

# Arcstar Contact Center 2.0

## ユーザーズマニュアル

カスタマポータル編

1.26.2.4 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	GAX バージョンアップに伴う画像/説明の変更
		[変]1.2.1	補足にユーザーID 無効設定時の動作を追記
		[変]1.3.3.1	各メニューの説明を項番に変更
		[新]1.3.6.3.4	ルーティングパラメータのスケジュール時間単位設定の追加
		[新]1.3.8	全体検索機能の追加
		[新]1.5.3.3	スキルの一括更新機能の説明を追加
		[変]1.5.4.1	エージェント一括更新の項目/入力内容を修正
		[変]1.5.4.2	エージェント一括更新のファイル読み込みエラーを追加
1.11 版	2018/4/16	[変]1.4.1	半角数字のみで組織作成不可の説明を追加
		[変]1.5.4.3	エクスポート時の ID 数などに関する注意書きを追加
1.12 版	2018/6/1	[変]1	図中の指示線の書式を一部変更し表記ゆれを修正
		[変]1.2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]1.3.3.1.5	不要な項番⑦を削除
		[変]1.4	半角数字のみで組織作成不可の説明を追加
		[変]1.4.1	文字数制限の単位を byte に統一
		[変]1.7	Stat サーバ統計定義設定の説明の誤記を修正
		[変]1.7.3.1	注意書きの Stat サーバ再起動手順の参照先誤りを修正
		[変]1.7.4.5.3	注意書きの RP に関する説明の誤記を削除
1.13 版	2018/10/30	[変]1.7.4.7	プレフィックス作成における入力値の備考を修正
		[変]1.2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]1.5.1.1	エージェントグループ画面に関する補足を修正
		[変]1.5.4.1	一括インポートの仕様変更により組織設定に関する注意書きを削除
		[変]1.6.2	VoiceXML 用ファイルパスに関する説明を追加
		[新]1.6.1.2.4	リストオブジェクトのオプション値をエクスポートする手順を追加
		[新]1.6.1.2.5	リストオブジェクトのオプション値をインポートする手順を追加
		[変]1.6.2	ルーティングパラメーターの表記ゆれを修正
		[変]1.6.3.1.5	エクスポート対象に関する補足のスペルミスを修正
		[変]3.1	ヘルプデスク/料金の問合せ受付時間に注釈を追記

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.15 版	2019/3/8	[変]1.1.2	Windows 7 のサポート期限について追記 波形表示の制限時間（30 分以内）を追記 Chrome におけるエラー発生条件から 90 分以上の通話を削除
		[変]1.2.3.1.5	移動が利用できない旨の誤記を削除 項番の採番誤りを修正 GAX バージョンアップに伴い追加された、エクスポート/インポート、ManageOptions の説明を追記
		[変]1.3	通話録音 WebDAV 一括ダウンロードの組織設定非対応を追記 自動設定されるモニタリング実施者説明の参照先誤りを修正
		[新]1.4.1.5 [新]1.4.1.6 [新]1.4.1.7 [新]1.4.1.8	GAX バージョンアップに伴い追加された、エージェントグループ インポート/エクスポート機能の説明を追記
		[変]1.4.3.5	エージェント ID 削除時のヒストリカルレポートへの影響を削除
		[変]1.4.4	エージェント一括更新における組織の指定方法の備考を修正
		[新]1.6.1.4.4	GAX バージョンアップに伴い追加された、Day of Year Adjustment 機能の説明を追記
		[変]1.6.4.2	DN グループの役割の図中の誤った参照先情報を削除
		[新]1.6.4.2.5 [新]1.6.4.2.6 [新]1.6.4.2.7 [新]1.6.4.2.8	GAX バージョンアップに伴い追加された、DN グループインポート/ エクスポート機能の説明を追記
		[変]1.6.4.5	ルーティングポイントの役割の図中の誤った参照先情報を削除
		[変]1.6.4.6	バーチャルキューの役割の図中の誤った参照先情報を削除
		[変]1.6.4.7	プレフィックス設定の説明文と図に相違があったため説明文を修正
1.16 版	2019/4/11	[変]	すべての契約者への GAX バージョンアップ版提供開始に伴い、提供 予定の注意書きを削除
		[変]1.5.2	VoiceXML 用ファイルパスの誤記を修正
1.26 版	2023/6/7	[変]1.1.2	Windows 11 の情報を記載
		[変]3.1	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）	
1.20 版	2019/11/29	[変]1.1.2	WDE/CCpulse+の提供バージョンを最新版に修正 .NET Framework 以外の追加モジュールは不要となったため削除
		[変]1.2.1	設定により変更可の凡例を追加 設定ウィザードへの機能追加に伴う項目の追加 並び順に合わせた項目番号の修正
		[変]1.4.3.1	NoListen 権限の説明を SpeechMiner ログイン不可へ変更 作成可能な権限の説明を補足内へ変更
		[変]1.6	設定ウィザードへの機能追加に伴う項目の追加
		[新]1.6.4.8	新機能 AgentGroup と VQ の紐付け設定の説明を追加
		[新]1.6.4.10	新機能 CCP のオプション設定の説明を追加
		[新]1.6.4.11	新機能 SLA レポート用の Infomart オプション設定の説明を追加
		[新]1.6.4.12	新機能オーディオリソースの権限設定の説明を追加
		[新]1.6.4.13	新機能電話帳の権限設定の説明を追加
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
		[変]1.4.4.3	Omni_Switch に関する説明を追記
		[新]1.6.4.5.3	ルーティングポイント設定にストラテジ設定を追加
		[変]1.6.4.6	バーチャルキューのエイリアスに関する補足を追記
		[変]1.6.4.6.1	バーチャルキューに設定可能な文字種別に関する補足を修正
		[変]1.6.4.11	Infomart オプション設定の変更によるレポート出力への影響を追記
1.23 版	2020/10/1	[変]	GAX バージョンアップに伴う画像の変更
		[変]1.1.1	統計日/統計テーブルのみ権限ありの記載を追加
		[変]1.2.6.2	パスワード変更について注意事項追記
		[変]1.2.6.3.3	ロケール設定の画像変更
		[変]1.4.2.1	スキルの名前の設定について備考を変更、注意事項を追記
		[変]1.4.4	エージェント一括更新に関するスペルミス修正
		[変]1.4.5	一括更新履歴に関するスペルミス修正 日時形式の変更に伴う画像の変更
		[変]1.6.2.1.8.2	コールフローパラメーター設定の誤字修正
		[新]1.6.4.14	エージェント ID 検索の権限設定追加
1.23.1 版	2021/12/22	[変]1.1.2	Edge（Chromium 版）の記載を追加
		[変]1.6.1.4	統計日設定/統計テーブル設定における権限の説明を修正
		[変]1.6.1.5	
1.23.2 版	2022/5/31	[変]1.2.9	設定の破棄の項にあった共通仕様の説明を新しく追加した項目に移動 並び順に合わせた項目番号の修正
		[変]1.3	モニタリング実施者削除に関する補足を追記
		[変]1.6.1.1.1	DAP の変更を反映するための無効化/有効化手順を追加
		[変]1.6.1.4.1	毎年日付が変わらない設定に関する補足を追加
		[変]3.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更 URL の http を https に修正



版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.25 版	2022/6/1	[新]1.6.4.4	リモート用内線番号設定の説明を追加
1.25.1 版	2022/12/6	[変] 1.1.2/1.1.3/1.2.9.1 /1.5.1/2.2	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet Explorer 11 の記載を削除
1.25.2 版	2023/1/25	[変]1.6 [新]1.6.4.16	設定ウィザードへの機能追加に伴う項目の追加
1.26.2 版	2023/11/14	[新]1.6.4.3.5 [新]1.6.4.17 [新]1.6.4.18	内線番号のオプション設定 voice_ICON と Infomart の再起動 RP・内線番号の保留音設定
1.26.2.1 版	2024/3/25	[変]1.6.2.1	ルーティングパラメータの説明を変更
1.26.2.2 版	2024/04/22	[変]1.6.4.17	voice_ICON と Infomart の再起動の画面遷移を追記
1.26.2.3 版	2025/05/28		社名変更対応
1.26.2.4 版	2025/10/14	[変]1.1.2	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

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

---

---

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

---

---

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

---

---

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

---

---

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

---

---

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

---

---

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

---



本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

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

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

#### 注意事項

- ・ 設定や操作に伴う注意事項です。機能やサービスの利用に支障が発生する場合があります。

#### 補足事項

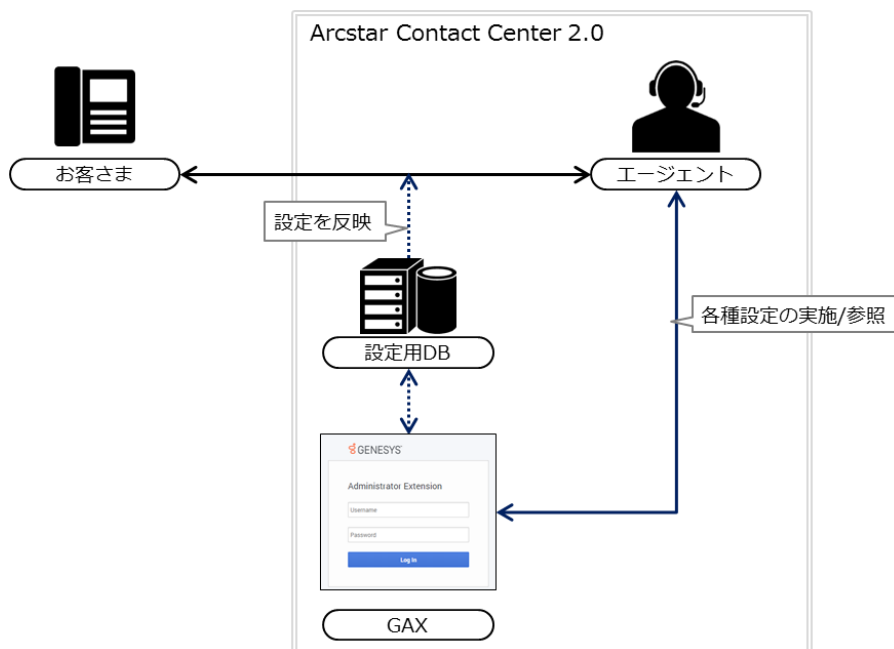
- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

本マニュアルに掲載された画面例は、NTT ドコモビジネス開発環境のものとなります。実際にご利用いただく環境とは配色/ボタン配置/文言などが完全には同一ではない場合がありますので、了承願います。

サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照してください。なお、表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生する場合や、正常に動作しない場合がありますので、ご注意ください。

## 1. カスタマポータル

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



### カスタマポータル以外の機能の利用について

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

「ヒストリカルレポート編」

「CDR レポート編」

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

## 1.1 GAX の概要

### 1.1.1 機能と権限

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

[ 凡例 ●：権限あり ▲：統計日/統計テーブルのみ 空欄：権限なし ]

項目		概要	アカウント権限				参照先
			構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	
ログイン/ログアウト							
	ログイン	GAX にログインする	●	●	●	●	P.18
	ログアウト	GAX からログアウトする	●	●	●	●	P.21
組織設定							
	組織設定	組織を設定する	●				P.90
エージェント設定							
	エージェントグループ設定	エージェントグループを設定する	●	●	●		P.120
	スキル設定	スキルを設定する	●	●	●		P.156
	エージェント設定	エージェント ID を設定する	●	●	●		P.169
	一括更新	エージェント ID を一括更新する	●	●	●		P.195
	自身のパスワード変更	自身のパスワードを変更する	●	●	●	●	P.57
音声ファイル設定							
	音声ファイル設定	音声ファイルを設定する	●	●	●		P.234
構築設定							
	構築設定	初期構築時やコールフロー設定変更に伴うシステム設定を行う	●	▲	▲		P.268

#### 構築設定について

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

#### アカウント権限の設定について

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

### 1.1.2 ログイン/ログアウト

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

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

### 1.1.3 GAX へのログイン

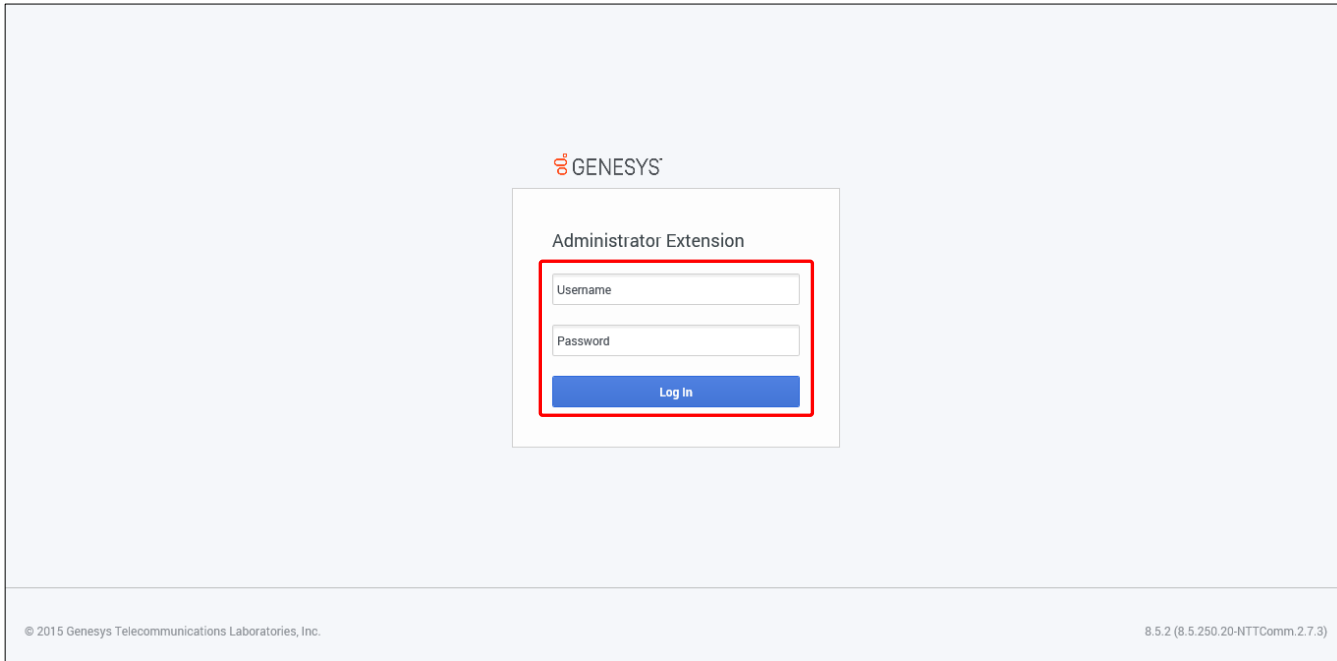
(1) 以下の URL へアクセスします。

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

#### DR 拠点の利用について

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

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



#### ログイン画面の英語表示について

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

## ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

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

### 入力誤りがある場合、「無効」設定の場合（英語/日本語）

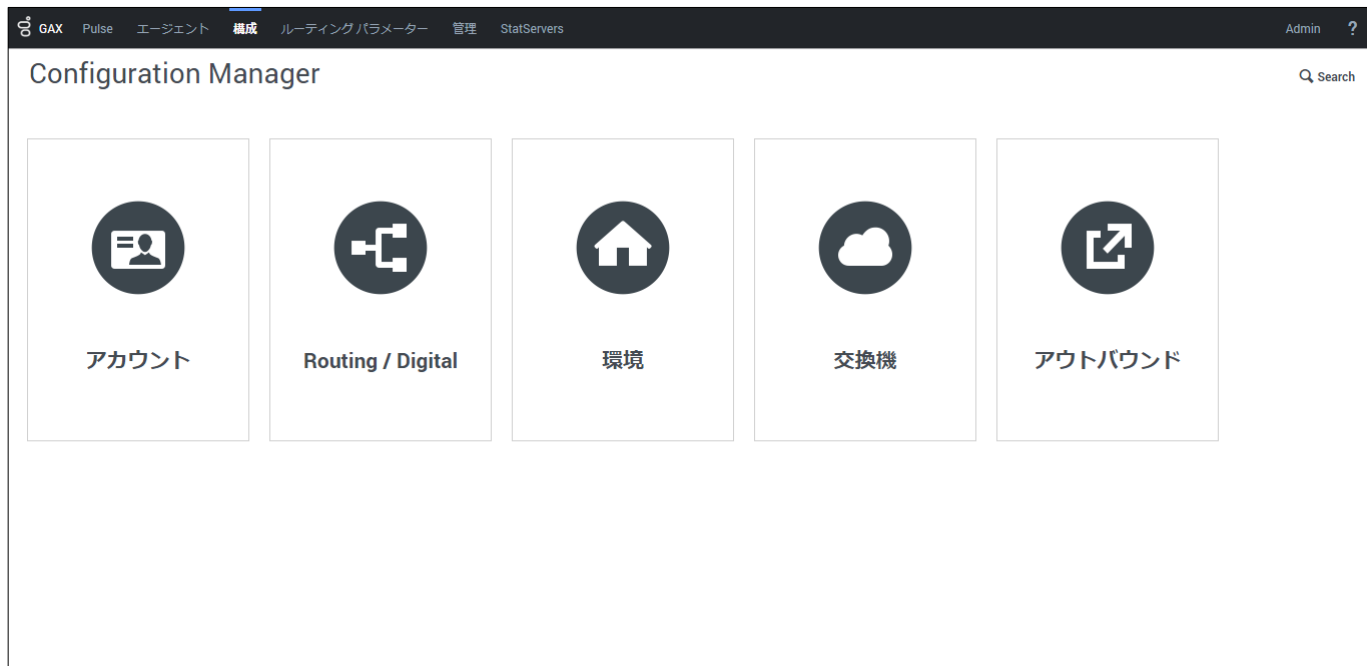
英語	日本語
<p>Administrator Extension</p> <p>! Cannot log in. Please check your username and password, and try again. ✕</p> <p>ComSV01</p> <p>*****</p> <p>Log In</p>	<p>Administrator Extension</p> <p>! ログインできません。ユーザー名とパスワードを確認して、再試行してください。 ✕</p> <p>ComSV01</p> <p>*****</p> <p>ログイン</p>

### アカウントがロックされている場合（英語/日本語）

英語	日本語
<p>Administrator Extension</p> <p>! Cannot log in. Your account has been locked. Please contact your administrator ✕</p> <p>ComSV01</p> <p>*****</p> <p>Log In</p>	<p>Administrator Extension</p> <p>! 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 ✕</p> <p>ComAG01</p> <p>*****</p> <p>ログイン</p>

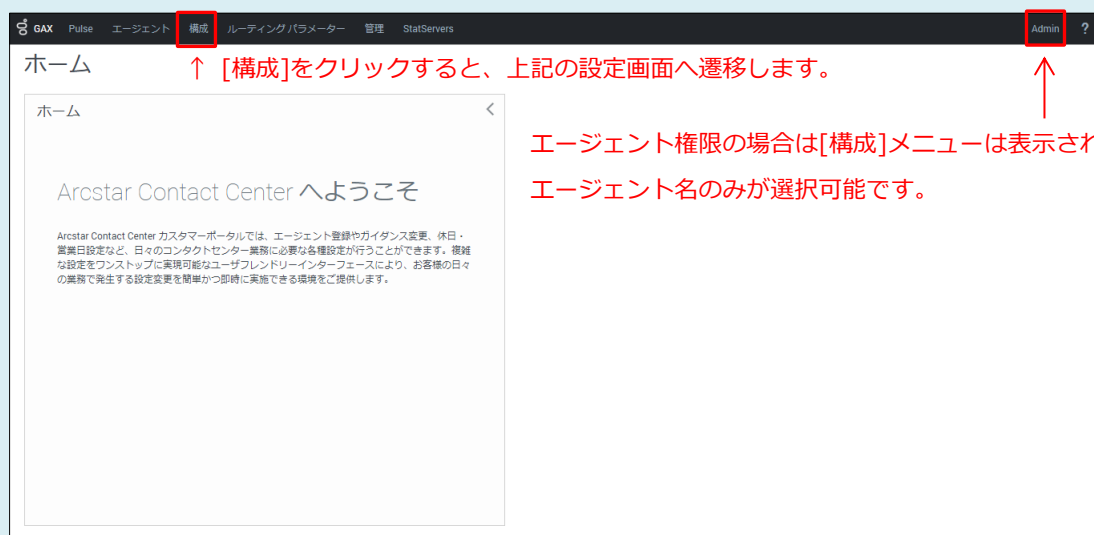
- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、「1.6.4.5 アカウントロック解除」（P.502）の手順を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタマポータルからユーザーID の状態を「有効」に設定することで、GAX へのログインが可能となります。

(3) GAX の初期画面が表示され、ログインが完了します。



#### 初期画面について

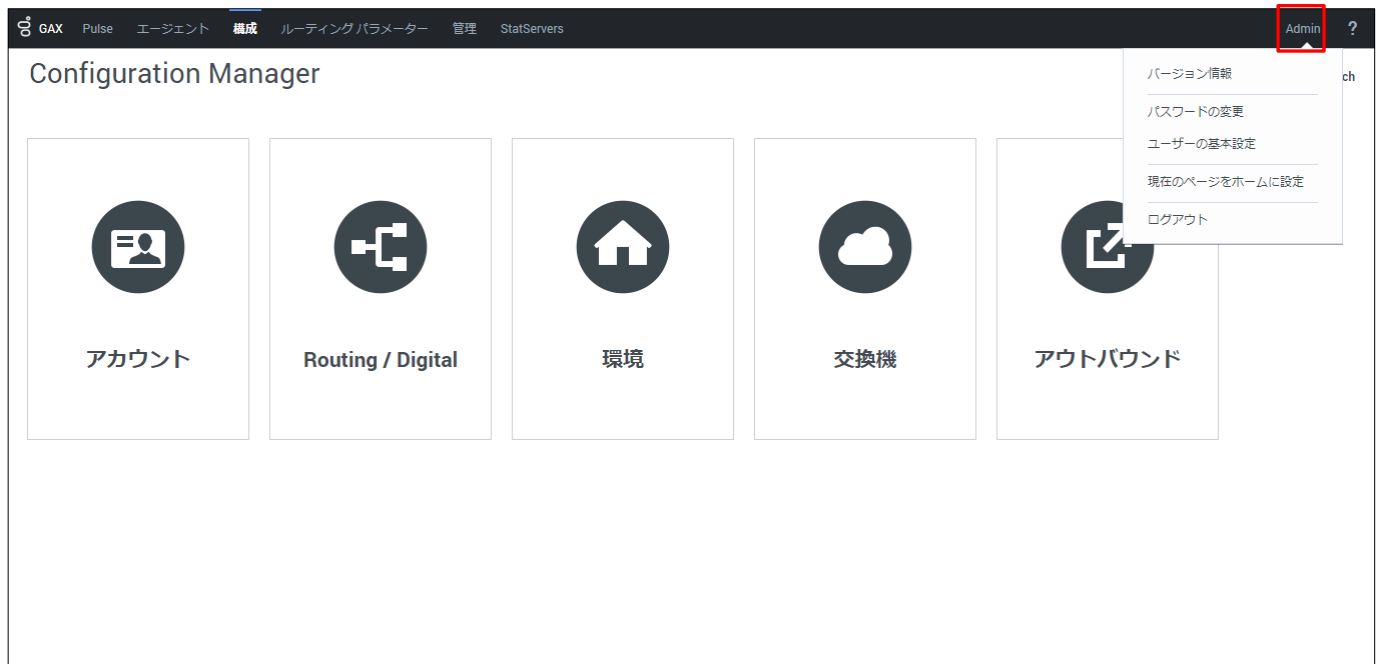
- 初期画面に表示される内容は、ログインするアカウントの権限によって異なります。上記の画面は構築用管理者のエージェントでログインした場合の例となります。
- 初めて GAX にログインした場合/ブラウザのキャッシュ情報が削除された場合/Pulse から GAX へ遷移した場合などにおいては、ログイン時に以下のホーム画面が表示される場合があります。



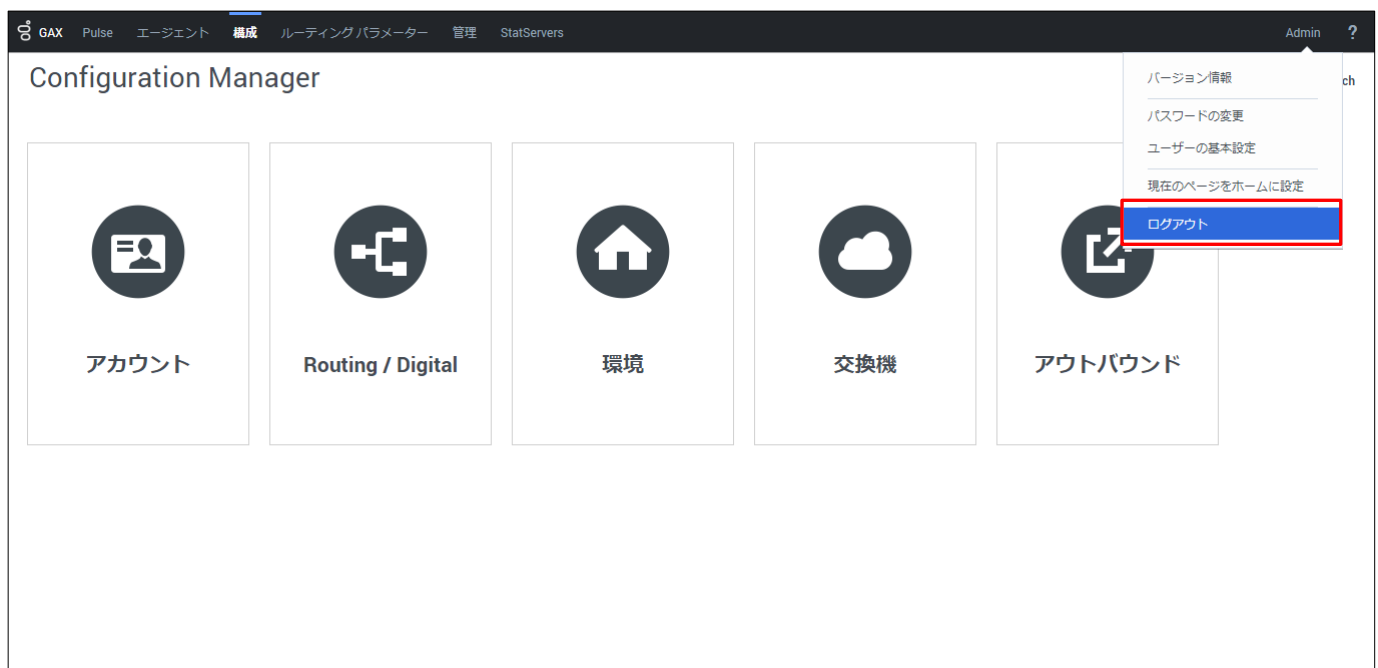


#### 1.1.4 GAX からのログアウト

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

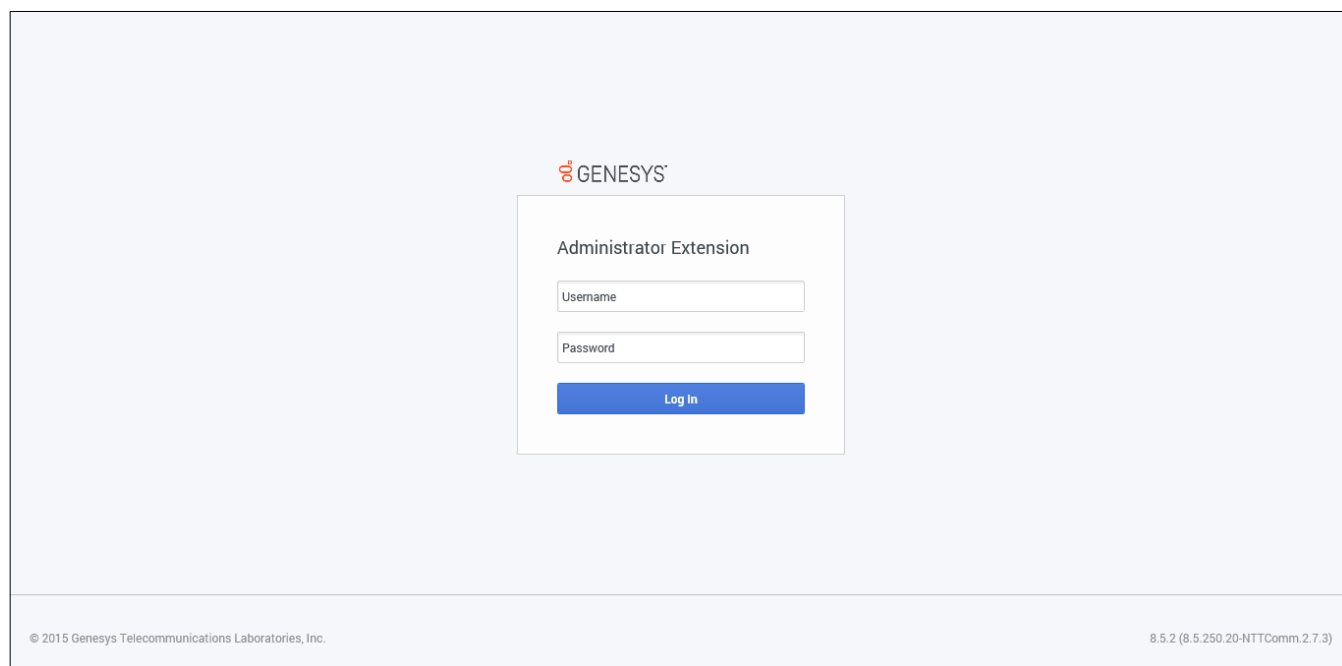


(2) [ログアウト]を選択します。



---

(3) ログアウトが完了するとログイン画面に戻ります。



The screenshot shows the Genesys Administrator Extension login interface. At the top center is the Genesys logo. Below it, the text "Administrator Extension" is displayed. There are two input fields: "Username" and "Password". Below these fields is a blue "Log In" button. At the bottom left of the page, the copyright notice "© 2015 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc." is visible. At the bottom right, the version information "8.5.2 (8.5.250.20-NTTComm.2.7.3)" is displayed.

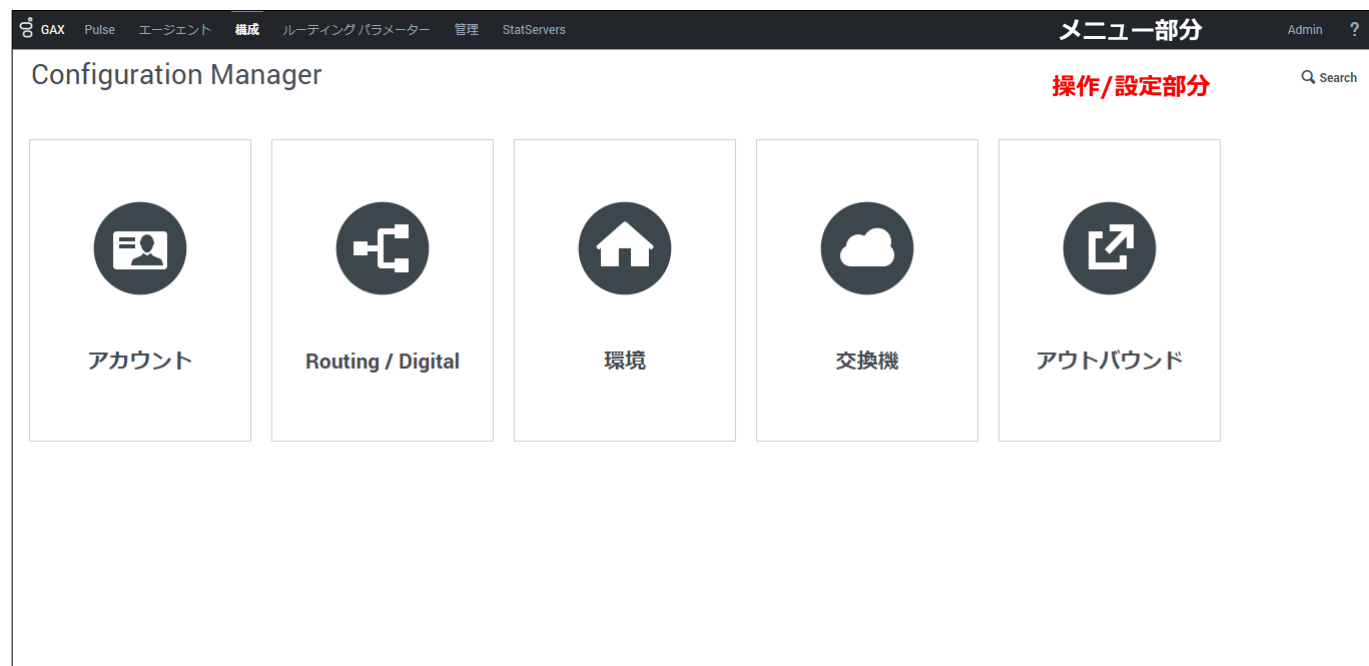
#### タイムアウトによる自動ログアウトについて

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

## 1.2 GAX 画面説明

### 1.2.1 GAX 画面説明

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



ログインするアカウント権限と表示されるメニューは以下のとおりです。

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

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

(次頁へ続く)

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

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

### 1.2.2 エージェント

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

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

エージェント (1)

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

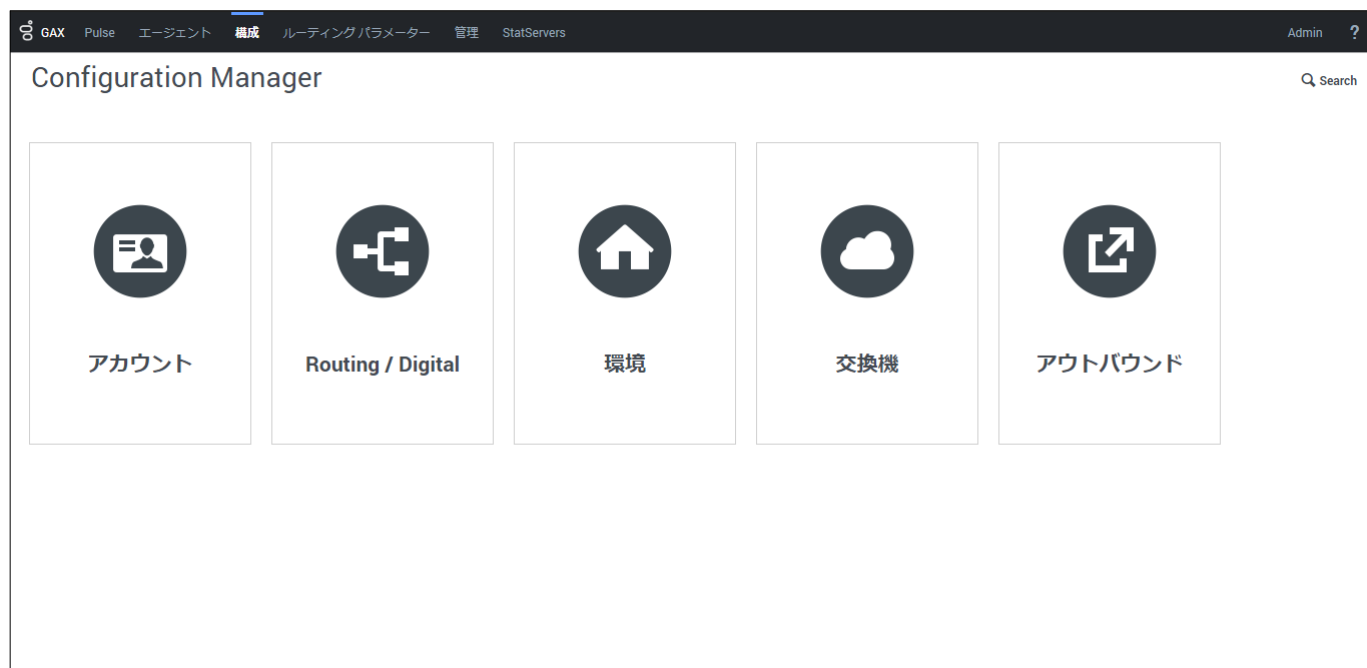
クイックフィルターの表示

行フィルターの表示

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル	アクセスグループ	Ac
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin				/, Tenant_Admin_LR	

### 1.2.3 構成

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



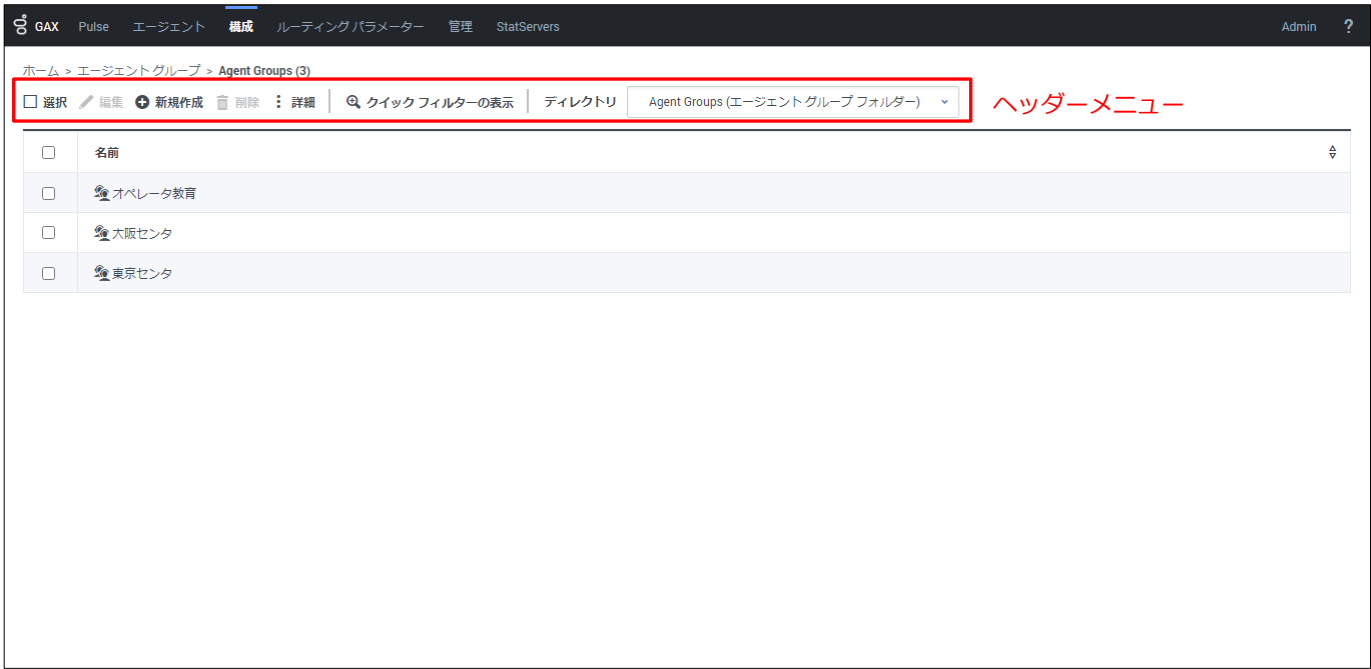
[構成]メニューの設定は、「階層リスト」「設定タブ」「設定内容」から構成されます。画面はエージェントグループ設定の例となります。

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



1.2.3.1 GAX ヘッダーメニュー

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



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

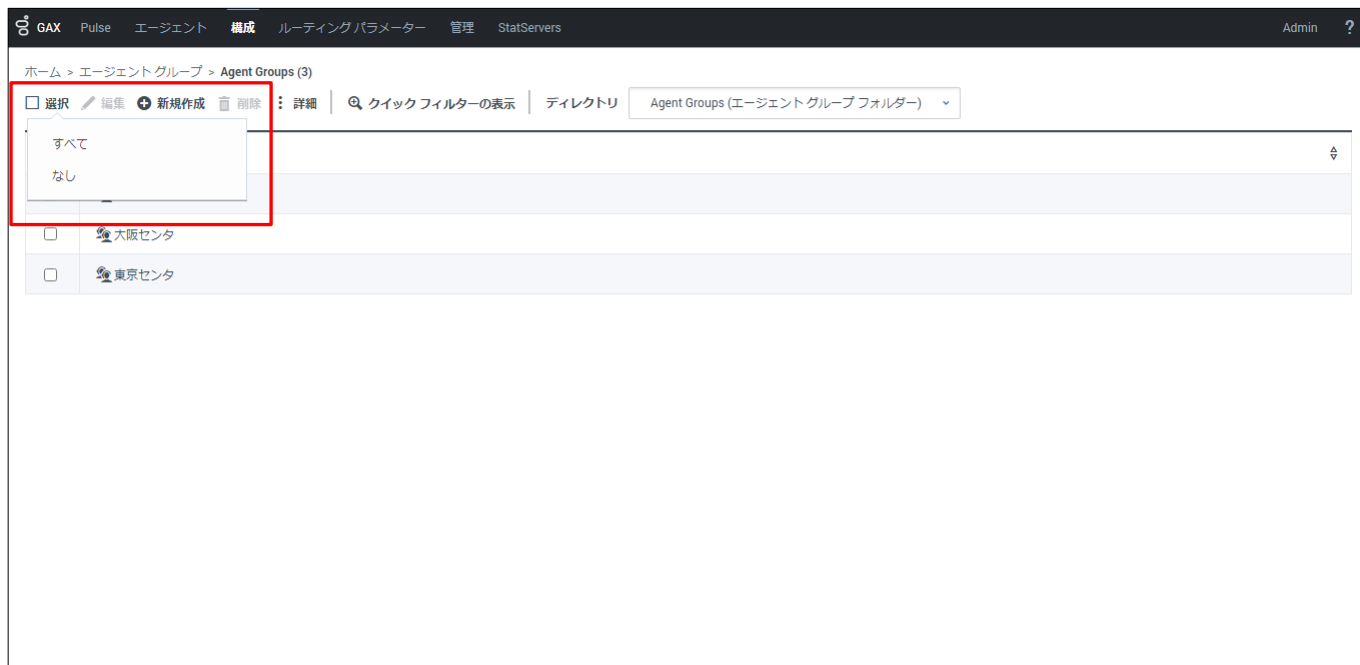
表示されるメニューについて

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

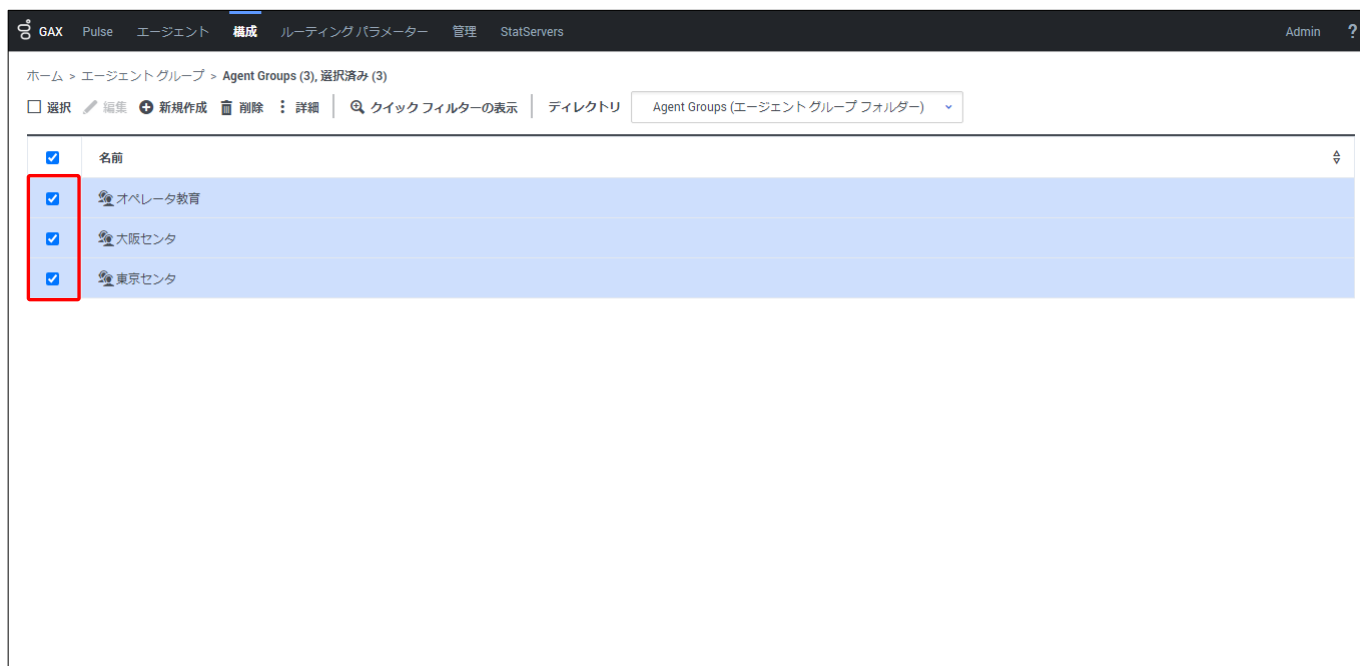
選択以降の各メニューの詳細は、以降の各項を参照してください。

### 1.2.3.1.1 選択

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



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



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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups (3), 選択済み (3)

☐ 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

Agent Groups (エージェントグループ フォルダー) ▼

<input checked="" type="checkbox"/>	名前	
<input checked="" type="checkbox"/>	オペレータ教育	
<input checked="" type="checkbox"/>	大阪センタ	
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタ	




### 1.2.3.1.2 編集

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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups (3), 選択済み (1)

☐ 選択 ☒ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除    Agent Groups (エージェントグループフォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	
<input checked="" type="checkbox"/>	 オペレータ教育	
<input type="checkbox"/>	 大阪センタ	
<input type="checkbox"/>	 東京センタ	

### 1.2.3.1.3 新規作成

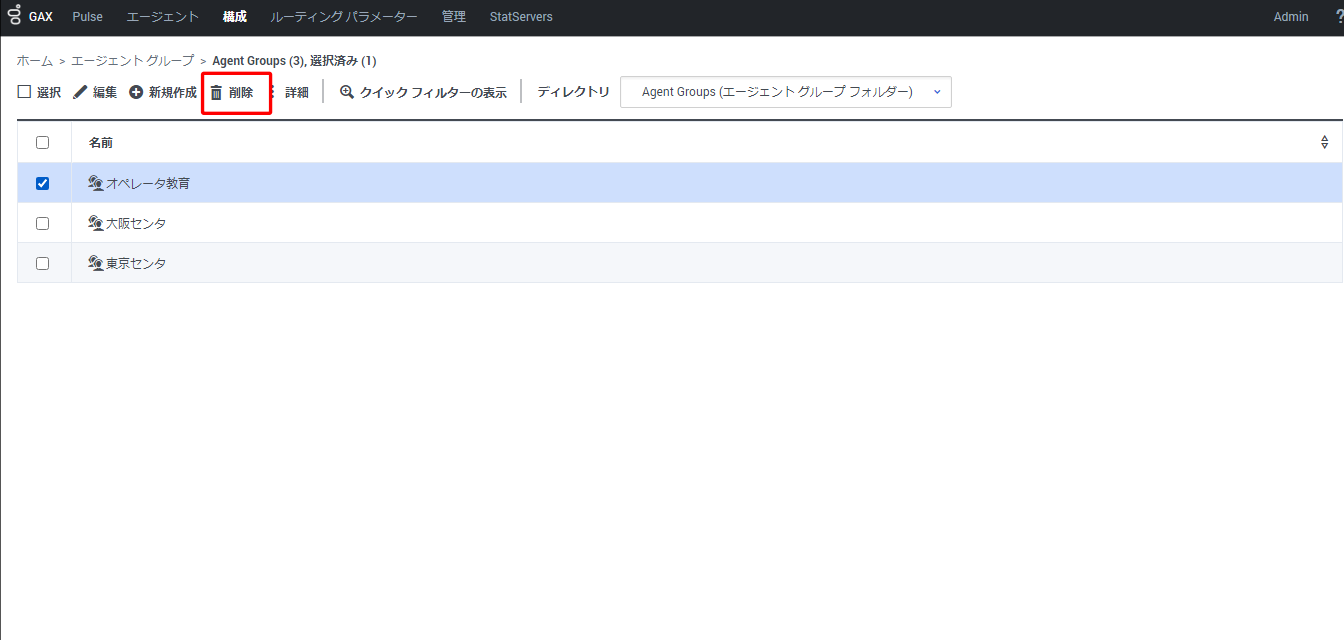
[新規作成]を選択すると、開いている設定画面の項目を新規作成するための画面に遷移します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The '構成' (Configuration) tab is active. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'ホーム > エージェントグループ > Agent Groups (3)'. A toolbar contains buttons for '選択' (Select), '編集' (Edit), '新規作成' (New) (highlighted with a red box), '削除' (Delete), and '詳細' (Details). There are also search and filter options: 'クイックフィルターの表示' (Show Quick Filter) and 'ディレクトリ' (Directory). A dropdown menu shows 'Agent Groups (エージェントグループフォルダー)' with a downward arrow. Below the toolbar is a table with the following data:

<input type="checkbox"/>	名前	
<input type="checkbox"/>	オペレータ教育	
<input type="checkbox"/>	大阪センタ	
<input type="checkbox"/>	東京センタ	

#### 1.2.3.1.4 削除

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



The screenshot shows the GAX management interface for Agent Groups. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント, 構成 (highlighted), ルーティングパラメーター, 管理, and StatServers. The breadcrumb trail indicates the current location: ホーム > エージェントグループ > Agent Groups (3), 選択済み (1). Below the breadcrumb, there are action buttons: 選択, 編集, 新規作成, and 削除 (highlighted with a red box). To the right of these buttons are links for 詳細, a search icon, クイックフィルターの表示, ディレクトリ, and a dropdown menu for Agent Groups (エージェントグループフォルダー). The main content area displays a table with three rows, each representing an Agent Group. The first row, 'オペレータ教育', is selected (checked checkbox). The second row, '大阪センタ', and the third row, '東京センタ', are not selected. The table has a header row with a checkbox and a column labeled '名前'.

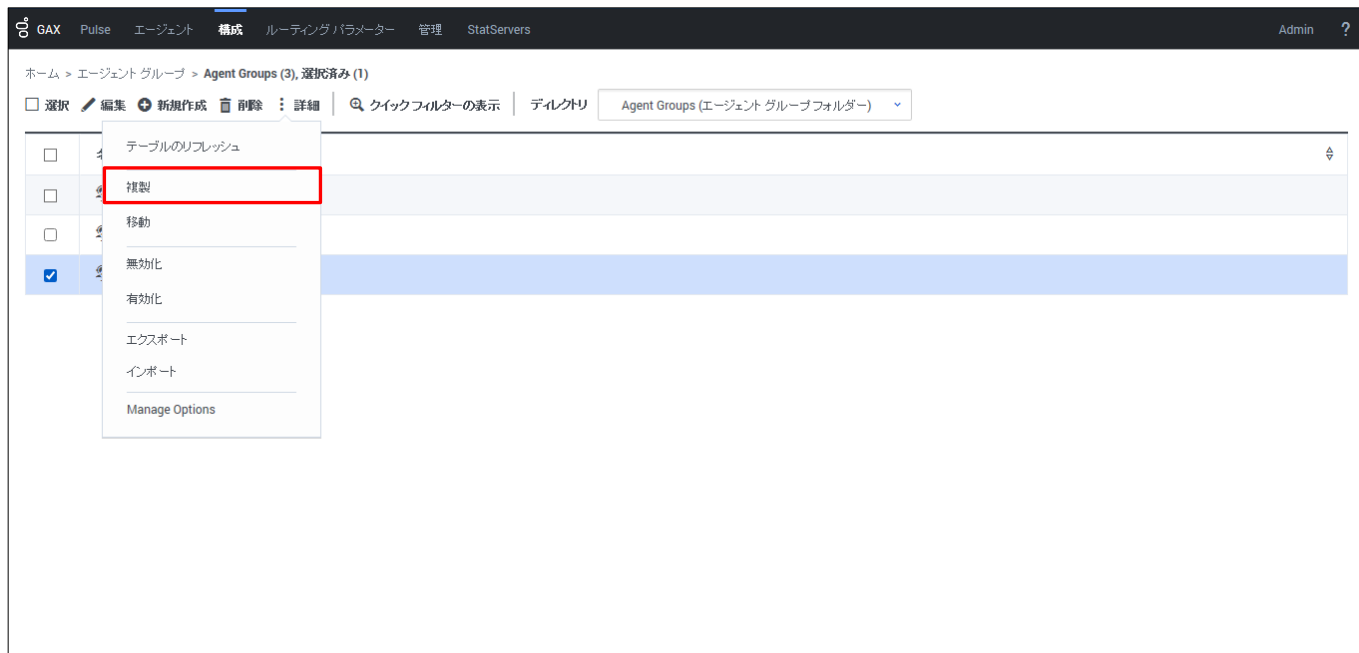
<input type="checkbox"/>	名前
<input checked="" type="checkbox"/>	オペレータ教育
<input type="checkbox"/>	大阪センタ
<input type="checkbox"/>	東京センタ

### 1.2.3.1.5 詳細

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

#### ① 複製

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



#### 複数チェック時について

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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般

名前 \*

東京センタのコピー

キャパシティテーブル

クォータテーブル

コスト契約

サイト

スクリプト

☒ 有効

中止

適用 保存

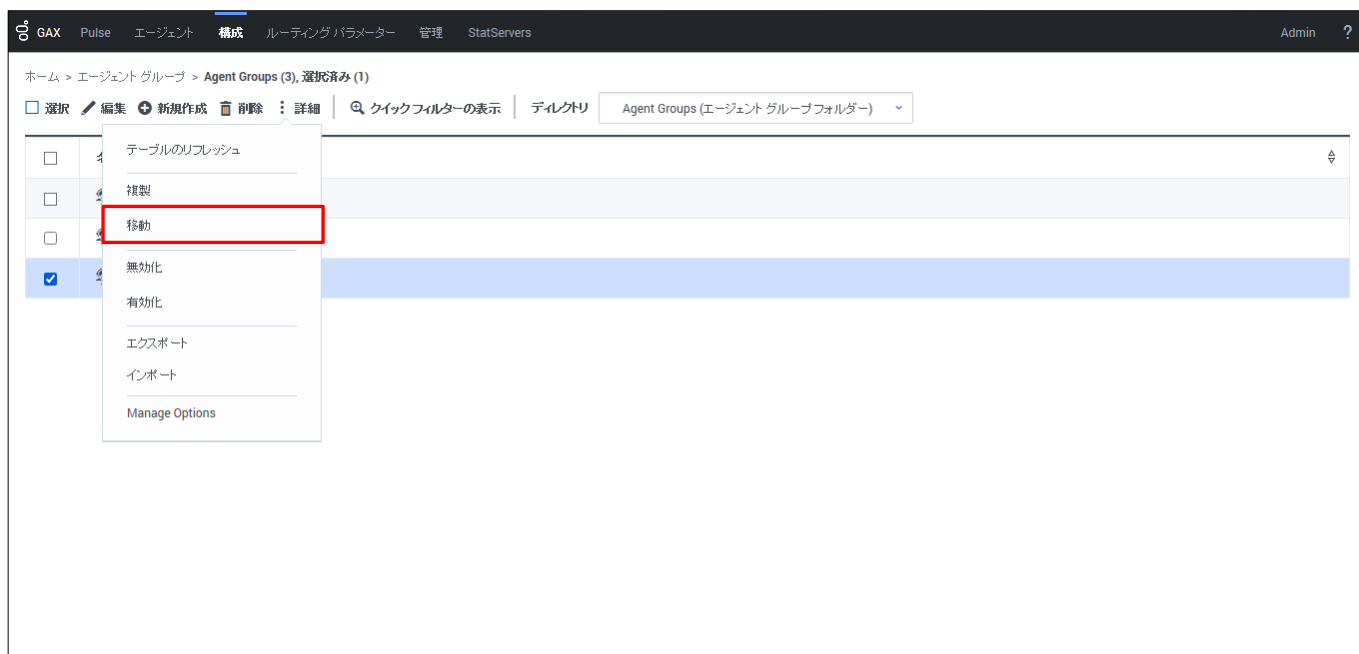
#### 複製したオブジェクトの作成について

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

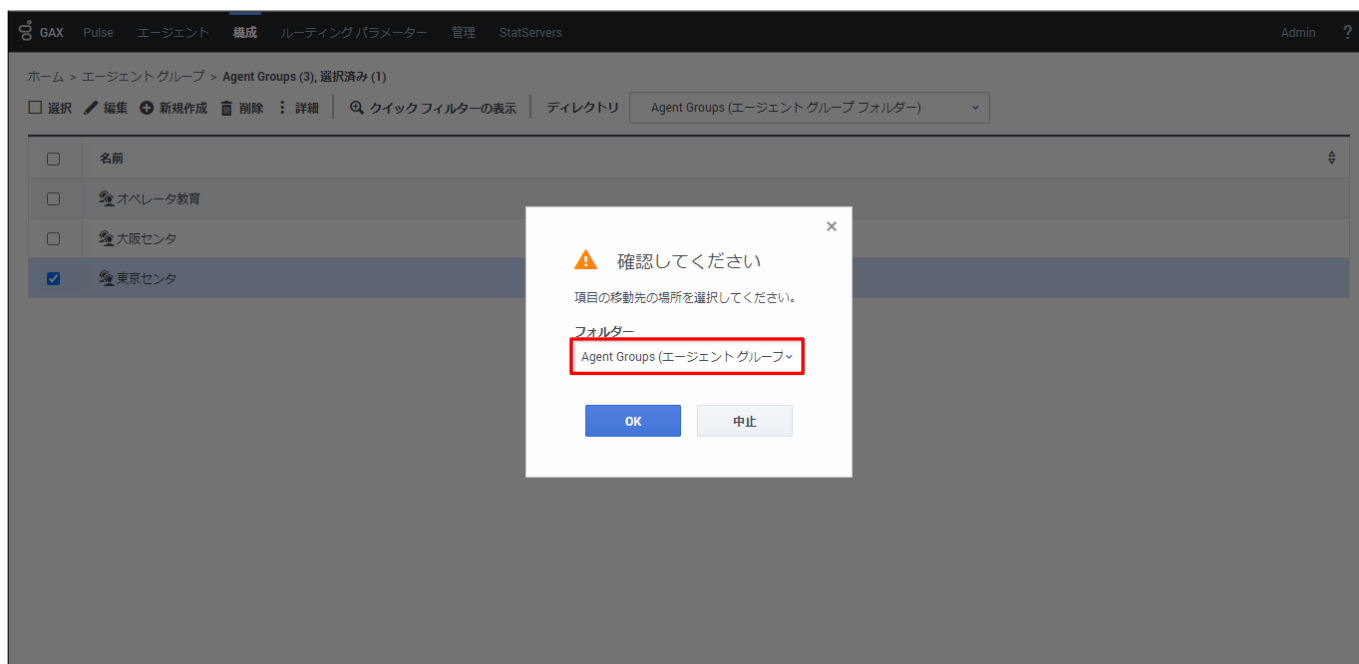


## ② 移動

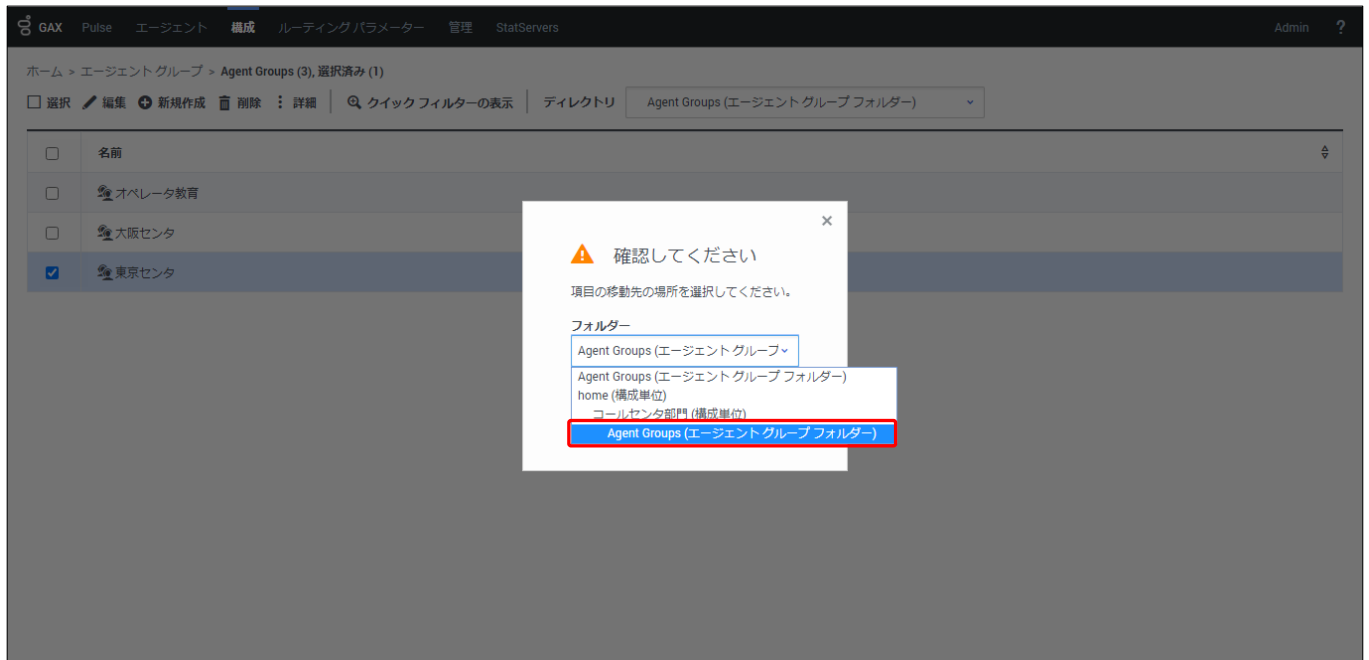
移動したい項目のチェックボックスにチェックを入れて[移動]をクリックすると、選択した項目を移動し、所属組織を変更することが可能です。



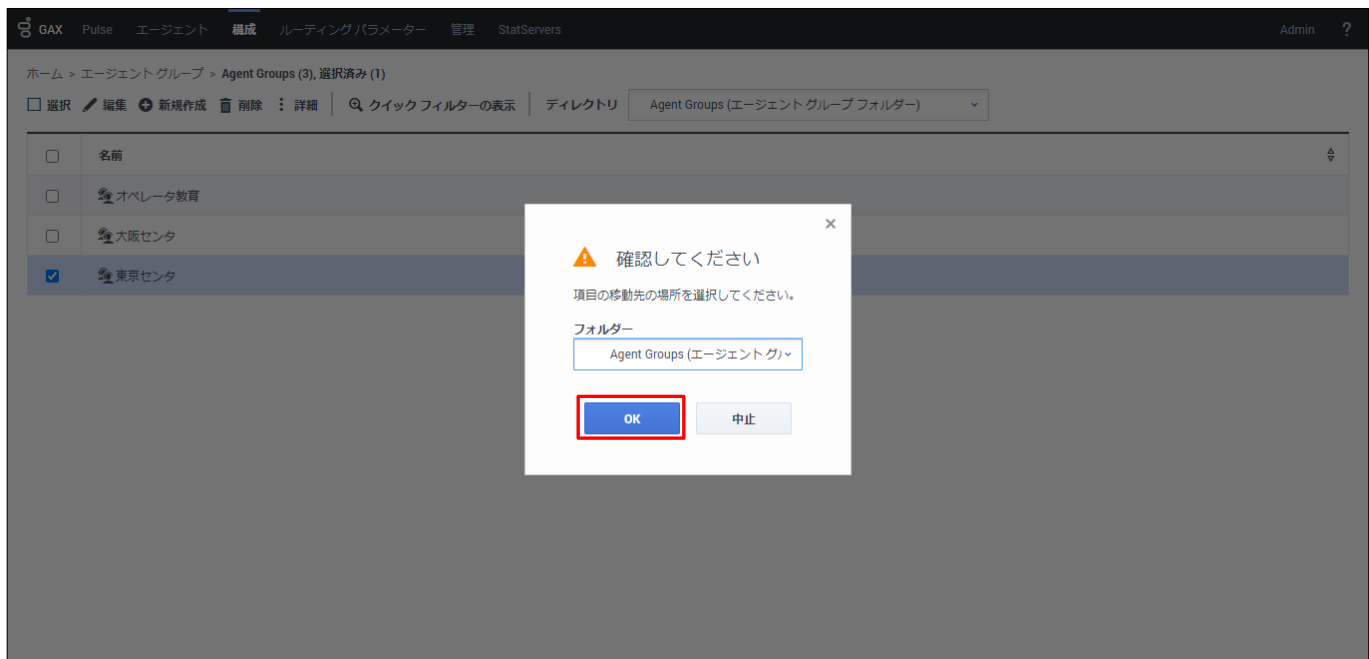
移動先の場所指定ダイアログが表示されます。[フォルダー]を選択します。



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



[OK]をクリックします。



項目が移動されます。

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

次の項目が正常に移動されました: 東京センタ。

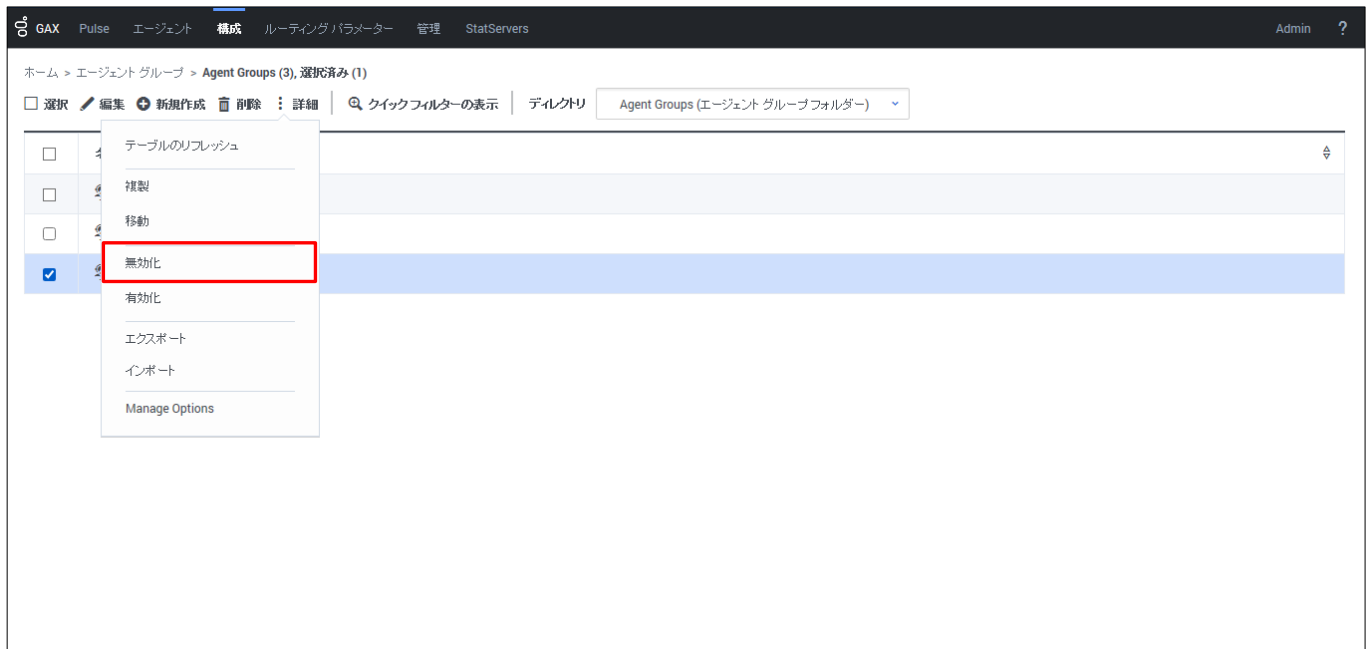
☐ 選択 ☐ 編集

ディレクトリ Agent Groups (エージェントグループ フォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	
<input type="checkbox"/>	オペレータ教育	
<input type="checkbox"/>	大阪センタ	

### ③ 無効化/有効化

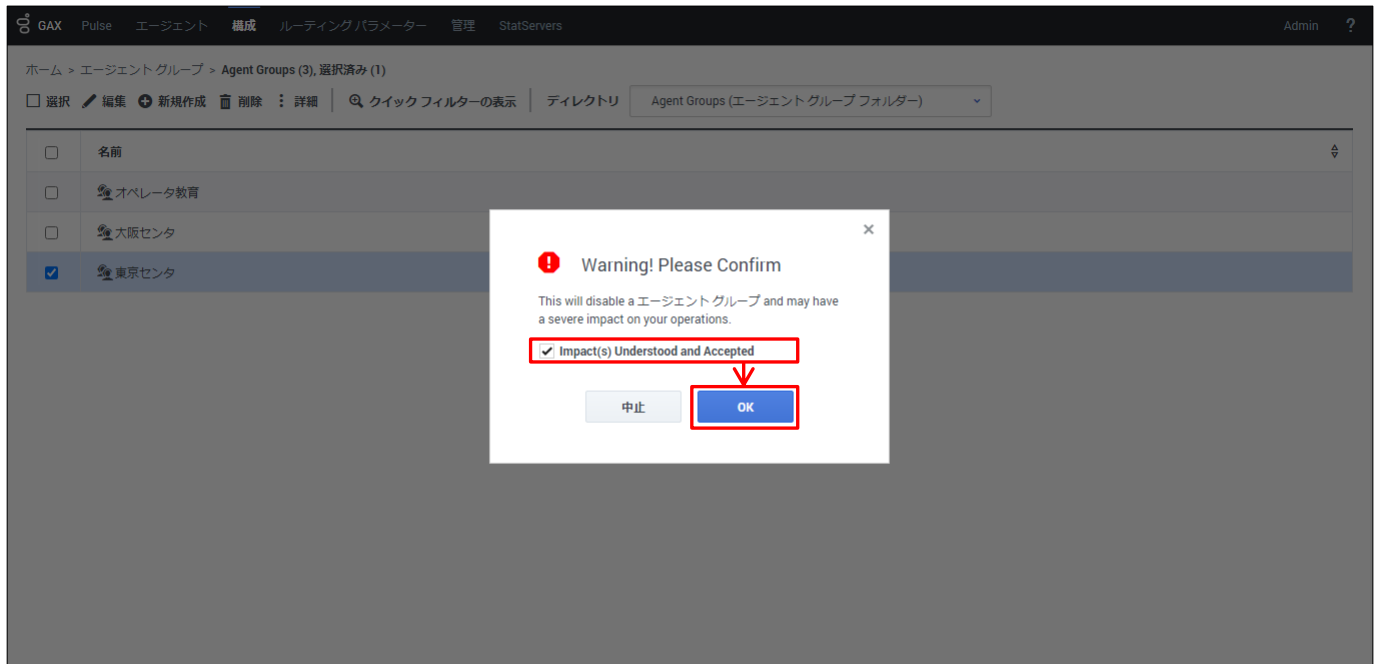
無効化または有効化したい項目のチェックボックスにチェックを入れて[無効化]/[有効化]をクリックすると、選択した項目が無効化または有効化されます。同じ状態（有効または無効）の複数の項目にチェックボックスにチェックを入れると、同時に複数の項目の状態を変更することが可能です。画面は無効化する場合の例となります。



#### 無効化について

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

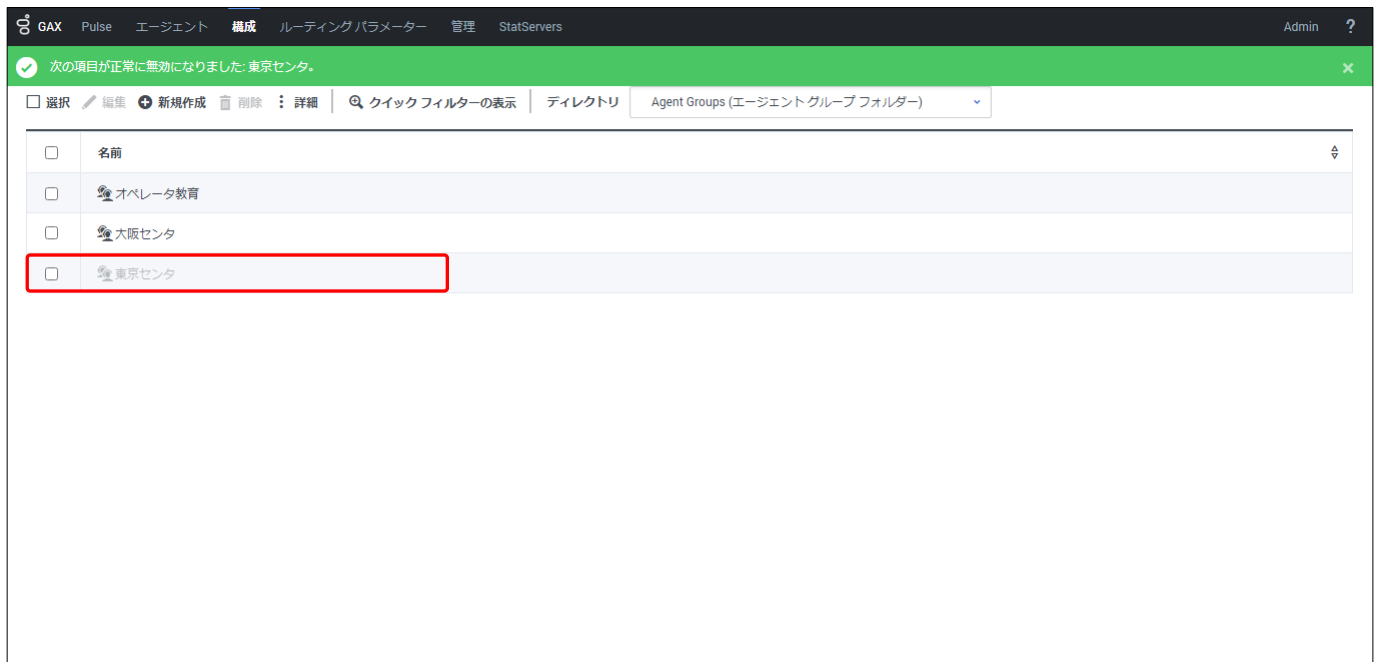
確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



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

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

表示がグレースアウトされ、項目が無効化されます。



---

#### ④ エクスポート/インポート

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

##### エージェントグループ

「1.4.1.5 エージェントグループのエクスポート」(P.142)

「1.4.1.6 エージェントグループのインポート」(P.145)

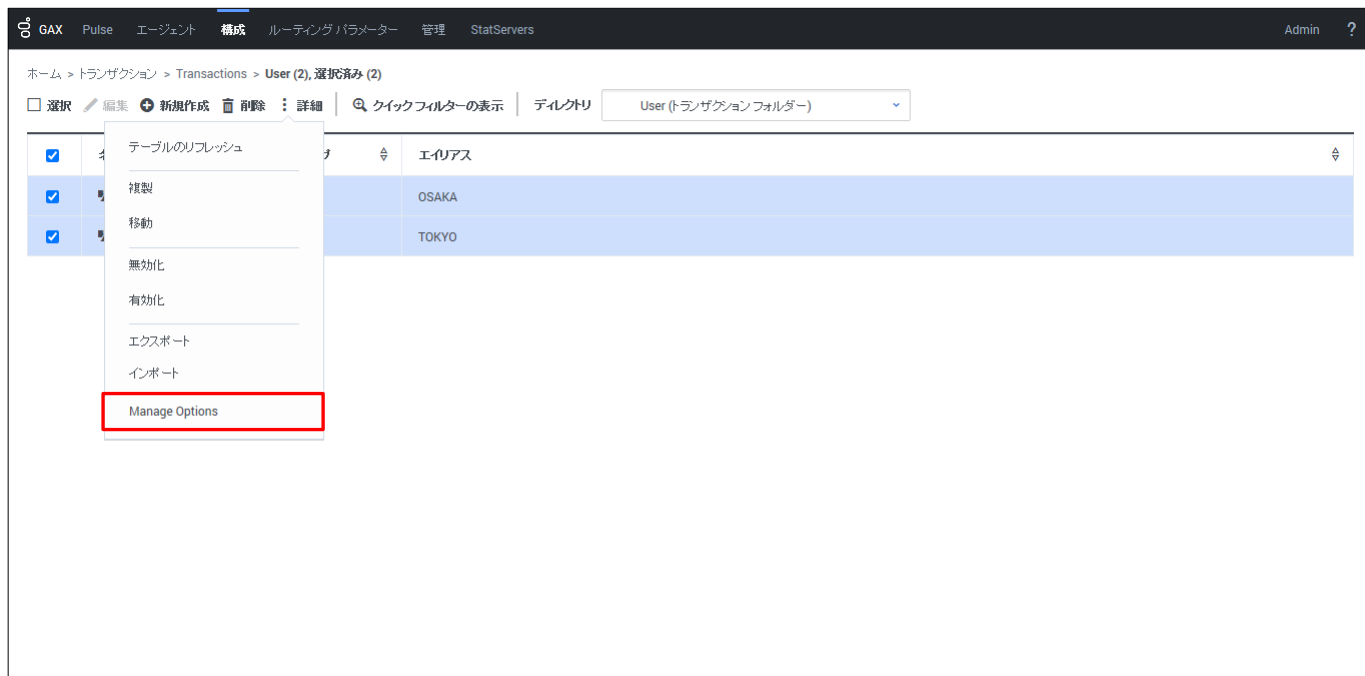
##### DN グループ

「1.6.4.2.5 DN グループのエクスポート」(P.440)

「1.6.4.2.6 DN グループのインポート」(P.443)

## ⑤ Manage Options

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



### StatServer 統計定義への利用不可について

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

Manage Options の設定画面が表示されます。

The screenshot shows the 'Manage Options' dialog box. On the left, there's a sidebar with buttons: '選択' (Select), '編集' (Edit), '更新' (Update), '削除' (Delete), '追加' (Add), and '実行' (Execute). The '更新' button is highlighted. The main area has a table with columns '名前' (Name) and 'タイプ' (Type). The table contains three rows: '名前' (Name), '大阪センタ業務用' (Osaka Center Business Use), and '東京センタ業務用' (Tokyo Center Business Use). All three rows have the 'タイプ' (Type) set to 'トランザクション' (Transaction). At the bottom, there are buttons for '中止' (Cancel), 'Back', 'Next', and 'Finish'.

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

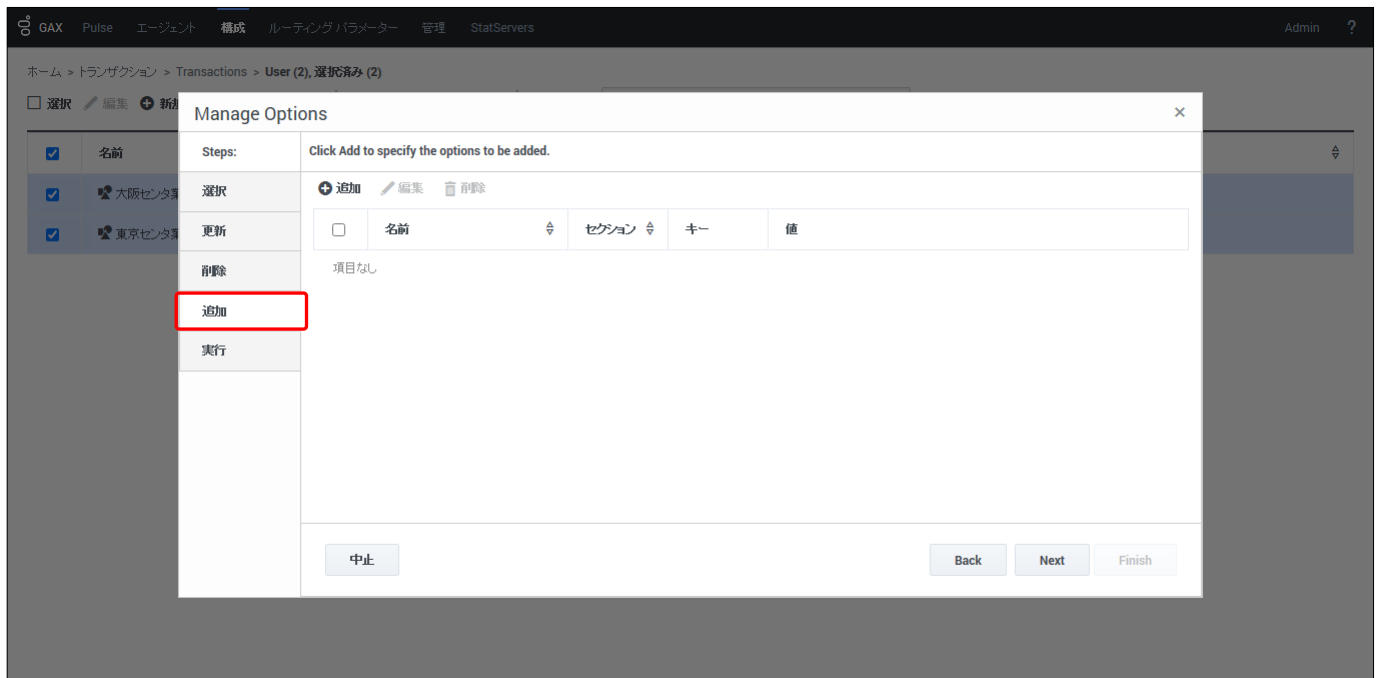
更新/削除/追加を 1 回の設定で同時に実行することが可能です。

#### 更新/削除について

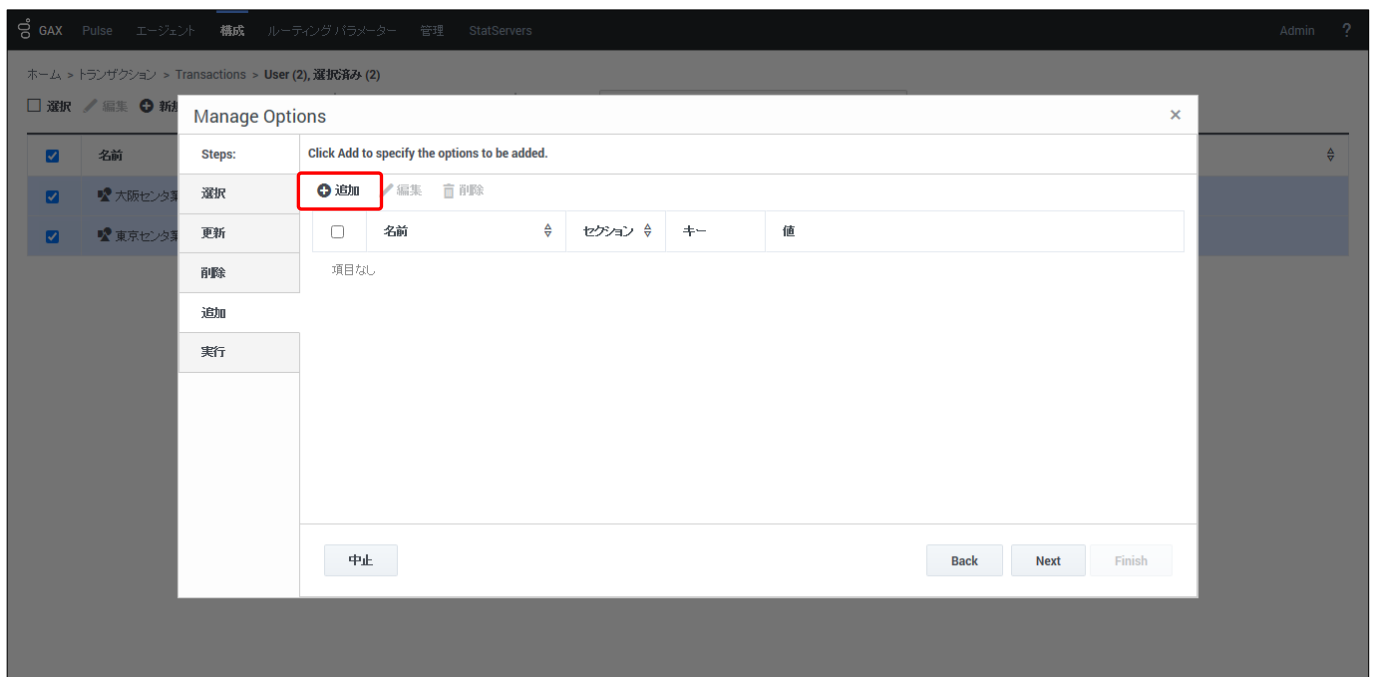
- 更新または削除で指定されたセクション・キーに合致するオブジェクトに対してのみ実行されます。
- 例えば 3 つのオブジェクトに対して更新を実行した際に、合致するセクション・キーが 1 つ目と 2 つ目のオブジェクトには存在するが 3 つ目のオブジェクトには存在しなかった場合には、1 つ目と 2 つ目のオブジェクトに対する更新が実行され、3 つ目のオブジェクトには何も実行されません。



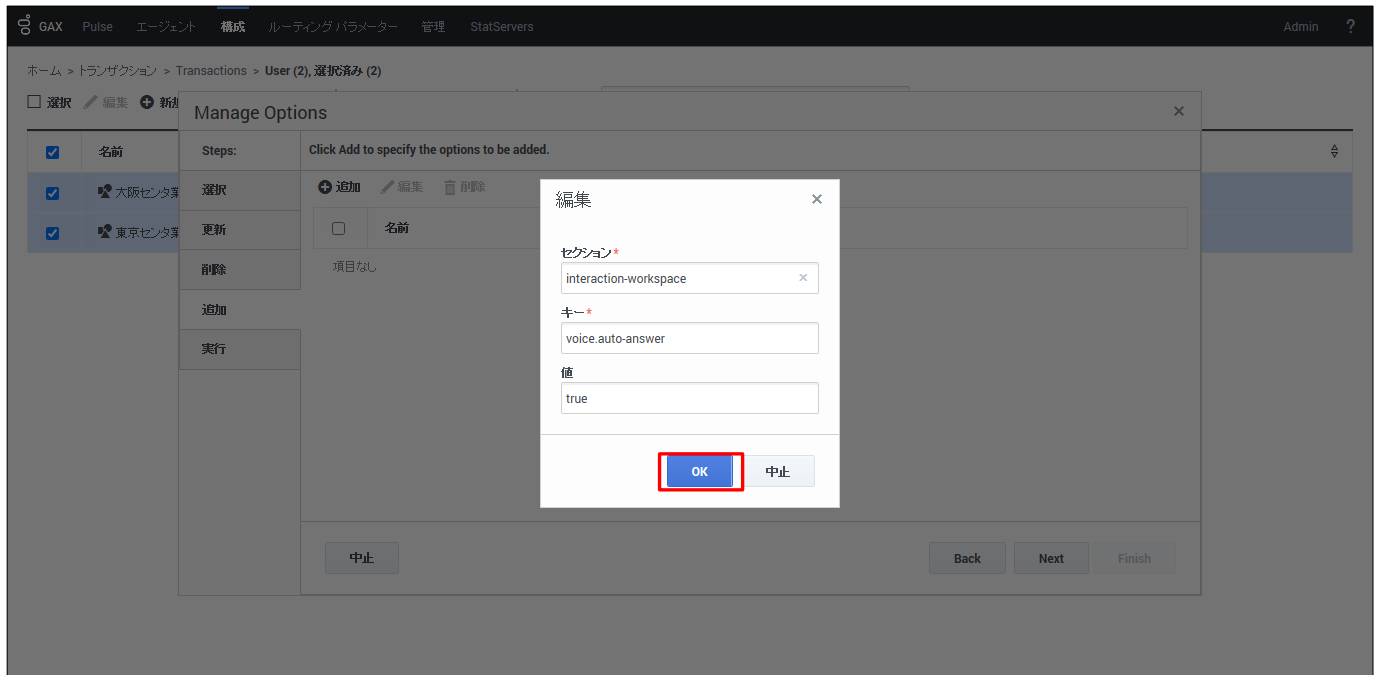
[Steps:]から実行する設定を選択します。画面は[追加]を選択した場合の例となります。



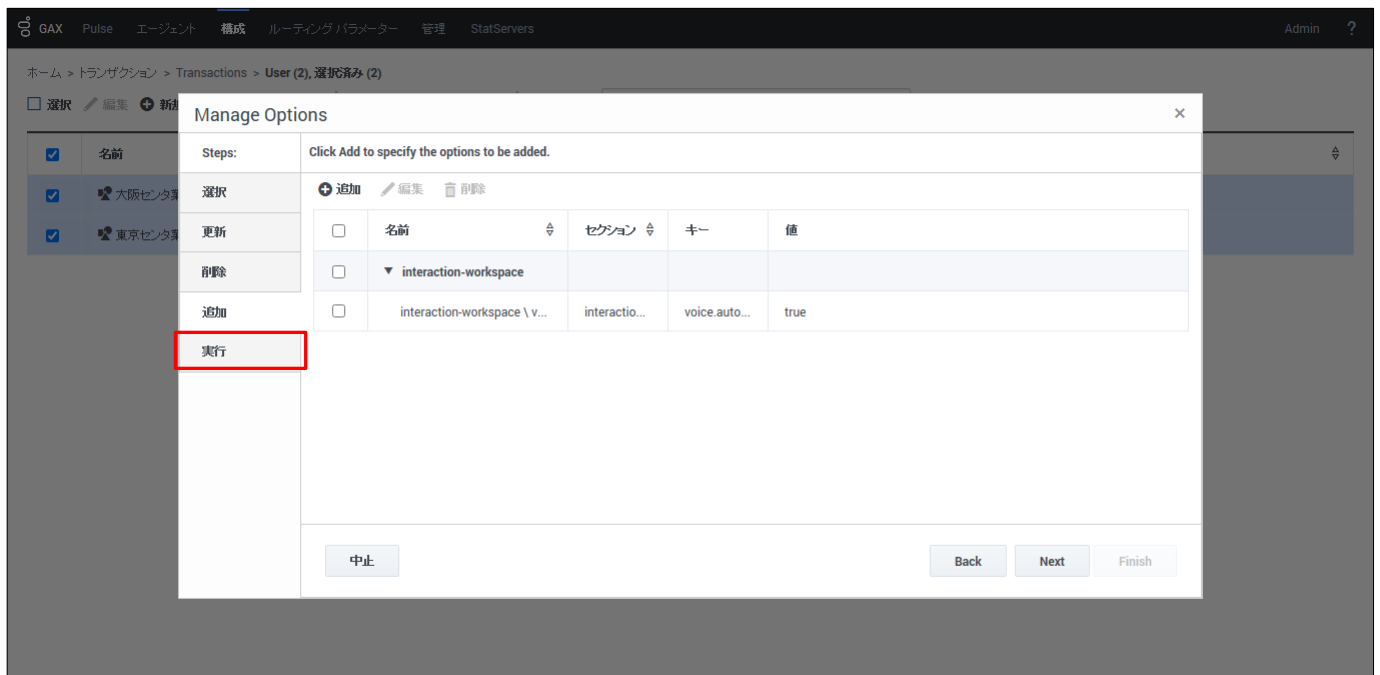
[Click Add to specify the options to be added.]から[追加]を選択します。



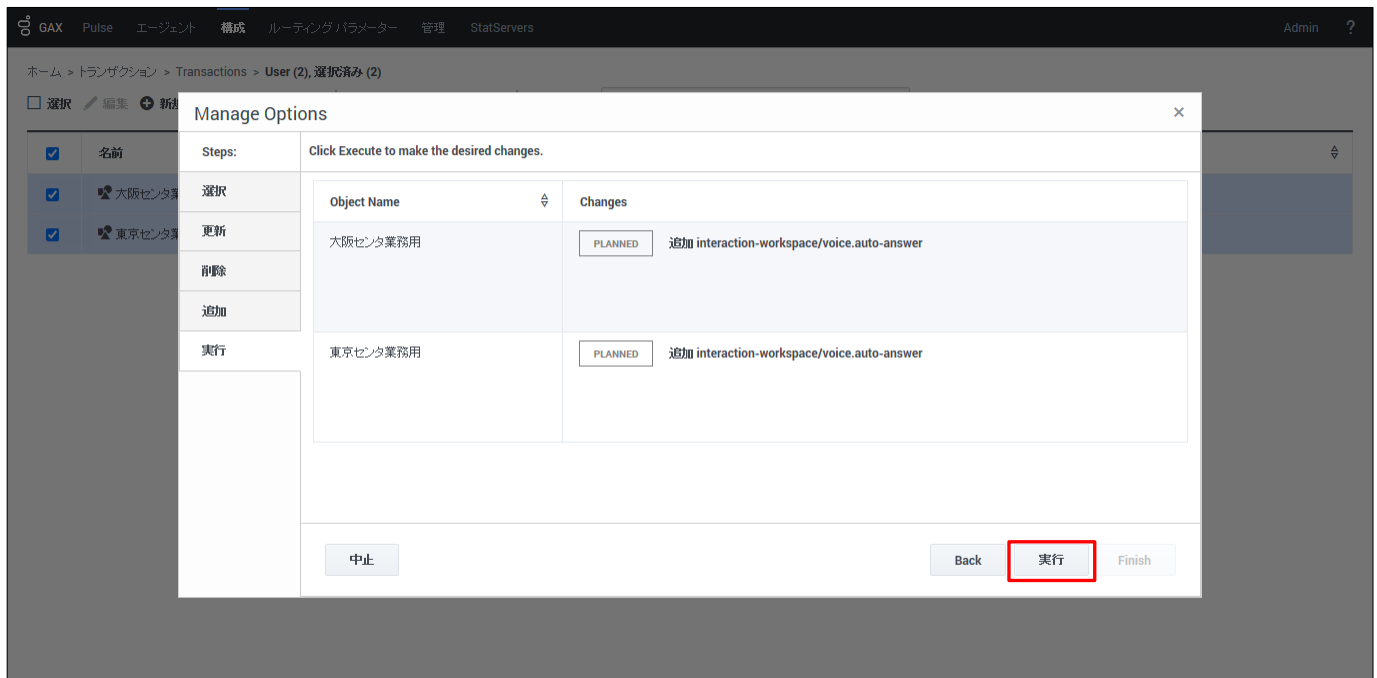
編集ダイアログが開きます。[セクション]/[キー]および必要に応じて[値]を設定し、[OK]をクリックします。ここではソフトフォンの自動着信設定用リストオブジェクトを設定しています。



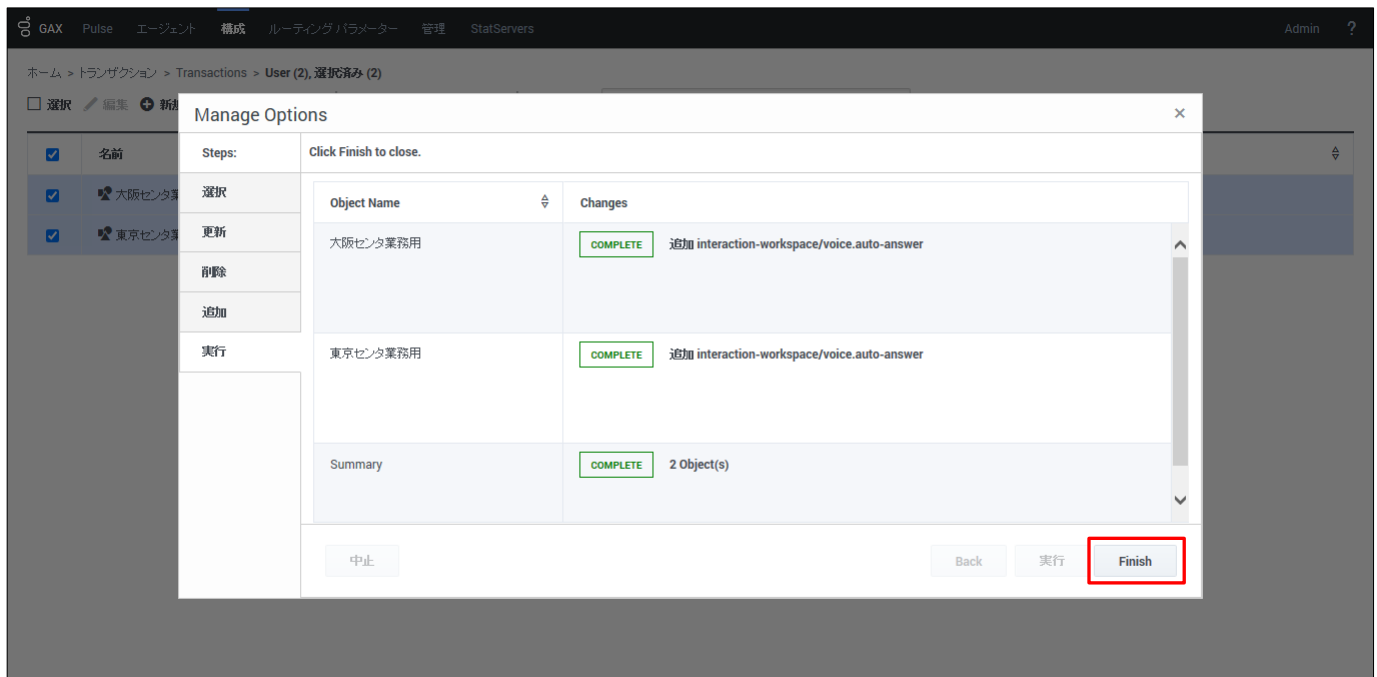
設定値が追加されます。この段階ではまだ設定は反映されていません。更新/削除/追加を同時に複数設定する場合には、ここまでの手順を繰り返して設定を行ってください。追加した設定値を変更する場合には[編集]を、追加した設定値を削除する場合には[削除]を、設定を反映させる場合には、[Steps:]から[実行]を、それぞれ選択してください。



設定内容が表示されます。[実行]をクリックすると設定が実行されます。



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



#### 実行結果の表示について

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

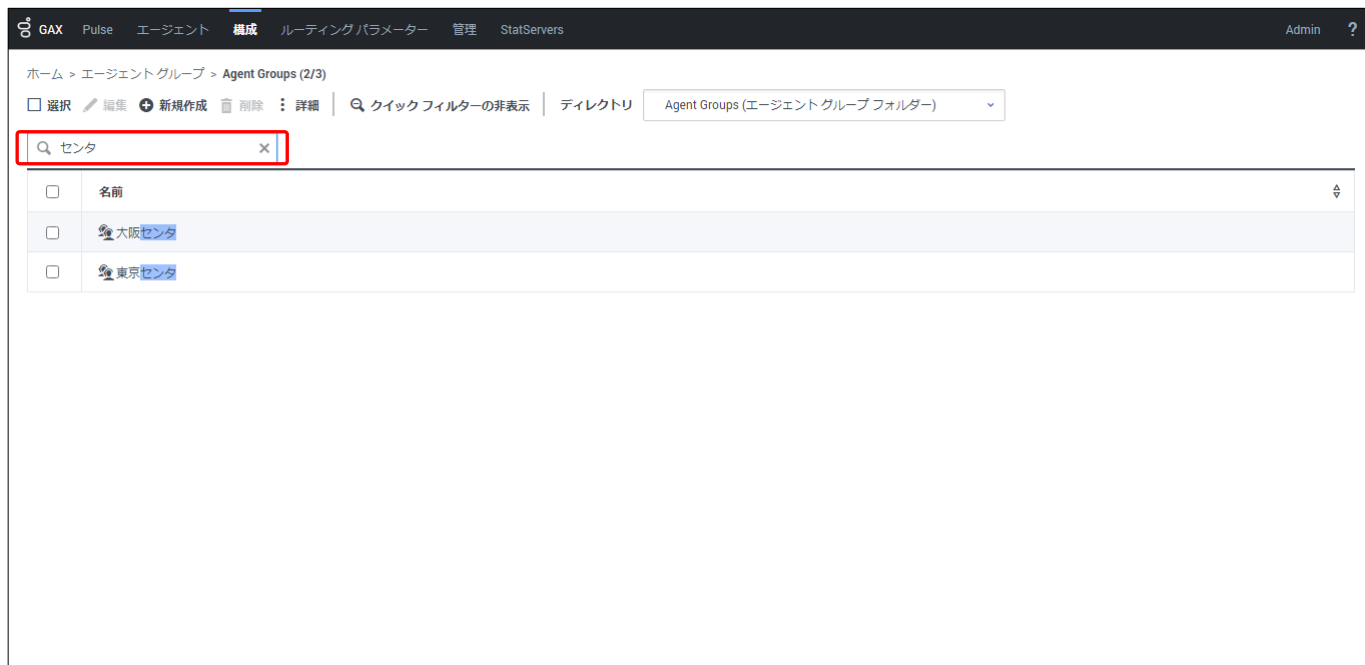
### 1.2.3.1.6 クイックフィルター

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

The screenshot shows the GAX management interface for Agent Groups. The top navigation bar includes links for Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The main header indicates the current page is 'ホーム > エージェントグループ > Agent Groups (3)'. Below the header, there are action buttons: 選択 (Select), 編集 (Edit), 新規作成 (New Creation), 削除 (Delete), and 詳細 (Details). A search bar labeled 'クイックフィルター' is highlighted with a red rectangle. To the right of the search bar is a dropdown menu labeled 'Agent Groups (エージェントグループフォルダー)'. Below the search bar, a table lists the agent groups:

<input type="checkbox"/>	名前	
<input type="checkbox"/>	オペレータ教育	
<input type="checkbox"/>	大阪センタ	
<input type="checkbox"/>	東京センタ	

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



#### クイックフィルターについて

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

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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups (2/3)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターの非表示

ディレクトリ

Agent Groups (エージェントグループフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	
<input type="checkbox"/>	大阪センタ	
<input type="checkbox"/>	東京センタ	

### 1.2.3.1.7 ディレクトリ

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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups (3)

☐ 選択 ☐ 編集

ディレクトリAgent Groups (エージェントグループフォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	
<input type="checkbox"/>	オペレータ教育	
<input type="checkbox"/>	大阪センタ	
<input type="checkbox"/>	東京センタ	

## 1.2.4 ルーティングパラメーター

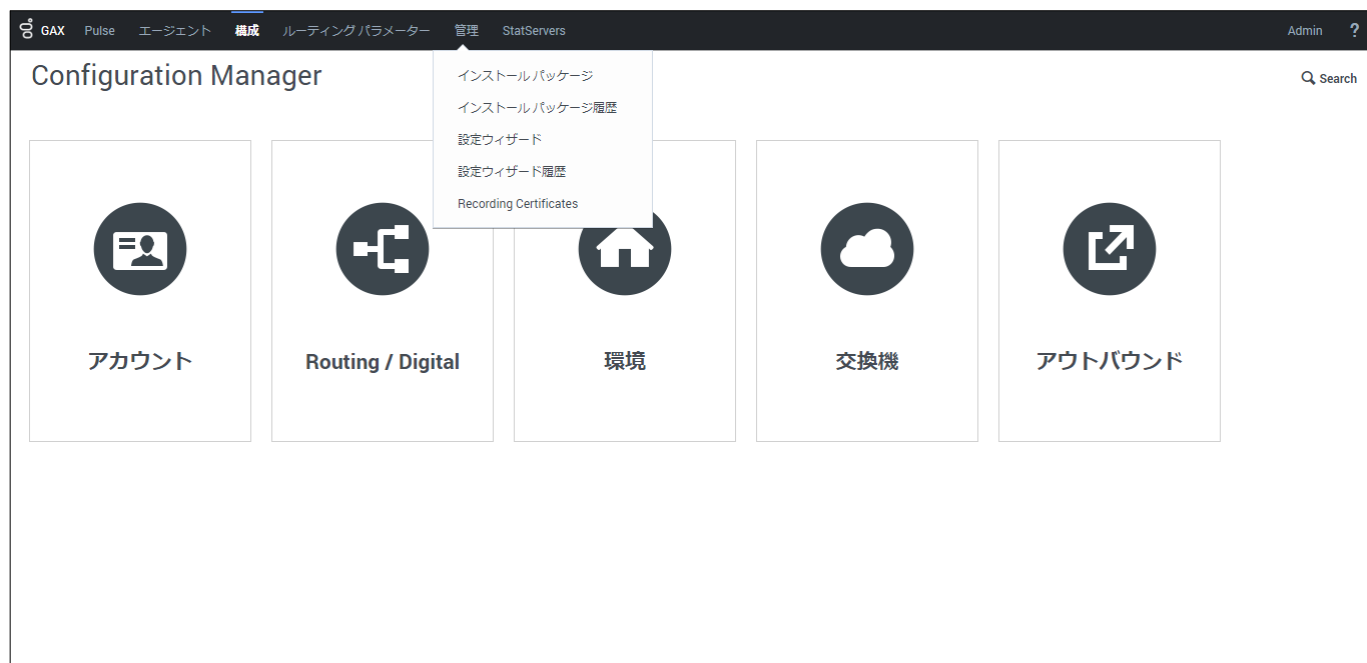
音声ガイダンス設定/コールフローパラメーターの設定画面へのアクセスが可能です。設定できる機能の一覧および該当する設定内容は「1.3 組織設定」(P.90)を参照してください。





#### 1.2.4.1.1 管理

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



## 1.2.5 StatServers

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

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

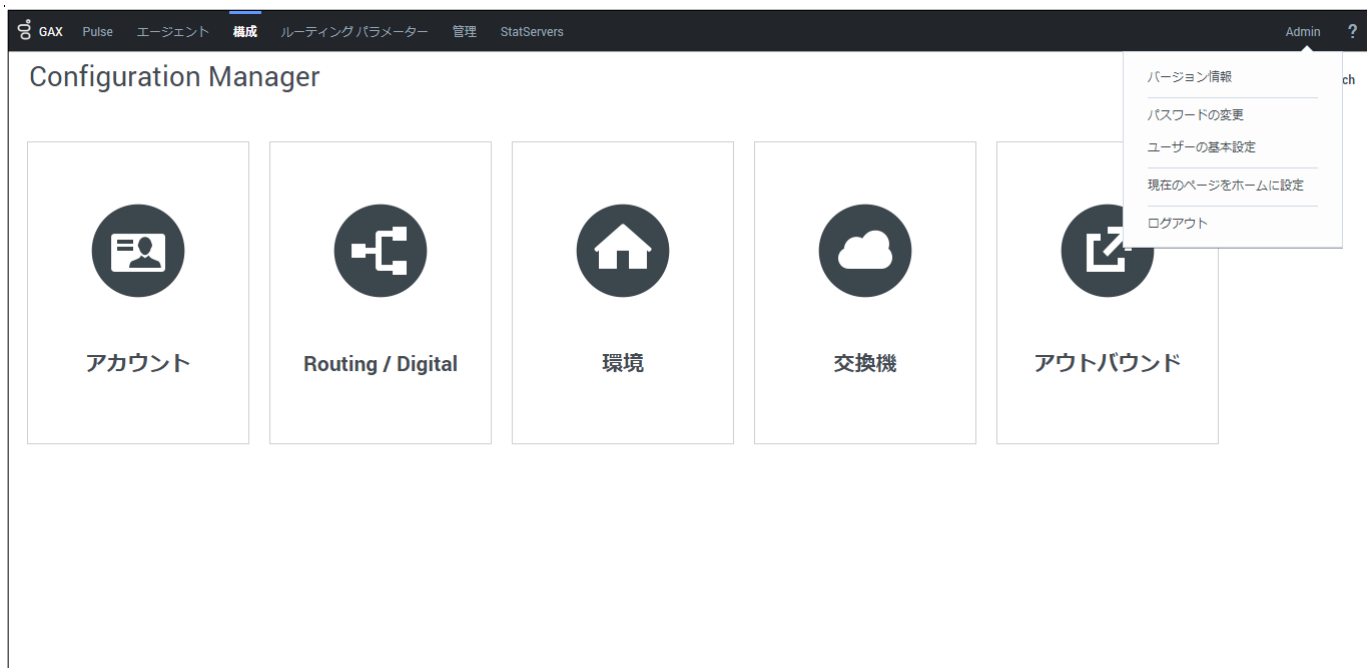
ホーム > StatServers (20)

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターの表示

<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_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J2_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j2-pap01-1	✓	

### 1.2.6 GAX アカウントメニュー

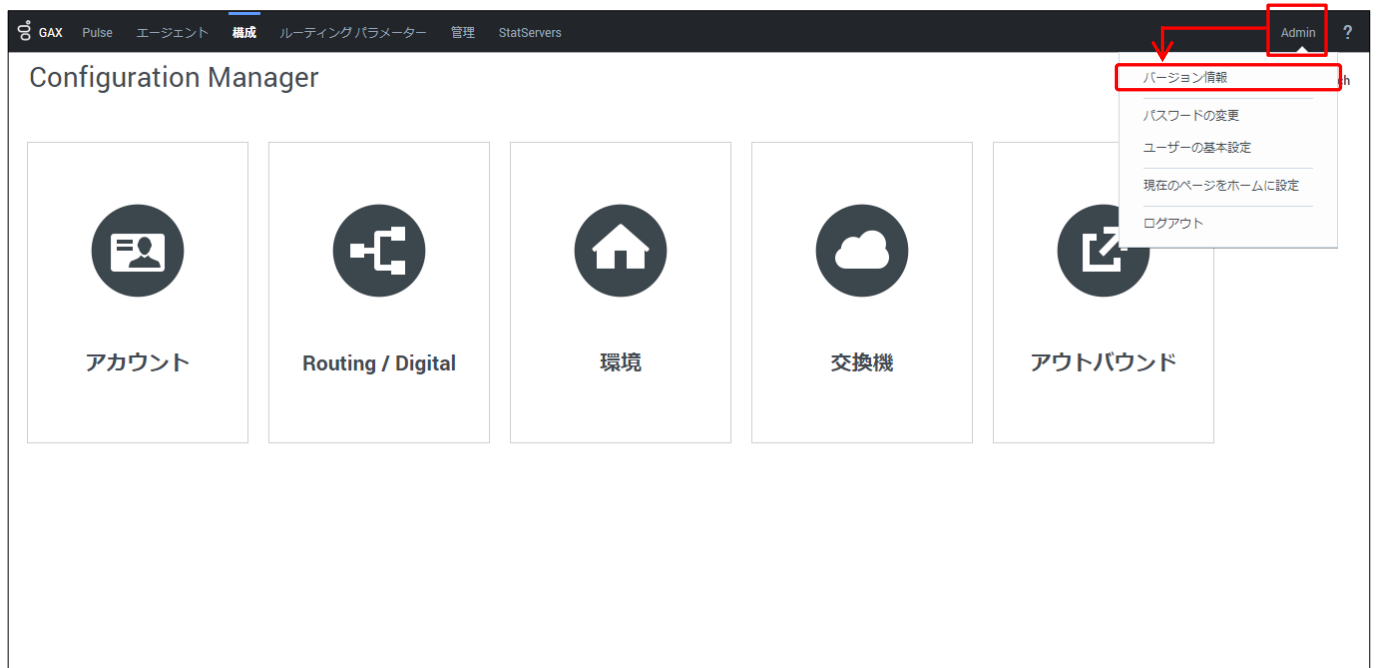
メニュー右側にログイン中のエージェント ID の「名」が表示されます。「名」を選択すると、パスワード変更/基本設定などへのアクセスが可能です。



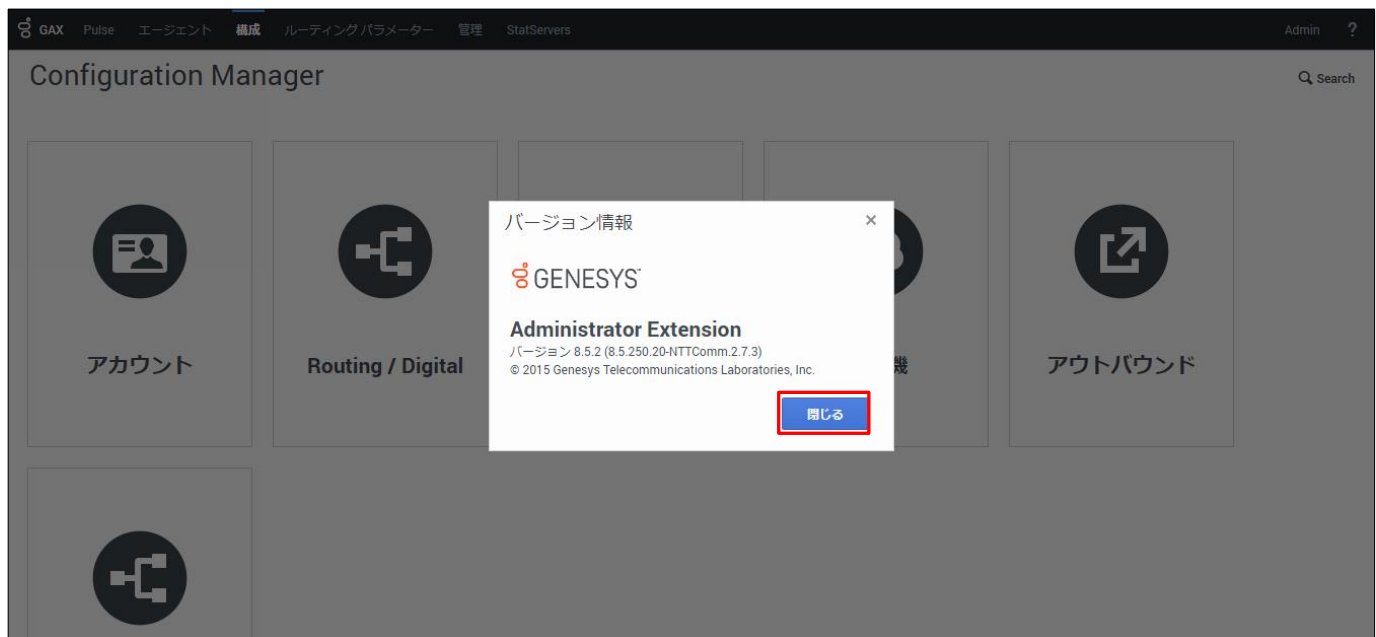
### 1.2.6.1 バージョン情報

GAX のバージョン情報を表示します。

(1) 右上のログイン中エージェントから[バージョン情報]を選択します。



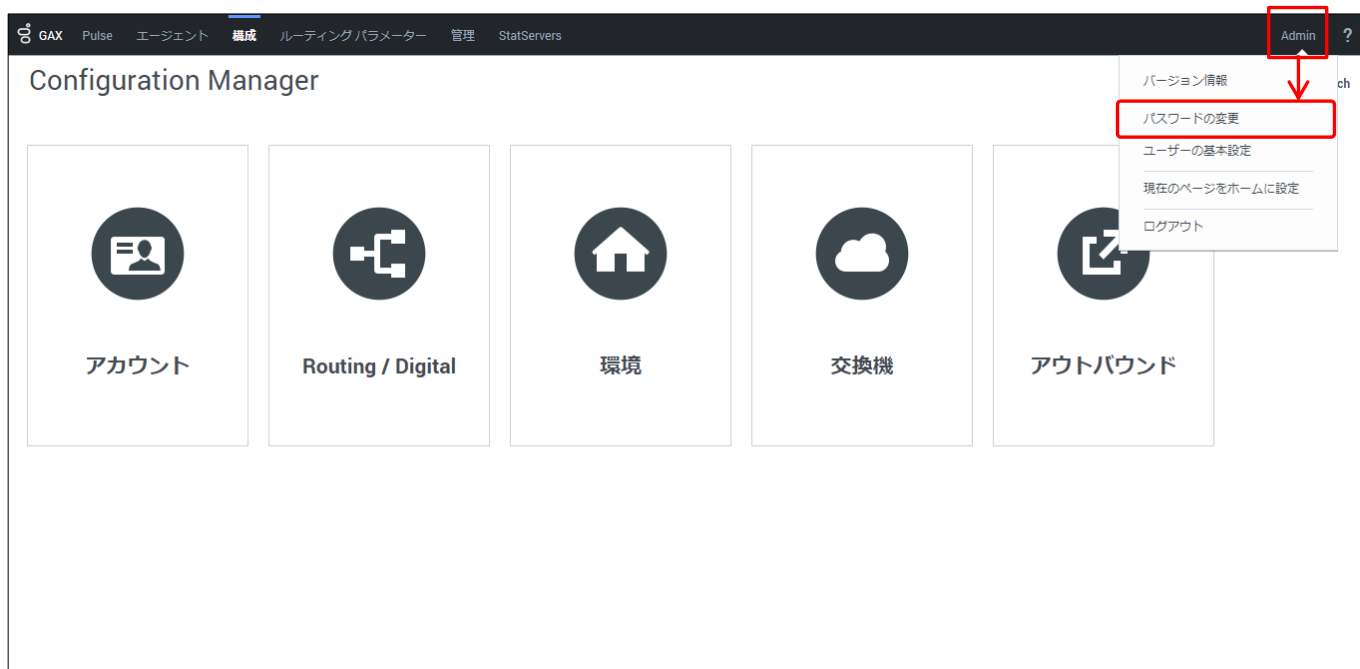
(2) バージョン情報が表示されます。[閉じる]をクリックしてバージョン情報の表示を完了します。



### 1.2.6.2 パスワードの変更

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

(1) 右上のログイン中エージェントから[パスワードの変更]を選択します。



(2) パスワードの変更ダイアログが表示されます。



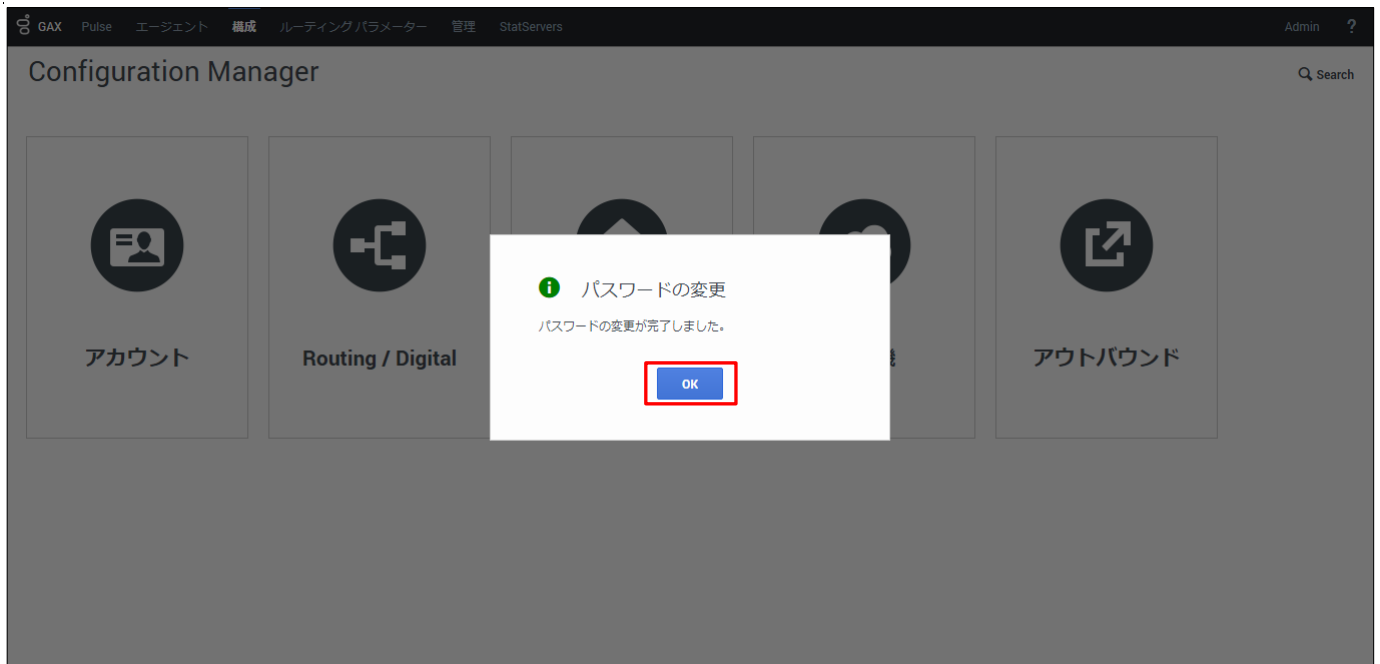
(3) [パスワード][新しいパスワード][新しいパスワードの確認入力]に設定を入力し、[保存]をクリックします。



#### パスワードの設定条件について

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

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



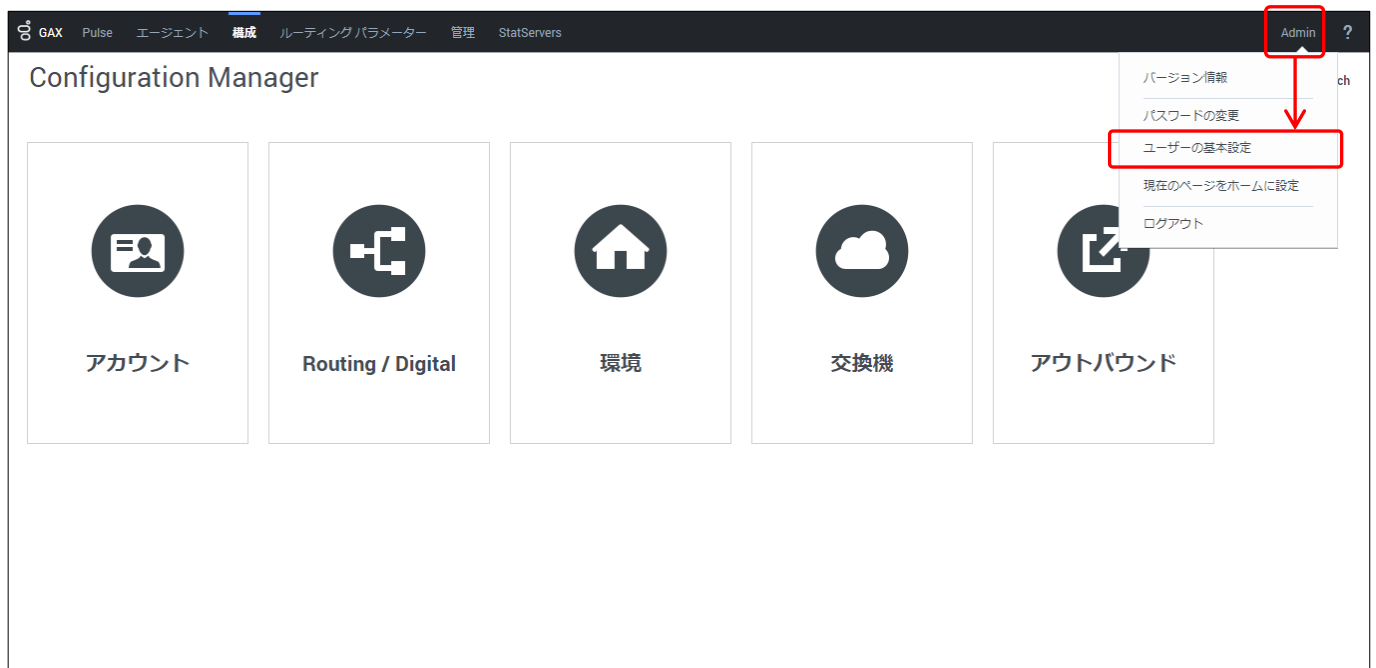
#### パスワード変更後の作業について

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

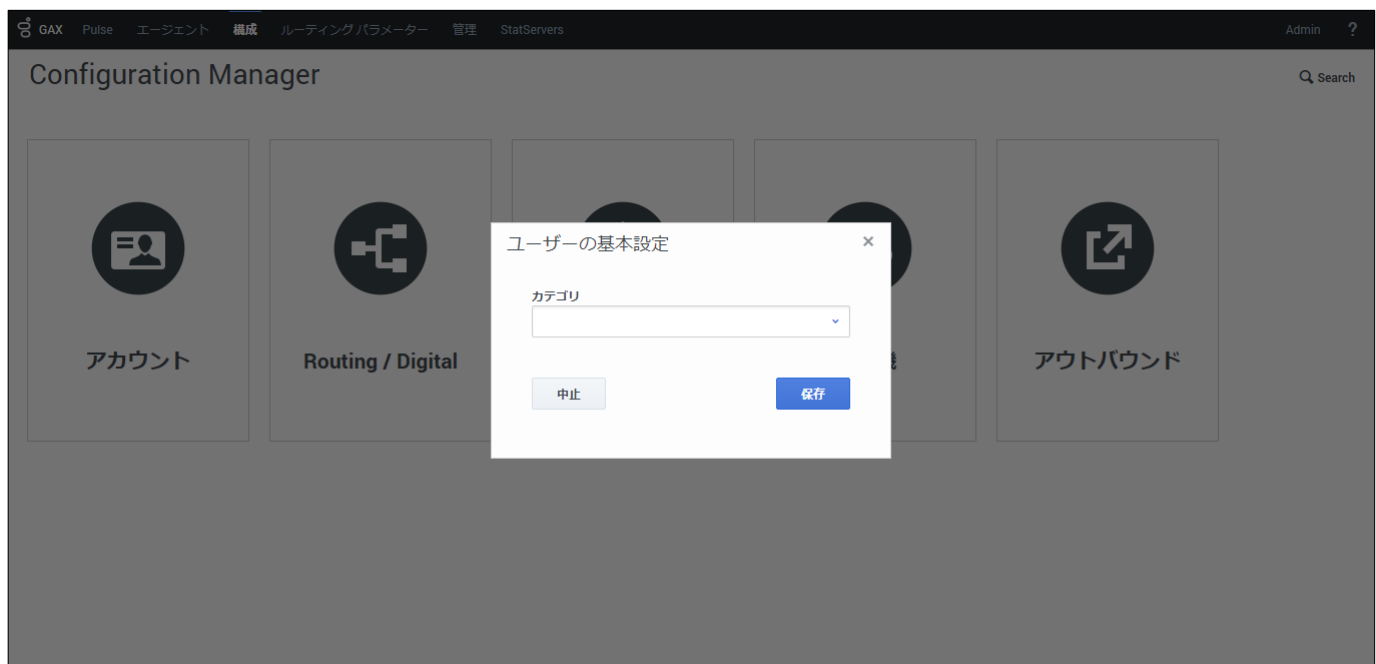
### 1.2.6.3 ユーザーの基本設定

GAX の利用環境をユーザー毎に設定することが可能です。

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



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





#### 1.2.6.3.1 拡張設定

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



### 1.2.6.3.2 Configuration Manager 設定

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



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



#### 構築用管理者のアカウントでログインしている場合

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

エージェント一覧画面「アクセスグループ」の列に権限が表示されます。

GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers Admin ?									
エージェント (3)									
追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示									
<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル	アクセスグループ	Ac		
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin				/, Tenant_Admin_LR			
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	東京 スーパーバイ...	商品説明 (1)	/Default, Tenant_Agent			
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ	東京 スーパーバイ...	商品説明 (10)	/Default, Tenant_SV			

#### 権限の表示について

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

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



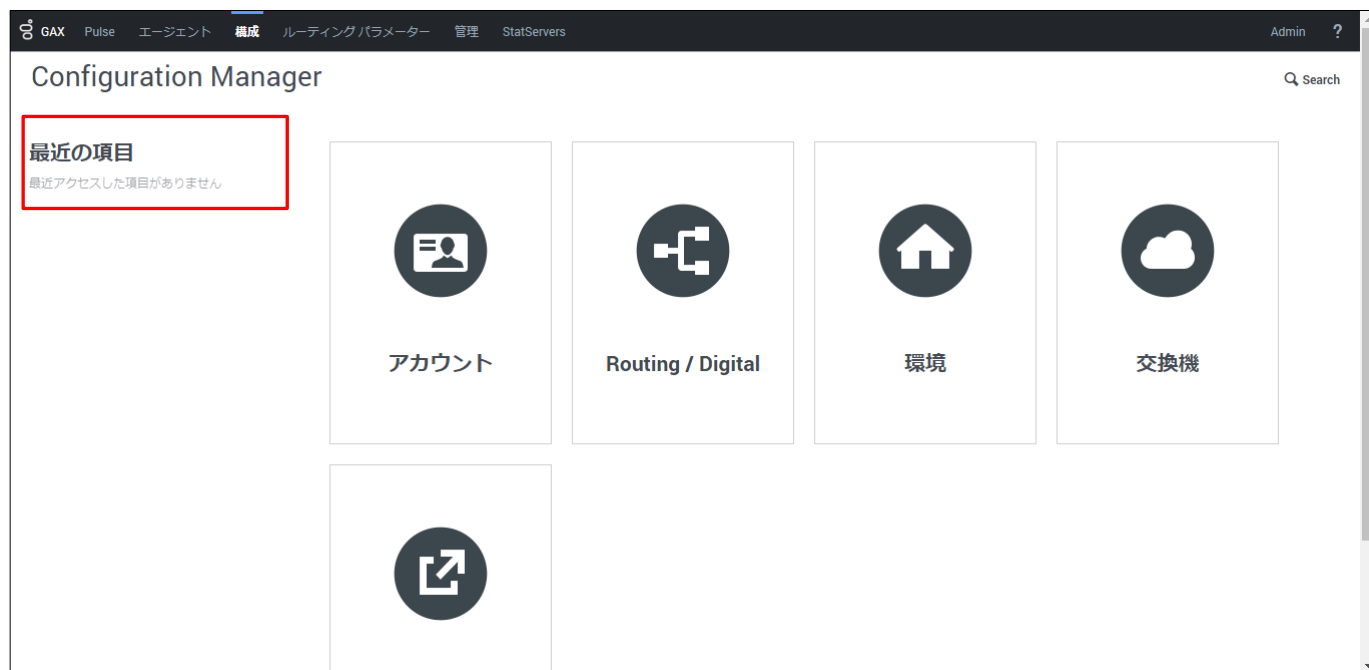
スキル等の一部の設定項目に Arcstar Contact Center 2.0 の内部データベース値である DBID が表示されるようになります。Arcstar Contact Center 2.0 の設定において DBID を使用する事はありませんので、この表示を有効にする必要はありません。



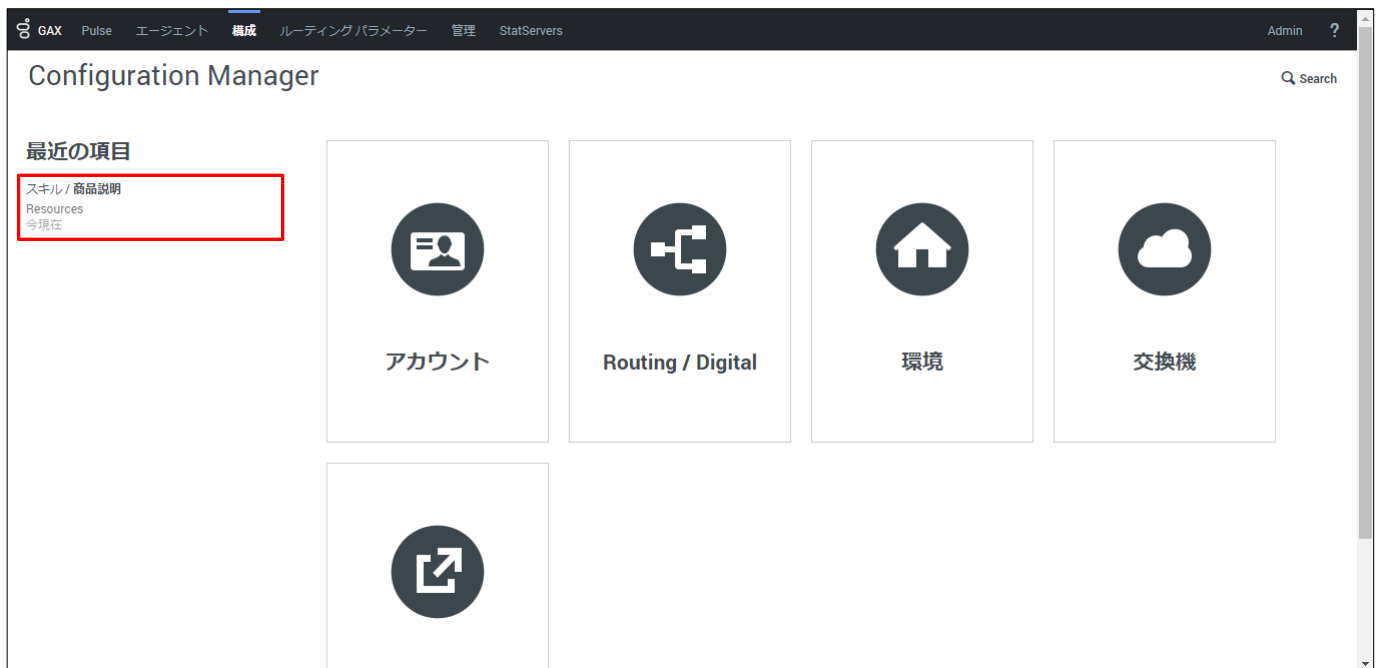
- ③ 最近の項目(アクセスした設定画面の履歴)を表示したい場合は、[最近の項目の表示]にチェックを入れ、[最近の項目に表示する最大数]に件数を入力して[保存]をクリックします。



構成画面に「最近の項目」が表示されるようになります。



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



#### 最近の項目に表示される内容について

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

#### 履歴の削除について

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

### 1.2.6.3.3 ロケール設定

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



#### 1.2.6.3.4 ルーティング

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

##### ルーティングパラメータについて

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

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





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

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティング パラメーター


管理

StatServers


Admin

?


ユーザーの基本設定は正常に保存されました。一部の変更については、ブラウザーを更新して変更を有効にしてください。




アカウント




Routing / Digital



環境



交換機

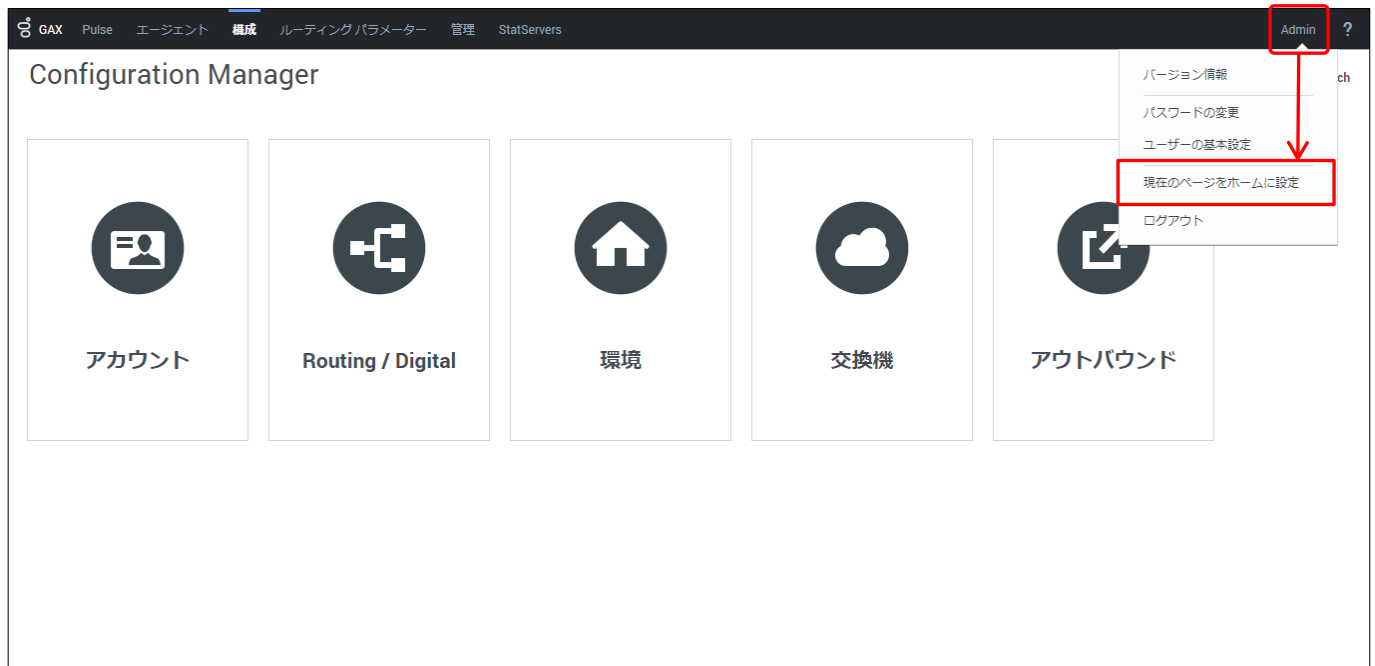


アウトバウンド

#### 1.2.6.4 現在のページをホームに設定

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

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



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

---

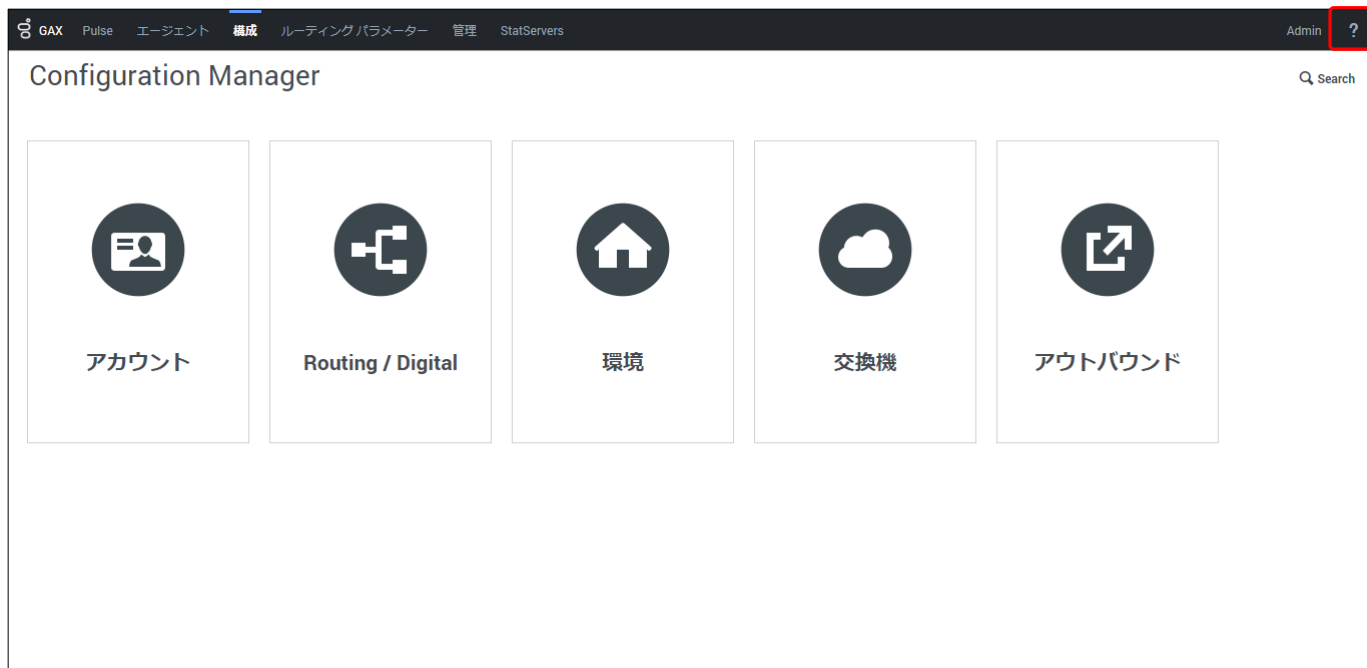
#### 1.2.6.5 ログアウト

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

### 1.2.7 ヘルプアイコン

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

(1) [ヘルプアイコン]をクリックします。



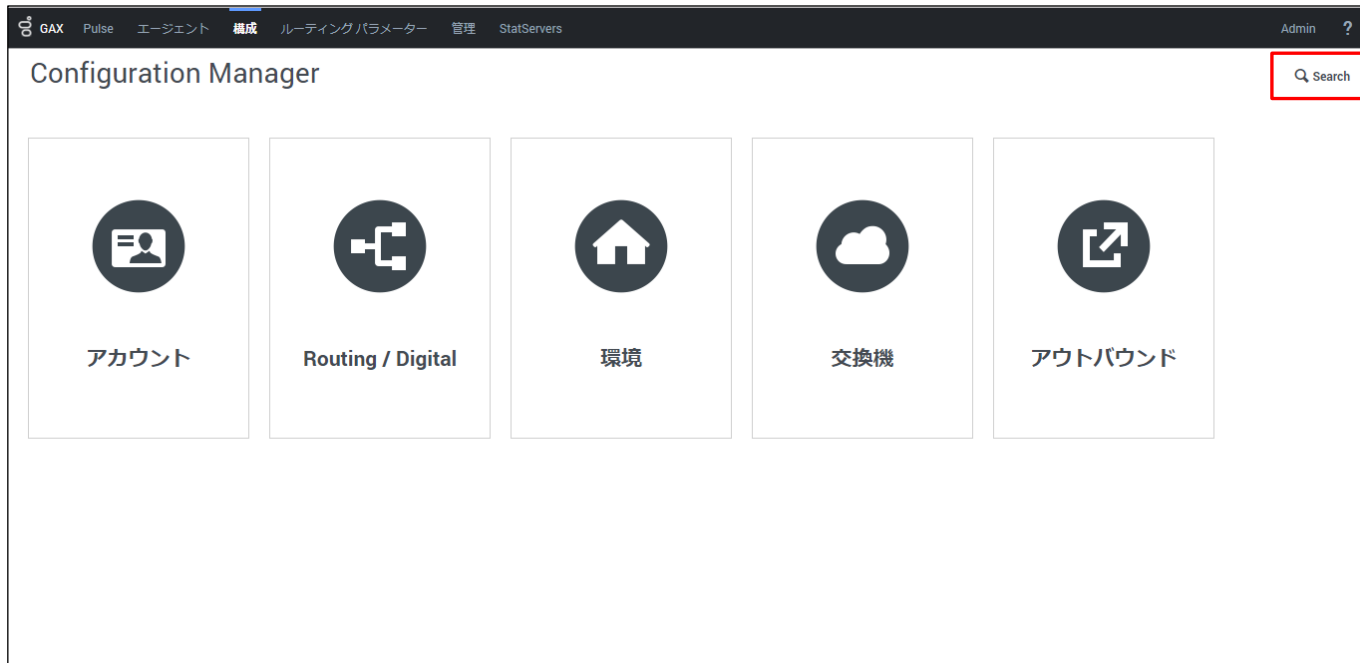
(2) 製品ヘルプが表示されます。



### 1.2.8 検索

GAX 内のオブジェクトの全体検索が可能です。

(1) 基本画面の右上の[Search]をクリックします。



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



[ 凡例 ●：必須 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前		検索したいオブジェクトの名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角英数字のみ利用可能</li> <li>全角英数字、日本語、記号は利用不可</li> <li>ただし、クイックフィルターでは全角英数字、日本語、記号の検索が利用可能</li> <li>検索条件は部分一致</li> </ul>
タイプ	●	検索するオブジェクトの種類を選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>プルダウンより選択</li> </ul>
状態		検索するオブジェクトの状態を選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「有効」または「無効」</li> </ul>
テナント		選択しない。	
Case Sensitive		検索する名前の大文字小文字を区別するか否かを指定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>英数字の大文字小文字を区別する場合はチェックを入れる</li> </ul>

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

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin

?

ホーム > Search

名前

ComAG

タイプ\*

ユーザー

状態

テナント

☐ Case Sensitive

Search

解除

Search Results (91)

削除

列の選択

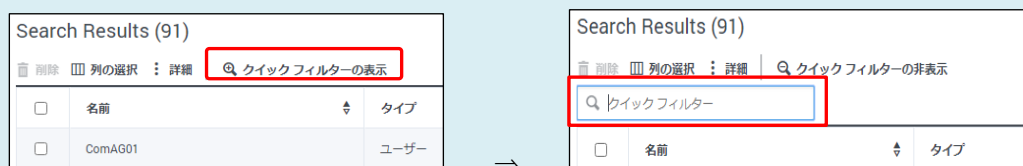
詳細

クイックフィルターの表示

	名前	タイプ	テナント	Path
<input type="checkbox"/>	ComAG01	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG02	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG03	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG04	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG05	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG06	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG07	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG08	ユーザー	Resources	Resources \ Persons
<input type="checkbox"/>	ComAG09	ユーザー	Resources	Resources \ Persons

## クイックフィルターについて

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



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

## 列の選択について

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



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

---

### 1.2.9 GAX 共通オペレーション説明

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



### 1.2.9.1 共通の仕様

#### (1) 操作結果の表示

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

The screenshot shows the GAX '構成' (Configuration) page. A green banner at the top displays the message: '東京センタが正常に保存されました。' (Tokyo Center saved successfully). The page contains a sidebar with tabs: 一般 (General), モニタリング実施者 (Monitoring Implementer), エージェント (Agent), オプション (Options), アクセス権 (Access Rights), and 依存関係 (Dependencies). The '一般' tab is active, showing fields for '名前' (Name) with the value '東京センタ', 'キャパシティテーブル' (Capacity Table), 'クォータテーブル' (Quota Table), 'コスト契約' (Cost Contract), 'サイト' (Site), and 'スクリプト' (Script). There is a checkbox for '有効' (Valid) which is checked. At the bottom, there are buttons for '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

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

The screenshot shows the GAX '構成' (Configuration) page with an error. A red banner at the top displays the message: '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。' (An error "Server Error" occurred in GAX. Please check the GAX log for details). A red box highlights a close button (×) on the right side of the banner. Below the banner, the 'アクセス権' (Access Rights) section is visible, showing a table with columns: 名前 (Name), テナント (Tenant), 作成 (Created), 読取 (Read), 更新 (Update), 削除 (Delete), 実行 (Execute), アクセ (Access), and アクセス権変更 (Access Rights Change). The table is currently empty, with the text '項目なし' (No items) below it. At the bottom, there are buttons for '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

## (2) 入力項目が正しくない場合

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

The screenshot shows a web application interface for adding a new agent. The dialog box is titled '+ エージェントの追加' (Add Agent). It is divided into three main sections: 'ユーザー情報' (User Information), 'スキル (0/2)' (Skills), and 'エージェントグループ (0/4)' (Agent Groups).

In the 'ユーザー情報' section, the 'ユーザー名\*' (Username) field contains the value 'SV'. This field is highlighted with a red border, and a red error message is displayed below it: 'ユーザー名は3文字以上15文字以下で入力してください。' (The username must be 3 to 15 characters). Other fields in this section include '姓' (Last Name) with 'スーパーバイザ2', '名' (First Name) with '大阪', '電子メール' (Email), 'パスワード\*' (Password), '組織\*' (Organization) set to 'Persons (ユーザー フォルダ)', '権限\*' (Permissions) set to 'Tenant\_SV', and 'プレース' (Place).

The 'スキル (0/2)' section has a search bar and a table with columns 'スキル名' (Skill Name) and 'レベル' (Level). It lists two skills: 'クレーム対応' (Claim Handling) and '商品説明' (Product Description).

The 'エージェントグループ (0/4)' section has a search bar and a table with the column 'グループ名' (Group Name). It lists four groups: 'home.コールセンタ部門\_Agent', 'オペレータ教育' (Operator Education), '大阪センタ' (Osaka Center), and '東京センタ' (Tokyo Center).

At the bottom of the dialog, there are two buttons: '中止' (Cancel) on the left and '保存' (Save) on the right.

### (3) フィルター

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

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

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

エージェント (9)

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

クイックフィルターの非表示

行フィルターの表示

クイックフィルター

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input checked="" type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01			商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	大阪センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ		商品説明 (5), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ		商品説明 (10), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	東京センタ		クレーム対応 (10), 商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	管理者1 テナント (ComAD01)	ComAD01			

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

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

エージェント (5/9)

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

クイックフィルターの非表示

行フィルターの表示

Q東京

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	オペレータ1東京 (ComAG01)	ComAG01			商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ		商品説明 (5), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3東京 (ComSV03)	ComSV03	東京センタ		クレーム対応 (10), 商品説明 (1)

#### クイックフィルターについて

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

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

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

エージェント (5/9)

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

クイックフィルターの非表示

行フィルターの表示

Q 東京

×

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01			商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ		商品説明 (5), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	東京センタ		クレーム対応 (10), 商品説明 (1)

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

エージェント (9)

追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 | クイックフィルターの非表示 行フィルターの非表示

クイックフィルター

<input type="checkbox"/>	Q 姓名(ユーザー名)	Q Employee ID	Q エージェントグループ	Q モニタリング実施者	Q スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01			商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ		商品説明 (5), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ		商品説明 (10), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	東京センタ		クレーム対応 (10), 商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	管理者1 テナント (ComAD01)	ComAD01			

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

エージェント (9)

追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 | クイックフィルターの非表示 行フィルターの非表示

クイックフィルター

<input type="checkbox"/>	Q オペレータ	Q Employee ID	Q エージェントグループ	Q モニタリング実施者	Q スキル
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	オペレータ2 大阪 (ComAG02)	ComAG01			商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG02	大阪センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG03	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ		商品説明 (5), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ		商品説明 (10), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	東京センタ		クレーム対応 (10), 商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	管理者1 テナント (ComAD01)	ComAD01			

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

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

エージェント (1/9)  
追加スキルの編集削除インポートエクスポートスプレッドシートの作成履歴 | クイックフィルターの非表示行フィルターの非表示

Q クイックフィルター

☐ Q オペレータ3 東京 (ComAG03) X

Employee ID

エージェントグループ

モニタリング実施者

スキル

<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ		商品説明 (1)
--------------------------	---------------------	---------	-------	--	----------

#### (4) ソート

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

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

エージェント (9)

追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示


<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01			商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ		商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ		商品説明 (5), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ		商品説明 (10), クレーム対応 (1)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	東京センタ		クレーム対応 (10), 商品説明 (1)
<input type="checkbox"/>	管理者1 デナント (ComAD01)	ComAD01			

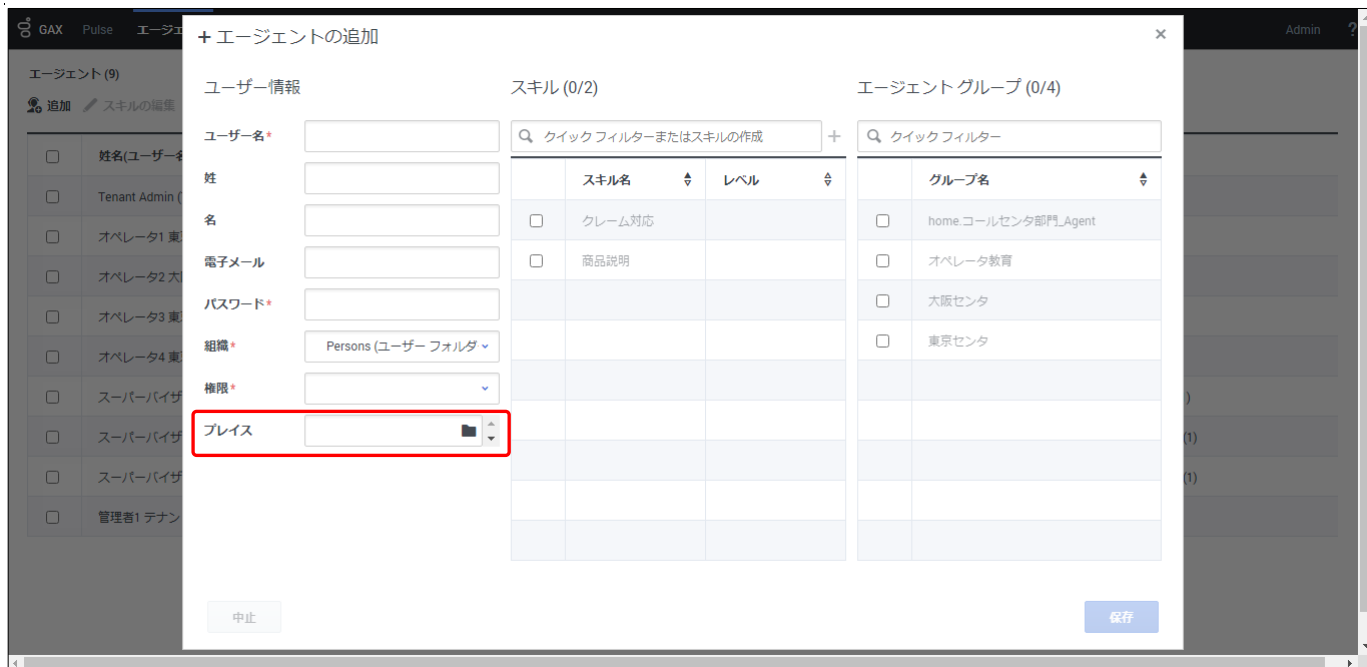
#### ソートについて

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



## (5) フォルダアイコン

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



The screenshot shows the 'Add Agent' dialog box with the following sections:

- ユーザー情報 (User Information):** Includes fields for User Name, Surname, Name, Email, Password, Organization (set to 'Persons (ユーザー フォルダ)'), and Privileges. The 'Places' field is highlighted with a red box and contains a folder icon.
- スキル (Skills):** A table with 2 slots. The first slot is for 'クレーム対応' (Claim Handling) and the second for '商品説明' (Product Description).
- エージェントグループ (Agent Group):** A table with 4 slots. The first slot is for 'home コールセンタ部門\_Agent' and the second for 'オペレータ教育' (Operator Training).

