

# Arcstar Contact Center 2.0

## ユーザーズマニュアル

アウトバウンド編

1.26.2.3 版（2025 年 10 月 14 日）

# 更新履歴

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]1/2	GAX のバージョンアップに伴う画像/説明の変更
		[変]2	オブジェクト削除時の補足を各オブジェクトの削除手順に追記
		[変]2.1.1/3.1.1	補足にユーザー ID 無効設定時の動作を追記
		[変]2.2.1	テーブル名の入力規則に関する備考を更新
		[変]2.3.1	コーリングリストに設定するフィルタの条件に関する補足を追記
		[変]3	Genesys Administrator のバージョンアップに伴い Chrome に対応
		[変]参考	IPVoice 発信不可番号を最新の情報に更新
1.12 版	2018/6/1	[変]2	図中の指示線の書式を一部変更し表記ゆれを修正
		[変]2.1	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]2.9.1	Call Result の自動発信失敗に Answering Machine Detected を追記
1.13 版	2018/10/30	[変]2.1	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]2.3.1/2.9	トリートメントのオブジェクト名に関する誤記を修正
		[変]3.2	自局番号への発信に関する注意書きを追加
		[変]3.2.1	インポート時のフォルダパスに関する補足を修正
		[変]3.3.1	GAX スクリプト設定の画像/説明の誤りを修正
		[変]5.1	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記
1.15 版	2019/3/8	[変]2.1	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条件から 90 分以上の通話を削除
1.20 版	2019/11/29	[変]2.1	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]3.2.1	contact_info_type の日本語表を追記
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
		[変]2.2/2.6/2.7/3.2	全角文字を利用する場合の注意事項を追記 全角文字利用に関する画像/説明の誤りを修正
1.23 版	2020/10/1	[変] 2.1.1/2.1.2	GAX バージョンアップに伴う画像の変更
1.23.1 版	2021/12/22	[変]2.1	Edge（Chromium 版）の記載を追加
1.23.2 版	2022/5/31	[変]5.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更
		[変]5.1/7	URL の http を https に修正 ホームページアドレスアップデート
1.23.3 版	2022/12/6	[変]2.1/2.1.1	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet Explorer 11 の記載を削除
1.26.1 版	2023/6/7	[変]	Windows 11 の情報を記載
		[変]5.1	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）	
1.26.2 版	2023/8/28	[変] 3.2.1 [変] 2.9.1	インポートする CSV ファイルの文字コード（UTF-8）について記載 Mark as Agent Error の AgentCallBack Error を●、Group CallBack Error を-に変更
1.26.2.1 版	2024/06/18	[変] 2.6.1	フィールドの char と varchar に全角文字利用可能に修正
1.26.2.2 版	2025/05/28		社名変更対応
1.26.2.3 版	2025/10/14	[変]2.1	Edge(Chromium 版)の IE モードに関する記載を削除 Windows 10 EOL 後の注意事項を記載 SpeechMiner 利用時のブラウザについての注釈を削除

---

# 目次

アウトバウンド編 .....	1
更新履歴.....	2
目次 .....	4
Arcstar Contact Center 2.0 ユーザーズマニュアル アウトバウンド編 .....	7
1. アウトバウンド機能の説明 .....	8
1.1 機能と権限 .....	11
1.2 画面.....	13
1.3 性能指標 .....	14
2. アウトバウンドの設定.....	15
2.1 ログイン/ログアウト.....	16
2.1.1 GAX へのログイン .....	18
2.1.2 GAX からのログアウト .....	21
2.2 テーブルアクセス.....	23
2.2.1 テーブルアクセスの作成.....	26
2.2.2 テーブルアクセスの変更.....	34
2.2.3 テーブルアクセスの削除.....	37
2.3 コーリングリスト.....	39
2.3.1 コーリングリストの作成.....	43
2.3.2 コーリングリストの変更.....	54
2.3.3 コーリングリストの移動.....	57
2.3.4 コーリングリストの削除.....	59
2.4 キャンペーン .....	61
2.4.1 キャンペーンの作成 .....	63
2.4.2 キャンペーンの変更 .....	76
2.4.3 キャンペーンの削除 .....	79
2.5 キャンペーングループ .....	81
2.5.1 キャンペーングループの作成 .....	84
2.5.2 キャンペーングループの変更 .....	103
2.5.3 キャンペーングループの削除 .....	106
2.6 フィールド .....	108

---



---

2.6.1 フィールドの作成 .....	111
2.6.2 フィールドの変更 .....	115
2.6.3 フィールドの削除 .....	118
2.7 フォーマット .....	120
2.7.1 フォーマットの作成 .....	123
2.7.2 フォーマットの変更 .....	132
2.7.3 フォーマットの削除 .....	134
2.8 フィルター .....	136
2.8.1 フィルターの作成 .....	139
2.8.2 フィルターの変更 .....	148
2.8.3 フィルターの削除 .....	150
2.9 トリートメント.....	152
2.9.1 トリートメントの作成.....	155
2.9.2 トリートメントの変更.....	165
2.9.3 トリートメントの移動.....	167
2.9.4 トリートメントの削除.....	169
3. アウトバウンドの開始.....	171
3.1 ログイン/ログアウト.....	172
3.1.1 Genesys Administrator へのログイン .....	172
3.1.2 Genesys Administrator からのログアウト.....	174
3.2 発信先電話番号の設定 .....	175
3.2.1 コーリングリストへの番号登録 .....	176
3.2.2 コーリングリストの変更.....	191
3.2.3 レコードの連結 .....	196
3.2.4 コーリングリストのエクスポート .....	202
3.2.5 コーリングリストからの番号削除 .....	208
3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定.....	211
3.3 キャンペーンの実行と停止 .....	224
3.3.1 スケジュール実行の設定.....	224
3.3.2 スケジュール実行の変更.....	248
3.3.3 スケジュール実行の削除.....	251
3.3.4 即時実行 .....	254
3.3.5 シーケンス機能を設定したキャンペーンの操作 .....	263

---

---

3.3.6 即時停止 .....	269
3.4 シーケンス機能.....	271
3.4.1 シーケンス機能の設定.....	272
3.4.2 シーケンス機能の変更.....	280
3.4.3 シーケンス機能の削除.....	284
4. よくあるご質問 .....	287
4.1 サービスについて知りたい .....	287
4.2 故障かなと思ったら .....	288
5. お問い合わせ .....	290
5.1 問い合わせ先一覧.....	290
5.2 問い合わせ用フォーム .....	291
6. 用語集 .....	292
7. (参考) IP Voice 発信不可番号一覧 .....	295

---

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	アウトバウンド機能の説明	アウトバウンド機能を利用した電話発信の説明	P.8
2	アウトバウンドの設定	アウトバウンド機能の利用に必要な設定手順	P.15
3	アウトバウンドの開始	アウトバウンド機能を利用して電話発信を行う手順	P.171
4	よくあるご質問		P.287
5	お問い合わせ		P.290
6	用語集		P.292
7	(参考) IP Voice 発信不可番号一覧		P.295

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

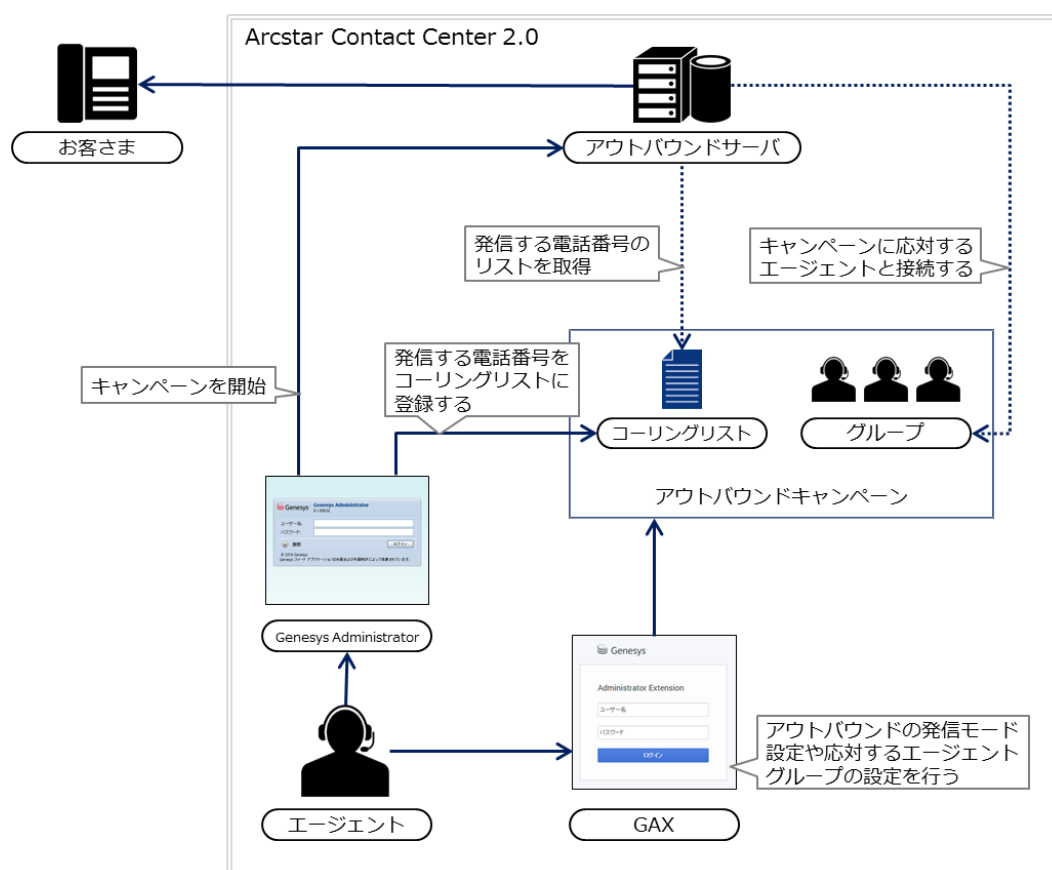
- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

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、注意してください。

## 1. アウトバウンド機能の説明

アウトバウンド機能を利用することにより、あらかじめ用意した電話番号のリスト（コーリングリスト）に基づいて、自動的に電話発信を行いエージェントと接続することが可能です。Web ブラウザから「GAX（ギャックス）」へアクセスすることでアウトバウンドに関する設定を行います。電話番号の登録/キャンペーンの開始は、Web ブラウザから「Genesys Administrator（ジェネシス アドミニストレータ）」へアクセスすることで行います。



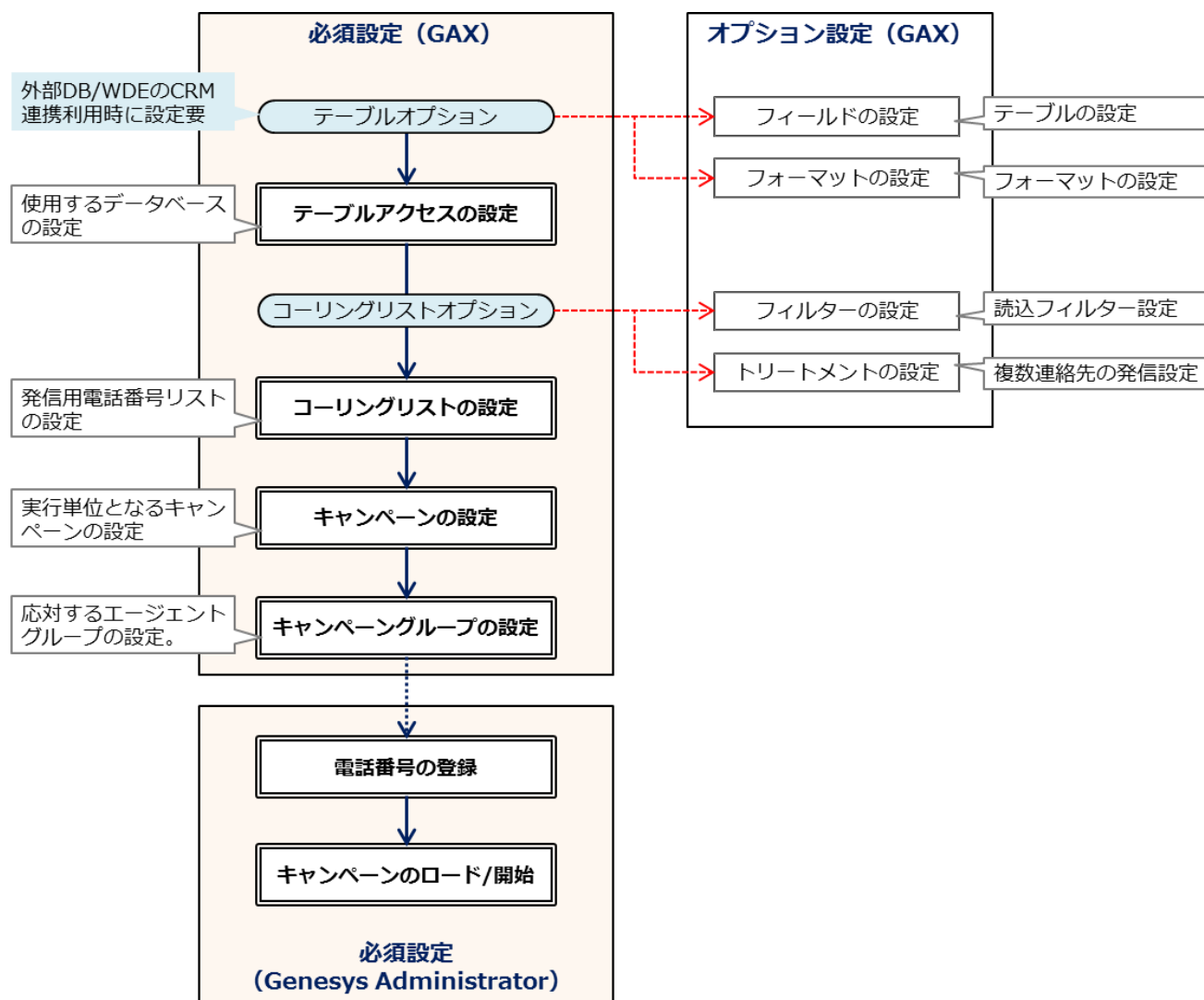
### アウトバウンド機能の利用について

- 有料オプションとなります。利用には事前の申込が必要です。
- エージェントがソフトフォンから内線/外線発信を行う場合は、アウトバウンド機能の利用には該当しません。

アウトバウンド機能には以下の3種類の発信モードが用意されています。

モード名		概要
プレビュー	[Preview]	設定されたコーリングリストの電話番号をエージェントに自動配信し、エージェントが発信先の番号を確認して発信する/発信しないを選択する方式。 エージェントが操作を行う事により発信する電話番号をコーリングリストから取得して発信する。 同一エージェントグループを対象とするキャンペーンを同時に複数実行できる。
プレディクティブ	[Predictive]	平均通話時間や接続確率などのパラメータを用いて設定されたコーリングリストの電話番号へ自動発信し、発信先へ接続された通話をエージェントと接続する方式。1通話の呼出最長時間は30秒固定となり、30秒を超えても応答がない場合は、自動的に該当通話の発信を終了する。エージェントへの振り分けはACD機能を利用するため、コールフローが必要。 <u>エージェント数以上の発信を行う場合がある。</u> <u>同一エージェントグループを対象とするキャンペーンは、同時に1キャンペーンまでしか実行できない。</u>
プログレッシブ	[Progressive]	設定されたコーリングリストの電話番号へ自動発信し、発信先へ接続された通話をエージェントと接続する方式。1通話の呼出最長時間は30秒固定となり、30秒を超えても応答がない場合は、自動的に該当通話の発信を終了する。エージェントへの振り分けはACD機能を利用するため、コールフローが必要。 <u>エージェント数以上の発信は行わない。</u> <u>同一エージェントグループを対象とするキャンペーンは、同時に1キャンペーンまでしか実行できない。</u>

アウトバウンド機能に関する設定とキャンペーンの開始は、以下の手順とツールで行います。



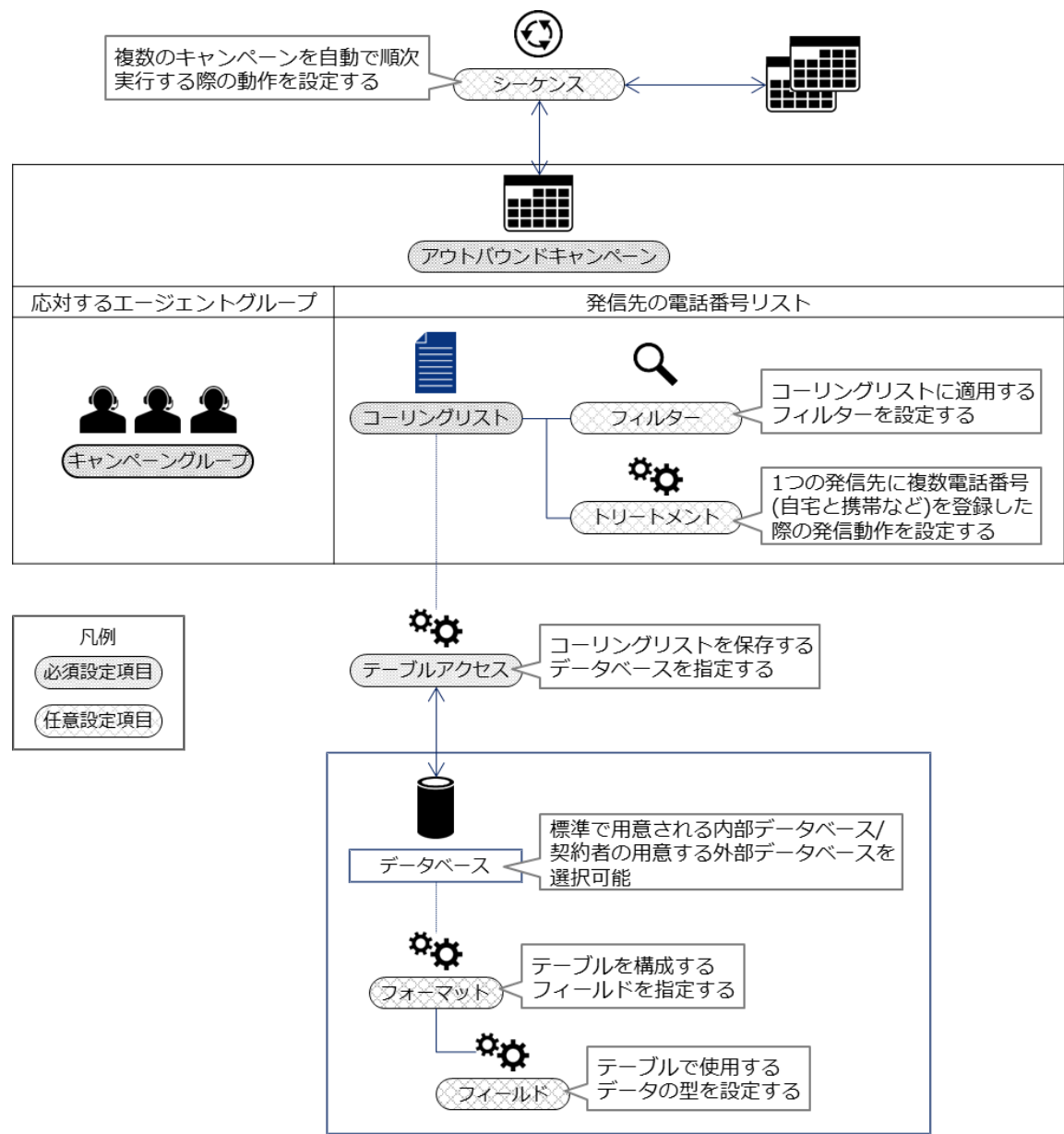
設定手順は以下の各章を参照してください。

「2 アウトバウンドの設定」(P.15)

「3 アウトバウンドの開始」(P.171)

1.1 機能と権限

アウトバウンド機能の利用に必要な設定と主な設定項目と機能の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 △：アウトバウンド関連機能は利用不可 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	
アウトバウンドの設定							
	ログイン/ログアウト	GAX にログイン/GAX からログアウトする	△	●	●	△	P.16
	テーブルアクセス設定	テーブルアクセスを設定する		●	●		P.23
	コーリングリスト設定	コーリングリストを設定する		●	●		P.39
	キャンペーン設定	キャンペーンを設定する		●	●		P.61
	キャンペーングループ設定	キャンペーングループを設定する		●	●		P.81
	フィールド設定	フィールドを設定する		●	●		P.108
	フィルター設定	フィルターを設定する		●	●		P.136
	トリートメント設定	トリートメントを設定する		●	●		P.152
アウトバウンドの開始							
	ログイン/ログアウト	Genesys Administrator にログイン/Genesys Administrator からログアウトする		●	●		P.172
	発信先電話番号の設定	コーリングリストに電話番号を設定する		●	●		P.175
	キャンペーンの実行と停止	キャンペーンによる発信を実行/停止する		●	●		P.224
	シーケンス設定	シーケンスを設定する		●	●		P.263

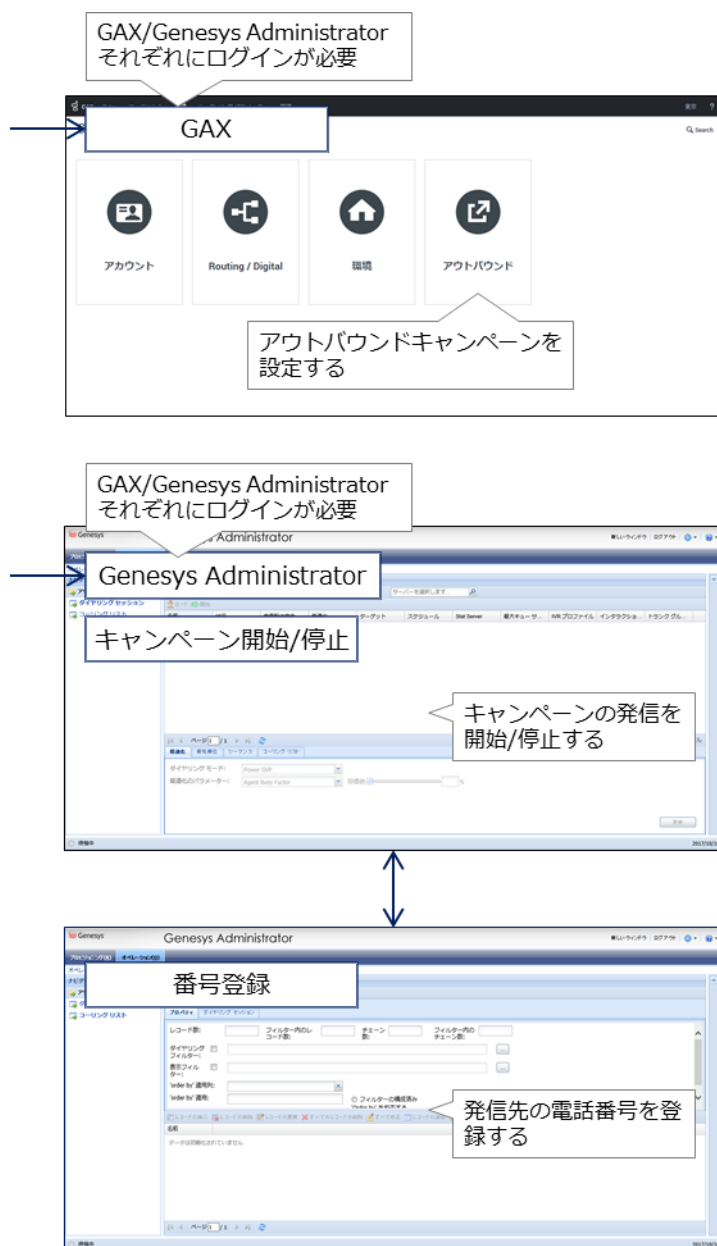
#### アカウント権限の設定について

- 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。



## 1.2 画面

アウトバウンド機能利用時の GAX/Genesys Administrator の主な画面と機能は以下のとおりです。



---

### 1.3 性能指標

以下の性能指標内で利用いただくようお願いします。

項目	同時ロード/開始	1 キャンペーンずつロード/開始
1 シーケンス内の最大キャンペーン数	3 キャンペーン	10 キャンペーン
最大同時ロード/開始数	10 キャンペーン	1 キャンペーン
1 つのキャンペーンに割り当てるコーリングリスト数	1 コーリングリスト	3 コーリングリスト
1 つのコーリングリスト中の電話番号数	2,000 番号	2,000 番号

#### 性能指標を超えて利用した場合について

- 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、サーバ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。

---

## 2. アウトバウンドの設定

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	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
2	テーブルアクセス	コーリングリスト作成用データベースを設定する手順	P.23
3	コーリングリスト	発信用電話番号リストを設定する手順	P.39
4.	キャンペーン	アウトバウンド機能の実行単位であるキャンペーンを設定する手順	P.61
5.	キャンペーングループ	アウトバウンド機能による電話発信に対応するエージェントグループを設定する手順	P.81
6.	フィールド	コーリングリスト用データベースのフィールドを設定する手順	P.108
7.	フォーマット	コーリングリスト用データベースのフォーマットを設定する手順	P.120
8.	フィルター	コーリングリストに適用するフィルターを設定する手順	P.136
9.	トリートメント	複数の連絡先への発信動作を設定する手順	P.152

## 2.1 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可能性がある
	CCPulse+	60MB	
	Interaction Routing Designer	30MB	
ブラウザ		Google Chrome 51 以上 Edge(Chromium 版)	
画面解像度	SpeechMiner 利用あり	1,280 x 1,024 以上	
	SpeechMiner 利用なし	1,280 x 768 以上	

### Windows 10 の EOL について

- 2025 年 10 月 14 日にマイクロソフト社の Windows 10 サポートが終了いたします。2025 年 10 月 15 日以降 Windows 10 端末をご利用いただく場合、各種お問合せに対して弊社ノウハウを活かした対応はさせていただきますが、マイクロソフト社および基盤ソフトベンダへの問合せができないことから回答はお約束できない状況となります。

### クライアント PC の推奨スペックについて

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

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

[ 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	Windows11
			64bit	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	Windows 11
	64bit	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。

### 2.1.1 GAX へのログイン

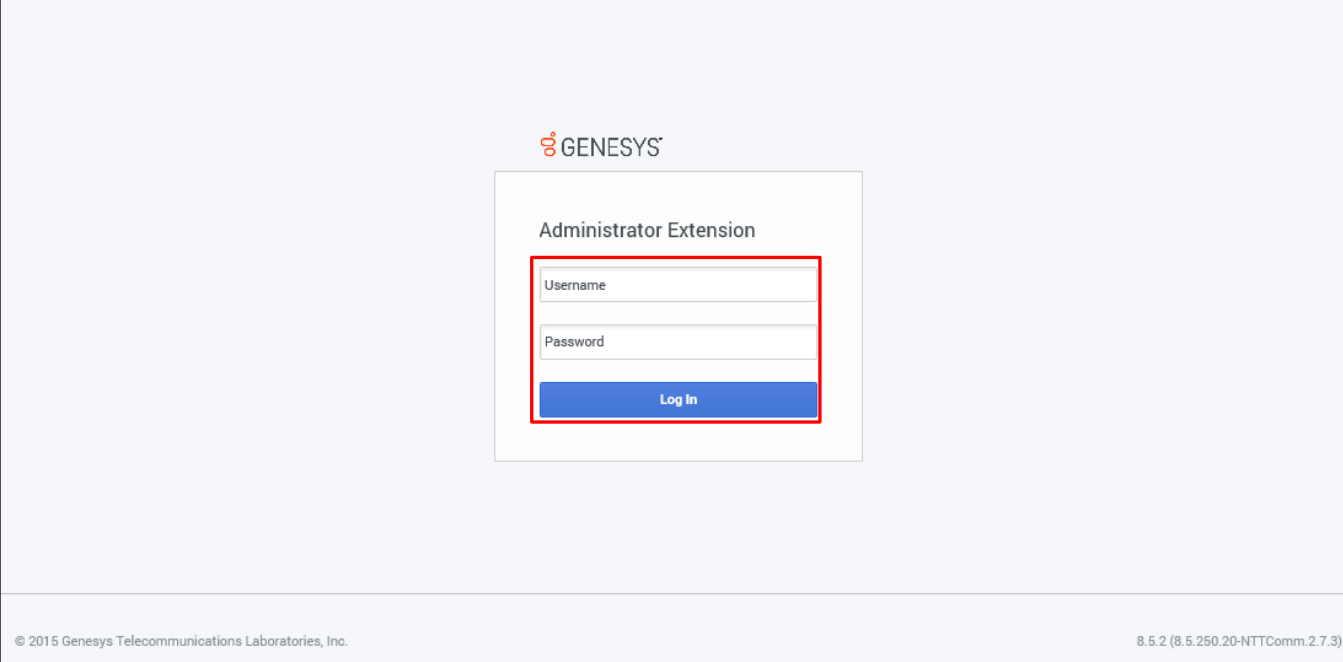
(1) 以下の URL へアクセスします。

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。



GENESYS

Administrator Extension

Username

Password

Log In

© 2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc.

8.5.2 (8.5.250.20-NTTComm.2.7.3)

#### 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）

Administrator Extension	Administrator Extension
<div>! Cannot log in. Please check your username and password, and try again. ✕</div> <div>ComSV01</div> <div>*****</div> <div>Log In</div>	<div>! ログインできません。ユーザー名とパスワードを確認して、再試行してください。 ✕</div> <div>ComSV01</div> <div>*****</div> <div>ログイン</div>

### アカウントがロックされている場合（英語/日本語）

Administrator Extension	Administrator Extension
<div>! Cannot log in. Your account has been locked. Please contact your administrator ✕</div> <div>ComSV01</div> <div>*****</div> <div>Log In</div>	<div>! ログインできません。アカウントがロックされています。管理者に連絡してください ✕</div> <div>ComAG01</div> <div>*****</div> <div>ログイン</div>

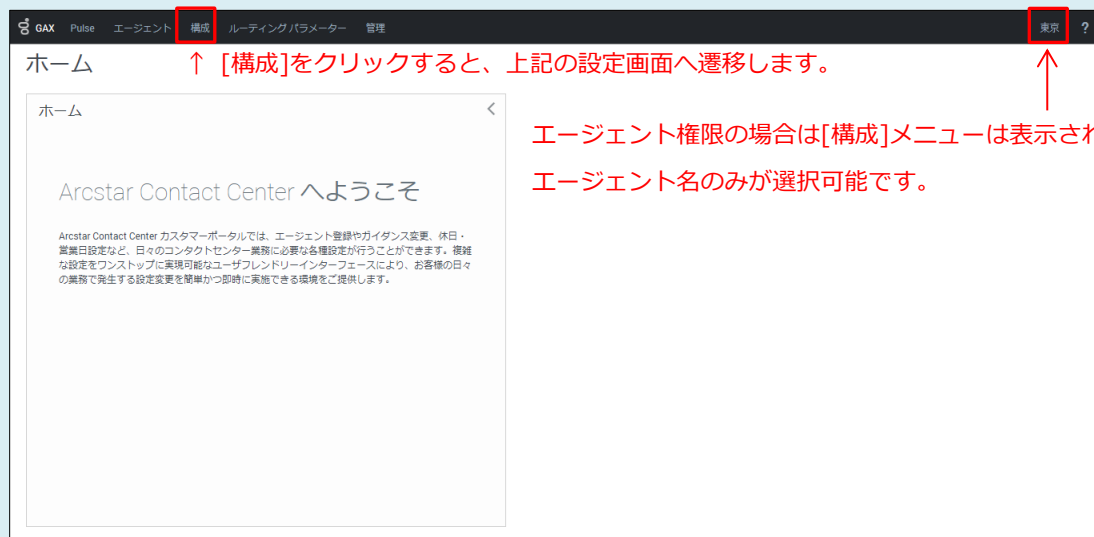
- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーID の状態を「有効」に設定することで、GAX へのログインが可能となります。

(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

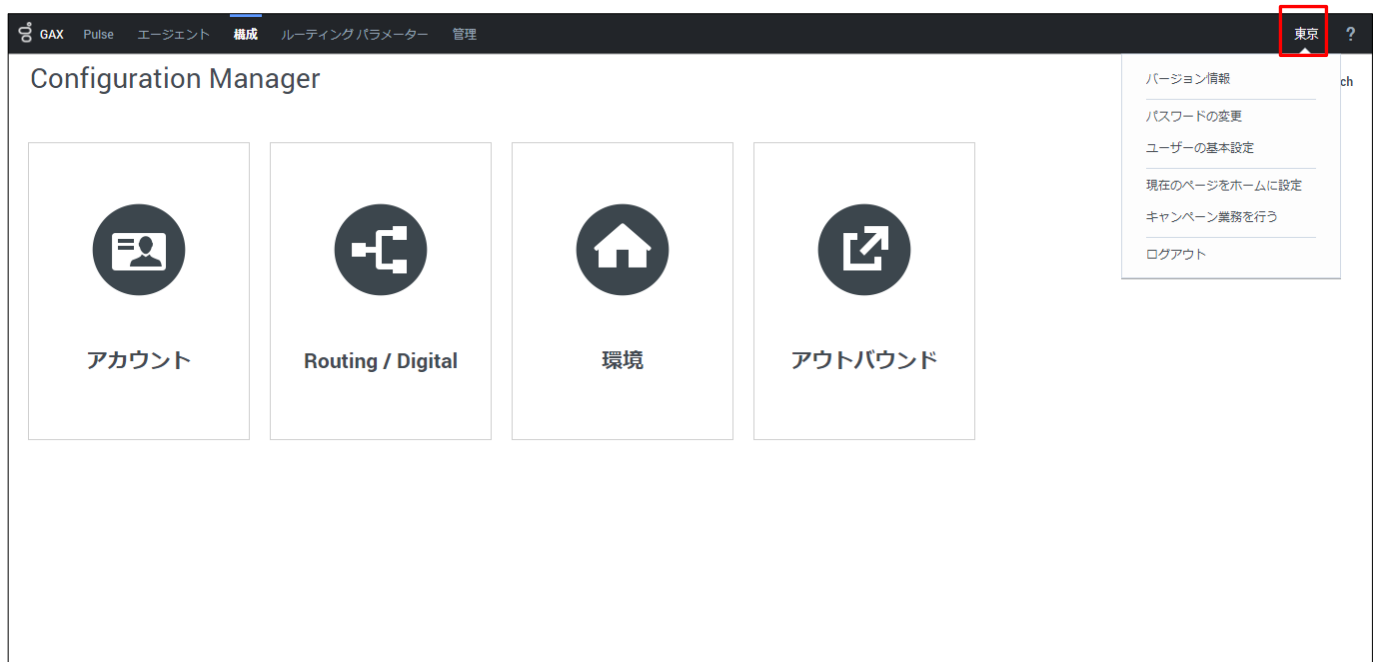
- 初期画面に表示される内容は、ログインするアカウントの権限によって異なります。上記の画面は構築用管理者のエージェントでログインした場合の例となります。
- 初めて GAX にログインした場合/ブラウザのキャッシュ情報が削除された場合/Pulse から GAX へ遷移した場合などにおいては、ログイン時に以下のホーム画面が表示される場合があります。





## 2.1.2 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「東京」が設定されているスーパーバイザ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。

GENESYS

Administrator Extension

ComSV01

パスワード

ログイン

© 2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. 8.5.2 (8.5.250.20-NTTComm.2.7.3)

#### 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。

## 2.2 テーブルアクセス

アウトバウンドで利用するコーリングリストを作成するデータベース設定の作成、変更、削除を行う機能です。ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。

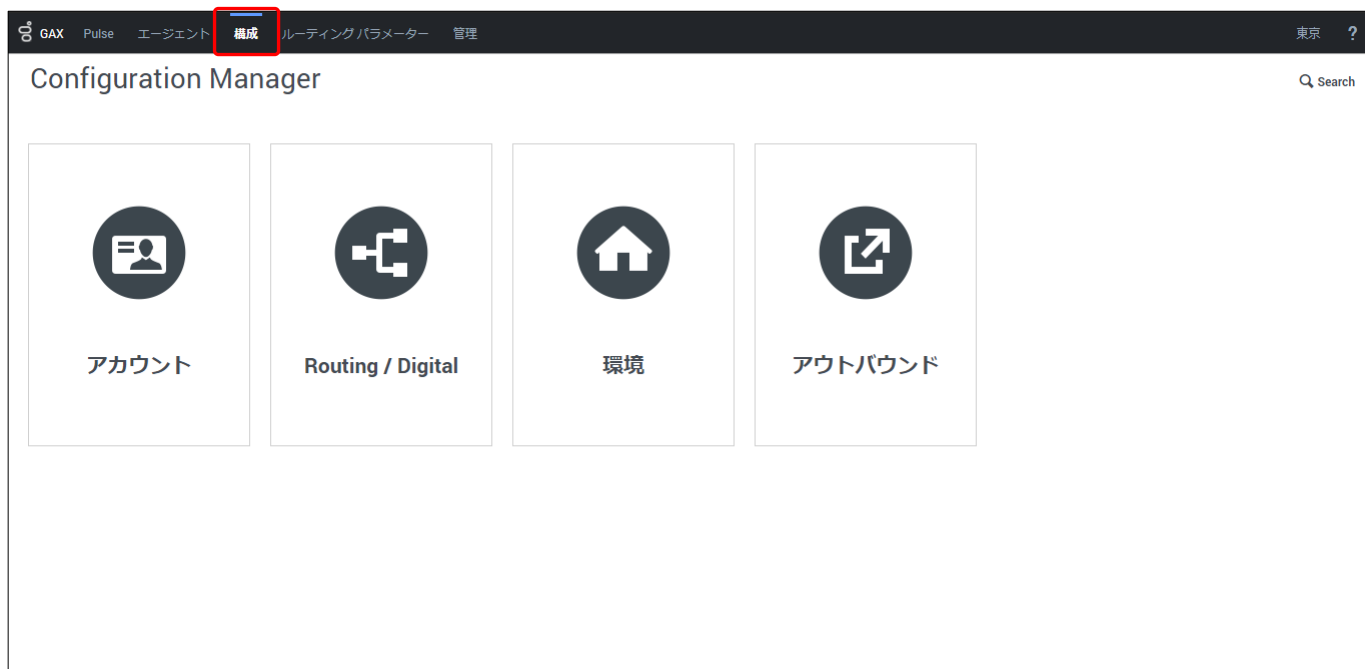
### テーブルアクセスの設定について

- 追加したテーブルアクセスのデータベーステーブルに全角文字を利用すると、アウトバウンドキャンペーンが実行できません。全角文字をデータベーステーブルに設定しないでください。

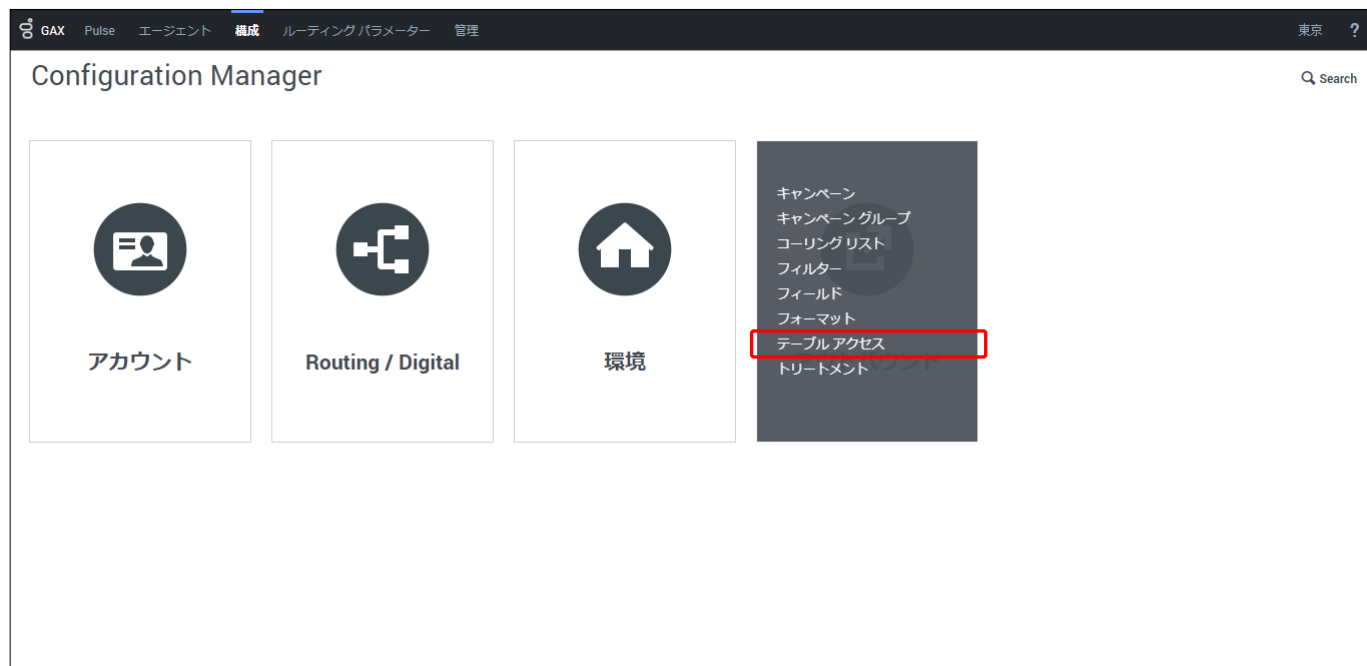
### テーブルアクセスの作成可能上限について

- テーブルアクセスの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

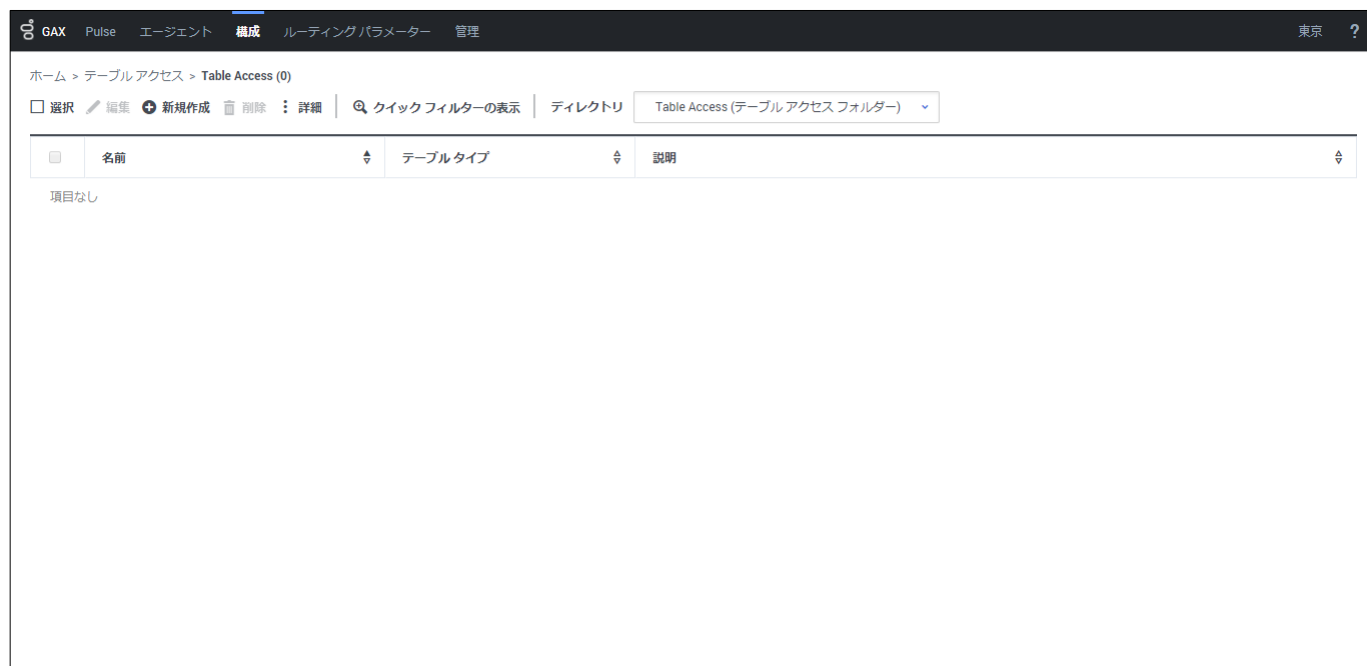
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アウトバウンド]から[テーブル アクセス]を選択します。



(3) テーブルアクセスの設定画面が表示されます。データベース設定の作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。1



### テーブルオプションの設定について

- 契約者の用意した外部データベースを利用する場合は、必要に応じてテーブルアクセス設定前にフィールドおよびフォーマットの設定を実施してください。
- 外部データベースを利用する場合でも、Arcstar Contact Center 2.0 が標準で用意している「Default\_Outbound\_70」を利用する場合は、フィールドおよびフォーマットの設定は不要です。
- フィールドの設定は「2.6 フィールド」(P.108)、フォーマットの設定は「2.7 フォーマット」(P.120) を参照してください。

### ■ フィールドとフォーマットについて

Arcstar Contact Center 2.0では、アウトバウンドに利用するデータベースの構造を「フィールド」と「フォーマット」で規定します。

フィールド：データベースを構成する1つ1つのカラムです。エージェントIDを設定する「agent\_id」、発信結果が設定される「call\_result」などがあります。

フォーマット：データベースを構成するフィールドの集合です。フォーマットの規定に基づいてデータベース上にテーブルを作成します。

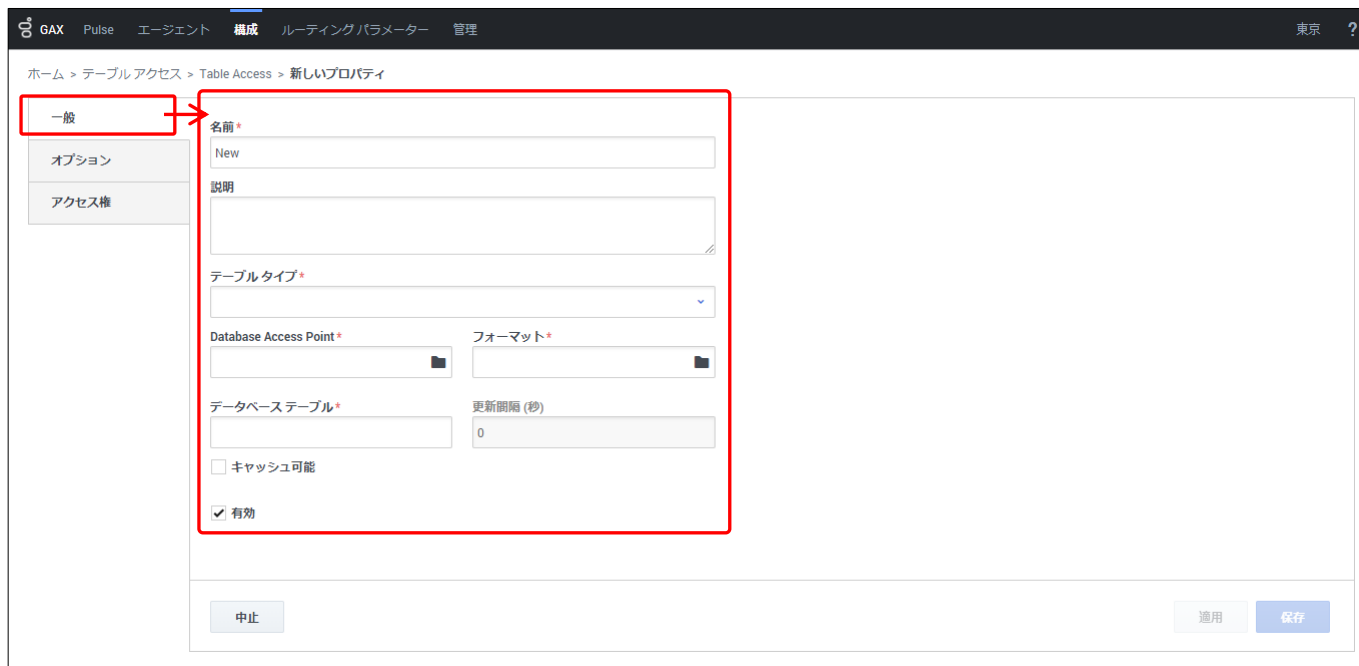
フォーマット					
agent_id	app_id	attempt	call_result	call_time	...
TNxxxSV001		1	Busy	20150101	...
フィールド	フィールド	フィールド	フィールド	フィールド	フィールド

## 2.2.1 テーブルアクセスの作成

(1) [新規作成]を選択します。



(2) テーブルアクセス設定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。



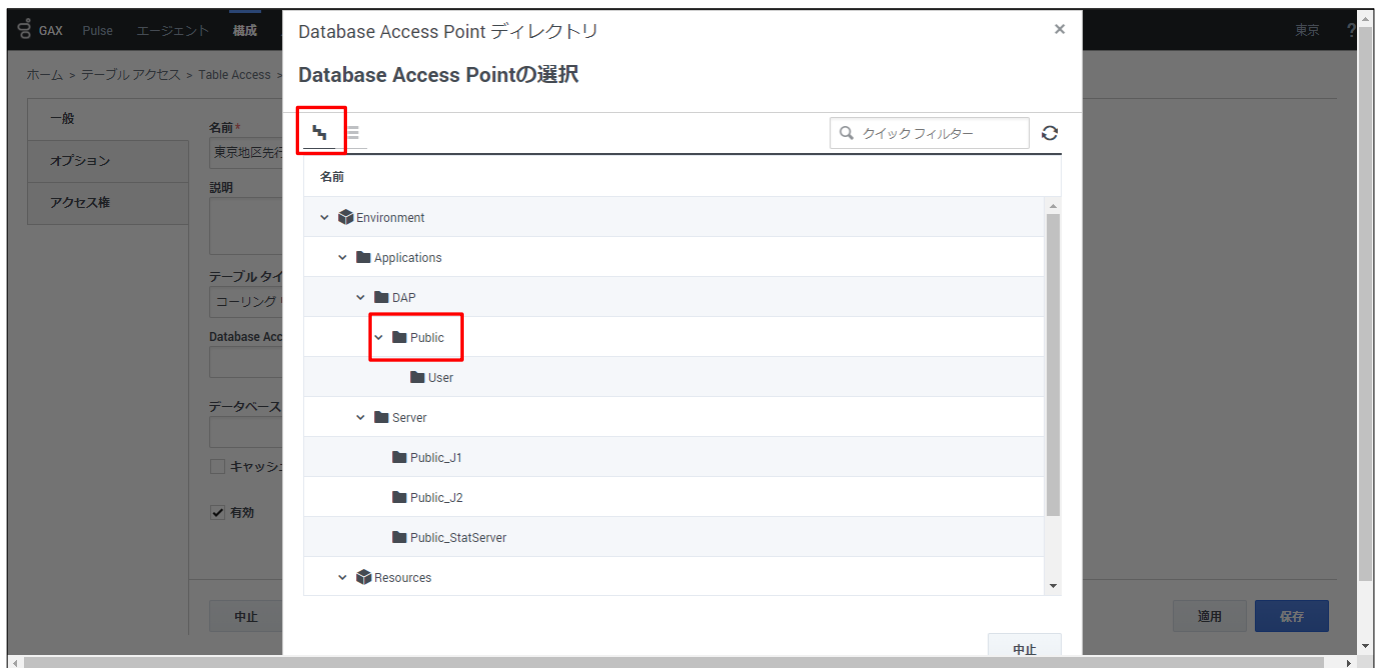
[ 凡例 ●：必須 ○：条件により必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	設定するテーブルアクセスの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
説明		作成するテーブルアクセスの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
テーブル タイプ	●	リストから[コーリング リスト]を選択する。	
Database Access Point	●	リストから使用する DAP を選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は次頁の「①」を参照</li> </ul>
フォーマット	●	リストから使用するフォーマットを選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は後述の「②」（P.30）を参照</li> </ul>
データベース テーブル	●	データベース上に作成するテーブル名を設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角英数字、半角アンダーバー(_)が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> <li>既存テーブルとの重複不可</li> <li>DAP で外部 DB を指定した場合、利用可能な文字や文字数の規則は、上記の制約ではなく外部 DB 側の制約に依存する</li> </ul>
更新間隔(秒)	○	[キャッシュ可能]にチェックを入れる場合のメモリ上のデータ更新間隔を設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 から 2,147,483,647 の範囲で設定可能</li> <li>[キャッシュ可能]にチェックを入れると 1 以上の設定が必須</li> <li>[キャッシュ可能]にチェックを入れない場合は 0 のみ設定可能</li> </ul>
キャッシュ可能		テーブルアクセスポイントのデータをアプリケーションメモリへコピーする。	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arcstar Contact Center 2.0 ではチェックを入れない状態でのみ動作確認を行っており、チェックを入れない状態を推奨</li> </ul>
有効		チェックを入れる	<ul style="list-style-type: none"> <li>チェックを外すと無効になる</li> </ul>

#### テーブルアクセス画面について

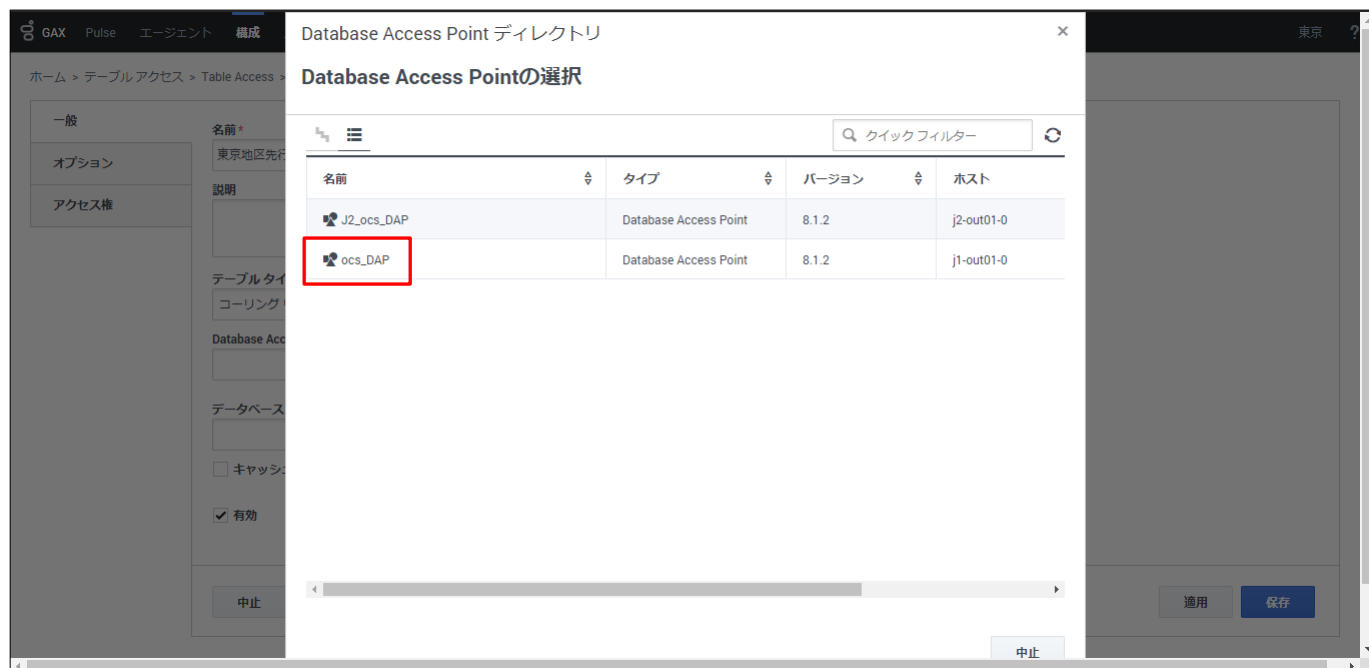
- ・ [オプション]、[アクセス権]のタブは使用しません。
- ・ [アクセス権]のタブを選択すると「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。

- ① [Database Access Point]で設定する DAP に対して、コーリングリストで使用するデータベースのテーブルを作成します。 フォルダアイコン[■]をクリックすると Database Access Point の選択画面が表示されます。[リストの表示]をクリックするか、DAP 配下の[Public]をクリックします。





アウトバウンドで利用できる DAP が表示されます。使用する DAP を選択します。画面は [ocs\_DAP] を選択する場合の例となります。



#### DR オプションの契約状況について

- 画面は DR オプション契約時の例となります。「ocs\_DAP」はメイン拠点用、「J2\_ocs\_DAP」は DR 拠点用の DAP です。
- DR オプションを契約していない場合は、「ocs\_DAP」のみが表示されます。
- キャンペーンを実施する拠点に応じた DAP を選択してください。

#### Database Access Point の選択について


- [ocs\_DAP] は内部データベースにコーリングリストを作成する場合に選択します。
- 契約者の用意した外部データベースにコーリングリストを作成する場合は、[User] フォルダをクリックしてコーリングリストを作成するデータベースを設定した DAP を選択します。外部データベース用の DAP 設定については、ユーザーズマニュアル「カスタムポータル編」を参照してください。

選択した DAP が Database Access Point に設定されます。

The screenshot shows the 'Table Access' configuration page. The left sidebar has tabs for '一般' (General), 'オプション' (Options), and 'アクセス権' (Access Rights). The main area has a form with the following fields:

- 名前 \***: 東京地区先行販売TAP
- 説明**: (empty text area)
- テーブルタイプ \***: コーリングリスト
- Database Access Point \***: ocs\_DAP (highlighted with a red box)
- フォーマット \***: (empty dropdown)
- データベース テーブル \***: (empty text area)
- 更新間隔 (秒)**: 0
- ☐ キャッシュ可能
- ☒ 有効

At the bottom, there are buttons for '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

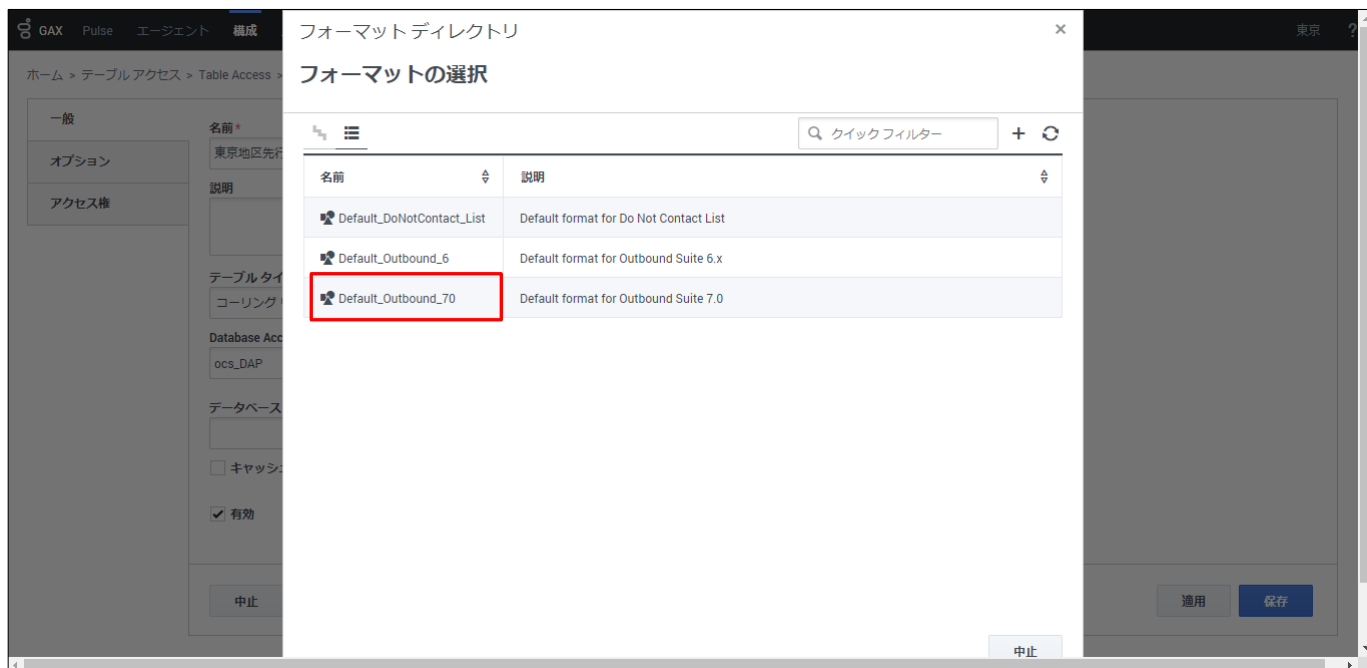
- ② フォーマットで指定した設定でデータベースにテーブルを作成します。フォルダアイコン[]をクリックするとフォーマットの選択画面が表示されます。[リストの表示]をクリックするか、[Default]をクリックします。

The screenshot shows the 'Format Selection' dialog box. The left sidebar is the same as the previous screenshot. The main area is titled 'フォーマットディレクトリ' (Format Directory) and 'フォーマットの選択' (Select Format). It contains a list of folders:

- Environment
- Resources
- Formats (highlighted with a red box)
- User
- home
- コールセンタ部門

At the bottom, there are buttons for '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

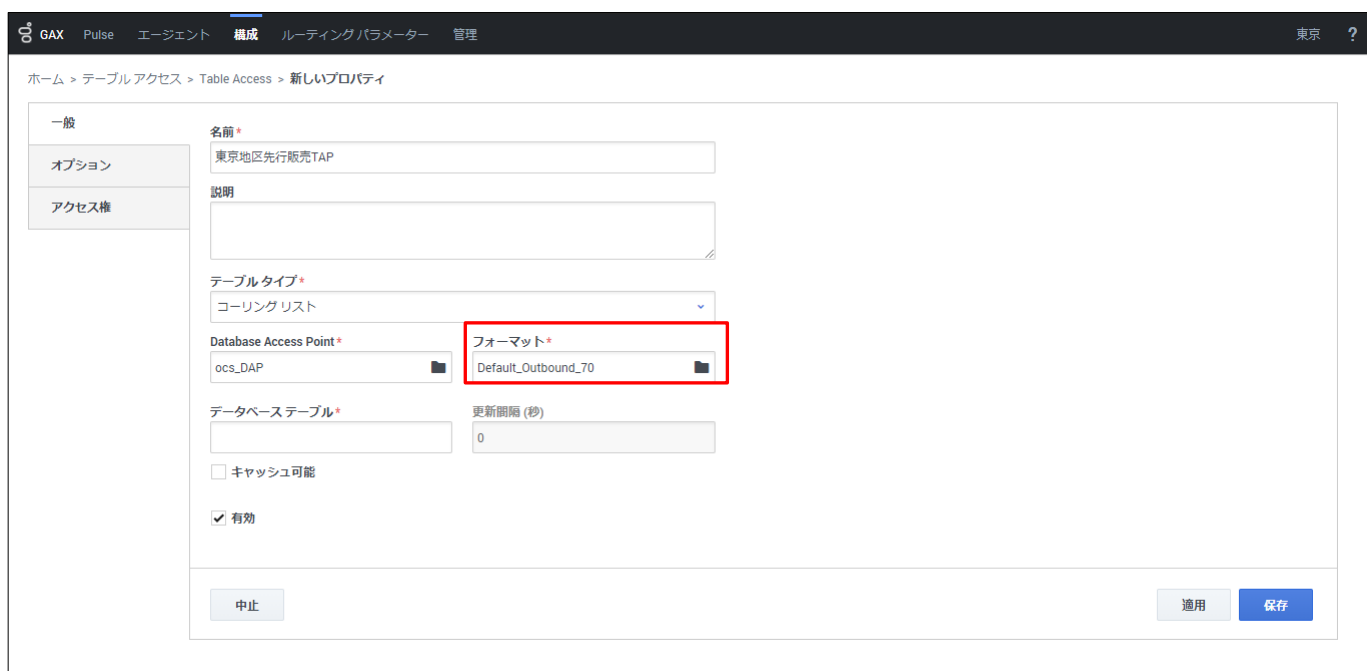
フォーマットが表示されます。[Default\_Outbound\_70]を選択します。



#### フォーマットの選択について

- 内部データベースにコーリングリストを作成する場合は、[Default\_Outbound\_70]を選択してください。
- 契約者の用意した外部データベースに独自のフィールド（カラム）を付与したコーリングストを作成する場合は、予めフォーマットを作成した上で選択して下さい。フォーマットの作成方法については、「2.7 フォーマット」（P.120）を参照してください。

選択したフォーマットが設定されます。



(3) [適用]/[保存]をクリックしてテーブルアクセス設定の作成を完了します。

ホーム > テーブルアクセス > Table Access > 新しいプロパティ

一般

名前\*

東京地区先行販売TAP

説明

テーブルタイプ\*

コーリングリスト

Database Access Point\*

ocs\_DAP

フォーマット\*

Default\_Outbound\_70

データベーステーブル\*

TOKYO\_SELL

更新間隔 (秒)

0

☐ キャッシュ可能

☒ 有効

中止

適用 保存

#### テーブルの作成について

- テーブルアクセスの設定を作成した段階では、指定したテーブルはまだデータベース上に作成されません。テーブルの作成は「3.2.1 コーリングリストへの番号登録」(P.176)の時点で実施されます。

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

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

東京地区先行販売TAP

説明

テーブルタイプ\*

コーリングリスト

Database Access Point\*

ocs\_DAP

フォーマット\*

Default\_Outbound\_70

データベース テーブル\*

TOKYO\_SELL

更新間隔 (秒)

0

☐ キャッシュ可能

☒ 有効

中止

適用保存

#### テーブルアクセス画面について

- 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。

## 2.2.2 テーブルアクセスの変更

(1) テーブルアクセスの設定画面から変更したいテーブルアクセス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「東京地区先行販売 TAP」の設定を変更する場合の例となります。

ホーム > テーブルアクセス > Table Access (1), 選択済み (1)

□ 選択 **編集** 新規作成 削除 詳細 | 🔍 クイックフィルターを表示 | ディレクトリ Table Access (テーブルアクセス フォルダー) ▼

<input checked="" type="checkbox"/>	名前	テーブルタイプ	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	東京地区先行販売TAP	コーリングリスト	

### テーブルアクセスの変更について

- ロード中/実行中のキャンペーンで利用しているテーブルアクセスの設定を変更すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。

## (2) テーブルアクセス画面が開きます。設定の変更を実施します。

### テーブルアクセス画面について

- ・ [アクセス権]のタブを選択すると「この操作に必要なアクセス権がありません」と表示されますが異常ではありません。

## (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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

東京地区先行販売TAP が正常に保存されました。

一般  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

東京地区先行販売TAP

説明

テーブルタイプ\*

コーリングリスト

Database Access Point\*

ocs\_DAP

フォーマット\*

Default\_Outbound\_70

データベース テーブル\*

TOKYO\_SELL

更新間隔 (秒)

0

☐ キャッシュ可能

☒ 有効

中止

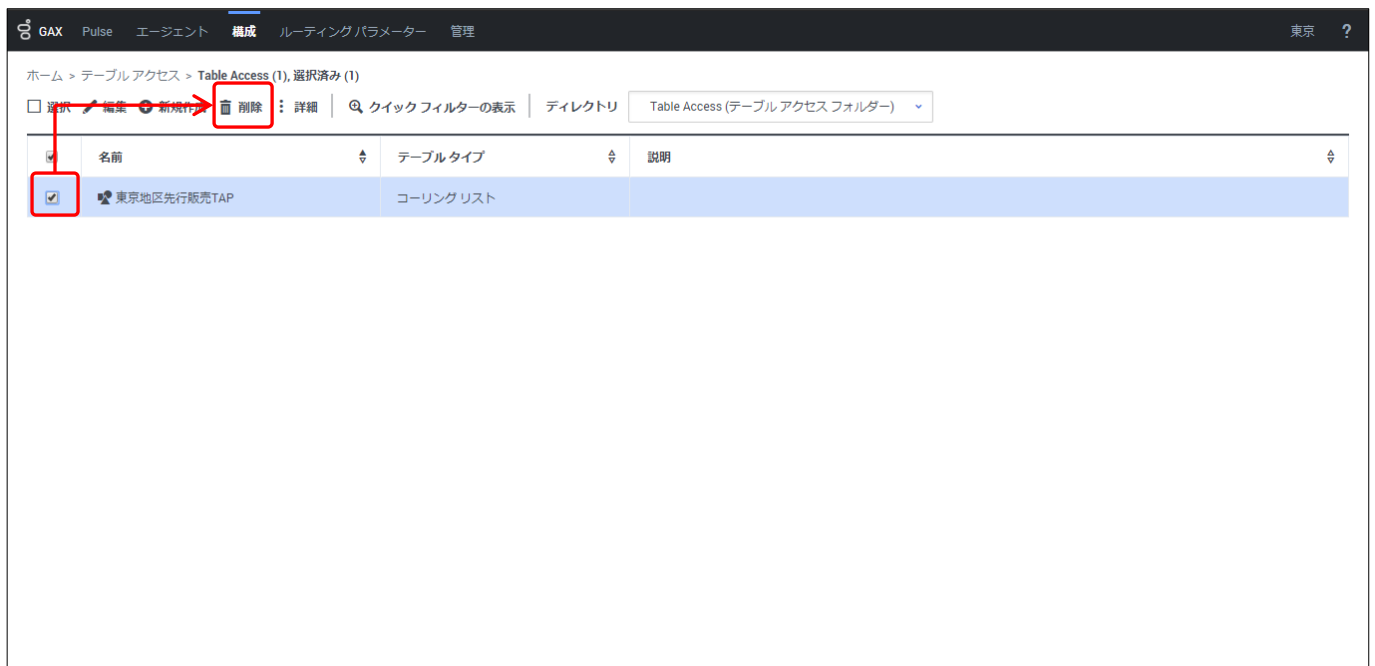
適用

保存



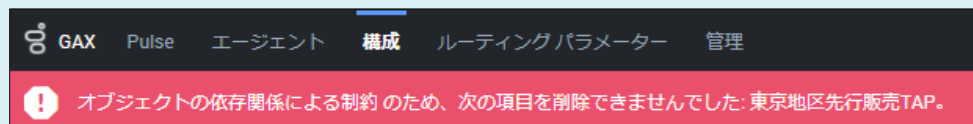
### 2.2.3 テーブルアクセスの削除

- (1) テーブルアクセスの設定画面から削除したいテーブルアクセス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「東京地区先行販売 TAP」の設定を変更する場合の例となります。

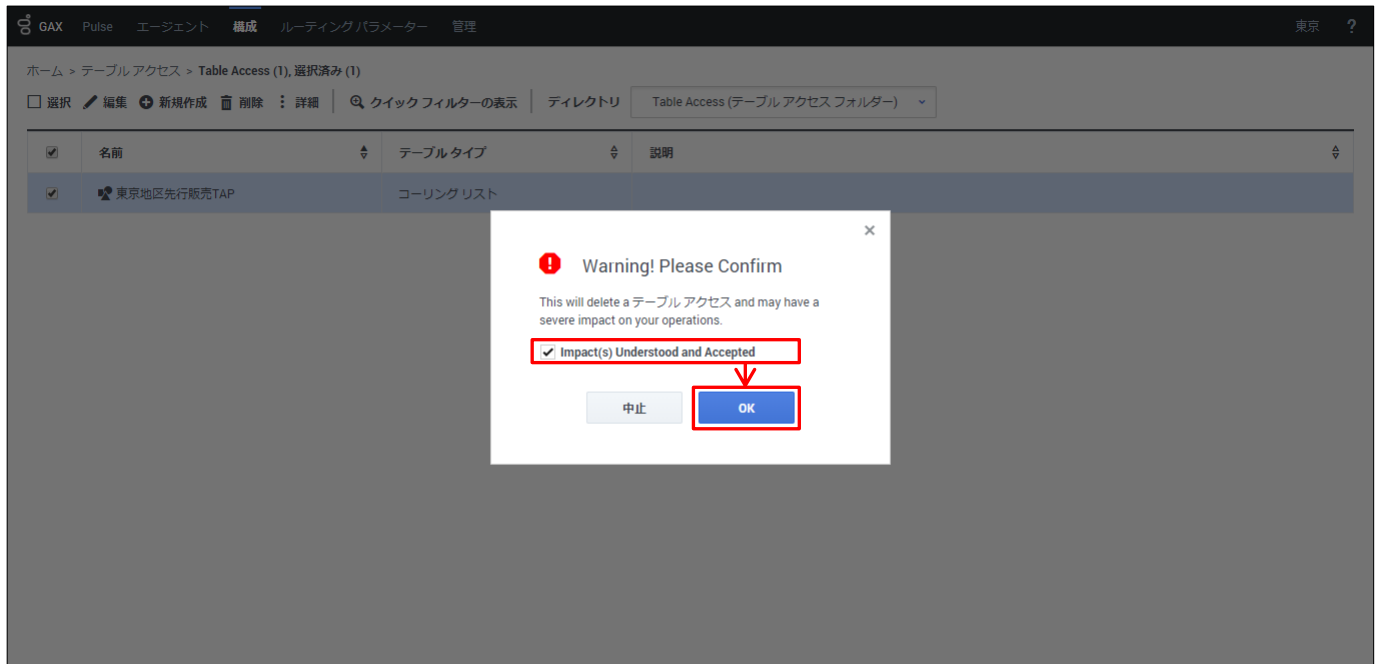


#### テーブルアクセスの削除について

- 削除するテーブルアクセスを利用するコーリングリストが設定されている場合には、テーブルアクセスを削除できません。以下のエラー表示となります。(「:」以降にはテーブルアクセスの名前が表示されます。)



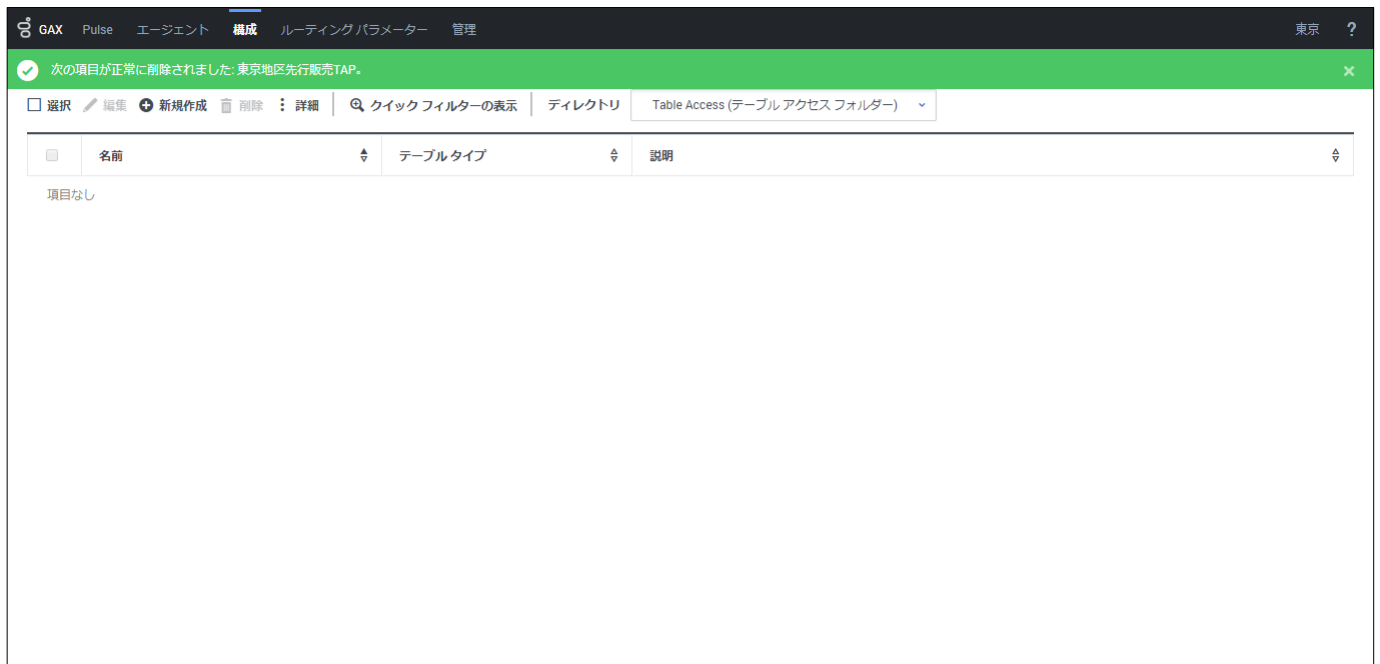
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



#### 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) テーブルアクセスが削除されます。



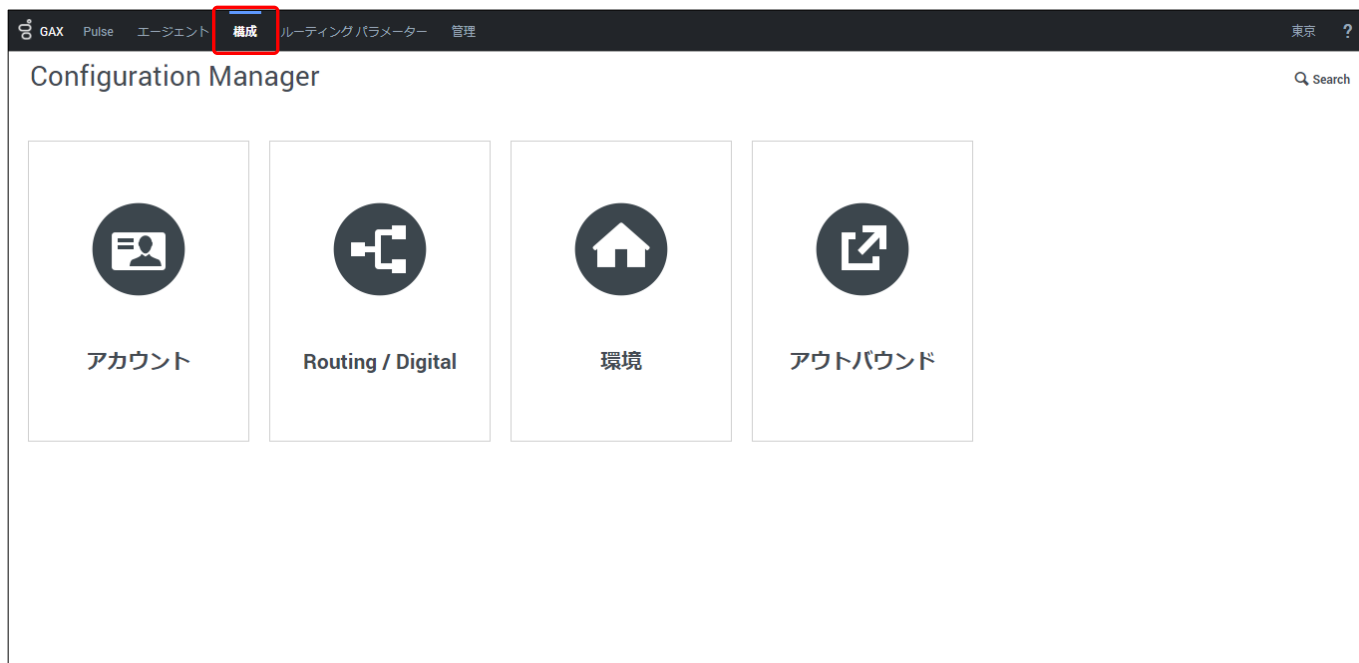
## 2.3 コーリングリスト

アウトバウンドで利用するコーリングリストの作成、変更、移動（所属組織の変更）、削除を行う機能です。本手順はコーリングリストの枠組みを設定する機能であり、コーリングリストへの電話番号の登録は「3.2.1 コーリングリストへの番号登録」（P.176）で実施します。ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。

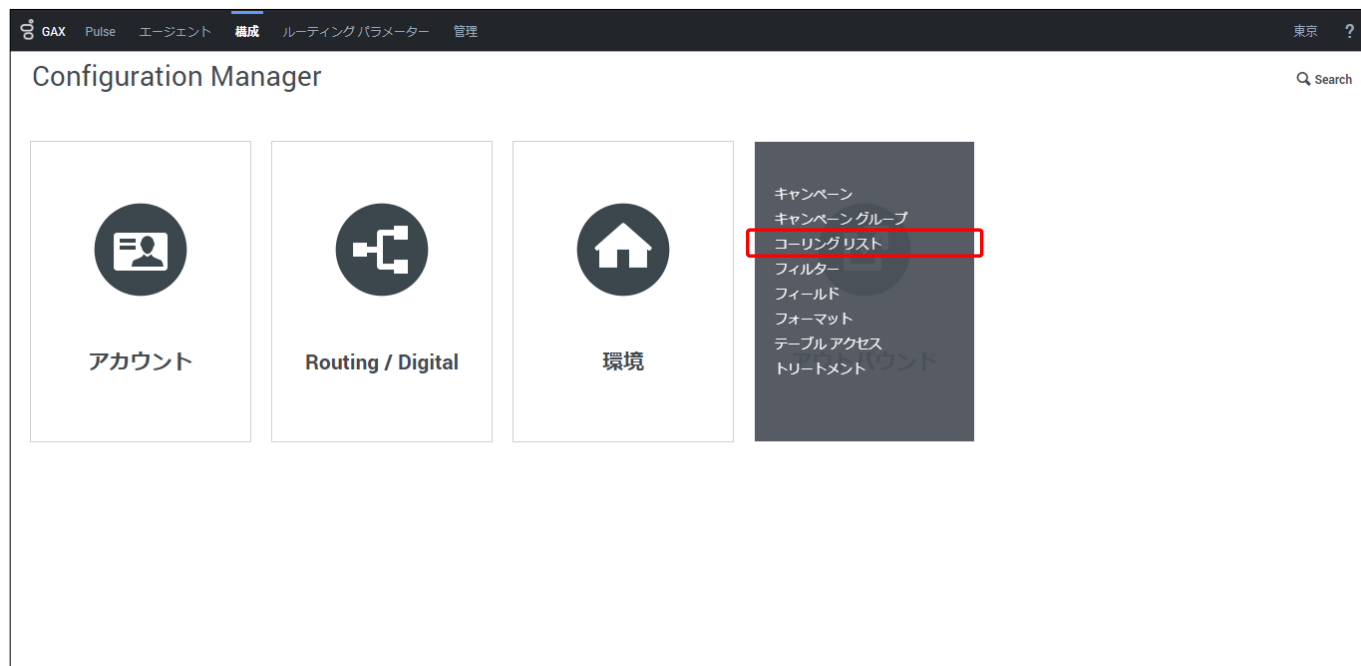
### コーリングリストの作成可能上限について

- ・ コーリングリス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つのコーリングリストに登録できる電話番号数の性能指標は、2,000 番号が目安となります。性能指標の詳細は、「1.3 性能指標」（P.14）を参照してください。

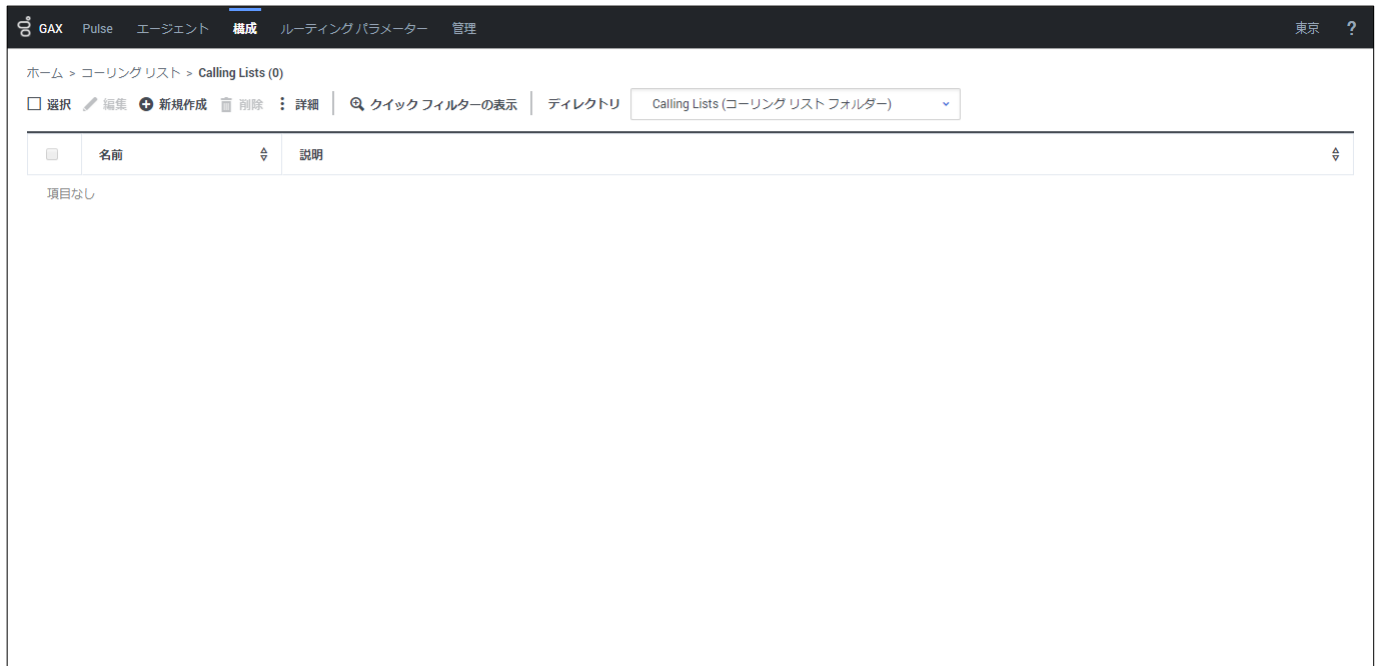
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アウトバウンド]から[コーリングリスト]を選択します。



(3) コーリングリストの設定画面が表示されます。コーリングリストの作成、変更、移動（所属組織の変更）、削除は全てこの画面から設定します。



#### コーリングオプションの設定について

- コーリングリストに登録する電話番号に対してフィルターを利用する場合は、コーリングリスト設定前にフィルターの設定を実施してください。
- コーリングリストに対してトリートメント（1 人のお客様について複数の連絡先を設定する）機能を利用する場合は、コーリングリスト設定前にトリートメントの設定を実施してください。
- フィルターの設定は「2.8 フィルター」（P.136）、トリートメントの設定は「2.9 トリートメント」（P.152）を参照してください。

## ■ アウトバウンドキャンペーンのコーリングリストに設定できる電話番号情報

1人の連絡先に対して、複数の電話番号（例えば自宅、携帯、勤務先など）を設定することが可能です。トリートメント機能を利用すると、この複数の電話番号に対して順次発信させることが可能となります。

コーリングリスト		
お客様A		
No.	電話番号	備考
1	03-xxxx-yyyy	自宅
2	090-xxxx-yyyy	携帯
3	050-xxxx-yyyy	勤務先
お客様B		
No.	電話番号	備考
1	03-xxxx-yyyy	自宅
2	080-xxxx-yyyy	携帯
3	050-xxxx-yyyy	勤務先

### ■ トリートメント機能を利用しない場合

アウトバウンドキャンペーンは、お客様AのNo.1の番号へ発信し、その発信結果を問わず、次にお客様BのNo.1の番号へ発信します。コーリングリスト上に定義されていても、お客様AのNo.2の番号へ発信することはできません。

### ■ トリートメント機能を利用する場合

アウトバウンドキャンペーンは、お客様AのNo.1の番号へ発信します。その結果（話中、応答なし、応答など）に応じて、お客様AのNo.2へ発信するか、お客様BのNo.1への発信へ移行するかを設定できます。

## ■ チェインIDとチェイン番号

複数連絡先の登録には、「チェインID(chain\_id)」と「チェイン番号(chain\_n)」のフィールドを使用します。

お客様名	電話番号	備考	chain_id	chain_n
お客様A	03-xxxx-yyyy	自宅	1	0
	090-xxxx-yyyy	携帯	1	1
	050-xxxx-yyyy	勤務先	1	2
お客様B	03-xxxx-yyyy	自宅	2	0
	080-xxxx-yyyy	携帯	2	1
	050-xxxx-yyyy	勤務先	2	2

### ■ chain\_id

chain\_idは同じIDが付与された電話番号が1人の同一のお客様の連絡先である事を示しています。左の表の例では、お客様Aの自宅/携帯/勤務先の各番号に対して、同一のchain\_id「1」が設定されています。

### ■ chain\_n

chain\_nは同じchain\_idにおける複数の電話番号を識別するための情報として設定されます。左の表の例では、お客様Aの自宅の番号にchain\_n「0」が、携帯に「1」が、勤務先に「2」が設定されています。

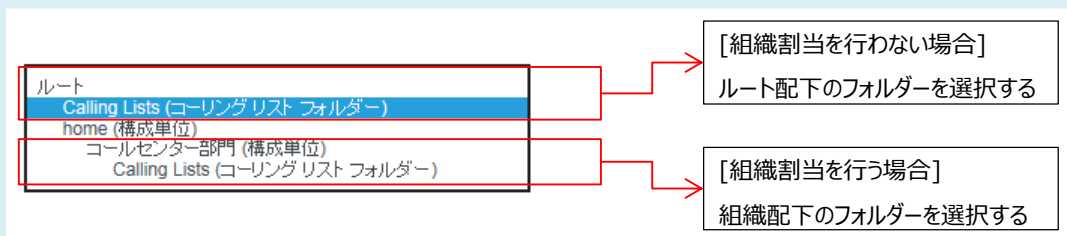
### 2.3.1 コーリングリストの作成

(1) コーリングリスト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

- 作成するコーリングリストを特定の組織に割り当てる場合は、割り当てる組織配下の「Calling Lists (コーリングリストフォルダー)」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「Calling Lists (コーリングリストフォルダー)」）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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists (0)

☐ 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

Calling Lists (コーリングリストフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	説明
項目なし		



(3) コーリングリス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。

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists > 新しいプロパティ

一般

トリートメント

オプション

アクセス権

名前 \*

New

説明

テーブル アクセス \*

ログ テーブル

フィルター

開始時刻 \*

08:00:00

終了時刻 \*

18:00:00

スクリプト

最大試行数

10

☒ 有効

中止

適用

保存

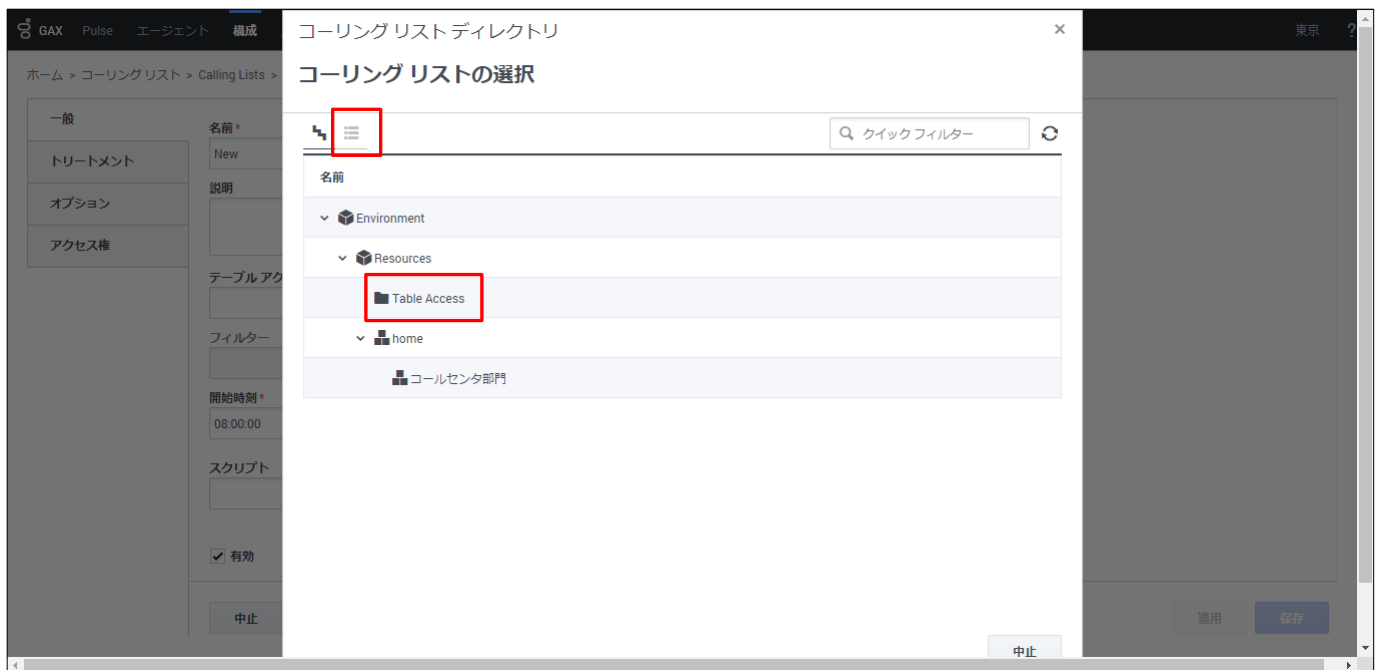
[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するコーリングリストの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
説明		作成するコーリングリストの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
テーブル アクセス	●	リストからテーブルアクセスを選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は次頁の「④」を参照</li> </ul>
ログ テーブル		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	
フィルター		作成するコーリングリストに適用するフィルターを選択する。ダイヤリングフィルターを利用する場合は、コーリングリスト作成時のフィルター設定が必須となる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は後述の「②」（P.48）を参照。</li> <li>表示フィルター設定はコーリングリストへの電話番号登録時でも適用可。設定方法は「3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定」（P.211）を参照。</li> </ul>
開始時刻	●	Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトの 08:00:00 から変更しない</li> </ul>
終了時刻	●	Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトの 18:00:00 から変更しない</li> </ul>
スクリプト		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	
最大試行数		トリートメントに「Redial」を設定した際に 1 レコードに対して再発信を試行する回数を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角数字、1 以上</li> </ul>
有効		チェックを入れる	<ul style="list-style-type: none"> <li>チェックを外すと無効になる</li> </ul>

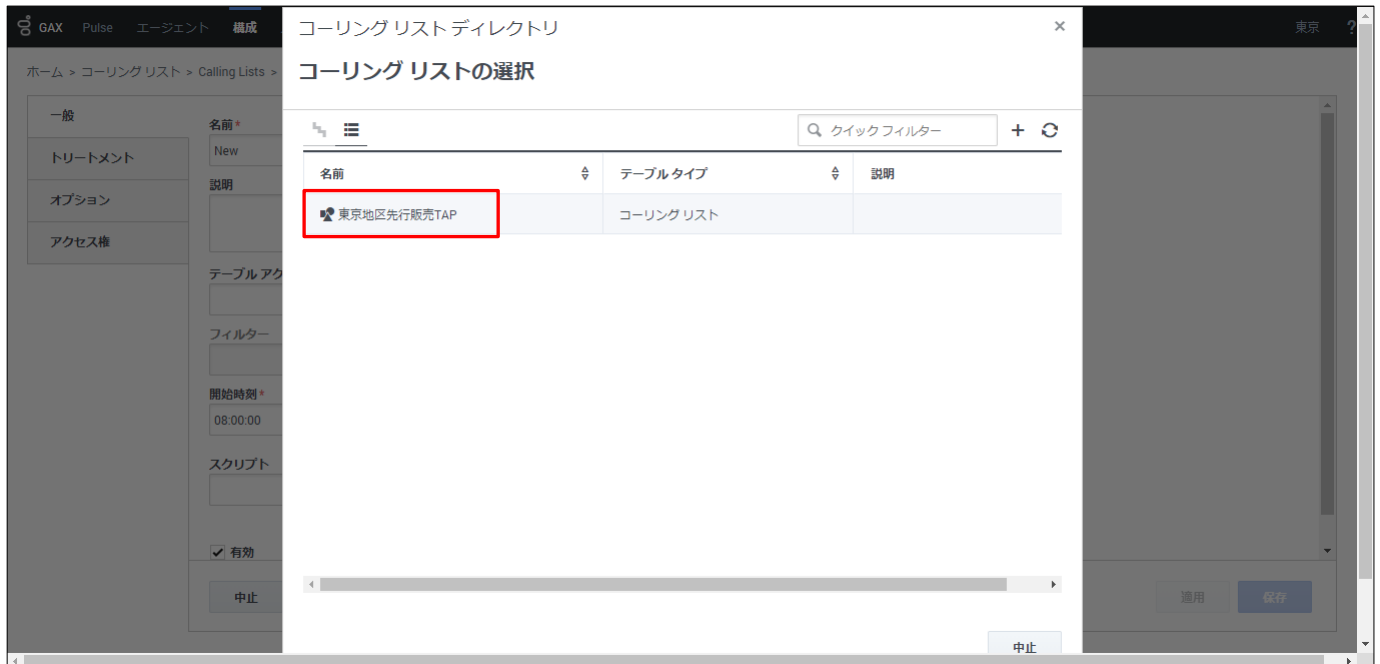
### コーリングリスト画面について

- [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「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。
- コーリングリスト作成後は[アクセス権]のタブを選択すると設定画面が表示されますが、設定変更を行わないでください。設定を変更すると、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しなくなる場合があります。

- ① テーブルアクセスを設定します。フォルダアイコン[ ]をクリックするとコーリングリストの選択画面が表示されます。[リストの表示]をクリックするか、[Table Access]をクリックします。



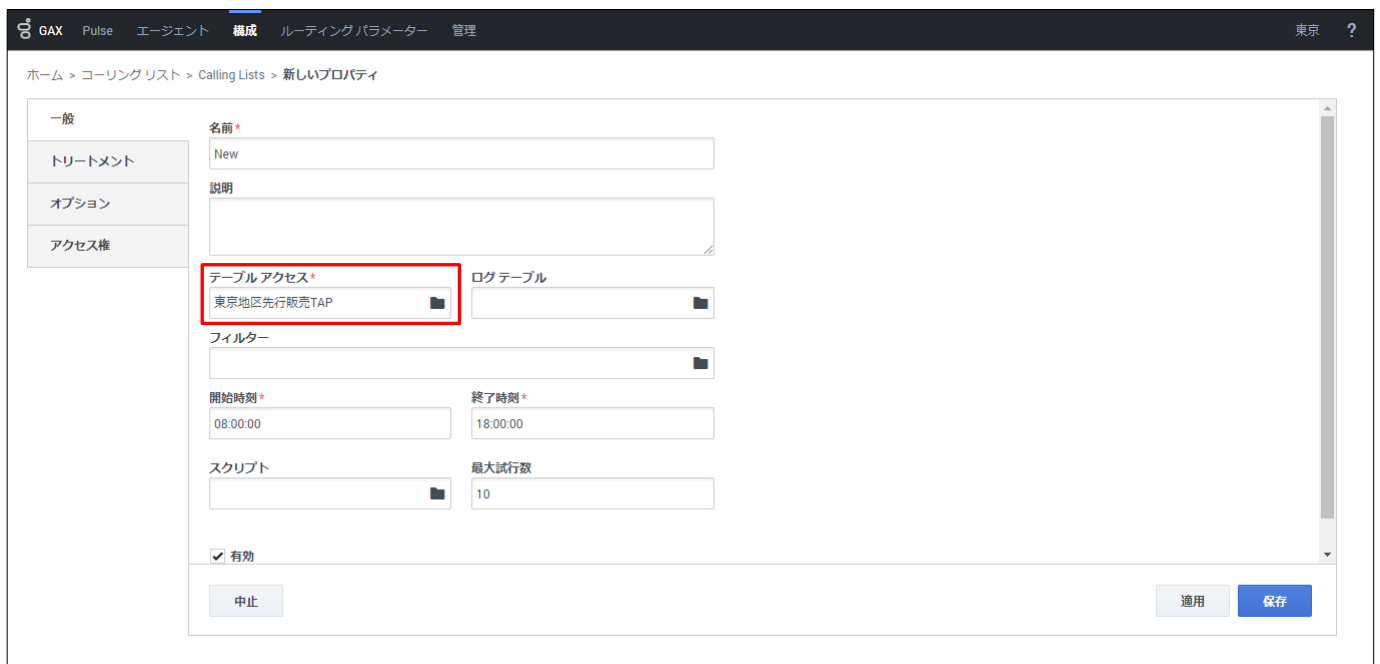
使用できるテーブルアクセスが表示されます。画面は「東京地区先行販売 TAP」を選択する場合の例となります。



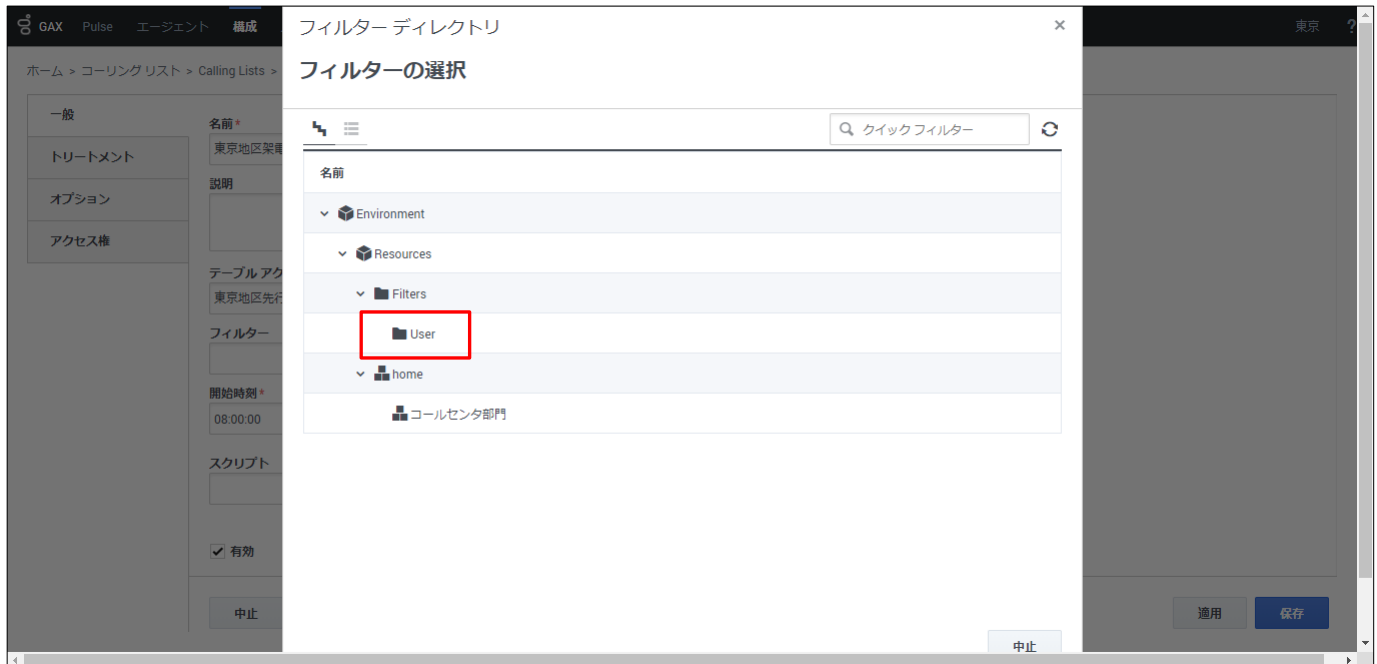
### テーブルアクセスについて

- ・コーリングリスト作成時にはテーブルアクセスが作成済みである必要があります。
- ・テーブルアクセスの作成方法は「2.2 テーブルアクセス」(P.23) を参照してください。

選択したテーブルアクセスが設定されます。



- ② フィルターを設定します。フォルダアイコン[■]をクリックするとフィルターの選択画面が表示されます。[User]をクリックします。



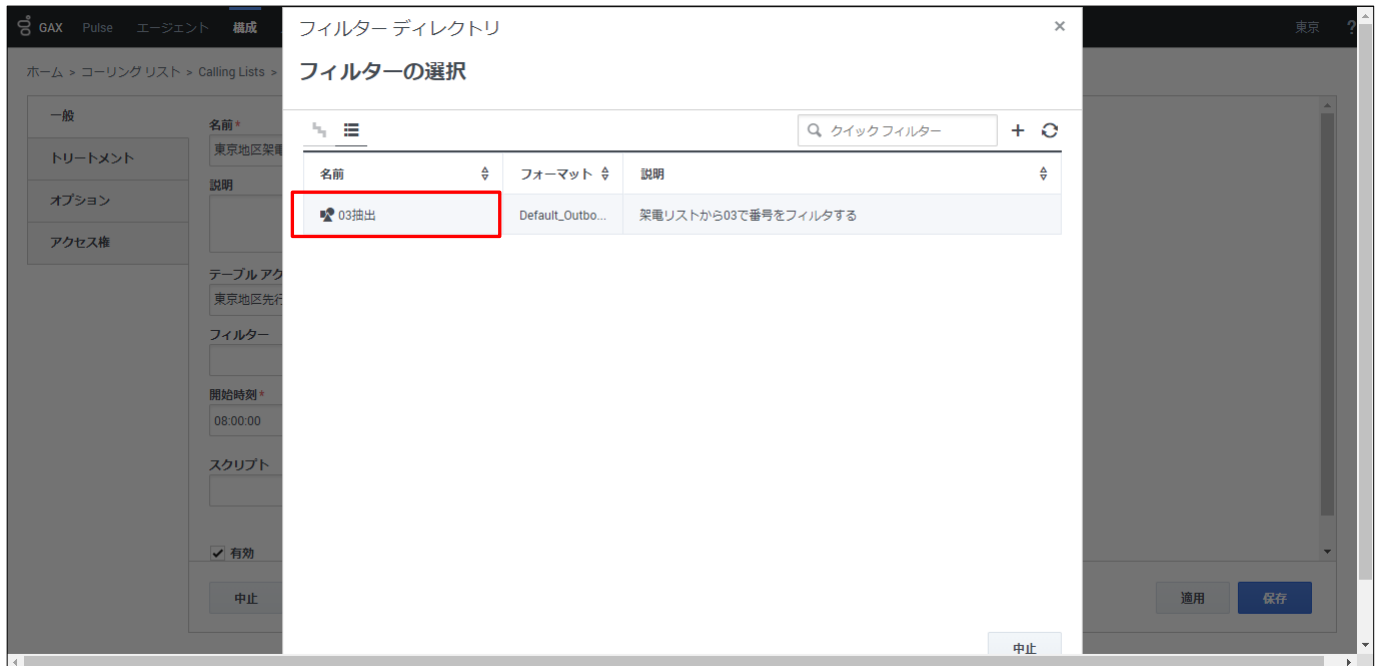
#### フィルターについて

- コーリングリスト作成時にはフィルターが作成済みである必要があります。
- フィルターの作成方法は「2.8 フィルター」(P.136) を参照してください。

#### GAX/Genesys Administrator でのフィルター設定差異について

- GAX でコーリングリスト作成または変更時に設定するフィルターは、ダイヤリングフィルターとして機能します。表示フィルターとして機能させることはできません。
- Genesys Administrator でのフィルターの適用は、適用時にダイヤリングフィルターとするか表示フィルターとするかを選択することができます。Genesys Administrator でのフィルター適用設定手順は「3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定」(P.211) を参照してください。

