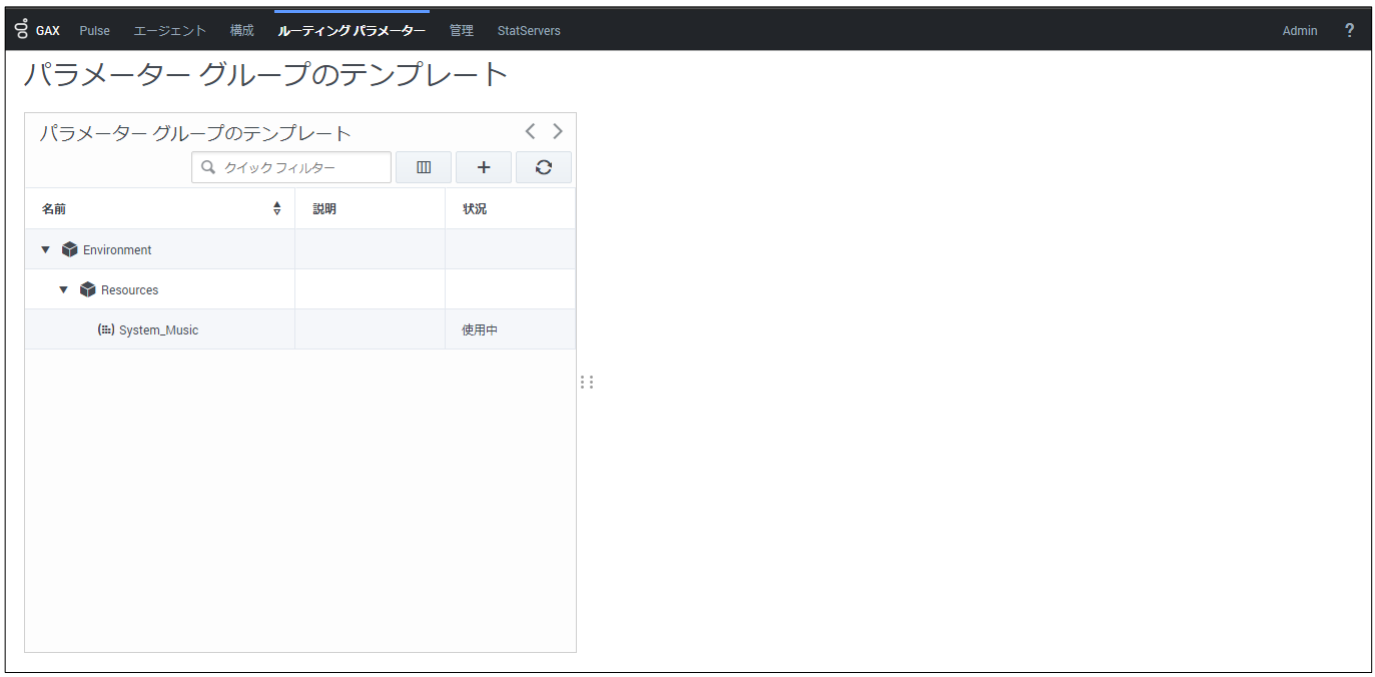
パラメーターグループテンプレートの削除について

- 削除するパラメーターグループテンプレートを使用して作成（デプロイ）したパラメーターグループが存在している場合は、パラメーターグループテンプレートを削除できません。[削除]ボタンがグレーアウトした状態となり、クリックできなくなります。

(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(4) パラメーターグループテンプレートが削除されます。

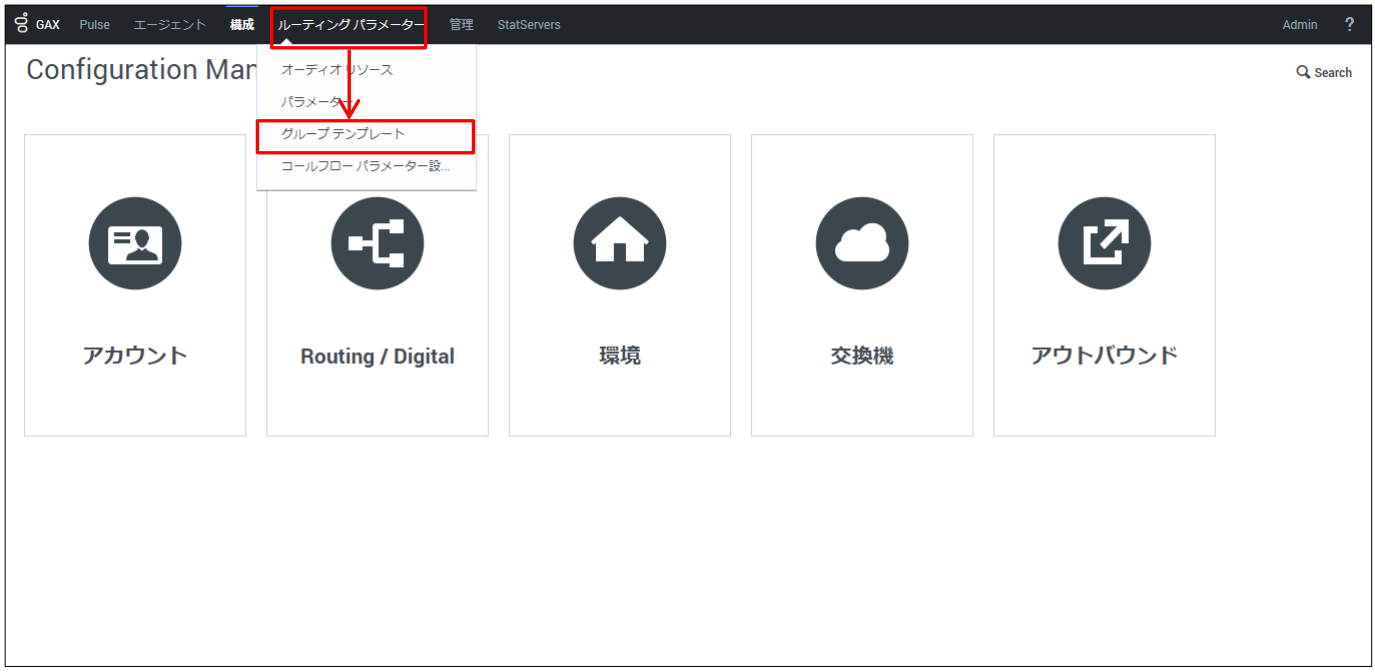


System_Music テンプレートについて

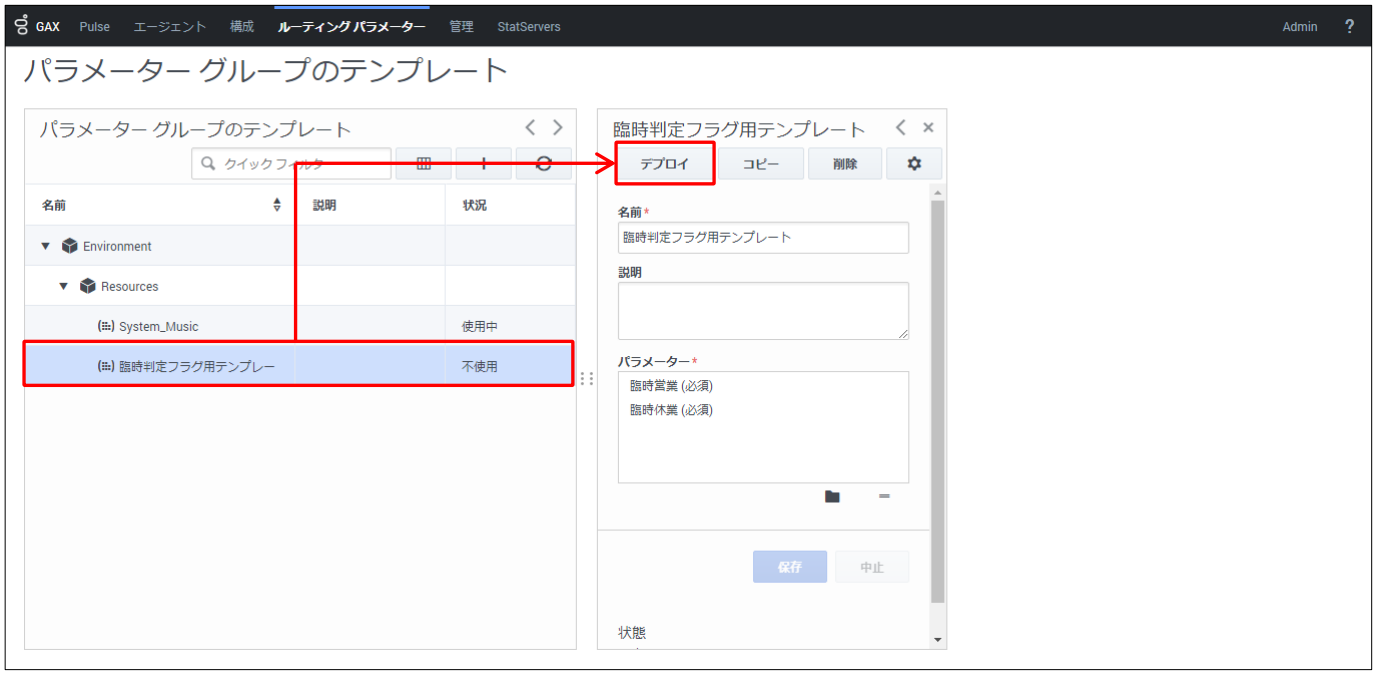
- System_Music テンプレートは、システム音声（保留音/積滞音/話中音/呼出音）の設定に使用しているテンプレートです。契約者が設定を変更したり削除したりすることはできません。

1.6.2.1.7　パラメーターグループの作成

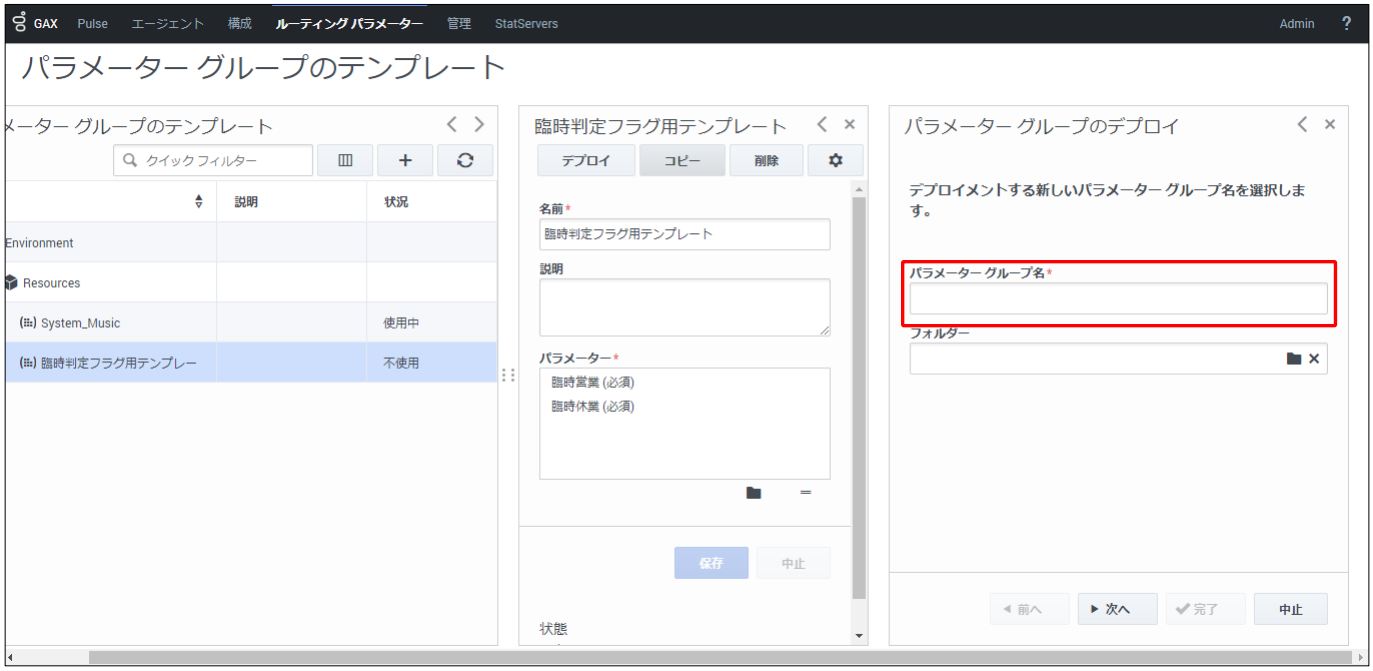
(1) [ルーティング パラメーター] から[グループテンプレート]を選択します。



(2) パラメーターグループテンプレートの一覧から作成するパラメーターグループのテンプレートを選択すると、パラメーターグループの設定が展開されます。[デプロイ]をクリックします。画面は「臨時判定フラグ用テンプレート」のパラメーターグループテンプレートを利用してパラメーターグループを作成する場合の例となります。



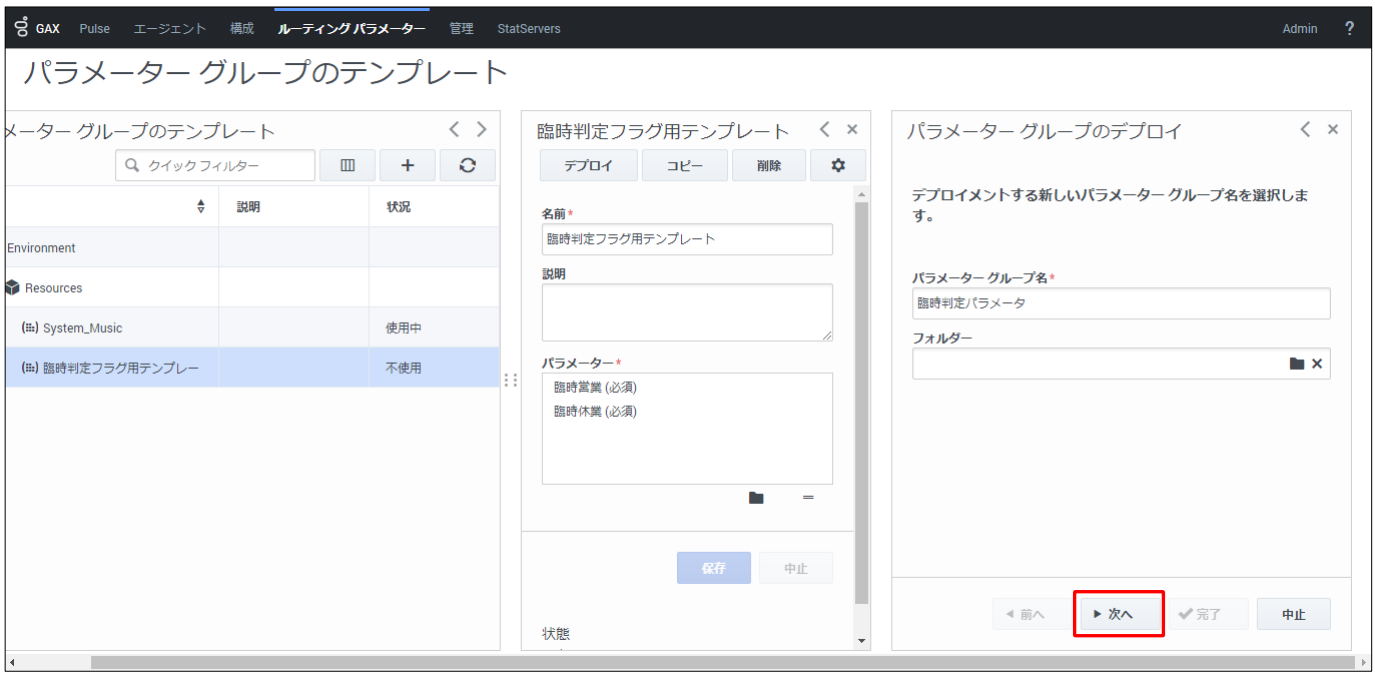
(3) パラメーターグループ名の設定画面が展開されます。パラメーターグループ名を入力します。



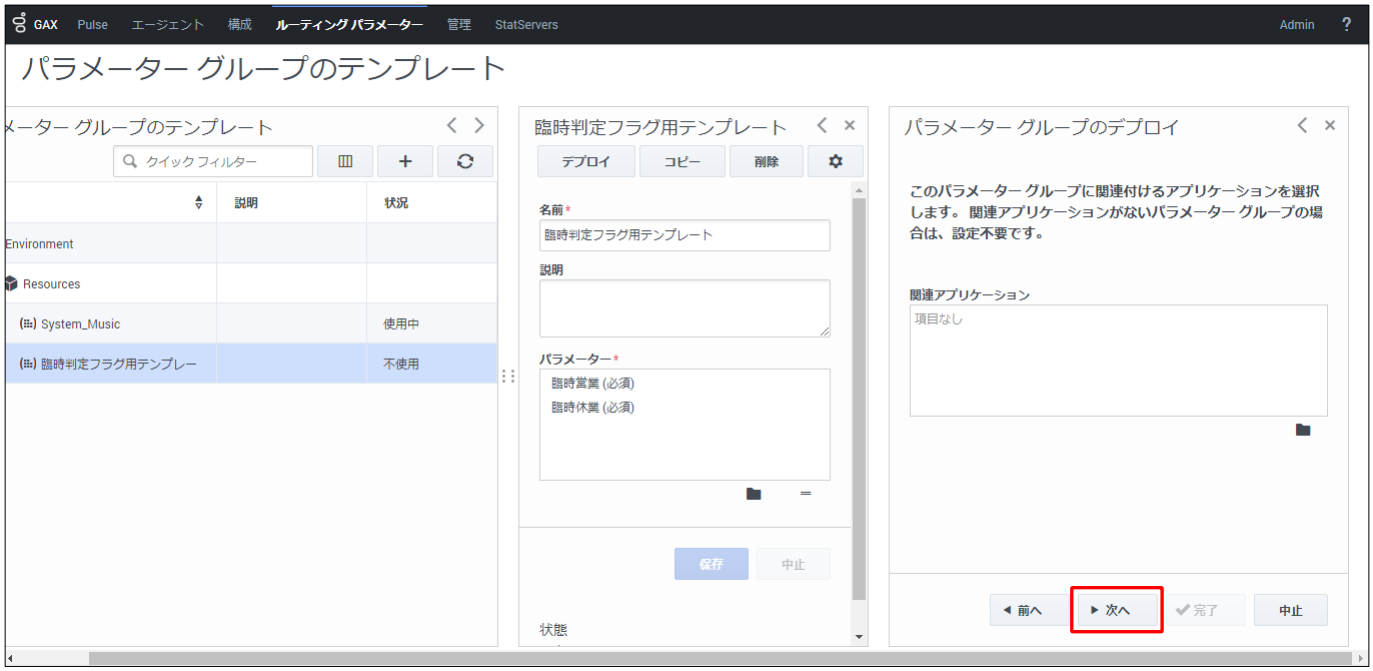
[凡例　●：必須　空欄：任意]

フィールド名	必須	入力値	備考
パラメーターグループ名	●	作成するパラメーターグループの名前を設定する。	• 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能

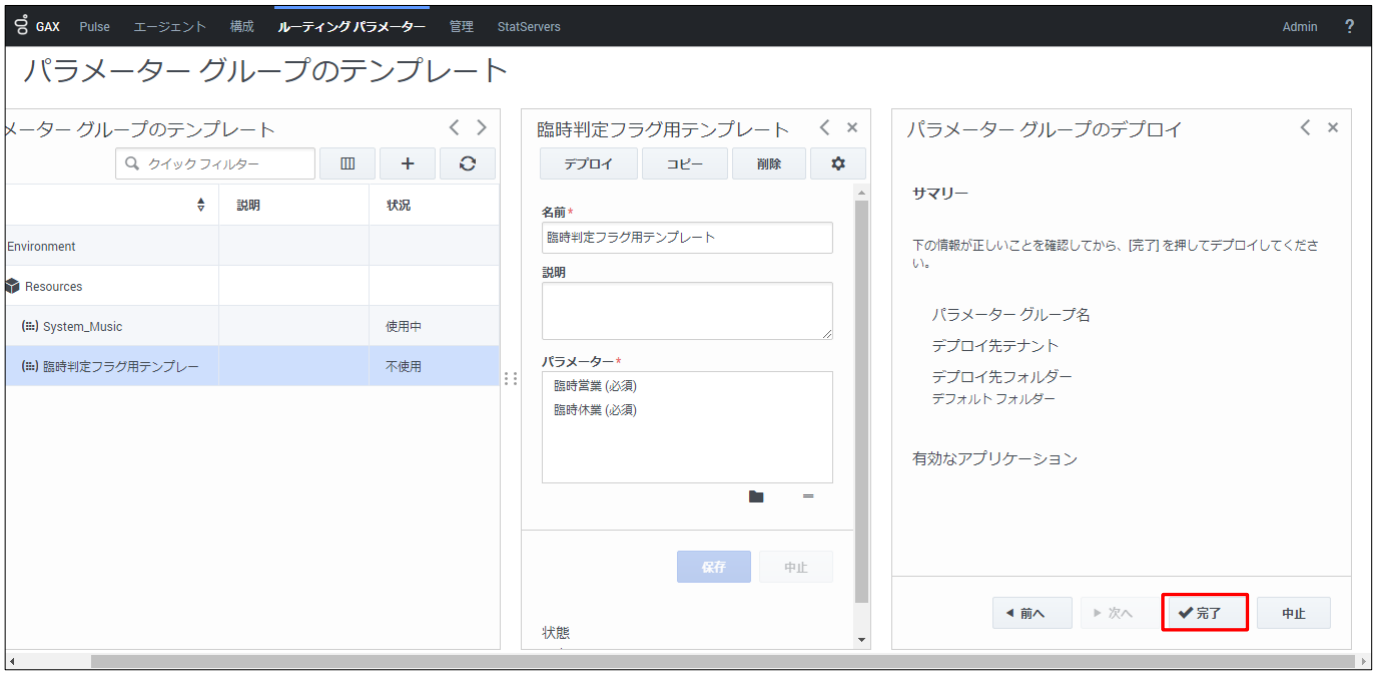
(4) パラメーターグループ名の入力が完了したら、[次へ]をクリックします。



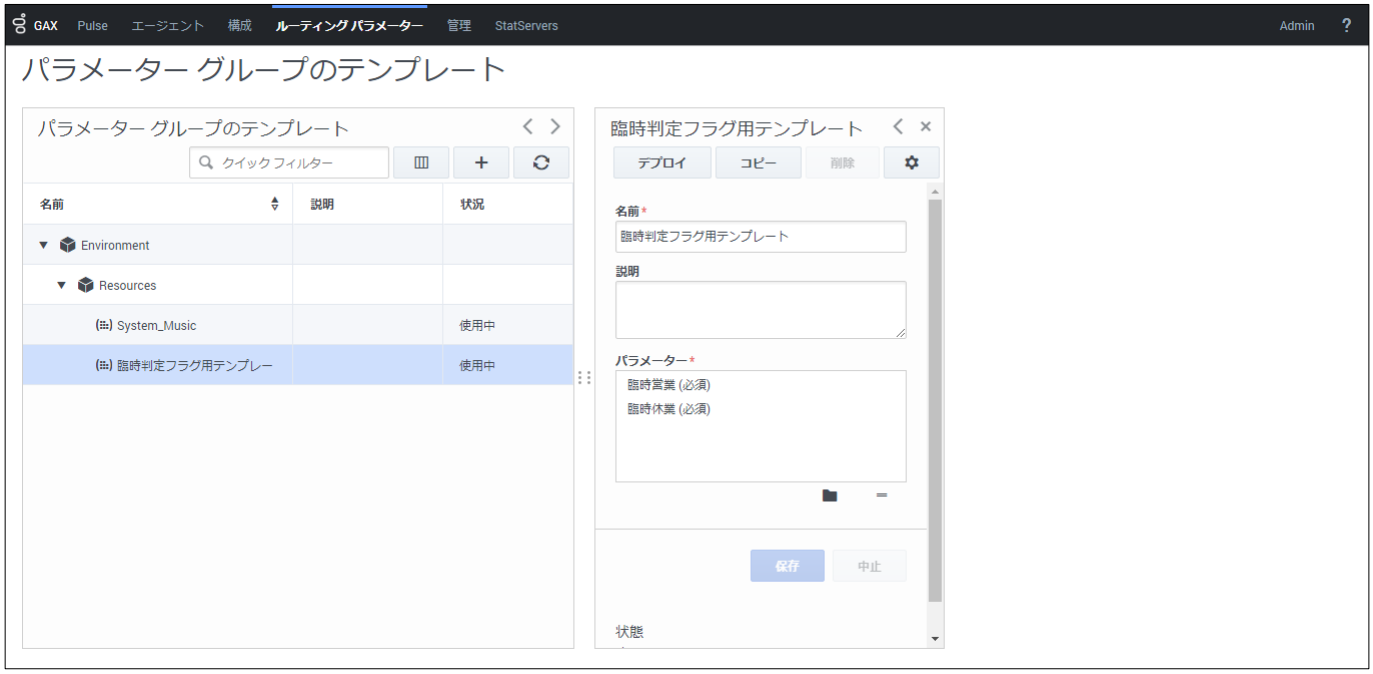
(5) [関連アプリケーション]の設定が表示されます。Arcstar Contact Center 2.0 では不要な設定となります。[次へ]をクリックします。



(6) サマリーが表示されます。[完了]をクリックします。



(7) パラメーターグループが作成されます。



パラメーターグループの変更について

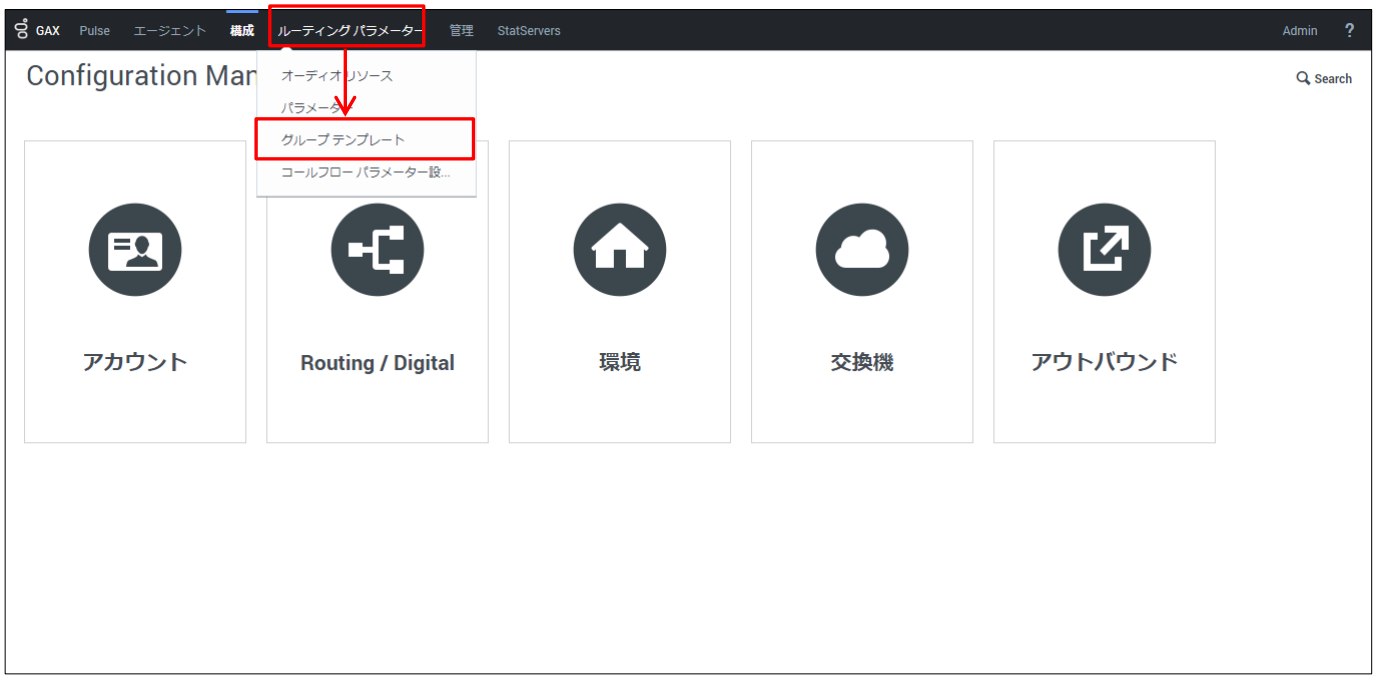
- パラメーターグループを直接変更することはできません。パラメーターグループは作成と削除のみ可能です。
- パラメーターグループテンプレートの設定変更を行った際は再度デプロイを実施し、パラメータグループを作成して下さい。

1.6.2.1.8　パラメーターグループの削除

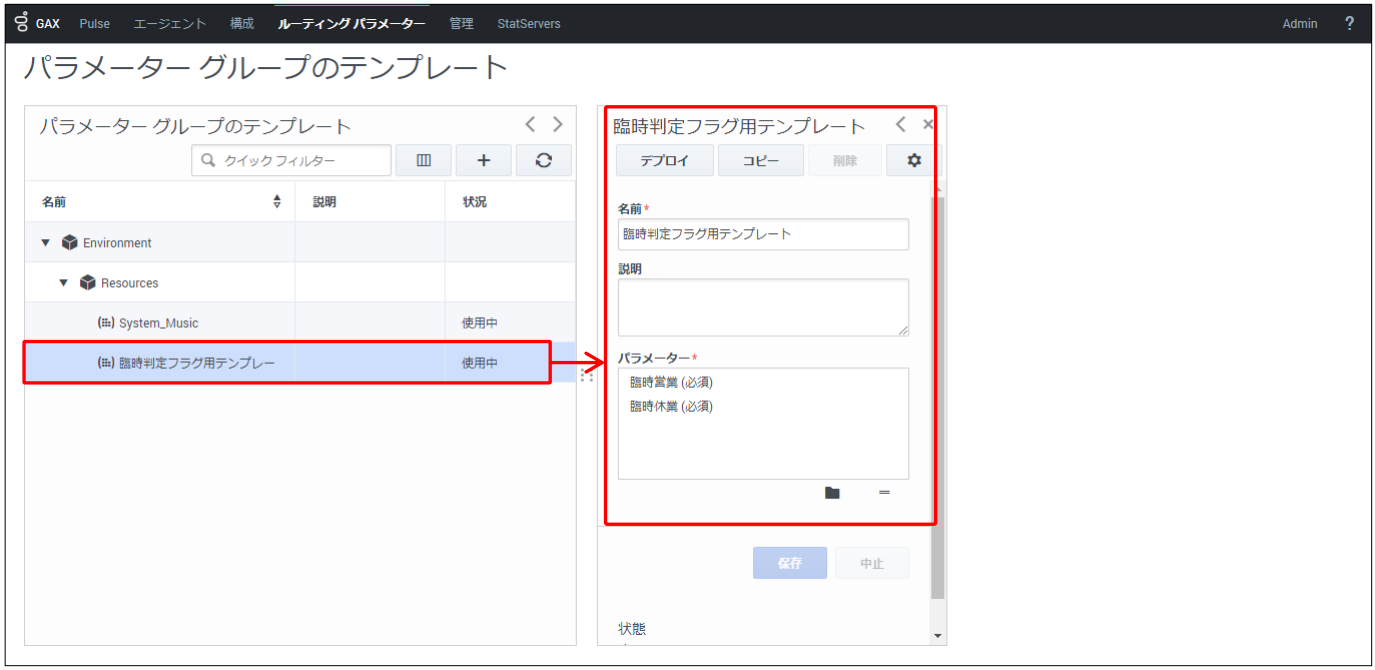
パラメーターグループの削除は、パラメーターグループテンプレートの設定またはコールフローパラメーターの設定のいずれかのメニューから実施することが可能です。

1.6.2.1.8.1　パラメーターグループテンプレートからの削除

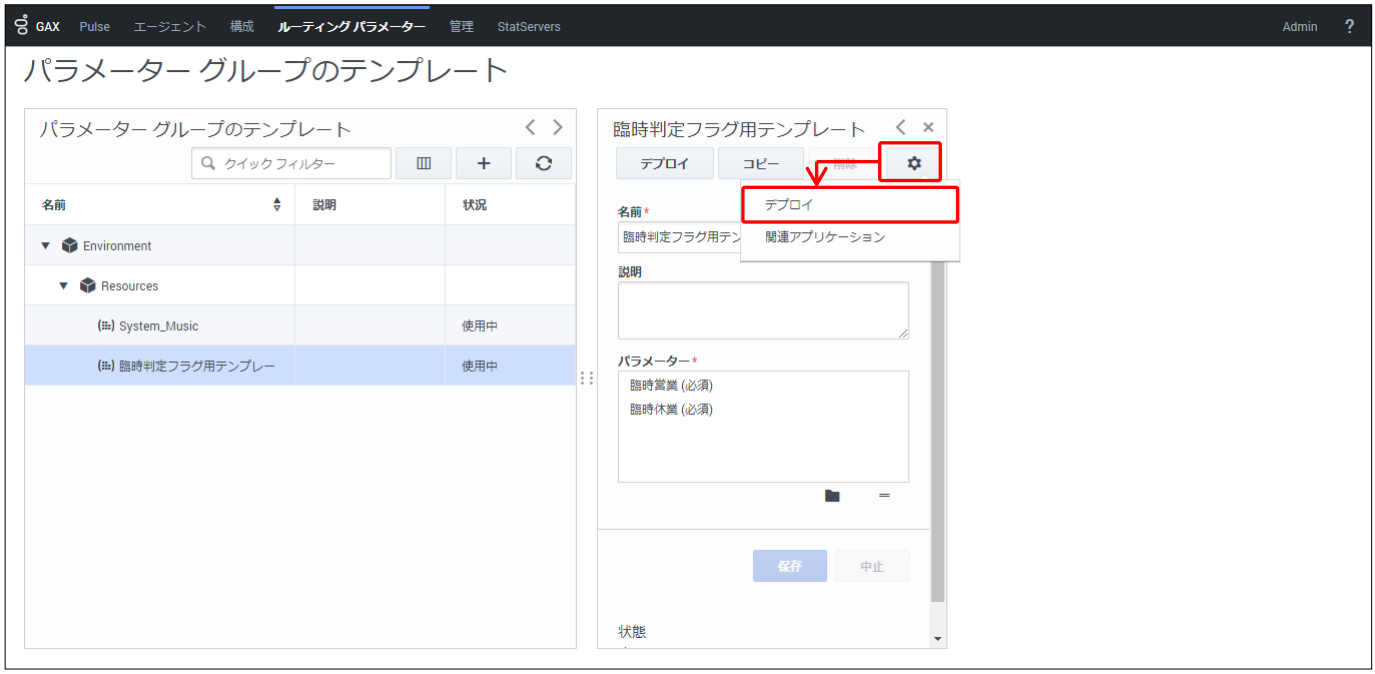
(1) [ルーティング パラメーター]から[グループテンプレート]を選択します。



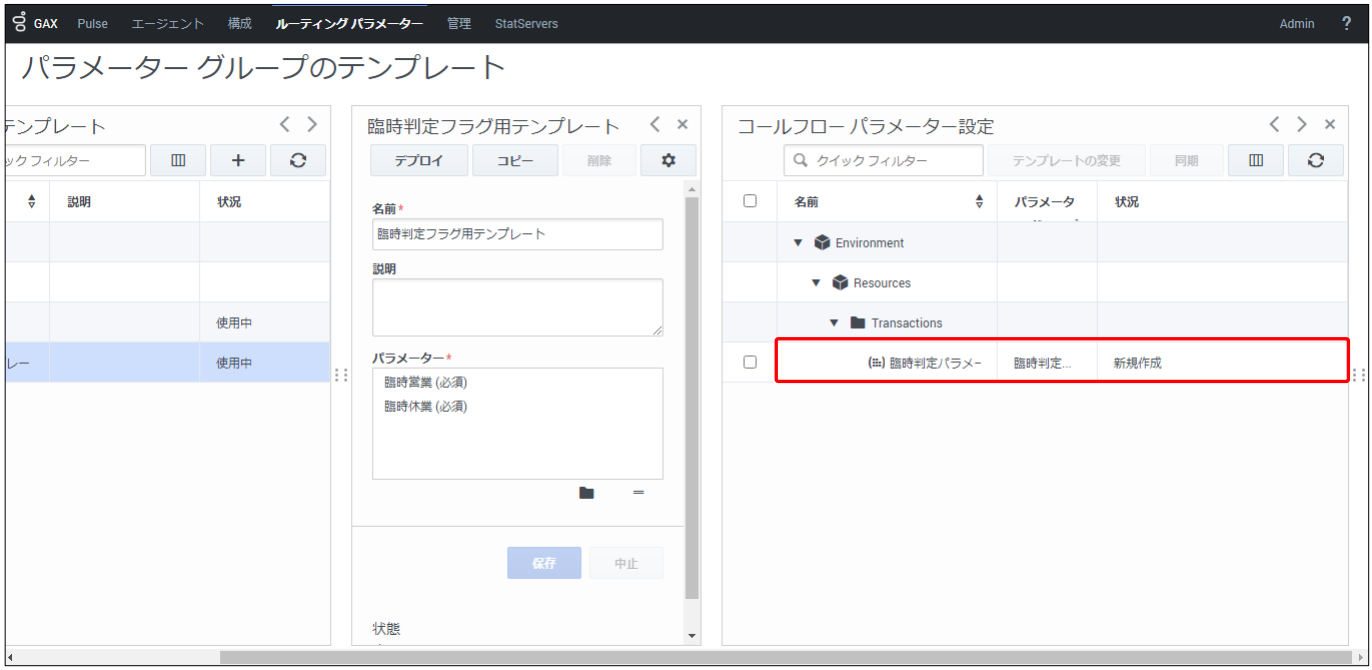
(2) パラメーターグループテンプレートの一覧から削除するするパラメーターグループのテンプレートを選択すると、パラメーターグループの設定が展開されます。画面は「臨時休業判定フラグ用テンプレート」のパラメーターグループテンプレートを適用しているパラメーターグループを削除する場合の例となります。



(3) [関連]ボタンから[デプロイ]を選択します。



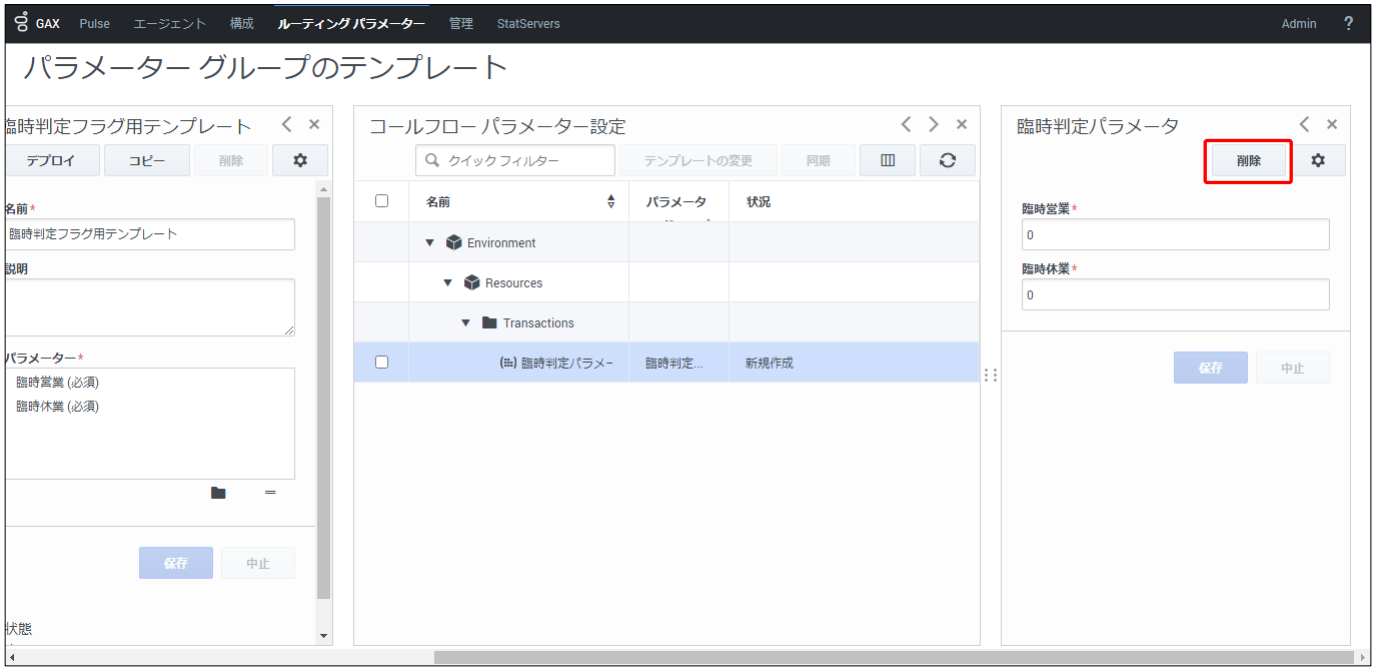
(4) パラメーターグループの一覧が展開されます。削除するパラメーターグループを選択します。



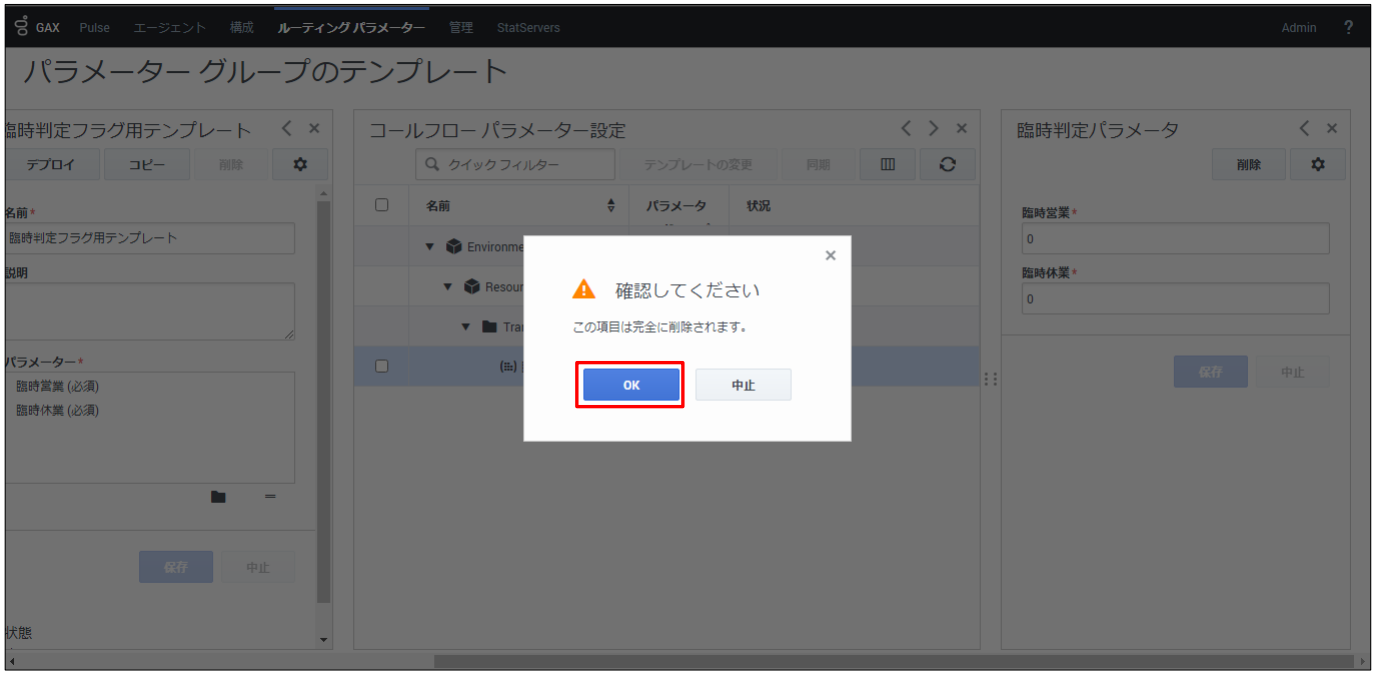
パラメーターグループの選択について

- チェックボックスにチェックを入れても削除の選択とはなりません。名前フィールド等、チェックボックス以外の任意の場所を選択してください。

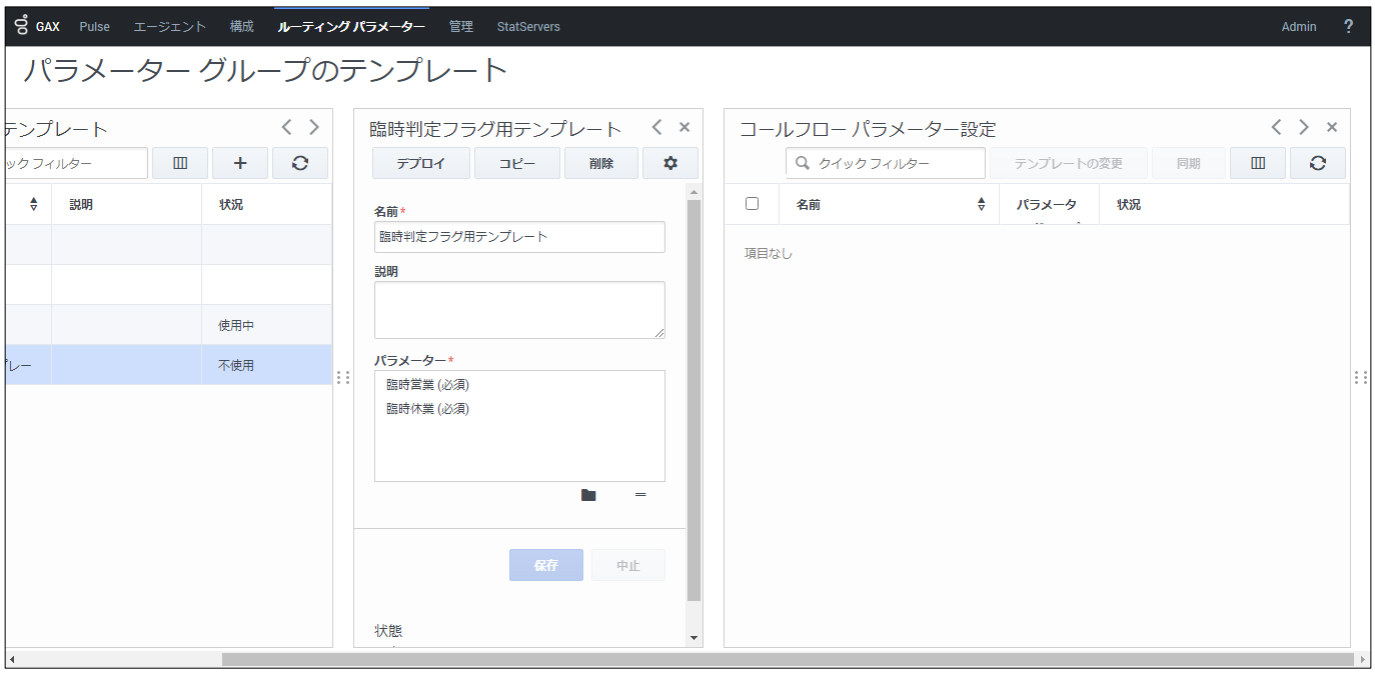
(5) パラメーターグループの設定が展開されます。画面は「臨時判定パラメーター」を削除する場合の例となります。[削除]をクリックします。



(6) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

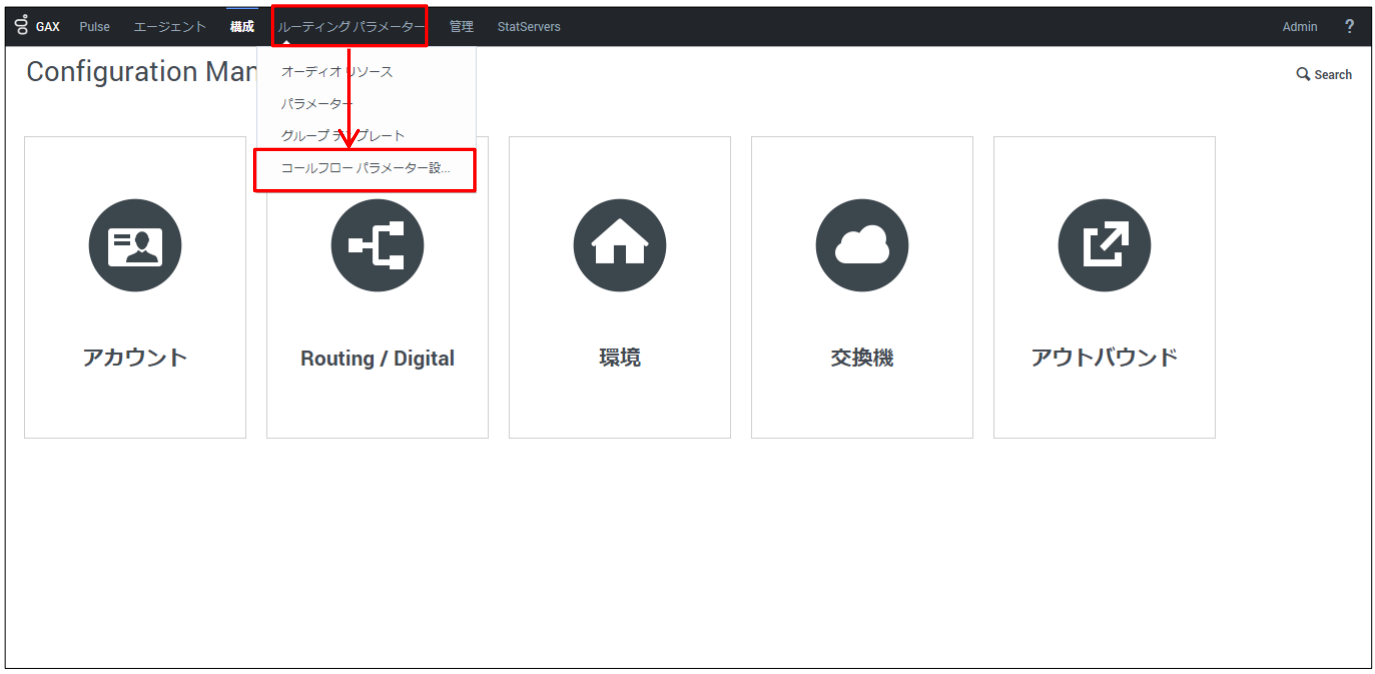


(7) パラメーターグループが削除されます。

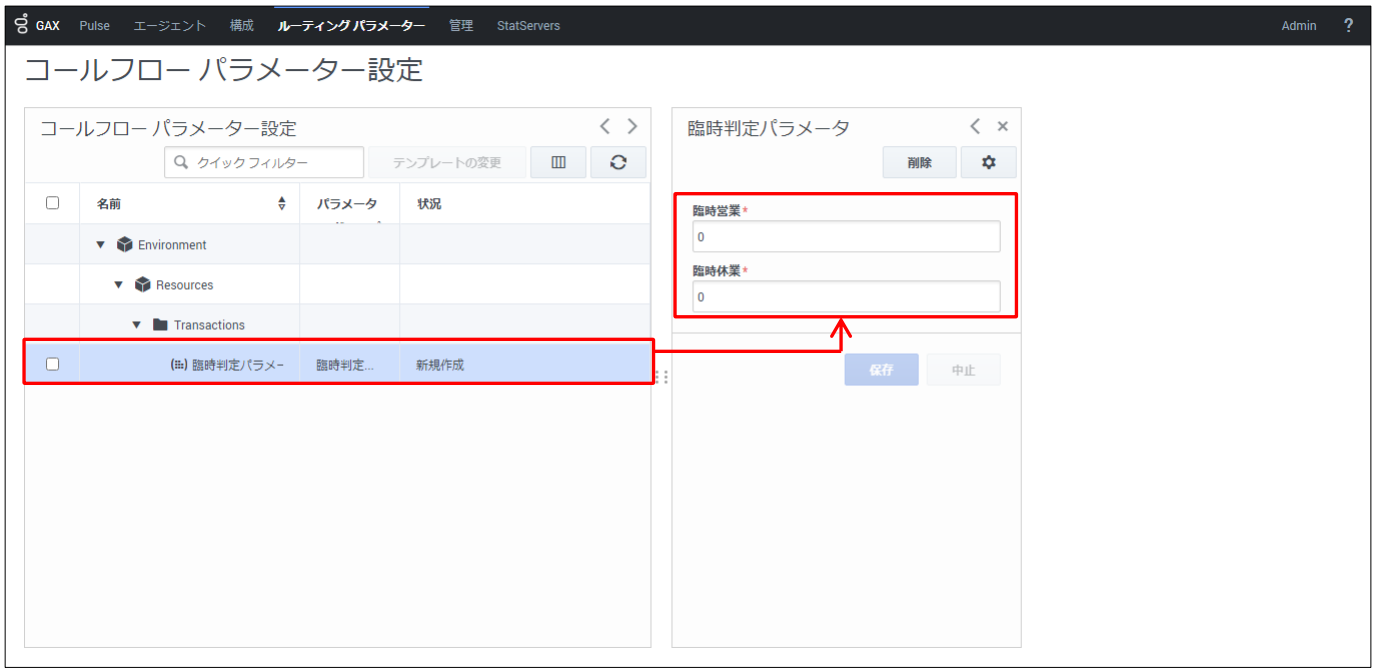


1.6.2.1.8.2　コールフローパラメーター設定からの削除

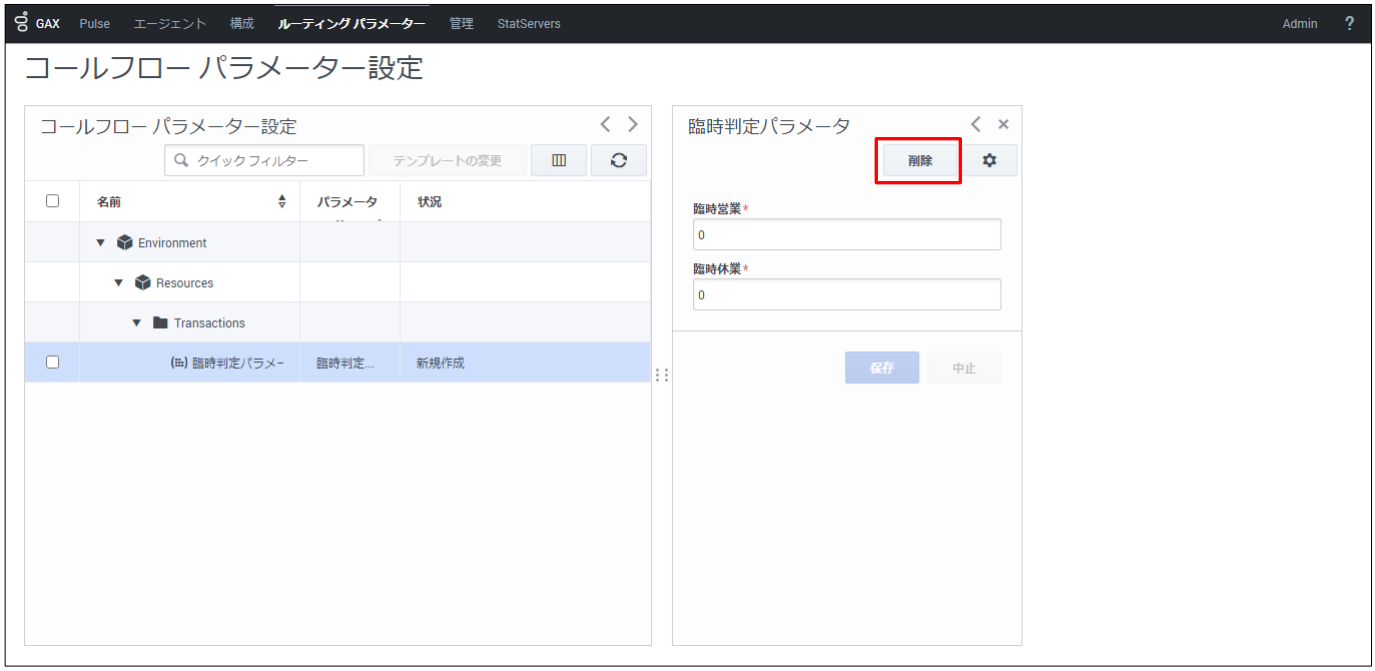
(1) [ルーティング パラメーター]から[コールフローパラメーター設定]を選択します。



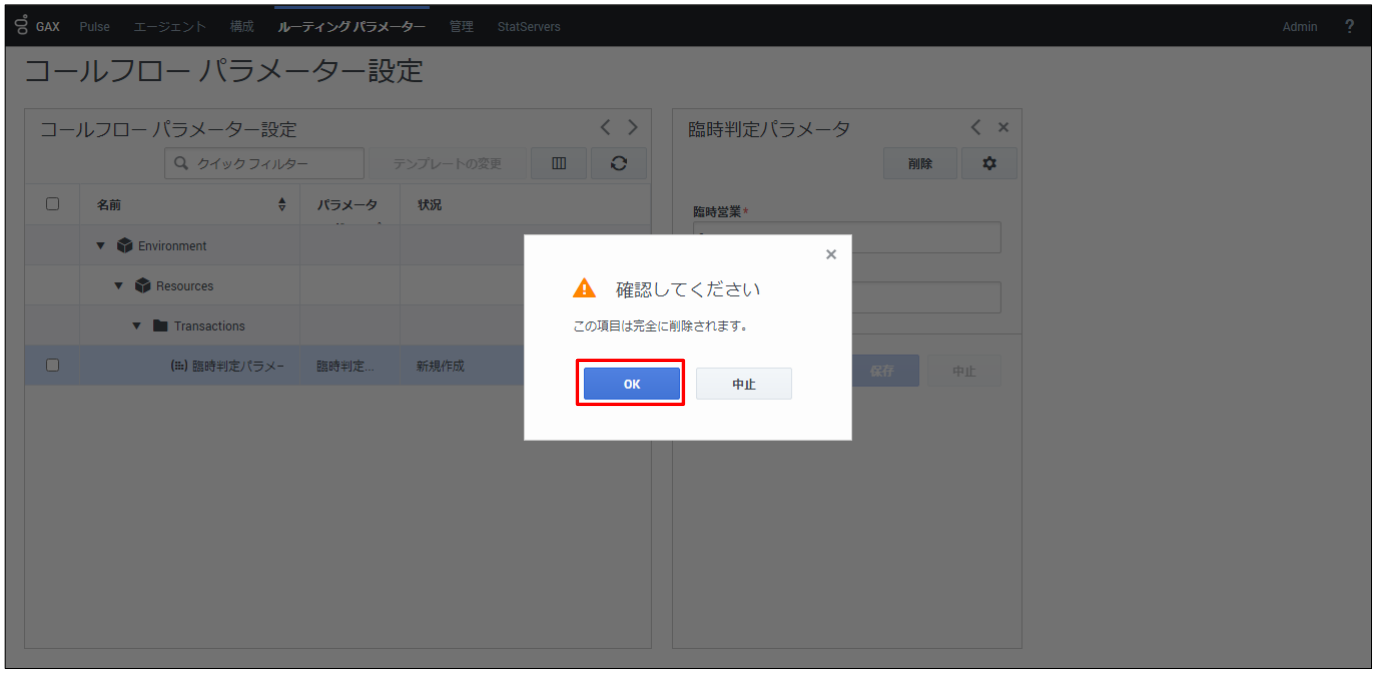
(2) コールフローパラメーター設定の一覧から削除するパラメーターグループを選択すると、パラメーターグループの設定が展開されます。画面は「臨時判定パラメーター」を削除する場合の例となります。



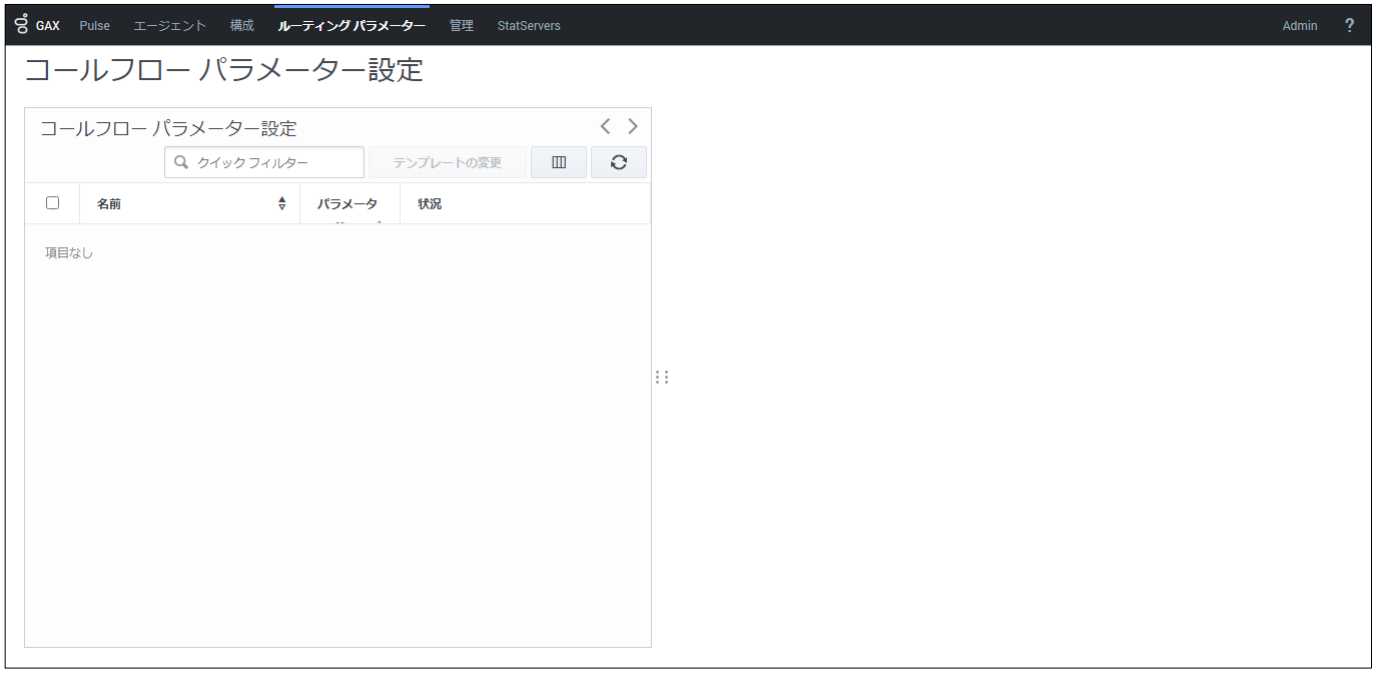
(3) [削除]をクリックします。



(4) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(5) パラメーターグループが削除されます。



1.6.2.1.9　パラメーターの値の変更

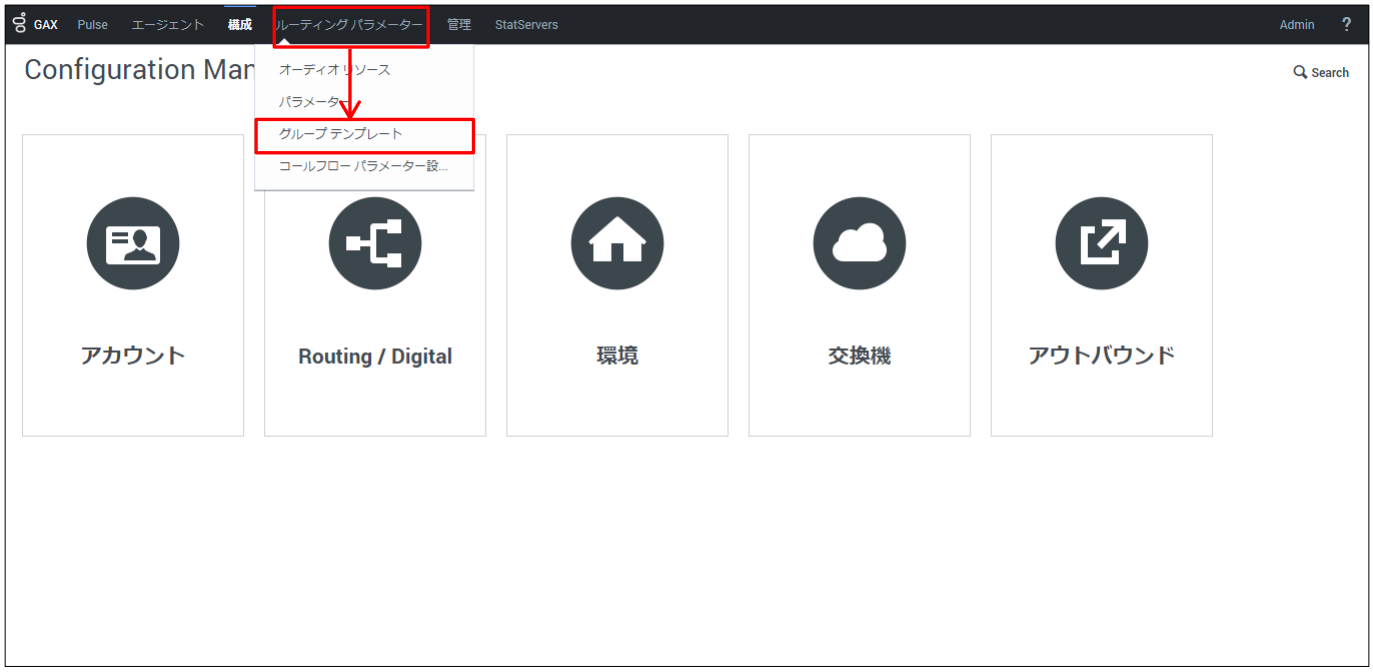
パラメーターの値の変更は、パラメーターグループテンプレートの設定またはコールフローパラメーターの設定のいずれかのメニューから実施することが可能です。各メニューの利用可否は、アカウントの権限により異なります。

[凡例　●：権限あり　空欄：権限なし]

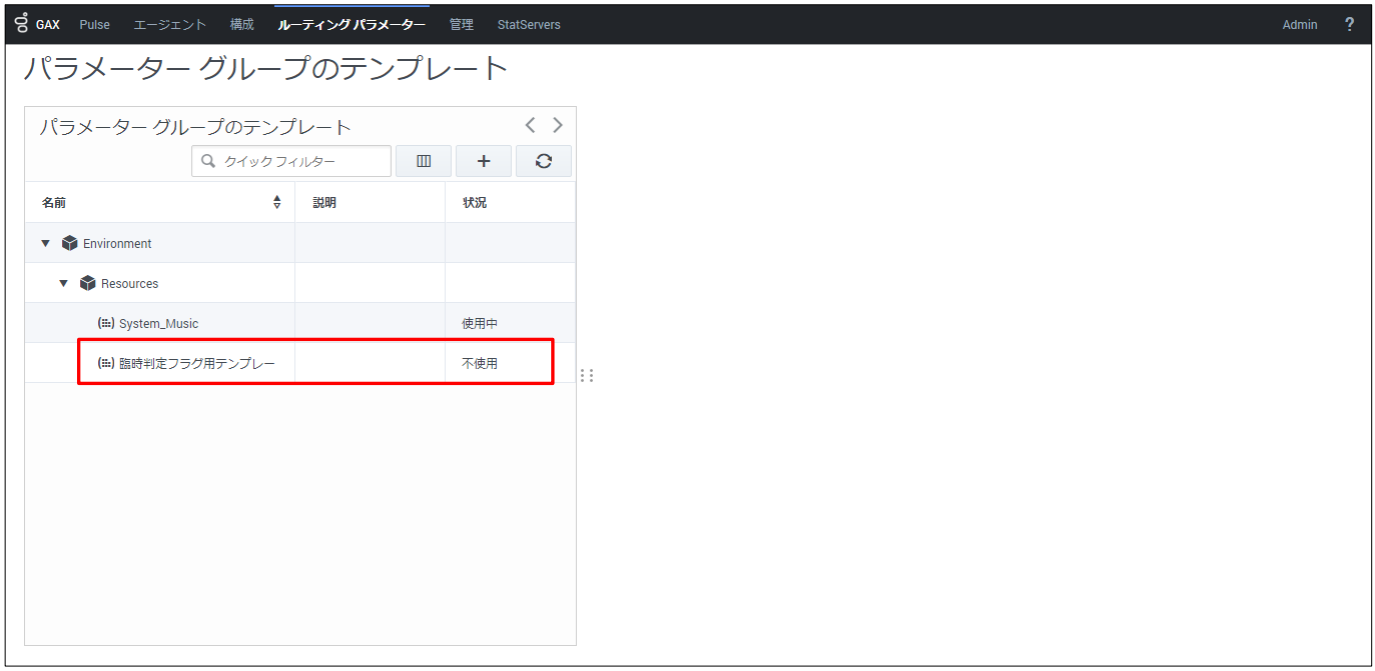
メニュー	構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ
パラメーターグループテンプレート	●		
コールフローパラメーター	●	●	●

1.6.2.1.9.1　パラメーターグループテンプレートからの設定

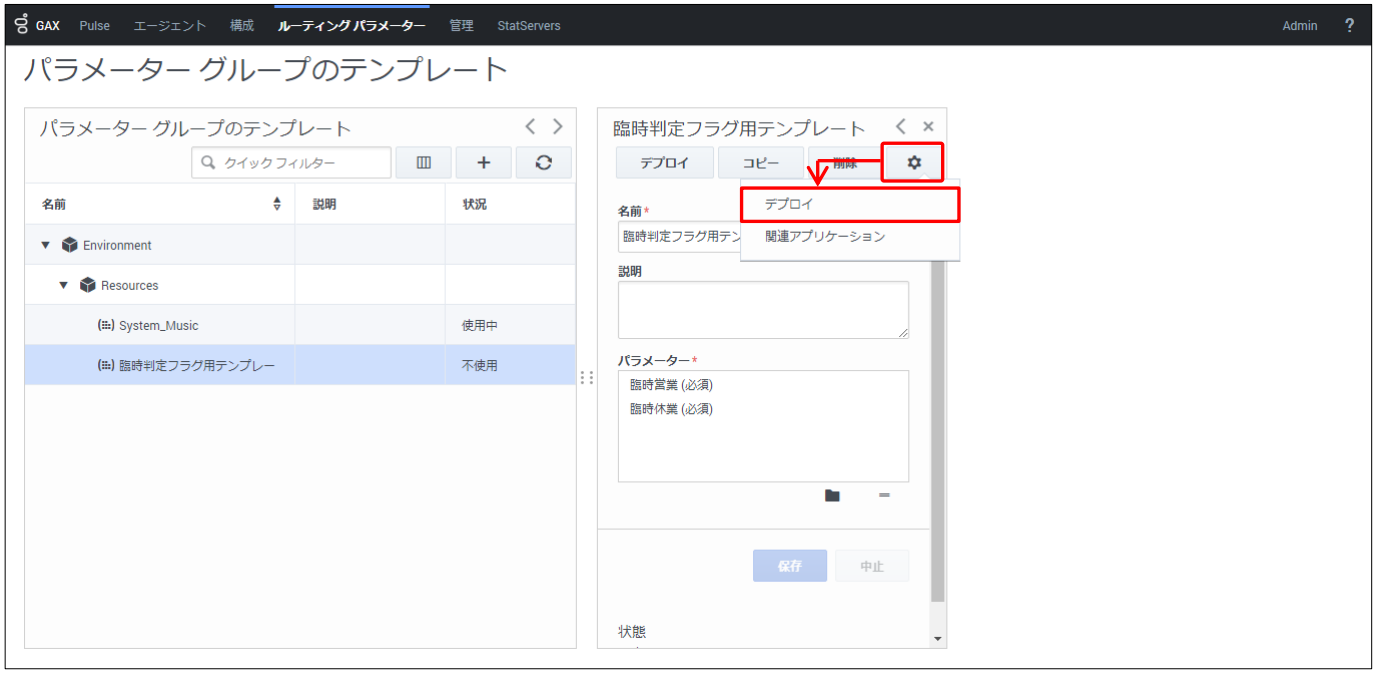
(1) [ルーティング パラメーター]から[グループテンプレート]を選択します。



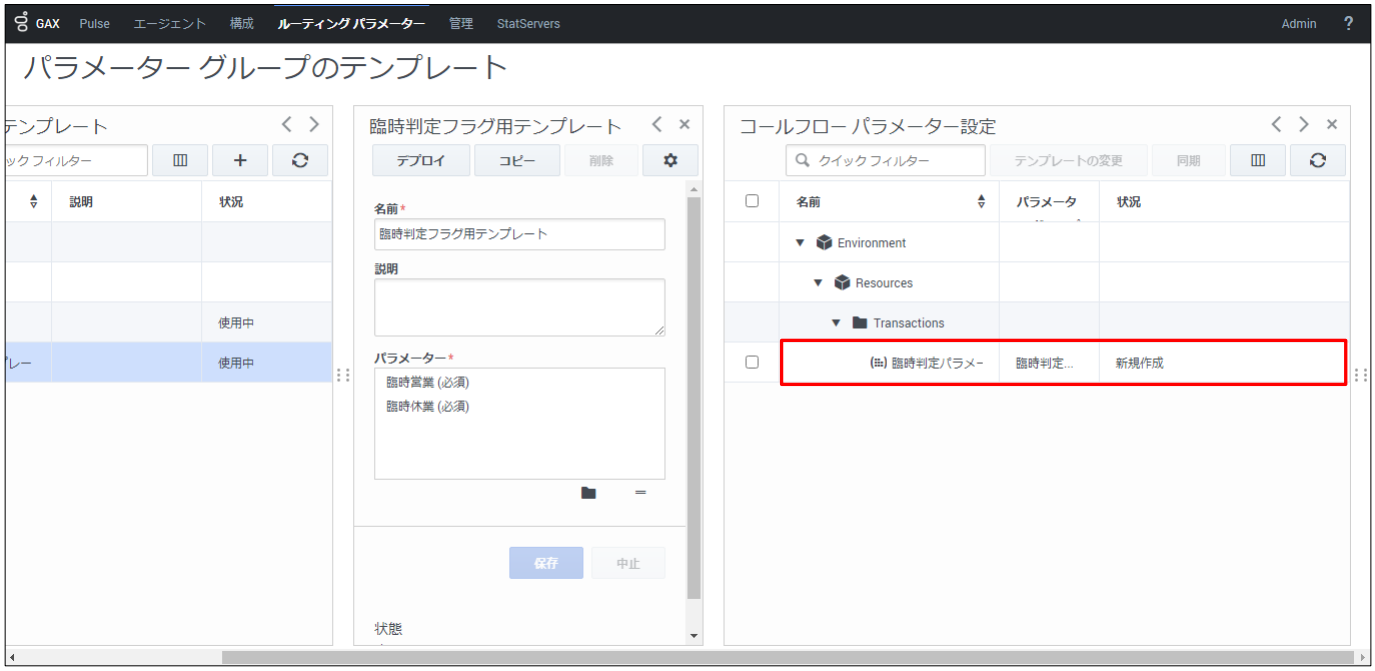
(2) パラメーターグループのテンプレート画面が表示されます。パラメーター値を変更したいパラメーターグループのテンプレートを選択します。ここでは「臨時判定フラグ用テンプレート」を選択しています。



(3) パラメーターグループの設定が展開されます。右上の[関連]ボタンから[デプロイ]を選択します。



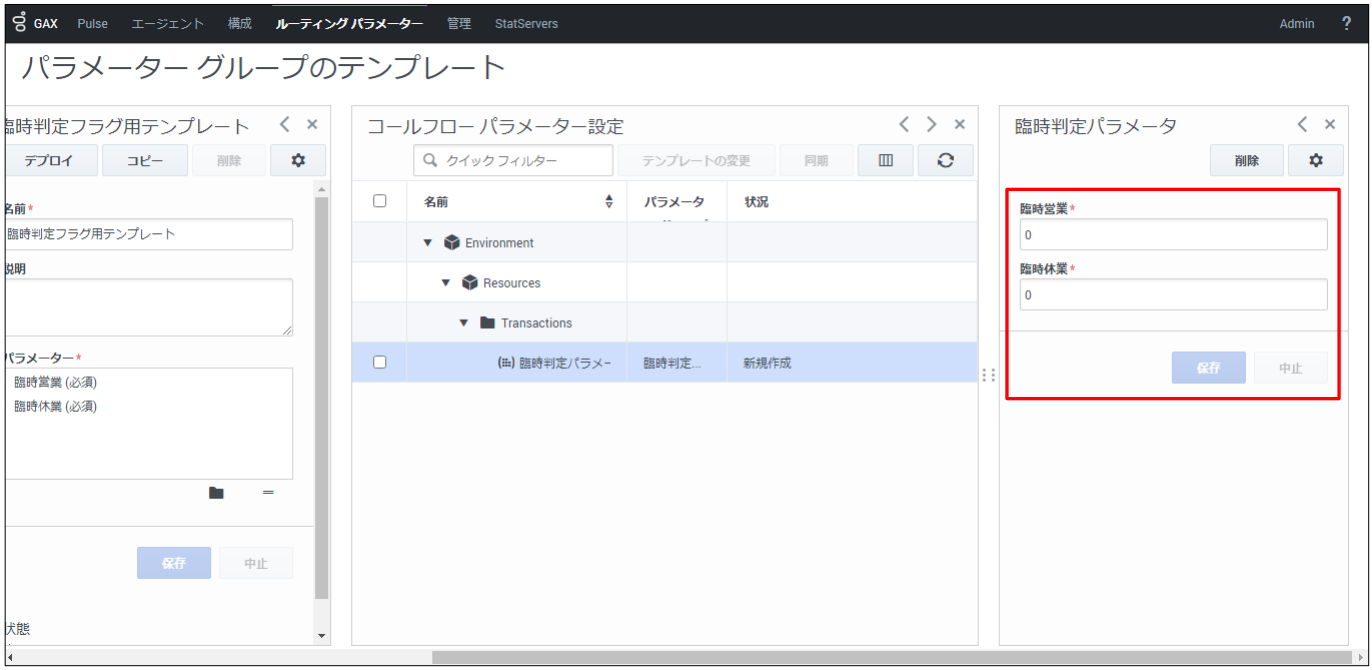
(4) コールフローパラメーター設定の一覧が展開されます。パラメーター値を変更するコールフローパラメーターを選択します。ここでは「臨時判定パラメーター」を選択しています。



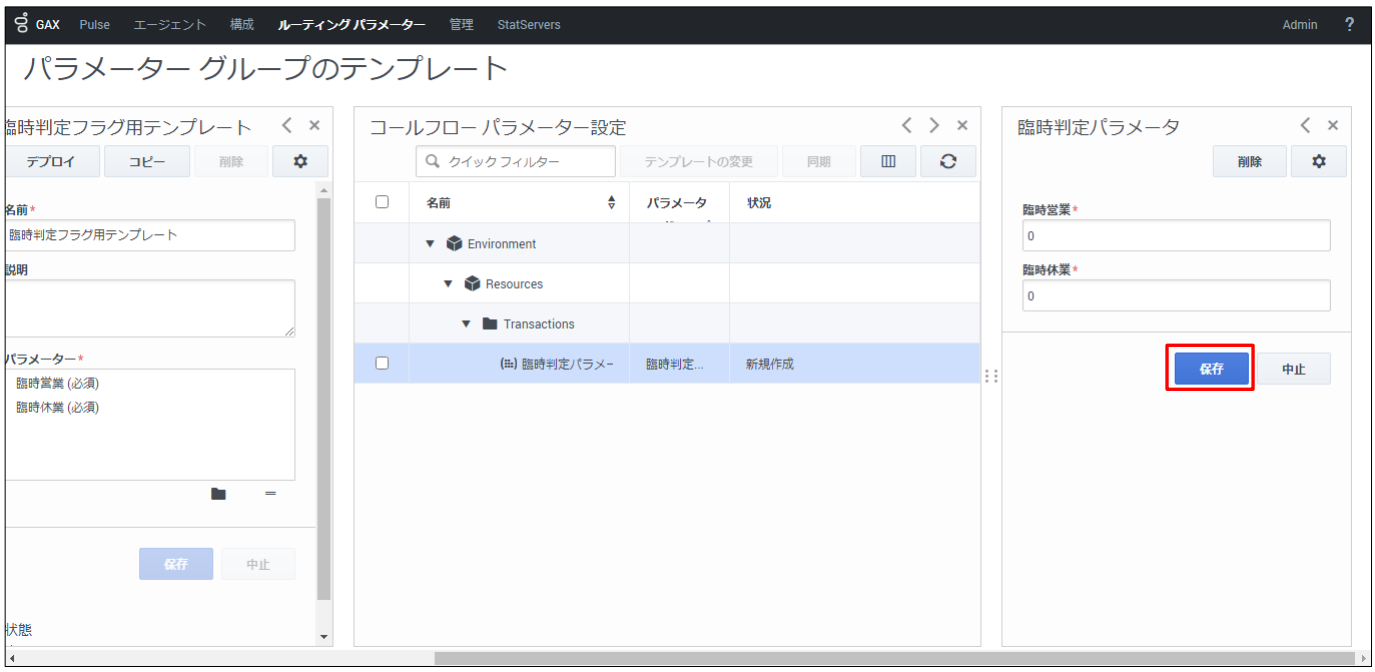
コールフローパラメーターの選択について

- チェックボックスにチェックを入れても変更の選択とはなりません。名前フィールド等、チェックボックス以外の任意の場所を選択してください。

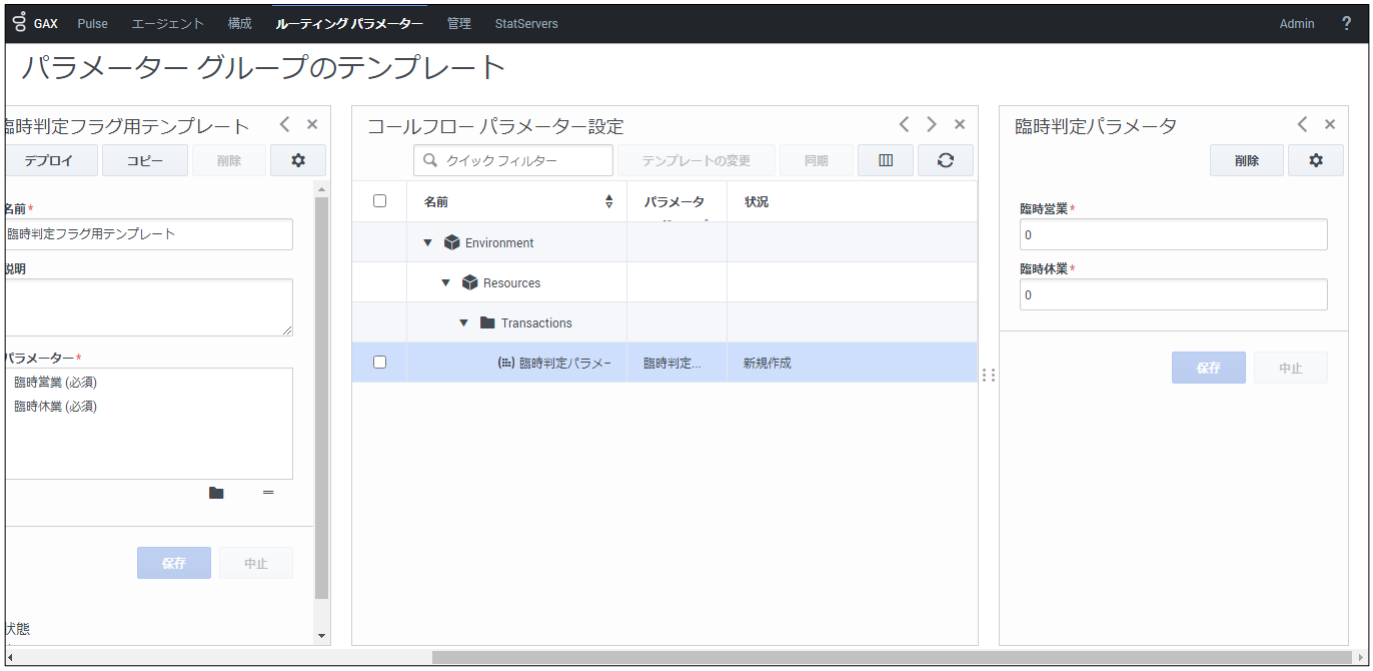
(5) パラメーターの設定が展開されます。設定の変更を実施します。



(6) [保存]をクリックします。

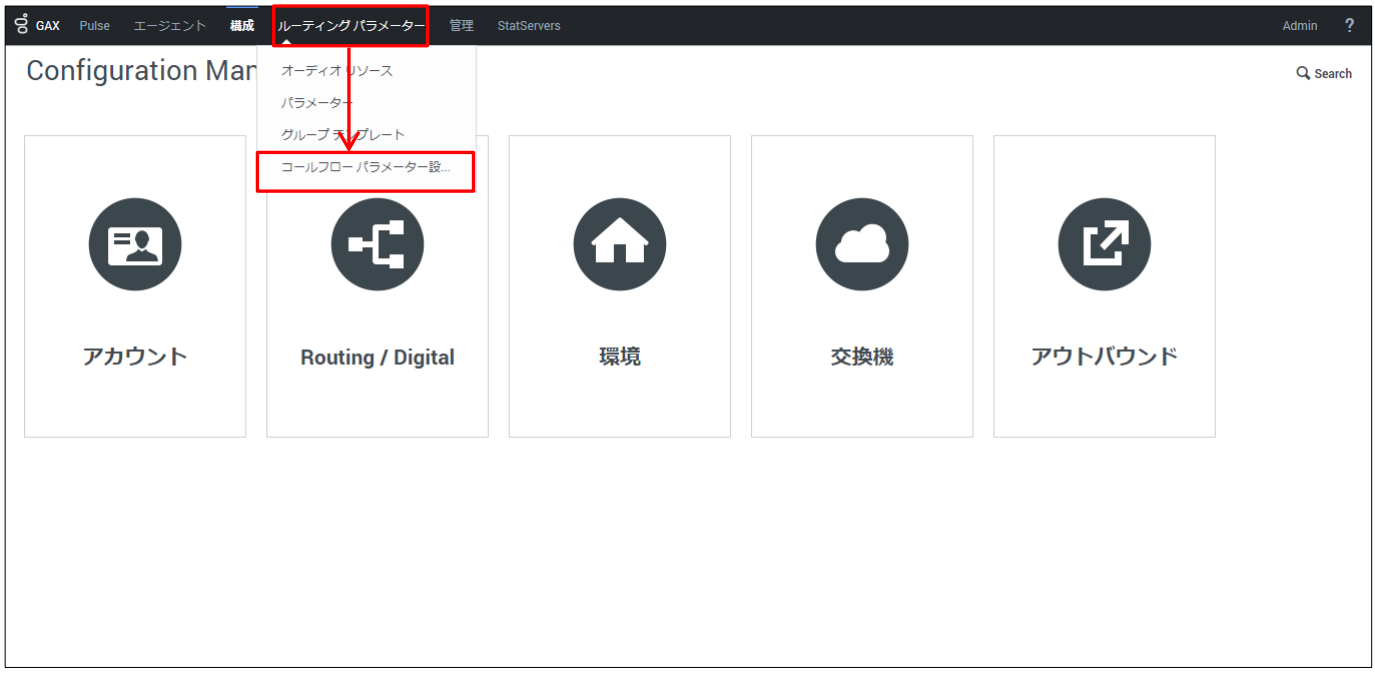


(7) 設定が反映されます。

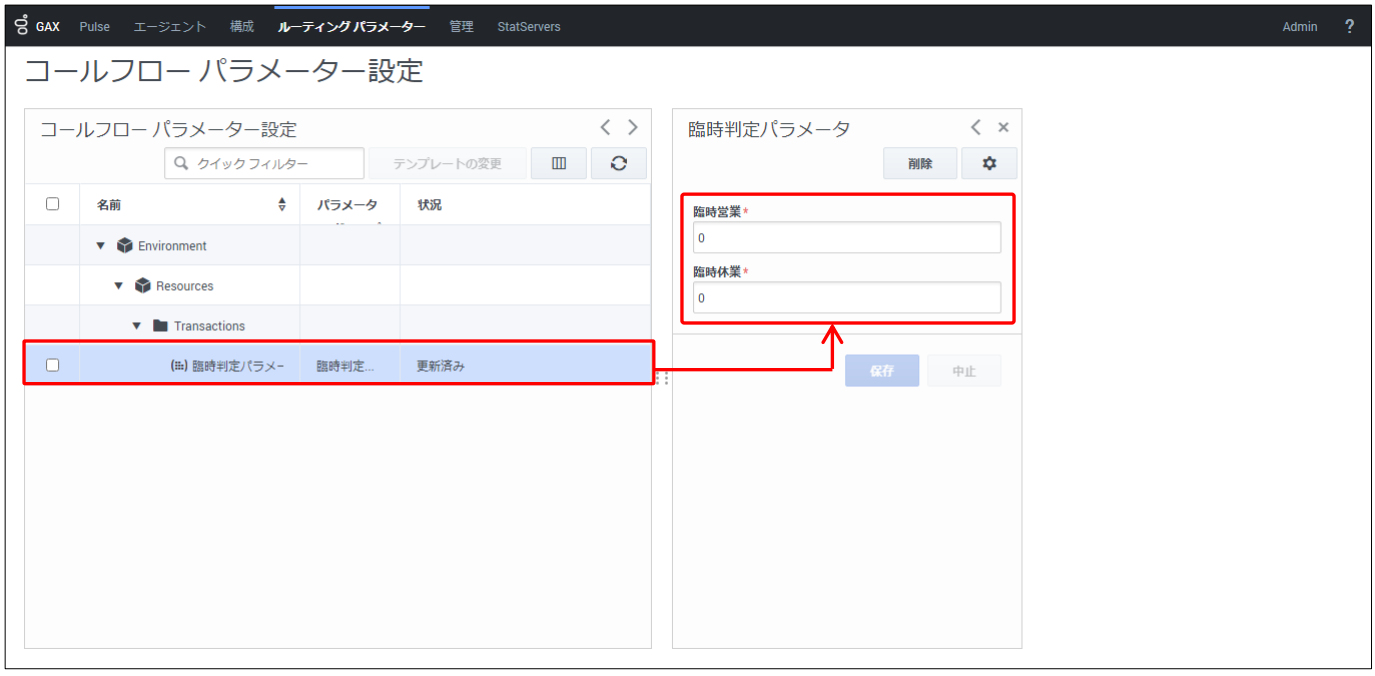

GAX
Pulse
エージェント
構成
ルーティング パラメーター
管理
StatServers
Admin
パラメーター グループのテンプレート
臨時判定フラグ用テンプレート
デプロイ
コピー
削除
名前*
臨時判定フラグ用テンプレート
説明
パラメーター*
臨時営業 (必須)
臨時休業 (必須)
保存
中止
状態
コールフロー パラメーター設定
クイック フィルター
テンプレートの変更
同期
名前
パラメータ
状況
Environment
Resources
Transactions
臨時判定パラメ
臨時判定...
新規作成
臨時判定パラメータ
削除
臨時営業*
0
臨時休業*
0
保存
中止

1.6.2.1.9.2　コールフローパラメーターからの設定

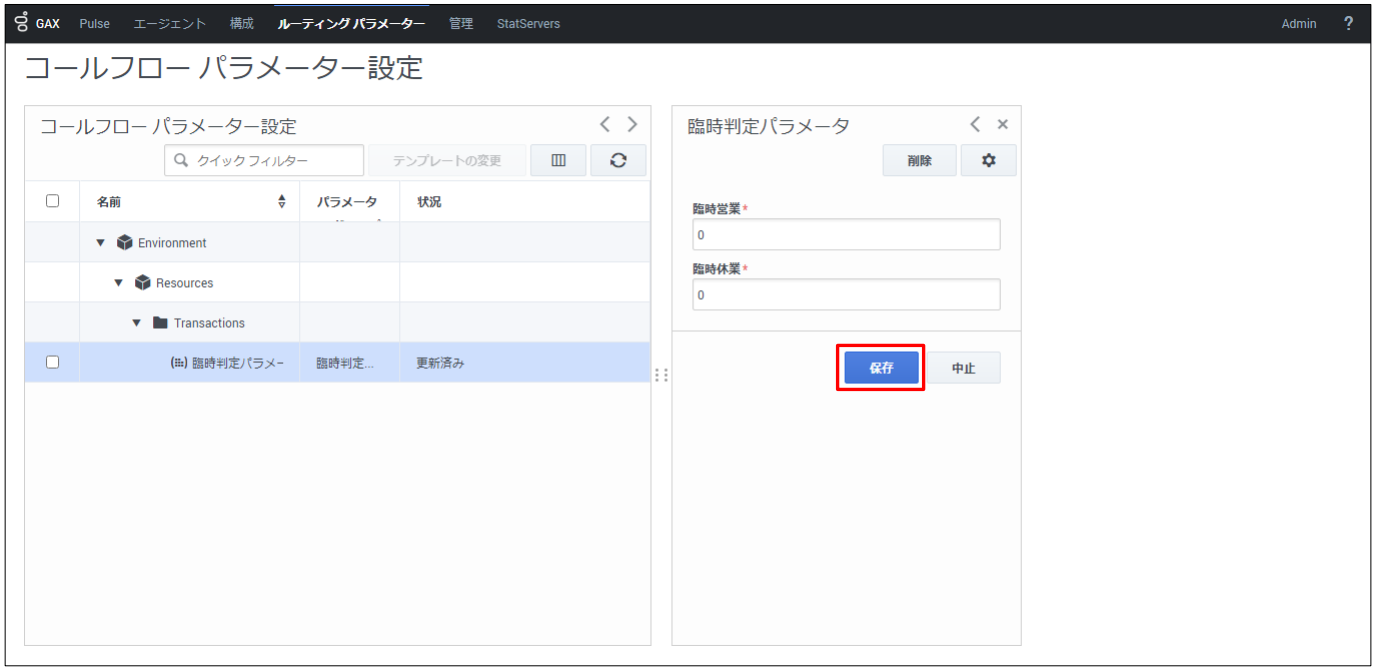
(1) [ルーティング パラメーター]から[コールフローパラメーター設定]を選択します。



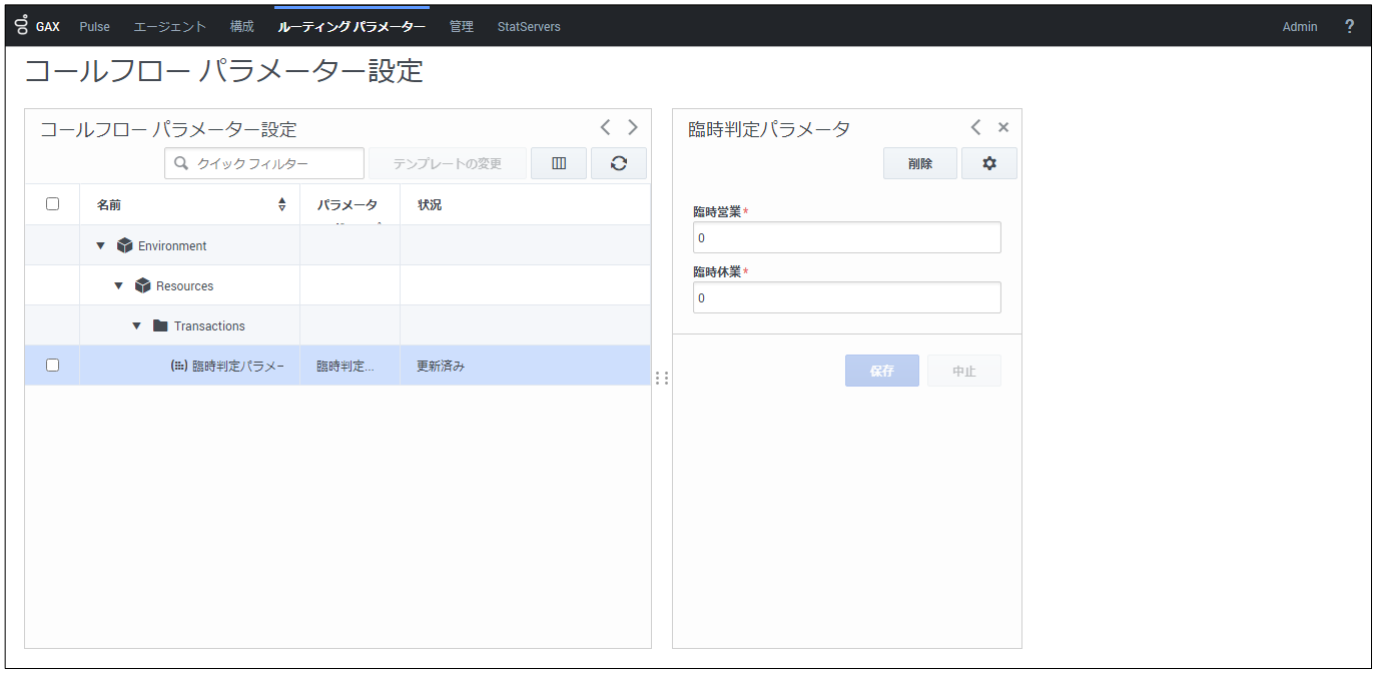
(2) 一覧から値を変更したいパラメーターを選択すると、設定変更画面が展開されます。設定の変更を実施します。画面は「臨時判定パラメーター」の値を変更する場合の例となります。



(3) [保存]をクリックします。



(4) 設定が反映されます。



システム音声のパラメーターについて

- 「busy_tone」「in_queue」「on_hold」「ring_tone」は、システム音声の設定に使用しているパラメーターです。状況に「トランザクションにアクセスできません」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。
- これらのパラメーターの変更や削除はできません。選択しても「ロード中」表示となり、[削除]を選択しても削除することはできません。

1.6.3　GAX の StatServers から設定

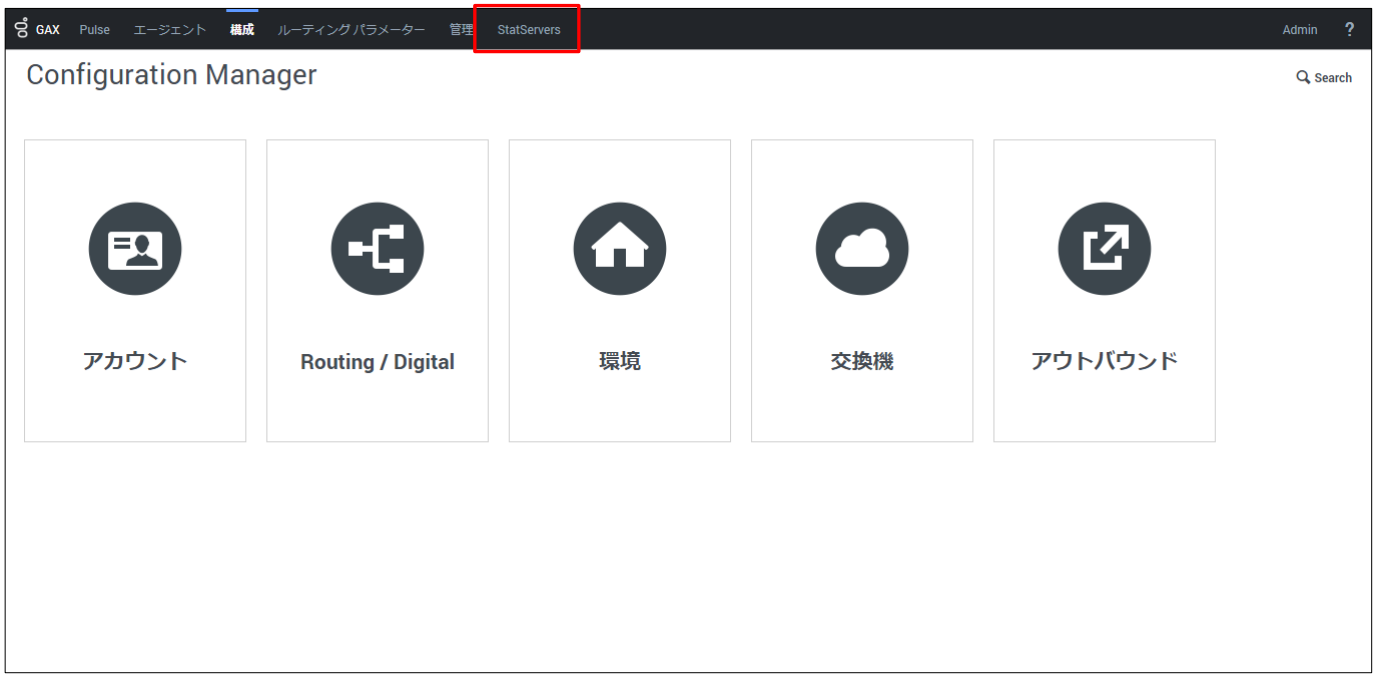
1.6.3.1　Stat サーバ統計定義設定

統計定義の追加、変更、削除を行う機能です。この機能を利用して作成された統計定義は、リアルタイムレポートなどで任意に利用することが可能となります。作成した統計定義はエクスポート/インポートすることも可能です。統計定義設定を行うには、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。

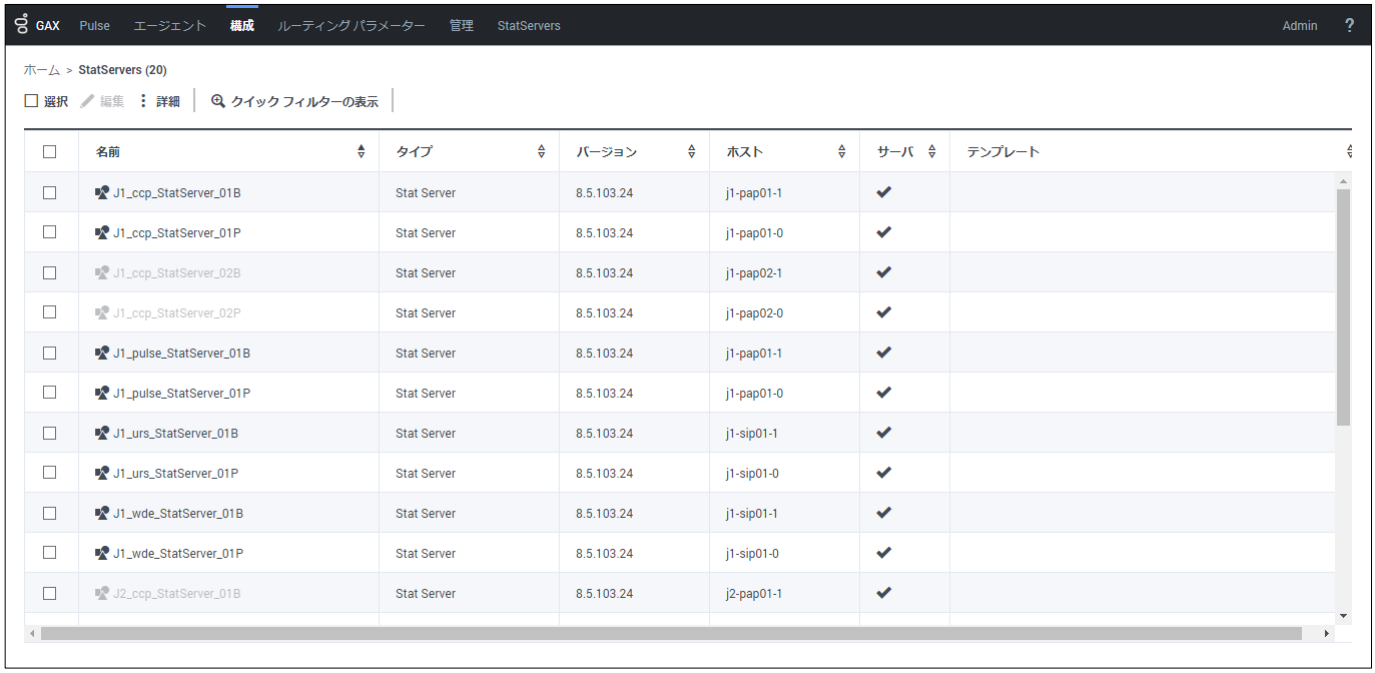
統計定義の作成可能上限について

- 統計定義の作成可能数に上限はありません。無制限となります。

(1) [StatServers]メニューを選択します。



(2) Stat サーバの一覧が表示されます。統計定義の追加、変更、削除は全てこの画面から設定します。

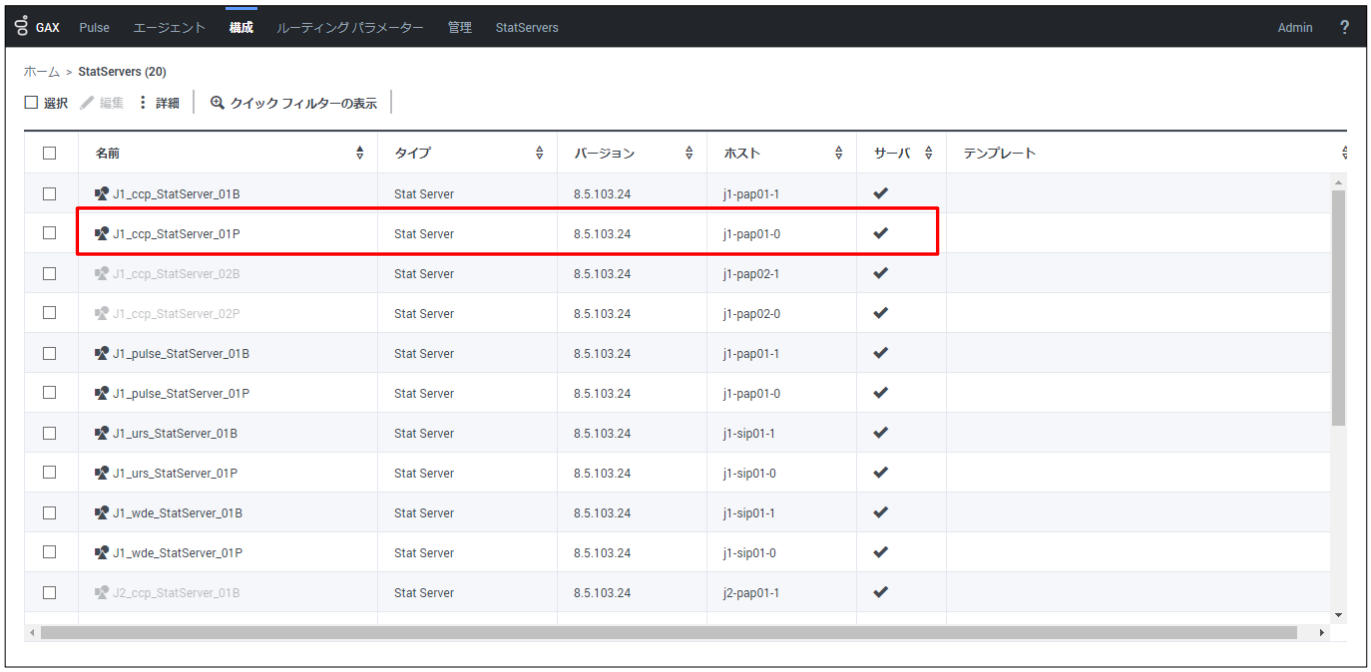


サーバー一覧の表示について

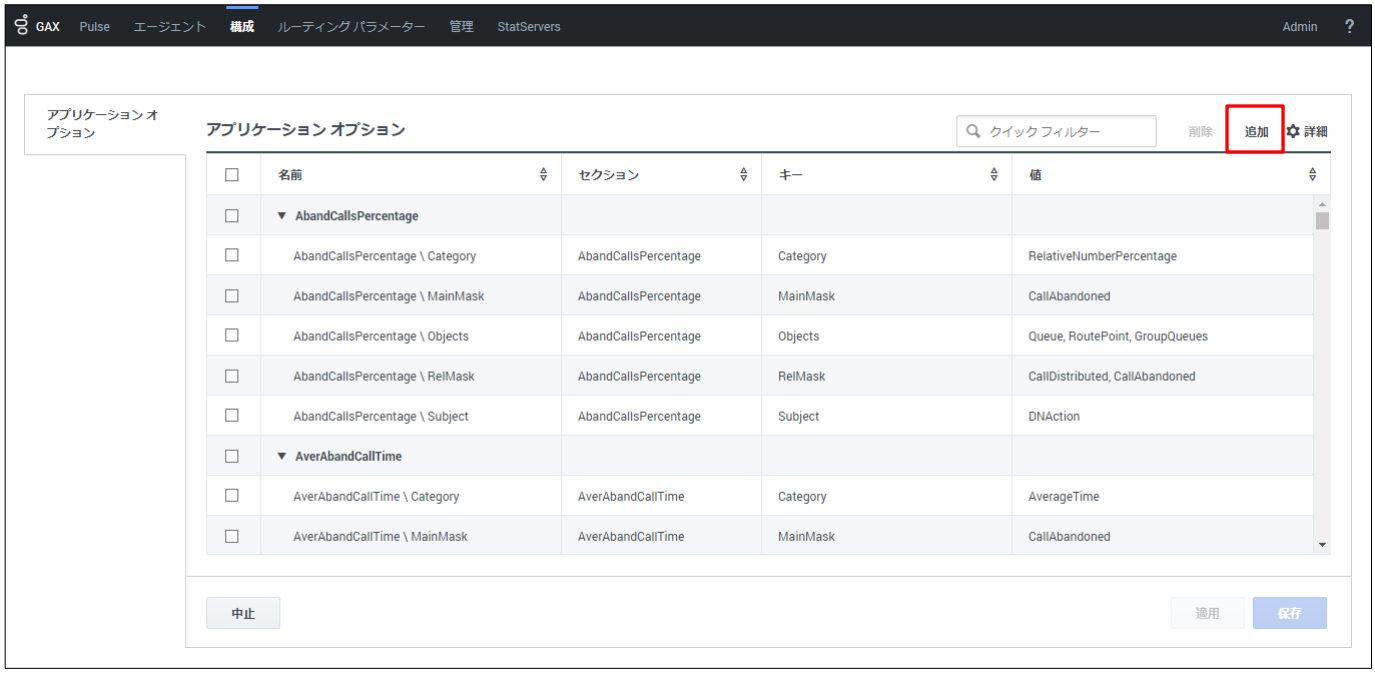
- DR オプションの契約有無により表示内容が異なります。上記の画面は DR オプションを契約している場合となります。
- 1,000 席未満の契約席数の場合において、テナント拡張オプション・2,000 席リソースを契約していない場合は、「J1_ccp_StatServer02P/B」はグレーアウト表示となります。
- DR オプションを契約している場合において、「J2_ccp_StatServer_01B」は通常グレーアウト表示となります。DR 拠点での運用が長期継続する場合にのみ、通常の表示となります。

1.6.3.1.1　統計定義の追加

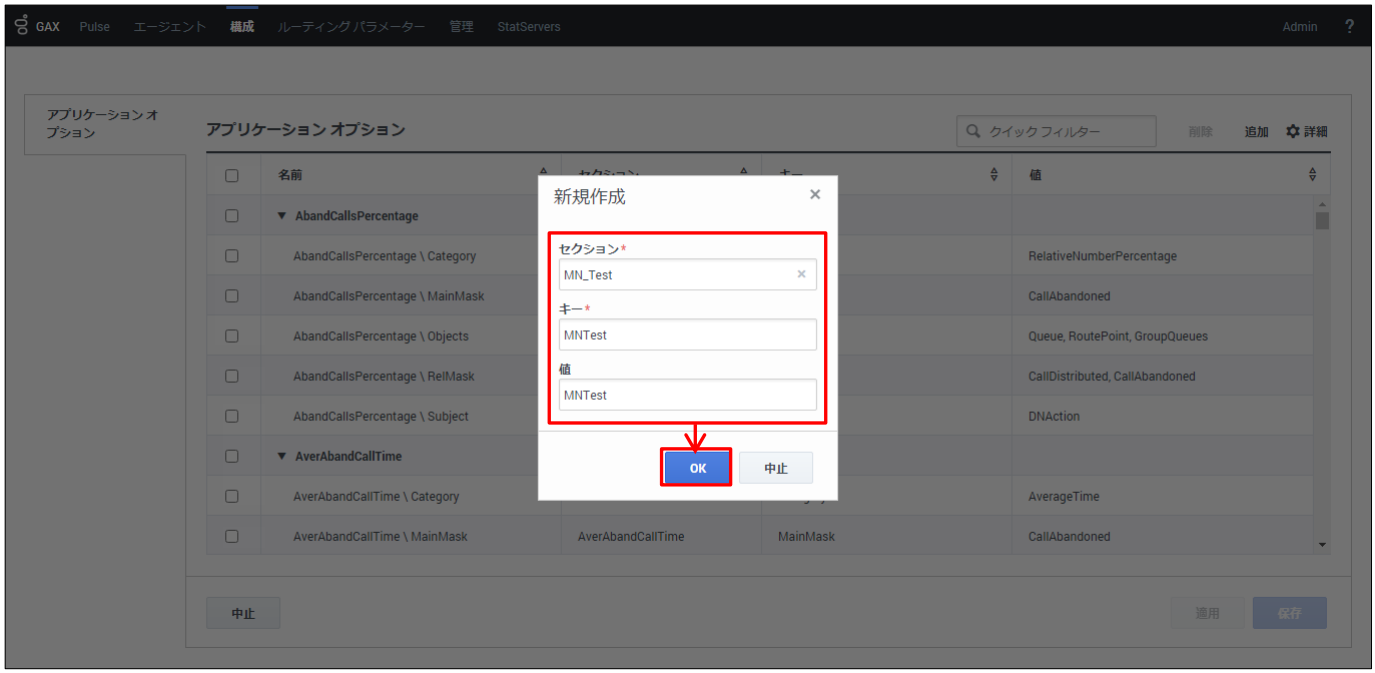
(1) 統計定義を追加したいサーバを選択します。画面は「J1_ccp_StatServer_01P」を選択する場合の例となります。



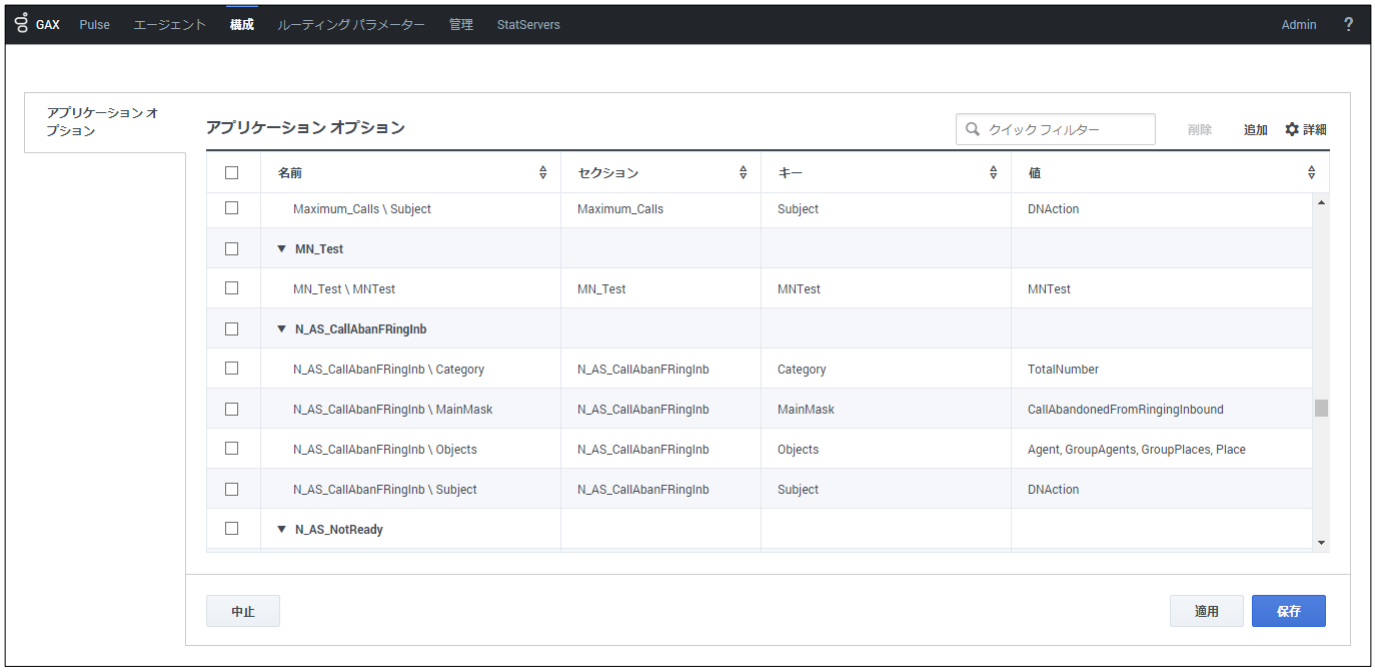
(2) アプリケーションオプションの一覧（設定済の統計定義）が表示されます。右上の[追加]をクリックします。



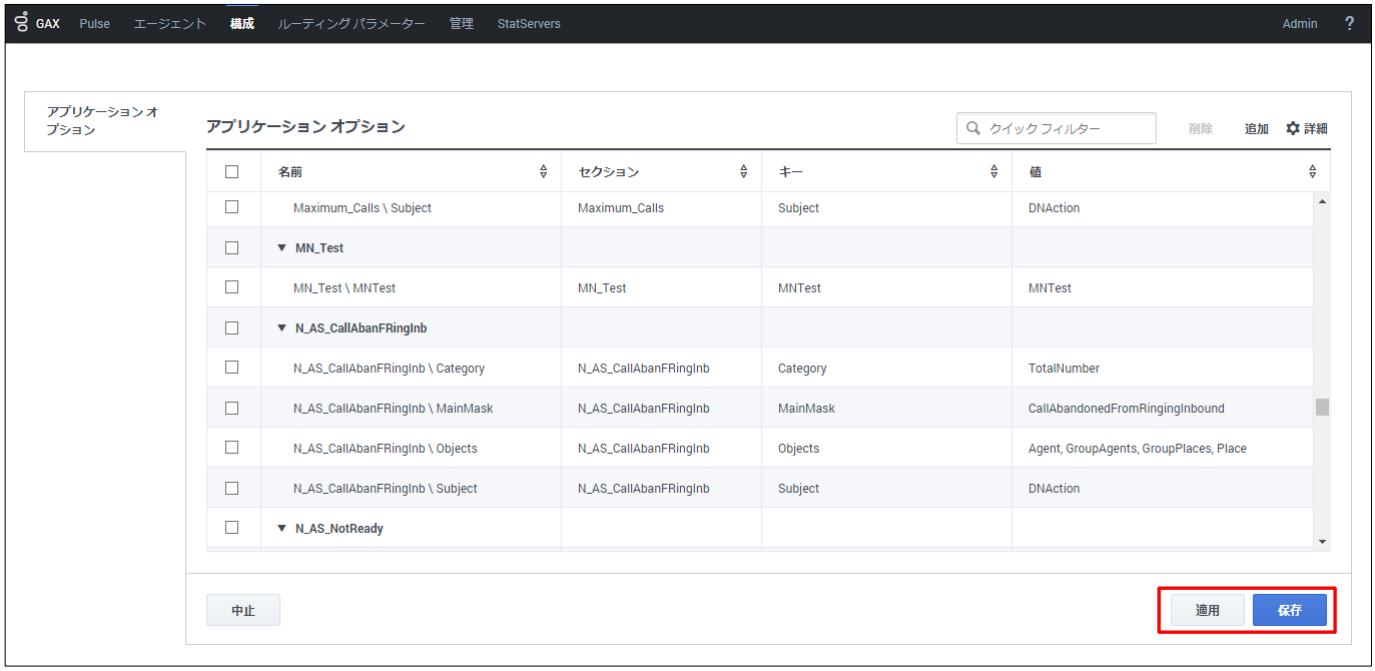
(3) 新規作成のダイアログが表示されます。追加する統計定義に応じた設定を入力して[OK]をクリックします。画面は[セクション]に「MN_Test」、キーと値に「MNTest」を入力した場合の例となります。



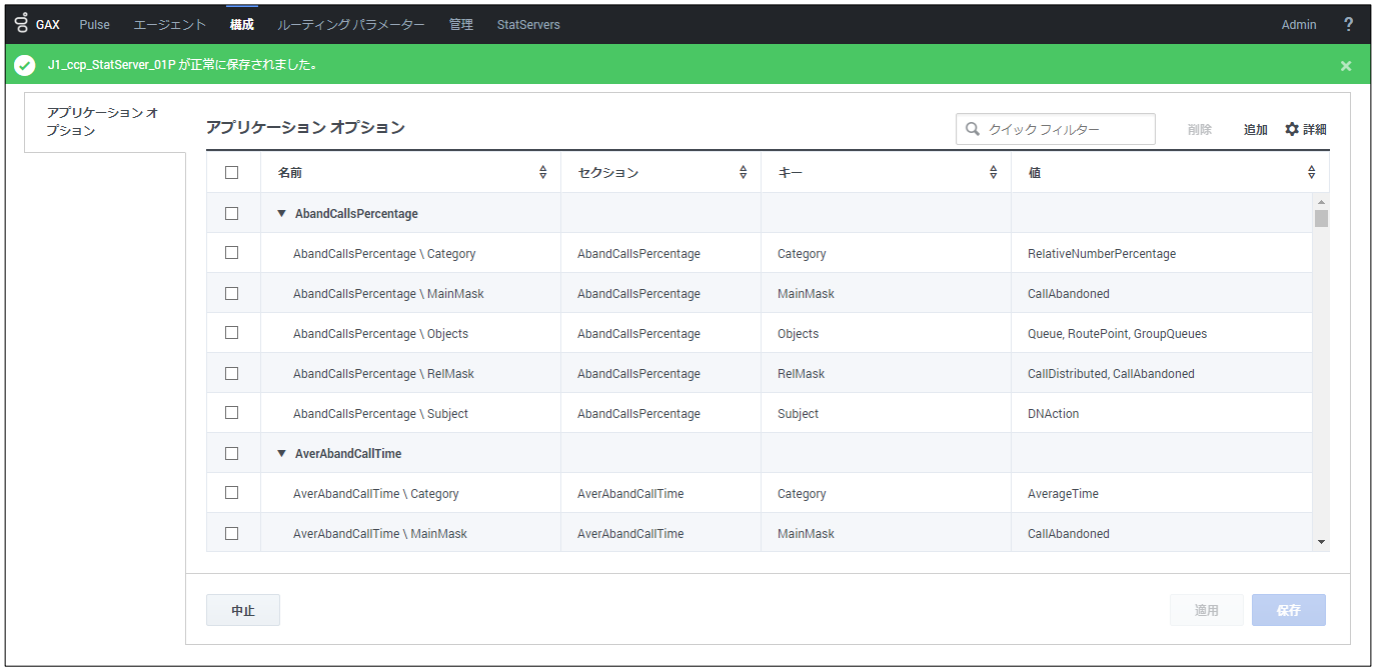
(4) アプリケーションオプションの一覧に追加した統計定義が表示されます。さらに統計定義を追加する場合は、(2)（前頁）から(3)の手順を繰り返します。



(5) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックして統計定義の追加を完了します。



(6) 統計定義が追加されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

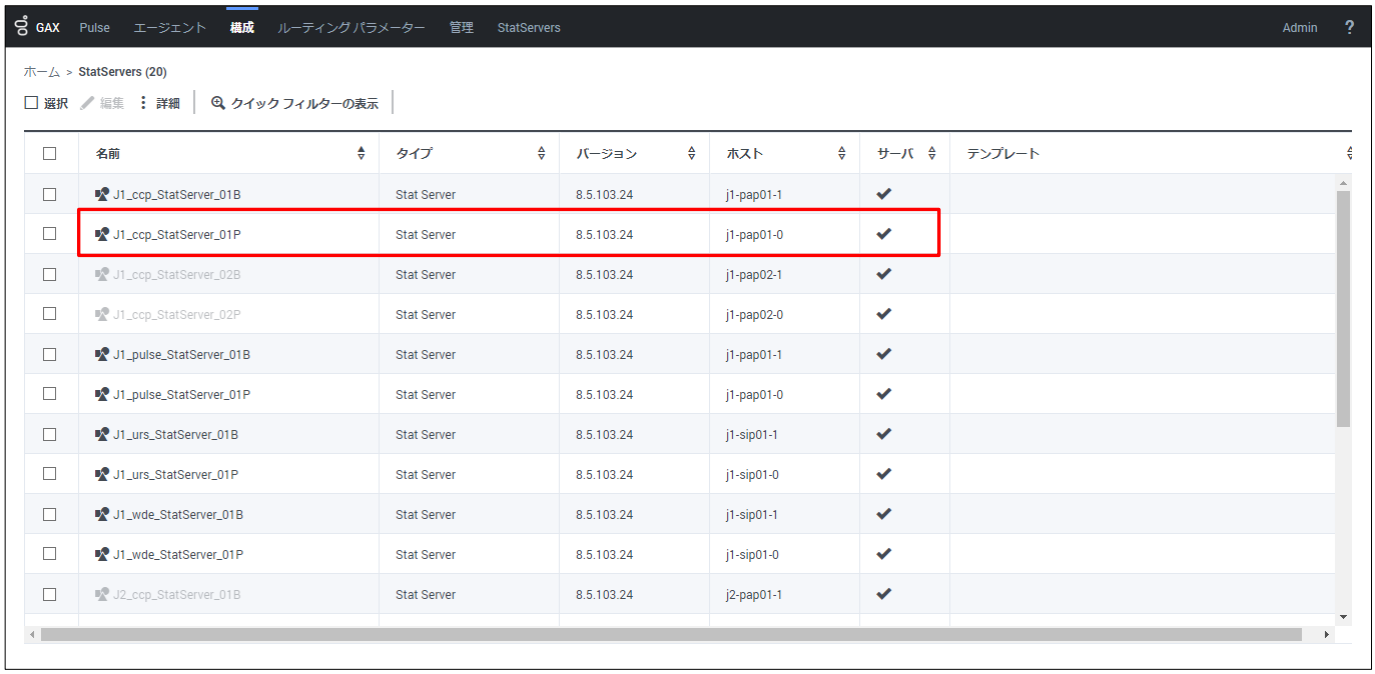


統計定義の追加について

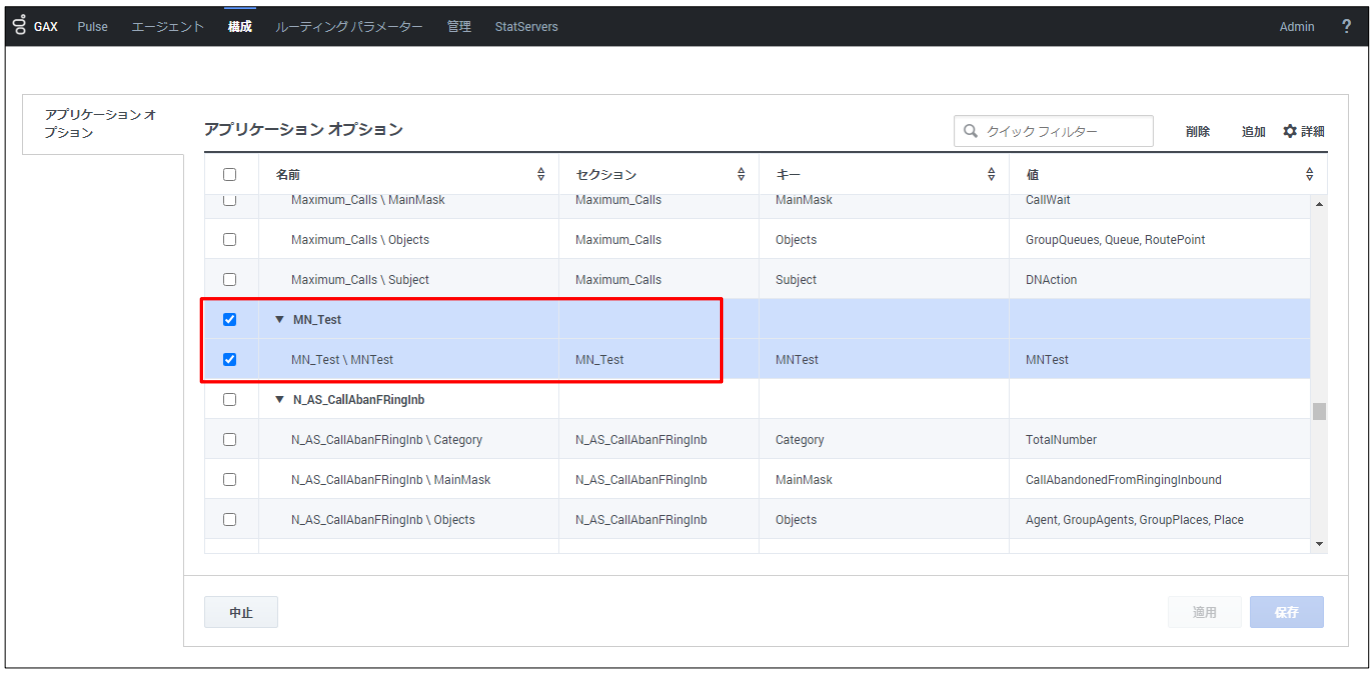
- 統計定義の追加は必ず「01P」「01B」の両サーバへ同じ設定を実施してください。
- 統計定義の追加後は Stat サーバを再起動する必要があります。再起動を行わない場合、正常に統計値が取得されない場合があります。Stat サーバの再起動手順は、「1.6.4.10　Stat サーバ再起動」（P.573）を参照してください。

1.6.3.1.2　統計定義の変更

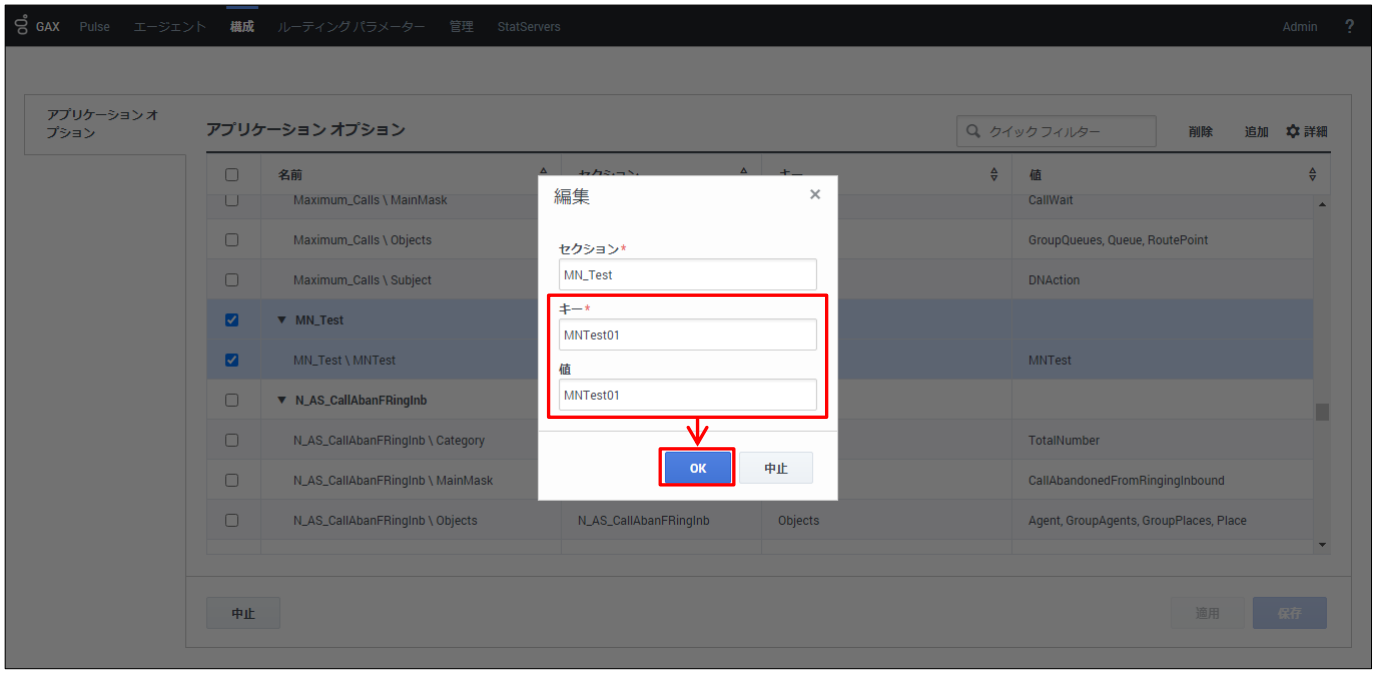
(1) 統計定義を変更したいサーバを選択します。画面は「J1_ccp_StatServer_01P」を選択する場合の例となります。



(2) アプリケーションオプションの一覧（設定済の統計定義）が表示されます。変更する統計定義を選択します。

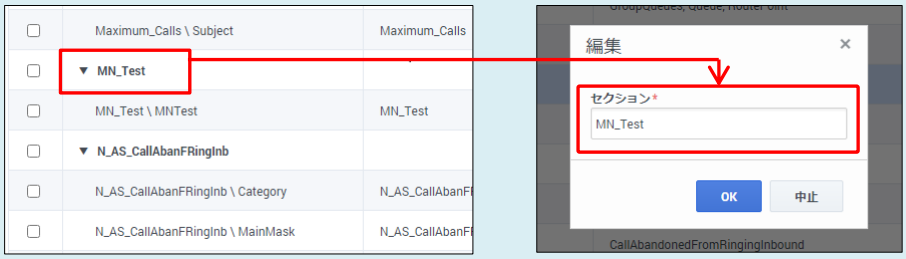


(3) 編集のダイアログが表示されます。変更する統計定義に設定を入力して [OK]をクリックします。画面は[キー]と[値]を変更する場合の例となります。

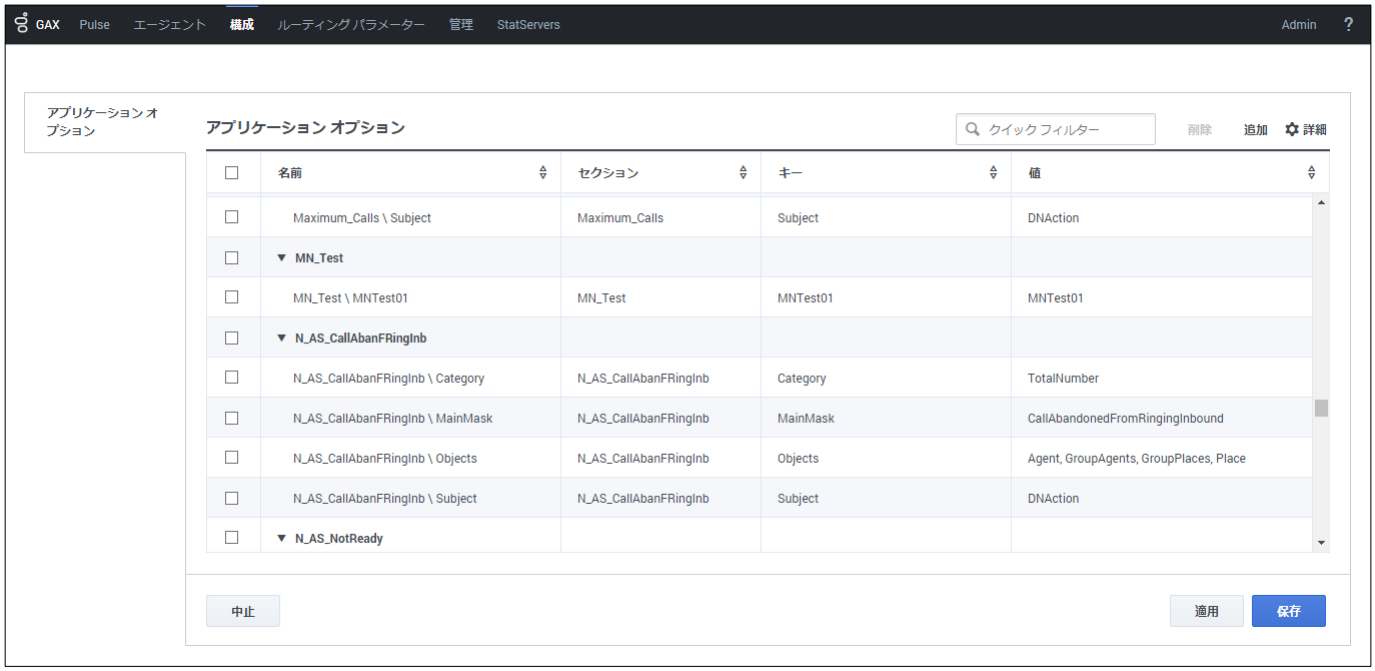


セクション名の変更について

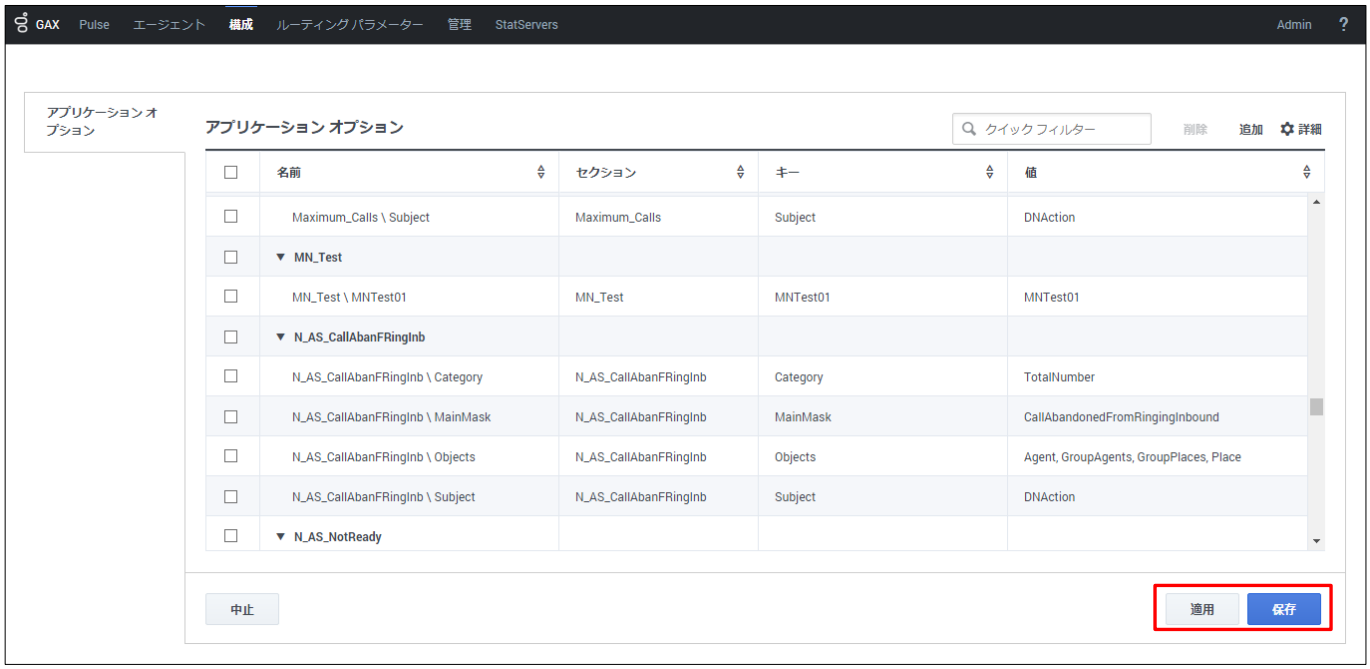
- 統計定義選択時にセクション名を選択すると、セクションのみの変更となります。



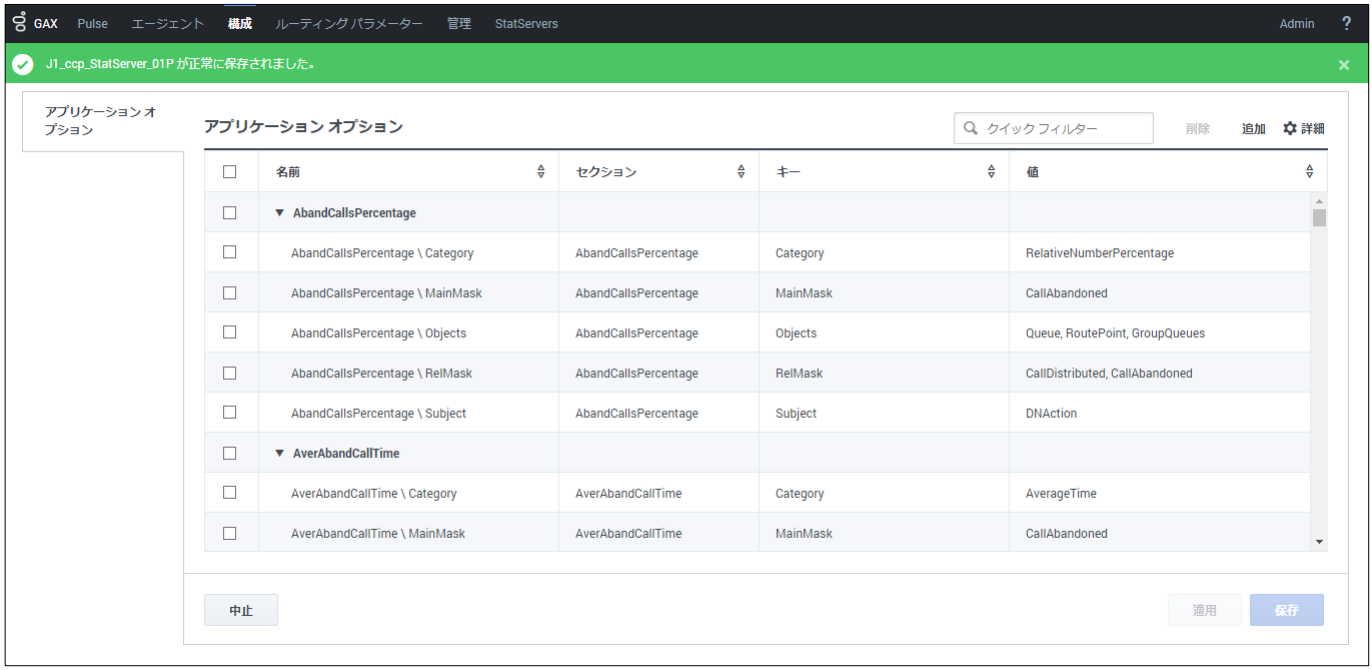
(4) アプリケーションオプションの一覧の設定が変更されます。さらに統計定義を変更する場合は、(2)（P.388）から前頁の(3)までの手順を繰り返します。



(5) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックして統計定義の変更を完了します。



(6) 統計定義が変更されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

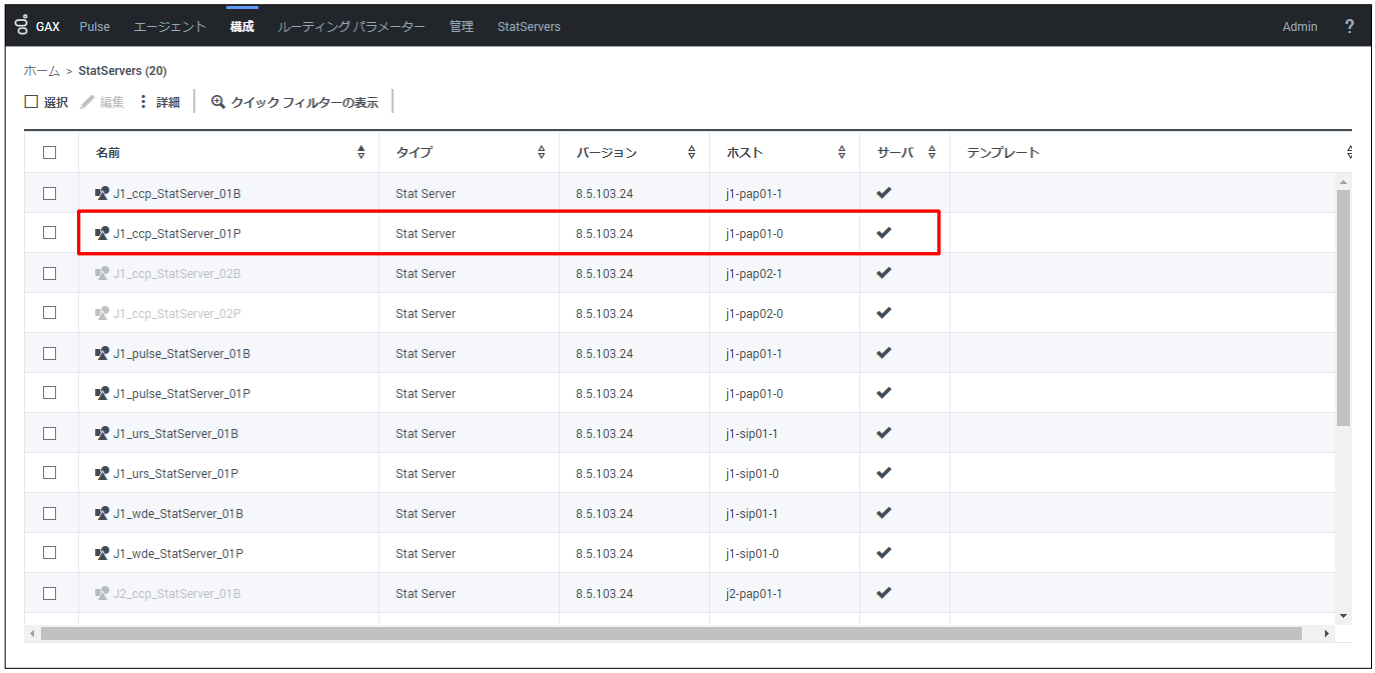


統計定義の変更について

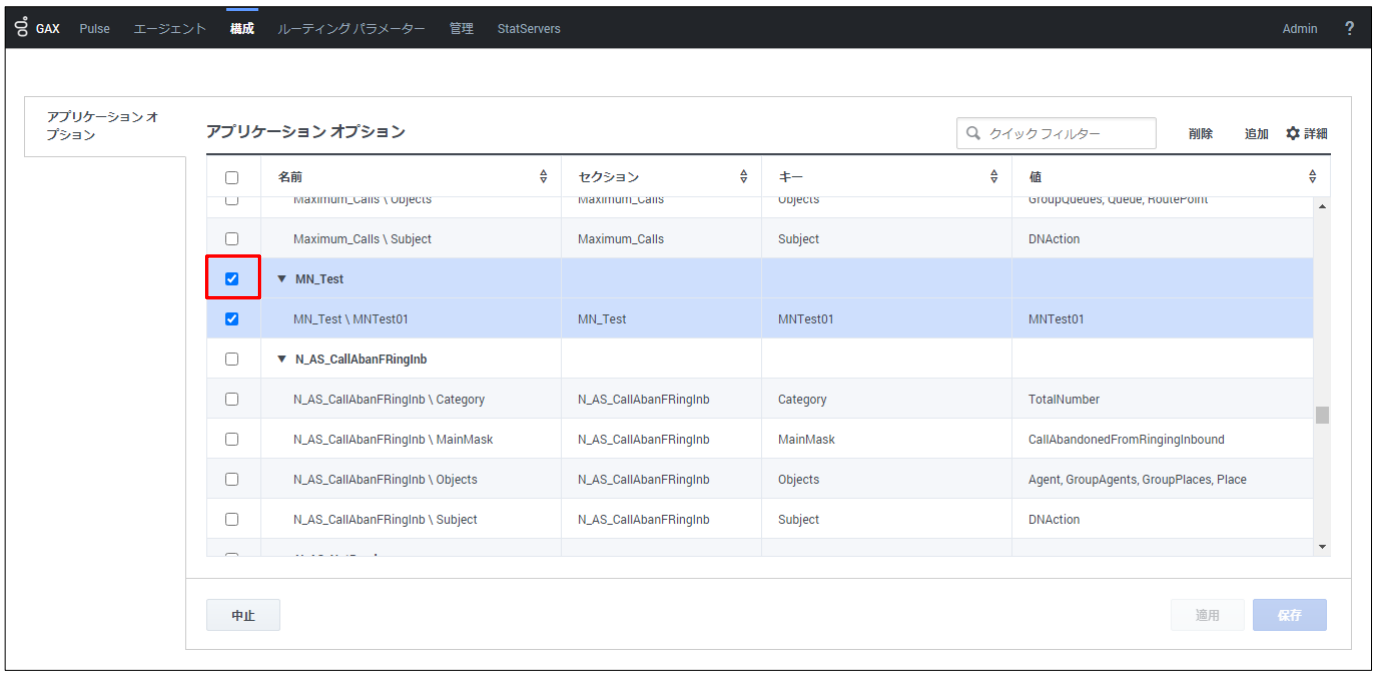
- 統計定義の変更は必ず「01P」「01B」の両サーバへ同じ設定を実施してください。
- 統計定義の変更後は Stat サーバを再起動する必要があります。再起動を行わない場合、正常に統計値が取得されない場合があります。Stat サーバの再起動手順は、「1.6.4.10　Stat サーバ再起動」（P.573）を参照してください。

1.6.3.1.3　統計定義の削除

(1) 統計定義を削除したいサーバを選択します。画面は「J1_ccp_StatServer_01P」を選択する場合の例となります。

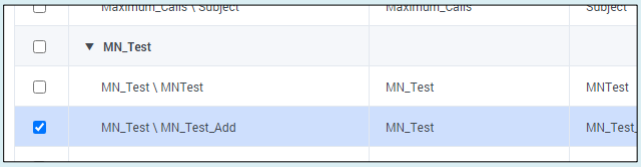


(2) アプリケーションオプションの一覧（設定済の統計定義）が表示されます。削除する統計定義のセクションにチェックを入れます。



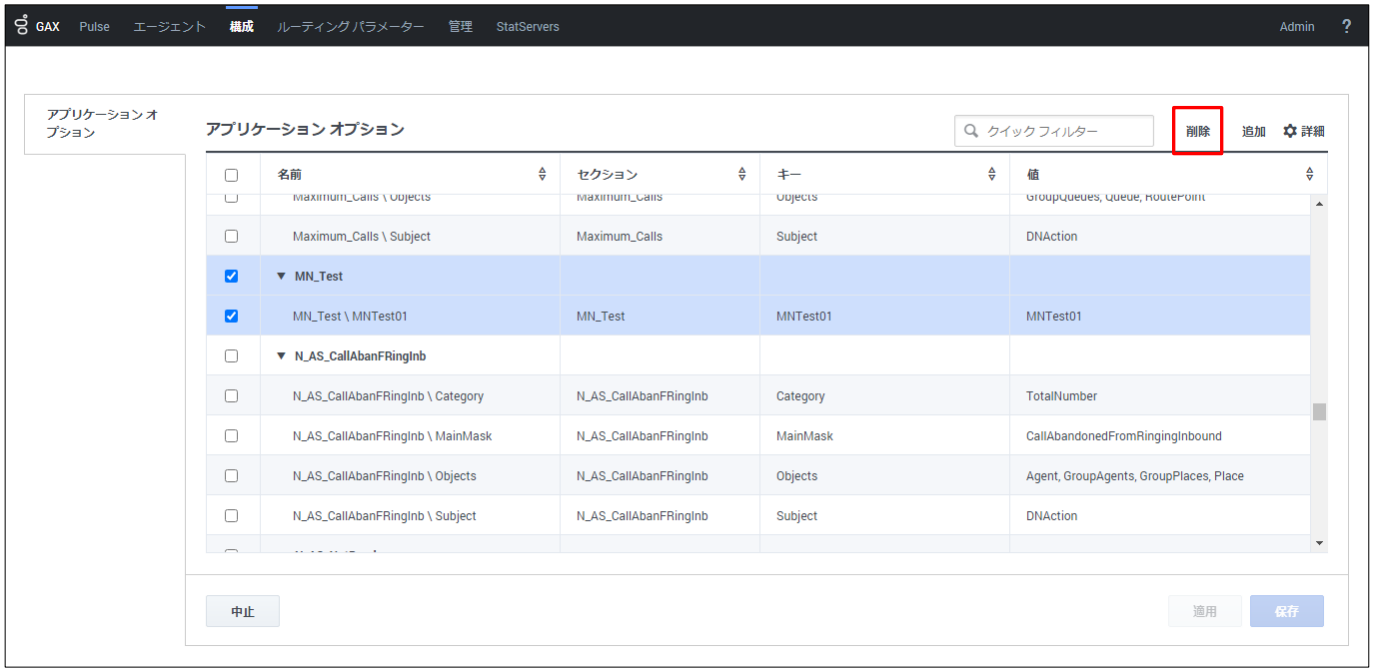
統計定義の削除について

- 複数のキーが設定された統計定義の場合は、特定のキーのみを削除することが可能です。削除したいキーのチェックボックスにチェックを入れてください。画面は「MN_Test_Add」のキーを選択した場合の例となります。

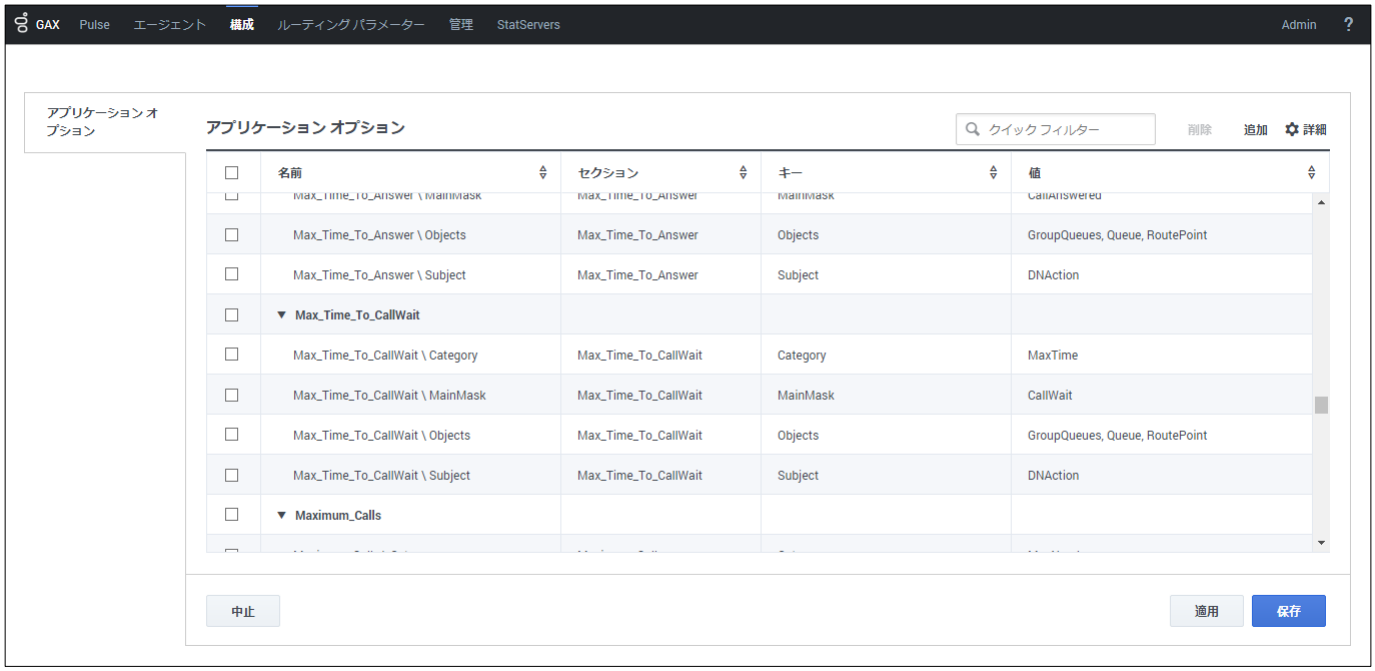


- キーが 1 つしか設定されていない統計定義の場合は、キーのみを削除することはできません。キーのチェックボックスにチェックを入れると、自動でセクションのチェックボックスにもチェックが入ります。

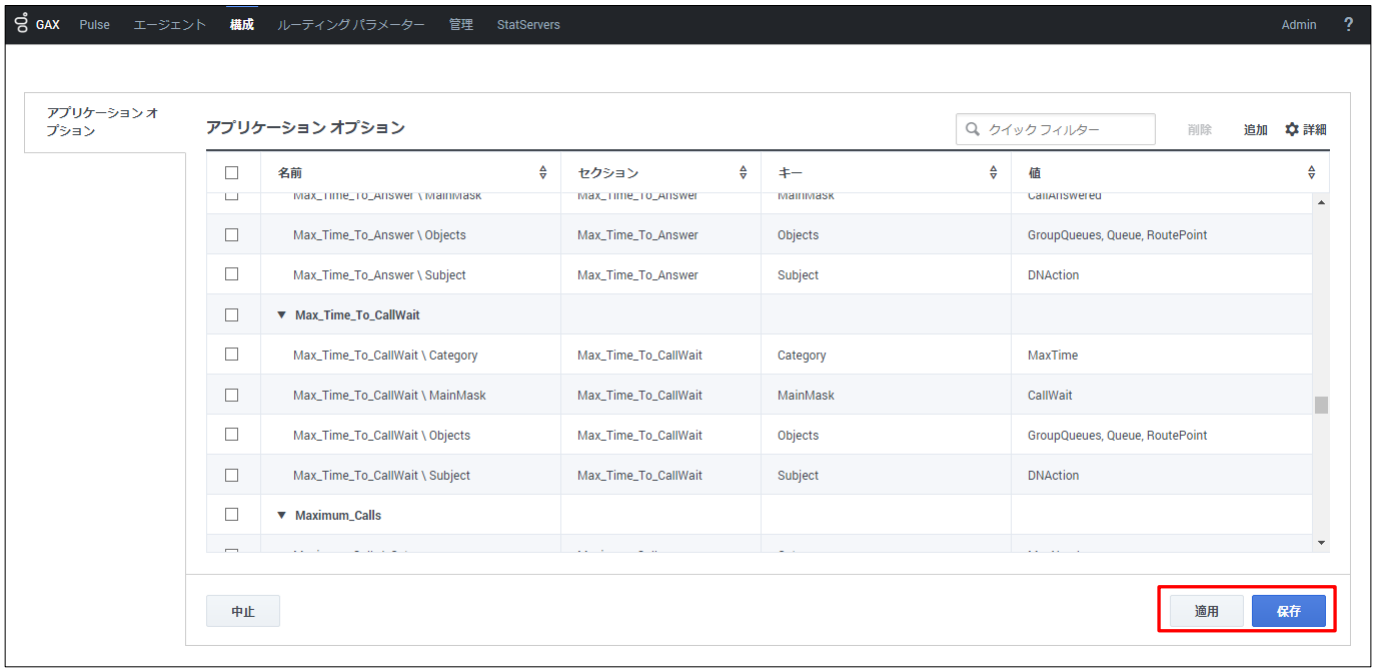
(3) [削除]をクリックします。



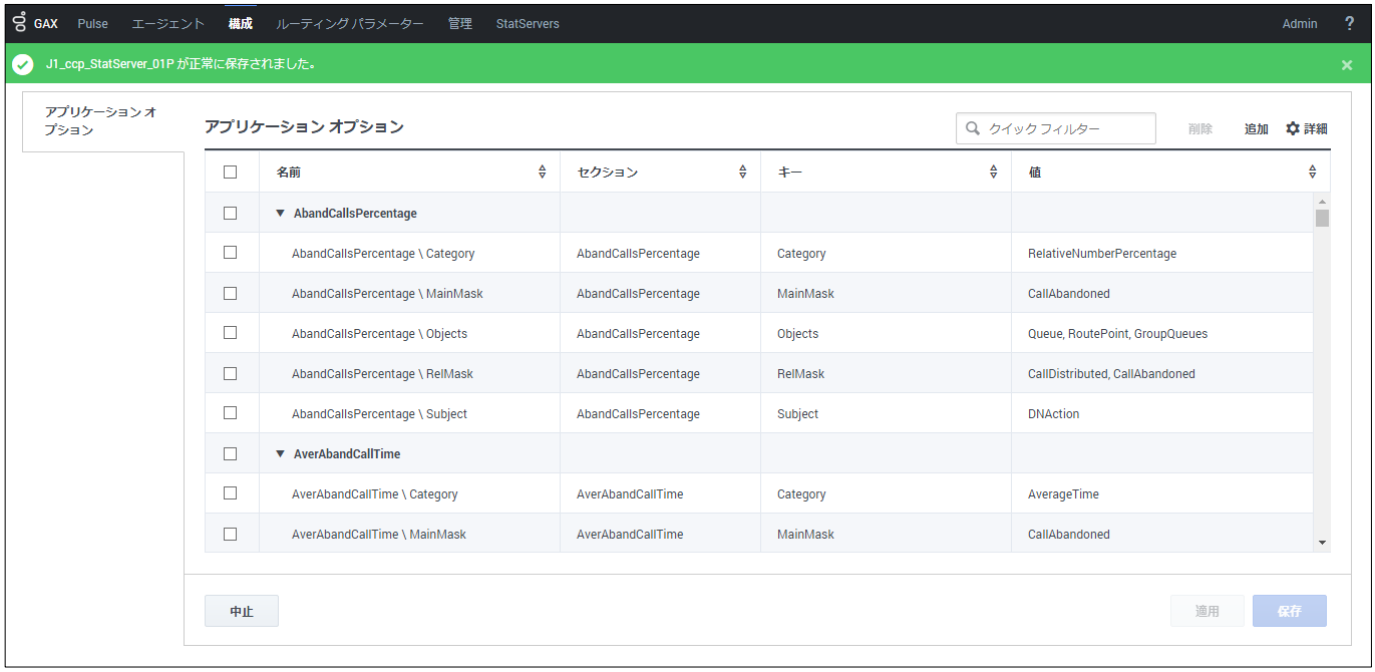
(4) アプリケーションオプションの一覧の設定が削除されます。さらに統計定義を削除する場合は、(2)（P.392）から前頁の(3)までの手順を繰り返します。



(5) 設定が完了したら、[適用]/[保存]をクリックして統計定義の削除を完了します。



(6) 統計定義が削除されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

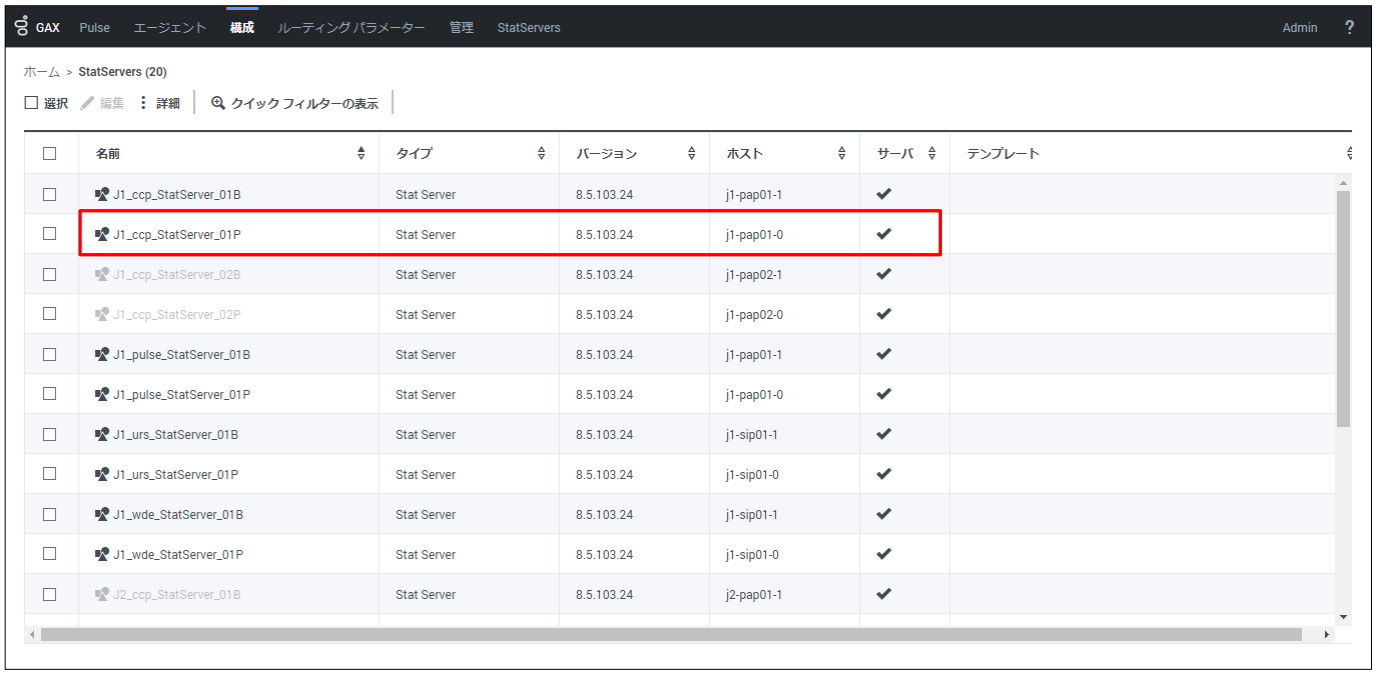


統計定義の削除について

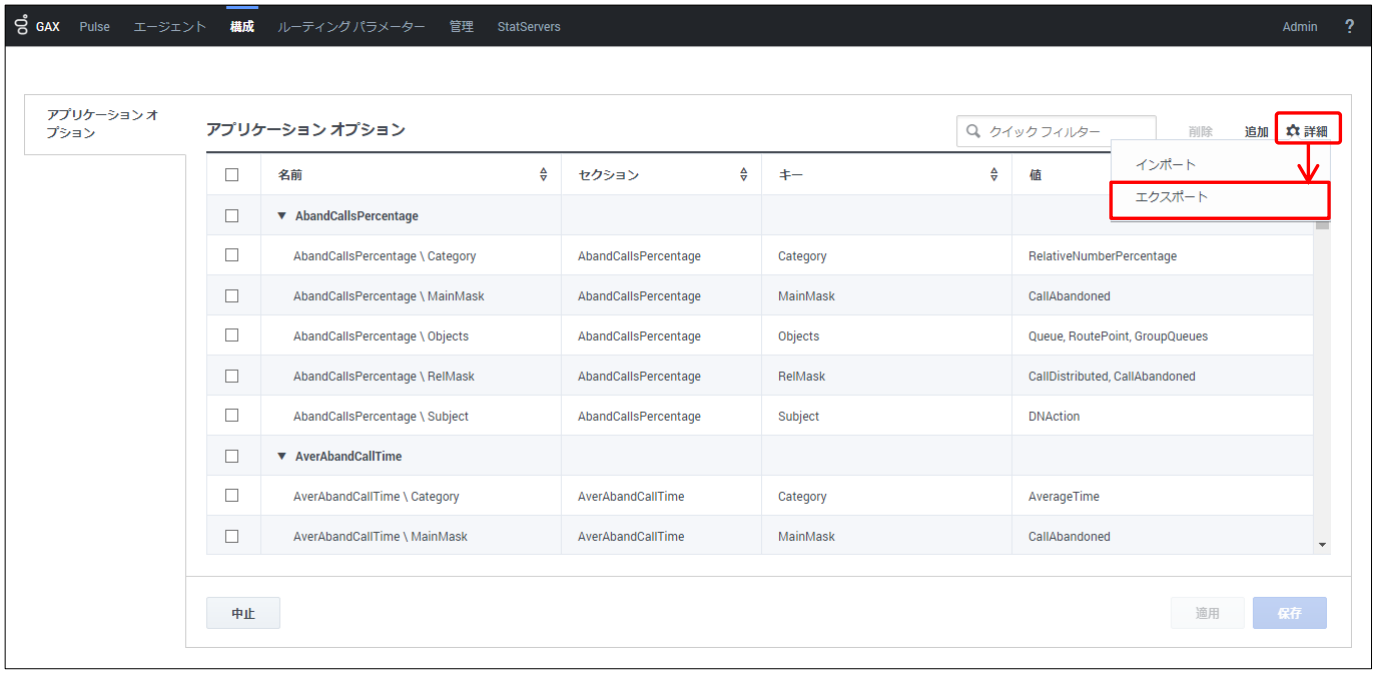
- 統計定義の削除は必ず「01P」「01B」の両サーバへ同じ設定を実施してください。
- 統計定義の削除後は Stat サーバを再起動する必要があります。再起動を行わない場合、正常に統計値が取得されない場合があります。Stat サーバの再起動手順は、「1.6.4.10　Stat サーバ再起動」（P.573）を参照してください。

1.6.3.1.4　統計定義のエクスポート

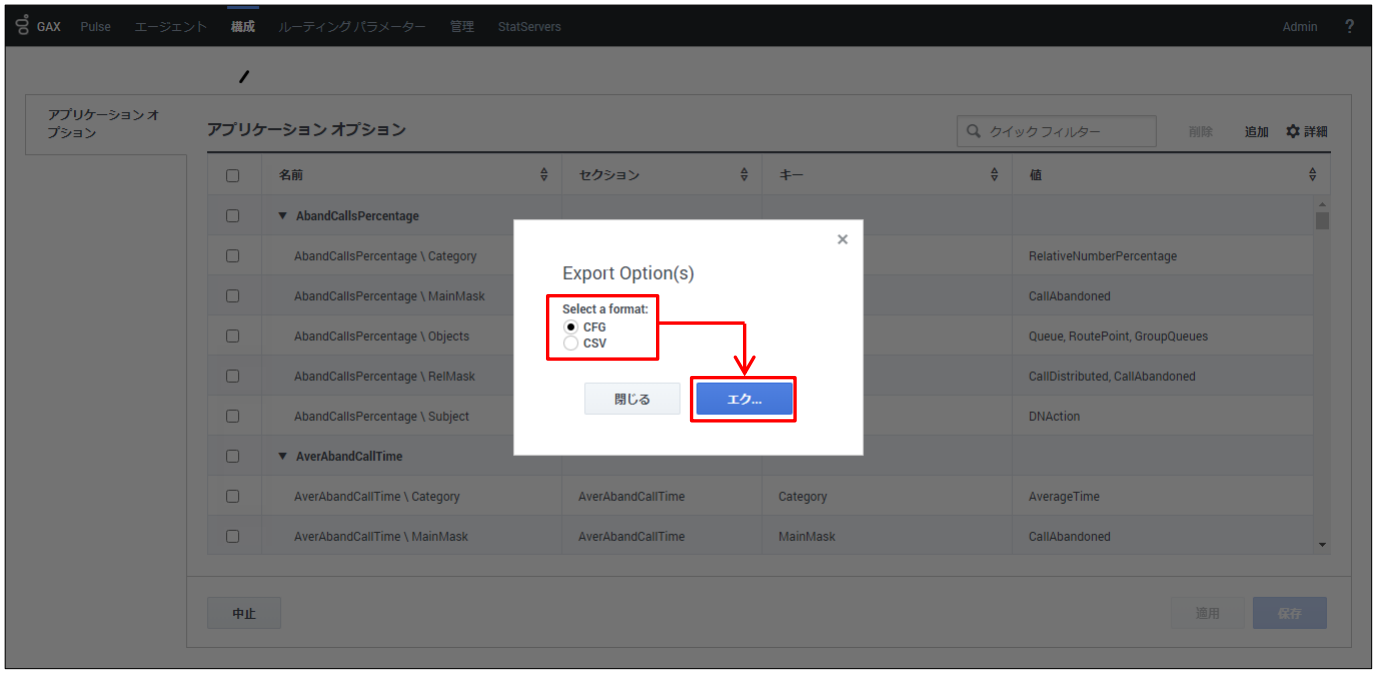
(1) 統計定義をエクスポートしたいサーバを選択します。画面は「J1_ccp_StatServer_01P」を選択する場合の例となります。