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



The screenshot shows the 'Place Selection' dialog box with the following details:

- プレイスディレクトリ (Place Directory):** A list of line numbers from 10001 to 10010.
- プレイスの選択 (Place Selection):** The title of the dialog box.

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

ユーザー情報

スキル (0/2)

エージェントグループ (0/4)

ユーザー名 \* ComAG05

姓

名

電子メール

パスワード \*

組織 \* Persons (ユーザー フォルダ)

権限 \*

プレイス 1

値が無効です。

10001

10002

10003

10004

10005

10006

10007

10008

10009

中止

保存

#### 入力途中のエラーについて

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

### 1.2.9.2 必須項目

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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般  
モニタリング実施者  
エージェント  
オプション  
アクセス権

名前\*

このフィールドは必須です。

エージェントグループ設定での画面表示例

キャパシティ テーブル クォータ テーブル

コスト契約 サイト

スクリプト

☒ 有効

中止 適用 保存

### 1.2.9.3 適用と保存

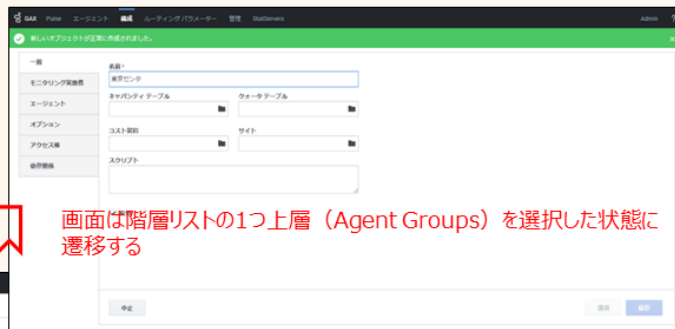
設定内容を反映させるためのボタンとして、各設定画面に[適用]と[保存]の2つが用意されています。いずれのボタンも設定を反映させることができますが、設定反映後の画面遷移が異なります。

#### ■ 適用と保存により画面遷移の例

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

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

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



適用をクリック

画面は階層リストの1つ上層 (Agent Groups) を選択した状態に遷移する

保存をクリック

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

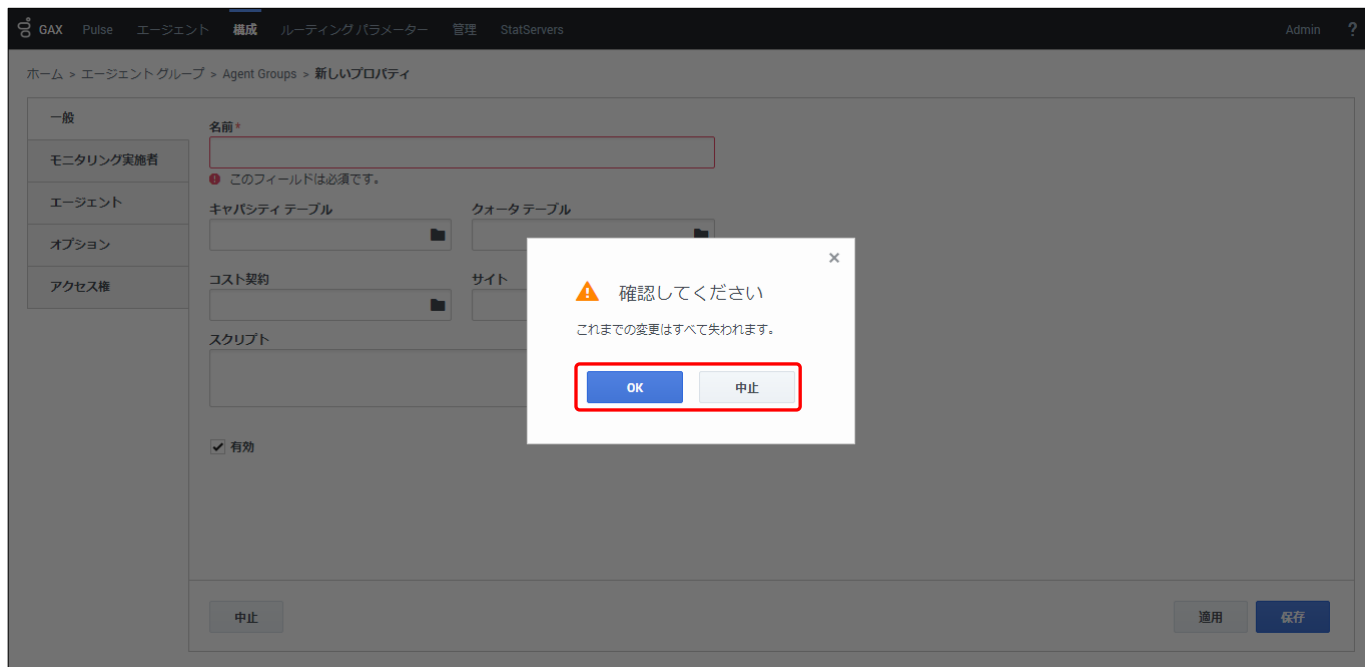
引き続き別のエージェントグループの設定を変更もしくは参照する場合や、他の機能を設定する場合は、保存が便利です。



画面は階層リストの2つ上層 (エージェントグループ) を選択した状態に遷移する

#### 1.2.9.4 設定の破棄

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



#### 中止画面について

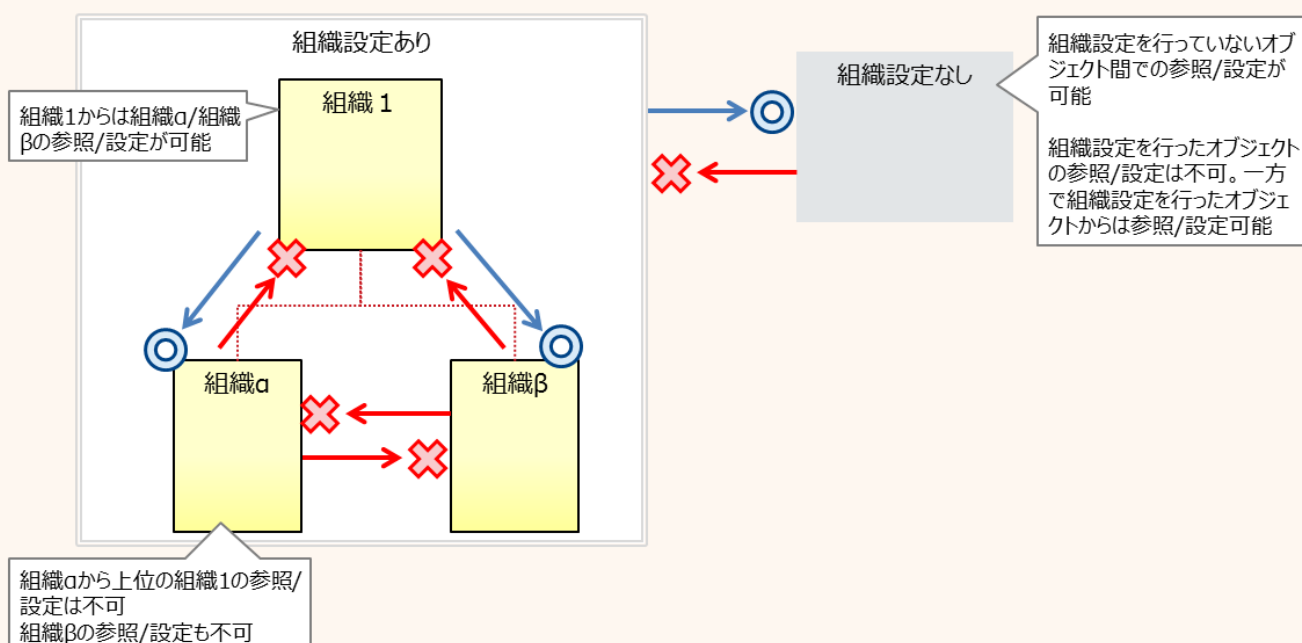
- 項目への入力もしくは変更を行わずに[中止]ボタンをクリックした場合、上記の確認画面は表示されません。
- メニューで他の設定機能へ遷移しようとした場合にも表示されます。

### 1.3 組織設定

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

#### ■ 組織設定

各オブジェクトには、組織設定を行った状態と行わない状態が設定可能です。組織設定を行ったオブジェクト同士での参照/設定は、自身の組織または配下の組織に限定されます。組織設定を行わないオブジェクトは、組織設定を行わないオブジェクト同士および組織設定を行ったオブジェクトからの参照/設定が可能となります。



#### 組織設定機の利用について

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

組織設定が利用できるオブジェクト/機能と設定方法は以下のとおりです。

対象オブジェクト	設定方法	備考
エージェント ID	エージェント ID 作成/変更時	
スキル	スキル作成/変更時	
エージェントグループ	エージェントグループ作成/変更時	
内線番号	組織作成後に割当	<ul style="list-style-type: none"> <li>IWS/WDE 利用時の選択可否に適用</li> <li>内線通話の発信/着信を組織内および配下の組織に限定することはできない</li> </ul>
ルーティングポイント (RP)	組織作成後に割当	
バーチャルキュー (VQ)	組織作成後に割当	
DNGroup	DNGroup 作成後に移動	
キャンペーン	キャンペーン作成時	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織間の移動は推奨しない</li> </ul>
キャンペーングループ	キャンペーングループ作成時	<ul style="list-style-type: none"> <li>キャンペーンの所属組織に準じる</li> </ul>
コーリングリスト	コーリングリスト作成/変更時	
トリートメント	トリートメント作成/変更時	

#### 上記以外のオブジェクトについて

- 上記以外のオブジェクトは組織設定に対応していません。

対象機能	対応アプリケーション	備考
リアルタイムレポート	CCPulse+/Pulse	
ヒストリカルレポート	GAX/Pulse	
CDR レポート	GAX/Pulse	<ul style="list-style-type: none"> <li>InfoMart 直接参照時は非対応</li> </ul>
通話録音検索再生	SpeechMiner	<ul style="list-style-type: none"> <li>WebDAV 一括ダウンロードは非対応</li> </ul>
モニタリング/コーチング	WDE	

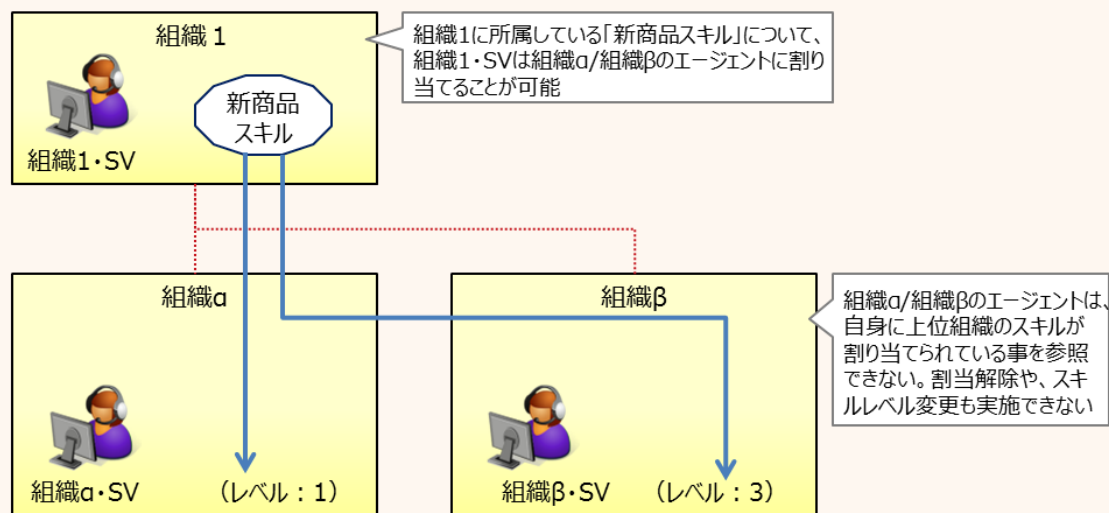
#### 上記以外の機能について

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

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

#### ■ 上位組織による開始組織へのオブジェクト設定について

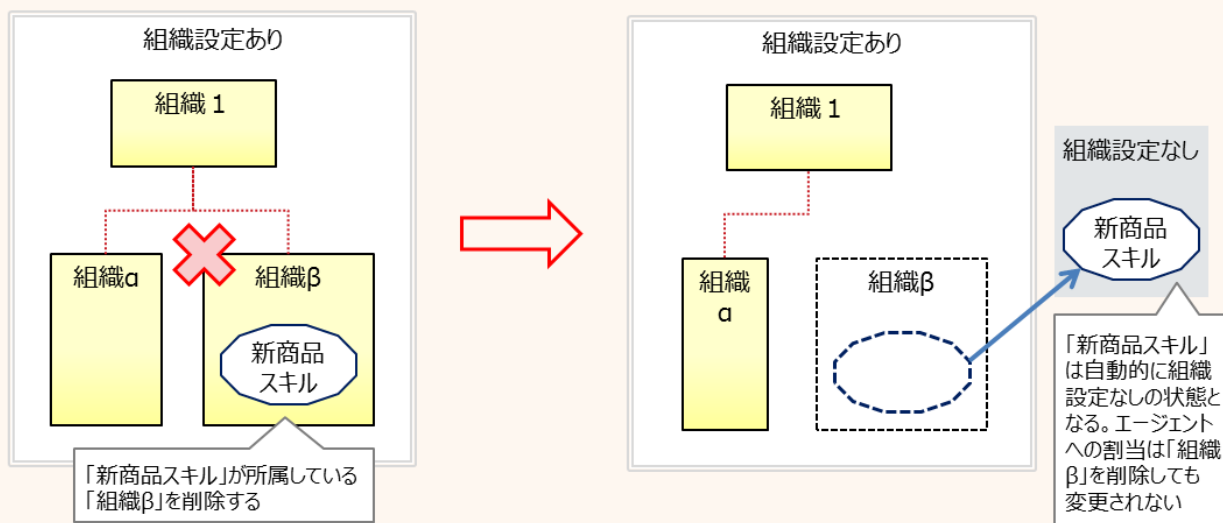
「組織 1」に所属する組織 1・SVが「新商品スキル」を組織α/組織βのSVに対して、それぞれスキルレベル1/スキルレベル3で割り当てた場合、組織α・SV/組織β・SVは自身に「新商品スキル」が割り当てられていることを参照/設定することができません。



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

#### ■ 組織の削除

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





組織設定の仕様は以下のとおりです。

項目		仕様	備考
組織階層数		最大 6 階層まで	<ul style="list-style-type: none"> <li>6 階層を超えても作成は可能だが、レポート遅延などの影響が発生する可能性があるため、目安内での作成を推奨</li> </ul>
組織数		最大 100 組織（目安）	<ul style="list-style-type: none"> <li>100 組織を超えても作成は可能だが、レポートの処理遅延などの影響が発生する可能性があるため、目安内での作成を推奨</li> </ul>
組織名	文字種別	半角文字（英数字カナ）、全角文字（記号含む）が利用可 半角記号 1 種類 _ が利用可能	
	文字数	親組織（home を含む）から末端組織までの合計で 126 文字まで 組織間には「.(半角ピリオド)」が自動で挿入され、1byte としてカウントされる	
操作	移動	不可	<ul style="list-style-type: none"> <li>組織設定したオブジェクトを別の組織へ移動することは可</li> </ul>
	名前変更	可	
	削除	可	<ul style="list-style-type: none"> <li>削除した組織に設定されていたオブジェクトは、自動で組織設定なしの状態に変更される</li> </ul>

#### ■ 組織名の文字数制限

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

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

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

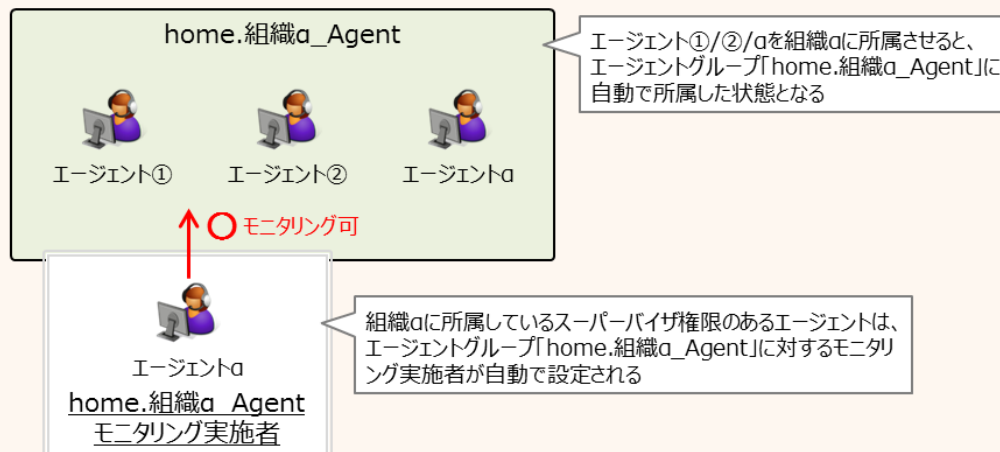
home . 組 織 1 . 組 織 a  
 5 byte          6 byte    1 byte    6 byte      ⇒ 合計 18 byte

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

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

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

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



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

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

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

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

[エージェントへの当該組織の割当]

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

[当該組織の削除/当該組織名の変更]

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

✎ エージェントの編集

✓ Agent Group(ORG) home.組織名\_Agent not found

⚠ 確認してください

エージェントグループ“home.組織名\_Agent”が見つかりません。変更を保存してよいですか？

OK

中止

⚠ 確認してください

エージェントグループ“home.組織名\_Agent”が見つかりません。本当にこの組織を削除してもよろしいですか？

OK

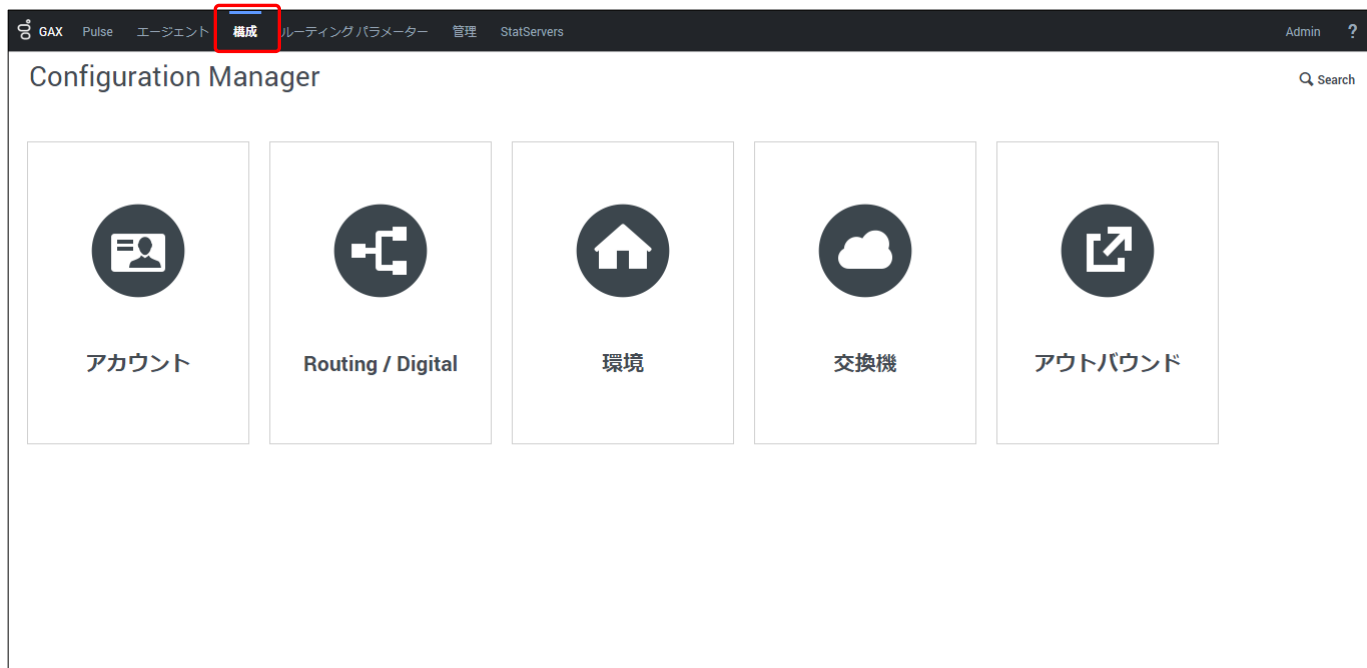
中止

### エージェントグループの再作成について

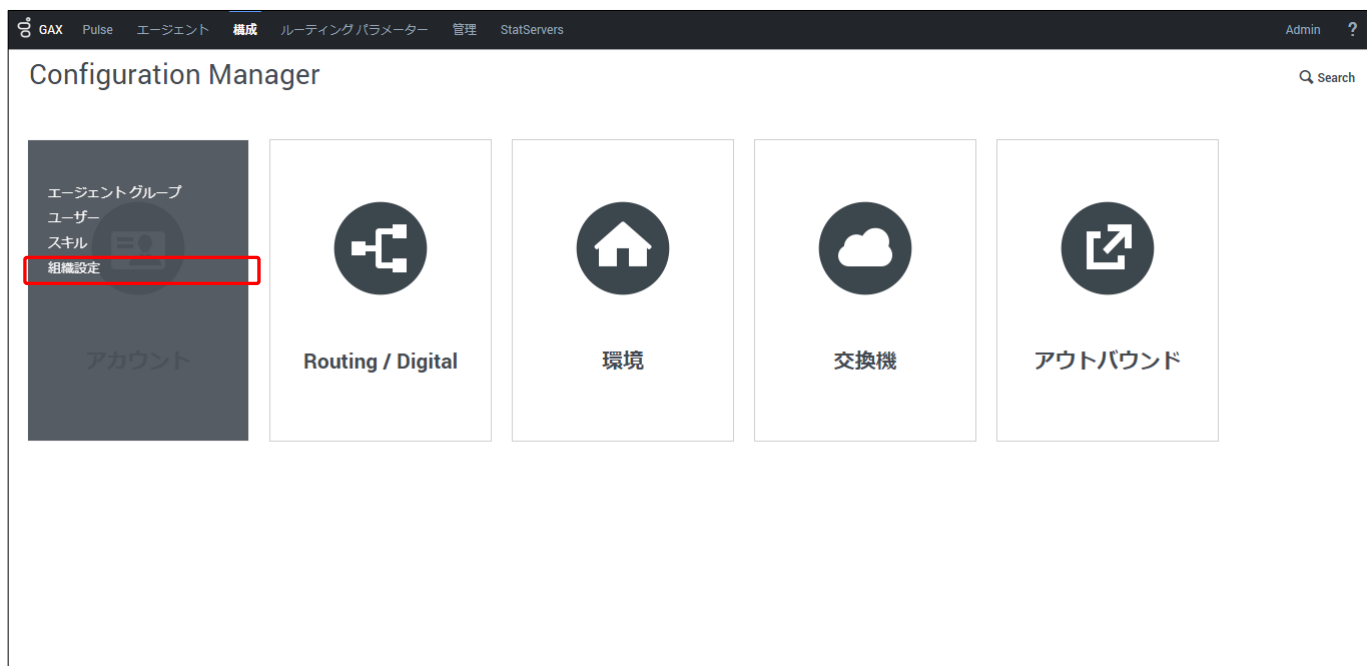
- 「home.組織名\_Agent」エージェントグループが削除されている場合は、エージェントの自動割当/モニタリング実施者の自動設定は行われません。
- 「1.4.1.1 エージェントグループ作成」(P.123) の手順に従い、該当組織のエージェントグループとして「組織名\_Agent」のエージェントグループを手動で再作成するとメッセージは表示されなくなります。
- エージェントグループ再作成以降に設定を行うエージェントについては、エージェントの自動割当/モニタリング実施者の自動設定が行われるようになります。
- エージェントグループが削除されていた間に設定が行われたエージェントについては、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

### 1.3.1 組織の作成

(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アカウント]から[組織設定]を選択します。



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

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

組織設定

組織設定

<>

+

	組織	アクセス権限	エージェント
	Environment		
	Resources		
	home	home_Agent, home_SV	0/0

#### 「home」組織について

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

(4) 新規作成画面が展開されます。設定を入力します。

[ 凡例 ● : 必須 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成する組織の名前を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字カナ）、全角文字が利用可能 ただし「半角数字のみ」での作成は不可</li> <li>半角記号 1 種類 _ が利用可能</li> <li>親組織から末端組織までの合計で最大 126byte まで設定可能（home. の 5byte と組織間に自動挿入される半角ピリオド 1byte を含む）</li> </ul>
親組織	●	作成する組織の親組織を選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>最上位の組織を作成する場合は home を選択</li> </ul>

#### ■ 組織名の文字数制限

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

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

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

home . 組織 1 . 組織 a  
 5 byte          6 byte    1 byte    6 byte          ⇒ 合計 18 byte

(5) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

The screenshot shows the GAX 'Organization Settings' (組織設定) interface. The left pane displays a tree view of the organization structure, including 'Environment', 'Resources', and 'home'. The right pane shows the 'New Creation' (新規作成) form, which includes fields for 'Name' (名前) and 'Parent Organization' (親組織), and 'Save' (保存) and 'Cancel' (中止) buttons. The 'Save' button is highlighted with a red box.

#### 組織作成時のエラーについて

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



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

#### 組織の作成にかかる時間について

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

(6) 組織の作成が完了します。

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

組織設定

組織設定

組織が正常に作成されました。

組織

アクセス権限

エージェント

Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

削除

設定

名前\*

コールセンタ部門

親組織\*

home

Place

項目なし

+

メインサイトDN

項目なし



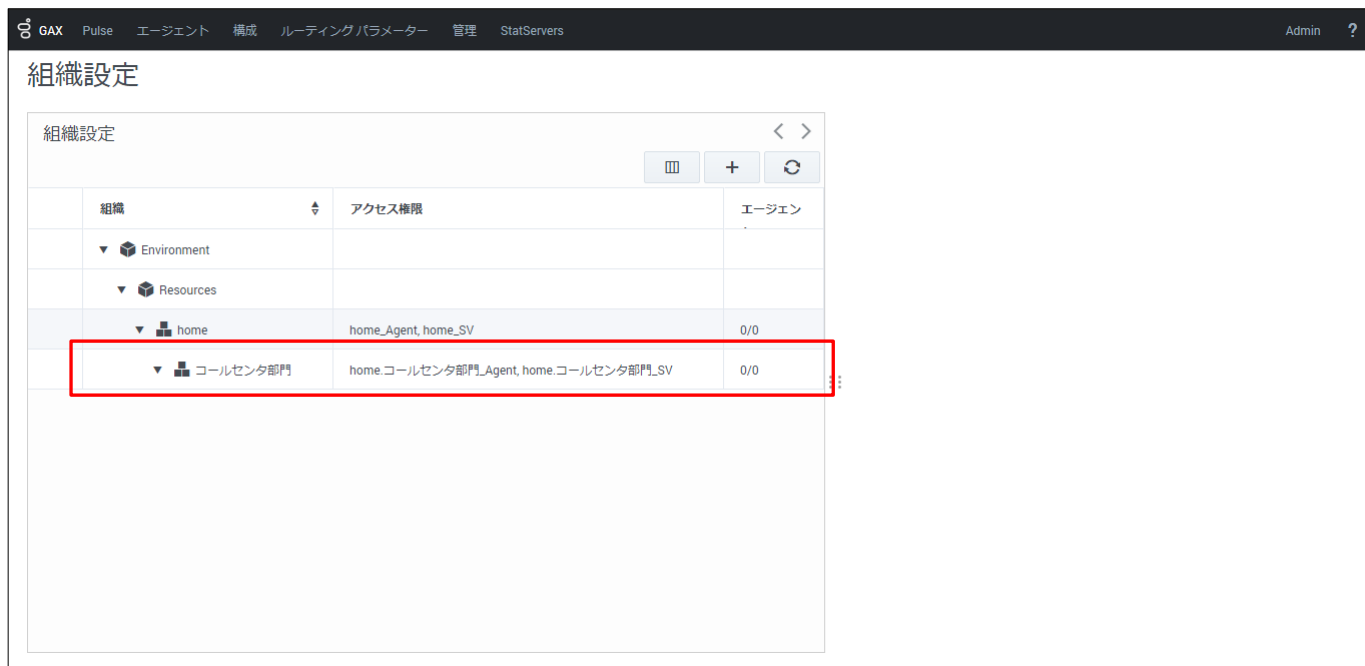
---

### 1.3.2 内線番号/RP/VQ の割当

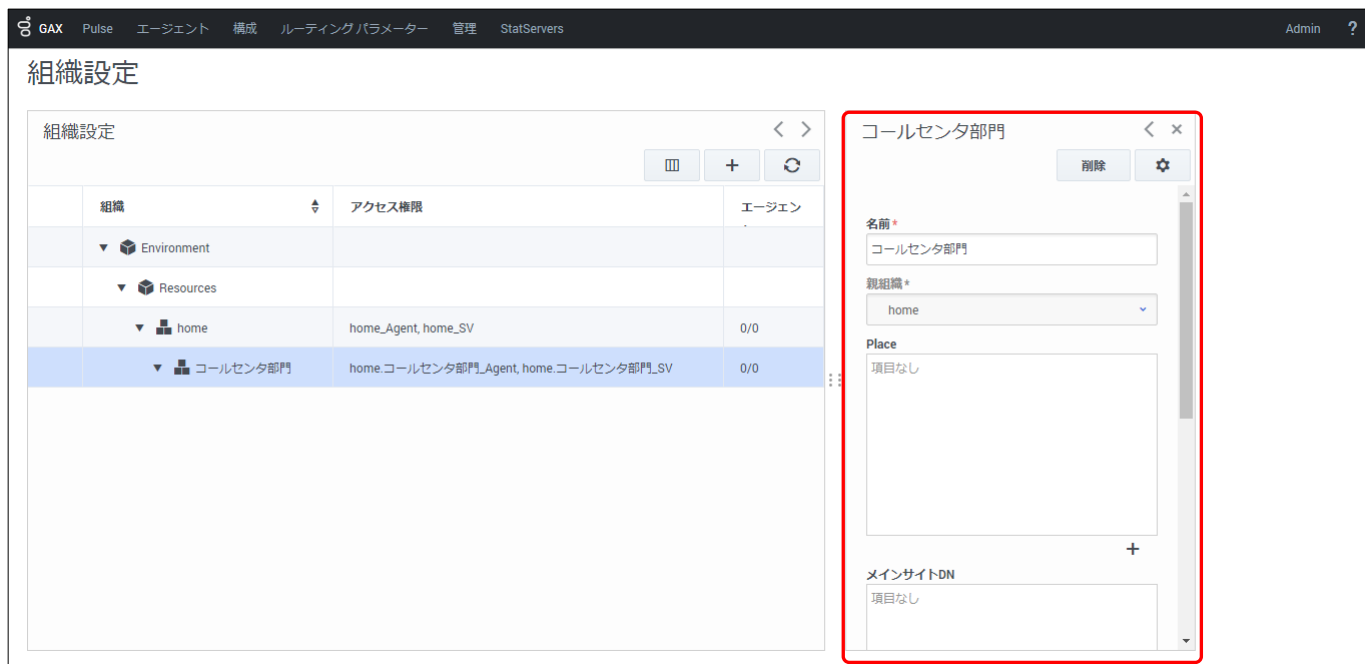
作成した組織に対して、内線番号/RP/VQ を割り当てることが可能です。

### 1.3.2.1 内線番号の割当

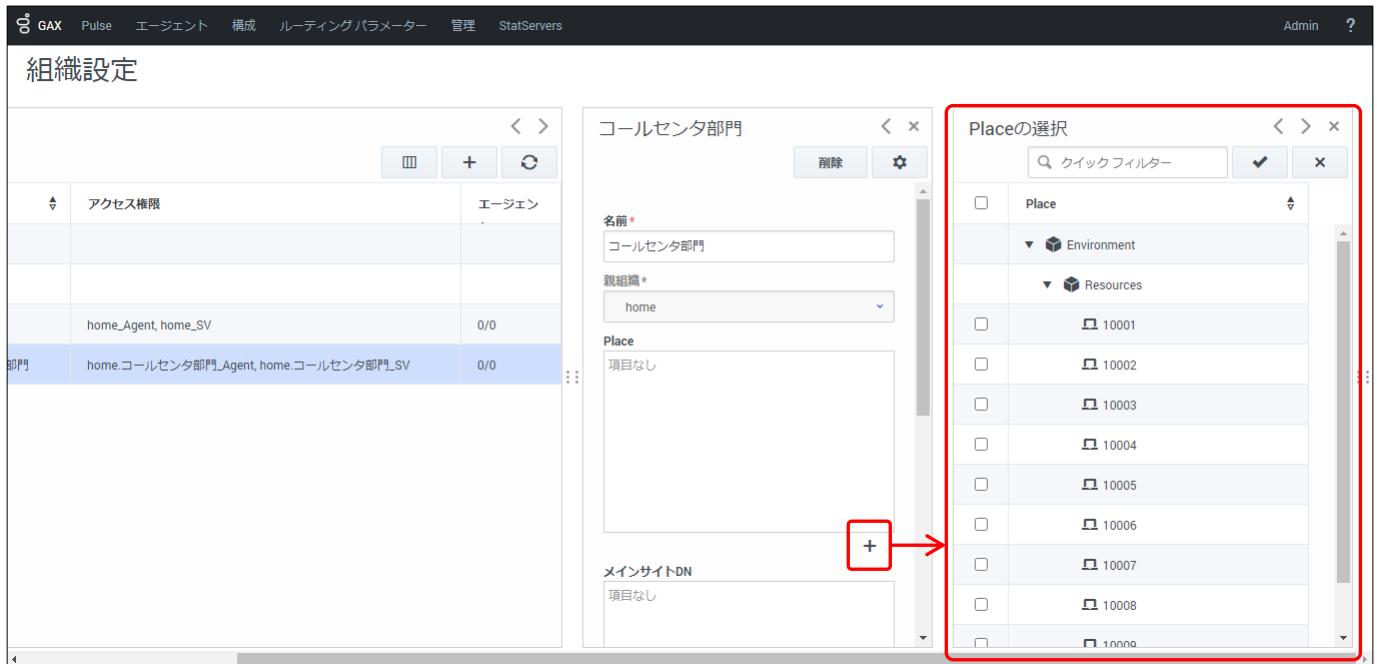
(1) 組織設定画面から内線番号の割当を行う組織を選択します。画面は「コールセンター部門」組織に内線番号を割り当ててる場合の例となります。



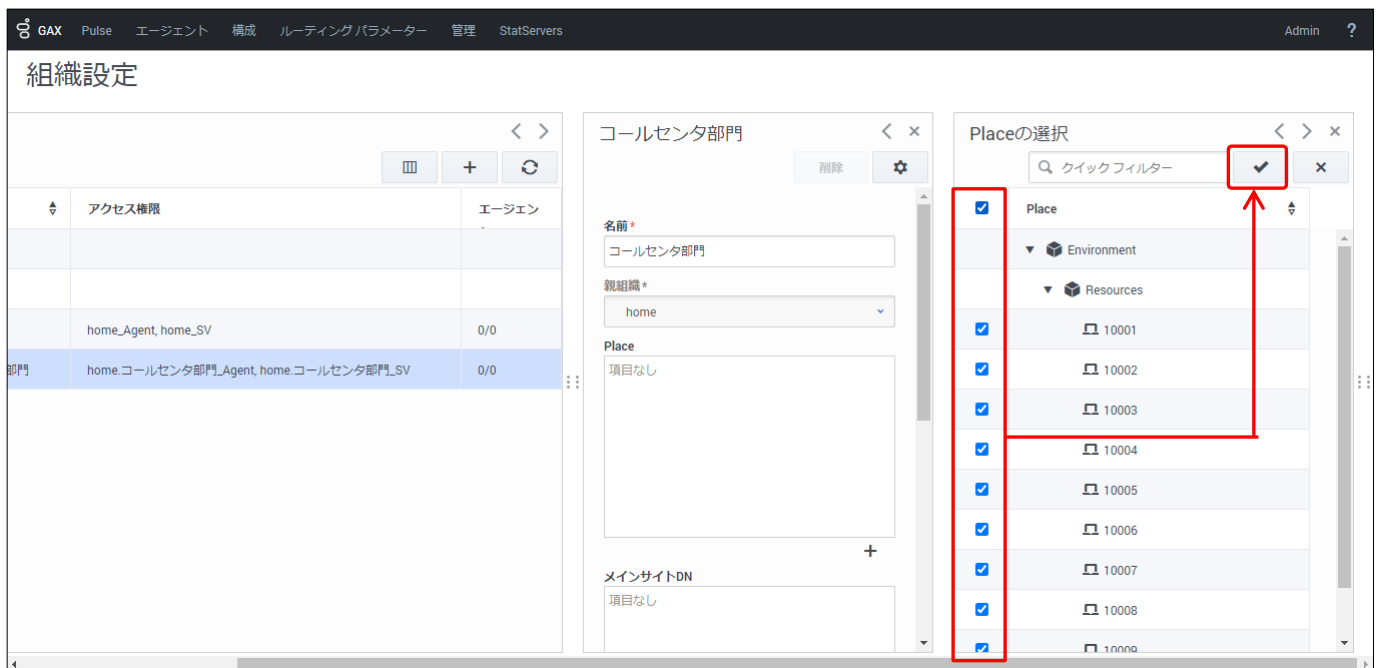
(2) 組織設定の変更画面が展開されます。



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



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



#### 表示される内線番号について

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

(5) 選択した内線番号が Place 欄に表示されます。

The screenshot shows the GAX administration interface. The main panel displays the '組織設定' (Organization Settings) table. The 'コールセンタ部門' (Call Center Department) is selected. The right panel shows the 'コールセンタ部門' configuration, where the 'Place' list contains the selected extension number '10001'.

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門 configuration:

- 名前: コールセンタ部門
- 親組織: home
- Place: 10001 (selected), 10002, 10003, 10004, 10005, 10006, 10007, ...
- メインサイトDN: 項目なし

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

The screenshot shows the GAX administration interface. The main panel displays the '組織設定' (Organization Settings) table. The 'コールセンタ部門' (Call Center Department) is selected. The right panel shows the 'コールセンタ部門' configuration, where the 'Place' list contains the selected extension number '10001'. A red box highlights the '×' button next to '10001'.

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門 configuration:

- 名前: コールセンタ部門
- 親組織: home
- Place: 10001 (selected), 10002, 10003, 10004, 10005, 10006, 10007, ...
- メインサイトDN: 項目なし

#### 以降の手順について

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

(7) [保存]をクリックします。

組織設定

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

バックアップサイトDN  
項目なし

保存 中止

(8) 割当が完了します。

組織設定

✓ 組織は正常に更新されました。

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

名前\*  
コールセンタ部門

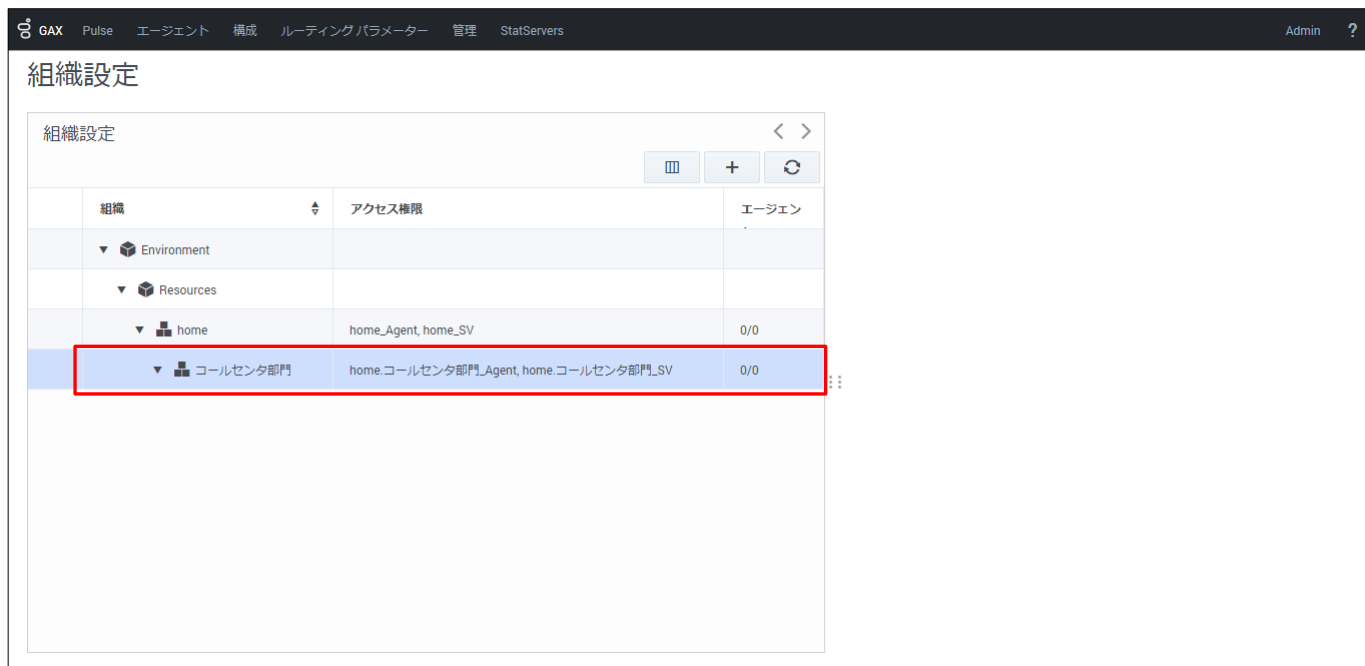
親組織\*  
home

Place  
10001  
10002  
10003  
10004  
10005  
10006  
10007  
10008

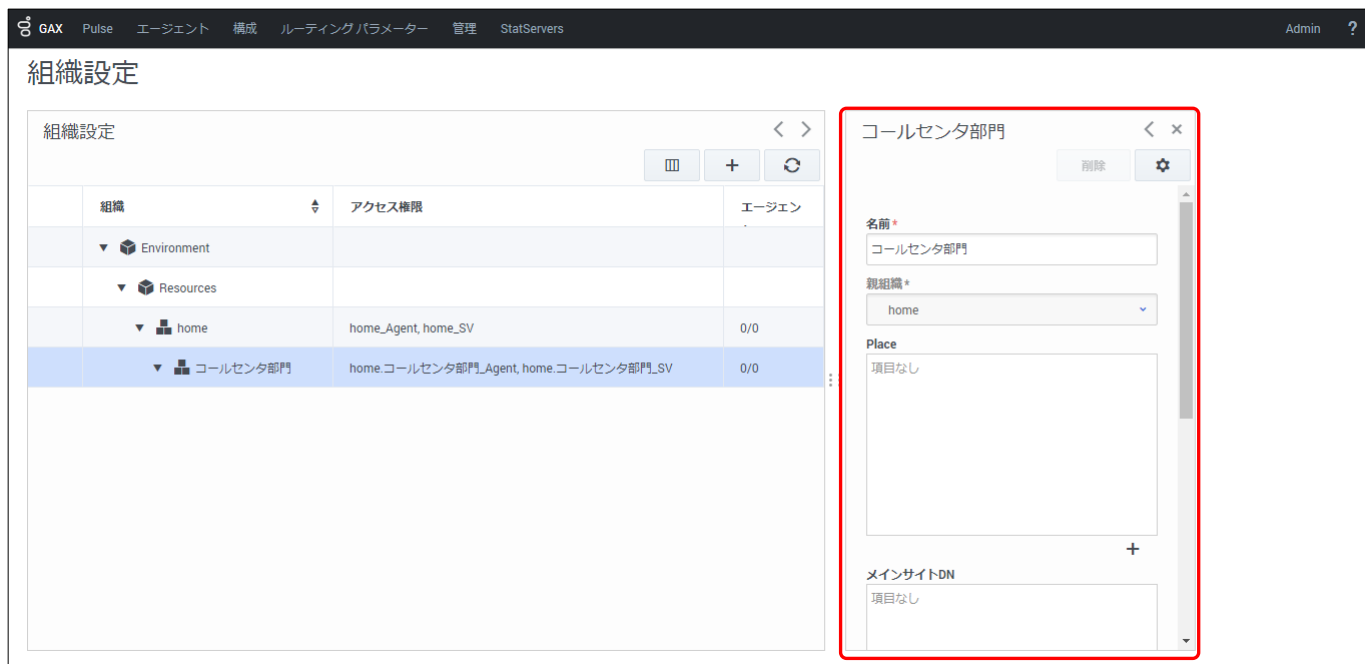
メインサイトDN  
項目なし

### 1.3.2.2 RP/VQ の割当

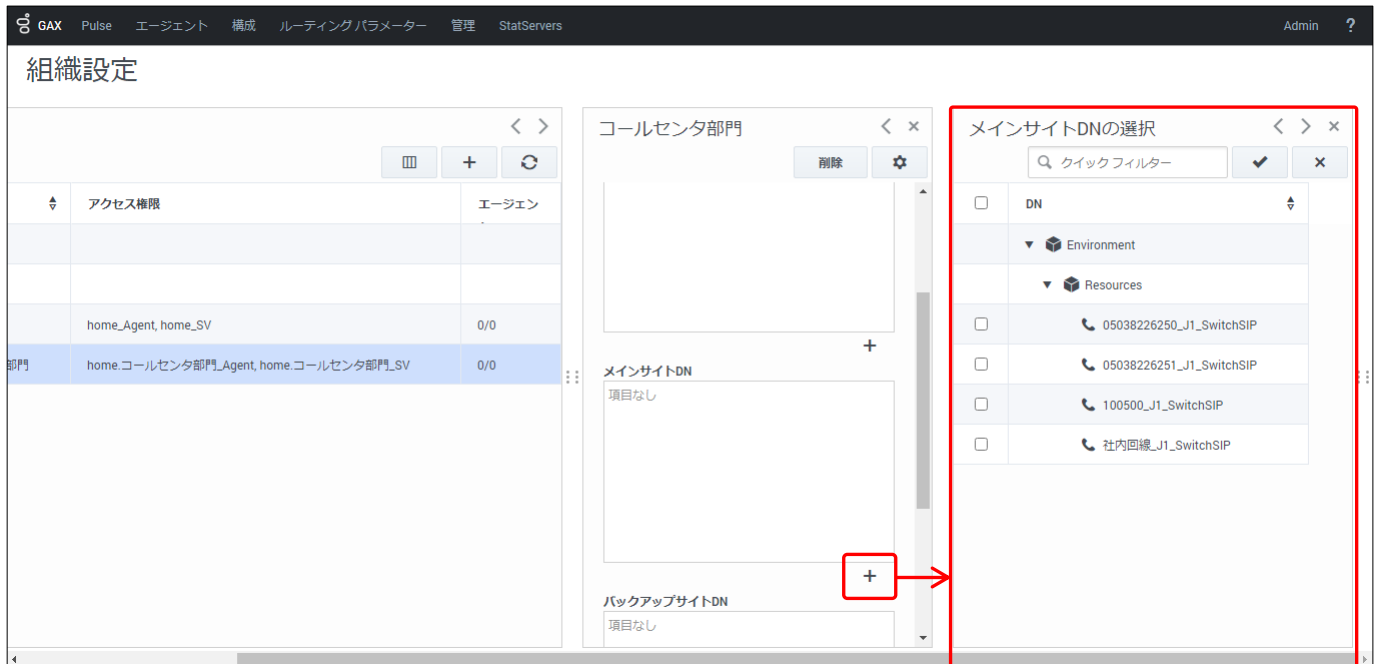
(1) 組織設定画面から RP/VQ の割当を行う組織を選択します。画面は「コールセンター部門」に RP/VQ を割り当てる場合の例となります。



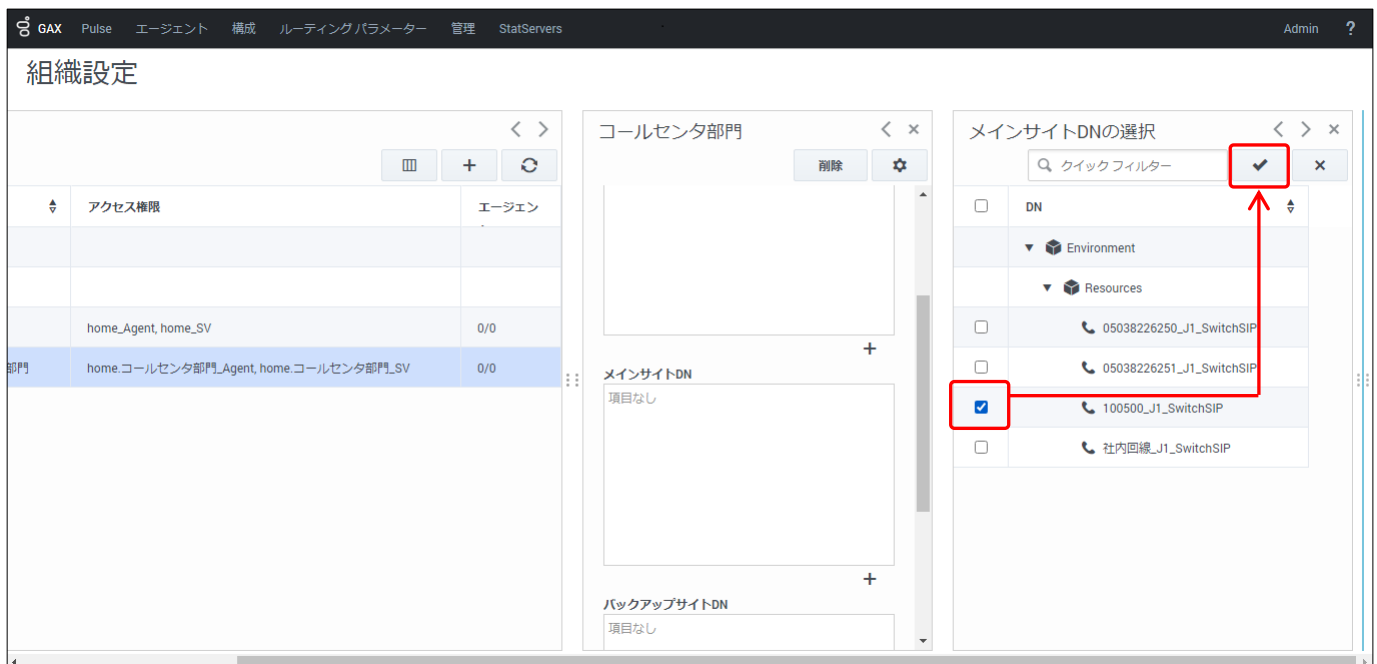
(2) 組織設定の変更画面が展開されます。



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



(4) 「メインサイト DN の選択」から割り当てる RP/VQ のチェックボックスにチェックを入れ、[追加](レ)をクリックします。画面は「100500\_J1\_SwitchSIP」を選択した場合の例となります。



### 表示される RP/VQ について

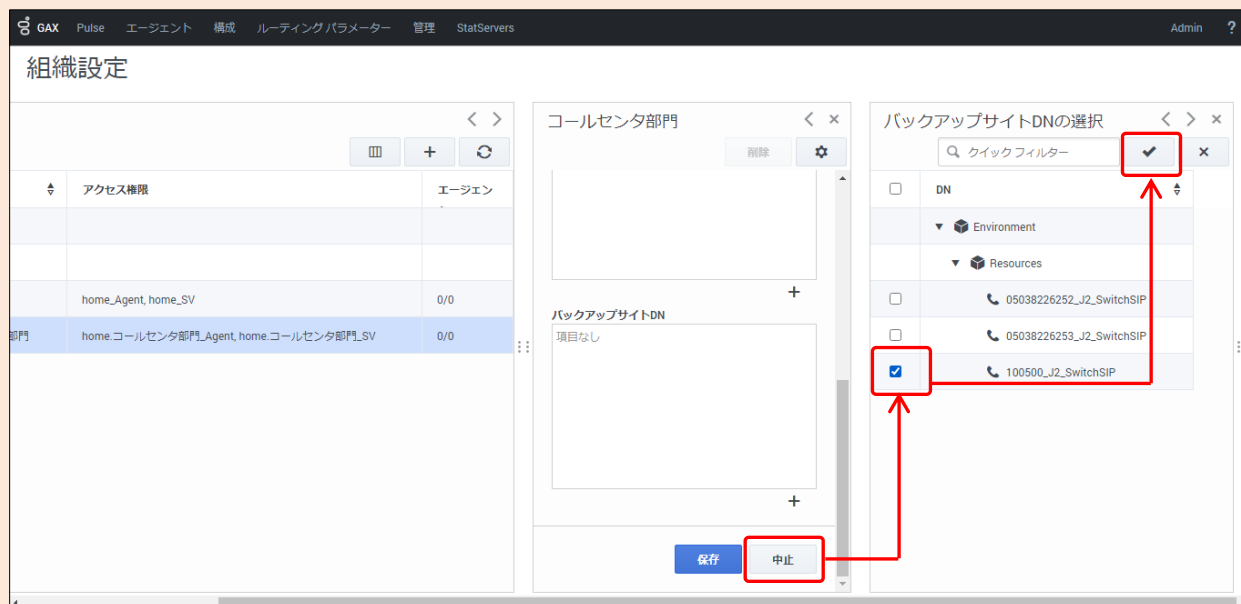
- 他の組織への割当が設定されている RP/VQ は表示されません。(選択できません)

### DR 拠点に関する表示について

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

### DR 拠点の設定について

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





(5) 選択した RP/VQ が DN 欄に表示されます。

組織設定

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

メインサイトDN  
100500\_J1\_SwitchSIP

バックアップサイトDN  
100500\_J2\_SwitchSIP

(6) RP/VQ を選択した際に表示された[×]をクリックすると、割当が解除されます。画面はバックアップサイト DN の「100500\_J2\_SwitchSIP」を選択した場合の例となります。

組織設定

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

メインサイトDN  
100500\_J1\_SwitchSIP

バックアップサイトDN  
100500\_J2\_SwitchSIP

#### 以降の手順について

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

(7) [保存]をクリックします。

組織設定

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

バックアップサイトDN  
100500\_J2\_SwitchSIP

保存 中止

(8) 割当が完了します。

組織設定

組織は正常に更新されました。

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

名前 \*  
コールセンタ部門

親組織 \*  
home

Place  
項目なし

メインサイトDN  
100500\_J1\_SwitchSIP

### 1.3.3 組織の変更

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

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

The screenshot shows the 'Organization Settings' (組織設定) page. The table lists the following organizations:

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンター部門	home.コールセンター部門_Agent, home.コールセンター部門_SV	0/0

The 'コールセンター部門' row is highlighted with a red box, indicating it is the selected organization for modification.

(2) 組織設定の変更画面が展開されます。

組織設定

組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

コールセンタ部門

home

Place

項目なし

メインサイトDN

項目なし

#### DR 拠点に関する表示について

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

(3) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

The screenshot displays the GAX administration interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The user is logged in as 'Admin'. The main content area is titled '組織設定' (Organization Settings). On the left, a table lists the organizational structure:

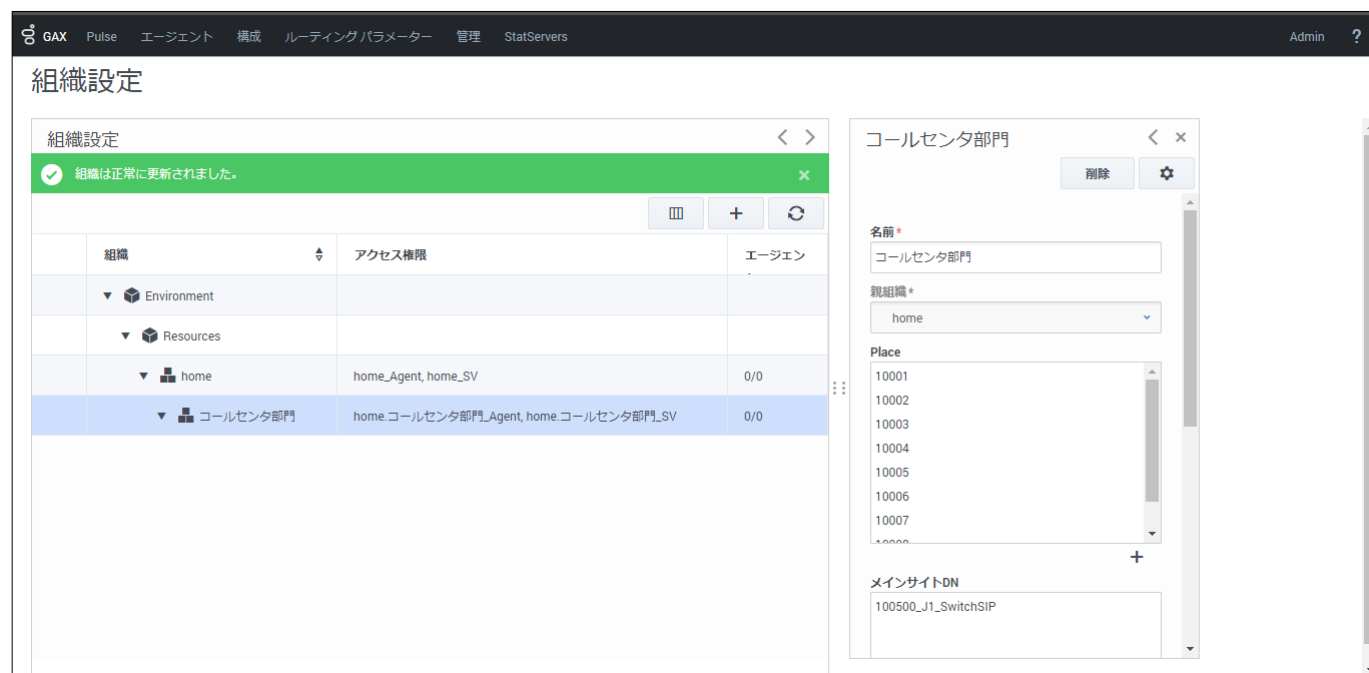
組織	アクセス権限	エージェント
Environment		
Resources		
home	home_Agent, home_SV	0/0
コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

The 'コールセンタ部門' (Call Center Department) is selected. On the right, a configuration pane for 'コールセンタ部門' is shown. It includes a 'バックアップサイト-DN' (Backup Site DN) field with the value '100500\_J2\_SwitchSIP'. At the bottom right, the '保存' (Save) button is highlighted with a red box, and the '中止' (Cancel) button is also visible.

#### 変更手順について

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

#### (4) 組織設定が変更されます。



#### 組織変更時のエラーについて

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



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

#### 組織の変更にかかる時間について

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

### 1.3.4 組織の削除

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

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

組織設定

組織設定

<>

☰+↺

組織	アクセス権限	エージェント
▼ Environment		
▼ Resources		
▼ home	home_Agent, home_SV	0/0
▼ コールセンタ部門	home.コールセンタ部門_Agent, home.コールセンタ部門_SV	0/0

(2) 設定画面が展開されます。右上の[削除]をクリックします。

The screenshot displays the GAX administration interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The user is logged in as Admin. The main content area is titled '組織設定' (Organization Settings). On the left, a tree view shows the hierarchy: Environment, Resources, home, and Call Center Department (コールセンタ部門). The right pane shows the configuration for the 'コールセンタ部門'. It includes a 'Delete' (削除) button highlighted with a red box, a 'Name' field containing 'コールセンタ部門', a 'Parent Organization' dropdown set to 'home', a 'Place' list with values 10001 through 10007, and a 'Main Site DN' field containing '100500\_J1\_SwitchSIP'.

#### 削除する組織に割り当てられているオブジェクトについて

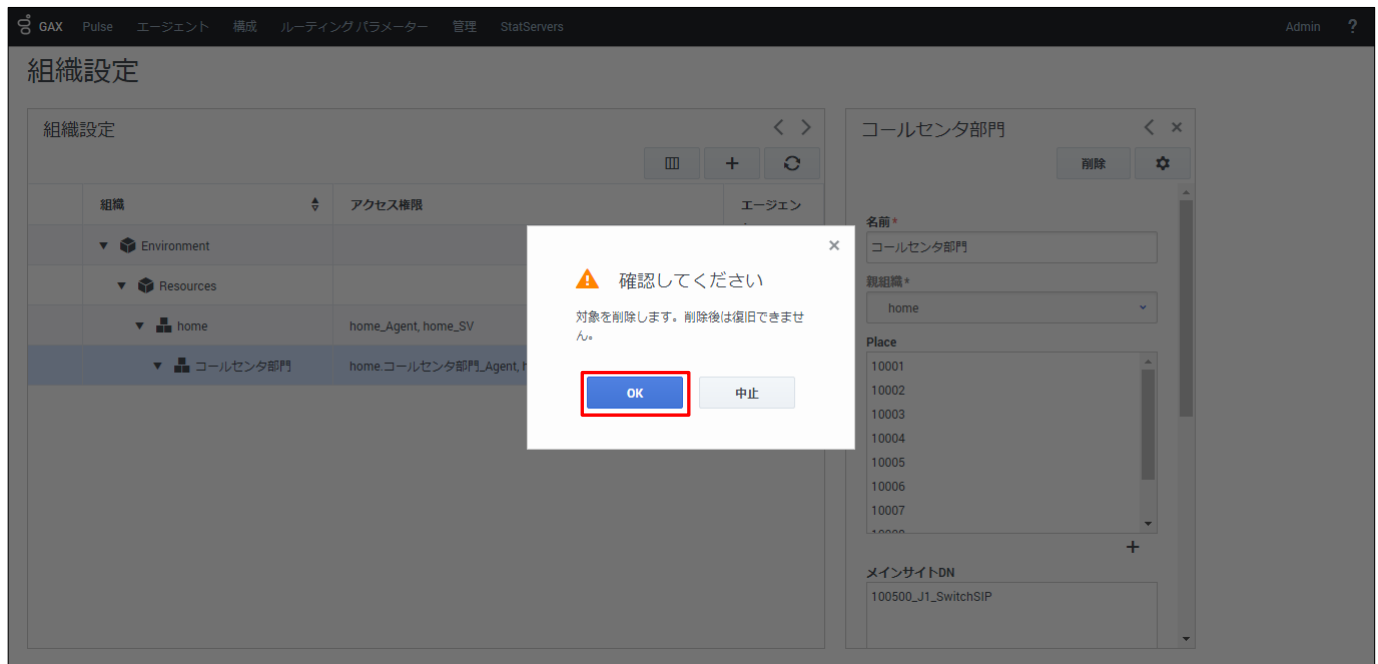
- 組織を削除すると、その組織に割り当てられているオブジェクトは自動的に組織割当がない状態となります。
- スキルやエージェントグループなどのエージェントへ設定されているオブジェクトの設定は変更されません。

#### DR 拠点に関する表示について

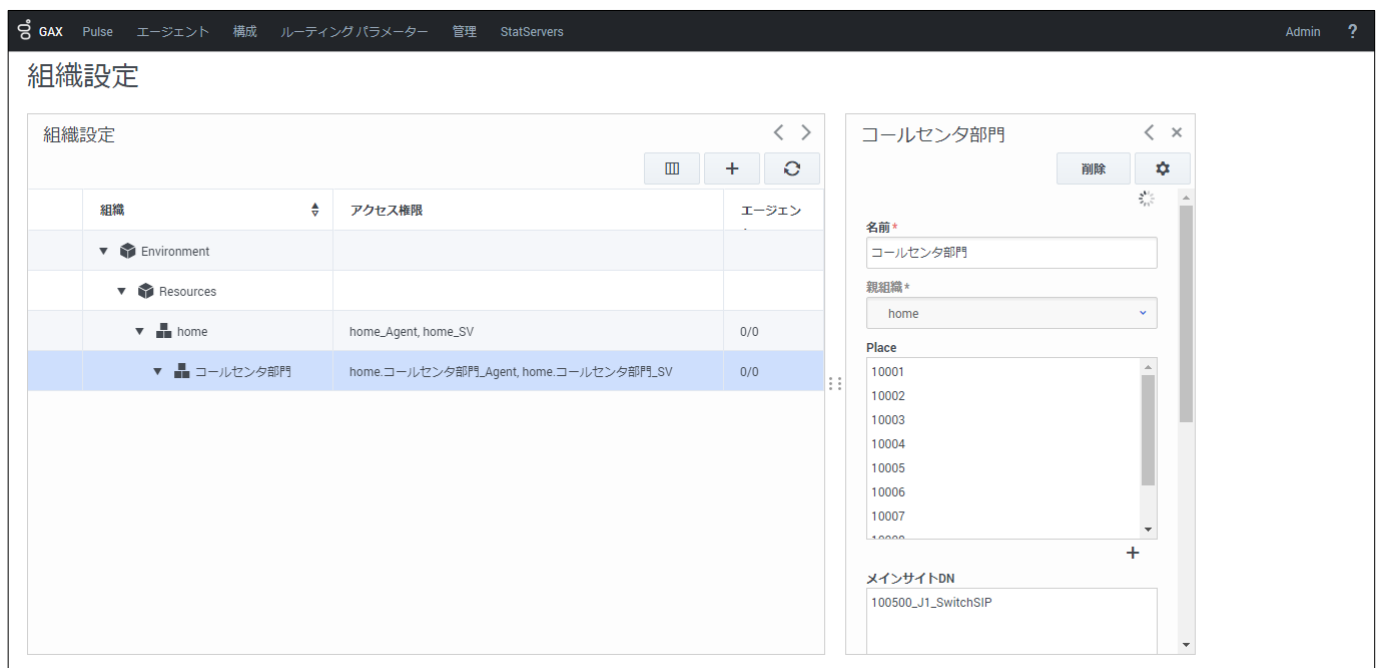
- DR オプションをご契約いただいていない場合は、「メインサイト DN」および「バックアップサイト DN」は表示されず、「DN」のみ表示されます。以降の手順では、「メインサイト DN」を「DN」と読み替えて設定を行ってください。



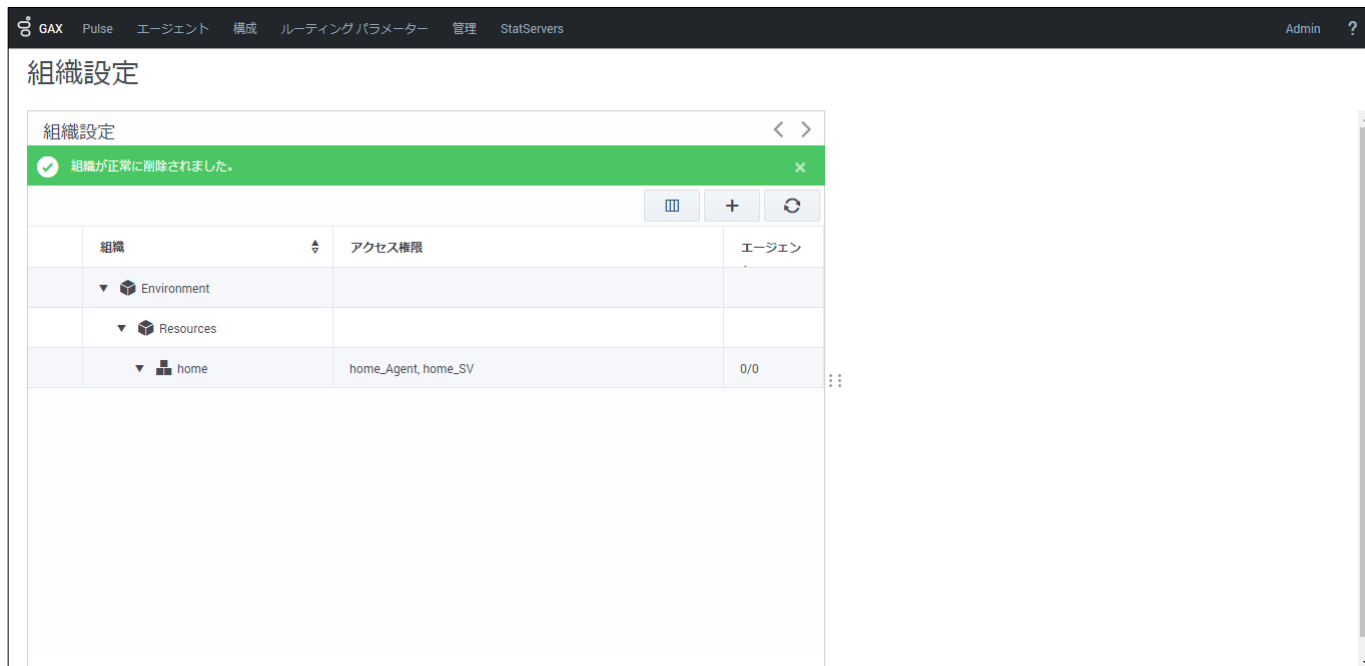
(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



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

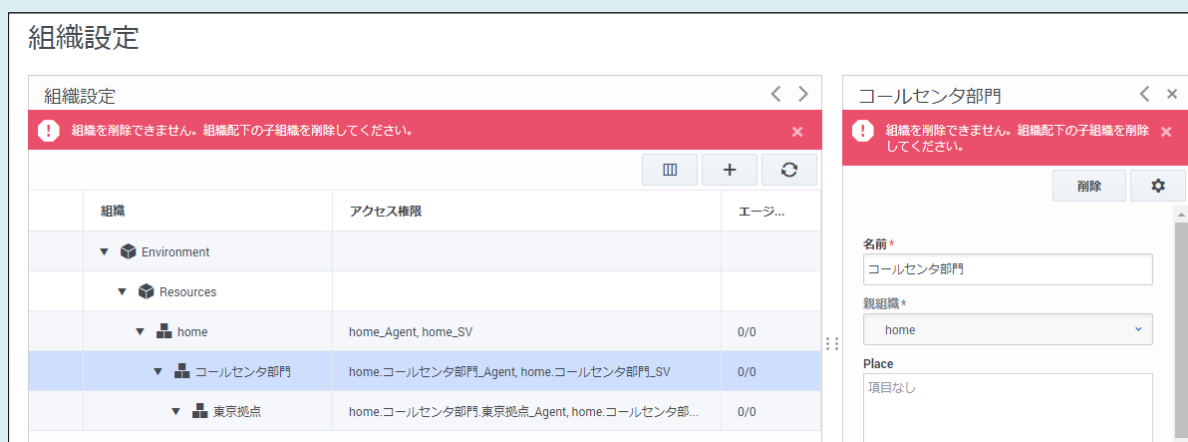


## (5) 組織が削除されます。



### 配下に組織が設定されている組織の削除について

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

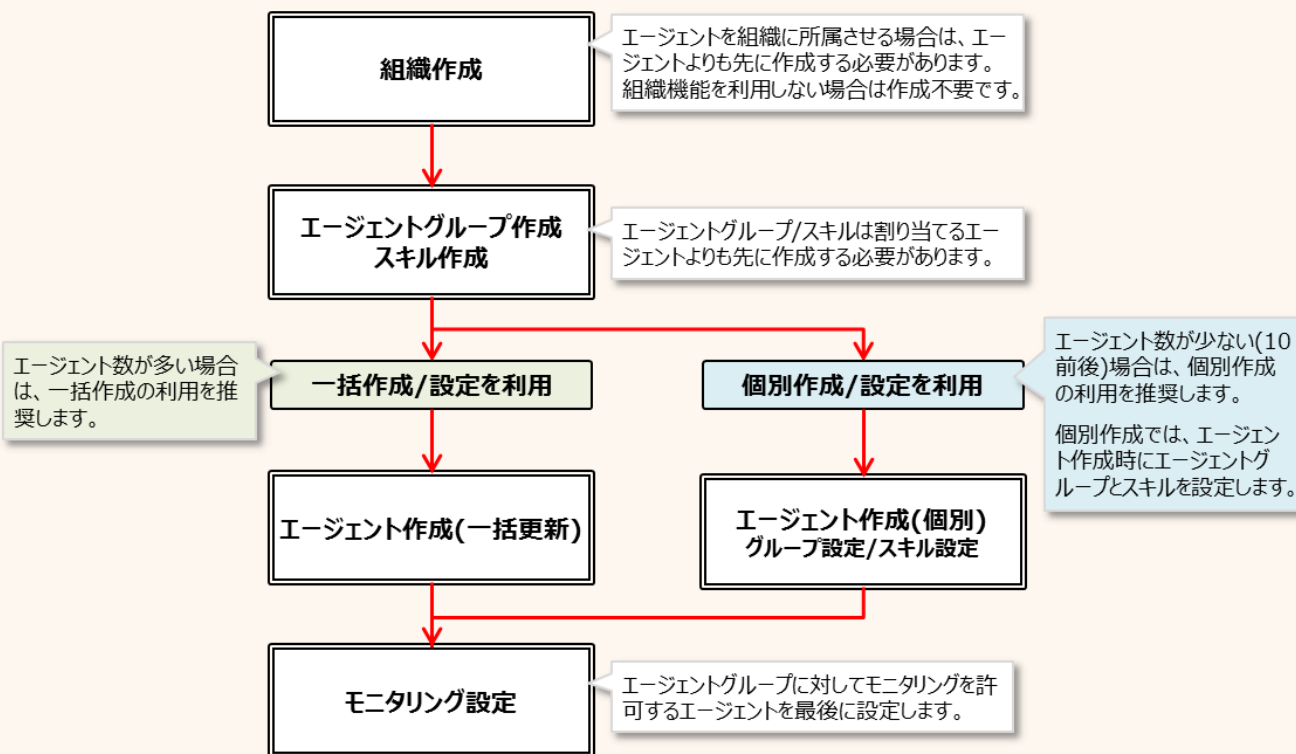


## 1.4 エージェント設定

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

### ■ エージェントの作成手順

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



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

### エージェント/エージェントグループ/スキルの上限値について

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

### 1.4.1 エージェントグループ設定

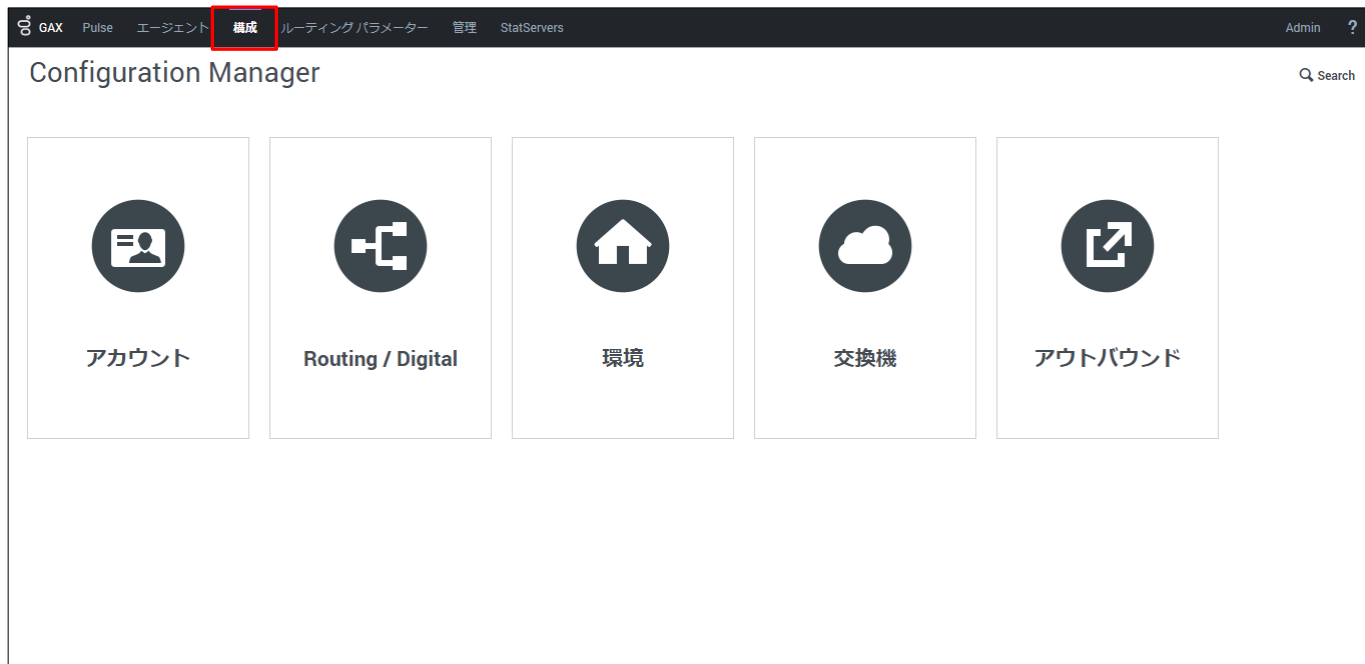
エージェントが所属するためのエージェントグループの作成、変更、移動（所属組織の変更）、削除を行う機能です。作成、変更において1つのエージェントグループに所属するエージェントを1IDずつ設定することが可能です。

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

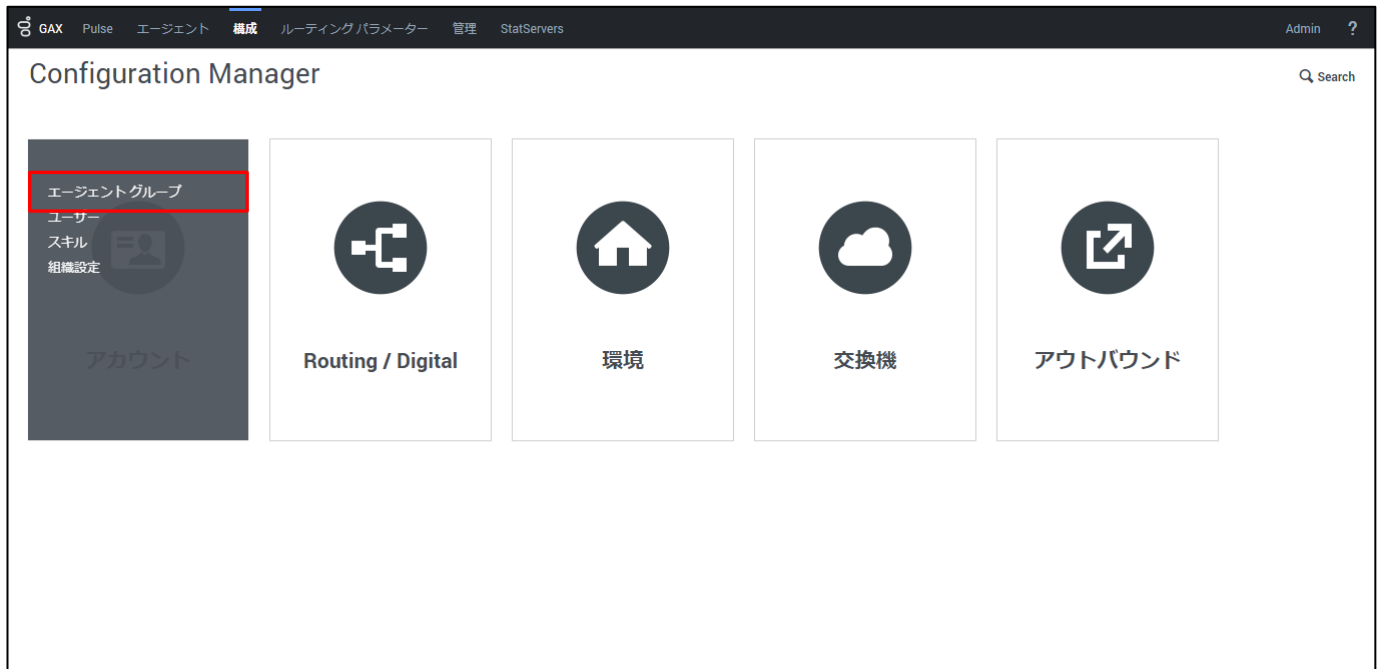
#### エージェントグループの作成可能上限について

- エージェントグループの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超過して処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

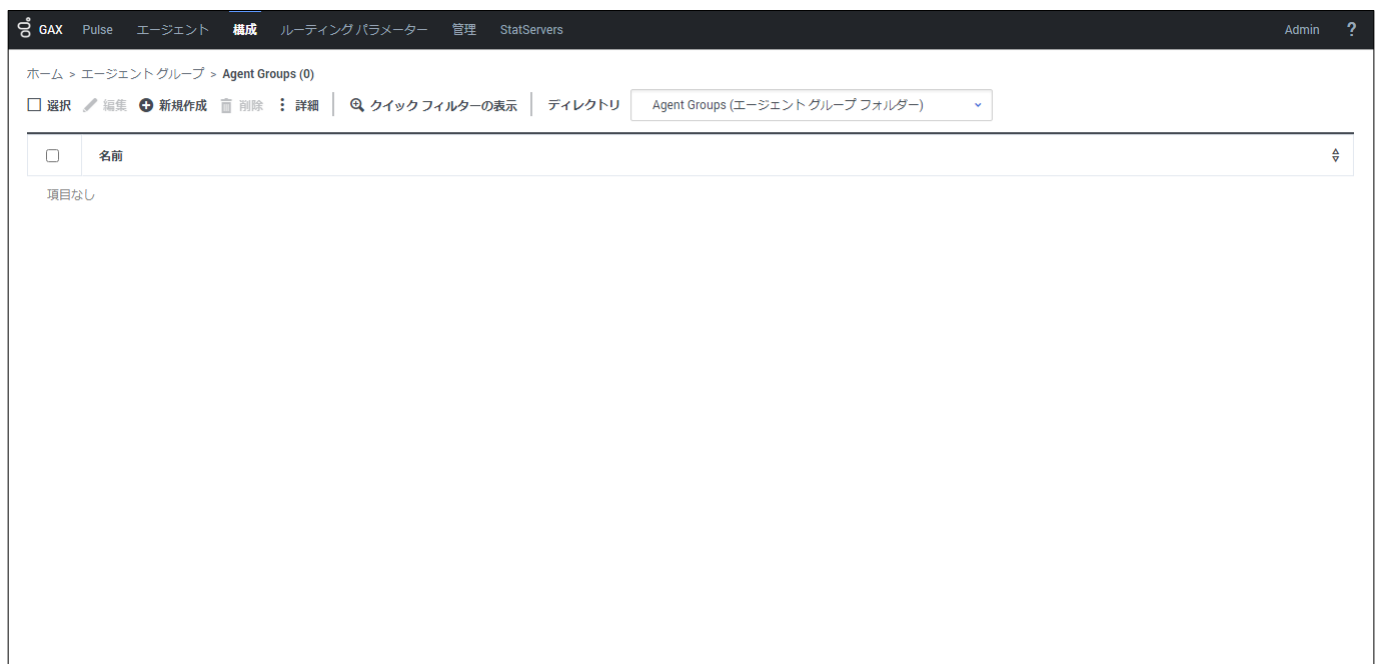
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [アカウント]から[エージェント グループ]を選択します。



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



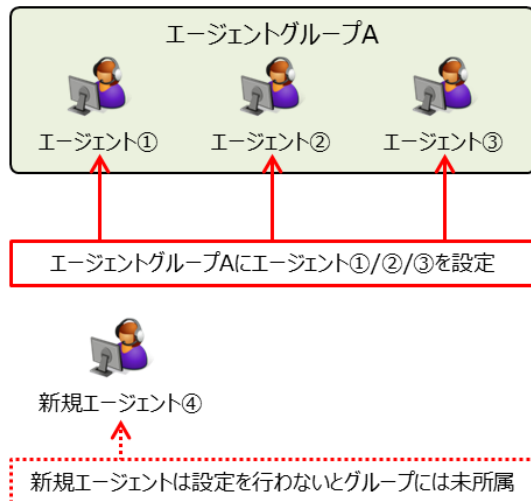
## ■ エージェントグループとバーチャルエージェントグループ

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

### エージェントグループ

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

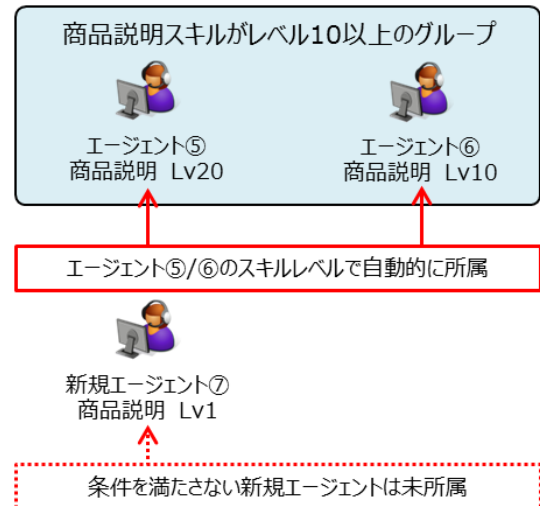
設定を行わない限り、エージェントがグループに所属したりしなくなったりすることはありません。



### バーチャルエージェントグループ

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

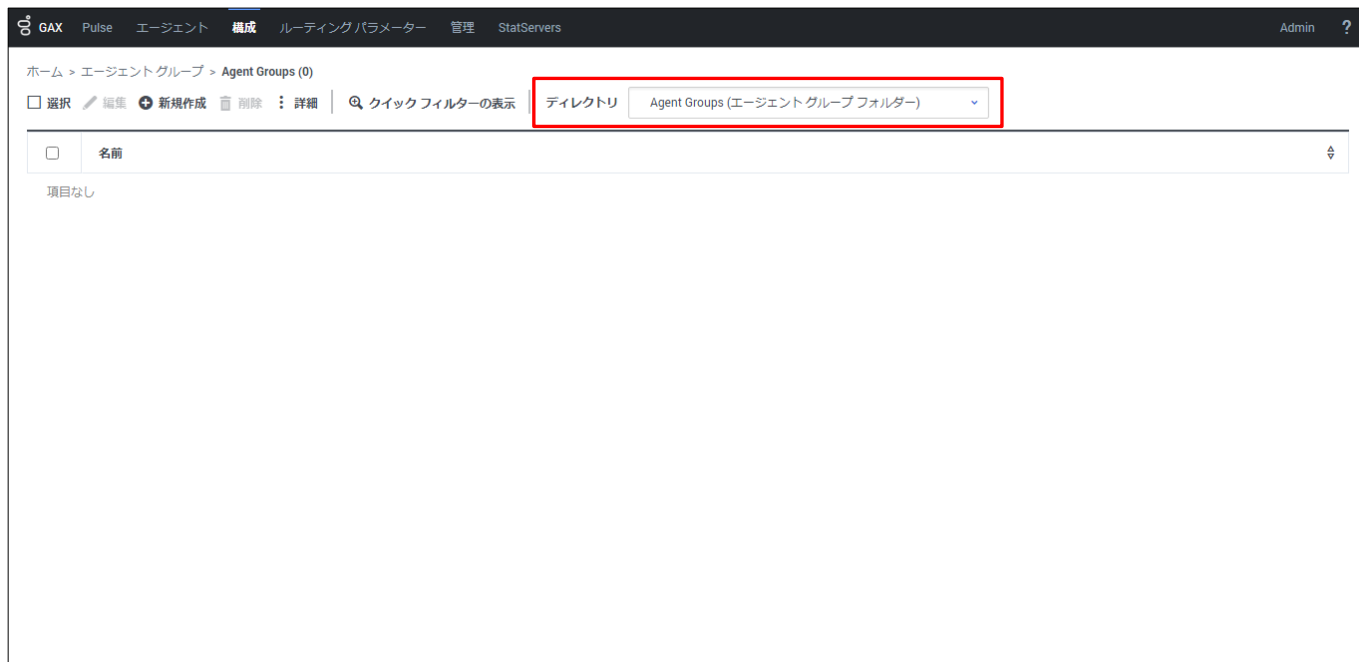
条件に合致すると自動でグループに所属し、条件を満たさなくなると自動でグループから外れます。



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

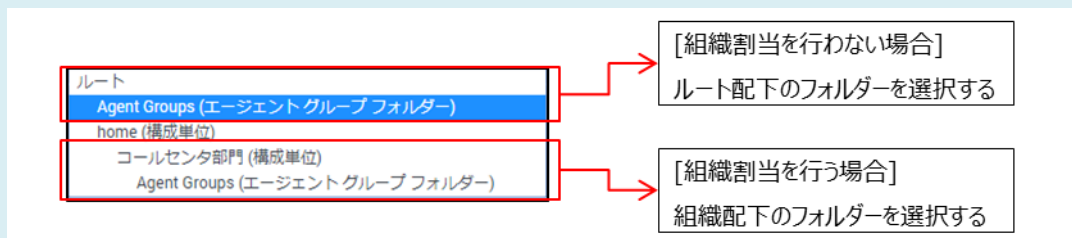
### 1.4.1.1 エージェントグループ作成

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



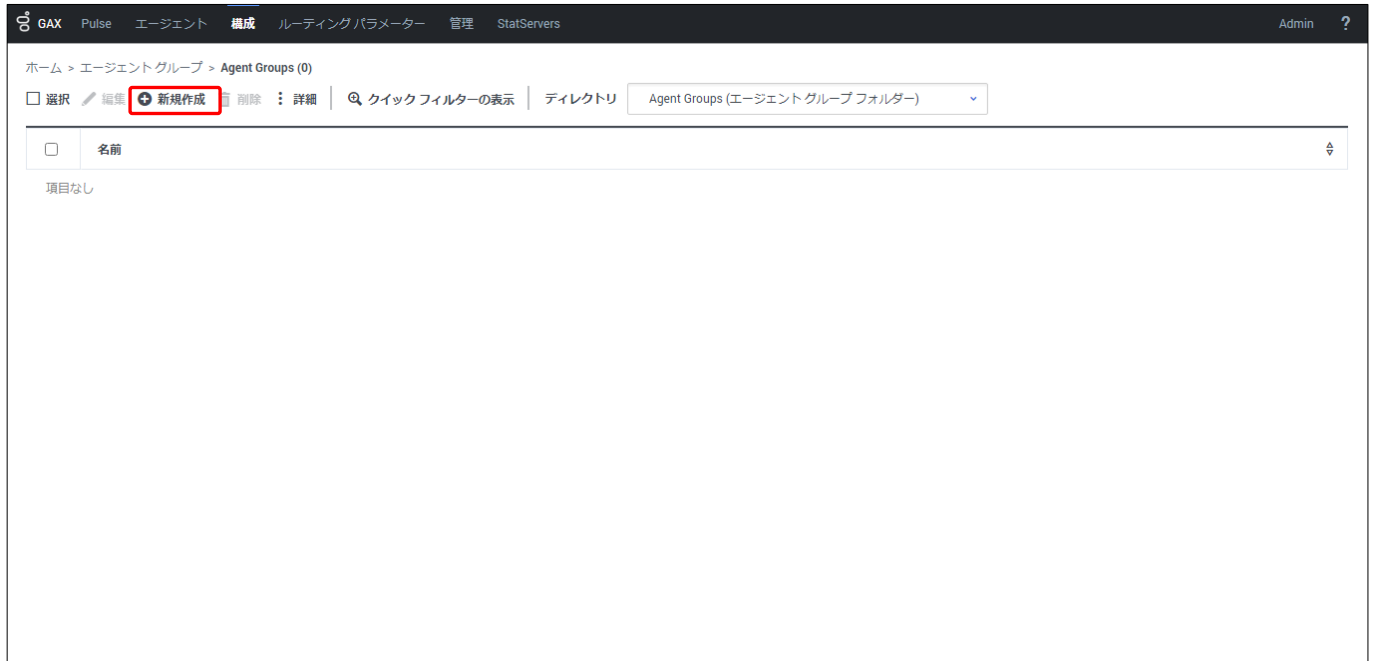
#### ディレクトリの選択について

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



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

## (2) [新規作成]を選択します。



### エージェントグループの作成について

- 作成したエージェントグループを電話の発着信の条件に利用するためには、コールフローの設定が必要です。GAX において新規作成を行っただけでは機能しません。
- コールフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。



(3) エージェントグループ画面が開きます。

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

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin ?

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般

モニタリング実施者

エージェント

オプション

アクセス権

名前 \*

東京センタ

キャパシティテーブル

クォータテーブル

コスト契約

サイト

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

エージェントグループ画面について

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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般	名前* オペレータ教育	
モニタリング実施者		
エージェント	キャパシティ テーブル	クォータ テーブル
オプション	コスト契約	サイト
アクセス権		
	スクリプト Skill(商品説明) >= 10 & SkillExists(クレーム対応)	
	<input checked="" type="checkbox"/> 有効	

中止 適用 保存

#### バーチャルエージェントグループの作成について

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

#### スクリプトの記述書式について

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

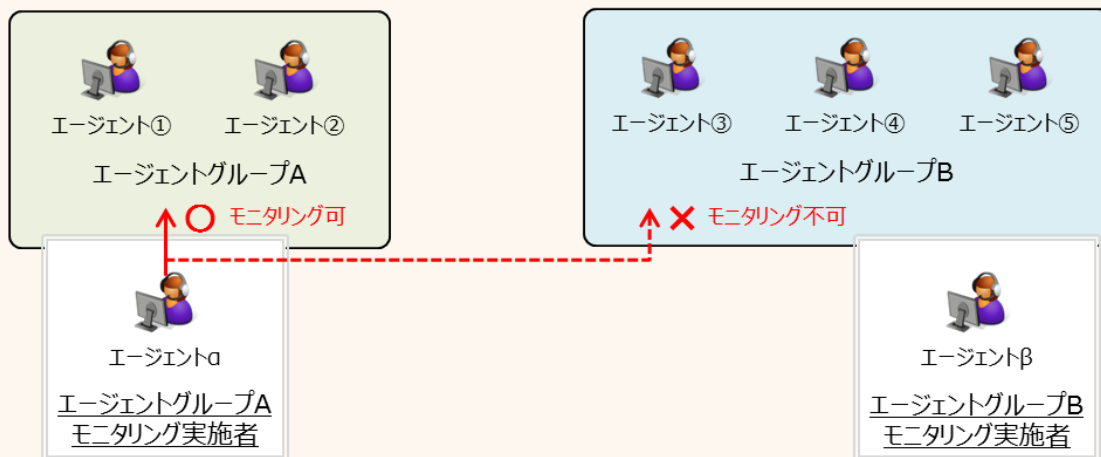
(4) [モニタリング実施者]タブを選択し、モニタリングを実施するエージェントを設定します。この設定はエージェントグループ作成時の必須項目ではありません。エージェントグループ作成後に設定することも可能です。

The screenshot shows the '新しいプロパティ' (New Property) page for 'Agent Groups'. The 'モニタリング実施者' (Monitoring Implementer) tab is selected and highlighted with a red box. The main area contains a table with columns: '名前' (Name), '姓' (Surname), '名' (First Name), and 'エージェント' (Agent). Below the table is a '項目なし' (No items) message. At the bottom, there are buttons for '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

#### ■ モニタリング実施者

Arcstar Contact Center 2.0の機能である「モニタリング」「コーチング」を利用するには、モニタリング実施者の設定が必要です。

エージェントグループに対して「モニタリング」「コーチング」を利用するエージェントを設定することにより、そのエージェントグループに所属するエージェントの通話の「モニタリング」および「コーチング」が可能となります。



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

① [追加]を選択します。

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般 モニタリング実施者 エージェント オプション アクセス権

モニタリング実施者

項目なし

名前 姓 名 エージェント

中止 適用 保存

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

モニタリング実施者の選択

名前

Environment

Resources

Persons

home

コールセンタ部門

Persons

クイックフィルター

追加 削除

中止 適用 保存

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



モニタリング実施者

モニタリング実施者の選択

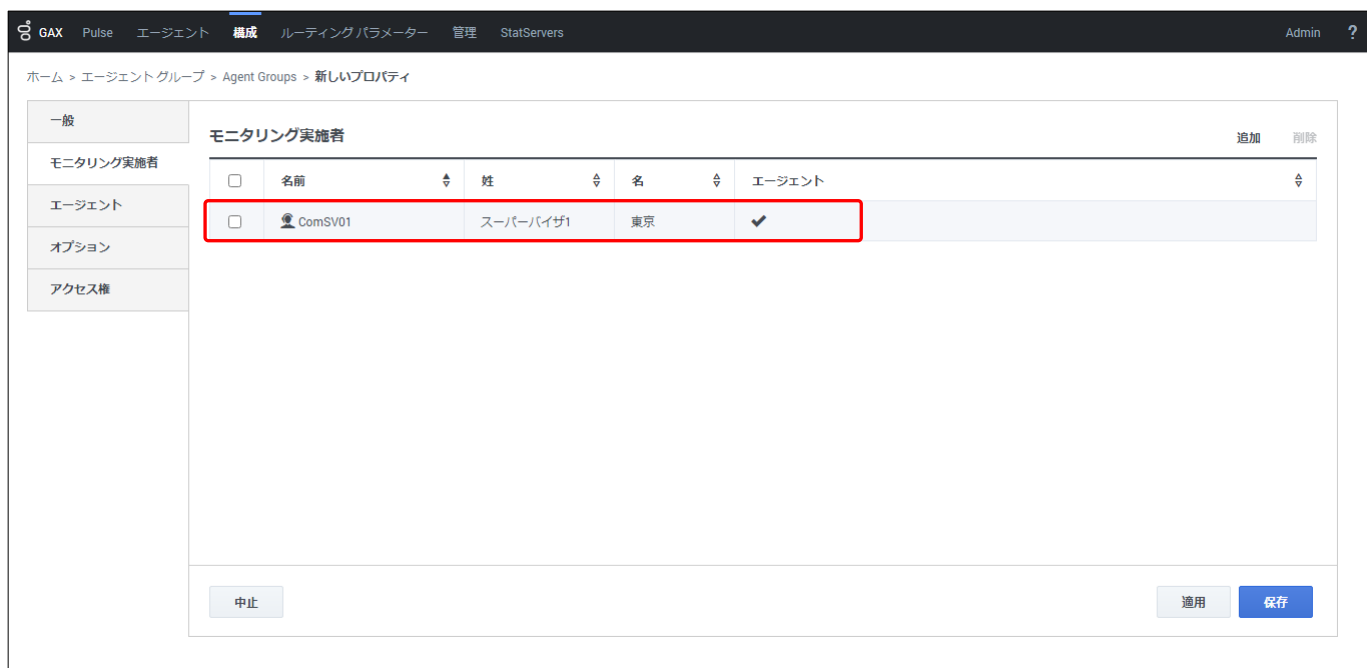
名前 姓 名 エージェント

名前	姓	名	エージェント
ComAD01	管理者1	テナント	
ComAG01	オペレータ1	東京	✓
ComAG02	オペレータ2	大阪	✓
ComAG03	オペレータ3	東京	✓
ComAG04	オペレータ4	東京	✓
ComSV01	スーパーバイザ1	東京	✓
ComSV02	スーパーバイザ2	大阪	✓
ComSV03	スーパーバイザ3	東京	✓
Tenant_Admin	Tenant	Admin	

中止

適用 保存

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



モニタリング実施者

名前 姓 名 エージェント

名前	姓	名	エージェント
ComSV01	スーパーバイザ1	東京	✓

中止

適用 保存

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般 モニタリング実施者 エージェント オプション アクセス権

モニタリング実施者

	名前	姓	名	エージェント
<input checked="" type="checkbox"/>	ComSV01	スーパーバイザ1	東京	✓

中止 適用 保存

削除

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

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般  
モニタリング実施者  
エージェント  
オプション  
アクセス権

エージェント

追加削除

<input type="checkbox"/>	名前	姓	名
項目なし			

中止適用保存

## ① [追加]を選択します。

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般  
モニタリング実施者  
エージェント  
オプション  
アクセス権

エージェント

項目なし

中止 適用 保存

追加 削除

## バーチャルエージェントグループの場合について

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般  
モニタリング実施者  
エージェント  
オプション  
アクセス権

エージェント (バーチャルエージェントグループ: スクリプトが更新されると、保存後にリストが更新されます)

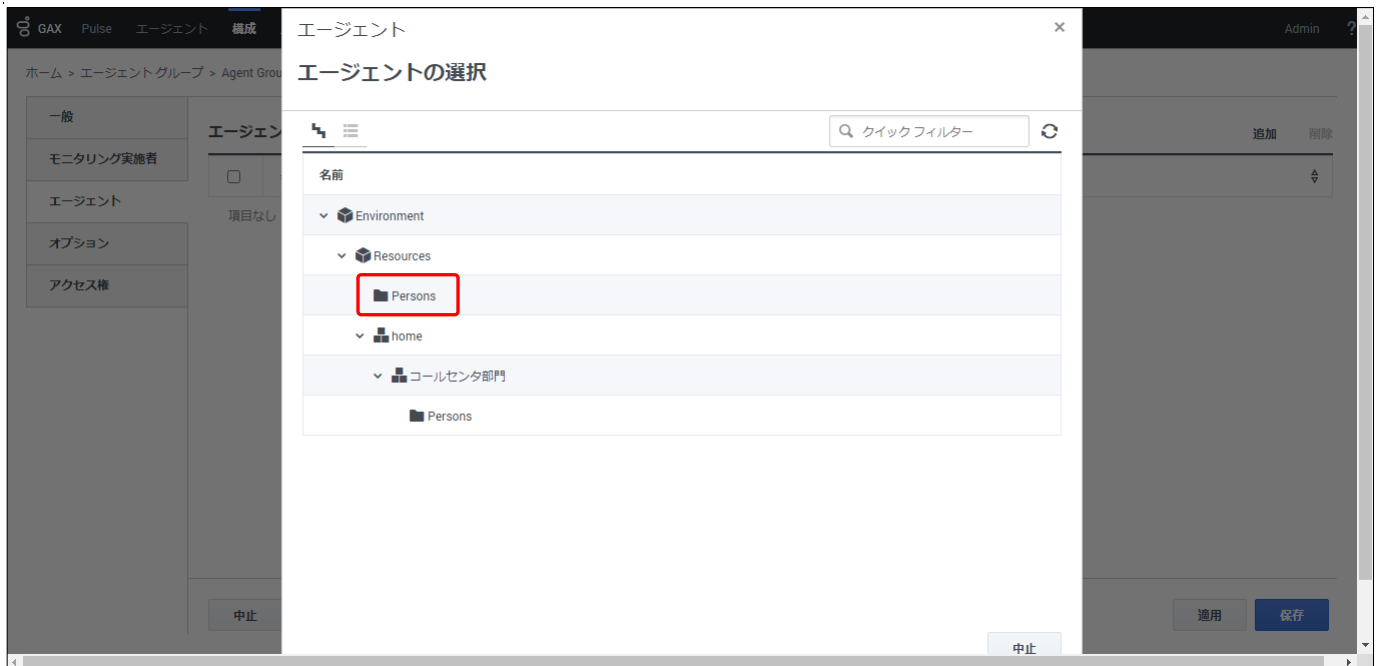
項目なし

中止 適用 保存

追加 削除



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



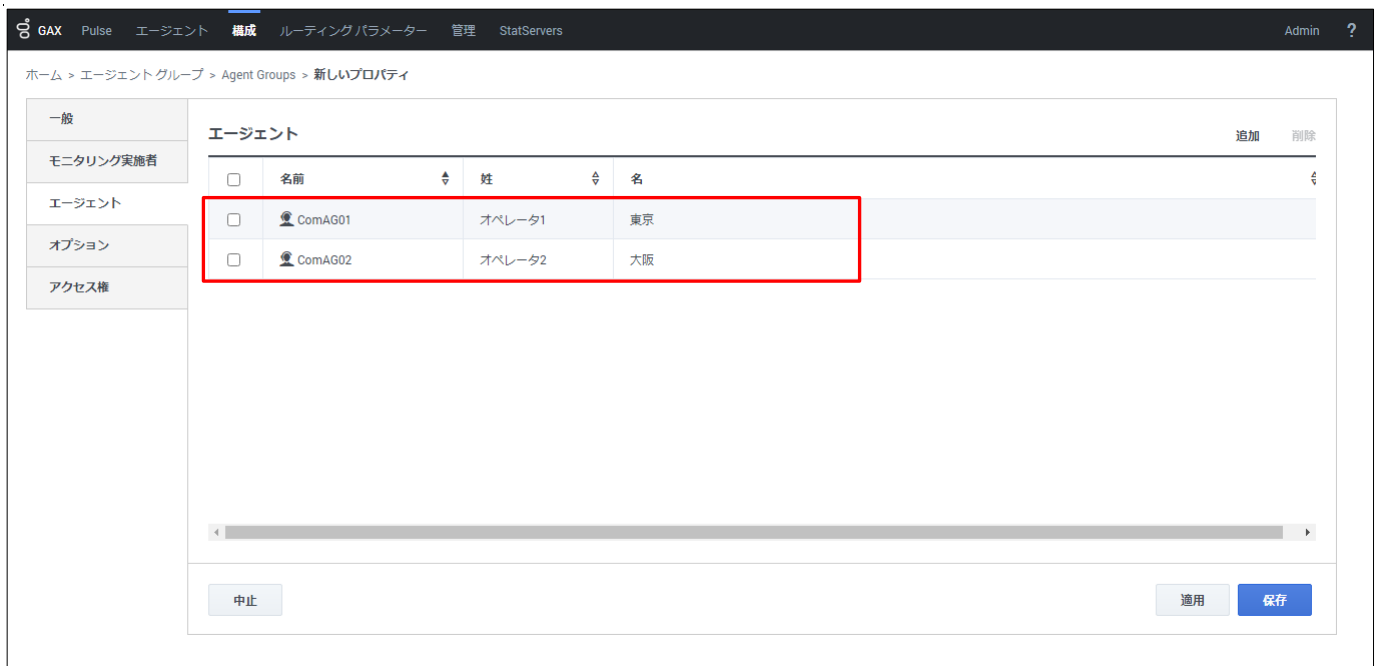
#### エージェントの選択について

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

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



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



(6) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 新しいプロパティ

一般

名前\*  
東京センタ

モニタリング実施者

エージェント

オプション

アクセス権

キャパシティテーブル

クォータテーブル

コスト契約

サイト

スクリプト

☒ 有効

中止

適用 保存

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

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般

名前\*  
東京センタ

モニタリング実施者

エージェント

オプション

アクセス権

依存関係

キャパシティテーブル

クォータテーブル

コスト契約

サイト

スクリプト

☒ 有効

中止

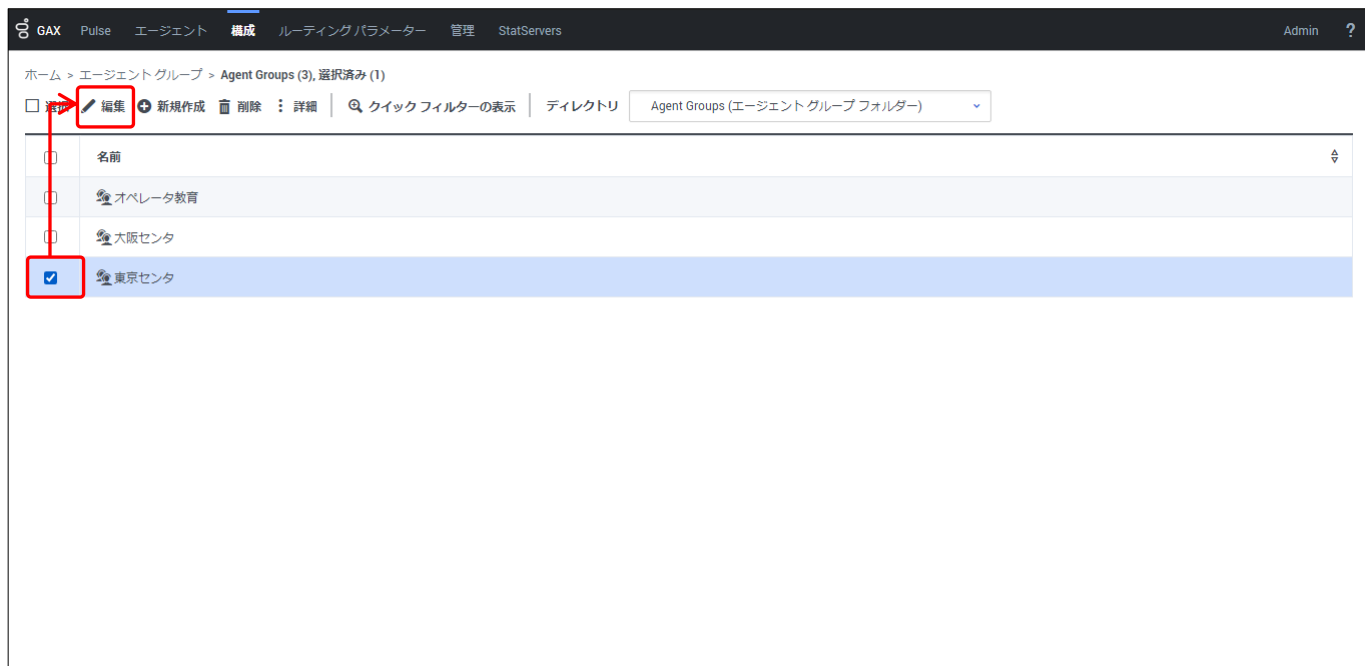
適用 保存

### エージェントグループ画面について

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

### 1.4.1.2 エージェントグループ変更

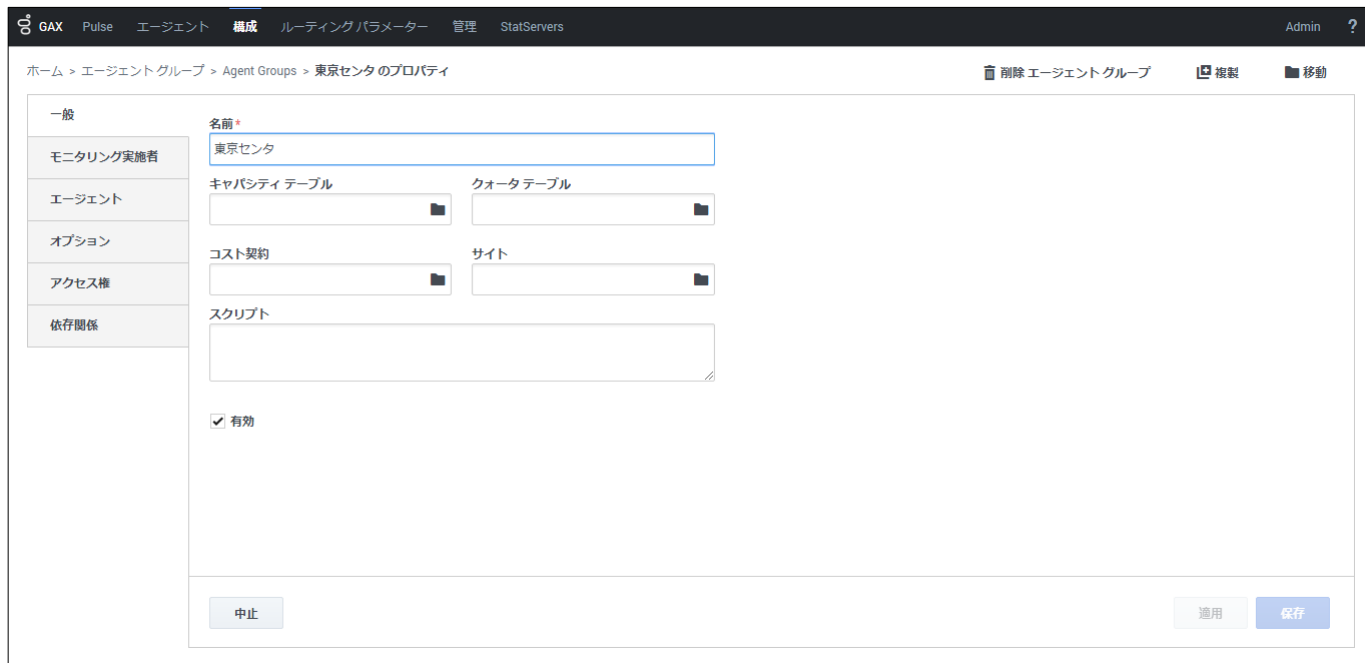
(1) エージェントグループの設定画面から変更したいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ」の設定を変更する場合の例となります。



#### エージェントグループの変更について

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

(2) エージェントグループ画面が開きます。設定の変更を実施します。



### (3) [保存]/[適用]をクリックします。

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

ホーム > エージェントグループ > Agent Groups > 東京センタのプロパティ

削除エージェントグループ複製移動

一般  
モニタリング実施者  
エージェント  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

東京センタ

キャパシティ テーブル

クォータ テーブル

コスト契約

サイト

スクリプト

☒ 有効

中止

適用

保存

### (4) 変更が反映されます。

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

✓ 東京センタ が正常に保存されました。

一般  
モニタリング実施者  
エージェント  
オプション  
アクセス権  
依存関係

名前\*

東京センタ

キャパシティ テーブル

クォータ テーブル

コスト契約

サイト

スクリプト

☒ 有効

中止

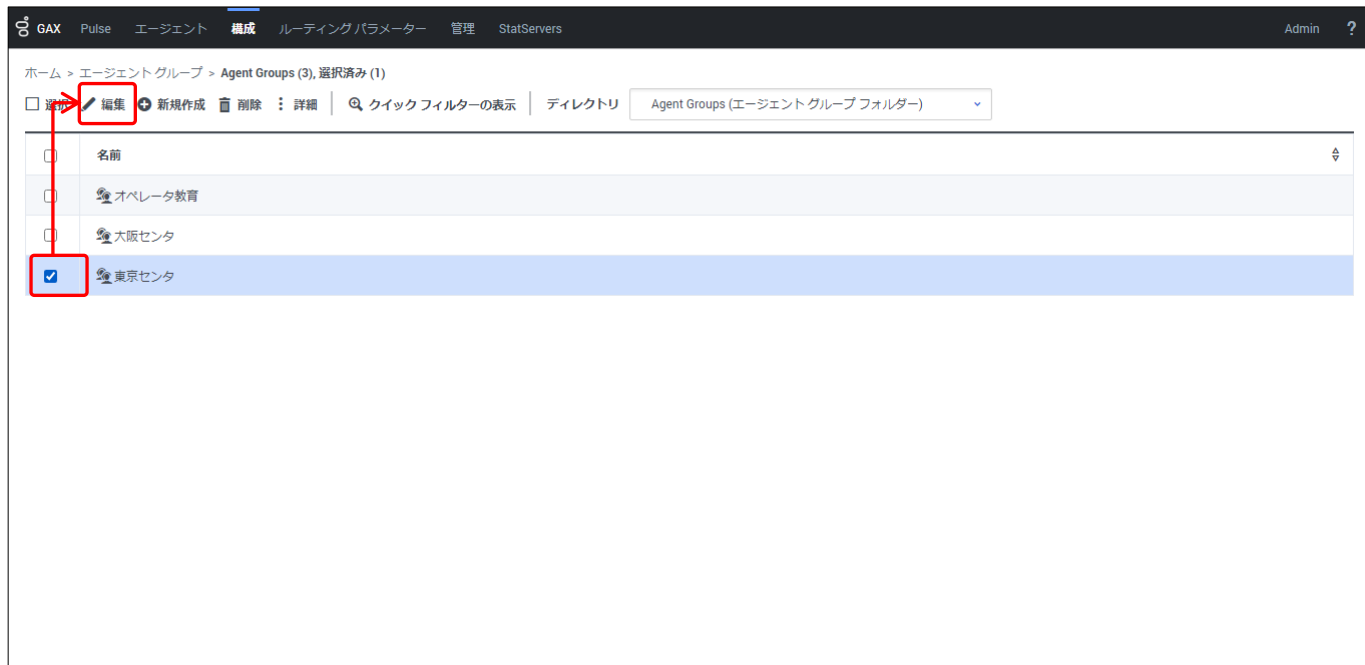
適用

保存

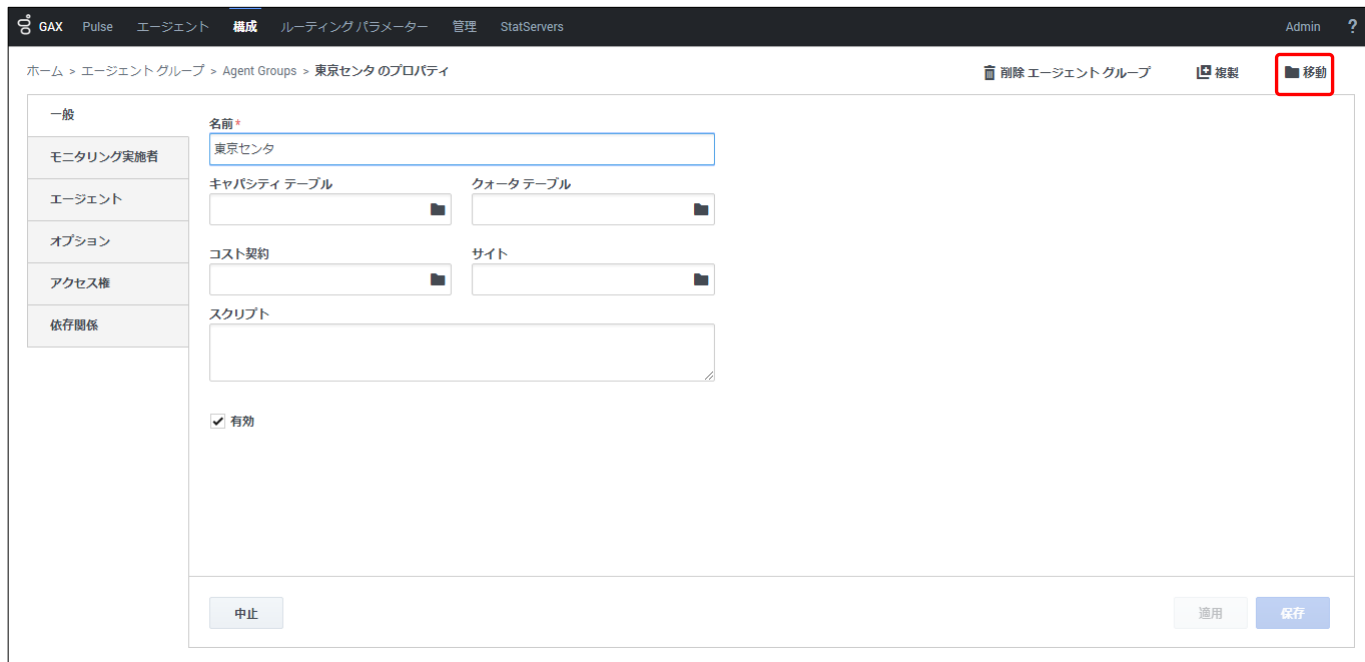
### 1.4.1.3 エージェントグループ移動

所属する組織を変更することが可能です。

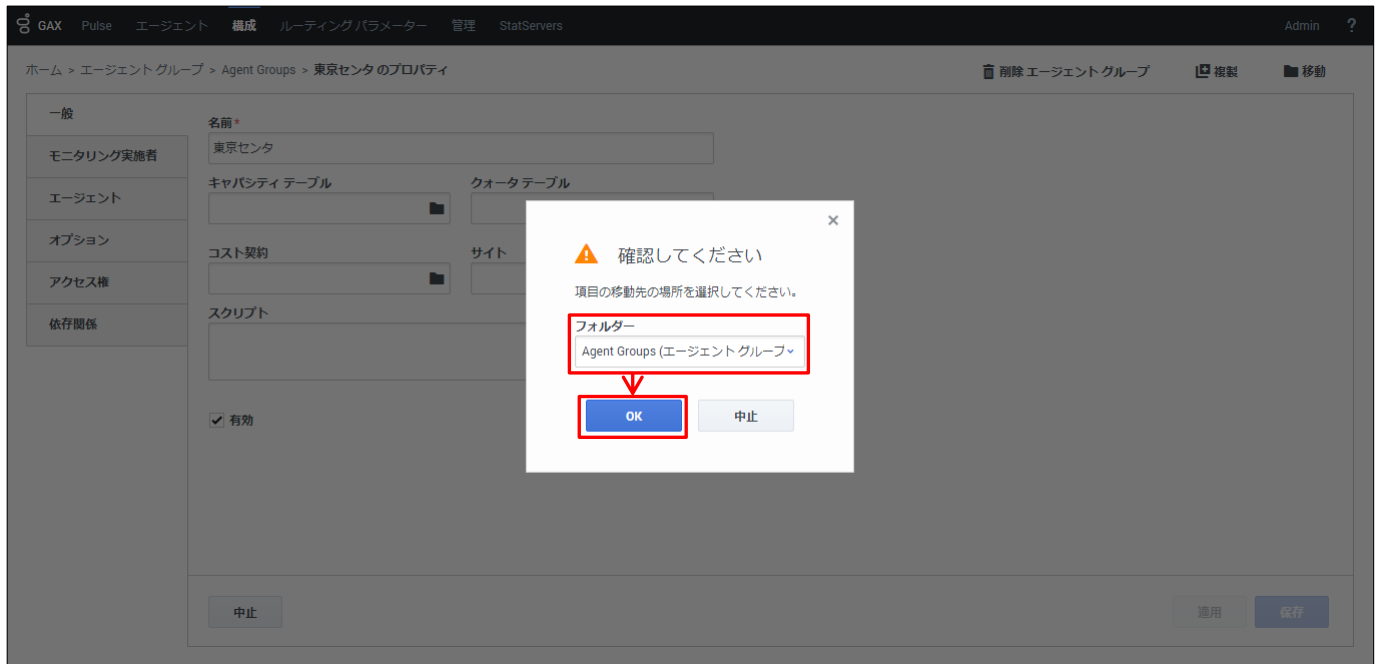
- (1) エージェントグループの設定画面から所属組織を変更したいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]をクリックします。画面は「東京センタ」の所属組織を変更する場合の例となります。



- (2) エージェントグループ画面が開きます。[移動]を選択します。



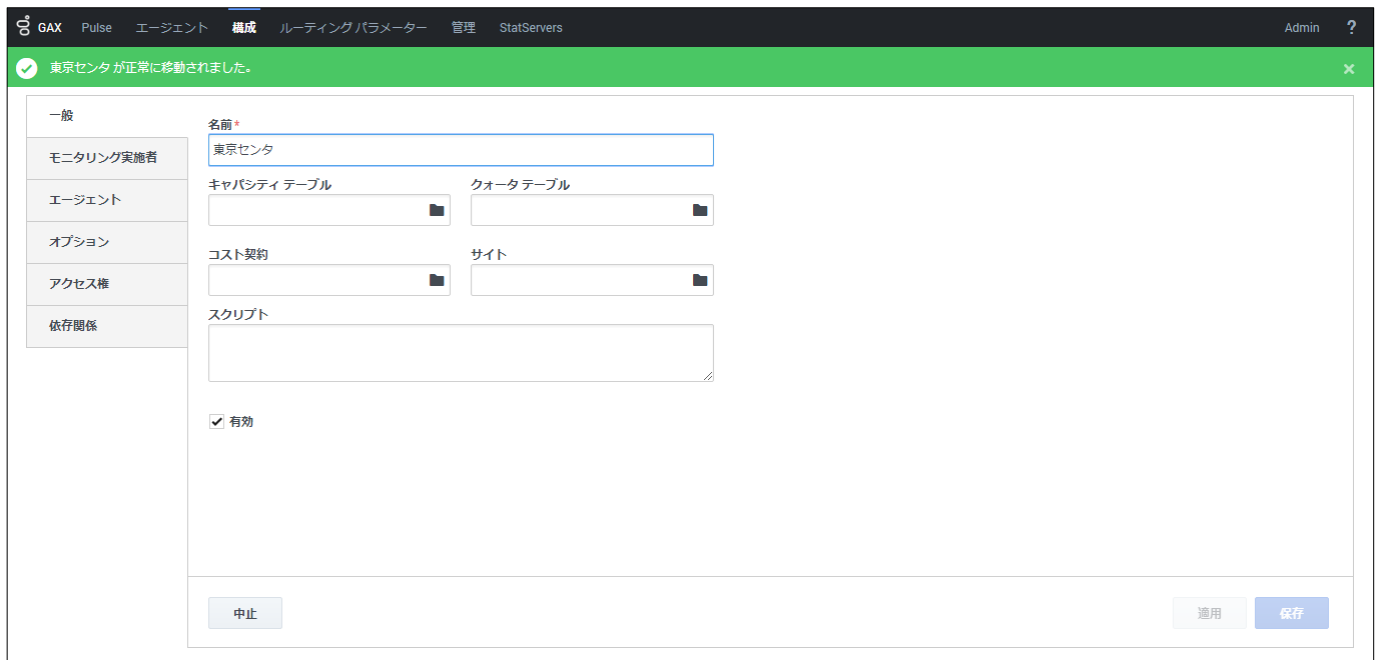
(3) 「フォルダー」から新たに所属させる組織配下の「Agent Groups(エージェントグループフォルダー)」を選択し、[OK]をクリックします。



#### 選択可能な組織について

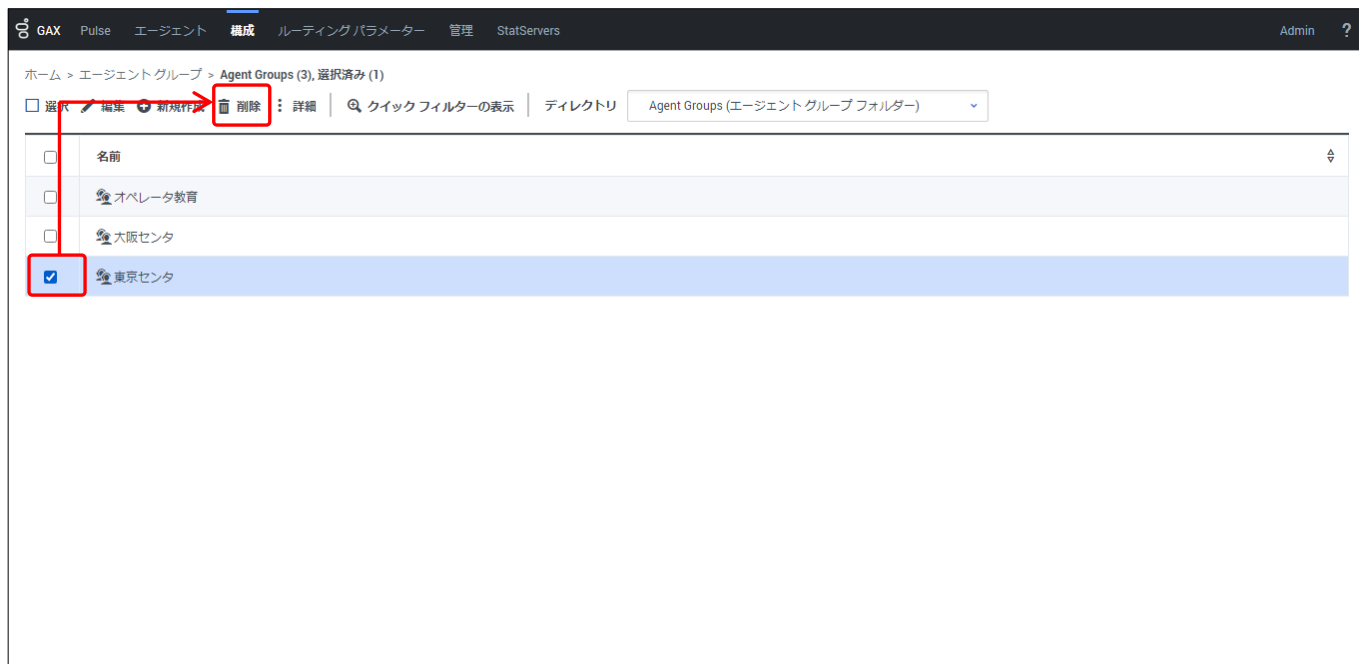
- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

(4) 移動が反映されます。



#### 1.4.1.4 エージェントグループ削除

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

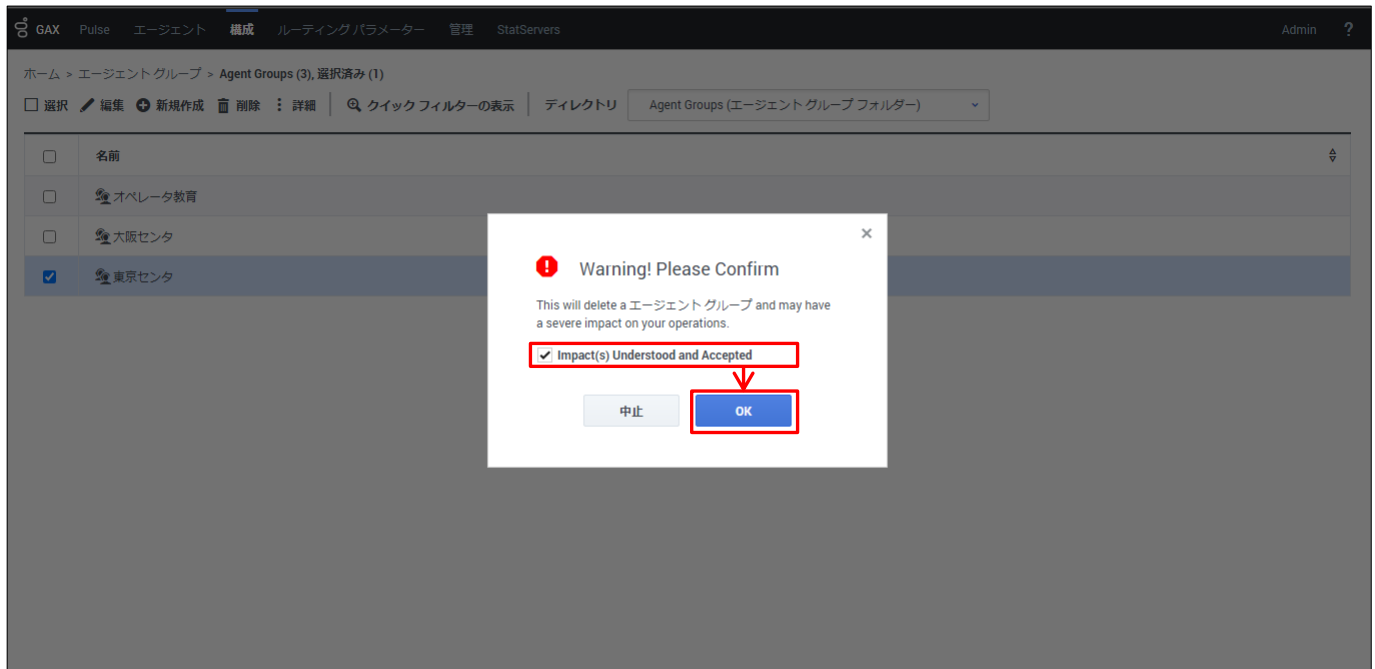


#### エージェントグループの削除について

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



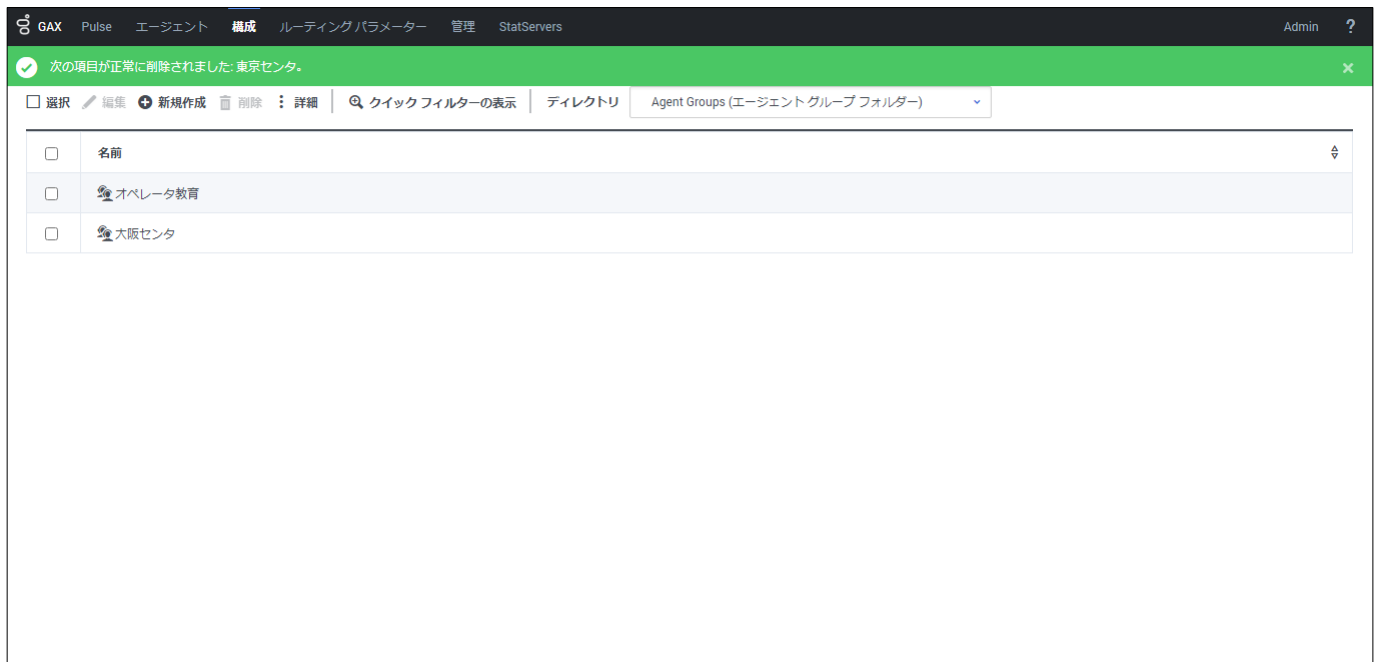
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



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

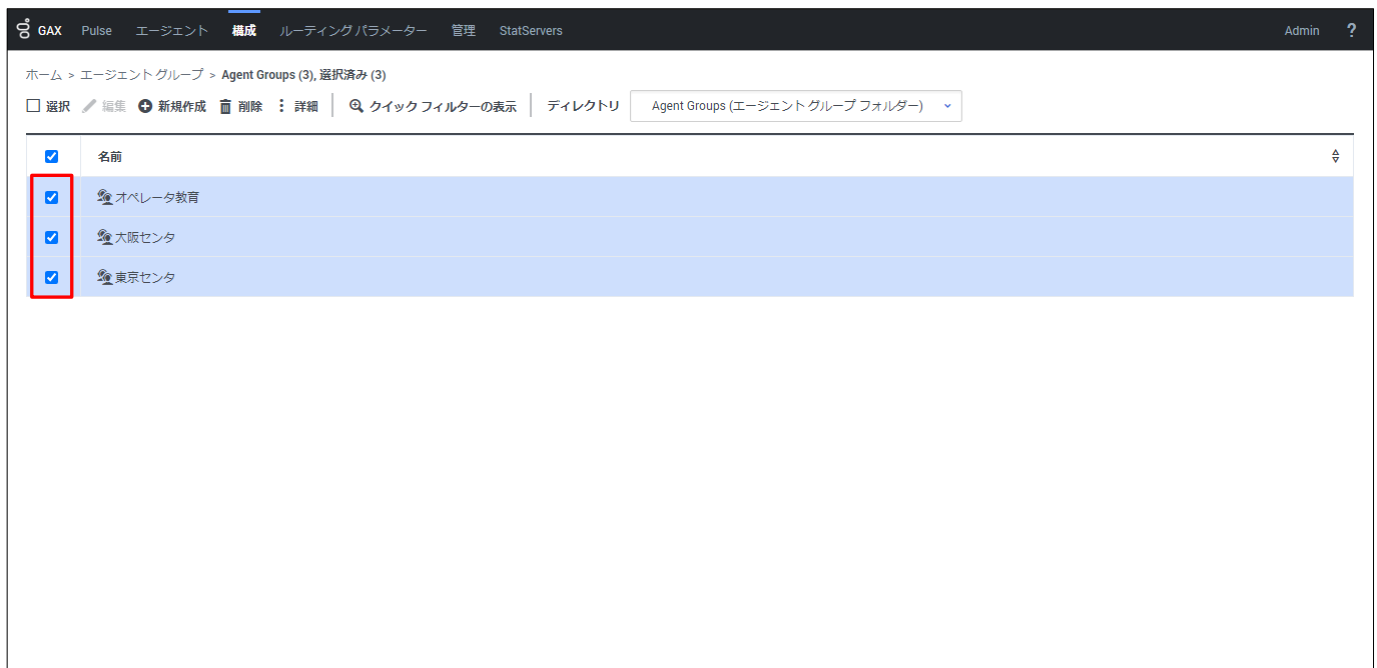
- 削除するオブジェクトが利用中であった場合に、業務に重大な影響が発生することに対する確認となります。利用していないことを再度確認し、チェックを入れてください。

(3) エージェントグループが削除されます。

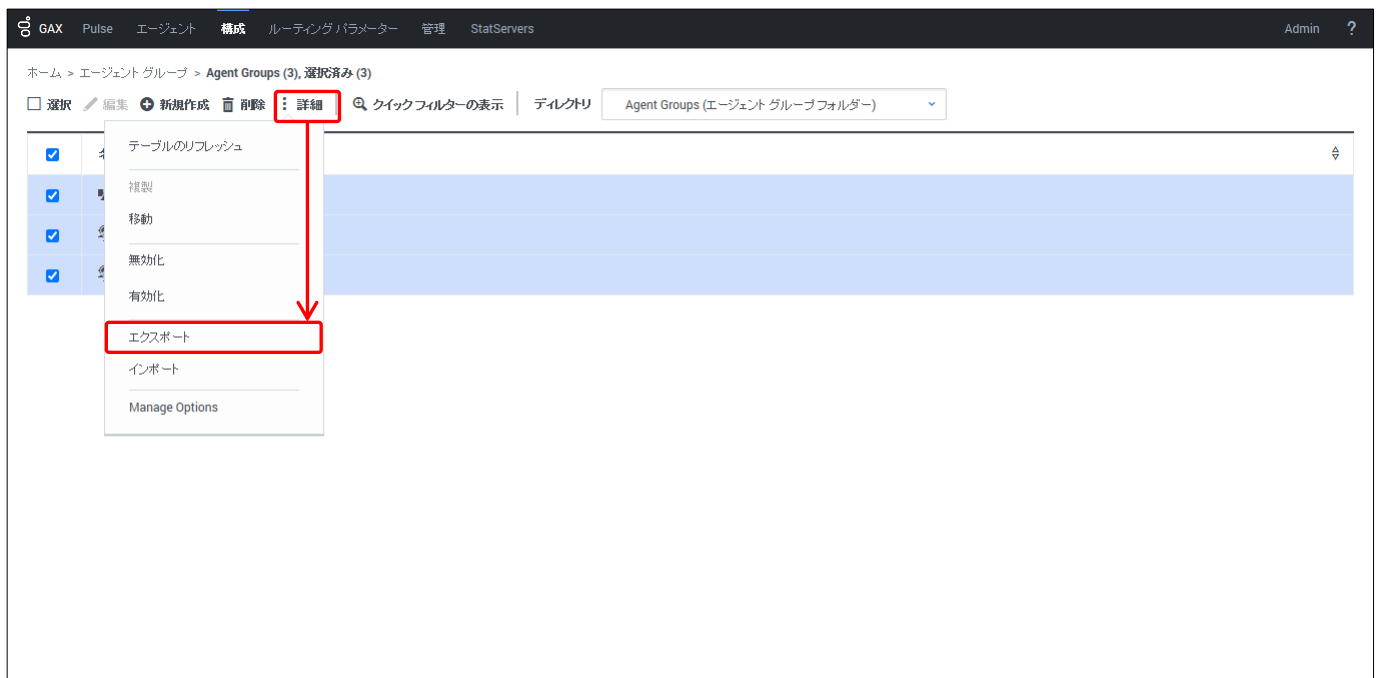


#### 1.4.1.5 エージェントグループのエクスポート

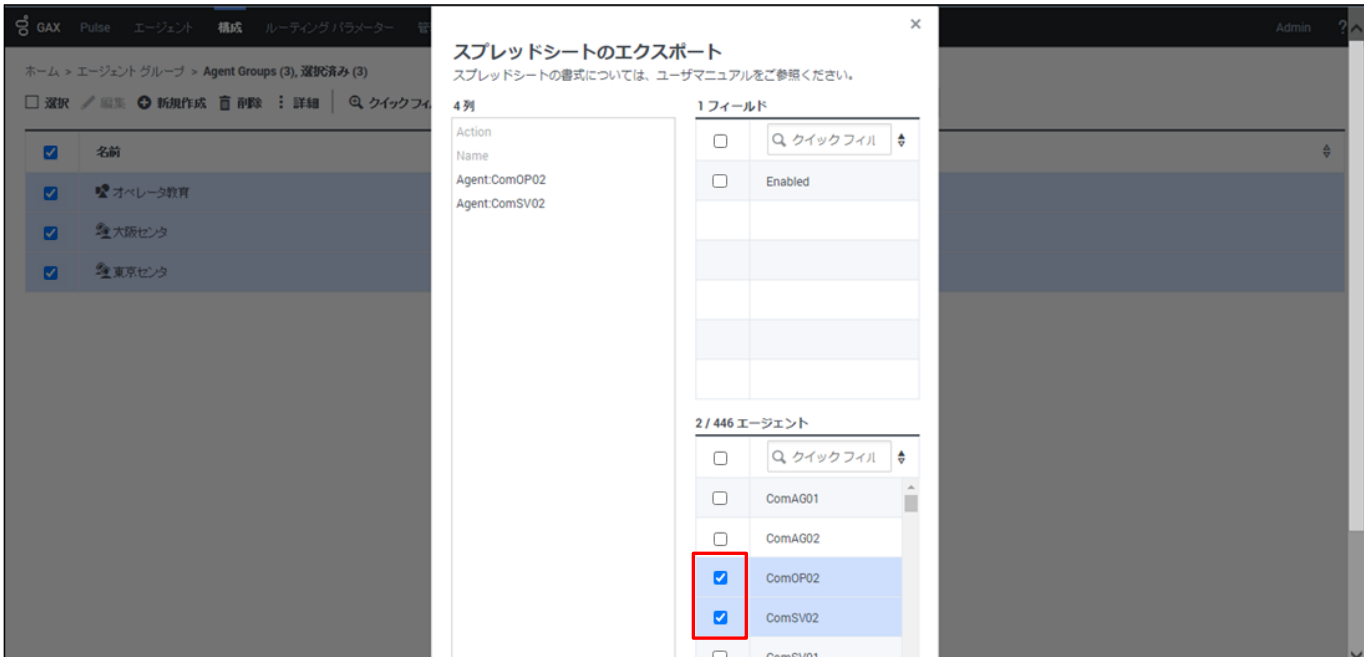
(1) エクスポートしたいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れます。画面は全てのエージェントグループを選択する場合の例となります。



(2) [詳細]から[エクスポート]を選択します。

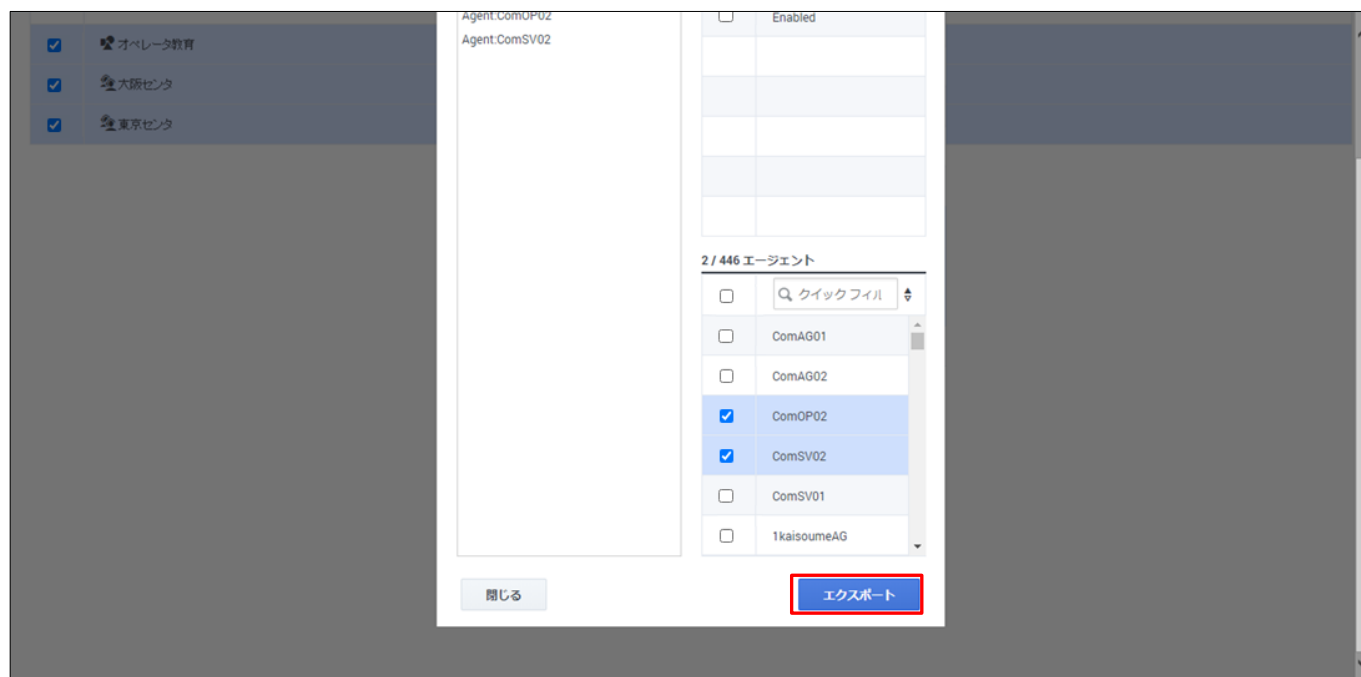


(3) エージェントグループのエクスポート画面が開きます。エクスポートする項目のチェックボックスにチェックを入れます。画面はエージェント ID「ComOP02」「ComSV02」を選択した場合の例となります。



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

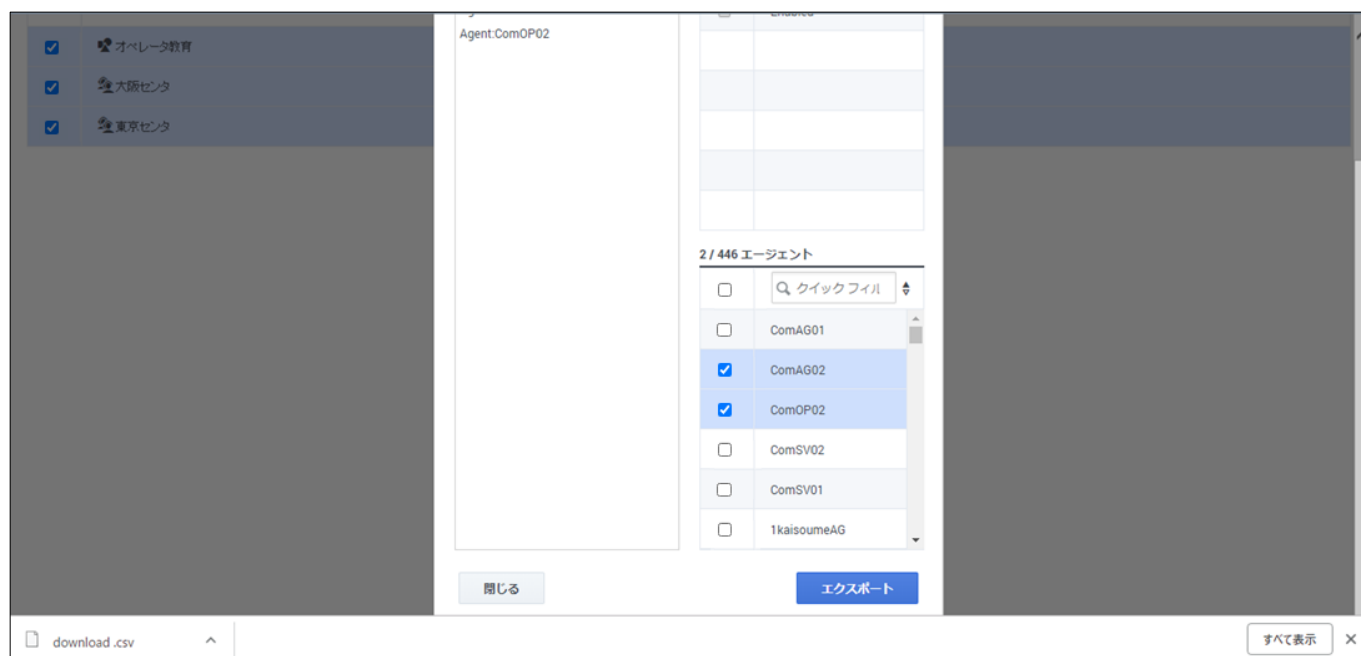
(4) [エクスポート]をクリックします。



#### エクスポートの表示について

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

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



#### ファイル名について

- download.csv となります。

#### 1.4.1.6 エージェントグループのインポート

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

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

##### CSV ファイル仕様について

- Web ブラウザが認識できないファイル名は利用できません。
- ファイル名と拡張子 (csv) の間以外の場所に半角ピリオド(.)が使用されていると、「有効な CSV ファイルタイプにする必要があります」と表示され、インポートが実施できません。ファイルのフォルダパスの場合も同様です。  
例 : 「import.20161010.csv」や「[¥¥192](#).168.100.1¥file¥import.csv」はインポート不可
- ファイルのインポート時に文字コードのチェックは行いません。UTF-8 以外の文字コードのファイルをインポートすると、全角文字が文字化けした状態で登録されます。
- 各項目は半角カンマ(,)で区切ってください。項目を入力しない場合でも半角カンマは省略できません。
- 各項目は半角ダブルコーテーション(")で囲んでください。
- 各項目の詳細な入力条件 (利用可能な文字種別など) は、各項目の個別作成時の条件に準じます。
- 必須ではない項目は省略することが可能です。
- 最終カラム後の半角カンマは不要です。

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

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

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

#### エージェント ID の複数同時設定について

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

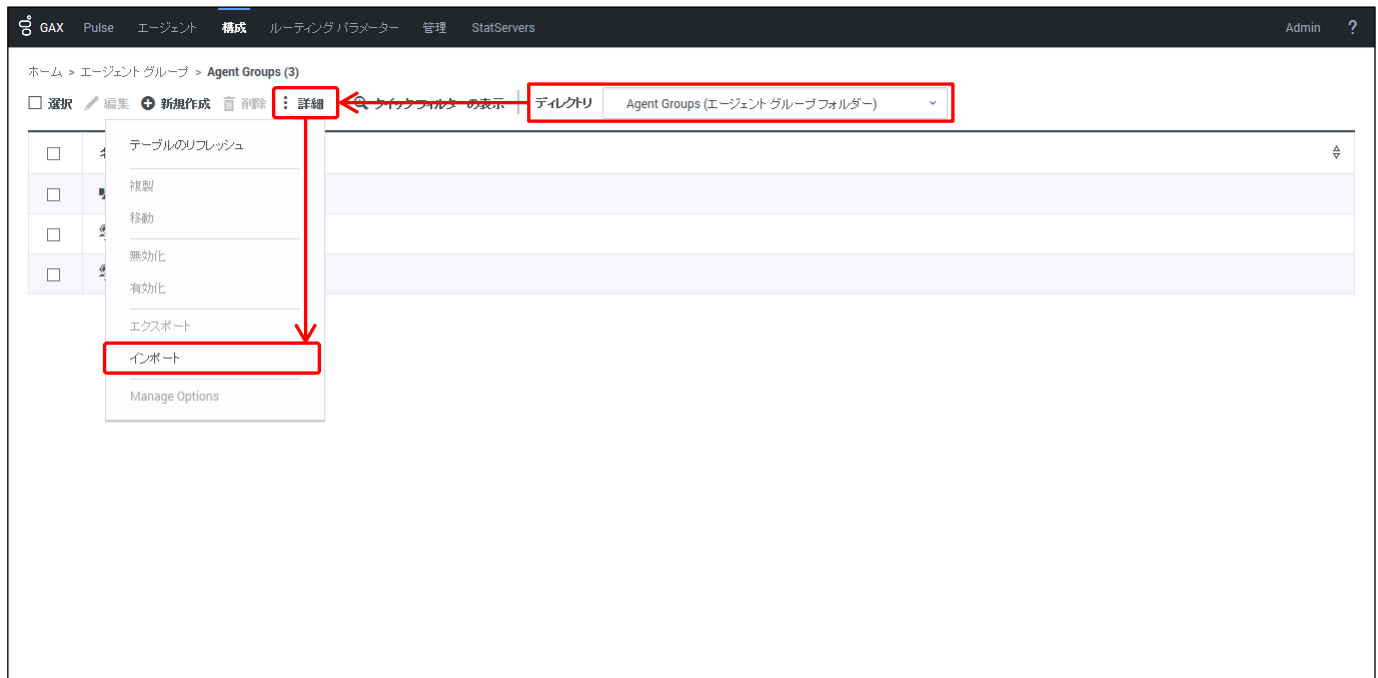
CSV ファイル（2 行目以降）は以下のフォーマットに従って作成してください。項目の並び順は順不同ですが、ヘッダー（1 行目）と合わせる必要があります。