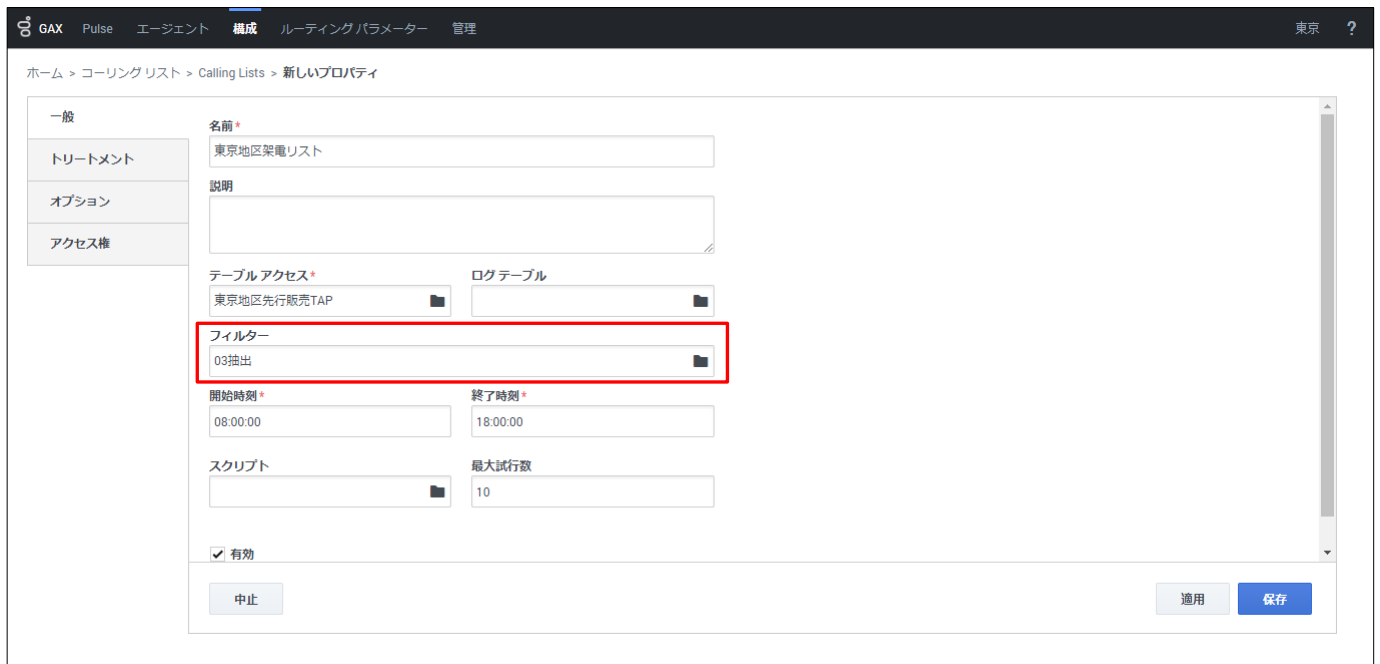
コーリングリストで使用できるフィルターが表示されます。画面は「03 抽出」を選択する場合の例となります。



#### 使用できるフィルターについて

- コーリングリストに指定したテーブルアクセスと同一のフォーマット（「Default\_Outbound\_70」など）で作成されたフィルターのみ表示され、選択することが可能です。

選択したフィルターが設定されます。



(4) トリートメント機能を利用する場合は、[トリートメント]タブに設定を入力します。トリートメント機能を利用しない場合は、この設定は不要です。

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists > 新しいプロパティ

一般 トリートメント オプション アクセス権

トリートメント

追加 削除

<input type="checkbox"/>	名前	Call Result	説明
項目なし			

中止 適用 保存

#### トリートメントについて

- ・ コーリングリスト作成時に設定する場合はトリートメントが作成済みである必要があります。
- ・ トリートメントの作成方法は「2.9 トリートメント」(P.152) を参照してください。

① [追加]をクリックします。

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists > 新しいプロパティ

一般 トリートメント オプション アクセス権

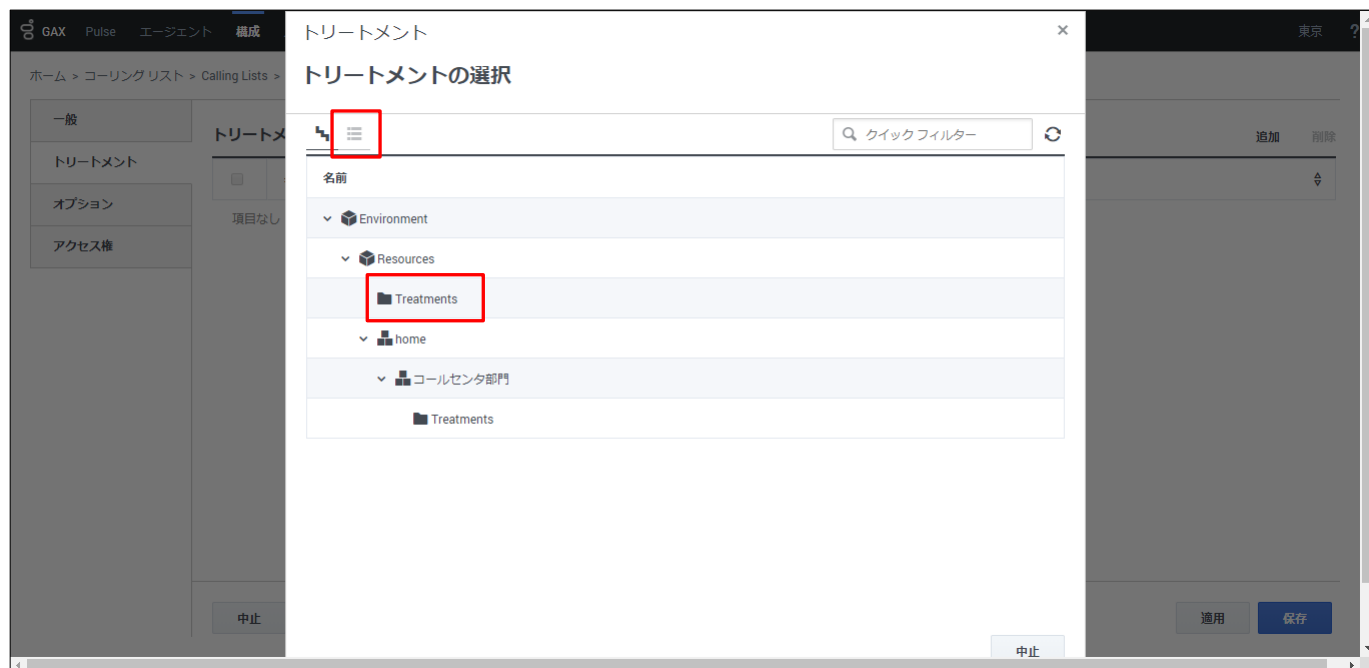
トリートメント

追加 削除

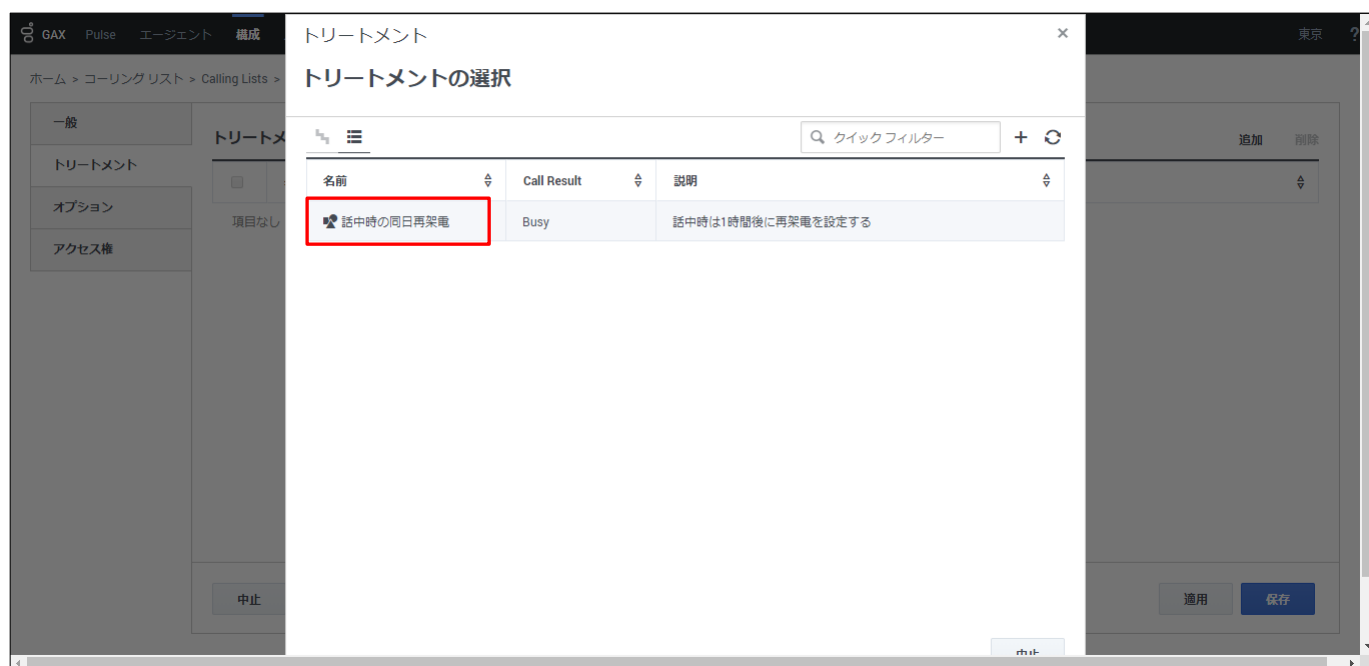
<input type="checkbox"/>	名前	Call Result	説明
項目なし			

中止 適用 保存

トリートメントの選択画面が表示されます。[リストの表示]をクリックするか、任意の組織配下の[Treatments]をクリックします。



使用できるトリートメントが表示されます。画面は「話中時の同日再架電」を選択する場合の例となります。



選択したトリートメントが設定されます。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists > 新しいプロパティ

一般トリートメントオプションアクセス権

トリートメント

追加削除

<input type="checkbox"/>	名前	Call Result	説明
<input type="checkbox"/>	話中時の同日再架電	Busy	話中時は1時間後に再架電を設定する

中止適用保存

#### 複数トリートメントの設定について

- トリートメントを複数設定する場合は、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トリートメントを選択/設定することはできません。

(5) [適用]/[保存]をクリックしてコーリングリストの作成を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists > 新しいプロパティ

一般トリートメントオプションアクセス権

トリートメント

追加削除

<input type="checkbox"/>	名前	Call Result	説明
<input type="checkbox"/>	話中時の同日再架電	Busy	話中時は1時間後に再架電を設定する

中止適用保存



(6) コーリングリストが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般  
トリートメント  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

東京地区架電リスト

説明

テーブルアクセス\*

東京地区先行販売TAP

ログテーブル

フィルター

03抽出

開始時刻\*

08:00:00

終了時刻\*

18:00:00

スクリプト

最大試行数

10

☒有効

中止

適用

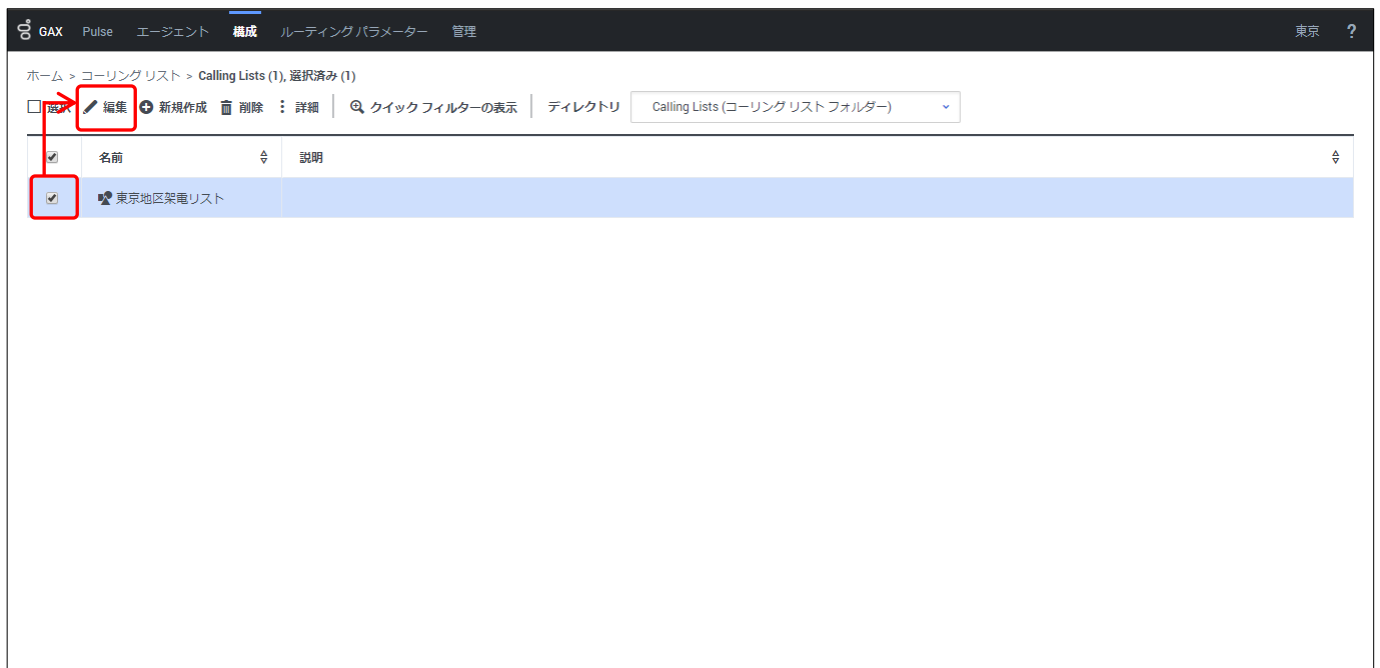
保存

#### コーリングリスト画面について

- 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。

## 2.3.2 コーリングリストの変更

(1) コーリングリストの設定画面から変更したいコーリングリス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「東京地区架電リスト」の設定を変更する場合の例となります。



### コーリングリストの変更について

- ロード中/実行中のキャンペーンで利用しているコーリングリストの設定を変更すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。

## (2) コーリングリスト画面が開きます。設定の変更を実施します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists > 東京地区架電リストのプロパティ

削除コーリングリスト複製移動

一般  
トリートメント  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

東京地区架電リスト

説明

テーブル アクセス\*

東京地区先行販売TAP

ログテーブル

フィルター

03抽出

開始時刻\*

08:00:00

終了時刻\*

18:00:00

スクリプト

最大試行数

10

☒ 有効

中止

適用保存

### コーリングリスト画面について

- ・ [アクセス権]のタブを選択すると設定画面が表示されますが、設定変更を行わないでください。設定を変更すると、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しなくなる場合があります。

### (3) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > コーリングリスト > Calling Lists > 東京地区架電リストのプロパティ

削除 コーリングリスト 複製 移動

一般  
トリートメント  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前 \*  
東京地区架電リスト

説明

テーブルアクセス \*  
東京地区先行販売TAP

ログテーブル

フィルター  
03抽出

開始時刻 \*  
08:00:00

終了時刻 \*  
18:00:00

スクリプト

最大試行数  
10

☒ 有効

中止

適用 保存

#### フィルターの設定変更について

- ・ フィルターの設定を変更する場合は、「テーブルアクセス」選択を実施してください。変更する必要はありませんので、設定済みのテーブルアクセスと同じテーブルアクセスを再度選択することで、フィルター設定が可能となります。

### (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。

東京地区架電リスト が正常に保存されました。

東京地区架電リストのプロパティ

削除 コーリングリスト 複製 移動

一般  
トリートメント  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前 \*  
東京地区架電リスト

説明

テーブルアクセス \*  
東京地区先行販売TAP

ログテーブル

フィルター  
03抽出

開始時刻 \*  
08:00:00

終了時刻 \*  
18:00:00

スクリプト

最大試行数  
10

☒ 有効

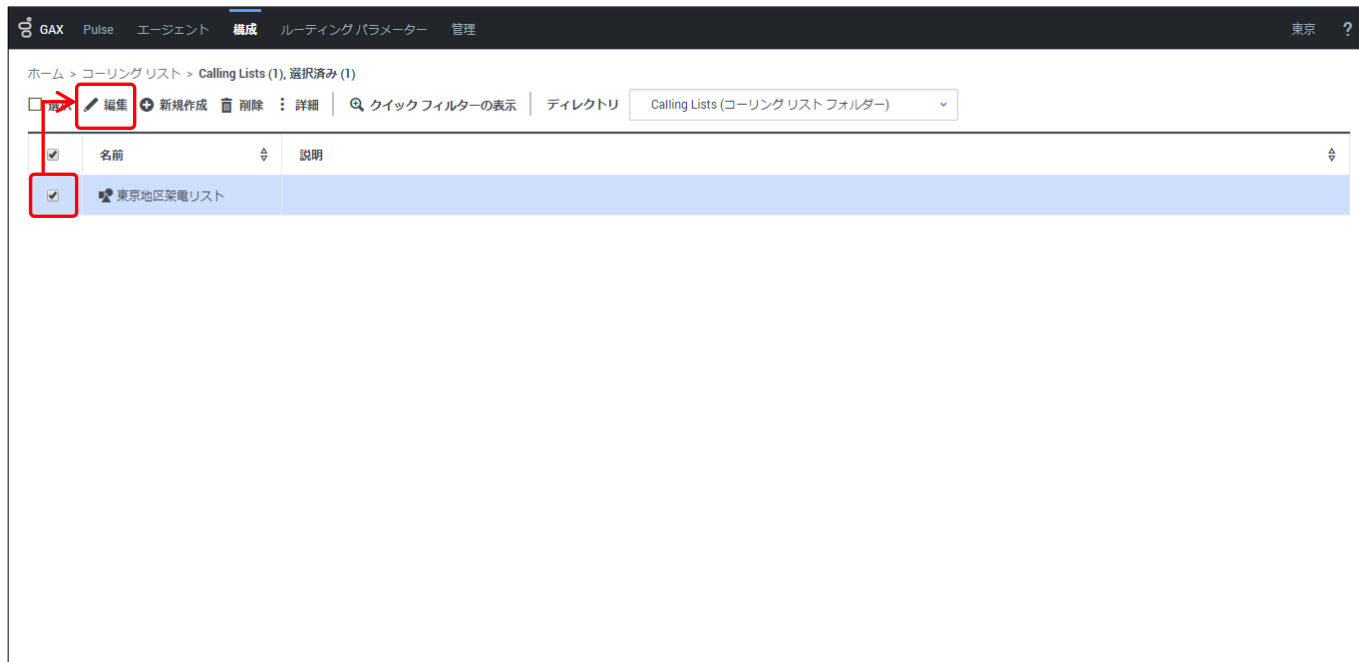
中止

適用 保存

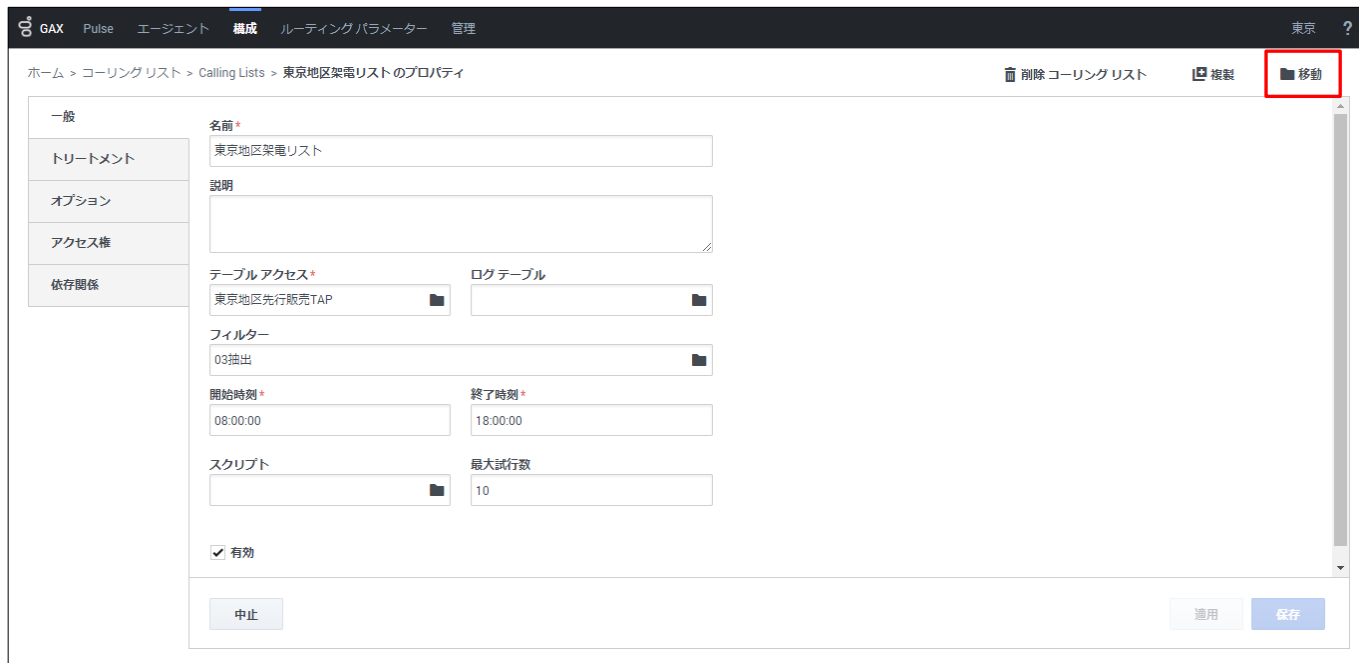
### 2.3.3 コーリングリストの移動

所属する組織を変更することが可能です。

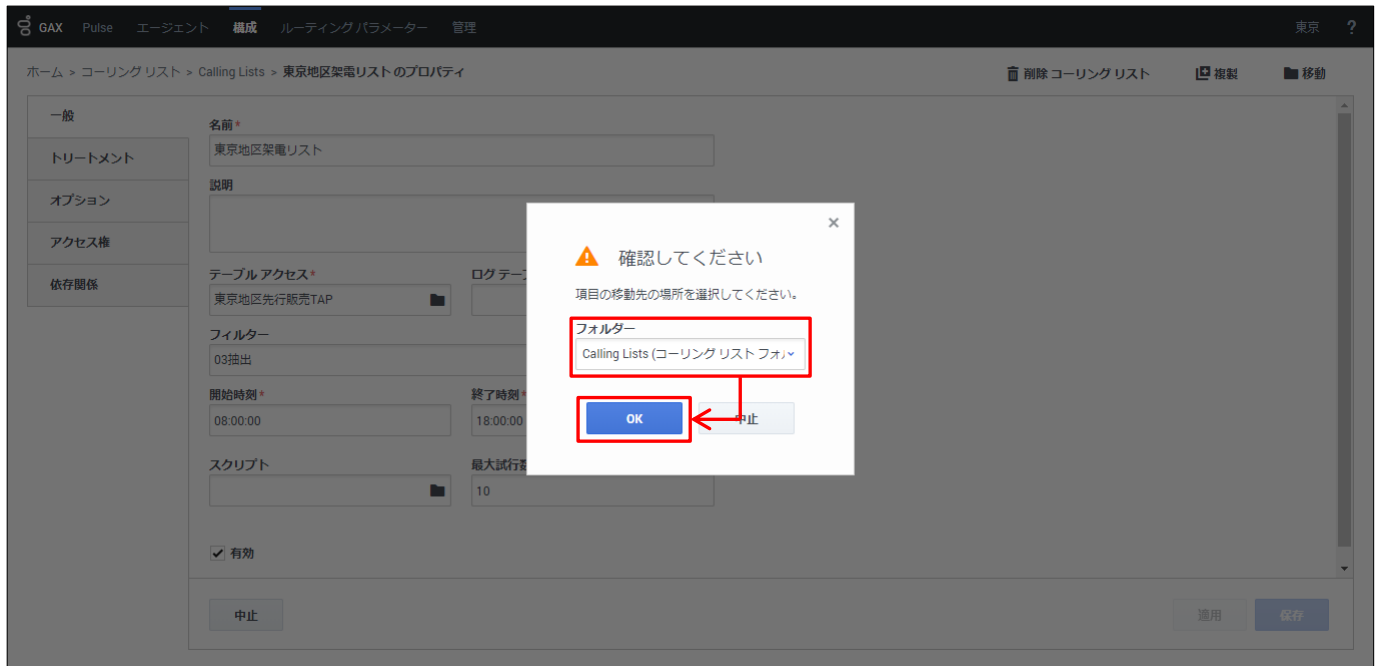
- (1) コーリングリストの設定画面から所属組織を変更したいコーリングリストのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京地区架電リスト」の所属組織を変更する場合の例となります。



- (2) コーリングリスト画面が開きます。[移動]を選択します。



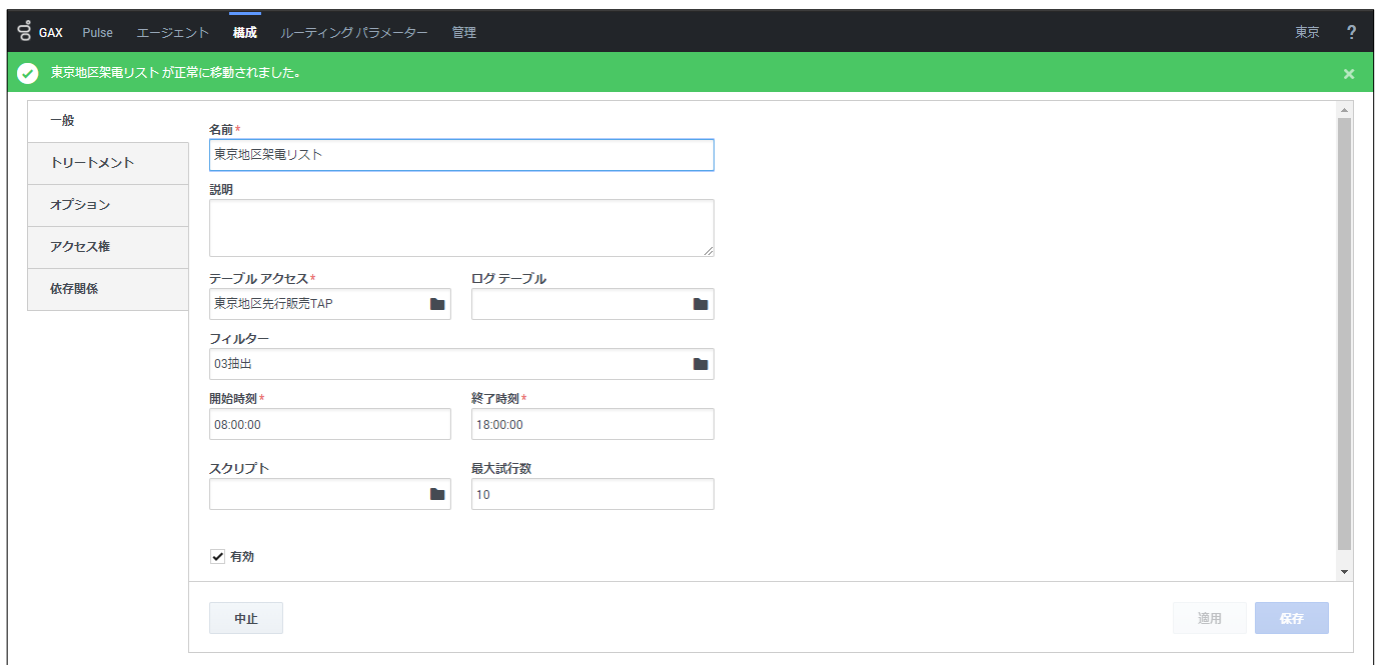
(3) 「フォルダー」 から新たに所属させる組織配下の「Calling Lists(コーリングリストフォルダー)」を選択し、[OK]をクリックします。



#### 選択可能な組織について

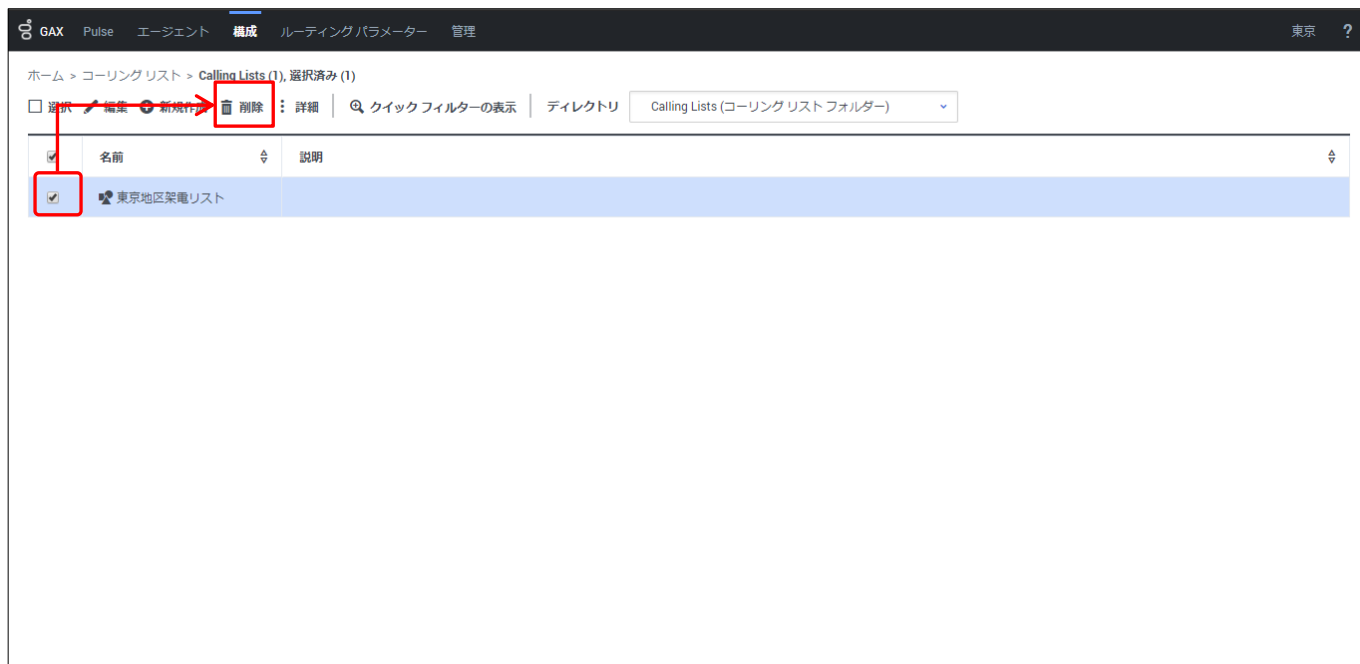
- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

(4) 移動が反映されます。



### 2.3.4 コーリングリストの削除

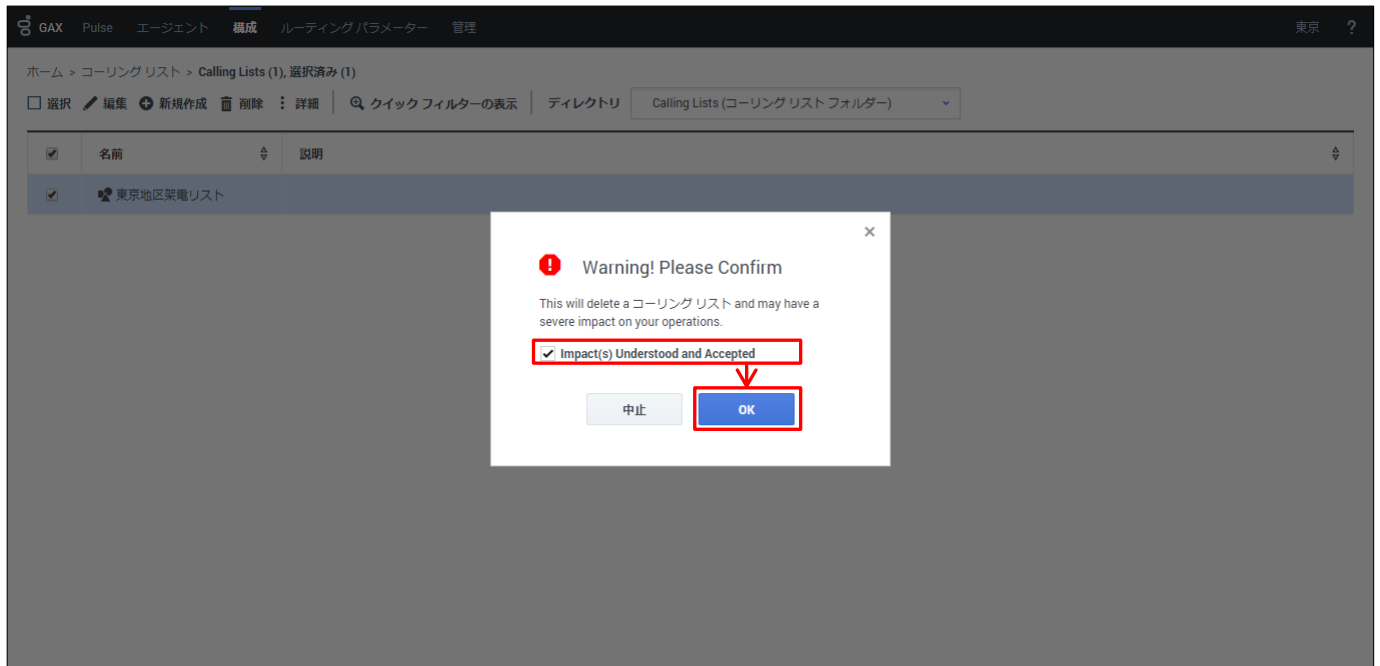
(1) コーリングリストの設定画面から削除したいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「東京地区架電リスト」を削除する場合の例となります。



#### コーリングリストの削除について

- ロード中/実行中のキャンペーンで利用しているコーリングリストを削除すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。
- 削除するコーリングリストを割り当てられたキャンペーンが設定されている場合には、コーリングリストを削除すると該当のキャンペーンにおける削除したコーリングリストの割り当てが解除されます。

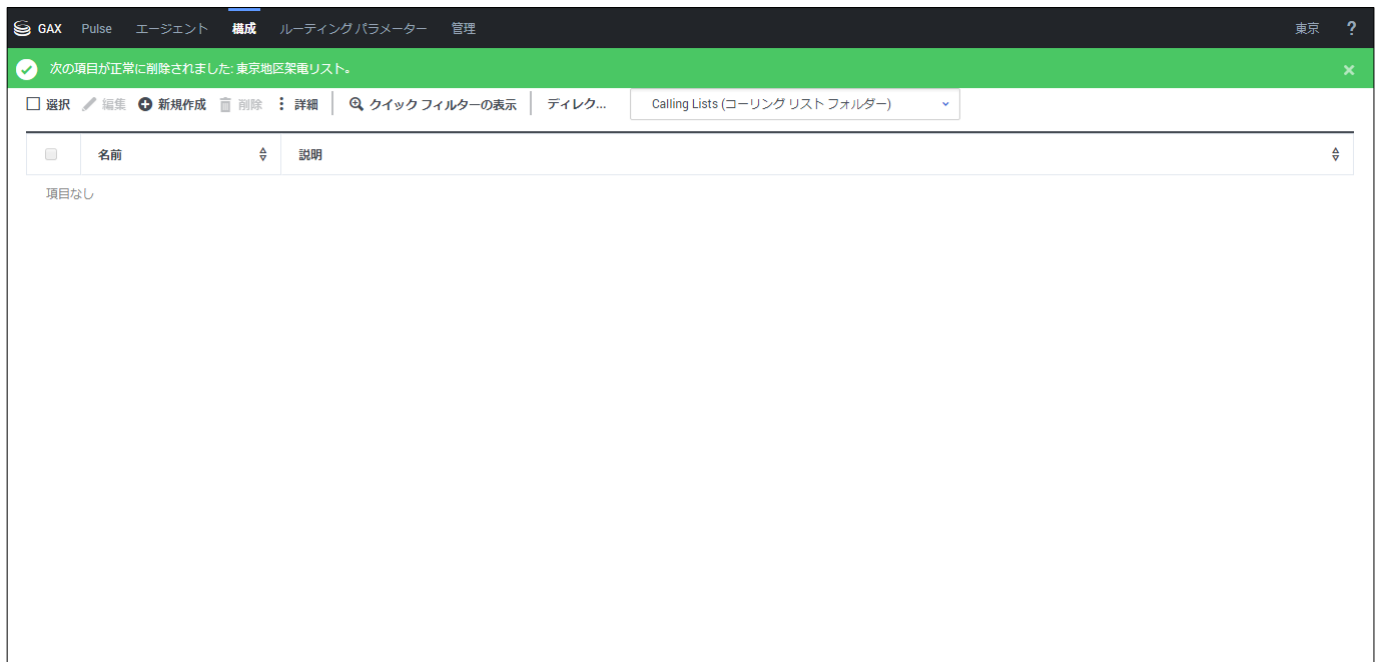
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



#### 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) コーリングリストが削除されます。





## 2.4 キャンペーン

アウトバウンドで利用するキャンペーンの作成、変更、移動（所属組織の変更）、削除を行う機能です。キャンペーンはアウトバウンドを実行する単位です。キャンペーンの設定では使用するコーリングリストに関する設定を行います。ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。発信モードの設定などの詳細なアウトバウンドの動作に関する設定は、「2.5 キャンペーングループ」(P.81)を参照してください。

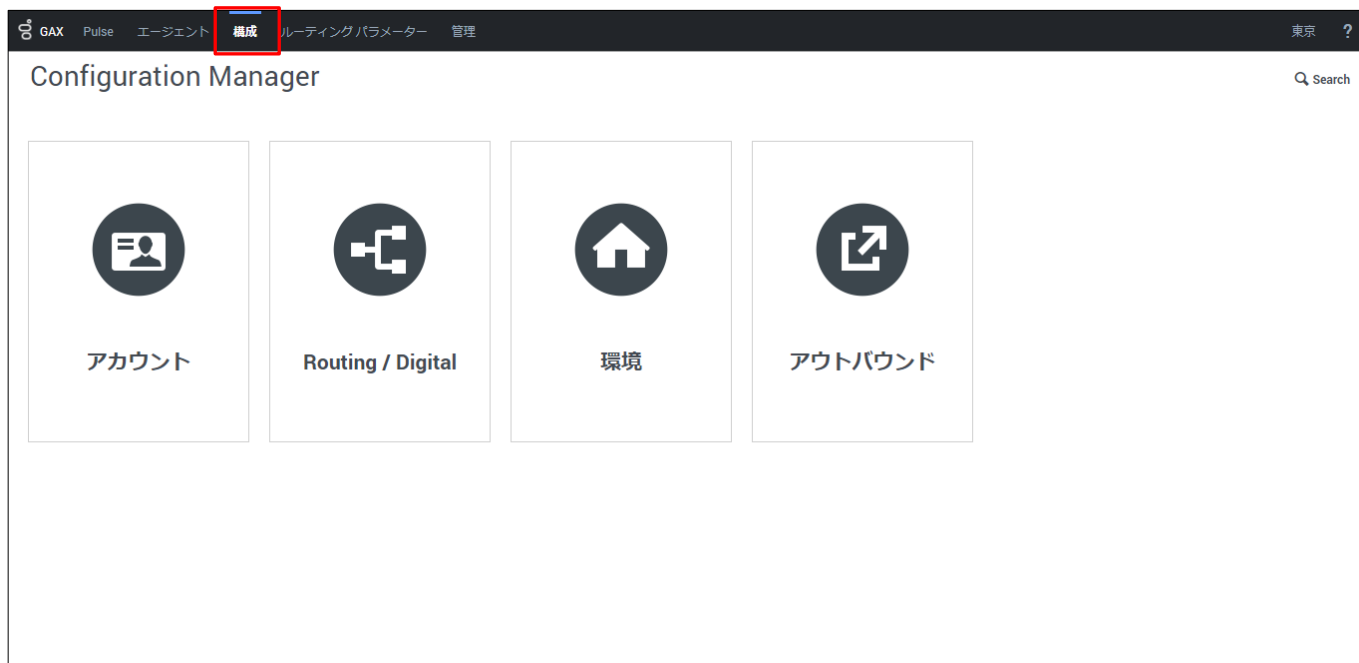
### キャンペーンの移動（所属組織の変更）について

- キャンペーンを移動（所属組織を変更）しても、移動させたキャンペーンに設定されていたキャンペーングループの組織設定は移動前のまま更新されません。
- この状態でキャンペーン/キャンペーングループを運用すると、組織設定によってはどちらか片方のみ設定/参照できる状態となるため、キャンペーンの移動は推奨しません。
- キャンペーンの所属組織の変更は、移動ではなく新たな組織配下でのキャンペーン新規作成を推奨します。

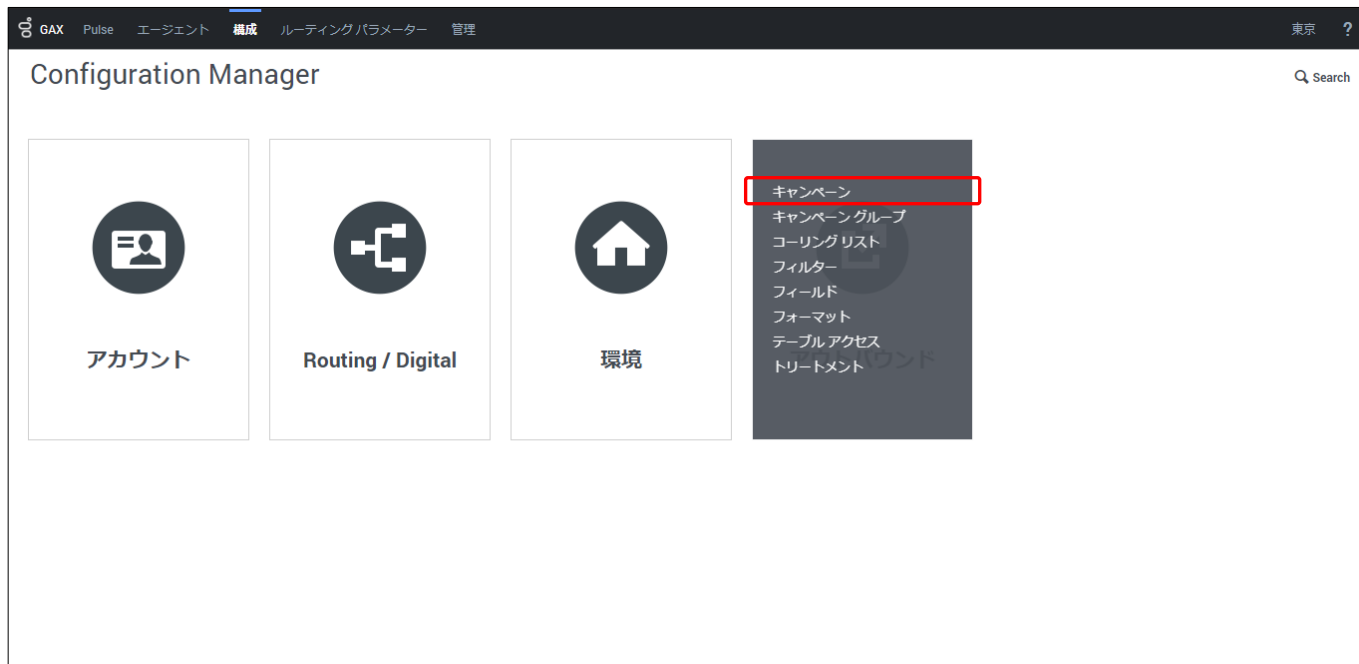
### キャンペーンの作成可能上限について

- キャンペーンの作成可能数に上限はありません。無制限となります。
- 同時にロード/開始できるキャンペーンの詳細は、「1.3 性能指標」(P.14)を参照してください。

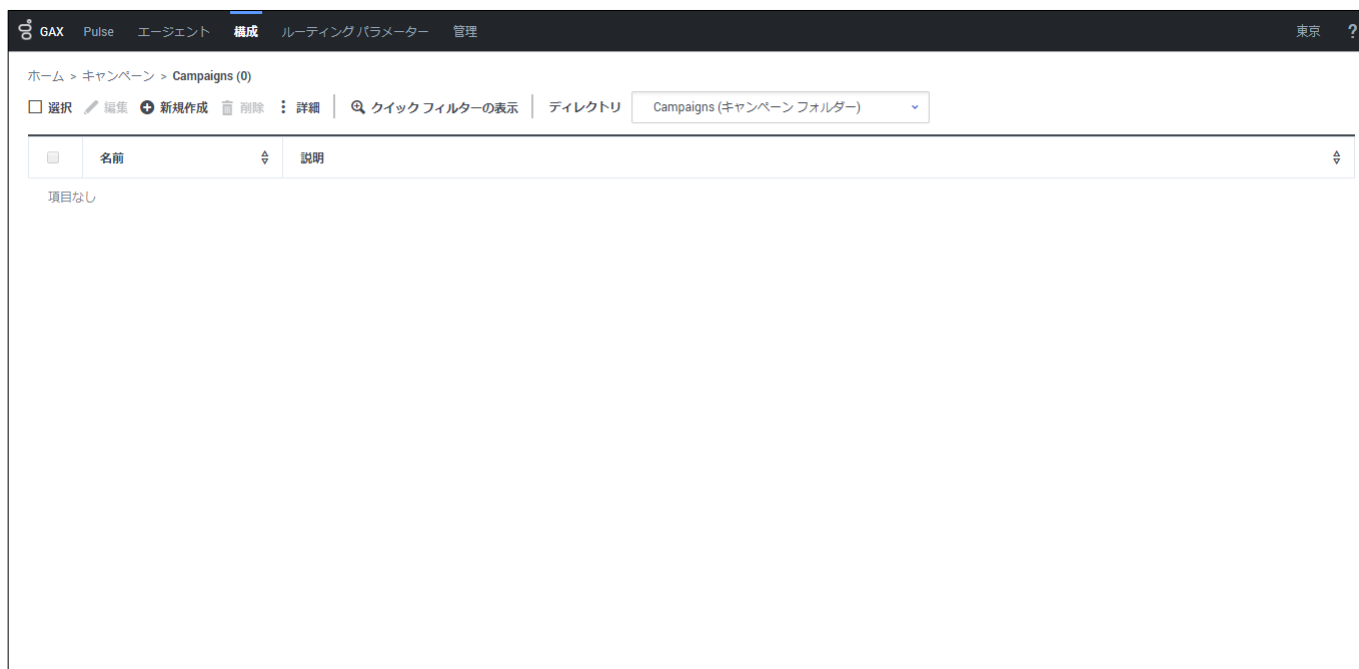
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アウトバウンド]から[キャンペーン]を選択します。

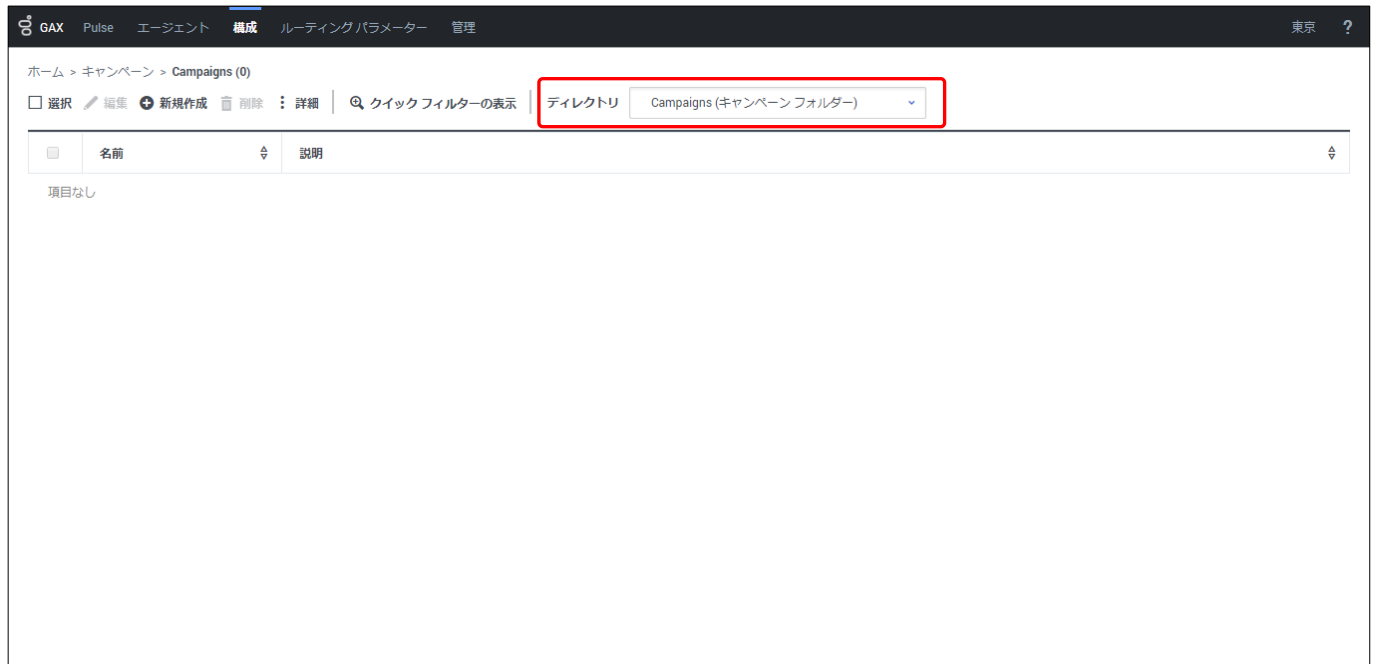


(3) キャンペーンの設定画面が表示されます。キャンペーンの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



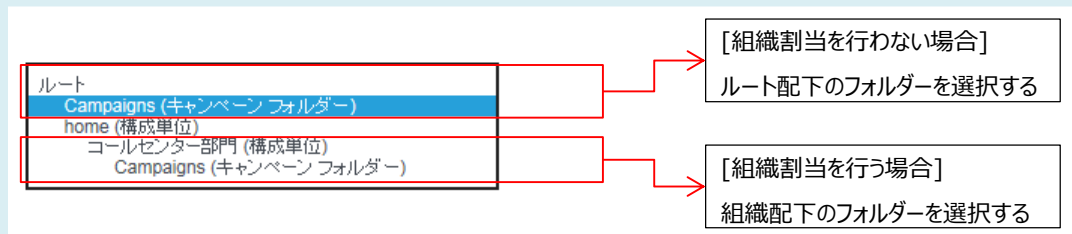
## 2.4.1 キャンペーンの作成

(1) キャンペーン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「Campaign(キャンペーンフォルダー)」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「Campaign(キャンペーンフォルダー)」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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーン > Campaigns (0)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

ディレクトリ

Campaigns (キャンペーンフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	説明
項目なし		

(3) キャンペーン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。

ホーム > キャンペーン > Campaigns > 新しいプロパティ

一般

コーリングリスト

オプション

アクセス権

名前\*

New

説明

スクリプト

☒ 有効

中止

適用

保存

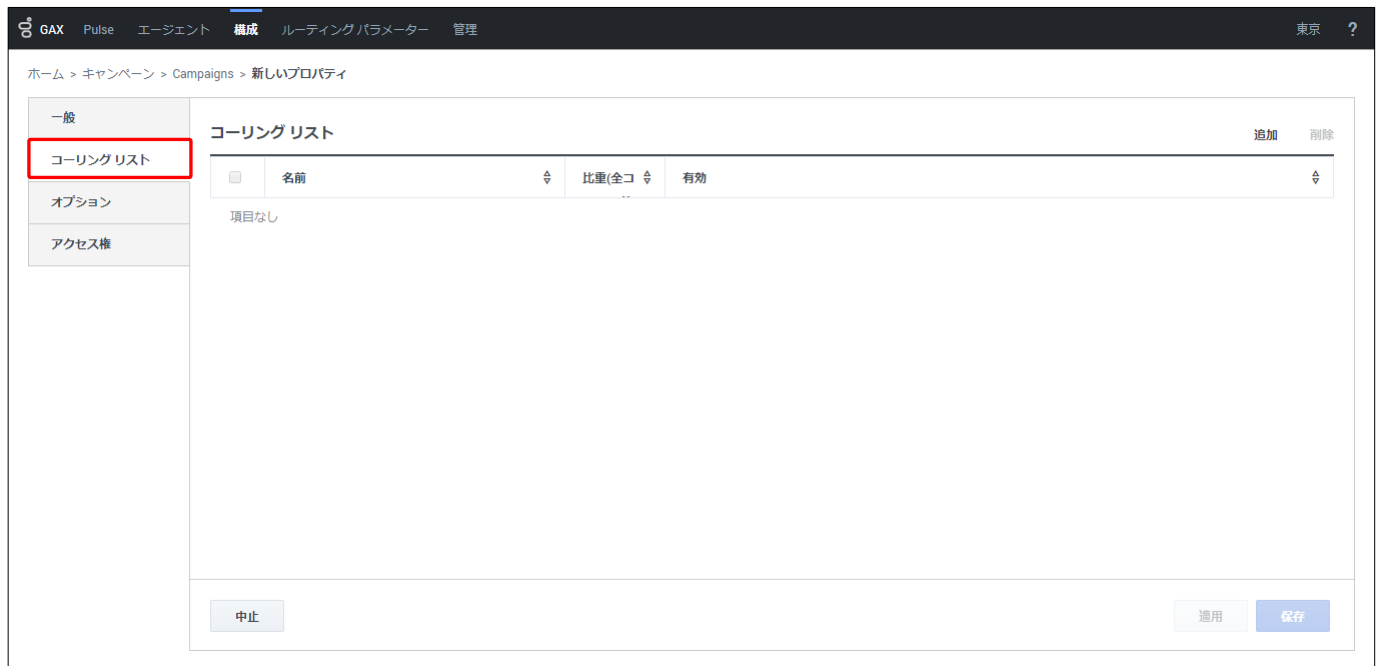
[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するキャンペーンの名前を入力する。	• 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		作成するキャンペーンの説明を入力する。	• 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 • 入力した内容はキャンペーン実行時、WDE に表示される
スクリプト		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

#### キャンペーン画面について

- [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「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。
- キャンペーン作成後は[アクセス権]のタブを選択すると設定画面が表示されますが、設定変更を行わないでください。設定を変更すると、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しなくなる場合があります。

(4) [コーリングリスト]タブに設定を入力します。



ホーム > キャンペーン > Campaigns > 新しいプロパティ

一般  
**コーリングリスト**  
オプション  
アクセス権

コーリングリスト 追加 削除

<input type="checkbox"/>	名前	比重(全コ)	有効
項目なし			

中止 適用 保存

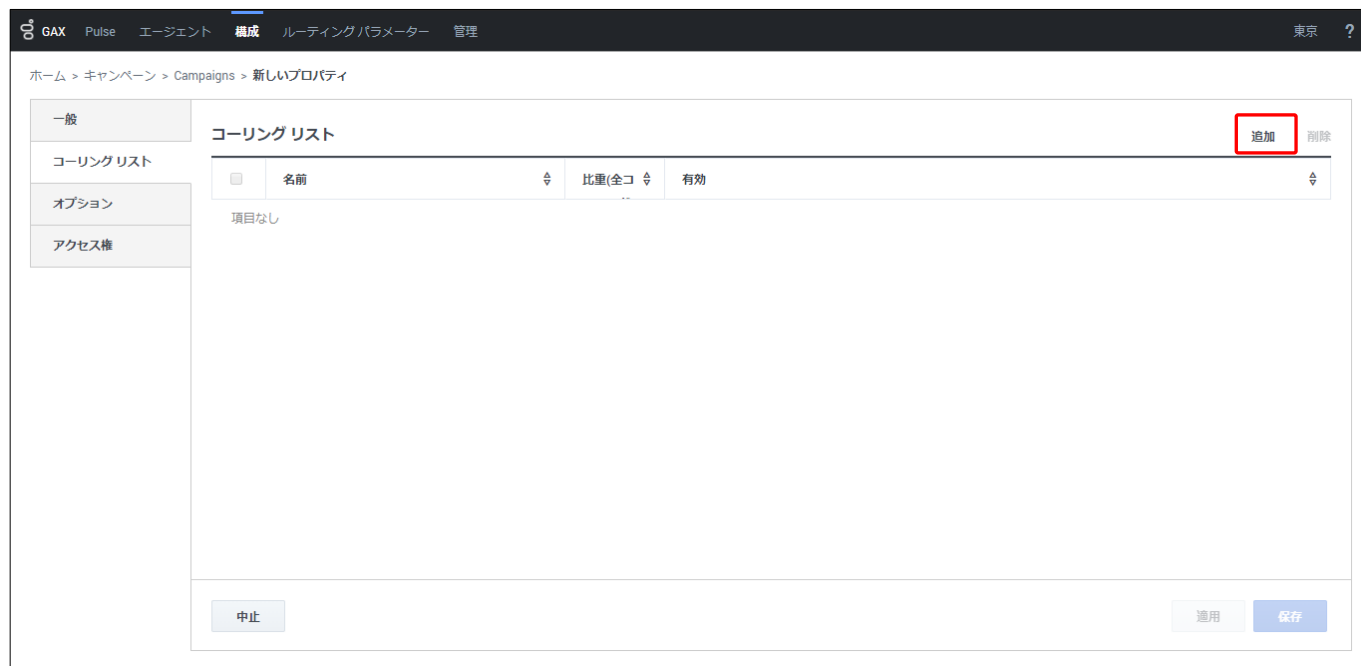
#### コーリングリストについて

- ・シーケンス機能で利用する「器」のキャンペーンを設定する場合を除き、キャンペーン作成時にはコーリングリストが作成済みである必要があります。
- ・コーリングリストの作成方法は「2.3.1 コーリングリストの作成」(P.43)を参照してください。

#### シーケンス機能利用時のコーリングリストについて

- ・シーケンス機能で利用する「器」のキャンペーンを作成する場合は、コーリングリストの設定は行いません。シーケンス機能の詳細は「3.4 シーケンス機能」(P.271)を参照してください。

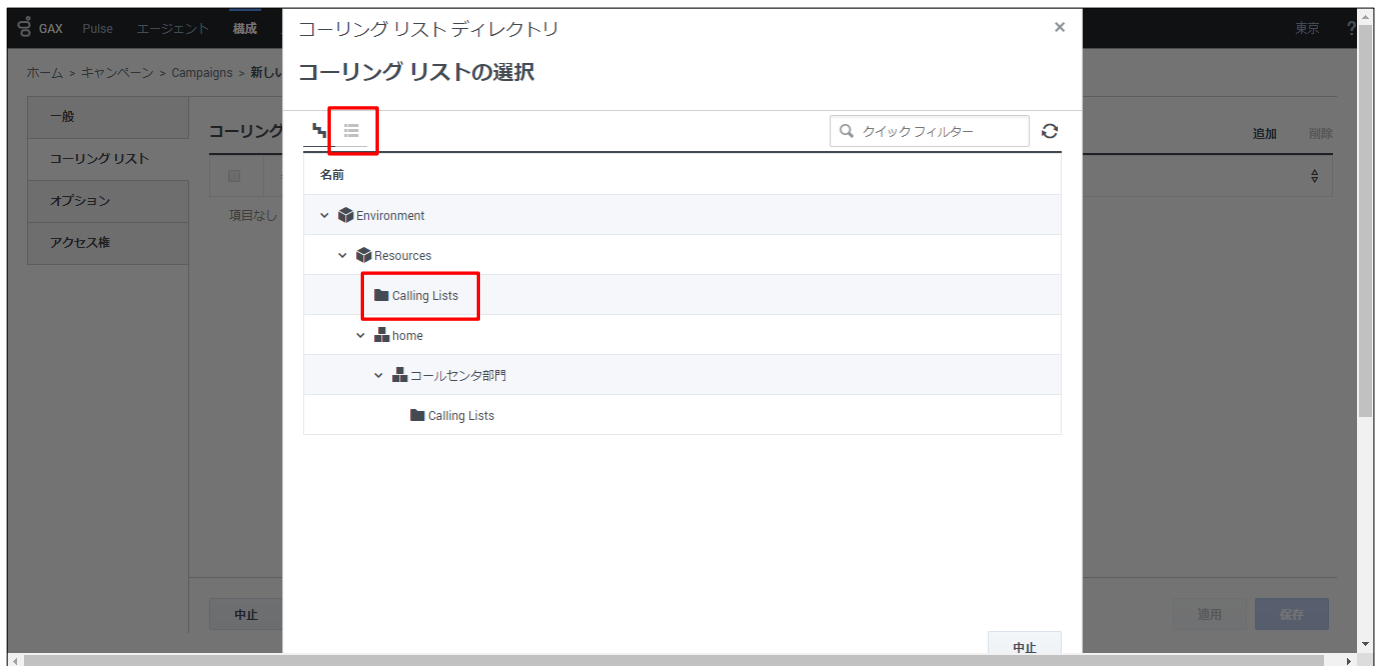
① [追加]をクリックします。



コーリングリストの設定ダイアログが表示されます。[コーリングリスト]のフォルダアイコン[ ]をクリックします。設定するコーリングリストの名前を[コーリングリスト]に直接入力することも可能です。



コーリングリストの選択が表示されます。[リストの表示]をクリックするか、[Calling Lists]をクリックします。



使用できるコーリングリストが表示されます。画面は「東京地区架電リスト」を選択する場合の例となります。





コーリングリストが選択されたことを確認します。必要に応じて[比重]を変更し[OK]をクリックします。複数のコーリングリストを登録する場合は①の手順を繰り返します。

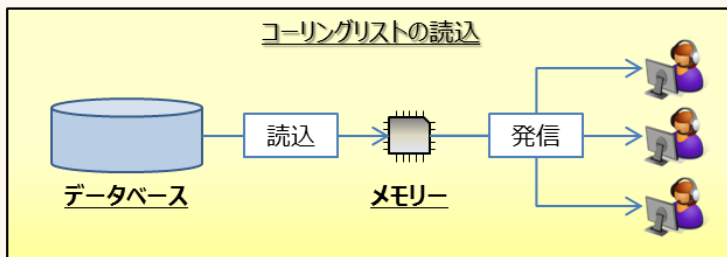
The screenshot shows the GAX system interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', and '管理'. The main breadcrumb is 'ホーム > キャンペーン > Campaigns > 新しいプロパティ'. On the left, there's a sidebar with '一般', 'コーリングリスト', 'オプション', and 'アクセス権'. The main area is titled 'コーリングリスト' and has a table with columns '名前', '比重(全コ)', and '有効'. A modal window titled '新規作成' is open, containing a form with the following fields: 'コーリングリスト\*' (with a dropdown menu showing '東京地区架電リスト'), '比重(全コーリングリストに対するこのコーリングリストの同時発呼割合)' (with a text input showing '10'), and a checked checkbox for '有効'. The modal has 'OK' and '中止' buttons. At the bottom of the main area, there are '中止', '適用', and '保存' buttons.

#### 複数コーリングリストの登録について

- 1つのキャンペーンに複数のコーリングリストを登録した場合は、比重の設定に基づき登録されている全てのコーリングリストから発信先を取得します。順番（コーリングリスト①の番号に発信、終わったらコーリングリスト②の番号に発信・・・）には実行されませんのでご注意ください。詳細は次頁の「■ コーリングリストの読込について」/「■ コーリングリストの比重設定について」を参照してください。
- 複数のコーリングリストを順番に実行したい場合は、1つのキャンペーンに登録するコーリングリストを1つにとどめ、シーケンス機能を利用してキャンペーンの実行順を設定してください。シーケンス機能の説明と設定は「3.4 シーケンス機能」(P.271)を参照してください。

## ■ コーリングリストの読込について

コーリングリストに登録された発信先の読込は、以下の仕組みで動作します。



コーリングリストから発信先を取得してエージェントへ発信指示を行う際に、Arcstar Contact Center 2.0はデータベースから一定の件数の発信先を取得し、メモリー上に読み込みます。

メモリー上のデータがなくなると、再度一定の件数の発信先を取得します。発信するべき発信先がデータベースからなくなるまで、この動作を繰り返します。

データベースからメモリー上に読み込む発信先の件数は、「キャンペーングループ内のログインしているエージェント数 × 6」件です。例えば10エージェントがログインしている場合、メモリー上に読み込まれる発信先の件数は60件となります。

## ■ コーリングリストの比重設定について

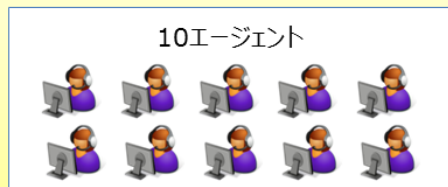
コーリングリストの登録時に設定する比重の値は、複数のコーリングリストを1つのキャンペーンに登録した際に、各コーリングリストから読み込む発信先の数に影響します。例として以下のような環境における動作を説明します。

- ・ コーリングリストA/B/Cの3つを登録
- ・ それぞれの比重を10/20/30に設定
- ・ 10エージェントがログイン

リストA  
比重：10

リストB  
比重：20

リストB  
比重：30



「■ コーリングリストの読込について」とおり、この例ではデータベースからメモリー上に以下の件数のデータが1回の処理で読み込まれます。

$$10(\text{エージェント}) \times 6 = 60(\text{件})$$

各コーリングリストから1回の処理で読み込まれる発信先の件数は、以下の計算式で算出されます。

$$(\text{比重} \div \text{全コーリングリストの比重合計}) \times \text{1回の読込件数}$$

この計算式を各コーリングリストに当てはめた結果は以下のとおりです。

リストA	リストB	リストC
$(10 \div 60) \times 60 = 10$	$(20 \div 60) \times 60 = 20$	$(30 \div 60) \times 60 = 30$

従ってこのキャンペーンを実行すると、リストAから10件、リストBから20件、リストCから30件の発信先を取得し、合計60件の処理が完了すると次の60件を各コーリングリストから取得する動作を繰り返します。

- ・ コーリングリストから取得するべき発信先が0になると、Arcstar Contact Center 2.0はそのコーリングリストの比重を自動で0に設定します。各コーリングリストから1回の処理で読み込まれる発信先の件数は、データベースからメモリー上に読込を行う都度計算されます。
- ・ ログインしているエージェントの数が変動した場合も同様に各コーリングリストから1回の処理で読み込まれる発信先の件数は都度計算されます。

コーリングリストおよび比重が設定されます。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーン > Campaigns > 新しいプロパティ

一般  
コーリングリスト  
オプション  
アクセス権

追加削除

<input type="checkbox"/>	名前	比重(全コ)	有効
<input type="checkbox"/>	東京地区架電リスト	10	✓

中止適用保存

#### 複数コーリングリストの設定について

- コーリングリストを複数設定する場合は、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コーリングリストを選択/設定することはできません。
- 複数のコーリングリストを登録する場合は、以下の性能指標が目安となります。性能指標の詳細は、「1.3 性能指標」(P.14)を参照してください。  
1 コーリングリスト中の電話番号数 : 2,000 番号まで  
1 キャンペーン中のコーリングリスト数 : 3 コーリングリストまで

(5) コーリングリストに「Campaign CallBack」や「Campaign Rescheduled」が設定されたレコードが含まれる場合は、発信の優先順位を[オプション]で設定することが可能です。これらのレコードが含まれない場合や、設定変更が不要な場合は「(8)」(P.75)以降の手順を実施してください。

ホーム > キャンペーン > Campaigns > 新しいプロパティ

一般  
コーリングリスト  
**オプション**  
アクセス権

オプション

クイックフィルター 削除 追加

	名前	セクション	キー	値
項目なし				

中止 適用 保存

#### 優先順位の設定について

- 「Campaign CallBack」はエージェントにより再発信のスケジュールが設定された場合に、該当レコードの「record\_type」に設定されます。
- 「Campaign Rescheduled」はトリートメント機能によりコールバックのスケジュールが設定された場合に、該当レコードの「record\_type」に設定されます。
- 設定を変更しない場合は、「上記に該当しない通常のレコード」「Campaign CallBack」「Campaign Rescheduled」は等しく優先順位「1」が設定され、読み込みレコード数はそれぞれ「2」「1」「1」に設定されます。

(6) [追加]をクリックします。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーン > Campaigns > 新しいプロパティ

一般  
コーリングリスト  
オプション  
アクセス権

オプション

クイックフィルター

削除

追加

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
項目なし				

中止

適用

保存

(7) 新規作成のダイアログが表示されます。作成する優先順位に応じた設定を入力します。

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
セクション	●	Outbound	
キー	●	default_general_priority	・ 下記 2 レコード以外の発信対象レコード
		default_campaignrescheduled_priority	・ エージェントにより再発信のスケジュールが設定されたレコード
		default_campaigncallback_priority	・ トリートメント機能により再発信のスケジュールが設定されたレコード
値		[優先度];[読込み数]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ [優先度]には 0/1/2/3 のいずれかの値を指定、0 は発信しない、1 が最優先</li> <li>・ [読込み数]にはバッファから取得するレコード数を指定、0 は取得しない</li> </ul>

#### 優先度に差を設定した場合について

- ・ 「値」フィールドの優先度が高い「record\_type」のレコードが優先して発信されます。該当するレコードへの発信試行が完了すると、次に優先度が高い「record\_type」のレコードに発信されます。

#### キャンペーン/キャンペーングループへの設定について

- ・ 優先順位はキャンペーン/キャンペーングループにそれぞれ設定が可能です。双方に設定した場合は、キャンペーングループの設定が優先されます。

(8) [適用]/[保存]をクリックしてキャンペーンの作成を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーン > Campaigns > 新しいプロパティ

一般  
コーリングリスト  
オプション  
アクセス権

オプション

クイックフィルター

削除追加

	名前	セクション	キー	値
	▼ Outbound			
	Outbound \ default_general_priority	Outbound	default_general_priority	1;2
	Outbound \ default_campaignrescheduled_p...	Outbound	default_campaignrescheduled_priority	1;1
	Outbound \ default_campaigncallback_priority	Outbound	default_campaigncallback_priority	1;1

中止

適用保存

(9) キャンペーンが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

✓ 新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般  
コーリングリスト  
オプション  
アクセス権

名前 \*

東京地区先行販売

説明

説明

スクリプト

スクリプト

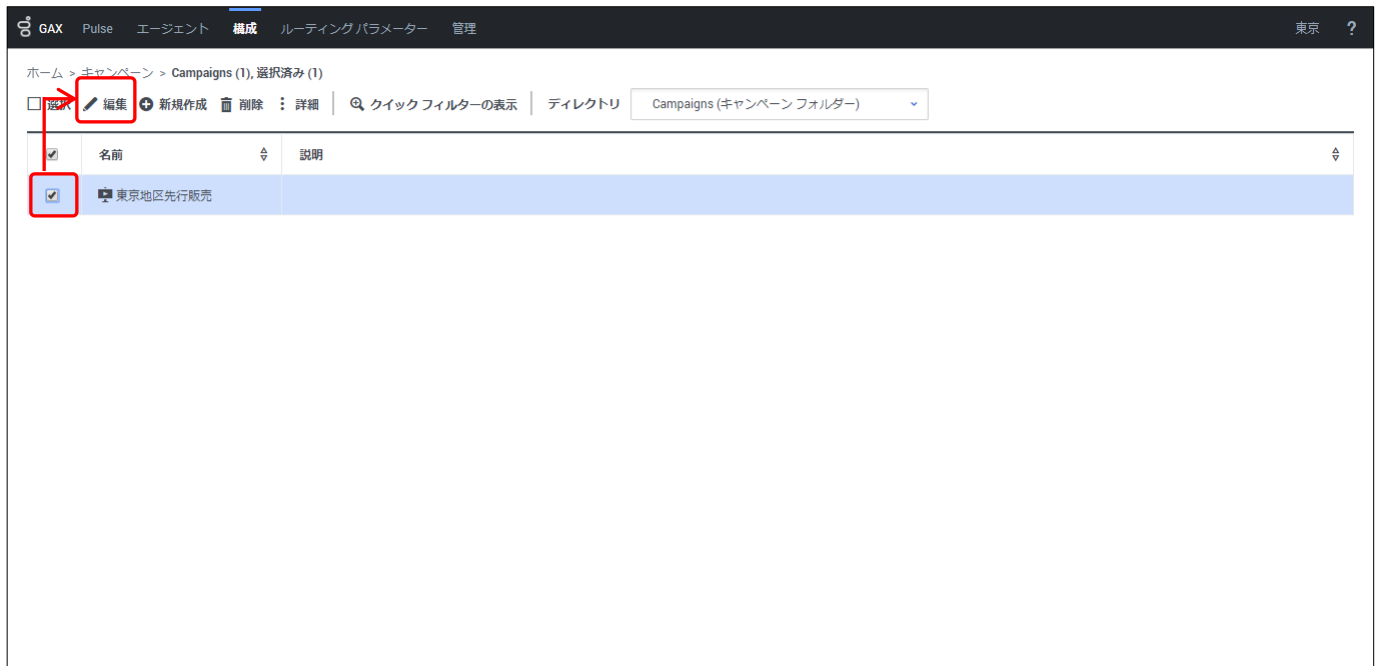
☒ 有効

中止

適用保存

## 2.4.2 キャンペーンの変更

(1) キャンペーンの設定画面から変更したいキャンペーン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「東京地区先行販売」の設定を変更する場合の例となります。



### キャンペーンの変更について

- ロード中/実行中のキャンペーンの設定を変更すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。



(2) キャンペーン画面が開きます。設定の変更を実施します。

The screenshot shows the GAX Campaign Management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成' (highlighted), 'ルーティングパラメーター', and '管理'. The user is logged in as '東京'. The breadcrumb trail is 'ホーム > キャンペーン > Campaigns > 東京地区先行販売のプロパティ'. On the right, there are buttons for '削除 キャンペーン', '複製', and '移動'. The main content area has a left sidebar with tabs: '一般' (selected), 'コーリングリスト', 'オプション', and 'アクセス権'. The '一般' tab shows the following fields: '名前\*' (東京地区先行販売), '説明' (empty), 'スクリプト' (empty), and a checked checkbox for '有効'. At the bottom, there are buttons for '中止', '適用', and '保存'.

#### キャンペーン画面について

- [アクセス権]のタブを選択すると設定画面が表示されますが、設定変更を行わないでください。設定を変更すると、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しなくなる場合があります。

(3) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > キャンペーン > Campaigns > 東京地区先行販売のプロパティ

削除 キャンペーン 複製 移動

一般

名前\*

東京地区先行販売

説明

スクリプト

☒ 有効

中止 適用 保存

(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。

東京地区先行販売 が正常に保存されました。

一般

名前\*

東京地区先行販売

説明

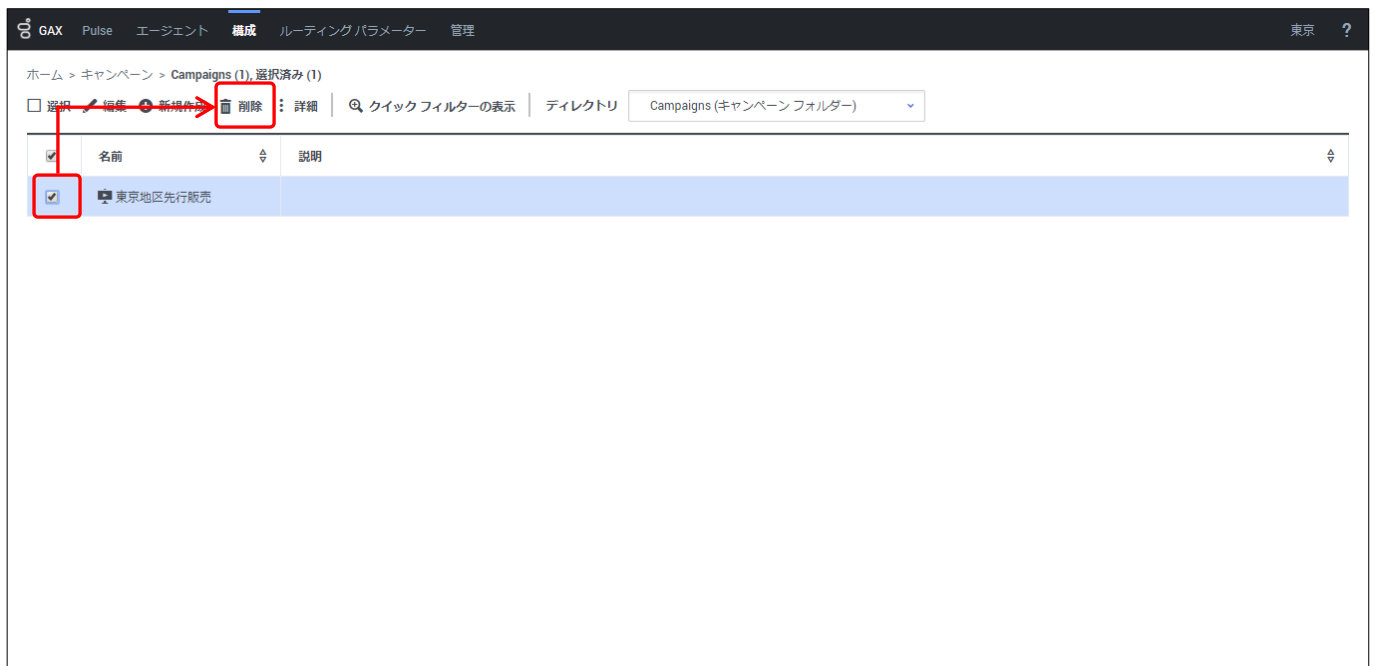
スクリプト

☒ 有効

中止 適用 保存

### 2.4.3 キャンペーンの削除

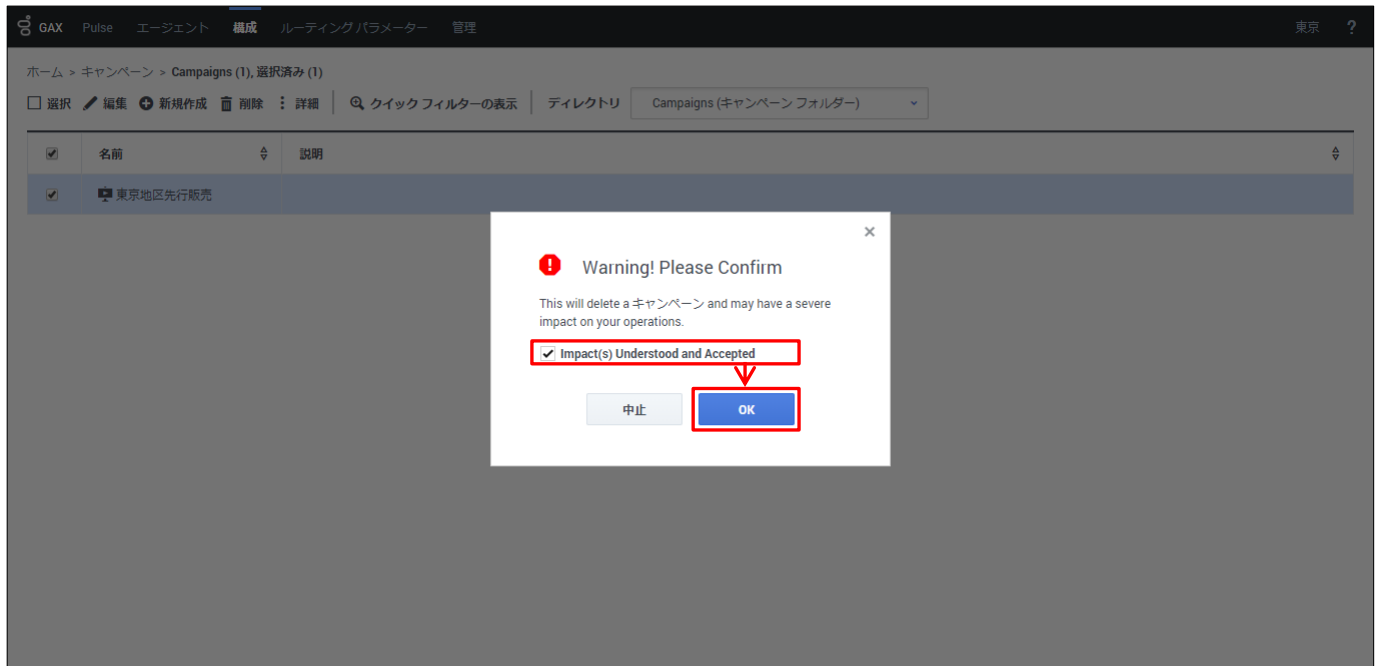
(1) キャンペーンの設定画面から削除したいキャンペーンのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「東京地区先行販売」を削除する場合の例となります。



#### キャンペーンの削除について

- ロード中/実行中のキャンペーンを削除すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。
- 削除するキャンペーンを利用したキャンペーングループが設定されている場合には、キャンペーンを削除すると該当のキャンペーングループも自動的に削除されます。

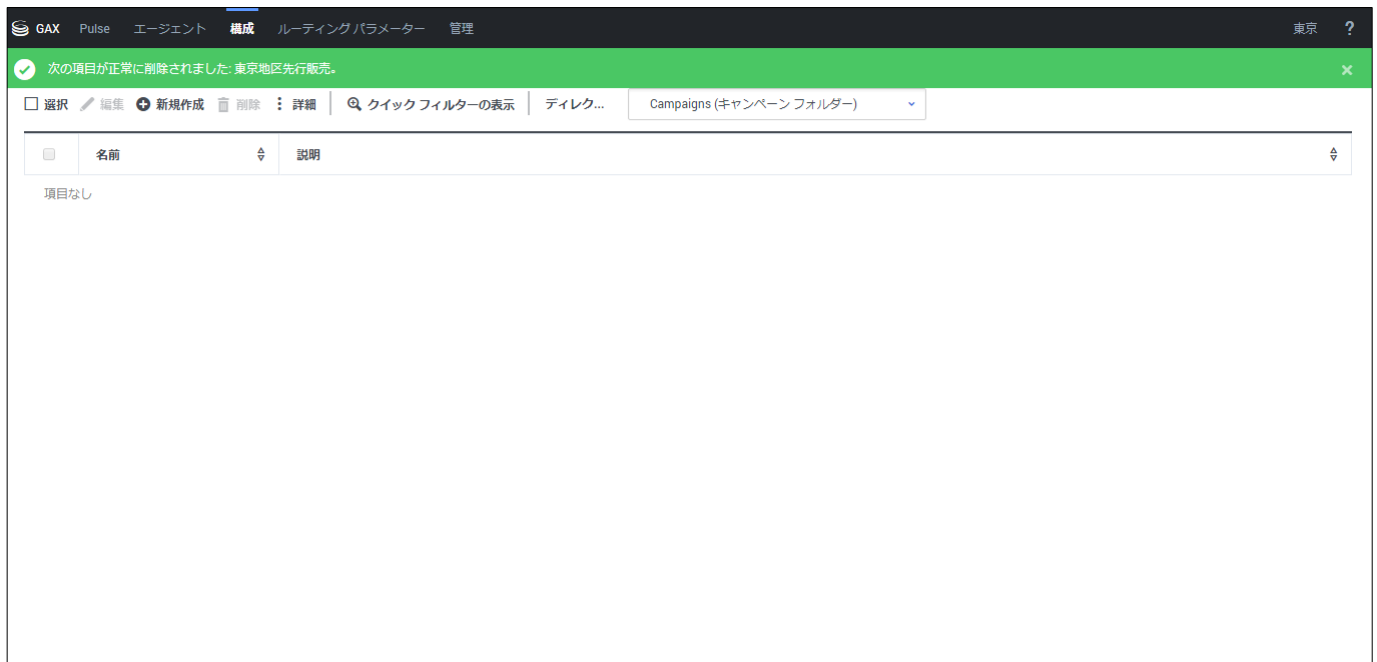
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



#### 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) キャンペーンが削除されます。



---

## 2.5 キャンペーングループ

アウトバウンドで利用するキャンペーン、エージェントグループ、ダイヤリングモードの設定を行う機能です。キャンペーングループの設定は作成済みのキャンペーンに対して行います。ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。

### キャンペーングループの移動（所属組織の変更）について

- キャンペーングループを移動させることはできません。
- キャンペーングループを紐付けているキャンペーンを移動させると、キャンペーンとキャンペーングループが異なる組織に所属する状態となるため、キャンペーンの移動は推奨しません。詳細は「2.4 キャンペーン」(P.61) を参照してください。

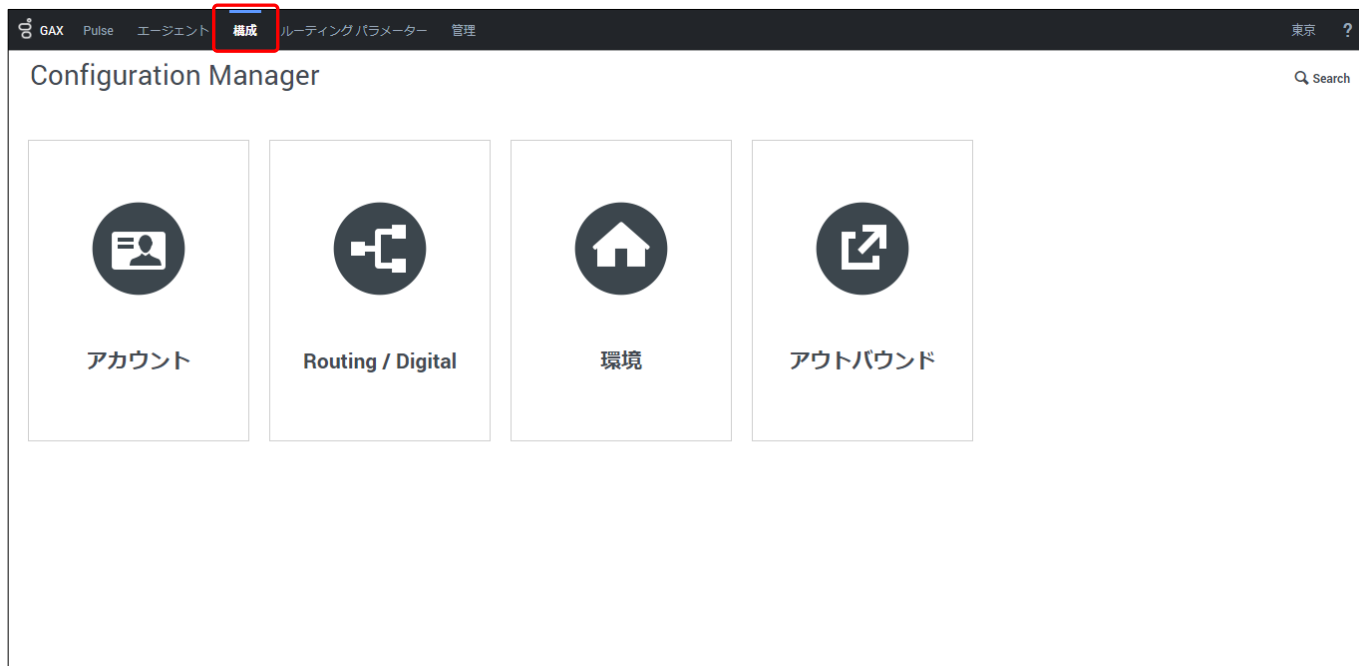
### キャンペーングループの作成可能上限について

- キャンペーン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。
- 同時にロード/開始できるキャンペーンの詳細は、「1.3 性能指標」(P.14) を参照してください。

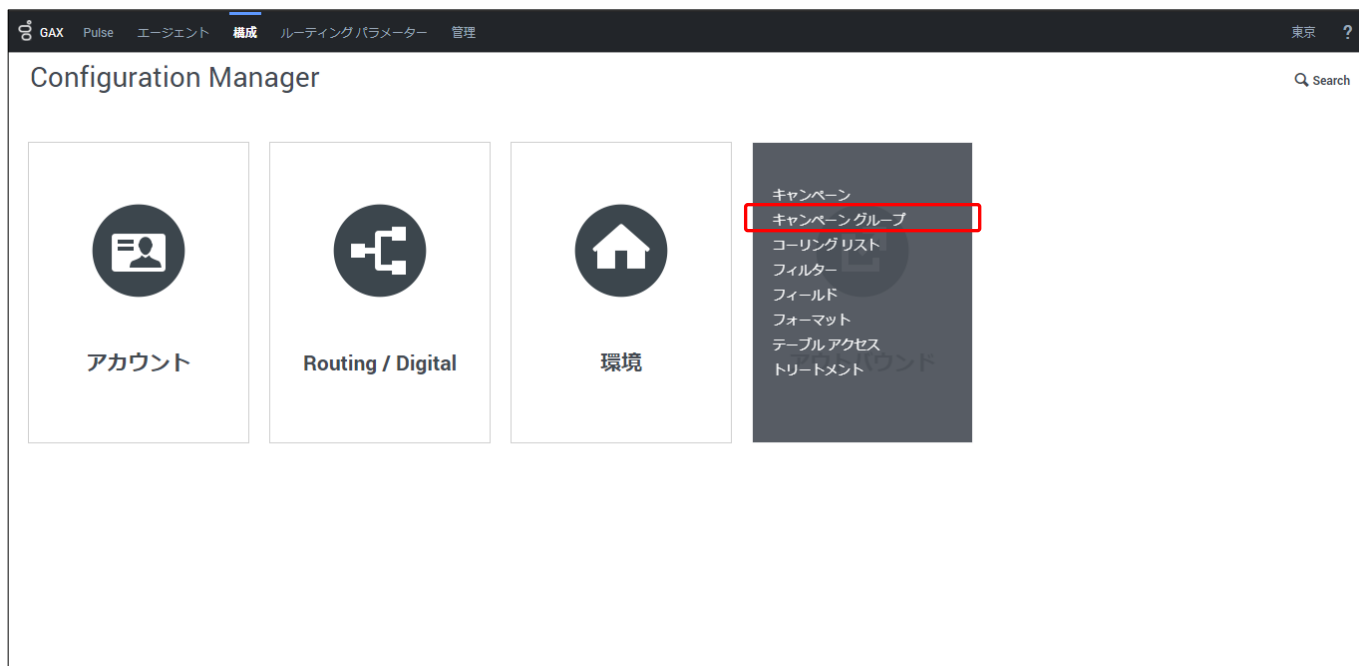
### プレディクティブ/プログレッシブ利用時について

- ダイヤリングモードにプレディクティブ/プログレッシブを選択している場合、同一のエージェントグループを対象とするキャンペーンは、同時に 1 キャンペーンのみ実行可能です。2 キャンペーン目を実行すると、「OCS リクエストエラー--キャンペーンモードが無効です!」と表示され、実行できません。
- エージェント ID に複数のエージェントグループが設定された状態で、該当エージェントグループが対象の複数のキャンペーンが同時に実行された場合は、最初に実行されたキャンペーンのみが該当エージェント ID に対して有効になります。

(1) 構成メニューを選択します。



(2) [アウトバウンド]から[キャンペーン グループ]を選択します。



(3) キャンペーングループの設定画面が表示されます。作成済みのキャンペーンが表示されます。キャンペーングループの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns (1)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

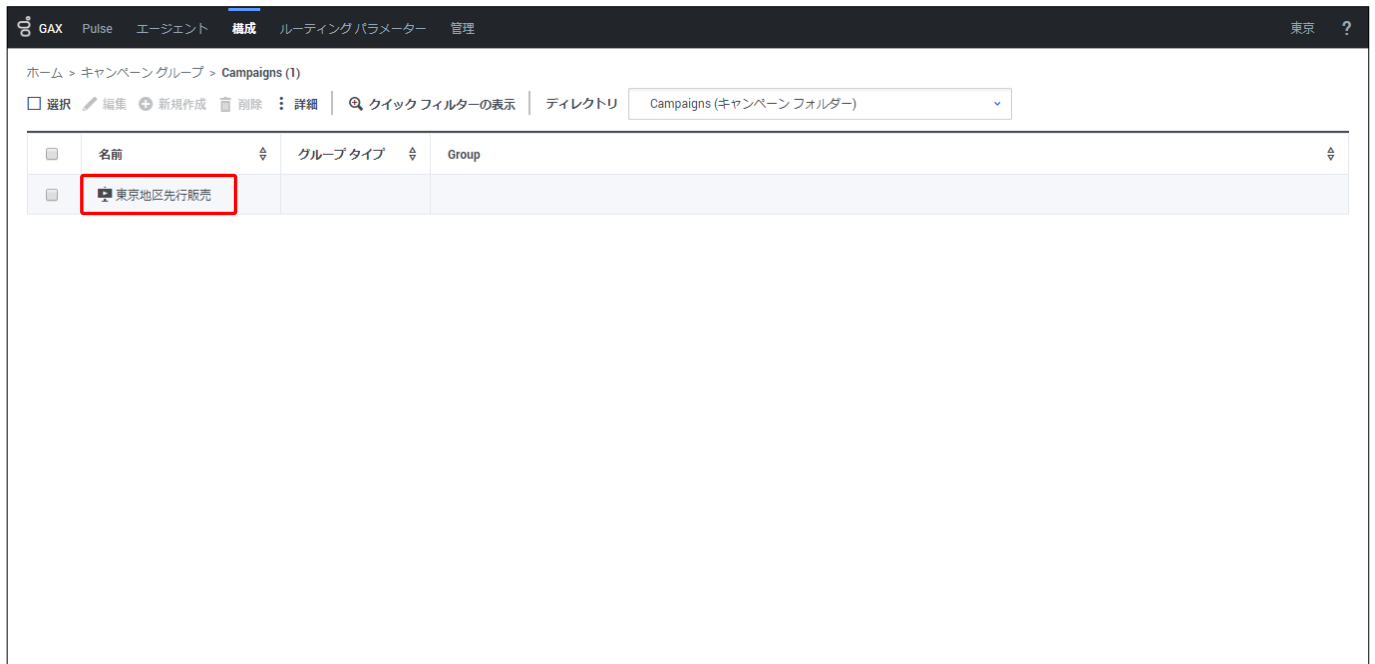
ディレクトリ

Campaigns (キャンペーンフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	グループタイプ	Group
<input type="checkbox"/>	東京地区先行販売		

## 2.5.1 キャンペーングループの作成

(1) キャンペーングループを作成したいキャンペーンを選択します。ここでは「東京地区先行販売」を選択します。



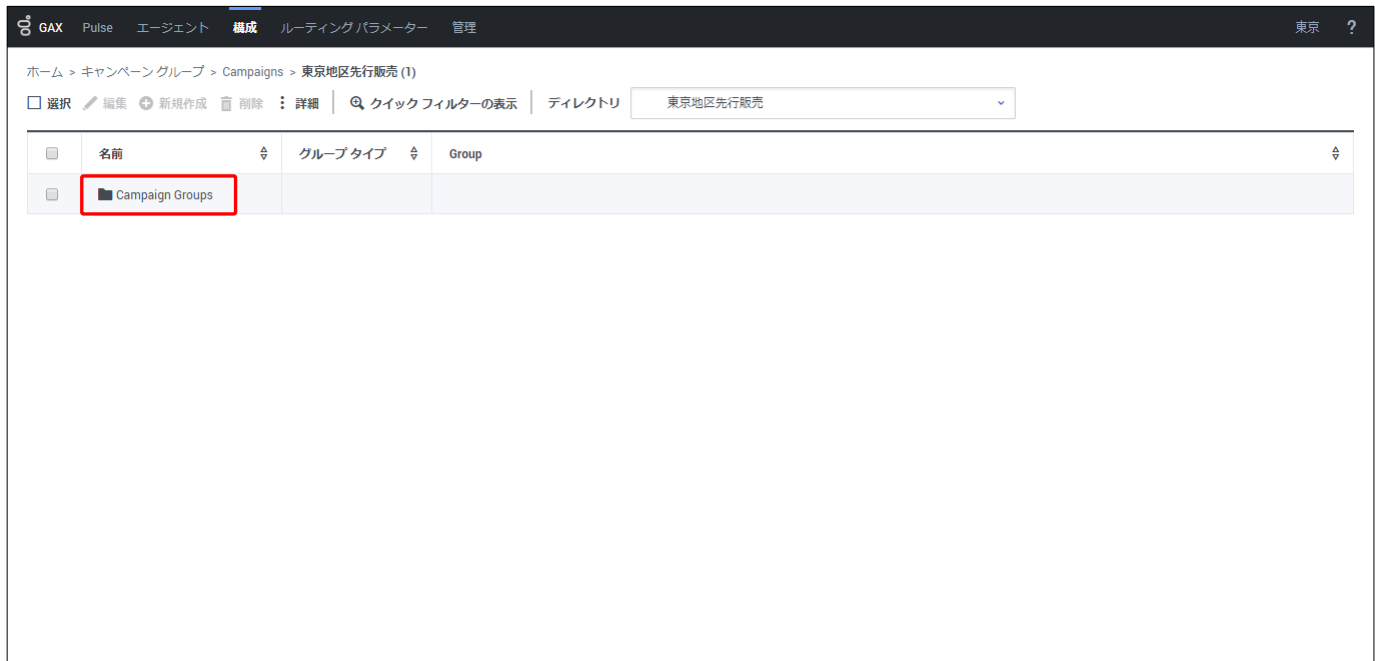
The screenshot shows the GAX interface with the 'Campaigns' list. The '東京地区先行販売' (Tokyo Area Pre-sale) campaign is highlighted with a red box. The interface includes a header with 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', and '管理'. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'ホーム > キャンペーングループ > Campaigns (1)'. A toolbar contains buttons for '選択', '編集', '新規作成', '削除', '詳細', 'クイックフィルターを表示', and 'ディレクトリ'. A dropdown menu shows 'Campaigns (キャンペーン フォルダー)'. The table below has columns for '名前', 'グループタイプ', and 'Group'. The first row is '東京地区先行販売'.

名前	グループタイプ	Group
東京地区先行販売		

### キャンペーングループの所属組織について

- ・ キャンペーングループの所属組織は、キャンペーングループ作成元のキャンペーンに準じます。

(2) [Campaign Groups]を選択します。

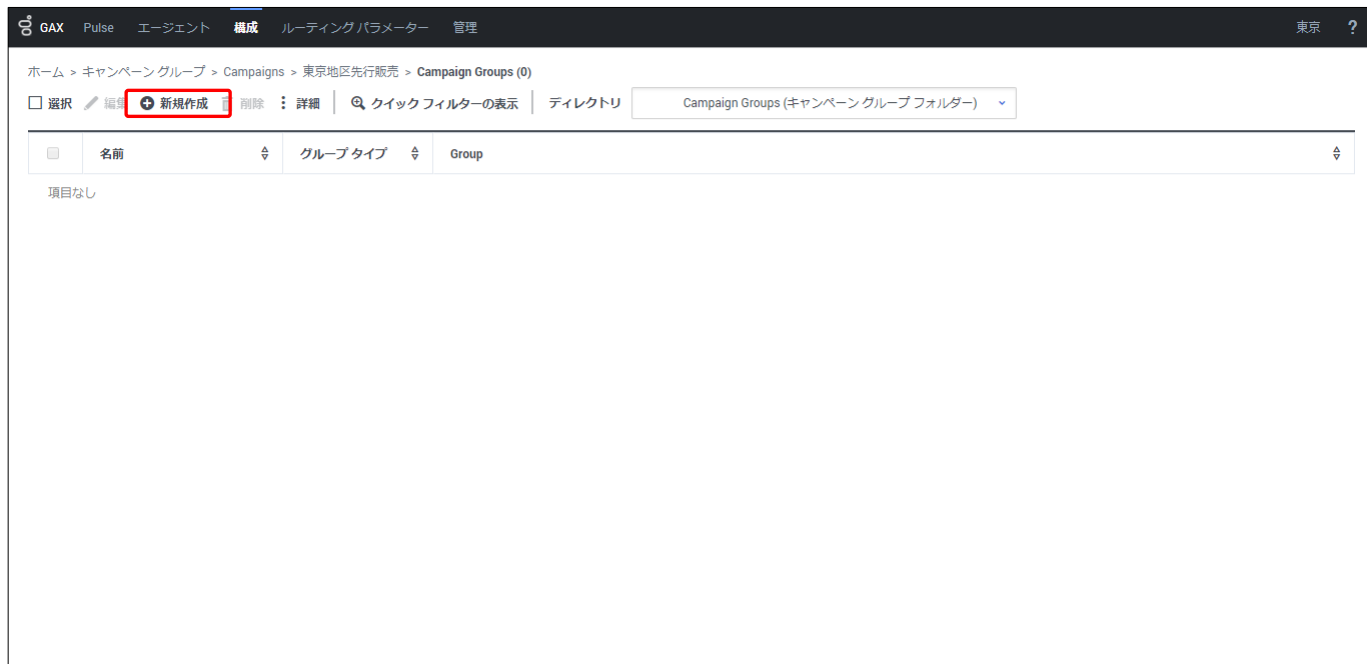


The screenshot shows the GAX interface with the 'Campaign Groups' list. The 'Campaign Groups' item is highlighted with a red box. The interface includes a header with 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', and '管理'. Below the header, there is a breadcrumb trail: 'ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 (1)'. A toolbar contains buttons for '選択', '編集', '新規作成', '削除', '詳細', 'クイックフィルターを表示', and 'ディレクトリ'. A dropdown menu shows '東京地区先行販売'. The table below has columns for '名前', 'グループタイプ', and 'Group'. The first row is 'Campaign Groups'.