(2) [詳細]から[エクスポート]を選択します。



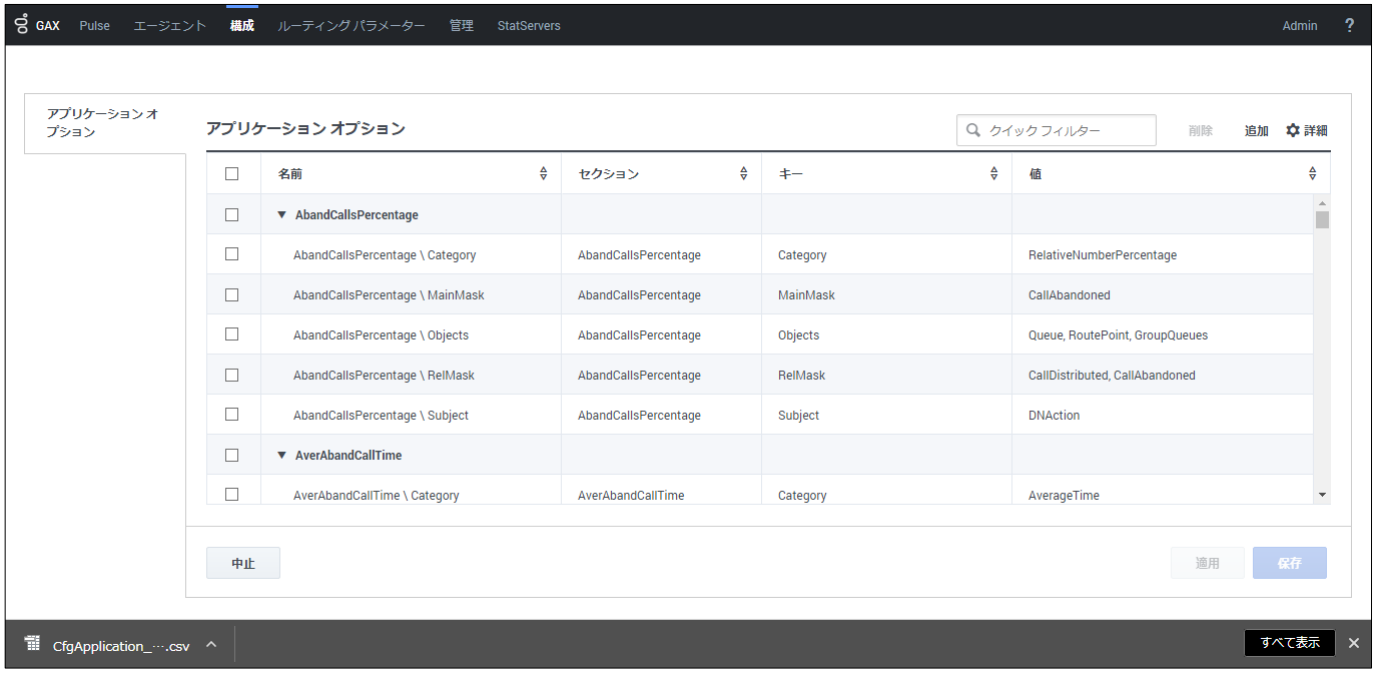
(3) Export Option(s)ダイアログが表示されます。エクスポートする形式を選択して、[エクスポート]をクリックします。



ファイル形式について

- エクスポートされる内容は同一となります。任意の形式を選択してください。
  CFG：Genesys コンフィグ形式
  CSV：CSV 形式
- いずれの形式の場合でも、文字コードは Shift-JIS、改行コードは LF となります。

(4) ファイルのダウンロードタブが表示されます。任意の場所へ保存してエクスポート完了となります。

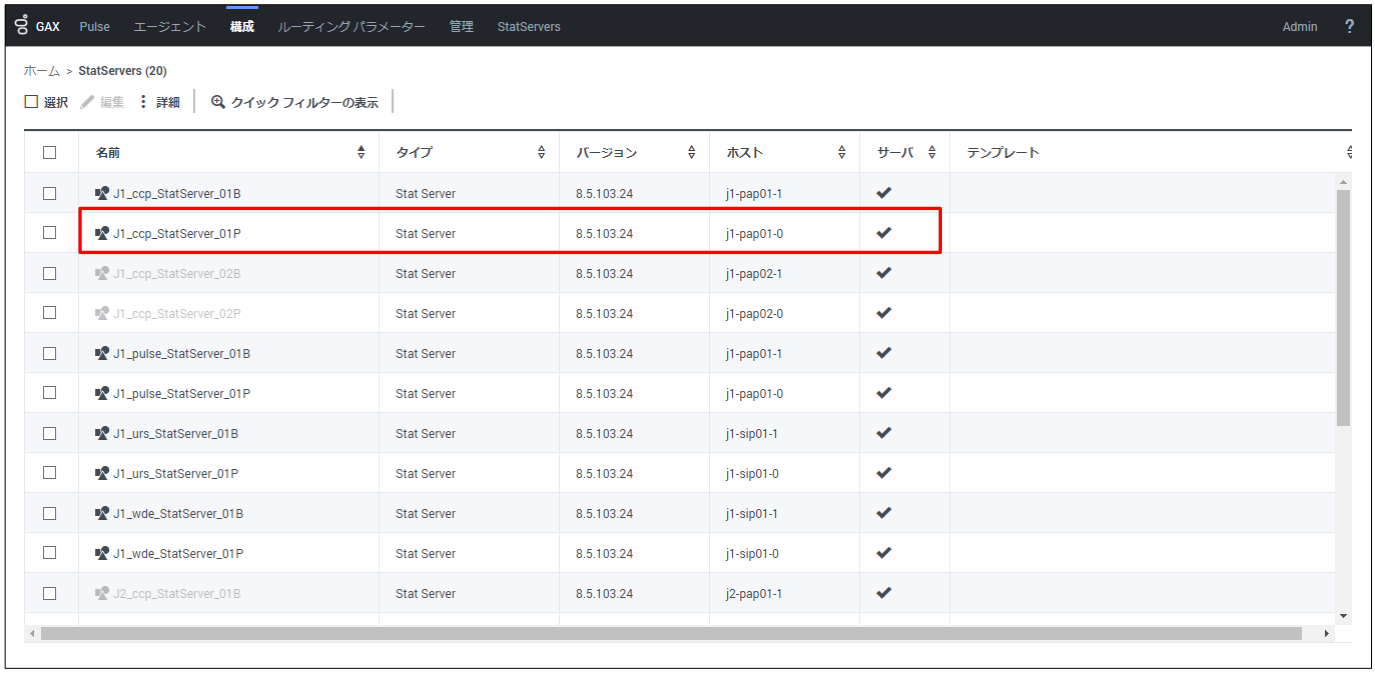


エクスポートの対象について

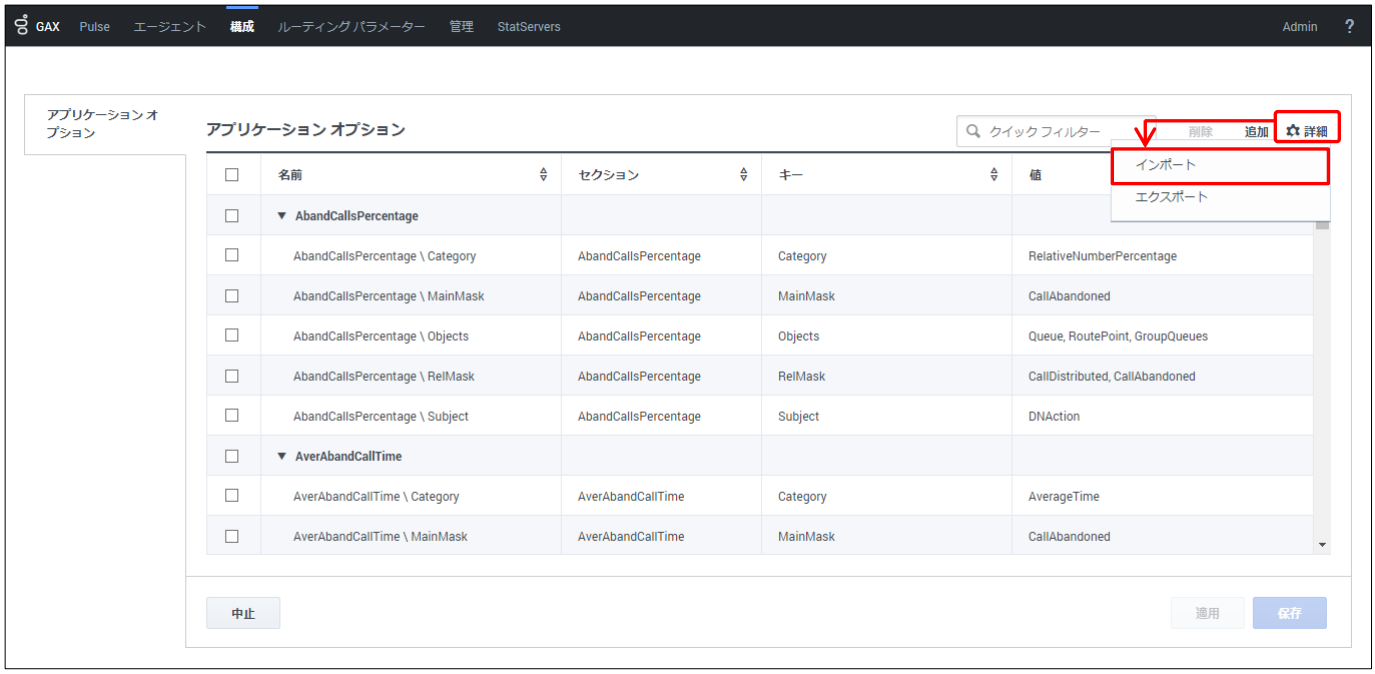
- エクスポートされる統計定義は、選択したサーバの全統計定義となります。チェックボックスにチェックを入れてエクスポートを行っても、特定の統計定義のみをエクスポートすることはできません。

1.6.3.1.5　統計定義のインポート

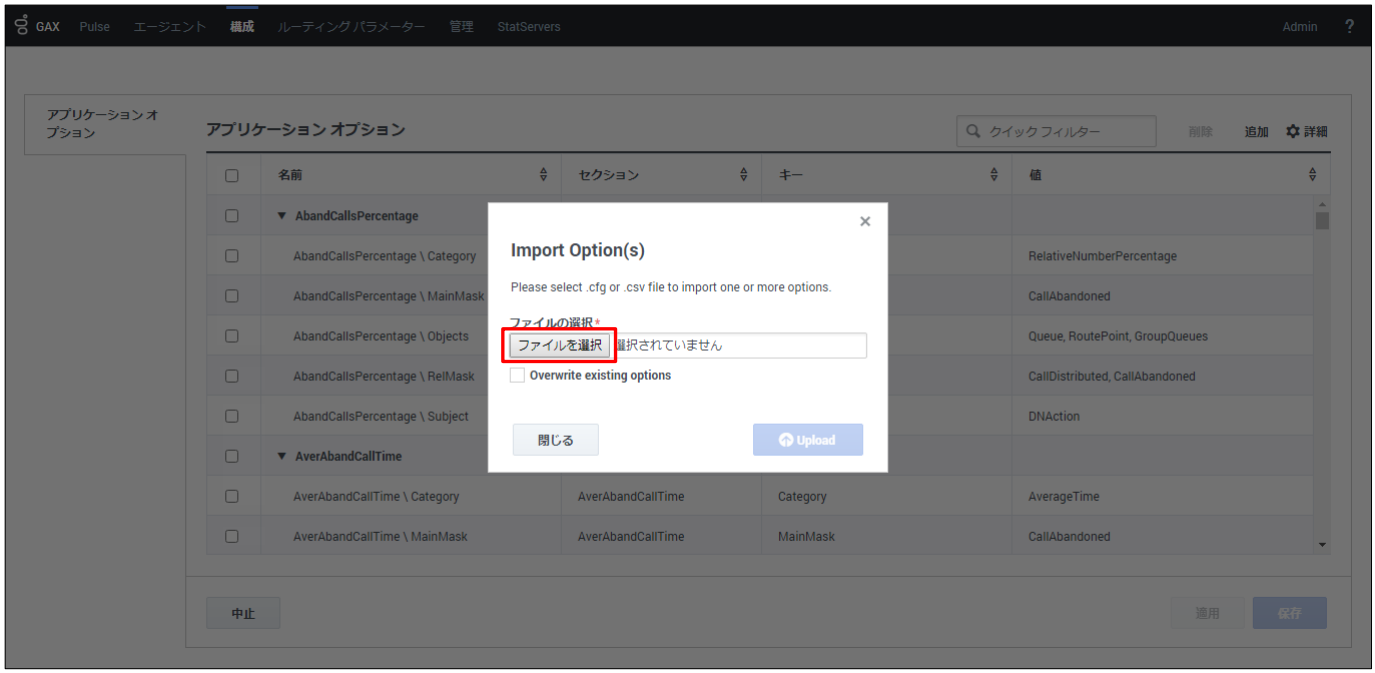
(1) 統計定義をインポートしたいサーバを選択します。画面は「J1_ccp_StatServer_01P」を選択する場合の例となります。



(2) [詳細]から[インポート]を選択します。



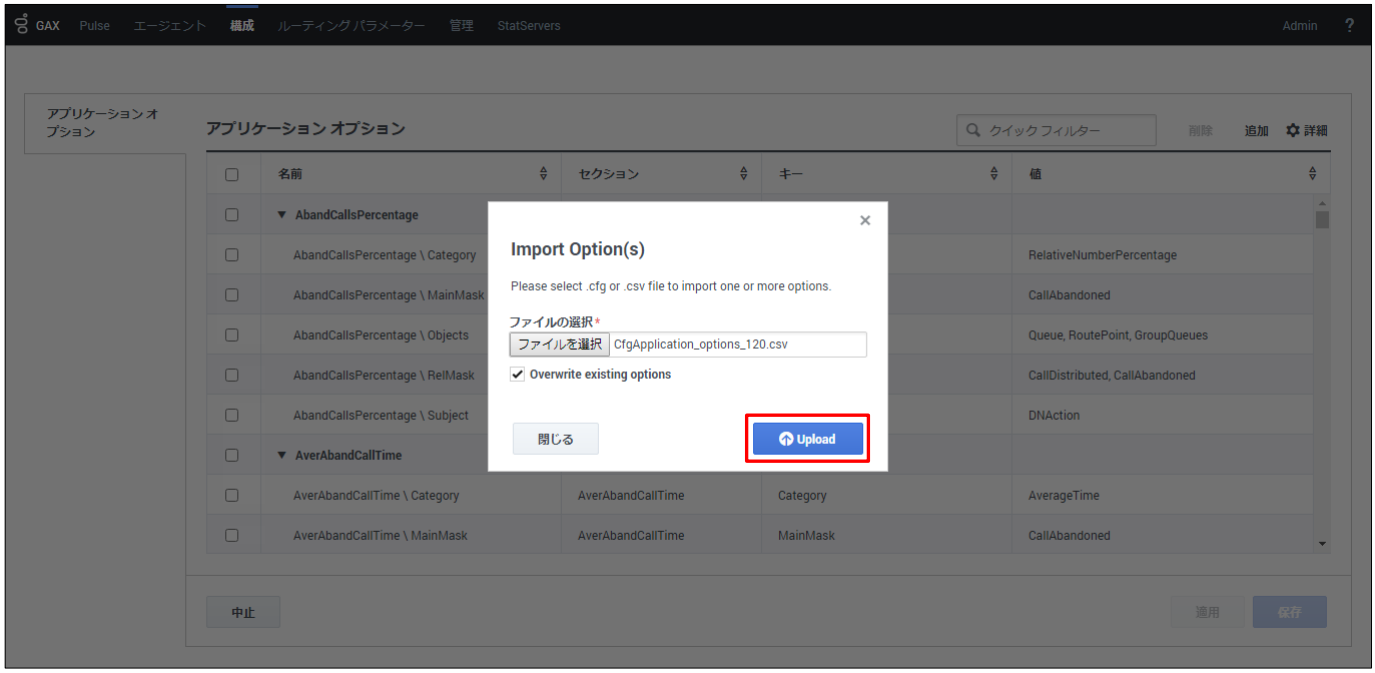
(3) Import Option(s)ダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックしてインポートするファイルを指定します。



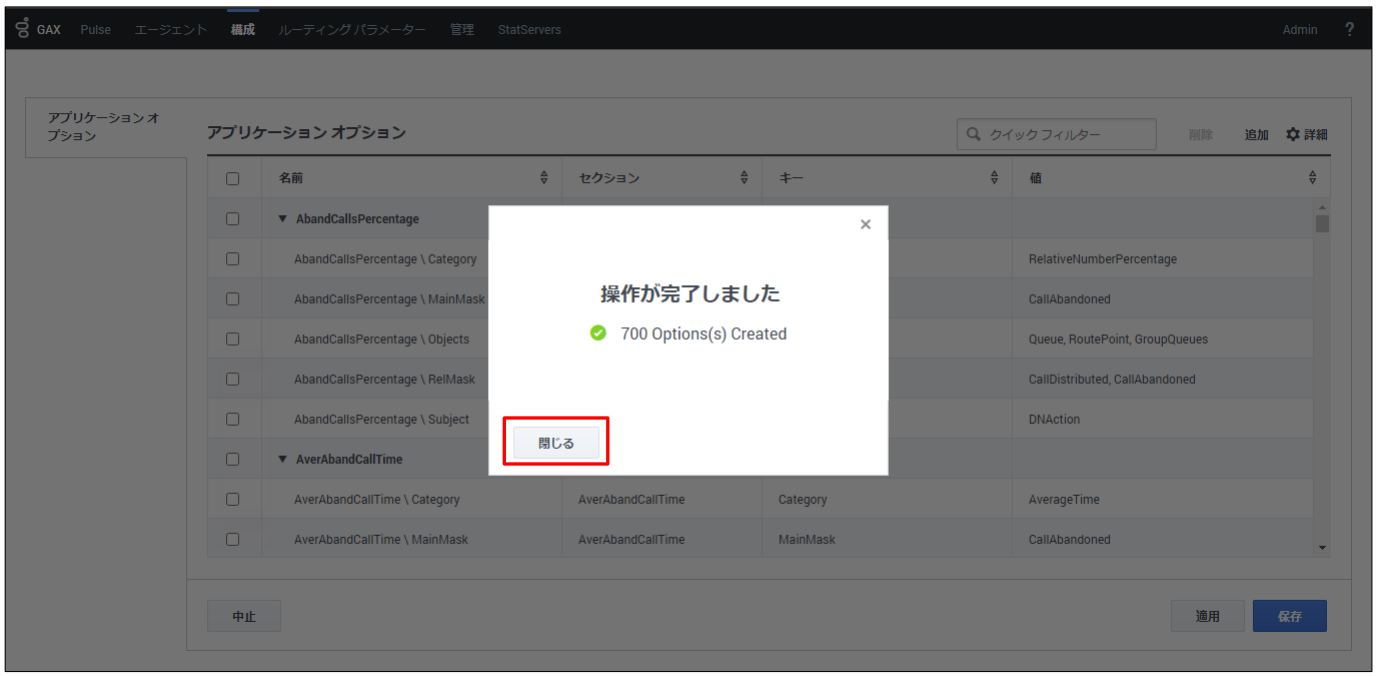
エクスポートの対象について

- [Overwrite existing options]にチェックを入れた場合でも、設定済の統計定義は削除されません。削除が必要な場合は、「1.6.3.1.3　統計定義の削除」（P.392）の手順に従って削除してください。

(4) [Upload]をクリックします。



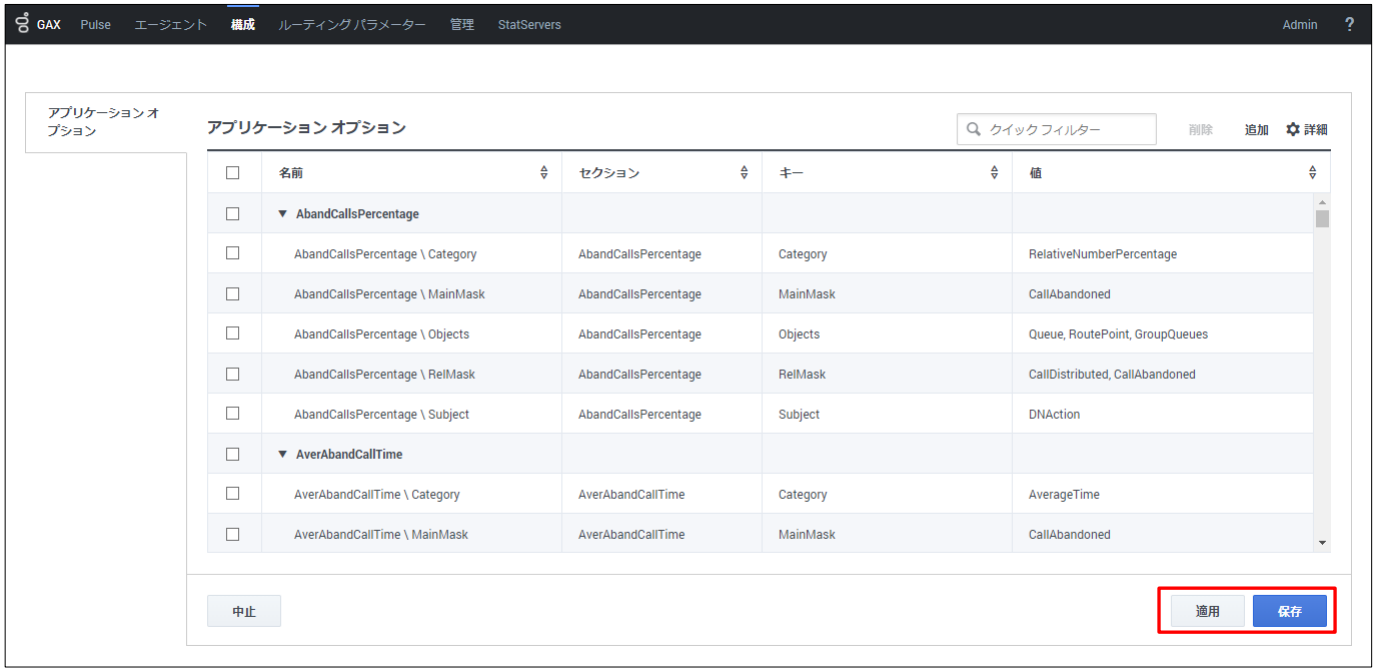
(5) インポートが完了します。[閉じる]をクリックします。



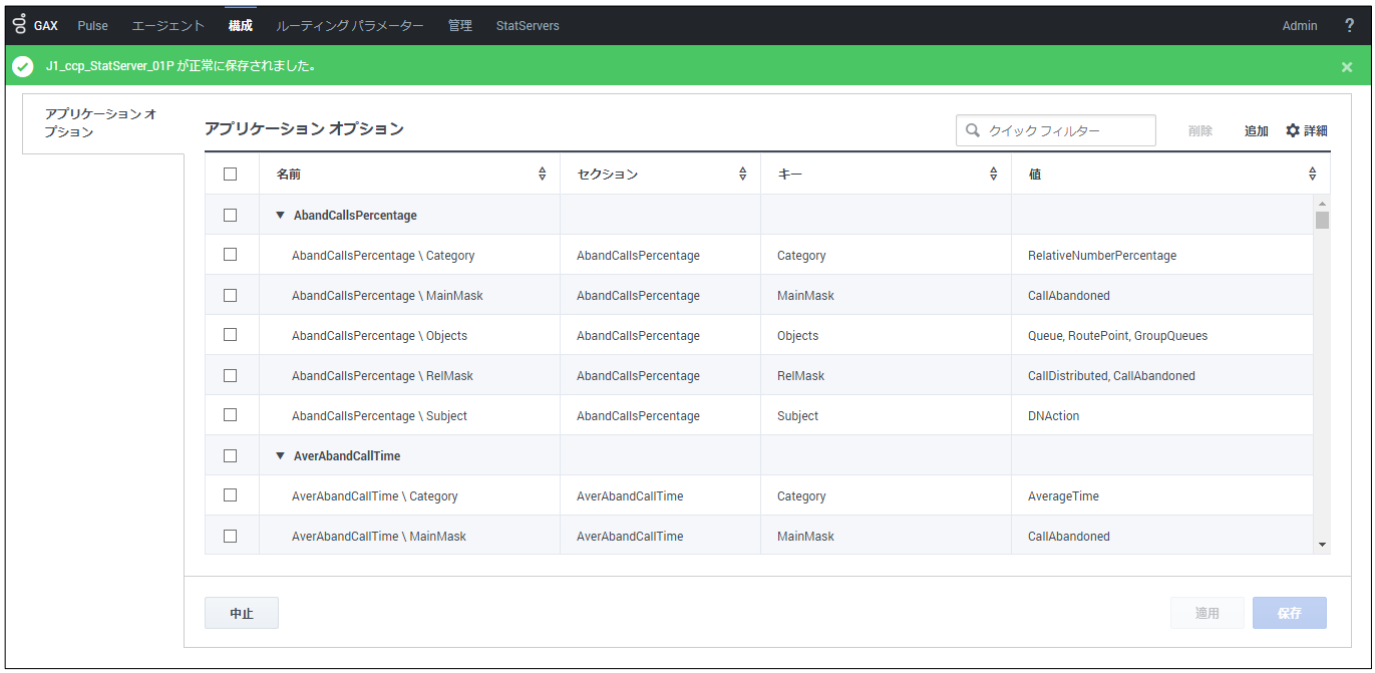
統計定義のインポートについて

- 統計定義のインポートは必ず「01P」「01B」の両サーバへ同じ設定を実施してください。
- 統計定義のインポート後は Stat サーバを再起動する必要があります。再起動を行わない場合、正常に統計値が取得されない場合があります。Stat サーバの再起動手順は、「1.6.4.10　Stat サーバ再起動」（P.573）を参照してください。

(6) [適用]/[保存]をクリックして統計定義のインポートを完了します。



(7) インポートした統計定義が追加されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。



1.6.4　設定ウィザードから設定

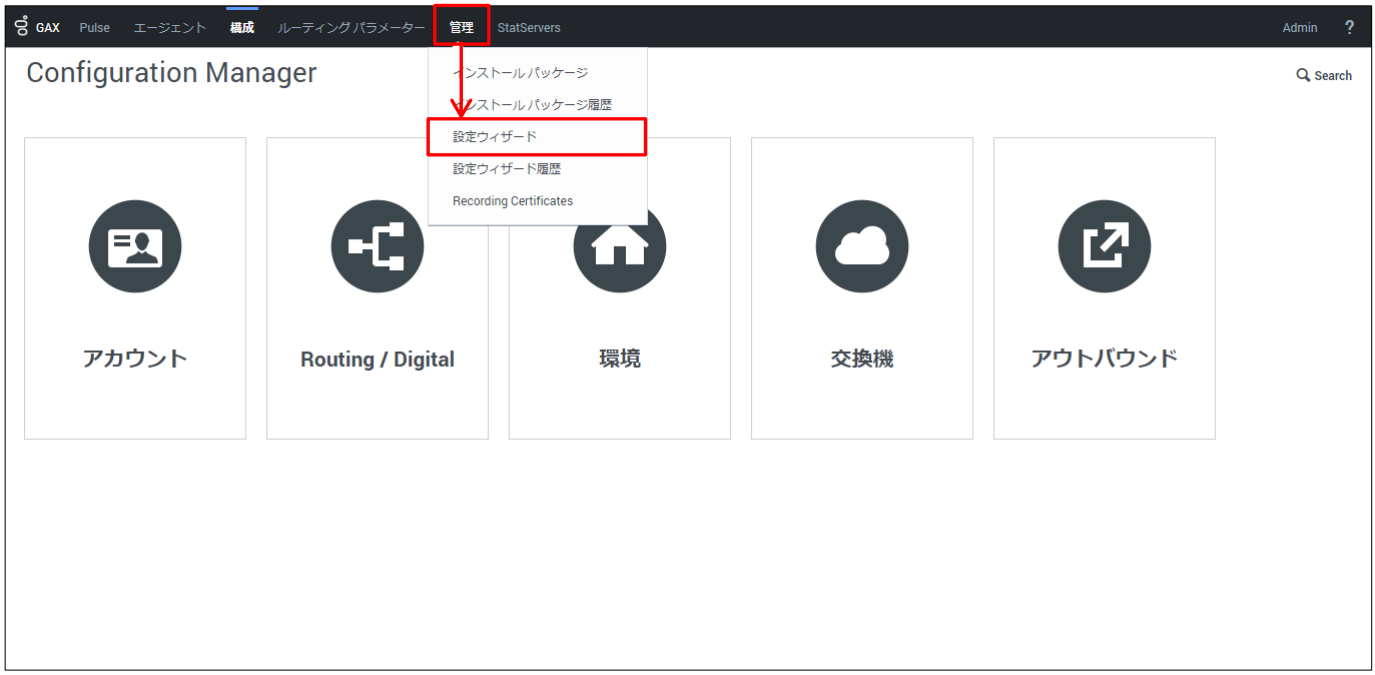
1.6.4.1　離席理由設定

離席理由設定機能を利用することで、エージェント操作で指定する事ができる離席理由の作成/変更/削除が可能です。

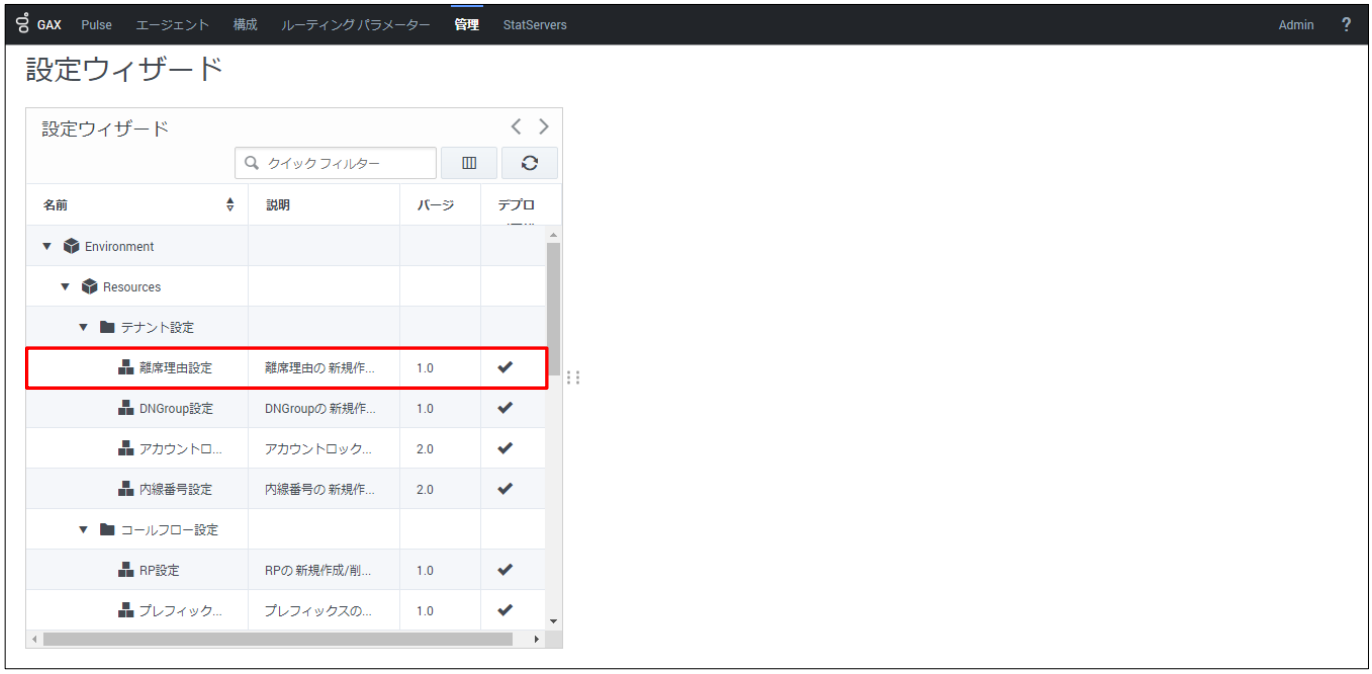
離席理由の作成可能上限について

- 離席理由の作成可能数は 10 億個となります。

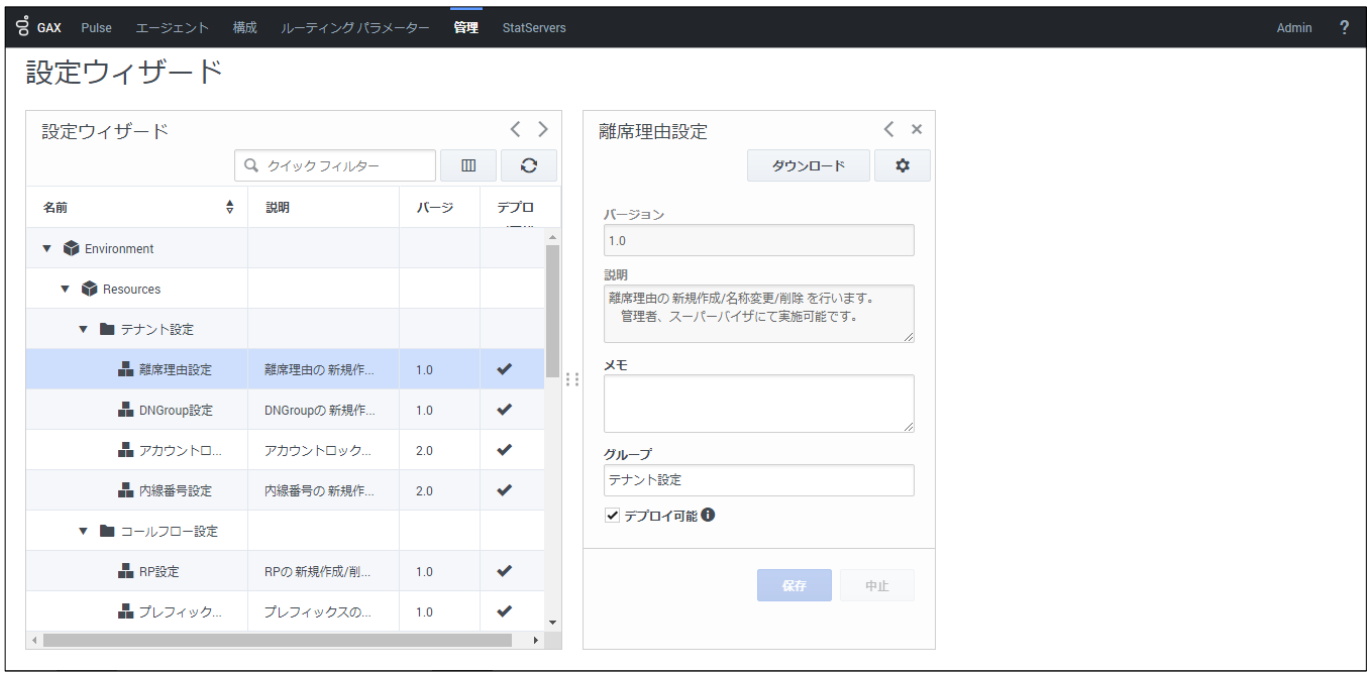
(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



(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[離席理由設定]を選択します。

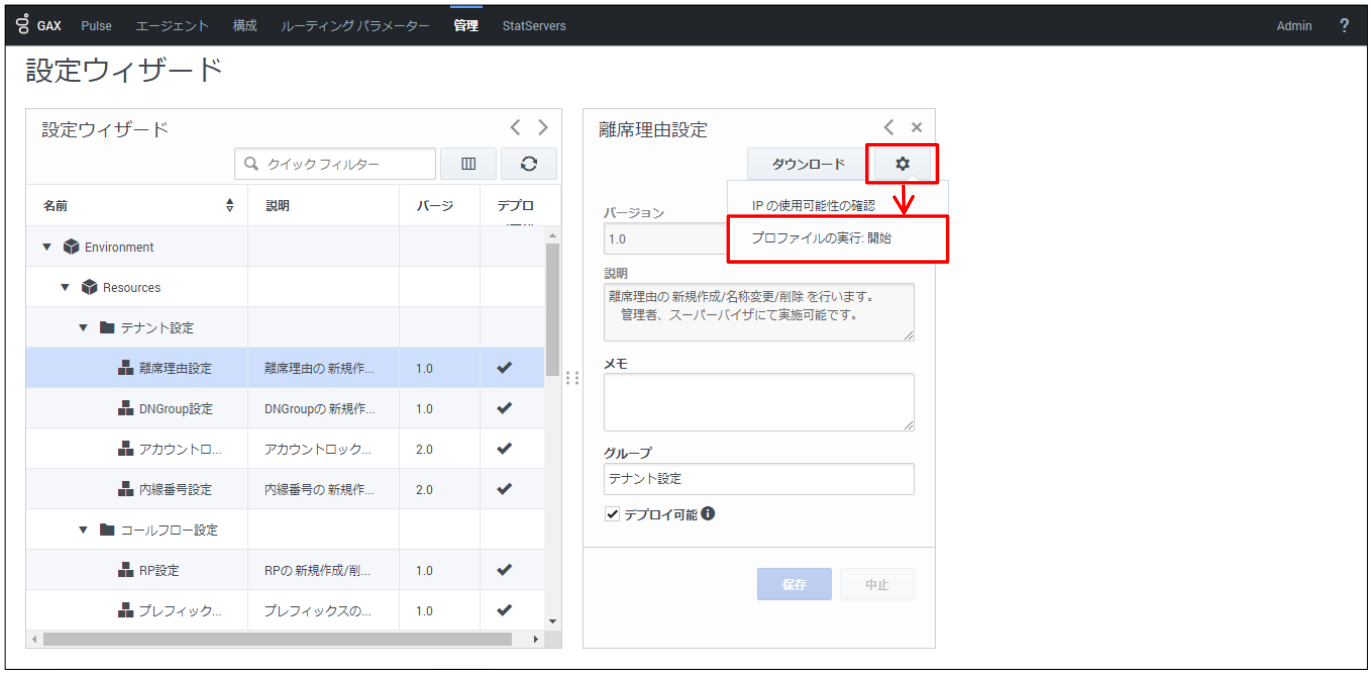


(3) 離席理由設定画面が展開されます。離席理由の作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



1.6.4.1.1　離席理由作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。



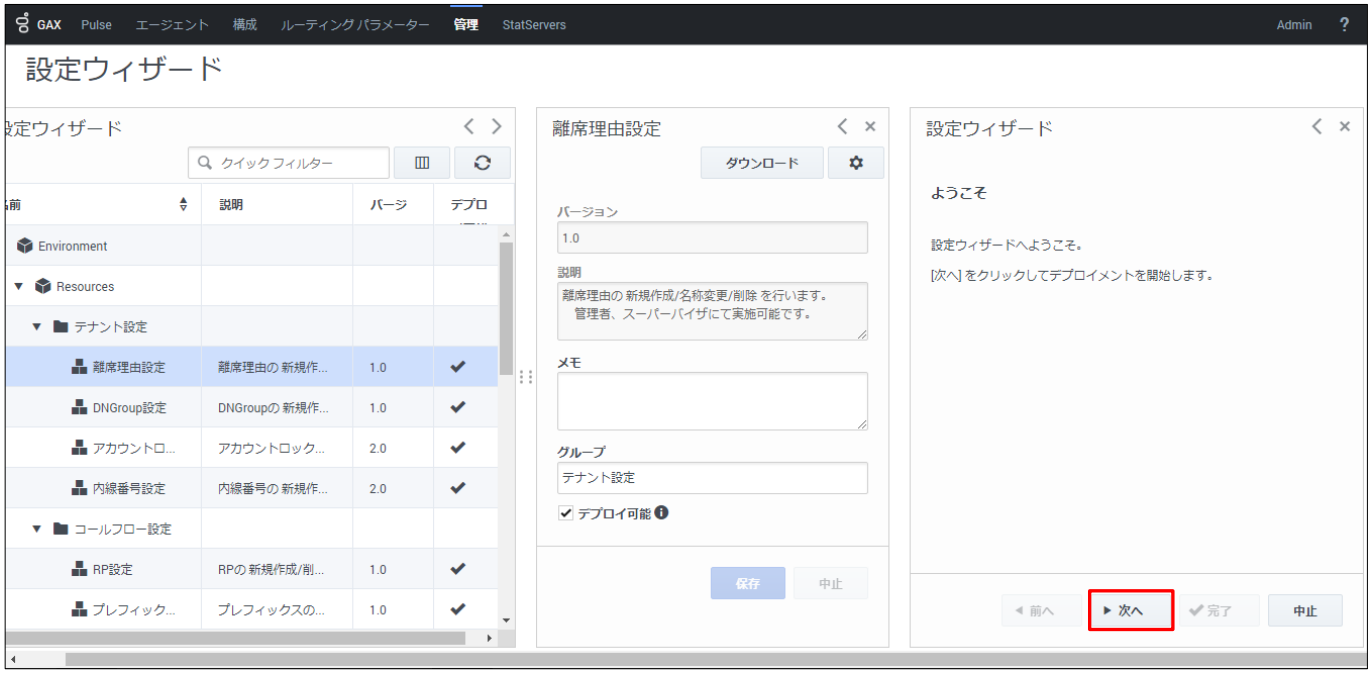
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

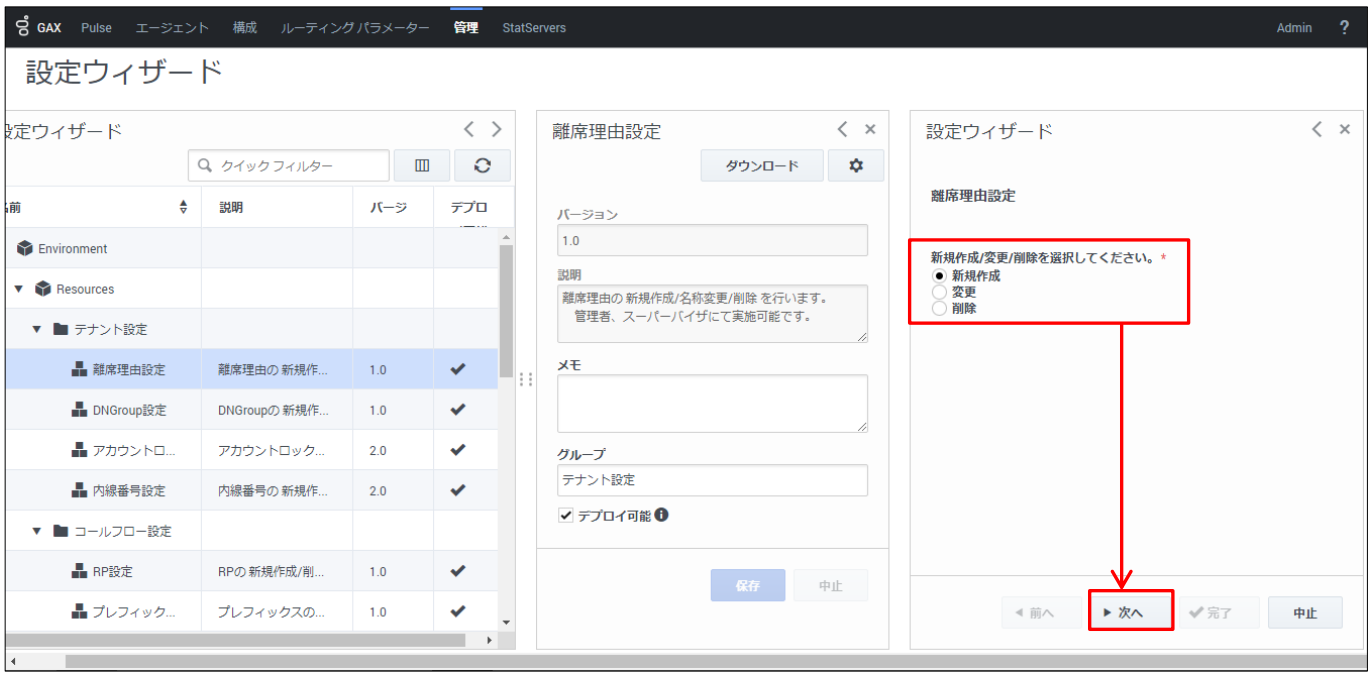
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

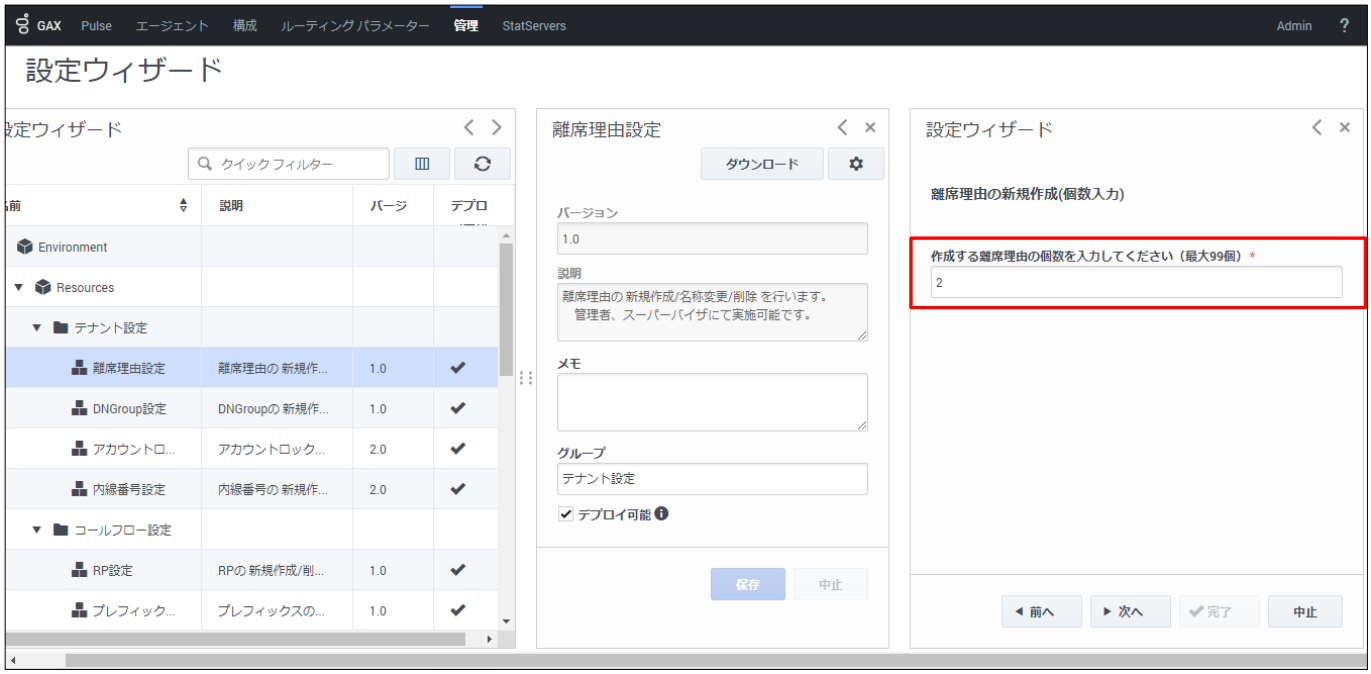
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 離席理由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。



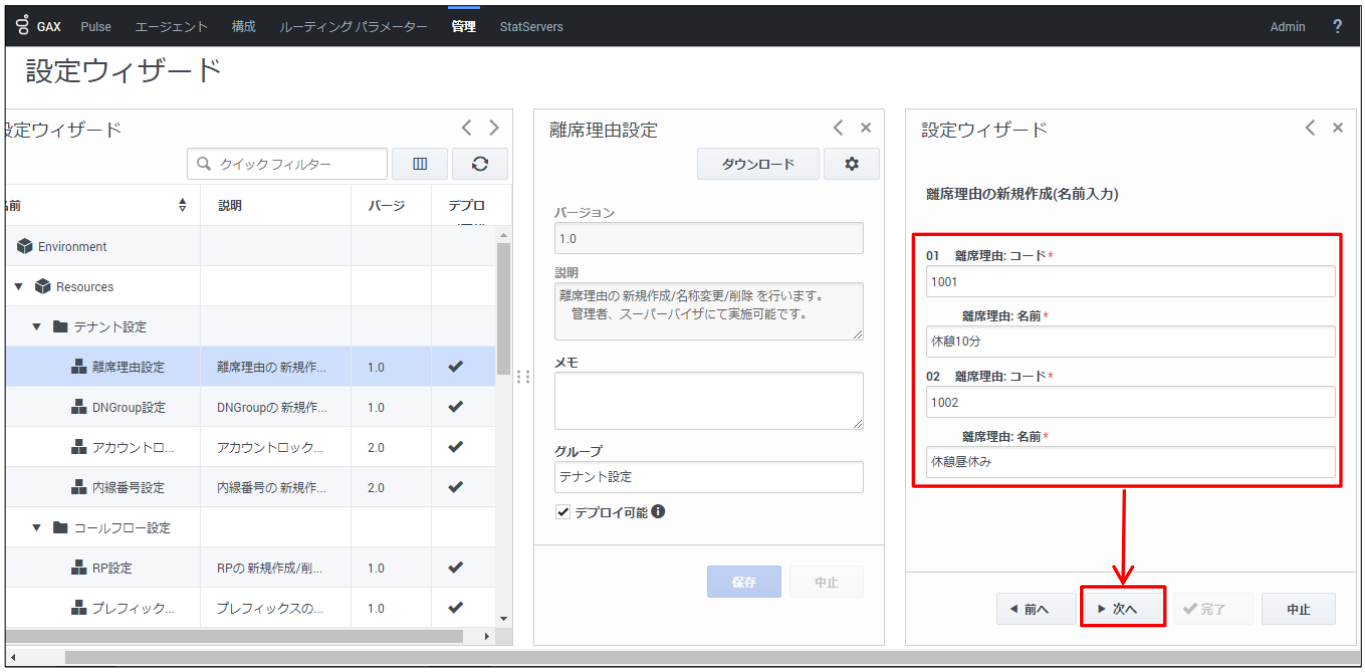
(4) 離席理由の作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。画面は「2」を入力した場合の例となります。



離席理由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。

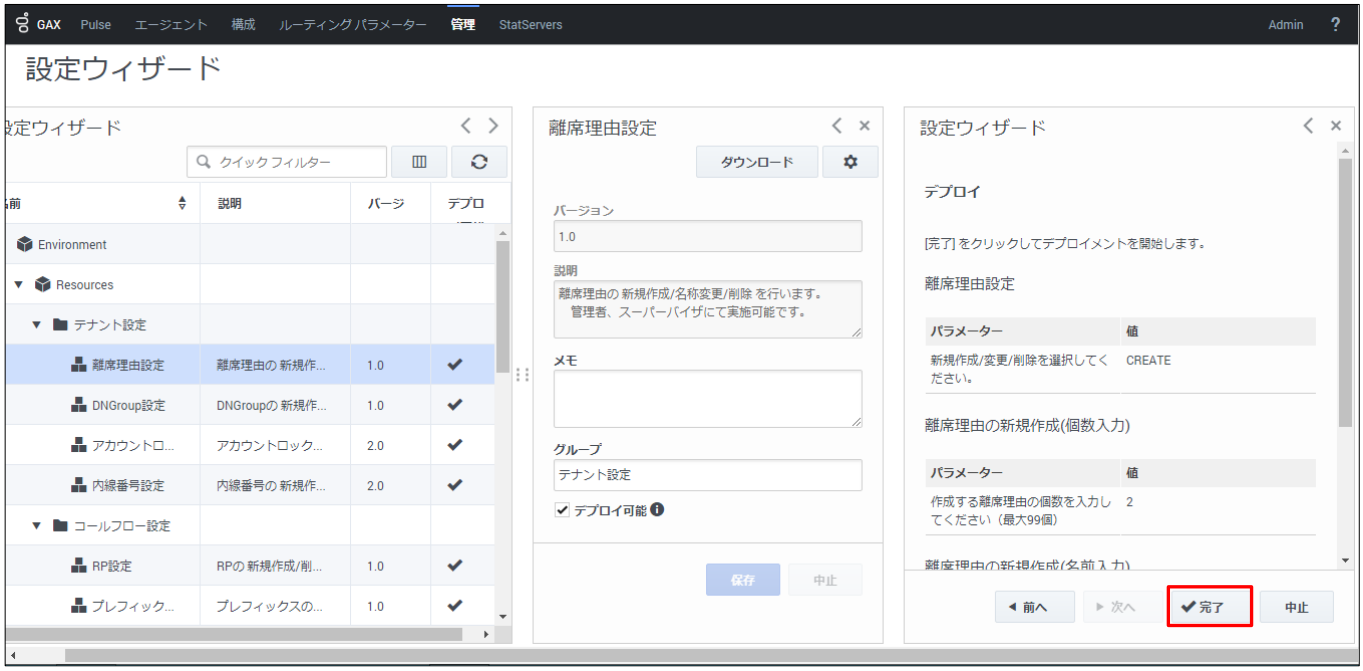
(5) 離席理由のコードおよび離席理由の名前を入力し、[次へ]をクリックします。画面は 1 番目の離席理由コードに「1001」、離席理由名に「休憩 10 分」を入力し、2 番目の離席理由コードに「1002」、離席理由名に「休憩昼休み」を入力した場合の例となります。



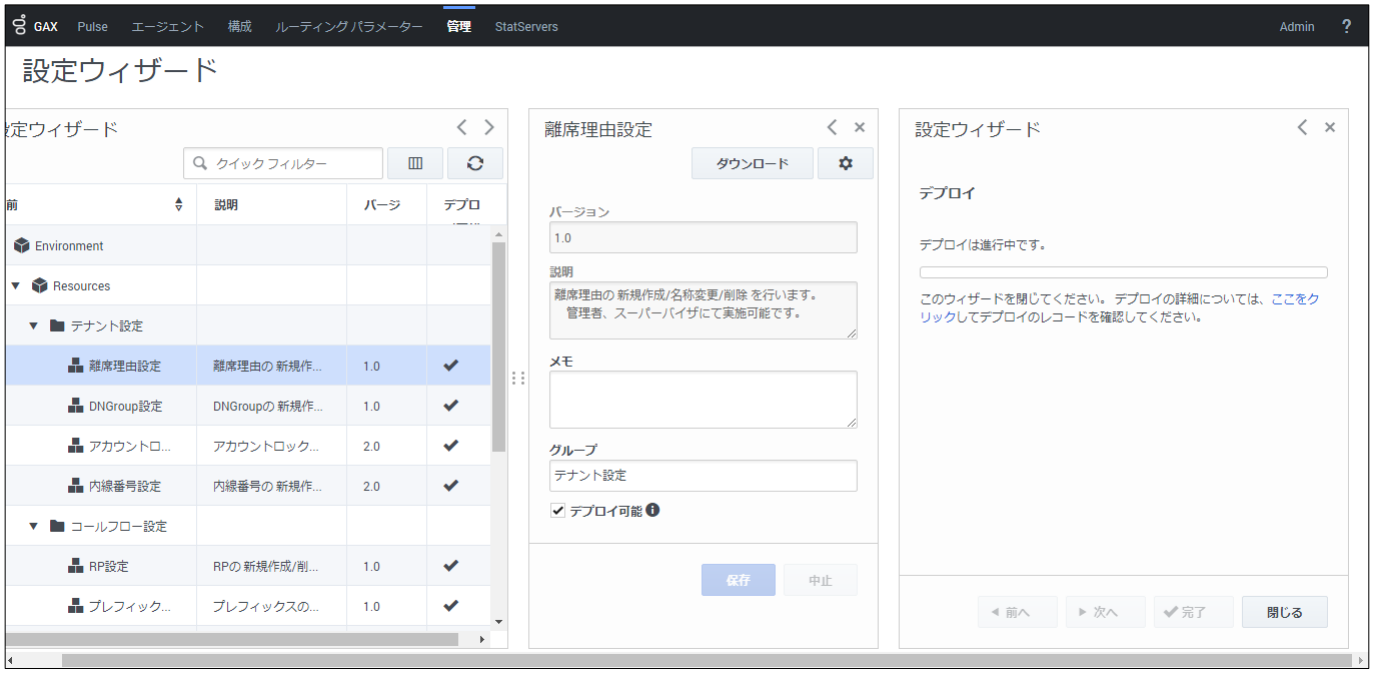
[凡例 ●：必須]

フィールド名	必須	入力値	備考
離席理由：コード	●	離席理由コードを入力する。	• 半角数字が利用可能 • 最大 10 文字まで設定可能
離席理由：名前	●	離席理由名を入力する。	• 半角文字（記号・英数字）、全角文字が利用可能 • 最大 255 文字まで設定可能 • ソフトフォンで利用する際には、最初の半角記号の”_”(アンダーバー)が表示されないため注意が必要 （例：「_休憩_60 分」は「休憩_60 分」と表示される。「休憩_60 分_昼休み」は「休憩 60 分_昼休み」と表示される。）

(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。



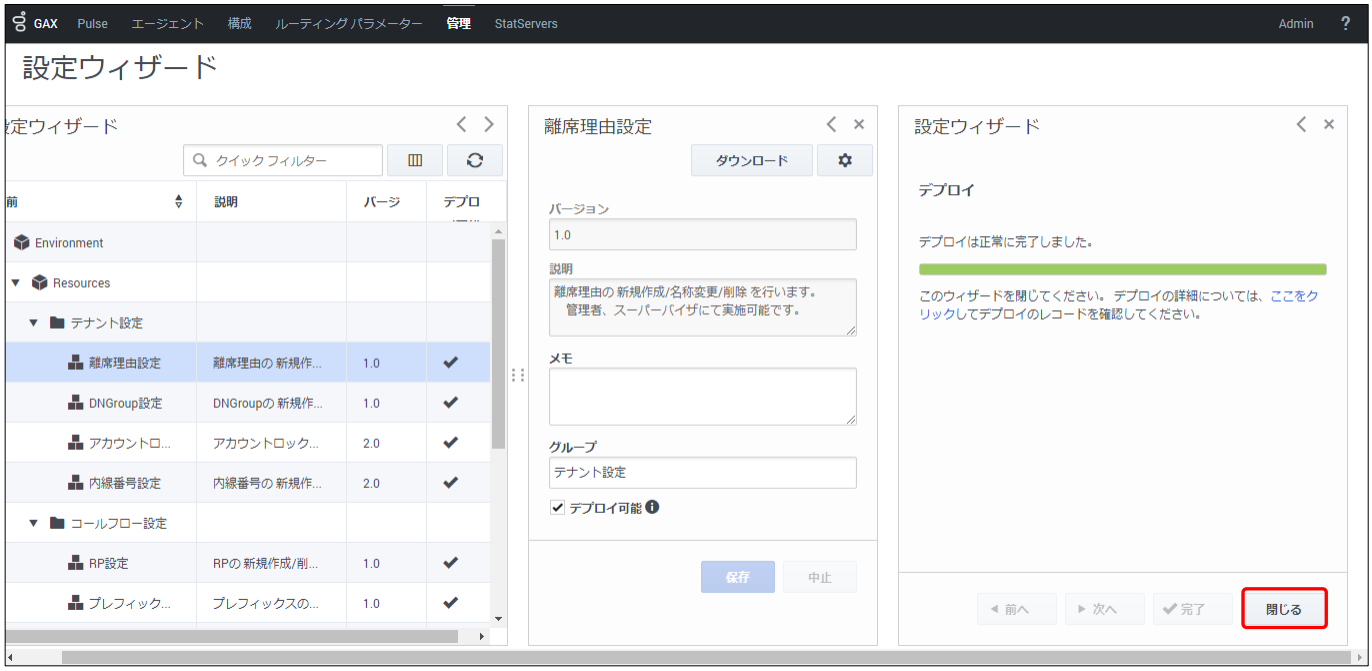
(7) 設定が開始されます。



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。

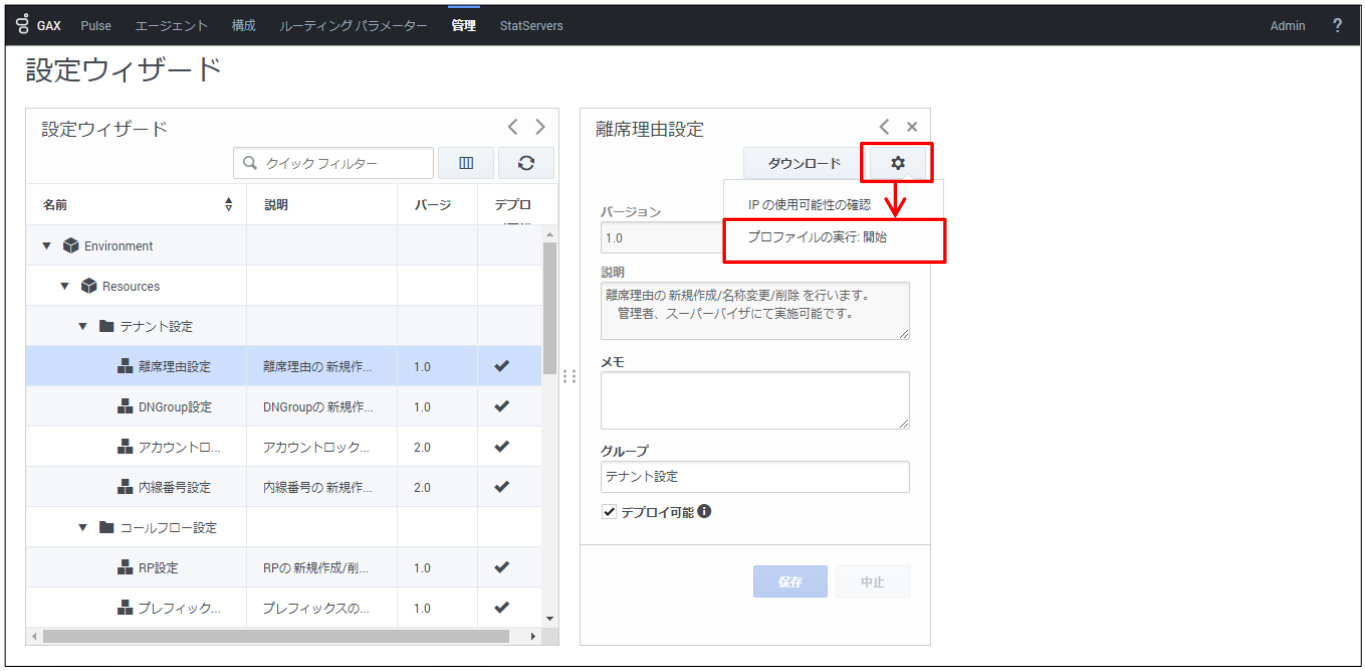


作成した離席理由の利用について

- 新規作成した離席理由は、作成後にログインするエージェントから利用可能となります。

1.6.4.1.2　離席理由名変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。



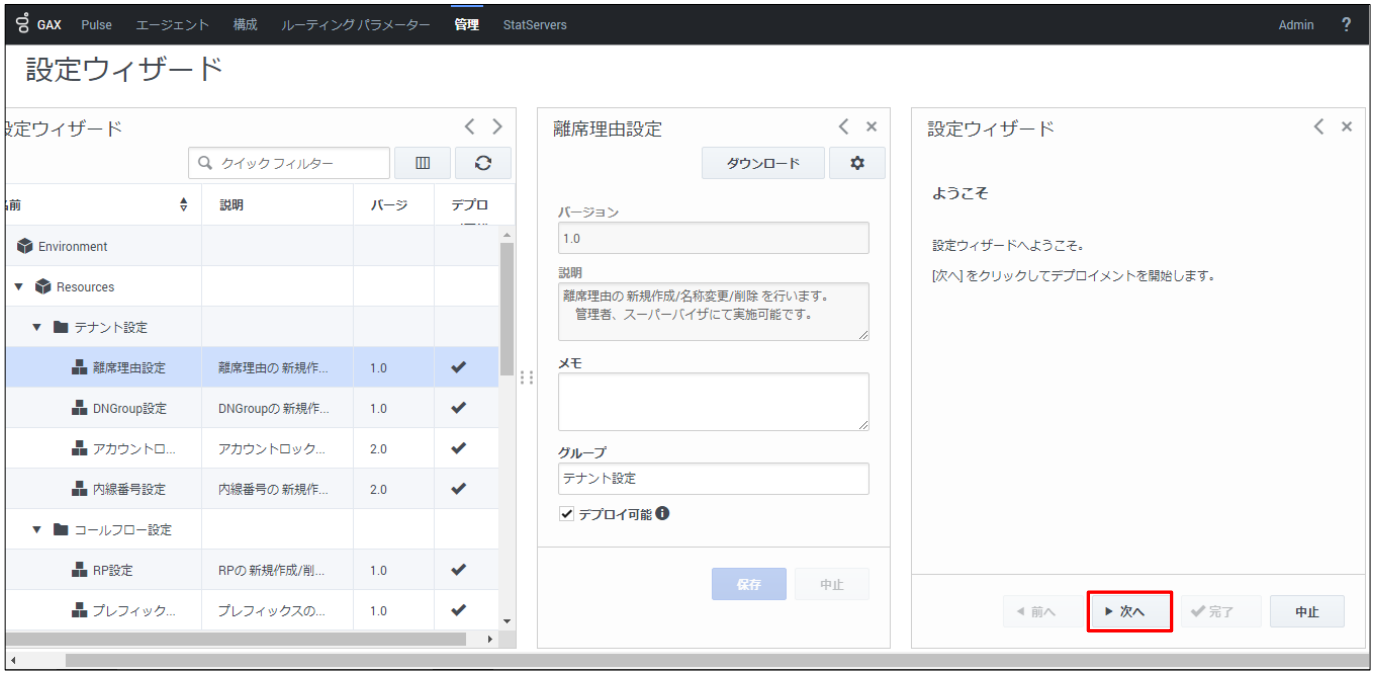
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

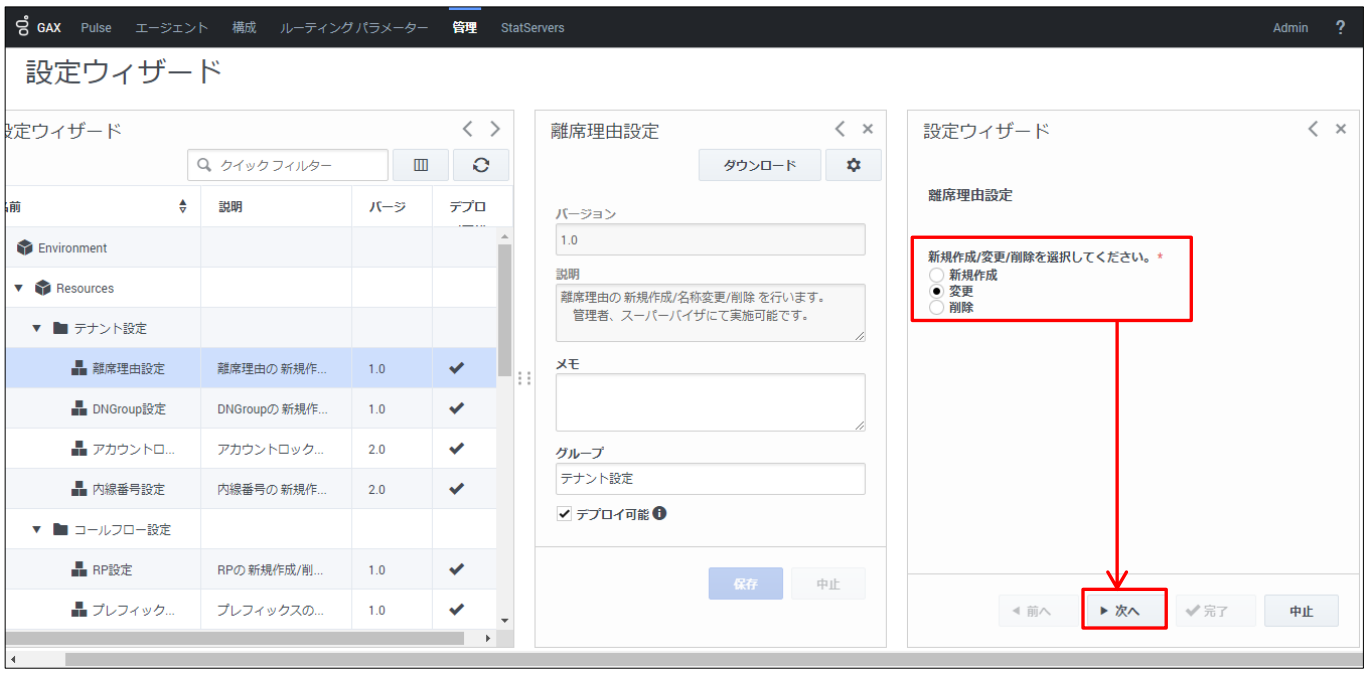
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

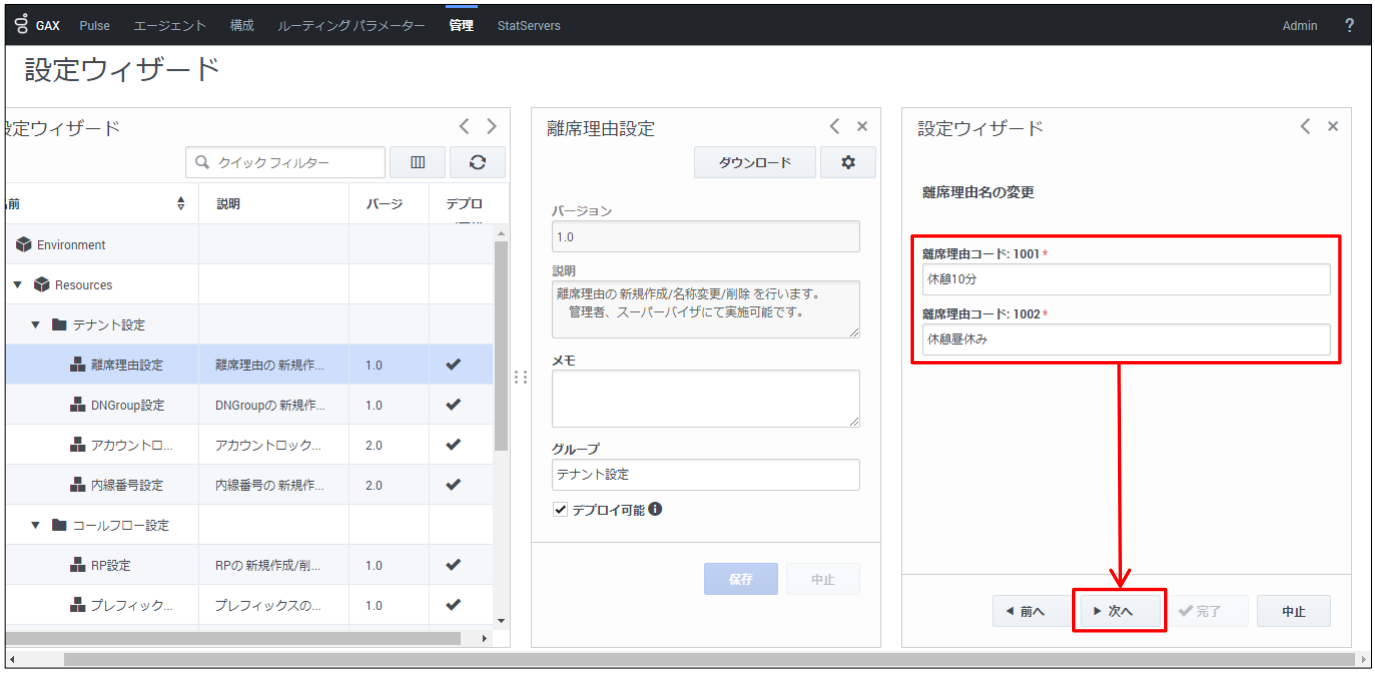
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 離席理由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。



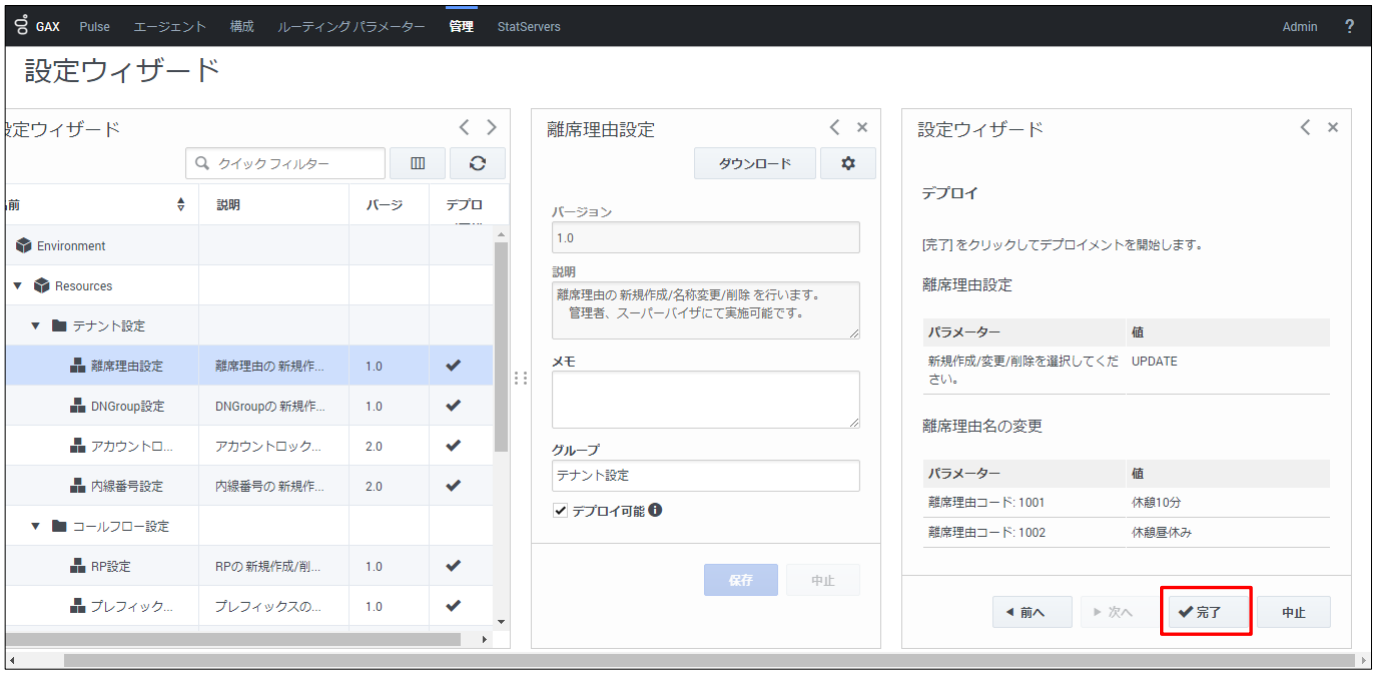
(4) 離席理由名変更画面が表示されます。変更内容を入力し、[次へ]をクリックします。



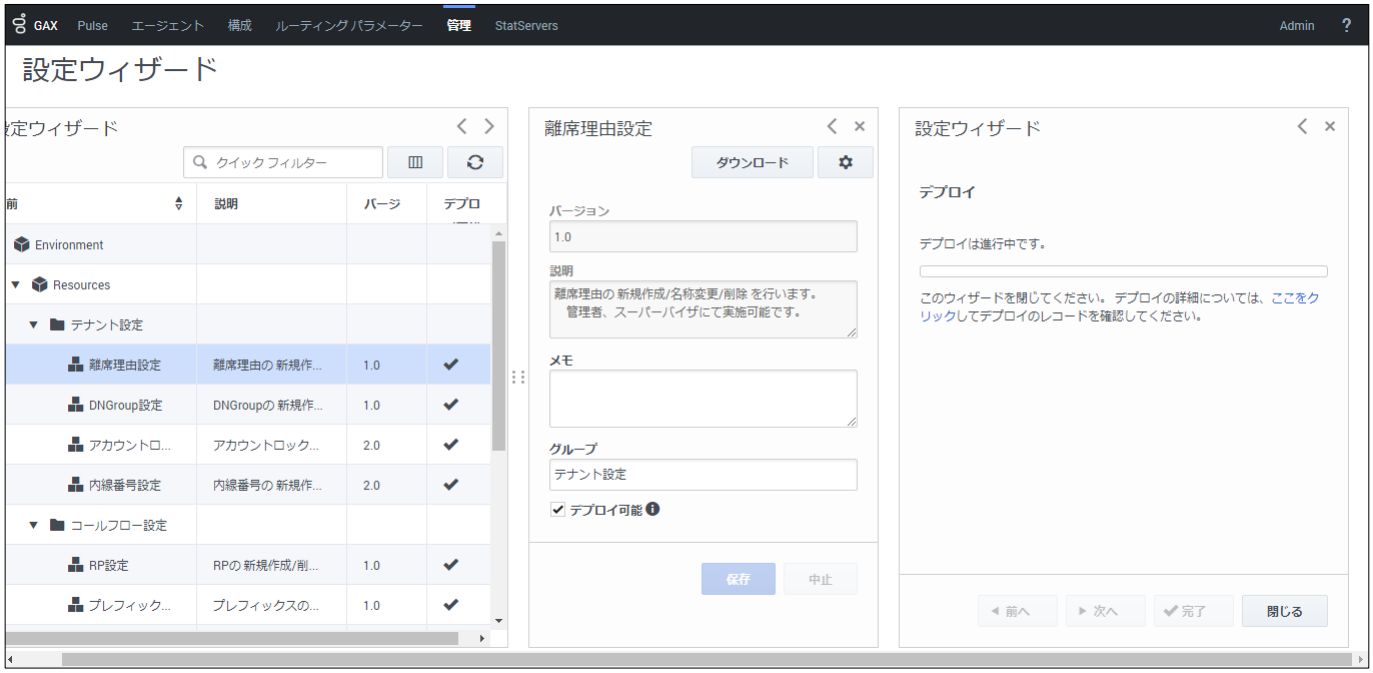
離席理由名の変更について

- 離席理由名に入力可能な文字は半角文字（英数字・記号）/全角文字、最大文字数は 255 文字となりますが、ソフトフォンで利用する際には最初の半角記号の_(アンダーバー)は表示されませんのでご注意ください。
（例：「_休憩_60 分」は「休憩_60 分」と表示される。「休憩_60 分_昼休み」は「休憩 60 分_昼休み」と表示される。）
- 作成済み離席理由の離席理由コードを変更することはできません。

(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。



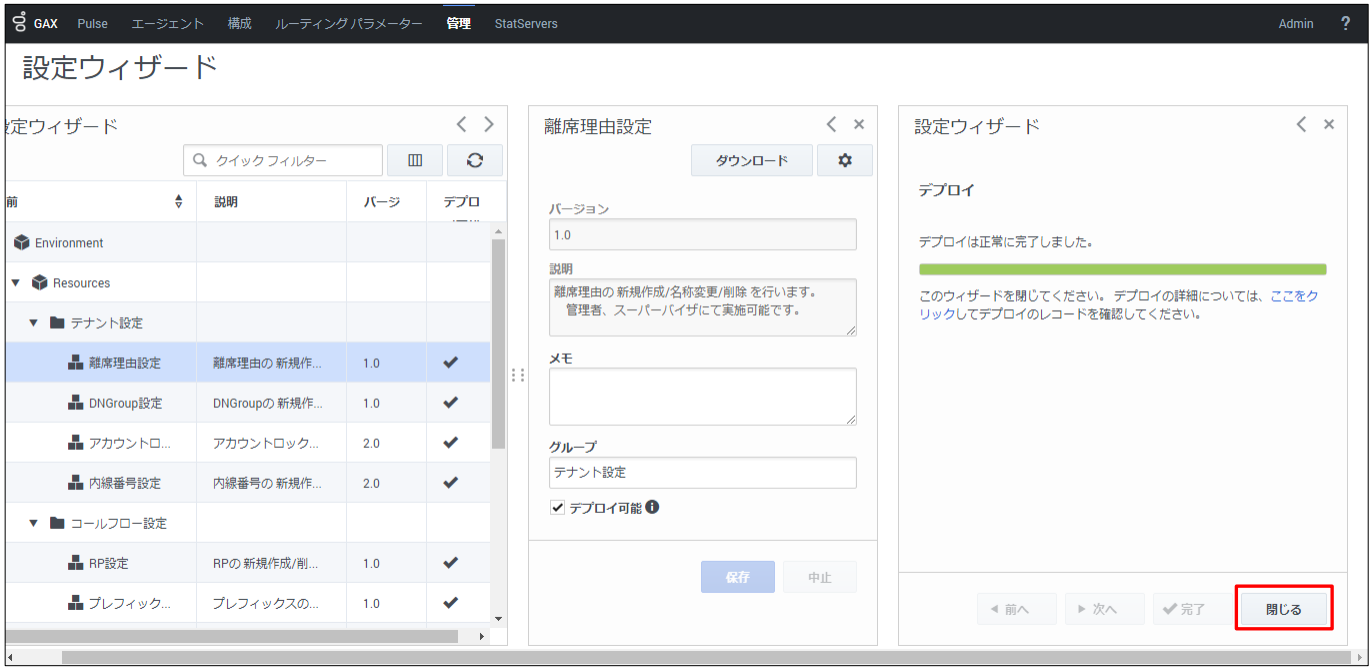
(6) 設定が開始されます。



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。

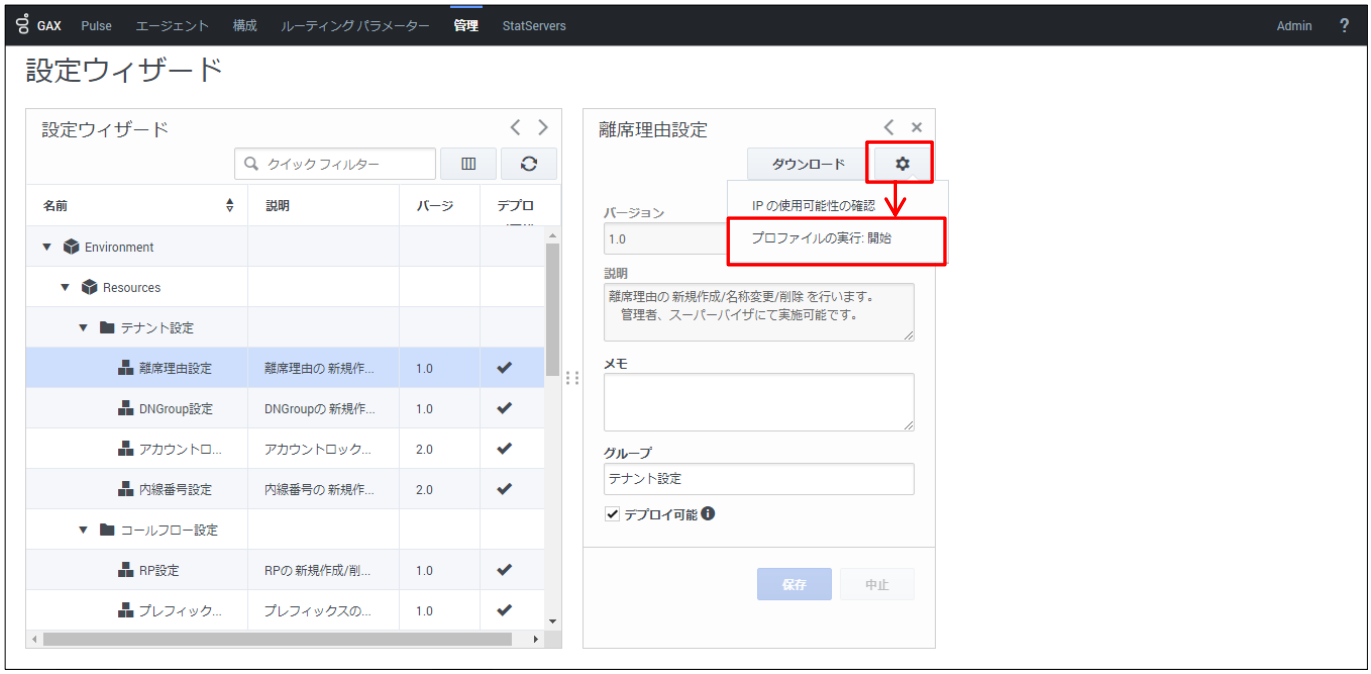


変更した離席理由の利用について

- 変更した離席理由は、作成後にログインするエージェントから利用可能となります。

1.6.4.1.3　離席理由削除

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。



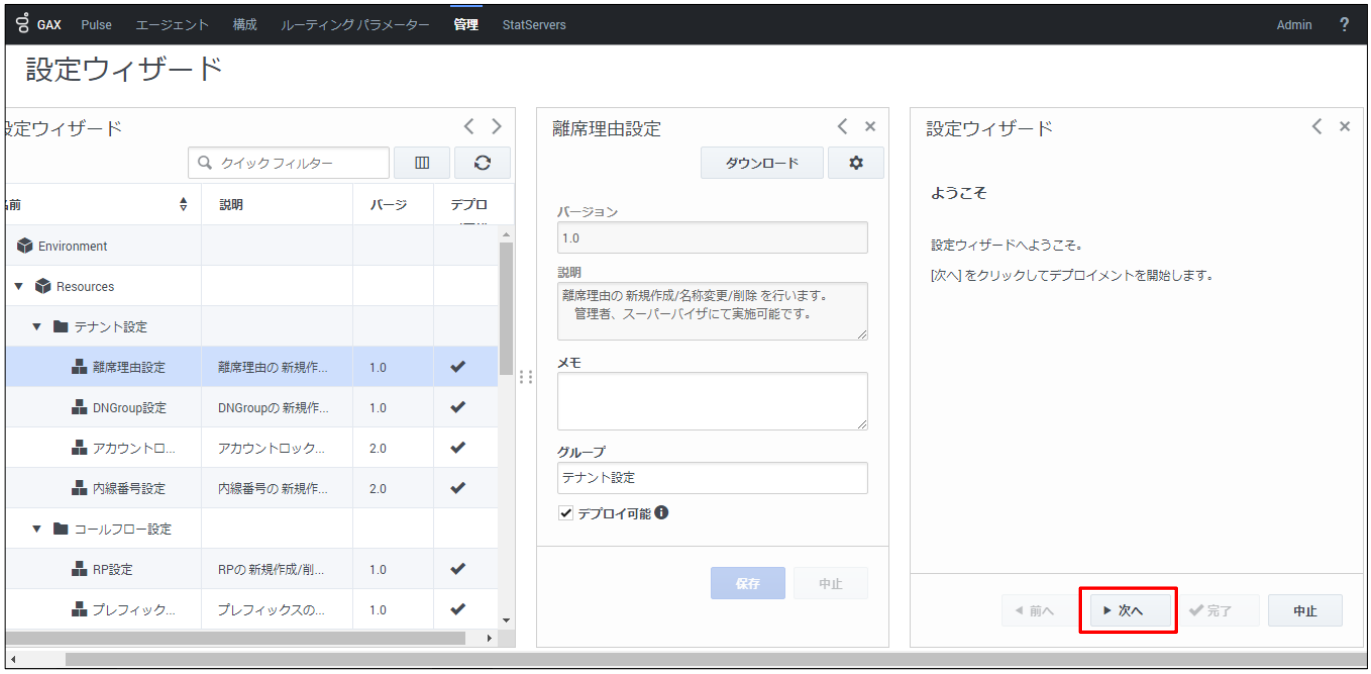
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

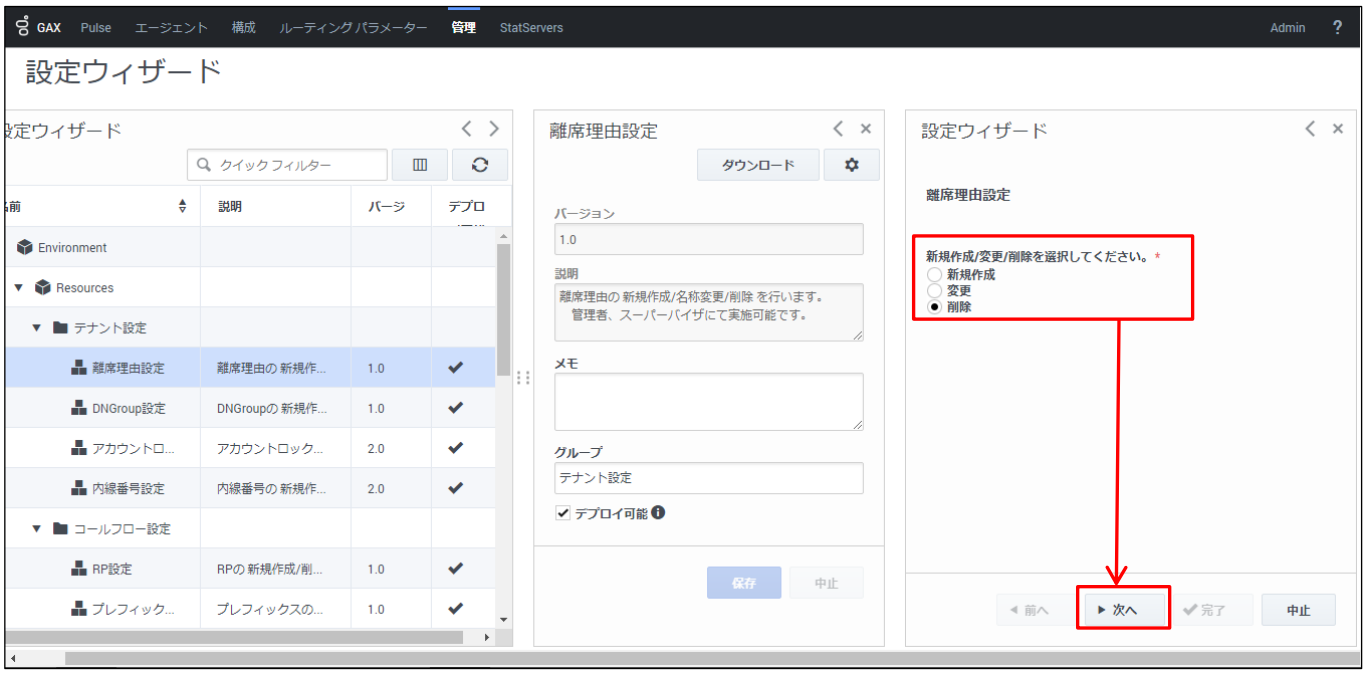
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

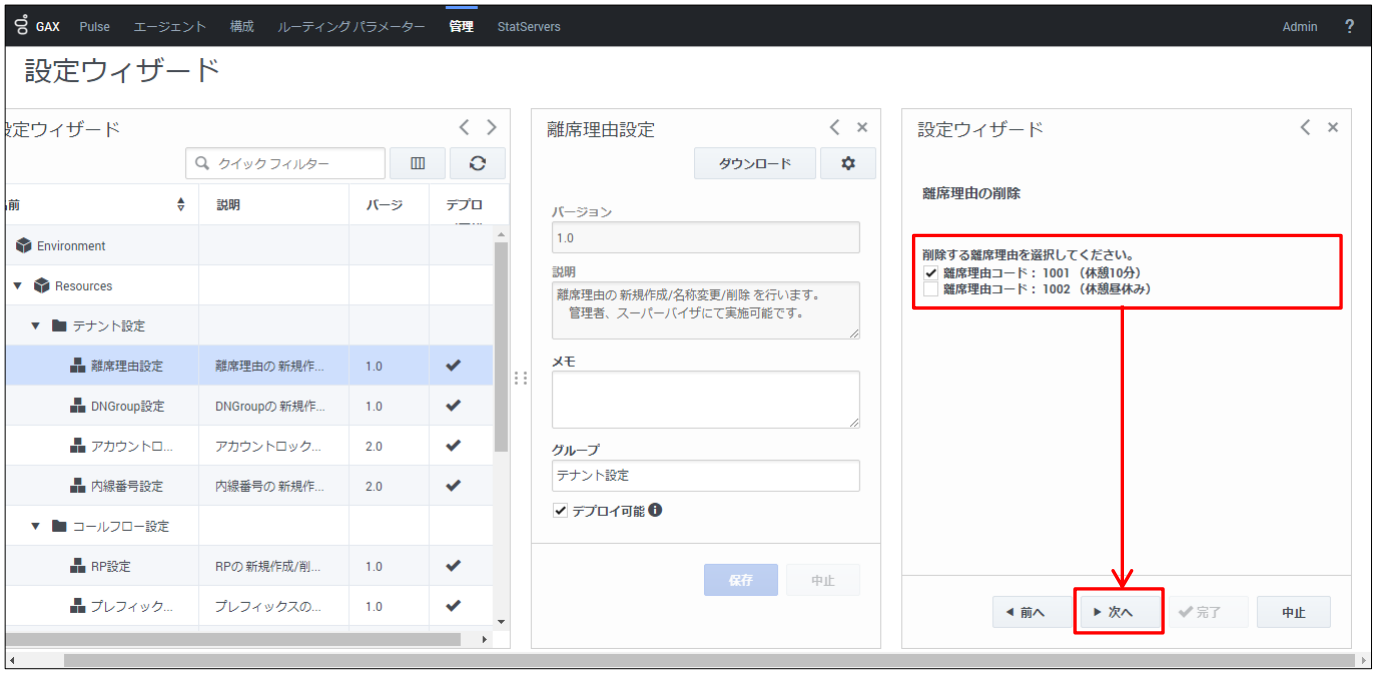
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



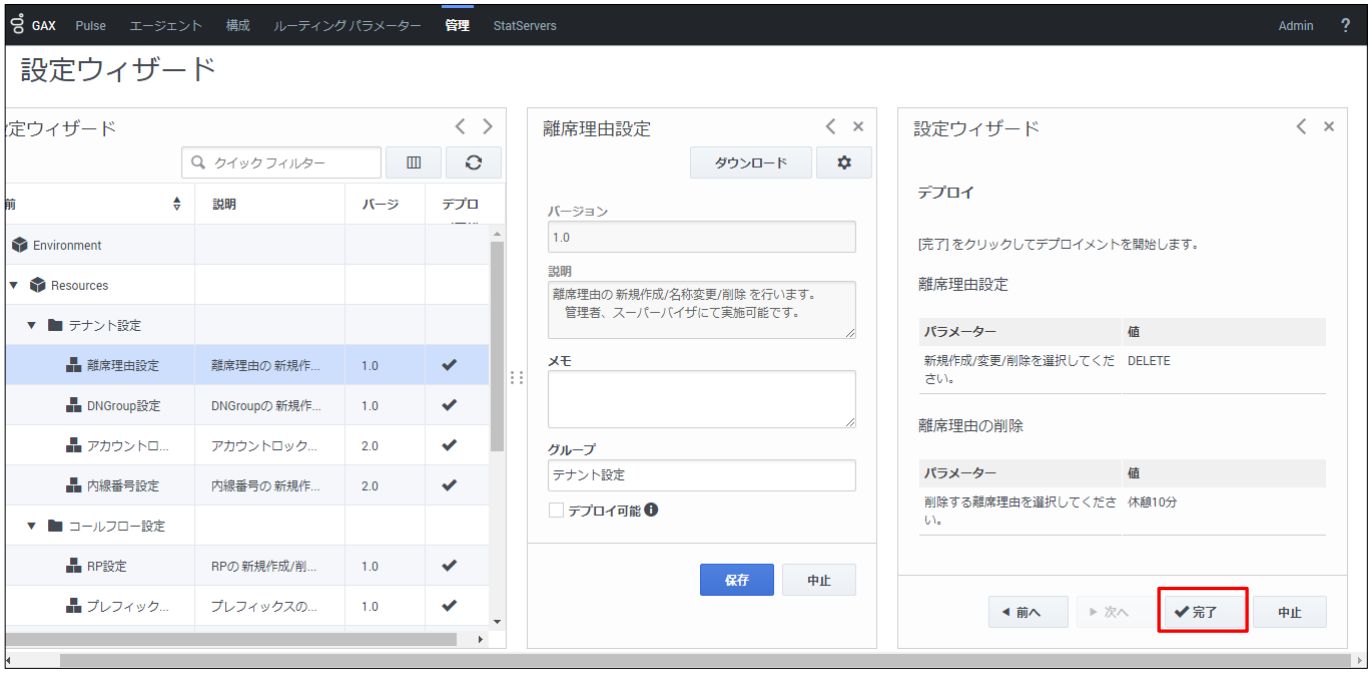
(3) 離席理由設定画面が表示されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



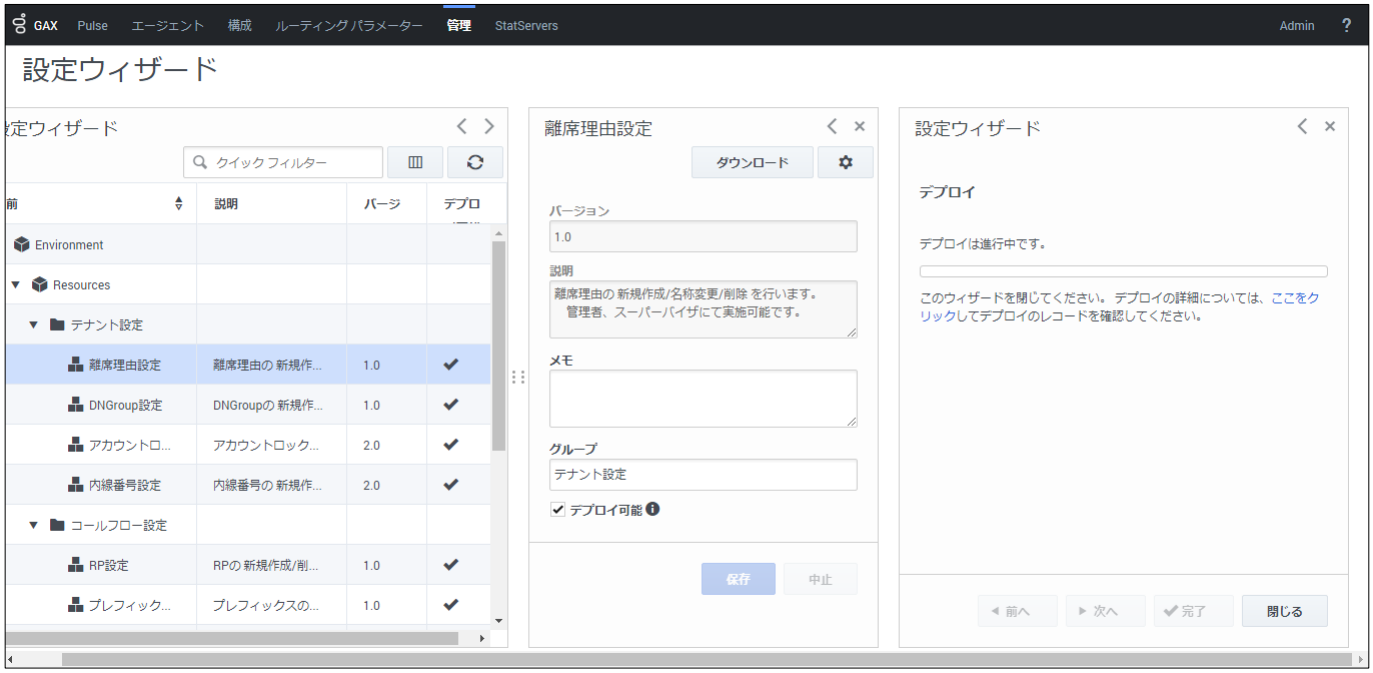
(4) 離席理由の一覧が表示されます。削除する離席理由のチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「離席理由コード:1001(休憩 10 分)」を削除する場合の例となります。



(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。



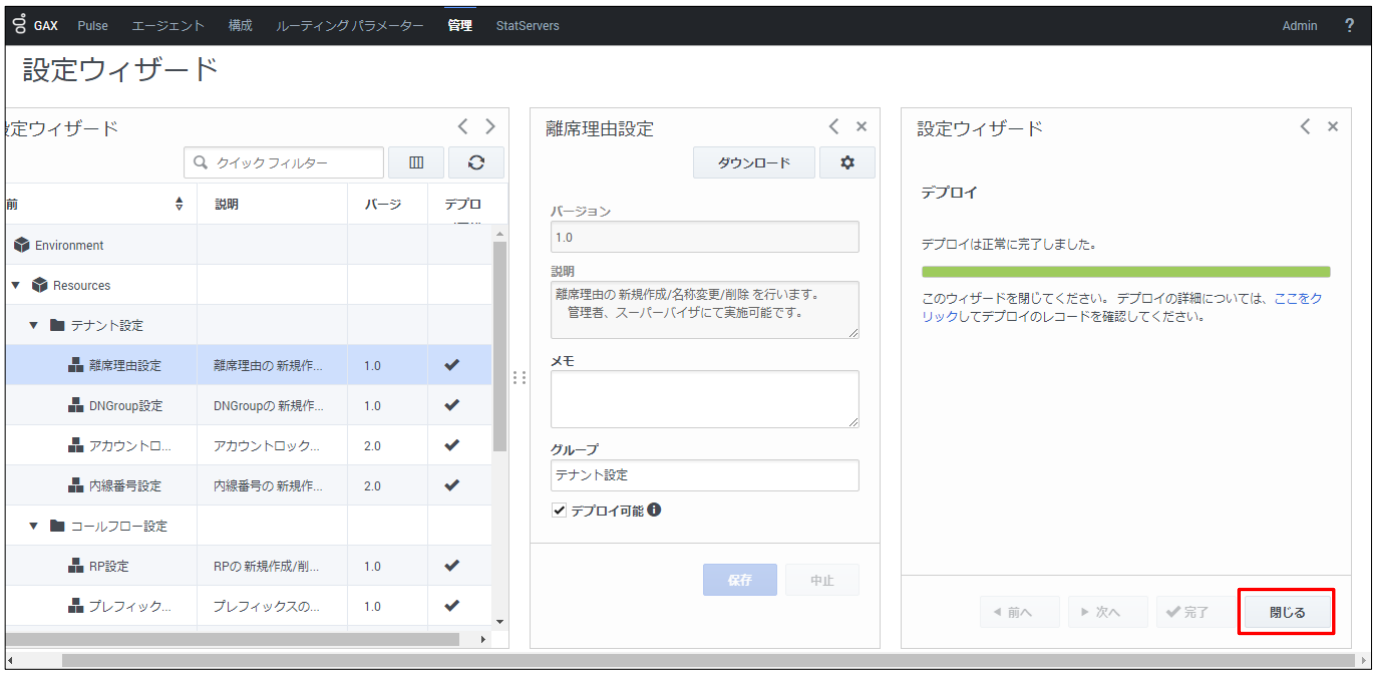
(6) 設定が開始されます。



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。

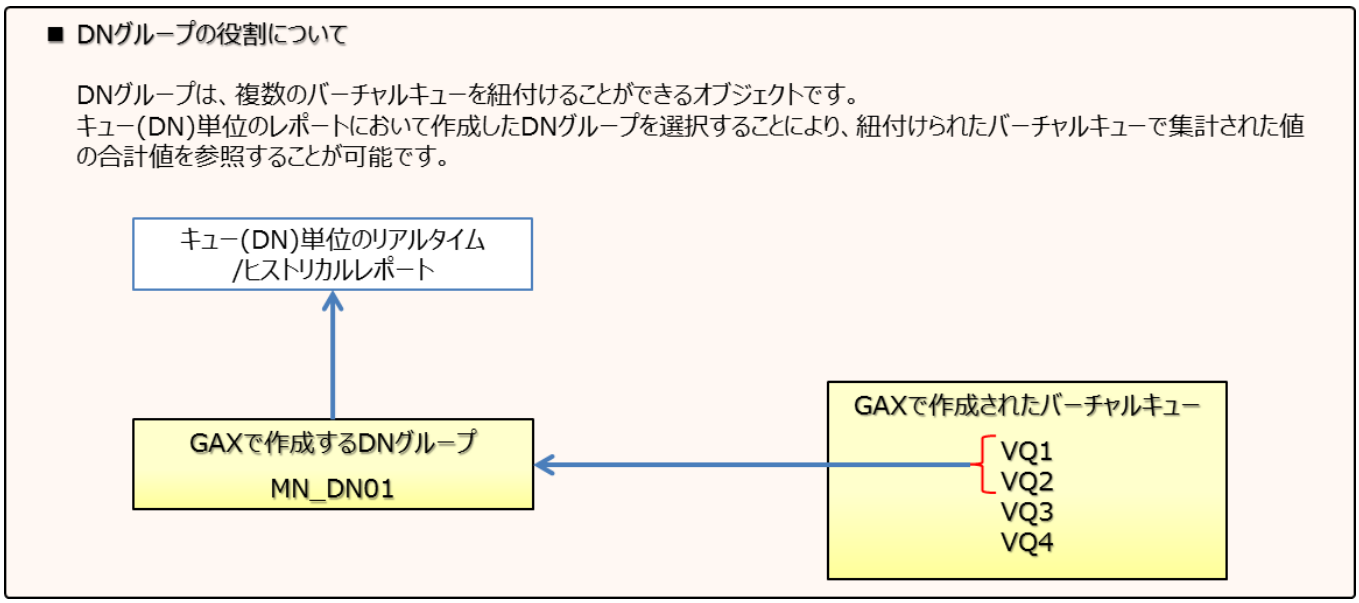


削除した離席理由の利用について

- 削除した離席理由は、作成後にログインするエージェントから利用不可となります。

1.6.4.2　DN グループ設定

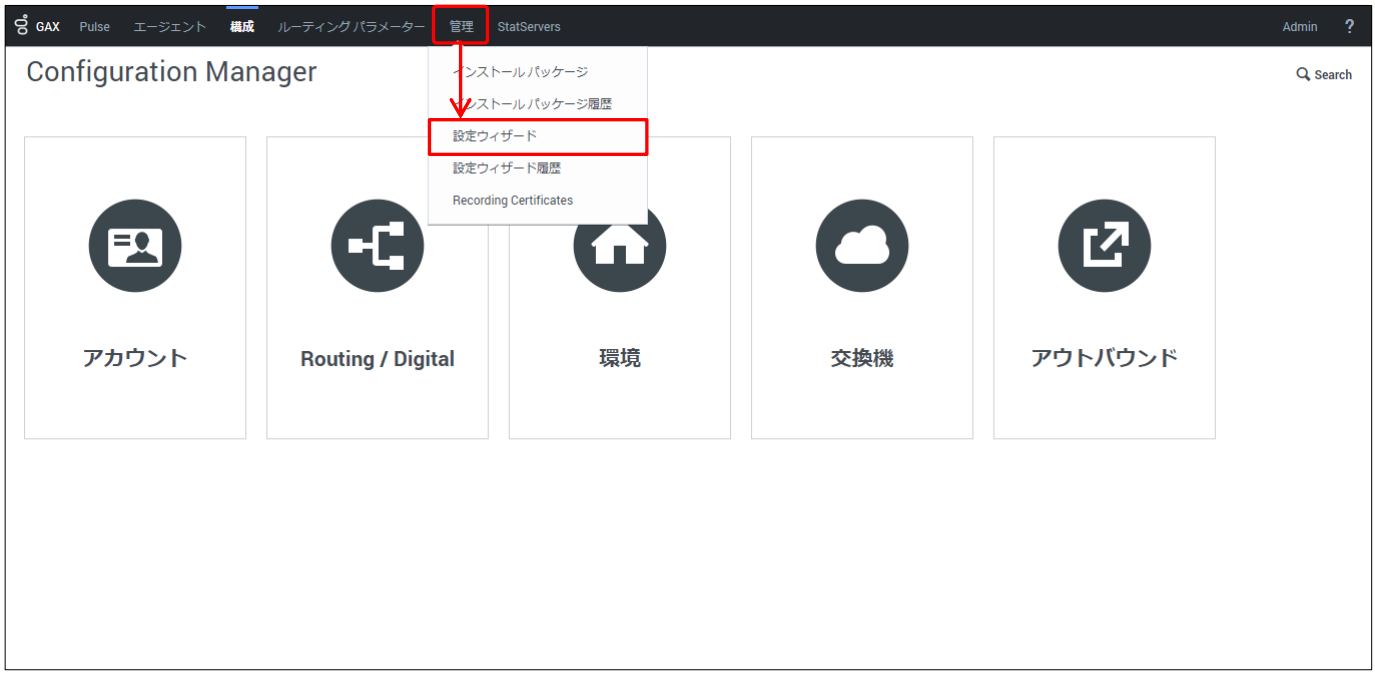
複数のバーチャルキュー/ルーティングポイントを紐付けられる DN グループの作成と削除、DN グループへのバーチャルキュー/ルーティングポイント登録設定を行う機能です。DN グループの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。



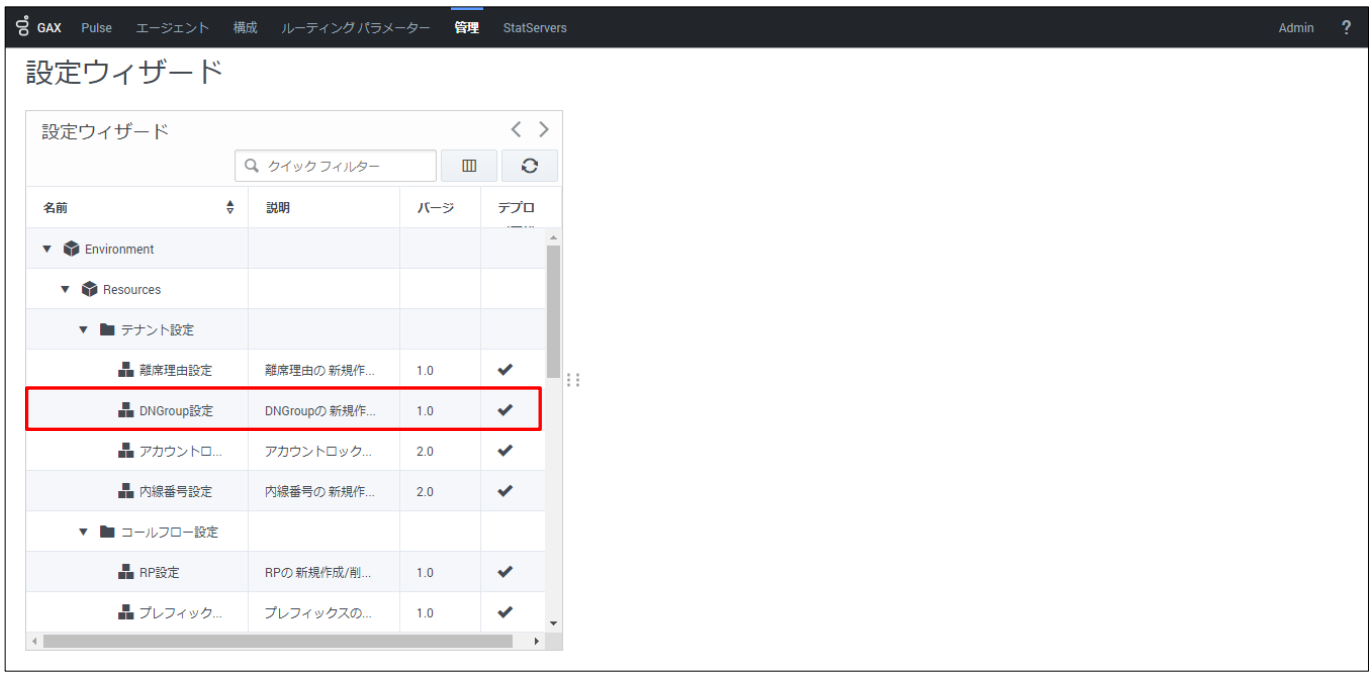
DN グループの作成可能上限について

- DN グループの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

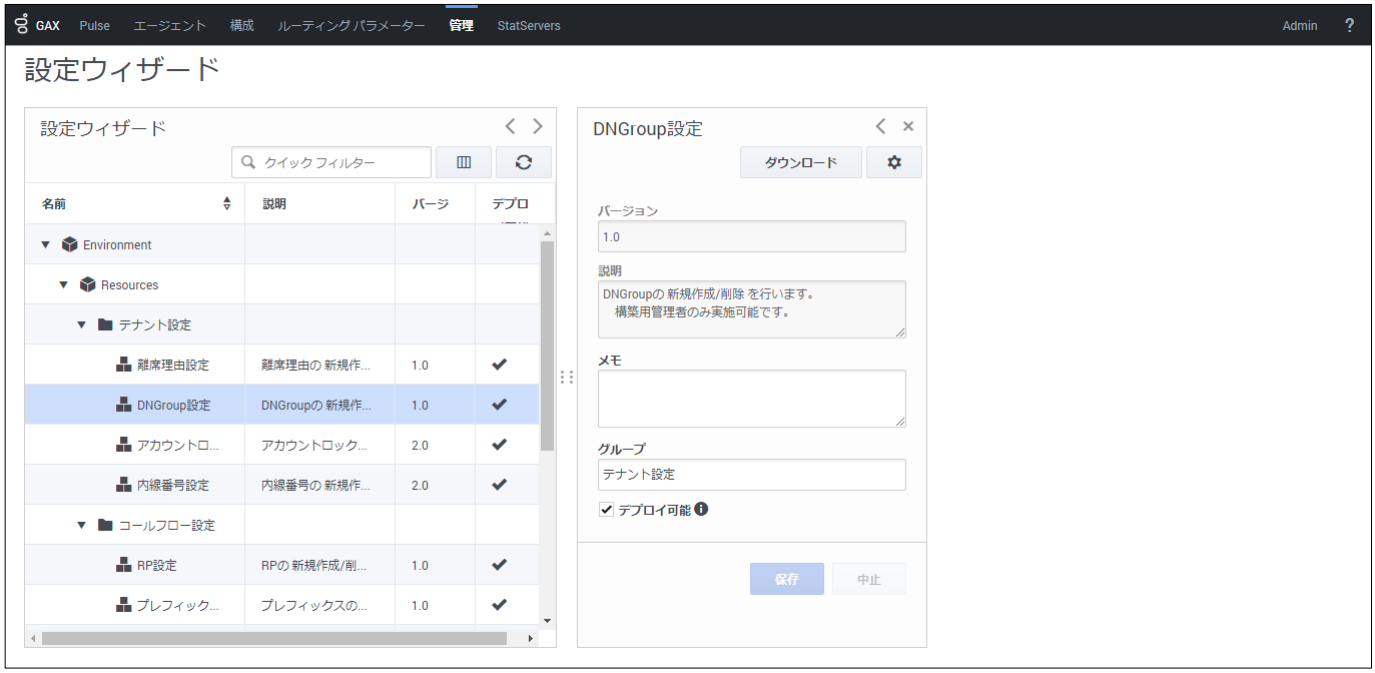
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[DNGroup 設定]を選択します。



(3) [DNGroup 設定]の画面が展開されます。DN グループの作成、削除は全てのこの画面から設定します。

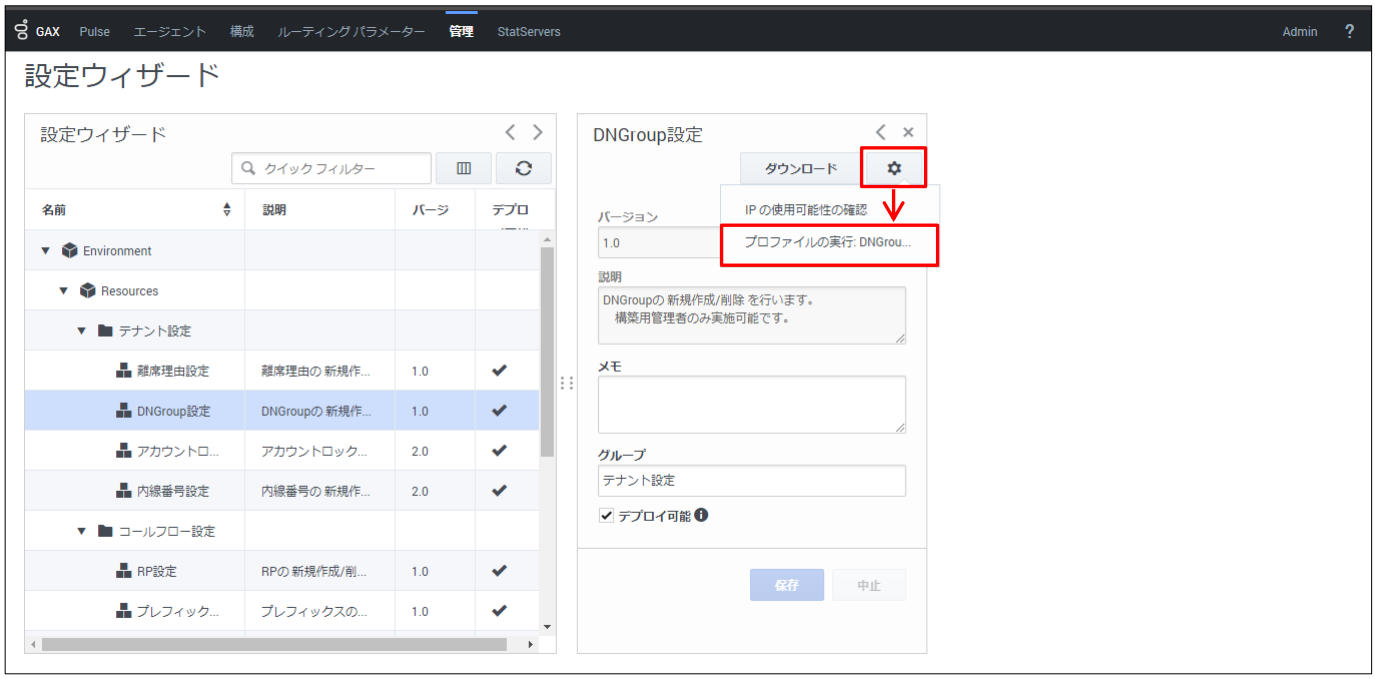


1.6.4.2.1　DN グループの作成

DN グループの組織所属設定について

- DN グループを組織に所属させる設定は、DN グループ作成時には実施できません。DN グループ作成後に、「1.6.4.2.3 DN グループの移動」（P.433）の手順に従って実施してください。

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



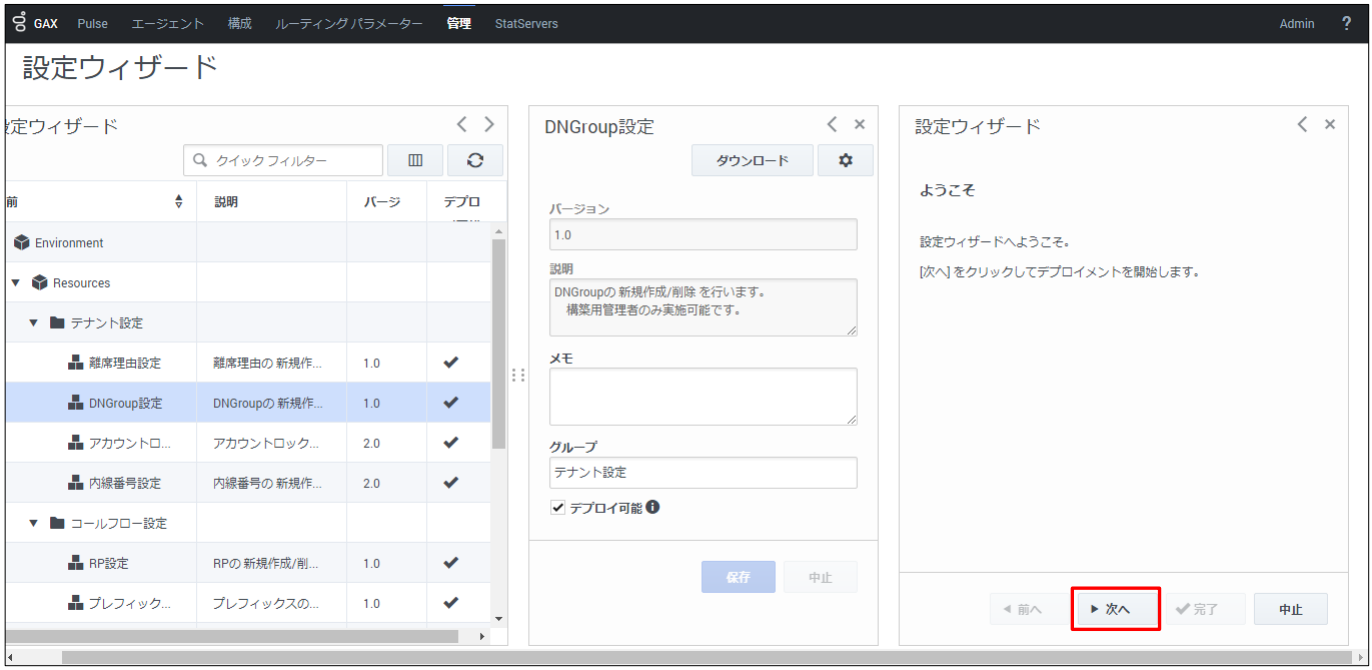
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

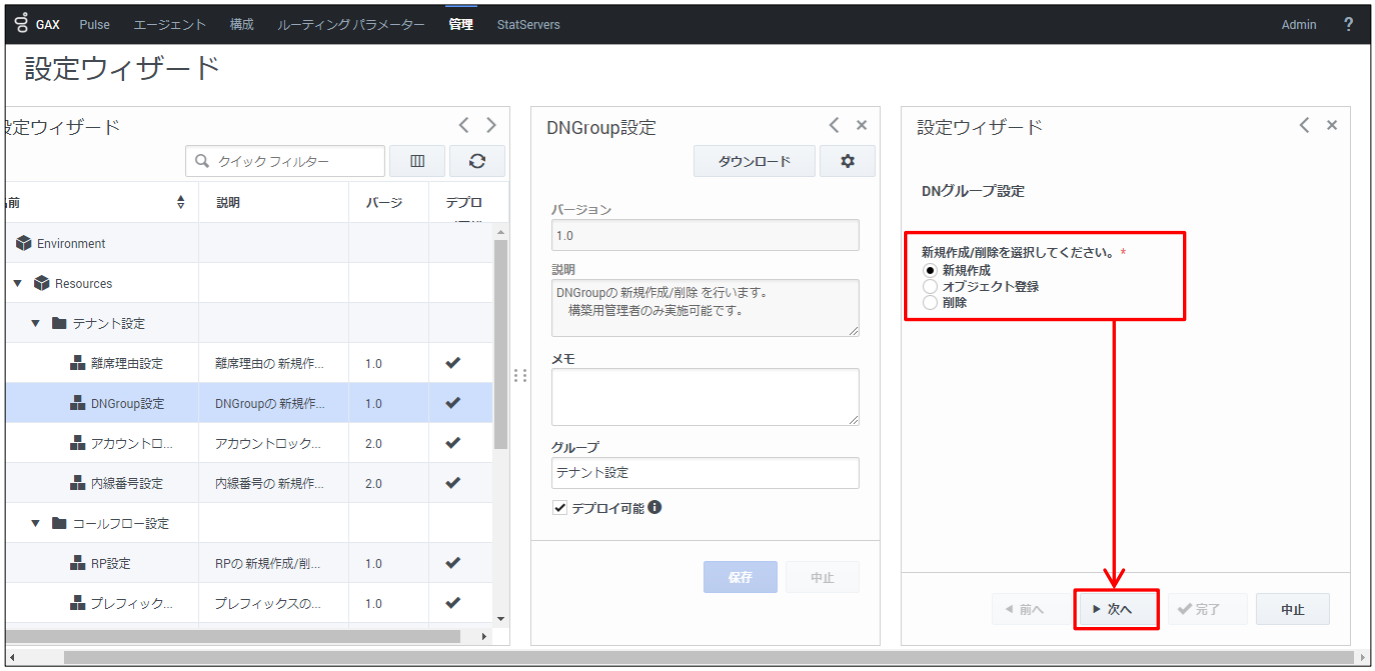
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

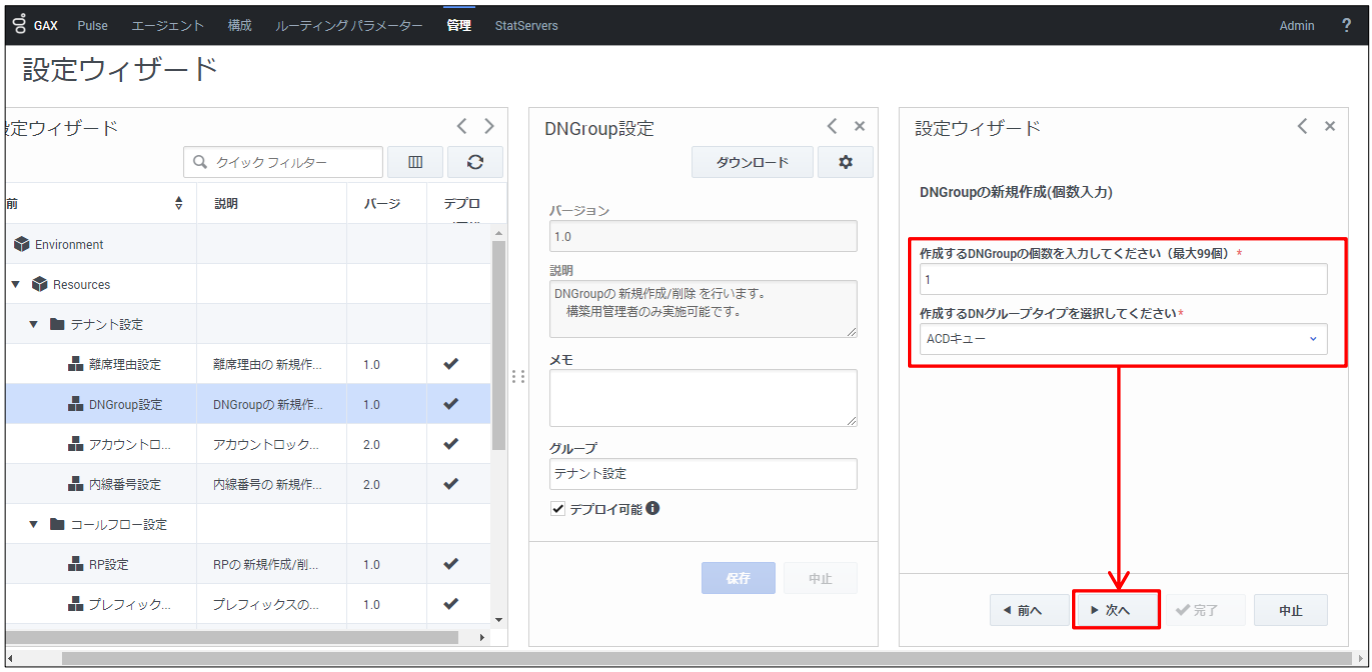
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) DN グループ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。



(4) DN グループの作成個数入力画面が表示されます。作成個数と DN グループタイプを入力し、[次へ]をクリックします。画面は作成個数に「1」を入力し、DN グループタイプに[ACD キュー]を選択した場合の例となります。



フィールド名	必須	入力値	備考
作成する DNGroup の個数を入力してください	●	作成する DNGroup の個数を入力する。	• 同時に作成できる最大数は 99 個
作成する DN グループタイプを選択して下さい	●	作成する DN グループタイプを入力する。	• VQ のグループを作成する場合は「ACD キュー」を選択 • RP のグループを作成する場合は「ルーティングポイント」を選択 • 「サービス番号」「シングルポート」「ネットワークポート」は Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない

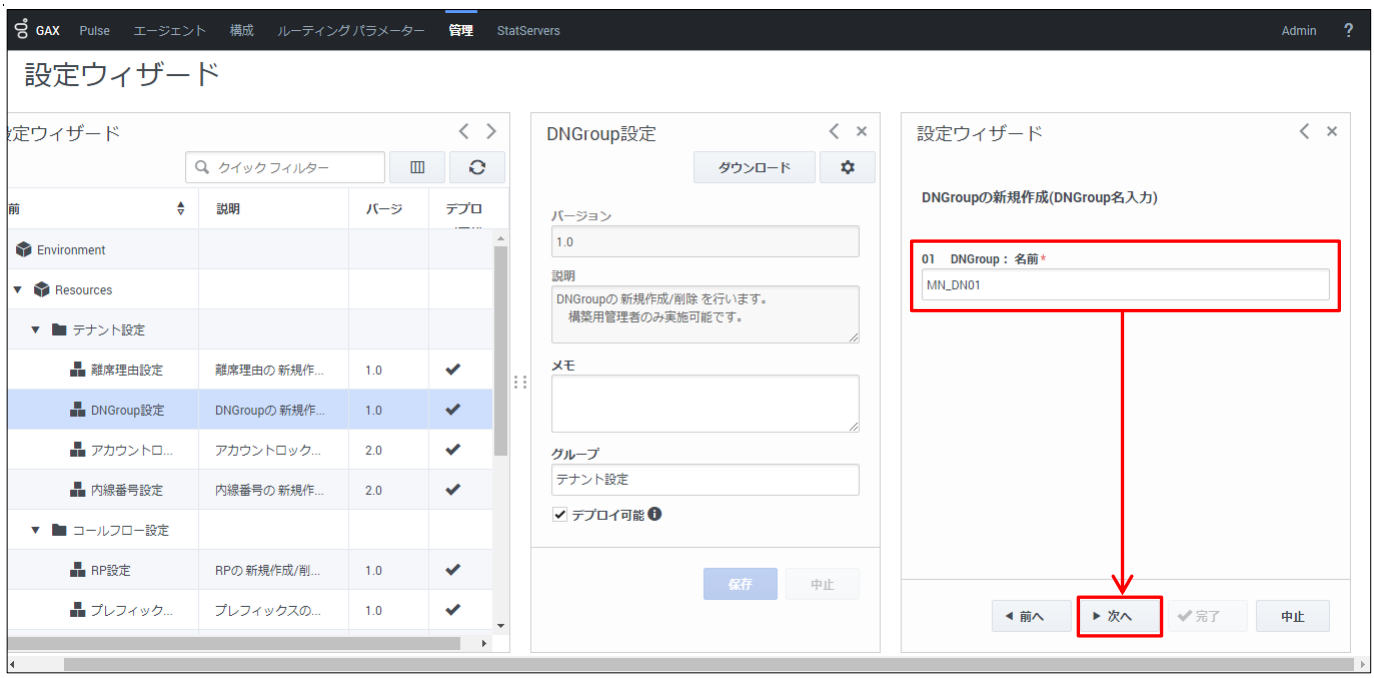
DN グループの作成個数について

• 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。

DN グループタイプについて

• 1 つの DN グループに異なる DN グループタイプを混在させることはできません。

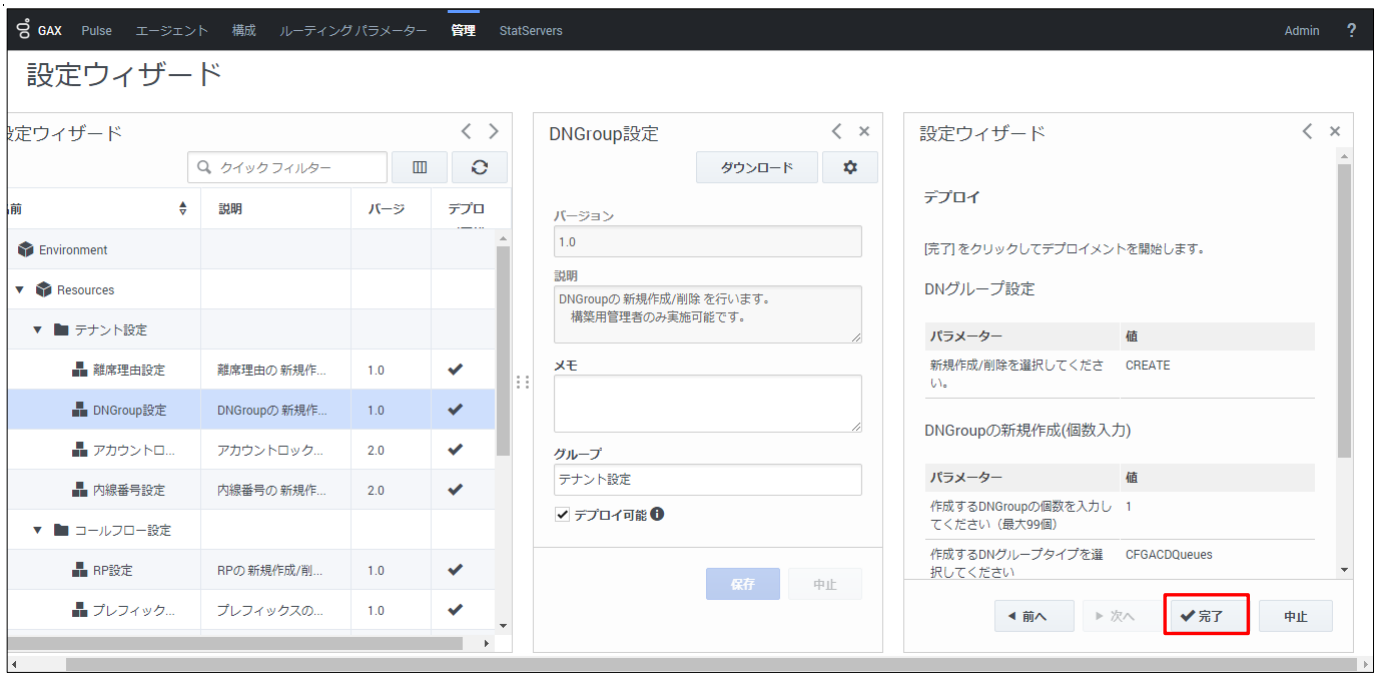
(5) DN グループの名前を入力し、[次へ]をクリックします。画面は 1 番目の DN グループに「MN_DN01」を設定した場合の例となります。



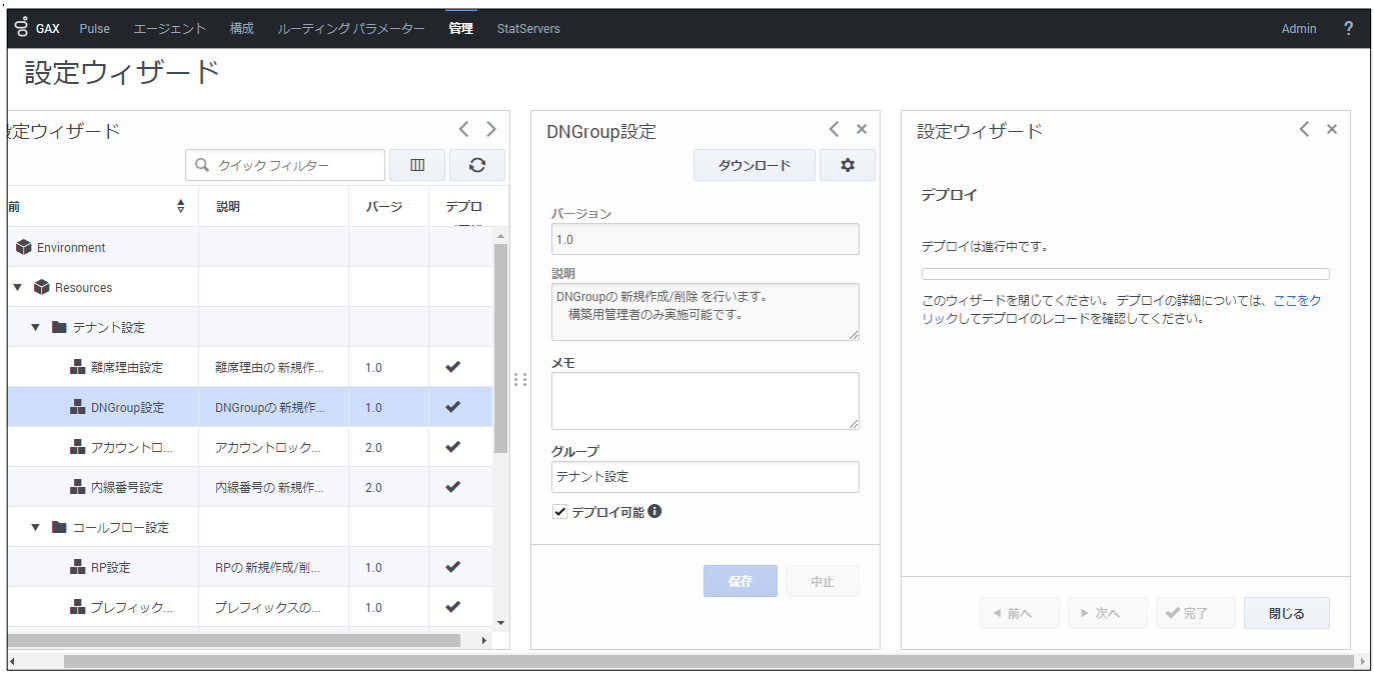
入力可能な文字と文字数について

- DN グループ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。

(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。



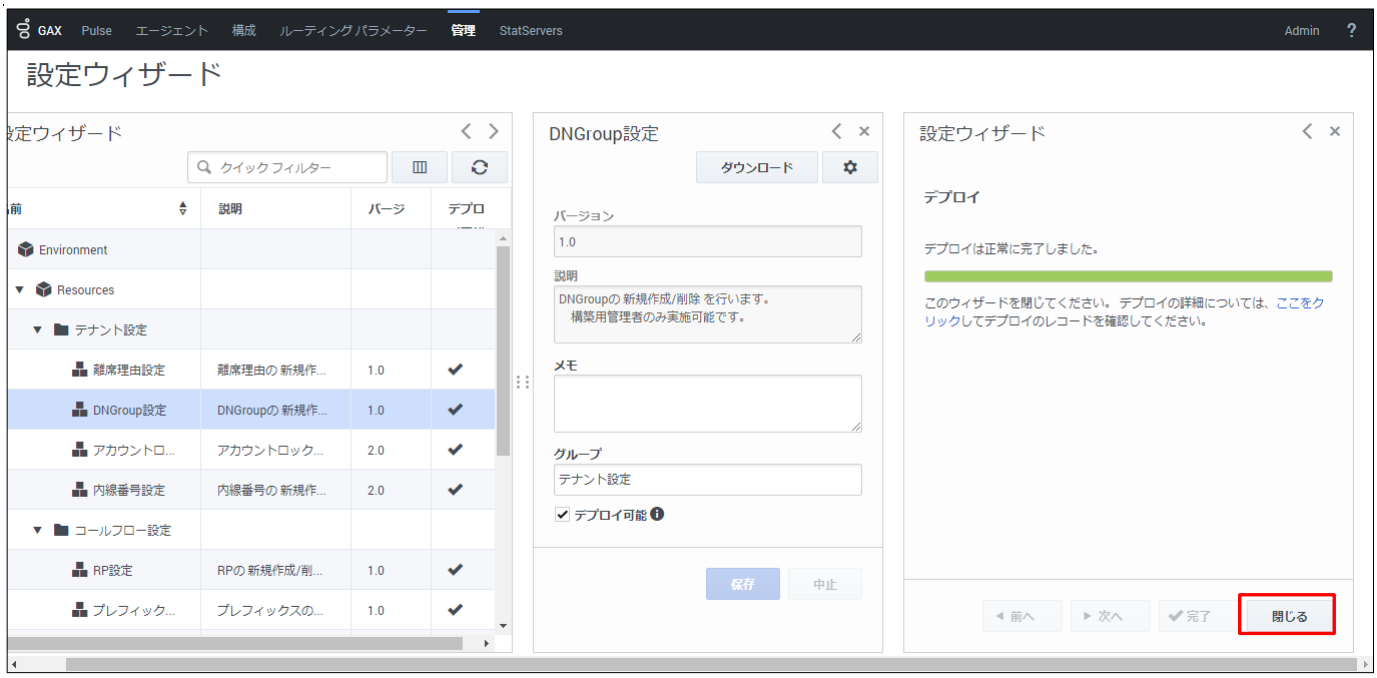
(7) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

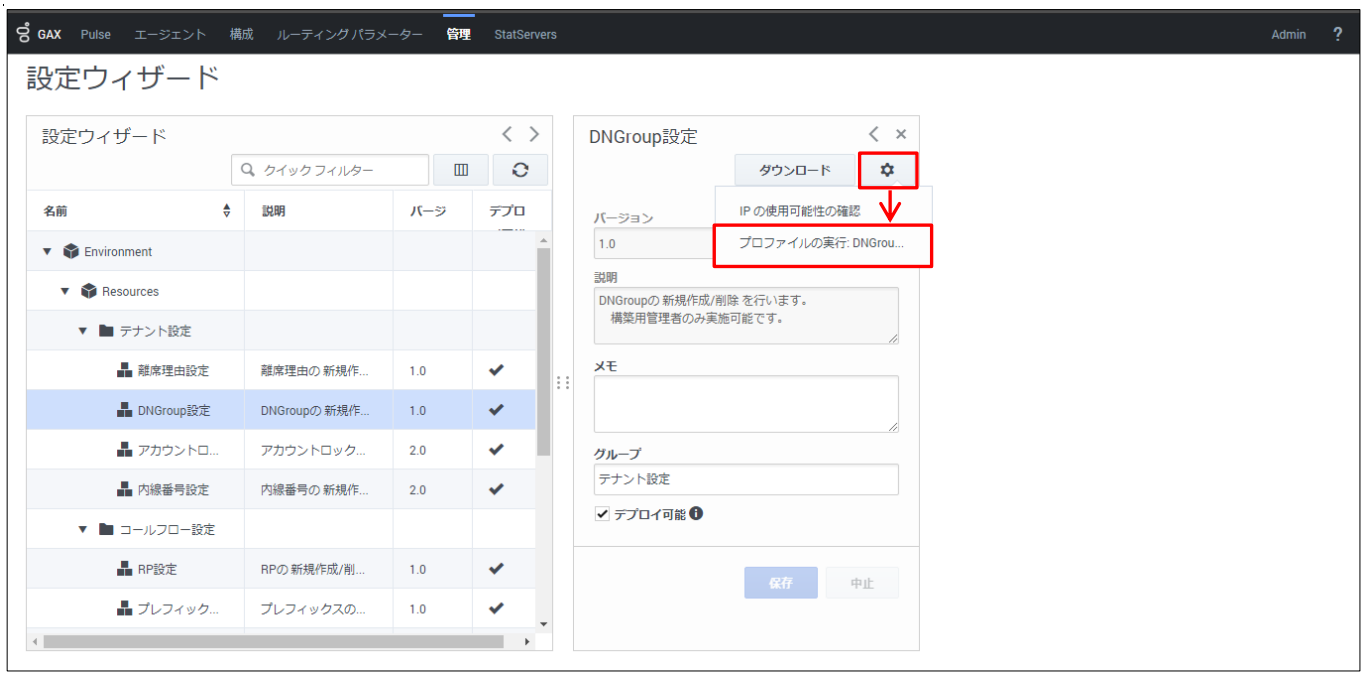
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.2.2　DN グループへのバーチャルキュー/ルーティングポイント登録

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



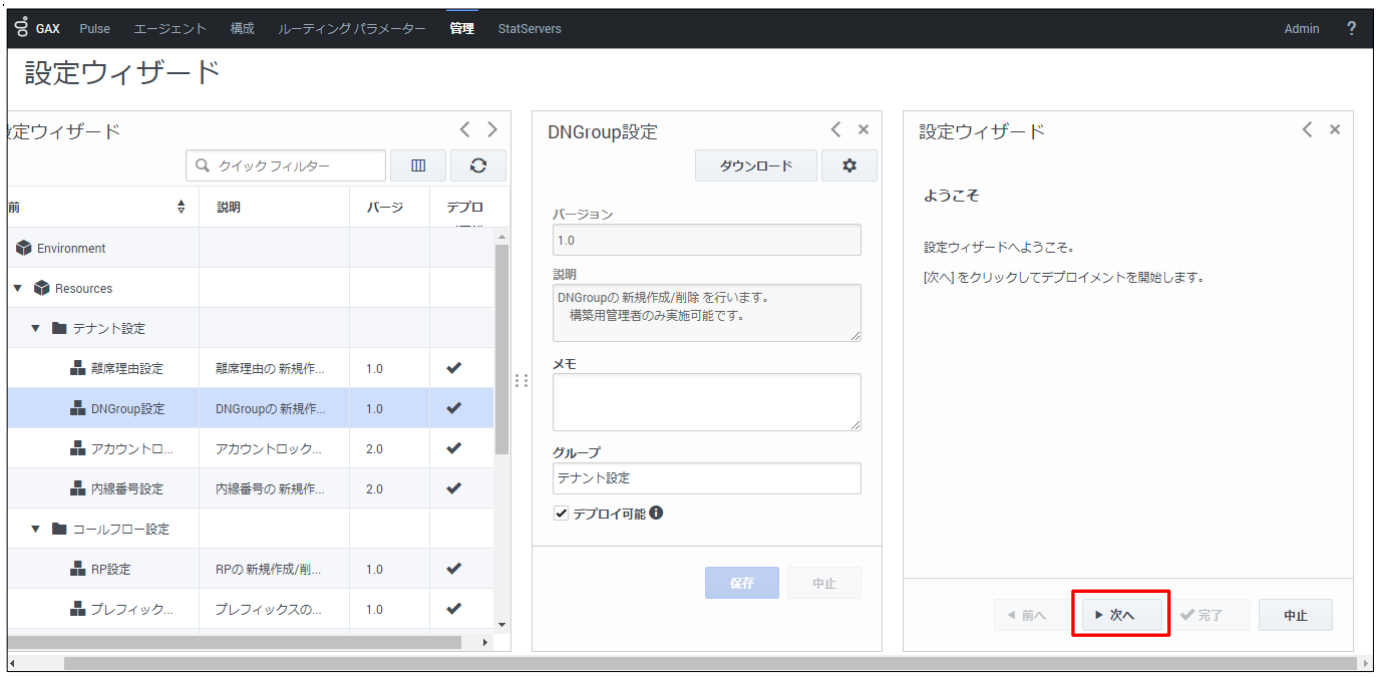
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

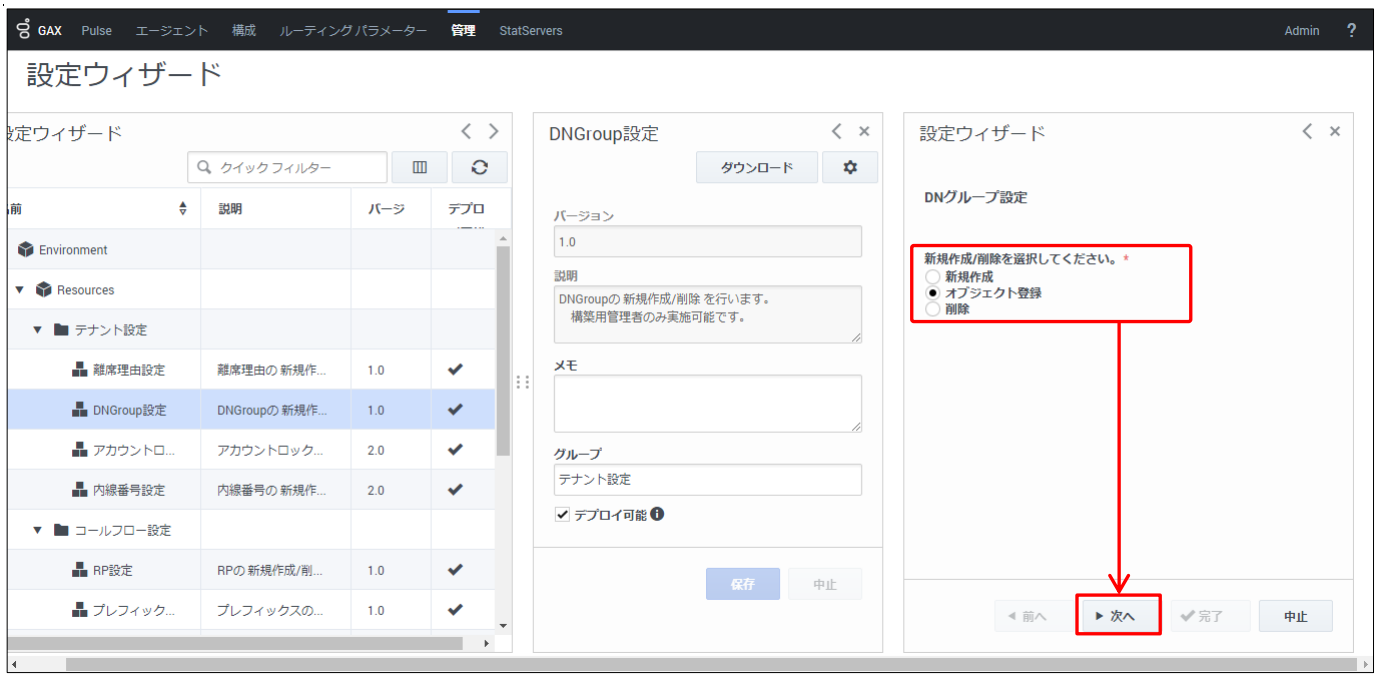
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

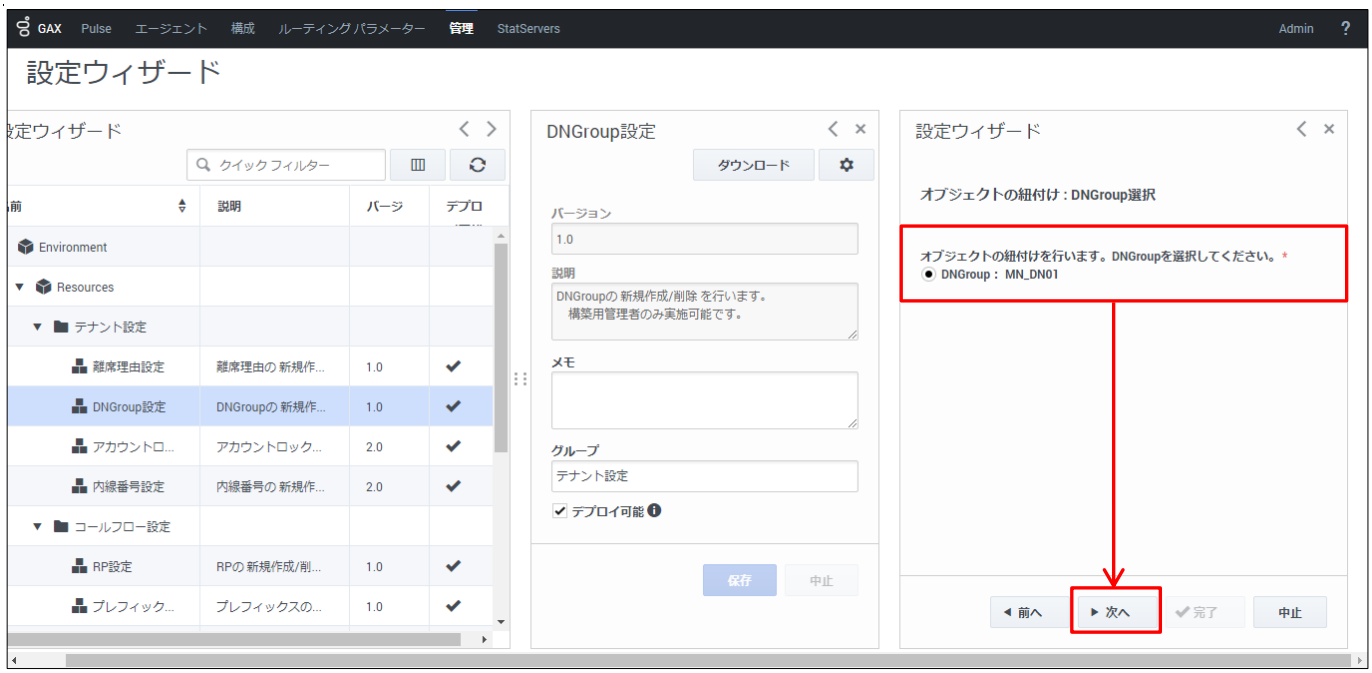
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) DN グループ設定画面が展開されます。[オブジェクト登録]を選択し、[次へ]をクリックします。



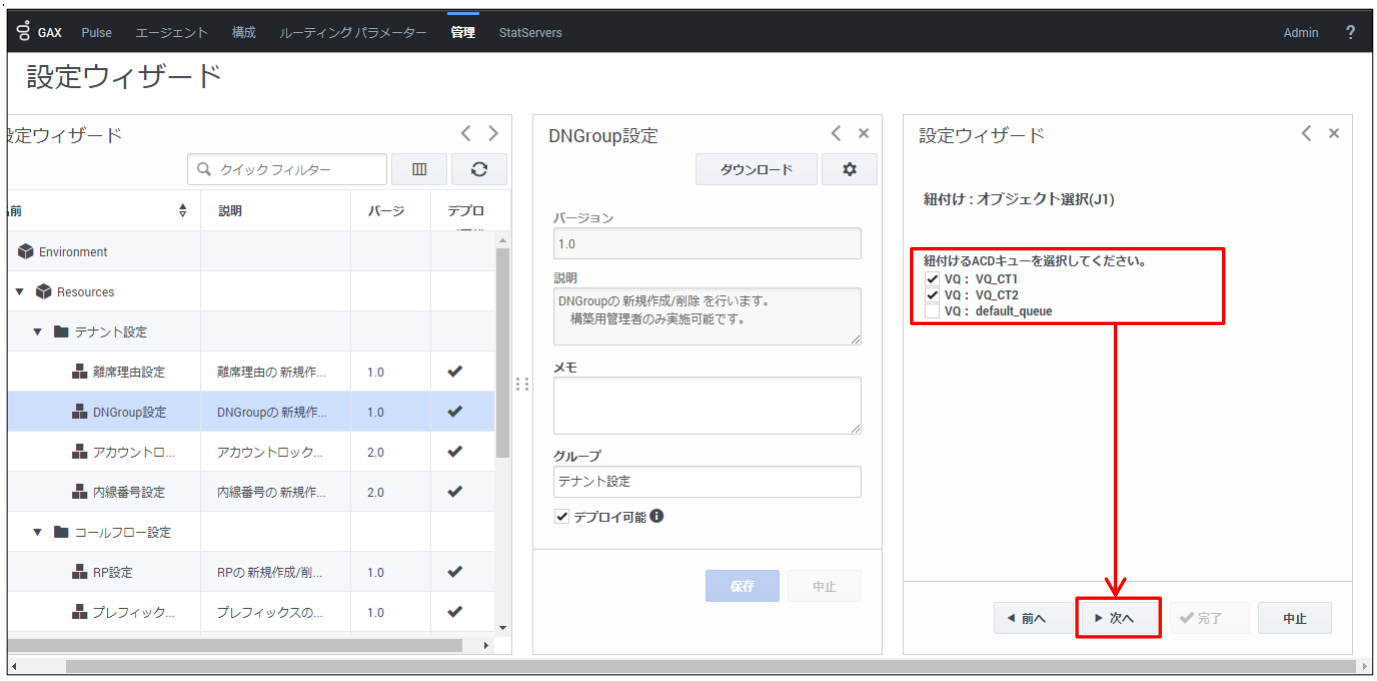
(4) DN グループの一覧が表示されます。バーチャルキュー/ルーティングポイントを紐付ける DN グループを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「DNGroup:MN_DN01」に紐付ける場合の例となります。



DN グループの表示について

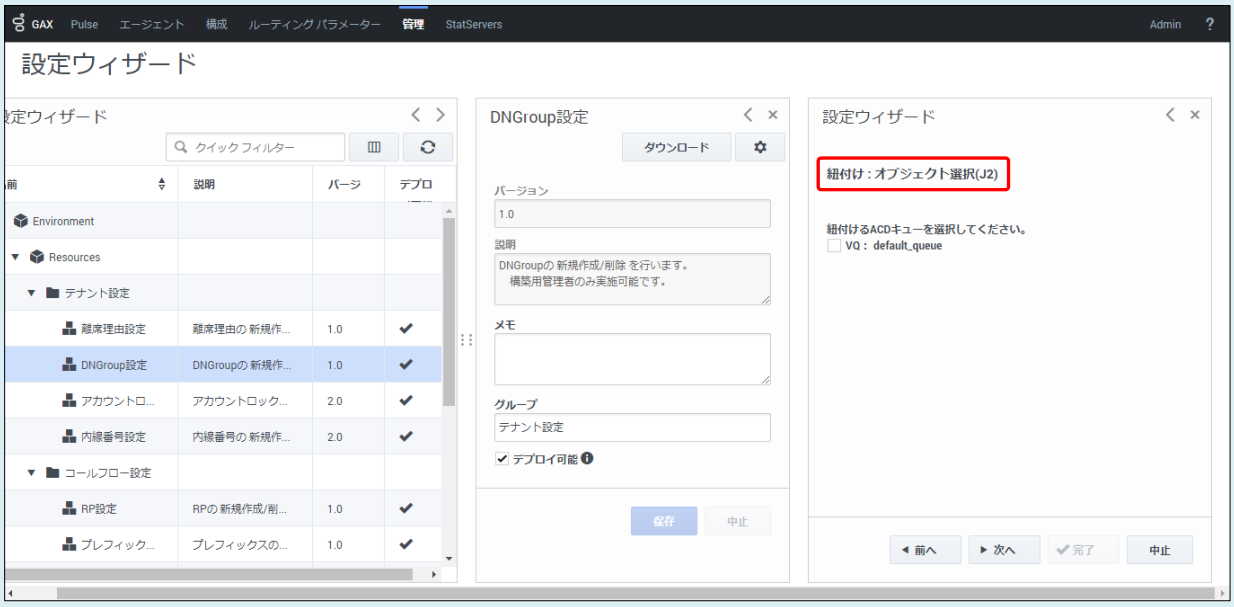
- 紐付け可能な DN グループが 5 以上の場合は、リストボックスでの選択となります。紐付け可能な DN グループが 4 以下の場合は、上記画面のとおりラジオボタンでの選択となります。

(5) DN グループへ登録可能なバーチャルキューの一覧が表示されます。DN グループに紐付けるバーチャルキューにチェックを入れ、 [次へ]をクリックします。画面は DR オプション契約がある場合において、メイン拠点の「VQ:VQ_CT1 」と「VQ:VQ_CT2」を紐付ける場合の例となります。

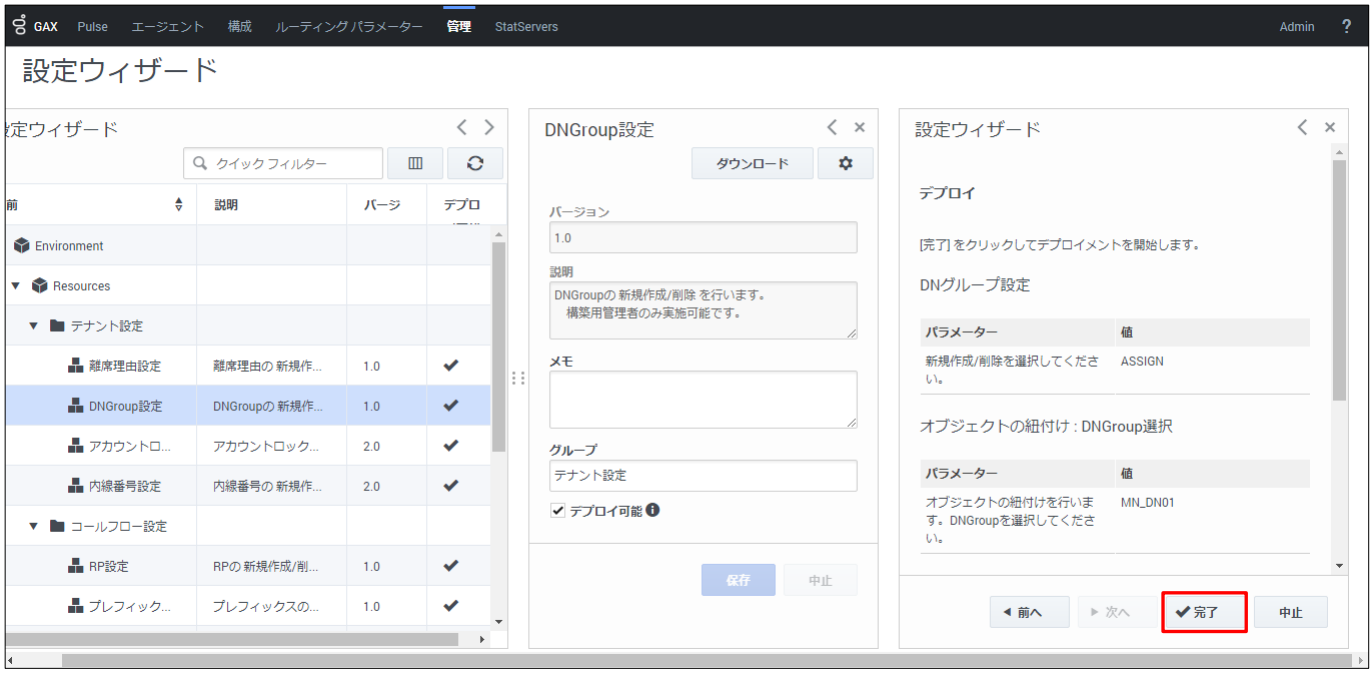


DR オプション契約の有無とオブジェクト選択について

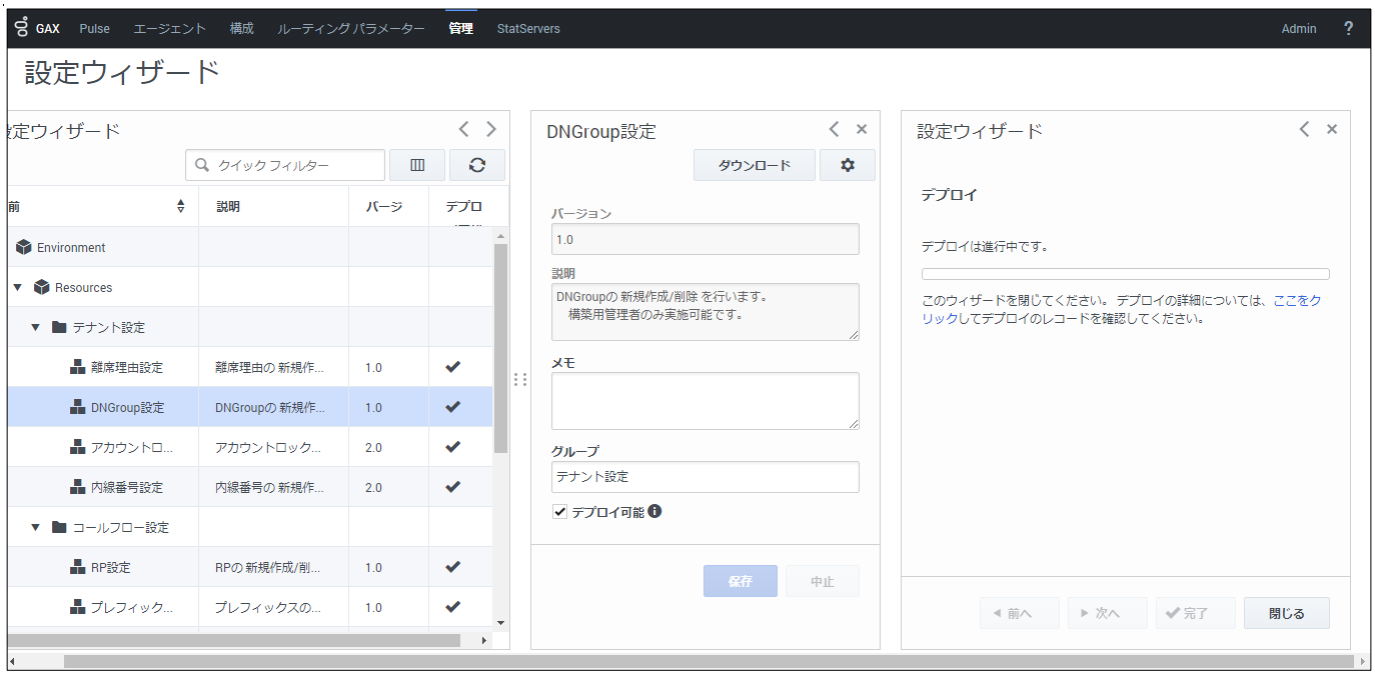
- DR オプションの契約がない場合には、バーチャルキューの選択画面が 1 回だけ表示されます。
- DR オプションの契約がある場合には、メイン拠点（J1）→DR 拠点（J2）の順にバーチャルキューの選択画面が 2 回表示されます。「紐付け：オブジェクト選択」の後に記載された「(J1)/(J2)」の表示を確認して設定を行ってください。



(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。



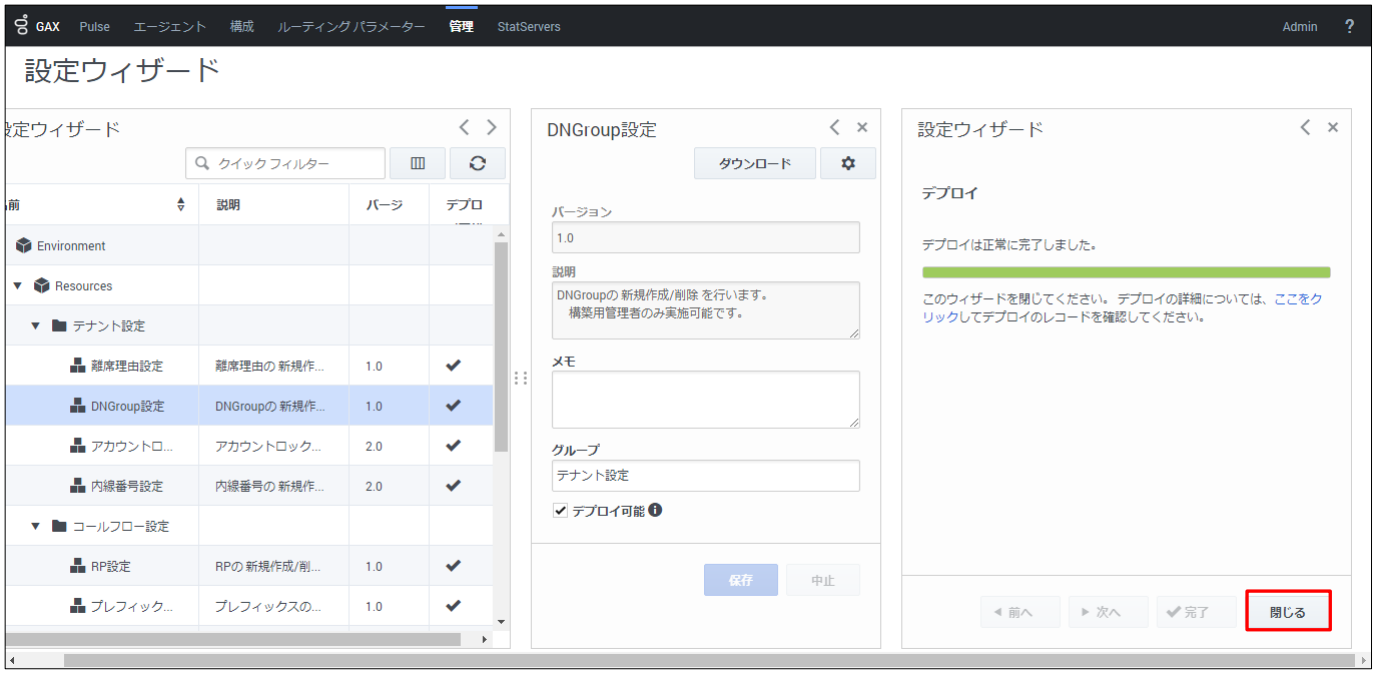
(7) 設定が開始されます。



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。

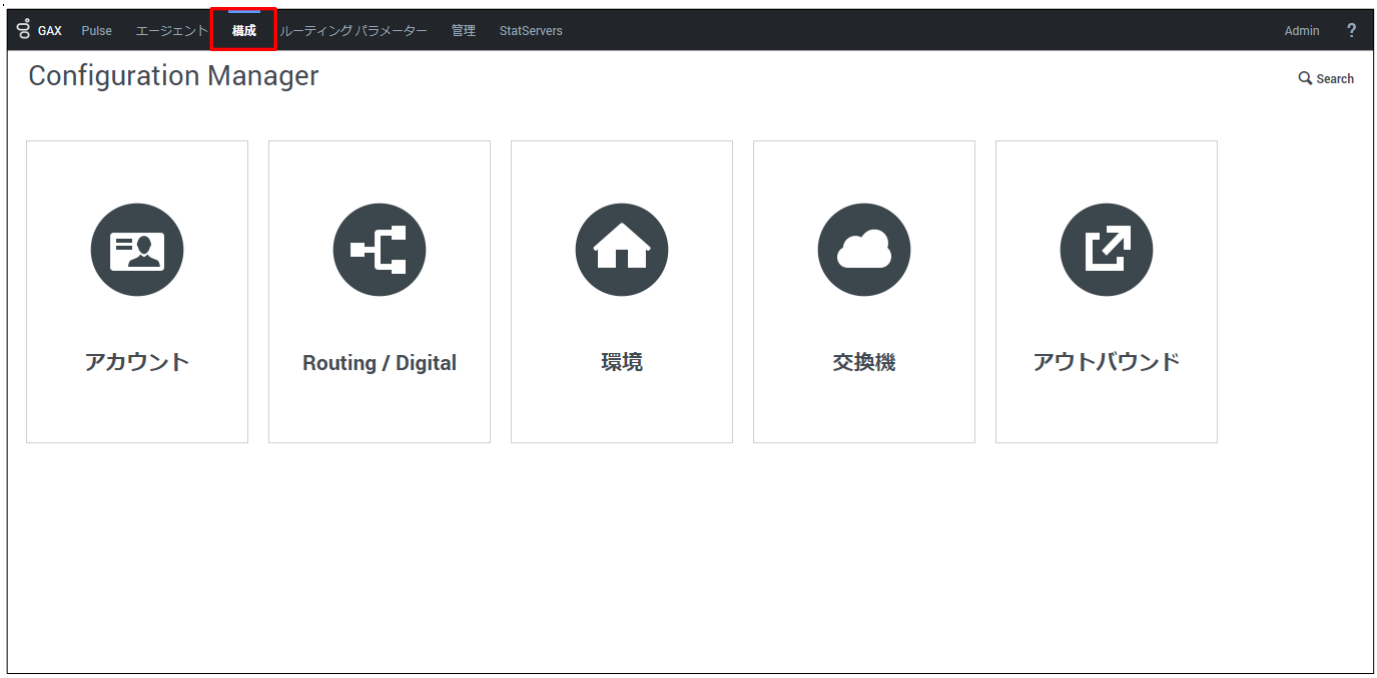
(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