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

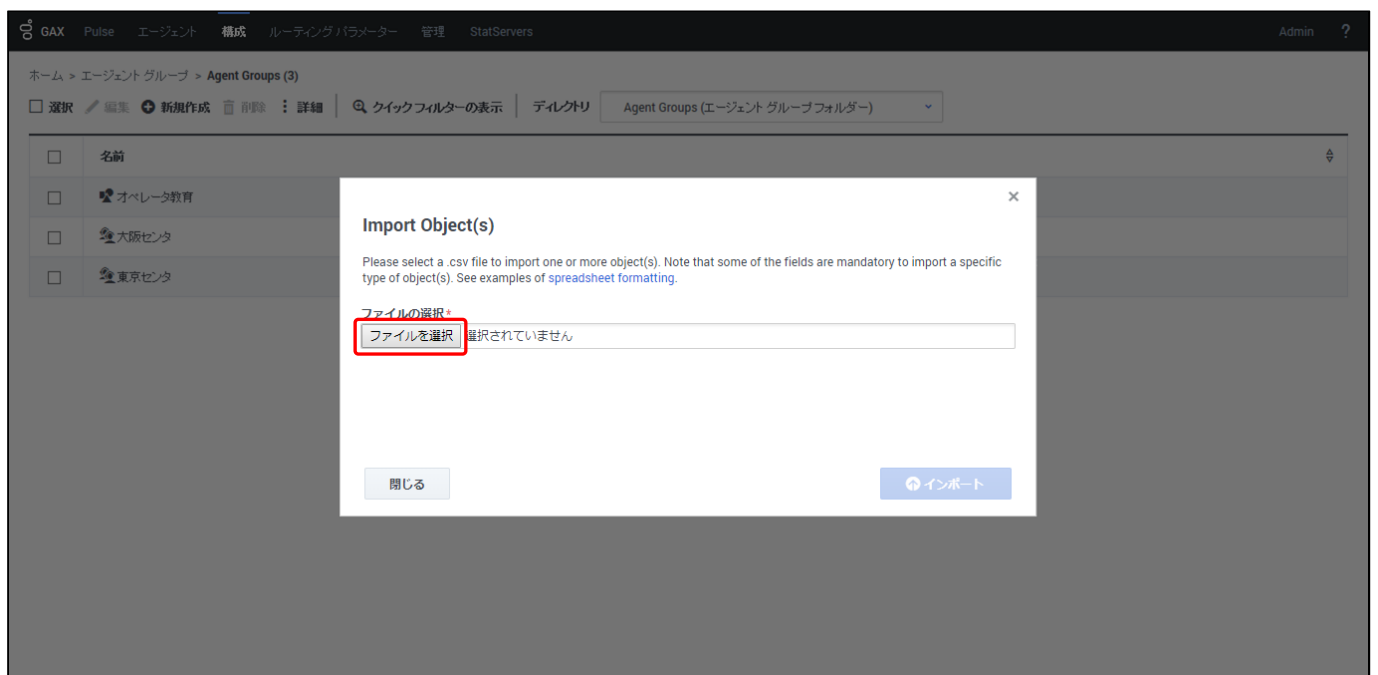
#### 組織設定について

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

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



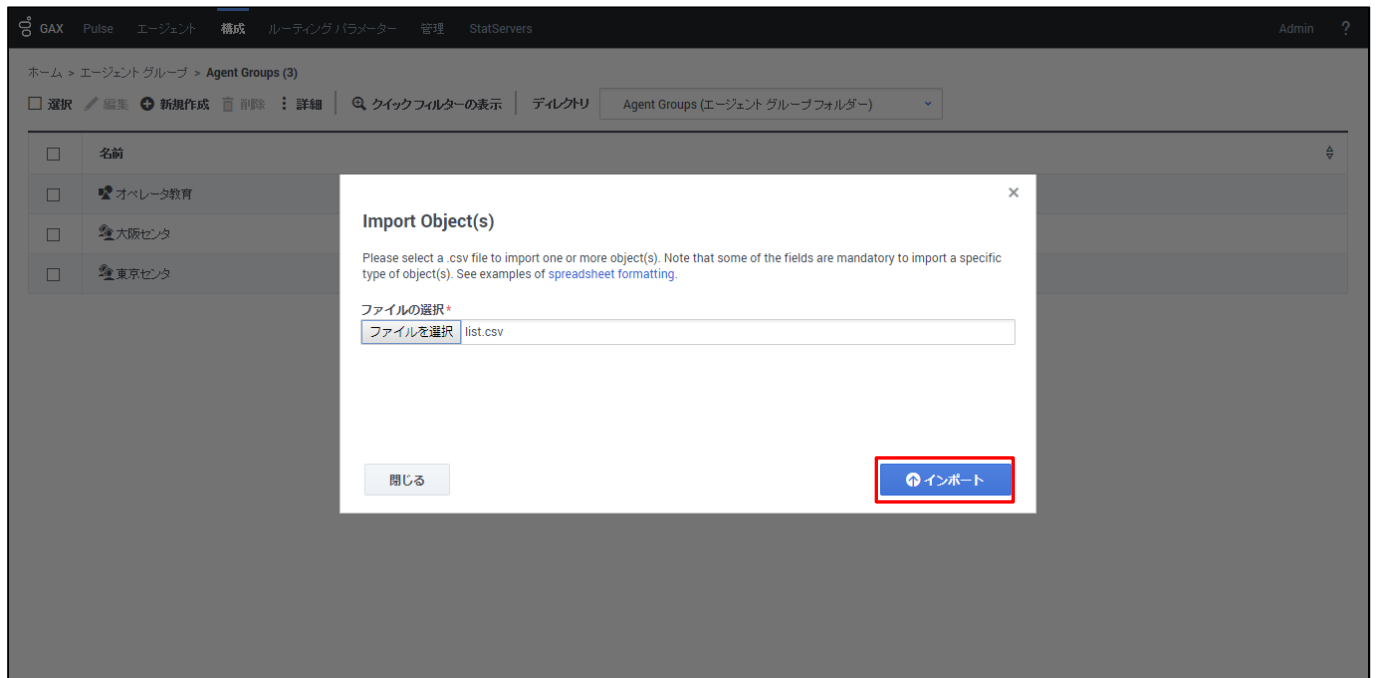
(2) Import Object(s)アップロードダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックして CSV ファイルを選択します。



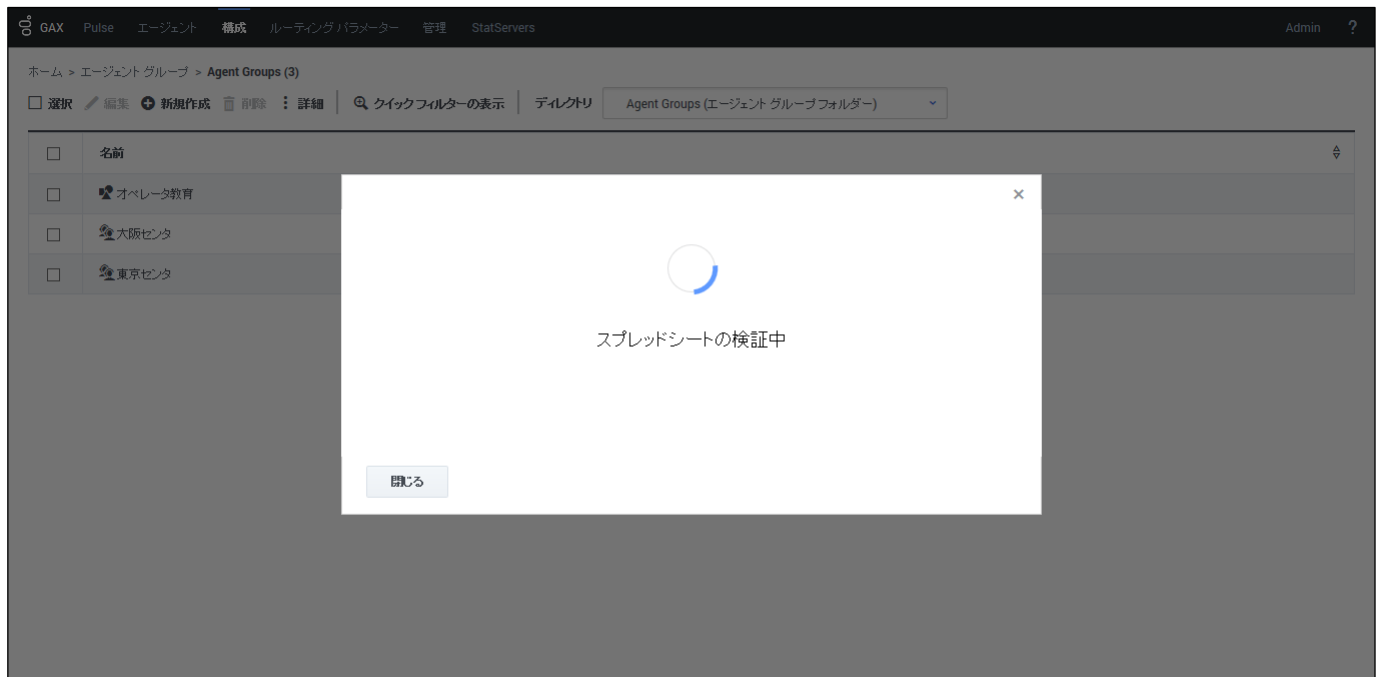
#### spreadsheet formatting のリンクについて

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

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



(4) アップロードが完了すると、CSV ファイルの検証が開始されます。



#### 検証のエラーについて

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

##### ▲ スプレッドシートエラー

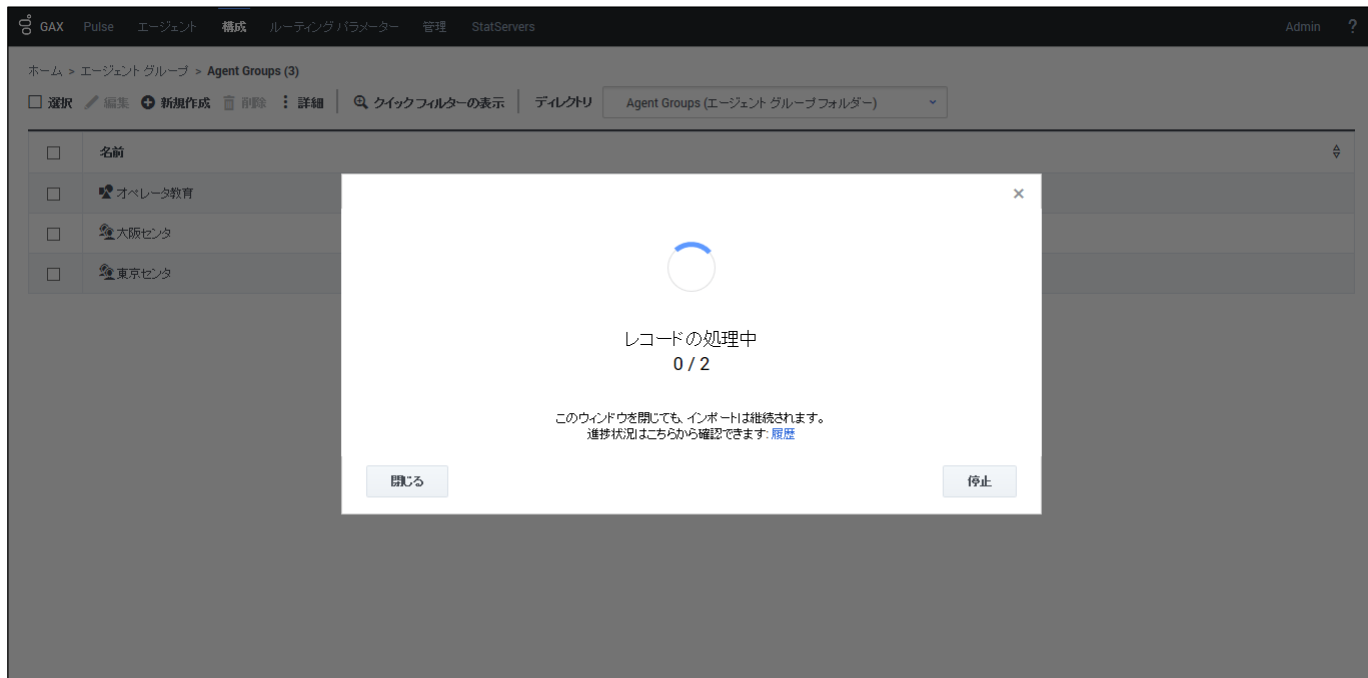
スプレッドシートに次のエラーがあります  
• 行 1: 必須のフィールドがありません: Action



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



(6) 処理画面が展開されます。

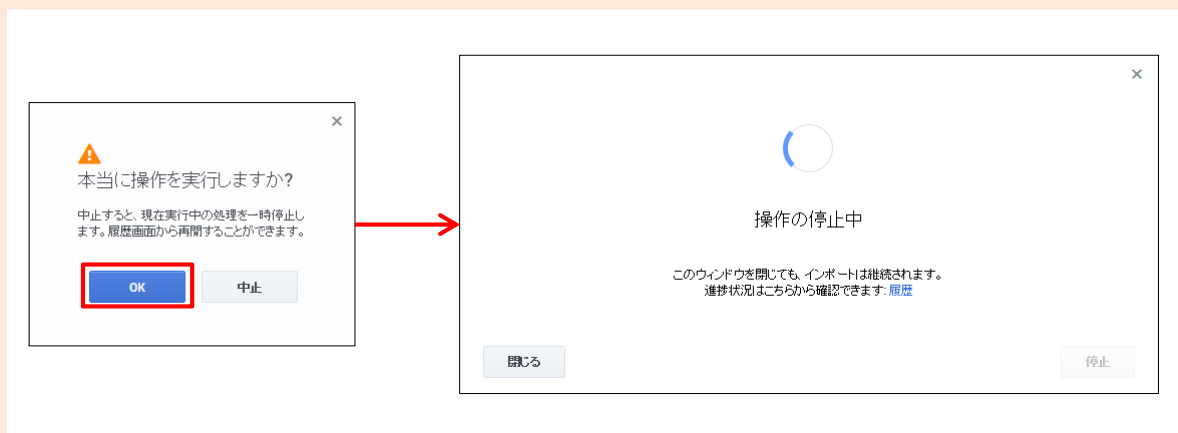


#### 処理画面について

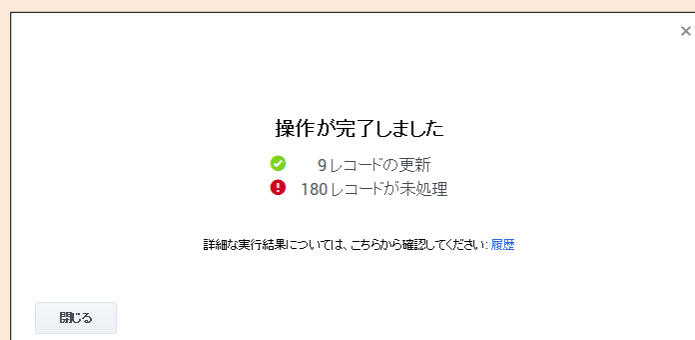
- 処理完了まで画面を確認する必要がありません。[閉じる]をクリックすると、処理画面を閉じることが可能です。処理画面を閉じて以降は GAX からログアウトしても処理は中断されません。
- 処理を中断したい場合は、[停止]をクリックします。
- 処理状況は、「1.4.5 一括更新履歴」(P.211) から確認することが可能です。

### 処理を停止した場合について

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



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



### 複数同時実行について

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

(7) インポート処理が完了します。[閉じる]をクリックしてください。



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





#### 登録時エラーについて

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

#### 1.4.1.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー

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

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

#### エラー検出されない入力/設定誤りについて

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

#### 1.4.1.8 インポート実行時のエラー

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

##### 一括更新履歴のエクスポートについて

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

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

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

(次頁へ続く)

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
4	<p>必須のフィールドがありません : Name</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>必須のフィールドがありません: Name</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ Name ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。</li> </ul>
5	<p>value is not supported. Agent = (エージェント ID)</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>value is not supported. Agent = ComAG01</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ (エージェント ID) へのエージェントグループ割当には "Y"/"N"いずれかのみが入力可能であるのに対して、それ以外の値が設定されている可能性があります。</li> </ul>
6	<p>Agent Group import failed: Unable to fetch specified Agent {エージェント ID} information</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>Agent Group import failed: Unable to fetch specified Agent (ComAG05) information</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ {エージェント ID}で提示されているエージェント ID は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。</li> <li>・ インポートを実行しているエージェントが権限を持たない組織に所属するエージェント ID が指定されている可能性があります。</li> </ul>
7	<p>Updating Agent Group failed: Agent Group {エージェントグループ名} doesn't exist</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>Updating Agent Group failed: Agent Group (システム部門組織) doesn't exist</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ {エージェントグループ名}で提示されているエージェントグループ名は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。</li> <li>・ インポートを実行しているエージェントが権限を持たない組織に所属するエージェントグループが指定されている可能性があります。</li> </ul>
8	<p>バーチャルエージェントグループへのエージェントの追加は禁止されています。</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>バーチャルエージェントグループへのエージェントの追加は禁止されています。</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ エージェントグループ名にバーチャルエージェントグループが指定されている可能性があります。</li> </ul>

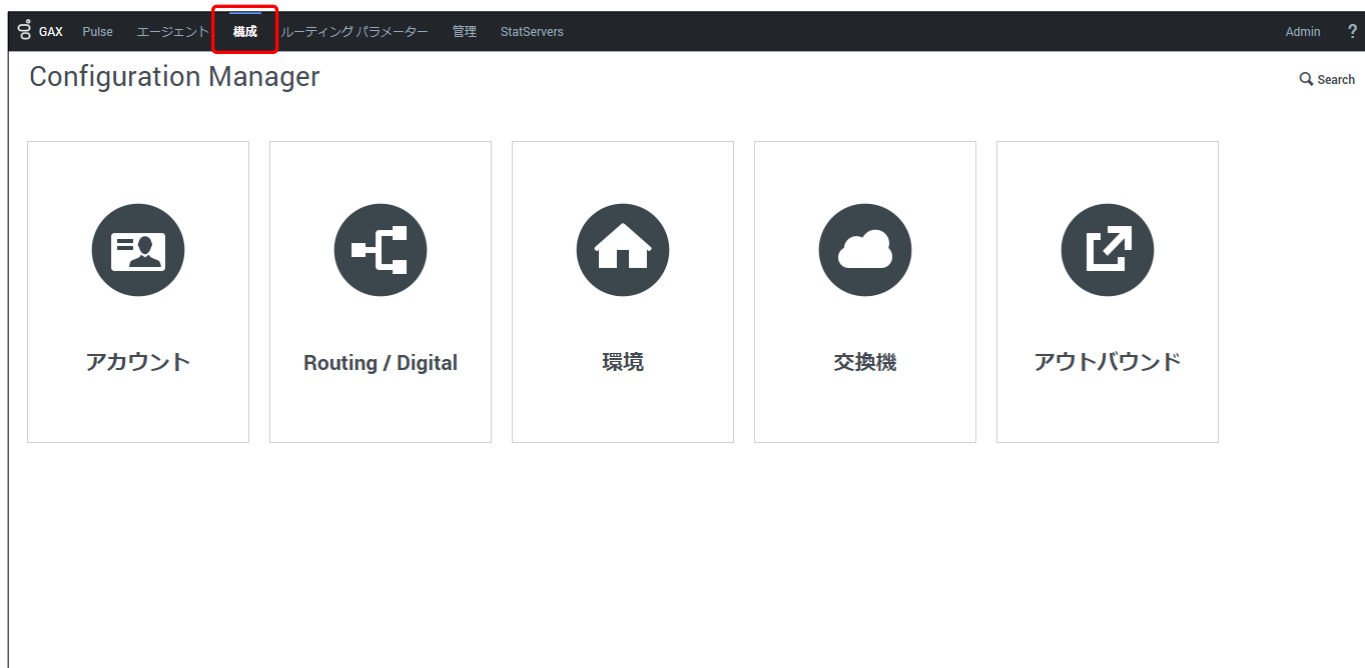
### 1.4.2 スキル設定

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

#### スキルの作成可能上限について

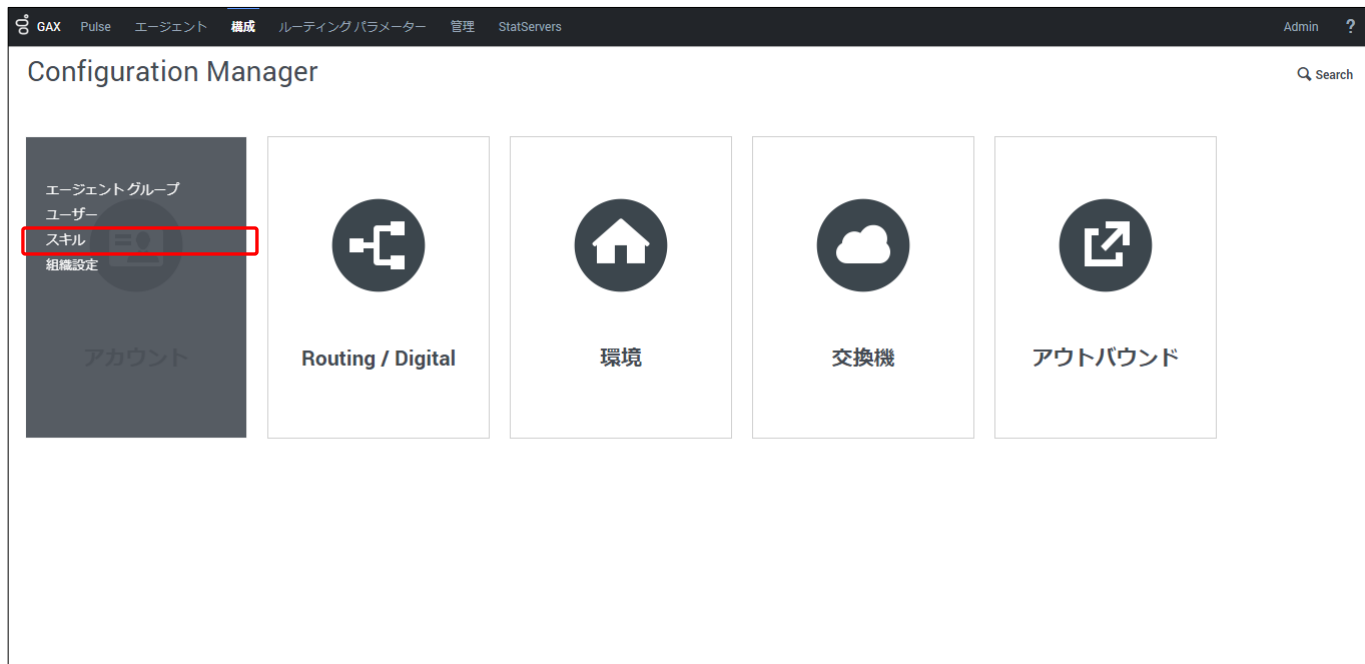
- スキルの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超過して処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

(1) [構成]メニューを選択します。

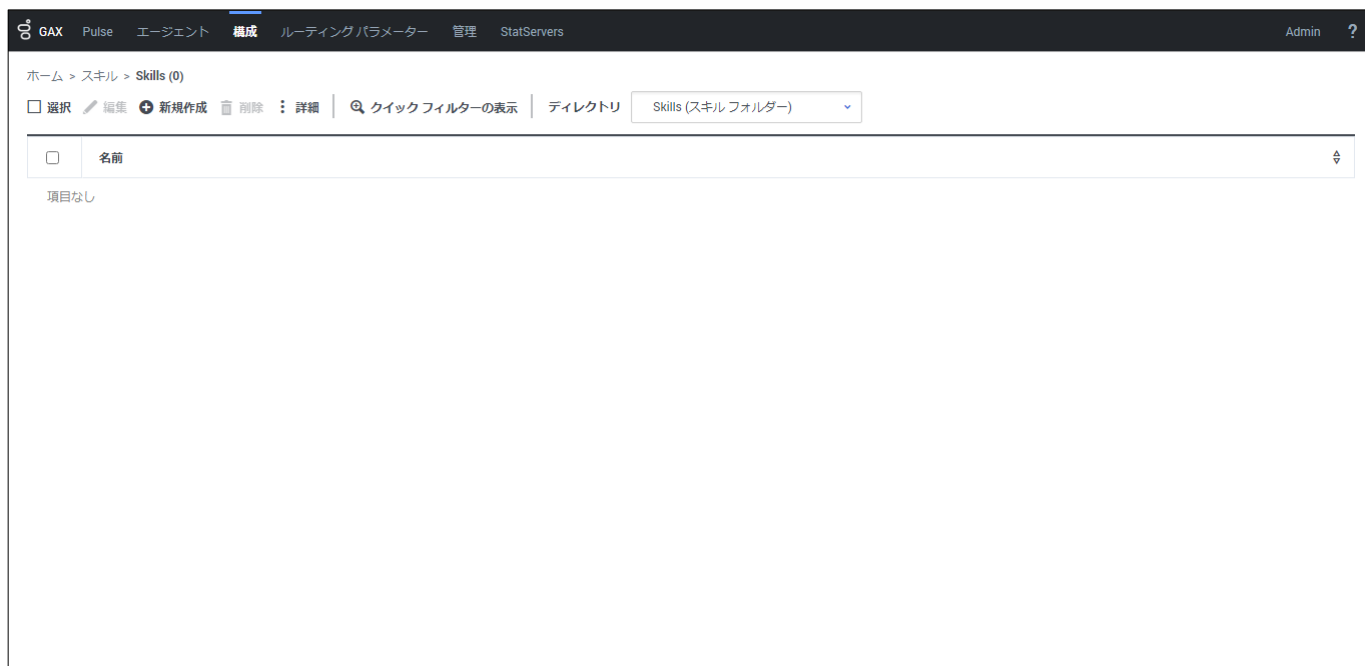




(2) [アカウント]から[スキル]を選択します。



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



### 1.4.2.1 スキルの作成

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

ホーム > スキル > Skills (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

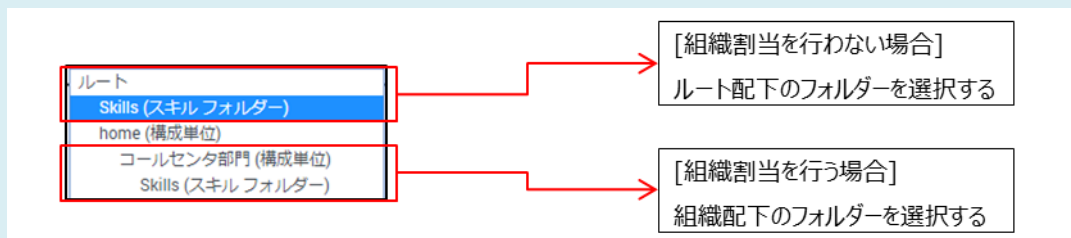
ディレクトリ Skills (スキルフォルダー)

名前

項目なし

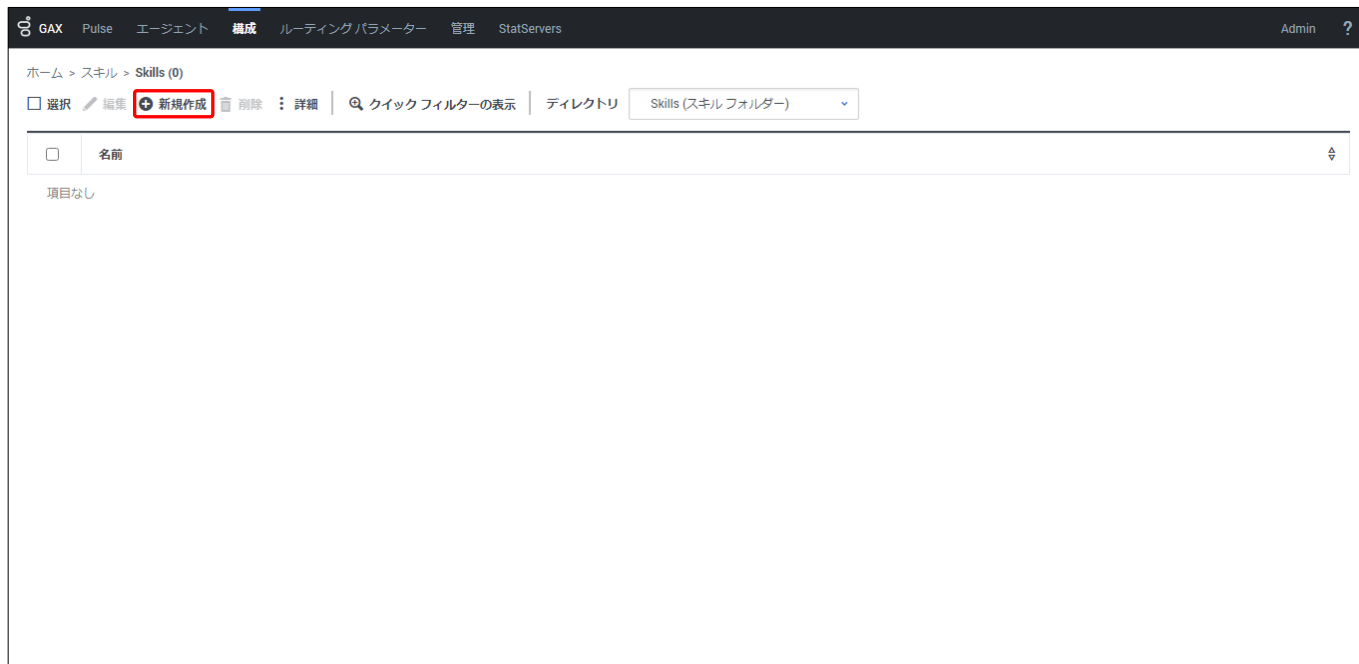
#### ディレクトリの選択について

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



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

(2) [新規作成]を選択します。



#### スキルの作成について

- 作成したスキルを電話の発着信の条件に利用するためには、コールフローの設定が必要です。GAX において新規作成を行っただけでは機能しません。
- コールフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

(3) スキル画面が開きます。[一般]タブの[名前]にスキル名を設定します。

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

ホーム > スキル > Skills > 新しいプロパティ

一般

オプション

アクセス権

名前\*

New

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

スキル画面について

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

[名前]の設定制限について

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

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

ホーム > スキル > Skills > 新しいプロパティ

一般 オプション アクセス権

名前\*  
商品説明

☒ 有効

中止 適用 保存

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

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\*  
商品説明

☒ 有効

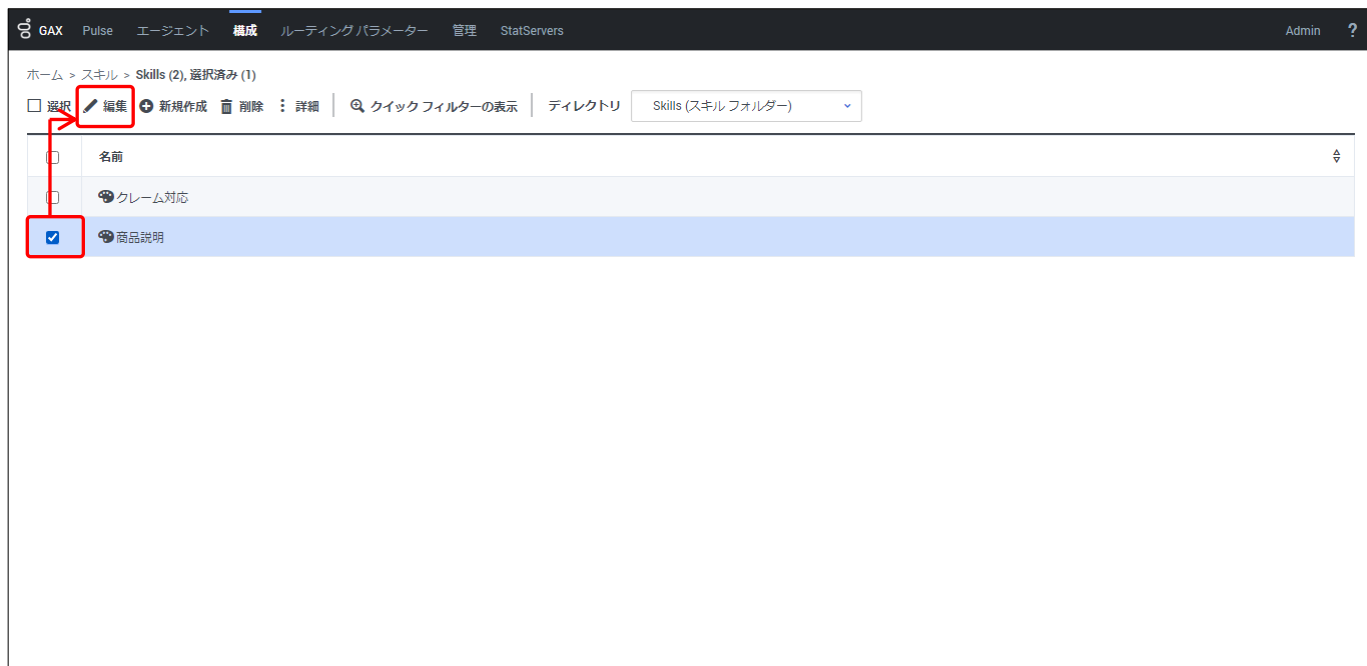
中止 適用 保存

#### スキル画面について

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

#### 1.4.2.2 スキルの変更

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



##### スキルの変更について

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

##### チェックボックスについて

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

(2) スキル画面が開きます。設定の変更を実施します。

The screenshot shows the GAX Skills 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', '管理', and 'StatServers'. The right side of the bar shows 'Admin' and a help icon. Below the navigation bar, the breadcrumb trail is 'ホーム > スキル > Skills > 商品説明のプロパティ'. On the right side of the form area, there are three icons: '削除スキル' (Delete Skill), '複製' (Copy), and '移動' (Move). The main form has a left sidebar with tabs: '一般' (General), 'オプション' (Options), 'アクセス権' (Access Rights), and '依存関係' (Dependencies). The '一般' tab is selected. The form fields include '名前\*' (Name\*) with a text input containing '商品説明', and a checkbox labeled '有効' (Valid) which is checked. At the bottom of the form, there are three buttons: '中止' (Cancel), '適用' (Apply), and '保存' (Save).

(3) [保存]/[適用]をクリックします。

This screenshot is identical to the one above, showing the same GAX Skills management interface. The only difference is that the '適用' (Apply) and '保存' (Save) buttons at the bottom right of the form are highlighted with a red rectangular box, indicating the next step in the process.

#### (4) 変更が反映されます。

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

商品説明 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\*

商品説明

☒ 有効

中止

適用

保存

#### スキルの変更について

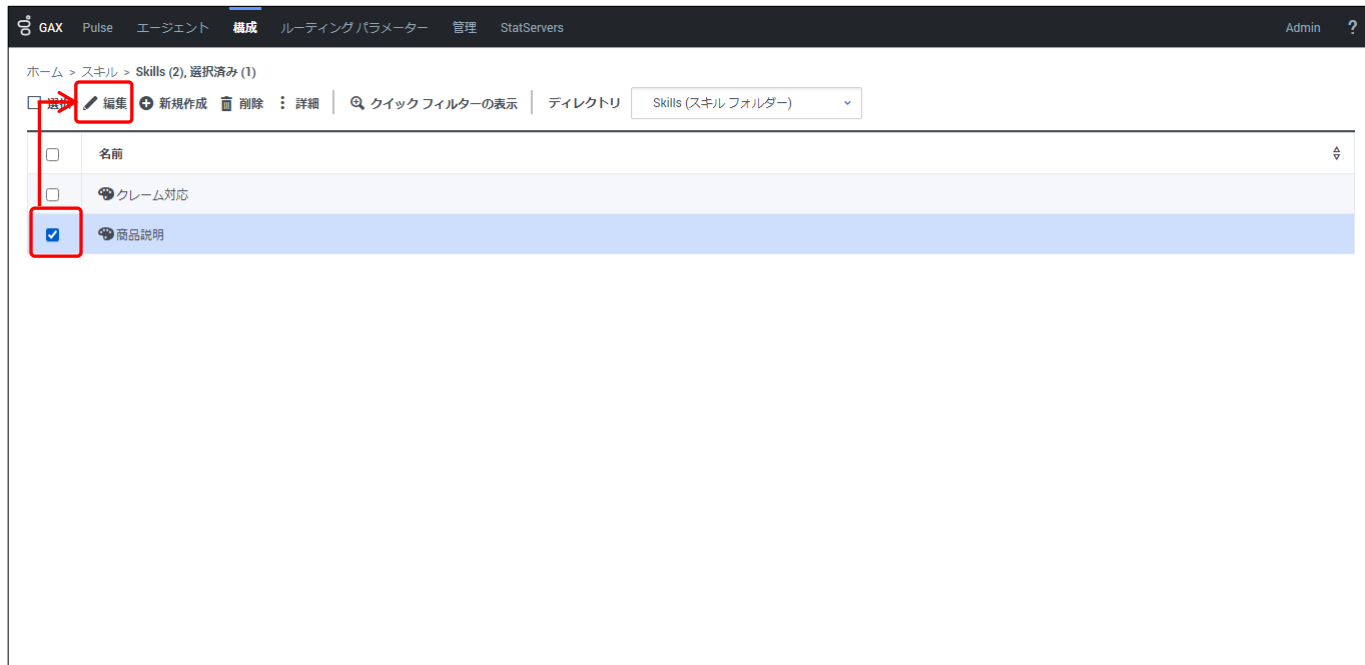
- ・ コールフローで利用中のスキルの設定を変更すると、該当のコールフローを利用した新規の発着信ができなくなったり、呼の分配が意図したとおりに動作しなくなったりする場合があります。



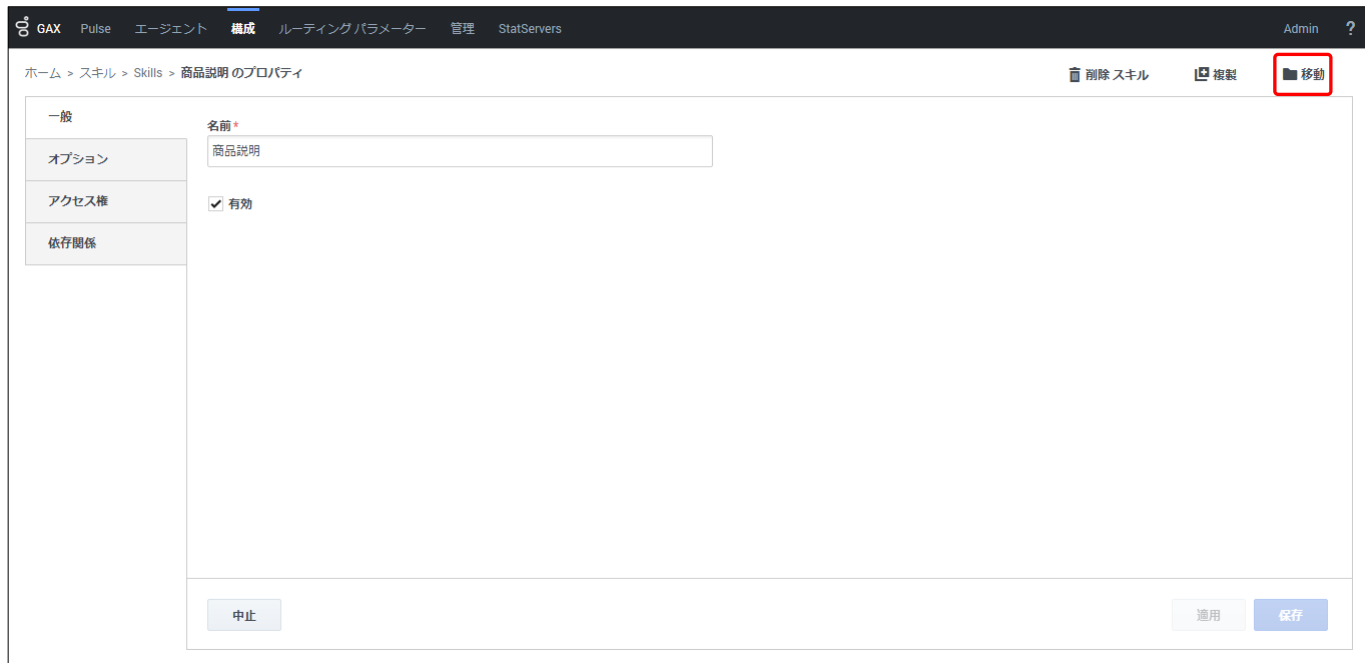
### 1.4.2.3 スキルの移動

所属する組織を変更することが可能です。

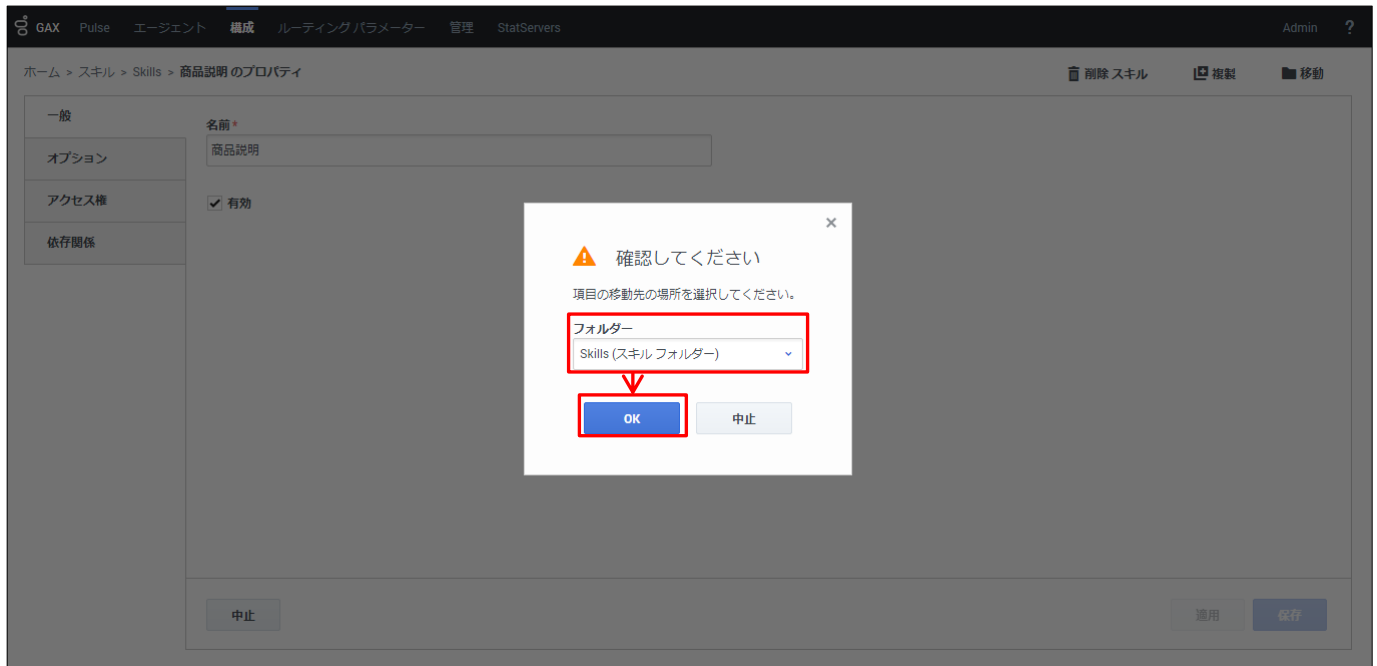
- (1) スキルの設定画面から所属組織を変更したいスキルのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]を選択します。画面は「商品説明」の所属組織を変更する場合の例となります。



- (2) スキル画面が開きます。[移動]を選択します。



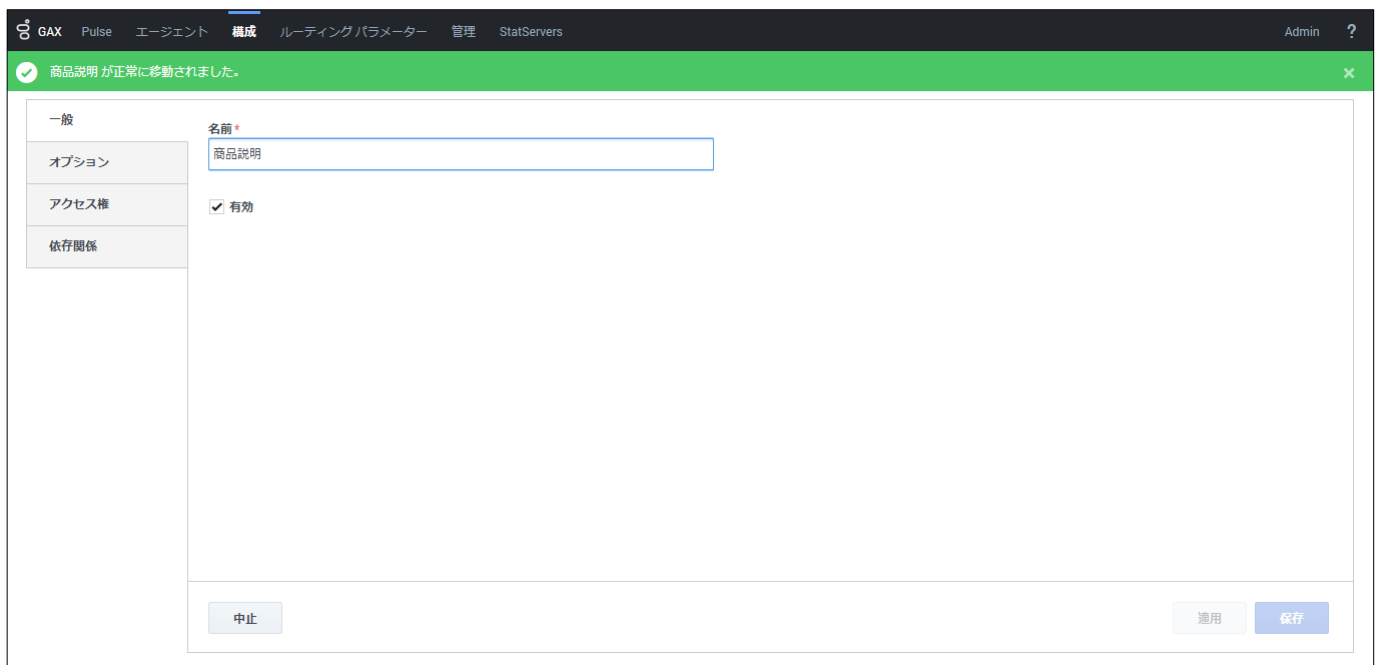
(3) 「フォルダー」 から新たに所属させる組織配下の「Skills(スキルフォルダー)」を選択し、[OK]をクリックします。



#### 選択可能な組織について

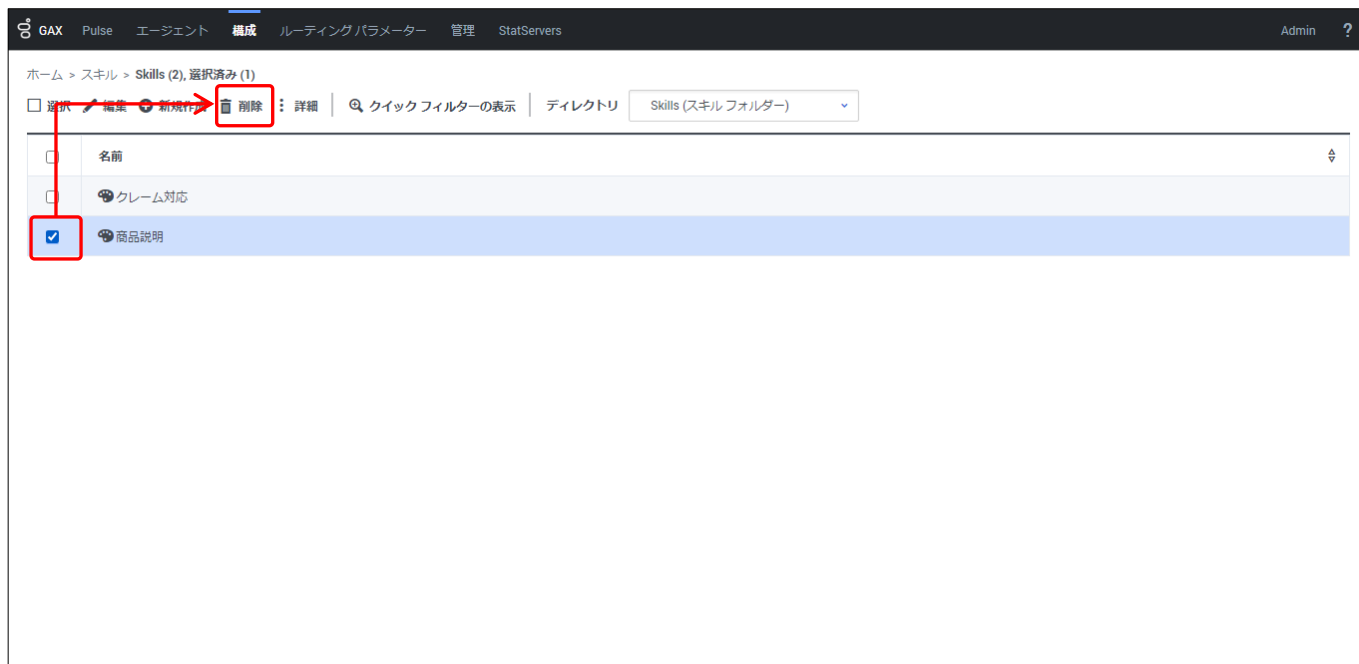
- 設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されません。

(4) 移動が反映されます。



#### 1.4.2.4 スキルの削除

(1) スキル一覧から削除したいスキルのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「商品説明」を削除する場合の例となります。



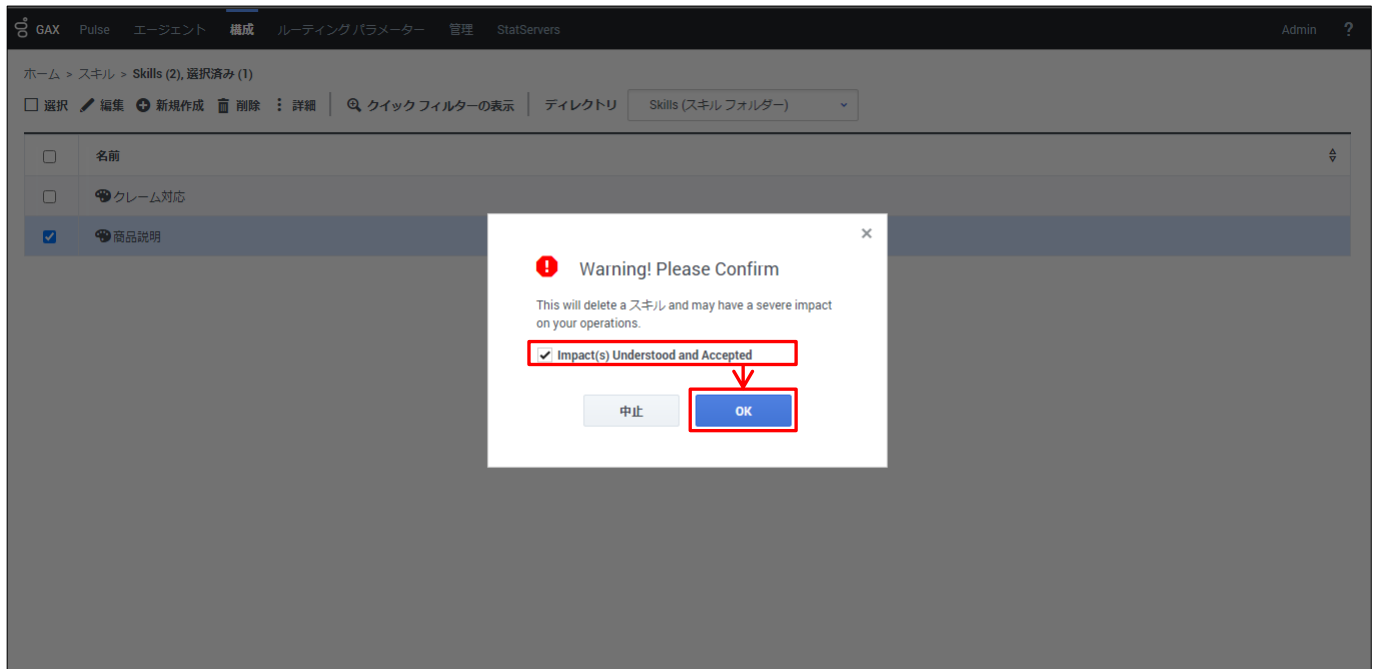
##### スキルの削除について

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

##### チェックボックスについて

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

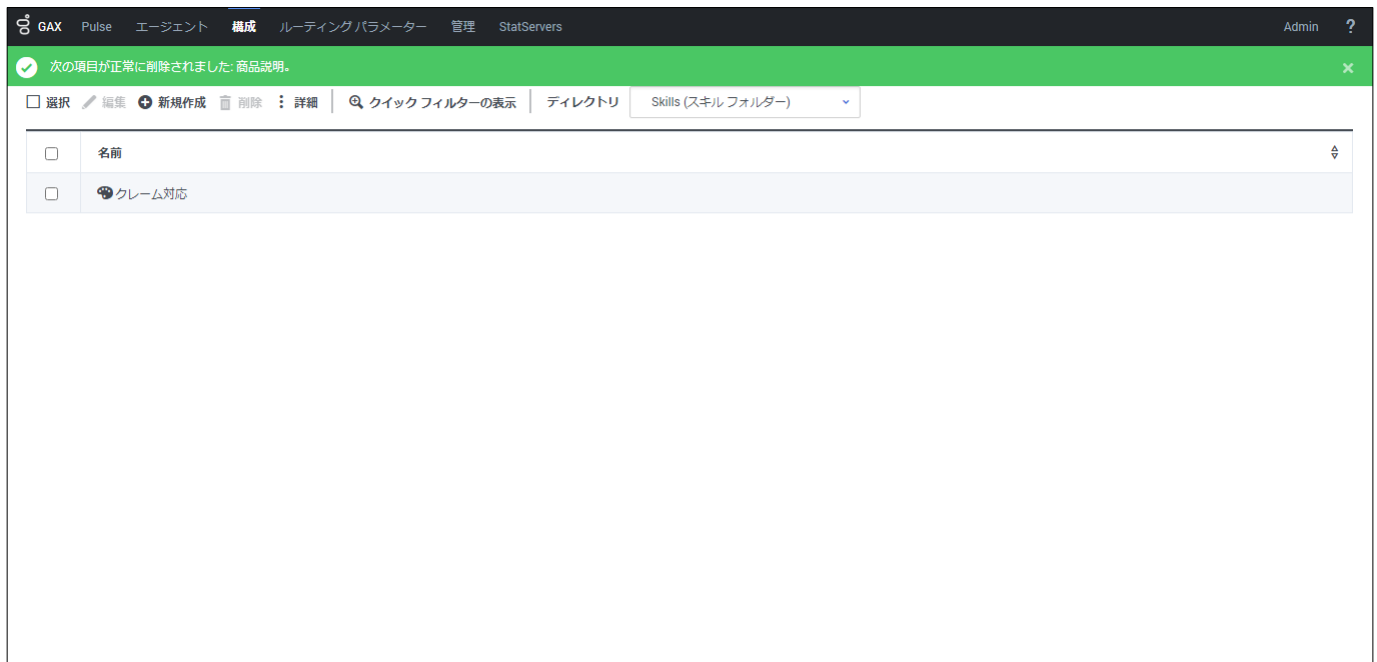
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



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

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

(3) スキルが削除されます。



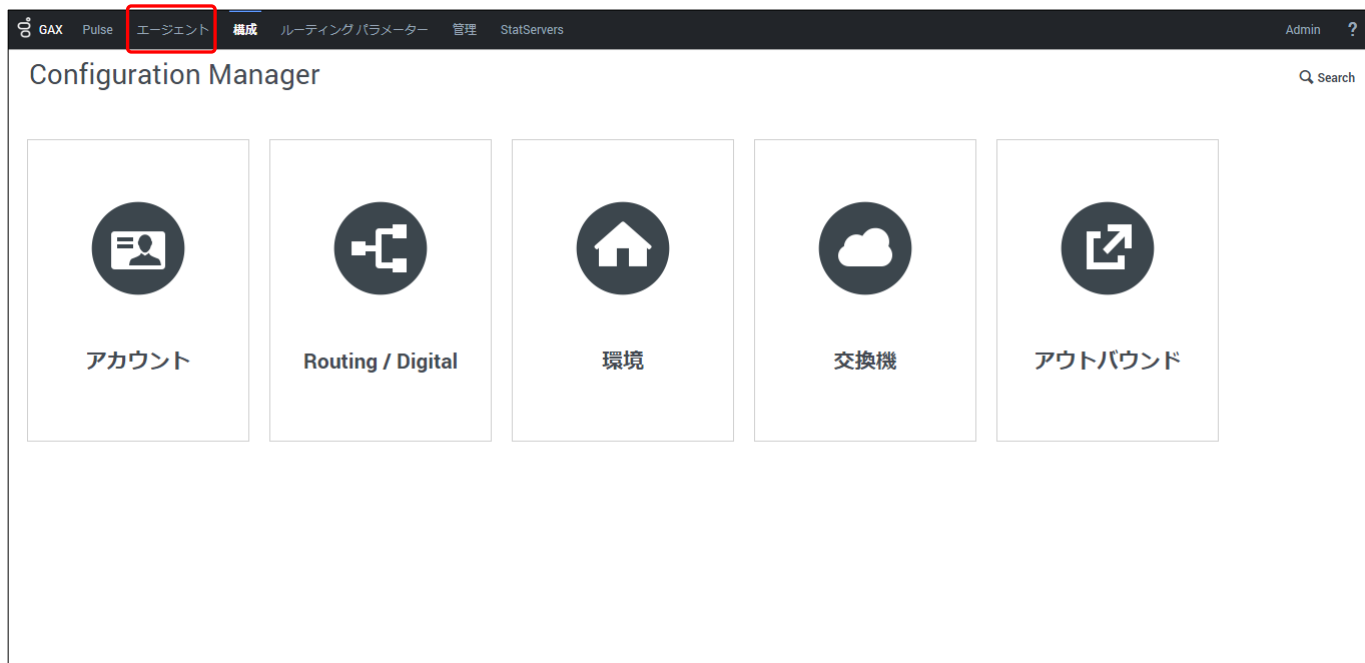
### 1.4.3 エージェント設定

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

#### エージェントの作成可能上限について

- エージェントの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超えて処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

(1) [エージェント]メニューを選択します。



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

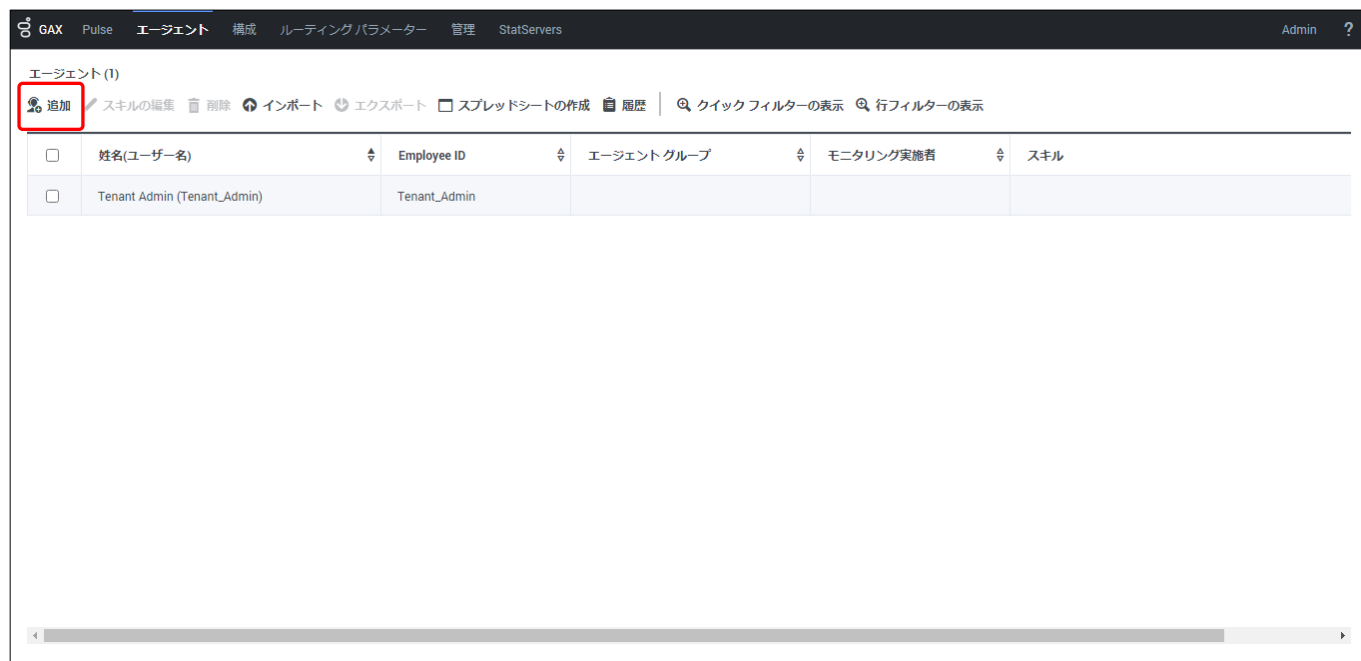
GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

エージェント (1)  
追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 | クイックフィルターの表示 行フィルターの表示

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			

### 1.4.3.1 エージェント作成

(1) [追加]を選択します。



エージェント (1)

**追加** スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			

(2) エージェントの追加画面が開きます。設定を入力します。



+ エージェントの追加

ユーザー情報

ユーザー名\*  
姓  
名  
電子メール  
パスワード\*  
組織\* Persons (ユーザー フォルダ)  
権限\*  
プレイス

スキル (0/2)

クイックフィルターまたはスキルの作成

<input type="checkbox"/>	スキル名	レベル
<input type="checkbox"/>	クレーム対応	
<input type="checkbox"/>	商品説明	

エージェントグループ (0/4)

クイックフィルター

<input type="checkbox"/>	グループ名
<input type="checkbox"/>	home.コールセンタ部門_Agent
<input type="checkbox"/>	オペレータ教育
<input type="checkbox"/>	大阪センタ
<input type="checkbox"/>	東京センタ

中止 保存

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
ユーザー名	●	ユーザーID を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（英数字）が利用可能</li> <li>3 文字以上 15 文字以内</li> </ul>
姓	●	姓を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（カナ英数字）、全角文字（記号含む）が利用可能</li> </ul>
名	●	名を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角記号 5 種類（ ） - _ ' が利用可能</li> <li>最大 64 文字まで設定可能。</li> </ul>
電子メール		Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない。	
パスワード	●	パスワードを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>8 文字以上最大 64 文字まで設定可能</li> <li>英字と数字の混在必須</li> </ul>
組織	●	組織を設定する。リストから選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>特定の組織に割り当ててる場合は、割当を行う組織配下の「Persons(ユーザーフォルダー)」を選択</li> <li>特定の組織に割り当てない場合は、デフォルト（ルート配下の「Persons(ユーザーフォルダー)」選択」から変更不要</li> <li>設定を行っているエージェント ID が参照できない組織は表示されない</li> </ul>

(次頁へ続く)



フィールド名	必須	入力値	備考
プレイス		エージェントに対して内線番号を固定する場合は、フォルダアイコン[■]をクリックして割り当てる内線番号を設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法の詳細は後述の「①」(P.174) を参照</li> </ul>
権限	●	エージェントの権限を設定する。リストから選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定方法と設定できる権限の詳細は後述の「②」(P.176) を参照。</li> </ul>
スキル		割当を行いたいスキルのチェックボックスにチェックを入れ、スキルレベルを設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>スキルレベルは 0 から 2,147,483,647 の範囲で設定可能</li> <li>設定方法は後述の「③」(P.179) を参照</li> <li>アクセス権限にテナント管理者を選択した場合は設定不可</li> </ul>
エージェント グループ		割当を行いたいエージェントグループのチェックボックスにチェックを入れる。 作成するエージェント ID を特定の組織に割り当てる設定を行うと、自動で「home.組織名_SV」(スーパーバイザ権限の場合)または「home.組織名_AG」(エージェント権限の場合)が自動で作成され、チェックが入る。(チェックを外さない)	<ul style="list-style-type: none"> <li>バーチャルエージェントグループはグループアウトされ選択不可</li> <li>設定方法は後述の「④」(P.181) を参照</li> <li>アクセス権限にテナント管理者を選択した場合は設定不可</li> </ul>

#### 姓/名/ユーザーID が同一のエージェントの作成について

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

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



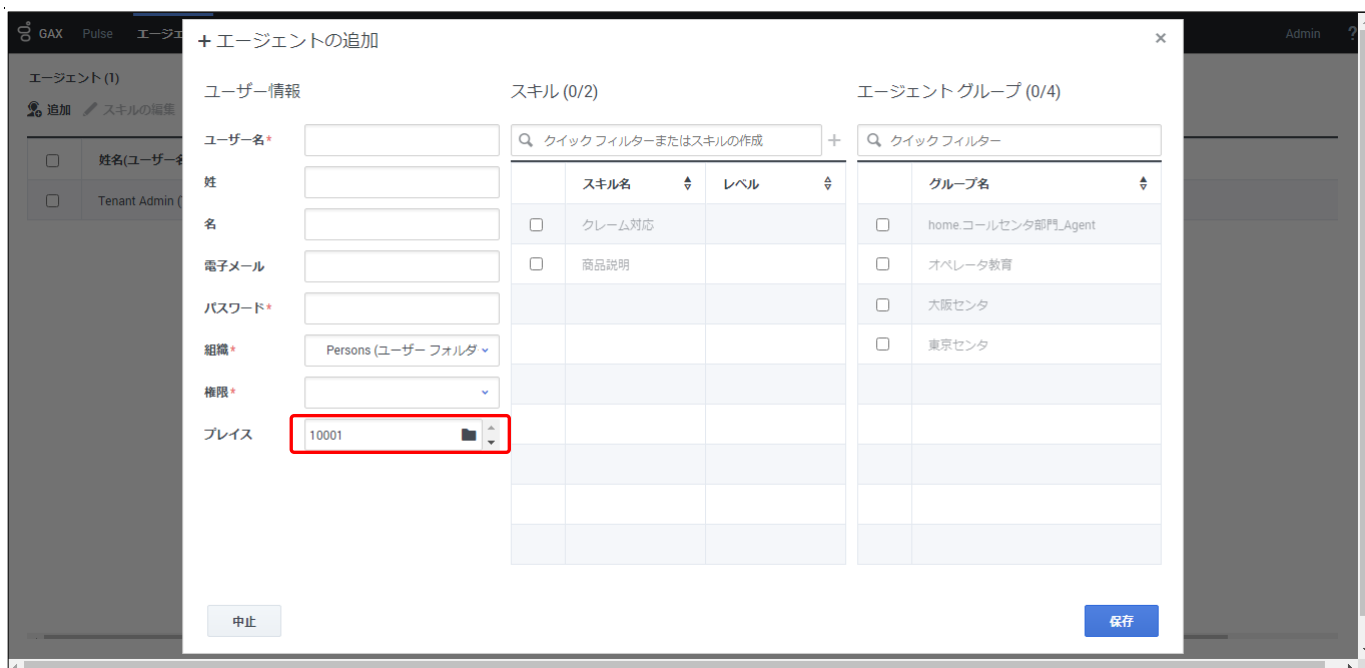
#### 内線番号の設定について

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

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



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



### 内線番号の入力方法について

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

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

**+ エージェントの追加**

ユーザー情報      スキル (0/2)      エージェントグループ (0/4)

ユーザー名\* ComSV01      🔍 クイックフィルターまたはスキルの作成      +      🔍 クイックフィルター

姓 スーパーバイザ1

名 東京

電子メール

パスワード\* \*\*\*\*\*

組織\* Persons (ユーザー フォルダ ▼)

権限\* ▼

プレイス 10001

スキル (0/2)

スキル名	レベル
<input type="checkbox"/> クレーム対応	
<input type="checkbox"/> 商品説明	

エージェントグループ (0/4)

グループ名
<input type="checkbox"/> home.コールセンタ部門_Agent
<input type="checkbox"/> オペレータ教育
<input type="checkbox"/> 大阪センタ
<input type="checkbox"/> 東京センタ

中止      保存

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

[ 凡例 ● : 権限あり 空欄 : 権限なし ]

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

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

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

#### アクセス権限について

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

## ハードフォン専用の権限について

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

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

エージェントの追加

ユーザー情報

ユーザー名 \* ComSV01

姓 スーパーバイザ1

名 東京

電子メール

パスワード \* \*

組織 \* Persons (ユーザー フォルダ)

権限 \* Tenant\_SV

プレイス 10001

スキル (0/2)

クイックフィルターまたはスキルの作成

スキル名	レベル
<input type="checkbox"/> クレーム対応	
<input type="checkbox"/> 商品説明	

エージェントグループ (0/4)

クイックフィルター

グループ名
<input type="checkbox"/> home コールセンタ部門_Agent
<input type="checkbox"/> オペレータ教育
<input type="checkbox"/> 大阪センタ
<input type="checkbox"/> 東京センタ

中止 保存

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

The screenshot shows the 'Add Agent' form with three main sections: 'ユーザー情報' (User Information), 'スキル (2/2)' (Skills), and 'エージェントグループ (0/4)' (Agent Groups). The 'スキル' section has a table with columns 'スキル名' (Skill Name) and 'レベル' (Level). Two skills are selected with checkboxes: 'クレーム対応' (Claim Correspondence) and '商品説明' (Product Description), both with a level of 0. The 'ユーザー情報' section includes fields for 'ユーザー名' (ComSV01), '姓' (Superバイザ1), '名' (東京), '電子メール', 'パスワード', '組織' (Persons), '権限' (Tenant\_SV), and 'プレイス' (10001). The 'エージェントグループ' section lists groups like 'home.コールセンタ部門\_Agent', 'オペレータ教育', '大阪センタ', and '東京センタ'.

スキル名	レベル
<input checked="" type="checkbox"/> クレーム対応	0
<input checked="" type="checkbox"/> 商品説明	0

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

This screenshot is similar to the previous one, but the '商品説明' skill now has a level of 5 entered in the 'レベル' column. The 'クレーム対応' skill remains at level 0. All other form fields and the agent group list are identical to the previous screenshot.

スキル名	レベル
<input checked="" type="checkbox"/> クレーム対応	0
<input checked="" type="checkbox"/> 商品説明	5

### アクセス権限に Tenant\_Admin を選択した場合について

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

+ エージェントの追加

ユーザー情報

ユーザー名 \*

ComAD01

姓

名

電子メール

パスワード \*

組織 \*

Persons (ユーザー フォルダー)

権限 \*

Tenant\_Admin

中止

保存



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

エージェントの追加

エージェント (1)  
追加 スキルの編集

ユーザー情報

ユーザー名 \* ComSV01

姓 スーパーバイザ1

名 東京

電子メール

パスワード \* .....

組織 \* Persons (ユーザー フォルダ)

権限 \* Tenant\_SV

プレイス 10001

スキル (2/2)

クイックフィルターまたはスキルの作成

	スキル名	レベル
<input checked="" type="checkbox"/>	クレーム対応	0
<input checked="" type="checkbox"/>	商品説明	5

エージェントグループ (1/4)

クイックフィルター

	グループ名
<input type="checkbox"/>	home.コールセンタ部門_Agent
<input type="checkbox"/>	オペレータ教育
<input type="checkbox"/>	大阪センタ
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタ

中止 保存

#### エージェント グループの選択について

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

### アクセス権限に Tenant\_Admin を選択した場合について

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

+ エーエージェントの追加

×

ユーザー情報

ユーザー名 \*

ComAD01

姓

名

電子メール

パスワード \*

組織 \*

Persons (ユーザー フォルダー)

▼

権限 \*

Tenant\_Admin

▼

中止

保存

(3) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

ユーザー情報

スキル (2/2)

エージェントグループ (1/4)

ユーザー名 \* ComSV01

姓 スーパーバイザ1

名 東京

電子メール

パスワード \* .....

組織 \* Persons (ユーザー フォルダ)

権限 \* Tenant\_SV

プレイス 10001

スキル名 レベル

クレーム対応 0

商品説明 5

グループ名

home コールセンター部門\_Agent

オペレータ教育

大阪センタ

東京センタ

中止

保存

#### エージェント作成後の通話録音検索再生への反映について

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


(4) エージェント作成が完了します。

ComSV01 が正常に保存されました。

追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示

	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ		商品説明 (5), クレーム対応 (0)

### 1.4.3.2 エージェント変更

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

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

エージェント (9)  
追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示

ザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル	Actions
lmin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin				
ニナント (ComAD01)	ComAD01				
ヲ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
ヲ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
ヲ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
ヲ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
バイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComSV02), 東京 スーパーバイザ1 (ComSV01), 東京 スーパーバイザ3 (ComSV03)	商品説明 (5), クレーム対応 (0)	
バイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)	
バイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)	

(2) エージェントの編集画面が開きます。設定の変更を実施します。

### エージェントログイン設定について

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

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

(3) [保存]をクリックしてエージェント変更を完了します。

エージェントの編集

ユーザー情報

ユーザー名\* ComSV01

姓 スーパーバイザ1

名 東京

電子メール

パスワード\* .....

組織\* Persons (ユーザー フォルダ)

権限\* Tenant\_SV

プレイス 10001

エージェント ログイン (1)

スキル (2/2)

スキル名	レベル
<input checked="" type="checkbox"/> クレーム対応	5
<input checked="" type="checkbox"/> 商品説明	10

エージェントグループ (1/4)

グループ名
<input checked="" type="checkbox"/> 東京センタ
<input type="checkbox"/> home.コールセンタ部門_Agent
<input type="checkbox"/> オペレータ教育
<input type="checkbox"/> 大阪センタ

中止

保存

#### 設定の変更を行わない場合の終了方法について

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

#### エージェント姓名変更後の反映について

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

### 1.4.3.3 スキルの編集

複数のエージェントに対し、スキルを一括変更することが可能です。

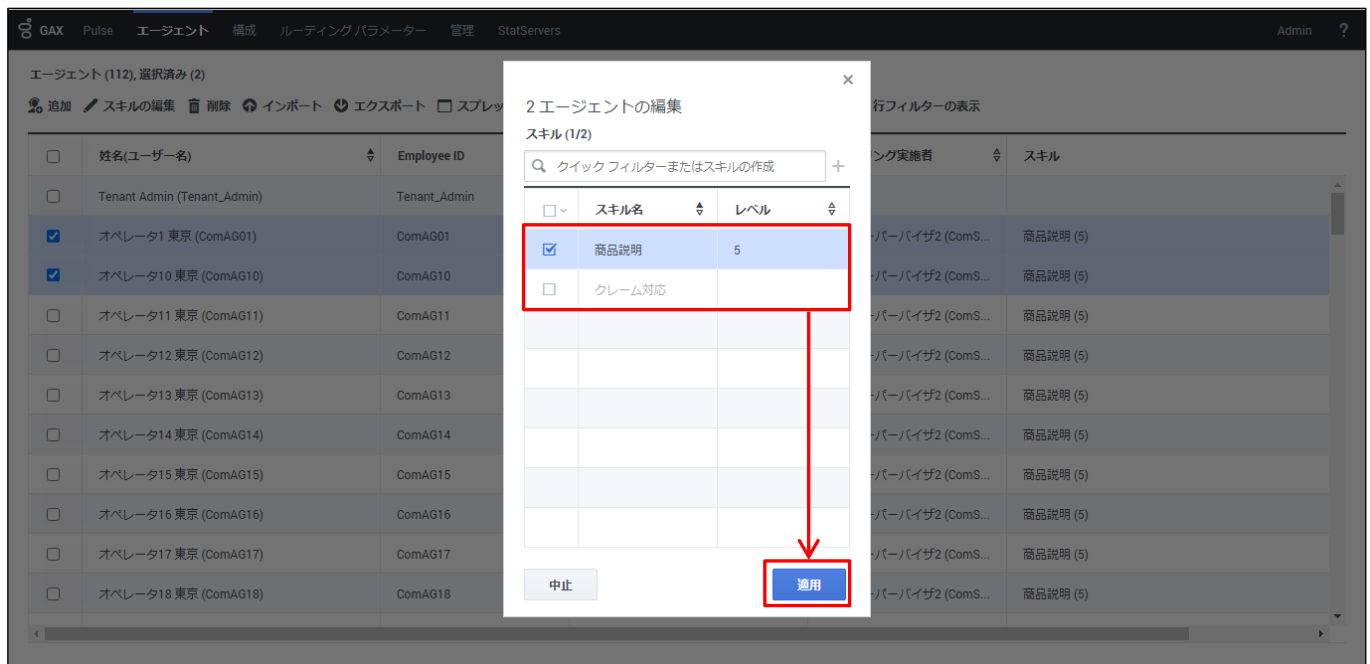
(1) 一括変更したいエージェントのチェックボックスにチェックを入れ、[スキルの編集]をクリックします。

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

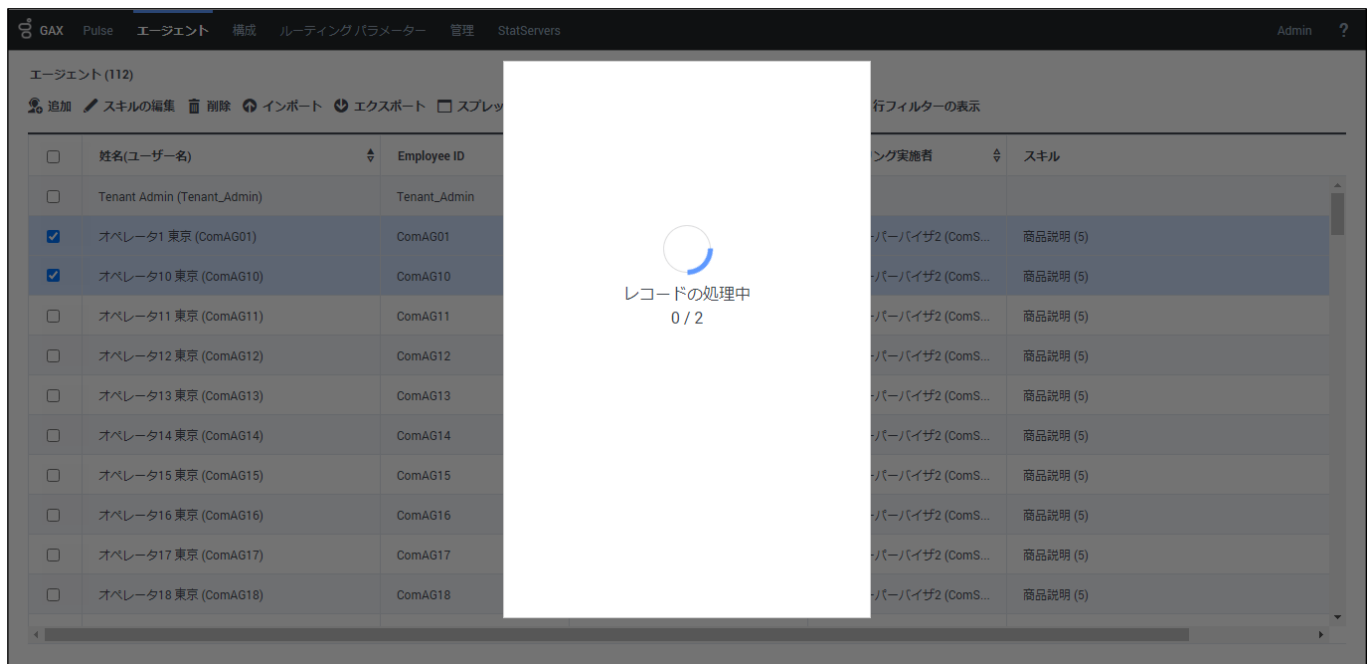
The screenshot shows the GAX Agent Management interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: GAX, Pulse, エージェント (Agents), 構成 (Configuration), ルーティングパラメーター (Routing Parameters), 管理 (Management), and StatServers. The 'エージェント' tab is selected. Below the navigation bar, there is a header for 'エージェント (112), 選択済み (2)' (Agents (112), Selected (2)). Below the header, there is a toolbar with icons for selection, deletion, import, export, spreadsheet creation, and history. The 'スキルの編集' (Edit Skills) button is highlighted with a red box and an arrow. Below the toolbar, there is a table with columns: 姓名(ユーザー名) (Name (Username)), Employee ID, エージェントグループ (Agent Group), モニタリング実施者 (Monitoring Implementer), and スキル (Skill). The table lists agents, with 'オペレータ1 東京 (ComAG01)' and 'オペレータ10 東京 (ComAG10)' selected, indicated by blue checkboxes in the first column.

	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input checked="" type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	オペレータ10 東京 (ComAG10)	ComAG10	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ11 東京 (ComAG11)	ComAG11	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ12 東京 (ComAG12)	ComAG12	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ13 東京 (ComAG13)	ComAG13	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ14 東京 (ComAG14)	ComAG14	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ15 東京 (ComAG15)	ComAG15	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ16 東京 (ComAG16)	ComAG16	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ17 東京 (ComAG17)	ComAG17	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ18 東京 (ComAG18)	ComAG18	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)

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



(3) 処理画面が表示されます。



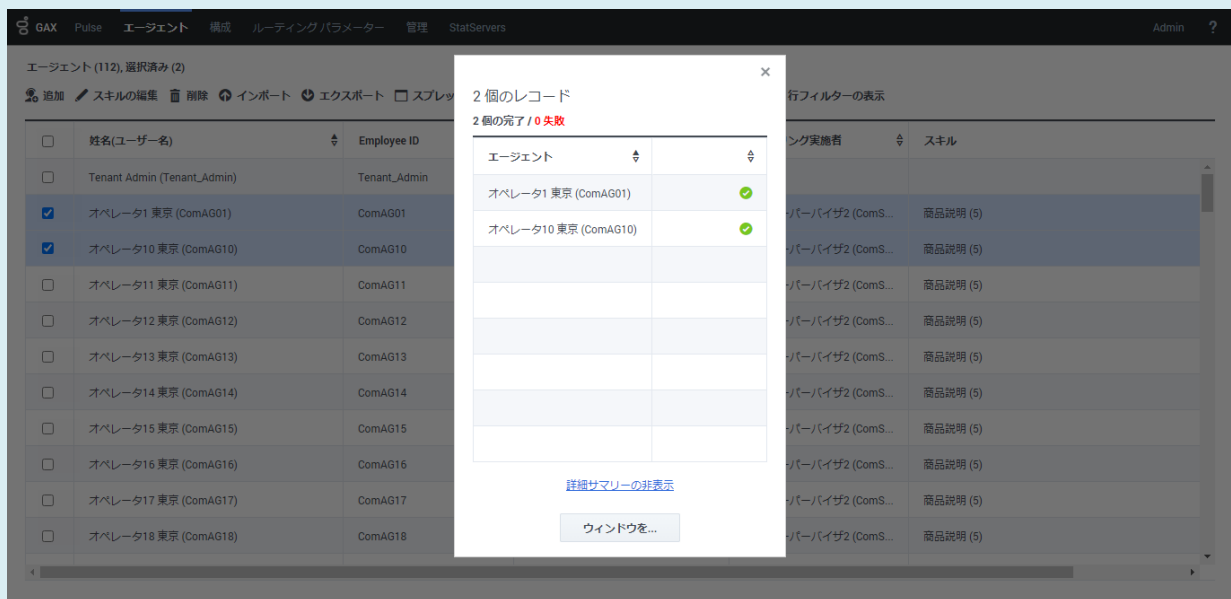


(4) 操作が完了します。[ウィンドウを…]または[×]をクリックしてください。




#### [詳細サマリーの表示]について


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



#### 1.4.3.4 エージェント無効化/有効化

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

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

GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers Admin ?						
エージェント (9)						
追加 スキルの編集 削除 インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示						
ザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル	Actions	
Imin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin					
サ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)		
サ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)		
サ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)		
サ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)		
イザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (15), クレーム対応 (10)		
イザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)		
イザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)		
ナント (ComAD01)	ComAD01					

#### 無効化について

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

#### 複数エージェント選択時について

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

(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

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

エージェント (9)

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

クイックフィルターの表示

行フィルターの表示

ザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル	Actions
Imin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin				
サ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
サ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
サ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
サ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
イザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComSV02), 東京 スーパーバイザ1 (ComSV01), 東京 スーパーバイザ3 (ComSV03)	商品説明 (15), クレーム対応 (10)	
イザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)	
イザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)	
ナント (ComAD01)	ComAD01				

確認してください

この項目は無効になります。

OK

中止

(3) エージェントの状態変更が完了します。

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

次の項目が正常に無効になりました: ComSV01。

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

クイックフィルターの表示

行フィルターの表示

ザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル	Actions
Imin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin				
サ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
サ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
サ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
サ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)	
イザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComSV02), 東京 スーパーバイザ1 (ComSV01), 東京 スーパーバイザ3 (ComSV03)	商品説明 (15), クレーム対応 (10)	
イザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)	
イザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)	
ナント (ComAD01)	ComAD01				

### 1.4.3.5 エージェント削除

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

エージェント (11/9), 選択済み (1)

追加 スキルの増減 **削除** インポート エクスポート スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示

	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComSV02), 東京 スーパーバイザ1 (ComSV01), 東京 スーパーバイザ3 (ComSV03)	商品説明 (15), クレーム対応 (10)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input type="checkbox"/>	管理者1 テナント (ComAD01)	ComAD01			

#### エージェントの削除について

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

#### エージェント削除時のウィジェット削除について

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

#### エージェント削除履歴管理のお願いについて

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

(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

The screenshot shows a web application interface with a table of agents and a confirmation dialog box.

**Table Data:**

	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01		スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02		スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03		スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04		スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)	ComSV01		スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (15), クレーム対応 (10)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input type="checkbox"/>	管理者1 テナント (ComAD01)	ComAD01			

**Confirmation Dialog:**

確認してください  
これらの項目は完全に削除されます。

Buttons: OK, 中止

(3) エージェントの削除が完了します。

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

✓ 選択されたエージェントは正常に削除されました。

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

クイックフィルターの表示

行フィルターの表示

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ2 大阪 (ComAG02)	ComAG02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ3 東京 (ComAG03)	ComAG03	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ4 東京 (ComAG04)	ComAG04	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input type="checkbox"/>	管理者1 テナント (ComAD01)	ComAD01			

#### 1.4.4 エージェント一括更新

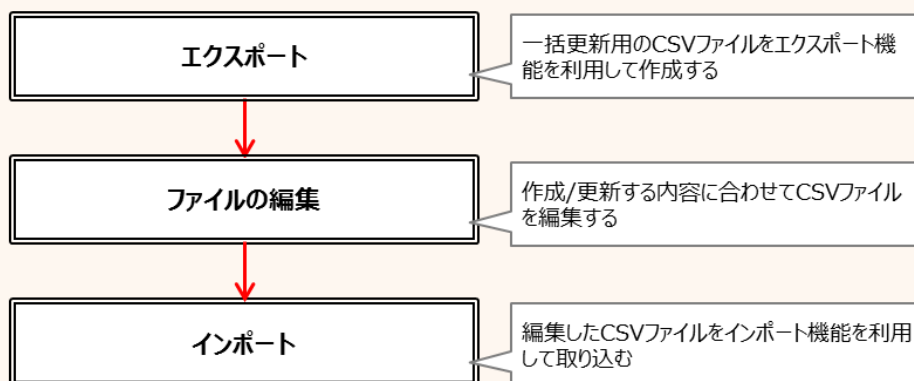
エージェント一括更新機能を利用することで、CSV ファイルから複数のエージェントを一括して作成/更新することが可能です。作成と更新を 1 つのファイルで同時に実施することが可能です。

##### 同時に作成/更新可能なエージェント数の最大数について

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

##### ■ 一括更新用のファイル作成について

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



#### 1.4.4.1 インポート

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

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

##### CSV ファイル仕様について

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



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

[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

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

#### エクスポート時に強制出力される項目/出力可能な項目について

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

Employee Id（強制出力） / Is Agent（強制出力） / Folder（強制出力） / External Id（強制出力）  
Switch（任意出力） / Enabled（任意出力）

#### エージェントグループ/スキルの複数割当設定について

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

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

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

#### 一括更新を実行するエージェント ID の所属組織設定の反映について

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

#### 初回ログイン時パスワード変更の推奨について

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

## 初回ログイン時パスワード変更について

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

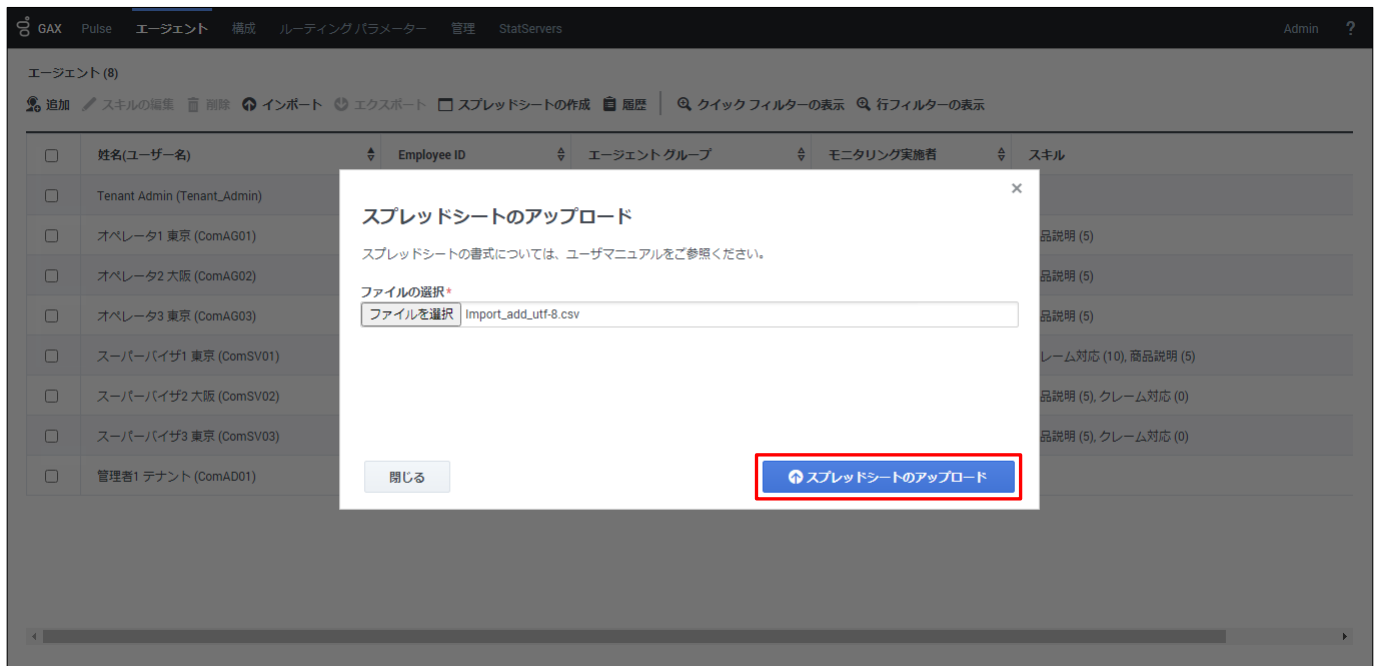
(1) エージェントの設定画面から、[インポート]を選択します。

The screenshot shows the 'エージェント (8)' (Agents 8) management page. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. Below the navigation bar, there are tabs for '追加' (Add), 'スキルの編集' (Edit Skills), '削除' (Delete), 'インポート' (Import), 'エクスポート' (Export), 'スプレッドシートの作成' (Create Spreadsheet), and '履歴' (History). The 'インポート' tab is highlighted with a red box. Below the tabs, there is a table with columns: '姓名(ユーザー名)' (Name (Username)), 'Employee ID', 'エージェントグループ' (Agent Group), 'モニタリング実施者' (Monitoring Implementer), and 'スキル' (Skills). The table lists several agents, including 'Tenant Admin (Tenant\_Admin)', 'オペレータ1 東京 (ComAG01)', 'オペレータ2 大阪 (ComAG02)', 'オペレータ3 東京 (ComAG03)', 'スーパーバイザ1 東京 (ComSV01)', 'スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)', 'スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)', and '管理者1 テナント (ComAD01)'. The 'インポート' button is highlighted in red.

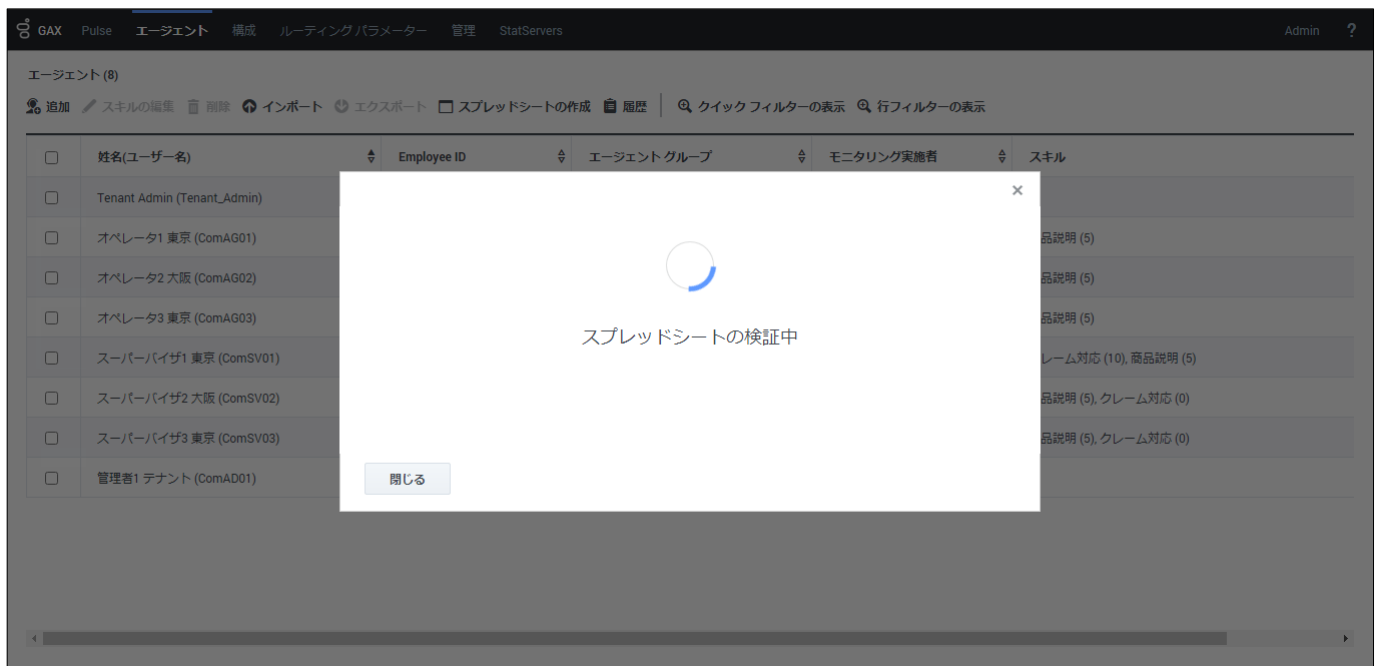
(2) スプレッドシートのアップロードダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックして CSV ファイルを選択します。

The screenshot shows the 'エージェント (8)' (Agents 8) management page with the 'インポート' (Import) tab selected. A dialog box titled 'スプレッドシートのアップロード' (Spreadsheet Upload) is open. The dialog box contains the text 'スプレッドシートの書式については、ユーザマニュアルをご参照ください。' (For the spreadsheet format, please refer to the user manual.) and a section labeled 'ファイルの選択' (Select File) with a button labeled 'ファイルを選択' (Select File) highlighted in red. Below the dialog box, there is a button labeled 'スプレッドシートのアップロード' (Upload Spreadsheet). The background shows the same table of agents as in the previous screenshot.

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



(4) アップロードが完了すると、CSV ファイルの検証が開始されます。



#### 検証のエラーについて

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

##### ▲ スプレッドシート エラー

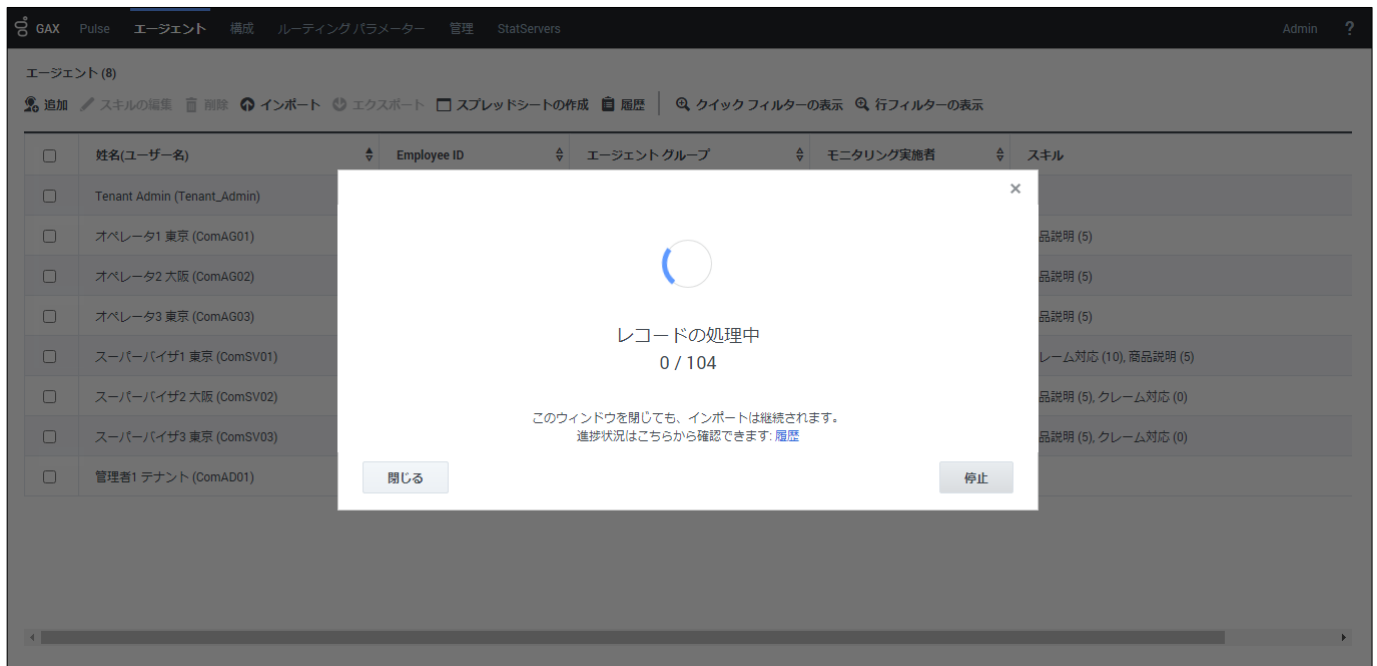
スプレッドシートに次のエラーがあります

- ・ 行 1: 必須のフィールドがありません。Action
- ・ 行 2: 必須のフィールドがありません。Action

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



(6) 処理画面が展開されます。

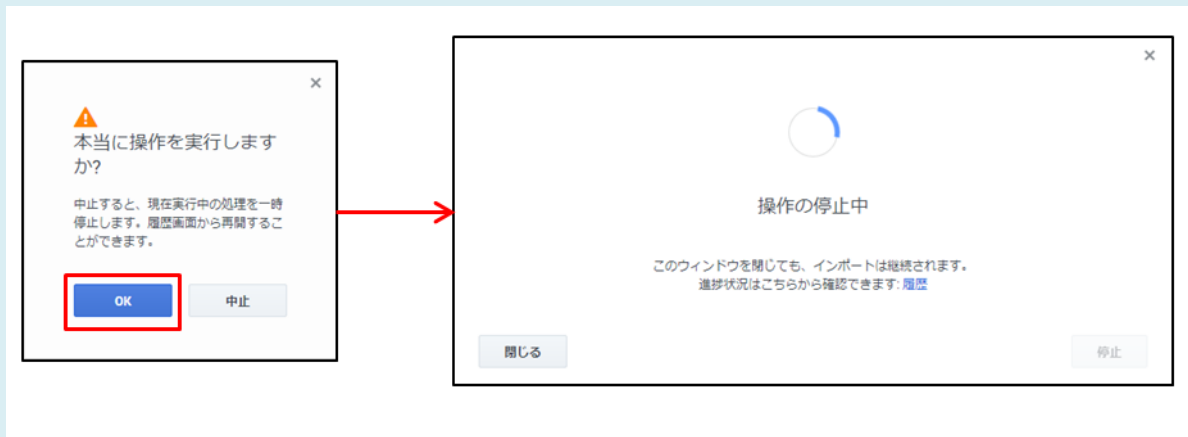


### 処理画面について

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

### 処理を停止した場合について

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



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



### 複数同時実行について

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

(7) 一括更新処理が完了します。[閉じる]をクリックしてください。



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

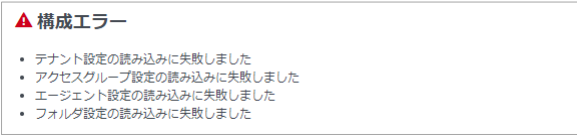

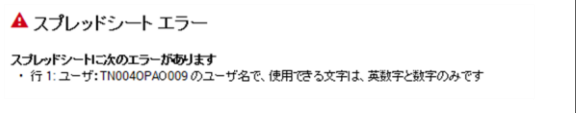





### 登録時エラーについて

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

#### 1.4.4.2 インポート時のエラー

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

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

(次頁へ続く)



No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
7	<p>フィールド: (ヘッダー名)は値( )をサポートしていません</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: フィールド: Skill 商品説明 は値 -1 をサポートしていません</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(ヘッダー名) で指定されるヘッダーに対して、設定できない範囲の値や文字が指定されている可能性があります。</li> </ul>
8	<p>スプレッドシートに重複する列があります: (ヘッダー名)</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>スプレッドシートに重複する列があります: Skill 商品説明。</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(ヘッダー名) で指定されるヘッダーが CSV ファイルに複数回定義されている可能性があります。</li> </ul>
9	<p>More than one Access Group found for user (エージェント ID)</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: More than one Access Group found for user TN0040PA001</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(エージェント ID) で指定されるエージェント ID に対して、複数の権限に“Y”を設定している可能性があります。</li> </ul>
10	<p>Field:{Action} value must be ADD/UPDATE, but is {入力値}</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: Field:{Action} value must be ADD/UPDATE, but is {ADDD}</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヘッダー項目“Action”は“ADD”/“UPDATE”のいずれかのみが入力可能であるのに対して、入力不可である{入力値}が設定されている可能性があります。</li> </ul>
11	<p>{skill}:{スキル名}が見つかりません</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: {skill}:{勸奨業務}が見つかりません</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{スキル名} で指定されるスキルが存在していない可能性があります。またはスキル名のスペルに誤りがある可能性があります。</li> <li>一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない {スキル名}が指定されている可能性があります。</li> </ul>
12	<p>{CFGAgentGroup}:{エージェントグループ名}が見つかりません</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: {CFGAgentGroup}:{中絶センター}が見つかりません</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{エージェントグループ名} で指定されるエージェントグループが存在していない可能性があります。またはエージェントグループ名のスペルに誤りがある可能性があります。</li> <li>一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない {エージェントグループ名}が指定されている可能性があります。</li> </ul>
13	<p>Organization/Folder:{組織名/Presons}が見つかりません {CFGAccessGroup}:{組織名_Agent}が見つかりません ( {CFGAccessGroup}:{組織名_SV}が見つかりません)</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: Organization/Folder:(home/コールセンター部門/Persons)が見つかりません</li> <li>行 1: {CFGAccessGroup}:(home.コールセンター部門_Agent)が見つかりません</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{組織名} で指定される組織が存在していない可能性があります。または組織名のスペルに誤りがある可能性があります。</li> <li>一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない {組織名}が指定されている可能性があります。</li> </ul>
14	<p>Field:{ヘッダー名} value must be Y/N, but is {入力値}</p> <div> <p>▲ スプレッドシート エラー</p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: Field:(Password change) value must be Y/N, but is (X)</li> <li>行 2: Field:(Password change) value must be Y/N, but is (X)</li> </ul> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{ヘッダー名}で指定されるヘッダーの項目は“Y”/“N”のいずれかのみが入力可能であるのに対して、入力不可である {入力値}が設定されている可能性があります。</li> </ul>

(次頁へ続く)

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
15	<p>テナント( )が見つかりません</p> <p><b>▲ スプレッドシートエラー</b></p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: テナント Resource が見つかりません</li> <li>行 1: Organization/Folder: {/home/ コールセンタ部門/Persons} が見つかりません</li> <li>行 1: {CFGAccessGroup}: {/home/ コールセンタ部門} が見つかりません</li> <li>行 1: {CFGSwitch}: {J1_SwitchSIP} が見つかりません</li> <li>行 1: {CFGAccessGroup}: {Tenant_SV} が見つかりません</li> <li>行 1: {CFGAccessGroup}: {Default} が見つかりません</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ヘッダー項目の“Tenant Name”に対して、“Resources”以外が設定されている可能性があります。</li> <li>“Tenant Name”の設定が誤っている場合、左の画面のようにそれ以外のエラーメッセージも同時に表示される場合があります。</li> </ul>
16	<p>ユーザ(エージェント ID)が見つかりません</p> <p><b>▲ スプレッドシートエラー</b></p> <p>スプレッドシートに次のエラーがあります</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>行 1: ユーザ TN0040PA001 が見つかりません。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>“UPDATE”（更新）に際して、（エージェント ID）で指定されるエージェント ID が存在していない可能性があります。またはエージェント ID のスペルに誤りがある可能性があります。</li> <li>一括更新を実行しているエージェント ID が権限を持たない（エージェント ID）が指定されている可能性があります。</li> </ul>

#### エラー検出されない入力/設定誤りについて

- 以下の記述誤りについては、ファイル検証および登録時にエラー検出されません。
  - “Default Place”に誤った内線番号または組織設定において権限のない内線番号を指定  
⇒内線番号が設定されていない状態でエージェント ID が登録される
  - “AgentG:(エージェントグループ名)”の(エージェントグループ名)を指定し忘れ  
⇒無視される（エージェントグループは設定されない）
  - “AccessG:(エージェント権限名)”のうち割当を行うエージェントが存在しないエージェント権限名の誤り  
（例：“AccessG:Tenant\_SV”とすべき所を“AccessG:Tenant\_Sv”としたが、その権限を割り当てる ID がない）  
⇒無視される
  - テナント管理者権限のエージェント ID に対するエージェントグループ/内線番号の指定  
⇒無視される（エージェントグループ/内線番号は設定されない）

### 1.4.4.3 エクスポート

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

エージェント (112), 選択済み (112)

追加 スキルの編集 削除 インポート **エクスポート** スプレッドシートの作成 履歴 クイックフィルターの表示 行フィルターの表示

<input checked="" type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input checked="" type="checkbox"/>	管理者1 テナント (ComAD01)	ComAD01			
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ9 大阪 (ComSV09)	ComSV09	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ8 東京 (ComSV08)	ComSV08	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ7 東京 (ComSV07)	ComSV07	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ6 東京 (ComSV06)	ComSV06	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ5 東京 (ComSV05)	ComSV05	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ4 東京 (ComSV04)	ComSV04	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ3 東京 (ComSV03)	ComSV03	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ2 大阪 (ComSV02)	ComSV02	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5), クレーム対応 (0)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ19 大阪 (ComSV19)	ComSV19	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)
<input checked="" type="checkbox"/>	スーパーバイザ18 大阪 (ComSV18)	ComSV18	大阪センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	クレーム対応 (10), 商品説明 (5)

#### スプレッドシートの作成について

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

(2) スプレッドシートのエクスポート画面が開きます。

スプレッドシートのエクスポート

スプレッドシートの書式については、ユーザマニュアルをご確認ください。

20列

8個のフィールド

2/2個のスキル

2/3個の交換機

2/4個のエージェントグループ

20列	8個のフィールド	2/2個のスキル	2/3個の交換機	2/4個のエージェントグループ
Action	<input type="checkbox"/> クイックフィル	<input checked="" type="checkbox"/> クレーム対応	<input type="checkbox"/> クイックフィル	<input type="checkbox"/> クイックフィル
First Name	<input type="checkbox"/> Password change	<input checked="" type="checkbox"/> 商品説明	<input checked="" type="checkbox"/> J1_SwitchSIP	<input checked="" type="checkbox"/> 大阪センタ
Last Name	<input type="checkbox"/> External Id		<input type="checkbox"/> J1_OmniSwitch	<input checked="" type="checkbox"/> 東京センタ
Employee Id	<input type="checkbox"/> Email address		<input checked="" type="checkbox"/> J2_SwitchSIP	<input type="checkbox"/> home.コールセンタ部...
Username	<input type="checkbox"/> Enabled			<input type="checkbox"/> オペレータ教育
Password	<input type="checkbox"/> Folder			
Is Agent	<input type="checkbox"/> Tenant Name			
AccessG:Tenant_Admin	<input type="checkbox"/> Default Place			
AccessG:Tenant_SV	<input type="checkbox"/> Organization			
AccessG:Tenant_SV_HardPhone				
AccessG:Tenant_Agent				
AccessG:Tenant_Agent_HardPhone				
AccessG:Tenant_Agent_No_Listen				
AccessG:Tenant_Agent_HardPhone...				
AgentG:大阪センタ				
AgentG:東京センタ				
Skill:クレーム対応				
Skill:商品説明				
Switch:J1_SwitchSIP				
Switch:J2_SwitchSIP				

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

**[選択済み項目]**  
出力される項目が表示されます。  
グレーアウトされている項目は強制出力項目となり、削除することはできません。

**[スキル]**  
チェックを入れたスキルの割当状況が出力されます。

**[交換機]**  
出力する対象の拠点に応じて選択します。  
メイン拠点用 : J1\_SwitchSIP  
DR拠点用 : J2\_SwitchSIP  
(DRオプション契約時のみ表示)  
オムニチャンネル用 : J1\_OmniSwitch  
(常時表示、オムニチャンネル利用時に選択)

**[エージェントグループ]**  
チェックを入れたエージェントグループの割当状況が出力されます。

**[一般項目]**  
Password Change等の項目について、  
チェックを入れた項目が出力されます。

**スプレッドシートのエクスポート**

20 列	8 個のフィールド	2/2 個のスキル	2/3 個の交換機
<input type="checkbox"/> Action	<input type="checkbox"/> クイックフィル	<input checked="" type="checkbox"/> クイックフィル	<input type="checkbox"/> クイックフィル
<input type="checkbox"/> First Name	<input type="checkbox"/> Password change	<input checked="" type="checkbox"/> クレーム対応	<input checked="" type="checkbox"/> J1_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> Last Name	<input type="checkbox"/> External Id	<input checked="" type="checkbox"/> 商品説明	<input type="checkbox"/> J1_OmniSwitch
<input type="checkbox"/> Employee Id	<input type="checkbox"/> Email address		<input checked="" type="checkbox"/> J2_SwitchSIP
<input type="checkbox"/> Username	<input type="checkbox"/> Enabled		
<input type="checkbox"/> Password	<input type="checkbox"/> Folder		
<input type="checkbox"/> Is Agent	<input type="checkbox"/> Tenant Name		
<input type="checkbox"/> AccessG.Tenant_Admin	<input type="checkbox"/> Default Place		
<input type="checkbox"/> AccessG.Tenant_SV	<input type="checkbox"/> Organization		
<input type="checkbox"/> AccessG.Tenant_SV_HardPhone			
<input type="checkbox"/> AccessG.Tenant_Agent			
<input type="checkbox"/> AccessG.Tenant_Agent_HardPhone			
<input type="checkbox"/> AccessG.Tenant_Agent_No_Listen			
<input type="checkbox"/> AccessG.Tenant_Agent_HardPhone			
<input type="checkbox"/> AgentG.大阪センタ			
<input type="checkbox"/> AgentG.東京センタ			
<input type="checkbox"/> Skill:クレーム対応			

2/4 個のエージェントグループ
<input type="checkbox"/> クイックフィル
<input checked="" type="checkbox"/> 大阪センタ
<input checked="" type="checkbox"/> 東京センタ
<input type="checkbox"/> home.コールセンタ部...
<input type="checkbox"/> オペレータ教育

#### パスワードのエクスポートについて

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

#### オムニチャンネル用 Switch について

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

#### エクスポートファイルを利用した一括更新について（組織設定）

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

(4) エクスポートを行う項目を選択し、[エクスポート]をクリックします。

☒

Tenant Admin (

☒

オペレータ1 東

☒

オペレータ10 東

☒

オペレータ11 東

☒

オペレータ12 東

☒

オペレータ13 東

☒

オペレータ14 東

☒

オペレータ15 東

☒

オペレータ16 東

☒

オペレータ17 東

☒

オペレータ18 東

Last Name

Employee Id

Username

Password

Is Agent

AccessG:Tenant\_Admin

AccessG:Tenant\_SV

AccessG:Tenant\_SV\_HardPhone

AccessG:Tenant\_Agent

AccessG:Tenant\_Agent\_HardPhone

AccessG:Tenant\_Agent\_No\_Listen

AccessG:Tenant\_Agent\_HardPhone....

AgentG:大阪センタ

AgentG:東京センタ

Skill:商品説明

Switch:J1\_SwitchSIP

Switch:J2\_SwitchSIP

☐

Password change

☐

External Id

☐

Email address

☐

Enabled

☐

Folder

☐

Tenant Name

☐

Default Place

☐

Organization

☒

クレーム対応

☒

商品説明

2/4 個のエージェントグループ

☐

クイックフィル

☒

大阪センタ

☒

東京センタ

☐

home.コールセンタ部...

☐

オペレータ教育

☒

J1\_SwitchSIP

☐

J1\_OmniSwitch

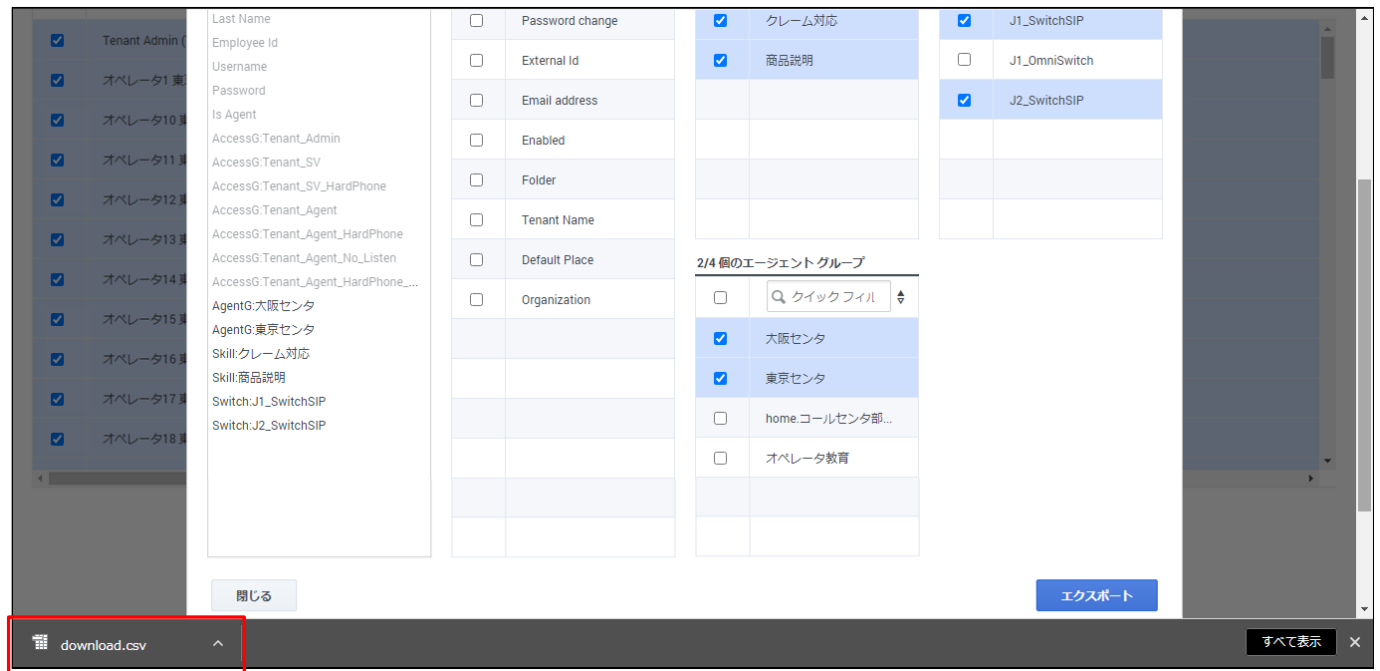
☒

J2\_SwitchSIP

閉じる

エクスポート

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



#### エクスポートできない場合について

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

#### エクスポートされた CSV ファイルについて

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

### 1.4.5 一括更新履歴

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

(1) エージェント画面から[履歴]を選択します。

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

エージェント (112)

追加

スキルの編集

削除

インポート

エクスポート

スプレッドシートの作成

履歴

クイックフィルターの表示

行フィルターの表示

<input type="checkbox"/>	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル
<input type="checkbox"/>	Tenant Admin (Tenant_Admin)	Tenant_Admin			
<input type="checkbox"/>	オペレータ1 東京 (ComAG01)	ComAG01	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ10 東京 (ComAG10)	ComAG10	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ11 東京 (ComAG11)	ComAG11	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ12 東京 (ComAG12)	ComAG12	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ13 東京 (ComAG13)	ComAG13	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ14 東京 (ComAG14)	ComAG14	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ15 東京 (ComAG15)	ComAG15	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ16 東京 (ComAG16)	ComAG16	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ17 東京 (ComAG17)	ComAG17	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)
<input type="checkbox"/>	オペレータ18 東京 (ComAG18)	ComAG18	東京センタ	大阪 スーパーバイザ2 (ComS...	商品説明 (5)

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

GAX Pulse エージェント 構成 ルーティングパラメーター 管理 StatServers Admin ?				
履歴				
🔊 インポート 📄 スプレッドシートの作成 🗑️ 削除 🔍 クイックフィルターを表示				
<input type="checkbox"/>	状況	実行結果	ユーザー	日付
<input type="checkbox"/>	完了	⚙️ Import_add_utf-8.csv 104 個のレコード 104 個の作成 0 個の更新 0 個のエラー	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34
<input type="checkbox"/>	完了	⚙️ Import_add_utf-8.csv 104 個のレコード 100 個の作成 2 個の更新 2 個のエラー	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34



(3) 画面構成は以下のとおりです。

[操作メニュー]

主に履歴に関する操作を行います。

[ユーザー]

一括更新を実行したエージェントIDが表示されます。

[日付]

一括更新が完了した日時を表示します。状況が進行中/停止中の場合は表示されません。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

履歴

インポート

スプレッドシートの作成

削除

クイックフィルターの表示

状況

実行結果

完了

完了

Import\_add\_utf-8.csv

104 個のレコード 104 個の作成 0 個の更新 0 個のエラー

Import\_add\_utf-8.csv

104 個のレコード 100 個の作成 2 個の更新 2 個のエラー

ユーザー

日付

Tenant\_Admin

2020-05-20 14:49:34

Tenant\_Admin

2020-05-20 14:49:34

[実行結果の操作]

履歴の詳細確認および操作を行います。

[ファイル名]

一括更新に使用したファイル名/レコード数/エラー数などを表示します。

[状況]

一括更新ファイルの状況を表示します。

完了 : 登録が完了したファイル

進行中 : 登録実行中のファイル

停止中 : 登録実行前/実行中に停止したファイル

[チェックボックス]

履歴を削除する際にチェックを入れます。

213

---

#### 1.4.5.1 実行結果の操作

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

[ 凡例 ● : 選択可 空欄 : 選択不可 ]

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

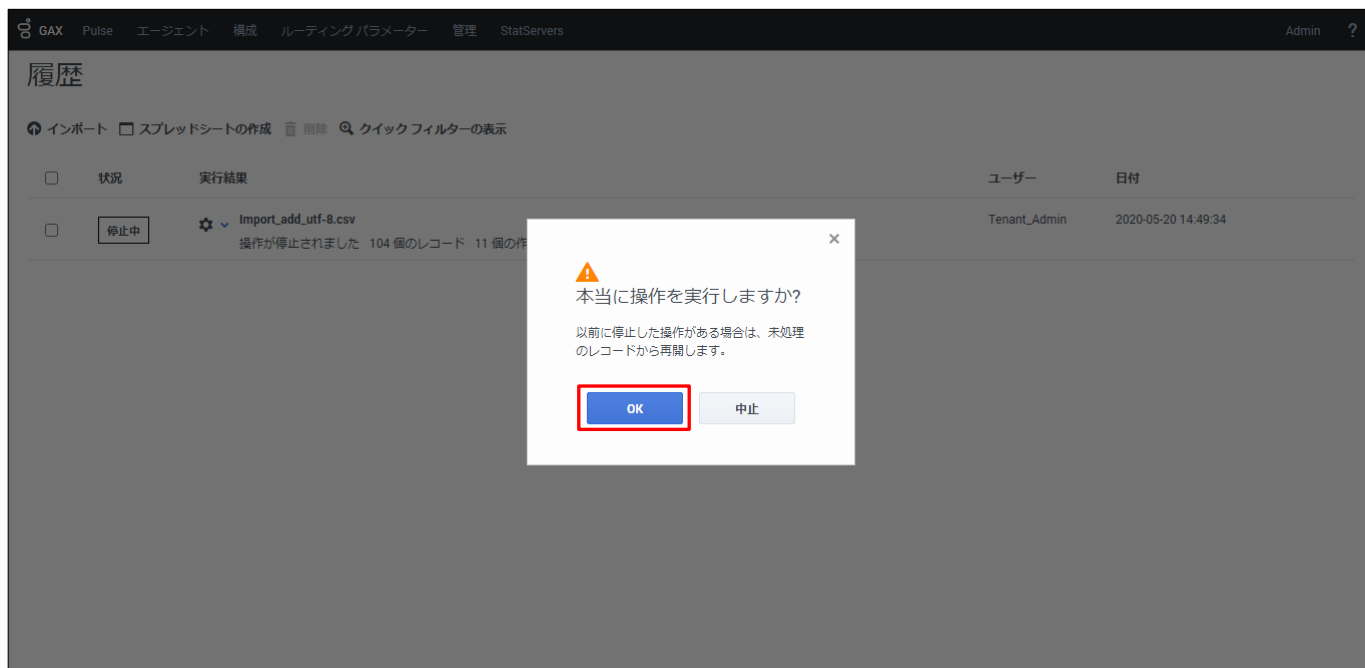
#### 1.4.5.1.1 開始

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

(1) 開始する履歴の実行結果の操作から[開始]を選択します。



(2) 操作実行の確認ダイアログが表示されます。[OK]を選択します。



(3) 状況が「進行中」に変わり、処理が開始されます。

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

履歴

インポート スプレッドシートの作成 削除 クイックフィルターを表示

	状況	実行結果	ユーザー	日付
<input type="checkbox"/>	進行中	<div><div>Import_add_utf-8.csv</div><div>処理中 104 個のレコード 11 個の作成 0 個の更新 0 個のエラー 93 個の処理中</div></div>	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34

(4) 処理が完了すると、状況が[完了]に変わります。

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

履歴

インポート スプレッドシートの作成 削除 クイックフィルターを表示

	状況	実行結果	ユーザー	日付
<input type="checkbox"/>	完了	<div><div>Import_add_utf-8.csv</div><div>104 個のレコード 104 個の作成 0 個の更新 0 個のエラー</div></div>	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34

#### 1.4.5.1.2 詳細

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

(1) 詳細を表示する履歴の実行結果の操作から[詳細]を選択します。

履歴

インポート スプレッドシートの作成 削除 クイックフィルターの表示

状況	実行結果	ユーザー	日付
完了	Import_add_utf-8.csv 2 個の更新 2 個のエラー	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34

操作: 詳細, 削除

(2) 詳細画面が表示されます。

履歴 > Import\_add\_utf-8.csv

エクスポート 列の選択 クイックフィルターの表示

すべて (104) 新規作成 (100) 更新 (2) エラー (2)

操作	権限:/Default	権限:Tenant_Admin	権限:Tenant_Agent	権	権	権	権限:Tenant_SV	権
エラー	Y						Y	
エラー	Y						Y	
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					
新規作成	Y		Y					

(3) 画面構成は以下のとおりです。

[操作メニュー]  
主に履歴に関する操作を行います。

[表示対象]  
操作の状況で表示対象を限定します。  
カッコ内はレコード件数です。

[エラー詳細]  
エラーが発生した場合に表示されます。クリックすると詳細なエラー理由を表示されます。

[操作]  
一括更新の結果を表示します。  
新規登録 : 新規登録に成功  
更新 : 更新に成功  
エラー : エラーにより未処理

[登録/更新内容]  
CSVファイルで登録/更新した設定内容が表示されます。

[チェックボックス]  
エクスポートする際にチェックを入れます。

履歴 > Import\_add\_utf-8.csv

エクスポート 列の選択 クイックフィルターを表示

すべて (104) 新規作成 (100) 更新 (2) エラー (2)

操作	権限: /Default	権
<input type="checkbox"/> エラー	<input type="checkbox"/> ▲	Y
<input type="checkbox"/> エラー	<input type="checkbox"/> ▲	Y
<input type="checkbox"/> 新規作成	<input type="checkbox"/> Y	Y
<input type="checkbox"/> 新規作成	<input type="checkbox"/> Y	Y
<input type="checkbox"/> 新規作成	<input type="checkbox"/> Y	Y
<input type="checkbox"/> 新規作成	<input type="checkbox"/> Y	Y

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

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

履歴 > Import\_add\_utf-8.csv

エクスポート 列の選択 クイックフィルターの表示

すべて (104) 新規作成 (100) 更新 (2) エラー (2)

	操作	権限:/Default	権限:Tenant_Admin	権限:Tenant_Agent	権	権	権	権限:Tenant_SV	権
<input checked="" type="checkbox"/>	エラー ▲	Y						Y	
<input checked="" type="checkbox"/>	エラー ▲	Y						Y	
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					

エクスポートしたい項目にチェックを入れて[エクスポート]をクリックします。

Left sidebar items (checked items are highlighted):

- ☒ エラー
- ☒ エラー
- ☐ 新規作成
- ☐ 新規作成
- ☐ 新規作成
- ☐ 新規作成
- ☐ 新規作成
- ☐ 新規作成
- ☐ 新規作成
- ☐ 新規作成

Main area settings:

- 2 スキル**
  - ☒ Password change
  - ☒ External Id
  - ☒ Email address
  - ☒ Enabled
  - ☒ Folder
  - ☐ Capacity Rule
- 14 アクセス権限**
  - Search: クイックファイル
  - ☐ /
  - ☐ /Default
  - ☐ /home/コールセン...
  - ☐ home.コールセンタ...
  - ☐ home.コールセンタ...
  - ☐ SpeechMiner Users
- 155 アプリケーション ランク**
  - Search: クイックファイル
  - ☐ Advisor
  - ☐ Advisor-Advisors Ci...
  - ☐ Advisor-Advisors Ge...
  - ☐ Advisor-Advisors Pl...
  - ☐ Advisor-Contact Ce...
  - ☐ Advisor-Frontline Ad...

Bottom right: ☐ エラーを生じたレコードを含める **エクスポート**

### エクスポート画面について

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



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

The screenshot shows a web application interface for data export. On the left, there is a sidebar with a list of fields: Email address, Employee Id, Enabled, External Id, First Name, Folder, Is Agent, Last Name, Password, Password change, Username, AccessG:/Default, AccessG:/Tenant\_Admin, AccessG:/Tenant\_Agent, AccessG:/Tenant\_Agent\_HardPhone, AccessG:/Tenant\_Agent\_HardPhone..., AccessG:/Tenant\_Agent\_No\_Listen, AccessG:/Tenant\_SV, AccessG:/Tenant\_SV\_HardPhone, AgentG:/home.コールセンタ部門\_Agent, AgentG:/オペレータ教育, and AgentG:/大阪センタ. In the center, there are checkboxes for 'Password change', 'External Id', 'Email address', 'Enabled', 'Folder', and 'Capacity Rule'. On the right, there are three columns of data: 'J1\_SwitchSIP / Com...', 'home.コールセンタ部...', and 'オペレータ教育'. At the bottom, there is a 'download.csv' button highlighted with a red box, and an 'エクスポート' (Export) button.

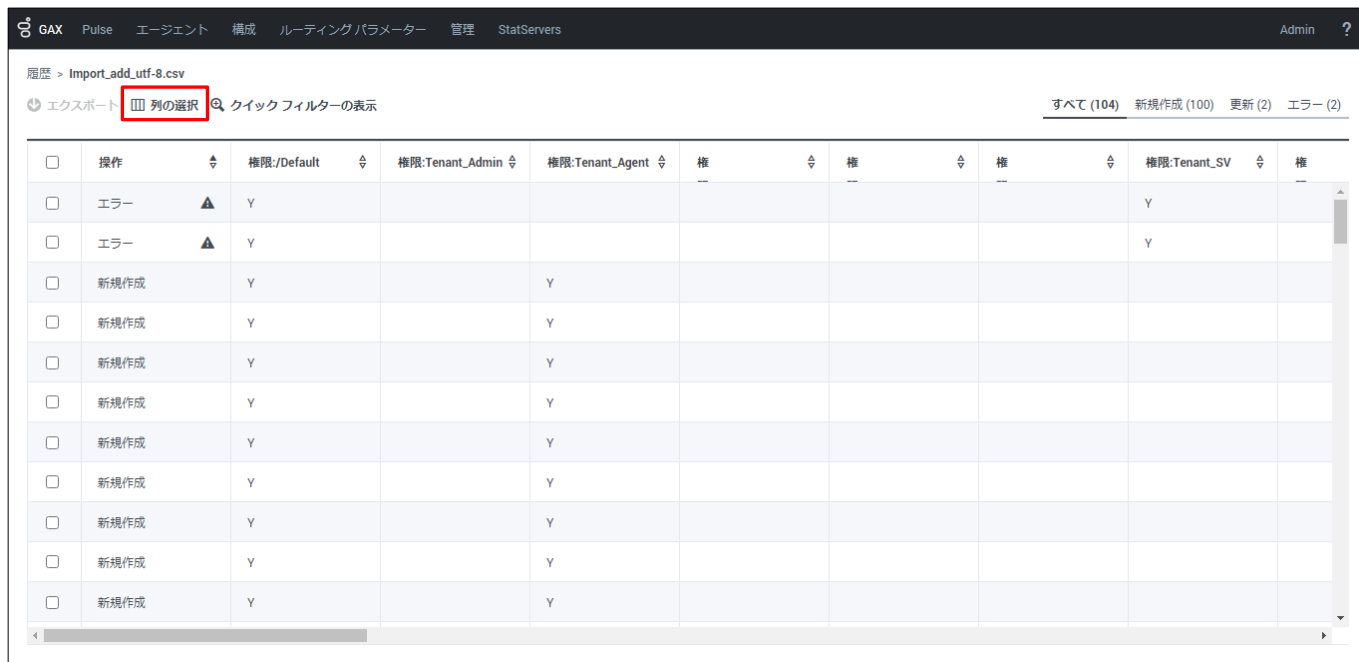
#### エクスポートされた CSV ファイルについて

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

#### エラーが発生したレコードの再登録用ファイル作成について

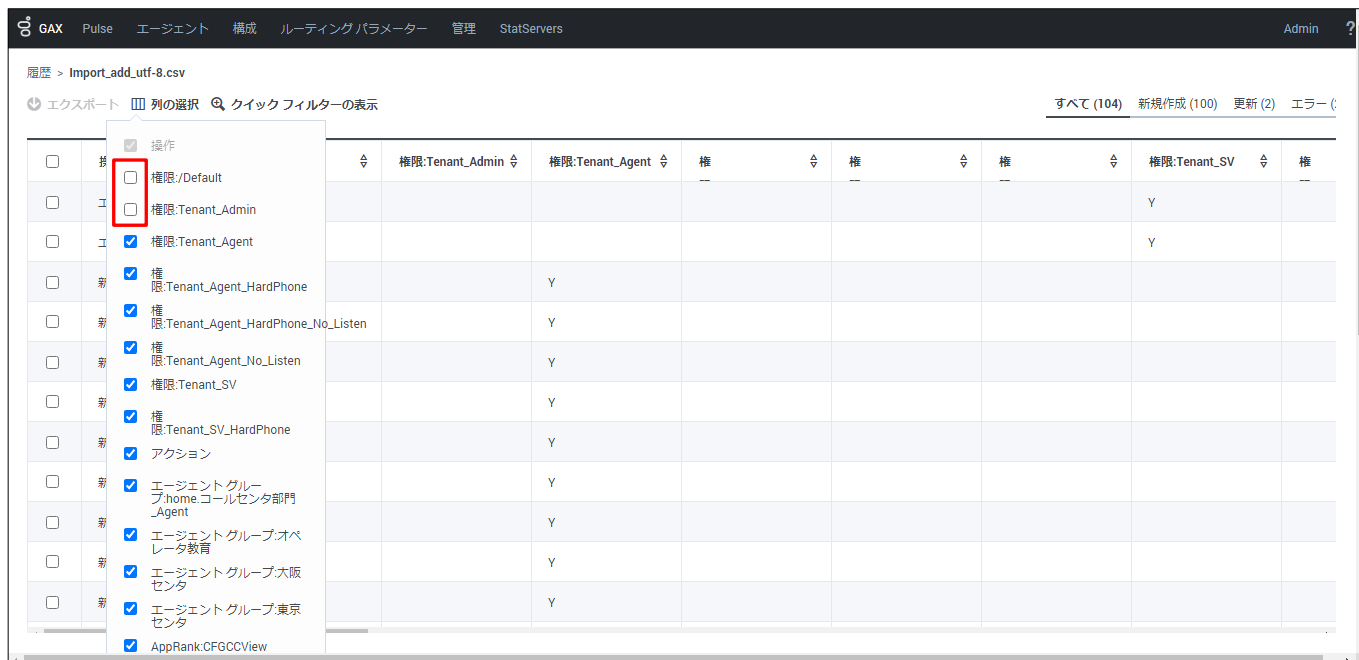
- エクスポート機能を利用してエラーが発生したレコードのみをエクスポートし、エラーが発生した原因を修正することによって、再登録用の CSV ファイルを作成することが可能です。

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



	操作	権限:/Default	権限:Tenant_Admin	権限:Tenant_Agent	権	権	権	権	権
<input type="checkbox"/>	エラー	Y						Y	
<input type="checkbox"/>	エラー	Y						Y	
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					

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



	操作	権限:/Default	権限:Tenant_Admin	権限:Tenant_Agent	権	権	権	権	権
<input type="checkbox"/>	エラー	Y						Y	
<input type="checkbox"/>	エラー	Y						Y	
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					
<input type="checkbox"/>	新規作成	Y		Y					

チェックを外した項目の列が表示されなくなります。

[illegible]

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

[illegible]

### 1.4.5.1.3 削除

一括更新の履歴を削除します。

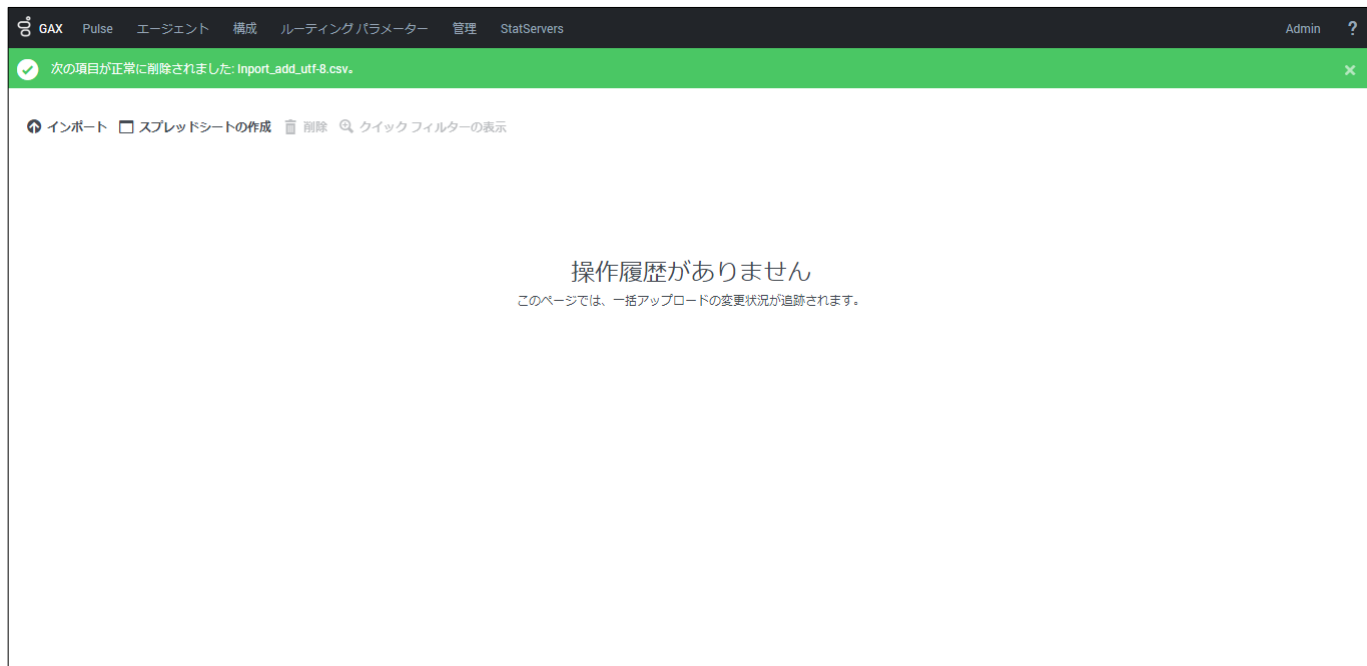
(1) 削除する履歴の実行結果の操作から[削除]を選択します。



(2) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



### (3) 履歴が削除されます。



#### 複数履歴の同時削除について

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

#### 1.4.5.2 実行時のエラー

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

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	Add user (UesrID) failed,user already exists <div>考えられるエラー Add user ComAG02 failed, user already exists</div>	・ 既に登録済みのエージェント ID を二重登録しようとした可能性があります。
2	Password is rejected: Password length does not satisfied security configuration <div>考えられるエラー Password is rejected: Password length does not satisfied security configuration</div>	・ パスワードの長さがセキュリティポリシーを満たしていない可能性があります。パスワードは8文字以上の長さが必要です。
3	Password is rejected: At least one numeric character is required <div>考えられるエラー Password is rejected: At least one numeric character is required</div>	・ パスワードに数字が含まれていない可能性があります。パスワードは英数字の混在が必要です。
4	Password is rejected: At least one ASCII alphabetic character 226equirederd <div>考えられるエラー Password is rejected: At least one ASCII alphabetic character is required</div>	・ パスワードに英字が含まれていない可能性があります。パスワードは英数字の混在が必要です。

(次頁へ続く)

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

#### エラー検出されない入力/設定誤りについて

- 以下の記述誤りについては、ファイル検証および登録時にエラー検出されません。
  - “Default Place”に誤った内線番号または組織設定において権限のない内線番号を指定  
⇒内線番号が設定されていない状態でエージェント ID が登録される
  - “AgentG:(エージェントグループ名)”の(エージェントグループ名)を指定し忘れ  
⇒無視される（エージェントグループは設定されない）
  - “AccessG:(エージェント権限名)”のうち割当を行うエージェントが存在しないエージェント権限名の誤り  
（例：“AccessG:Tenant\_SV”とすべき所を“AccessG:Tenant\_Sv”としたが、その権限を割り当てる ID がない）  
⇒無視される
  - テナント管理者権限のエージェント ID に対するエージェントグループ/内線番号の指定  
⇒無視される（エージェントグループ/内線番号は設定されない）

### 1.4.5.3 インポート

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

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

履歴

インポート

スプレッドシートの作成

削除

クイックフィルターの表示

状況	実行結果	ユーザー	日付
<div>完了</div>	<div>Import_add_utf-8.csv</div> <div>104 個のレコード 104 個の作成 0 個の更新 0 個のエラー</div>	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34
<div>完了</div>	<div>Import_add_utf-8.csv</div> <div>104 個のレコード 100 個の作成 2 個の更新 2 個のエラー</div>	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34



#### 1.4.5.4 スプレッドシートの作成

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

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

履歴

インポート

スプレッドシートの作成

削除

クイックフィルターの表示

状況	実行結果	ユーザー	日付
完了	<div>Import_add_utf-8.csv</div> <div>104 個のレコード 104 個の作成 0 個の更新 0 個のエラー</div>	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34
完了	<div>Import_add_utf-8.csv</div> <div>104 個のレコード 100 個の作成 2 個の更新 2 個のエラー</div>	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34

#### 1.4.5.5 削除

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

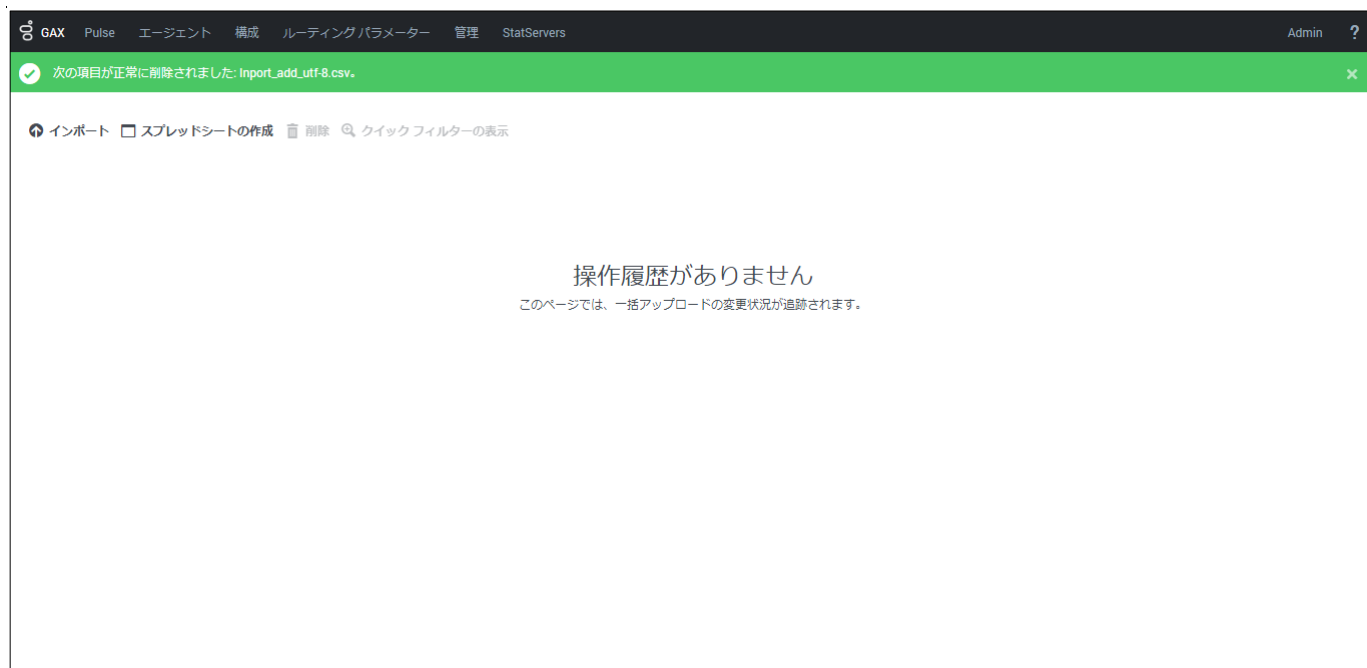
(1) 削除する履歴のチェックボックスにチェックを入れ、[削除]を選択します。



(2) 削除確認のダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



### (3) 履歴が削除されます。



#### 1.4.5.6 クイックフィルターの表示

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

履歴

インポート スプレッドシートの作成 削除 クイックフィルターの非表示

クイックフィルター

状況	実行結果	ユーザー	日付
完了	Import_add_utf-8.csv 104 個のレコード 104 個の作成 0 個の更新 0 個のエラー	Tenant_Admin	2020-05-20 14:49:34

#### クイックフィルターの対象項目について

- 一括更新の履歴画面は、以下の項目がクイックフィルターの対象となります。

状況

実行結果のファイル名（ファイル名下の結果表示/ファイルの中身は対象外）

ユーザー

日付

## 1.4.6 ユーザー（未使用）

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

GAX Pulse エージェント 構成 ルーティング パラメーター 管理 StatServers Admin ?				
ホーム > ユーザー > Persons (112)				
<input type="checkbox"/> 選択 <input type="checkbox"/> 編集 <input type="checkbox"/> 削除 <input type="checkbox"/> 詳細   <input type="checkbox"/> クイックフィルターを表示   ディレクトリ <input type="text" value="Persons (ユーザー フォルダー)"/>				
<input type="checkbox"/>	ユーザー名	名	姓	エージェント
<input type="checkbox"/>	ComAD01	テナント	管理者1	
<input type="checkbox"/>	ComAG01	東京	オペレータ1	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG02	大阪	オペレータ2	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG03	東京	オペレータ3	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG04	東京	オペレータ4	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG05	東京	オペレータ5	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG06	東京	オペレータ6	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG07	東京	オペレータ7	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG08	東京	オペレータ8	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG09	東京	オペレータ9	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG10	東京	オペレータ10	✓
<input type="checkbox"/>	ComAG11	東京	オペレータ11	✓

## 1.5 音声ファイル設定

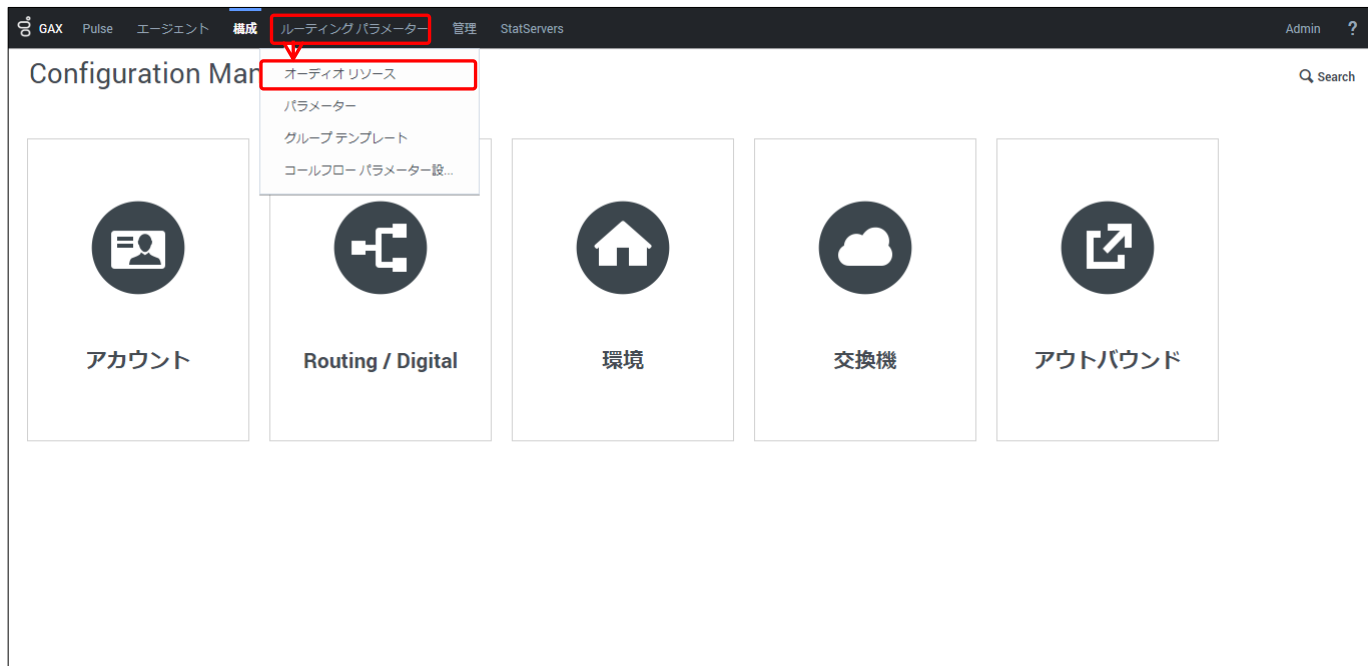
Arcstar Contact Center 2.0 で扱う音声ファイルには「システム音声」と「コールフロー用音声」の 2 種類があります。音声ファイル毎にフォーマットの規定があります。音声ファイル設定機能を利用することで、システム音声の置換またはコールフロー用音声のアップロード/置換が可能です。

		システム音声	コールフロー用音声
概要		保留音、積滞音、話中音、呼出音の 4 種類の音声を指します。予め規定の音声ファイルが設定されていますが、決められたフォーマットの範囲であれば、任意のファイルに置き換えることが可能です。	コールフローから呼び出すための音声ファイルです。作成するコールフローに応じて契約者が決められたフォーマットの範囲でファイルを作成し、アップロードする必要があります。
フォーマット	拡張子	.wav	
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし、(半角ピリオド)は使用不可	
	ファイルサイズ	10MB 以下	
	サンプリング周波数	8kHz	16kHz
	量子化ビット	8bit	16bit
	エンコーディング	CCITT $\mu$ -Law	PCM
	チャンネル	モノラル	
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 20 分	約 5 分
備考		<ul style="list-style-type: none"> <li>最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。</li> <li>ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。</li> <li>サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャンネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。</li> </ul>	

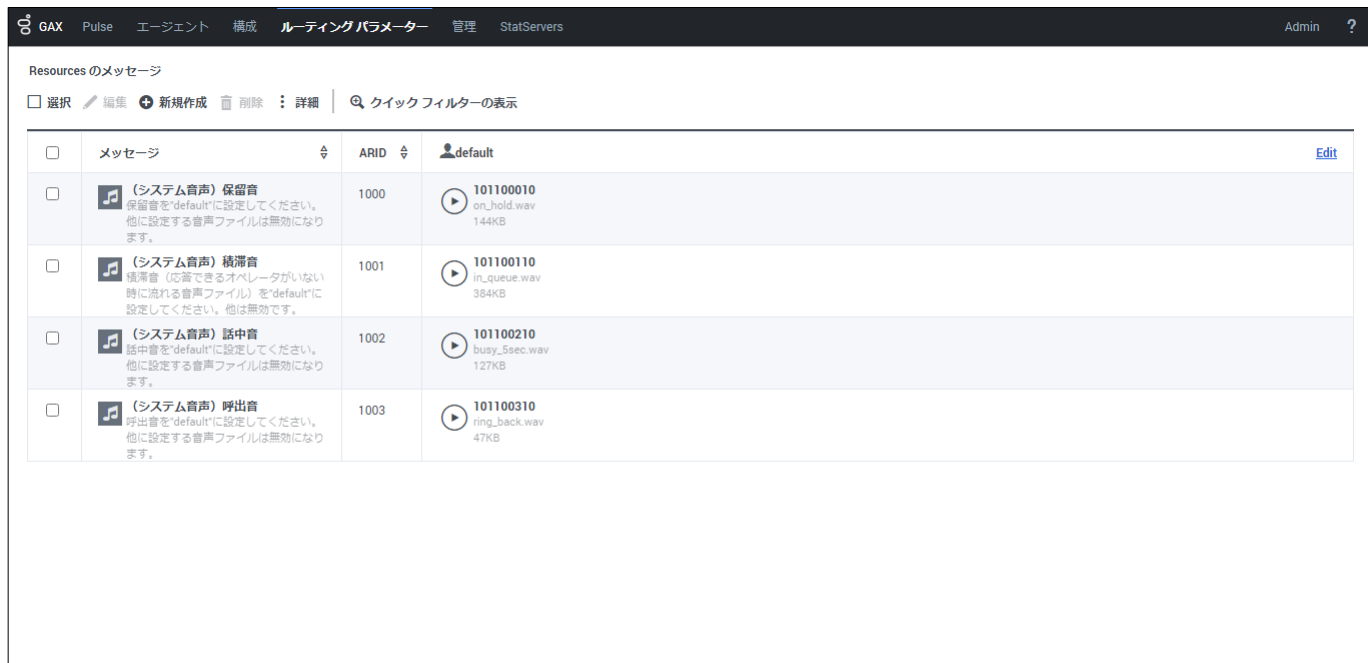
### コールフロー用音声の設定可能上限について

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

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



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



## ■ メッセージとパーソナリティ

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

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

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

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

パーソナリティによる管理は必須ではありません。

メッセージに対して分類が不要な場合は、defaultのパーソナリティをご利用ください。



### 1.5.1 オーディオリソース画面の操作方法

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



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

[ 凡例 ● : 利用可 空欄 : 利用不可 ]

フィールド名	対応	機能概要	備考
再生アイコン	●	ブラウザ上でアップロード済みの音声ファイルをオンデマンド再生する機能	
削除		(音声ファイルを削除する機能)	<ul style="list-style-type: none"><li>設定画面上は削除されるがファイルの実体は削除されない</li><li>誤って削除した場合は[置換]利用して再アップロードする</li></ul>
ダウンロード	●	アップロード済みの音声ファイルをクライアント PC にダウンロードする機能	
置換	●	アップロード済みの音声ファイルを更新する機能	<ul style="list-style-type: none"><li>システム音声は「1.5.3 システム音声の置換」(P.240)を参照</li><li>システム音声以外は「1.5.6 コールフロー用音声ファイルの更新」(P.257)を参照</li></ul>
再設置		(サーバ上でファイルの破損等が発生した場合に、再アップロードすることなく修復する機能)	<ul style="list-style-type: none"><li>ファイルに異常がある場合は、置換機能を利用して再アップロードする</li></ul>
エンコード		(サーバ上の音声ファイルのコーデックを変換する機能)	<ul style="list-style-type: none"><li>Arcstar Contact Center 2.0 で対応するコーデックはシステム音声およびコールフロー用音声で規定のとおりとなるため、コーデック変換したファイルを利用する場面がない</li></ul>

### 1.5.2 コールフローにおけるファイルの指定方法

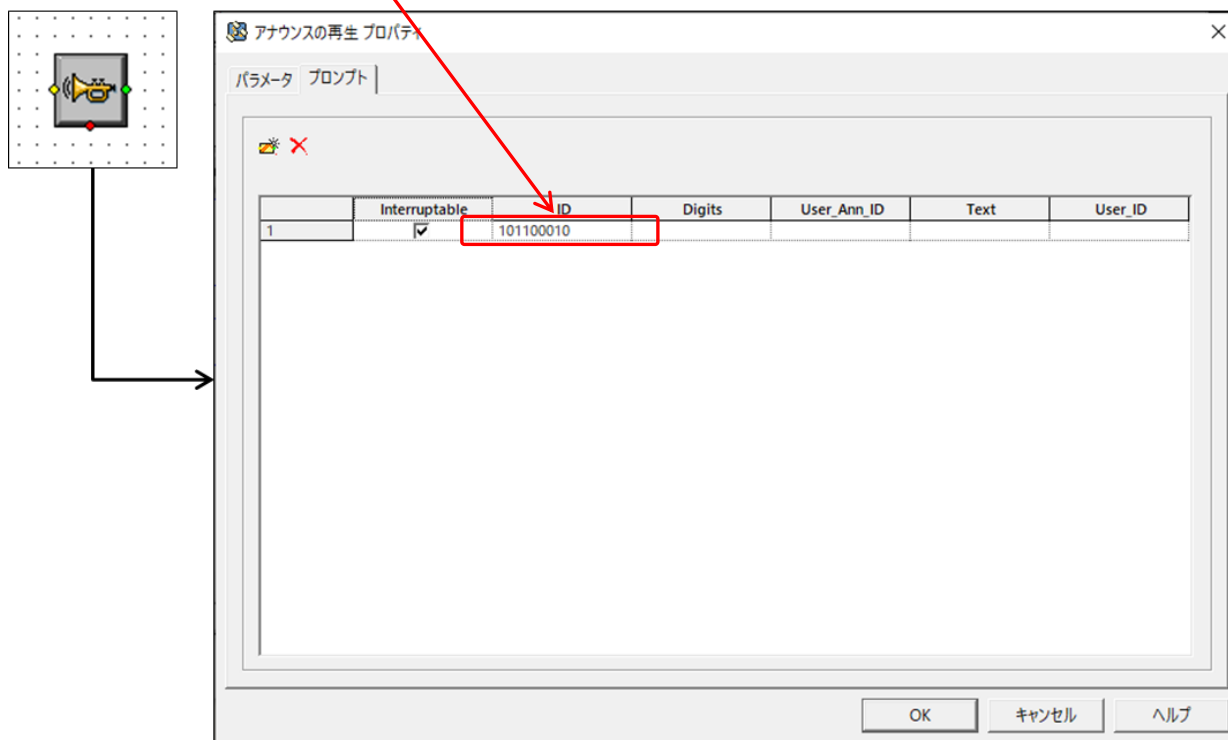
オーディオリソースの設定画面からアップロードされたコールフロー用音声ファイルには、自動で ID が付与されます。コールフロー用音声ファイルの再生を指定する際には、アップロードした音声ファイル名ではなく自動付与された ID を指定する必要があります。

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

#### ■ オーディオリソースの設定画面



#### ■ IRDの設定画面



#### 付与される ID について

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

---

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

///opt/genesys/ivr\_MCP/announcement/(ファイル名)

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

### 1.5.3 システム音声の置換

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





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

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

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

Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターの表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 保留音 保留音を "default" に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	<div><div>🔊 削除</div><div><div>🔄 置換</div><div>📄 ダウンロード</div><div>🔊 再設定</div><div>🔊 エンコード</div></div></div>
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 積滞音 積滞音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を "default" に設定してください。他は無効です。	1001	<div><div>🔊 101100110 in_queue.wav 384KB</div></div>
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 話中音 話中音を "default" に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	<div><div>🔊 101100210 busy_5sec.wav 127KB</div></div>
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 呼出音 呼出音を "default" に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	<div><div>🔊 101100310 ring_back.wav 47KB</div></div>

#### パーソナリティの選択について

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

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



アップロードできるシステム音声ファイルのフォーマットついて

フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし.(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	8kHz
	量子化ビット	8bit
	エンコーディング	CCITT μ-Law
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 20 分
備考		<ul style="list-style-type: none"><li>・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。</li><li>・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。</li><li>・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャンネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。</li></ul>









### (3) ファイルがアップロードされます。

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

✓ファイルが正常にアップロードされました

☐ 選択 ☐ 編集  新規作成  削除  詳細

🔍 クイックフィルターを表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	<a href="#">Edit</a>
<input type="checkbox"/>	 <b>(システム音声) 保留音</b> 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	 <b>101100010</b> on_hold_20180315.wav 144KB	
<input type="checkbox"/>	 <b>(システム音声) 積滞音</b> 積滞音（応答できるオペレータがいない 時に流れる音声ファイル）を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	 <b>101100110</b> in_queue.wav 384KB	
<input type="checkbox"/>	 <b>(システム音声) 話中音</b> 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1002	 <b>101100210</b> busy_5sec.wav 127KB	
<input type="checkbox"/>	 <b>(システム音声) 呼出音</b> 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1003	 <b>101100310</b> ring_back.wav 47KB	

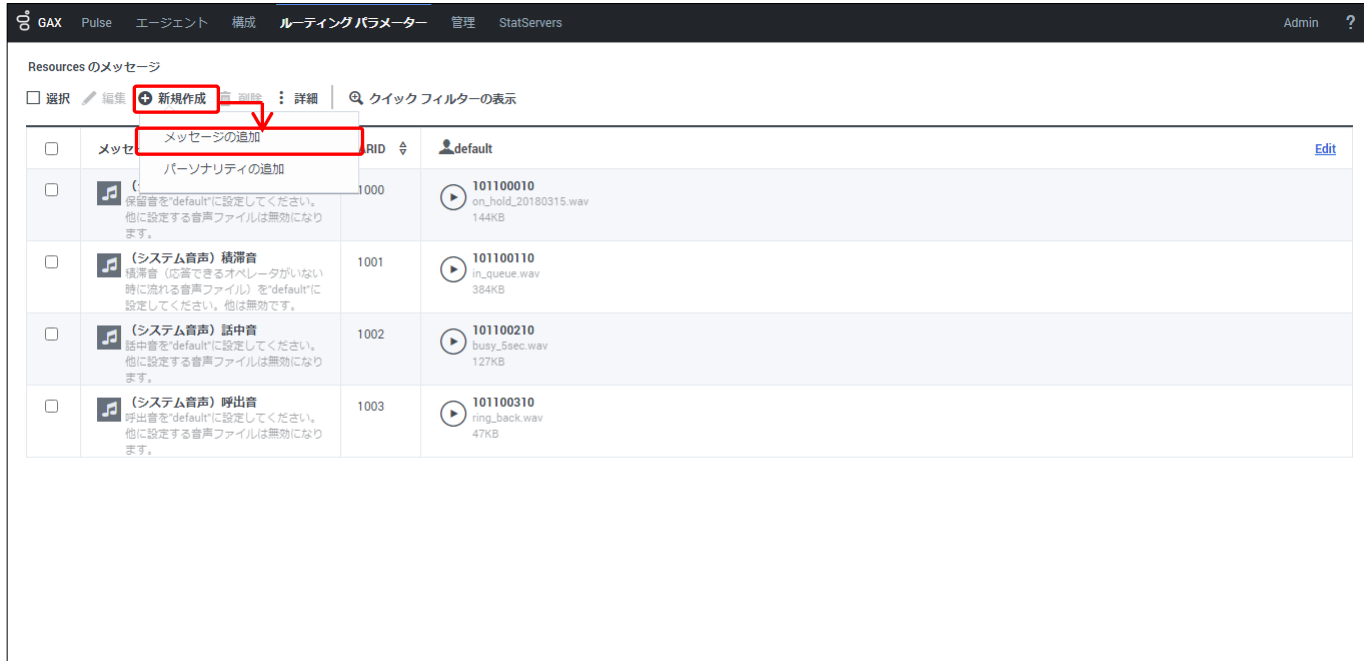
#### 保留音のサンプルについて

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

### 1.5.4 コールフロー用音声ファイルアップロード①（メッセージ作成）

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

(1) [新規作成]から[メッセージの追加]を選択します。



The screenshot shows the GAX interface with the 'Resources のメッセージ' (Resources Messages) section. A red box highlights the '新規作成' (New Creation) button, and a red arrow points to the 'メッセージの追加' (Add Message) option in the dropdown menu. Below the menu, a table lists existing messages with columns for selection, message name, ID, and audio file details.