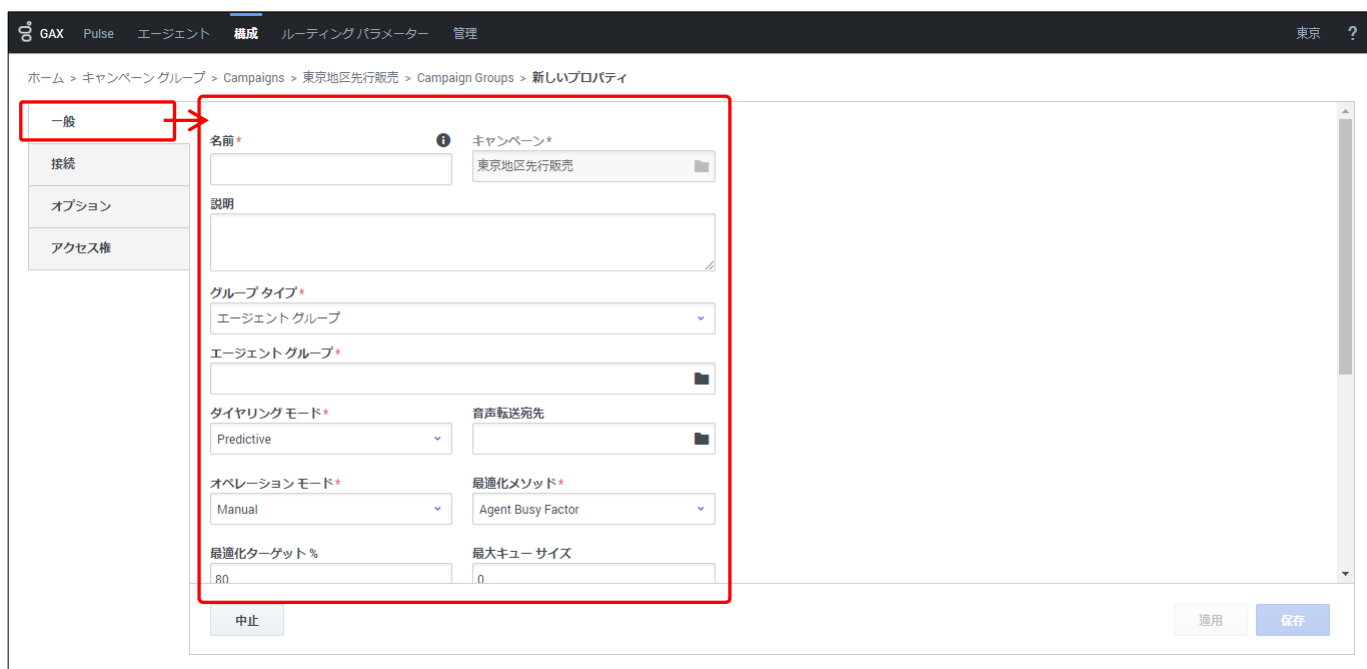
名前	グループタイプ	Group
Campaign Groups		



### (3) [新規作成]を選択します。



### (4) キャンペーングループ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	●	エージェントグループを設定すると自動で設定されるため、手動では入力しない。	
説明		作成するキャンペーンの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
グループタイプ	●	「エージェント グループ」を選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arcstar Contact Center 2.0 では「プレイス グループ」は使用できないため選択しない</li> </ul>
エージェント グループ	●	作成するキャンペーンの電話応対を行うエージェントグループを選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は後述の「①」（P.88）を参照</li> </ul>
ダイヤリング モード	●	アウトバウンドのダイヤリングモードを選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>(Not Used)となっているダイヤリングモードは利用不可（選択してもキャンペーングループは作成可能だが、キャンペーン実行時にエラーとなる）</li> <li>ダイヤリングモードの動作概要については「1 アウトバウンド機能の説明」（P.8）を参照</li> </ul>
音声転送宛先	●	<p>プレディクティブ、プログレッシブ利用時は選択必須。エージェントへの振り分けに利用するコールフローがロードされているルーティングポイントを選択する。</p> <p>プレビューの場合、エージェントの振り分けには利用されないが、キャンペーン動作に必須の設定となるため、任意のルーティングポイントを選択する必要がある。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は後述の「②」（P.90）を参照</li> <li>ルーティングポイントに設定されているコールフローの確認は「カスタマポータル - GAX 編-」を参照</li> </ul>
オペレーション モード	●	「Manual」を選択する。	
最適化メソッド	●	ダイヤリングモードにプレディクティブを選択した場合の発信アルゴリズムを選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>各設定における動作の詳細は後述の「③」（P.92）参照</li> <li>プレディクティブ以外のダイヤリングモード選択時は変更不要</li> </ul>
最適化ターゲット	●	ダイヤリングモードにプレディクティブを選択した場合のパラメータを設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>プレディクティブ以外のダイヤリングモード選択時に設定を変更してもアウトバウンドに関する動作に差異はない</li> </ul>

(次頁へ続く)

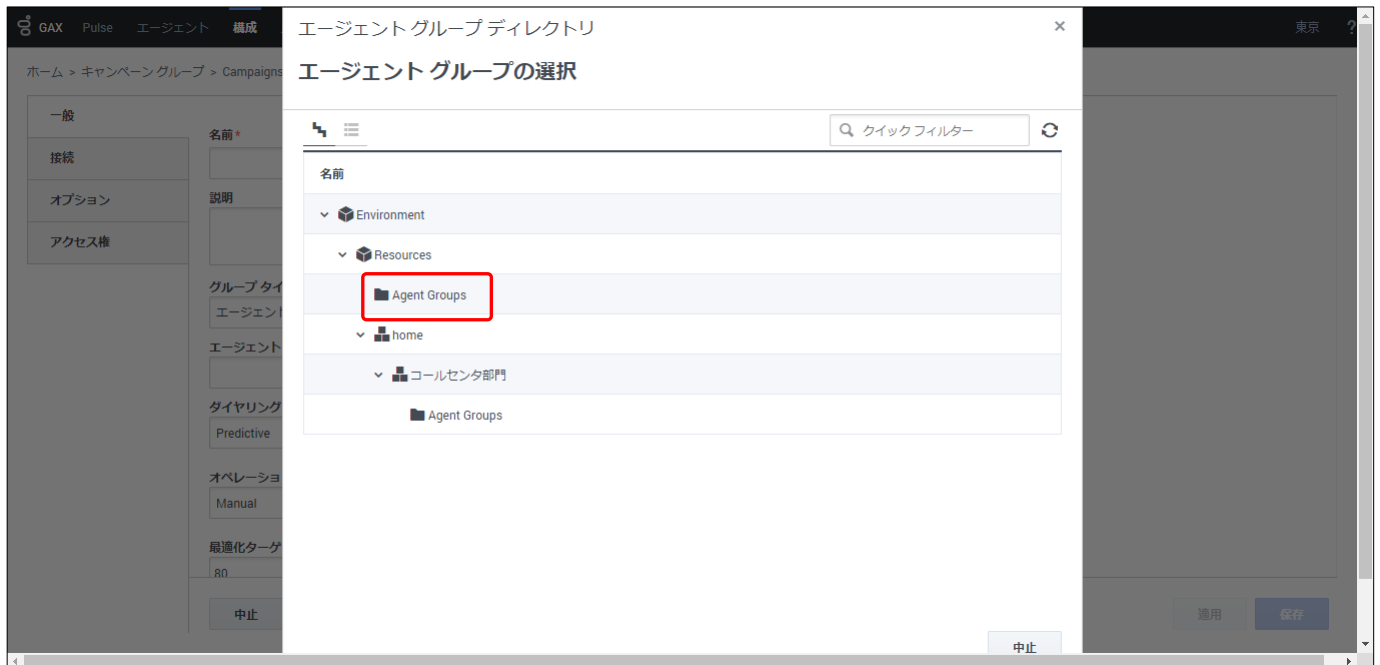
[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
最大キューサイズ		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルト「0」のまま変更しない</li> <li>設定を変更してもアウトバウンドに関する動作に差異はない</li> </ul>
Voice Platform のプロファイル		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルト空欄のまま変更しない</li> </ul>
インタラクション キュー		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルト空欄のまま変更しない</li> <li>設定を変更してもアウトバウンドに関する動作に差異はない</li> </ul>
トランクグループ DN	●	「OUT_TrunkGroup」を選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は後述の「④」(P.93) を参照</li> </ul>
スクリプト		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルト空欄のまま変更しない</li> </ul>
最小レコード バッファサイズ	●	デフォルト値の「4」を設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arcstar Contact Center 2.0 は左記設定において動作確認を行っており、変更は推奨しない</li> </ul>
最適レコード バッファサイズ	●	デフォルト値の「6」を設定する。	
チャンネル数	●	ダイヤリングモードにプレディクティブ、プログレッシブを選択した場合の最大発信チャンネル数を設定する。デフォルト値は「10」。	<ul style="list-style-type: none"> <li>発信に利用する IP Voice 基本契約番号の契約チャンネル数以内の値を設定</li> <li>複数キャンペーン同時実行の場合は、全キャンペーンのチャンネル数合計が発信利用する IP Voice 基本契約番号の契約チャンネル数以内となるよう設定</li> <li>インバウンド業務を同一 IP Voice 基本契約番号で実施する場合、インバウンド業務で使用するチャンネル数を考慮して設定する</li> </ul>
有効		チェックを入れる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>チェックを外すと無効になる</li> </ul>

#### キャンペーングループ画面について

- [アクセス権]のタブは使用しません。
- [アクセス権]の設定変更を行わないでください。設定を変更すると、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しなくなる場合があります。

- ① [エージェント グループ]でキャンペーンの電話対応を行うエージェントグループを選択します。フォルダアイコン[■]をクリックするとエージェントグループ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グループが所属している組織フォルダ配下の[Agent Groups]をクリックして、エージェントグループ一覧を表示します。（組織に所属していないエージェントグループを選択する場合は、[Resources]配下の[Agent Groups]をクリックします。）



### エージェントグループについて

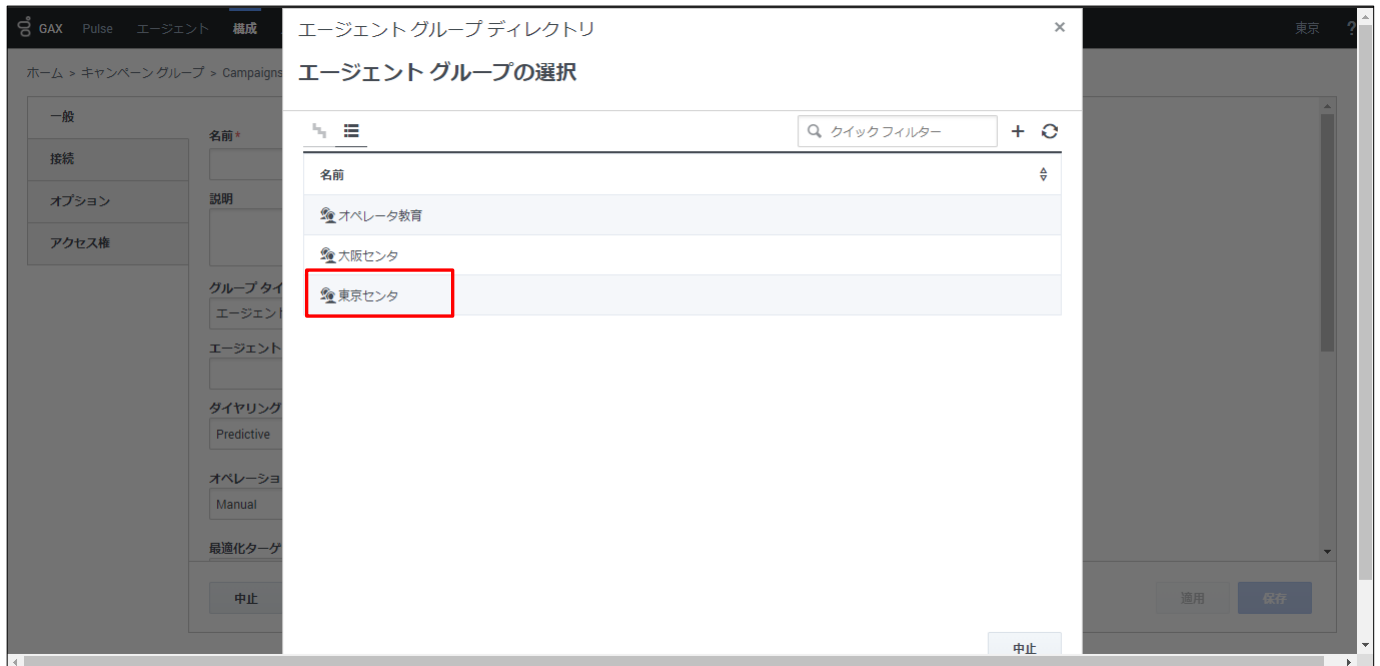
- ・アウトバウンドキャンペーンの通話の振り分け先となるエージェントは、ここで設定を行うエージェントグループの設定が行われているエージェントに限定されます。
- ・ダイヤリングモードにプレディクティブ/プログレッシブを設定し通話の振り分けにコールフローを利用する場合でも、コールフローによるエージェント選定の前提条件として、キャンペーングループに設定されているエージェントグループが設定されている必要があります。

例：「スキル A」のレベルが 10 以上であるエージェントに着信させるコールフローを利用する場合において、スキルの条件は満たしていてもキャンペーングループに設定されたエージェントグループの設定が行われていないエージェントの場合は、通話の振り分け先とならない。（アウトバウンドキャンペーンの発信通話に対応できない）

- ・エージェントグループが設定されていることを条件とするコールフローを利用する場合は、キャンペーン業務が実質動作しない状態とならないようご注意ください。

例：「エージェントグループ①：エージェント A」/「エージェントグループ②：エージェント B」が設定された状態において、キャンペーングループにエージェントグループ①が設定されたキャンペーンで利用するコールフローの条件が「エージェントグループ②」の設定であった場合、通話の振り分け先となるエージェントが存在しないためキャンペーンは実質動作しない状態となる。

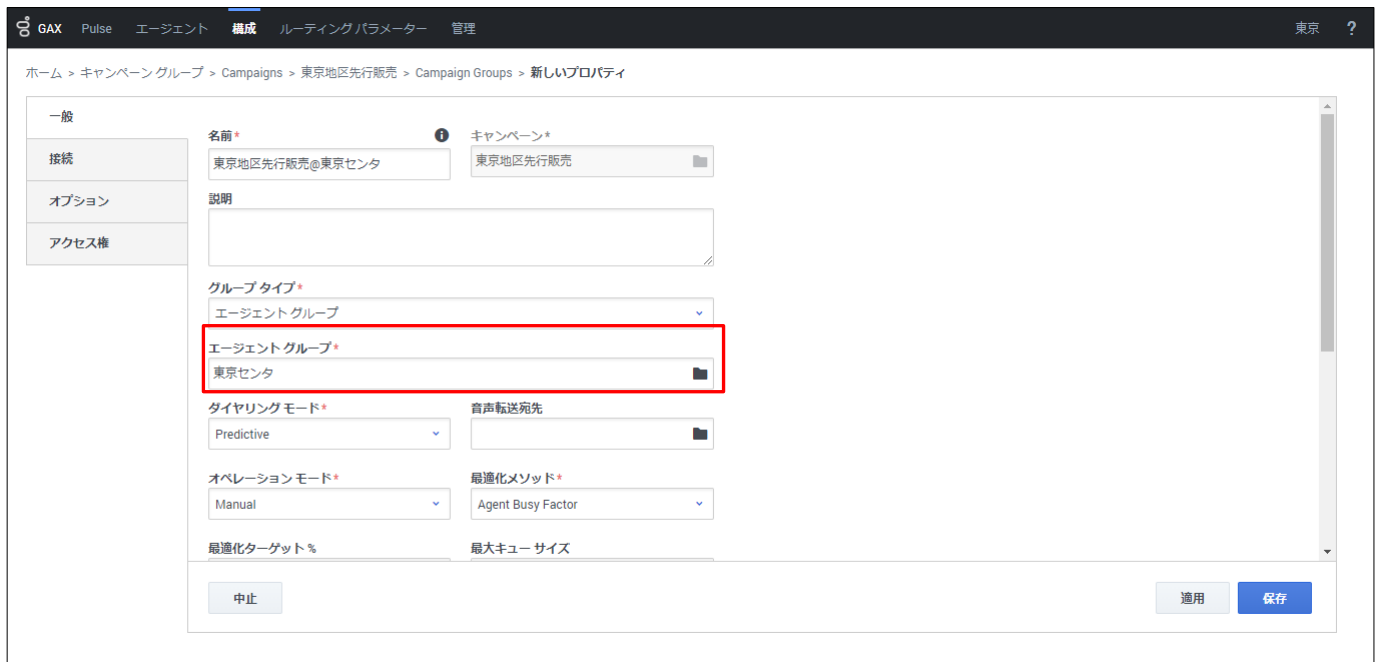
キャンペーングループで使えるエージェントグループが表示されます。画面は「東京センタ」を選択する場合の例となります。



### エージェントグループについて

- ・キャンペーングループ作成時にはエージェントグループが作成済みである必要があります。
- ・エージェントグループの作成方法は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。

選択したエージェントグループが設定されます。



- ② [音声転送宛先]でキャンペーンに適用するコールフローがロードされているルーティングポイントを選択します。フォルダアイコン[ ]をクリックするとエージェントグループの選択画面が表示されます。設定を行いたいルーティングポイントが所属している組織フォルダ配下の[DNs]フォルダをクリックして、ルーティングポイント一覧を表示します。(組織に所属していないルーティングポイントを選択する場合は、[Resources/Switches/J1\_SwitchSIP]配下または[Resources/Switches/J2\_SwitchSIP]配下の[DNs]をクリックします。)



#### DR オプションの契約状況について

- 画面は DR オプション契約時の例となります。「J1\_SwithSIP」配下はメイン拠点用、「J2\_SwitchSIP」配下は DR 拠点用の音声転送宛先です。
- DR オプションを契約していない場合は、「J1\_SwithSIP」のみが表示されます。
- キャンペーンを実施する拠点に応じた音声転送宛先を選択してください。

ルーティングポイントが表示されます。設定するルーティングポイントを選択します。画面は「100500」を選択する場合の例となります。



音声転送宛先 ディレクトリ

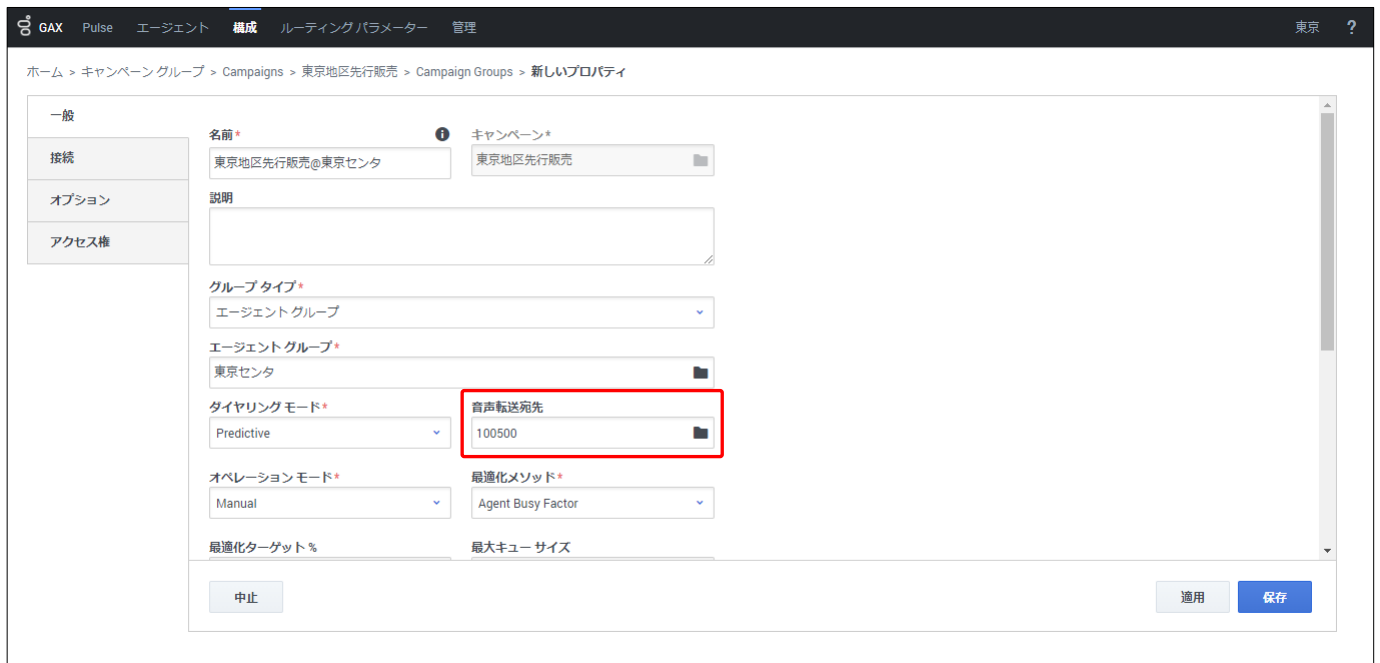
音声転送宛先の選択

番号	タイプ	交換機	エイリアス
05038226...	ルーティング ...	J1_SwitchSIP	05038226250_J1_SwitchSIP
05038226...	ルーティング ...	J1_SwitchSIP	05038226251_J1_SwitchSIP
100500	ルーティング ...	J1_SwitchSIP	100500_J1_SwitchSIP

中止

適用 保存

ルーティングポイントが設定されます。



ルーティングパラメーター

名前\* キャンペーン\*

東京地区先行販売@東京センタ 東京地区先行販売

説明

グループタイプ\*

エージェントグループ\*

東京センタ

ダイヤリングモード\*

Predictive

音声転送宛先

100500

オペレーションモード\*

Manual

最適化メソッド\*

Agent Busy Factor

最適化ターゲット% 最大キューサイズ

中止

適用 保存

- ③ ダイヤリングモードにプレディクティブを選択する場合は、電話発信の方式を指定する必要があります。[最適化メソッド]で方式を選択し、[最適化ターゲット%]でパラメータを指定します。

最適化メソッド	概要	最適化ターゲット
Agent Busy Factor	エージェントの「受付可以外」の割合を指標とする。 発信先との通話成立を重要視する場合に利用が推奨される。	設定した割合のエージェントが「受付可以外（通話および通話後の処理等を含む）」となるよう、発信数を制御する。
Avarage Waiting Time	エージェントが「受付可」としてから着信を受けるまでの平均待ち時間を指標とする。	設定した待ち時間(秒)がエージェントが「受付可」としてから着信を受けるまでの待ち時間となるよう、発信数を制御する。
Over Dial Rate	放棄呼の割合を指標とする。 発信先との通話成立よりも発信数を重要視する場合に利用が推奨される。	発信先が応答したものの対応できるオペレータがおらず、IVR 等でお待たせしている間に放棄されるような呼の割合が設定値となるよう、発信数を制御する。

#### プレディクティブの利用について

- どの最適化メソッドを選択した場合でも、放棄呼（発信先が応答したものの対応できるエージェントがいいため、お待たせ中に発信先が切断）が発生する可能性があります。放棄呼の発生が許容されない場合は、プレビューまたはプログレッシブを利用してください。
- 初めて実行するキャンペーンの場合は、プレディクティブで実行する前にプログレッシブで実行し、エージェントの待ち時間や応対後の処理にかかる時間などの傾向を把握することを推奨します。また、使用するコーリングリストのヒット率（発信先が応答する確率）によってキャンペーンの実行効率は大きく左右されます。コーリングリストの属性[※]が異なる場合においても、同様にプログレッシブでの事前の実行を推奨します。

[※] 自社の優良顧客リスト等ある程度の応答が見込めるリストなのか、第三者から提供を受けた新規顧客獲得用のリストなのか、など

- プレディクティブでキャンペーンを実行した場合でも、プレディクティブでの動作に必要な統計情報を収集するため、最初の 30 通話が成立するまでの間はプログレッシブでの動作となります。この設定を変更することはできません。

#### 最適化ターゲットについて

- 最適化ターゲットの値はキャンペーン実行中に変更することが可能です。変更された値は即座にキャンペーンに適用されます。エージェントの稼働や発信をより効率的に管理するには、リアルタイムレポートでエージェントの稼働状況や放棄呼の状況を確認し、状況に応じて逐次適切な値に設定し直すことが求められます。
- キャンペーン実行中の最適化ターゲットの変更は、Genesys Administrator から実施してください。変更の方法は「3.3.4 即時実行」の(14) (P.261) を参照してください。



- ④ [トランクグループ DN]でキャンペーンの実行に必要なトランクグループを選択します。フォルダアイコン[■]をクリックするとトランクグループの選択画面が表示されます。
- [Resources/Switches/J1\_SwitchSIP]配下または[Resources/Switches/J2\_SwitchSIP]配下の[DNs]をクリックします。



#### DR オプションの契約状況について

- 画面は DR オプション契約時の例となります。「J1\_SwithSIP」配下はメイン拠点用、「J2\_SwitchSIP」配下は DR 拠点用の音声転送宛先です。
- DR オプションを契約していない場合は、「J1\_SwithSIP」のみが表示されます。
- キャンペーンを実施する拠点に応じた音声転送宛先を選択してください。

「OUT\_TrunkGroup」が表示されます。「OUT\_TrunkGroup」を選択します。



### トランクグループについて

- 選べるトランクグループは、「OUT\_TrunkGroup」のみとなります。

「OUT\_TrunkGroup」が設定されます。



(5) [接続]タブでアウトバウンドの統計情報を取得するサーバの情報を設定します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 新しいプロパティ

一般  
接続  
オプション  
アクセス権

アプリケーション

追加

削除

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	バージョン	ホスト	サーバ	テンプレート
項目なし						

中止

適用

保存

① [追加]をクリックします。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 新しいプロパティ

一般  
接続  
オプション  
アクセス権

アプリケーション

追加

削除

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	バージョン	ホスト	サーバ	テンプレート
項目なし						

中止


適用

保存

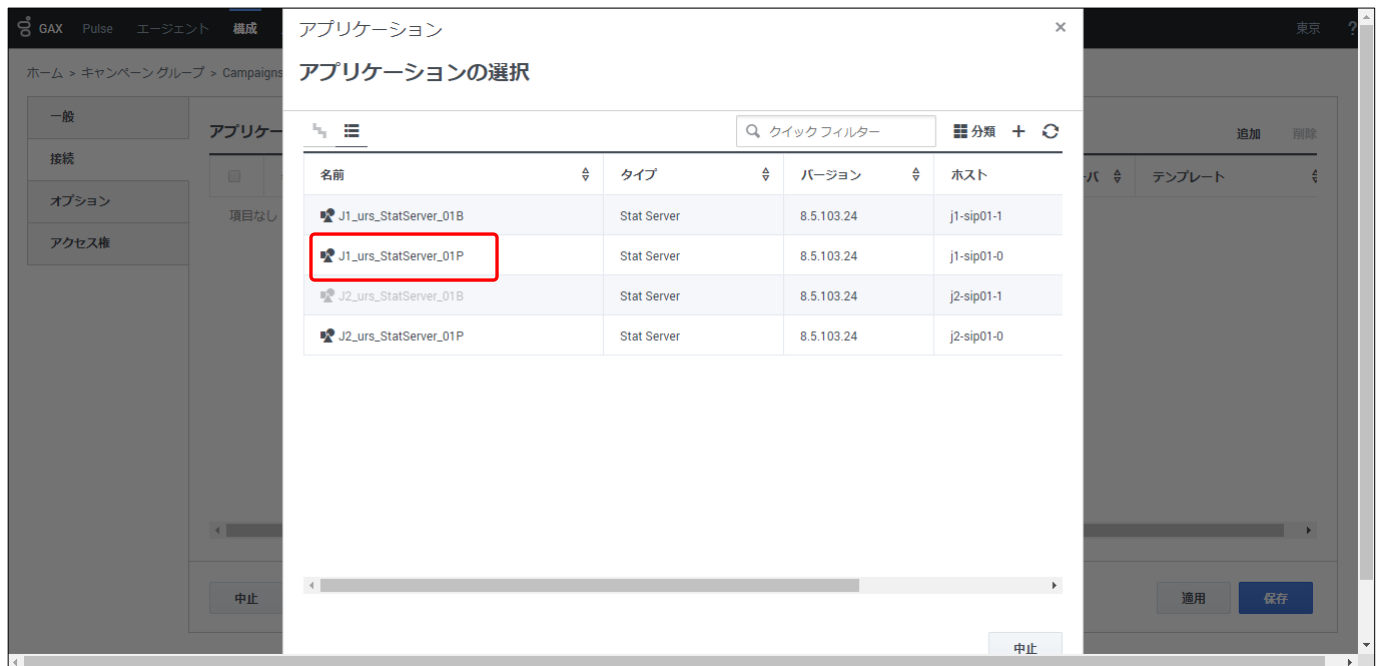
アプリケーションの選択画面が表示されます。[Server]配下の[Public\_StatServer]をクリックします。



#### アプリケーションの選択の表示について

- 一覧が表示されない場合は、画面右上の更新アイコン（）をクリックしてください。

使用できるアプリケーションが表示されます。[J1\_urs\_StatServer\_01P]または[J2\_urs\_StatServer01P]を選択します。



#### DR オプションの契約状況について

- 画面は DR オプション契約時の例となります。「J1\_urs\_StatServer\_01P」「J1\_urs\_StatServer\_01B」はメイン拠点用、「J2\_urs\_StatServer\_01P」「J2\_urs\_StatServer\_01B」は DR 拠点用のアプリケーションです。
- 「J2\_urs\_StatServer\_01B」は通常は停止状態のため選択できません。DR 拠点での運用が長期継続する場合にのみ起動状態となり、選択することが可能です。
- DR オプションを契約していない場合は、「J1\_urs\_StatServer\_01P」「J1\_urs\_StatServer\_01B」のみが表示されます。
- キャンペーンを実施する拠点に応じたアプリケーションを選択してください。

選択したアプリケーションが設定されます。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

東京 ?

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 新しいプロパティ

一般

接続


オプション

アクセス権

アプリケーション

追加

削除

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	バージョン	ホスト	サーバ	テンプレート
<input type="checkbox"/>	 J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	<input checked="" type="checkbox"/>	

中止

適用

保存

(6) キャンペーングループを作成するキャンペーンに設定されたコーリングリストに「Campaign CallBack」や「Campaign Rescheduled」が設定されたレコードが含まれる場合は、発信の優先順位を[オプション]で設定することが可能です。これらのレコードが含まれない場合や、設定変更が不要な場合は「(9)」(P.102)以降の手順を実施してください。

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 新しいプロパティ

一般  
接続  
**オプション**  
アクセス権

オプション

クイックフィルター 削除 追加

名前	セクション	キー	値
項目なし			

中止 適用 保存

#### 優先順位の設定について

- 「Campaign CallBack」はエージェントにより再発信のスケジュールが設定された場合に、該当レコードの「record\_type」に設定されます。
- 「Campaign Rescheduled」はトリートメント機能によりコールバックのスケジュールが設定された場合に、該当レコードの「record\_type」に設定されます。
- 設定を変更しない場合は、「上記に該当しない通常のレコード」「Campaign CallBack」「Campaign Rescheduled」は等しく優先順位「1」が設定され、読み込みレコード数はそれぞれ「2」「1」「1」に設定されます。

(7) [追加]をクリックします。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

東京 ?

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 新しいプロパティ

一般

接続

オプション

アクセス権

オプション

クイックフィルター

削除

追加

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
項目なし				

中止

適用

保存



(8) 新規作成のダイアログが表示されます。作成する優先順位に応じた設定を入力します。

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
セクション	●	Outbound	
キー	●	default_general_priority	・ 下記 2 レコード以外の発信対象レコード
		default_campaignrescheduled_priority	・ エージェントにより再発信のスケジュールが設定されたレコード
		default_campaigncallback_priority	・ トリートメント機能により再発信のスケジュールが設定されたレコード
値		[優先度];[読込み数]	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ [優先度]には 0/1/2/3 のいずれかの値を指定、0 は発信しない、1 が最優先</li> <li>・ [読込み数]にはバッファから取得するレコード数を指定、0 は取得しない</li> </ul>

#### 優先度に差を設定した場合について

- ・ 「値」フィールドの優先度が高い「record\_type」のレコードが優先して発信されます。該当するレコードへの発信試行が完了すると、次に優先度が高い「record\_type」のレコードに発信されます。

#### キャンペーン/キャンペーングループへの設定について

- ・ 優先順位はキャンペーン/キャンペーングループにそれぞれ設定が可能です。双方に設定した場合は、キャンペーングループの設定が優先されます。

(9) [適用]/[保存]をクリックしてキャンペーングループの作成を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 新しいプロパティ

一般  
接続  
オプション  
アクセス権

オプション

Q クイックフィルター

削除追加

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ Outbound			
<input type="checkbox"/>	Outbound \ default_general_priority	Outbound	default_general_priority	1;2
<input type="checkbox"/>	Outbound \ default_campaignrescheduled_p...	Outbound	default_campaignrescheduled_priority	1;1
<input type="checkbox"/>	Outbound \ default_campaigncallback_priority	Outbound	default_campaigncallback_priority	1;1

中止

適用保存

(10) キャンペーン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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

✓ 新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般  
接続  
オプション  
アクセス権

名前 \*

東京地区先行販売@東京センタ

キャンペーン \*

東京地区先行販売

説明

グループタイプ \*

エージェントグループ

エージェントグループ \*

東京センタ

ダイヤリングモード \*

Predictive

音声転送宛先

100500

オペレーションモード \*

Manual

最適化メソッド \*

Agent Busy Factor

最適化ターゲット %

80

最大キューサイズ

0

中止

適用保存

## 2.5.2 キャンペーングループの変更

(1) キャンペーングループの設定画面から変更したいキャンペーン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「東京地区先行販売@東京センタ」の設定を変更する場合の例となります。

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups (1), 選択済み (1)

☐ 選択 ☒ 編集      Campaign Groups (キャンペーングループフォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	グループタイプ	Group
<input checked="" type="checkbox"/>	東京地区先行販売@東京...	エージェントグル...	東京センタ

### キャンペーングループの変更について

- ロード中/実行中のキャンペーンで利用しているキャンペーングループの設定を変更すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。

## (2) キャンペーングループ画面が開きます。設定の変更を実施します。

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 東京地区先行販売@東京センタのプロパティ

削除 キャンペーングループ 複製 移動

一般

名前\* キャンペーン\*

東京地区先行販売@東京センタ 東京地区先行販売

説明

グループタイプ\*

エージェントグループ

エージェントグループ\*

東京センタ

ダイヤリングモード\* 音声転送宛先

Predictive 100500

オペレーションモード\* 最適化メソッド\*

Manual Agent Busy Factor

最適化ターゲット% 最大キューサイズ

80 0

中止 適用 保存

### キャンペーングループ画面について

- ・ [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、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しなくなる場合があります。

## (3) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > キャンペーングループ > Campaigns > 東京地区先行販売 > Campaign Groups > 東京地区先行販売@東京センタのプロパティ

削除 キャンペーングループ 複製 移動

一般

名前\* キャンペーン\*

東京地区先行販売@東京センタ 東京地区先行販売

説明

グループタイプ\*

エージェントグループ

エージェントグループ\*

東京センタ

ダイヤリングモード\* 音声転送宛先

Predictive 100500

オペレーションモード\* 最適化メソッド\*

Manual Agent Busy Factor

最適化ターゲット% 最大キューサイズ

80 0

中止 適用 保存

(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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

東京地区先行販売@東京センタが正常に保存されました。

一般  
接続  
オプション  
アクセス権

名前\*

東京地区先行販売@東京センタ

キャンペーン\*

東京地区先行販売

説明

グループタイプ\*

エージェントグループ

エージェントグループ\*

東京センタ

タイリングモード\*

Predictive

音声転送宛先

100500

オペレーションモード\*

Manual

最適化メソッド\*

Agent Busy Factor

最適化ターゲット%

80

最大キューサイズ

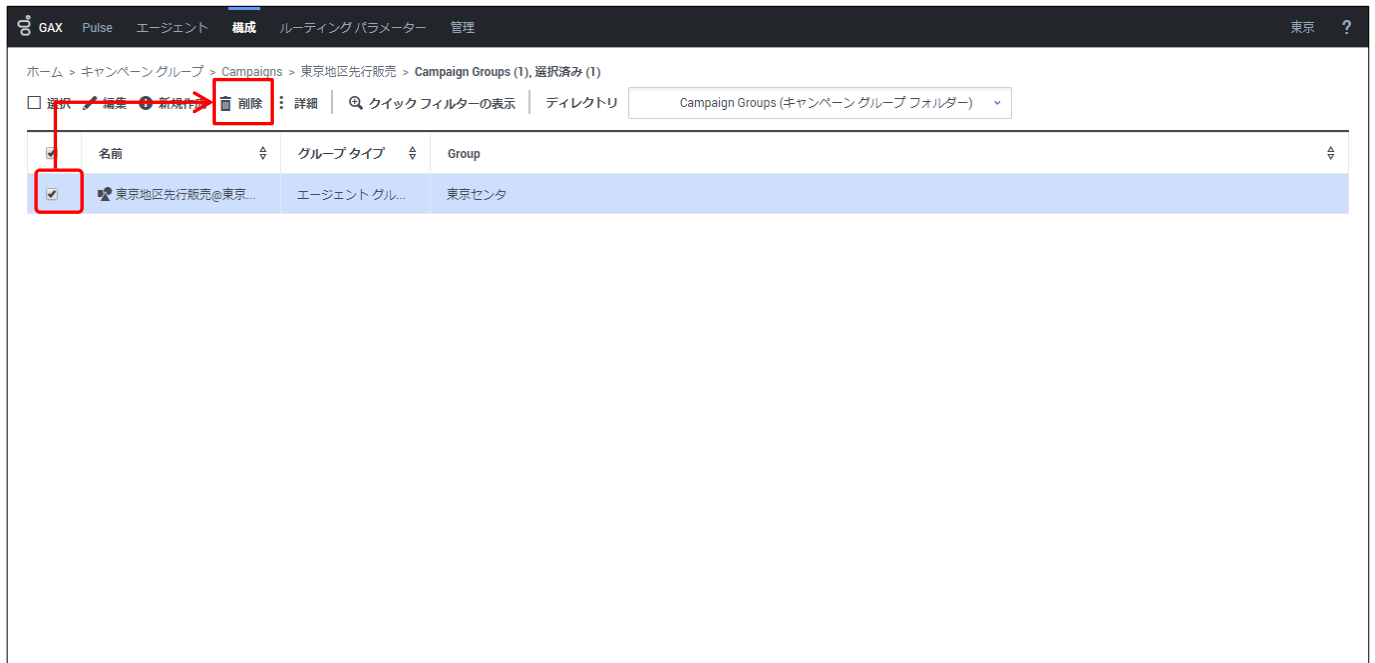
0

中止

適用保存

### 2.5.3 キャンペーングループの削除

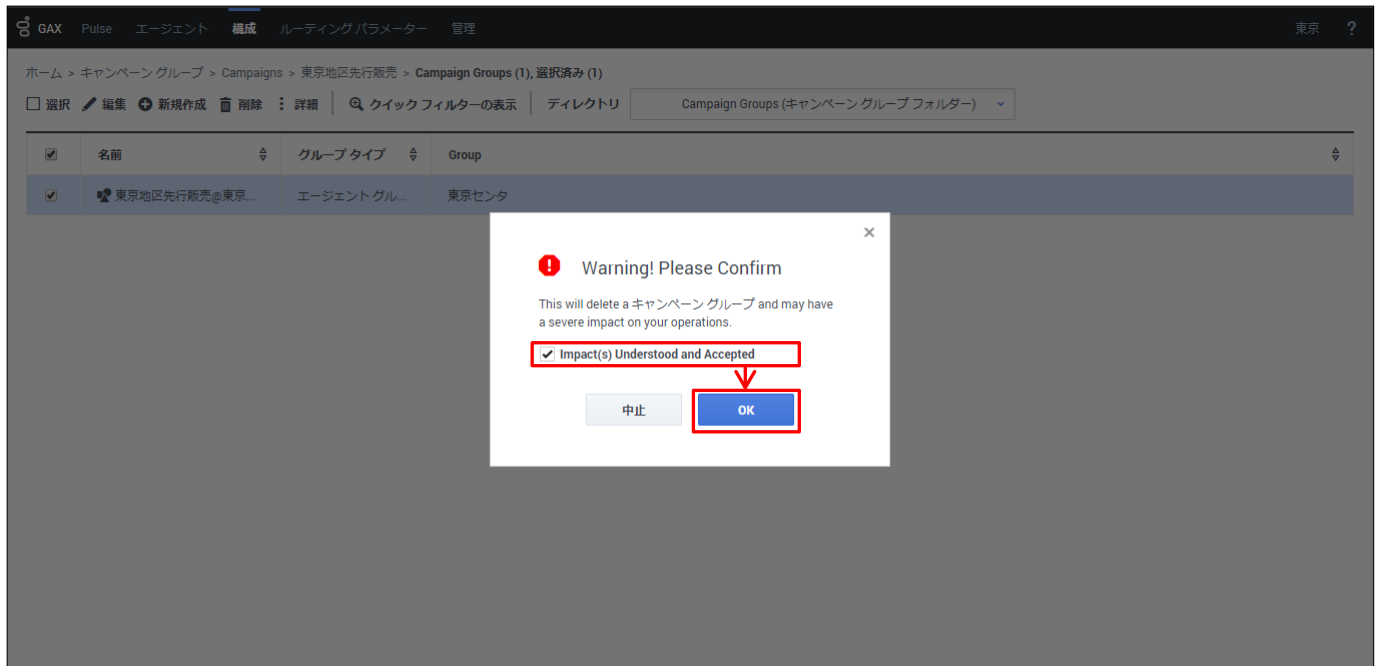
(1) キャンペーングループの設定画面から削除したいキャンペーングループのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「東京地区先行販売@東京センタ」を削除する場合の例となります。



#### キャンペーングループの削除について

- ロード中/実行中のキャンペーンで利用しているキャンペーングループを削除すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。

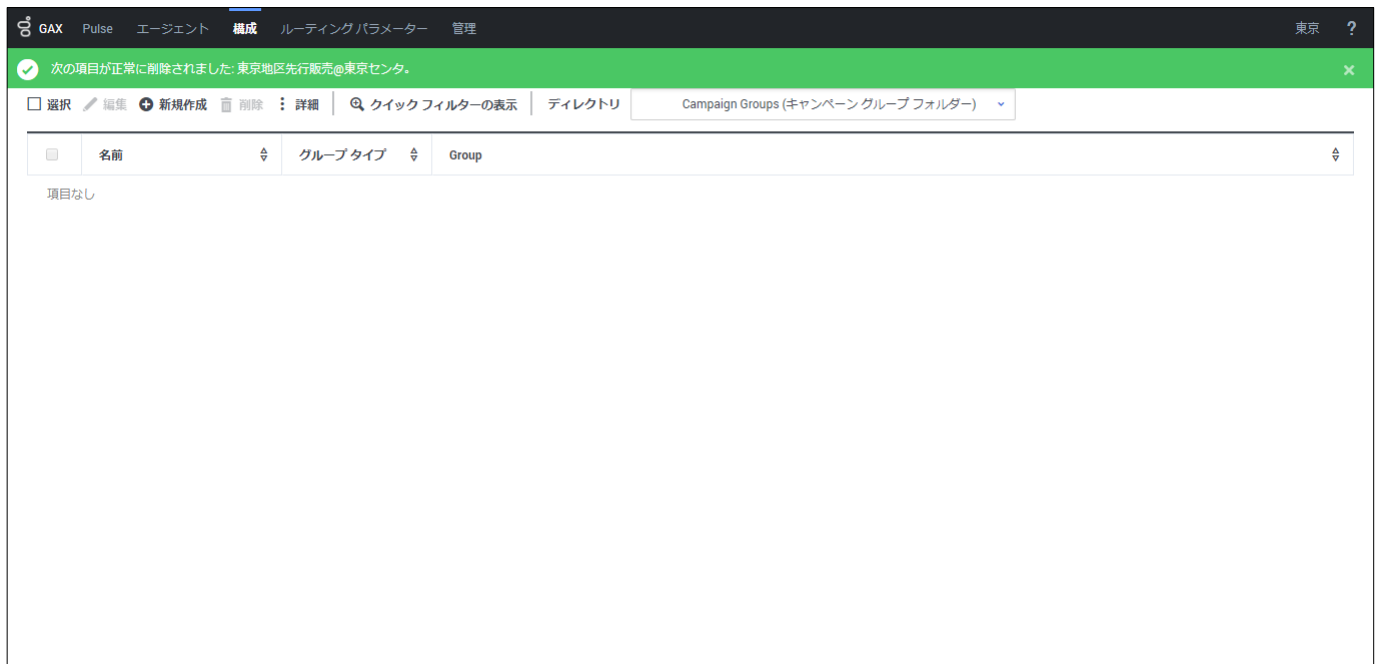
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



#### 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) キャンペーングループが削除されます。



## 2.6 フィールド

コーリングリストで利用するフィールドの作成、変更、削除を行う機能です。Arcstar Contact Center 2.0 が標準で用意している「Default\_Outbound\_70」以外のフォーマットを利用し、コーリングリストに任意の項目（カラム）を追加する場合は、その追加する項目をフィールドで定義する必要があります。フィールドとフォーマットについては、「2.2 テーブルアクセス」の(3)（P.24）を参照してください。ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。

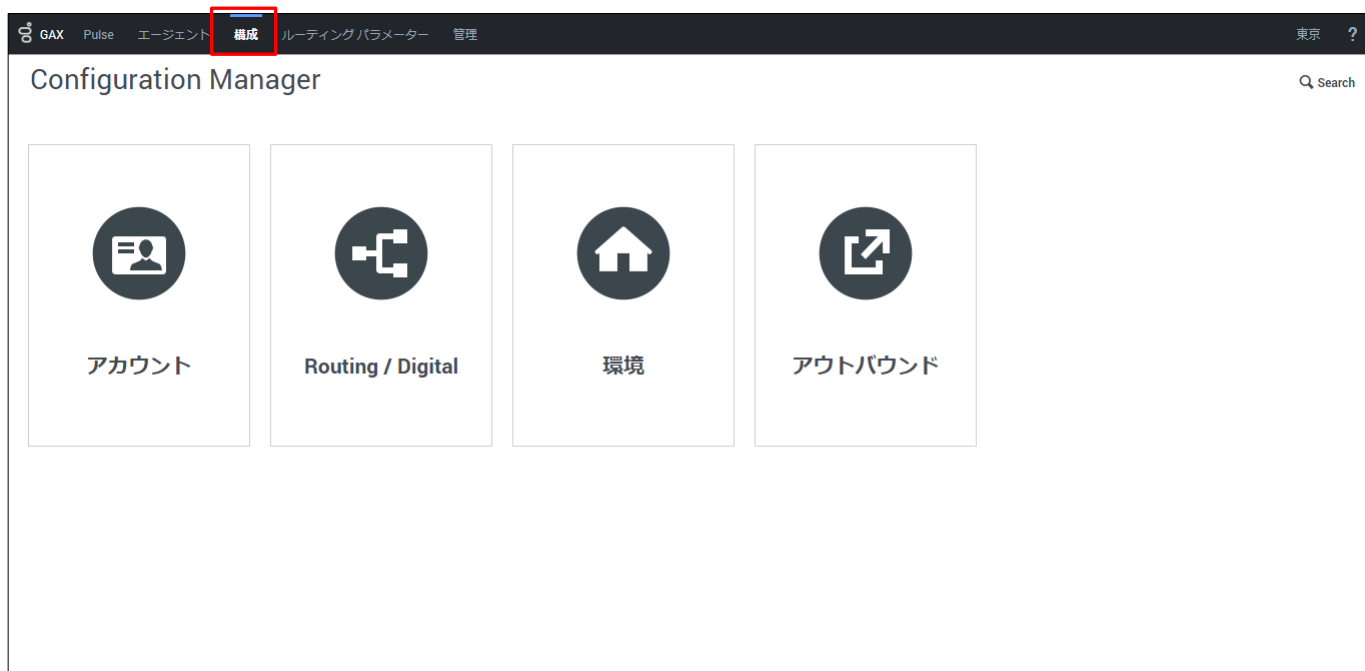
### 任意の項目を追加する場合について

- 追加した項目の名前（フィールドの名前）に全角文字を利用すると、アウトバウンドキャンペーンが実行できません。  
全角文字を項目の名前に設定しないでください。
- 項目の値に全角文字を利用すると、アウトバウンドキャンペーンによる発信結果の更新時に文字化けが発生します。全角文字を項目の値に設定しないでください。
- フォーマットの名前への利用では文字化けは発生しません。

### フィールドの作成可能上限について

- フィールド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。

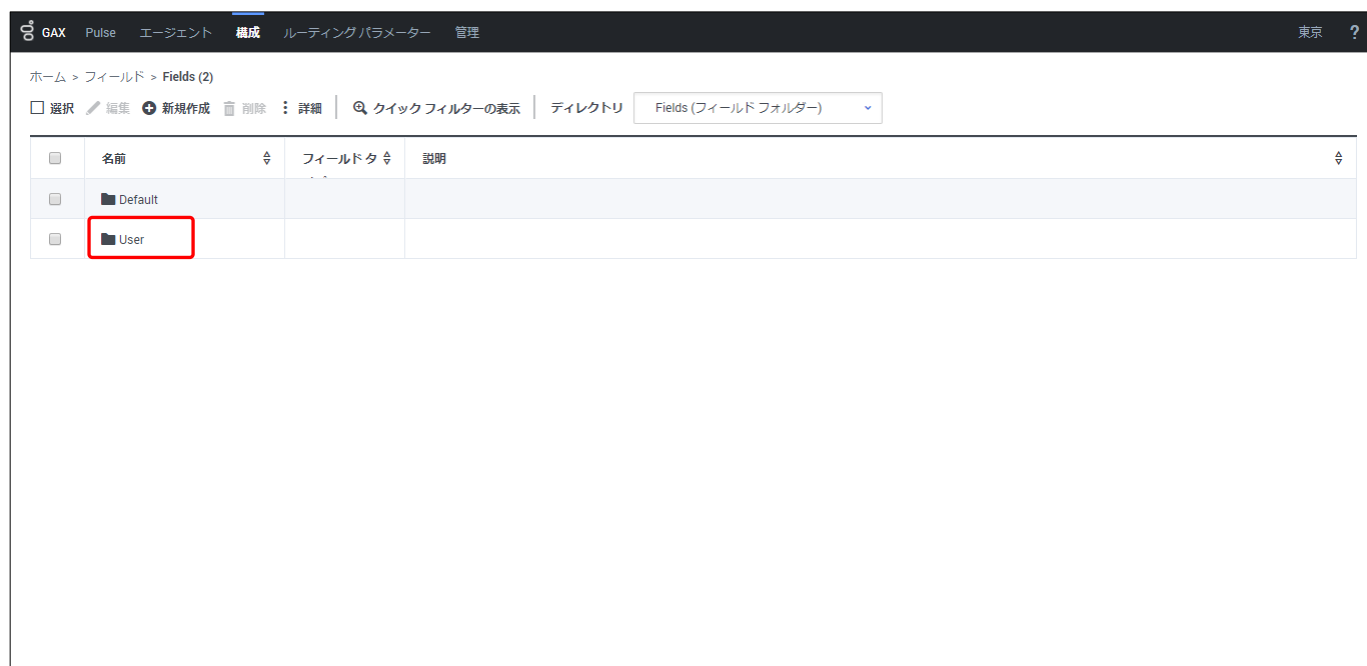




(2) [アウトバウンド]から[フィールド]を選択します。



(3) [User]をクリックします。



(4) フィールドの設定画面が表示されます。フィールドの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > フィールド > Fields > User (0)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

ディレクトリ

User (フィールドフォルダー) ▾

<input type="checkbox"/>	名前	フィールドタイプ	説明
項目なし			

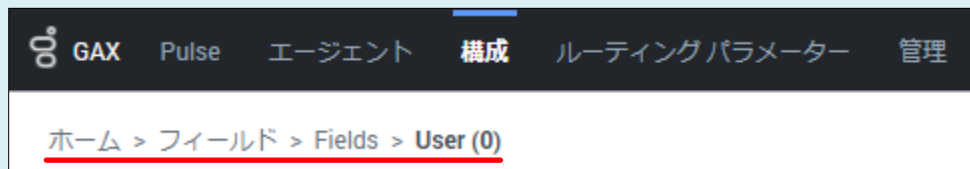
## 2.6.1 フィールドの作成

(1) [新規作成]を選択します。



### フィールド作成について

- フィールド作成時は、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[Fields]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) フィールド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	●	作成するフィールドの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
説明		作成するフィールドの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
データ タイプ	●	作成するフィールドのデータタイプを選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法は次頁の「①」を参照</li> </ul>
長さ	●	作成するフィールドの長さを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 から 2,147,483,647 の範囲で設定可能</li> </ul>
フィールド タイプ	●	「User Defined Filed」を選択する。	
デフォルト		標準でフィールドに設定する値を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルト値を設定しない場合は空欄</li> </ul>
主キー		作成するフィールドを主キーとする場合はチェックを入れる。	
一意		作成するフィールドを一意（ユニークキー）とする場合はチェックを入れる。	
Null 許容		作成するフィールドを Null（値なし）許容とする場合はチェックを入れる。	
有効		チェックを入れる	<ul style="list-style-type: none"> <li>チェックを外すと無効になる</li> </ul>

#### フィールド画面について

- ・ [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「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。

- ① [データ タイプ]では以下の項目から選択が可能です。データタイプの最大長は[長さ]の設定値が優先されます。

データ タイプ	概要	備考
char	固定長文字列	• 全角文字の利用が可能
datetime	日付時刻型	• YYYY/MM/DD hh:mm:ss
float	浮動小数点型	• $\pm 10^{-38} \sim 10^{38}$ が設定可
int	整数型	• -2,147,483,648～2,147,483,647 が設定可
varchar	可変長文字列	• 全角文字の利用が可能

(3) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてフィールドの作成を完了します。

ホーム > フィールド > Fields > User > 新しいプロパティ

一般

オプション

アクセス権

名前 \*

Membership\_number

説明

自社顧客DBの会員番号

データタイプ \*

int

長さ \*

0

フィールドタイプ \*

User Defined Field

デフォルト

☐ 主キー

☐ 一意

☐ Null 許容

☒ 有効

中止

適用 保存

(4) フィールドが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

#### フィールド画面について

- 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。

## 2.6.2 フィールドの変更

(1) フィールドの設定画面から変更したいフィールド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「Membership\_number」の設定を変更する場合の例となります。

ホーム > フィールド > Fields > User (1), 選択済み (1)

表示 編集 新規作成 削除 詳細 クイックフィルターを表示 ディレクトリ User (フィールドフォルダー)

<input checked="" type="checkbox"/>	名前	フィールドタイプ	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	Membership_number	User Defined...	自社顧客DBの会員番号

(2) フィールドの画面が開きます。設定の変更を実施します。

#### フィールド画面について

- ・ [アクセス権]のタブを選択すると「この操作に必要なアクセス権がありません」と表示されますが異常ではありません。

#### フィールドの変更について

- ・ 作成済みのフィールドに対して変更可能な項目は、[説明]/[デフォルト]/[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。

GAX

ダッシュボード

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

SI

?

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般

オプション

アクセス権

依存関係

名前\*

Membership\_number

説明

自社顧客DBの会員番号

データタイプ\*

int

長さ\*

0

フィールドタイプ\*

User Defined Field

デフォルト

☐ 主キー

☐ 一意

☐ Null 許容

☒ 有効

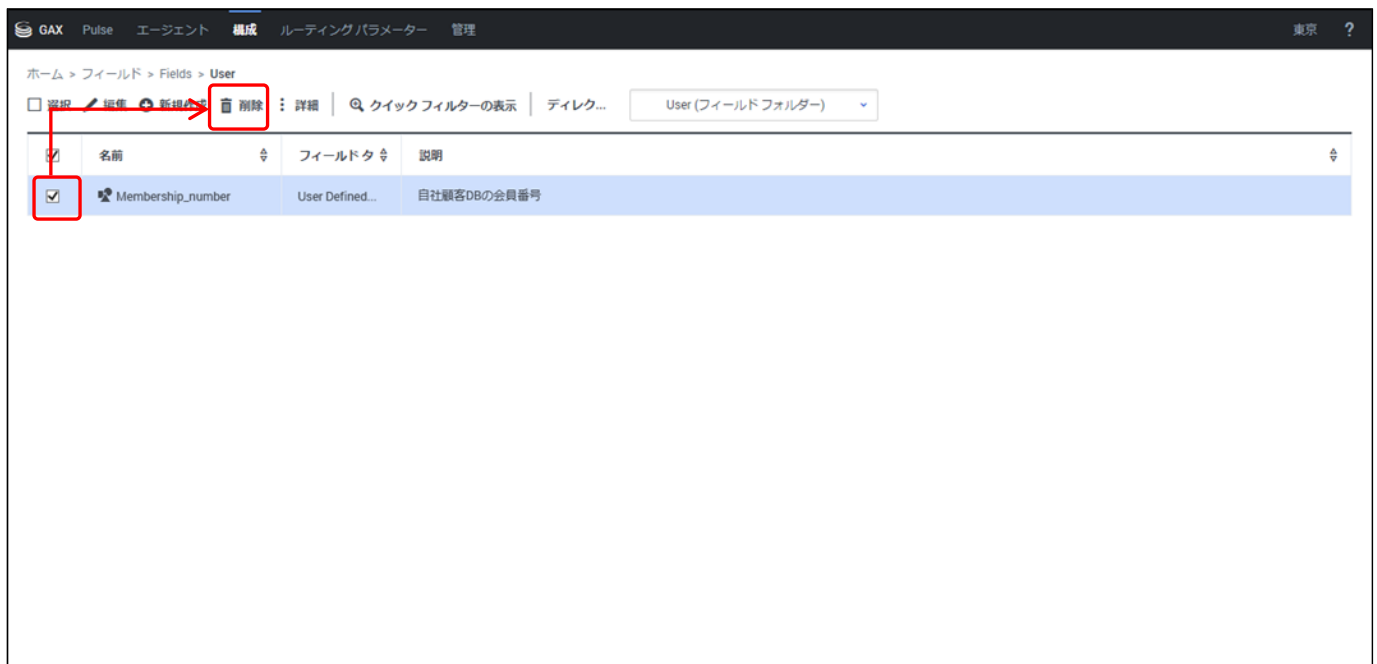
中止

適用

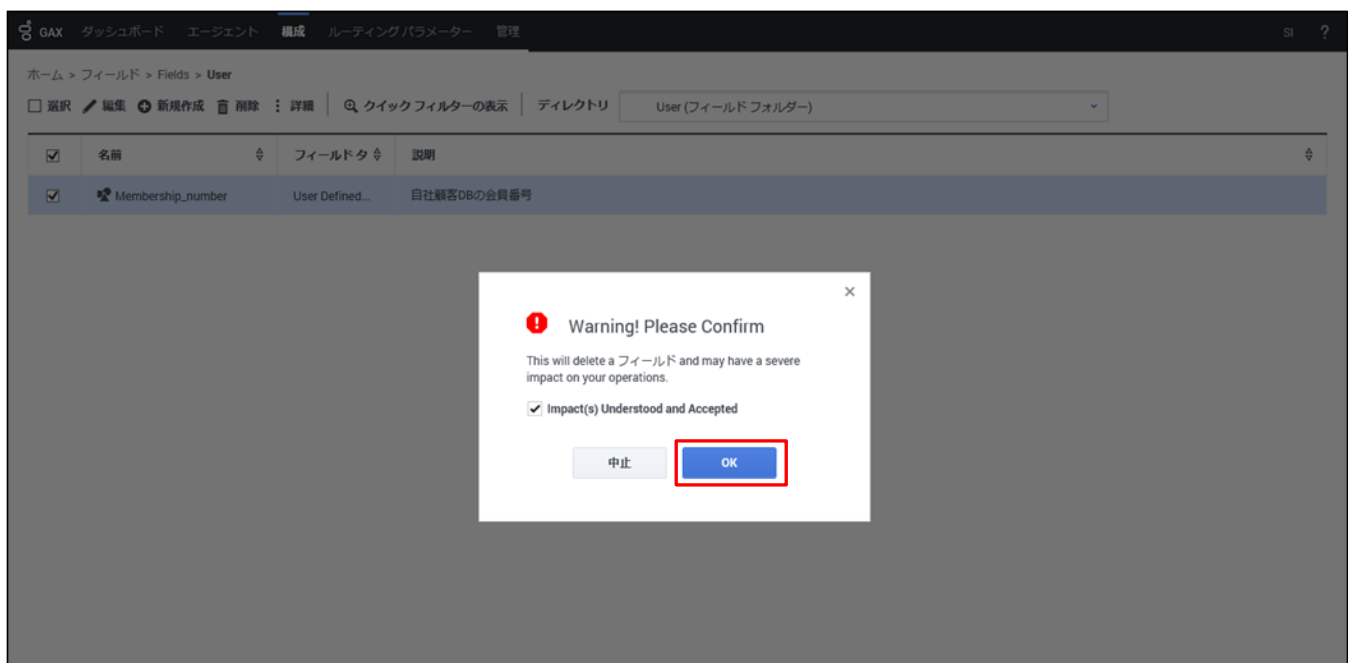
保存

### 2.6.3 フィールドの削除

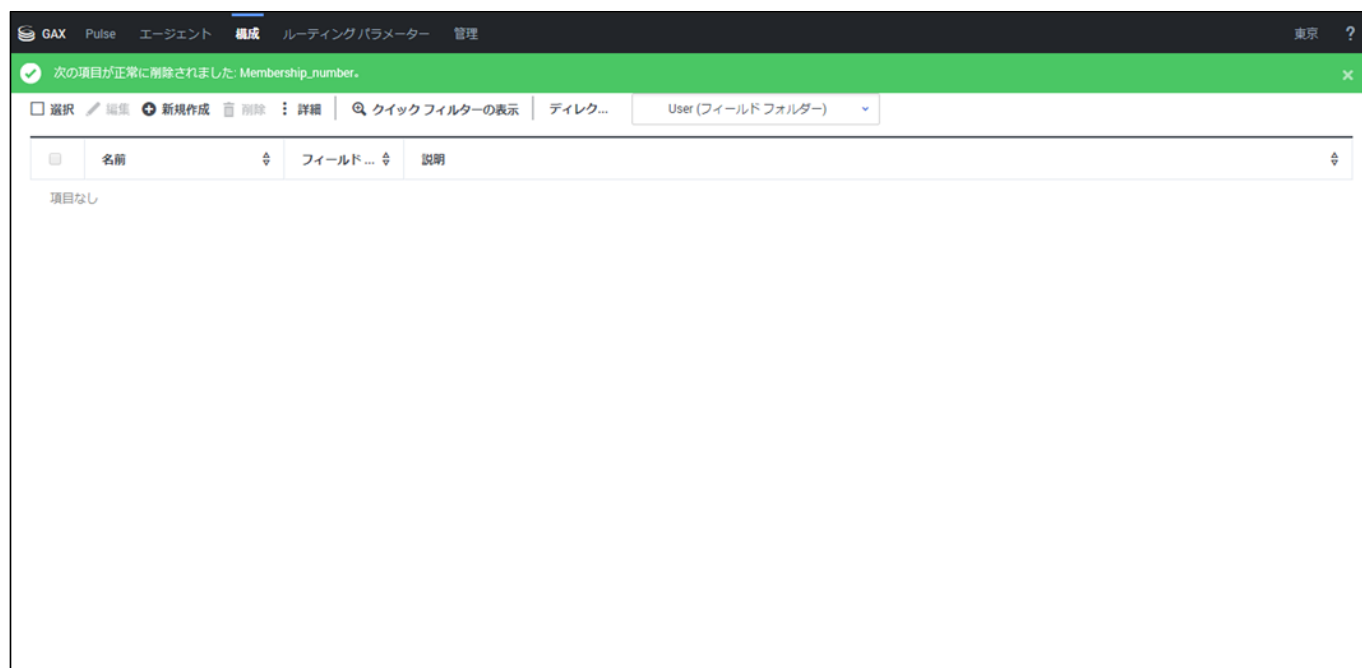
(1) フィールドの設定画面から削除したいフィールドのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「Membership\_number」を削除する場合の例となります。



(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



### (3) フィールドが削除されます。



#### フィールドの削除について

- フォーマットで使用されているフィールドを削除しようよすると、エラーメッセージとなり削除できません。該当するフォーマットから削除したいフィールドを使用しない設定に変更してください。
- フォーマットで使用するフィールドの設定方法は「2.7 フォーマット」(P.120)を参照してください。

## 2.7 フォーマット

コーリングリストで利用するデータベースのフォーマットの作成、変更、削除を行う機能です。Arcstar Contact Center 2.0 が標準で用意している「Default\_Outbound\_70」以外のフォーマットを利用し、コーリングリストに任意の項目（カラム）を追加する場合は、追加した項目を含むテーブルの構成をフォーマットで定義する必要があります。フィールドとフォーマットについては、「2.2 テーブルアクセス」の(3) (P.24) を参照してください。ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。

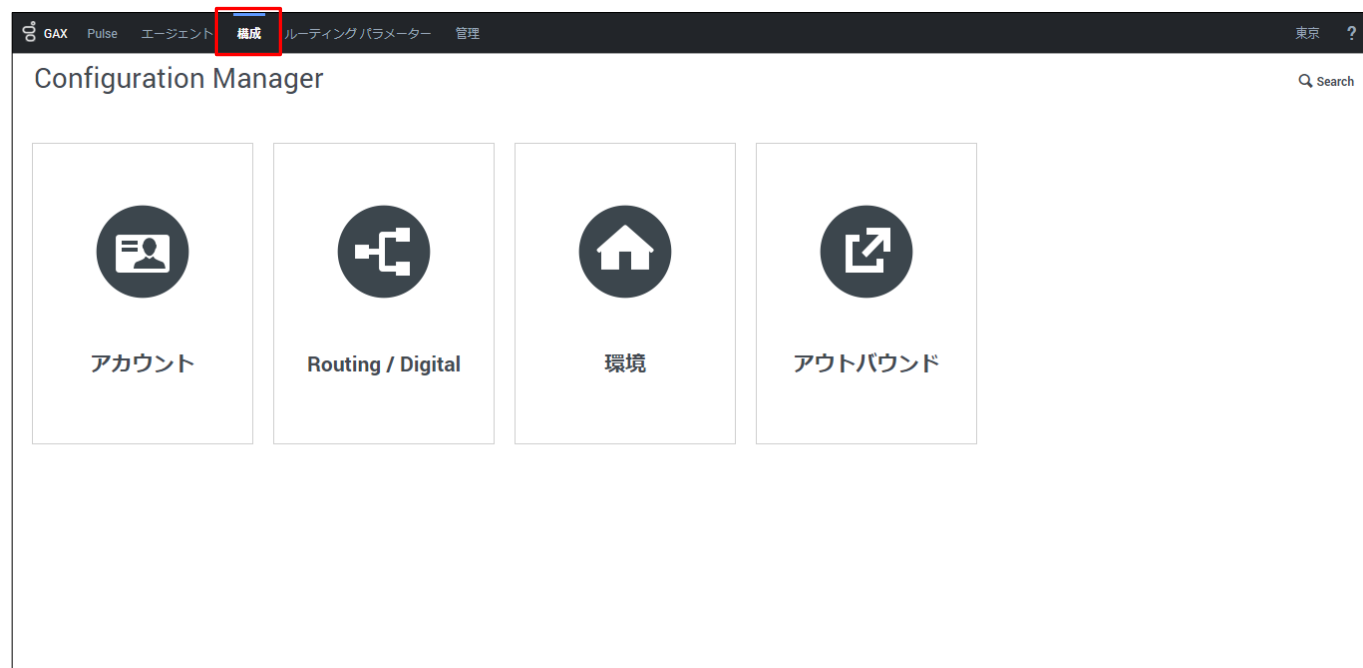
### 任意の項目を追加する場合について

- 追加した項目の値に全角文字を利用すると、アウトバウンドキャンペーンによる発信結果の更新時に文字化けが発生します。全角文字を項目の値に設定しないでください。
- 項目名（フィールドの名前）やフォーマットの名前への利用では文字化けは発生しません。

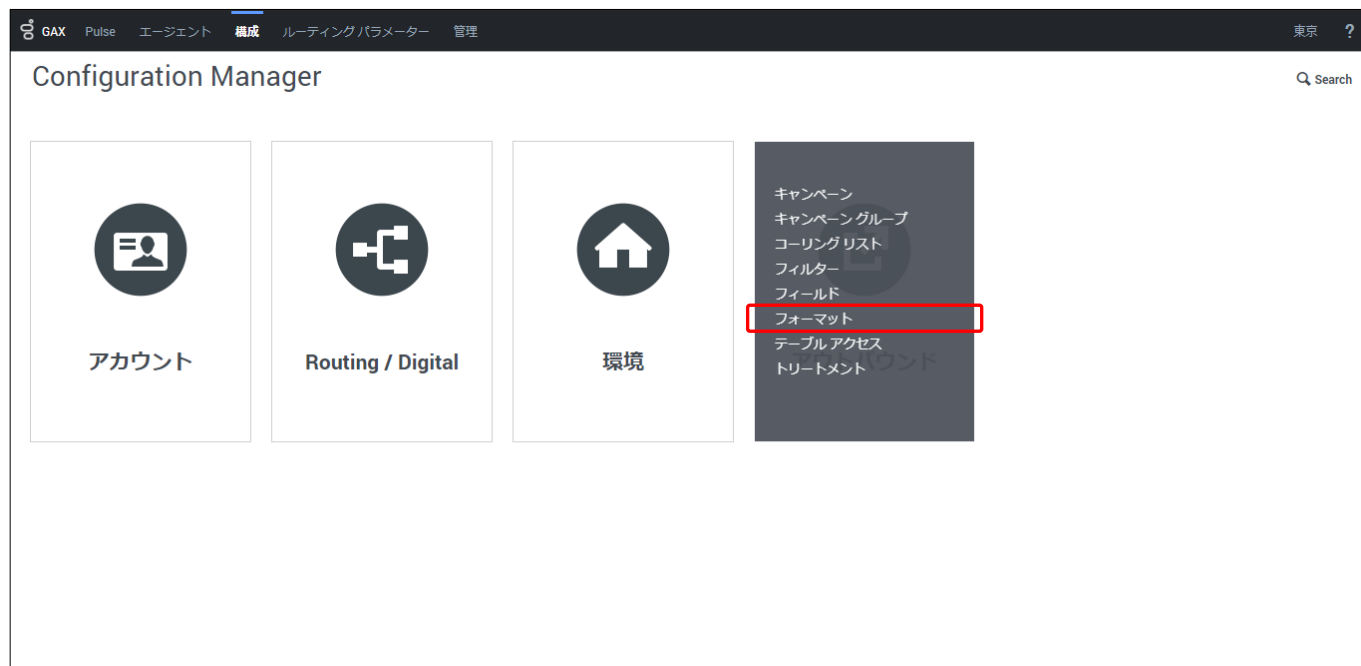
### フォーマットの作成可能上限について

- フォーマットの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

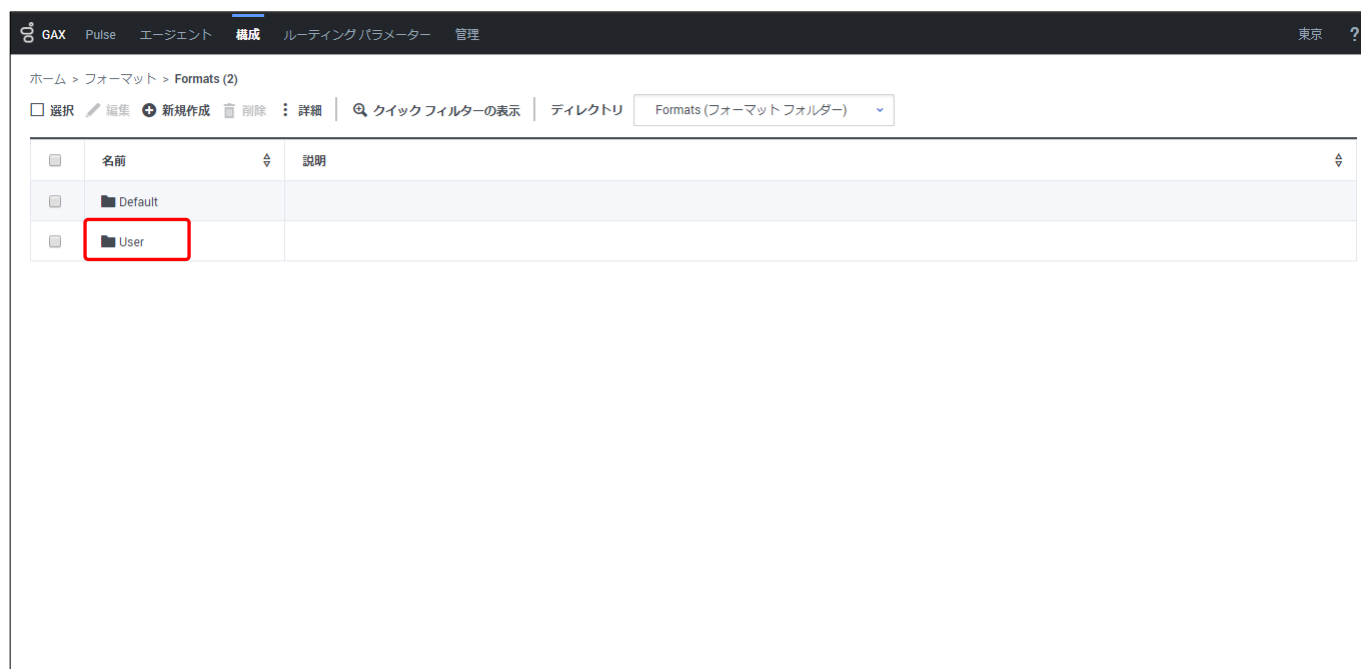
(1) 構成メニューを選択します。



(2) [アウトバウンド]から[フォーマット]を選択します。



(3) [User]をクリックします。



(4) フォーマットの設定画面が表示されます。フォーマットの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。

GAXPulseエージェント**構成**ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > フォーマット > Formats > User (0)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

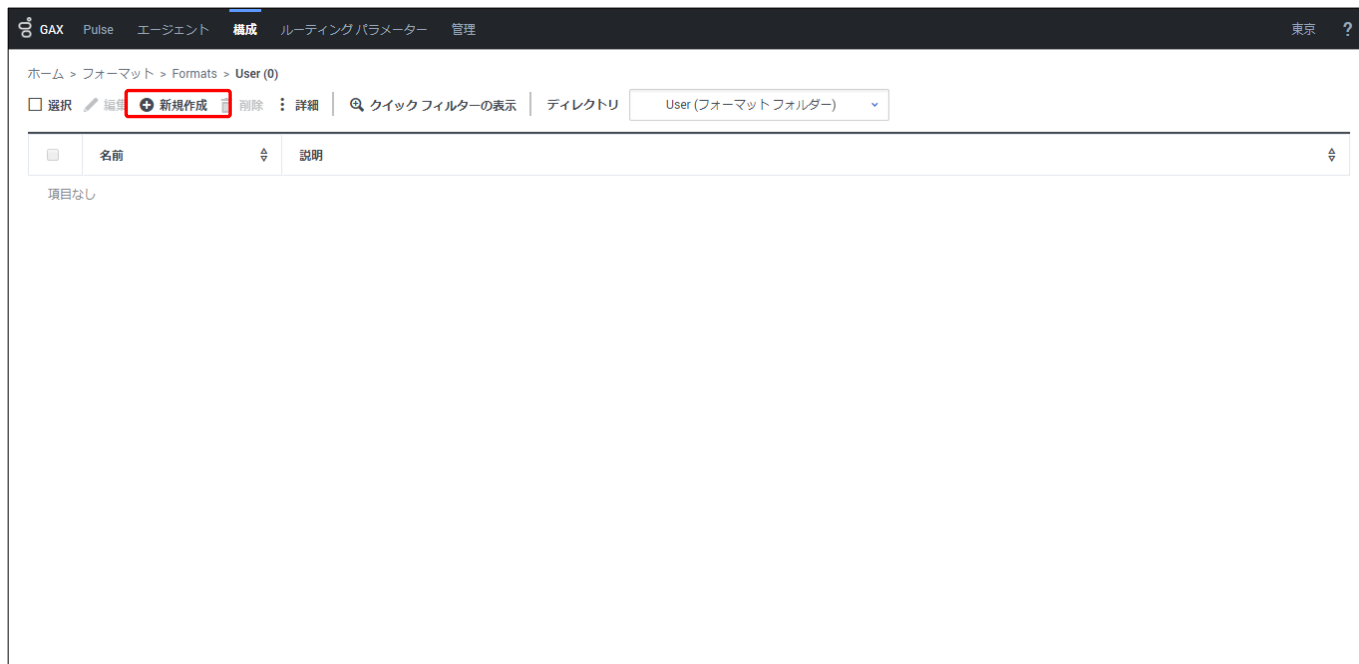
ディレクトリ

User (フォーマットフォルダー) ▾

<input type="checkbox"/>	名前	説明
項目なし		

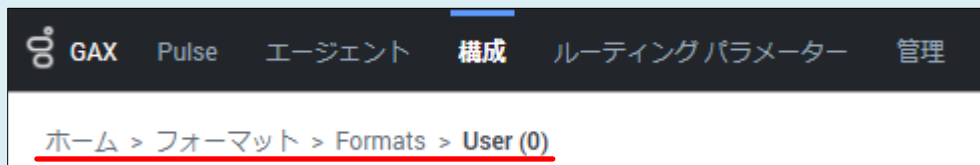
## 2.7.1 フォーマットの作成

(1) [新規作成]を選択します。



### フォーマット作成について

- フォーマット作成時は、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[Formats]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) フォーマッ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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > フォーマット > Formats > User > 新しいプロパティ

一般  
フィールド  
オプション  
アクセス権

名前\*

New

説明

☒ 有効

中止

適用保存

[ 凡例   ●：必須   空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するフォーマッ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
説明		作成するフォーマットの説明を入力する。	・ 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
有効		チェックを入れる	・ チェックを外すと無効になる

フォーマット画面について

- ・ [オプション]、[アクセス権]のタブは使用しません。
- ・ 新規作成時に[アクセス権]のタブを選択すると「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。



(3) [フィールド]タブに設定を入力します。

The screenshot shows the GAX Pulse configuration interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成' (highlighted), 'ルーティングパラメーター', and '管理'. The user is logged in as '東京'. The breadcrumb trail is 'ホーム > フォーマット > Formats > User > 新しいプロパティ'. On the left sidebar, the 'フィールド' (Fields) tab is selected and highlighted with a red box. The main area is titled 'フィールド' and contains a table with columns: '名前' (Name), 'フィールドタイプ' (Field Type), and '説明' (Description). The table is currently empty, with the text '項目なし' (No items) displayed below it. At the bottom right of the main area, there are buttons for '追加' (Add), '削除' (Delete), '適用' (Apply), and '保存' (Save). At the bottom left, there is a '中止' (Cancel) button.

#### フォーマットの作成について

- 契約者の用意した外部データベースを利用する場合でも、作成するフォーマットには Arcstar Contact Center 2.0 が標準で用意している「Default\_Outbound\_70」の項目を必ず含めてください。
- 「Default\_Outbound\_70」の項目を設定する方法は次頁の①を参照してください。

① 「Default\_Outbound\_70」の項目を追加します。[追加]をクリックします。

The screenshot shows the GAX Pulse configuration interface. The breadcrumb navigation is: ホーム > フォーマット > Formats > User > 新しいプロパティ. The left sidebar has tabs: 一般, フィールド, オプション, and アクセス権. The main area is titled 'フィールド' and contains a table with columns: 名前, フィールドタイプ, and 説明. A red box highlights the '追加' (Add) button in the top right corner. At the bottom, there are buttons for '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

フィールドの選択画面が表示されます。[Default]をクリックします。

The screenshot shows the GAX Pulse configuration interface with a 'フィールドの選択' (Fields Selection) dialog box open. The dialog box has a search bar labeled 'クイックフィルター' and a list of fields. The 'Default' field is highlighted with a red box. The background shows the same configuration interface as the previous screenshot, but it is dimmed. The dialog box has buttons for '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

デフォルトのフィールドが表示されます。



次頁の表のデフォルトのフィールドから、「Default\_Outbound\_70 の対象項目」（「phone」「phone\_type」の2つを除いた23フィールド）を1つずつ選択してください。全てのフィールドの選択が終わるまで①の手順を繰り返します。複数フィールドをまとめて選択することはできません。

[ 凡例 ● : Default\_Outbound\_70 の対象項目 空欄 : Default\_Outbound\_70 の非対象項目 ]

名前	対象	フィールドタイプ	フィールドの利用用途
agent_id	●	Agent	応対したエージェントの ID が設定される。
app_id	●	Application	Arcstar Contact Center 2.0 がキャンペーンの動作に必要なシステム値を自動設定する。
attempt	●	Number of Attempt	発信の試行回数が設定される。
call_result	●	Dialing Result	発信結果が設定される。
call_time	●	Call Time	最新の発信時間が設定される。
campaign_id	●	Campaign	Arcstar Contact Center 2.0 がキャンペーンの動作に必要なシステム値を自動設定する。
chain_id	●	Chain	チェーン ID を設定する。
chain_n	●	Number In Chain	チェーン番号を設定する。
contact_info	●	Contact Info	発信先の電話番号をプレフィックスを付与して設定する。
contact_info_type	●	Contact Info Type	発信先の識別子。
daily_from	●	From	発信対象とする開始時間を設定する。
daily_till	●	To:	発信対象とする終了時間を設定する。
dial_sched_time	●	Scheduled Time	エージェントの操作もしくは Arcstar Contact Center 2.0 が自動で再スケジュール（再発信）を設定した場合の発信日時が設定される。
email_subject	●	Email Subject	Arcstar Contact Center 2.0 では使用しないが、設定済の状態であウトバウンド機能の動作確認を行っているため、設定が必要。
email_template_id	●	Email Template ID	
group_id	●	Group	Arcstar Contact Center 2.0 が自動で設定するキャンペーングループ識別用の ID。
media_ref	●	Media Reference	Arcstar Contact Center 2.0 では使用しないが、設定済の状態であウトバウンド機能の動作確認を行っているため、設定が必要。
record_id	●	Record ID	レコードの種別。
record_status	●	Record Status	レコード状態を設定する。登録される発信先に発信するかないかが規定される。
record_type	●	Record Type	レコード種別を設定する。
switch_id	●	Switch ID	Arcstar Contact Center 2.0 がキャンペーンの動作に必要なシステム値を自動設定する。
treatments	●	Treatments History	トリートメントが設定される。
tz_dbid	●	Time Zone	「daily_from」「daily_till」の基準となるタイムゾーンを設定する。

② 契約者の用意した外部データベース用の項目を追加します。[追加]をクリックします。

GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 東京 ?

ホーム > フォーマット > Formats > User > 新しいプロパティ

一般

フィールド

オプション

アクセス権

フィールド

<input type="checkbox"/>	名前	フィールドタイプ	説明
<input type="checkbox"/>	agent_id	Agent	Agent login identifier
<input type="checkbox"/>	app_id	Application	Application unique identifier(DBID)
<input type="checkbox"/>	attempt	Number Of At...	Number of attempts has been made,excluding re-dials in case of errors
<input type="checkbox"/>	call_result	Dialing Result	Dial result
<input type="checkbox"/>	call_time	Call Time	Time when last call or dial attempt has been done,seconds since midnight of 01/01/1970
<input type="checkbox"/>	campaign_id	Campaign	DBID of the campaign with respect to the last dial attempt has been made
<input type="checkbox"/>	chain_id	Chain	Unique identifier of chain
<input type="checkbox"/>	chain_n	Number In Ch...	Unique identifier of record within chain
<input type="checkbox"/>	contact_info	Contact Info	Contact Info

中止

適用 保存

追加 削除

[User]をクリックします。

GAX Pulse エージェント 構成 フィールド フィールドの選択

ホーム > フォーマット > Formats > User > フィールドの選択

一般

フィールド

オプション

アクセス権

フィールド

名前
Environment
Resources
Fields
Default
User
home
コールセンタ部門

中止

適用 保存

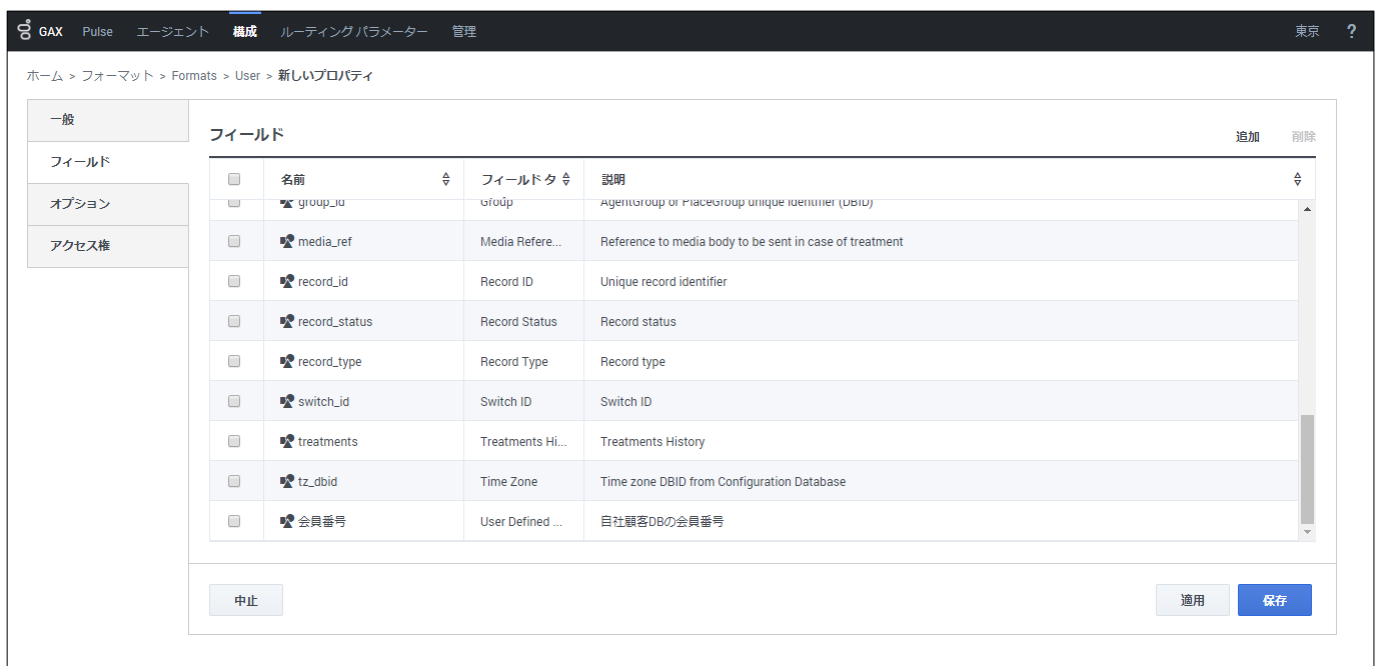
クイックフィルター

追加 削除

使用できるフィールドが表示されます。追加したいフィールドを選択します。画面は「会員番号」を選択する場合の例となります。



選択したフィールドが追加されます。複数のフィールドを追加する場合は、②の手順を繰り返します。



(4) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてフィールドの作成を完了します。

ホーム > フォーマット > Formats > User > 新しいプロパティ

一般 フィールド オプション アクセス権

名前	フィールドタイプ	説明
group_id	group	Agent group or place group unique identifier (UUID)
media_ref	Media Reference	Reference to media body to be sent in case of treatment
record_id	Record ID	Unique record identifier
record_status	Record Status	Record status
record_type	Record Type	Record type
switch_id	Switch ID	Switch ID
treatments	Treatments History	Treatments History
tz_dbid	Time Zone	Time zone DBID from Configuration Database
会員番号	User Defined ...	自社顧客DBの会員番号

中止 適用 保存

(5) フォーマットが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般 フィールド オプション アクセス権 依存関係

名前 \* 自社顧客DB

説明

☒ 有効

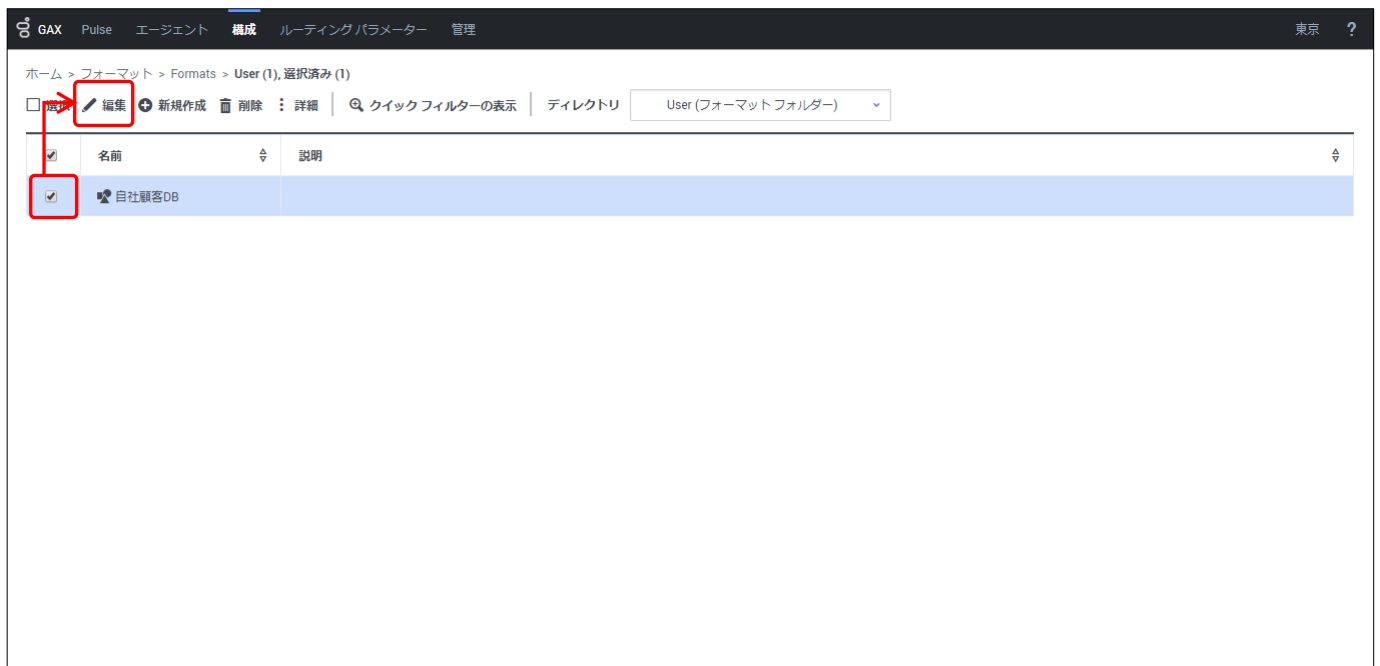
中止 適用 保存

## フォーマット画面について

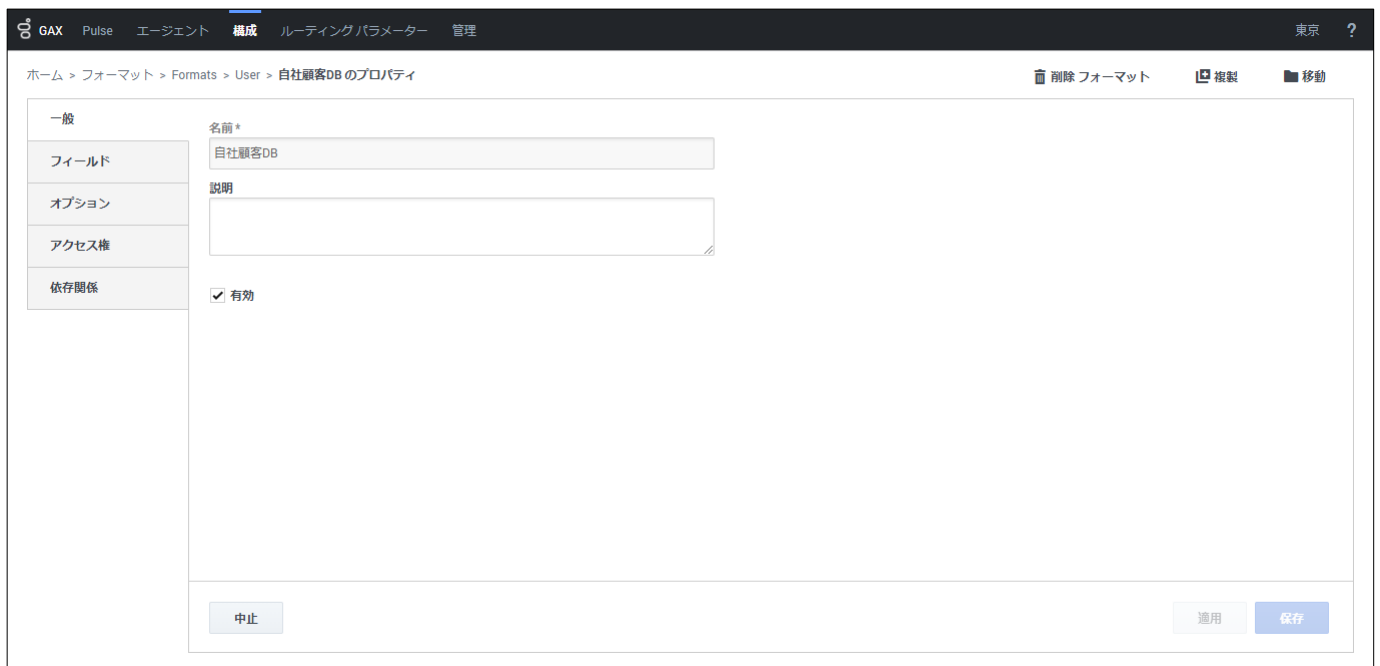
- 設定が完了すると新たに[依存関係]のタブが表示されるようになりますが、設定には使用しません。

## 2.7.2 フォーマットの変更

(1) フォーマットの設定画面から変更したいフォーマッ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「自社顧客 DB」の設定を変更する場合の例となります。



(2) フォーマットの画面が開きます。設定の変更を実施します。



### フォーマット画面について

- ・ [アクセス権]のタブを選択すると「この操作に必要なアクセス権がありません」と表示されますが異常ではありません。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

GAX Pulse エージェント **構成** ルーティングパラメーター 管理 東京 ?

ホーム > フォーマット > Formats > User > 自社顧客DBのプロパティ 削除 フォーマット 複製 移動

一般

名前 \* 自社顧客DB

説明

依存関係 ☒ 有効

中止 適用 保存

(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。

GAX Pulse エージェント **構成** ルーティングパラメーター 管理 東京 ?

✔ 自社顧客DB が正常に保存されました。 ×

一般

名前 \* 自社顧客DB

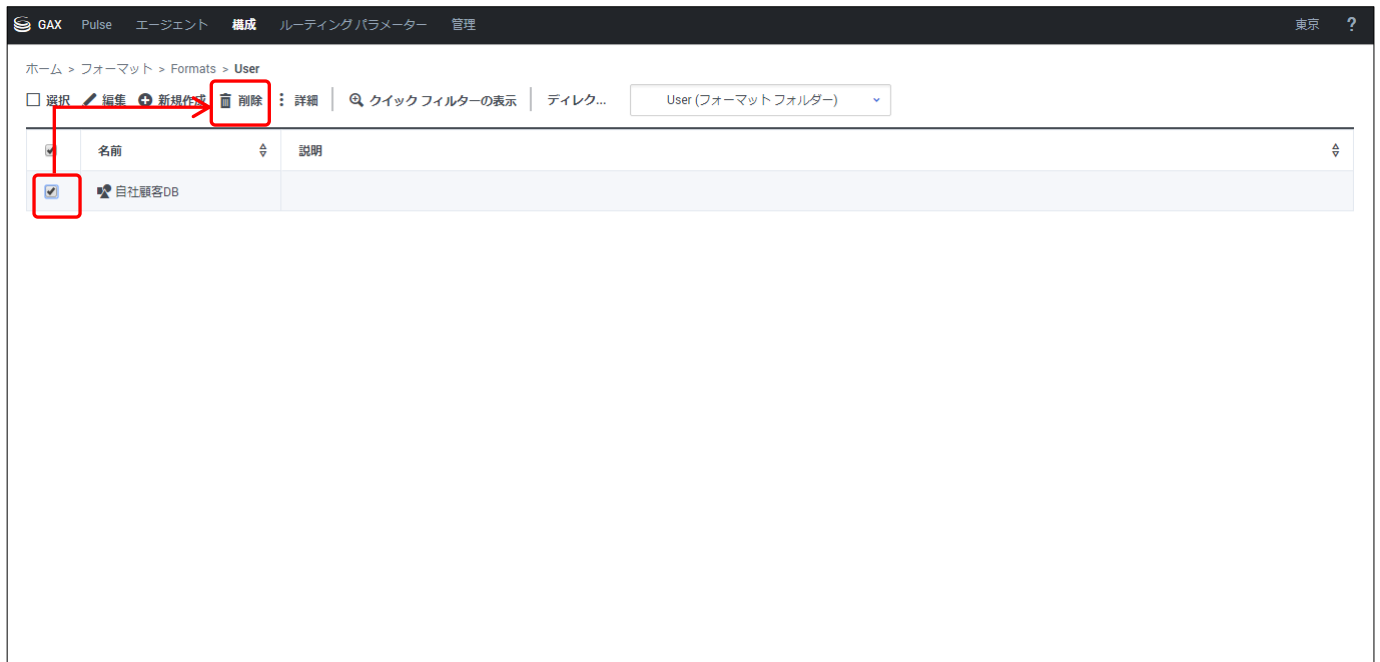
説明

依存関係 ☒ 有効

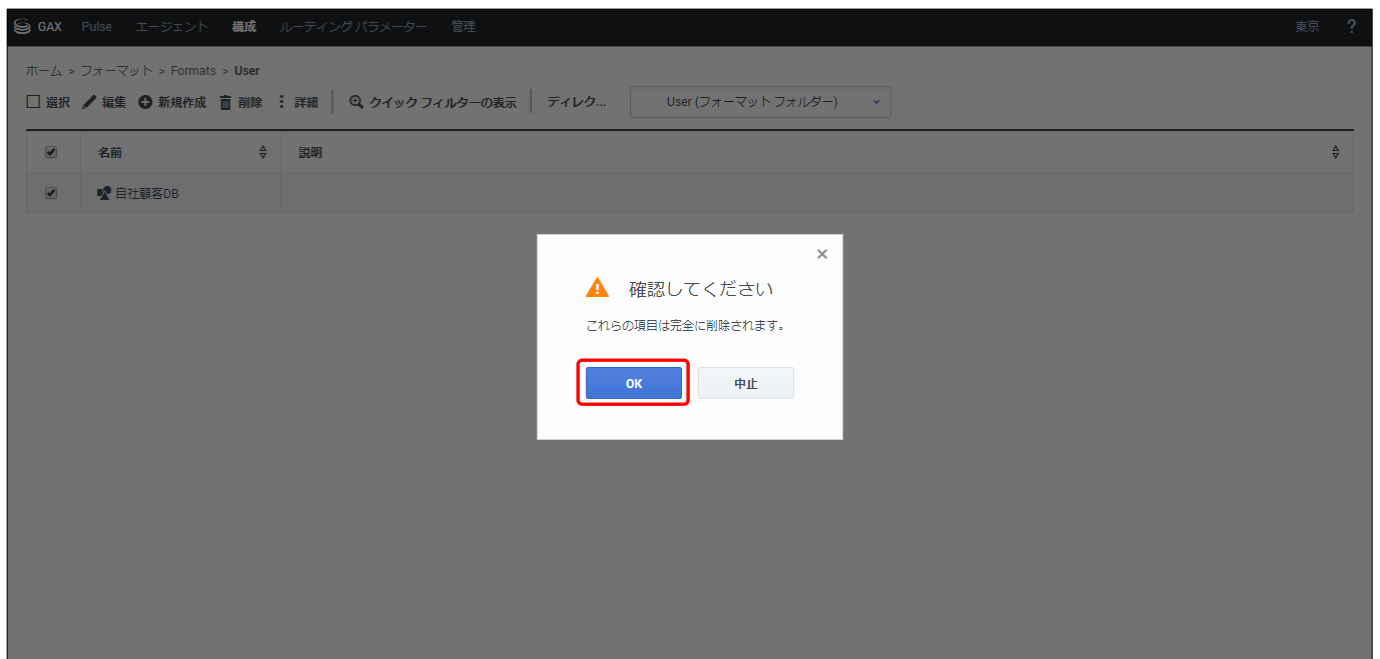
中止 適用 保存

### 2.7.3 フォーマットの削除

(1) フォーマットの設定画面から削除したいフォーマッ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「自社顧客 DB」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。[OK]をクリックします。



### (3) フォーマットが削除されます。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

✓ 次の項目が正常に削除されました: 自社顧客DB。

✕

☐ 選択 編集 新規作成 削除 詳細 クイックフィルターを表示 | ディレク...

User (フォーマットフォルダー) ▾

<input type="checkbox"/>	名前	説明
項目なし		

## 2.8 フィルター

コーリングリストに登録した電話番号に対するフィルターの作成、変更、削除を行う機能です。フィルターには以下の2種類が用意されています。

フィルター種別	概要
ダイヤリング フィルター	フィルターに合致しなかった発信先のレコードは Genesys Administrator の画面に表示されず、発信を行わない。ダイヤリングフィルターを設定するためには、「2.8 フィルター」(P.136) で予めフィルターを作成し、「2.3.1 コーリングリストの作成」の(3)/② (P.48) でコーリングリスト作成時のフィルター設定が必要となる。
表示フィルター	フィルターに合致しなかった発信先のレコードは Genesys Administrator の画面に表示されないが、発信は行われる。コーリングリスト作成時のフィルター設定は不要。

### フィルターの作成可能上限について

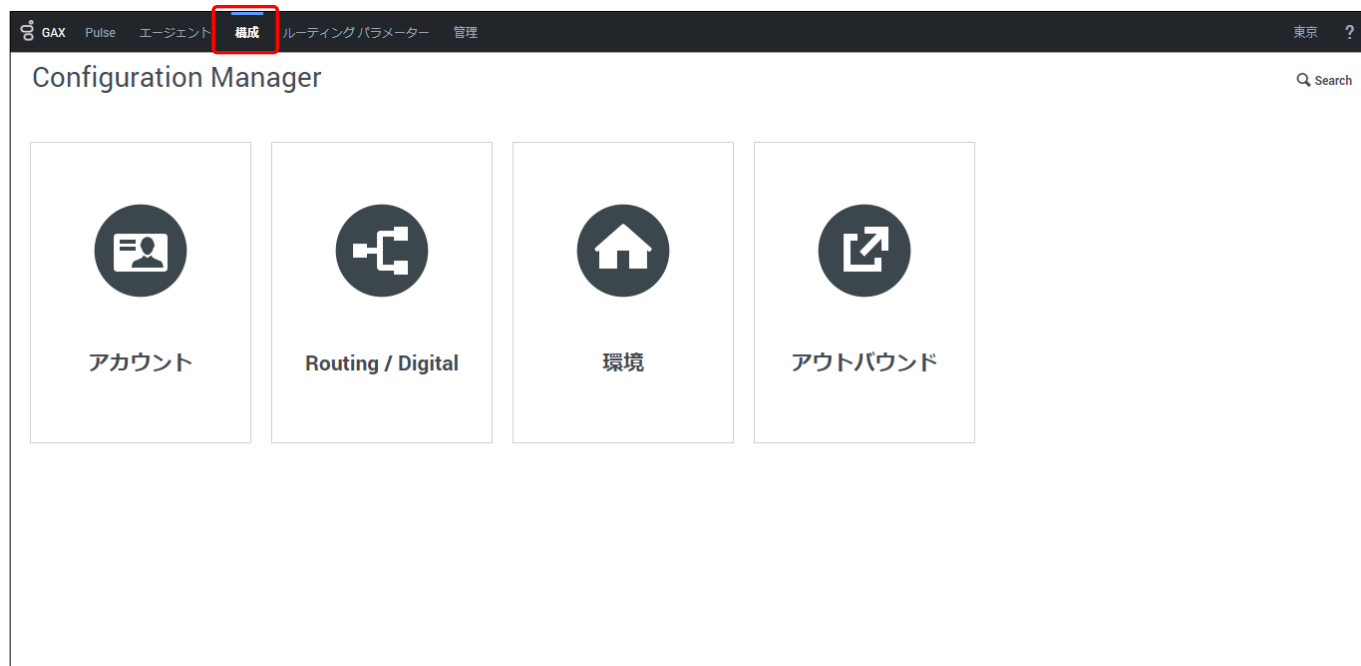
- フィルターの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

### GAX/Genesys Administrator でのフィルター設定との差異について

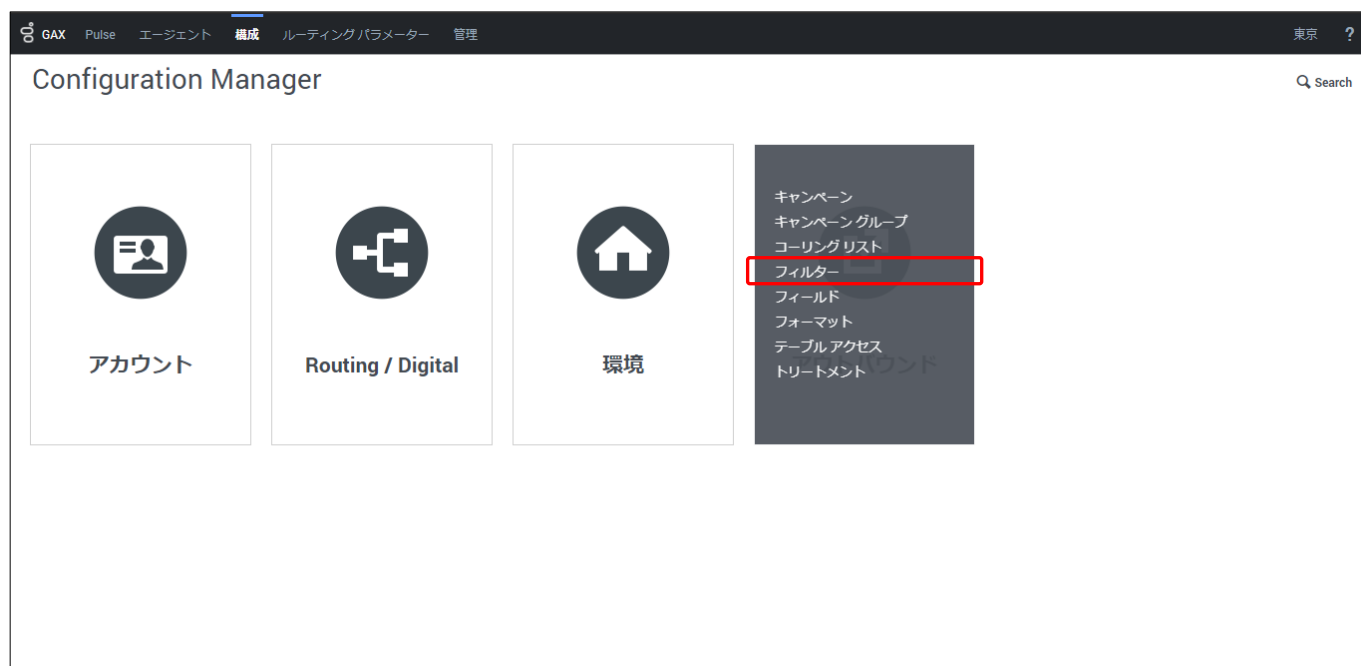
- GAX でコーリングリスト作成または変更時に設定するフィルターは、ダイヤリングフィルターとして機能します。表示フィルターとして機能させることはできません。GAX でのコーリングリストへのフィルター適用設定手順は「2.3.1 コーリングリストの作成」の(3)/② (P.48) を参照してください。
- Genesys Administrator で作成したフィルターの適用は、適用時にダイヤリングフィルターとするか表示フィルターとするかを選択することができます。Genesys Administrator でのフィルター適用設定手順は「3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定」(P.211) を参照してください。
- Genesys Administartor でダイヤリングフィルターを作成する場合は、本項の手順に従って予めフィルターのオブジェクトを作成し、「2.3.1 コーリングリストの作成」の(3)/② (P.48) でコーリングリスト作成時にフィルターを設定する必要があります。(フィルターの条件は必ずしも本項の手順で作成する必要はありません。フィルターのオブジェクトが作成されていれば、Genesys Administartor でフィルターの条件を作成することが可能です。)

ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。

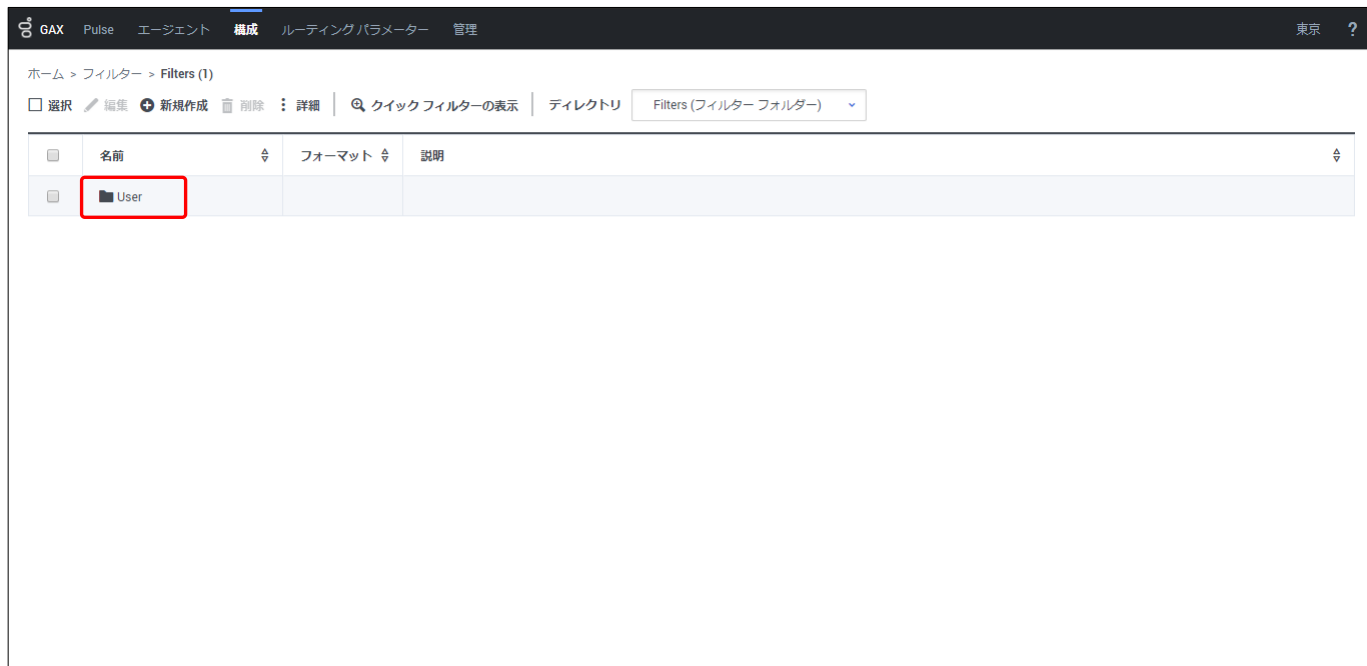
(1) 構成メニューを選択します。



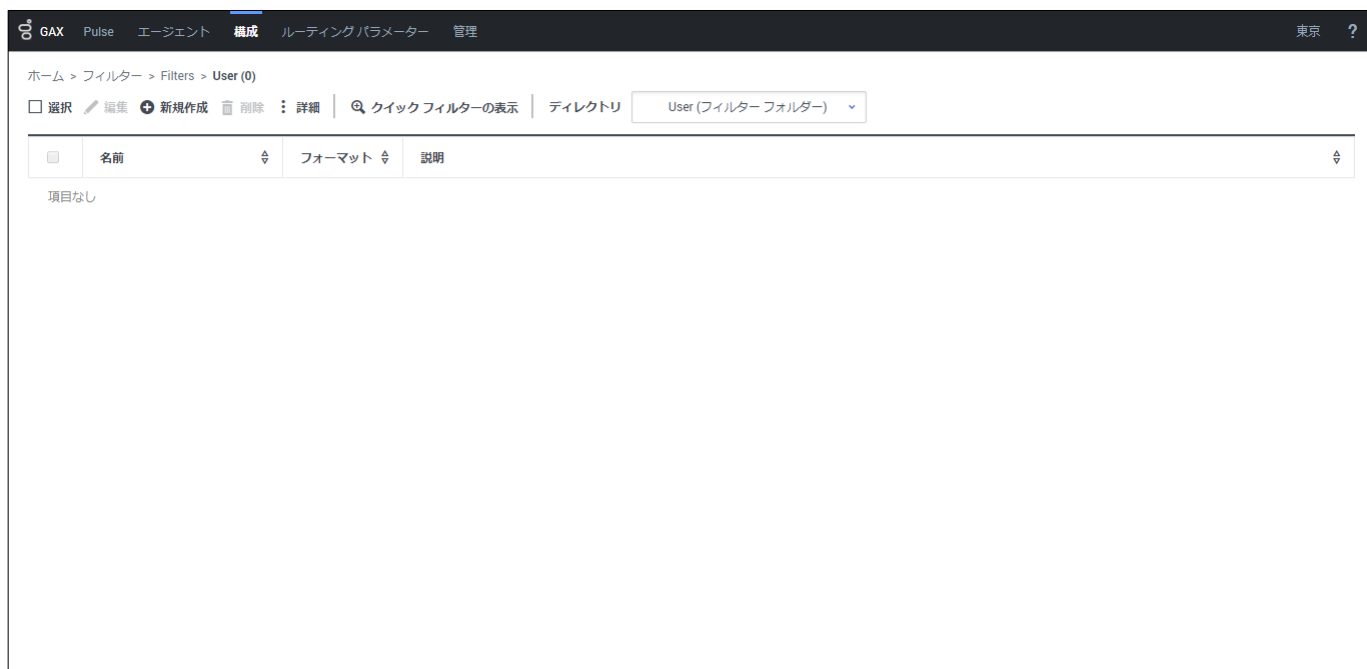
(2) [アウトバウンド]から[フィルター]を選択します。



(3) [User]をクリックします。

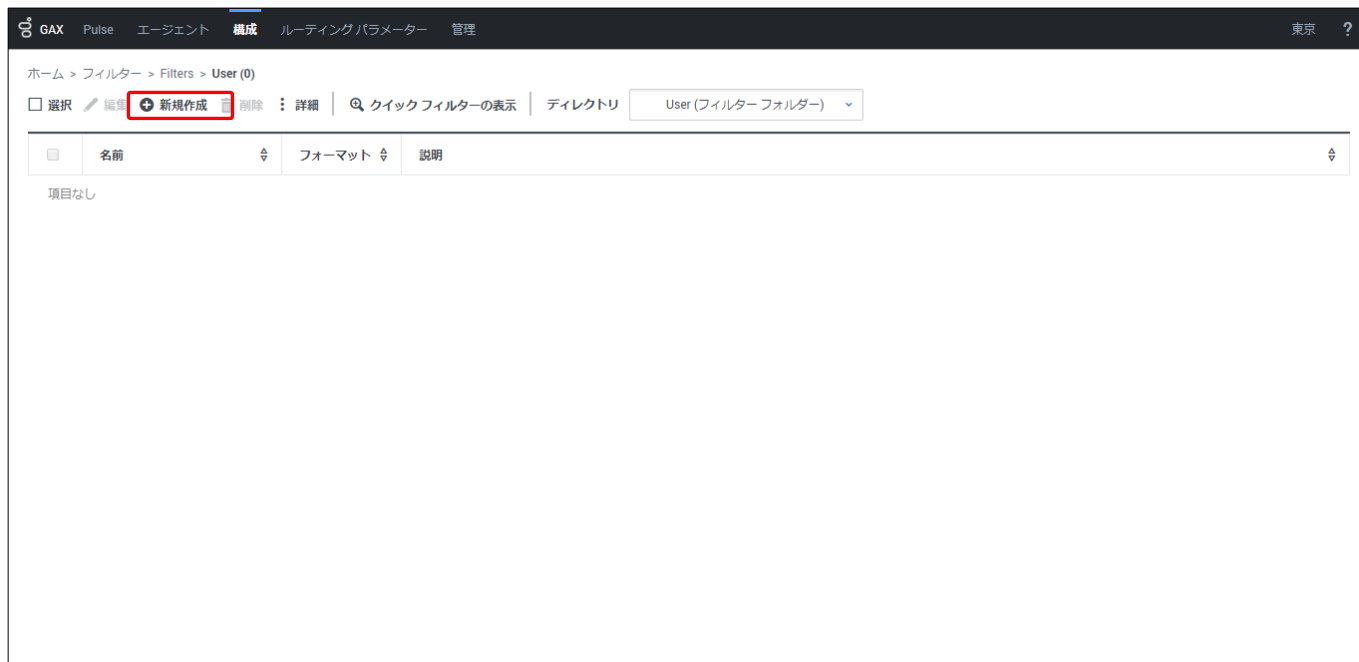


(4) フィルターの設定画面が表示されます。フィルターの作成、変更、削除は全てこの画面から設定します。



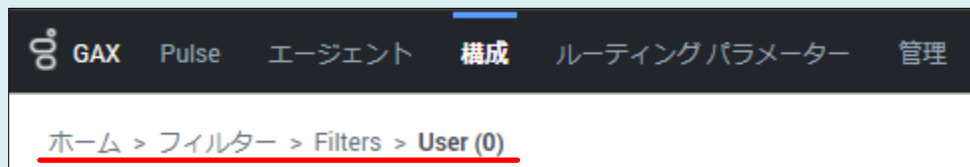
## 2.8.1 フィルターの作成

(1) [新規作成]を選択します。



### フィルター作成について

- フィルター作成時は、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[Filters]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]しようとするときエラーとなります。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) フィルター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。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

東京 ?