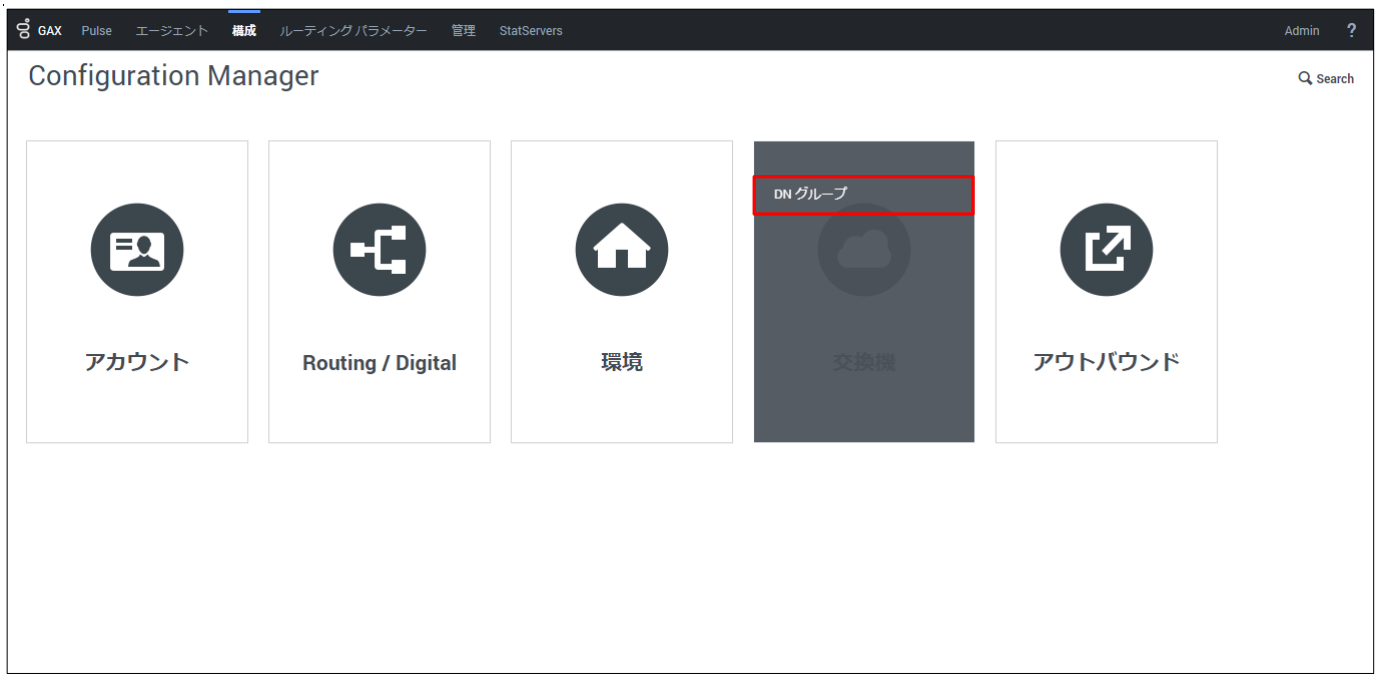
1.6.4.2.3　DN グループの移動

所属組織を変更することが可能です。

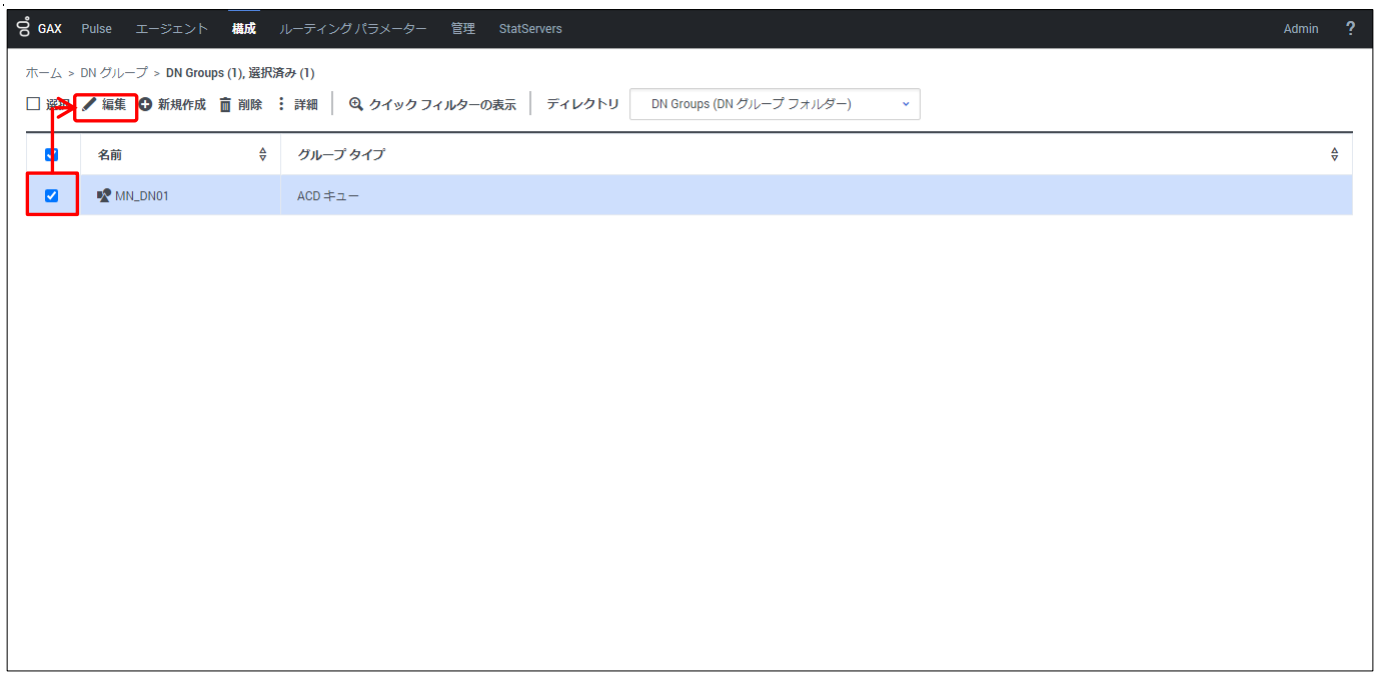
(1) 構成メニューを選択します。



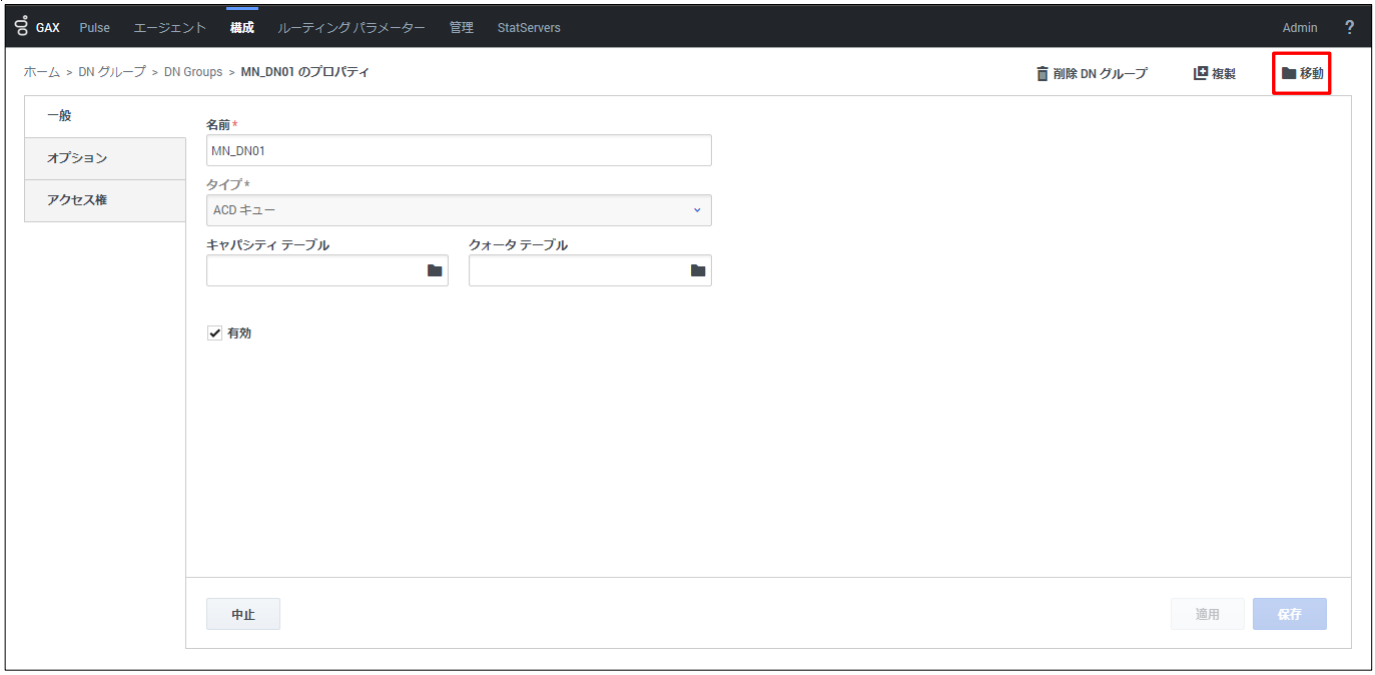
(2) [交換機]から[DN グループ]を選択します。



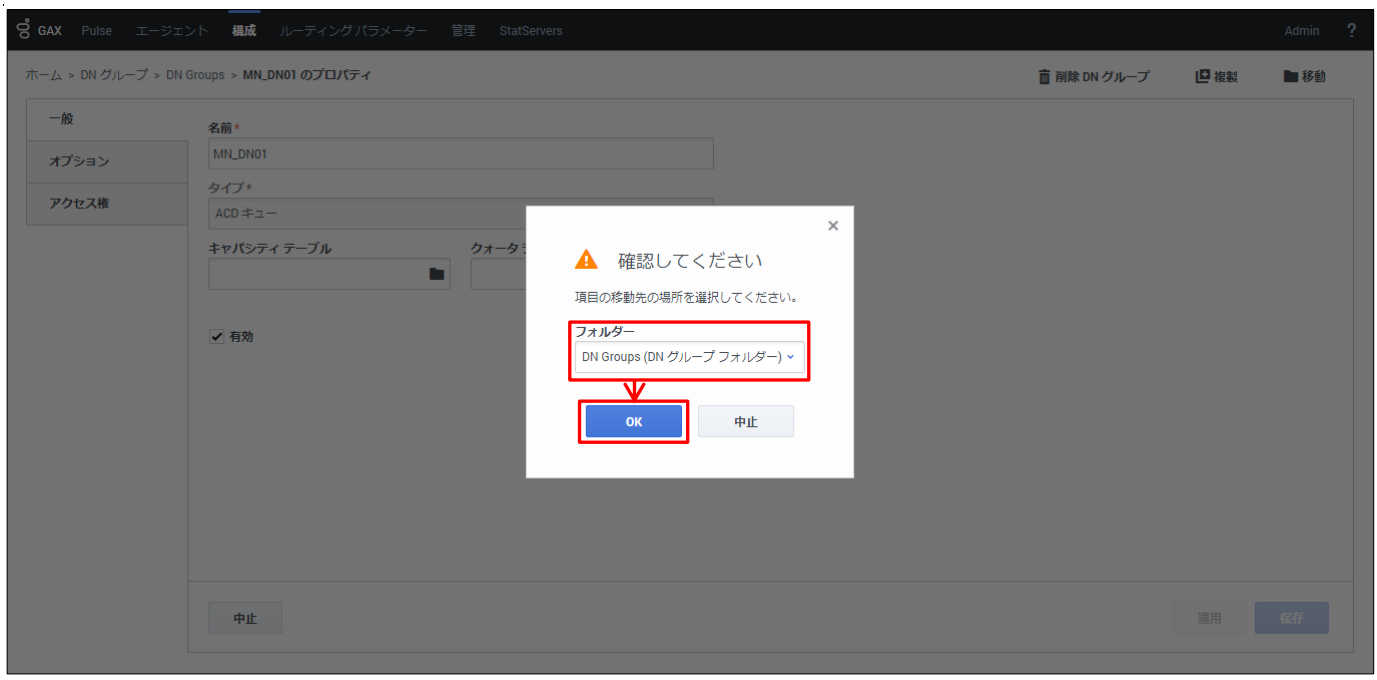
(3) DN グループの設定画面が表示されます。所属組織を変更したい DN グループのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]を選択します。画面は「HN_DN01」の所属組織を変更する場合の例となります。



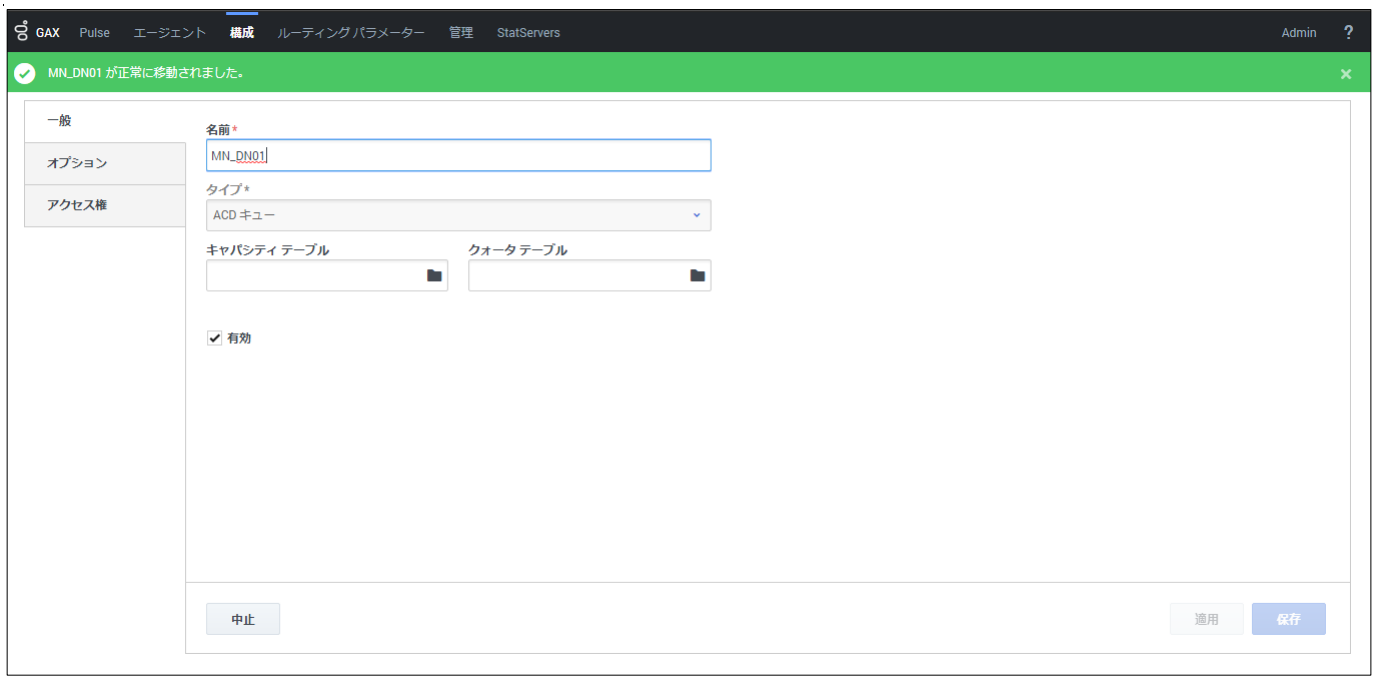
(4) DN グループ画面が開きます。[移動]を選択します。



(5)「フォルダー」から新たに所属させる組織配下の「DN Groups(DN グループフォルダー)」を選択し、[OK]をクリックします。

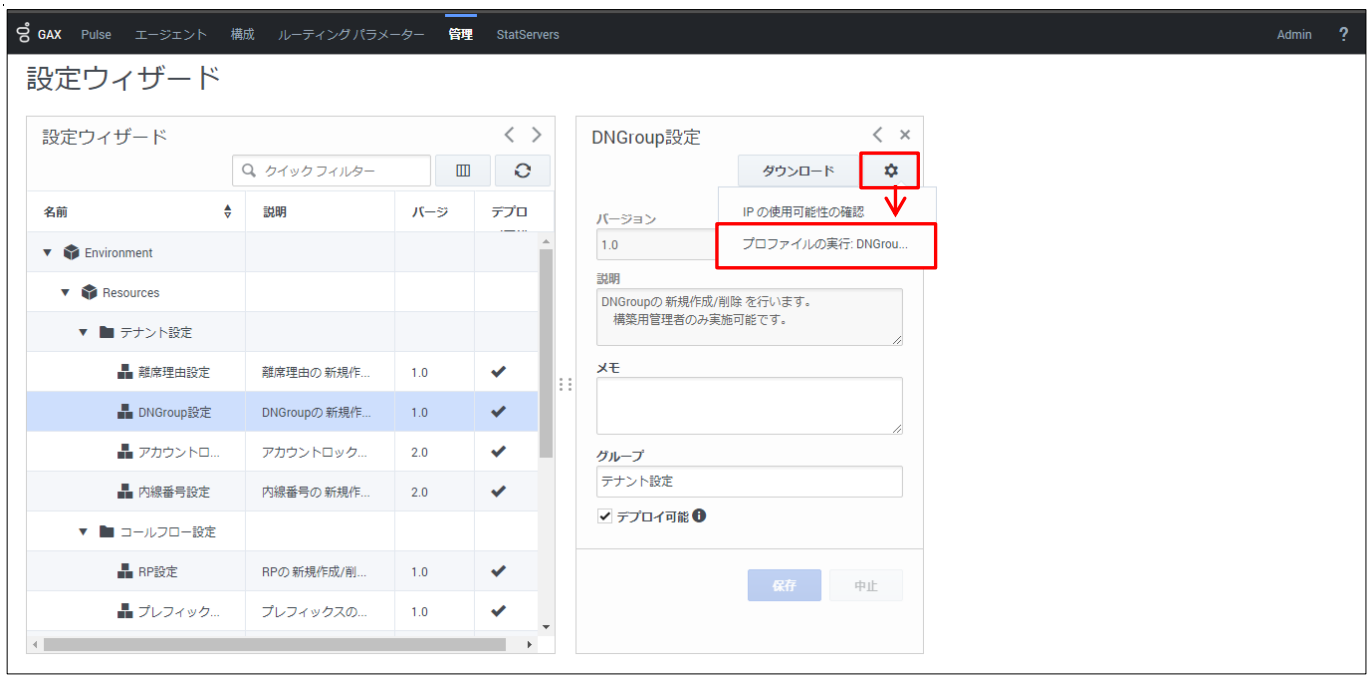


(6) 移動が反映されます。



1.6.4.2.4　DN グループの削除

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



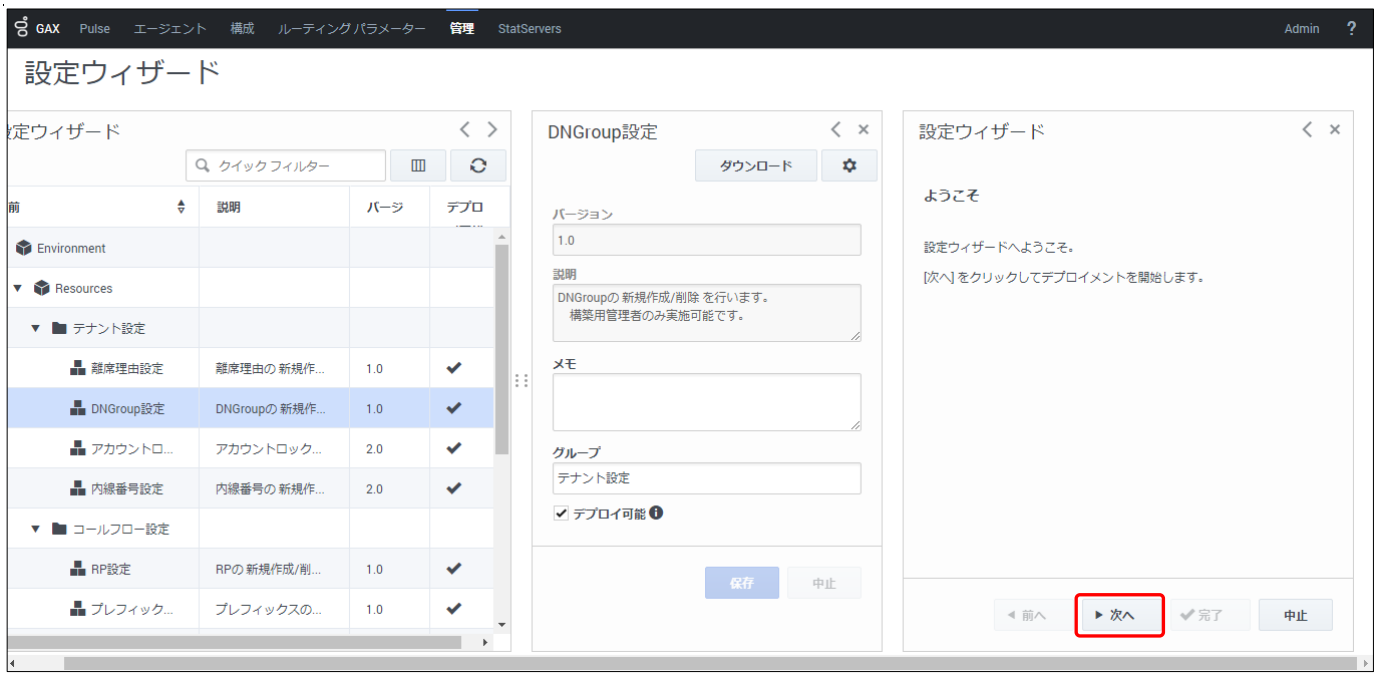
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

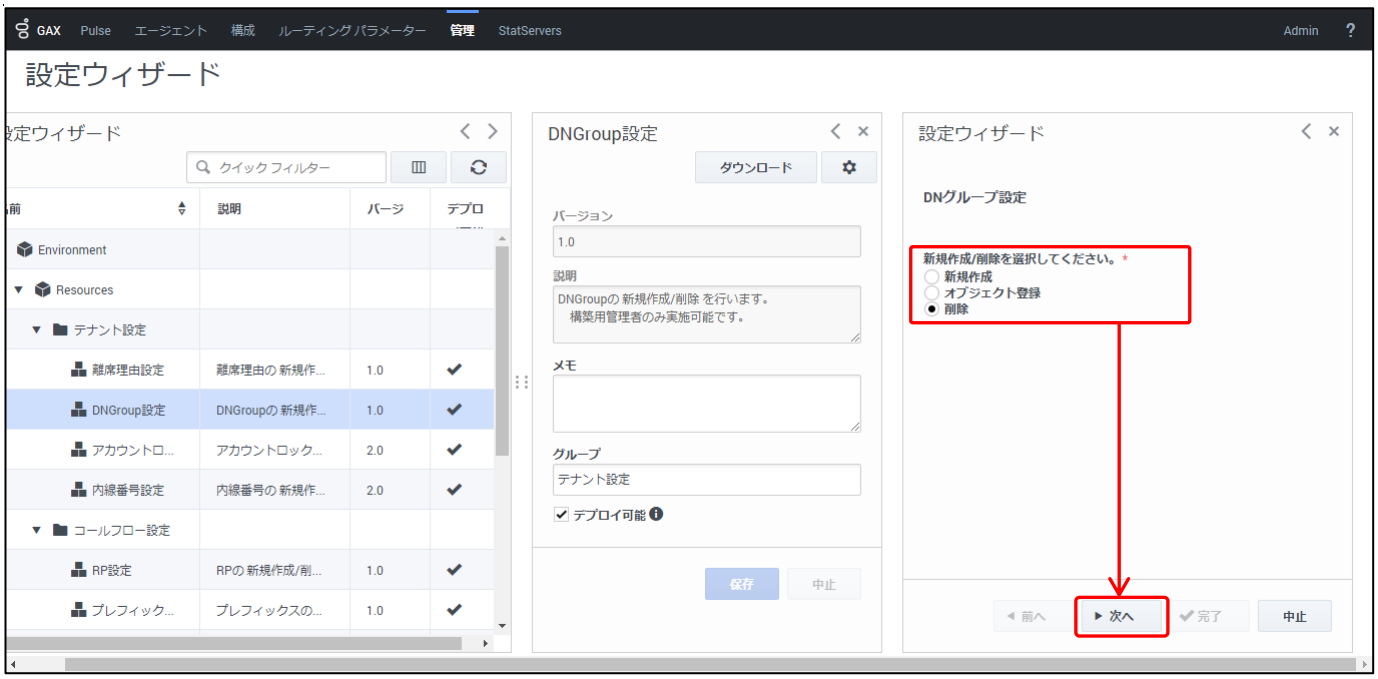
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

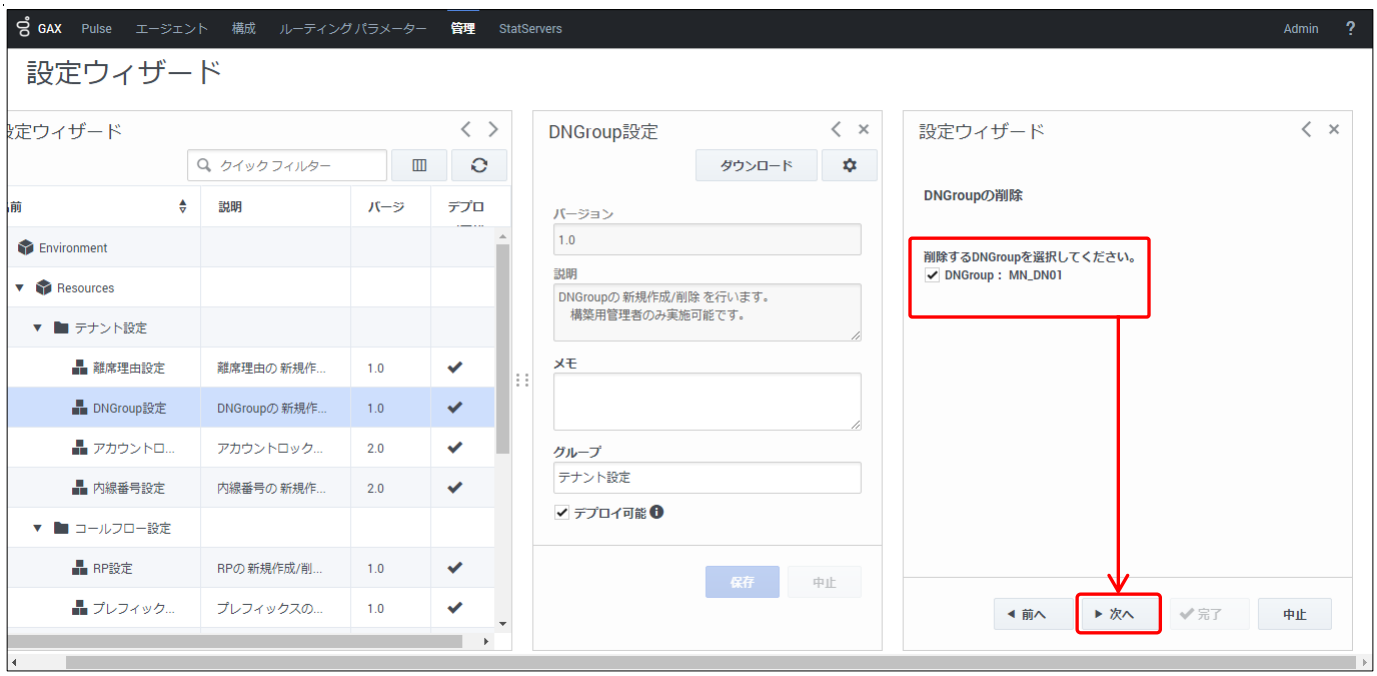
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



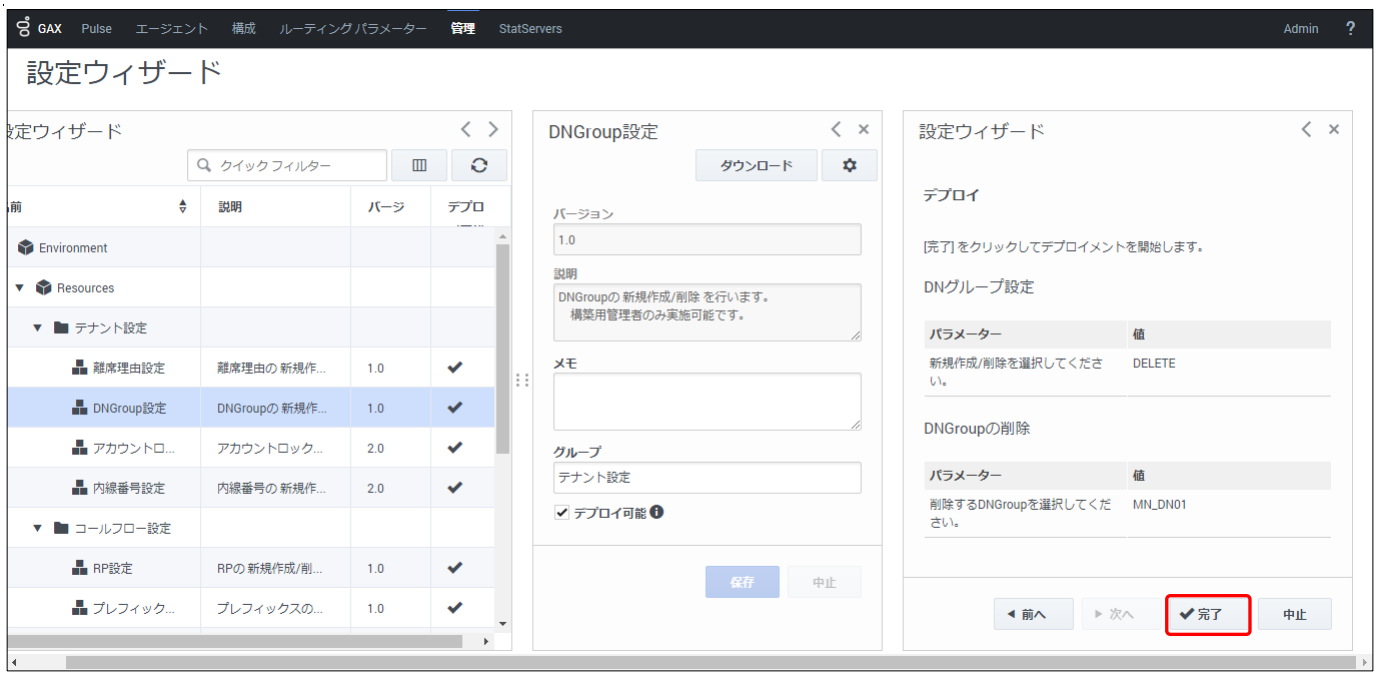
(3) DN グループ設定画面が展開されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



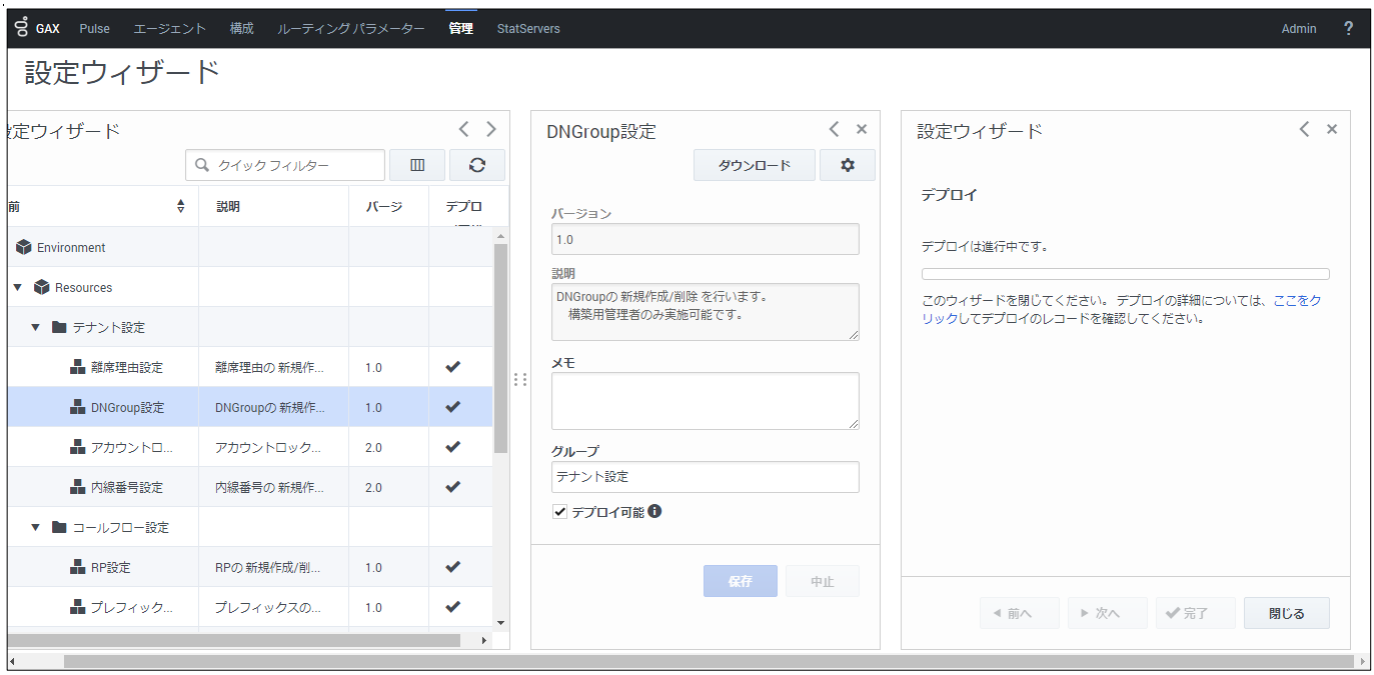
(4) DN グループの一覧が表示されます。削除する DN グループのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「MN_DN01」を削除する場合の例となります。



(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。



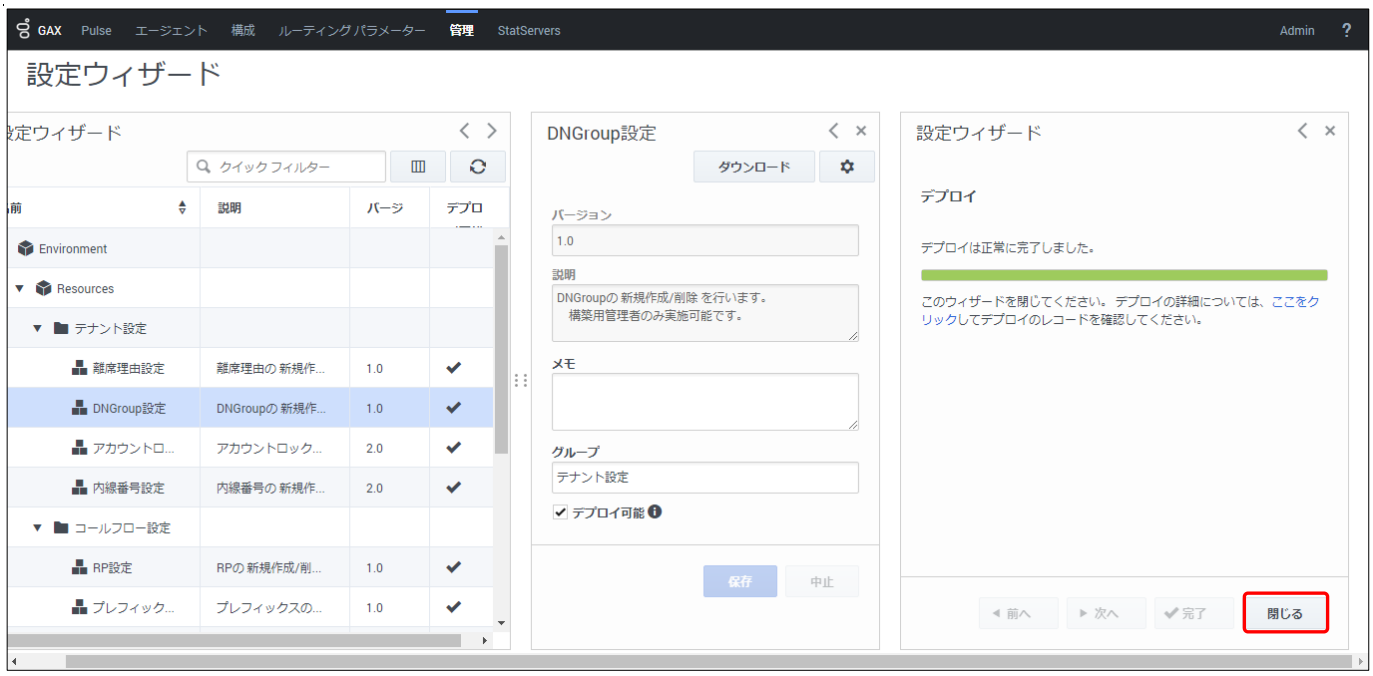
(6) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

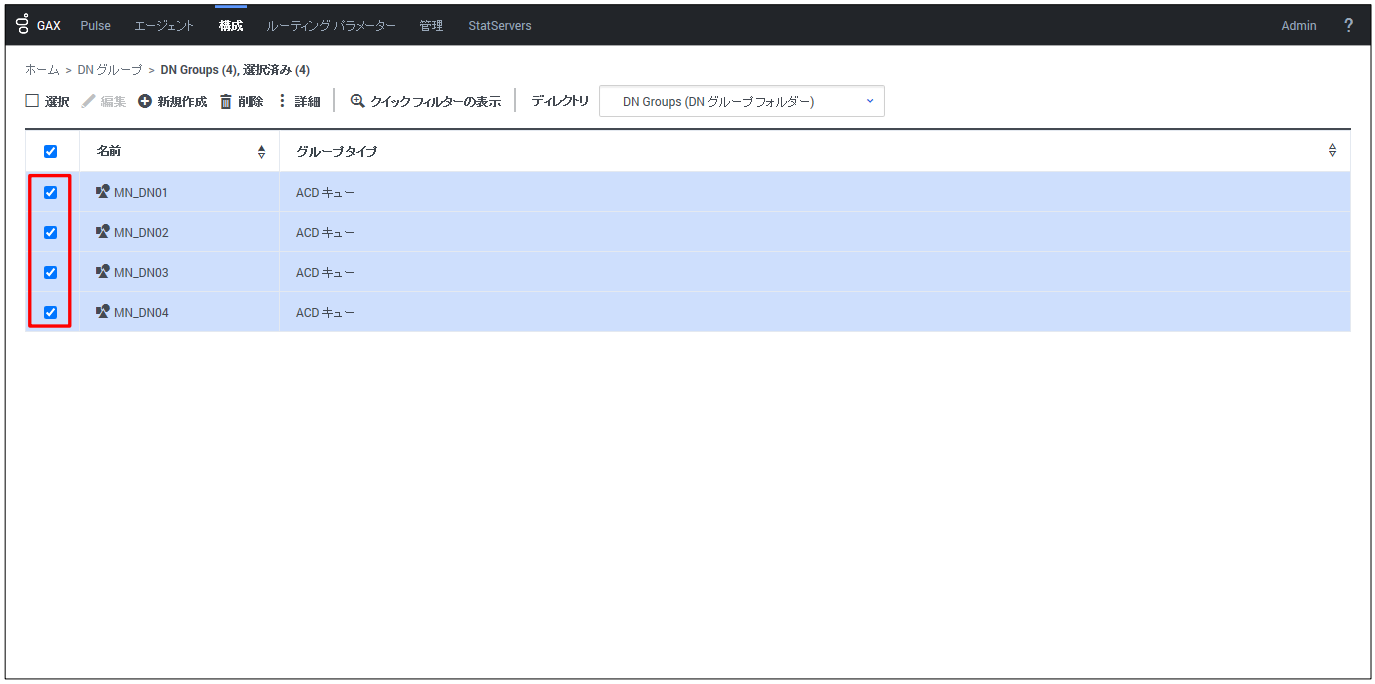
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) をクリックして設定を完了します。

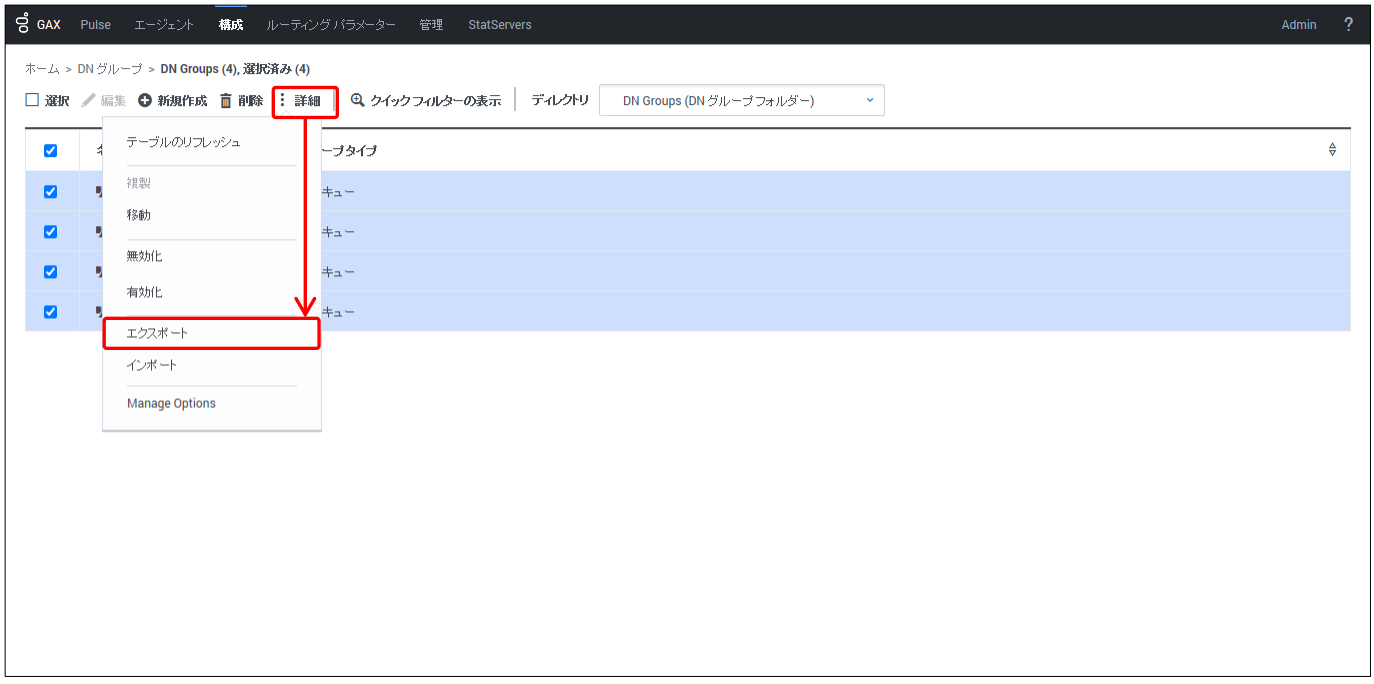


1.6.4.2.5　DN グループのエクスポート

(1) エクスポートしたい DN グループのチェックボックスにチェックを入れます。画面は全ての DN グループを選択する場合の例となります。



(2) [詳細]から[エクスポート]を選択します。

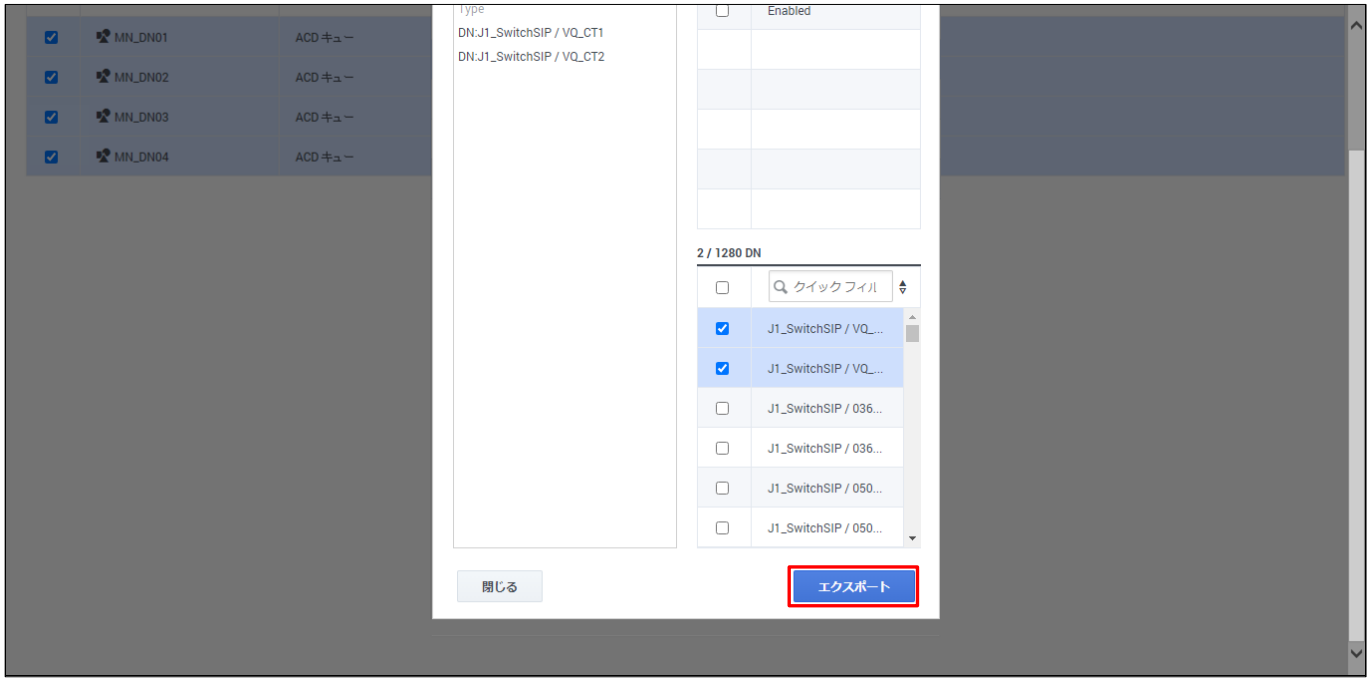


(3) DN グループのエクスポート画面が開きます。エクスポートする項目のチェックボックスにチェックを入れます。画面はバーチャルキュー「VQ_CT1」「VQ_CT2」を選択した場合の例となります。



カラム	出力値
有効/無効　設定（画面右上）	有効に設定されている DN グループには「Y」を出力し、無効に設定されている DN グループには「N」を出力する。
エージェント（画面右下）	選択した DN に割り当てられている DN グループには「Y」を出力し、割り当てられていない DN グループには「N」を出力する。

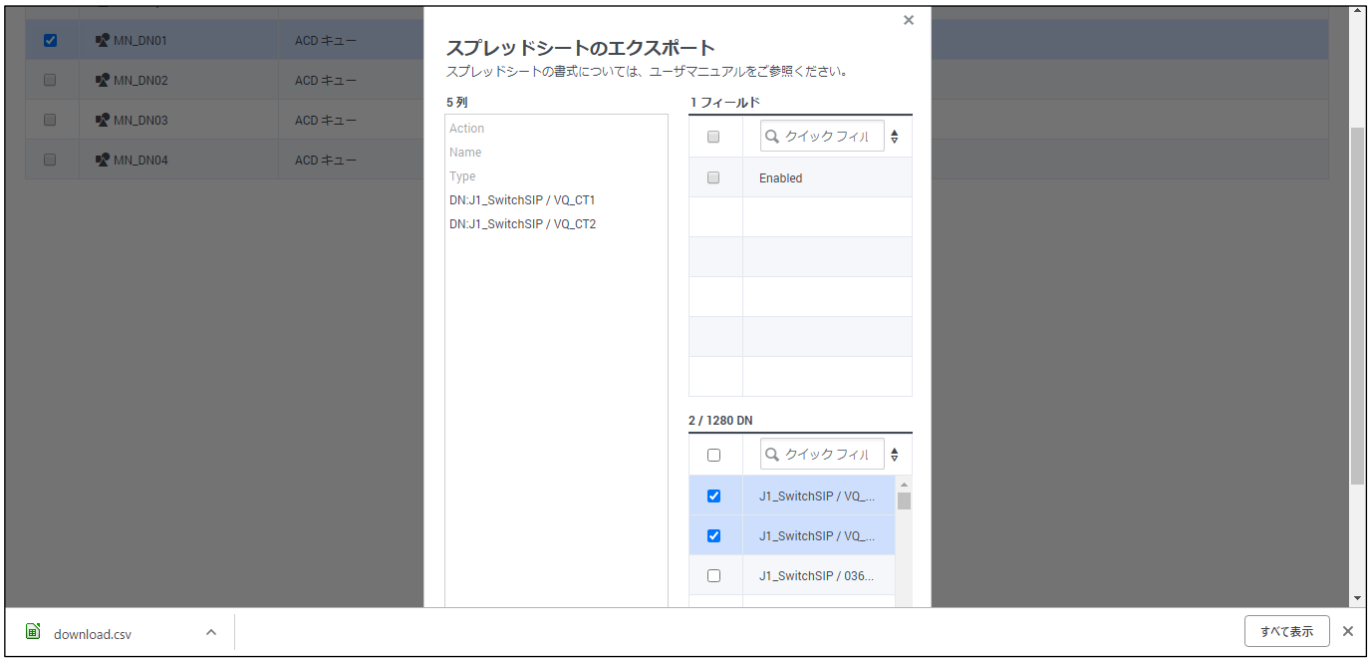
(4) [エクスポート]をクリックします。



エクスポートの表示について

- [エクスポート]が表示されていない場合は、画面を下へスクロールしてください。

(5) ファイルのダウンロード確認が表示されます。任意の場所へ保存してエクスポート完了となります。



ファイル名について

- download.csv となります。

1.6.4.2.6　DN グループのインポート

インポート用の CSV ファイルは以下のフォーマットに従って作成してください。「1.6.4.2.5 DN グループのエクスポート」（P.440）を利用して作成されることを推奨します。

ファイル名	文字コード	改行コード	備考
任意のファイル名.csv	UTF-8（BOM あり/なし いずれも可）	CR+LF	• ファイル名と拡張子（csv）の間以外の場所に半角ピリオド(.)が使用されているとインポート不可（フォルダパスも含む）

CSV ファイル仕様について

- Web ブラウザが認識できないファイル名は利用できません。
- ファイル名と拡張子（csv）の間以外の場所に半角ピリオド(.)が使用されていると、「有効な CSV ファイルタイプにする必要があります」と表示され、インポートが実施できません。ファイルのフォルダパスの場合も同様です。

  例：「import.20161010.csv」や「¥¥192.168.100.1¥file¥import.csv」はインポート不可
- ファイルのインポート時に文字コードのチェックは行いません。UTF-8 以外の文字コードのファイルをインポートすると、全角文字が文字化けした状態で登録されます。
- 各項目は半角カンマ(,)で区切ってください。項目を入力しない場合でも半角カンマは省略できません。
- 各項目は半角ダブルコーテーション(“)で囲んでください。
- 各項目の詳細な入力条件（利用可能な文字種別など）は、各項目の個別作成時の条件に準じます。
- 必須ではない項目は省略することが可能です。
- 最終カラム後の半角カンマは不要です。

CSV ファイルのヘッダー（1 行目）は以下のフォーマットに従って作成してください。項目の並び順は順不同です。

[凡例　●：必須　空欄：任意]

[ヘッダー]					
No.	**項目**	**必須**		**更新可否**	**設定内容**
		作成	**更新**		
1	追加・更新フラグ	●―●	―	Action	
2	DN グループ名	●	●	不可	Name
3	グループタイプ	●	●	不可	Type
4	DN 名			可	メイン拠点用DN は J1_SwitchSIP / DN 名 DR 拠点用DN は J2_SwitchSIP / DN 名
5	有効・無効フラグ			可	Enable

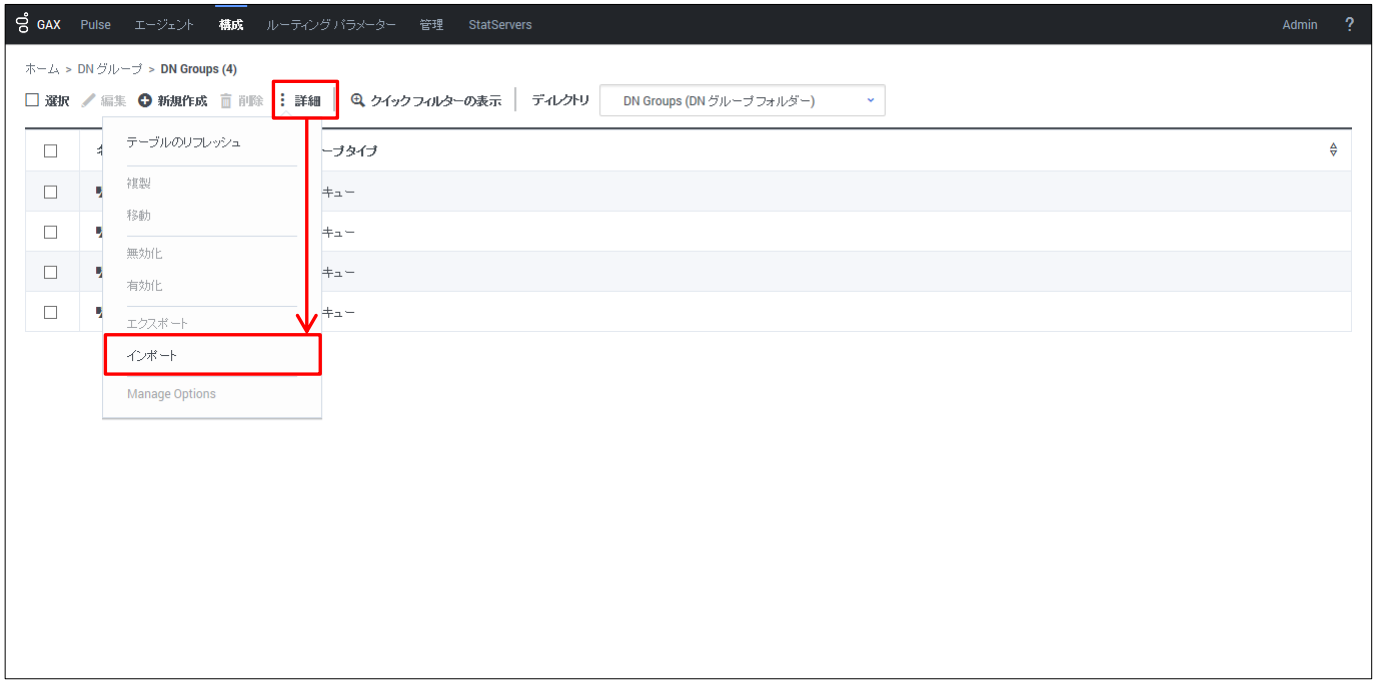
DN 名の複数同時設定について

• No4:DN 名を複数同時に設定する場合は、DN 名の数だけ列を追加してください。

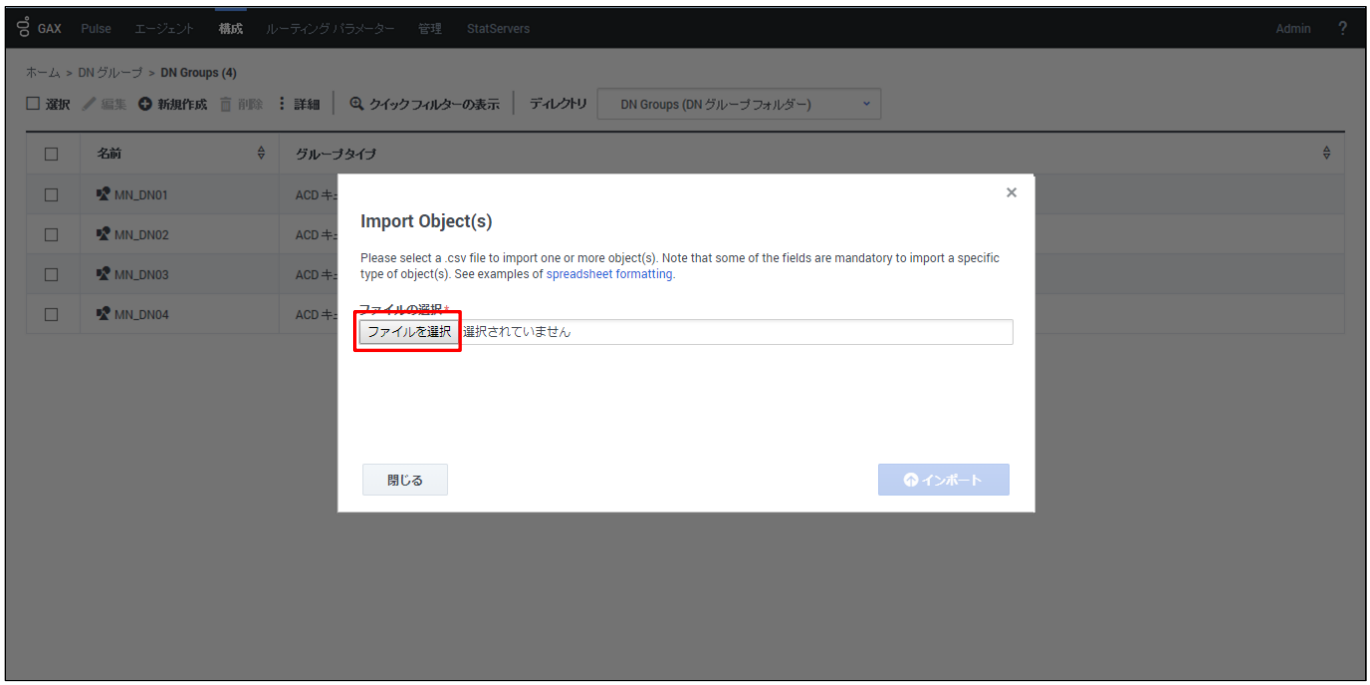
CSV ファイル（2 行目以降）は以下のフォーマットに従って作成してください。項目の並び順は順不同ですが、ヘッダー（1 行目）と合わせる必要があります。

[インポートレコード]				
No.	**項目**	**入力種別**	**入力内容**	**備考**
1	追加・更新フラグ	固定	ADD,UPDATE	“ADD”で DN グループの追加、 ”UPDATE”でエージェントへの割当/有効・無効フラグの更新
2	DN 名	任意		半角英数字/半角文字は最大 255 文字 全角文字は最大 127 文字
3	グループタイプ	固定	ACD Queues Network Ports Routing Points Service Numbers Single Ports	追加（ADD）時は入力内容の確認あり エクスポートした日本語名ではなく、左記の英語表記とする必要がある 更新（UPDATE）時は入力内容は確認されないが、必須項目のため任意の値の設定が必要
4	DN への割当	固定	Y,N	ヘッダーの DN に対して No.2 の DN グループを割り当てる場合は”Y”、割り当てない場合は”N”
5	有効・無効フラグ	固定	Y,N	

(1) [詳細]から[インポート]を選択します。



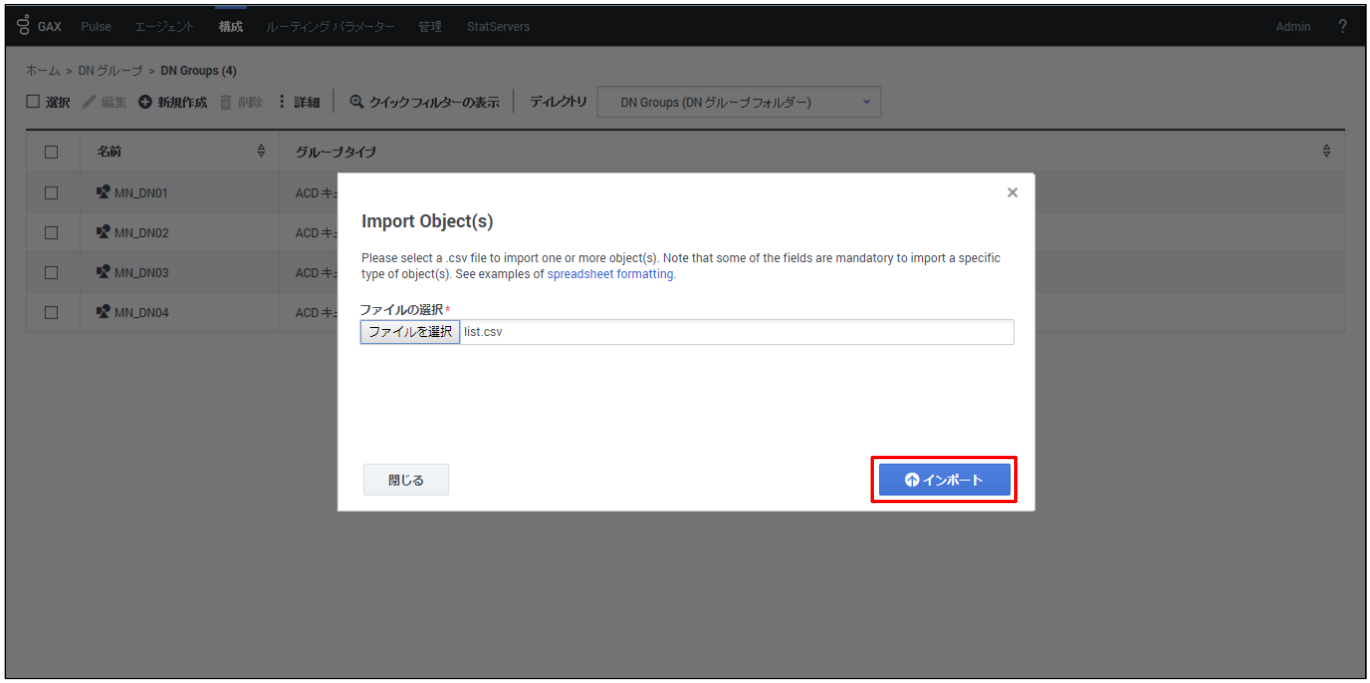
(2) Import Object(s)アップロードダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックして CSV ファイルを選択します。



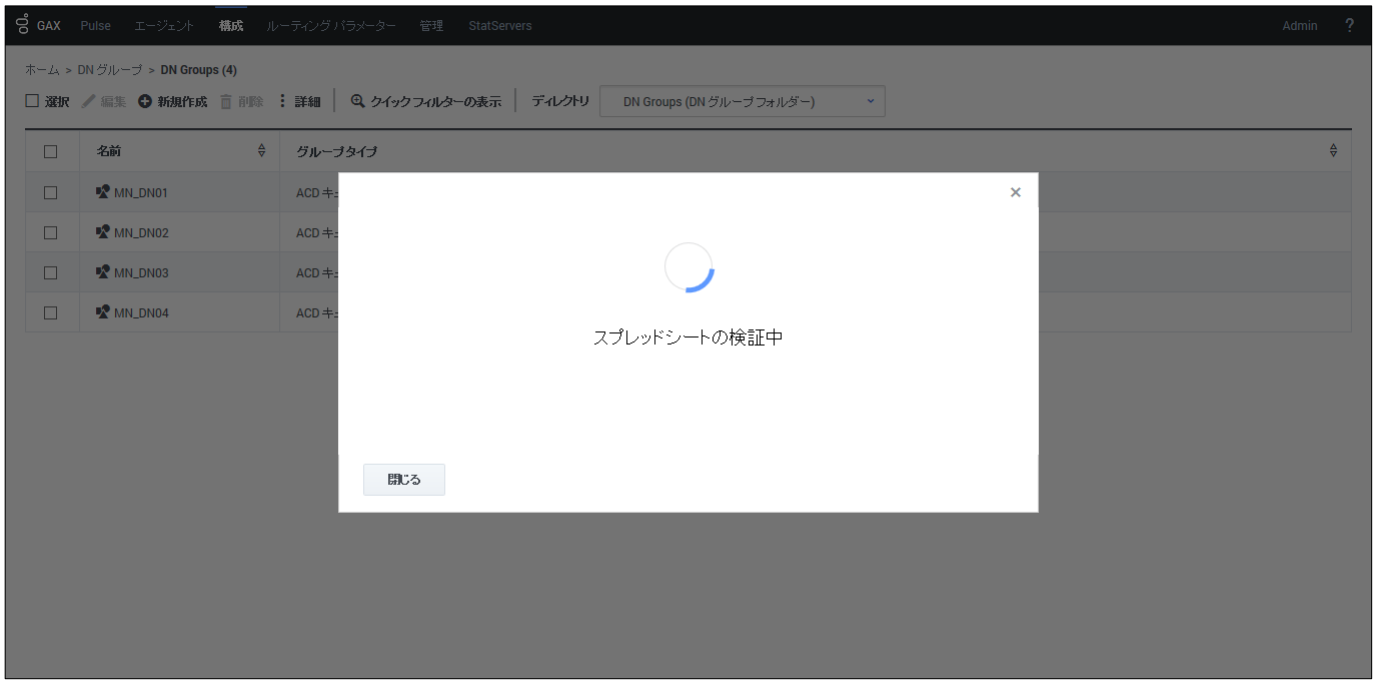
spreadsheet formatting のリンクについて

- 製品ヘルプへのリンクとなります。製品ヘルプを表示するには、インターネットへのアクセスが可能な状態である必要があります。製品ヘルプに記載の内容は Arcstar Contact Center 2.0 のサービスで提供している機能と一部異なる場合があります。Arcstar Contact Center 2.0 としての機能はユーザーズマニュアルに準じます。

(3) [インポート]をクリックすると CSV ファイルのアップロードが開始されます。



(4) アップロードが完了すると、CSV ファイルの検証が開始されます。

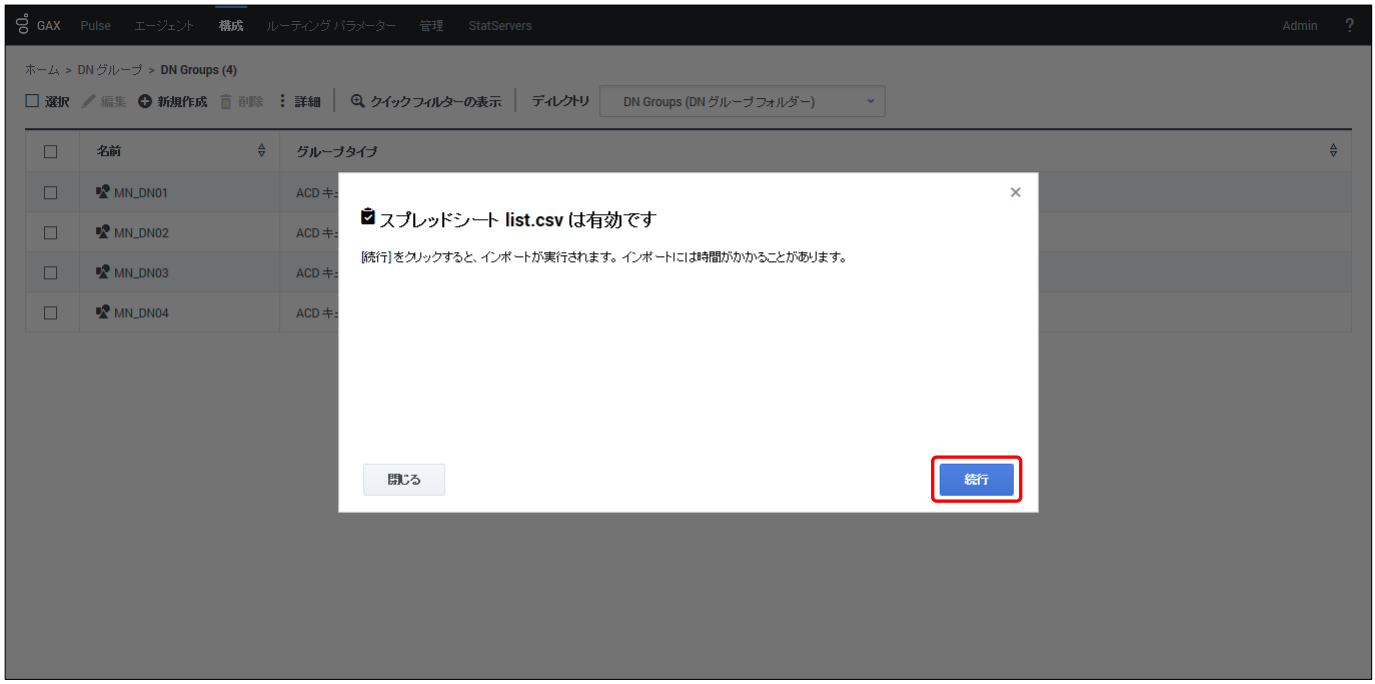


検証のエラーについて

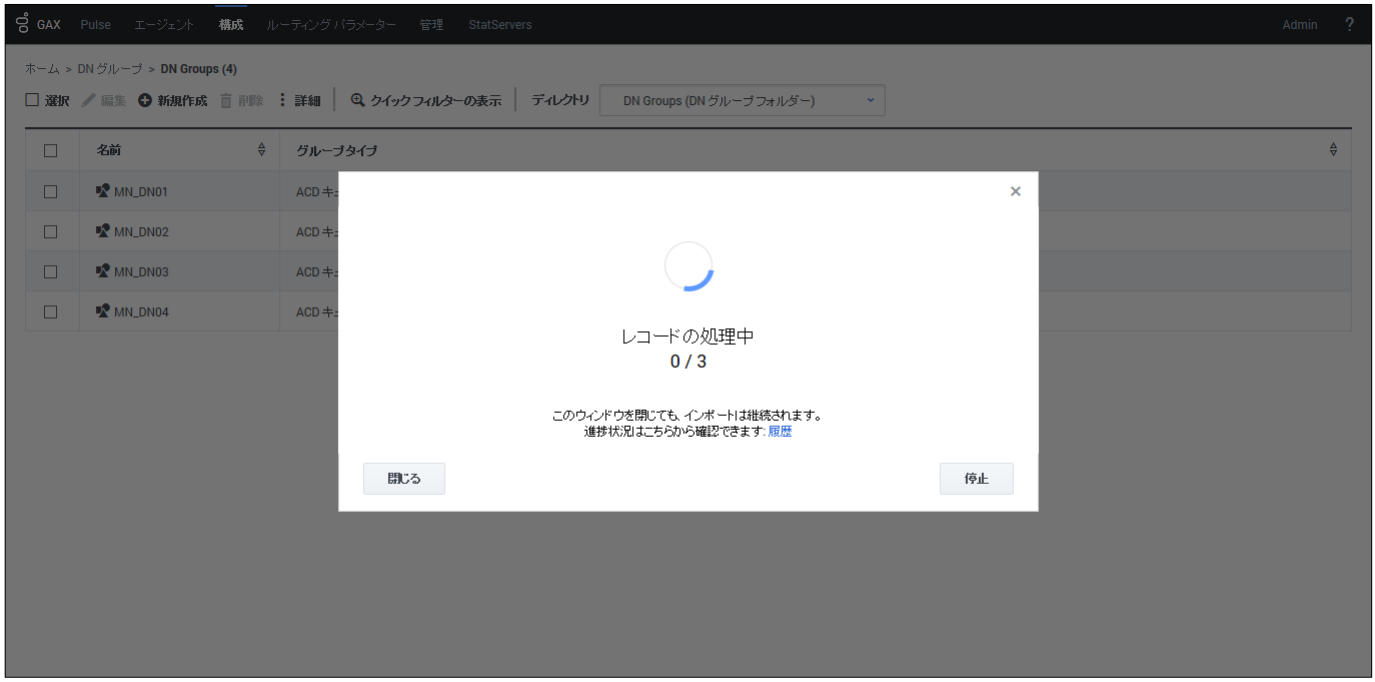
- CSV ファイルの検証で問題が発見された場合は、以下のようなスプレッドシートのエラーが表示されます。主なエラーと想定される原因は「1.6.4.2.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー」(P.451) を参照してください。



(5) CSV ファイルの内容に問題がない場合は、以下の登録続行確認ダイアログが表示されます。 [続行]をクリックするとインポートの処理が開始されます。



(6) 処理画面が展開されます。



処理画面について

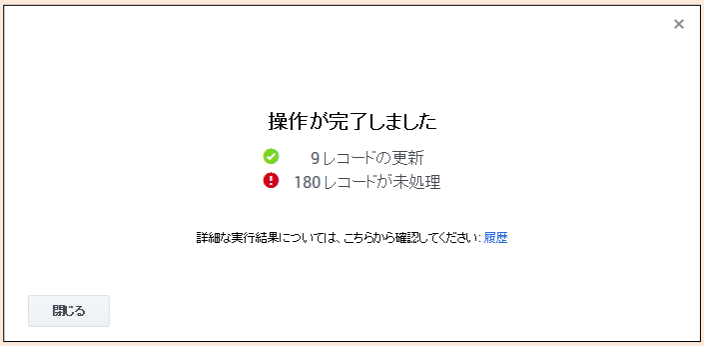
- 処理完了まで画面を確認する必要がありません。[閉じる]をクリックすると、処理画面を閉じることが可能です。処理画面を閉じて以降は GAX からログアウトしても処理は中断されません。
- 処理を中断したい場合は、[停止]をクリックします。
- 処理状況は、「1.4.5 一括更新履歴」（P.211）から確認することが可能です。

処理を停止した場合について

- [停止]をクリックすると、停止確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックすると、処理が停止されます。[中止]をクリックすると、インポート処理画面に戻ります。



- [停止]をクリックした場合でも、それまでの間にインポート処理が完了しているエージェントグループの設定はロールバックされません。インポートの処理状況は「1.4.5 一括更新履歴」(P.211) から確認することが可能です。



複数同時実行について

- 複数のスーパーバイザ/テナント管理者が同時に登録処理を実行した場合は、1 登録処理ずつ順次一括更新が実行されます。実行待ちとなっているエージェントグループの処理状況は、実行の順番となるまでは 0 件のまま進捗しない状態となります。

(7) インポート処理が完了します。[閉じる]をクリックしてください。



登録中にエラーが検出されたレコードは登録されません。[履歴]をクリックしてエラーとなったレコードを確認してください。



登録時エラーについて

- 正常なレコードはインポート処理が完了した状態です。エラーの発生したレコードはインポート処理は実行されていません。必要に応じてエラーを修正し、再度インポート処理を実行する必要があります。
- 登録時のエラーの確認手順は「1.6.4.2.8 インポート実行時のエラー」(P.453) を参照してください。

1.6.4.2.7　インポート用スプレッドシート検証時のエラー

DN グループのインポート（スプレッドシートの検証）におけるエラー表示内容と想定されるファイルの誤りの例は以下のとおりです。エラーが発生した際は、本章を参考に CSV ファイルの修正を行ってください。登録処理実行時のエラー表示については、「1.6.4.2.8 インポート実行時のエラー」（P.453）を参照してください。尚、本章は例示したエラー以外のエラーが発生しないことを保証するものではありませんので、あらかじめご了承願います。インポート時のエラーは、発生した全てのエラーが 1 つの画面上に表示されます。

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	Field:{Action} value must be ADD/UPDATE, but is {入力値} 	・ ヘッダー項目”Action”は”ADD”/”UPDATE”のいずれかのみが入力可能であるのに対して、入力不可である{入力値}が設定されている可能性があります。
2	必須のフィールドがありません：Action 	・ Action ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。
3	認識されないフィールド：(ヘッダー名) 	・ （ヘッダー名）で指定されるヘッダーは、定義されていないかスペルに誤りがある可能性があります。
4	スプレッドシートに重複する列があります：(ヘッダー名) 	・ （ヘッダー名）で指定されるヘッダーが CSV ファイルに複数回定義されている可能性があります。
5	認識されないフィールド：Error 必須のフィールドがありません：Action 	・ ヘッダー（CSV ファイル 1 行目）のカラム数とインポートレコード（CSV ファイル 2 行目以降）のカラム数が一致していない可能性があります。

エラー検出されない入力/設定誤りについて

- 以下の記述誤りについては、ファイル検証および登録時にエラー検出されません。
  - ●不正な値の指定（文字数制限越え、存在しないエージェント ID/エージェントグループ、Y/N 以外の値など)、
    権限のない組織のエージェント ID の指定
    ⇒実行時にエラーまたは未処理となる

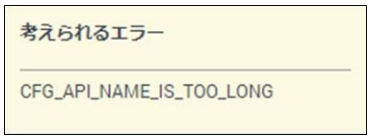
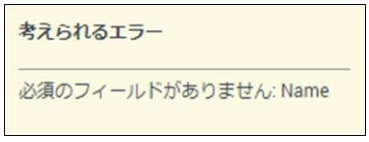
1.6.4.2.8　インポート実行時のエラー

エージェントグループのインポート実行結果は、エージェント一括更新の履歴から参照します。履歴の参照手順については「1.4.5 一括更新履歴」（P.211211）を参照してください。

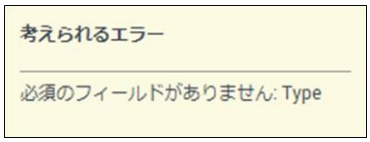
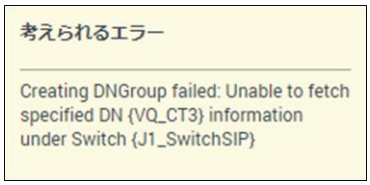
一括更新履歴のエクスポートについて

- 一括更新履歴からエクスポートされたファイルには、インポートには不要な項目が多数含まれます。意図せず設定が変更され、Arcstar Contact Center の利用に支障が出る可能性がありますので、インポート用には利用しないでください。インポート用 CSV ファイルの作成には、「1.6.4.2.5 DN グループのエクスポート」（P.440）の手順に従ってエクスポートした CSV ファイルを利用してください。

エージェントグループのインポート実行におけるエラー表示内容と想定されるファイルの誤りの例は以下のとおりです。エラーが発生した際は、本章を参考に修正を行ってください。CSV ファイルインポート時のエラー表示については、「1.6.4.2.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー」（P.451）を参照してください。尚、本章は例示したエラー以外のエラーが発生しないことを保証するものではありませんので、あらかじめご了承願います。実行時のエラーは、該当したエラーのうち 1 つのみが表示されます。表示された以外のエラーが同時に発生している可能性がありますのでご注意ください。

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	処理されていません 	・ カラムに不正な値が設定されている可能性があります。
2	Creating DNGroup failed: DNGroup {入力値} already exists 	・ 作成（ADD）しようとした DN グループ{入力値}は既に存在している可能性があります
3	CFG_API_NAME_IS_TOO_LONG 	・ 作成（ADD）しようとした DN グループ名の長さが制限を超えている可能性があります。DN グループ名の最大値は半角 255 文字（全角 127 文字）です。
4	必須のフィールドがありません：Name 	・ Name ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。

（次頁へ続く）

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
5	必須のフィールドがありません：Type 	・ Type ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。
6	value is not supported. key=（DN ヘッダー名）, value=（入力値） 	・ （DN ヘッダー名）への DN グループ割当には”Y”/”N”いずれかのみが入力可能であるのに対して、（入力値）が設定されている可能性があります。
7	Creating DNGroup failed: Unable to fetch specified DN {DN 名} information under switch {J1_SwitchSIP}（DR 拠点設定時は{J2_SwitchSIP}） 	・ {DN 名}で提示されている DN は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。
8	Updating DNGroup failed: DNGroup{DN グループ名} doesn’t exist 	・ {DN グループ名}で掲示されている DN グループ名は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。
9	Creating DNGroup failed: DN {DN 名} is not compatible with DNGroup 	・ {DN 名}で提示される DN のグループタイプが該当レコードのグループタイプと異なっている可能性があります。

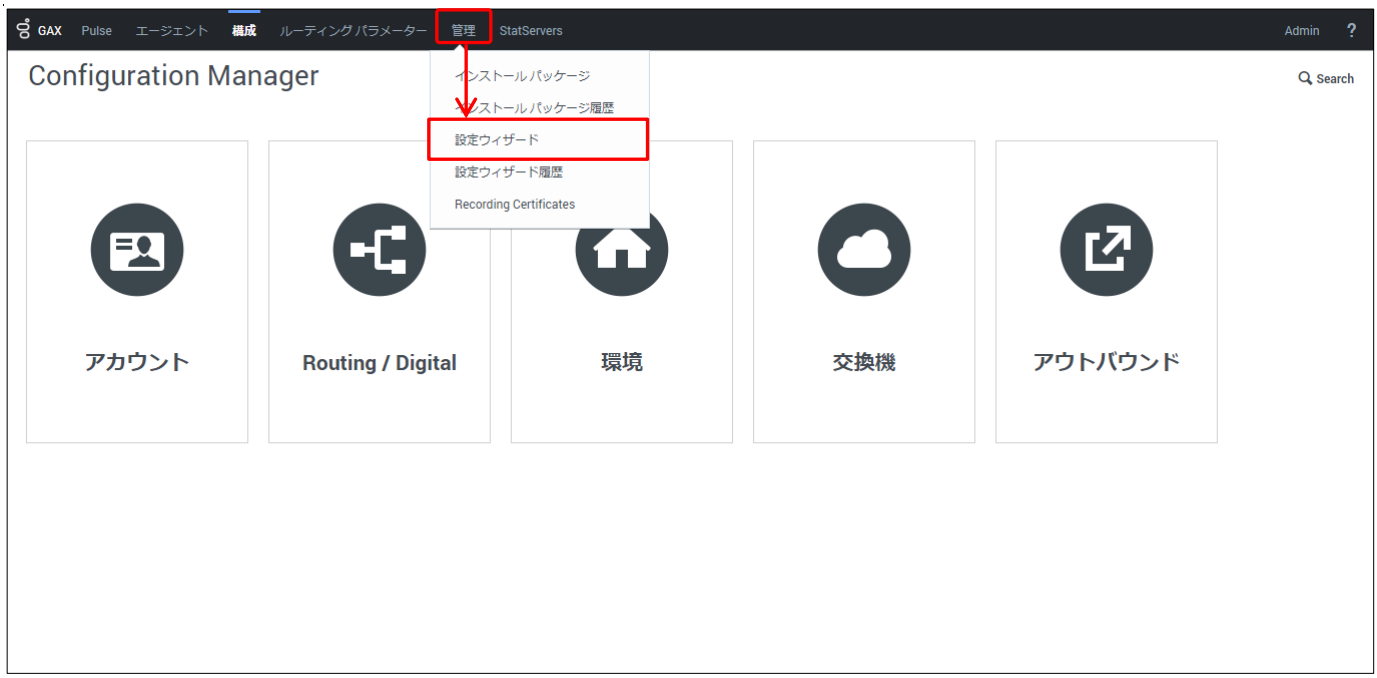
1.6.4.3　内線番号設定

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。

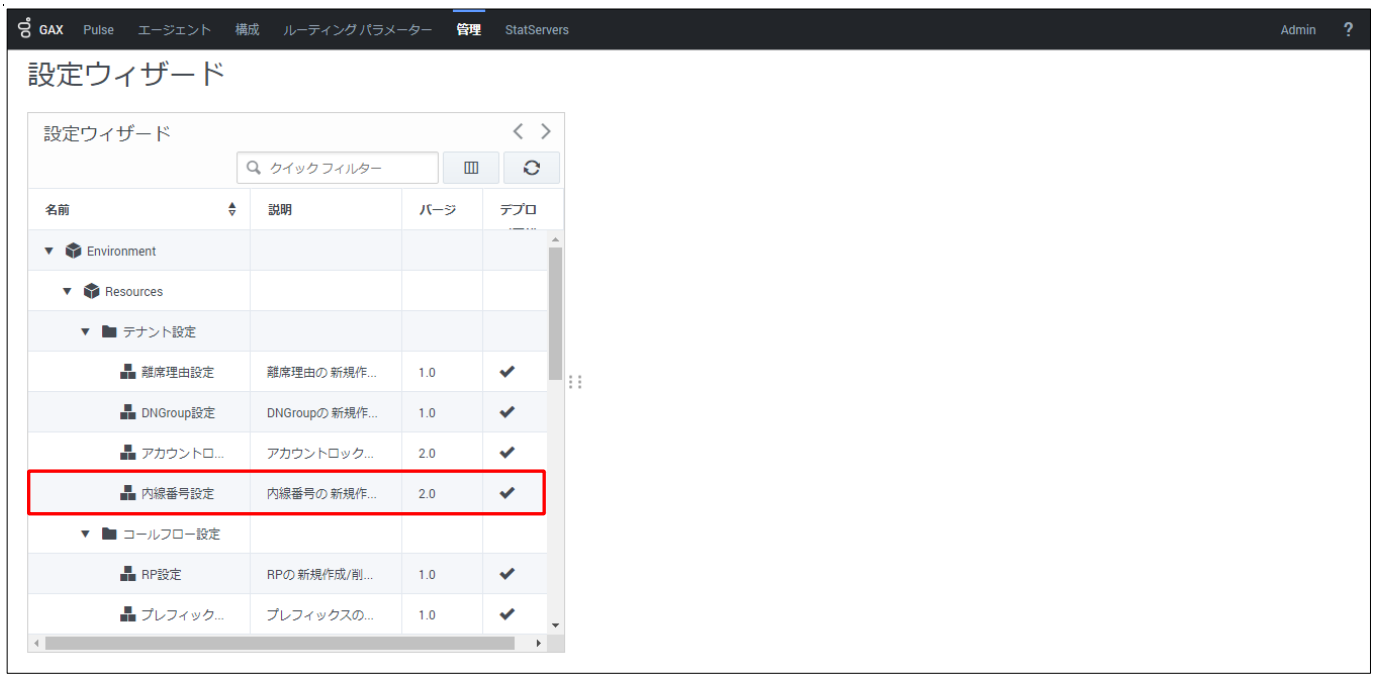
「内線番号」と「プレフィックス」の一致について

- プレフィックスと内線番号の識別は、最長一致（ロングストマッチ）となります。プレフィックス＋発信先外線番号の冒頭部分と内線番号が一致する場合、発信先は内線番号となります。
  （例）プレフィックス「10」＋外線番号「03-0000-1111」へ発信したいが、内線番号「1003」が存在する場合
  ⇒「10-03-0000-1111」を入力しても発信先は内線番号「1003」と解釈される
- 前方一致する桁数が異なるプレフィックスを作成した場合、プレフィックス＋外線番号が別のプレフィックスの一部、または全部と一致する場合、正常に発信できません。
  （例）プレフィックス A を「10」、プレフィックス B を「1003」で作成し、プレフィックス A で「03-1111-2222」に発信した場合
  ⇒「10-03-1111-2222」を入力しても、プレフィックス「1003」を使用した発信と解釈される
- 上記の例のように発信に不都合が生じた場合は、プレフィックスまたは内線番号の変更を検討してください。

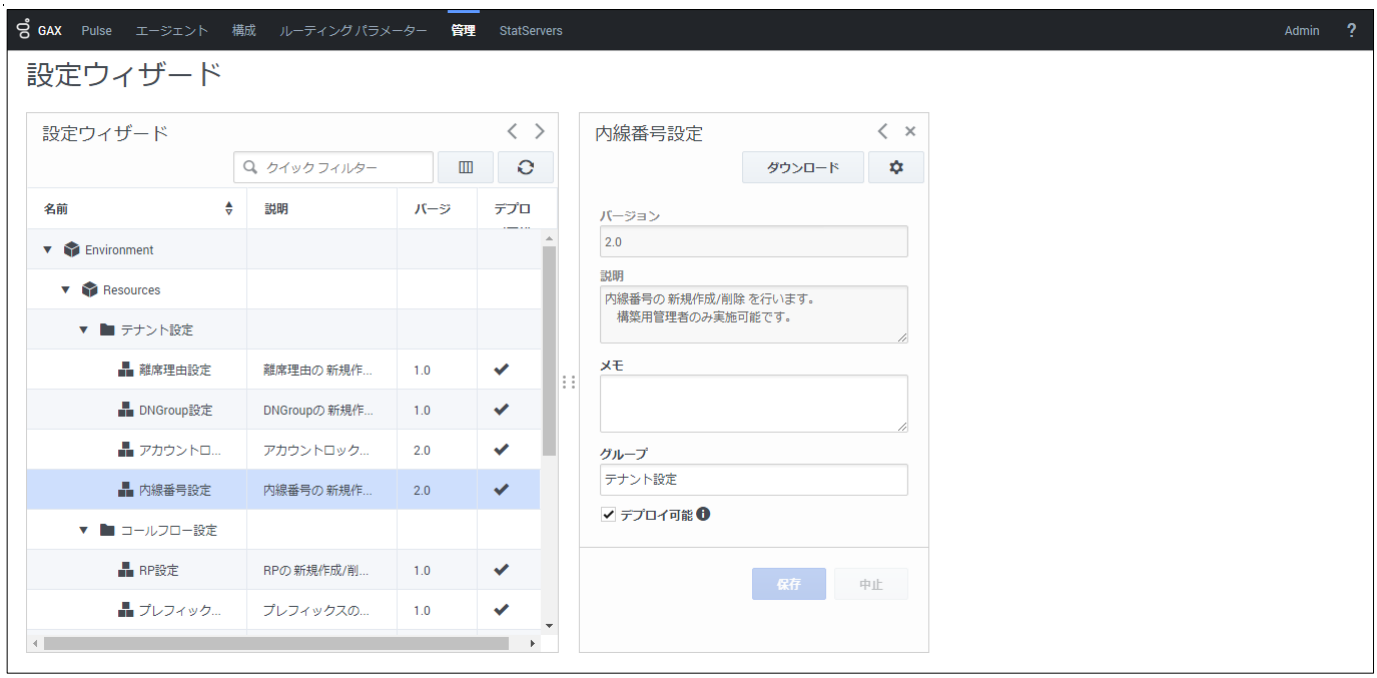
(1)（[管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [テナント設定]から[内線番号設定]を選択します。

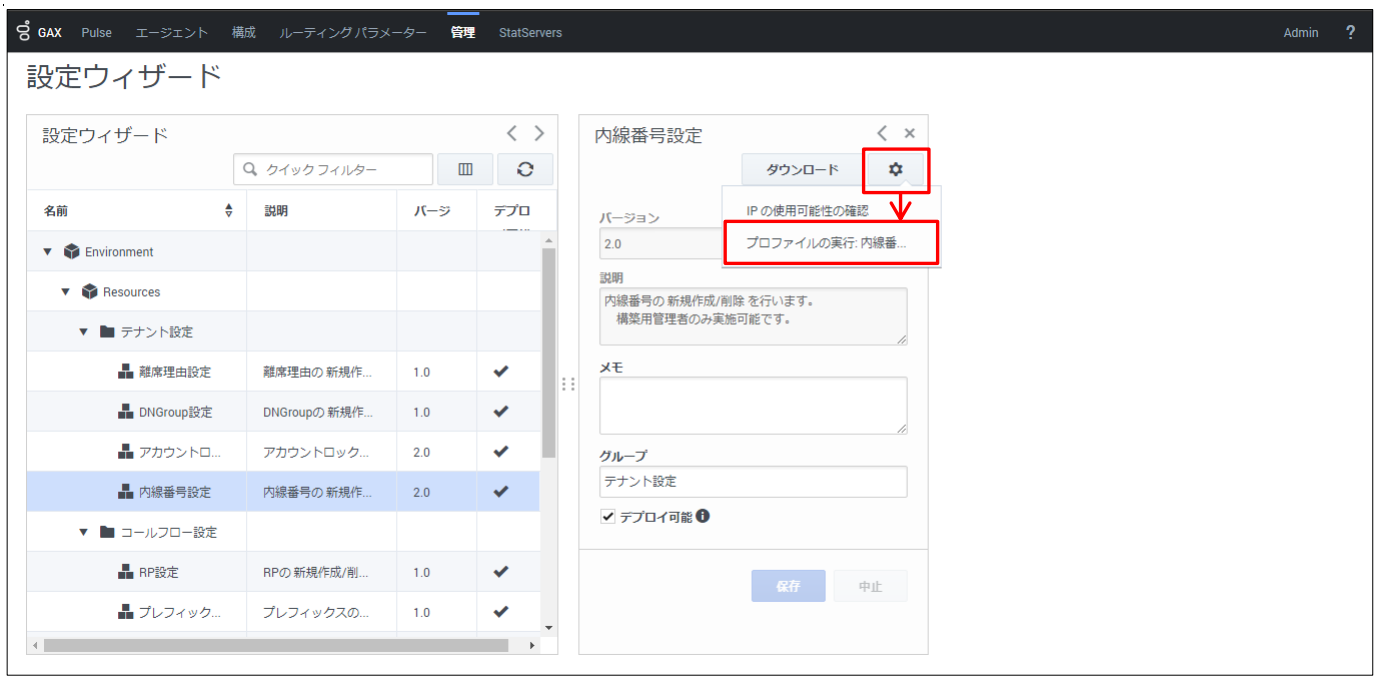


(3) [内線番号設定]の画面が展開されます。内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化は全てこの画面から設定します。



1.6.4.3.1　内線番号の作成

(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。



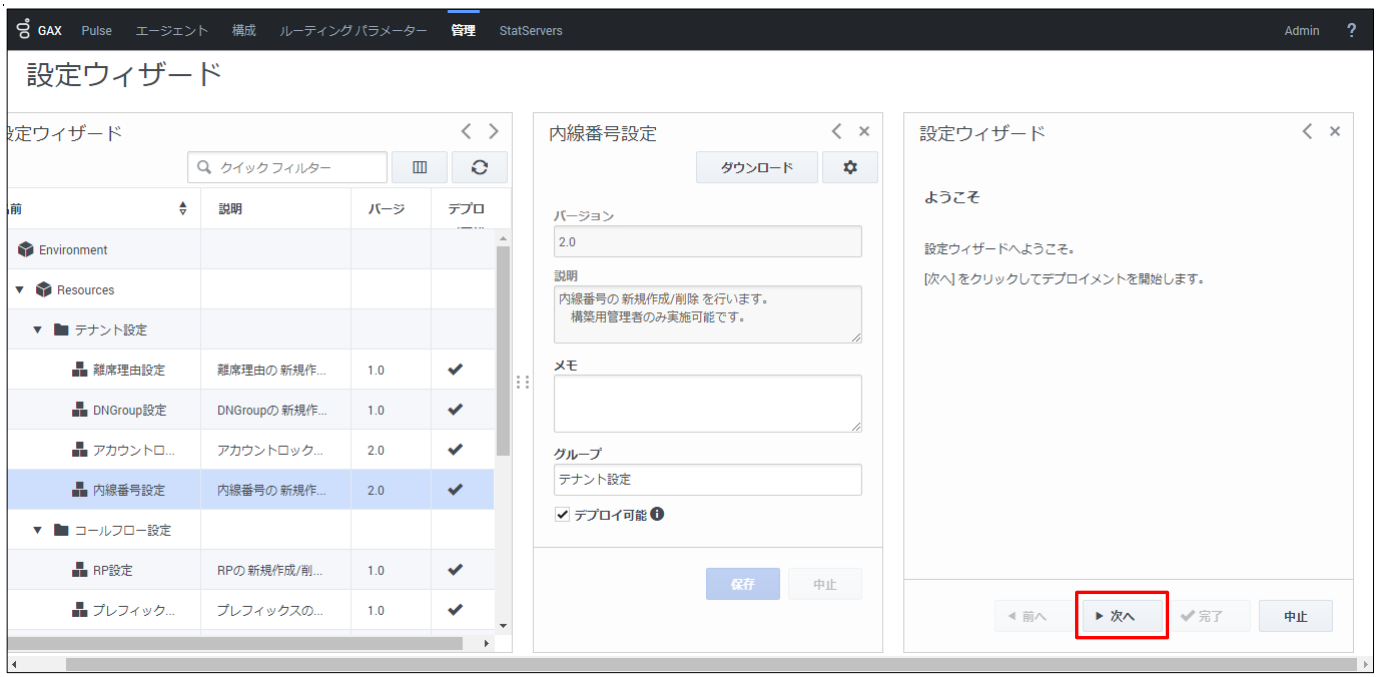
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

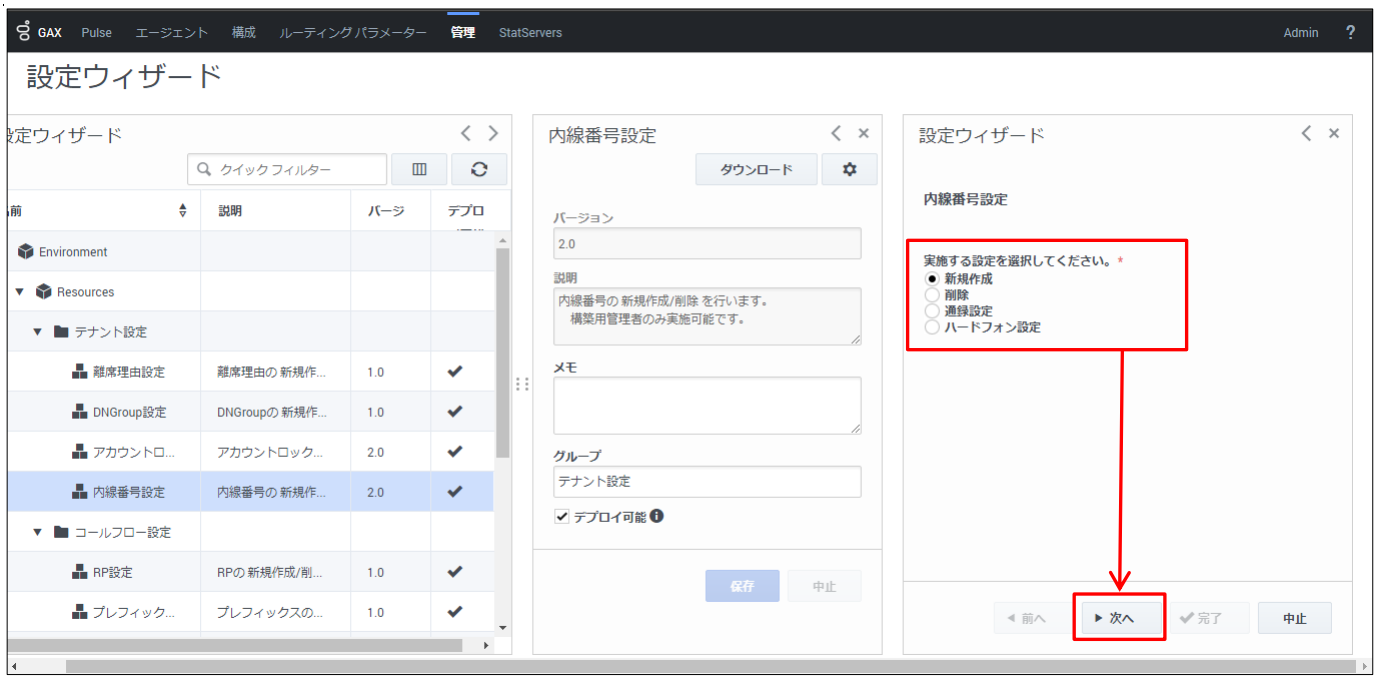
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

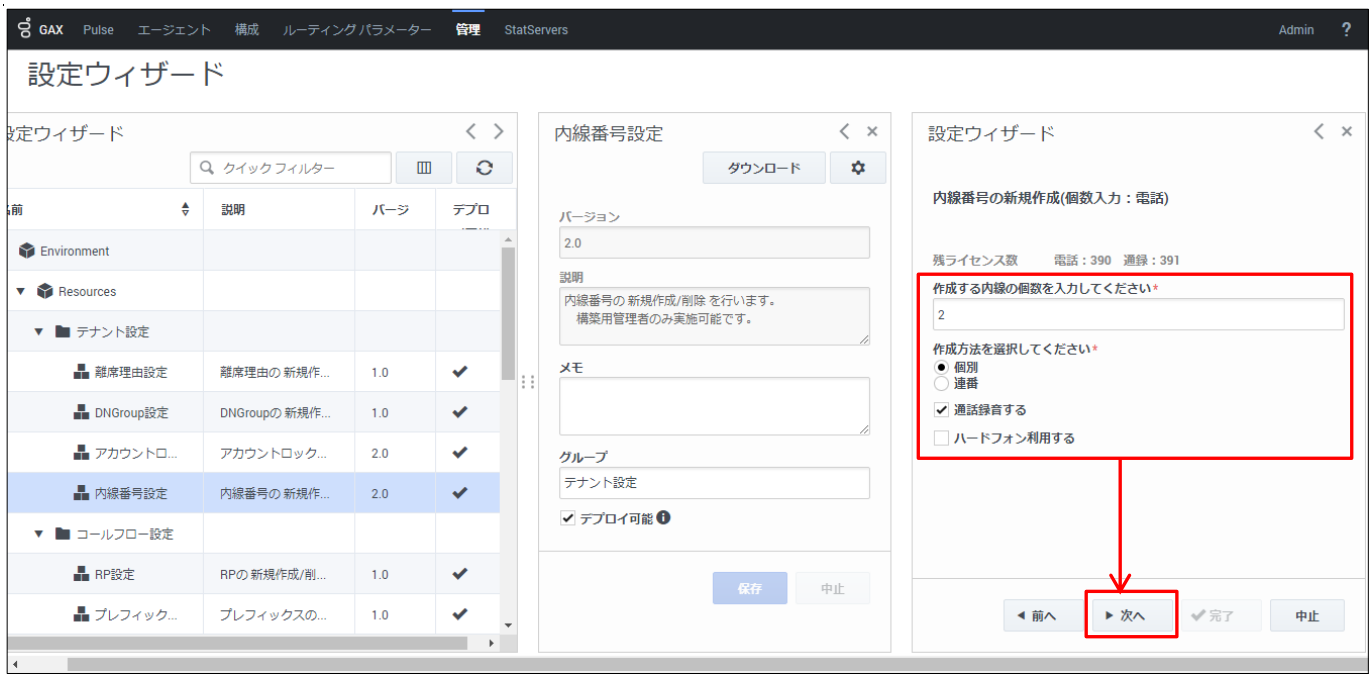
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(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) 内線番号の作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、作成方法/通話録音機能の有効化・無効化を選択して、[次へ]をクリックします。画面は作成個数を「2」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。



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ください	●	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。

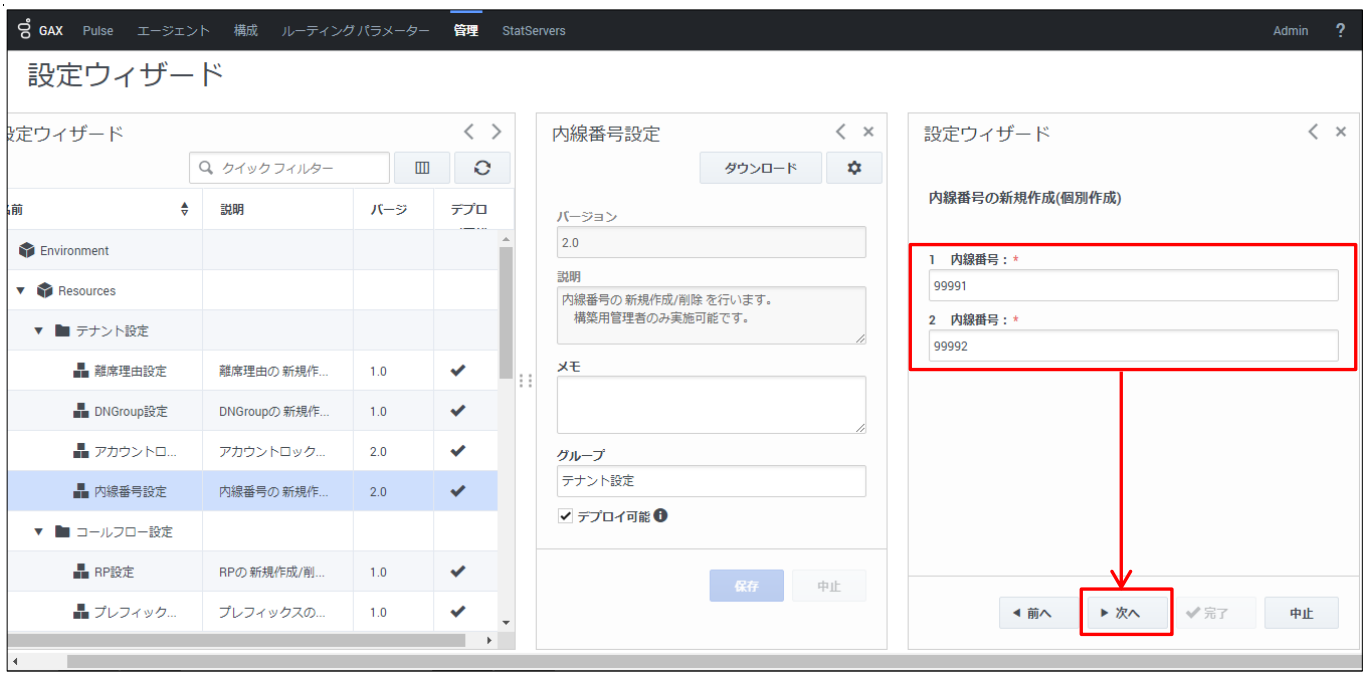
「ハードフォン利用する」のチェックについて

- 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。

(5) 新規作成する内線番号を入力し、[次へ]をクリックします。

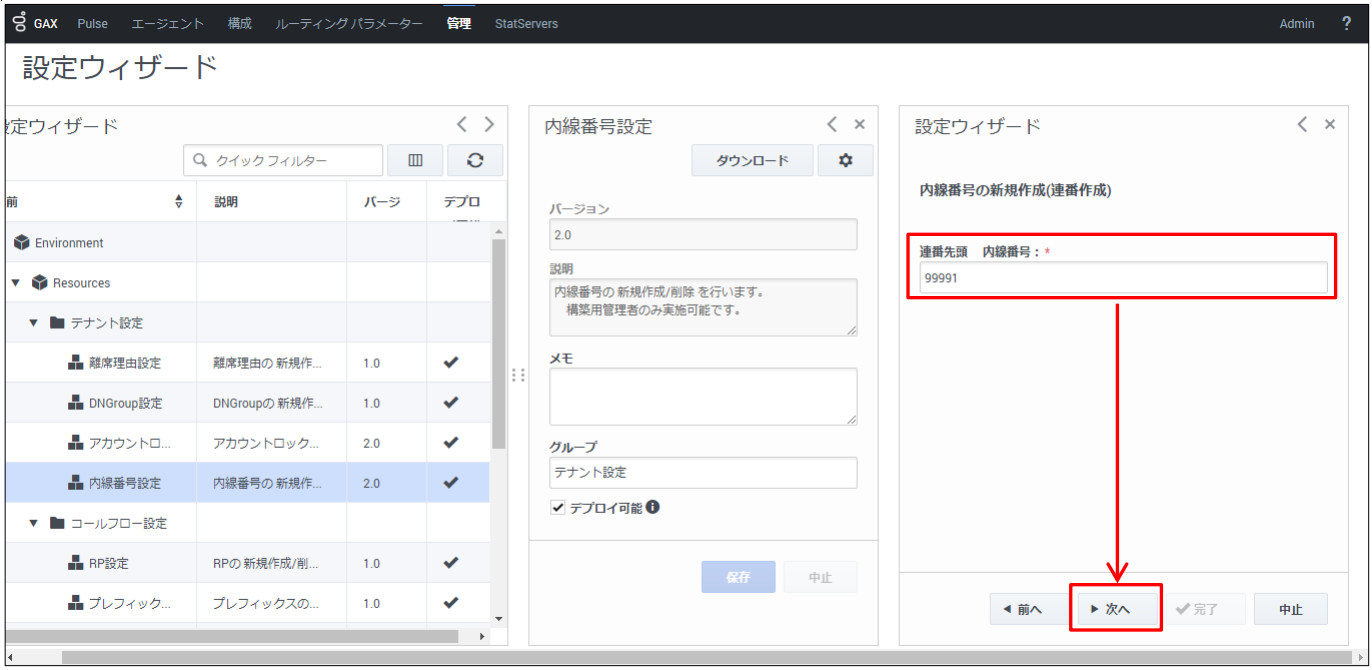
① 0 の作成方法で[個別]を選択した場合

画面は 1 番目の内線番号に「99991」、2 番目の内線番号に「99992」を入力した場合の例となります。



② 0 の作成方法で[連続]を選択した場合

画面は内線番号に「99991」を入力した場合の例となります。



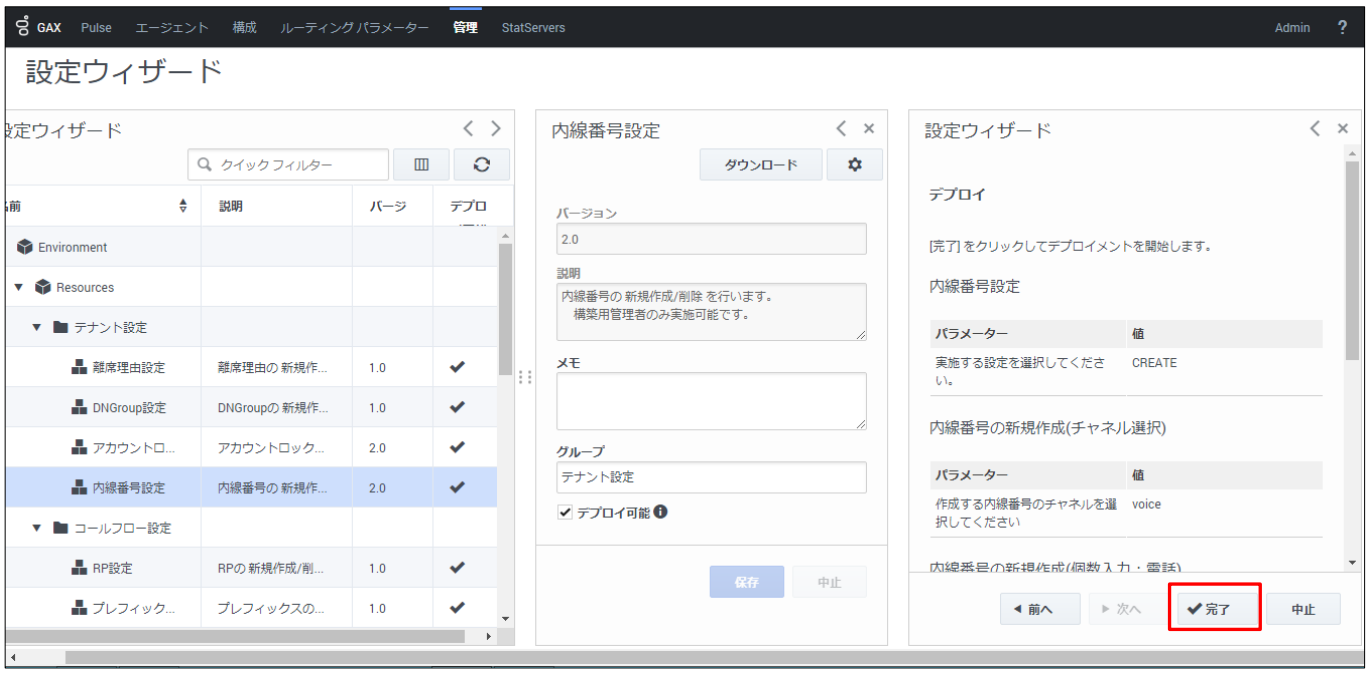
内線番号の制限について

- 内線番号は、1 桁以上 9 桁以内、数字のみ利用可能です。
- ルーティングポイント/プレフィックスで利用されている番号と同一の番号は設定できません。

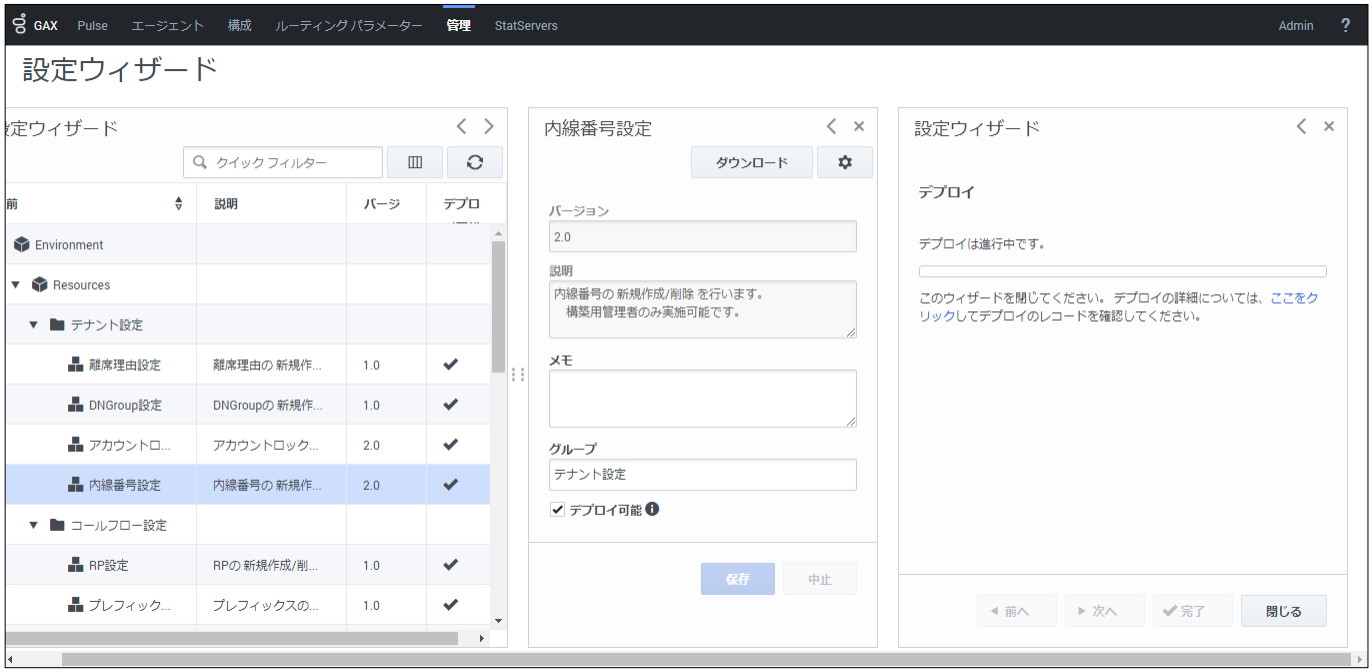
既存の内線番号の確認方法について

- 既存の内線番号は、「1.6.4.3.2 内線番号毎の通話録音可否の変更」の(1)～(4)を操作することで確認が可能です。

(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。



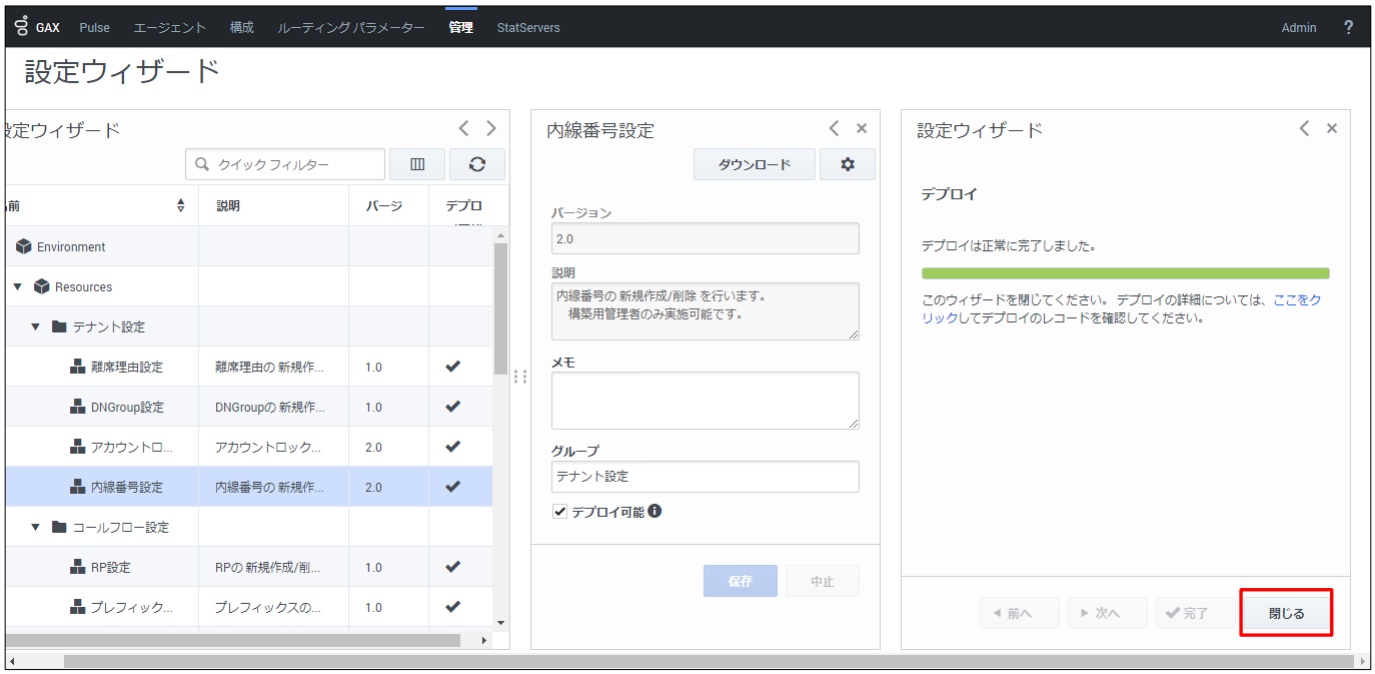
(7) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

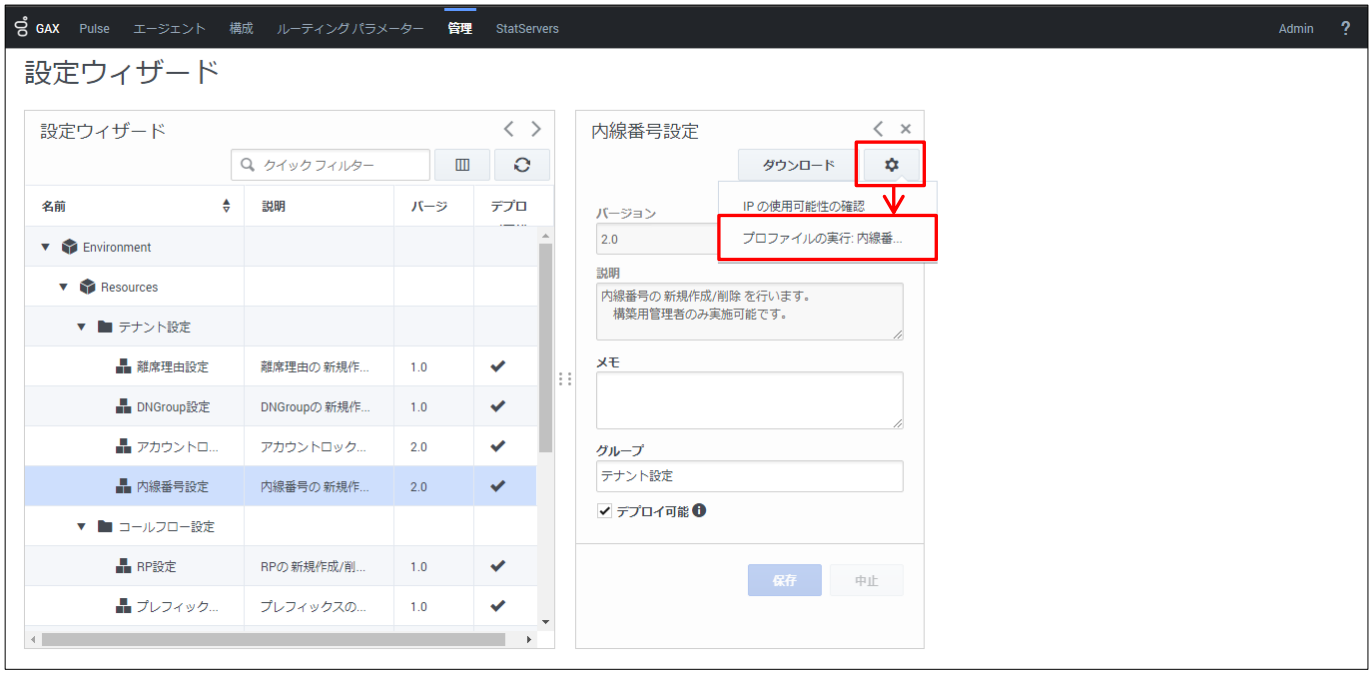
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.3.2　内線番号毎の通話録音可否の変更

(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。



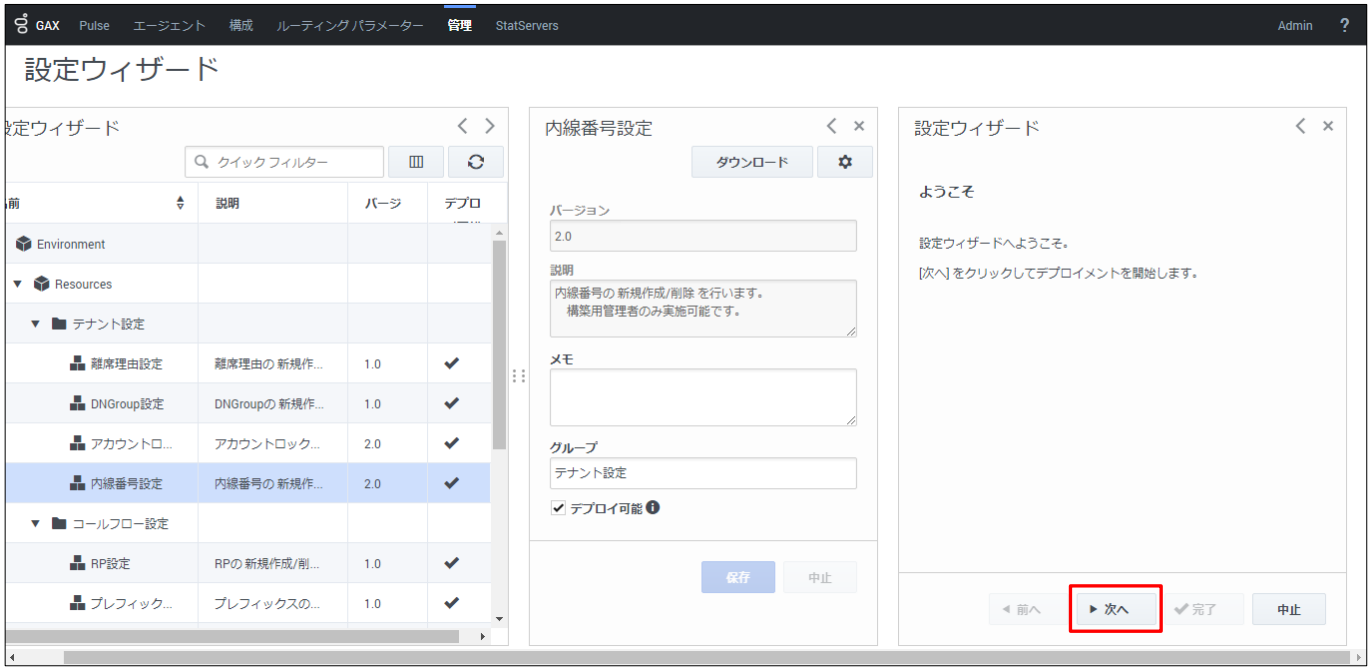
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

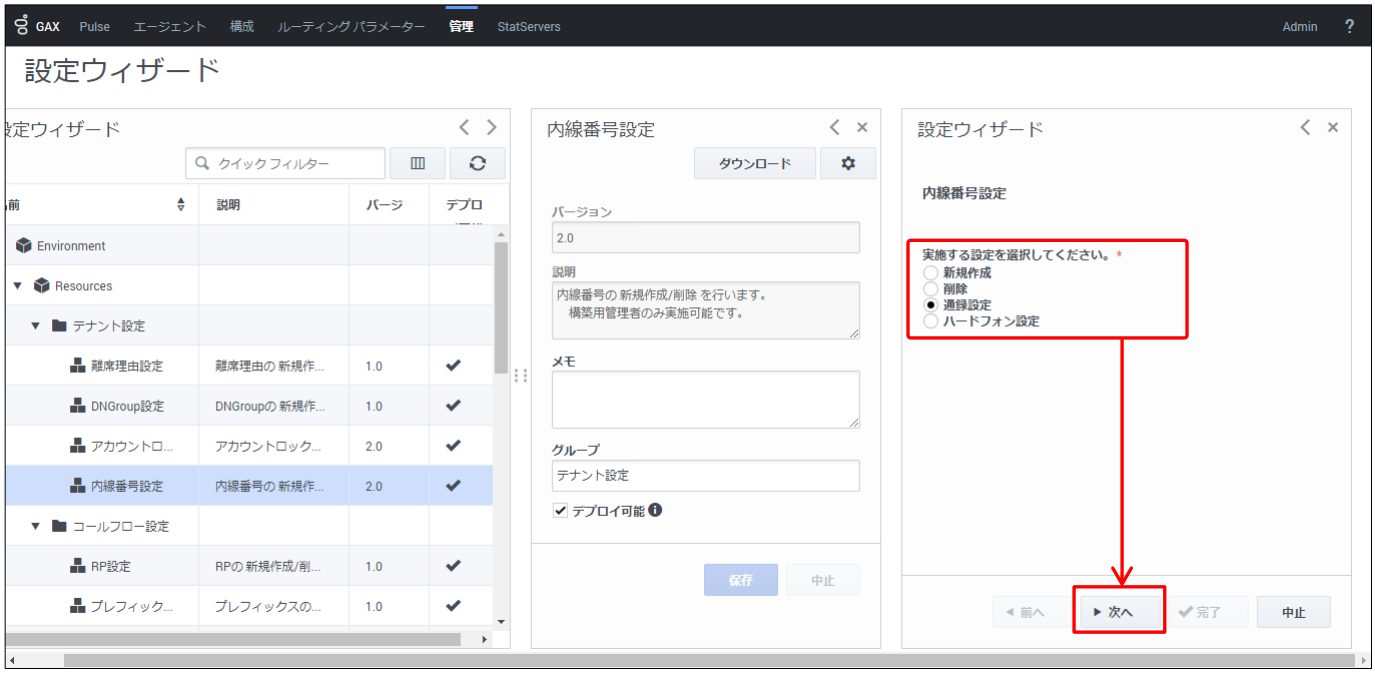
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

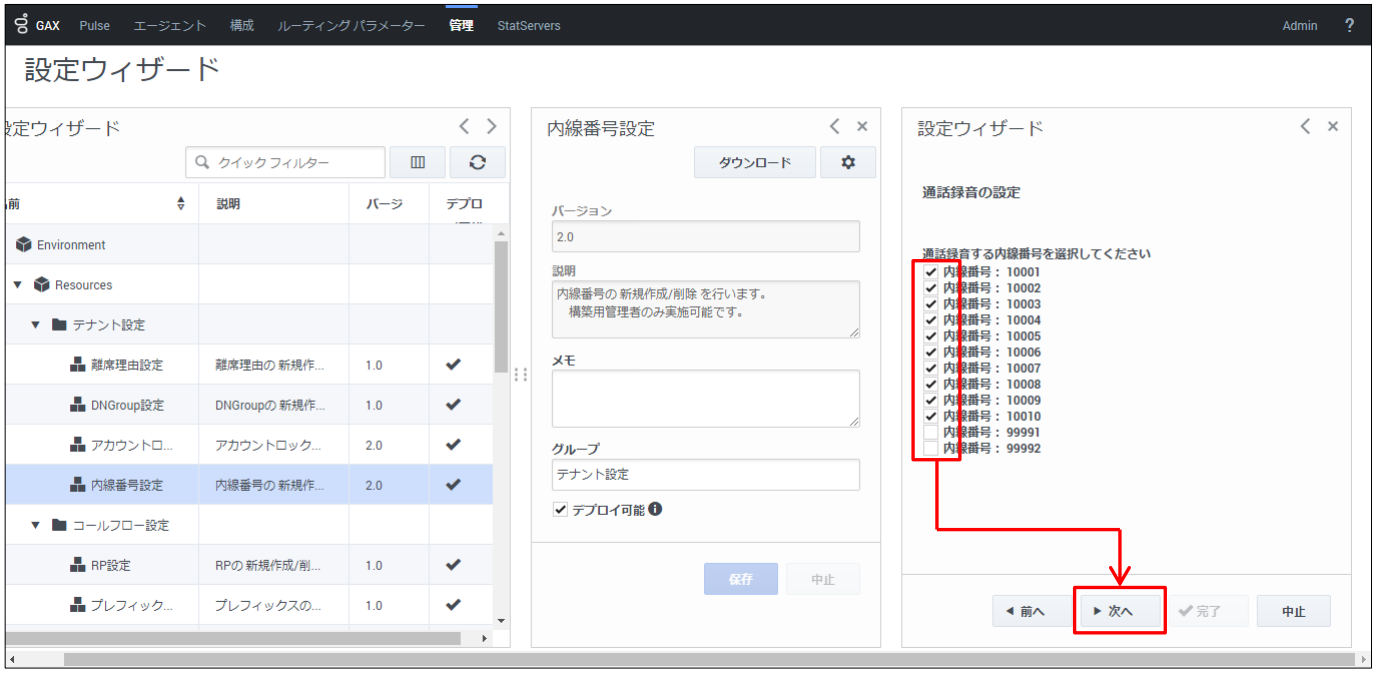
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(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。



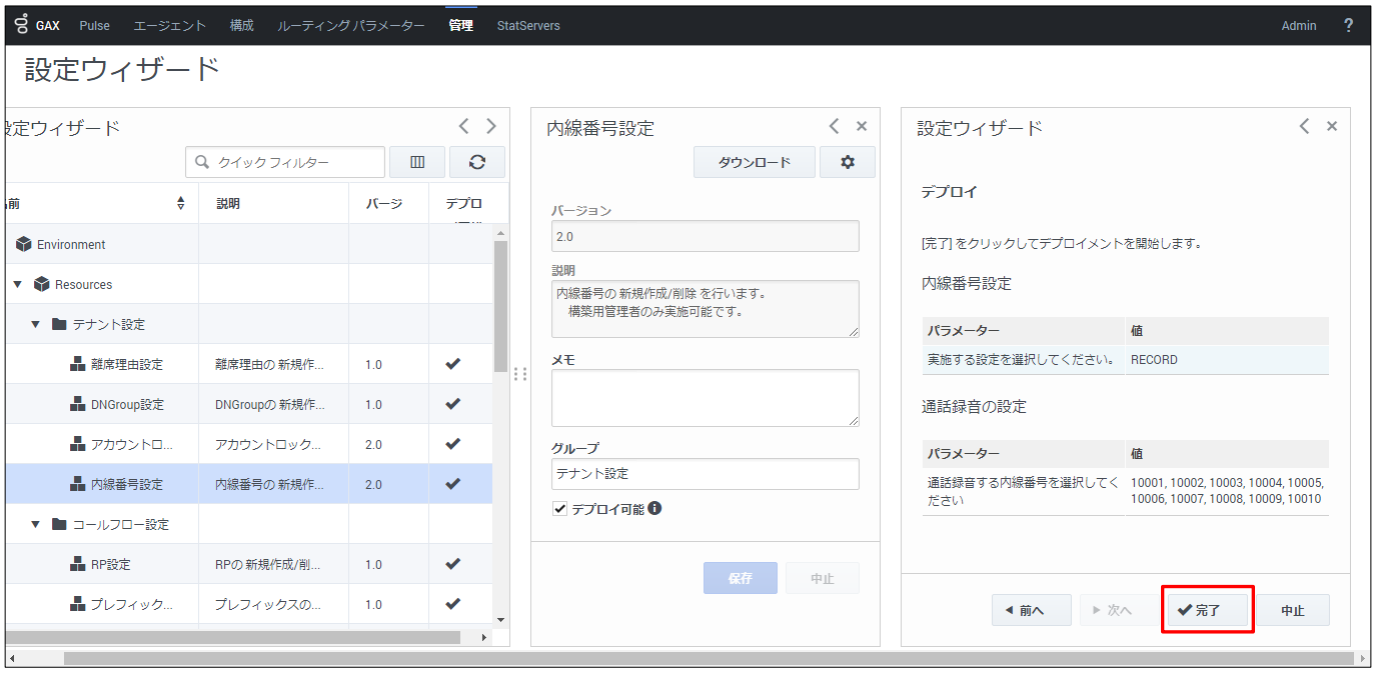
(4) 内線番号のリストが表示されます。通話録音する内線番号を選択し、 [次へ]をクリックします。



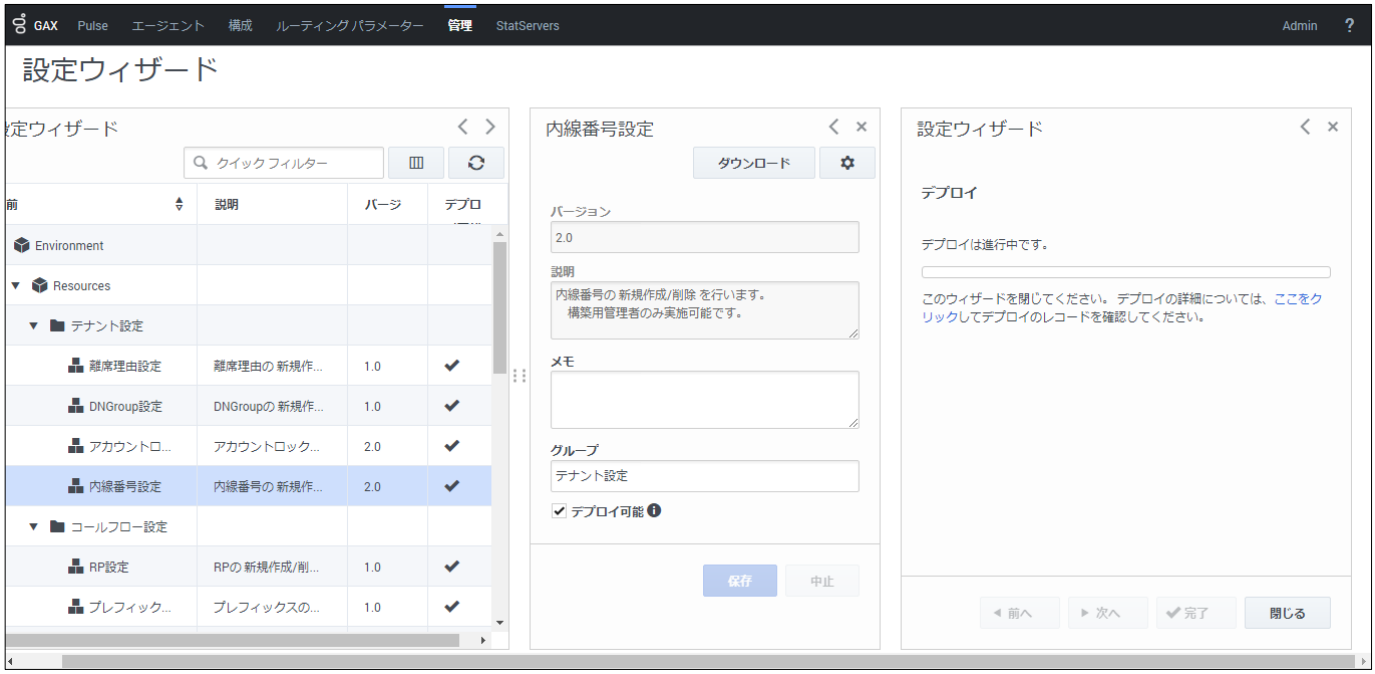
通話録音対象の設定可能上限について

- 録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同数となります。録音対象に設定できる残ライセンス数は「1.6.4.3.1　内線番号の作成」の 0 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。



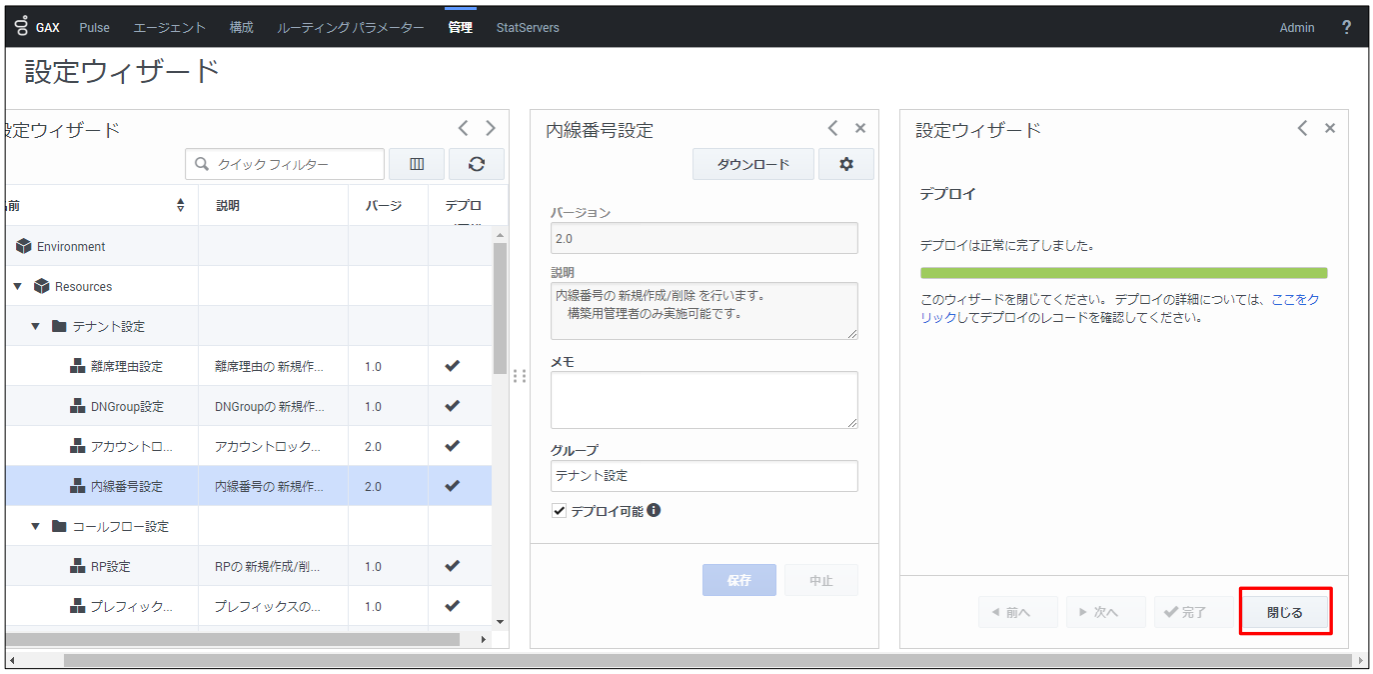
(6) 設定が開始されます。



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。



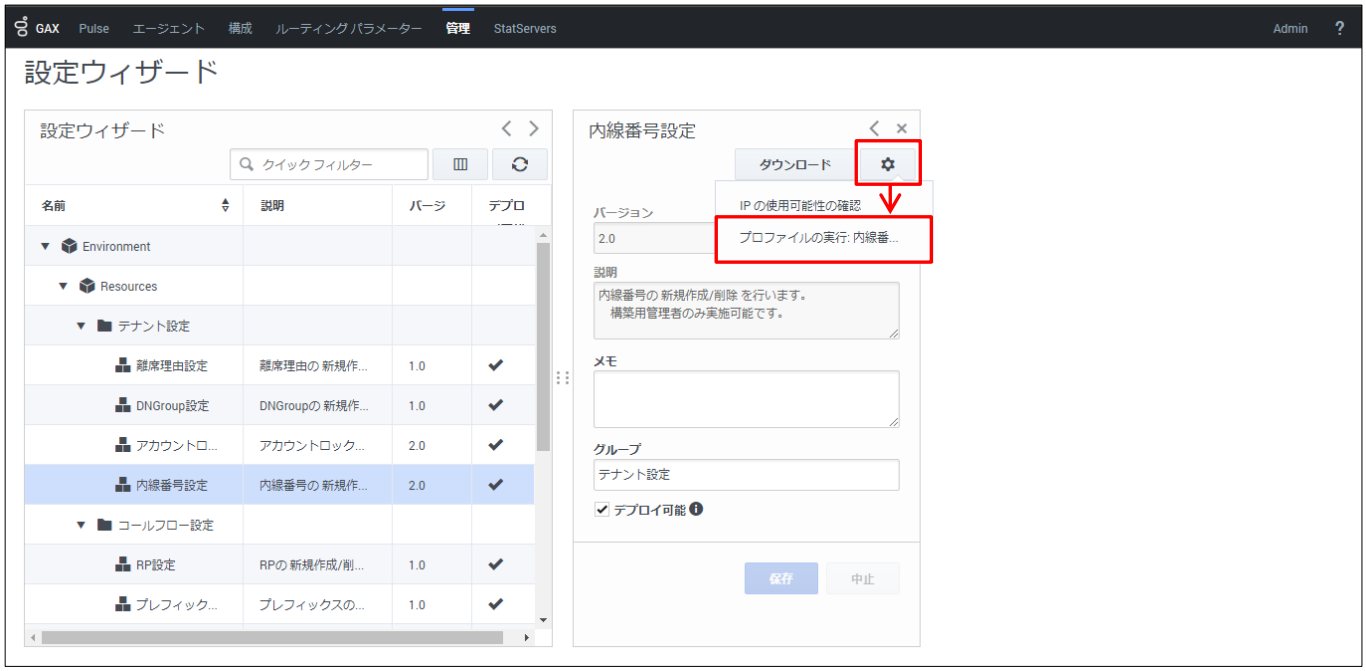
1.6.4.3.3　内線番号毎のハードフォン利用有無の変更

「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。

1.6.4.3.4　内線番号の削除

(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。

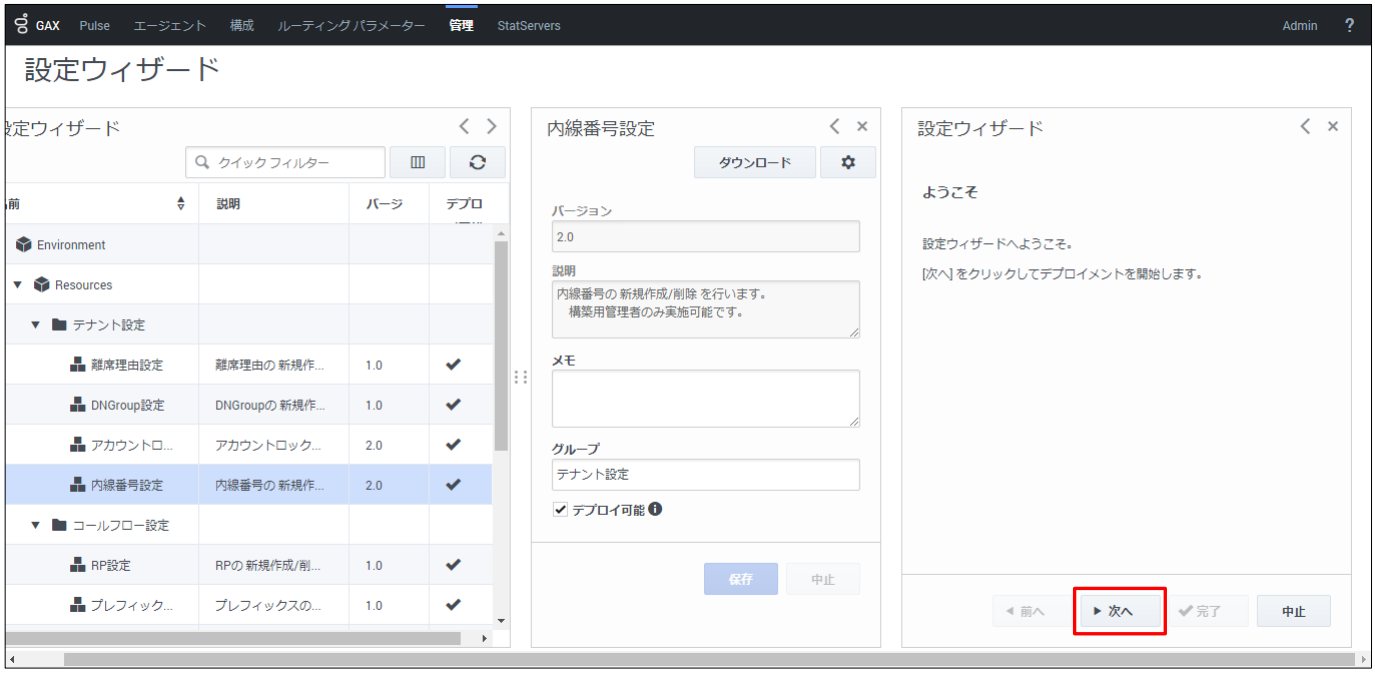
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

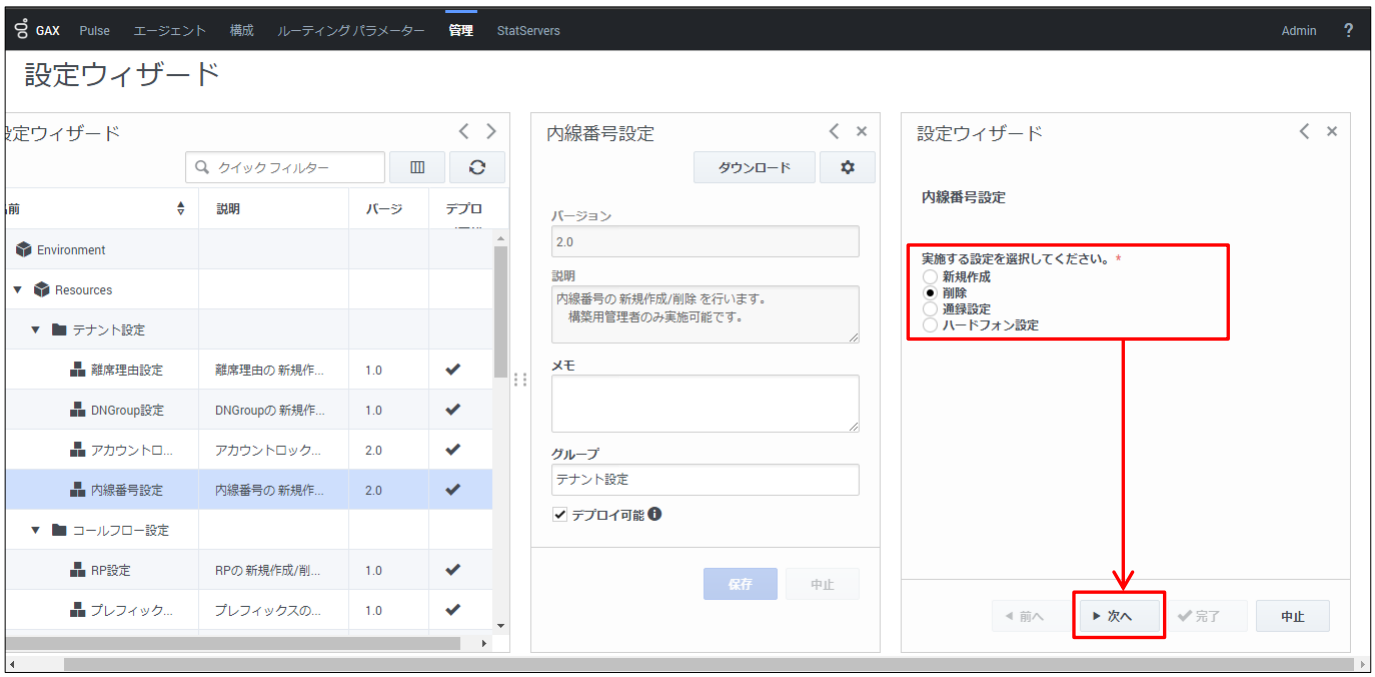
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

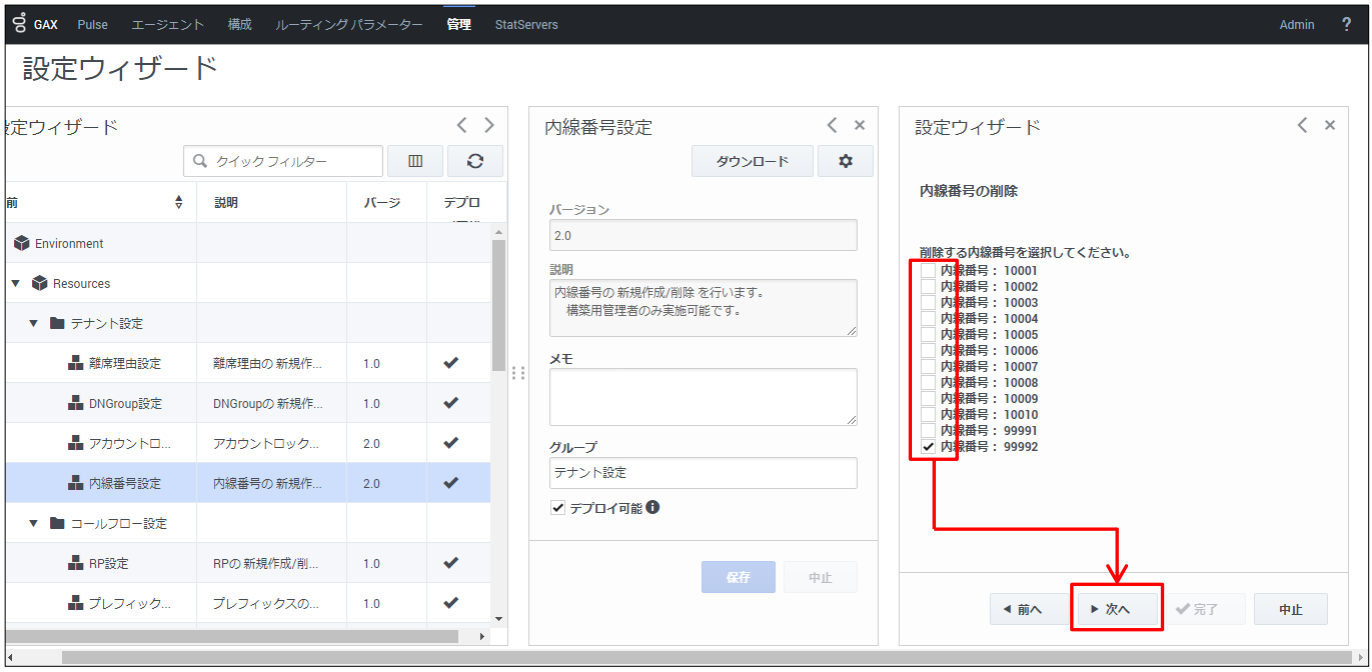


(3) 内線番号設定画面が表示されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。

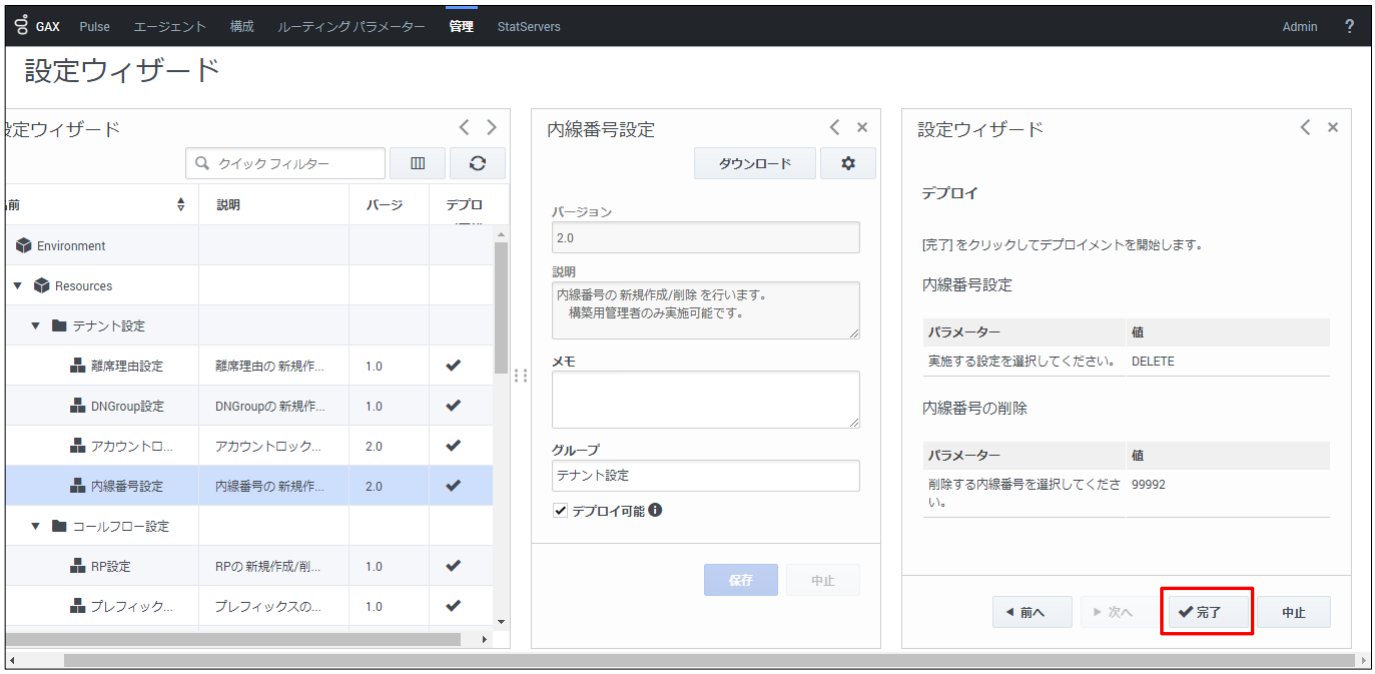


(4) 内線番号のリストが表示されます。削除する内線番号を選択して、[次へ]をクリックします。

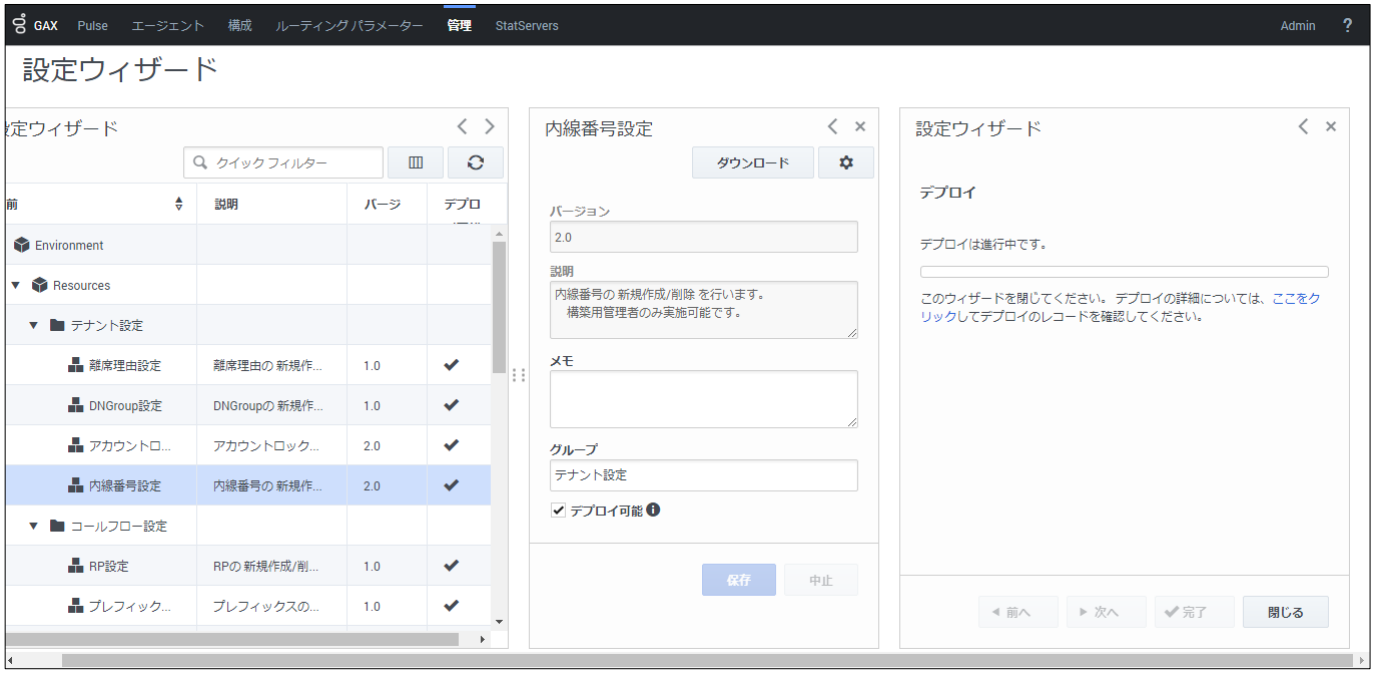
画面は「99992」を削除する場合の例となります。



(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。



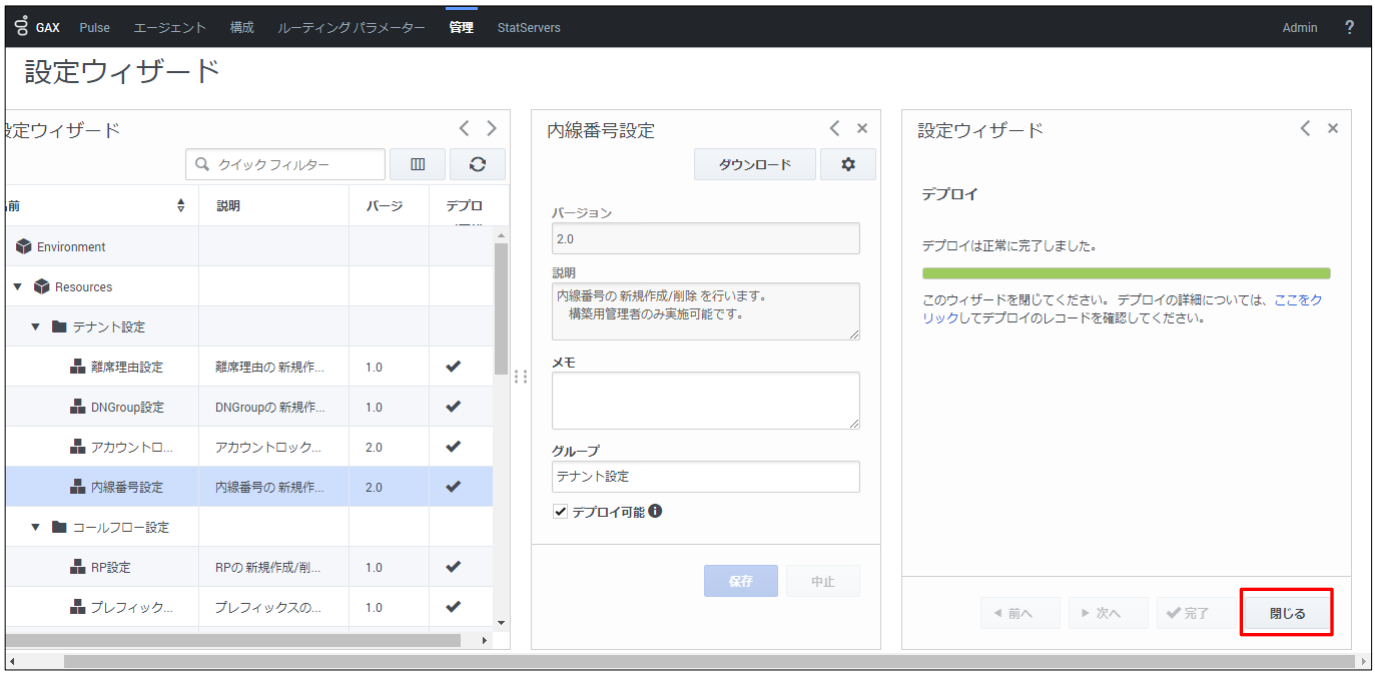
(6) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

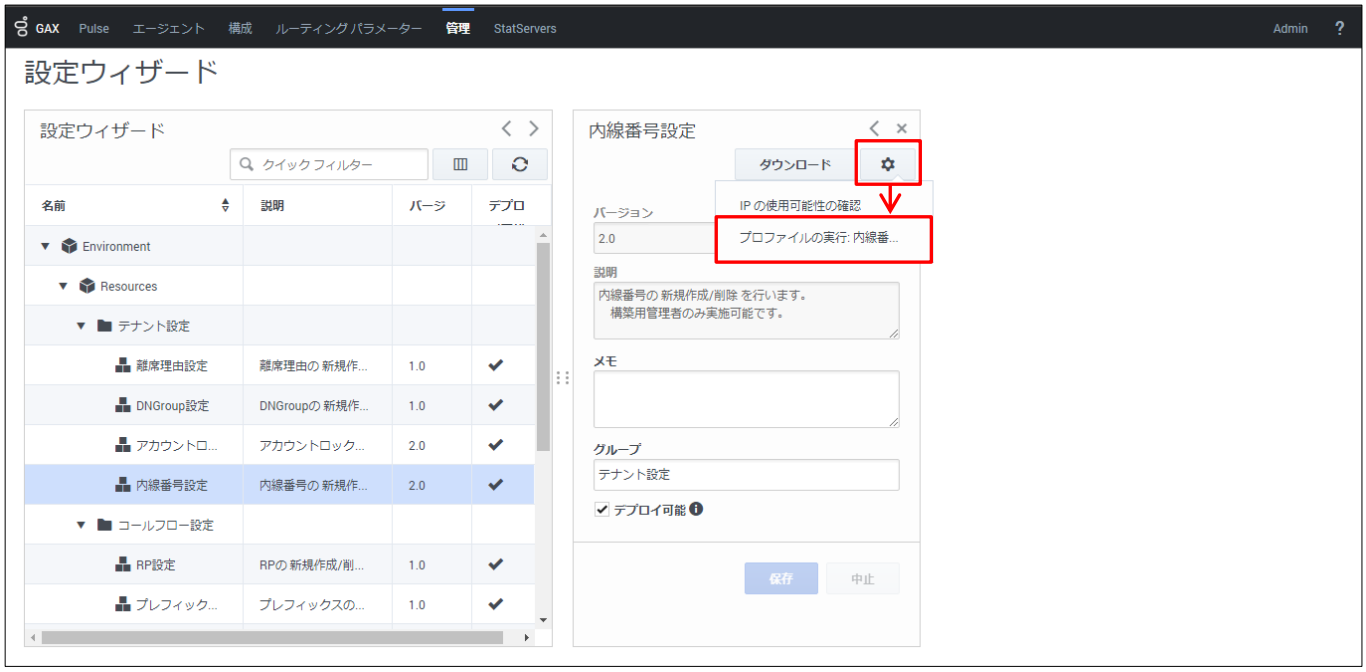
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

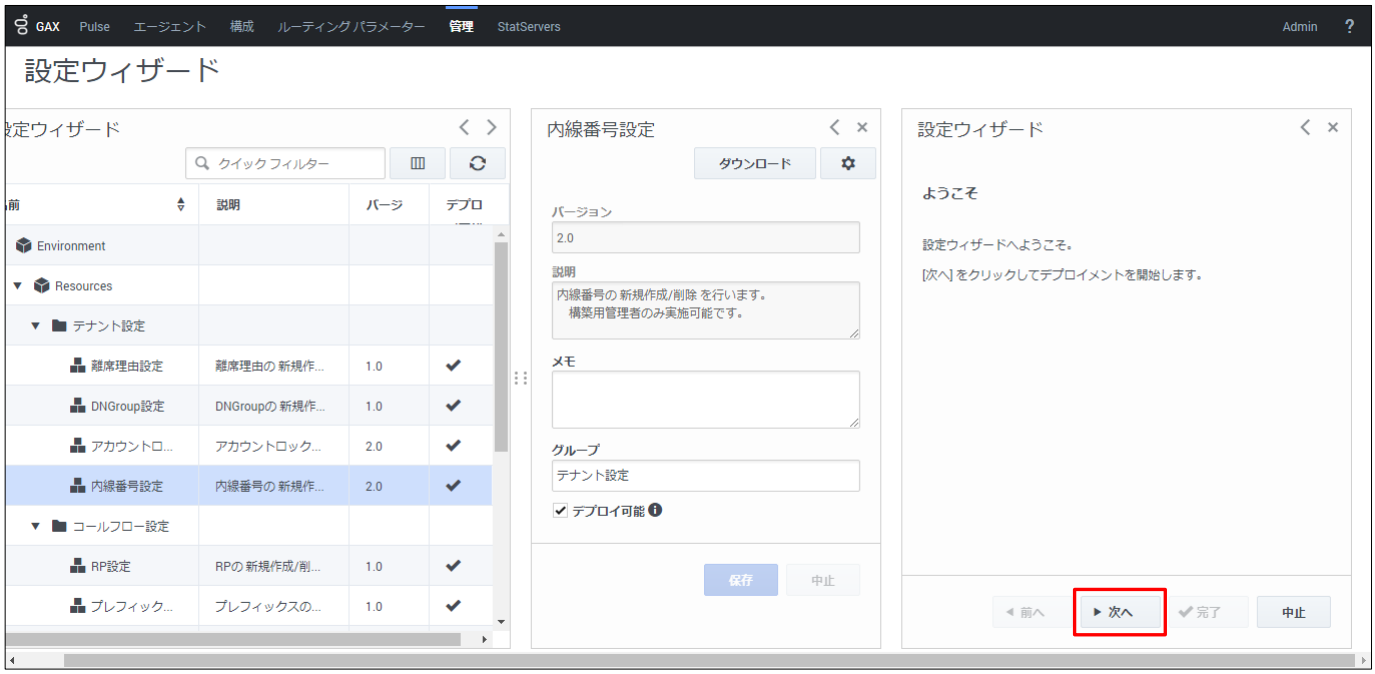


1.6.4.3.5 内線番号のオプション設定

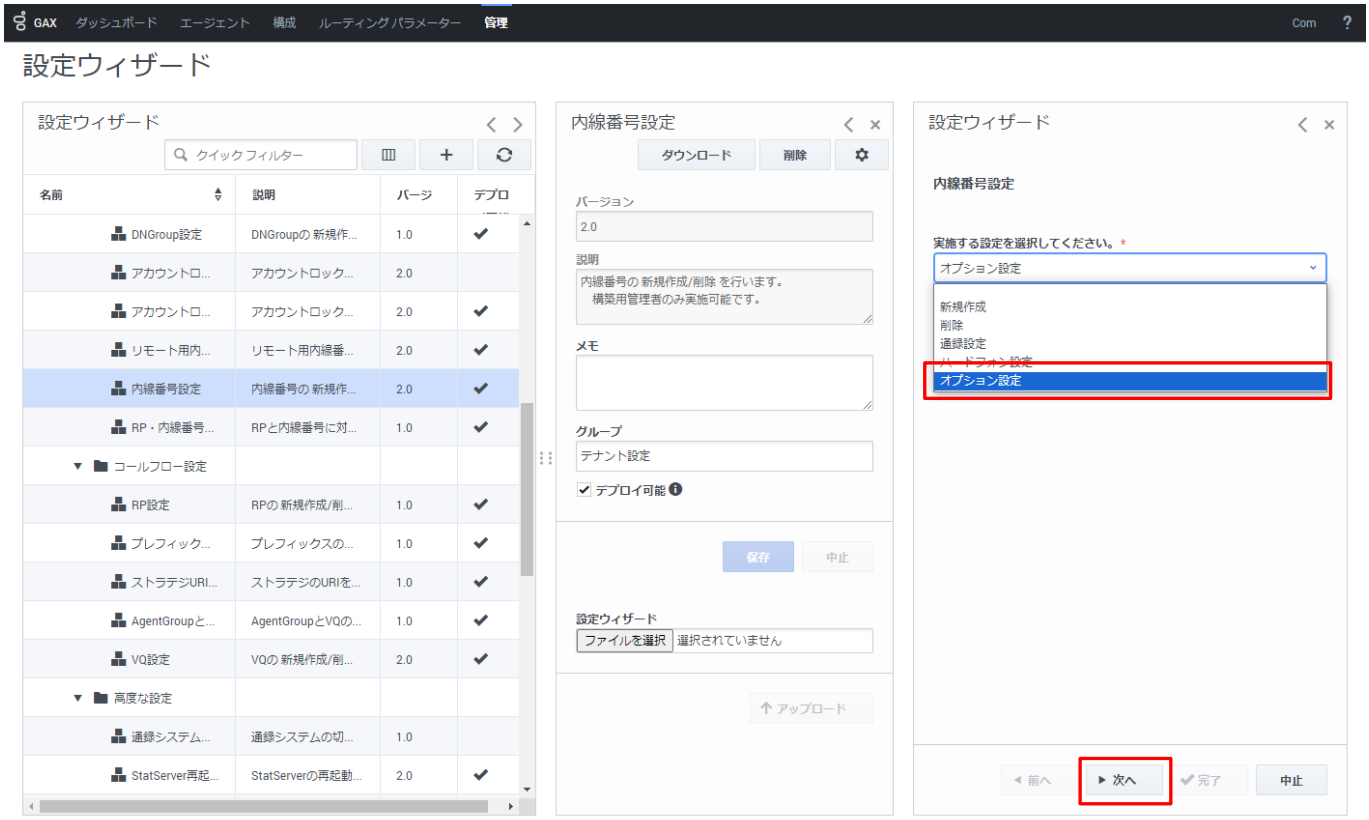
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。



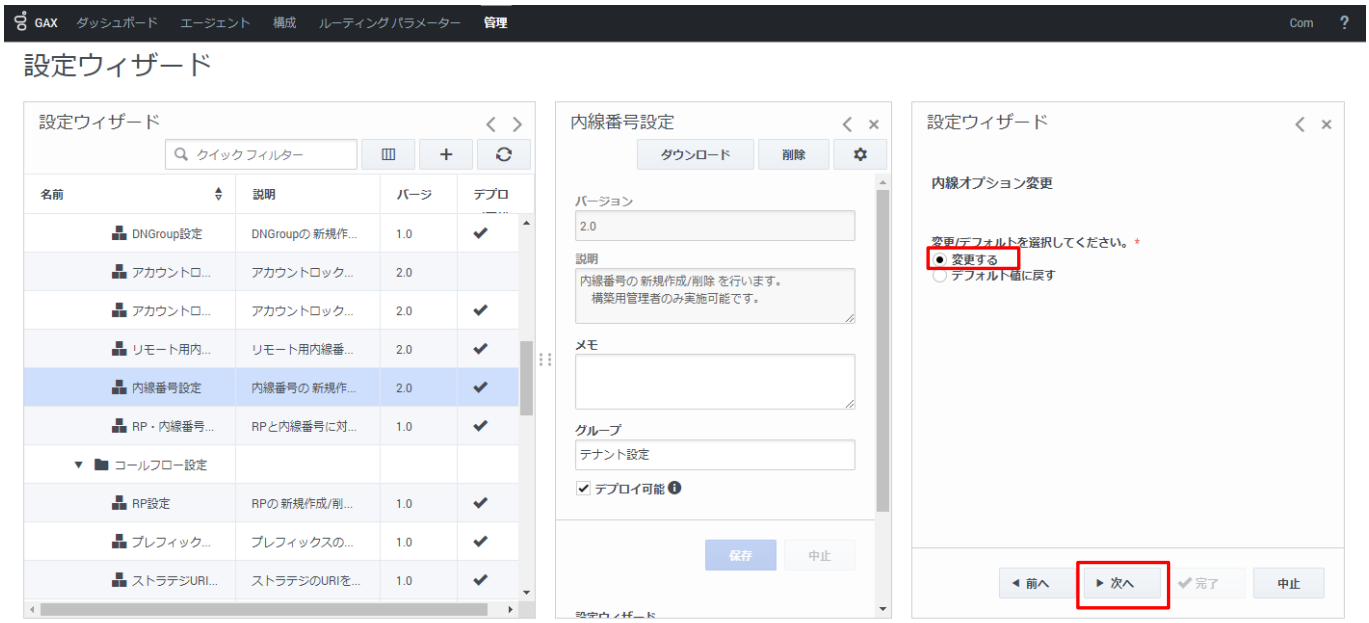
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



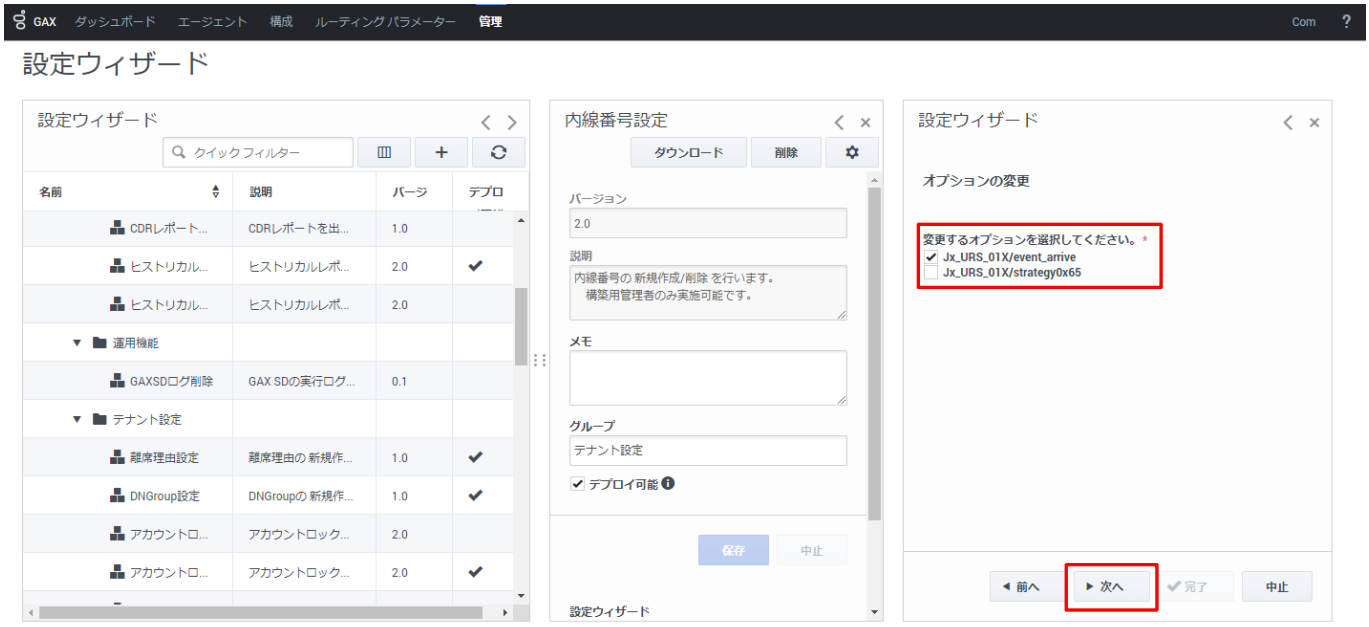
(3) 内線番号設定画面が表示されます。[オプション設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



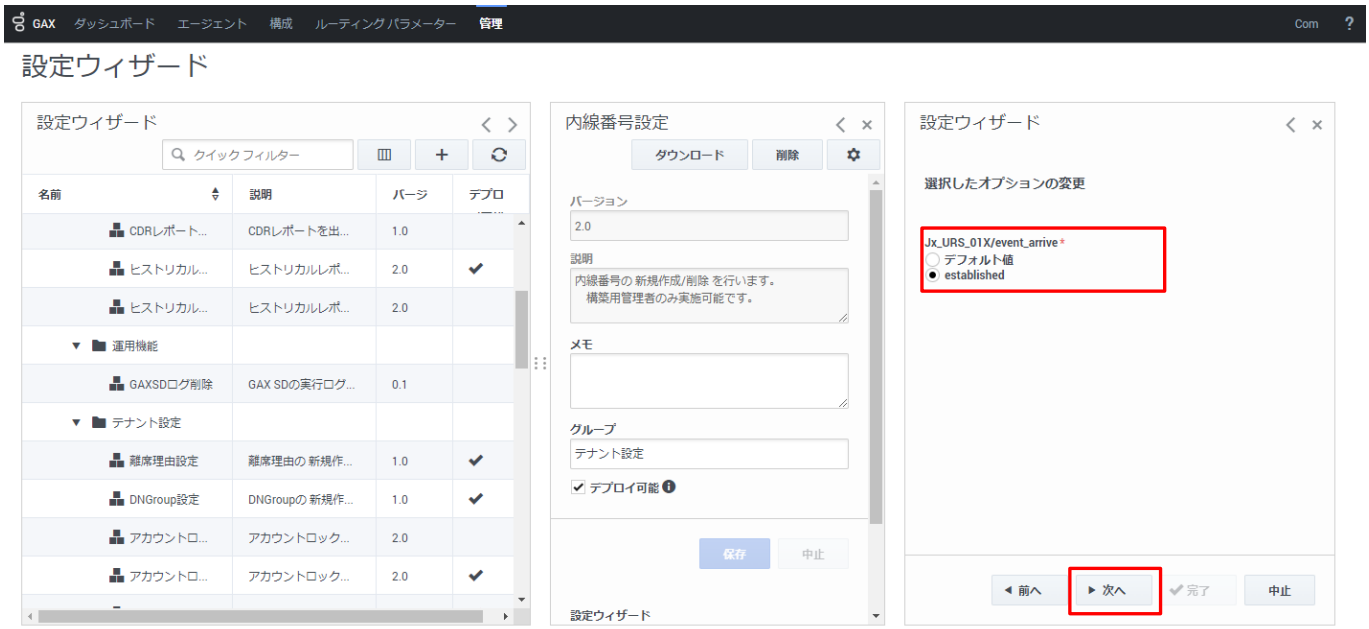
(4) 内線オプション変更画面が表示されます。[変更する]を選択し、[次へ]をクリックします。