	メッセージ	ID	default
<input type="checkbox"/>	メッセージの追加		
<input type="checkbox"/>	保留音 (on_hold) の追加 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 続滞音 続滞音 (応答できるオペレータがいない 時に流れる音声ファイル) を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB

(2) メッセージの作成画面が開きます。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StatServersAdmin?

オーディオ リソースの作成

名前\*

説明

タイプ\*

☐音楽

☒アナウンス

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



(3) 設定の入力が完了したら、[適用]/[保存]をクリックします。

オーディオ リソースの作成

名前\*  
接続お待たせガイダンス

説明  
接続お待たせガイダンス

タイプ\*  
☐ 音楽  
☒ アナウンス

中止 適用 保存

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

メッセージが正常に作成されました。

名前\*  
接続お待たせガイダンス

説明  
接続お待たせガイダンス

タイプ\*  
☐ 音楽  
☒ アナウンス

中止 適用 保存

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

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

Resourcesのメッセージ

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB	
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 横断音 横断音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB	
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB	
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB	
<input type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004		

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

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

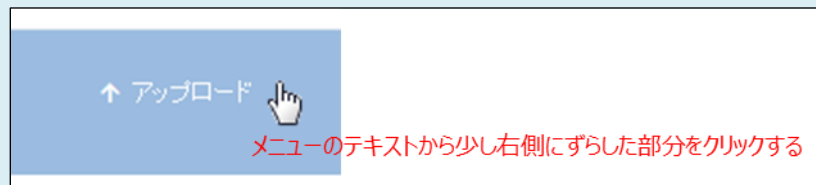
Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターの表示

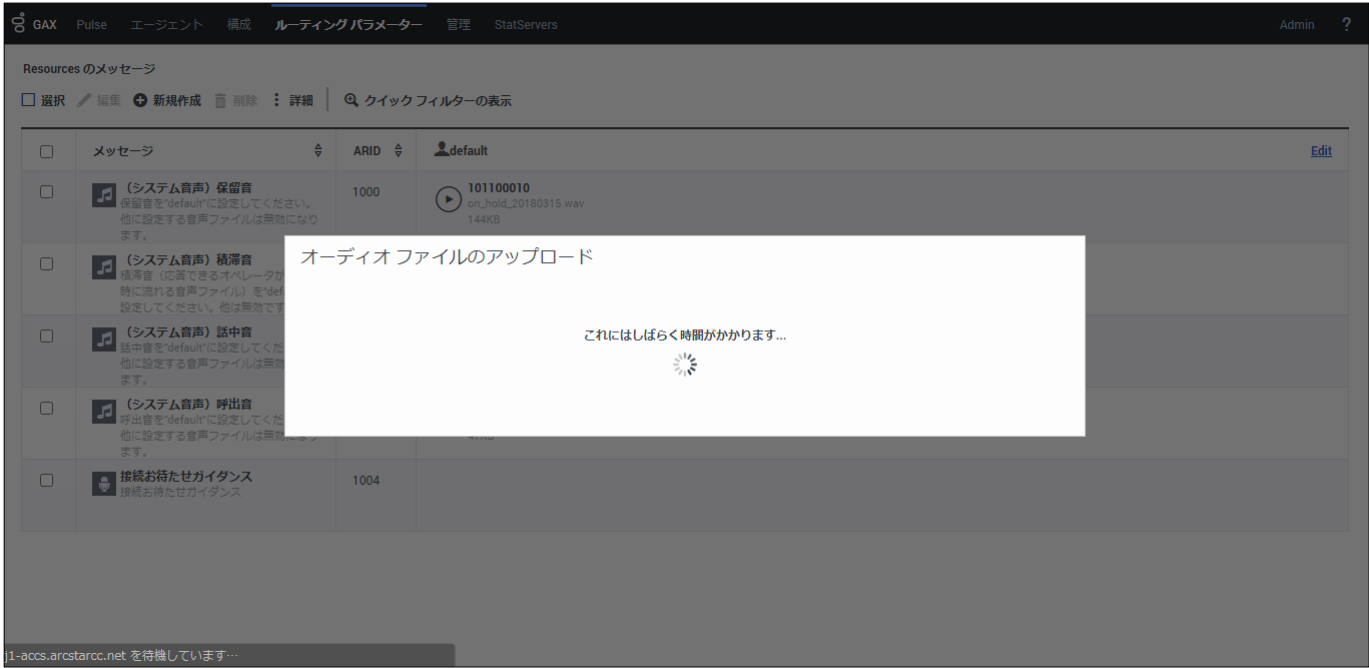
<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB	
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 横断音 横断音 (応答できるオペレータがいない 時に流れる音声ファイル) を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB	
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB	
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB	
<input type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	<div>↑ アップロード</div>	

### メニューの選択について

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



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



アップロードできるコールフロー用音声ファイルのフォーマットについて











フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし.(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	16kHz
	量子化ビット	16bit
	エンコーディング	PCM
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 5 分
備考		<ul style="list-style-type: none"><li>・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。</li><li>・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。</li><li>・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャンネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。</li></ul>

## (8) アップロードが完了すると、音声ファイルが登録されます。

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

ファイルが正常にアップロードされました

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	 101100010 on_hold_20180315.wav 144KB	
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 積滞音 積滞音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	 101100110 in_queue.wav 384KB	
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	 101100210 busy_5sec.wav 127KB	
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	 101100310 ring_back.wav 47KB	
<input type="checkbox"/>	 接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	 101100410 waiting01.wav 144KB	


### ファイルの配置完了までの所要時間について

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

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

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

(1) [新規作成]から[パーソナリティの追加]を選択します。



Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集

メッセージの追加  
パーソナリティの追加

	メッセージ	ARID	default
<input type="checkbox"/>	保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 積滞音 積滞音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB
<input type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB

(2) パーソナリティの作成画面が開きます。設定を入力します。

パーソナリティの作成

パーソナリティの名前\*

言語

パーソナリティの説明

性別\*

☒ 男性

☐ 女性

☐ 指定なし

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
パーソナリティの名前	●	作成するパーソナリティの名称を設定する。	<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、ただし “（半角ダブルコーテーション）と ’（半角アポストロフィー）は正しく表示されない</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> </ul>
パーソナリティの説明		作成するパーソナリティの説明を入力する。	<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 1,020 文字まで設定可能</li> </ul>
言語		任意の値を入力する。	<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、ただし “（半角ダブルコーテーション）と ’（半角アポストロフィー）は正しく表示されない</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> <li>設定した値がパーソナリティ名に付加されて表示される</li> <li>言語以外の分類項目としても利用可能</li> </ul>
性別	●	[男性]/[女性]/[指定なし] から選択する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定値は分類用のラベルとして利用されるのみ</li> </ul>

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

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin

?

パーソナリティの作成

パーソナリティの名前 \*

東京センタ

言語

日本語

パーソナリティの説明

東京センタ受電時

性別 \*

☒ 男性

☐ 女性

☐ 指定なし

中止

適用

保存

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

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin

?

✓ パーソナリティが正常に作成されました。

パーソナリティの名前 \*

東京センタ

言語

日本語

パーソナリティの説明

東京センタ受電時

性別 \*

☒ 男性

☐ 女性

☐ 指定なし

メッセージ	ARID	アップロード
 (システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	
 (システム音声) 横断音 横断音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	
 (システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	
 (システム音声) 呼出音	1003	

中止

適用

保存



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

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin?

Resources のメッセージ

選択

編集

新規作成削除

詳細











クイックフィルターの表示

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

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

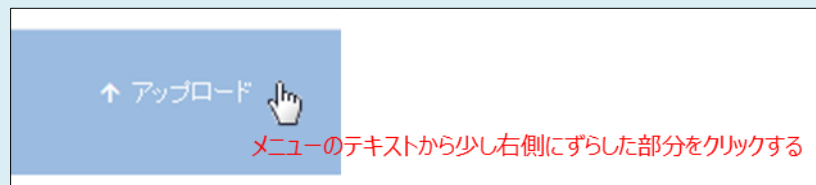
Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターの表示

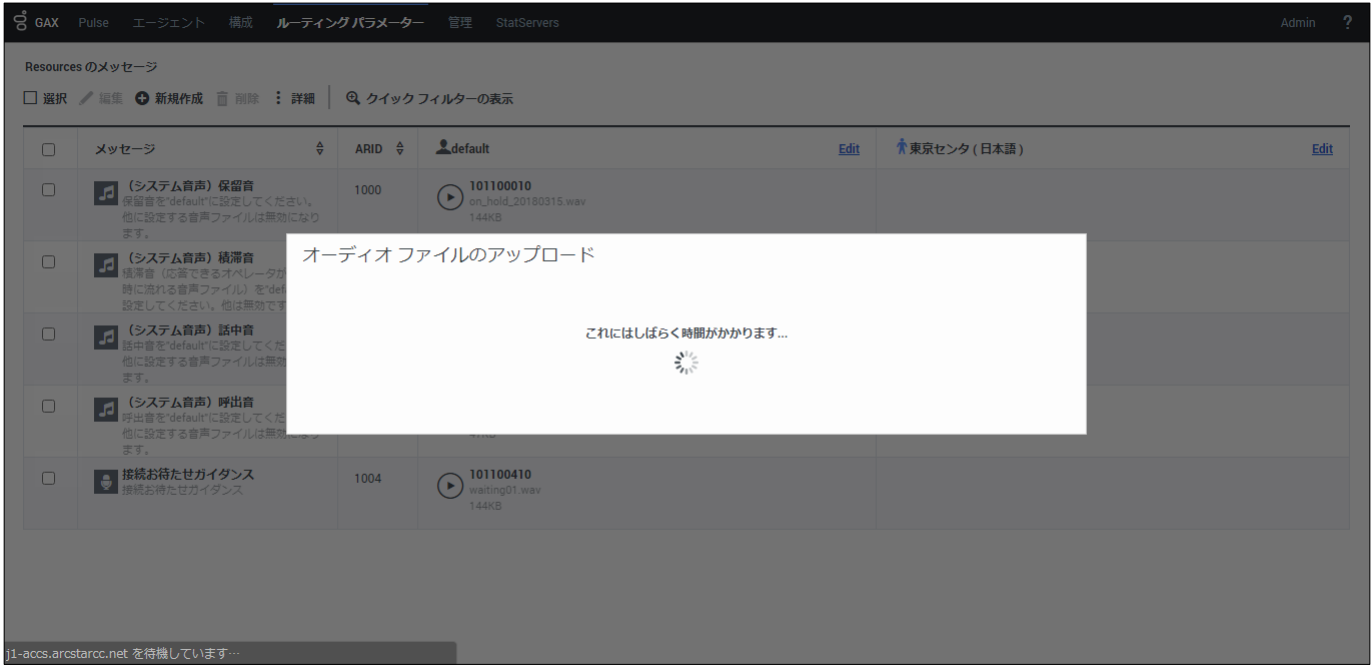
<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)	Edit
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	 101100010 on_hold_20180315.wav 144KB			
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 横断音 横断音 (応答できるオペレータがいない 時に流れる音声ファイル) を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	 101100110 in_queue.wav 384KB			
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1002	 101100210 busy_5sec.wav 127KB			
<input type="checkbox"/>	 (システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1003	 101100310 ring_back.wav 47KB			
<input type="checkbox"/>	 接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	 101100410 waiting01.wav 144KB			<div>↑ アップロード</div>

## メニューの選択について

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



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



アップロードできるコールフロー用音声ファイルのフォーマットについて

フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし、(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	16kHz
	量子化ビット	16bit
	エンコーディング	PCM
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 5 分
備考		<ul style="list-style-type: none"><li>・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。</li><li>・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。</li><li>・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャンネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。</li></ul>

## (8) アップロードが完了すると、音声ファイルが登録されます。

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

✓ファイルが正常にアップロードされました

☐ 選択 ☐ 編集  新規作成  削除  詳細  クイックフィルターを表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 続滞音 続滞音 (応答できるオペレータがない時に流れる音声ファイル) を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB			
<input type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB			

### ファイルの配置完了までの所要時間について

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

## 1.5.6 コールフロー用音声ファイルの更新

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

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

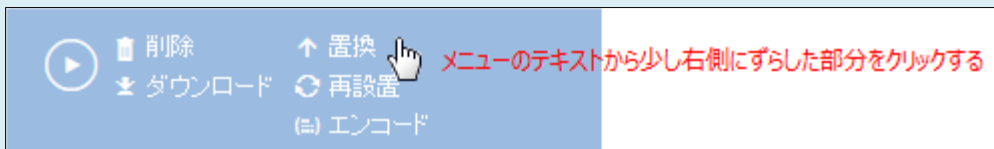
Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細  クイックフィルターの表示

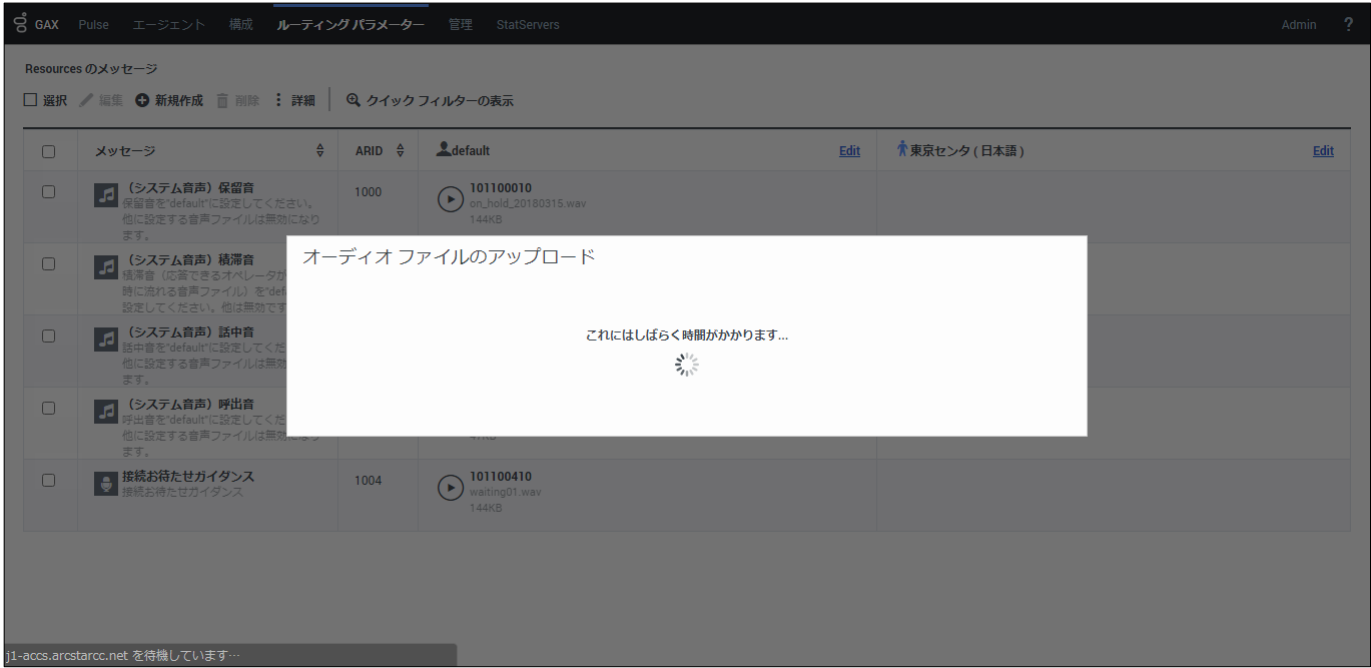
<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 精滞音 精滞音 (応答できるオペレータがない 時に流れる音声ファイル) を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB			
<input type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB			<div><div>削除</div><div>置換</div><div>ダウンロード</div><div>再設置</div><div>エンコード</div></div>

### メニューの選択について

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



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



アップロードできるコールフロー用音声ファイルのフォーマットついて

フォーマット	拡張子	.wav
	ファイル名	50 バイト(半角 50 文字、全角 25 文字)以内 ただし,(半角ピリオド)は使用不可
	ファイルサイズ	10MB 以下
	サンプリング周波数	16kHz
	量子化ビット	16bit
	エンコーディング	PCM
	チャンネル	モノラル
最大ファイルサイズ(10MB)時のおおよその再生時間		約 5 分
備考		<ul style="list-style-type: none"><li>・ 最大ファイルサイズ時のおおよその再生時間は目安です。再生時間を保証するものではありません。</li><li>・ ファイルサイズが 10MB を超えている場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されません。</li><li>・ サンプリング周波数/量子化ビット/エンコーディング/チャンネルの仕様は上記仕様を満たさない場合でもファイルのアップロードは可能ですが、正常に再生されない場合があります。</li></ul>

### (3) アップロードが完了すると、音声ファイルの更新が完了します。

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

ファイルが正常にアップロードされました

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細

クイックフィルターを表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 積滞音 積滞音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB			
<input type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB			

#### ファイルの配置完了までの所要時間について

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

### 1.5.7 メッセージの変更

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

メッセージ	ARID	default	東京センタ (日本語)
(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB	
(システム音声) 続滞音 続滞音 (応答できるオペレータがない 時に流れる音声ファイル) を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB	
(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB	
(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB	
<input checked="" type="checkbox"/> 接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB	101100411 waiting01.wav 144KB

(2) 設定を変更します。

オーディオ リソースの編集 - 1004

名前\*  
接続お待たせガイダンス

説明  
接続お待たせガイダンス

タイプ\*  
音楽  
● アナウンス

中止 適用 保存



(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StatServersAdmin?

オーディオ リソースの編集 - 1004

名前\*

接続お待たせガイダンス

説明

接続お待たせガイダンス

タイプ\*

音楽

アナウンス

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。

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

接続お待たせガイダンス が正常に保存されました。

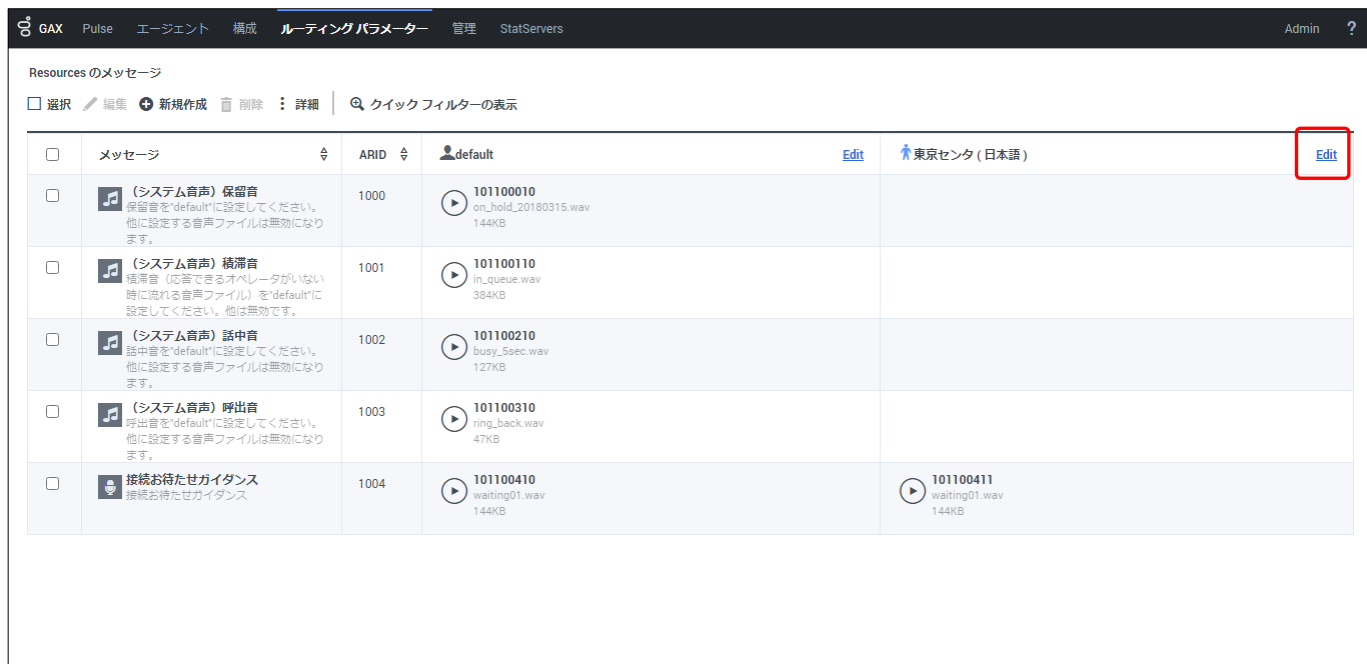
選択編集新規作成削除詳細

クイックフィルターの表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 横断音 横断音 (応答できるオペレータがいない 時に流れる音声ファイル) を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB			
<input checked="" type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB		101100411 waiting01.wav 144KB	

## 1.5.8 パーソナリティの変更

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

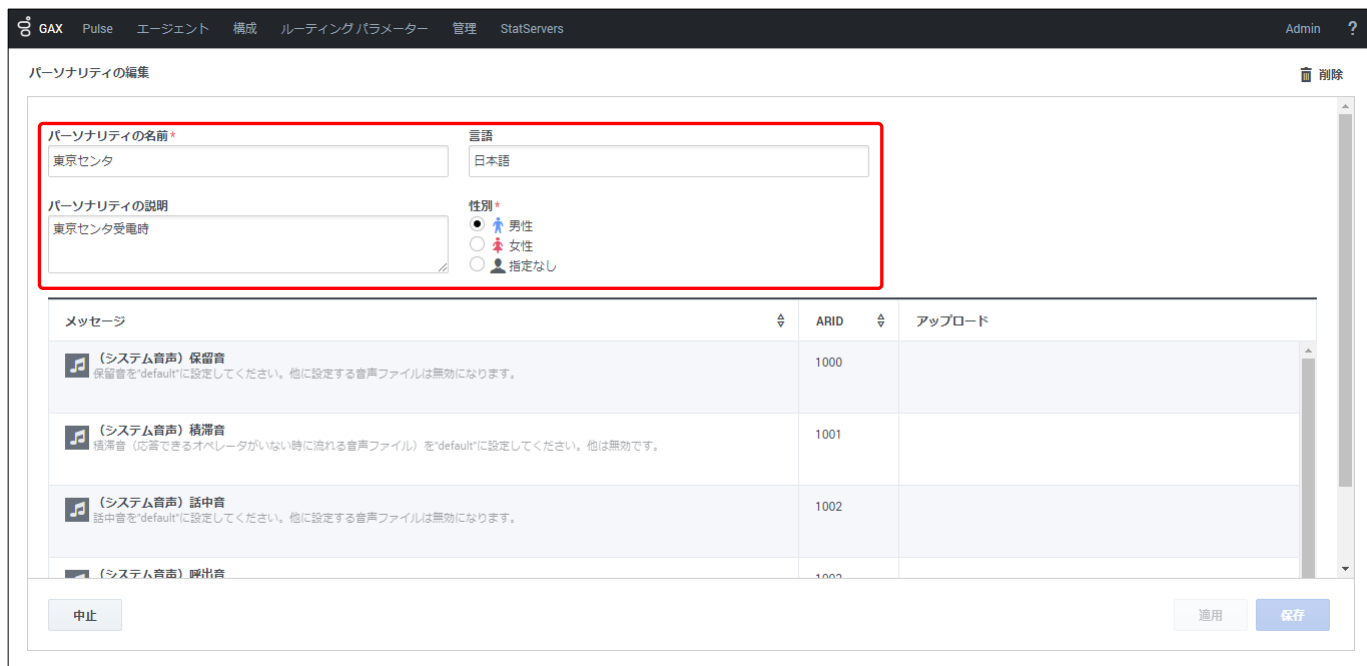


Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターを表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB		
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 横断音 横断音 (応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル) を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB		
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB		
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB		
<input type="checkbox"/>	接続お待ちガイダンス 接続お待ちガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB		101100411 waiting01.wav 144KB

(2) 設定を変更します。



パーソナリティの編集

パーソナリティの名前\*  
東京センタ

言語  
日本語

パーソナリティの説明  
東京センタ受電時

性別\*  
☒ 男性  
☐ 女性  
☐ 指定なし

メッセージ	ARID	アップロード
(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	
(システム音声) 横断音 横断音 (応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル) を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	
(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	
(システム音声) 呼出音	1003	

中止 適用 保存

### パーソナリティの編集について

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

### (3) [適用]/[保存]をクリックします。

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

パーソナリティの編集

削除

パーソナリティの名前\*  
東京センタ

言語  
日本語

パーソナリティの説明  
東京センタ受電時

性別\*  
☒ 男性  
☐ 女性  
☐ 指定なし

メッセージ	ARID	アップロード
(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	
(システム音声) 積滞音 積滞音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	
(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	
(システム音声) 呼出音	1003	

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。

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

✓ 東京センタが正常に保存されました。

パーソナリティの名前\*  
東京センタ

言語  
日本語

パーソナリティの説明  
東京センタ受電時

性別\*  
☒ 男性  
☐ 女性  
☐ 指定なし

メッセージ	ARID	アップロード
(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	
(システム音声) 積滞音 積滞音（応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル）を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	
(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	
(システム音声) 呼出音	1003	

中止

適用保存

## 1.5.9 メッセージの削除

(1) 削除するメッセージのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「接続お待たせガイダンス」のメッセージを削除する場合の例となります。複数のメッセージを同時に削除することが可能です。

Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☒ 削除 : 詳細 | 🔍 クイックフィルターの表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 続滞音 続滞音(応答できるオペレータがいない 時に流れる音声ファイル)を"default"に 設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。 他に設定する音声ファイルは無効になり ます。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB			
<input checked="" type="checkbox"/>	接続お待たせガイダンス 接続お待たせガイダンス	1004	101100410 waiting01.wav 144KB			

### ■ メッセージ削除と自動付与IDについて

メッセージを削除すると、コールフローでの指定に必要な自動で付与されるIDの情報も削除されます。作成するメッセージに付与されるIDは「作成済みメッセージの最大IDの次のID」が設定され、中抜けがある場合でも補完されません。

削除⇒再作成を行った場合、条件により再作成されるメッセージのIDが削除前と同一となる場合と異なる場合があります。

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

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

お待たせガイダンスを誤って削除

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

お待たせガイダンスを再作成

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

IDが異なるためコールフローを修正する必要がある

オペレータ呼出中ガイダンスを誤って削除

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

オペレータ呼出中ガイダンスを再作成

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

IDが同一のためコールフローの修正は不要

(2) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

The screenshot shows the GAX interface with the 'ルーティングパラメーター' (Routing Parameters) tab selected. A confirmation dialog is displayed in the center, asking '確認してください' (Please confirm) and '選択したオーディオ リソースを削除しますか?' (Do you want to delete the selected audio resources?). The dialog has two buttons: 'OK' (highlighted with a red box) and '中止' (Cancel). The background interface shows a table of resources with columns for 'メッセージ' (Message), 'ARID', and 'default'. The table lists several system voice messages, including '保留音' (Hold tone), '積滞音' (Queue tone), '話中音' (Busy tone), and '呼出音' (Ringback tone). The '保留音' message is selected, and its details are shown in the right pane.

(3) メッセージが削除されます。

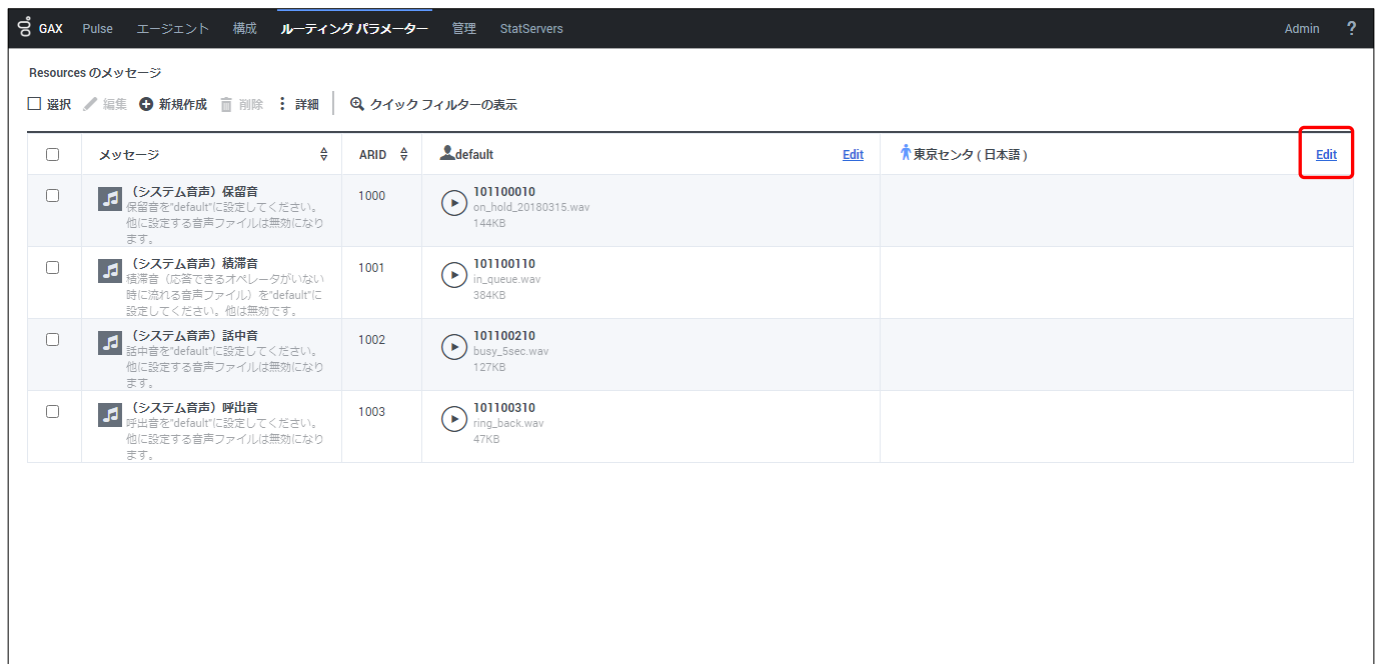
The screenshot shows the GAX interface with the 'ルーティングパラメーター' (Routing Parameters) tab selected. A green success message banner is displayed at the top, stating '選択されたオーディオ リソースが正常に削除されました。' (Selected audio resources have been successfully deleted.). The background interface shows the same table of resources as in the previous screenshot, but the '保留音' message is no longer selected. The table lists several system voice messages, including '保留音' (Hold tone), '積滞音' (Queue tone), '話中音' (Busy tone), and '呼出音' (Ringback tone). The '保留音' message is no longer selected, and its details are no longer shown in the right pane.

### システム音声のメッセージ削除について

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

## 1.5.10 パーソナリティの削除

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



Resources のメッセージ

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターの表示

<input type="checkbox"/>	メッセージ	ARID	default	Edit	東京センタ (日本語)	Edit
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	101100010 on_hold_20180315.wav 144KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 横断音 横断音 (応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル) を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	101100110 in_queue.wav 384KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	101100210 busy_5sec.wav 127KB			
<input type="checkbox"/>	(システム音声) 呼出音 呼出音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1003	101100310 ring_back.wav 47KB			

(2) パーソナリティの編集画面が開きます。[削除]をクリックします。



パーソナリティの編集

パーソナリティの名前\*  
東京センタ

言語  
日本語

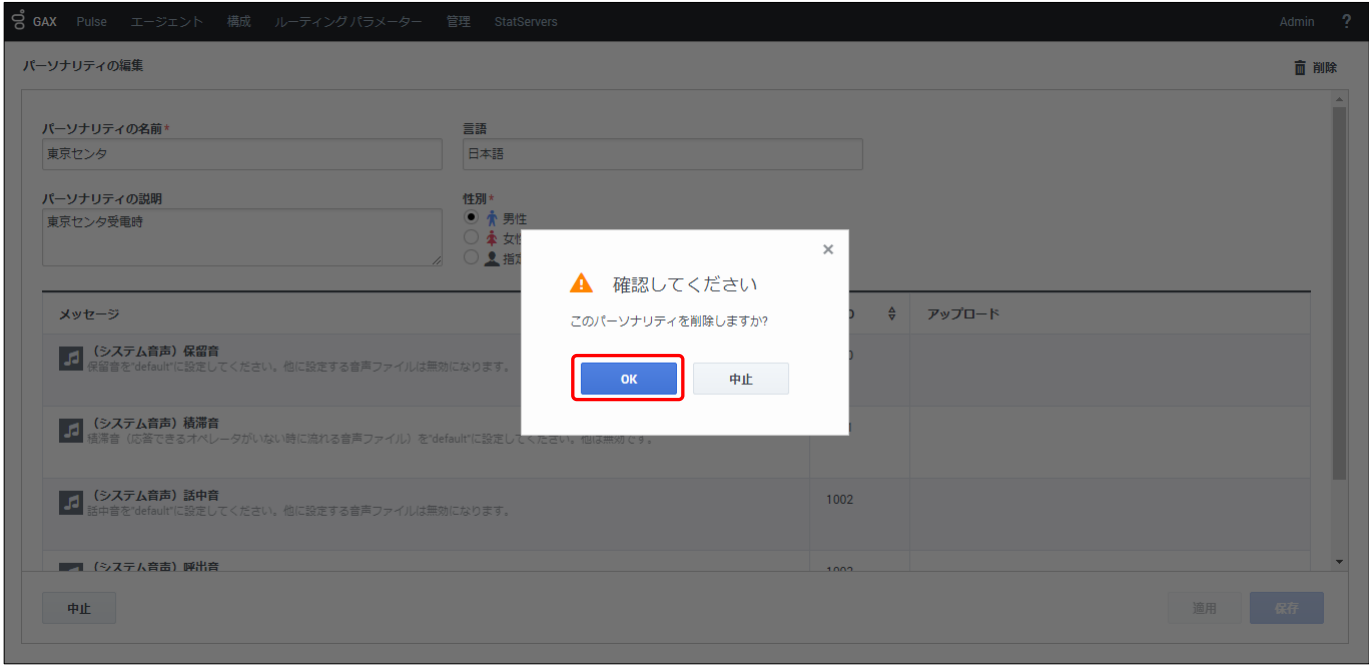
パーソナリティの説明  
東京センタ受電時

性別\*  
☒ 男性  
☐ 女性  
☐ 指定なし

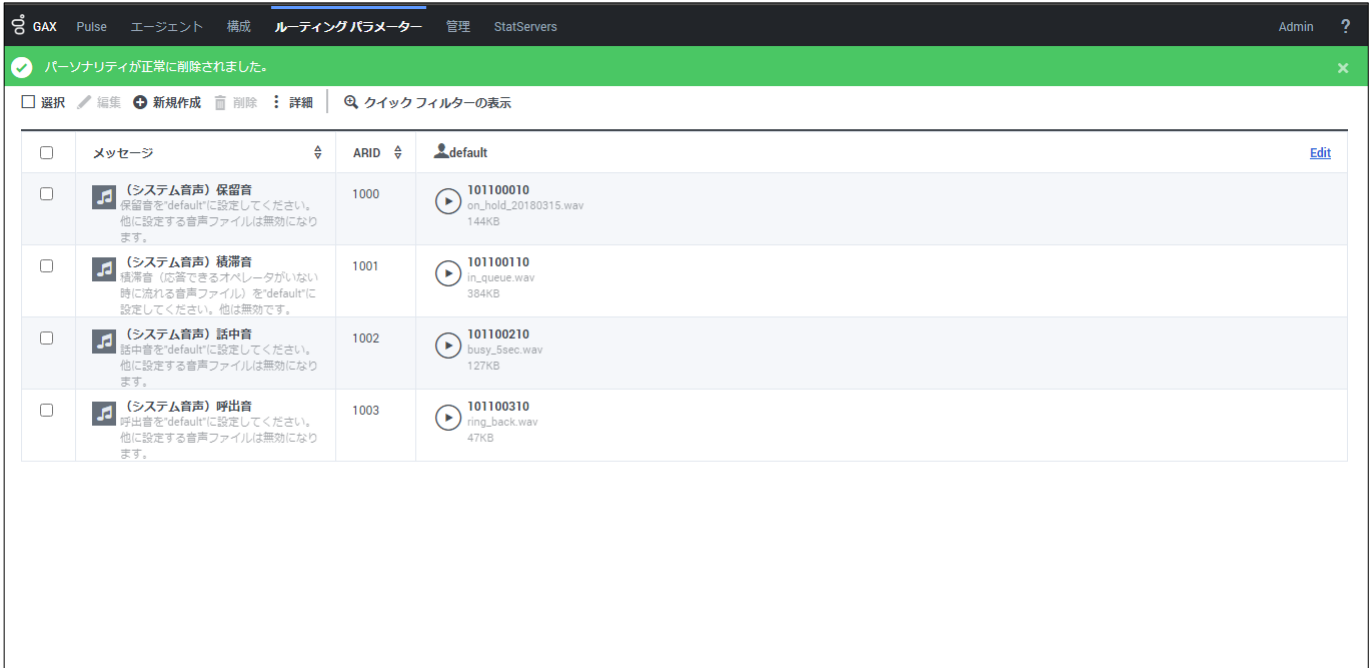
メッセージ	ARID	アップロード
(システム音声) 保留音 保留音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1000	
(システム音声) 横断音 横断音 (応答できるオペレータがいない時に流れる音声ファイル) を"default"に設定してください。他は無効です。	1001	
(システム音声) 話中音 話中音を"default"に設定してください。他に設定する音声ファイルは無効になります。	1002	
(システム音声) 呼出音	1003	

中止 適用 保存

(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(4) パーソナリティが削除されます。



## 1.6 構築設定

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

### テナント構築設定について

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

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



## 1.6.1 GAX の構成から設定

### 1.6.1.1 DAP 設定

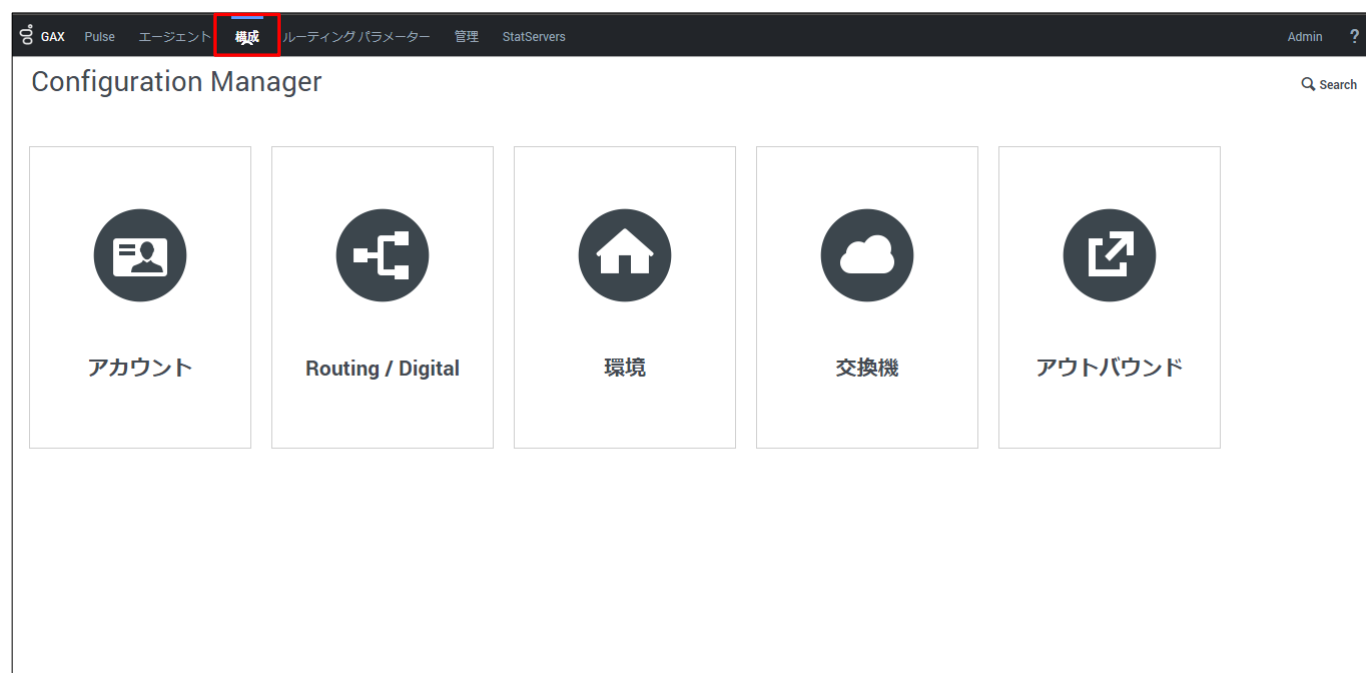
DAP (Database Access Point) は、契約者の用意する外部データベースと連携する場合に必要な設定です。Arcstar Contact Center 2.0 では、5 つの DAP を外部データベース連携用に用意しています。契約者は用意された DAP の設定変更を行うことで、最大で 5 台の外部データベースとの連携に利用できます。DAP を新たに作成したり用意されている DAP を削除したりすることはできません。DAP 設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

#### DAP 設定の反映について

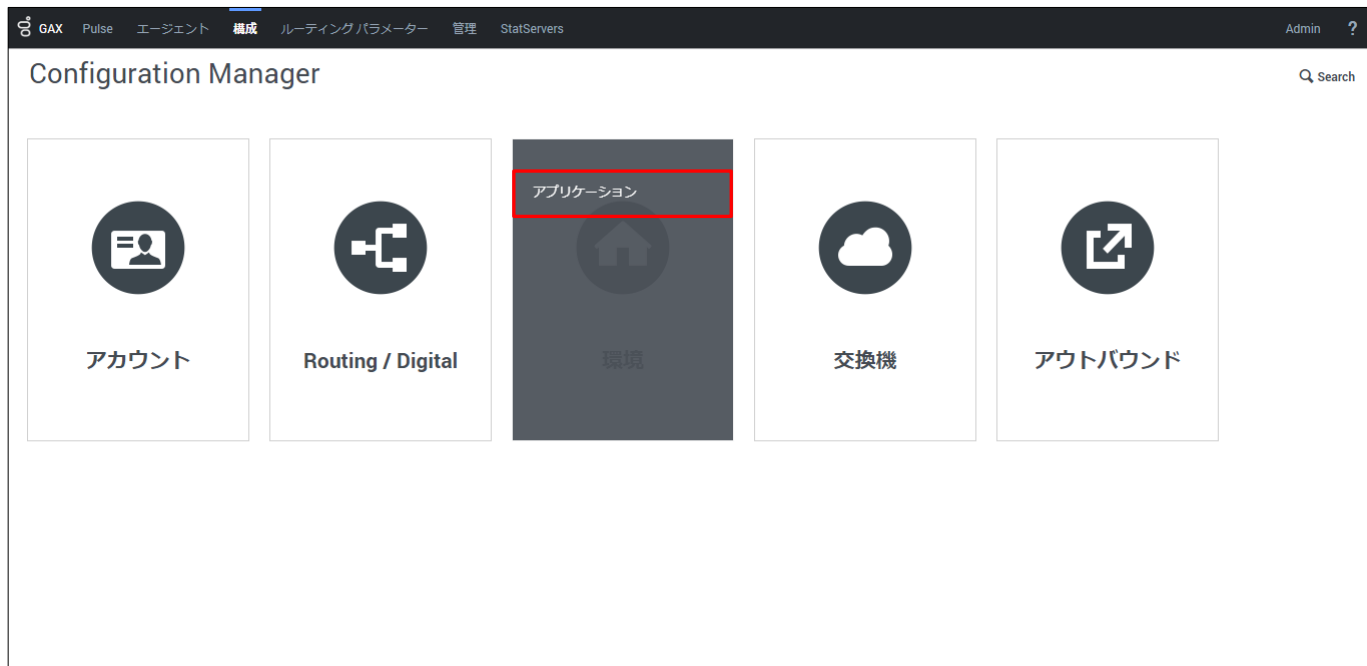
- DAP の設定を変更しただけでは変更は反映されません。DAP 設定の変更を反映するには、DAP 設定を無効にしてから再度有効にする必要があります。無効化/有効化の手順については、「1.6.1.1.1 DAP 設定の変更」の(10) (P.275) を参照してください。

### 1.6.1.1.1 DAP 設定の変更

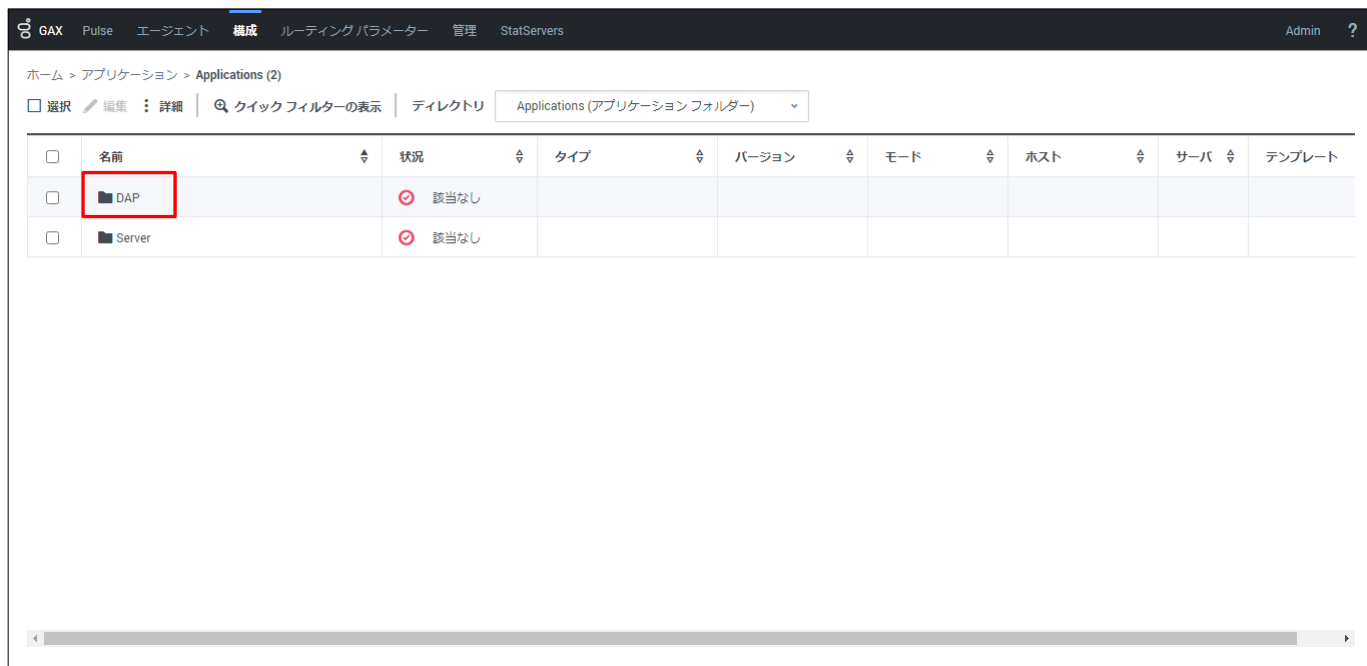
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [環境]から[アプリケーション]を選択します。



(3) アプリケーションの一覧が表示されます。[DAP]をクリックします。



#### 「状況」の表示について

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

#### (4) [Public]をクリックします。

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

ホーム > アプリケーション > Applications > DAP (1)

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターを表示 ☐ ディレクトリ DAP (アプリケーションフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	状況	タイプ	バージョン	モード	ホスト	サーバ	テンプレート
<input type="checkbox"/>	Public	該当なし						

#### (5) [User]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 StatServers Admin ?

ホーム > アプリケーション > Applications > DAP > Public (3)

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターを表示 ☐ ディレクトリ Public (アプリケーションフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	状況	タイプ	バージョン	モード	ホスト	サーバ	テンプレート
<input type="checkbox"/>	User	該当なし						
<input type="checkbox"/>	J2_ocs_DAP	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j2-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	ocs_DAP	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j1-out01-0	✓	Database_Acces

(6) 契約者が設定を行うための DAP が表示されます。ここでは[user\_DAP\_01]を選択しています。

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

ホーム > アプリケーション > Applications > DAP > Public > User (10)

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターの表示 ☐ ディレクトリ

<input type="checkbox"/>	名前	状況	タイプ	バージョン	モード	ホスト	サーバ	テンプレート
<input type="checkbox"/>	J2_user_DAP_01	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j2-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	J2_user_DAP_02	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j2-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	J2_user_DAP_03	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j2-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	J2_user_DAP_04	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j2-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	J2_user_DAP_05	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j2-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	user_DAP_01	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j1-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	user_DAP_02	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j1-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	user_DAP_03	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j1-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	user_DAP_04	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j1-out01-0	✓	Database_Acces
<input type="checkbox"/>	user_DAP_05	該当なし	Database Access Point	8.1.2		j1-out01-0	✓	Database_Acces

(7) DAP 設定の画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。

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

ホーム > アプリケーション > Applications > DAP > Public > User > user\_DAP\_01 のプロパティ

一般

ポート

オプション

アクセス権

アプリケーションオプション

名前\*

user\_DAP\_01

テンプレート\*

Database\_Access\_Point\_812

タイプ

Database Access Point

バージョン

8.1.2

作業ディレクトリ\*

.

コマンドライン\*

.

ホスト\*

j1-out01-0

ログイン アカウント

System でログインする

証明書

証明書の説明

中止

適用

保存

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

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

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

#### DAP 利用時の性能指標について

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

## DAP 画面について

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

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

ホーム > アプリケーション > Applications > DAP > Public > User > user\_DAP\_01 のプロパティ

一般

ポート

オプション

アクセス権

アプリケーションオプション

証明書キー

信頼された CA

接続タイプ \*

デフォルト

大文字と小文字の変換 \*

すべて

DB Server

DBMS 名 \*

クエリ タイムアウト \*

0

DBMS タイプ \*

MSSQL

データベース名

ユーザー名 \*

ユーザー パスワード

\*\*\*\*\*

☒ 有効

中止

適用

保存

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

user\_DAP\_01 が正常に保存されました。

一般

ポート

オプション

アクセス権

アプリケーションオプション

名前 \*

user\_DAP\_01

テンプレート \*

Database\_Access\_Point\_812

タイプ

Database Access Point

バージョン

8.1.2

☒ アプリケーション サーバー

作業ディレクトリ \*

.

コマンドライン \*

.

ホスト \*

j1-out01-0

☒ System でログインする

ログイン アカウント

証明書

証明書の説明

中止

適用

保存

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

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

The screenshot shows the GAX configuration interface for a DAP. The breadcrumb trail is: ホーム > アプリケーション > Applications > DAP > Public > User > user\_DAP\_01 のプロパティ. The left sidebar contains tabs: 一般, ポート, オプション, アクセス権, and アプリケーションオプション. The main area is titled 'user\_DAP\_01 のプロパティ' and contains several input fields: 証明書キー, 信頼された CA, 接続タイプ (デフォルト), 大文字と小文字の変換 (すべて), DB Server, DBMS 名, クエリ タイムアウト (0), DBMS タイプ (MSSQL), データベース名, ユーザー名, and ユーザー パスワード. At the bottom left, the '有効' checkbox is unchecked and highlighted with a red box. At the bottom right, the '適用' and '保存' buttons are highlighted with a red box. A '中止' button is also present at the bottom left.

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

This screenshot is identical to the one above, showing the same GAX configuration interface. The only difference is that the '有効' checkbox at the bottom left is now checked and highlighted with a red box. The '適用' and '保存' buttons at the bottom right remain highlighted with a red box.

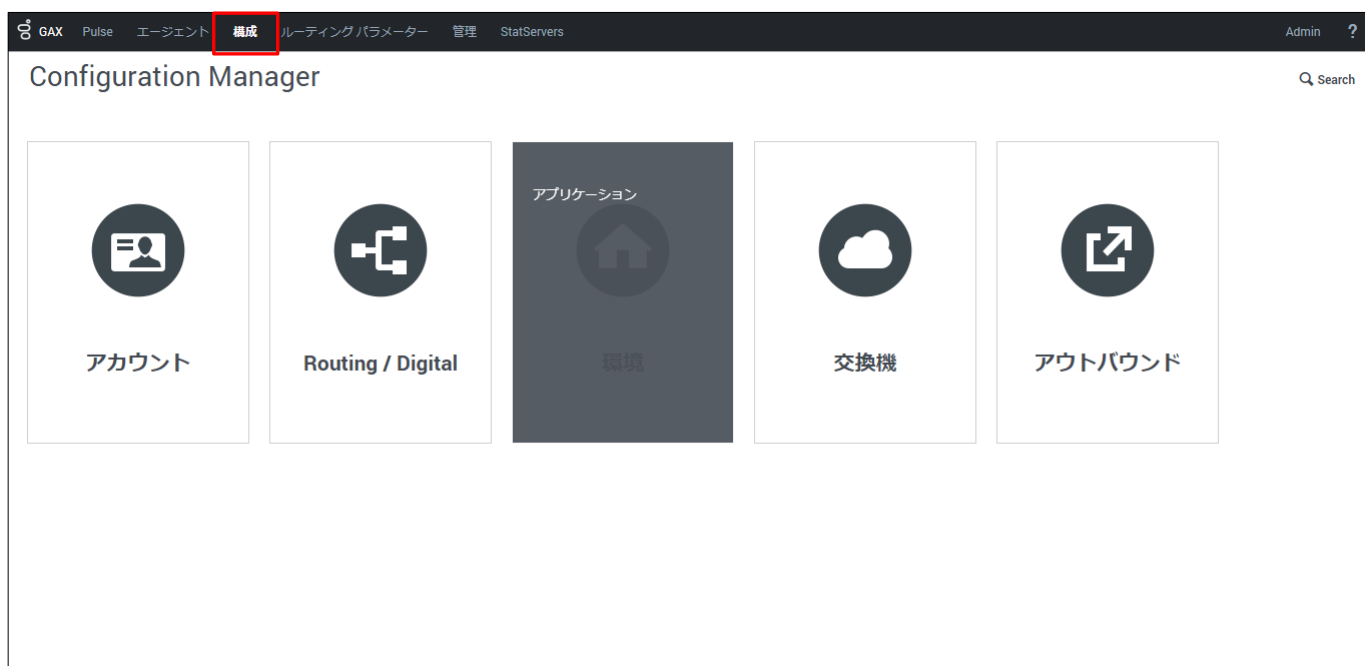
### 1.6.1.2 リストオブジェクト設定

コールフローで利用するリストオブジェクトの作成、変更、削除を行う機能です。この機能を利用して作成されたリストオブジェクトは、コールフロー上で任意に利用することが可能となります。リストオブジェクト設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

#### リストオブジェクトの作成可能上限について

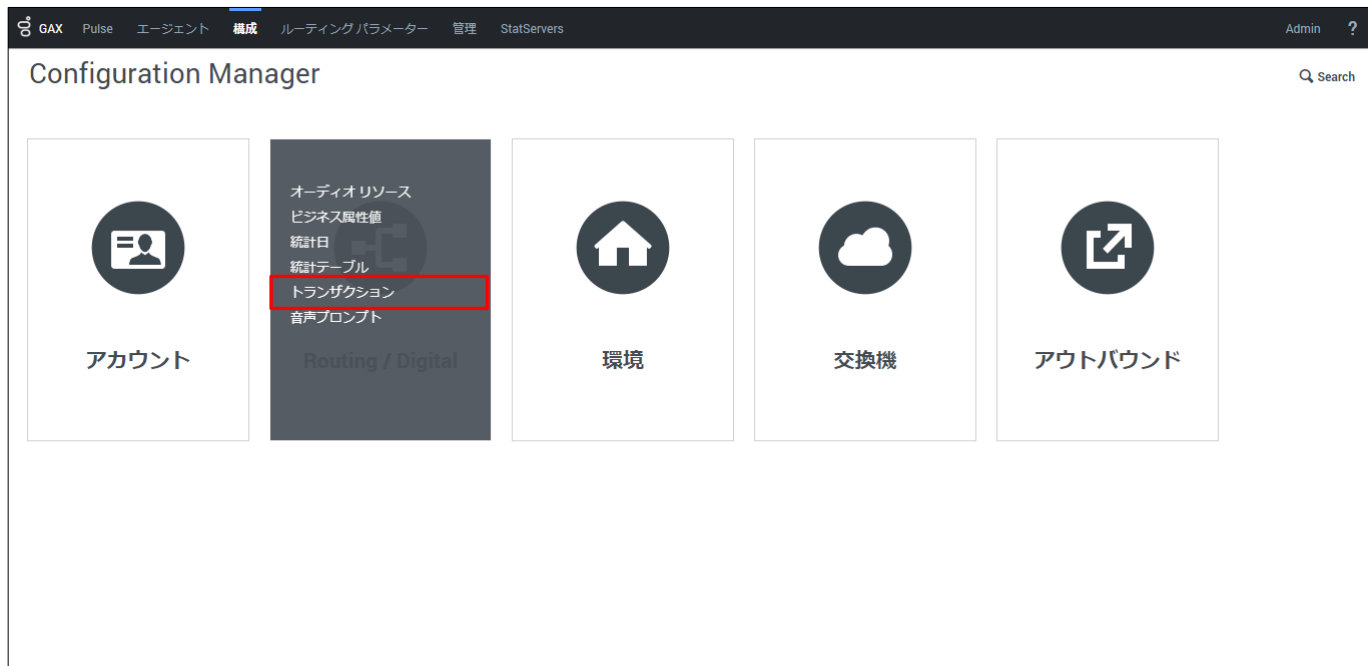
- リストオブジェクトの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超過して処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

(1) [構成]メニューを選択します。

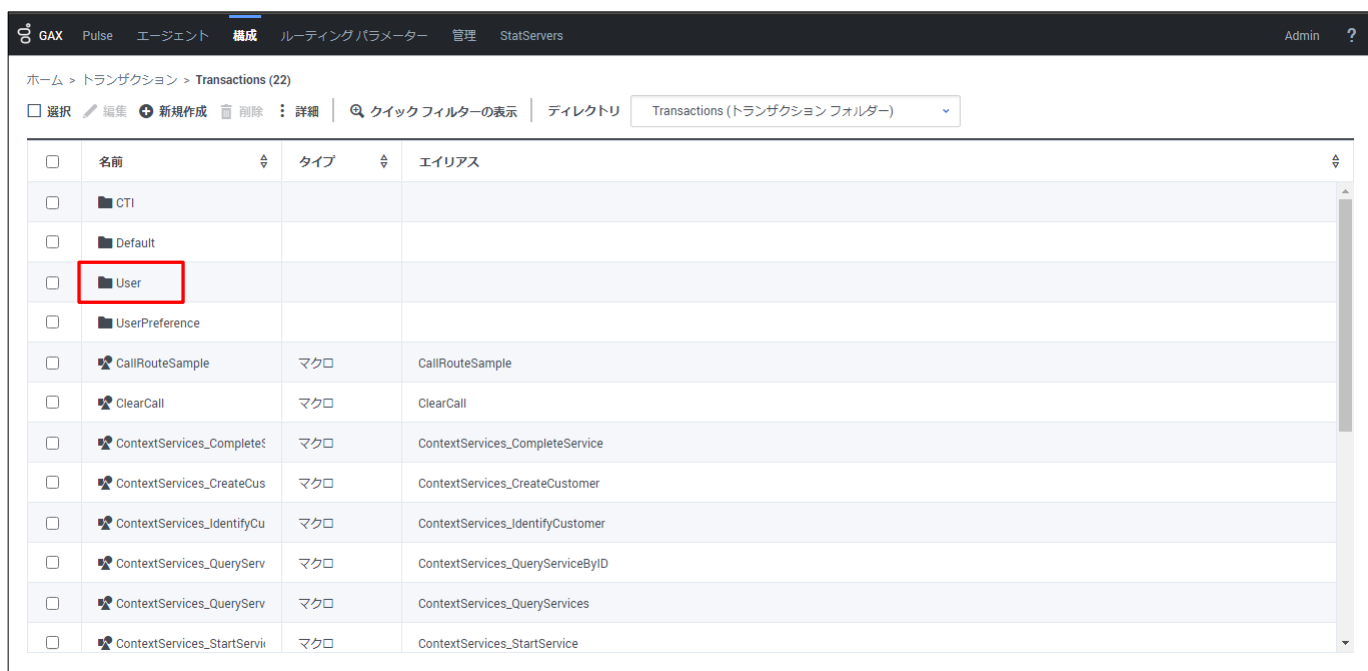




(2) [ルーティング]から[トランザクション]を選択します。



(3) [User]をクリックします。



### フォルダの表示と使用について

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

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

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

ホーム > トランザクション > Transactions > 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

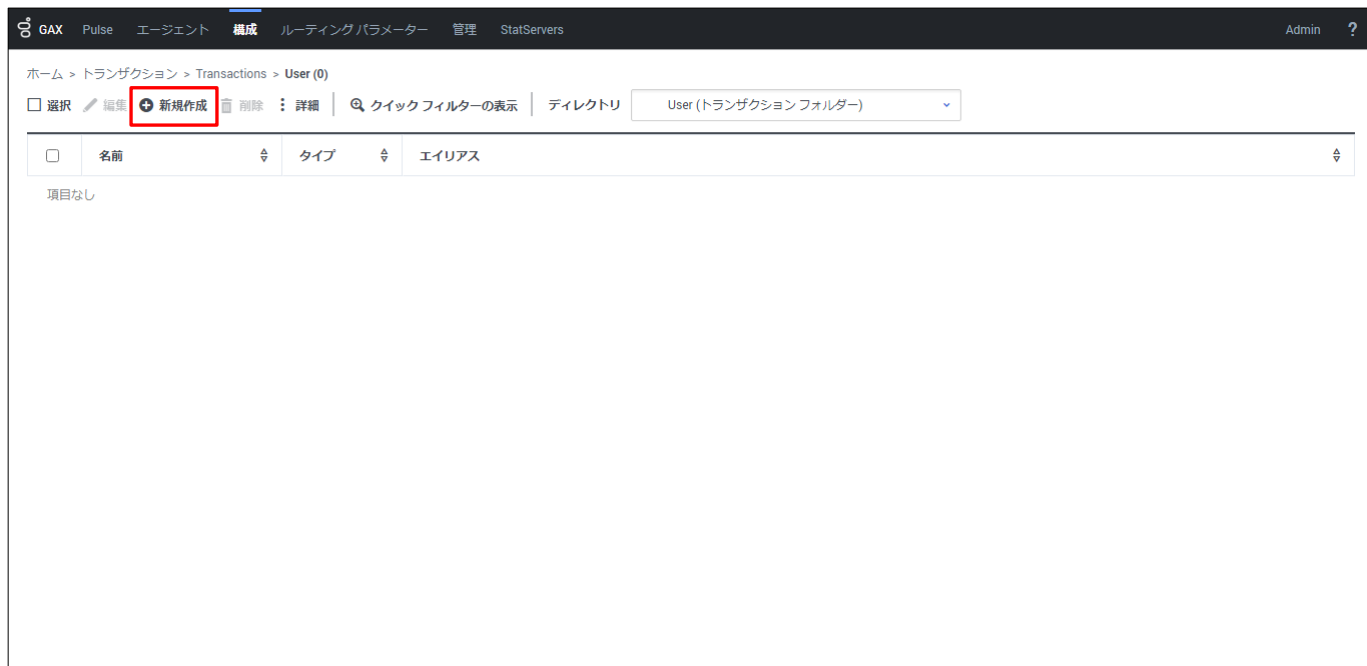
ディレクトリ

User (トランザクションフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	エイリアス
項目なし			

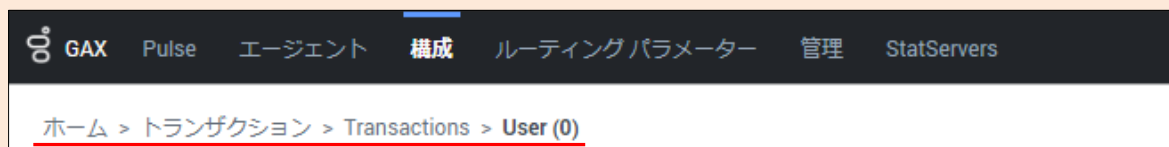
### 1.6.1.2.1 リストオブジェクトの作成

(1) [新規作成]を選択します。



#### リストオブジェクトの作成について

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



- [User]フォルダをクリックせずに他のフォルダ配下で[新規作成]を実施した場合、設定画面は表示されますが、設定を[適用]/[保存]しようとすると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) リストオブジェクトの新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。

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

ホーム > トランザクション > Transactions > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前\*

New

エイリアス\*

トランザクションタイプ\*書き込み頻度(分)

0

フォーマット

☒ 有効

中止

適用保存

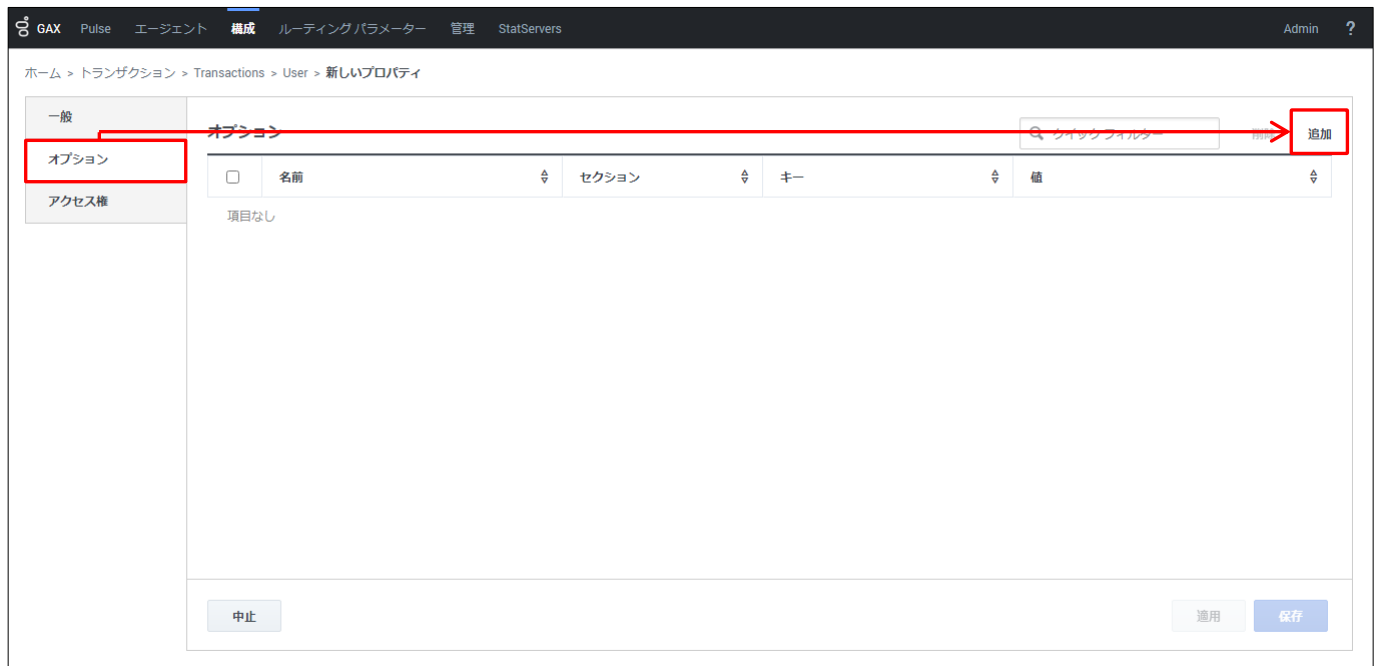
[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

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

リストオブジェクト画面について

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

(3) [オプション]タブに設定を入力します。[追加]をクリックします。



ホーム > トランザクション > Transactions > User > 新しいプロパティ

一般 オプション アクセシ権

オプション

クイックフィルター

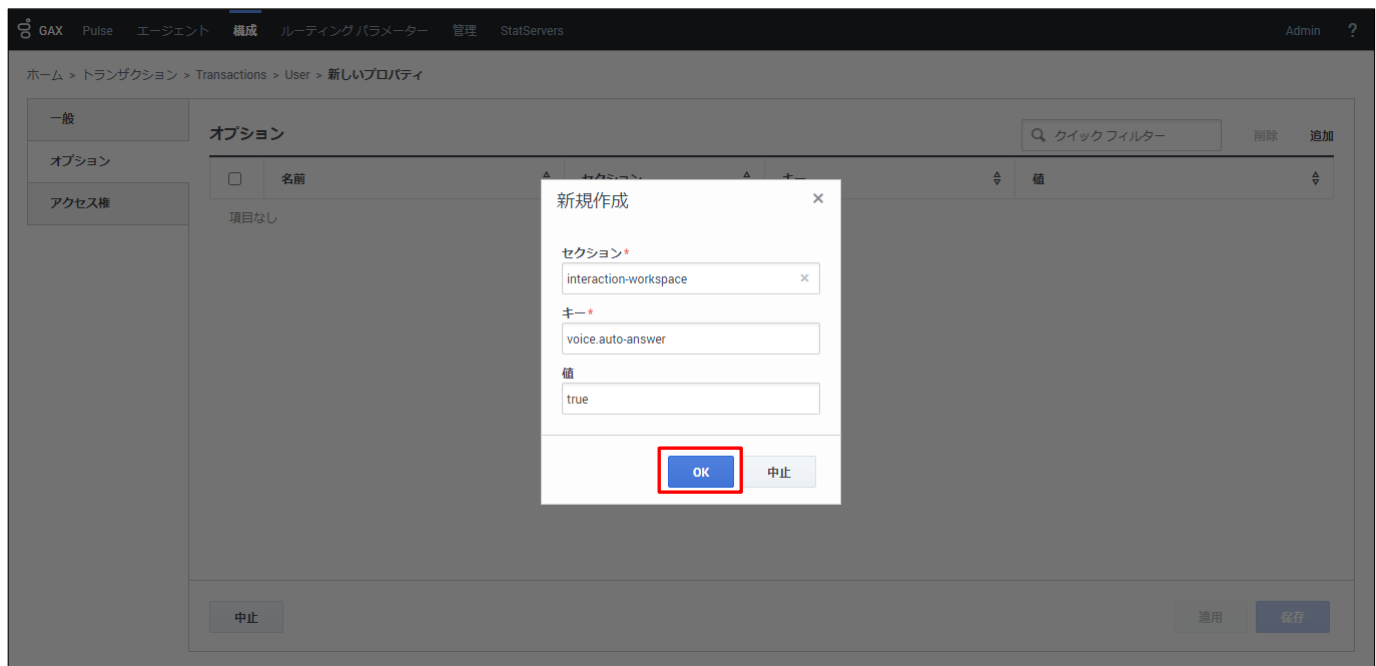
追加

名前	セクション	キー	値
----	-------	----	---

項目なし

中止 適用 保存

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



ホーム > トランザクション > Transactions > User > 新しいプロパティ

一般 オプション アクセシ権

オプション

クイックフィルター

削除 追加

新規作成

セクション\*

interaction-workspace

キー\*

voice.auto-answer

値

true

OK 中止

中止 適用 保存

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

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

ホーム > トランザクション > Transactions > 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

☐ ▼ interaction-workspace

☐ interaction-workspace \ voice.auto-answer interaction-workspace voice.auto-answer true

中止

適用 保存

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

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

✓ 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

名前 \*

東京センタ業務用

エイリアス \*

TOKYO

トランザクションタイプ \*

書き込み頻度 (分)

リスト 0

フォーマット

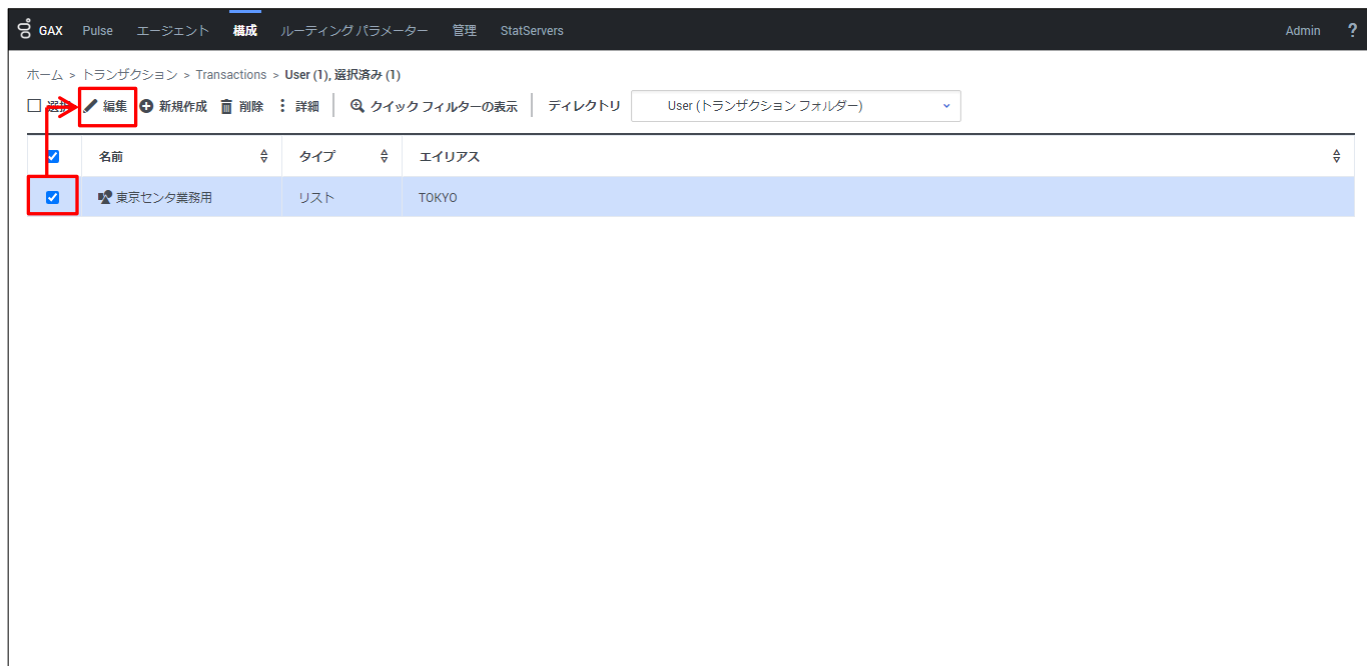
☐ 有効

中止

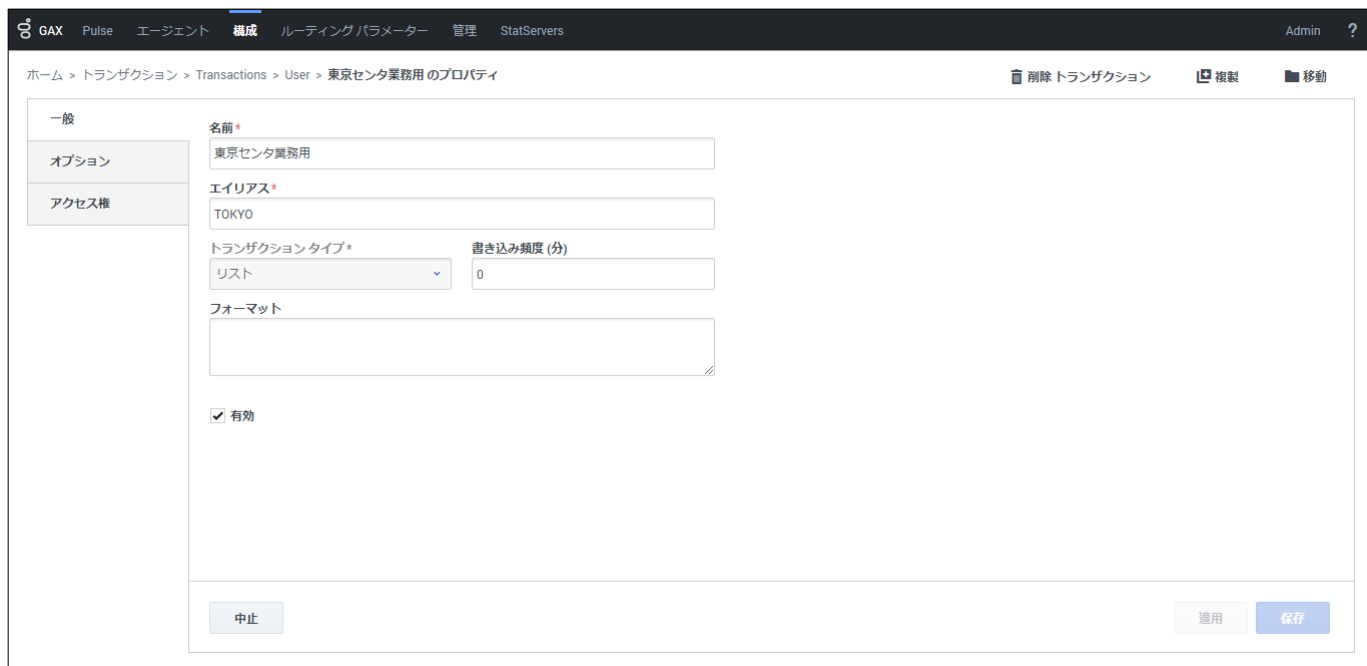
適用 保存

### 1.6.1.2.2 リストオブジェクトの変更

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



(2) リストオブジェクトの画面が開きます。設定の変更を実施します。



#### リストオブジェクトの変更について

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

(3) [適用]/[保存]をクリックします。

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

ホーム > トランザクション > Transactions > User > 東京センタ業務用のプロパティ

削除 トランザクション 複製 移動

一般

名前 \*  
東京センタ業務用

エイリアス \*  
TOKYO

トランザクションタイプ \*  
リスト

書き込み頻度 (分)  
0

フォーマット

☒ 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。

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

✓ 東京センタ業務用 が正常に保存されました。

一般

名前 \*  
東京センタ業務用

エイリアス \*  
TOKYO

トランザクションタイプ \*  
リスト

書き込み頻度 (分)  
0

フォーマット

☒ 有効

中止

適用 保存



### 1.6.1.2.3 リストオブジェクトの削除

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

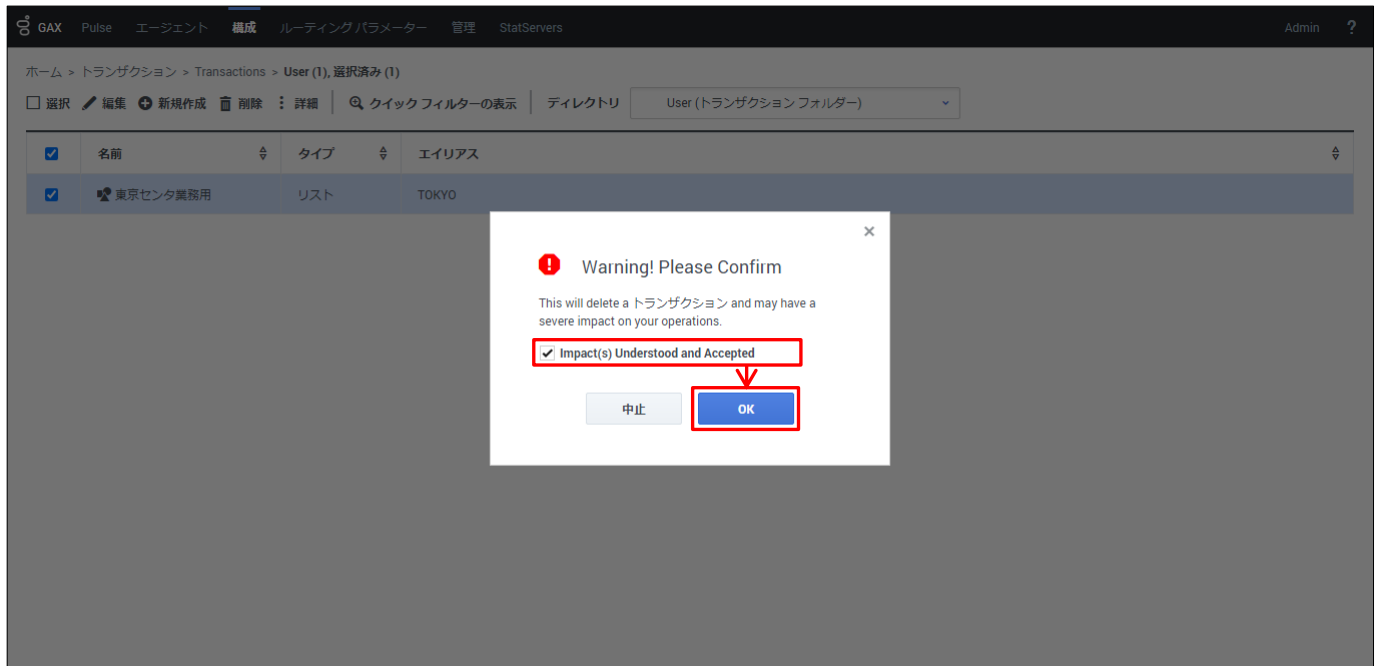
The screenshot shows the GAX interface with the following elements:

- Header: GAX, Pulse, エージェント, 構成 (highlighted), ルーティングパラメーター, 管理, StatServers, Admin, ?
- Breadcrumb: ホーム > トランザクション > Transactions > User (1), 選択済み (1)
- Toolbar: ☐ 選択, 編集, 新規作成, 削除 (highlighted with a red box), 詳細, クイックフィルターを表示, ディレクトリ, User (トランザクションフォルダー) (dropdown)
- Table:

	名前	タイプ	エイリアス
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタ業務用	リスト	TOKYO

A red arrow points from the '削除' button in the toolbar to the '東京センタ業務用' row in the table. The checkbox in the first column of this row is also checked and highlighted with a red box.

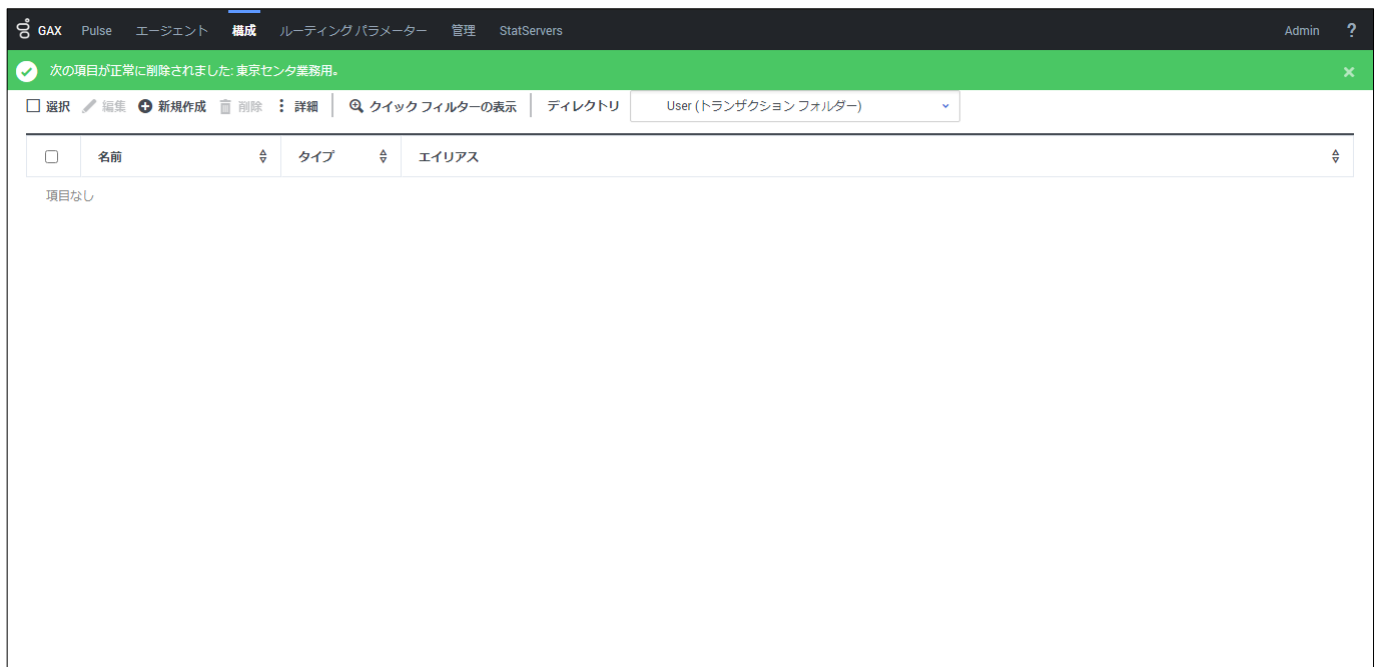
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



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

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

(3) リストオブジェクトが削除されます。



#### 1.6.1.2.4 リストオブジェクトのエクスポート

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

The screenshot shows the GAX Transactions (23) page. The table lists various transactions. The entry '東京センタ業務用' (Tokyo Center Business Use) is highlighted with a red box. The table has columns for Name, Type, and Alias.

名前	タイプ	エイリアス
ContextServices_StartSer...	マクロ	ContextServices_StartService
ContextServices_StopSer...	マクロ	ContextServices_StopService
ContextServices_Update...	マクロ	ContextServices_UpdateServiceExtension
GRS_Sample	マクロ	GRS_Sample
MakePredictiveCallAndR...	マクロ	MakePredictiveCallAndRunStrategy
ORS	リスト	ORS
RequestPrivateService_A...	マクロ	RequestPrivateService_AOC
RStatAHTMedia	統計	RStatAHTMedia
RStatCapacityReadyMedia	統計	RStatCapacityReadyMedia
RStatFederatedEWT	統計	RStatFederatedEWT
VoiceCallBack	マクロ	VoiceCallBack
東京センタ業務用	リスト	TOKYO

(2) [オプション]を選択します。

The screenshot shows the configuration page for the '東京センタ業務用' (Tokyo Center Business Use) transaction. The 'オプション' (Options) tab is selected and highlighted with a red box. The form contains fields for Name, Alias, Transaction Type, and Write Frequency.

一般  
**オプション**  
アクセス権

名前\* 東京センタ業務用

エイリアス\* TOKYO

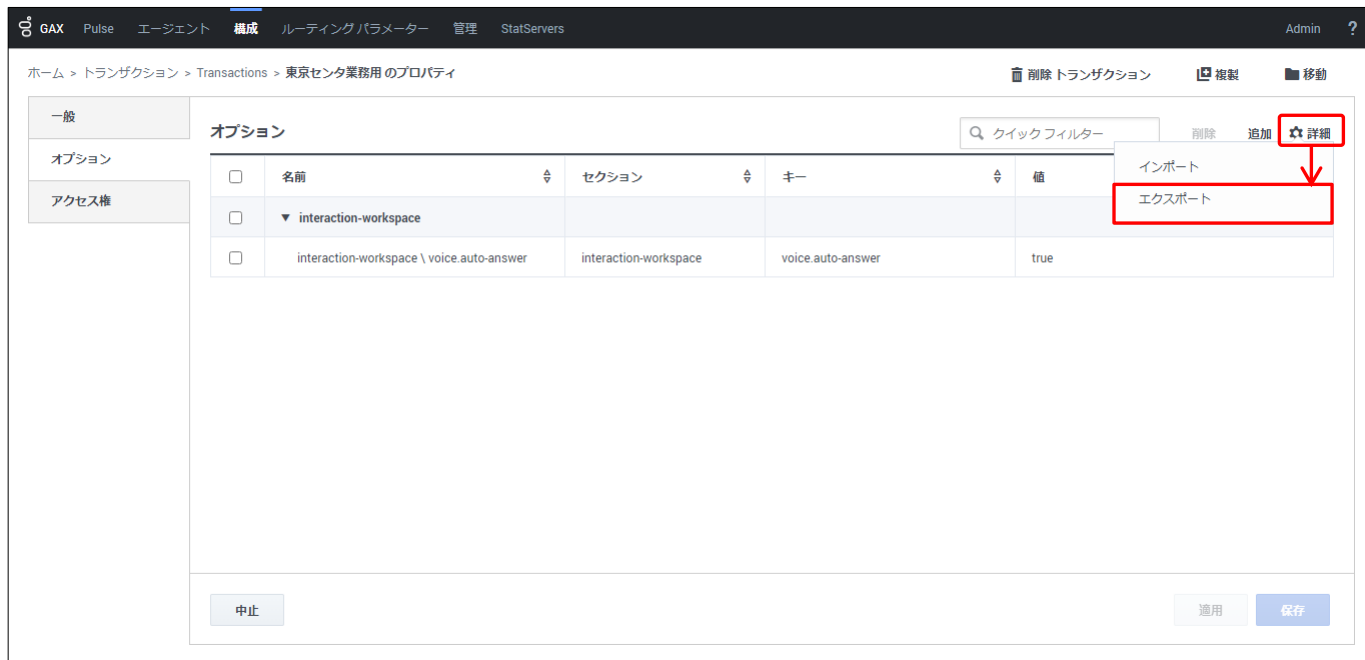
トランザクションタイプ\* リスト 書き込み頻度 (分) 0

フォーマット

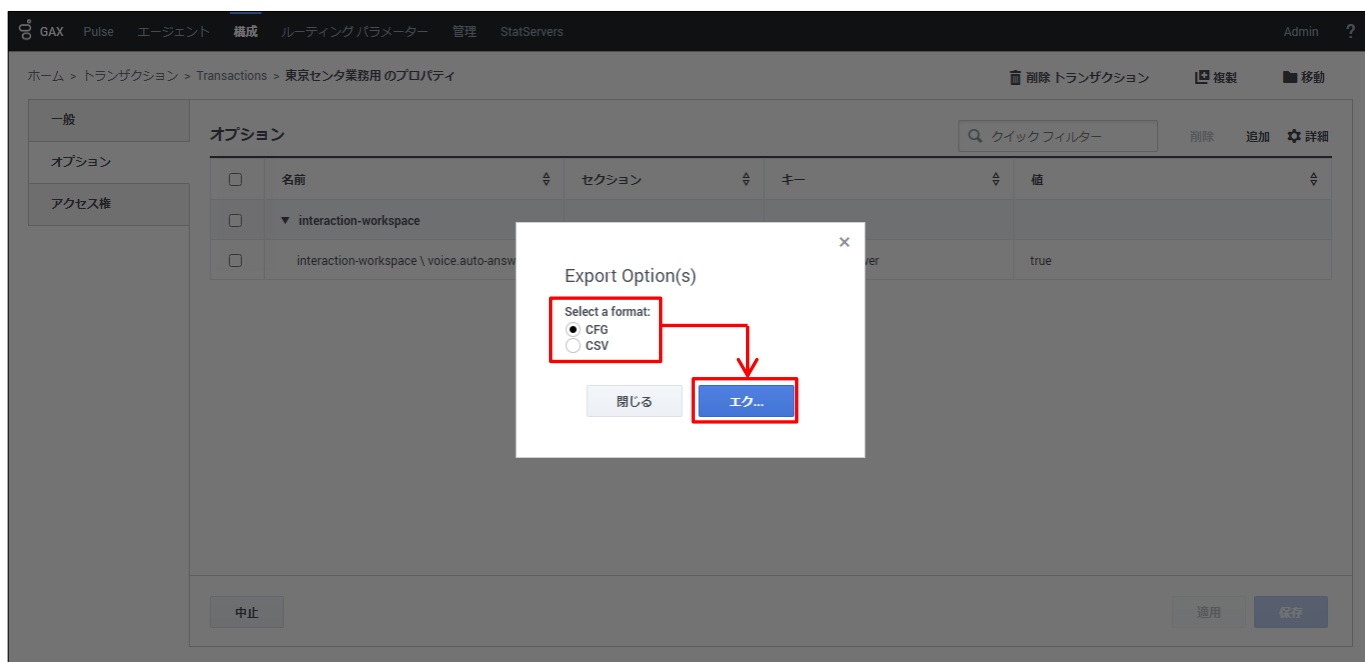
☒ 有効

中止 適用 保存

(3) [詳細]から[エクスポート]を選択します。



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



#### ファイル形式について

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

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

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

ホーム > トランザクション > Transactions > 東京センタ業務用のプロパティ

削除 トランザクション複製移動

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

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ interaction-workspace			
<input type="checkbox"/>	interaction-workspace \ voice.auto-answer	interaction-workspace	voice.auto-answer	true

中止適用保存

CfgTransaction\_an....cfg  
48/48 B

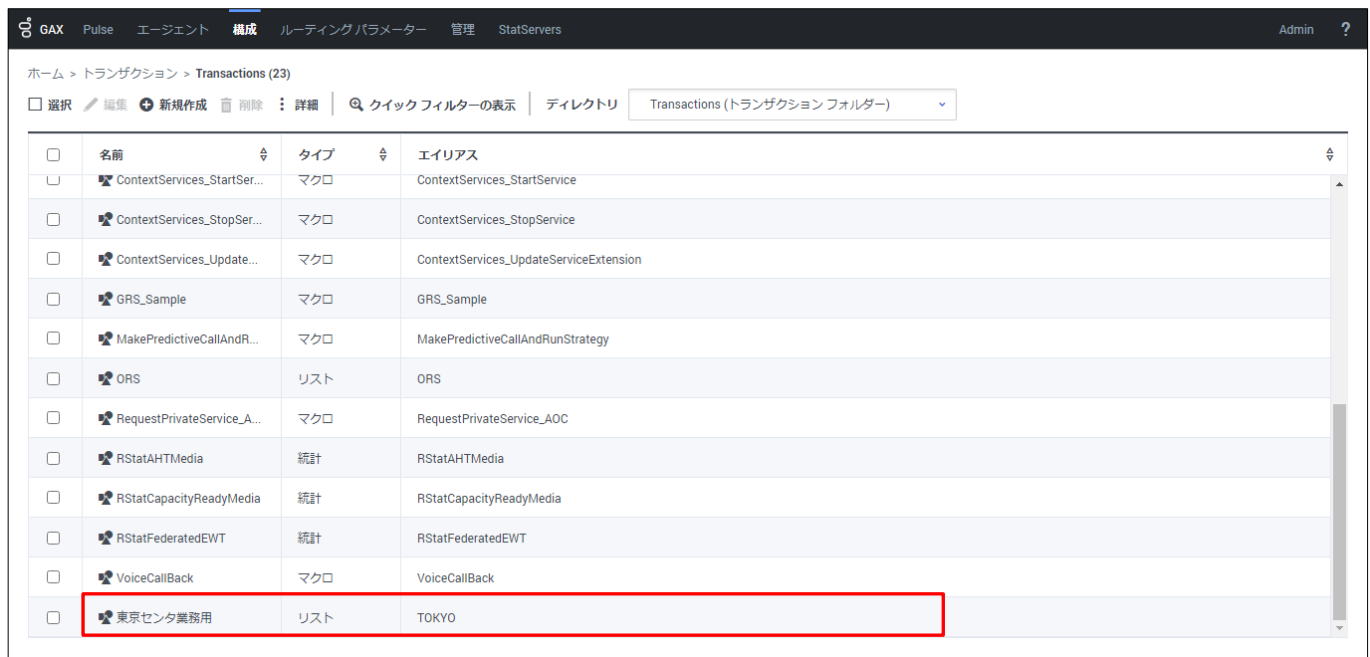
すべて表示

### エクスポートの対象について

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

### 1.6.1.2.5 リストオブジェクトのインポート

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



ホーム > トランザクション > Transactions (23)

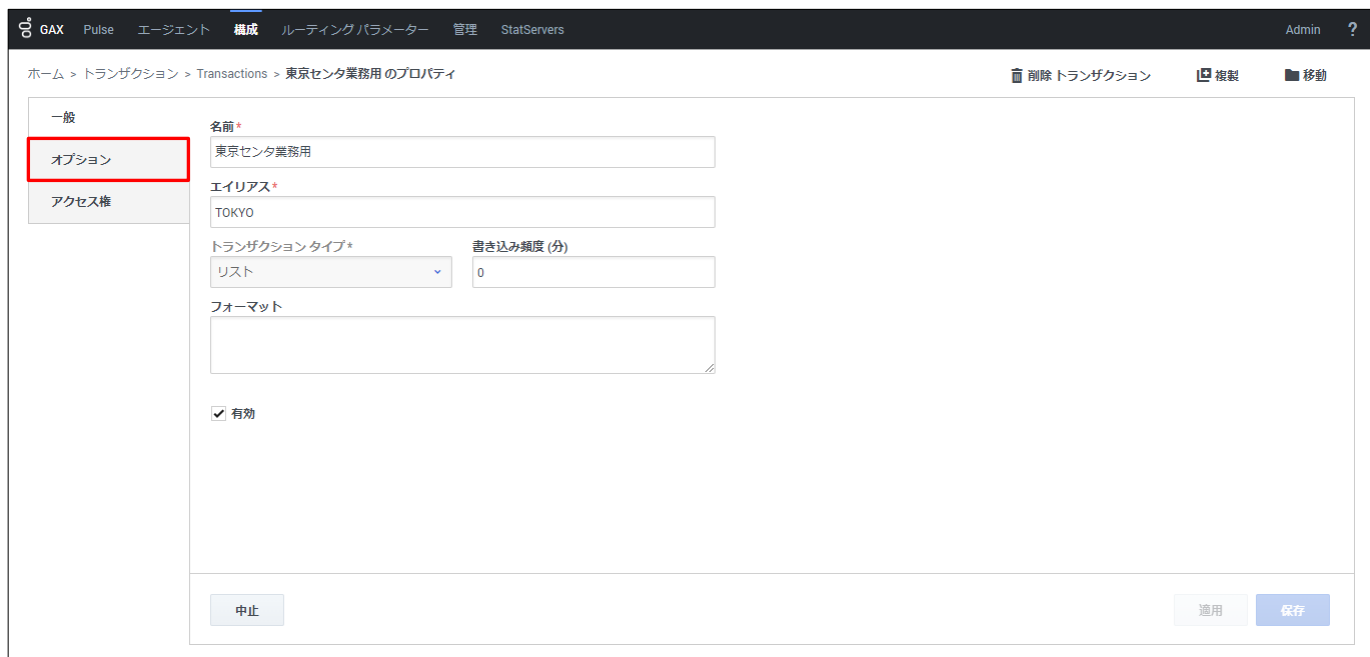
☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 新規作成 ☐ 削除 ☐ 詳細 | 🔍 クイックフィルターの表示 | 🗑️ ディレクトリ Transactions (トランザクション フォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	エイリアス
<input type="checkbox"/>	ContextServices_StartSer...	マクロ	ContextServices_StartService
<input type="checkbox"/>	ContextServices_StopSer...	マクロ	ContextServices_StopService
<input type="checkbox"/>	ContextServices_Update...	マクロ	ContextServices_UpdateServiceExtension
<input type="checkbox"/>	GRS_Sample	マクロ	GRS_Sample
<input type="checkbox"/>	MakePredictiveCallAndR...	マクロ	MakePredictiveCallAndRunStrategy
<input type="checkbox"/>	ORS	リスト	ORS
<input type="checkbox"/>	RequestPrivateService_A...	マクロ	RequestPrivateService_AOC
<input type="checkbox"/>	RStatAHTMedia	統計	RStatAHTMedia
<input type="checkbox"/>	RStatCapacityReadyMedia	統計	RStatCapacityReadyMedia
<input type="checkbox"/>	RStatFederatedEWT	統計	RStatFederatedEWT
<input type="checkbox"/>	VoiceCallBack	マクロ	VoiceCallBack
<input type="checkbox"/>	東京センタ業務用	リスト	TOKYO

#### オプション値のインポートについて

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

(2) [オプション]を選択します。



ホーム > トランザクション > Transactions > 東京センタ業務用のプロパティ

削除 トランザクション 複製 移動

一般  
**オプション**  
アクセス権

名前\*

東京センタ業務用

エイリアス\*

TOKYO

トランザクションタイプ\*

書き込み頻度 (分)

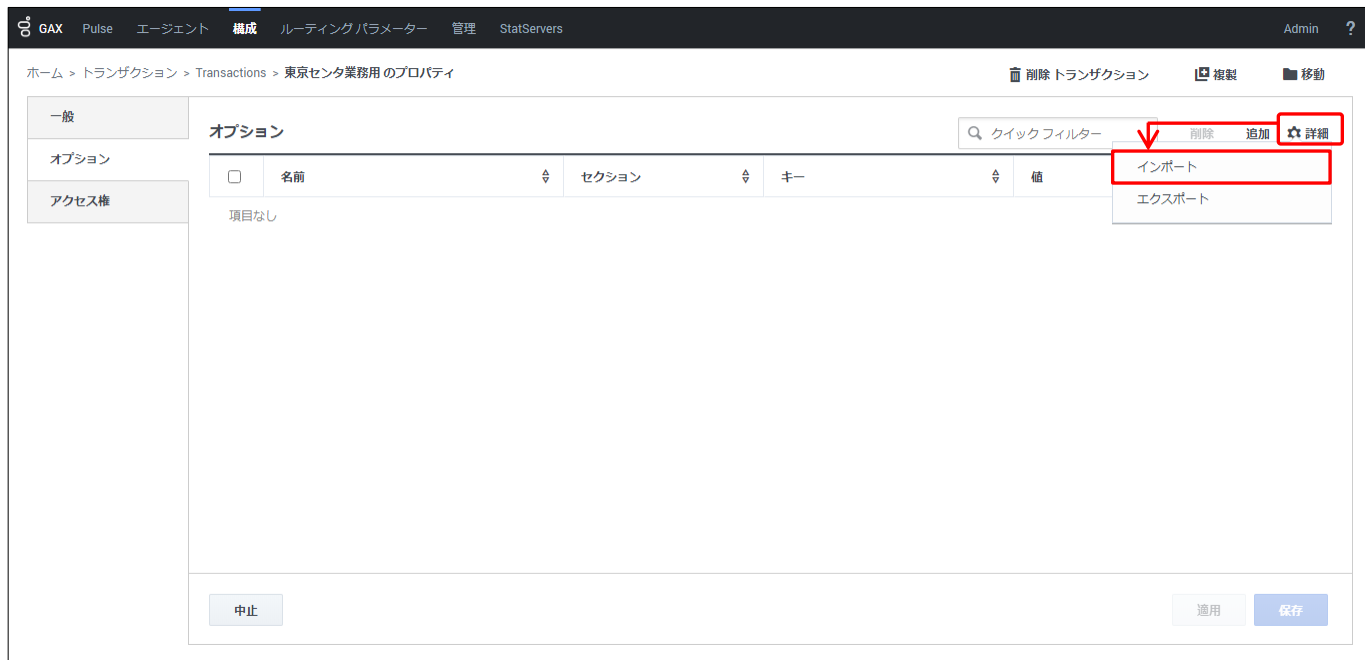
リスト 0

フォーマット

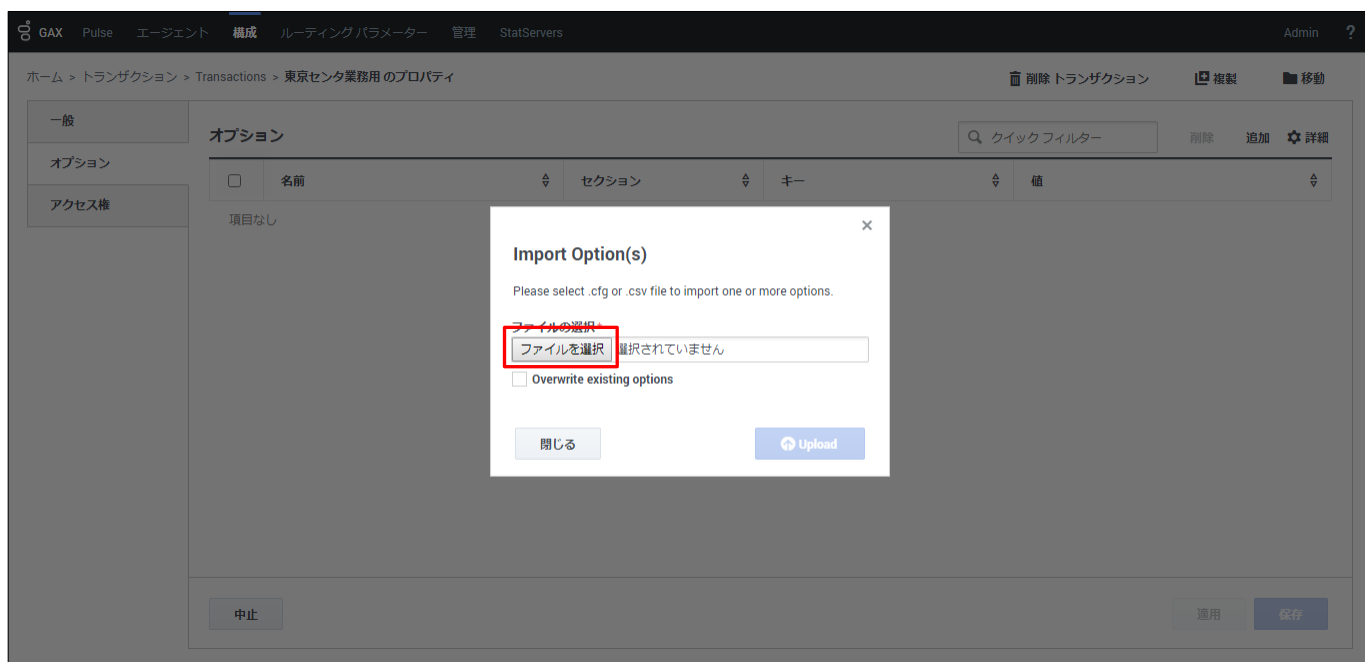
☒ 有効

中止 適用 保存

### (3) [詳細]から[インポート]を選択します。



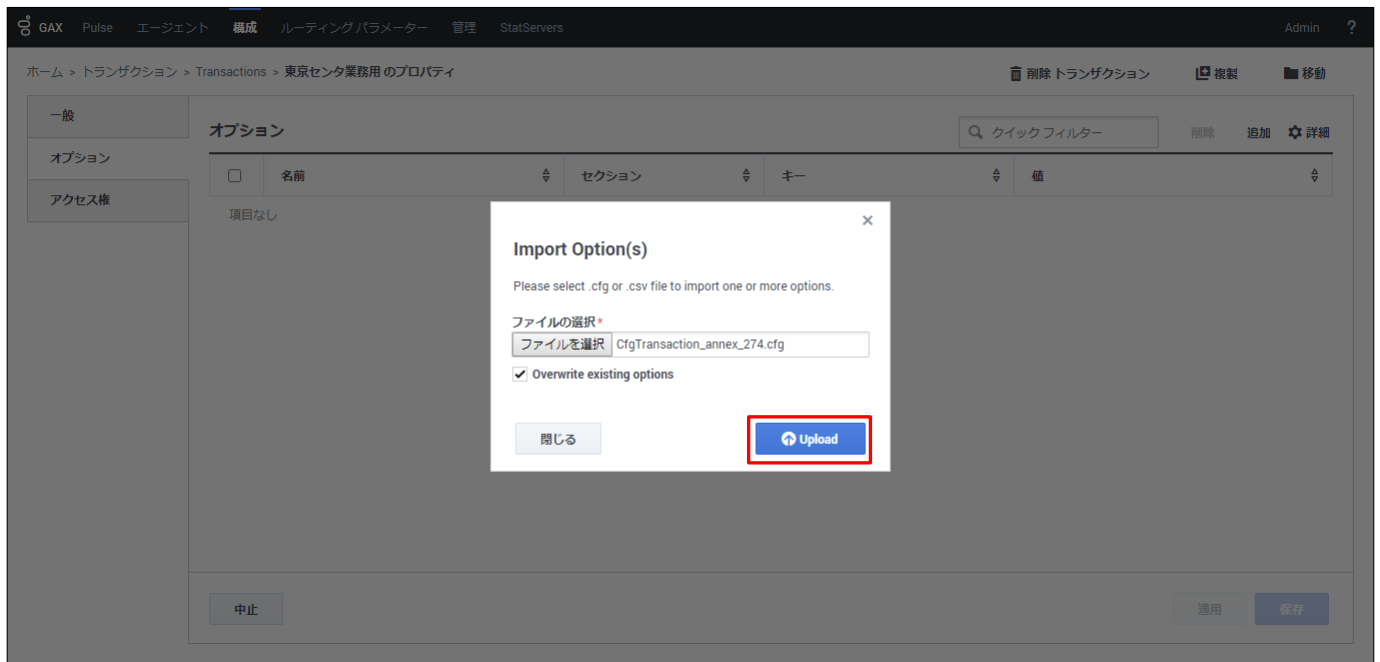
### (4) Import Option(s)ダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックしてインポートするファイルを指定します。



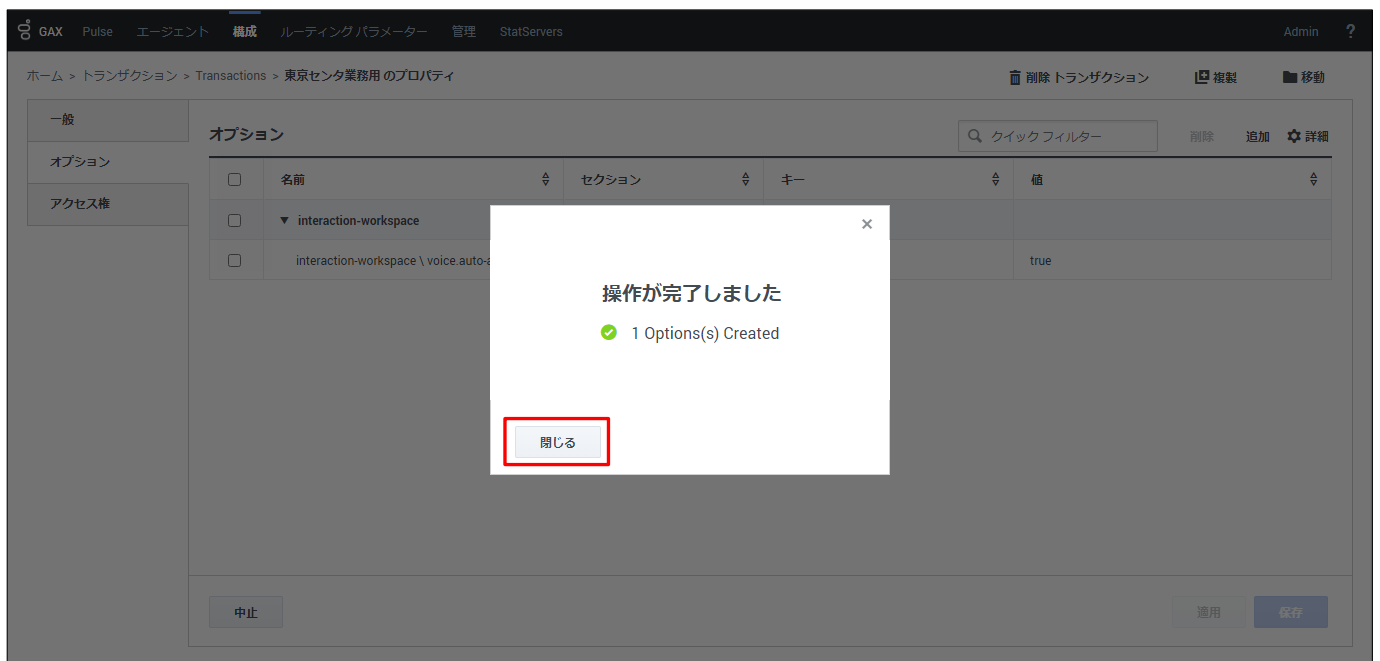
#### エクスポートの対象について

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

(5) [Upload]をクリックします。



(6) インポートが完了します。[閉じる]をクリックします。





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

ホーム > トランザクション > Transactions > 東京センタ業務用のプロパティ

削除 トランザクション 複製 移動

クイックフィルター 削除 追加 詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ interaction-workspace			
<input type="checkbox"/>	interaction-workspace \ voice.auto-answer	interaction-workspace	voice.auto-answer	true

中止 適用 保存

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

東京センタ業務用 が正常に保存されました。

名前 \*

東京センタ業務用

エイリアス \*

TOKYO

トランザクションタイプ \*

書き込み頻度 (分)

リスト 0

フォーマット

☒ 有効

中止 適用 保存

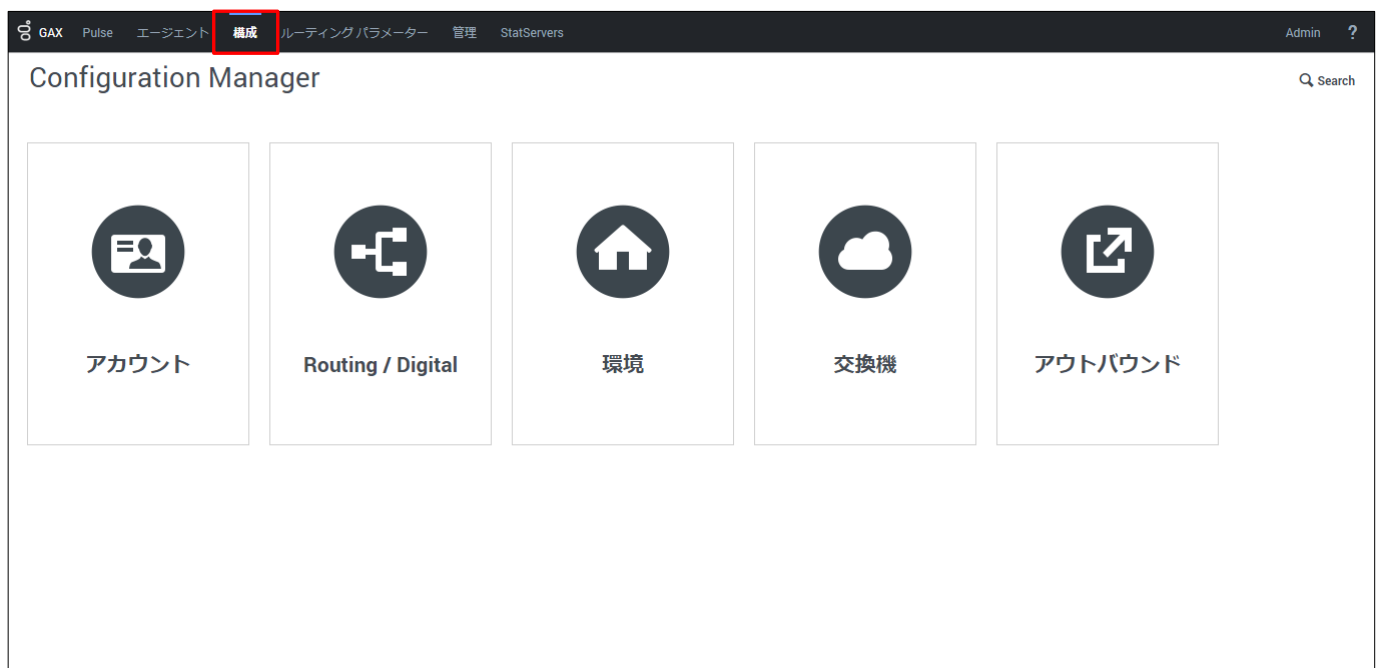
### 1.6.1.3 ビジネス属性値設定

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

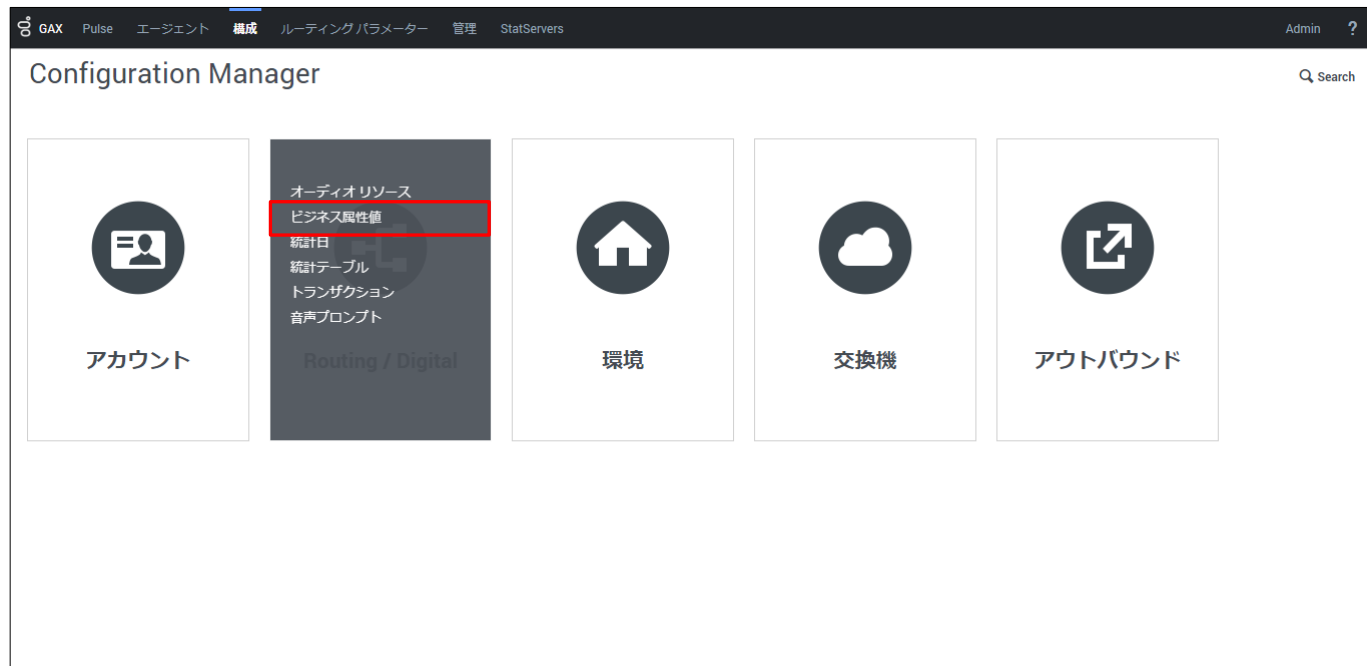
#### ビジネス属性値の作成可能上限について

- ビジネス属性値の作成可能数に上限はありません。無制限となります。

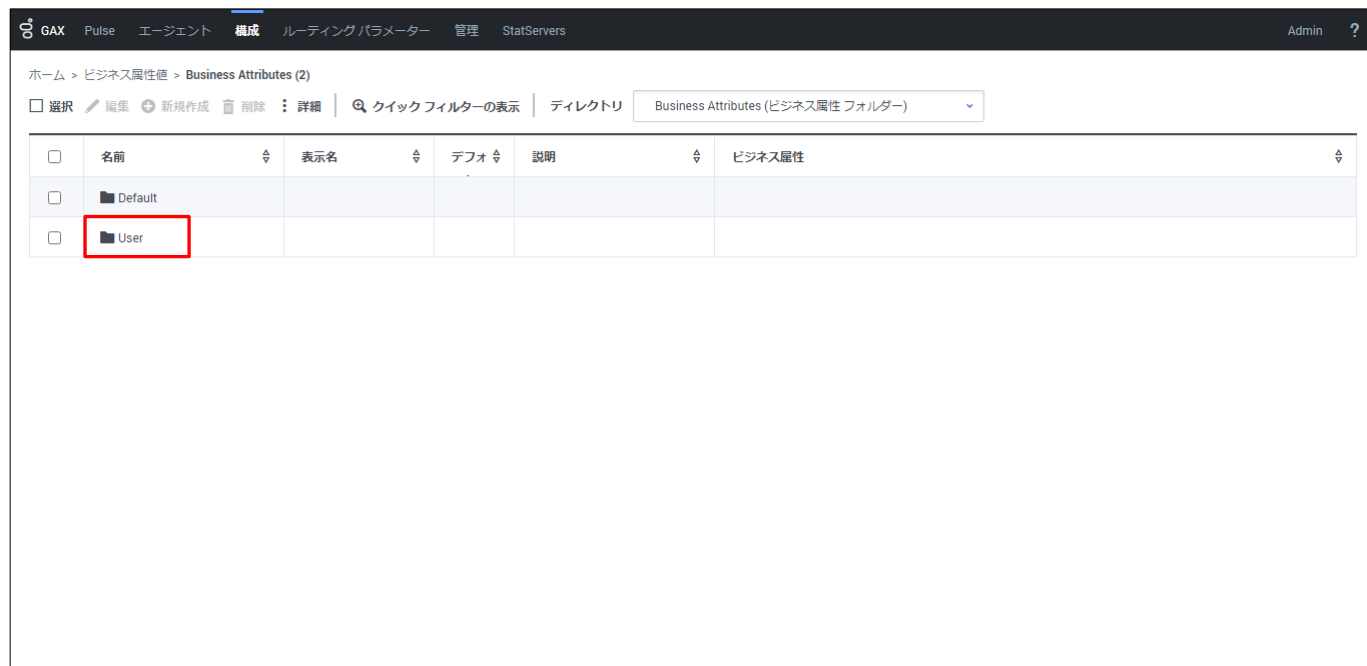
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [ルーティング]から[ビジネス属性値]を選択します。



(3) [User]をクリックします。




(4) [IW\_Userdata]をクリックします。

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

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User (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


<input type="checkbox"/>	名前	表示名	デフォ	説明	ビジネス属性
<input type="checkbox"/>	 IW_Userdata	IW_Userdata			

(5) [Attribute Values]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 StatServers Admin ?

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata (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

<input type="checkbox"/>	名前	表示名	デフォ	説明	ビジネス属性
<input type="checkbox"/>	 Attribute Values				

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

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

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata > Attribute Values (3)

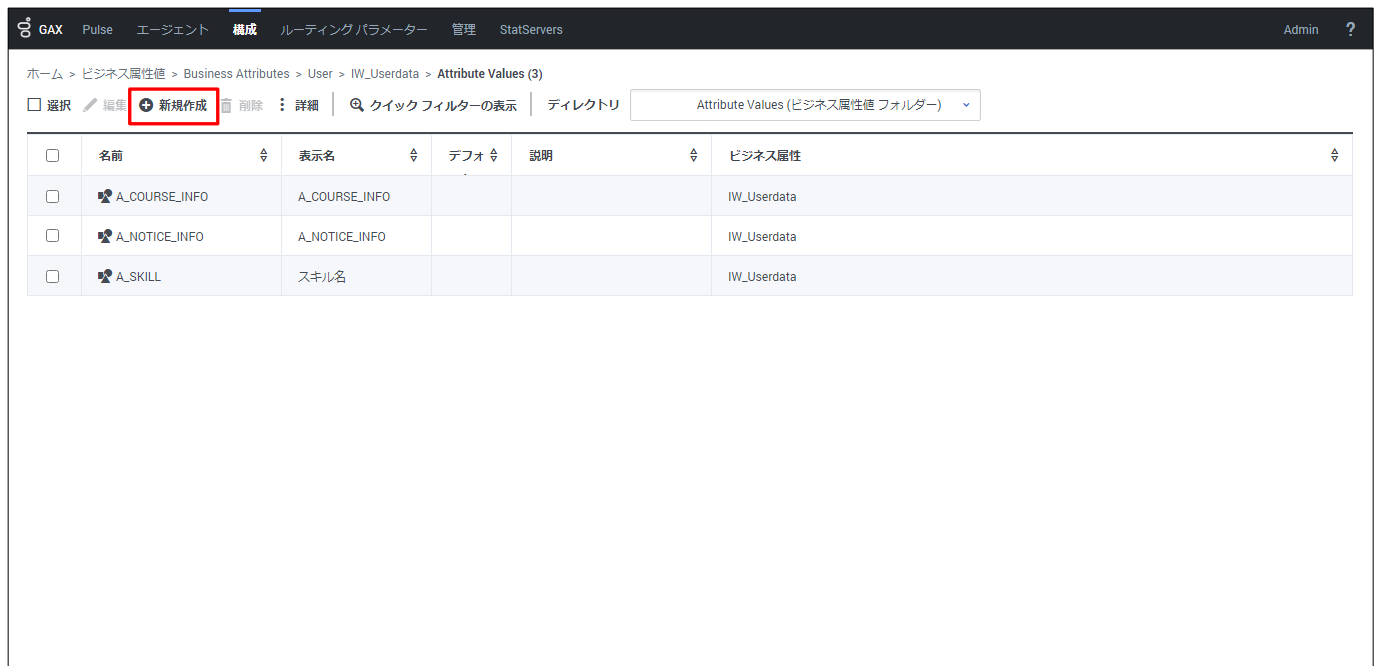
☐ 選択 ☐ 編集

Attribute Values (ビジネス属性値 フォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	表示名	デフォ	説明	ビジネス属性
<input type="checkbox"/>	A_COURSE_INFO	A_COURSE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_NOTICE_INFO	A_NOTICE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_SKILL	スキル名			IW_Userdata

### 1.6.1.3.1 ビジネス属性値の作成

(1) [新規作成]を選択します。



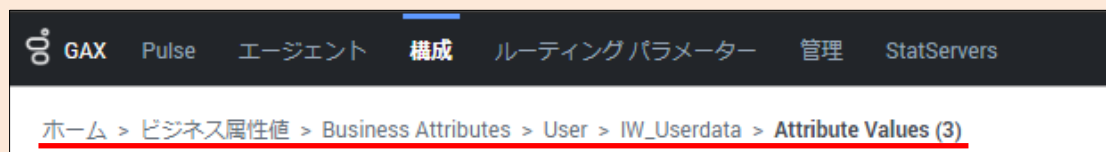
ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata > Attribute Values (3)

☐ 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 Attribute Values (ビジネス属性値 フォルダ) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	表示名	デフォ	説明	ビジネス属性
<input type="checkbox"/>	A_COURSE_INFO	A_COURSE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_NOTICE_INFO	A_NOTICE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_SKILL	スキル名			IW_Userdata

#### ビジネス属性値の作成について

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



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

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

一般

オプション

アクセス権

名前\*

New

表示名\*

ビジネス属性\*

IW\_Userdata

説明

☐ デフォルト

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

ビジネス属性値画面について

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

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

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata > Attribute Values > 新しいプロパティ

一般

名前\*

東京センタ用アタッチデータ

表示名\*

入電補足情報

ビジネス属性\*

IW\_Userdata

説明

☐ デフォルト

☒ 有効

中止

適用 保存

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

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般

名前\*

東京センタ用アタッチデータ

表示名\*

入電補足情報

ビジネス属性\*

IW\_Userdata

説明

☐ デフォルト

☒ 有効

中止

適用 保存



### 1.6.1.3.2 ビジネス属性値の変更

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

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata > Attribute Values (4), 選択済み (1)

☐ 選択 ☒ 編集      Attribute Values (ビジネス属性値 フォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	表示名	デフォ	説明	ビジネス属性
<input type="checkbox"/>	A_COURSE_INFO	A_COURSE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_NOTICE_INFO	A_NOTICE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_SKILL	スキル名			IW_Userdata
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタ用アタッチデータ	入電補足情報			IW_Userdata

(2) ビジネス属性値の画面が開きます。設定の変更を実施します。

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata > Attribute Values > 東京センタ用アタッチデータのプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前 \*  
東京センタ用アタッチデータ

表示名 \*  
入電補足情報

ビジネス属性 \*  
IW\_Userdata

説明

☐ デフォルト  
☒ 有効

#### ビジネス属性値の変更について

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

### (3) [適用]/[保存]をクリックします。

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

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata > Attribute Values > 東京センタ用アタッチデータのプロパティ

削除 ビジネス属性値 複製 移動

一般

名前\*  
東京センタ用アタッチデータ

オプション

表示名\*  
入電補足情報

アクセス権

ビジネス属性\*  
IW\_Userdata

説明

☐ デフォルト

☒ 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。

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

✓ 東京センタ用アタッチデータが正常に保存されました。

一般

名前\*  
東京センタ用アタッチデータ

オプション

表示名\*  
入電補足情報

アクセス権

ビジネス属性\*  
IW\_Userdata

説明

☐ デフォルト

☒ 有効

中止 適用 保存

### 1.6.1.3.3 ビジネス属性値の削除

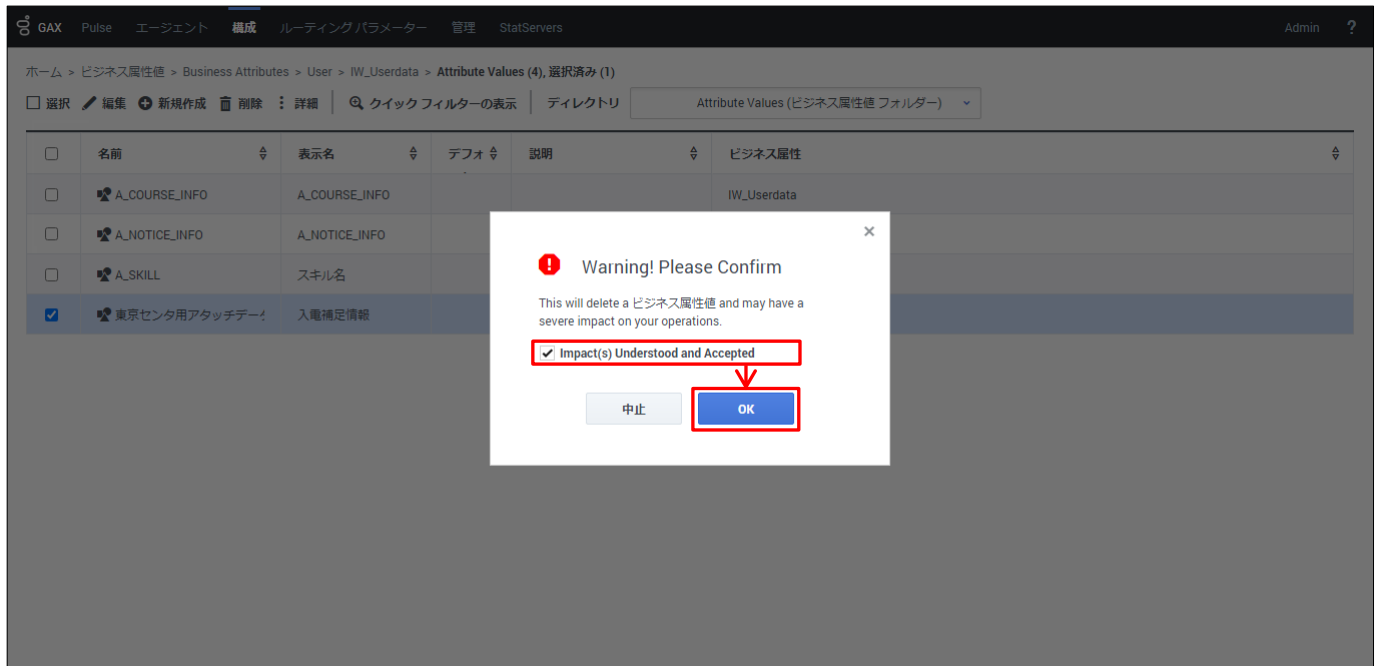
(1) ビジネス属性値の設定画面から削除したいビジネス属性値のチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「東京センタ用アタッチデータ」の設定を削除する場合の例となります。

ホーム > ビジネス属性値 > Business Attributes > User > IW\_Userdata > Attribute Values (4), 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 Attribute Values (ビジネス属性値 フォルダー) ▼

<input type="checkbox"/>	名前	表示名	デフォ	説明	ビジネス属性
<input type="checkbox"/>	A_COURSE_INFO	A_COURSE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_NOTICE_INFO	A_NOTICE_INFO			IW_Userdata
<input type="checkbox"/>	A_SKILL	スキル名			IW_Userdata
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタ用アタッチデータ	入電補足情報			IW_Userdata

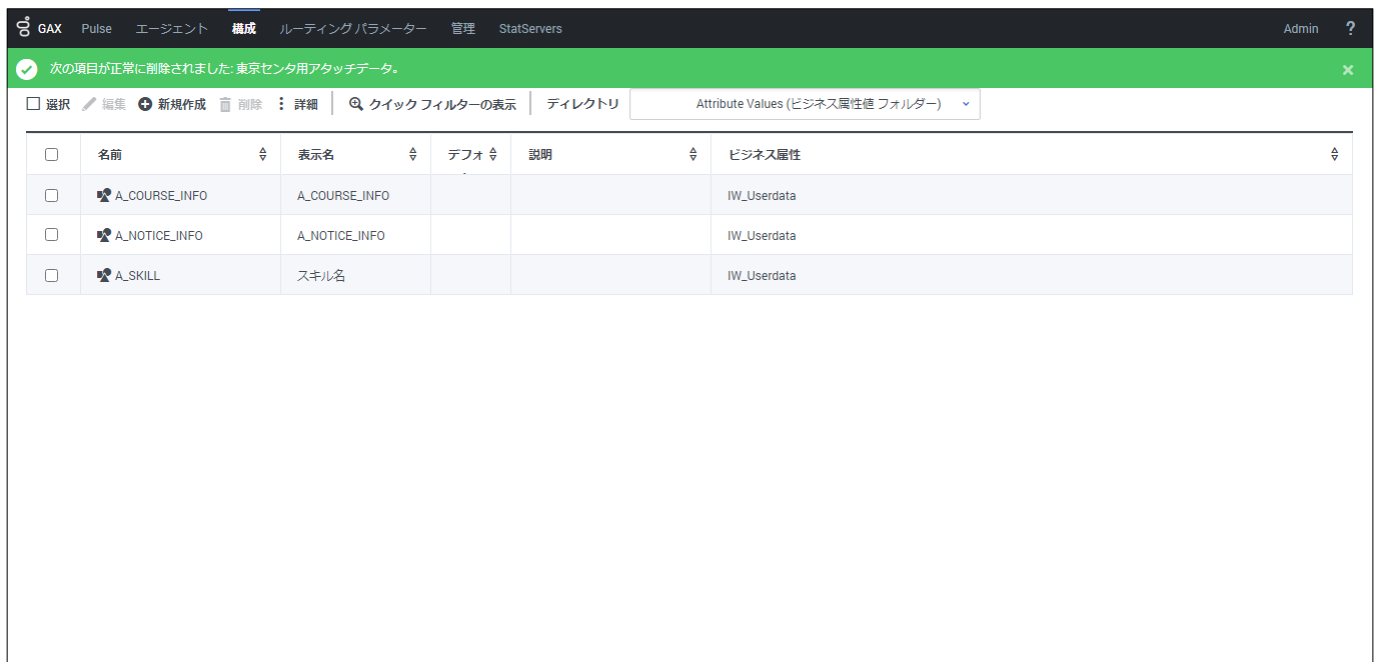
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



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

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

(3) ビジネス属性値が削除されます。



#### 1.6.1.4 統計日設定

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

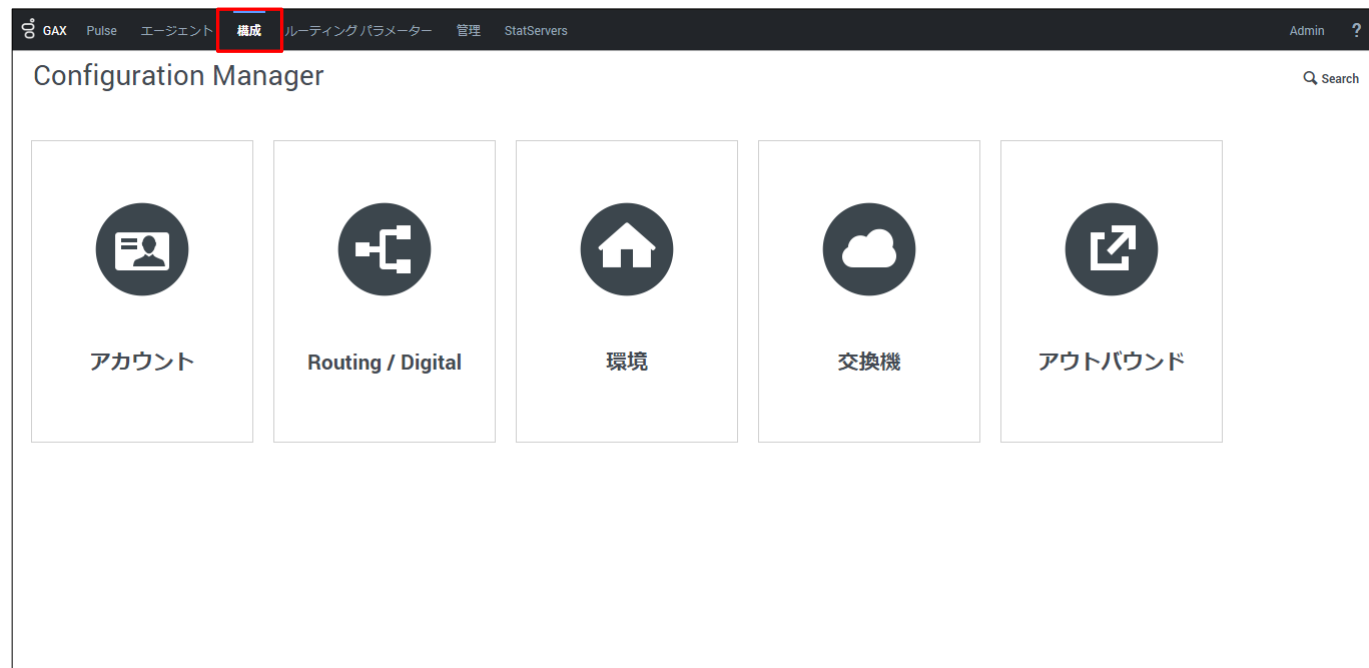
##### 統計日設定について

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

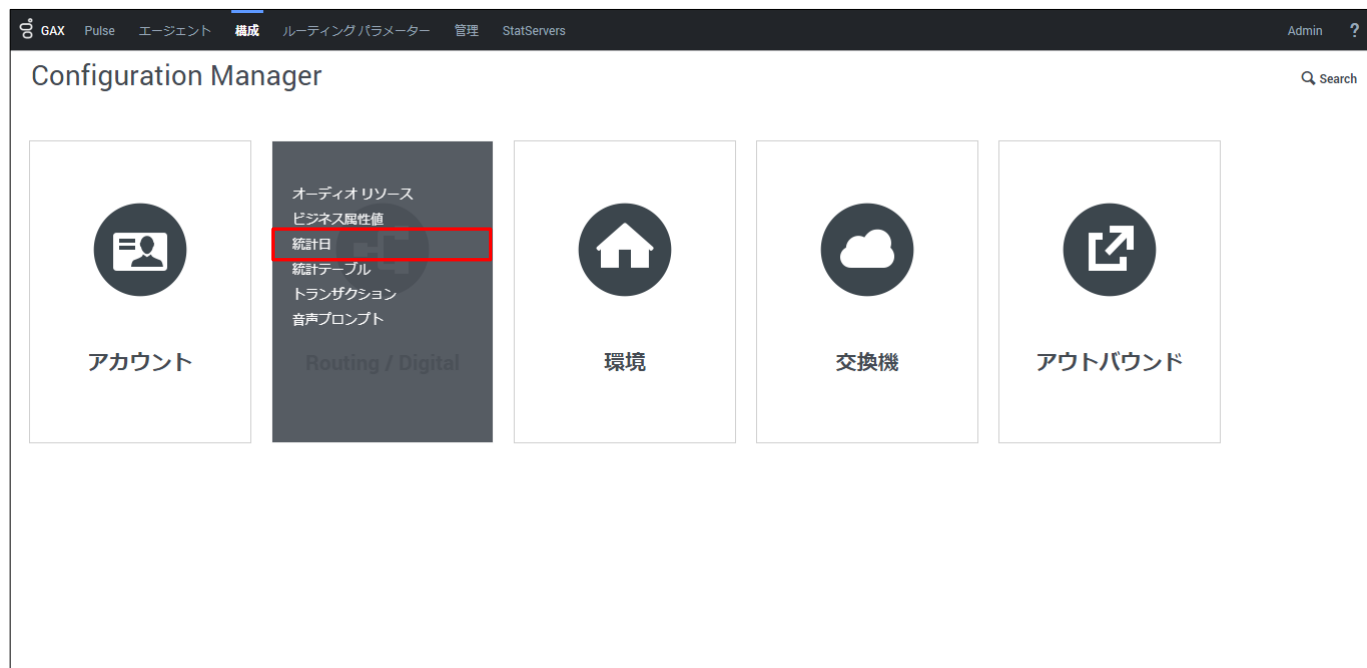
##### 統計日設定の作成可能上限について

- 統計日設定の作成可能数に上限はありません。無制限となります。

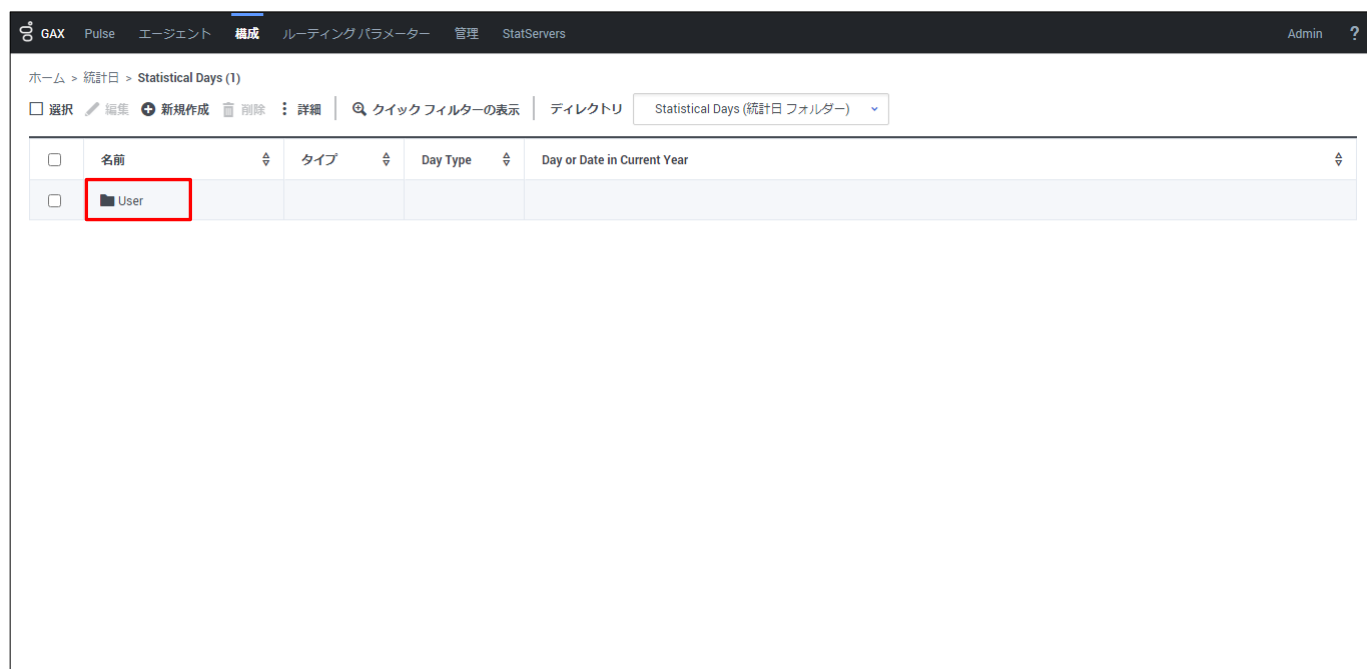
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [ルーティング]から[統計日]を選択します。



(3) [User]をクリックします。



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

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

ホーム > 統計日 > Statistical Days > 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

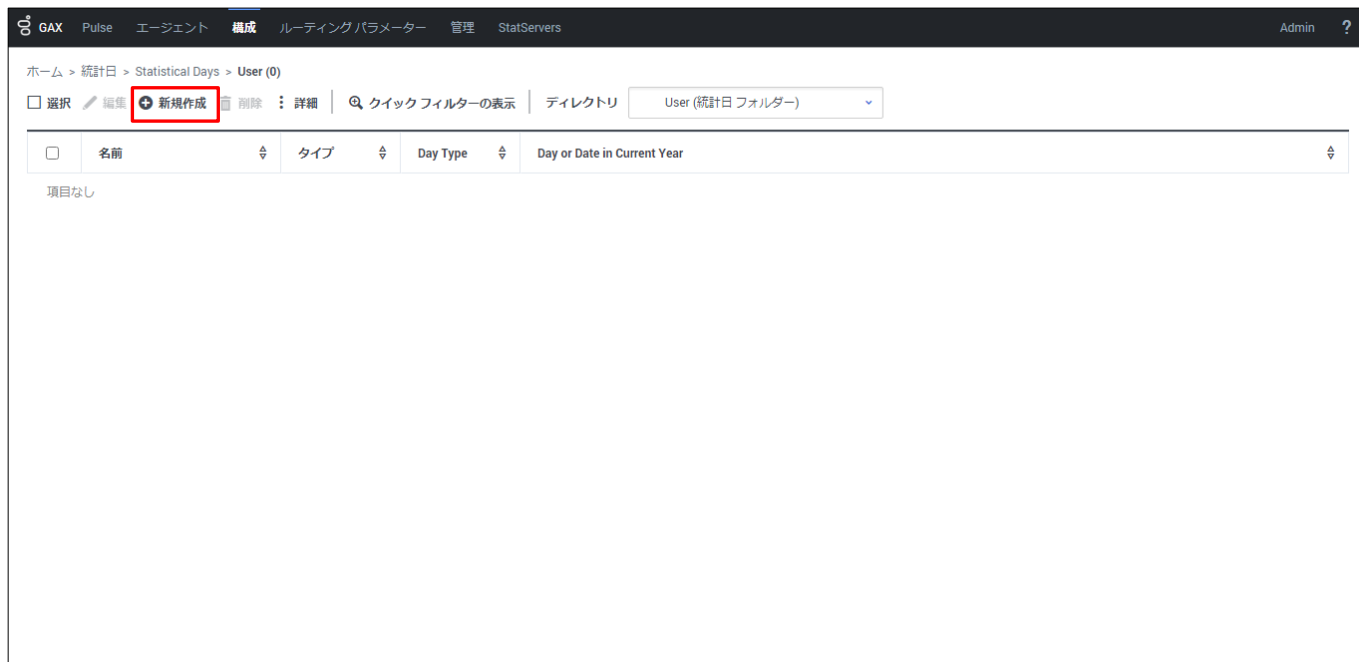
ディレクトリ

User (統計日 フォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	Day Type	Day or Date in Current Year
項目なし				

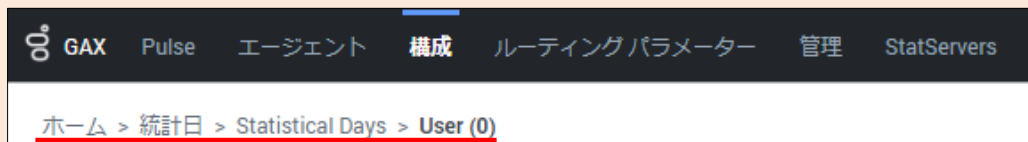
#### 1.6.1.4.1 統計日の作成

(1) [新規作成]を選択します。



#### 統計日の作成について

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



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



(2) 統計日の新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。

ホーム > 統計日 > Statistical Days > User > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前\*  
New

タイプ\*  
デフォルト

日指定タイプ  
☒ 日付  
☐ 曜日

年  
2018

月  
3 - 3 月

日  
15

開始時刻\* 08:00 終了時刻\* 17:00

最小値\* 最大値\*

中止 適用 保存

#### 統計日の項目について

- 統計日の設定項目の詳細については、環境構築ベンダーへご確認ください。

#### 統計日画面について

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

#### 毎年日付が変わらない設定について

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

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

ホーム > 統計日 > Statistical Days > User > 新しいプロパティ

一般

オプション

アクセス権

曜日

年

2018

月

3 - 3 月

日

15

開始時刻 \*

08:00

終了時刻 \*

17:00

最小値 \*

0

最大値 \*

100

目標値 \*

50

間隔の長さ (分) \*

15

☒ 有効

中止

適用

保存

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

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般

名前 \*

東京センタ用統計日

間隔

タイプ \*

デフォルト

日指定タイプ

☒ 日付

☐ 曜日

年

2018

月

3 - 3 月

日

15

開始時刻 \*

08:00

終了時刻 \*

17:00

最小値 \*

最大値 \*

中止

適用

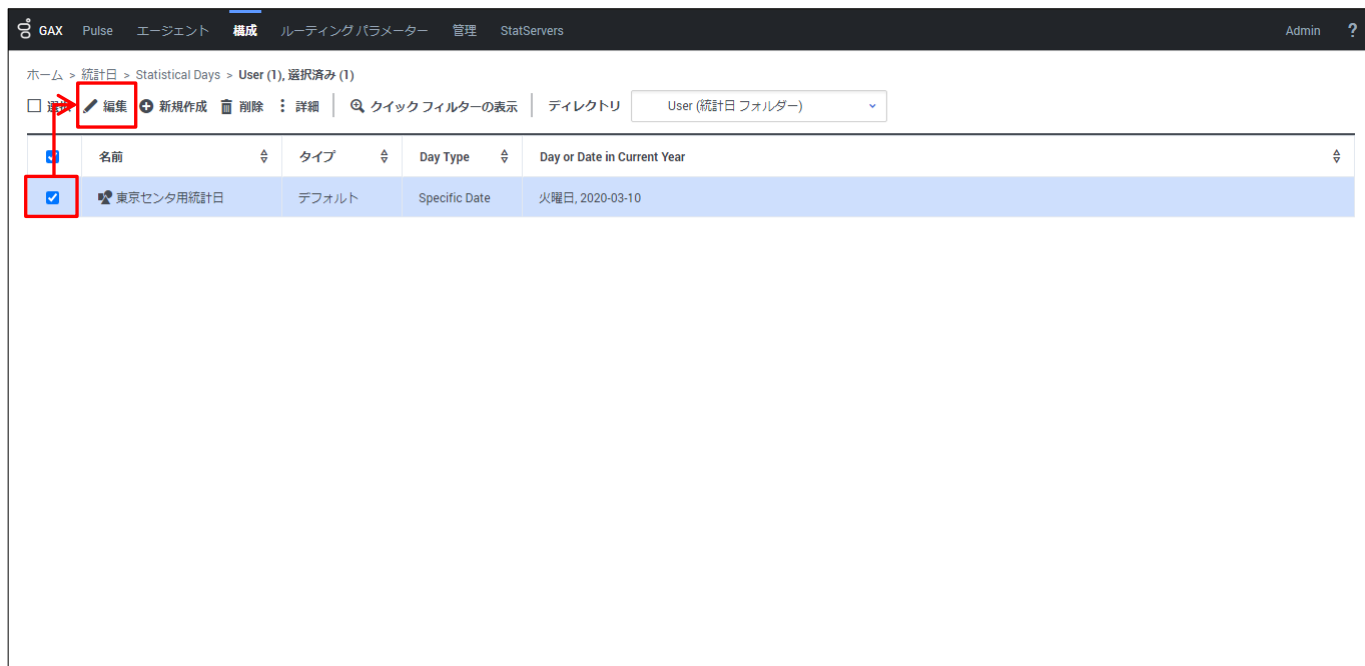
保存

#### 統計日画面について

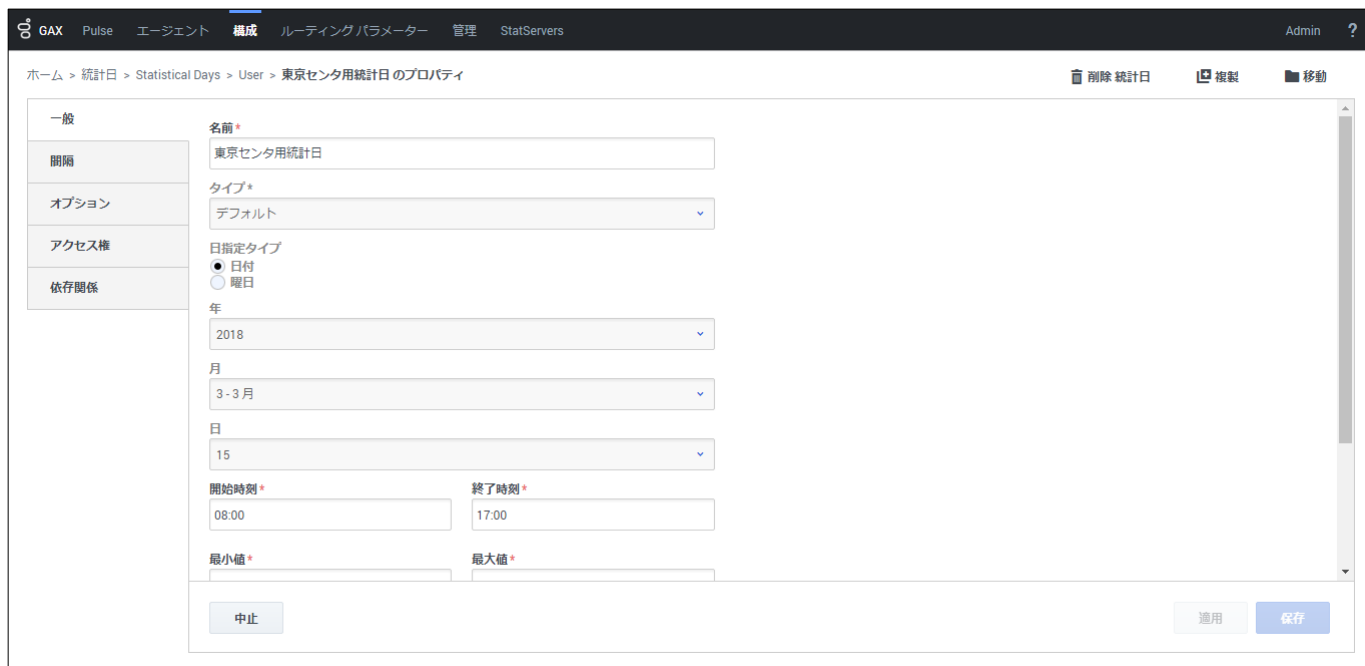
- 設定が完了すると新たに[間隔]、[依存関係]のタブが表示されるようになります。
- [依存関係]のタブは設定には使用しません。

#### 1.6.1.4.2 統計日の変更

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



(2) 統計日の画面が開きます。設定の変更を実施します。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > 統計日 > Statistical Days > User > 東京センタ用統計日のプロパティ

削除 統計日 複製 移動

一般

名前\* 東京センタ用統計日

間隔

オプション タイプ\* デフォルト

アクセス権

依存関係

日指定タイプ

☒ 日付 ☐ 曜日

年 2018

月 3 - 3 月

日 15

開始時刻\* 08:00 終了時刻\* 17:00

最小値\* 最大値\*

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。

ホーム > 統計日 > Statistical Days > User > 東京センタ用統計日のプロパティ

削除 統計日 複製 移動

Admin ?