ホーム > フィルター > Filters > User > 新しいプロパティ

一般

オプション

アクセス権

名前 \*

New

説明

フォーマット \*

☒ 有効

中止

適用

保存

[ 凡例   ●：必須   空欄：任意 ]

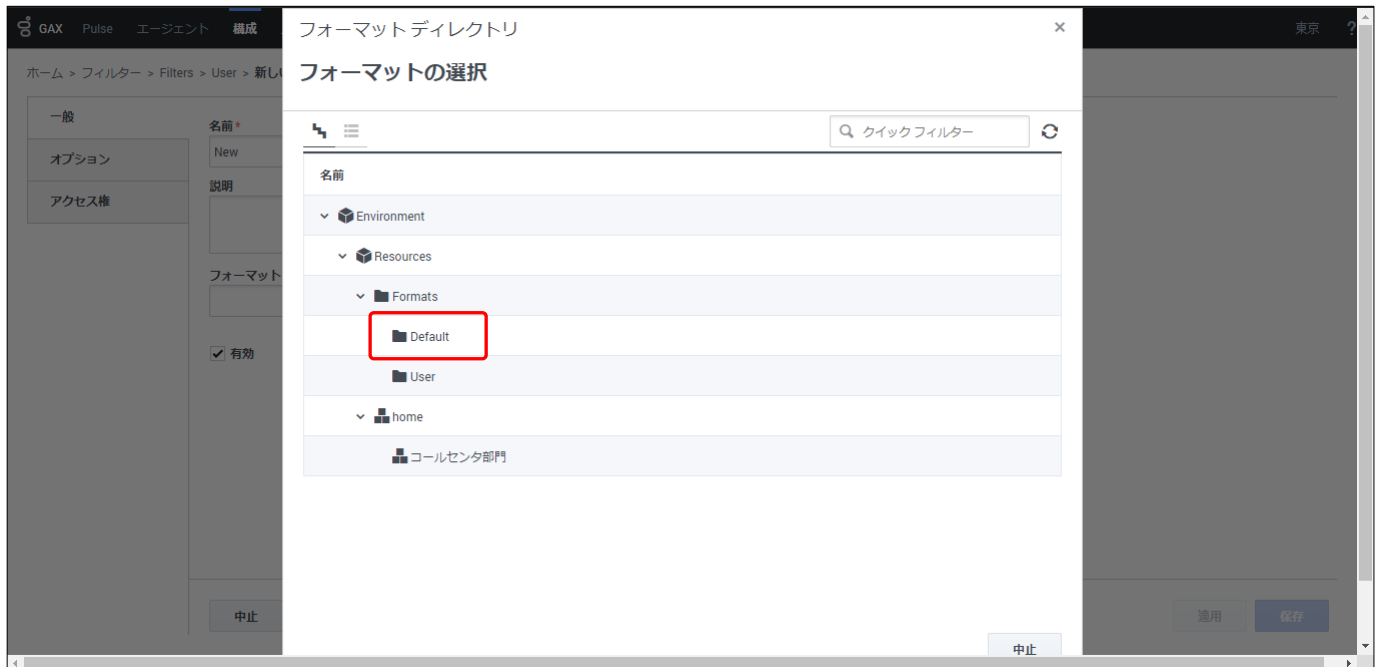
フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するフィルターの名前を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 255 文字まで設定可能
説明		作成するフィルターの説明を入力する。	・ 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 ・ 最大 255 文字まで設定可能
フォーマット	●	フィルターを適用するフォーマットを選択する。	・ 設定方法は次頁の「①」を参照
有効		チェックを入れる	・ チェックを外すと無効になる

フィルター画面について

- ・ [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「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。



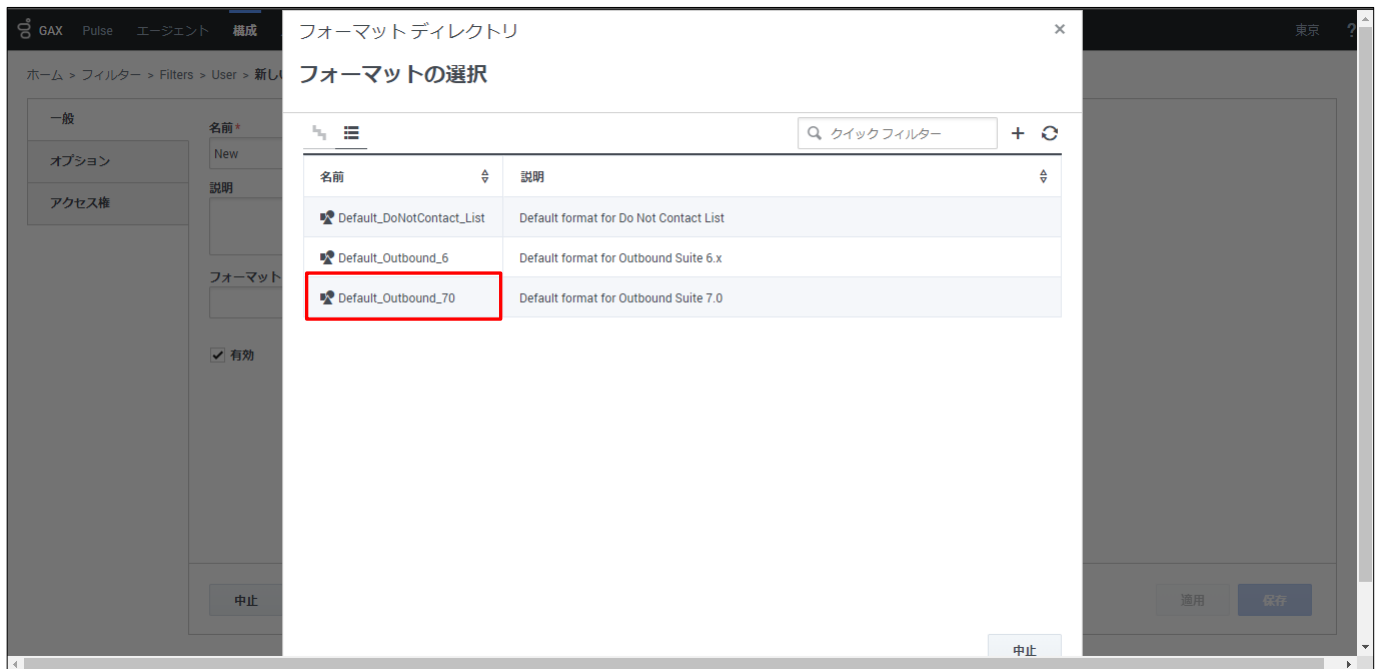
- ① [フォーマット]でフィルターを適用するフォーマットを設定します。フォルダアイコン[ ]をクリックするとテーブルアクセスの選択画面が表示されます。画面は Arcstar Contact Center 2.0 が標準で用意している「Default\_Outbound\_70」のフォーマットを利用する場合の例となります。
- [Default]をクリックします。



#### フォーマットの選択について

- Arcstar Contact Center 2.0 が標準で用意している「Default\_Outbound\_70」ではなく、契約者が外部データベース利用のために作成したフォーマットに対して適用するフィルターを作成する場合は、[User]をクリックしてください。
- 作成するフィルターのフォーマットと、そのフィルターを適用するコーリングリストのフォーマットは同一とする必要があります。

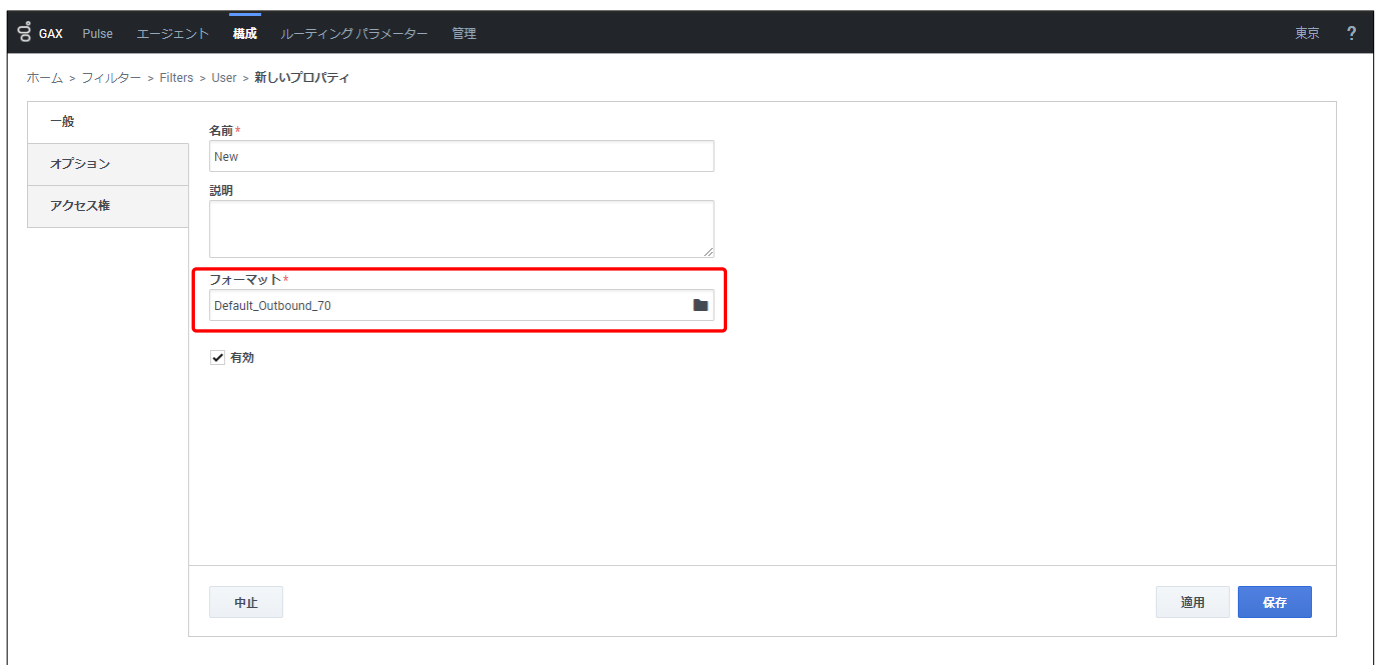
フォーマットの選択画面が表示されます。「Default\_Outbound\_70」を選択します。



#### フォーマットの選択について

- ・ 契約者が外部データベース利用のために作成したフォーマットを選択する場合（前頁の手順で[User]を選択している場合）は、表示されるフォーマットの一覧から任意のフォーマットを選択してください。

フォーマットが設定されます。



(3) [オプション]タブに設定を入力します。[オプション]タブで作成するフィルターの条件を定義します。

ホーム > フィルター > Filters > User > 新しいプロパティ

一般 オプション アクセス権

オプション

名前 セクション キー 値

項目なし

中止 適用 保存

① [追加]をクリックします。

ホーム > フィルター > Filters > User > 新しいプロパティ

一般 オプション アクセス権

オプション

名前 セクション キー 値

項目なし

中止 適用 保存

新規作成のダイアログが表示されます。作成するフィルターに応じた設定を入力してます。

ホーム > フィルター > Filters > User > 新しいプロパティ

一般 オプション アクセシビリティ

オプション

項目なし

クイックフィルター 削除 追加

新規作成

セクション\*

キー\*

値

OK 中止

中止 適用 保存

[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

オプション名	必須	比較演算子を設定する場合	ソート順を設定する場合
セクション	●	Default	
キー	●	Criteria	order_by
値		[フィールド名] [比較演算子] [値]	[フィールド名] [ソート順指定]

画面は「電話番号が 03 から始まる」を設定した場合の例となります。[OK]をクリックします。

ホーム > フィルター > Filters > User > 新しいプロパティ

一般 オプション アクセシビリティ

オプション

項目なし

クイックフィルター 削除 追加

新規作成

セクション\*

default

キー\*

criteria

値

contact\_info LIKE '03%'

OK 中止

中止 適用 保存

## ■ 比較演算子の指定方法について

使用可能な演算子は以下の7種類です。

演算子	意味	備考
=	等しい	
<	小さい	
>	大きい	
!=	等しくない	
<=	以下	
>=	以上	
LIKE	あいまい検索	% 任意の文字 _ 任意の1文字 [ ] 文字リスト(※)

(※)否定の演算子「!」は使用できません。  
範囲指定は「-」を使用します。

使用可能な論理式は以下の2種類です。

論理式	意味
AND	論理積(および)
OR	論理和(または)

左記の演算子および論理式を組み合わせ、[値]に入力する文字列を設定します。

(例1)電話番号が「090」または「080」から始まるレコード

`contact_info LIKE '090%' OR contact_info LIKE '080%'`

(例2)電話番号が「090」で始まりCall Resultが「Busy」のレコード

`contact_info LIKE '090%' AND call_result = 6`

call\_result等の一部のカラムは、値にArcstar Contact Center 2.0の内部コードを指定する必要があります。

## 内部コードについて

- 内部コードの詳細は「3.2.1 コーリングリストへの番号登録」の(5)/③ (P.188)を参照してください。

## ■ ソート順の指定方法について

使用可能なソート順は以下の2類です。

ソート順	意味
ASC	昇順(小さい順)
DESC	降順(大きい順)

左記のソート順を組み合わせ、[値]に入力する文字列を設定します。  
複数ソート順を設定する場合は、「, (半角カンマとスペース)」で接続します。  
複数ソート順を設定すると、1番目に設定した項目と条件でソートを実行し、1番目の条件が同じ値であった場合に2番目の条件でソートを実行し、以降設定した順番でソートを実行します。

(例)発信回数の降順、発信時間の昇順、の順番にソートする

`attempt DESC, call_time ASC`

設定したフィルターが追加されます。複数のフィルターを設定する場合は、この手順を繰り返します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > フィルター > Filters > User > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

オプション

☐

名前

☐

▼ default

☐

default \ criteria

セクション

default

キー

criteria

値

contact\_info LIKE '03%'

クイックフィルター

削除

追加

中止

適用

保存

#### フィルター設定時のスペルチェックについて

- GAX によるフィルター設定では、各項目に入力された内容のスペルチェックは行われません。入力誤りのないようご注意ください。（「3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定」(P.211)では、スペルチェックが行われます。）

(4) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてフィルターの作成を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > フィルター > Filters > User > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

オプション

クイックフィルター

削除

追加

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ default			
<input type="checkbox"/>	default \ criteria	default	criteria	contact_info LIKE '03%'

中止

適用保存

(5) フィルターが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

03抽出

説明

架電リストから03で番号をフィルタする

フォーマット\*

Default\_Outbound\_70

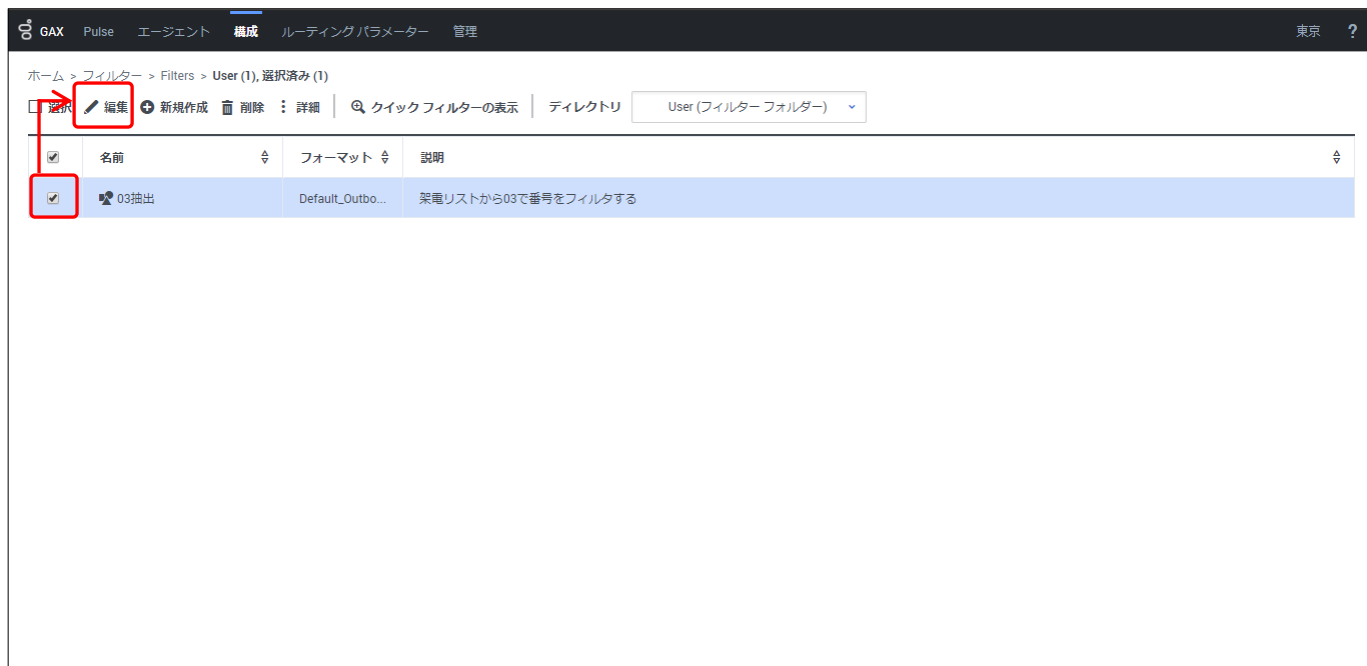
☒ 有効

中止

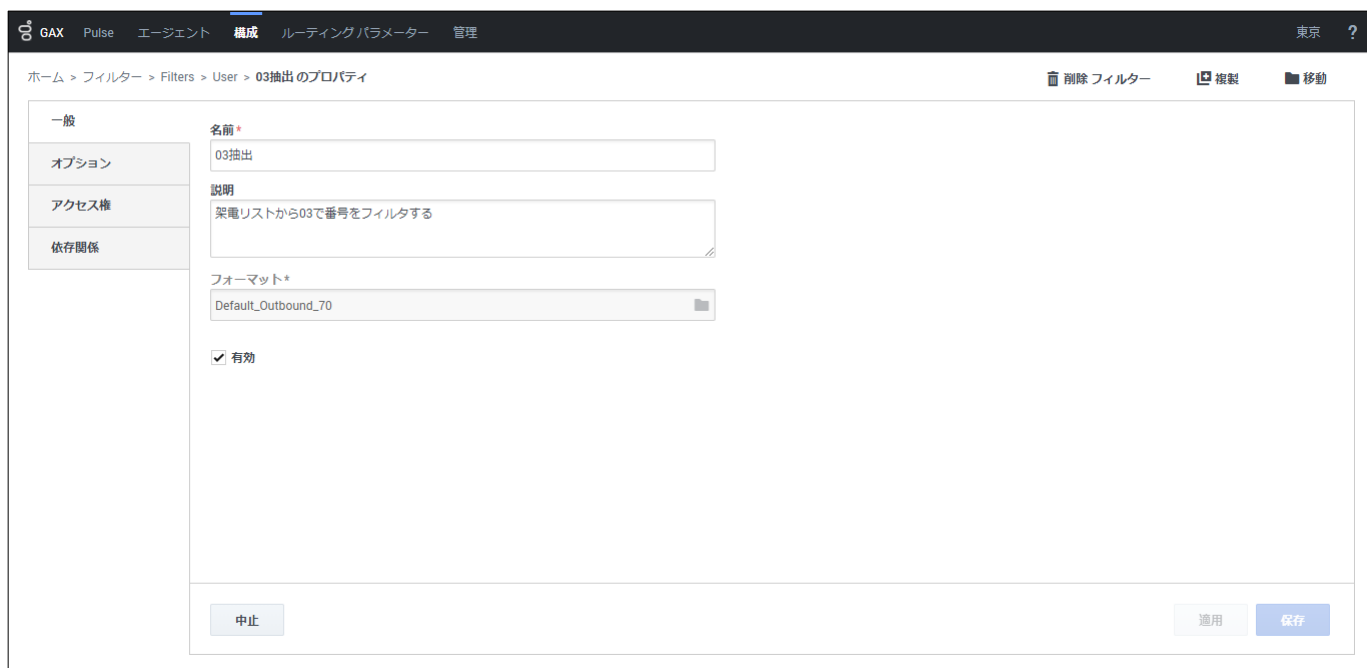
適用保存

## 2.8.2 フィルターの変更

(1) フィルターの設定画面から変更したいフィルター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「03 抽出」の設定を変更する場合の例となります。



(2) フィルターの画面が開きます。設定の変更を実施します。



### フィルター画面について

- [アクセス権]のタブを選択すると「この操作に必要なアクセス権がありません」と表示されますが異常ではありません。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > フィルター > Filters > User > 03抽出のプロパティ

削除 フィルター 複製 移動

一般

名前\*

03抽出

説明

架電リストから03で番号をフィルタする

フォーマット\*

Default\_Outbound\_70

☒ 有効

中止 適用 保存

(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。

03抽出 が正常に保存されました。

一般

名前\*

03抽出

説明

架電リストから03で番号をフィルタする

フォーマット\*

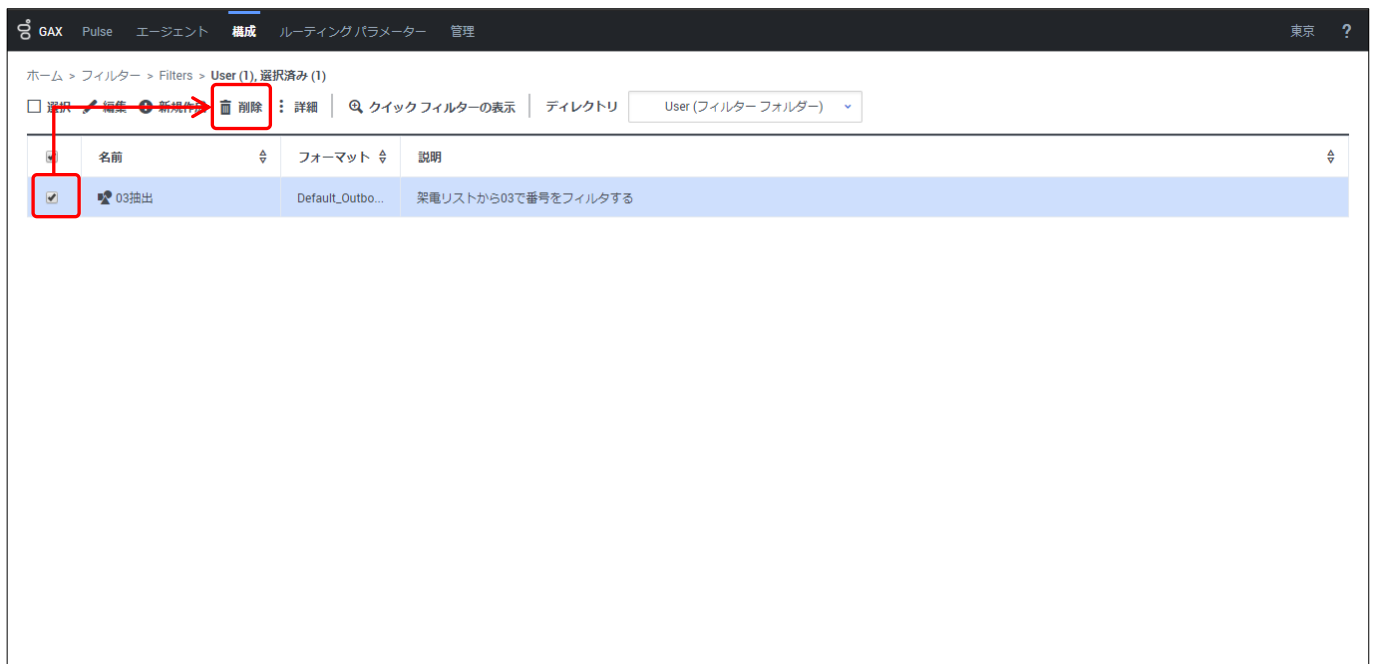
Default\_Outbound\_70

☒ 有効

中止 適用 保存

### 2.8.3 フィルターの削除

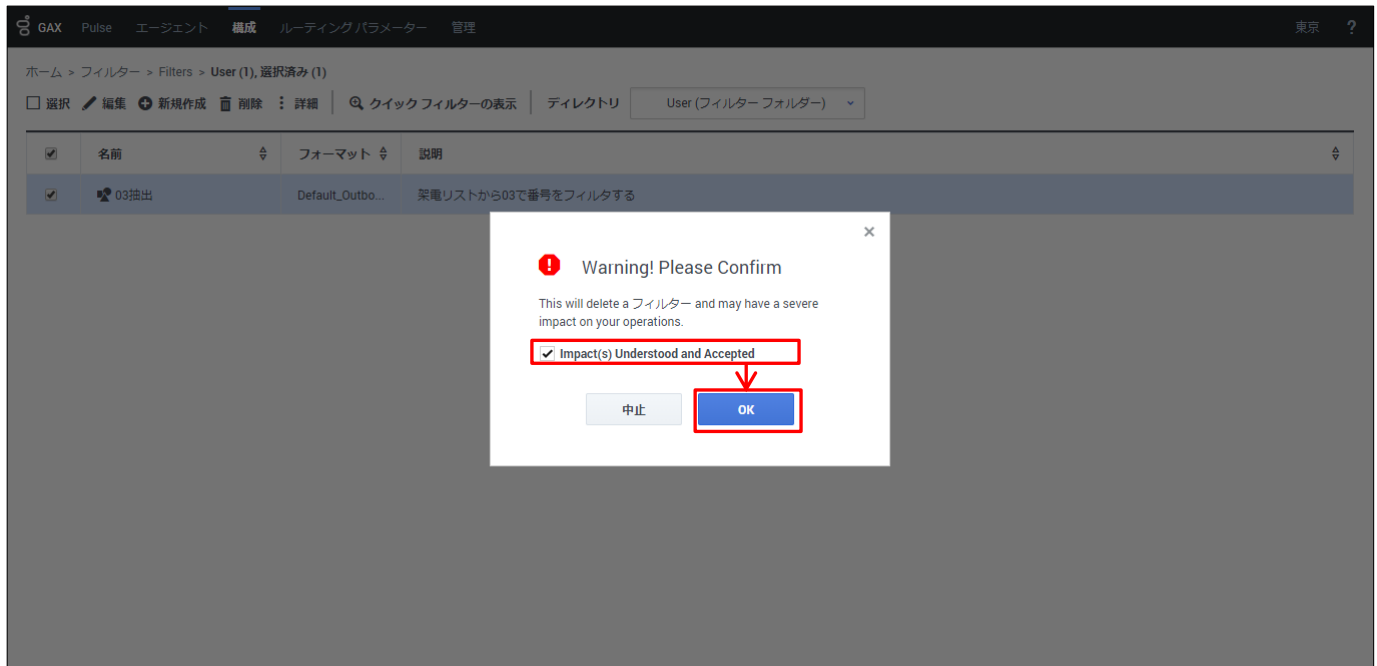
(1) フィルターの設定画面から削除したいフィルターのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「03 抽出」を削除する場合の例となります。



#### フィルターの削除について

- ロード中/実行中のキャンペーンで利用しているフィルターを削除すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。
- 削除するフィルターを利用したコーリングリストが設定されている場合には、フィルターを削除すると該当のコーリングリストにおけるフィルター設定も削除されます。
- コーリングリストに対するフィルターの設定はコーリングリスト作成時のみ可能です。フィルターの再設定を行うためにはコーリングリストの再作成が必要となりますので、注意してください。

(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) フィルターが削除されます。



## 2.9 トリートメント

トリートメント機能を利用すると、コーリングリスト上に定義したあるお客様の複数の連絡先への発信することができます。

### ■ アウトバウンドキャンペーンのコーリングリストに設定できる電話番号情報

1人の連絡先に対して、複数の電話番号（例えば自宅、携帯、勤務先など）を設定することが可能です。トリートメント機能を利用すると、この複数の電話番号に対して順次発信させることが可能となります。

コーリングリスト		
お客様A		
No.	電話番号	備考
1	03-xxxx-yyyy	自宅
2	090-xxxx-yyyy	携帯
3	050-xxxx-yyyy	勤務先
お客様B		
No.	電話番号	備考
1	03-xxxx-yyyy	自宅
2	080-xxxx-yyyy	携帯
3	050-xxxx-yyyy	勤務先

#### ■ トリートメント機能を利用しない場合

アウトバウンドキャンペーンは、お客様AのNo.1の番号へ発信し、その発信結果を問わず、次にお客様BのNo.1の番号へ発信します。コーリングリスト上に定義されていても、お客様AのNo.2の番号へ発信することはできません。

#### ■ トリートメント機能を利用する場合

アウトバウンドキャンペーンは、お客様AのNo.1の番号へ発信します。その結果（話中、応答なし、応答など）に応じて、お客様AのNo.2へ発信するか、お客様BのNo.1への発信へ移行するかを設定できます。

### ■ チェインIDとチェイン番号

コーリングリストに登録された電話番号には「チェインID(chain\_id)」と「チェイン番号(chain\_n)」が付与されます。

お客様名	電話番号	備考	chain_id	chain_n
お客様A	03-xxxx-yyyy	自宅	1	0
	090-xxxx-yyyy	携帯	1	1
	050-xxxx-yyyy	勤務先	1	2
お客様B	03-xxxx-yyyy	自宅	2	0
	080-xxxx-yyyy	携帯	2	1
	050-xxxx-yyyy	勤務先	2	2

#### ■ chain\_id

chain\_idは同じIDが付与された電話番号が1人の同一のお客様の連絡先である事を示しています。左の表の例では、お客様Aの自宅/携帯/勤務先の各番号に対して、同一のchain\_id「1」が設定されています。

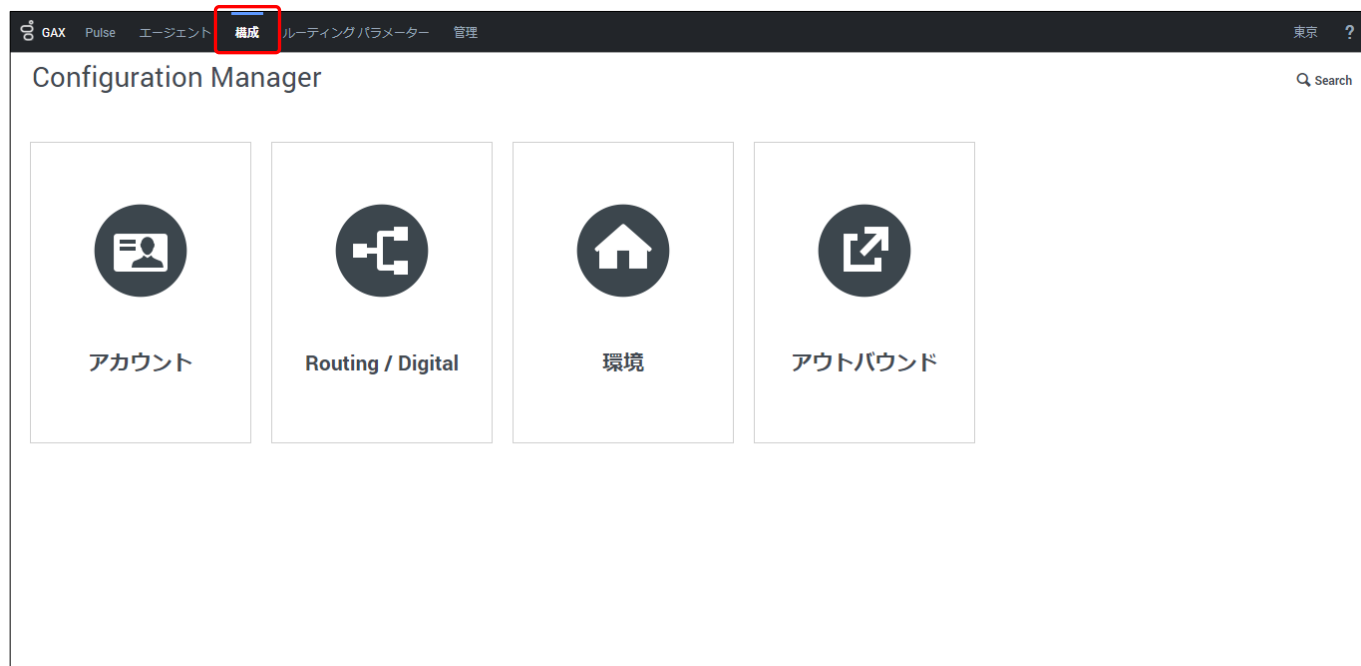
#### ■ chain\_n

chain\_nは同じchain\_idにおける複数の電話番号を識別するための情報として設定されます。左の表の例では、お客様Aの自宅の番号にchain\_n「0」が、携帯に「1」が、勤務先に「2」が設定されています。

### トリートメントの作成可能上限について

- トリートメ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。

(1) 構成メニューを選択します。



(2) [アウトバウンド]から[トリートメント]を選択します。



(3) トリートメントの設定画面が表示されます。トリートメントの作成、変更、移動（所属組織の変更）、削除は全てこの画面から設定します。

GAXPulseエージェント**構成**ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > トリートメント > Treatments (0)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

ディレクトリ

Treatments (トリートメントフォルダー) ▾

<input type="checkbox"/>	名前	Call Result	説明
項目なし			

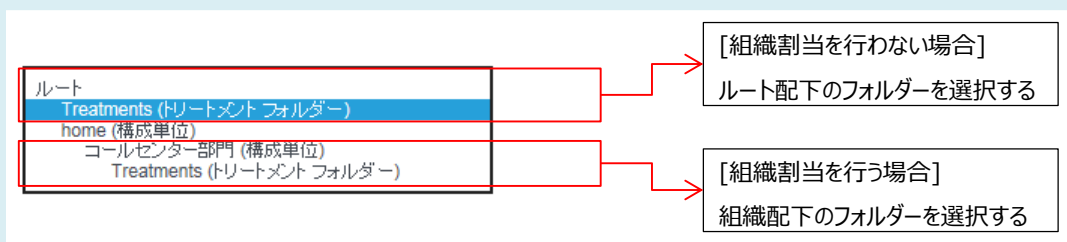
## 2.9.1 トリートメントの作成

(1) トリートメント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。

The screenshot shows the GAX Pulse interface. At the top, there's a navigation bar with 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', and '管理'. The '構成' (Configuration) tab is active. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'ホーム > トリートメント > Treatments (0)'. There are several action buttons: '選択' (Select), '編集' (Edit), '新規作成' (New), '削除' (Delete), and '詳細' (Details). A search bar labeled 'クイックフィルター' (Quick Filter) is present. A red box highlights the 'ディレクトリ' (Directory) dropdown menu, which currently shows 'Treatments (トリートメントフォルダー)'. Below this, there's a table with columns: '名前' (Name), 'Call Result', and '説明' (Description). The table is currently empty, showing '項目なし' (No items).

### ディレクトリの選択について

- 作成するトリートメントを特定の組織に割り当てる場合は、割り当てる組織配下の「Treatments(トリートメントフォルダー)」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「Treatments(トリートメントフォルダー)」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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > トリートメント > Treatments (0)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

ディレクトリ

Treatments (トリートメントフォルダー) ▾

<input type="checkbox"/>	名前	Call Result	説明
項目なし			



\_\_\_\_\_

【 凡例   ●：必須   △：レコードに適用の選択により必須   空欄：任意 】			
フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するトリートメントの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
説明		作成するトリートメントの説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
Call Result	●	トリートメント機能を設定する call_result を指定する。アウトバウンドのダイヤリングモードにより、指定可能な call_result が異なる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>詳細は「①」(P.159) 参照</li> <li>(Not Used)と表記された設定は使用不可</li> </ul>
レコードに適用	●	Call Result で指定したコール結果に対応する動作を指定する。call_result により、設定可能な Apply to Record が異なる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>詳細は「②」(P.159) 参照</li> <li>(Not Used)と表記された設定は使用不可</li> </ul>
コールに適用		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	
宛先 DN		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	

(次頁へ続く)

[ 凡例 ●：必須 △：レコードに適用の選択により必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
番号(連番)	●	適用順の設定。1つのコーリングリストに対して複数のトリートメント機能を設定した場合には、この適用順の値が小さい設定から順に適用される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「1」から順に設定する必要があり、1つのトリートメント機能しか設定しない場合は必ず「1」を設定する</li> </ul>
サイクル内試行数	△	トリートメント機能の設定を実行する最大回数。 [レコードに適用]に「Next in chain」「Next in chain after」「Next in chain at specified date」「Redial」を設定した場合に、1以上の値を設定する必要がある。	
間隔(日:時間:分)	△	発信による call_result が確定した後、トリートメント機能を動作させるまでに待機する間隔。 [レコードに適用]に「Next in chain」「Next in chain after」「Redial」「Retry in」を設定した場合に、1分以上の値を設定する必要がある。	
増分(分)	△	トリートメント機能利用時の発信間隔。 [レコードに適用]に「Next in chain」「Next in chain after」「Redial」を設定した場合に、値を設定する必要がある。	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 の設定も可</li> </ul>
日付	△	[レコードに適用]に「Next in chain at specified date」「Retry at specified date」を設定した際にトリートメントが動作する日付と時刻。	
時間	△		
範囲(日:時間:分)		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	
有効		チェックを入れる	<ul style="list-style-type: none"> <li>チェックを外すと無効になる</li> </ul>

#### トリートメント画面について

- [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「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。

- ① Call Result は、アウトバウンドキャンペーンにおける電話発信の結果です。発信時の call\_result は発信先電話会社からの応答を Arcstar Contact Center 2.0 が区分する仕組みとなっており、電話網の種類（固定、携帯、IP など）や電話会社の違いによって、同じ発生契機であっても Arcstar Contact Center 2.0 の call\_result が異なる場合があります。以下の発生契機についてはあくまでも一例であり、内容について保証するものではありません。(Not Used)と表記された call\_result は Arcstar Contact Center 2.0 では発生契機がないため、設定しても有効に機能しません。

	call_result	発生契機例
1. 手入力 WDE 利用時	Answer	・「応答済」を選択
	Answering Machine Detected	・「自動応答装置」を選択
	Busy	・「ビジー」を選択
	Wrong Number	・「間違い電話」を選択
	No Answer	・「応答なし」を選択
	Unknown	・「不明」を選択
2. プレディクティブ /プログレッシブ自動発信失敗	Answering Machine Detected	・発信先が留守番電話等の機械応答
	Busy	・発信先が話中
	No Answer	・発信先が不応答（※30 秒で自動的に切断。切断までの時間は変更不可） ・使用されていない番号に発信
	Abandoned	・発信先応答後エージェント応答前に発信先が切断
	Dropped	・呼出中に発信先が切断 ・発信先が圏外/ドライブモード/機内モードのいずれかに設定されている
	Wrong Number	・発信先電話番号誤り ・市外局番を付与せずに発信
3. プレディクティブ/プログレッシブ音声未検出	Silence	・発信先の応答から 1 秒以内に発信先の発話がなく、エージェント接続後にエージェントも発話がない状態のまま通話が終了した
4. コールバック失敗	Agent Callback Error	・Personal Callback 設定時、指定した時間に当該エージェントが受付可以外の状態にあった
5. レコード除外	Canceled	・プレビュー利用時に「このキャンペーンではこのコンタクトに電話をしない」を選択
6. エラー	Stale	・プレディクティブ/プログレッシブ利用時に発信先応答後、エージェントが受付可以外の状態にあった ・プレディクティブ/プログレッシブ利用時にエージェントが着信拒否した
	General Error	・発信不可

#### 手入力について

- ・WDE 以外の 3rd パーティ製ソフトフォンは、手入力による call\_result 設定に対応していない場合があります。詳細はソフトフォン提供元へ確認してください。

- ② Arcstar Contact Center 2.0 で設定できる[コールに適用]による動作の概要は以下のとおりです。
- (Not Used)と表記された設定は Arcstar Contact Center 2.0 では動作しません。尚、ダイヤリングモードと call\_result の組合せにより、使用できる設定と使用できない設定があります。詳細は次頁を参照してください。

コールに適用	動作概要
Assign to Group	call_result が「Agent Callback Error」となった場合に、同一エージェントグループ内の他のエージェントへ該当呼を配信(着信)させる。
Mark as Agent Error	call_result が「Agent Callback Error」となった場合に、再発信されないようエラーを設定する。
Next in chain	同一チェーン ID(chain_id)内の次のチェーン番号(chain_n)の電話番号へ即時発信する。「サイクル内試行数」「間隔(日:時間:分)」「増分(分)」の設定が必須。
Next in chain after	同一チェーン ID 内の次のチェーン番号の電話番号へ指定分数後に発信する。「サイクル内試行数」「間隔(日:時間:分)」「増分(分)」の設定が必須。
Next in chain at specified date	同一チェーン ID 内の次のチェーン番号の電話番号へ指定日時に発信する。「サイクル内試行数」「日付」「時間」の設定が必須。
No Treatment	トリートメント設定を適用しない。
Redial	即時リダイヤルする。「サイクル内試行数」「間隔(日:時間:分)」「増分(分)」の設定が必須。
Retry at specified date	指定日時にリダイヤルする。「サイクル内試行数」「日付」「時間」の設定が必須。
Retry in	指定分数後に 1 回リダイヤルする。「間隔(日:時間:分)」の設定が必須。
Update all records in chain	同一チェーン ID に対する発信を停止する。

ダイヤリングモードにプレビューを利用する際に設定可能なトリートメント機能と call\_result の組合せは以下のとおりです。

[ 凡例 ● : 対応 - : 非対応(設定不可含む) ]

トリートメント [※1] call_result [※2]	Assign to Group	Mark as Agent Error	Next in chain	Next in chain after	Next in chain at specified date	No Treatment	Redial	Retry at specified date	Retry in	Update all records in chain
Answering Machine Detected	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Busy	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Cancel Record (Canceled)	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
General Error	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
No Answer	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Stale	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Wrong Number	-	-	●	●	●	●	●	●	●	●
Agent CallBack Error	●	●	-	-	-	-	-	-	-	-
Group CallBack Error	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-

「Answer」「Abandoned」「Dropped」「Unknown Call Result」は設定不可となります。

ダイヤリングモードにプレディクティブ/プログレッシブを利用する際に設定可能なトリートメント機能と call\_result の組合せは以下のとおりです。

[ 凡例 ● : 対応 ]

トリートメント [※1] call_result [※2]	Next in chain	Next in chain After	Next in chain at specified date	No Treatment	Redial	Retry at specified date	Retry in	Update all records in chain
Abandoned	●	●	●	●	●	●	●	●
Answering Machine Detected	●	●	●	●	●	●	●	●
Busy	●	●	●	●	●	●	●	●
Cancel Record (Canceled)	●	●	●	●	●	●	●	●
Dropped	●	●	●	●	●	●	●	●
General Error	●	●	●	●	●	●	●	●
No Answer	●	●	●	●	●	●	●	●
Stale	●	●	●	●	●	●	●	●

「Answer」「Unknown Call Result」「Agent CallBack Error」「Group CallBack Error」は設定不可となります。

(4) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてトリートメントの作成を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > トリートメント > Treatments > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前 \*

話中時の同日再架電

説明

話中時は1時間後に再架電を設定する

Call Result \*

Busy

レコードに適用 \*

Retry in

コールに適用

(Not Used) [Unknown Action Code]

宛先 DN

番号 (連絡) \*

1

サイクル内試行数

0

間隔 (日:時間:分)

00:01:00

中止

適用保存

(5) トリートメントが作成されます。画面は[適用]をクリックした場合の例となります。

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般

名前 \*

話中時の同日再発電

説明

話中時は1時間後に再発電を設定する

Call Result \*

Busy

レコードに適用 \*

Retry in

コールに適用

(Not Used) [Unknown Action Code]

宛先 DN

番号 (連番) \*

1

サイクル内試行数

0

間隔 (日:時間:分)

00:01:00

中止

適用

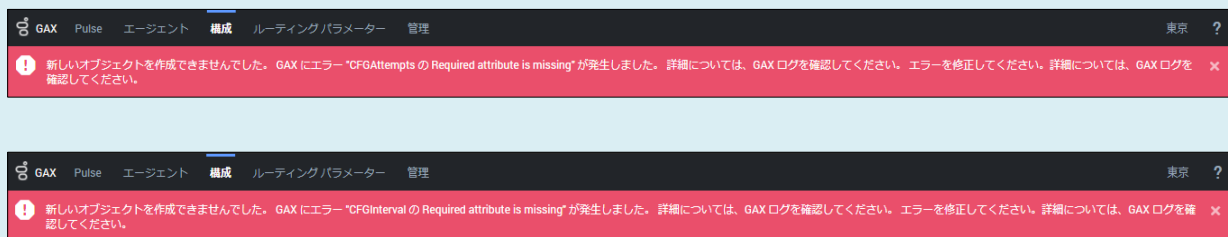
保存

#### トリートメント画面について

- 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。

#### 適用/保存時のエラー表示について

- 「番号」や「間隔」をデフォルト値の「0」のまま変更していない場合など、入力された値に不備がある状態で[適用]/[保存]をクリックすると、「GAX にエラー“CFGAttempts の Required attribute is missing”が発生しました。」（「番号」への入力値誤り）、「GAX にエラー“CFGInterval の Required attribute is missing”が発生しました。」（「間隔」への入力値誤り）などのエラーメッセージが表示されます。

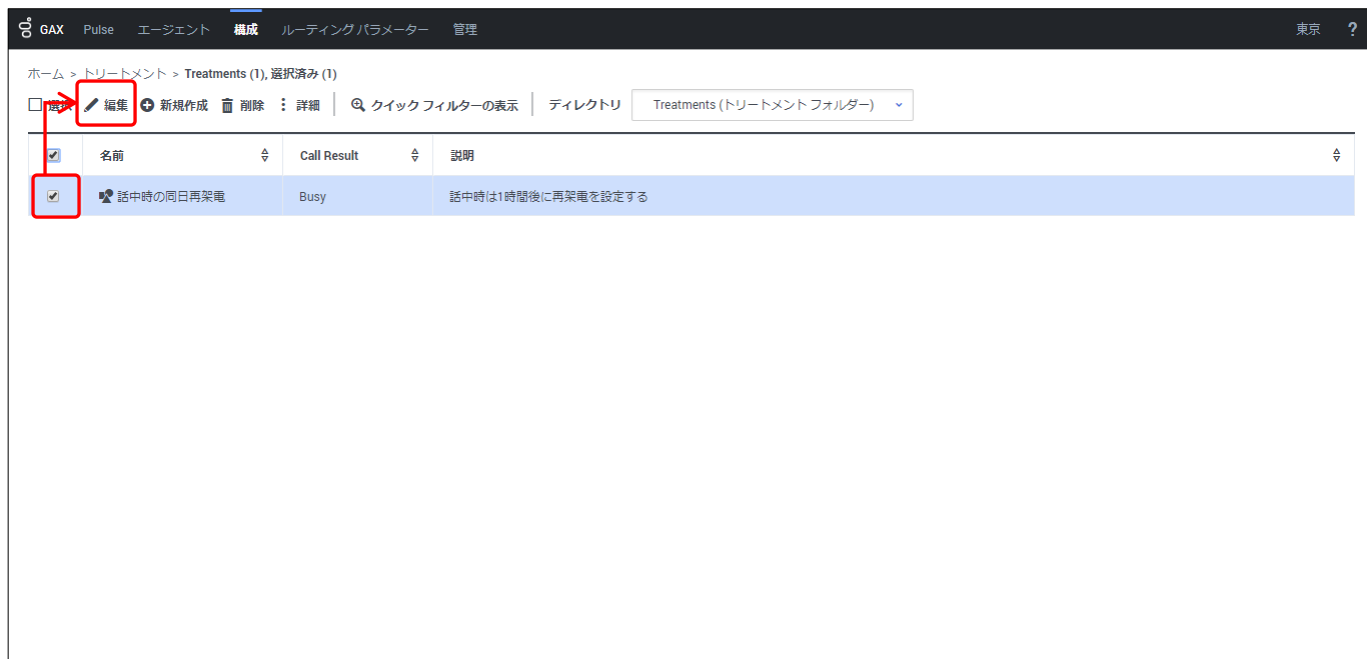


- 上記メッセージが表示された場合は、再度入力された値の確認を実施してください。

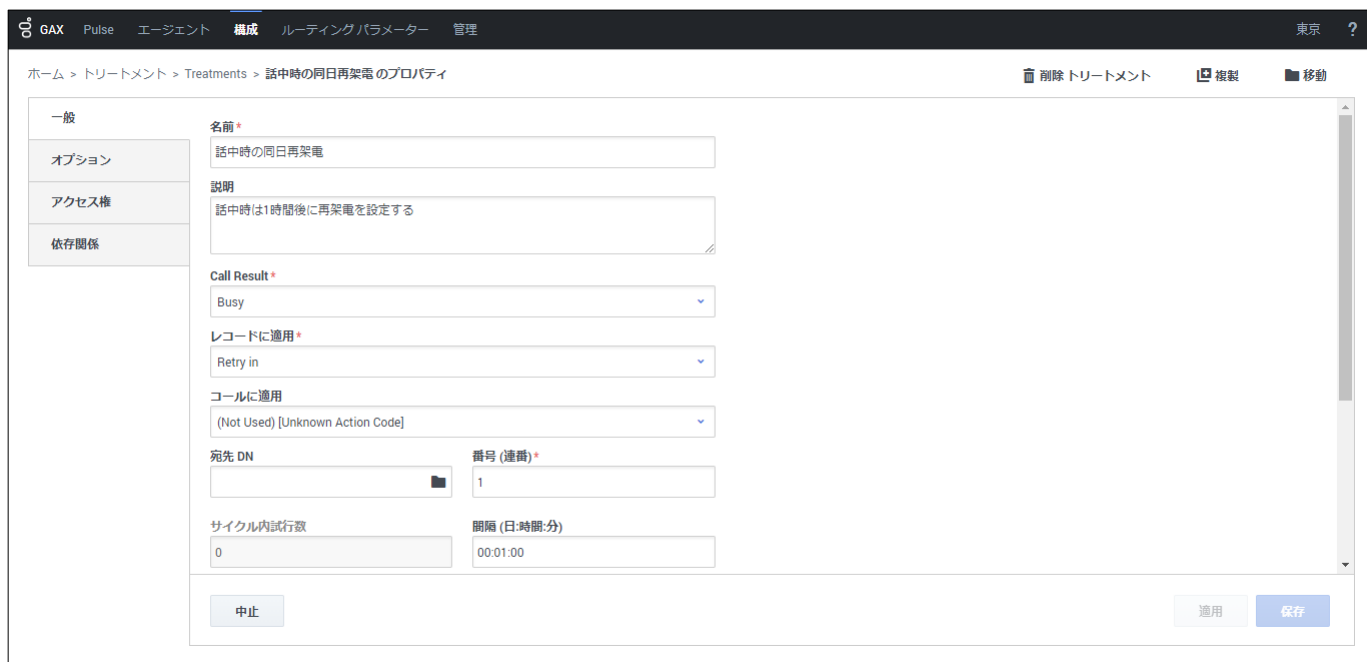


## 2.9.2 トリートメントの変更

(1) トリートメントの設定画面から変更したいトリートメン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「話中時の同日再架電」の設定を変更する場合の例となります。



(2) トリートメントの画面が開きます。設定の変更を実施します。



### トリートメント画面について

- [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、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しなくなる場合があります。

### (3) [適用]/[保存]をクリックします。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > トリートメント > Treatments > 話中時の同日再架電のプロパティ

削除トリートメント複製移動

一般  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

話中時の同日再架電

説明

話中時は1時間後に再架電を設定する

Call Result\*

Busy

レコードに適用\*

Retry in

コールに適用

(Not Used) [Unknown Action Code]

宛先 DN

番号 (連絡先)\*

1

サイクル内試行数

0

間隔 (日:時間:分)

00:01:00

中止

適用保存

### (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。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

話中時の同日再架電 が正常に保存されました。

一般  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

話中時の同日再架電

説明

話中時は1時間後に再架電を設定する

Call Result\*

Busy

レコードに適用\*

Retry in

コールに適用

(Not Used) [Unknown Action Code]

宛先 DN

番号 (連絡先)\*

1

サイクル内試行数

0

間隔 (日:時間:分)

00:01:00

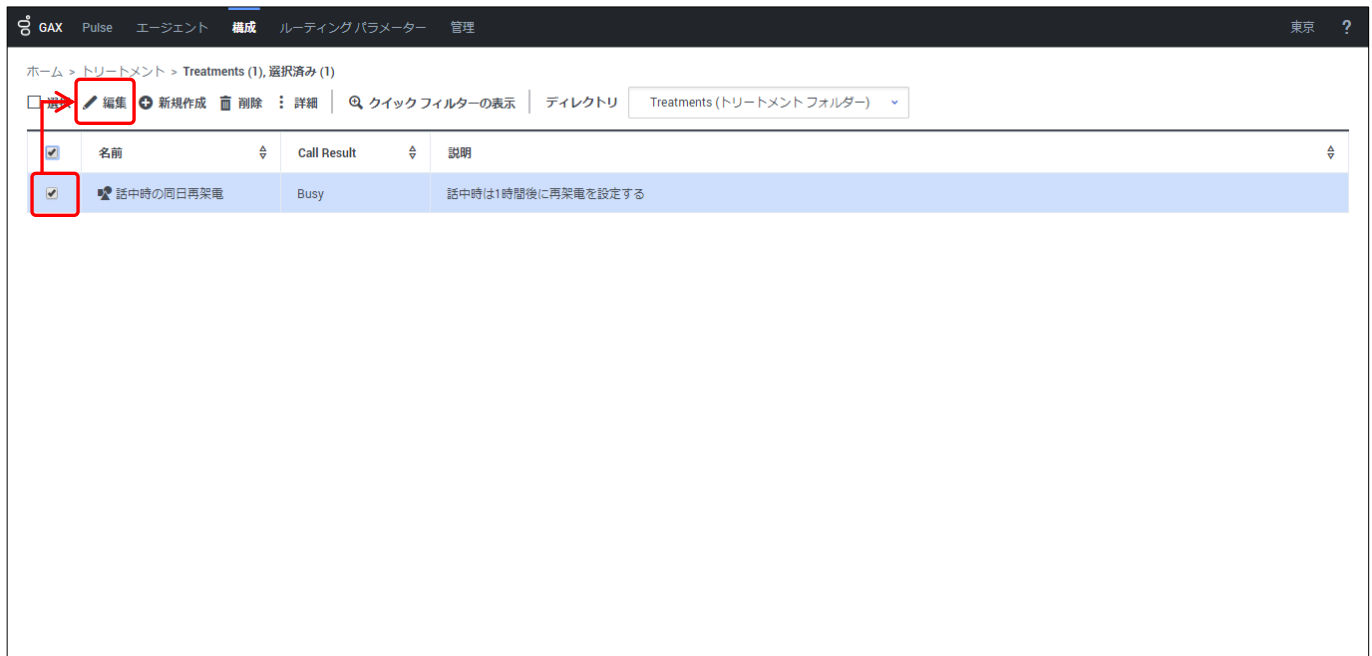
中止

適用保存

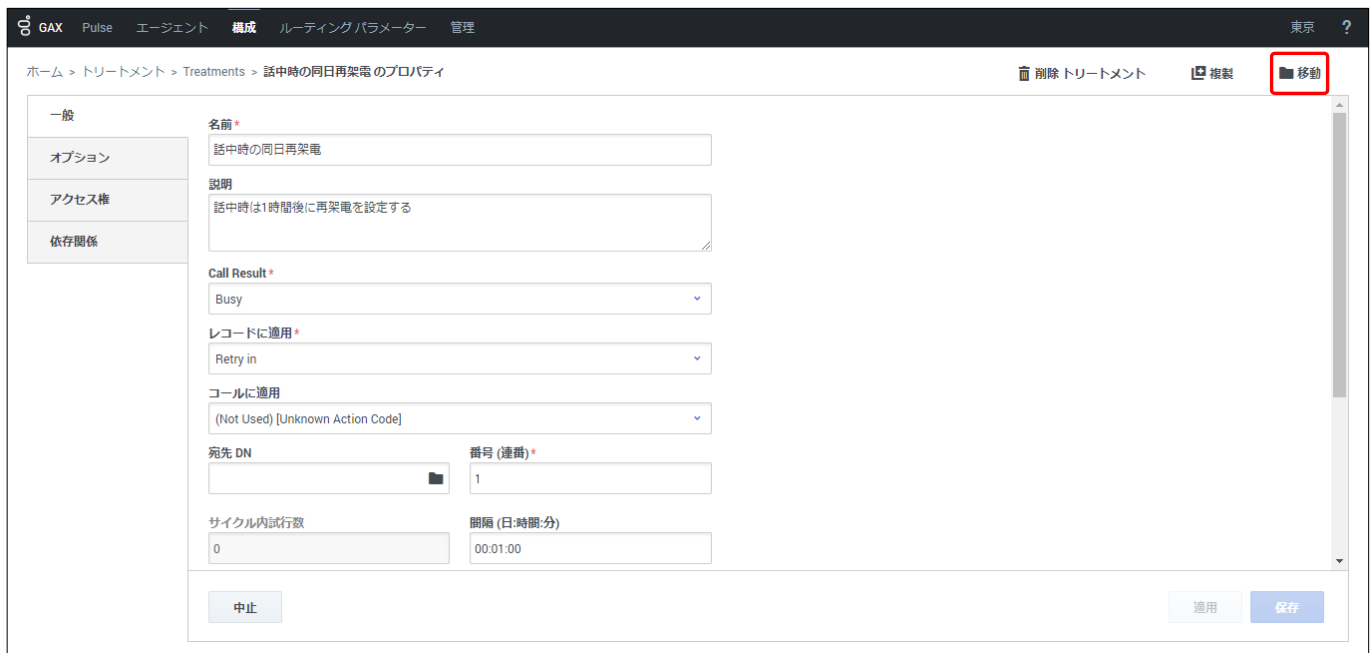
### 2.9.3 トリートメントの移動

所属組織を変更することが可能です。

- (1) トリートメントの設定画面から所属組織を変更したいトリートメン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「話中時の同日再架電」の所属組織を変更する場合の例となります。



- (2) トリートメントの画面が開きます。[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「Treatments(トリートメントフォルダー)」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。

## 2.9.4 トリートメントの削除

(1) トリートメントの設定画面から変更したいトリートメ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。画面は「話中時の同日再架電」の設定を削除する場合の例となります。

ホーム > トリートメント > Treatments (1) 選択済み (1)

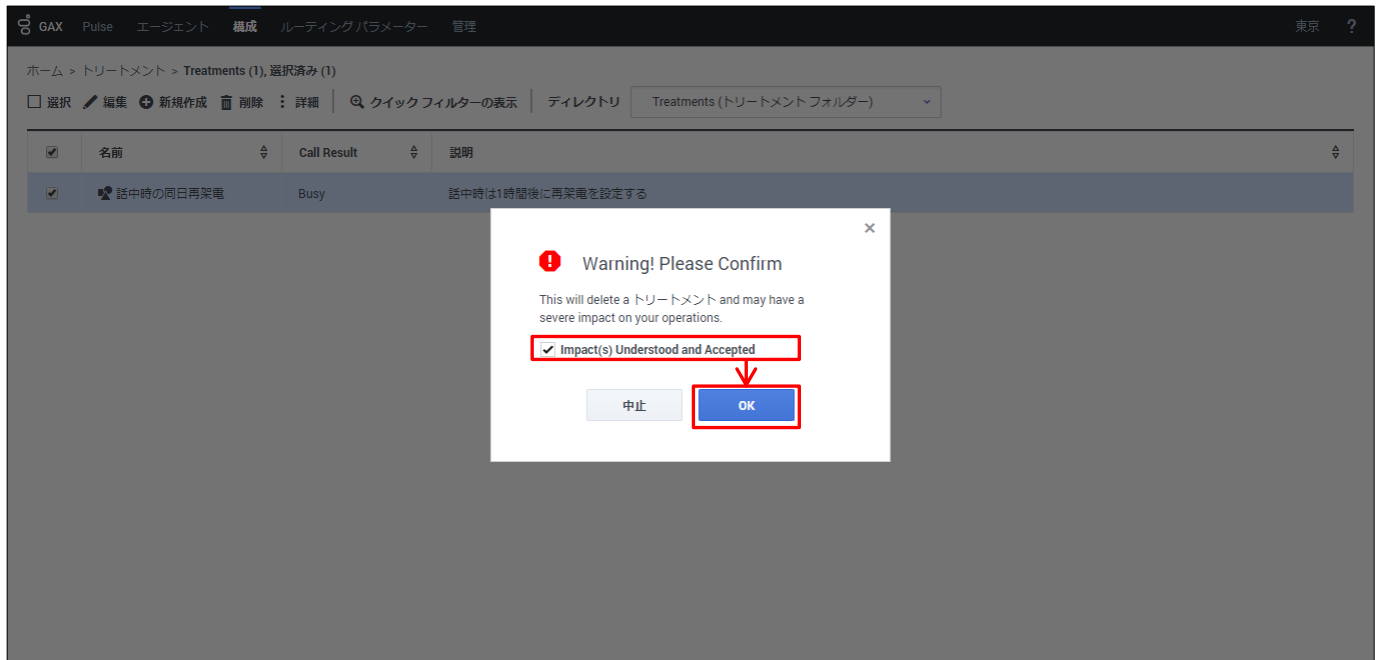
☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☒ 削除 : 詳細 | 🔍 クイックフィルターの表示 | ディレクトリ Treatments (トリートメントフォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	Call Result	説明
<input checked="" type="checkbox"/>	話中時の同日再架電	Busy	話中時は1時間後に再架電を設定する

### トリートメントの削除について

- ロード中/実行中のキャンペーンで利用しているトリートメントを削除すると、当該のキャンペーンが正常に動作しなくなる場合がありますので、実施しないことを推奨します。
- 削除するトリートメントを割り当てられたコーリングリストが設定されている場合には、トリートメントを削除すると該当のコーリングリストにおける削除したトリートメントの割り当てが解除されます。

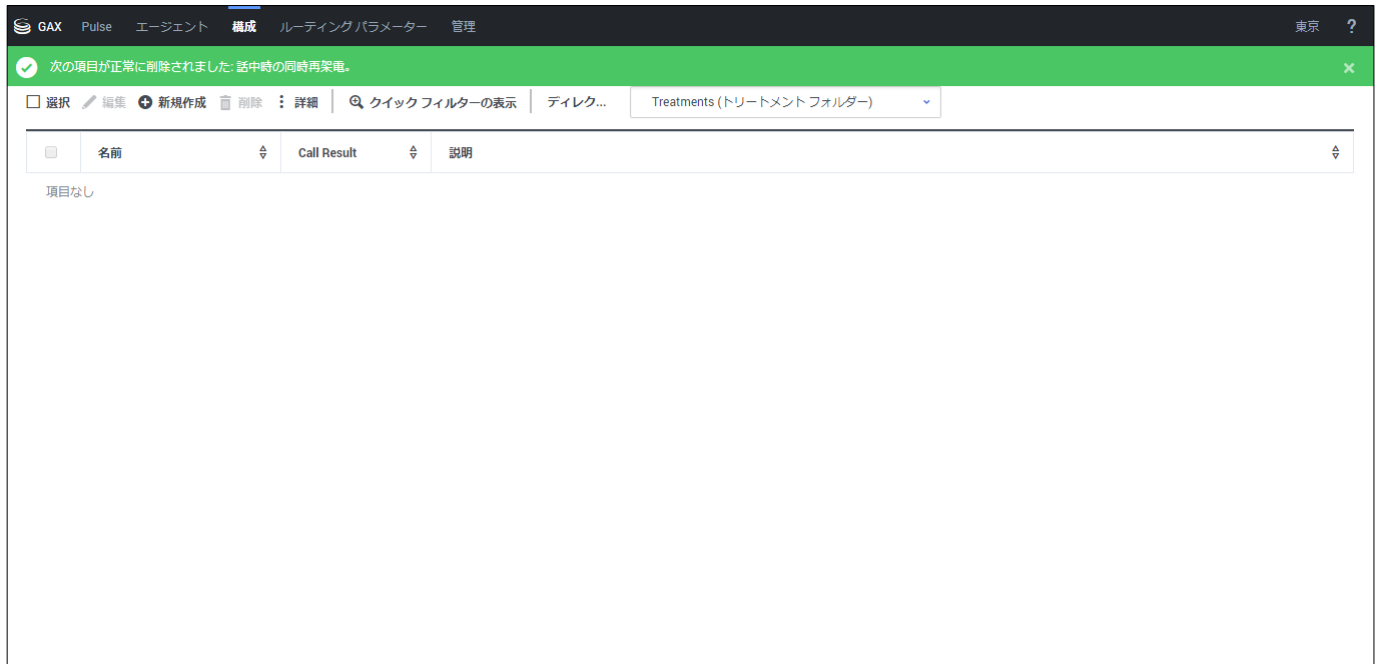
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



#### 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) フォーマットが削除されます。



---

### 3. アウトバウンドの開始

本項は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	ログイン/ログアウト	Genesys Administrator へのログイン/ログアウト手順	P.172
2	発信先電話番号の設定	コーリングリストへ発信先電話番号を設定する手順	P.175
3	キャンペーンの実行と停止	アウトバウンド機能による電話発信の実行/停止手順	P.224
4.	シーケンス機能	シーケンス機能を設定する手順	P.271

## 3.1 ログイン/ログアウト

### 3.1.1 Genesys Administrator 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/wcm	
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/wcm	• 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) Genesys Administrator ログイン画面が表示されます。ユーザーID とパスワード、および初回ログイン時はアプリケーション/ホスト名/ポートを入力し、[ログイン]をクリックします。

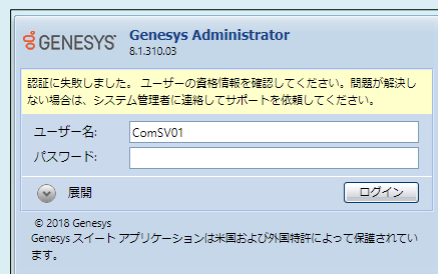


アプリケーション名			Administrator	
ホスト名	DR なし	ホスト 1	j1-mm01-0	• 通常は「ホスト 1」の値を設定 • 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用
		ホスト 2	j1-mm01-1	
	DR あり		j1-mm01-0-datv01	
ポート			2020	



## ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

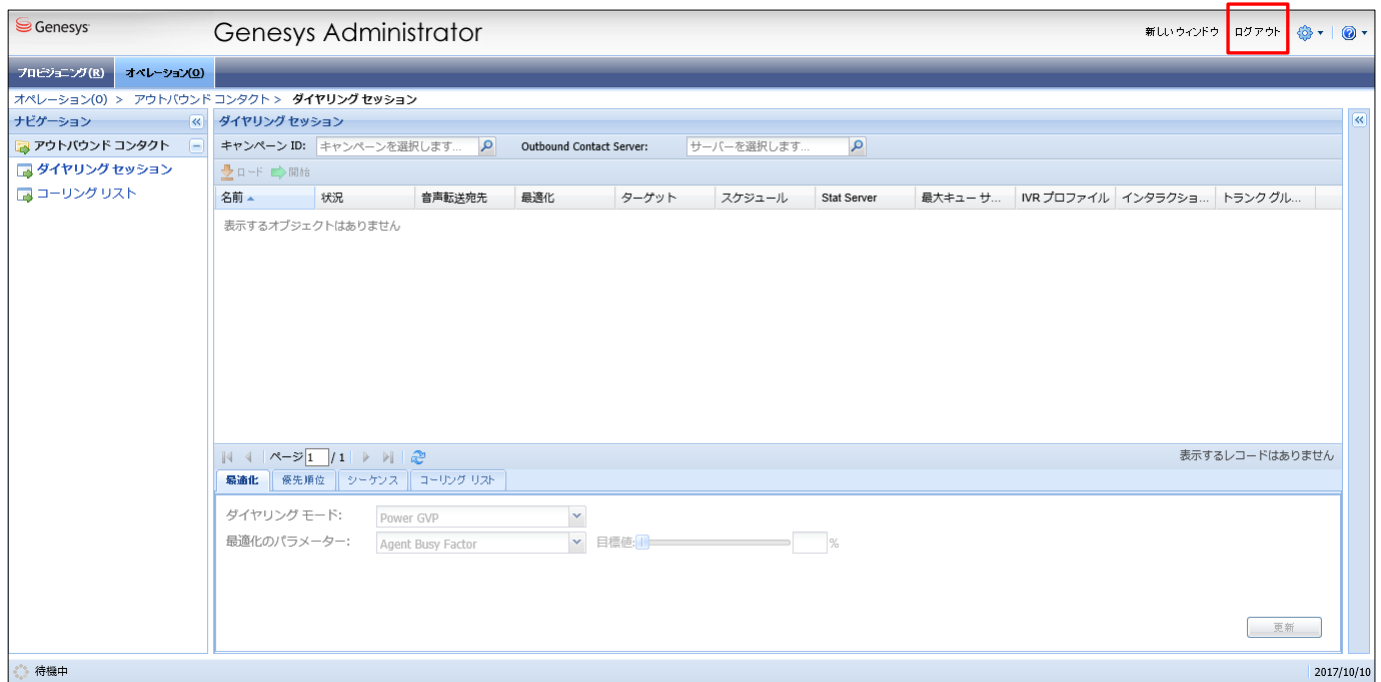
- 入力されたユーザーID またはパスワードに誤りがある場合、入力されたユーザーID の状態がカスタマポータルで「無効」に設定されている場合、アカウント（ユーザーID）がロックされている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。



- 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、「カスタマポータル編」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。尚、構築用管理者権限のアカウントロックは即時解除できません。）
- 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、Genesys Administrator へのログインが可能となります。

### 3.1.2 Genesys Administrator からのログアウト

(1) メニューの[ログアウト]を選択します。



(2) ログアウトが完了するとログイン画面に戻ります。



## 3.2 発信先電話番号の設定

作成済コーリングリストに発信先の電話番号を登録、変更、削除、フィルター適用を行う機能です。コーリングリストは予め作成しておく必要があります。コーリングリストの作成方法は「2.3 コーリングリスト」(P.39)を参照してください。ここではスーパーバイザ権限のアカウントでログインした画面を例に説明しています。

### 自局番号への発信について

- Arcstar Contact Center 2.0 用にご契約いただいた IPVoice の自局番号に対しては、原則発信できません。(コールフローによる外線転送を含みます)
- 番号非通知(184 付与)とした場合のみ、発信することができます。

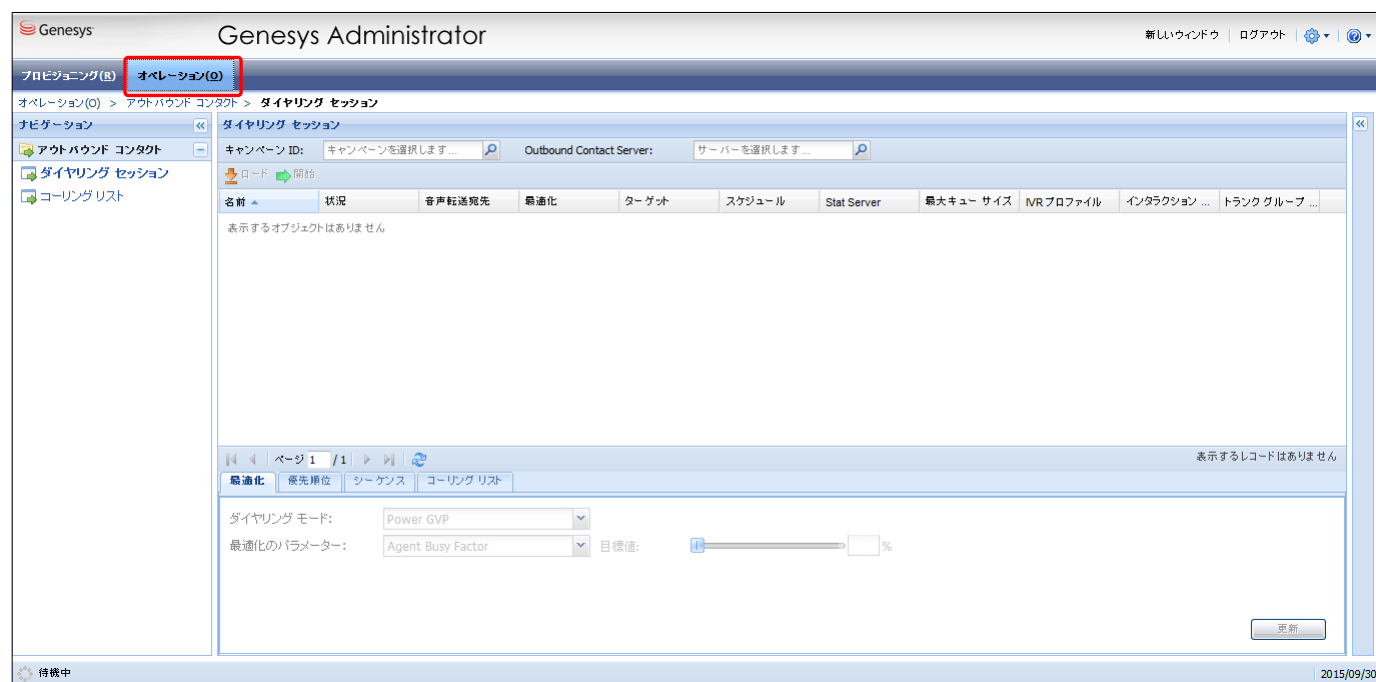
### レコードの挿入について

- フィールドの値に全角文字を利用すると、アウトバウンドキャンペーンによる発信結果の更新時に文字化けが発生します。全角文字をレコードの値に設定しないでください。

### コーリングリストへの登録可能電話番号上限について

- 1 つのコーリングリストへ登録する電話番号の上限は 2,000 番号を目安としてください。2,000 番号を超えた場合でも、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。
- 2,000 番号以上を登録する場合は、「3.4 シーケンス機能」(P.271)のご利用をお願いします。

(1) [オペレーション]を選択します。コーリングリストへの番号登録、変更、削除は全てこの画面から設定します。



### 3.2.1 コーリングリストへの番号登録

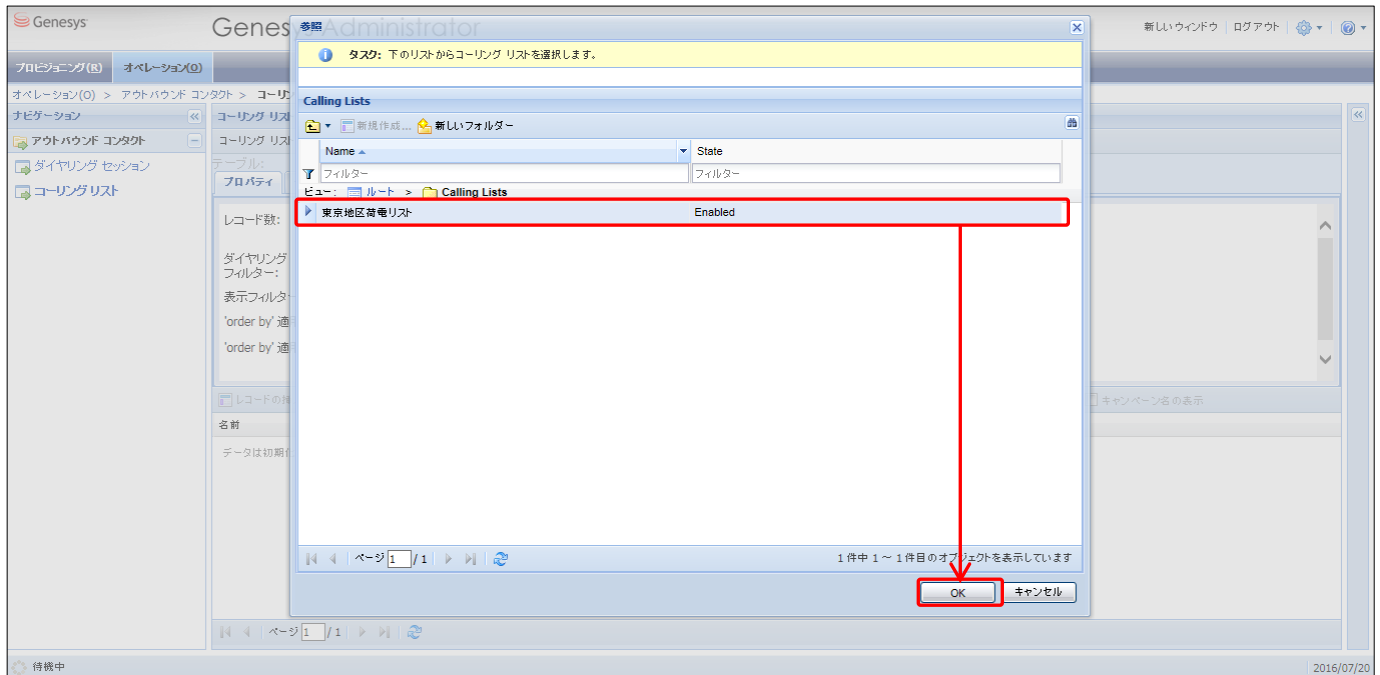
(1) [コーリング リスト]を選択します。

The screenshot shows the Genesys Administrator web application. The left sidebar contains a navigation menu with the following items: プロビジョニング (R), オペレーション (R), ナビゲーション, アウトバウンド コンタクト, ダイヤリング セッション, and **コーリング リスト** (highlighted with a red box). The main content area is titled 'コーリング リスト' and contains a search bar with the text 'コーリング リストを選択します...'. Below the search bar are several input fields for filtering records, including 'レコード数:', 'フィルター内のレコード数:', 'チェーン 数:', and 'フィルター内のチェーン数:'. There are also checkboxes for 'ダイヤリング フィルター:' and '表示フィルター:', and a dropdown for 'order by' with a '適用' (Apply) button. At the bottom of the main area, there is a table with the header '名前' and a single row containing the text 'データは初期化されていません'. The status bar at the bottom indicates '待機中' (Waiting) and the date '2015/09/30'.

(2) 参照ボタン(🔍)をクリックします。

This screenshot is identical to the one above, but with a red box highlighting the search icon (🔍) at the end of the search bar 'コーリング リストを選択します...'. This indicates the step where the user clicks the search button to execute the query.

(3) 使用できるコーリングリストが表示されます。電話番号の登録を行うコーリングリストを選択し、[OK]をクリックします。ここでは「東京地区架電リスト」を選択します。

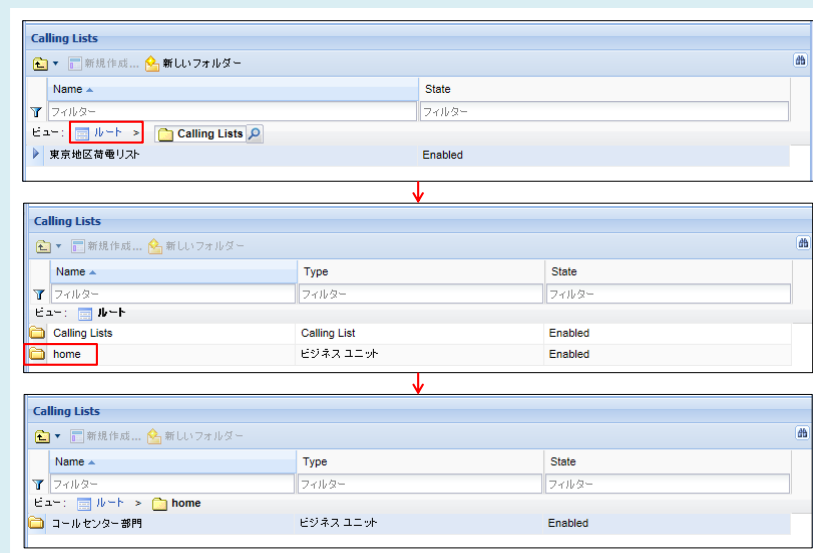


### コーリングリストの選択について

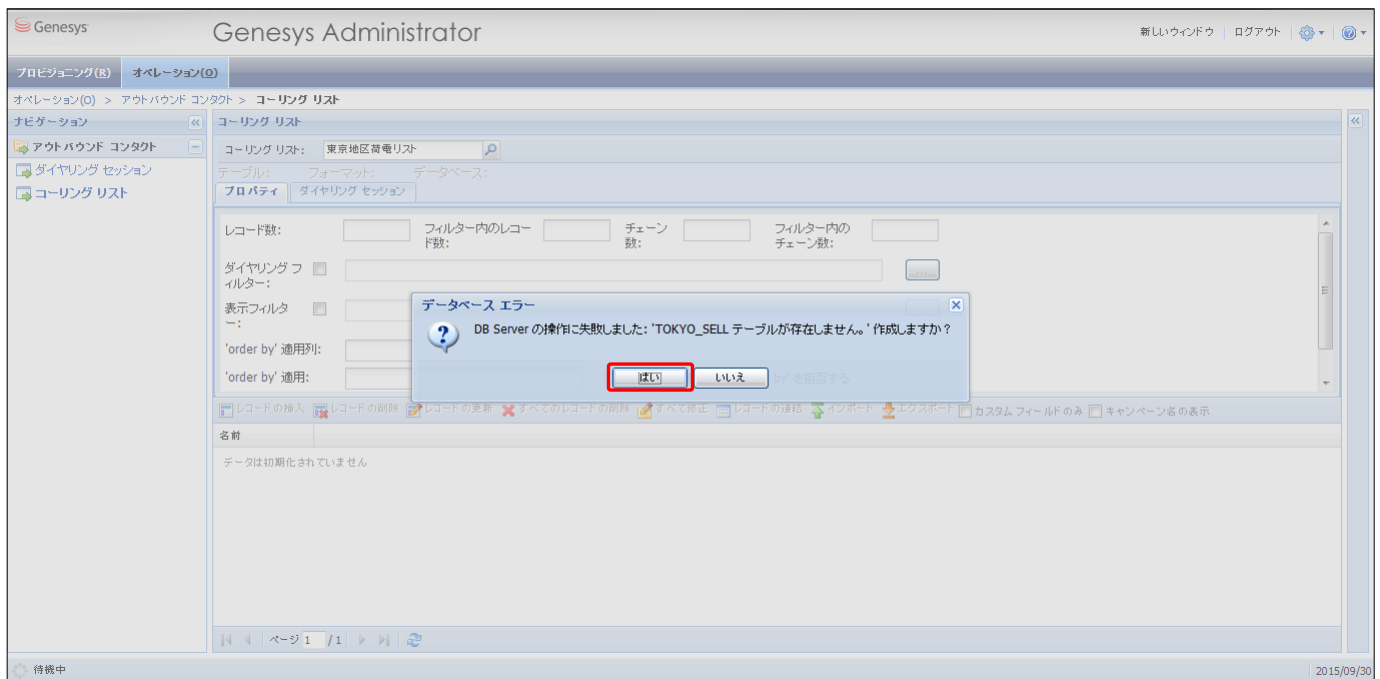
- 一度の操作で複数のコーリングリストを選択/設定することはできません。

### 組織配下のコーリングリストの選択について

- 組織配下のコーリングリストを選択する場合は、「ビュー」の[ルート]⇒表示されたフォルダの[home]の順に選択し、組織を表示して選択してください。



- (4) 初めて選択したコーリングリストの場合は、データベースへのテーブル作成確認ダイアログが表示されます。作成されるテーブル名は「2.2 テーブルアクセス」(P.23) で設定したテーブル名となります。  
[はい]をクリックしてテーブルを作成します。



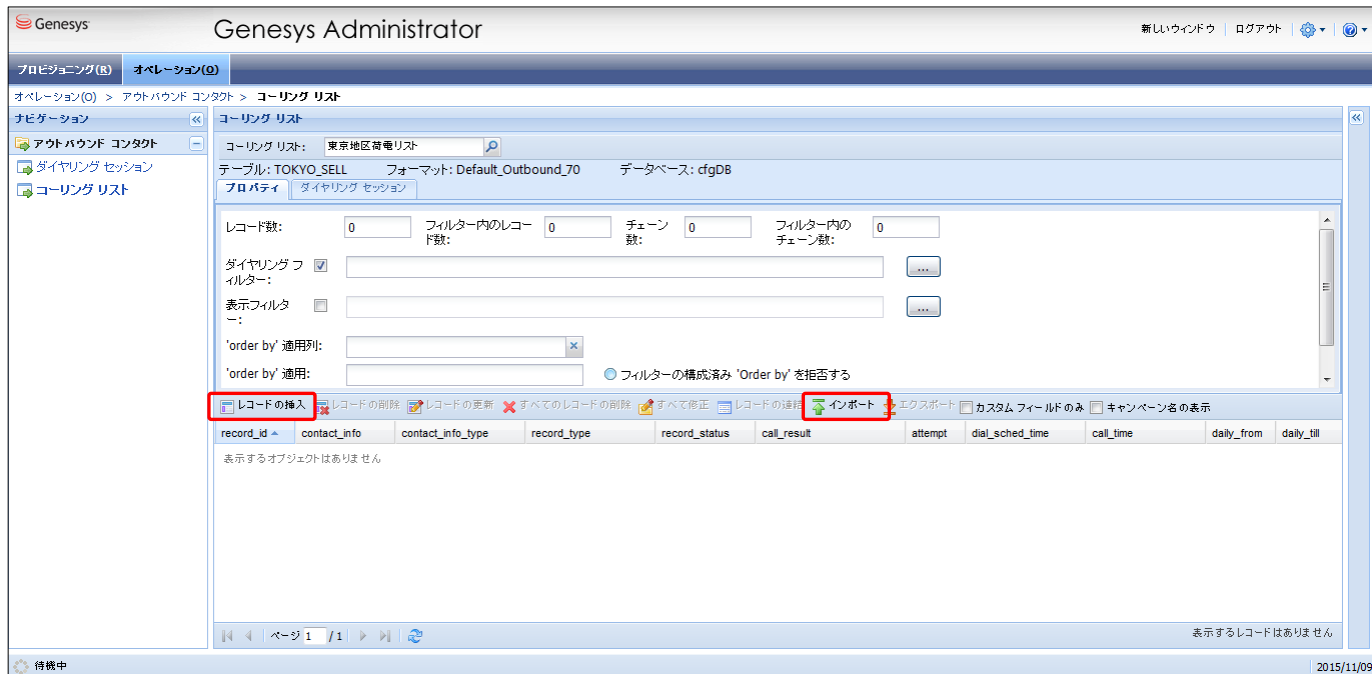
#### テーブル作成について

- ・コーリングリストを契約者の用意した外部データベースに作成する場合でも、テーブルの作成は**必ず Genesys Administrator の上記手順で作成してください。**
- ・外部データベース上で直接 SQL 操作によりテーブルを作成した場合、操作誤りなどにより Arcstar Contact Center 2.0 で設定したフォーマットの型と作成されているテーブルの型に差異が生じる可能性があります。  
例：Arcstar Contact Center 2.0 では「varchar 型」で定義したフィールドを SQL 操作では「int 型」で作成した
- ・上記のような誤りがあると、アウトバウンドキャンペーンが正常に動作しない可能性があります。Genesys Administrator からのテーブル作成以外の方法で作成されたテーブルの利用は、動作保証対象外となります。

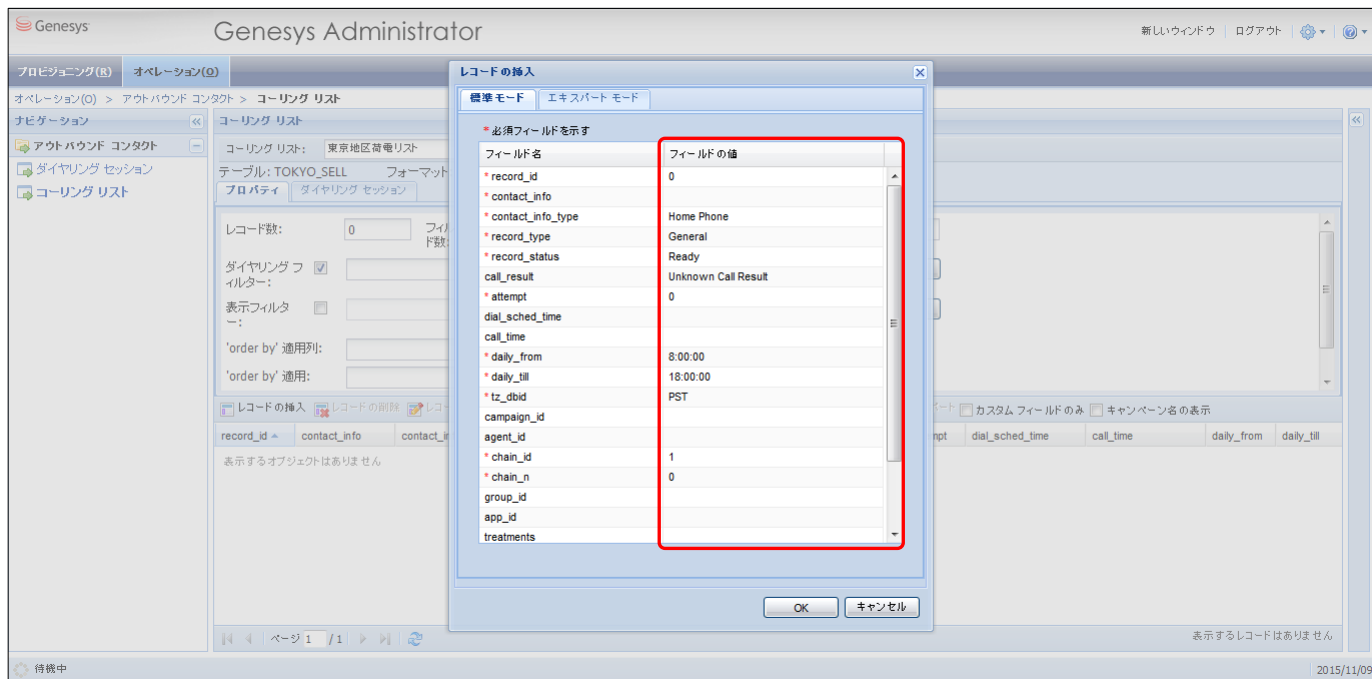
(5) テーブルが正常に作成されると、コーリングリストへの番号登録画面が表示されます。1 番号ずつ手動で登録を行う場合は[レコードの挿入]をクリックします。以降の手順は「①」を参照してください。

ファイルから複数番号をまとめて登録する場合は[インポート]をクリックします。以降の手順は「②」(P.184) を参照してください。

契約者の用意した外部データベースを利用する場合は「③」(P.188) を参照してください。



① [レコードの挿入]をクリックすると、レコードの挿入ダイアログが開きます。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
record_id	●	自動で「0」が設定される。入力不可。	・登録後に自動で連番が採番される
contact_info	●	発信先の電話番号をプレフィックスを付与して設定する。	・最大 128 文字まで設定可能
contact_info_type	●	<p>発信先の電話番号に関する識別子を以下のリストから選択して設定する。() 内は WDE 上に表示される日本語名称。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [No Contact Info] (表示なし)</li> <li>・ Business With Extension (オフィス電話番号と内線番号)</li> <li>・ Direct Business Phone (直通オフィス番号)</li> <li>・ E-Mail Address (電子メール アドレス)</li> <li>・ Home Phone (自宅電話番号)</li> <li>・ Instant Messaging (インスタント メッセージ)</li> <li>・ Mobile (モバイル)</li> <li>・ Modem (モデム)</li> <li>・ Pager (ポケットベル)</li> <li>・ Pin Pager (暗証番号ポケットベル)</li> <li>・ Vacation Phone (休暇時の電話番号)</li> <li>・ Voice Mail (ボイスメール)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ WDE 上の表示は、キャンペーンモードがプレビューの時のみ有効</li> <li>・ 設定値によるアウトバウンドキャンペーンの動作差異はない</li> </ul>
record_type	●	<p>レコード種別を以下のリストから選択して設定する。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [No Record Type]</li> <li>・ Campaign CallBack</li> <li>・ Campaign Rescheduled</li> <li>・ General</li> <li>・ No Call</li> <li>・ Personal CallBack</li> <li>・ Personal Rescheduled</li> <li>・ Unknown Record Type</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「General」を選択する</li> <li>・ 「General」「[No Record Type]」以外の設定は Arcstar Contact Center 2.0 がエージェントの操作に応じて自動で設定する値のため、登録時には選択しないこと</li> </ul>

(次頁へ続く)



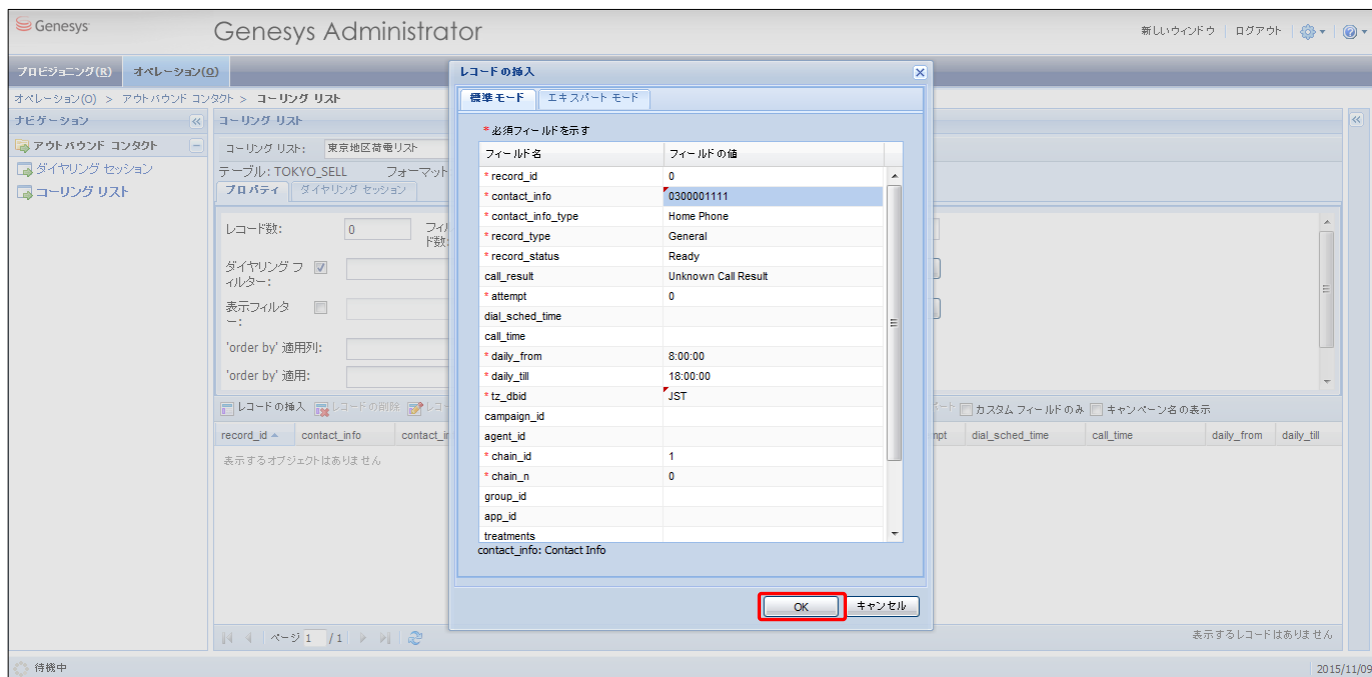
フィールド名	必須	入力値	備考
record_status	●	レコード状態を以下のリストから選択して設定する。登録される発信先に発信するかしないかが規定される。 <ul style="list-style-type: none"> <li>・ [No Record Status]</li> <li>・ Agent Error</li> <li>・ Cancelled</li> <li>・ Chain Ready</li> <li>・ Chain Updated</li> <li>・ Delegated</li> <li>・ Missed CallBack</li> <li>・ Ready</li> <li>・ Retrieved</li> <li>・ Stale</li> <li>・ Updated</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 発信対象とする場合は「Ready」を選択する</li> <li>・ 発信対象としない場合は「[No Record Status]」を選択する</li> <li>・ 「Ready」「[No Record Status]」以外の設定は Arcstar Contact Center 2.0 が発信結果に応じて自動で設定する値のため、登録時には選択しないこと</li> </ul>
call_result		発信結果が設定される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ call_result の詳細は「2.9.1 トリートメントの作成」の(3)/① (P.159) を参照</li> <li>・ 登録時には設定しない (Unknown Call Result のままとする)</li> </ul>
attempt	●	発信の試行回数が設定される。登録時には[0]を設定する。	
dial_sched_time		エージェントの操作もしくは Arcstar Contact Center 2.0 が自動で再スケジュール（再発信）を設定した場合の発信日時が設定される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録時には設定しない（空欄とする）</li> </ul>
call_time		最新の発信時間が設定される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 登録時には設定しない（空欄とする）</li> </ul>
daily_from	●	発信対象とする開始時間を設定する。設定された時間よりも前の時間には発信対象とならない。	
daily_till	●	発信対象とする終了時間を設定する。設定された時間よりも後の時間には発信対象とならない。	
tz_dbid	●	「daily_from」「daily_till」のタイムゾーンを設定する。[JST]を選択する。	

(次頁へ続く)

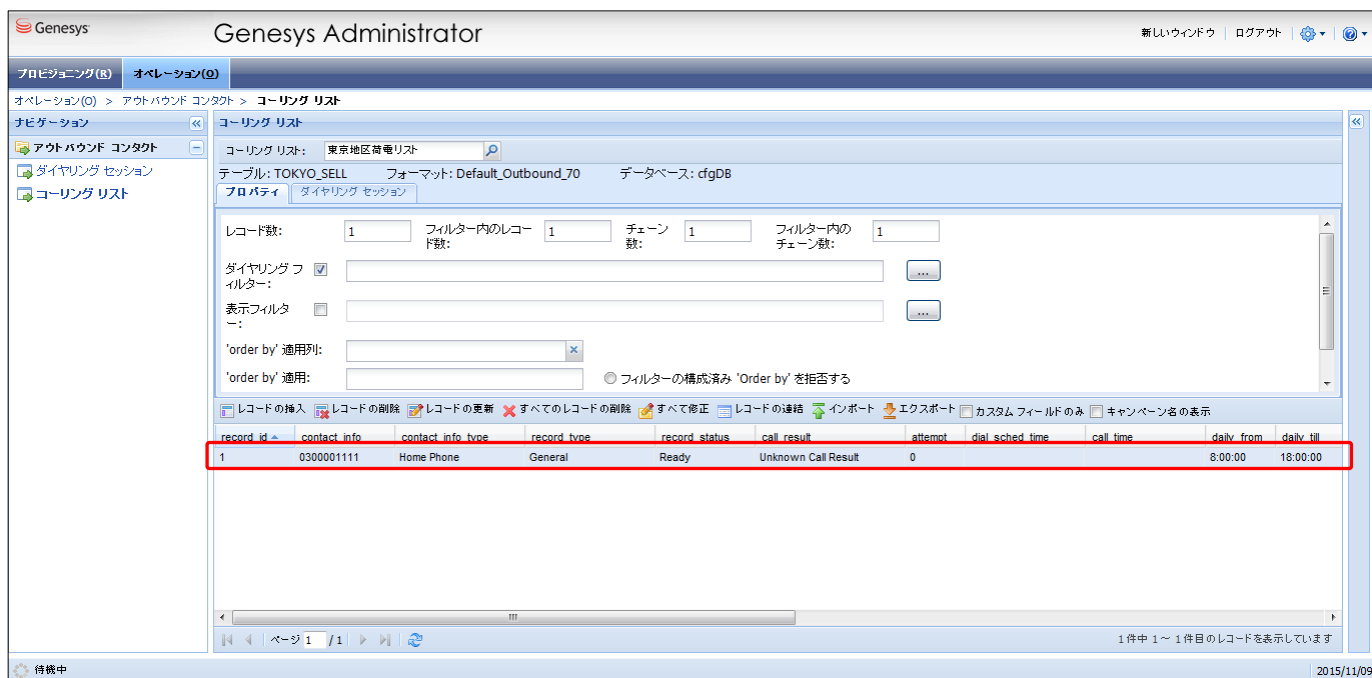
[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
campaign_id		Arcstar Contact Center 2.0 がキャンペーンの動作に必要となるシステム値を自動設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定しない（空欄とする）</li> </ul>
agent_id		対応したエージェントの ID が設定される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>登録時には設定しない（空欄とする）</li> <li>一度エージェントが対応したレコードにブレディクティブ/プログレッシブで再発信し、相手先話中などでエージェントが対応しなかった場合でも、前回の発信に対応したエージェントの ID がそのまま設定される</li> </ul>
chain_id	●	チェーン ID を設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>自動で連番が採番される</li> <li>チェーン ID については「2.9 トリートメント」(P.152) を参照</li> </ul>
chain_n	●	チェーン番号を設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>デフォルトで[0]が設定される</li> <li>チェーン番号については「2.9 トリートメント」(P.152) を参照</li> </ul>
group_id		Arcstar Contact Center 2.0 がキャンペーンの動作に必要となるシステム値を自動設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定しない（空欄とする）</li> </ul>
app_id		Arcstar Contact Center 2.0 がキャンペーンの動作に必要となるシステム値を自動設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定しない（空欄とする）</li> </ul>
treatments		トリートメントが設定される。	<ul style="list-style-type: none"> <li>登録時には設定しない（空欄とする）</li> </ul>
media_ref		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定しない（空欄とする）</li> </ul>
email_subject		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定しない（空欄とする）</li> </ul>
email_template_id		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定しない（空欄とする）</li> </ul>
switch_id		Arcstar Contact Center 2.0 がキャンペーンの動作に必要となるシステム値を自動設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定しない（空欄とする）</li> </ul>

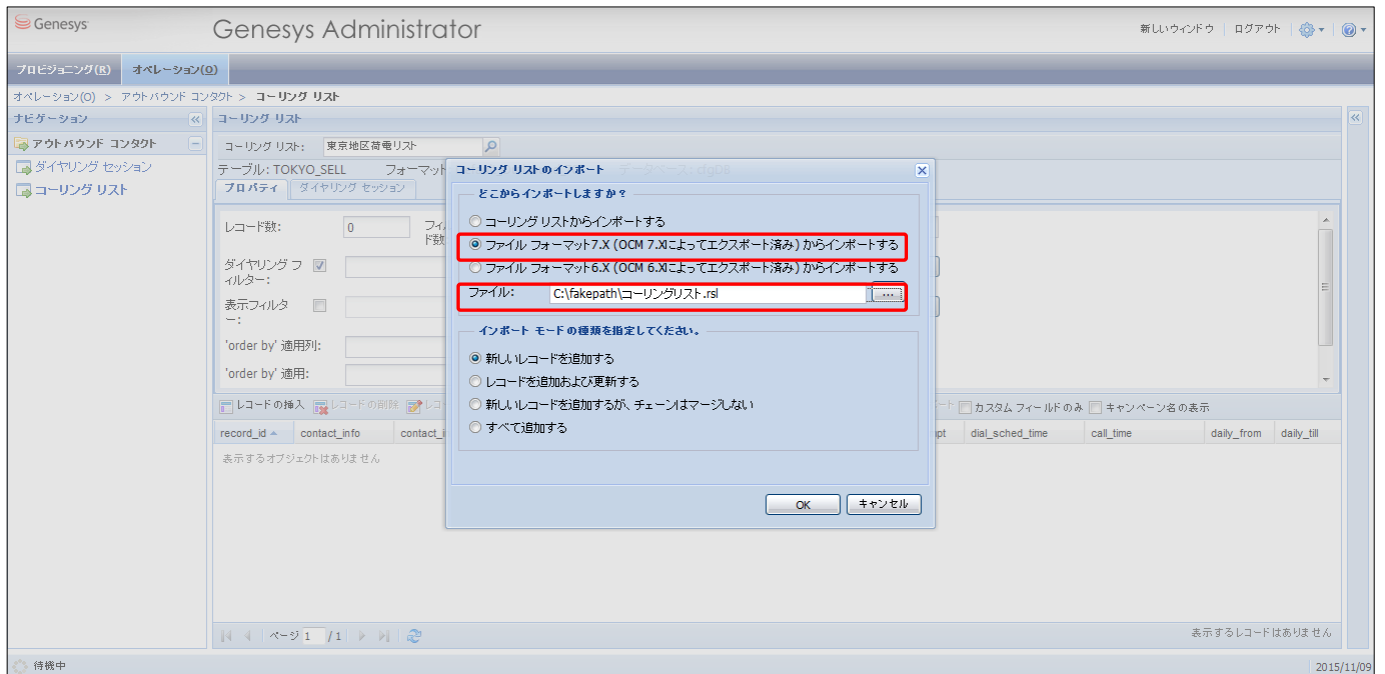
[OK]をクリックします。



設定した発信先が登録されます。



- ② [インポート]をクリックすると、コーリングリストのインポートダイアログが開きます。[ファイルフォーマット 7.X(OCM 7.X によってエクスポート済み)からインポートする]を選択し、コーリングリストファイルを指定します。画面は「コーリングリスト.rsl」を選択した例となります。インポートするコーリングリストのファイルフォーマットおよび作成方法については、後述を参照してください。