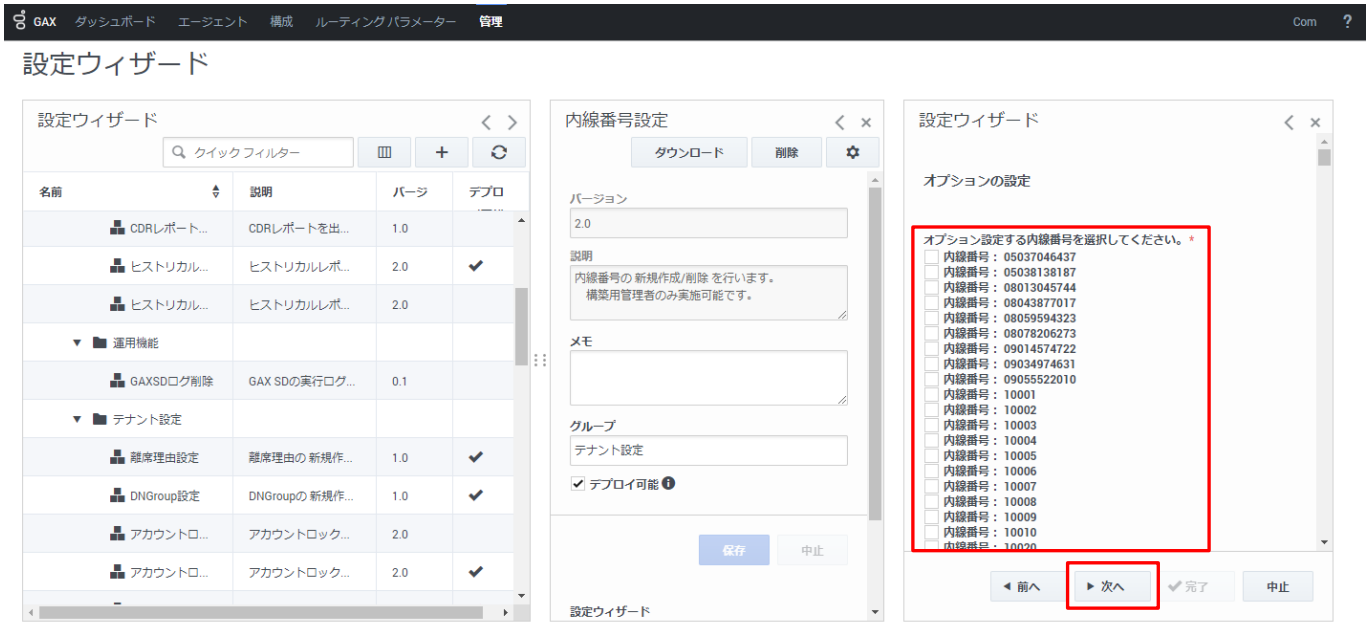
(5) オプションの変更画面が表示されます。変更するオプションを選択し、[次へ]をクリックします。



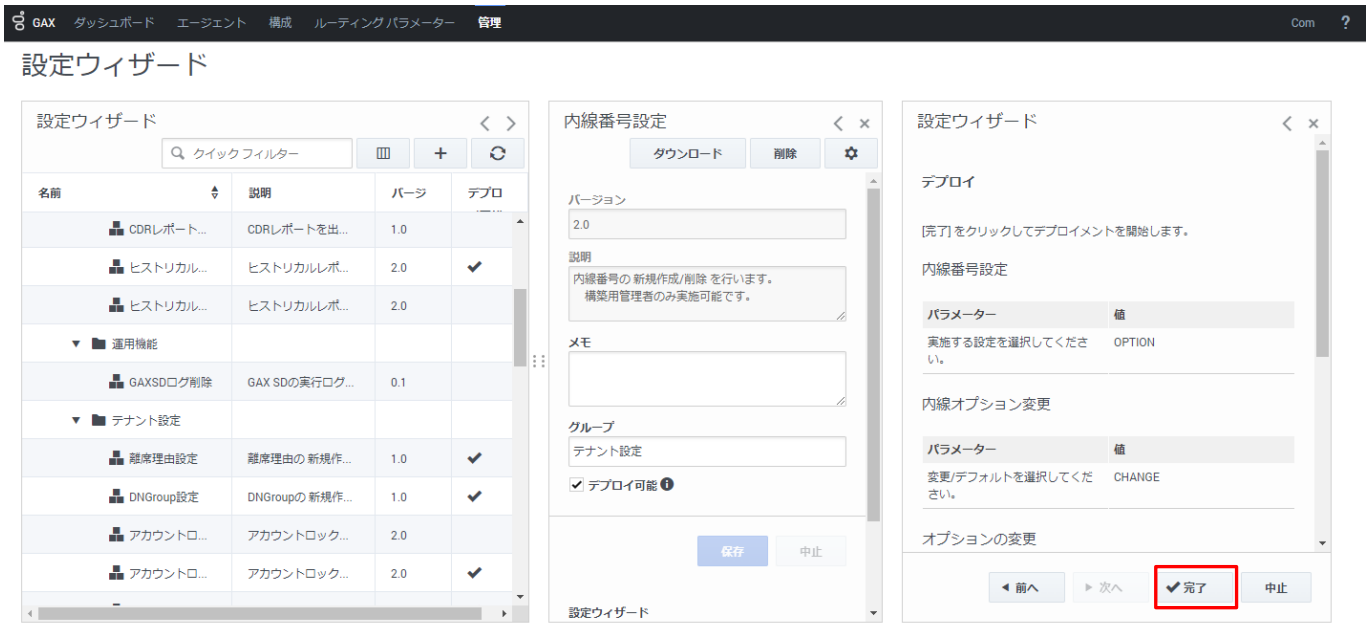
(6) 選択したオプションの変更画面が表示されます。変更する値を選択し、[次へ]をクリックします。



(7) オプションの設定画面が表示されます。オプションを設定する内線番号を選択し、[次へ]をクリックします。

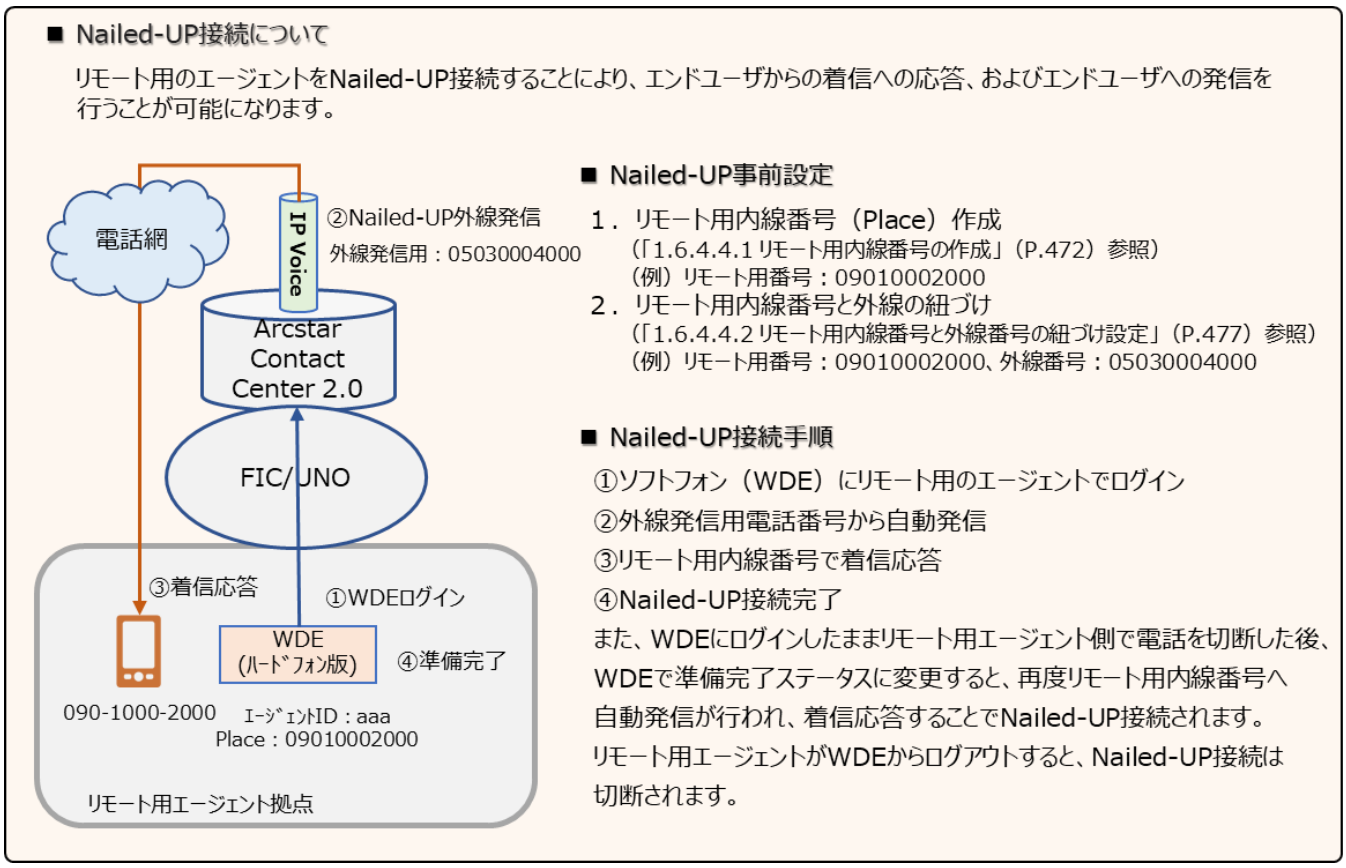


(8) デプロイ画面が表示されます。 [完了]をクリックします。



1.6.4.4　リモート用内線番号設定

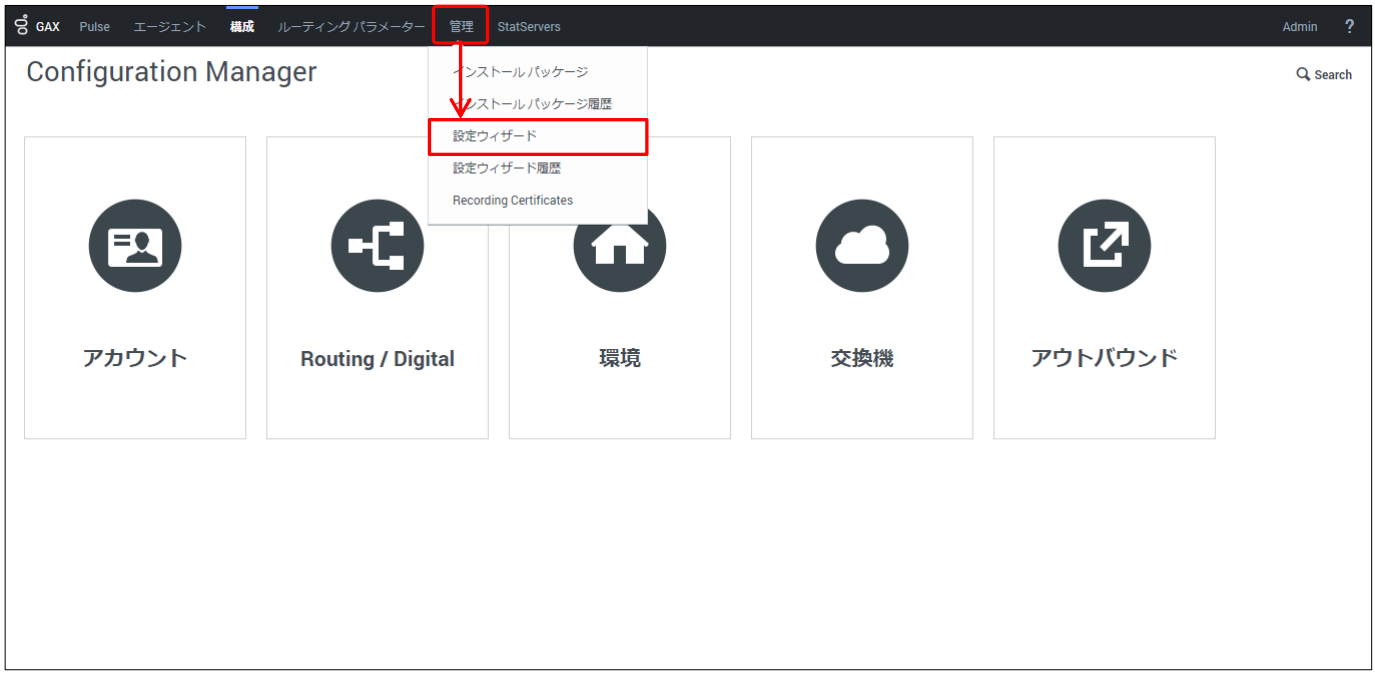
Nailed-UP 接続で利用するリモート用内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化を設定する機能です。Nailed-UP 接続は、WDE の音声通話を電話網経由で固定電話/携帯電話を利用して行うための接続です。リモート用内線番号の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。



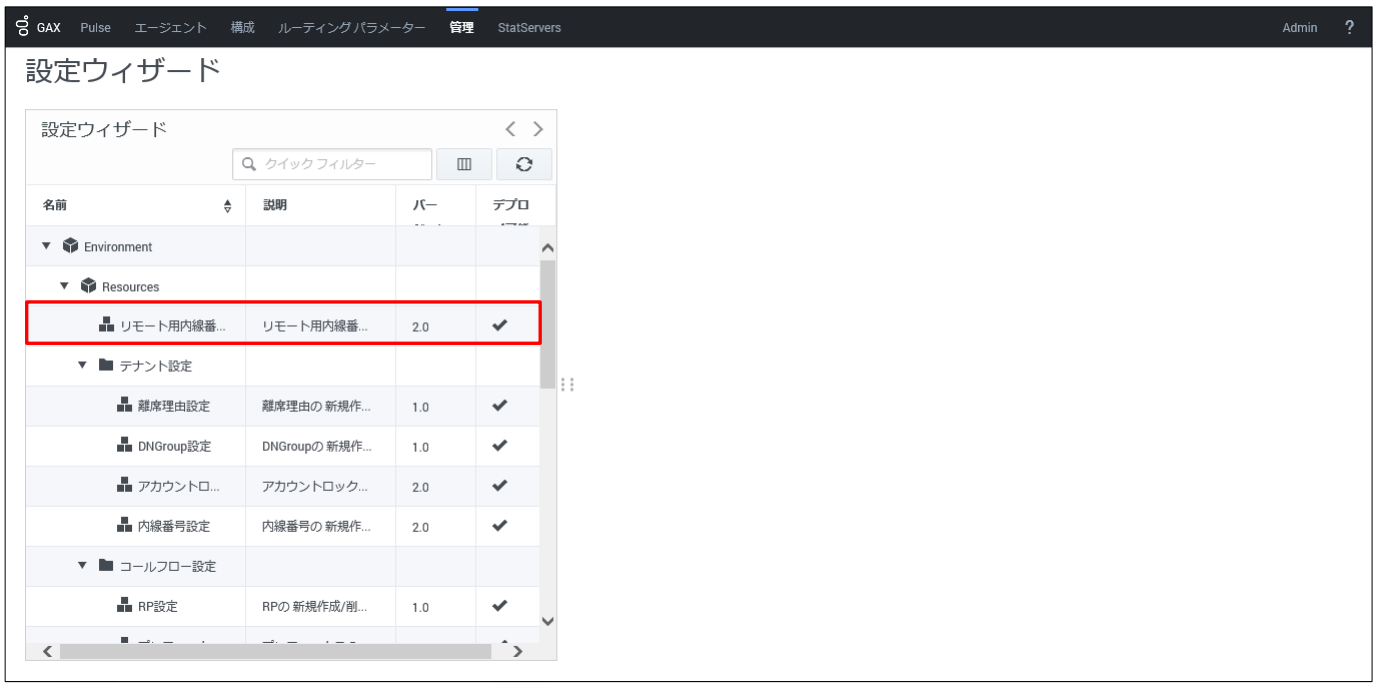
リモート用内線番号の作成について

- 作成したリモート用内線番号を電話の発着信の条件に利用するためには、コール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。
- コール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。

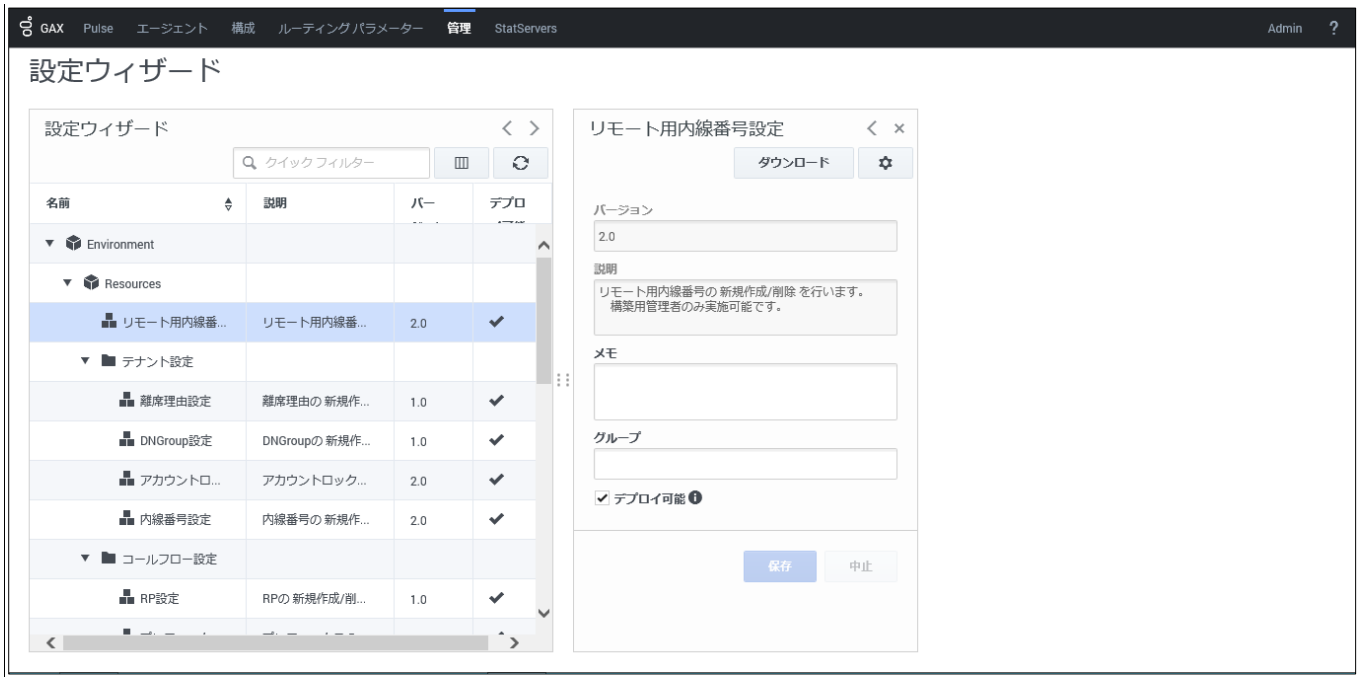
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [リモート用内線番号設定]を選択します。

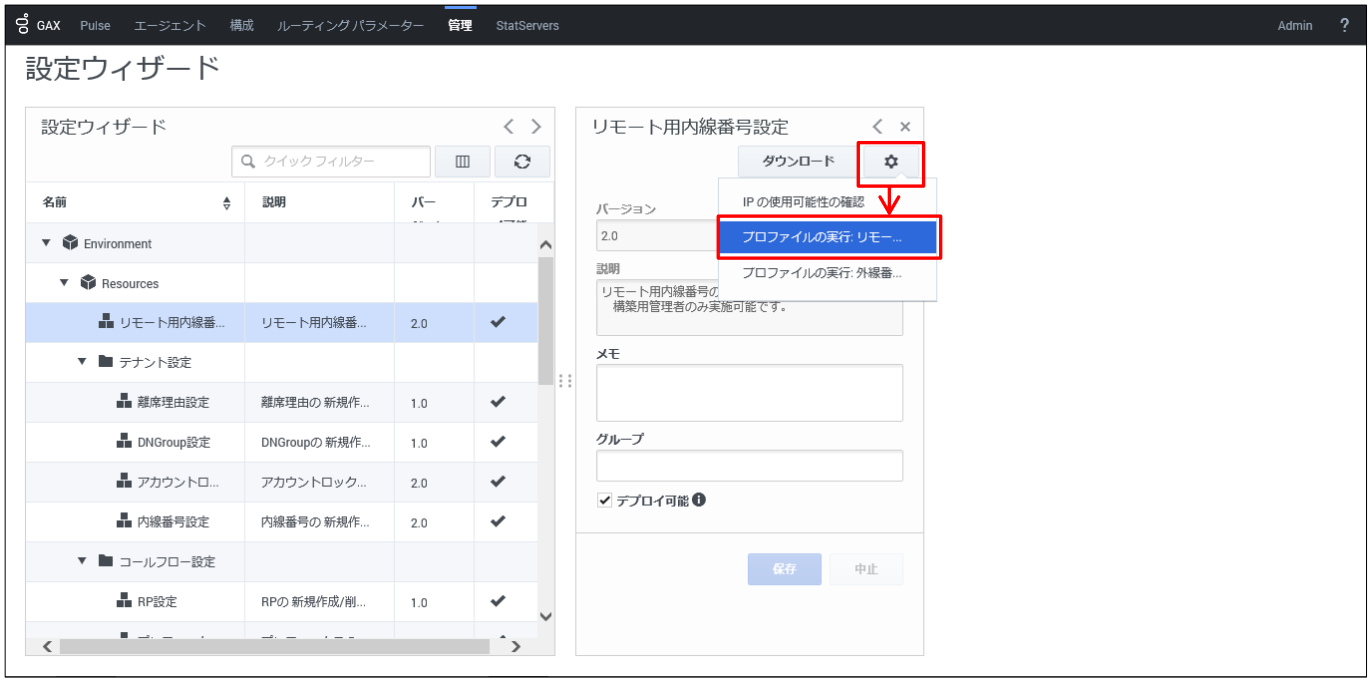


(3) [リモート用内線番号設定]の画面が展開されます。リモート用内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化/外線番号との紐づけは全てこの画面から設定します。



1.6.4.4.1　リモート用内線番号の作成

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



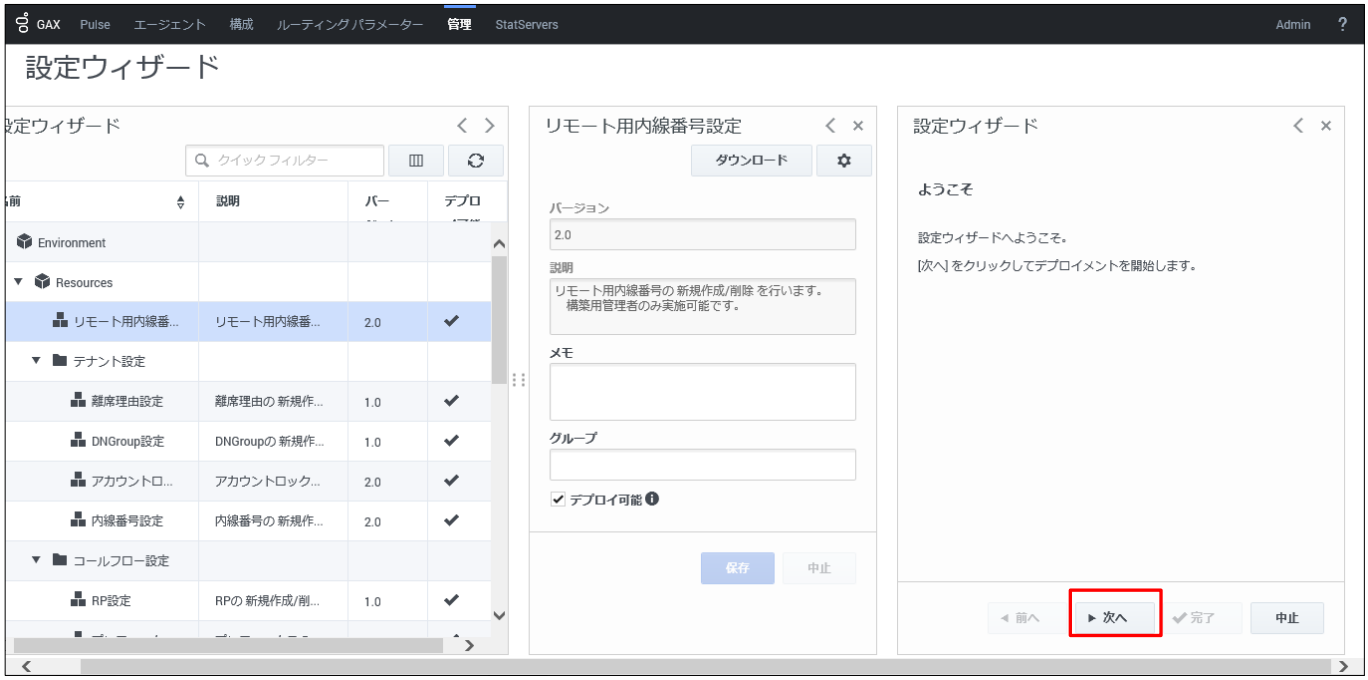
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

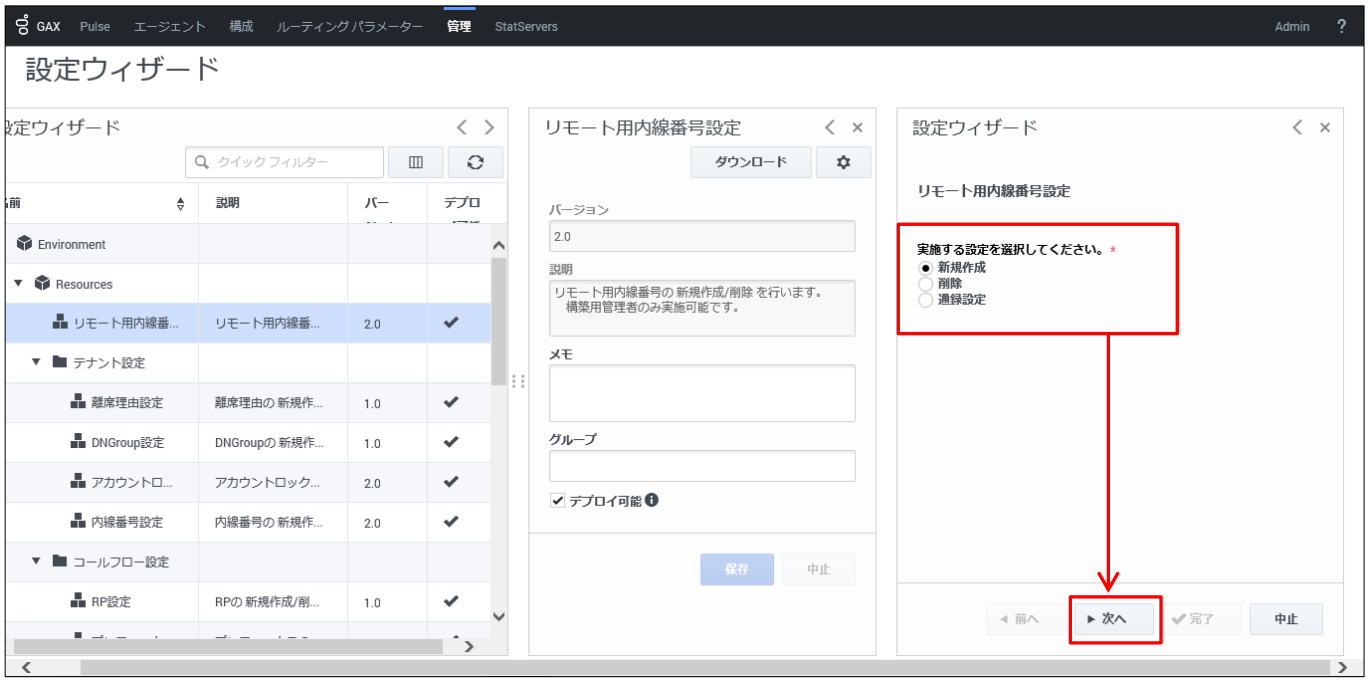
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

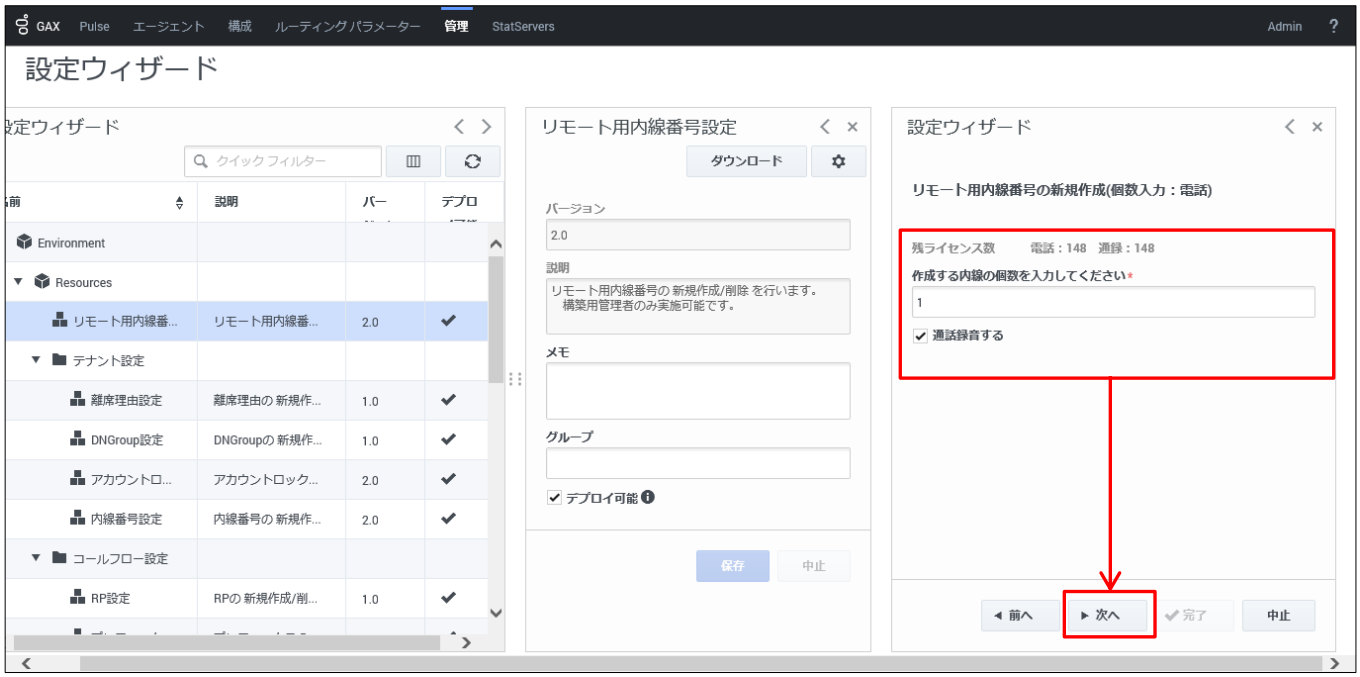
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) リモート用内線番号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。



(4) リモート用内線番号の作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、通話録音機能の有効化・無効化を選択して、[次へ]をクリックします。画面は作成個数に「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。

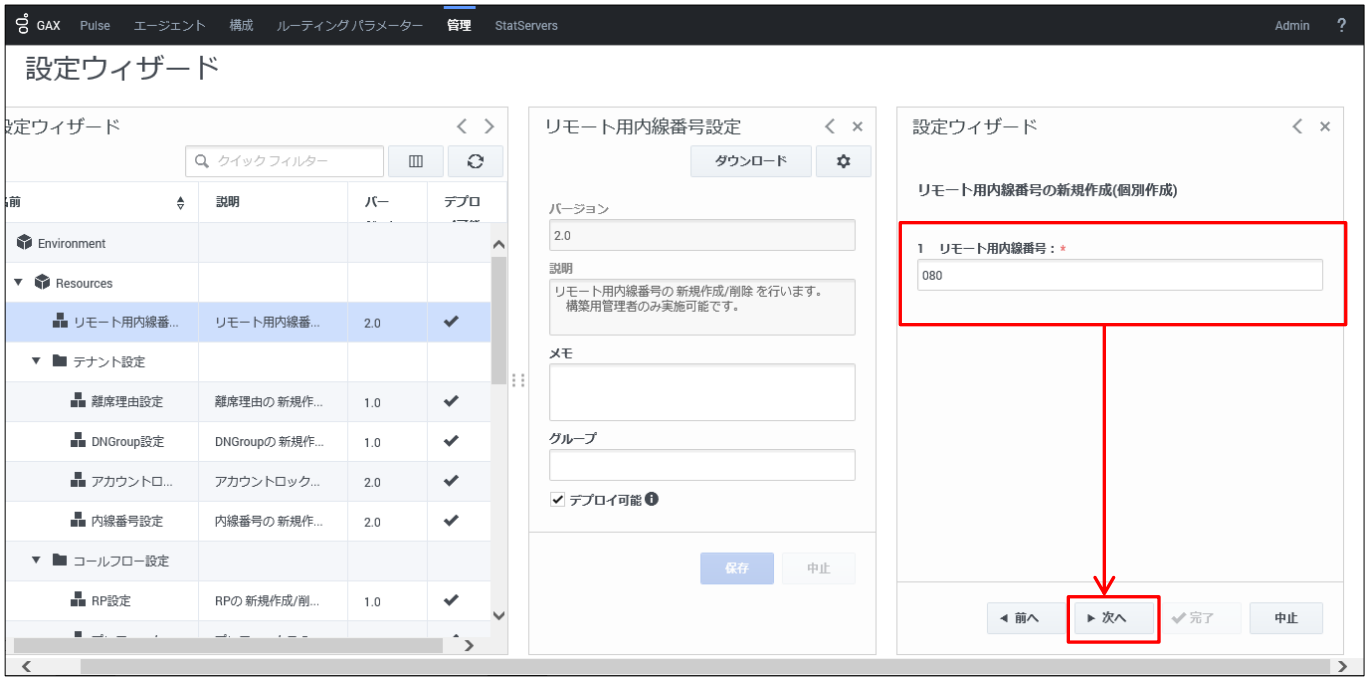


フィールド名	必須	入力値	備考
作成する Extension 個数を入力して下さい	●	リモート用内線番号の作成個数	• 半角数字が利用可能
通話録音する	●	作成するリモート用内線番号を通話録音対象とする場合はチェックを入れる	• 通話録音オプションを契約している場合のみ

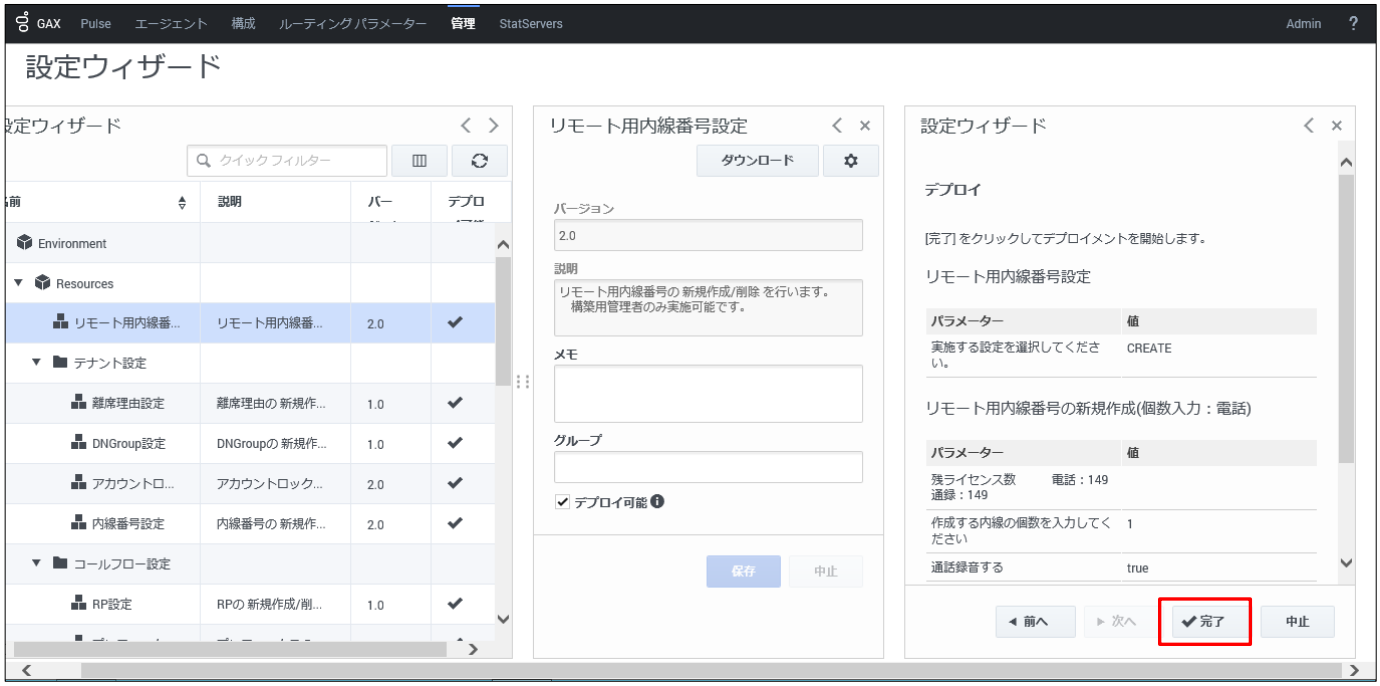
設定可能上限について

- リモート用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リモート用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。
- 作成可能なリモート用内線番号数/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。

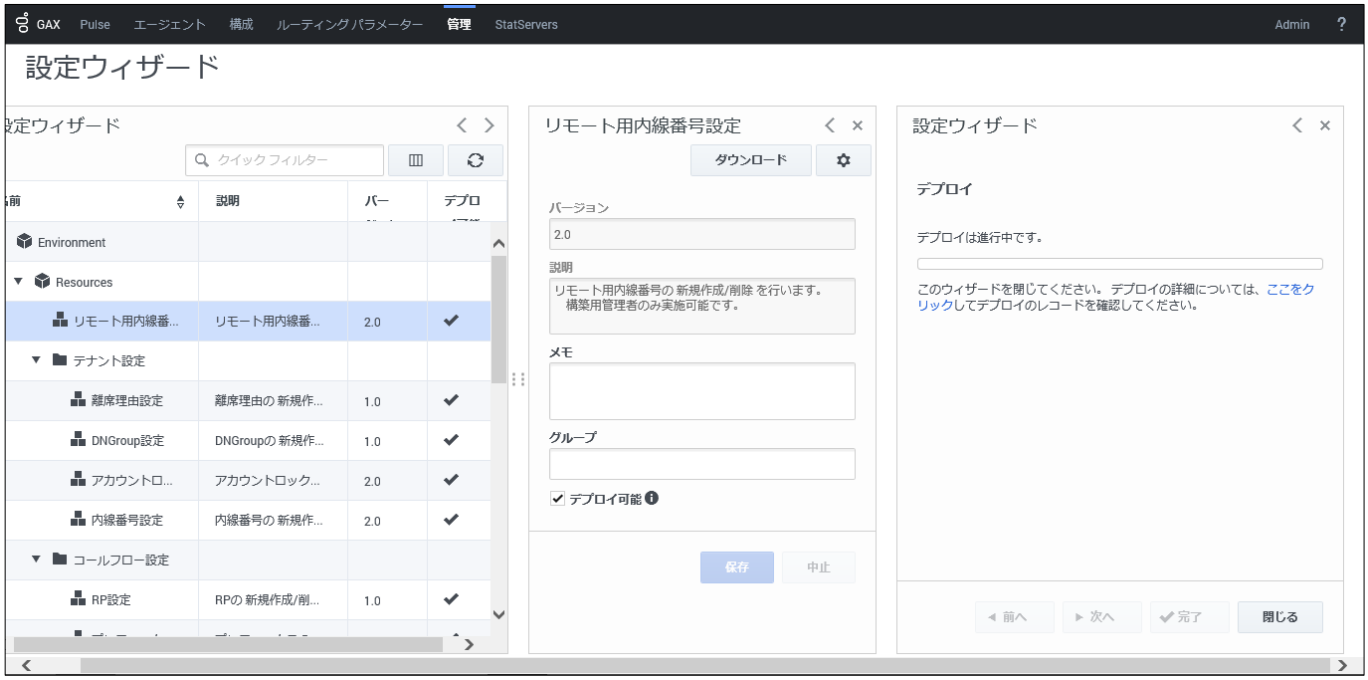
(5) 新規作成するリモート用内線番号（リモートで利用する固定電話/携帯電話と同じ番号）を入力し、[次へ]をクリックします。



(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。



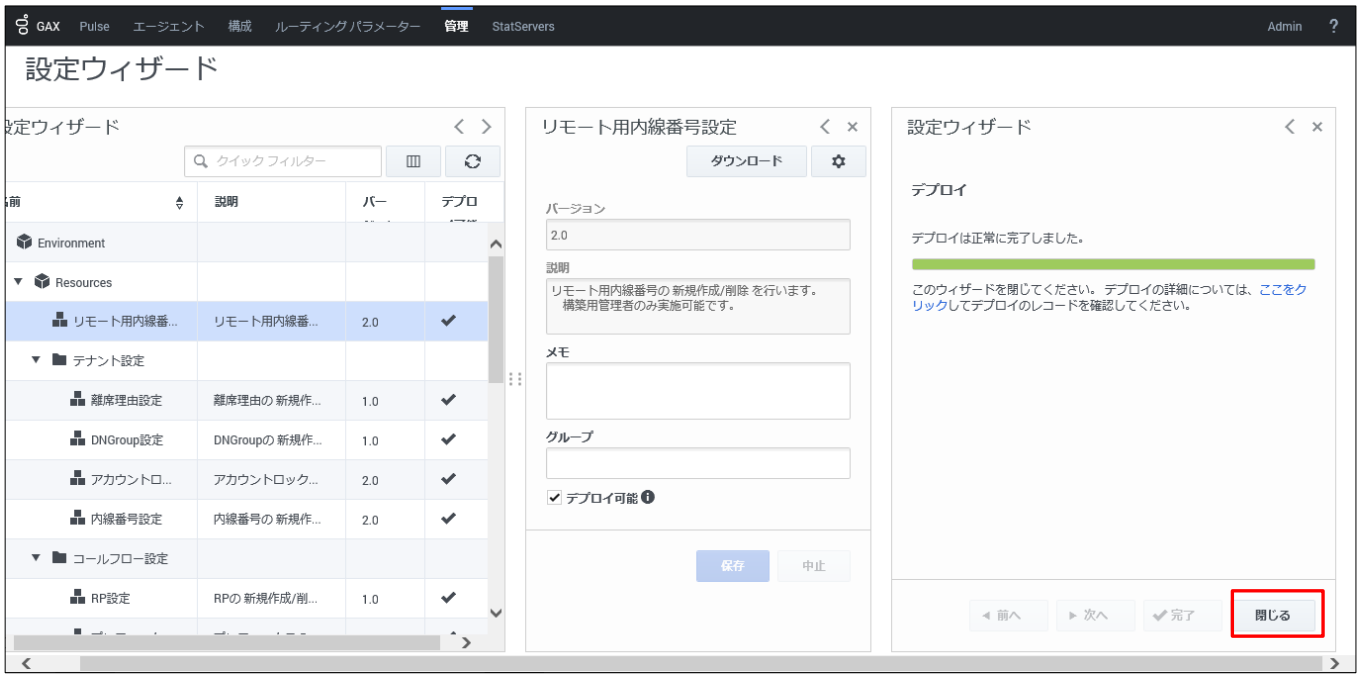
(7) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

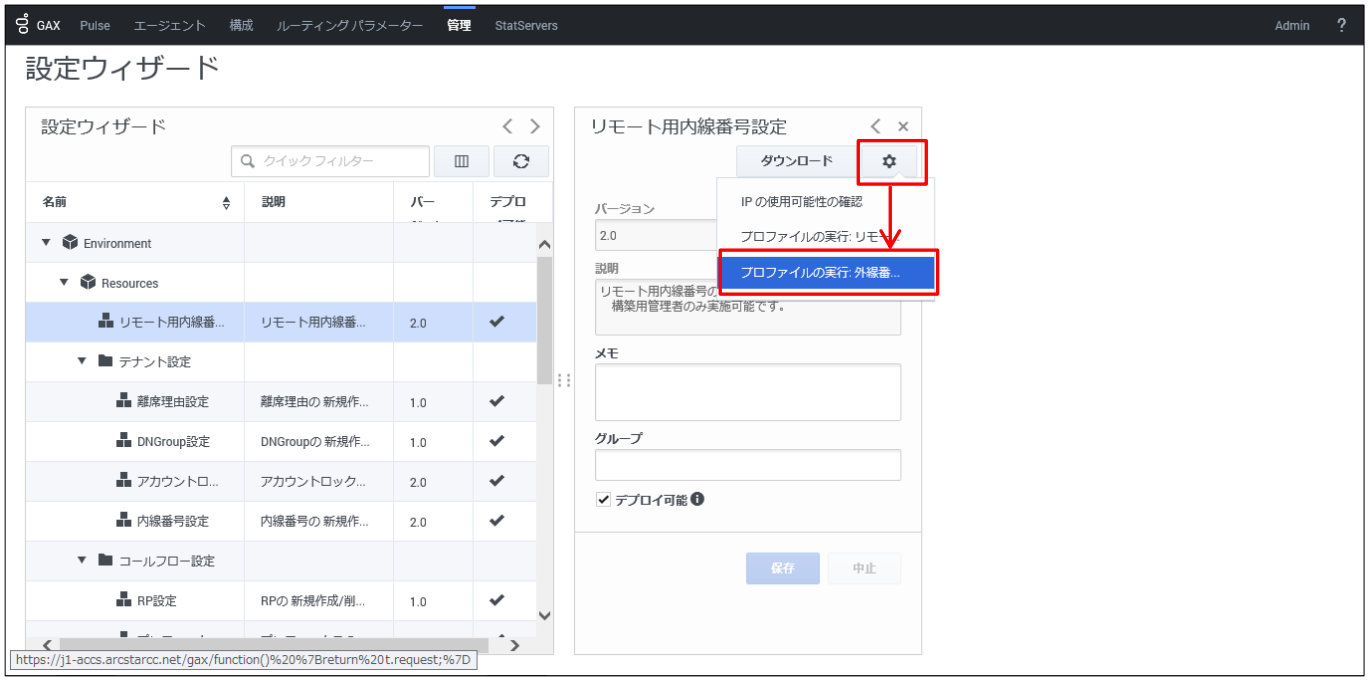
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

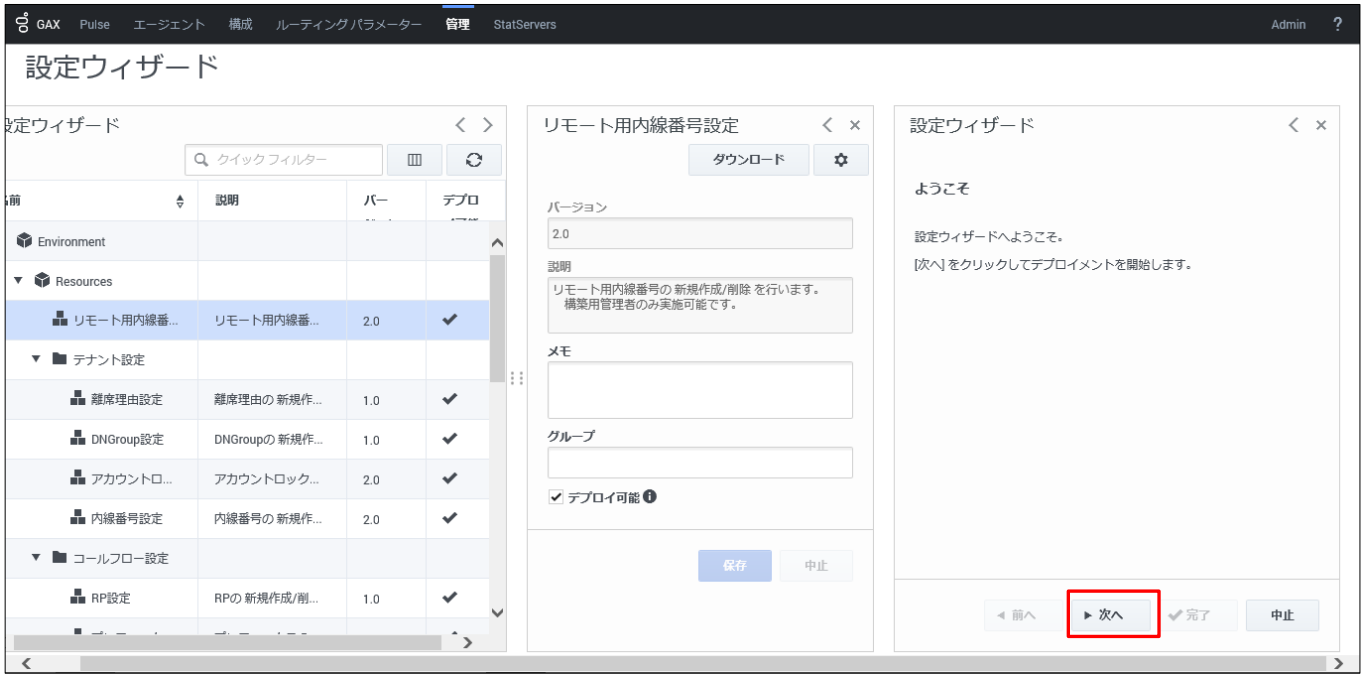


1.6.4.4.2　リモート用内線番号と外線番号の紐づけ設定

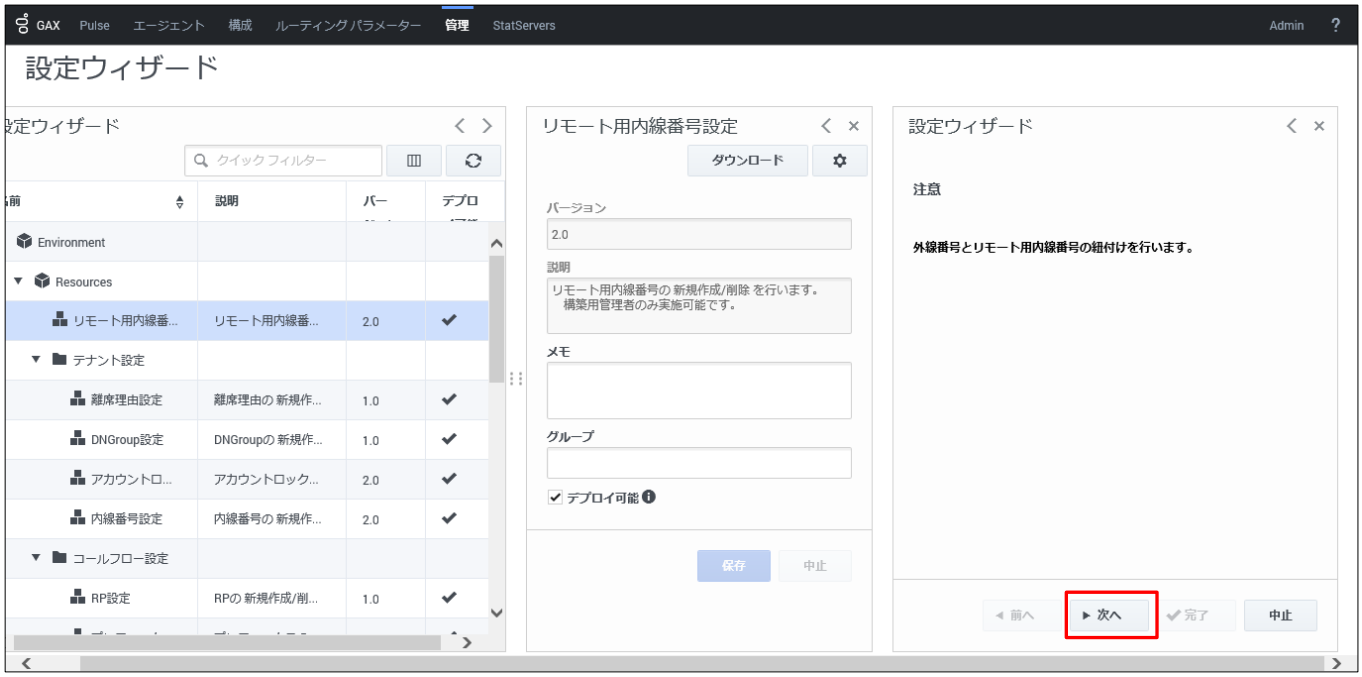
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:外線番号との紐づけ]を選択します。



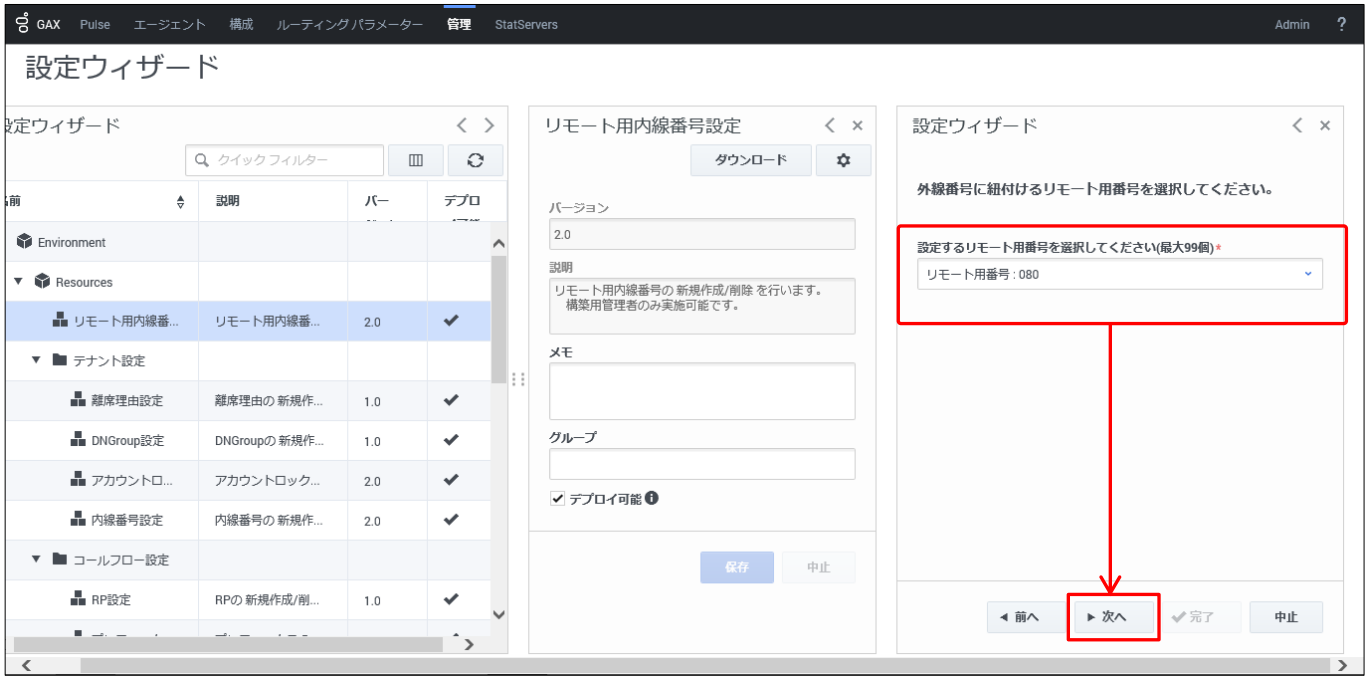
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



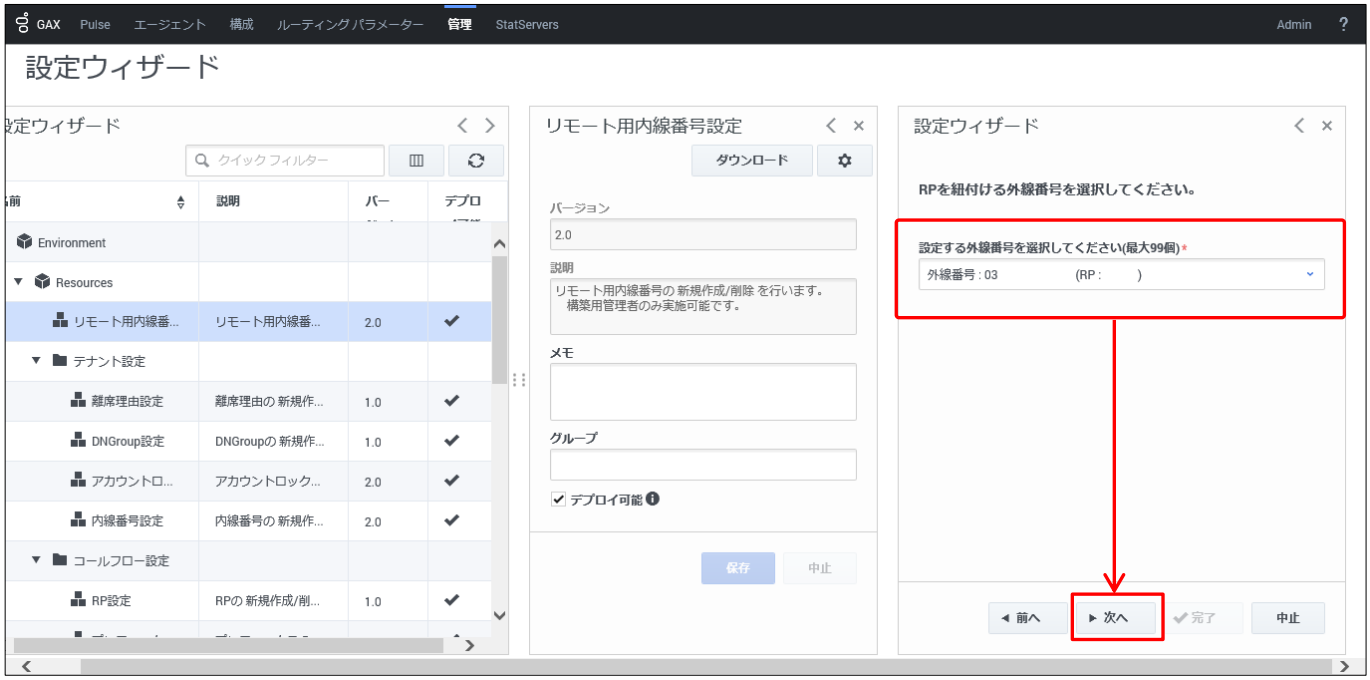
(3) 外線番号とリモート用内線番号の紐づけ設定画面の注意画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



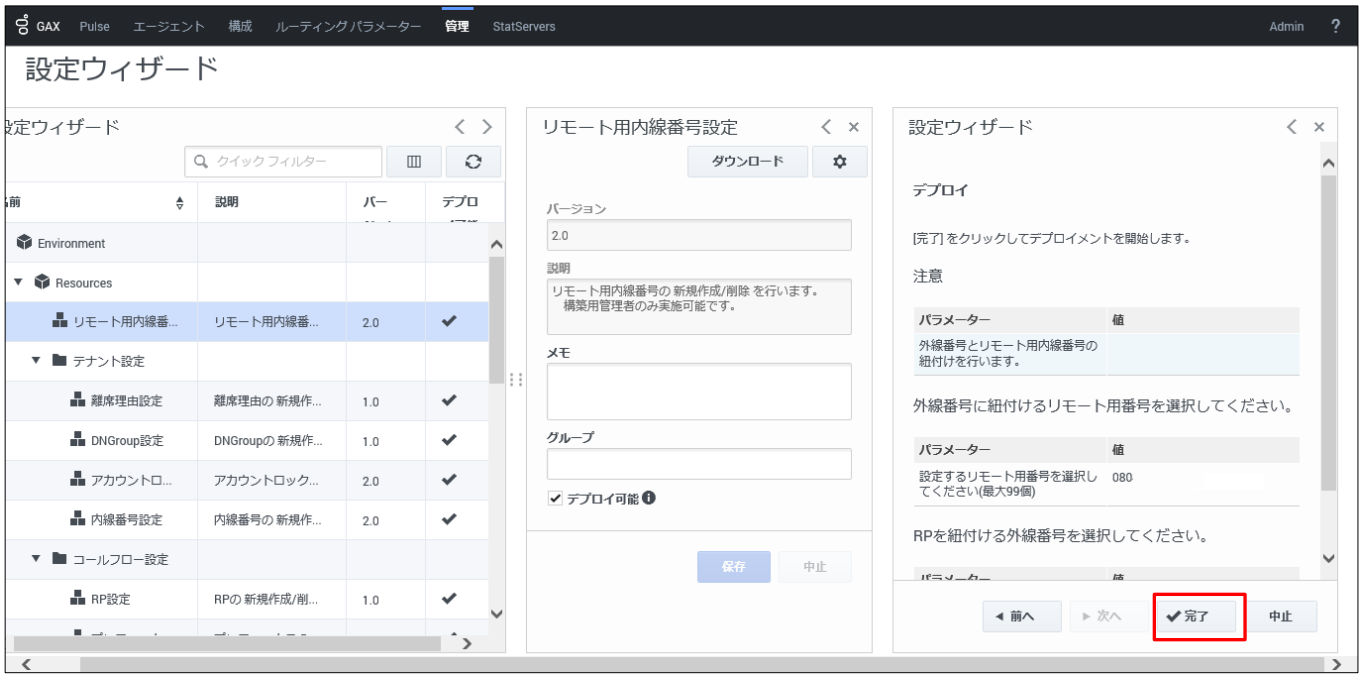
(4) 外線番号に紐づけるリモート用内線番号を選択し、[次へ]をクリックします。



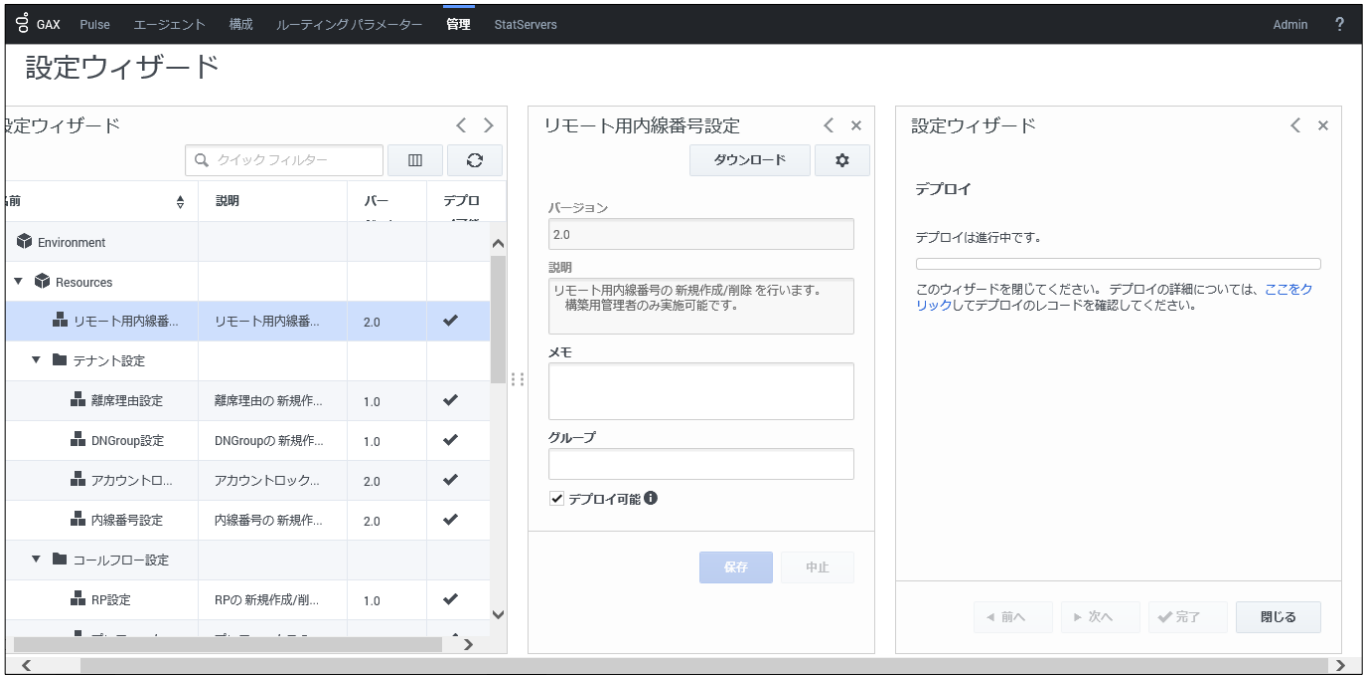
(5) 設定する外線番号を選択し、[次へ]をクリックします。



(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。



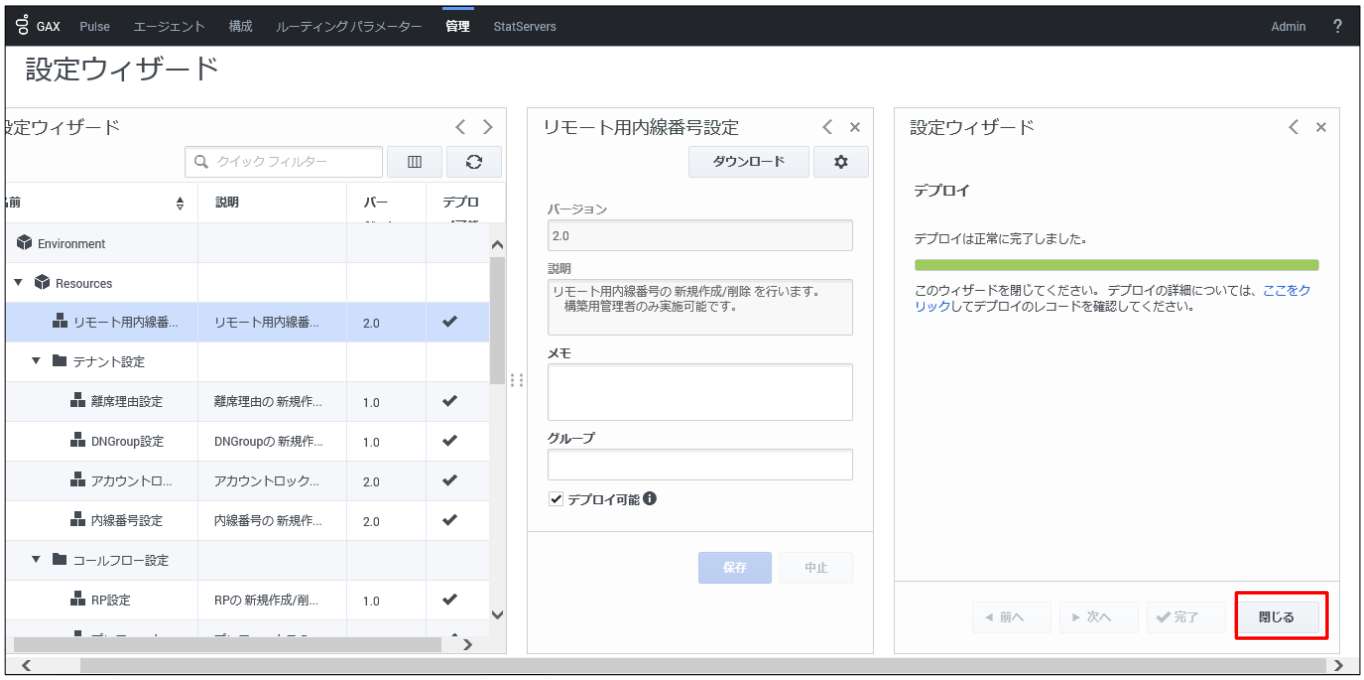
(7) 設定が開始されます。



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。



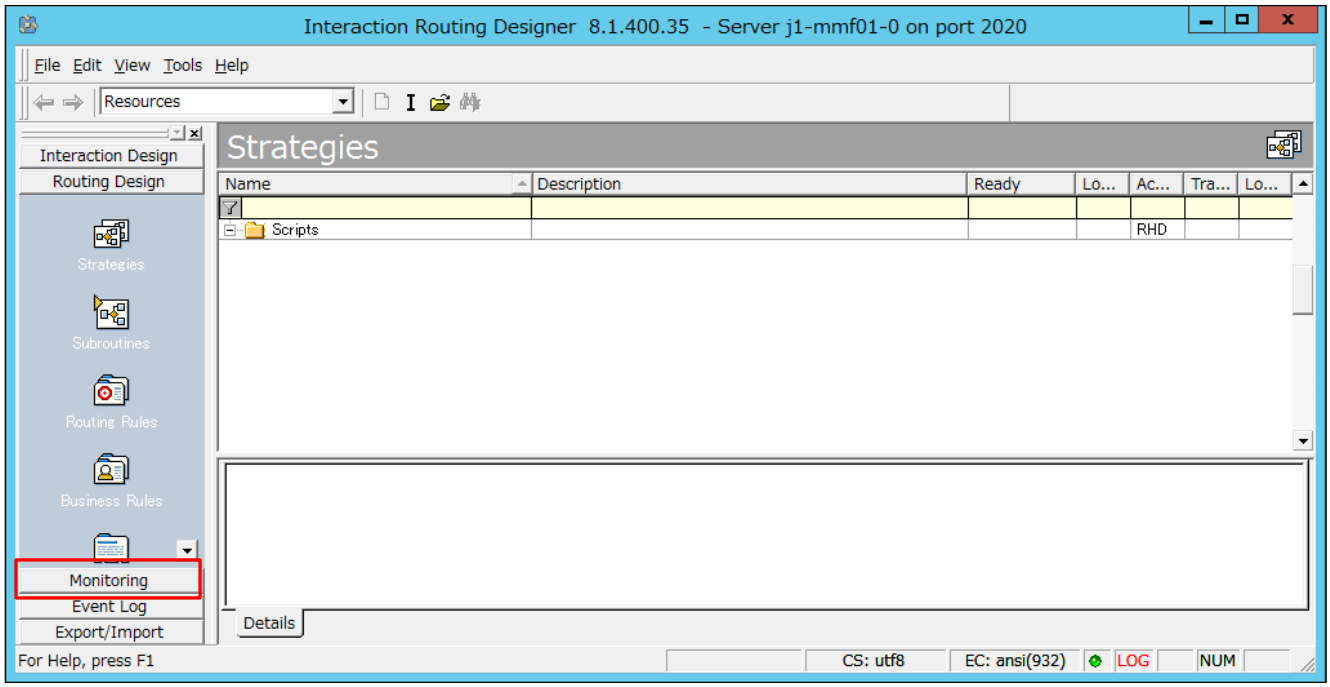
1.6.4.4.3　リモート用のストラテジ設定

ストラテジと外線番号との紐づけを設定する機能です。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。

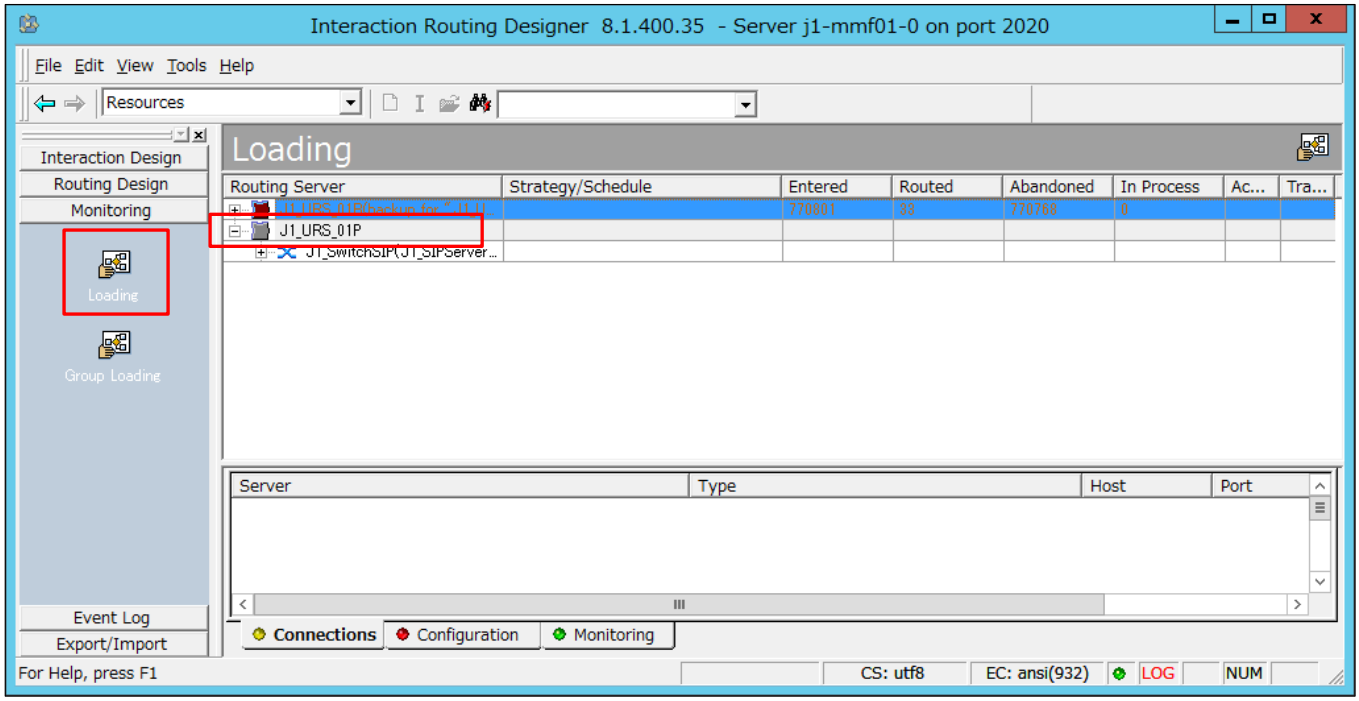
ストラテジ設定について

- 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。

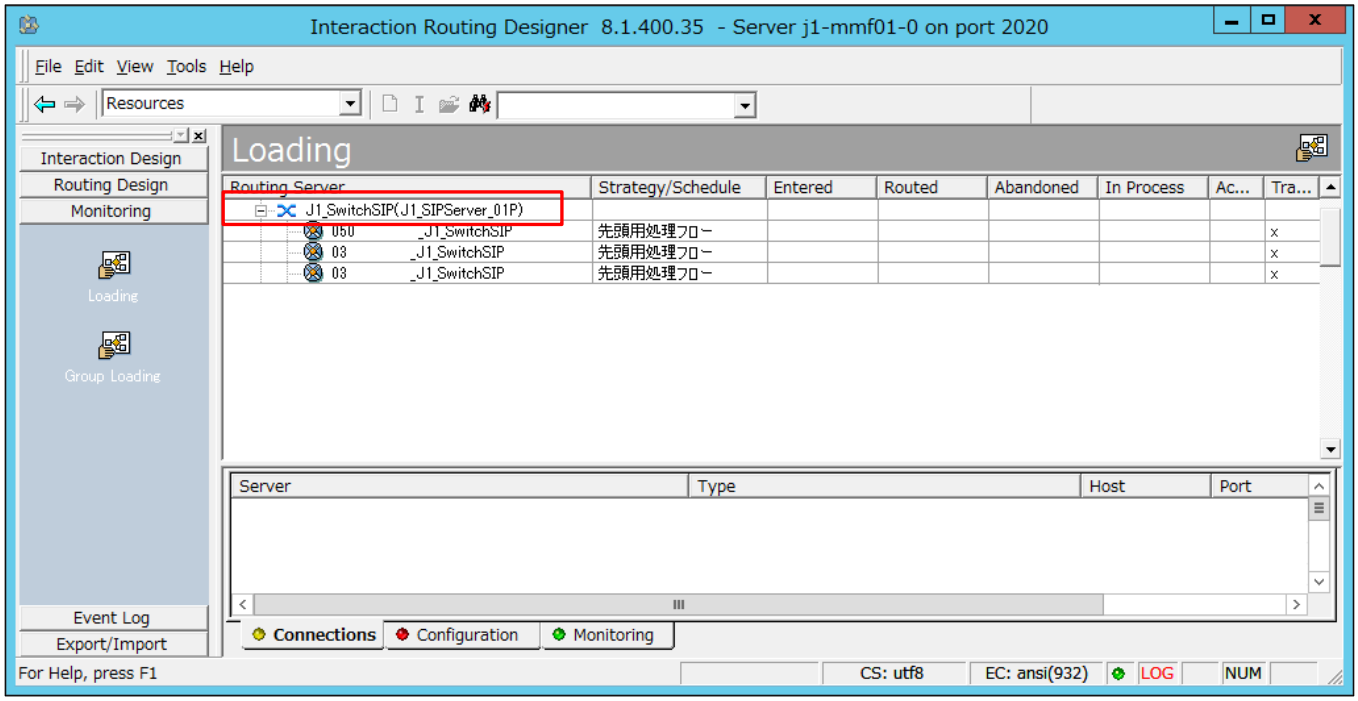
(1) [Interaction Routing Designer]へログイン後[Monitoring]を選択します。



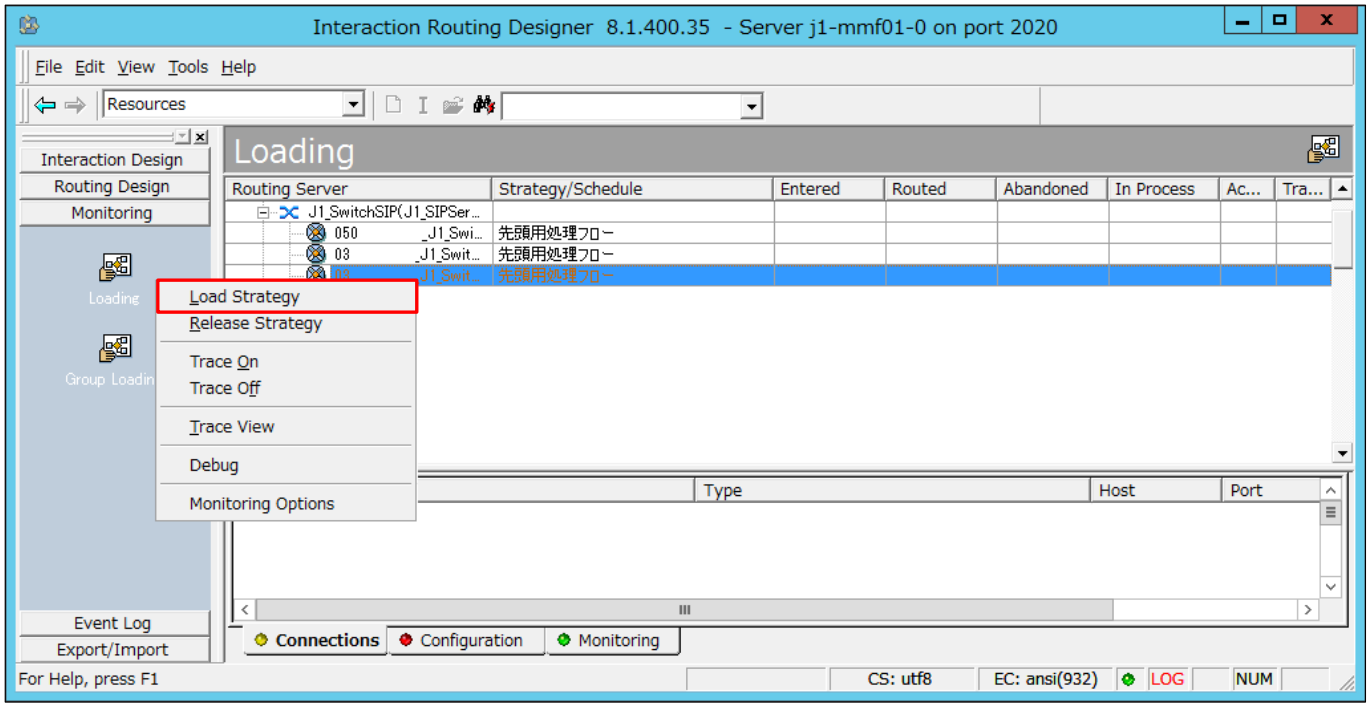
(2) [Loading]から[J1_URS_01P]の「＋」を選択し展開します。



(3) [J1_SwitchSIP(J1_SIPServer_01P)] の「＋」を選択し展開します。



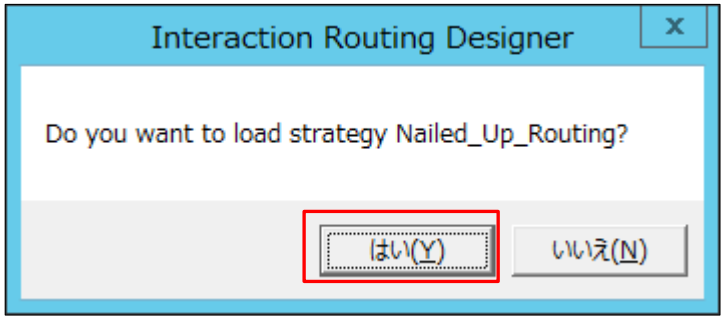
(4) Nailed-UP 接続としてリモート用内線番号と繋げる外線番号を右クリックし[Load strategy]を選択します。



(5) Nailed-UP 用のストラテジを選択します。画面は「Nailed_up_Routing」を選択した場合の例となります。



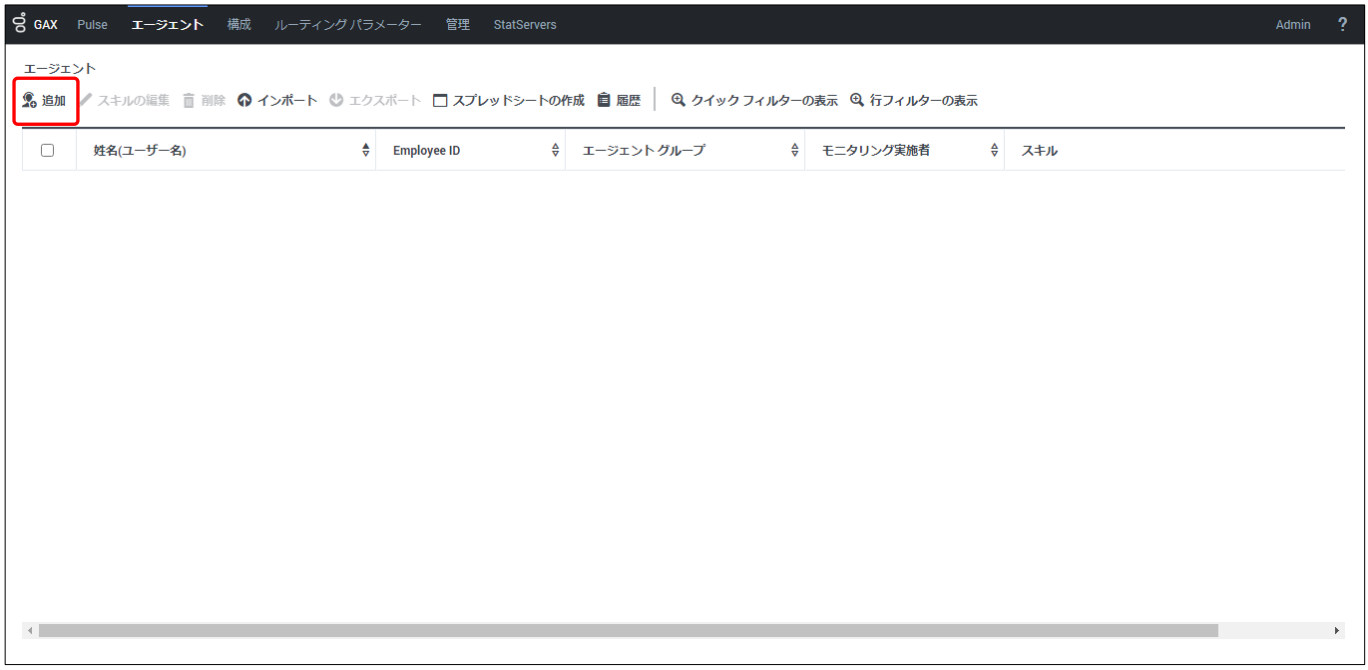
(6) ロードするストラテジに問題なければ[OK]をクリックします。



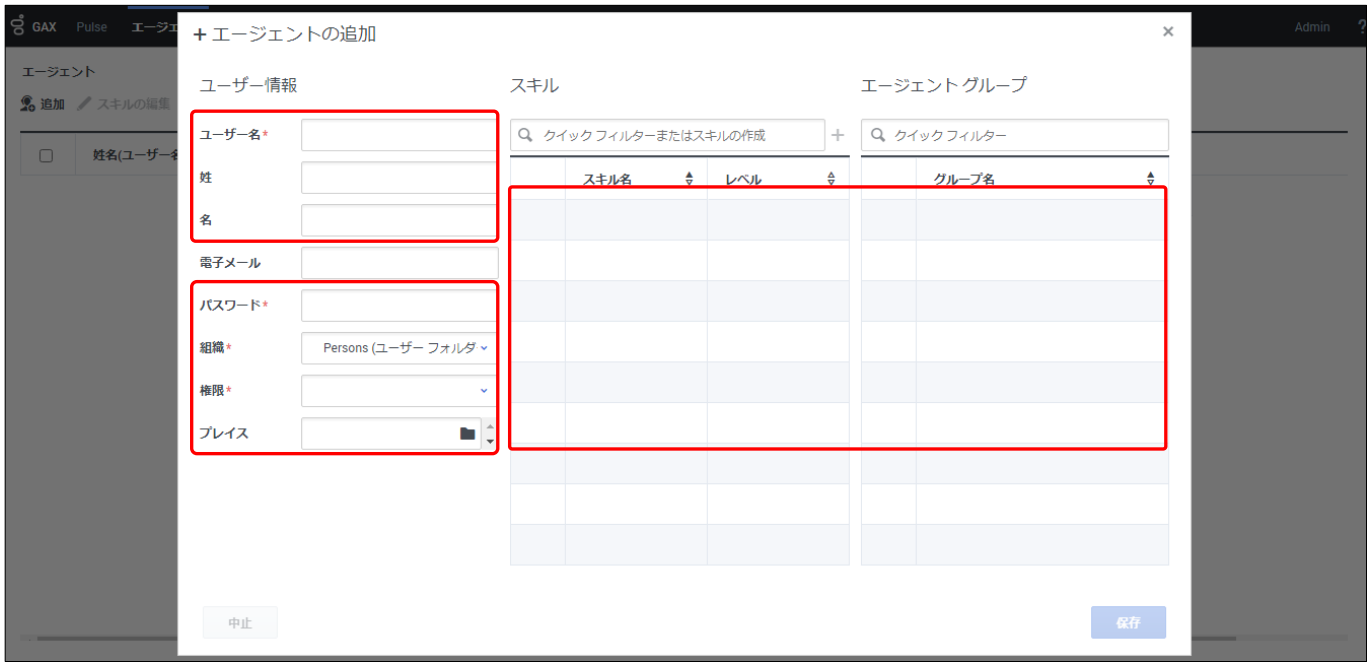
1.6.4.4.4　リモート用のエージェント作成

Arcstar Contact Center 2.0 で利用するエージェントの ID を作成、変更、削除を行う機能です。詳しくは「1.4.3　エージェント設定」（P.169）を参照してください。

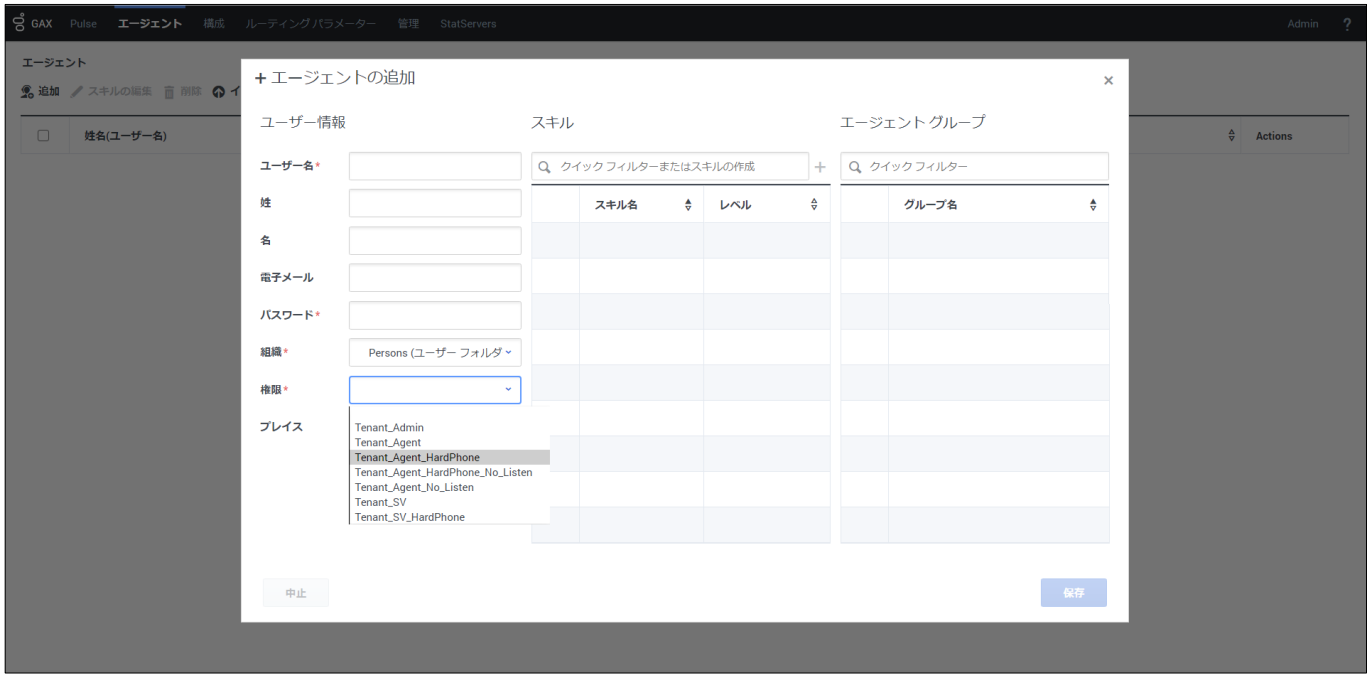
(1) [追加]を選択します。



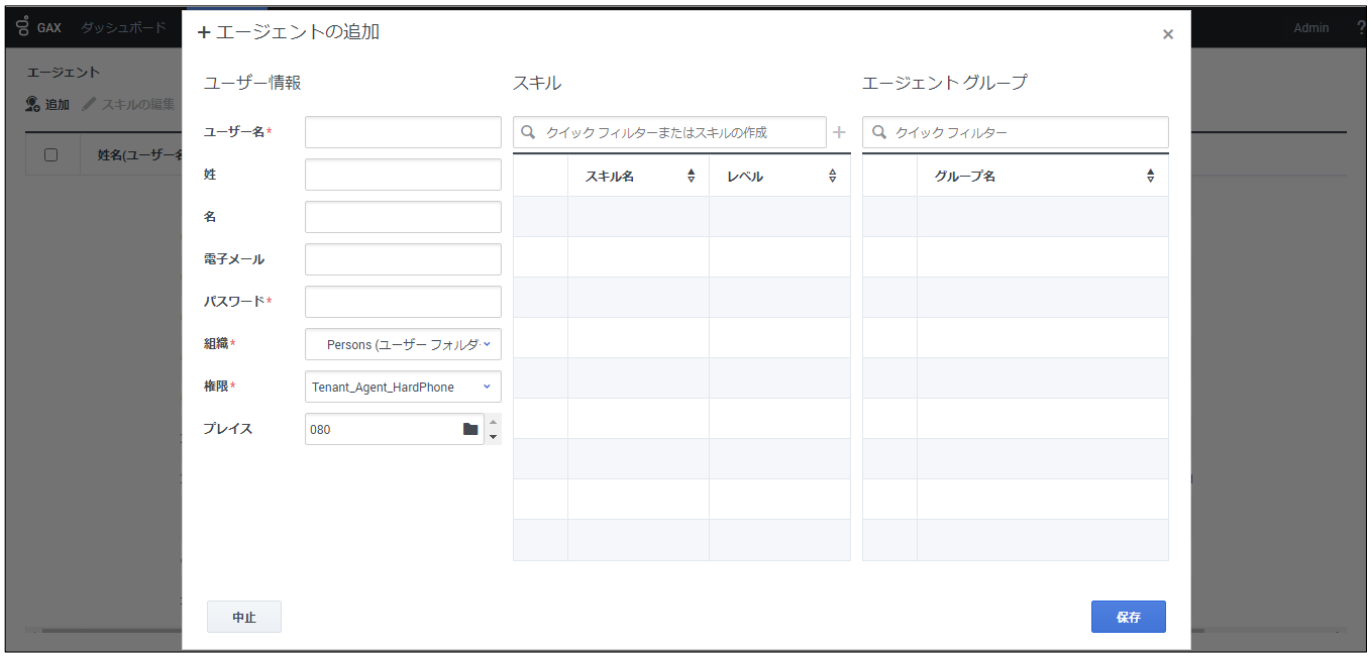
(2) エージェントの追加画面が開きます。ユーザー名等はリモート用と分かるよう設定してください。



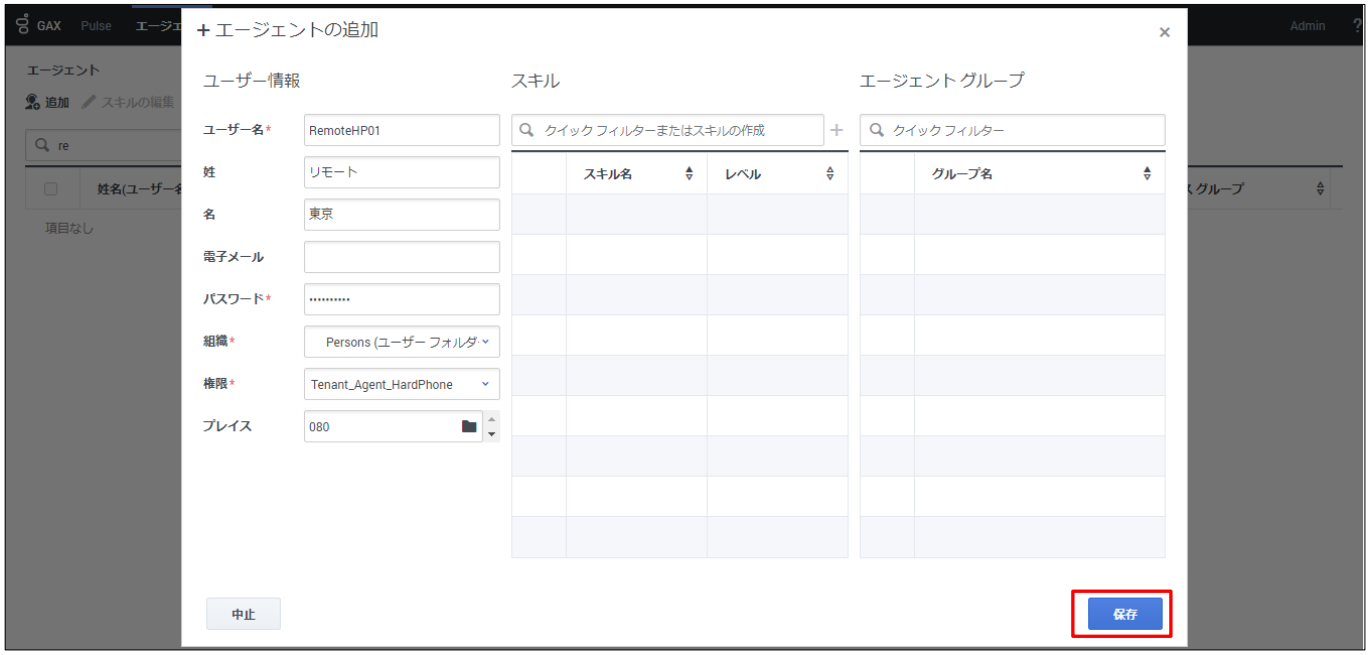
(3) 権限に「Tenant_Agent_HardPhone」を選択します。



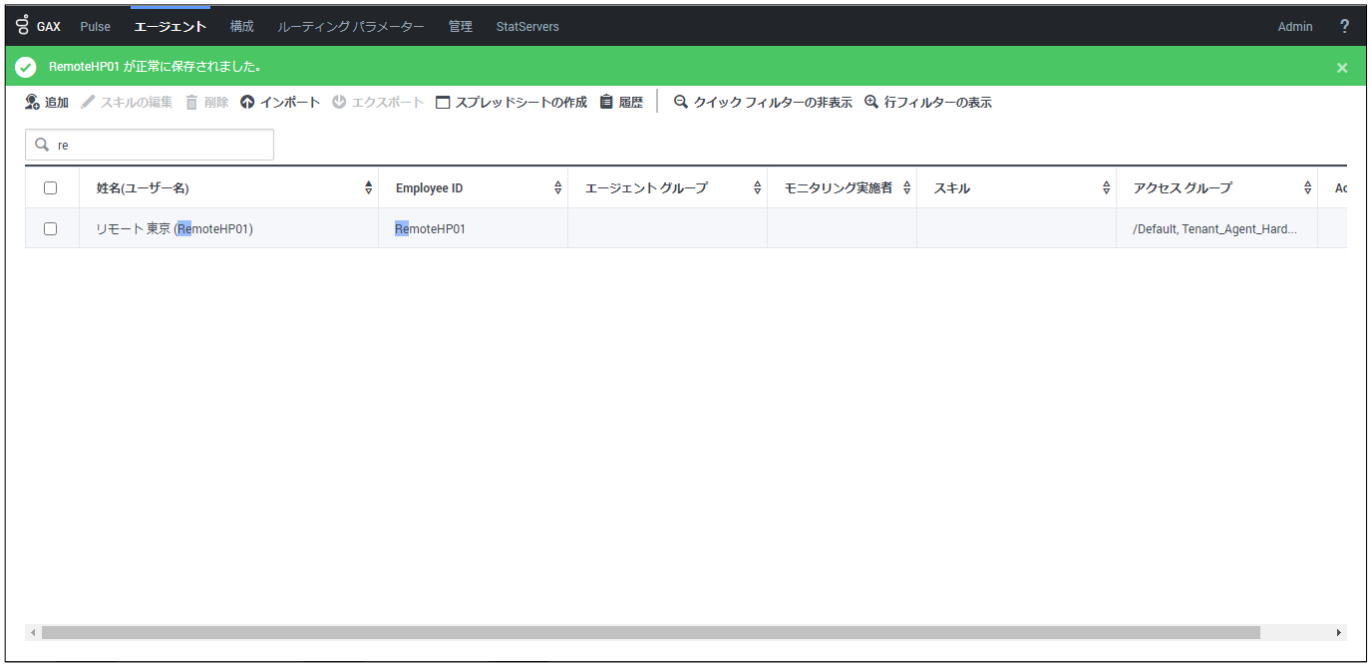
(4) プレイスにリモート用で利用する番号の選択または入力をします。



(5) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

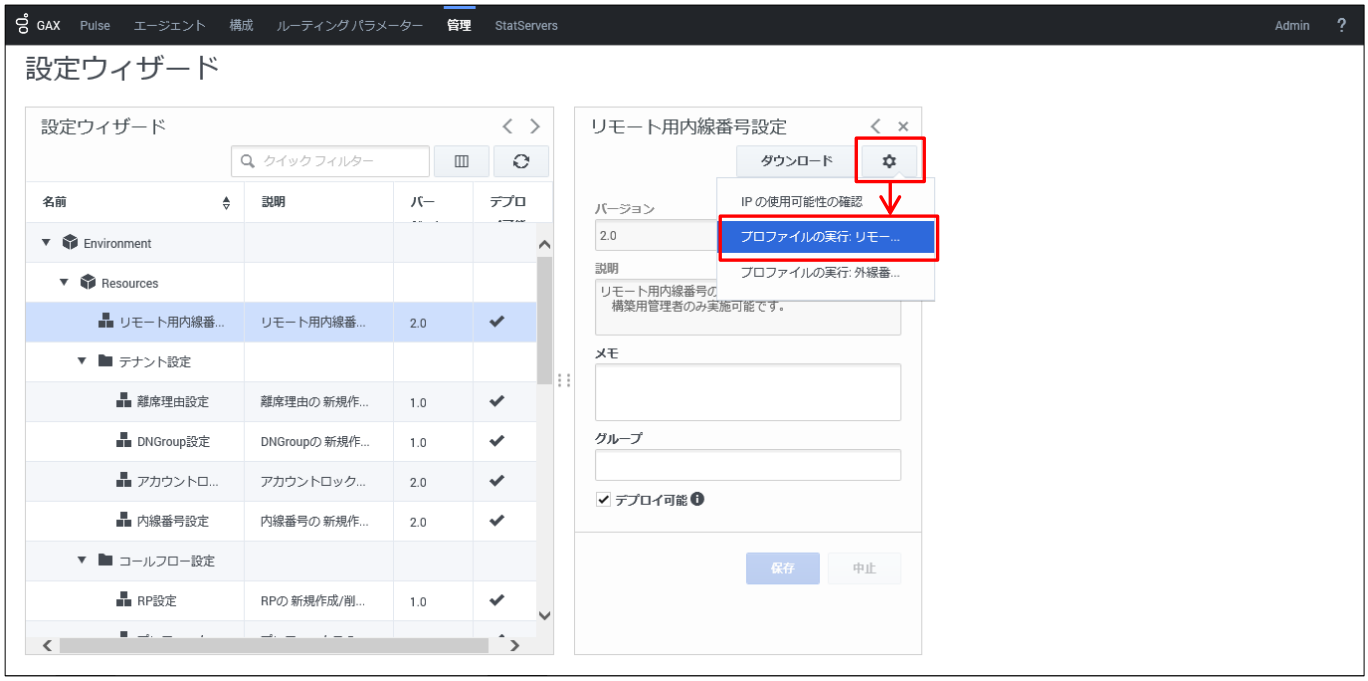


(6) エージェント作成が完了します。



1.6.4.4.5　リモート用内線番号毎の通話録音可否の変更

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



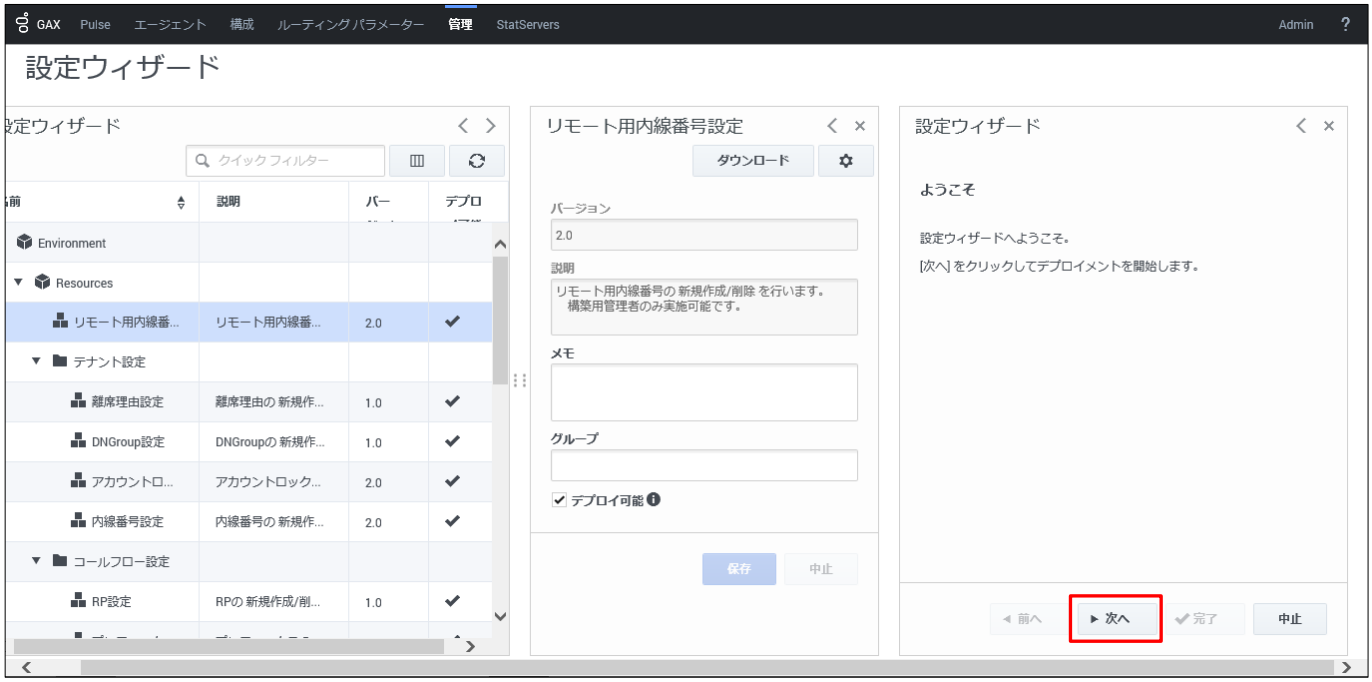
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

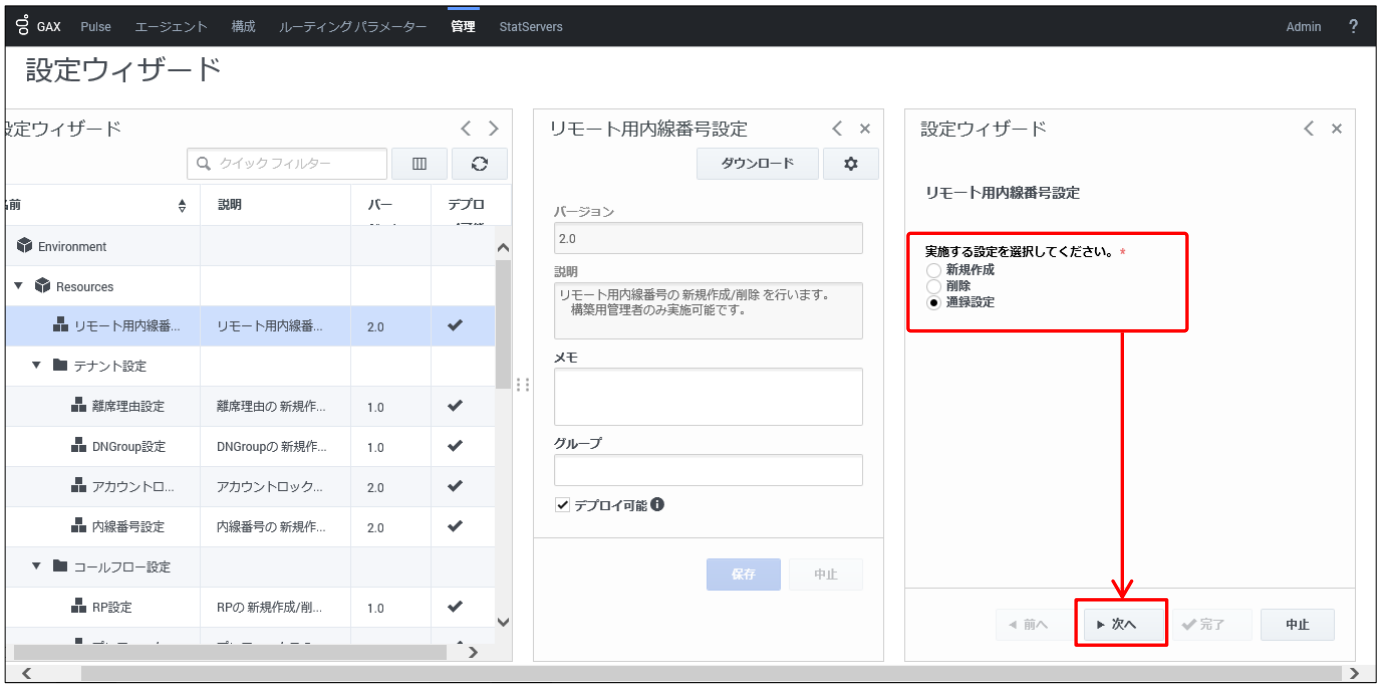
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

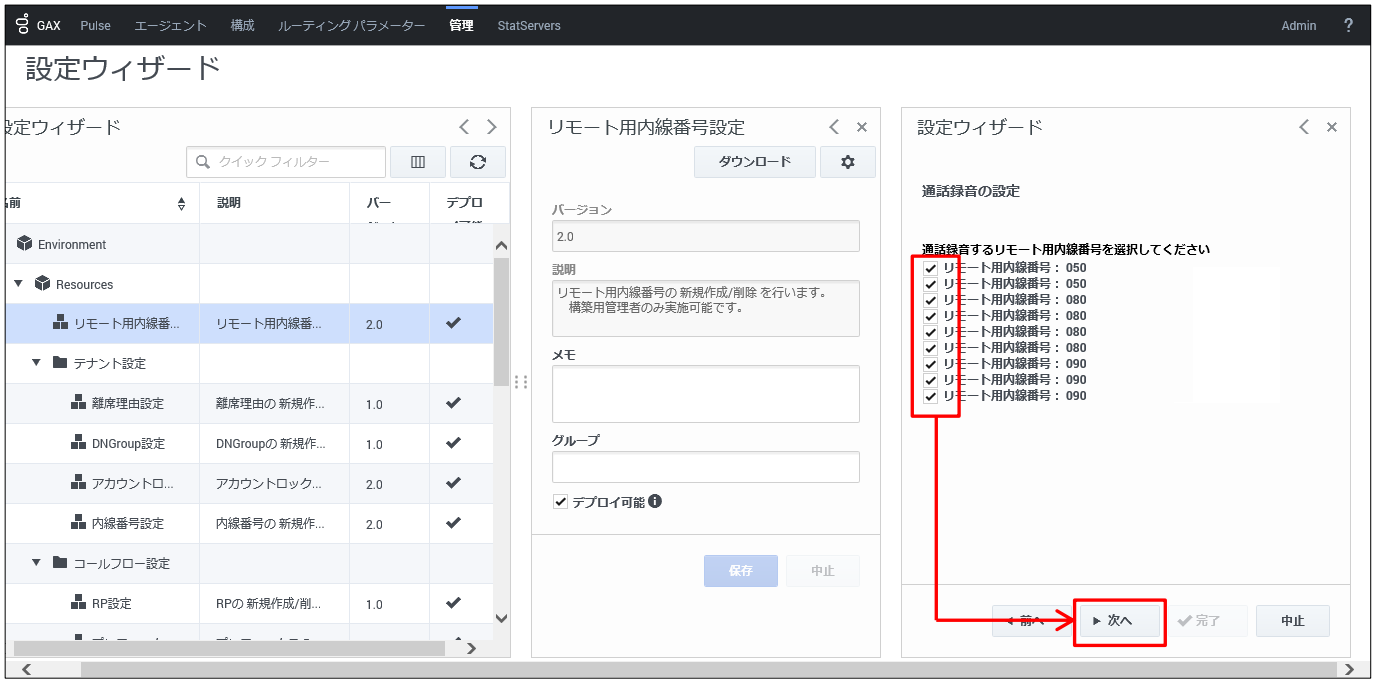
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) リモート用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。



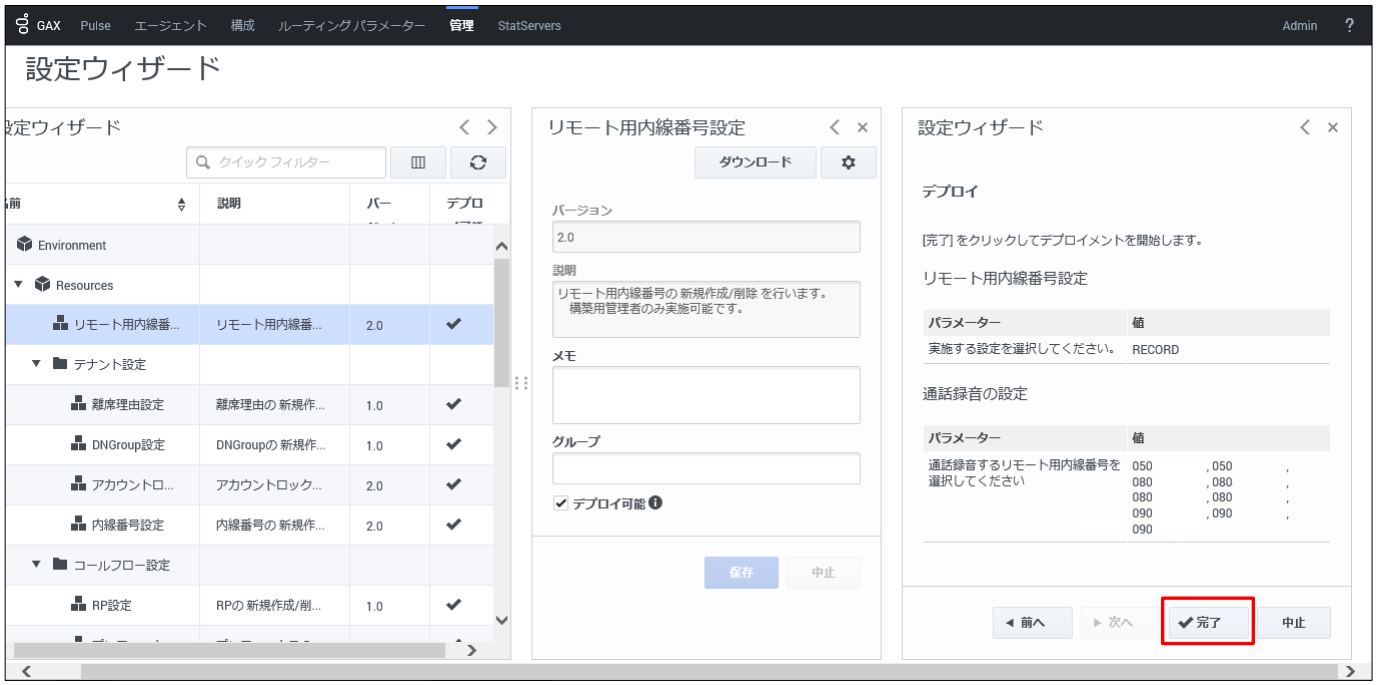
(4) リモート用内線番号のリストが表示されます。通話録音する内線番号を選択し、 [次へ]をクリックします。



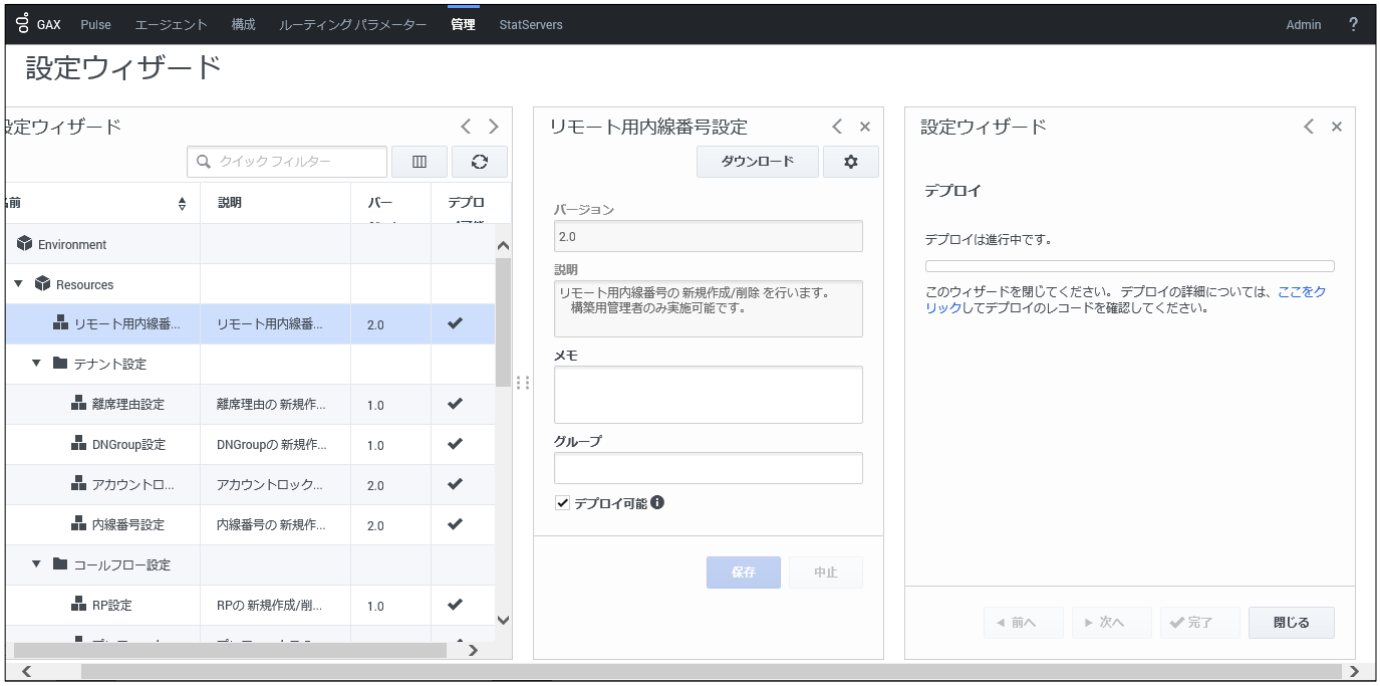
通話録音対象の設定可能上限について

- 録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同数となります。録音対象に設定できる残ライセンス数は「1.6.4.3.1　内線番号の作成」の 0 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。



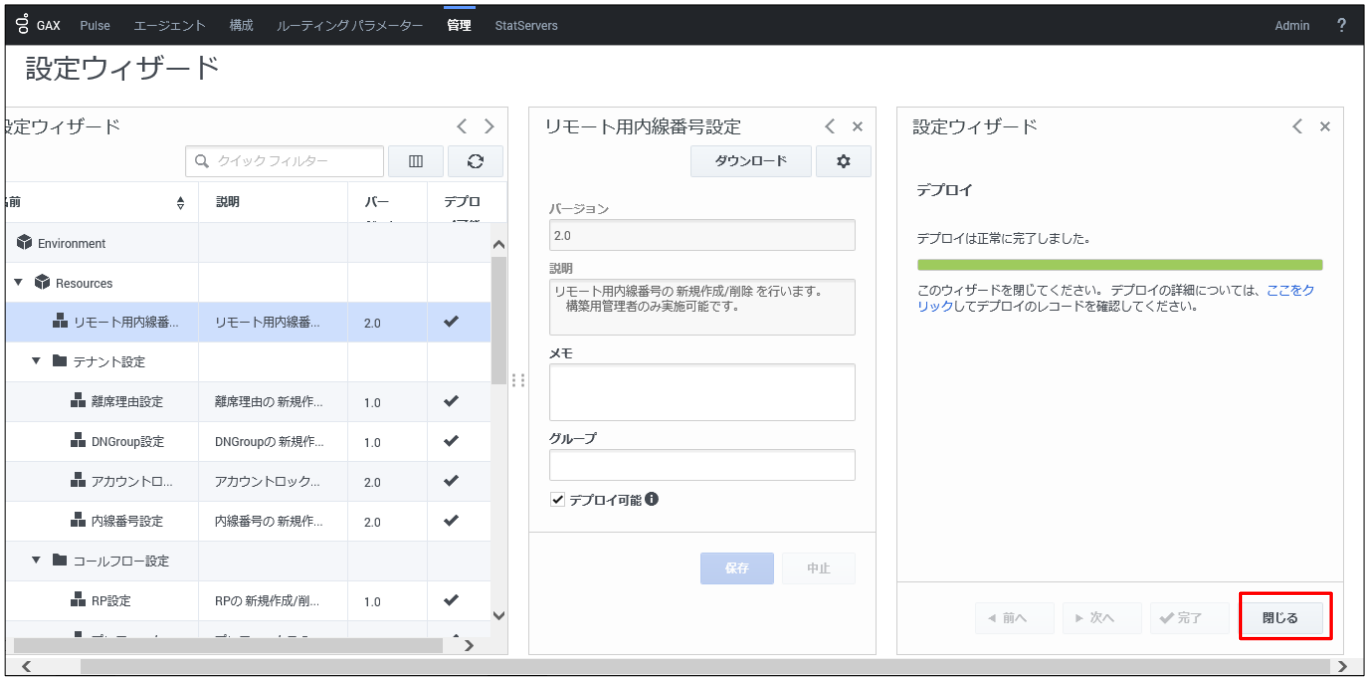
(6) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

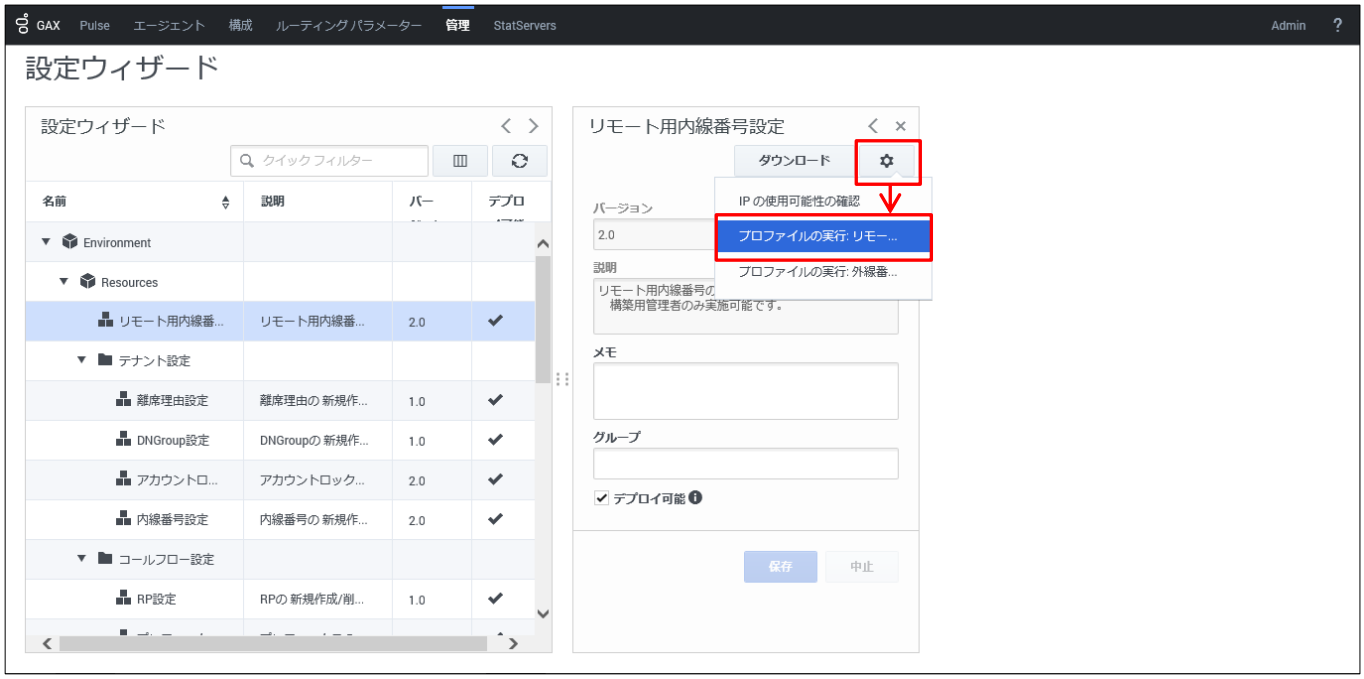
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.4.6　リモート用内線番号の削除

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



リモート用内線番号の削除について。

- 電話の発着信を実施中のリモート用内線番号を削除すると、該当のリモート用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。

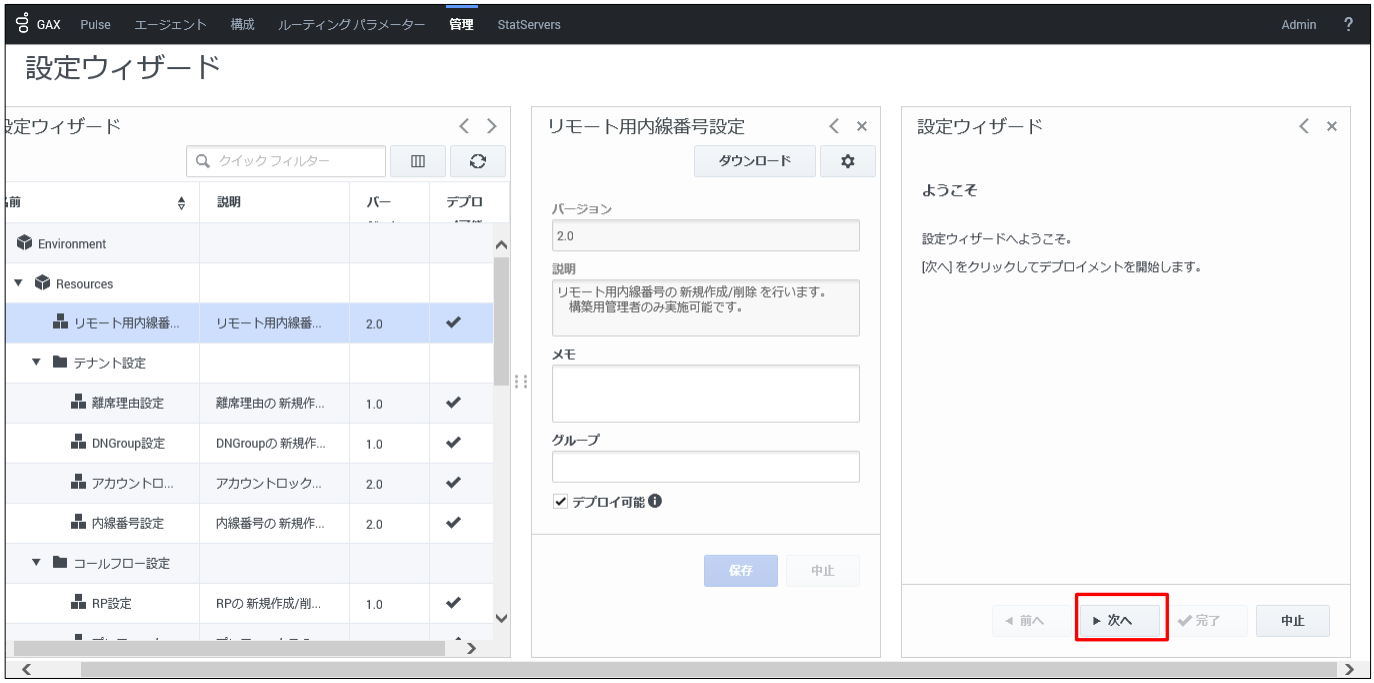
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

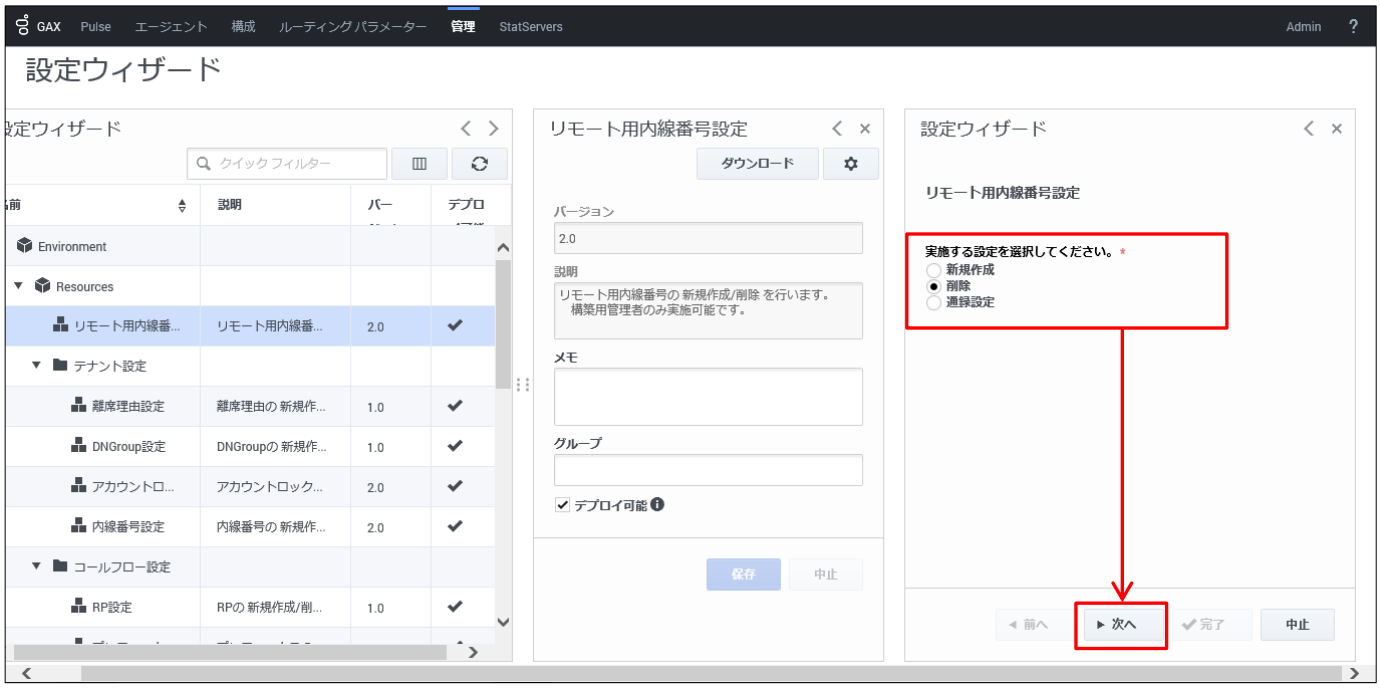
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

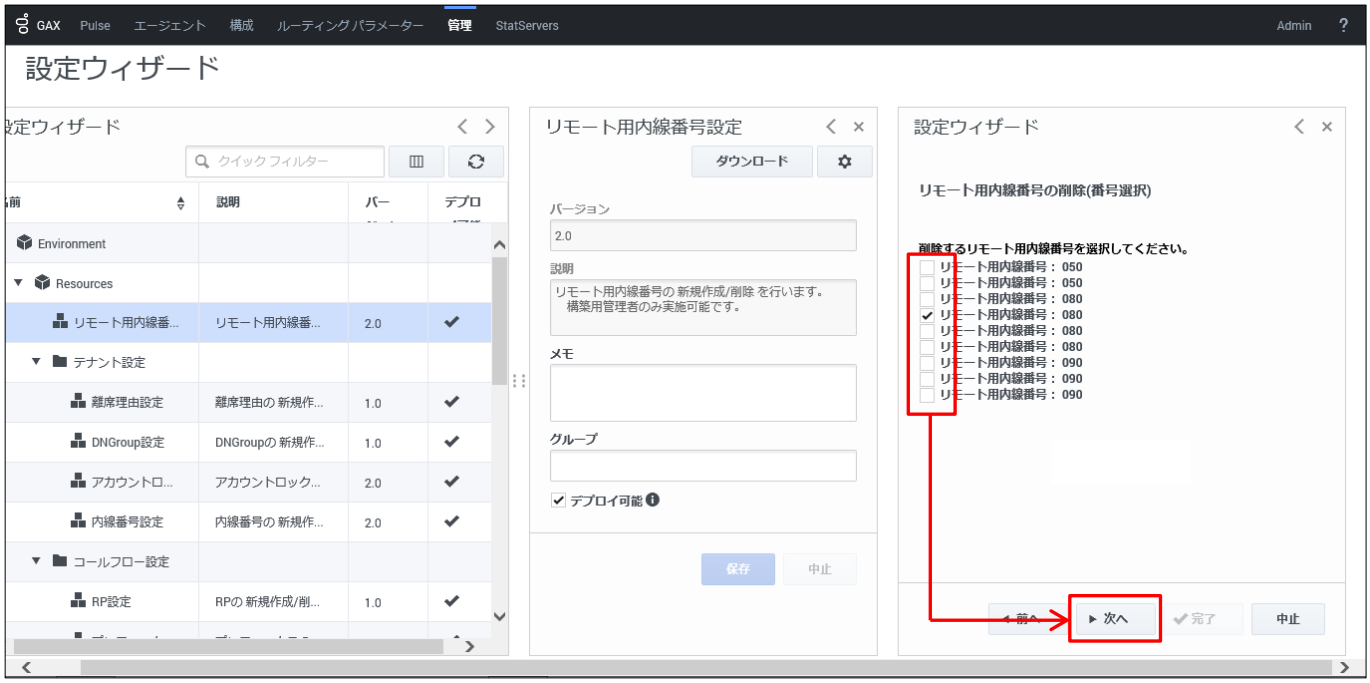
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



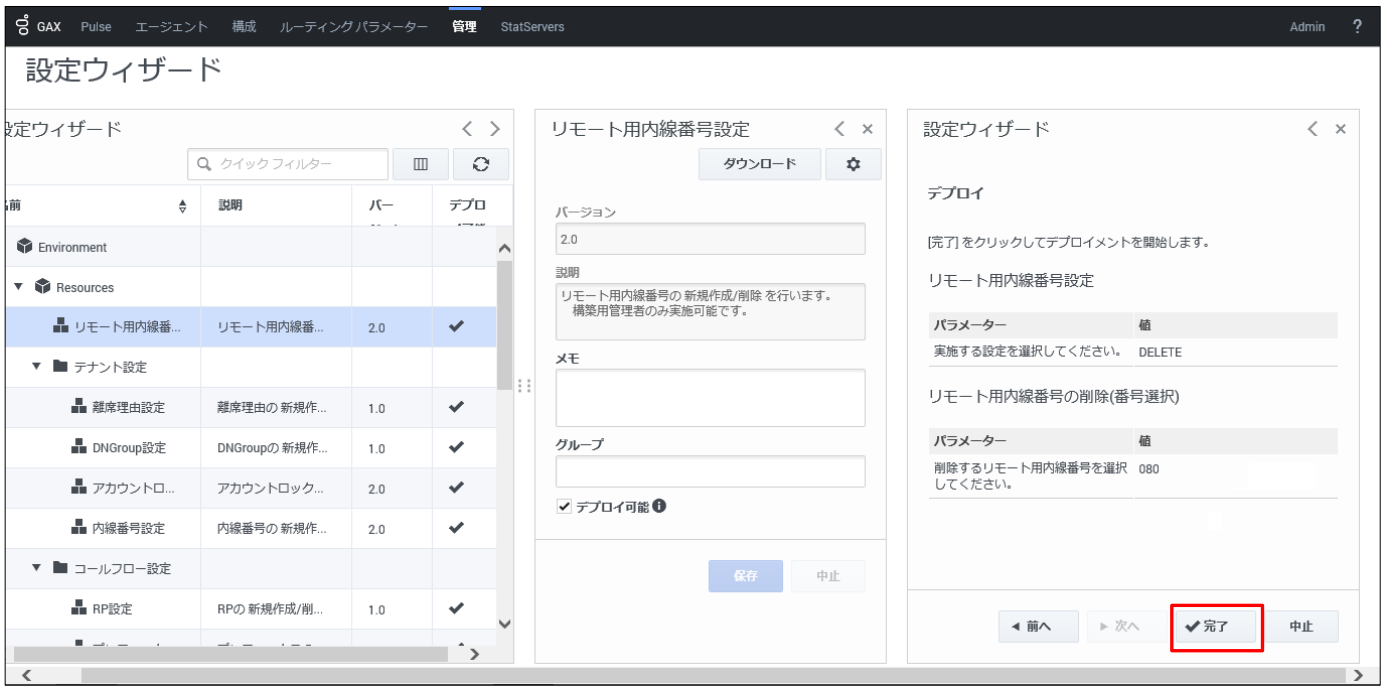
(3) リモート用内線番号設定画面が表示されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



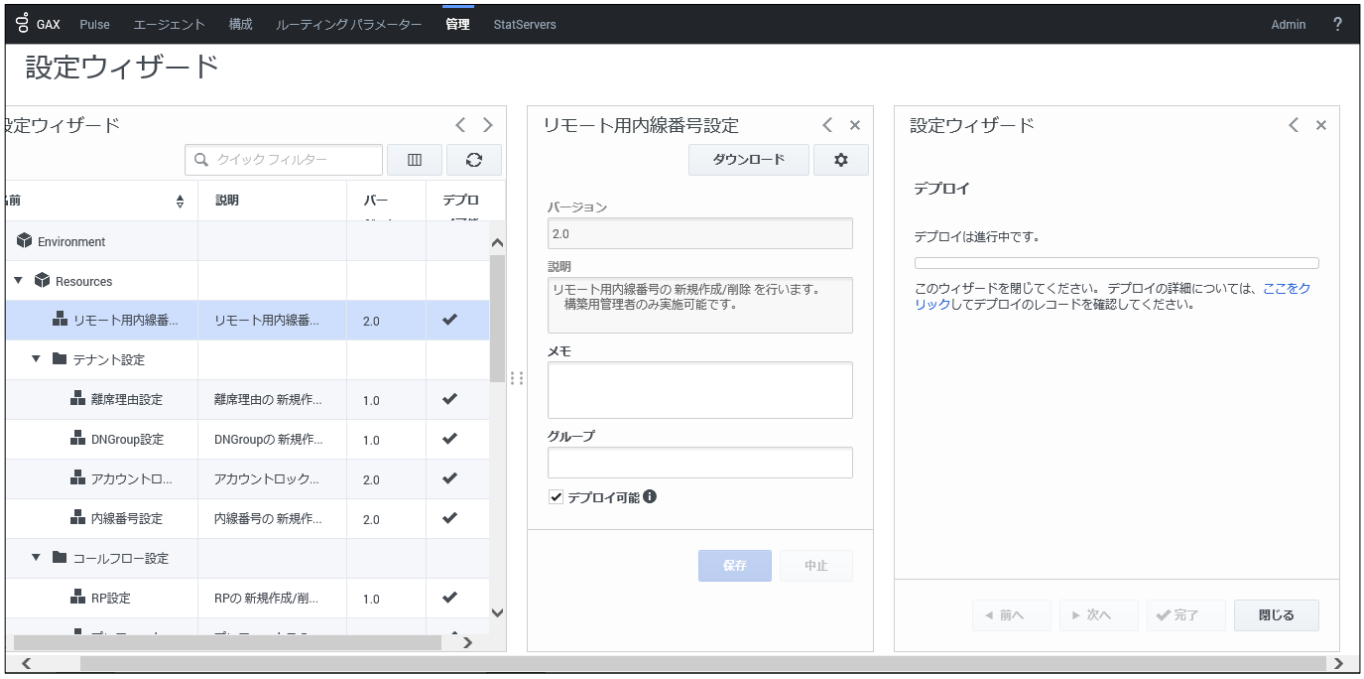
(4) リモート用内線番号のリストが表示されます。削除する内線番号を選択して、[次へ]をクリックします。



(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。



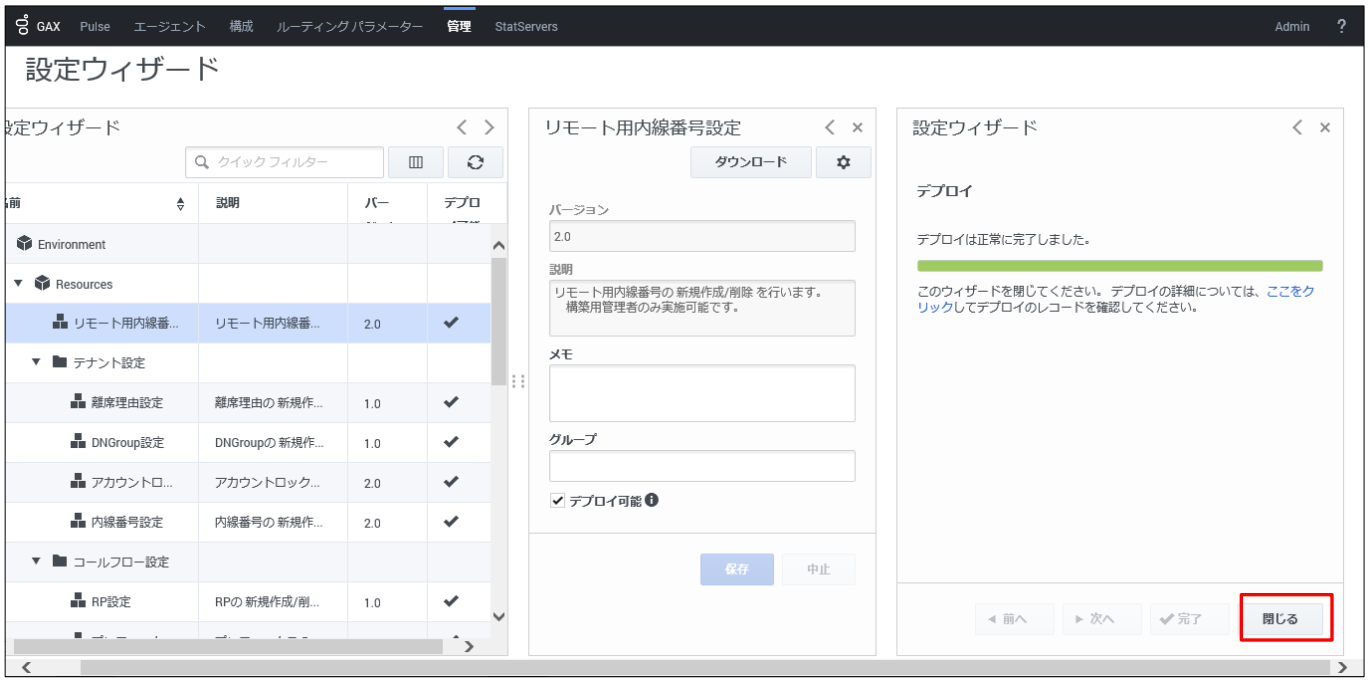
(6) 設定が開始されます。



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。



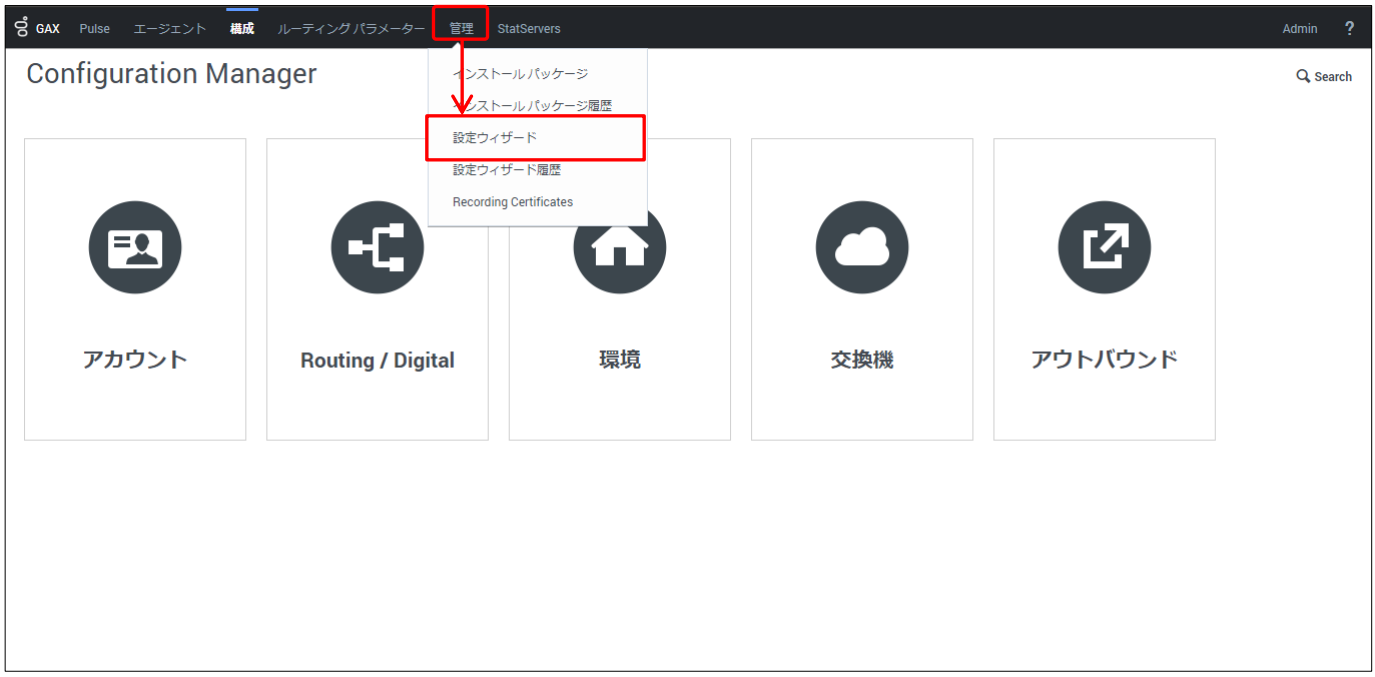
1.6.4.5　アカウントロック解除

パスワード誤りによりアカウントロックされたエージェント ID のロックを即時解除することが可能です。アカウントロック解除を行う場合は、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。構築用管理者権限のアカウントロックは、即時解除することはできません。

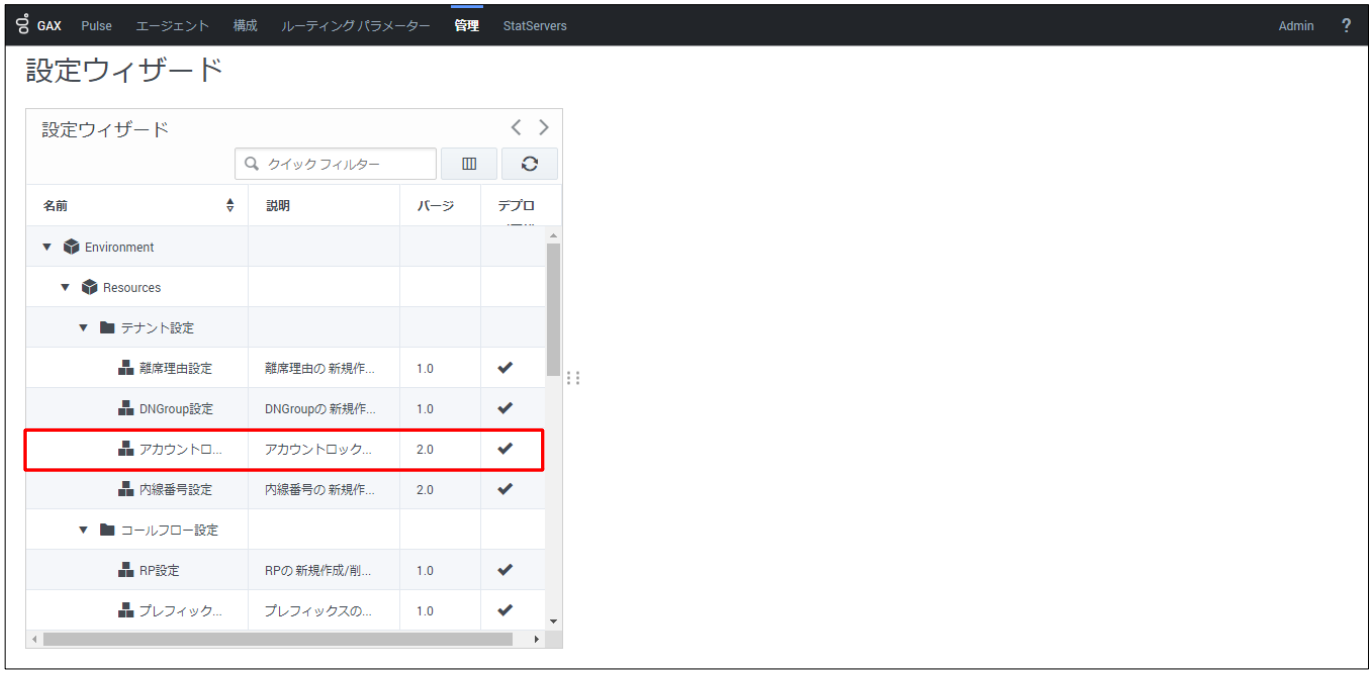
アカウントロック解除について

- アカウントロック解除を行ったエージェントは、解除設定を行った日は終日（24:00 まで）アカウントロックされない状態となります。

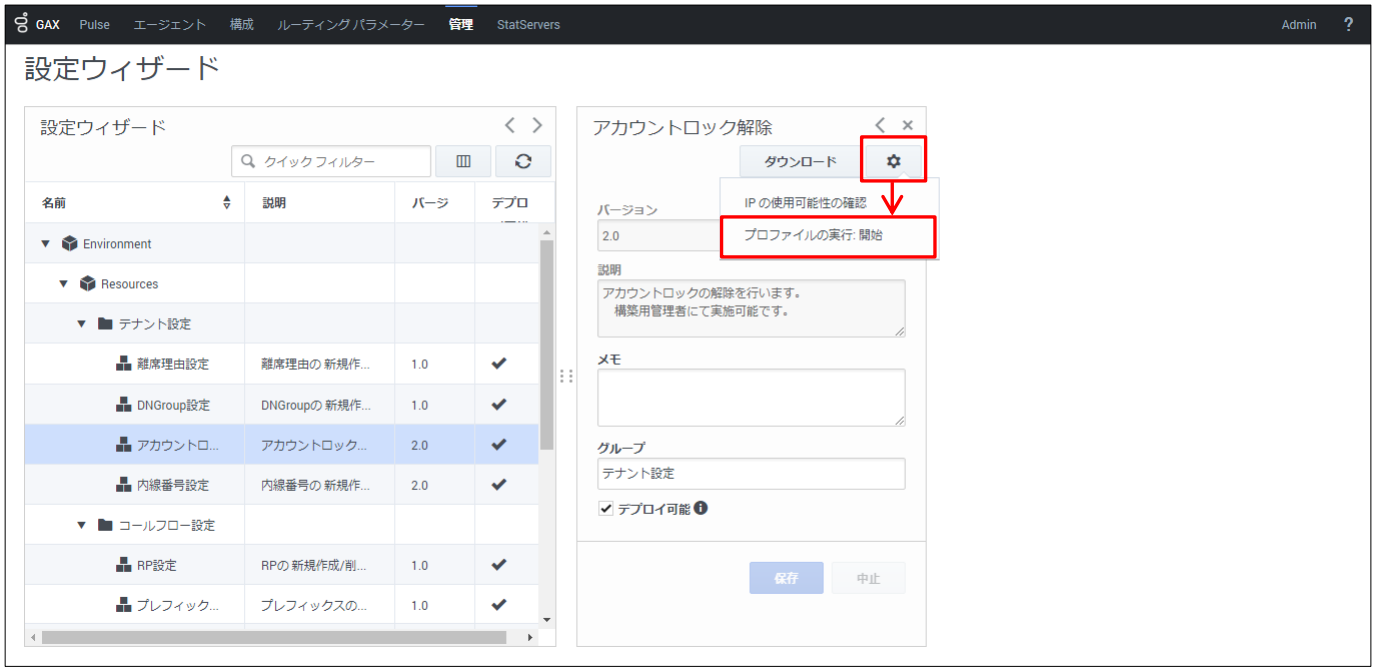
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [テナント設定]から[アカウントロック解除]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:開始]を選択します。



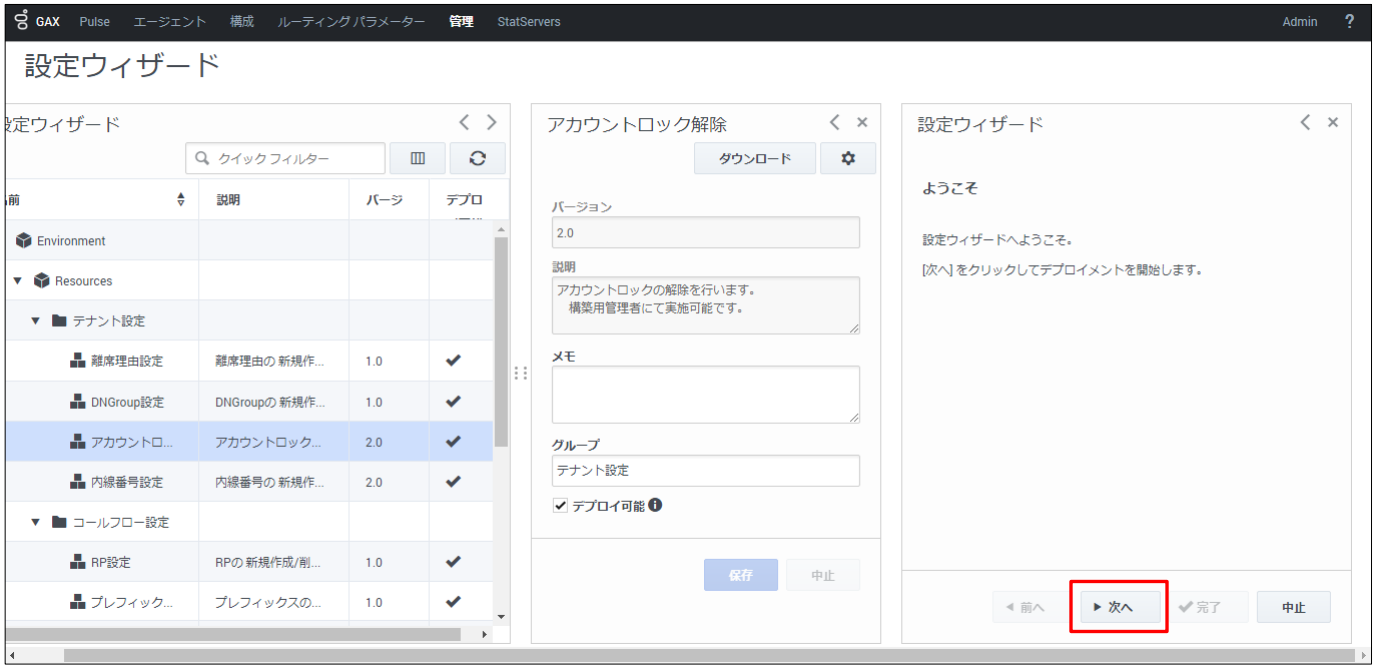
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

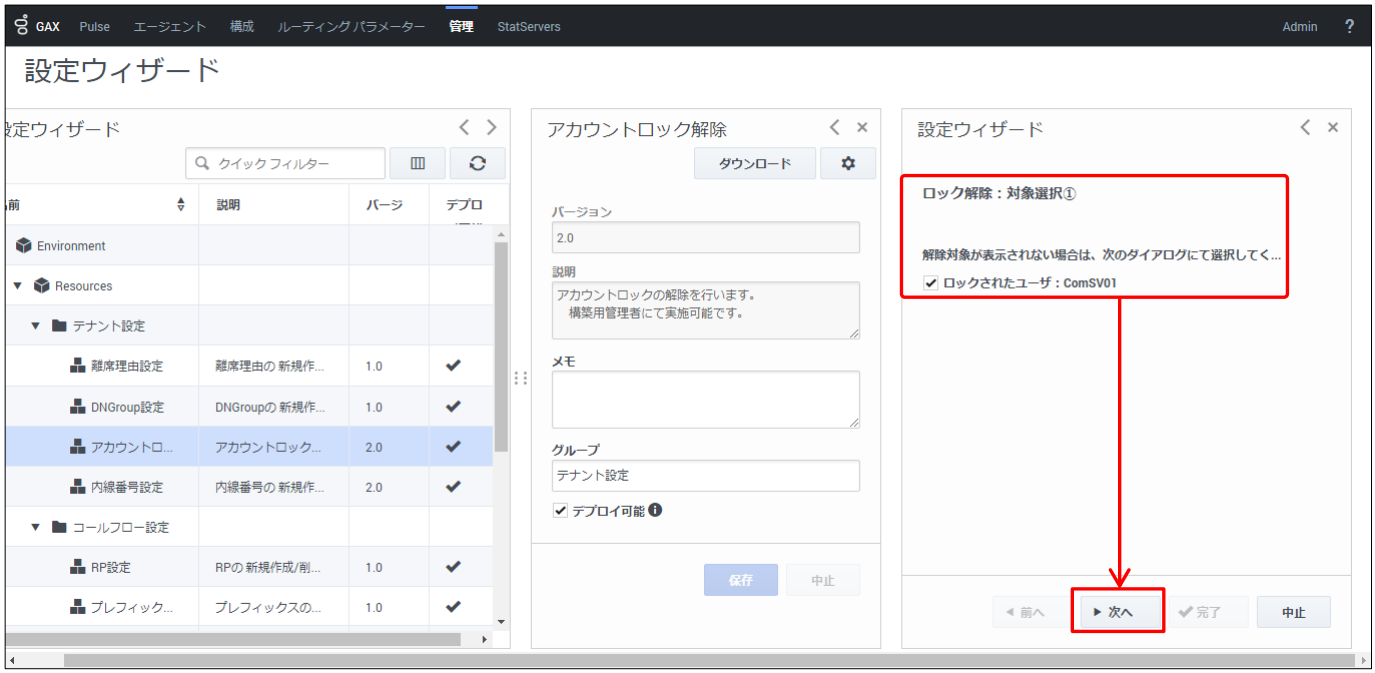
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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) ロック解除選択画面[対象選択①]が表示されます。アカウントロックを解除するエージェント ID の[ロックされたユーザ]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。



ロック解除対象アカウントの選択画面について

- ロック解除対象アカウントの選択画面は[対象選択①]と[対象選択②]の 2 種類あります。どのアプリケーションのログイン時にアカウントがロックされたかによって選択画面が異なります。以下の表を参照し、設定を行ってください。

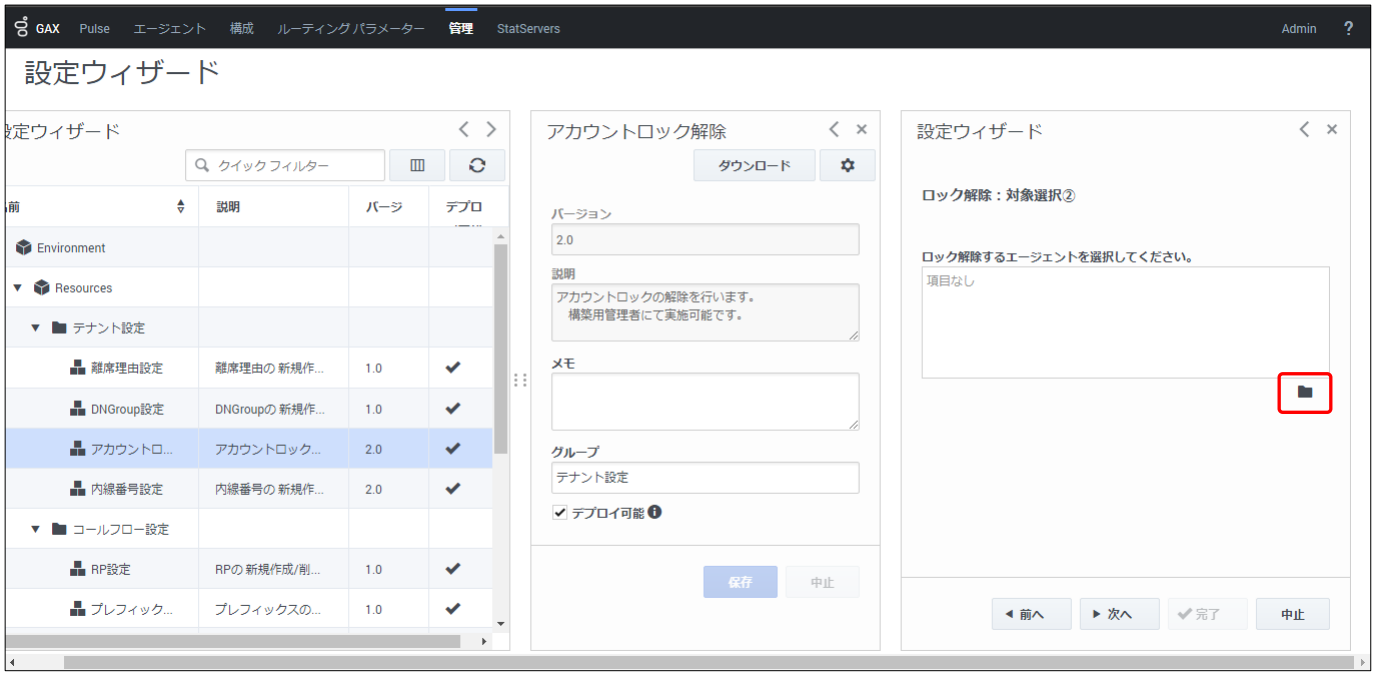
  例）WDE でのログイン時にアカウントがロックされた場合

  ⇒[ロック解除：対象選択②]でアカウントを選択し、解除。

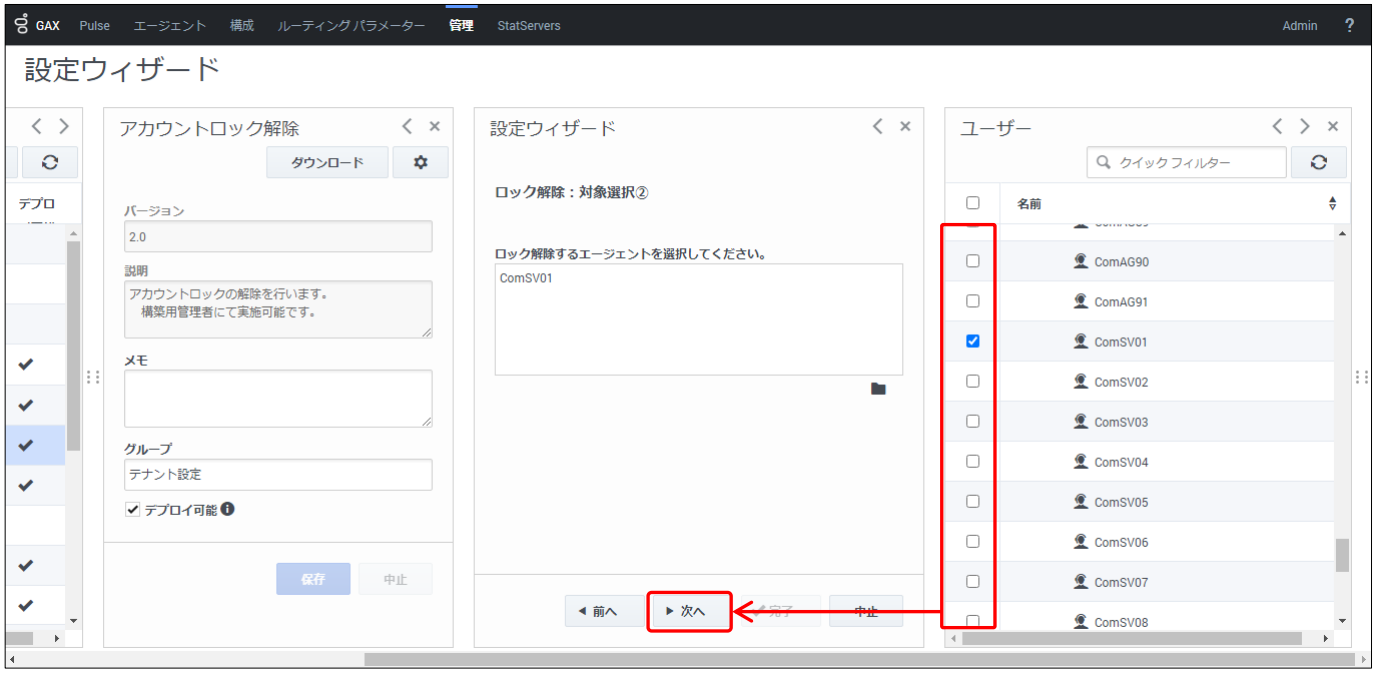
選択画面	利用アプリケーション
[ロック解除：対象選択①]	• Genesys Administrator • GAX • Pulse • SpeechMiner • IRD
[ロック解除：対象選択②]	• CCPulse+ • WDE

- [ロック解除：対象選択②]で設定をする場合は、 [ロック解除：対象選択①]で [次へ]をクリックしてください。次のダイアログで[ロック解除：対象選択②]が表示されます。

(6) ロック解除選択画面[対象選択②]が表示されます。フォルダアイコン[ ]をクリックすると、ユーザー画面が展開されます。



(7) ロックを解除したいユーザ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。



ロック解除対象アカウントの選択画面について

- ロック解除対象アカウントの選択画面は[対象選択①]と[対象選択②]の 2 種類あります。どのアプリケーションのログイン時にアカウントがロックされたかによって選択画面が異なります。以下の表を参照し、設定を行ってください。

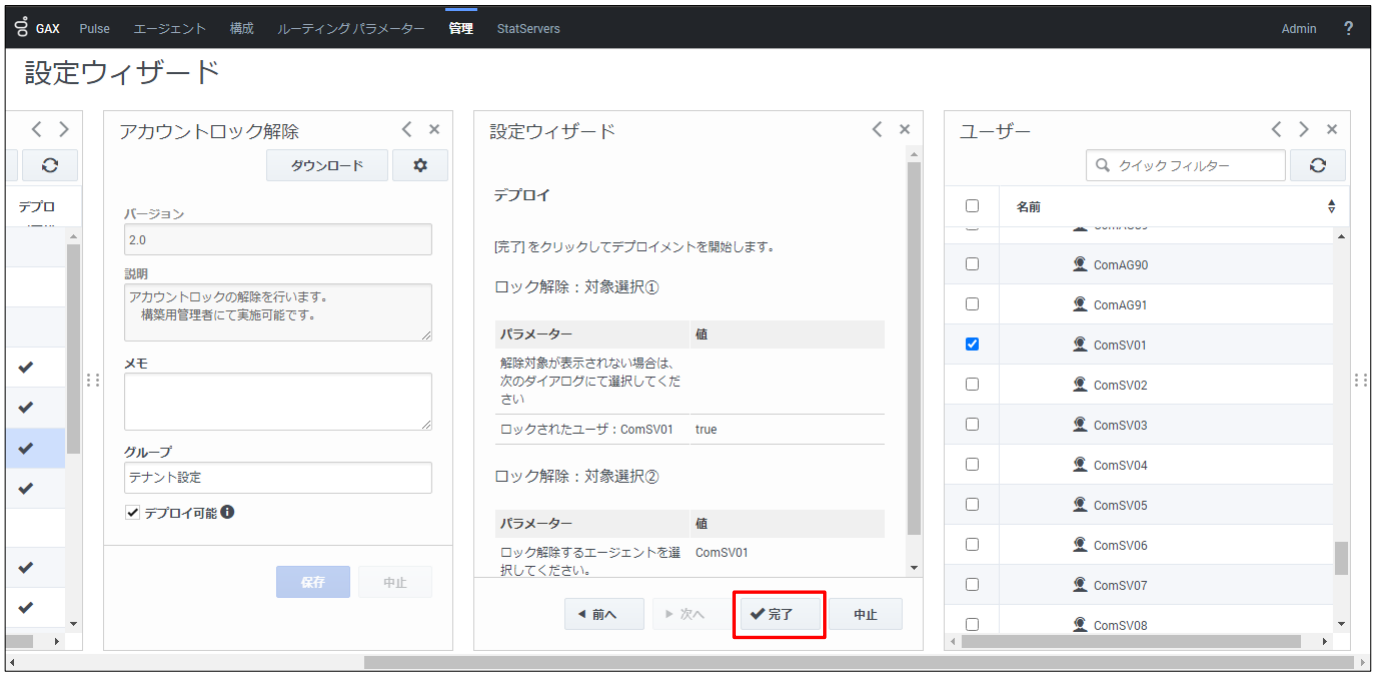
  例）WDE でのログイン時にアカウントがロックされた場合

  ⇒[ロック解除：対象選択②]でアカウントを選択し、解除。

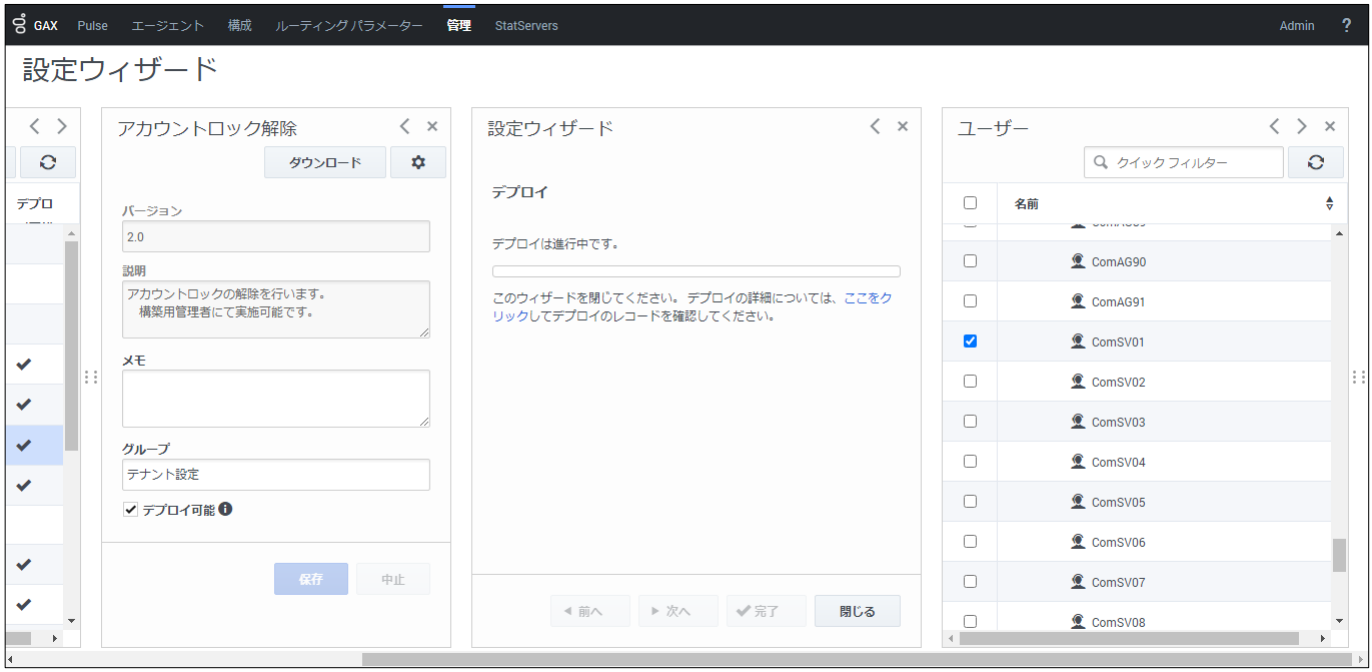
選択画面	利用アプリケーション
[ロック解除：対象選択①]	• Genesys Administrator • GAX • Pulse • SpeechMiner • IRD
[ロック解除：対象選択②]	• CCPulse+ • WDE

- [ロック解除：対象選択①]で設定をする場合は、[ロック解除：対象選択①]で[前へ]をクリックしてください。前のダイアログに戻り、[ロック解除：対象選択①]が表示されます。