✓ 東京センタ用統計日 が正常に保存されました。

一般

名前\* 東京センタ用統計日

間隔

オプション タイプ\* デフォルト

アクセス権

依存関係

日指定タイプ

☒ 日付 ☐ 曜日

年 2018

月 3 - 3 月

日 15

開始時刻\* 08:00 終了時刻\* 17:00

最小値\* 最大値\*

中止 適用 保存

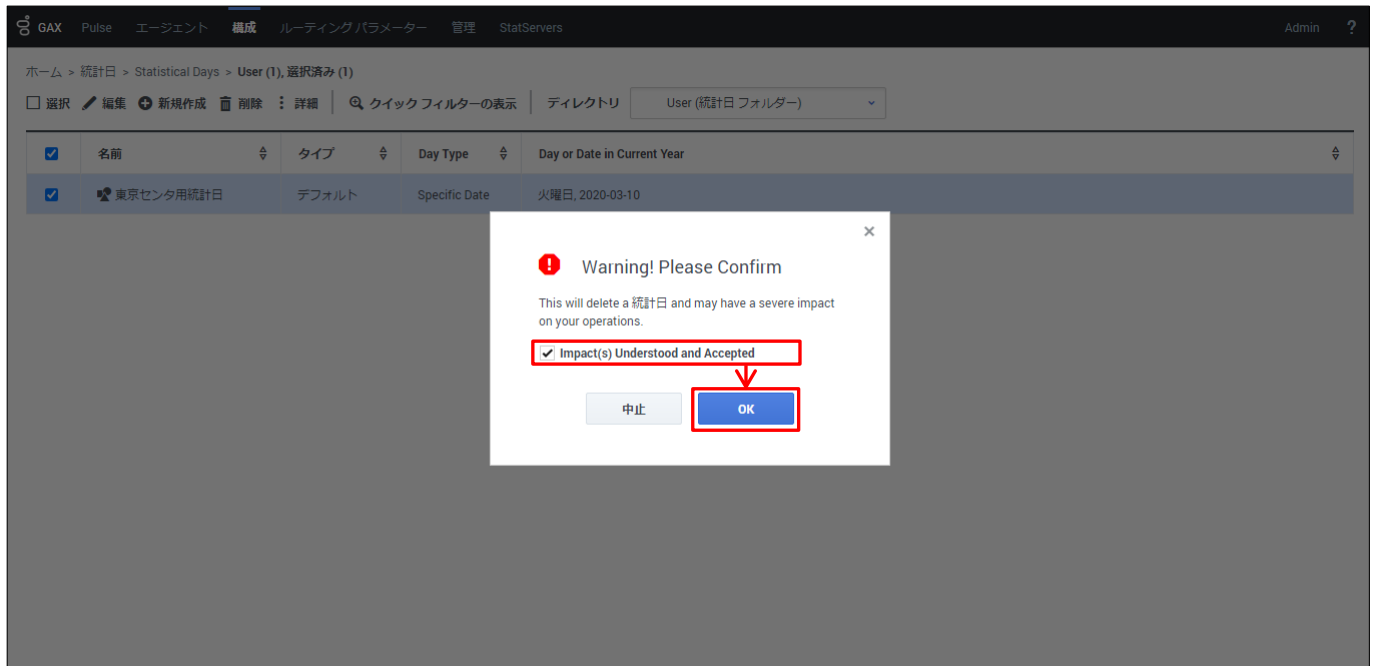
#### 1.6.1.4.3 統計日の削除

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

The screenshot shows the GAX Pulse configuration interface. The breadcrumb path is "ホーム > 統計日 > Statistical Days > User (1), 選択済み (1)". The top navigation bar includes "GAX", "Pulse", "エージェント", "構成", "ルーティングパラメーター", "管理", and "StatServers". The "構成" tab is active. Below the breadcrumb, there are action buttons: "選択" (Select), "編集" (Edit), "新規作成" (New), and "削除" (Delete). The "削除" button is highlighted with a red box. To the right of the "削除" button is a "詳細" (Details) link and a "クイックフィルターの表示" (Show Quick Filter) button. Below these is a "ディレクトリ" (Directory) dropdown menu showing "User (統計日 フォルダー)". The main content area is a table with the following columns: "名前" (Name), "タイプ" (Type), "Day Type", and "Day or Date in Current Year". The table has one row with the name "東京センタ用統計日" (Tokyo Center Statistical Day), type "デフォルト" (Default), and day type "Specific Date". The "Day or Date in Current Year" column shows "火曜日, 2020-03-10" (Tuesday, 2020-03-10). The checkbox in the first column of this row is checked and highlighted with a red box. A red arrow points from the "削除" button to the checked checkbox.

	名前	タイプ	Day Type	Day or Date in Current Year
<input checked="" type="checkbox"/>	東京センタ用統計日	デフォルト	Specific Date	火曜日, 2020-03-10

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



#### 統計日の削除について

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

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

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

### (3) 統計日が削除されます。

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

✓ 次の項目が正常に削除されました: 東京センタ用統計日。

☐ 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 (統計日 フォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	Day Type	Day or Date in Current Year
項目なし				

---

#### 1.6.1.4.4 Day of Year Adjustment

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

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

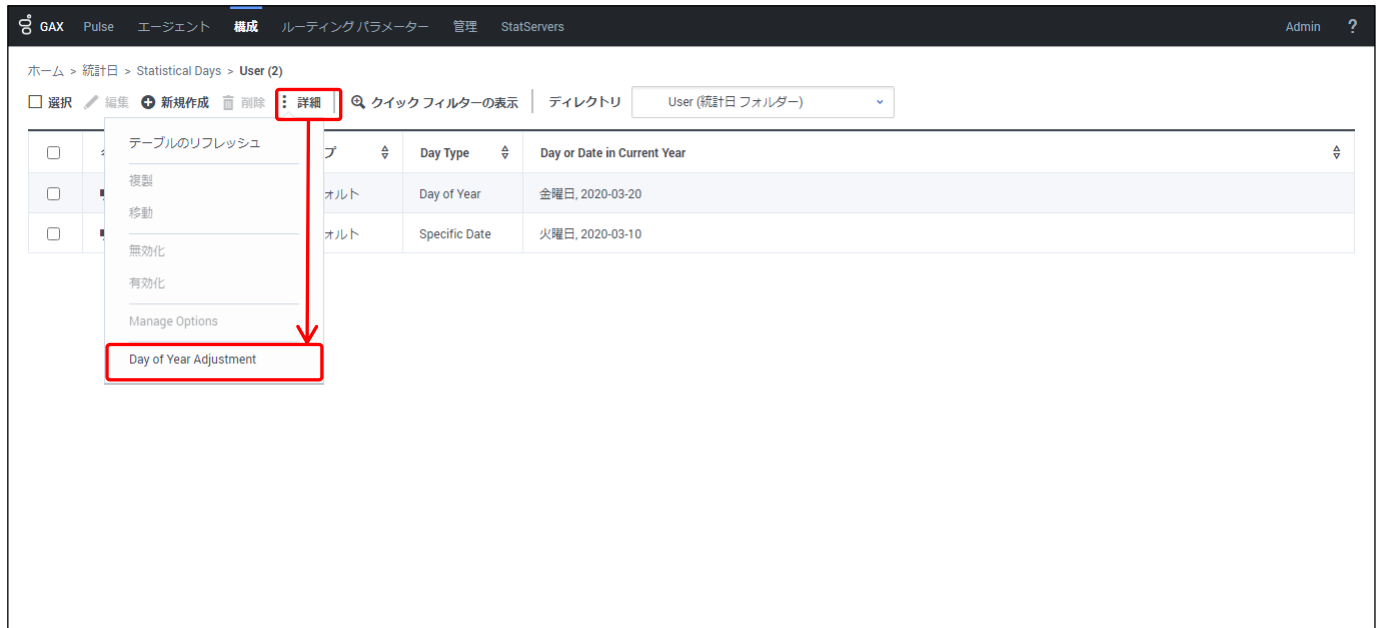
なお、本機能はうるう年対応として実装されているため、2月28日以降に設定されている統計日に対してのみ有効となります。

##### Day of Year の Day Type について

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



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



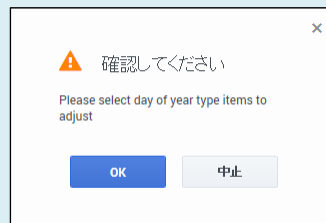
ホーム > 統計日 > Statistical Days > User (2)

□ 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 (統計日 フォルダー)

	Day Type	Day or Date in Current Year
オルト	Day of Year	金曜日, 2020-03-20
オルト	Specific Date	火曜日, 2020-03-10

#### 統計日の選択について

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



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

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

The screenshot shows the 'Day of Year Adjustment' dialog box. It has a table with columns: 名前 (Name), Day or Date in Current Year, and New Day. The first row is '春分の日' (Spring Equinox Day) with the date '金曜日, 2020-03-20'. Above the table are two buttons: 'Minus One Day' and 'Add One Day'. Below the table is a button with a minus sign and an ellipsis. Callout boxes provide instructions for each:

- [Minus One Day]**  
表示されている統計日の  
日付設定を1日減算します。
- [Add One Day]**  
表示されている統計日の  
日付設定を1日加算します。
- [Remove from Adjustment List]**  
設定を変更する統計日の対象から除外します。  
(統計日自体は削除されません。)

名前	Day or Date in Current Year	New Day
春分の日	金曜日, 2020-03-20	

### 2 日以上の減算/加算について

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

(3) 設定が完了したら、[保存]をクリックします。

名前	Day or Date in Current Year	New Day
春分の日	金曜日, 2020-03-20	土曜日, 2020-03-21

閉じる 保存

#### 保存の表示について

- [保存]が表示されていない場合は、画面を下へスクロールしてください。

(4) 設定が実行されます。画面右上の[X]をクリックして画面を閉じます。

Day of Year Adjustment

Update completed

Updating statistical days: "春分の日"  
Changes: "金曜日, 2020-03-20" -> "土曜日, 2020-03-21"  
"春分の日" was deleted.  
New 春分の日 was created.  
"春分の日" is updated successfully.  
Update completed - 0 error(s)

Admin ?

#### Download Log について

- 実行結果をテキストファイルにダウンロードすることが可能です。

(5) 設定が反映されます。

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

Update completed - 0 error(s)

☐ 選択

編集

新規作成

削除

詳細

クイックフィルターを表示

ディレクトリ

User (統計日 フォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	Day Type	Day or Date in Current Year
<input type="checkbox"/>	春分の日	デフォルト	Day of Year	土曜日, 2020-03-21
<input type="checkbox"/>	東京センタ用統計日	デフォルト	Specific Date	火曜日, 2020-03-10

### 1.6.1.5 統計テーブル設定

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

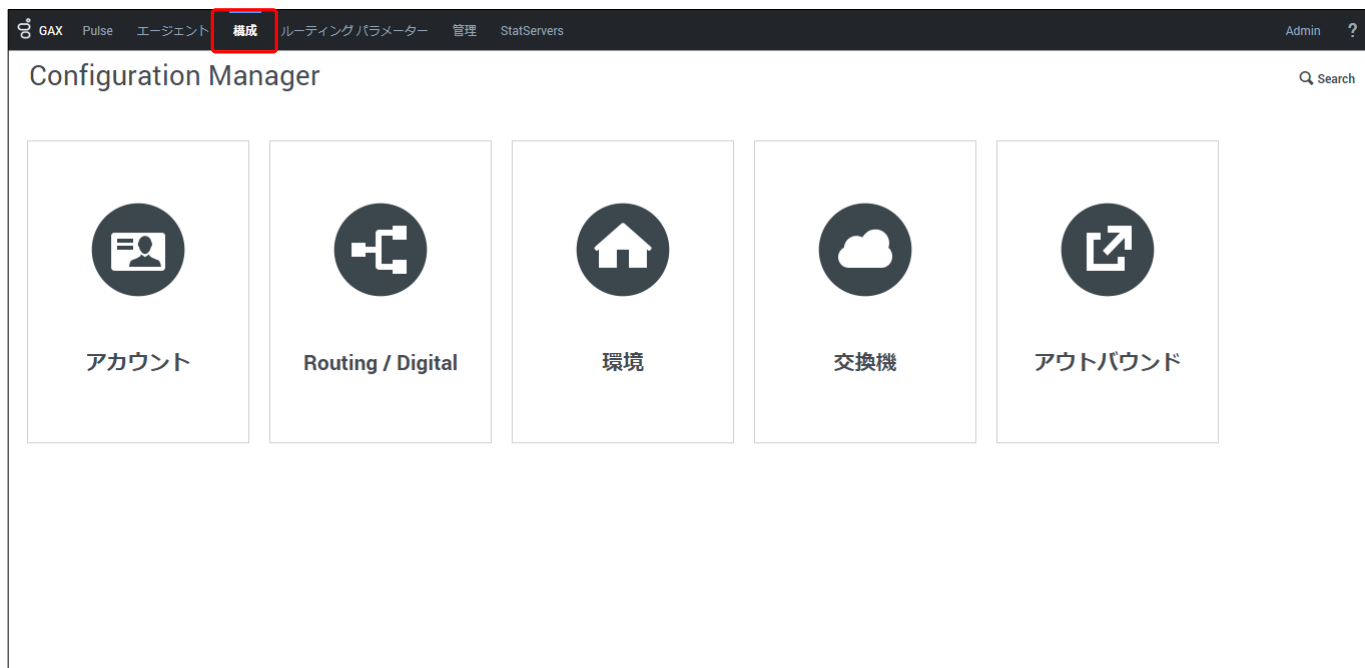
#### 統計テーブル設定について

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

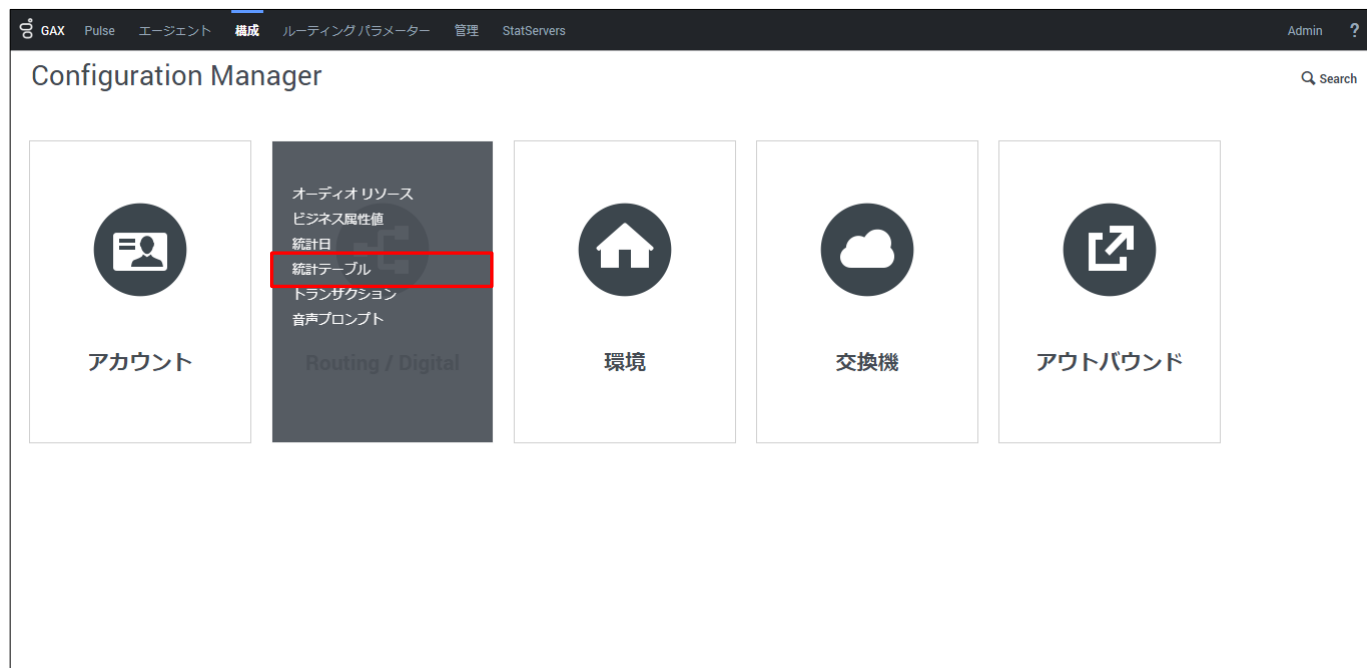
#### 統計テーブルの作成可能上限について

- 統計テーブルの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

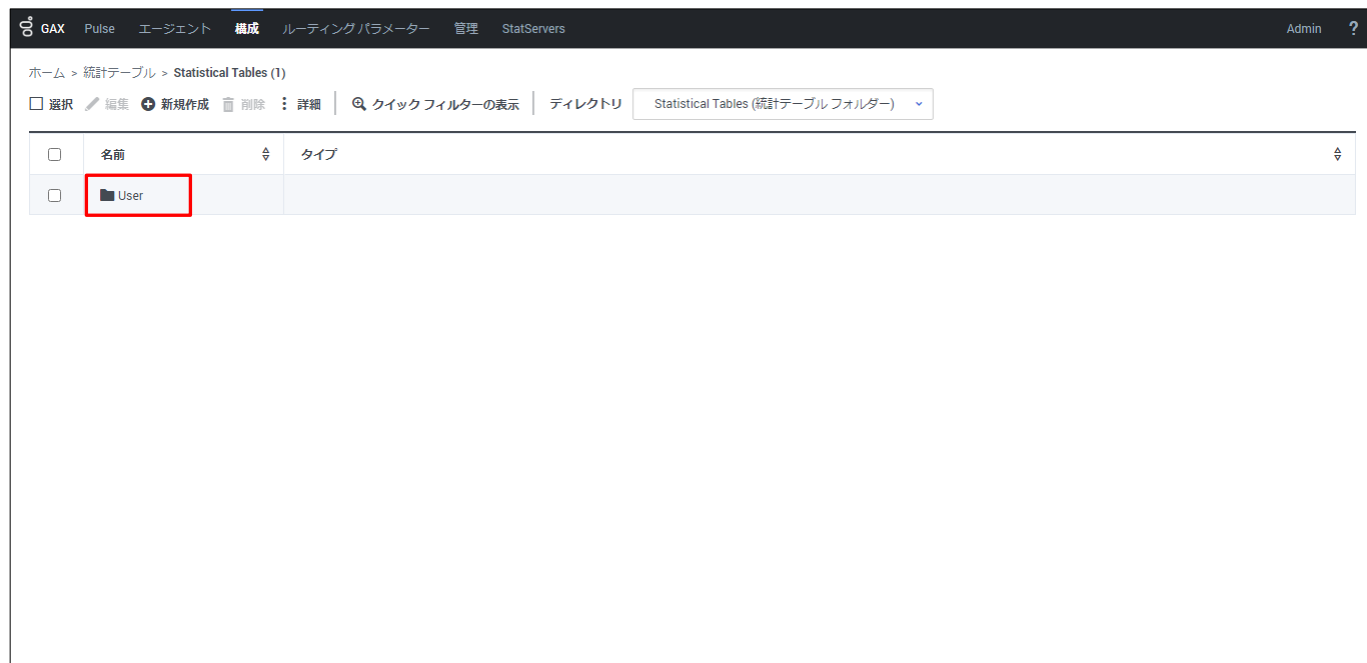
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [ルーティング]から[統計テーブル]を選択します。



(3) [User]をクリックします。



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

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

ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > 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

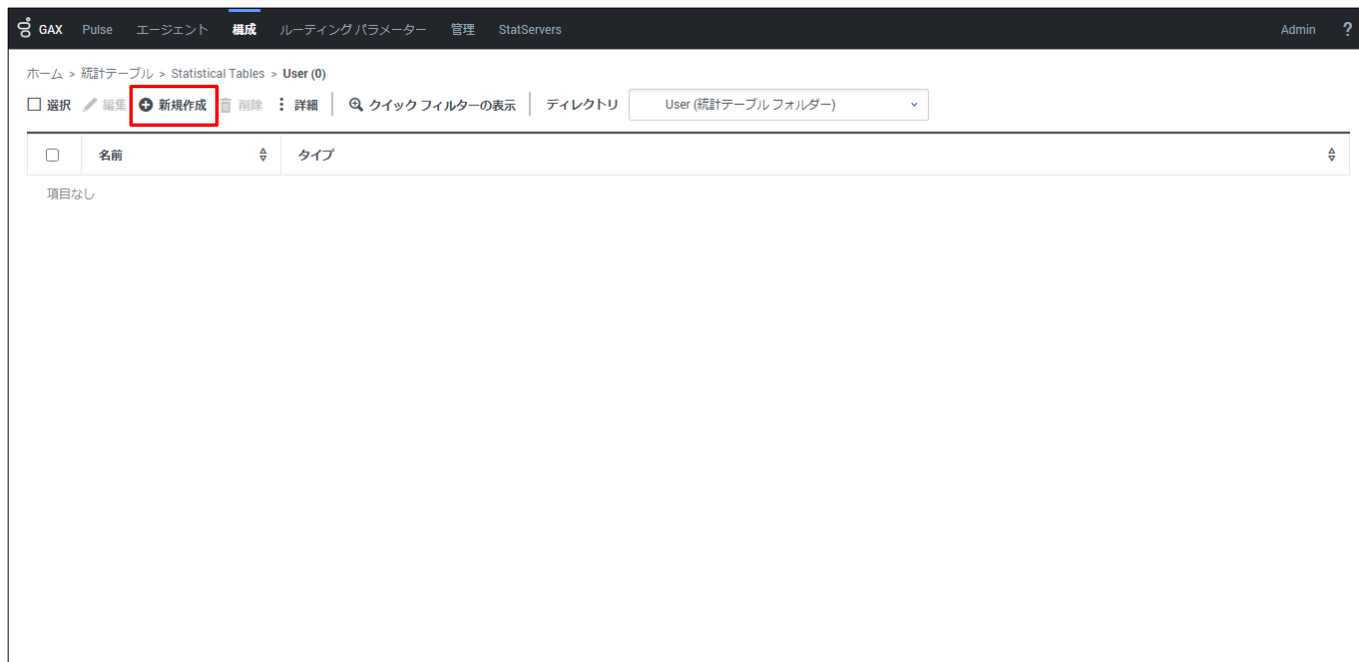
ディレクトリ

User (統計テーブルフォルダー) ▾

<input type="checkbox"/>	名前	タイプ
項目なし		

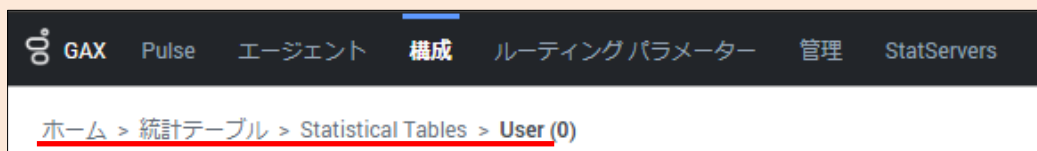
### 1.6.1.5.1 統計テーブルの作成

(1) [新規作成]を選択します。



#### 統計テーブルの作成について

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



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



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

ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > User > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前 \*  
New

タイプ \*  
▼

☒ 有効

中止 適用 保存

#### 統計テーブルの項目について

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

#### 統計テーブル画面について

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

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

ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > User > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前 \*  
東京センタ用統計テーブル

タイプ \*  
特定日テーブル ▼

☒ 有効

中止 適用 保存

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

新しいオブジェクトが正常に作成されました。

一般

統計日

名前\*

東京センタ用統計テーブル

タイプ\*

特定日テーブル

☒ 有効

中止

適用

保存

#### 統計テーブル画面について

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

(5) [統計日]タブを選択し、右上の[追加]をクリックします。

ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > User > 東京センタ用統計テーブルのプロパティ

削除 統計テーブル 複製 移動

一般

統計日

オプション

アクセス権

デフォルト設定

☐ 名前 タイプ Day Type Day or Date in Current Year

項目なし

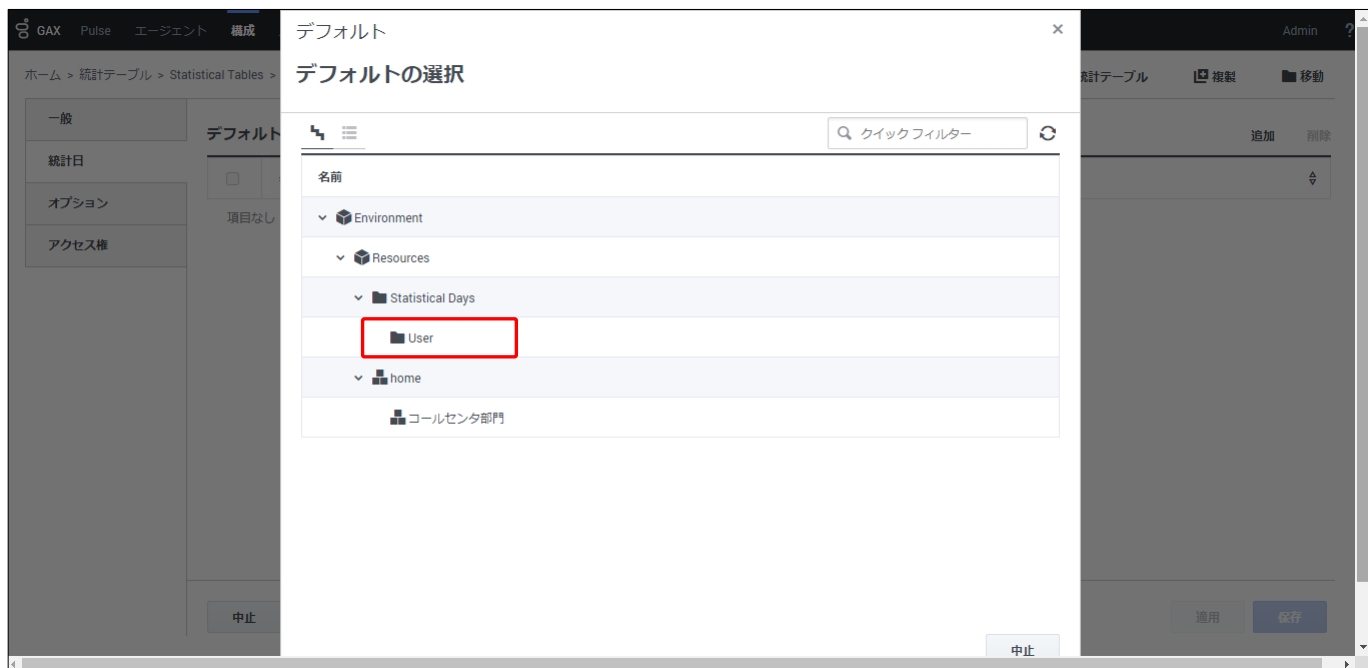
中止

適用

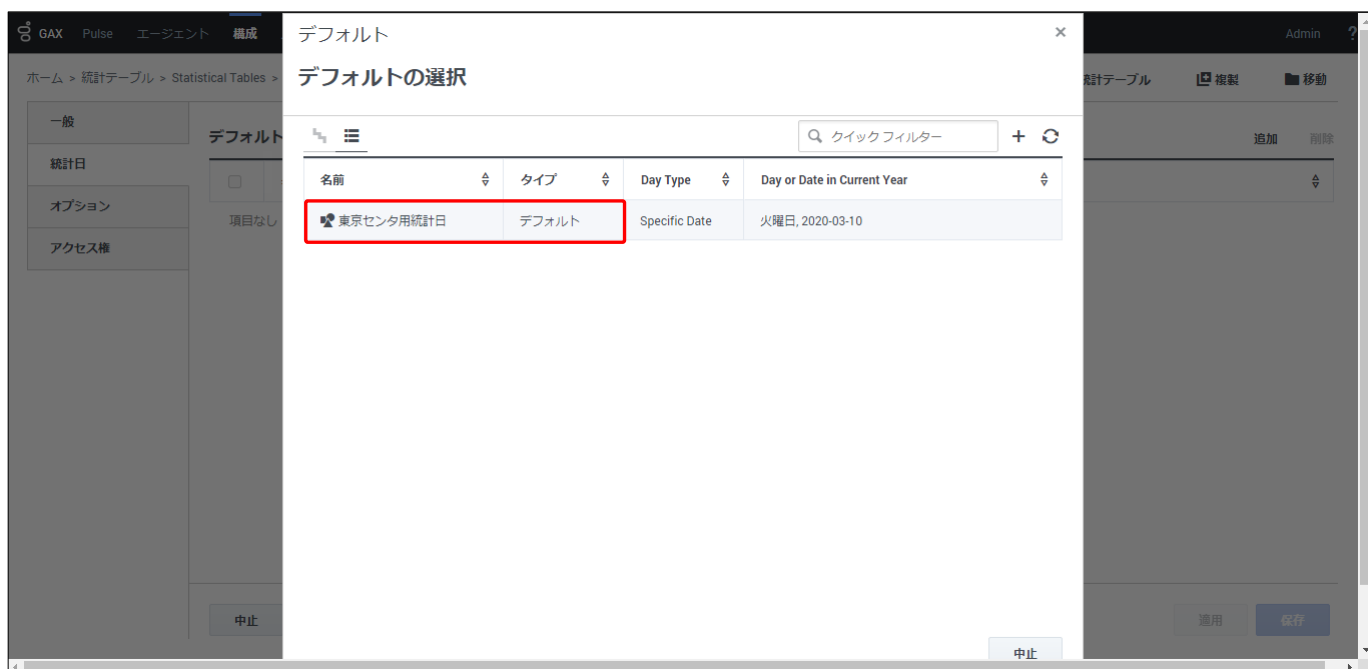
保存

追加

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



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



#### 統計日について

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

(8) 統計日が設定されます。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin?

ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > User > 東京センタ用統計テーブルのプロパティ

削除 統計テーブル

複製

移動

一般

統計日

オプション

アクセス権

デフォルト設定

追加

削除

<input type="checkbox"/>	名前		タイプ	Day Type	Day or Date in Current Year
<input type="checkbox"/>	東京センタ用統計日		デフォルト	Specific Date	火曜日, 2020-03-10

中止

適用

保存

複数統計日の設定について

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

(9) [適用]/[保存]をクリックして統計テーブルの設定を完了します。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin?

ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > User > 東京センタ用統計テーブルのプロパティ

削除 統計テーブル

複製

移動

一般

統計日

オプション

アクセス権

デフォルト設定

追加

削除

<input type="checkbox"/>	名前		タイプ	Day Type	Day or Date in Current Year
<input type="checkbox"/>	東京センタ用統計日		デフォルト	Specific Date	火曜日, 2020-03-10

中止

適用

保存

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

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

✓ 東京センタ用統計テーブルが正常に保存されました。

一般統計日オプションアクセス権

名前\*

東京センタ用統計テーブル

タイプ\*

特定日テーブル

☒ 有効

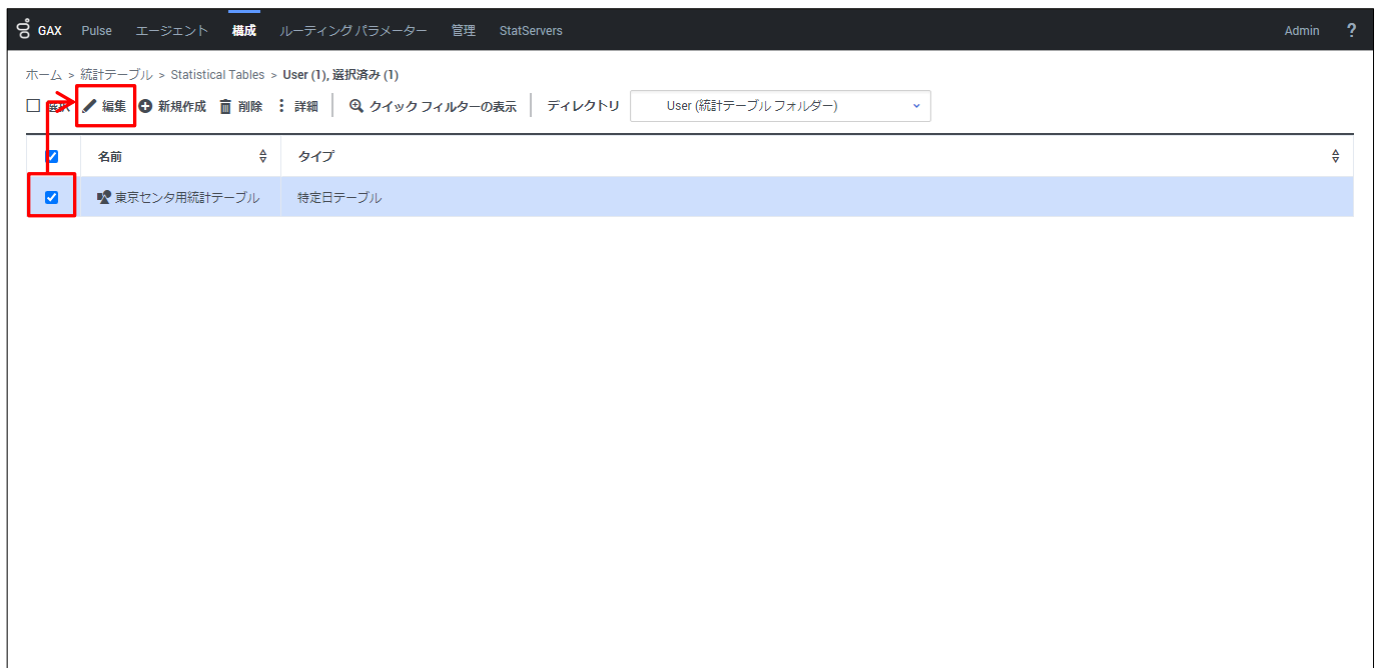
中止

適用

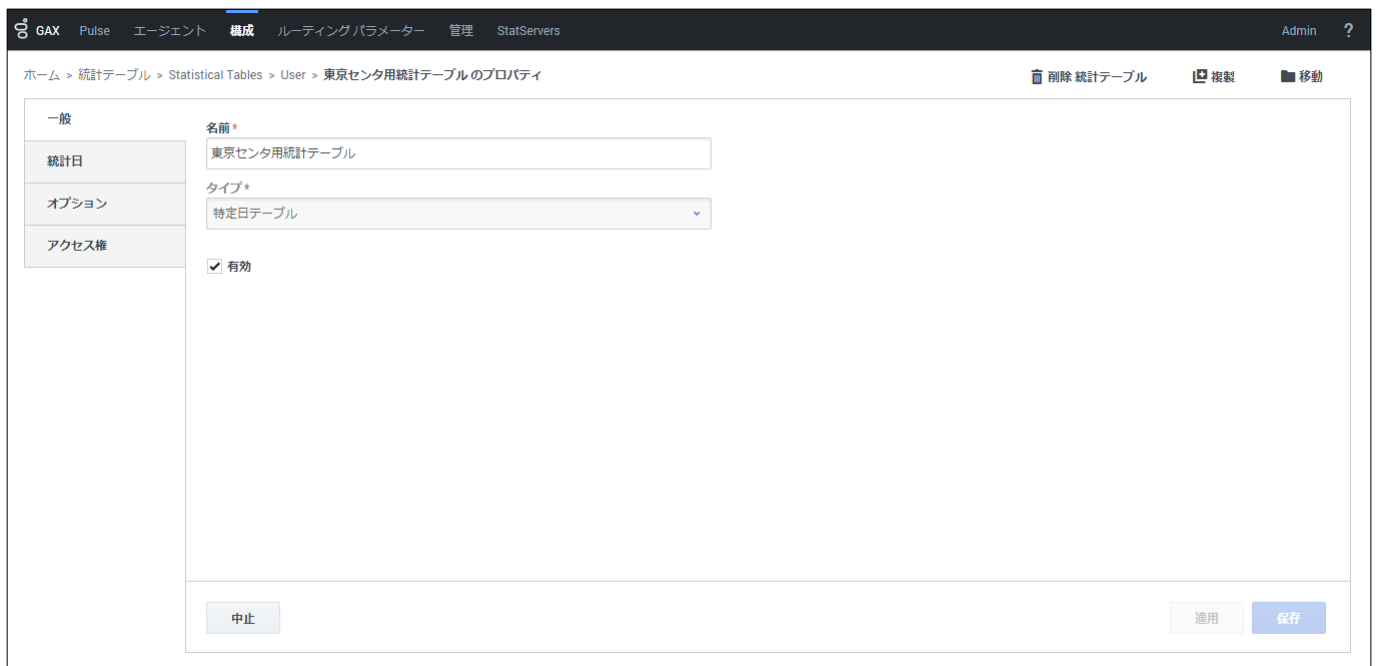
保存

### 1.6.1.5.2 統計テーブルの変更

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



(2) 統計テーブルの設定画面が開きます。設定の変更を実施します。



(3) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > User > 東京センタ用統計テーブルのプロパティ

削除 統計テーブル 複製 移動

一般

統計日

オプション

アクセス権

名前\*

東京センタ用統計テーブル

タイプ\*

特定日テーブル

☒ 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。

東京センタ用統計テーブルが正常に保存されました。

一般

統計日

オプション

アクセス権

名前\*

東京センタ用統計テーブル

タイプ\*

特定日テーブル

☒ 有効

中止

適用 保存

### 1.6.1.5.3 統計テーブルの削除

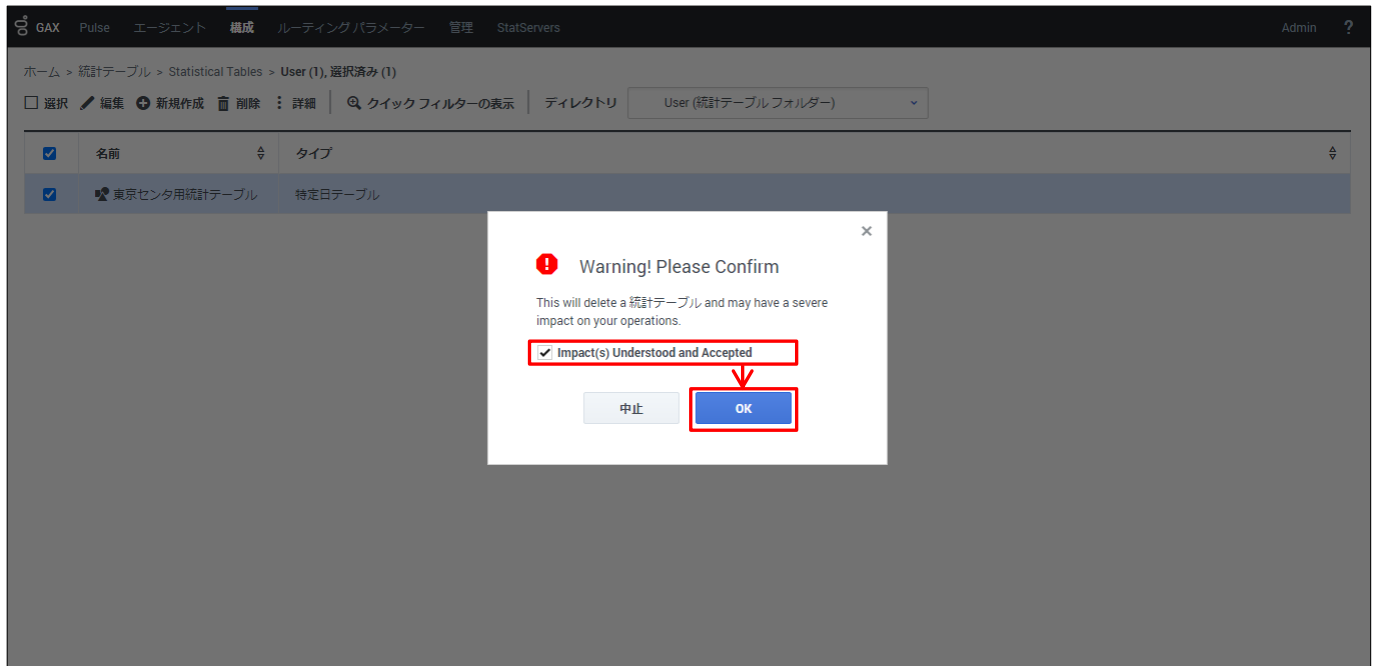
(1) 統計テーブルの設定画面から削除したい統計テーブルのチェックボックスにチェックを入れ、[削除]をクリックします。画面は「東京センタ用統計テーブル」の設定を削除する場合の例となります。

The screenshot shows the GAX web interface. At the top, there is a navigation bar with tabs: GAX, Pulse, エージェント, 構成 (selected), ルーティングパラメーター, 管理, and StatServers. On the right of the navigation bar, there is an 'Admin' link and a help icon. Below the navigation bar, the breadcrumb path is 'ホーム > 統計テーブル > Statistical Tables > User (1), 選択済み (1)'. Below the breadcrumb, there is a toolbar with buttons: '選択' (selected), '編集', '新規作成', and '削除' (highlighted with a red box). To the right of the '削除' button is a '詳細' link and a search icon. Below the toolbar, there is a table with columns: '名前' and 'タイプ'. The table has one row: '東京センタ用統計テーブル' (highlighted with a blue background) and '特定日テーブル'. A red box highlights the checkbox in the first column of this row, which is checked. A red arrow points from the '削除' button to the checked checkbox.

名前	タイプ
東京センタ用統計テーブル	特定日テーブル



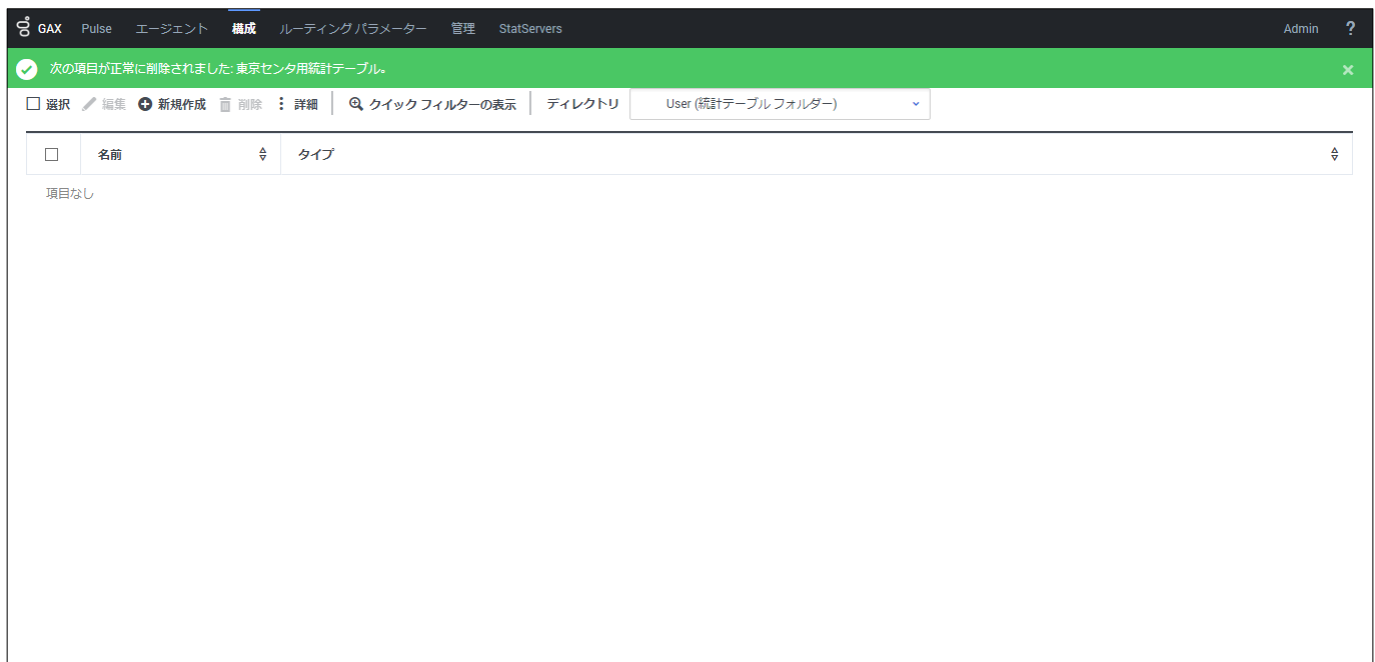
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



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

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

(3) 統計テーブルが削除されます。



#### 1.6.1.6 音声プロンプト設定

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

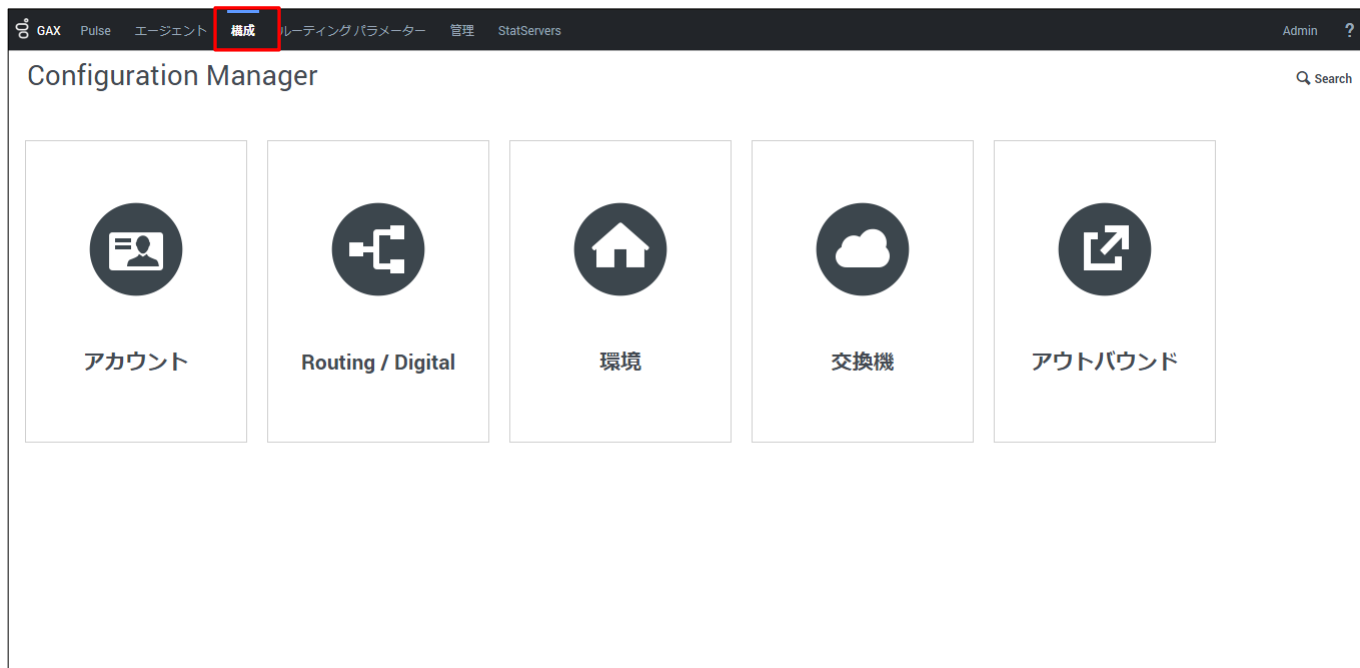
##### 音声プロンプト設定について

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

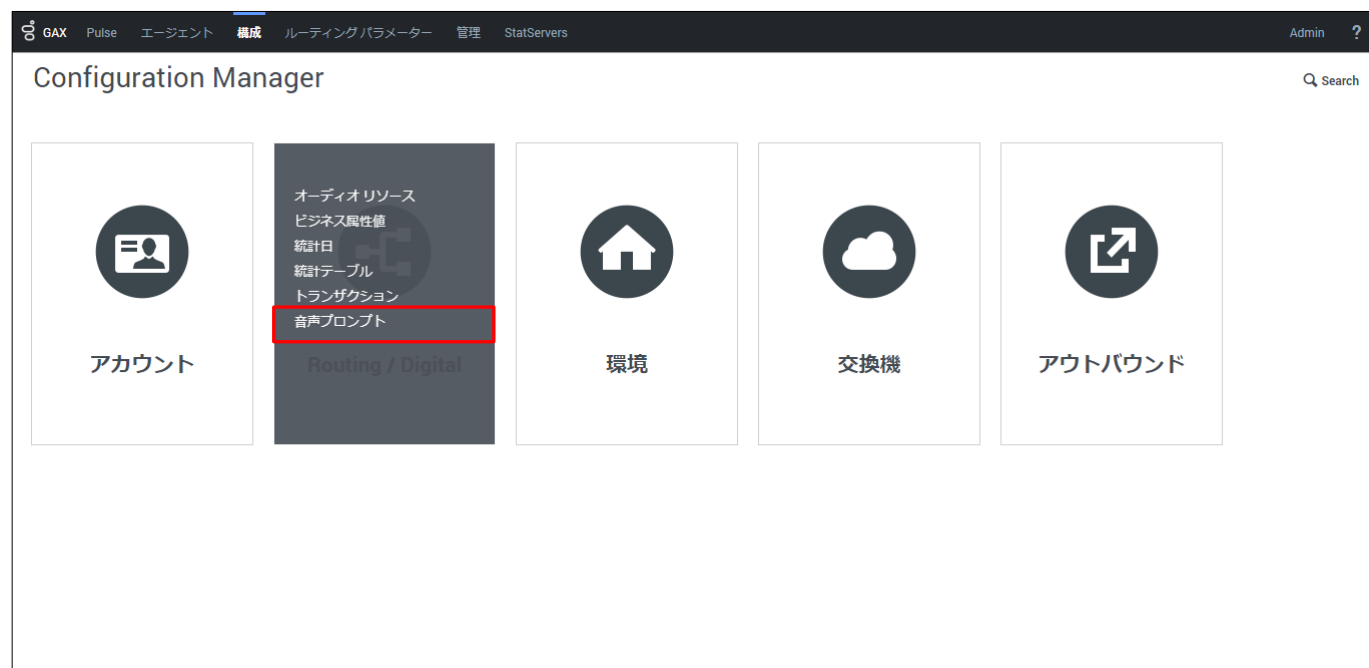
##### 音声プロンプトの作成可能上限について

- 音声プロンプトの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

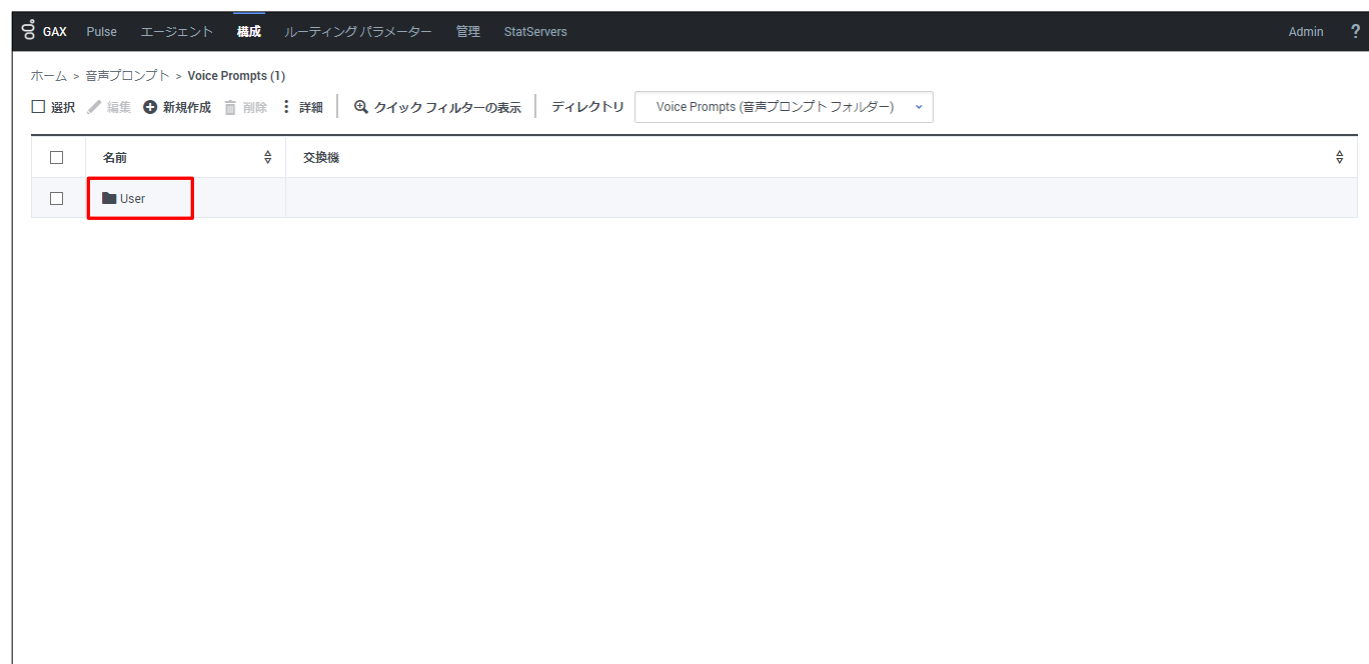
(1) [構成]メニューを選択します。



(2) [ルーティング]から[音声プロンプト]を選択します。



(3) [User]をクリックします。



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

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

ホーム > 音声プロンプト > Voice Prompts > 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

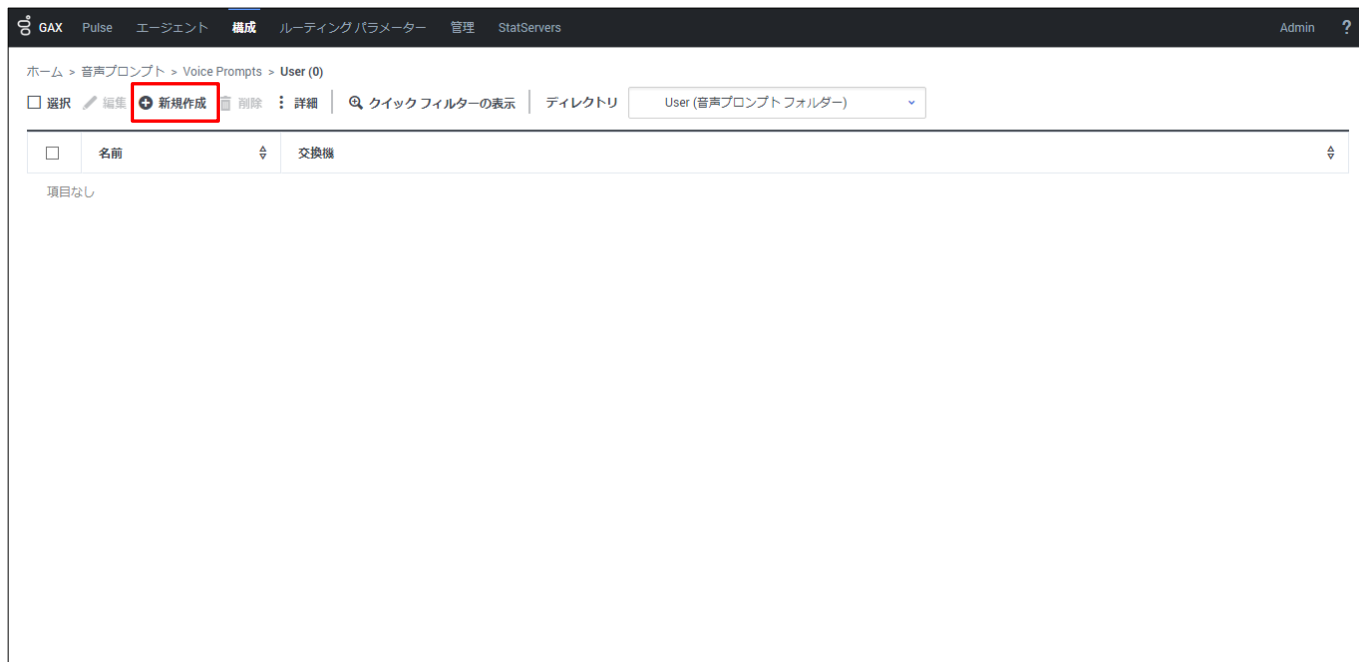
ディレクトリ

User (音声プロンプトフォルダー)

<input type="checkbox"/>	名前	交換機
項目なし		

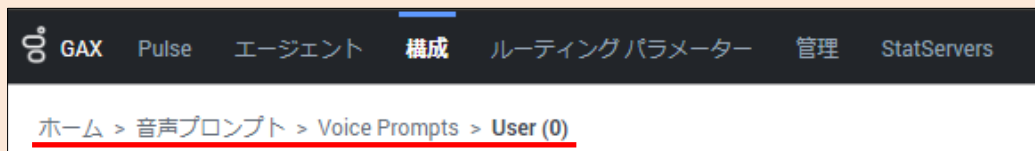
### 1.6.1.6.1 音声プロンプトの作成

(1) [新規作成]を選択します。



#### 音声プロンプトの作成について

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



- [User]フォルダをクリックせずに他のフォルダ配下で[新規作成]を実施した場合、設定画面は表示されますが、設定を[適用]/[保存]しようとすると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) 音声プロンプトの新規作成画面が開きます。[一般]タブに設定を入力します。

ホーム > 音声プロンプト > Voice Prompts > User > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前 (アナウンス ID) \*

New

説明

交換機 スクリプト

☒ 有効

中止 適用 保存

#### 音声プロンプトの項目について

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

#### 統計テーブル画面について

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

(3) [オプション]タブへの設定が必要な場合は設定を入力します。

ホーム > 音声プロンプト > Voice Prompts > 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
項目なし				

中止 適用 保存

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

ホーム > 音声プロンプト > Voice Prompts > User > 新しいプロパティ

一般  
オプション  
アクセス権

名前 (アナウンス ID) \*  
プロンプト試験用

説明

交換機 スクリプト

☒ 有効

中止 適用 保存

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

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

名前 (アナウンス ID) \*  
プロンプト試験用

説明

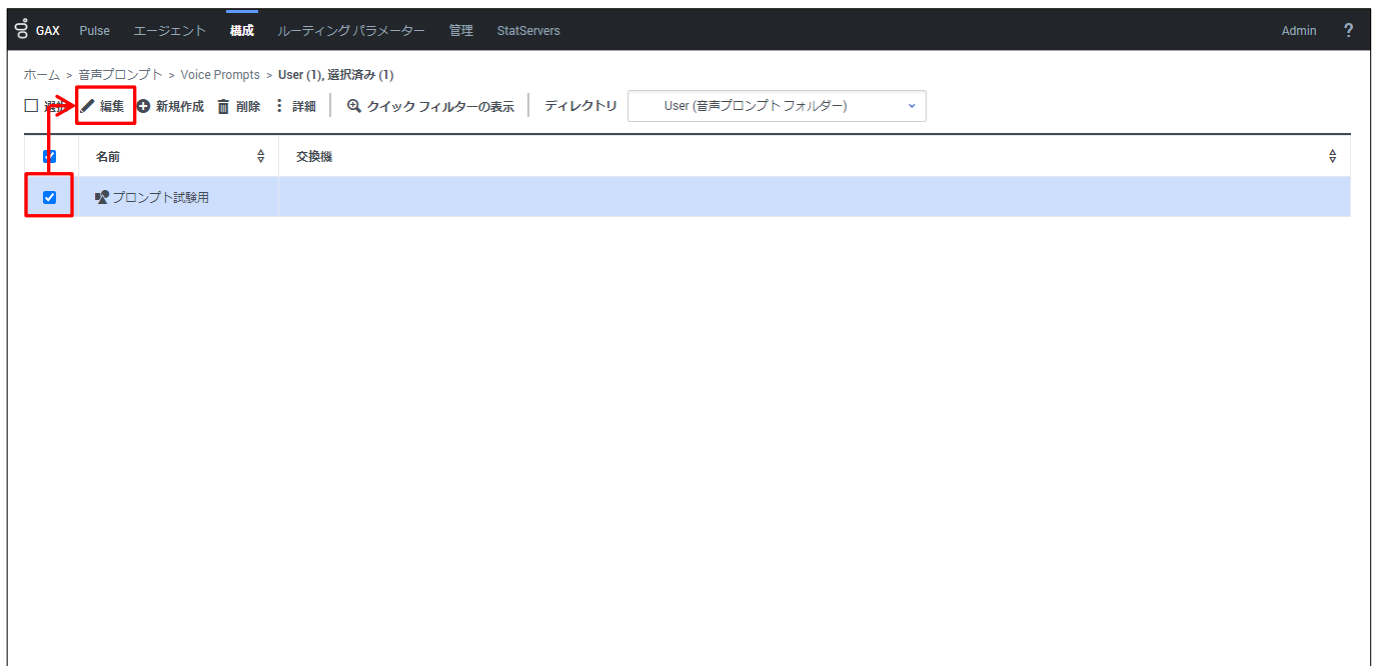
交換機 スクリプト

☒ 有効

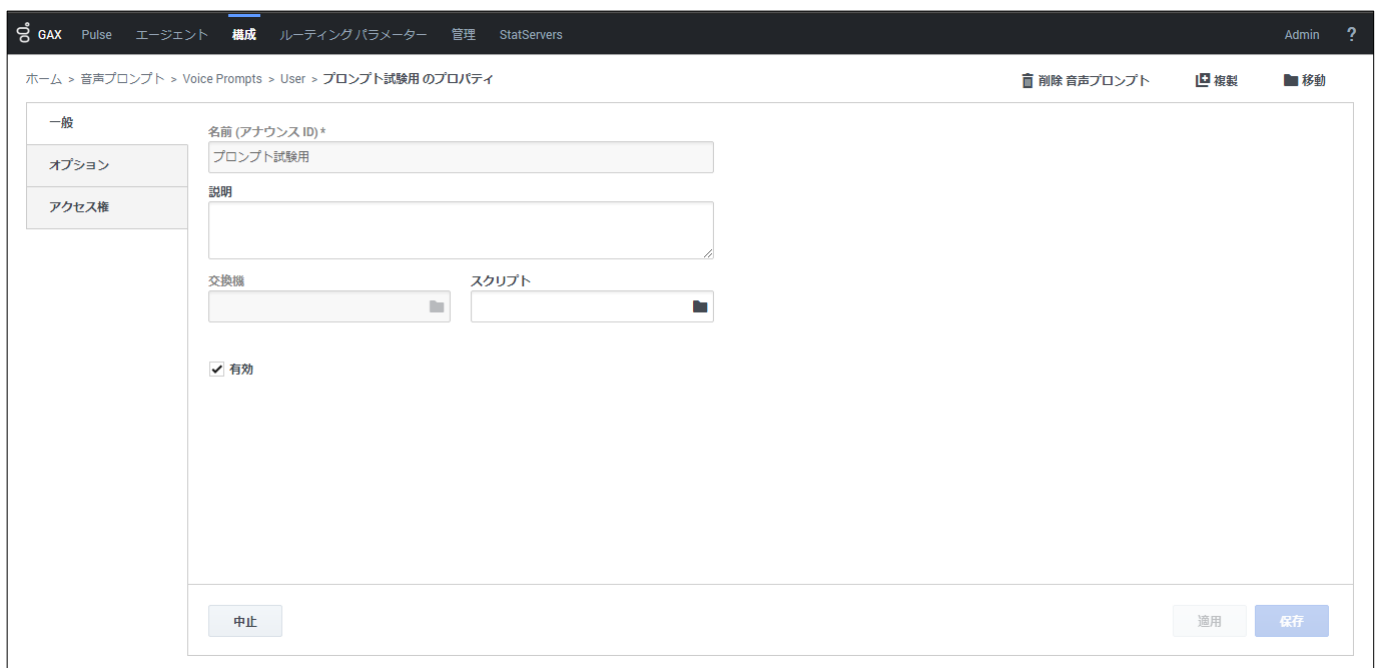
中止 適用 保存

### 1.6.1.6.2 音声プロンプトの変更

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



(2) 音声プロンプトの設定画面が開きます。設定の変更を実施します。





(3) [適用]/[保存]をクリックします。

ホーム > 音声プロンプト > Voice Prompts > User > プロンプト試験用のプロパティ

削除 音声プロンプト 複製 移動

一般  
オプション  
アクセス権

名前 (アナウンス ID)\*  
プロンプト試験用

説明

交換機 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。

プロンプト試験用 が正常に保存されました。

一般  
オプション  
アクセス権

名前 (アナウンス ID)\*  
プロンプト試験用

説明

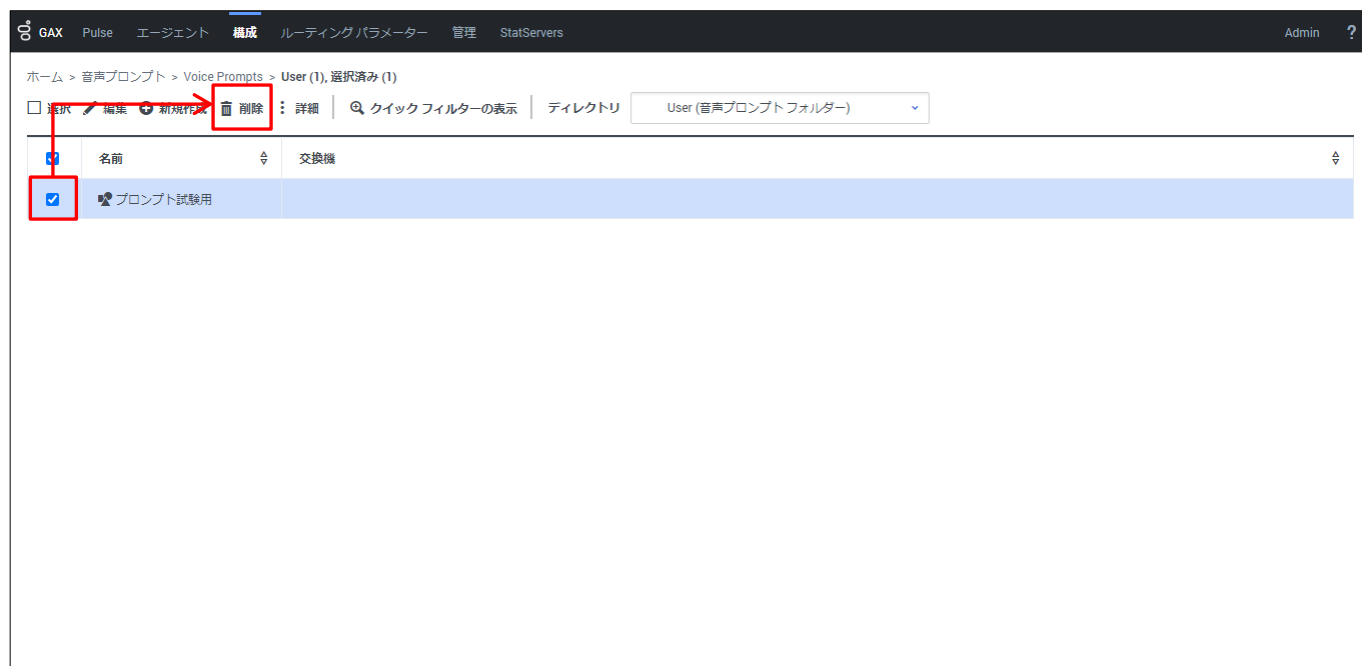
交換機 スクリプト

☒ 有効

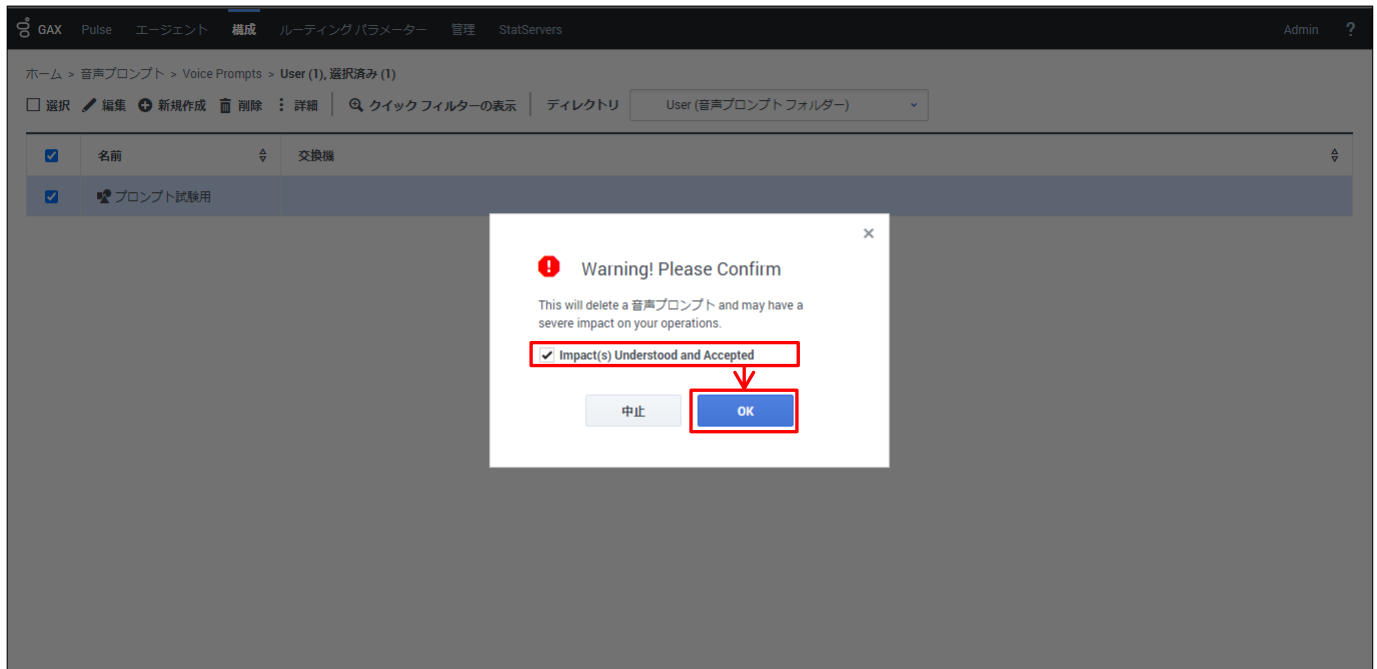
中止 適用 保存

### 1.6.1.6.3 音声プロンプトの削除

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



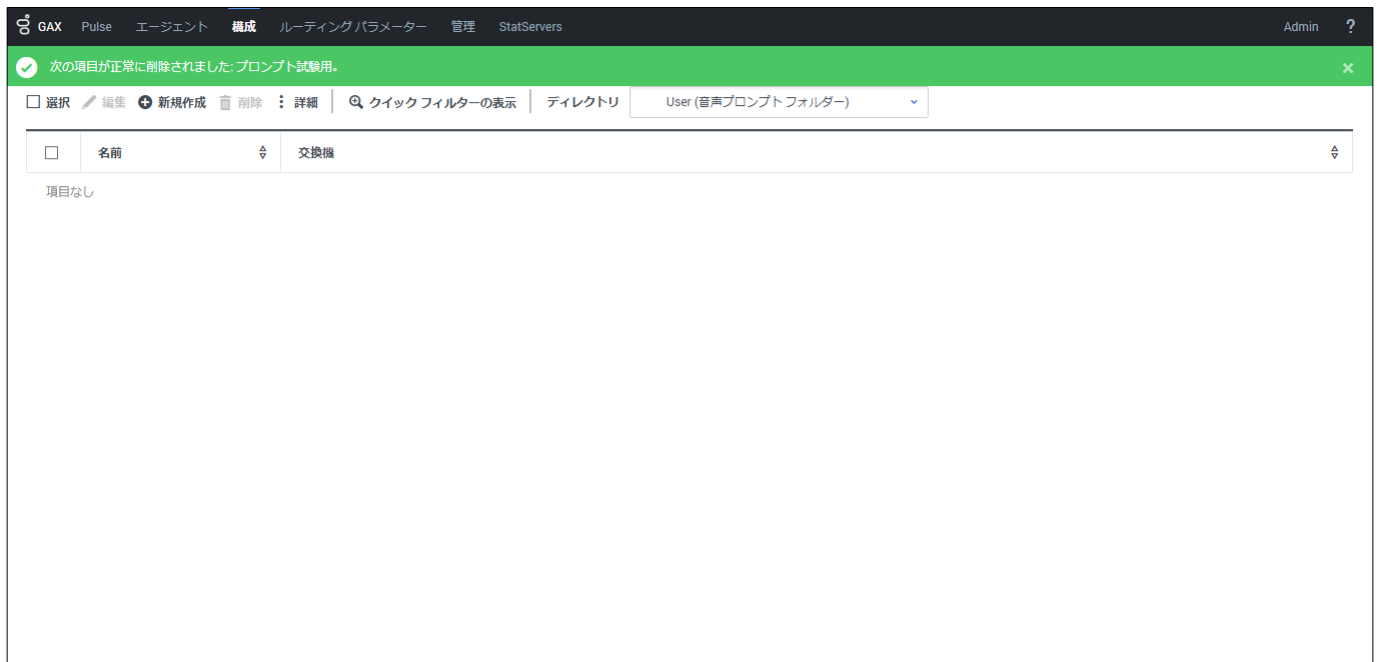
(2) 確認ダイアログが表示されます。[Impact(s) Understood and Accepted]にチェックを入れ、[OK]をクリックします。



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

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

(3) 音声プロンプトが削除されます。



## 1.6.2 GAX のルーティングパラメーターから設定

### 1.6.2.1 ルーティングパラメーター設定

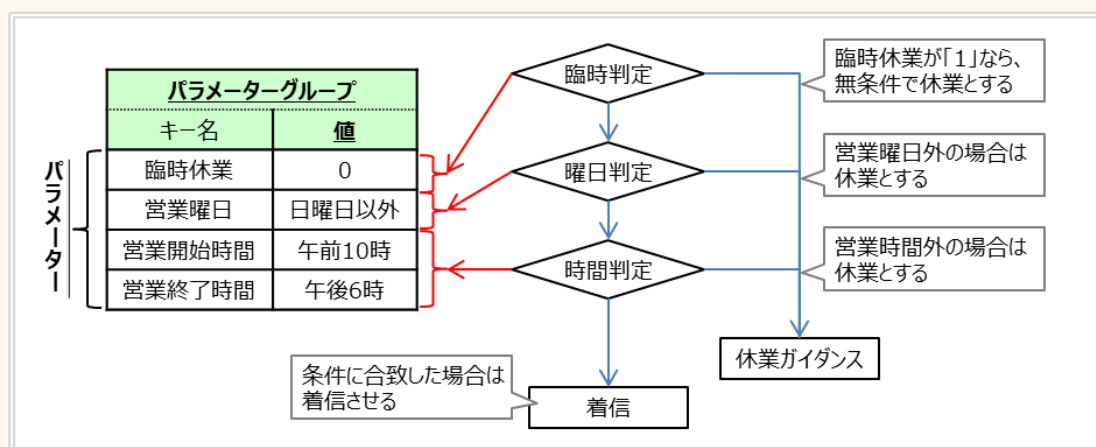
コールフローで利用するパラメーターグループおよびパラメーターグループに適用するルーティングパラメーターの作成、変更、削除を行う機能です。この機能を利用して作成されたパラメーターグループは、コールフロー上で任意に利用することが可能となります。パラメーターグループおよびルーティングパラメーターの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

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

#### ■ ルーティングパラメーターについて

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

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



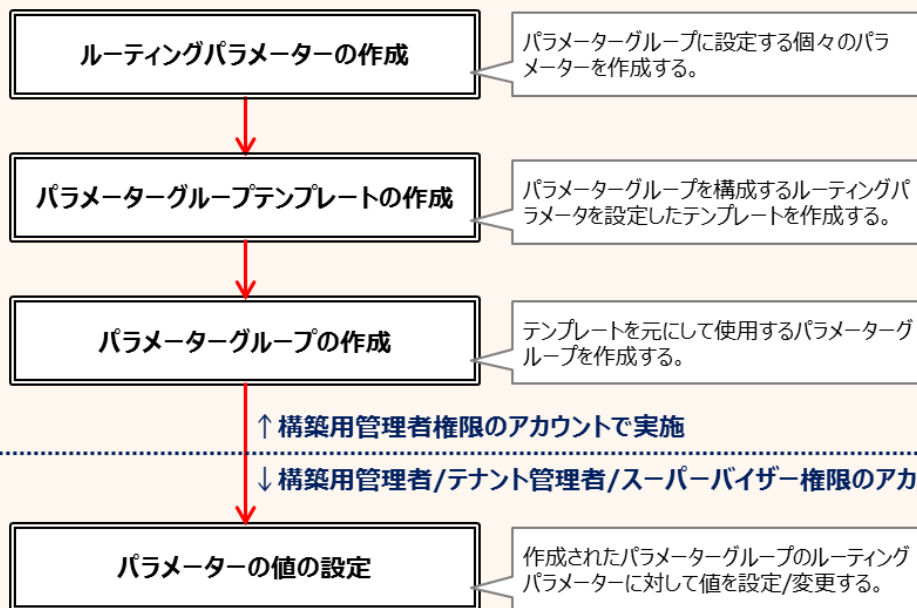
曜日や時間の判定の前に「臨時休業」を設定しています。これにより、何らかの事情で急遽営業を中止する場合に対応できるコールフローとなっています。

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

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

## ■ ルーティングパラメーターの作成について

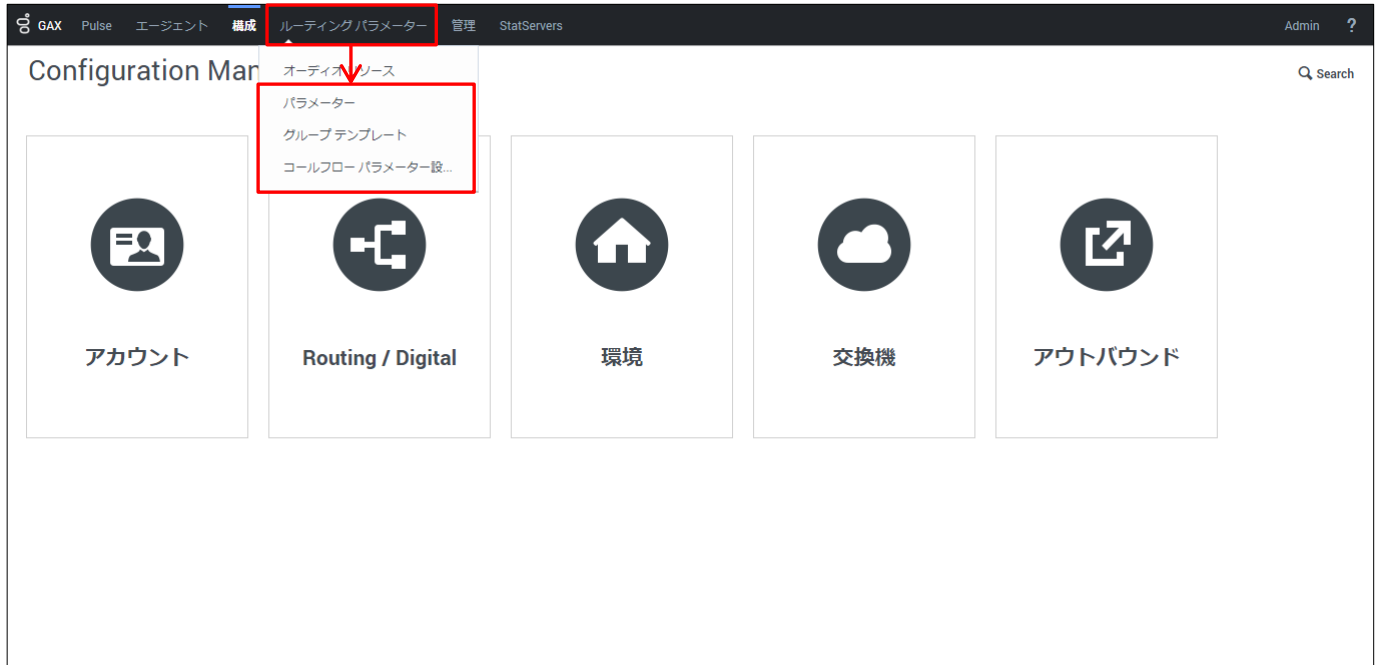
ルーティングパラメーターを利用するには、以下の手順で必要な設定を実施してください。



## ルーティングパラメーター/パラメーターグループの作成可能上限について

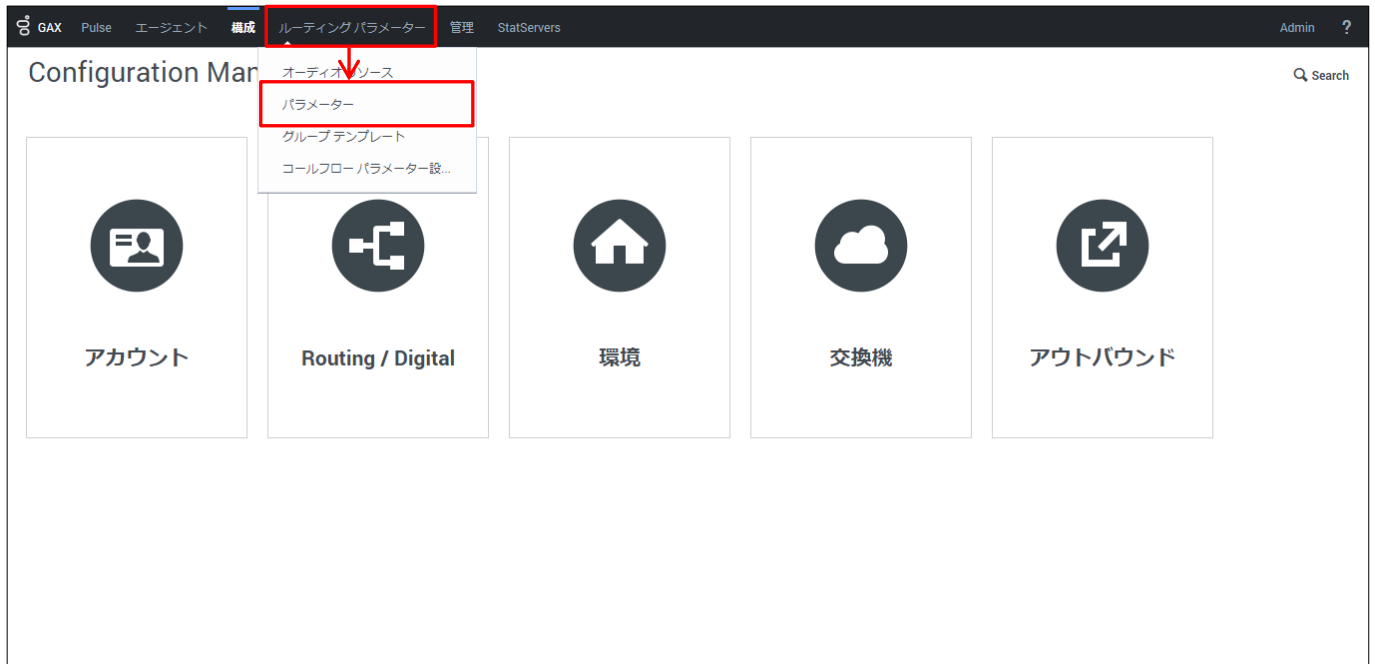
- ルーティングパラメーター/パラメーターグループの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

(1) [ルーティングパラメーター]から[パラメーター]を選択するとルーティングパラメーターの設定、[グループテンプレート]を選択するとパラメーターグループの設定、[コールフロー パラメーター設定]を選択するとパラメータの値の設定となります。ルーティングパラメーターの設定およびパラメーターグループの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

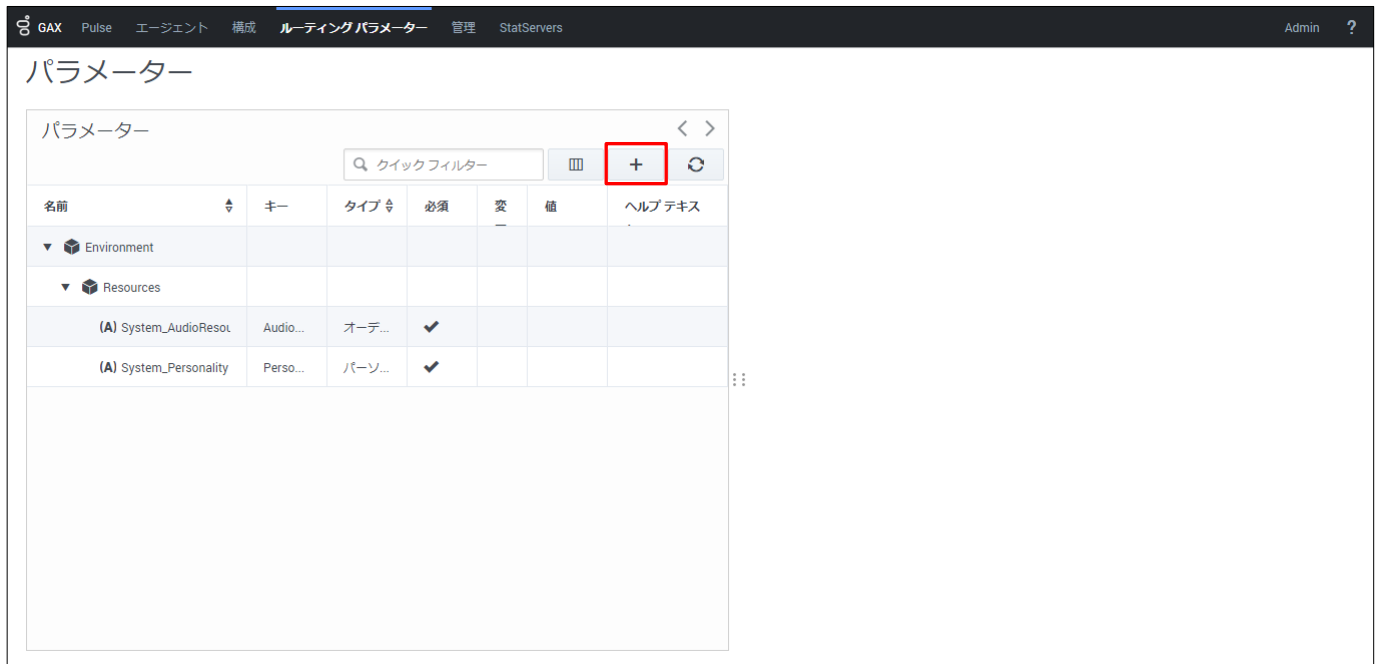


### 1.6.2.1.1 ルーティングパラメーターの作成

(1) [ルーティング パラメーター]から[パラメーター]を選択します。



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



(3) 新規作成画面が展開されます。設定を入力します。

The screenshot shows the 'New Parameter' (新規作成) dialog box in the GAX Pulse interface. The dialog is open over a table of existing parameters. The 'New Parameter' form includes fields for Name (名前\*), Key Name (キー名), Help Text (ヘルプテキスト), Type (タイプ\*), and checkboxes for 'Required' (必須) and 'Immutable' (変更不可). The 'Name' field is highlighted with a red box. The background table shows parameters like 'System\_AudioResol' and 'System\_Personality'.

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するパラメーターの名前を入力する。	<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> <li>設定の識別子でありコールドフローで参照する際の名前は[キー名]で設定する</li> </ul>
キー名	●	作成するパラメーターのキー名を入力する。	<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> <li>コールドフロー上で参照される際の名前を設定する</li> </ul>
ヘルプテキスト		作成するパラメーターの説明等を入力する。	<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>
タイプ	●	リストから作成するパラメーターのタイプを設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定手順は次頁参照</li> </ul>
必須		必要に応じてチェックを入れる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>チェックを入れると値を空欄にしての作成が不可</li> </ul>
変更不可		必要に応じてチェックを入れる。	<ul style="list-style-type: none"> <li>チェック入れるとパラメーター作成時に設定した値以外の値に変更不可</li> </ul>
値	●	[タイプ]の選択に応じた初期値を入力する。	



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

タイプ	値	備考
文字列	任意の文字列	
整数	任意の整数/最小値/最大値	<ul style="list-style-type: none"> <li>最小値/最大値を設定することで、[パラメーターグループの値]として入力可能な値の最小値と最大値を設定可能</li> </ul>
ブール	真または偽	
日付	任意の日付/最小値/最大値	<ul style="list-style-type: none"> <li>最小値/最大値を設定することで、[パラメーターグループの値]として入力可能な値の最小値と最大値を設定可能</li> </ul>
時刻	任意の時刻/最小値/最大値	<ul style="list-style-type: none"> <li>入力可能な最小単位は分</li> <li>秒単位の設定は不可</li> <li>最小値/最大値を設定することで、[パラメーターグループの値]として入力可能な値の最小値と最大値を設定可能</li> </ul>
カスタムリスト	任意のリスト	<ul style="list-style-type: none"> <li>値とキーのリストを複数設定可能</li> </ul>
スケジュール	日付または曜日/タイムゾーン/時間範囲	<ul style="list-style-type: none"> <li>複数の条件を設定可能</li> </ul>
構成オブジェクト	Arcstar Contact Center 2.0 で利用可能な全てのオブジェクト	<ul style="list-style-type: none"> <li>RP、スキル、エージェントグループ等、Arcstar Contact Center 2.0 で利用している全てのオブジェクトの中から任意のオブジェクトを設定可能</li> </ul>
パーソナリティ	音声ファイル設定で作成したパーソナリティ	
オーディオリソース	音声ファイル設定で作成したオーディオリソース	

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

パラメーター

名前	キー	タイプ	必須	変	値	ヘルプテキスト
Environment						
Resources						
(A) System_AudioResol	Audio...	オーデ...	✓			
(A) System_Personality	Perso...	パーソ...	✓			

新規作成

名前 \*  
臨時休業

キー名  
臨時休業判定

ヘルプテキスト

タイプ \*  
整数

☒ 必須  
☐ 変更不可

値 \*  
0

最小値  
0

保存 中止

パラメーターのストレージフォーマット  
整数フォーマットで保存されます。例: 123

(5) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

パラメーター

名前	キー	タイプ	必須	変	値	ヘルプテキスト
Environment						
Resources						
(A) System_AudioResol	Audio...	オーデ...	✓			
(A) System_Personality	Perso...	パーソ...	✓			

新規作成

タイプ \*  
整数

☒ 必須  
☐ 変更不可

値 \*  
0

最小値  
0

最大値  
0

保存 中止

パラメーターのストレージフォーマット  
整数フォーマットで保存されます。例: 123

(6) ルーティングパラメーターが作成されます。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin?

パラメーター

パラメーター

クイックフィルター

+

↺

名前	キー	タイプ	必須	変	値	ヘルプテキスト
▼ Environment						
▼ Resources						
(A) System_AudioResol	Audio...	オーデ...	✓			
(A) System_Personality	Perso...	パーソ...	✓			
(A) 臨時休業	臨時休...	整数	✓		0	

臨時休業

名前\*

臨時休業

キー名

臨時休業判定

ヘルプテキスト

タイプ\*

整数

✓ 必須

☐ 変更不可

値\*

0

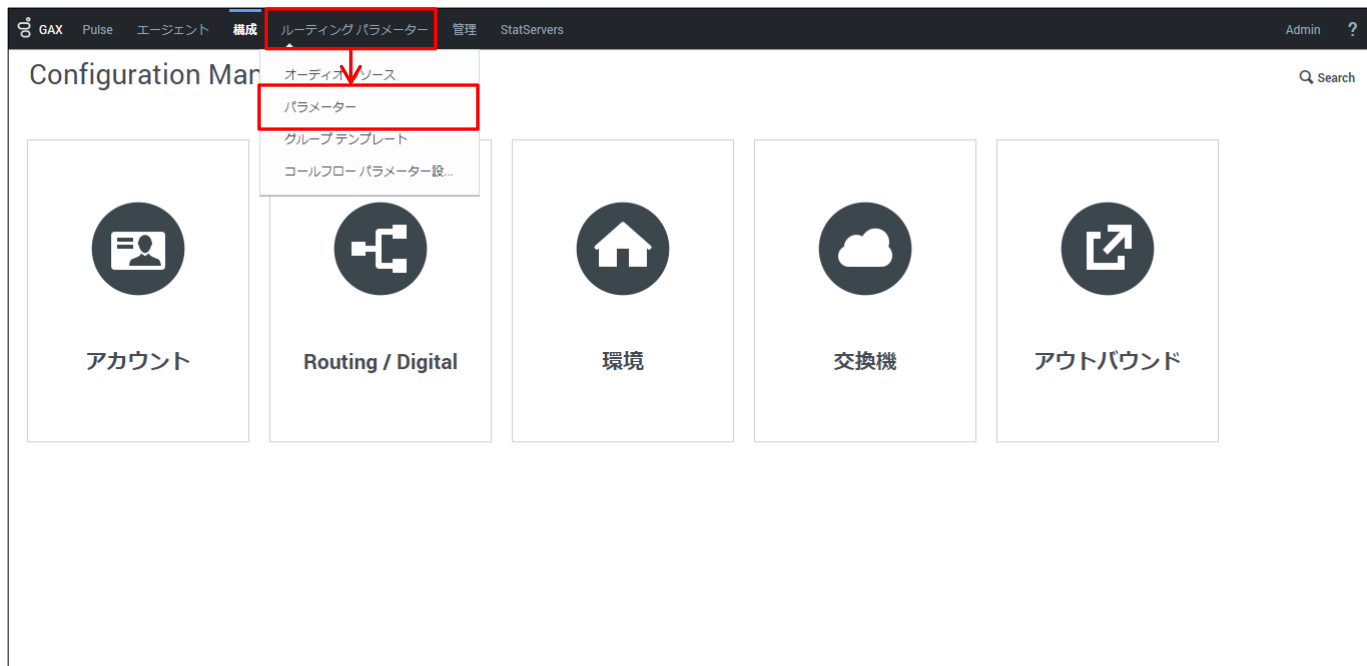
最小値

0

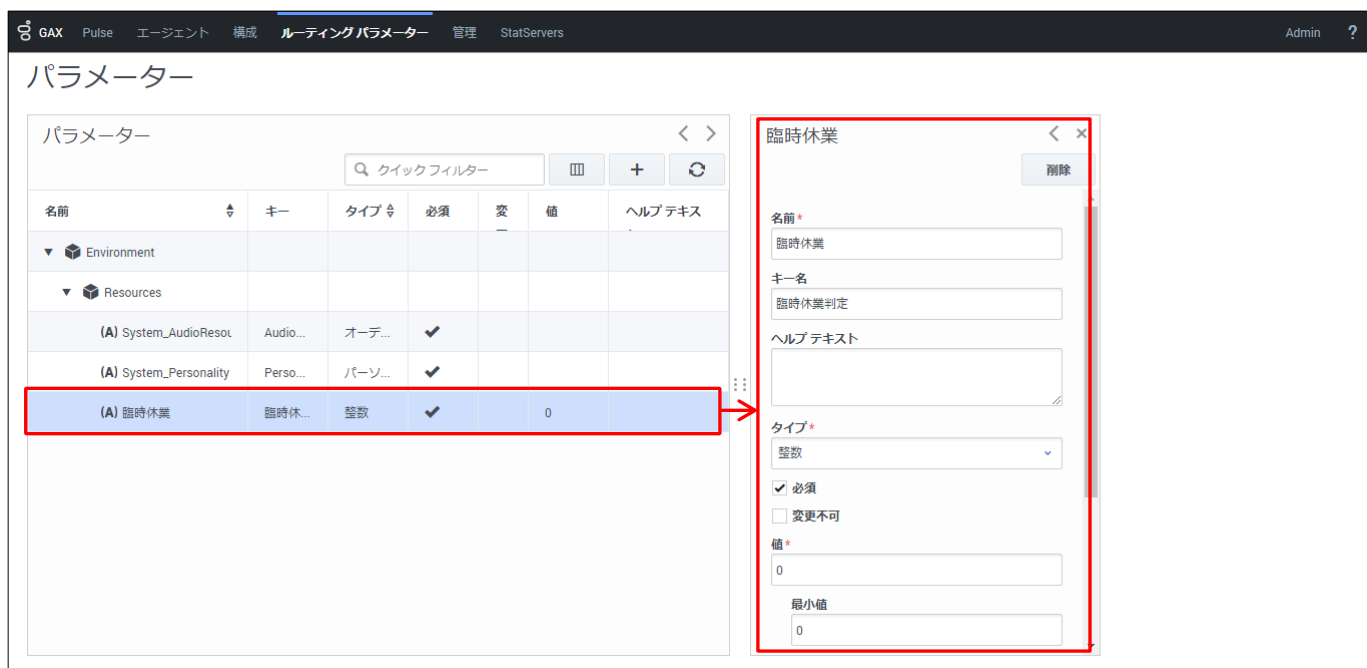
削除

### 1.6.2.1.2 ルーティングパラメーターの変更

(1) [ルーティング パラメーター]から[パラメーター]を選択します。



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



(3) [保存]をクリックすると、変更が反映されます。

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

パラメーター

パラメーター

クイックフィルター

+

↺

名前	キー	タイプ	必須	変	値	ヘルプテキスト
▼ Environment						
▼ Resources						
(A) System_AudioResol	Audio...	オーデ...	✓			
(A) System_Personality	Perso...	パーソ...	✓			
(A) 臨時休業	臨時休...	整数	✓		0	

臨時休業

削除

タイプ \*

整数

✓ 必須

□ 変更不可

値 \*

0

最小値

0

最大値

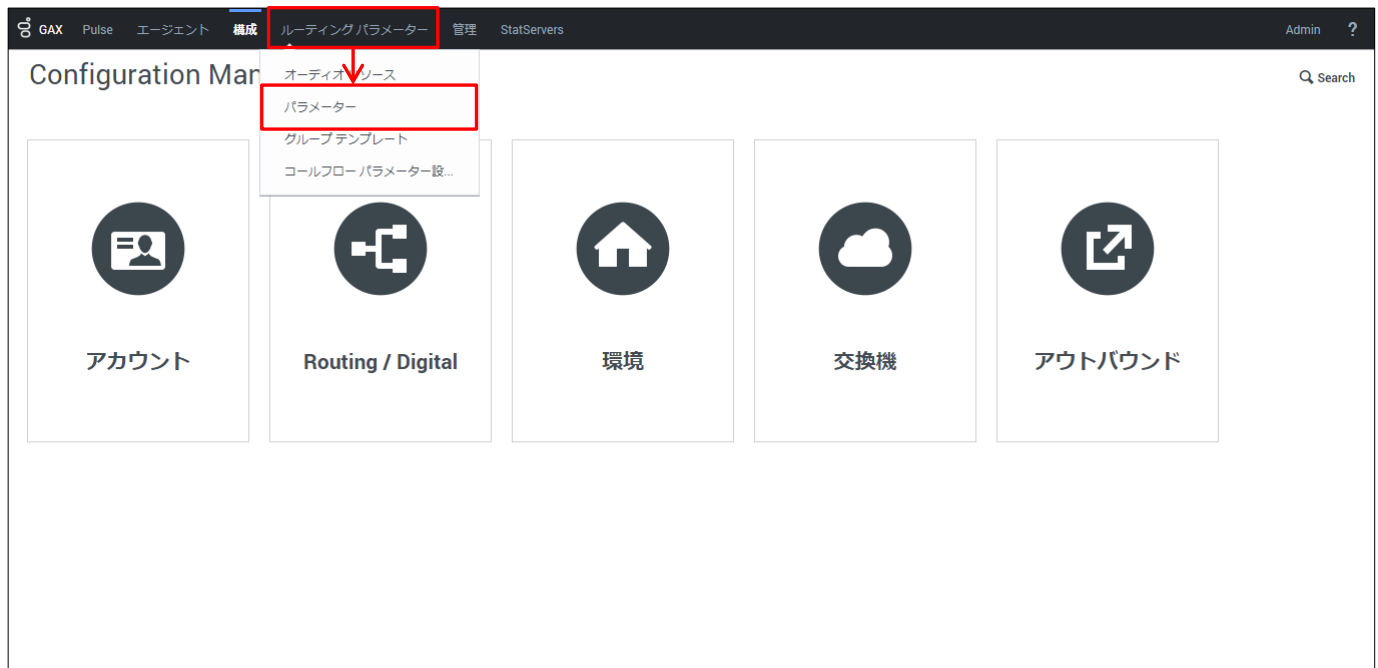
0

保存中止

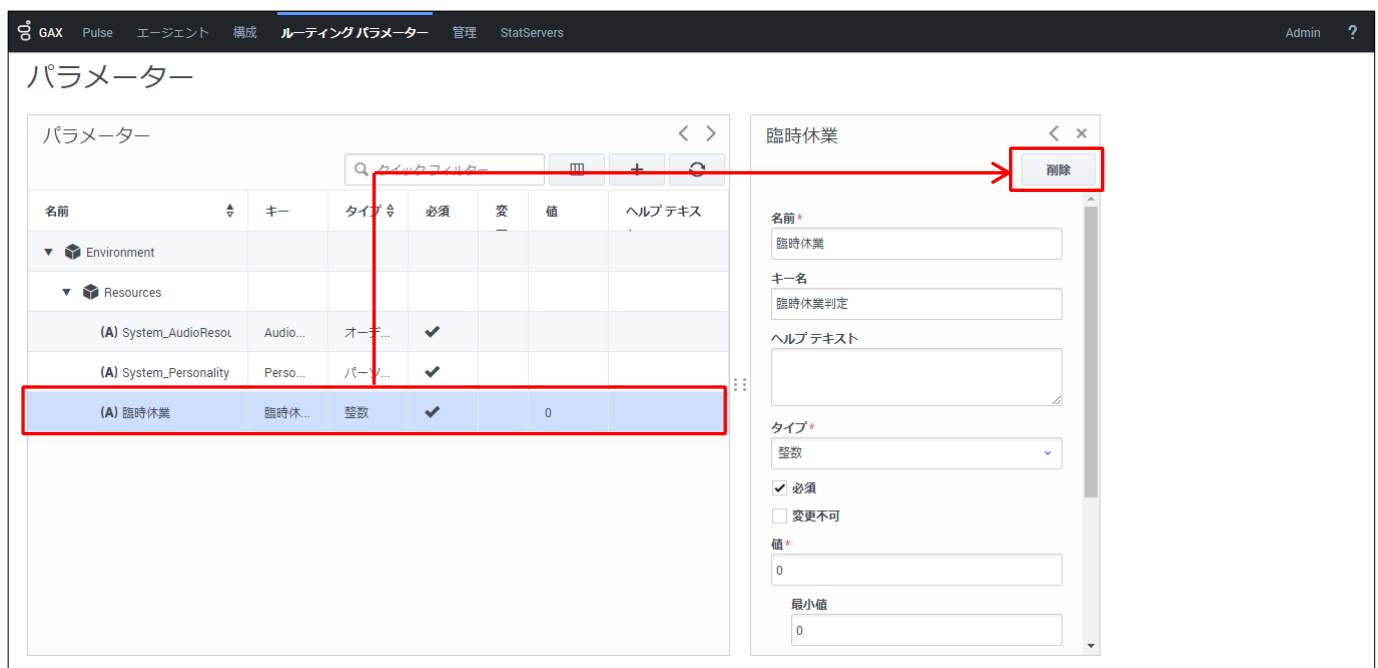
パラメーターのストレージフォーマット  
整数フォーマットで保存されます。例: 123

### 1.6.2.1.3 ルーティングパラメーターの削除

(1) [ルーティング パラメーター]から[パラメーター]を選択します。



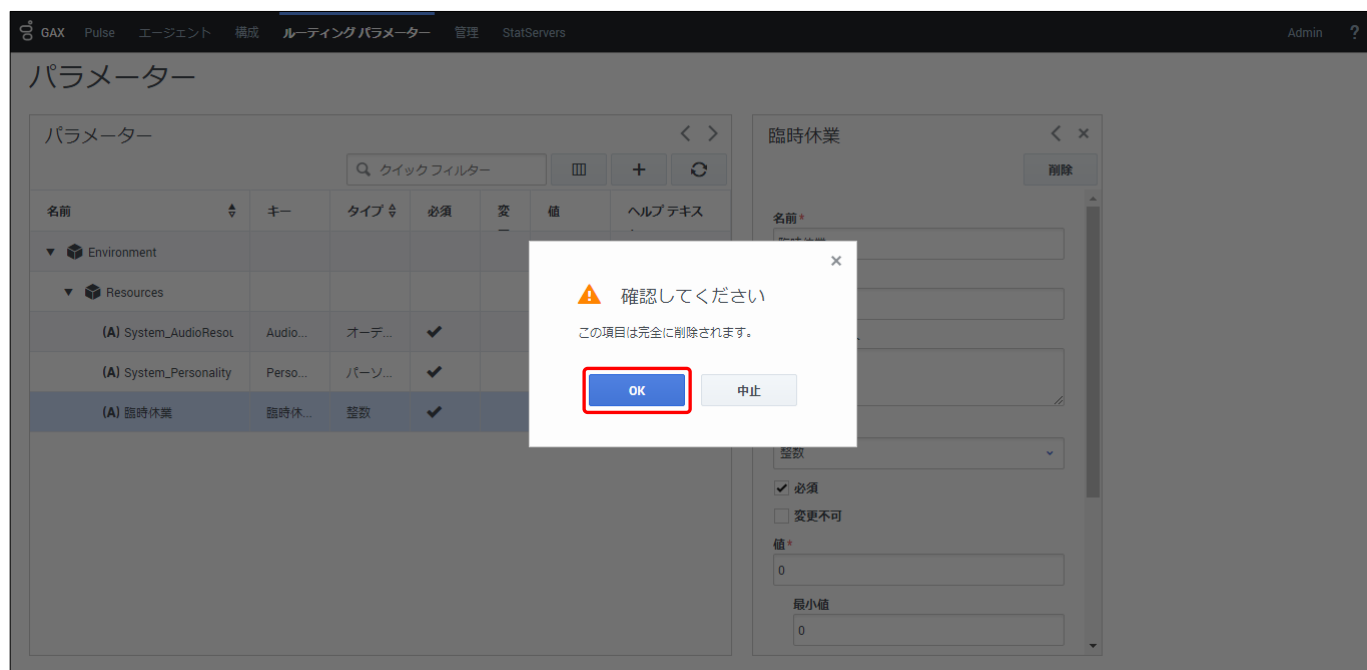
(2) 一覧から変更したいパラメーターを選択すると、設定変更画面が展開されます。右上の[削除]をクリックします。画面は「臨時休業」を削除する場合の例となります。



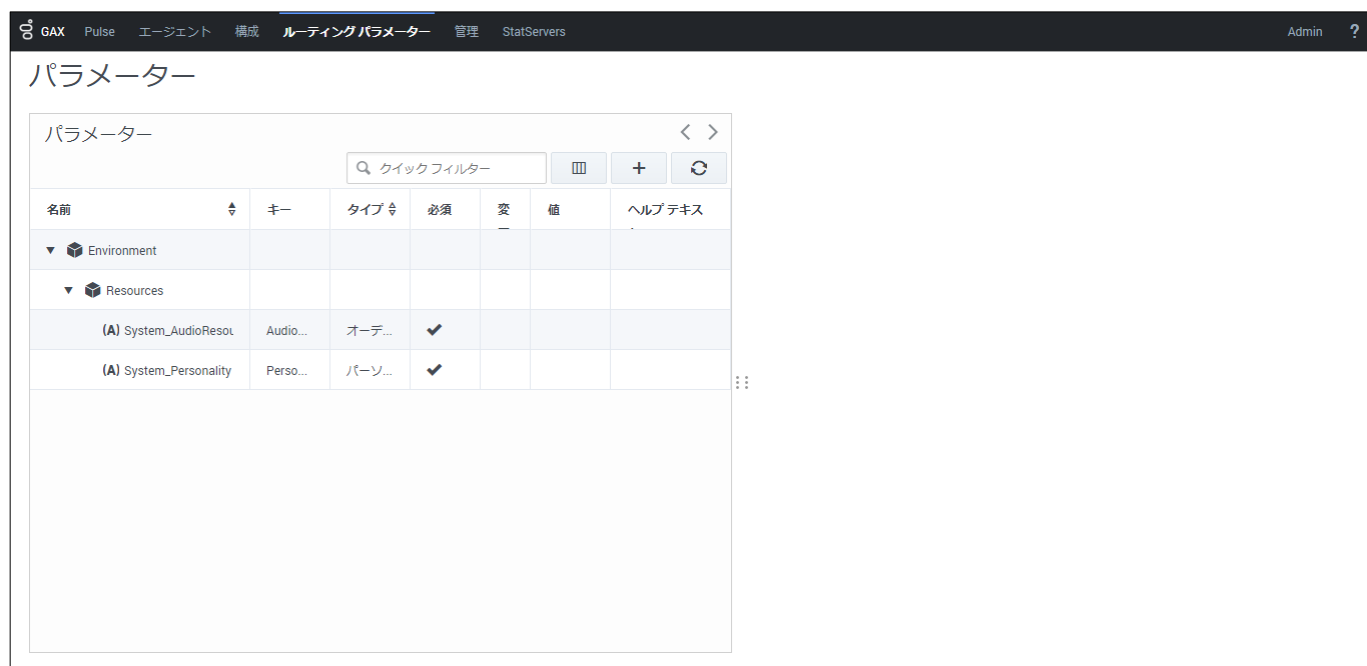
#### ルーティングパラメーターの削除について

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

(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

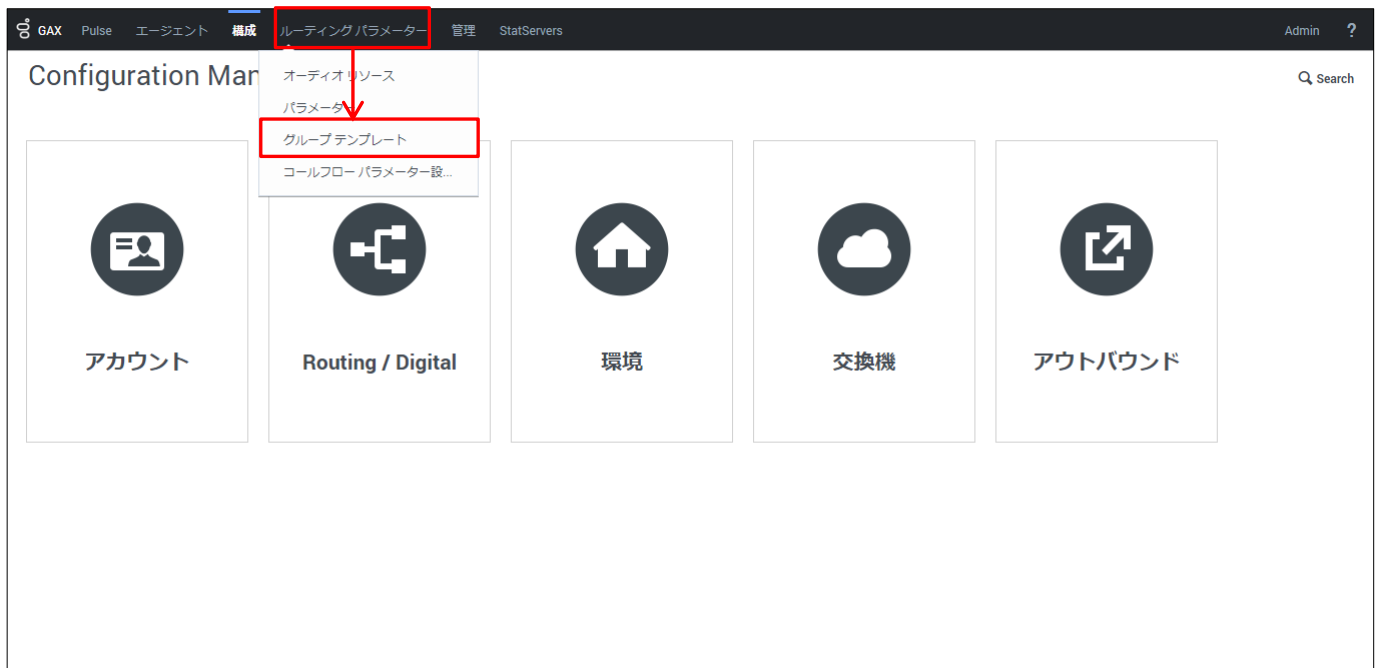


(4) ルーティングパラメーターが削除されます。

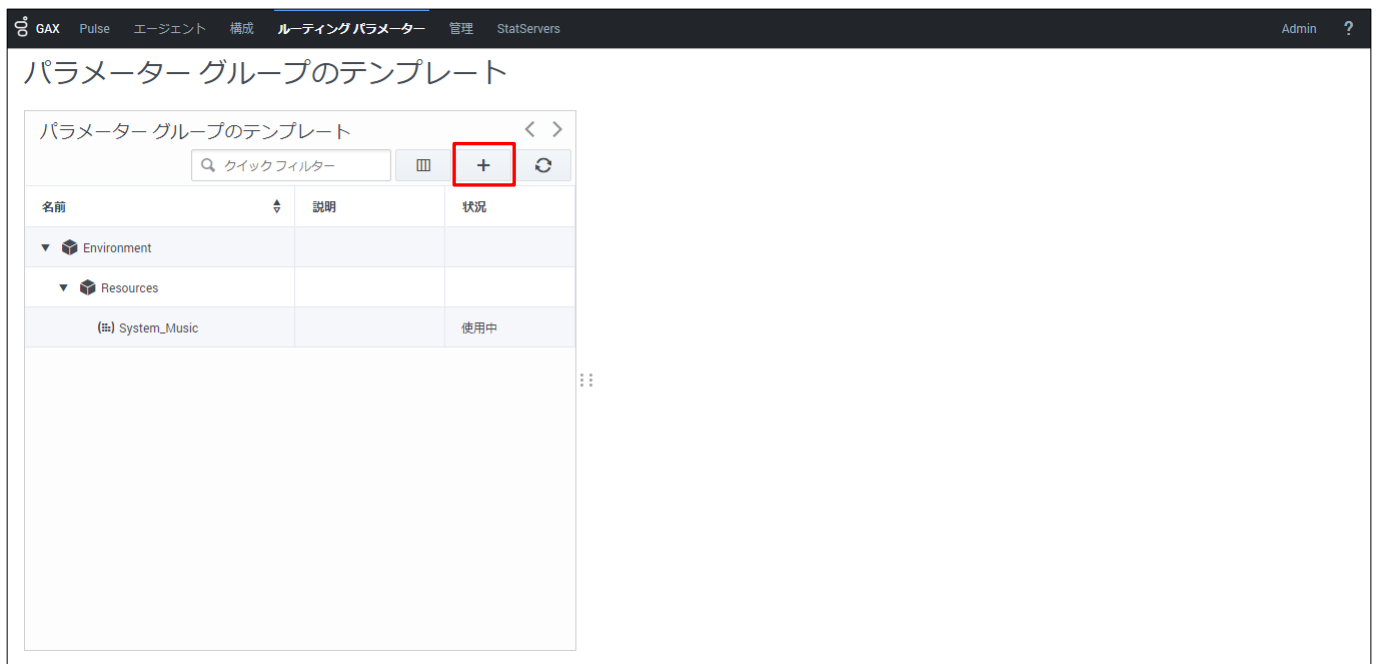


#### 1.6.2.1.4 パラメーターグループテンプレートの作成

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



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





---

(5) 新统计制度国家发展规划(1955)。设立(1955)。(5)

フィールド名	必須	入力値	備考
名前	●	作成するパラメーターの名前を入力する。	<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		作成するパラメーターグループの説明を入力する。	<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>
パラメーター	●	作成するパラメーターグループで使用するルーティングパラメーターを選択して設定する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>設定手順は次頁以降参照</li> </ul>

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

パラメーター グループのテンプレート

新規作成

名前\*  
臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター\*  
項目なし

保存 中止

パラメーター

<input type="checkbox"/>	名前	キー	タイプ	必須	変	値	ヘルプテキスト
	Environment						
	Resources						
<input type="checkbox"/>	(A) System_AudioResot	Audio...	オーデ...	✓			
<input type="checkbox"/>	(A) System_Personality	Perso...	パーソ...	✓			
<input type="checkbox"/>	(A) 臨時営業	臨時営...	整数	✓		0	
<input type="checkbox"/>	(A) 臨時休業	臨時休...	整数	✓		0	

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

パラメーター グループのテンプレート

新規作成

名前\*  
臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター\*  
臨時営業 (必須)  
臨時休業 (必須)

保存 中止

パラメーター

<input type="checkbox"/>	名前	キー	タイプ	必須	変	値	ヘルプテキスト
	Environment						
	Resources						
<input type="checkbox"/>	(A) System_AudioResot	Audio...	オーデ...	✓			
<input type="checkbox"/>	(A) System_Personality	Perso...	パーソ...	✓			
<input checked="" type="checkbox"/>	(A) 臨時営業	臨時営...	整数	✓		0	
<input checked="" type="checkbox"/>	(A) 臨時休業	臨時休...	整数	✓		0	

## セクションの利用について

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

臨時営業 \*

0

臨時休業 \*

0

⇒

臨時営業セクション (0:通常、1:臨時営業)

臨時営業 \*

0

臨時休業セクション (0:通常、1:臨時休業)

臨時休業 \*

0

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

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

### パラメーター グループのテンプレート

パラメーター グループのテンプレート

名前 説明 状況

Environment		
Resources		
(無) System_Music		使用中

新規作成

名前 \*

臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター \*

臨時営業 (必須) ↑ ↓ ×

臨時休業 (必須)

保存 中止

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

The screenshot shows the 'Parameter Group Template' interface. On the left, a table lists templates. The template '臨時判定フラグ用テンプレート' is highlighted. On the right, a form for editing the template is shown. The 'Save' button is highlighted with a red box.

名前	説明	状況
Environment		
Resources		
(由) System_Music		使用中
(由) 臨時判定フラグ用テンプレート		不使用

臨時判定フラグ用テンプレート

名前 \*

説明

パラメーター \*

臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存 中止

(7) パラメーターグループのテンプレートが作成されます。

The screenshot shows the 'Parameter Group Template' interface. The template '臨時判定フラグ用テンプレート' is highlighted with a red box. The 'Save' button is also visible.

名前	説明	状況
Environment		
Resources		
(由) System_Music		使用中
(由) 臨時判定フラグ用テンプレート		不使用

臨時判定フラグ用テンプレート

名前 \*

説明

パラメーター \*

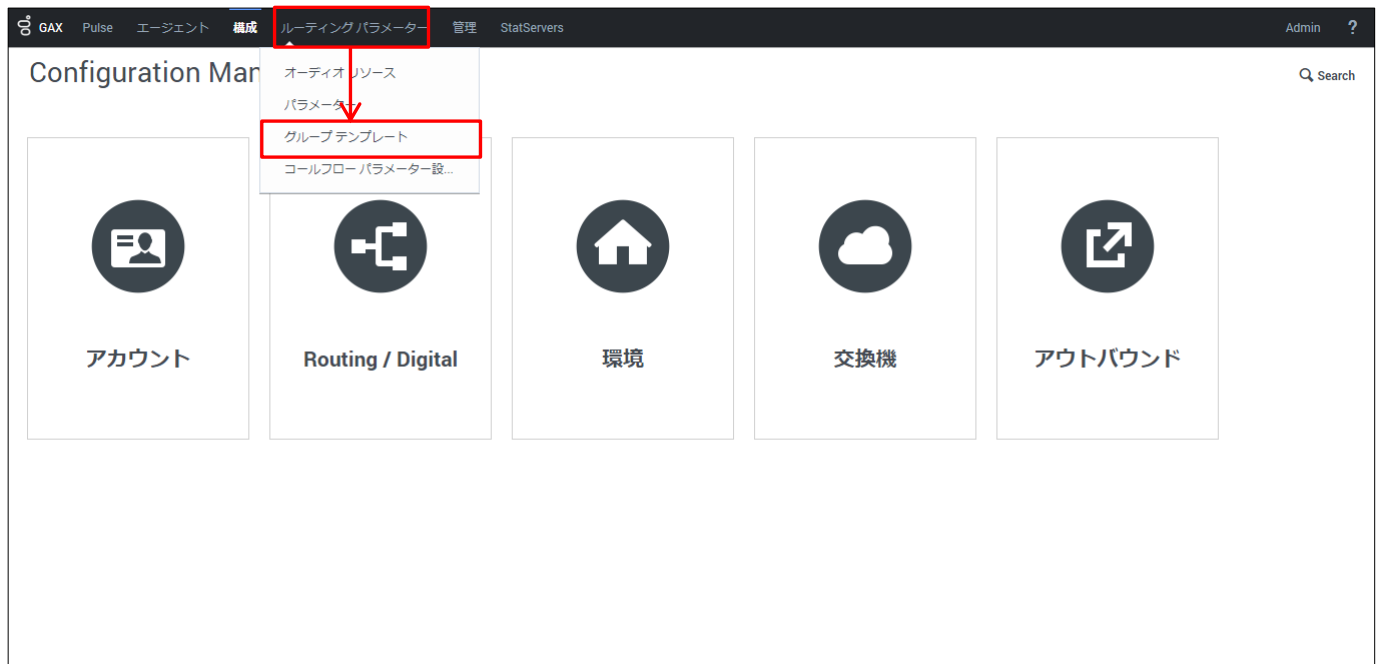
臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存 中止

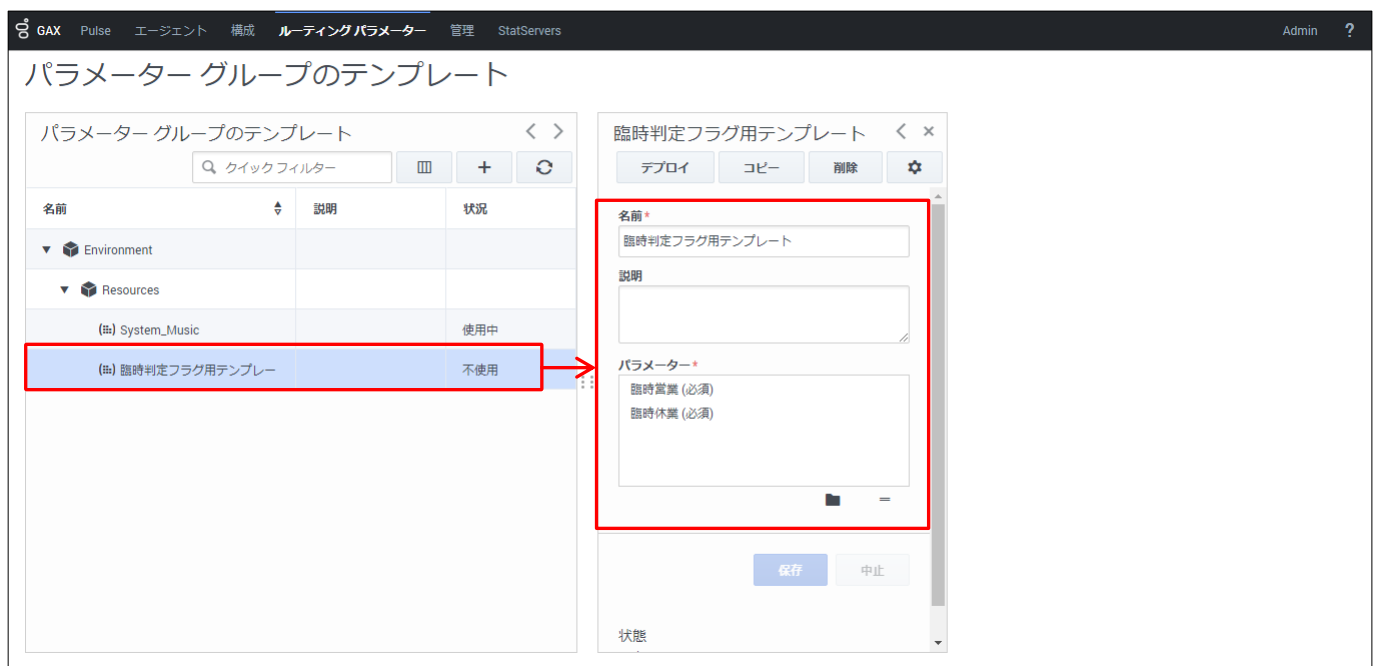
### 1.6.2.1.5 パラメーターグループテンプレートの変更

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



(2) 一覧から変更したいパラメーターグループテンプレートを選択すると、設定変更画面が展開されます。

設定の変更を実施します。画面は「臨時判定フラグ用テンプレート」を変更する場合の例となります。



#### System\_Music テンプレートについて

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

(3) [保存]をクリックすると、変更が反映されます。

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

### パラメーター グループのテンプレート

パラメーター グループのテンプレート

クイックフィルター

名前

説明

状況

Environment

Resources

(中) System\_Music使用中

(中) 臨時判定フラグ用テンプレート不使用

臨時判定フラグ用テンプレート

デプロイコピー削除

名前\*臨時判定フラグ用テンプレート

説明

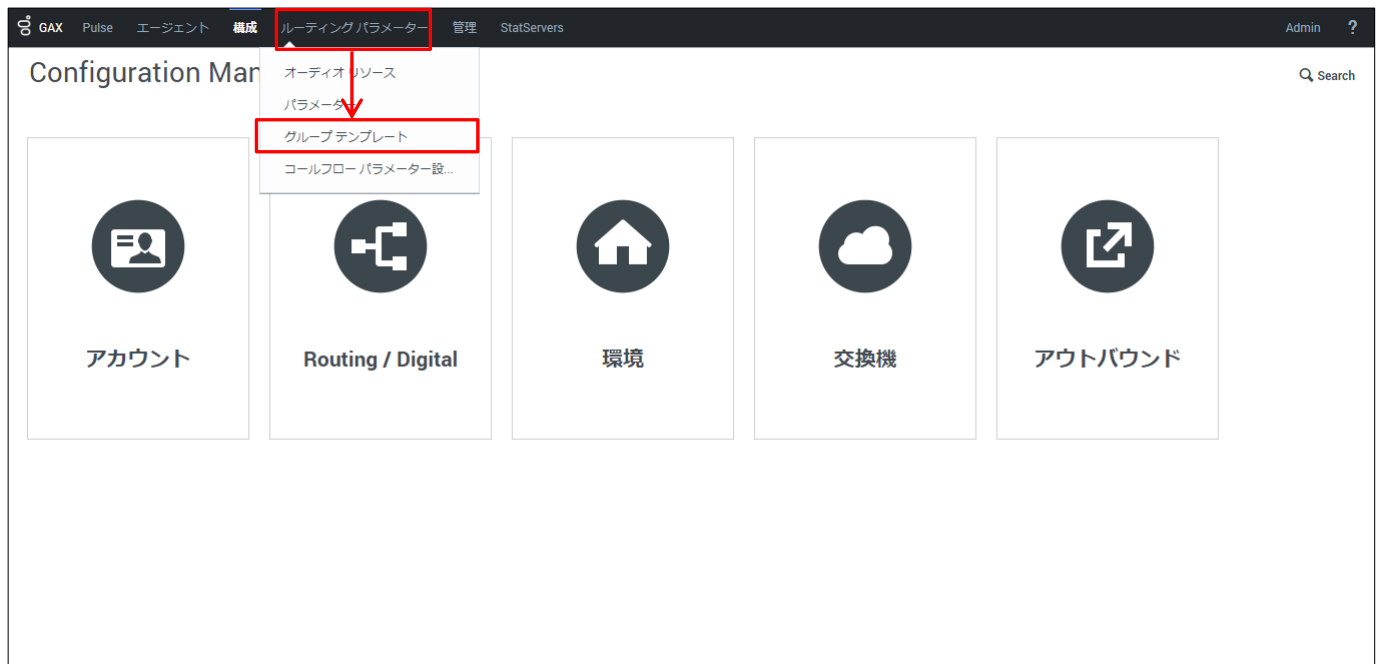
パラメーター\*臨時営業 (必須)臨時休業 (必須)

保存中止

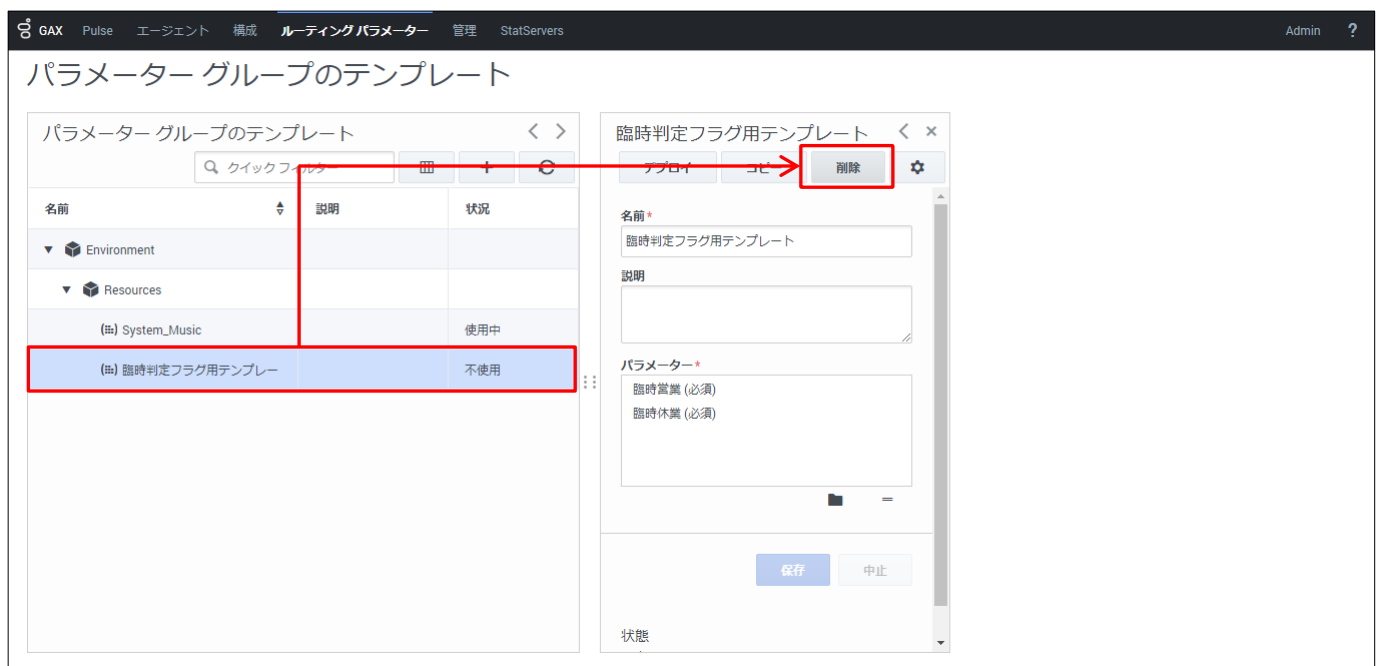
状態

### 1.6.2.1.6 パラメーターグループテンプレートの削除

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



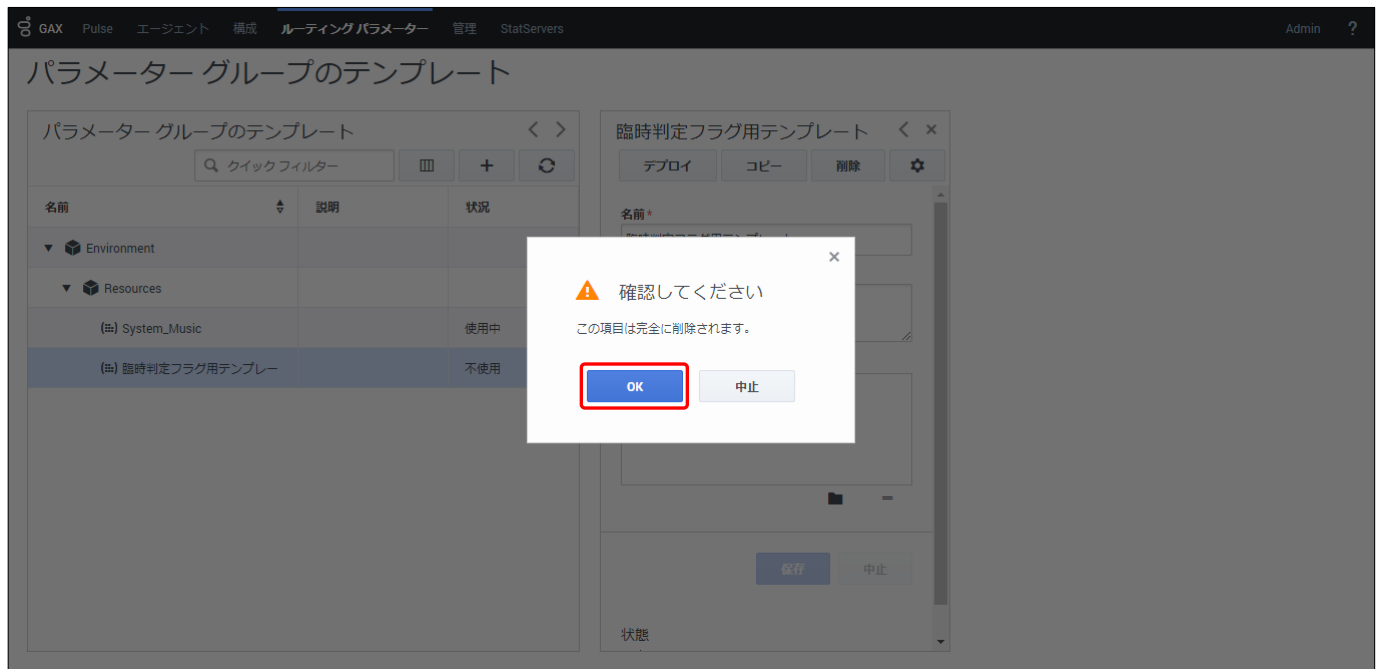
(2) 一覧から削除したいパラメーターグループを選択すると、設定変更画面が展開されます。右上の[削除]をクリックします。画面は「臨時判定フラグ用テンプレート」を削除する場合の例となります。



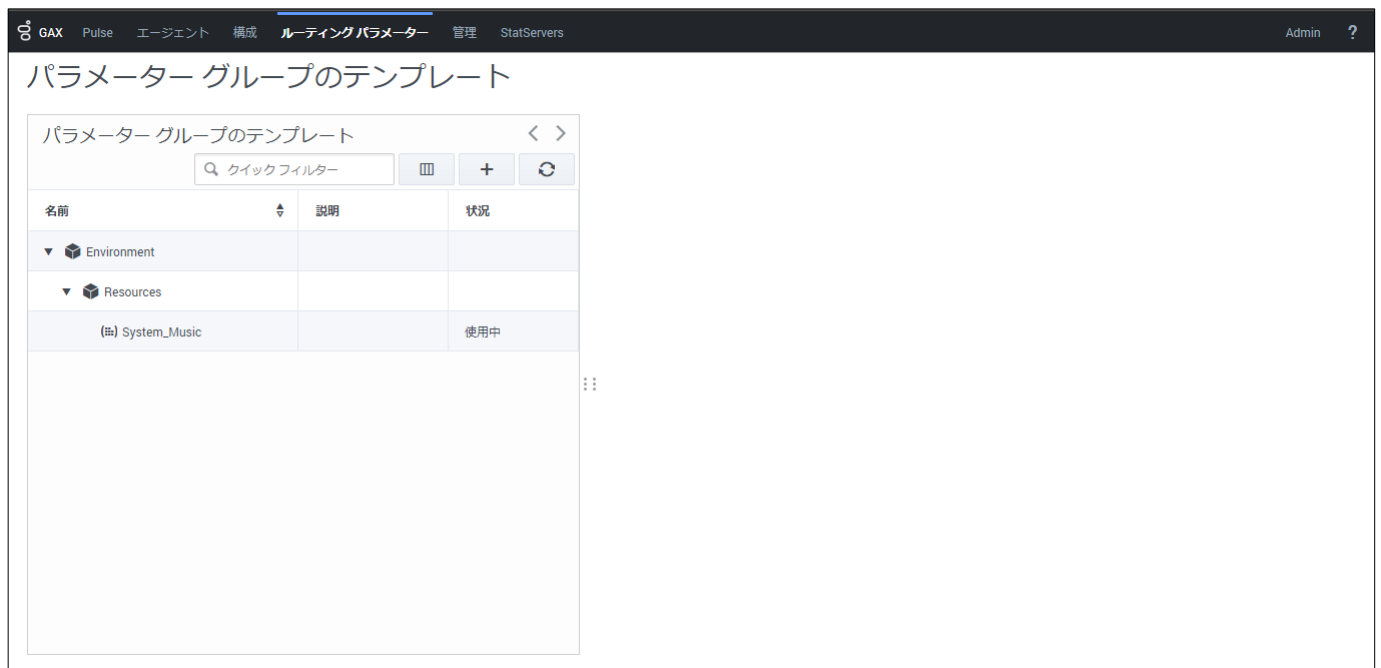
#### パラメーターグループテンプレートの削除について

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

(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



(4) パラメーターグループテンプレートが削除されます。



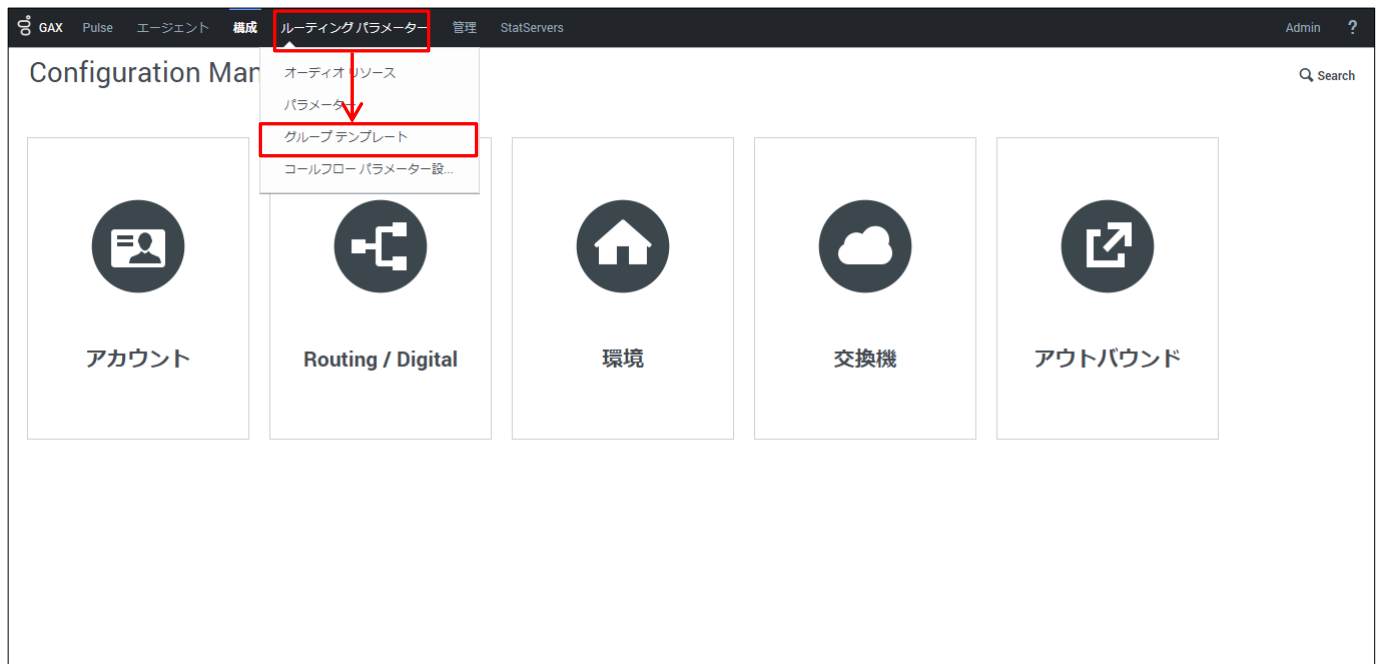
#### System\_Music テンプレートについて

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

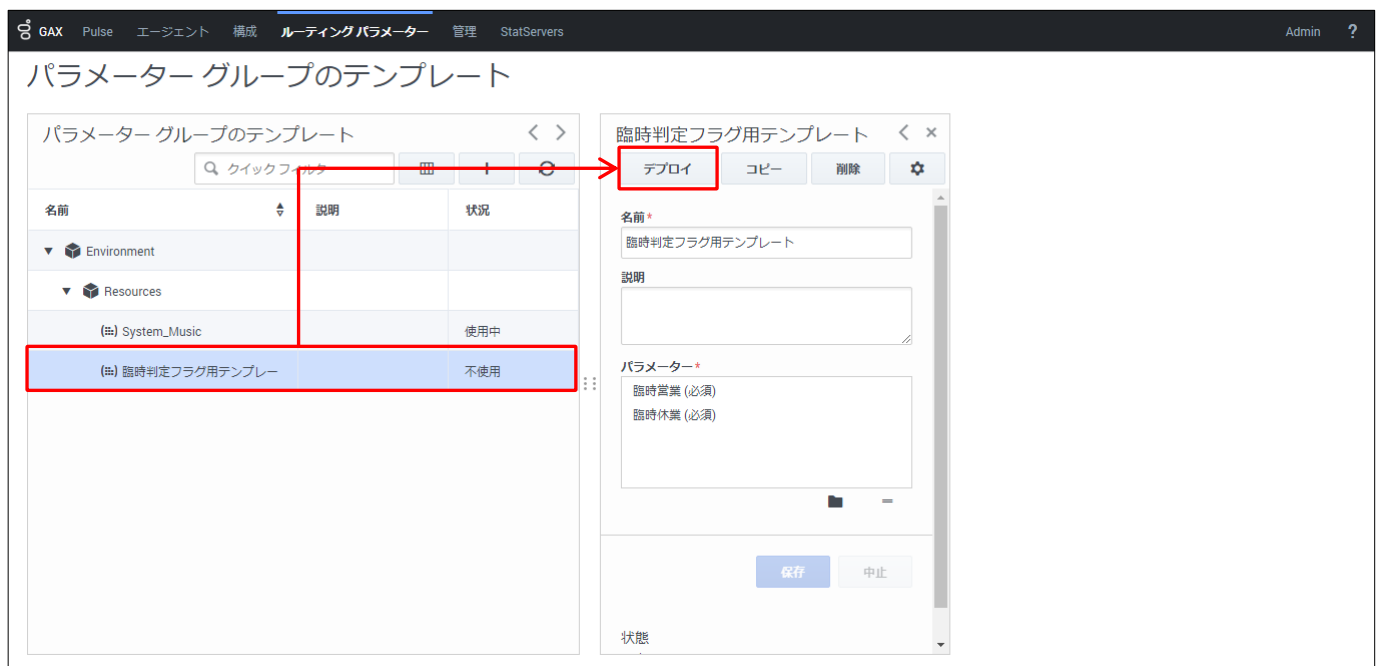


### 1.6.2.1.7 パラメーターグループの作成

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



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



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

パラメーターグループのテンプレート

クイックフィルター

+

↺

	説明	状況
Environment		
Resources		
(由) System_Music		使用中
(由) 臨時判定フラグ用テンプレ		不使用

臨時判定フラグ用テンプレート

デプロイ

コピー

削除

⚙

名前\*

臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター\*

臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存

中止

状態

パラメーターグループのデプロイ

デプロイメントする新しいパラメーターグループ名を選択します。

パラメーターグループ名\*

フォルダー

✕

◀ 前へ

▶ 次へ

✓ 完了

中止

[ 凡例 ●：必須 空欄：任意 ]

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

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

パラメーターグループのテンプレート

クイックフィルター

+

↺

	説明	状況
Environment		
Resources		
(由) System_Music		使用中
(由) 臨時判定フラグ用テンプレ		不使用

臨時判定フラグ用テンプレート

デプロイ

コピー

削除

⚙

名前\*

臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター\*

臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存

中止

状態

パラメーターグループのデプロイ

デプロイメントする新しいパラメーターグループ名を選択します。

パラメーターグループ名\*

臨時判定パラメータ

フォルダー

✕

◀ 前へ

▶ 次へ

✓ 完了

中止

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

パラメーター グループのテンプレート

クイックフィルター

	説明	状況
Environment		
Resources		
(中) System_Music		使用中
(中) 臨時判定フラグ用テンプレート		不使用

臨時判定フラグ用テンプレート

名前 \*

臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター \*

臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存 中止

状態

パラメーター グループのデプロイ

このパラメーター グループに関連付けるアプリケーションを選択します。関連アプリケーションがないパラメーター グループの場合は、設定不要です。

関連アプリケーション

項目なし

前へ 次へ 完了 中止

(6) サマリーが表示されます。[完了]をクリックします。

パラメーター グループのテンプレート

クイックフィルター

	説明	状況
Environment		
Resources		
(中) System_Music		使用中
(中) 臨時判定フラグ用テンプレート		不使用

臨時判定フラグ用テンプレート

名前 \*

臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター \*

臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存 中止

状態

パラメーター グループのデプロイ

サマリー

下の情報が正しいことを確認してから、[完了]を押してデプロイしてください。

パラメーターグループ名

デプロイ先テナント

デプロイ先フォルダー

デフォルト フォルダー

有効なアプリケーション

前へ 次へ 完了 中止

(7) パラメーターグループが作成されます。

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

### パラメーター グループのテンプレート

パラメーター グループのテンプレート

クイックフィルター

名前

説明

状況

Environment		
Resources		
(中) System_Music		使用中
(中) 臨時判定フラグ用テンプレー		使用中

臨時判定フラグ用テンプレート

デプロイ

コピー

削除

名前\*

臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター\*

臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存

中止

状態

#### パラメーターグループの変更について

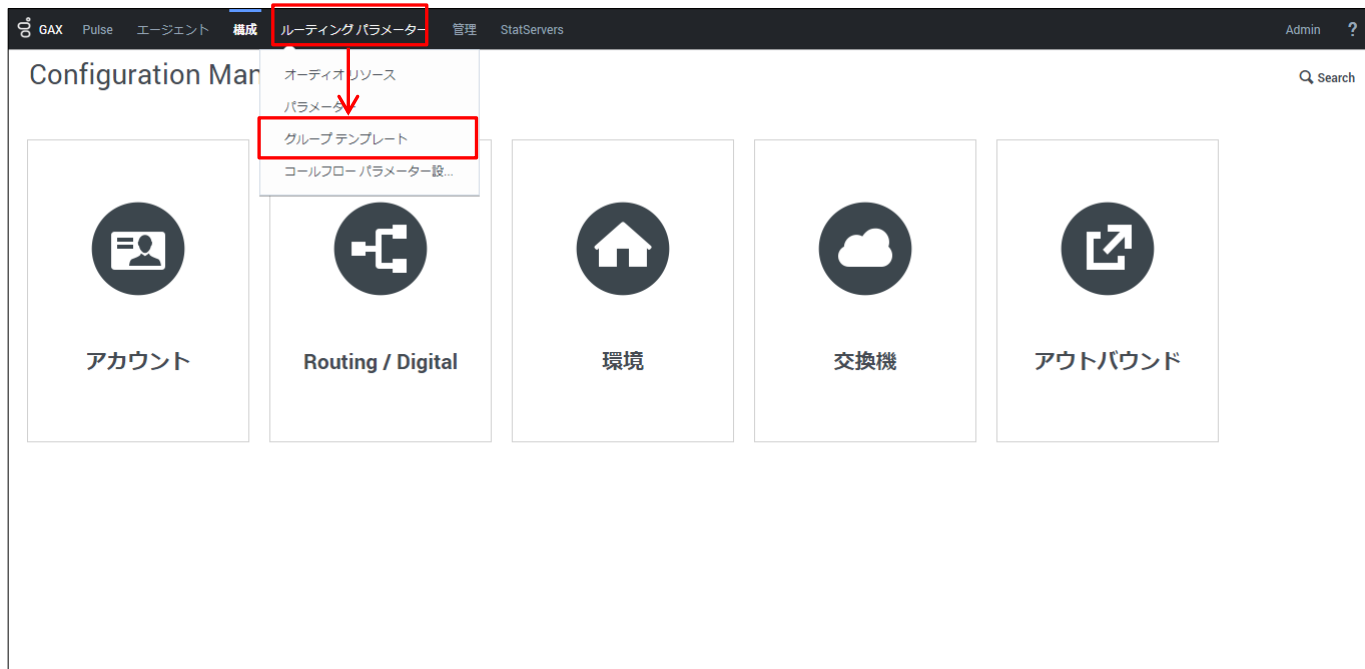
- パラメーターグループを直接変更することはできません。パラメーターグループは作成と削除のみ可能です。
- パラメーターグループテンプレートの設定変更を行った際は再度デプロイを実施し、パラメータグループを作成して下さい。

#### 1.6.2.1.8 パラメーターグループの削除

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

##### 1.6.2.1.8.1 パラメーターグループテンプレートからの削除

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



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

The screenshot shows the 'パラメーター グループのテンプレート' (Parameter Group Template) management page. The left pane displays a list of templates. The right pane shows the configuration for the '臨時判定フラグ用テンプレート' (Temporary Business Hours Judgment Flag Template).