### フォルダパスについて

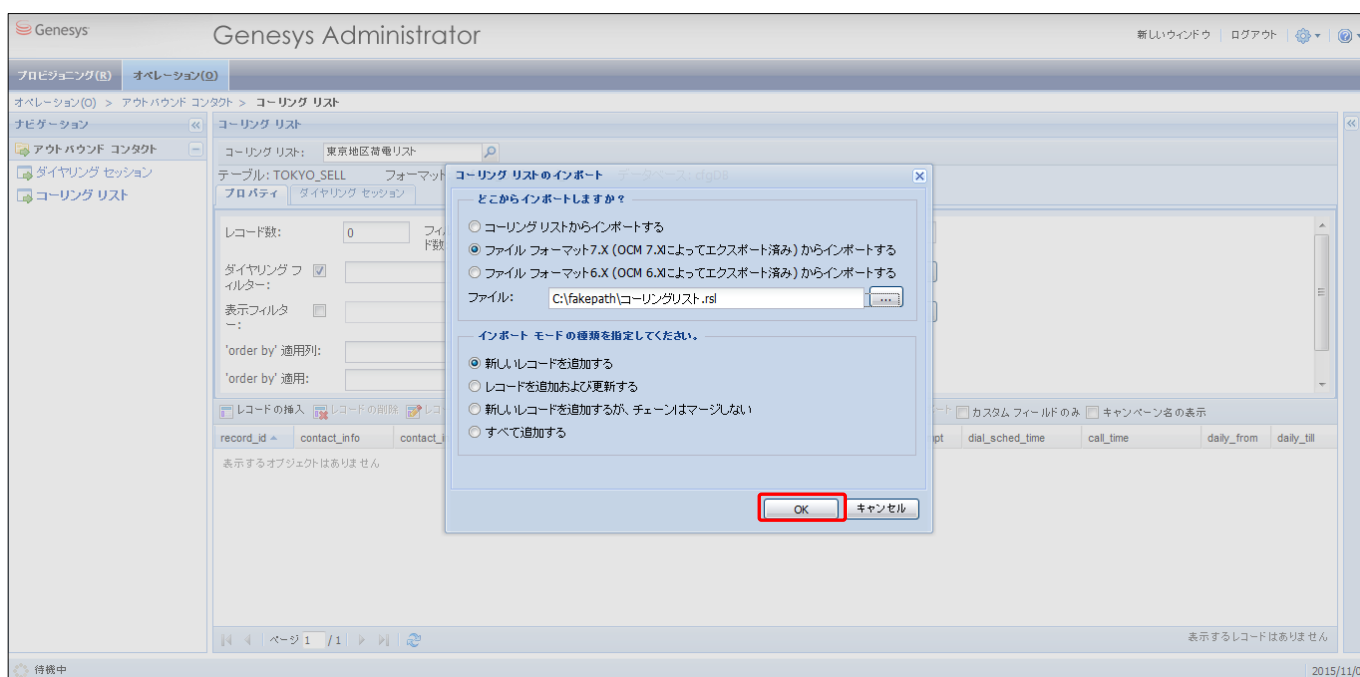
- フォルダパスは「ドライブレター:\fakepath\コーリングリスト.rsl」と表示されますが、異常ではありません。（「\」は画面表示では半角バックスラッシュになります。）

## インポートモードについて

- インポートモードの設定により、レコードに重複があった場合の動作が異なります。重複の基準はプライマリキーで判断されます。テーブルアクセス設定で「Default\_Outbound\_70」をフォーマットに設定した場合は、「chain\_id」と「chain\_n」がプライマリキーとなります。
- テーブルアクセス設定で「Default\_Outbound\_70」とは異なる独自のフォーマットを設定した場合、プライマリキーはフォーマット作成時の設定に依存します。
- 設定による動作の差異は以下のとおりです。

新しいレコードを追加する	プライマリキーに重複があった場合は既存のレコードが維持される
レコードを追加および更新する	プライマリキーに重複があった場合はインポートするレコードに更新される
新しいレコードを追加するが、チェーンはマージしない	chain_id が重複しているレコードは既存のレコードが維持されるが、重複がないレコードは chain_id が自動で一意的な値に再設定されて登録される
すべて追加する	プライマリキーに重複があった場合は自動で一意的な値に再設定されて登録される

[OK]をクリックします。



インポートした発信先が登録されます。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング(B) オペレーション(O)

オペレーション(O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション

アウトバウンド コンタクト

ダイヤリング セッション

コーリング リスト

コーリング リスト: 東京地区 荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

プロパティ ダイヤリング セッション

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 9 チェーン数: 9 フィルター内のチェーン数: 9

ダイヤリング フィルター:

表示フィルター:

'order by' 適用列:

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

☐ カスタム フィールド のみ ☐ キャンペーン名の表示

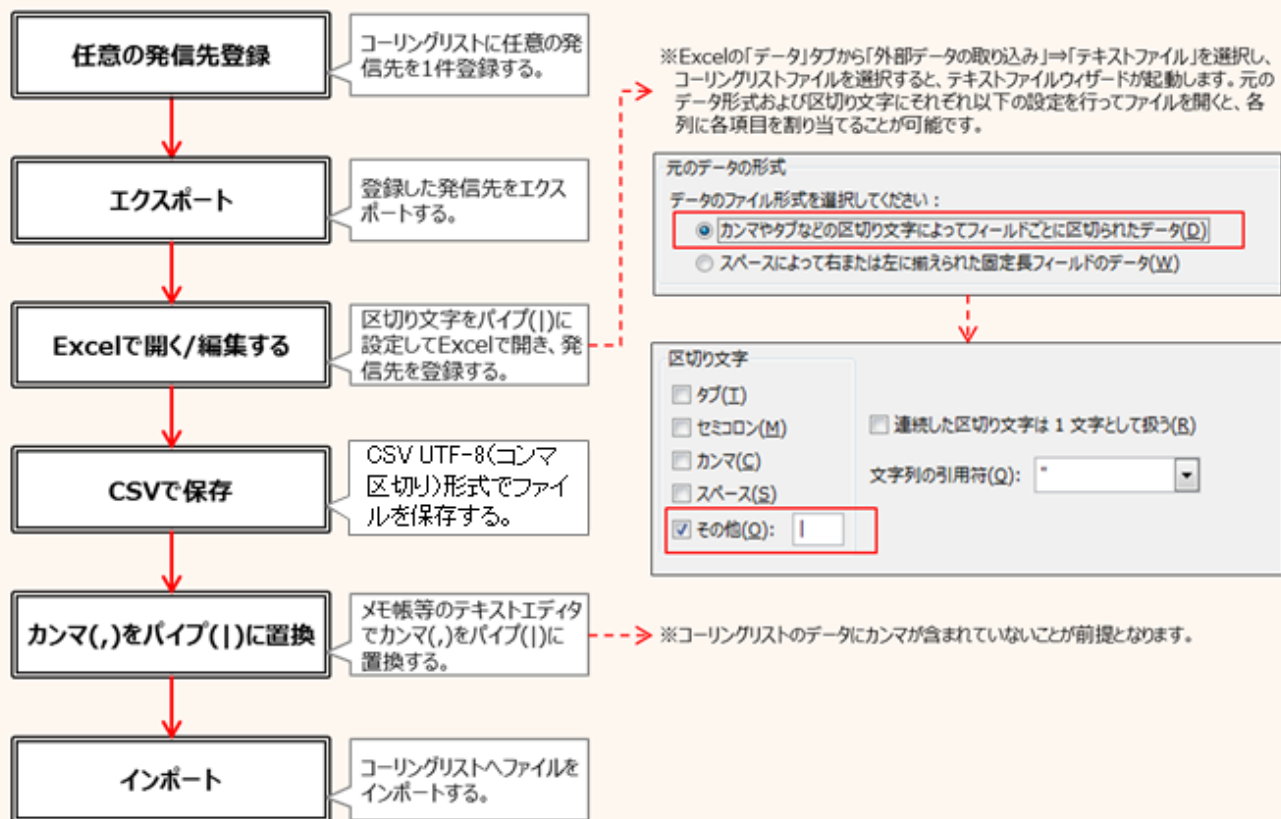
record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

9件中 1 ~ 9件目のレコードを表示しています

待機中 2015/11/09

## ■ コーリングリストの作成について

インポート用のコーリングリスト作成においては、表計算ソフトを活用すると効率的な作業が可能です。ここではMicrosoft Excelを利用する場合の手順を例として説明します。



### インポート可能なコーリングリストの容量と指標について

- ・インポート後の容量が4MBを超えるファイルをアップロードすることはできません。(rsi ファイルの容量ではなく、Arcstar Contact Center 2.0 のデータベース上での容量となりますので、ご注意ください。)
- ・登録するデータの量により増減しますが、1 番号につきおおよそ 1KB の容量となります。

### インポートする CSV ファイルの文字コードについて

- ・インポートファイルの文字コードは UTF-8 形式にしてください。SJIS の場合 2 バイト文字が文字化けします。

- ③ 契約者の用意した外部データベースを利用する場合は、外部データベースに直接発信先を登録してください。登録の際、「Default\_Outbound\_70」フォーマットの一部項目については Arcstar Contact Center 2.0 の内部コードでの登録が必要となります。「Default\_Outbound\_70」フォーマットに設定されているフィールドは以下のとおりです。

[ 凡例 ● : 必須/PK(Priority Key) 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	PK	型	最大桁	設定値																										
record_id	●		整数	10	レコードを識別する任意の ID を設定する																										
contact_info	●		文字列	128	発信先の電話番号をプレフィックスを付与して設定する																										
contact_info_type	●		整数	10	発信先の識別子を設定する。以下の設定値を内部コードとして登録する必要がある <table><tr><th>設定値</th><th>Genesys Administrator での表示名</th></tr><tr><td>0</td><td>No Contact Type</td></tr><tr><td>1</td><td>Home Phone</td></tr><tr><td>2</td><td>Direct Business Phone</td></tr><tr><td>3</td><td>Business With Extension</td></tr><tr><td>4</td><td>Mobile</td></tr><tr><td>5</td><td>Vacation Phone</td></tr><tr><td>6</td><td>Pager</td></tr><tr><td>7</td><td>Modem</td></tr><tr><td>8</td><td>Voice Mail</td></tr><tr><td>9</td><td>Pin Pager</td></tr><tr><td>10</td><td>E-mail Address</td></tr><tr><td>11</td><td>Instant Messaging</td></tr></table>	設定値	Genesys Administrator での表示名	0	No Contact Type	1	Home Phone	2	Direct Business Phone	3	Business With Extension	4	Mobile	5	Vacation Phone	6	Pager	7	Modem	8	Voice Mail	9	Pin Pager	10	E-mail Address	11	Instant Messaging
設定値	Genesys Administrator での表示名																														
0	No Contact Type																														
1	Home Phone																														
2	Direct Business Phone																														
3	Business With Extension																														
4	Mobile																														
5	Vacation Phone																														
6	Pager																														
7	Modem																														
8	Voice Mail																														
9	Pin Pager																														
10	E-mail Address																														
11	Instant Messaging																														
record_type	●		整数	10	レコード種別を設定する。以下の設定値を内部コードとして登録する必要がある <table><tr><th>設定値</th><th>Genesys Administrator での表示名</th></tr><tr><td>0</td><td>No Record Type</td></tr><tr><td>1</td><td>Unknown Record Type</td></tr><tr><td>2</td><td>General</td></tr><tr><td>3</td><td>Campaign Rescheduled</td></tr><tr><td>4</td><td>Personal Rescheduled</td></tr><tr><td>5</td><td>Personal CallBack</td></tr><tr><td>6</td><td>Campaign CallBack</td></tr><tr><td>7</td><td>No Call</td></tr></table>	設定値	Genesys Administrator での表示名	0	No Record Type	1	Unknown Record Type	2	General	3	Campaign Rescheduled	4	Personal Rescheduled	5	Personal CallBack	6	Campaign CallBack	7	No Call								
設定値	Genesys Administrator での表示名																														
0	No Record Type																														
1	Unknown Record Type																														
2	General																														
3	Campaign Rescheduled																														
4	Personal Rescheduled																														
5	Personal CallBack																														
6	Campaign CallBack																														
7	No Call																														

(次頁へ続く)



[ 凡例 ● : 必須/PK(Priority Key) 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	PK	型	最大桁	設定値																												
record_status	●		整数	10	<div>レコード状態を設定する。以下の設定値を内部コードとして登録する必要がある</div> <table><tr><th>設定値</th><th>Genesys Administrator での表示名</th></tr><tr><td>0</td><td>No Record Status</td></tr><tr><td>1</td><td>Ready</td></tr><tr><td>2</td><td>Retrieved</td></tr><tr><td>3</td><td>Updated</td></tr><tr><td>4</td><td>Stale</td></tr><tr><td>5</td><td>Canceled</td></tr><tr><td>6</td><td>Agent Error</td></tr><tr><td>8</td><td>Missed CallBack</td></tr></table>	設定値	Genesys Administrator での表示名	0	No Record Status	1	Ready	2	Retrieved	3	Updated	4	Stale	5	Canceled	6	Agent Error	8	Missed CallBack										
設定値	Genesys Administrator での表示名																																
0	No Record Status																																
1	Ready																																
2	Retrieved																																
3	Updated																																
4	Stale																																
5	Canceled																																
6	Agent Error																																
8	Missed CallBack																																
call_result			整数	10	<div>発信結果が設定される。以下の設定値を内部コードとして登録する必要がある</div> <table><tr><th>設定値</th><th>Genesys Administrator での表示名</th></tr><tr><td>33</td><td>Answer</td></tr><tr><td>9</td><td>Answering Machine Detected</td></tr><tr><td>6</td><td>Busy</td></tr><tr><td>53</td><td>Wrong Number</td></tr><tr><td>7</td><td>No Answer</td></tr><tr><td>28</td><td>Unknown Call Result</td></tr><tr><td>21</td><td>Abandoned</td></tr><tr><td>26</td><td>Dropped</td></tr><tr><td>47</td><td>Agent Callback Error</td></tr><tr><td>52</td><td>Cancel Record</td></tr><tr><td>46</td><td>Stale</td></tr><tr><td>3</td><td>General Error</td></tr><tr><td>32</td><td>Silence</td></tr></table>	設定値	Genesys Administrator での表示名	33	Answer	9	Answering Machine Detected	6	Busy	53	Wrong Number	7	No Answer	28	Unknown Call Result	21	Abandoned	26	Dropped	47	Agent Callback Error	52	Cancel Record	46	Stale	3	General Error	32	Silence
設定値	Genesys Administrator での表示名																																
33	Answer																																
9	Answering Machine Detected																																
6	Busy																																
53	Wrong Number																																
7	No Answer																																
28	Unknown Call Result																																
21	Abandoned																																
26	Dropped																																
47	Agent Callback Error																																
52	Cancel Record																																
46	Stale																																
3	General Error																																
32	Silence																																
attempt	●		整数	10	レコード時には[0]を設定する																												
dial_sched_time			整数	10	UNIX time フォーマットで設定される																												
call_time			整数	10	UNIX time フォーマットで設定される																												
daily_from	●		整数	10	発信対象とする開始時間を UNIX time フォーマットで設定する																												

(次頁へ続く)

[ 凡例 ● : 必須/PK(Priority Key) 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	PK	型	最大桁	設定値				
daily_till	●		整数	10	・ 発信対象とする終了時間を UNIX time フォーマットで設定する				
tz_dbid	●		整数	10	・ タイムゾーンを設定する。以下の設定値を内部コードとして登録する必要がある <table><tr><th>設定値</th><th>Genesys Administrator での表示名</th></tr><tr><td>113</td><td>JST</td></tr></table>	設定値	Genesys Administrator での表示名	113	JST
設定値	Genesys Administrator での表示名								
113	JST								
campaign_id			整数	10	・ 設定しない				
agent_id			文字列	32	・ 設定しない				
chain_id	●	●	整数	10	・ チェイン ID を設定する				
chain_n	●	●	整数	10	・ チェイン番号を設定する				
group_id			整数	10	・ 設定しない				
app_id			整数	10	・ 設定しない				
treatments			文字列	255	・ 設定しない				
media_ref			整数	10	・ 設定しない				
email_subject			文字列	255	・ 設定しない				
email_template_id			整数	10	・ 設定しない				
switch_id			整数	10	・ 設定しない				

#### データ型「整数」で設定可能な値の範囲について

- ・ データ型が「整数」のフィールドに設定可能な値は、-2,147,483,648 から 2,147,483,647 の間となります。最大桁数を超えない場合でも、設定可能な値を超えて設定することはできません。  
(例) 9,999,999,999 は桁数 10 桁以内であるが、設定可能な値を超えているため設定不可

### 3.2.2 コーリングリストの変更

1つの発信先を選択して変更を行う場合は以下の①の手順を参照してください。複数の発信先を選択し、一括して変更を行う場合は②（P.193）の手順を参照してください。

- ① 1つの発信先の変更を行う場合は、変更したい発信先のレコードを選択してダブルクリックします。

The screenshot shows the Genesys Administrator interface. The main window displays the 'コーリング リスト' (Calling List) for the '東京地区荷電リスト' (Tokyo Area Charged List). The table lists records with columns: record\_id, contact\_info, contact\_info\_type, record\_type, record\_status, call\_result, attempt, dial\_sched\_time, call\_time, daily\_from, and daily\_till. The first record (record\_id 1, contact\_info 01012345678) is highlighted with a red box. The status is 'Ready' and the call result is 'Unknown Call Result'.

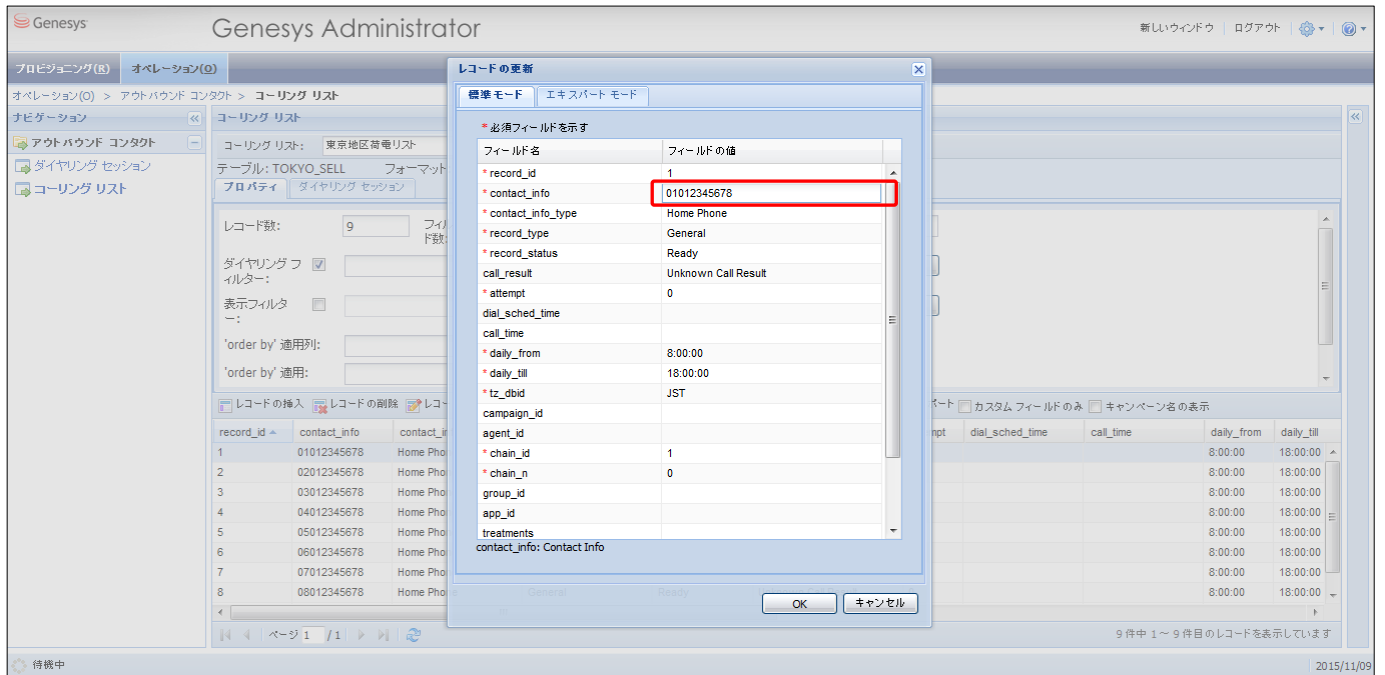
record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

「レコードの更新」ダイアログが表示されます。

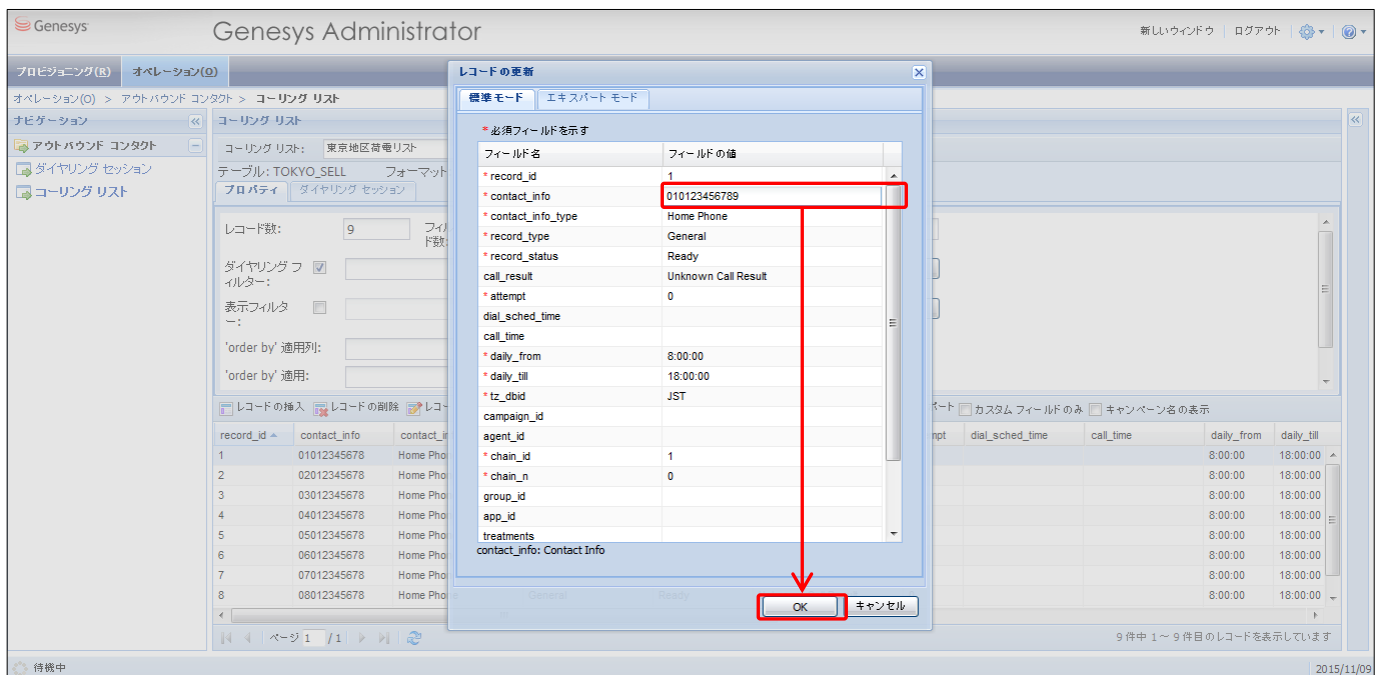
The screenshot shows the 'レコードの更新' (Update Record) dialog box. The dialog has two tabs: '標準モード' (Standard Mode) and 'エクスポートモード' (Export Mode). The '標準モード' tab is selected, and it displays a list of fields to be updated. The fields are: record\_id, contact\_info, contact\_info\_type, record\_type, record\_status, call\_result, attempt, dial\_sched\_time, call\_time, daily\_from, daily\_till, tz\_dbid, campaign\_id, agent\_id, chain\_id, chain\_n, group\_id, app\_id, and treatments. The values for these fields are displayed in the 'フィールドの値' (Field Value) column.

フィールド名	フィールドの値
* record_id	1
* contact_info	01012345678
* contact_info_type	Home Phone
* record_type	General
* record_status	Ready
* call_result	Unknown Call Result
* attempt	0
* dial_sched_time	
* call_time	
* daily_from	8:00:00
* daily_till	18:00:00
* tz_dbid	JST
* campaign_id	
* agent_id	
* chain_id	1
* chain_n	0
* group_id	
* app_id	
* treatments	

変更したい「フィールドの値」を選択します。ここでは発信先番号のフィールドである  
[01012345678]を選択しています。



フィールドの値を変更して[OK]をクリックします。ここでは[010123456789]に変更しています。



発信先のレコードが更新されます。

Genesys Administrator

ナビゲーション: アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

コールバック リスト: 東京地区荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 9 チェーン数: 9 フィルター内のチェーン数: 9

ダイヤリング フィルター: [ ]

表示フィルタ: [ ]

'order by' 適用列: [ ]

'order by' 適用: [ ] ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

レコードの挿入 ☒ レコードの削除 ☐ レコードの更新 ☐ すべてレコードの削除 ☒ すべて修正 ☐ レコードの連結 ☐ インポート ☐ エクスポート ☐ カスタムフィールドのみ ☐ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	010123456789	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

ページ 1 / 1

9 件中 1 ~ 9 件目のレコードを表示しています

② 複数の発信先を選択し、一括して変更する場合は[すべて修正]をクリックします。

Genesys Administrator

ナビゲーション: アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

コールバック リスト: 東京地区荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 9 チェーン数: 9 フィルター内のチェーン数: 9

ダイヤリング フィルター: [ ]

表示フィルタ: [ ]

'order by' 適用列: [ ]

'order by' 適用: [ ] ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

レコードの挿入 ☐ レコードの削除 ☐ レコードの更新 ☐ すべてレコードの削除 ☐ **すべて修正** ☒ レコードの連結 ☐ インポート ☐ エクスポート ☐ カスタムフィールドのみ ☐ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

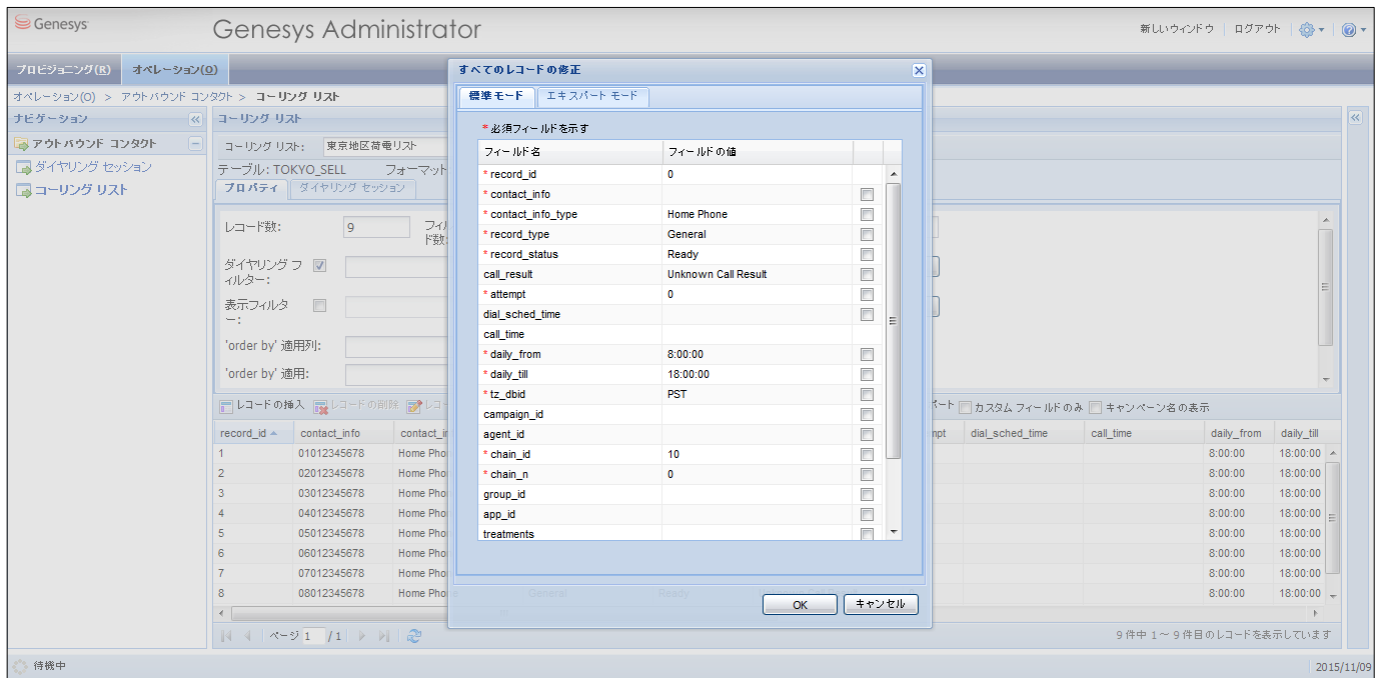
ページ 1 / 1

9 件中 1 ~ 9 件目のレコードを表示しています

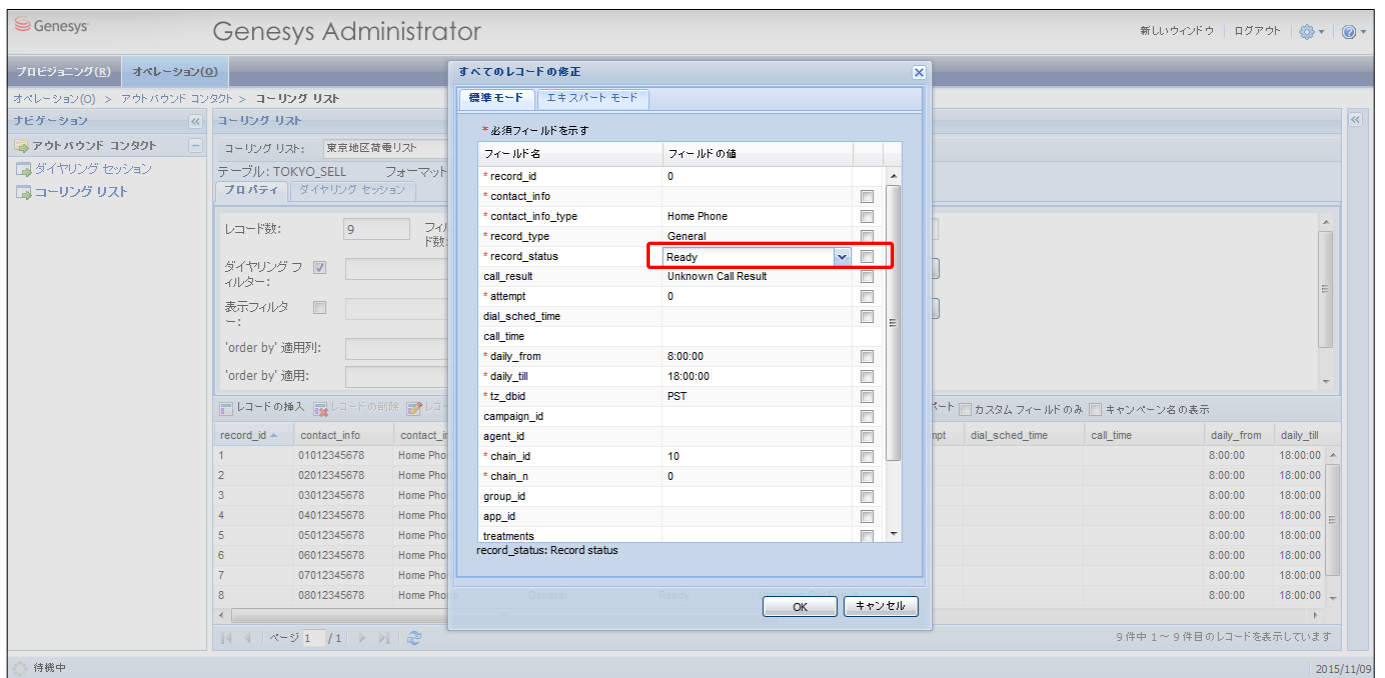
## レコードの選択について

- [すべて修正]をクリックすると、画面に表示されている発信先のレコードが全て変更の対象となります。修正するレコードを選別する必要がある場合は、表示フィルターを利用してください。表示フィルターの設定は「3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定」(P.211)を参照してください。

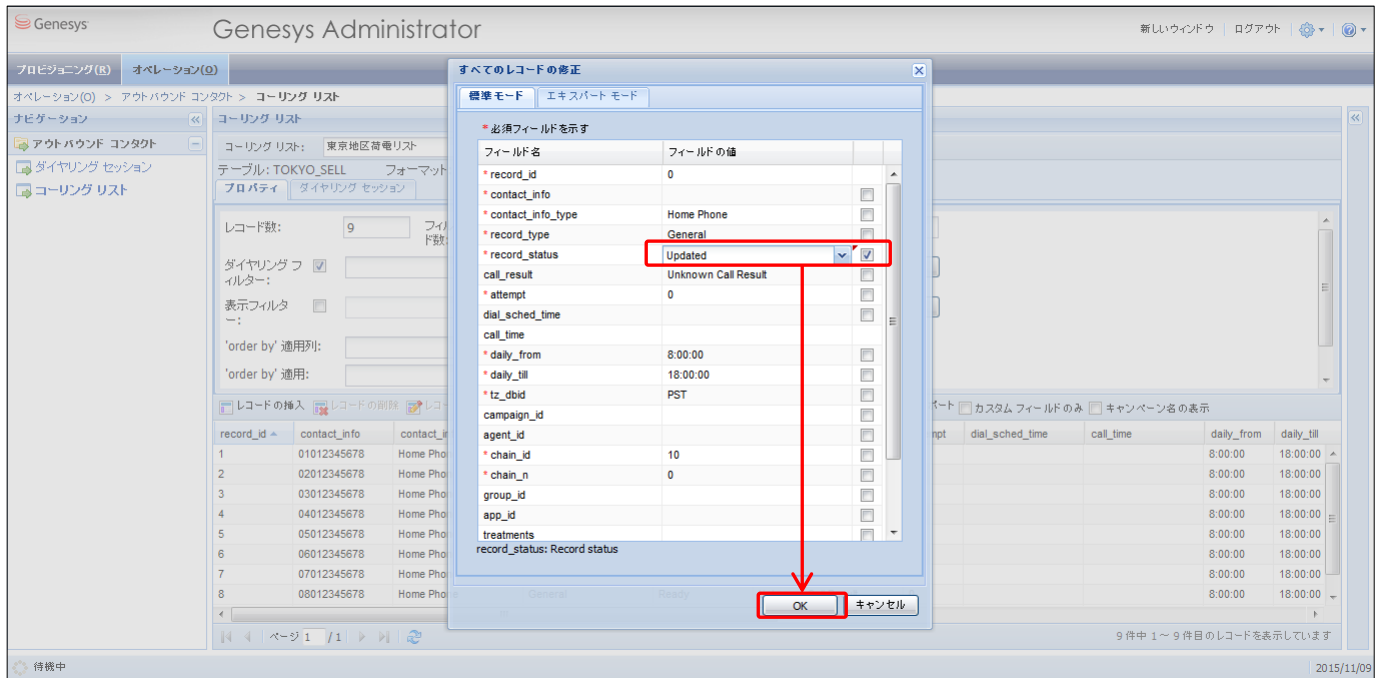
「すべてのレコードの修正」ダイアログが表示されます。



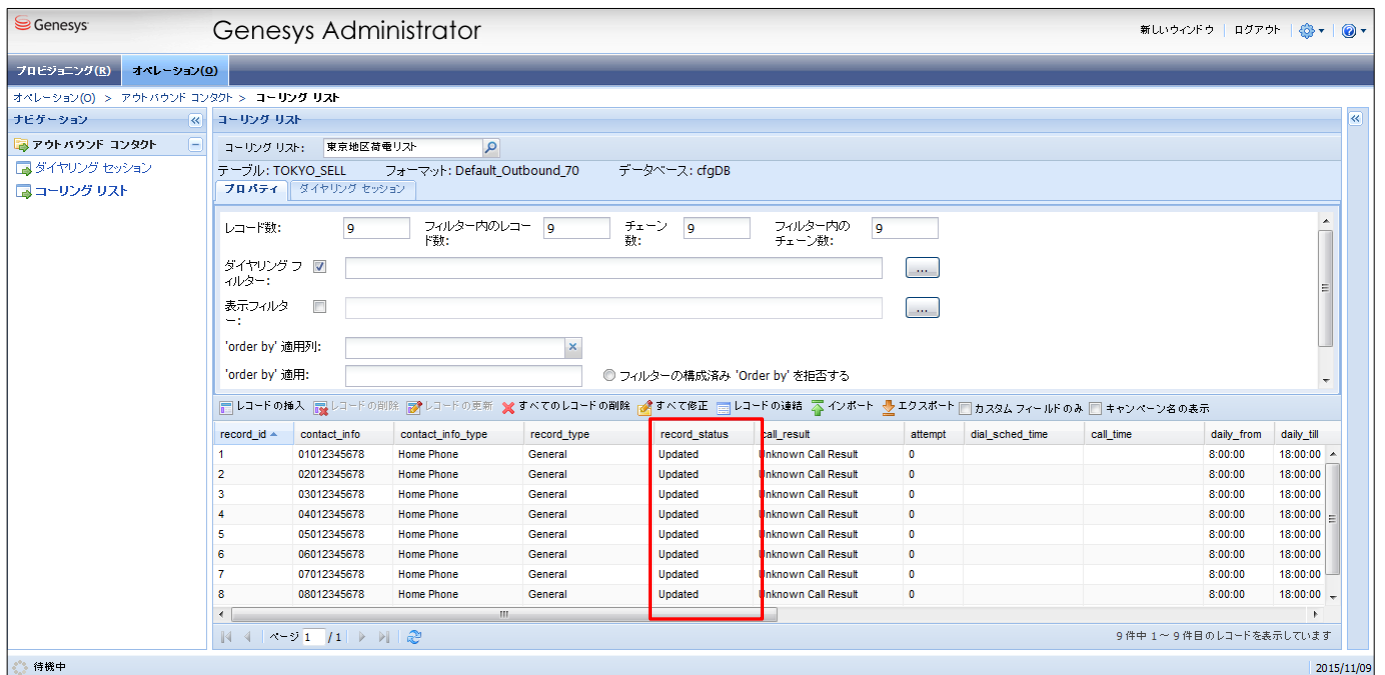
変更したい「フィールドの値」を選択します。ここではレコードの状態のフィールドである[Ready]を選択しています。



「フィールドの値」を変更し、チェックボックスにチェックを入れて[OK]をクリックします。ここでは[Updated]に変更しています。



発信先のレコードが更新されます。



### 3.2.3 レコードの連結

レコードの連結は、重複するフィールドをキーとして1つのチェーンIDに統合を行うための機能です。1人のお客様に対して複数の連絡先（電話番号）が存在するコーリングリストを、外部のデータベースなどからインポートした際に利用を検討してください。

#### ■ コーリングリストへの登録について

コーリングリストを「Default\_Outbound\_70」のフォーマットで作成している場合、以下の発信先リストをコーリングリストとしてインポートすると「6つの連絡先（=6個の異なるchain\_id）」として登録されます。このままアウトバウンド業務に使用すると、応答結果にかかわらず同じお客様に対して最大3回の発信が実行されます。

お客様A 発信先リスト

会員番号	連絡先	電話番号	備考
1001	1	03-xxxx-yyyy	自宅
1001	2	090-xxxx-yyyy	携帯
1001	3	050-xxxx-yyyy	勤務先

お客様B

会員番号	連絡先	電話番号	備考
1002	1	03-yyyy-zzzz	自宅
1002	2	080-yyyy-zzzz	携帯
1002	3	050-yyyy-zzzz	勤務先

コーリングリスト

record_id	contact_info	chain_id	chain_n
1	03-xxxx-yyyy	1	0
2	090-xxxx-yyyy	2	0
3	050-xxxx-yyyy	3	0
4	03-yyyy-zzzz	4	0
5	080-yyyy-zzzz	5	0
6	050-yyyy-zzzz	6	0

自宅の電話に着信/通話した場合でも、携帯や勤務先にも続けて発信してしまう

トリートメント機能を利用することで、登録されている情報「1人のお客様に対する複数の連絡先」であることを認識させることが可能となります。上記の例では、コーリングリストを以下のように登録することでトリートメント機能を利用することが可能となります。

コーリングリスト（トリートメント対応）

record_id	contact_info	chain_id	chain_n
1	03-xxxx-yyyy	1	0
2	090-xxxx-yyyy	1	1
3	050-xxxx-yyyy	1	2
4	03-yyyy-zzzz	2	0
5	080-yyyy-zzzz	2	1
6	050-yyyy-zzzz	2	2

コーリングリストの件数が少ない場合はこの修正を手動で1件ずつ実施する事も可能ですが、大量の発信先リストが存在する場合は困難です。

これを自動的に実施するための機能が「レコードの連結」となります。

#### トリートメント機能について

- 詳細は「2.9 トリートメント」（P.152）を参照してください。



## ■ レコードの連結について

レコードの連結を利用するためには、連結対象となるレコードを識別する情報が必要です。前述の例の発信先リストの場合、「会員番号」がその識別のためのレコードとなります。コーリングリストを作成する際には、「Default\_Outbound\_70」のフォーマットではなく、インポート元の発信先リストに合わせた専用のフォーマットを予め作成する必要があります。

コーリングリスト（フォーマット変更・インポート直後）

record_id	contact_info	chain_id	chain_n	kai_ban	kai_sub
1	03-xxxx-yyyy	1	0	1001	1
2	090-xxxx-yyyy	2	0	1001	2
3	050-xxxx-yyyy	3	0	1001	3
4	03-yyyy-zzzz	4	0	1002	1
5	080-yyyy-zzzz	5	0	1002	2
6	050-yyyy-zzzz	6	0	1002	3

会員番号を「kai\_ban」、  
連絡先を「kai\_sub」とし  
てフォーマットを作成

レコードの連結を実施する前の状態では、chain\_idとchain\_nはまだトリートメント機能に利用できません

インポート後、「kai\_ban」フィールドをレコードの連結に使用するフィールドとして指定する事により、トリートメント機能を利用するために必要なchain\_idとchain\_nに自動で変更されます。

コーリングリスト（フォーマット変更・レコード連結後）

record_id	contact_info	chain_id	chain_n	kai_ban	kai_sub
1	03-xxxx-yyyy	1	0	1001	1
2	090-xxxx-yyyy	1	1	1001	2
3	050-xxxx-yyyy	1	2	1001	3
4	03-yyyy-zzzz	2	0	1002	1
5	080-yyyy-zzzz	2	1	1002	2
6	050-yyyy-zzzz	2	2	1002	3

## フォーマットの作成について

- ・ 詳細は「2.7 フォーマット」(P.120) を参照してください。

(1) 前頁の例のコーリングリストをインポートした初期状態からの設定手順となります。コーリングリストのインポートについては、「3.2.1 コーリングリストへの番号登録」(P.176)を参照してください。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ | ログアウト | [設定] | [ヘルプ]

プロビジョニング (R) | **オペレーション (O)**

オペレーション (O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション << コーリング リスト

アウトバウンド コンタクト | **ダイヤリング セッション** | コーリング リスト

コーリング リスト: レコード連結用リスト

テーブル: TABLE\_COMB フォーマット: レコード連結 データベース: cfgDB

プロパティ | **ダイヤリング セッション**

レコード数: 6 フィルター内のレコード数: 6 チェーン数: 6 フィルター内のチェーン数: 6

ダイヤリング フィルター:

表示フィルター:

'order by' 適用列:

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

レコードの挿入 | ☒ レコードの削除 | ☐ レコードの更新 | ☐ すべてのレコードの削除 | ☐ すべて修正 | **レコードの連結** | ☐ インポート | ☐ エクスポート | ☐ カスタム フィールドのみ | ☐ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	chain_n	chain_id	kai_ban	kai_sub	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt
1	03xxxxxyyy	0	1	1001	1	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
2	090xxxxxyyy	0	2	1001	2	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
3	050xxxxxyyy	0	3	1001	3	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
4	03yyyyzzzzz	0	4	1002	1	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
5	090yyyyzzzzz	0	5	1002	2	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
6	050yyyyzzzzz	0	6	1002	3	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0

ページ 1 / 1

6件中 1 ~ 6 件目のレコードを表示しています

2015/11/09

(2) [レコードの連結]をクリックします。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ | ログアウト | [設定] | [ヘルプ]

プロビジョニング (R) | **オペレーション (O)**

オペレーション (O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション << コーリング リスト

アウトバウンド コンタクト | **ダイヤリング セッション** | コーリング リスト

コーリング リスト: レコード連結用リスト

テーブル: TABLE\_COMB フォーマット: レコード連結 データベース: cfgDB

プロパティ | **ダイヤリング セッション**

レコード数: 6 フィルター内のレコード数: 6 チェーン数: 6 フィルター内のチェーン数: 6

ダイヤリング フィルター:

表示フィルター:

'order by' 適用列:

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

レコードの挿入 | ☒ レコードの削除 | ☐ レコードの更新 | ☐ すべてのレコードの削除 | ☐ すべて修正 | **レコードの連結** | ☐ インポート | ☐ エクスポート | ☐ カスタム フィールドのみ | ☐ キャンペーン名の表示

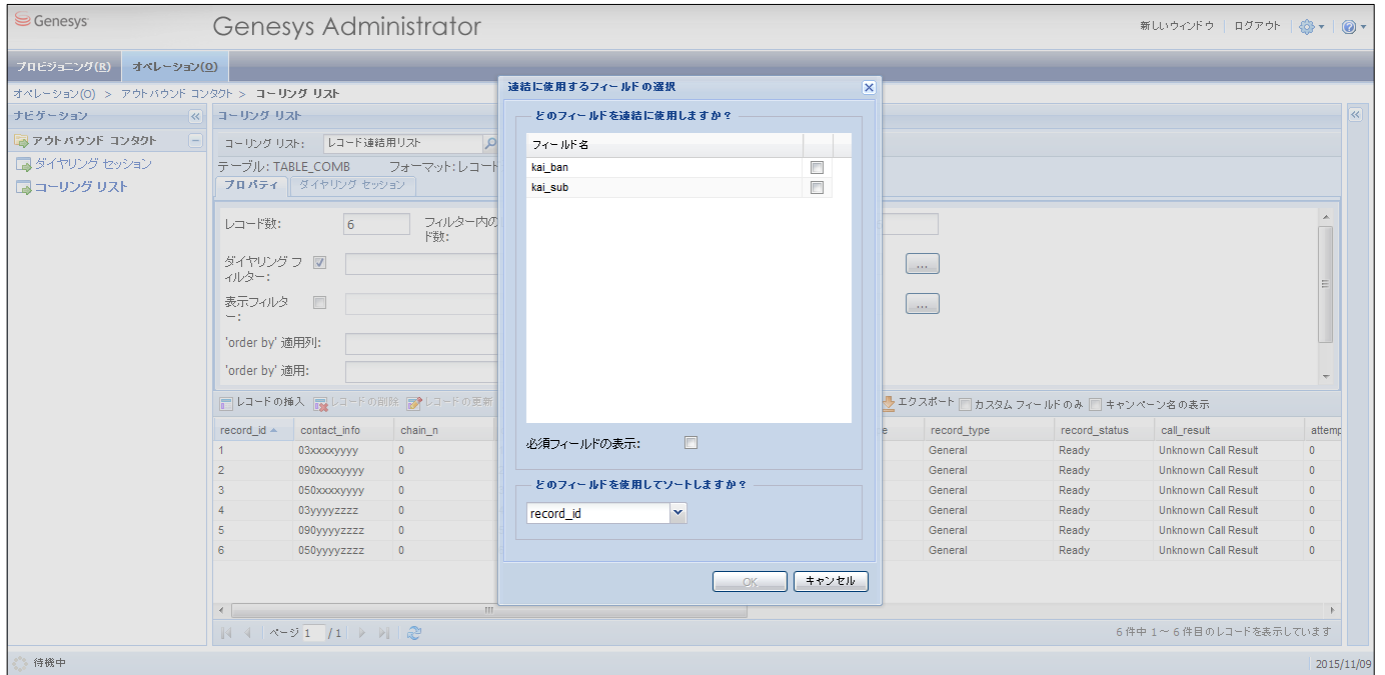
record_id	contact_info	chain_n	chain_id	kai_ban	kai_sub	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt
1	03xxxxxyyy	0	1	1001	1	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
2	090xxxxxyyy	0	2	1001	2	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
3	050xxxxxyyy	0	3	1001	3	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
4	03yyyyzzzzz	0	4	1002	1	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
5	090yyyyzzzzz	0	5	1002	2	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0
6	050yyyyzzzzz	0	6	1002	3	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0

ページ 1 / 1

6件中 1 ~ 6 件目のレコードを表示しています

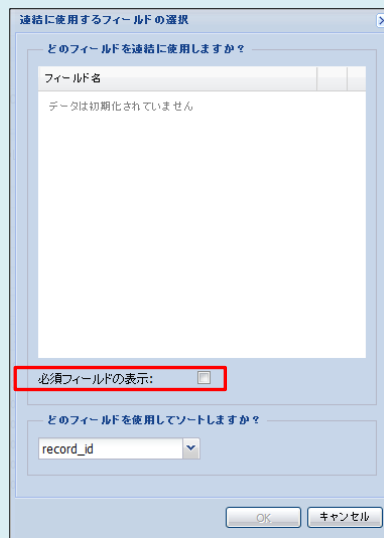
2015/11/09

### (3) [連結に使用するフィールドの選択]ダイアログが表示されます。

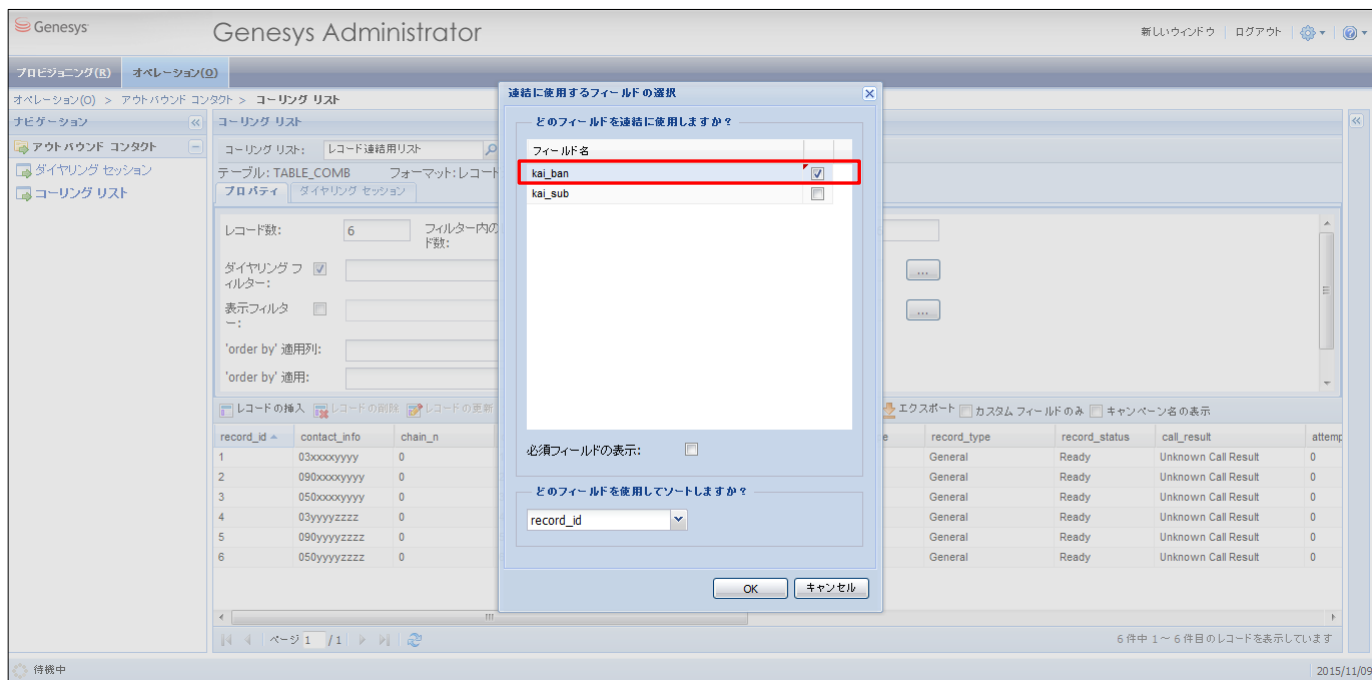


#### フィールド名の表示について

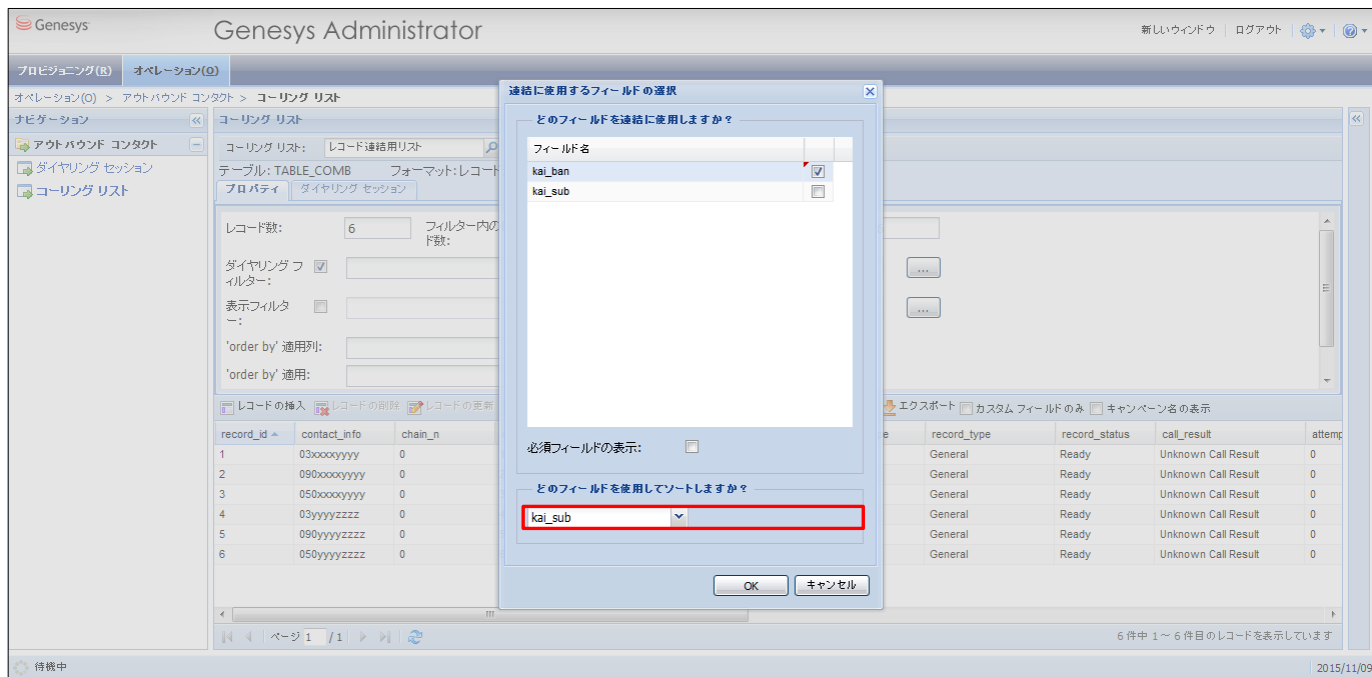
- フィールド名が表示されず「データは初期化されていません」と表示されている場合は、[必須フィールドの表示]のチェックを入れる⇒チェックを外すの順序を実施することで表示されるようになります。



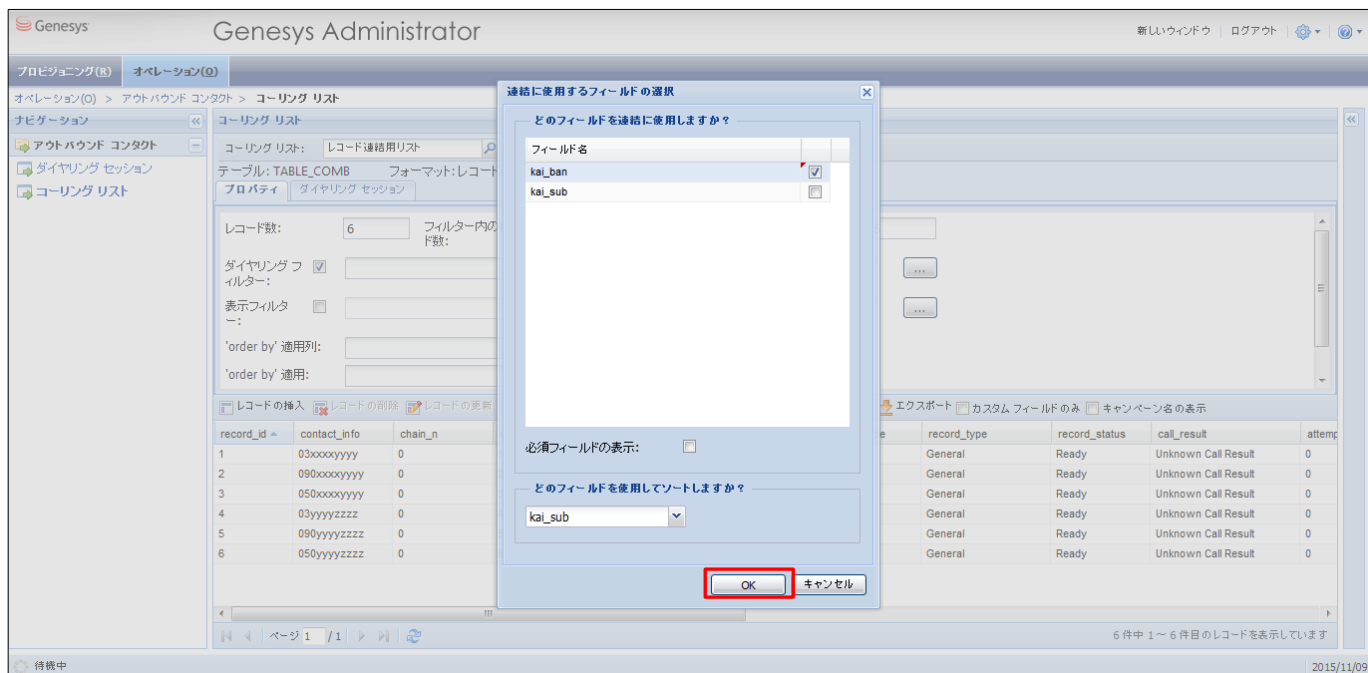
(4) 連結に使用するフィールドにチェックを入れます。画面は「kai\_ban」を選択した場合の例となります。



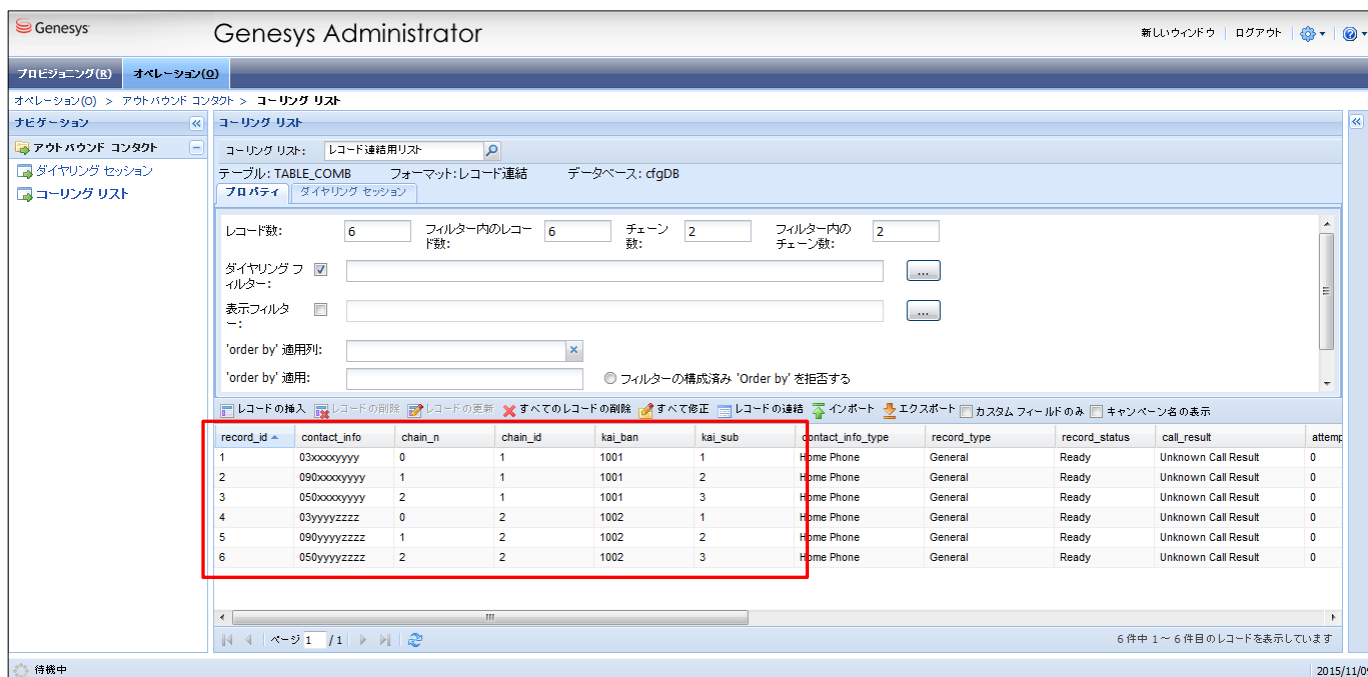
(5) 必要に応じてソートに使用するフィールドを指定します。ソートに指定されたフィールドが chain\_n の採番に適用されます。画面は「kai\_sub」を選択した場合の例となります。



(6) [OK]をクリックしてレコードを連結します。

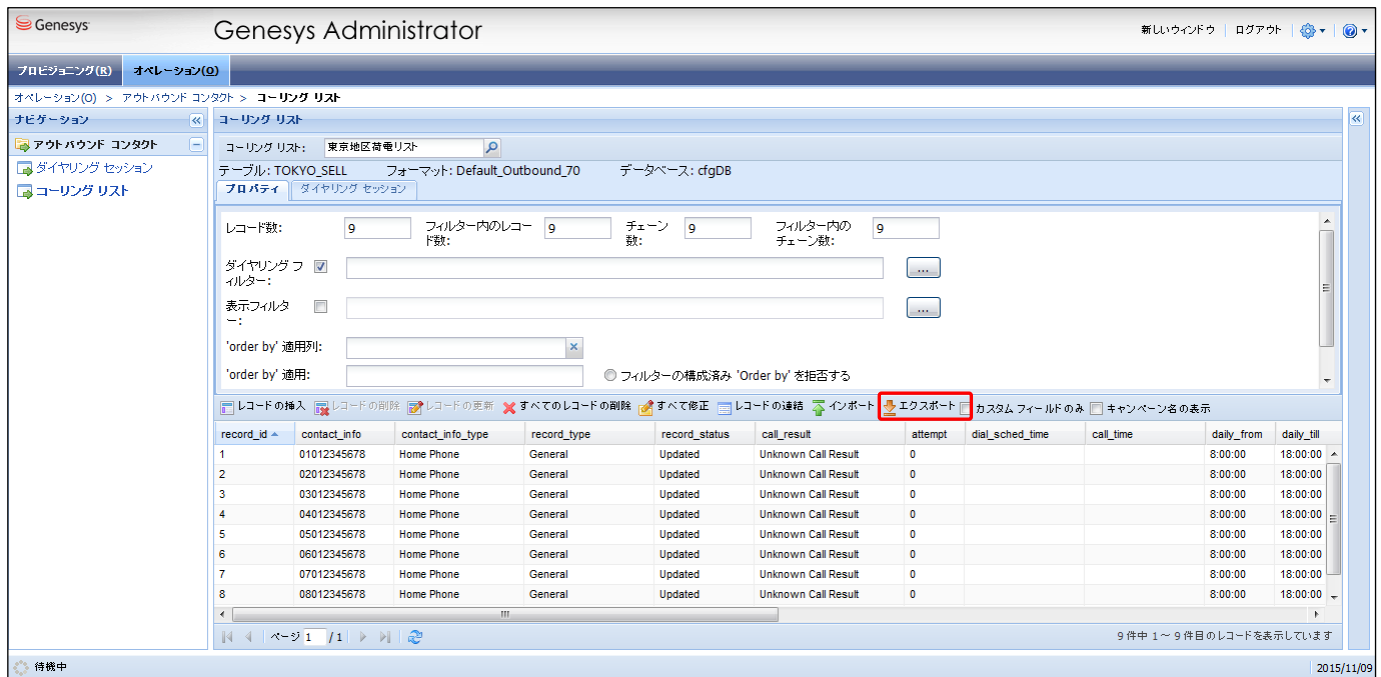


(7) レコードが連結され、chain\_id と chain\_n が新たに採番されます。



### 3.2.4 コーリングリストのエクスポート

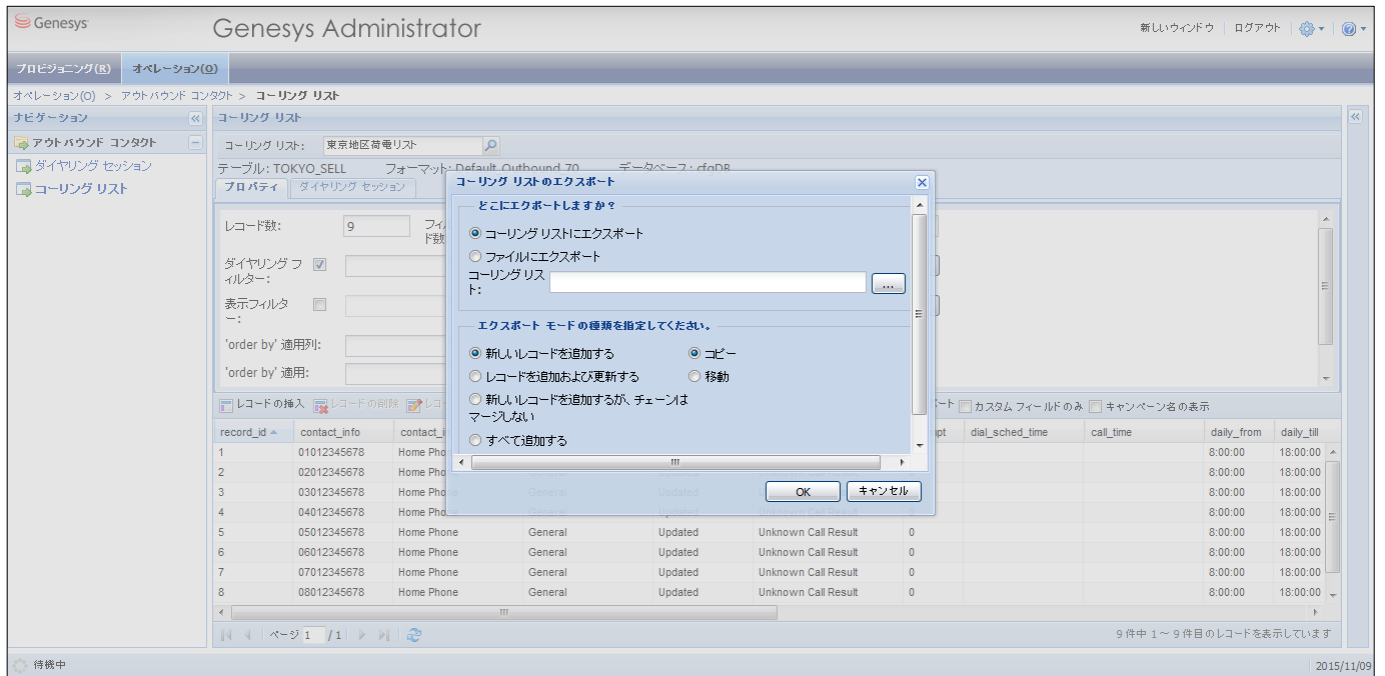
(1) [エクスポート]をクリックします。



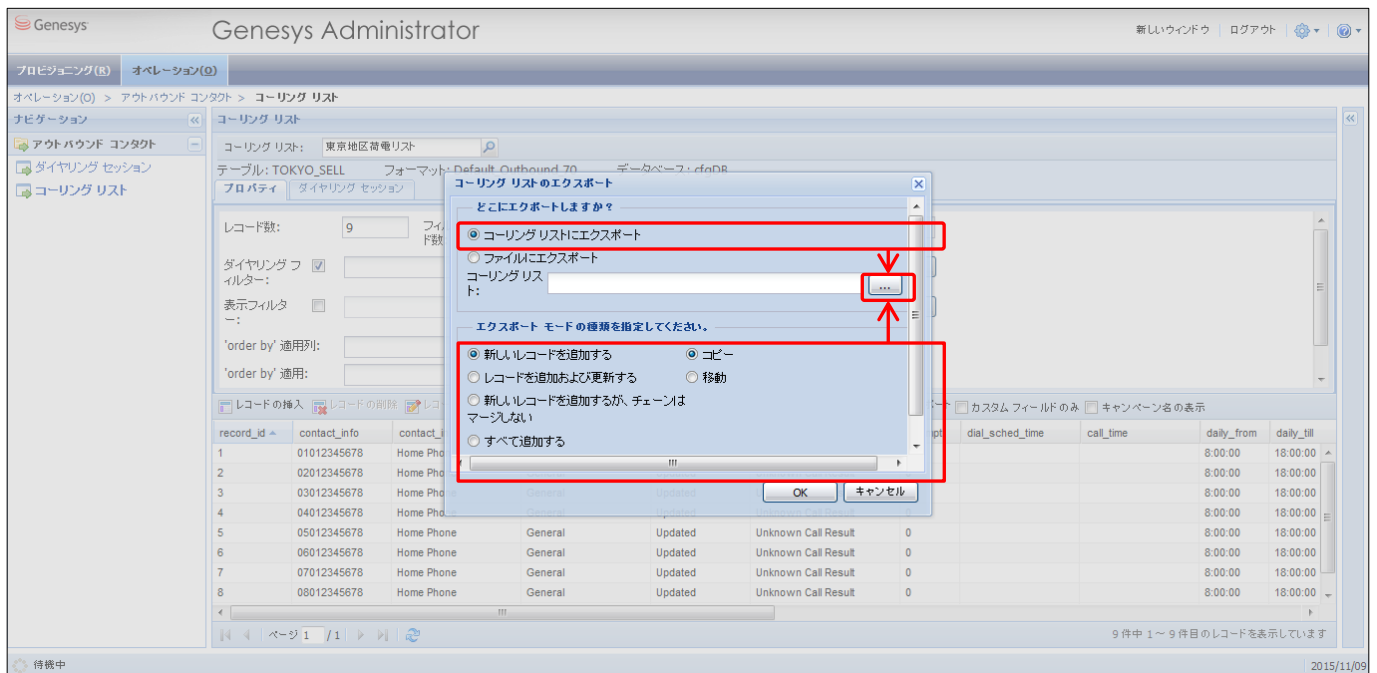
#### エクスポートについて

- ・ コーリングリストに発信先のレコードが登録されていない場合は、エクスポートがグレースアウトされ実行できません。
- ・ フィルターを使用している場合、エクスポート対象はフィルター適用後の画面に表示されているレコードのみとなります。フィルターの設定については「3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定」(P.211) を参照してください。
- ・ フィルターを使用した結果、画面に表示されるレコードが 0 件となった場合は、エクスポートがグレースアウトされ実行できません。

(2) [コーリング リストのエクスポート]ダイアログが表示されます。他のコーリングリストにエクスポートする場合は[コーリングリストにエクスポート]を選択します。以降の手順は以下の「①」を参照してください。ファイルにエクスポートする場合は[ファイルにエクスポート]を選択します。以降の手順は「②」(P.206)を参照してください。



① [コーリングリストにエクスポート]を選択します。必要に応じてエクスポートモードを選択し、エクスポート先の選択ボタン(...)をクリックします。



### エクスポートモードについて

- エクスポートモードの設定により、エクスポート先のコーリングリストにレコード重複があった場合の動作が異なります。重複の基準はプライマリキーで判断されます。テーブルアクセス設定で「Default\_Outbound\_70」をフォーマットに設定した場合は、「chain\_id」と「chain\_n」がプライマリキーとなります。
- テーブルアクセス設定で「Default\_Outbound\_70」とは異なる独自のフォーマットを設定した場合、プライマリキーはフォーマット作成時の設定に依存します。
- 設定による動作の差異は以下のとおりです。

新しいレコードを追加する	プライマリキーに重複があった場合は既存のレコードが維持される
レコードを追加および更新する	プライマリキーに重複があった場合はインポートするレコードに更新される
新しいレコードを追加するが、チェーンはマージしない	chain_id が重複しているレコードは既存のレコードが維持されるが、重複がないレコードは chain_id が自動で一意的値に再設定されて登録される
すべて追加する	プライマリキーに重複があった場合は自動で一意的値に再設定されて登録される

- [コピー]を選択すると、エクスポート元の発信先レコードはエクスポート後もそのまま維持されます。[移動]を選択すると、エクスポート元の発信先レコードはエクスポート後に削除されます。



The screenshot displays the Genesys Administrator web interface. The main window shows the 'コーリング リスト' (Call List) page for the 'TOKYO\_SELL' database. A modal dialog for exporting the call list is active. The 'コーリング リストのエクスポート' dialog has a sub-dialog 'コーリング リストの選択' (Select Call List) open, which contains a text field for 'コーリング リスト名' (Call List Name). A red arrow points from this field to the 'OK' button in the main export dialog. The background table lists call records with columns: record\_id, contact\_info, contact\_type, call\_time, daily\_from, and daily\_to.

record_id	contact_info	contact_type	call_time	daily_from	daily_to
1	01012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	
2	02012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	
3	03012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	
4	04012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	
5	05012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	
6	06012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	
7	07012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	
8	08012345678	Home Phone	8:00:00	18:00:00	

- ・ エクスポート対象にできるコーリングリストは、エクスポート元のコーリングリストと同一のフォーマットで作成されたコーリングリストのみとなります。フォーマットが異なるコーリングリストは、[コーリングリストの選択]の一覧には表示されません。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング(B) オペレーション(O)

オペレーション(O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション

アウトバウンド コンタクト

ダイヤリング セッション

コーリング リスト

コーリング リスト: 東京地区荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default Outbound 70 データベース: cfoDB

プロパティ ダイヤリング セッション

レコード数: 9 フィールド数

ダイヤリング フィルター: ☒

表示フィルタ: ☐

'order by' 適用列:

'order by' 適用:

レコードの挿入 レコードの削除 レコードの更新

record\_id contact\_info contact\_type

1	01012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0	8:00:00	18:00:00

ページ 1 / 1

9件中 1 ~ 9 件目のレコードを表示しています

待機中

2015/11/10

[illegible]

- ・「ファイルにエクスポート」を選択した場合、エクスポートモードは設定できません。

ファイルの保存確認が表示されます。任意のフォルダを選択してエクスポートを完了します。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング(B) オペレーション(O)

オペレーション(O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション

アウトバウンド コンタクト

ダイヤリング セッション

コーリング リスト

コーリング リスト: 東京地区家電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

プロパティ ダイヤリング セッション

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 9 チェーン 数: 9 フィルター内のチェーン数: 9

ダイヤリング フィルター:

表示フィルタ:

'order by' 適用列:

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

☐ レコードの挿入 ☐ レコードの削除 ☐ レコードの更新 ☐ すべてのレコードの削除 ☐ すべての修正 ☐ レコードの連結 ☐ インポート ☐ エクスポート ☐ カスタム フィールドのみ ☐ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

9 件目のレコードを表示しています

j1-accs.arcstarcc.net から 東京地区家電リスト.rsl を開くか、または保存しますか?

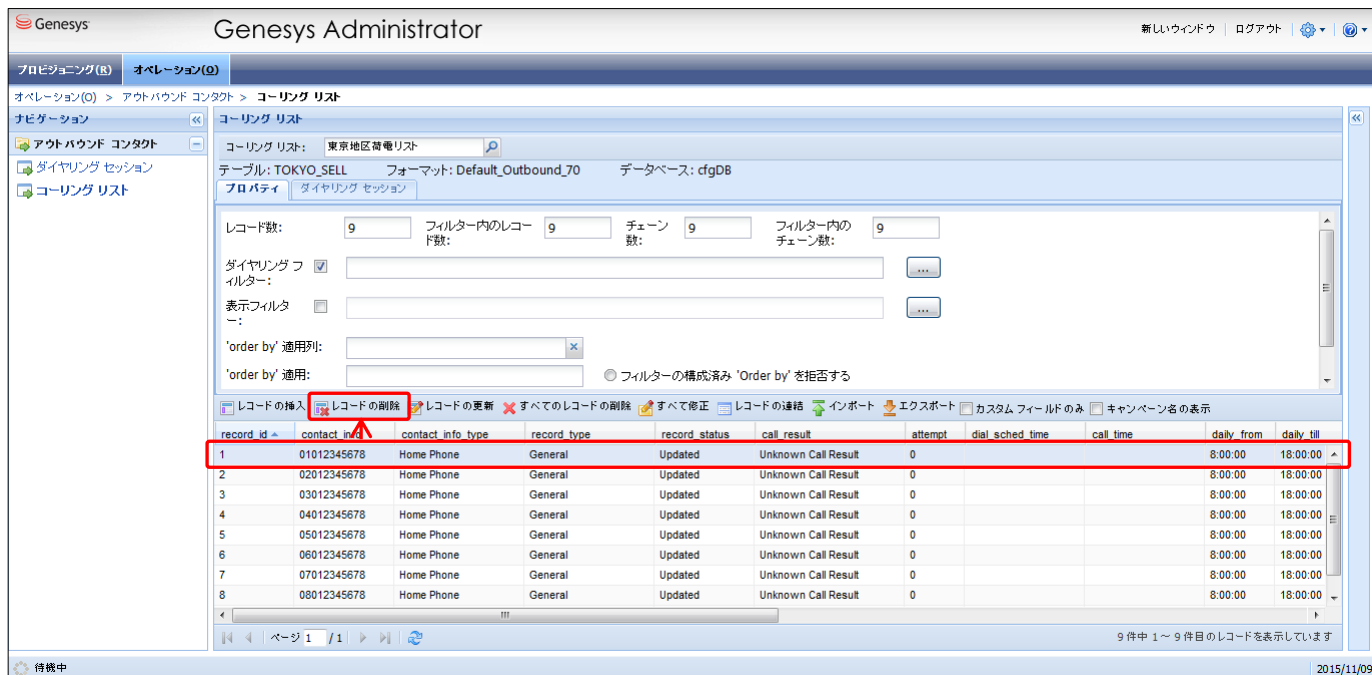
ファイルを開く(O) 保存(S) キャンセル(C) ×

2015/11/09

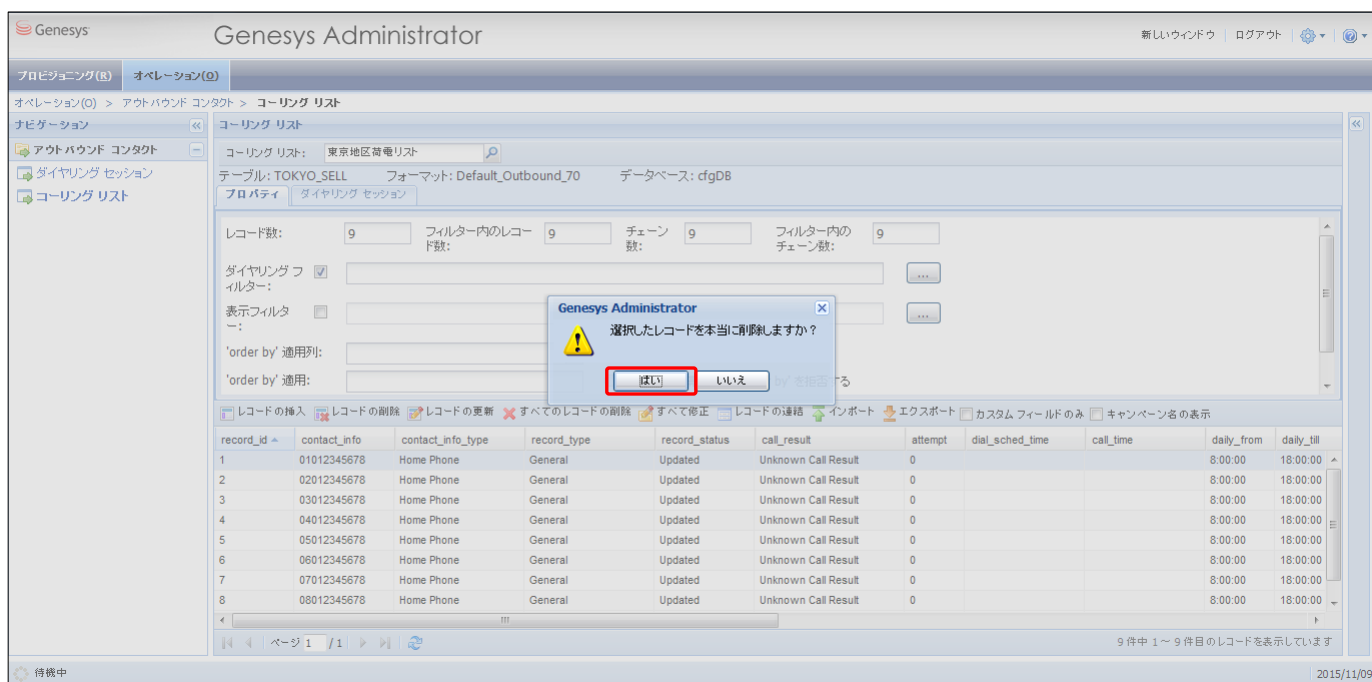
### 3.2.5 コーリングリストからの番号削除

1 番号ずつ削除を行う場合は、以下の「①」の手順を参照してください。全番号の削除を行う場合は、以降の「②」(P.209)の手順を参照してください。

- ① 1 番号ずつ削除を行う場合は、削除したい発信先のレコードを選択し、[レコードの削除]をクリックします。ここでは record\_id が 1 のレコードを選択しています。



削除確認のダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



レコードが削除されます。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング(R) オペレーション(O)

オペレーション(O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション

アウトバウンド コンタクト

ダイヤリング セッション

コーリング リスト

コーリング リスト: 東京地区荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

プロパティ: ダイヤリング セッション

レコード数: 8 フィルター内のレコード数: 8 チェーン数: 8 フィルター内のチェーン数: 8

ダイヤリング フィルター:

表示フィルタ:

'order by' 適用列:

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

レコードの挿入 レコードの削除 レコードの変更 すべてのレコードの削除 すべての修正 レコードの接続 インポート エクスポート カスタム フィールドのみ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
2	02012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
9	09012345678	Home Phone	General	Updated	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

ページ 1 / 1

8 件中 1 ~ 8 件目のレコードを表示しています

http://td02-lbd01-0-datv02/wcm/default.aspx#

2015/11/09

② 全番号の削除を行う場合は、[すべてのレコードの削除]をクリックします。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング(R) オペレーション(O)

オペレーション(O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション

アウトバウンド コンタクト

ダイヤリング セッション

コーリング リスト

コーリング リスト: 東京地区荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

プロパティ: ダイヤリング セッション

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 9 チェーン数: 9 フィルター内のチェーン数: 9

ダイヤリング フィルター:

表示フィルタ:

'order by' 適用列:

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成済み 'Order by' を拒否する

レコードの挿入 レコードの削除 レコードの変更 **すべてのレコードの削除** すべての修正 レコードの接続 インポート エクスポート カスタム フィールドのみ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
9	09012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

ページ 1 / 1

9 件中 1 ~ 9 件目のレコードを表示しています

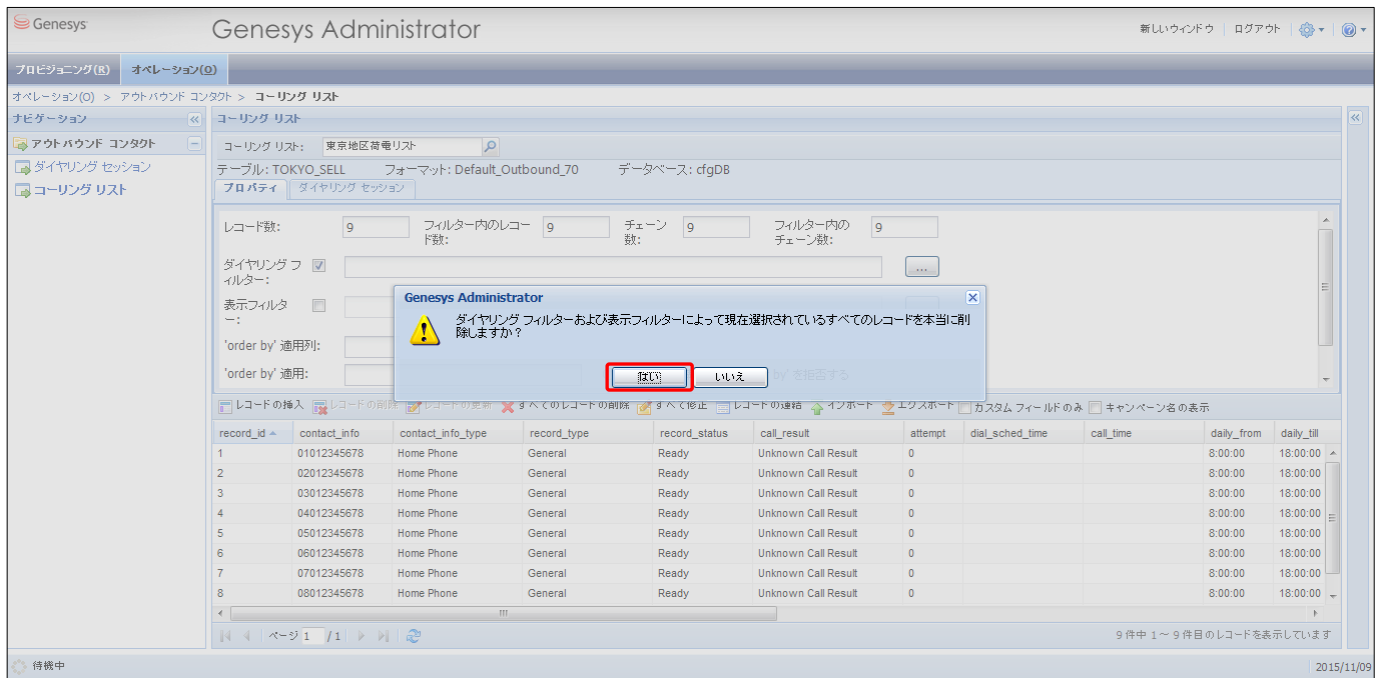
待機中

2015/11/09

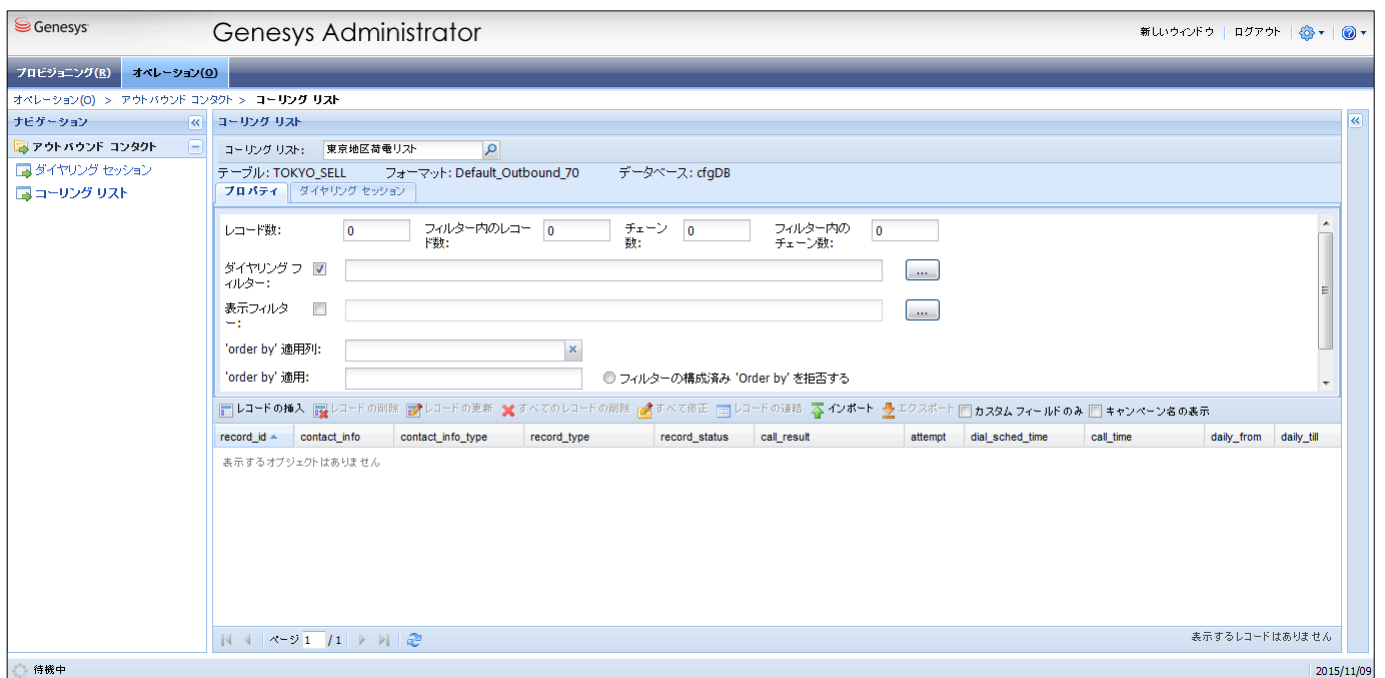
## レコードの選択について

- 画面上に表示されている発信先のレコードが全て削除の対象となります。削除するレコードを選別する必要がある場合は、表示フィルターを利用してください。表示フィルターの設定は「3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定」(P.211)を参照してください。

削除確認のダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



レコードが削除されます。




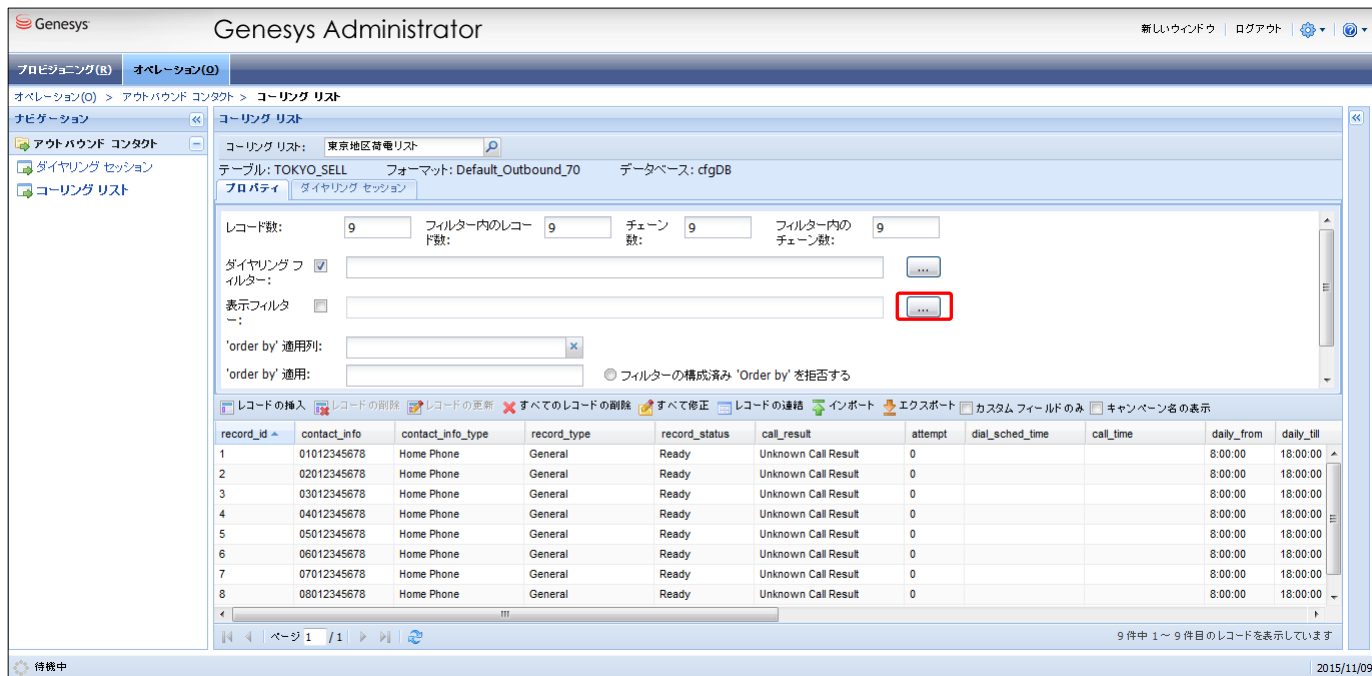
### 3.2.6 Genesys Administrator のフィルター設定

コーリングリストに登録した電話番号に対して、表示または発信の条件を設定するための機能です。フィルターには「ダイヤリング フィルター」と「表示フィルター」のいずれかを設定することが可能です。

フィルター種別	概要
ダイヤリング フィルター	フィルターに合致しなかった発信先のレコードは Genesys Administrator の画面に表示されず、発信を行わない。ダイヤリングフィルターを設定するためには、「2.8 フィルター」(P.136) で予めフィルターを作成し、「2.3.1 コーリングリストの作成」の(3)/② (P.48) でコーリングリスト作成時のフィルター設定が必要となる。
表示フィルター	フィルターに合致しなかった発信先のレコードは Genesys Administrator の画面に表示されないが、発信は行われる。コーリングリスト作成時のフィルター設定は不要。

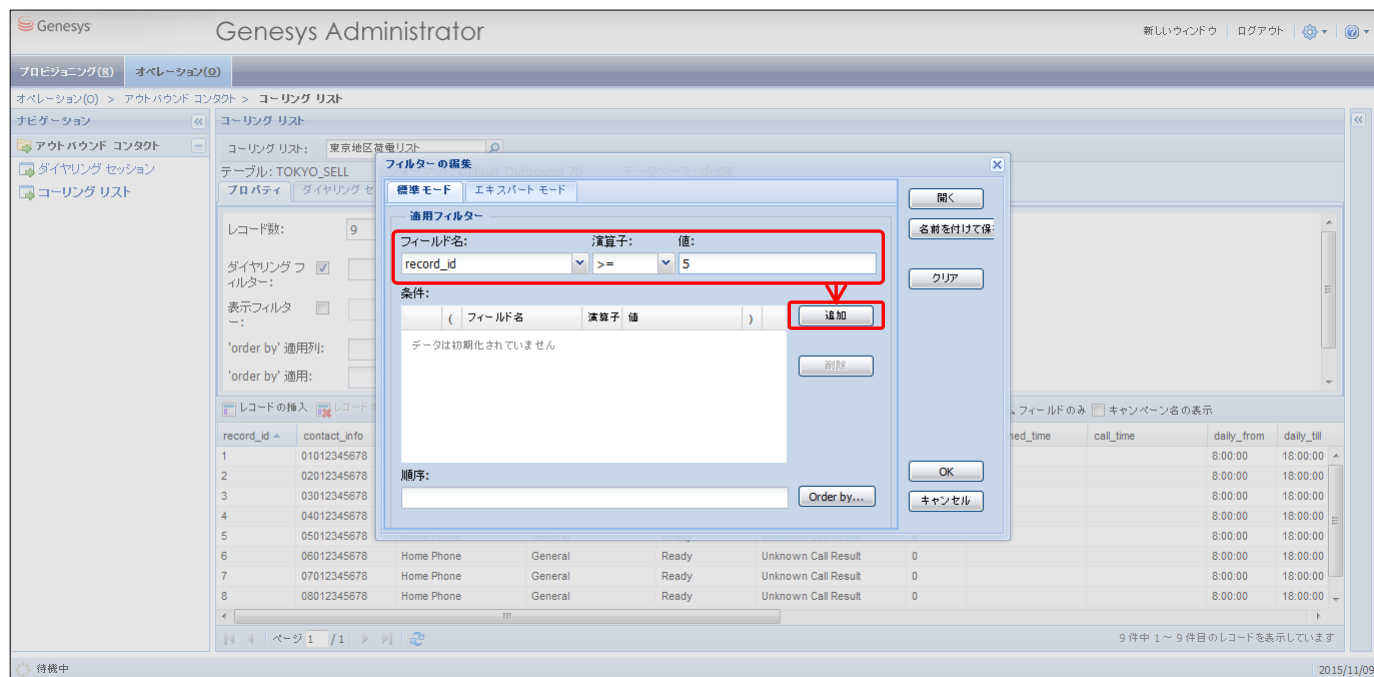
フィルター種別を問わず設定方法は同一となります。Genesys Administrator からフィルターを設定する場合は以下の①の手順を参照してください。①の手順で設定されたフィルターや、「2.8 フィルター」(P.136) で作成済のフィルターを呼び出して設定する場合は、② (P.219) の手順を参照してください。

- ① [参照ボタン]()をクリックします。画面は表示フィルターとして設定する場合の例となります。ダイヤリングフィルターとして設定する場合は、ダイヤリングフィルター欄の参照ボタンをクリックしてください。以降の操作方法は同一となります。



record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

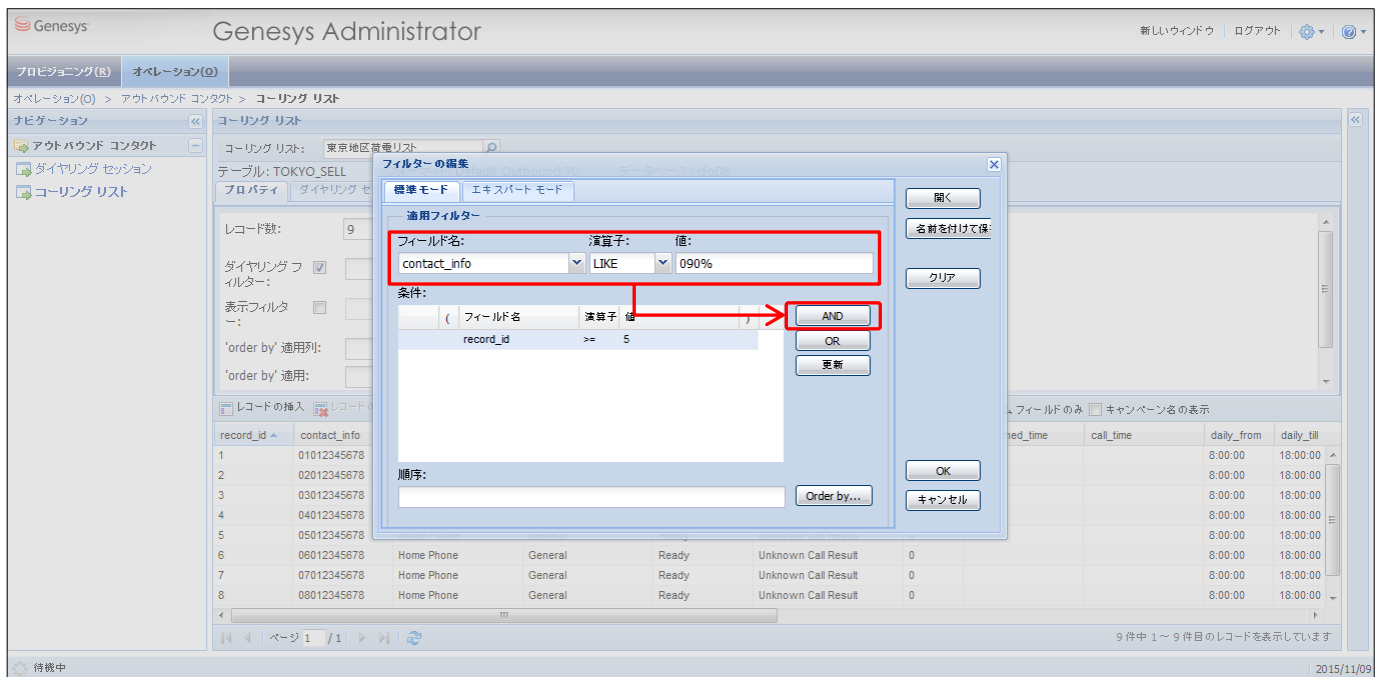
フィルターの編集ダイアログが表示されます。条件を設定するには、[フィールド名]/[演算子]/[値]にフィルターの条件式を入力し、[追加]をクリックします。



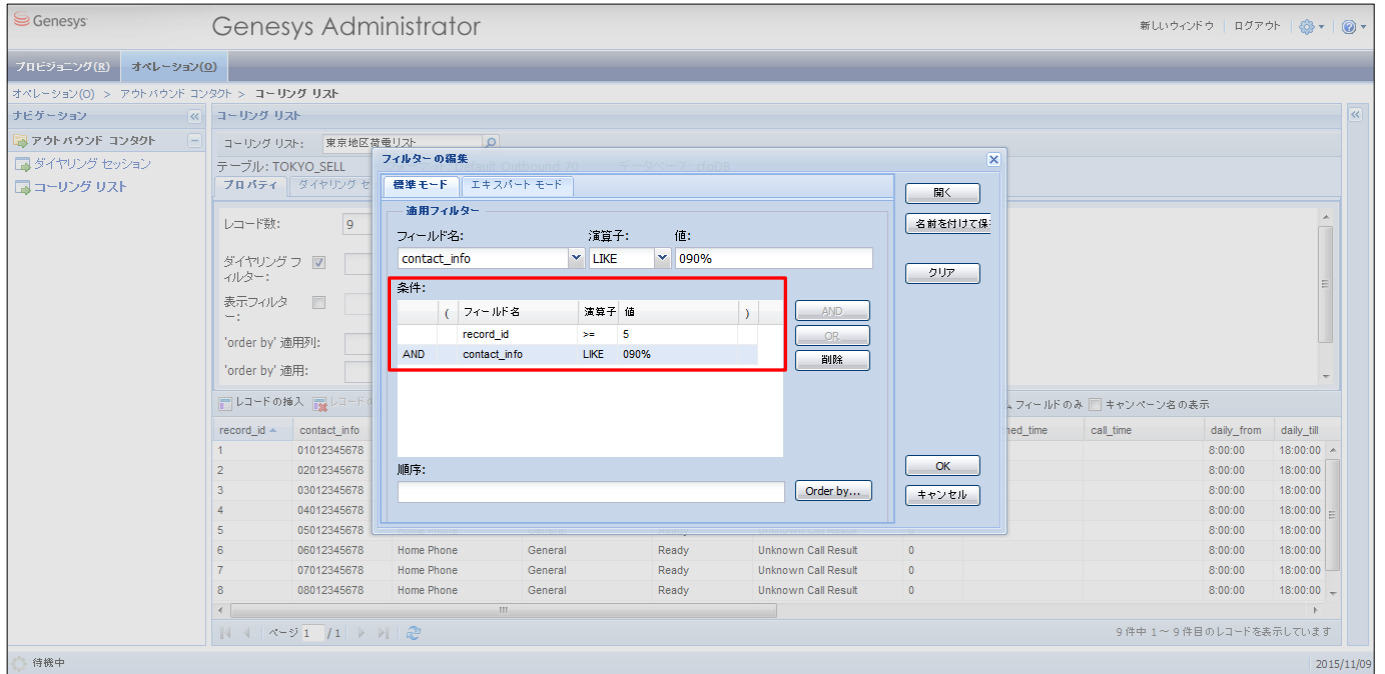
フィルター								
フィールド名	フィルターの条件とするフィールドをリストから選択して設定します。							
演算子	以下の 7 種類の演算子をリストから選択して設定します。							
	演算子	意味	備考					
	=	等しい						
	<	小さい						
	>	大きい						
	!=	等しくない						
	<=	以下						
	>=	以上						
	LIKE	あいまい 検索	<table><tr><td>%</td><td>任意の文字</td></tr><tr><td>-</td><td>任意の 1 文字</td></tr><tr><td>[ ]</td><td>文字リスト ・ 否定の演算子「!」は使用不可 ・ 範囲指定は「-」を使用</td></tr></table>	%	任意の文字	-	任意の 1 文字	[ ]
%	任意の文字							
-	任意の 1 文字							
[ ]	文字リスト ・ 否定の演算子「!」は使用不可 ・ 範囲指定は「-」を使用							
値	フィールド名に応じて、任意の値入力または選択可能な値のリストから設定します。							



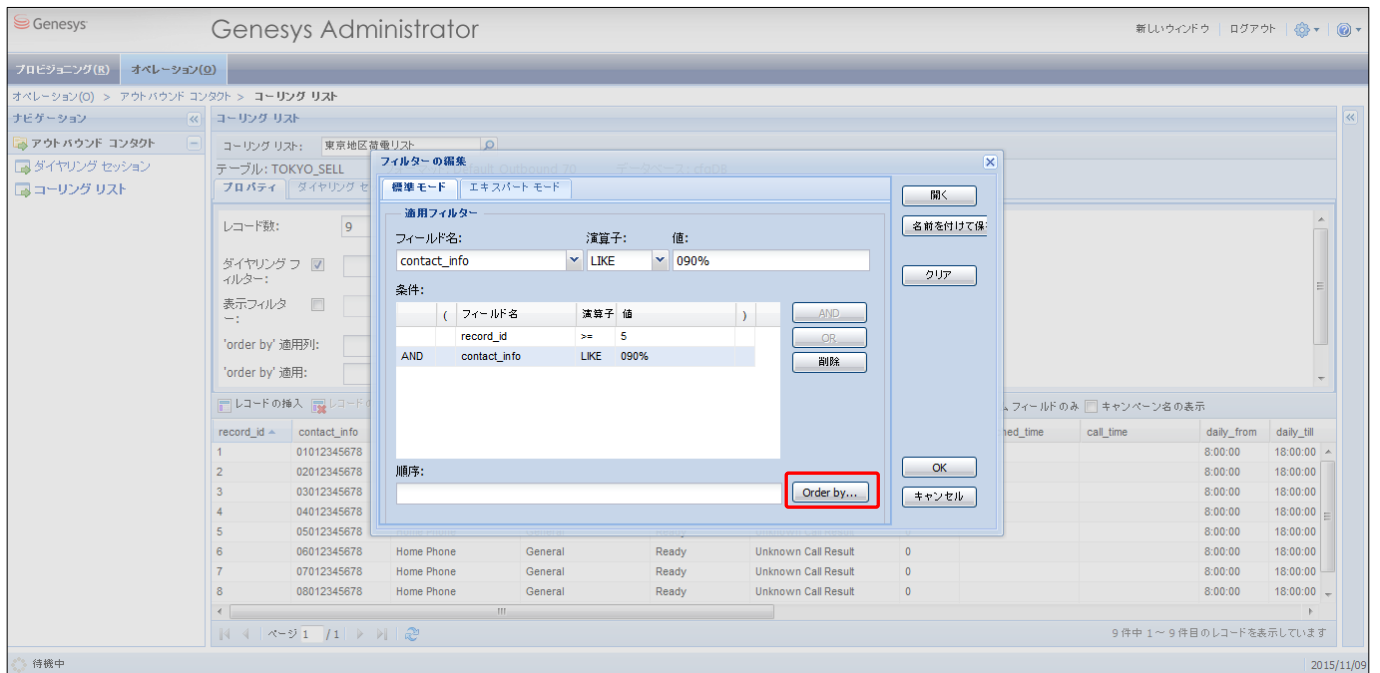
複数の条件をフィルターに設定する場合は、続けて[フィールド名]/[演算子]/[値]にフィルターの条件式を入力し、[AND]（論理積）または[OR]（論理和）をクリックします。画面は[AND]をクリックした場合の例となります。



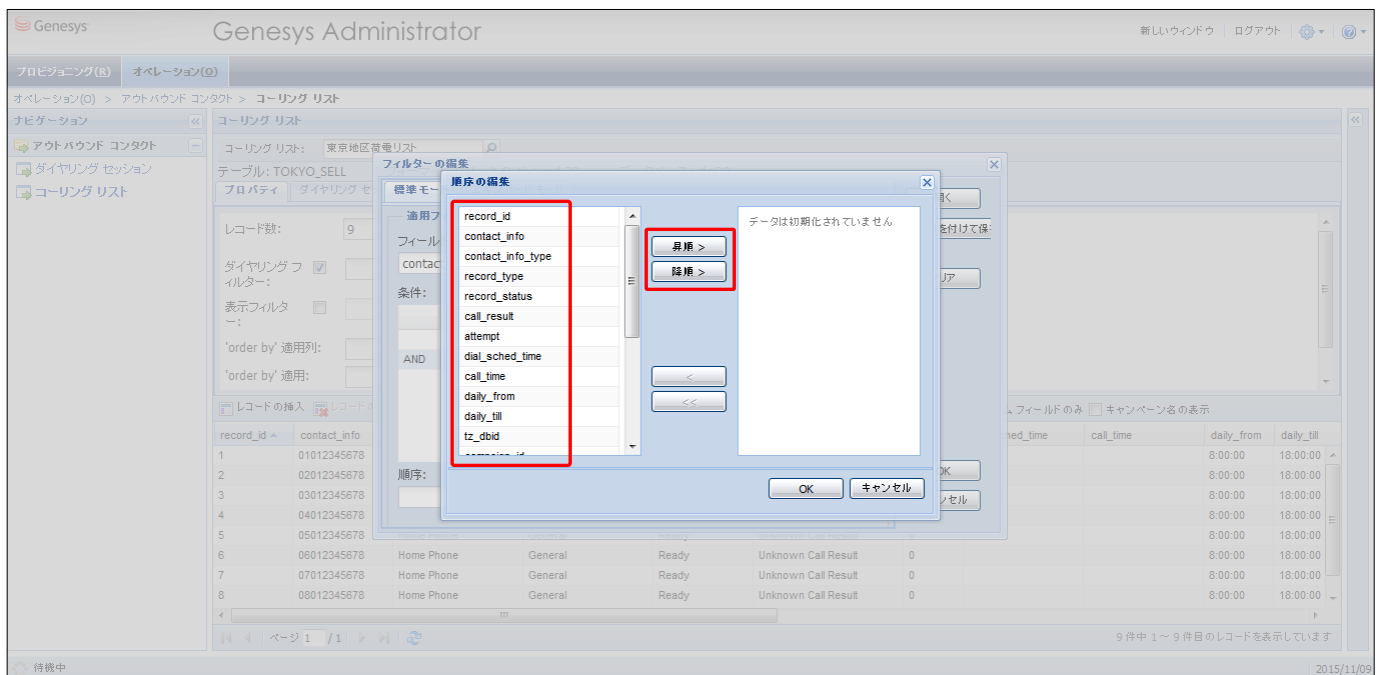
フィルターと条件が追加されます。



順序を設定する場合は、[Order by]をクリックします。順序の設定は任意となります。



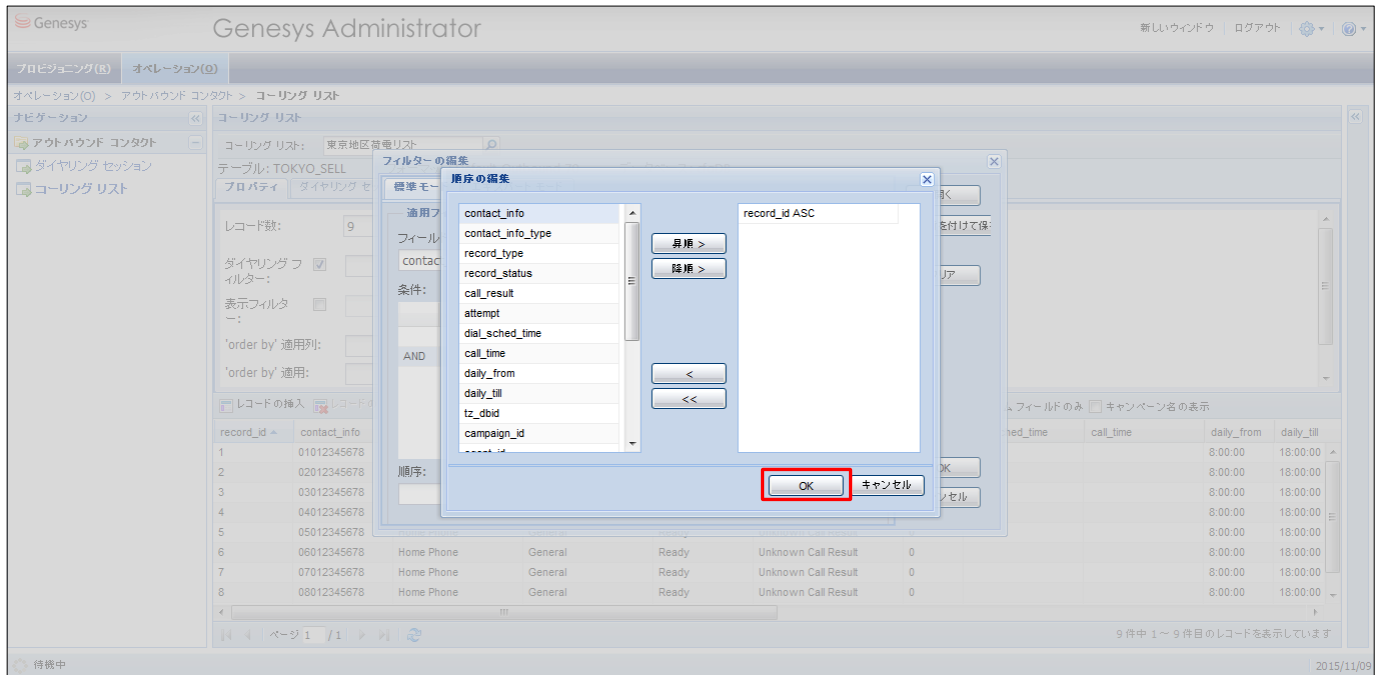
順序の編集ダイアログが表示されます。順序の指定に使用したいフィールドを選択し、昇順とした場合は[昇順 >]をクリックします。降順とした場合は[降順 >]をクリックします。



### フィールドの選択について

- Ctrl を押しながら選択することで同時に複数のフィールドを選択し、設定することが可能です。
- 昇順と降順を同時に設定することが可能です。

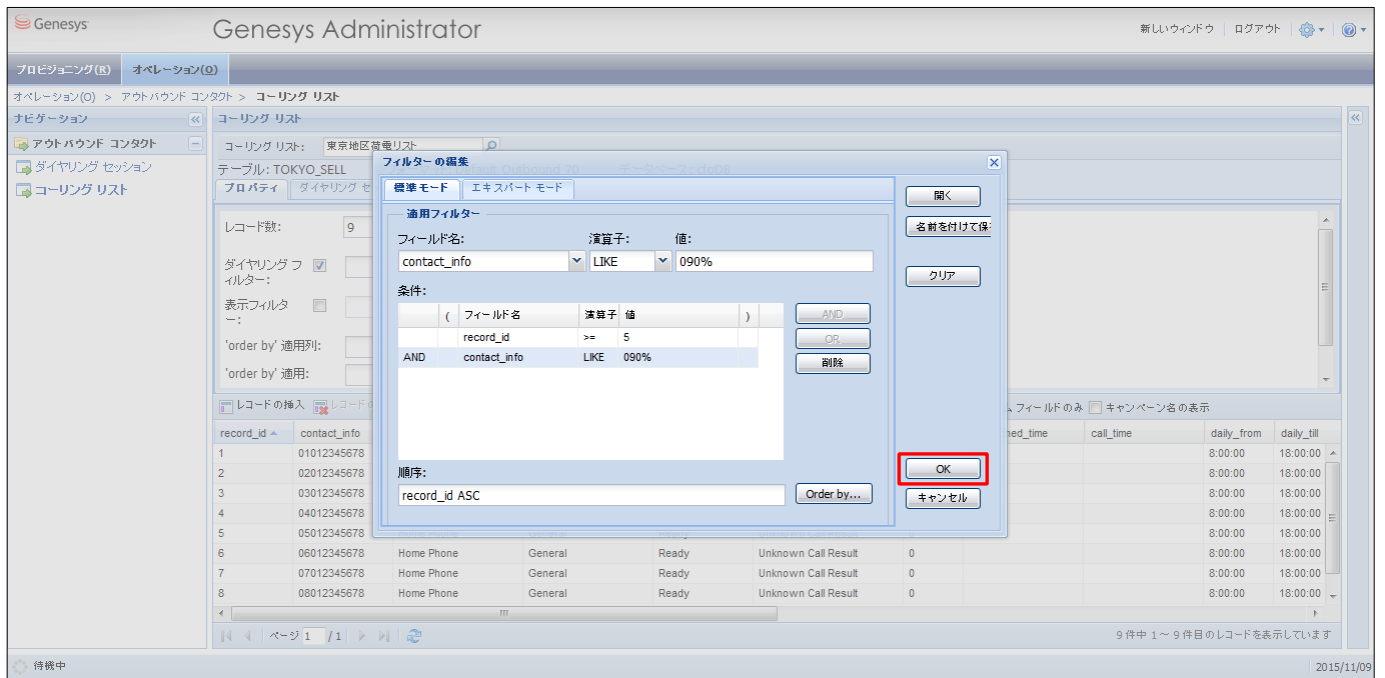
選択したフィールドが右側に移動します。画面は「record\_id」を昇順で設定した例となります。  
[OK]をクリックしてます。



#### 選択の解除について

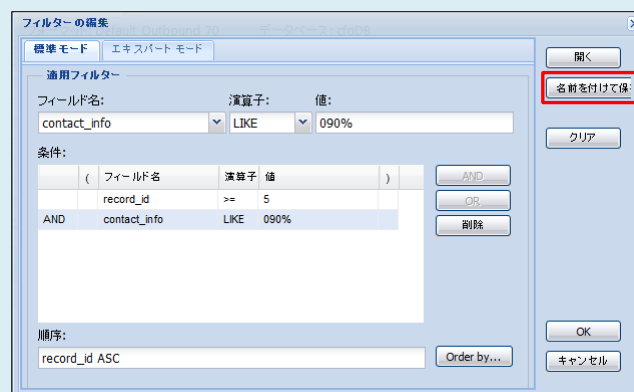
- 解除したいフィールドを選択して「<」をクリックすると、選択したフィールドに関する順序の設定が解除されます。  
Ctrl を押しながら選択することで、任意の複数フィールドの設定を解除することが可能です。
- 「<<」をクリックすると、設定済のフィールドに関する順序の設定が全て解除されます。

順序が追加されます。[OK]をクリックします。



### フィルターのファイル保存について

- フィルター編集ダイアログで「名前を付けて保存」をクリックすると、フィルターの設定をファイルに保存することが可能です。



フィルターに読み込まれた設定がセットされます。チェックボックスにチェックを入れてフィルターを適用します。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ | ログアウト | 設定 | ヘルプ

プロビジョニング (R) | **オペレーション (O)**

オペレーション (O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション

- アウトバウンド コンタクト
- ダイヤリング セッション
- コーリング リスト**

コーリング リスト: 東京地区荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

プロパティ | **ダイヤリング セッション**

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 9 チェーン 数: 9 フィルター内のチェーン数: 9

ダイヤリング フィルター: ☒

表示フィルター: ☒ record\_id >= 5 AND contact\_info LIKE '090%' order by record\_id ASC

'order by' 適用列:  X

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成読み 'Order by' を拒否する

☐ レコードの挿入 ☒ レコードの削除 ☒ レコードの更新 ☒ すべてのレコードの削除 ☒ すべて修正 ☒ レコードの連結 ☒ インポート ☒ エクスポート ☐ カスタム フィールドのみ ☐ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

ページ 1 / 1

9 件中 1 ~ 9 件目のレコードを表示しています

2015/11/09

画面は record\_id が 5 以上、かつ contact\_info が 090 で始まる発信先を record\_id の昇順で表示する場合の例となります。


The screenshot shows the Genesys Administrator interface. The left sidebar has a navigation menu with 'アウトバウンド コンタクト' (Outbound Contact) and 'コーリング リスト' (Calling List). The main area is titled 'コーリング リスト' (Calling List). It shows a table of call records. A filter is applied to the table, highlighted with a red box: 'record\_id >= 5 AND contact\_info LIKE '090%' order by record\_id ASC'. The table has columns: record\_id, contact\_info, contact\_info\_type, record\_type, record\_status, call\_result, attempt, dial\_sched\_time, call\_time, daily\_from, and daily\_till. The first row shows record\_id 9, contact\_info 09012345678, contact\_info\_type Home Phone, record\_type General, record\_status Ready, call\_result Unknown Call Result, attempt 0, dial\_sched\_time 8:00:00, call\_time 18:00:00. The bottom status bar indicates '1件中 1 ~ 1 件目のレコードを表示しています' (Showing 1 of 1 records).