(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。



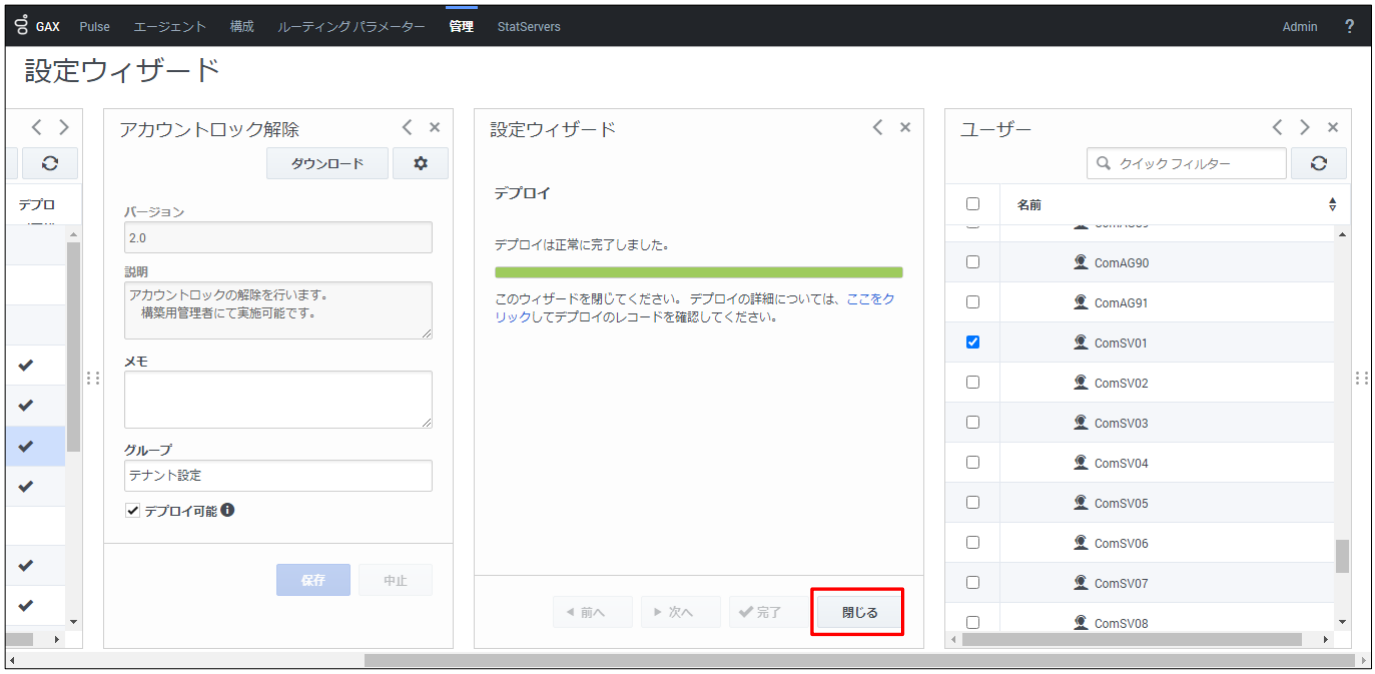
(9) 設定が開始されます。



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い場合があります。

(10)[閉じる]をクリックして設定を完了します。



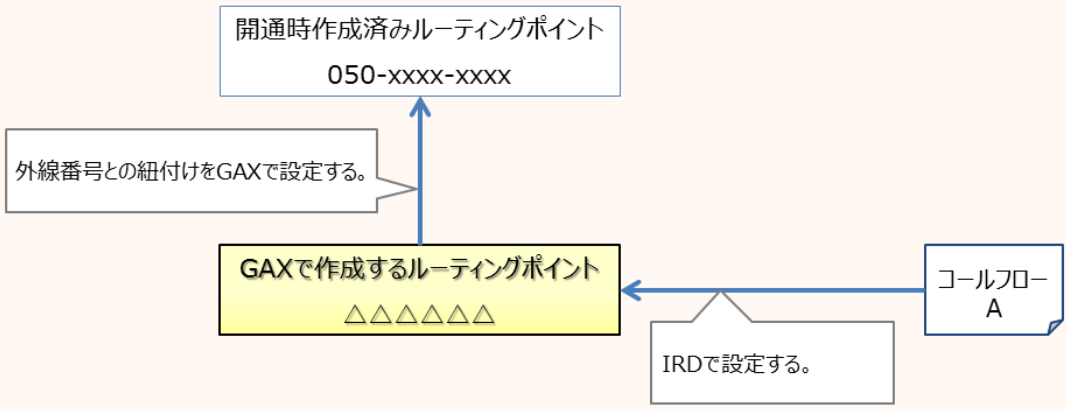
1.6.4.6　ルーティングポイント設定

コールフローで利用するルーティングポイントの作成と削除、および外線番号と作成したルーティングポイントの紐付けを行う機能です。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。

■ ルーティングポイントの役割について

ルーティングポイントは、Arcstar Contact Centerにおいて電話着信のために必要となるオブジェクトです。契約者が申込を行った外線番号（0ABJ、050）番号のルーティングポイントが予め作成された状態で開通します。

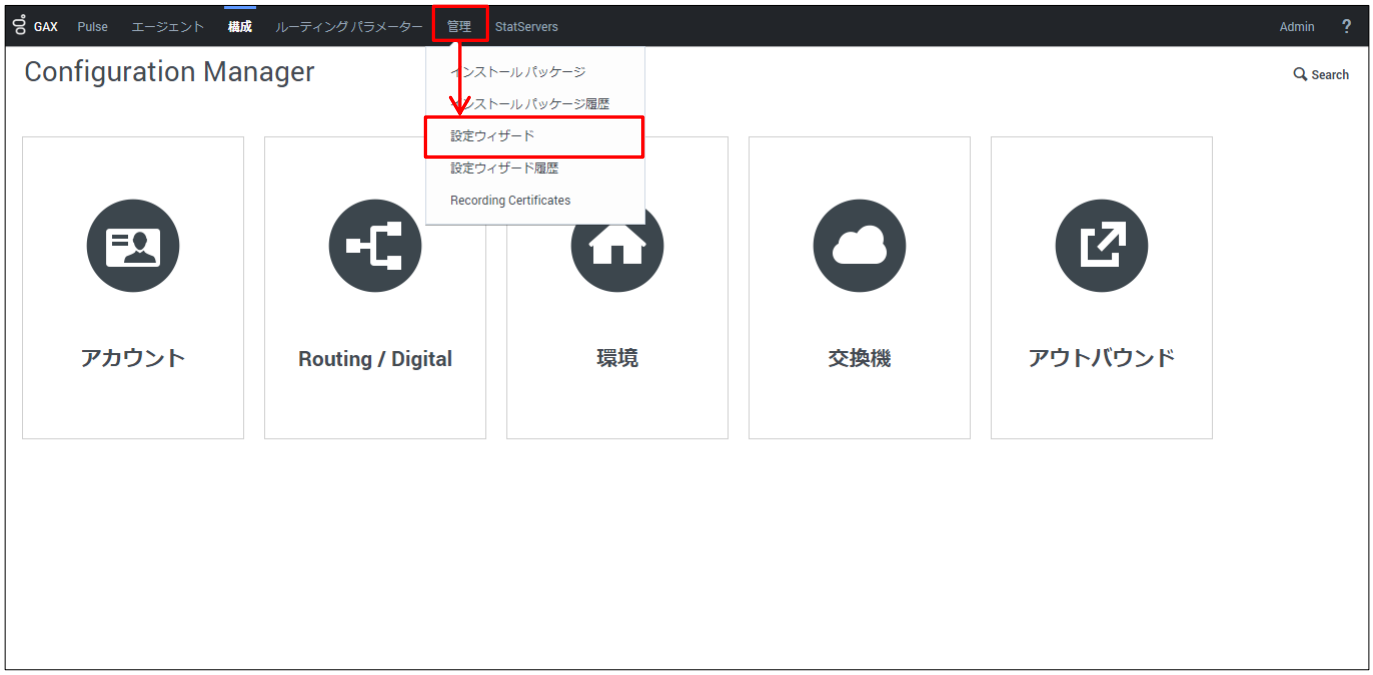
契約者はSIベンダーへの委託もしくは契約者自身の作業により、作成済みの外線番号ルーティングポイントから、コールフローに着信させるためのルーティングポイントを作成し、そのルーティングポイントにコールフローをロードし、外線番号ルーティングポイントと紐付けする必要があります。



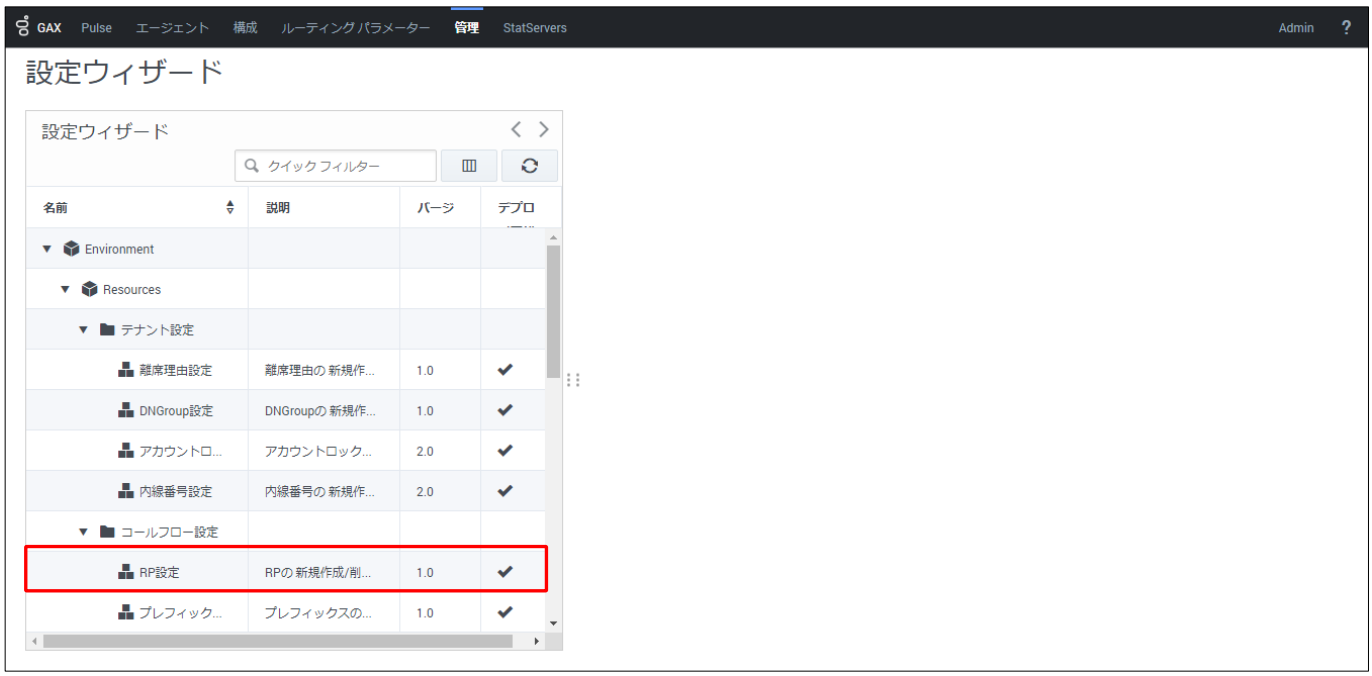
ルーティングポイントの作成可能上限について

- ルーティングポイントの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、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」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

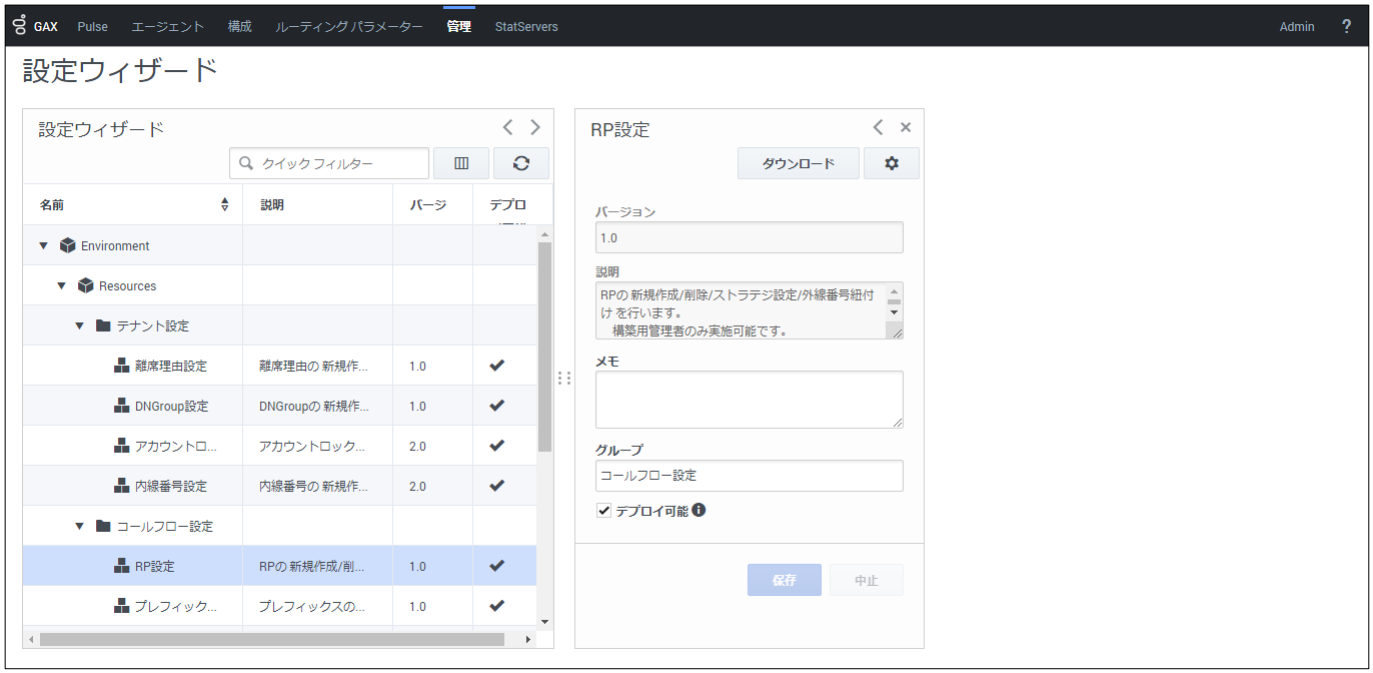
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[RP 設定]を選択します。

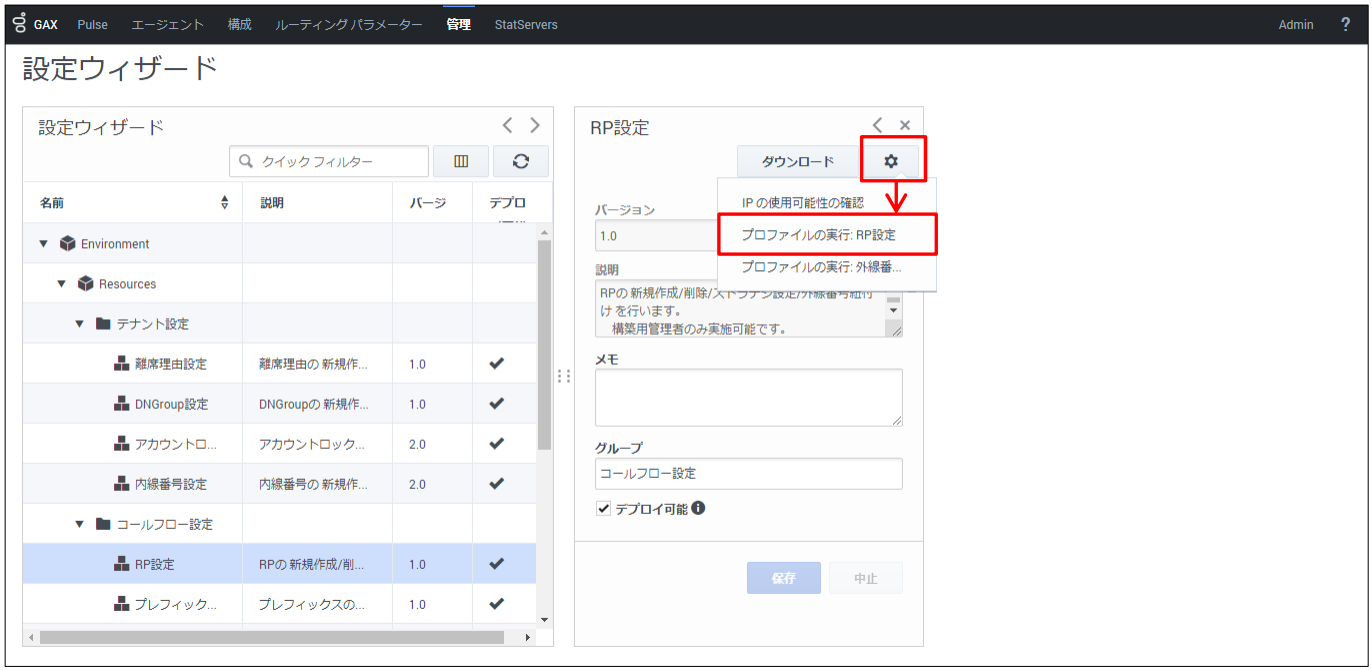


(3) [RP 設定]の画面が展開されます。ルーティングポイントの作成、削除、外線番号との紐付けは全てこの画面から設定します。



1.6.4.6.1　ルーティングポイントの作成

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



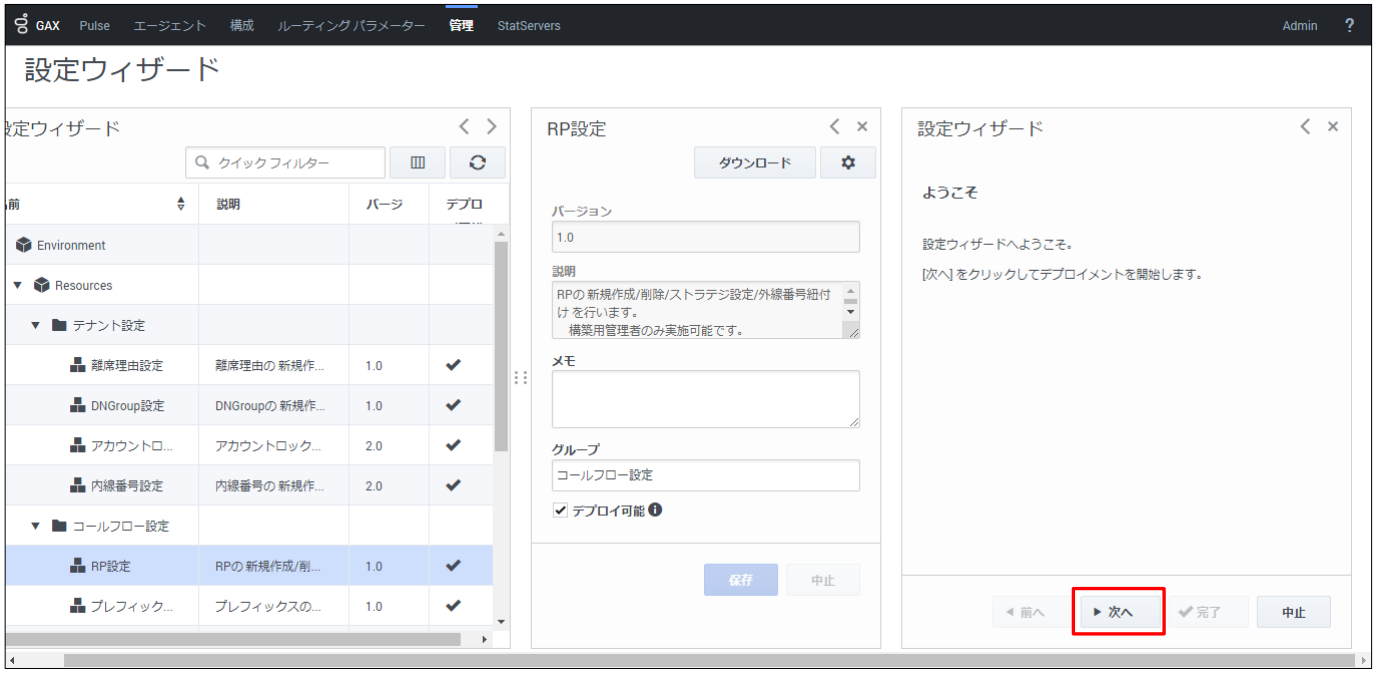
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

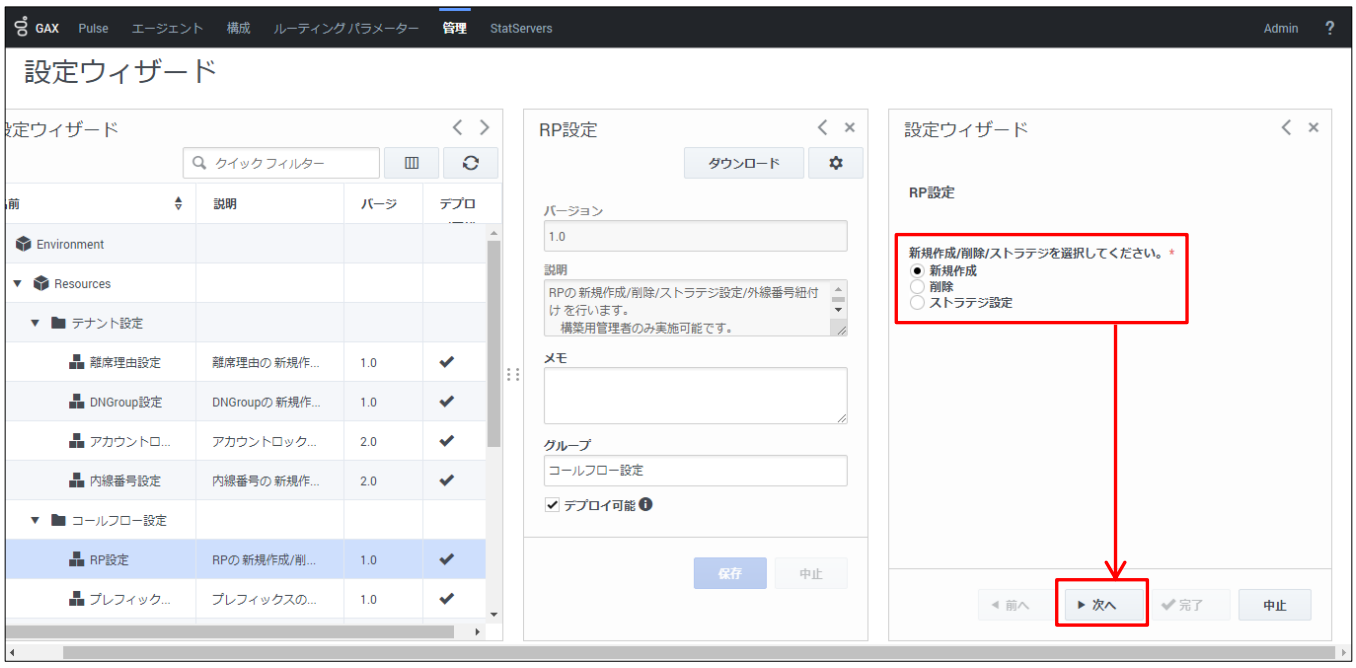
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

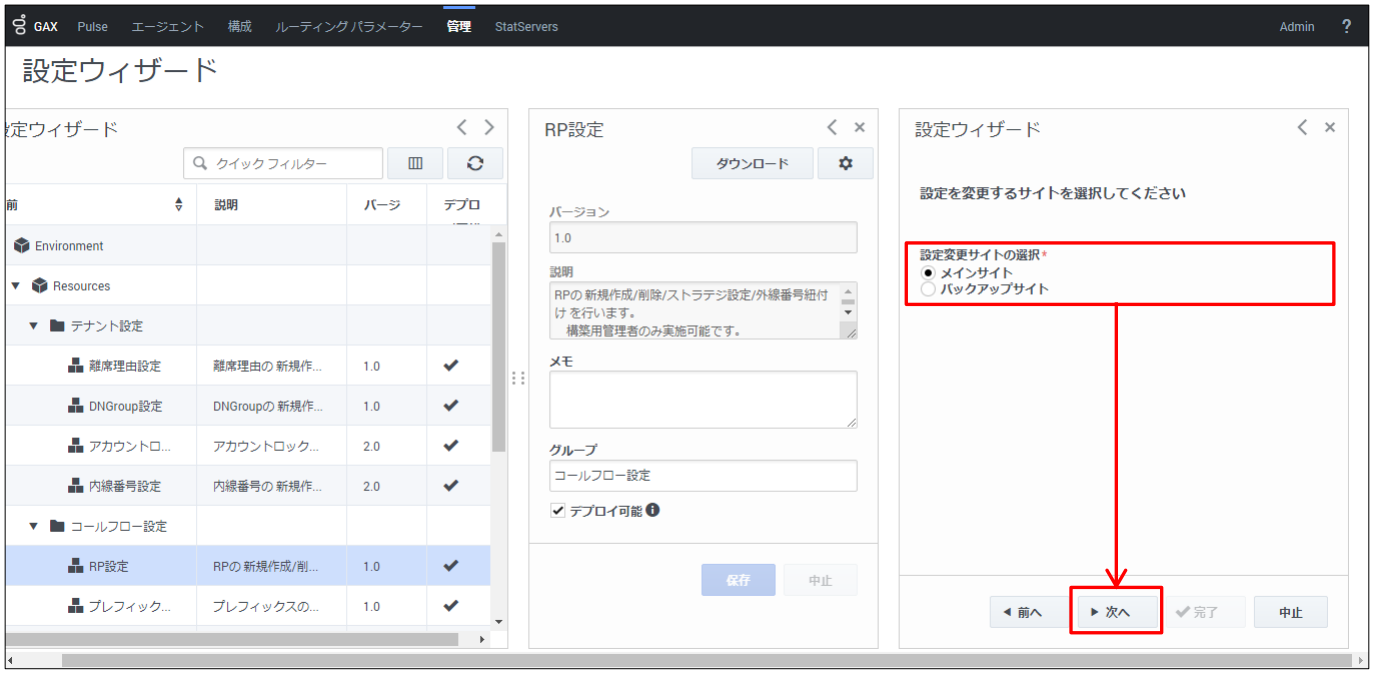
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) RP 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) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



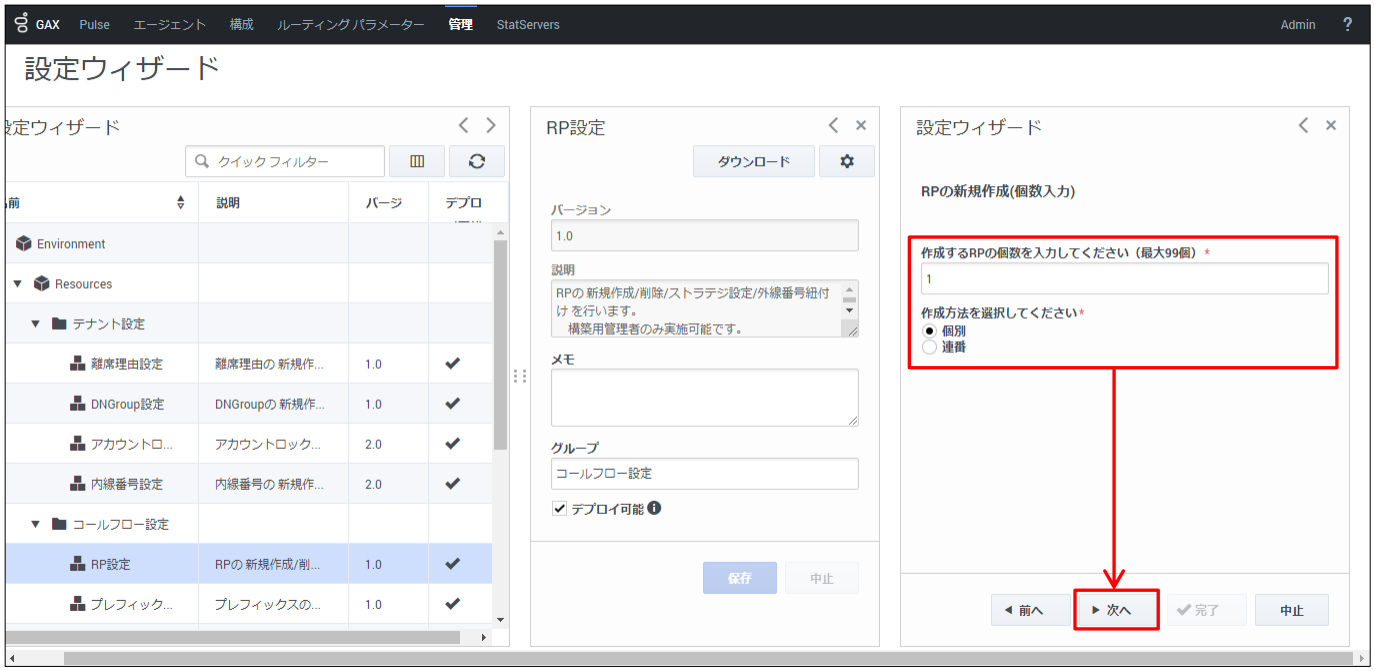
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の RP の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の RP の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

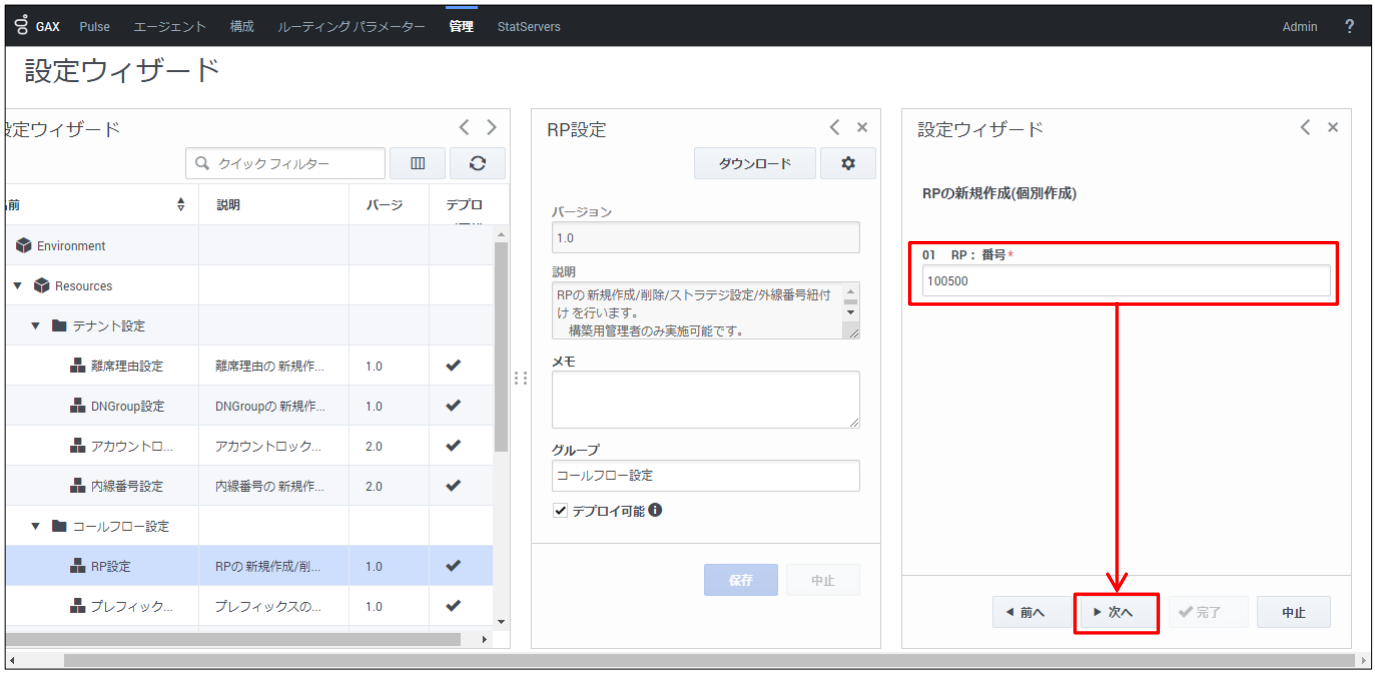
(5) ルーティングポイントの作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。画面は「1」を入力した場合の例となります。



ルーティングポイント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。

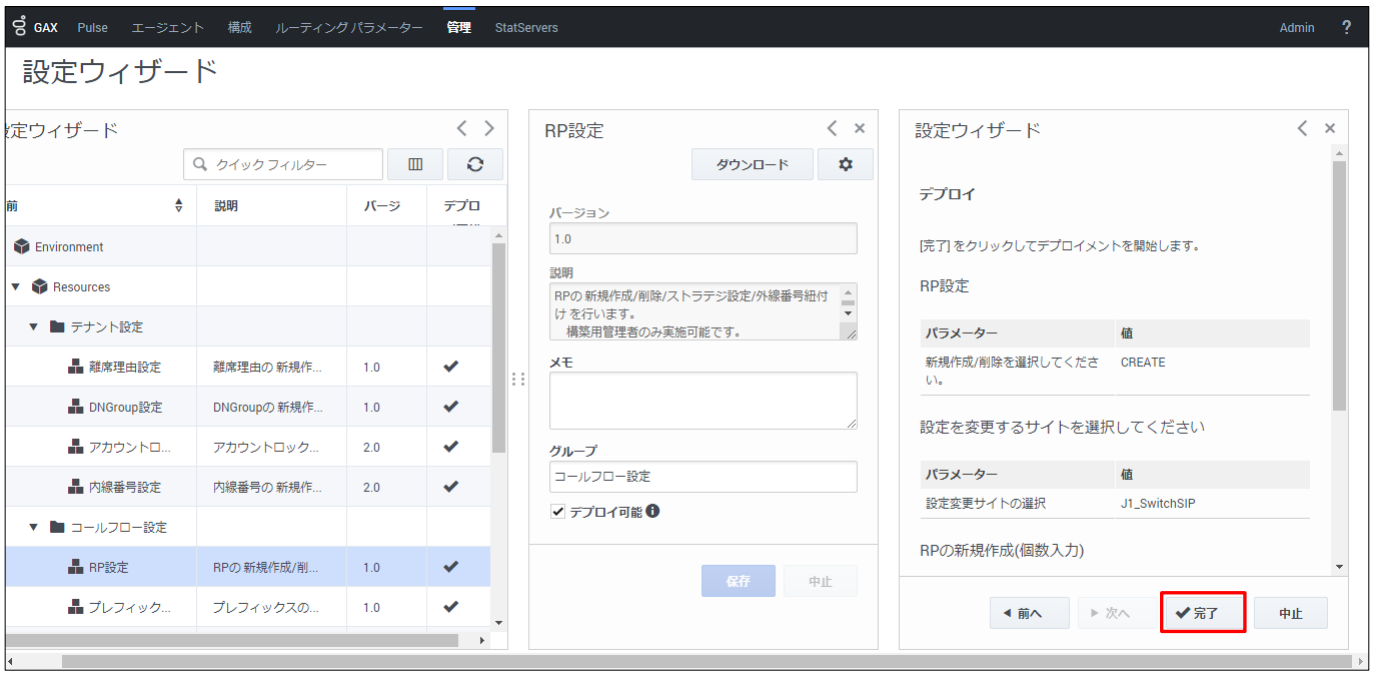
(6) ルーティングポイントの番号を入力し、[次へ]をクリックします。画面は 1 番目のルーティングポイントに「100500」を設定した場合の例となります。



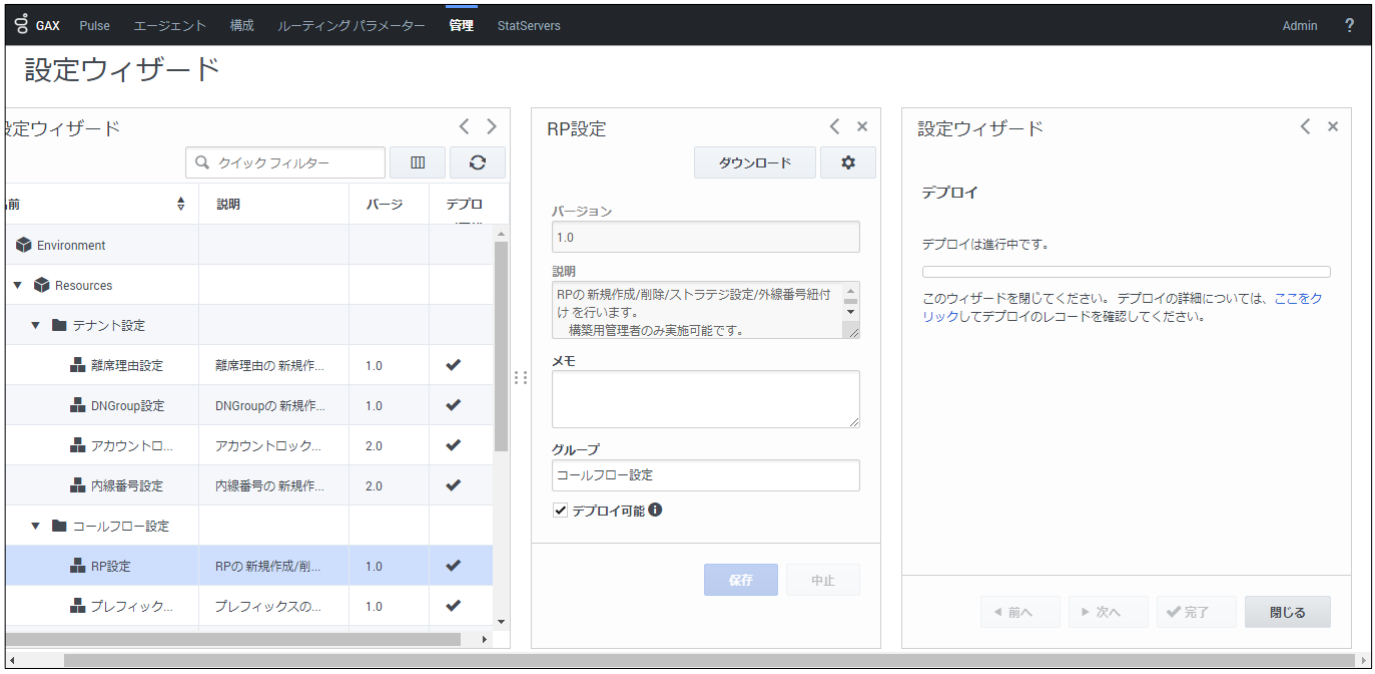
入力可能な文字と文字数について

- ルーティングポイントに入力可能な文字は半角数字、最大文字数は 9 文字となります。
- 内線番号/プレフィックスで利用されている番号と同一の番号は設定できません。

(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。



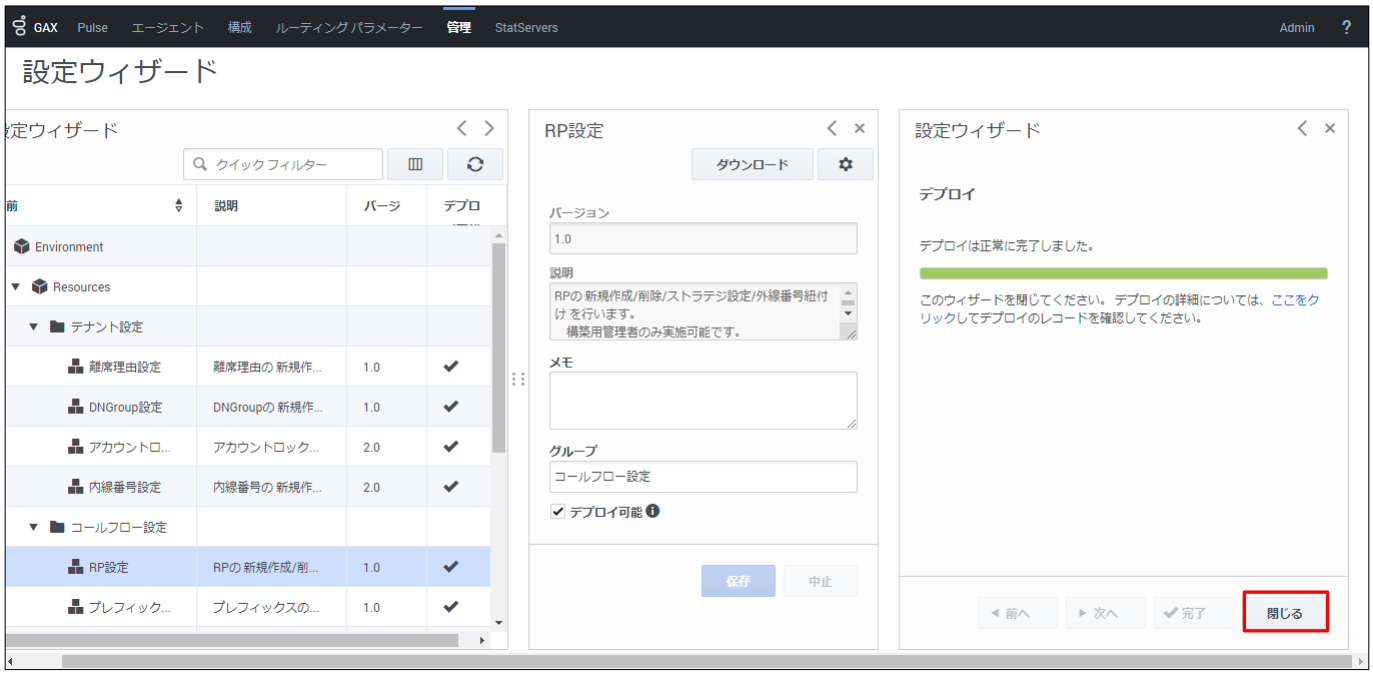
(8) 設定が開始されます。



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い場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

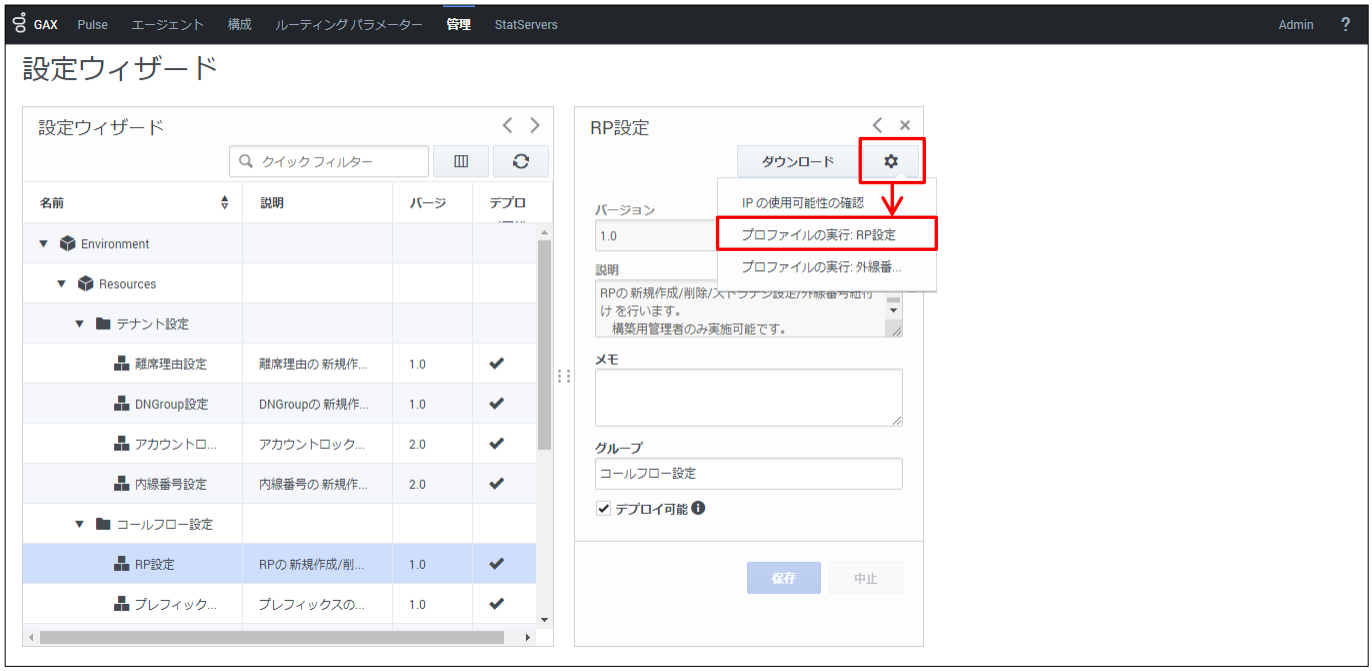


1.6.4.6.2　ルーティングポイントの削除

ルーティングポイントの削除について

- ルーティングポイントを削除すると、該当のルーティングポイントを利用した電話着信ができなくなります。該当のルーティングポイントを利用している通話が切断されます。誤って利用中のルーティングポイント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 ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。誤って削除した場合の復旧作業に際しては、コールフローのロードが必要となるため Arcstar Contact Center 2.0 故障受付では対応できません。あらかじめご了承ください。

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



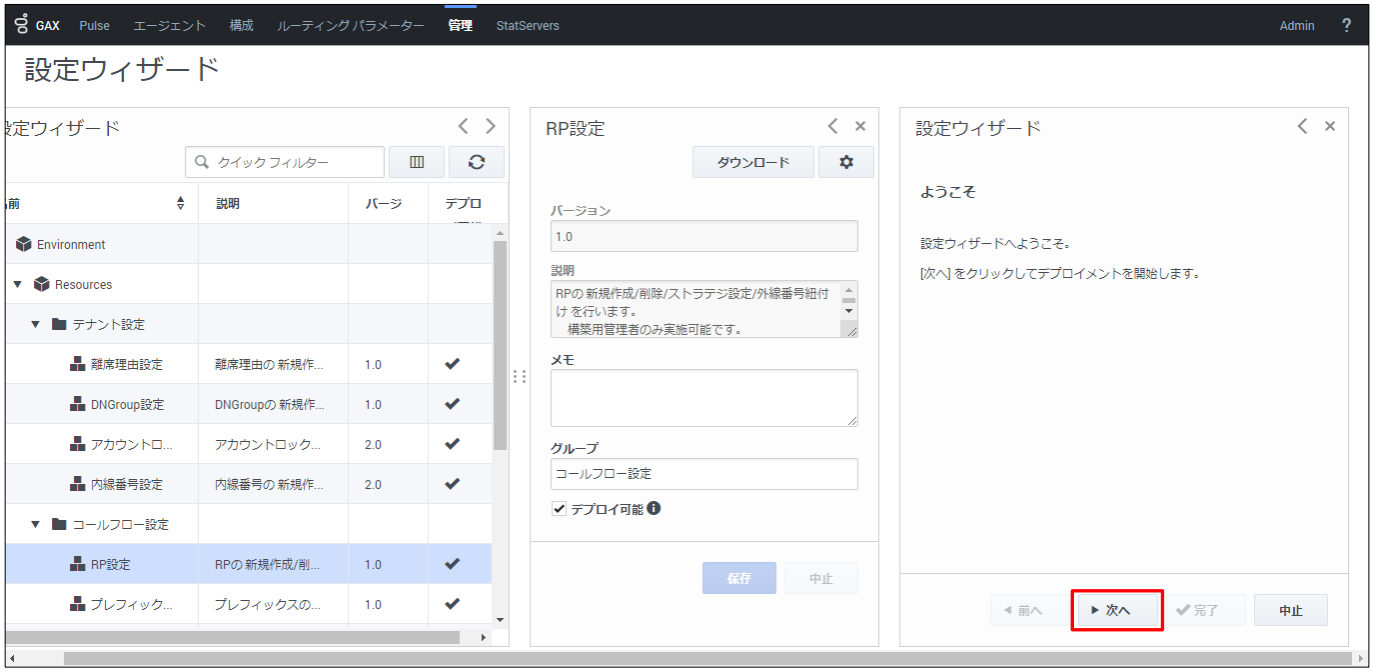
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

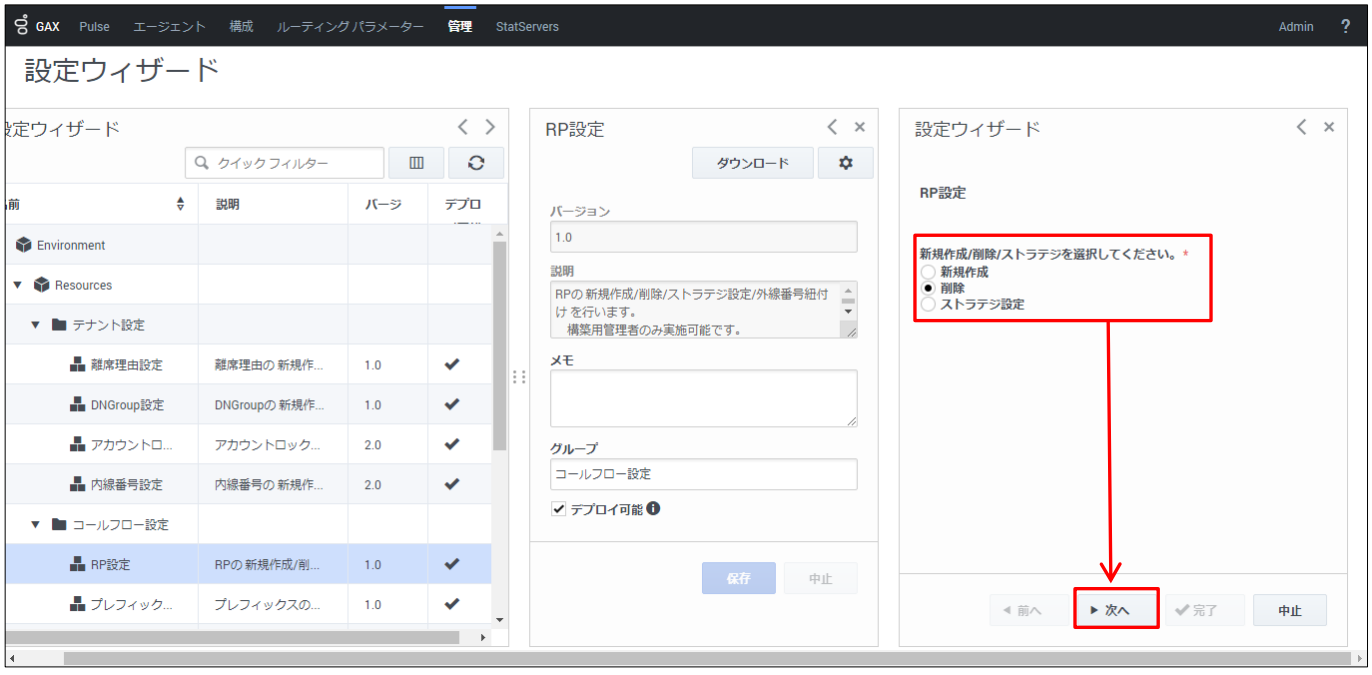
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

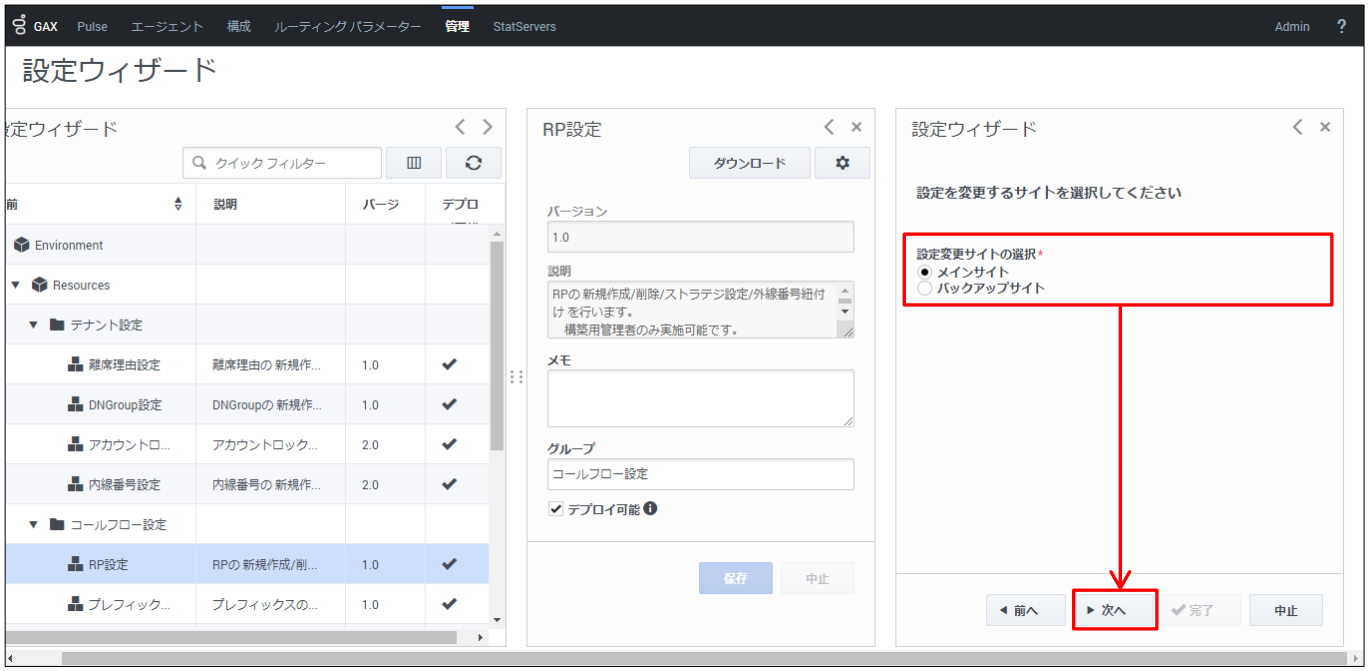
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) RP 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) 設定を変更するサイト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。



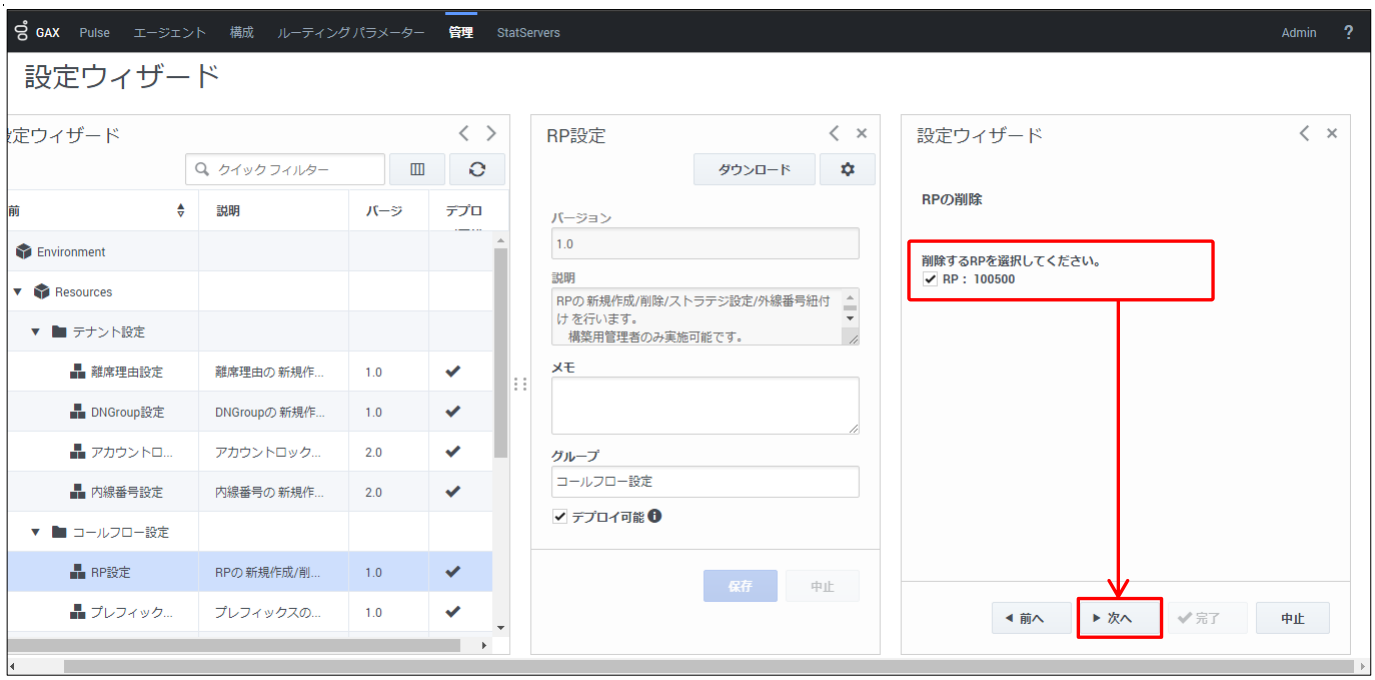
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

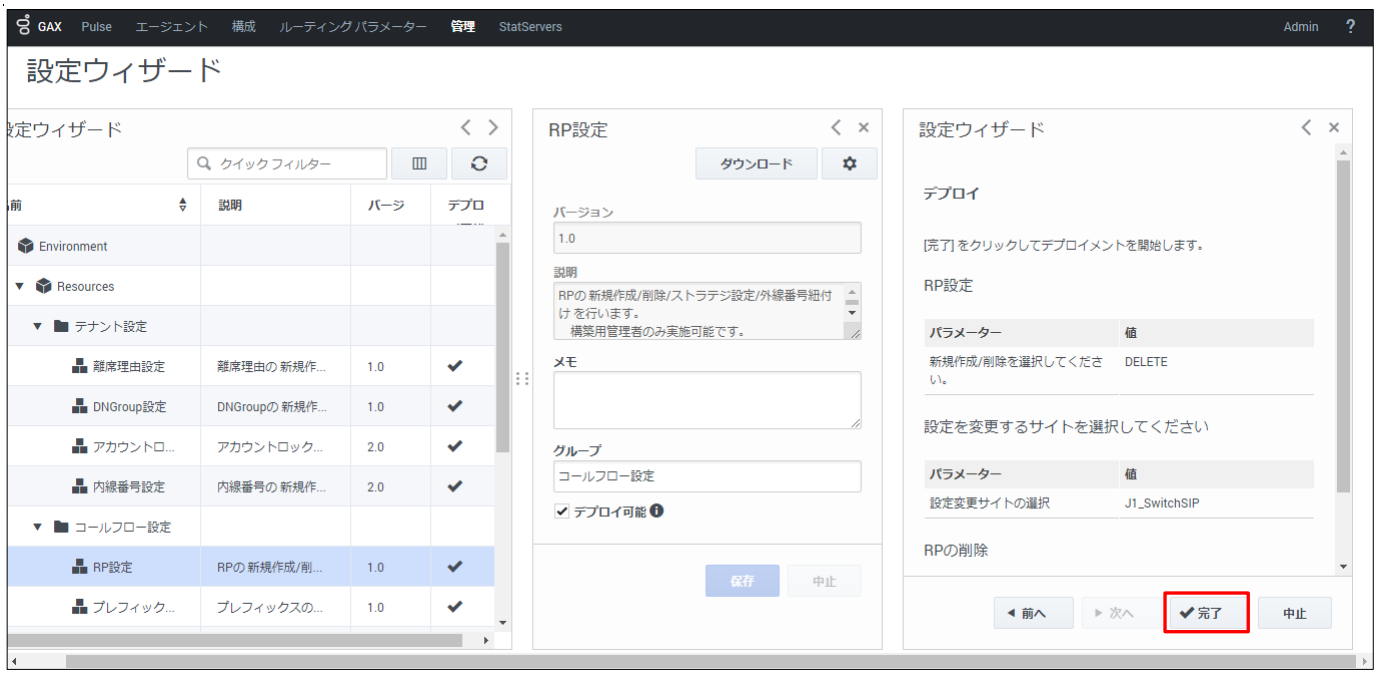
DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の RP の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の RP の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

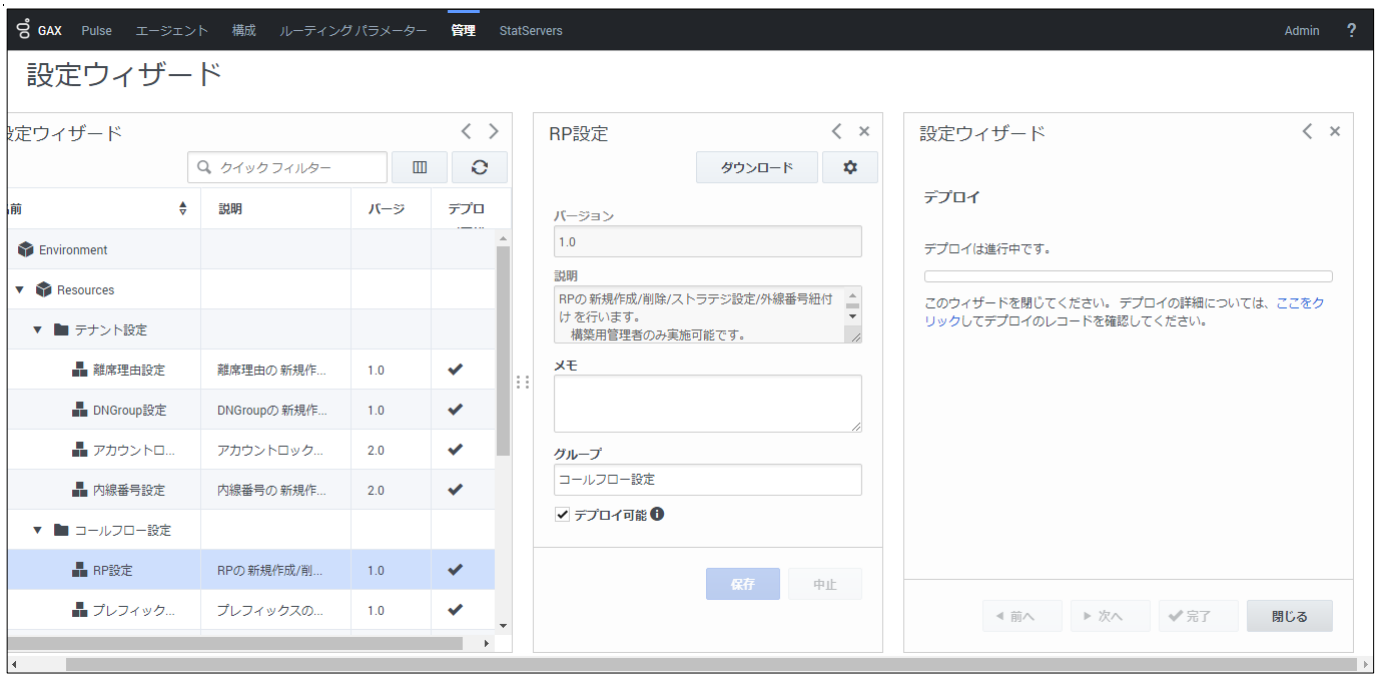
(5) ルーティングポイントの一覧が表示されます。削除するルーティングポイントのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「100500」を削除する場合の例となります。



(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。



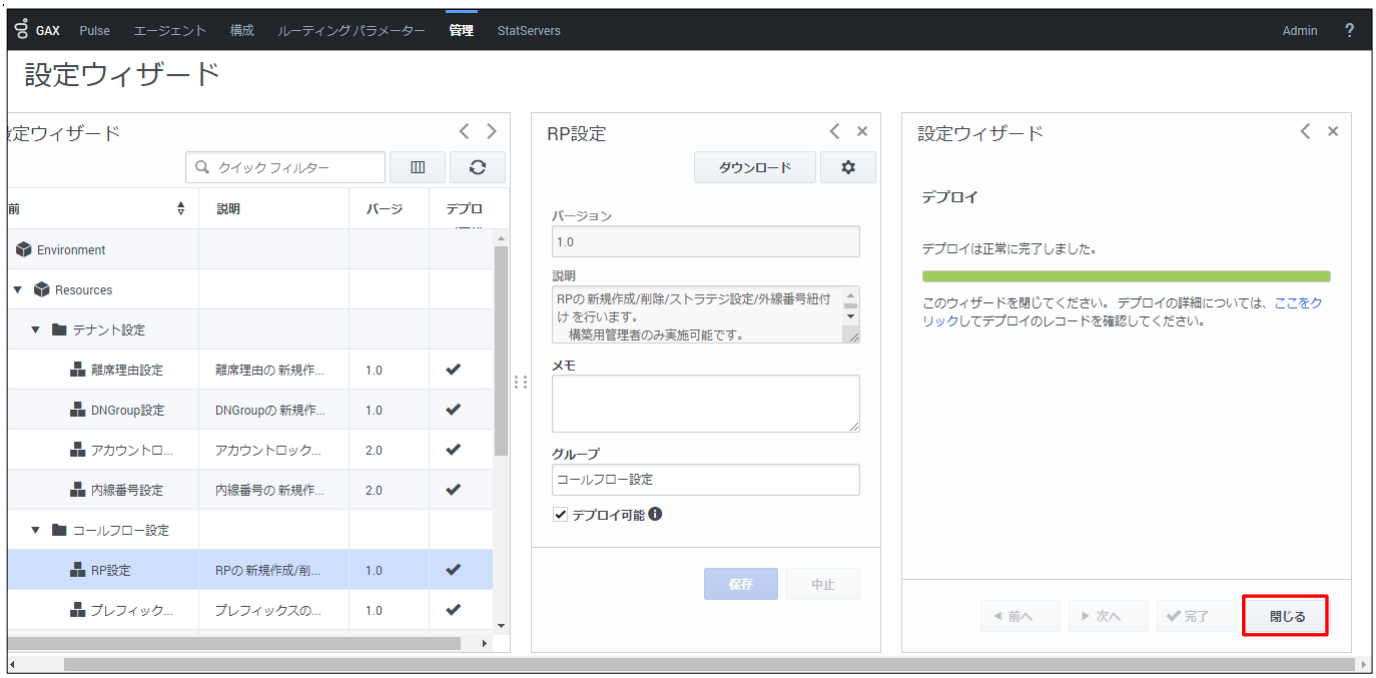
(7) 設定が開始されます。



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。



1.6.4.6.3　ストラテジ設定

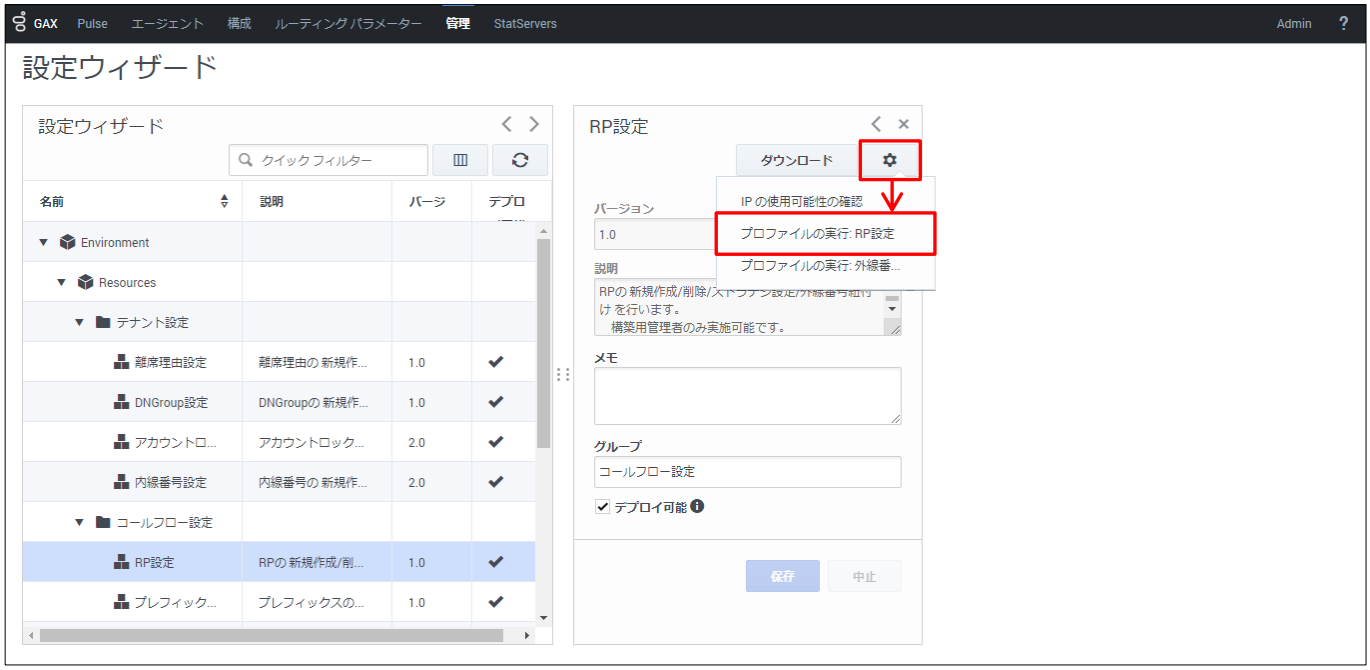
ストラテジ設定について

- オムニチャネル機能用の設定です。オムニチャネル機能未使用時にもメニューに表示されます。
- オムニチャネル機能未使用時にも設定を行うことが可能ですが、設定を行っても Arcstar Contact Center 2.0 の動作に影響はありません。

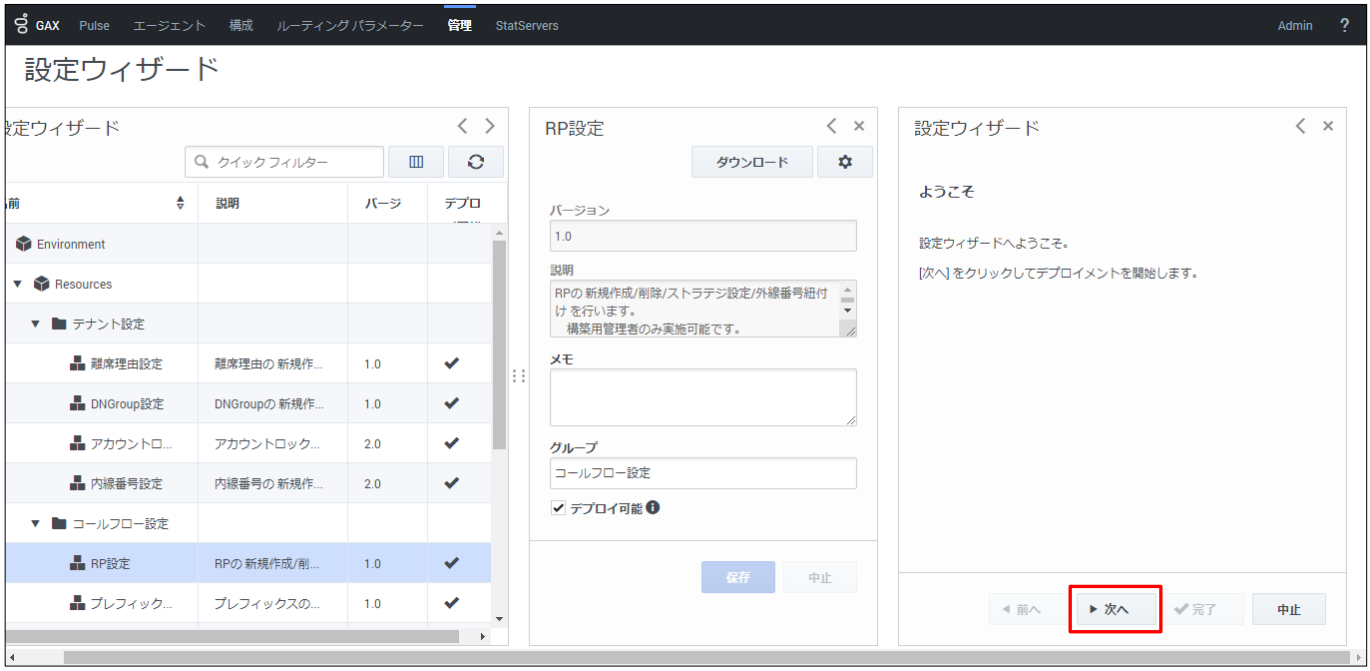
ストラテジ設定の項目表示について

- 利用開始日が 2019 年 12 月以降の契約者は、利用開始日より表示されます。利用開始日が 2019 年 11 月以前の契約者には、バージョンアップ工事後に順次表示されます。

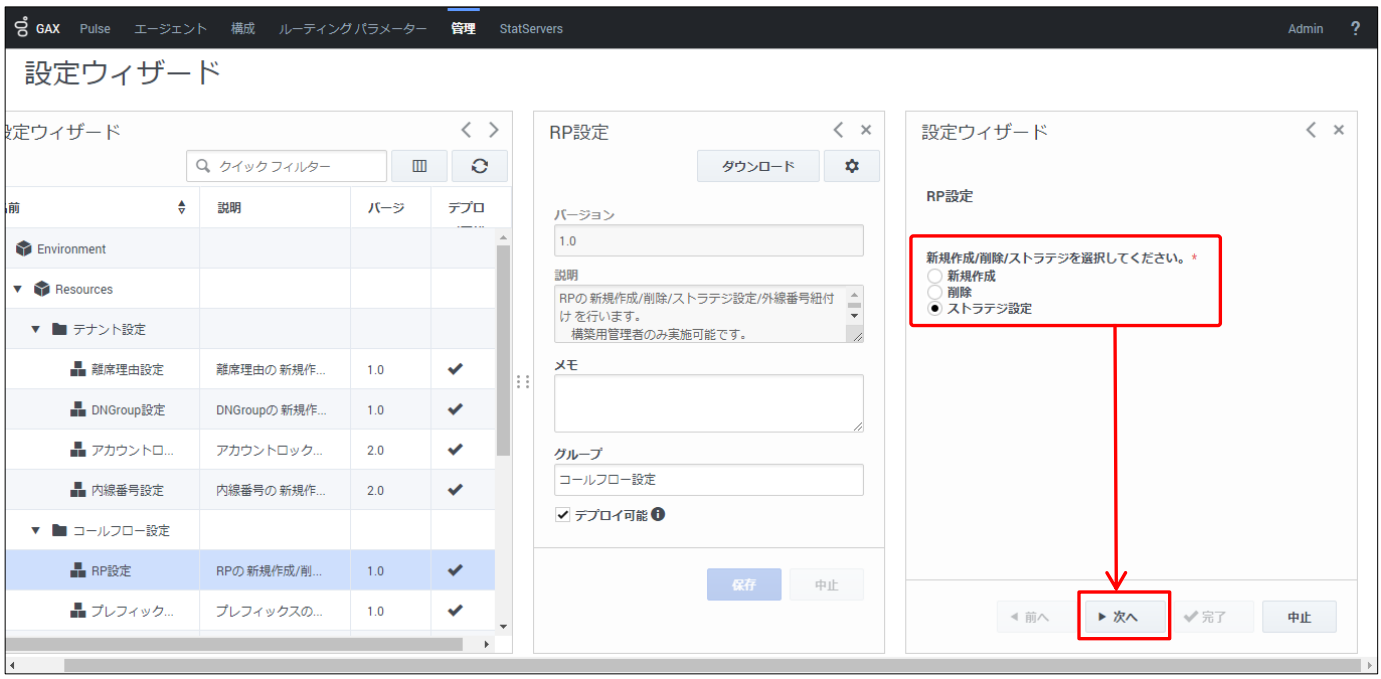
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:RP 設定]を選択します。



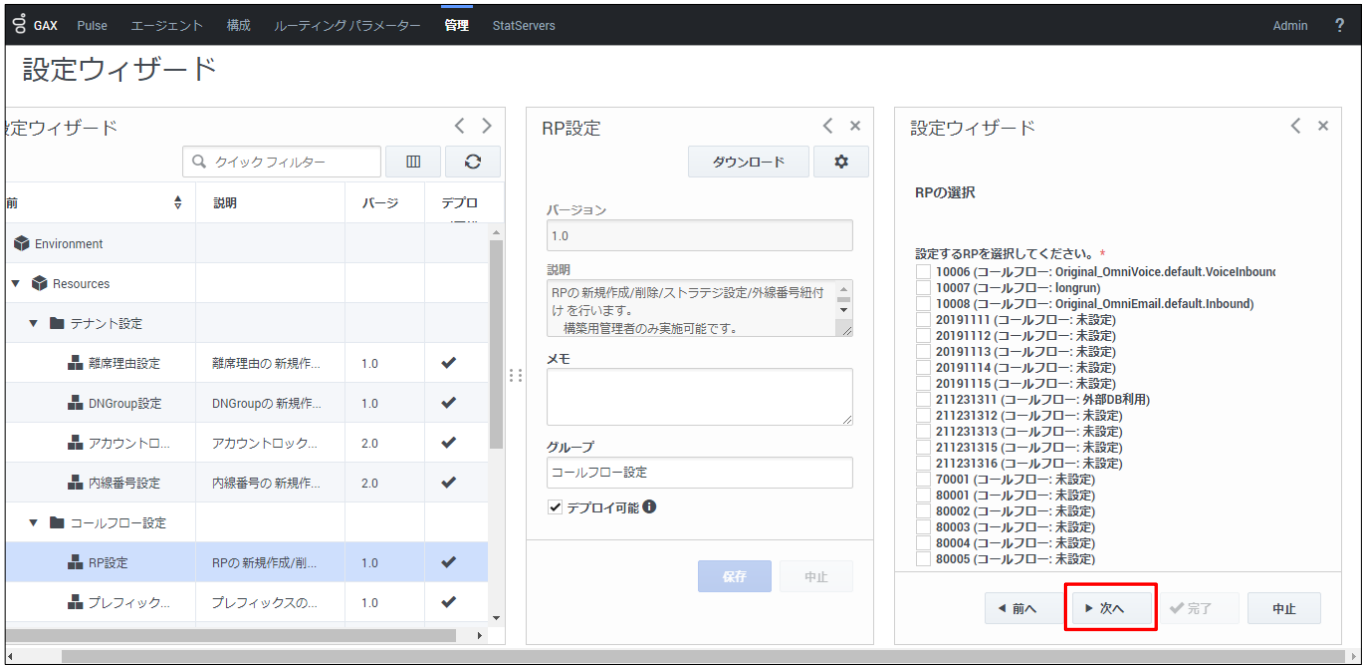
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



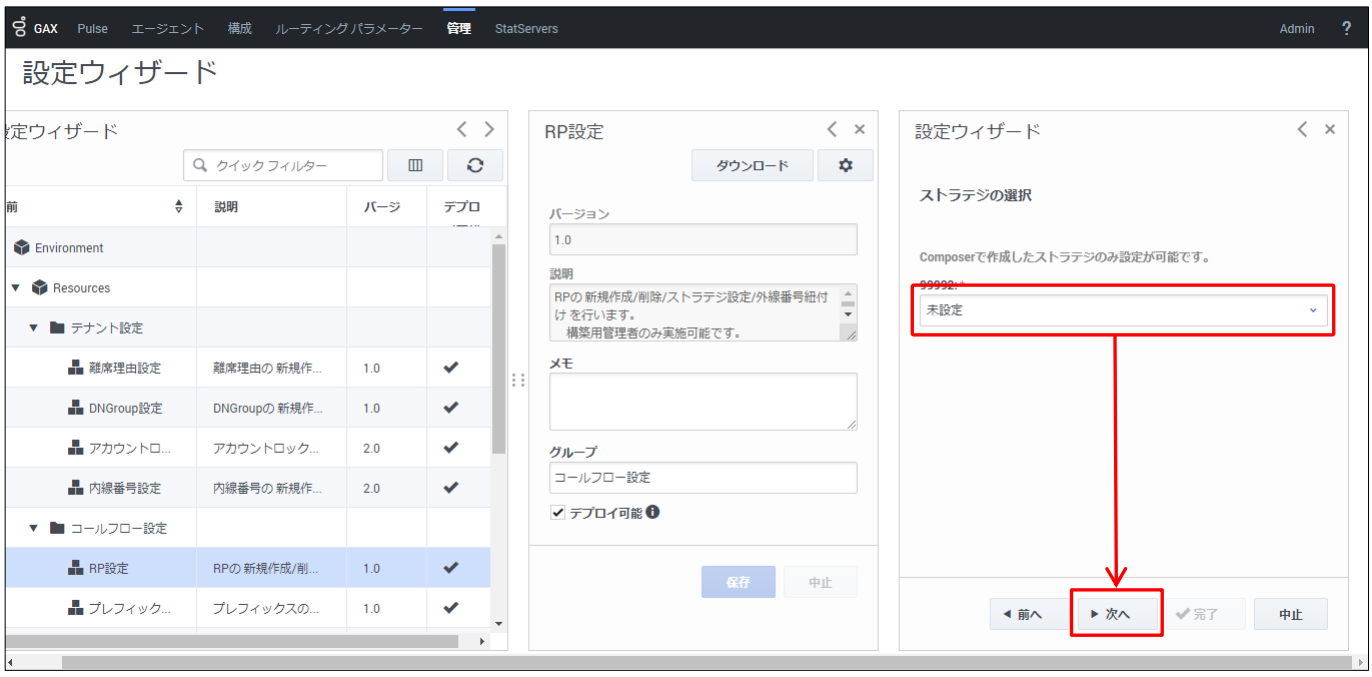
(3) RP 設定画面が表示されます。[ストラテジ設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



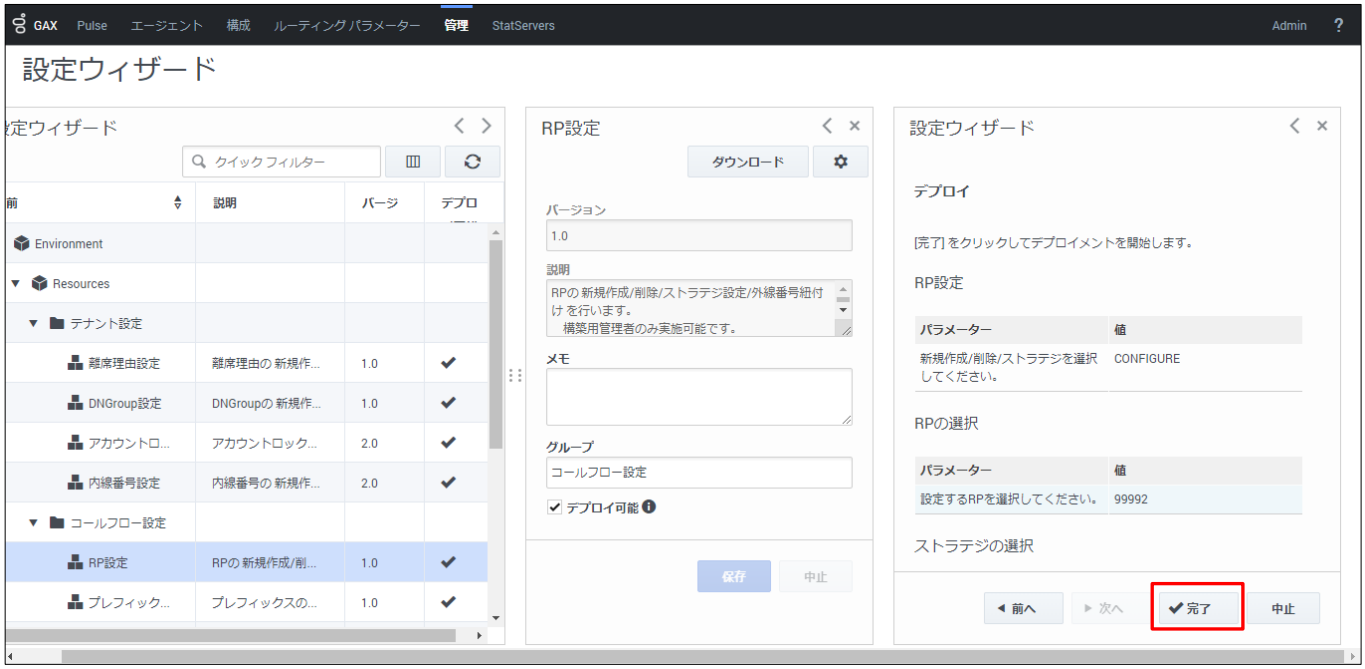
(4) RP の選択画面が表示されます。設定を行う RP にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。



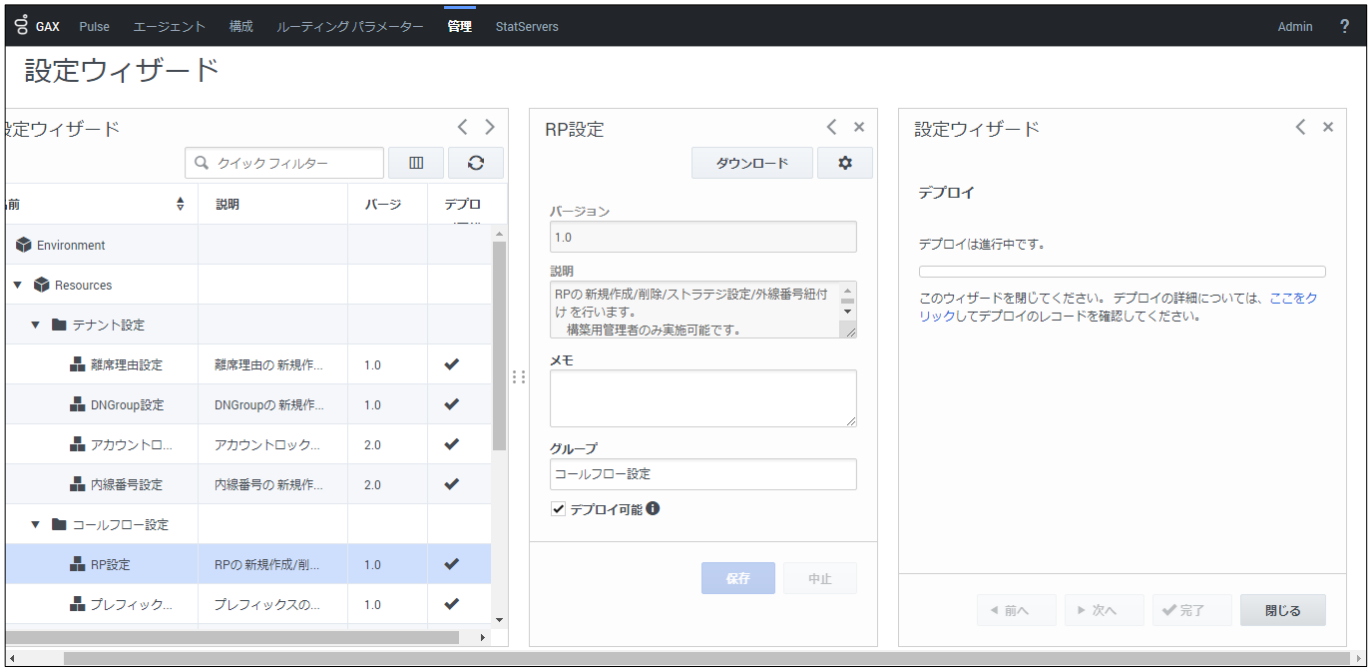
(5) ストラテジの選択画面が表示されます。設定を行うストラテジを選択し、[次へ]をクリックします。



(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。



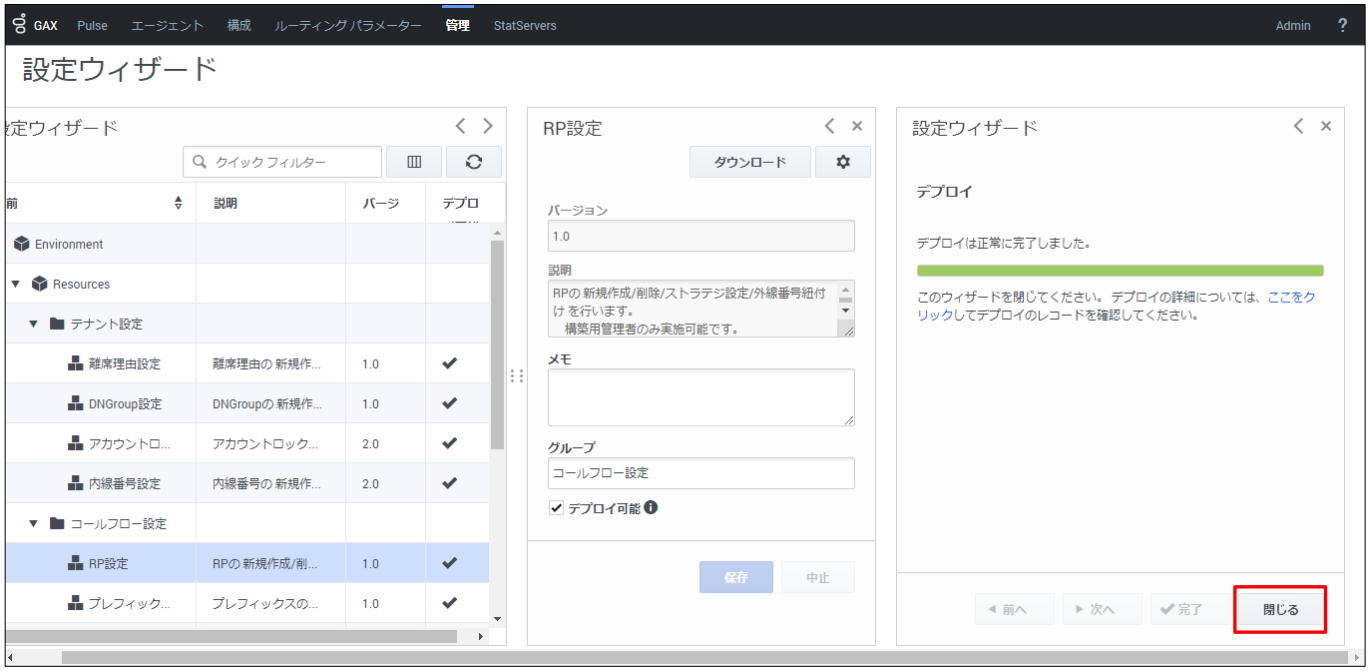
(7) 設定が開始されます。



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。

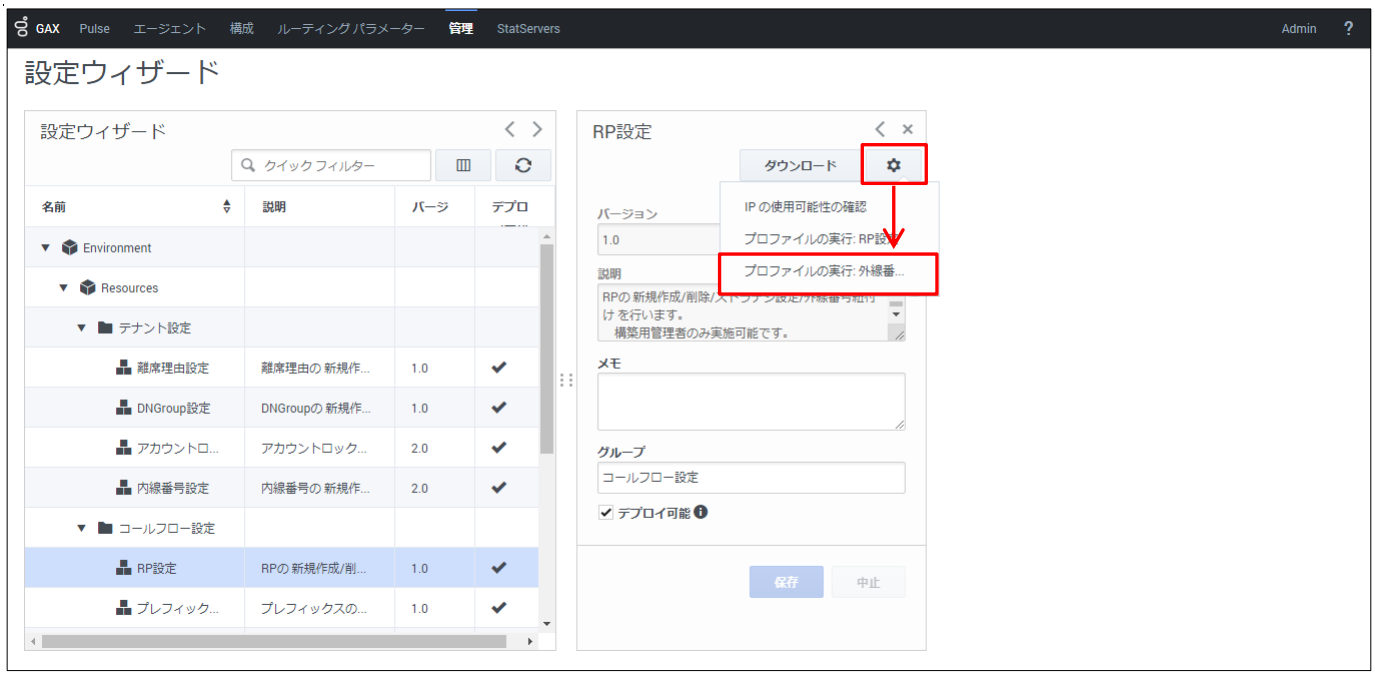


1.6.4.6.4　ルーティングポイントと外線番号の紐付け

ルーティングポイントと外線番号の紐付けについて

- ルーティングポイントに誤った外線番号の紐付けを行うと、本来意図しない呼がコールフローに入電することになり、結果として電話着信ができない状態となる可能性があります。設定は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 ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。誤った紐付けを行った場合は、契約者自身で GAX から正しい設定への修正を行ってください。

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:外線番号との紐付け]を選択します。



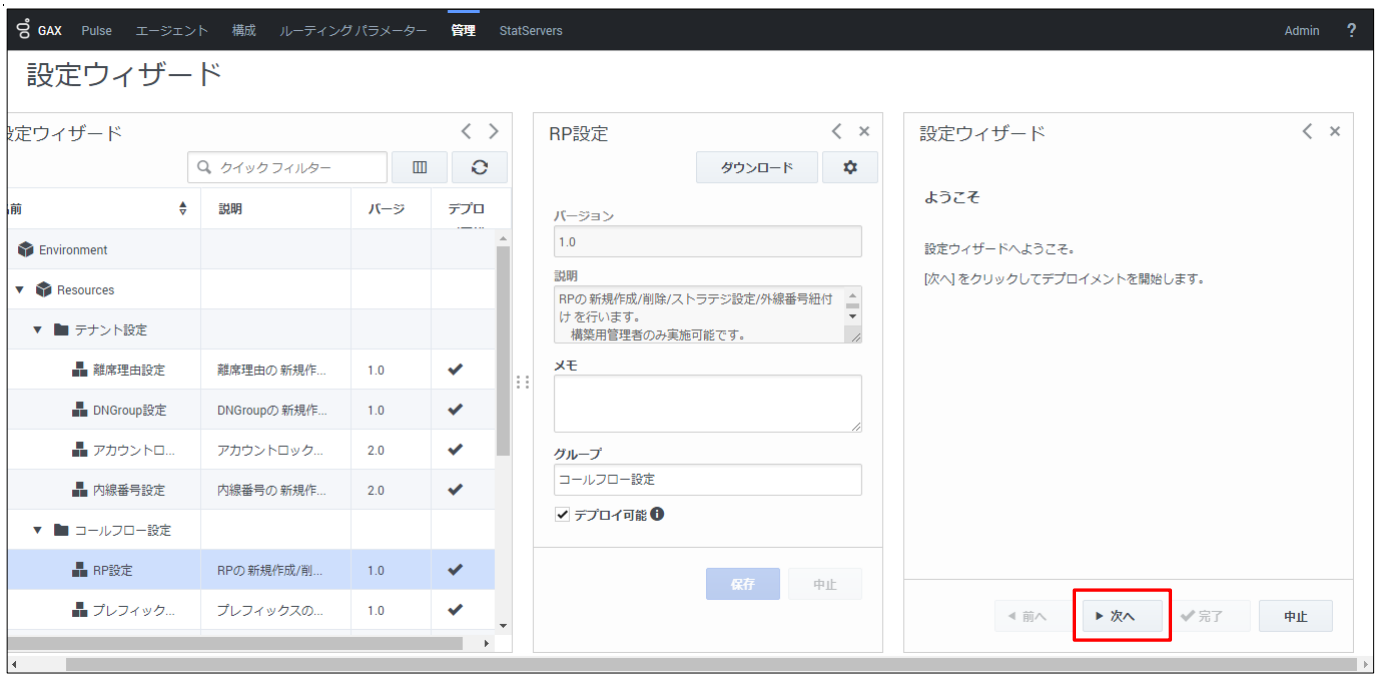
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

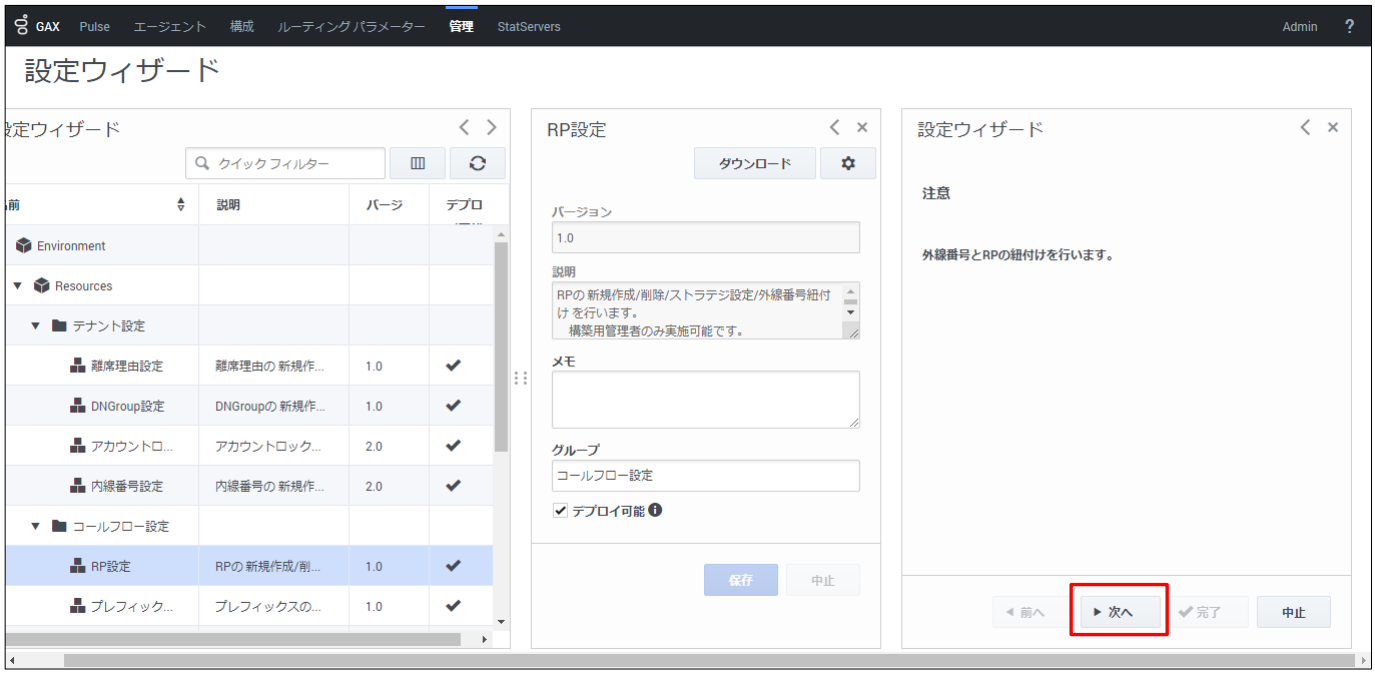
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

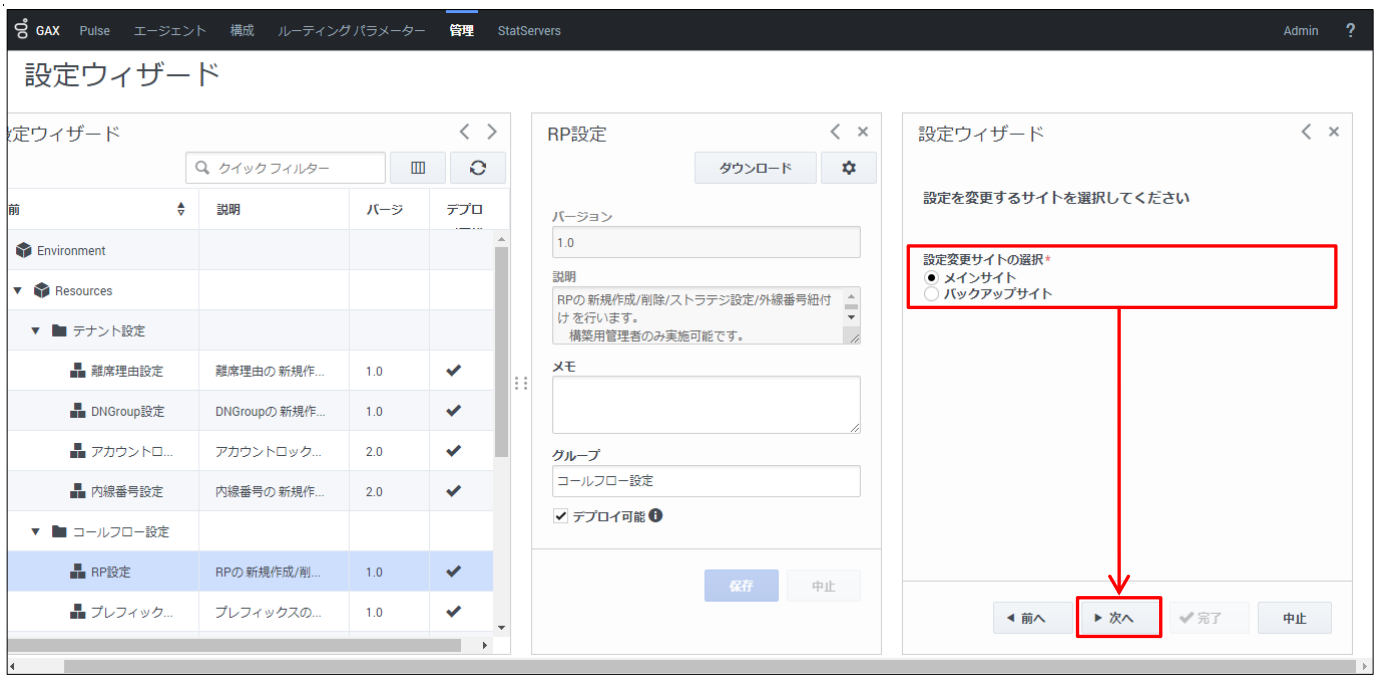
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 設定開始の注意画面が表示されます。[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。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



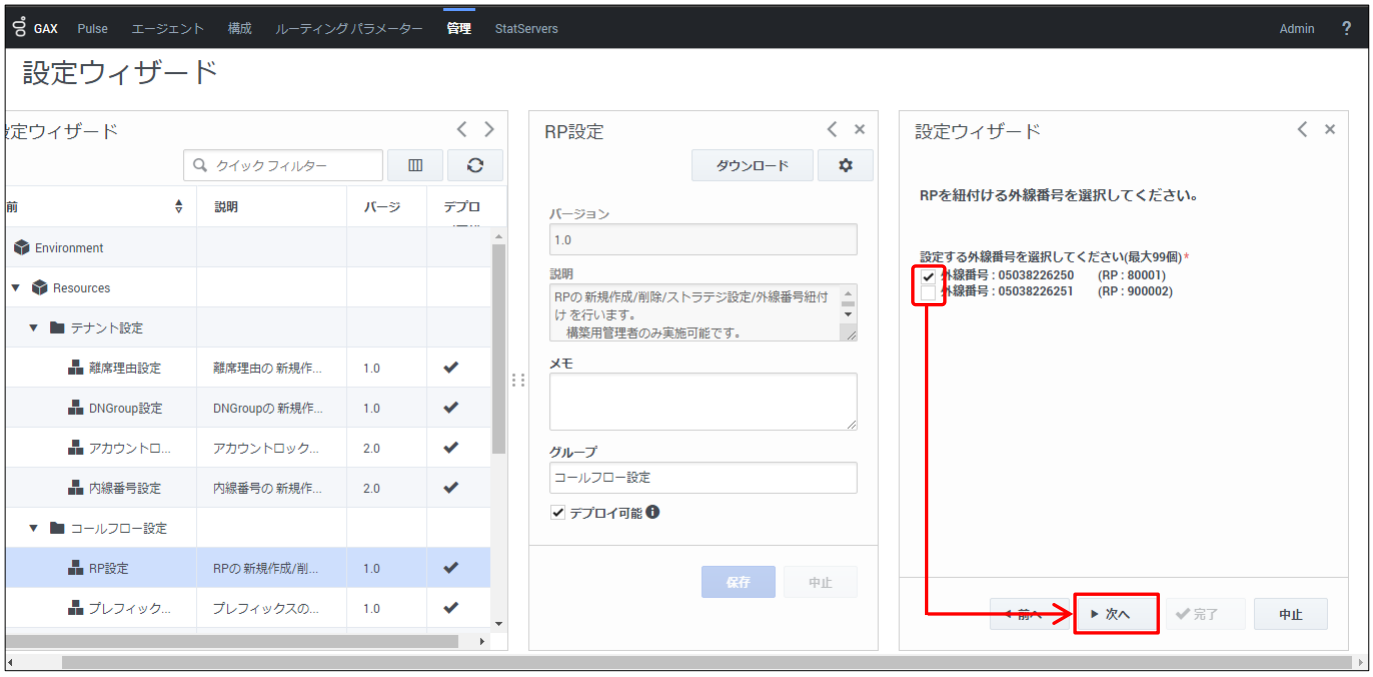
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の RP の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の RP の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

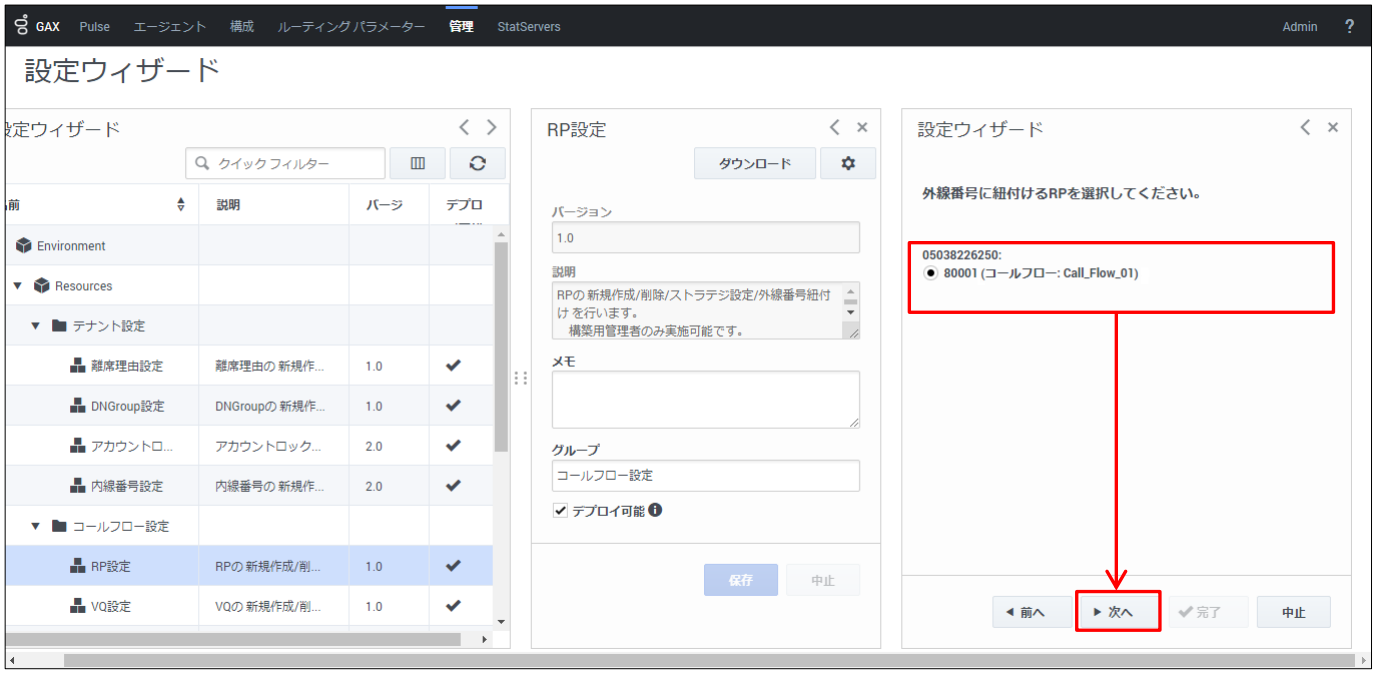
(5) 外線番号の一覧が表示されます。紐付けを行う外線番号のチェックボックスにチェックを入れて[次へ]をクリックします。画面は外線番号「05038226250」を選択した場合の例となります。



紐付する外線番号の選択について

- 複数の外線番号の紐付けを変更する場合は、対象の外線番号のチェックボックスすべてにチェックを入れてください。

(6) ルーティングポイントの一覧が表示されます。プルダウンから該当の外線番号に紐付けるルーティングポイントを選択して[次へ]をクリックします。



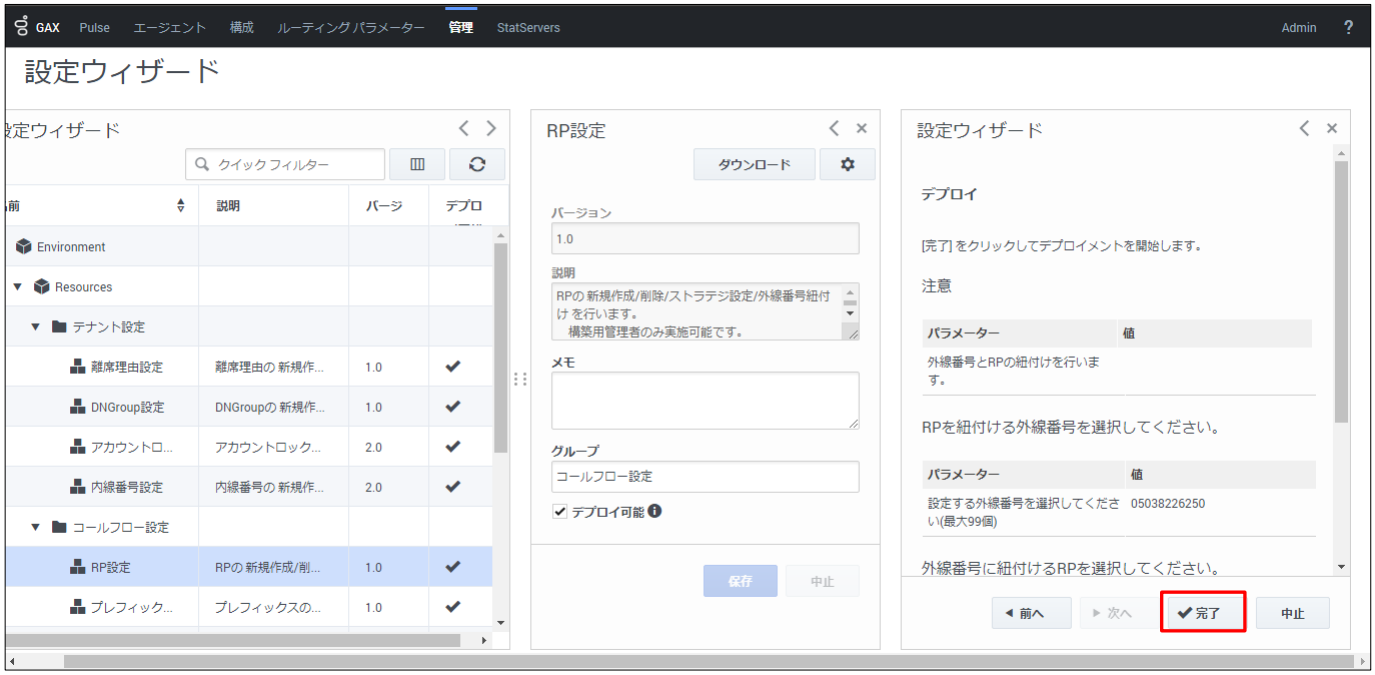
ルーティングポイントと外線番号の紐付けについて

- 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 ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。

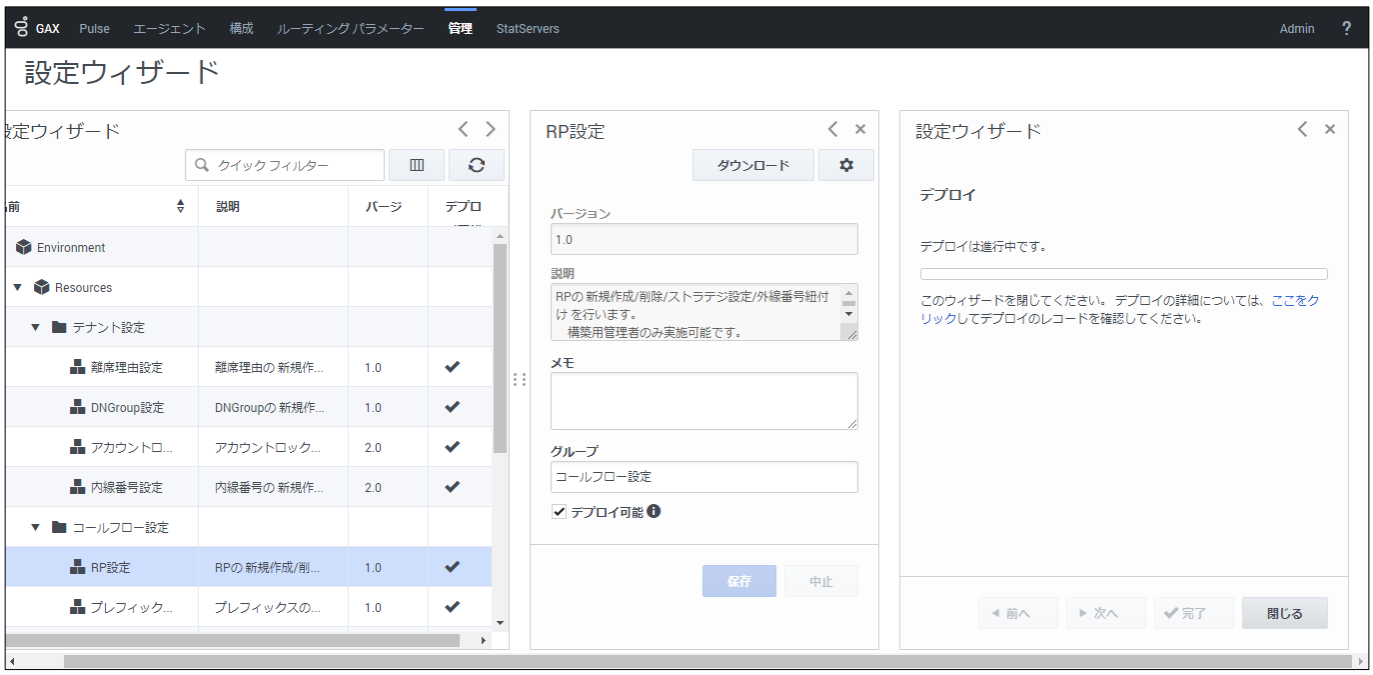
ルーティングポイントの表示について

- ルーティングポイントの後ろに表示される（　）内はロードされているコールフローです。
- 紐付け可能なルーティングポイントが 4 以下の場合は、上記の通りラジオボタンでの選択となります。紐付け可能なルーティングポイントが 5 以上の場合は、リストボックスでの選択となります。
- 紐付けを行わない場合は、空欄を選択してください。

(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。



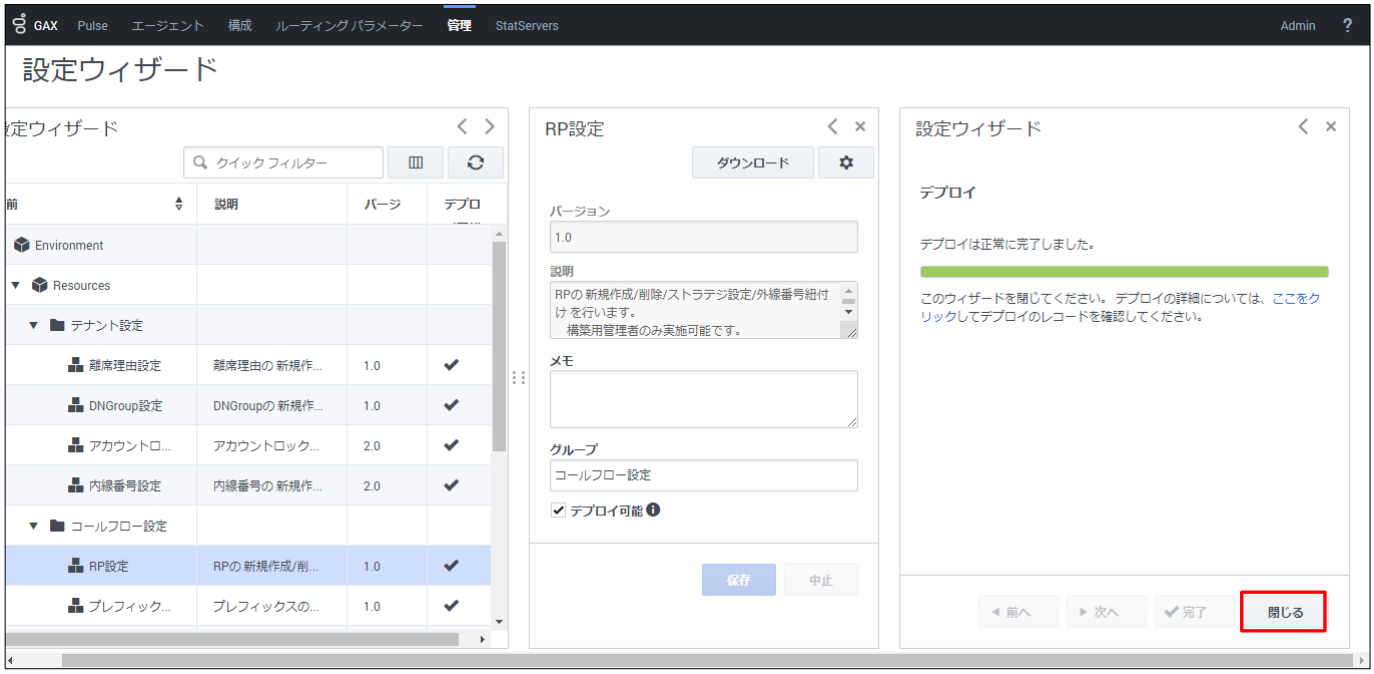
(8) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

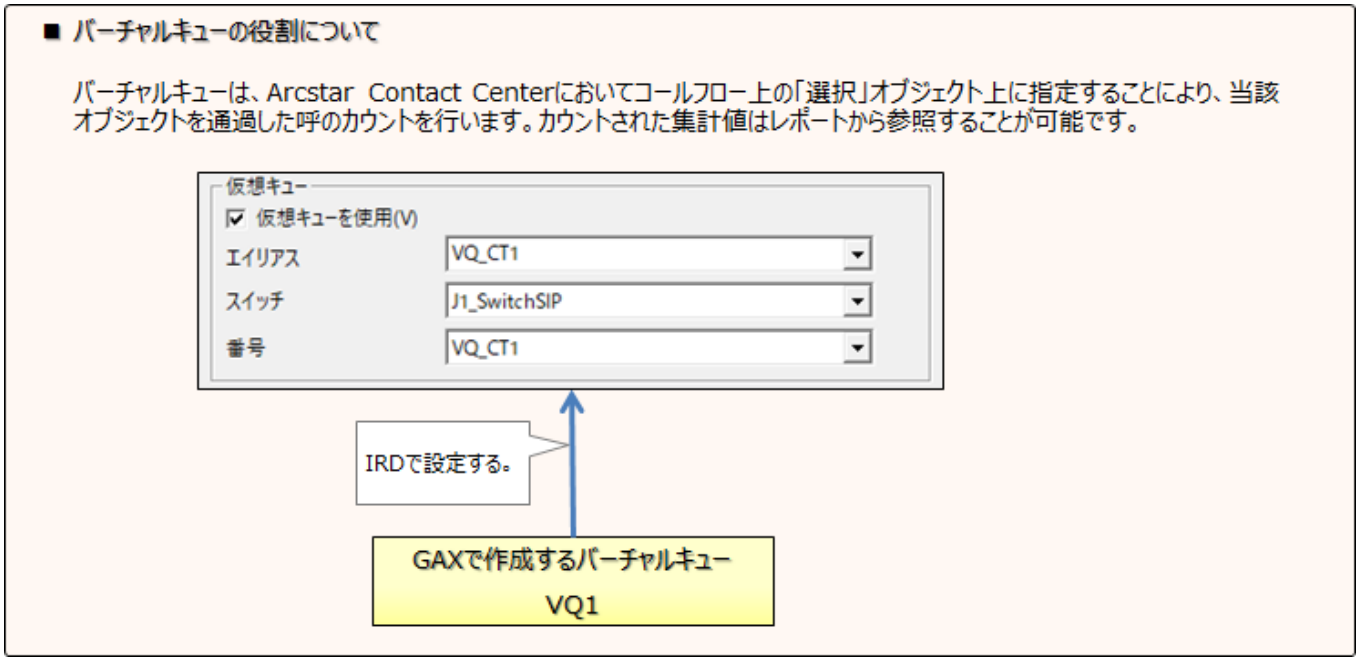
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.7　バーチャルキュー設定

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。



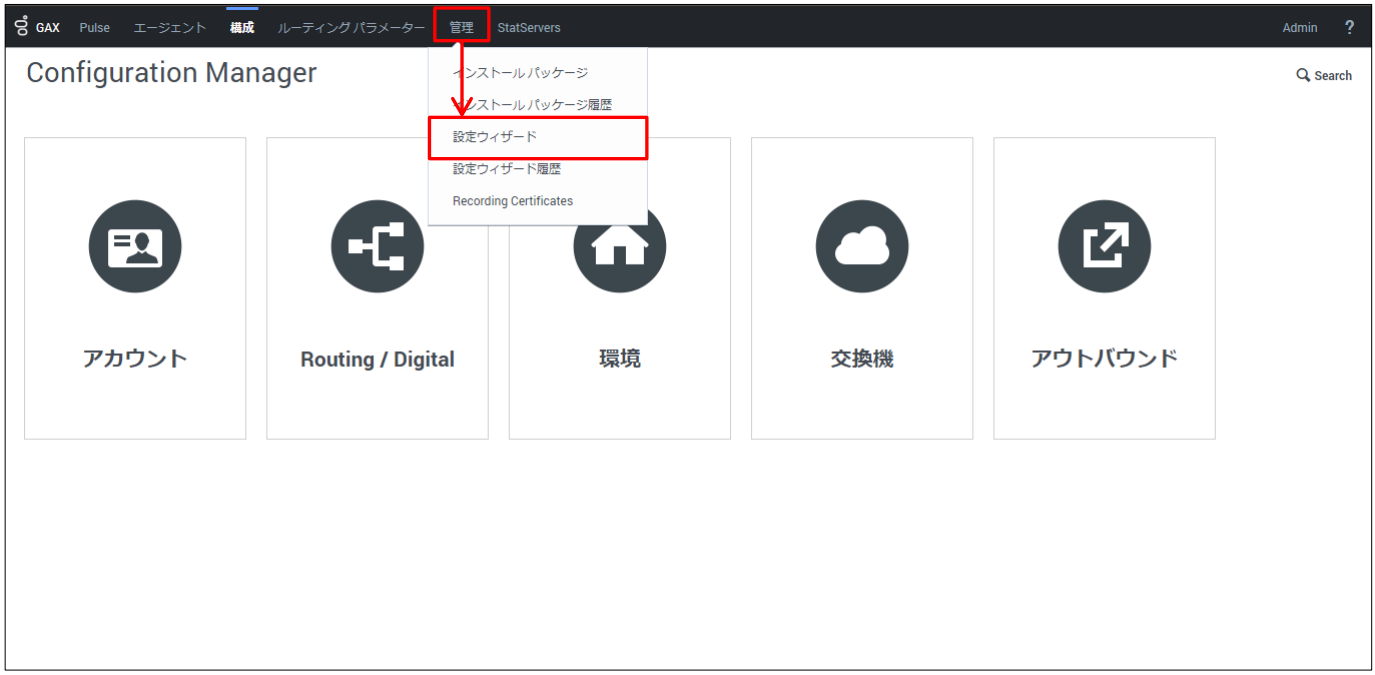
バーチャルキューの作成可能上限について

- バーチャルキューの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

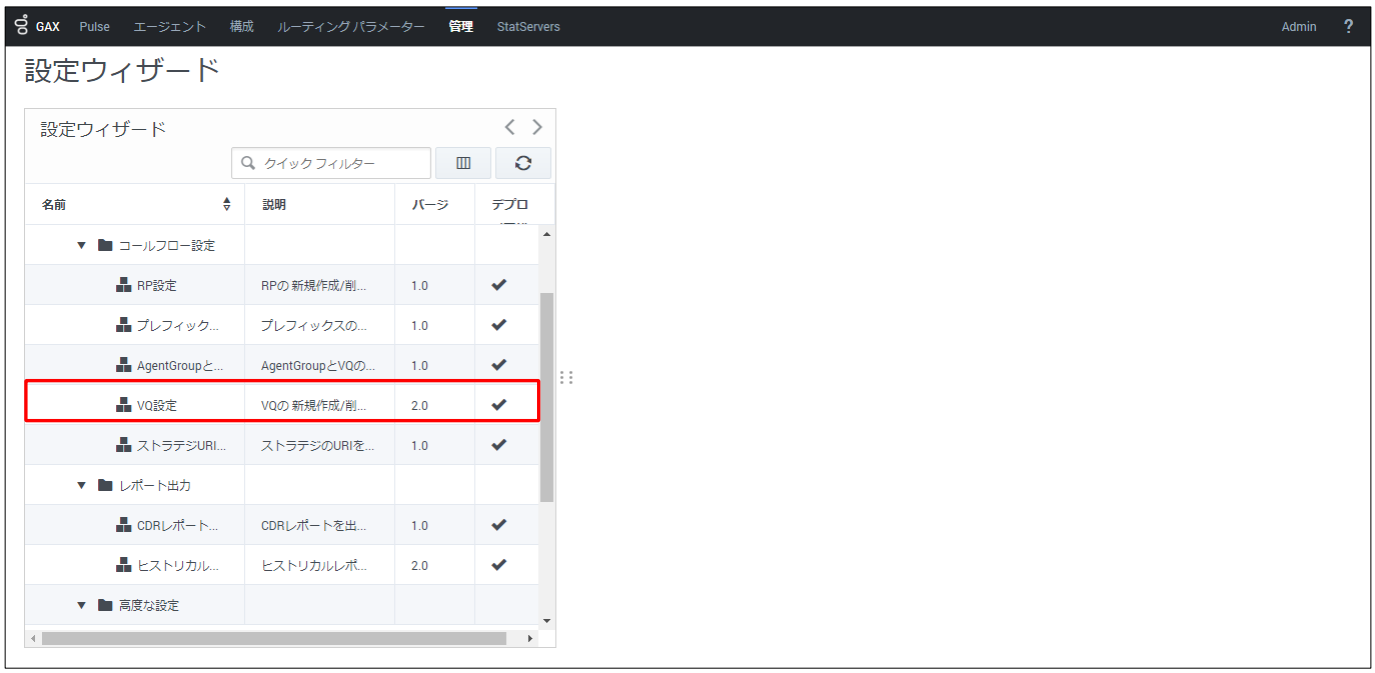
エイリアス表示ついて

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

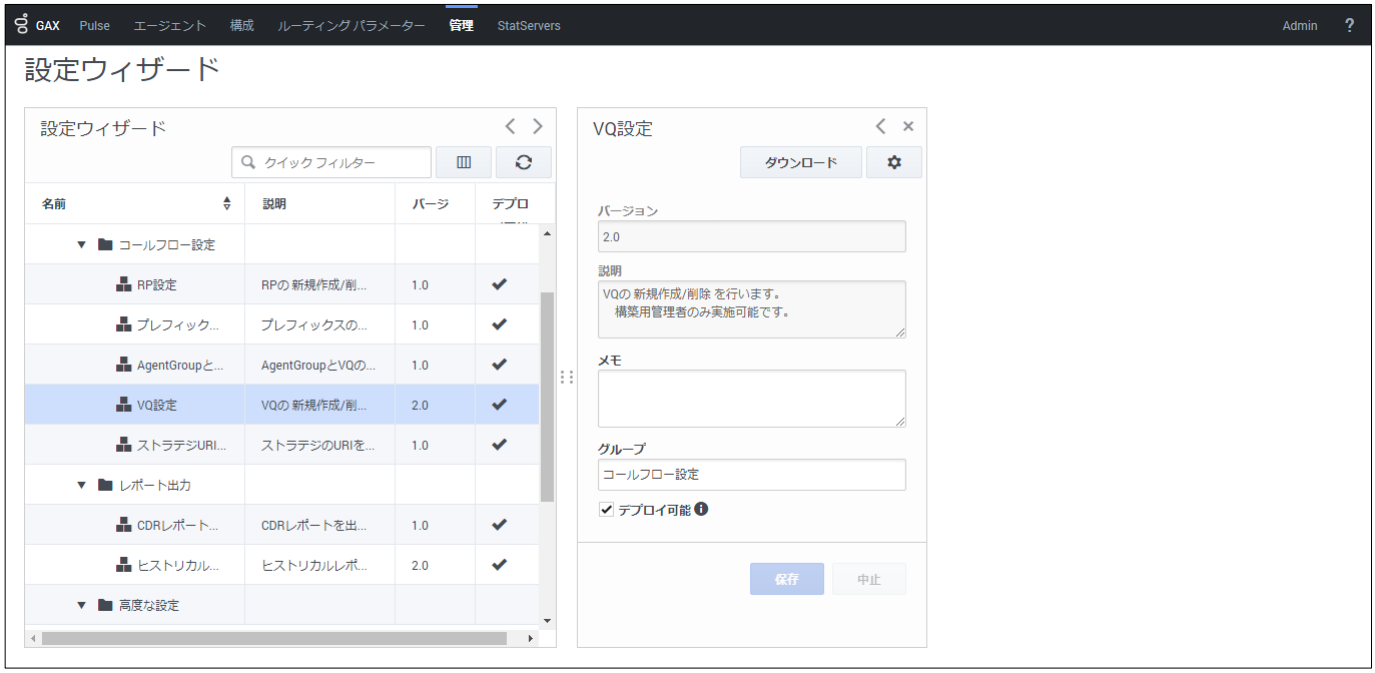
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[VQ 設定]を選択します。

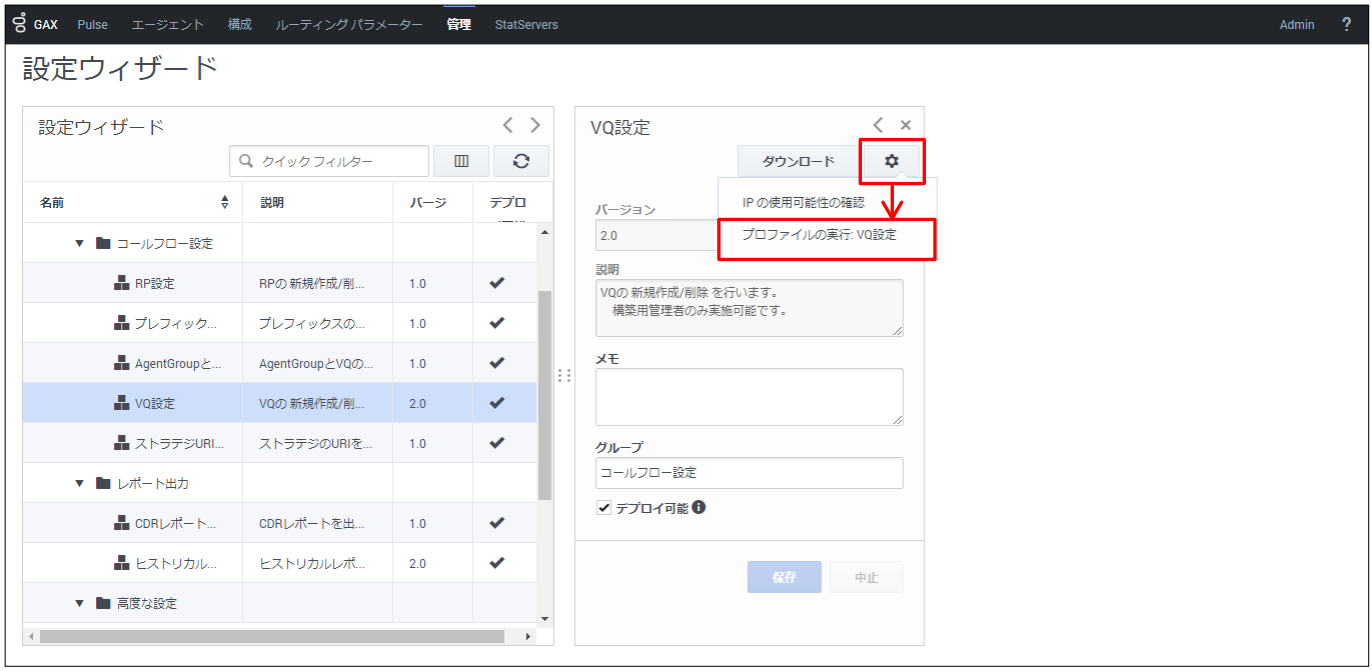


(3) [VQ 設定]の画面が展開されます。バーチャルキューの作成、削除は全てのこの画面から設定します。



1.6.4.7.1　バーチャルキューの作成

(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。



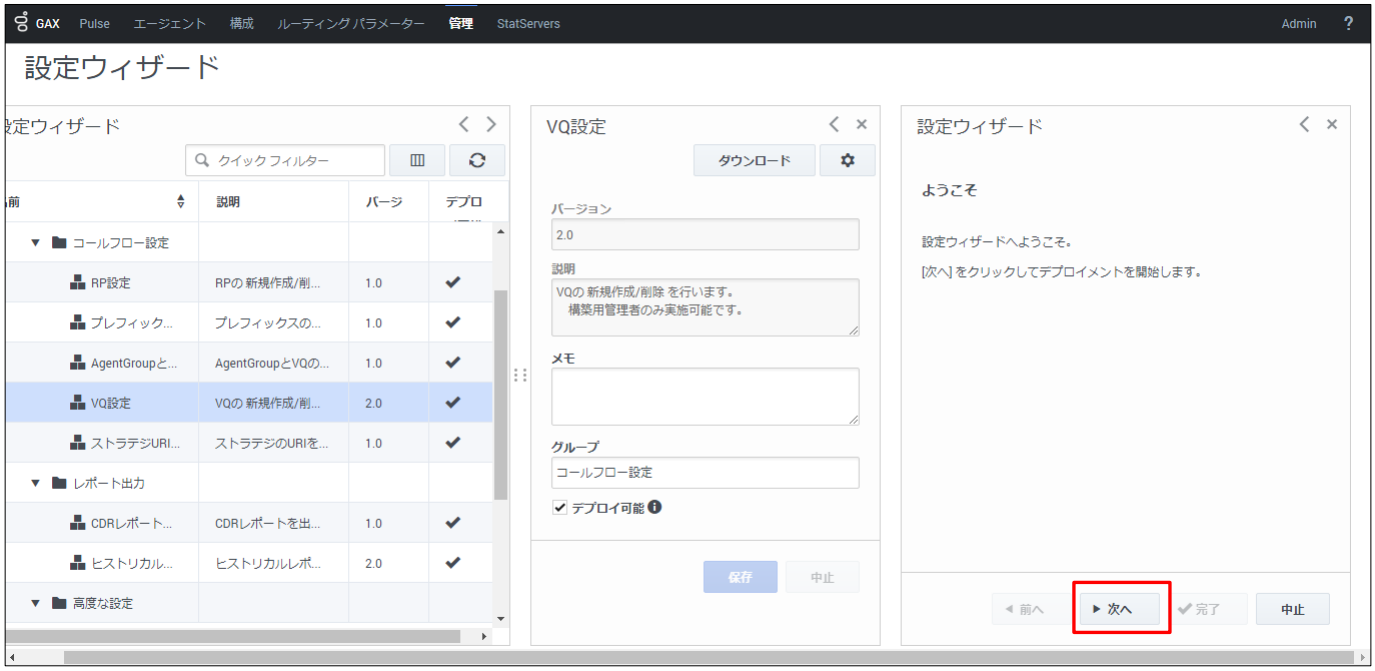
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

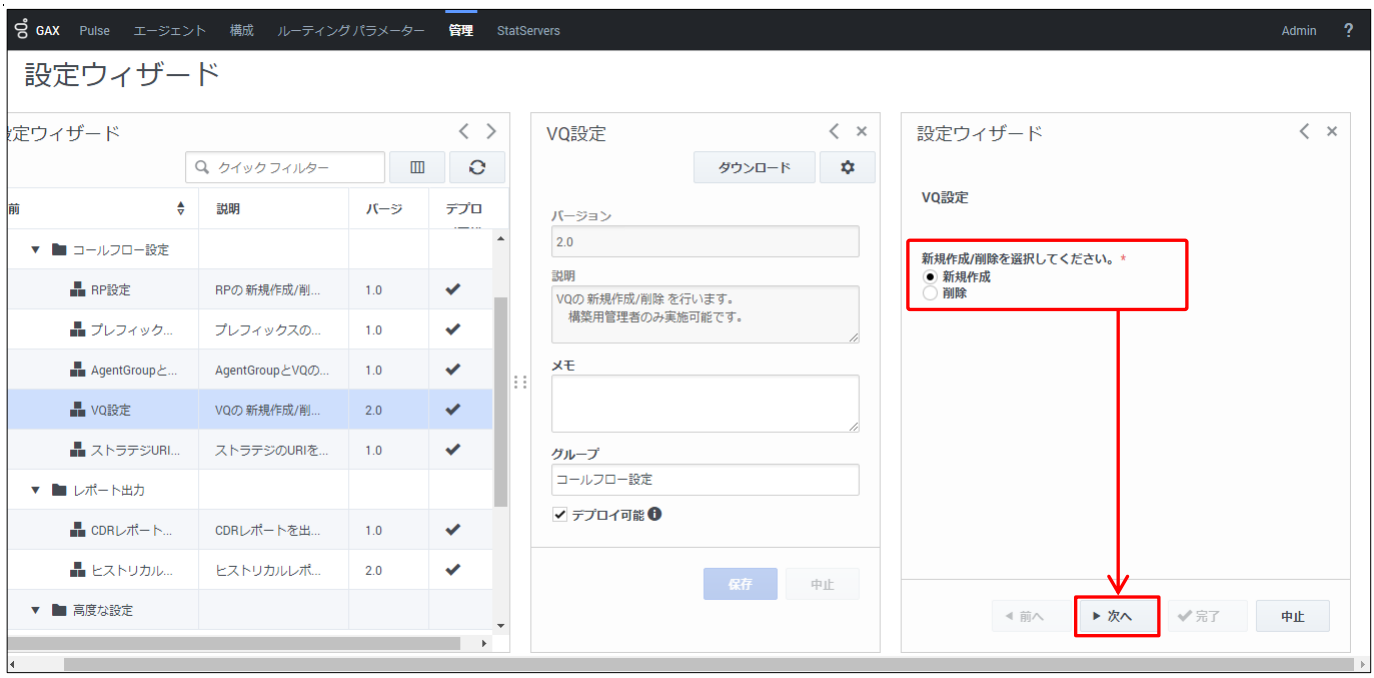
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

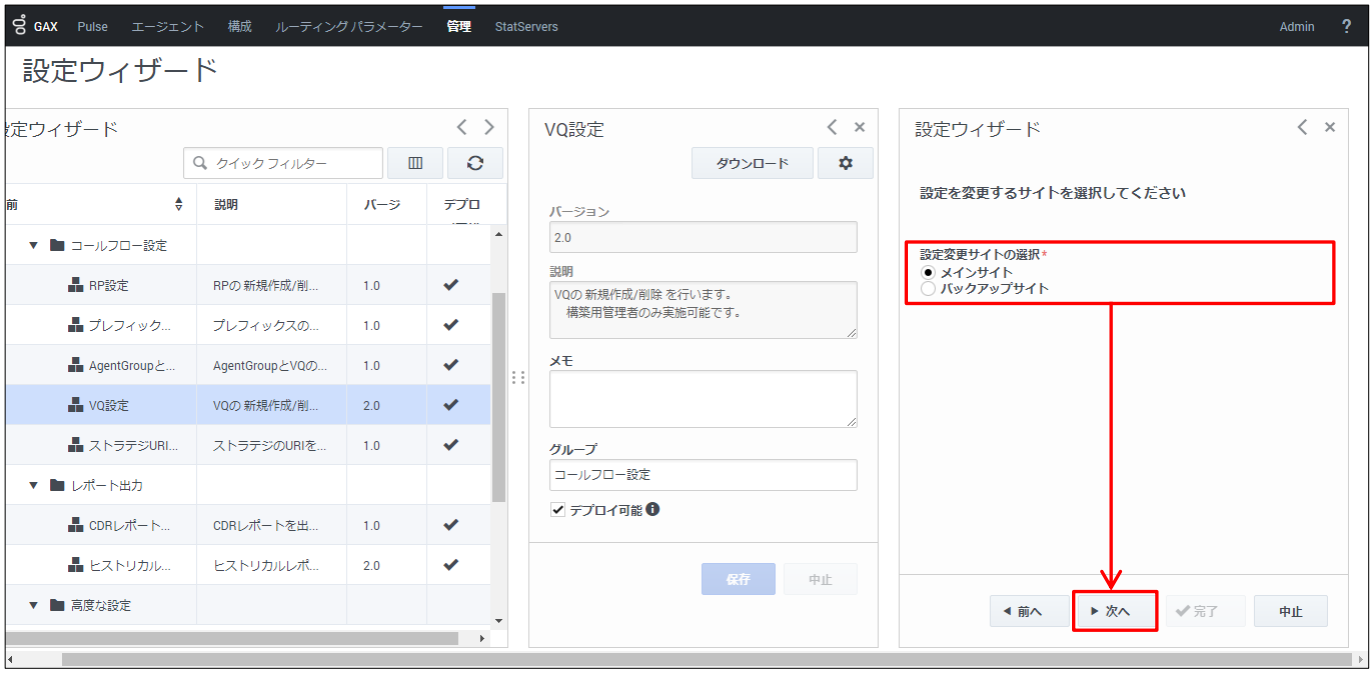
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(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。



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



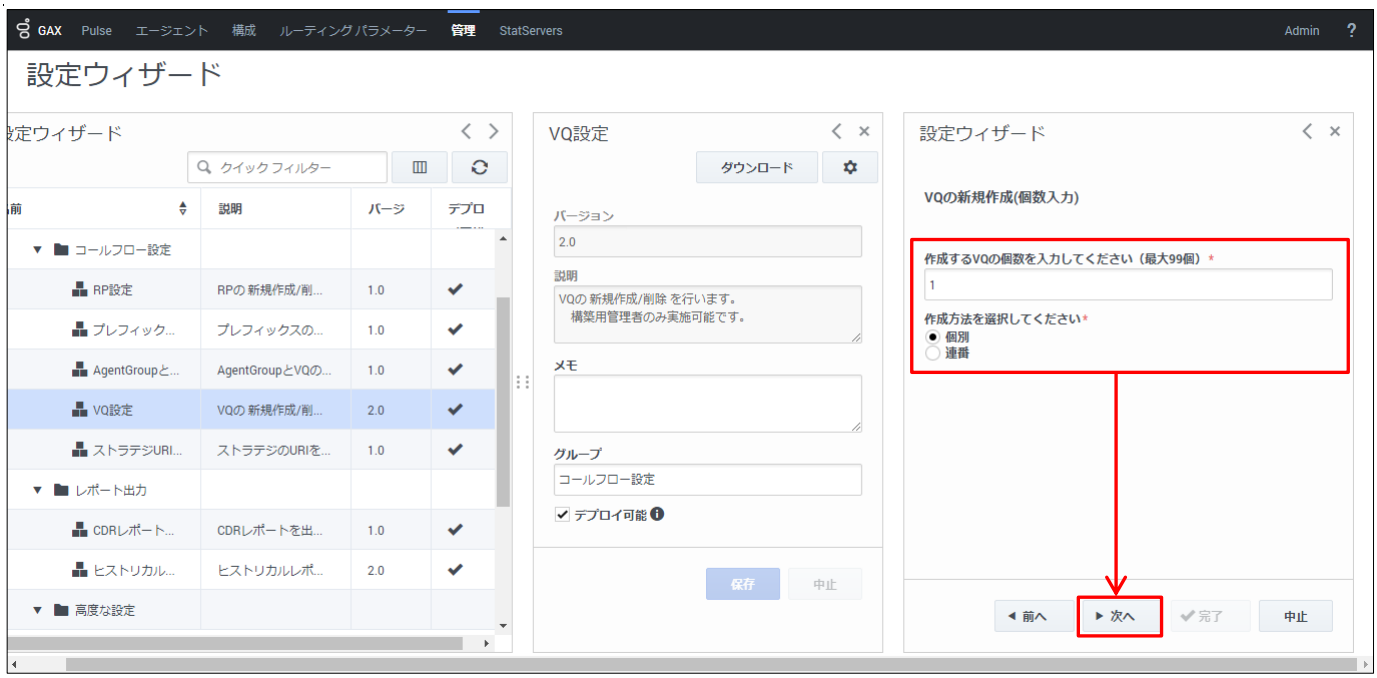
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- VQ はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の VQ の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の VQ の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

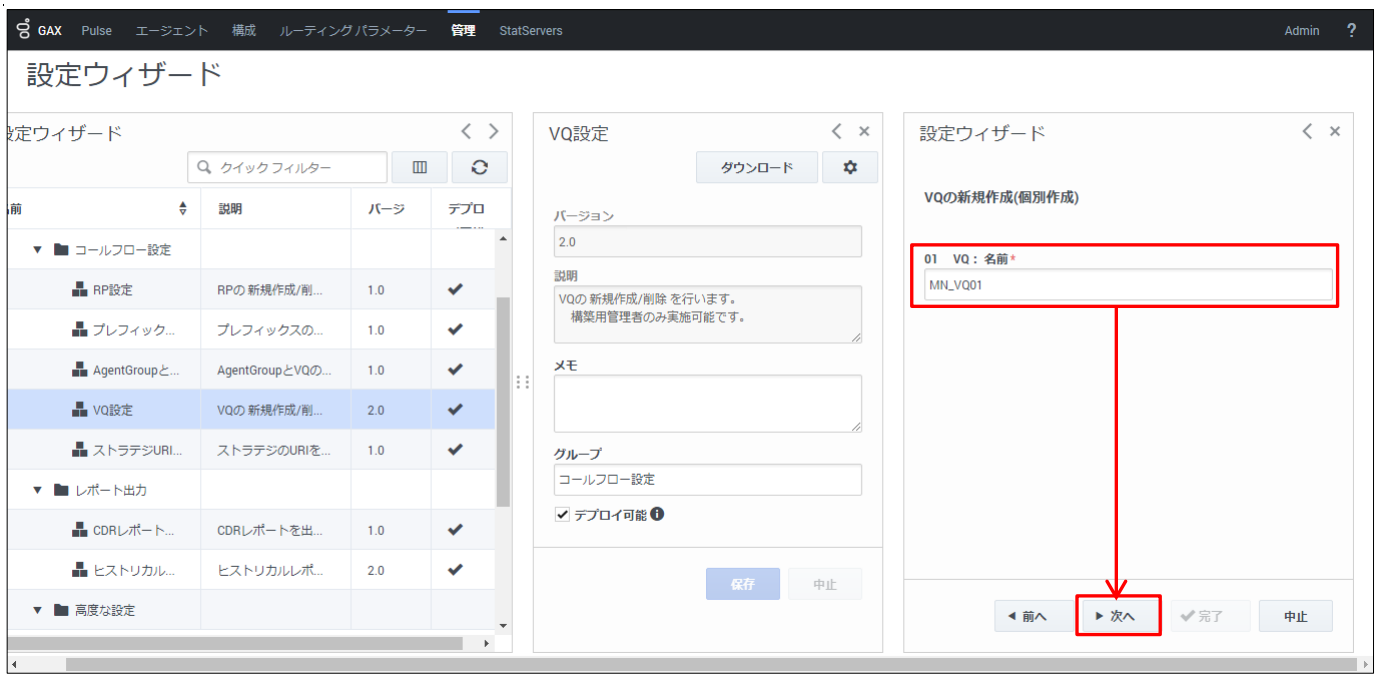
(5) バーチャルキューの作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。
画面は「1」を入力した場合の例となります。



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。

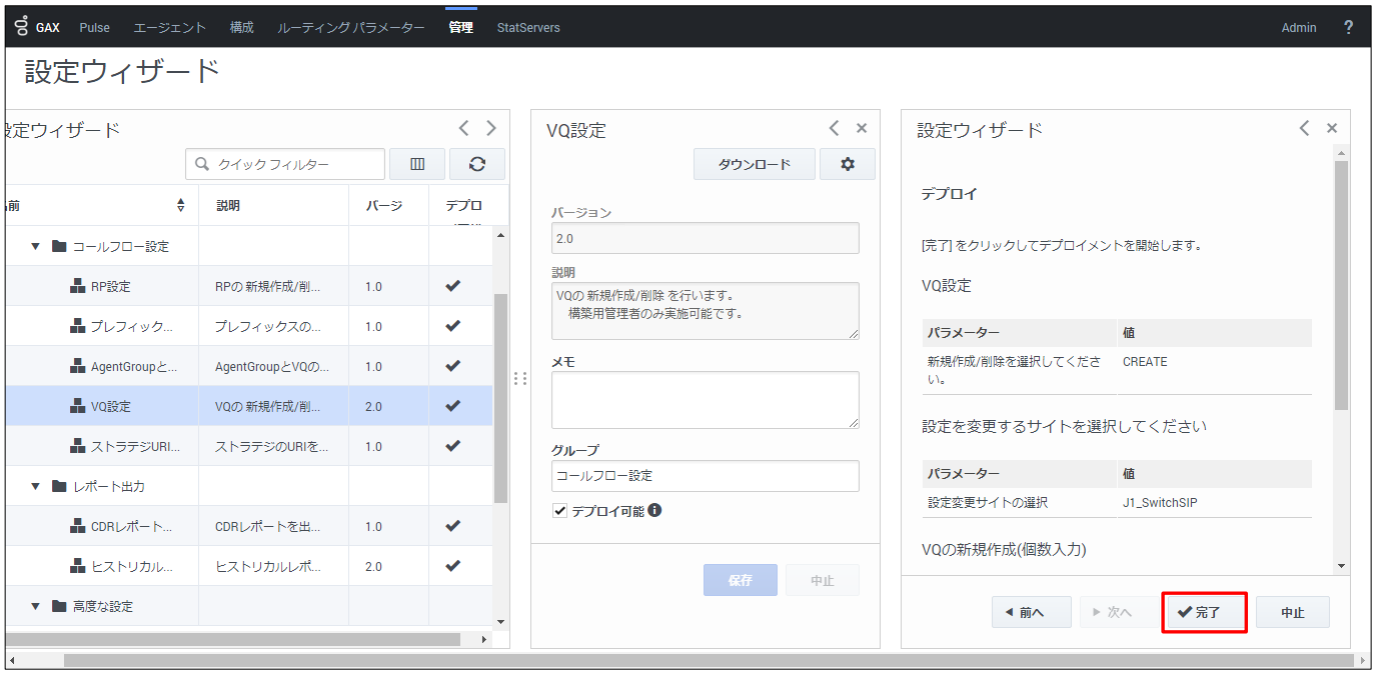
(6) バーチャルキューの名前を入力し、[次へ]をクリックします。画面は 1 番目のバーチャルキューに「MN_VQ01」を設定した場合の例となります。



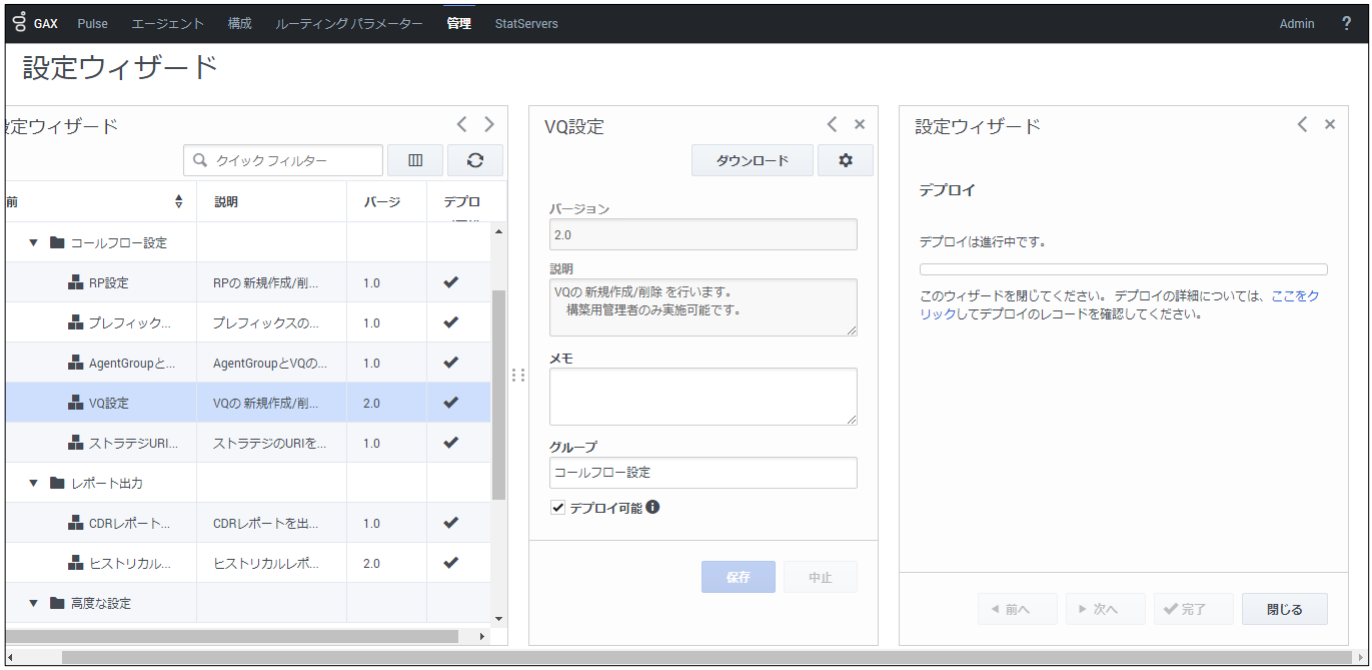
入力可能な文字と文字数について

- 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。



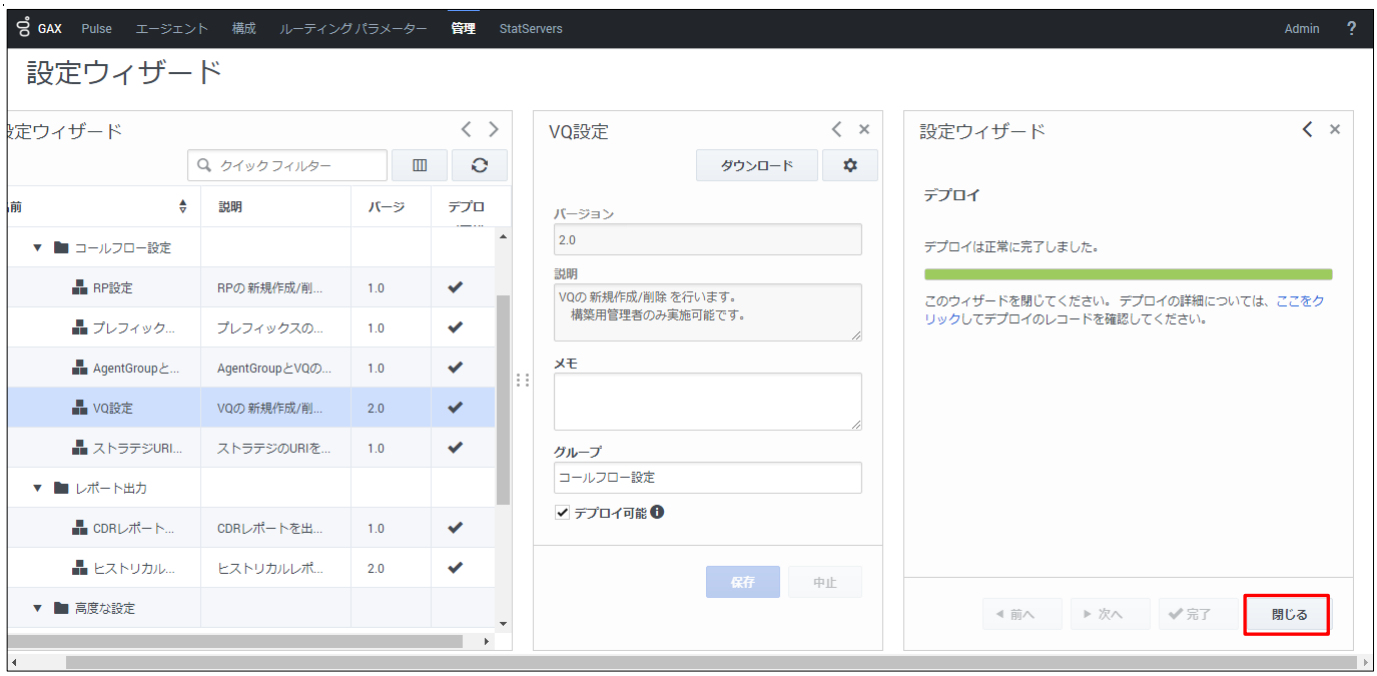
(8) 設定が開始されます。



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い場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

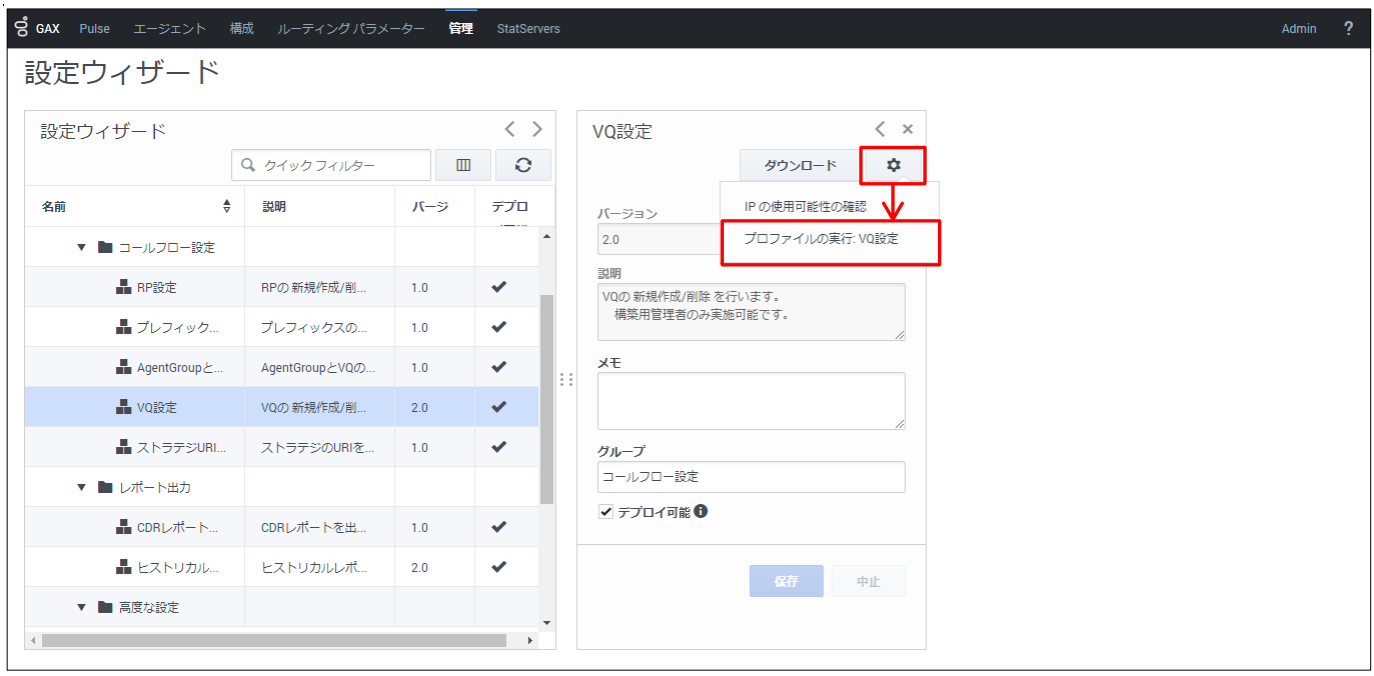


1.6.4.7.2　バーチャルキューの削除

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 ドコモビジネス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。



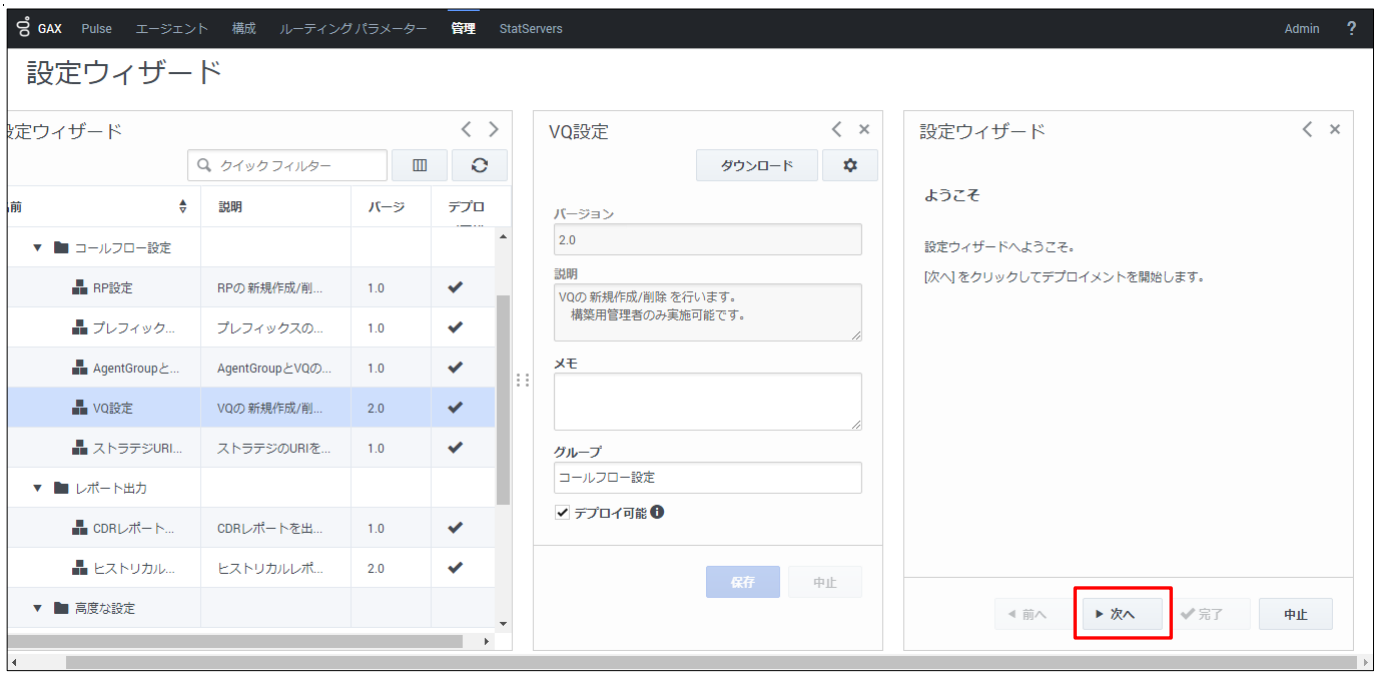
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

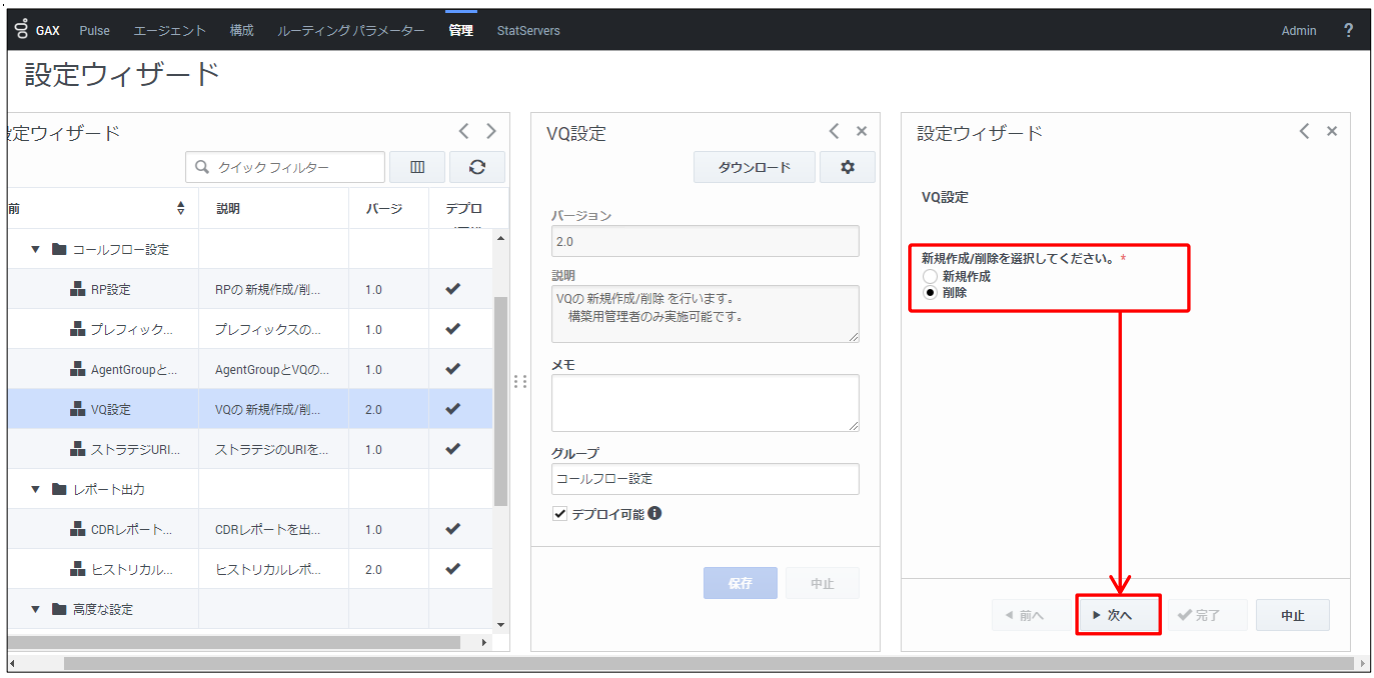
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

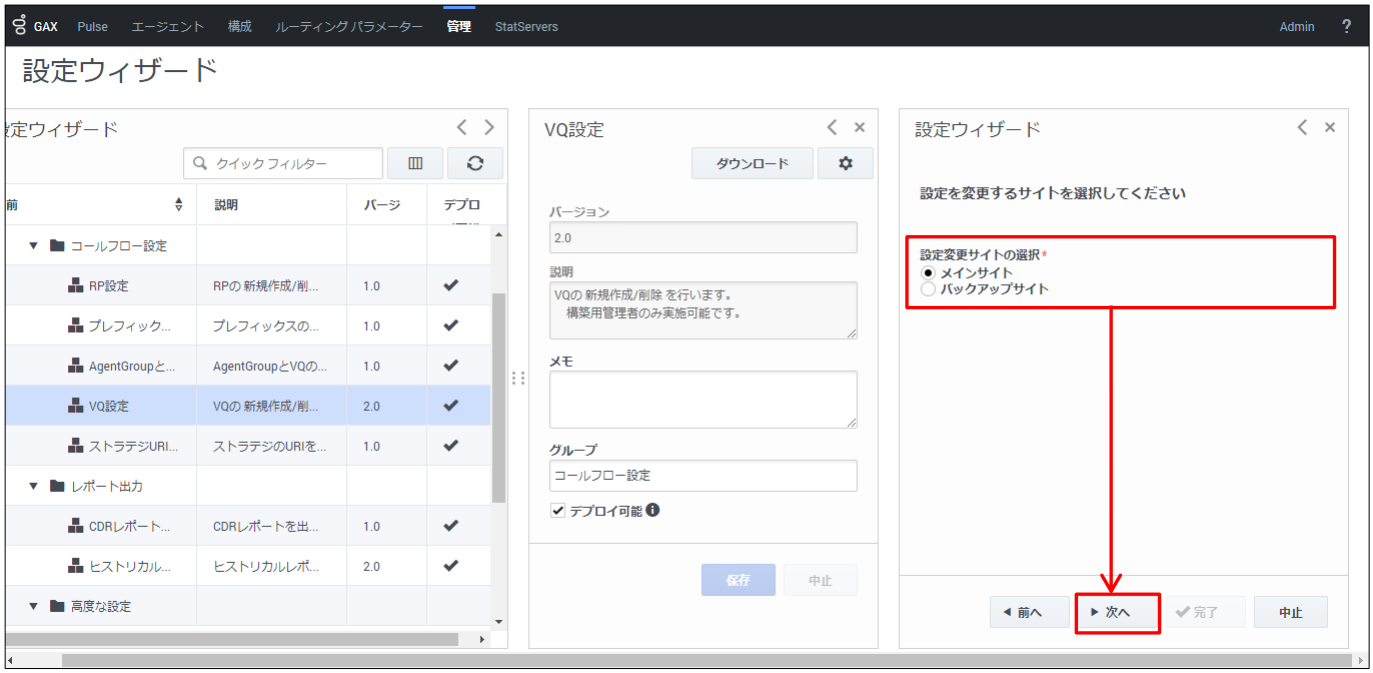
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(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) 設定を変更するサイト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。



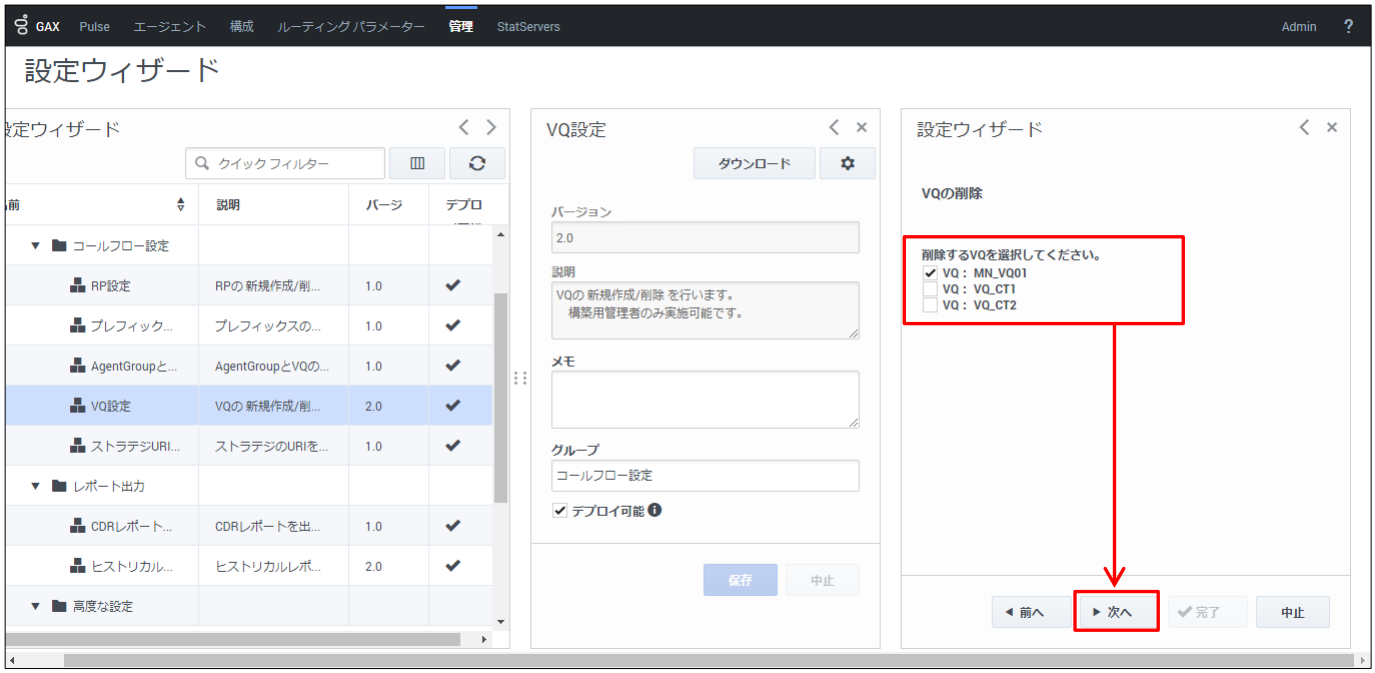
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

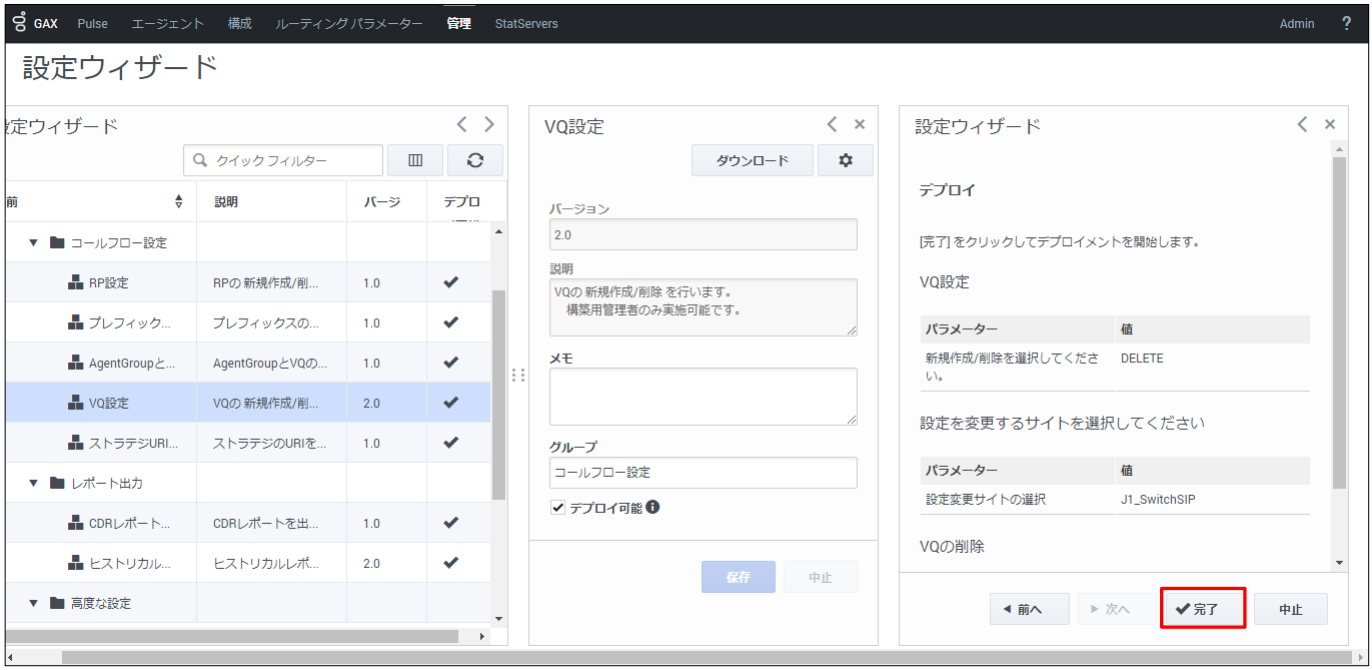
DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の VQ の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の VQ の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