名前	説明	状況
Environment		
Resources		
(注) System_Music		使用中
(注) 臨時判定フラグ用テンプレ		使用中

The right pane shows the configuration for the '臨時判定フラグ用テンプレート' (Temporary Business Hours Judgment Flag Template). The configuration includes:

- 名前: 臨時判定フラグ用テンプレート
- 説明: (Empty field)
- パラメーター: 臨時営業 (必須), 臨時休業 (必須)

Buttons: デプロイ, コピー, 削除, 設定 (gear icon), 保存, 中止.

(3) [関連]ボタンから[デプロイ]を選択します。

The screenshot shows the 'パラメーター グループのテンプレート' (Parameter Group Template) management page. The left pane displays a list of templates. The right pane shows the configuration for the '臨時判定フラグ用テンプレート' (Temporary Business Hours Judgment Flag Template).

名前	説明	状況
Environment		
Resources		
(注) System_Music		使用中
(注) 臨時判定フラグ用テンプレ		使用中

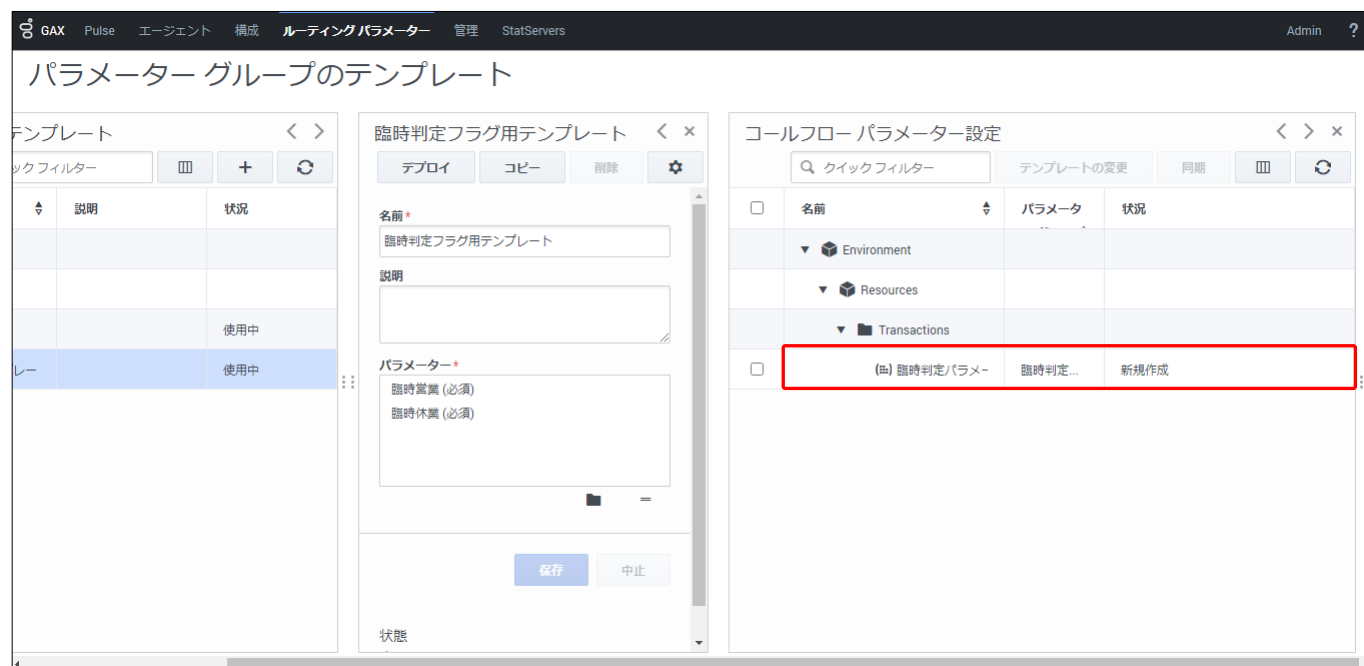
The right pane shows the configuration for the '臨時判定フラグ用テンプレート' (Temporary Business Hours Judgment Flag Template). The configuration includes:

- 名前: 臨時判定フラグ用テンプレート
- 説明: (Empty field)
- パラメーター: 臨時営業 (必須), 臨時休業 (必須)

Buttons: デプロイ, コピー, 削除, 設定 (gear icon), 保存, 中止.

The '関連' (Related) button is highlighted, and the 'デプロイ' (Deploy) option is selected in the dropdown menu.

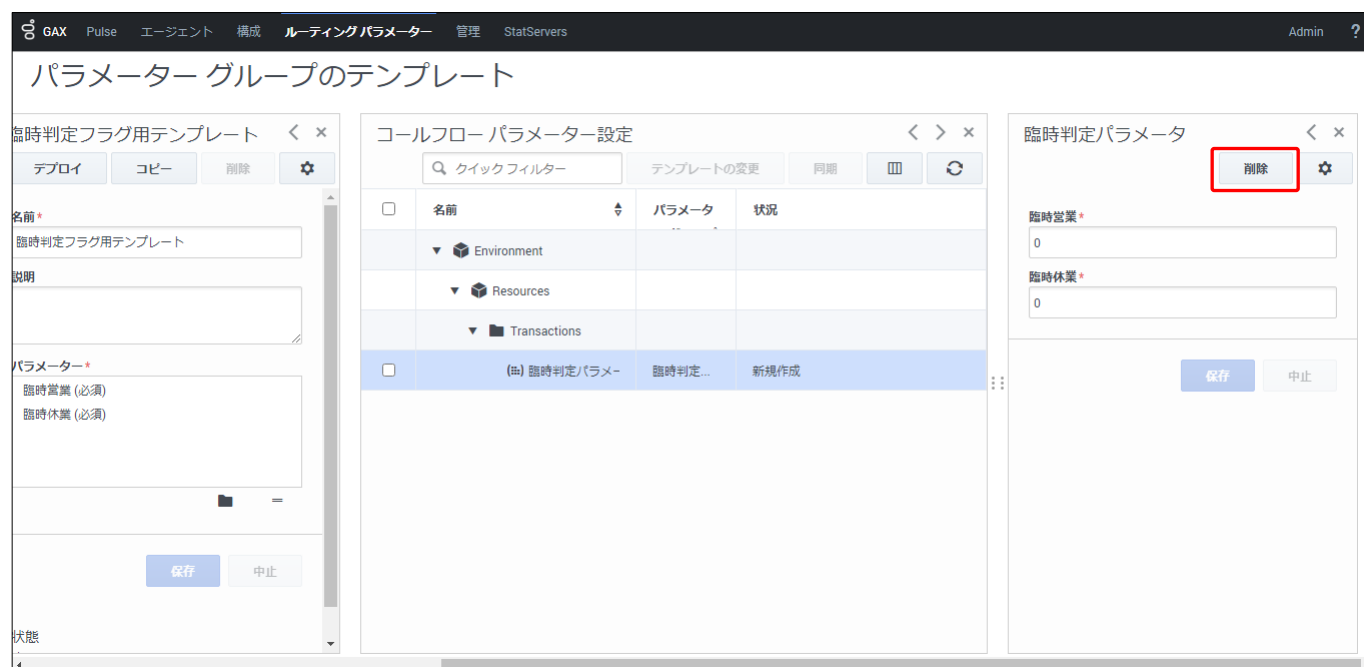
(4) パラメーターグループの一覧が展開されます。削除するパラメーターグループを選択します。



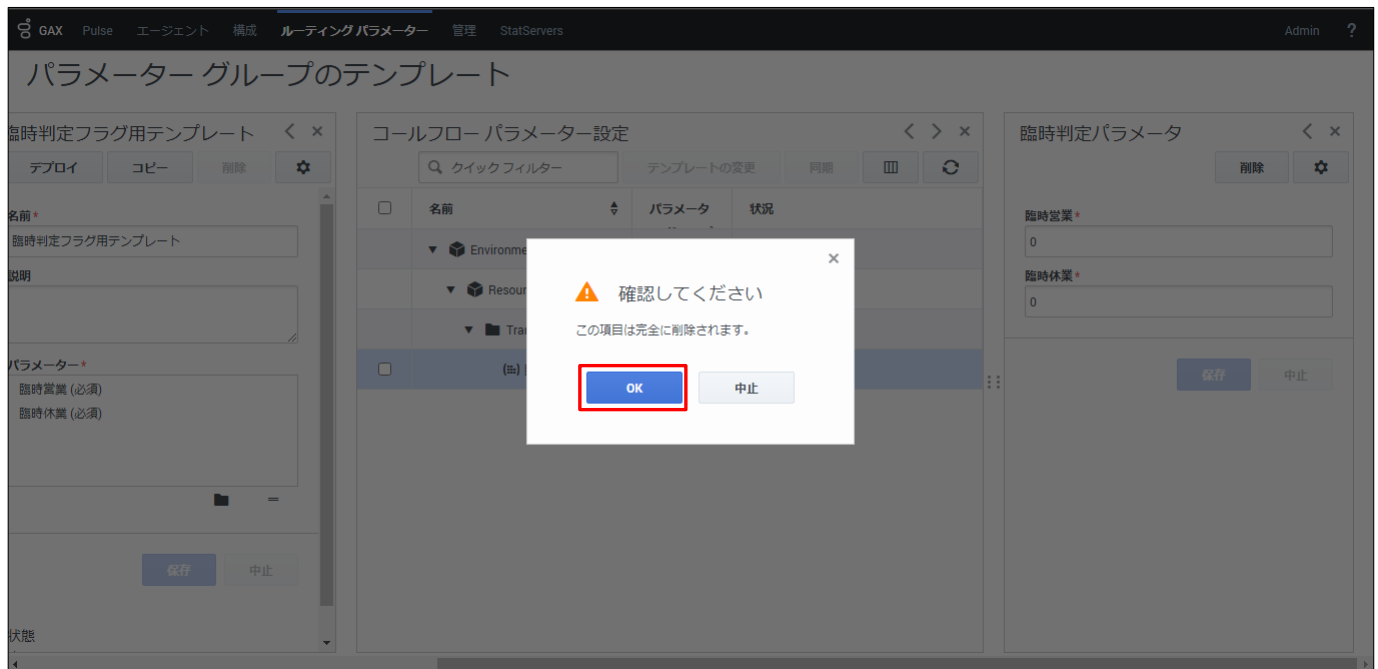
#### パラメーターグループの選択について

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

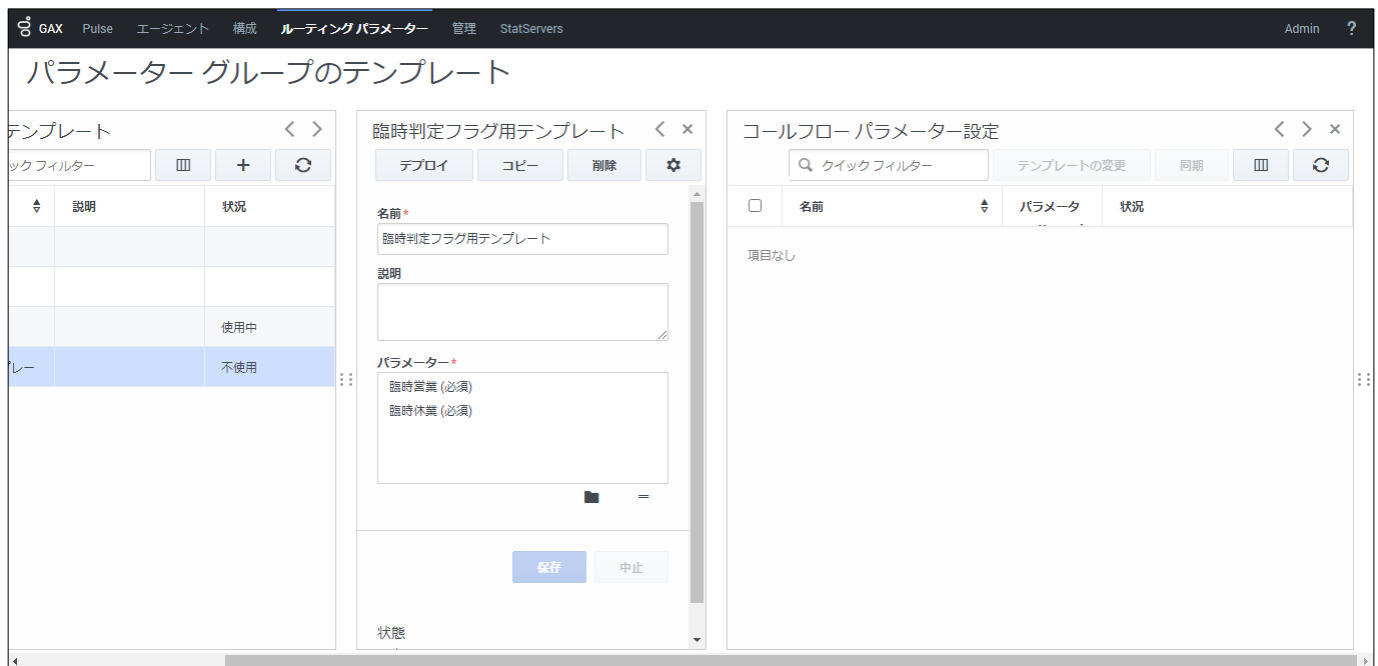
(5) パラメーターグループの設定が展開されます。画面は「臨時判定パラメーター」を削除する場合の例となります。[削除]をクリックします。



(6) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。



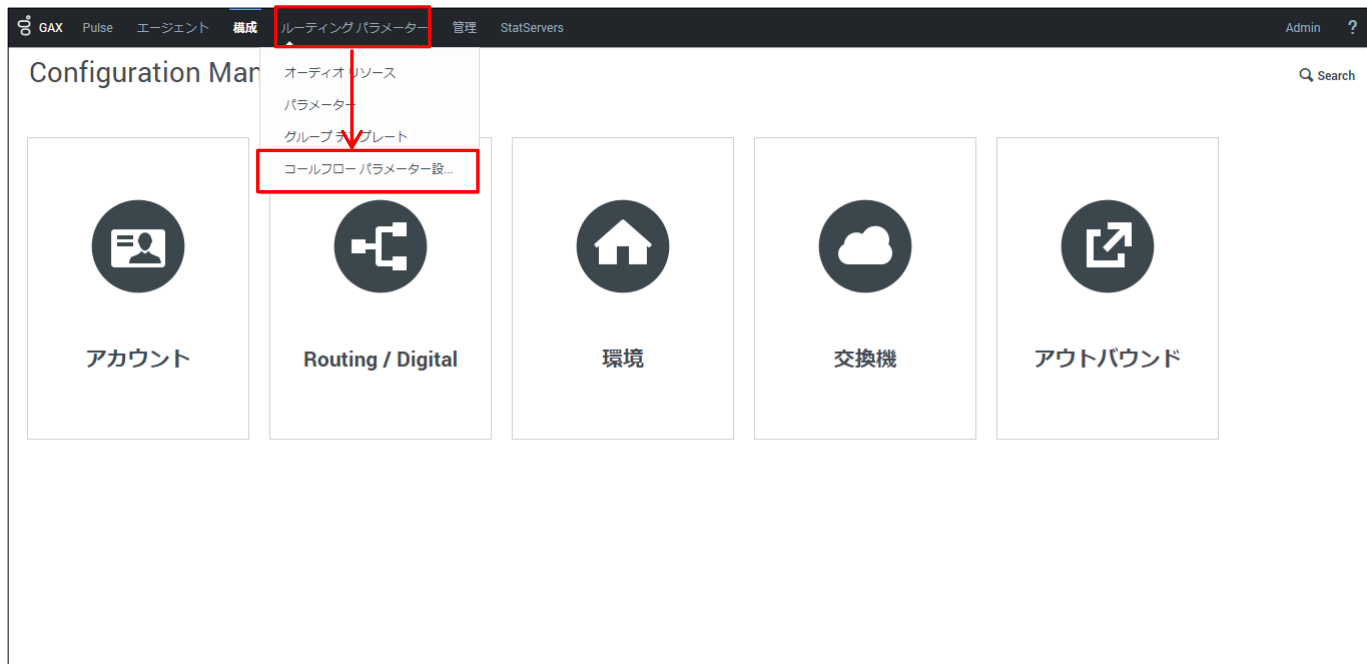
(7) パラメーターグループが削除されます。



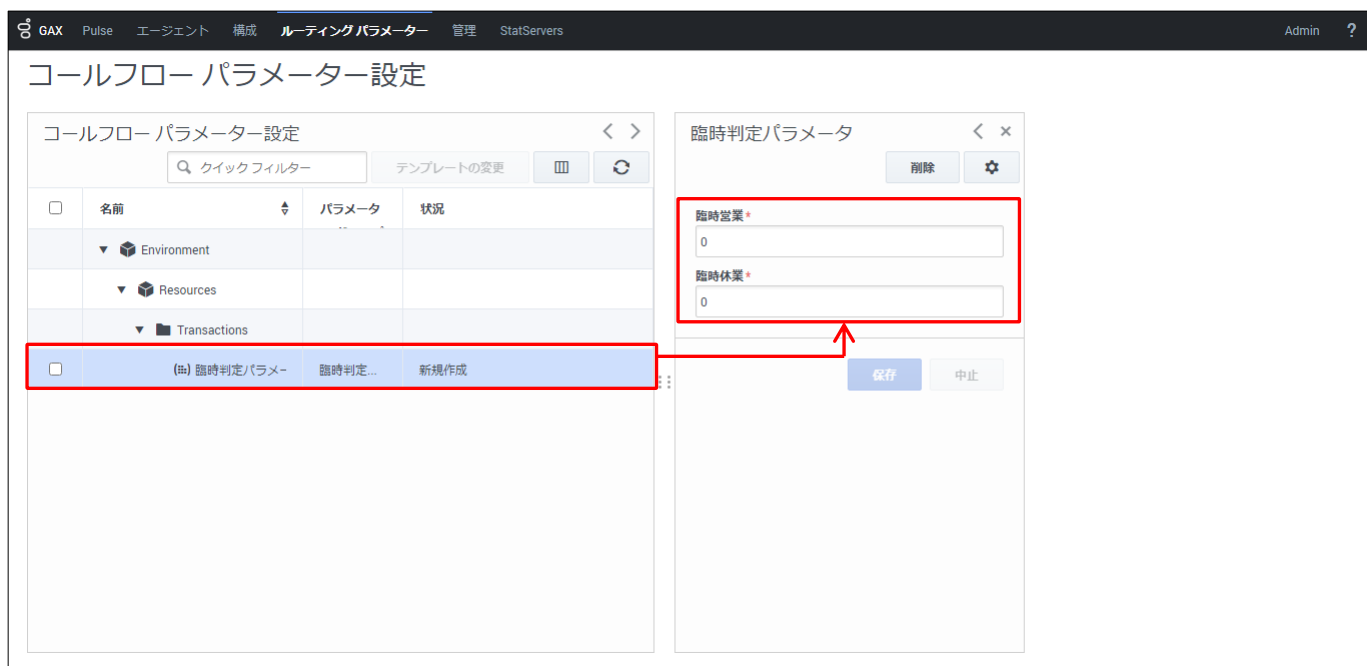


### 1.6.2.1.8.2 コールフローパラメーター設定からの削除

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



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



(3) [削除]をクリックします。

コールフロー パラメーター設定

コールフロー パラメーター設定

クイックフィルター テンプレートの変更

名前	パラメータ	状況
Environment		
Resources		
Transactions		
(H) 臨時判定パラメ-	臨時判定...	新規作成

臨時判定パラメータ

削除

臨時営業 \*

0

臨時休業 \*

0

保存 中止

(4) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

コールフロー パラメーター設定

コールフロー パラメーター設定

クイックフィルター テンプレートの変更

名前	パラメータ	状況
Environment		
Resources		
Transactions		
(H) 臨時判定パラメ-	臨時判定...	新規作成

臨時判定パラメータ

削除

臨時営業 \*

0

臨時休業 \*

0

保存 中止

確認してください

この項目は完全に削除されます。

OK 中止

(5) パラメーターグループが削除されます。

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

コールフローパラメーター設定

コールフローパラメーター設定

<>

🔍 クイックフィルター

テンプレートの変更

☰

🔄

<input type="checkbox"/>	名前	パラメータ	状況
項目なし			

⋮

---

#### 1.6.2.1.9 パラメーターの値の変更

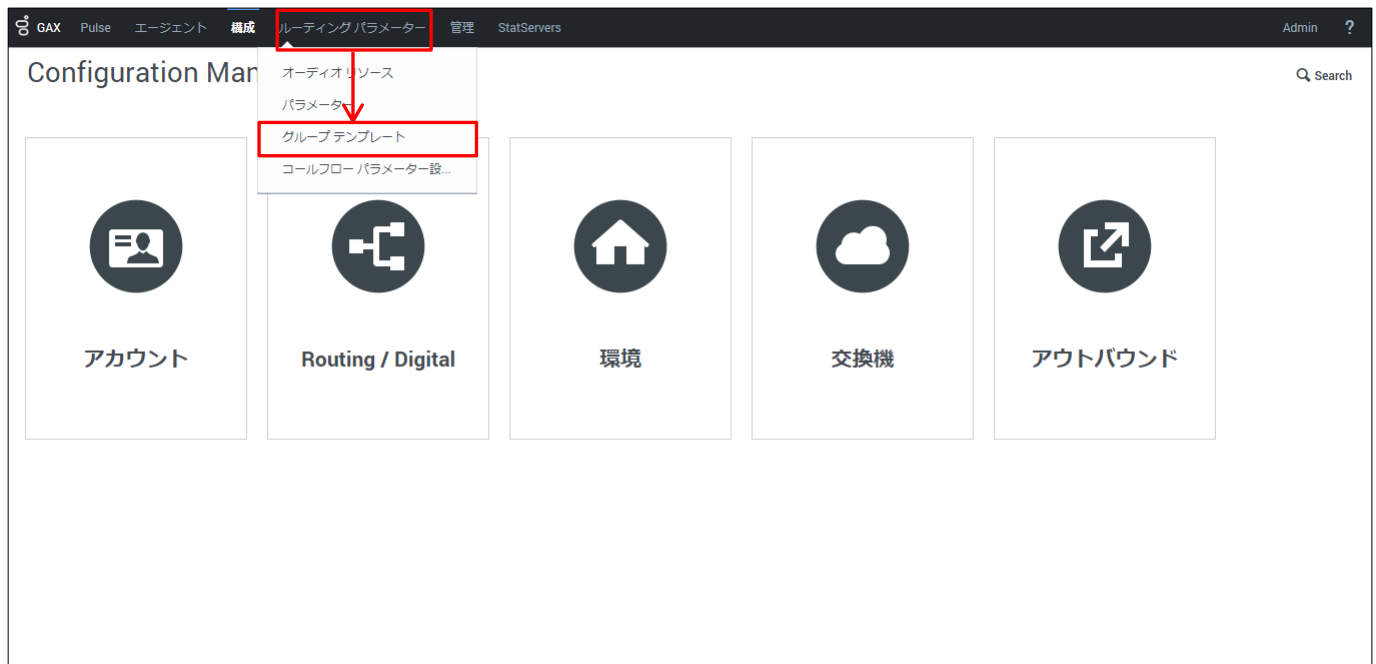
パラメーターの値の変更は、パラメーターグループテンプレートの設定またはコールフローパラメーターの設定のいずれかのメニューから実施することが可能です。各メニューの利用可否は、アカウントの権限により異なります。

[ 凡例   ●：権限あり   空欄：権限なし ]

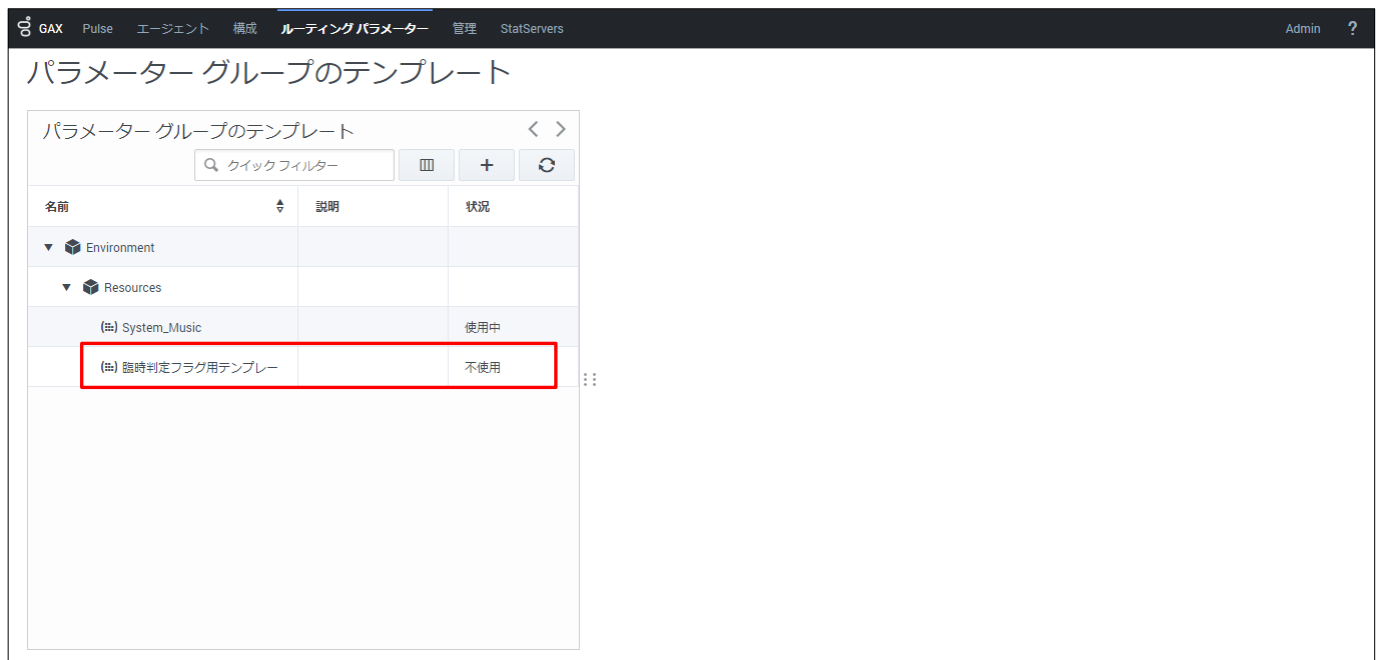
メニュー	構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ
パラメーターグループテンプレート	●		
コールフローパラメーター	●	●	●

#### 1.6.2.1.9.1 パラメーターグループテンプレートからの設定

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



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



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

パラメーターグループのテンプレート

パラメーターグループのテンプレート

名前: (臨時判定フラグ用テンプレート) 状況: 不使用中

臨時判定フラグ用テンプレート

名前: 臨時判定フラグ用テンプレート

説明: 臨時営業 (必須)  
臨時休業 (必須)

保存 中止

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

パラメーターグループのテンプレート

テンプレート

名前: (臨時判定フラグ用テンプレート) 状況: 使用中

臨時判定フラグ用テンプレート

名前: 臨時判定フラグ用テンプレート

説明: 臨時営業 (必須)  
臨時休業 (必須)

保存 中止

コールフローパラメーター設定

名前: (臨時判定パラメーター) パラメータ: 臨時判定... 状況: 新規作成

#### コールフローパラメーターの選択について

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

(5) パラメーターの設定が展開されます。設定の変更を実施します。

The screenshot shows the 'Parameter Group Template' interface. The 'Temporary Judgment Parameter' settings are expanded, showing a table with columns '名前' (Name), 'パラメータ' (Parameter), and '状況' (Status). The table lists 'Environment', 'Resources', and 'Transactions'. The 'Temporary Judgment Parameter' is highlighted in blue. The 'Temporary Judgment Parameter' settings are expanded, showing a table with columns '名前' (Name), 'パラメータ' (Parameter), and '状況' (Status). The table lists 'Environment', 'Resources', and 'Transactions'. The 'Temporary Judgment Parameter' is highlighted in blue. The 'Temporary Judgment Parameter' settings are expanded, showing a table with columns '名前' (Name), 'パラメータ' (Parameter), and '状況' (Status). The table lists 'Environment', 'Resources', and 'Transactions'. The 'Temporary Judgment Parameter' is highlighted in blue.

(6) [保存]をクリックします。

The screenshot shows the 'Parameter Group Template' interface. The 'Temporary Judgment Parameter' settings are expanded, showing a table with columns '名前' (Name), 'パラメータ' (Parameter), and '状況' (Status). The table lists 'Environment', 'Resources', and 'Transactions'. The 'Temporary Judgment Parameter' is highlighted in blue. The 'Temporary Judgment Parameter' settings are expanded, showing a table with columns '名前' (Name), 'パラメータ' (Parameter), and '状況' (Status). The table lists 'Environment', 'Resources', and 'Transactions'. The 'Temporary Judgment Parameter' is highlighted in blue. The 'Temporary Judgment Parameter' settings are expanded, showing a table with columns '名前' (Name), 'パラメータ' (Parameter), and '状況' (Status). The table lists 'Environment', 'Resources', and 'Transactions'. The 'Temporary Judgment Parameter' is highlighted in blue.

(7) 設定が反映されます。

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

パラメーターグループのテンプレート

臨時判定フラグ用テンプレート

デプロイ

コピー

削除

設定

名前 \*

臨時判定フラグ用テンプレート

説明

パラメーター \*

臨時営業 (必須)

臨時休業 (必須)

保存

中止

状態

コールフローパラメーター設定

検索

クイックフィルター

テンプレートの変更

同期

リセット

更新

<input type="checkbox"/>	名前	パラメータ	状況
	Environment		
	Resources		
	Transactions		
<input type="checkbox"/>	(再) 臨時判定パラメー	臨時判定...	新規作成

臨時判定パラメータ

削除

設定

臨時営業 \*

0

臨時休業 \*

0

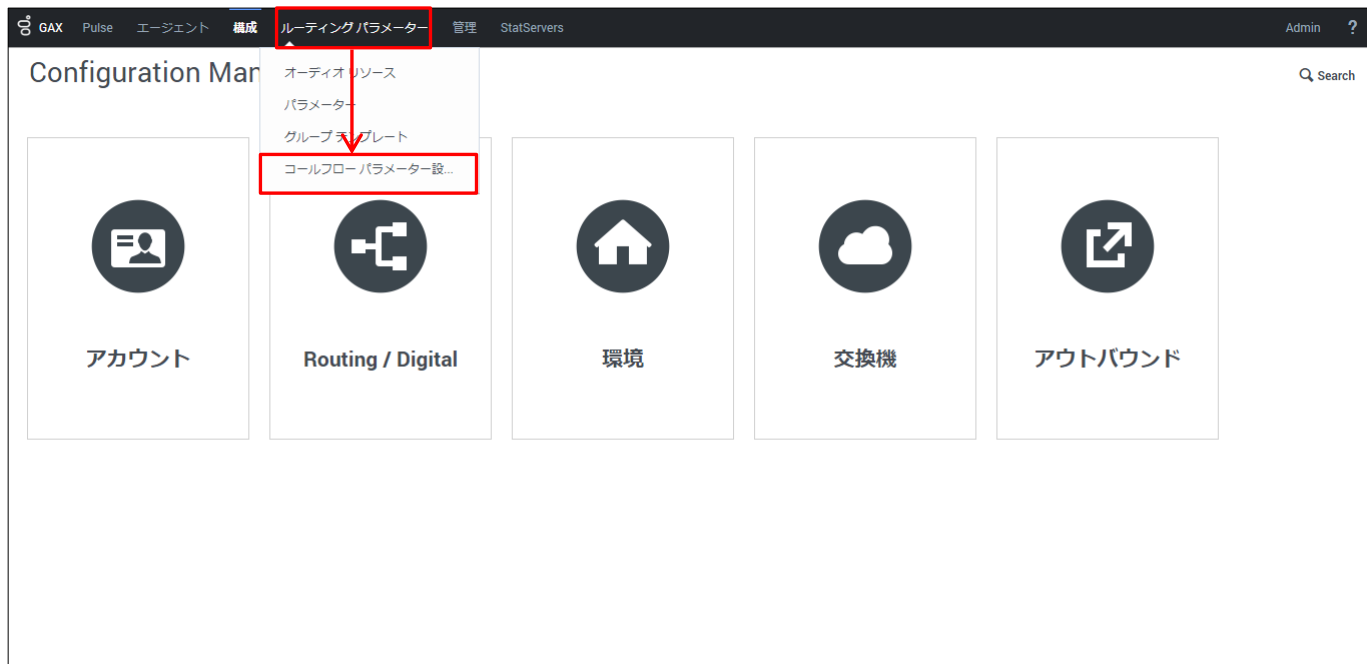
保存

中止

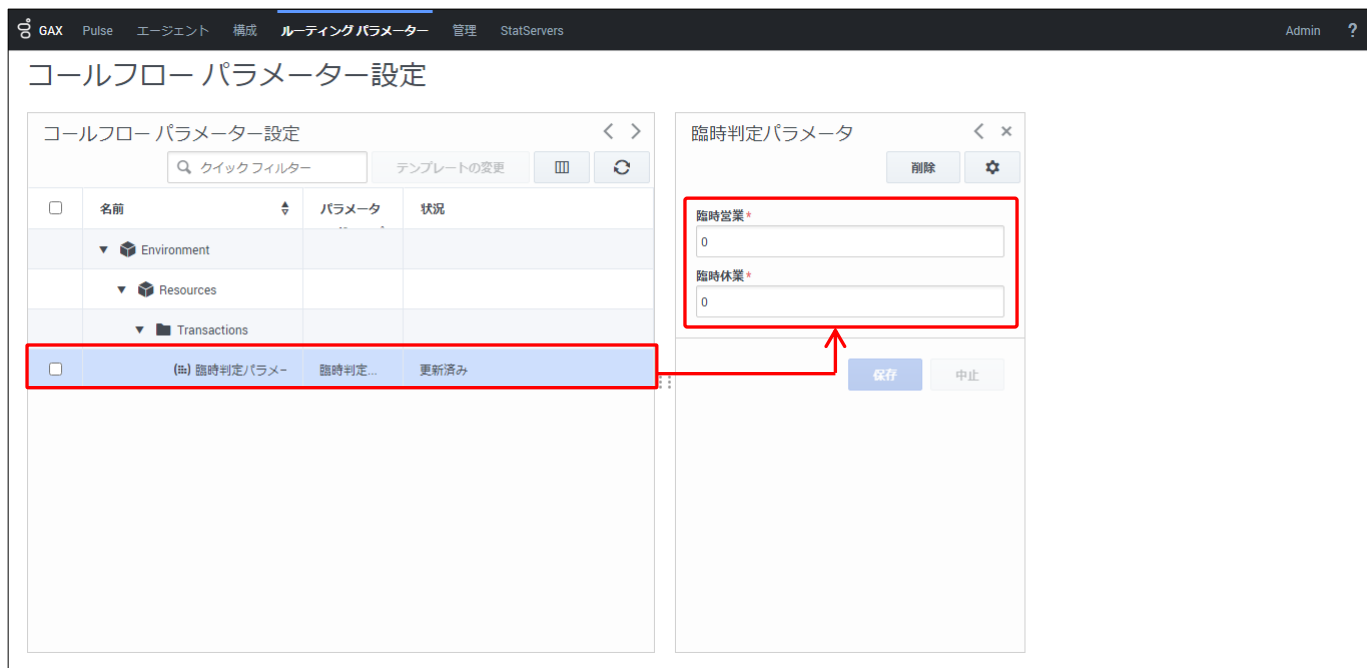


### 1.6.2.1.9.2 コールフローパラメーターからの設定

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



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



(3) [保存]をクリックします。

コールフロー パラメーター設定

コールフロー パラメーター設定

クイックフィルター テンプレートの変更

名前	パラメータ	状況
Environment		
Resources		
Transactions		
(H) 臨時判定パラメ-	臨時判定...	更新済み

臨時判定パラメータ

臨時営業 \*

0

臨時休業 \*

0

保存 中止

(4) 設定が反映されます。

コールフロー パラメーター設定

コールフロー パラメーター設定

クイックフィルター テンプレートの変更

名前	パラメータ	状況
Environment		
Resources		
Transactions		
(H) 臨時判定パラメ-	臨時判定...	更新済み

臨時判定パラメータ

臨時営業 \*

0

臨時休業 \*

0

保存 中止

#### システム音声のパラメーターについて

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

## 1.6.3 GAX の StatServers から設定

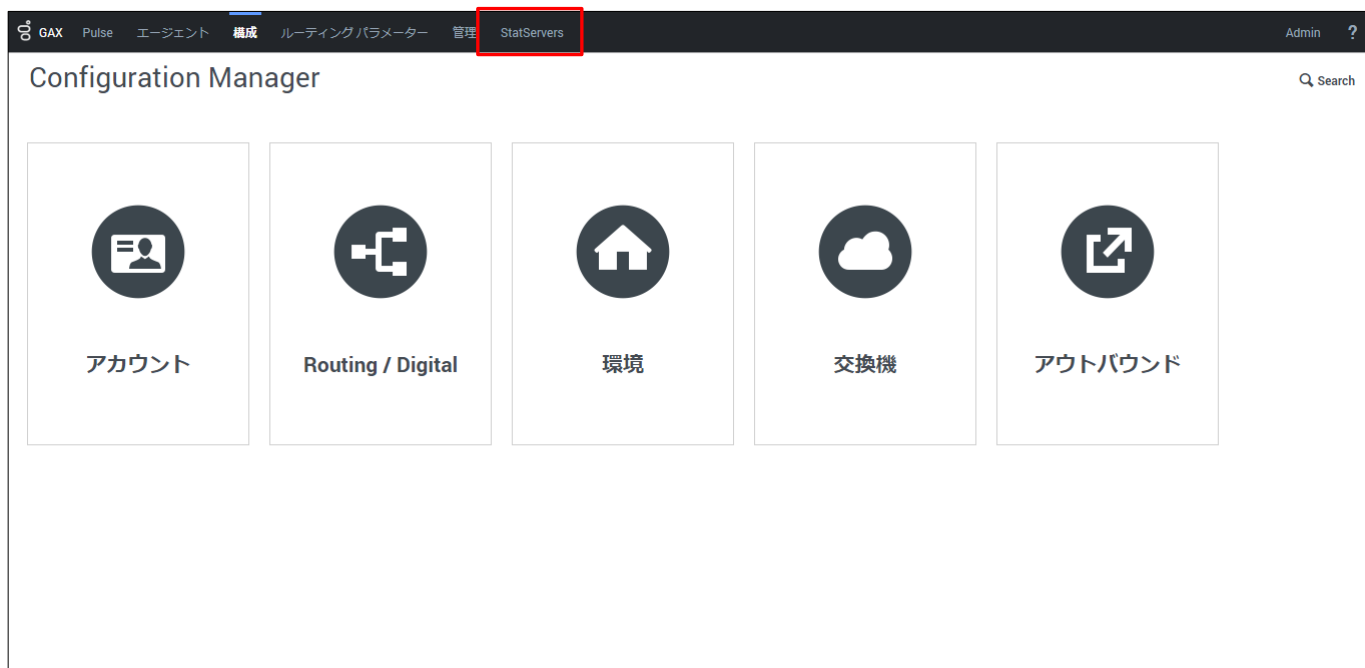
### 1.6.3.1 Stat サーバ統計定義設定

統計定義の追加、変更、削除を行う機能です。この機能を利用して作成された統計定義は、リアルタイムレポートなどで任意に利用することが可能となります。作成した統計定義はエクスポート/インポートすることも可能です。統計定義設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

#### 統計定義の作成可能上限について

- 統計定義の作成可能数に上限はありません。無制限となります。

(1) [StatServers]メニューを選択します。



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

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

ホーム > StatServers (20)

☐ 選択 ☐ 編集 ☐ 詳細 ☐ クイックフィルターの表示

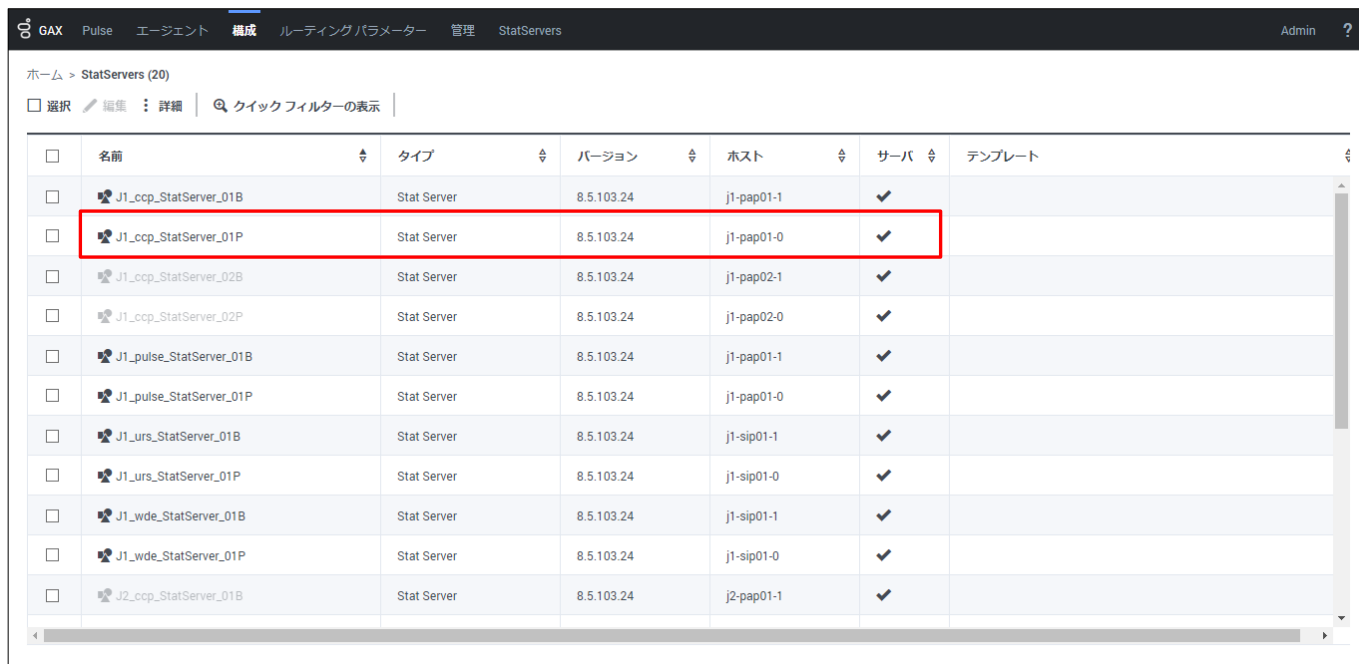
<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	バージョン	ホスト	サーバ	テンプレート
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J2_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j2-pap01-1	✓	

#### サーバー一覧の表示について

- DR オプションの契約有無により表示内容が異なります。上記の画面は DR オプションを契約している場合となります。
- 1,000 席未満の契約席数の場合において、テナント拡張オプション・2,000 席リソースを契約していない場合は、「J1\_ccp\_StatServer02P/B」はグレイアウト表示となります。
- DR オプションを契約している場合において、「J2\_ccp\_StatServer\_01B」は通常グレイアウト表示となります。DR 拠点での運用が長期継続する場合にのみ、通常の表示となります。

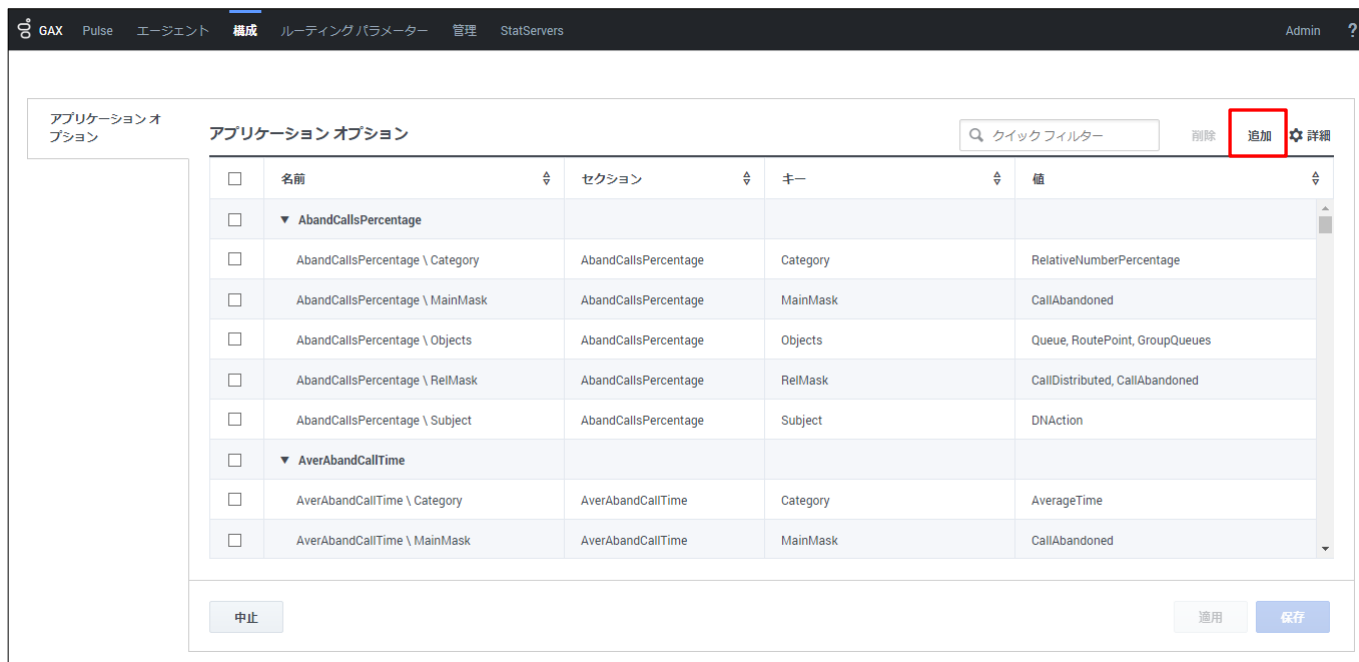
### 1.6.3.1.1 統計定義の追加

(1) 統計定義を追加したいサーバを選択します。画面は「J1\_ccp\_StatServer\_01P」を選択する場合の例となります。



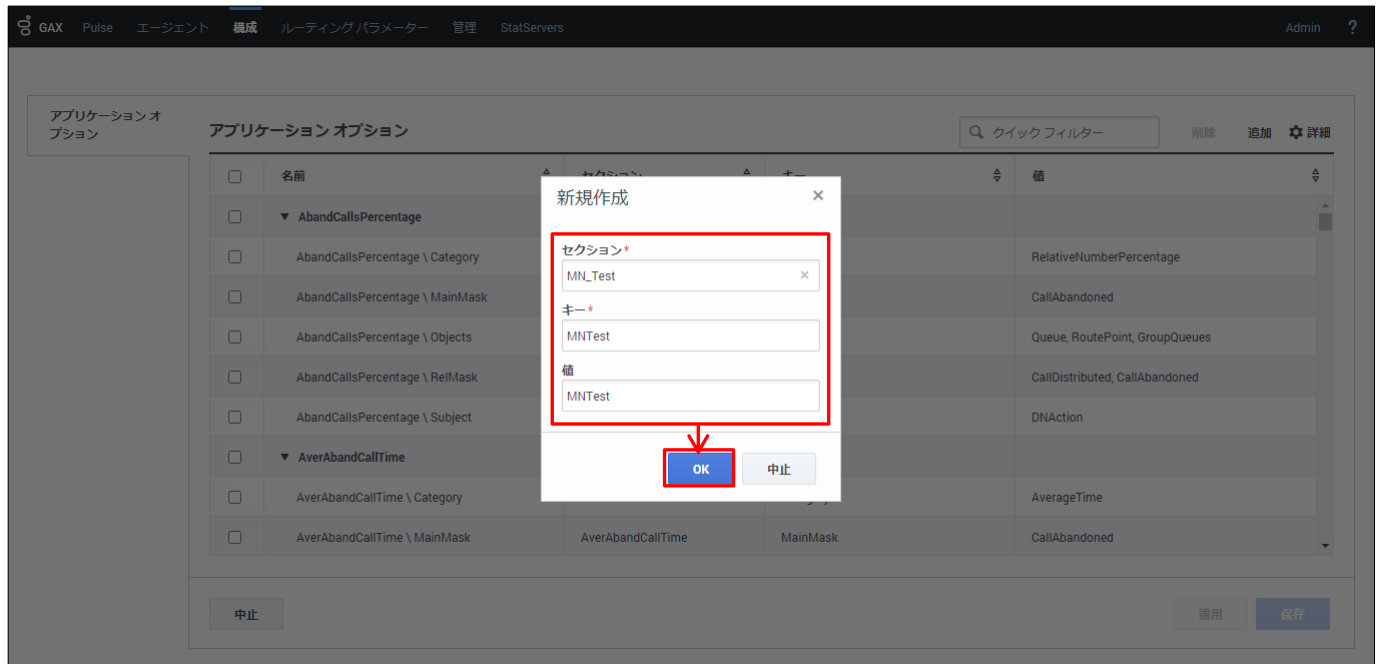
<input type="checkbox"/>	名前	タイプ	バージョン	ホスト	サーバ	テンプレート
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J2_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j2-pap01-1	✓	

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

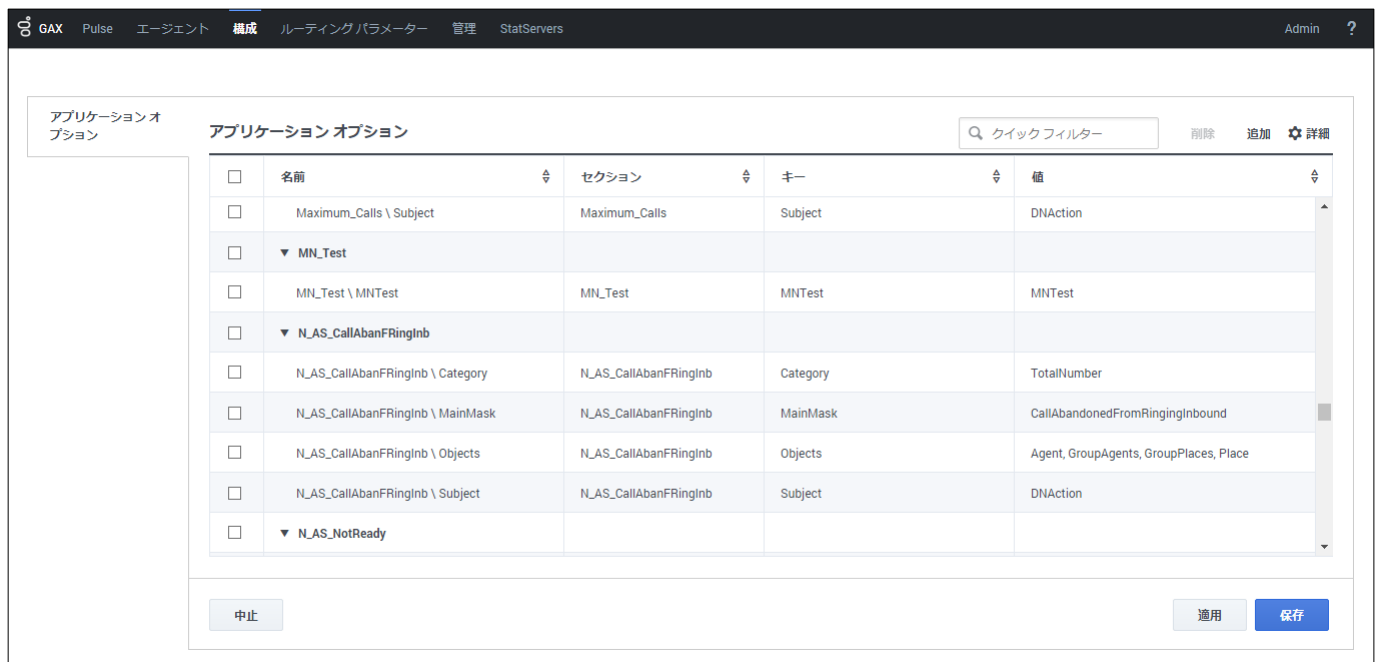


<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ RelMask	AbandCallsPercentage	RelMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned

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



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



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

アプリケーション オプション

クイックフィルター

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Subject	Maximum_Calls	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ MN_Test			
<input type="checkbox"/>	MN_Test \ MNTest	MN_Test	MNTest	MNTest
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_CallAbanFRingInb			
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Category	N_AS_CallAbanFRingInb	Category	TotalNumber
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ MainMask	N_AS_CallAbanFRingInb	MainMask	CallAbandonedFromRingingInbound
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Objects	N_AS_CallAbanFRingInb	Objects	Agent, GroupAgents, GroupPlaces, Place
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Subject	N_AS_CallAbanFRingInb	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_NotReady			

中止

適用 保存

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

J1\_cop\_StatServer\_01P が正常に保存されました。

アプリケーション オプション

クイックフィルター

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ RelMask	AbandCallsPercentage	RelMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned

中止

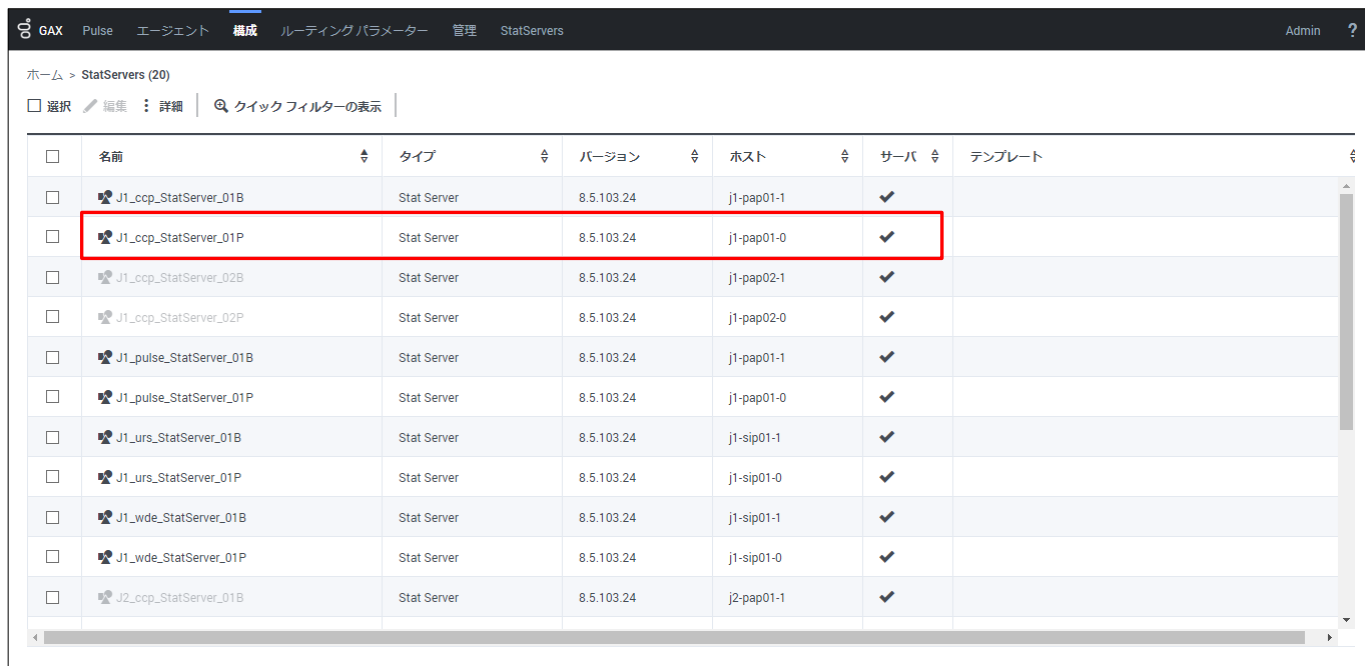
適用 保存

### 統計定義の追加について

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

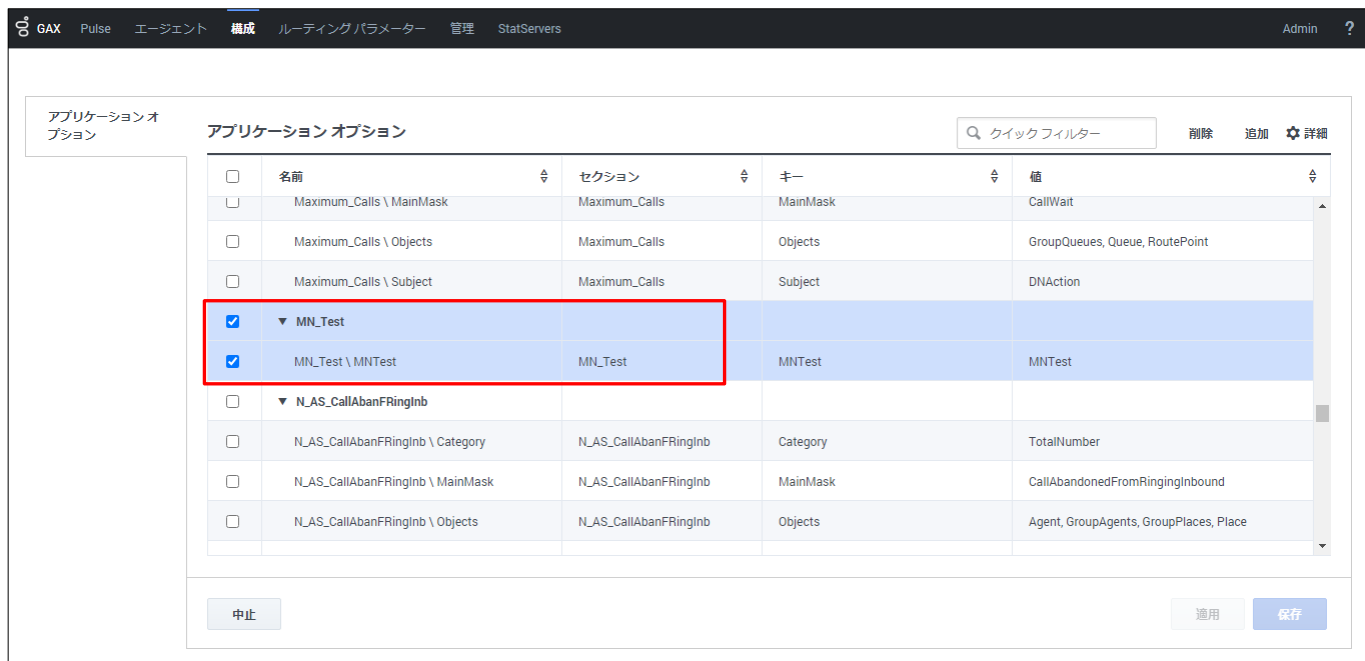
### 1.6.3.1.2 統計定義の変更

(1) 統計定義を変更したいサーバを選択します。画面は「J1\_ccp\_StatServer\_01P」を選択する場合の例となります。



	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_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J2_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j2-pap01-1	✓	

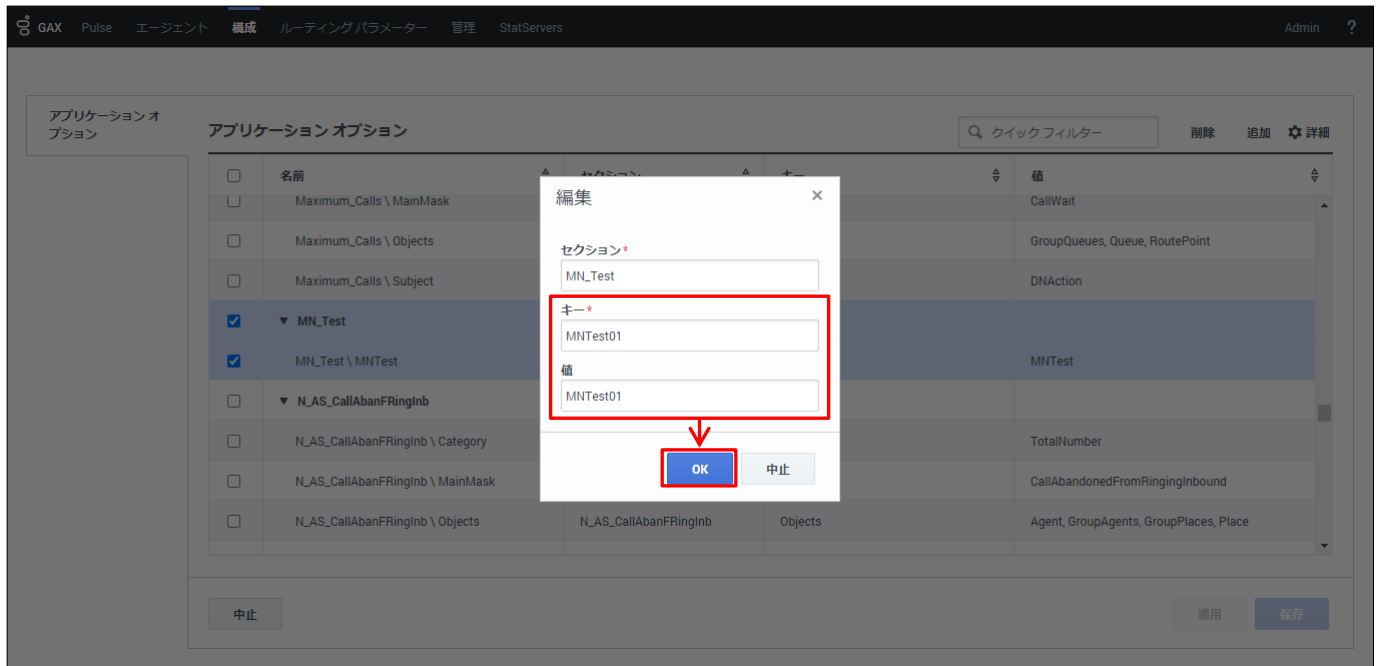
(2) アプリケーションオプションの一覧（設定済の統計定義）が表示されます。変更する統計定義を選択します。



	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ MainMask	Maximum_Calls	MainMask	CallWait
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Objects	Maximum_Calls	Objects	GroupQueues, Queue, RoutePoint
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Subject	Maximum_Calls	Subject	DNAAction
<input checked="" type="checkbox"/>	▼ MN_Test			
<input checked="" type="checkbox"/>	MN_Test \ MNTTest	MN_Test	MNTTest	MNTTest
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_CallAbanFRingInb			
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Category	N_AS_CallAbanFRingInb	Category	TotalNumber
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ MainMask	N_AS_CallAbanFRingInb	MainMask	CallAbandonedFromRingingInbound
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Objects	N_AS_CallAbanFRingInb	Objects	Agent, GroupAgents, GroupPlaces, Place

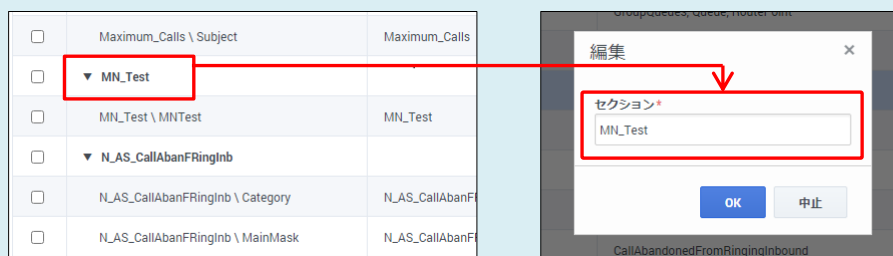


(3) 編集のダイアログが表示されます。変更する統計定義に設定を入力して [OK]をクリックします。画面は [キー]と[値]を変更する場合の例となります。



### セクション名の変更について

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



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

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

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

🔍 クイック フィルター

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Subject	Maximum_Calls	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ MN_Test			
<input type="checkbox"/>	MN_Test \ MNTTest01	MN_Test	MNTTest01	MNTTest01
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_CallAbanFRingInb			
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Category	N_AS_CallAbanFRingInb	Category	TotalNumber
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ MainMask	N_AS_CallAbanFRingInb	MainMask	CallAbandonedFromRingInbound
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Objects	N_AS_CallAbanFRingInb	Objects	Agent, GroupAgents, GroupPlaces, Place
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Subject	N_AS_CallAbanFRingInb	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_NotReady			

中止

適用保存

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

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

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

🔍 クイック フィルター

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Subject	Maximum_Calls	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ MN_Test			
<input type="checkbox"/>	MN_Test \ MNTTest01	MN_Test	MNTTest01	MNTTest01
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_CallAbanFRingInb			
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Category	N_AS_CallAbanFRingInb	Category	TotalNumber
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ MainMask	N_AS_CallAbanFRingInb	MainMask	CallAbandonedFromRingInbound
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Objects	N_AS_CallAbanFRingInb	Objects	Agent, GroupAgents, GroupPlaces, Place
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Subject	N_AS_CallAbanFRingInb	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_NotReady			

中止

適用保存

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

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

J1\_occup\_StatServer\_01P が正常に保存されました。

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

Q クイックフィルター

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ RelMask	AbandCallsPercentage	RelMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned

中止

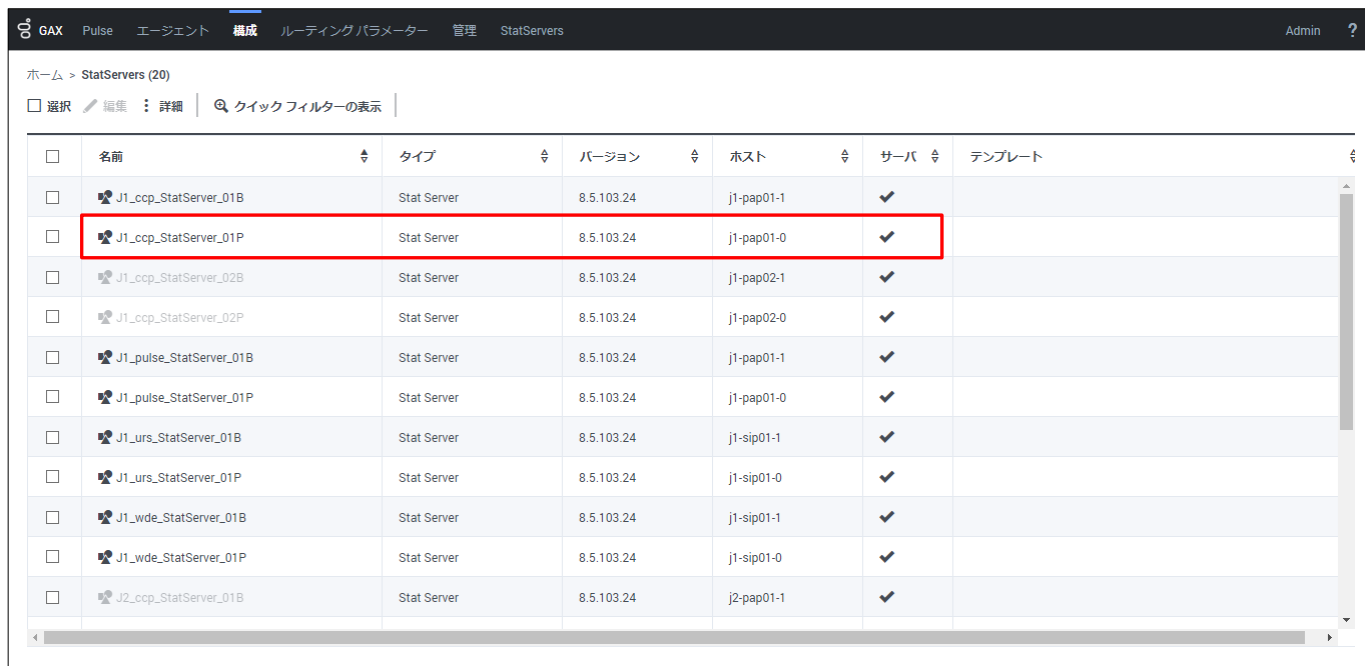
適用保存

#### 統計定義の変更について

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

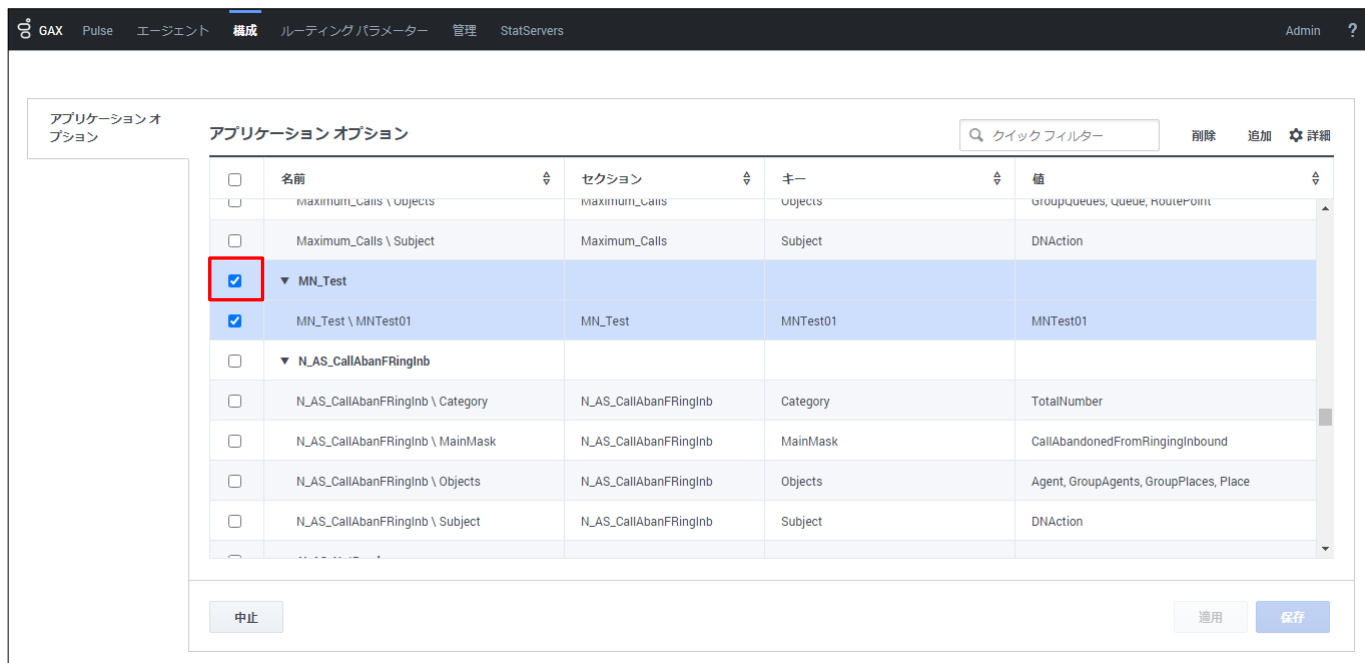
### 1.6.3.1.3 統計定義の削除

(1) 統計定義を削除したいサーバを選択します。画面は「J1\_ccp\_StatServer\_01P」を選択する場合の例となります。



	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_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J2_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j2-pap01-1	✓	

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



	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Objects	Maximum_Calls	Objects	GroupQueues, queue, router-point
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Subject	Maximum_Calls	Subject	DNAAction
<input checked="" type="checkbox"/>	▼ MN_Test			
<input checked="" type="checkbox"/>	MN_Test \ MNTTest01	MN_Test	MNTTest01	MNTTest01
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_CallAbanFRingInb			
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Category	N_AS_CallAbanFRingInb	Category	TotalNumber
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ MainMask	N_AS_CallAbanFRingInb	MainMask	CallAbandonedFromRingingInbound
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Objects	N_AS_CallAbanFRingInb	Objects	Agent, GroupAgents, GroupPlaces, Place
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Subject	N_AS_CallAbanFRingInb	Subject	DNAAction

## 統計定義の削除について

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

<input type="checkbox"/>	maximum_Coins \ Subject	maximum_Coins	Subject
<input type="checkbox"/>	▼ MN_Test		
<input type="checkbox"/>	MN_Test \ MNTes	MN_Test	MNTes
<input checked="" type="checkbox"/>	MN_Test \ MN_Test_Add	MN_Test	MN_Test

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

(3) [削除]をクリックします。

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

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

削除

追加

詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	maximum_calls \ objects	maximum_calls	objects	GroupQueues, Queue, RouterOut
<input type="checkbox"/>	Maximum_Calls \ Subject	Maximum_Calls	Subject	DNAAction
<input checked="" type="checkbox"/>	▼ MN_Test			
<input checked="" type="checkbox"/>	MN_Test \ MNTTest01	MN_Test	MNTTest01	MNTTest01
<input type="checkbox"/>	▼ N_AS_CallAbanFRingInb			
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Category	N_AS_CallAbanFRingInb	Category	TotalNumber
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ MainMask	N_AS_CallAbanFRingInb	MainMask	CallAbandonedFromRingingInbound
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Objects	N_AS_CallAbanFRingInb	Objects	Agent, GroupAgents, GroupPlaces, Place
<input type="checkbox"/>	N_AS_CallAbanFRingInb \ Subject	N_AS_CallAbanFRingInb	Subject	DNAAction

中止

適用

保存

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

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

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

クイックフィルター

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_Answer \ MainMask	Max_Time_To_Answer	MainMask	CallWait
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_Answer \ Objects	Max_Time_To_Answer	Objects	GroupQueues, Queue, RoutePoint
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_Answer \ Subject	Max_Time_To_Answer	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ Max_Time_To_CallWait			
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ Category	Max_Time_To_CallWait	Category	MaxTime
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ MainMask	Max_Time_To_CallWait	MainMask	CallWait
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ Objects	Max_Time_To_CallWait	Objects	GroupQueues, Queue, RoutePoint
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ Subject	Max_Time_To_CallWait	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ Maximum_Calls			

中止

適用保存

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

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

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

クイックフィルター

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_Answer \ MainMask	Max_Time_To_Answer	MainMask	CallWait
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_Answer \ Objects	Max_Time_To_Answer	Objects	GroupQueues, Queue, RoutePoint
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_Answer \ Subject	Max_Time_To_Answer	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ Max_Time_To_CallWait			
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ Category	Max_Time_To_CallWait	Category	MaxTime
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ MainMask	Max_Time_To_CallWait	MainMask	CallWait
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ Objects	Max_Time_To_CallWait	Objects	GroupQueues, Queue, RoutePoint
<input type="checkbox"/>	Max_Time_To_CallWait \ Subject	Max_Time_To_CallWait	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ Maximum_Calls			

中止

適用保存

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

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

J1\_occup\_StatServer\_01P が正常に保存されました。

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

クイックフィルター

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ ReliMask	AbandCallsPercentage	ReliMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned

中止

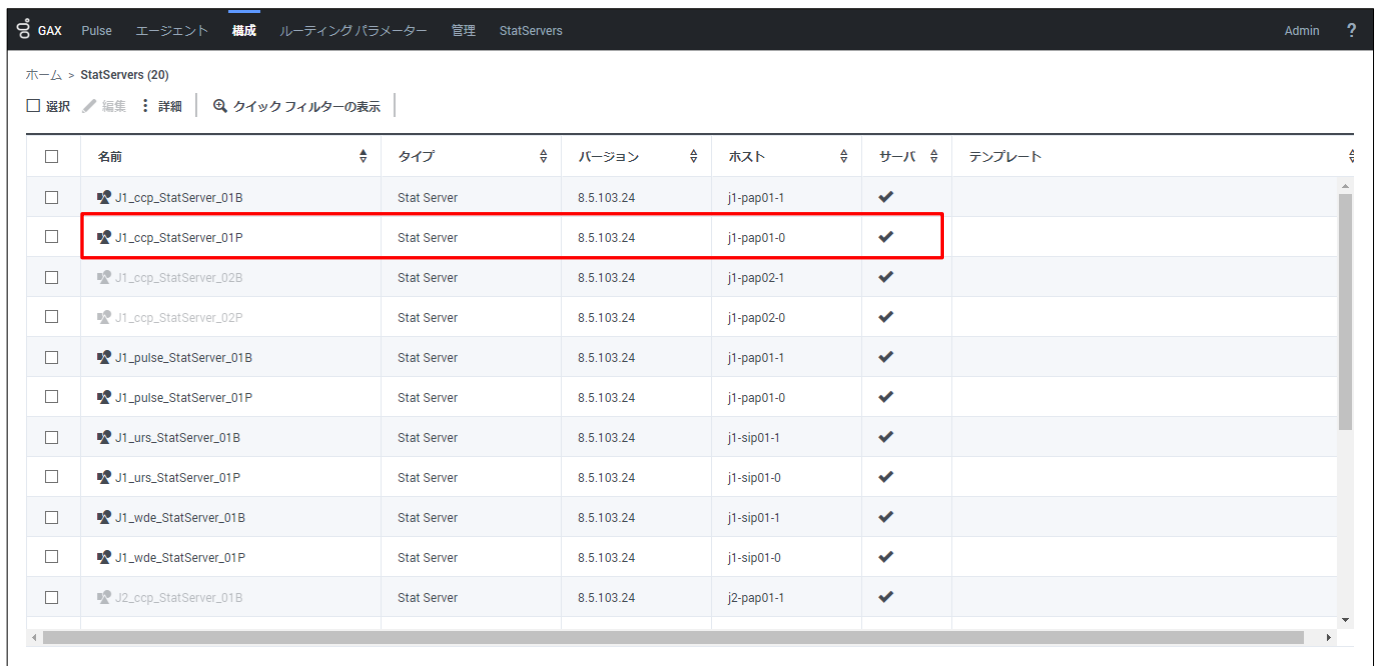
適用保存

統計定義の削除について

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

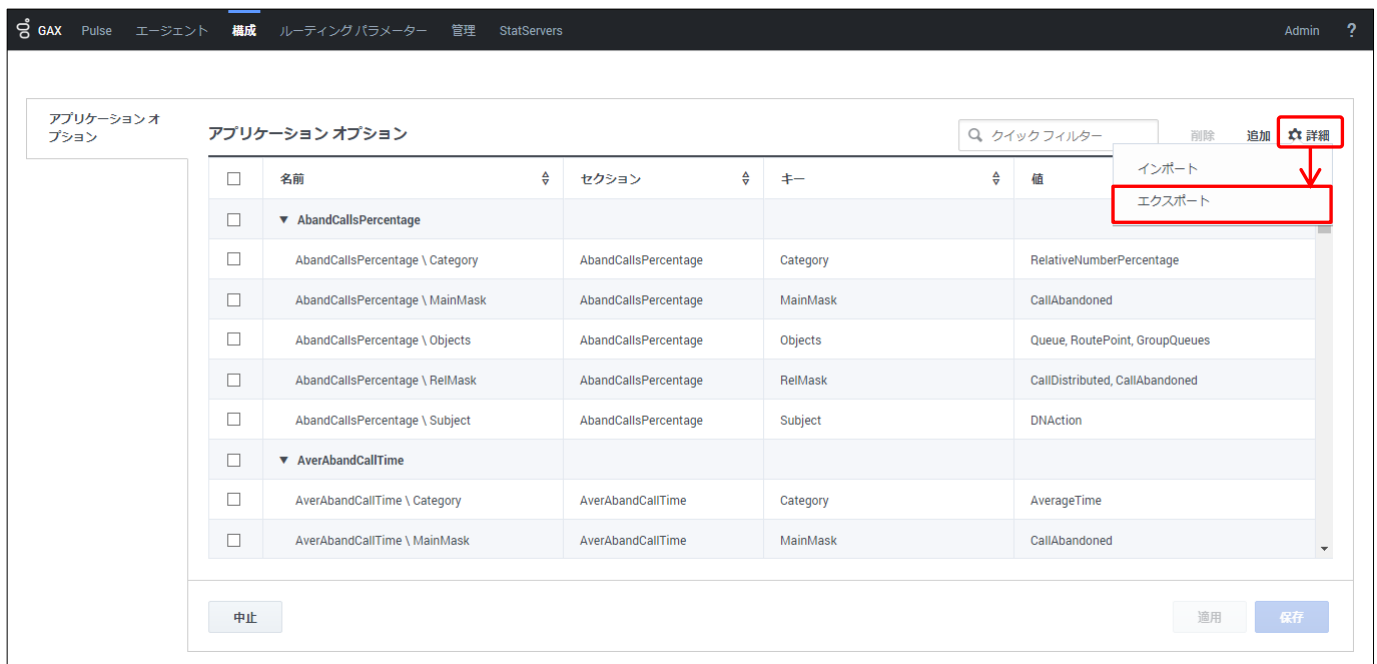
#### 1.6.3.1.4 統計定義のエクスポート

(1) 統計定義をエクスポートしたいサーバを選択します。画面は「J1\_ccp\_StatServer\_01P」を選択する場合の例となります。



	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_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J2_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j2-pap01-1	✓	

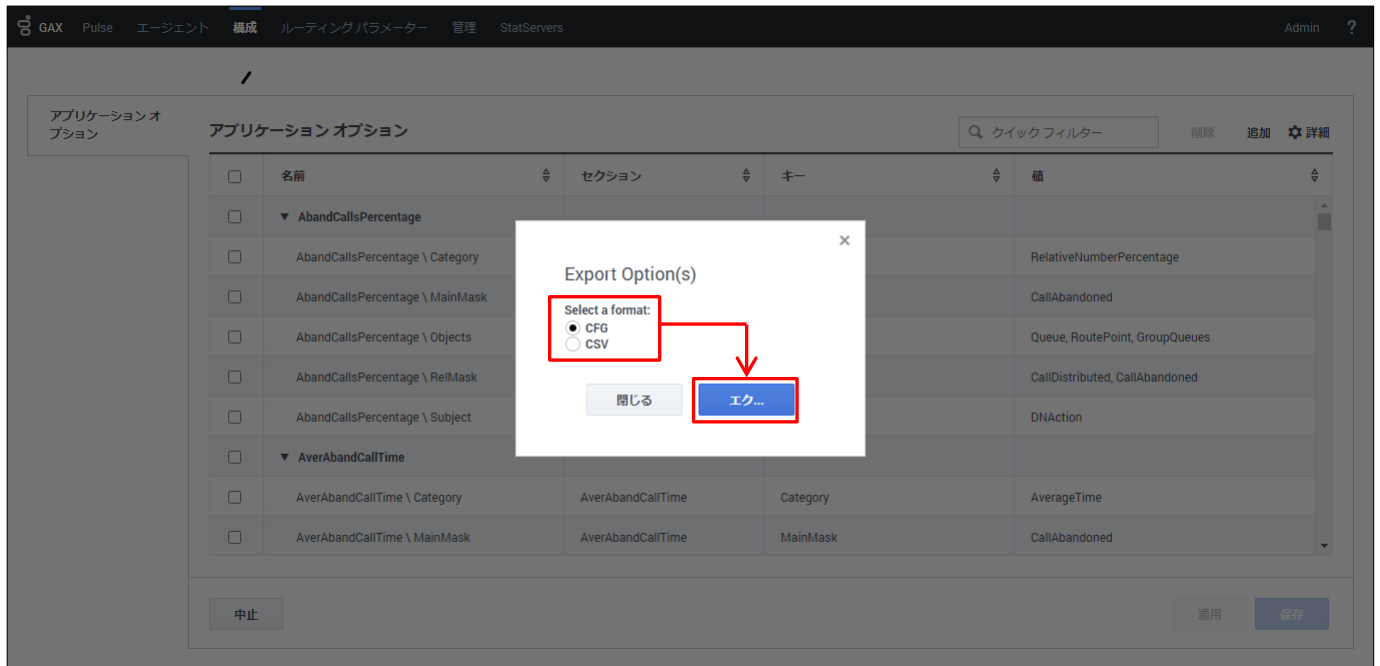
(2) [詳細]から[エクスポート]を選択します。



	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ RelMask	AbandCallsPercentage	RelMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned



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



#### ファイル形式について

- エクスポートされる内容は同一となります。任意の形式を選択してください。

CFG : Genesys コンフィグ形式

CSV : CSV 形式

- いずれの形式の場合でも、文字コードは Shift-JIS、改行コードは LF となります。

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

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

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

クイックフィルター

削除追加詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ RelMask	AbandCallsPercentage	RelMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime

中止

適用保存

CfgApplication\_... .csv

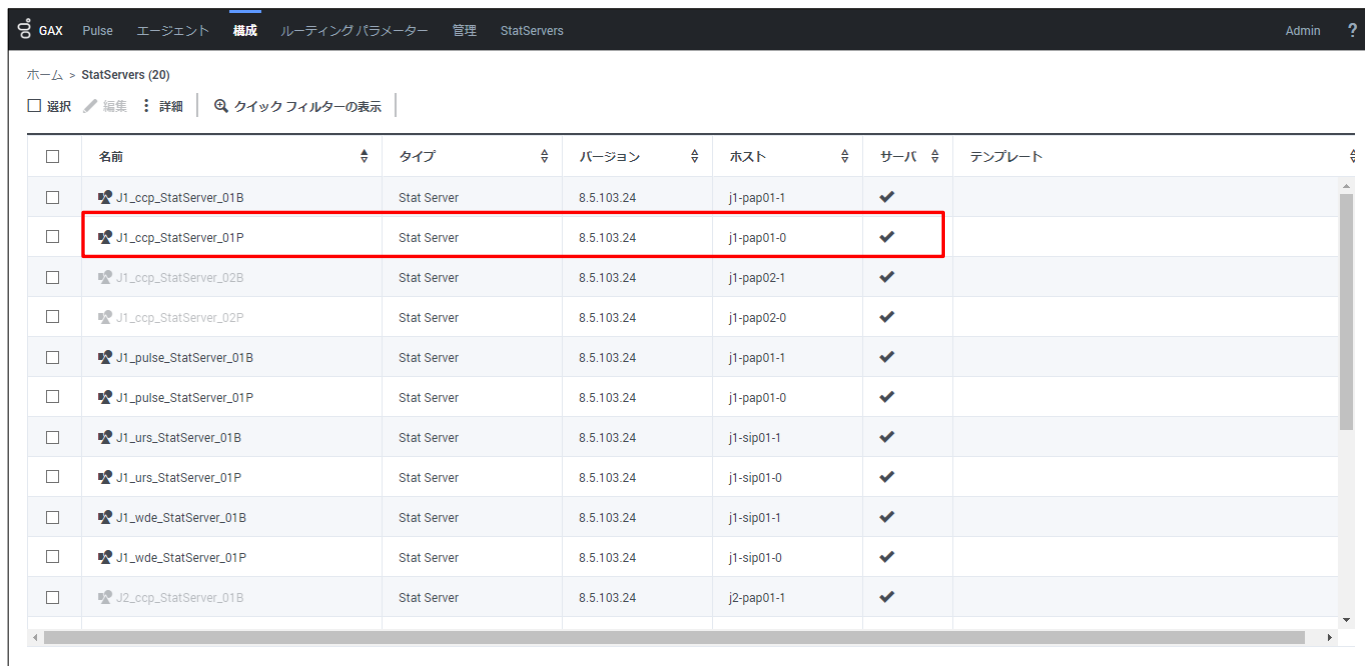
すべて表示

#### エクスポートの対象について

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

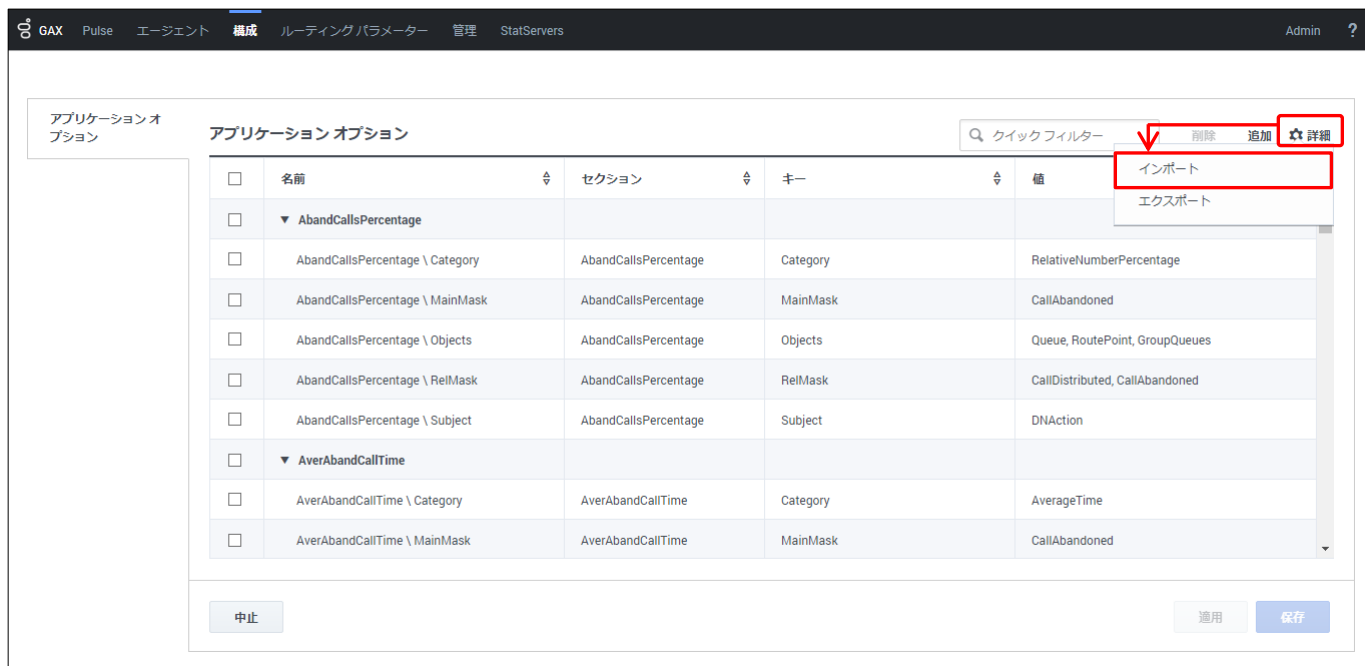
### 1.6.3.1.5 統計定義のインポート

(1) 統計定義をインポートしたいサーバを選択します。画面は「J1\_ccp\_StatServer\_01P」を選択する場合の例となります。



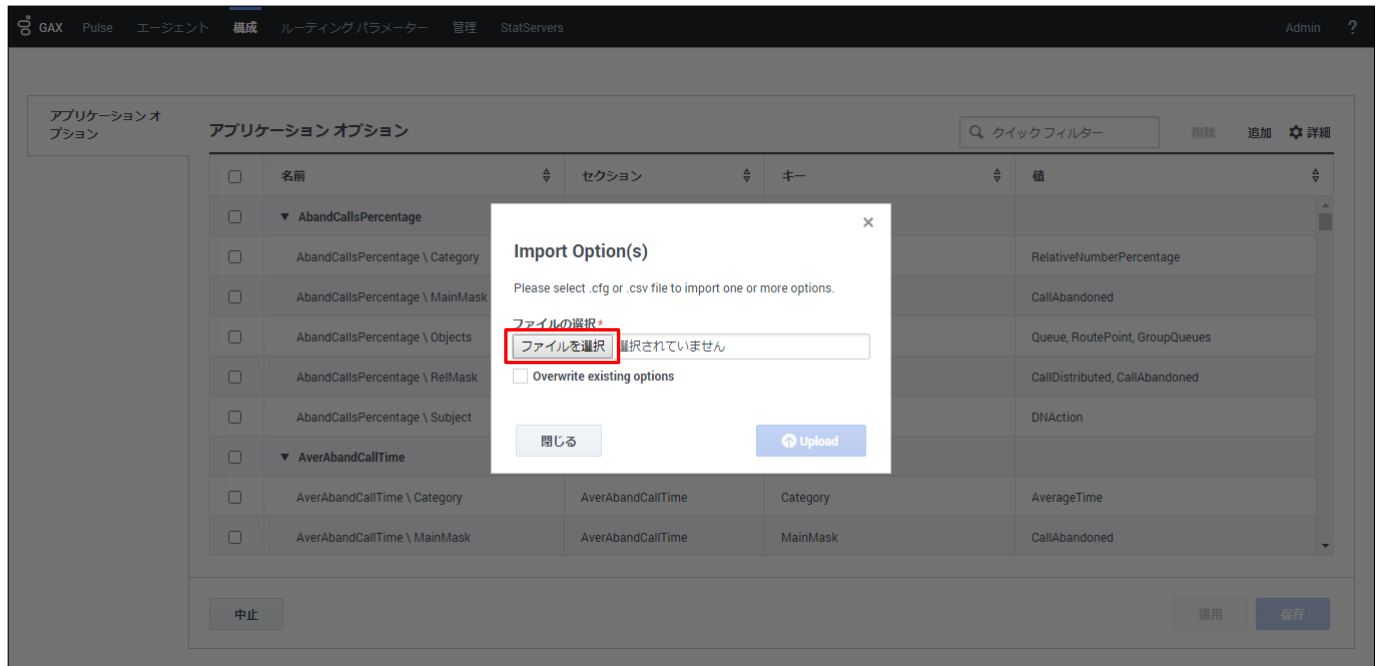
	名前	タイプ	バージョン	ホスト	サーバ	テンプレート
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_ccp_StatServer_02P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap02-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_pulse_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-pap01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_urs_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-1	✓	
<input type="checkbox"/>	J1_wde_StatServer_01P	Stat Server	8.5.103.24	j1-sip01-0	✓	
<input type="checkbox"/>	J2_ccp_StatServer_01B	Stat Server	8.5.103.24	j2-pap01-1	✓	

(2) [詳細]から[インポート]を選択します。



	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ RelMask	AbandCallsPercentage	RelMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned

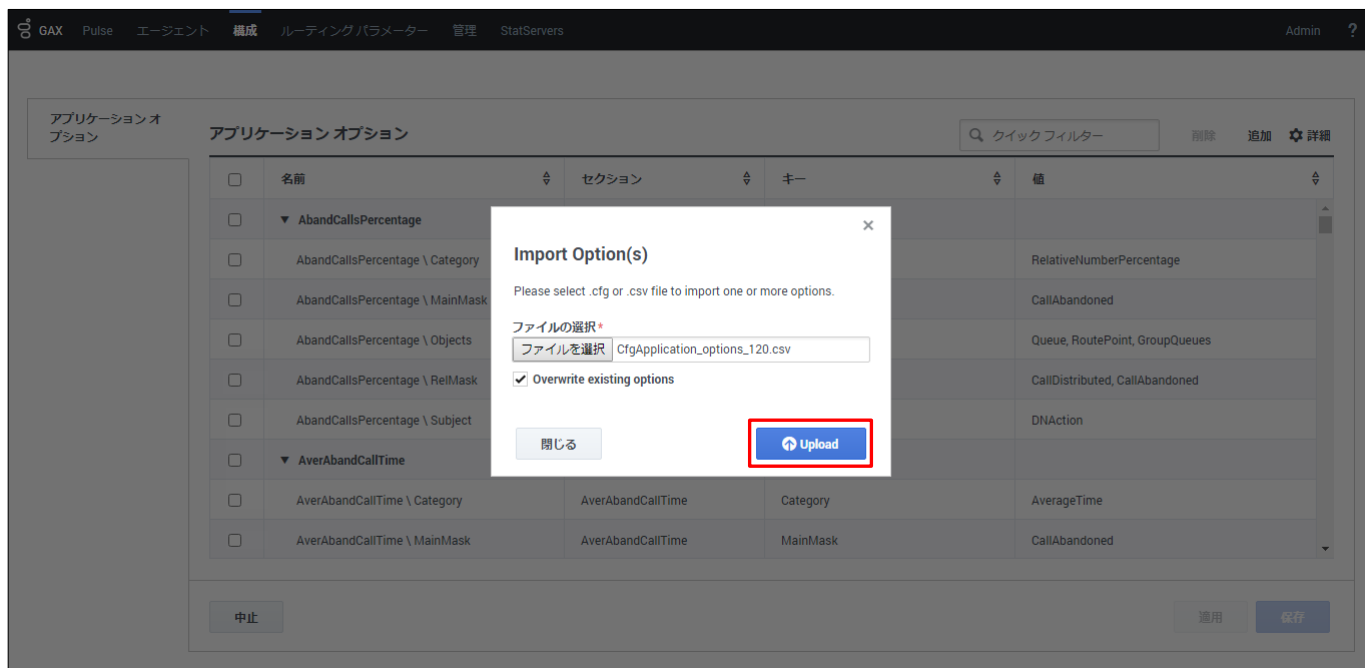
(3) Import Option(s)ダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックしてインポートするファイルを指定します。



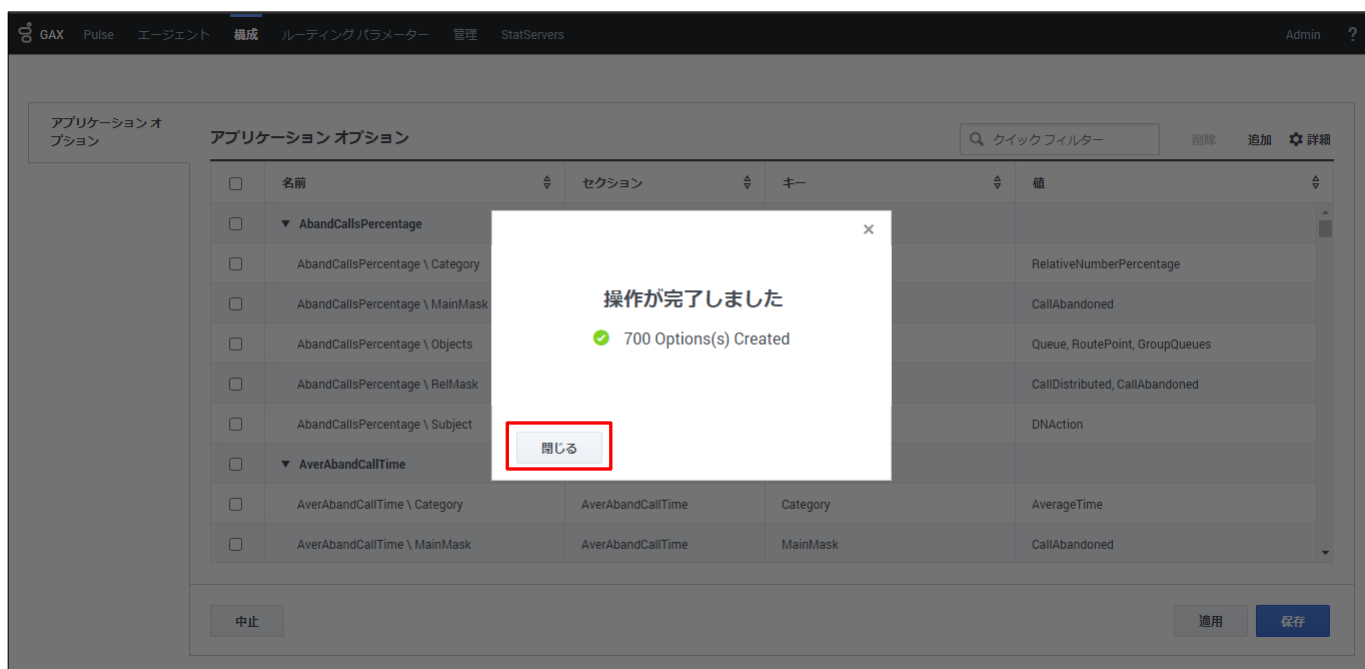
#### エクスポートの対象について

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

(4) [Upload]をクリックします。



(5) インポートが完了します。[閉じる]をクリックします。



#### 統計定義のインポートについて

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

(6) [適用]/[保存]をクリックして統計定義のインポートを完了します。

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

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

削除

追加

詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ ReliMask	AbandCallsPercentage	ReliMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned

中止

適用

保存

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

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

✓ J1\_occup\_StatServer\_01P が正常に保存されました。

アプリケーションオプション

アプリケーション オプション

削除

追加

詳細

<input type="checkbox"/>	名前	セクション	キー	値
<input type="checkbox"/>	▼ AbandCallsPercentage			
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Category	AbandCallsPercentage	Category	RelativeNumberPercentage
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ MainMask	AbandCallsPercentage	MainMask	CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Objects	AbandCallsPercentage	Objects	Queue, RoutePoint, GroupQueues
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ ReliMask	AbandCallsPercentage	ReliMask	CallDistributed, CallAbandoned
<input type="checkbox"/>	AbandCallsPercentage \ Subject	AbandCallsPercentage	Subject	DNAction
<input type="checkbox"/>	▼ AverAbandCallTime			
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ Category	AverAbandCallTime	Category	AverageTime
<input type="checkbox"/>	AverAbandCallTime \ MainMask	AverAbandCallTime	MainMask	CallAbandoned

中止

適用

保存

## 1.6.4 設定ウィザードから設定

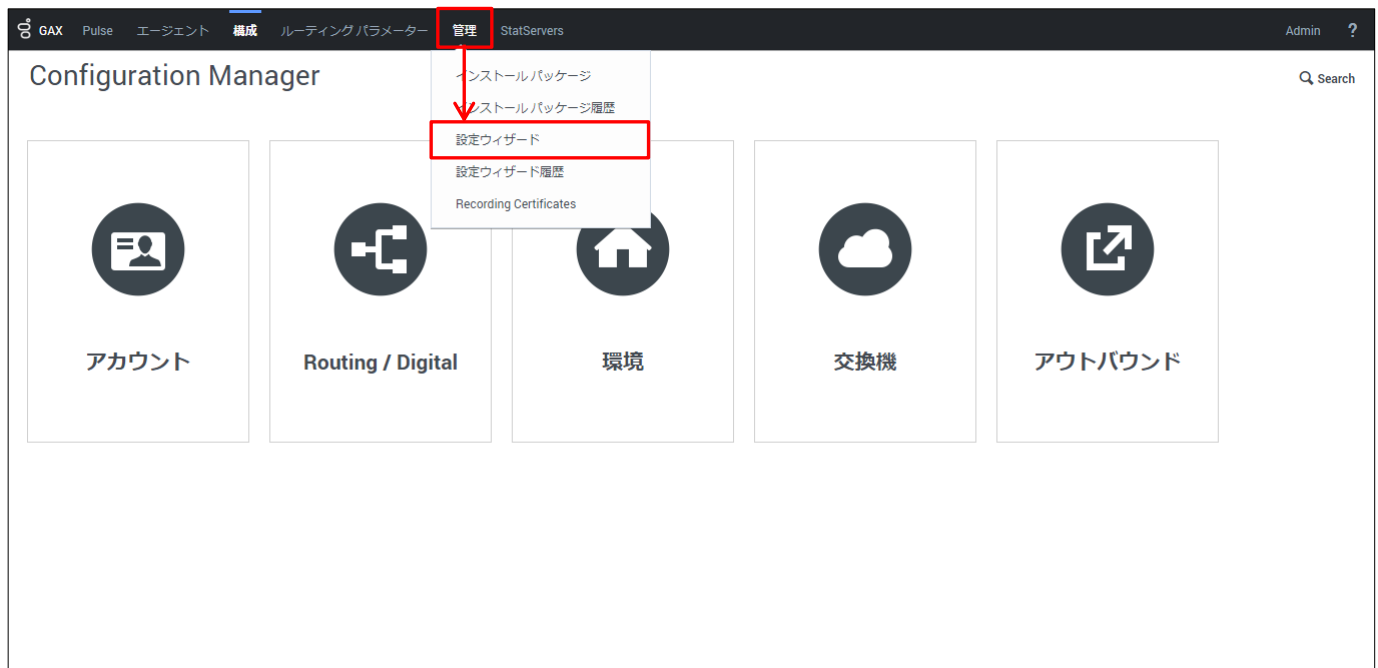
### 1.6.4.1 離席理由設定

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

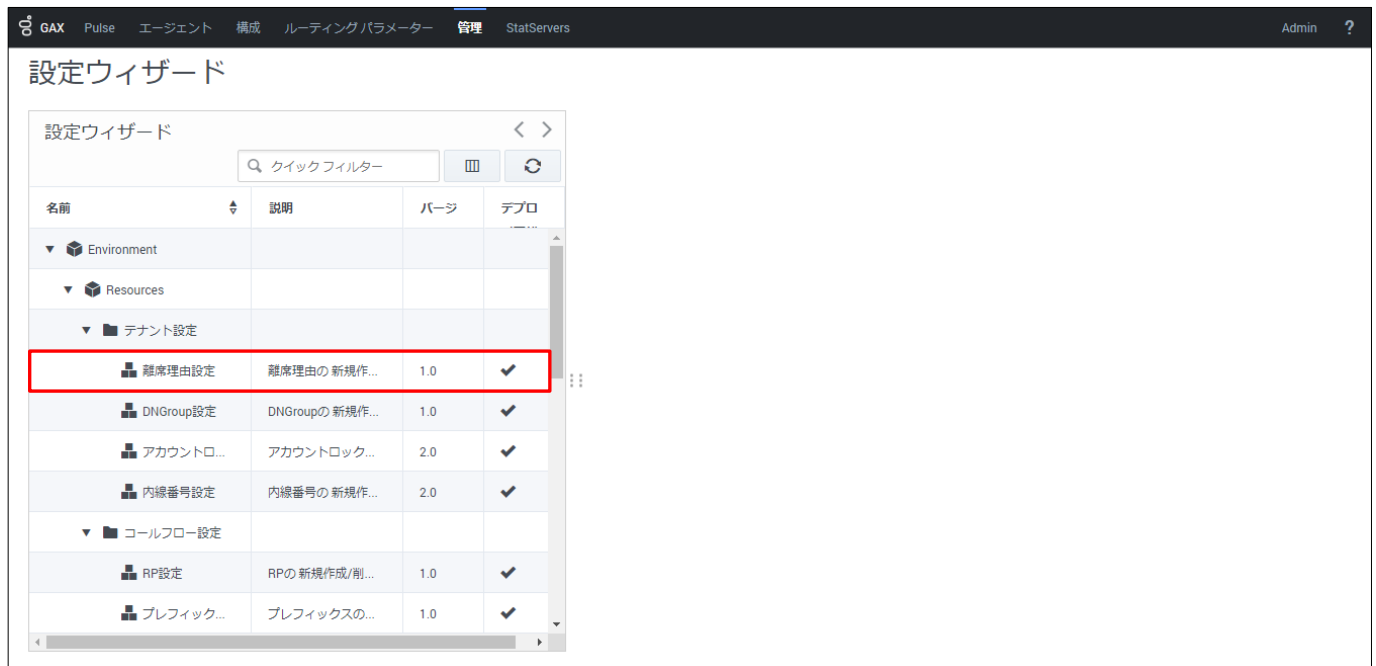
#### 離席理由の作成可能上限について

- 離席理由の作成可能数は 10 億個となります。

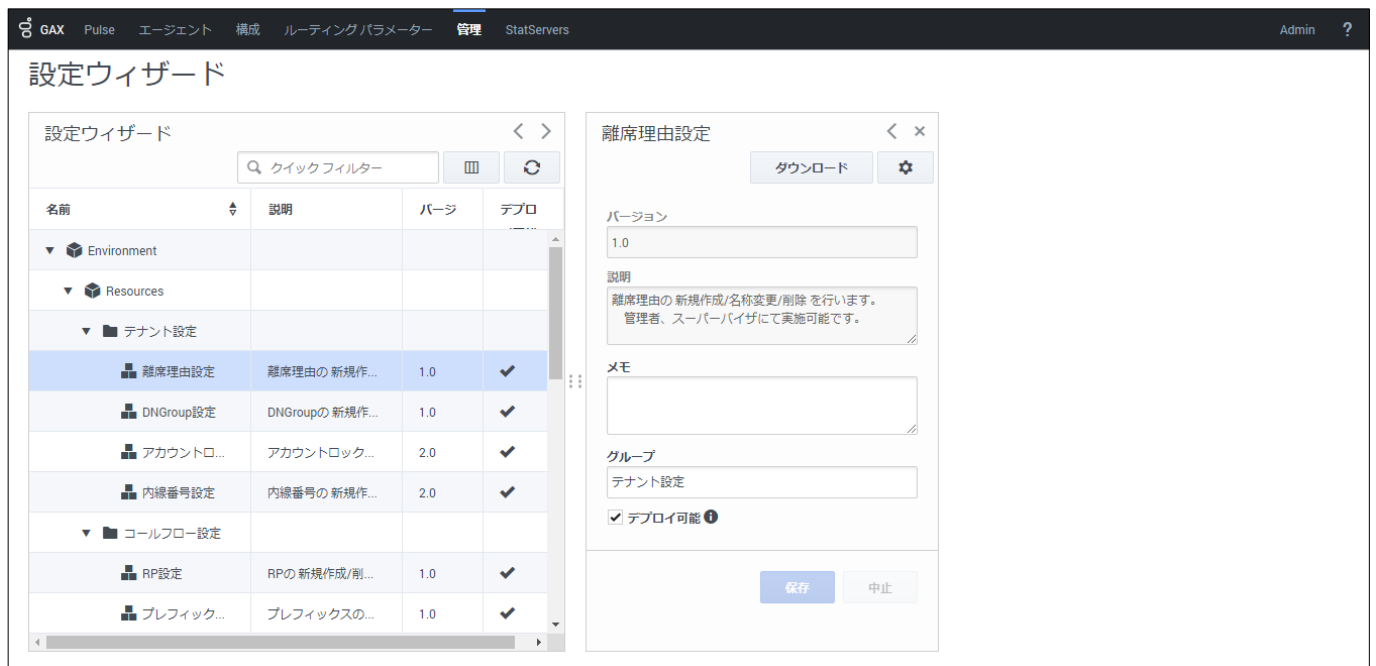
(1) [管理]メニューから[設定ウィザード]を選択します。



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



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





#### 1.6.4.1.1 離席理由作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。

設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

ダウンロード 設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

##### [IPの使用可能性の確認]について

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

##### [デプロイ可能]のチェックについて

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

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の 新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

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

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

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

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の 新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

離席理由設定

新規作成/変更/削除を選択してください。\*

☒ 新規作成  
☐ 変更  
☐ 削除

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

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

設定ウィザード

前 説明 バージョン デプロイ可能

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

離席理由の新規作成(個数入力)

作成する離席理由の個数を入力してください (最大99個) \*

2

前へ 次へ 完了 中止

#### 離席理由の作成個数について

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

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

The screenshot shows the GAX management interface. The main window is titled '設定ウィザード' (Setting Wizard). On the left, there's a sidebar with 'Environment' and 'Resources' sections. The 'Resources' section is expanded, showing a list of settings including '離席理由設定' (Absence Reason Setting), 'DNGroup設定', 'アカウントロック...', '内線番号設定', 'コールフロー設定', 'RP設定', and 'プレフィックス...'. The '離席理由設定' is selected, showing a table with columns '名前', '説明', 'バージョン', and 'デプロイ'. The table lists several settings, with '離席理由の新規作成...' (New Absence Reason Creation) selected. The details for this setting are shown in the main area, including a 'バージョン' (Version) of 1.0, a '説明' (Description) about creating/modifying/deleting absence reasons, and a 'グループ' (Group) of 'テナント設定' (Tenant Setting). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons are at the bottom. A secondary window titled '設定ウィザード' (Setting Wizard) is open, showing the '離席理由の新規作成(名前入力)' (New Absence Reason Creation (Name Input)) step. It contains two entries: '01 離席理由: コード\*' with value '1001' and '離席理由: 名前\*' with value '休憩10分', and '02 離席理由: コード\*' with value '1002' and '離席理由: 名前\*' with value '休憩昼休み'. A red box highlights the input fields for both entries, and a red arrow points to the '次へ' (Next) button at the bottom.

[ 凡例 ● : 必須 ]

フィールド名	必須	入力値	備考
離席理由 : コード	●	離席理由コードを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角数字が利用可能</li> <li>最大 10 文字まで設定可能</li> </ul>
離席理由 : 名前	●	離席理由名を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角文字（記号・英数字）、全角文字が利用可能</li> <li>最大 255 文字まで設定可能</li> <li>ソフトフォンで利用する際には、最初の半角記号の"_"(アンダーバー)が表示されないため注意が必要 (例 : 「_休憩_60 分」は「休憩_60 分」と表示される。「休憩_60 分_昼休み」は「休憩 60 分_昼休み」と表示される。)</li> </ul>

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

離席理由設定

パラメーター	値
新規作成/変更/削除を選択してください。	CREATE

離席理由の新規作成(個数入力)

パラメーター	値
作成する離席理由の個数を入力してください(最大99個)	2

離席理由の新規作成(名前入力)

前へ 次へ **完了** 中止

(7) 設定が開始されます。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを開いてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

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

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for '離席理由設定' (Absence Reason Setting). The wizard is in the 'デプロイ' (Deploy) step, showing a progress bar and a confirmation message. The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

**設定ウィザード**

前 説明 バージョン デプロイ

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
▼ Resources			
▼ テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

**離席理由設定**

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

**設定ウィザード**

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

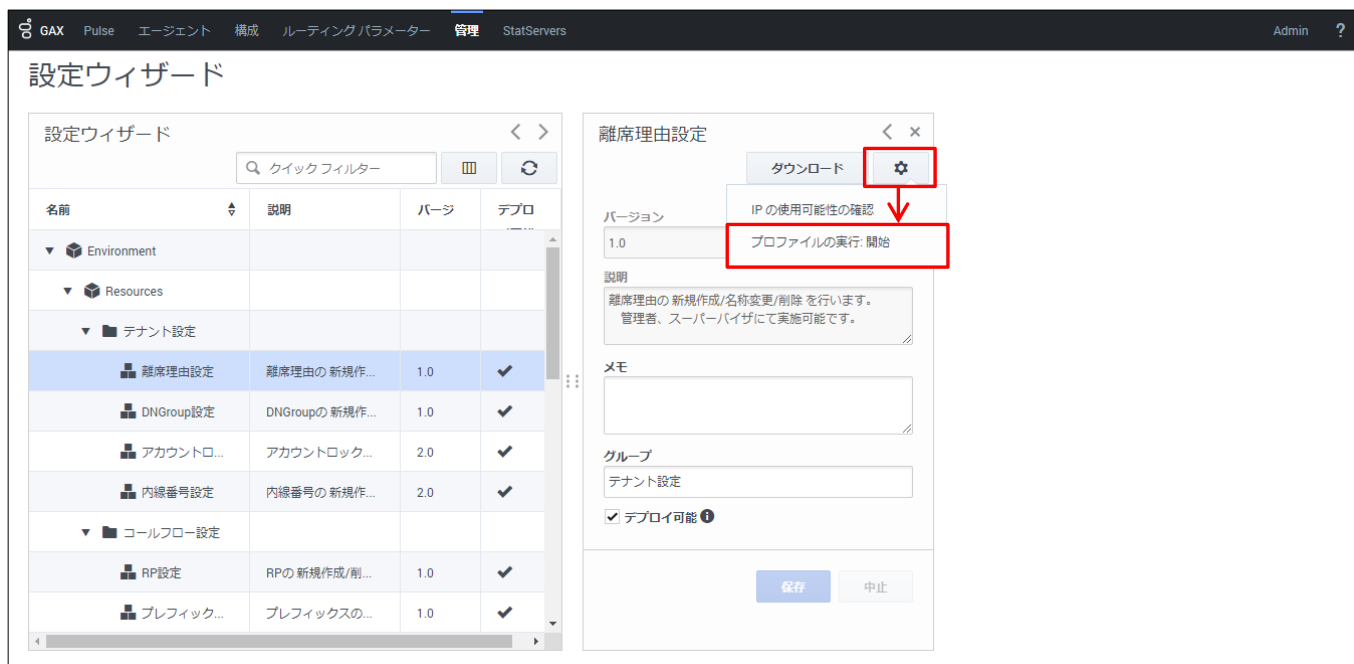
前へ 次へ 完了 閉じる

#### 作成した離席理由の利用について

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

#### 1.6.4.1.2 離席理由名変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。



The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Settings Wizard). On the left, there is a list of settings categories: Environment, Resources, テナント設定 (Tenant Settings), 離席理由設定 (Absence Reason Settings), DNGroup設定 (DNGroup Settings), アカウントロック... (Account Lock...), 内線番号設定 (Internal Line Number Settings), コールフロー設定 (Call Flow Settings), RP設定 (RP Settings), and プレフィックス... (Prefix...). The '離席理由設定' category is selected, and its details are shown on the right. The details panel includes a 'バージョン' (Version) section with a list of versions (1.0), a '説明' (Description) section with text about creating/modifying/deleting absence reasons, a 'メモ' (Memo) section, a 'グループ' (Group) section with 'テナント設定' (Tenant Settings) selected, and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked. A red box highlights the '関連' (Related) button in the top right corner of the details panel, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: 開始' (Start Profile Execution) button in the 'バージョン' section.

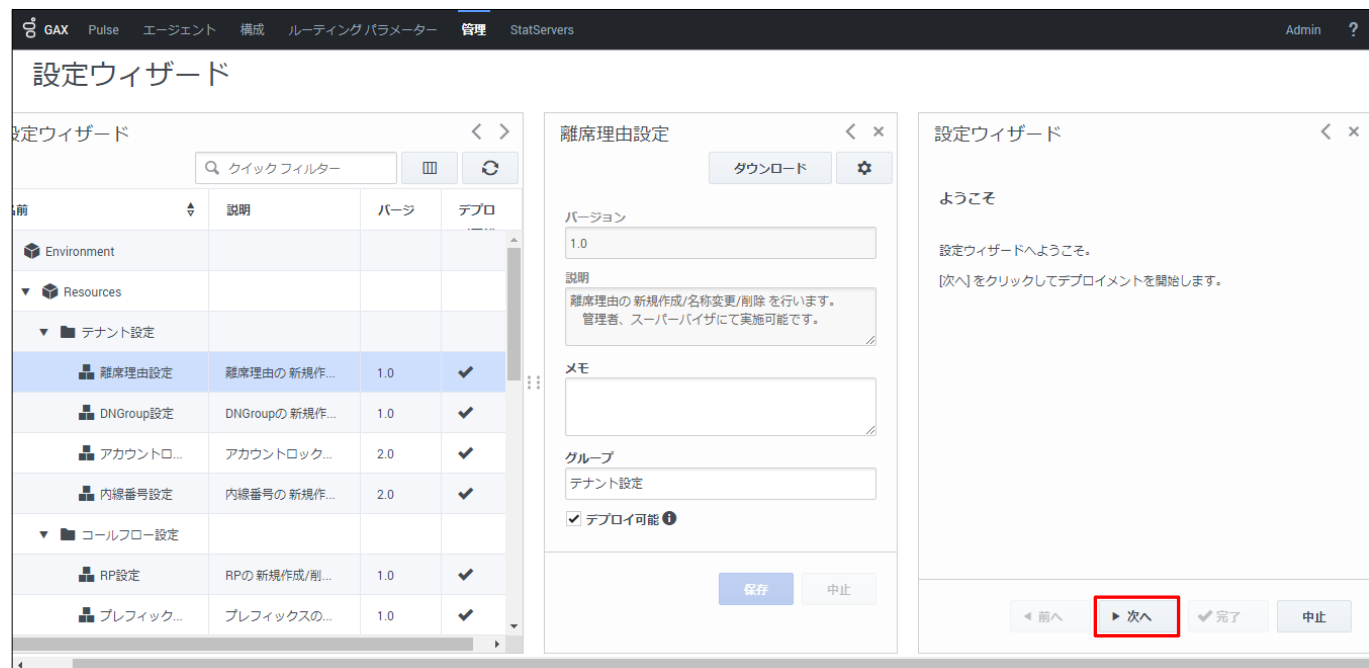
##### [IPの使用可能性の確認]について

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

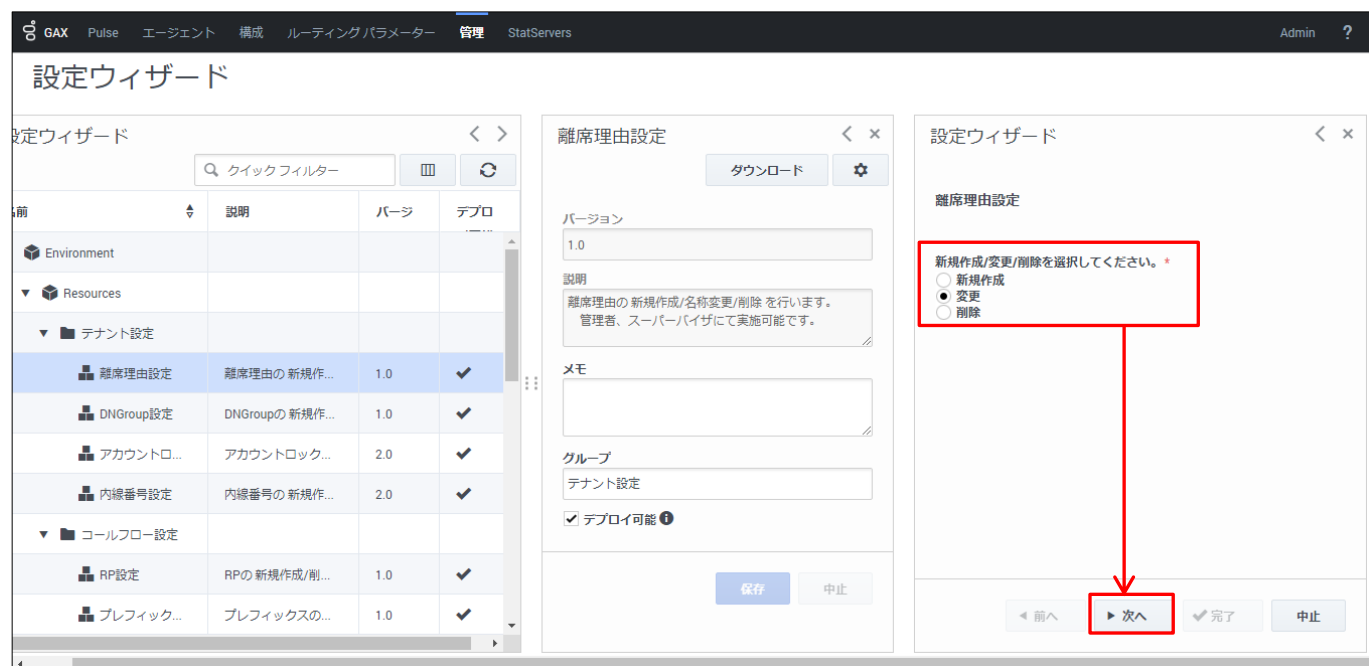
##### [デプロイ可能]のチェックについて

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

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



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





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

設定ウィザード

前 説明 バージョン デプロイ

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

離席理由名の変更

離席理由コード: 1001 \*  
休憩10分

離席理由コード: 1002 \*  
休憩昼休み

前へ 次へ 完了 中止

#### 離席理由名の変更について

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

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

前 説明 バージョン デプロイ

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

離席理由設定

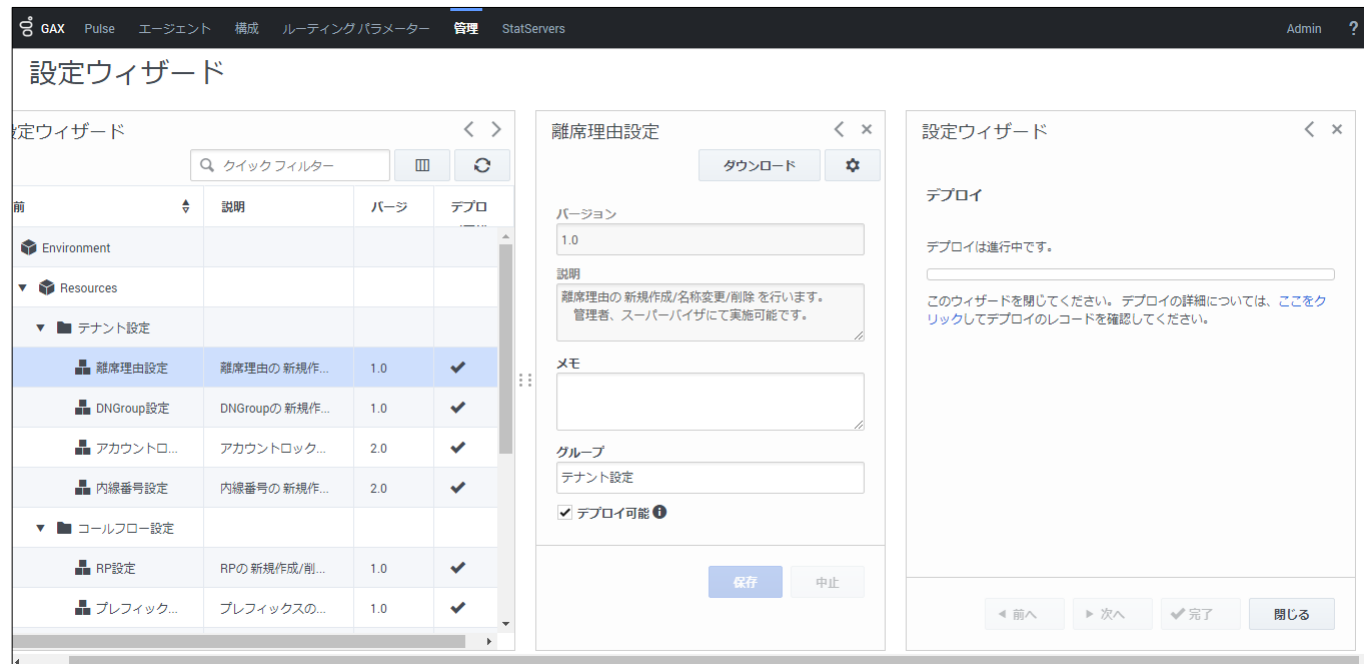
パラメーター	値
新規作成/変更/削除を選択してください。	UPDATE

離席理由名の変更

パラメーター	値
離席理由コード: 1001	休憩10分
離席理由コード: 1002	休憩昼休み

前へ 次へ 完了 中止

## (6) 設定が開始されます。



設定ウィザード

前 説明 バージョン デプロイ

名前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

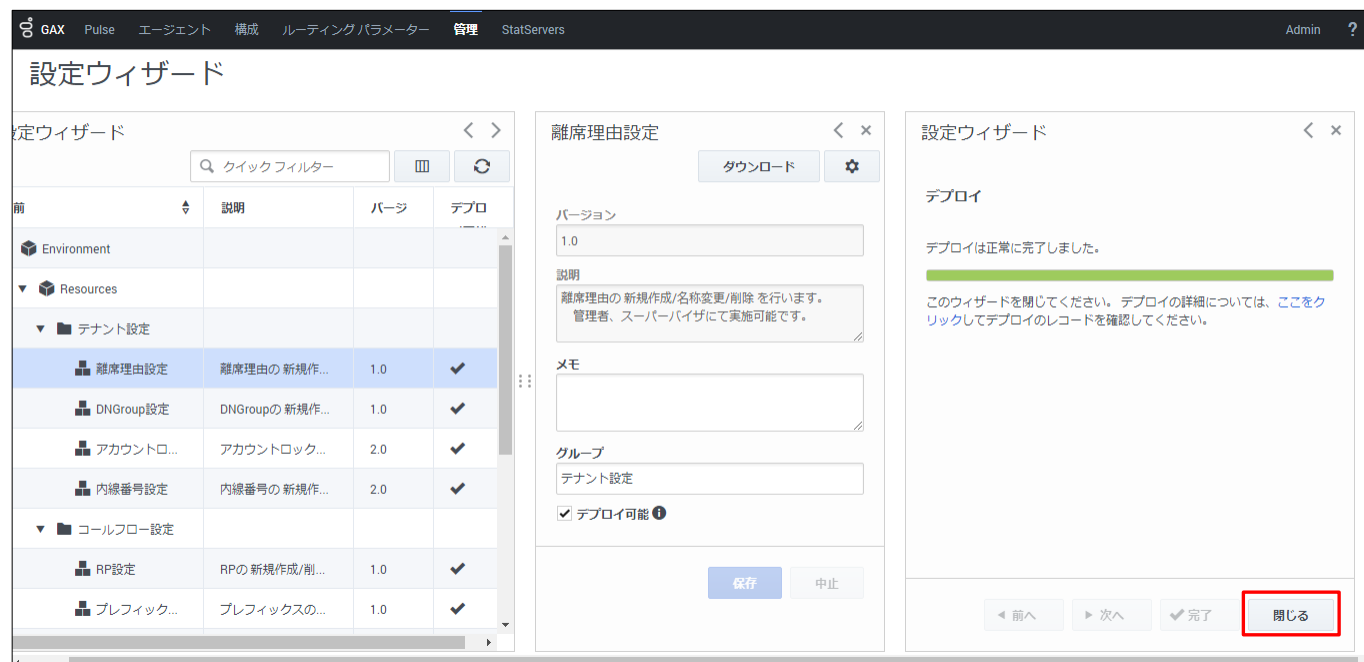
このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

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

## (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



設定ウィザード

前 説明 バージョン デプロイ

名前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

### 変更した離席理由の利用について

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

#### 1.6.4.1.3 離席理由削除

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setting Wizard) panel with a table of settings. On the right is the '離席理由設定' (Absence Reason Setting) panel. In the '離席理由設定' panel, there is a 'ダウンロード' (Download) button and a 'プロファイルの実行: 開始' (Start execution of profile) button. A red box highlights the 'プロファイルの実行: 開始' button, and a red arrow points to it from the 'IPの使用可能性の確認' (Check IP usage possibility) button.

名前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

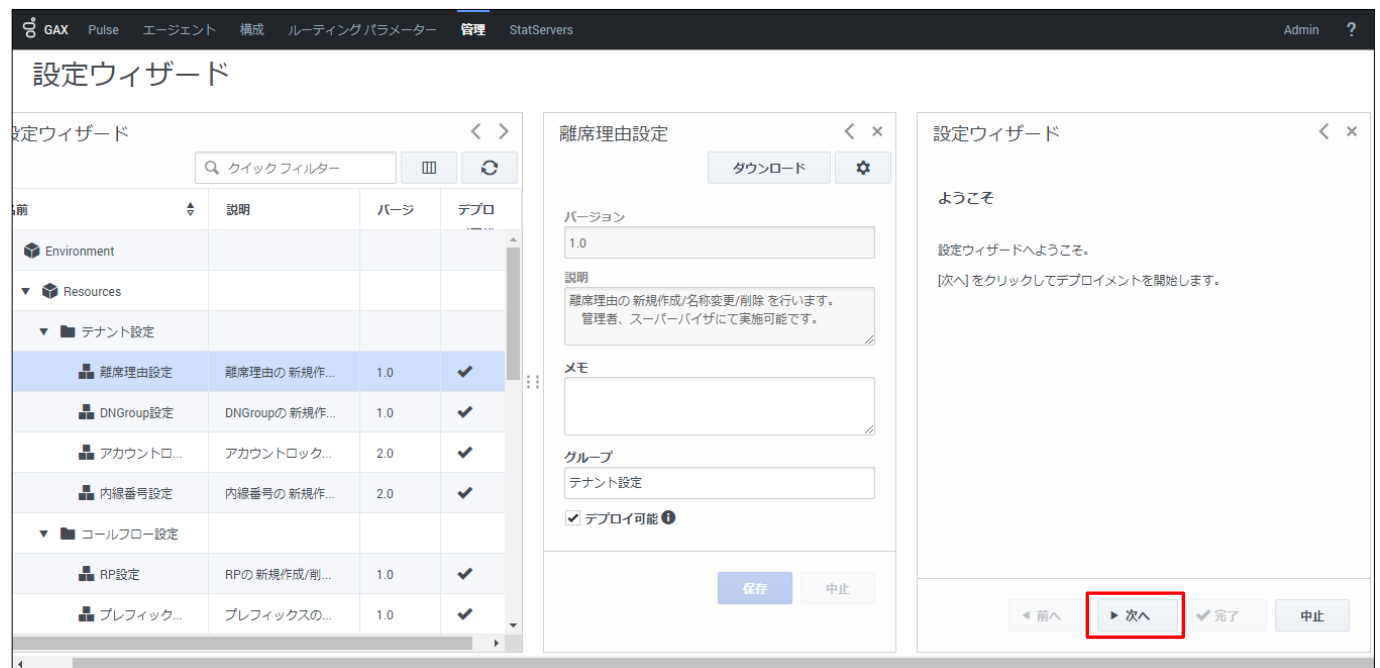
##### [IPの使用可能性の確認]について

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

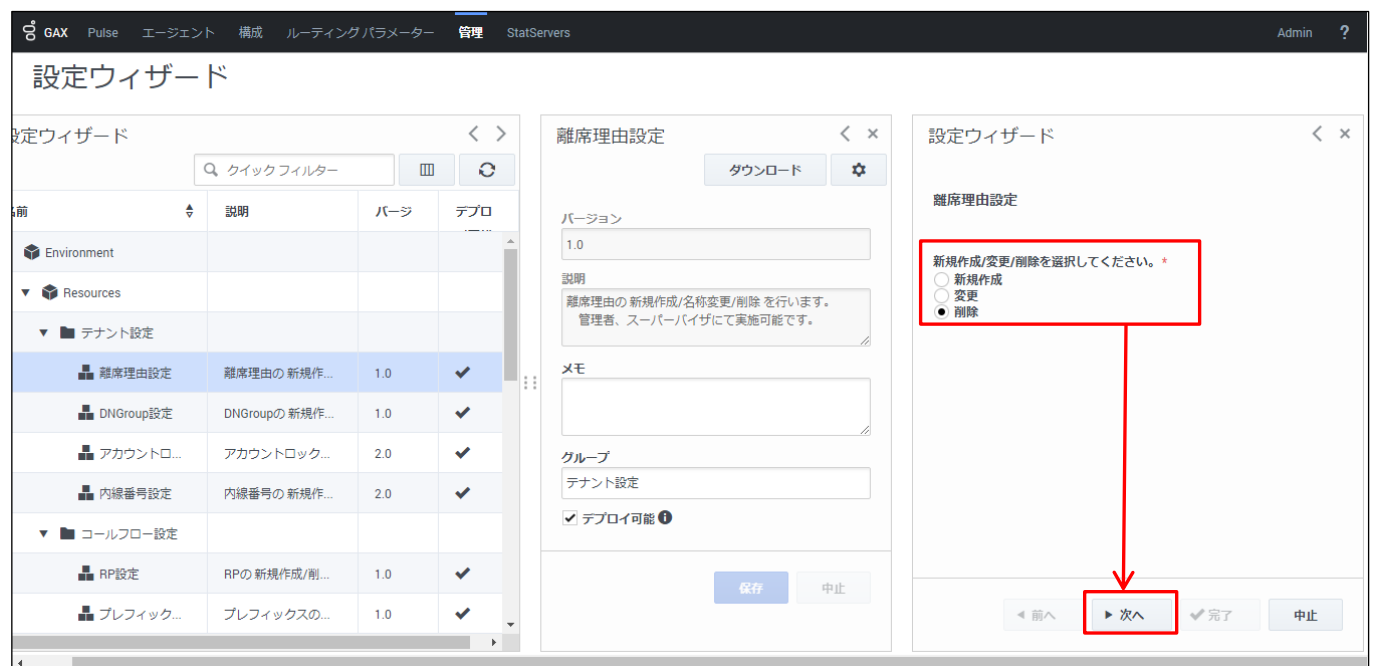
##### [デプロイ可能]のチェックについて

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

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



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



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

設定ウィザード

前 説明 バージョン デプロイ

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

離席理由の削除

削除する離席理由を選択してください。

- ☒ 離席理由コード: 1001 (休憩10分)
- ☐ 離席理由コード: 1002 (休憩10分)

次へ 完了 中止

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

前 説明 バージョン デプロイ

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

離席理由設定

バージョン: 1.0

説明: 離席理由の新規作成/名称変更/削除を行います。管理者、スーパーバイザにて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☐ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

離席理由設定

パラメーター	値
新規作成/変更/削除を選択してくだ	DELETE
さい。	

離席理由の削除

パラメーター	値
削除する離席理由を選択してくだ	休憩10分
さい。	

次へ 完了 中止

## (6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. The left pane displays a tree view of settings under 'テナント設定' (Tenant Settings), with '離席理由設定' (Absence Reason Setting) selected. The main pane shows the '離席理由設定' configuration for version 1.0. The '説明' (Description) field contains text about creating/modifying/deleting absence reasons. The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) is set to 'テナント設定' (Tenant Settings). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The right pane shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that deployment is in progress. The bottom navigation bar includes buttons for '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

### デプロイ中の操作について

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

## (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface with the 'デプロイ' (Deploy) step completed. The left pane shows the same tree view as before. The main pane shows the '離席理由設定' configuration for version 1.0, with the '説明' (Description) field containing text about creating/modifying/deleting absence reasons. The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) is set to 'テナント設定' (Tenant Settings). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The right pane shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that deployment is complete. The bottom navigation bar includes buttons for '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close), with the '閉じる' button highlighted by a red box.

### 削除した離席理由の利用について

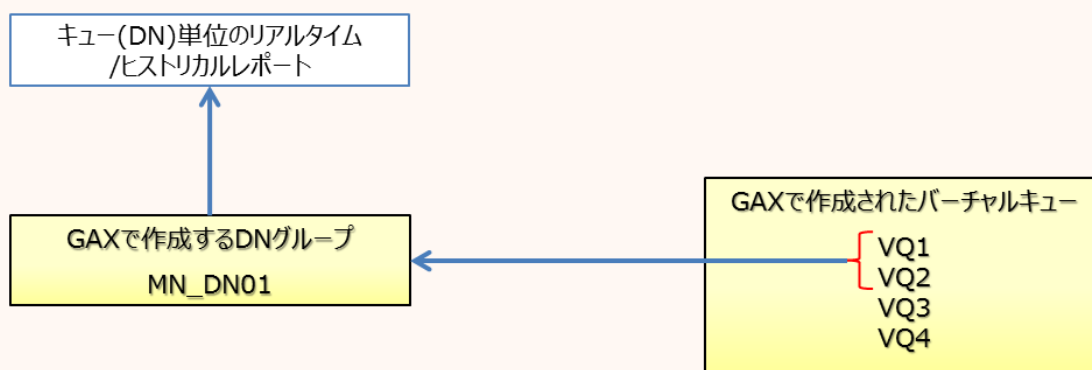
- ・ 削除した離席理由は、作成後にログインするエージェントから利用不可となります。

#### 1.6.4.2 DN グループ設定

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

##### ■ DNグループの役割について

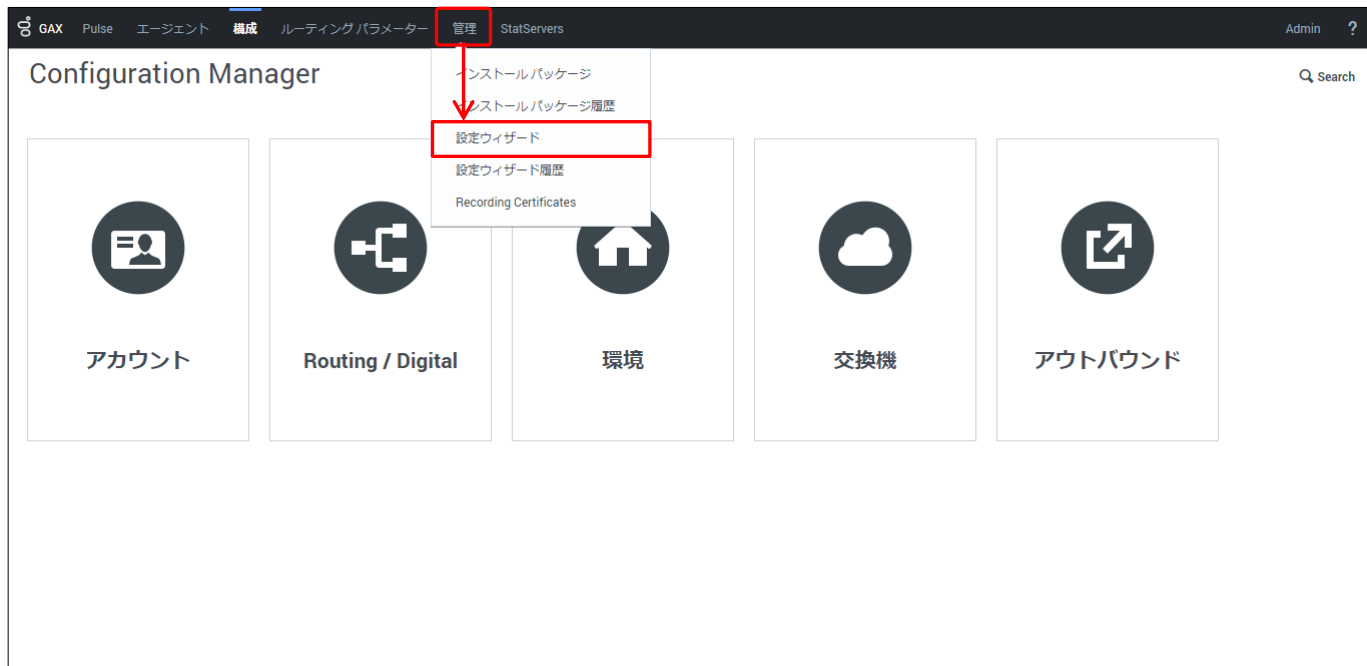
DNグループは、複数のバーチャルキューを紐付けることができるオブジェクトです。  
キュー(DN)単位のレポートにおいて作成したDNグループを選択することにより、紐付けられたバーチャルキューで集計された値の合計値を参照することが可能です。



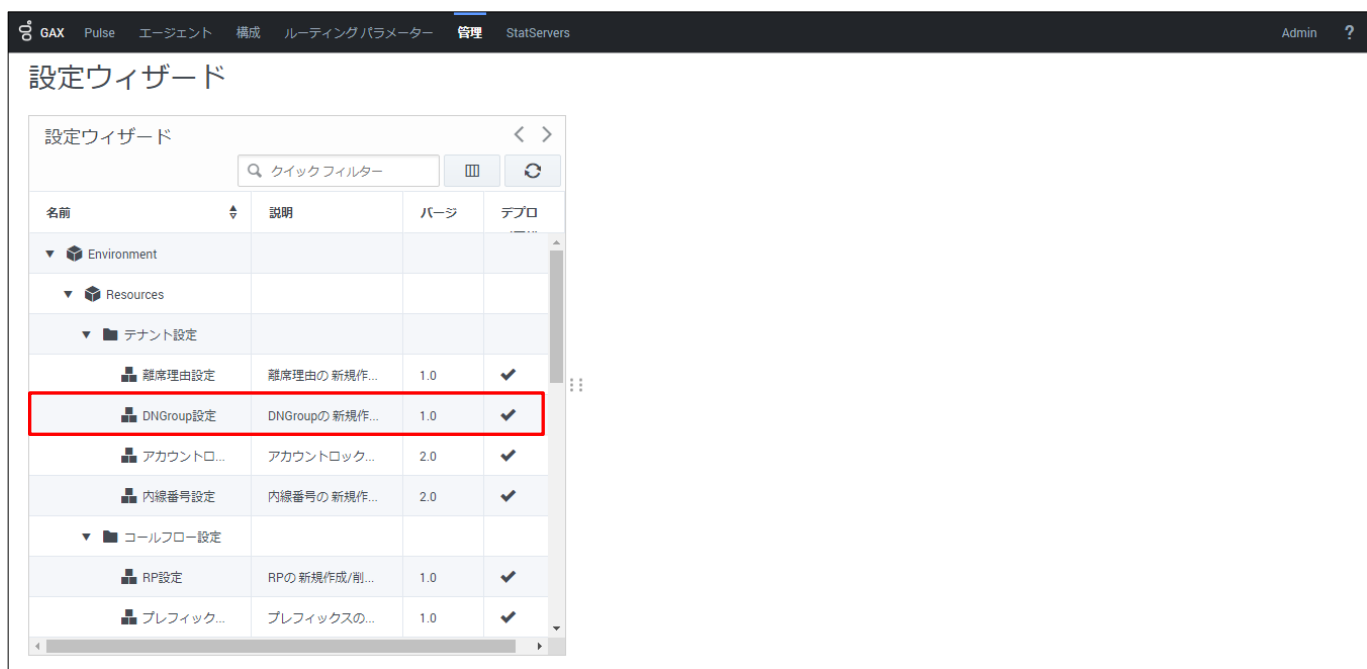
##### DN グループの作成可能上限について

- DN グループの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[DNGroup 設定]を選択します。





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

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

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ Environment			
▼ Resources			
▼ テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの ...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

DNGroupの 新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

#### 1.6.4.2.1 DN グループの作成

##### DN グループの組織所属設定について

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

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

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel with a table of settings. On the right is the 'DNGroup設定' (DNGroup Settings) panel. In the 'DNGroup設定' panel, a red box highlights the gear icon (Settings) and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: DNGroup...' option.