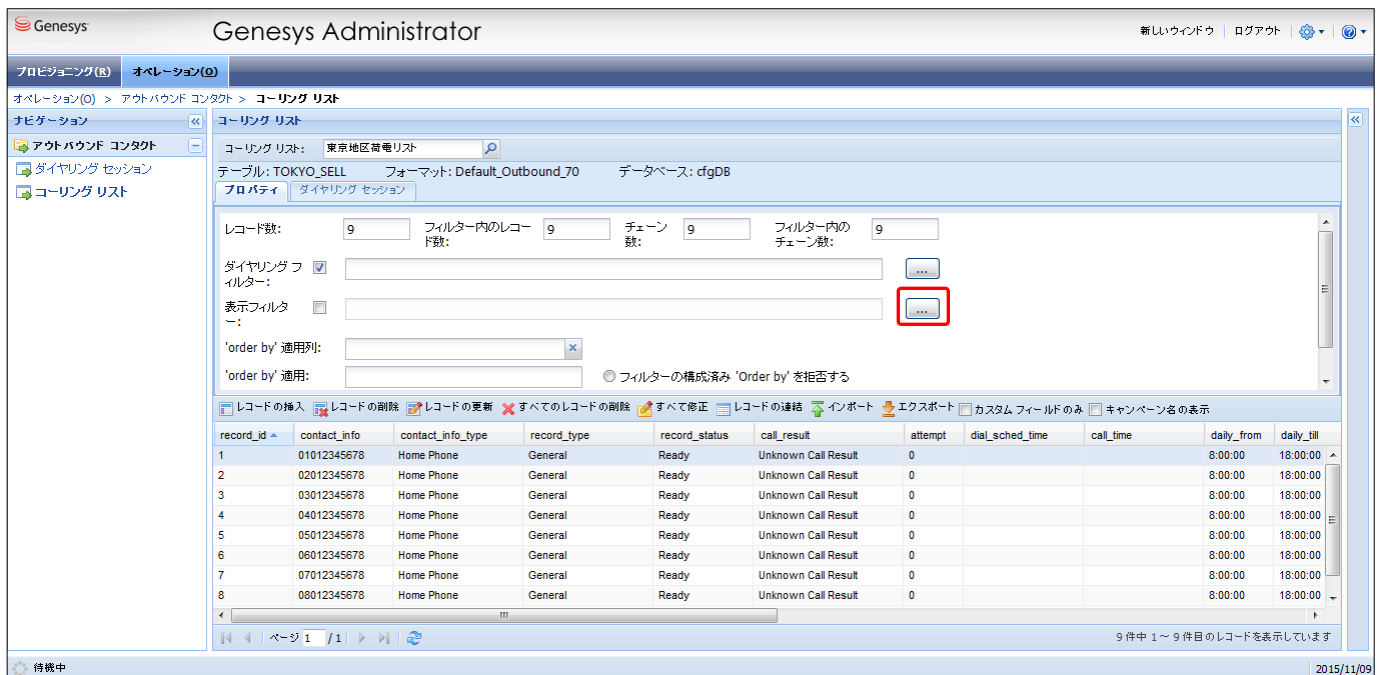
#### ソート順について

- ソート順を指定している場合は、チェックを入れた時点で「'order by'適用」にソート順の設定が表示されます。
- [フィルターの構成済'Order by'を拒否する]を選択すると、設定されているソート順の適用のみが解除されます。

#### ダイヤリングフィルターにチェックを入れる/チェックを外して入れ直すと検索条件が削除される場合について

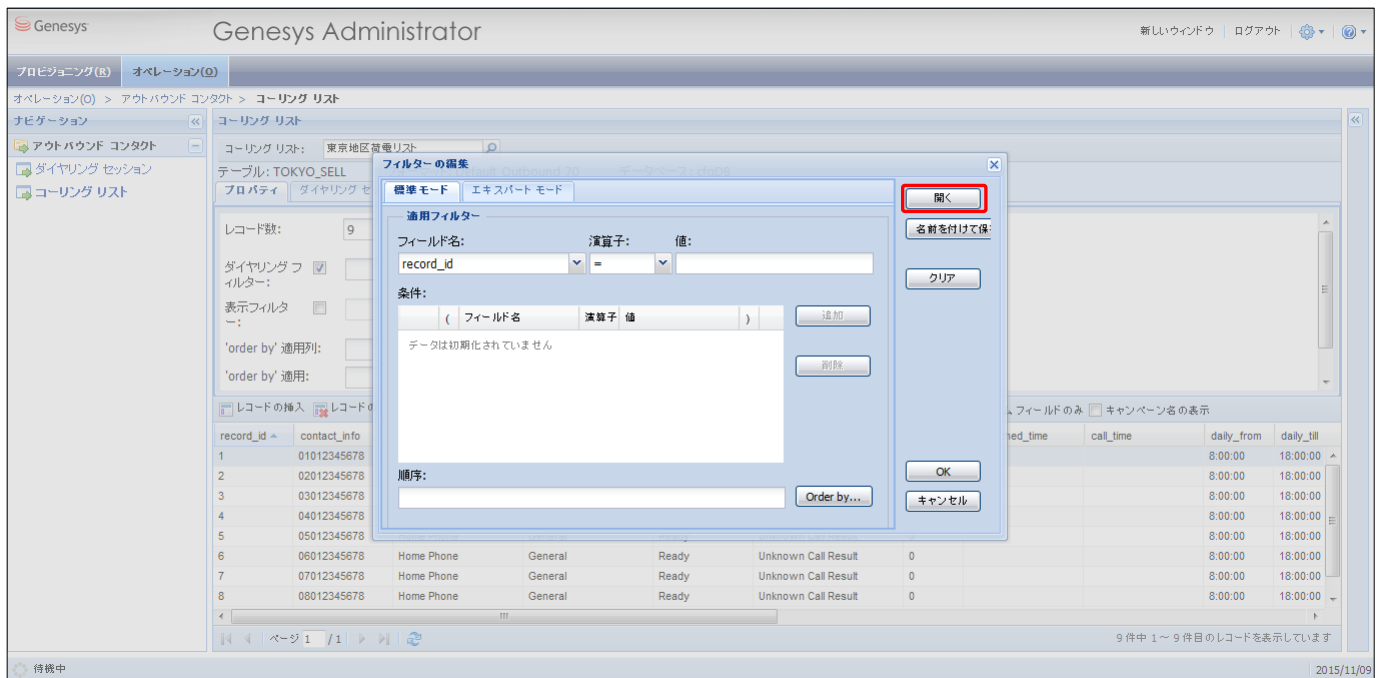
- ダイヤリングフィルターを Genesys Administrator から設定する場合は、「2.8 フィルター」(P.136) で予めフィルターを作成し、「2.3.1 コーリングリストの作成」の(3)/② (P.48) でコーリングリスト作成時のフィルター設定が必要となります。
- 上記の設定を行っていない場合、ダイヤリングフィルターにチェックを入れる/チェックを外して入れ直すと作成した検索条件が削除され、ダイヤリングフィルターが利用できない状態となります。

- ② [参照ボタン]()をクリックします。画面は表示フィルターとして適用する場合の例となります。
- ダイヤリングフィルターとして適用する場合は、ダイヤリングフィルター欄の参照ボタンをクリックしてください。以降の操作方法は同一となります。



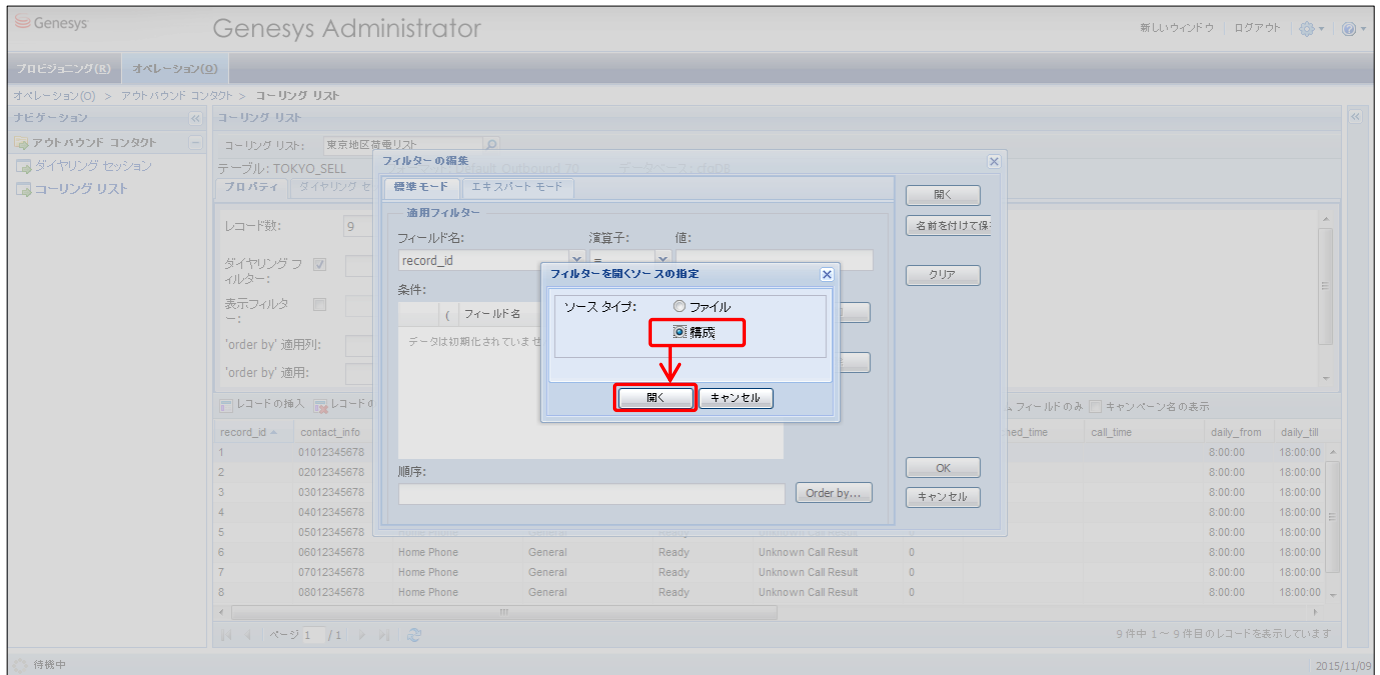
record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

フィルターの編集ダイアログが表示されます。[開く]をクリックします。



record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

フィルターを開くソースの指定ダイアログが表示されます。[構成]を選択して[OK]をクリックします。

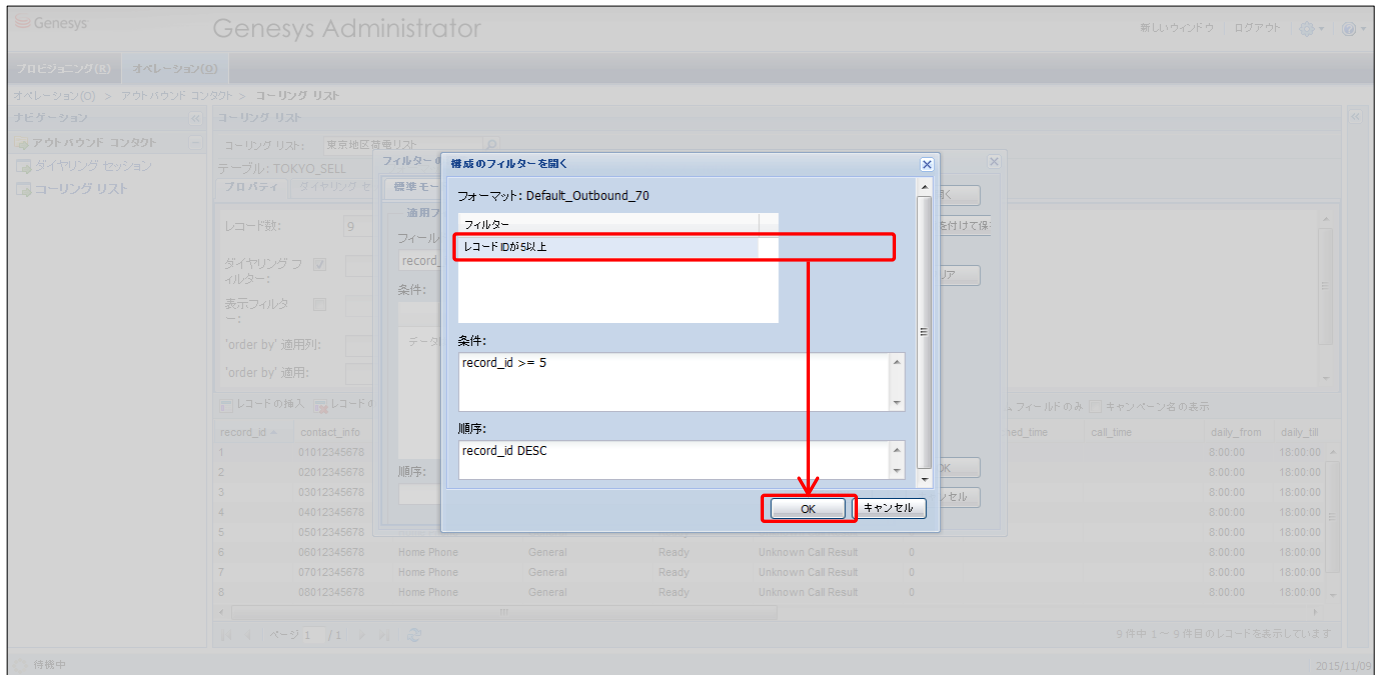


## ファイルの指定について

- [ファイル]を選択すると、①（P.211）の手順で保存したファイルからフィルタ設定を読み込むことが可能です。



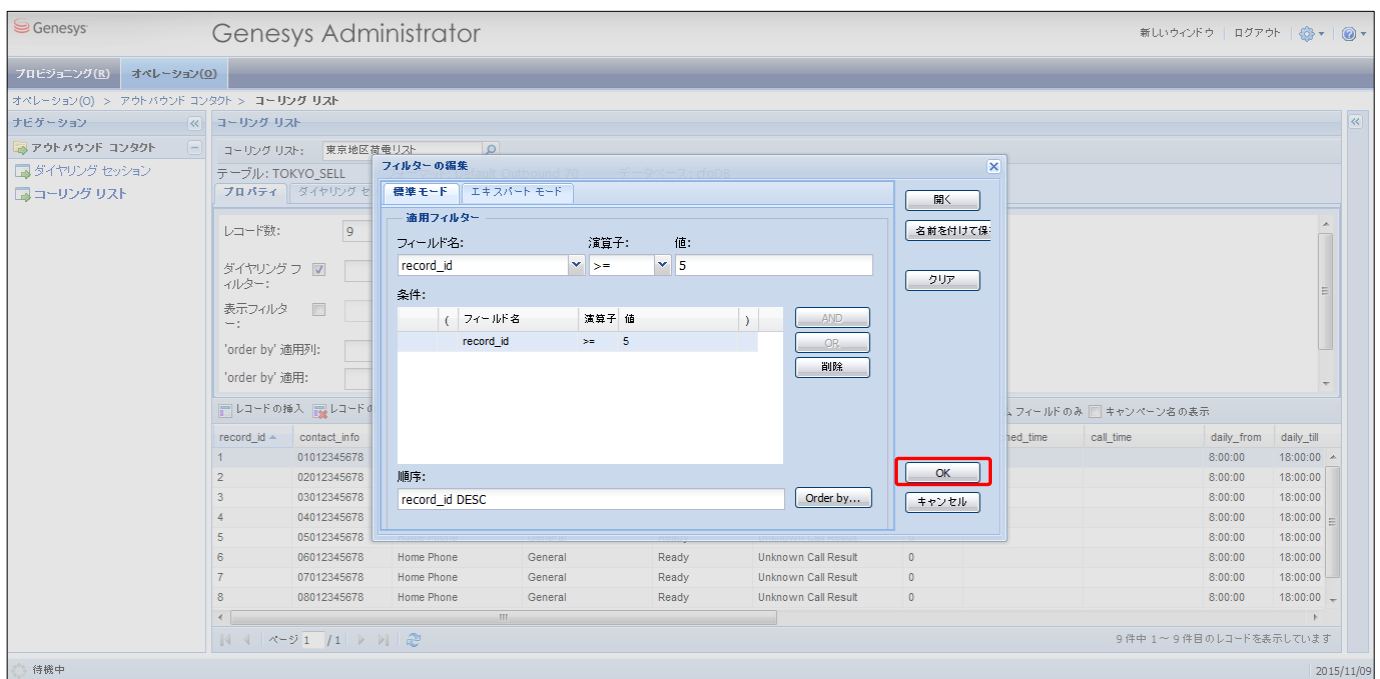
構成のフィルターを開くダイアログが表示されます。フィルターを選択して[OK]をクリックします。ここでは「レコード ID が 5 以上」を選択しています。



## フォーマットについて

- 設定を行っているコーリングリストと同じフォーマットが設定されたフィルターのみ選択が可能です。

フィルターの編集ダイアログに読み込まれたフィルターの設定内容が表示されます。[OK]をクリックします。



フィルターに読み込まれた設定がセットされます。チェックボックスにチェックを入れてフィルターを適用します。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ | ログアウト | 設定 | ヘルプ

プロビジョニング (R) | **オペレーション (O)**

オペレーション (O) > アウトバウンド コンタクト > コーリング リスト

ナビゲーション

- アウトバウンド コンタクト
- ダイヤリング セッション
- コーリング リスト**

コーリング リスト: 東京地区荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

プロパティ | **ダイヤリング セッション**

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 9 チェーン 数: 9 フィルター内のチェーン数: 9

ダイヤリング フィルター: ☒

表示フィルター: ☒ record\_id >= 5 order by record\_id DESC

'order by' 適用列:

'order by' 適用:  ☐ フィルターの構成読み 'Order by' を拒否する

☐ レコードの挿入 ☒ レコードの削除 ☒ レコードの更新 ☒ すべてのレコードの削除 ☒ すべて修正 ☐ レコードの連結 ☐ インポート ☐ エクスポート ☐ カスタム フィールドのみ ☐ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
1	01012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
2	02012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
3	03012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
4	04012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

ページ 1 / 1

9 件中 1 ~ 9 件目のレコードを表示しています

2015/11/09

画面は record\_id が 5 以上の発信先を降順で表示する場合の例となります。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

ナビゲーション

コールリング リスト

コールリング リスト: 東京地区 荷電リスト

テーブル: TOKYO\_SELL フォーマット: Default\_Outbound\_70 データベース: cfgDB

レコード数: 9 フィルター内のレコード数: 5 チェーン数: 9 フィルター内のチェーン数: 5

ダイヤリング フィルター: ☒ record\_id >= 5 order by record\_id DESC

'order by' 適用列: record\_id DESC

レコードの挿入 レコードの削除 レコードの更新 すべてのレコードの削除 すべての修正 レコードの連結 インポート エクスポート カスタムフィールドのみ キャンペーン名の表示

record_id	contact_info	contact_info_type	record_type	record_status	call_result	attempt	dial_sched_time	call_time	daily_from	daily_till
9	09012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
8	08012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
7	07012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
6	06012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00
5	05012345678	Home Phone	General	Ready	Unknown Call Result	0			8:00:00	18:00:00

ページ 1 / 1

5 件中 1 ~ 5 件目のレコードを表示しています

http://td02-lbd01-0-datv02/wcm/default.aspx# 2015/11/09

### ソート順について

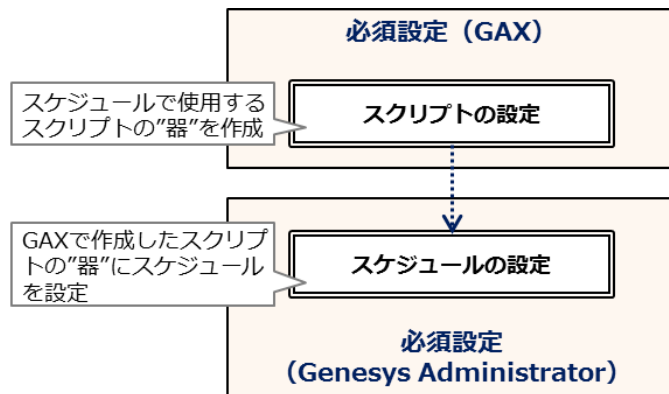
- ソート順を指定している場合は、チェックを入れた時点で「'order by'適用」にソート順の設定が表示されます。
- [フィルターの構成済'Order by'を拒否する]を選択すると、設定されているソート順の適用のみが解除されます。

### 3.3 キャンペーンの実行と停止

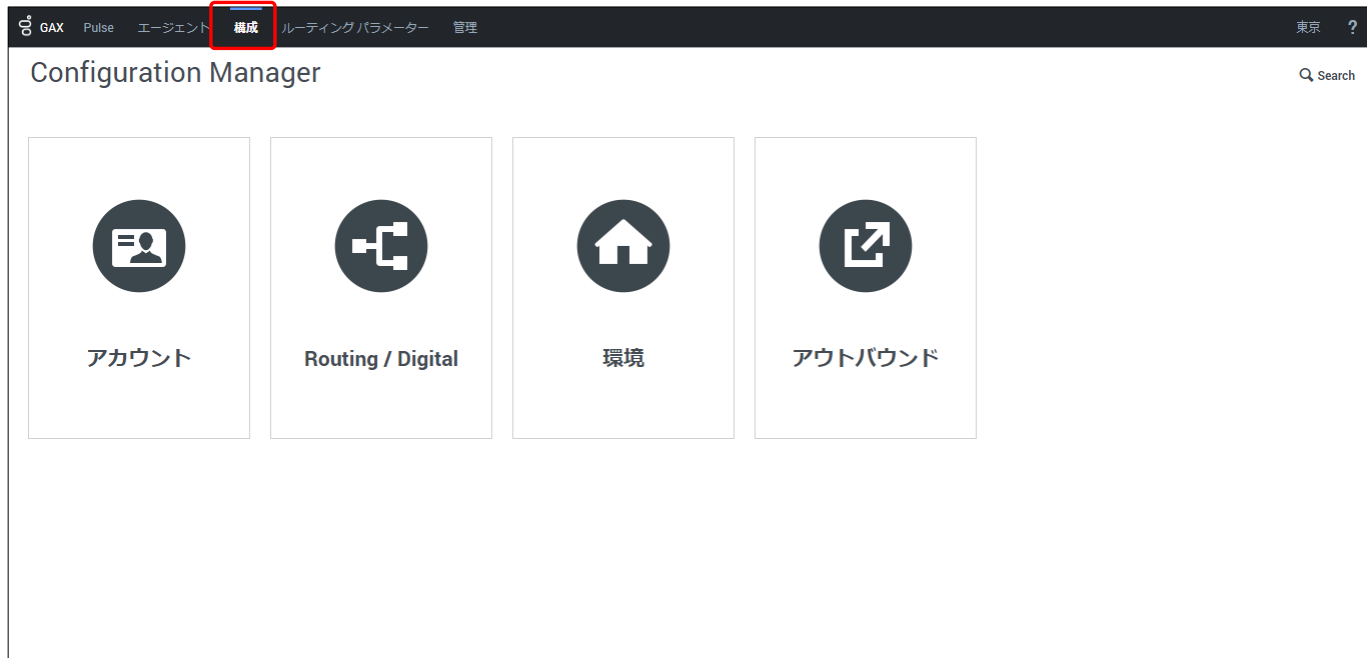
キャンペーンの設定に基づいて電話発信を開始、停止する機能です。キャンペーンは予め作成しておく必要があります。キャンペーンの作成方法は「2.4 キャンペーン」(P.61)を参照してください。

#### 3.3.1 スケジュール実行の設定

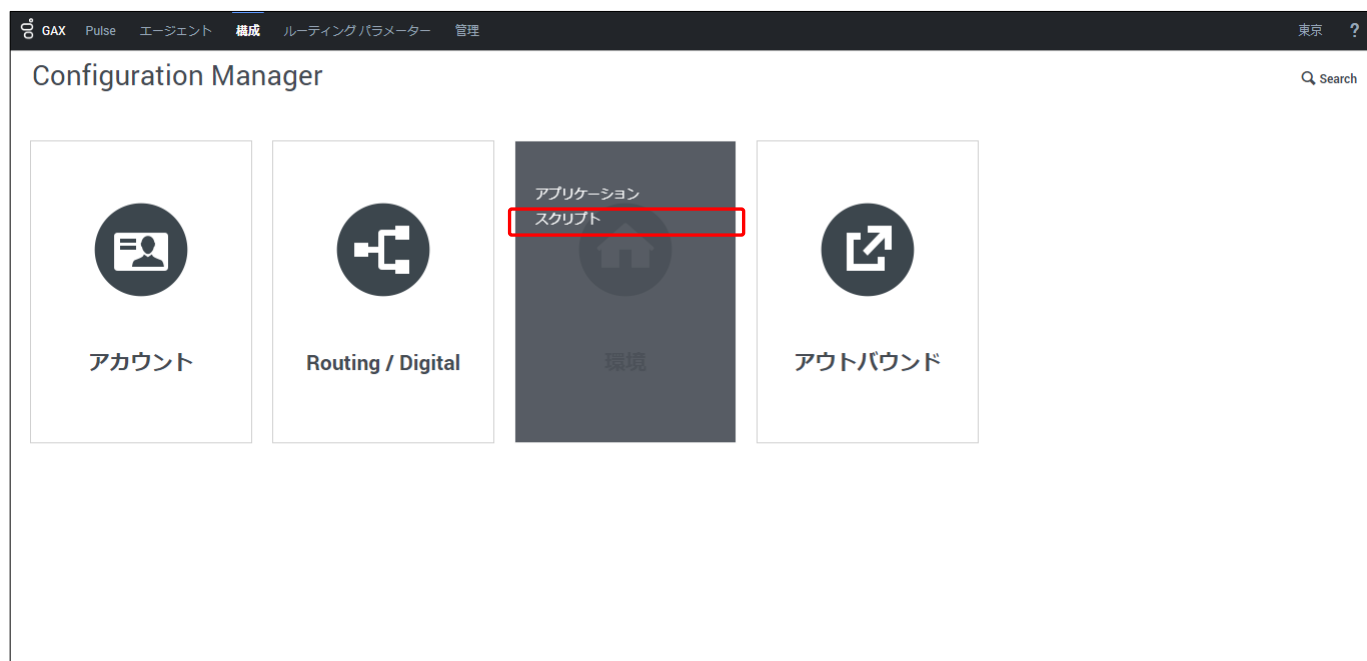
アウトバウンドキャンペーンを予め設定したスケジュールに基づき自動実行する場合は、GAX および Genesys Administrator それぞれに設定が必要となります。



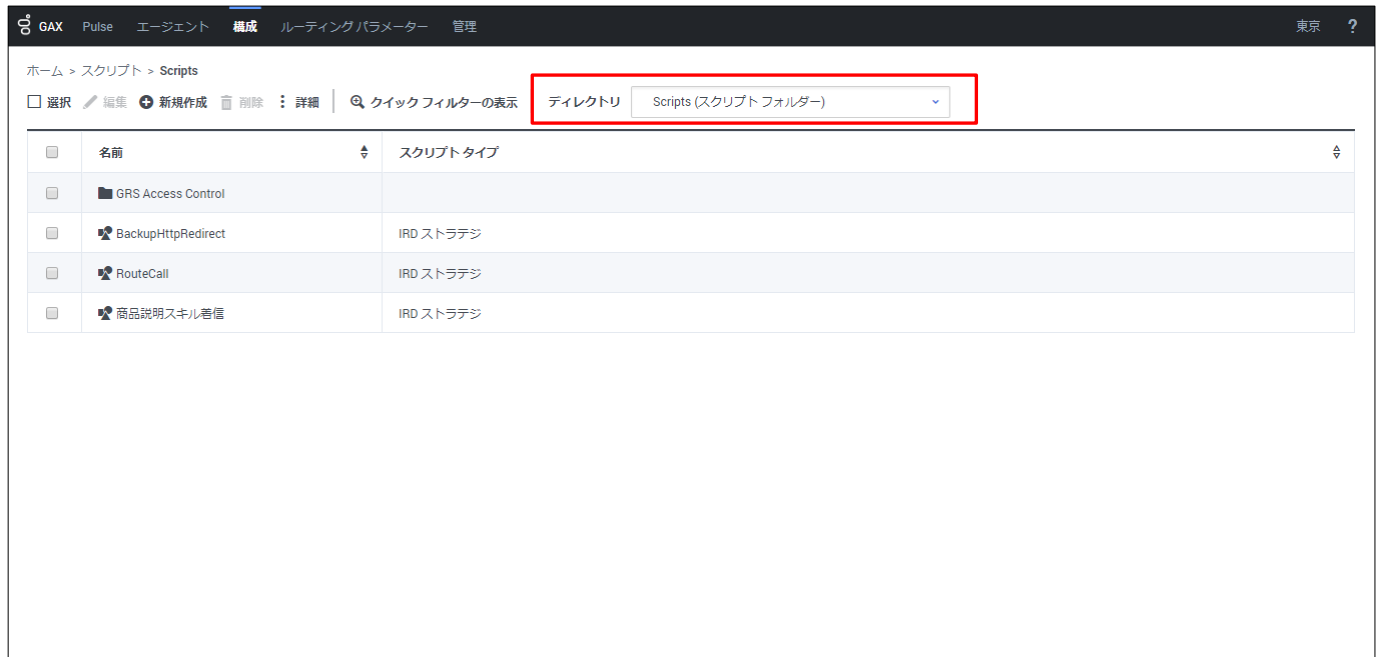
(1) 構成メニューを選択します。



(2) [環境]から[スクリプト]を選択します。

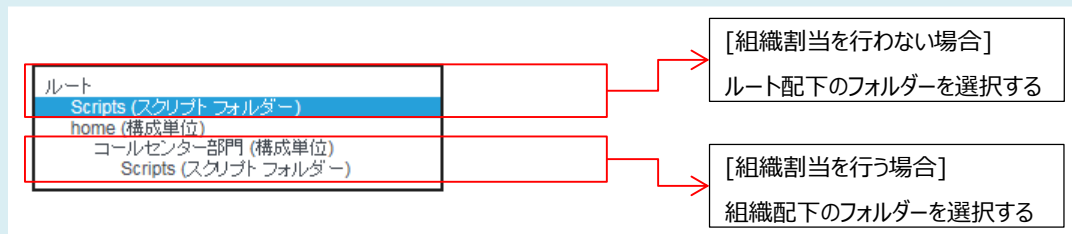


(3) スクリプトの設定画面が表示されます。作成するスケジュールを特定の組織に所属させる場合は、ディレクトリから組織を選択します。



#### ディレクトリの選択について

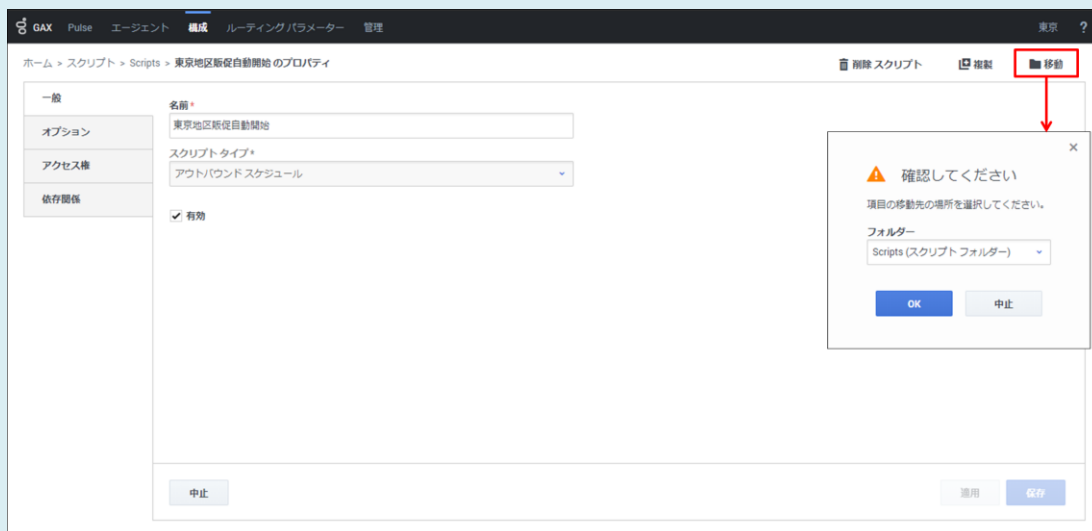
- 作成するスクリプトを特定の組織に割り当てる場合は、割当を行う組織配下の「Scripts(スクリプトフォルダー)」を選択してください。
- 特定の組織に割り当てない場合は、デフォルト状態（ルート配下の「Scripts(スクリプトフォルダー)」が選択された状態）から変更不要です。



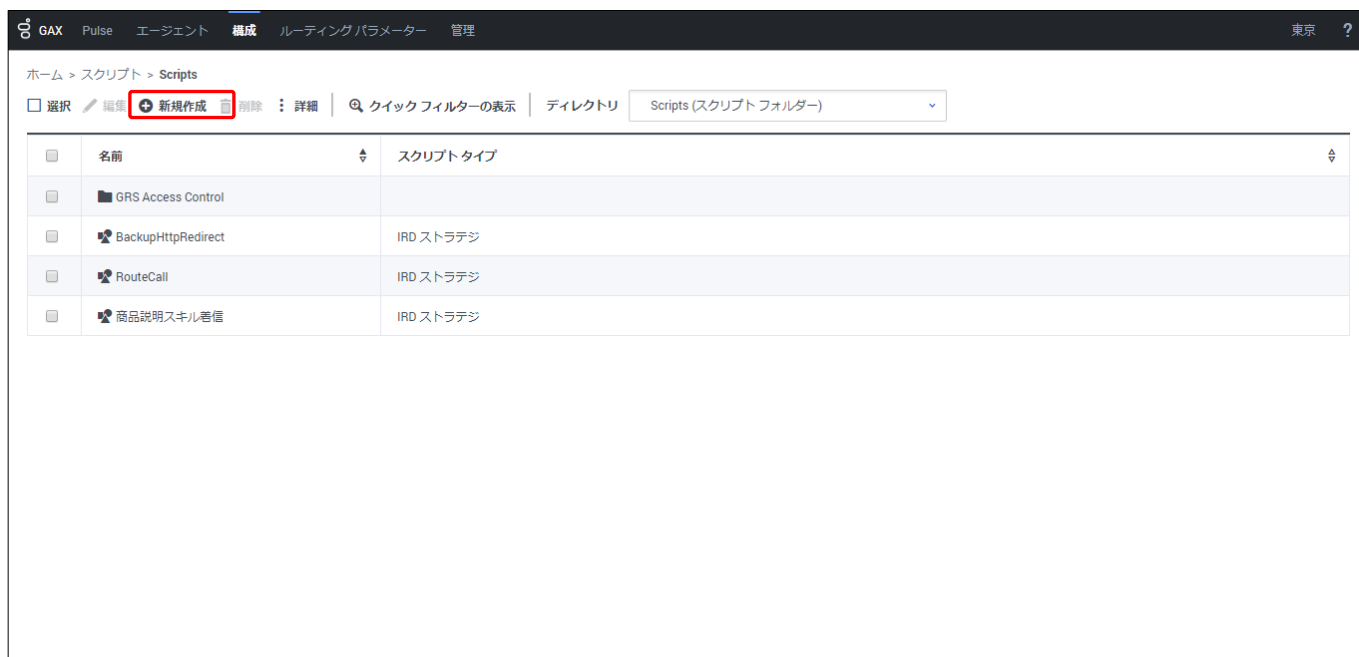
- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

## ディレクトリの移動について

- 作成したスクリプトを異なる組織へ移動させる場合は、スクリプトのプロパティから[移動]を選択し、移動先のディレクトリを選択してください。



## (4) [新規作成]を選択します。



(5) スクリプトの設定画面が表示されます。[一般]タブに設定を入力します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理東京?

ホーム > スクリプト > Scripts > 新しいプロパティ

一般

オプション

アクセス権

名前\*

New

スクリプトタイプ\*

☒ 有効

中止

適用保存

[ 凡例   ●：必須   空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するスクリプ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
スクリプト タイプ	●	作成するスクリプトのタイプを設定する。	・ アウトバウンド スケジュールを選択
有効		チェックを入れる	・ チェックを外すと無効になる

スクリプト画面について

・ [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「GAX にエラー “Server Error”が発生しました。詳細については、GAX ログを確認してください。」と表示されますが異常ではありません。



(6) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックしてスクリプトの作成を完了します。

ホーム > スクリプト > Scripts > 新しいプロパティ

一般

名前\*

東京地区販促自動開始

スクリプトタイプ\*

アウトバウンドスケジュール

☒ 有効

中止

適用 保存

(7) スクリ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。

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般

名前\*

東京地区販促自動開始

スクリプトタイプ\*

アウトバウンドスケジュール

☒ 有効

中止

適用 保存

#### スクリプト画面について

- 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。

---

(8) Genesys Administrator の URL へアクセスします。

メイン拠点	https://j1-accs.arcstarcc.net/wcm	
DR 拠点	https://j2-accs.arcstarcc.net/wcm	• 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。

#### Genesys Administrator へのアクセスについて

- ログイン時に自動起動した Genesys Administrator の画面を閉じていない場合は、上記手順は不要です。「(10)」(P.232) 以降の手順を参照してください。

(9) Genesys Administrator ログイン画面が表示されます。ユーザーID とパスワード、および初回ログイン時はアプリケーション/ホスト名/ポートを入力し、[ログイン]をクリックします。

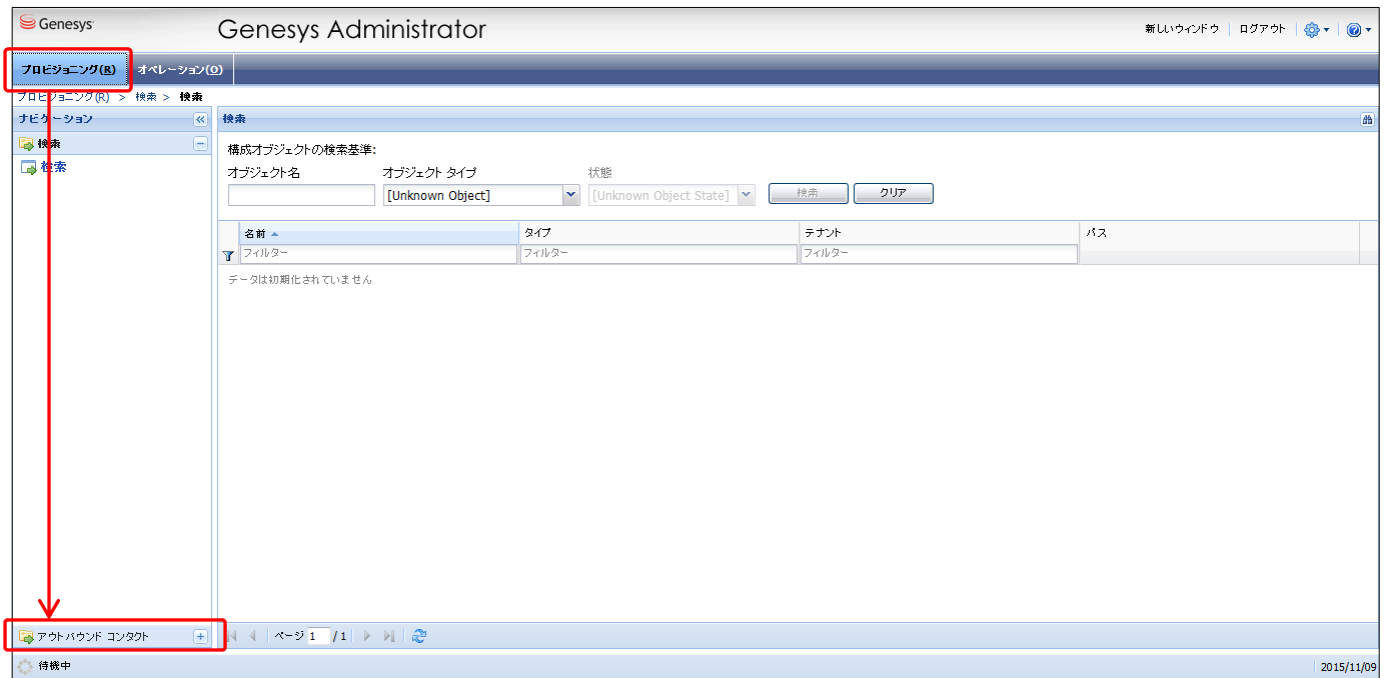
アプリケーション名			Administrator	
ホスト名	DR なし	ホスト 1	j1-mm01-0	• 通常は「ホスト 1」の値を設定
		ホスト 2	j1-mm01-1	• 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用
	DR あり		j1-mm01-0-datv01	
ポート			2020	

#### アカウントロックについて

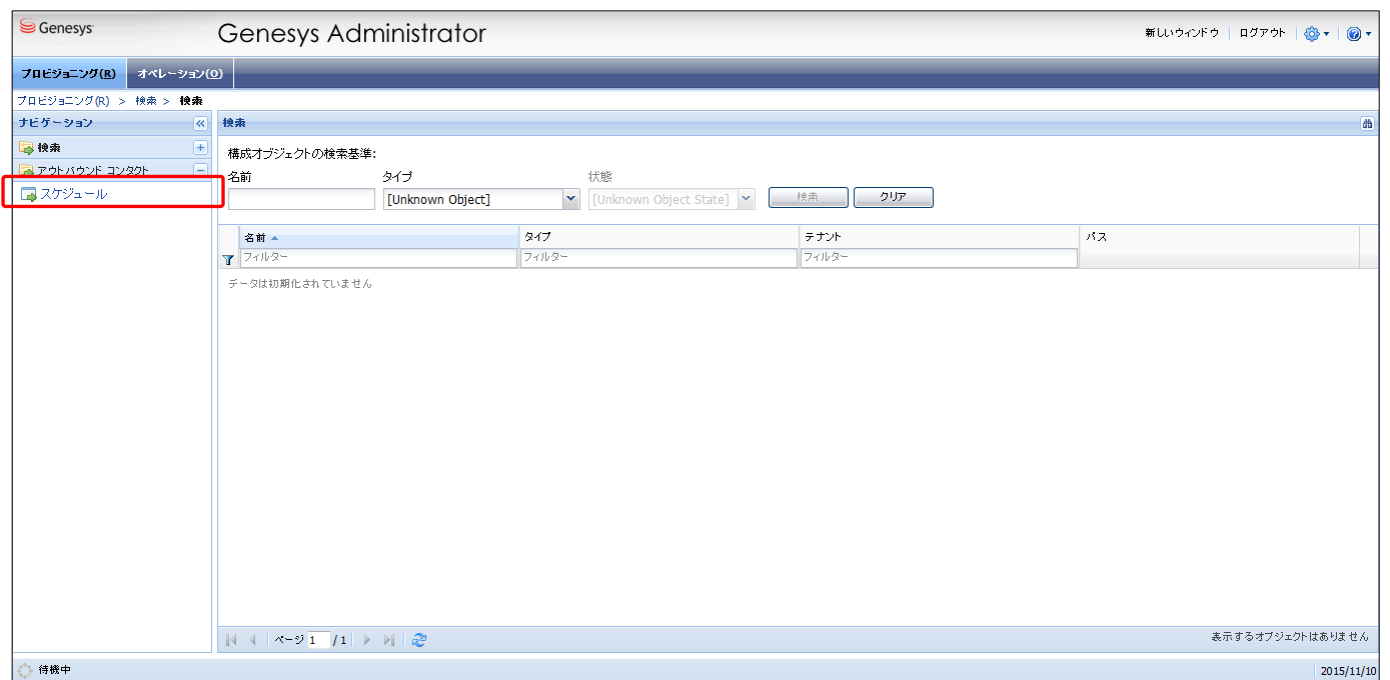
- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。ロックされたアカウントでログインを試行すると、以下のエラーメッセージが表示されます。入力誤りとアカウントロックにおける表示差異はありません。

- 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、「カスタマポータル編」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。尚、構築用管理者権限のアカウントロックは即時解除できません。)

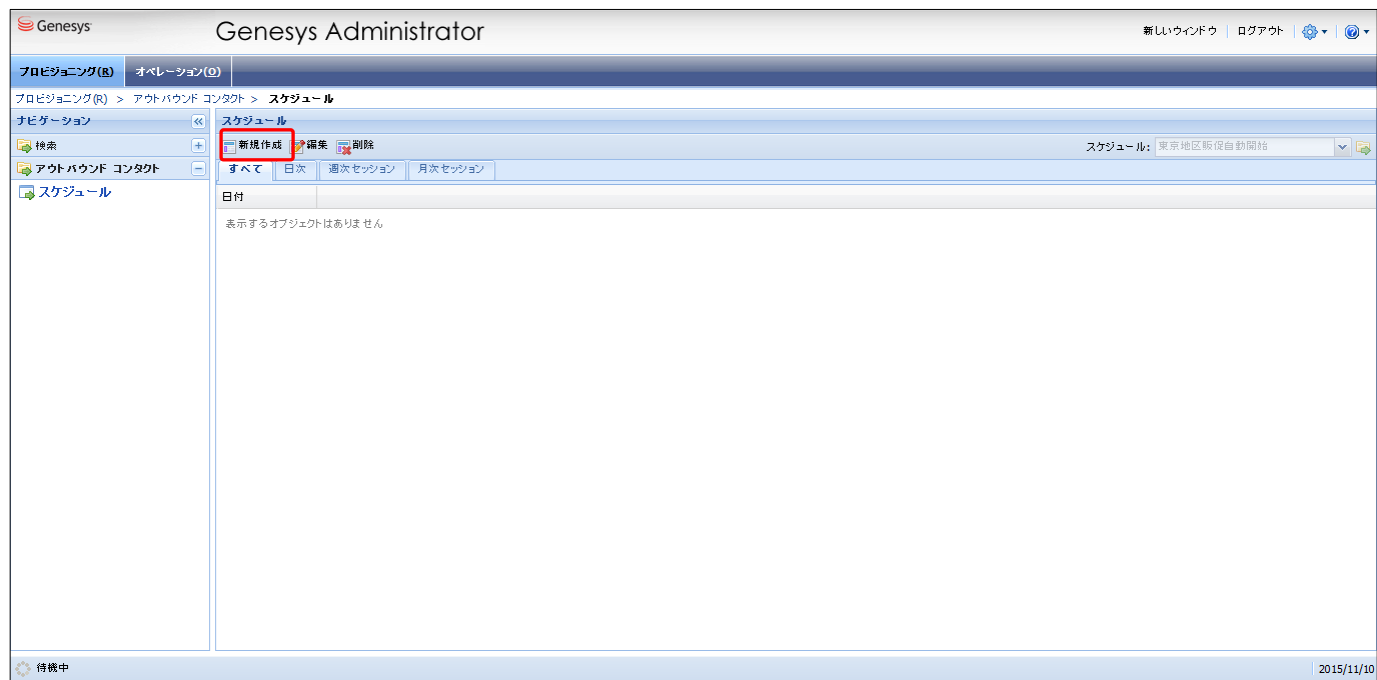
(10)[プロビジョニング]の[アウトバウンド コンタクト]を選択します。



(11)[スケジュール]を選択します。



(12)[新規作成]を選択します。



(13)アウトバウンドスケジュールのプロパティ画面が開きます。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
有効	●	チェックを入れる。	・ チェックを外すと無効になる
関連 OCS	●	リストから「J1_OCS_01P」または「J2_OCS_01P」を選択する。	・ 「J1_OCS_01P」はメイン拠点用、 「J2_OCS_01P」は DR 拠点用となる ・ 「J2_OCS_01P」は DR オプション契約時のみ表示される ・ キャンペーンを実施する拠点に応じて選択する
1 回繰り返す/期間		実行日を設定する。	・ 繰り返しの設定により、[1 回繰り返す/期間]および[設定]の内容が変化 ・ 設定の詳細は以降の手順を参照
繰り返し	●	繰り返しを設定する。	
設定	●	繰り返しの条件を設定する。	
停止条件	●	スケジュールの停止条件を設定する。 停止時刻：特定の時刻を停止条件にする。 実行期間：実行開始からの経過時間を条件にする。	・ 停止時刻と実行期間の両方を設定すると、いずれかの条件を満たすと停止する ・ 実行期間は 1 秒以上の設定が必要
スケジュール項目		実行するアウトバウンドキャンペーンを設定する。	・ 設定の詳細は次頁以降の手順を参照

#### スケジュール実行について

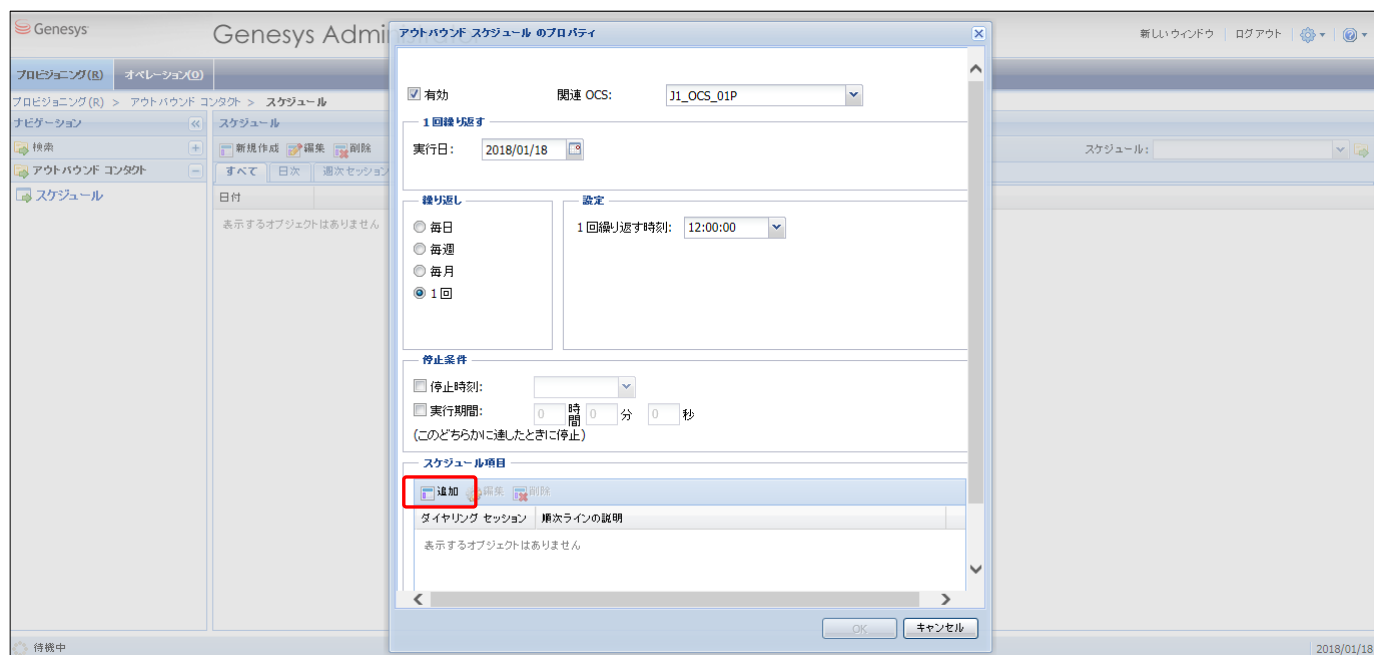
- ・ 繰り返しに[毎日]/[毎週]/[毎月]を設定した場合、[停止条件]を満たしてキャンペーンが停止した場合でも、設定された繰り返しの日時になるとキャンペーンは再度有効化されます
- ・ 終了日の設定を行わない場合、スケジュールを完全に停止させるには、スケジュールを削除する必要があります。

繰り返しの設定による 1 回繰り返す/期間、設定の内容は以下のとおりです。

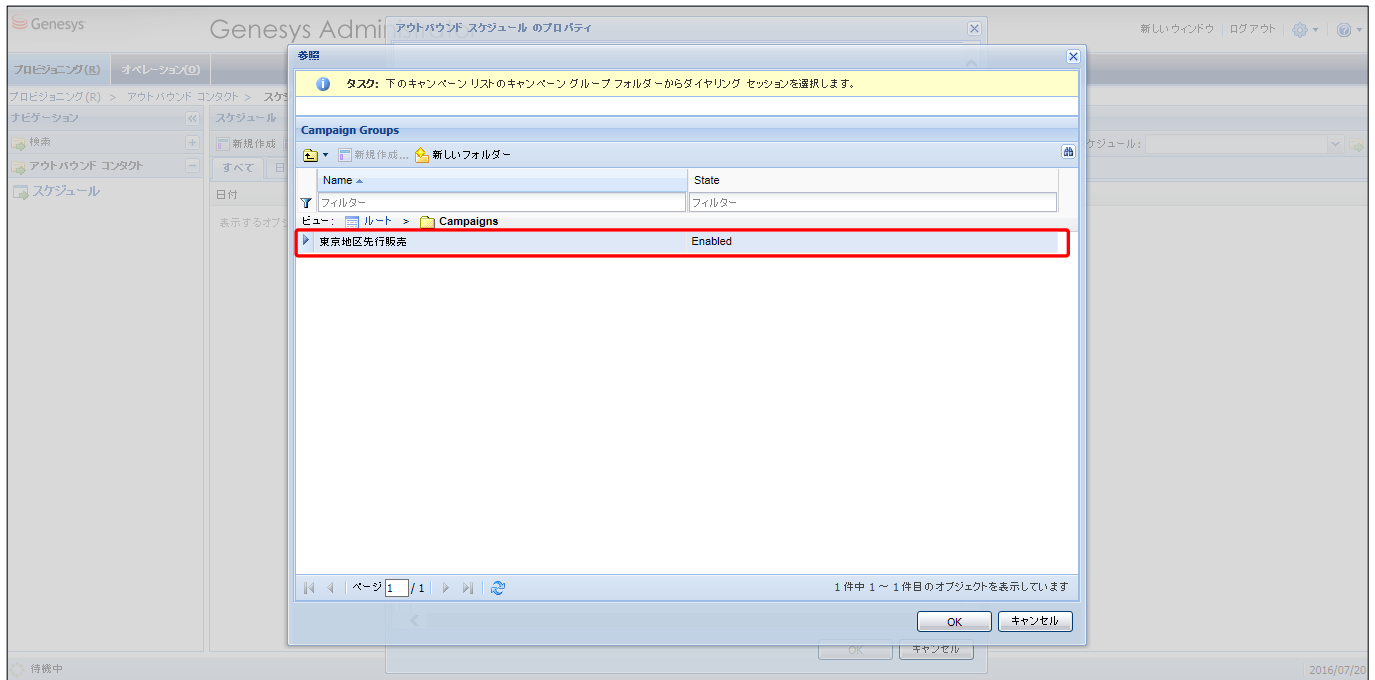
繰り返し		毎日	毎週	毎月
期間	開始日	カレンダーから開始日を設定する。		
	終了日	カレンダーから終了日を設定する。終了日を設定しない場合は[終了日なし]を選択する。		
設定	繰り返し周期	繰り返す周期の単位（日）を設定する。	繰り返す周期の単位（週）を設定する。	繰り返す周期の単位（月）を設定する。
	時刻	開始する時刻を設定する。		
	対象	（設定なし）	実行対象の曜日にチェックを入れる。	実行対象の日付にチェックを入れる。

繰り返し		1 回
1 回繰り返す	実行日	カレンダーから実行日を設定する。
設定	1 回繰り返す時刻	開始する時刻を設定する。

(14)スケジュール実行するアウトバウンドキャンペーンを設定します。[追加]を選択します。



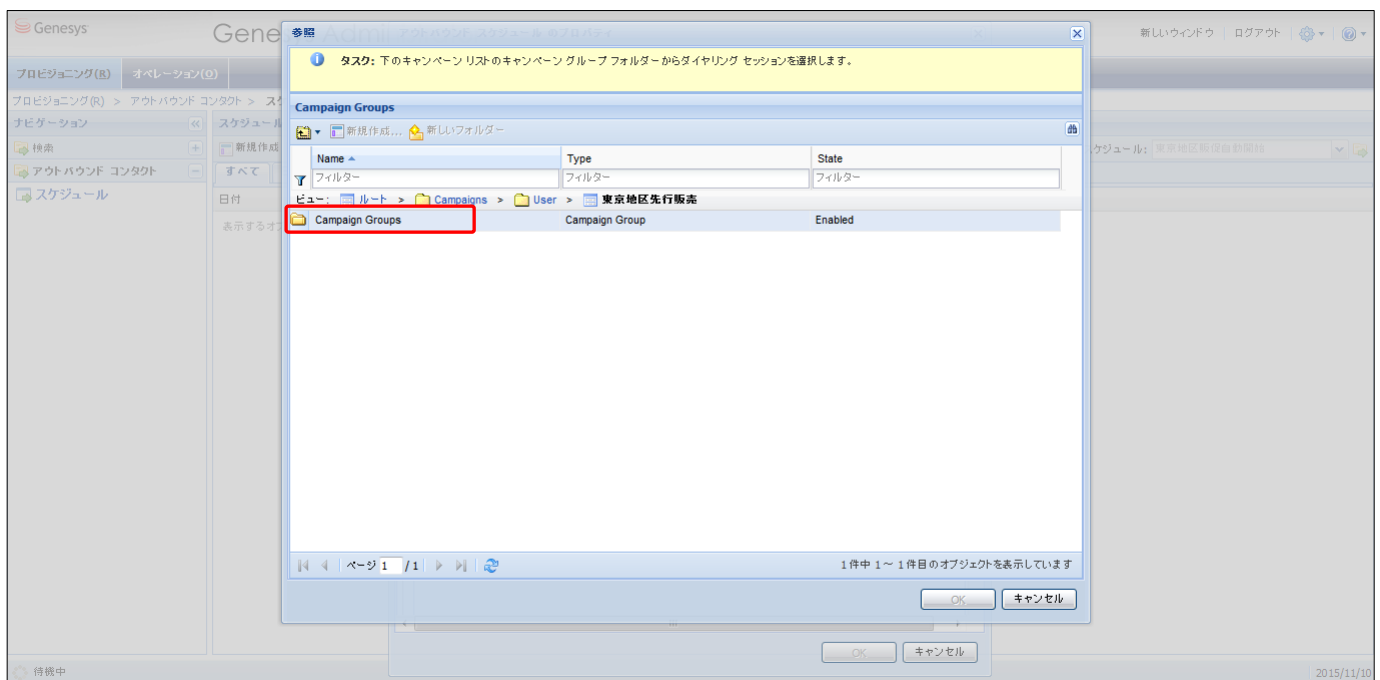
(15)使用できるキャンペーンが表示されます。スケジュール設定するキャンペーンをダブルクリックします。ここでは「東京地区先行販売」を選択します。



#### キャンペーンの選択について

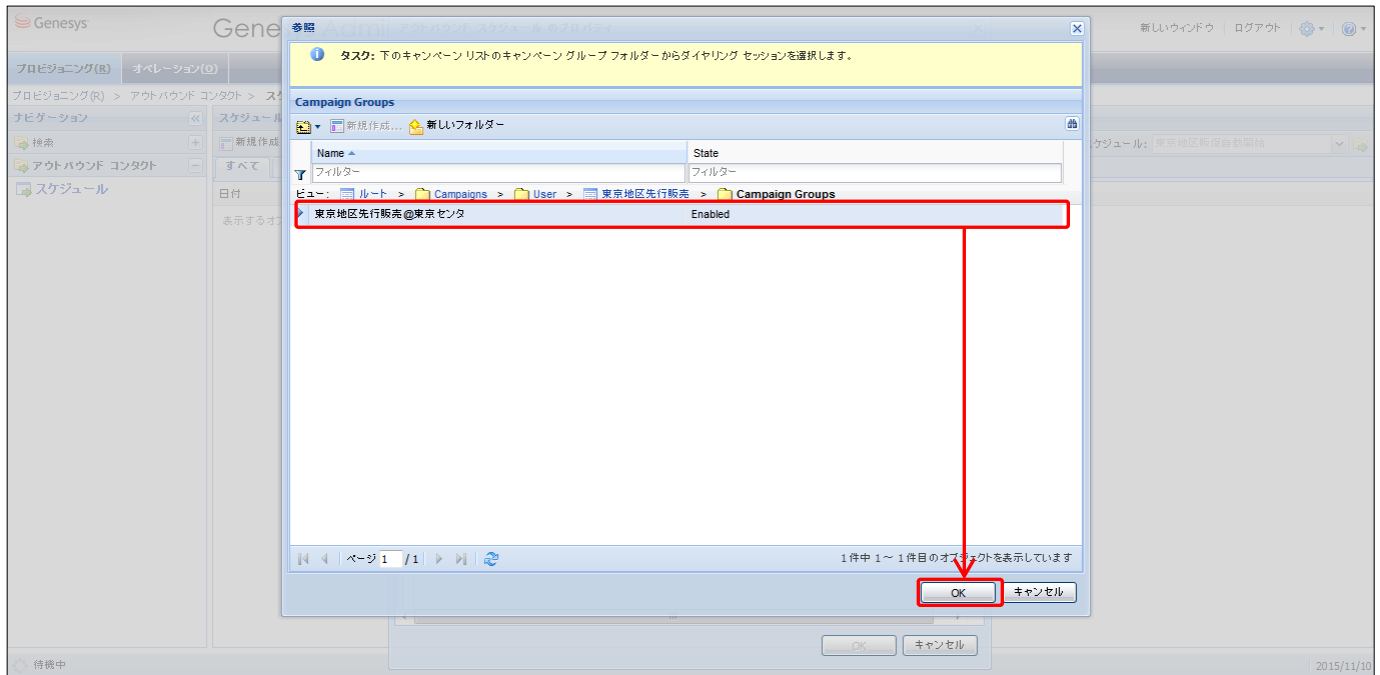
- この画面で[OK]をクリックしてもエラーとなります。以降の手順に従ってキャンペーングループを選択する必要がありますのでご注意ください。

(16)参照ダイアログが表示されます。「Campaign Groups」フォルダをダブルクリックします。



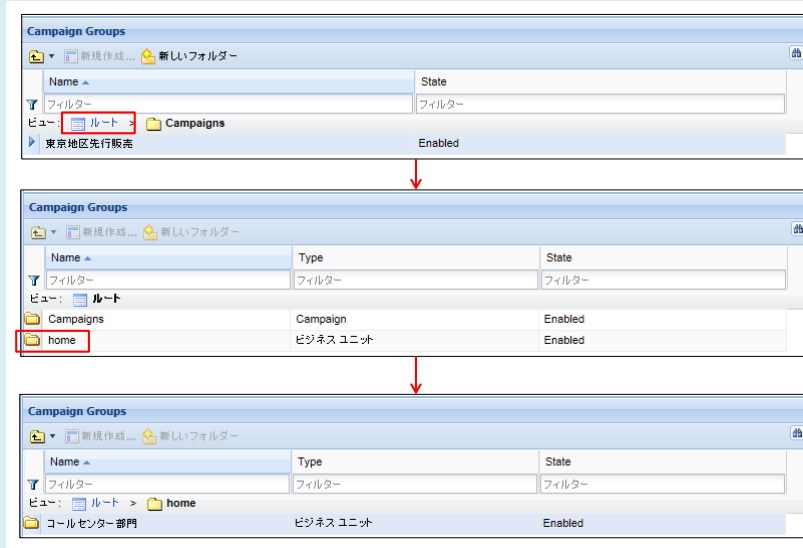


(17)使用できるキャンペーングループが表示されます。スケジュール設定するキャンペーンのキャンペーングループを選択し、[OK]をクリックします。ここでは[東京地区先行販売@東京センタ]を選択します。

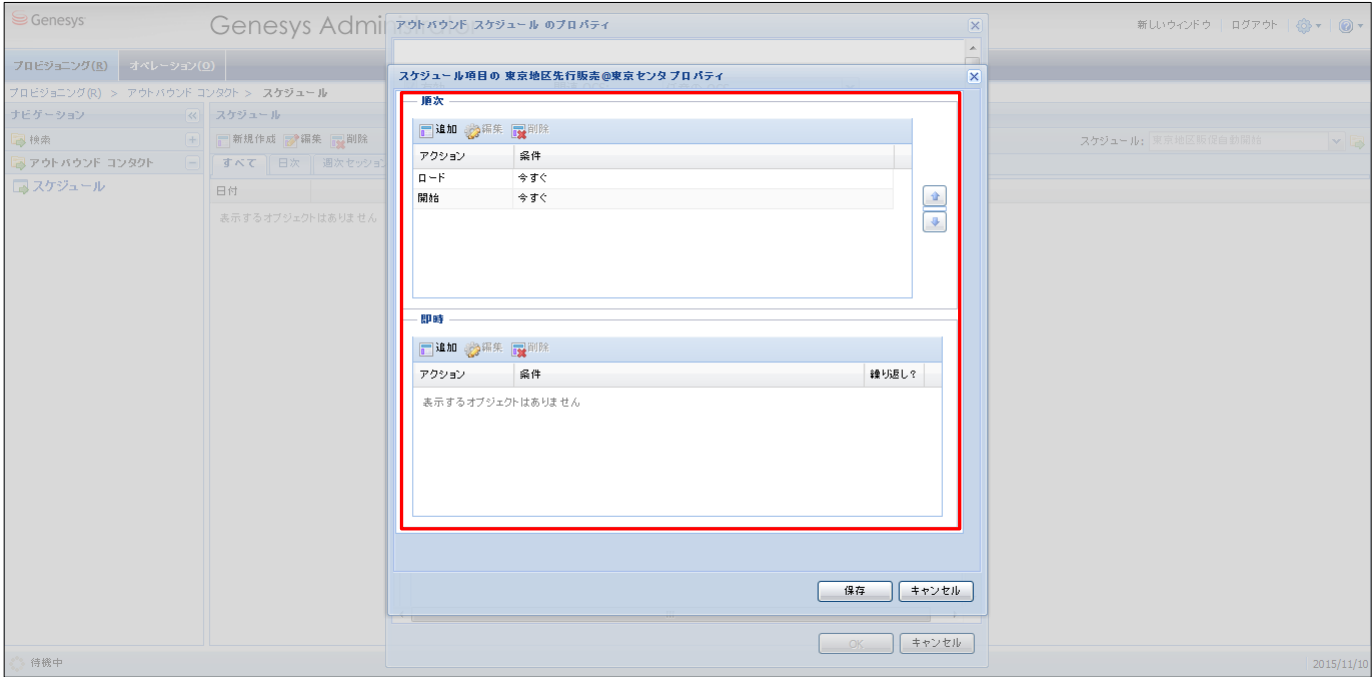


#### 組織配下のキャンペーングループの選択について

- 組織配下のキャンペーングループを選択する場合は、「ビュー」の[ルート]⇒表示されたフォルダの[home]の順に選択し、組織を表示して選択してください。



(18)スケジュール項目のプロパティが表示されます。設定を入力します。

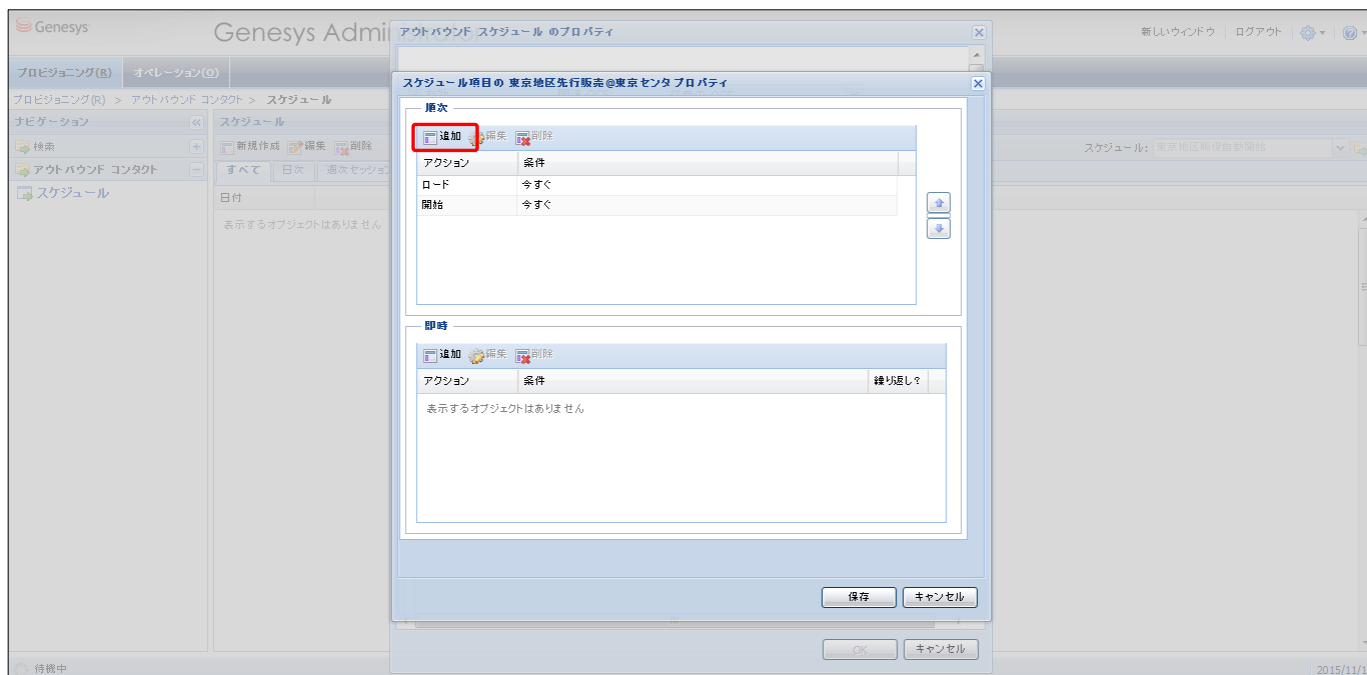


[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
順次		キャンペーン実行時に順次実行する動作を設定する。デフォルトで「ロード」と「開始」が設定される。	・ 設定の詳細は次頁の「①」を参照
即時		キャンペーン実行時に即時実行する動作を設定する。	

- ① スケジュール項目のプロパティでは、デフォルトで「ロード」および「開始」のアクションが順次動作に設定されます。キャンペーン単体をスケジュール実行する設定のみを行う場合はデフォルトの状態から変更の必要はありません。複数のキャンペーンを同時に動作させる場合や、他のキャンペーンの状況に応じて動作を切り替える場合など、複雑な動作条件を設定したい場合はここで設定を実施します。設定できる内容は以下のとおりです。

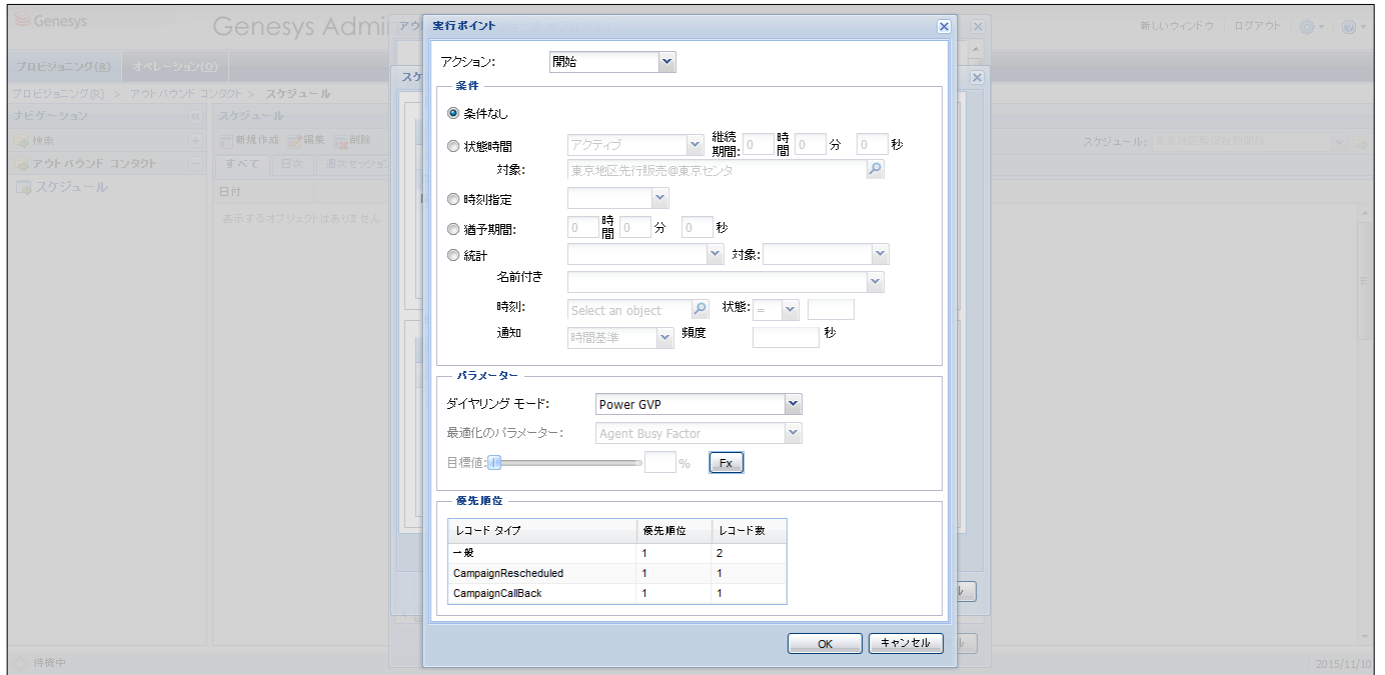
新たな設定を追加する場合は、[追加]をクリックします。既存の設定を編集する場合は、既存の設定を選択して[編集]をクリックします。



順次または即時の設定による差異は以下のとおりです。

アクション	動作
順次	最初から最後まで 1 つずつ実行される。次のアクションはその前のアクションの実行が完了し、かつ次のアクションの実行条件が満たされるまで実行されない。 設定されたアクションは一度だけ実行され、設定された条件が再度満たされた場合でも繰り返し実行されることはない。
即時	設定された条件が満たされると実行される。繰り返し実行することも可能。

実行ポイントの設定が表示されます。



[アクション]では、以下の動作を規定します。


アクション	動作
ロード	キャンペーンをロードする
開始	キャンペーンを開始する
停止	キャンペーンを停止する
アンロード	キャンペーンをアンロードする
強制アンロード	キャンペーンを強制アンロードする
ダイヤリングモード設定	ダイヤリングモードを変更する
完了	キャンペーンを停止しアンロードする

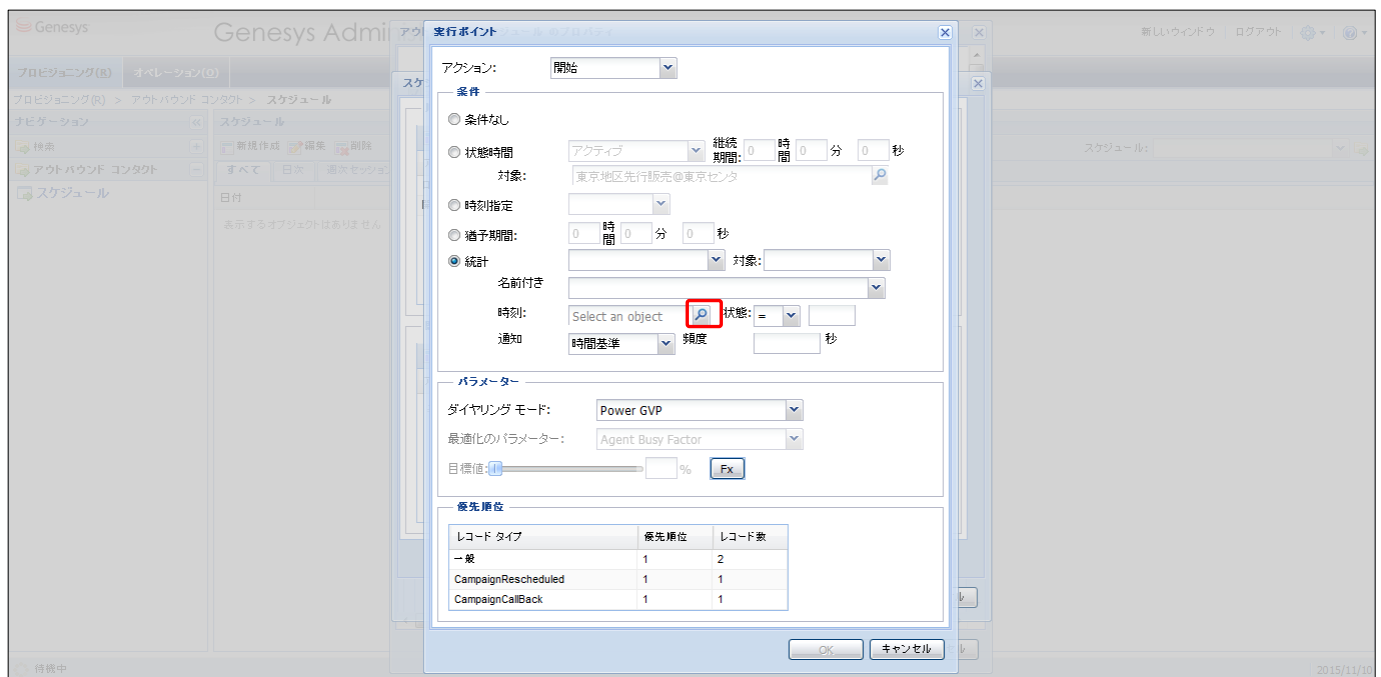
[条件]では、以下の動作を規定します。

条件		動作
条件なし		直ちに実行する
状態時間		任意のキャンペーンの状態の継続時間を条件とする。リストから状態（未ロード/アンロード待機中/アンロード進行中/非アクティブ/アクティブ/実行中）を選択する
	継続時間	設定したステータスの継続時間を[時間]/[分]/[秒]に設定する
	対象	判断基準とする対象のキャンペーンを設定する
時刻指定		指定の時刻に実行する
猶予期間		指定の時間が経過した後に実行する。経過猶予時間を[時間]/[分]/[秒]に設定する
統計		（StatServer 上の統計情報が条件を満たした時点で実行する。Arcstar Contact Center2.0 では動作保証対象外となる）

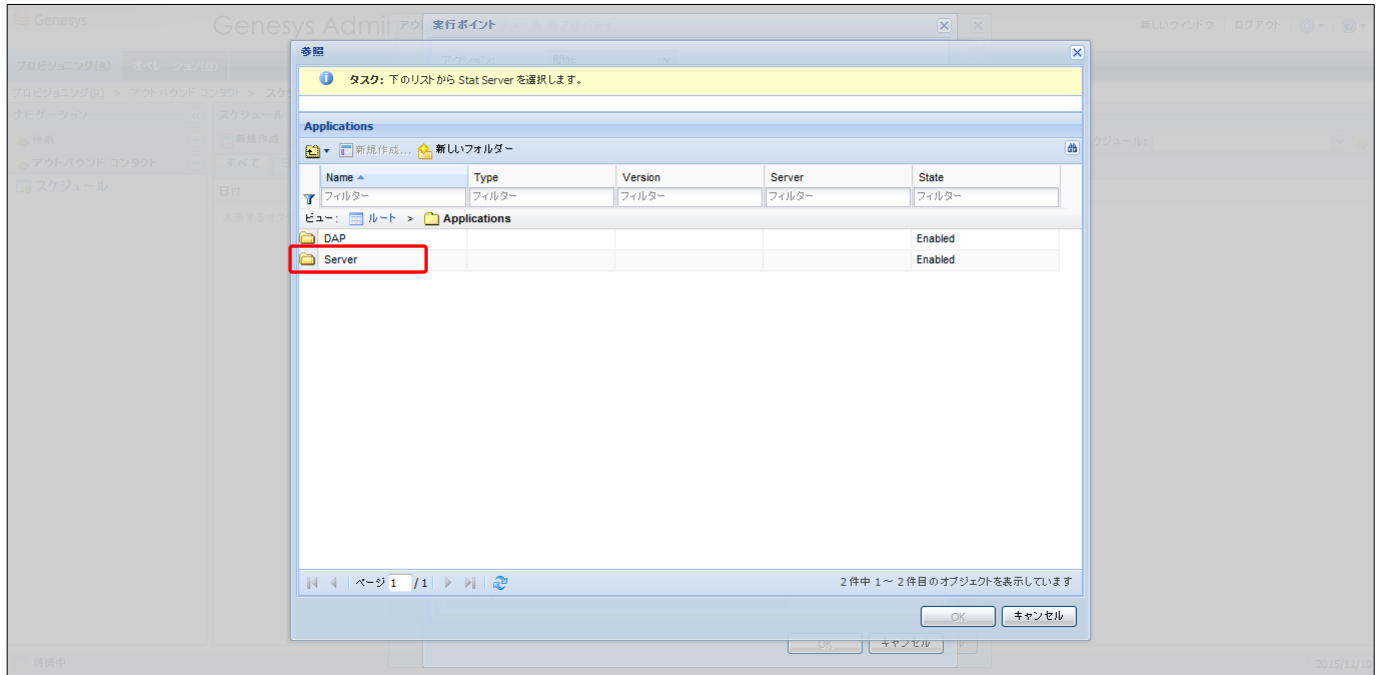
#### 統計情報による条件設定について

- 統計情報を用いた動作条件設定については動作保証の対象外となります。以下の手順で設定は可能ですが、実際の動作については保証いたしかねます。ご利用の際はあらかじめご了承ください。設定をお願いします。

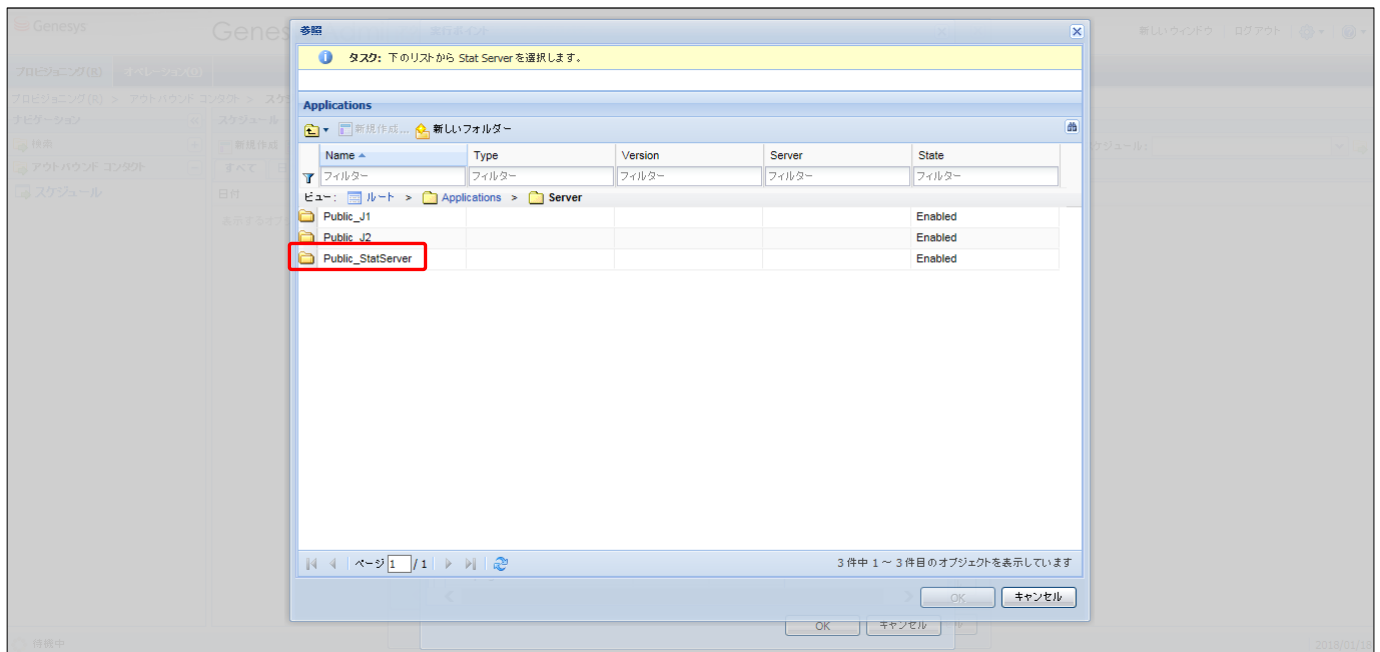
[Select an object]と表示されているリストボックスのアイコン()をクリックします。



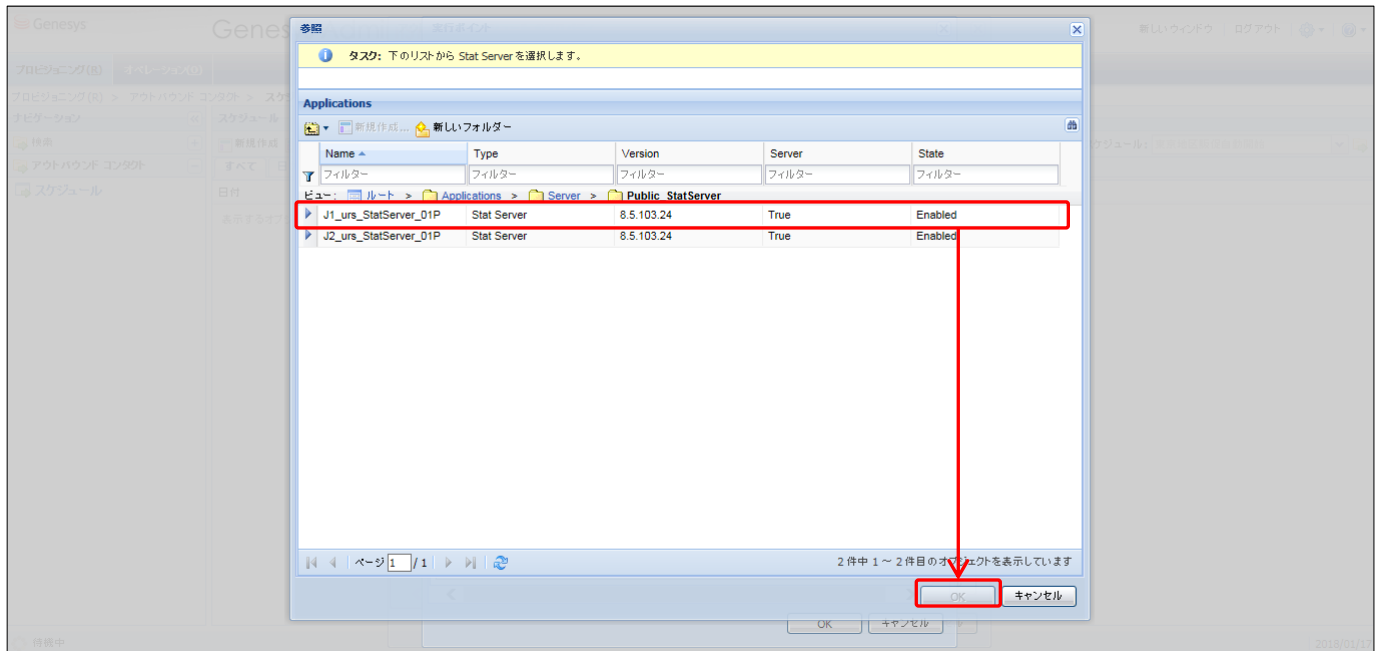
Stat Server の参照ダイアログが表示されます。[Server]をダブルクリックします。



[Publice\_StatServer]をダブルクリックします。



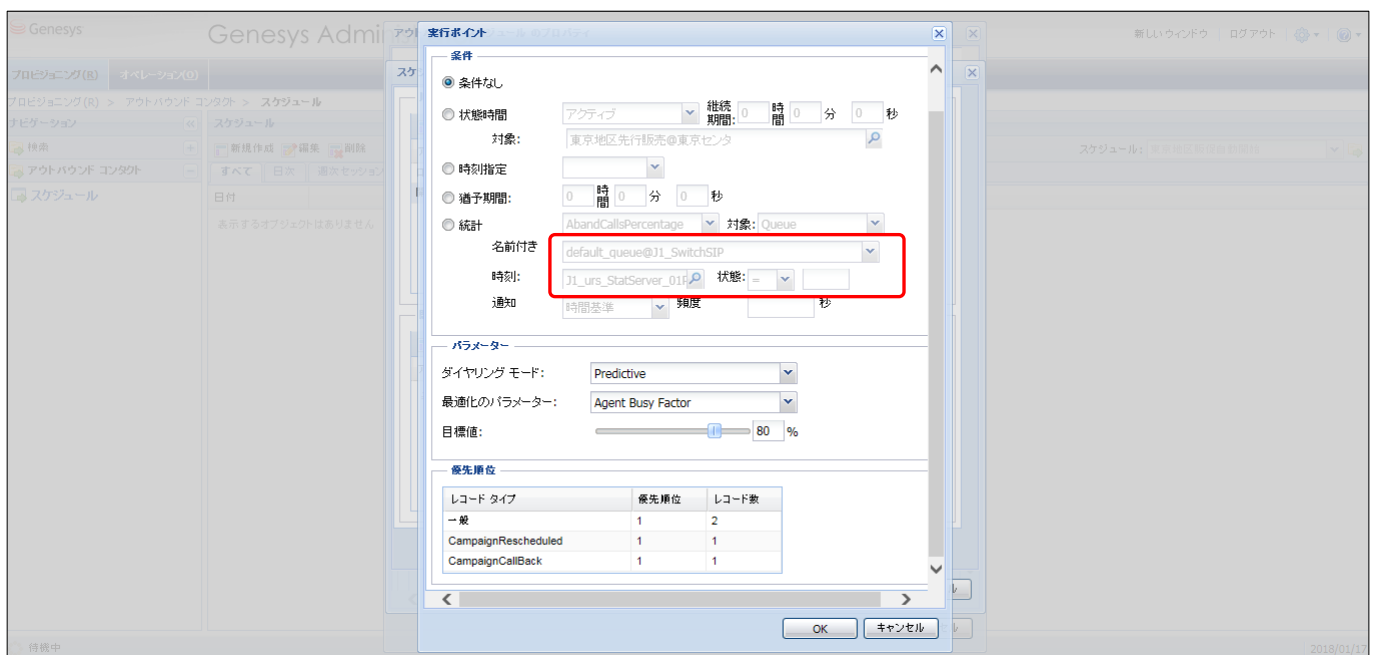
StatServer が表示されます。[J1\_urs\_StatServer\_01P]または[J2\_urs\_StatServer01P]を選択します。



#### DR オプションの契約状況について

- 画面は DR オプション契約時の例となります。「J1\_urs\_StatServer\_01P」はメイン拠点用、「J2\_urs\_StatServer\_01P」は DR 拠点用のアプリケーションです。
- DR オプションを契約していない場合は、「J1\_urs\_StatServer\_01P」のみが表示されます。
- キャンペーンを実施する拠点に応じた StatServer を選択してください。

統計情報の選択が可能となります。



[パラメーター]では、以下の動作を規定します。[アクション]が「開始」または「ダイヤリングモード設定」の場合のみ有効となります。

パラメーター	動作
ダイヤリングモード	<p>キャンペーンのダイヤリングモードを設定する。Arcstar Contact Center 2.0 では以下のダイヤリングモードのみ設定可能。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ Predictive（プレディクティブ）</li> <li>・ Preview（プレビュー）</li> <li>・ Progressive（プログレッシブ）</li> </ul> <p>上記以外のダイヤリングモードを設定しても、キャンペーンは動作しない。各ダイヤリングモードにおける動作仕様は「1 アウトバウンド機能の説明」（P.8）を参照。</p>
最適化のパラメーター	ダイヤリングモードにプレディクティブを選択する場合の電話発信の方式を設定する。動作仕様は
目標値	「2.5.1 キャンペーングループの作成」の(4)/③（P.92）を参照。

[優先順位]では、以下の動作を規定します。

優先順位	動作	優先順位	レコード数
一般	下記 2 レコード以外の発信対象レコード	1 が最優先。0 はダイヤルしない。設定推奨値は 0,1,2,3 のいずれか。	バッファから取得するレコード数。0 は取得しない。
CampaignRescheduled	エージェントにより再発信のスケジュールが設定されたレコード		
CampaignCallBack	トリートメント機能により再発信のスケジュールが設定されたレコード		

#### 優先順位に差を設定した場合について

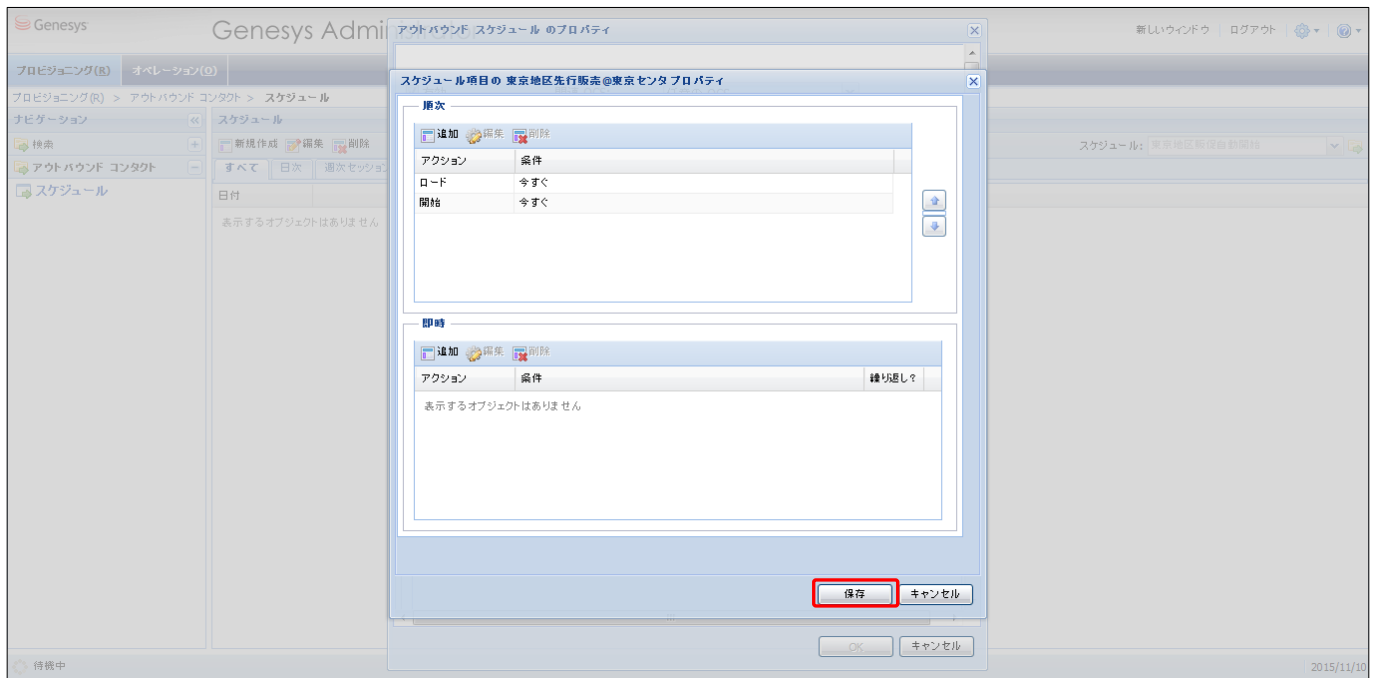
- ・ 優先度が高いレコードが優先して発信されます。該当するレコードへの発信試行が完了すると、次に優先度が高いレコードに発信されます。