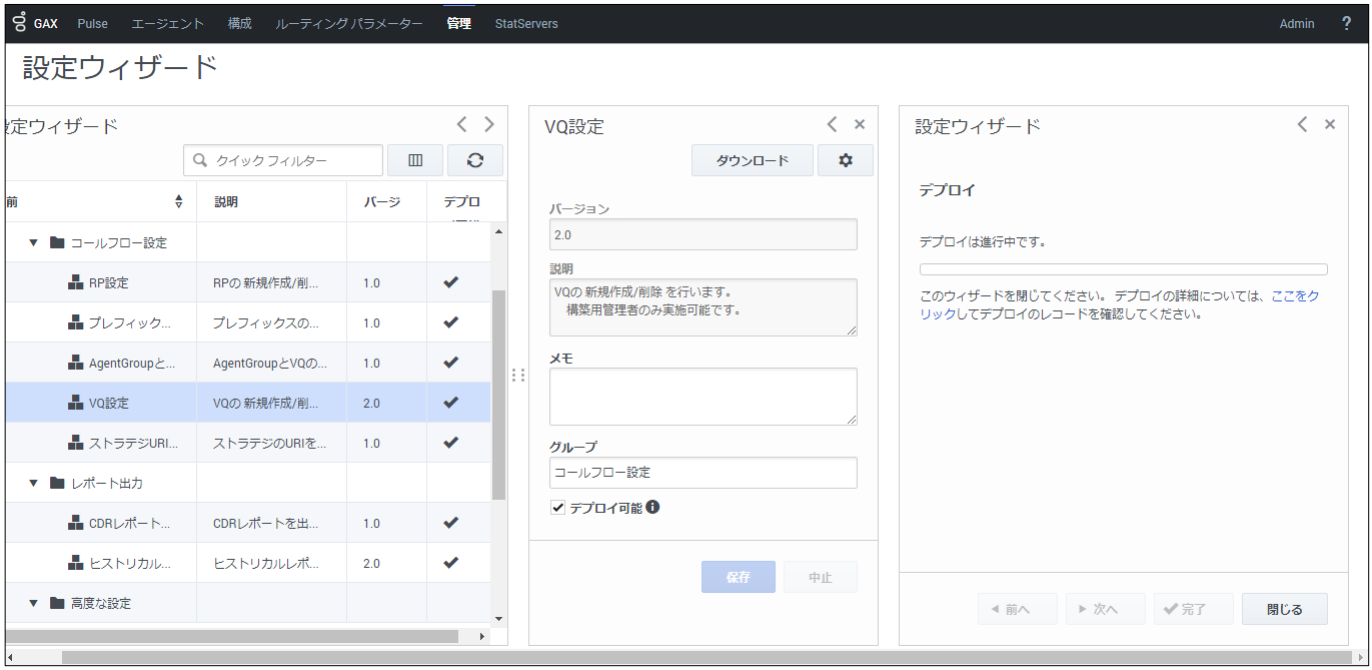
(5) バーチャルキューの一覧が表示されます。削除するバーチャルキューのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「MN_VQ01」を削除する場合の例となります。



(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。



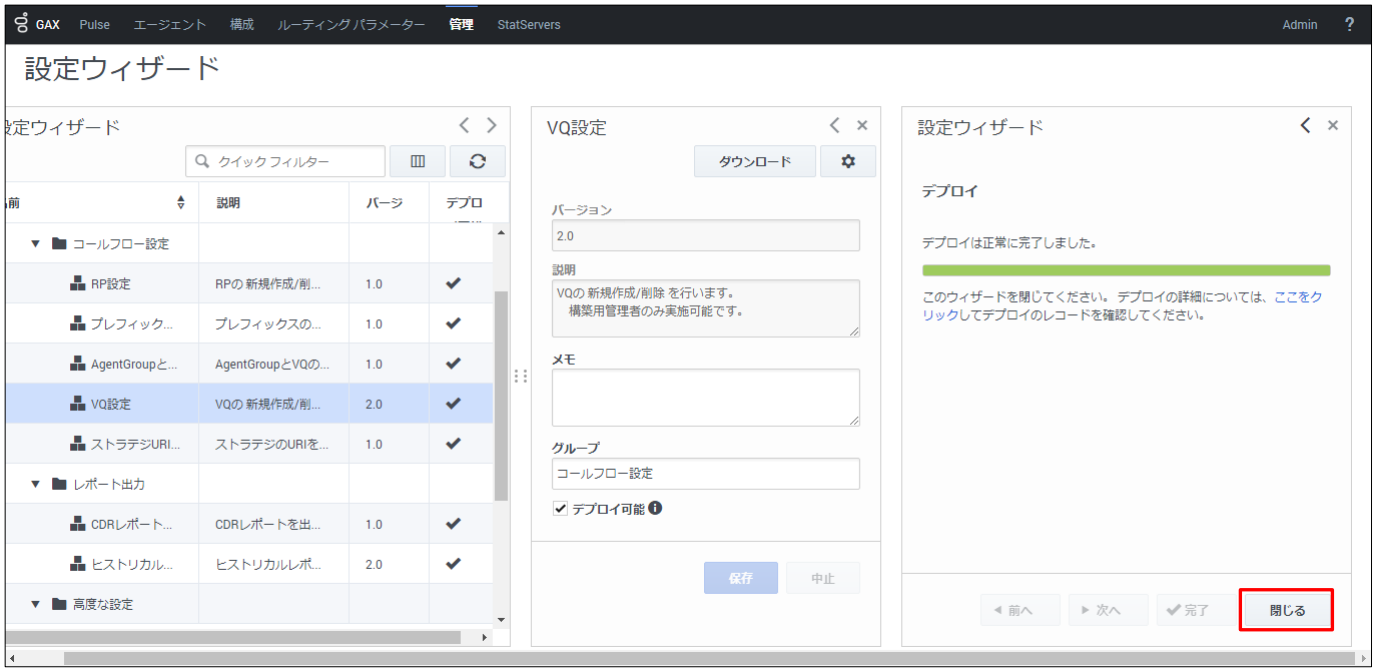
(7) 設定が開始されます。



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。



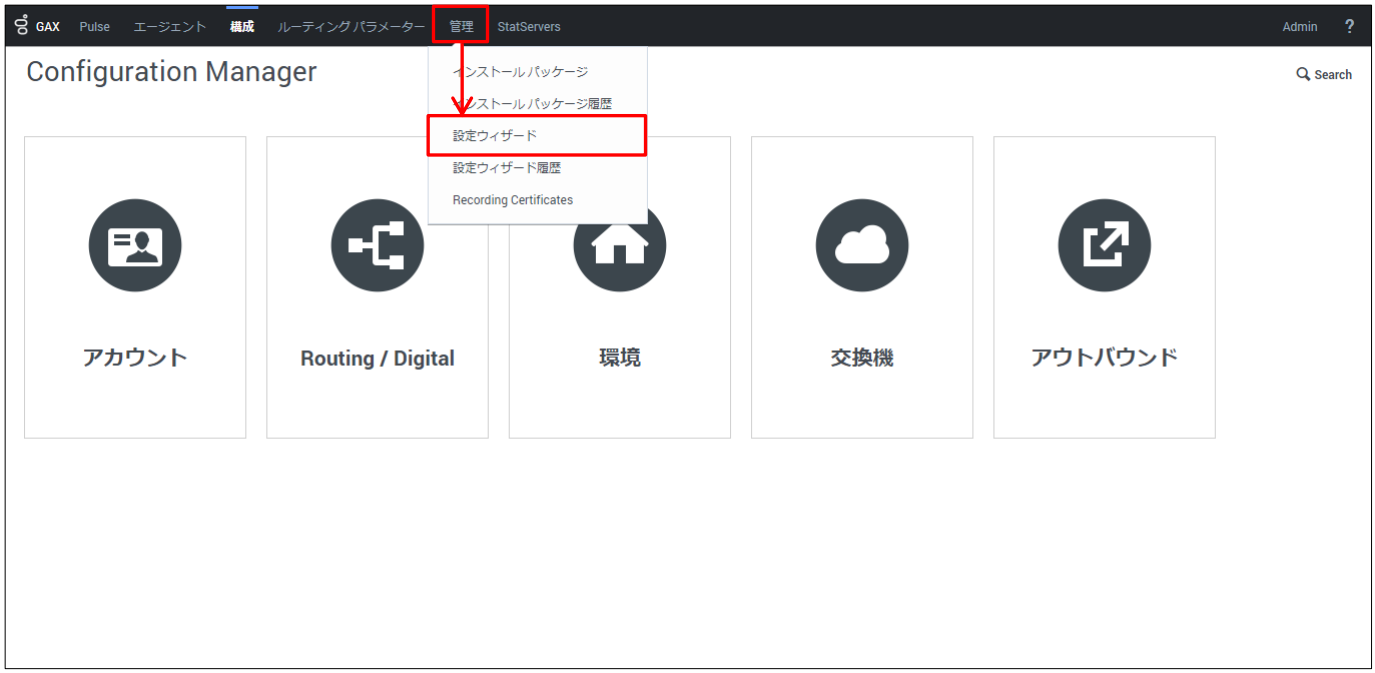
1.6.4.8　プレフィックス設定

プレフィックスの変更およびプレフィックスで利用する発信通知番号を選択する機能です。プレフィックスとは、外線発信時に相手に通知する番号を選択するために付加する特番です。プレフィックスの設定を行うには、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。

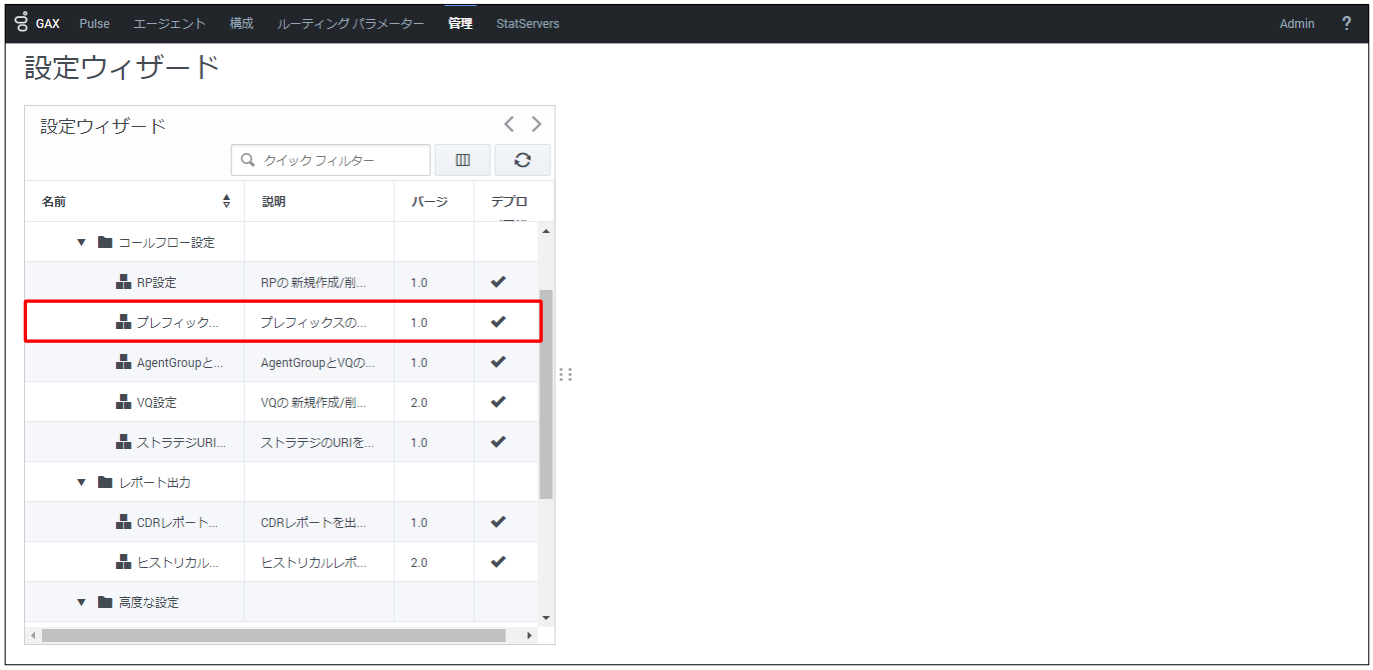
「内線番号」と「プレフィックス」の一致について

- プレフィックスと内線番号の識別は、最長一致（ロンゲストマッチ）となります。プレフィックス＋発信先外線番号の冒頭部分と内線番号が一致する場合、発信先は内線番号となります。
  （例）プレフィックス「10」＋外線番号「03-0000-1111」へ発信したいが、内線番号「1003」が存在する場合
  ⇒「10-03-0000-1111」を入力しても発信先は内線番号「1003」と解釈される
- 前方一致する桁数が異なるプレフィックスを作成した場合、プレフィックス＋外線番号が別のプレフィックスの一部、または全部と一致する場合、正常に発信できません。
  （例）プレフィックス A を「10」、プレフィックス B を「1003」で作成し、プレフィックス A で「03-1111-2222」に発信した場合
  ⇒「10-03-1111-2222」を入力しても、プレフィックス「1003」を使用した発信と解釈される
- 上記の例のように発信に不都合が生じた場合は、プレフィックスまたは内線番号の変更を検討してください。

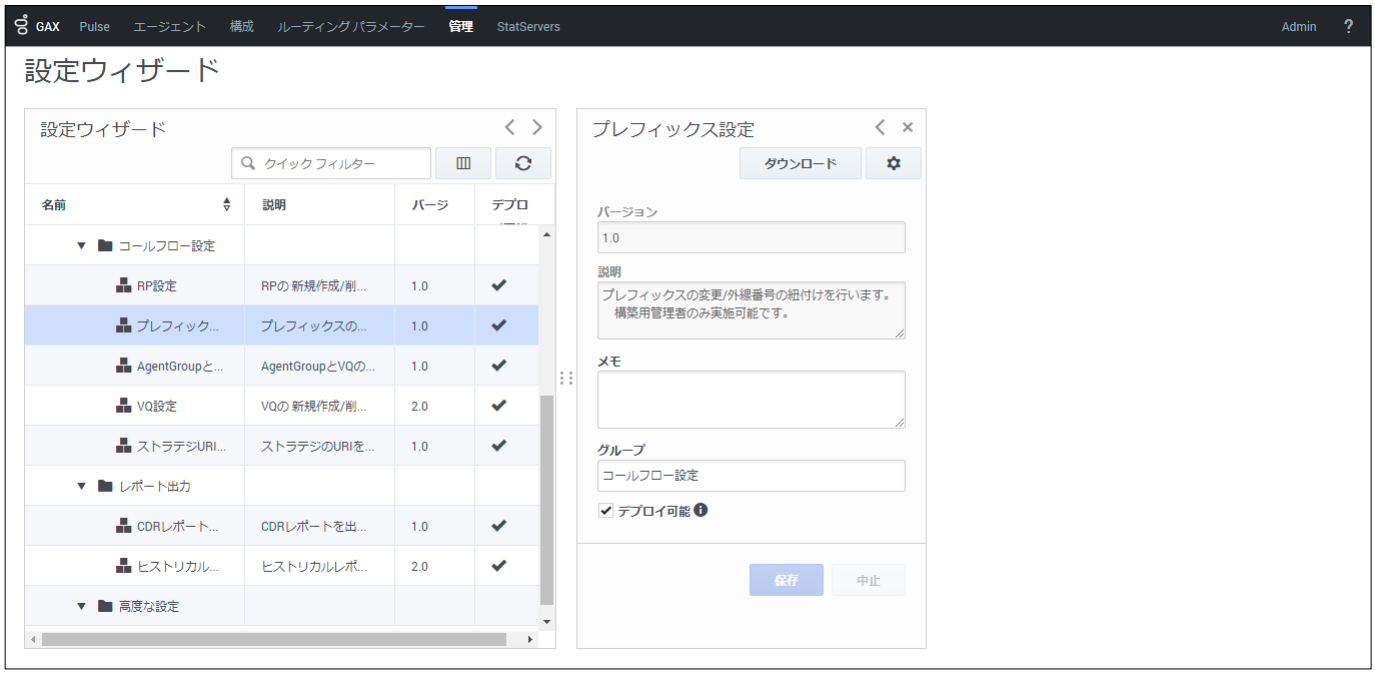
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



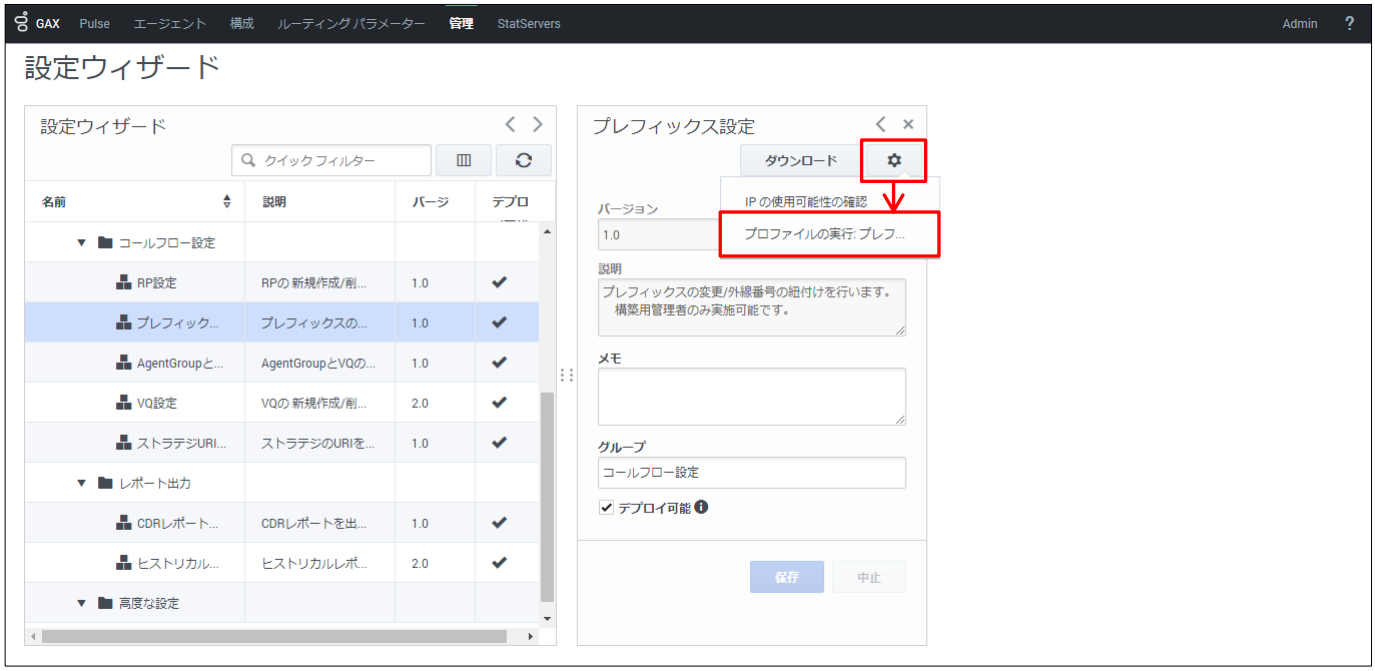
(2) [コールフロー設定]から[プレフィックス設定]を選択します。



(3) [プレフィックス設定]の画面が展開されます。プレフィックスの変更、外線番号との紐付は全てこの画面から設定します。



(4) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:プレフィックス設定]を選択します。



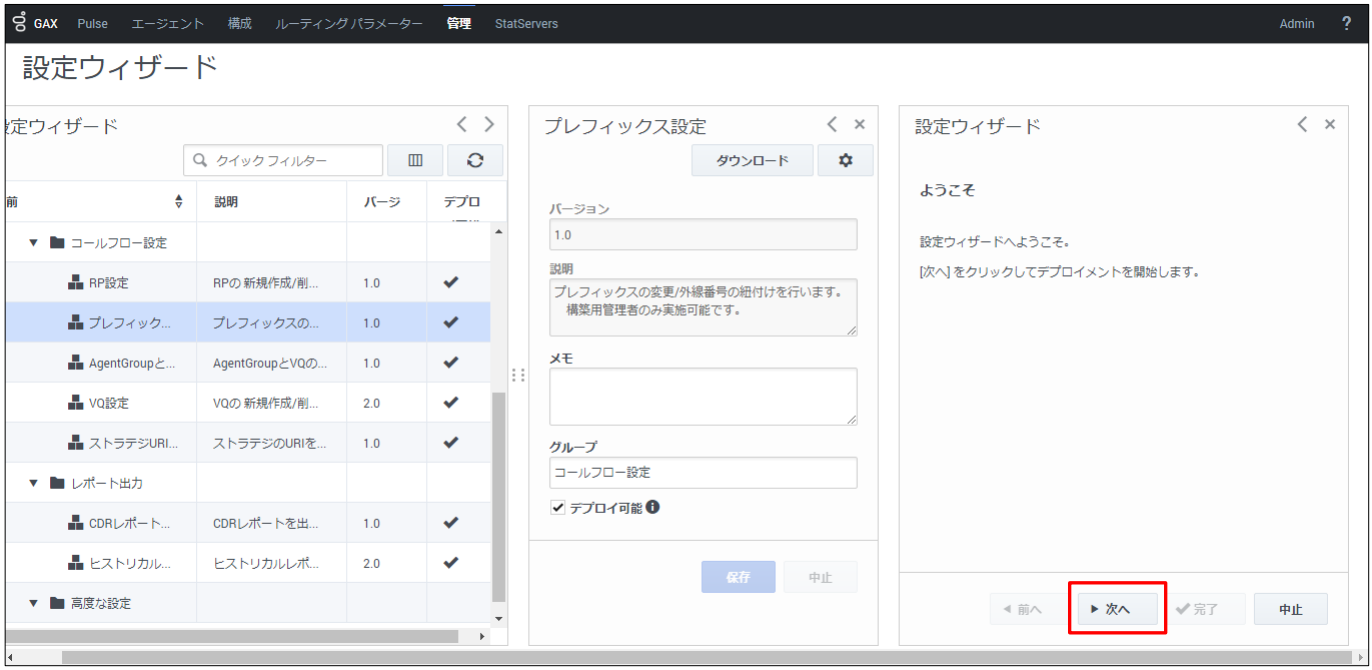
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

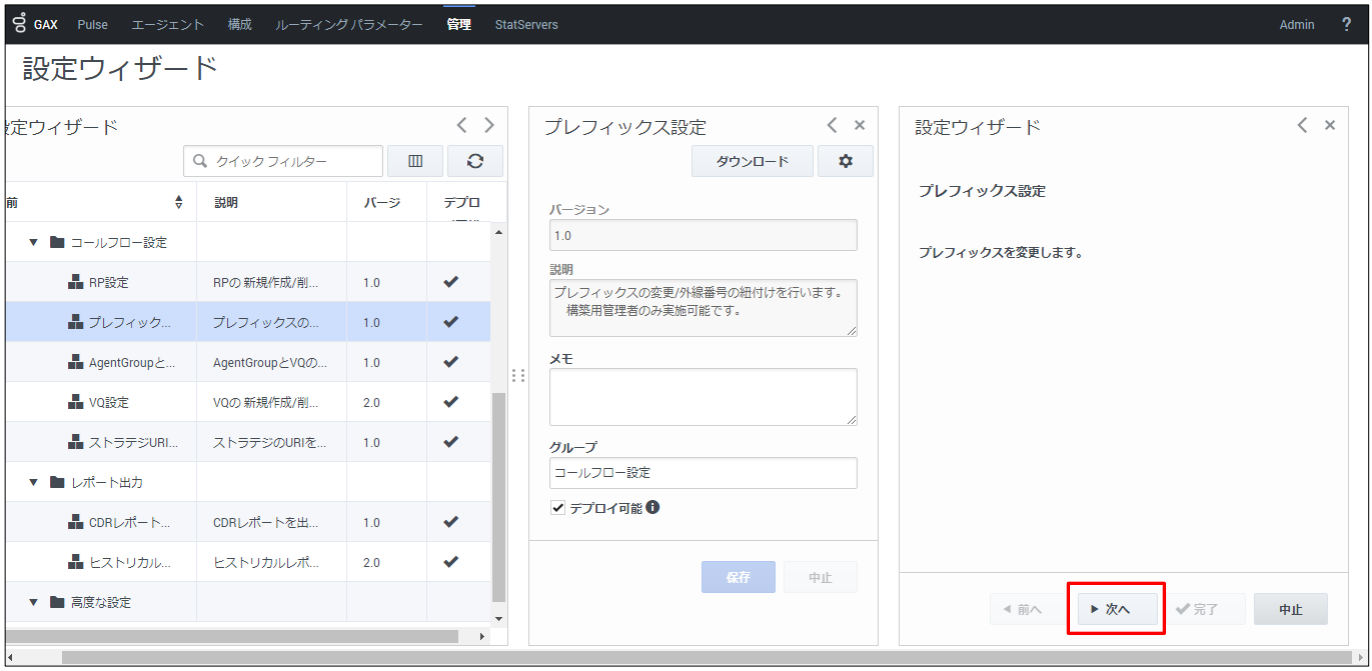
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

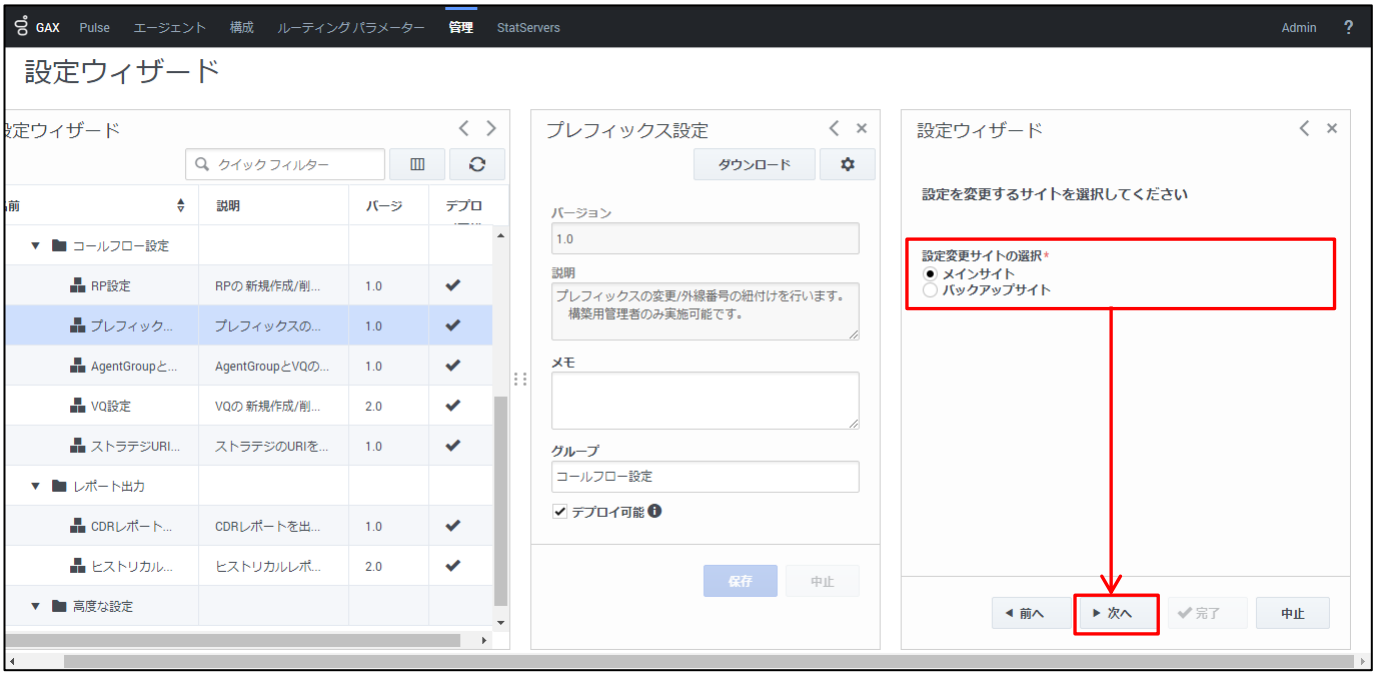
(5) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(6) プレフィックス設定画面が表示されます。[次へ]をクリックします。



(7) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



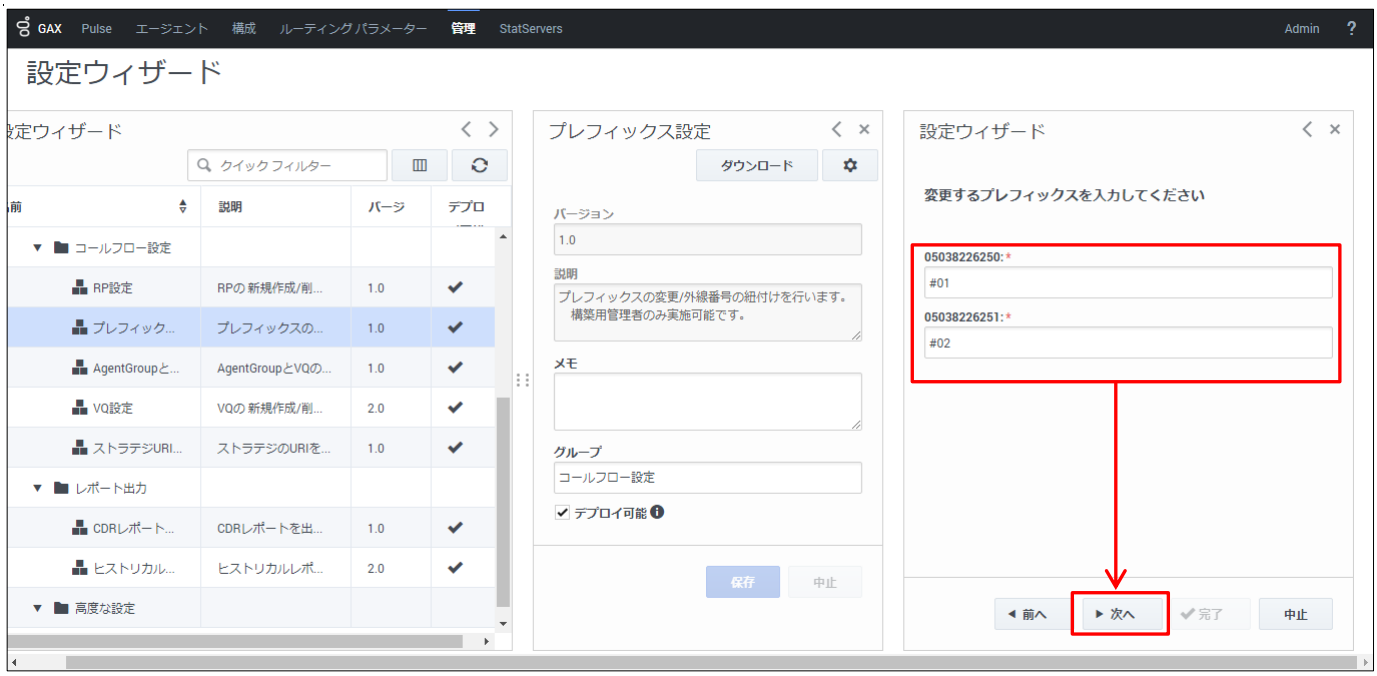
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(7)より設定を進めてください。

DR 拠点の設定について

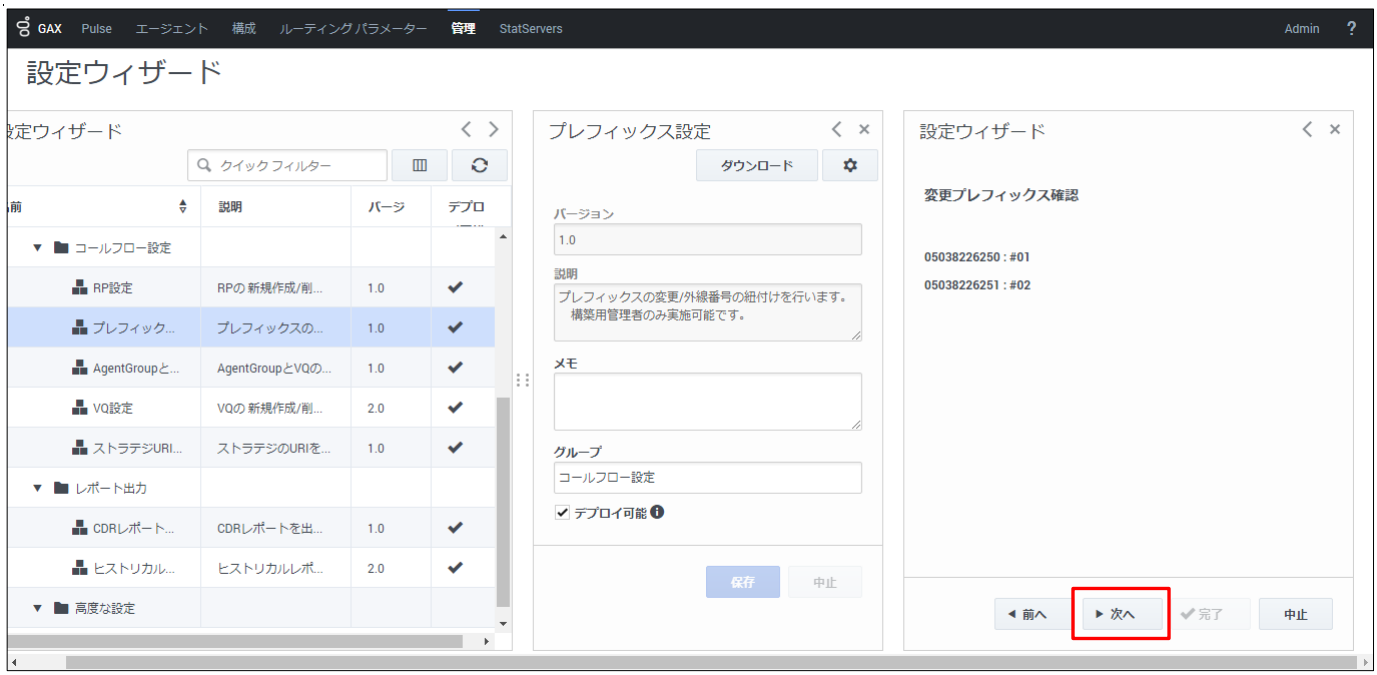
- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- プレフィックスはメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点のプレフィックスの設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点のプレフィックスの設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(8) プレフィックスのリストが表示されます。外線番号毎に設定したいプレフィックスを入力し、[次へ]をクリックします。画面は外線番号「05038226250」と「05038226251」に対し、プレフィックスを「#01」と「#02」をそれぞれ入力した場合の例となります。

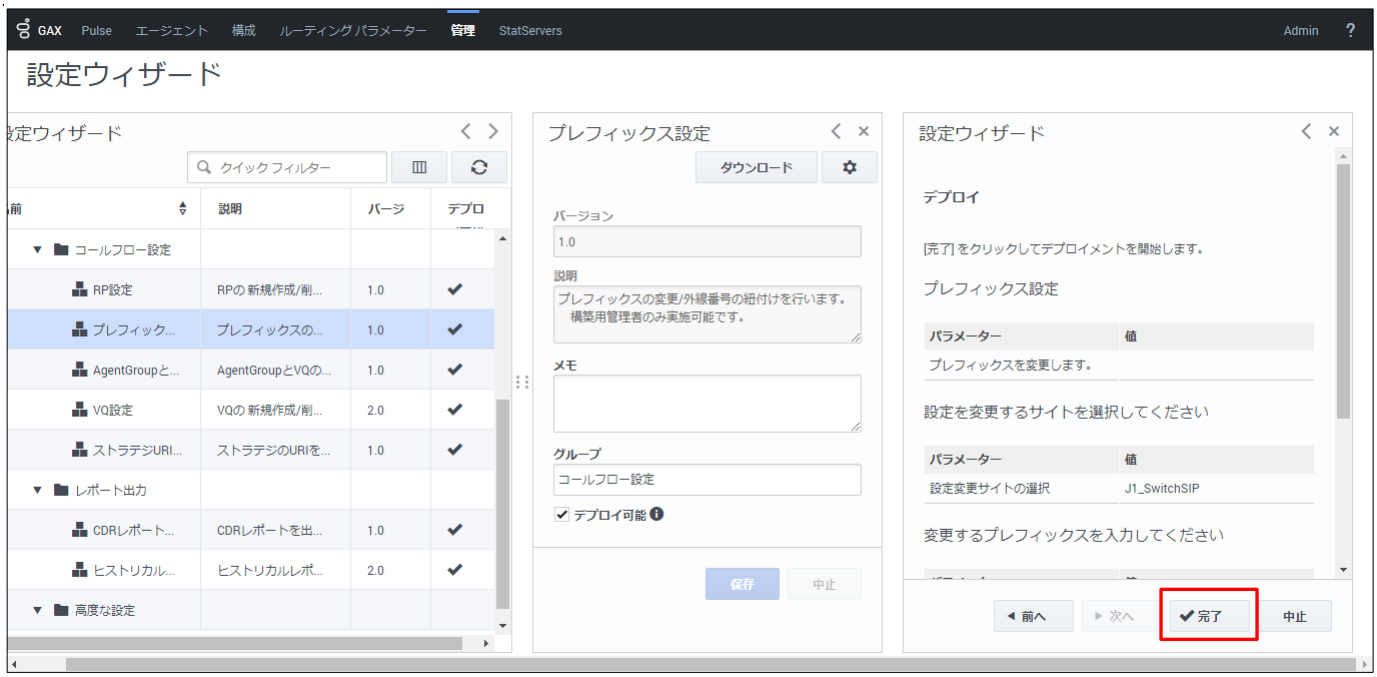


フィールド名	必須	入力値	備考
プレフィックス	●	外線番号に紐付けるプレフィックスを入力する。	• 半角数字、半角記号「#」「*」が利用可能 • 1 桁以上 15 桁以下（空欄設定不可） • 1 つの外線番号に対して複数のプレフィックス設定不可 • 複数の外線番号に対して同一のプレフィックス設定不可 • 「###」はシステム予約値のため設定不可 • 内線番号/ルーティングポイントで利用されている番号と同一の番号は設定不可

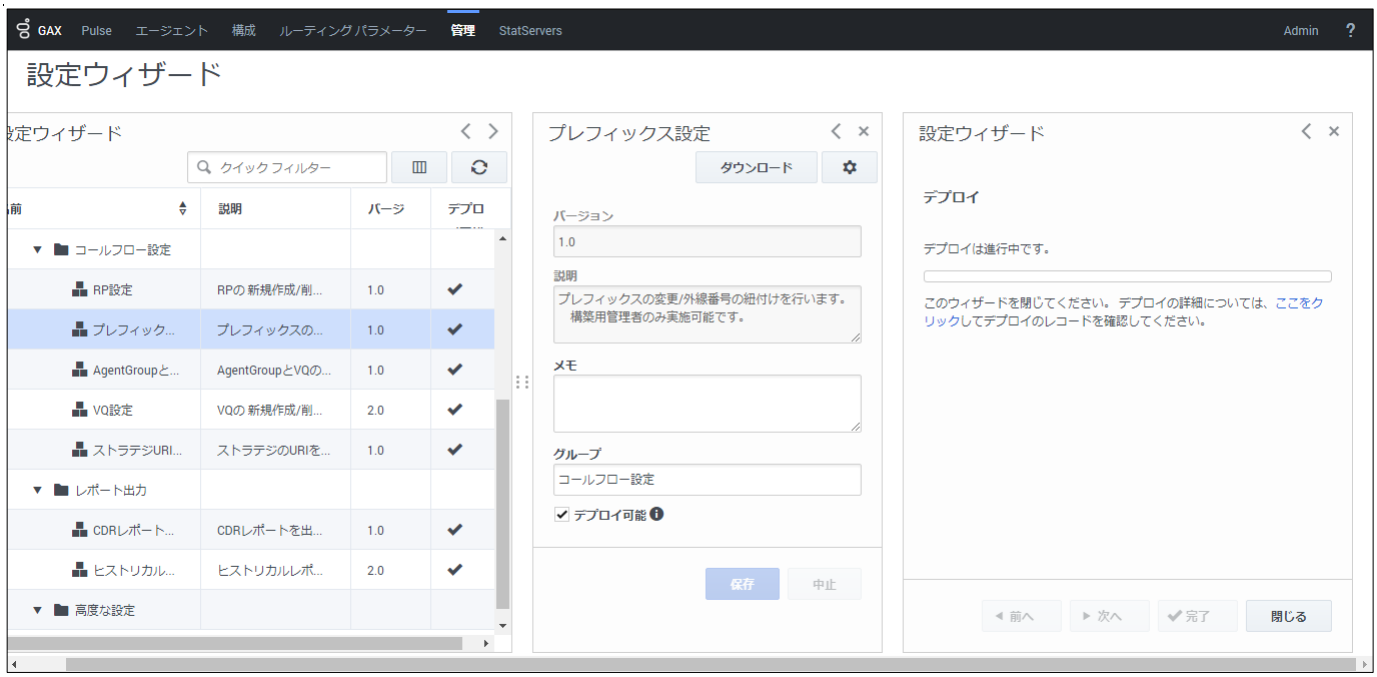
(9) 設定の確認画面が表示されます。[次へ]をクリックします。



(10)設定の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



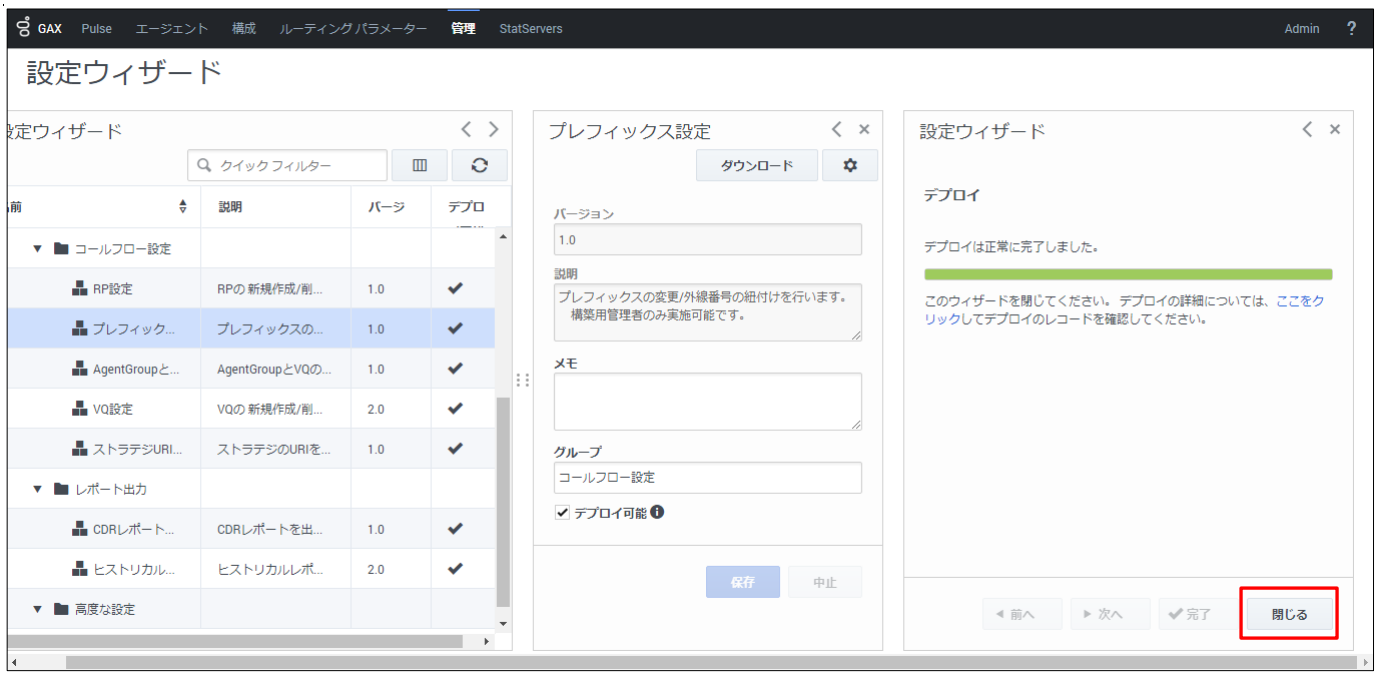
(11)設定が開始されます。



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ない場合があります。

(12)[閉じる]をクリックして設定を完了します。



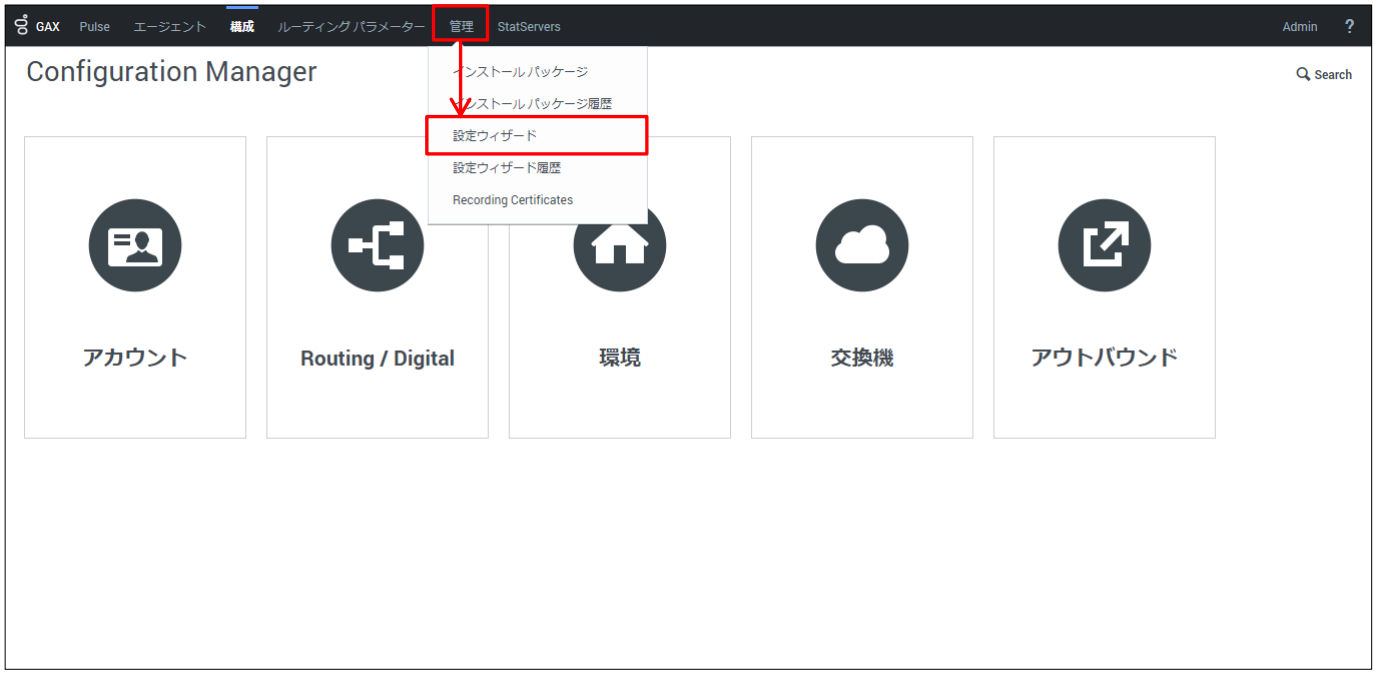
1.6.4.9　AgentGroup と VQ の紐付け設定

指定したエージェントグループに対して 1 つまたは複数バーチャルキューの紐付けを行う機能です。紐付けの設定を行うには、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。

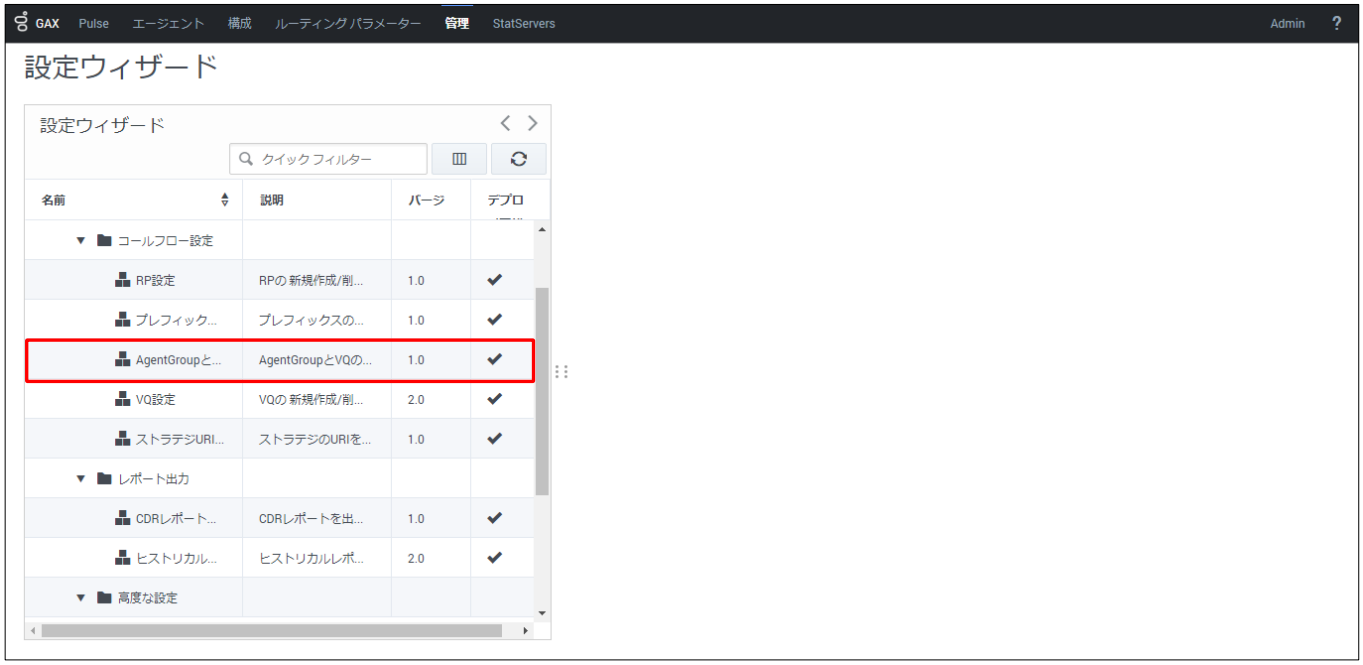
本機能の有効性について

- 本機能はコールフローで EWT（Except Waiting Time）機能を利用する際に必要な設定となります。有効に機能させるためには、コールフローでの適切な設定が合わせて必要となります。

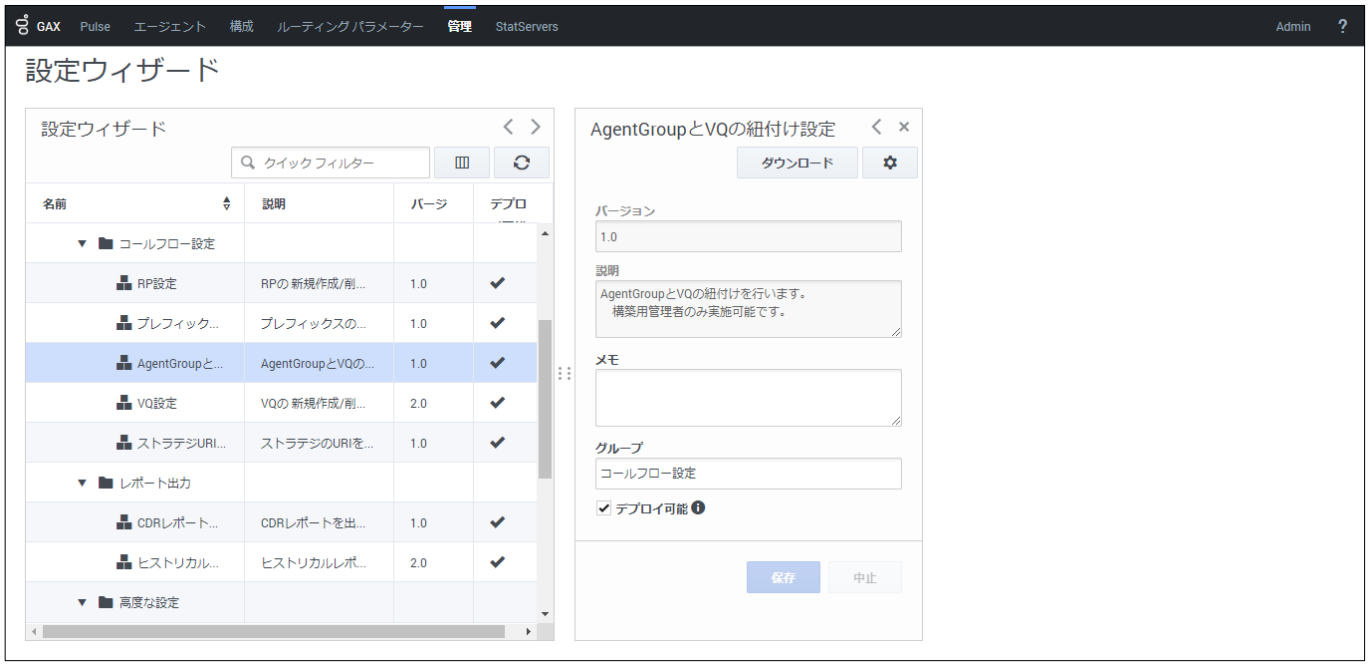
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[AgentGroup と VQ の紐付け設定]を選択します。

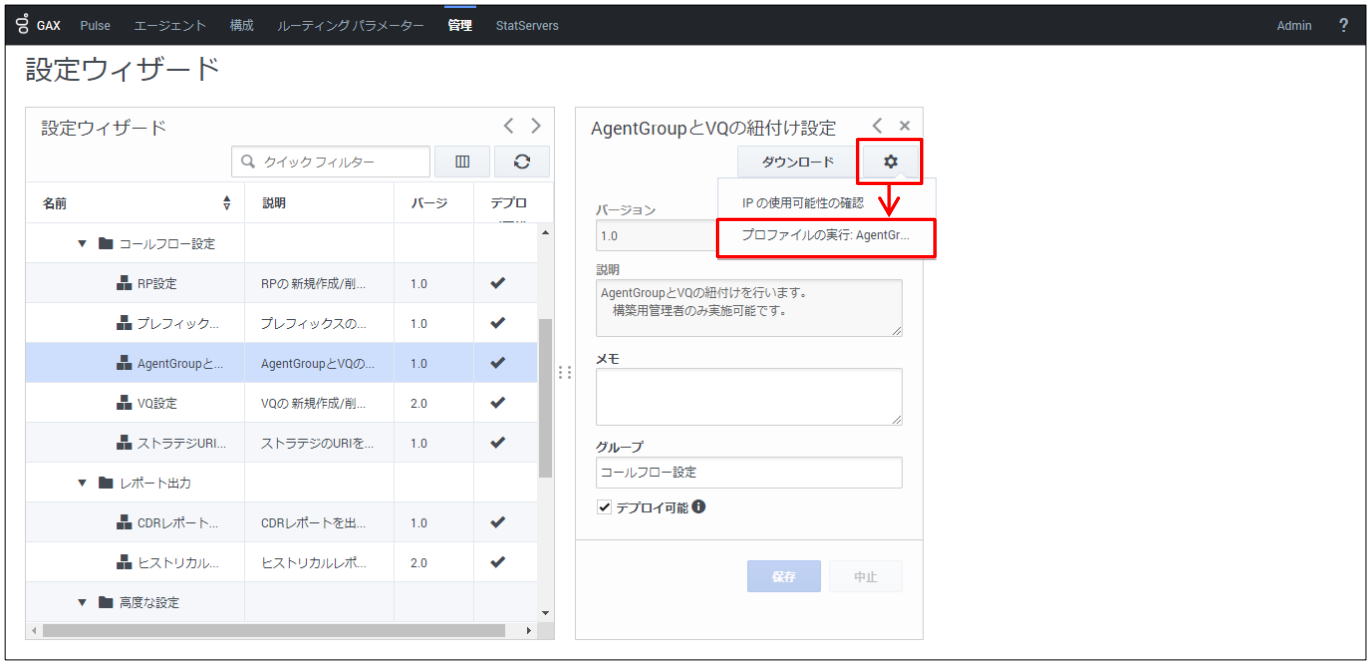


(3) [AgentGroup と VQ の紐付け設定]の画面が展開されます。紐付けの作成、削除は全てこの画面から設定します。



1.6.4.9.1　AgentGroup と VQ の紐付けの作成

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



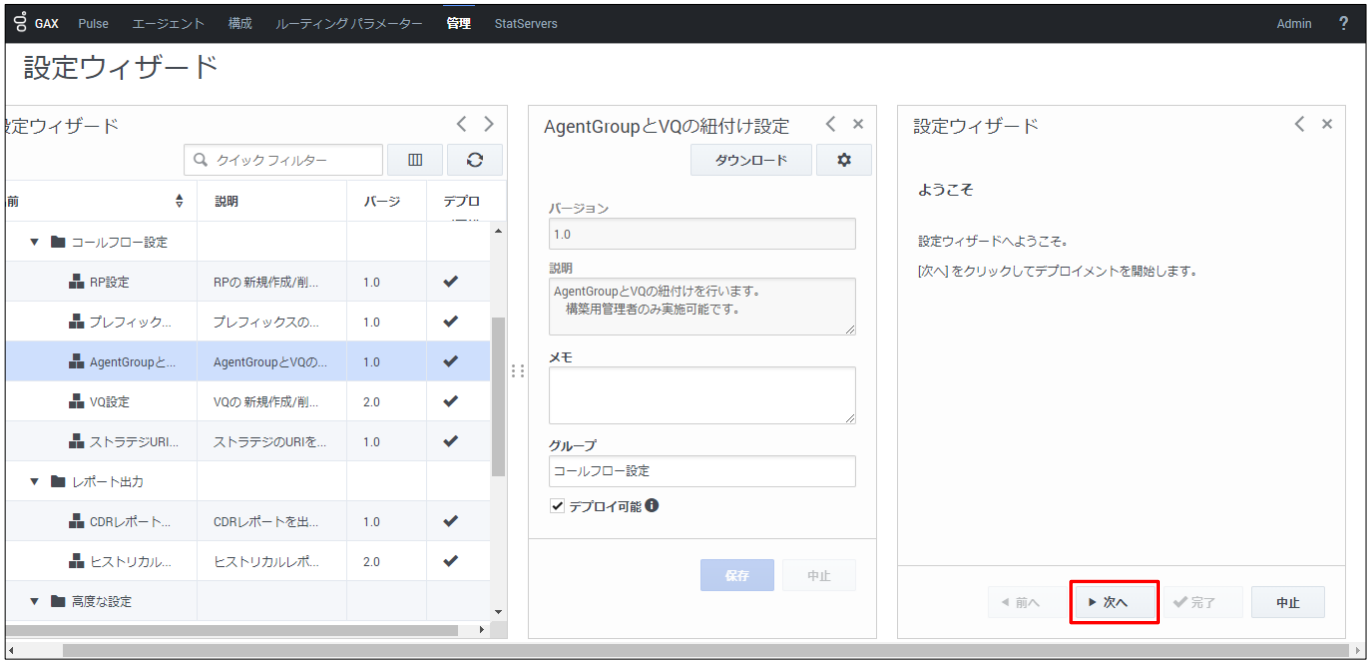
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

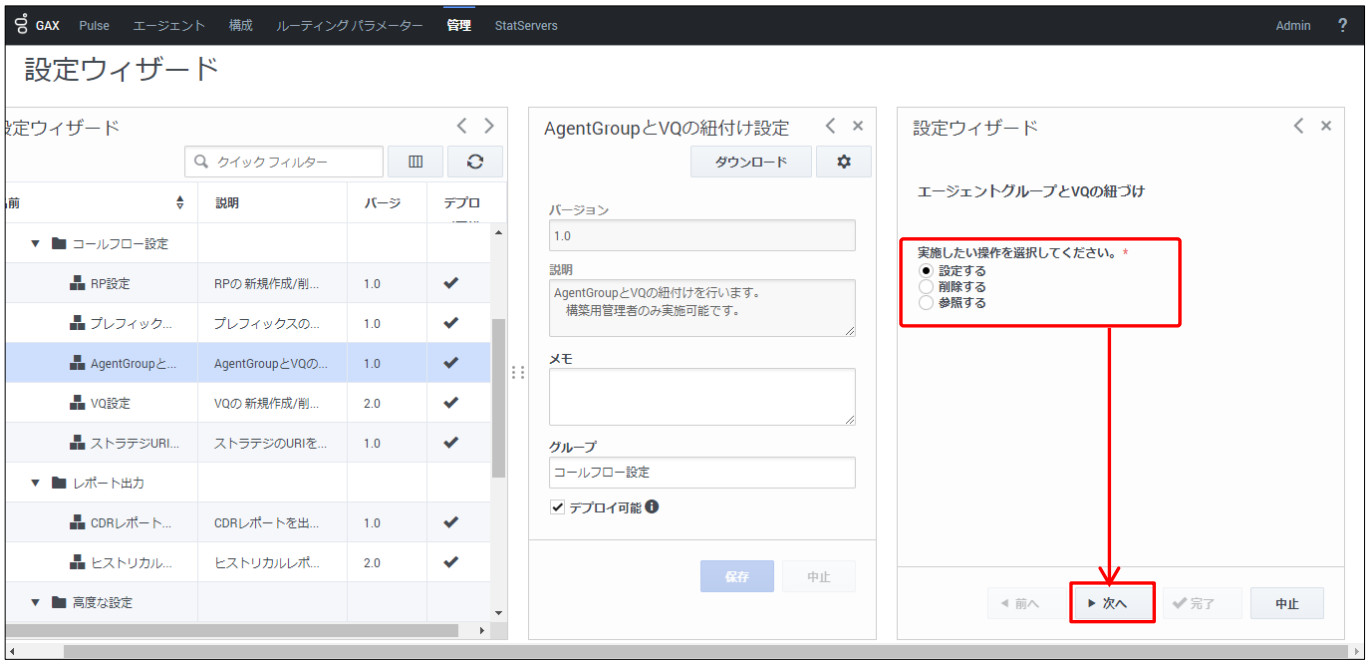
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

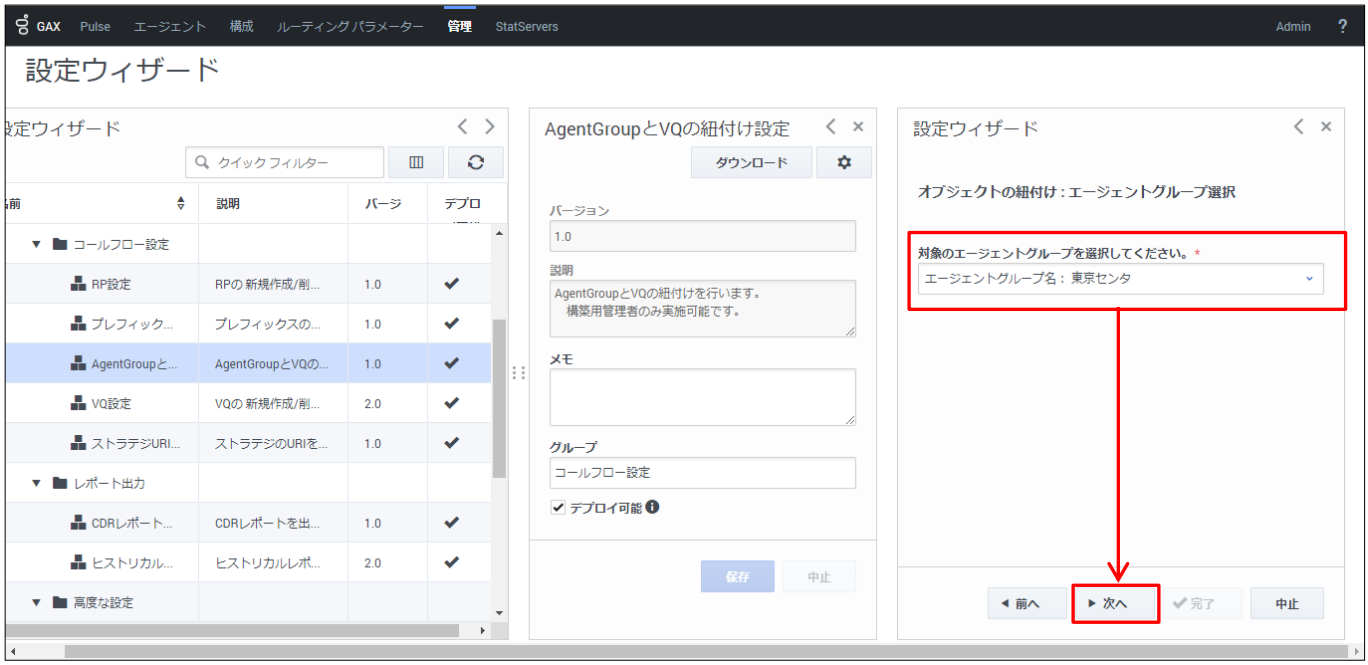
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) エージェントグループ設定画面が展開されます。[設定する]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) エージェントグループ選択画面が展開されます。紐付けの設定を行うエージェントグループを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「東京センタ」を選択した場合の例となります。



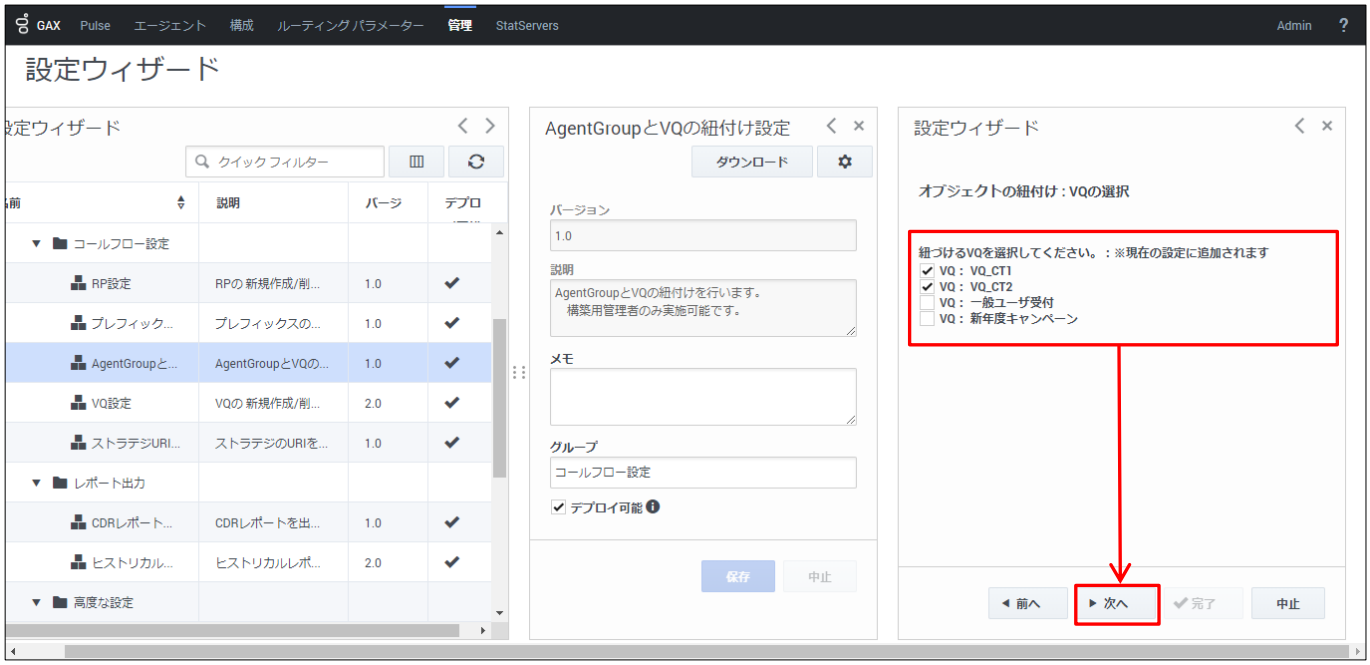
フィールド名	必須	入力値
対象のエージェントグループを選択して下さい	●	バーチャルキューとの紐付け設定を行う対象のエージェントグループを選択する

エージェントグループの選択について

- 対象となるエージェントグループの数が 5 以上の場合は、リストボックスでの選択となります。（上記画面例）
- 対象となるエージェントグループの数が 4 以下の場合は、ラジオボタンでの選択となります。以下の画面はラジオボタンでの選択の場合の例となります。



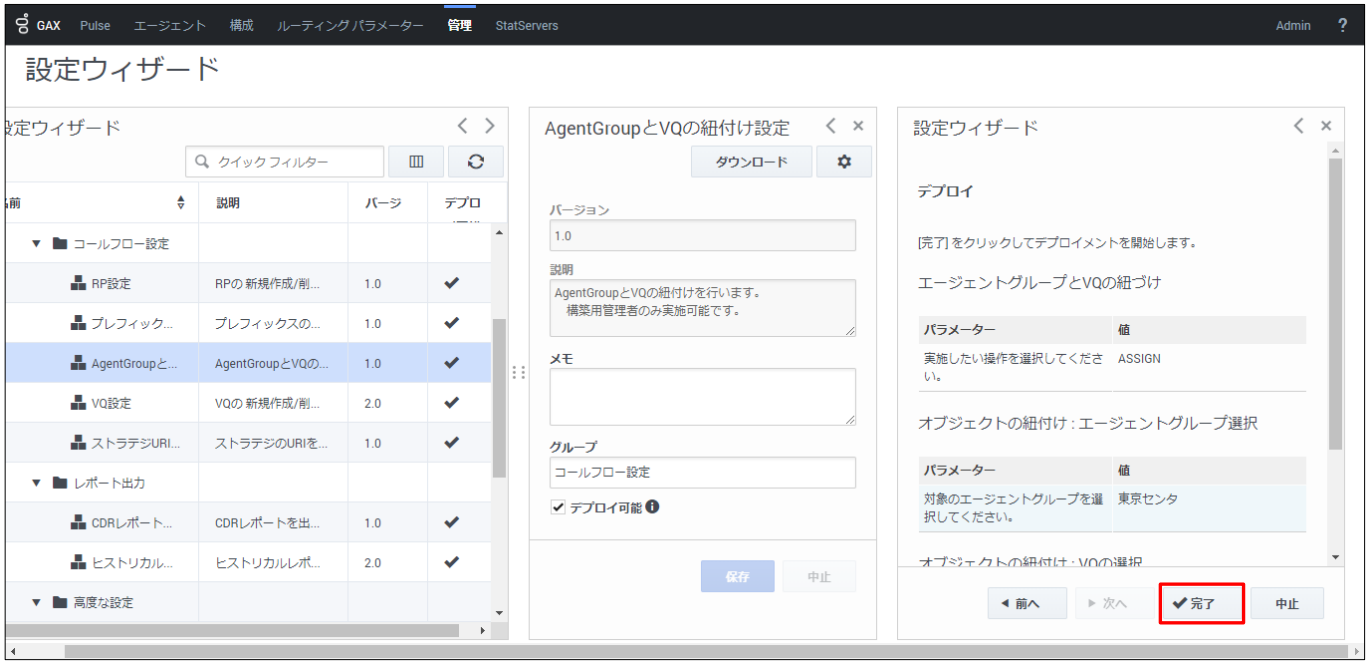
(5) バーチャルキュー選択画面が展開されます。紐付けの設定を行うバーチャルキューを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「VQ_CT1」「VQ_CT2」を選択した場合の例となります。



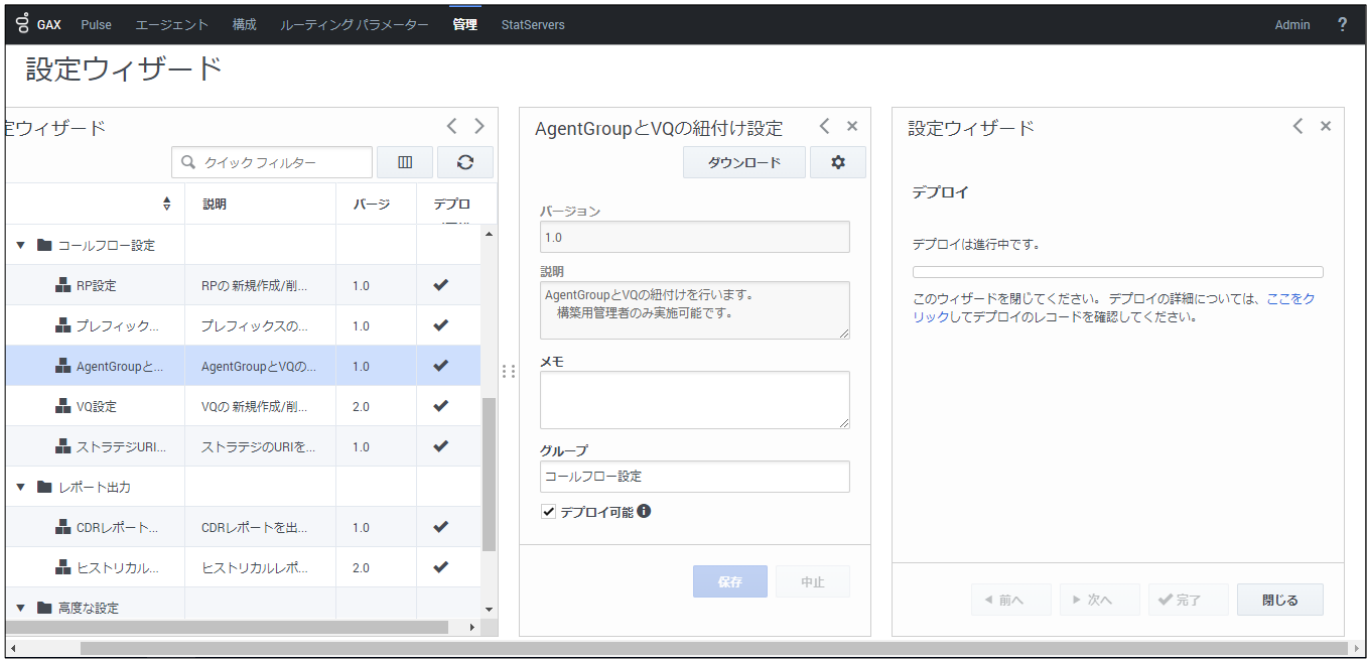
紐付け設定済みのバーチャルキューについて

- 紐付け設定済みのバーチャルキューについても、チェックボックスは空欄で表示されます。紐付け状況を確認する場合には「1.6.4.9.2　AgentGroup と VQ の紐付けの参照」(P.565) を参照してください。
- 紐付け設定済み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ずに設定を行っても、紐付け設定は削除されません。紐付け設定を削除する場合には「1.6.4.9.3　AgentGroup と VQ の紐付けの削除」(P.568) を参照してください。

(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。



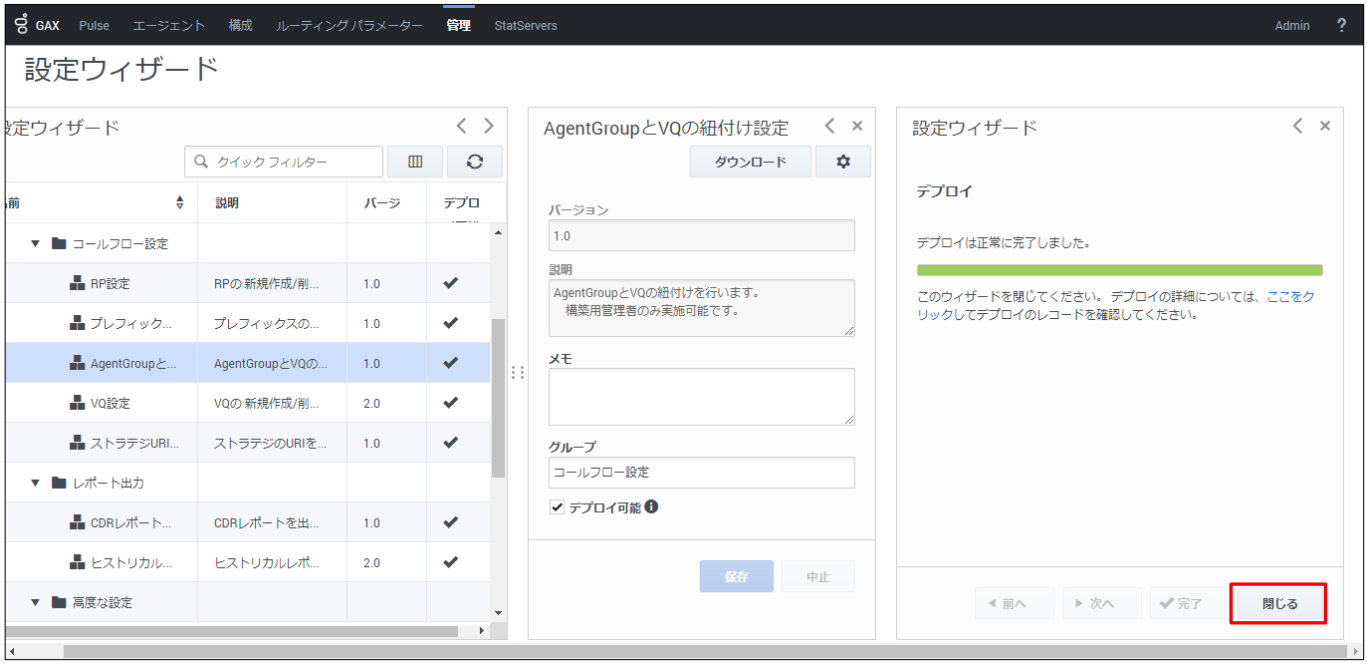
(7) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

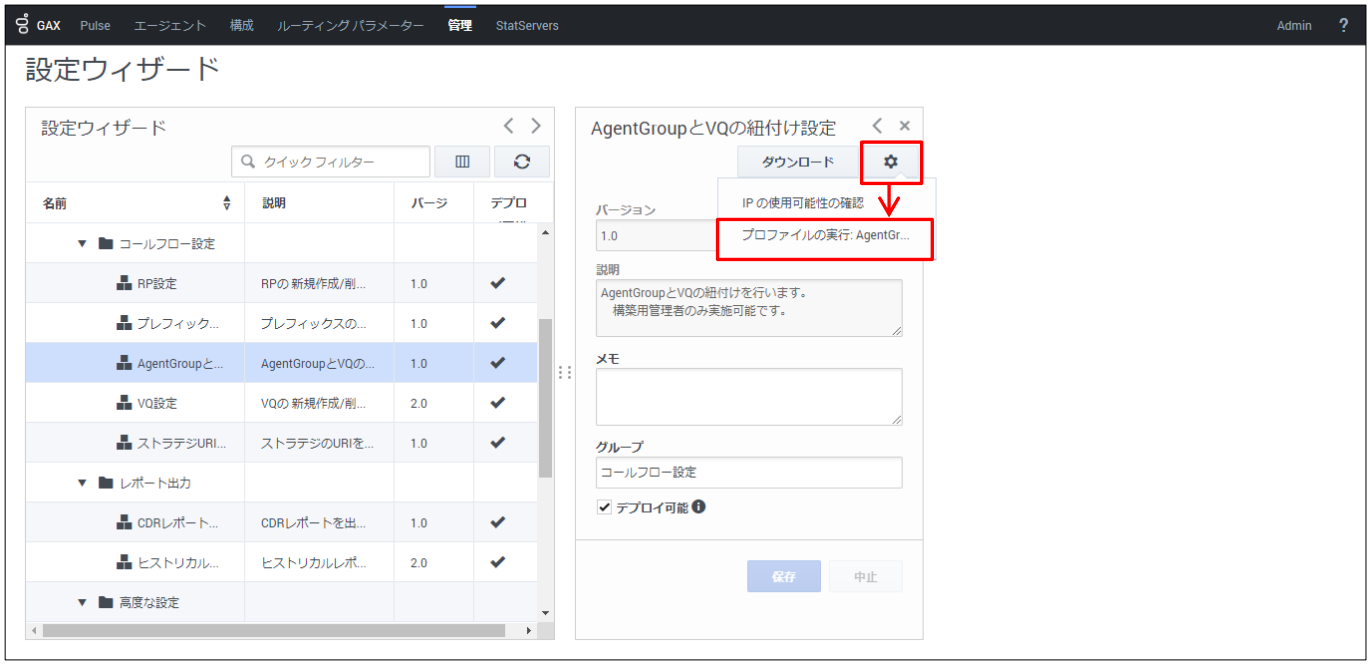
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.9.2　AgentGroup と VQ の紐付けの参照

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



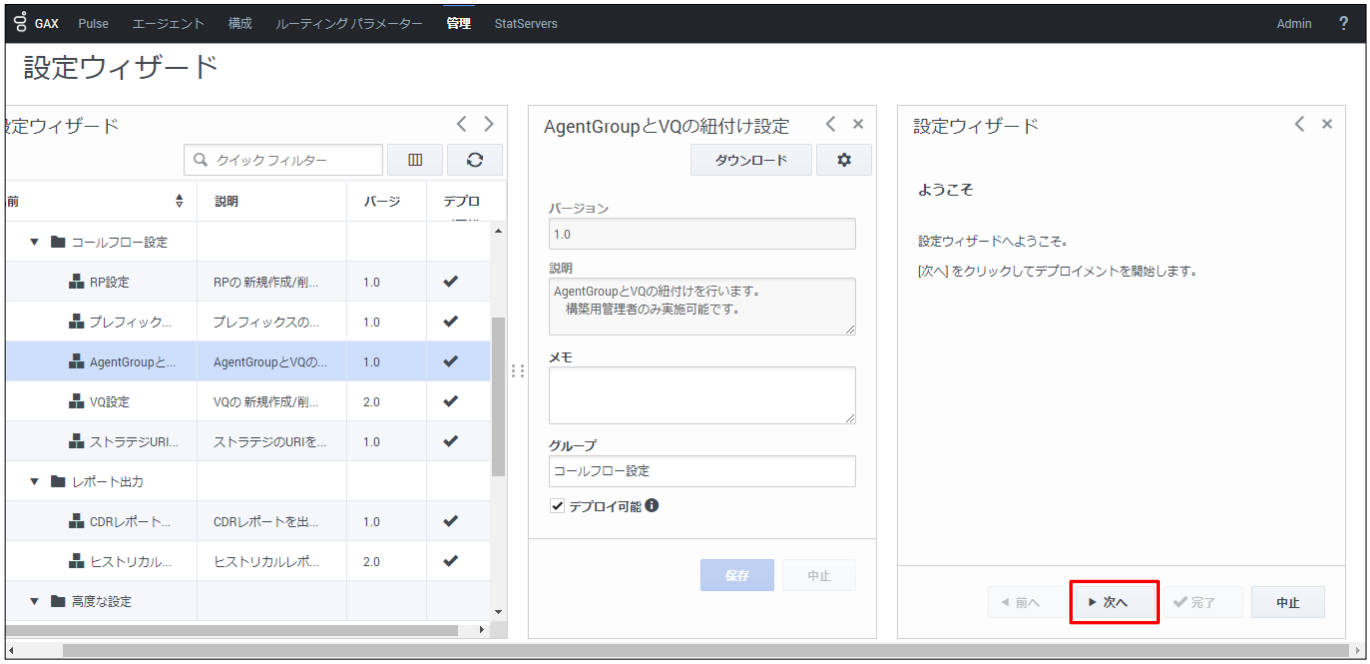
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

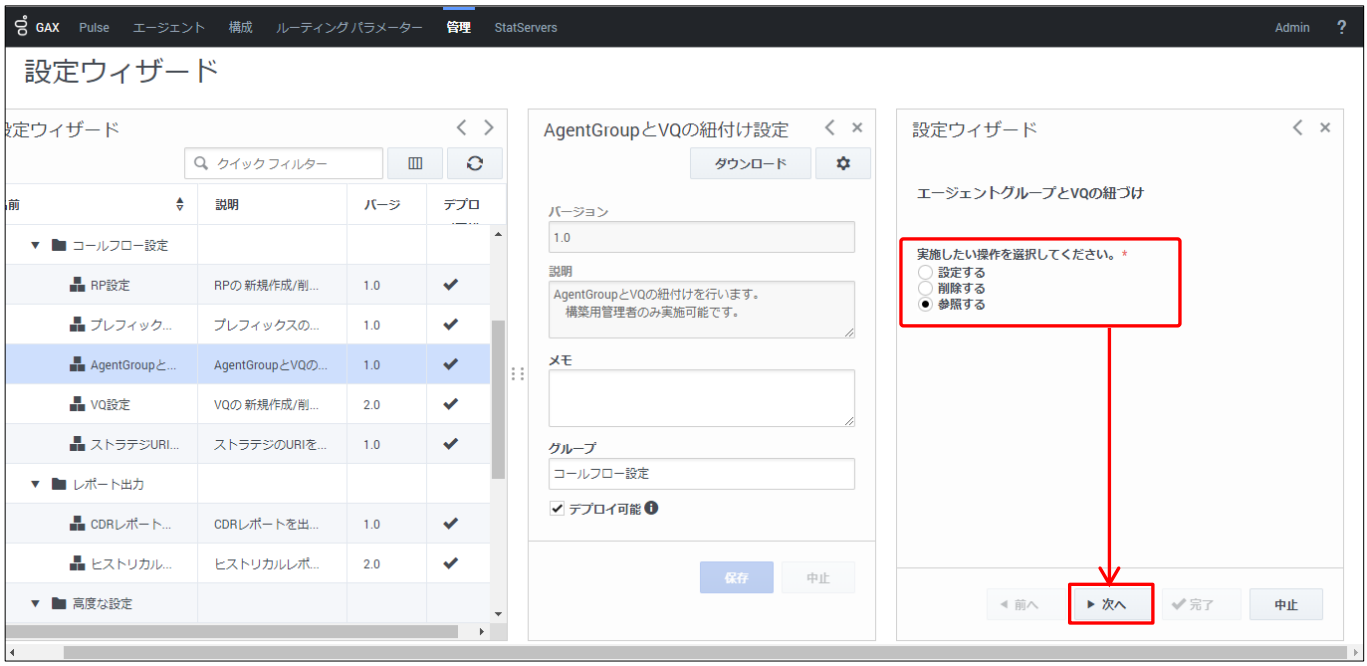
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

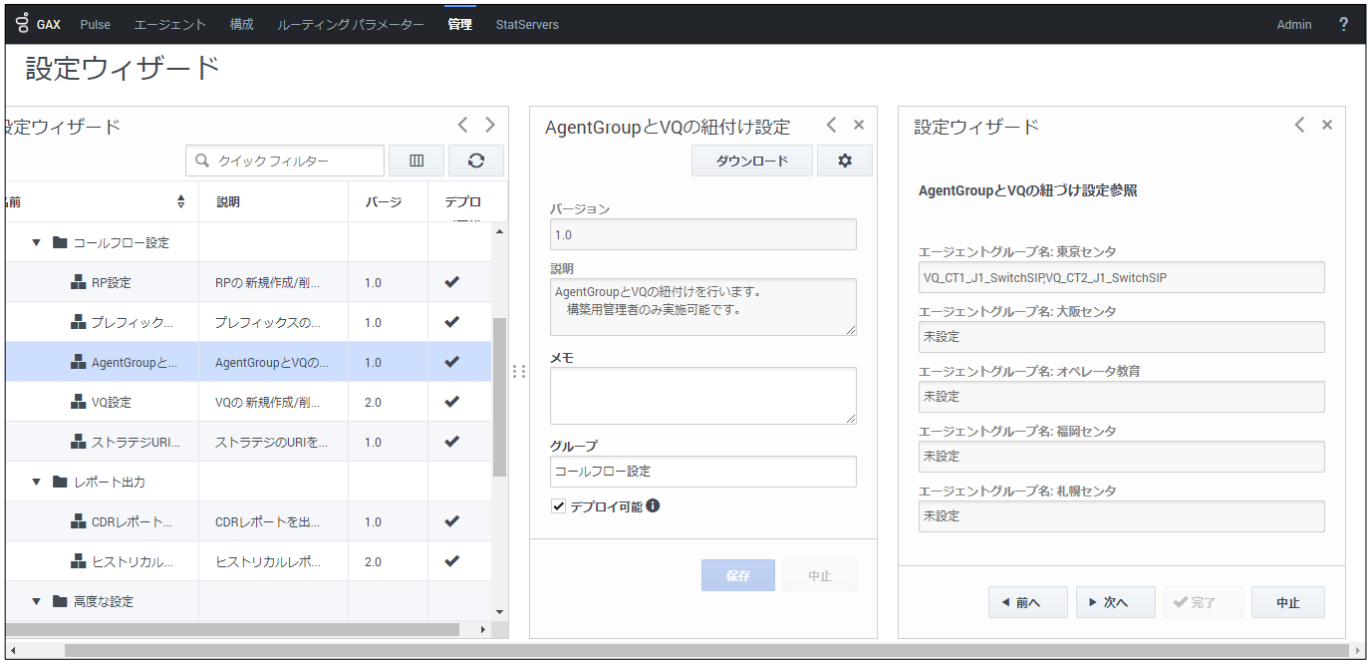
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) エージェントグループ設定画面が展開されます。[参照する]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) エージェントグループと VQ の紐付け画面が展開されます。



紐付け設定されているバーチャルキューの数が多い場合について

- テキストボックス内でマウスをドラッグすることで表示内容のスクロールが可能です。

参照の完了について

- 参照を完了させる場合には、処理を中止するか設定を完了させるかのいずれかの操作を行ってください。
- [中止]をクリックすると、設定未反映の確認ダイアログが表示されますので、[OK]をクリックすると設定ウィザード画面に戻ります。



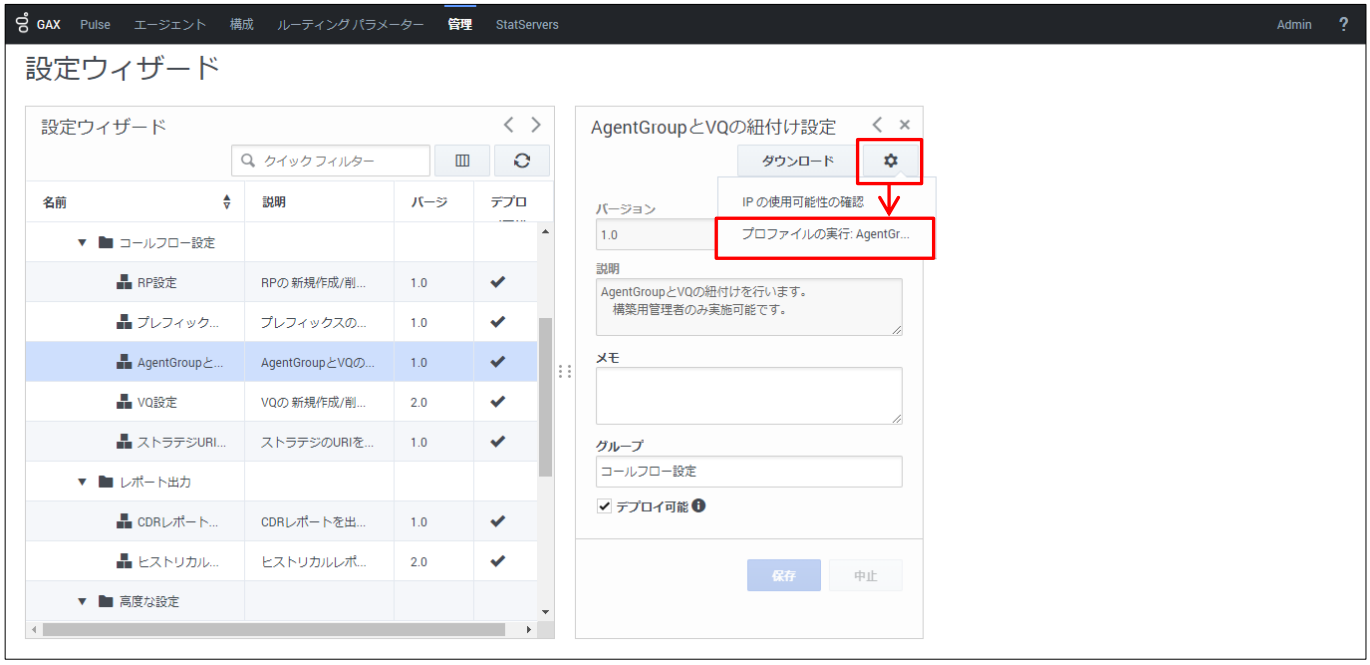
- [次へ]をクリックすると、設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックすると設定（デプロイ）が実行され、[閉じる]をクリックすることで設定ウィザード画面に戻ります。設定画面は表示されますが、設定変更は行われません。

1.6.4.9.3　AgentGroup と VQ の紐付けの削除

紐付けの削除について

- エージェントグループに設定されている全てのバーチャルキューの設定を削除します。
- 一部のバーチャルキューとの紐付けのみを削除する場合には、本設定で全てのバーチャルキューとの紐付けを削除し、「1.6.4.9.1　AgentGroup と VQ の紐付けの作成」（P.559）の手順に従って再度必要なバーチャルキューとの紐付け設定を実施してください。

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



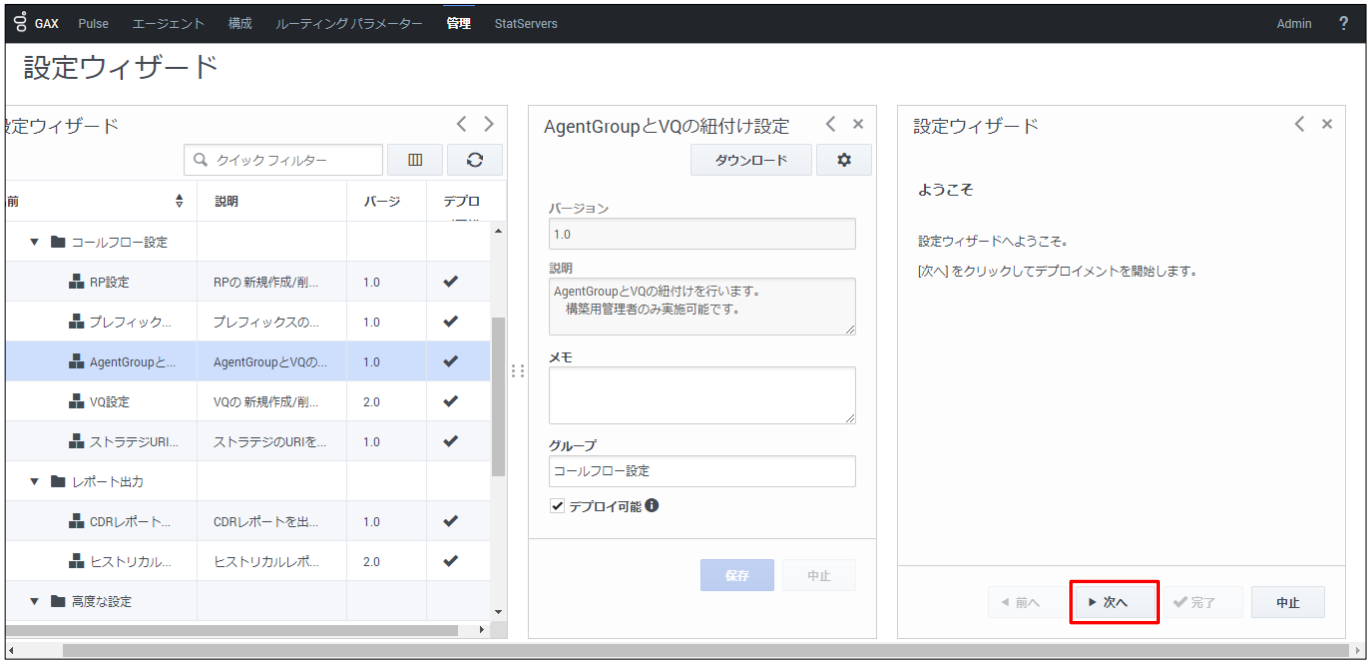
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

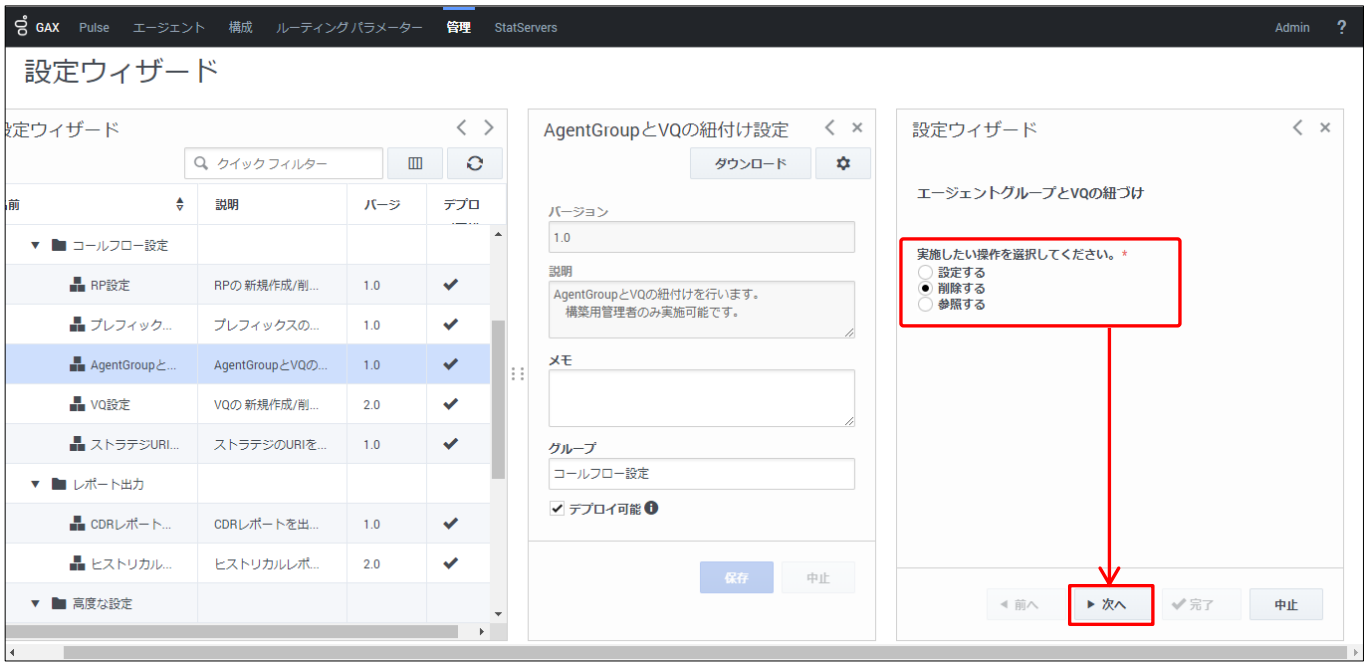
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

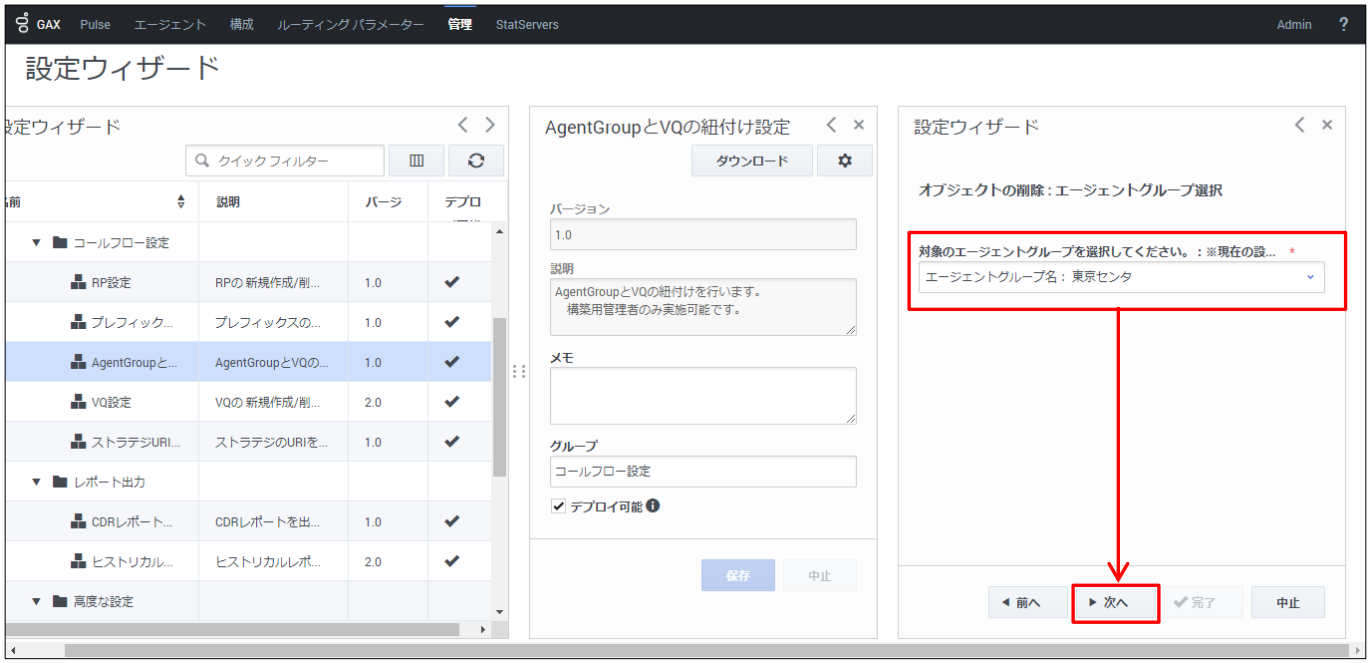
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) エージェントグループ設定画面が展開されます。[削除する]を選択し、[次へ]をクリックします。



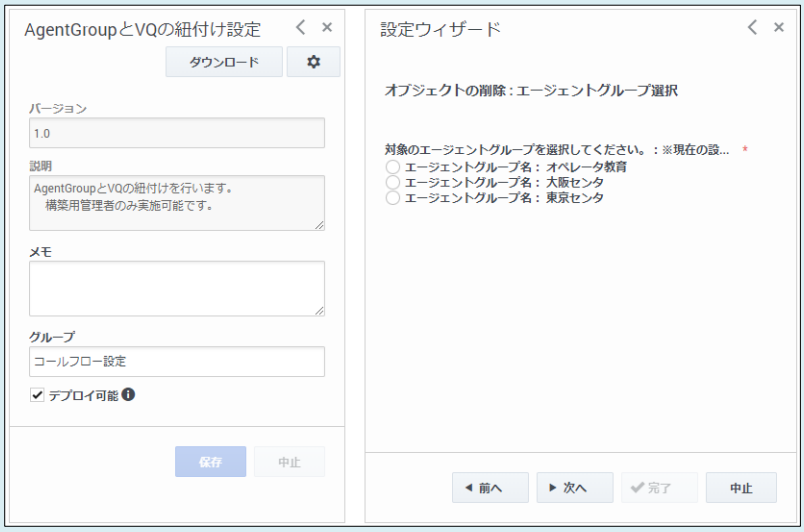
(4) エージェントグループ選択画面が展開されます。紐付けの削除を行うエージェントグループを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「東京センタ」を選択した場合の例となります。



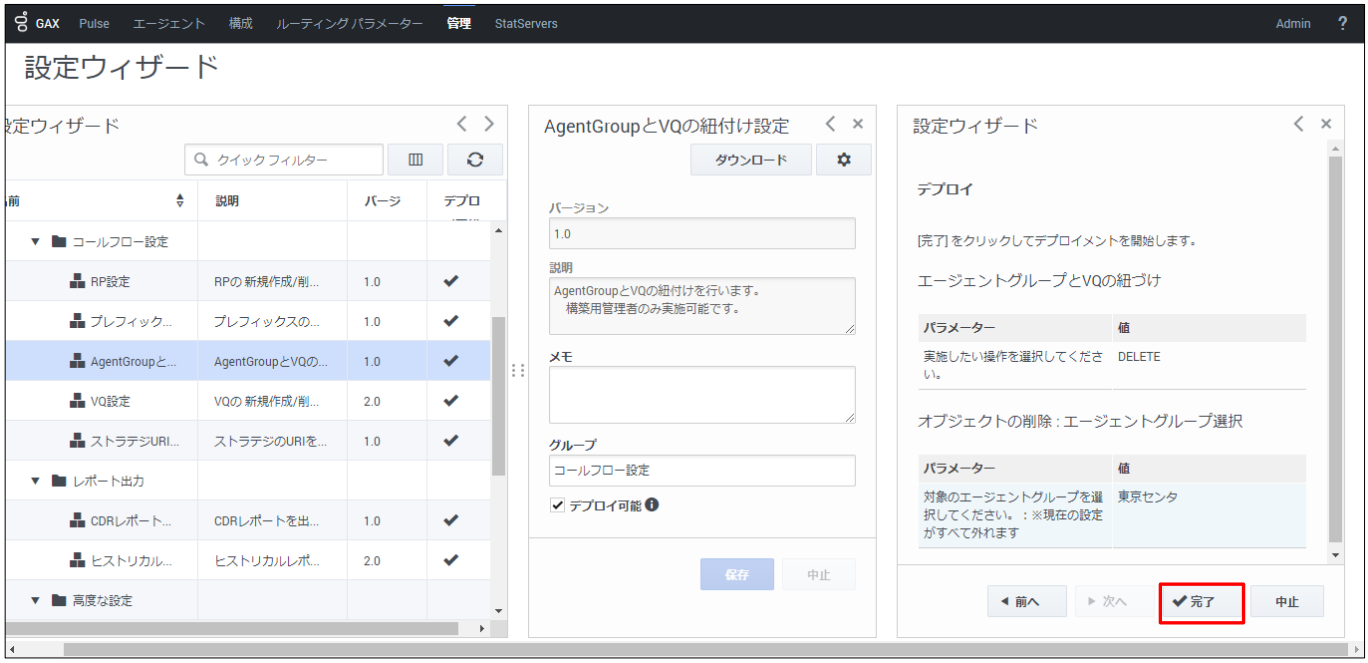
フィールド名	必須	入力値
対象のエージェントグループを選択して下さい	●	バーチャルキューとの紐付け設定の削除を行う対象のエージェントグループを選択する

エージェントグループの選択について

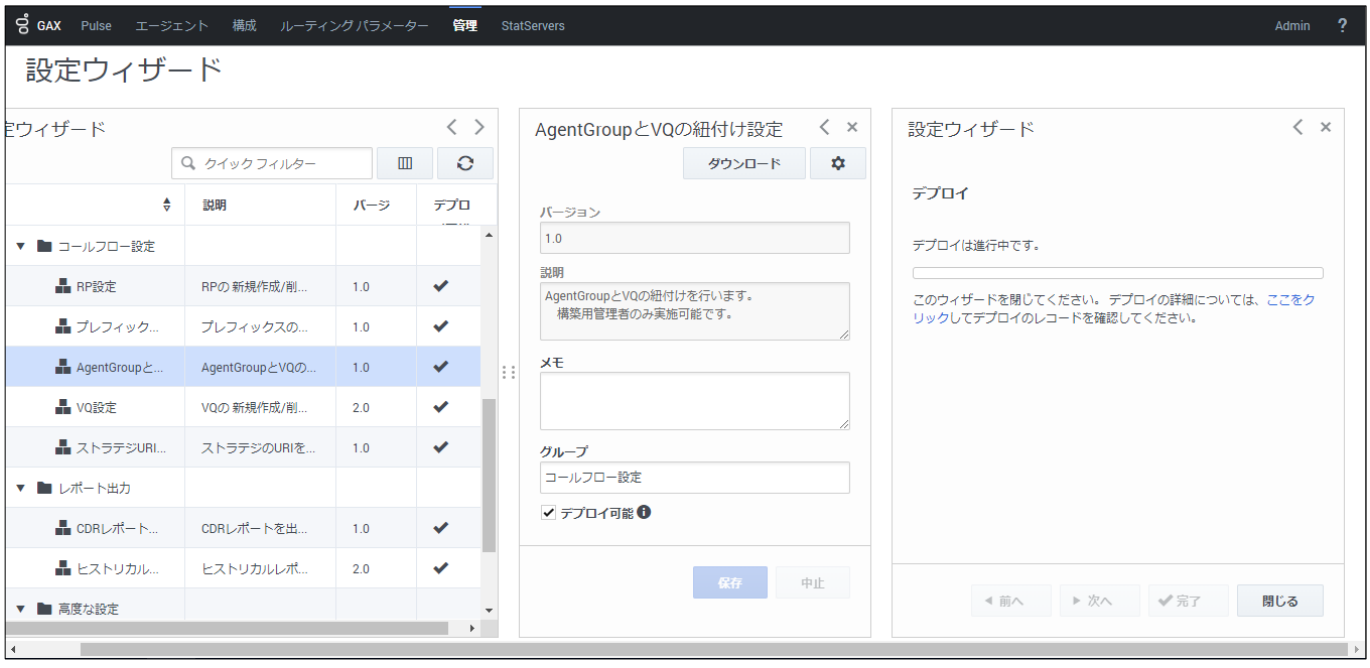
- 対象となるエージェントグループの数が 5 以上の場合は、リストボックスでの選択となります。（上記画面例）
- 対象となるエージェントグループの数が 4 以下の場合は、ラジオボタンでの選択となります。以下の画面はラジオボタンでの選択の場合の例となります。



(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。



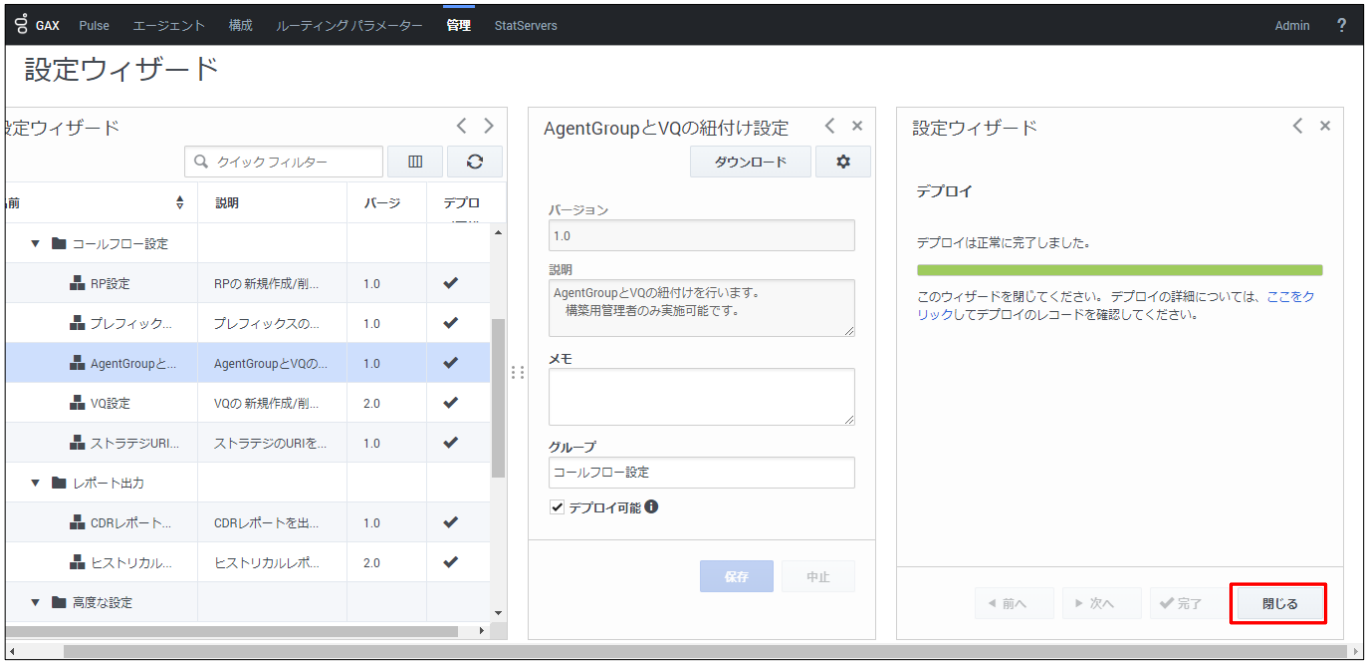
(6) 設定が開始されます。



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。



1.6.4.10　Stat サーバ再起動

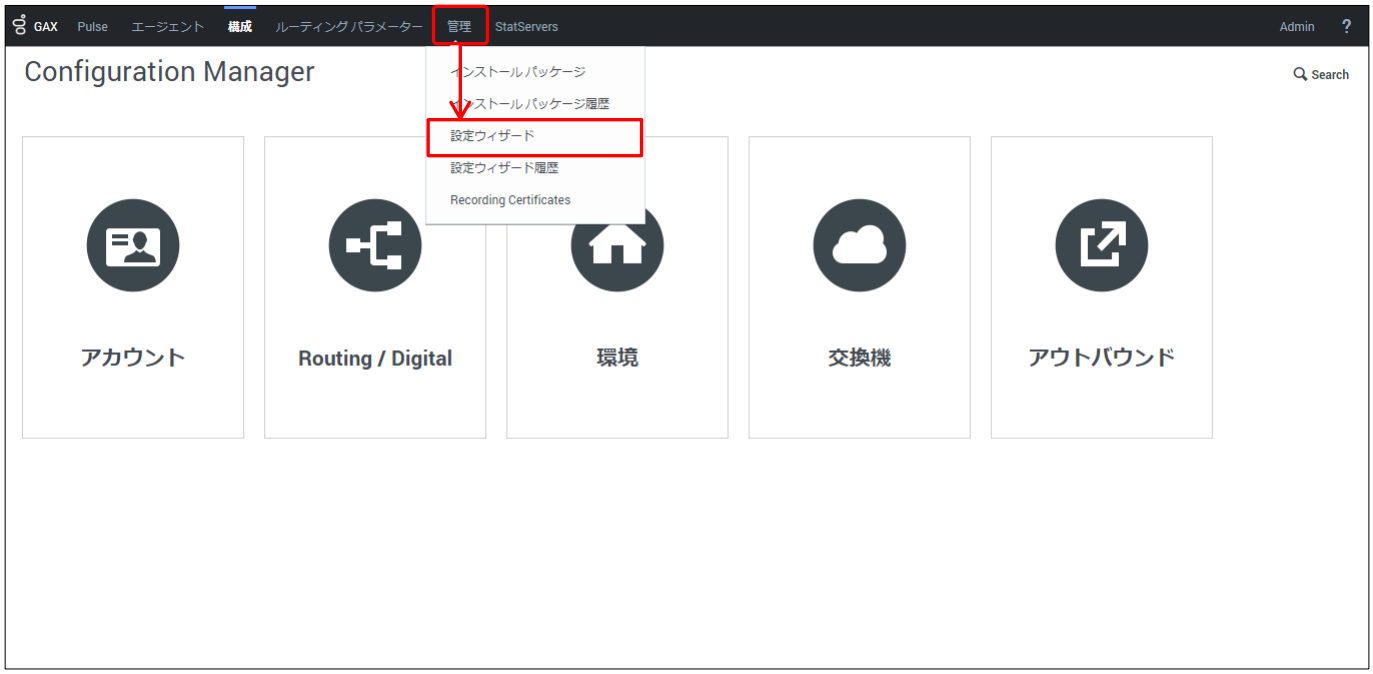
「1.6.3.1　Stat サーバ統計定義設定」（P.383）により Stat サーバへ統計定義の追加を行った場合は、Stat サーバの再起動を実施する必要があります。再起動を行わない場合、追加した統計定義に正常に統計値が計上されない、既存の統計定義に値が計上されないなどの異常な状態となります。

Stat サーバの再起動に際しては、以下の影響をご理解いただいた上で実施をお願いします。特に業務時間中に実施した場合、Arcstar Contact Center 2.0 のご利用に影響がありますので十分にご注意ください。

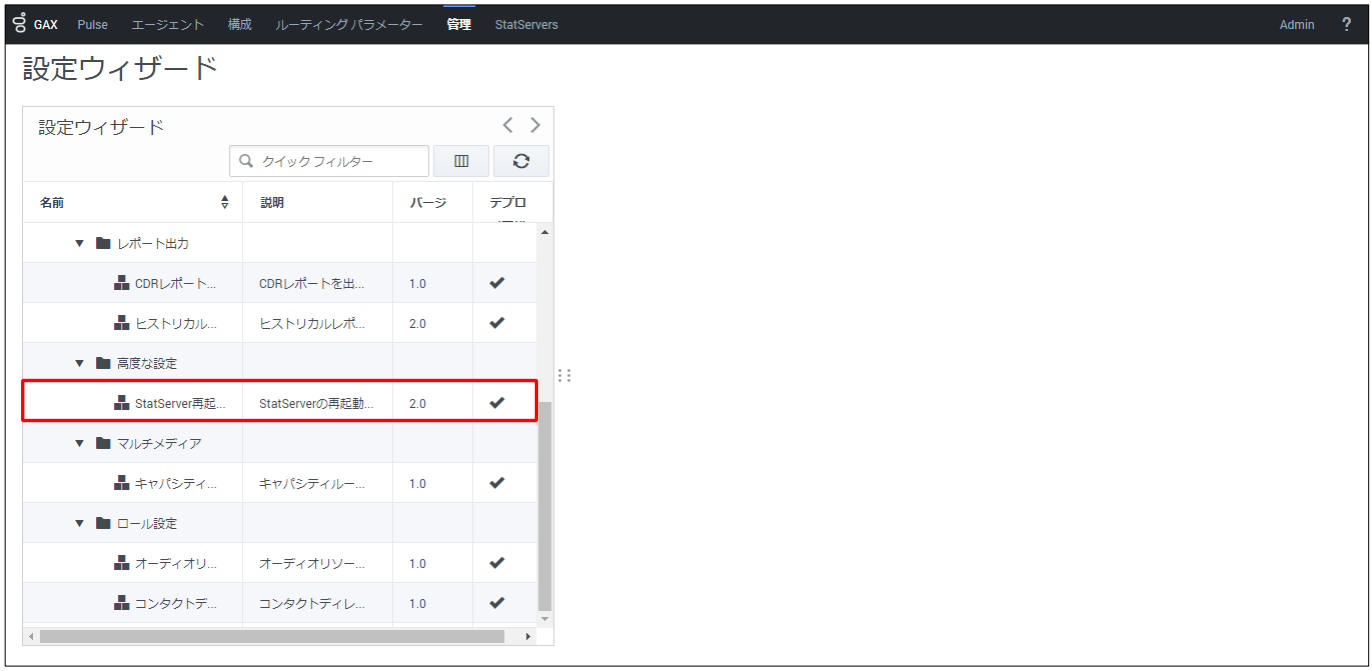
Stat サーバ再起動による影響について

- 再起動開始から再起動完了までの間、再起動を実施した Stat サーバにおける統計情報の収集が停止します。（通話中呼や新規呼の着信に影響はありません。）
- urs_StatServer を再起動すると、エージェントへの呼分配に利用する累計値（例：最長待ち時間など）が再起動完了後に 0 にリセットされます。
- ccp_statServer を再起動すると、CCPulse+で閲覧するリアルタイムレポートの累計値（例：1 日分の入電数、応答数など）が再起動完了後に 0 にリセットされます。
- pulse_statServer を再起動すると、Pulse で閲覧するリアルタイムレポートの累計値（例：1 日分の入電数、応答数など）が再起動完了後に 0 にリセットされます。

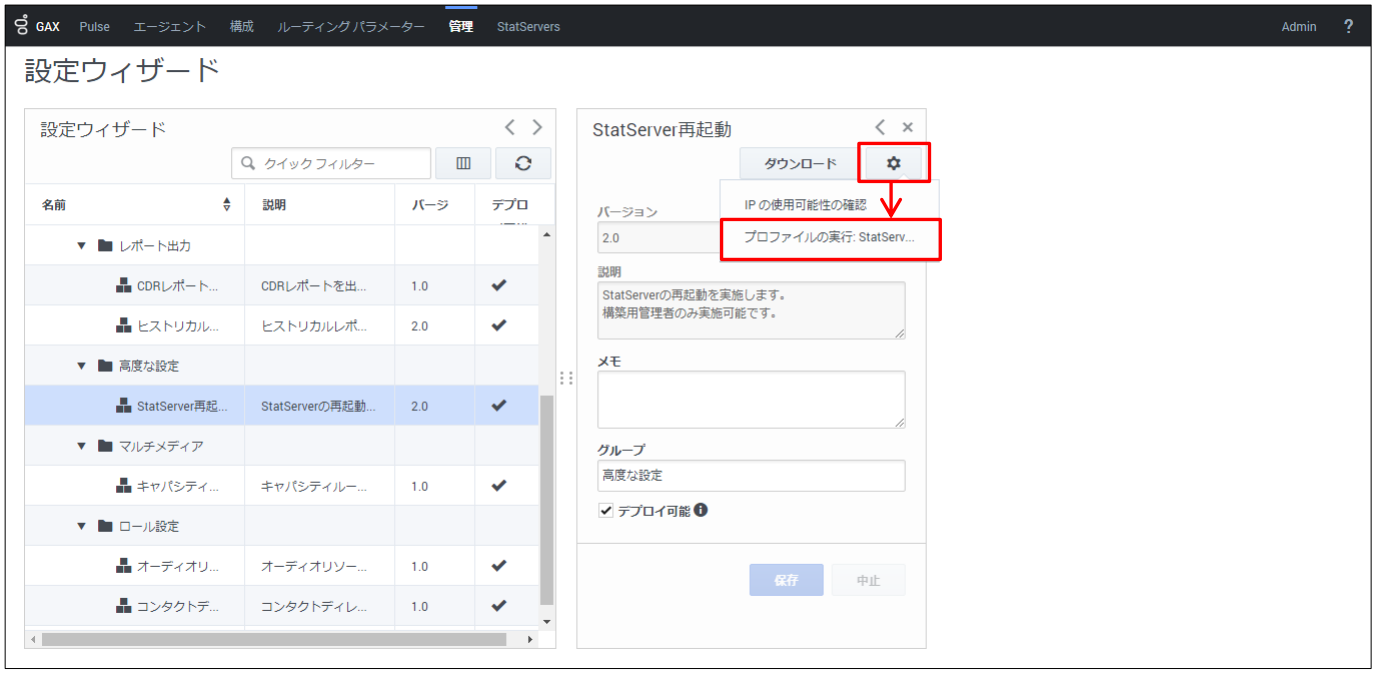
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [高度な設定]から[StatServer 再起動]を選択します。



(3) [StatServer 再起動]の画面が展開されます。右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。



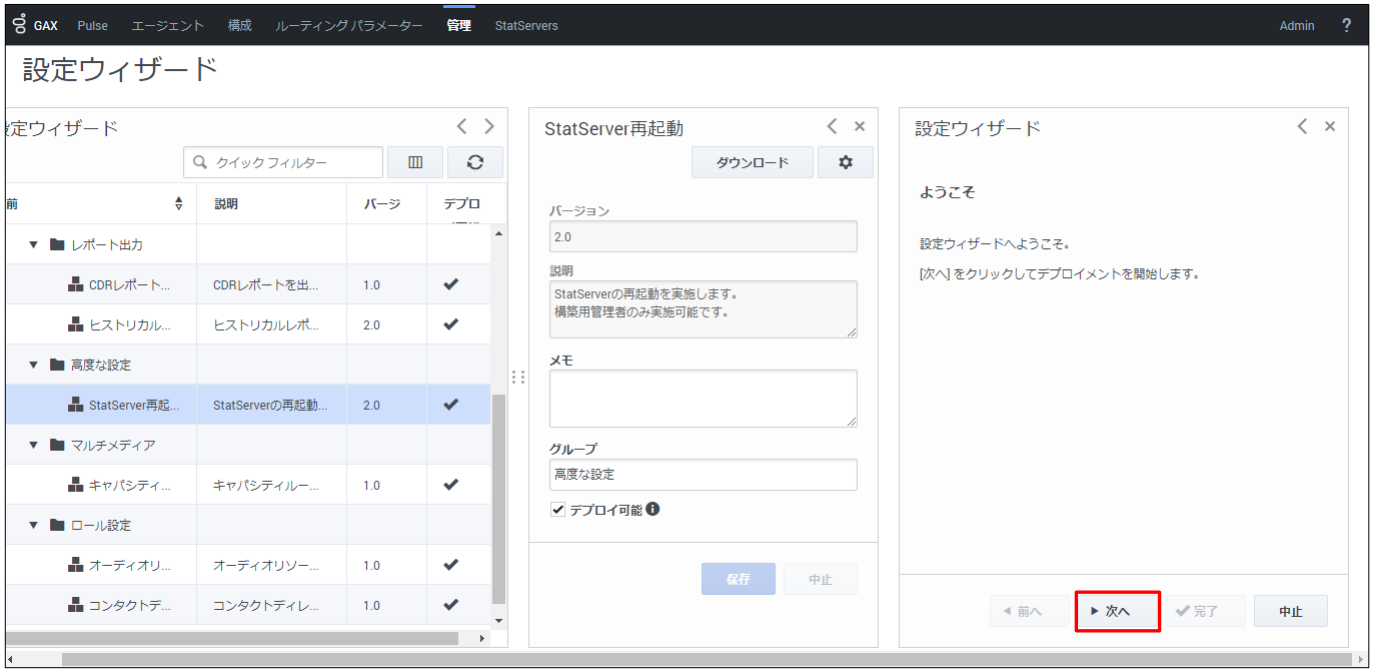
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

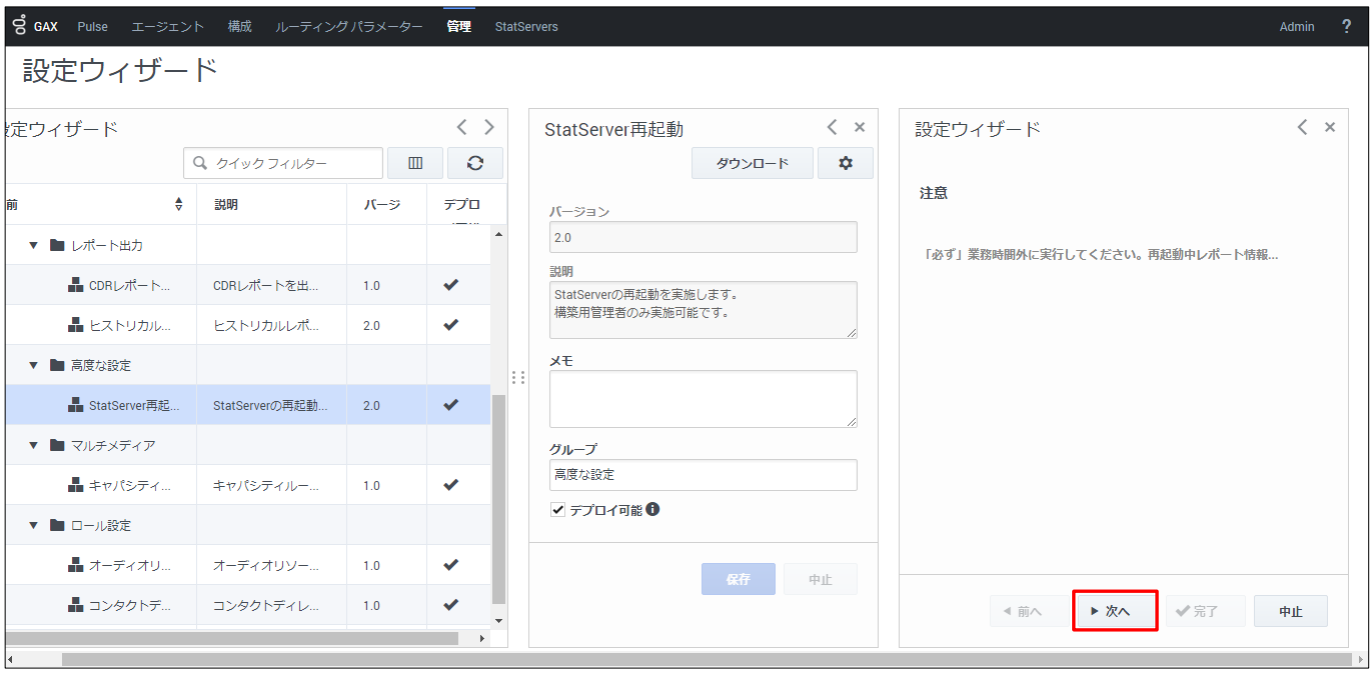
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

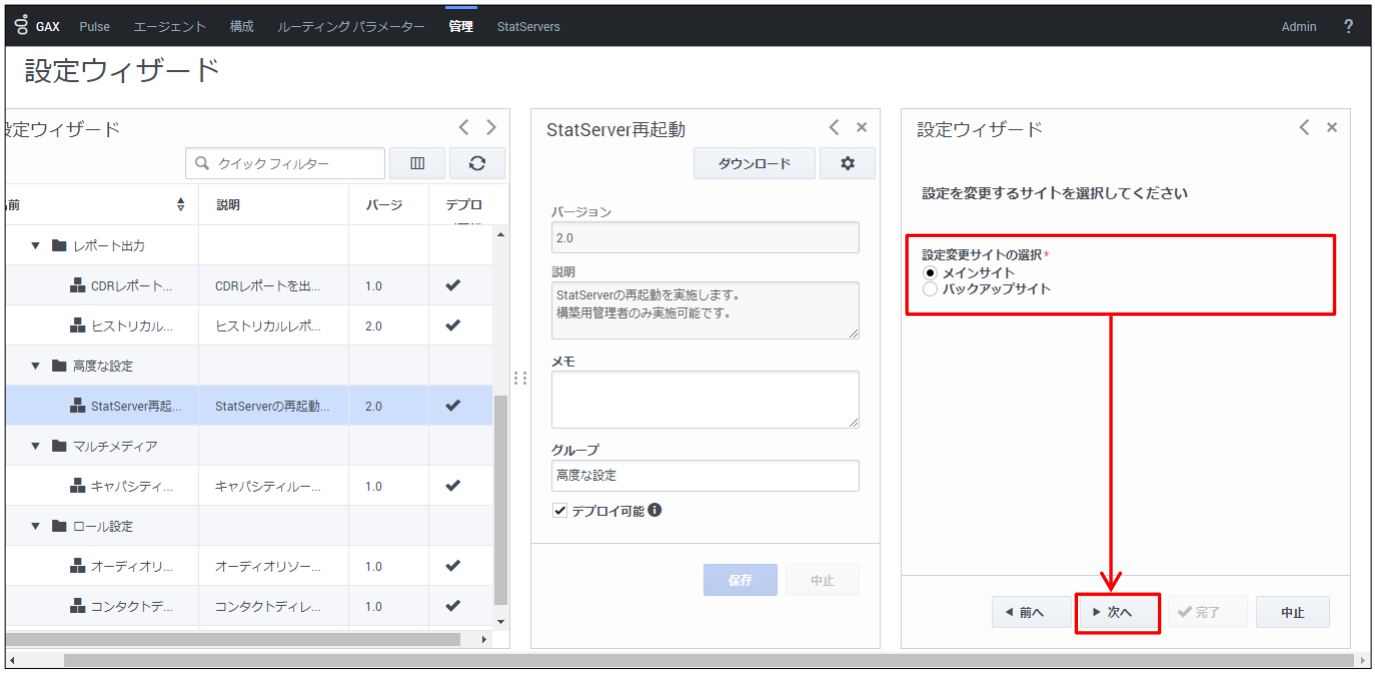
(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(5) 注意事項が表示されます。確認して[次へ]をクリックします。



(6) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



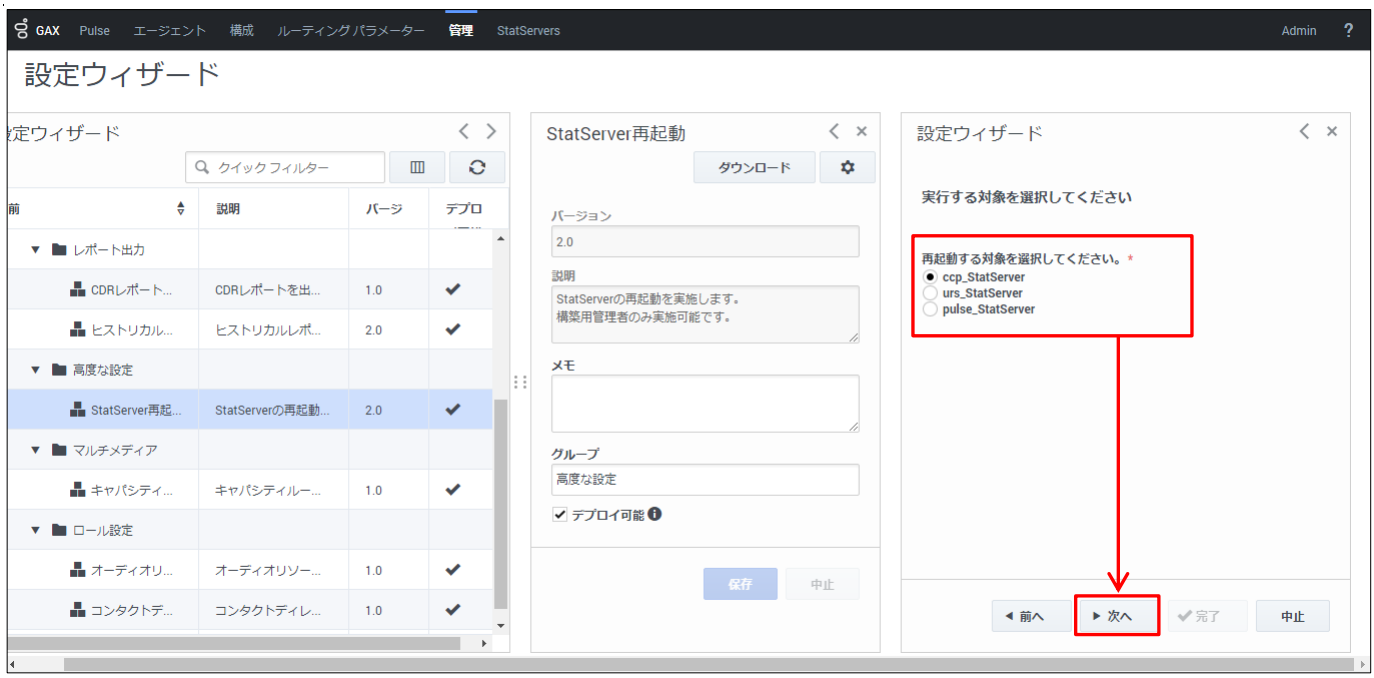
DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(7)より設定を進めてください。

DR 拠点の設定について

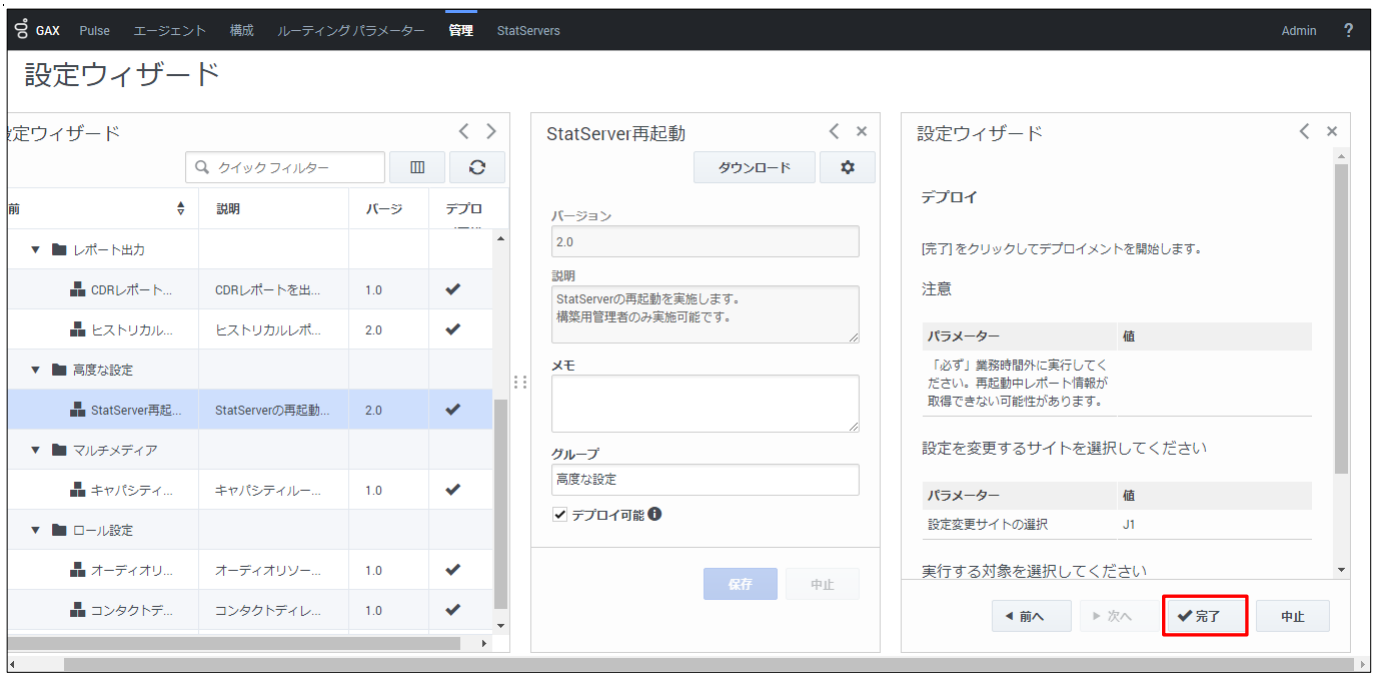
- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- StatServer はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に再起動する必要があります。
- メイン拠点の StatServer を再起動する場合は[メインサイト]を、DR 拠点の StatServer を再起動する場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(7) 再起動対象の一覧が表示されます。追加した統計定義の種別に応じて対象のサーバを選択して[次へ]をクリックします。画面は「ccp_StatServer」を選択した場合の例となります。

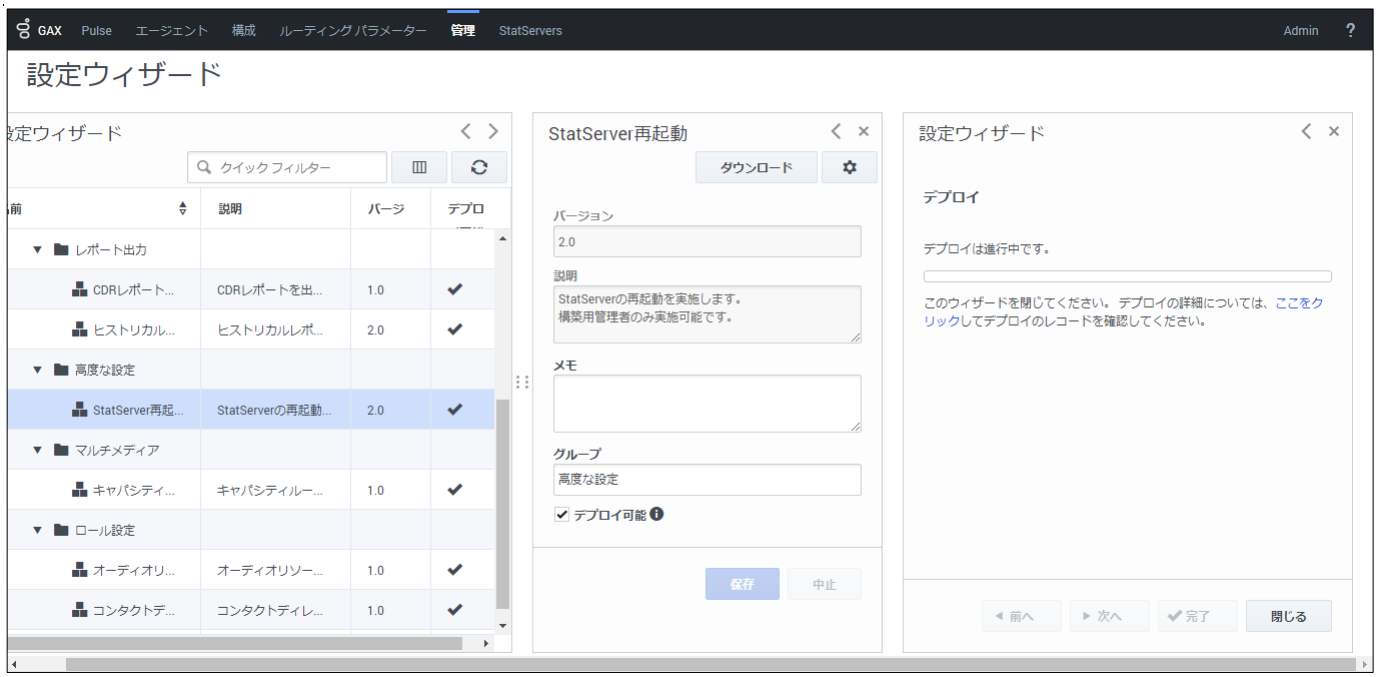


対象サーバ	対象
ccp_StatServer	リアルタイムレポート（CCPulse+）で利用する統計定義の設定変更時
urs_StatServer	コールフローで利用する統計定義の設定変更時
pulse_StatServer	リアルタイムレポート（Pulse）で利用する統計定義の設定変更時

(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。



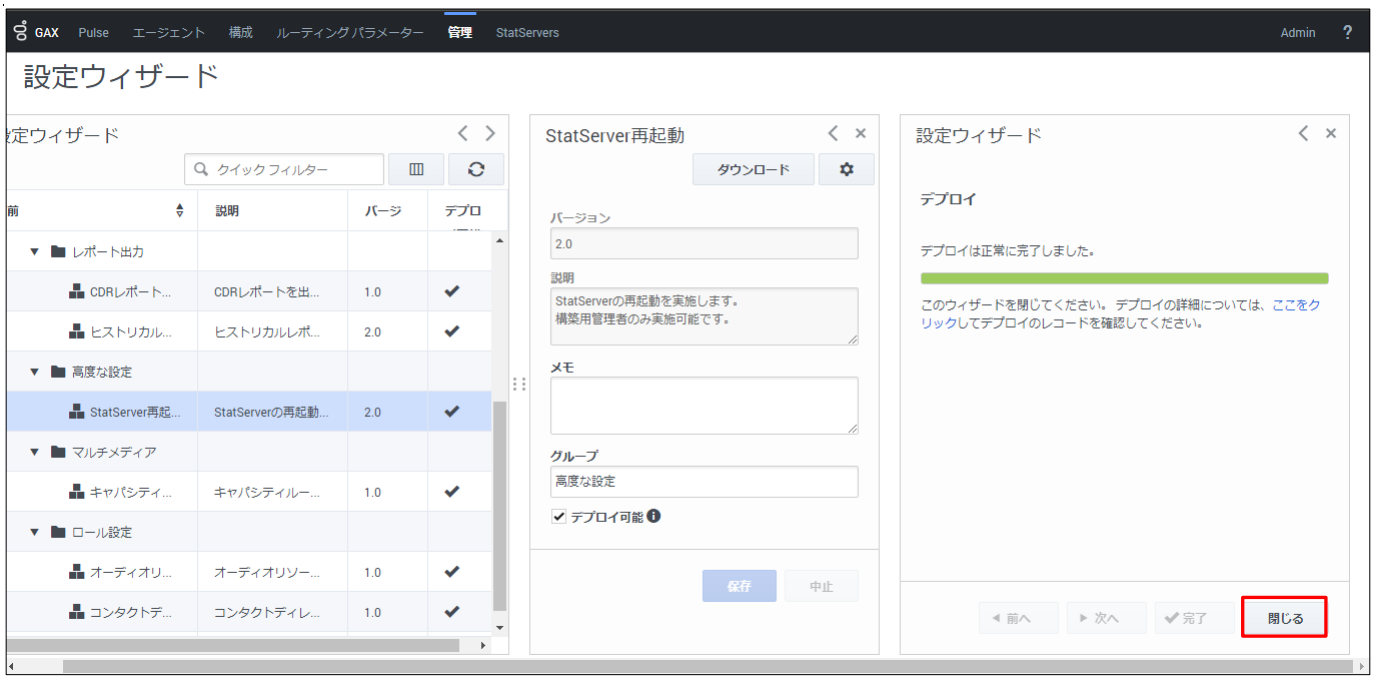
(9) 設定が開始されます。再起動完了まで数分程度かかる場合があります。



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。

(10)[閉じる]をクリックして設定を完了します



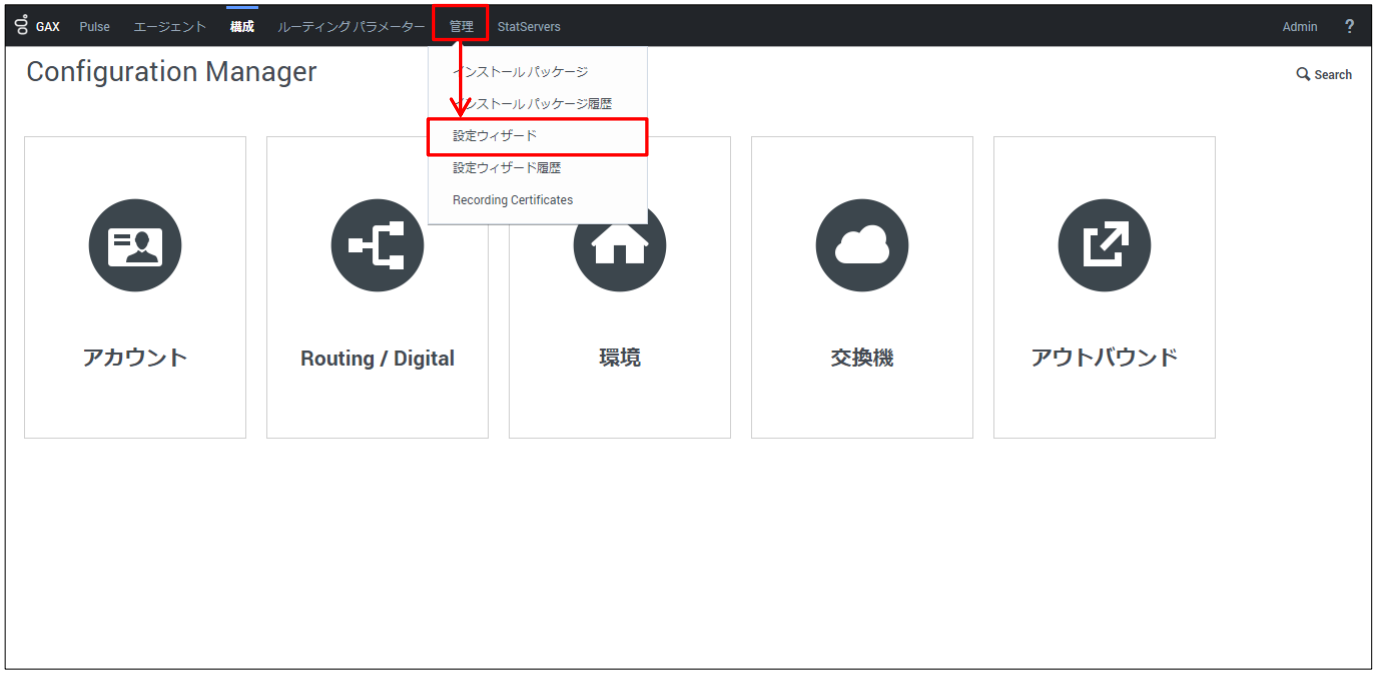
1.6.4.11　CCP のオプション設定

CCpulse+のテンプレートファイル保存フォルダのパス設定を変更/デフォルト値に戻す機能です。フォルダパスの設定を行うには、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。

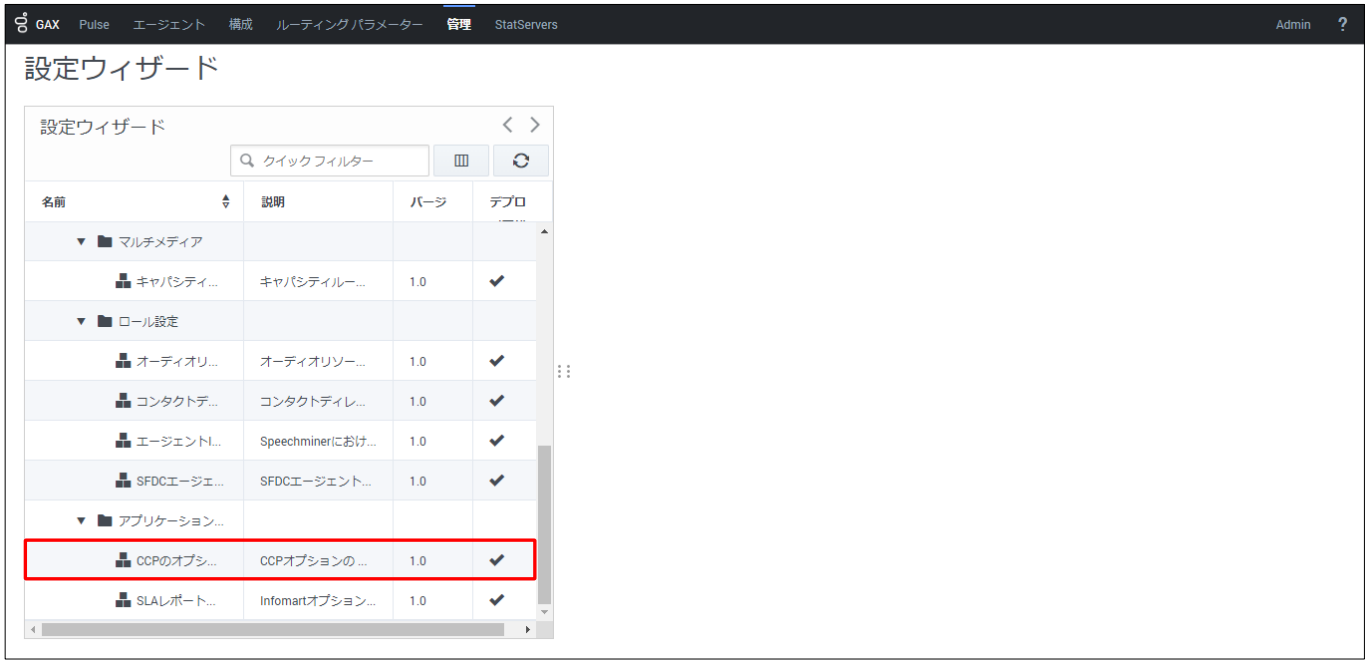
本機能の利用について

- シンクライアントなど一部の特殊な環境において、デフォルト設定である C ドライブ直下のフォルダが利用できない状況に対応するための機能となります。
- NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。

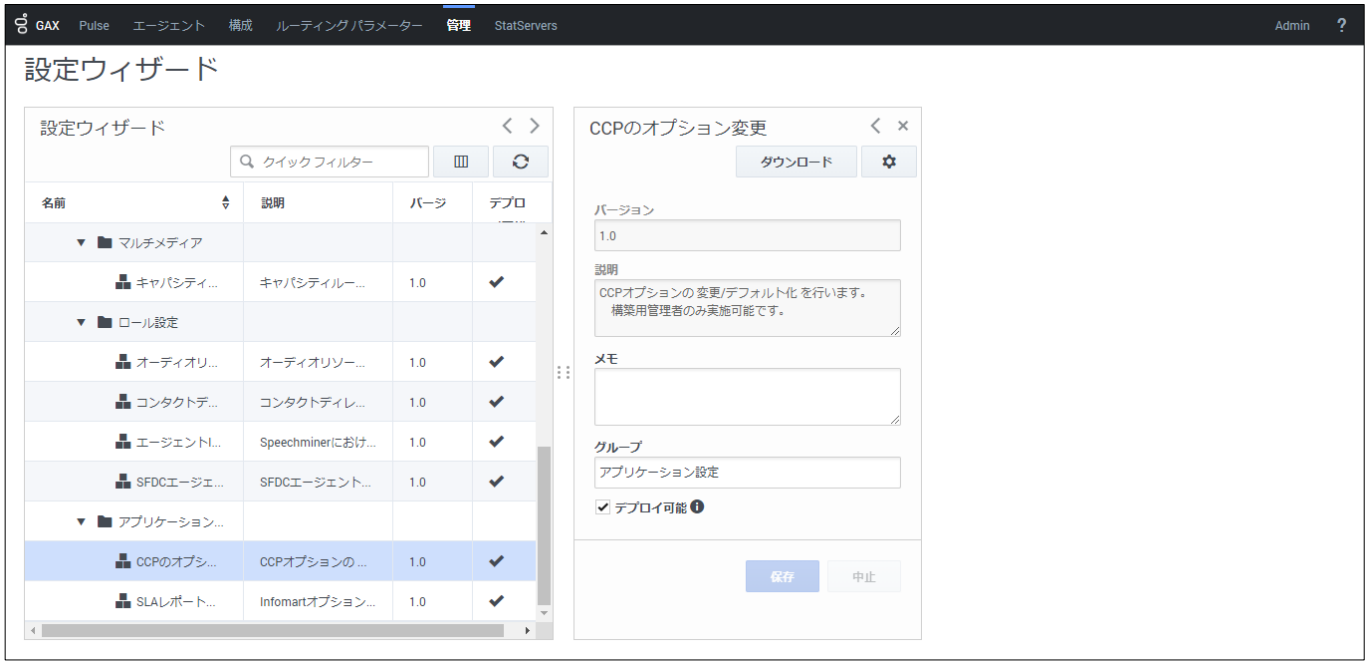
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [アプリケーション]から[CCP のオプション変更]を選択します。

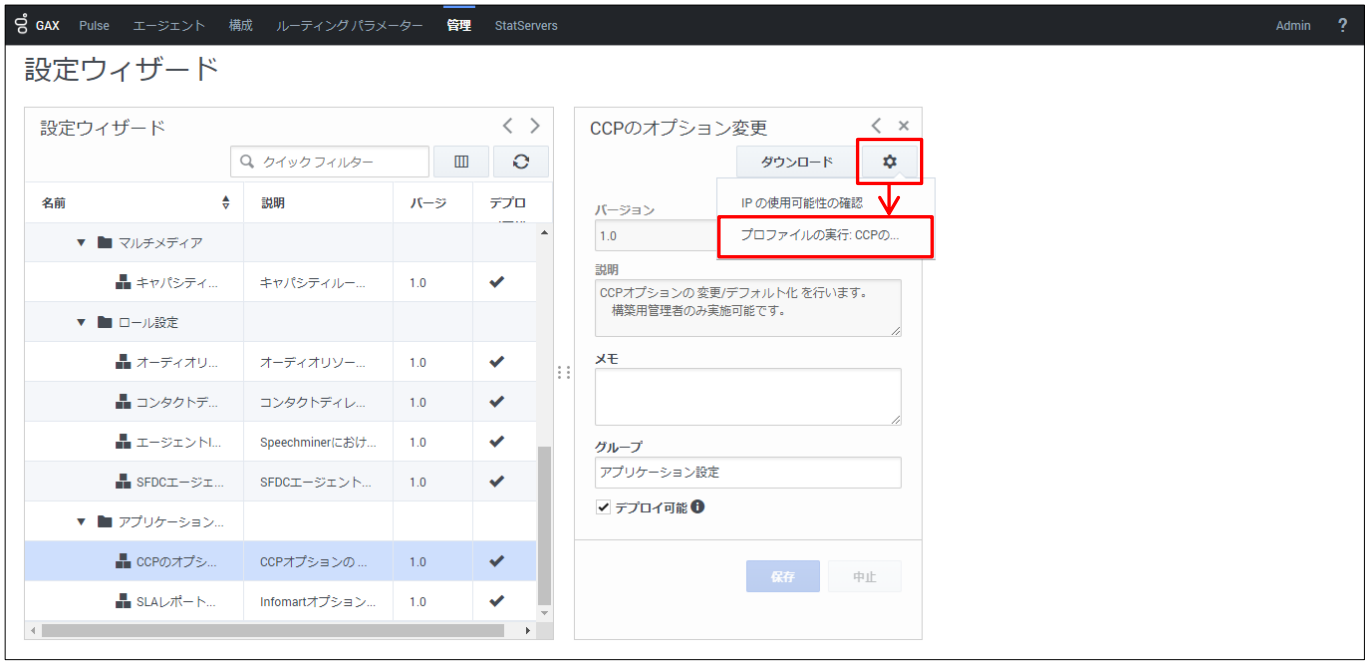


(3) [CCP のオプション変更]の画面が展開されます。CCpulse+のテンプレートファイル保存フォルダのパス設定変更/デフォルト値に戻す設定は、この画面から設定します。



1.6.4.11.1　CCP のオプション設定の変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:CCP のオプション変更]を選択します。



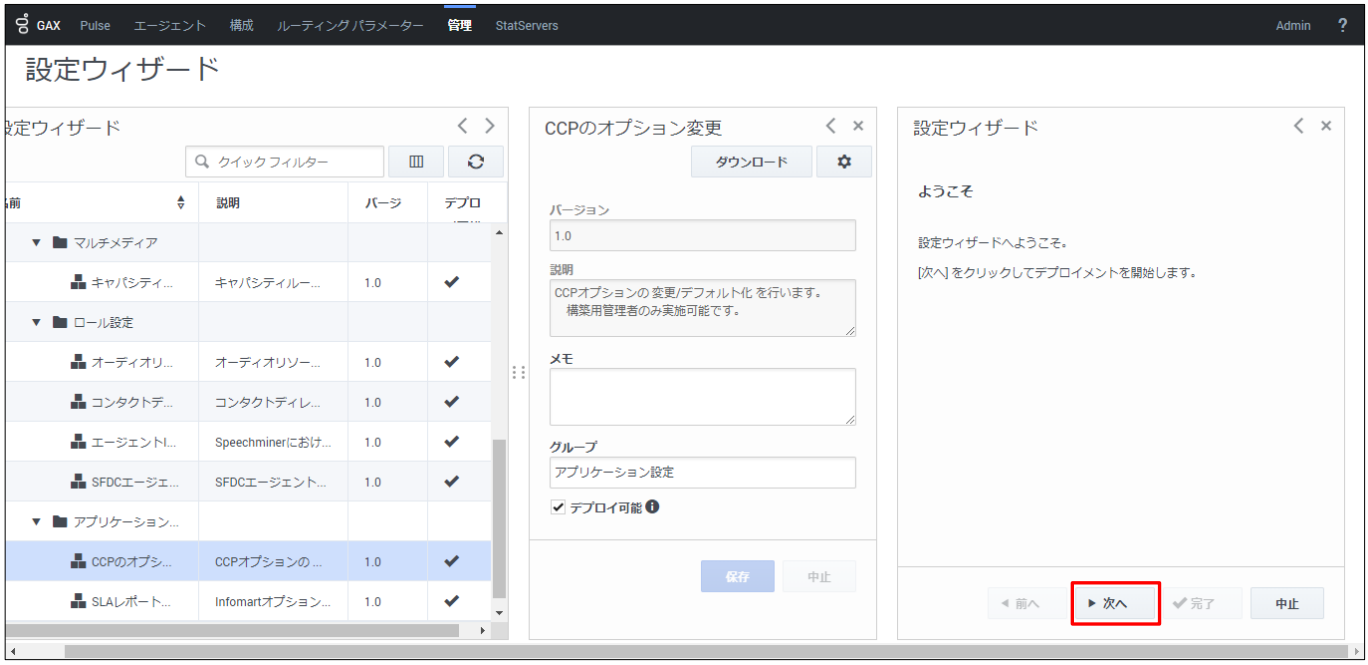
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

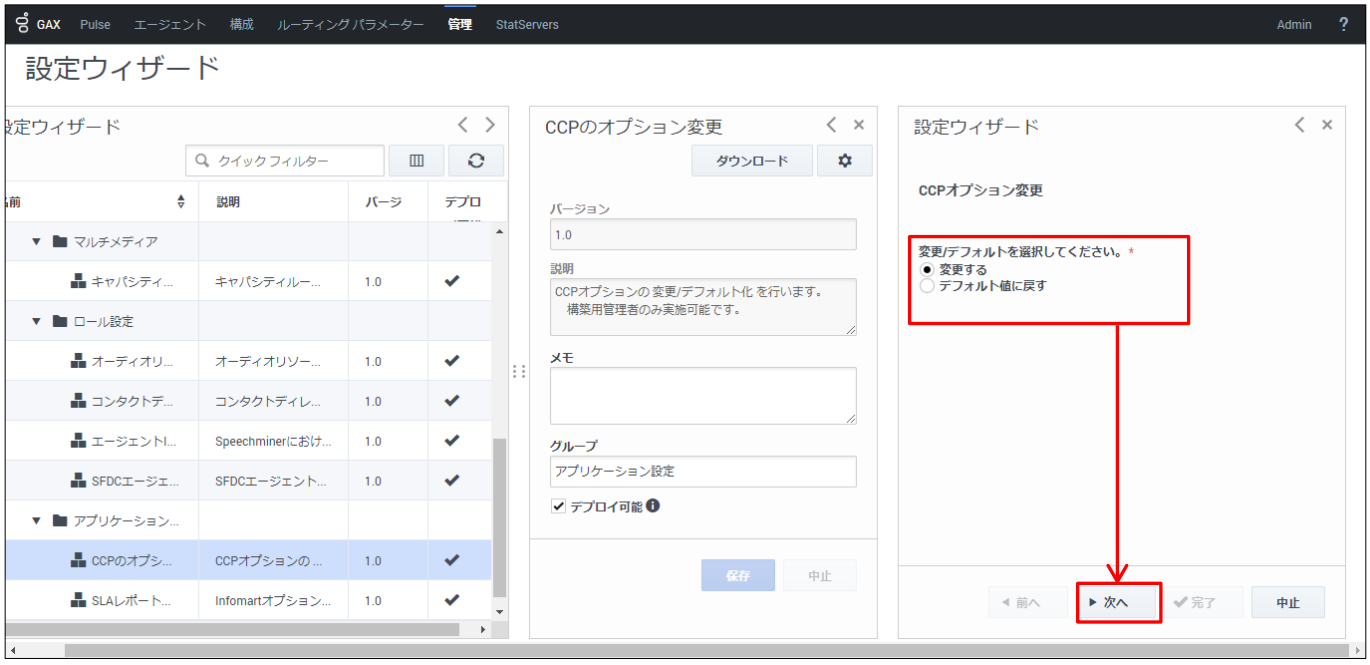
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

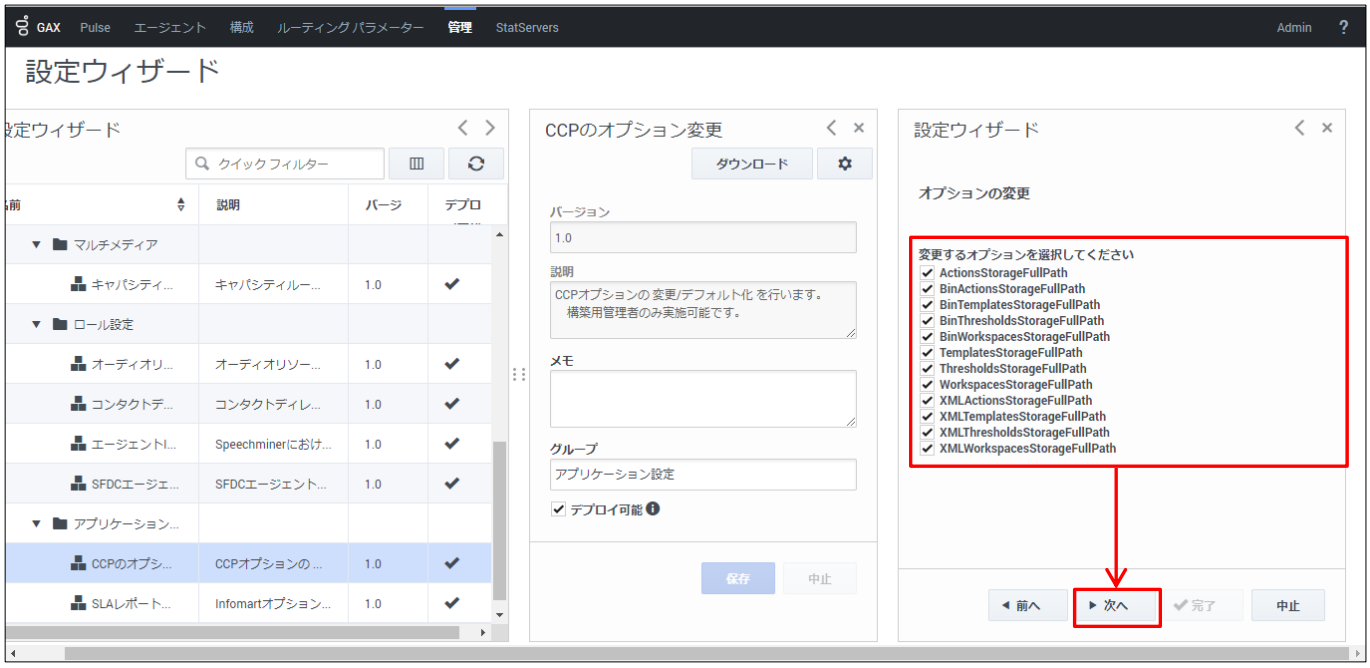
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



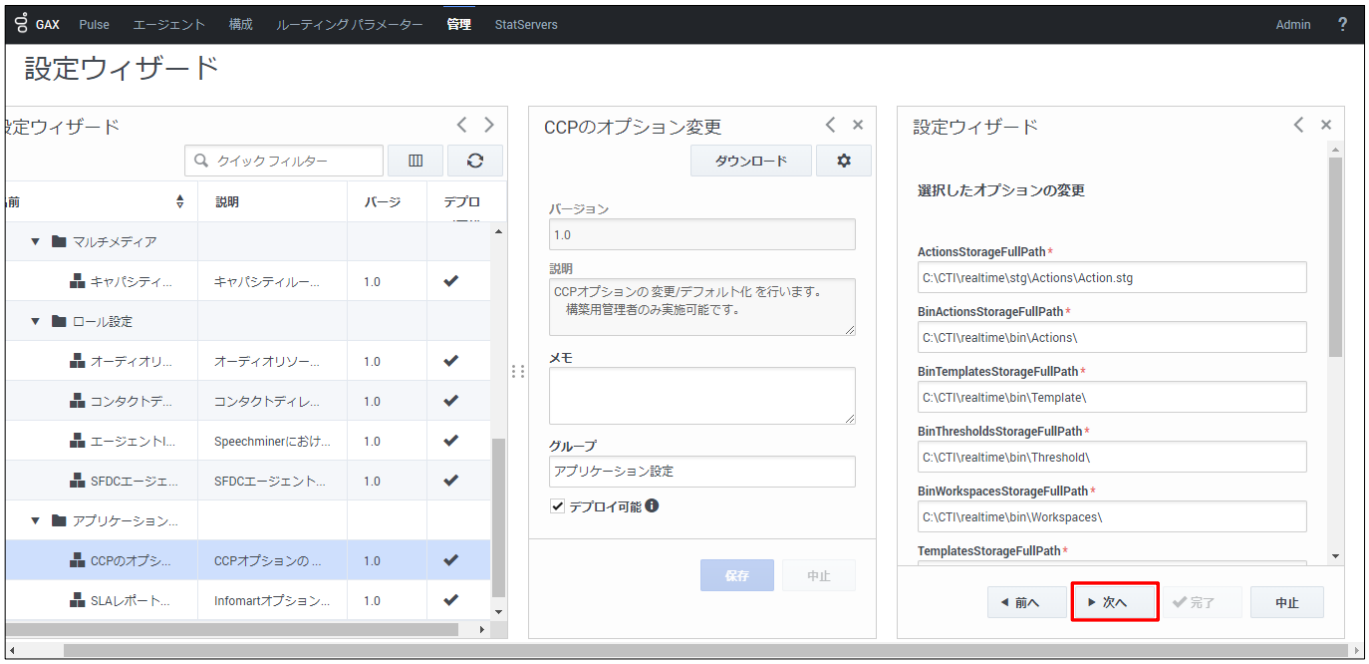
(3) CCP オプション変更画面が展開されます。[変更する]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) フォルダパスの変更が可能なオプションの選択画面が展開されます。設定の変更を行うオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



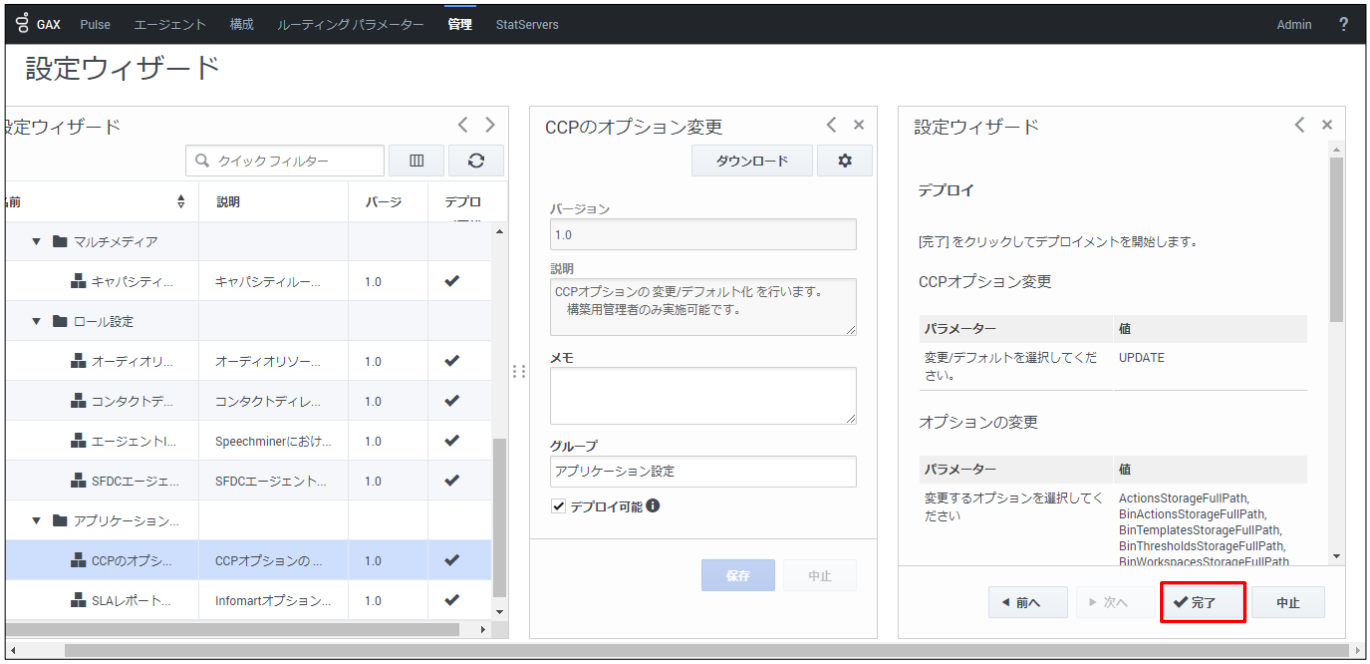
(5) フォルダパス入力画面が展開されます。設定を変更し、[次へ]をクリックします。