名前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

**DNGroup設定**

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

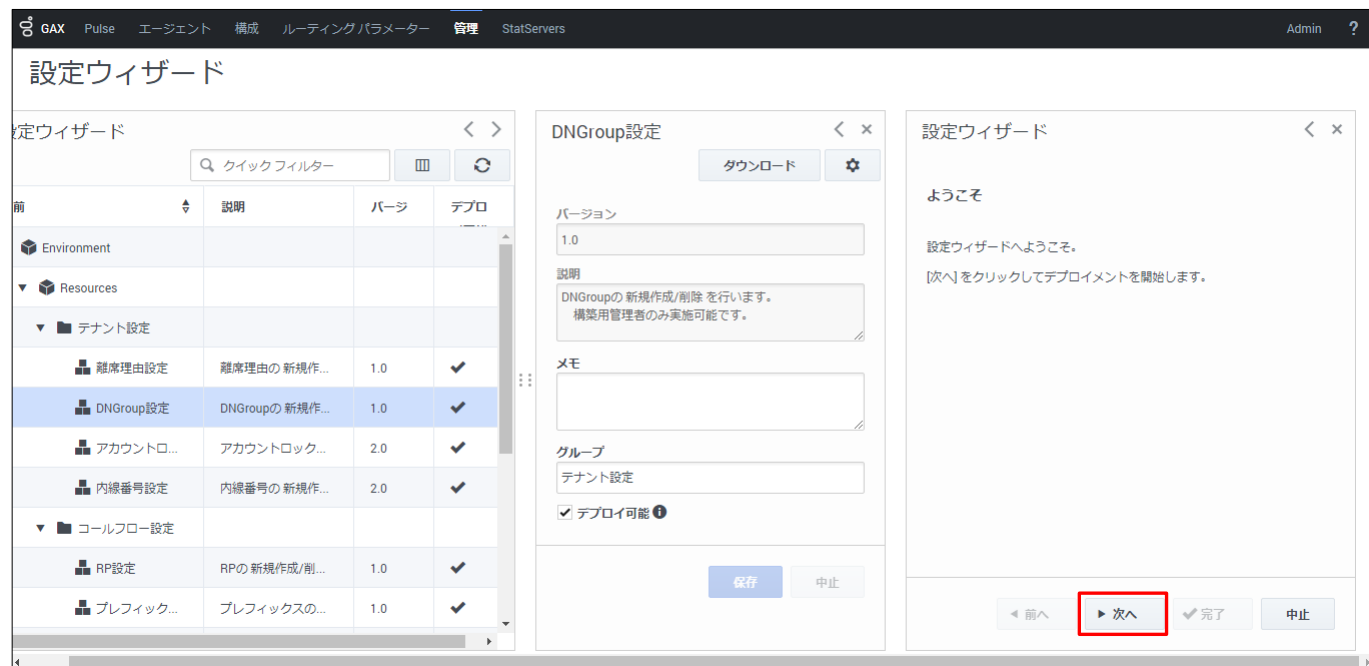
##### [IPの使用可能性の確認]について

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

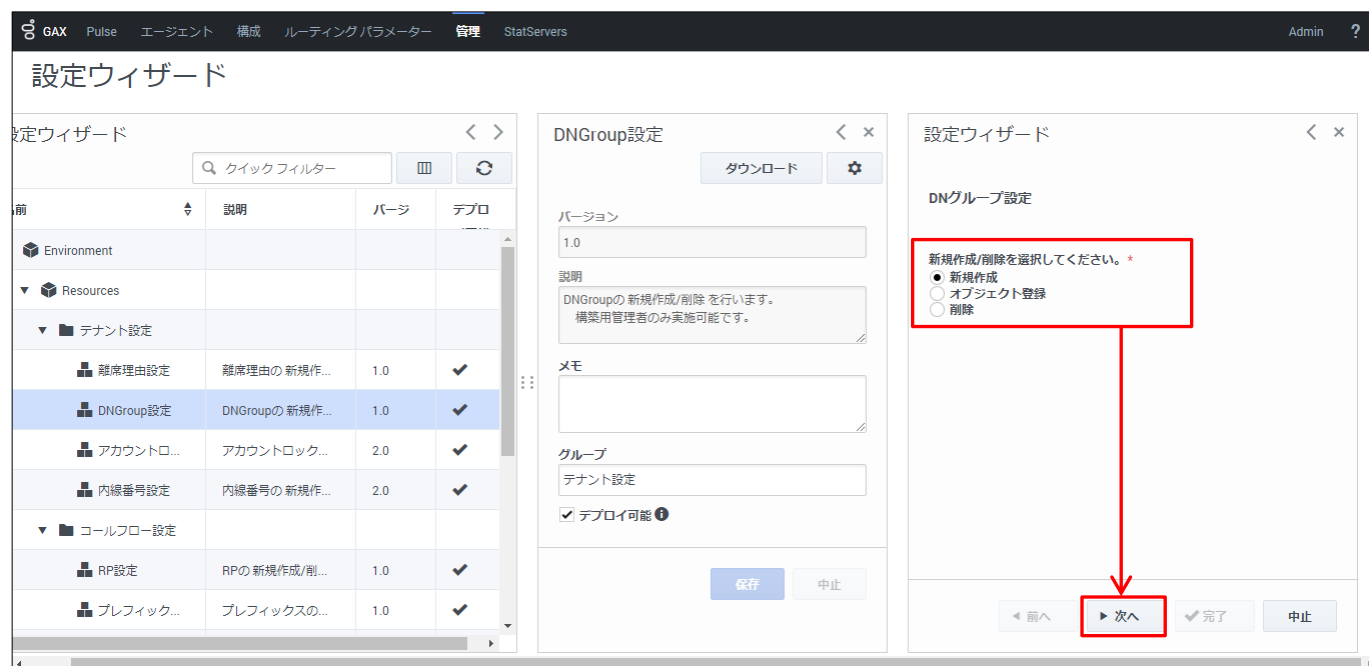
##### [デプロイ可能]のチェックについて

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

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



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



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

フィールド名	必須	入力値	備考
作成する DNGroup の個数を入力してください	●	作成する DNGroup の個数を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>同時に作成できる最大数は 99 個</li> </ul>
作成する DN グループタイプを選択して下さい	●	作成する DN グループタイプを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>VQ のグループを作成する場合は「ACD キュー」を選択</li> <li>RP のグループを作成する場合は「ルーティングポイント」を選択</li> <li>「サービス番号」「シングルポート」「ネットワークポート」は Arcstar Contact Center 2.0 では使用しない</li> </ul>

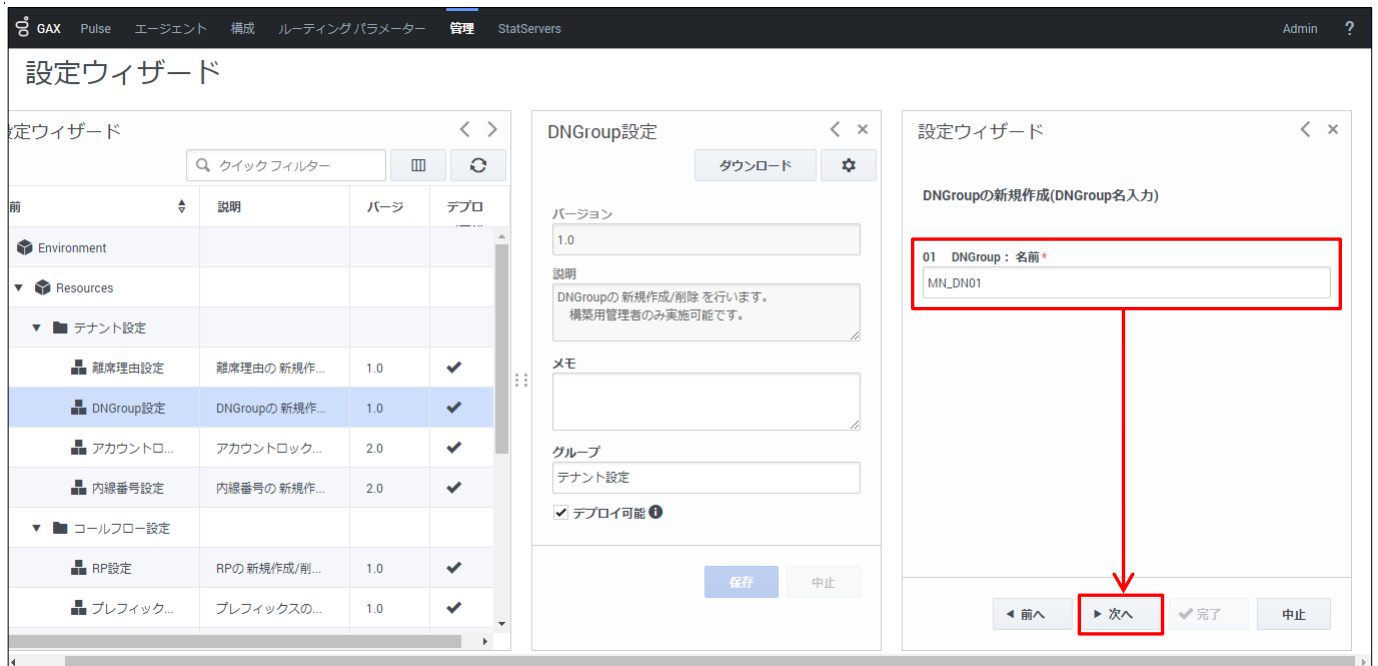
#### DN グループの作成個数について

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

#### DN グループタイプについて

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

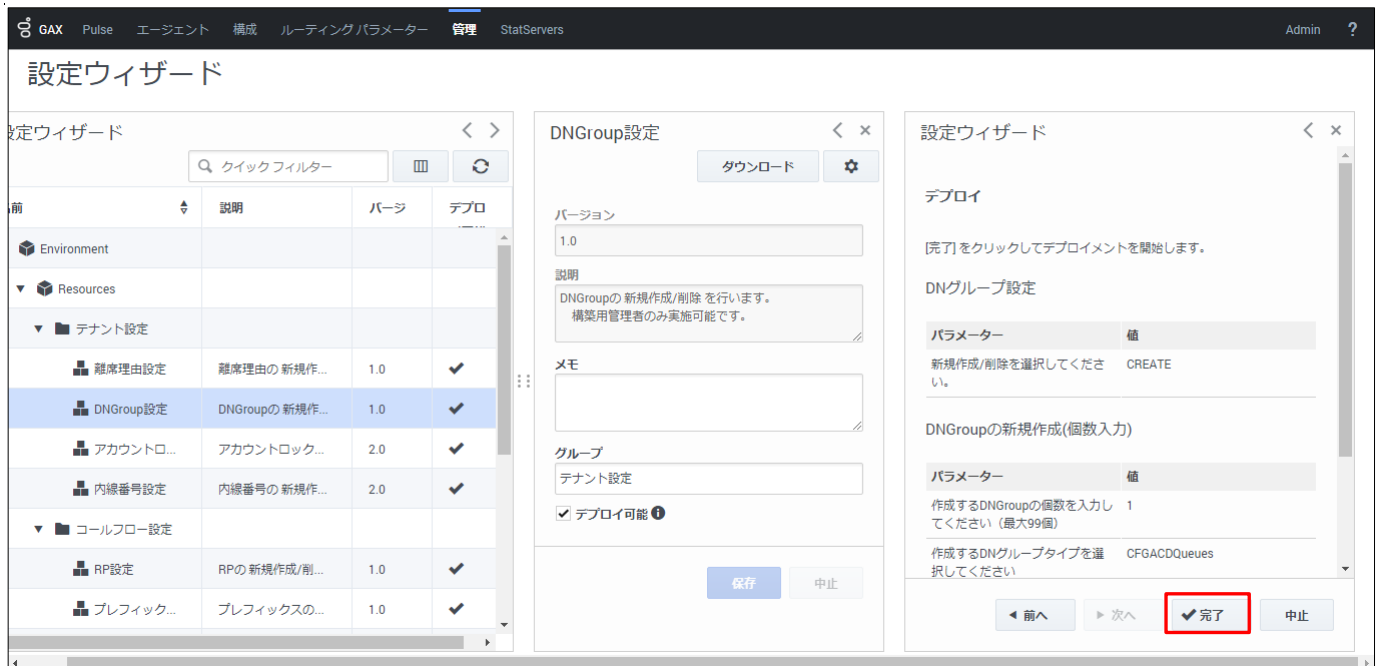
(5) DN グループの名前を入力し、[次へ]をクリックします。画面は 1 番目の DN グループに「MN\_DN01」を設定した場合の例となります。



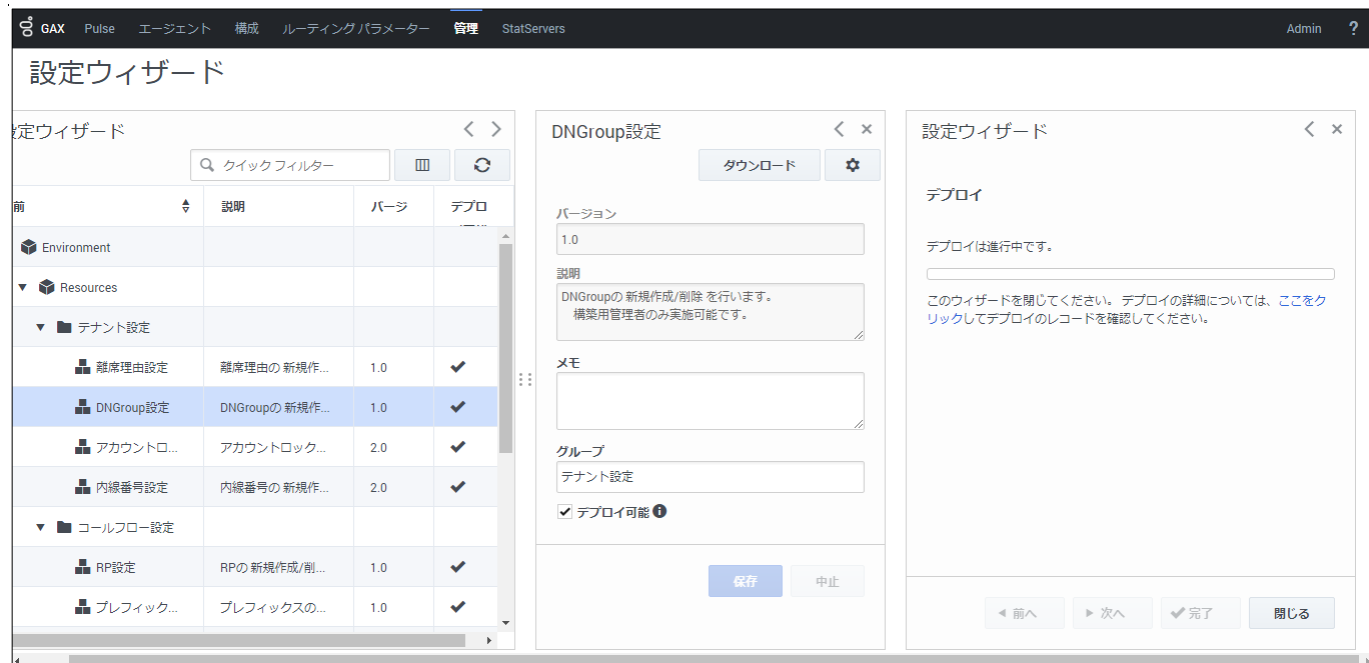
#### 入力可能な文字と文字数について

- DN グループの名前に入力可能な文字は半角英数字、半角記号及び全角文字、最大文字数は 127 文字となります。

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



## (7) 設定が開始されます。



設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

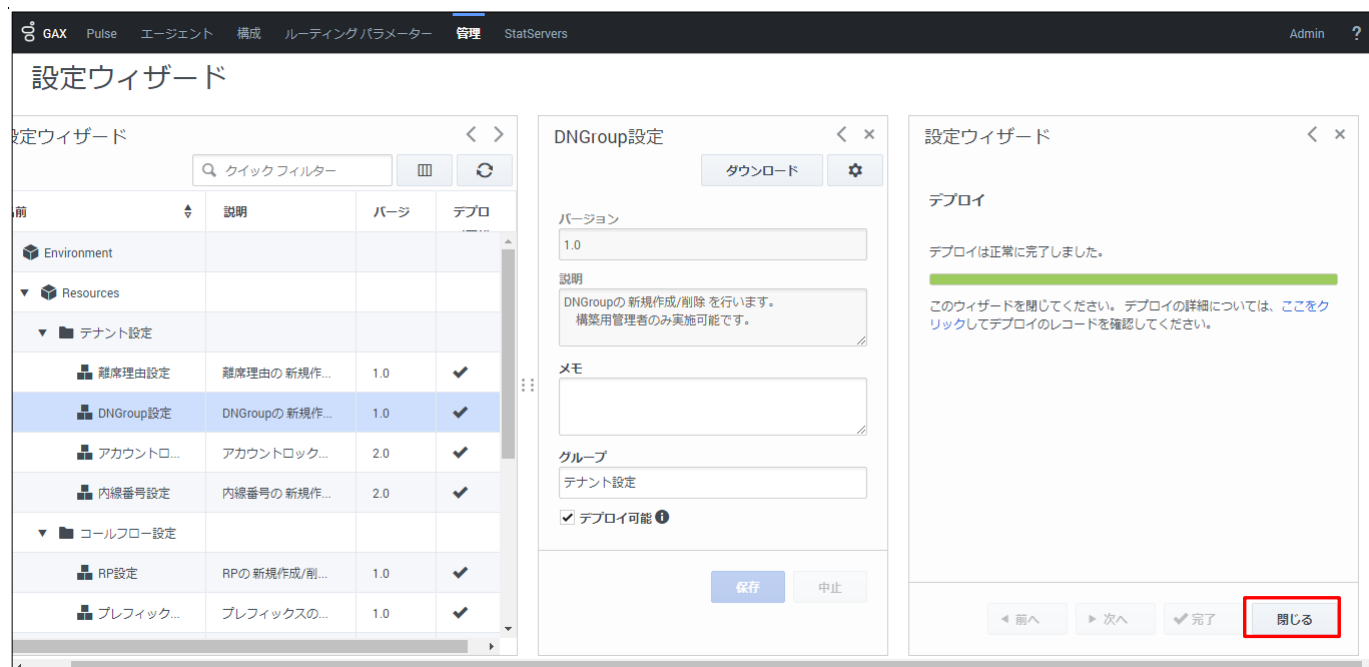
このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

前へ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

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

## (8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

前へ 次へ 完了 閉じる

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

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

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel with a table of settings. On the right is the 'DNGroup設定' (DNGroup Settings) panel. In the 'DNGroup設定' panel, a red box highlights the gear icon in the top right corner, and a red arrow points from it to the 'プロファイルの実行: DNGroup...' option in the 'バージョン' (Version) section.

名前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

**DNGroup設定**

ダウンロード [ギアアイコン] **プロファイルの実行: DNGroup...**

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの 新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

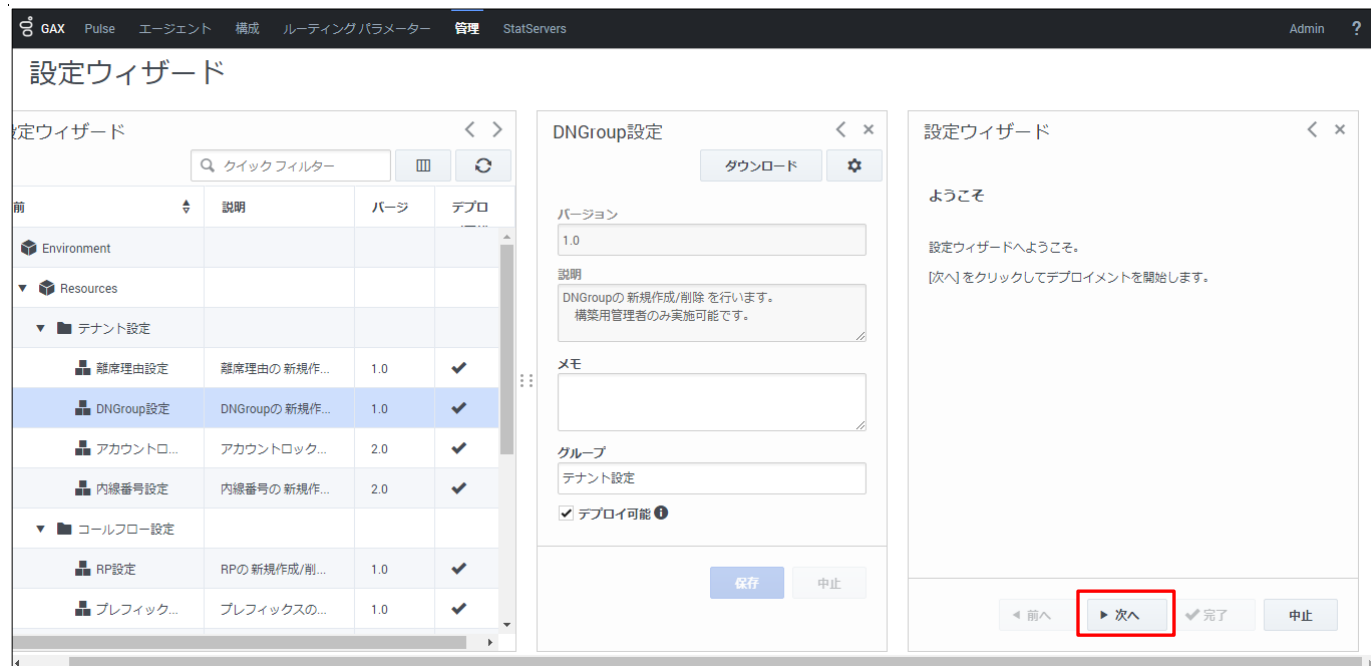
##### [IP の使用可能性の確認]について

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

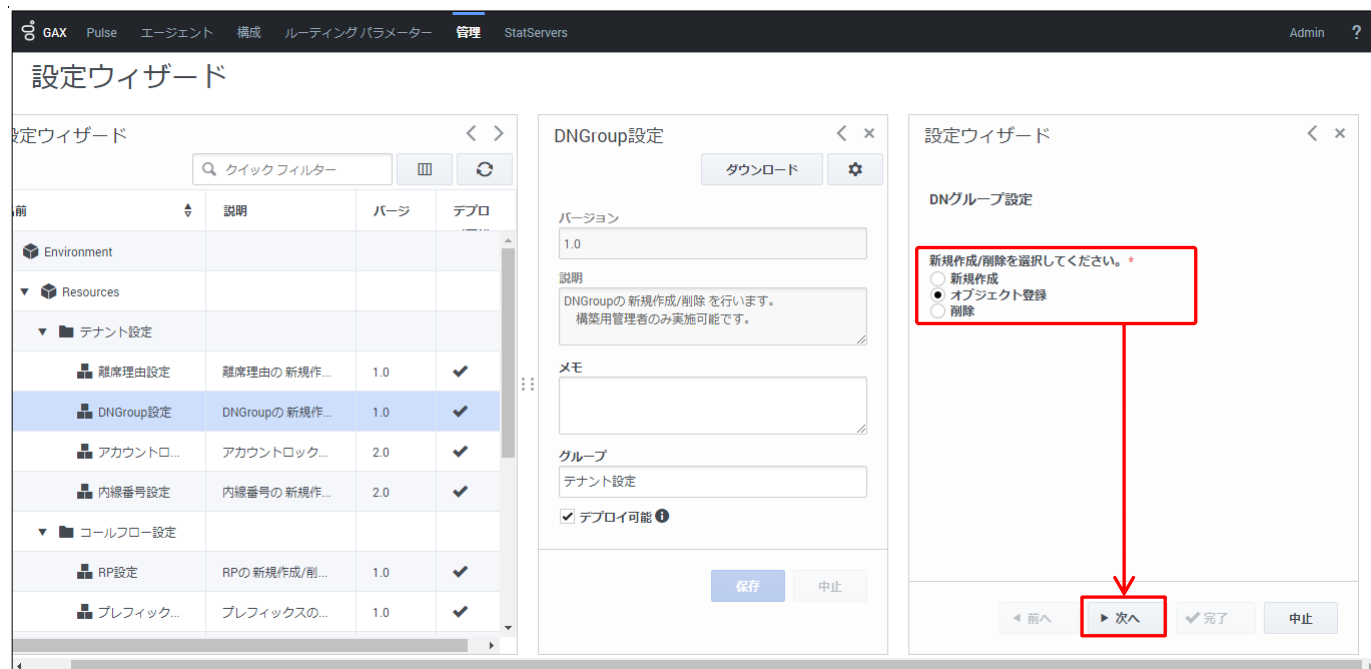
##### [デプロイ可能]のチェックについて

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

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

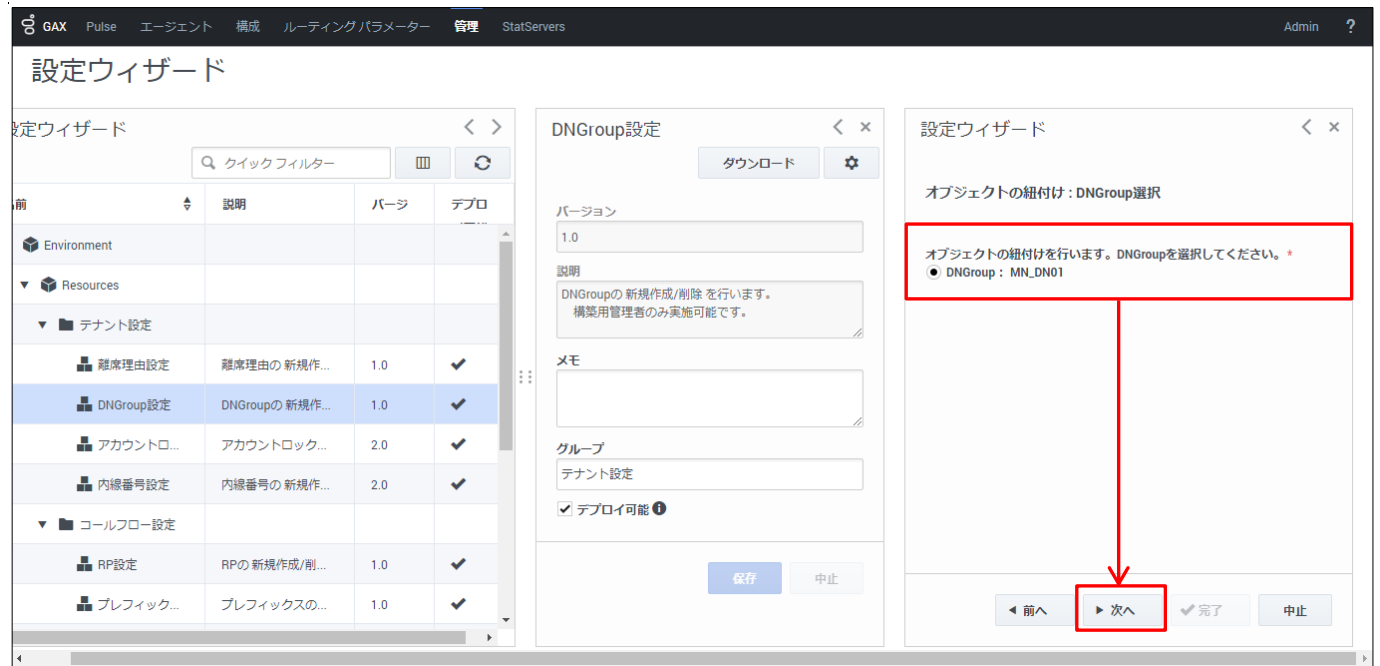


(3) DN グループ設定画面が展開されます。[オブジェクト登録]を選択し、[次へ]をクリックします。





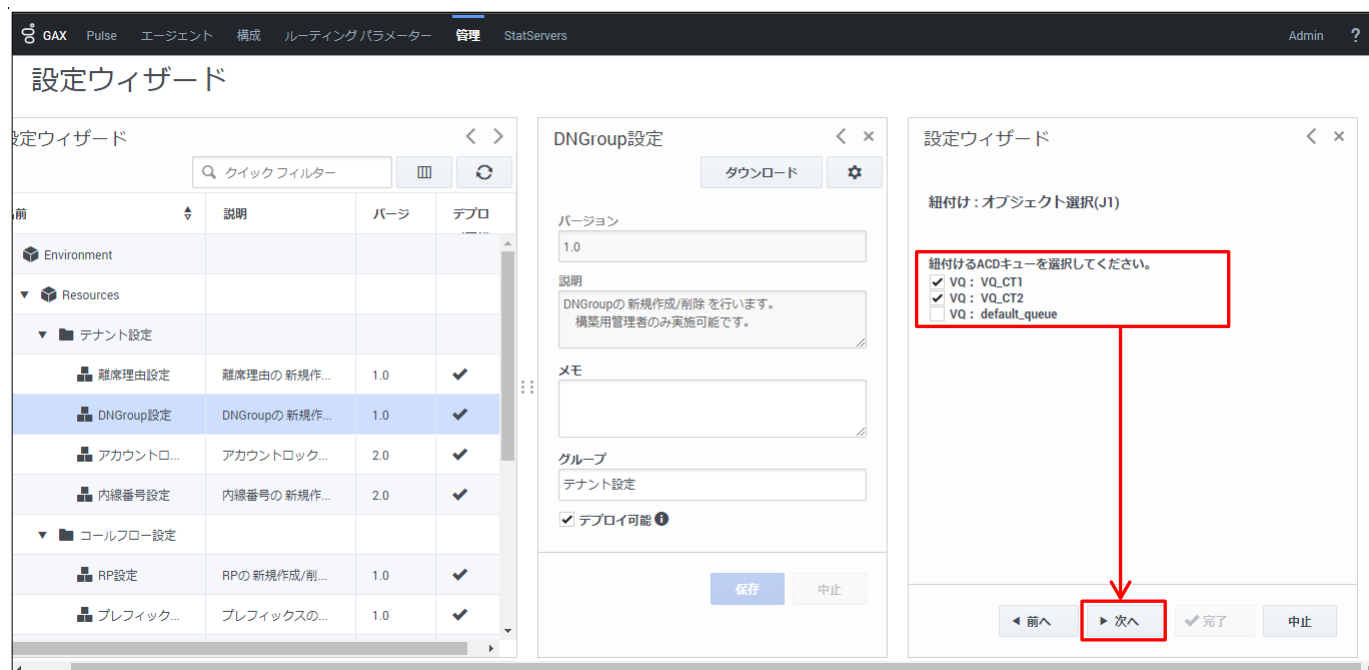
(4) DN グループの一覧が表示されます。バーチャルキュー/ルーティングポイントを紐付ける DN グループを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「DNGroup:MN\_DN01」に紐付ける場合の例となります。



#### DN グループの表示について

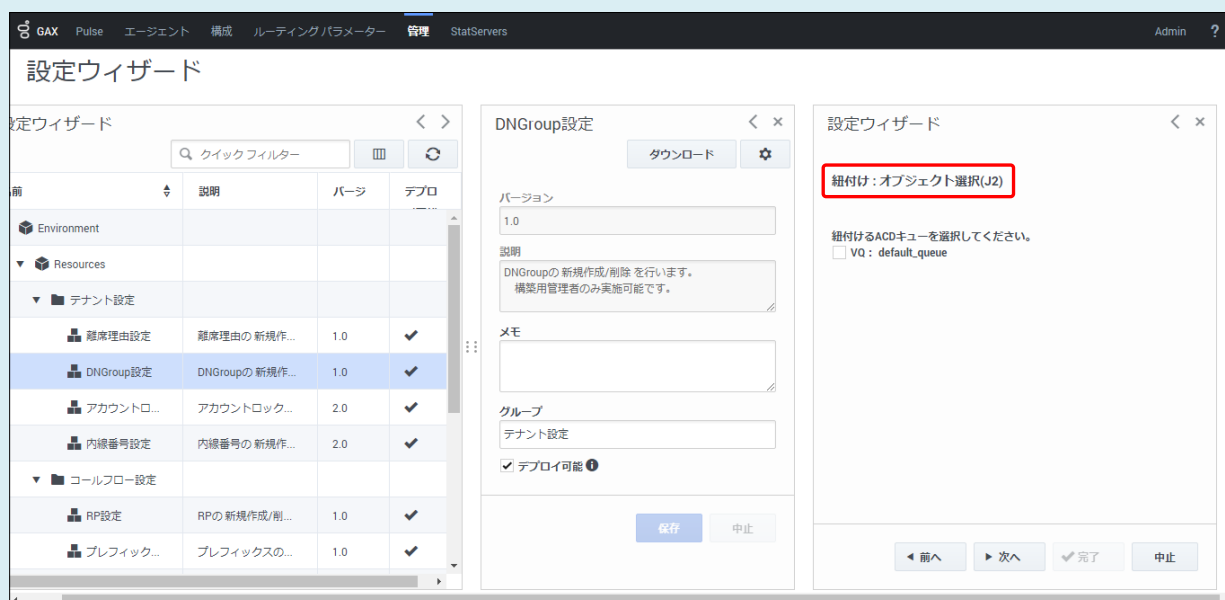
- ・ 紐付け可能な DN グループが 5 以上の場合は、リストボックスでの選択となります。紐付け可能な DN グループが 4 以下の場合は、上記画面のとおりラジオボタンでの選択となります。

(5) DN グループへ登録可能なバーチャルキューの一覧が表示されます。DN グループに紐付けるバーチャルキューにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は DR オプション契約がある場合において、メイン拠点の「VQ:VQ\_CT1」と「VQ:VQ\_CT2」を紐付ける場合の例となります。



#### DR オプション契約の有無とオブジェクト選択について

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



(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

前 設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

DNGroupの新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

DNGループ設定

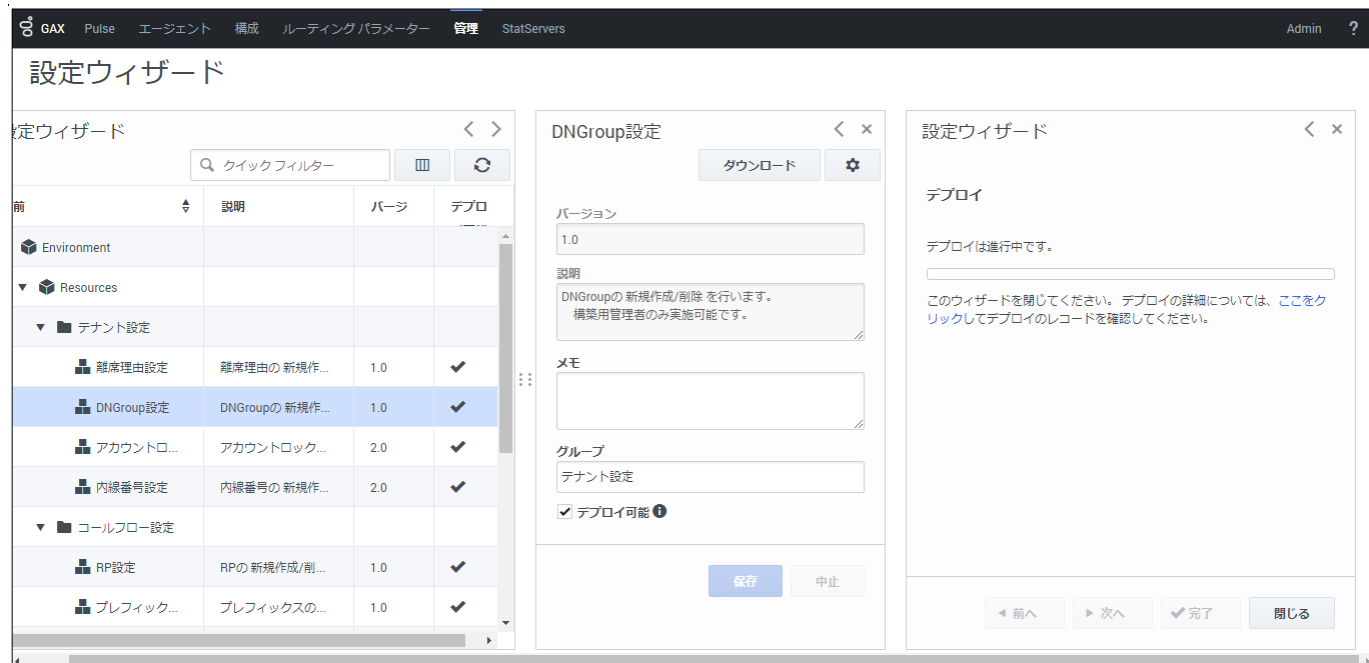
パラメーター	値
新規作成/削除を選択してください。	ASSIGN

オブジェクトの紐付け: DNGroup選択

パラメーター	値
オブジェクトの紐付けを行います。DNGroupを選択してください。	MN_DN01

◀ 前へ ▶ 次へ **✓ 完了** 中止

## (7) 設定が開始されます。



設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

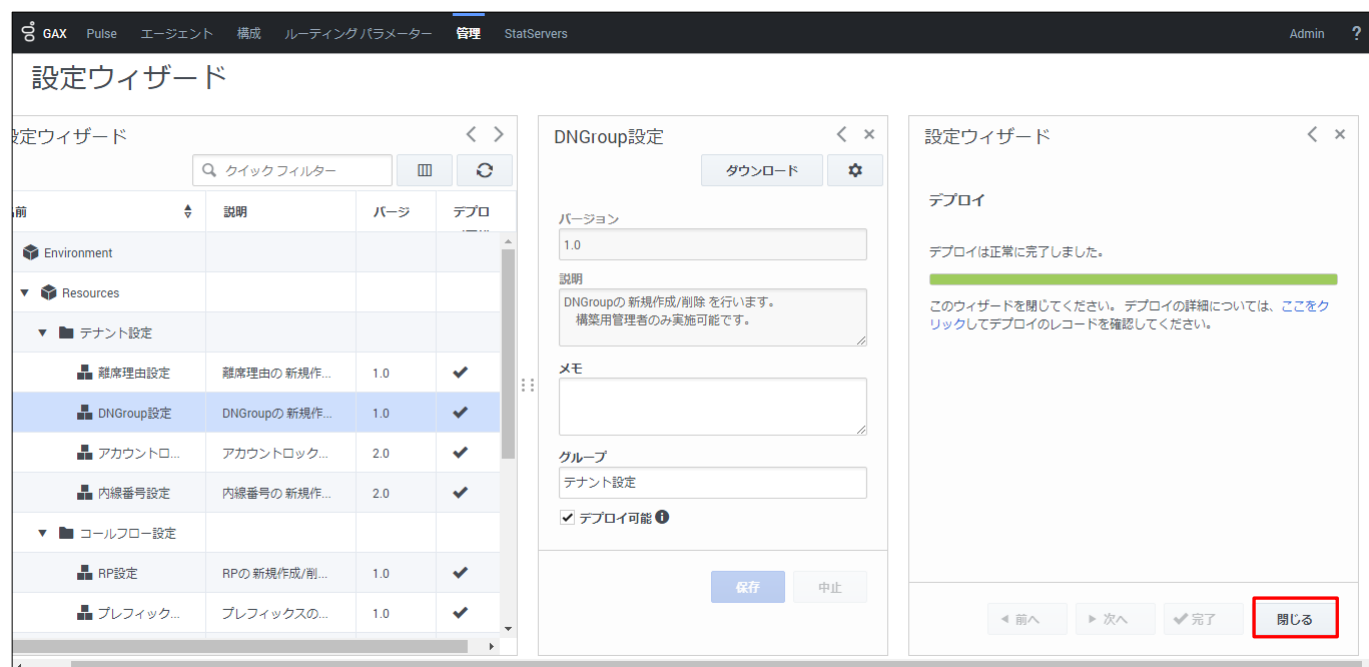
このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

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

## (8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。



設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

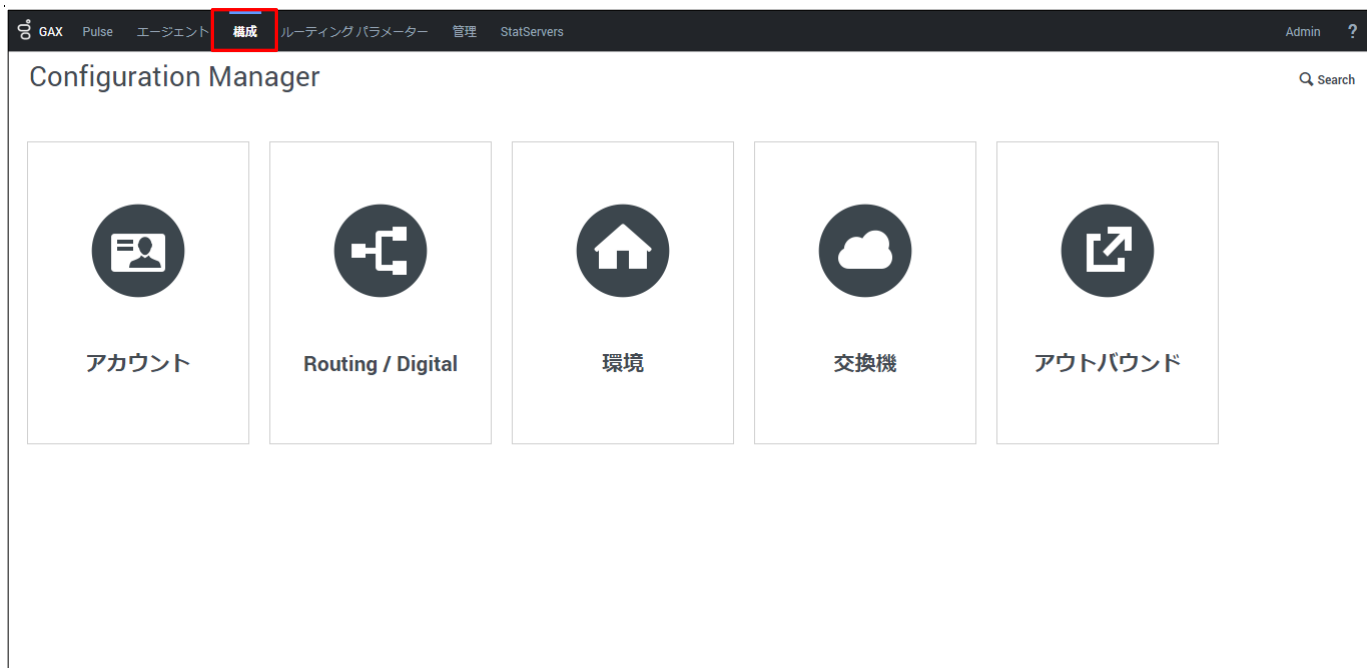
このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 閉じる

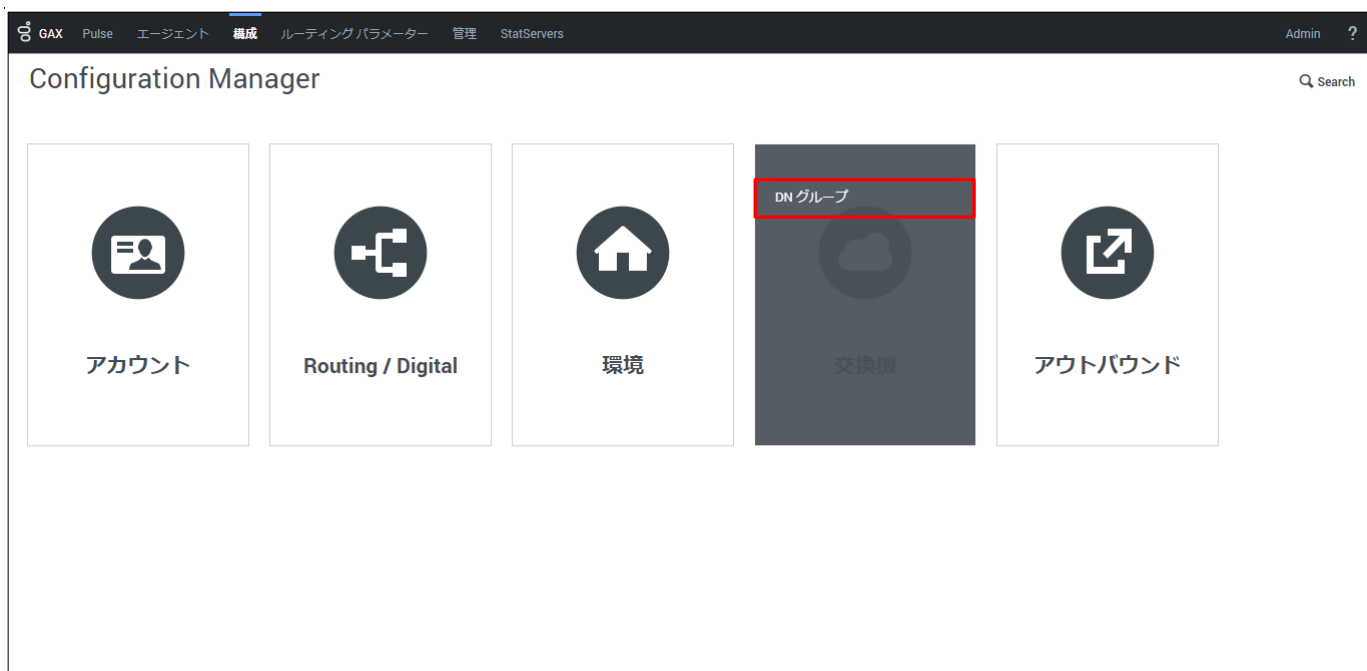
#### 1.6.4.2.3 DN グループの移動

所属組織を変更することが可能です。

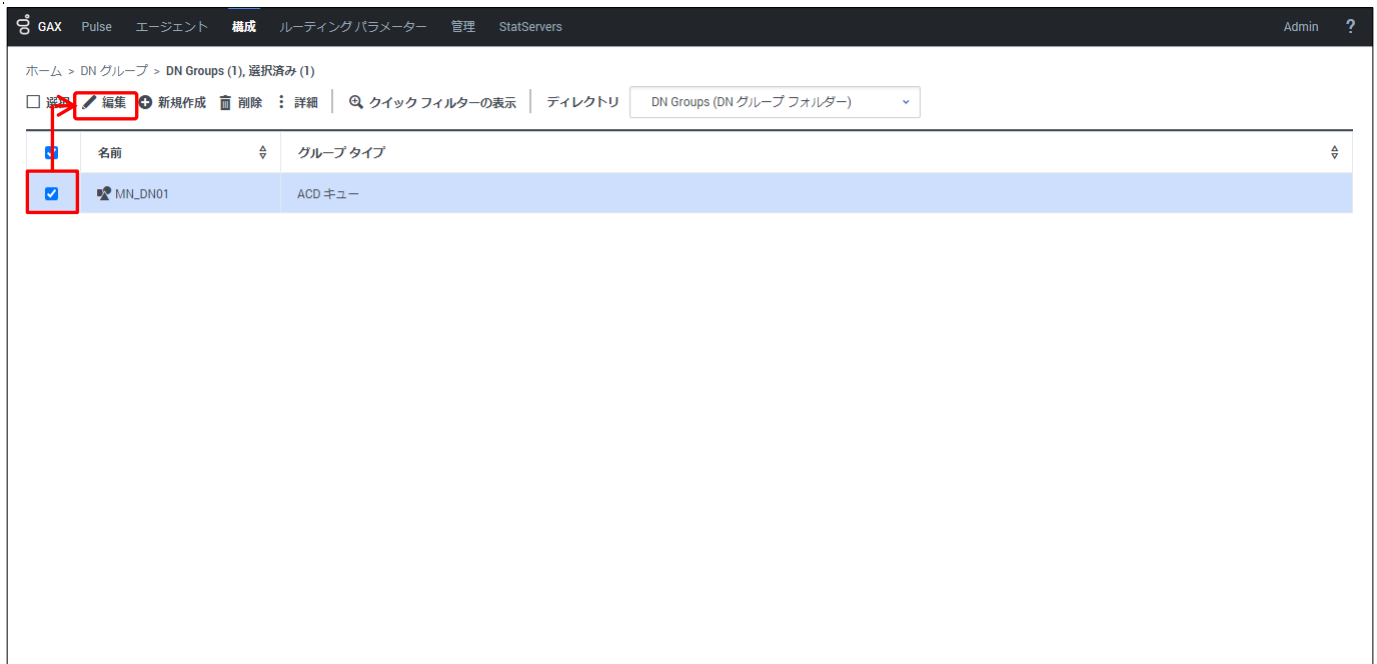
(1) 構成メニューを選択します。



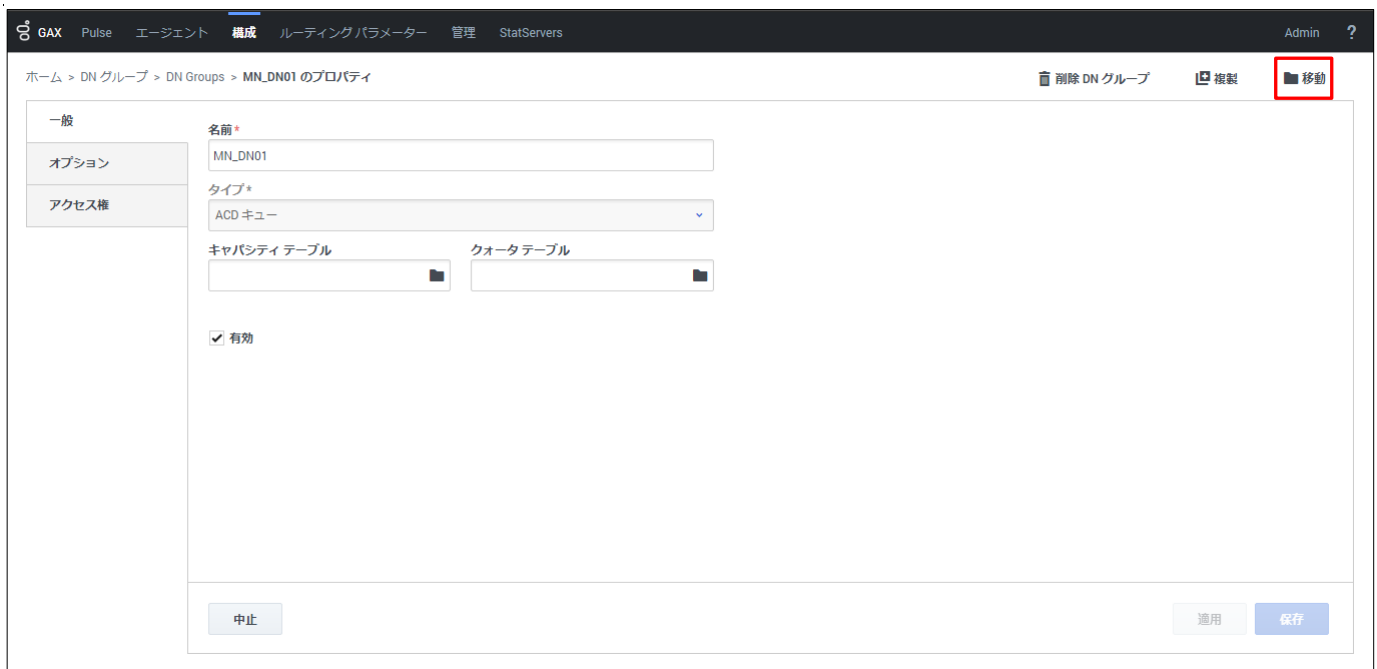
(2) [交換機]から[DN グループ]を選択します。



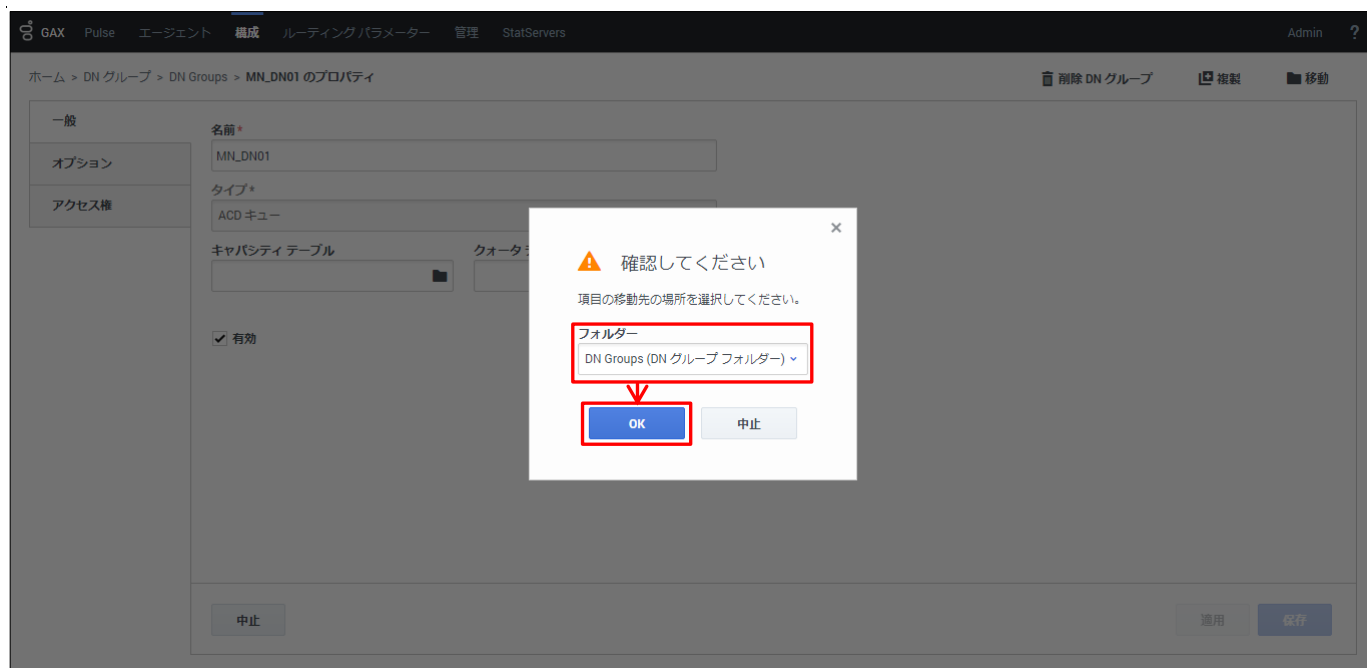
(3) DN グループの設定画面が表示されます。所属組織を変更したい DN グループのチェックボックスにチェックを入れ、[編集]を選択します。画面は「HN\_DN01」の所属組織を変更する場合の例となります。



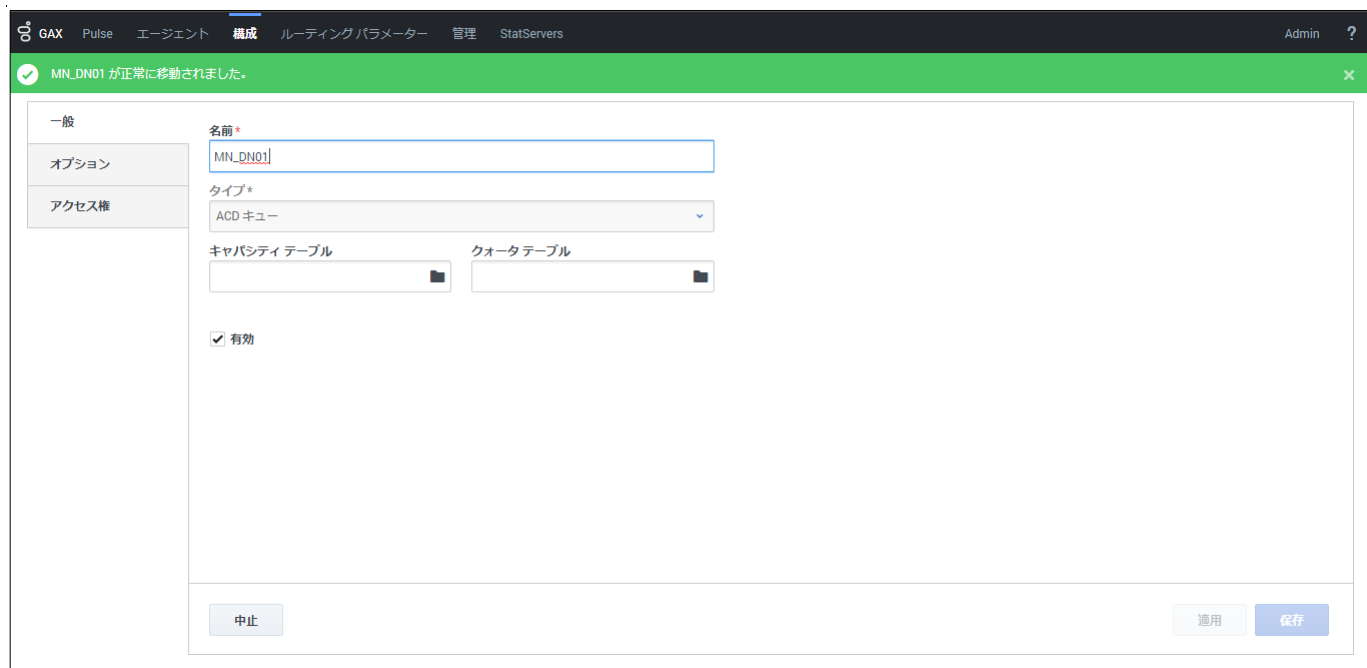
(4) DN グループ画面が開きます。[移動]を選択します。



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



(6) 移動が反映されます。




#### 1.6.4.2.4 DN グループの削除

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

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel with a table of settings. On the right is the 'DNGroup設定' (DNGroup Settings) panel. In the 'DNGroup設定' panel, a red box highlights the gear icon next to the 'ダウンロード' (Download) button, and a red arrow points down to the 'プロファイルの実行: DNGroup...' (Execute profile: DNGroup...) option.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

**DNGroup設定**

ダウンロード 

バージョン: 1.0

IPの使用可能性の確認  
プロファイルの実行: DNGroup...

説明  
DNGroupの新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

##### [IPの使用可能性の確認]について

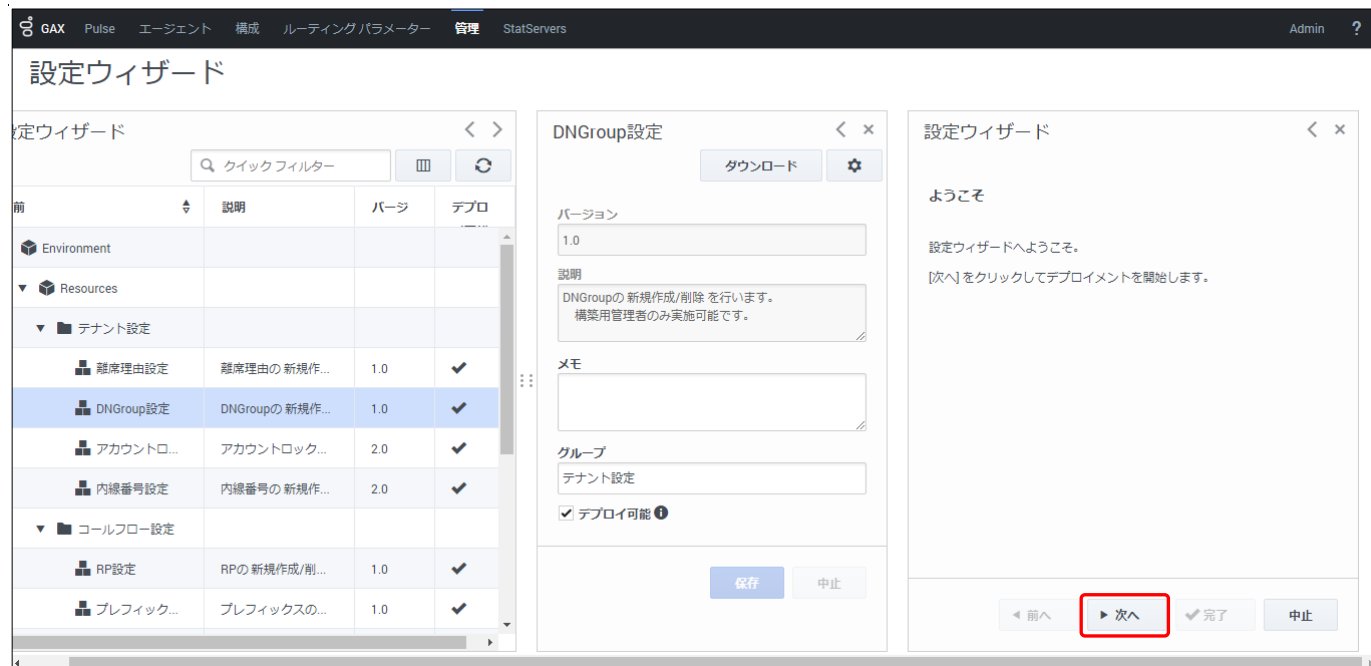
- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

##### [デプロイ可能]のチェックについて

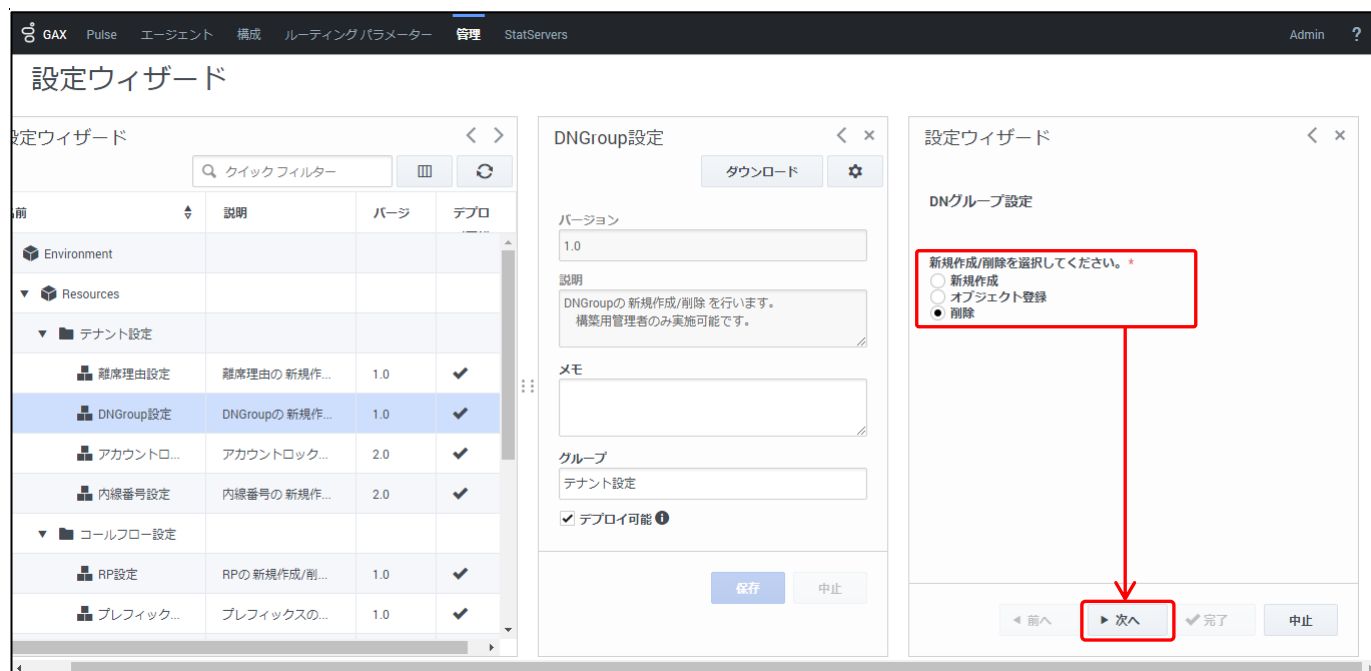
- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。



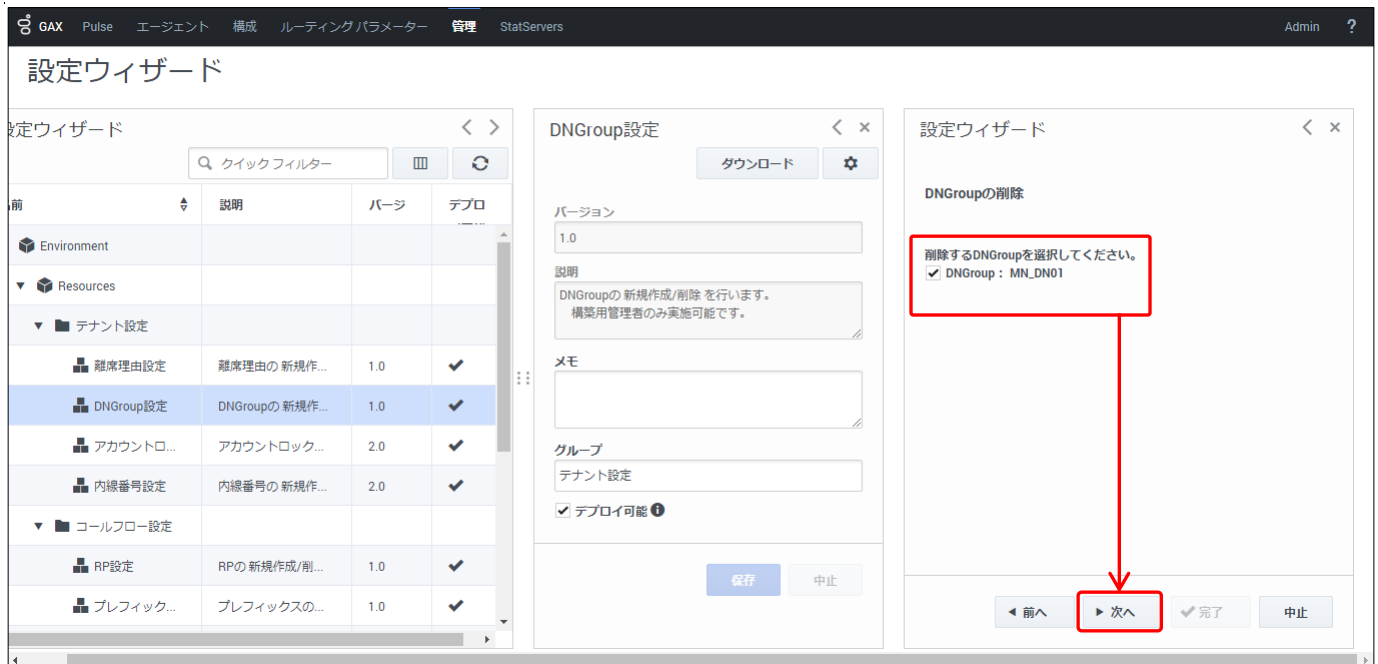
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



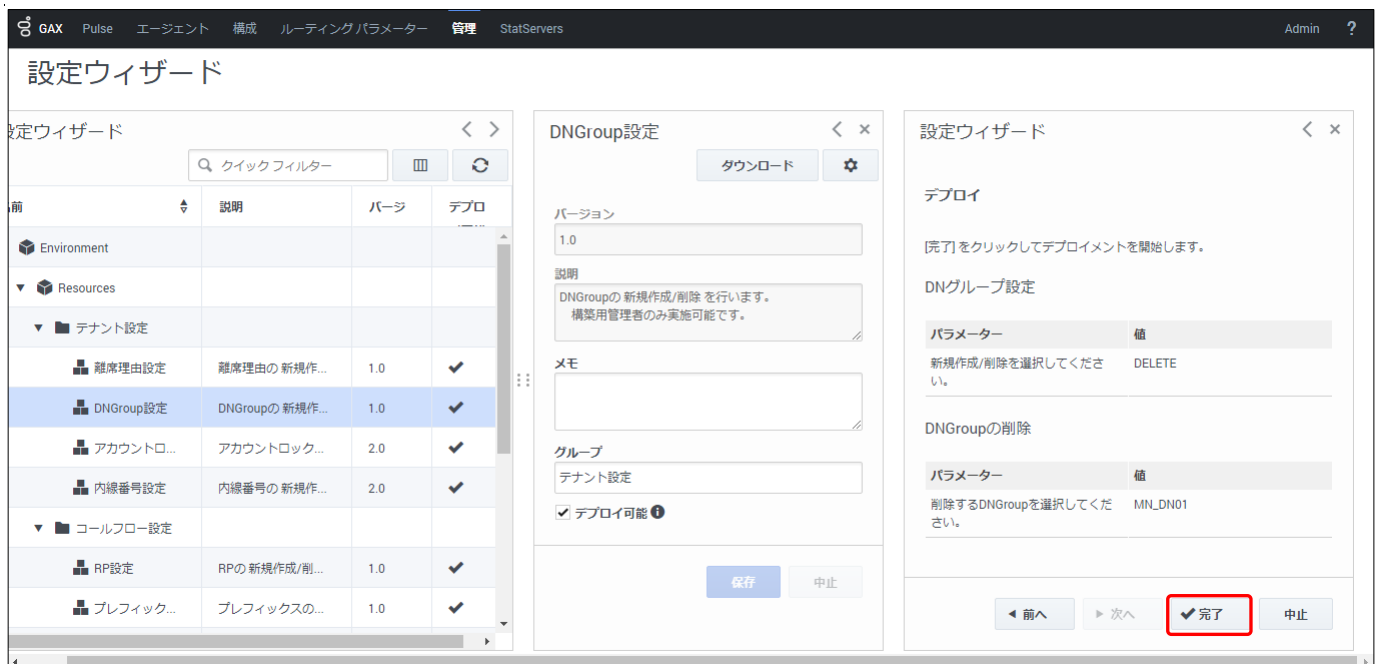
(3) DN グループ設定画面が展開されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) DN グループの一覧が表示されます。削除する DN グループのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「MN\_DN01」を削除する場合の例となります。



(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



## (6) 設定が開始されます。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

前へ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

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

## (7) をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

DNGroup設定

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: DNGroupの新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

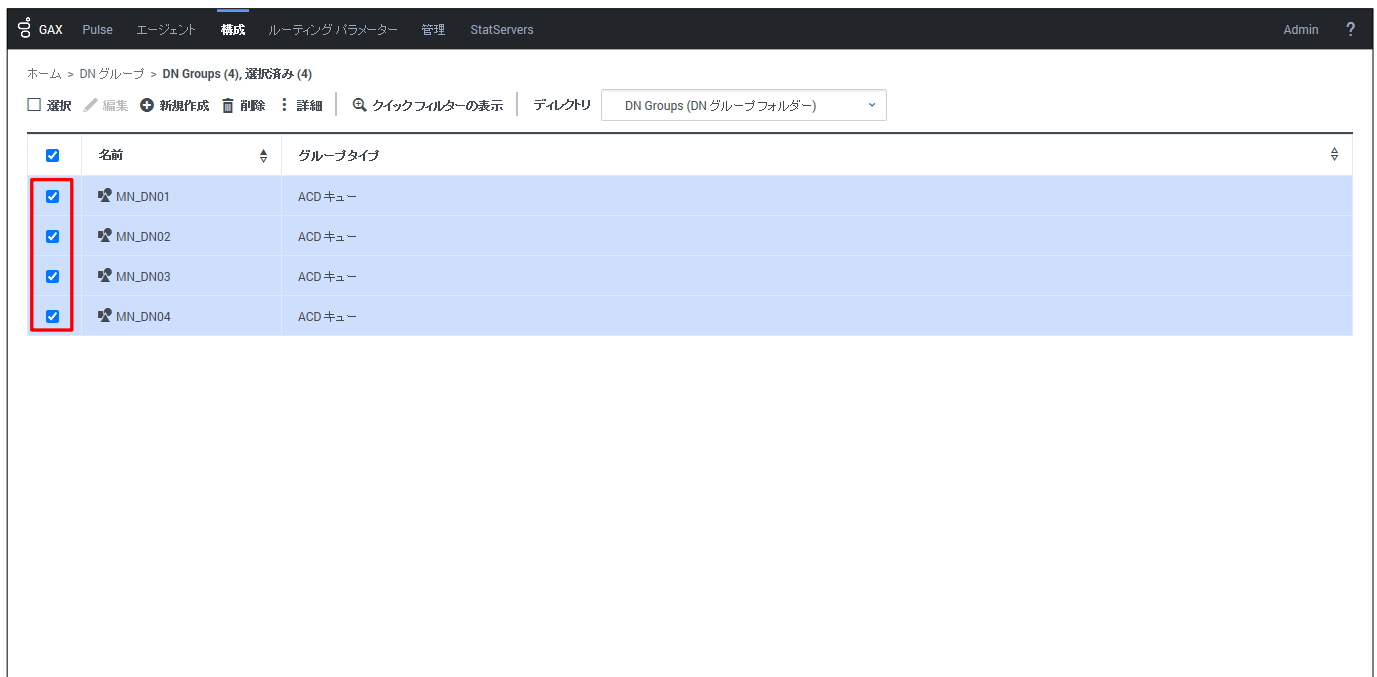
デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

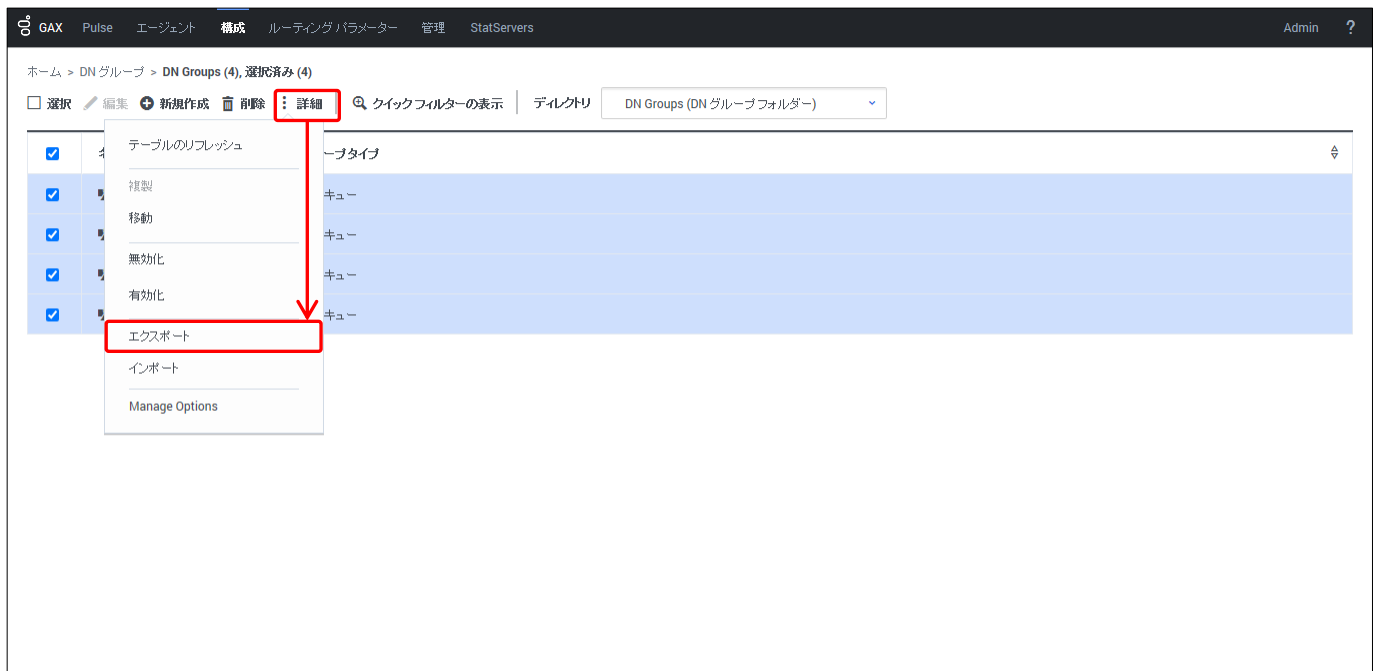
前へ 次へ 完了 閉じる

#### 1.6.4.2.5 DN グループのエクスポート

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



(2) [詳細]から[エクスポート]を選択します。

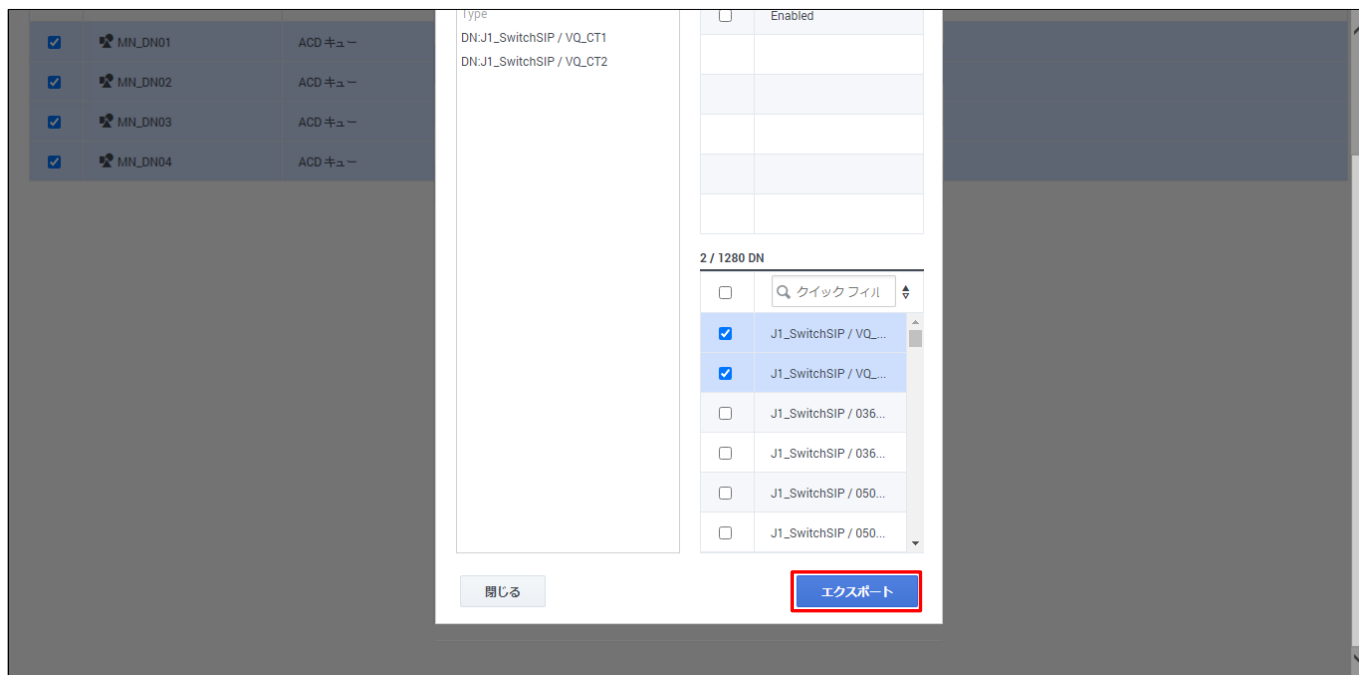


(3) DN グループのエクスポート画面が開きます。エクスポートする項目のチェックボックスにチェックを入れます。画面はバーチャルキュー「VQ\_CT1」「VQ\_CT2」を選択した場合の例となります。



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

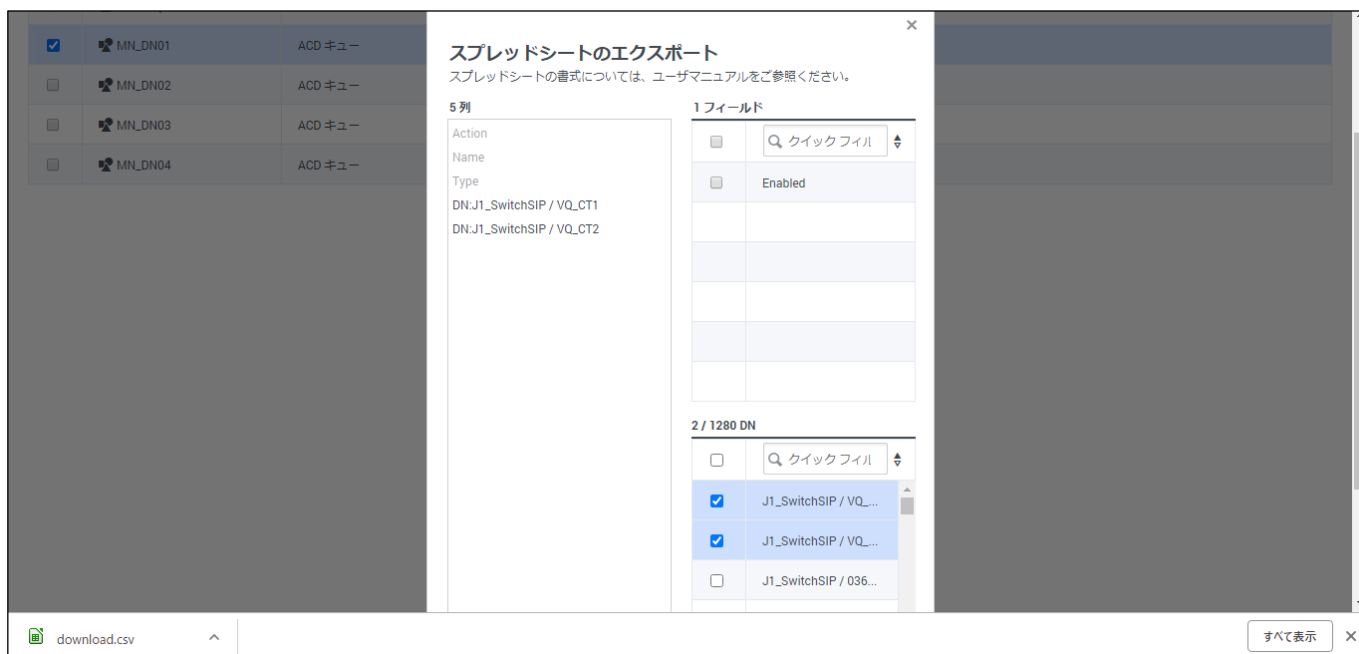
(4) [エクスポート]をクリックします。



#### エクスポートの表示について

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

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



#### ファイル名について

- download.csv となります。

#### 1.6.4.2.6 DN グループのインポート

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

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

##### CSV ファイル仕様について

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

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

[ 凡例 ● : 必須 空欄 : 任意 ]

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

#### DN 名の複数同時設定について

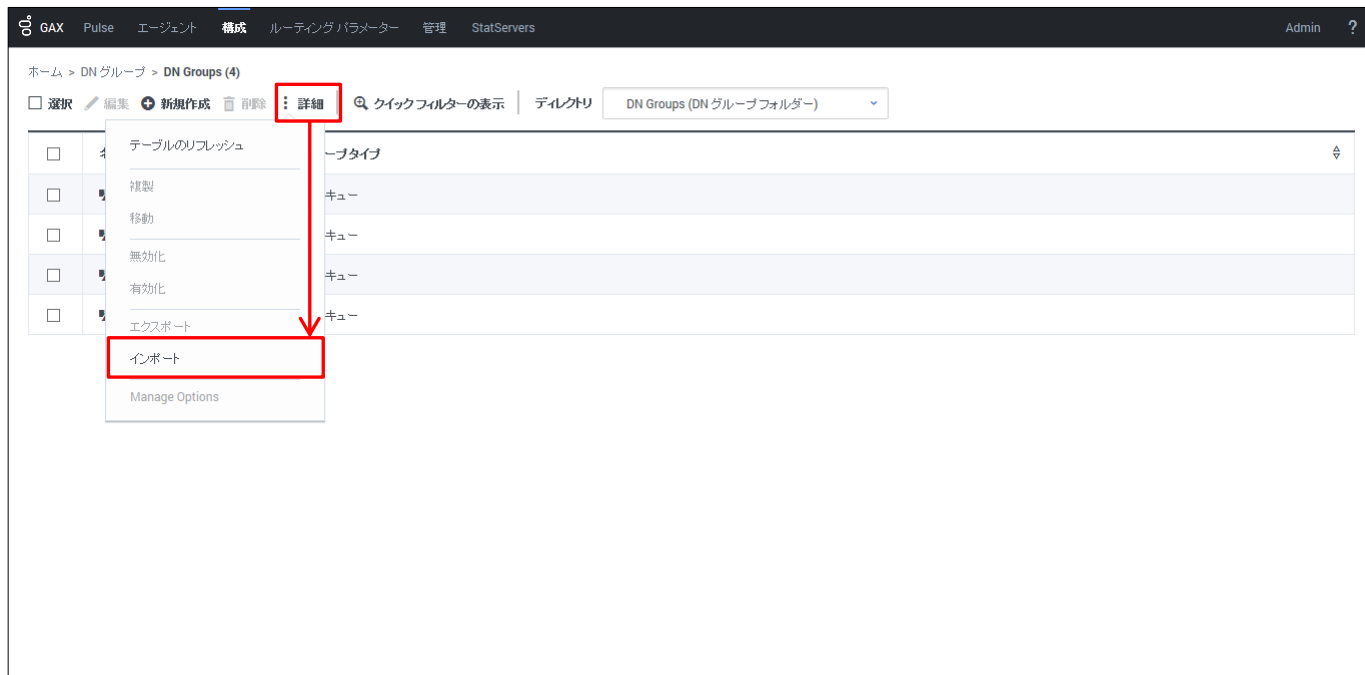
- No4:DN 名を複数同時に設定する場合は、DN 名の数だけ列を追加してください。

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

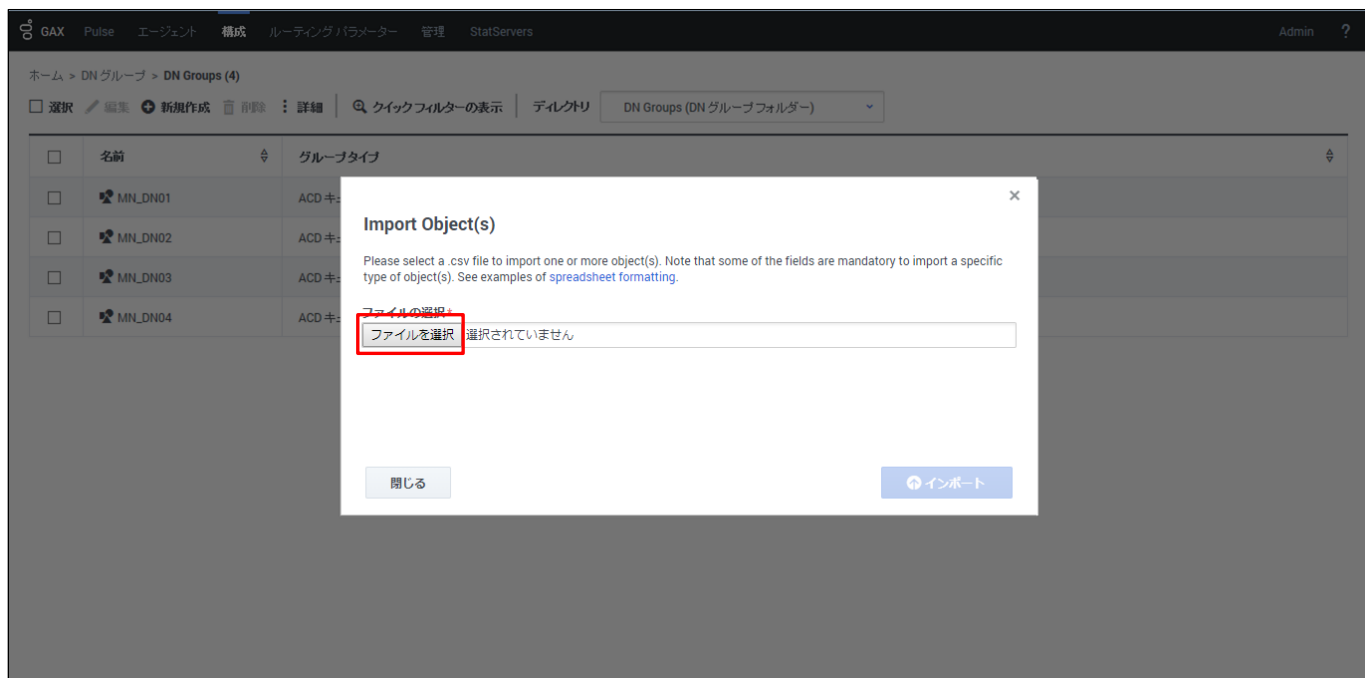
[ インポートレコード ]				
No.	項目	入力種別	入力内容	備考
1	追加・更新フラグ	固定	ADD,UPDATE	“ADD”で DN グループの追加、 “UPDATE”でエージェントへの割当/有効・無効フラグの更新
2	DN 名	任意		半角英数字/半角文字は最大 255 文字 全角文字は最大 127 文字
3	グループタイプ	固定	ACD Queues Network Ports Routing Points Service Numbers Single Ports	追加（ADD）時は入力内容の確認あり エクスポートした日本語名ではなく、左記の英語表記とする必要がある 更新（UPDATE）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



(1) [詳細]から[インポート]を選択します。



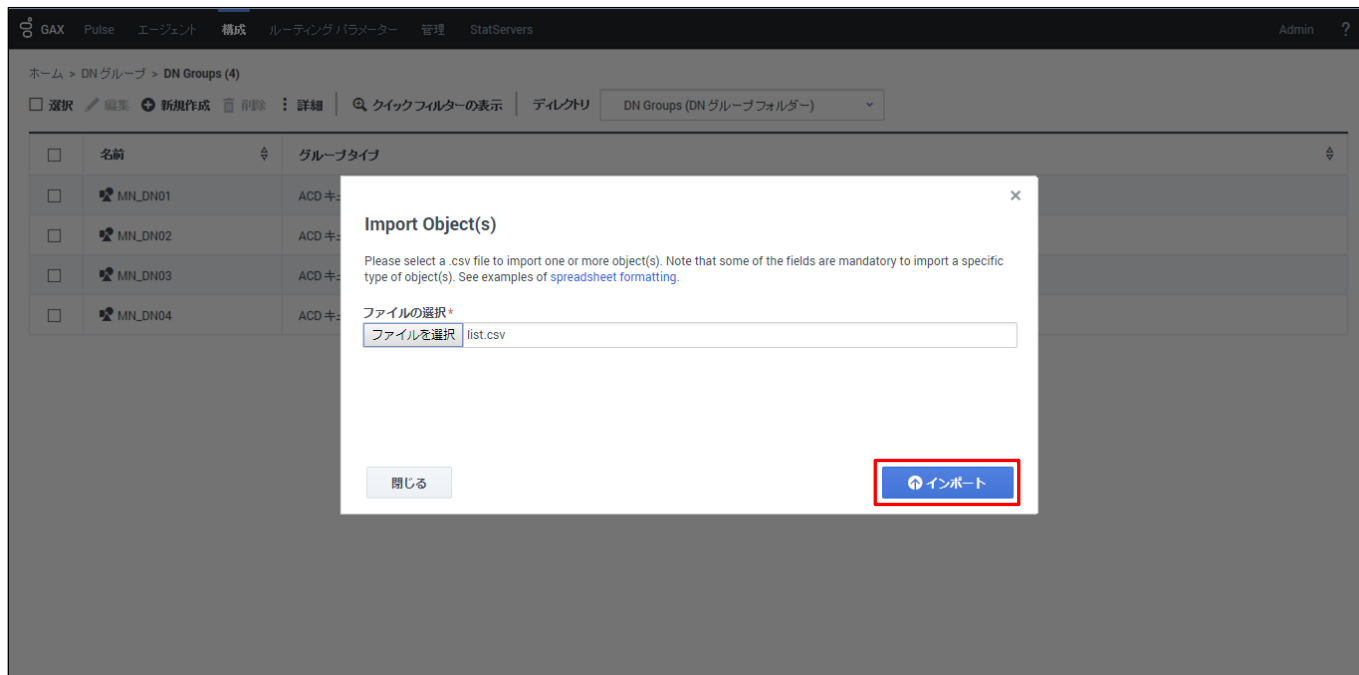
(2) Import Object(s)アップロードダイアログが開きます。[ファイルを選択]をクリックして CSV ファイルを選択します。



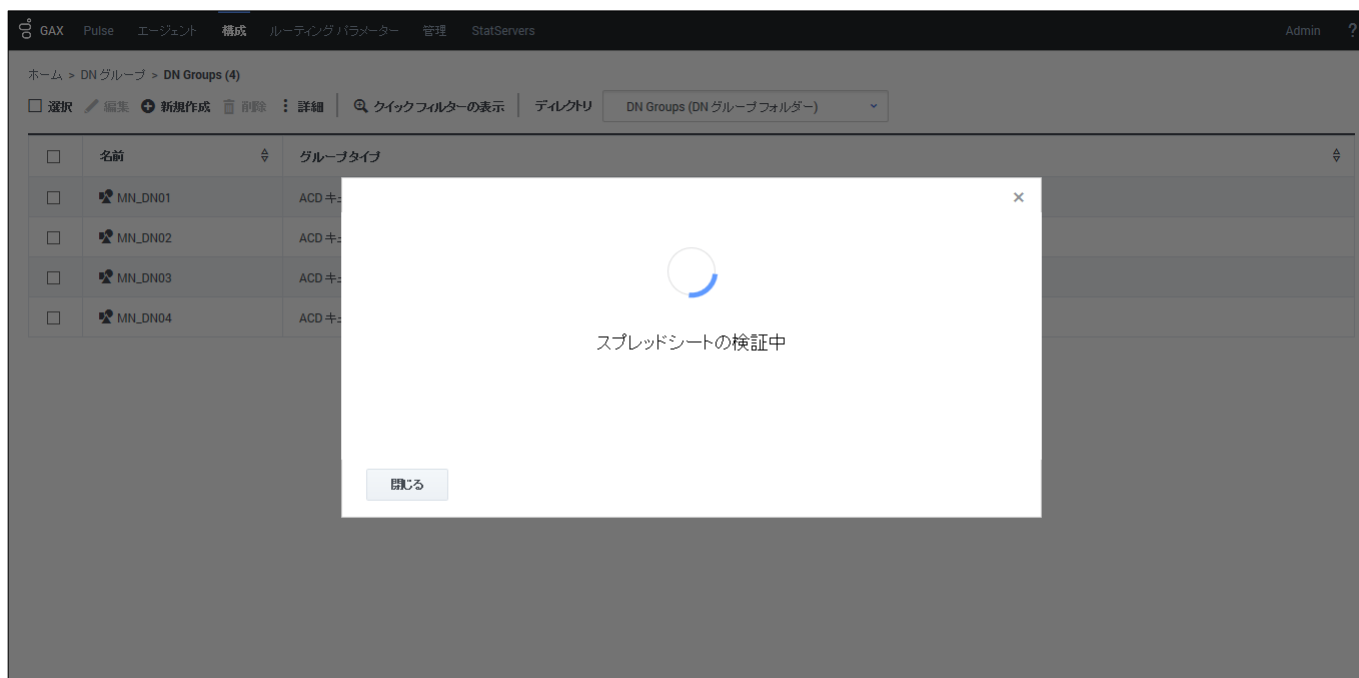
#### spreadsheet formatting のリンクについて

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

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



(4) アップロードが完了すると、CSV ファイルの検証が開始されます。



#### 検証のエラーについて

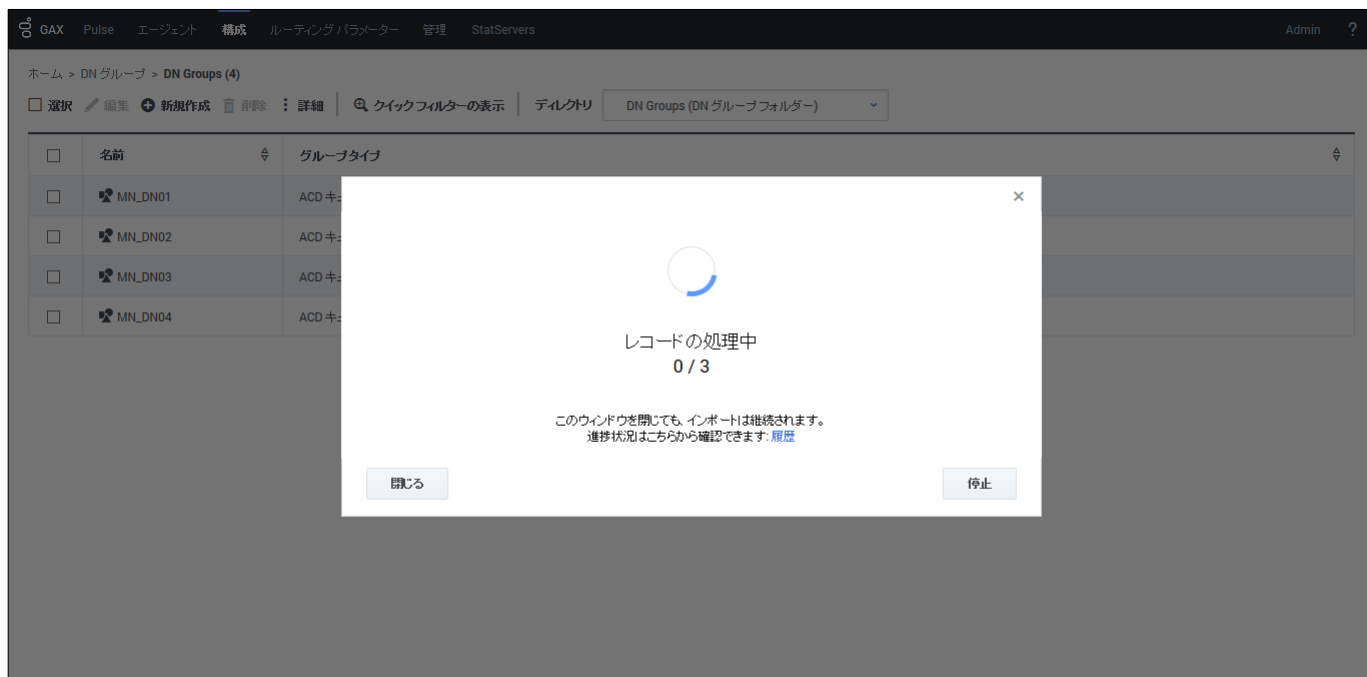
- CSV ファイルの検証で問題が発見された場合は、以下のようなスプレッドシートのエラーが表示されます。主なエラーと想定される原因は「1.6.4.2.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー」(P.451)を参照してください。

**▲ スプレッドシートエラー**  
スプレッドシートに次のエラーがあります  
• 行 1: 必須のフィールドがありません: Action

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



(6) 処理画面が展開されます。

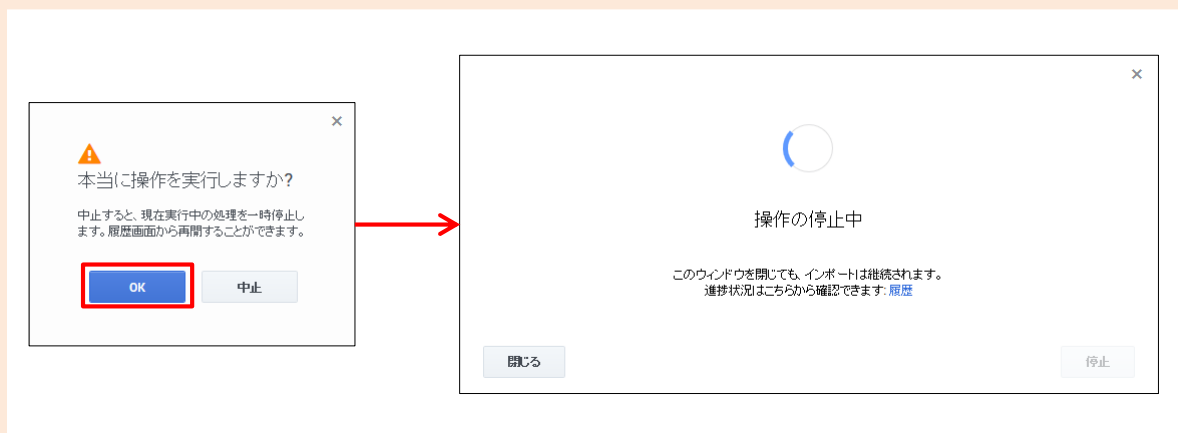


#### 処理画面について

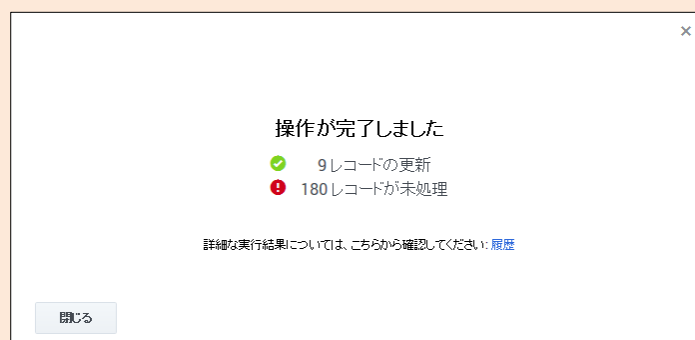
- 処理完了まで画面を確認する必要がありません。[閉じる]をクリックすると、処理画面を閉じることが可能です。処理画面を閉じて以降は GAX からログアウトしても処理は中断されません。
- 処理を中断したい場合は、[停止]をクリックします。
- 処理状況は、「1.4.5 一括更新履歴」(P.211) から確認することが可能です。

### 処理を停止した場合について

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



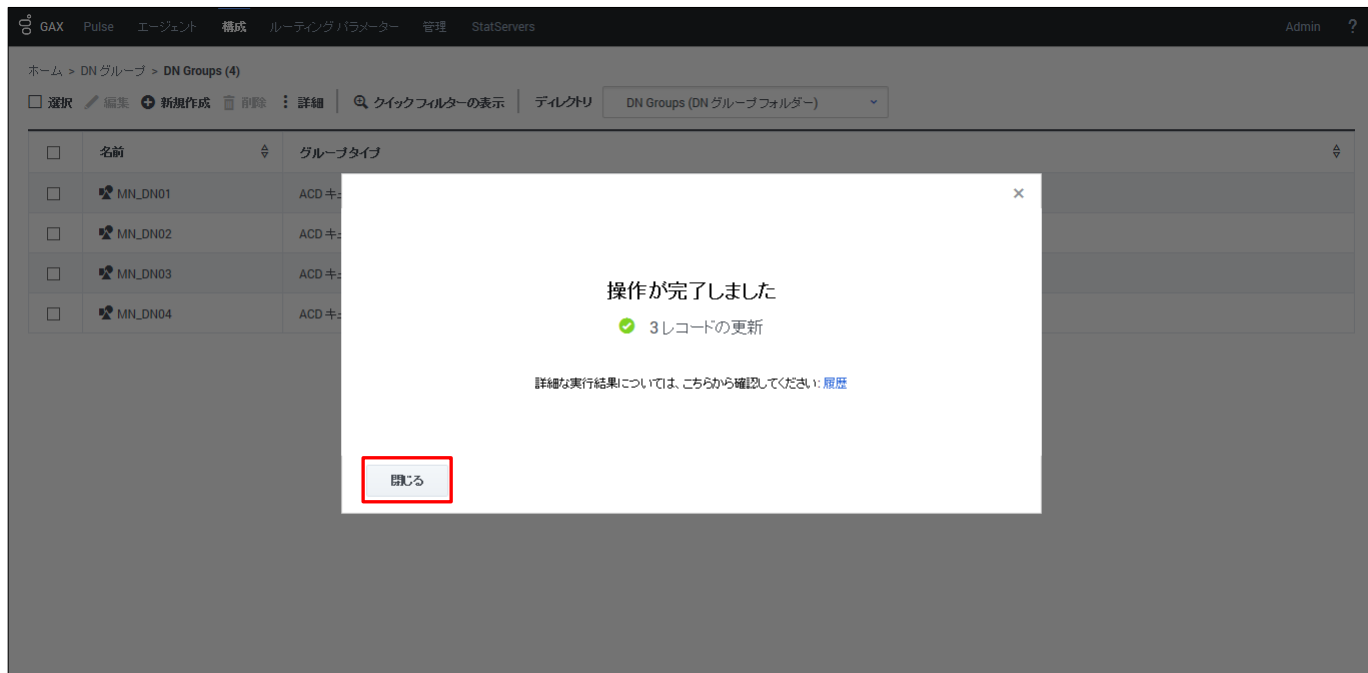
- [停止]をクリックした場合でも、それまでの間にインポート処理が完了しているエージェントグループの設定はロールバックされません。インポートの処理状況は「1.4.5 一括更新履歴」(P.211) から確認することが可能です。



### 複数同時実行について

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

(7) インポート処理が完了します。[閉じる]をクリックしてください。



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



#### 登録時エラーについて

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

#### 1.6.4.2.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー

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

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

---

#### エラー検出されない入力/設定誤りについて

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



#### 1.6.4.2.8 インポート実行時のエラー

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

##### 一括更新履歴のエクスポートについて

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

エージェントグループのインポート実行におけるエラー表示内容と想定されるファイルの誤りの例は以下のとおりです。エラーが発生した際は、本章を参考に修正を行ってください。CSV ファイルインポート時のエラー表示については、「1.6.4.2.7 インポート用スプレッドシート検証時のエラー」(P.451)を参照してください。尚、本章は例示したエラー以外エラーが発生しないことを保証するものではありませんので、あらかじめご了承ください。実行時のエラーは、該当したエラーのうち 1 つのみが表示されます。表示された以外エラーが同時に発生している可能性がありますのでご注意ください。

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
1	処理されていません 	・ カラムに不正な値が設定されている可能性があります。
2	Creating DNGroup failed: DNGroup {入力値} already exists 	・ 作成 (ADD) しようとした DN グループ{入力値}は既に存在している可能性があります
3	CFG_API_NAME_IS_TOO_LONG 	・ 作成 (ADD) しようとした DN グループ名の長さが制限を超えている可能性があります。DN グループ名の最大値は半角 255 文字 (全角 127 文字) です。
4	必須のフィールドがありません : Name 	・ Name ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。

(次頁へ続く)

No.	エラー表示	想定されるファイルの誤り
5	<p>必須のフィールドがありません : Type</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>必須のフィールドがありません: Type</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Type ヘッダーが CSV ファイルに定義されていない可能性があります。</li> </ul>
6	<p>value is not supported. key= (DN ヘッダー名) , value= (入力値)</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>value is not supported. key = DN:J1_SwitchSIP / VQ_CT1, value = X</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(DN ヘッダー名) への DN グループ割当には "Y"/"N"いずれかのみが入力可能であるのに対して、(入力値) が設定されている可能性があります。</li> </ul>
7	<p>Creating DNGroup failed: Unable to fetch specified DN {DN 名} information under switch {J1_SwitchSIP} (DR 拠点設定時は{J2_SwitchSIP})</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>Creating DNGroup failed: Unable to fetch specified DN {VQ_CT3} information under Switch {J1_SwitchSIP}</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{DN 名}で提示されている DN は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。</li> </ul>
8	<p>Updating DNGroup failed: DNGroup{DN グループ名} doesn't exist</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>Updating DNGroup failed: DNGroup {MN_DN01} doesn't exist</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{DN グループ名}で掲示されている DN グループ名は存在していないかスペルに誤りがある可能性があります。</li> </ul>
9	<p>Creating DNGroup failed: DN {DN 名} is not compatible with DNGroup</p> <div> <p>考えられるエラー</p> <hr/> <p>Creating DNGroup failed: DN {50001} is not compatible with DNGroup</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>{DN 名}で提示される DN のグループタイプが該当レコードのグループタイプと異なっている可能性があります。</li> </ul>

### 1.6.4.3 内線番号設定

内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化を設定する機能です。内線番号の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

#### 「内線番号」と「プレフィックス」の一致について

- プレフィックスと内線番号の識別は、最長一致（ロングストマッチ）となります。プレフィックス+発信先外線番号の冒頭部分と内線番号が一致する場合、発信先は内線番号となります。

（例）プレフィックス「10」+外線番号「03-0000-1111」へ発信したいが、内線番号「1003」が存在する場合  
⇒「10-03-0000-1111」を入力しても発信先は内線番号「1003」と解釈される

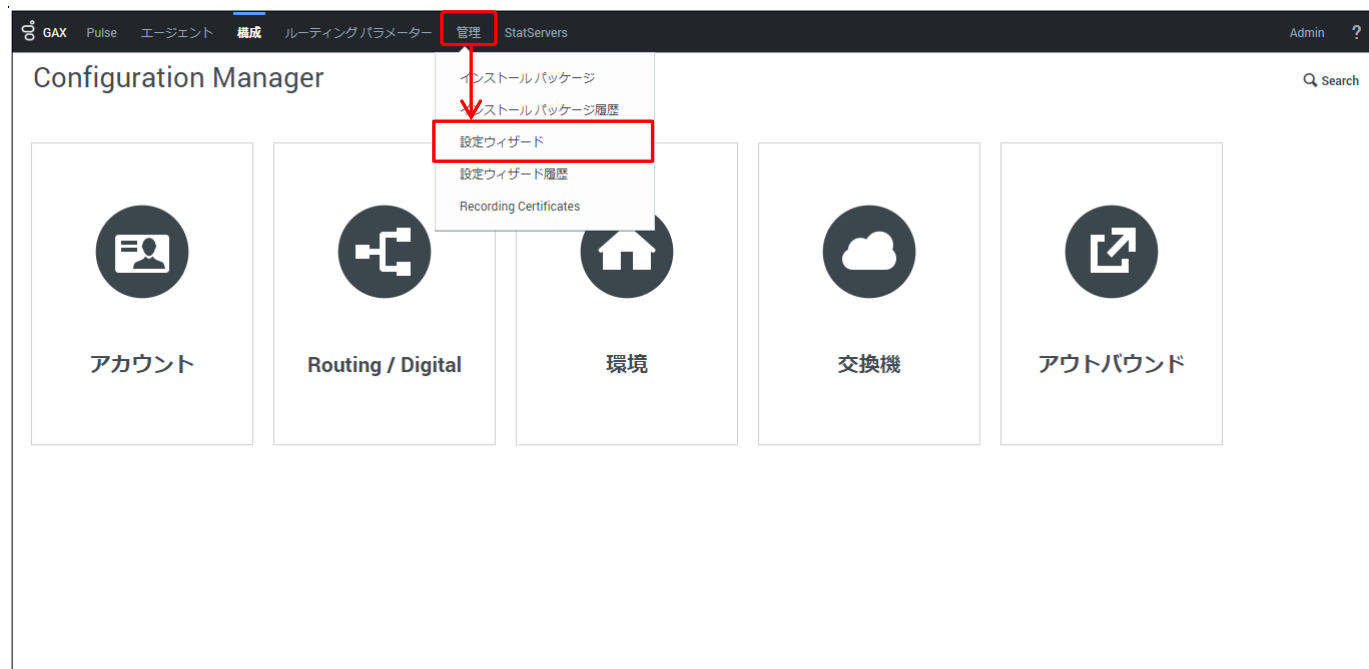
- 前方一致する桁数が異なるプレフィックスを作成した場合、プレフィックス+外線番号が別のプレフィックスの一部、または全部と一致する場合、正常に発信できません。

（例）プレフィックス A を「10」、プレフィックス B を「1003」で作成し、プレフィックス A で「03-1111-2222」に発信した場合

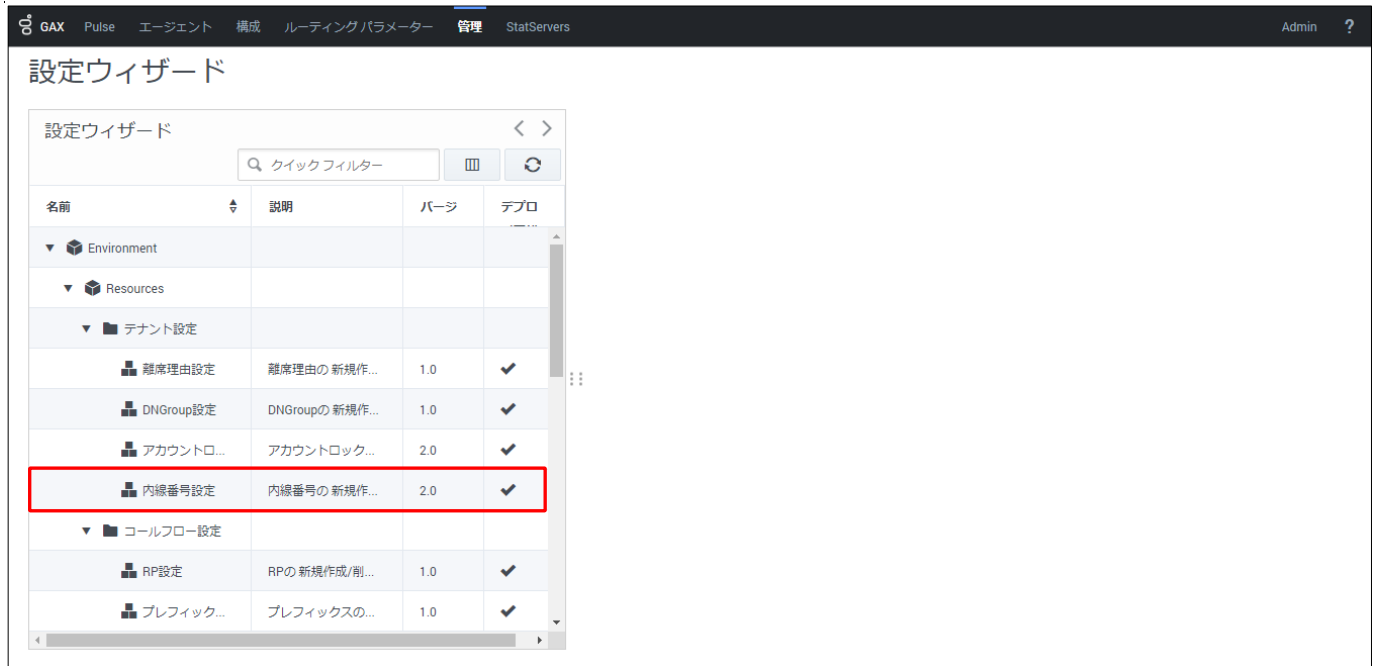
⇒「10-03-1111-2222」を入力しても、プレフィックス「1003」を使用した発信と解釈される

- 上記の例のように発信に不都合が生じた場合は、プレフィックスまたは内線番号の変更を検討してください。

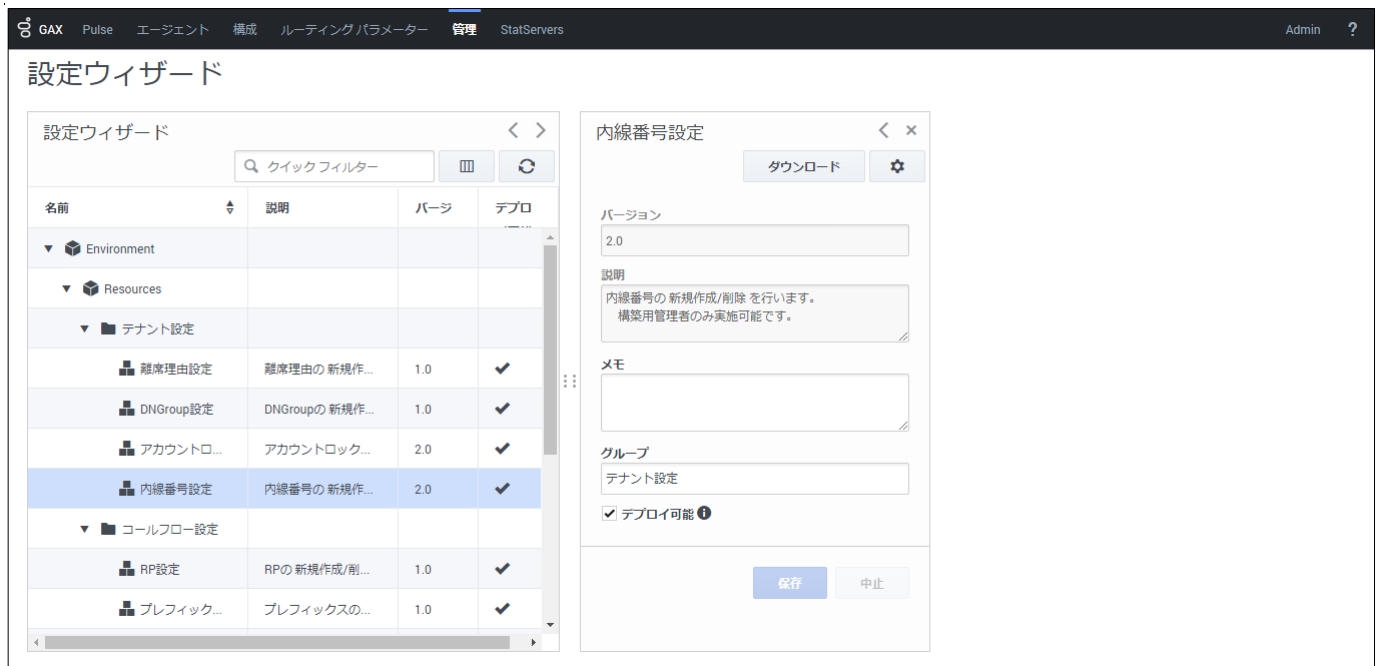
(1) ([管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [テナント設定]から[内線番号設定]を選択します。



(3) [内線番号設定]の画面が展開されます。内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化は全てこの画面から設定します。



#### 1.6.4.3.1 内線番号の作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel with a table of settings. On the right is the '内線番号設定' (Internal Line Number Settings) panel. In the '内線番号設定' panel, a red box highlights the gear icon in the top right corner, and a red arrow points from it to the link 'プロファイルの実行: 内線番号設定' (Execute profile: Internal Line Number Settings) in the 'バージョン' (Version) section.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

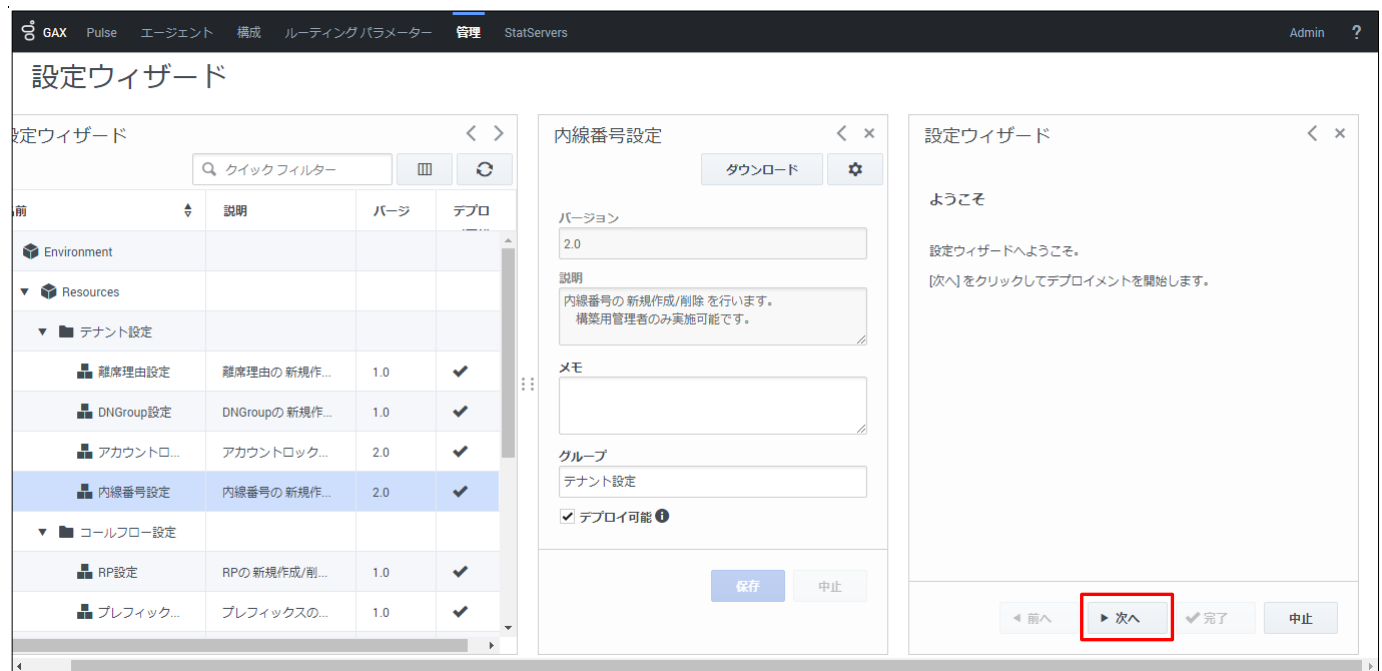
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

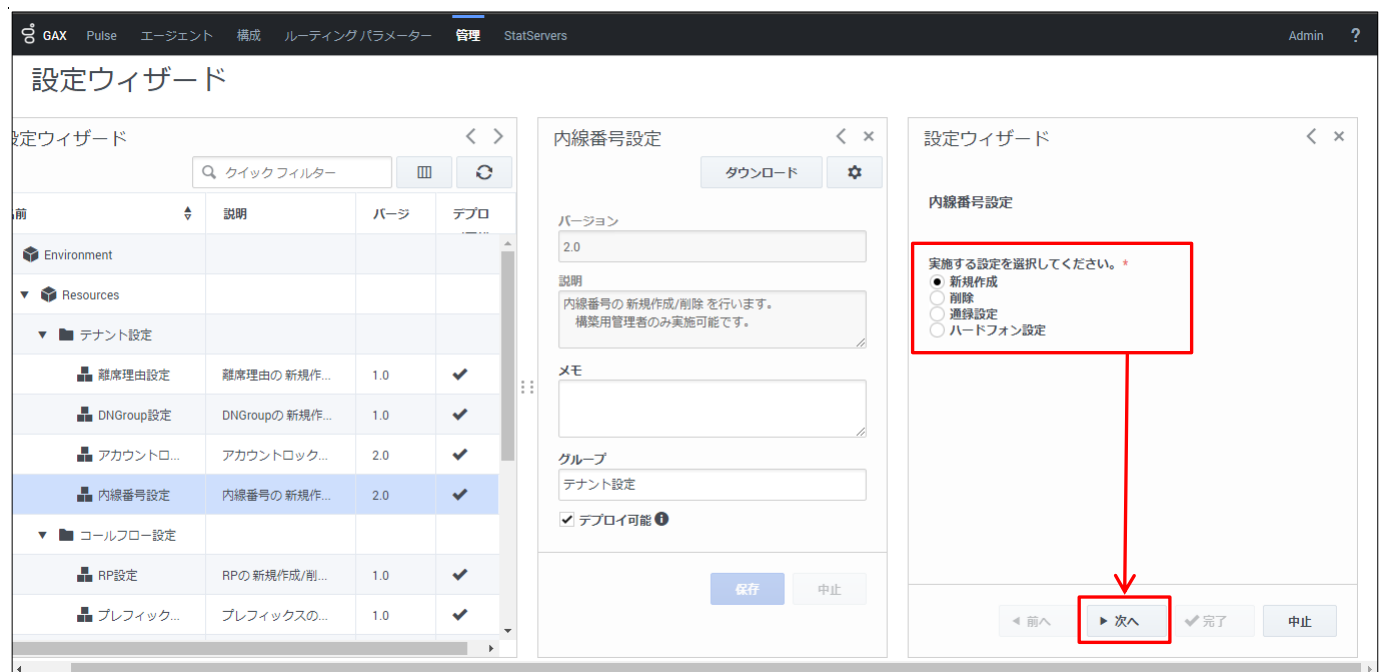
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 内線番号設定画面が表示されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 内線番号の作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、作成方法/通話録音機能の有効化・無効化を選択して、[次へ]をクリックします。画面は作成個数を「2」を入力し、通話録音機能を有効化する場合の例となります。

フィールド名	必須	入力値	備考
作成する Extension 個数を入力して下さい	●	内線番号の作成個数	・ 半角数字が利用可能
作成方法を選択してください	●	作成方法（個別/連続）を設定する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ [個別]を指定した場合、内線番号を作成個数の数だけ自由に指定可能</li> <li>・ [連続]を指定した場合、指定した 1 つの番号から連番で自動的に作成可能</li> </ul>
通話録音する	●	作成する内線番号を通話録音対象とする場合はチェックを入れる	・ 通話録音オプションを契約している場合のみ
ハードフォン利用する		2018 年 4 月時点では利用しない	

#### 設定可能上限について

- ・ 内線番号の作成可能数は契約席数の最大数と同数となります。
- ・ 録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同数となります。
- ・ 作成可能な内線番号数/設定可能な通話録音数は、画面上の「残ライセンス数」を参照してください。

#### 「ハードフォン利用する」のチェックについて

- ・ CTI 機能付きハードフォンへの対応に向けた設定項目となります。2018 年 4 月時点では未提供の機能となります。WDE とハードフォンの組み合わせで利用する場合は、チェックを入れる必要はありません。
- ・ チェックを入れた場合でも利用できる機能に差異はありません。

(5) 新規作成する内線番号を入力し、[次へ]をクリックします。

① 0 の作成方法で[個別]を選択した場合

画面は 1 番目の内線番号に「99991」、2 番目の内線番号に「99992」を入力した場合の例となります。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. On the left, a sidebar lists various settings, with '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) selected. The main area is divided into three panels. The left panel shows the '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) details, including version 2.0 and a description. The right panel shows the '内線番号の新規作成(個別作成)' (New Internal Line Number Creation (Individual Creation)) form. This form has two input fields: '1 内線番号 : \*' (Internal Line Number 1) and '2 内線番号 : \*' (Internal Line Number 2). The first field contains '99991' and the second contains '99992'. A red box highlights these two fields. A red arrow points from the bottom of this box to the '次へ' (Next) button at the bottom of the wizard. The '次へ' button is also highlighted with a red box.

② 0 の作成方法で[連続]を選択した場合

画面は内線番号に「99991」を入力した場合の例となります。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. On the left, a sidebar lists various settings, with '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) selected. The main area is divided into three panels. The left panel shows the '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) details, including version 2.0 and a description. The right panel shows the '内線番号の新規作成(連続作成)' (New Internal Line Number Creation (Continuous Creation)) form. This form has a single input field: '連続先頭 内線番号 : \*' (Continuous Start Internal Line Number). The field contains '99991'. A red box highlights this field. A red arrow points from the bottom of this box to the '次へ' (Next) button at the bottom of the wizard. The '次へ' button is also highlighted with a red box.



## 内線番号の制限について

- 内線番号は、1桁以上9桁以内、数字のみ利用可能です。
- ルーティングポイント/プレフィックスで利用されている番号と同一の番号は設定できません。

## 既存の内線番号の確認方法について

- 既存の内線番号は、「1.6.4.3.2 内線番号毎の通話録音可否の変更」の(1)～(4)を操作することで確認が可能です。

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了] をクリックしてデプロイメントを開始します。

内線番号設定

パラメーター 値

実施する設定を選択してください。 CREATE

内線番号の新規作成(チャネル選択)

パラメーター 値

作成する内線番号のチャネルを選択してください。 voice

内線番号の新規作成(回数入力・嘗試)

◀ 前へ ▶ 次へ **完了** 中止

## (7) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The left pane shows a tree view of settings, with '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) selected. The main pane shows the '内線番号設定' configuration page, which includes fields for 'バージョン' (Version: 2.0), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: テナント設定). A 'ダウンロード' (Download) button and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox are also visible. The right pane shows the 'デプロイ' (Deploy) status, indicating 'デプロイは進行中です。' (Deployment is in progress). At the bottom, navigation buttons include '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The left pane shows the same tree view as before. The main pane shows the '内線番号設定' configuration page, which is identical to the previous screenshot. The right pane shows the 'デプロイ' (Deploy) status, indicating 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). A green progress bar is shown. At the bottom, the '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box, indicating it should be clicked to complete the setup.

#### 1.6.4.3.2 内線番号毎の通話録音可否の変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel with a table of settings. On the right is the '内線番号設定' (Internal Line Number Settings) panel. In the '内線番号設定' panel, a red box highlights the gear icon (related button) and a red arrow points to the link 'プロファイルの実行: 内線番号設定' (Execute profile: Internal Line Number Settings).

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

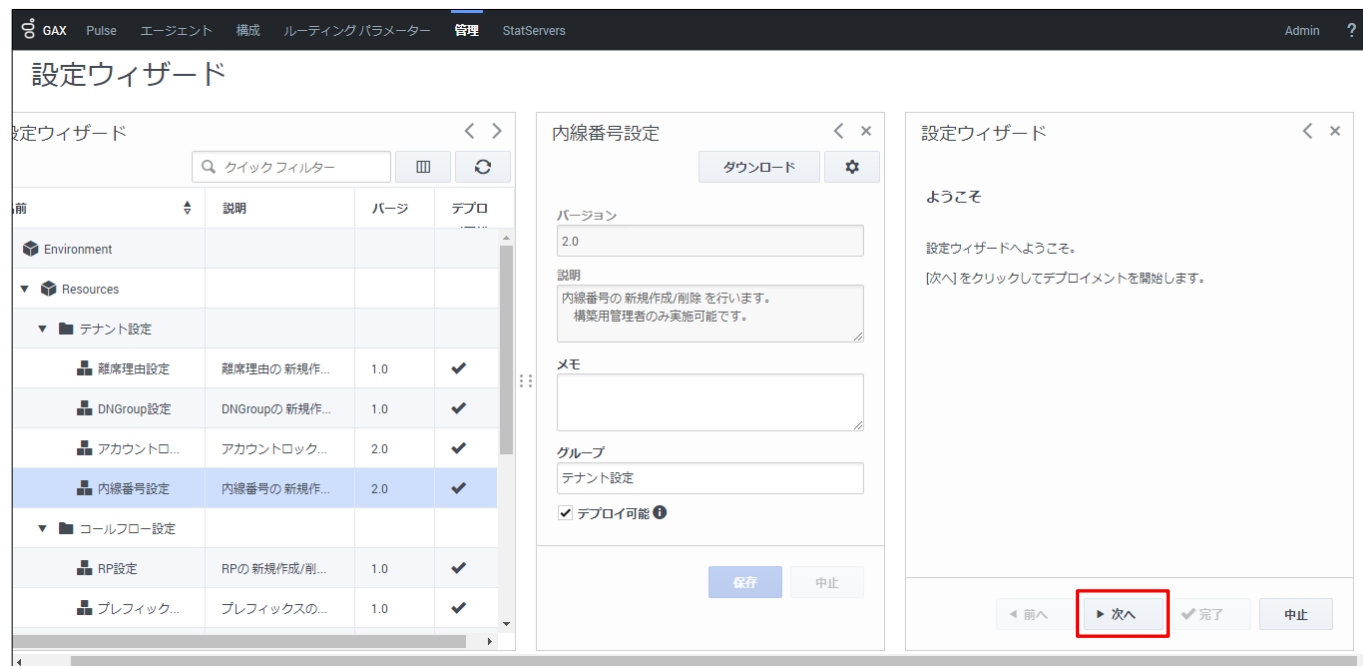
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

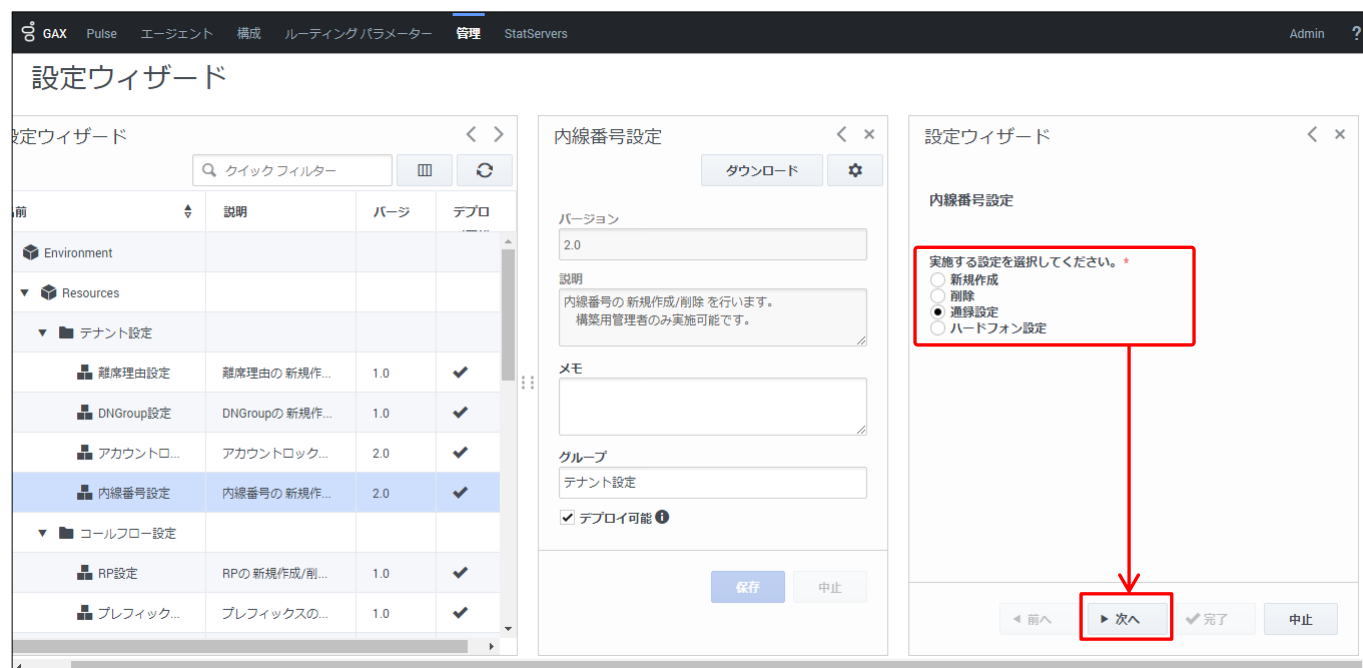
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 内線番号設定画面が表示されます。[通録設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 内線番号のリストが表示されます。通話録音する内線番号を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

通話録音の設定

通話録音する内線番号を選択してください

- ✓ 内線番号: 10001
- ✓ 内線番号: 10002
- ✓ 内線番号: 10003
- ✓ 内線番号: 10004
- ✓ 内線番号: 10005
- ✓ 内線番号: 10006
- ✓ 内線番号: 10007
- ✓ 内線番号: 10008
- ✓ 内線番号: 10009
- ✓ 内線番号: 10010
- 内線番号: 99991
- 内線番号: 99992

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

#### 通話録音対象の設定可能上限について

- 録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同等となります。録音対象に設定できる残ライセンス数は「1.6.4.3.1 内線番号の作成」の0で確認できます。

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

内線番号設定

パラメーター	値
実施する設定を選択してください。	RECORD

通話録音の設定

パラメーター	値
通話録音する内線番号を選択してください	10001, 10002, 10003, 10004, 10005, 10006, 10007, 10008, 10009, 10010

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

## (6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. On the left, a sidebar lists various settings under 'Tenant Settings' (テナント設定), including '離席理由設定' (Absence Reason Setting), 'DNGroup設定' (DNGroup Setting), 'アカウントロック...' (Account Lock...), '内線番号設定' (Internal Line Number Setting), 'コールフロー設定' (Call Flow Setting), 'RP設定' (RP Setting), and 'プレフィックス...' (Prefix...). The '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) is currently selected and highlighted in blue. The main area displays the configuration for '内線番号設定' (Internal Line Number Setting), including fields for 'バージョン' (Version) set to 2.0, '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group) set to 'テナント設定' (Tenant Settings). A 'ダウンロード' (Download) button and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox are also visible. On the right, a '設定ウィザード' (Deployment Wizard) panel shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that deployment is in progress ('デプロイは進行中です。'). At the bottom, navigation buttons include '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

This screenshot shows the same GAX deployment wizard interface as the previous one, but now the 'デプロイ' (Deploy) step is completed. The '設定ウィザード' (Deployment Wizard) panel on the right displays 'デプロイ' (Deploy) with the message 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully.) and a green progress bar. The '閉じる' (Close) button at the bottom right is now highlighted with a red rectangle, indicating it is the next step to complete the setup.

---

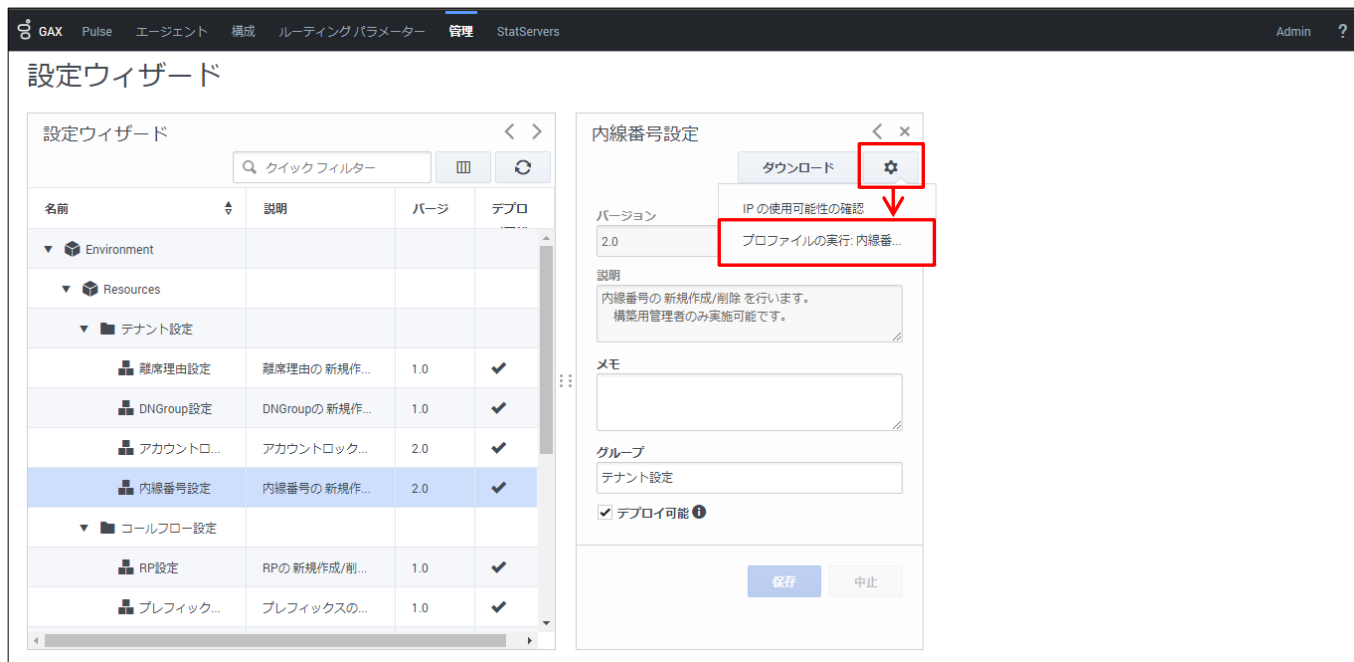
#### 1.6.4.3.3 内線番号毎のハードフォン利用有無の変更

##### 「ハードフォン利用する」のチェックについて

- CTI 機能付きハードフォンへの対応に向けた設定項目となります。2018 年 4 月時点では未提供の機能となります。WDE とハードフォンの組み合わせで利用する場合は、チェックを入れる必要はありません。
- チェックを入れた場合でも利用できる機能に差異はありません。

#### 1.6.4.3.4 内線番号の削除

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。



#### 内線番号の削除について

- 内線番号を削除すると、コールフローの設定変更が必要となる場合があります。
- 電話の発着信を実施中の内線番号を削除すると、該当の内線番号を利用した新規の発着信ができなくなったり、通話が切断されたりする場合があります。

#### [IPの使用可能性の確認]について

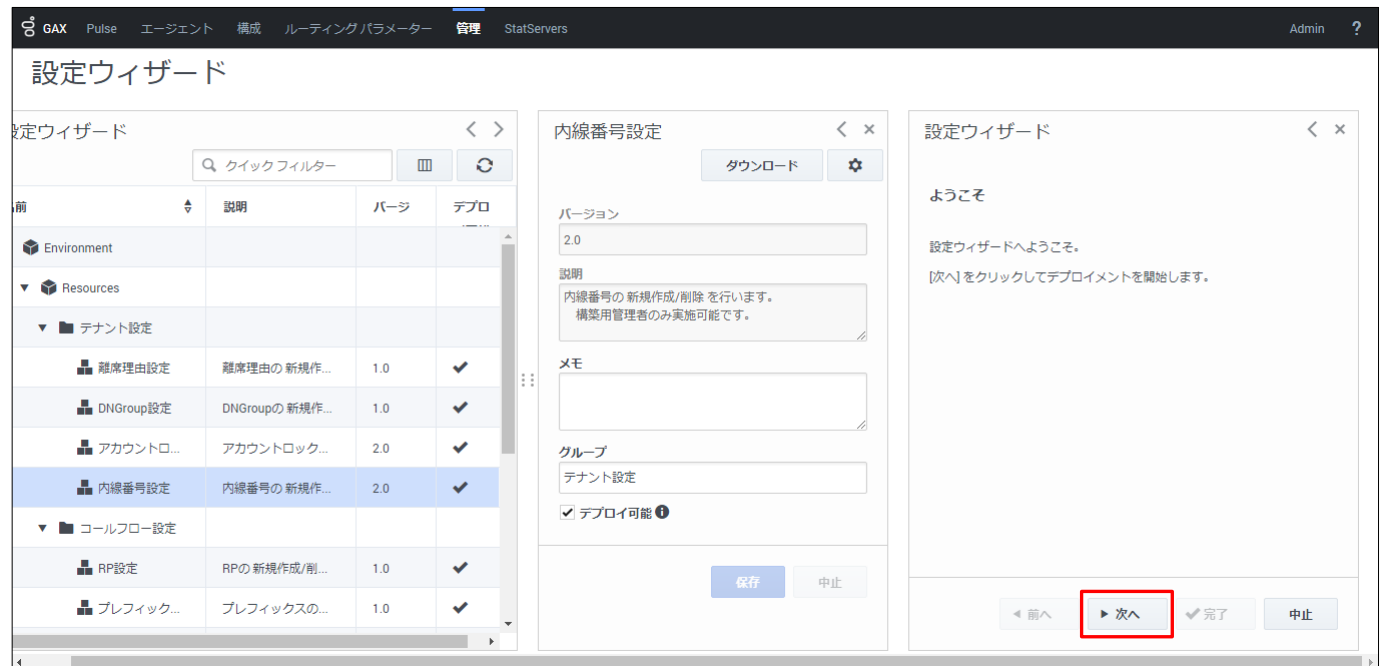
- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

#### [デプロイ可能]のチェックについて

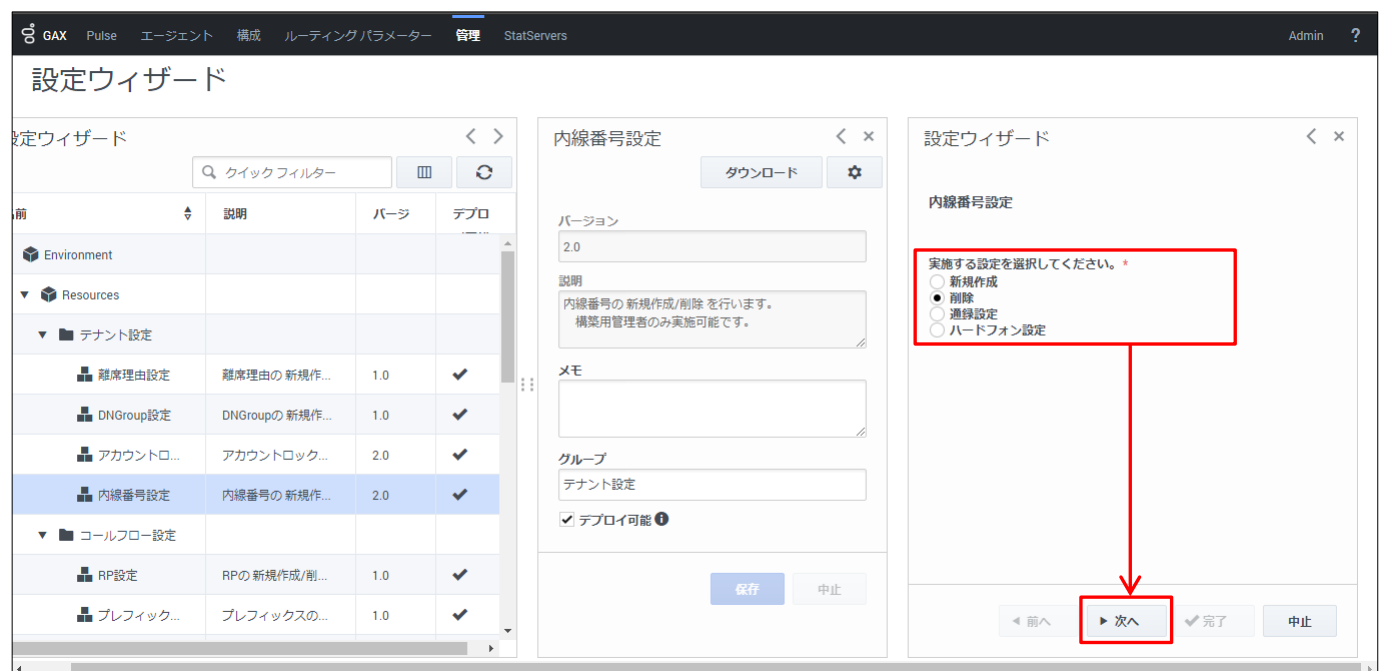
- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。



(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 内線番号設定画面が表示されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 内線番号のリストが表示されます。削除する内線番号を選択して、[次へ]をクリックします。

画面は「99992」を削除する場合の例となります。

設定ウィザード

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

内線番号の削除

削除する内線番号を選択してください。

- ☐ 内線番号: 10001
- ☐ 内線番号: 10002
- ☐ 内線番号: 10003
- ☐ 内線番号: 10004
- ☐ 内線番号: 10005
- ☐ 内線番号: 10006
- ☐ 内線番号: 10007
- ☐ 内線番号: 10008
- ☐ 内線番号: 10009
- ☐ 内線番号: 10010
- ☐ 内線番号: 99991
- ☒ 内線番号: 99992

◀ 前へ ▶ 次へ ✓完了 中止

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

内線番号設定

パラメーター	値
実施する設定を選択してください。	DELETE

内線番号の削除

パラメーター	値
削除する内線番号を選択してください。	99992

い。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓完了 中止

## (6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. On the left, a table lists various settings:

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

The '内線番号設定' (Internal Line Number Setting) window is open, showing fields for 'バージョン' (2.0), '説明' (内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。), 'メモ', and 'グループ' (テナント設定). A 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. Buttons for 'ダウンロード', '保存' (Save), and '中止' (Cancel) are visible.

The '設定ウィザード' (Deployment Wizard) window on the right shows the 'デプロイ' (Deploy) step. It indicates 'デプロイは進行中です。' (Deployment is in progress). It includes a progress bar and buttons for '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

### デプロイ中の操作について

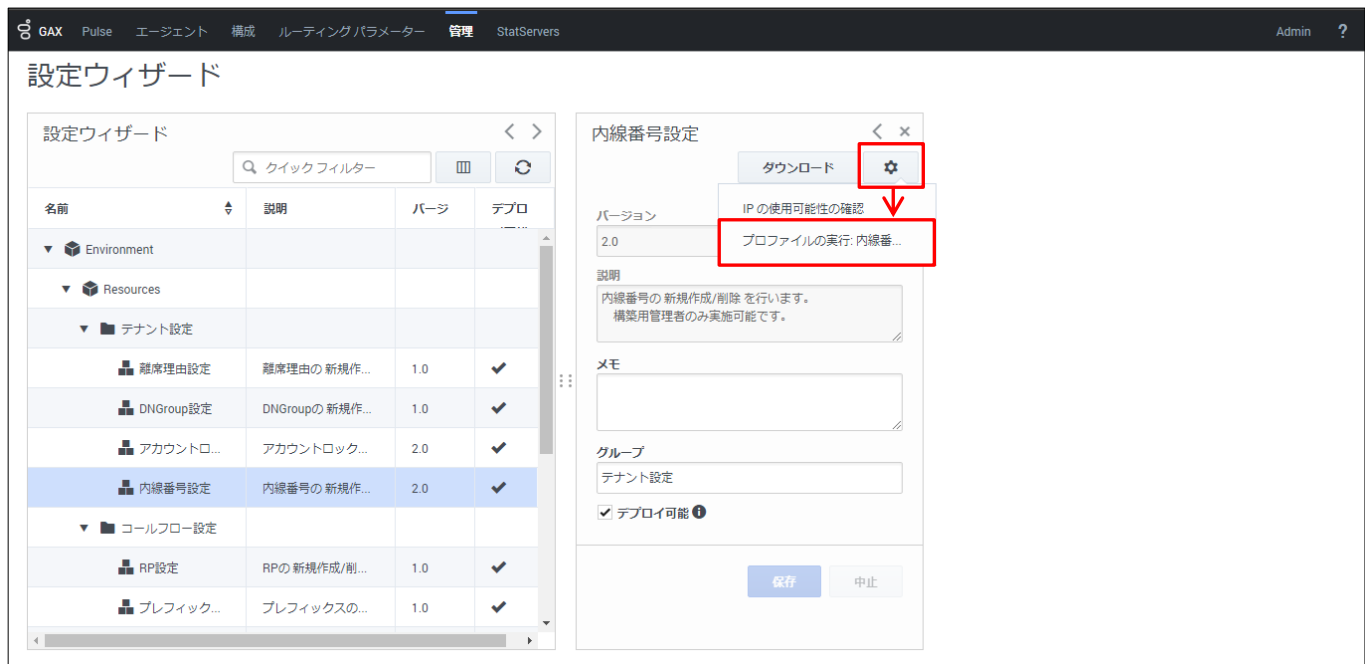
- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われません場合があります。

## (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

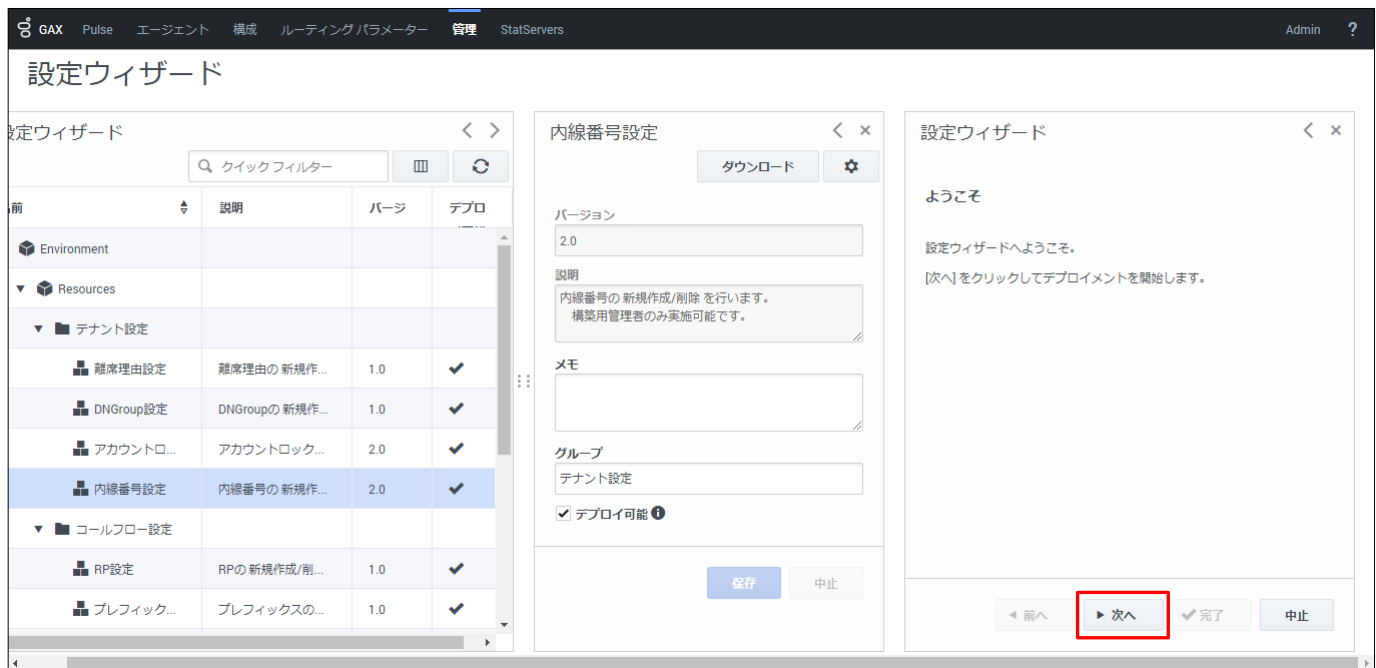
The screenshot shows the GAX deployment wizard interface, similar to the previous one, but with the 'デプロイ' (Deploy) step completed. The '内線番号設定' window remains open. The '設定ウィザード' window now shows 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully) with a green progress bar. The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

### 1.6.4.3.5 内線番号のオプション設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:内線番号設定]を選択します。



(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 内線番号設定画面が表示されます。[オプション設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

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 Com ?

### 設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロ
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
リモート用内...	リモート用内線番...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
RP・内線番号...	RPと内線番号に対...	1.0	✓
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの 新規作成/削...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
通線システム...	通線システムの切...	1.0	
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓

#### 内線番号設定

ダウンロード 削除

バージョン  
2.0

説明  
内線番号の 新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード  
[ファイルを選択] 選択されていません

↑ アップロード

#### 設定ウィザード

内線番号設定

実施する設定を選択してください。\*

オプション設定

新規作成  
削除  
通線設定  
ハードウェア設定  
**オプション設定**

◀ 前へ **▶ 次へ** ✓完了 中止

(4) 内線オプション変更画面が表示されます。[変更する]を選択し、[次へ]をクリックします。

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 Com ?

### 設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロ
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
リモート用内...	リモート用内線番...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
RP・内線番号...	RPと内線番号に対...	1.0	✓
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓

#### 内線番号設定

ダウンロード 削除

バージョン  
2.0

説明  
内線番号の 新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

#### 設定ウィザード

内線オプション変更

変更/デフォルトを選択してください。\*

☒ **変更する**  
☐ デフォルト値に戻す

◀ 前へ **▶ 次へ** ✓完了 中止

(5) オプションの変更画面が表示されます。変更するオプションを選択し、[次へ]をクリックします。

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 Com ?

### 設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	
▼ 運用機能			
GAXSDログ削除	GAX SDの実行ログ...	0.1	
▼ テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓

#### 内線番号設定

ダウンロード 削除 設定

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

#### 設定ウィザード

オプションの変更

変更するオプションを選択してください。\*

- ☒ Jx\_URS\_01X/event\_arrive
- ☐ Jx\_URS\_01X/strategy0x65

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(6) 選択したオプションの変更画面が表示されます。変更する値を選択し、[次へ]をクリックします。

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 Com ?