#### キャンペーン/キャンペーングループへの設定について

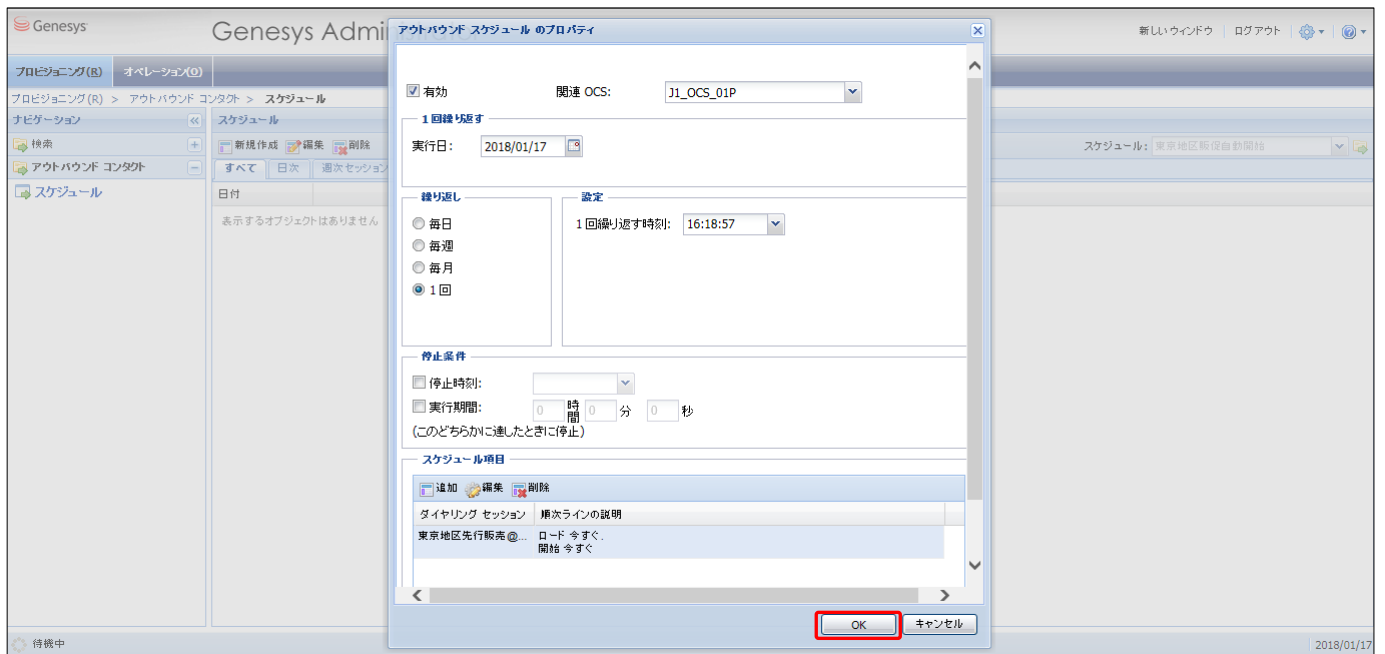
- ・ 優先順位はキャンペーン/キャンペーングループにそれぞれ設定が可能です。双方に設定した場合は、キャンペーングループの設定が優先されます。



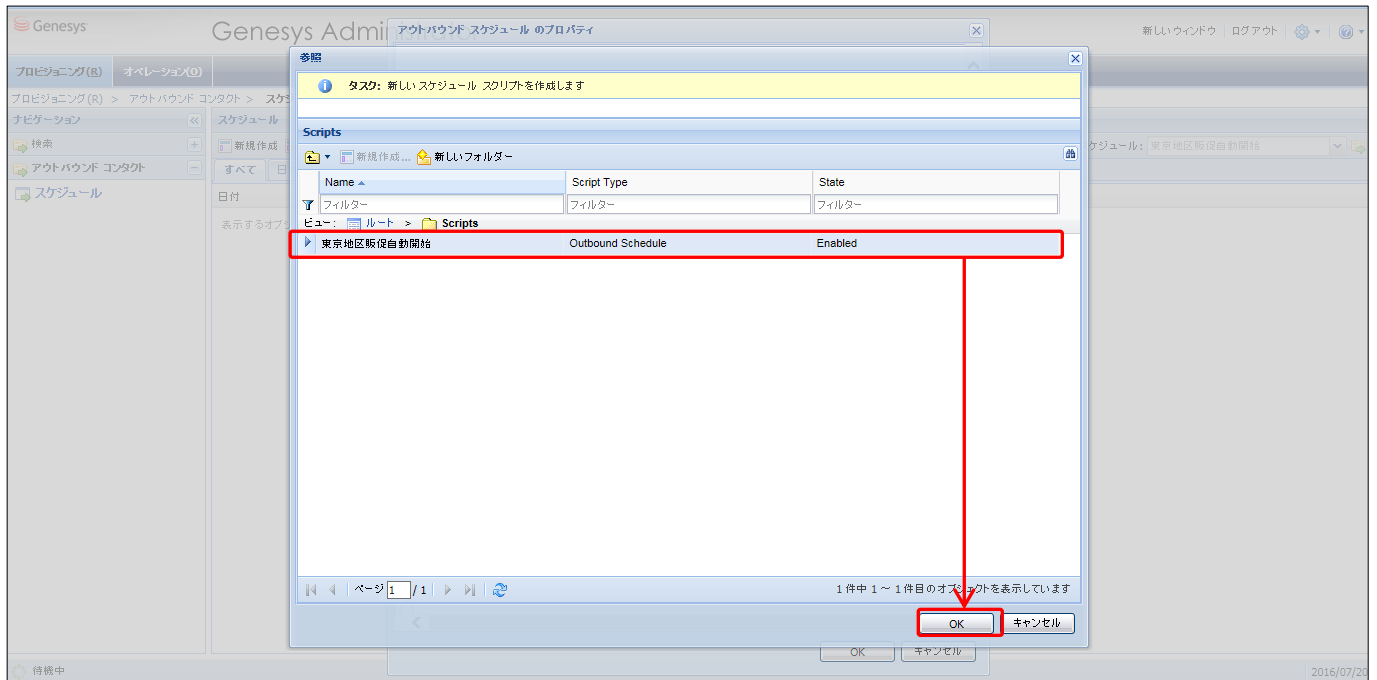
(19)入力が完了したら[保存]をクリックします。



(20)キャンペーンが設定されます。[OK]をクリックします。

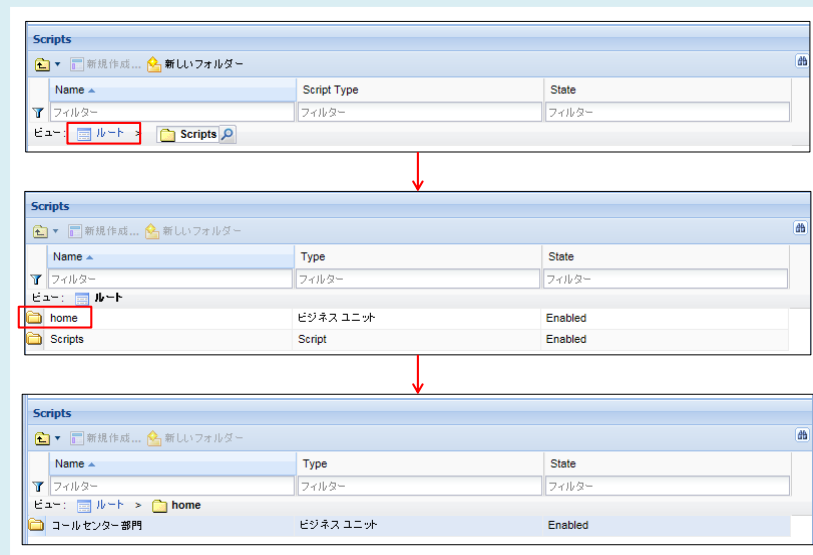


(21)スクリプトの参照ダイアログが表示されます。使用できるスクリプトが表示されます。GAX で作成したスクリプトを選択し、[OK]をクリックします。ここでは[東京地区販促自動開始]を選択します。

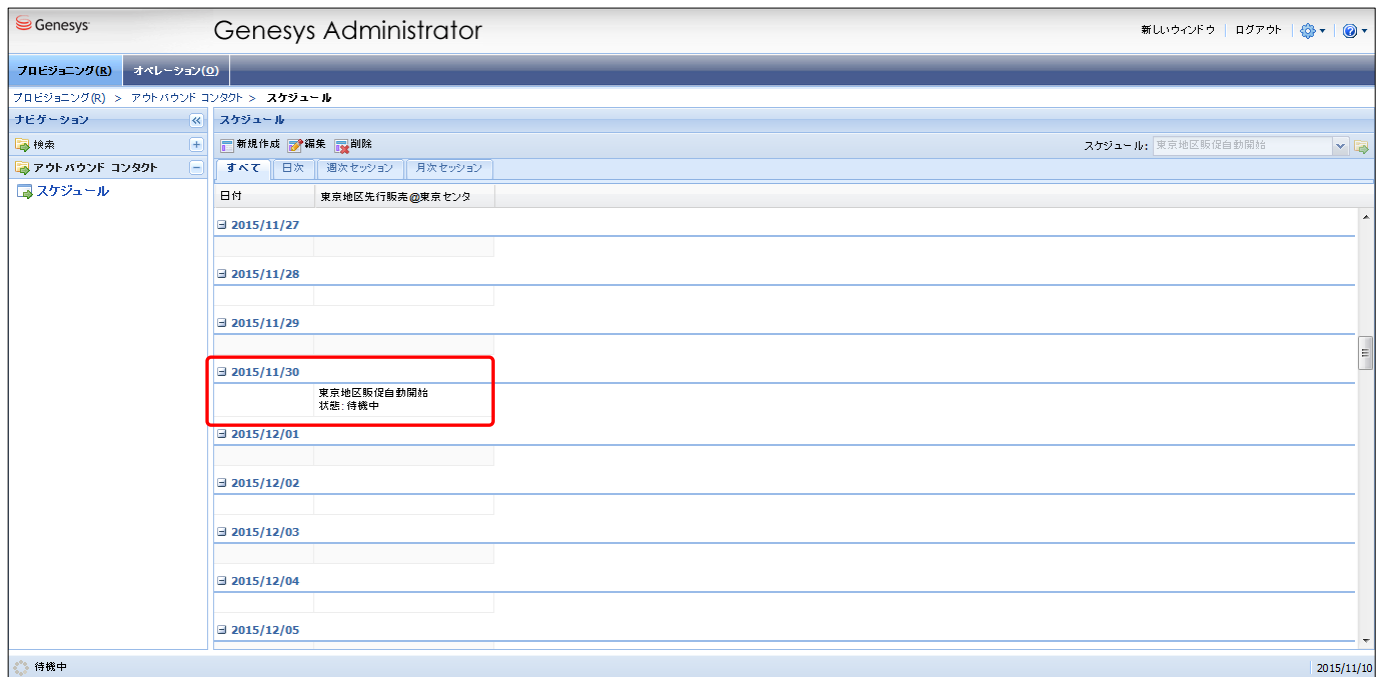


#### 組織配下のスクリプトの選択について

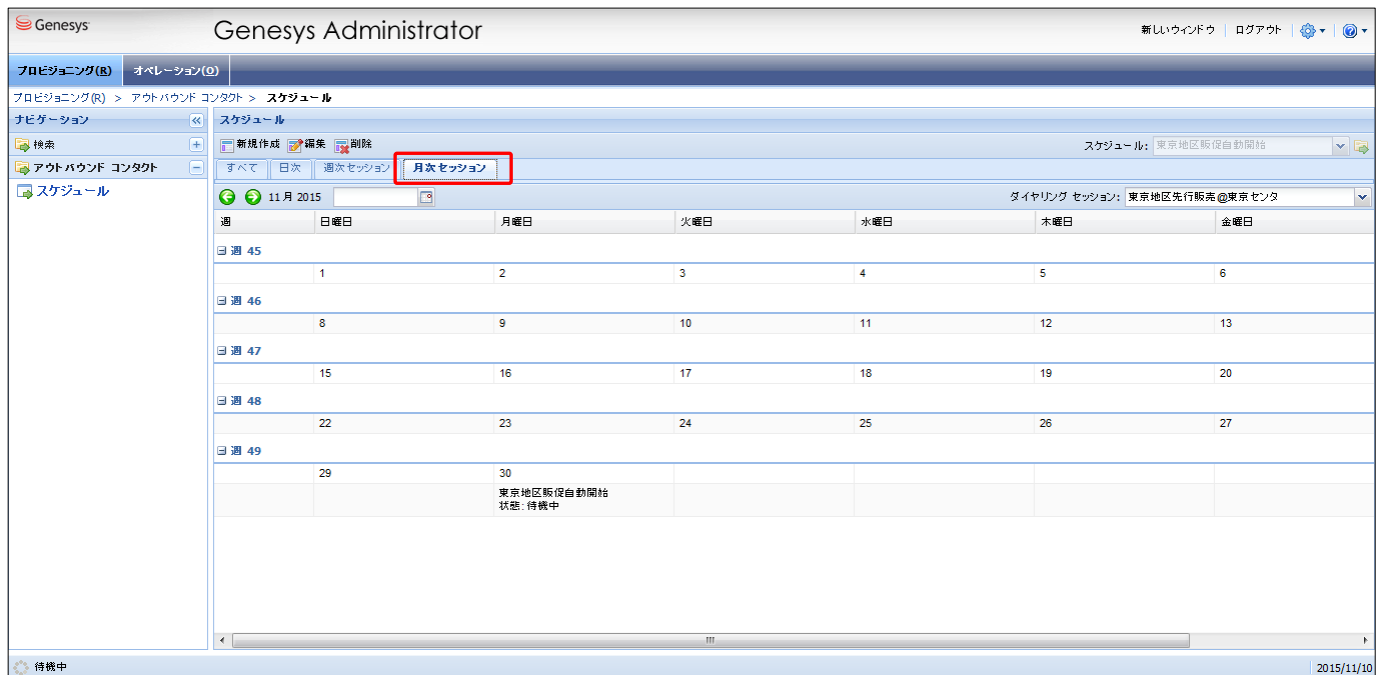
- 組織配下のコーリングリストを選択する場合は、「ビュー」の[ルート]⇒表示されたフォルダの[home]の順に選択し、組織を表示して選択してください。



(22)スケジュール実行が設定されます。ここでは 2015 年 11 月 30 日に 1 回実行する設定を行った例となります。

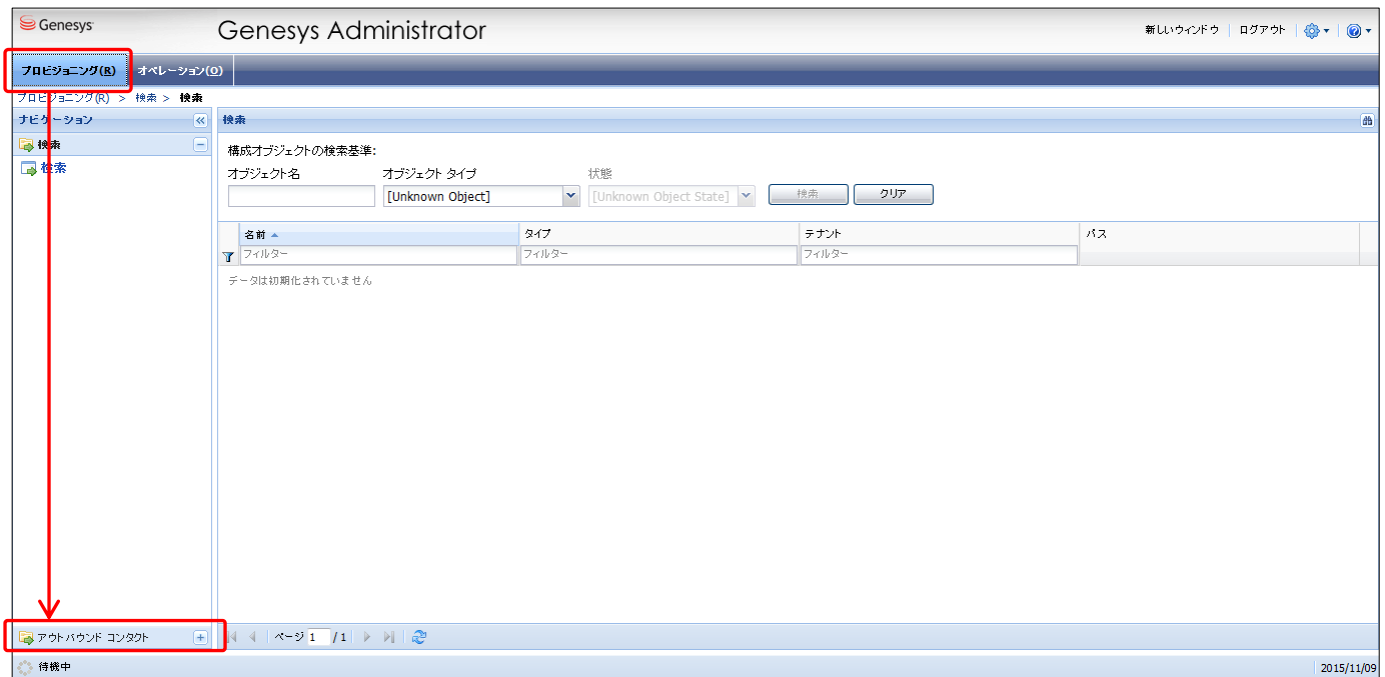


タブを切り替えると、日次/週次/月次の一覧を確認する事が可能です。画面は[月次セッション]を選択した場合の例となります。

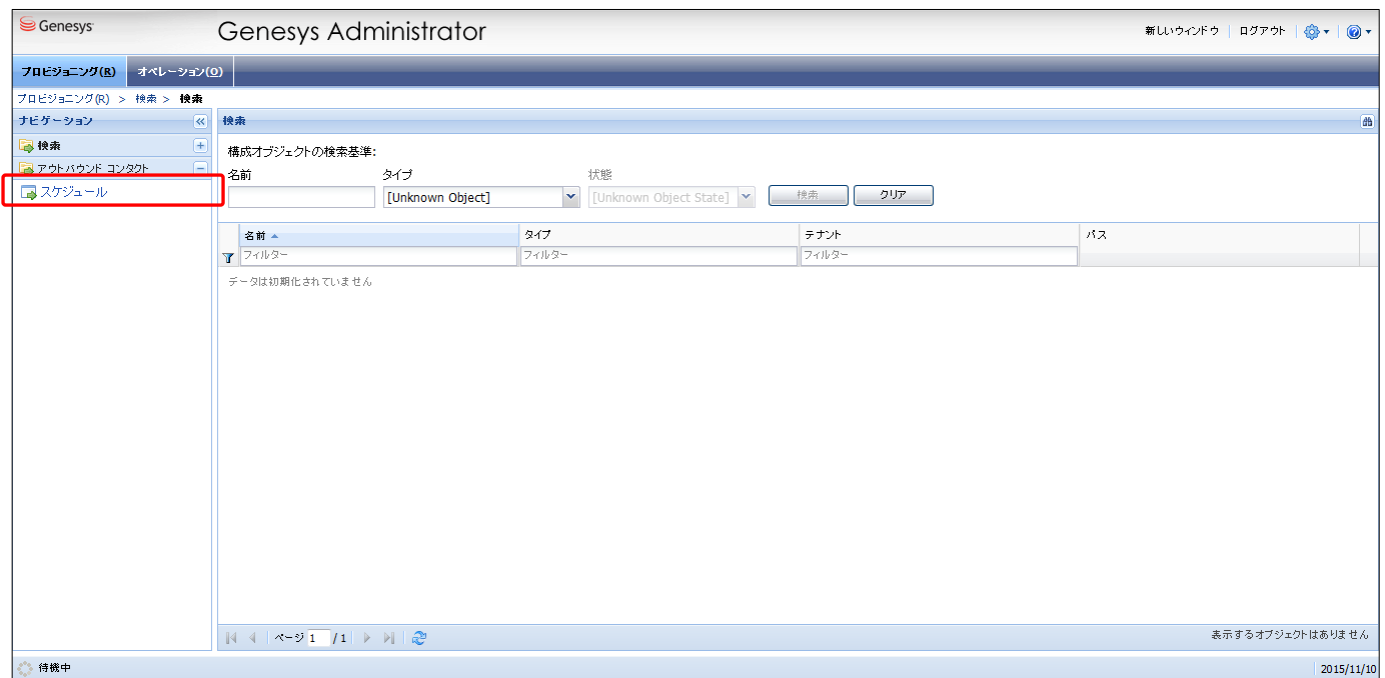


### 3.3.2 スケジュール実行の変更

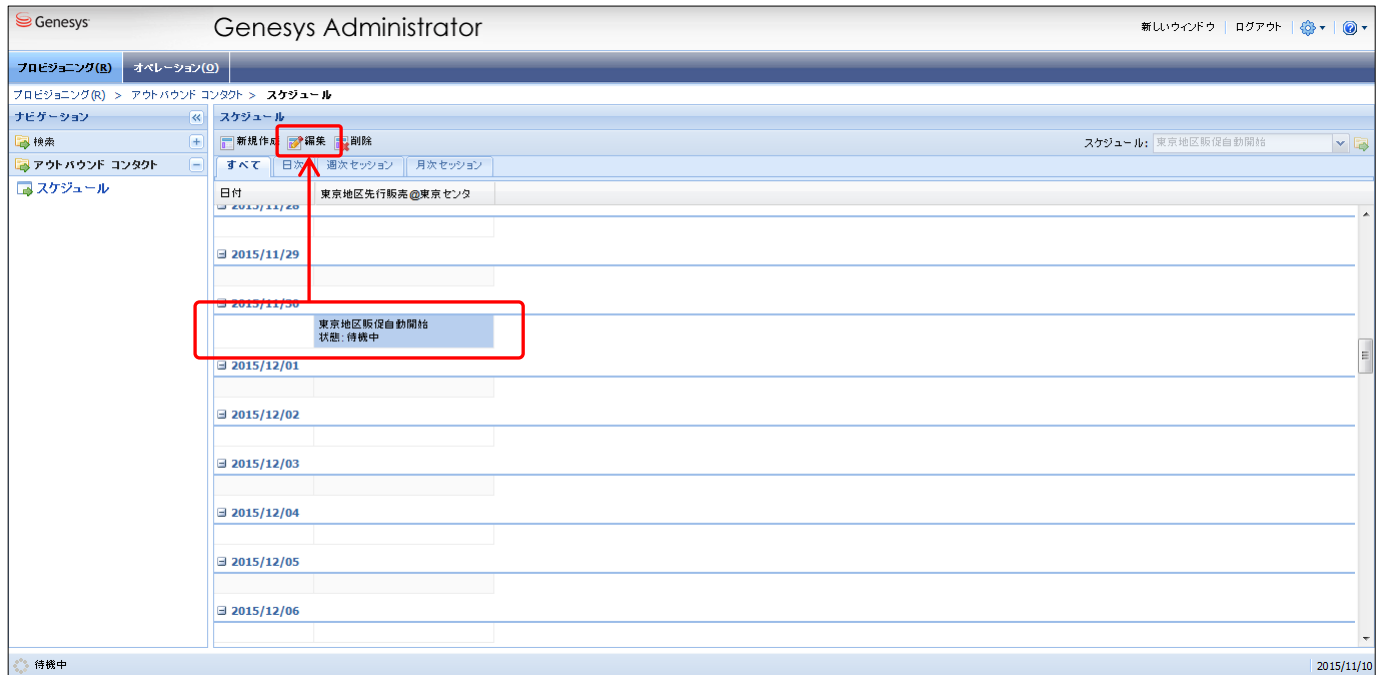
(1) [プロビジョニング]の[アウトバウンド コンタクト]を選択します。



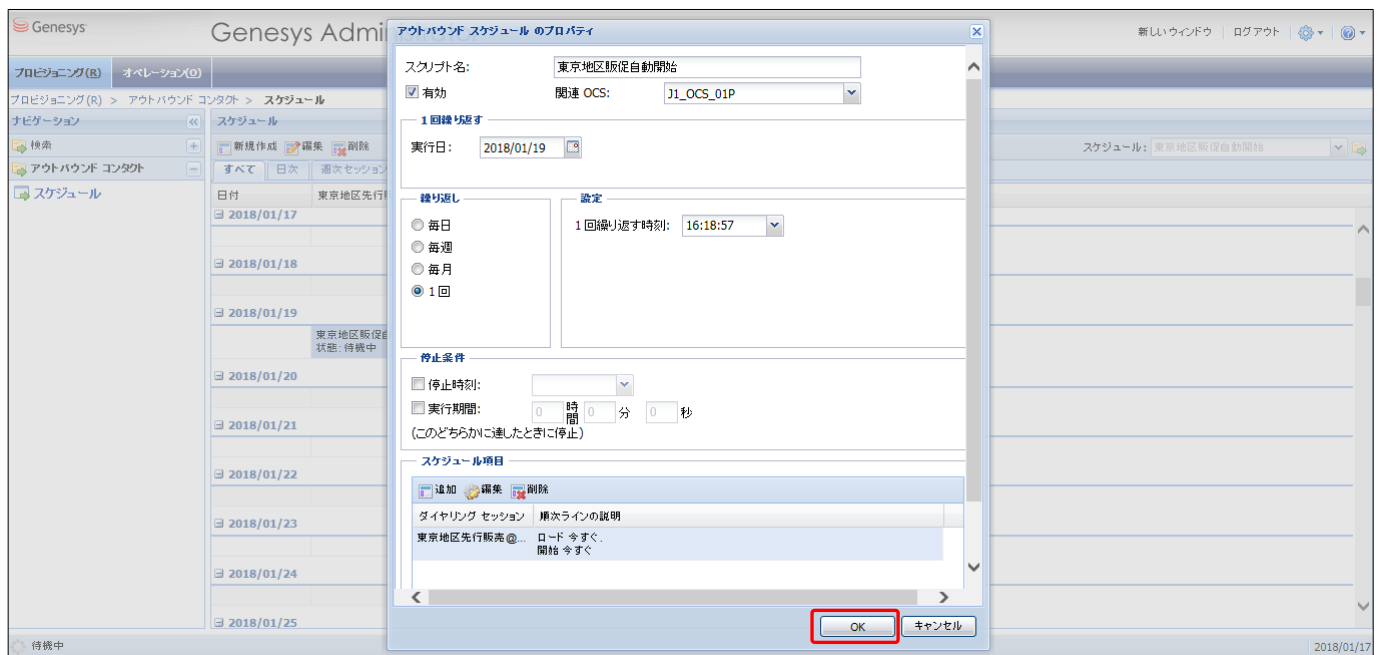
(2) [スケジュール]を選択します。



(3) 設定を変更したいスケジュールを選択して、[編集]をクリックします。表示名はスクリプトに設定した名前となります。ここでは「東京地区販促自動開始」を選択します。



(4) スケジュールの設定が表示されます。設定を変更し、[OK]をクリックします。



(5) 設定が完了します。

Genesys

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング(R) オペレーション(O)

プロビジョニング(R) > アウトバウンド コンタクト > スケジュール

ナビゲーション

検索

スケジュール

新規作成 編集 削除

スケジュール: 東京地区販促自動回線

すべて 日次 通次セッション 月次セッション

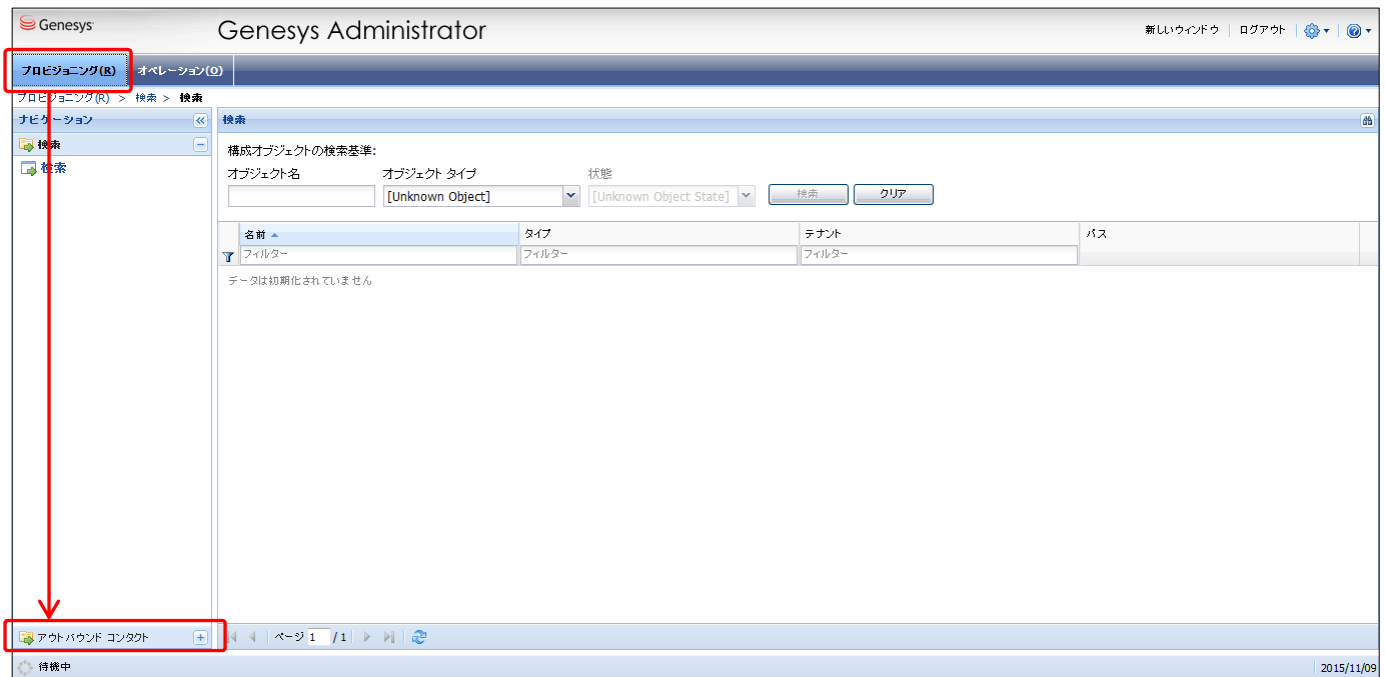
日付	東京地区先行販売@東京センタ
2015/10/31	
2015/11/01	
2015/11/02	
2015/11/03	
2015/11/04	
2015/11/05	
2015/11/06	
2015/11/07	
2015/11/08	

待機中

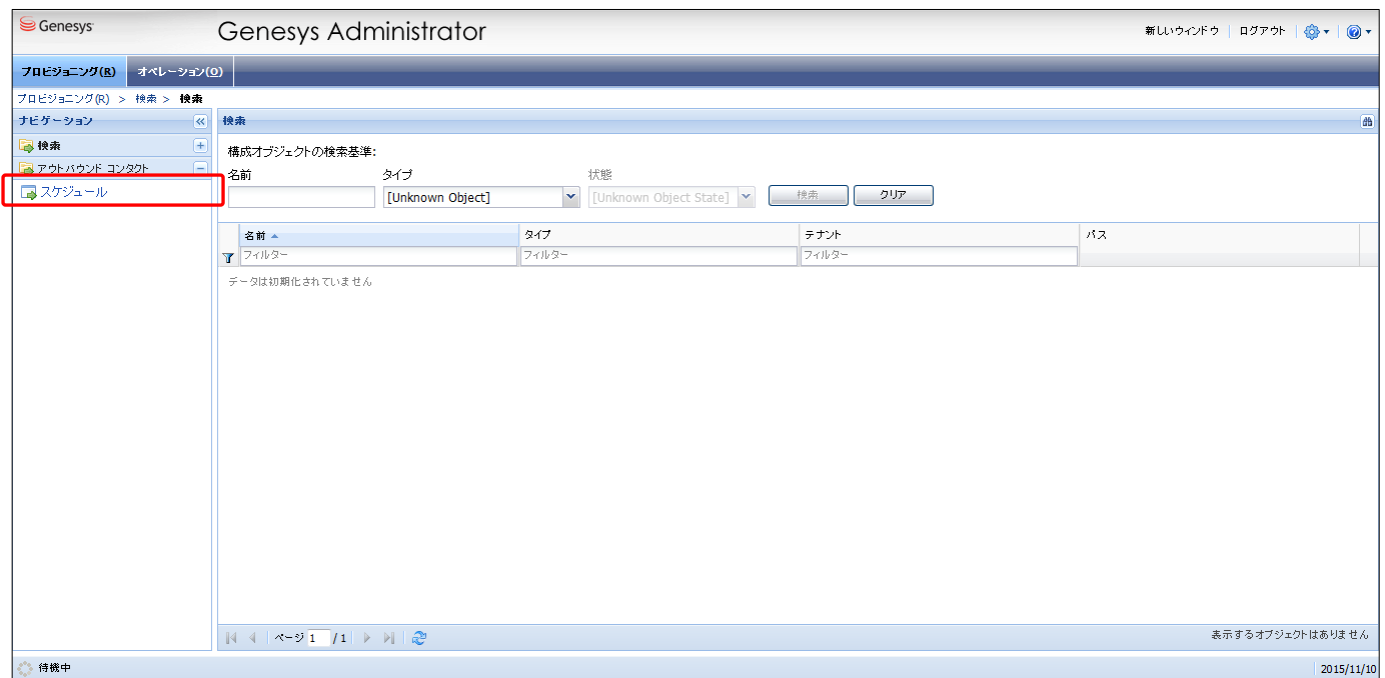
2015/11/10

### 3.3.3 スケジュール実行の削除

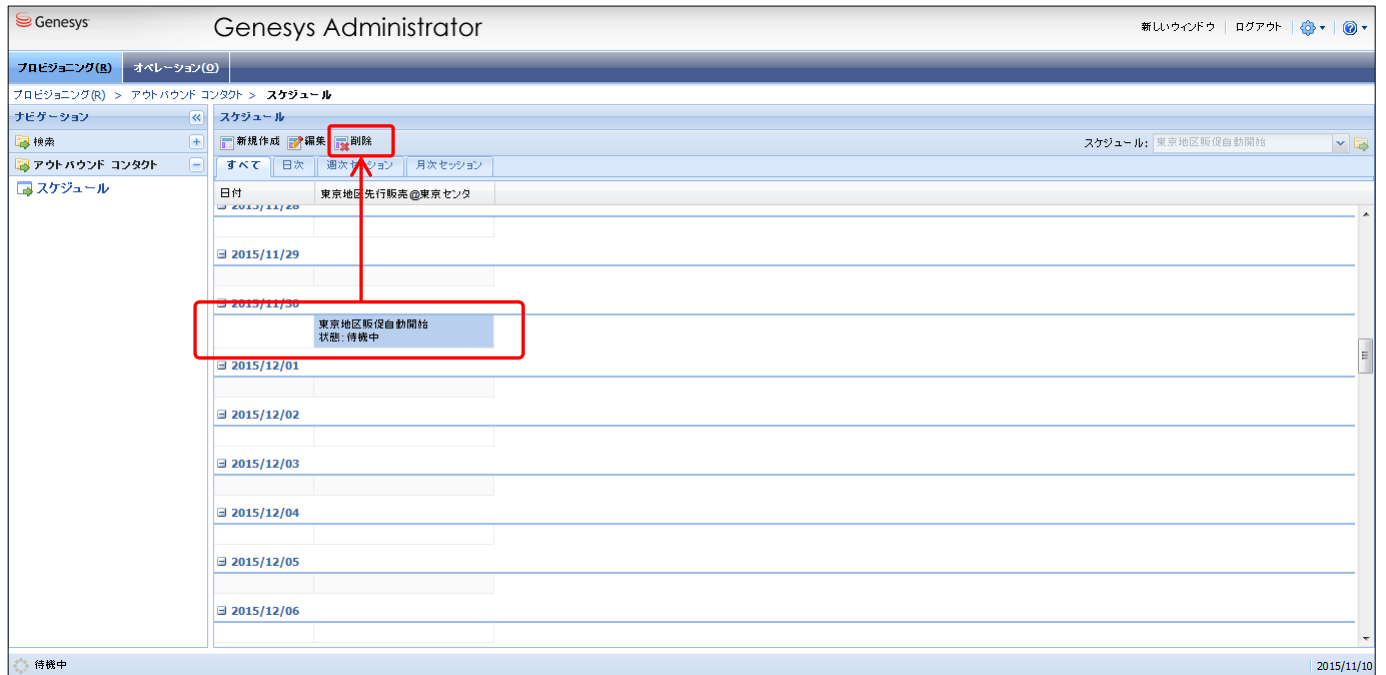
(1) [プロビジョニング]の[アウトバウンド コンタクト]を選択します。



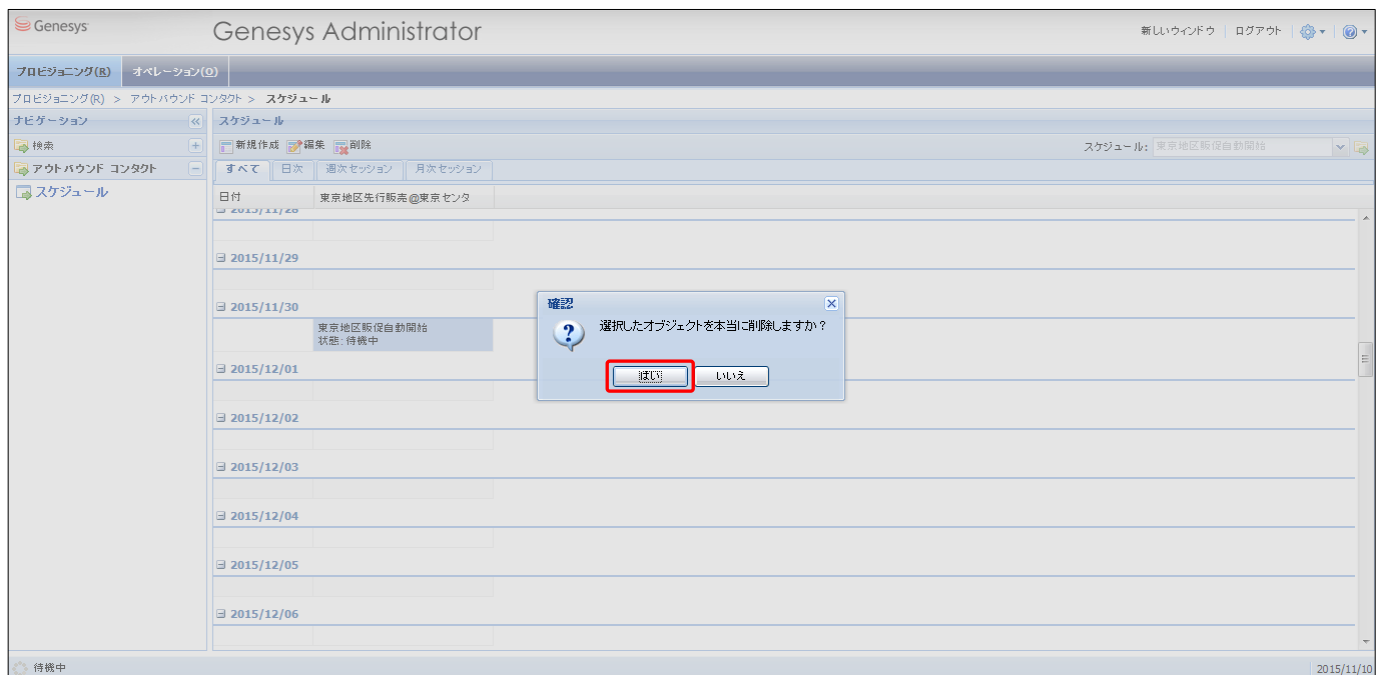
(2) [スケジュール]を選択します。



(3) 設定を変更したいスケジュールを選択して、[削除]をクリックします。表示名はスクリプトに設定した名前となります。ここでは「東京地区販促自動開始」を選択します。

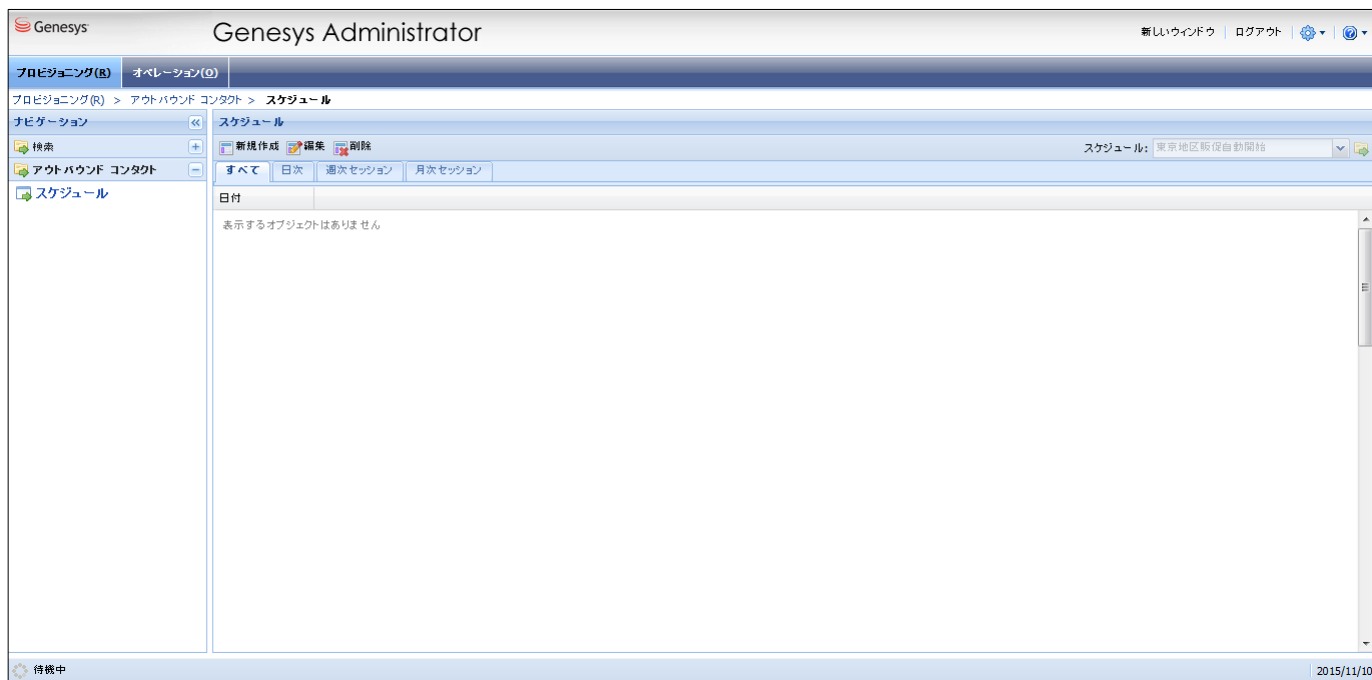


(4) 削除確認のダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。





(5) 設定が削除されます。

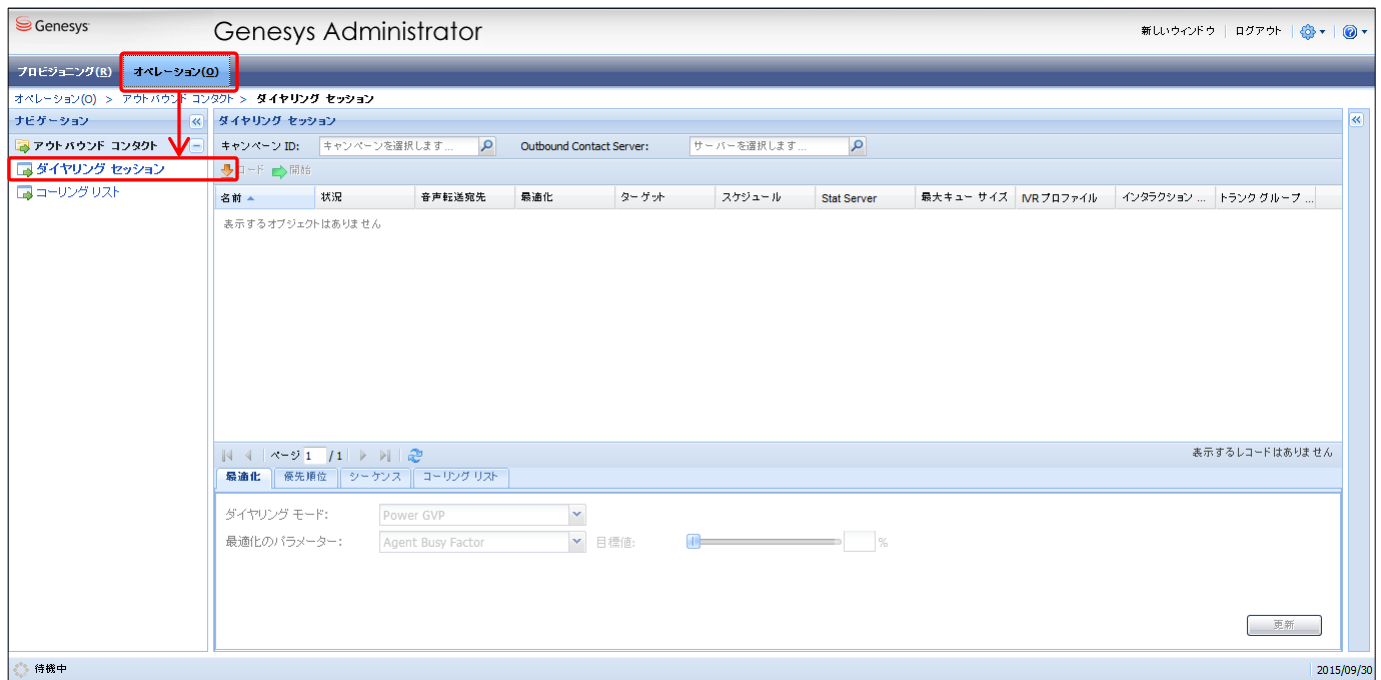


#### スケジュールの削除について

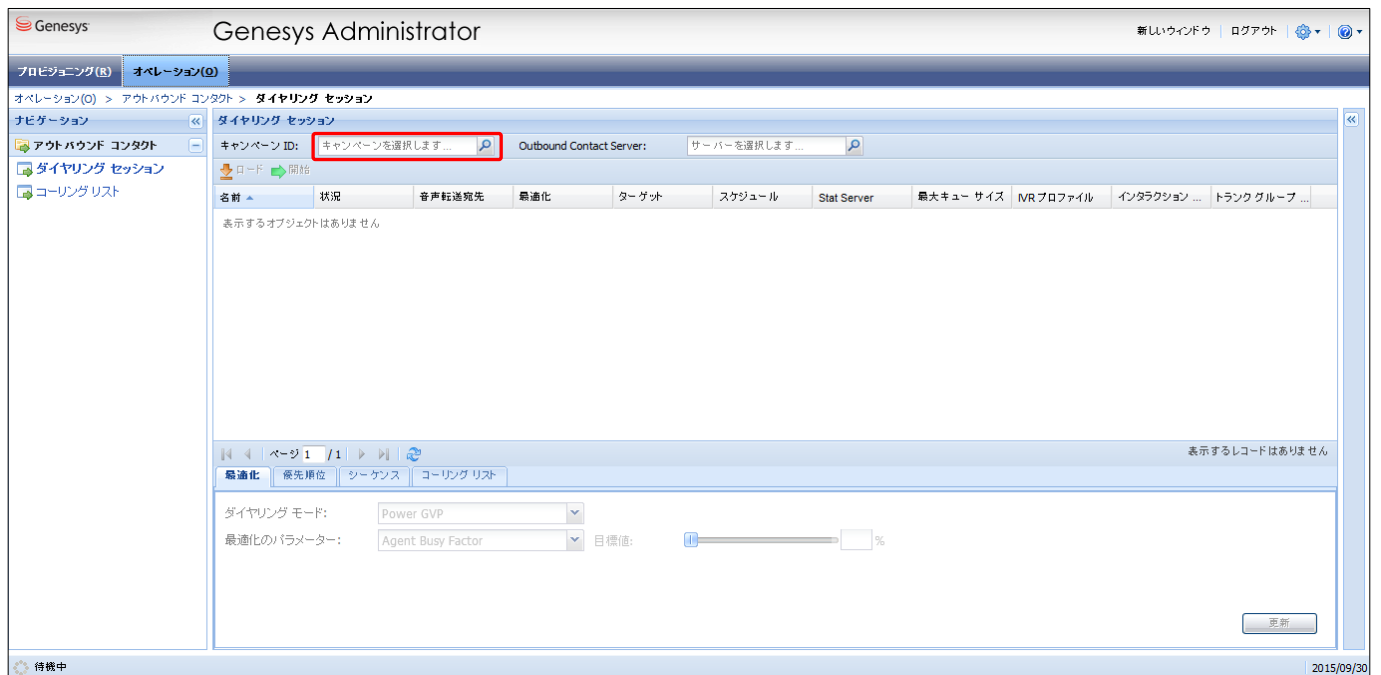
- スケジュールを削除すると、スクリプトの設定も同時に削除されます。スクリプトの設定を残した状態でスケジュールを削除することはできません。
- GAX からスクリプトを削除すると、該当のスクリプトに設定されているスケジュールも同時に削除されます。

### 3.3.4 即時実行

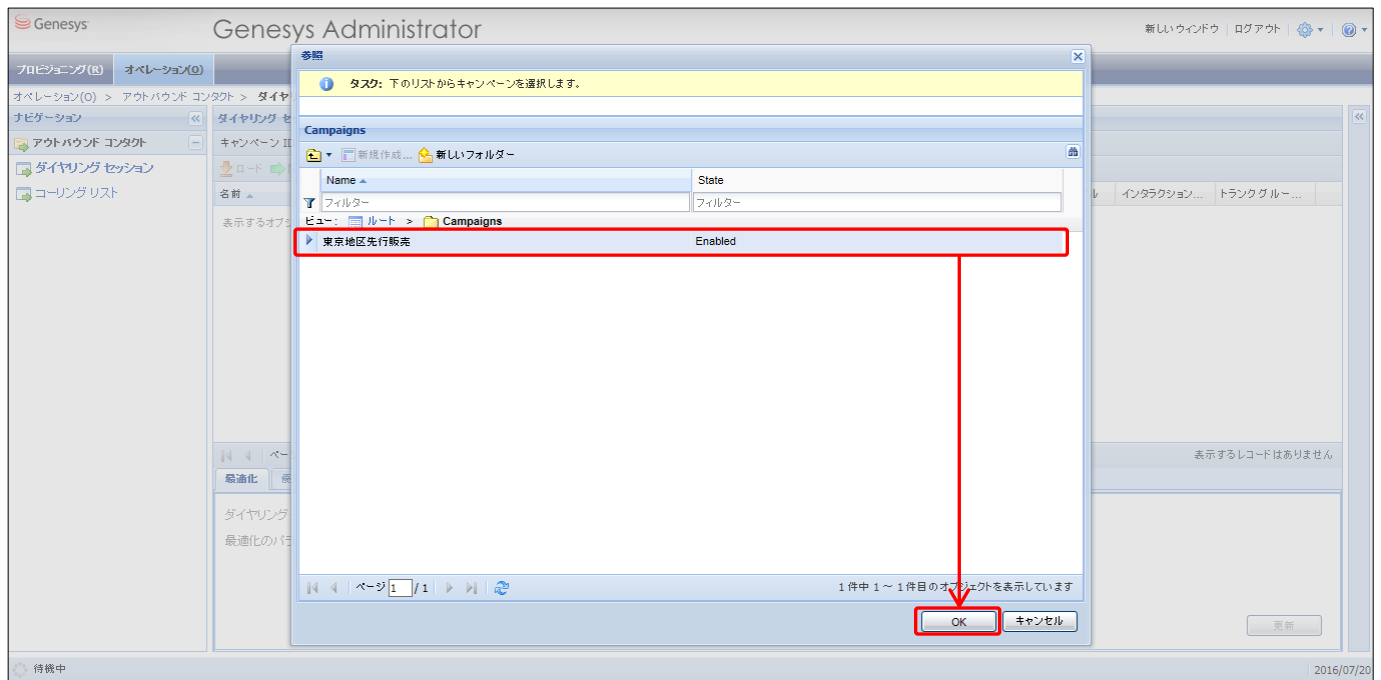
(1) [オペレーション]の[ダイヤリング セッション]を選択します。



(2) キャンペーン ID の参照ボタン(🔍)をクリックします。



(3) 使用できるキャンペーンが表示されます。実行するキャンペーンを選択し、[OK]をクリックします。ここでは「東京地区先行販売」を選択します。

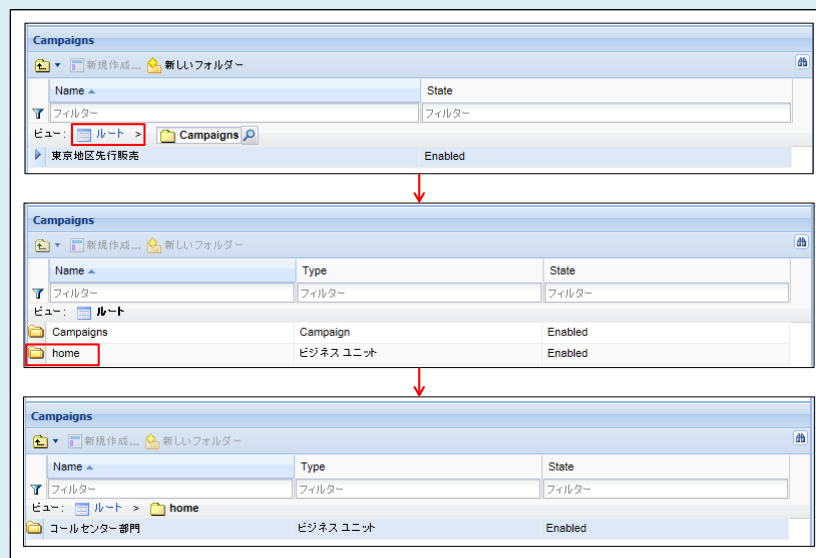


#### 複数キャンペーンの同時実行について

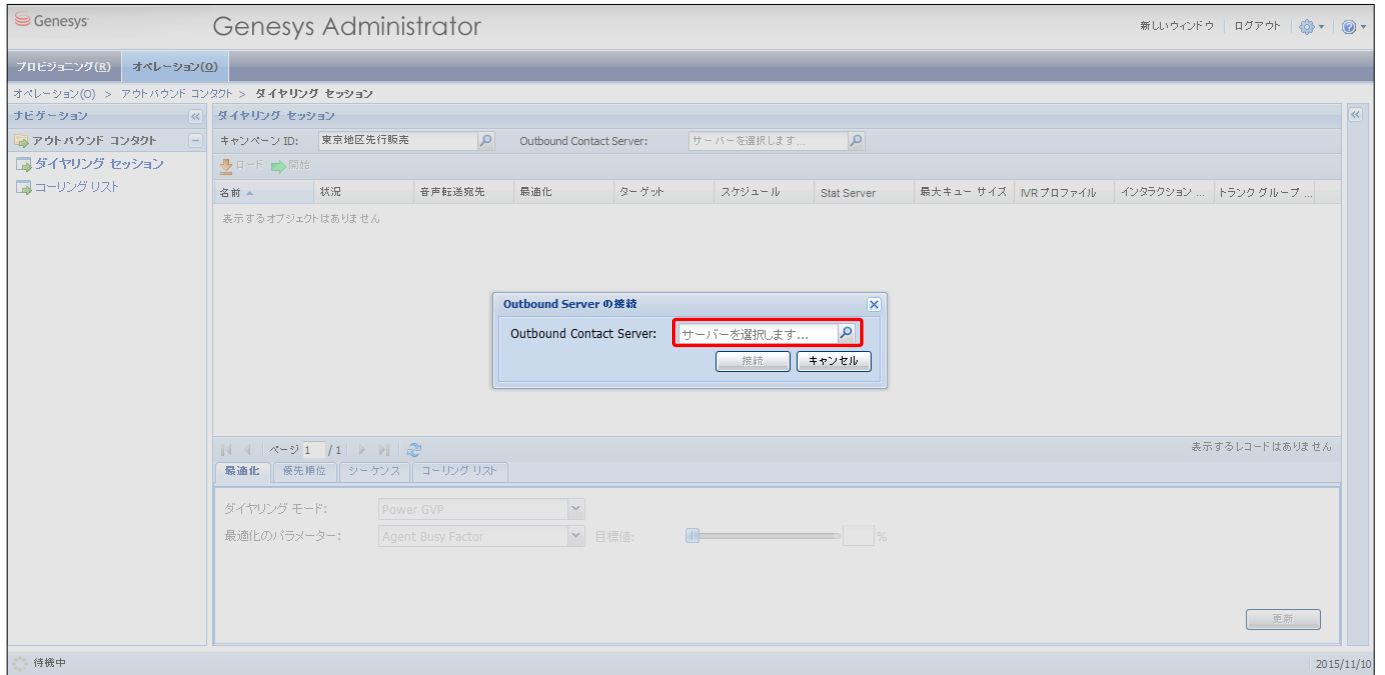
- 複数のキャンペーンを同時に実行する場合は、(3)から(14) (P.260) の手順をキャンペーン毎に行ってください。複数のキャンペーンを順番に実行する場合は、「3.4 シーケンス機能」(P.271) を参照してください。
- ダイヤリングモードにプレディクティブ/プログレッシブを選択している場合、同一のエージェントグループを対象とするキャンペーンは、同時に 1 キャンペーンのみ実行可能です。詳細は(15) (P.260) を参照してください。

#### 組織配下のキャンペーンの選択について

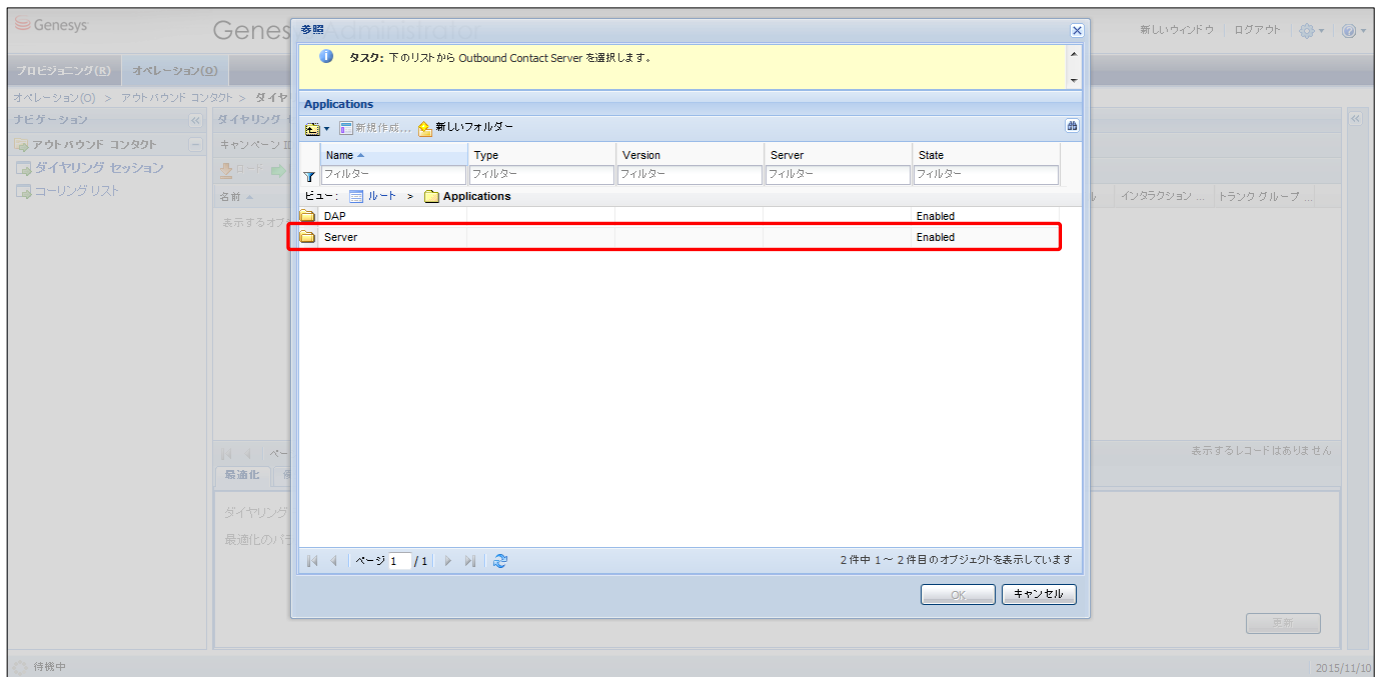
- 組織配下のキャンペーンを選択する場合は、「ビュー」の[ルート]⇒表示されたフォルダの[home]の順に選択し、組織を表示して選択してください。



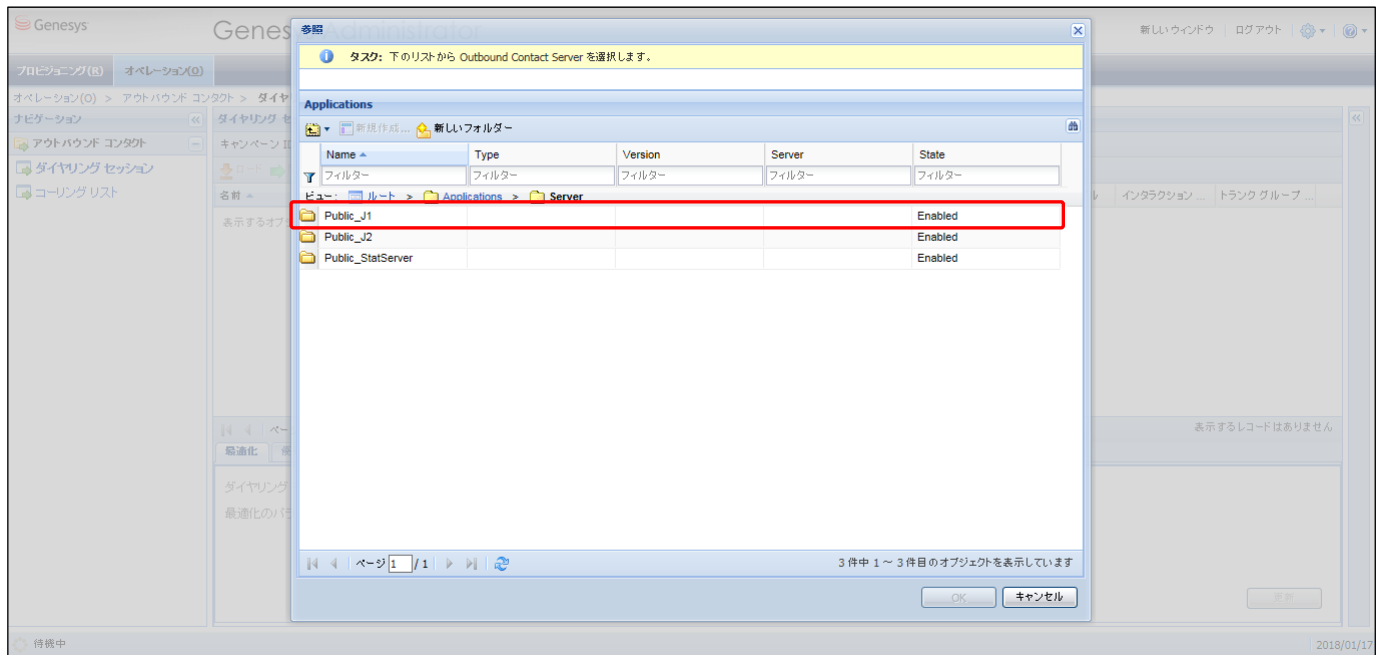
(4) Outbound Server の接続ダイアログが表示されます。参照ボタン(🔍)をクリックします。



(5) 参照ダイアログが表示されます。「Server」をダブルクリックします。



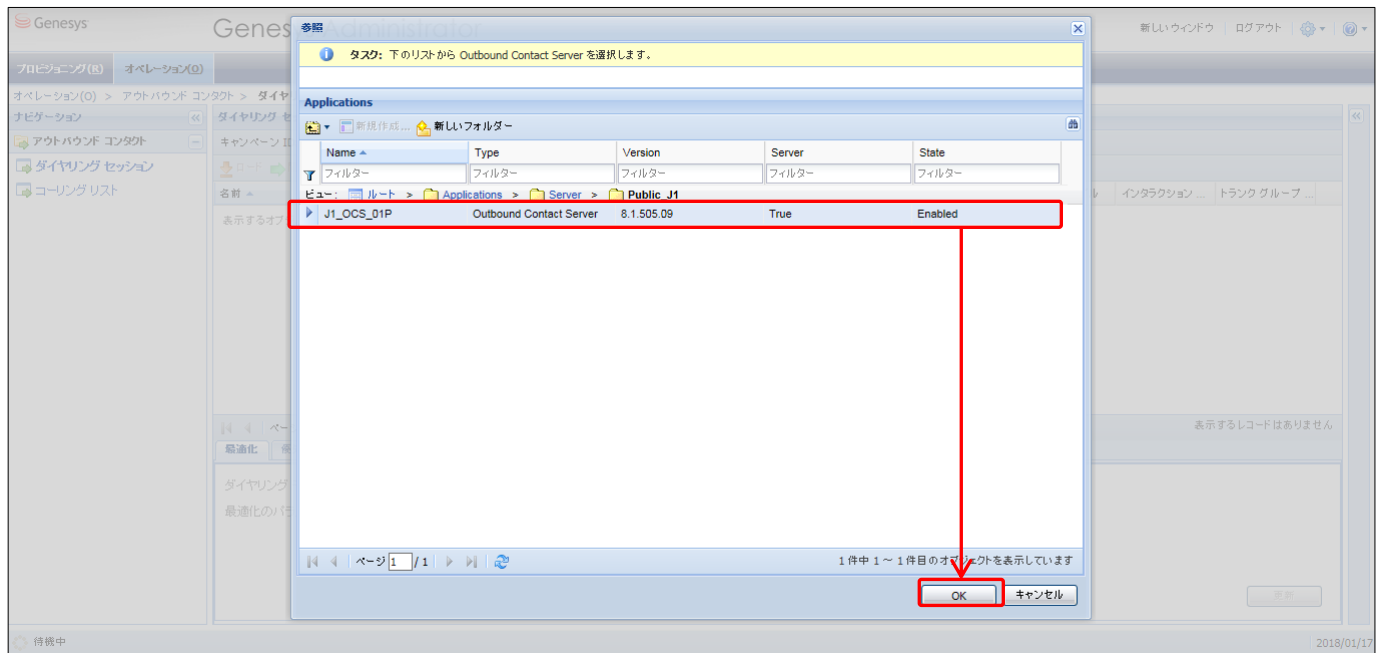
(6) 「Public\_J1」または「Public\_J2」をダブルクリックします。



#### DR オプションの契約状況について

- 画面は DR オプション契約時の例となります。「Public\_J1」はメイン拠点用、「Public\_J2」は DR 拠点用です。
- DR オプションを契約していない場合は、「Public\_J1」のみが表示されます。
- キャンペーンを実施する拠点に応じたアプリケーションを選択してください。

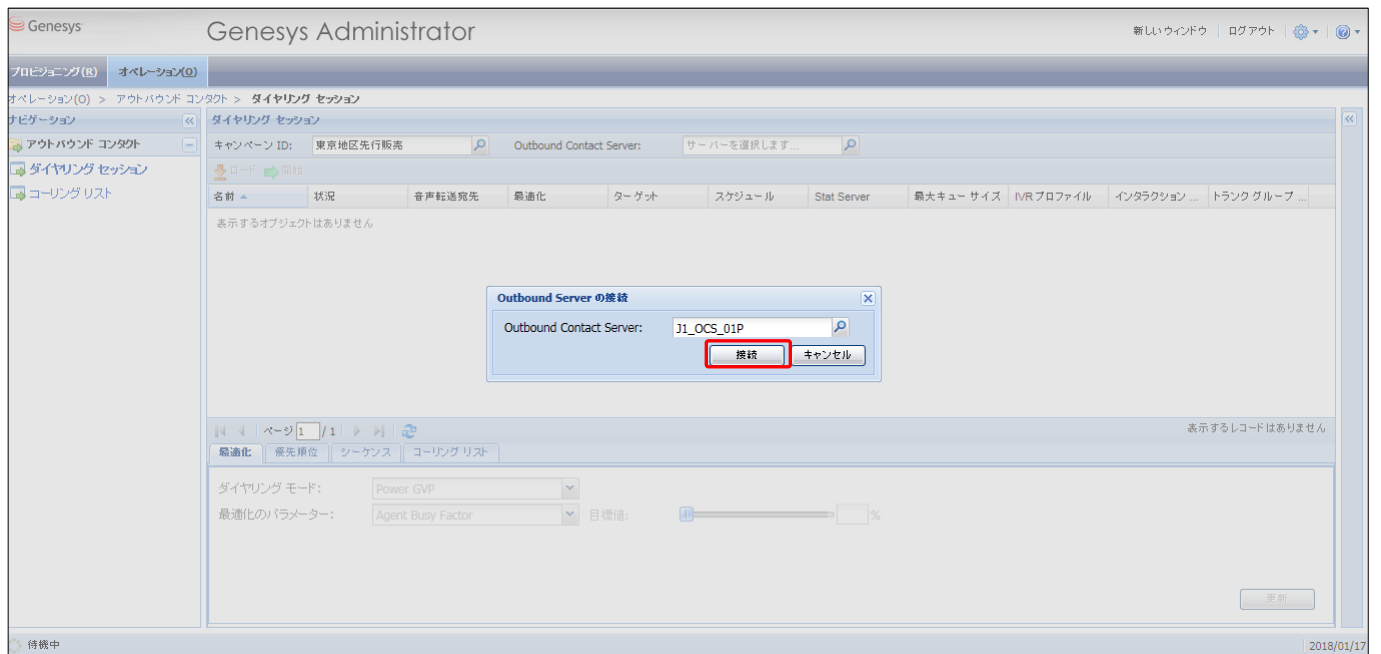
(7) 「J1\_OCS\_01P」を選択し、[OK]をクリックします。



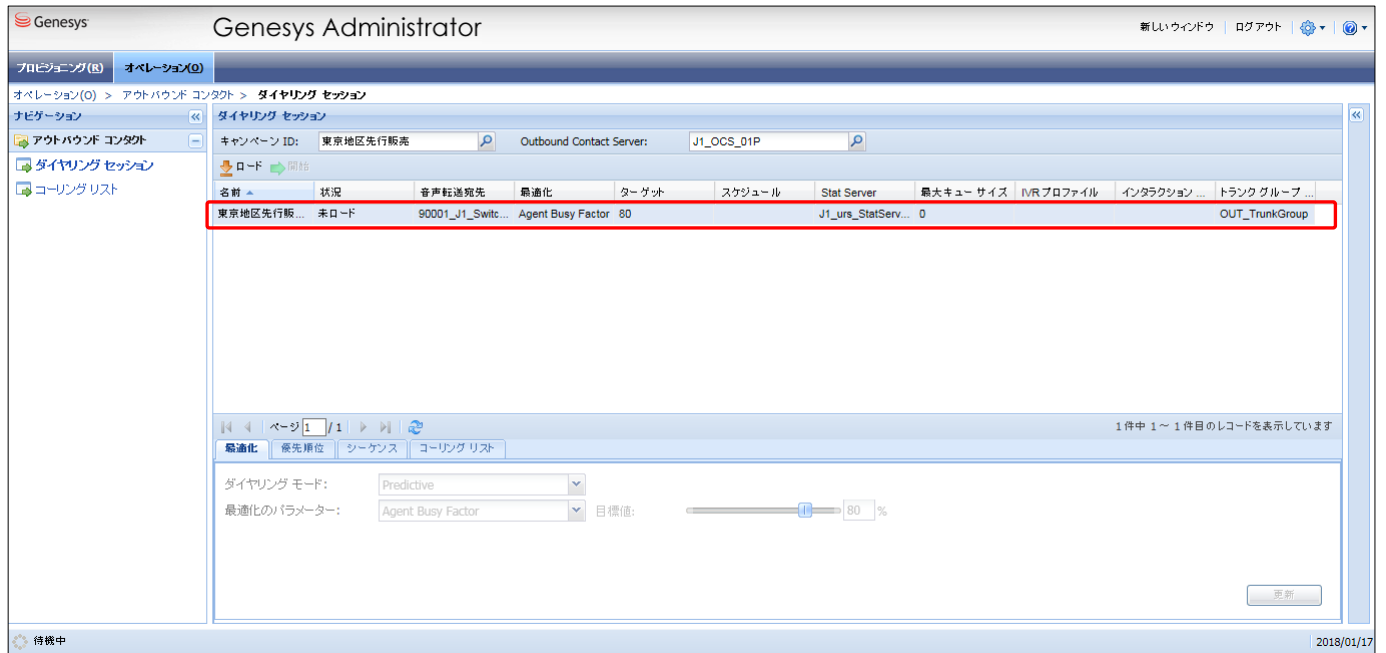
#### DR オプションの契約状況について

- DR オプション契約時に DR 拠点のキャンペーンを設定する場合は、「J2\_OCS\_01P」を選択します。

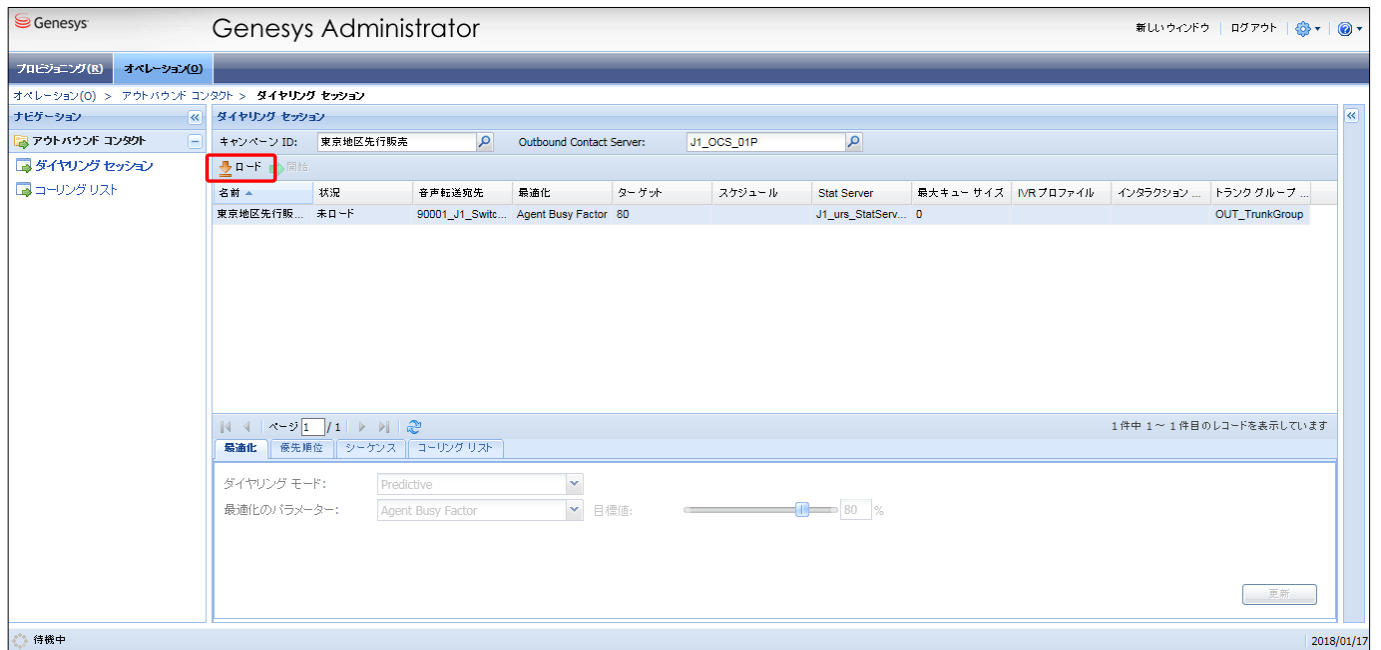
(8) Outbound Server の接続ダイアログに「J1\_OCS\_01P」が選択されます。[接続]をクリックします。



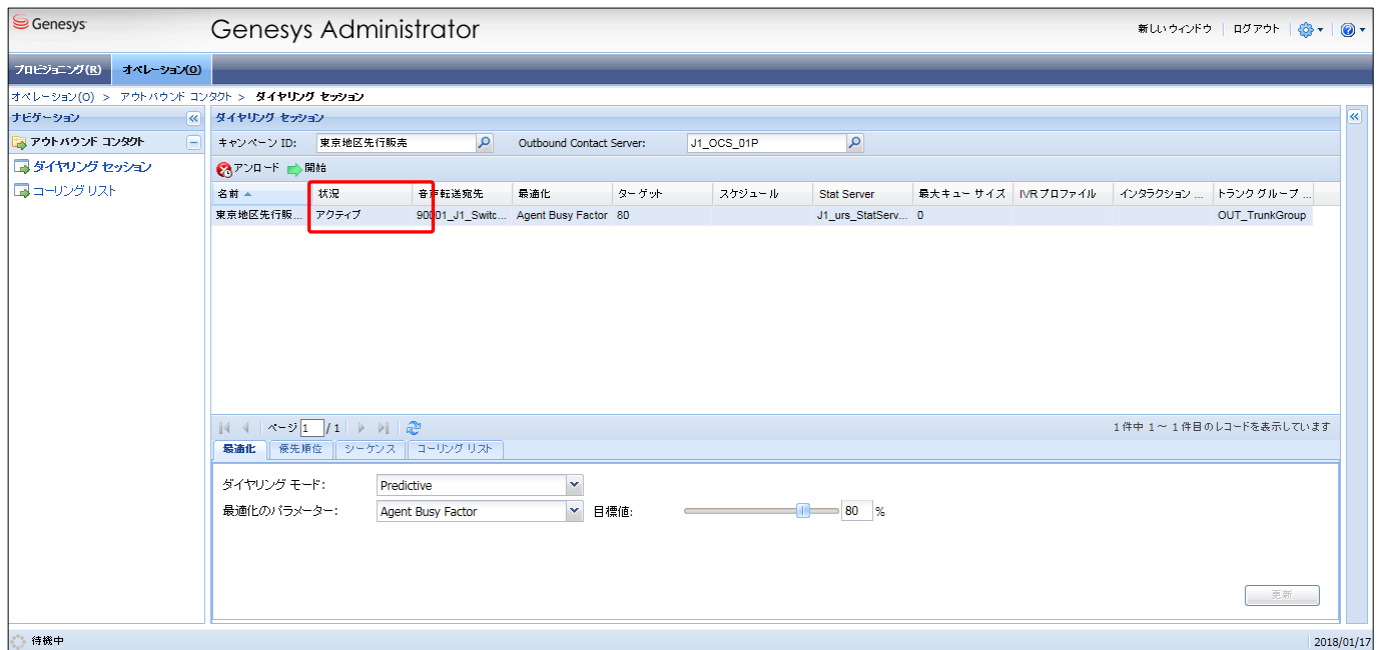
(9) キャンペーンが読み込まれます。この段階ではまだキャンペーンは開始されていません。ロードおよび開始の設定を継続して実施する必要があります。



(10)[ロード]をクリックします。



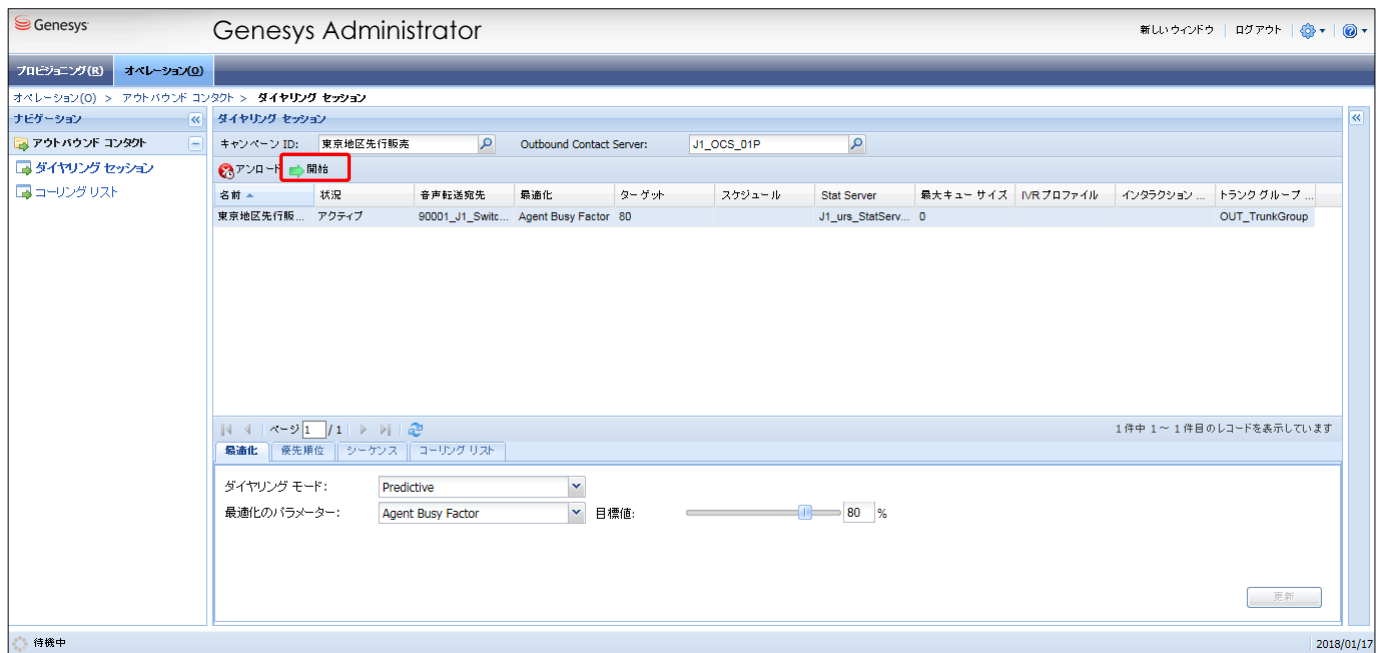
(11)キャンペーンがロードされます。正常にロードされると、状況が「アクティブ」に変わります。[開始]をクリックするまでは発信は開始されません。



#### ロード時のエラーについて

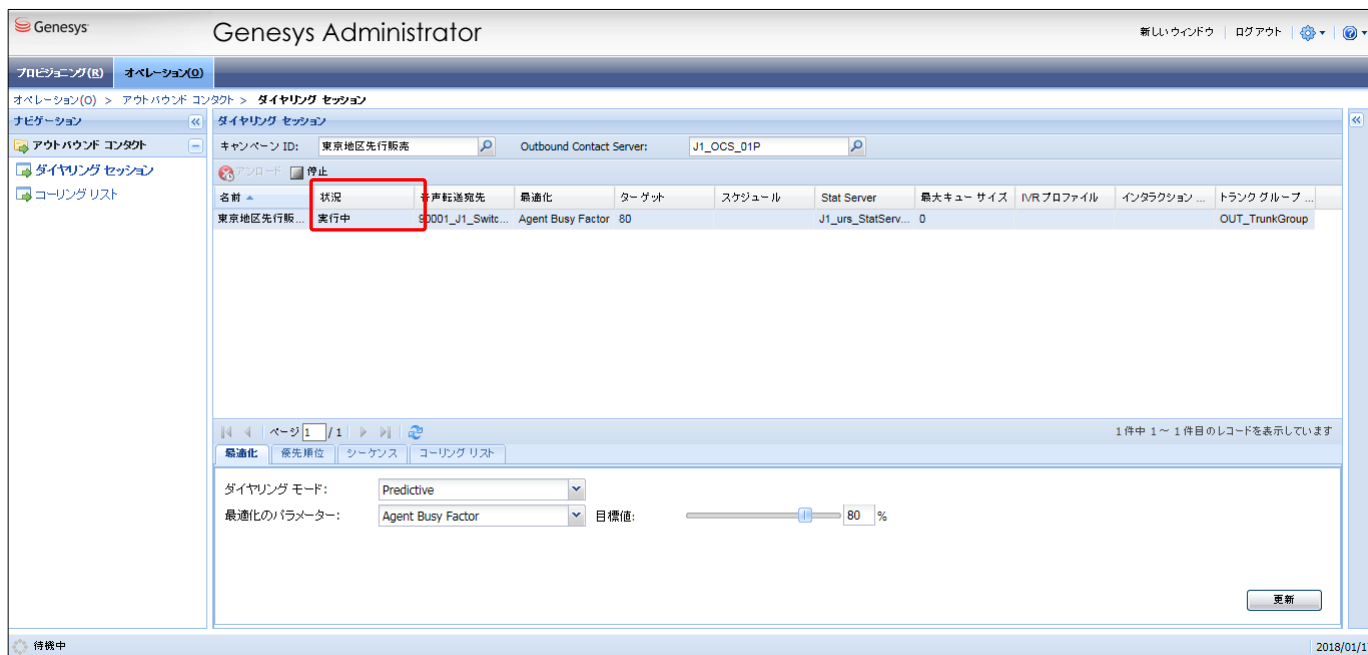
- 設定に不足がある場合や、Arcstar Contact Center 2.0 で使用できない設定を行ってキャンペーンを作成している場合、キャンペーンのロード時にエラー表示となり、ロード出来ません。エラーとなった場合は、設定を確認してください。

(12)電話発信を開始する準備が整ったら、[開始]をクリックします。





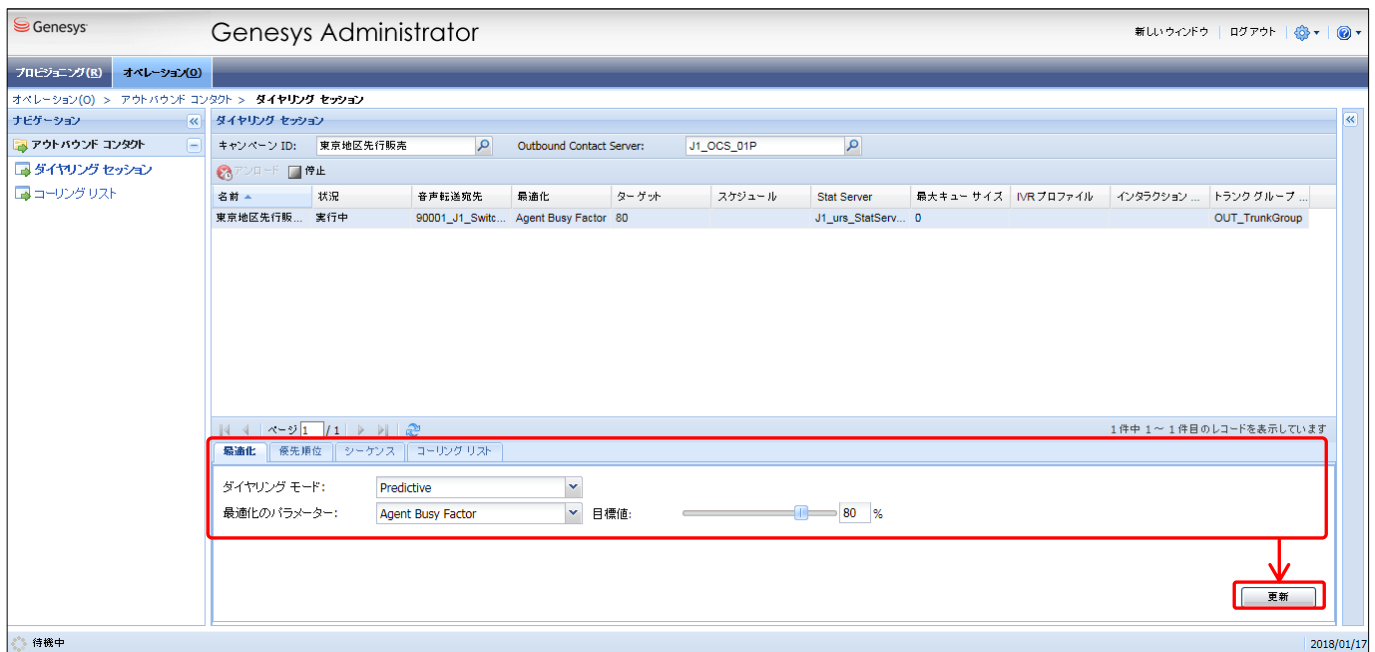
(13)状況が「実行中」に変わります。電話発信が開始されます。



#### プレディクティブ/プログレッシブ利用時の同時実行について

- ダイヤリングモードにプレディクティブ/プログレッシブを選択している場合、同一のエージェントグループを対象とするキャンペーンは、同時に 1 キャンペーンのみ実行可能です。2 キャンペーン目を実行すると、「OCS リクエストエラー--キャンペーンモードが無効です!」と表示され、実行できません。
- エージェント ID に複数のエージェントグループが設定された状態で、該当エージェントグループが対象の複数のキャンペーンが同時に実行された場合は、最初に実行されたキャンペーンのみが該当エージェント ID に対して有効になります。

ダイヤリングモードがプログレッシブおよびプレディクティブの場合は、状況が「実行中」の際にモード間の移行およびプレディクティブの最適化のパラメーターをリアルタイムに変更することが可能です。変更を行った場合は、変更後に[更新]をクリックすることで変更内容が反映されます。



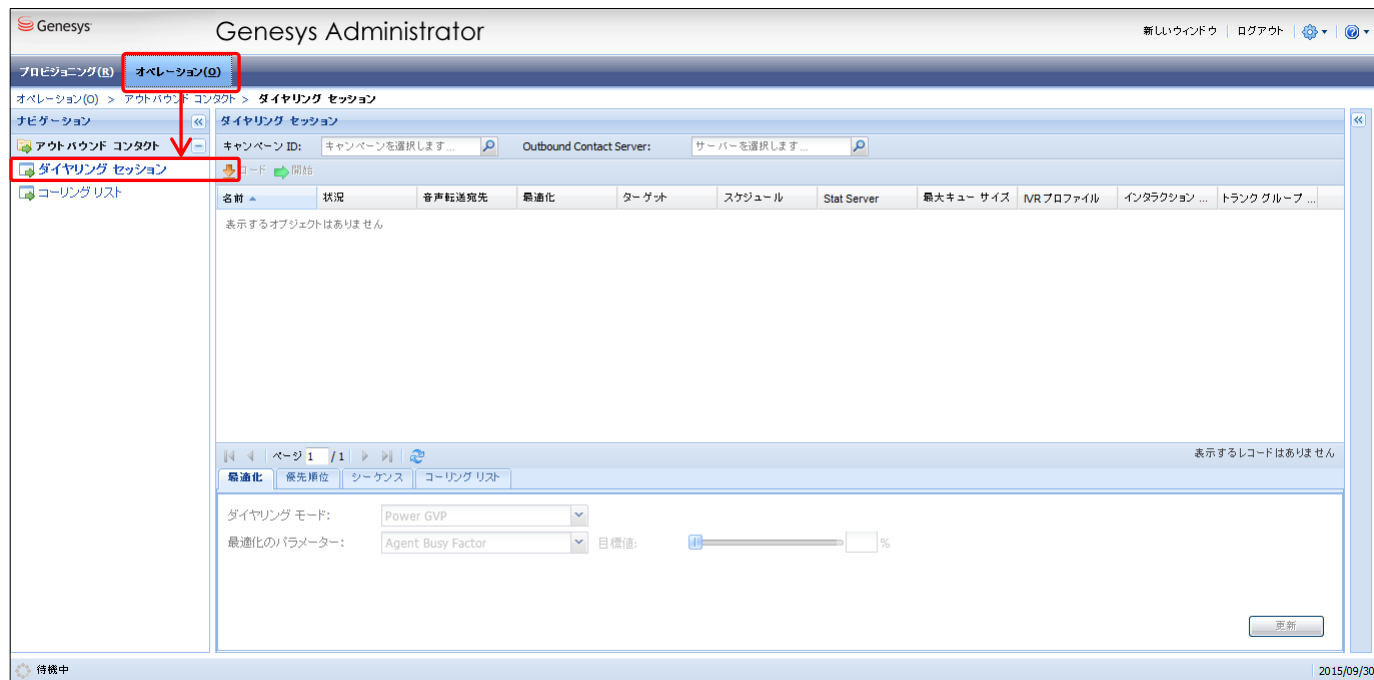
#### ダイヤリングモードの変更について

- プレビュー（Preview）への移行およびプレビューからの移行はできません。
- プレディクティブ（Predictive）、プログレッシブ（Progressive）以外に表示されるダイヤリングモードは、Arcstar Contact Center 2.0 では利用できません。
- プレディクティブ利用時に最適化のパラメーターに表示される「Maximum Gain」は Arcstar Contact Center 2.0 では利用できません。

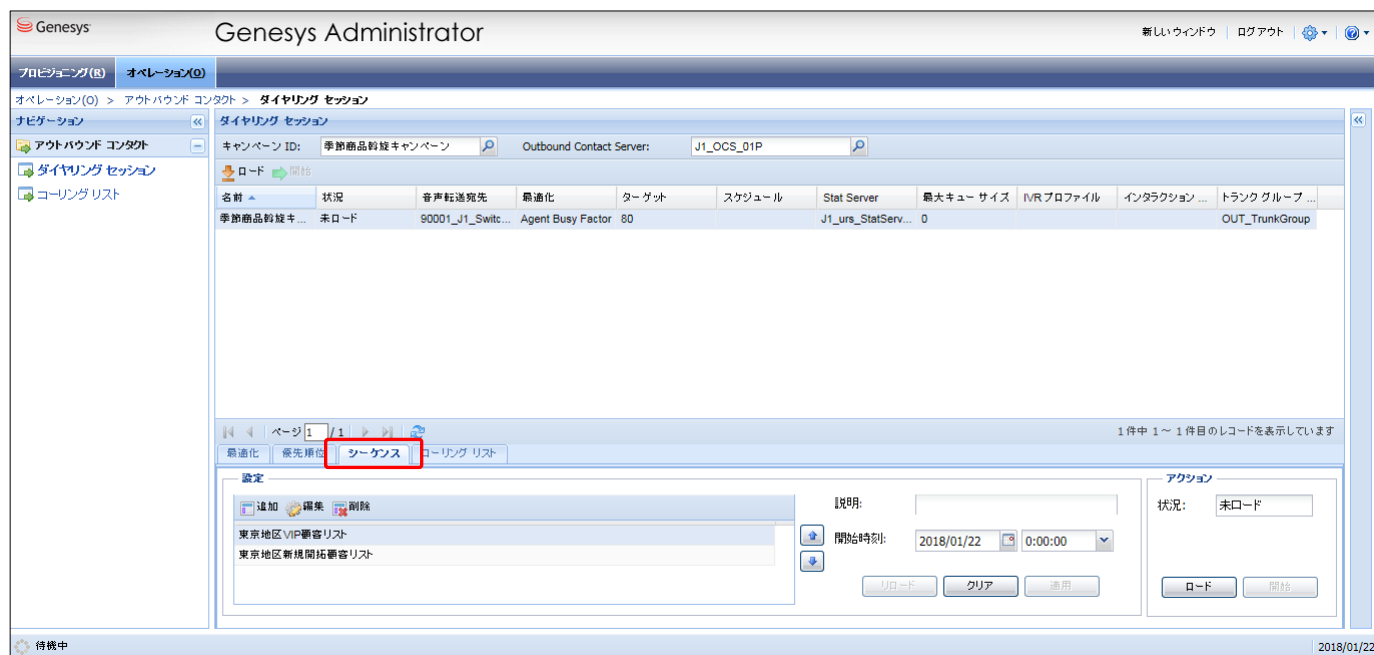
### 3.3.5 シーケンス機能を設定したキャンペーンの操作

シーケンス機能を設定したキャンペーンの操作(ロード/開始/停止/アンロード)は、通常のアウトバウンドキャンペーンの操作(「3.3 キャンペーンの実行と停止」(P.224))とは異なります。ここでは「3.4.1 シーケンス機能の設定」(P.272)までの手順が完了していることを前提とし、それ以降の手順を示します。

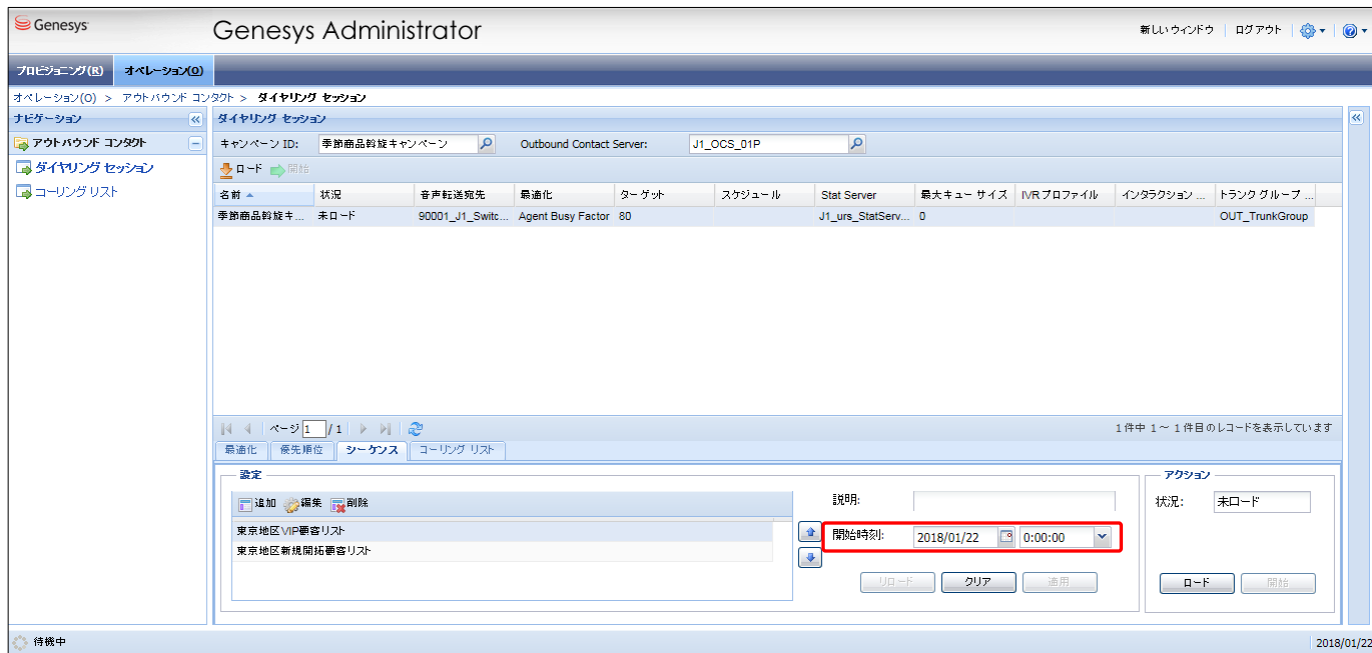
(1) [オペレーション]の[ダイヤリング セッション]を選択します。



(2) [シーケンス]を選択します。



### (3) 開始時刻を設定します。



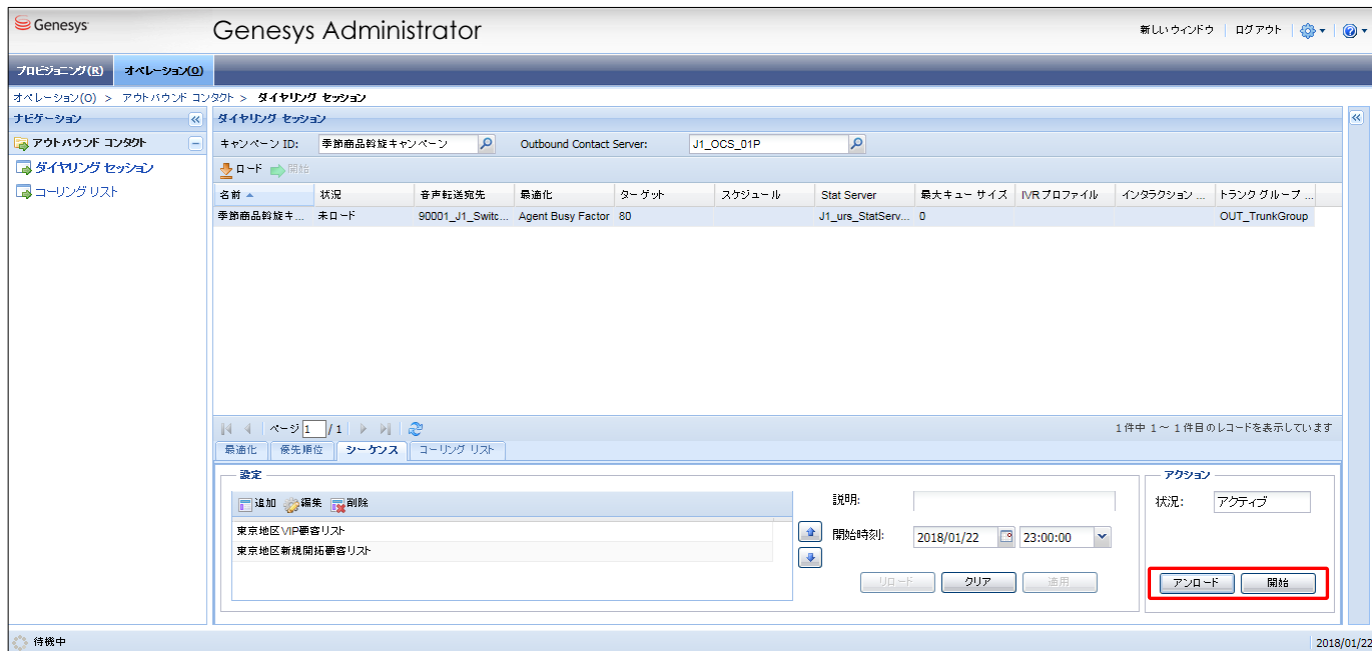
### (4) アクションの[ロード]をクリックします。



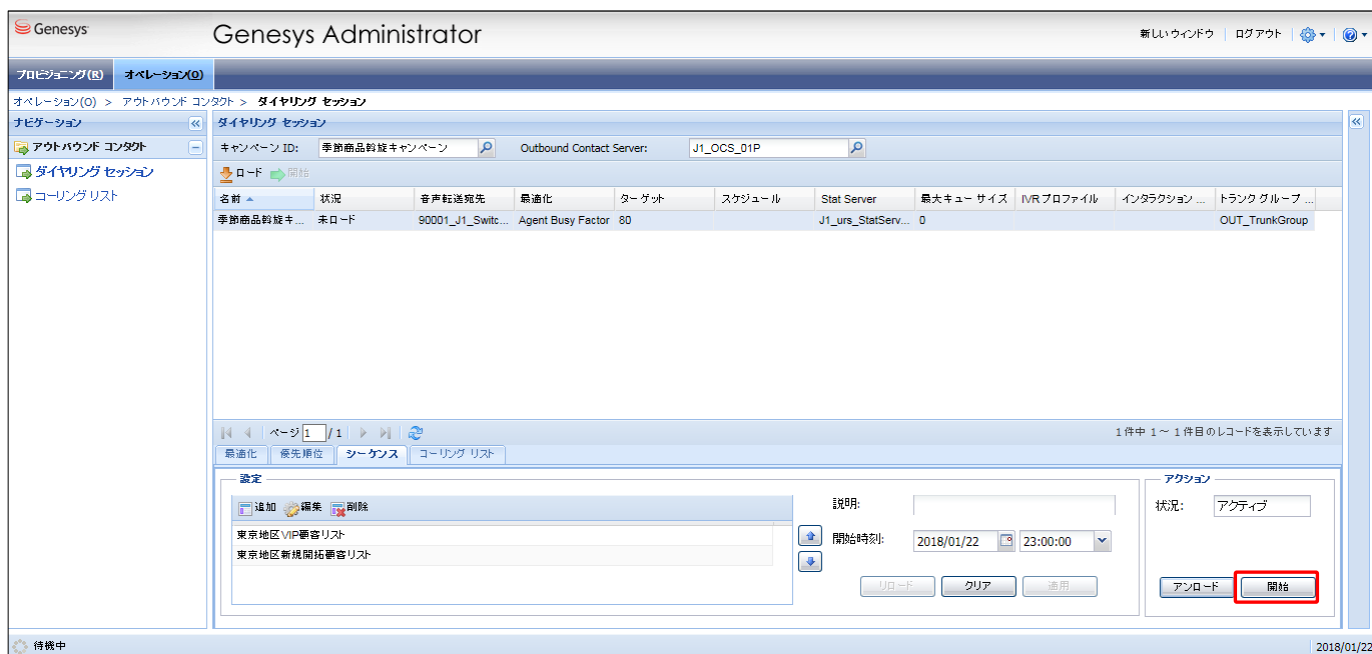
#### シーケンス設定されるキャンペーンの状態について

- ・シーケンスに設定するキャンペーンにロード/実行中のキャンペーンが存在していると、「OCS リクエストエラー キャンペーンスケジュールが無効です」と表示され、ロードすることができません。シーケンス設定を利用してアウトバウンドキャンペーンを実行する場合は、設定する各キャンペーンが「未ロード」の状態である必要があります。

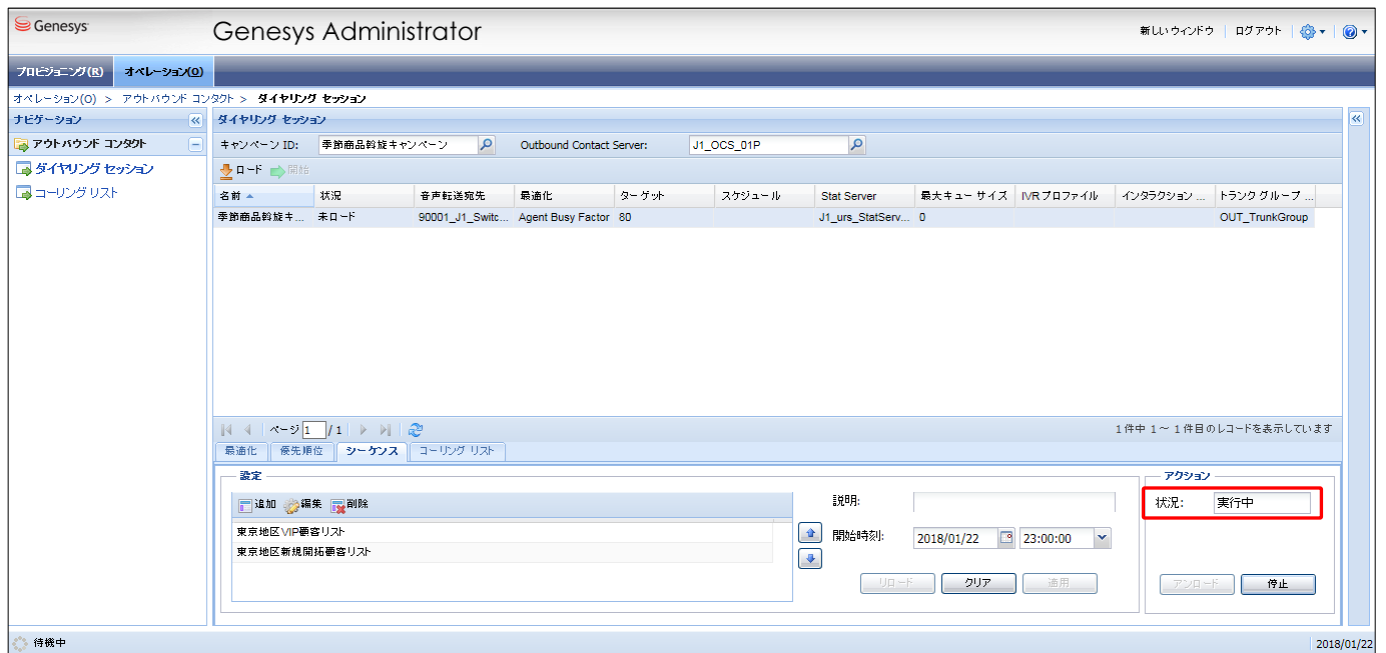
(5) ロードが完了するとアクションの「状況 :」が未ロードからアクティブになります。