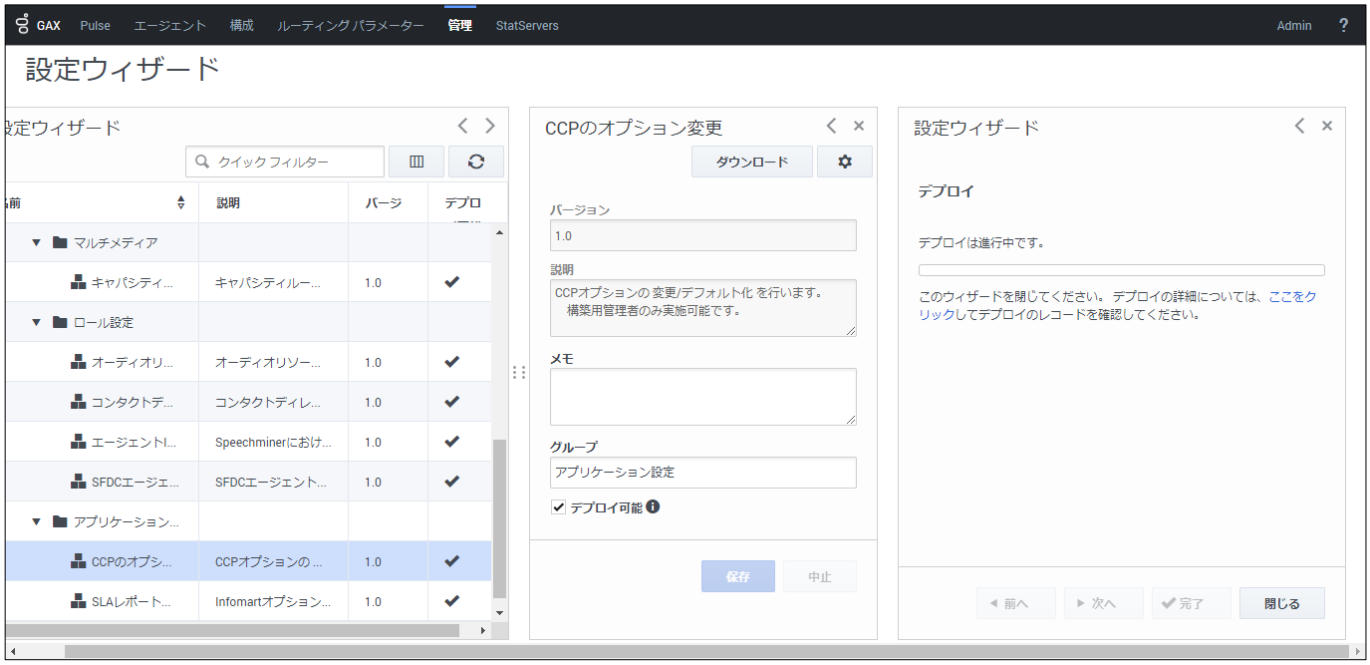
入力値の正当性チェックについて

- 入力された値が対象のクライアント PC において適切であるかどうかの正当性チェックは実施できませんので、入力に誤りがないようご注意ください。（例：D ドライブの存在しない環境でフォルダパスに D ドライブを指定している、等）

(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。



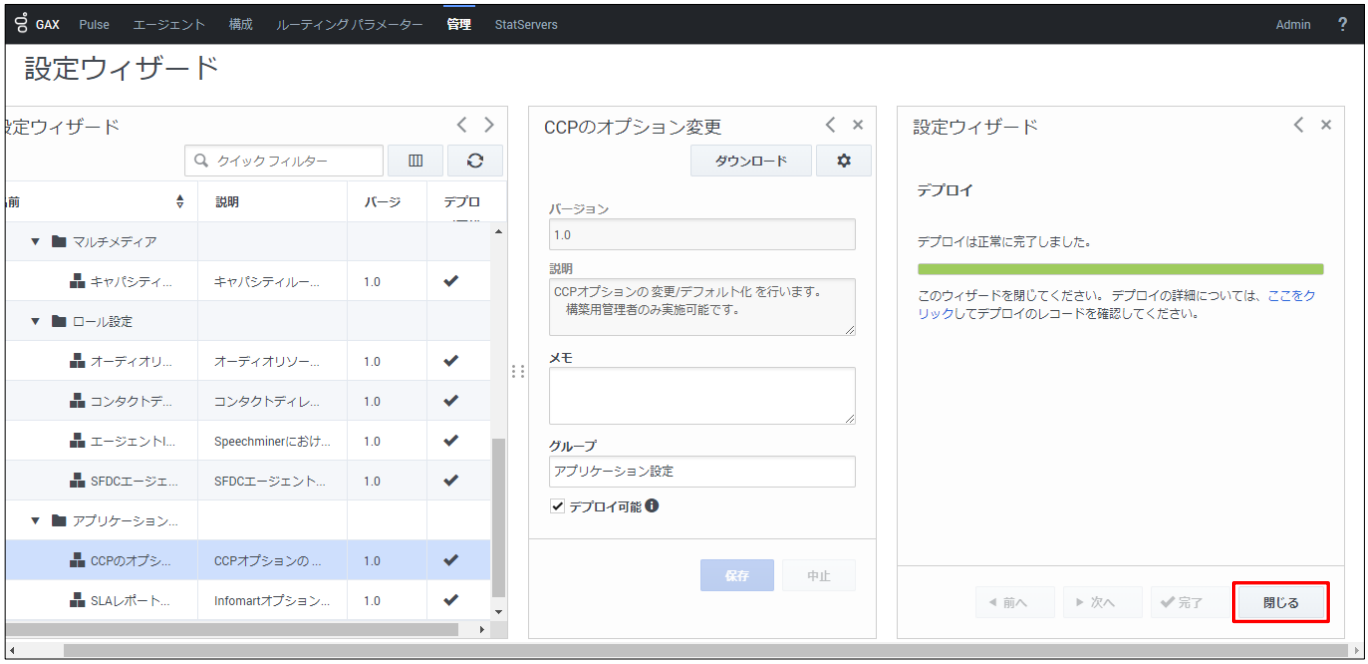
(7) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

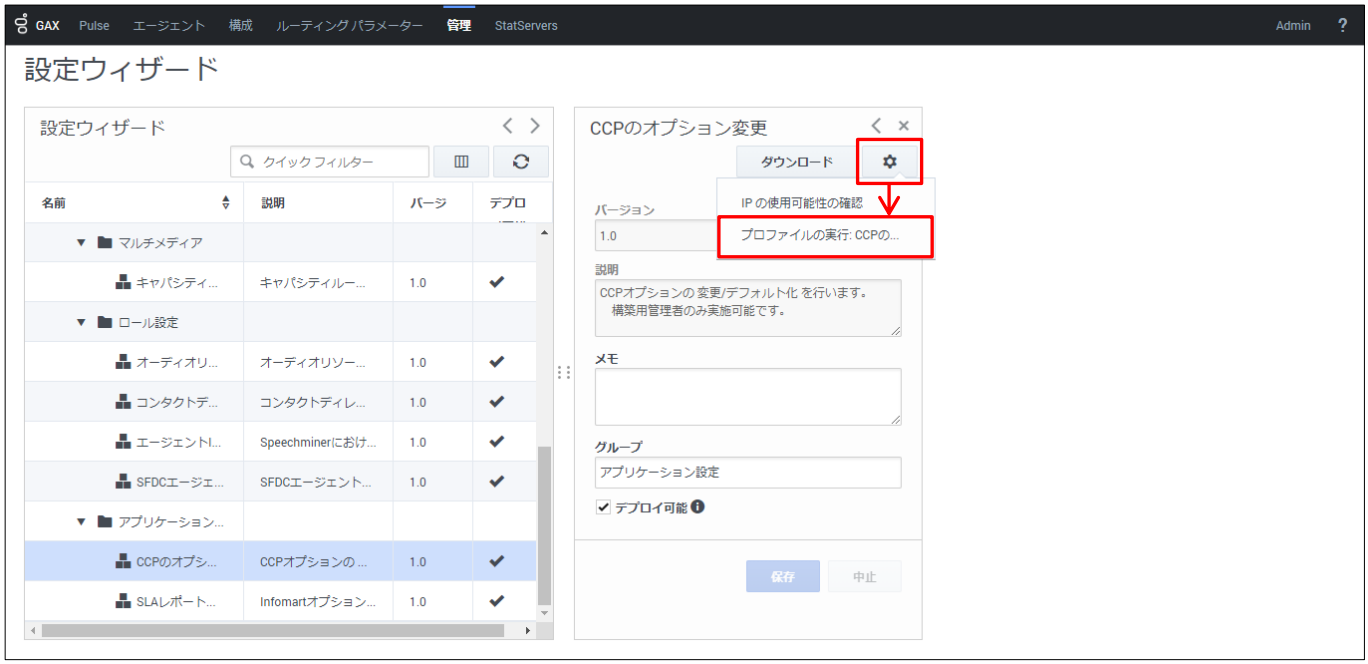
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.11.2　デフォルト値に戻す

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:CCP のオプション変更]を選択します。



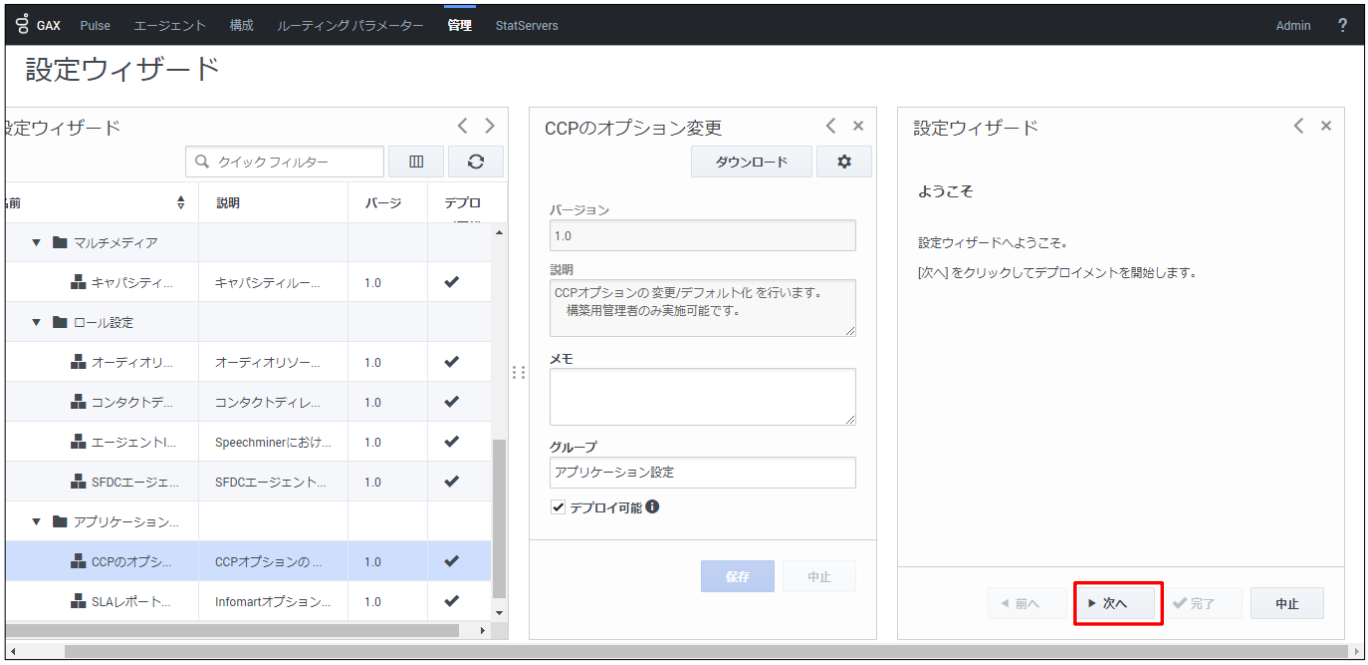
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

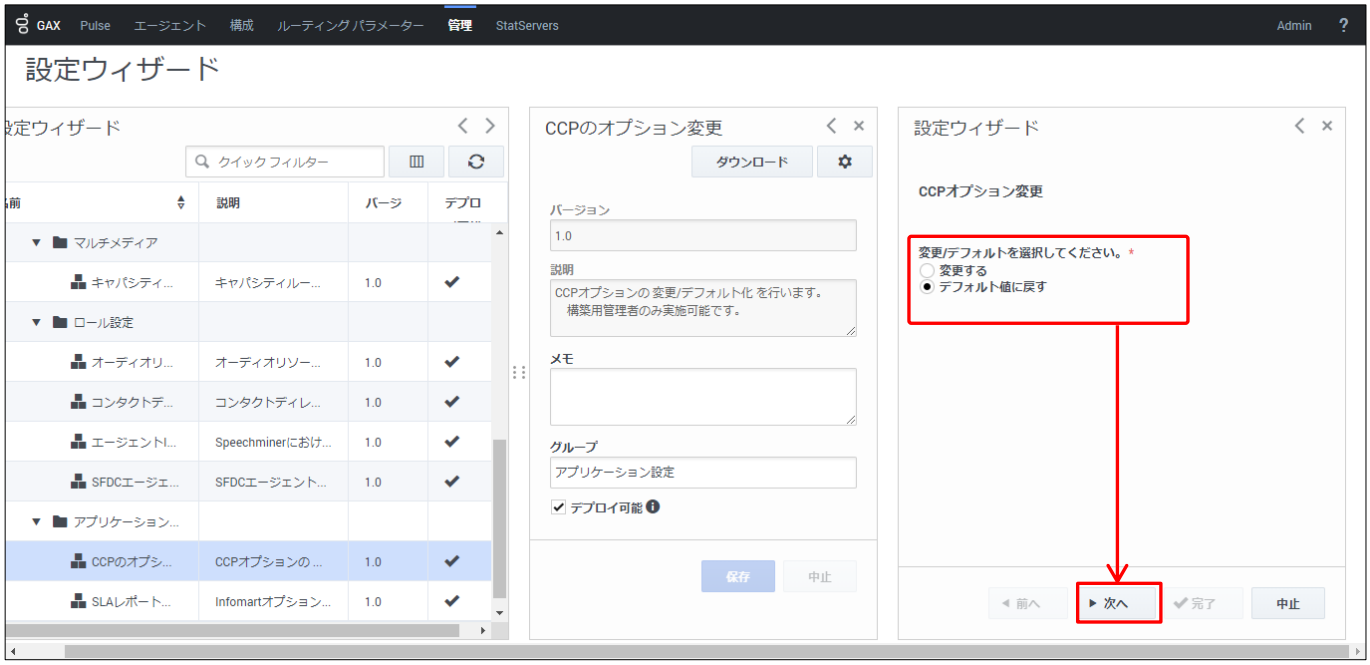
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

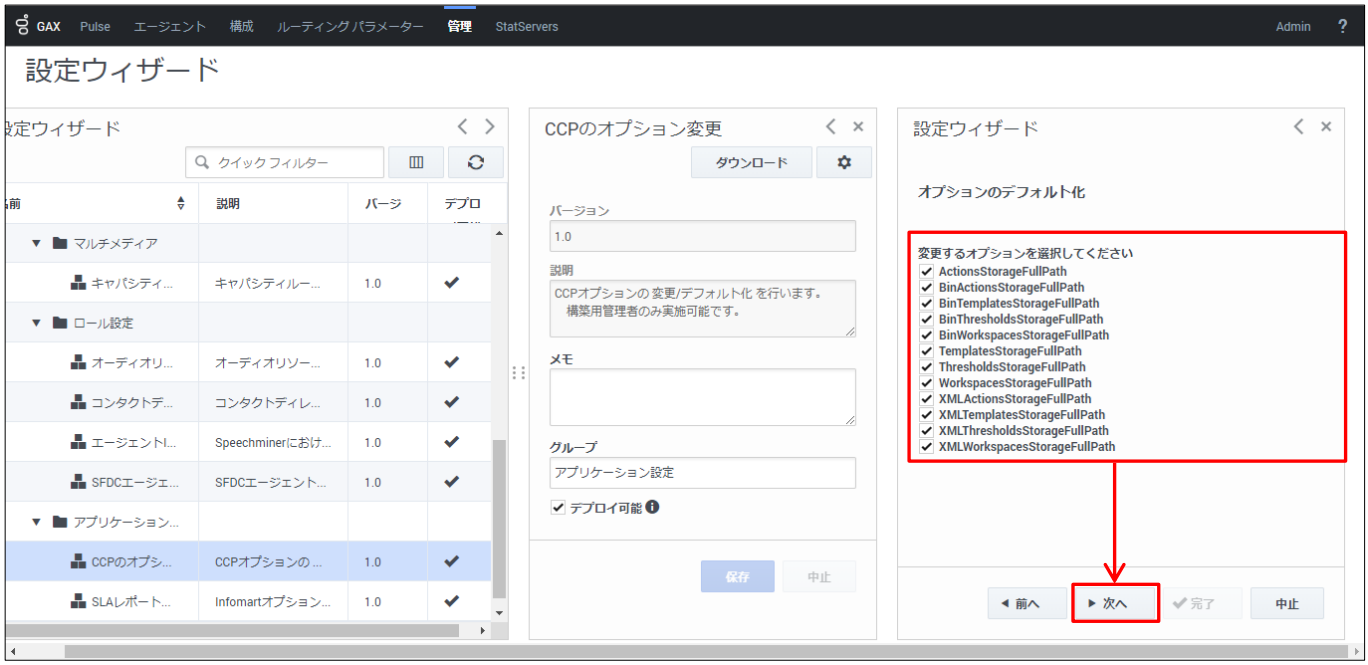
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



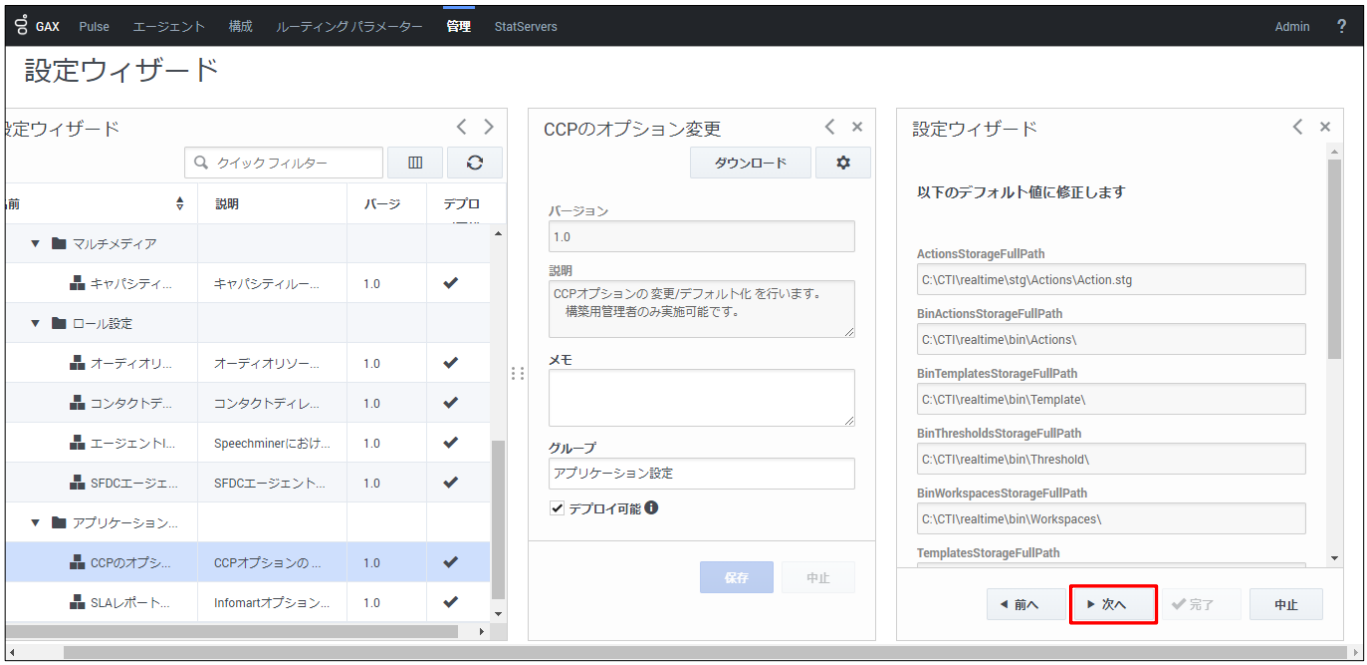
(3) CCP オプション変更画面が展開されます。[デフォルト値に戻す]を選択し、[次へ]をクリックします。



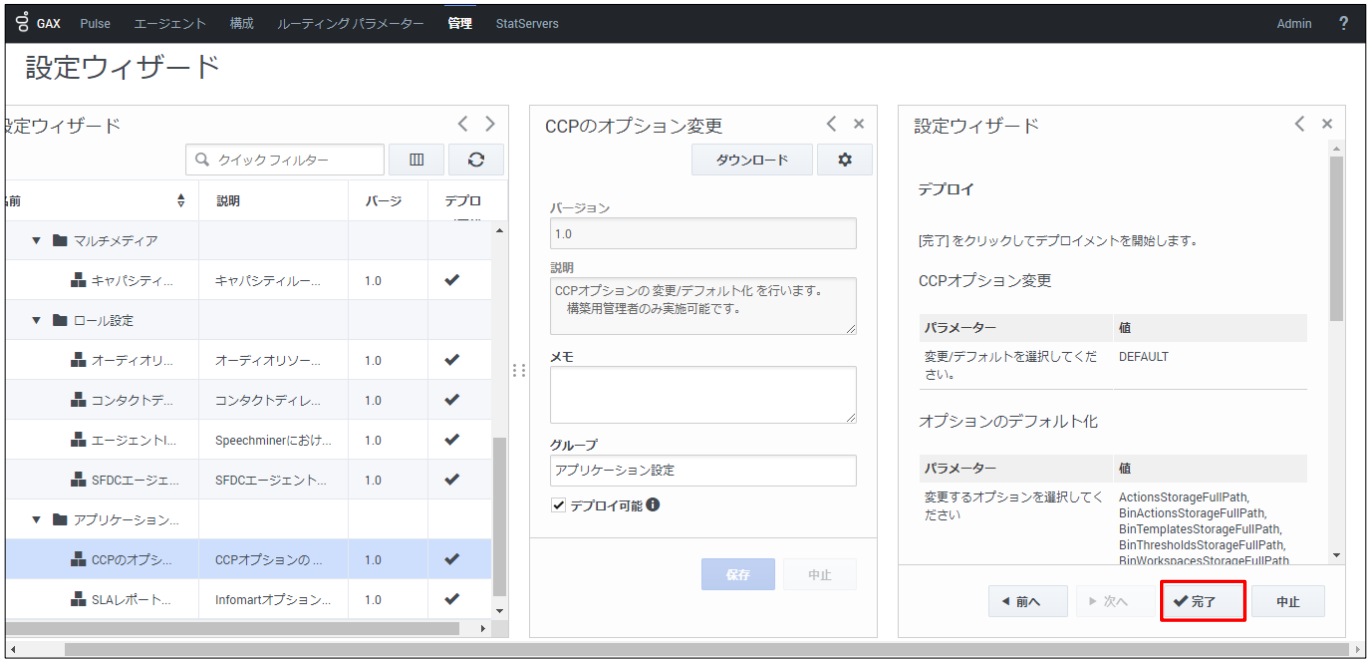
(4) オプションの選択画面が展開されます。デフォルト設定に戻すオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



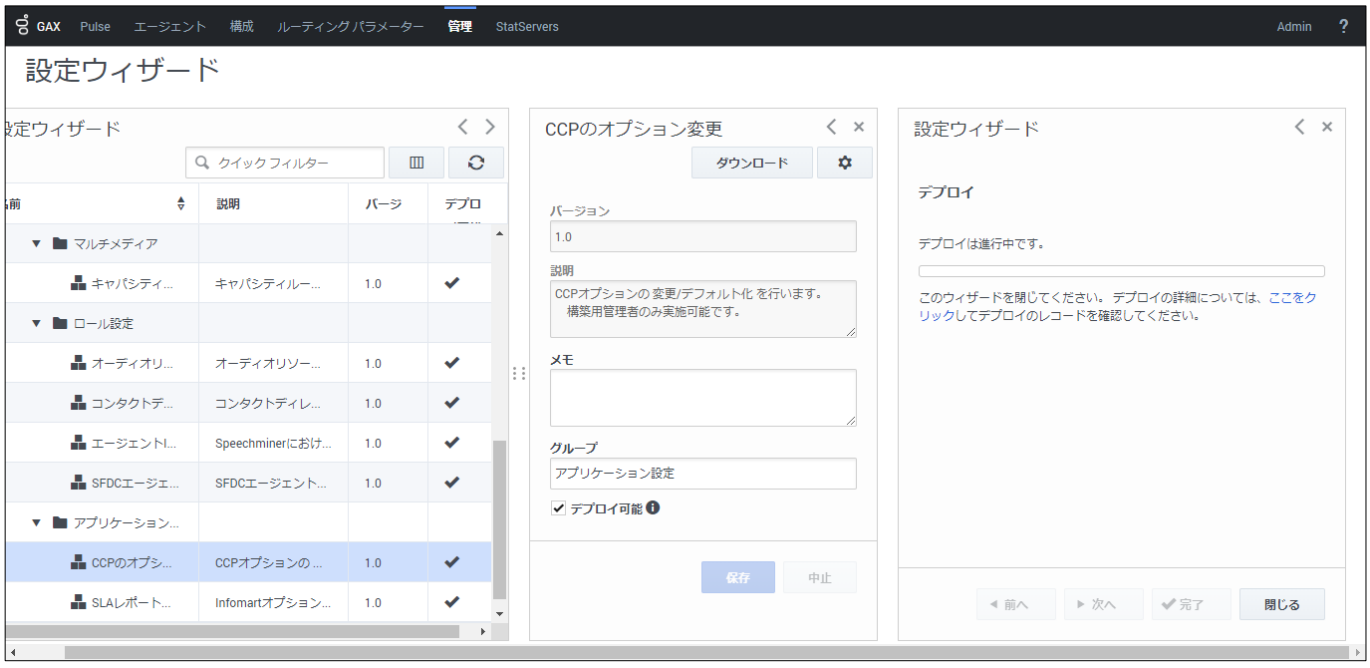
(5) デフォルト設定の値が表示されます。[次へ]をクリックします。



(6) 設定の確認が表示されます。[完了]をクリックします。



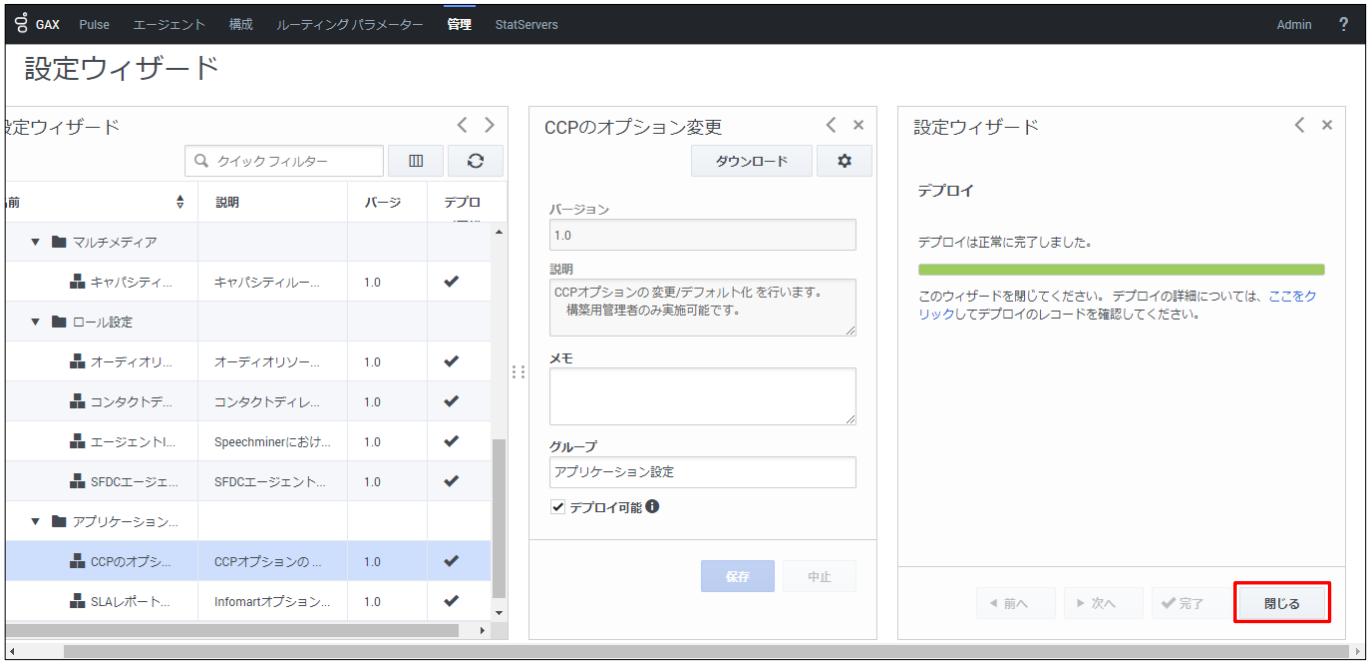
(7) 設定が開始されます。



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。



1.6.4.12　SLA レポート用の Infomart オプション設定

SLA レポート利用時の Infomart オプション設定の変更/デフォルト値に戻す機能です。Infomart オプションの設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

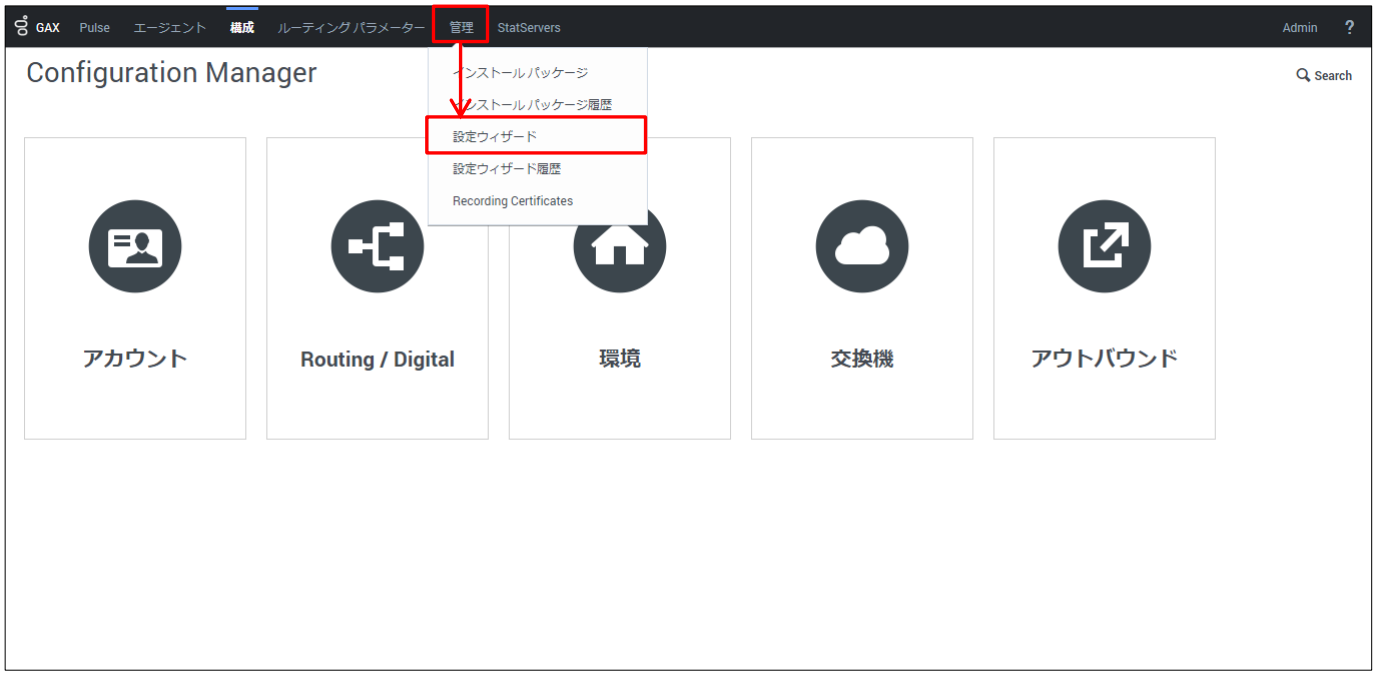
オプション設定変更に伴う SLA レポート出力への影響について

- 設定変更を行うと、レポートの出力単位によっては、変更前の値が出力されなくなりますのでご注意ください。
  15 分単位　　：変更後の値と変更前の値、両方が集計される
  15 分単位以外：変更後の値のみが集計の対象となり変更前の値は集計されない

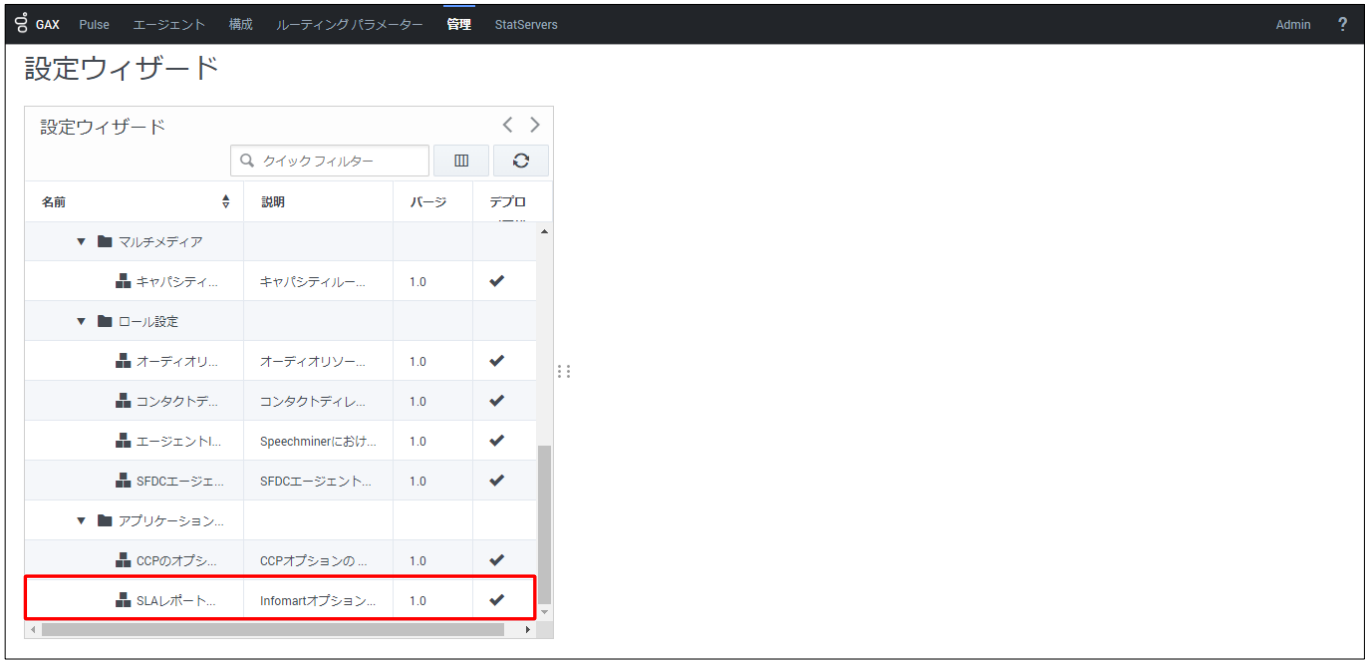
本機能の利用について

- NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。
- SLA レポートは標準テンプレートとしては提供していません。カスタマイズレポートとしての提供となります。

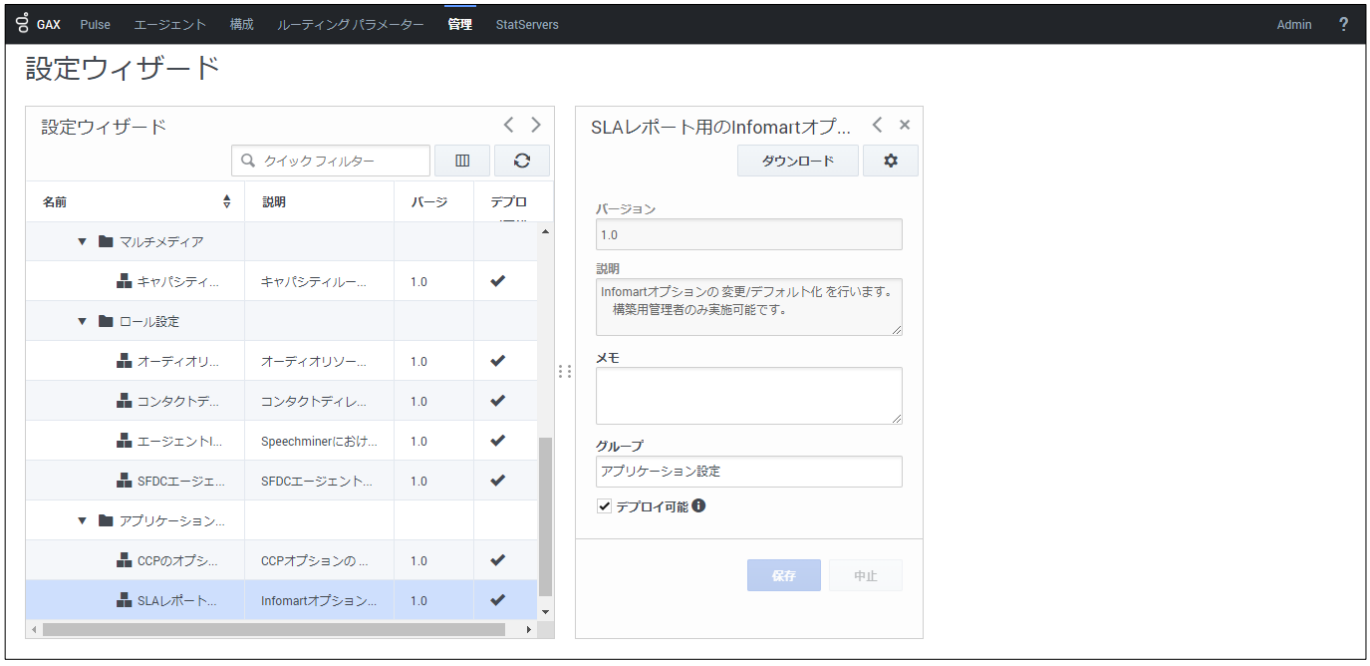
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [アプリケーション]から[SLA レポート用の Infomart オプション変更]を選択します。

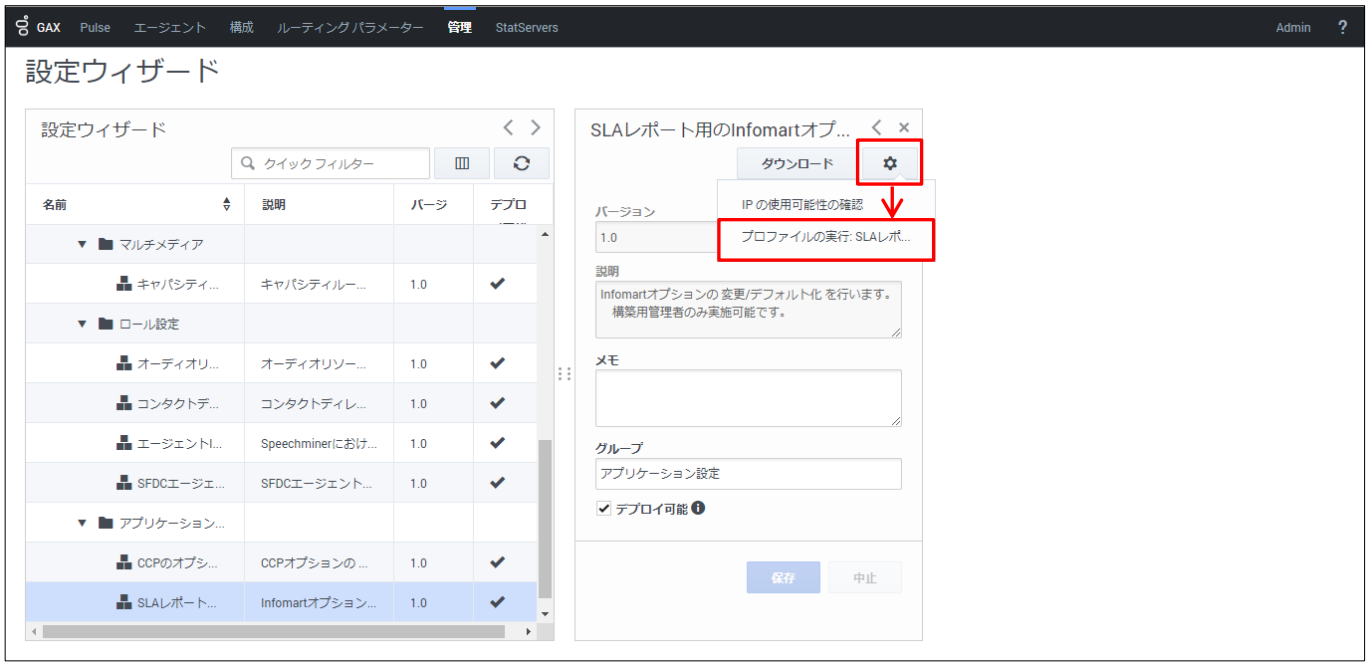


(3) [SLA レポート用の Infomart オプション変更]の画面が展開されます。SLA レポート用の Infomart オプションの設定変更/デフォルト値に戻す設定は、この画面から設定します。



1.6.4.12.1　Infomart オプション設定の変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:SLA レポート用の Infomart オプション変更]を選択します。



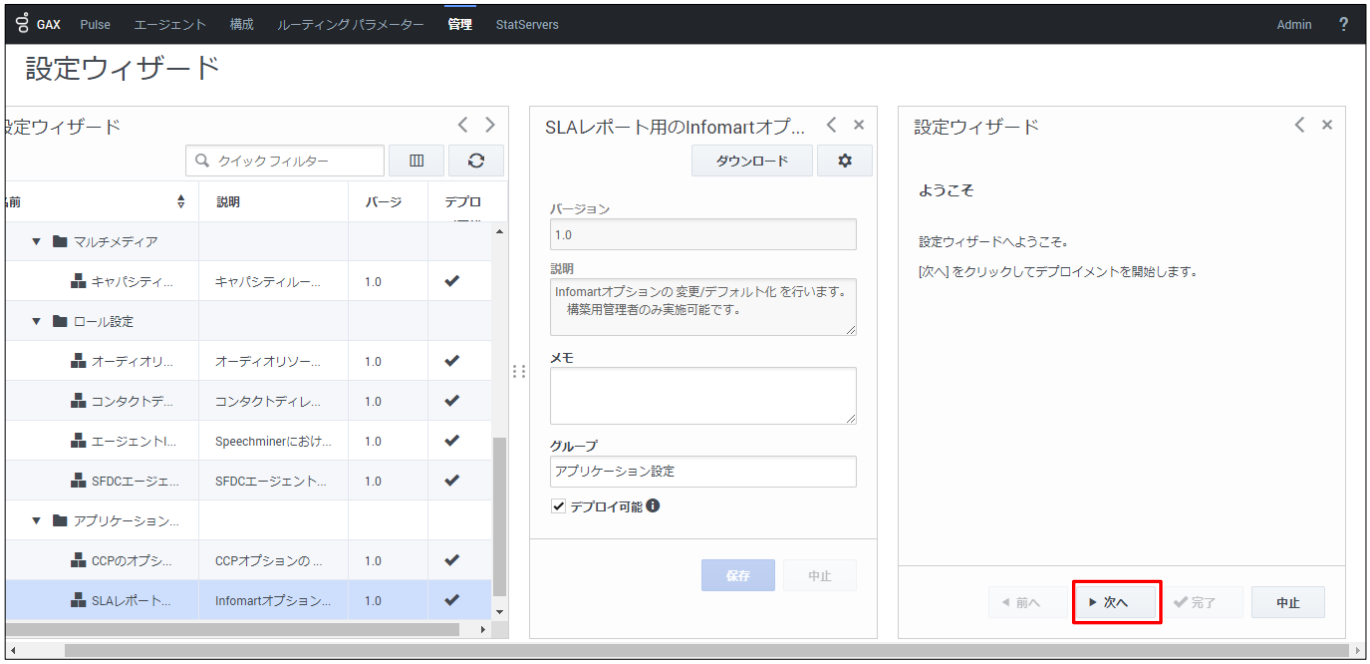
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

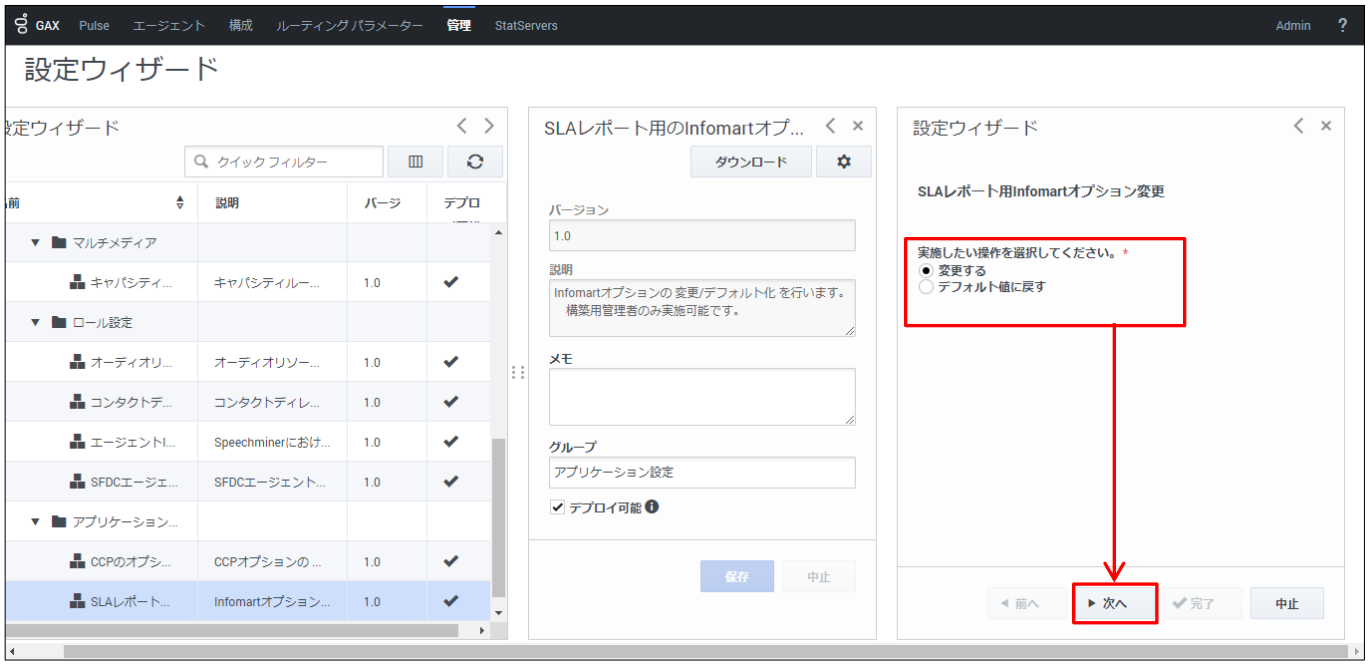
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

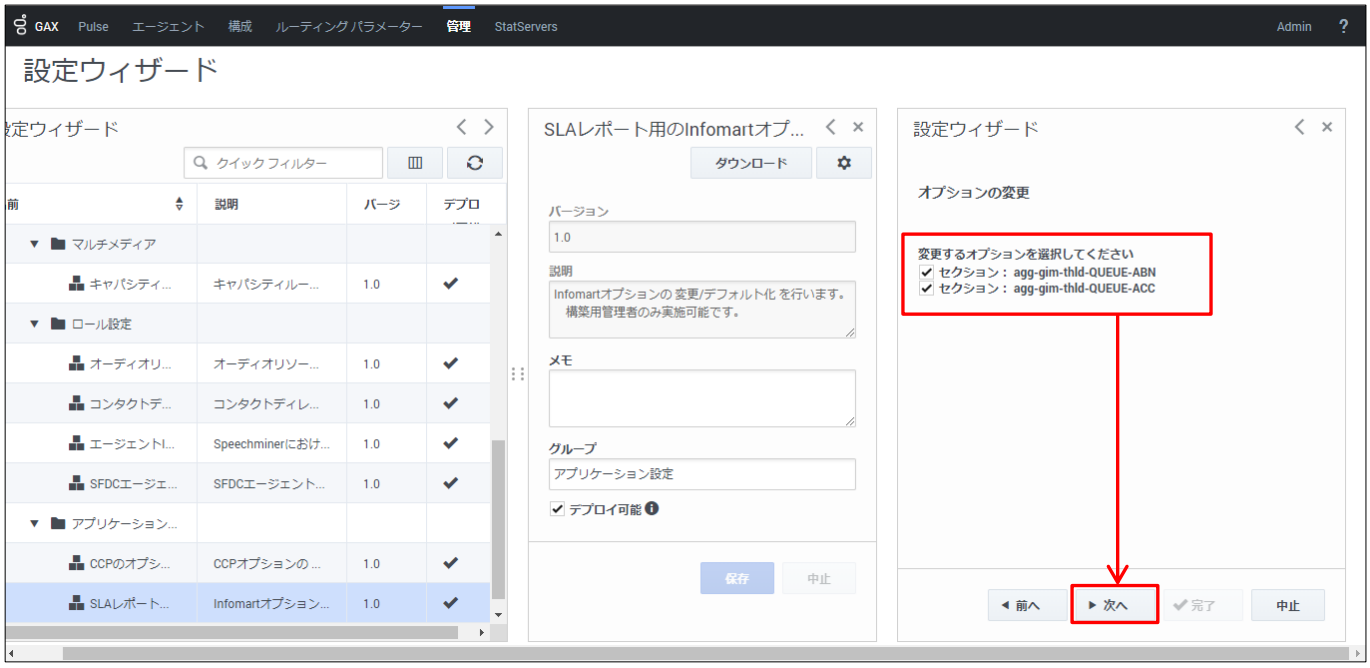
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



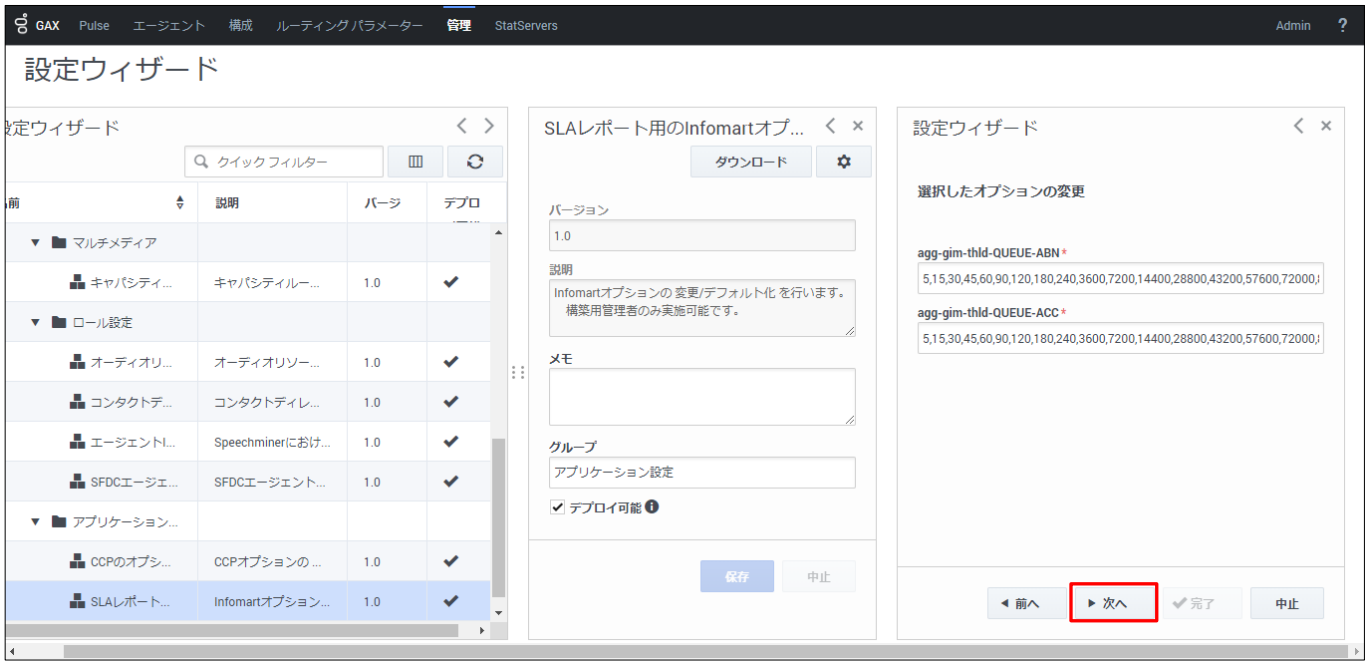
(3) SLA レポート用 Infomart オプション変更画面が展開されます。[変更する]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) Infomart オプション選択画面が展開されます。設定を変更するオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



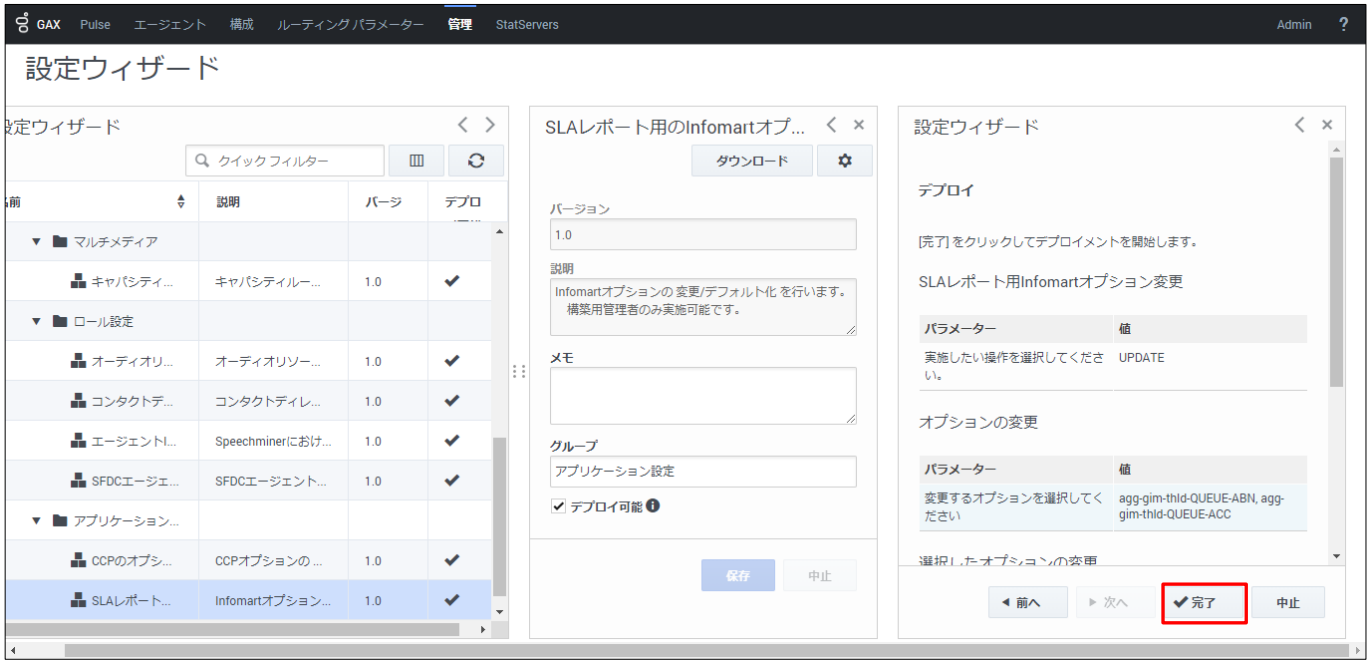
(5) Infomart オプション入力画面が展開されます。設定を変更し、[次へ]をクリックします。



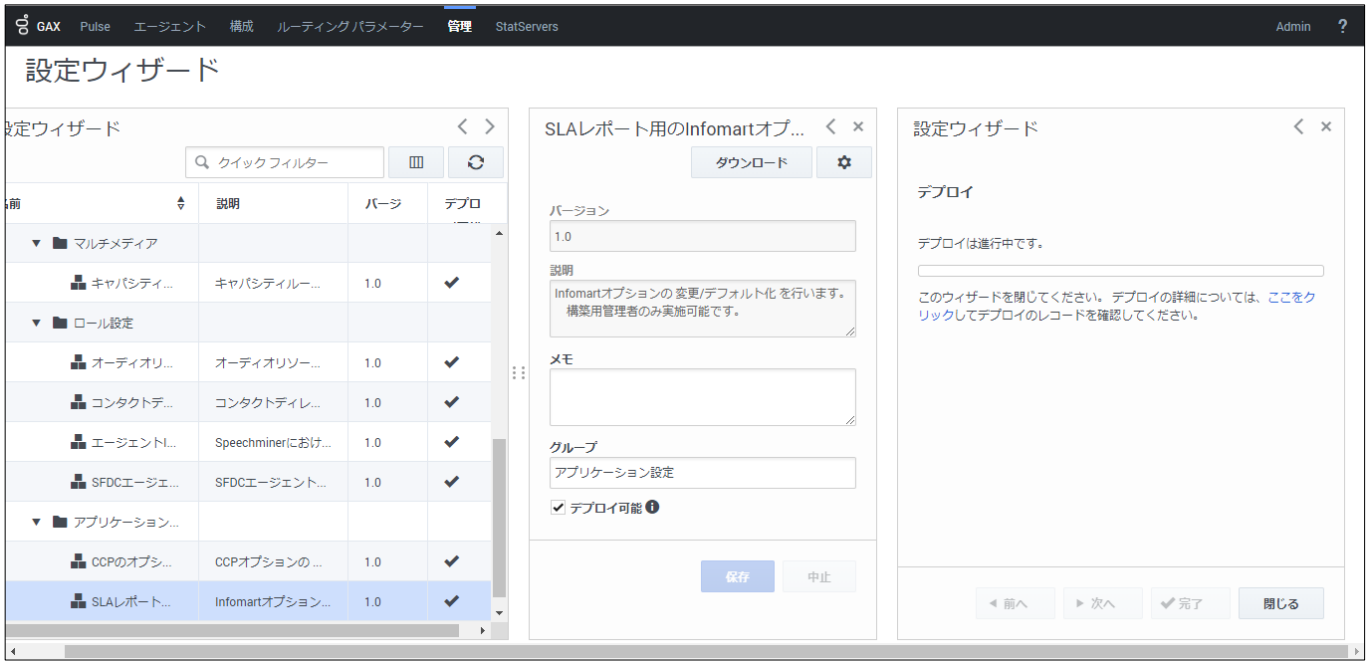
オプション入力値について

- 過去に設定した履歴のある組合せと同一の組合せを再設定した場合には、設定が正しく反映されない場合があります。NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。
- 正当性のチェックは実施できませんので、入力に誤りがないようご注意ください。入力に誤りがあると、ヒストリカルレポート/CDR レポートが正常に取得できなくなる場合があります。

(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。



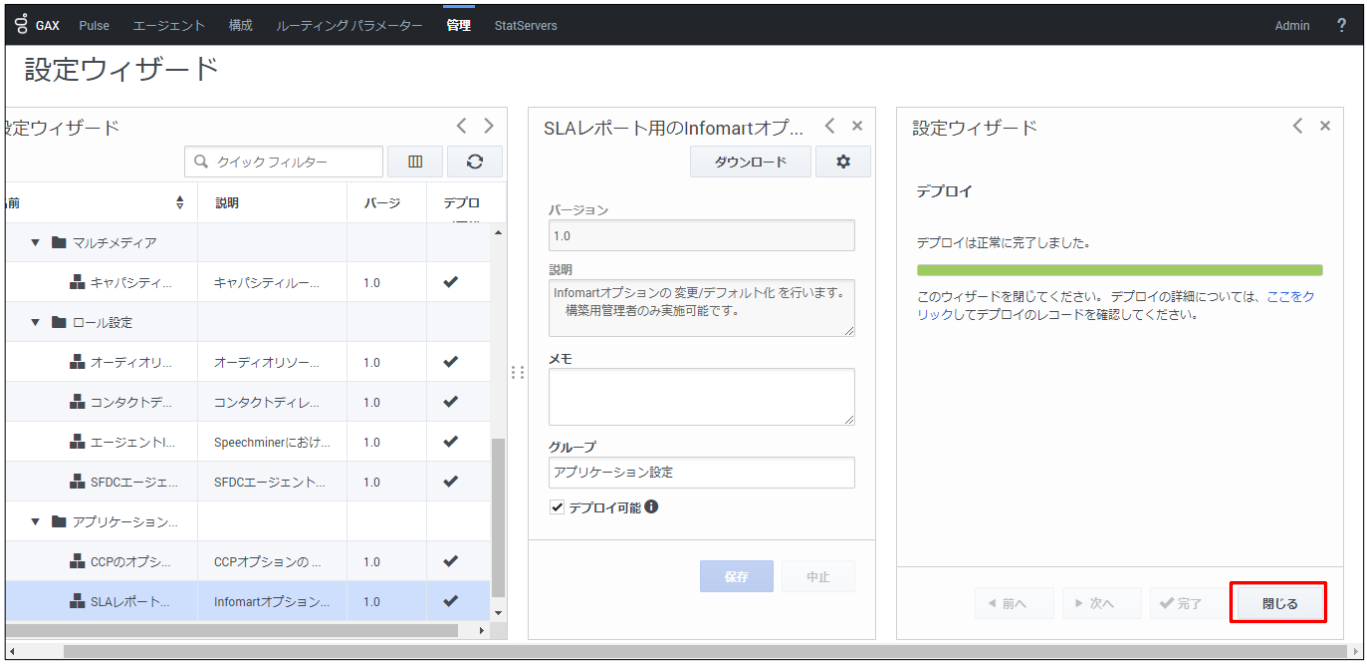
(7) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

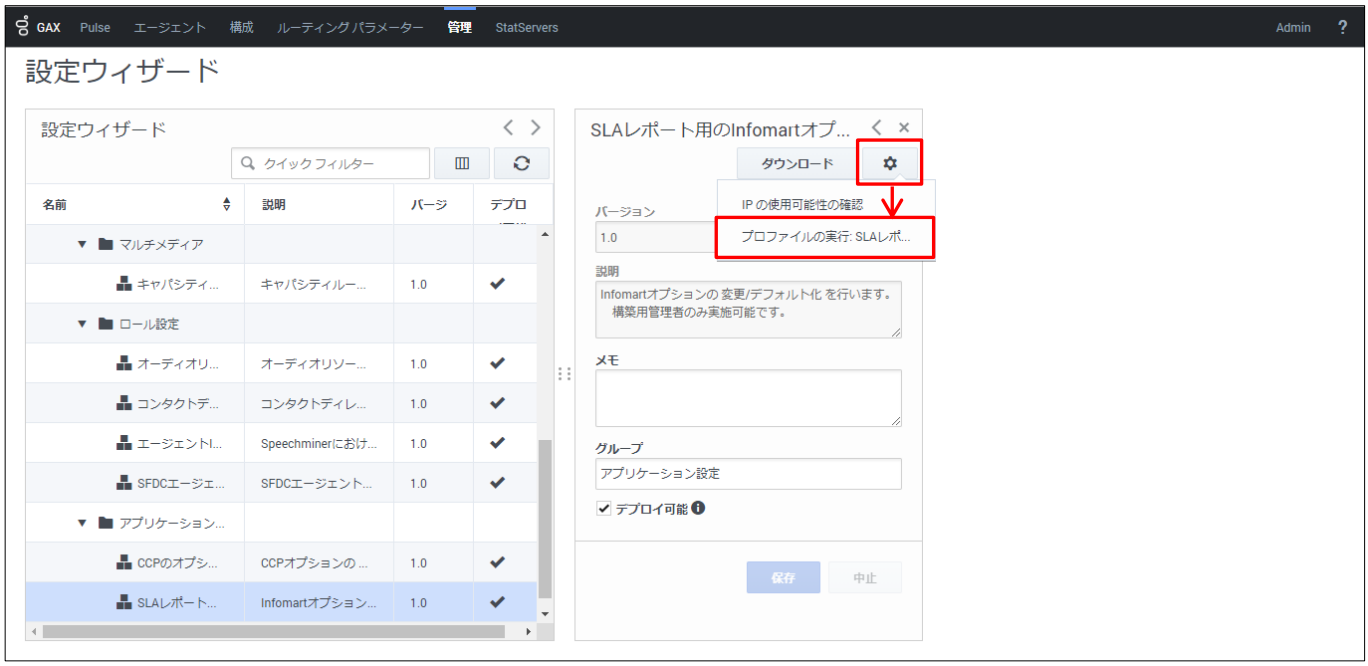
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.12.2　デフォルト値に戻す

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:SLA レポート用の Infomart オプション変更]を選択します。



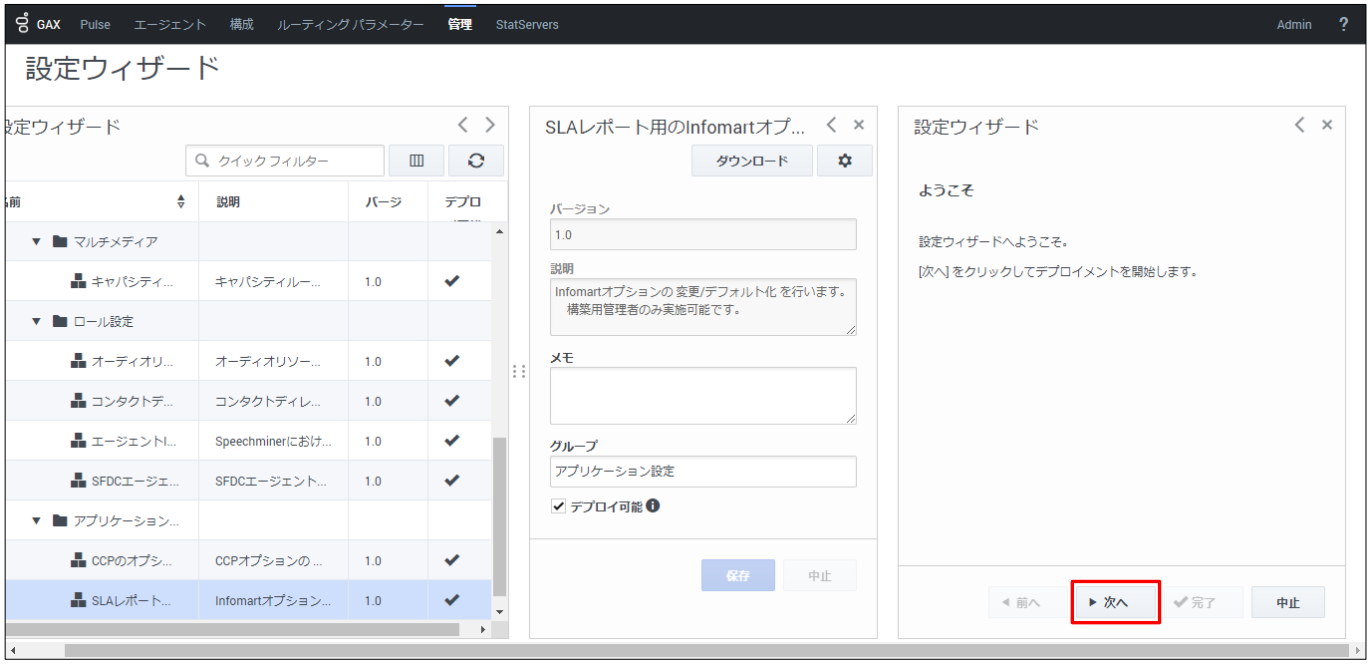
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

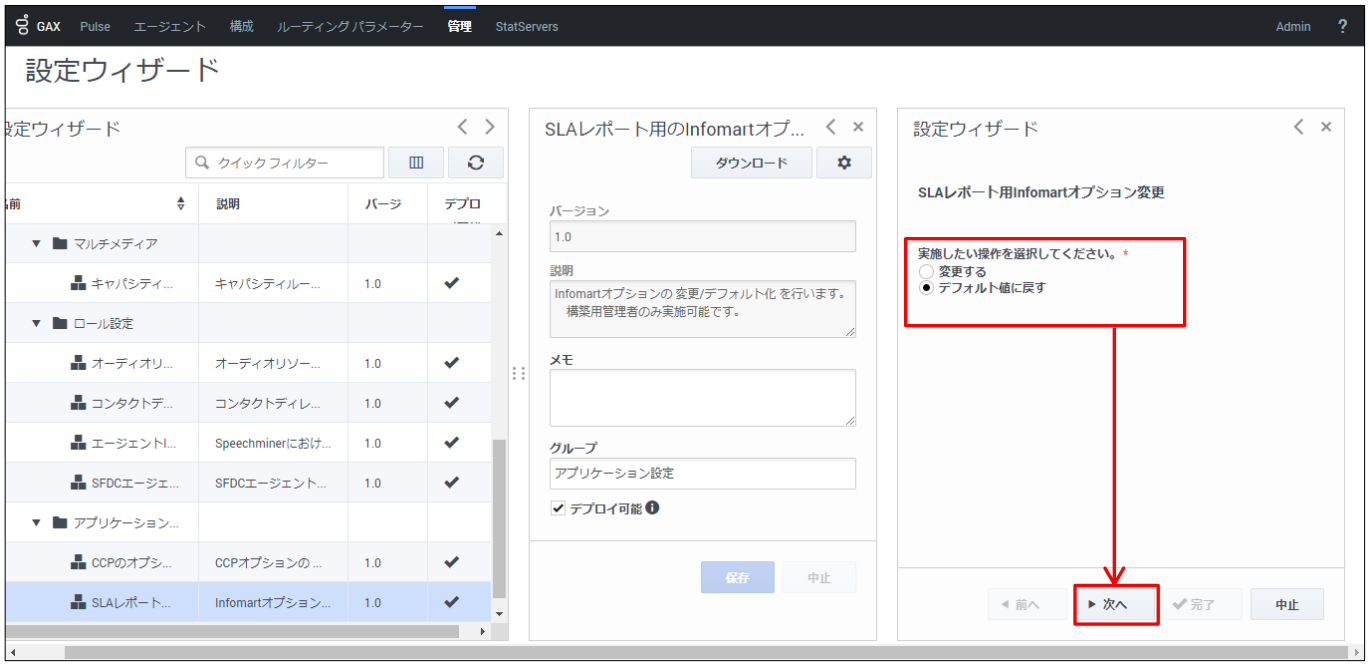
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

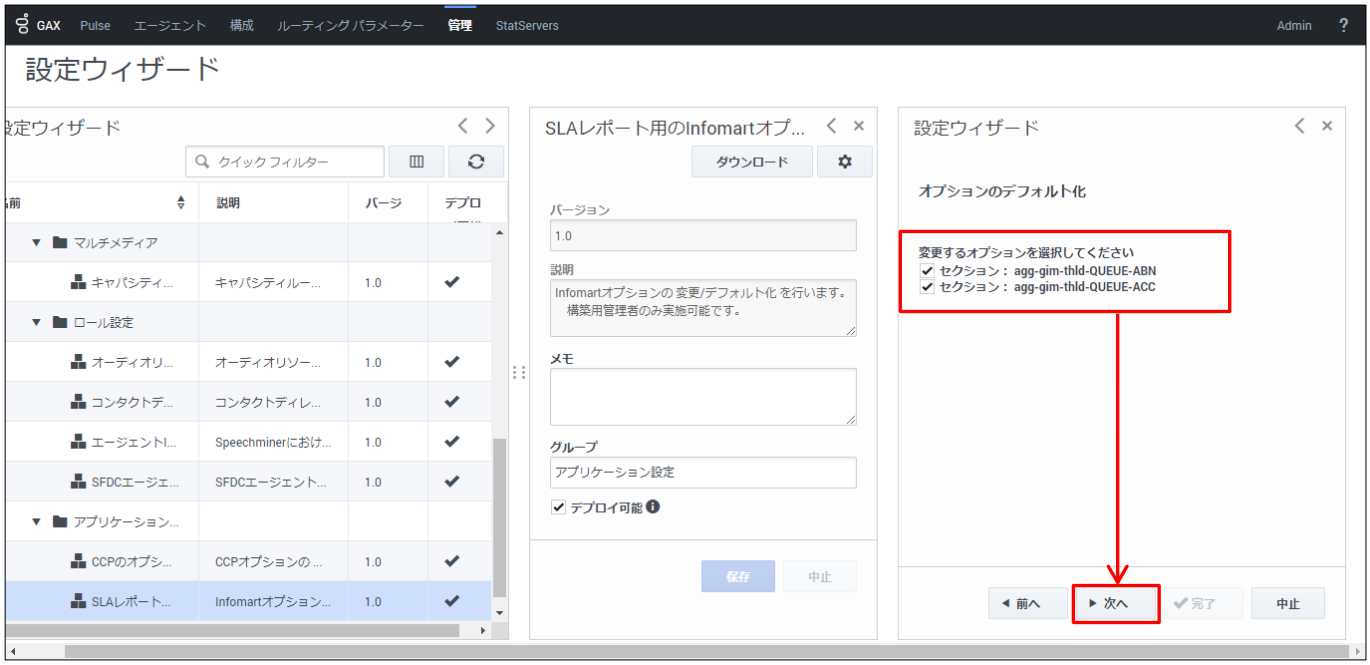
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



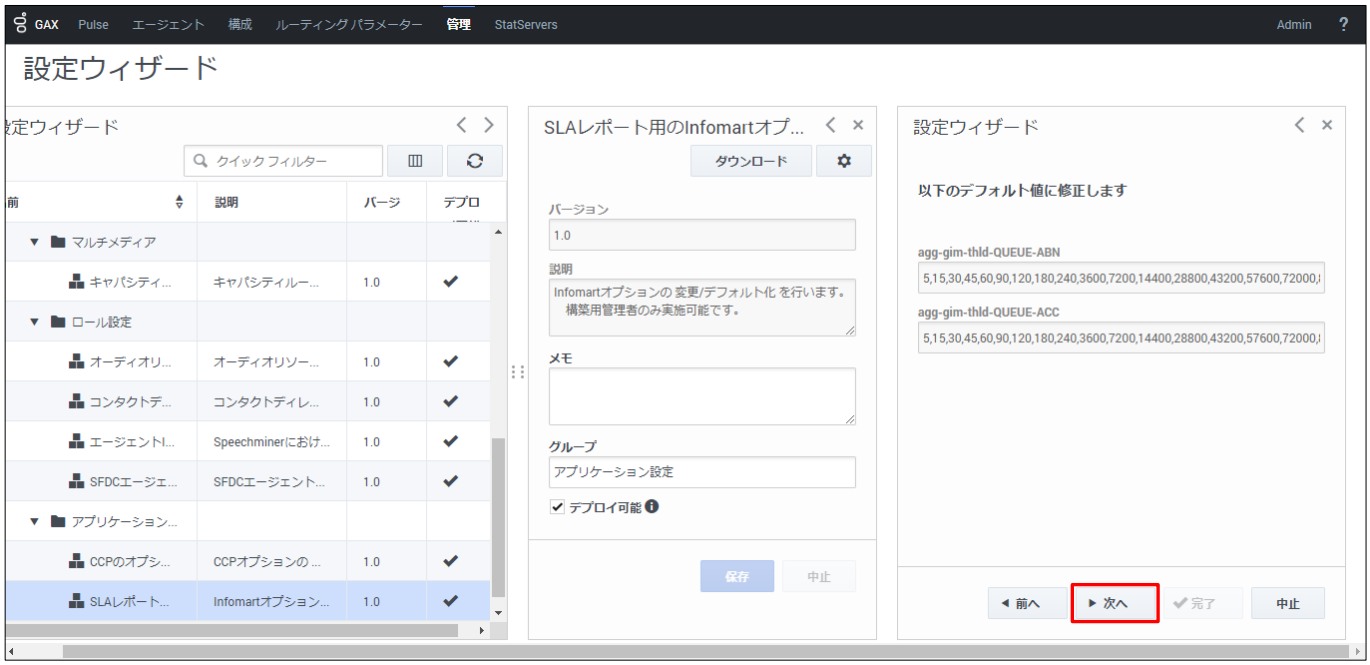
(3) SLA レポート用 Infomart オプション変更画面が展開されます。[デフォルト値に戻す]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) Infomart オプション選択画面が展開されます。デフォルトに戻すオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



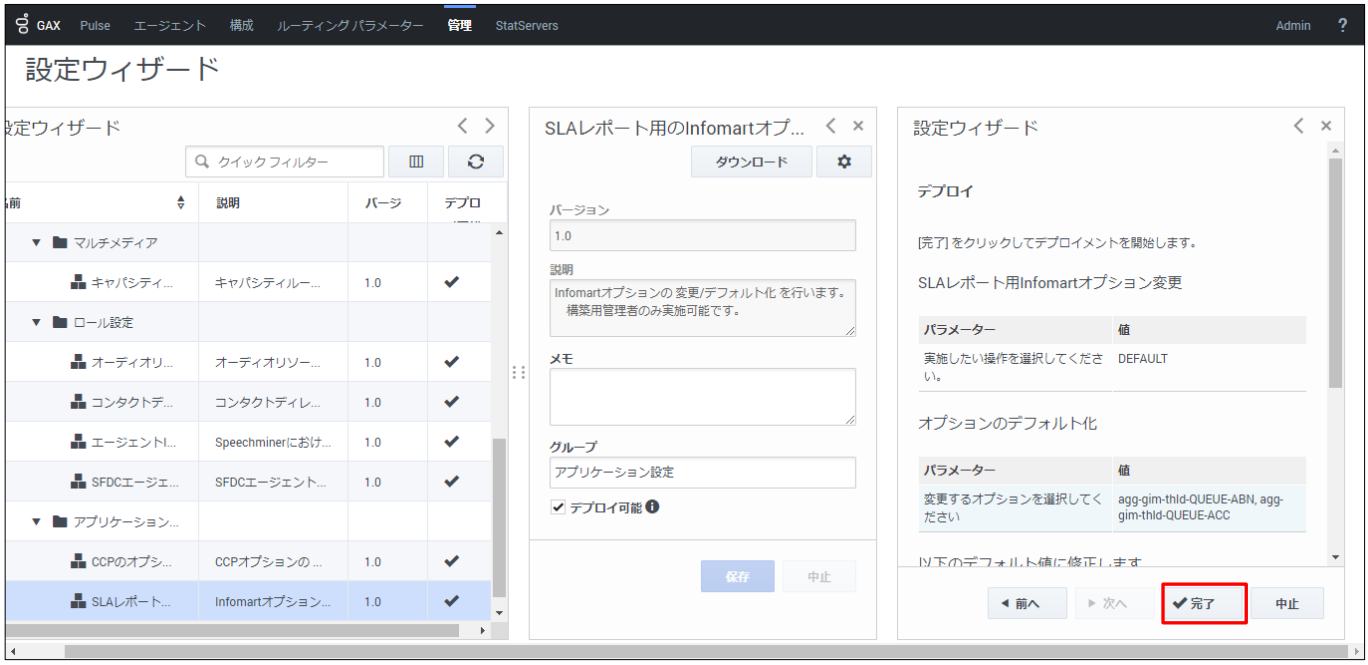
(5) デフォルト設定の値が表示されます。[次へ]をクリックします。



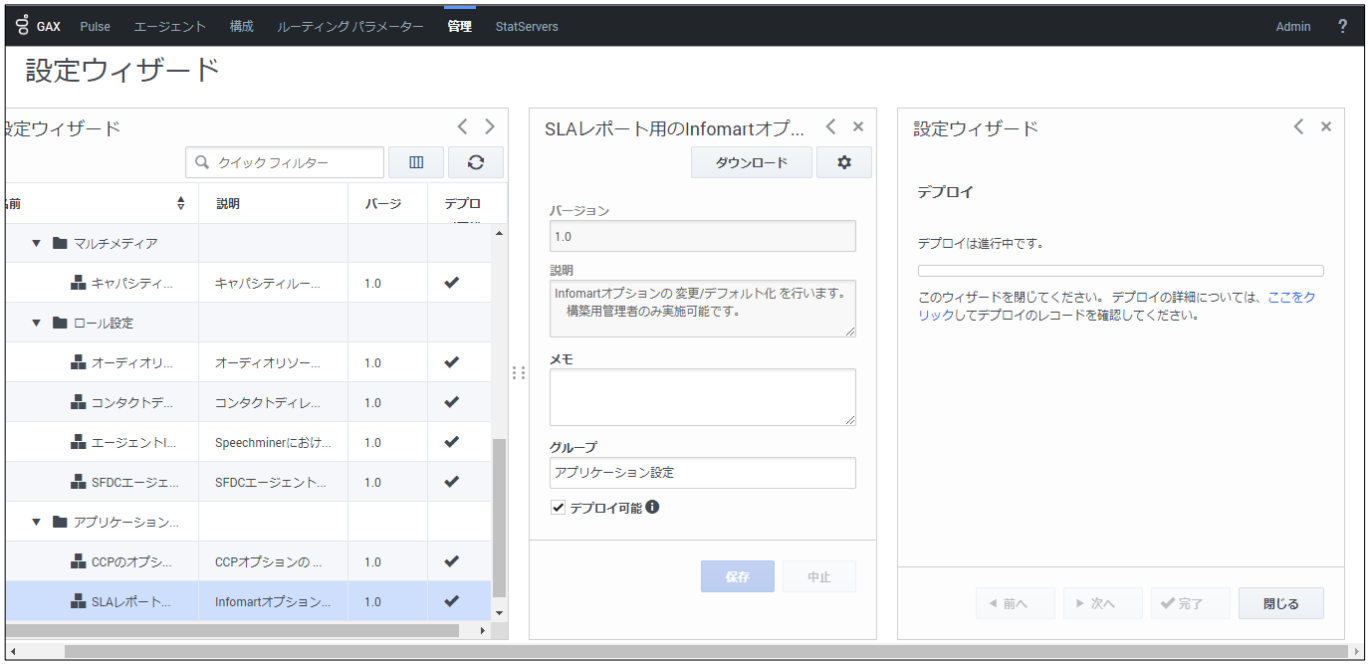
デフォルト値へ戻すについて

- 過去の設定状況により、設定が正しく反映されない場合があります。NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。

(6) 設定の確認が表示されます。[完了]をクリックします。



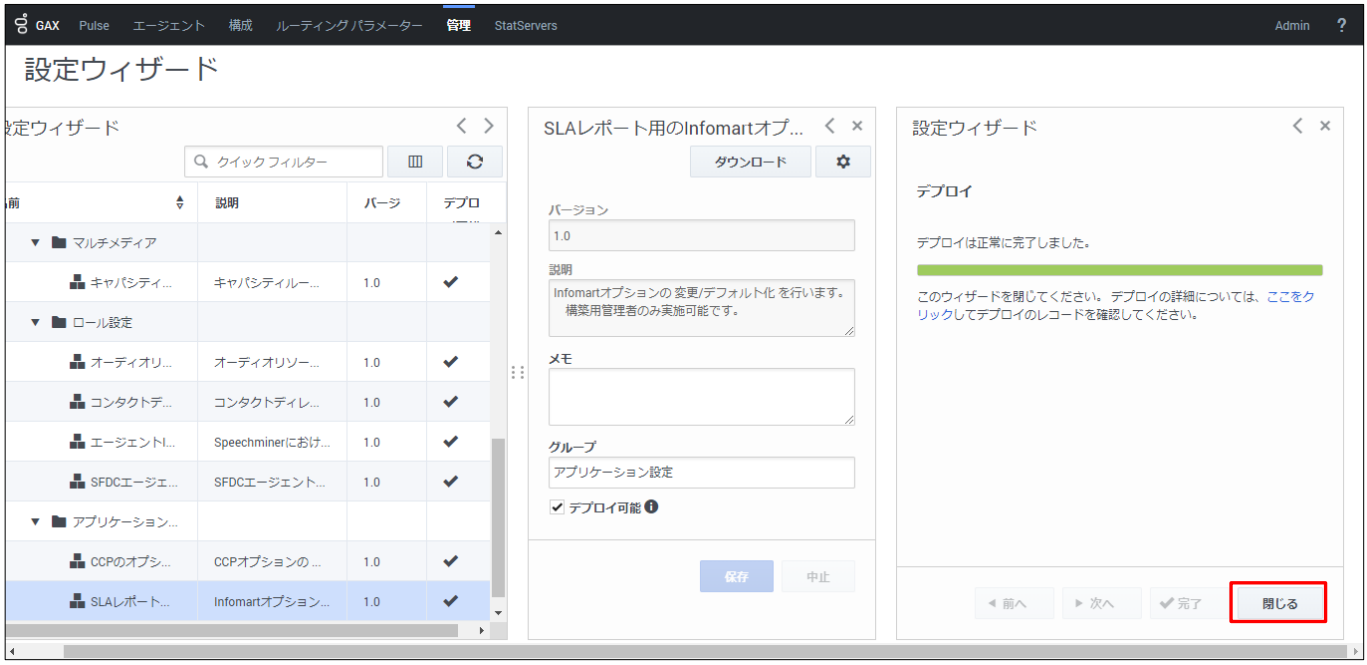
(7) 設定が開始されます。



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。

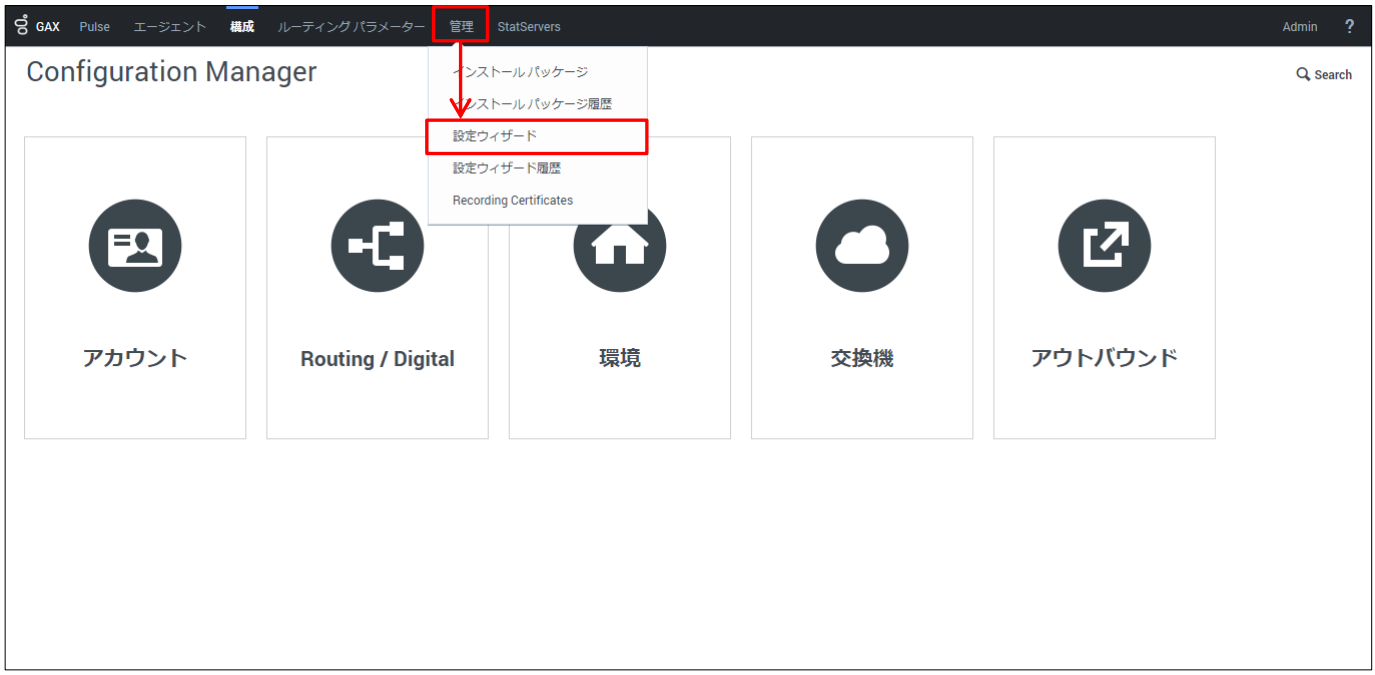
(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



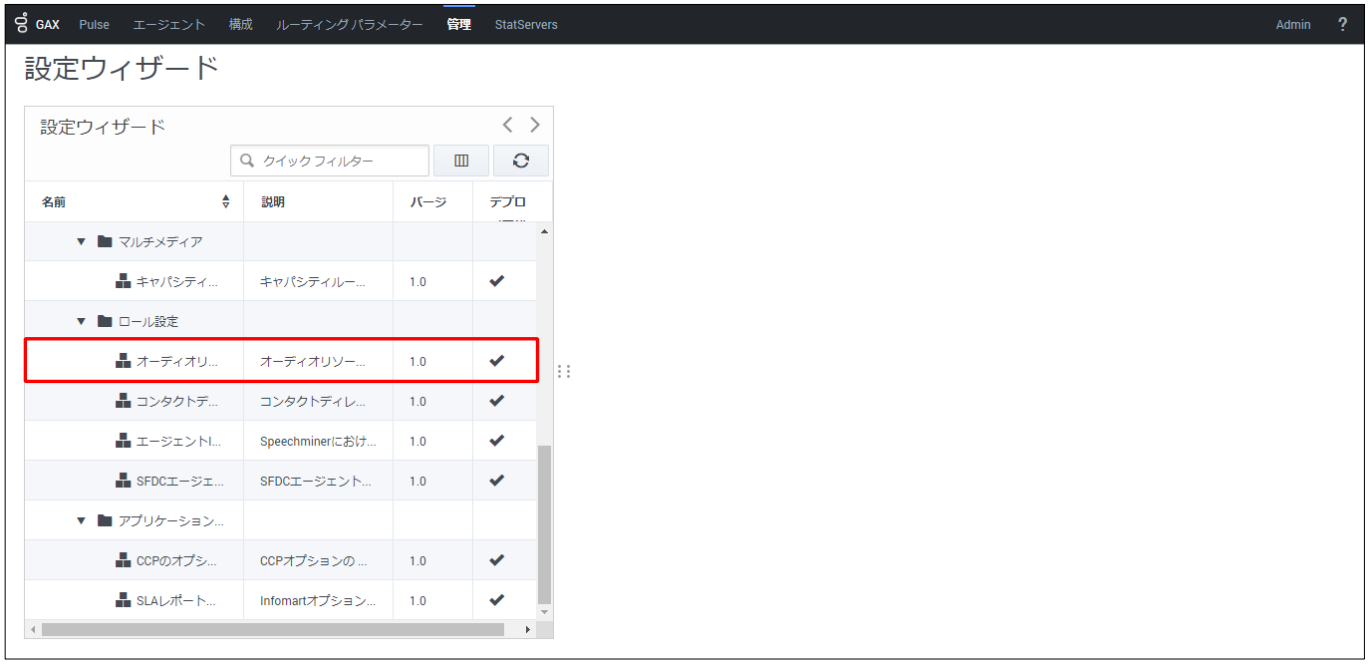
1.6.4.13　オーディオリソースの権限設定

オーディオリソース設定機能の利用可能/不可能を設定する機能です。テナント管理者/スーパーバイザ/スーパーバイザ-ハードフォン専用の権限ごとに利用可能/不可能を設定することが可能です。オーディオリソース権限の設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

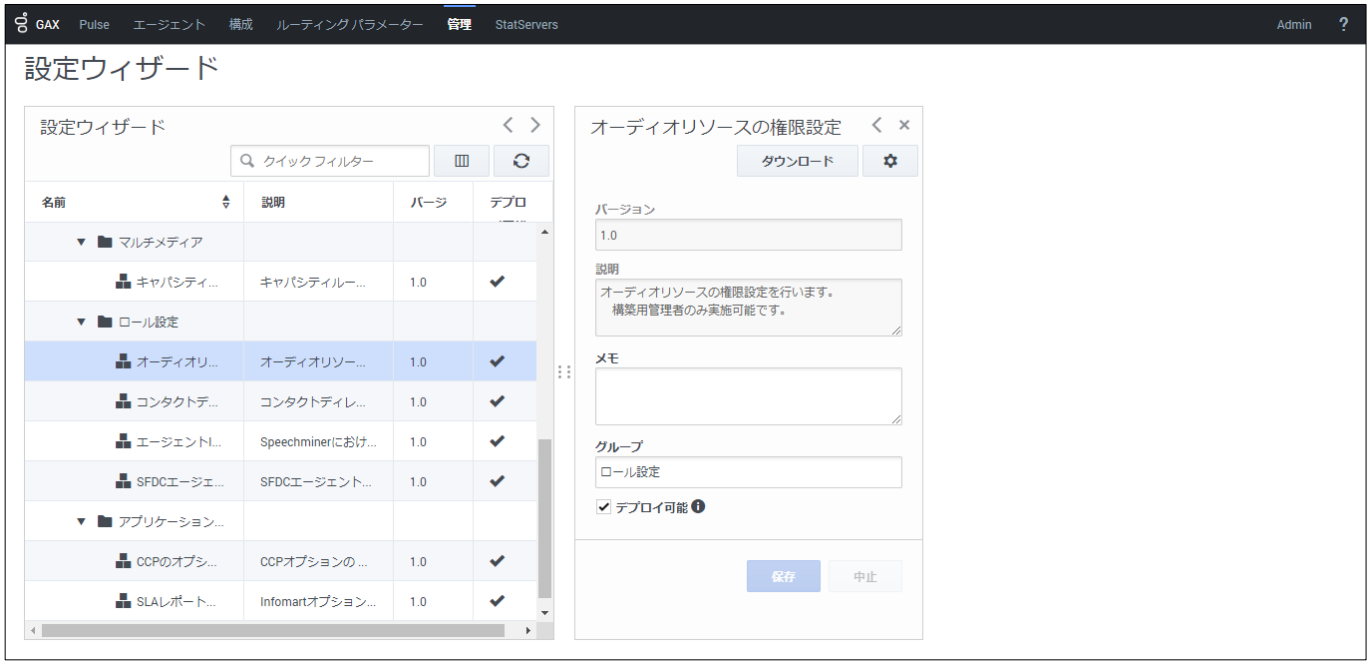
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [ロール設定]から[オーディオリソースの権限設定]を選択します。

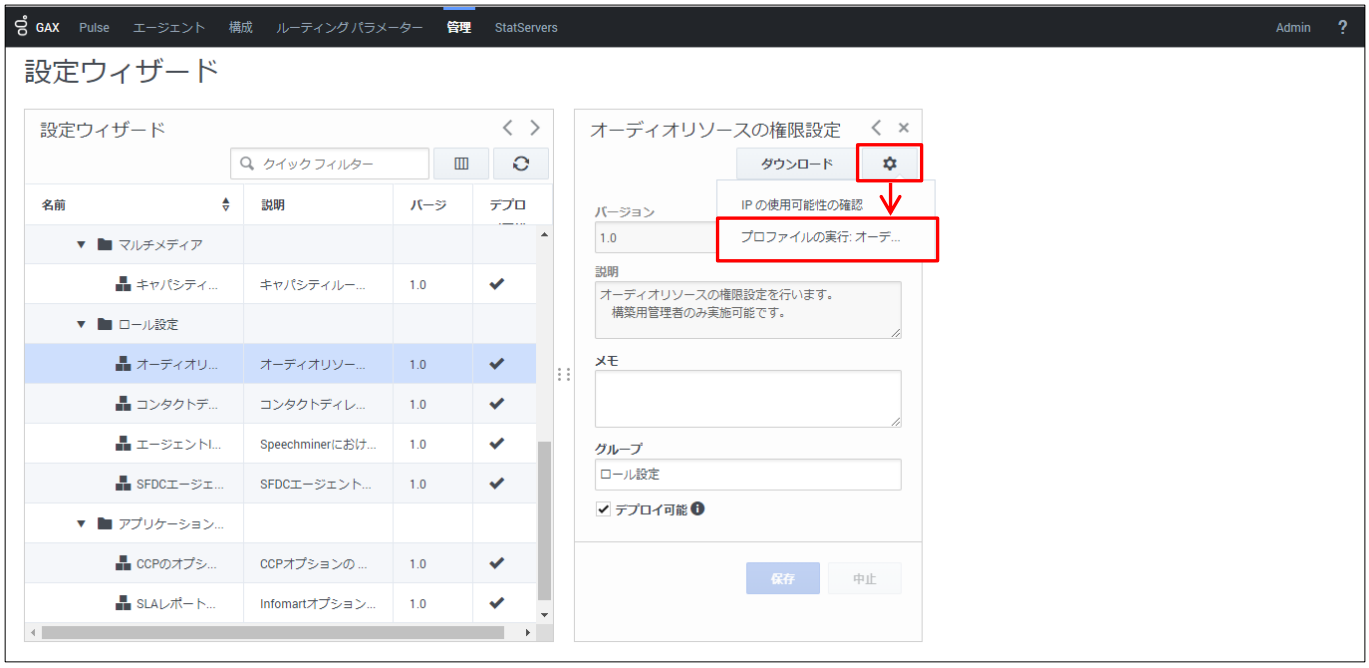


(3) [オーディオリソースの権限設定]の画面が展開されます。オーディオリソース設定機能の利用可能/不可能の設定は、この画面から設定します。



1.6.4.13.1　オーディオリソースを参照不可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:オーディオリソースの権限設定]を選択します。



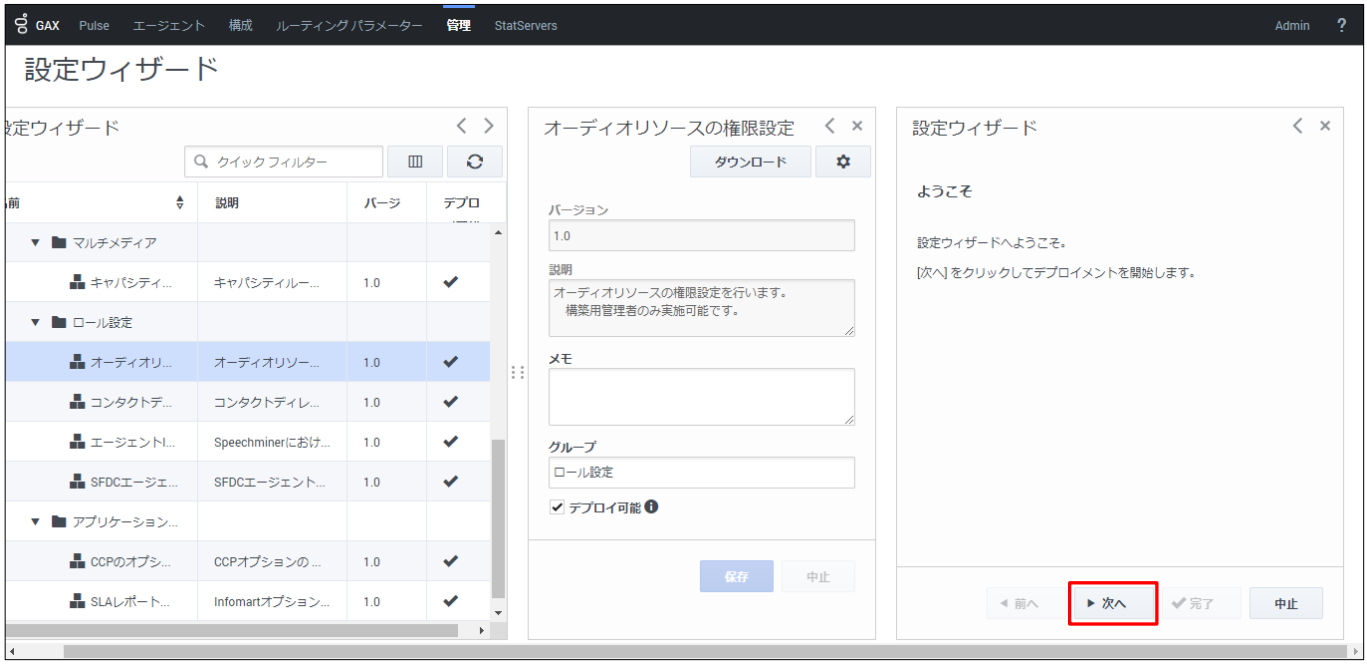
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

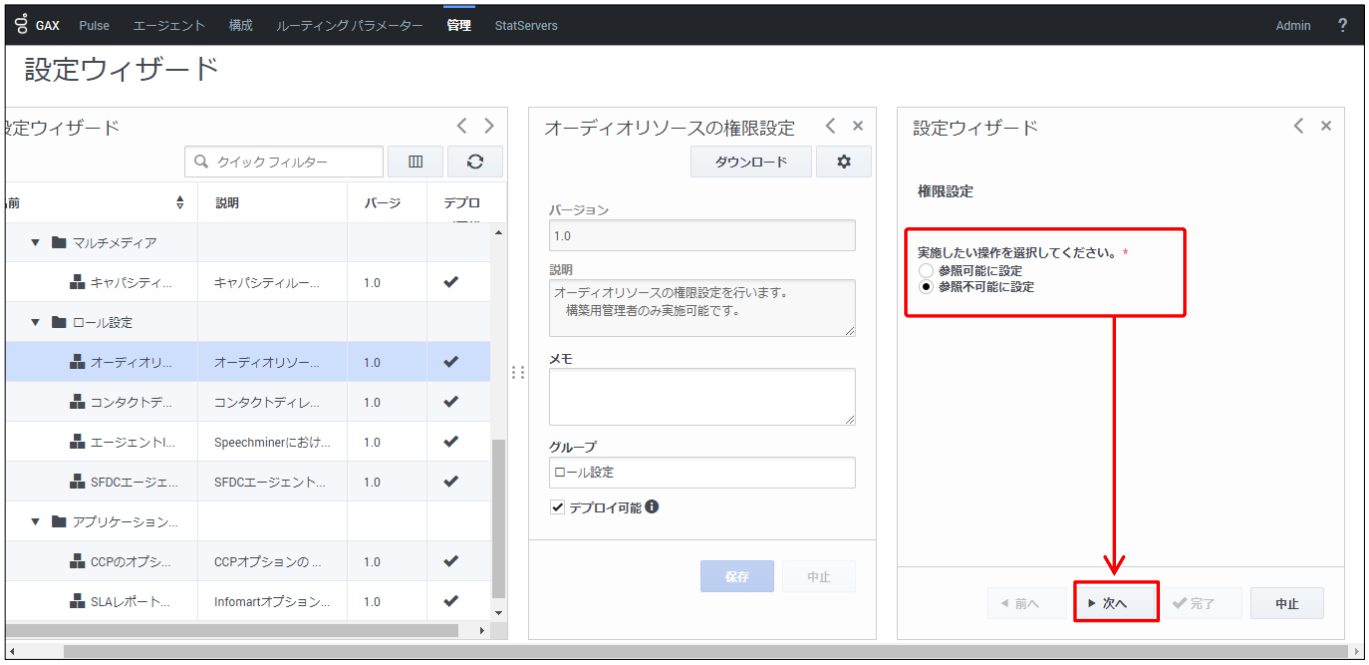
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

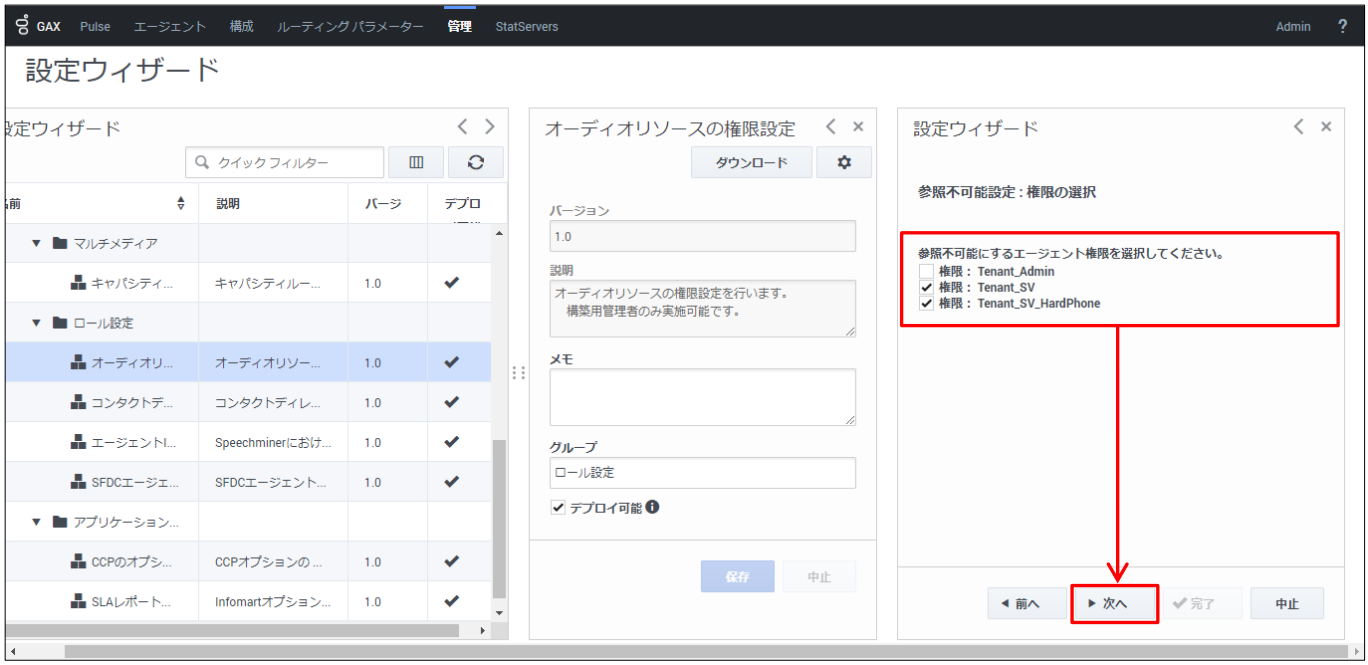
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 権限設定画面が展開されます。[参照不可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



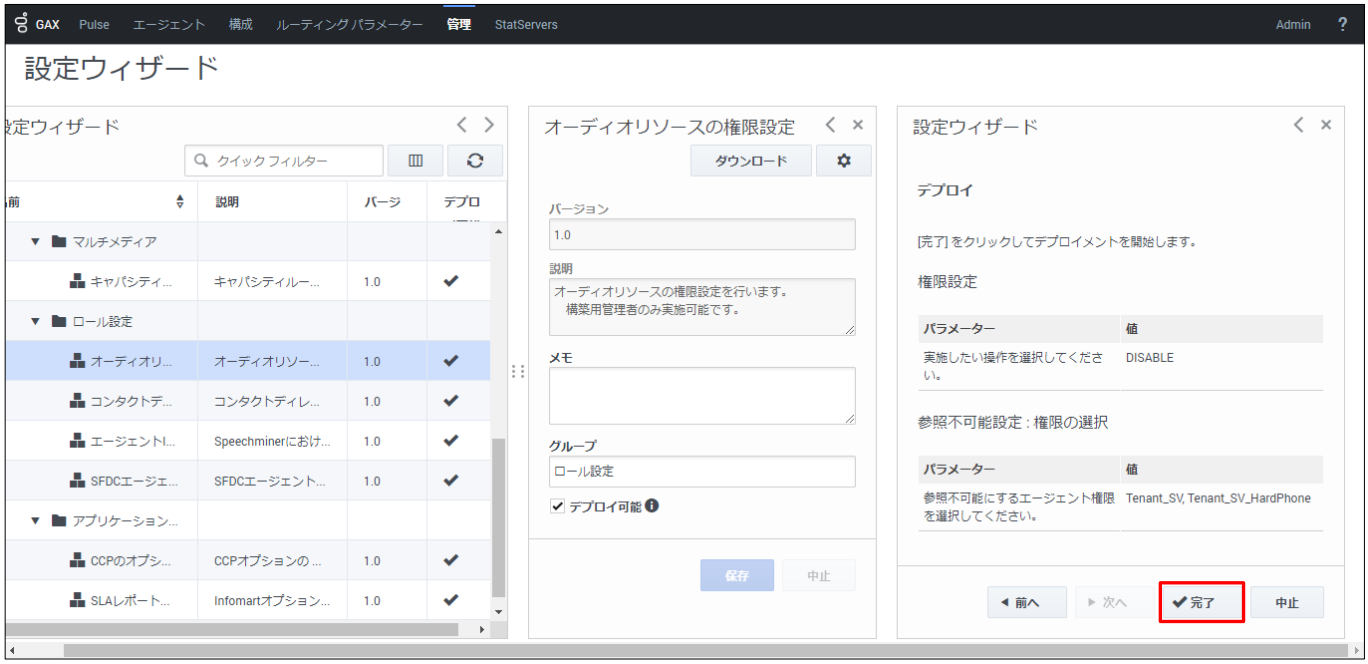
[凡例　●：権限あり　空欄：該当しない]

権限名	権限	ハードフォン専用
Tenant_Admin	テナント管理者	
Tenant_SV	スーパーバイザ	
Tenant_SV_HardPhone		●

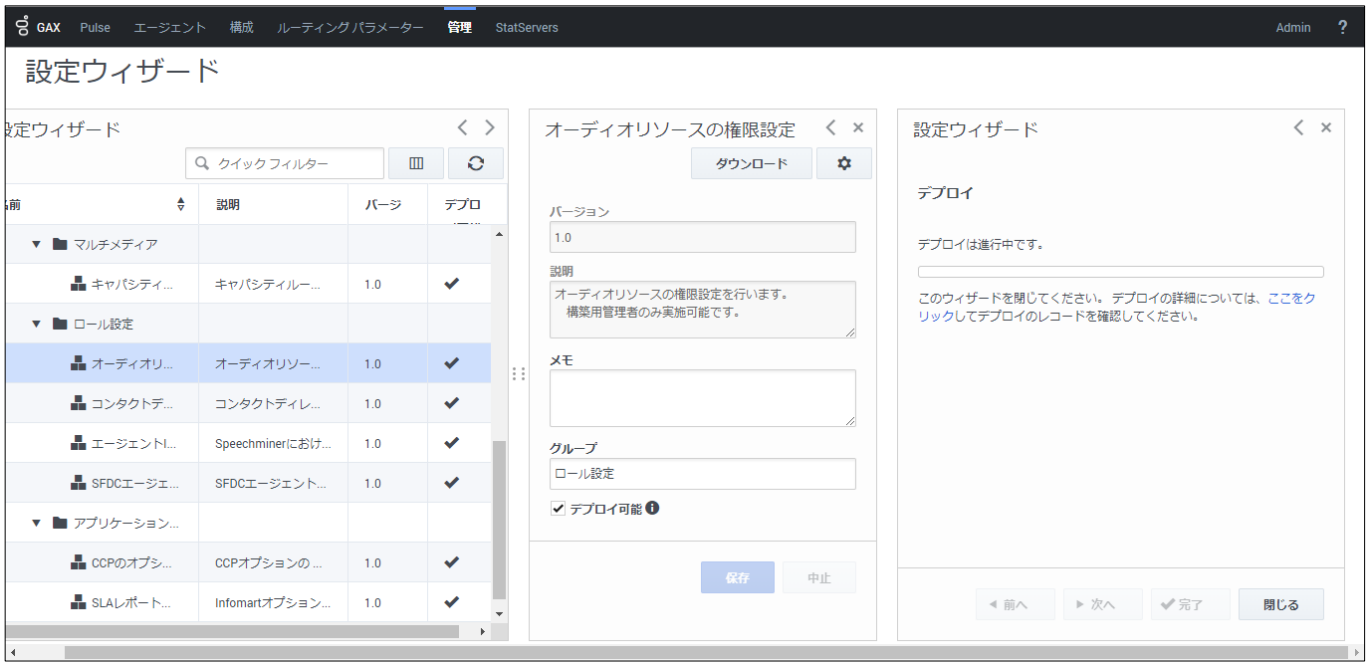
設定変更前の状態について

- 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- 参照不可能に設定済みの権限に対して再度参照不可能の設定を行っても、参照不可能な状態に変化はありません。（参照可能になってしまうことはありません。）

(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。



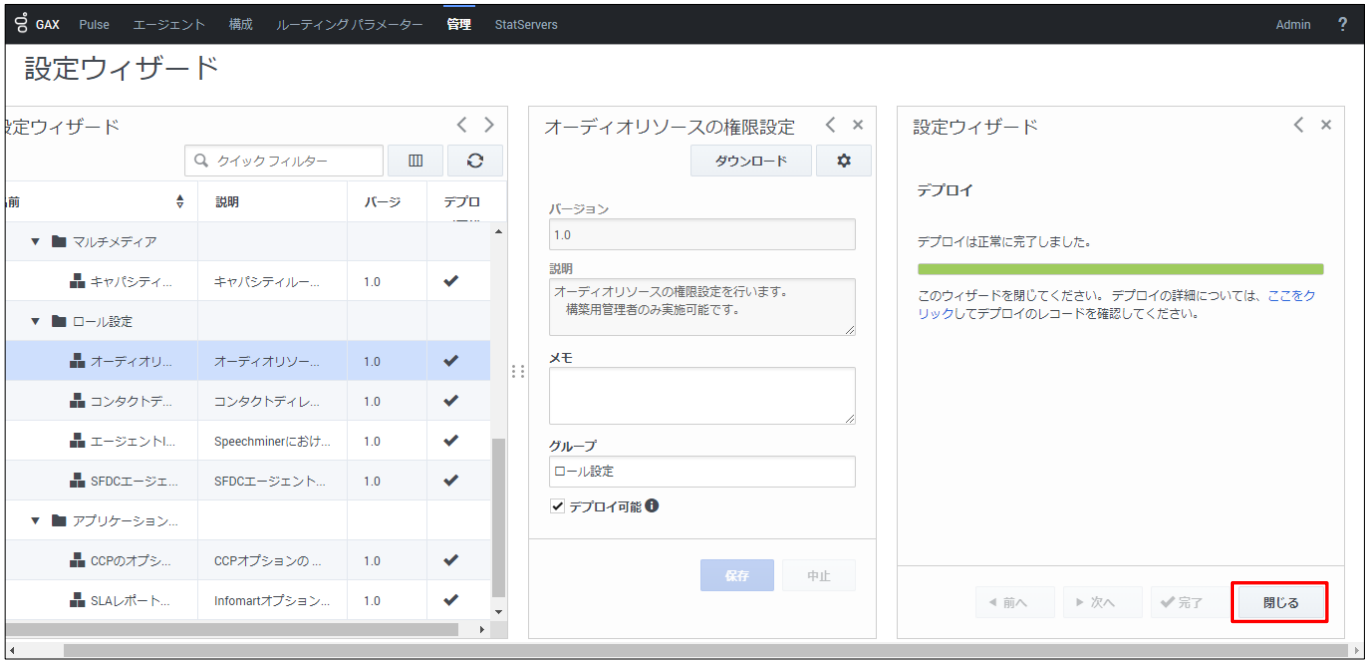
(6) 設定が開始されます。



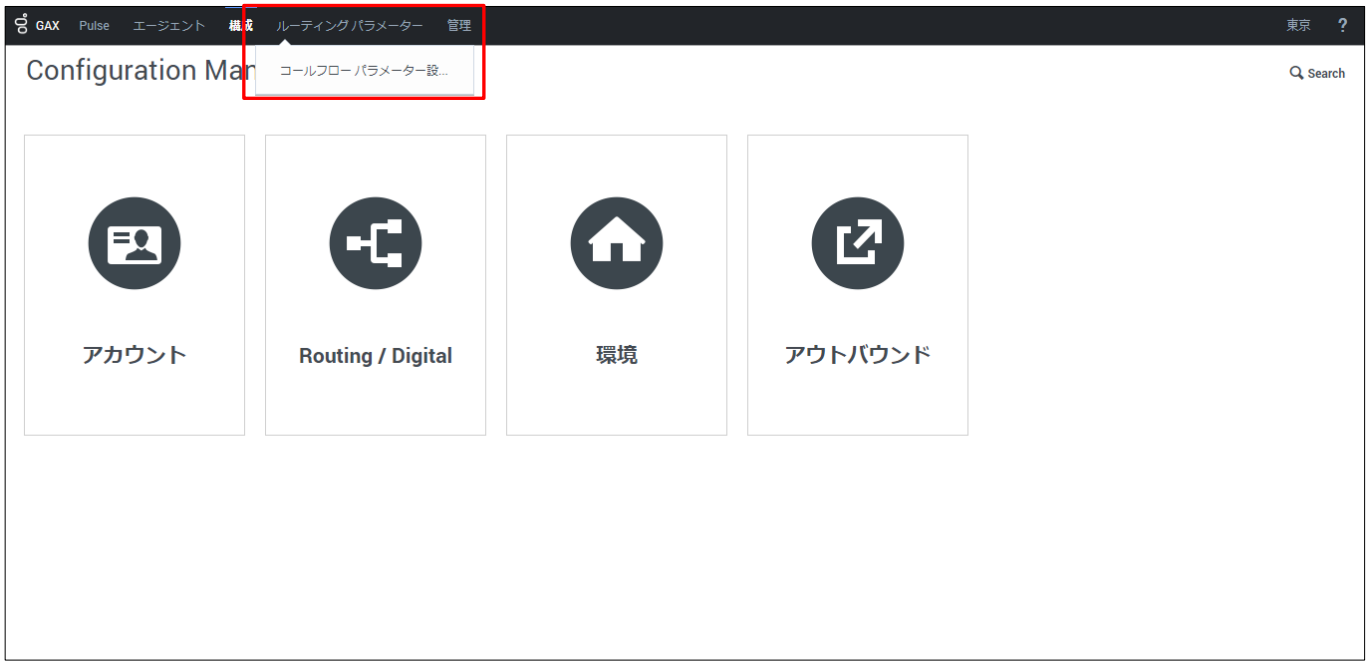
デプロイ中の操作について

- 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。

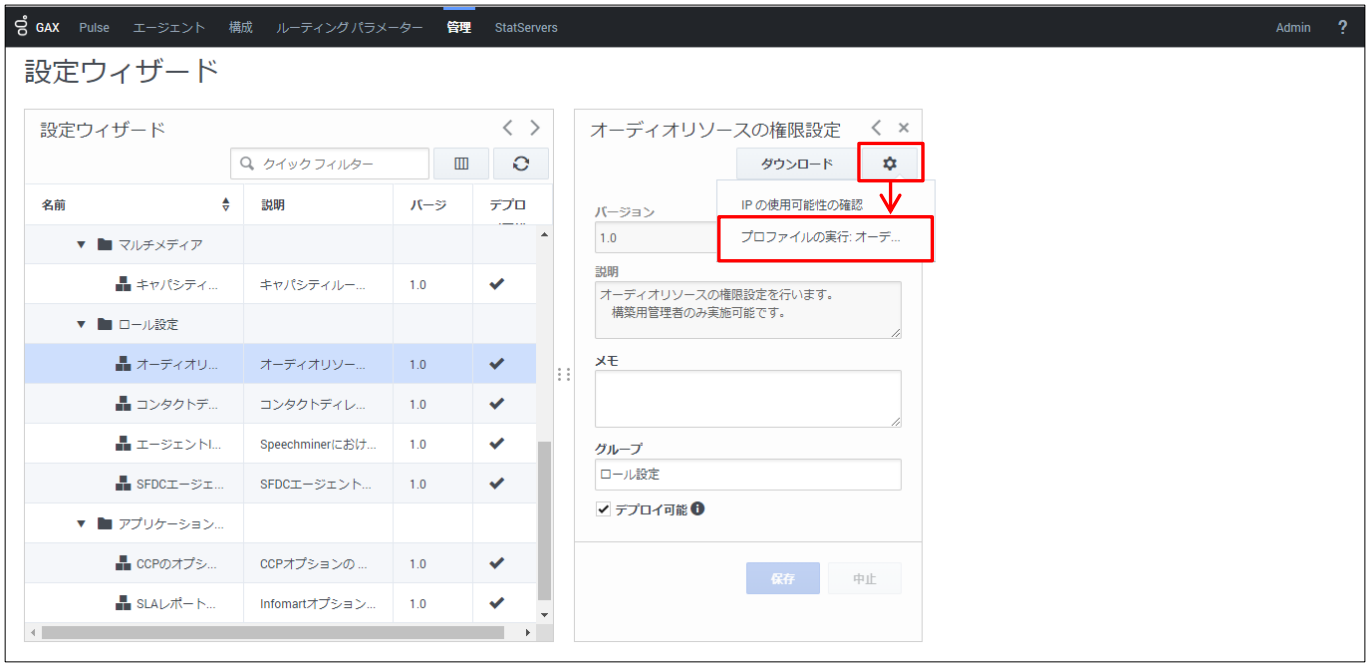


設定の反映は設定変更完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「ルーティングパラメータ」にオーディオリソースのメニューが表示されなくなります。



1.6.4.13.2　オーディオリソースを参照可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:オーディオリソースの権限設定]を選択します。



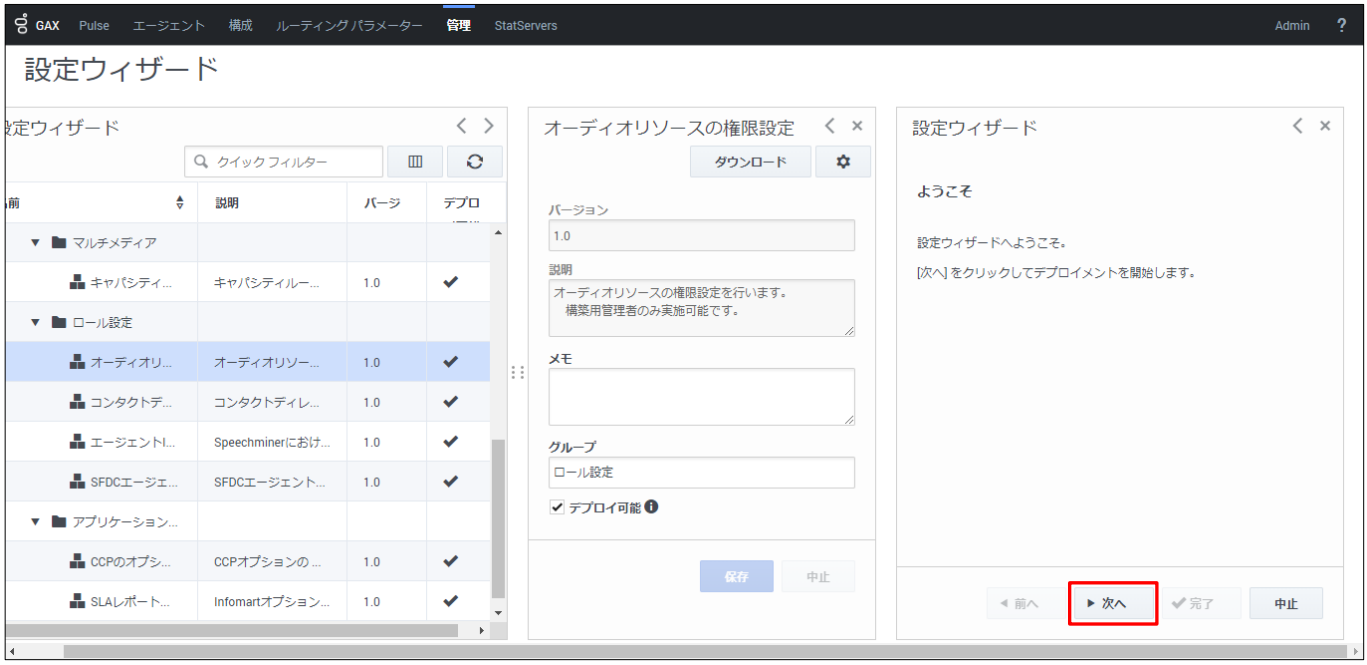
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

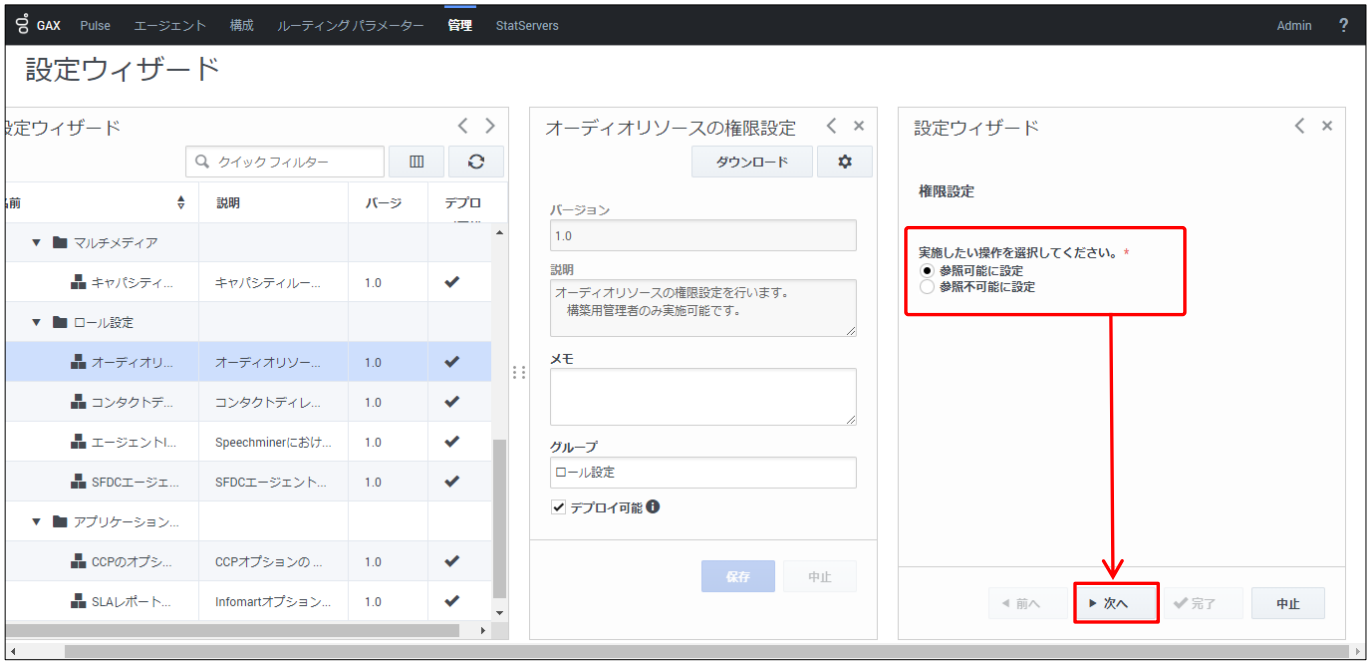
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

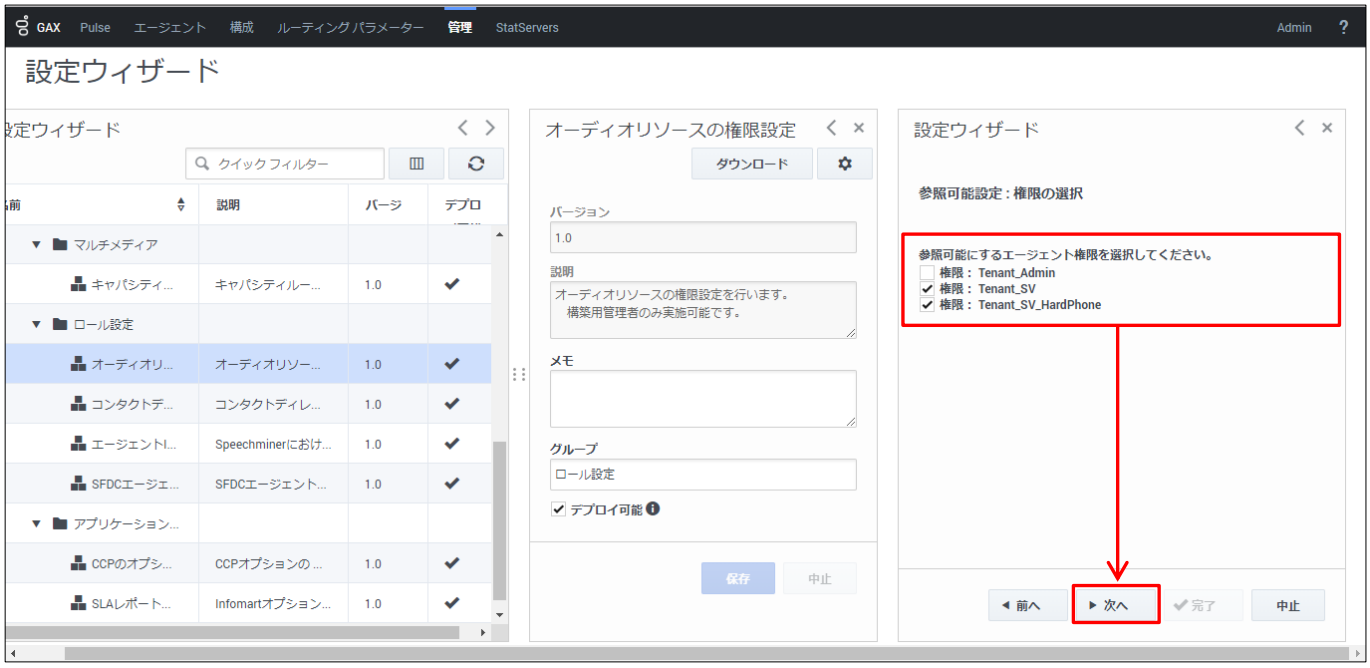
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 権限設定画面が展開されます。[参照可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



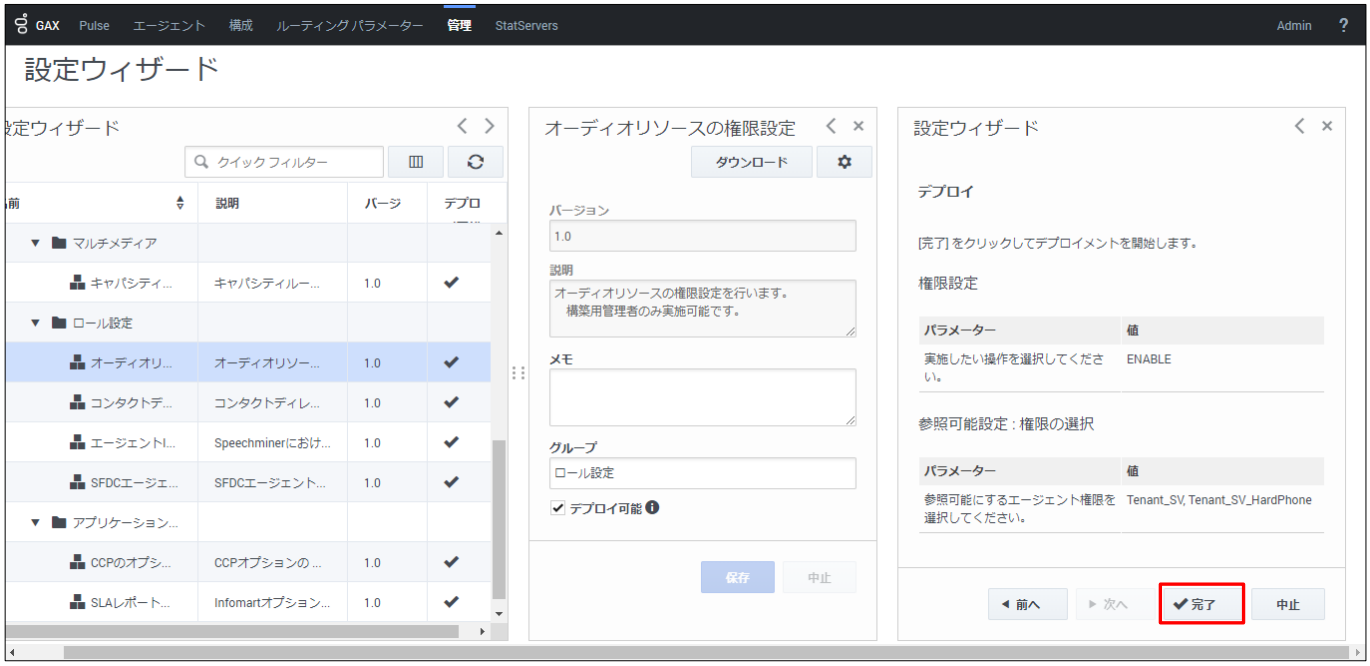
[凡例　●：権限あり　空欄：該当しない]

権限名	権限	ハードフォン専用
Tenant_Admin	テナント管理者	
Tenant_SV	スーパーバイザ	
Tenant_SV_HardPhone		●

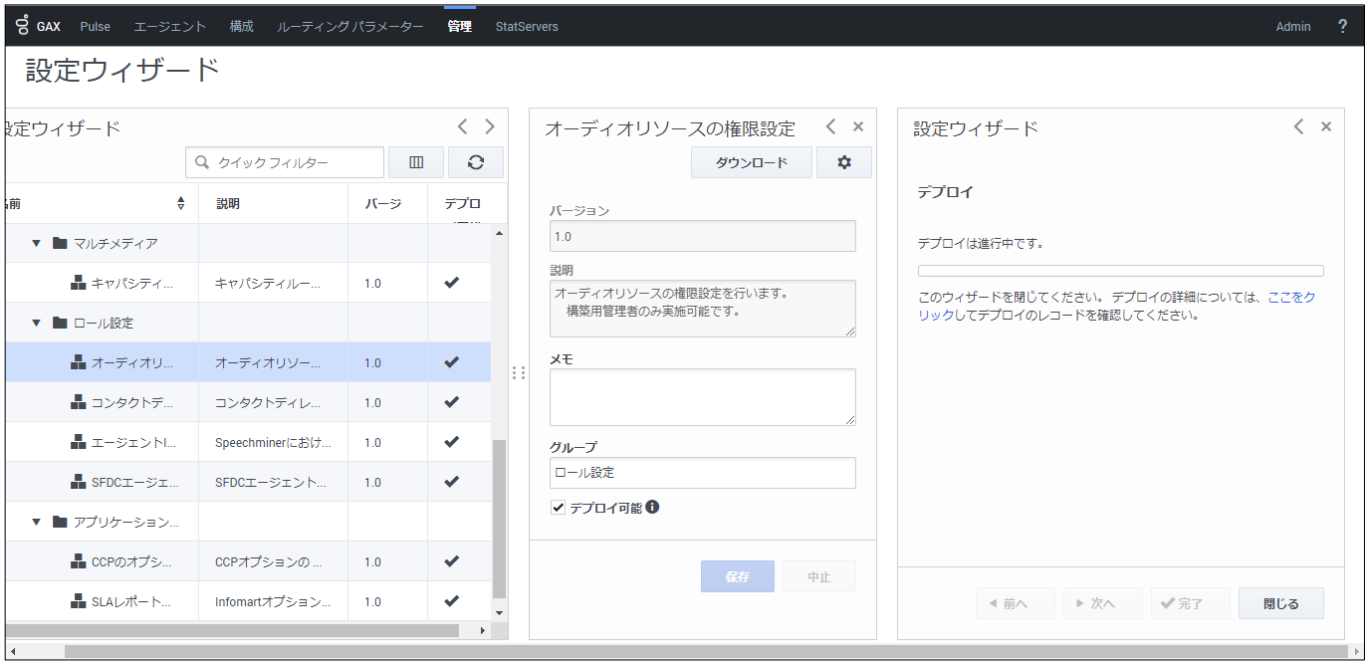
設定変更前の状態について

- 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- 参照可能に設定済みの権限に対して再度参照可能の設定を行っても、参照可能な状態に変化はありません。（参照不可能になってしまうことはありません。）

(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。



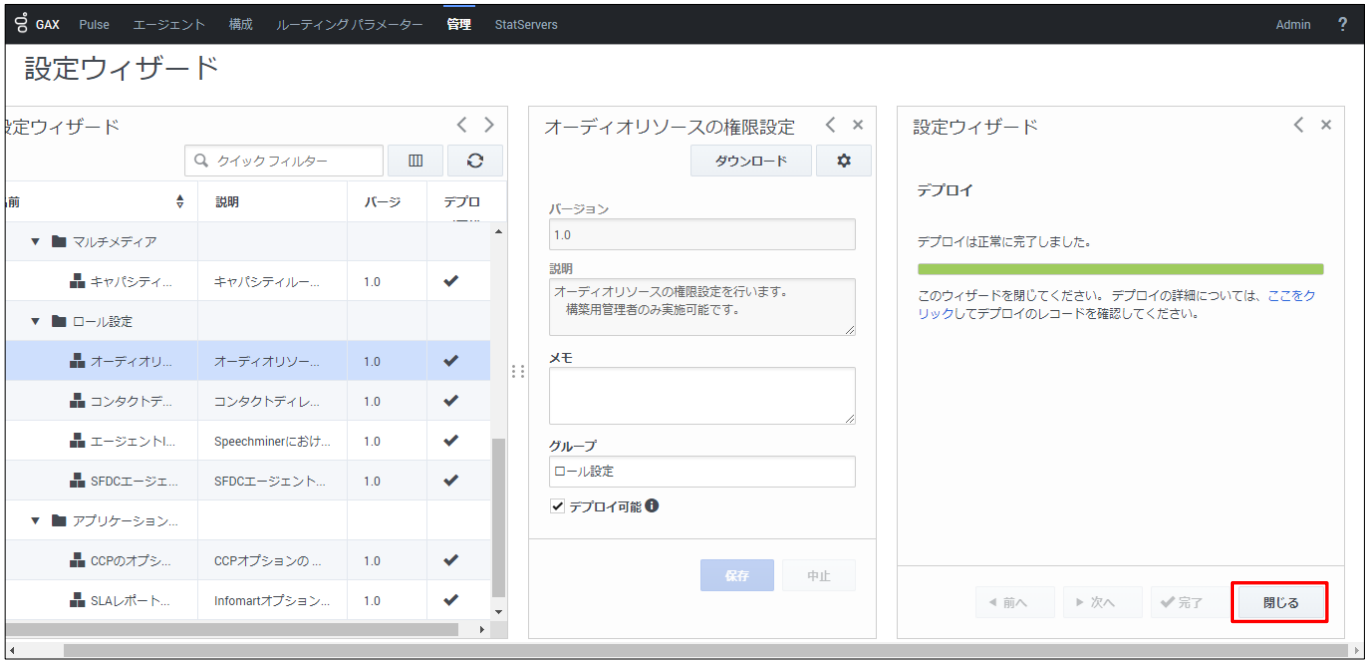
(6) 設定が開始されます。



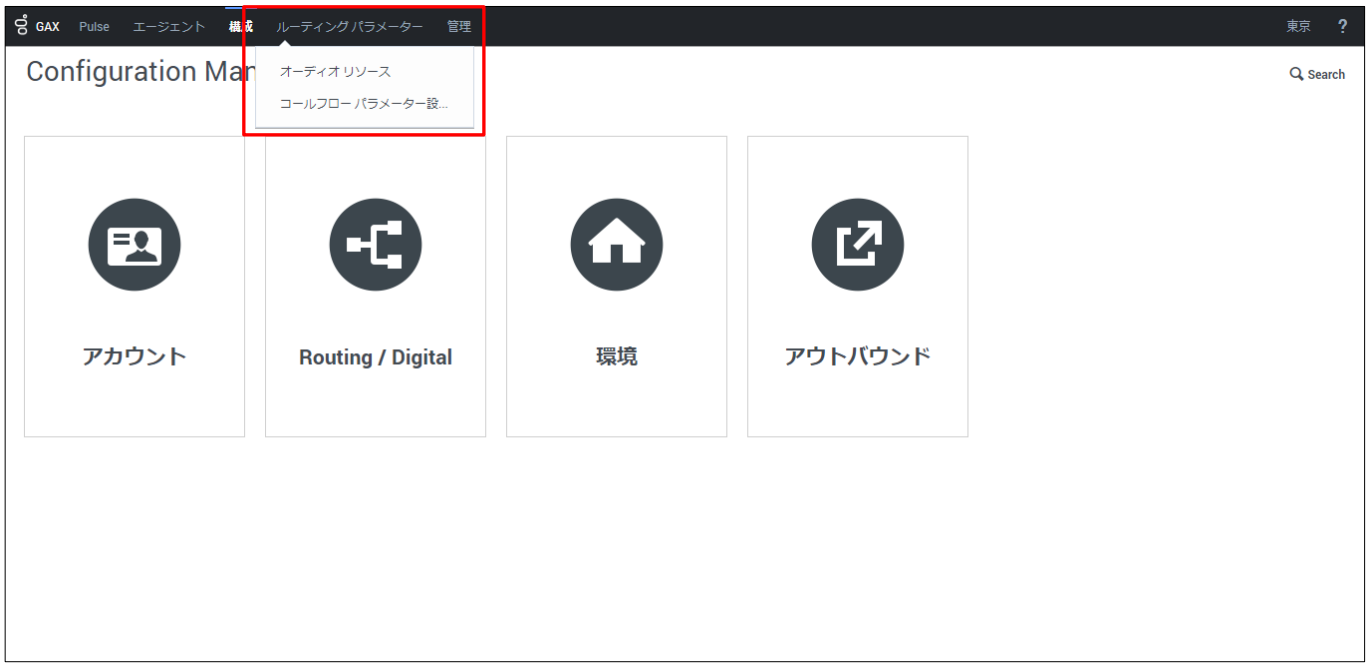
デプロイ中の操作について

- 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。



設定の反映は設定変更完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「ルーティングパラメータ」にオーディオリソースのメニューが表示されす。



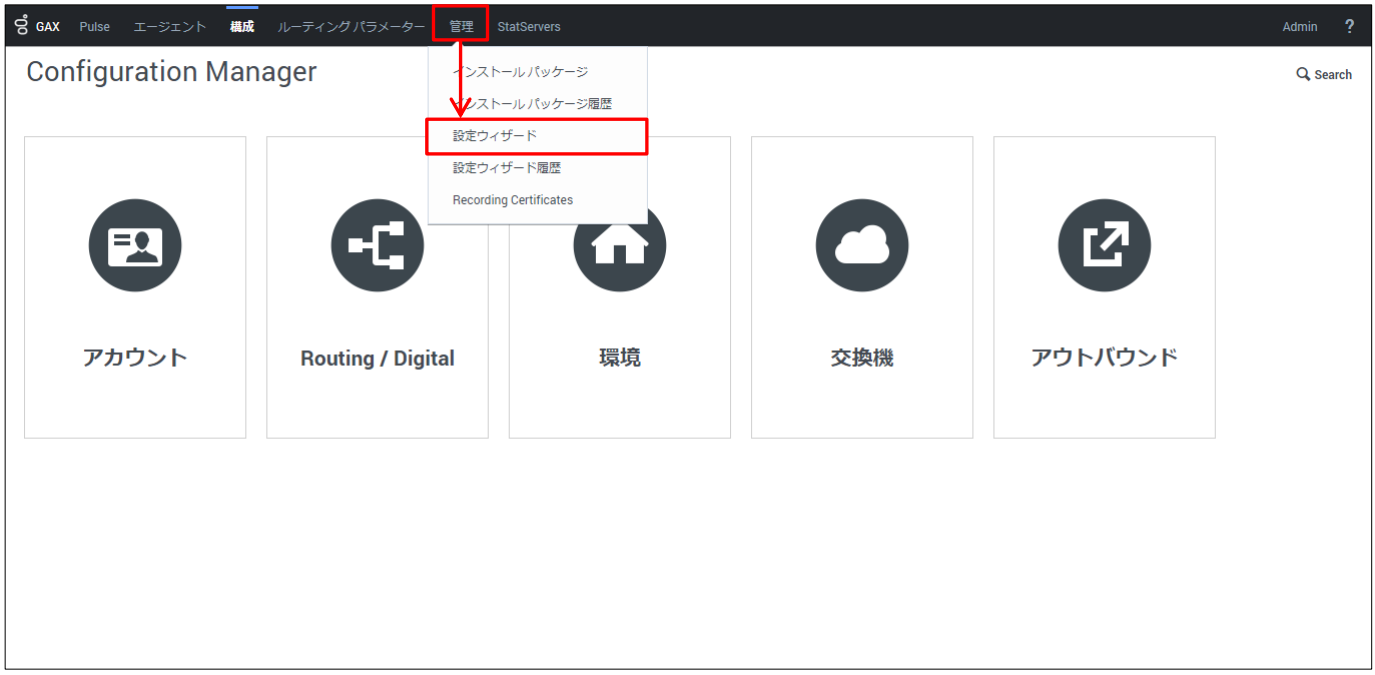
1.6.4.14　電話帳の権限設定

WDE の電話帳（コンタクトディレクトリ）の参照可能/参照不可能を設定する機能です。スーパーバイザ/スーパーバイザ-ハードフォン専用/エージェント/エージェント-ハードフォン専用/エージェント-SpeechMiner ログイン不可/エージェント-ハードフォン専用-SpeechMiner ログイン不可の権限ごとに参照可能/不可能を設定することが可能です。電話帳の参照可否の設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

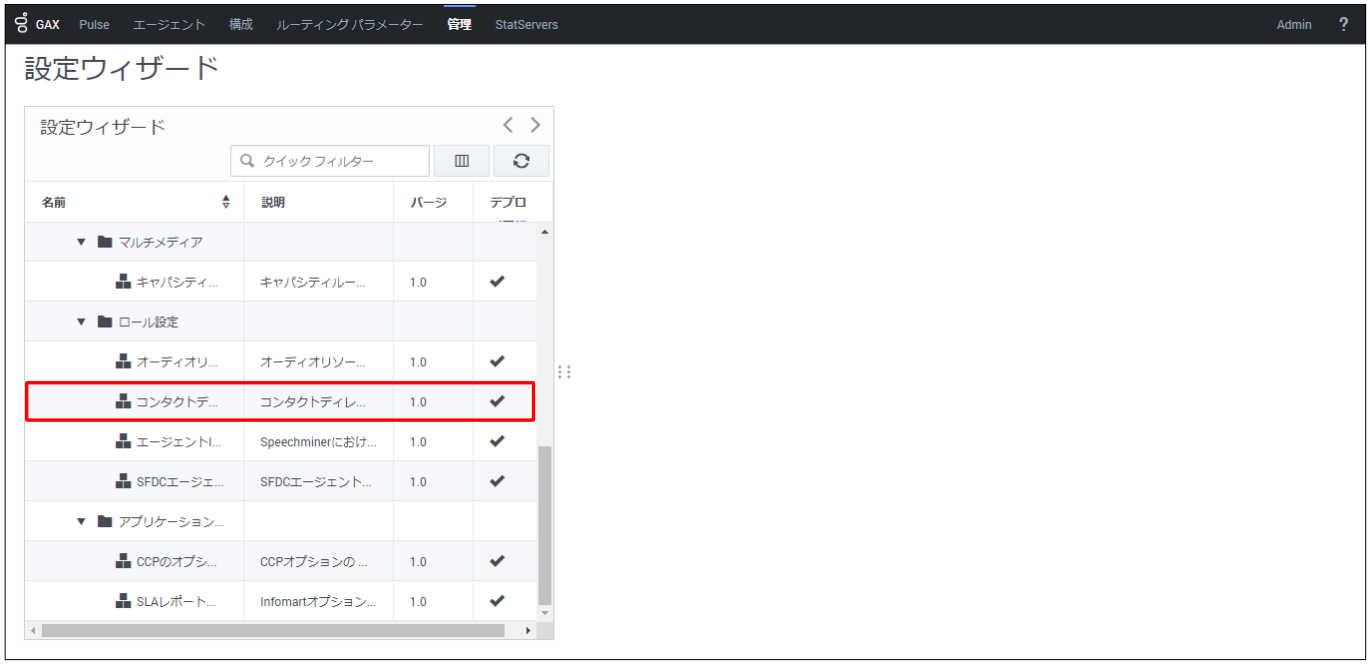
本機能の利用について

- WDE 以外のソフトフォンにおける動作については、ソフトフォン提供ベンダーへご確認ください。
- 参照不可能に設定した場合においても、発着信の自動登録は動作します。再度参照可能に設定する際にご注意ください。

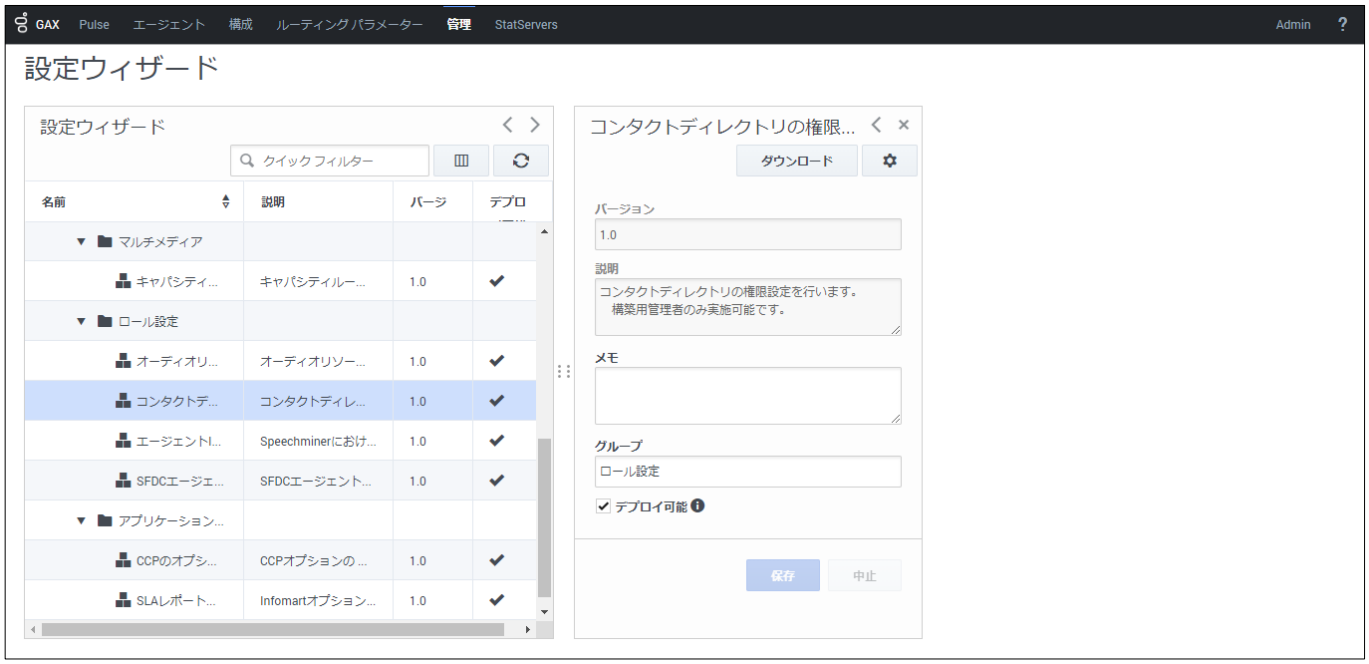
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [ロール設定]から[コンタクトディレクトリの権限設定]を選択します。

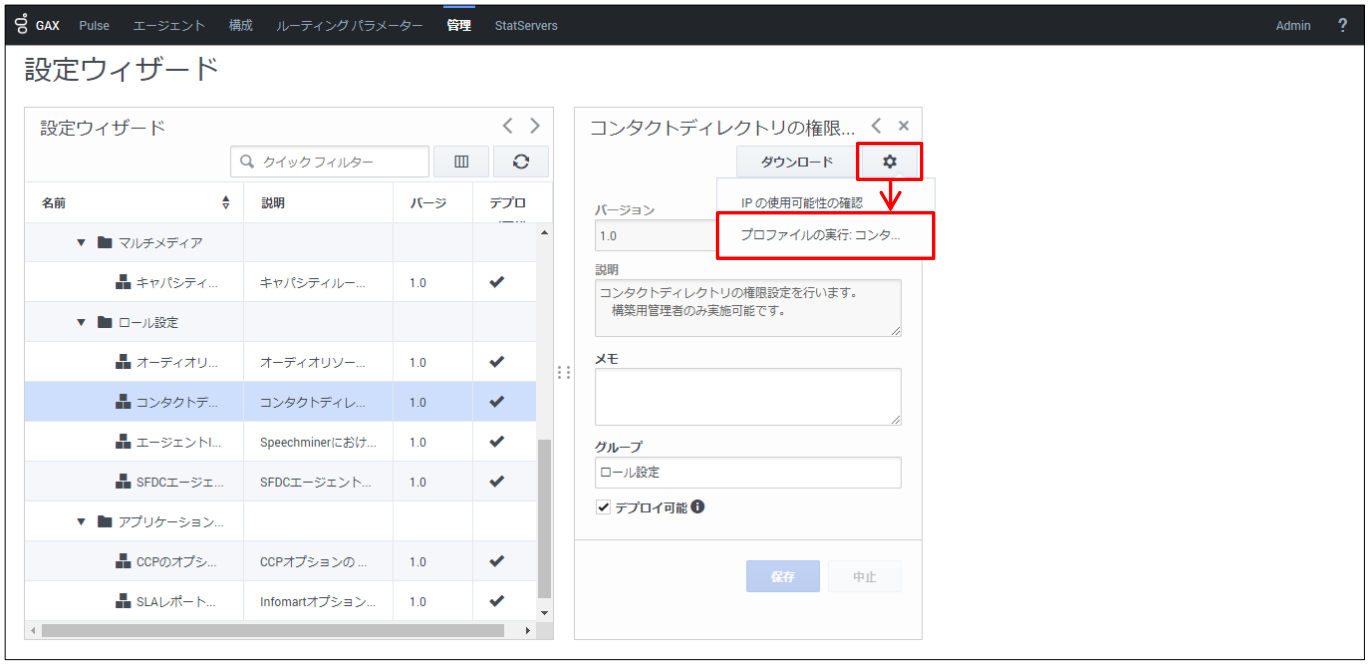


(3) [コンタクトディレクトリの権限設定]の画面が展開されます。電話帳の参照可能/不可能の設定は、この画面から設定します。



1.6.4.14.1　電話帳を参照不可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:コンタクトディレクトリの権限設定]を選択します。



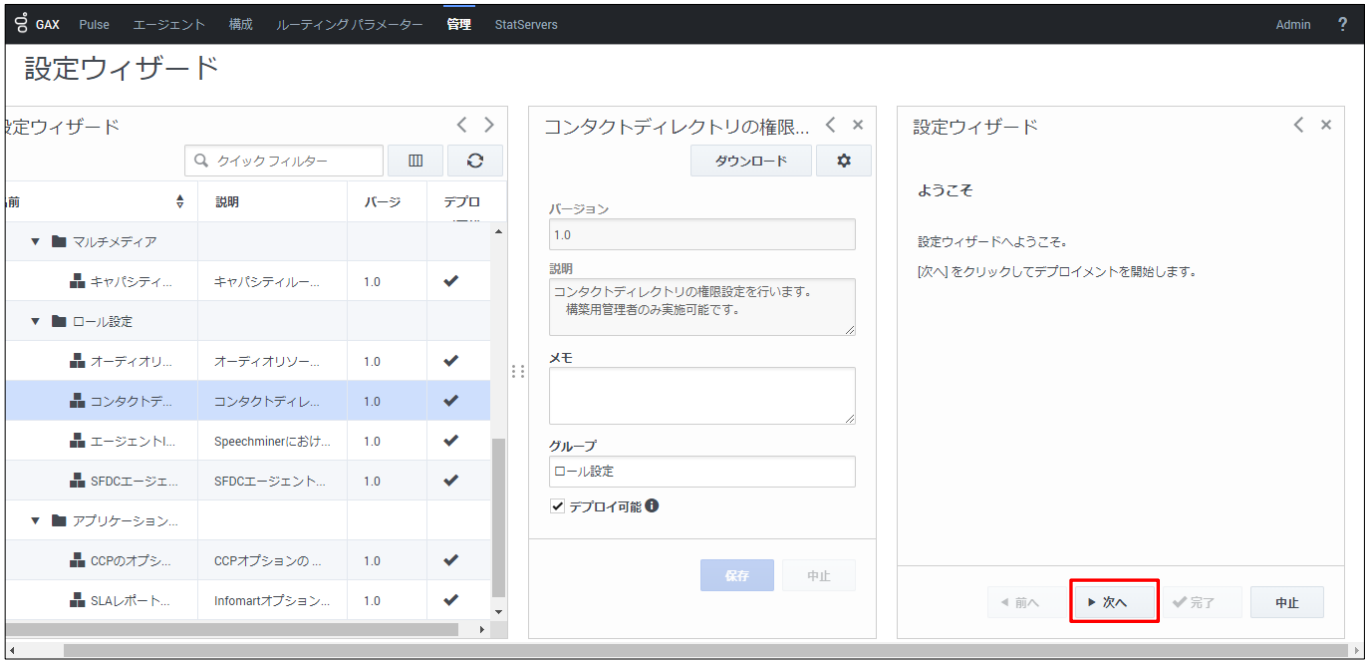
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

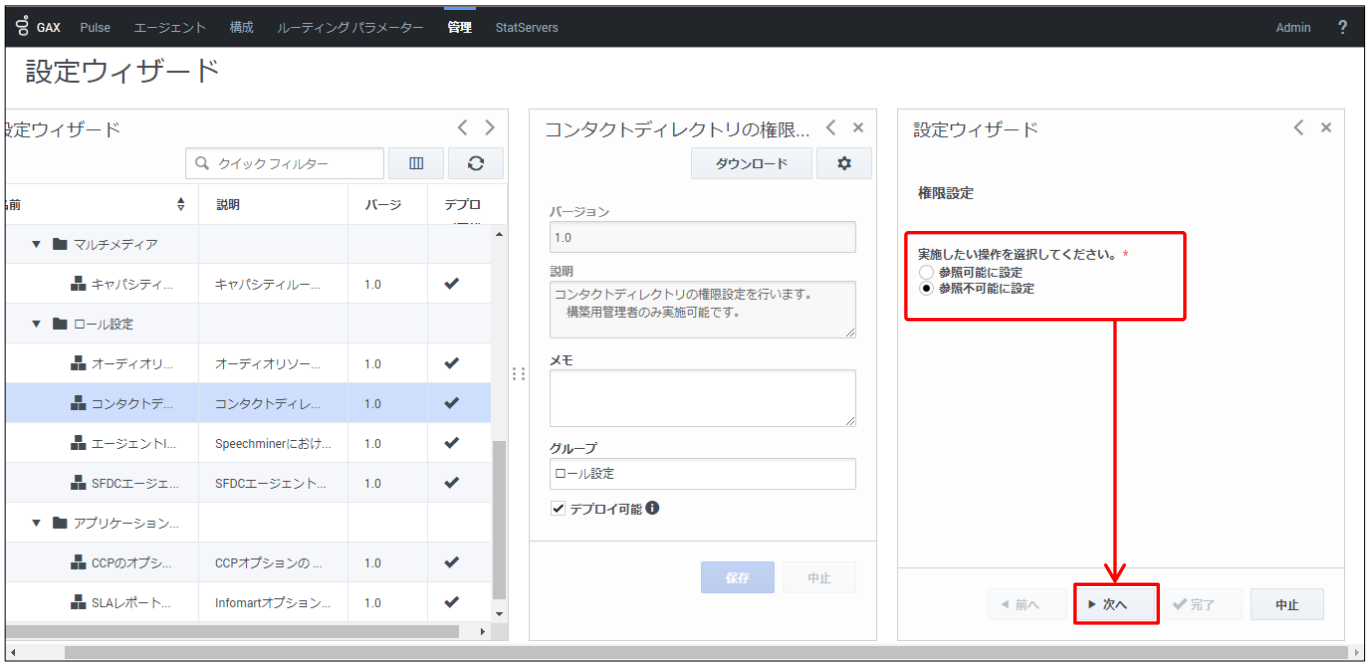
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

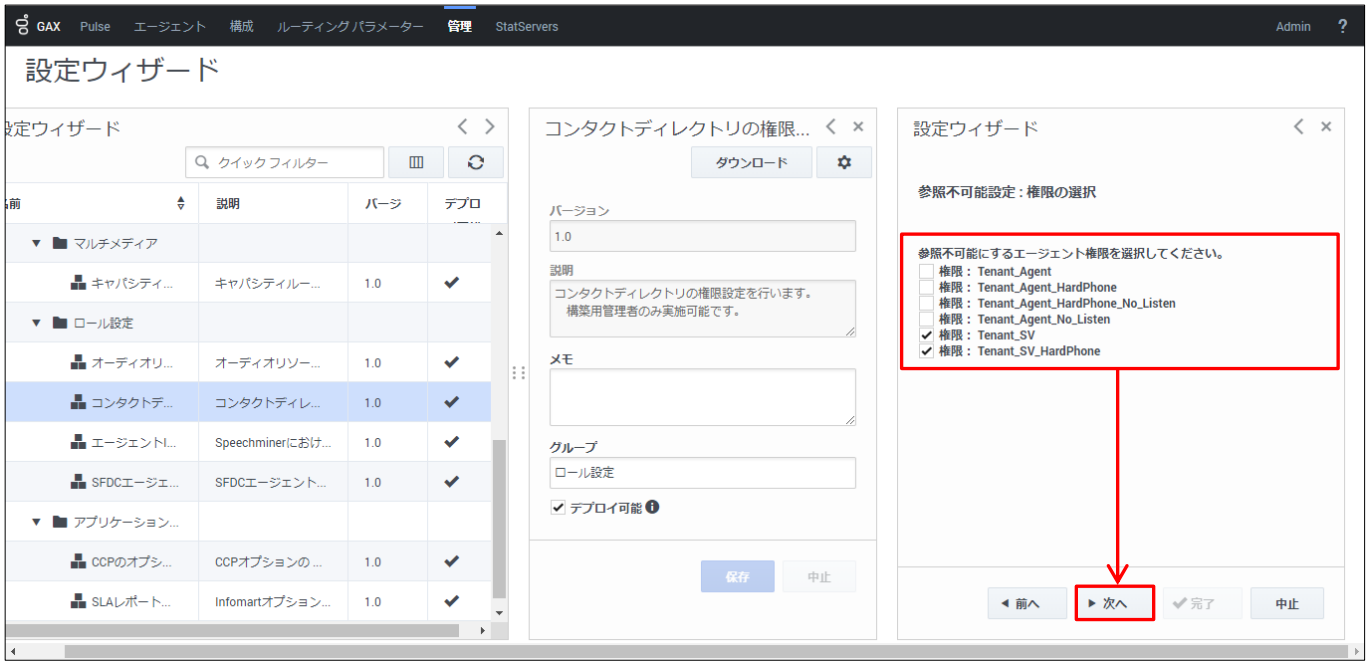
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 権限設定画面が展開されます。[参照不可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



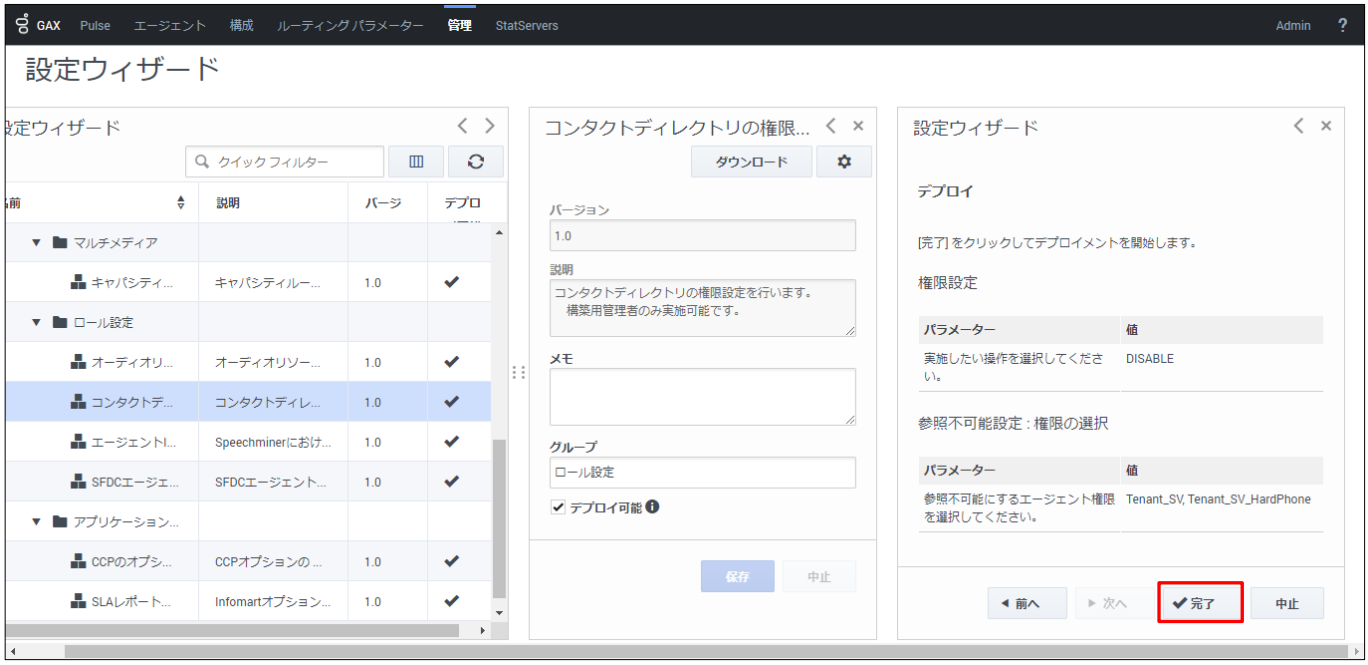
[凡例　●：権限あり　空欄：該当しない]

権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

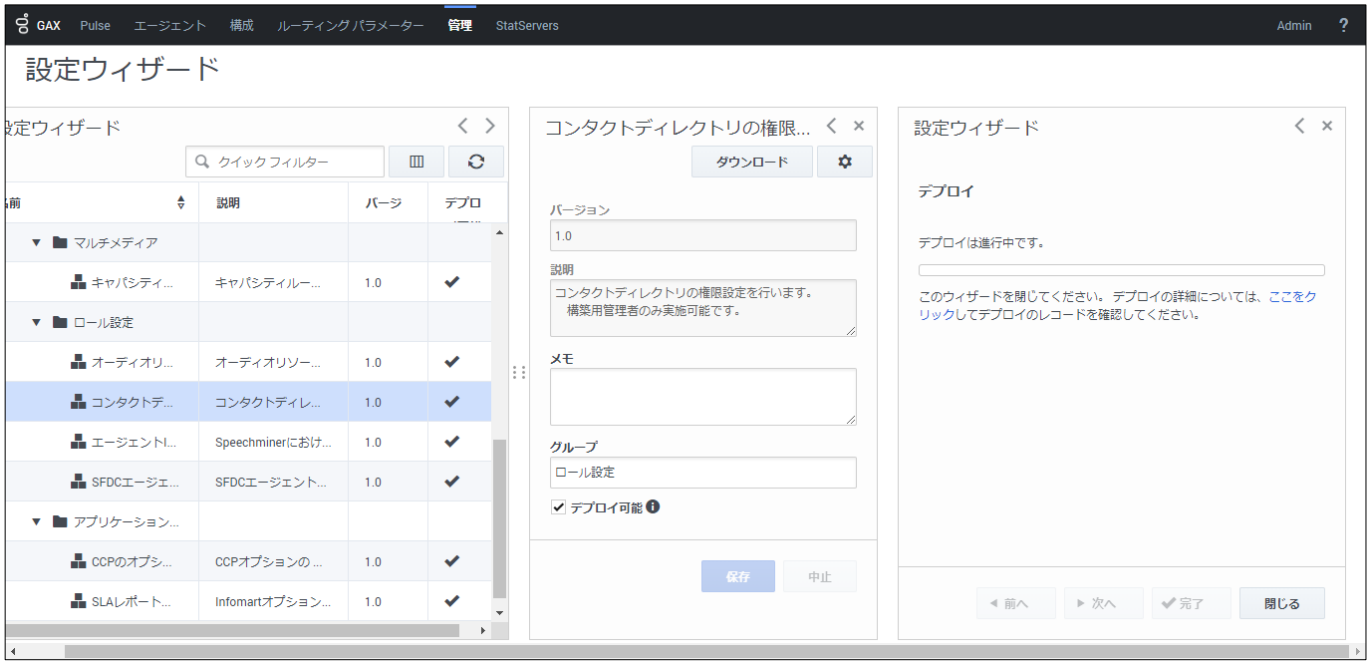
設定変更前の状態について

- 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- 参照不可能に設定済みの権限に対して再度参照不可能の設定を行っても、参照不可能な状態に変化はありません。（参照可能になってしまうことはありません。）

(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。



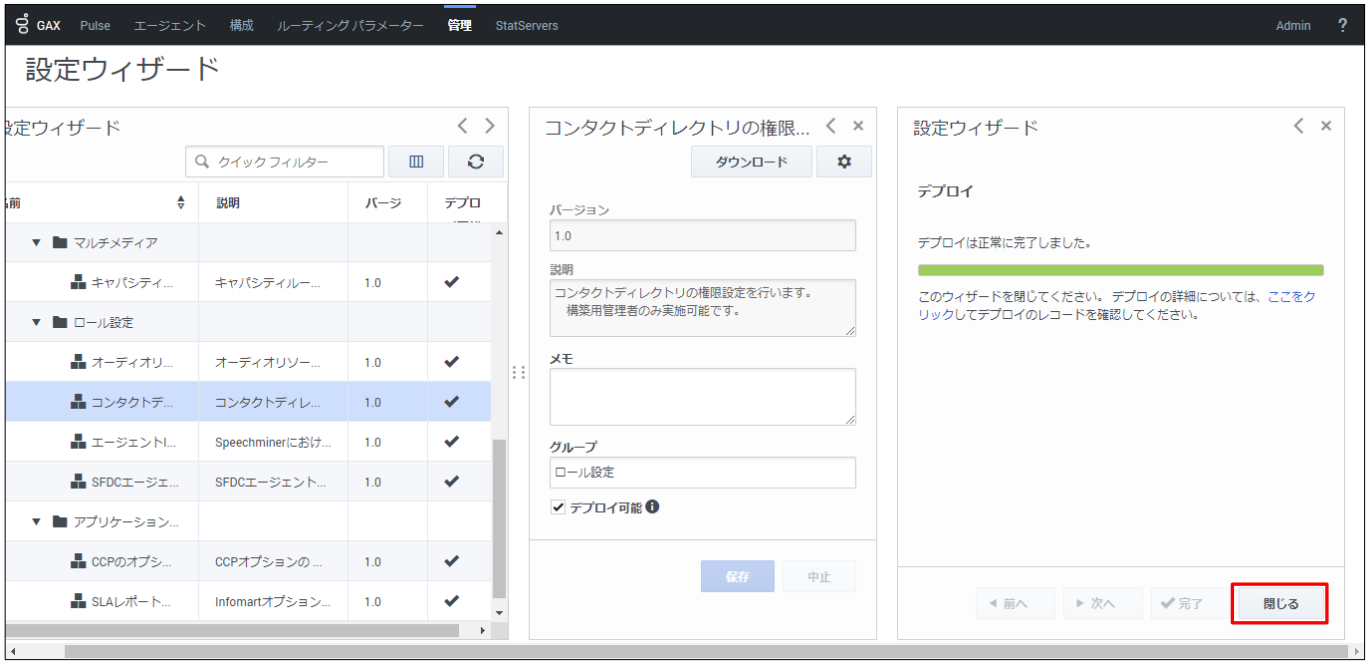
(6) 設定が開始されます。



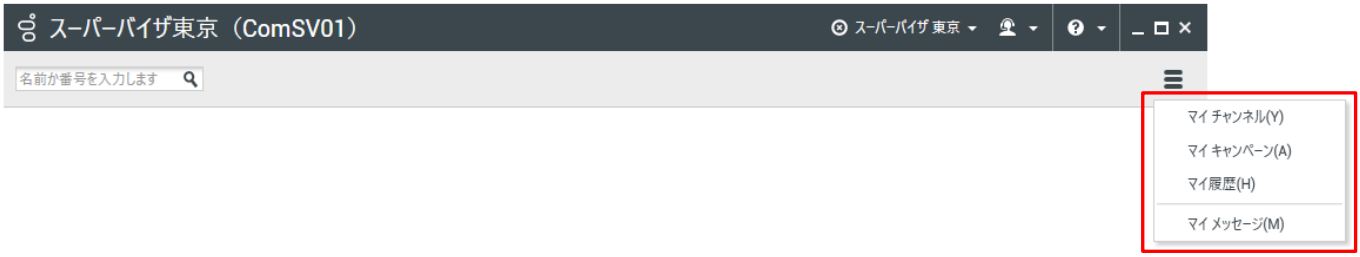
デプロイ中の操作について

- 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。

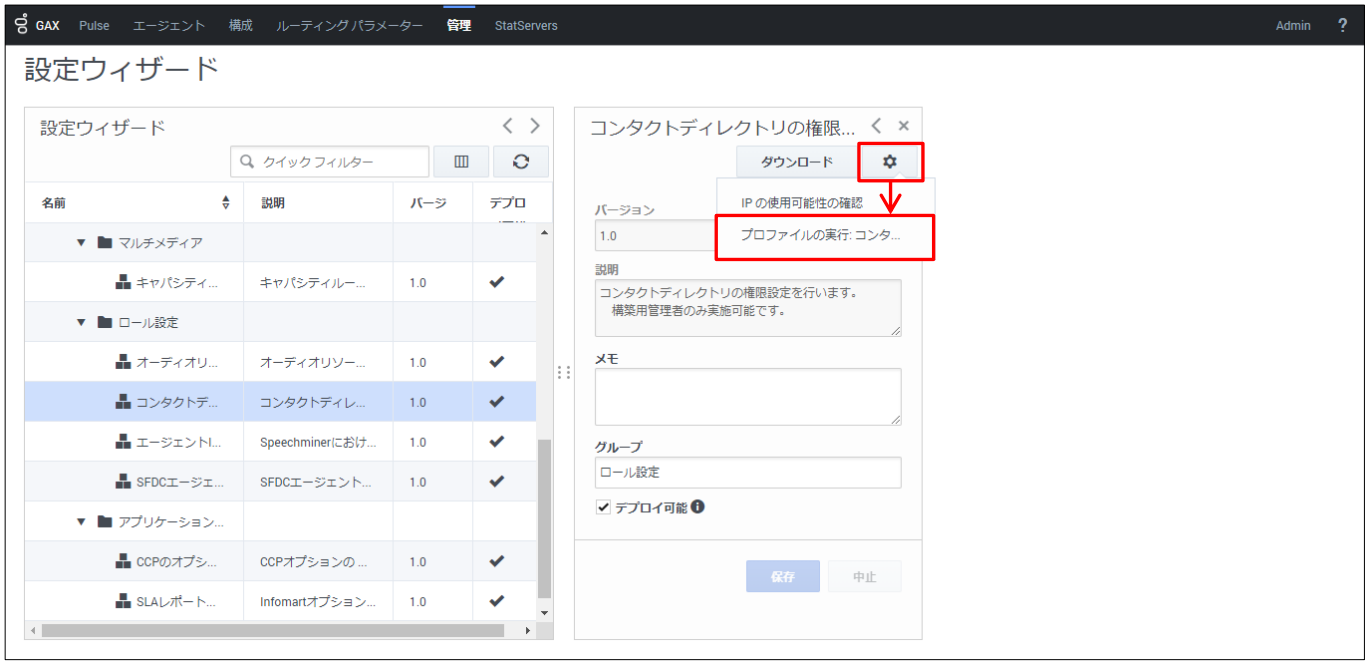


設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、電話帳（コンタクトディレクトリ）のメニューが表示されなくなります。



1.6.4.14.2　電話帳を参照可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:コンタクトディレクトリの権限設定]を選択します。



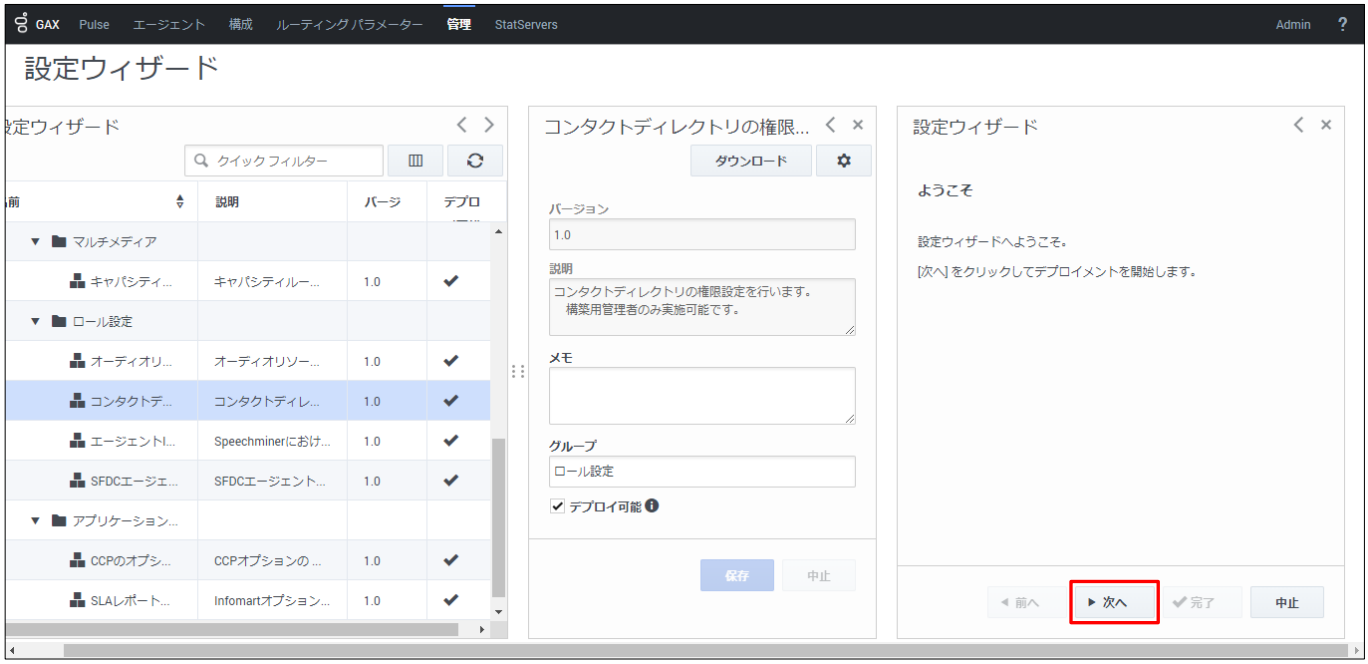
[IP の使用可能性の確認]について

- [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。

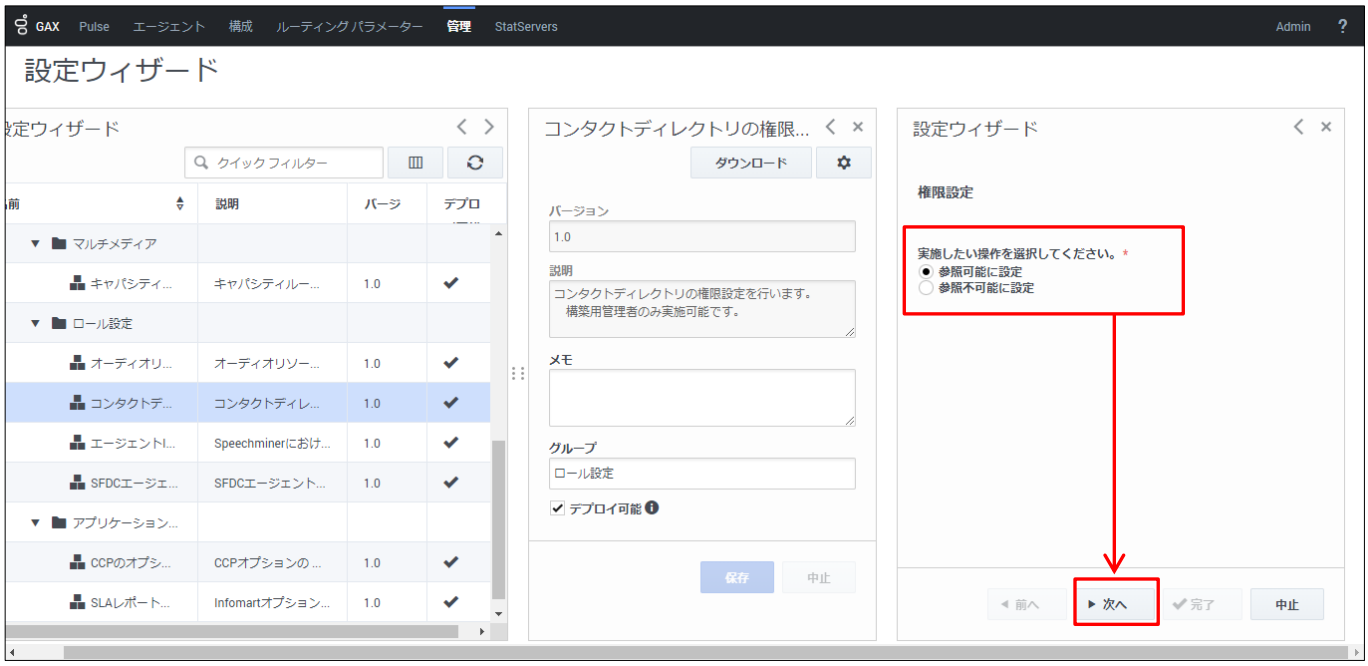
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

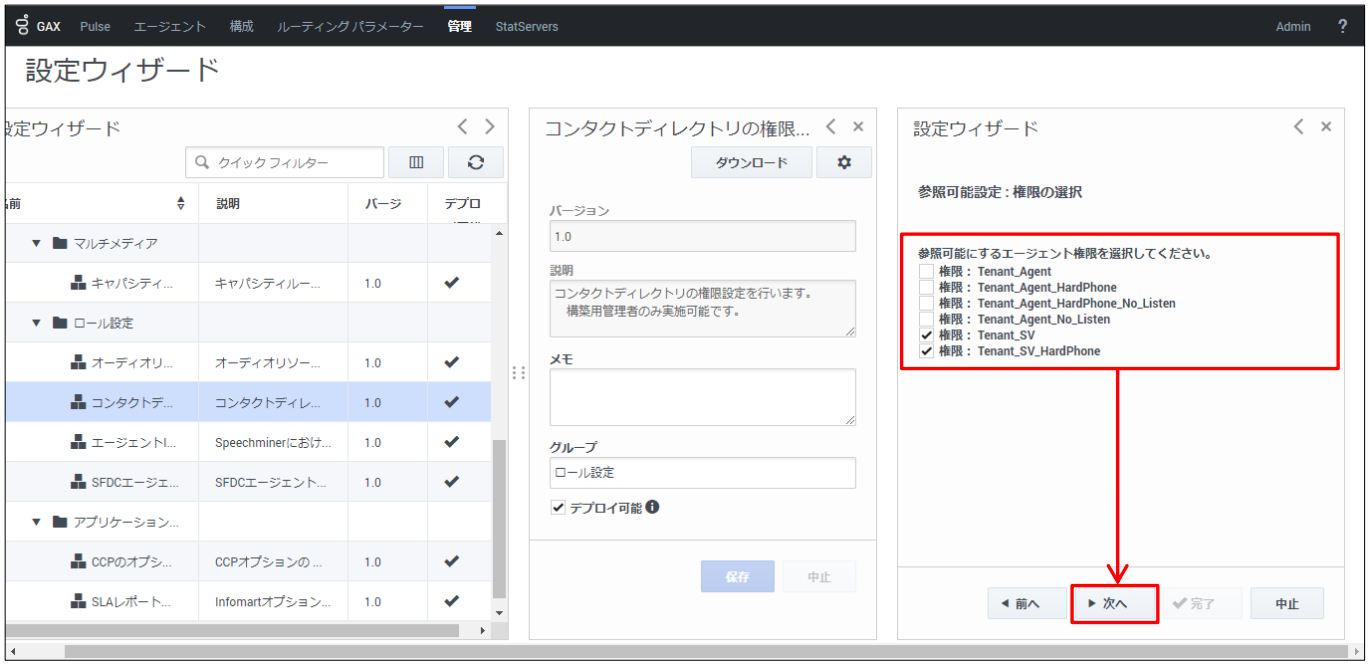
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 権限設定画面が展開されます。[参照可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



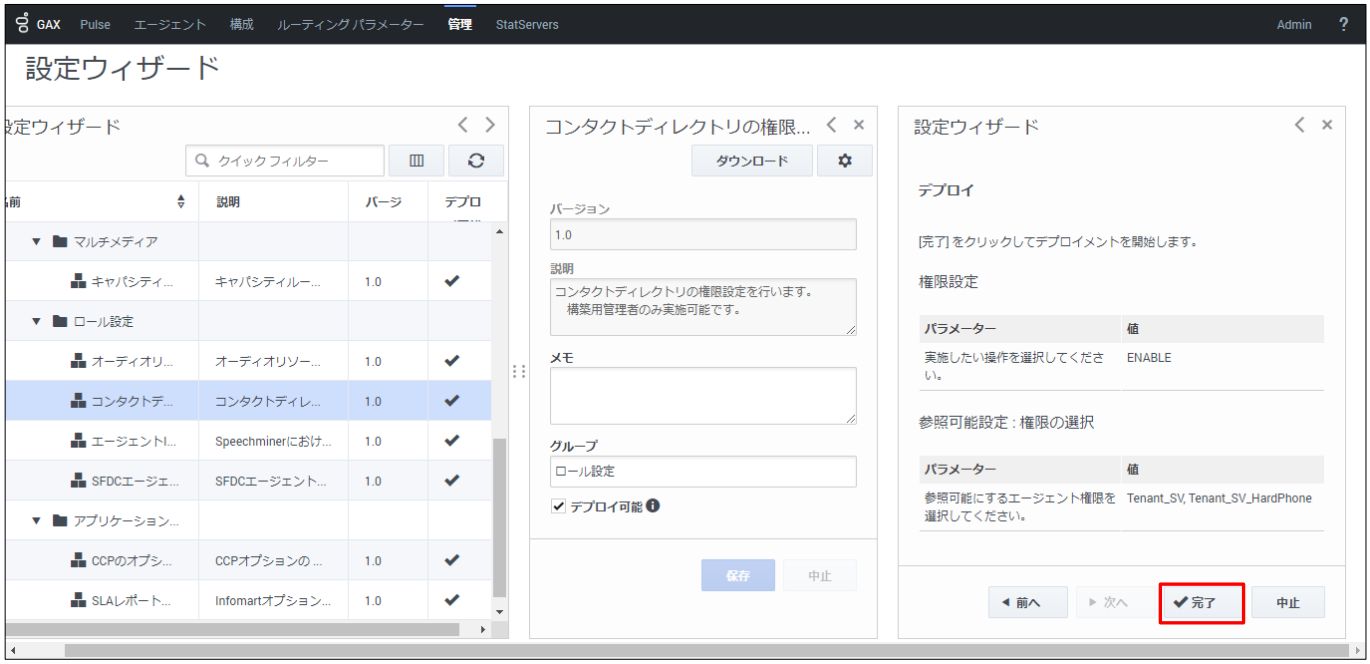
[凡例　●：権限あり　空欄：該当しない]

権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

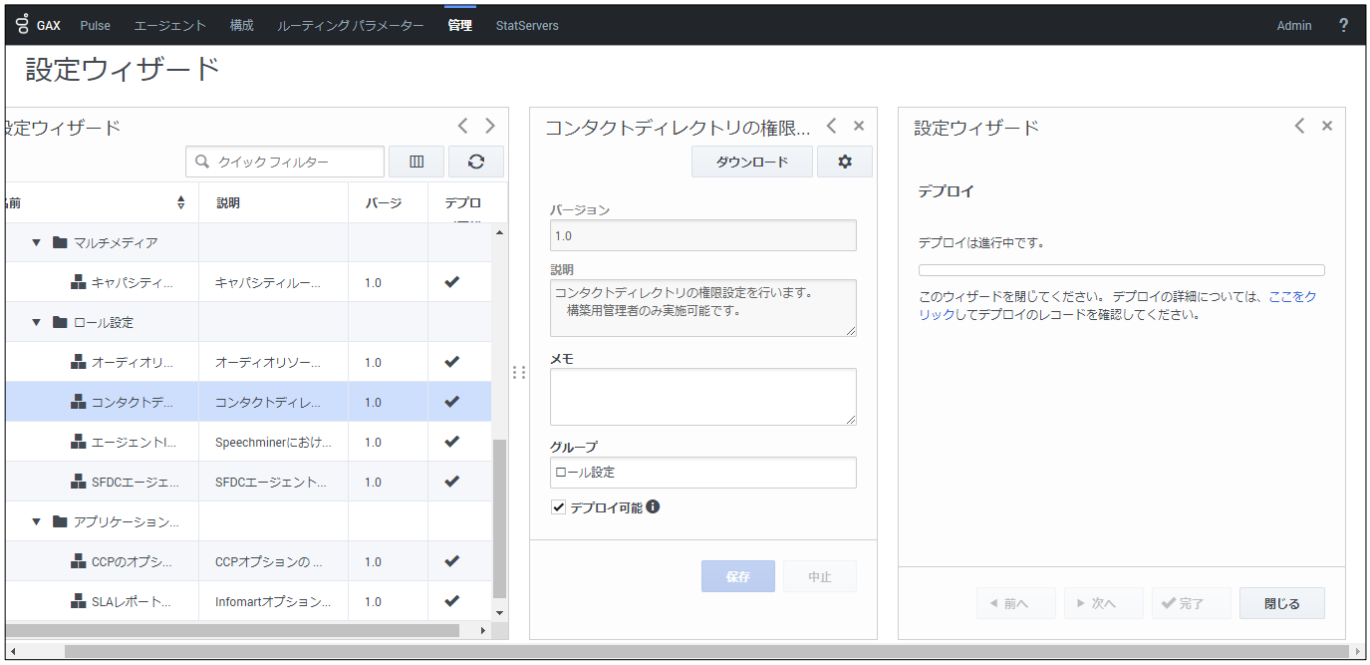
設定変更前の状態について

- 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- 参照可能に設定済みの権限に対して再度参照可能の設定を行っても、参照可能な状態に変化はありません。（参照不可能になってしまうことはありません。）

(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。



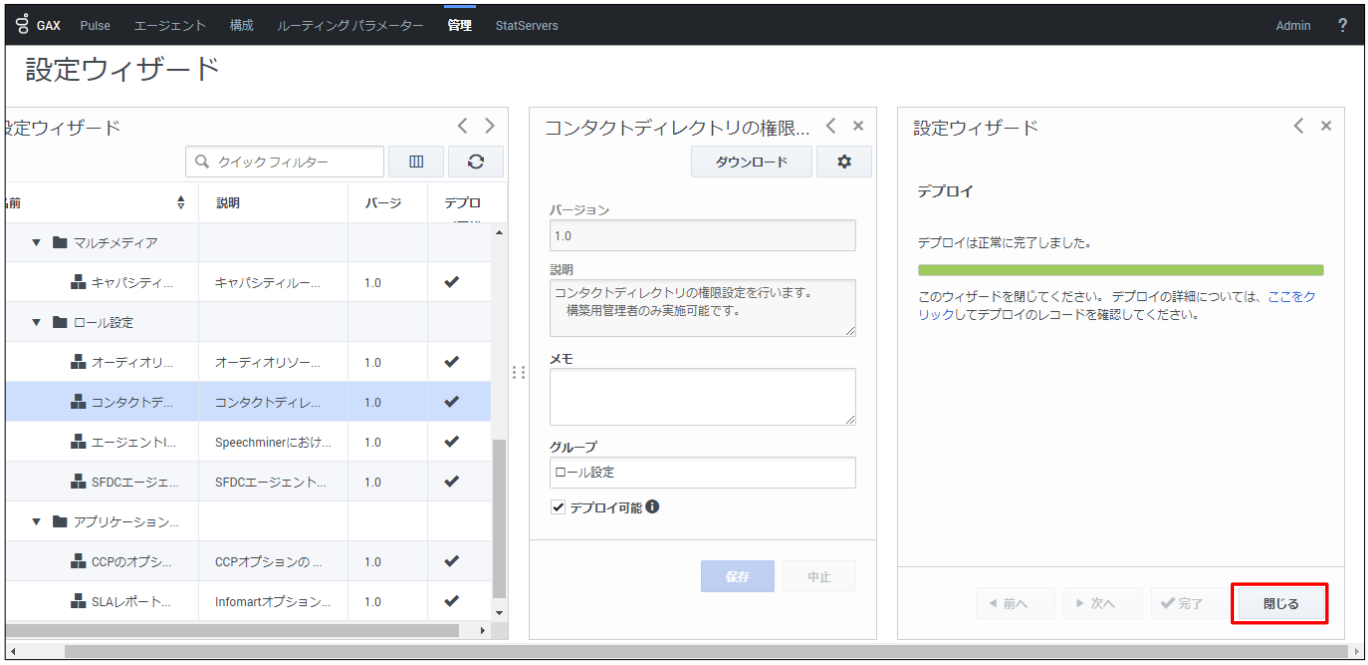
(6) 設定が開始されます。



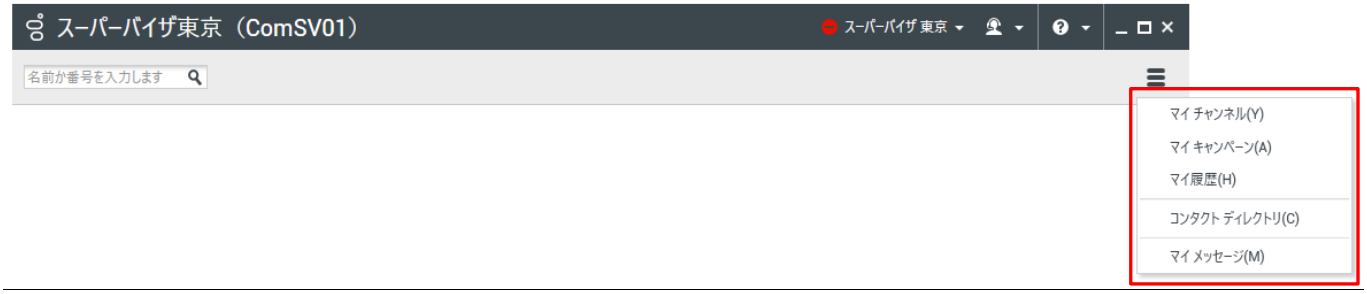
デプロイ中の操作について

- 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。



設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、電話帳（コンタクトディレクトリ）のメニューが表示されます。

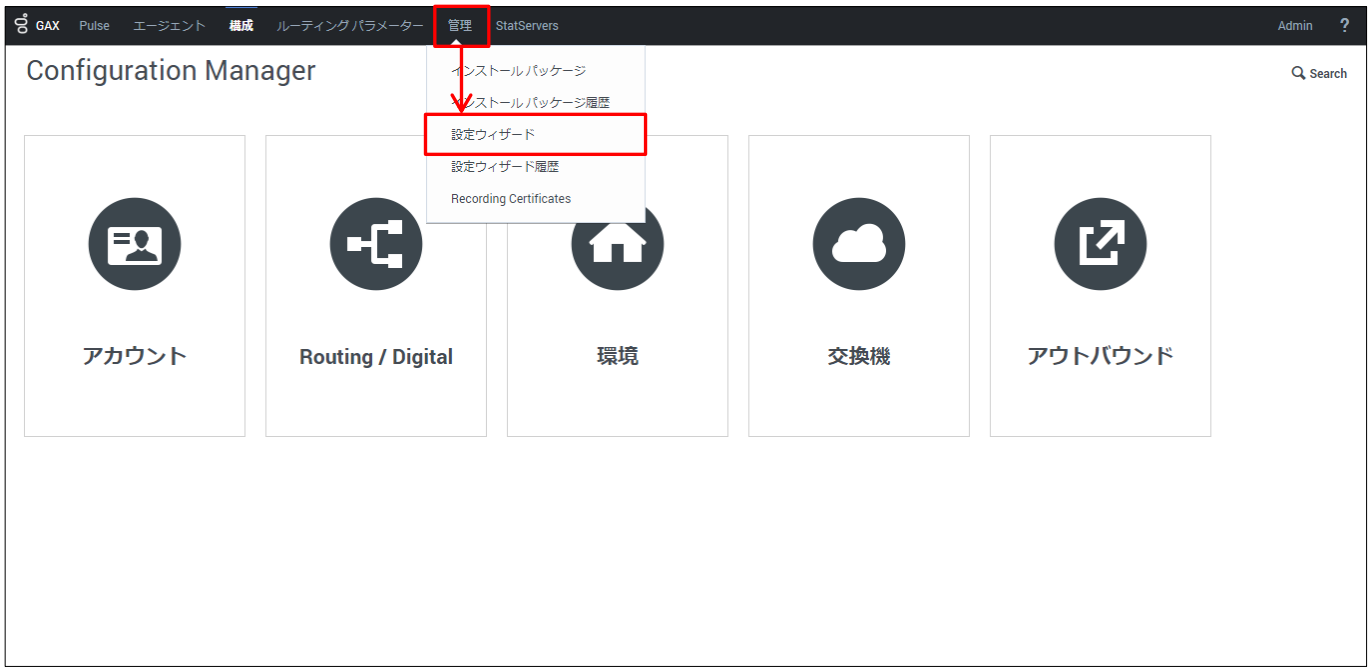


1.6.4.15　通話録音エージェント ID 検索の表示設定

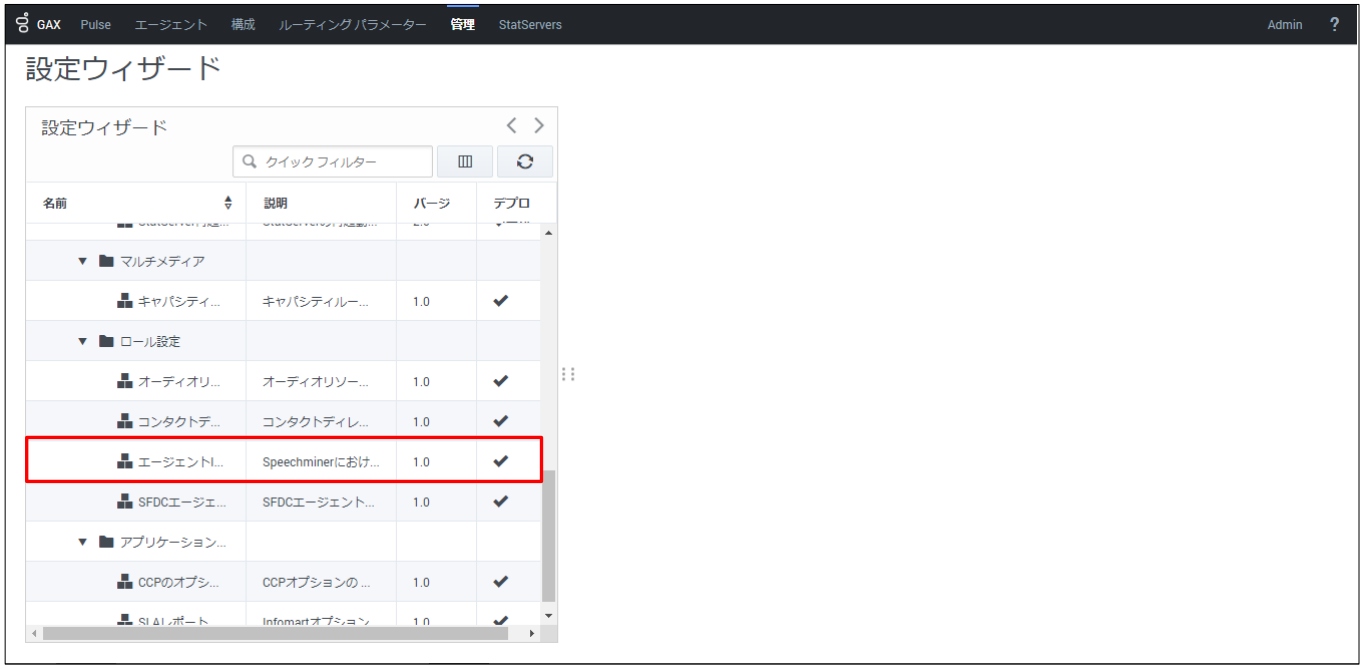
エージェント ID 検索の表示設定について

- SpeechMiner のエージェント ID 検索機能(エージェント/コメント/ユーザーアクション)を表示(利用可)、または非表示(利用不可)に設定する機能です。
- SpeechMiner のエージェント ID 検索機能は、組織設定に関わらず全てのエージェント ID が表示されます。権限のない組織のエージェント ID を表示させたくない場合には、非表示に設定してください。
- エージェント権限（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）ごとに表示、または非表示の設定が可能です。デフォルト設定は表示となります。
- 通話録音オプションを利用していない場合には、設定を変更しても有効に機能しません。（変更を行ってもサービス提供機能への影響はありません。）

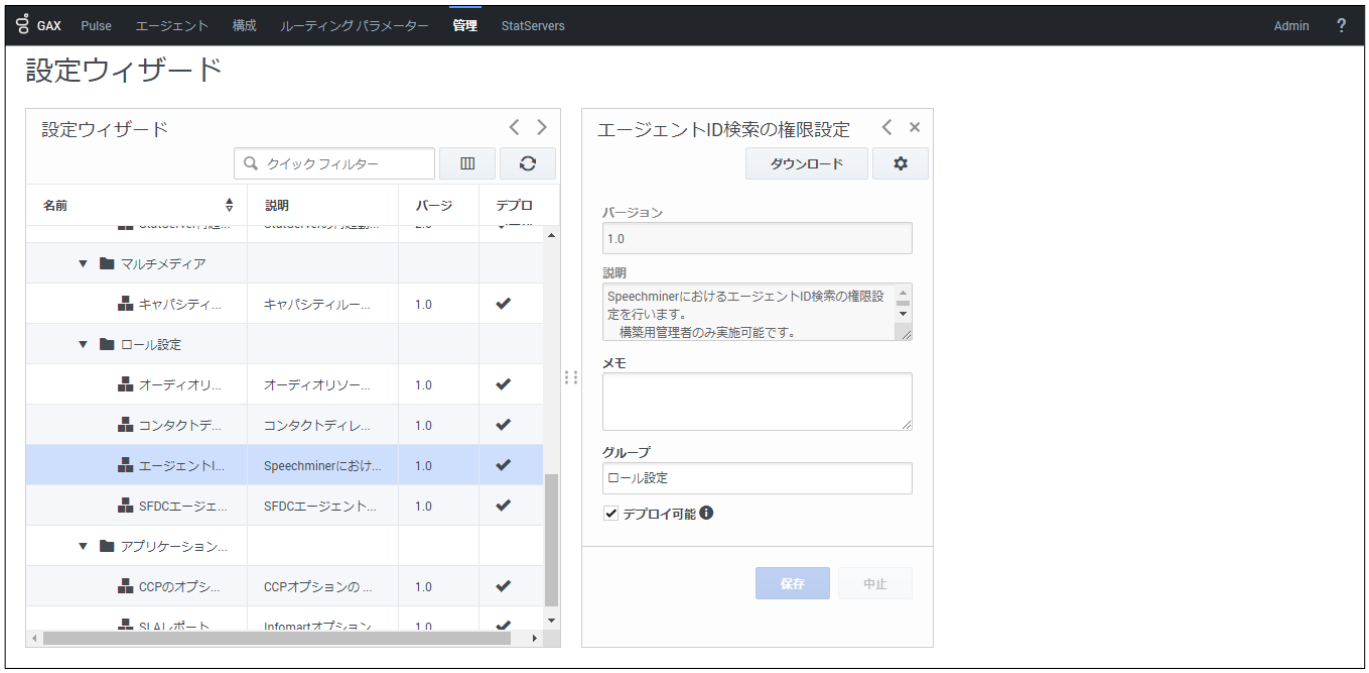
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [ロール設定]から[エージェント ID の権限設定]を選択します。

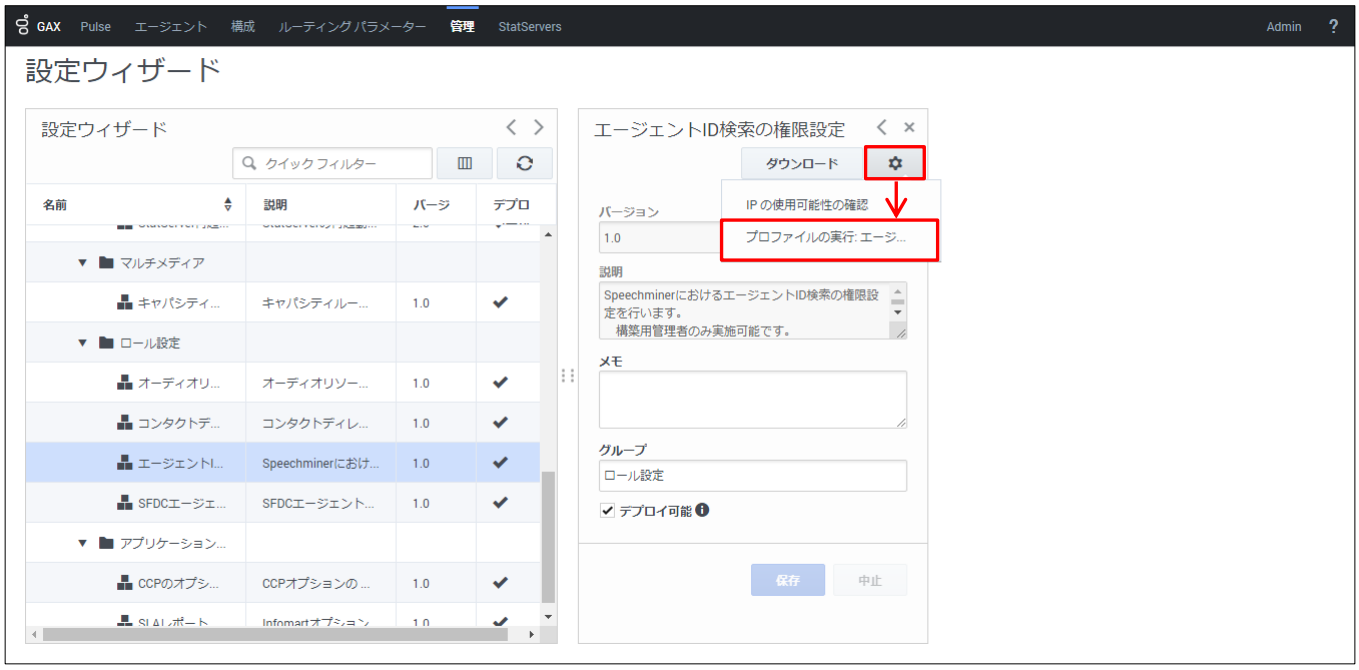


(3) [エージェント ID の権限設定]の画面が展開されます。エージェント ID 設定機能の利用可能/不可能の設定は、この画面から設定します。



1.6.4.15.1　エージェント ID 検索を非表示(利用不可)に設定

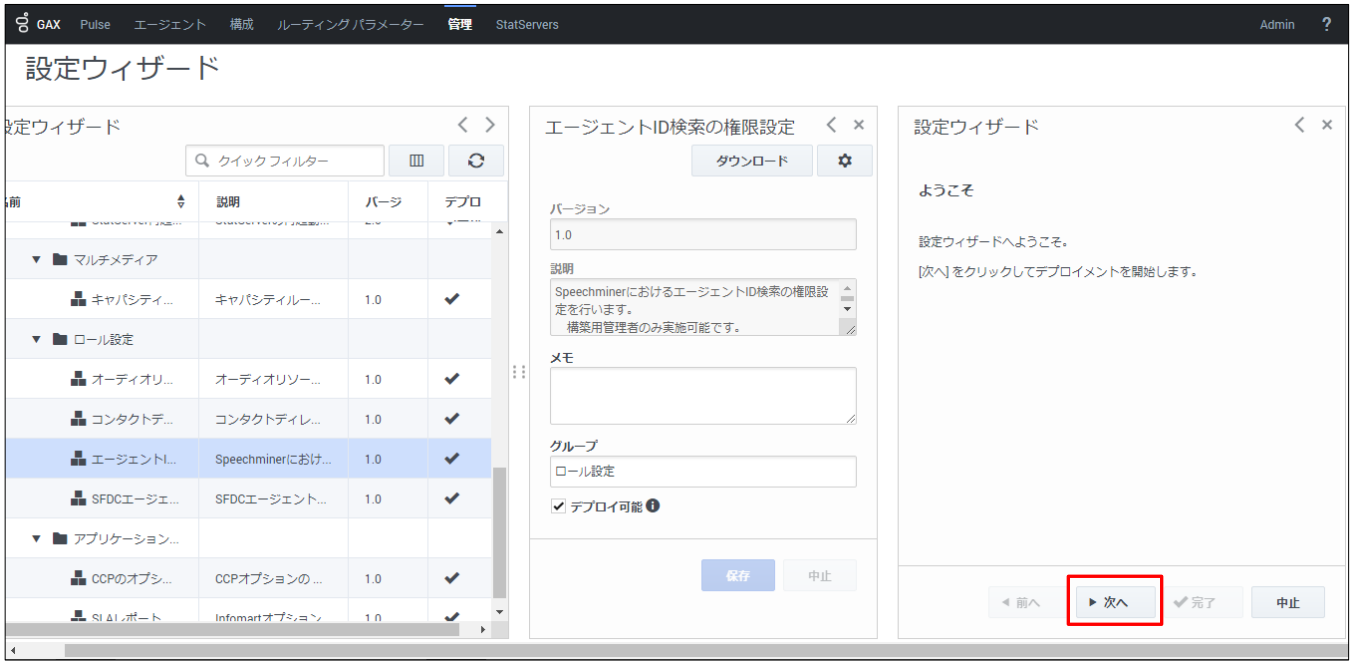
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:エージェント ID の権限設定]を選択します。



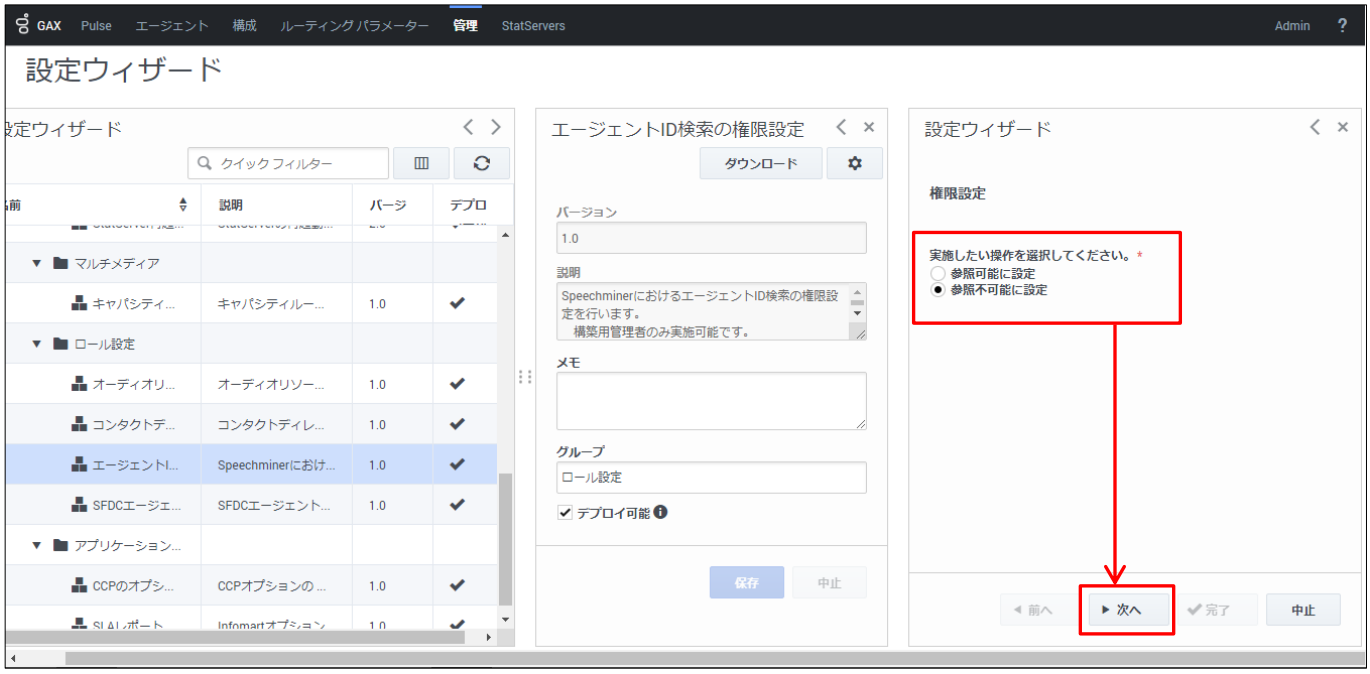
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

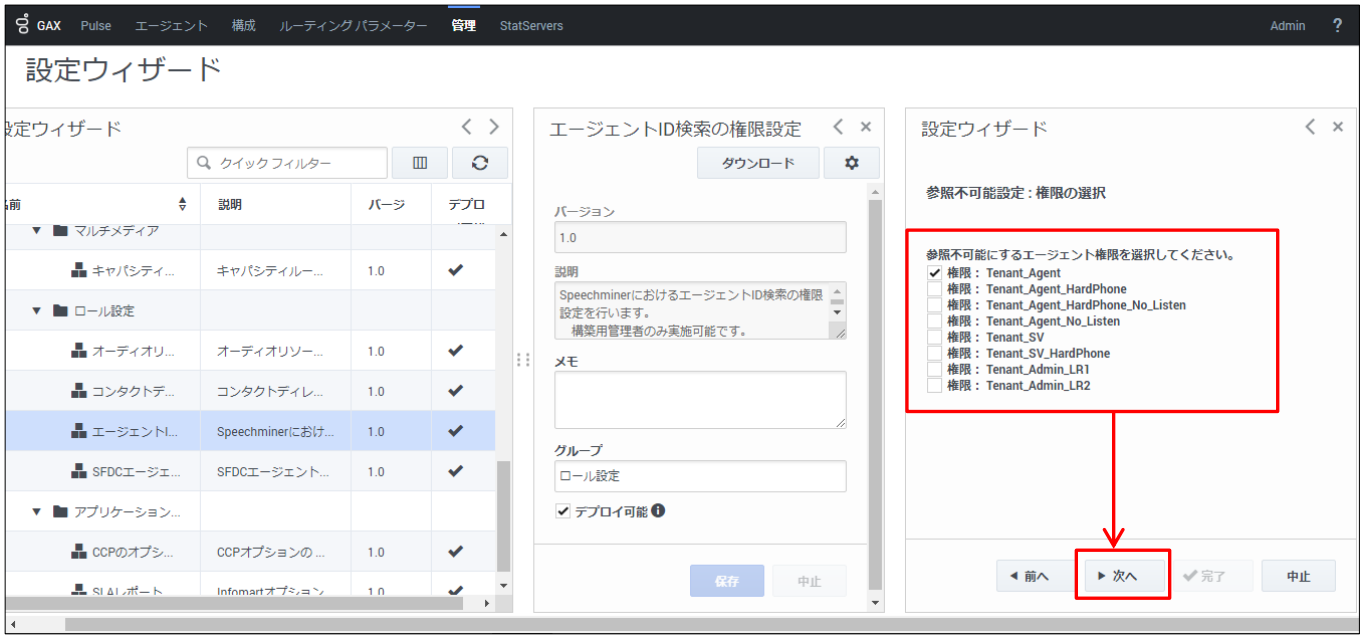
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 権限設定画面が展開されます。[参照不可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント」を選択した場合の例となります。



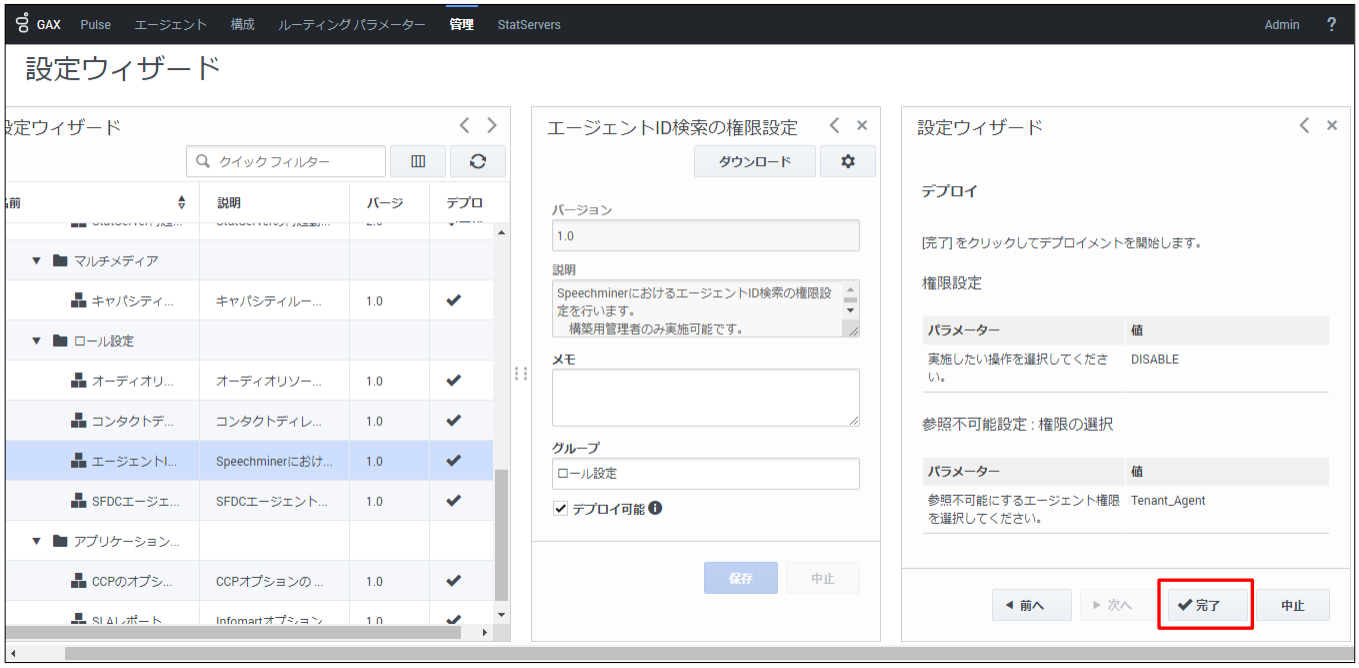
[凡例　●：権限あり　空欄：権限なし]

権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Admin_LR1	構築用管理者		●
Tenant_Admin_LR2	テナント管理者		●
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

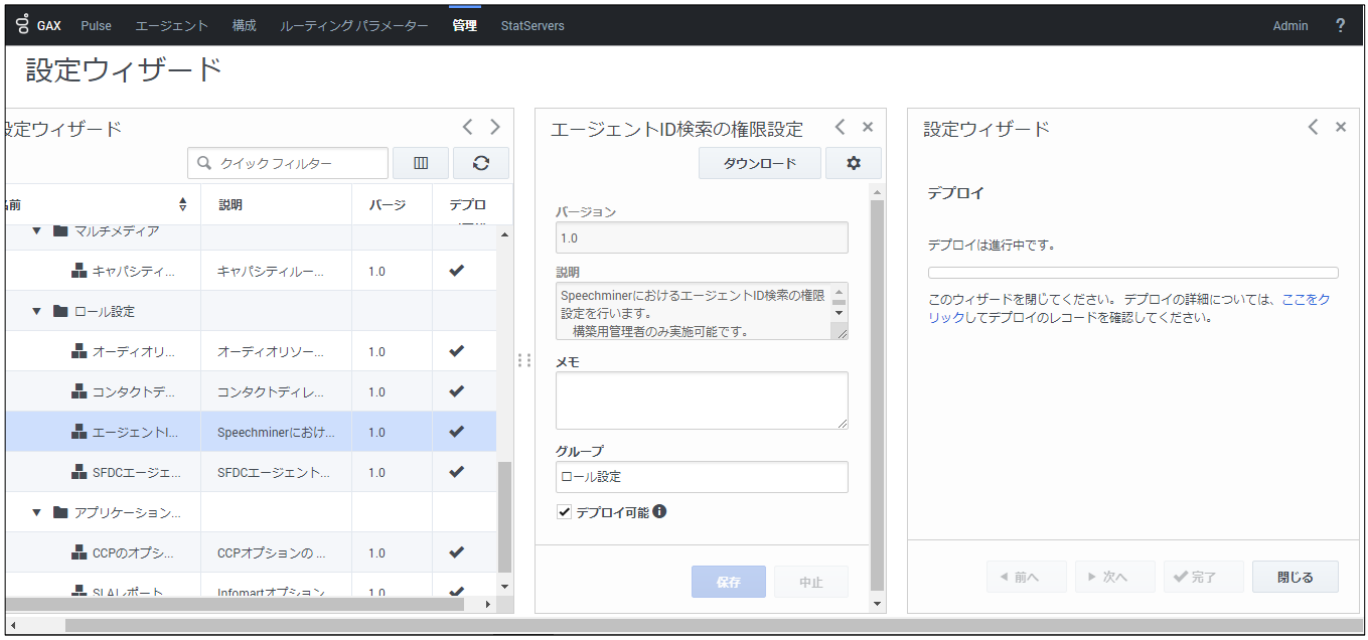
権限名について

- テナント管理者はエージェント設定時と権限名が異なります。
- SpeechMiner ログイン権限のないエージェント（Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen）も表示されます。
  Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen の設定変更を行った場合でも、サービス提供機能への影響はありません。

(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。



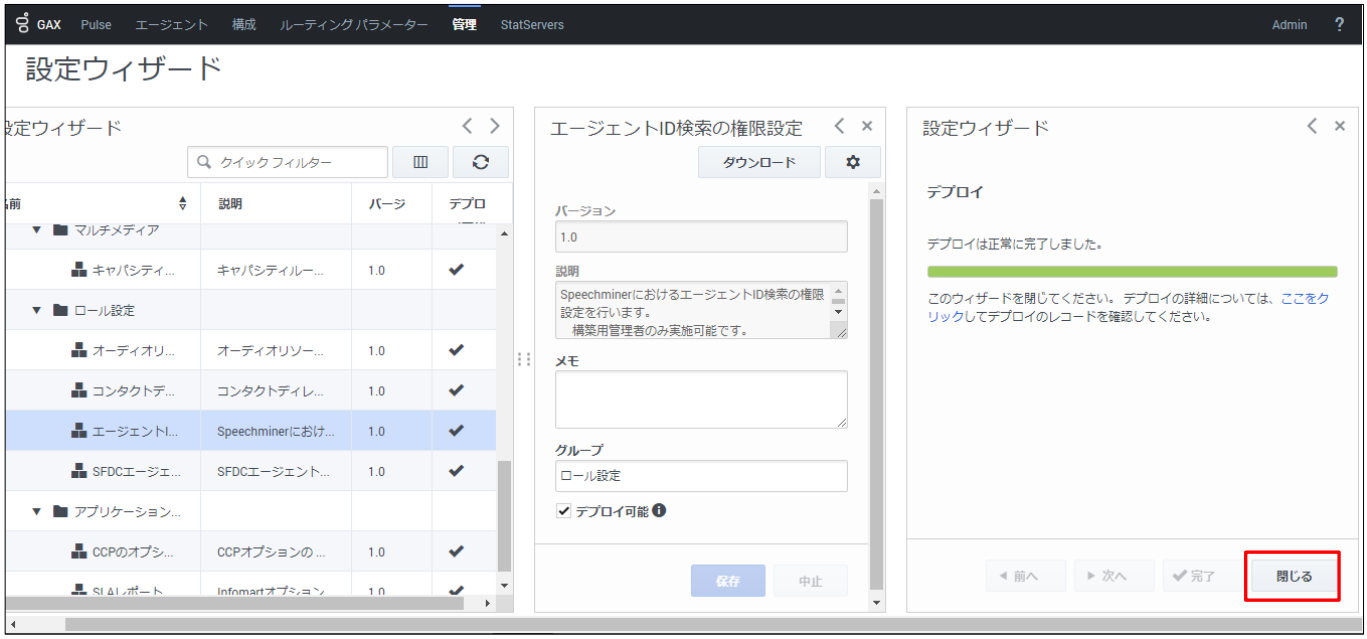
(6) 設定が開始されます。



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。

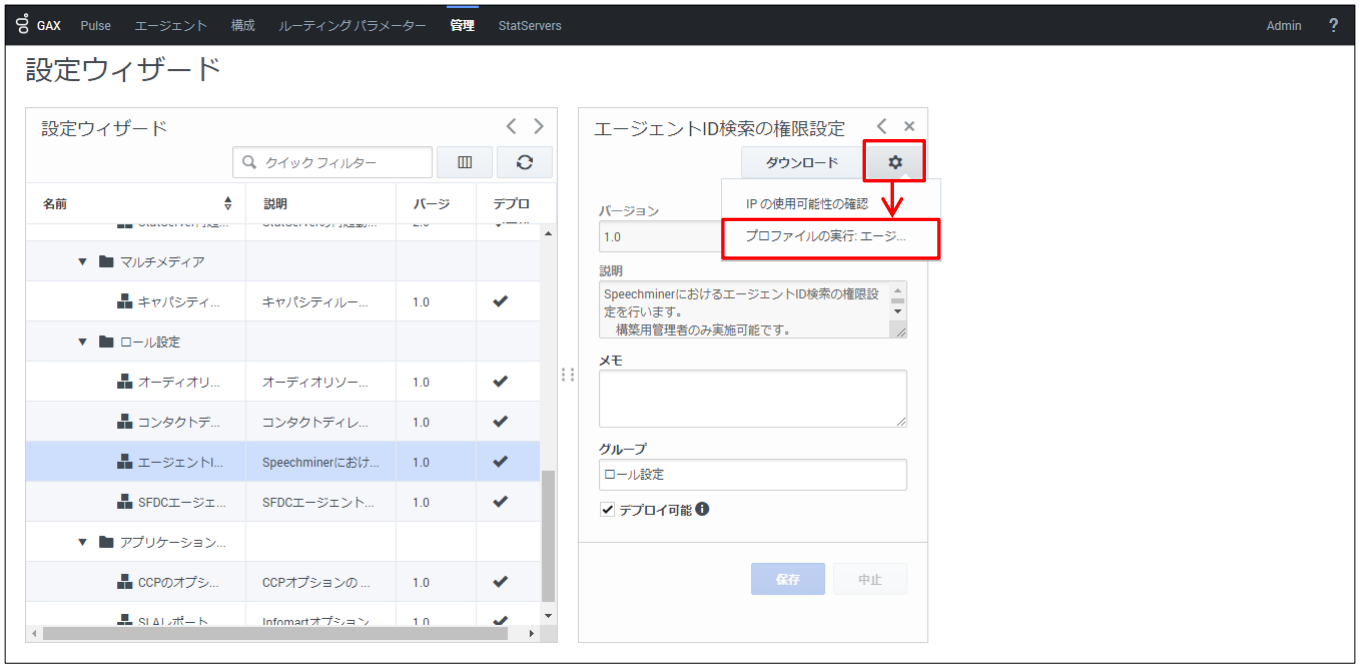


設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「エージェント・コメント・ユーザーアクション」のメニューが表示されなくなります。



1.6.4.15.2　エージェント ID 検索を表示(利用可)に設定

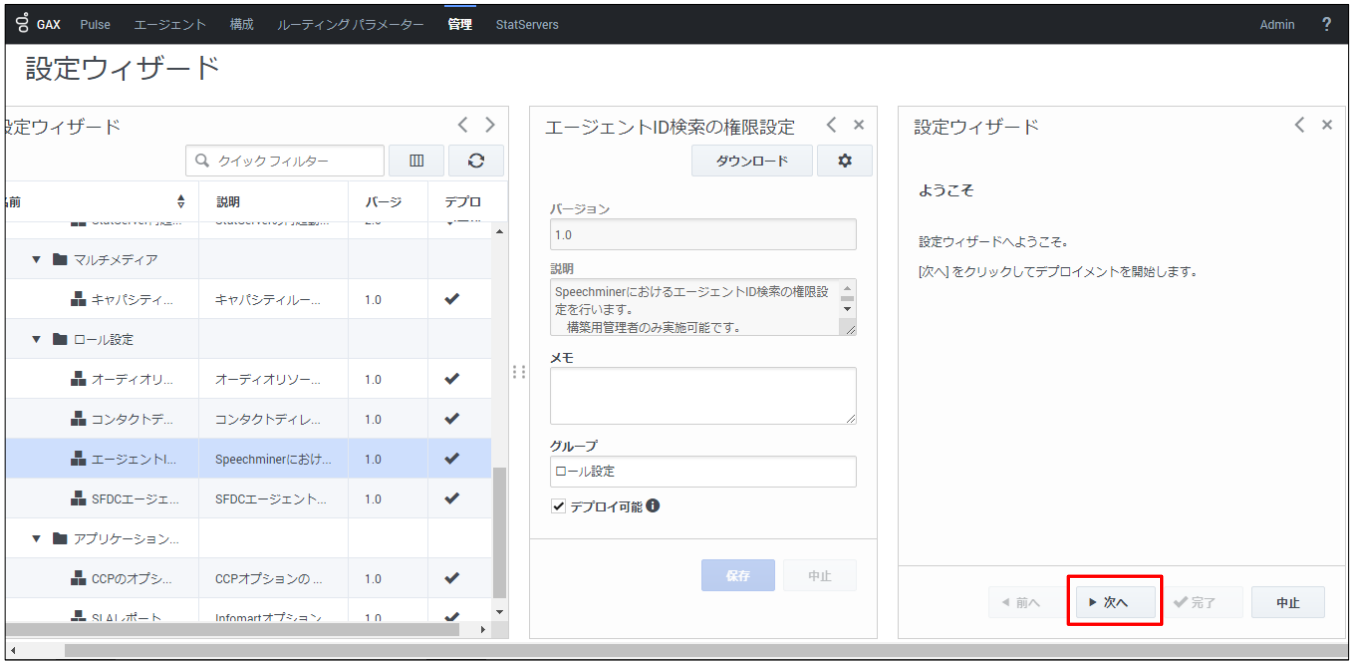
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:エージェント ID の権限設定]を選択します。



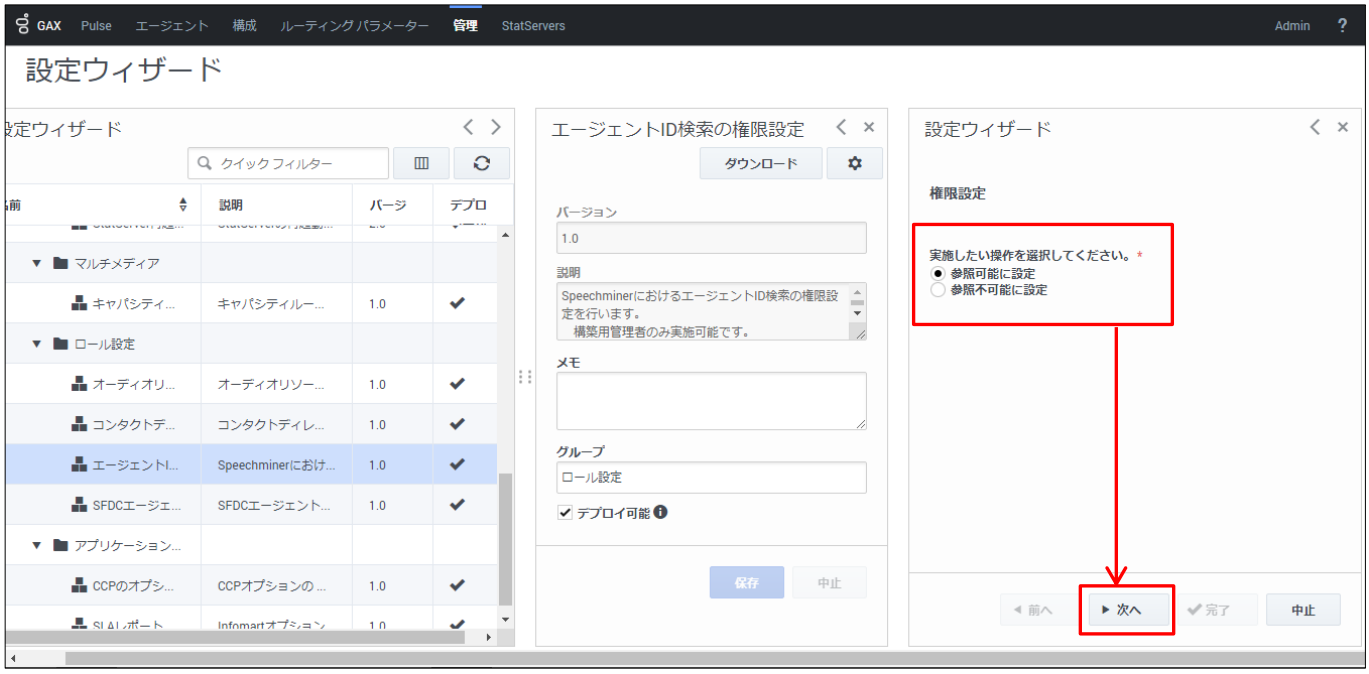
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

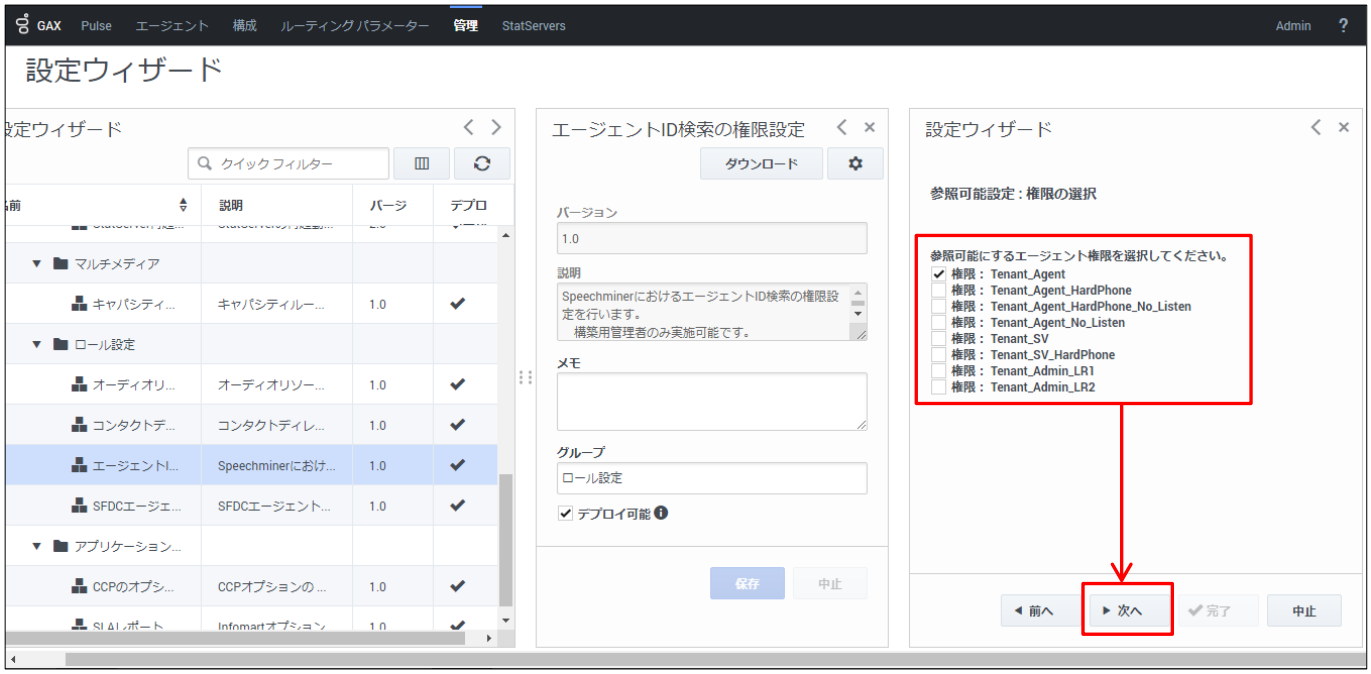
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 権限設定画面が展開されます。[参照可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント」を選択した場合の例となります。



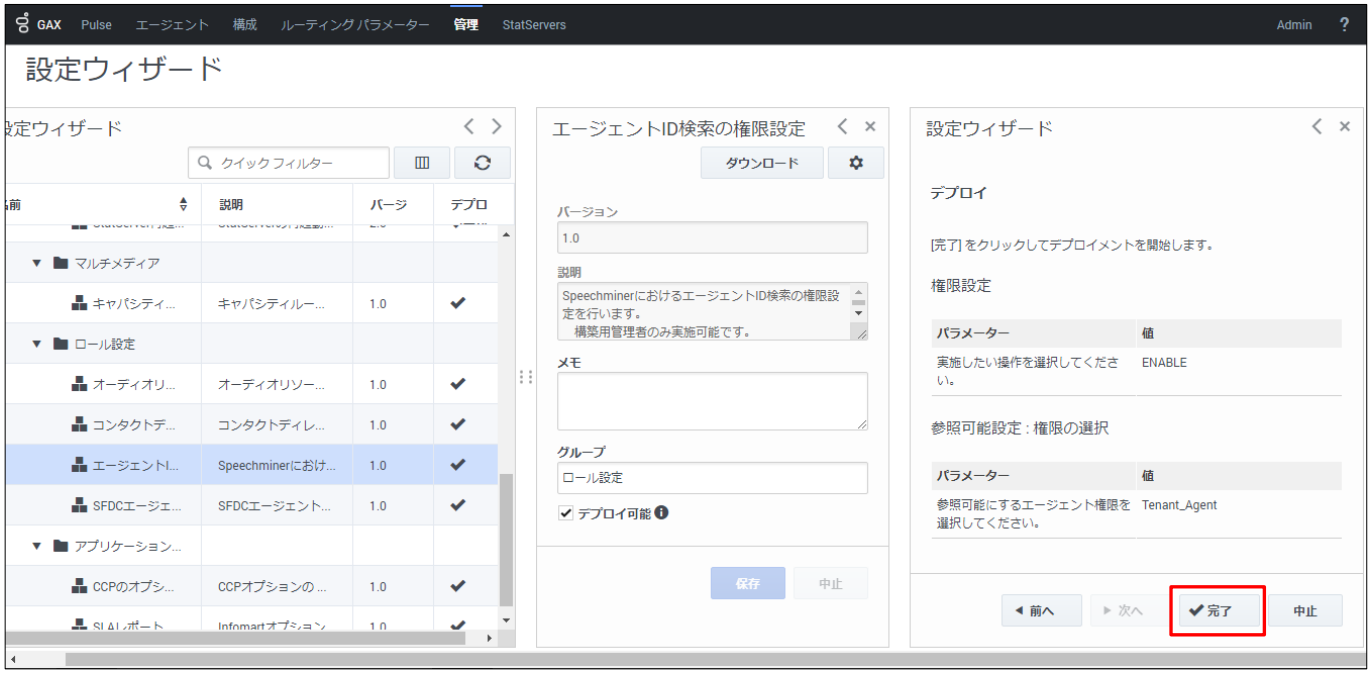
[凡例　●：権限あり　空欄：権限なし]

権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Admin_LR1	構築用管理者		●
Tenant_Admin_LR2	テナント管理者		●
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

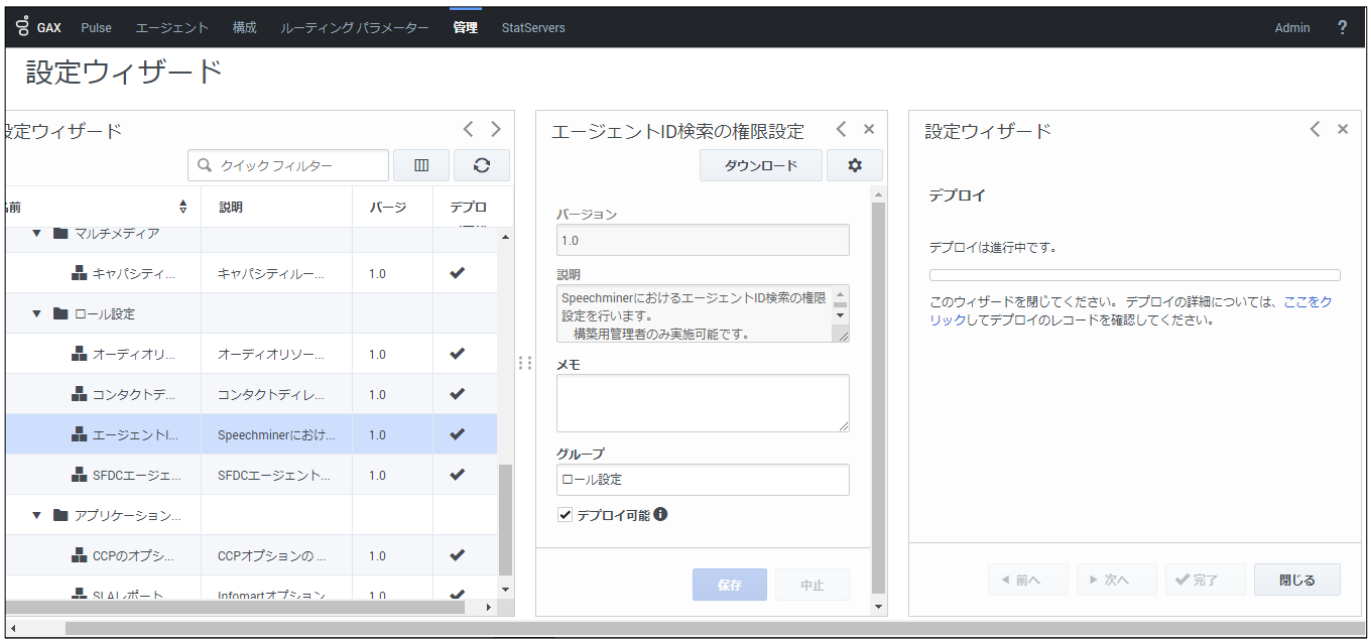
権限名について

- テナント管理者はエージェント設定時と権限名が異なります。
- SpeechMiner ログイン権限のないエージェント（Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen）も表示されます。
  Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen の設定変更を行った場合でも、サービス提供機能への影響はありません。

(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。



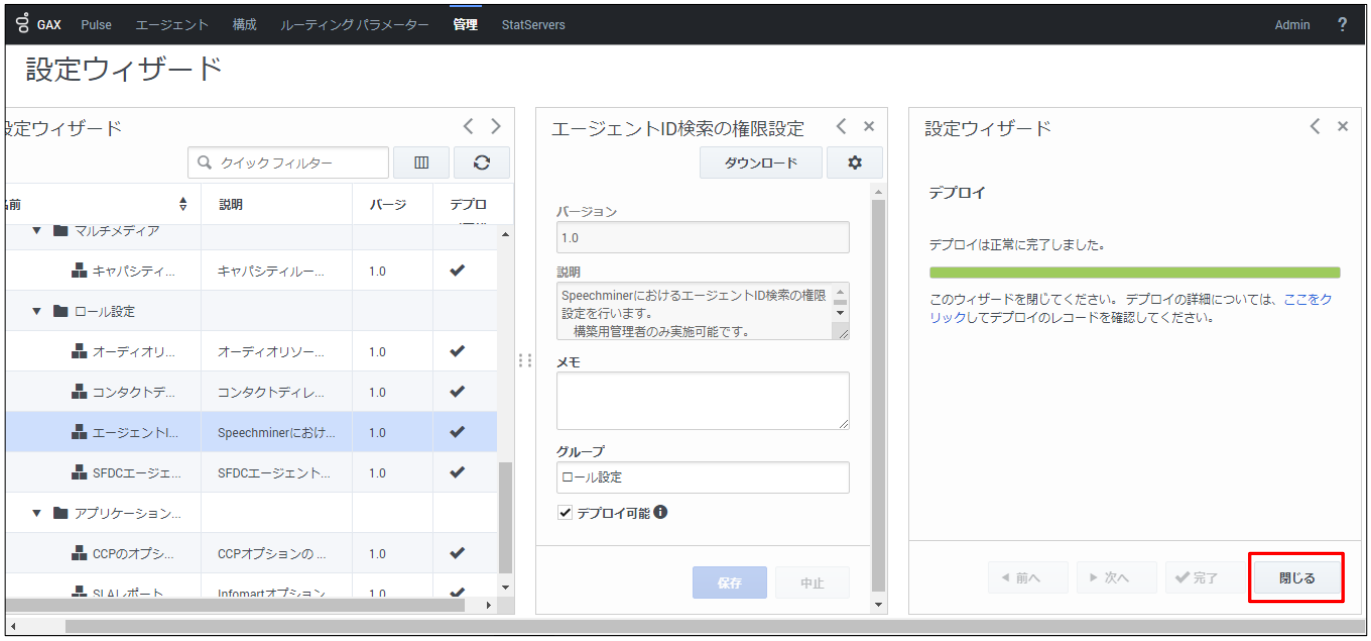
(6) 設定が開始されます。



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。



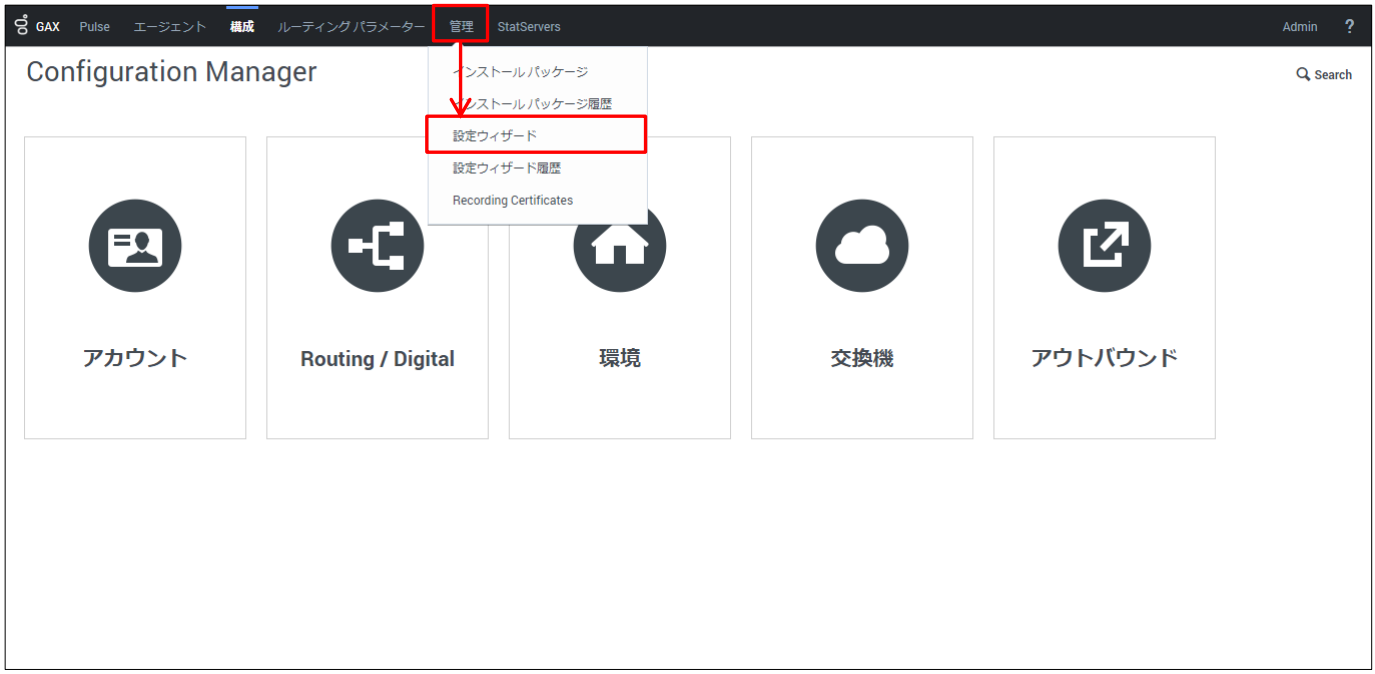
設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「エージェント・コメント・ユーザーアクション」のメニューが表示されます。



1.6.4.16 情報マスク設定

情報マスクの有効化/無効化を行う機能です。デフォルトは無効に設定されています。情報マスクを有効にすると、DTMF の入力値がログに出力されなくなります。また DTMF の入力音が録音されなくなります。
これにより DTMF 入力に関する PCI DSS の規準を満たすことが可能です。
情報マスク設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。

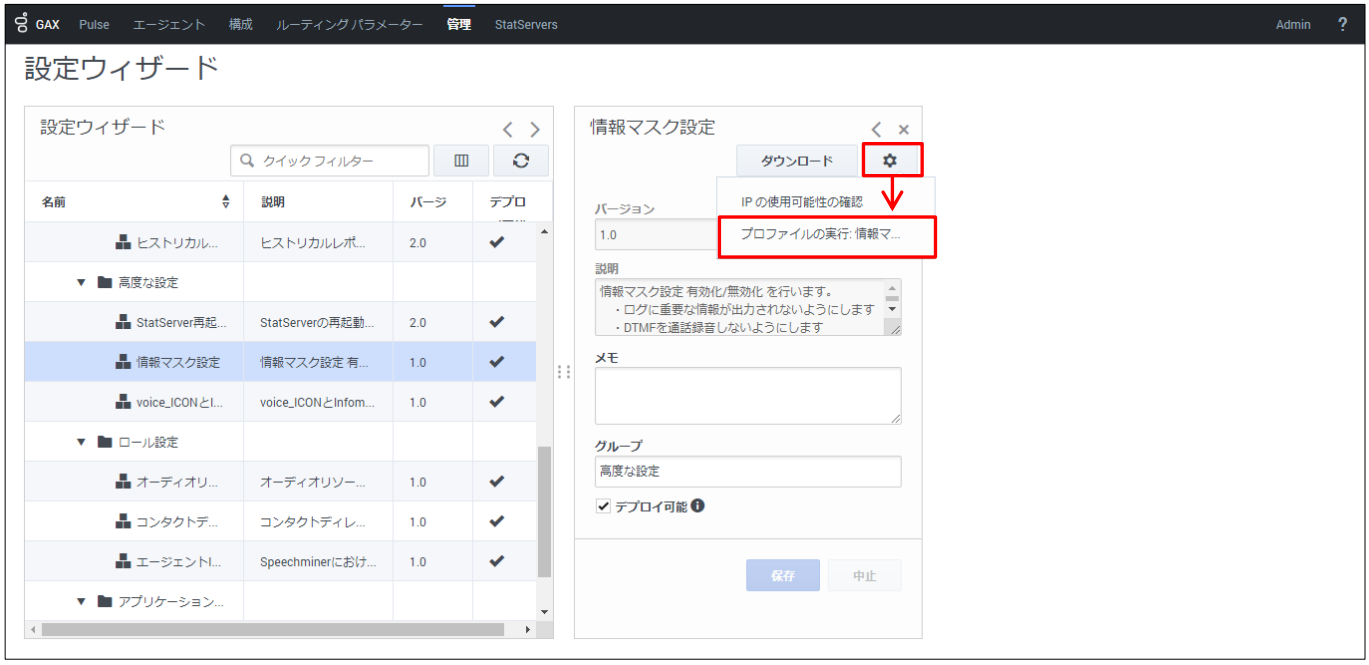


システムのログについて

- Arcstar Contact Center ではシステムのログ開示は行っておりません。本機能の有無によるログの出力結果を直接ご提示することはできかねますのでご了承ください。

1.6.4.16.1 情報マスクを有効に設定

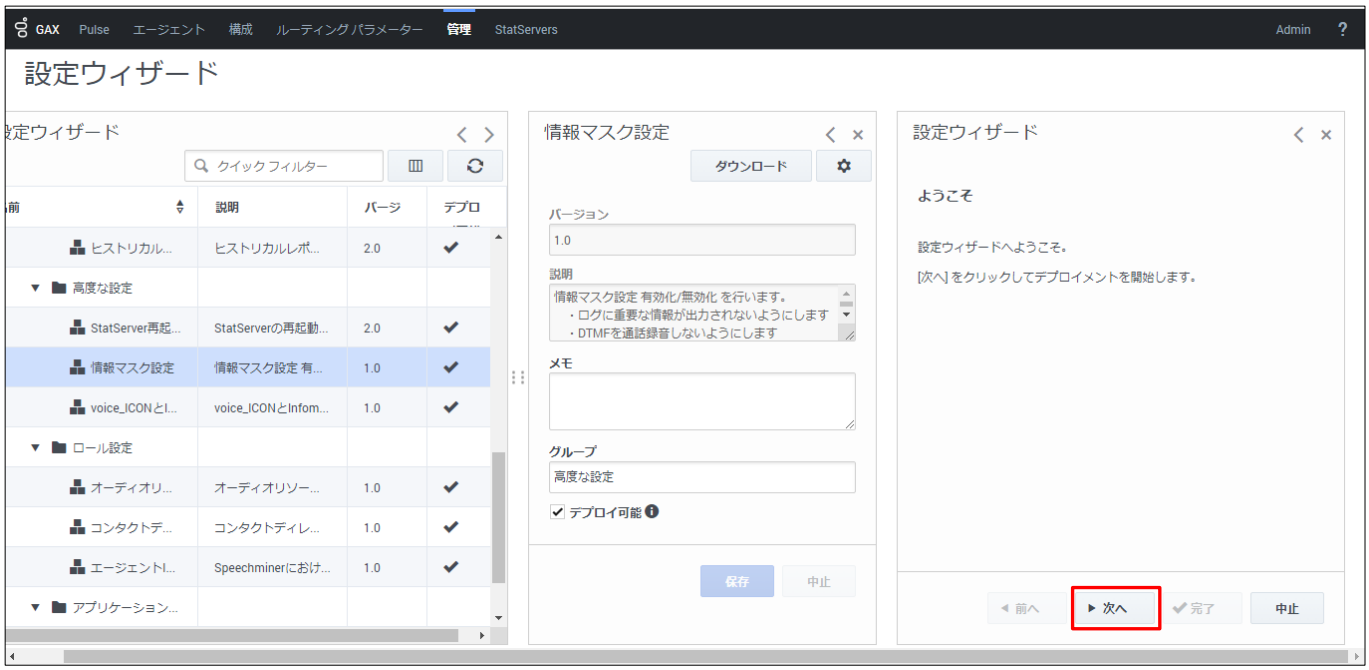
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:情報マスク設定]を選択します。



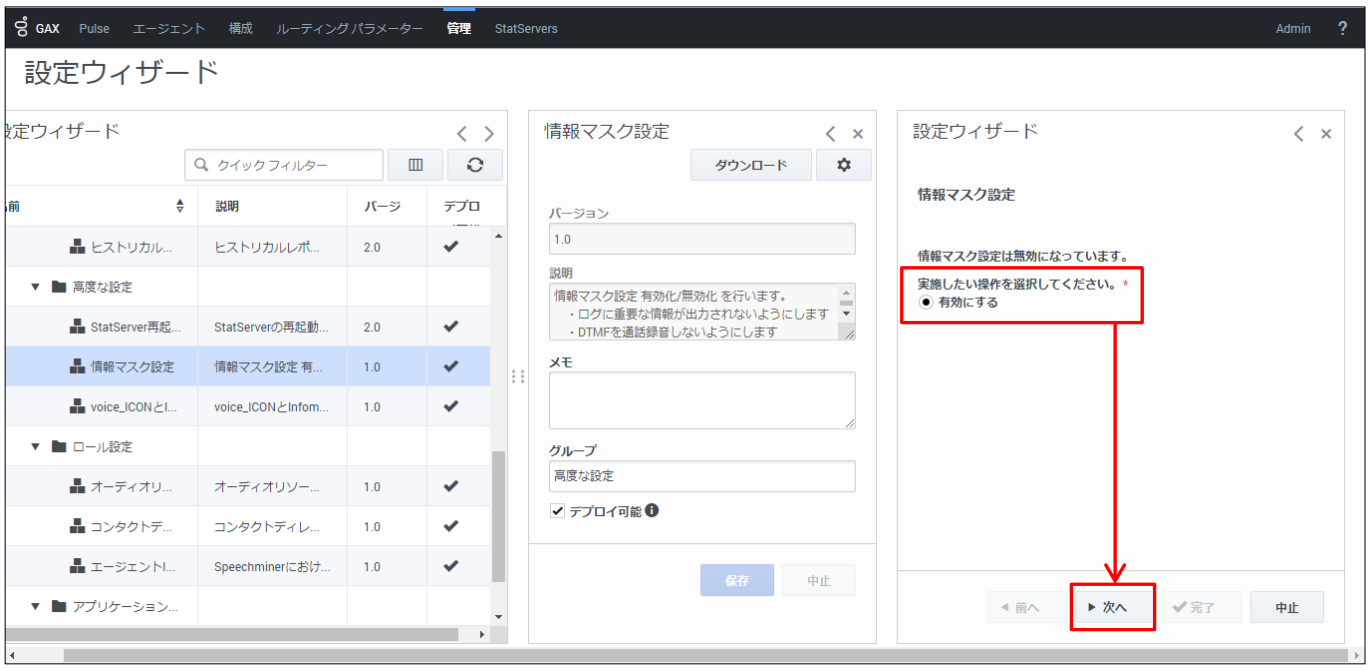
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

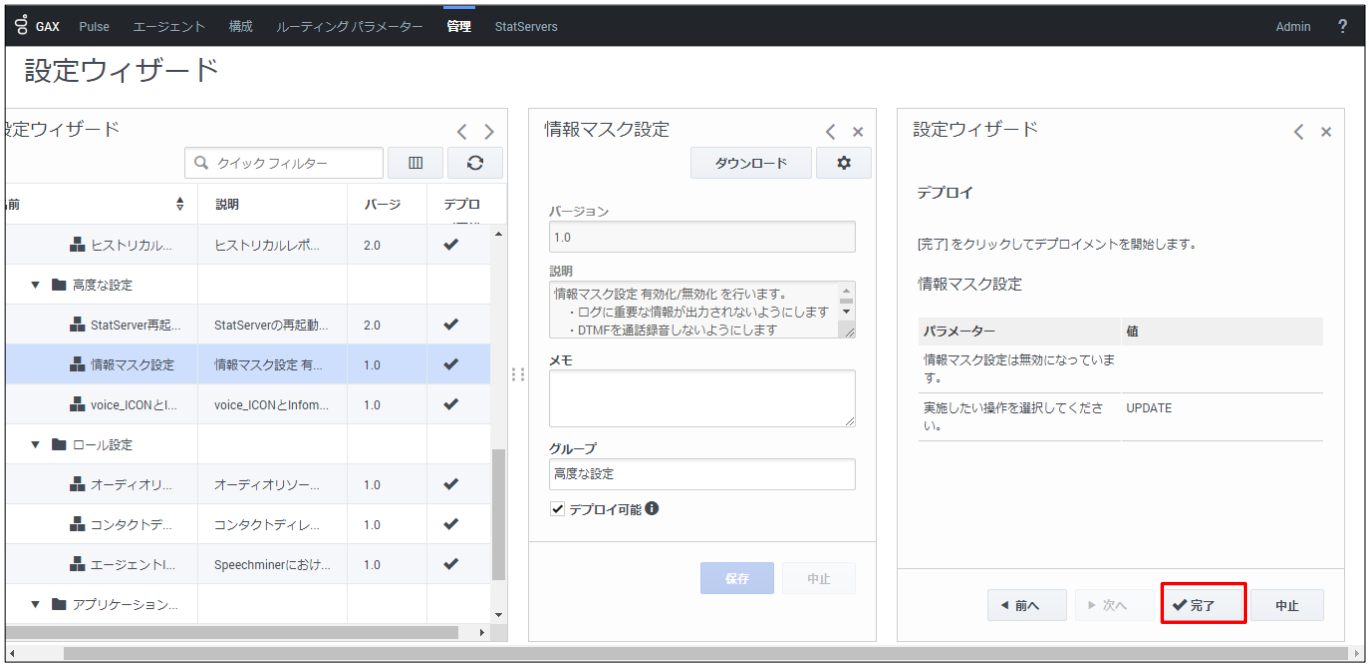
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



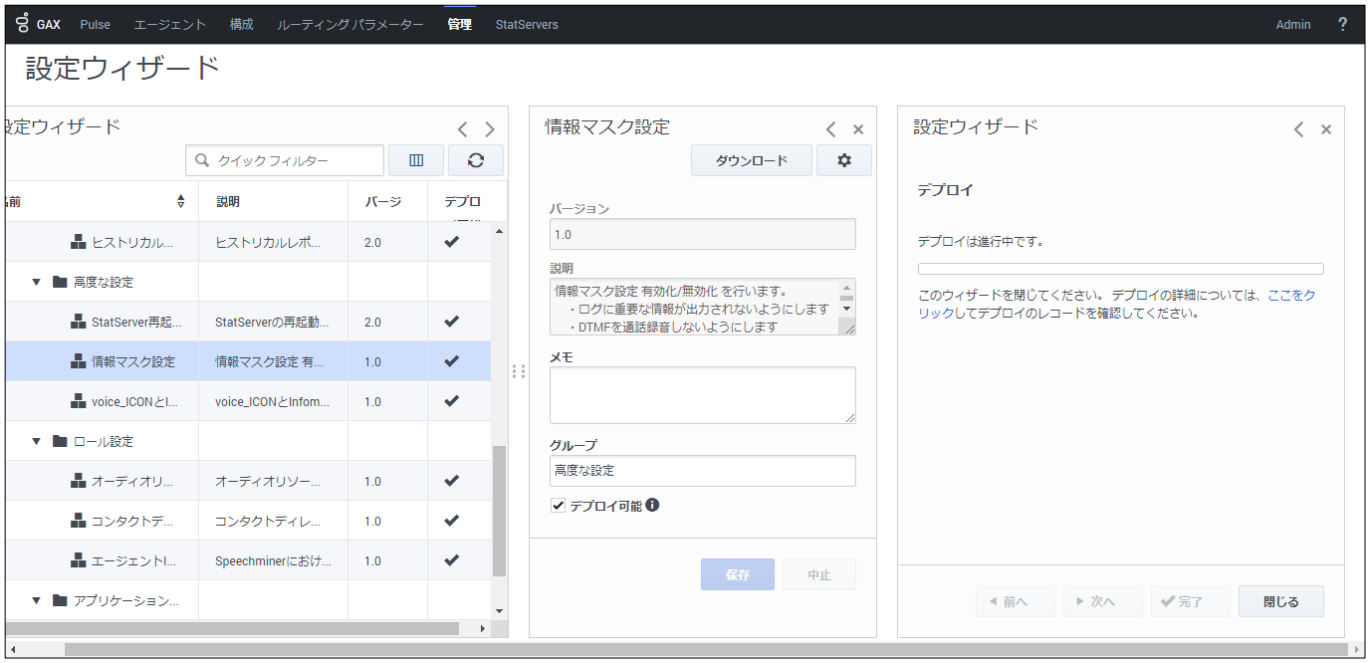
(3) 情報マスク設定画面が展開されます。[有効にする]を選択し、[次へ]をクリックします。



(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。



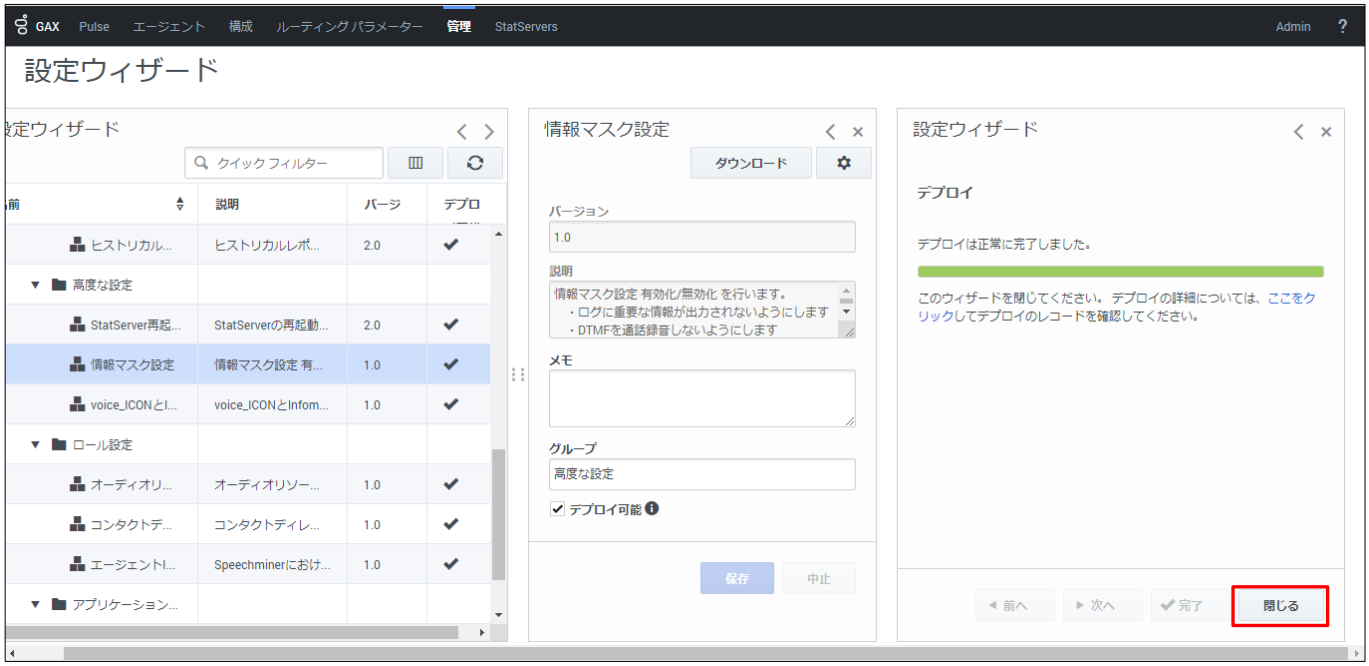
(5) 設定が開始されます。



デプロイ中の操作について

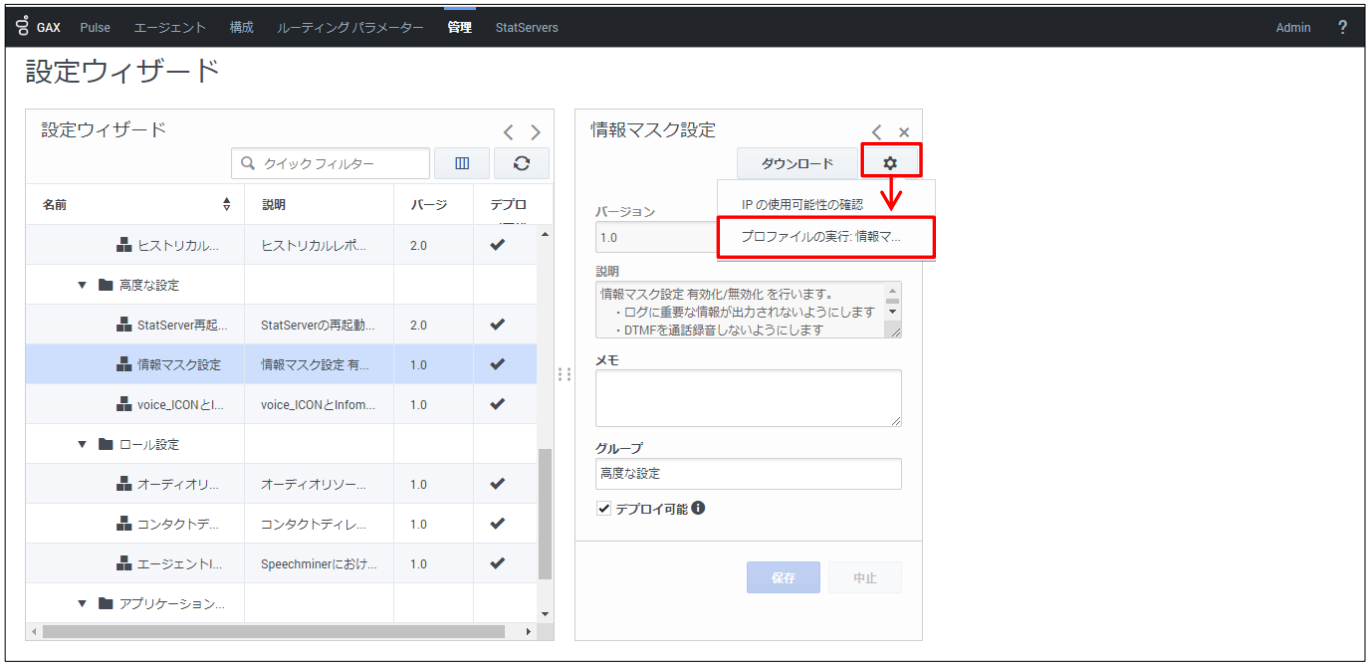
- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



1.6.4.16.2 情報マスクを無効に設定

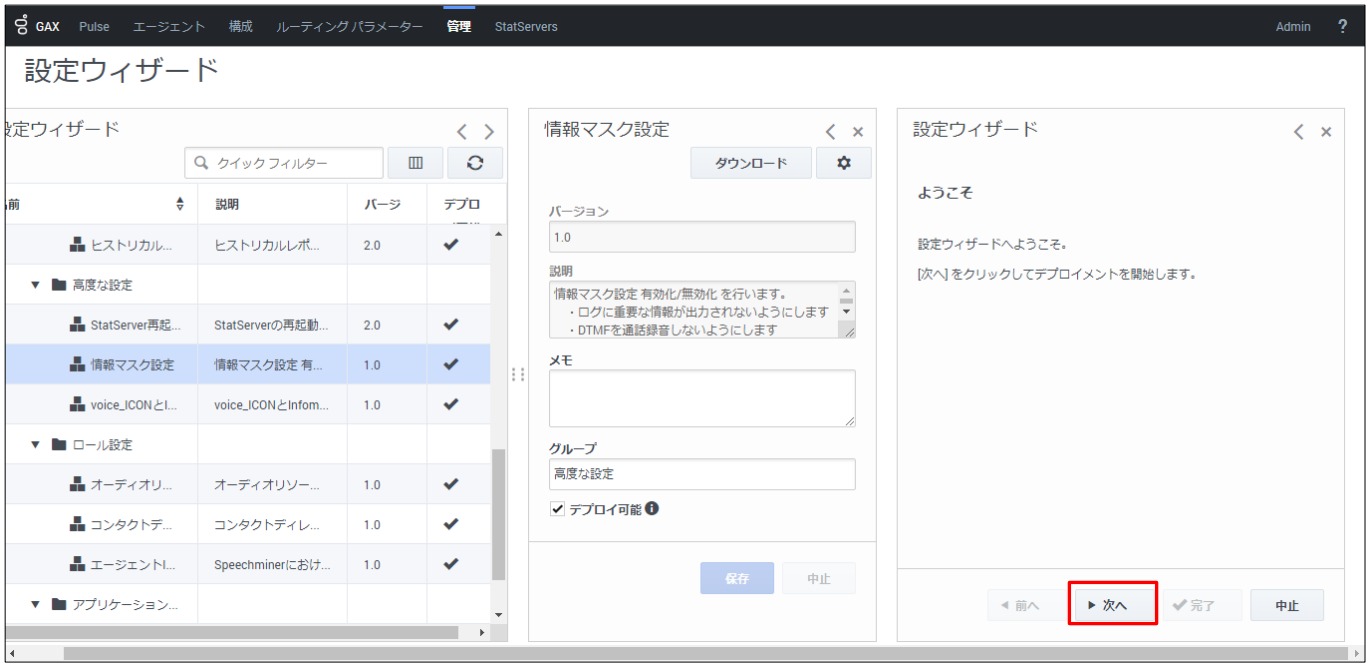
(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:情報マスク設定]を選択します。



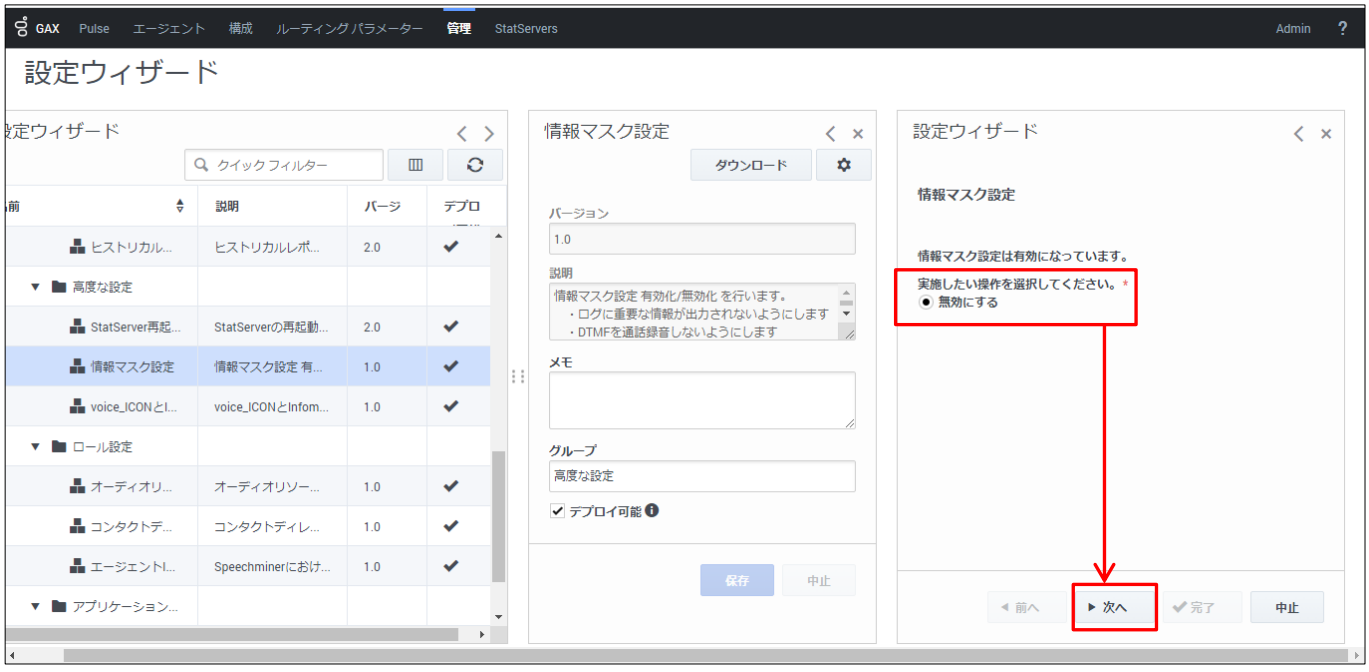
[デプロイ可能]のチェックについて

- [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。

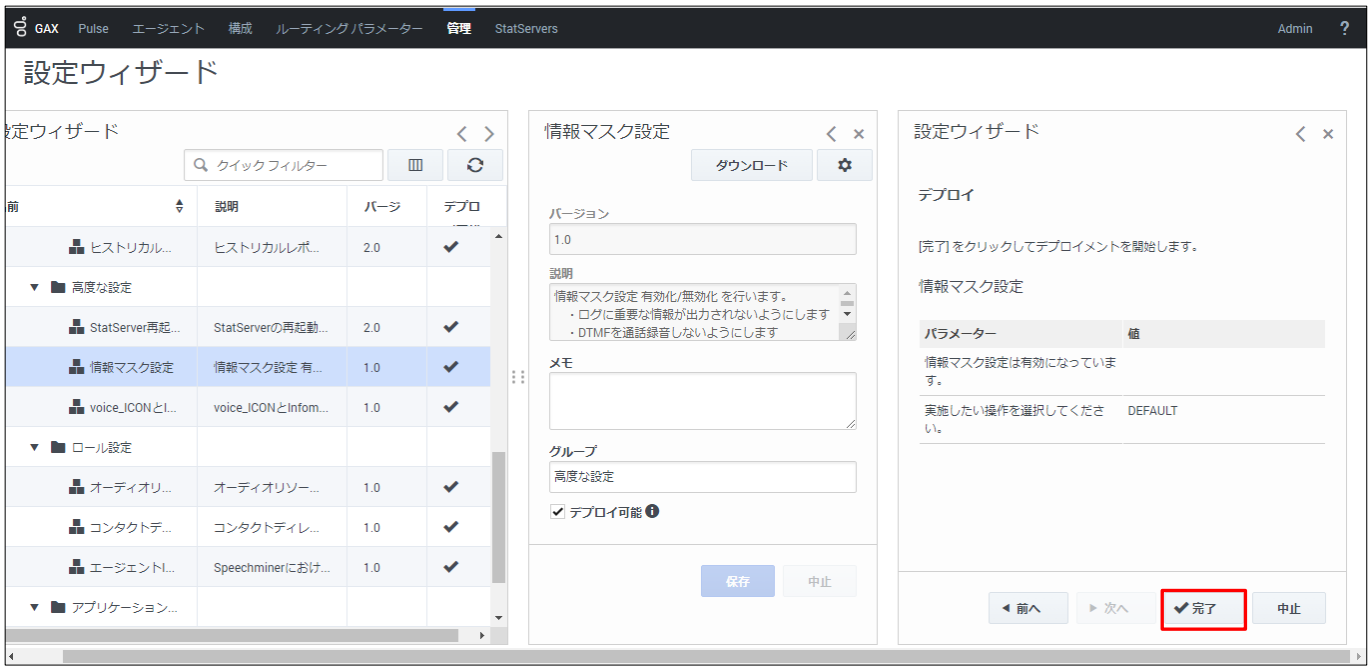
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



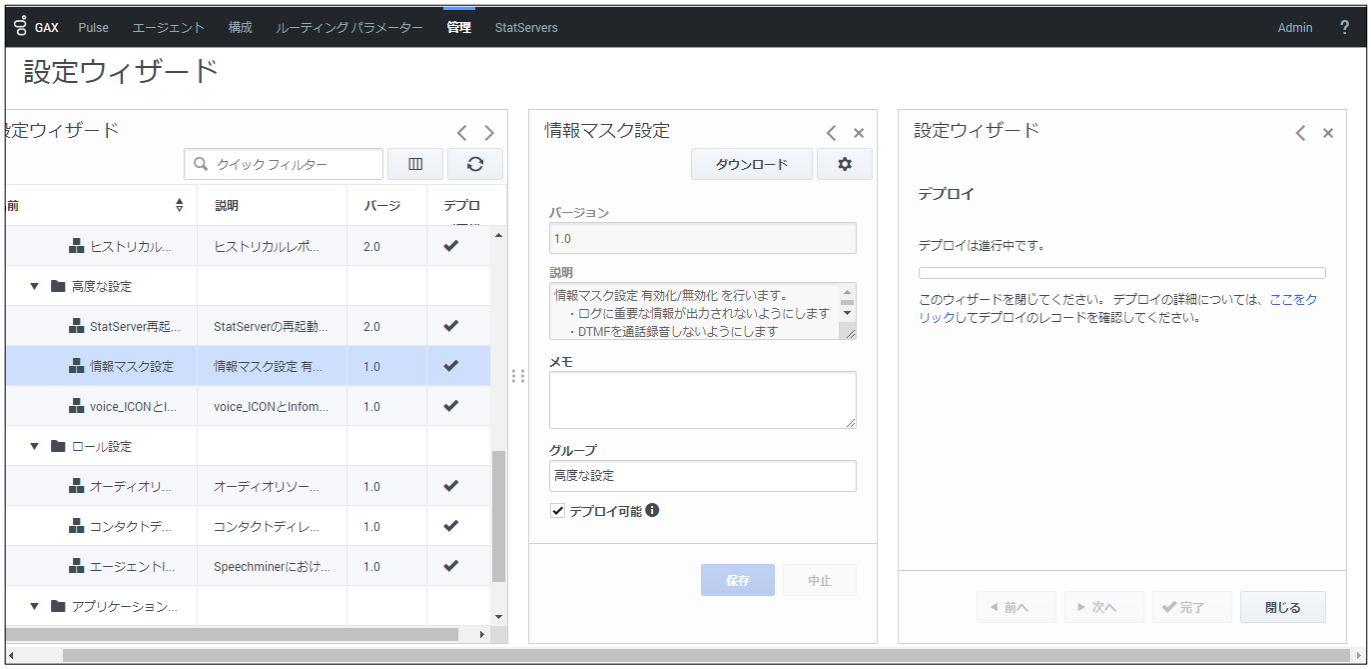
(3) 情報マスク設定画面が展開されます。[無効にする]を選択し、[次へ]をクリックします。



(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。



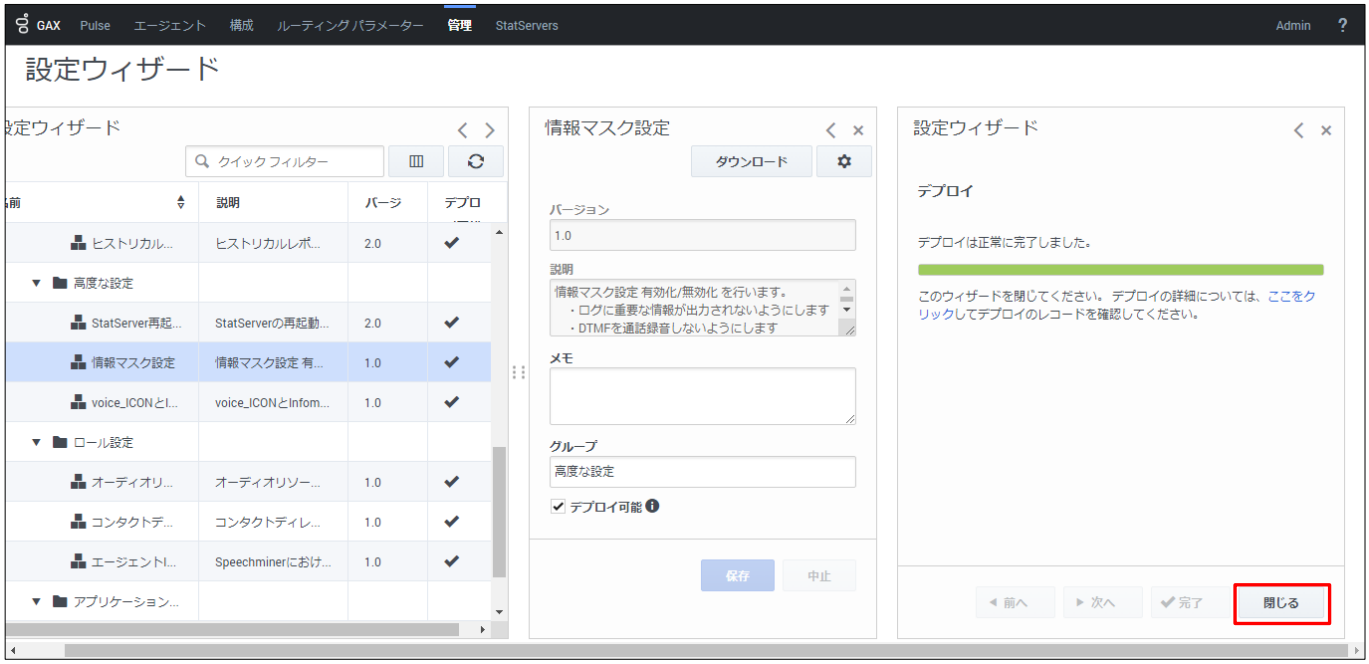
(5) 設定が開始されます。



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。

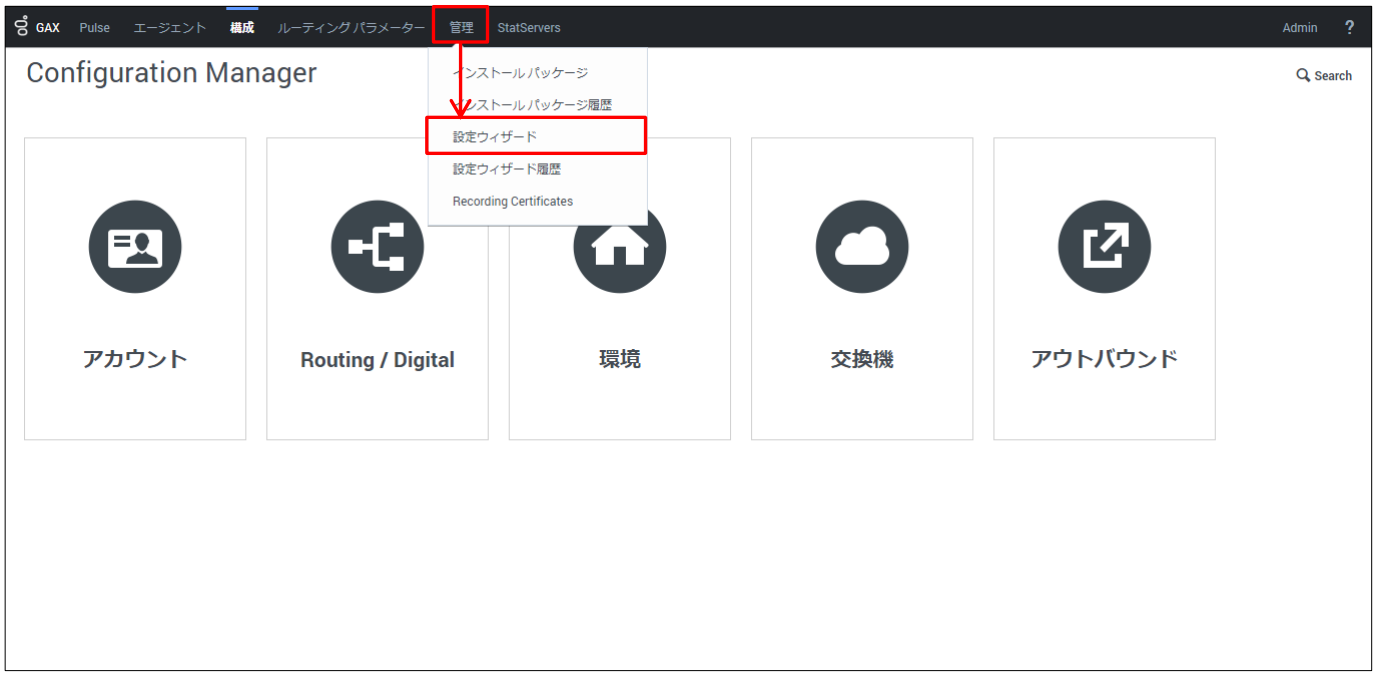
(6) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



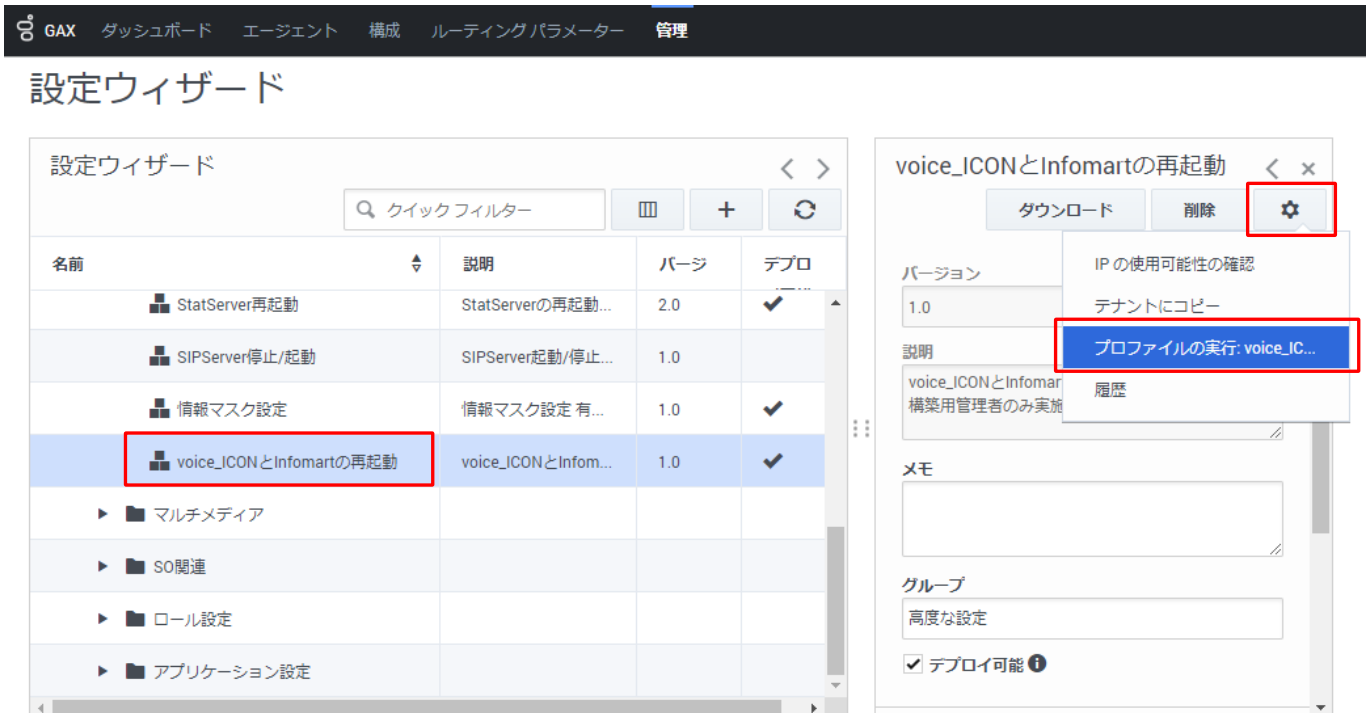
1.6.4.17 voice_ICON と Infomart の再起動

voice_ICON と Informart の再起動を行う機能です。構築用管理者のみ実施可能です。

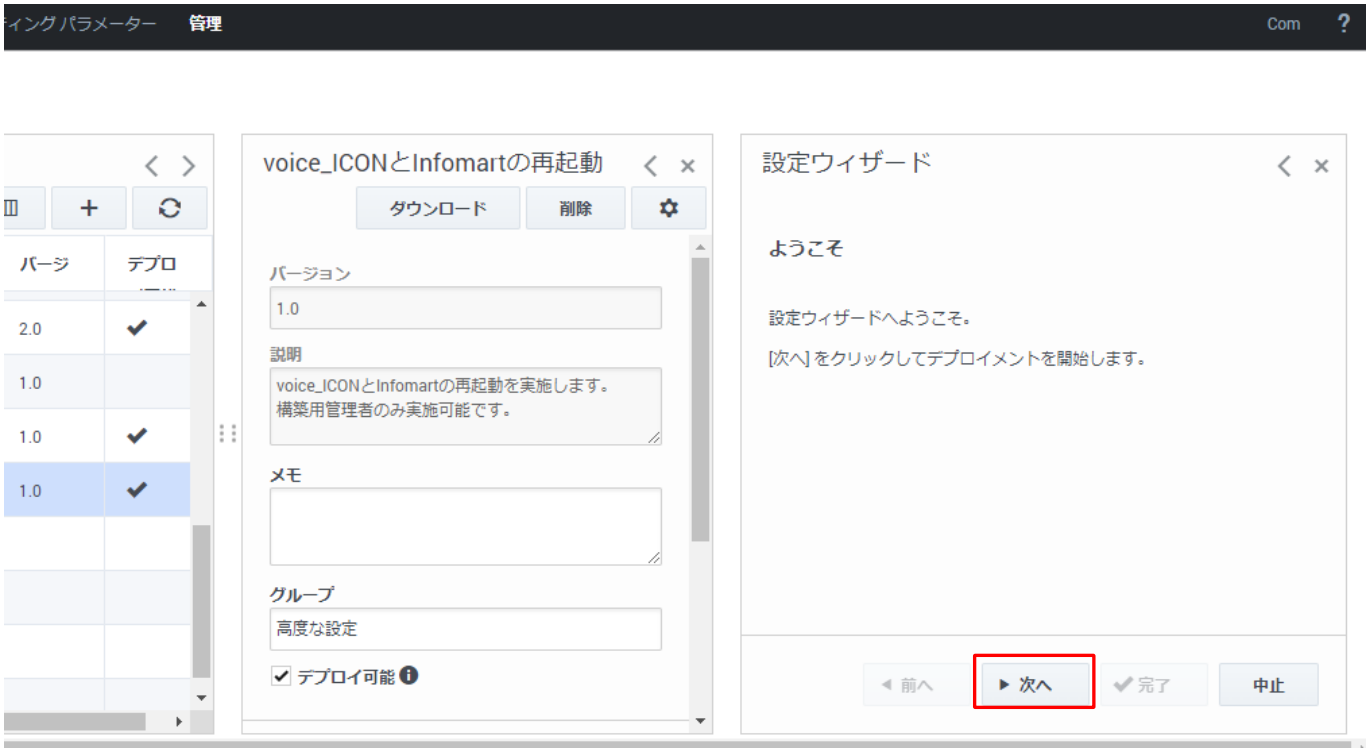
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) 右上の[関連]から[プロファイルの実行:voice_ICON と Infomart の再起動]を選択します。



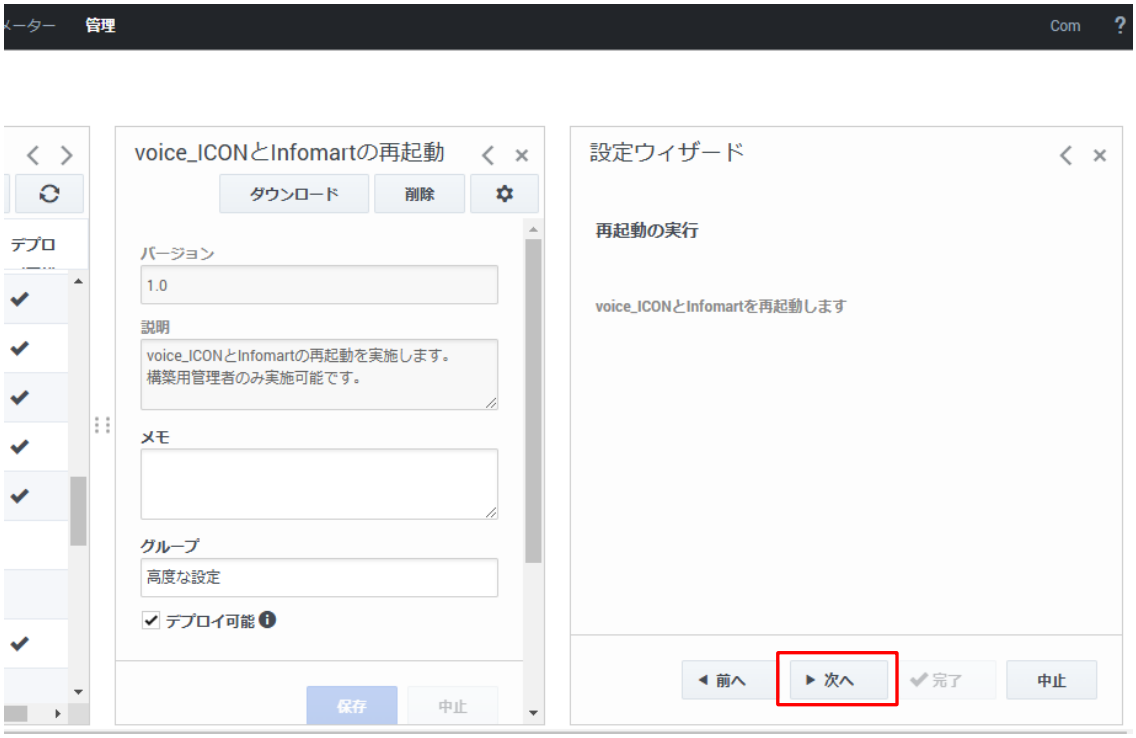
(3) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(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) 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。



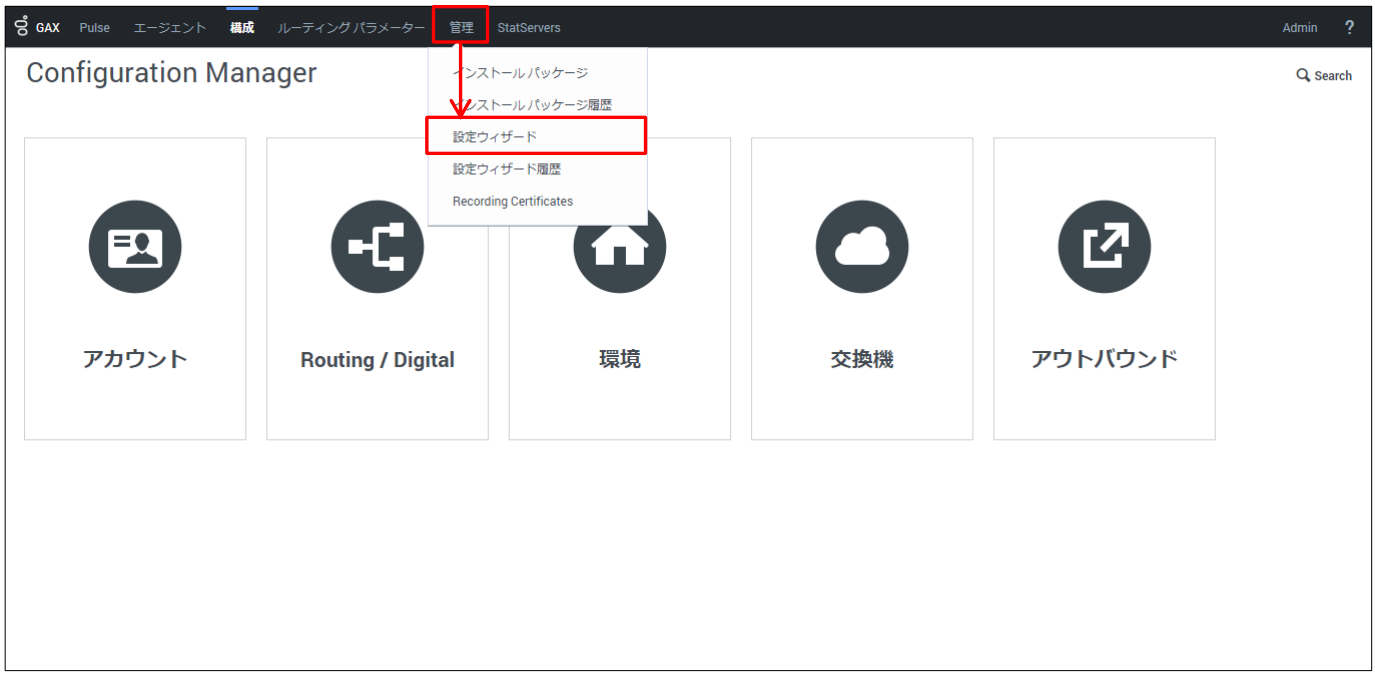
(6) 設定ウィザード画面が展開されます。[完了]をクリックします。



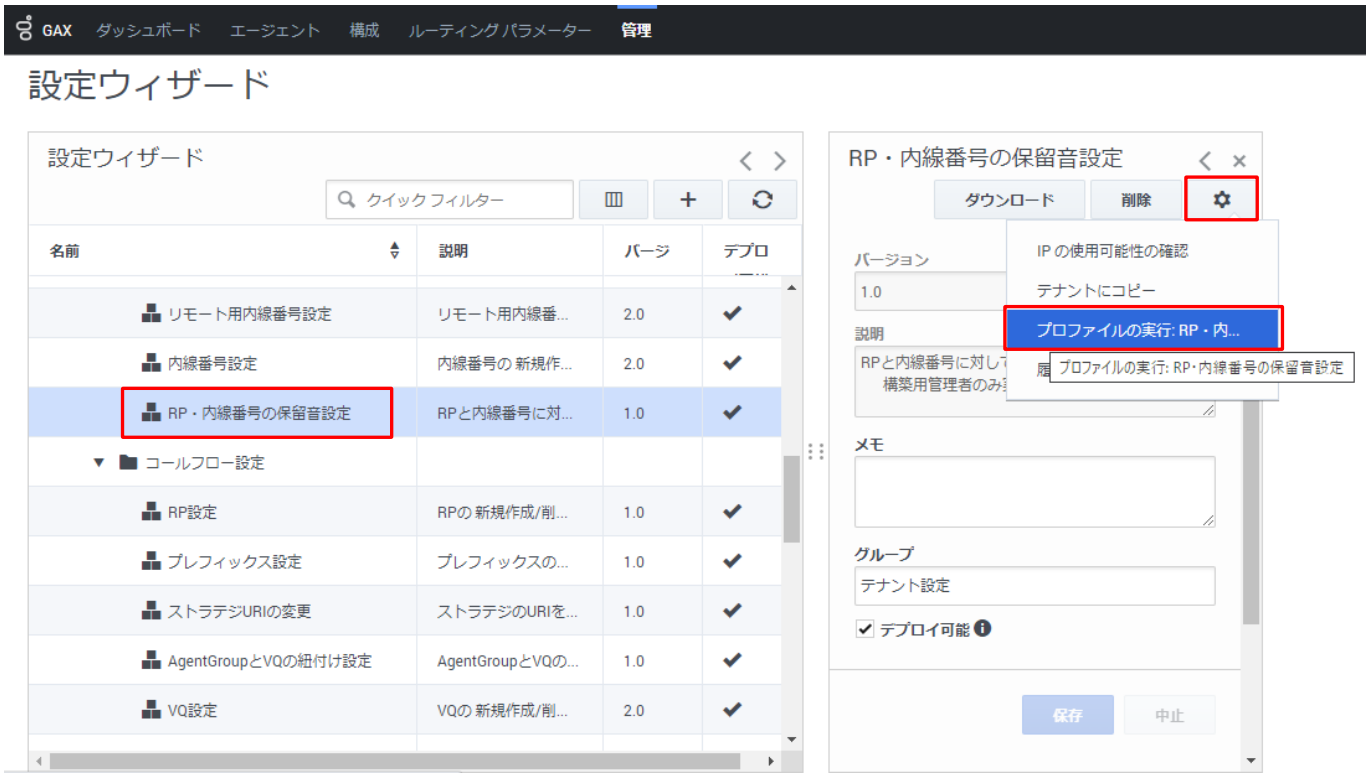
1.6.4.18 RP・内線番号の保留音設定

RP と内線番号に対して保留音を設定する機能です。構築用管理者のみ実施可能です。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



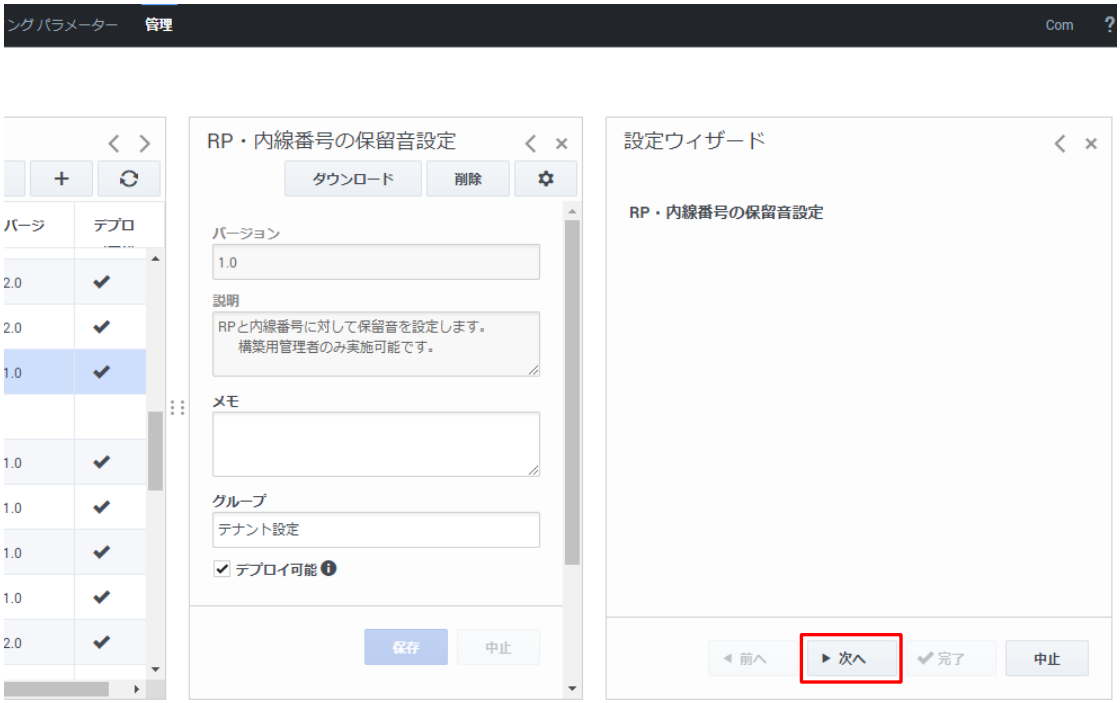
(2) 右上の[関連]から[プロファイルの実行:RP・内線番号の保留音設定]を選択します。



(3) 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。



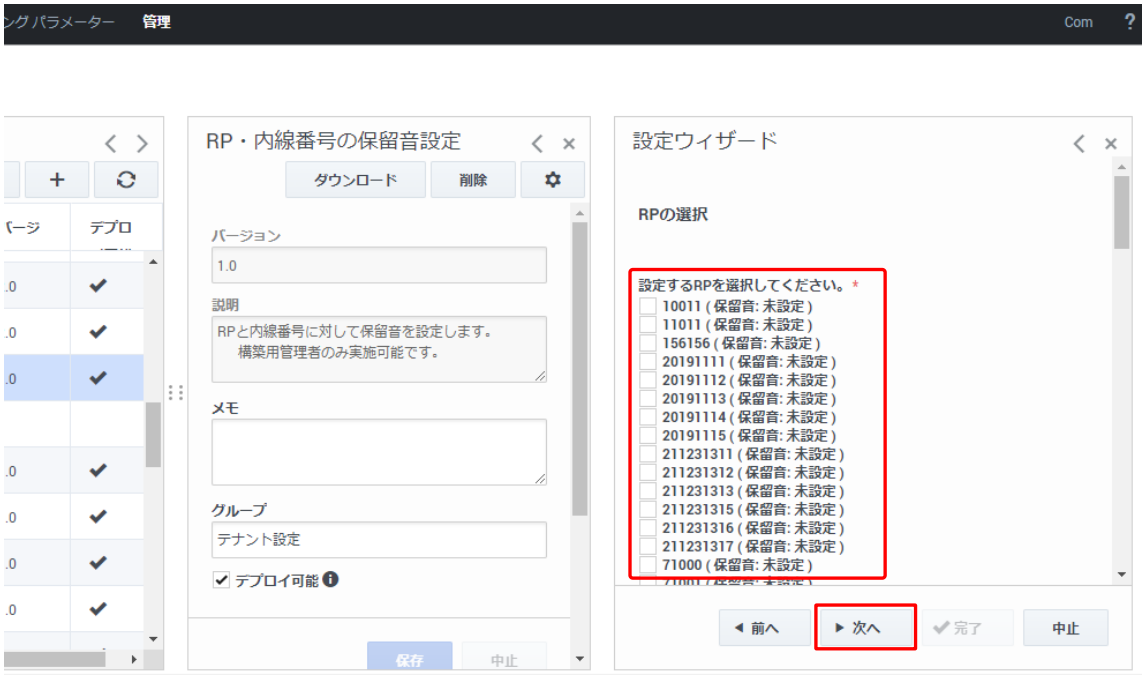
(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



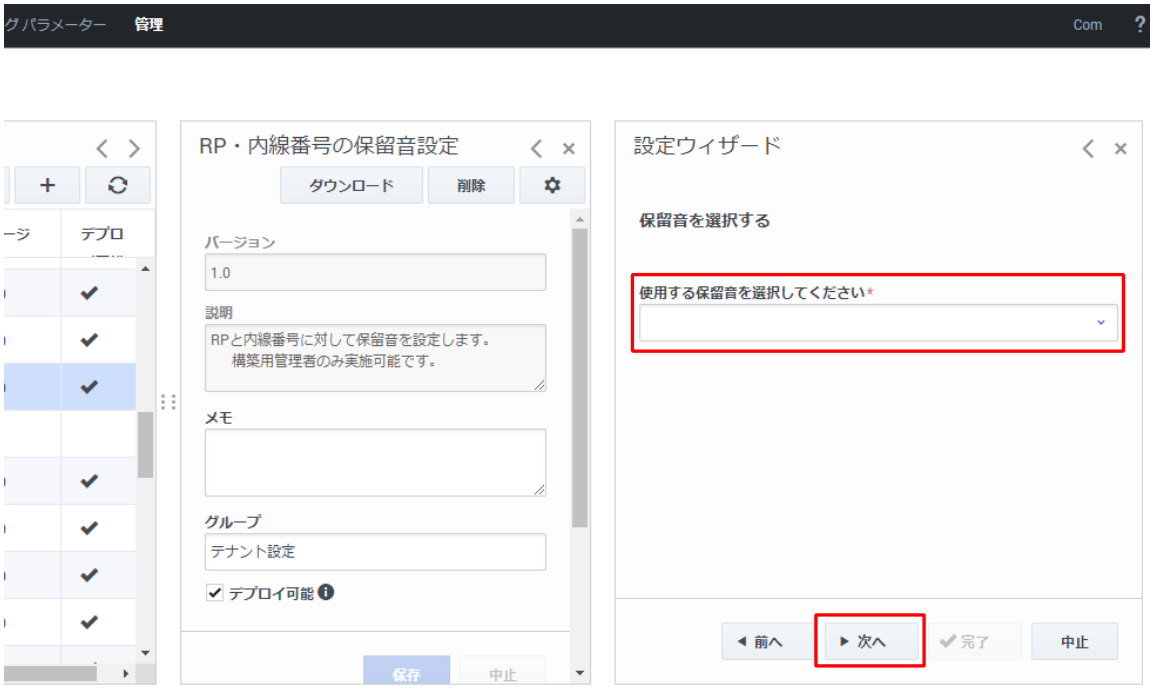
(5) 処理種別を選択します。



(6) RP・内線番号を選択します。



(7) 保留音を選択します。



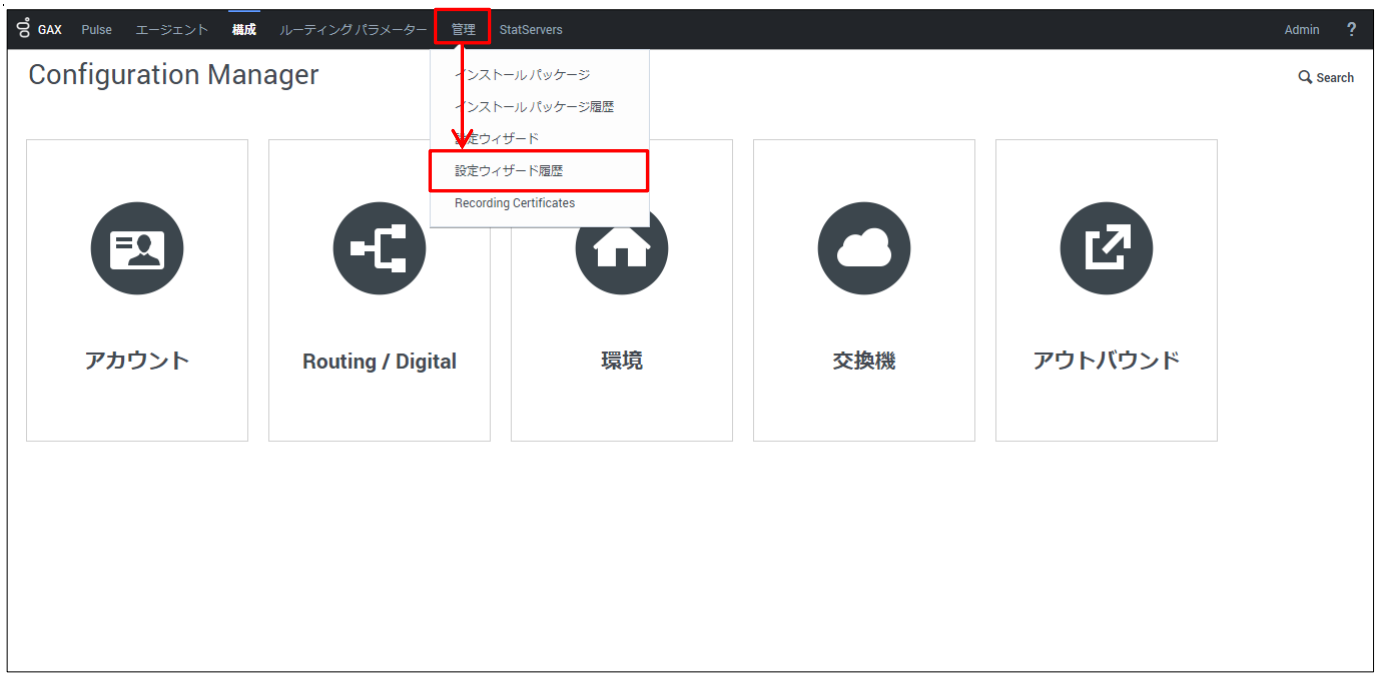
(8) 完了を選択します。



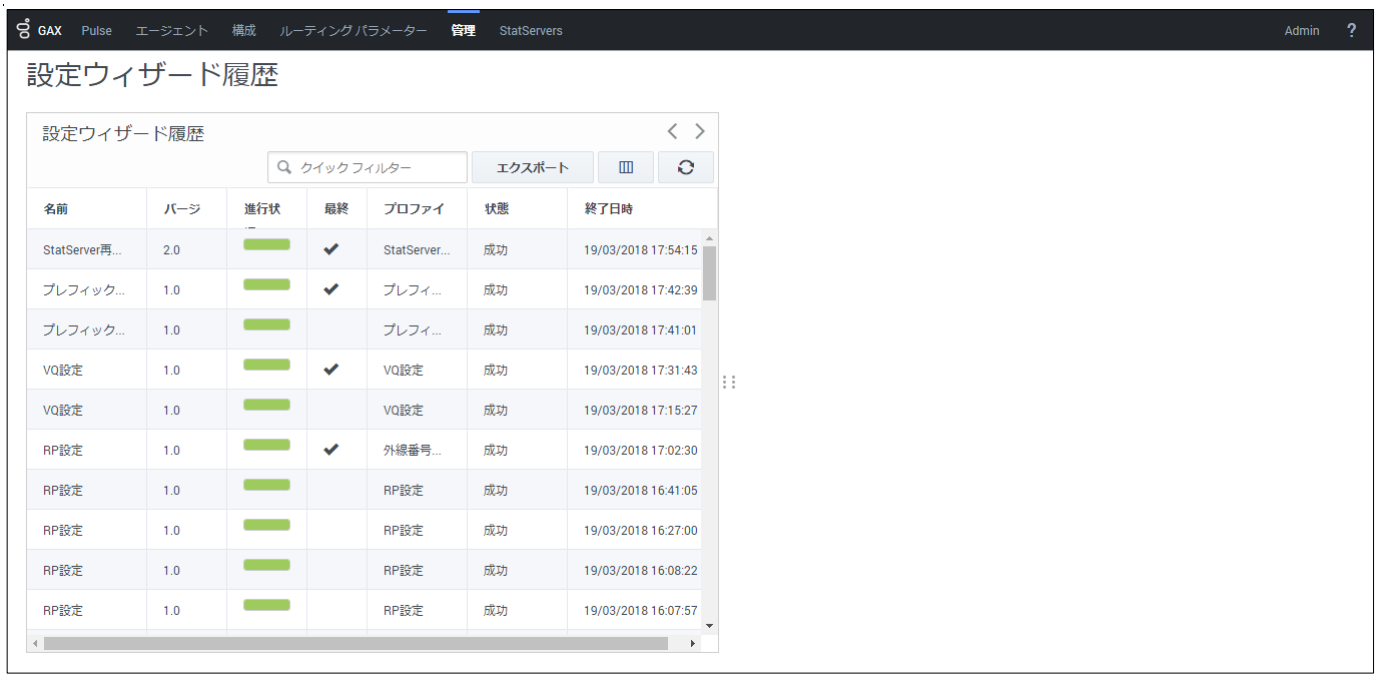
1.6.5　設定ウィザード履歴

設定ウィザードを使用する各設定の実行履歴を確認および削除する機能です。再デプロイ機能を利用することにより、一度設定を行った設定ウィザードの設定値を維持したまま再設定することなく実行することが可能です。設定ウィザードの履歴を確認するには、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]から[設定ウィザード履歴]を選択します。

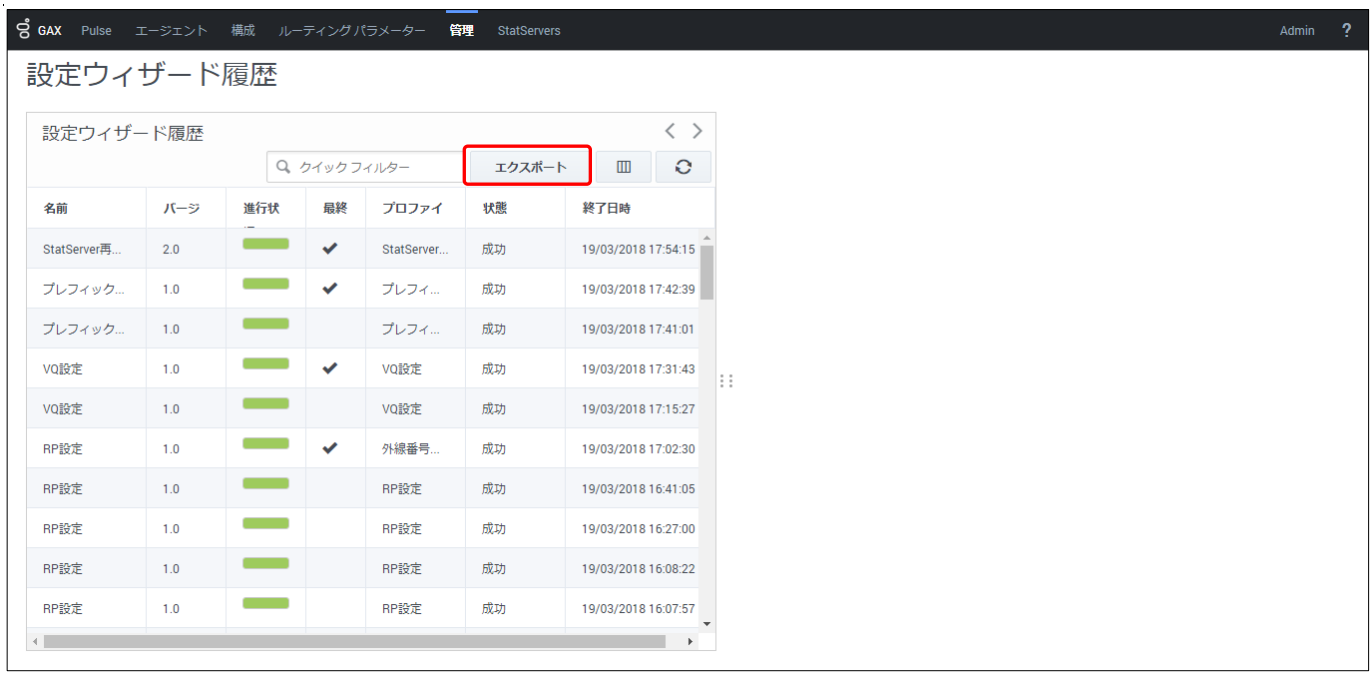


(2) 設定ウィザードの履歴と概要が表示されます。履歴の確認、削除、再実行は全てこの画面から設定します。

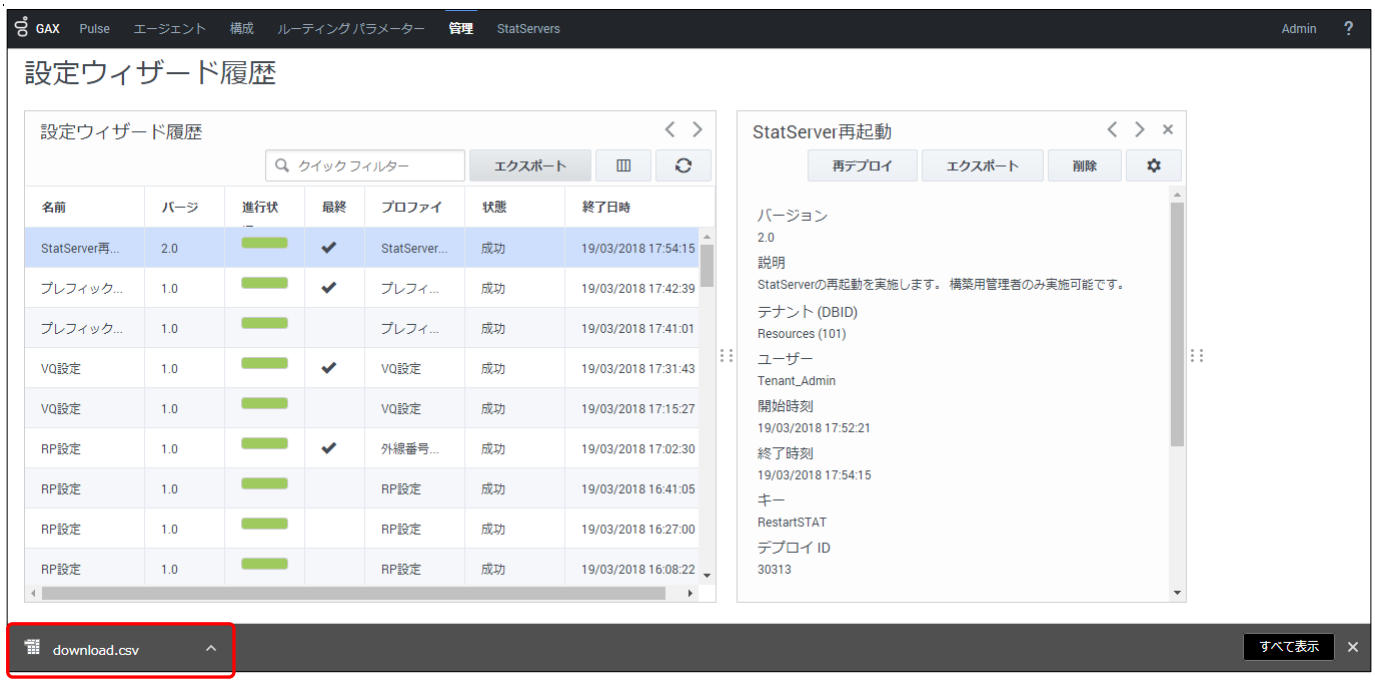


1.6.5.1　設定ウィザード履歴の確認

(1) [エクスポート]をクリックします。



(2) ファイルのダウンロードタブが表示されます。任意のフォルダを選択してエクスポートを完了します。



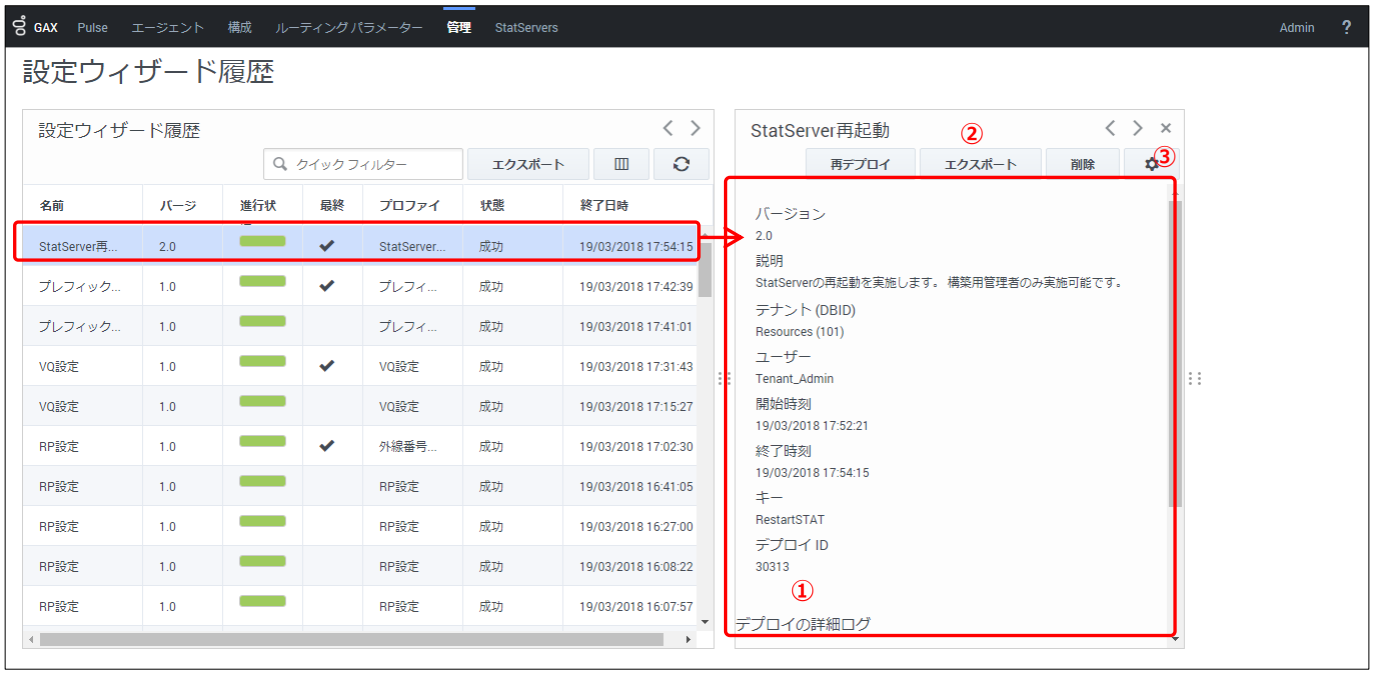
ダウンロードされる CSV ファイルの内容は以下のとおりです。

行数	項目名(ヘッダ名)	内容	備考
1	名前	設定ウィザード名	
2	バージョン	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
3	説明	設定ウィザードに表示される説明	
4	進行状況	実行の進行状況	
5	最終	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
6	プロファイル	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
7	状態	設定ウィザードの成功または失敗	
8	テナント	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
9	テナント（DBID）	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
10	ユーザー	設定ウィザードを実行したエージェント ID 名	
11	開始日時	設定ウィザードを開始した日次	
12	終了日時	設定ウィザードが完了した日次	
13	キー	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
14	デプロイ ID	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	

CSV ファイルの文字コードについて

- ダウンロードされる CSV ファイルの文字コードは「UTF-8」となります。Microsoft Excel で開くためには予めテキストエディタ等で文字コードを「Shift-JIS」へ変換する必要があります。

(3) CSV ファイルにダウンロードされる内容は、履歴を選択することで画面上での確認が可能です。画面は「StatServer 再起動」を選択した場合の例となります。設定値を維持して再設定を行う場合も、該当の歴を選択します。



履歴詳細からのログダウンロードについて

- 以下のログ出力機能による出力内容については、Arcstar Contact Center 2.0 ではサービス提供対象外となります。内容についてのお問い合わせには対応いたしかねますのでご了承ください。

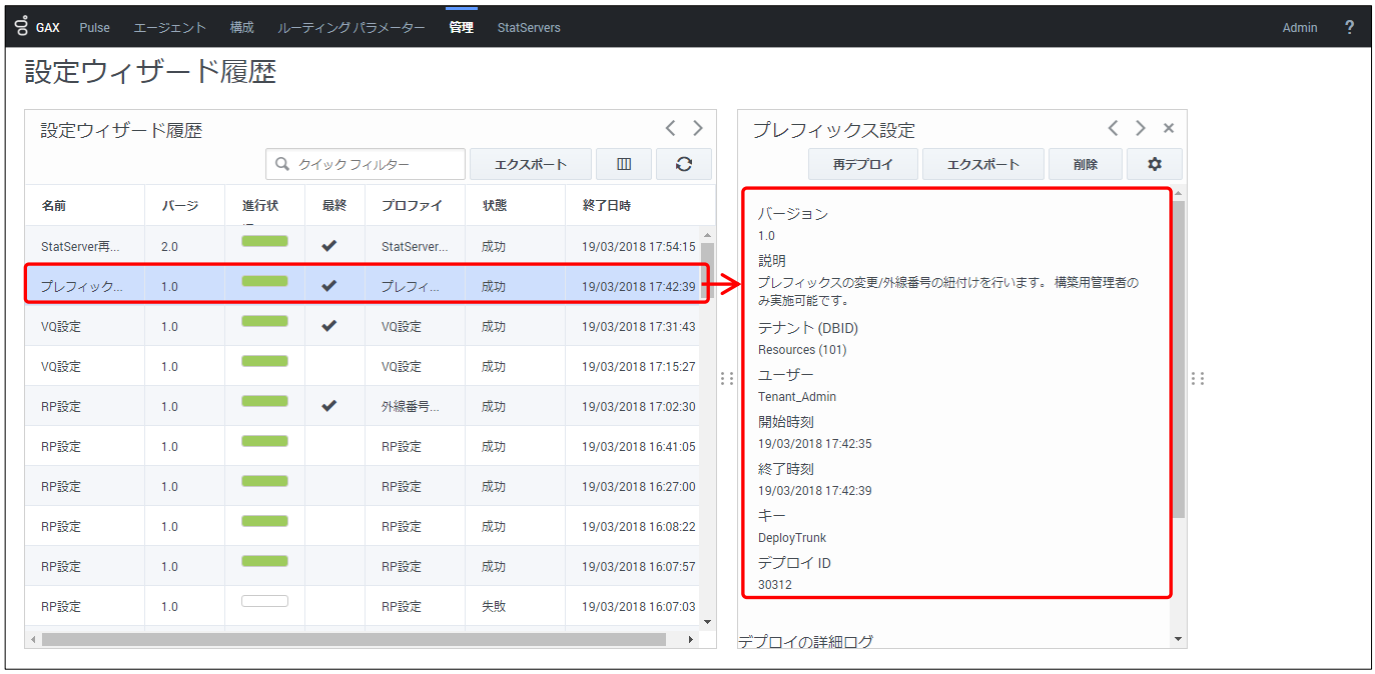
  ①デプロイの詳細ログ[ダウンロード]ボタンクリックで出力されるログファイル

  ②[エクスポート]ボタンクリックで出力されるログファイル

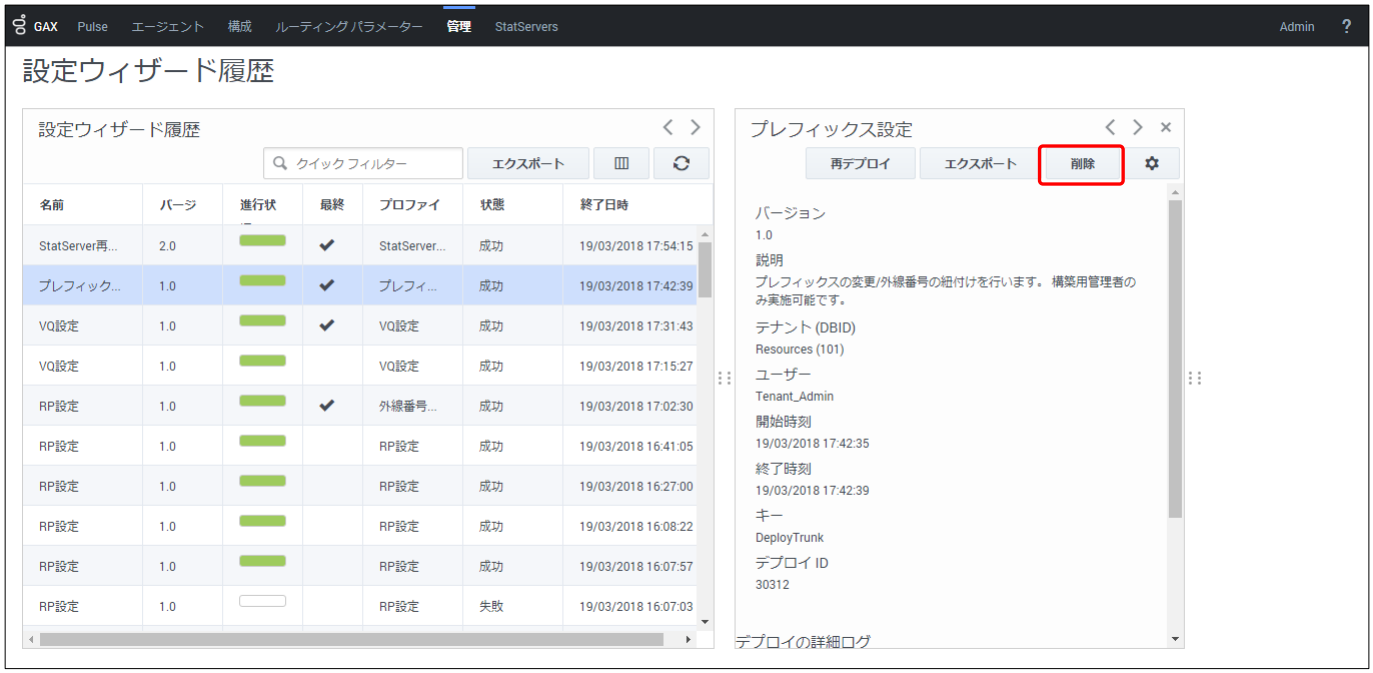
  ③[関連]メニューの[デプロイ アクション ログ]で出力されるログファイル

1.6.5.2　設定ウィザード履歴の削除

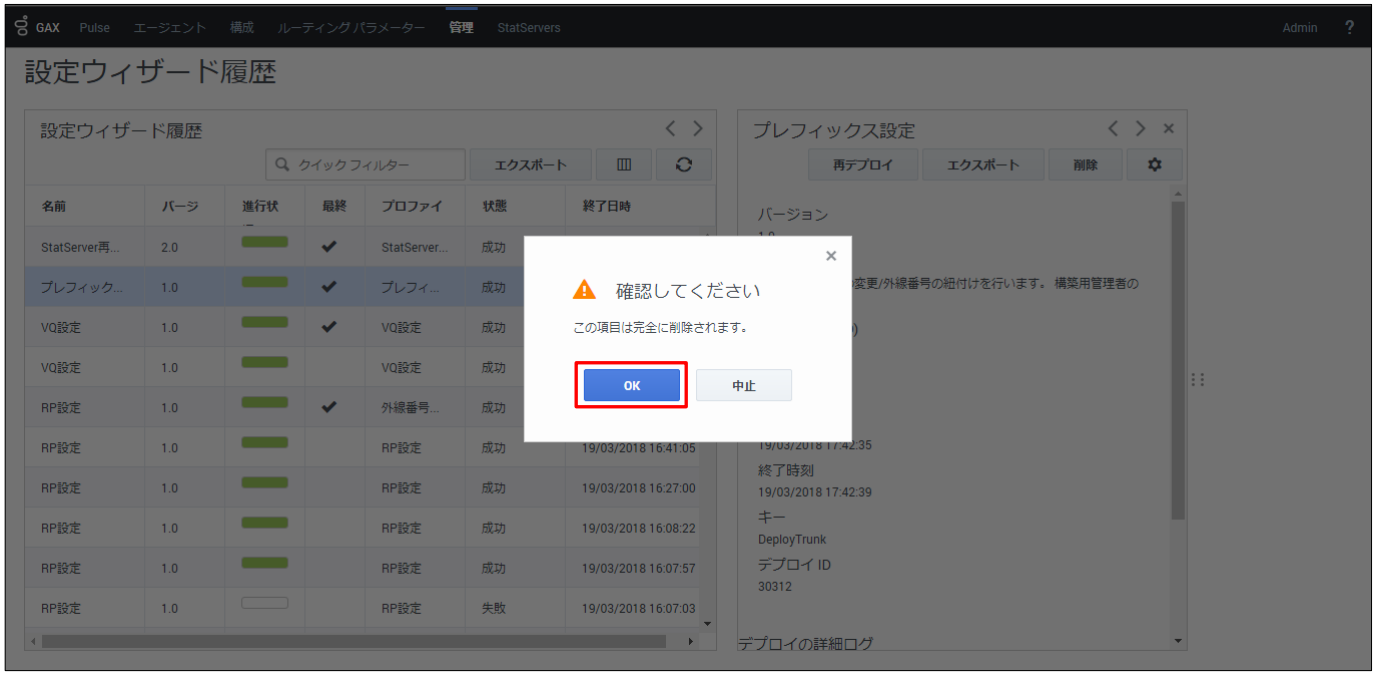
(1) 削除したい設定ウィザードの履歴を選択します。詳細画面が展開されます。画面は「StatServer 再起動（終了日時：2018-03-19 17:42:39）」を選択した場合の例となります。



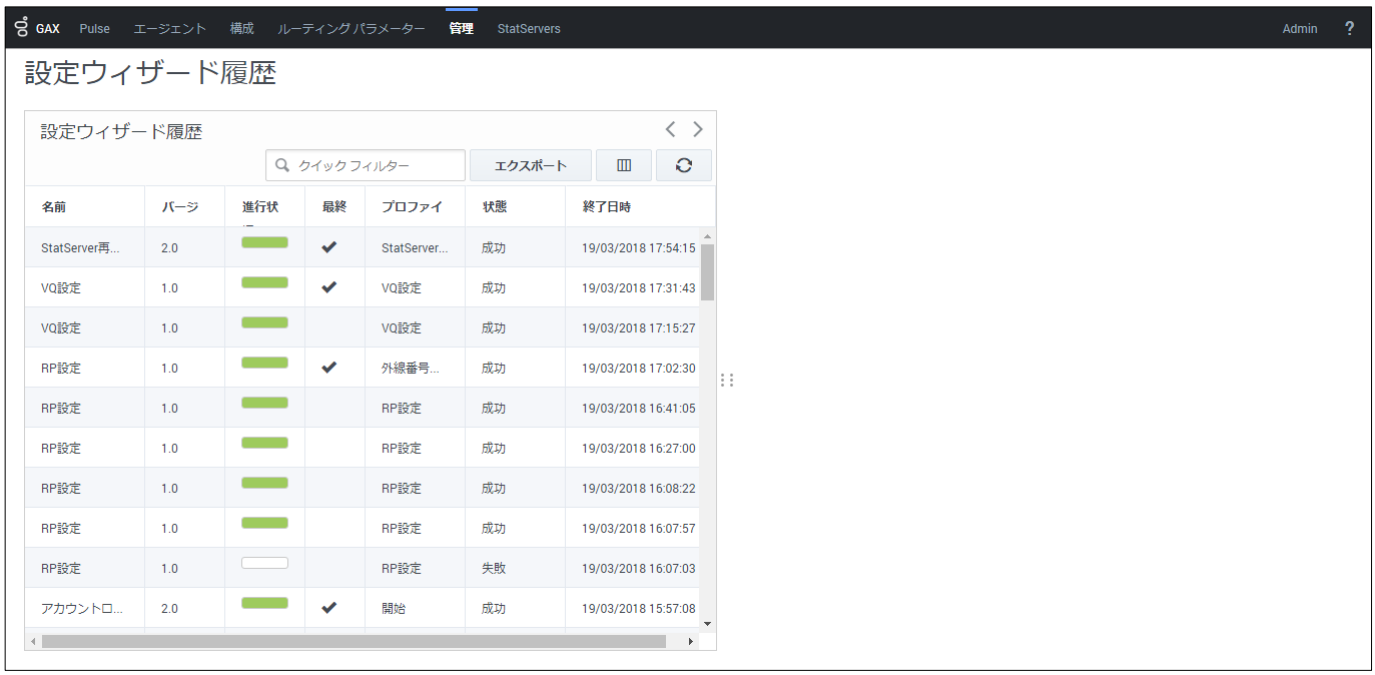
(2) [削除]をクリックします。



(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

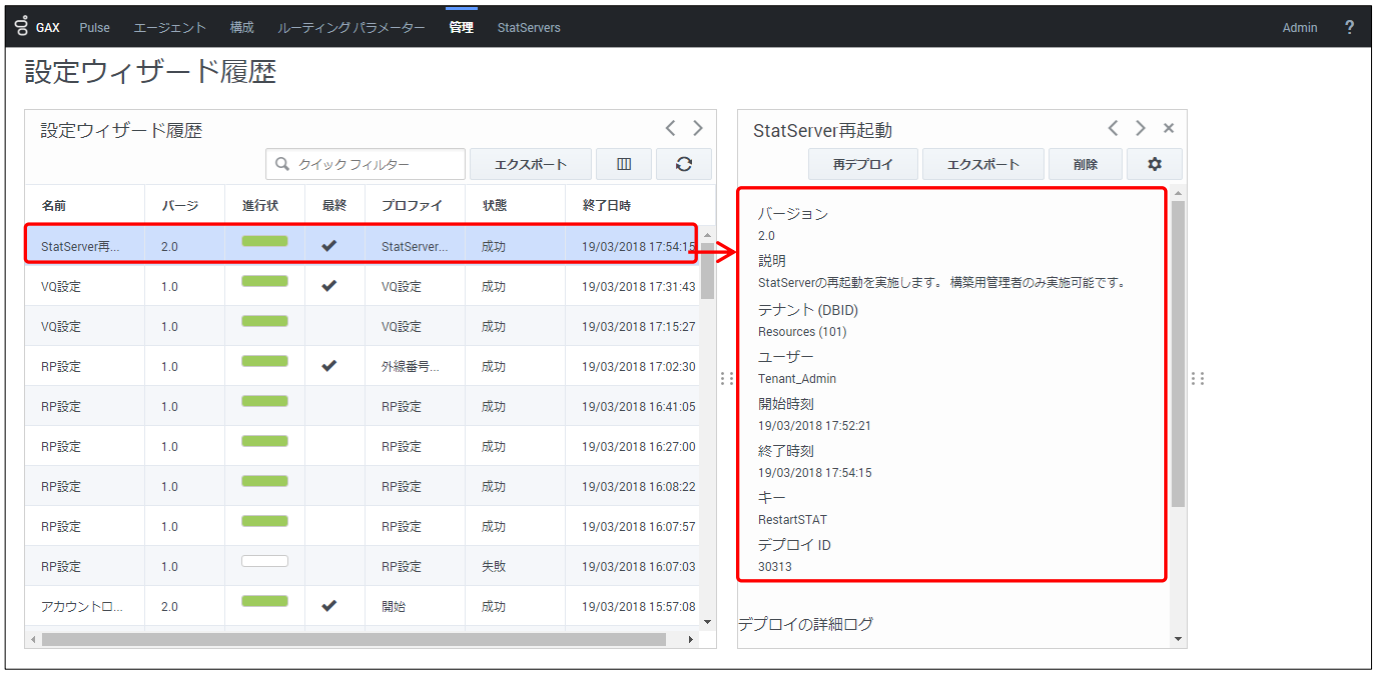


(4) 設定ウィザード履歴が削除されます。

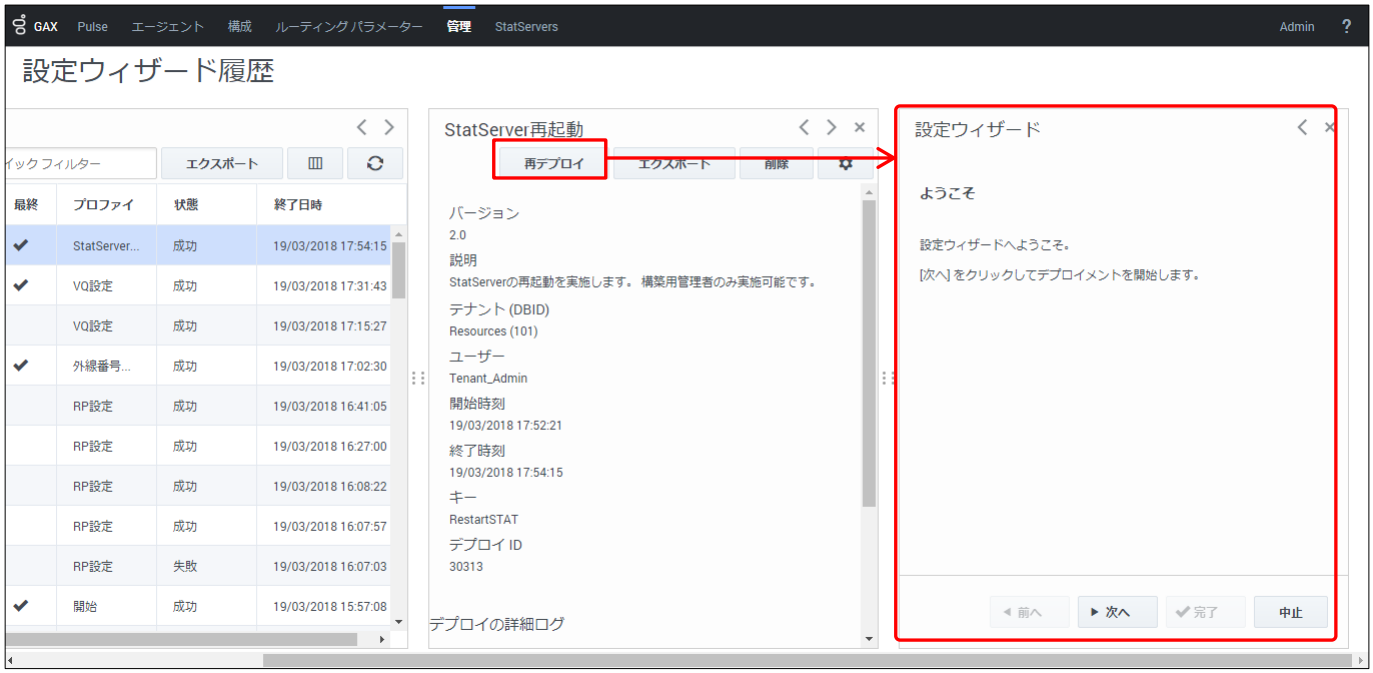


1.6.5.3　設定ウィザード履歴からの再実行

(1) 設定値を維持したまま再実行したい設定ウィザードの履歴を選択します。詳細画面が展開されます。画面は「StatServer 再起動（終了日時：2018-03-19 17:54:15)」を選択した場合の例となります。



(2) [再デプロイ]をクリックすると、設定ウィザードの実行画面が表示されます。各設定を行った際と同様の手順で設定を維持したまま再設定が可能です。



設定を維持したままの再設定について

- 設定時と同様の操作手順を辿ることで、設定値が自動的に反映されます。
- 前回設定時と一部の値を変更したり、設定種別（新規作成/変更/削除）を変更して新たな設定を行うことも可能です。

2. よくあるご質問

2.1 サービスについて知りたい

カスタマポータルはインターネットから利用できますか？

できません。

コールフローは、カスタマポータル上で作成・変更できますか？

新規作成はできません。営業時間変更・音声ガイダンスの変更等一部の設定変更のみ可能です。

2.2　故障かなと思ったら

カスタマポータルが表示されない　/　設定変更が反映されない　/　ボタンが押せない

ご利用の PC の環境をご確認ください。Windows 10/11 64bit（Google Chrome 51 以上または Edge(Chromium 版)）以外の環境では表示や設定が正常に機能しない場合があります。推奨環境でのご利用をお願いします。

エージェント一覧の表示が遅い

エージェント ID の登録数が増えると、一覧が表示されるまで時間がかかる場合があります。表示が完了するまで、ブラウザの更新ボタン等を押さずにそのままお待ち下さい。

3. お問い合わせ

3.1 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。

3.2　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）

---

4. 用語集

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

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