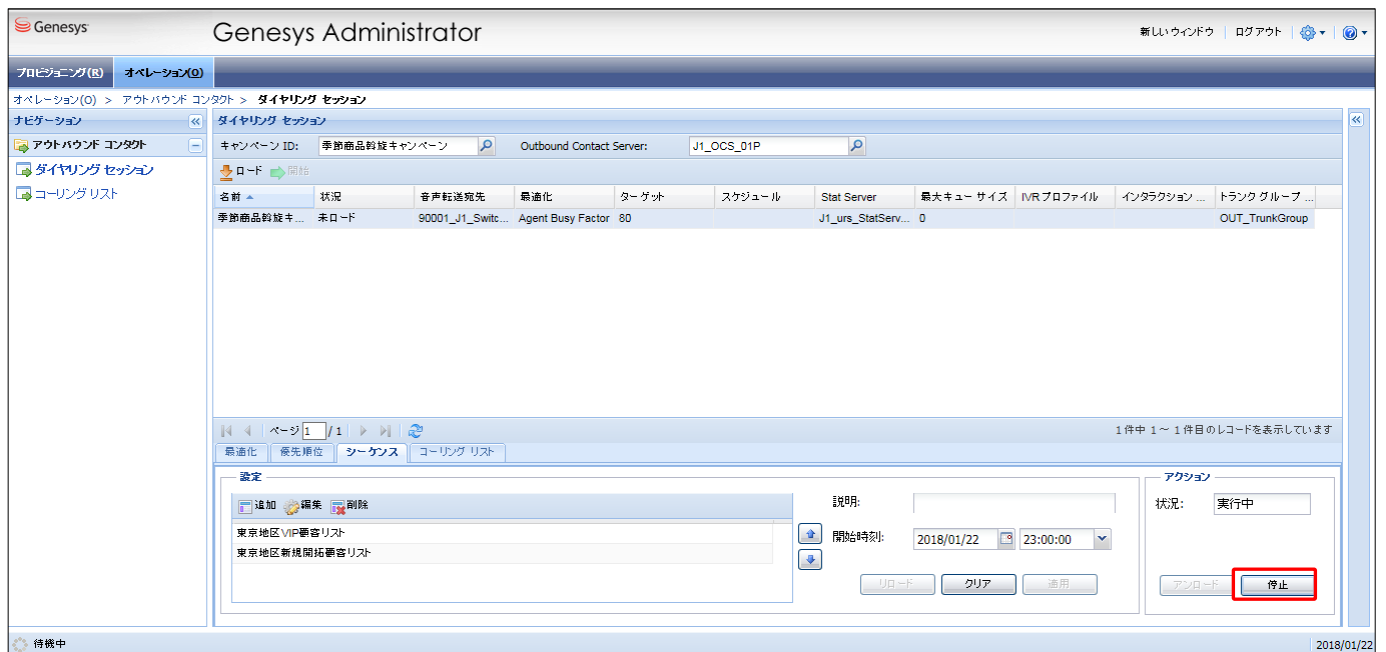
(6) アクションの[開始]をクリックするとアウトバウンドキャンペーンが開始されます。



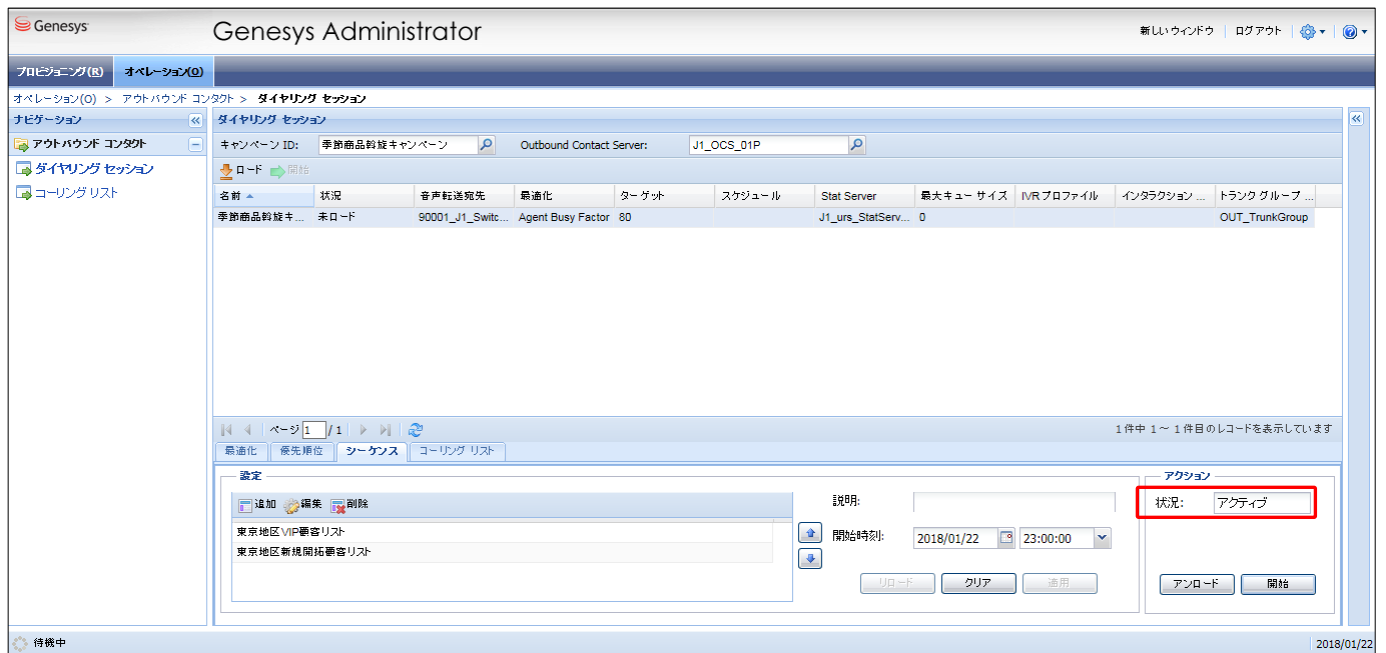
(7) アウトバウンドキャンペーンが開始されるとアクションの「状況：」がアクティブから実行中になります。



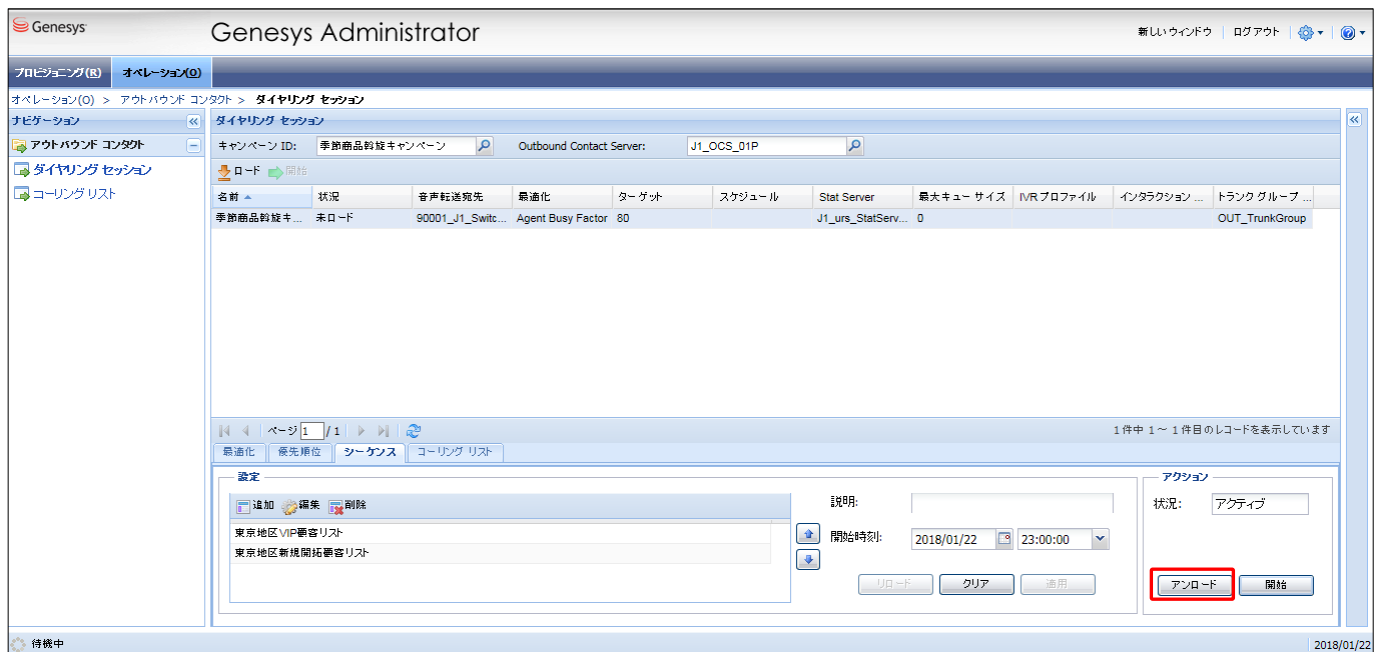
(8) アウトバウンドキャンペーンが開始されている状態でアクションの[停止]をクリックすると、アウトバウンドキャンペーンが停止します。シーケンス設定された特定のアウトバウンドキャンペーンのみを停止することはできません。



(9) アウトバウンドキャンペーンが停止するとアクションの「状況：」が実行中からアクティブになります。



(10) アウトバウンドキャンペーンがアクティブの状態ではアクションの[アンロード]をクリックすると、アウトバウンドキャンペーンがアンロードされます。シーケンス設定された特定のアウトバウンドキャンペーンのみをアンロードすることはできません。



(11)アンロードが完了すると、アクションの「状況：」がアクティブから未ロードになります。

Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング (H) オペレーション (O)

オペレーション (O) > アウトバウンド コンタクト > ダイヤリング セッション

ナビゲーション

アウトバウンド コンタクト

ダイヤリング セッション

コーリング リスト

キャンペーン ID: 季節商品回転キャンペーン Outbound Contact Server: J1\_OCS\_01P

ロード 開始

名前	状況	音声転送先	最適化	ターゲット	スケジュール	Stat Server	最大キュー サイズ	IVR プロファイル	インタラクション ...	トランク グループ ...
季節商品回転キ...	未ロード	90001_J1_Swilt...	Agent Busy Factor	80		J1_urs_StatServ...	0			OUT_TrunkGroup

1件中 1 ~ 1 件目のレコードを表示しています

最適化 優先順位 シーケンス コーリング リスト

設定

追加 編集 削除

東京地区VIP顧客リスト  
東京地区新規開拓顧客リスト

説明:

開始時刻: 2018/01/22 23:00:00

リロード クリア 適用

アクション

状況: 未ロード

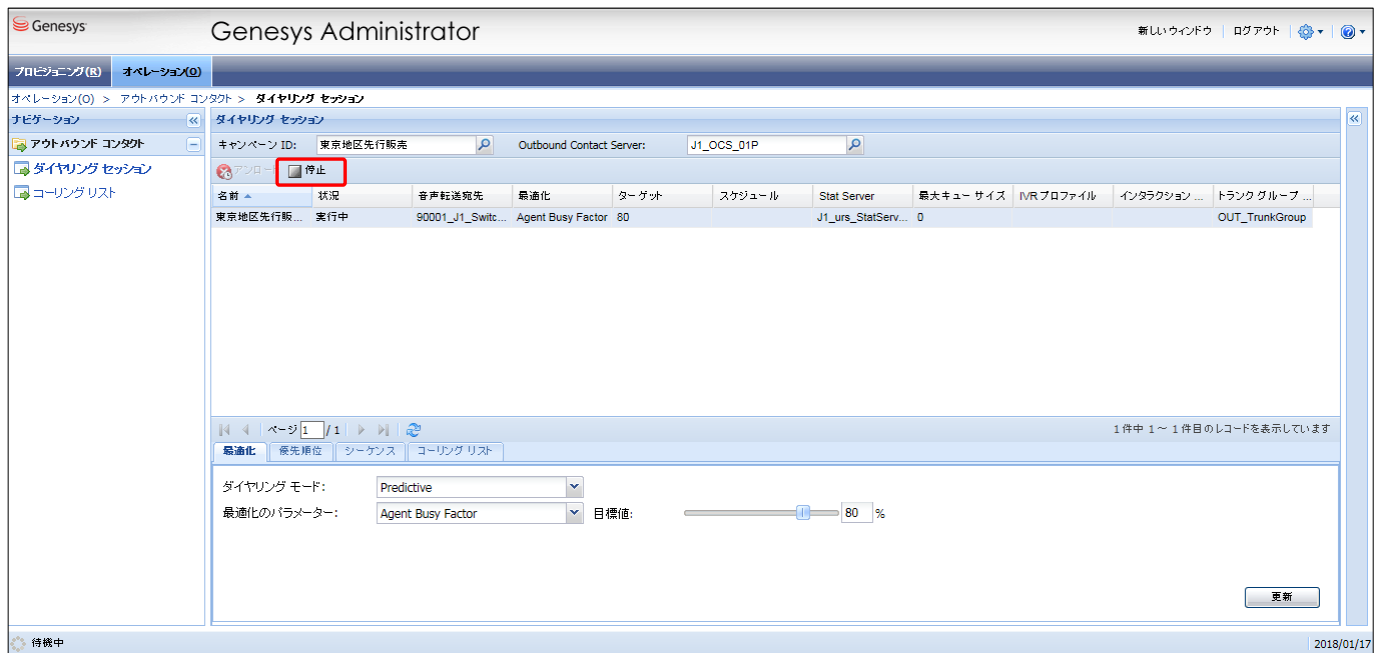
ロード 開始

待機中 2018/01/22

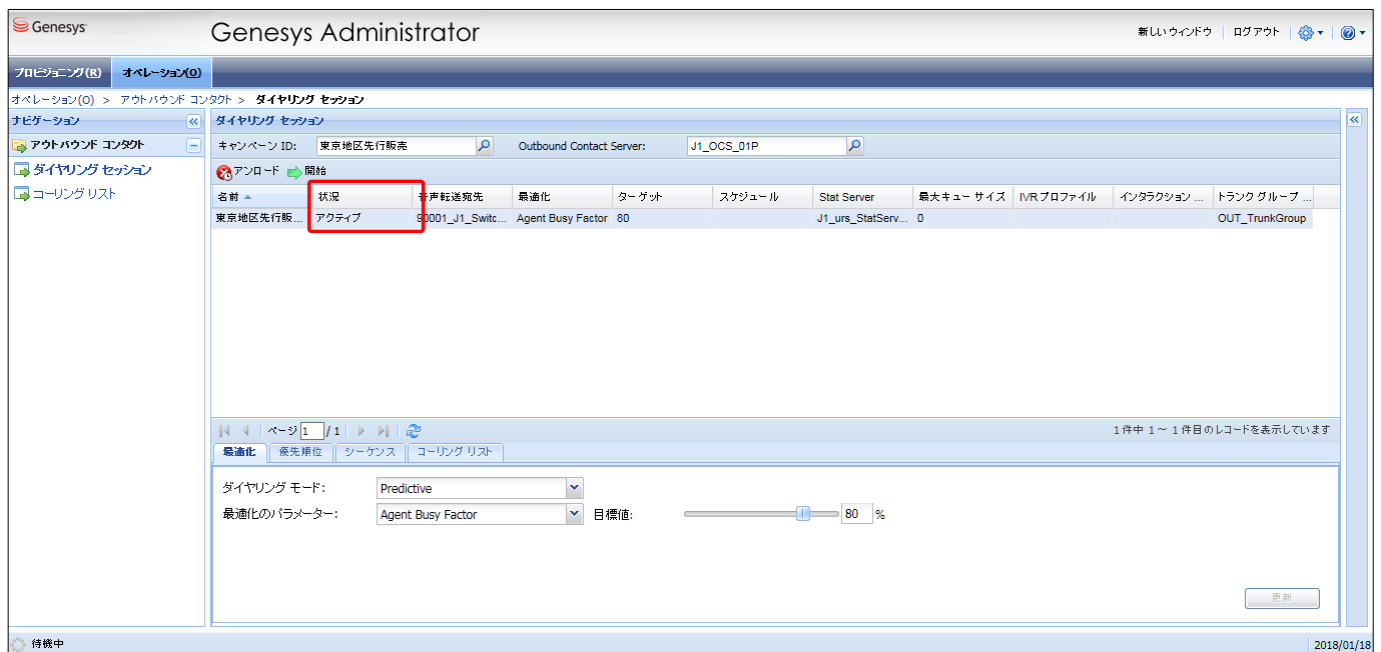


### 3.3.6 即時停止

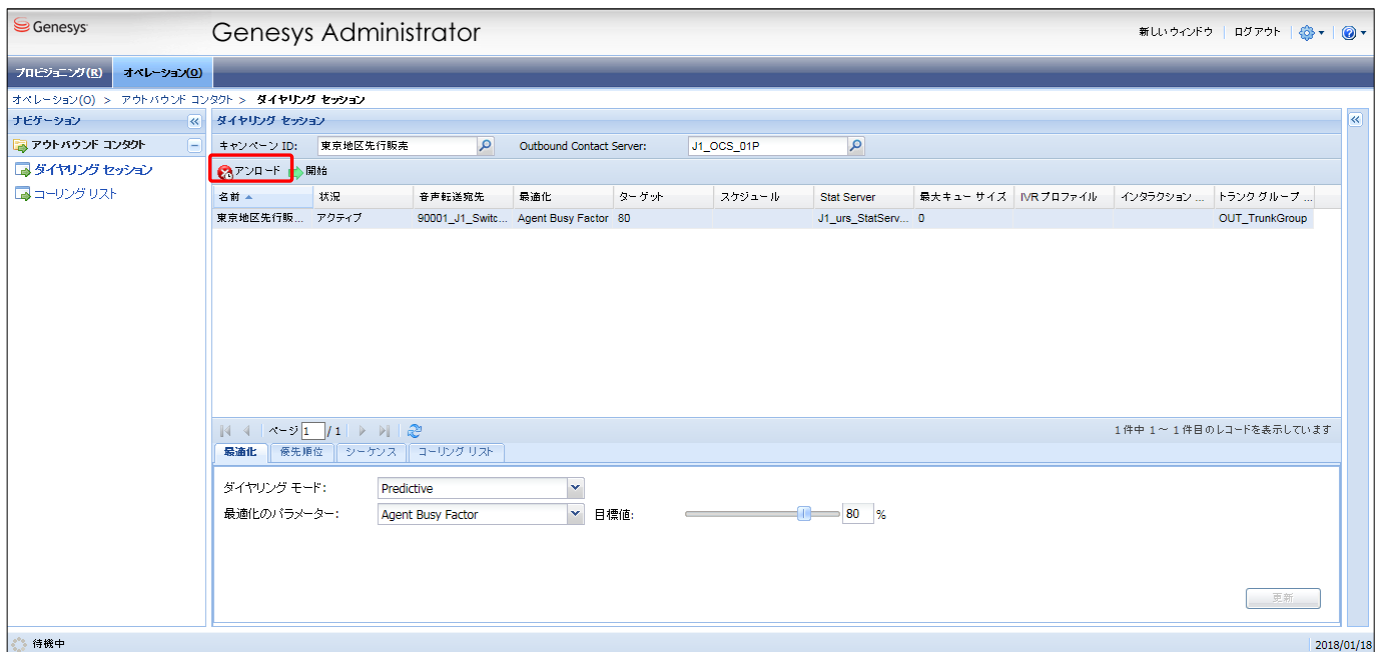
(1) [停止]をクリックします。



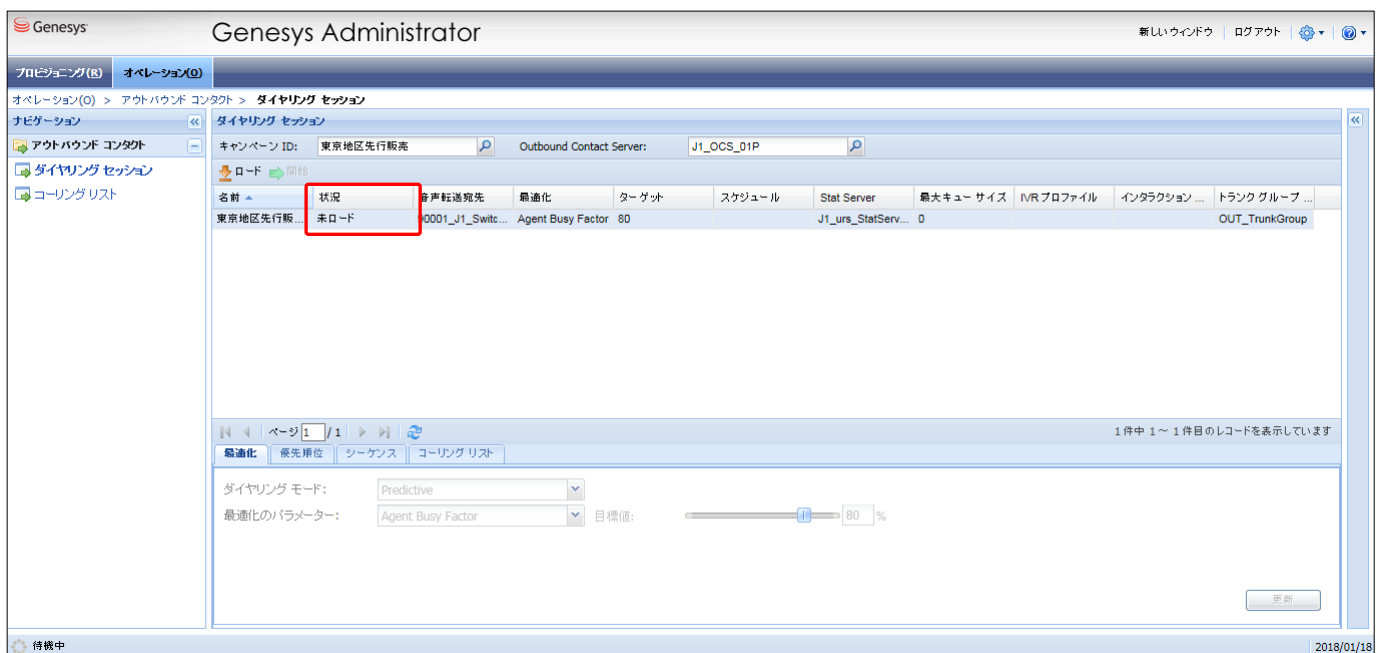
(2) 状況が「アクティブ」に変わります。電話発信が停止されます。



(3) キャンペーンの電話発信を再開する場合は、「3.3.4 即時実行」の(13) (P.260) の手順に従ってキャンペーンを開始してください。キャンペーンの電話発信を終了する場合は、[アンロード]をクリックしてキャンペーンをアンロードしてください。



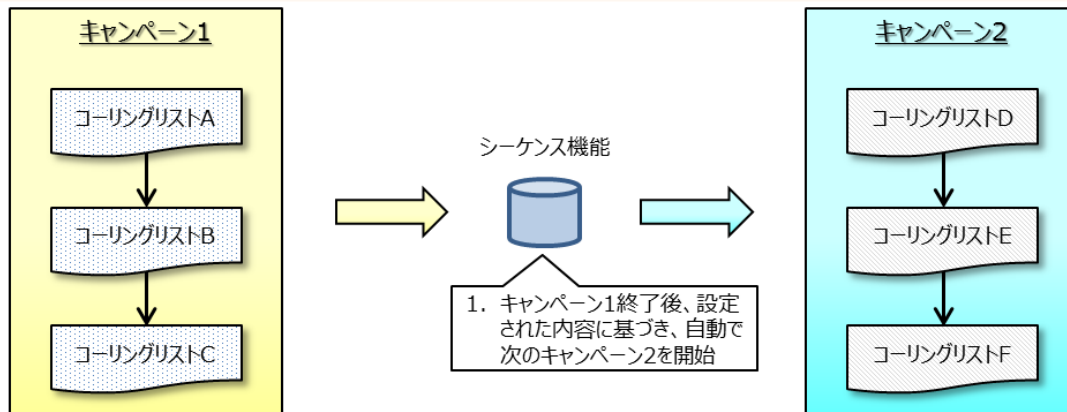
(4) 状況が「未ロード」に変わります。



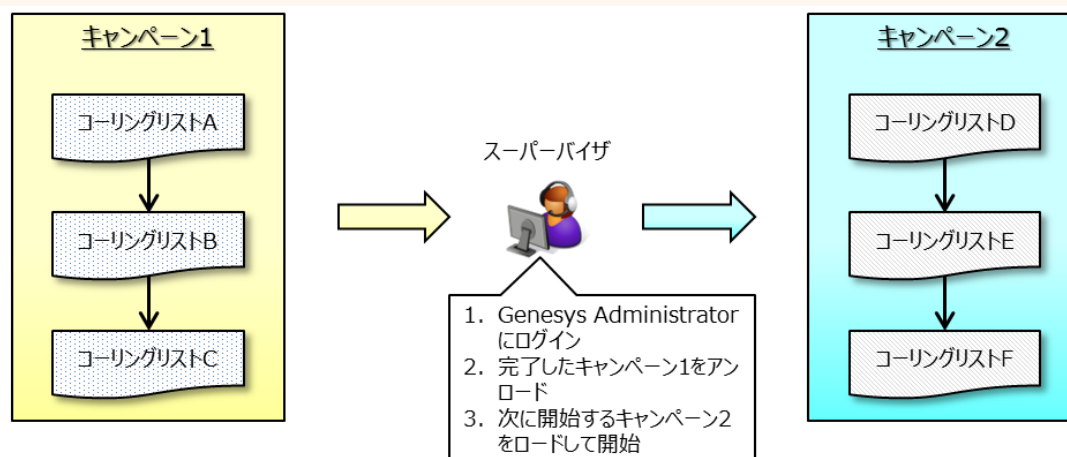
### 3.4 シーケンス機能

シーケンス機能を利用すると、複数のアウトバウンドキャンペーンを連続して自動的に実行することができます。

#### ■ シーケンス機能を利用した場合のキャンペーンの動作概要



#### ■ シーケンス機能を利用せずに複数のアウトバウンドキャンペーンを連続して実行する場合の動作概要



#### シーケンス機能を設定するエージェントグループについて

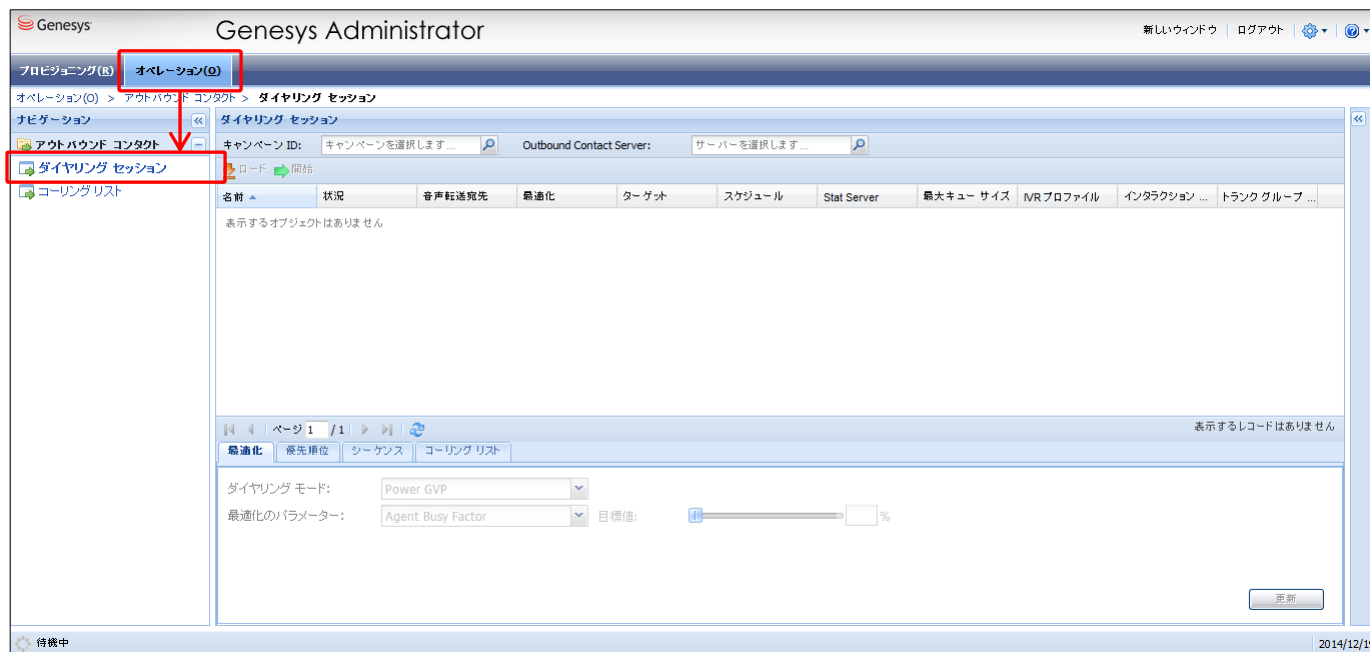
- シーケンス機能を設定する場合は、対象とする全てのキャンペーンに対するエージェントグループの割当が必ず同一のエージェントグループである必要があります。
- 異なるエージェントグループが割り当てられたアウトバウンドキャンペーンに対しては、シーケンス機能の設定を行うことができません。

### 3.4.1 シーケンス機能の設定

シーケンス機能を利用するための設定方法は、次のとおりです。

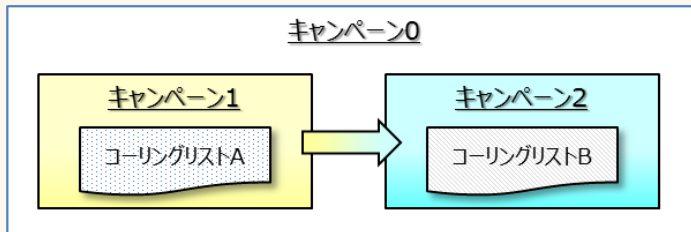
設定を実施するには、「2.4.1 キャンペーンの作成」(P.63)の手順に従い、予めシーケンス機能を設定するための“器”となるキャンペーンおよびシーケンスの対象とするキャンペーンを全て作成しておく必要があります。

- (1) [ヘッダー]の[オペレーション]タブから [ナビゲーションパネル]の[アウトバウンド コンタクト]を選択してメニューを展開し、[ダイヤリング セッション]を選択します。



(2) シーケンス機能を設定するための“器”となるキャンペーンは、「3.2.1 コーリングリストへの番号登録」(P.176)の手順を実施しないことにより、コーリングリストを設定せずに作成します。

■ シーケンス機能を利用するために必要となるキャンペーン



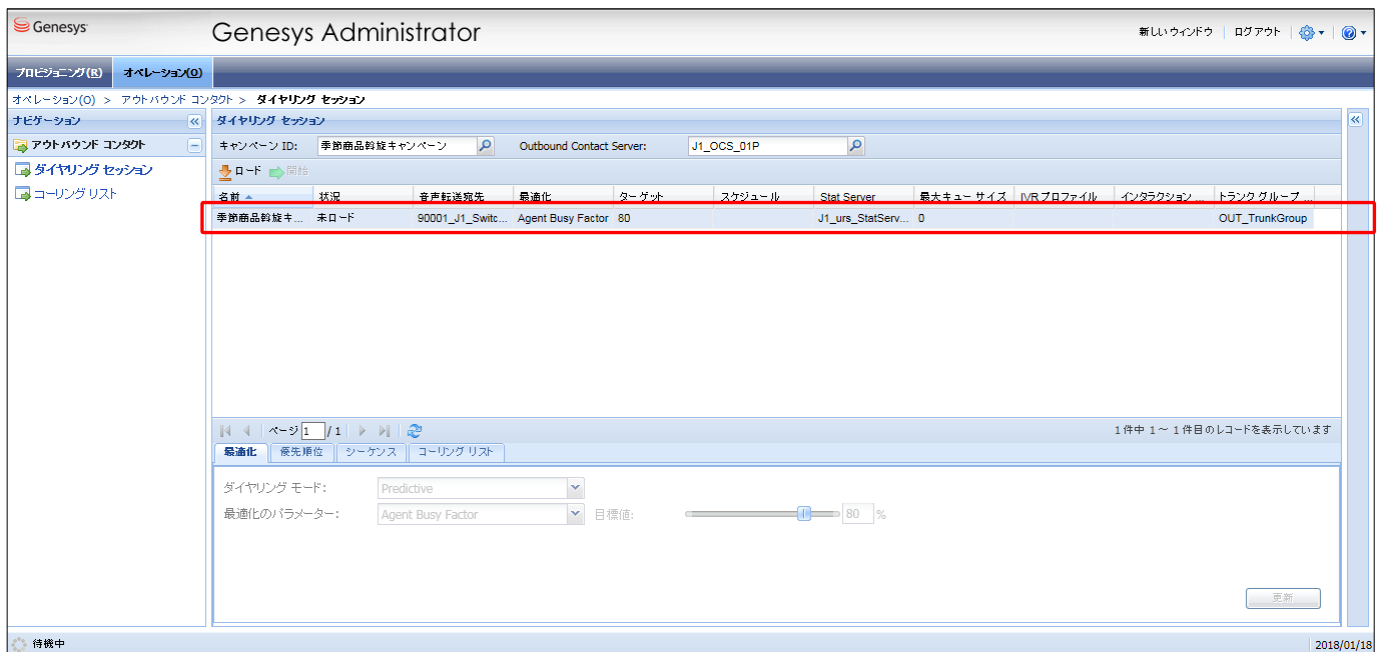
シーケンス機能を利用するためには、“器”となるアウトバウンドキャンペーンが必要です。左図の例では「キャンペーン0」がこれに該当します。「キャンペーン0」はアウトバウンドキャンペーンとして定義されますが、コーリングリストは割り当てられていません。

一方、「キャンペーン0」にはシーケンス機能で「キャンペーン1」「キャンペーン2」の連続実行が設定されており、「キャンペーン1」「キャンペーン2」に定義された「コーリングリストA」「コーリングリストB」が発信先となります。

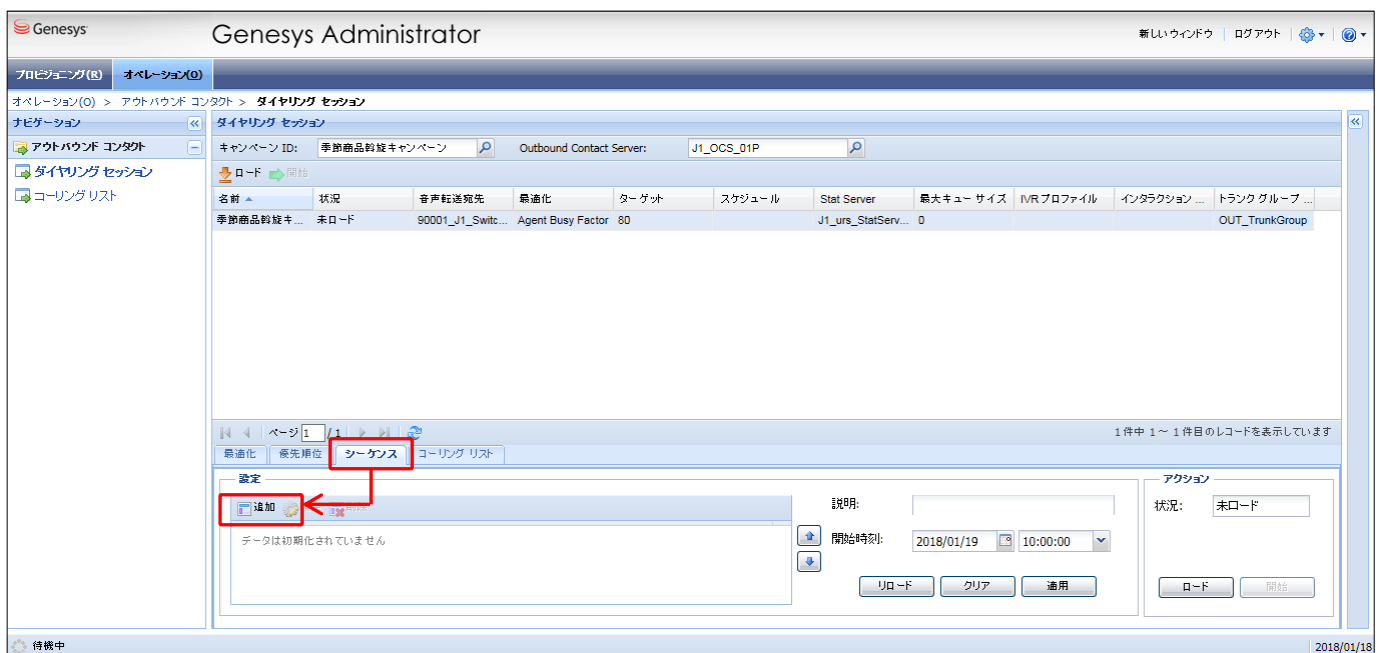
キャンペーングループについて

- “器”となるキャンペーンのキャンペーングループに設定されるエージェントグループと、コーリングリストを設定する各キャンペーンのキャンペーングループに設定されるエージェントグループは、全て同一である必要があります。
- 同一のエージェントグループが設定された“器”のキャンペーンに対しては、シーケンスの設定/動作は共用となります。  
例：キャンペーン「A」とキャンペーン「B」のキャンペーングループ設定で、いずれもエージェントグループ「①」を設定した場合、キャンペーン「A」に対してシーケンスを設定するとキャンペーン「B」に対して自動で同一の設定が行われる。ロード/実行などの動作も同様となる。

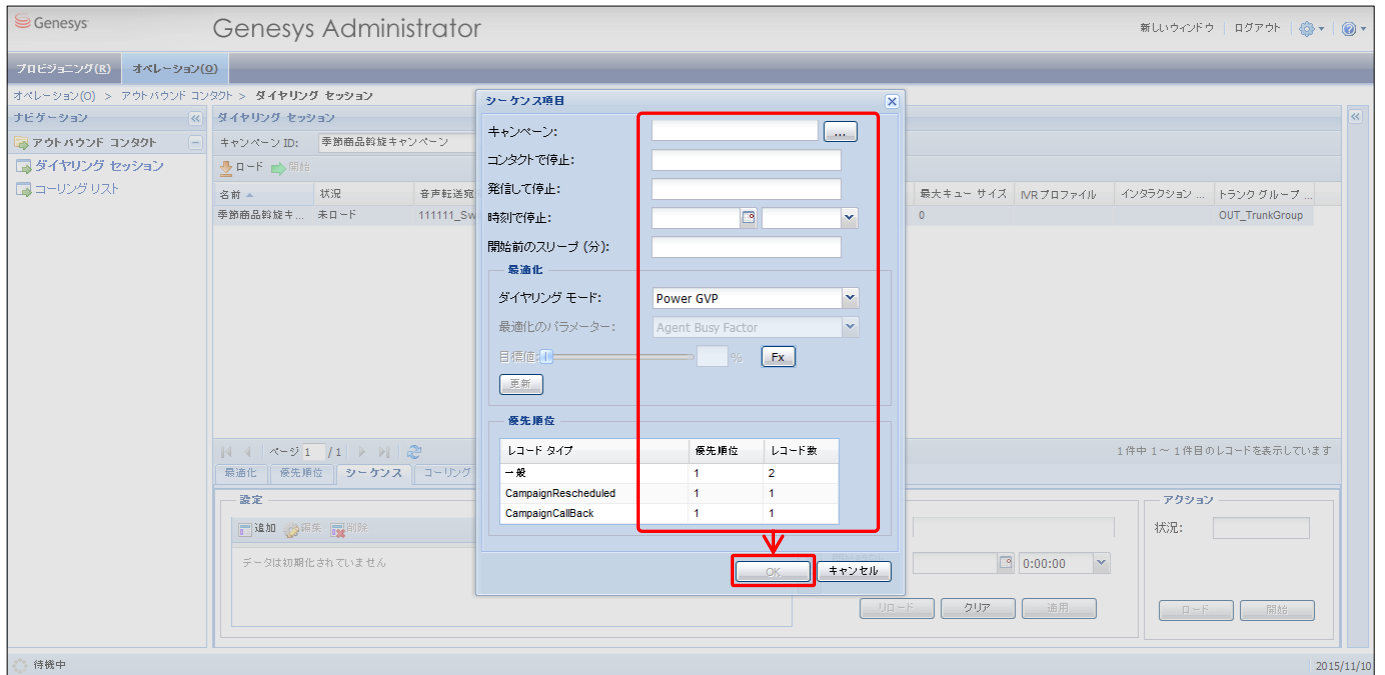
(3) 作成した“器”のキャンペーンを「3.3.4 即時実行」の(10) (P.259)までの手順に従ってダイヤリングセッションに表示させます。ここでは「季節商品斡旋キャンペーン」という名称のアウトバウンドキャンペーンを“器”として作成しています。



(4) [シーケンス]を選択し、設定メニューから[追加]をクリックします。



(5) シーケンス項目ダイアログが表示されます。シーケンス機能の設定に必要な項目を入力して、[OK]をクリックします。2つ以上のキャンペーンを設定する場合には、この手順を繰り返します。



[ 凡例 ● : 必須 △ : 設定内容によっては必須 空欄 : 任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
キャンペーン	●	(5)で選択したキャンペーンに引き続いて実行するキャンペーンを選択する。参照ボタン( )で作成済みのキャンペーンを選択する。	・ “器”のキャンペーンのキャンペーンと異なるキャンペーングループが設定されたキャンペーンは表示されない（選択不可）
コンタクトで停止	△	キャンペーンの停止条件を設定する。この設定値に達するまで、シーケンス機能が設定されたキャンペーンが連続して実行される。 いずれかの停止条件の設定が必須となる。 複数の停止条件を設定した場合は、論理和（最初に条件を満たした設定が有効）となる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様が応答した通話回数を設定する</li> <li>・ call_result が「Answer」となった通話を応答としてカウントする</li> <li>・ 全てのコーリングリストへの発信が完了しても設定した回数の通話が成立していない場合、キャンペーンは実質停止した状態（ロード/開始はされているが発信されない状態）となる</li> </ul>
発信して停止	△		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ お客様へ発信した回数を設定する</li> <li>・ 全てのコーリングリストへの発信が完了しても設定した回数の発信になっていない場合、キャンペーンは実質停止した状態（ロード/開始はされているが発信されない状態）となる</li> </ul>

(次頁へ続く)

[ 凡例 ●：必須 △：設定内容によっては必須 空欄：任意 ]

フィールド名		必須	入力値	備考
時刻で停止		△	キャンペーンの停止条件を設定する。この設定値に達するまで、シーケンス機能が設定されたキャンペーンが連続して実行される。 いずれかの停止条件の設定が必須となる。 複数の停止条件を設定した場合は、論理和（最初に条件を満たした設定が有効）となる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定した日時になるとキャンペーンを停止する</li> <li>キャンペーン実行時に過去の日時が指定されていると、そのキャンペーンは開始されない</li> </ul>
開始前のスリープ			キャンペーンを連続実行する際の実行間隔を分単位で設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>最小値は「1」</li> <li>即座に次のキャンペーンを開始したい場合は空欄とする</li> </ul>
最適化	ダイヤリングモード	●	アウトバウンドのダイヤリングモード設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preview、Predictive、Progressive のみ選択可能</li> <li>各モードの詳細は「1 アウトバウンド機能の説明」(P.8) を参照</li> </ul>
	最適化のパラメーター	△	Predictive 利用時の最適化のパラメーターを設定する。Predictive 設定時は必須となる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>最適化のパラメーターの詳細は「2.5.1 キャンペーングループの作成」の(4)/③(P.92) を参照</li> </ul>
	目標値	△	Predictive 利用時の最適化のパラメーターの目標値を設定する。Predictive 設定時は必須となる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「Maximum Gain」は Arcstar Contact Center 2.0 では利用不可</li> </ul>
優先順位			コーリングリストに登録されたレコードの「record_type」による優先順位の設定。この画面では設定変更は機能しないため、「キャンペーン」「キャンペーングループ」のオプションで設定が必要。	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャンペーンでの設定は「2.4.1 キャンペーンの作成」(P.63) を参照</li> <li>キャンペーングループでの設定は、「2.5.1 キャンペーングループの作成」(P.84) を参照</li> </ul>



#### コンタクトで停止の設定について

- シーケンス機能の動作条件に「コンタクトで停止」を設定すると、発信先の応答数が設定よりも少なかった場合に、アウトバウンドキャンペーンが事実上停止します。
- キャンペーンの全ての番号への発信が終わり次第、次のキャンペーンへの発信を開始したい場合は、応答数ではなく発信数を設定できる「発信して停止」をご利用いただくことを推奨します。
- コーリングリスト中のユーザ数を設定することで、当該コーリングリストの発信を全て完了した後、次のキャンペーンを自動で実行することが可能となります。（トリートメント機能を利用する場合は、ユーザ数＝発信数とはなりませんので、さらに注意が必要となります。）

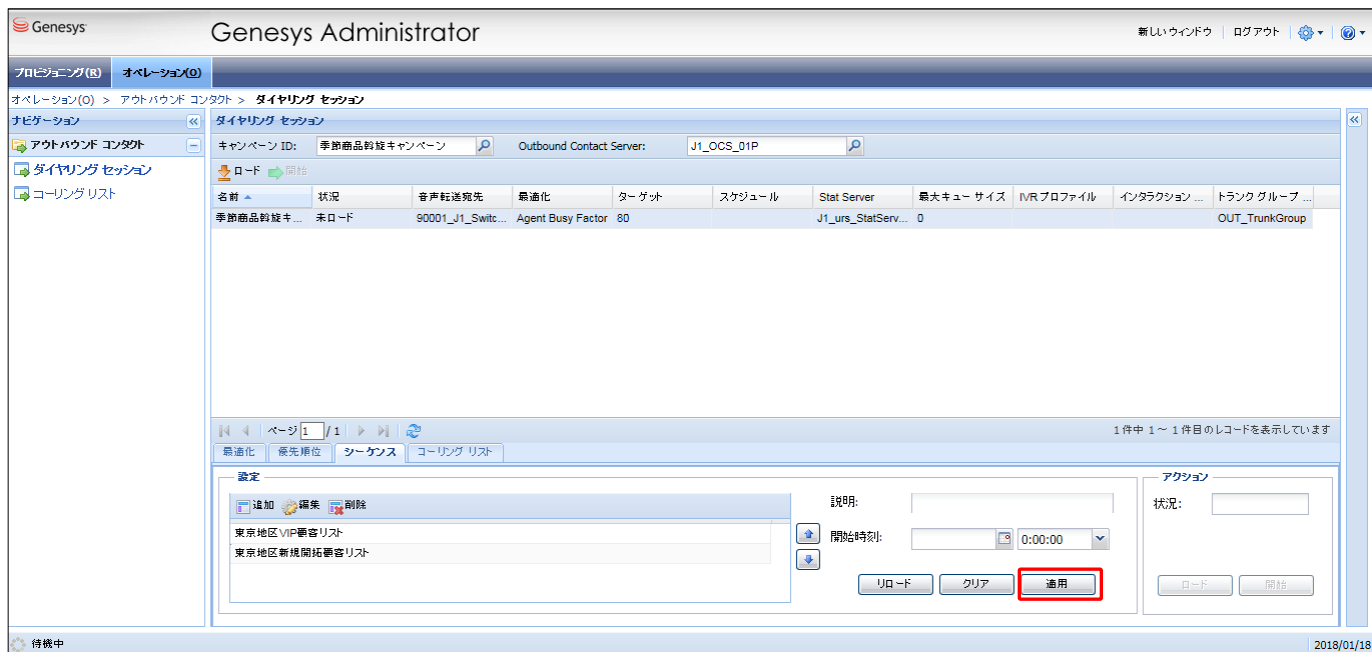
シーケンス機能で設定するキャンペーンの数、キャンペーンに設定するコーリングリストの数、コーリングリスト中の電話番号の数についての指標を設けています。シーケンス機能を設定される際には、以下の指標に沿って利用してください。（「1.3 性能指標」（P.14）の再掲）

項目	同時ロード/開始	1 キャンペーンずつロード/開始
1 シーケンス内の最大キャンペーン数	3 キャンペーン	10 キャンペーン
最大同時ロード/開始数	10 キャンペーン	1 キャンペーン
1 つのキャンペーンに割り当てるコーリングリスト数	1 コーリングリスト	3 コーリングリスト
1 つのコーリングリスト中の電話番号数	2,000 番号	2,000 番号

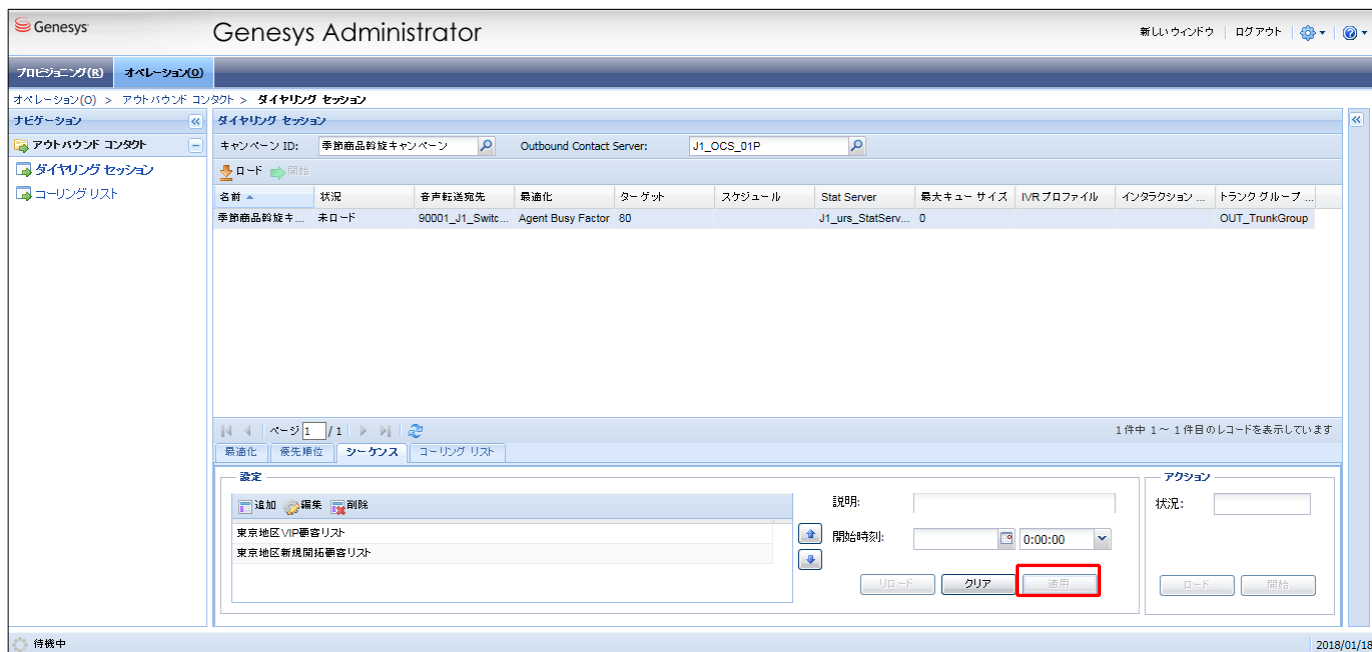
#### 性能指標を超えて利用した場合について


- 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、サーバ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。

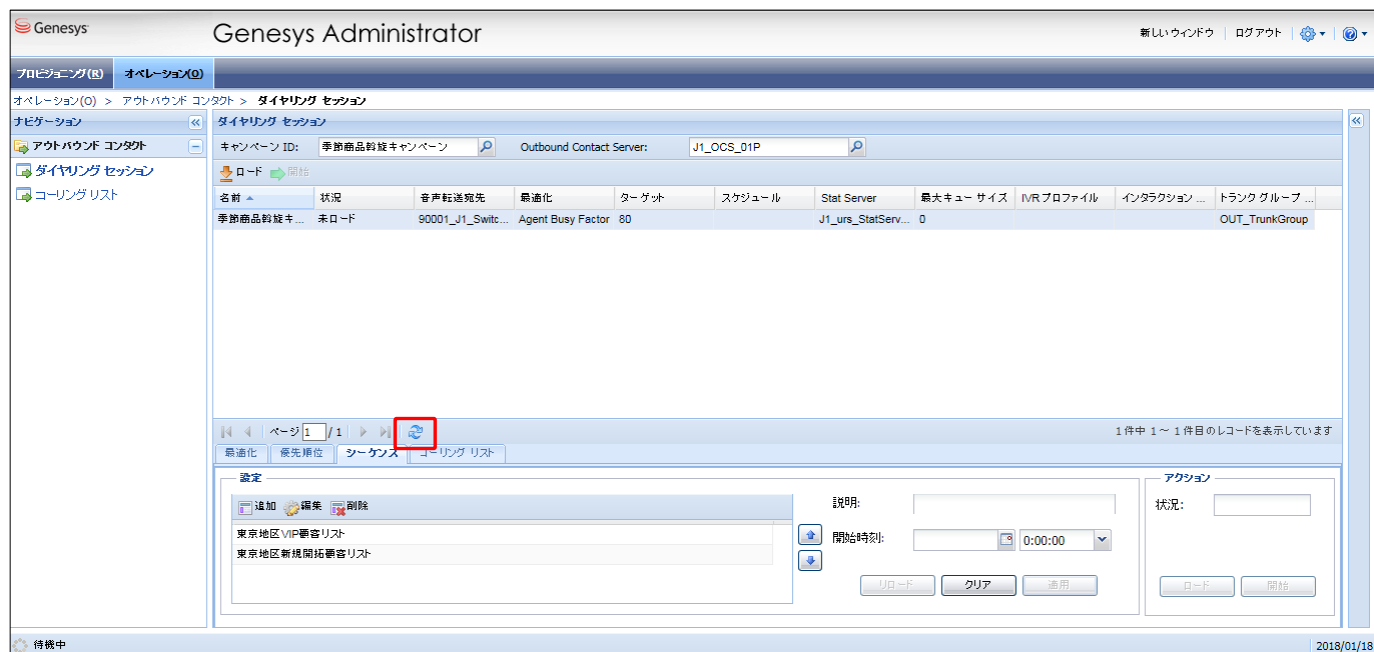
(6) シーケンス機能を設定後、[適用]をクリックして設定内容を有効化します。[適用]をクリックする前にページを移動したり、再度シーケンス機能の設定をやり直したりした場合は、これまでの設定内容は全て無効となります。



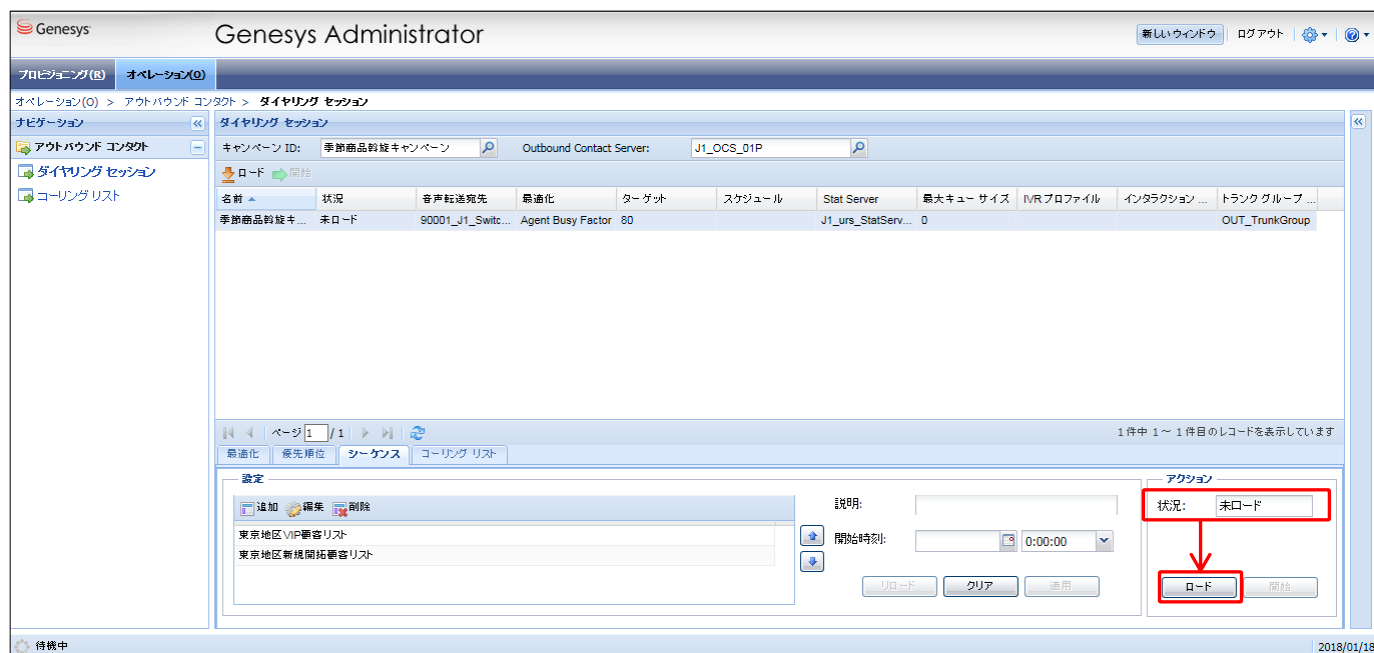
(7) 適用完了後は適用ボタンがグレースアウトし、クリックできなくなります。適用ボタンがグレースアウトしていない状態の場合はシーケンス機能の設定が反映されていないので、必ずグレースアウトしていることを確認してください。



(8) [更新]()をクリックし、“器”のキャンペーンの表示を更新します。更新を実施しないと事項以降の手順が実施できない場合がありますので、必ず実施してください。

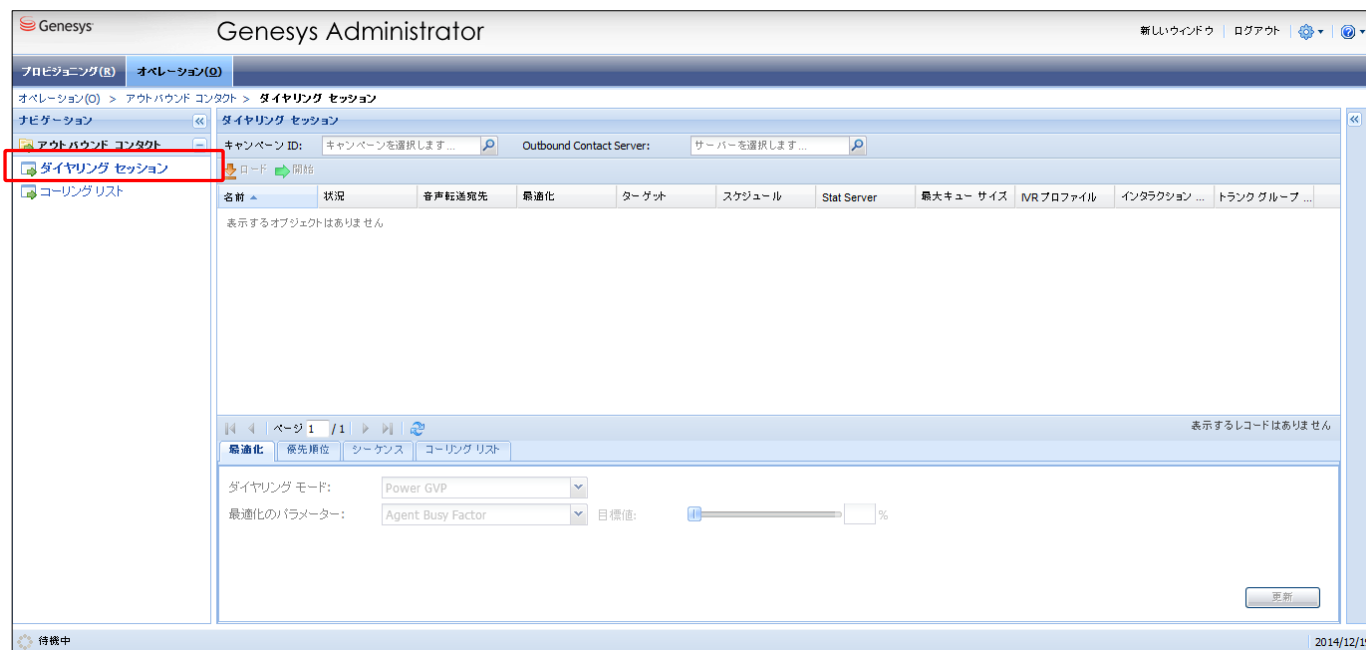


(9) シーケンス機能のアクション「状況 : 」が未ロードとなり、[ロード]がクリックできるようになったことを確認します。

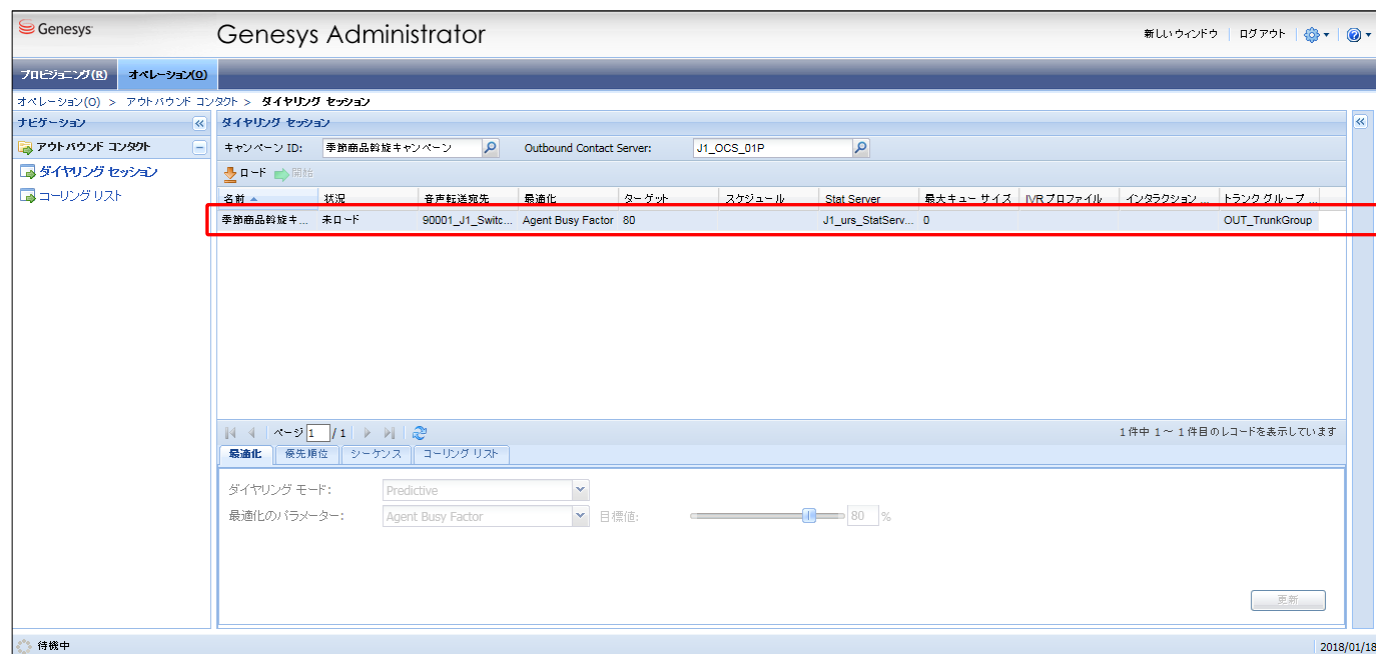


### 3.4.2 シーケンス機能の変更

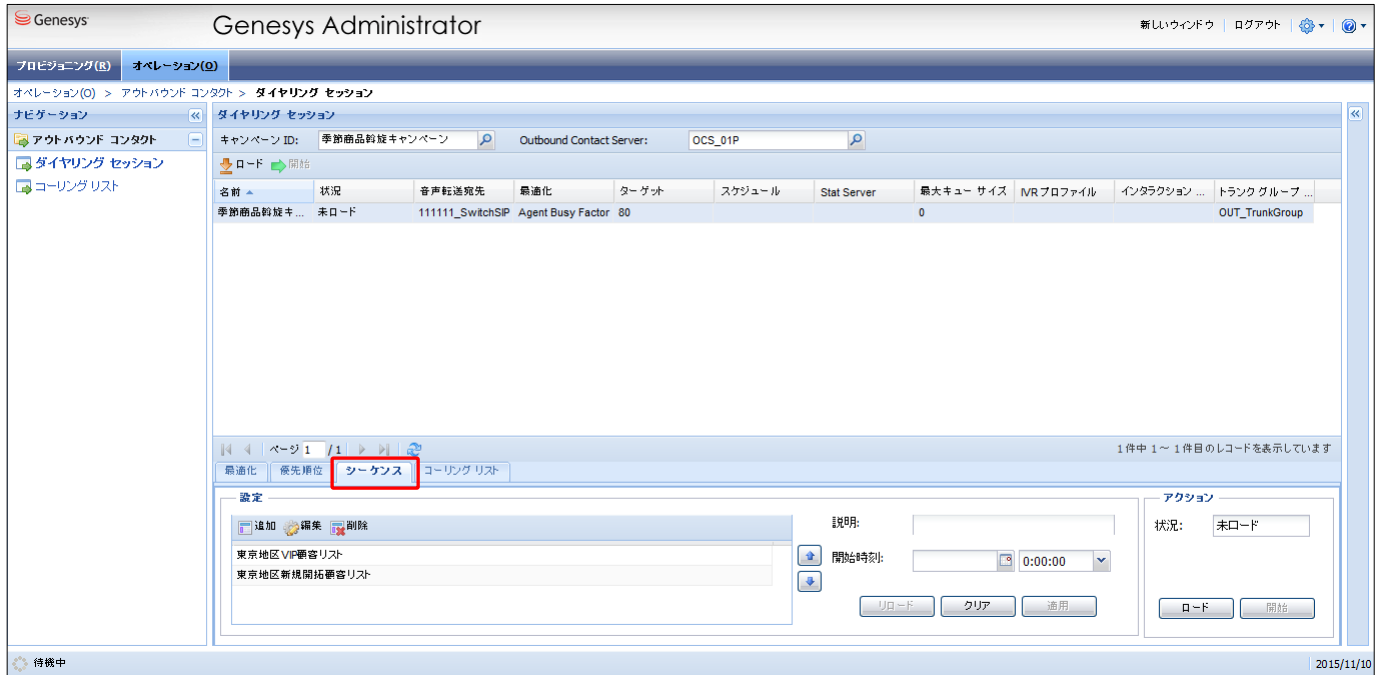
(1) [ヘッダー]の[オペレーション]タブから [ナビゲーションパネル]の[アウトバウンド コンタクト]を選択してメニューを展開し、[ダイヤリング セッション]を選択します。



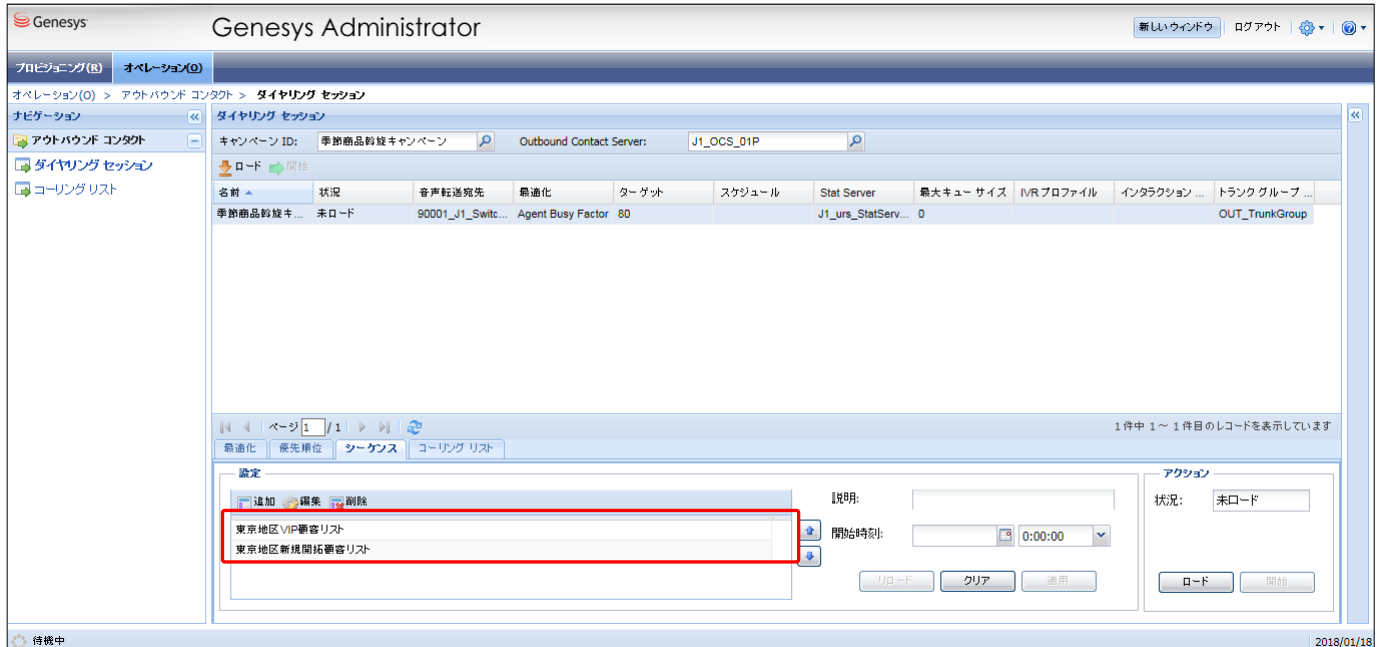
(2) 「3.3.4 即時実行」の(10) (P.259)までの手順に従い、シーケンス機能を変更したいキャンペーンの“器”を選択します。



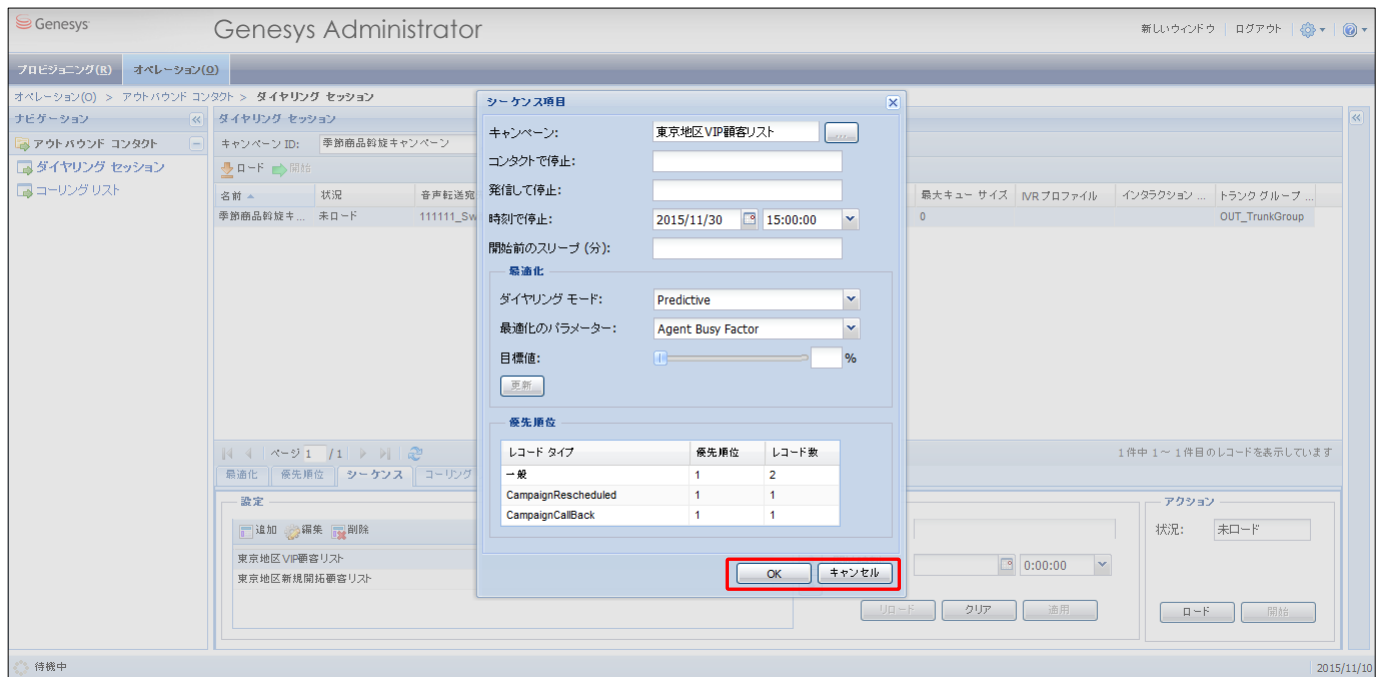
### (3) シーケンスを選択します。



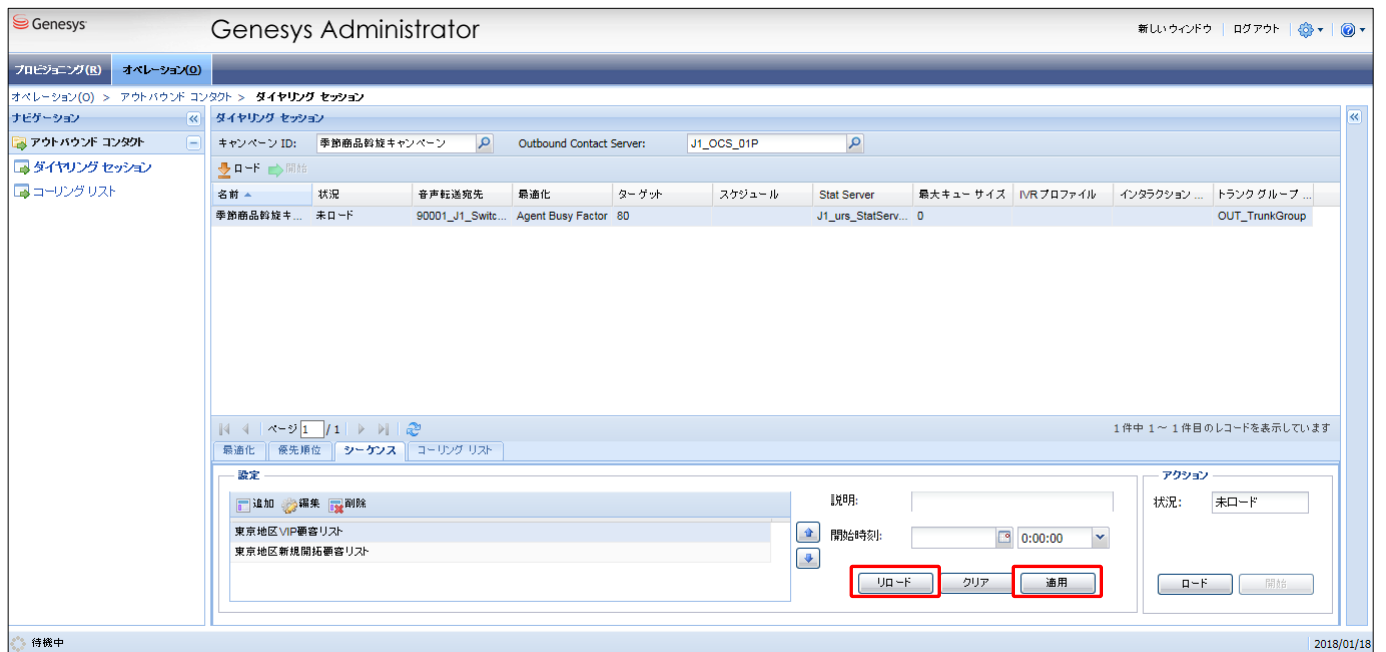
(4) 設定を変更したいキャンペーンを選択し、[編集]をクリックすると設定済みシーケンス機能の設定内容が表示されます。ここでは「東京地区 VIP 顧客リスト」を選択します。キャンペーンが選択されていない状態で[編集]をクリックすると何も表示されません。





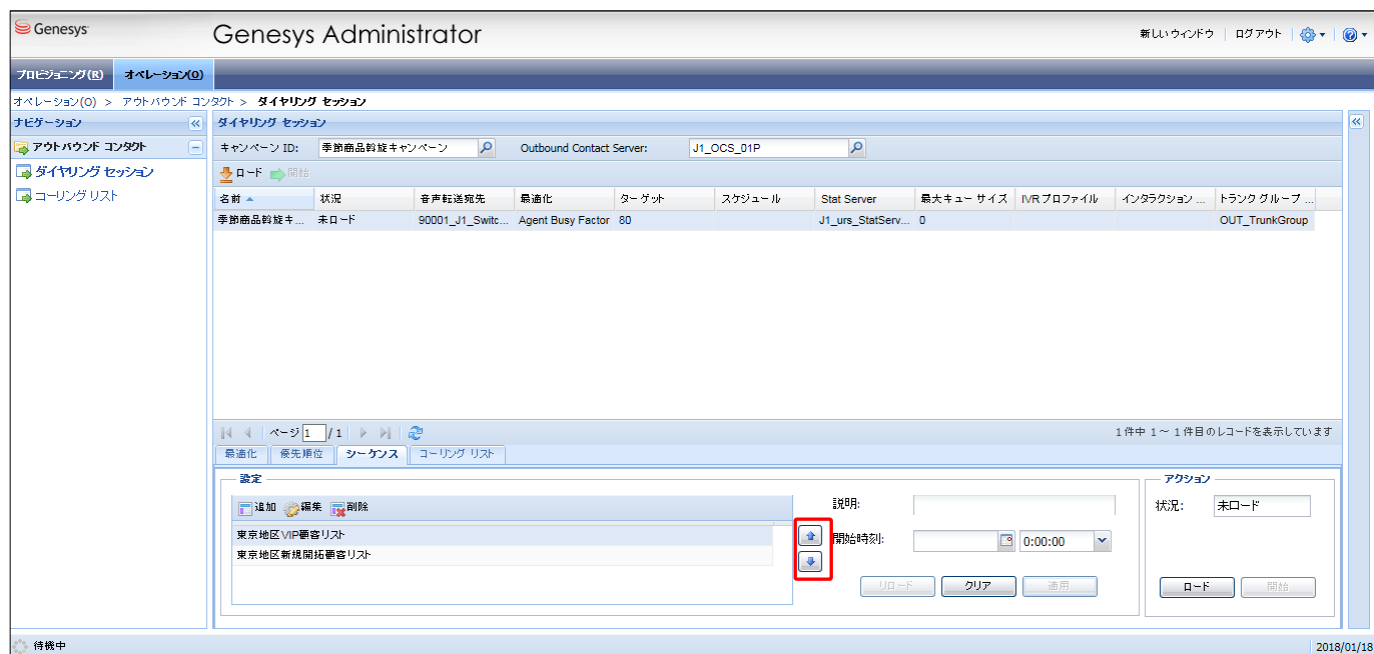
(5) シーケンス項目ダイアログが表示されます。変更したい項目を設定後、[OK]をクリックします。設定を反映しない場合は[キャンセル]をクリックします。



(6) シーケンス機能の設定変更後、[適用]をクリックして設定内容を有効化します。複数のキャンペーンに対する設定変更を実施する場合は、(5)から(7)の手順を繰り返します。[適用]のクリックを行わずに(5)と(6)の手順を繰り返すと、意図した設定変更とならない場合があります。[適用]をクリックする前であれば、[リロード]をクリックすることで設定変更前の状態に戻ります。



(7) 2 番目以降に設定されたキャンペーンの実行順は、対象のキャンペーンを選択して[上矢印]()または[下矢印]() をクリックすることで入替が可能です。入替を反映させるには(7)の手順に従って[適用]をクリックしてください。



Genesys Administrator

新しいウィンドウ ログアウト

プロビジョニング(0) オペレーション(0)

オペレーション(0) > アウトバウンド コンタクト > ダイヤリング セッション

ナビゲーション

アウトバウンド コンタクト

ダイヤリング セッション

コーリングリスト

キャンペーン ID: 季節商品特設キャンペーン Outbound Contact Server: J1\_OCS\_01P

ロード 開始

名前	状況	音声転送優先	最適化	ターゲット	スケジュール	Stat Server	最大キュー サイズ	IVR プロファイル	インタラクション ...	トランク グループ ...
季節商品特設キ...	未ロード	90001_J1_Swits...	Agent Busy Factor	80		J1_urs_StatServ...	0			OUT_TrunkGroup

ページ 1 / 1

最適化 優先順位 シーケンス コーリングリスト

設定

追加 編集 削除

東京地区VIP顧客リスト

東京地区新規開拓顧客リスト

説明:

開始時刻: 0:00:00

リロード クリア 適用

アクション

状況: 未ロード

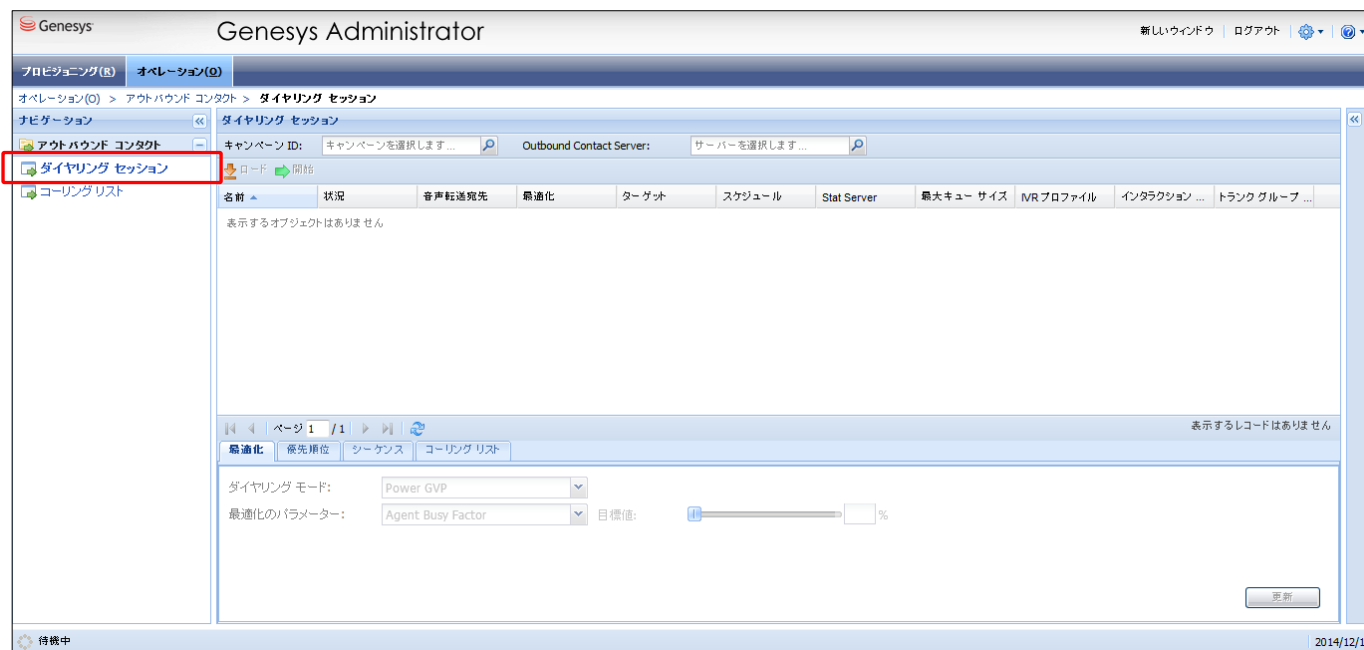
ロード 開始

待機中

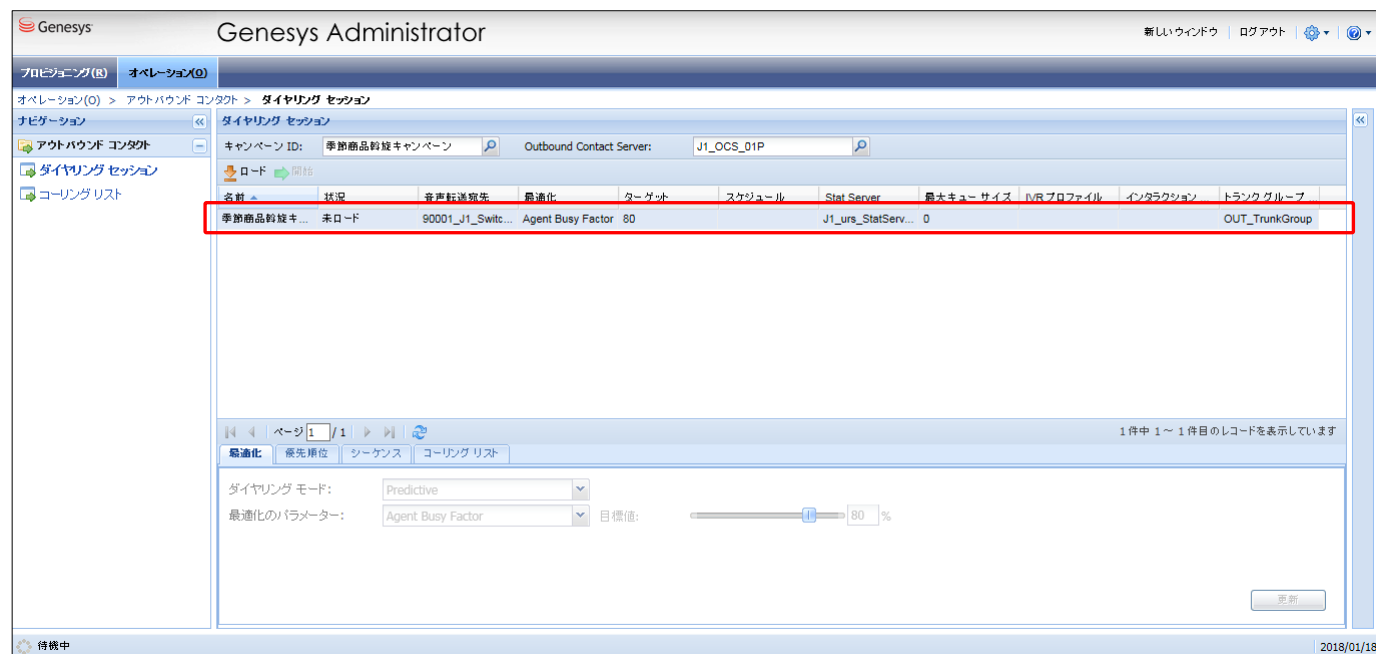
2018/01/18

### 3.4.3 シーケンス機能の削除

(1) [ヘッダー]の[オペレーション]タブから [ナビゲーションパネル]の[アウトバウンド コンタクト]を選択してメニューを展開し、[ダイヤリング セッション]を選択します。

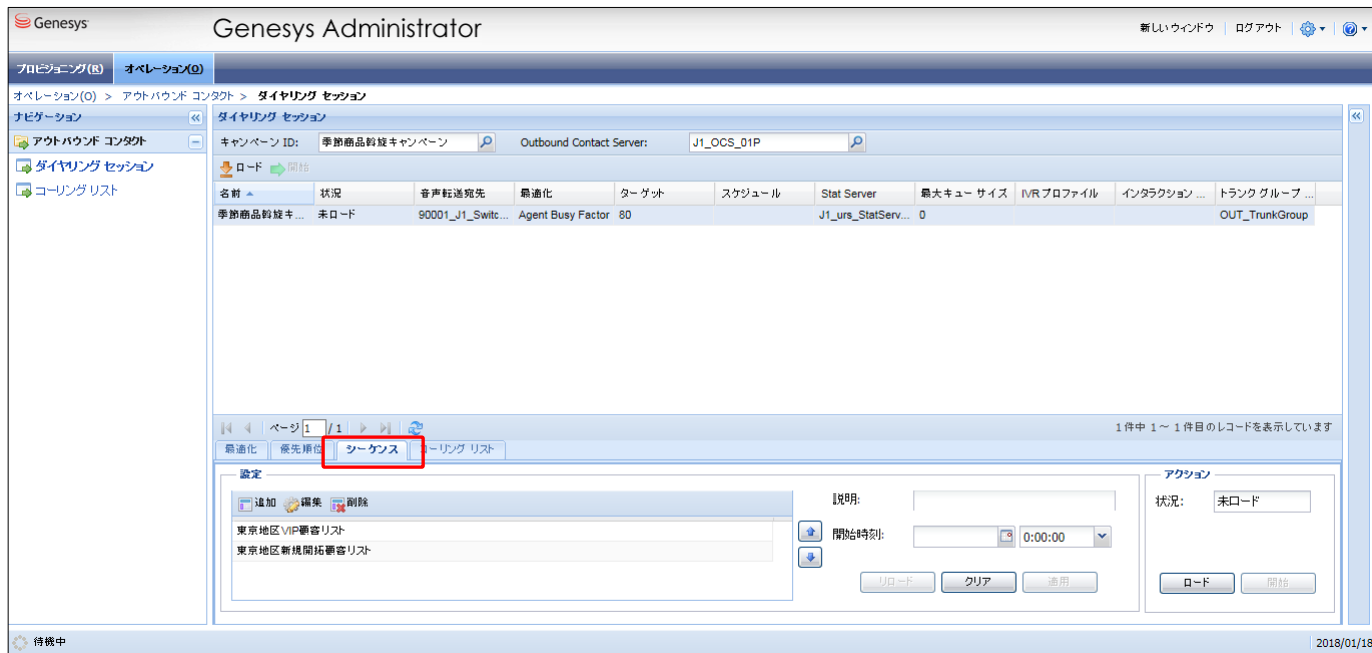


(2) 「3.3.4 即時実行」の(10) (P.259)までの手順に従い、シーケンス機能を削除したいキャンペーンの“器”を選択します。

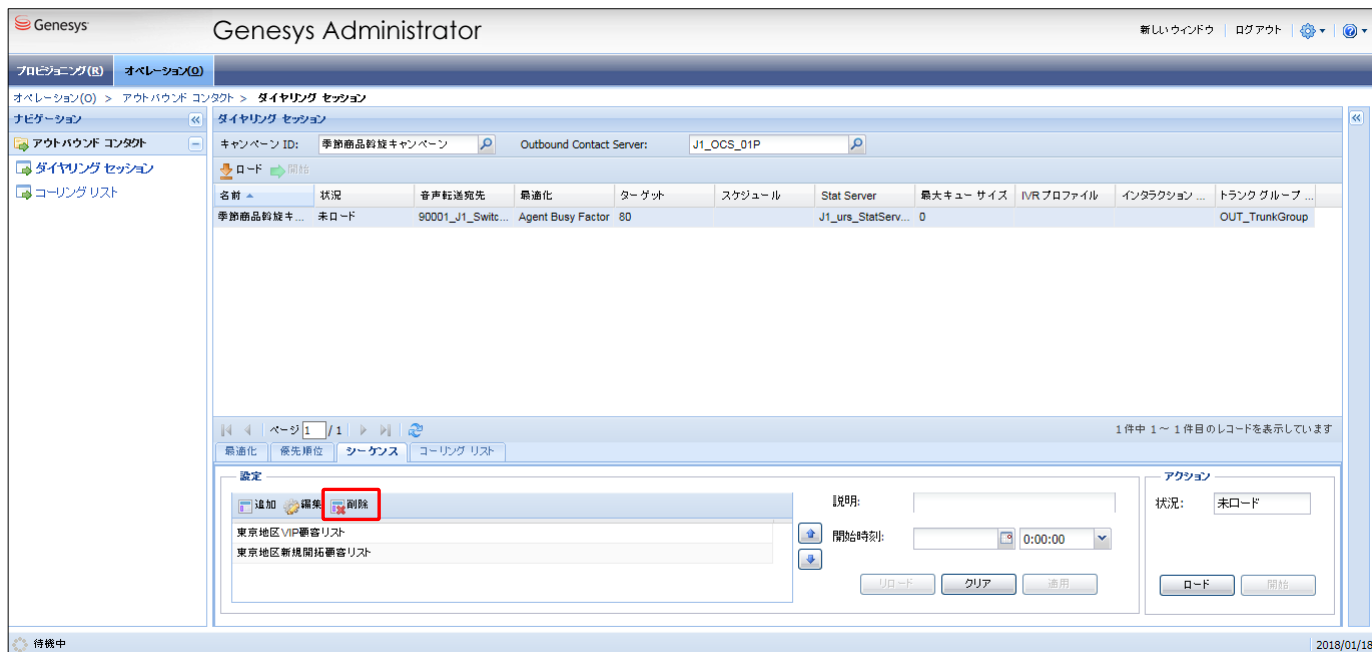




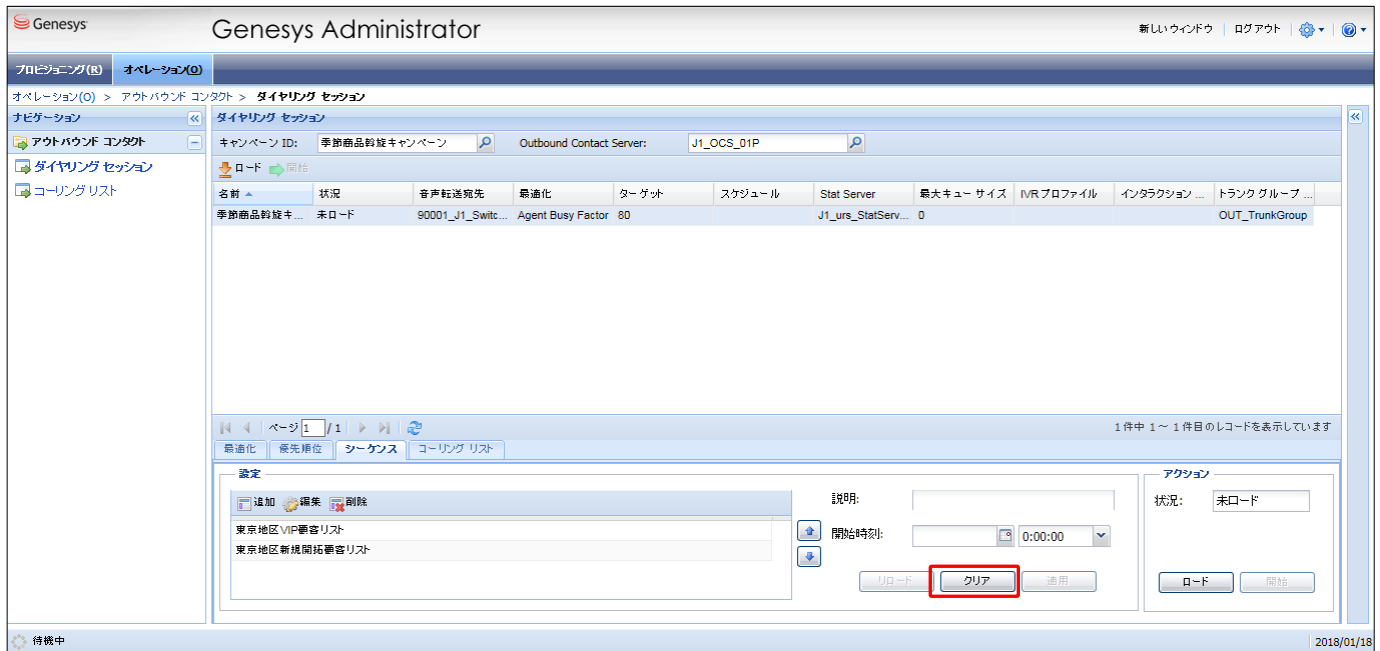
### (3) シーケンスを選択します。



(4) 複数のキャンペーンをシーケンス機能の対象として設定している状態でその中から1つのキャンペーンを削除したい場合は、削除するキャンペーンを選択し[削除]をクリックします。その後、[適用]をクリックすることで削除した設定内容が反映されます。[適用]をクリックする前であれば、[リロード]をクリックすることで[削除]をクリックする前の状態に戻ります。



(5) 複数のキャンペーンをシーケンス機能の対象として設定している状態で全てのキャンペーンを削除した場合は、[クリア]をクリックします。その後、[適用]をクリックすることで削除した設定内容が反映されます。[適用]をクリックする前であれば、[リロード]をクリックすることで[クリア]をクリックする前の状態に戻ります。



---

## 4. よくあるご質問

### 4.1 サービスについて知りたい

#### プレビューとは何ですか？

設定されたコーリングリストの電話番号をエージェントに自動配信し、エージェントが発信先の番号を確認して発信する/発信しないを選択する方式です。エージェントへの振り分けは待ち時間の長さなどのパラメータを予め設定します。

#### プレディクティブとは何ですか？

平均通話時間や接続確率などのパラメータを用いて設定されたコーリングリストの電話番号へ自動発信し、発信先へ接続された通話をエージェントと接続する方式です。エージェントへの振り分けは ACD 機能を利用するため、コールフローが必要となります。エージェント数以上の発信を行う場合があります。

#### プログレッシブとは何ですか？

設定されたコーリングリストの電話番号へ自動発信し、発信先へ接続された通話をエージェントと接続する方式です。エージェントへの振り分けは ACD 機能を利用するため、コールフローが必要となります。エージェント数以上の発信は行いません。

## 4.2 故障かなと思ったら

ソフトフォンが起動しません。 / ソフトフォンにログインできません。

### 【特定の PC で発生】

OS の設定変更、アプリケーションの追加・削除・バージョンアップ、周辺機器の追加、OS のパッチ適用など、PC の環境を変更した後に起動しなくなった場合は、いずれかの変更が起因していると想定されます。変更した設定等を元に戻してから、再度お試しください。

### 【LAN 内の全ての PC で発生】

ネットワークが正常に稼動しているか、お客さまのネットワーク管理者にご確認ください。Arcstar Universal One の故障受付については、Arcstar Universal One の開通案内（ご利用内容のご案内兼内容確認票）をご確認ください。ネットワークが正常に稼動していることを確認できてから、再度お試しください。

以上のご確認をいただいても状況が改善されない場合は、故障受付窓口へお問い合わせください。

着信しません。 / 発信できません。 / 相手の声が聞こえません。 / こちらの声が届きません。

### 【特定の PC で発生】

PC のボリュームを確認してください。

ヘッドセットをお使いの環境では、ヘッドセットが正常に機能しているか確認してください。（正常に動作している PC のヘッドセットを差し替えて確認してください）

内線通話が正常に動作しているか確認してください。

### 【特定の電話番号で発生】

Arcstar Contact Center 2.0 以外の電話で該当の番号と正常に会話が可能か確認してください。

IP Voice で発信できない番号に該当していないか確認して下さい。（「7 章（参考）IP Voice 発信不可番号一覧」を参照）

### 【LAN 内の全ての PC で発生】

ご契約いただいている最大のチャネル数を超えていないか確認してください。（開通案内に印字されているご利用可能なチャネル数と、リアルタイムレポート（キューレポート等）で確認できる「着信数」の合計を確認してください）

スキルやコールフローの設定を変更した後に同事象が発生している場合は、設定に誤りがないか確認してください。（設定を行った SI ベンダーにお問い合わせください。）

以上のご確認をいただいても状況が改善されない場合は、故障受付窓口へお問い合わせください。

---

## ソフトフォンでエラーメッセージが表示されました。

### 【通話や操作に影響がない場合】

ご利用中の全ての PC で表示されるのか、特定の PC のみで表示されるのかの状況をご確認いただき、発生した日時、操作内容、エラーメッセージの内容をヘルプデスクまでお問い合わせください。

### 【通話や操作に影響がある場合】

ご利用中の全ての PC で表示される場合は、発生した日時、操作内容、エラーメッセージをご確認いただき、故障受付窓口にお問い合わせください。

特定の PC のみで表示される場合は、「Q.ソフトフォンが起動しません。 / ソフトフォンにログインできません。」の項、【特定の PC で発生】をご参照頂き、PC の設定に問題がないか確認して下さい。

## 5. お問い合わせ

### 5.1 お問い合わせ先一覧

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： <a href="https://www.ntt.com/b-charge">https://www.ntt.com/b-charge</a> 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		<a href="https://support.ntt.com/maintenance">https://support.ntt.com/maintenance</a>

#### 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。

---

## 5.2 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)
-

## 6. 用語集

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

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェン トのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機 能
ANI	えーえぬあい／あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信 者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぶらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。 エージェントやキューの状態についてリアルタイムで 統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでいーあー	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など 1 通話単位の詳細情報
CTI	しーていーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 においては WDE で提供 するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指 す
DN	でいーえぬ	「Dialing Number」の略語。RP と VQ を包括するオ ブジェクト
DNIS	でいーえぬあいえず／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。 着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォ ンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃくくす	「genesys administrator extension」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設 定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフ ロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあー	「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	あいぶいあーこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルー ティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとつぱえでい しょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン /CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえつくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能と する機能



用語	よみがな	意味
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位
SpeechMiner	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	ばーちやるきゅー	略語は「VQ」。本来のキューと異なり、実体を持たない仮想キュー。コールフロー上に設定することで呼をカウントするために使用される
wav ファイル	うゑーぶふぁいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspace Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじぇんと	電話対応やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじぇんとけんげん	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	おべれーた	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

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

## 7. (参考) IP Voice 発信不可番号一覧

### 発信可否について

- 2017 年 12 月時点の情報となります。電気通信番号指定状況の変更や IP Voice サービス仕様の変更により、最新の発信可否と条件が異なる場合があります。
- 最新の発信可否条件の確認が必要な場合には、NTT ドコモビジネス営業担当者まで問合せ願います。

Arcstar Contact Center 2.0 でご契約いただく IPVoice では、以下の番号に発信することができません。

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
1XY	100	×	×	100 番通話
	102	×	×	非常・緊急扱い通話
	104	×	×	番号案内
	106	×	×	コレクトコール(コミュニケーター扱い)
	107	×	×	新幹線列車通話
	108	×	×	自動コレクトコール
	110	×	×	警察通報
	111	×	×	線路試験受付
	1111	×	×	開通確認試験用
	113	×	×	故障受付
	114	×	×	お話し中調べ
	115	×	×	電報受付
	116	×	×	営業受付
	117	○	○	時報
	118	×	×	海上保安
	119	×	×	消防通報
	122	×	×	固定優先解除
	125	×	×	でんわ会議
	131	×	×	通話料分計
	135	×	×	特定番号通知機能
	136	×	×	ナンバーアナウンス
	141	×	×	でんわばん/二重番号サービス
	142	×	×	ボイスワープ
	143	×	×	ドライブモード
	144	×	×	迷惑電話おことわり
	145	×	×	キャッチホン 2
	146	×	×	キャッチホン 2
	147	×	×	ボイスワープセレクト/なりわけサービス
	148	×	×	非通知着信拒否
	151	×	×	メンバーズネット

(次頁へ続く)

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
1XY	152	×	×	メンバーズネット
	157	×	×	営業・料金案内
	159	×	×	あいたらお知らせ
	161	×	×	ファクシミリ通信網サービス F ネット
	162	×	×	ファクシミリ通信網サービス同報 F ネット
	165	×	×	メール送受信
	171	×	×	災害用伝言ダイヤル
	177	×	×	天気予報
	市外局番+177	○	○	特定地域の天気予報
	184	○	○	発信電話番号表示拒否
	186	○	○	発信電話番号表示送出
	188	×	×	消費者ホットライン
	189	×	×	児童相談所全国共通ダイヤル

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
0A0	010	△*1	△*1	国際電話
	020	×	×	ポケベル（発信者課金）
	070	○	○	PHS・携帯
	080	○	○	PHS・携帯
	090	○*2	○*2	PHS・携帯
	050	△*3	△*3	IP 電話

\*1. NTT ドコモビジネスの国際電話のみ利用可。ただし 010-800（国際フリーダイヤル）は発信不可。接続可能な国際電話の国/対地（衛星電話、衛星携帯電話含む）の詳細は、以下のホームページを参照してください。

[https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice/price\\_p.html](https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice/price_p.html)

\*2. 株式会社 NTT ドコモのサービス用番号（090-3101-\*\*\*\*）、ソフトバンク モバイル株式会社（090-6651-4\*\*\*\*）への発信はできません。

\*3. 接続可能プロバイダの詳細は、以下のホームページから「相互通話可能 IP 電話事業者」タブを参照してください。

[https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/isp\\_catv.html](https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/isp_catv.html)

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
0AB0	0120	○	△*4 *5	フリーダイヤル等着信課金サービス
	0170	×	×	伝言ダイヤル
	0180	×	○	テレドーム
	0570	○	△*4 *5	ナビダイヤル
	0800	○	△*4 *5	着信課金サービス
	0910	×	×	公専接続
	0990	×	×	災害募金サービス

\*4. 発信可能なサービスごとの番号帯は以下のとおりです。

サービス	発信可能な番号	番号帯
フリーダイヤル	NTT ドコモビジネス着信課金(Native)番号 ※ただし、番号ポータビリティで他社へ転出した番号については、発信不可。	0120-000000～899999 0120-950000～950999 0800-XXX-0000～9999 (XXX=000,333,555,666,999)
ナビダイヤル	NTT ドコモビジネス着信課金(Native)番号 ※他事業者への番号ポータビリティはなし。	0570-000000～099999 0570-YYY-000～999 (YYY=200,550,666,783)

\*5. 発信先のフリーダイヤル/ナビダイヤルの契約者が 050 番号での着信を非許容としている場合には、「\*6」に該当しない番号帯であっても発信できません。特定番号通知により 050 番号以外の番号を通知した場合でも、同様に発信できません。

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
00XY	0033	△*6	△*6	NTT ドコモビジネス国際電話
	0034	△*7	△*7	国際電話付加機能
	0035-35	○	○	付加サービス等
	0035-01	×	×	付加サービス等
	0035-02	×	×	付加サービス等
	00XY	△*8	△*8	他社キャリア

\*6. 0033-010-800（国際フリーダイヤル）には発信できません。接続可能な国際電話の国/対地（衛星電話、衛星携帯電話含む）については、以下のホームページを参照してください。

[https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice/price\\_p.html](https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice/price_p.html)

\*7. 0034-800 で始まる番号のみ発信可能です。ただしサービス未提供や利用者がいない番号には発信できません。

\*8. 事業者識別番号が付与された通話でも IP Voice として接続され、IP Voice の通話料金が適用されます。対象となる事業者識別番号は以下のとおりです。

001/0036/0038/0039/0041/0060/0061/0071/0077/0080/0081/0082/0083/0086/0088/009191

---

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
その他	#ABCD	×	×	#ダイヤル
	*ABCD	×	×	*ダイヤル