### 設定ウィザード

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	
▼ 運用機能			
GAXSDログ削除	GAX SDの実行ログ...	0.1	
▼ テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓

#### 内線番号設定

ダウンロード 削除 設定

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

#### 設定ウィザード

選択したオプションの変更

Jx\_URS\_01X/event\_arrive \*

- ☐ デフォルト値
- ☒ established

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(7) オプションの設定画面が表示されます。オプションを設定する内線番号を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

名前 説明 バージョン デプロイ

名前	説明	バージョン	デプロイ
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	
運用機能			
GAXSDログ削除	GAX SDの実行ログ...	0.1	
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の 新規作成/削除 を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

オプションの設定

オプション設定する内線番号を選択してください。\*

- ☐ 内線番号: 05037046437
- ☐ 内線番号: 05038138187
- ☐ 内線番号: 08013045744
- ☐ 内線番号: 08043877017
- ☐ 内線番号: 08059594323
- ☐ 内線番号: 08078206273
- ☐ 内線番号: 09014574722
- ☐ 内線番号: 09034974631
- ☐ 内線番号: 09055522010
- ☐ 内線番号: 10001
- ☐ 内線番号: 10002
- ☐ 内線番号: 10003
- ☐ 内線番号: 10004
- ☐ 内線番号: 10005
- ☐ 内線番号: 10006
- ☐ 内線番号: 10007
- ☐ 内線番号: 10008
- ☐ 内線番号: 10009
- ☐ 内線番号: 10010
- ☐ 内線番号: 10020

前へ 次へ ✓完了 中止

(8) デプロイ画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

名前 説明 バージョン デプロイ

名前	説明	バージョン	デプロイ
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	
運用機能			
GAXSDログ削除	GAX SDの実行ログ...	0.1	
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓

内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: 内線番号の 新規作成/削除 を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

内線番号設定

パラメーター	値
実施する設定を選択してください。	OPTION

内線オプション変更

パラメーター	値
変更/デフォルトを選択してください。	CHANGE

オプションの変更

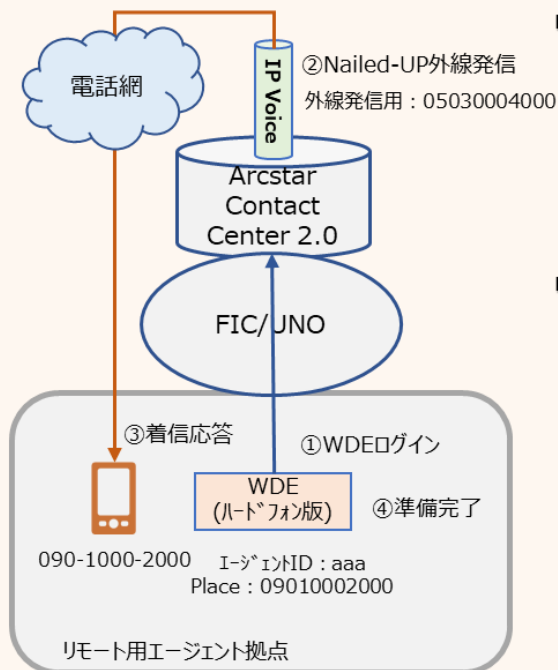
前へ 次へ ✓完了 中止

#### 1.6.4.4 リモート用内線番号設定

Nailed-UP 接続で利用するリモート用内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化を設定する機能です。Nailed-UP 接続は、WDE の音声通話を電話網経由で固定電話/携帯電話を利用して行うための接続です。リモート用内線番号の設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

##### ■ Nailed-UP接続について

リモート用のエージェントをNailed-UP接続することにより、エンドユーザからの着信への応答、およびエンドユーザへの発信を行うことが可能になります。



##### ■ Nailed-UP事前設定

1. リモート用内線番号 (Place) 作成  
(「1.6.4.4.1 リモート用内線番号の作成」(P.472) 参照)  
(例) リモート用番号 : 09010002000
2. リモート用内線番号と外線の紐づけ  
(「1.6.4.4.2 リモート用内線番号と外線番号の紐づけ設定」(P.477) 参照)  
(例) リモート用番号 : 09010002000、外線番号 : 05030004000

##### ■ Nailed-UP接続手順

- ①ソフトフォン (WDE) にリモート用のエージェントでログイン
- ②外線発信用電話番号から自動発信
- ③リモート用内線番号で着信応答
- ④Nailed-UP接続完了

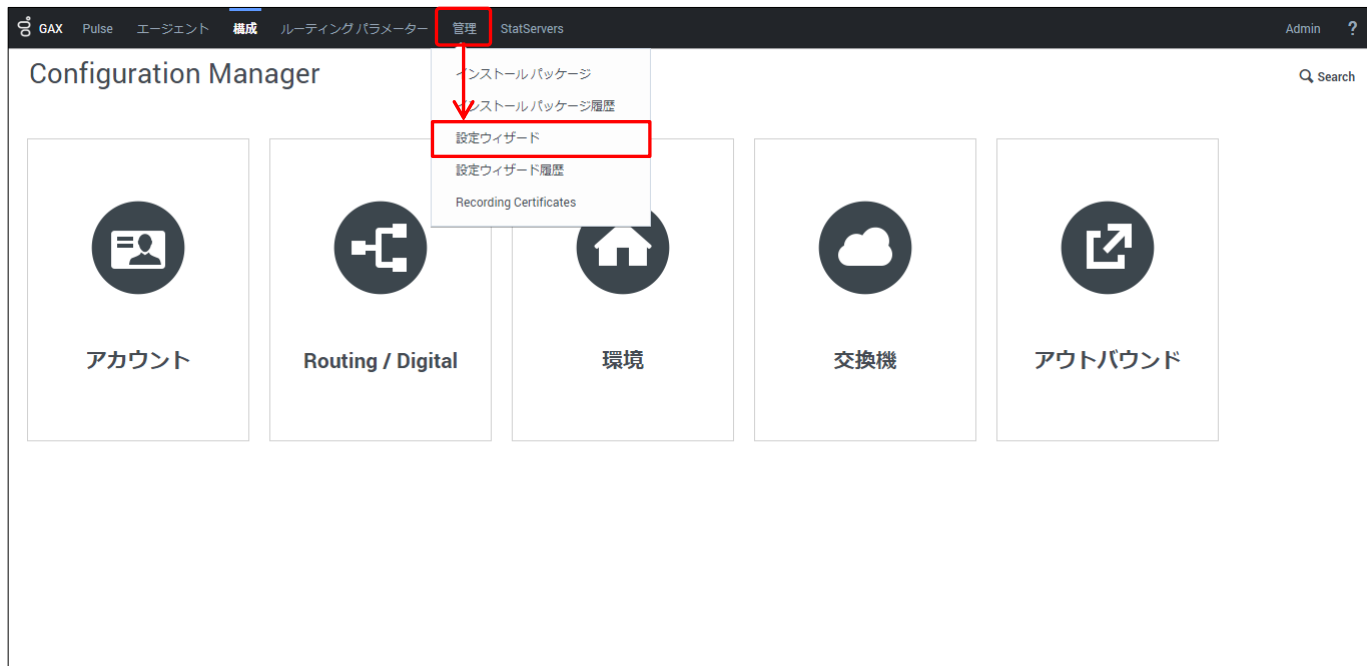
また、WDEにログインしたままリモート用エージェント側で電話を切断した後、WDEで準備完了ステータスに変更すると、再度リモート用内線番号へ自動発信が行われ、着信応答することでNailed-UP接続されます。リモート用エージェントがWDEからログアウトすると、Nailed-UP接続は切断されます。

##### リモート用内線番号の作成について

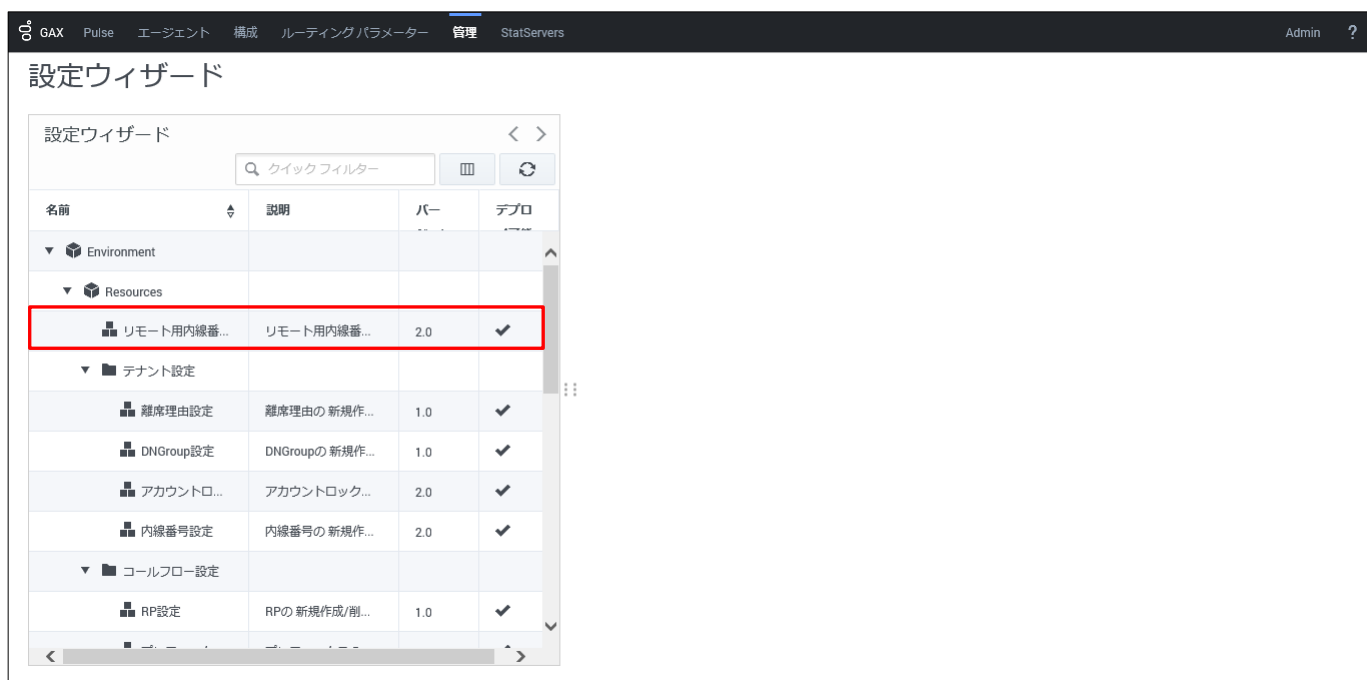
- 作成したリモート用内線番号を電話の発着信の条件に利用するためには、コールフローの設定が必要です。GAX において新規作成を行っただけでは機能しません。
- コールフローの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。



(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [リモート用内線番号設定]を選択します。



(3) [リモート用内線番号設定]の画面が展開されます。リモート用内線番号の作成/削除/通話録音機能の有効化・無効化/外線番号との紐づけは全てこの画面から設定します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成/削除を行います。	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成/削除を行います。	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成/削除を行います。	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成/削除を行います。	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除を行います。	1.0	✓

リモート用内線番号設定

ダウンロード

バージョン

2.0

説明

リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存

中止

#### 1.6.4.4.1 リモート用内線番号の作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:リモート用内線番号設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of settings. The 'リモート用内線番号設定' (Remote Internal Line Number Setting) is highlighted. On the right, the 'リモート用内線番号設定' (Remote Internal Line Number Setting) screen is shown. The '関連' (Related) button is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: リモート用内線番号設定' (Execute Profile: Remote Internal Line Number Setting) option in the dropdown menu.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成...	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓

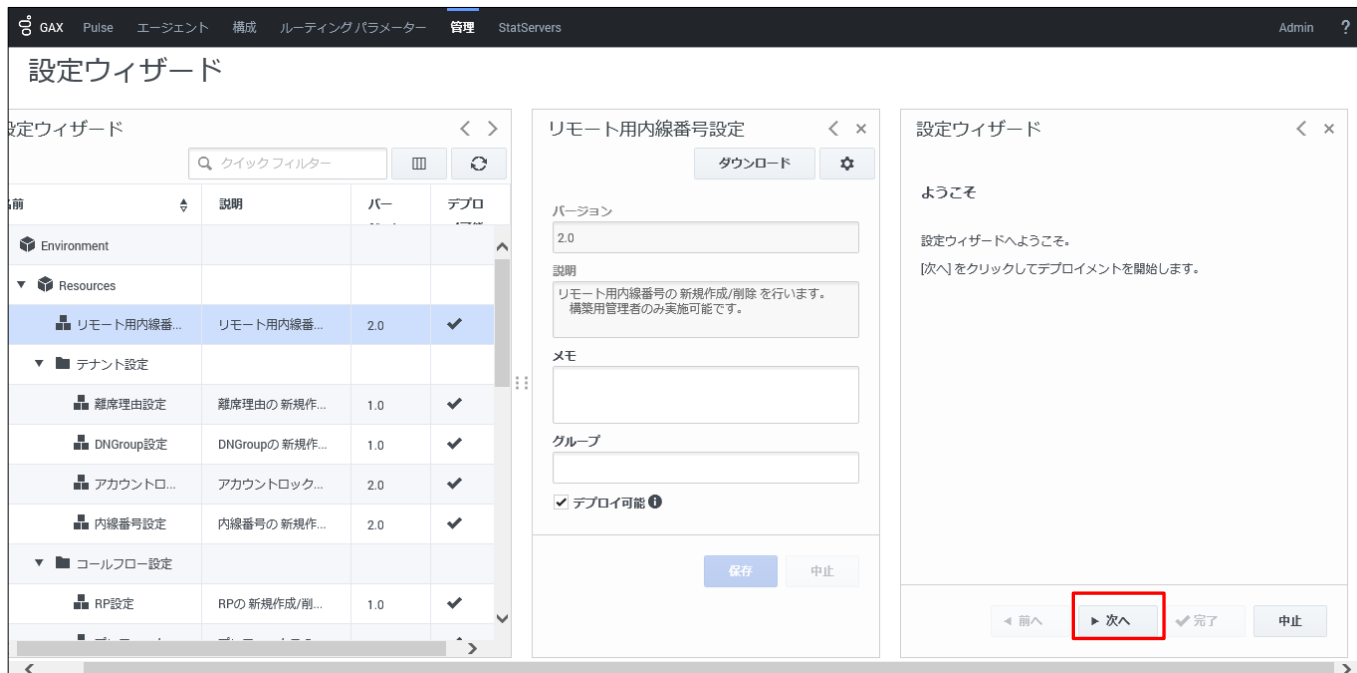
#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

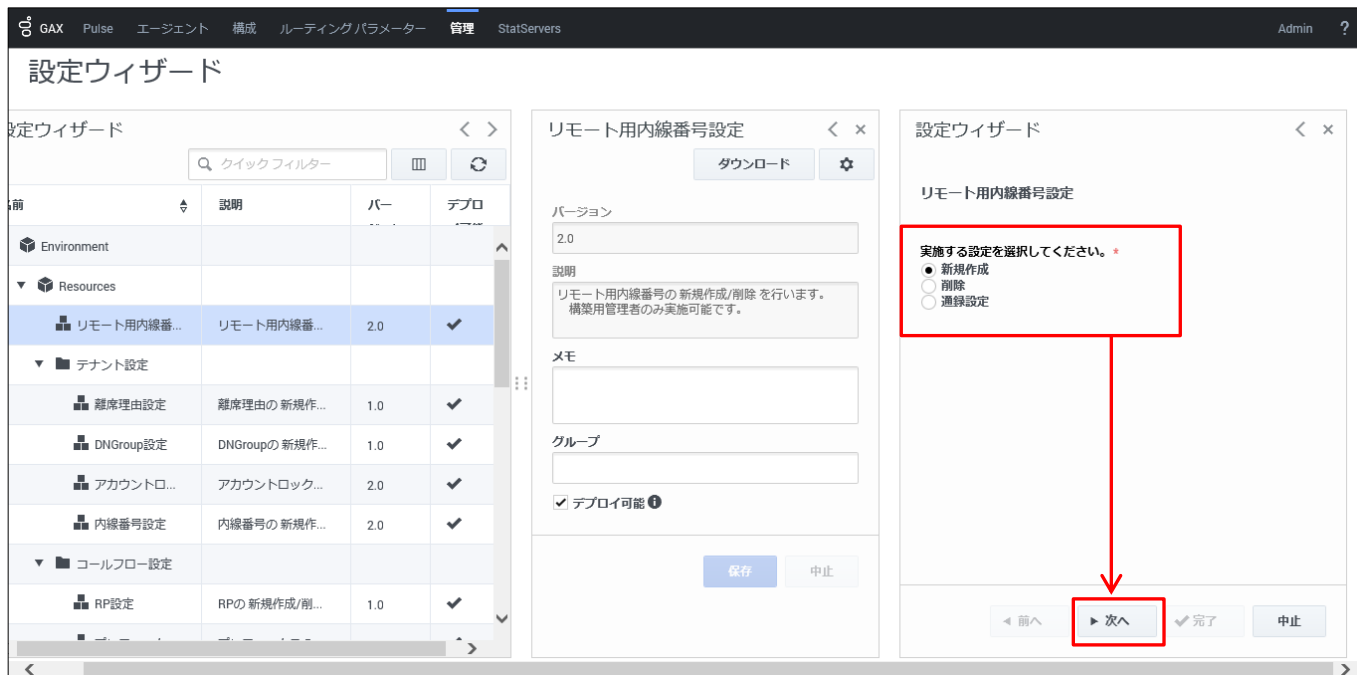
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) リモート用内線番号設定画面が展開されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) リモート用内線番号の作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、通話録音機能の有効化・無効化を選択して、[次へ]をクリックします。画面は作成個数に「1」を入力し、通話録音機能を有効化する場合の例となります。

The screenshot displays the GAX administration interface. On the left, a sidebar lists various settings, with 'Remote Extension Number' (リモート用内線番号) selected. The main area is divided into three panes. The middle pane shows the 'Remote Extension Number Setup' (リモート用内線番号設定) details, including version 2.0 and a description. The right pane shows the 'New Extension Number Creation' (リモート用内線番号の新規作成) screen. In this screen, the 'Number of Extensions to Create' (作成する内線の個数) is set to 1, and the 'Enable Call Recording' (通話録音する) checkbox is checked. A red box highlights the input field for the number of extensions and the 'Next' (次へ) button at the bottom right.

フィールド名	必須	入力値	備考
作成する Extension 個数 を入力して下さい	●	リモート用内線番号の作成個数	・ 半角数字が利用可能
通話録音する	●	作成するリモート用内線番号を通話録音対象とする場合はチェックを入れる	・ 通話録音オプションを契約している場合のみ

#### 設定可能上限について

- ・ リモート用内線番号の作成可能数は契約席数の最大数と同数となります。
- ・ 録音対象に設定できるリモート用内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同数となります。
- ・ 作成可能なリモート用内線番号数/設定可能な通話録音数は、画面上の「残ライセンス数」を参照してください。

(5) 新規作成するリモート用内線番号（リモートで利用する固定電話/携帯電話と同じ番号）を入力し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

リモート用内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

リモート用内線番号の新規作成(個別作成)

1 リモート用内線番号: \*

080

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

リモート用内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

リモート用内線番号設定

パラメーター	値
実施する設定を選択してください。	CREATE

リモート用内線番号の新規作成(個数入力: 電話)

パラメーター	値
残ライセンス数	電話: 149
通録: 149	
作成する内線の個数を入力してください	1
通話録音する	true

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

## (7) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard with three panels. The left panel is a table of settings, the middle panel is for 'Remote Internal Line Number Setting', and the right panel shows the deployment status.

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
リモート用内線番...	リモート用内線番...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓

**リモート用内線番号設定**

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ:

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

**設定ウィザード**

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX deployment wizard with the same three panels. The right panel now indicates that deployment is complete.

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
リモート用内線番...	リモート用内線番...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓

**リモート用内線番号設定**

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ:

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

**設定ウィザード**

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 **閉じる**

#### 1.6.4.4.2 リモート用内線番号と外線番号の紐づけ設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:外線番号との紐づけ]を選択します。

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The left pane displays a list of settings under 'Environment' and 'Resources'. The right pane shows the 'リモート用内線番号設定' (Remote Internal Line Number Setting) dialog. A red box highlights the '関連' (Related) button in the top right corner of the dialog, and another red box highlights the 'プロファイルの実行: 外線番号...' (Execute Profile: External Line Number...) option in the dropdown menu.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成/削除	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成/削除	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成/削除	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成/削除	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成/削除	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除	1.0	✓

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) expanded to the 'リモート用内線番号設定' (Remote Internal Line Number Setting) step. The left pane displays the same list of settings as in the previous screenshot. The right pane shows the 'リモート用内線番号設定' dialog with the 'バージョン' (Version) field set to '2.0'. The '説明' (Description) field contains the text: 'リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Create/delete remote internal line numbers. Only build administrators can perform this). The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) field is empty. The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons are visible. The '設定ウィザード' (Setup Wizard) dialog is also shown, with the '次へ' (Next) button highlighted by a red box.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成/削除	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成/削除	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成/削除	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成/削除	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成/削除	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除	1.0	✓



(3) 外線番号とリモート用内線番号の紐づけ設定画面の注意画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号...	リモート用内線番号...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成...	1.0	✓
アカウントロック...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓

リモート用内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

注意

外線番号とリモート用内線番号の紐づけを行います。

◀ 前へ 次へ ▶ 完了 中止

(4) 外線番号に紐づけるリモート用内線番号を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号...	リモート用内線番号...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成...	1.0	✓
アカウントロック...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓

リモート用内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

外線番号に紐づけるリモート用番号を選択してください。

設定するリモート用番号を選択してください(最大99個)\*

リモート用番号: 080

◀ 前へ 次へ ▶ 完了 中止

(5) 設定する外線番号を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成/削除を行います。	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成/削除を行います。	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成/削除を行います。	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成/削除を行います。	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除を行います。	1.0	✓

リモート用内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

RPを紐付ける外線番号を選択してください。

設定する外線番号を選択してください(最大99個)\*

外線番号: 03 (RP: )

次へ

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成/削除を行います。	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成/削除を行います。	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成/削除を行います。	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成/削除を行います。	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除を行います。	1.0	✓

リモート用内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

注意

パラメーター	値
外線番号とリモート用内線番号の紐付けを行います。	

外線番号に紐付けるリモート用番号を選択してください。

パラメーター	値
設定するリモート用番号を選択してください(最大99個)	080

RPを紐付ける外線番号を選択してください。

完了

## (7) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard with three panels. The left panel is a table of settings:

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番...	リモート用内線番...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓

The middle panel, titled 'リモート用内線番号設定', shows the 'バージョン' (Version) set to 2.0. The '説明' (Description) states: 'リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Perform new creation/deletion of remote internal line numbers. Only for construction administrators). The 'メモ' (Memo) and 'グループ' (Group) fields are empty. The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. Buttons for 'ダウンロード' (Download) and '設定' (Settings) are at the top right. '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons are at the bottom.

The right panel, titled '設定ウィザード', shows the 'デプロイ' (Deploy) step. It states 'デプロイは進行中です。' (Deployment is in progress). Below, it says 'このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。' (Close this wizard. For details of deployment, click [here](#) to check the deployment record). At the bottom are navigation buttons: '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

This screenshot is identical to the previous one, but the 'デプロイ' (Deploy) panel on the right now shows 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The '完了' (Complete) button is highlighted with a green bar, and the '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

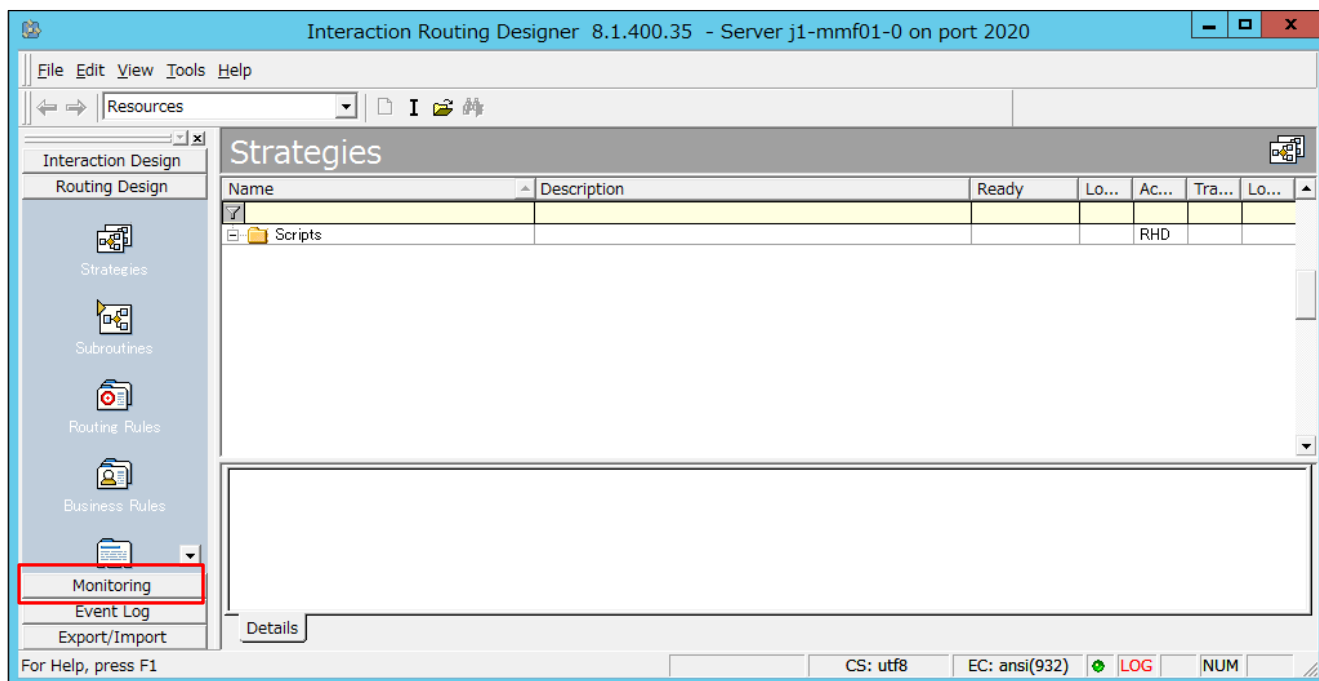
#### 1.6.4.4.3 リモート用のストラテジ設定

ストラテジと外線番号との紐づけを設定する機能です。ストラテジの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

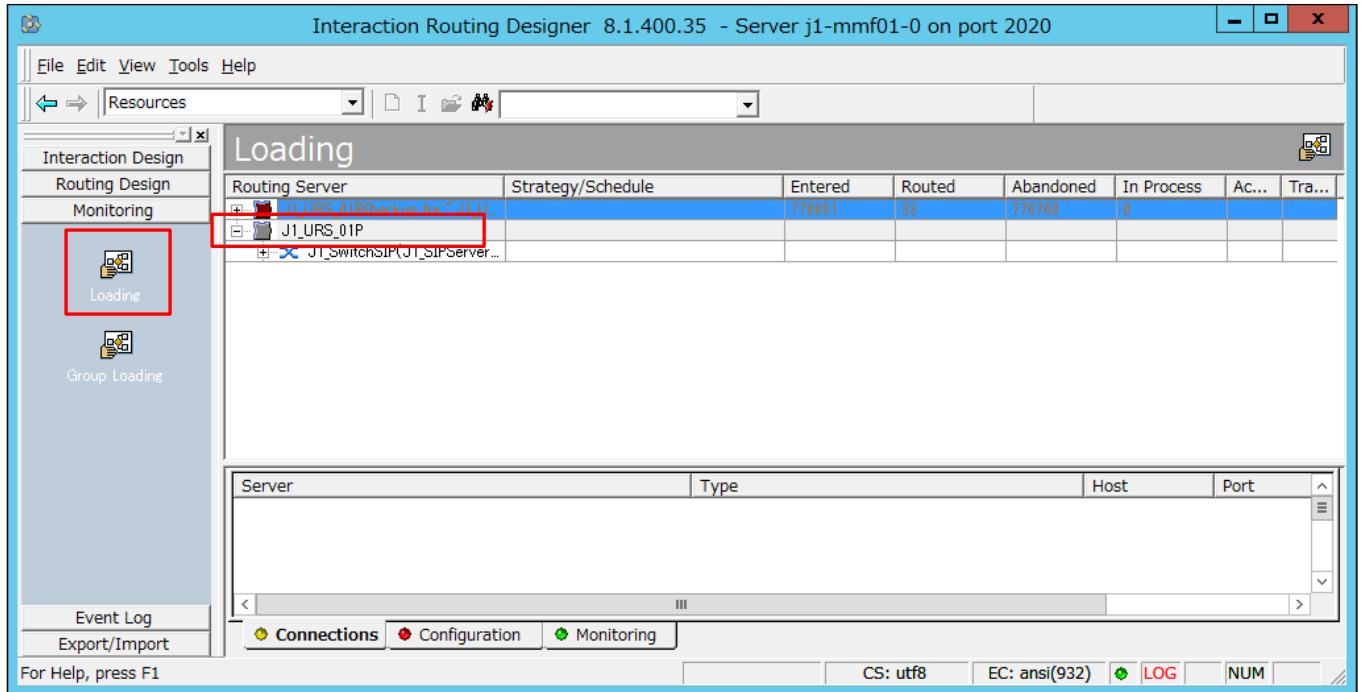
##### ストラテジ設定について

- ストラテジ設定は、NTT ドコモビジネスの環境構築サポートメニューをご利用いただく場合において、NTT ドコモビジネスまたは NTT ドコモビジネスの委託を受けた環境構築ベンダーが利用する項目となります。
- 環境構築サポートメニューをご利用にならない場合でも以下の手順で設定を行う事は可能ですが、動作保証の対象外となりますので、予めご了承ください。
- ストラテジの設定については、環境構築ベンダーへご確認ください。

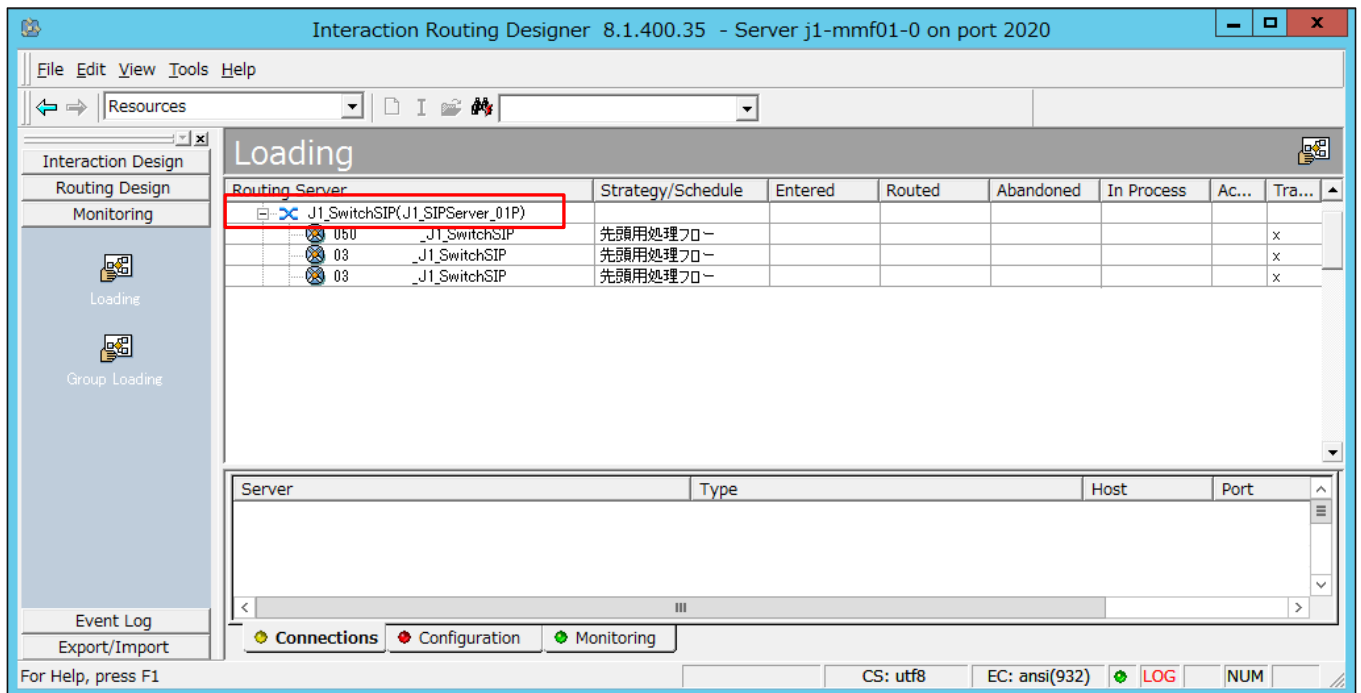
(1) [Interaction Routing Designer]へログイン後[Monitoring]を選択します。



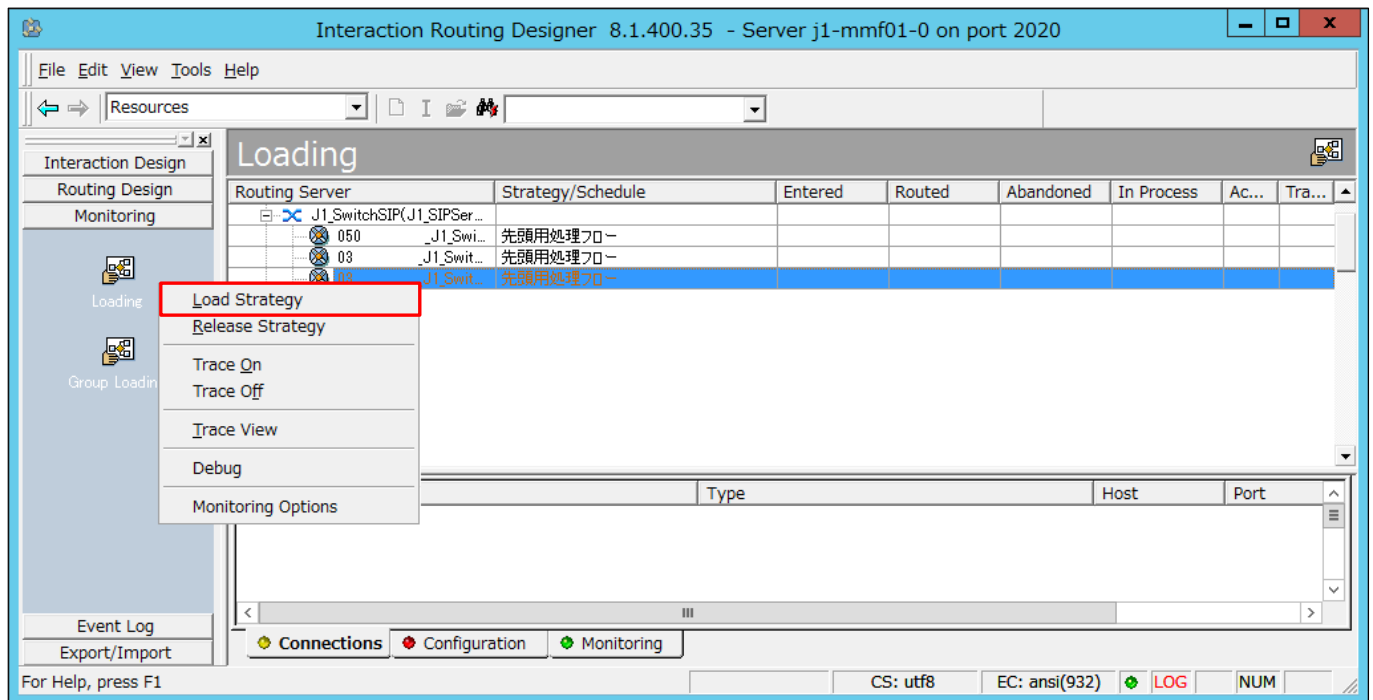
(2) [Loading]から[J1\_URS\_01P]の「+」を選択し展開します。



(3) [J1\_SwitchSIP(J1\_SIPServer\_01P)] の「+」を選択し展開します。



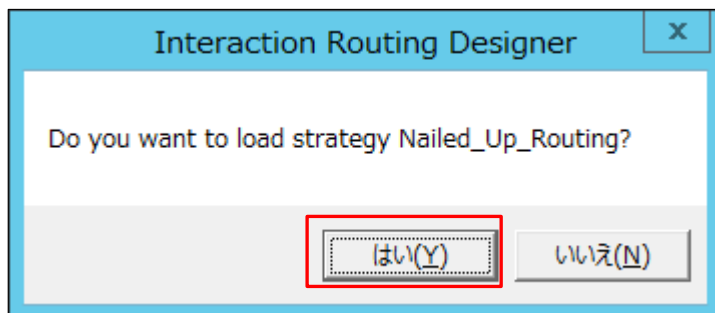
(4) Nailed-UP 接続としてリモート用内線番号と繋げる外線番号を右クリックし[Load strategy]を選択します。



(5) Nailed-UP 用のストラテジを選択します。画面は「Nailed\_up\_Routing」を選択した場合の例となります。



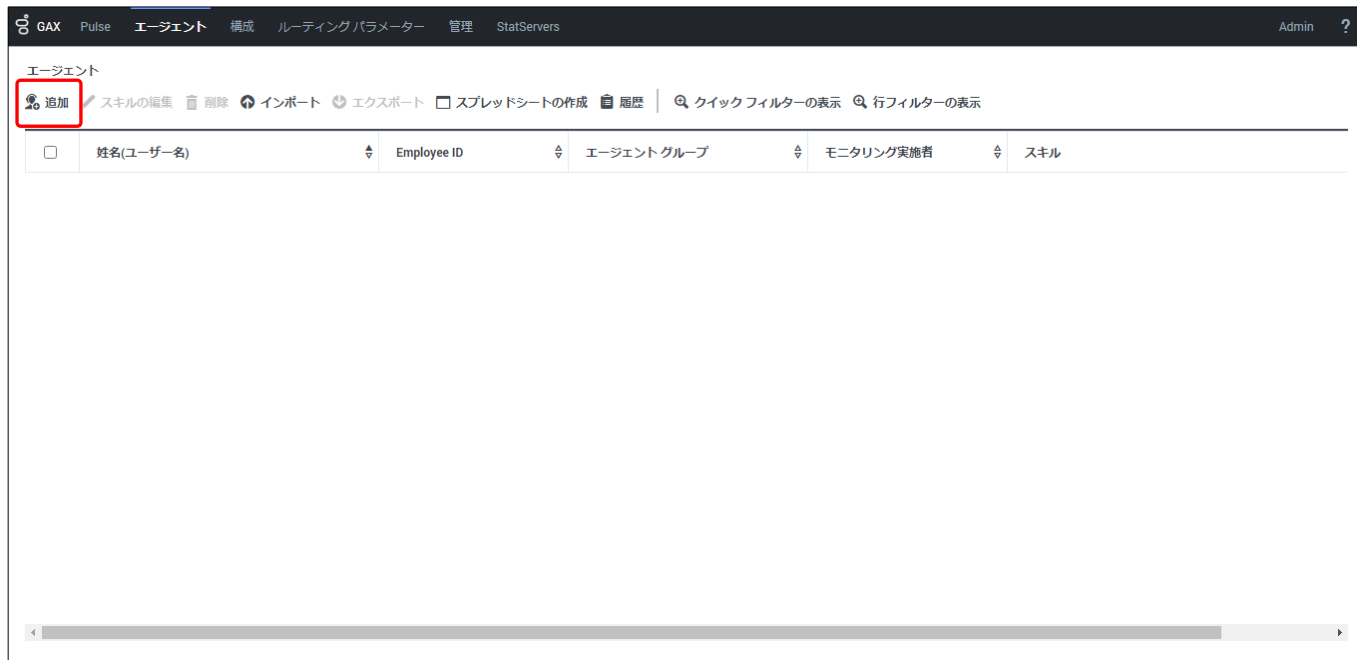
(6) ロードするストラテジに問題なければ[OK]をクリックします。



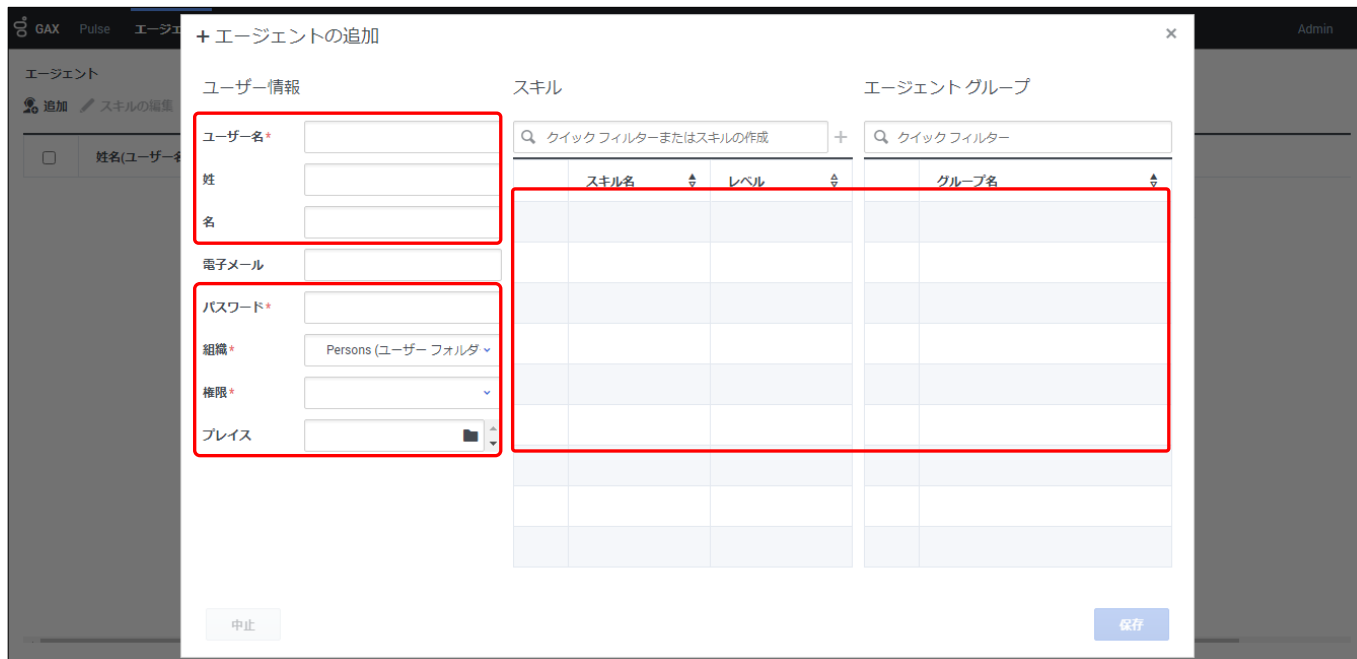
#### 1.6.4.4.4 リモート用のエージェント作成

Arcstar Contact Center 2.0 で利用するエージェントの ID を作成、変更、削除を行う機能です。詳しくは「1.4.3 エージェント設定」(P.169) を参照してください。

(1) [追加]を選択します。



(2) エージェントの追加画面が開きます。ユーザー名等はリモート用と分かるよう設定してください。



(3) 権限に「Tenant\_Agent\_HardPhone」を選択します。

The screenshot shows the 'Add Agent' dialog box with the following sections:

- ユーザー情報 (User Information):** Includes fields for User Name, Surname, Name, Email, Password, Organization (set to 'Persons (ユーザー フォルダ)'), and Permissions. The 'Permissions' dropdown is open, showing a list of permissions: Tenant\_Admin, Tenant\_Agent, **Tenant\_Agent\_HardPhone** (highlighted), Tenant\_Agent\_HardPhone\_No\_Listen, Tenant\_Agent\_No\_Listen, Tenant\_SV, and Tenant\_SV\_HardPhone.
- スキル (Skills):** A table with columns for Skill Name and Level.
- エージェントグループ (Agent Group):** A table with a column for Group Name.

Buttons at the bottom include '中止' (Cancel) and '保存' (Save).

(4) プレイスにリモート用で利用する番号の選択または入力を行います。

The screenshot shows the 'Add Agent' dialog box with the following sections:

- ユーザー情報 (User Information):** Includes fields for User Name, Surname, Name, Email, Password, Organization (set to 'Persons (ユーザー フォルダ)'), and Permissions. The 'Permissions' dropdown is open, showing the same list of permissions as in the previous screenshot.
- プレイス (Places):** A field containing the number '080'.

Buttons at the bottom include '中止' (Cancel) and '保存' (Save).



(5) 設定の入力が完了したら、[保存]をクリックします。

エージェント

追加 / スキルの編集

検索 re

姓名(ユーザー名)

項目なし

ユーザー情報

スキル

エージェントグループ

ユーザー名 \*

RemoteHP01

姓

リモート

名

東京

電子メール

パスワード \*

\*\*\*\*\*

組織 \*

Persons (ユーザー フォルダ)

権限 \*

Tenant\_Agent\_HardPhone

プレイス

080

スキル名

レベル

グループ名

中止

保存

(6) エージェント作成が完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

RemoteHP01 が正常に保存されました。

追加 / スキルの編集 / 削除 / インポート / エクスポート / スプレッドシートの作成 / 履歴 / 検索 クイックフィルターの非表示 / 行フィルターの表示

検索 re

	姓名(ユーザー名)	Employee ID	エージェントグループ	モニタリング実施者	スキル	アクセスグループ	Ac
<input type="checkbox"/>	リモート 東京 (RemoteHP01)	RemoteHP01				/Default, Tenant_Agent_Hard...	

#### 1.6.4.4.5 リモート用内線番号毎の通話録音可否の変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:リモート用内線番号設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of settings. The 'リモート用内線番号設定' (Remote Line Number Setting) is highlighted. On the right, the 'リモート用内線番号設定' dialog is open, showing the 'バージョン' (Version) as 2.0 and the '説明' (Description) as 'リモート用内線番号の構築用管理者のみ実施可能です。' (Only administrators for building remote line numbers can perform this). The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) field is empty. The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The '保存' (Save) button is highlighted.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成...	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓

#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成/削除を行います。	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成/削除を行います。	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成/削除を行います。	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成/削除を行います。	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除を行います。	1.0	✓

リモート用内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(3) リモート用内線番号設定画面が表示されます。[通録設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番号設定	リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作成/削除を行います。	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作成/削除を行います。	1.0	✓
アカウントロック設定	アカウントロックの新規作成/削除を行います。	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作成/削除を行います。	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除を行います。	1.0	✓

リモート用内線番号設定

ダウンロード

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

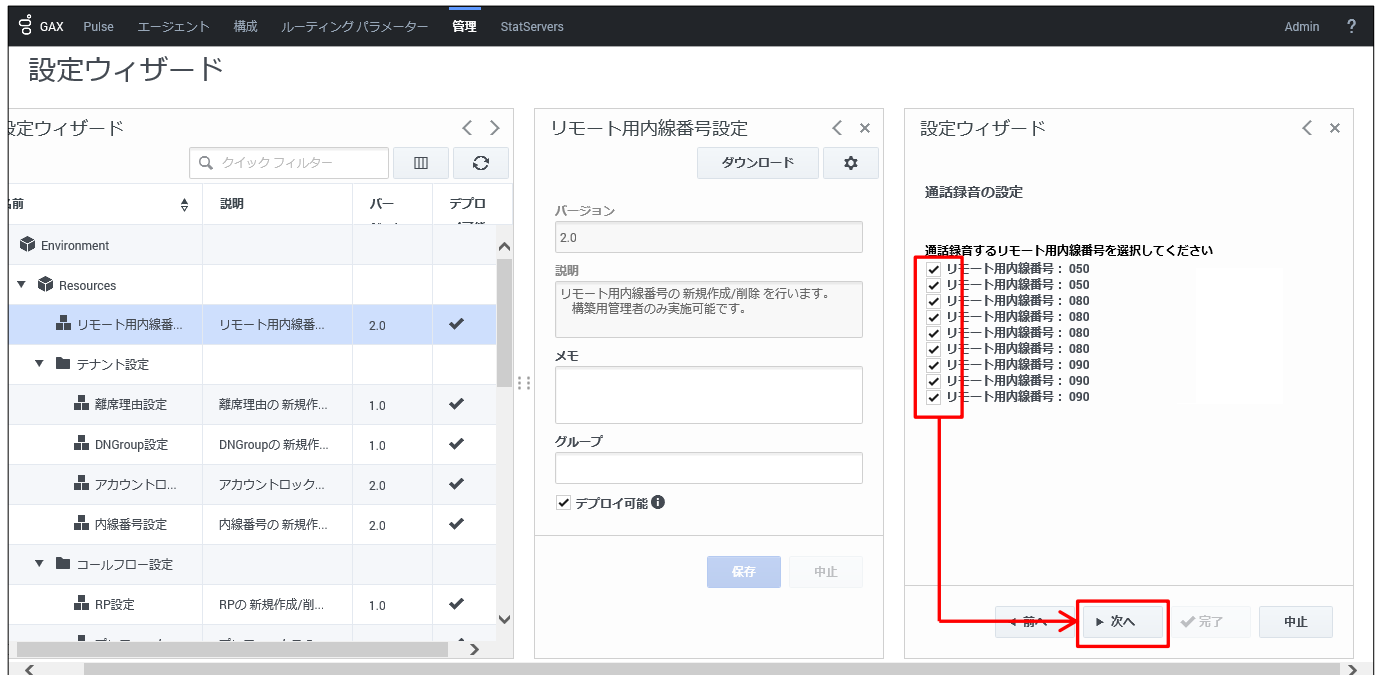
リモート用内線番号設定

実施する設定を選択してください。\*

☐ 新規作成  
☐ 削除  
☒ 通録設定

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(4) リモート用内線番号のリストが表示されます。通話録音する内線番号を選択し、[次へ]をクリックします。



設定ウィザード

リモート用内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

通話録音の設定

通話録音するリモート用内線番号を選択してください

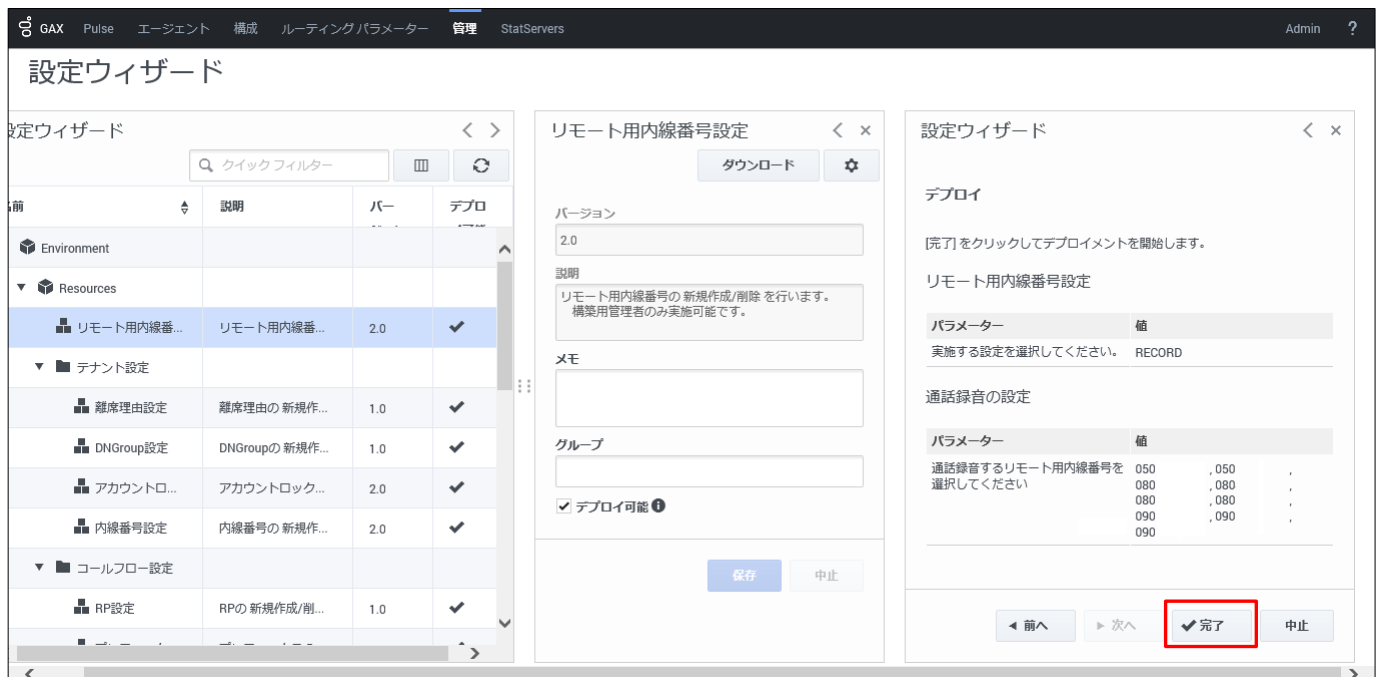
- ☒ リモート用内線番号: 050
- ☒ リモート用内線番号: 050
- ☒ リモート用内線番号: 080
- ☒ リモート用内線番号: 080
- ☒ リモート用内線番号: 080
- ☒ リモート用内線番号: 080
- ☒ リモート用内線番号: 090
- ☒ リモート用内線番号: 090

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

#### 通話録音対象の設定可能上限について

- 録音対象に設定できる内線番号の最大数は通話録音オプション契約席数の最大数と同等となります。録音対象に設定できる残ライセンス数は「1.6.4.3.1 内線番号の作成」の0で確認できます。

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



設定ウィザード

リモート用内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

リモート用内線番号設定

パラメーター 値

実施する設定を選択してください。 RECORD

通話録音の設定

パラメーター 値

通話録音するリモート用内線番号を選択してください

050	,050	,
080	,080	,
080	,080	,
090	,090	,
090		

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

## (6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard with three main panels. The left panel is a table of settings:

前	説明	バージョン	デプロイ可能
Environment			
Resources			
リモート用内線番...	リモート用内線番...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓

The middle panel, titled 'リモート用内線番号設定', shows the 'バージョン' (Version) as 2.0 and a '説明' (Description) about creating/deleting remote internal line numbers. It also has a 'メモ' (Memo) field and a 'グループ' (Group) field. At the bottom, there are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

The right panel, titled '設定ウィザード', shows the 'デプロイ' (Deploy) status as 'デプロイは進行中です。' (Deployment is in progress). It includes a progress bar and instructions to click '次へ' (Next) to continue.

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われません場合があります。

## (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

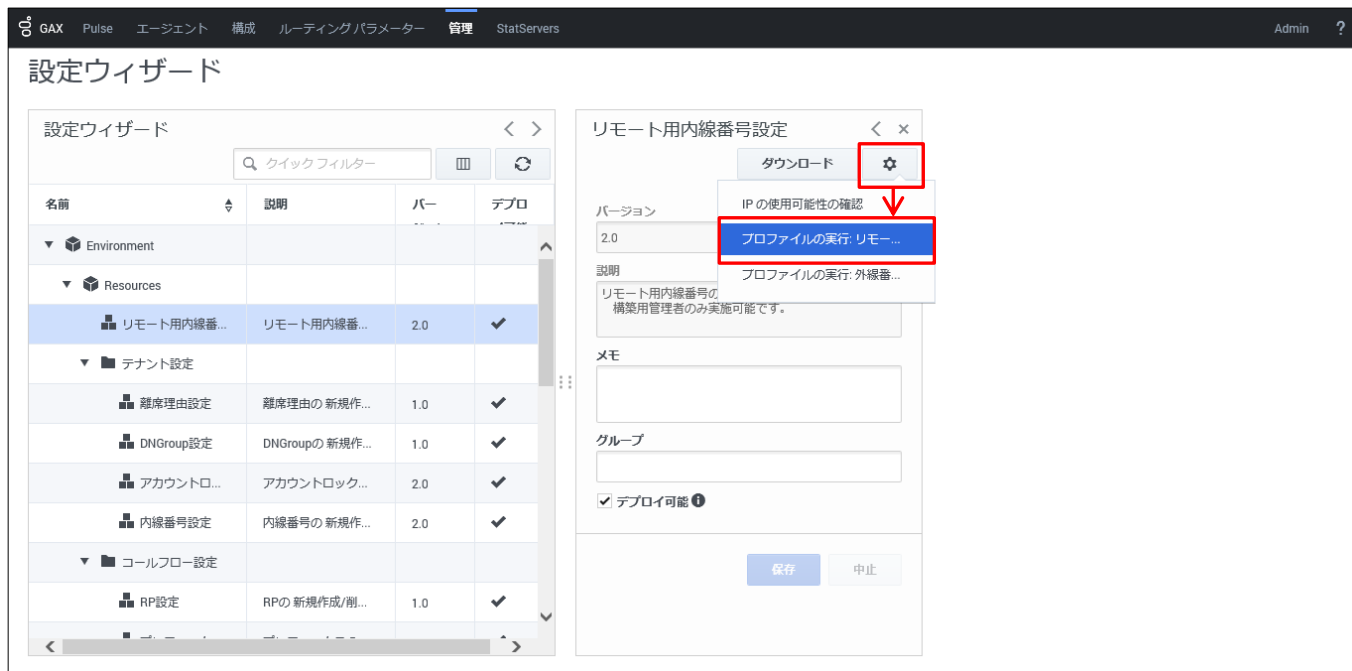
This screenshot shows the same deployment wizard interface as before, but the status has changed. In the middle panel, the 'バージョン' (Version) is still 2.0, but the '説明' (Description) now says 'リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Create/delete remote internal line numbers. Only for construction administrators).

In the right panel, the 'デプロイ' (Deploy) status is now 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The progress bar is green. The instructions now say to click '閉じる' (Close) to finish the wizard.

The '閉じる' (Close) button in the bottom right corner of the right panel is highlighted with a red rectangle.

#### 1.6.4.4.6 リモート用内線番号の削除

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:リモート用内線番号設定]を選択します。



リモート用内線番号の削除について。

- 電話の発着信を実施中のリモート用内線番号を削除すると、該当のリモート用内線番号を利用した新規の発着信ができなくなったり、通話が切断されたりする場合があります。

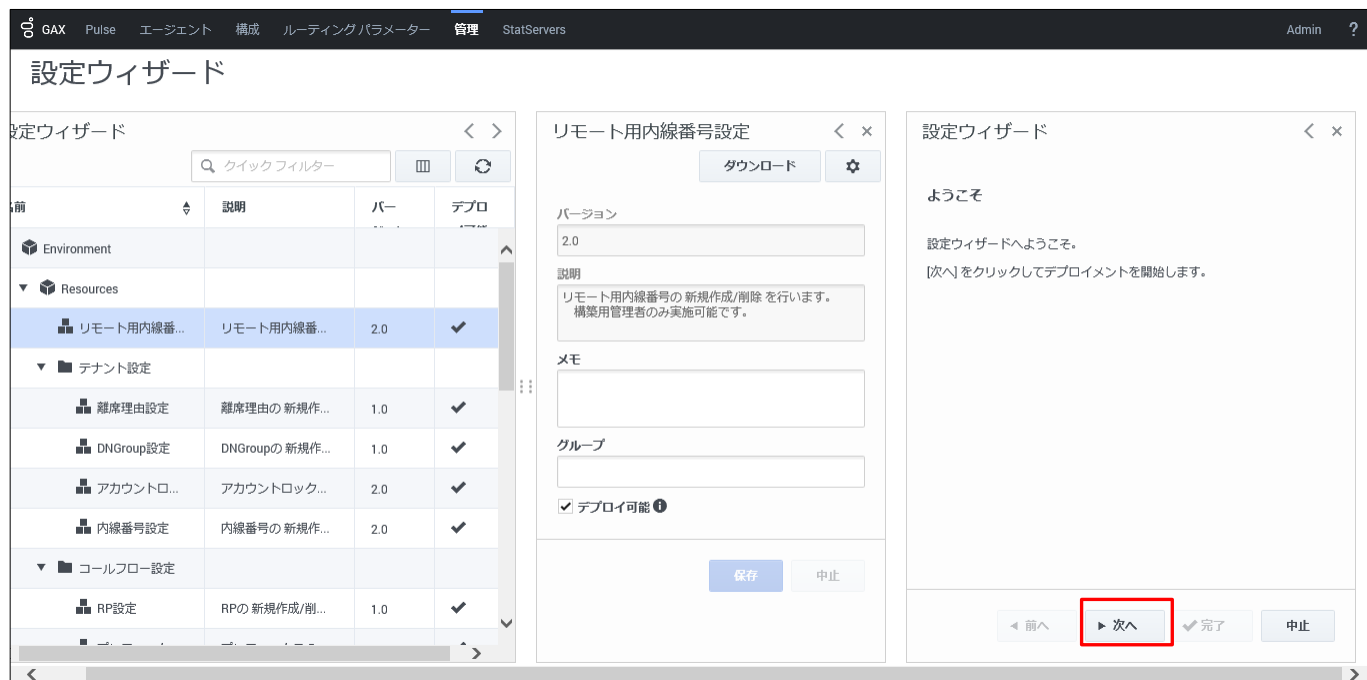
[IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

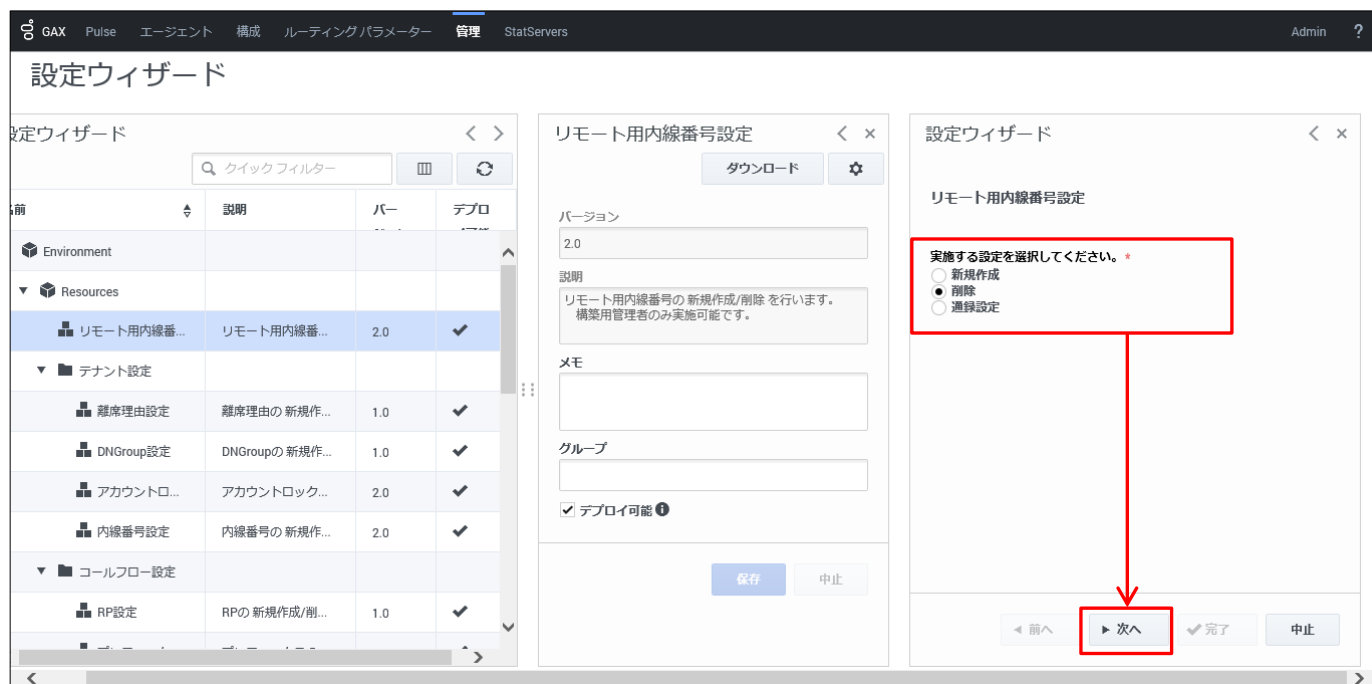
[デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) リモート用内線番号設定画面が表示されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) リモート用内線番号のリストが表示されます。削除する内線番号を選択して、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

リモート用内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

リモート用内線番号の削除(番号選択)

削除するリモート用内線番号を選択してください。

- ☐ リモート用内線番号: 050
- ☐ リモート用内線番号: 050
- ☐ リモート用内線番号: 080
- ☒ リモート用内線番号: 080
- ☐ リモート用内線番号: 080
- ☐ リモート用内線番号: 080
- ☐ リモート用内線番号: 090
- ☐ リモート用内線番号: 090

次へ 完了 中止

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

リモート用内線番号設定

バージョン: 2.0

説明: リモート用内線番号の新規作成/削除を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

リモート用内線番号設定

パラメーター 値

実施する設定を選択してください。 DELETE

リモート用内線番号の削除(番号選択)

パラメーター 値

削除するリモート用内線番号を選択してください。 080

前へ 次へ 完了 中止



## (6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. On the left, a table lists various settings under 'Resources' and 'Tenant Settings'. The 'Remote Internal Line Number' setting is highlighted. The main panel displays the 'Remote Internal Line Number Setting' configuration, including version (2.0), description, and deployment status. The right panel shows the 'Deploy' step, indicating that deployment is in progress.

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
リモート用内線番...	リモート用内線番...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われません場合があります。

## (7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface after the deployment is complete. The 'Deploy' step is now marked as 'Completed' with a green progress bar. The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box, indicating the next action to complete the setup.

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
リモート用内線番...	リモート用内線番...	2.0	✓
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓

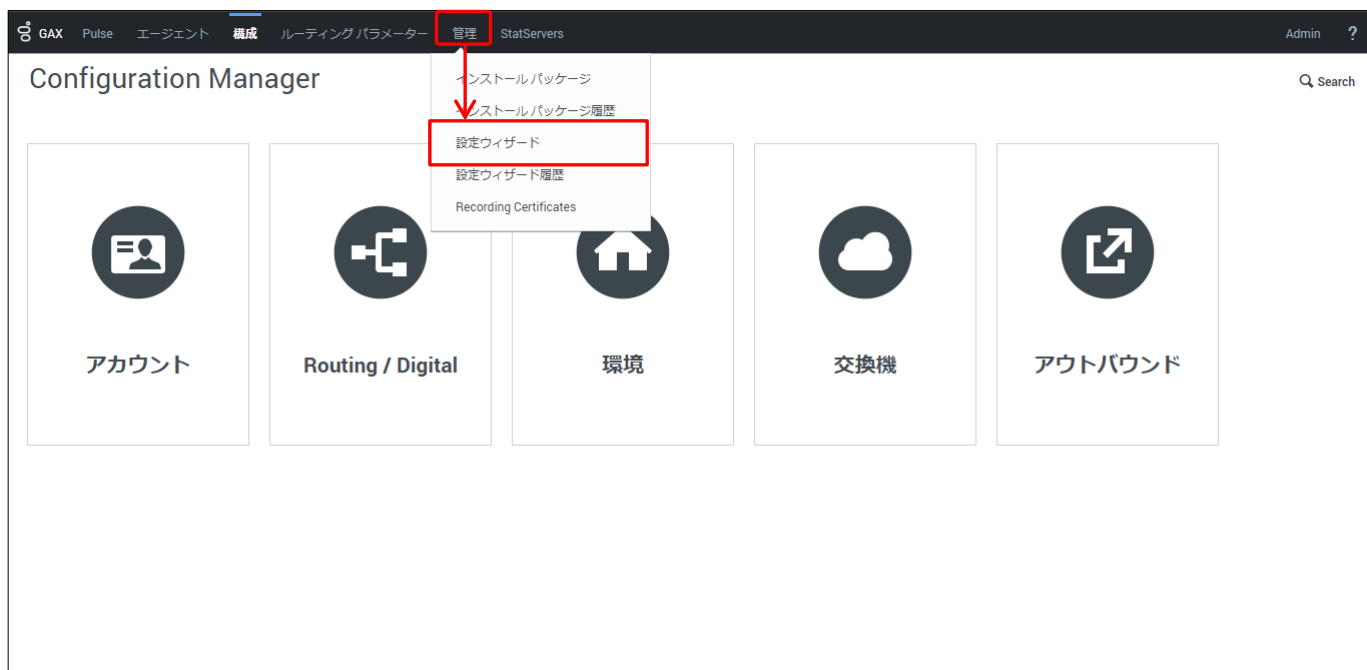
#### 1.6.4.5 アカウントロック解除

パスワード誤りによりアカウントロックされたエージェント ID のロックを即時解除することが可能です。アカウントロック解除を行う場合は、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。構築用管理者権限のアカウントロックは、即時解除することはできません。

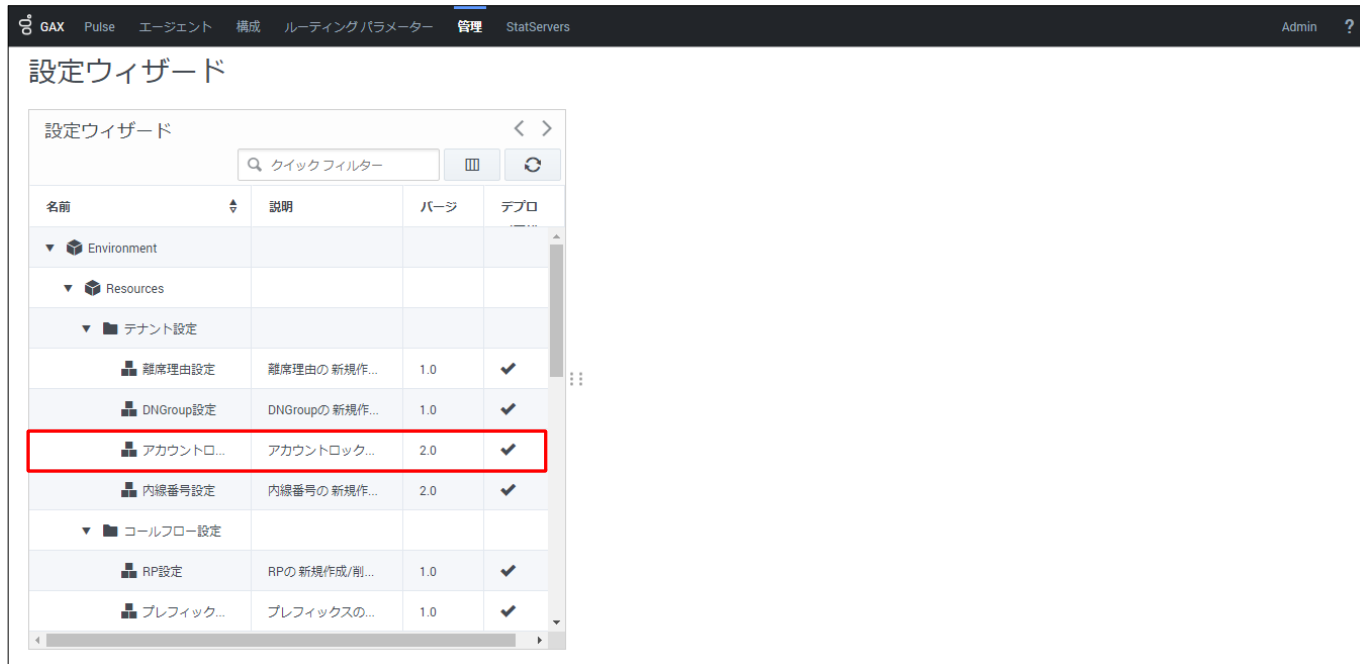
##### アカウントロック解除について

- アカウントロック解除を行ったエージェントは、解除設定を行った日は終日（24:00 まで）アカウントロックされない状態となります。

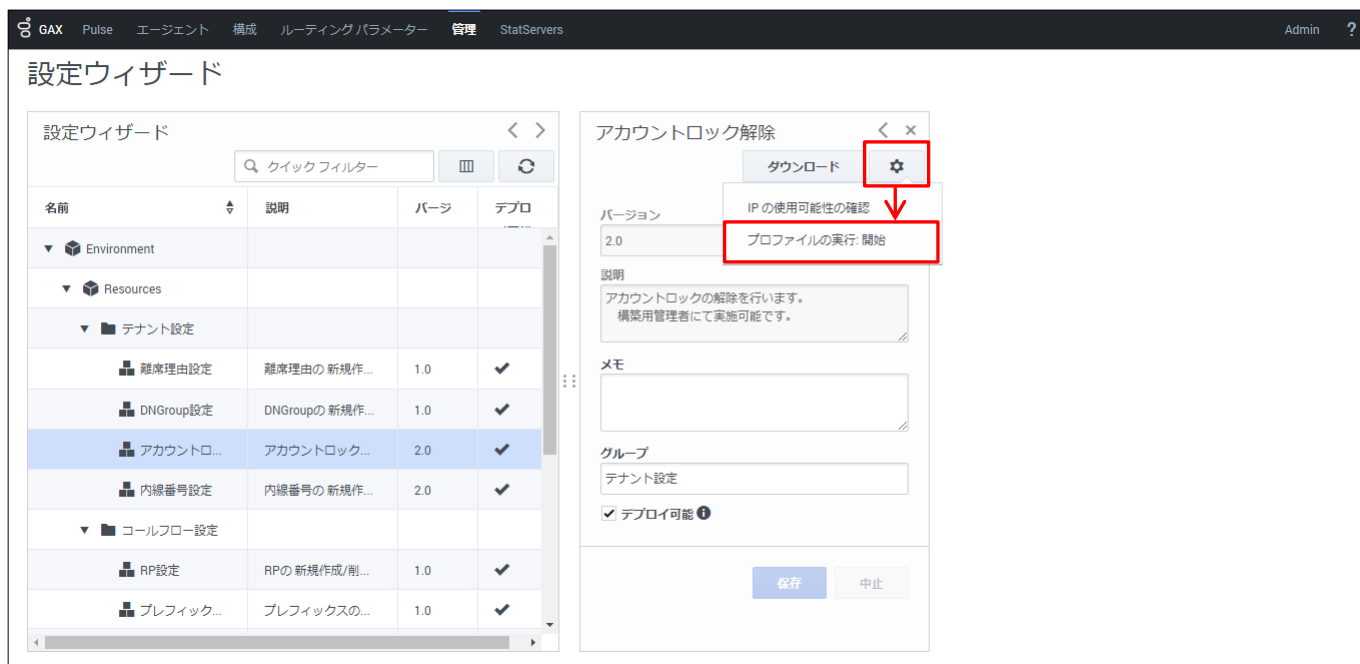
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [テナント設定]から[アカウントロック解除]を選択します。



(3) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。



#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]はArcstar Contact Center 2.0では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

アカウントロック解除

バージョン: 2.0

説明: アカウントロックの解除を行います。構築用管理者にて実施可能です。

メモ:

グループ: テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

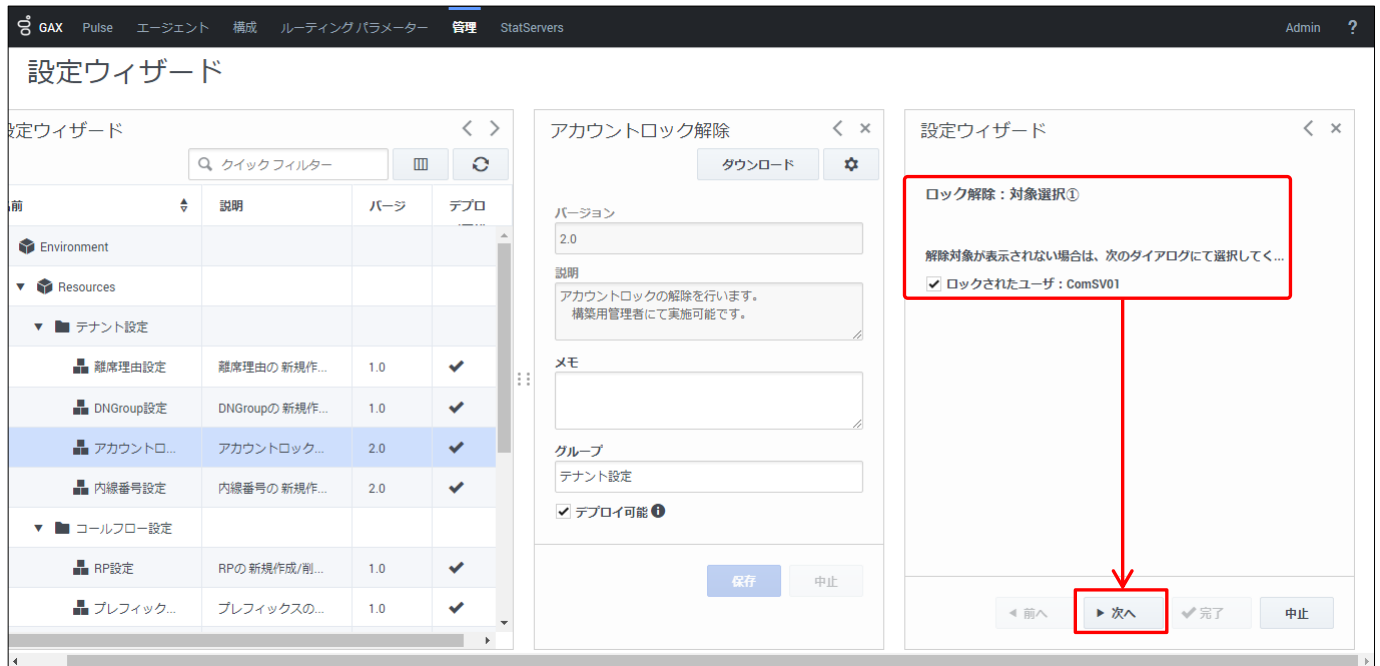
設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(5) ロック解除選択画面[対象選択①]が表示されます。アカウントロックを解除するエージェント ID の[ロックされたユーザ]のチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。



#### ロック解除対象アカウントの選択画面について


- ロック解除対象アカウントの選択画面は[対象選択①]と[対象選択②]の2種類あります。どのアプリケーションのログイン時にアカウントがロックされたかによって選択画面が異なります。以下の表を参照し、設定を行ってください。

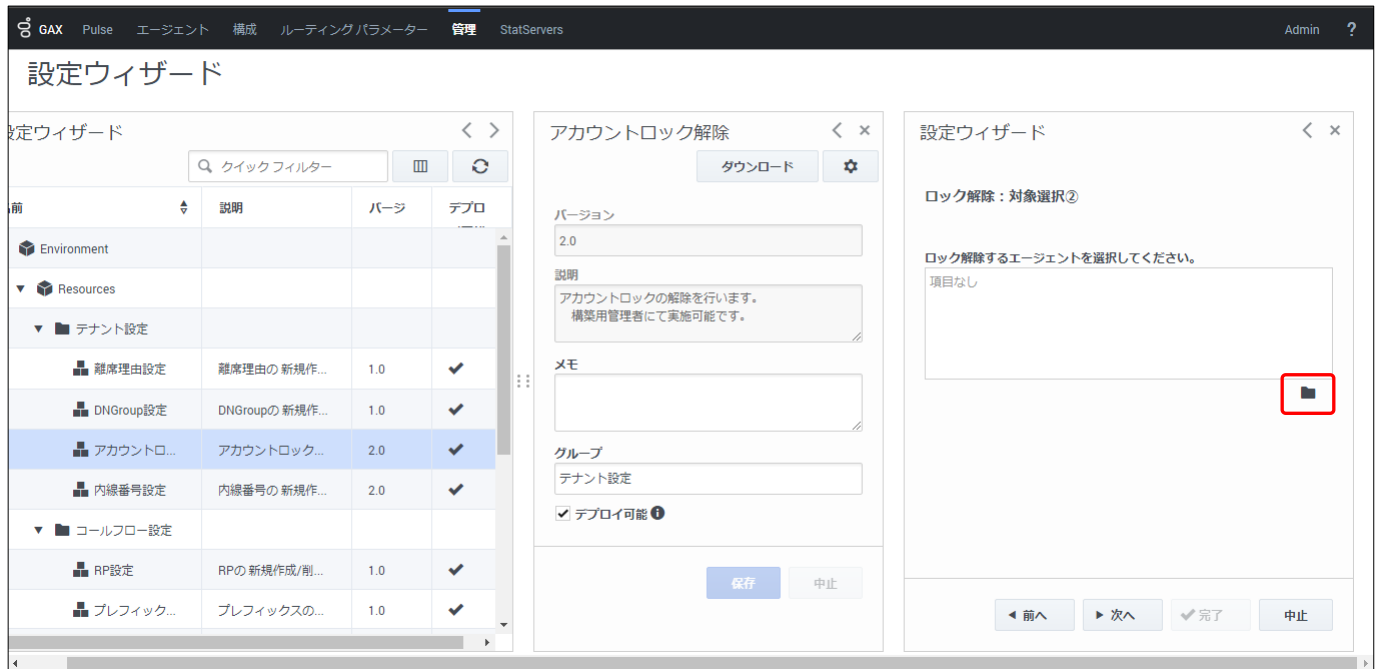
例) WDE でのログイン時にアカウントがロックされた場合

⇒[ロック解除：対象選択②]でアカウントを選択し、解除。

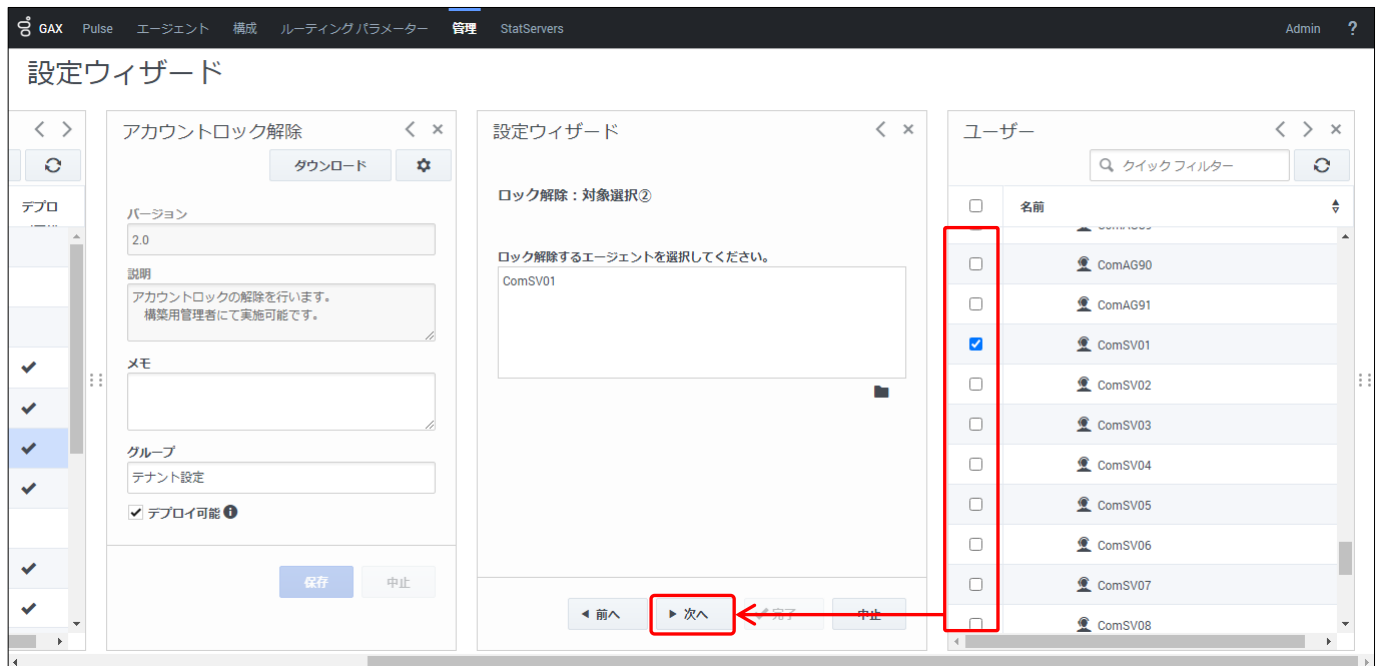
選択画面	利用アプリケーション
[ロック解除：対象選択①]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genesys Administrator</li> <li>• GAX</li> <li>• Pulse</li> <li>• SpeechMiner</li> <li>• IRD</li> </ul>
[ロック解除：対象選択②]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCPulse+</li> <li>• WDE</li> </ul>

- [ロック解除：対象選択②]で設定をする場合は、[ロック解除：対象選択①]で [次へ]をクリックしてください。次のダイアログで[ロック解除：対象選択②]が表示されます。

(6) ロック解除選択画面[対象選択②]が表示されます。フォルダアイコン[]をクリックすると、ユーザー画面が展開されます。



(7) ロックを解除したいユーザーのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。



## ロック解除対象アカウントの選択画面について

- ロック解除対象アカウントの選択画面は[対象選択①]と[対象選択②]の2種類あります。どのアプリケーションのログイン時にアカウントがロックされたかによって選択画面が異なります。以下の表を参照し、設定を行ってください。

例) WDE でのログイン時にアカウントがロックされた場合

⇒[ロック解除：対象選択②]でアカウントを選択し、解除。

選択画面	利用アプリケーション
[ロック解除：対象選択①]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Genesys Administrator</li> <li>• GAX</li> <li>• Pulse</li> <li>• SpeechMiner</li> <li>• IRD</li> </ul>
[ロック解除：対象選択②]	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CCPulse+</li> <li>• WDE</li> </ul>

- [ロック解除：対象選択①]で設定をする場合は、[ロック解除：対象選択①]で[前へ]をクリックしてください。前のダイアログに戻り、[ロック解除：対象選択①]が表示されます。

(8) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

The screenshot shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) window in the GAX Pulse interface. The window is divided into three main sections:

- アカウントロック解除 (Account Lock Release):** This section includes a 'バージョン' (Version) field set to '2.0', a '説明' (Description) field, a 'メモ' (Memo) field, and a 'グループ' (Group) dropdown set to 'テナント設定' (Tenant Settings). There is a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) which is checked. Buttons for 'ダウンロード' (Download), '保存' (Save), and '中止' (Cancel) are present.
- 設定ウィザード (Setup Wizard):** This section shows the 'デプロイ' (Deploy) step. It includes a message '[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。' (Click [Completed] to start deployment). Below this, there are two sections for 'ロック解除：対象選択①' (Lock Release: Target Selection 1) and 'ロック解除：対象選択②' (Lock Release: Target Selection 2). The '完了' (Completed) button is highlighted with a red box.
- ユーザー (Users):** This section shows a list of users with checkboxes. The users listed are ComAG90, ComAG91, ComSV01, ComSV02, ComSV03, ComSV04, ComSV05, ComSV06, ComSV07, and ComSV08. The checkbox for 'ComSV01' is checked.

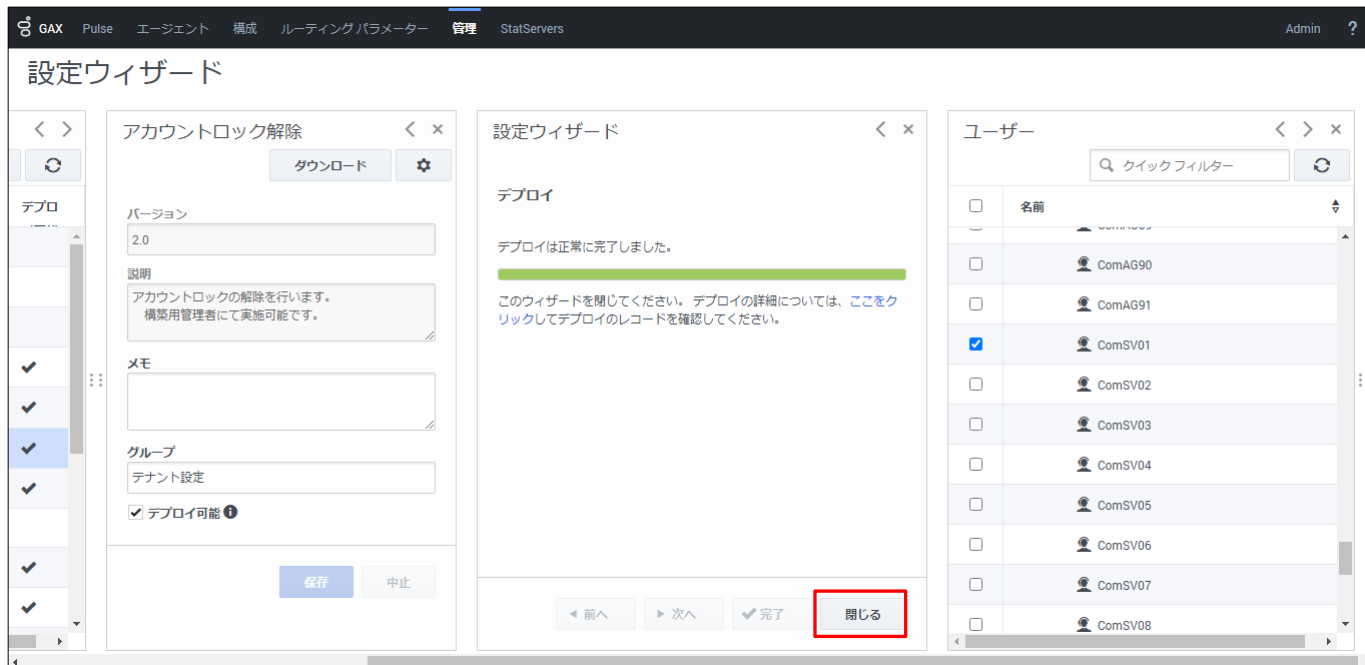
## (9) 設定が開始されます。



### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (10)[閉じる]をクリックして設定を完了します。





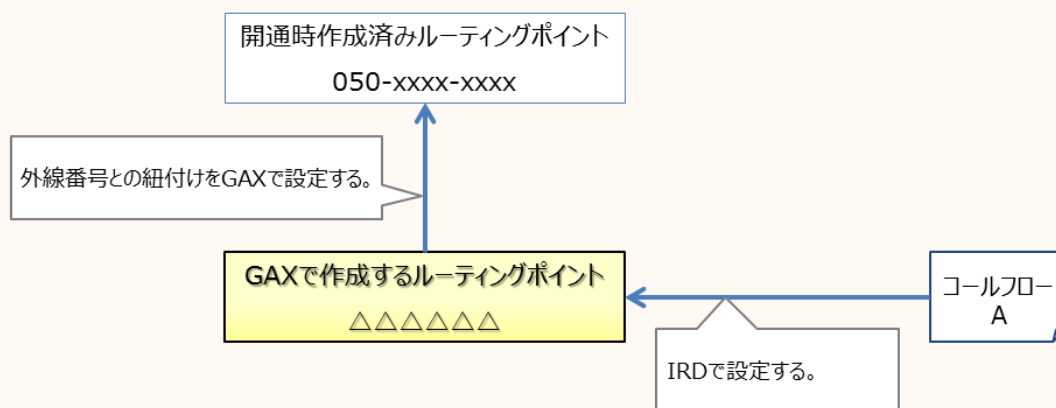
#### 1.6.4.6 ルーティングポイント設定

コールフローで利用するルーティングポイントの作成と削除、および外線番号と作成したルーティングポイントの紐付けを行う機能です。ルーティングポイントの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

##### ■ ルーティングポイントの役割について

ルーティングポイントは、Arcstar Contact Centerにおいて電話着信のために必要となるオブジェクトです。契約者が申込を行った外線番号（OABJ、050）番号のルーティングポイントが予め作成された状態で開通します。

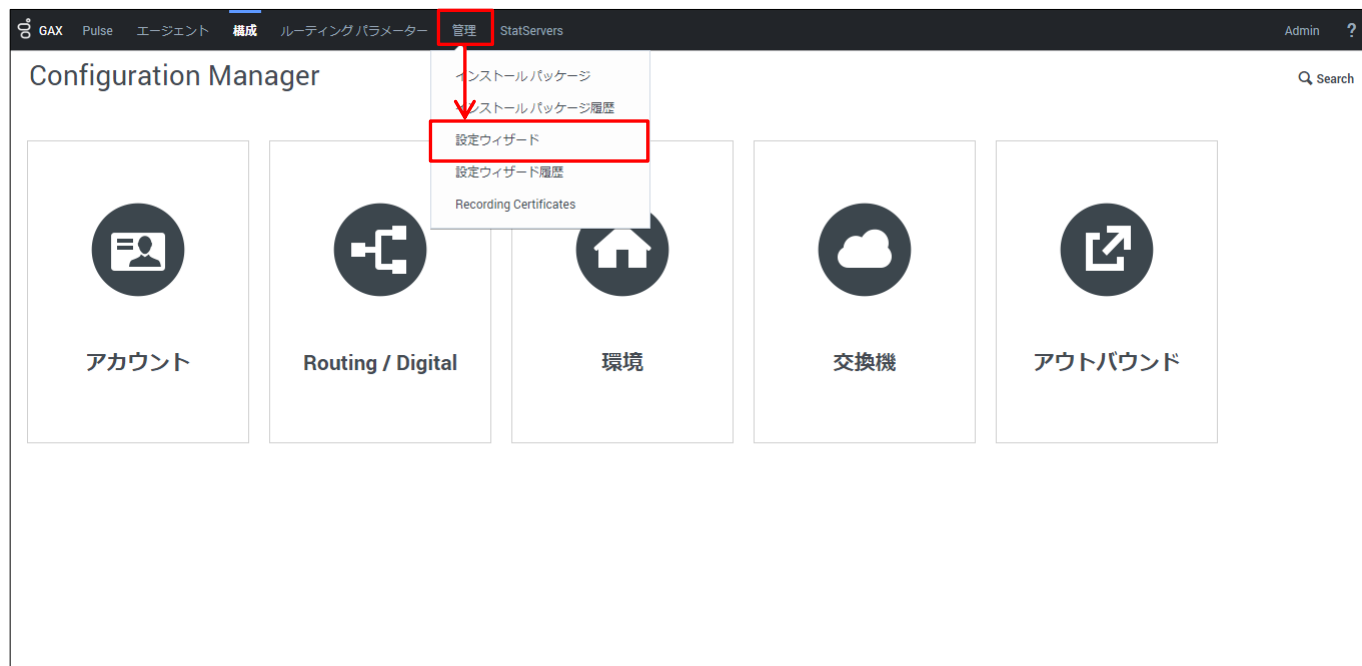
契約者はSIベンダーへの委託もしくは契約者自身の作業により、作成済みの外線番号ルーティングポイントから、コールフローに着信させるためのルーティングポイントを作成し、そのルーティングポイントにコールフローをロードし、外線番号ルーティングポイントと紐付けする必要があります。



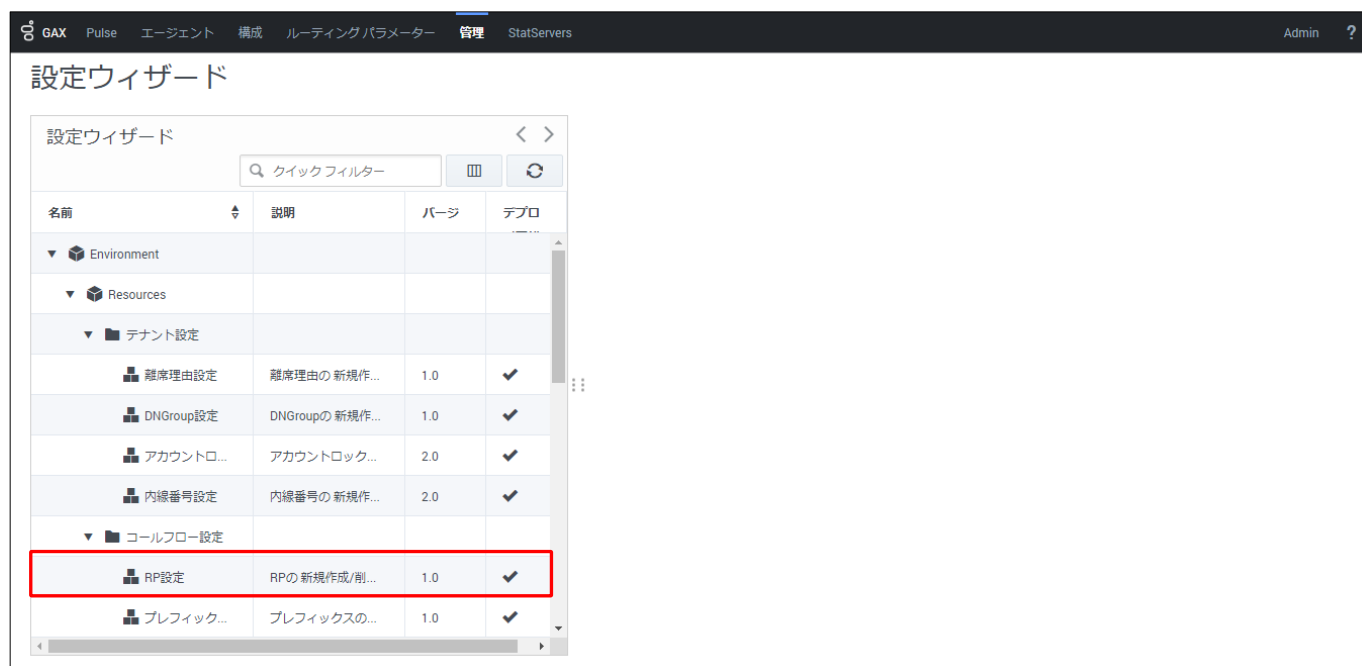
##### ルーティングポイントの作成可能上限について

- ルーティングポイントの作成可能数に上限はありません。無制限となります。ただし、サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」の「3. サービス性能」を参照してください。表記されている上限数を超過して処理を実施した場合、処理の遅延が発生したり機能の動作に支障が発生したりすることがあります。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[RP 設定]を選択します。



(3) [RP 設定]の画面が展開されます。ルーティングポイントの作成、削除、外線番号との紐付けは全てこの画面から設定します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前説明バージョンデプロ

Environment

Resources

テナント設定

離席理由設定離席理由の新規作...1.0✓

DNGroup設定DNGroupの新規作...1.0✓

アカウントロ...アカウントロック...2.0✓

外線番号設定外線番号の新規作...2.0✓

コールフロー設定

RP設定RPの新規作成/削...1.0✓

プレフィック...プレフィックスの...1.0✓

RP設定

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

#### 1.6.4.6.1 ルーティングポイントの作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:RP 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table with columns '名前' (Name), '説明' (Description), 'バージョン' (Version), and 'デプロイ' (Deploy). The table lists various settings under 'Environment', 'Resources', and 'テナント設定' (Tenant Settings). The 'RP設定' (RP Settings) row is highlighted. On the right, the 'RP設定' panel is open, showing a dropdown menu with options: 'ダウンロード', 'IPの使用可能性の確認', 'プロファイルの実行: RP設定', and 'プロファイルの実行: 外線番...'. The 'プロファイルの実行: RP設定' option is highlighted with a red box. Below the dropdown, there is a 'バージョン' (Version) field with '1.0', a '説明' (Description) field with text about RP creation/deletion, a 'メモ' (Memo) field, a 'グループ' (Group) field with 'コールフロー設定', and a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) which is checked. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

名前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

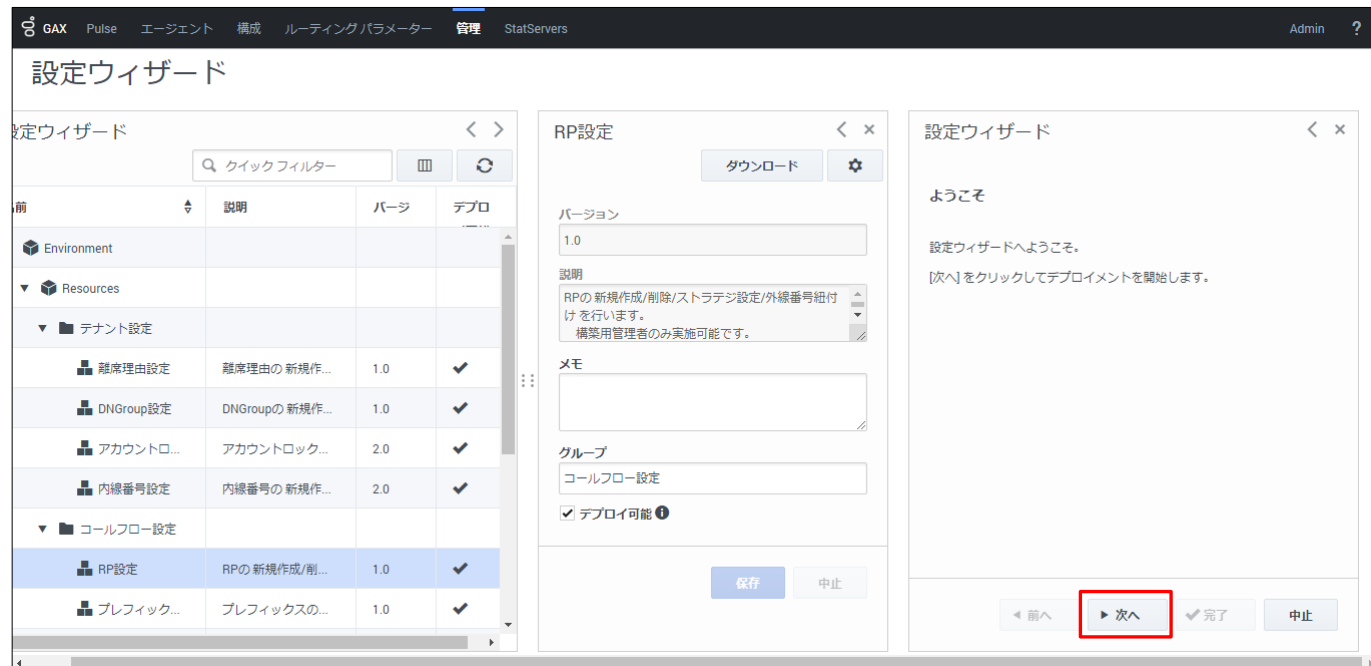
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

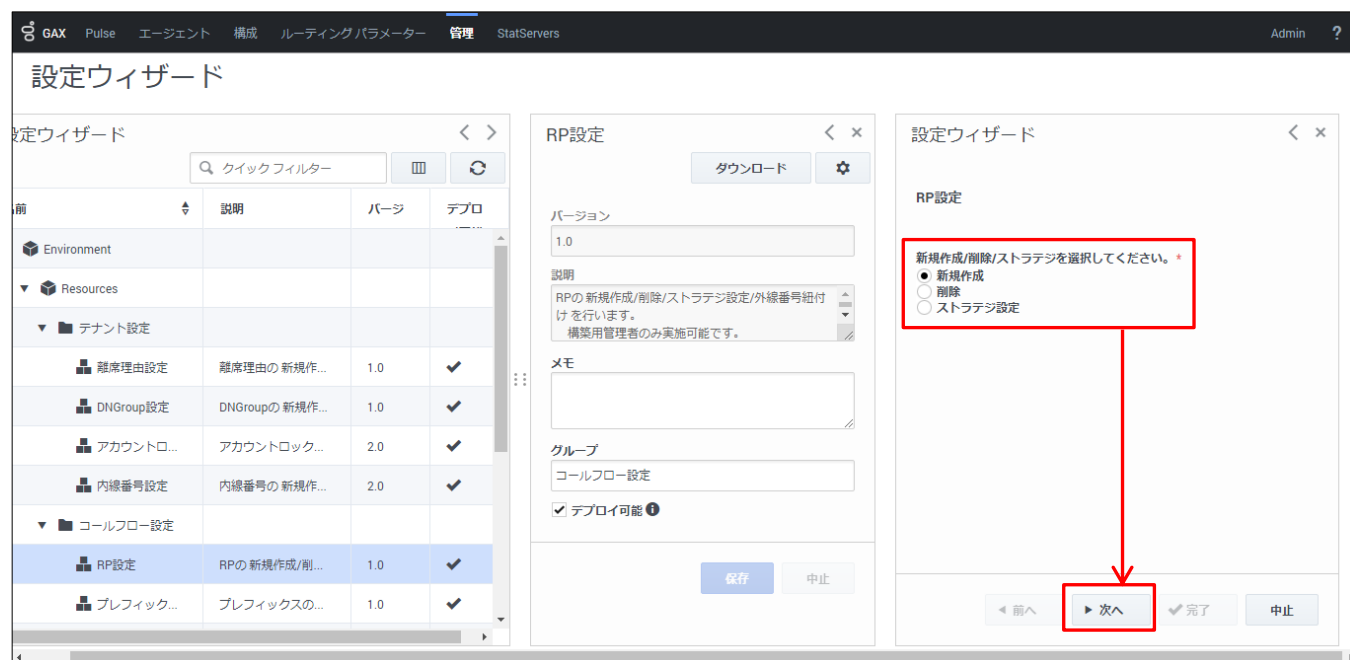
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

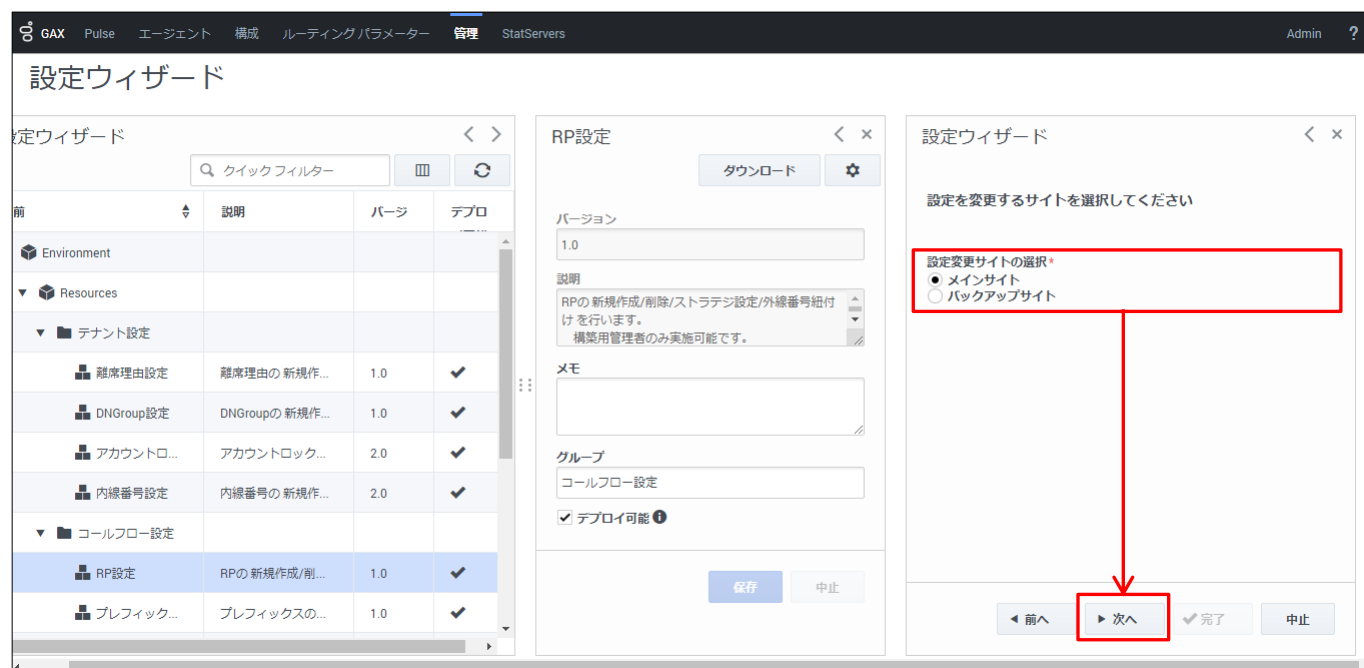
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) RP 設定画面が表示されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



#### DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

#### DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の RP の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の RP の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(5) ルーティングポイントの作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。画面は「1」を入力した場合の例となります。

設定ウィザード

RP設定

作成するRPの個数を入力してください (最大99個) \*

1

作成方法を選択してください \*

☒ 個別

☐ 連番

次へ

#### ルーティングポイントの作成個数について

- 同時に作成できる最大数は 99 個です。100 個以上の作成が必要な場合は、2 回以上に分けて作成してください。

(6) ルーティングポイントの番号を入力し、[次へ]をクリックします。画面は1番目のルーティングポイントに「100500」を設定した場合の例となります。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 1.0

説明: RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

RPの新規作成(個別作成)

01 RP: 番号  
100500

次へ 完了 中止

#### 入力可能な文字と文字数について

- ルーティングポイントに入力可能な文字は半角数字、最大文字数は9文字となります。
- 外線番号/プレフィックスで利用されている番号と同一の番号は設定できません。

(7) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 1.0

説明: RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

RP設定

パラメーター	値
新規作成/削除を選択してください。	CREATE

設定を変更するサイトを選択してください

パラメーター	値
設定変更サイトの選択	J1_SwitchSIP

RPの新規作成(個数入力)

次へ 完了 中止



## (8) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard with three panels. The left panel is a tree view showing the deployment structure. The middle panel is the 'RP設定' (RP Settings) configuration screen. The right panel is the 'デプロイ' (Deploy) status screen.

**Left Panel: 設定ウィザード**

前	説明	バージョン	デプロ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

**Middle Panel: RP設定**

バージョン: 1.0

説明: RPの 新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

**Right Panel: 設定ウィザード**

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

前へ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX deployment wizard after successful deployment. The 'RP設定' panel remains the same, but the 'デプロイ' panel now shows a green progress bar and a message indicating completion. The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

**Left Panel: 設定ウィザード**

前	説明	バージョン	デプロ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

**Middle Panel: RP設定**

バージョン: 1.0

説明: RPの 新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

**Right Panel: 設定ウィザード**

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

前へ 次へ 完了 閉じる

## 1.6.4.6.2 ルーティングポイントの削除

### ルーティングポイントの削除について

- ルーティングポイントを削除すると、該当のルーティングポイントを利用した電話着信ができなくなります。該当のルーティングポイントを利用している通話が切断されます。誤って利用中のルーティングポイントを削除することのないよう慎重に実施してください。業務時間外/閑散時間帯での実施を推奨します。
- 契約者自身の設定操作に起因した業務影響が発生した場合について、NTT ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。誤って削除した場合の復旧作業に際しては、コールフローのロードが必要となるため Arcstar Contact Center 2.0 故障受付では対応できません。あらかじめご了承ください。

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:RP 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a list of settings under 'デナント設定' (Tenant Settings), including '離席理由設定', 'DNGroup設定', 'アカウントロ...', '内線番号設定', 'コールフロー設定', 'RP設定', and 'プレフィックス...'. The 'RP設定' (RP Settings) item is selected and highlighted in blue. On the right, the 'RP設定' configuration panel is displayed. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon. A red box highlights the gear icon, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: RP設定' option in the dropdown menu. The panel also shows a 'バージョン' (Version) section with '1.0', a '説明' (Description) section with text about RP creation/deletion, a 'メモ' (Memo) section, a 'グループ' (Group) section with 'コールフロー設定', and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked. At the bottom, there are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

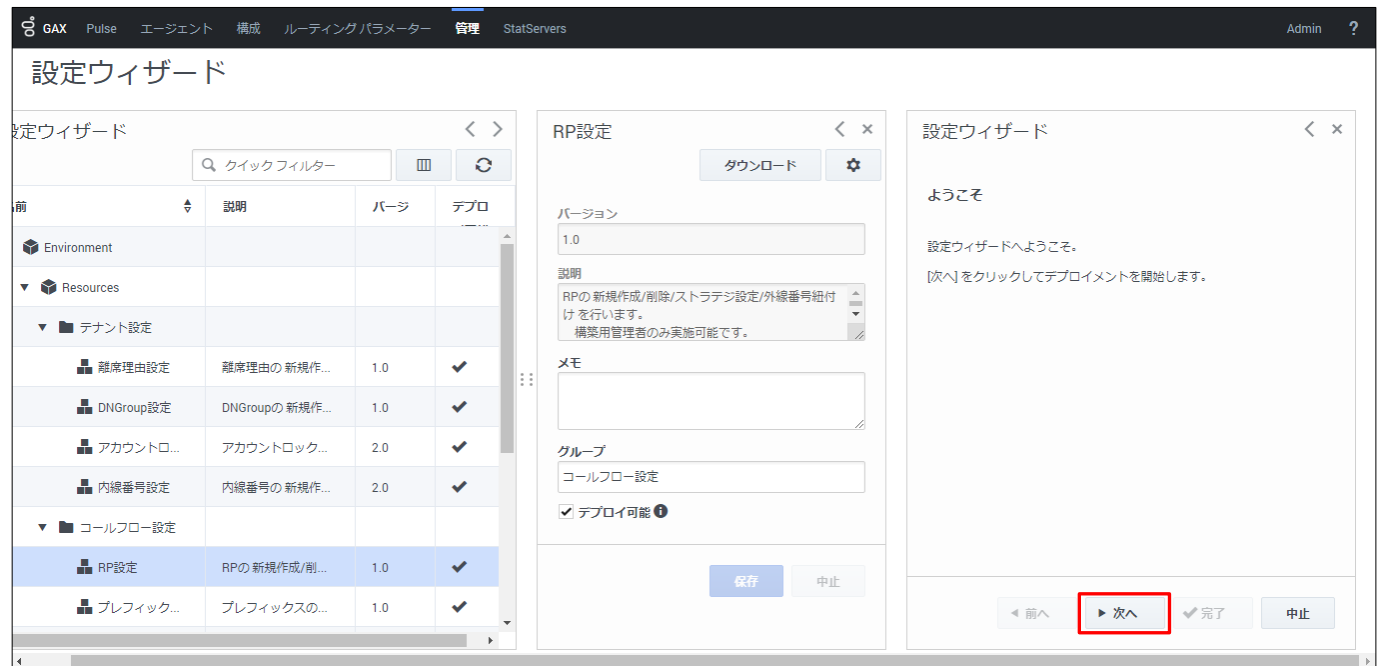
### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

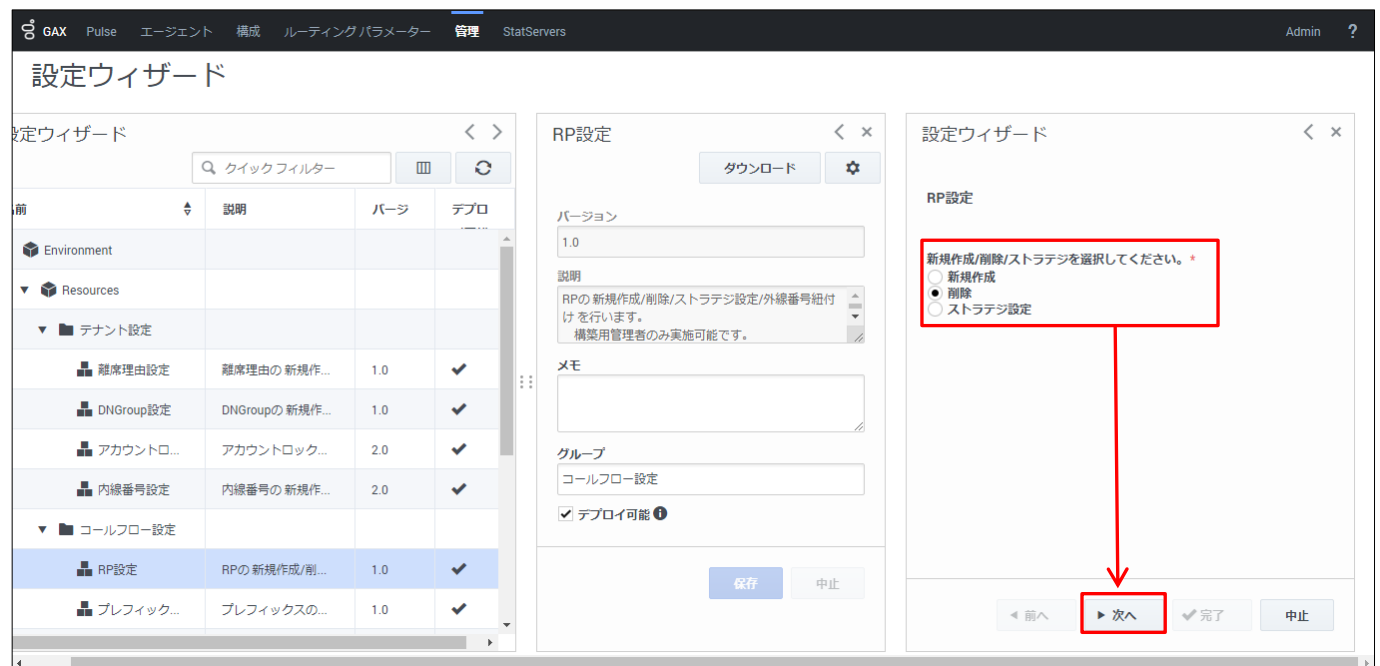
### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

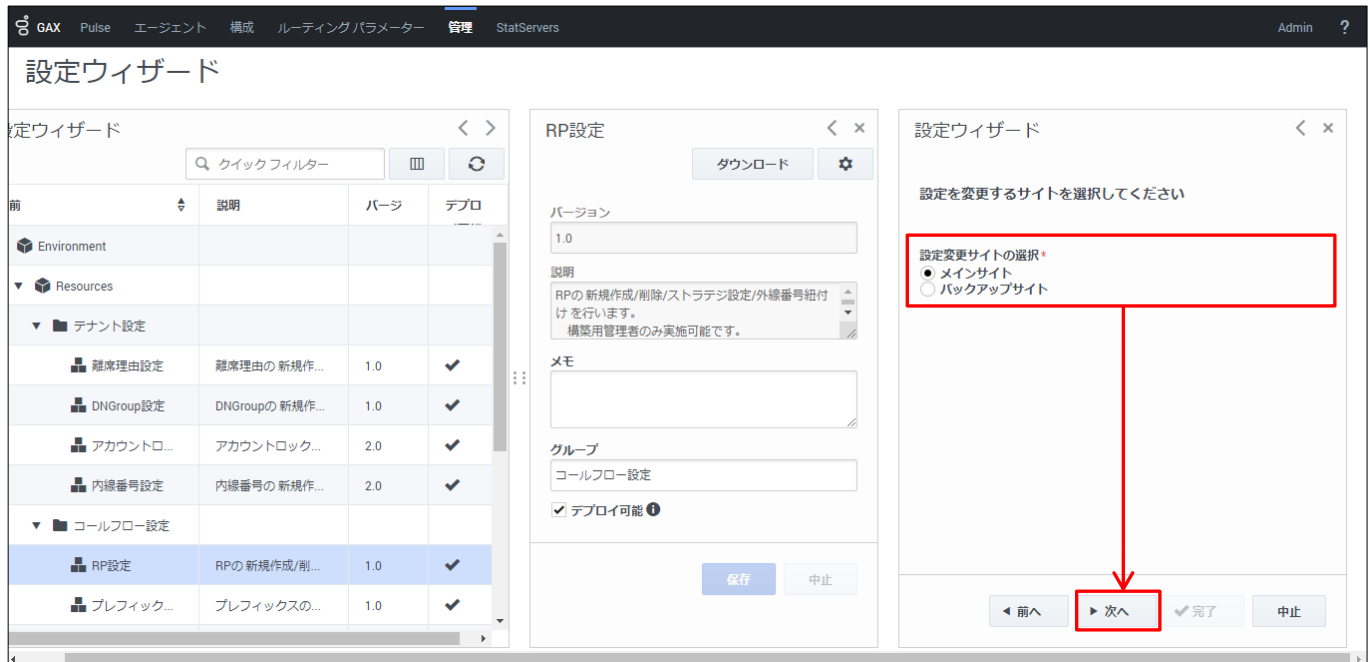
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) RP 設定画面が展開されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



#### DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

#### DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の RP の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の RP の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(5) ルーティングポイントの一覧が表示されます。削除するルーティングポイントのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「100500」を削除する場合の例となります。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 1.0

説明: RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

RPの削除

削除するRPを選択してください。  
☒ RP : 100500

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 1.0

説明: RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

RP設定

パラメーター	値
新規作成/削除を選択してください。	DELETE

設定を変更するサイトを選択してください

パラメーター	値
設定変更サイトの選択	J1_SwitchSIP

RPの削除

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

## (7) 設定が開始されます。

設定ウィザード

RP設定

バージョン  
1.0

説明  
RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

RP設定

バージョン  
1.0

説明  
RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

### 1.6.4.6.3 ストラテジ設定

#### ストラテジ設定について

- オムニチャネル機能用の設定です。オムニチャネル機能未使用時にもメニューに表示されます。
- オムニチャネル機能未使用時にも設定を行うことが可能ですが、設定を行っても Arcstar Contact Center 2.0 の動作に影響はありません。

#### ストラテジ設定の項目表示について

- 利用開始日が 2019 年 12 月以降の契約者は、利用開始日より表示されます。利用開始日が 2019 年 11 月以前の契約者には、バージョンアップ工事後に順次表示されます。

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:RP 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is selected. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table listing various settings. The 'RP設定' (RP Settings) row is highlighted. On the right, the 'RP設定' (RP Settings) panel is open, showing a list of settings. A red box highlights the 'ダウンロード' (Download) button, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: RP設定' (Profile Execution: RP Settings) option in the dropdown menu.

名前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

RP設定

ダウンロード

IPの使用可能性の確認

プロファイルの実行: RP設定

プロファイルの実行: 外線番...

説明

RPの新規作成/削除/スクリプトアップロード/外線番号付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

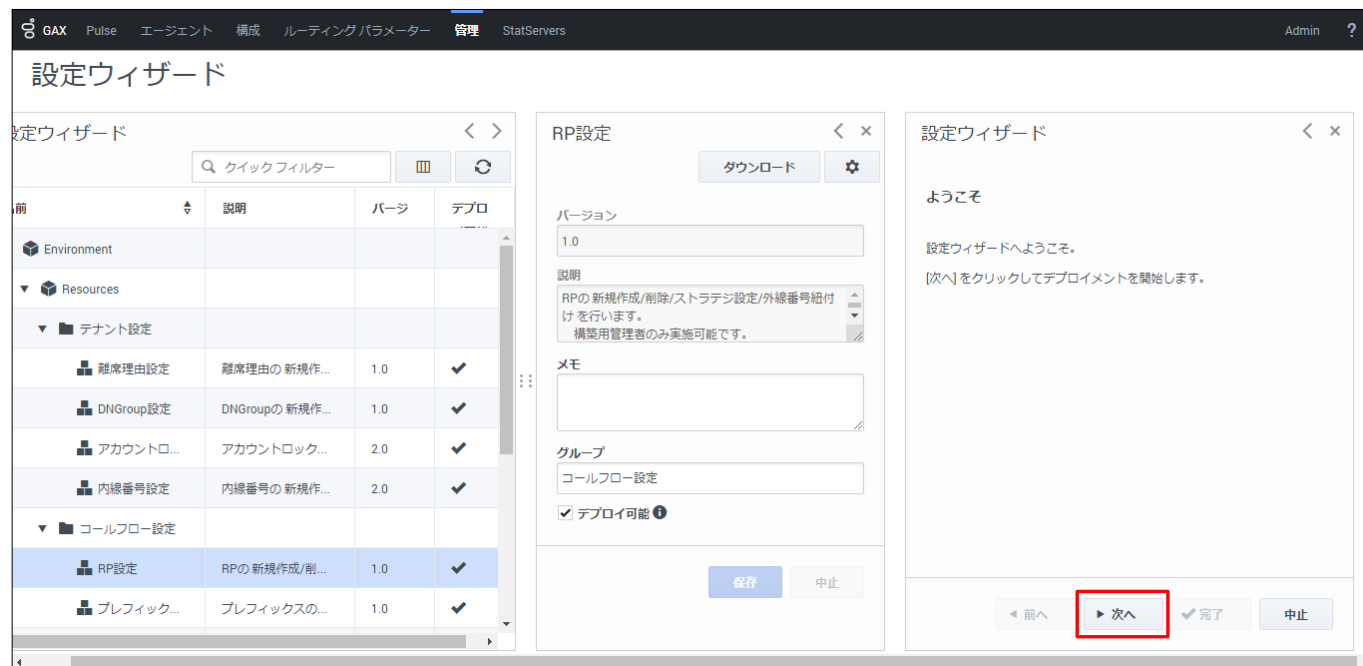
グループ

コールフロー設定

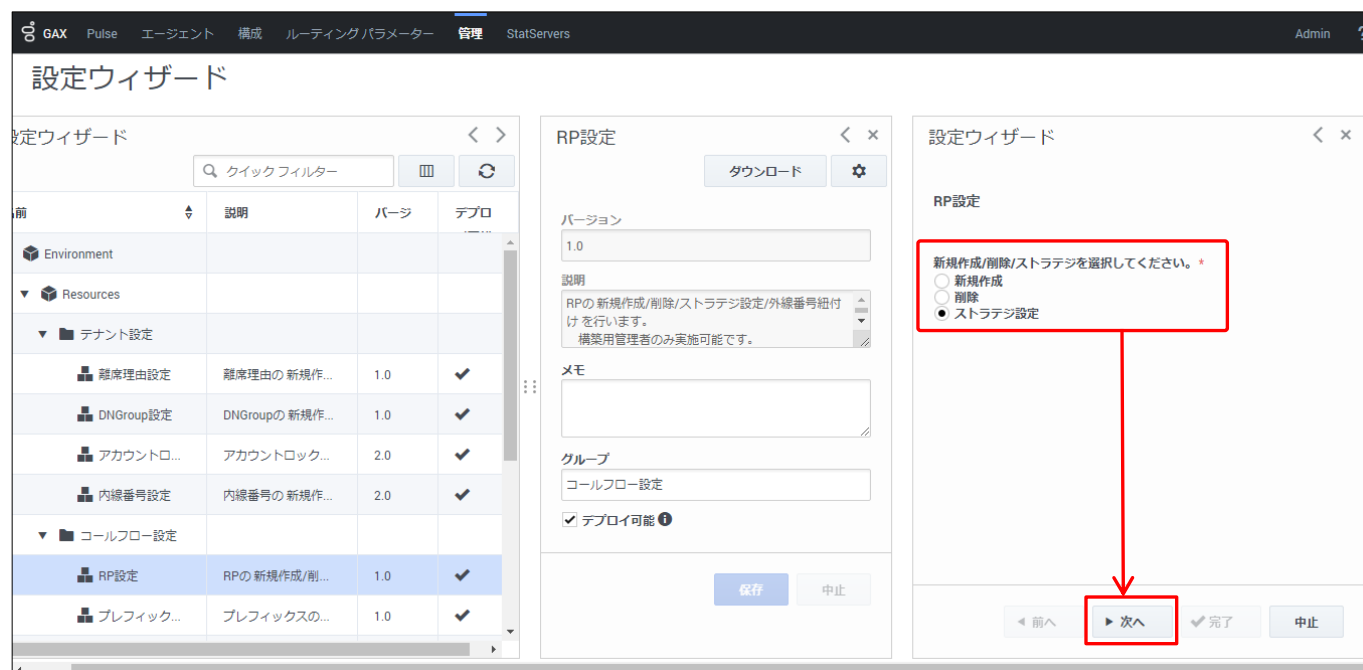
✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) RP 設定画面が表示されます。[ストラテジ設定]を選択し、[次へ]をクリックします。





(4) RP の選択画面が表示されます。設定を行う RP にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

RP設定

バージョン  
1.0

説明  
RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

RPの選択

設定するRPを選択してください。\*

- ☐ 10006 (コールフロー: Original\_OmniVoice.default.VoiceInbound)
- ☐ 10007 (コールフロー: longrun)
- ☐ 10008 (コールフロー: Original\_OmniEmail.default.Inbound)
- ☐ 20191111 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 20191112 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 20191113 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 20191114 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 20191115 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 211231311 (コールフロー: 外部DB利用)
- ☐ 211231312 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 211231313 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 211231315 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 211231316 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 70001 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 80001 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 80002 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 80003 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 80004 (コールフロー: 未設定)
- ☐ 80005 (コールフロー: 未設定)

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(5) ストラテジの選択画面が表示されます。設定を行うストラテジを選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

RP設定

バージョン  
1.0

説明  
RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

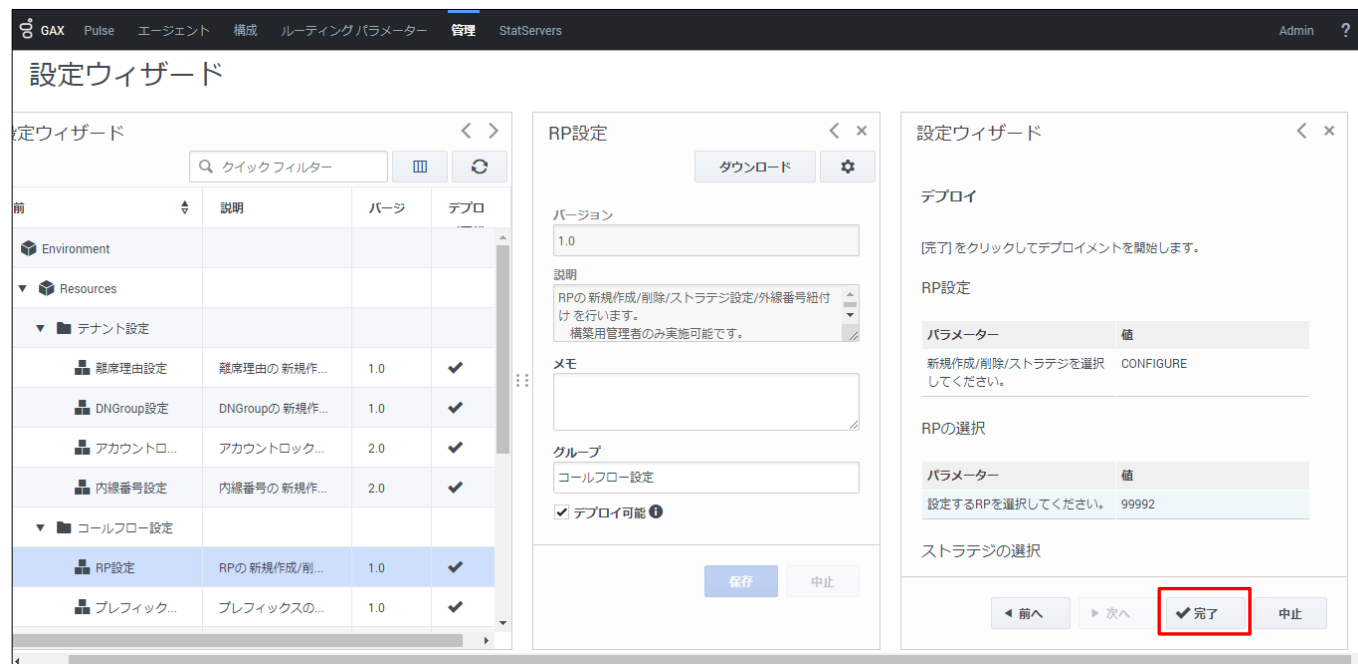
ストラテジの選択

Composerで作成したストラテジのみ設定が可能です。

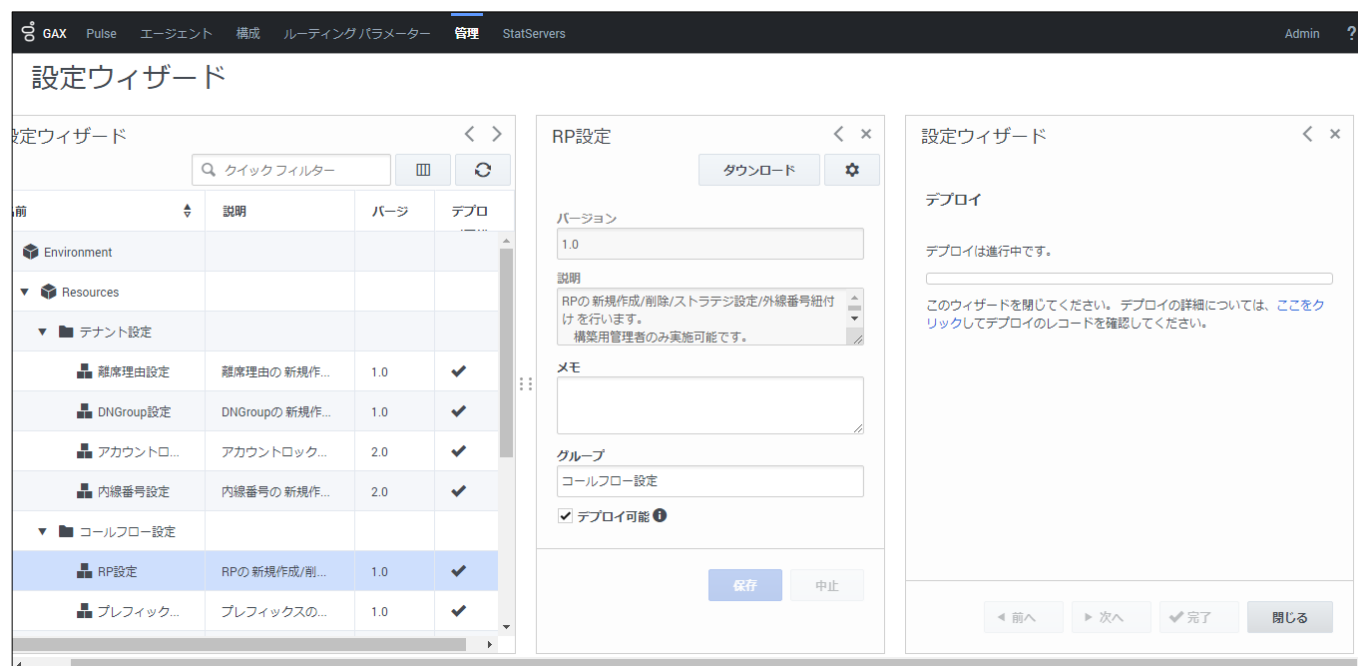
999999  
未設定

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(7) 設定が開始されます。



### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management console interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active.

The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). It features a table on the left listing various settings:

前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
デナント設定			
離席理由設定	離席理由の新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

The 'RP設定' (RP Settings) panel is open, showing the 'バージョン' (Version) as 1.0. The '説明' (Description) field contains text about creating/deleting RP and associating with external line numbers. The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) field is set to 'コールフロー設定'. The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked.

The '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel on the right shows the 'デプロイ' (Deploy) step. It indicates that the deployment is complete: 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). It also provides instructions to close the wizard and check the deployment record.

At the bottom of the wizard, there are navigation buttons: '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close). The '閉じる' button is highlighted with a red box.

#### 1.6.4.6.4 ルーティングポイントと外線番号の紐付け

##### ルーティングポイントと外線番号の紐付けについて

- ルーティングポイントに誤った外線番号の紐付けを行うと、本来意図しない呼がコールフローに入電することになり、結果として電話着信ができない状態となる可能性があります。設定は慎重に実施してください。業務時間外/閑散時間帯での実施を推奨します。
- 契約者自身の設定操作に起因した業務影響が発生した場合について、NTT ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。誤った紐付けを行った場合は、契約者自身で GAX から正しい設定への修正を行ってください。

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:外線番号との紐付け]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table listing various settings under 'Environment' and 'デナント設定' (Tenant Settings). The 'RP設定' (RP Settings) panel is open on the right, showing a dropdown menu with the option 'プロファイルの実行: 外線番号との紐付け' (Profile execution: Linking with external number) selected. A red box highlights the dropdown menu, and a red arrow points to the selected option. The 'RP設定' panel also includes fields for 'バージョン' (Version), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), 'グループ' (Group), and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox.

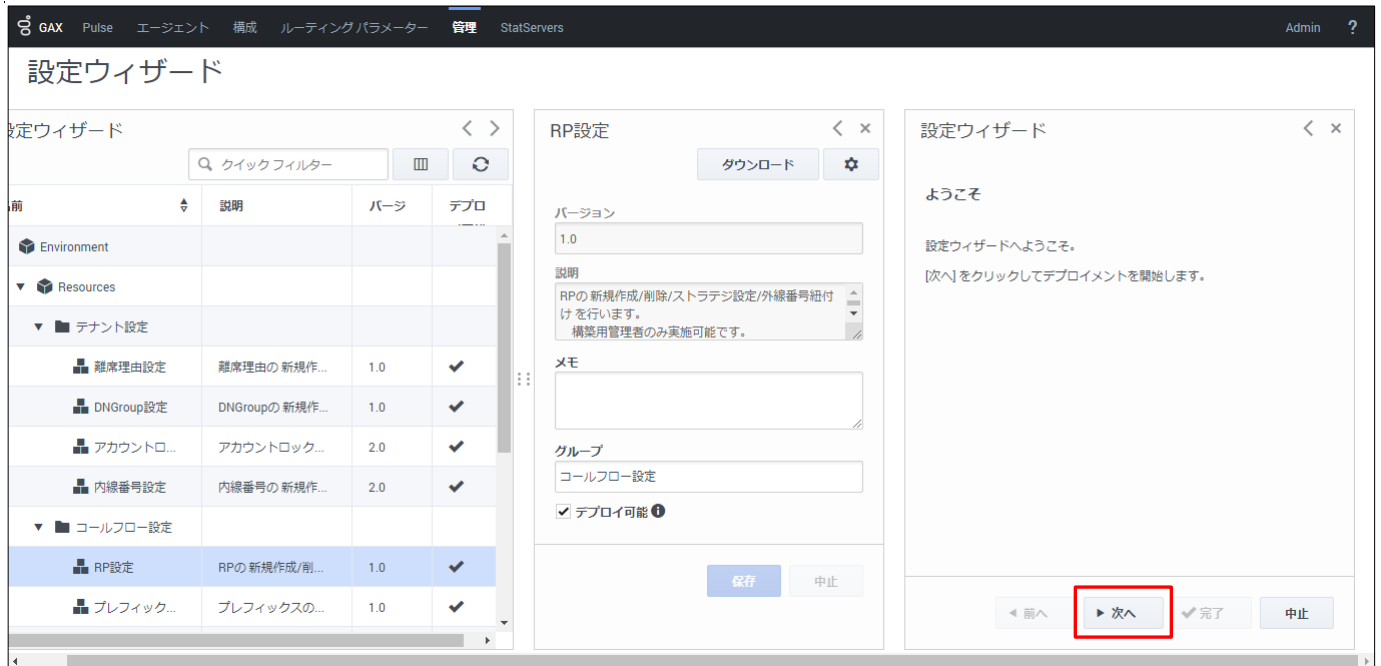
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

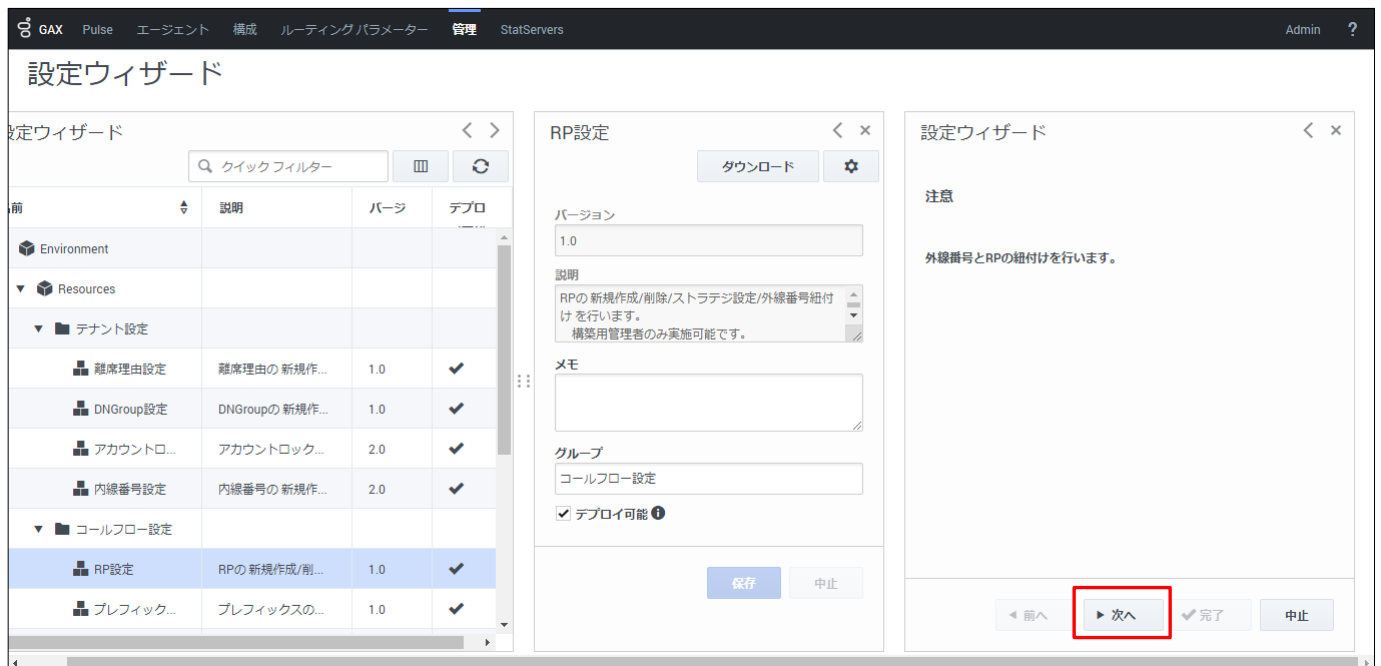
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

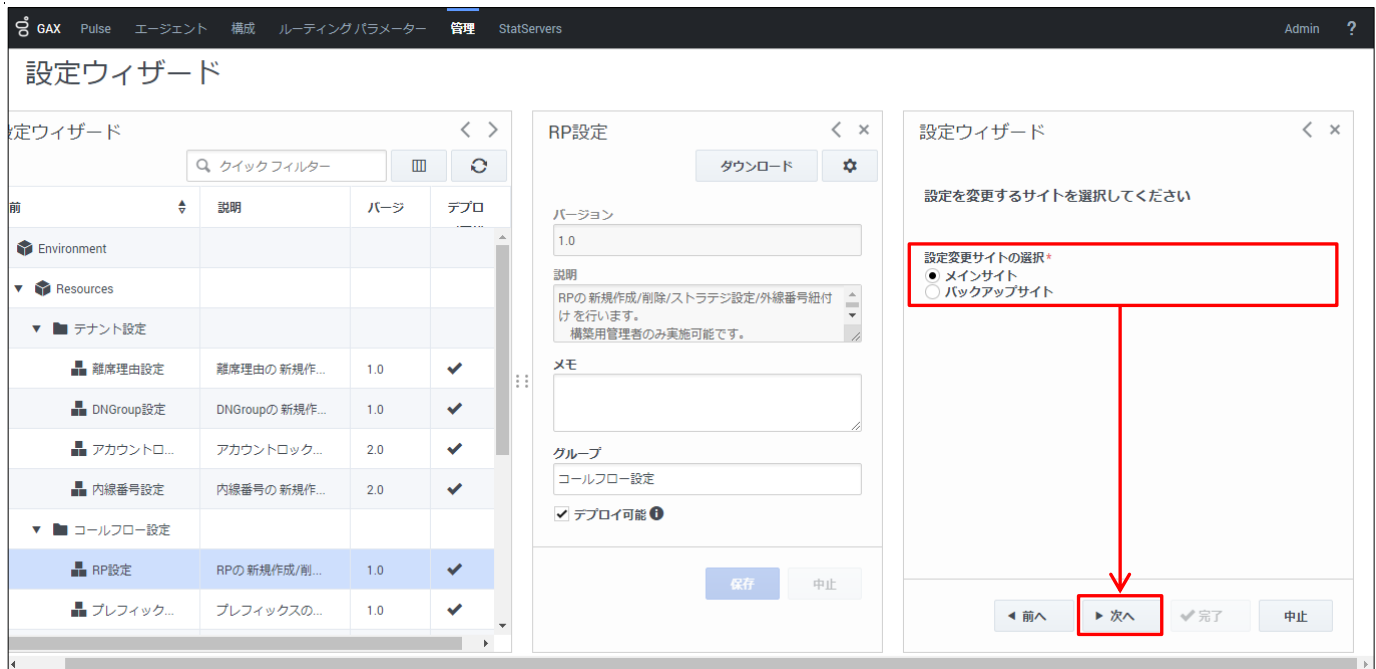
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 設定開始の注意画面が表示されます。[次へ]をクリックします。



(4) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



#### DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

#### DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の RP の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の RP の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(5) 外線番号の一覧が表示されます。紐付けを行う外線番号のチェックボックスにチェックを入れて[次へ]をクリックします。画面は外線番号「05038226250」を選択した場合の例となります。

設定ウィザード

RP設定

バージョン: 1.0

説明: RPの新規作成/削除/ストラテジ設定/外線番号紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: コールフロー設定

☒ 外線番号: 05038226250 (RP: 80001)

☐ 外線番号: 05038226251 (RP: 900002)

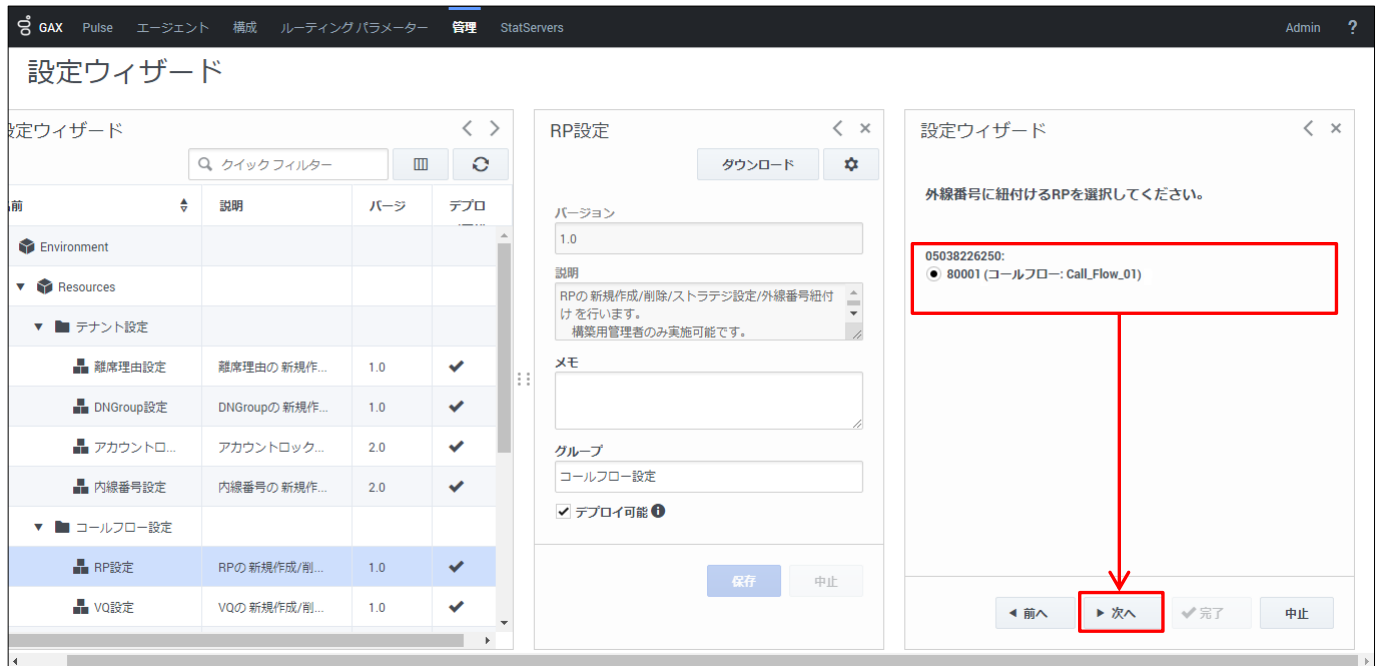
設定する外線番号を選択してください(最大99個)\*

次へ

#### 紐付する外線番号の選択について

- 複数の外線番号の紐付けを変更する場合は、対象の外線番号のチェックボックスすべてにチェックを入れてください。

(6) ルーティングポイントの一覧が表示されます。プルダウンから該当の外線番号に紐付けるルーティングポイントを選択して[次へ]をクリックします。



#### ルーティングポイントと外線番号の紐付けについて

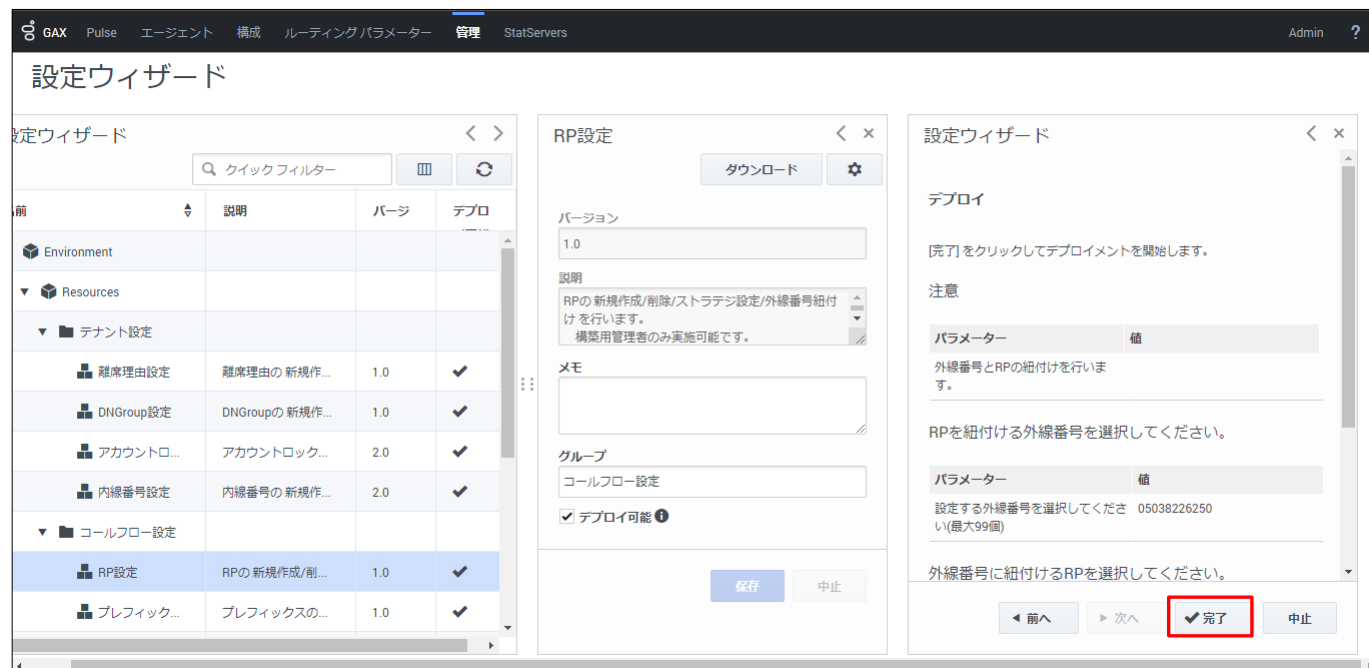
- ・ 契約者自身の設定操作に起因した業務影響が発生した場合について、NTT ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。

#### ルーティングポイントの表示について

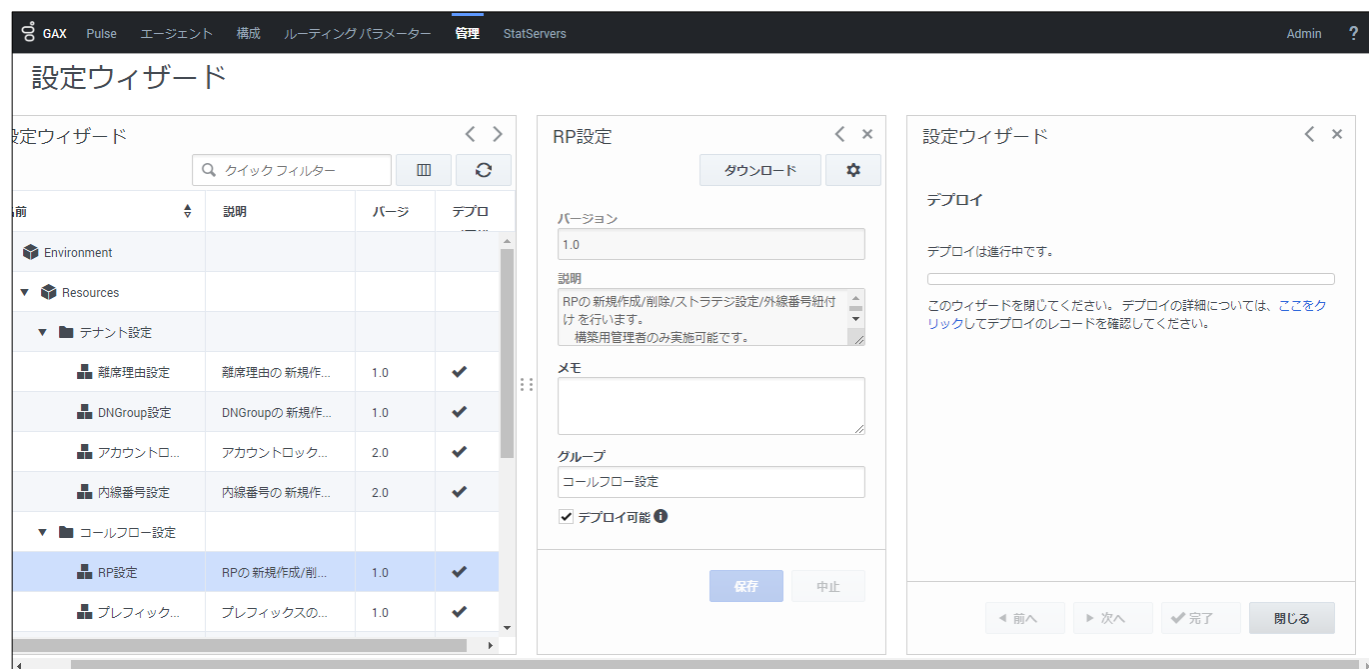
- ・ ルーティングポイントの後ろに表示される（ ）内はロードされているコールフローです。
- ・ 紐付け可能なルーティングポイントが4以下の場合は、上記の通りラジオボタンでの選択となります。紐付け可能なルーティングポイントが5以上の場合は、リストボックスでの選択となります。
- ・ 紐付けを行わない場合は、空欄を選択してください。



(7) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(8) 設定が開始されます。



### デプロイ中の操作について

- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われません場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) open. The left sidebar shows a tree view of settings under 'Environment' and 'Resources', with 'RP設定' (RP Settings) selected. The main panel shows the 'RP設定' configuration page, which includes fields for 'バージョン' (Version: 1.0), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), and 'グループ' (Group: コールフロー設定). A 'ダウンロード' (Download) button and a settings icon are at the top right. The 'デプロイ' (Deploy) status is shown as 'デプロイ可能' (Deployable). The right panel shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) progress, indicating 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

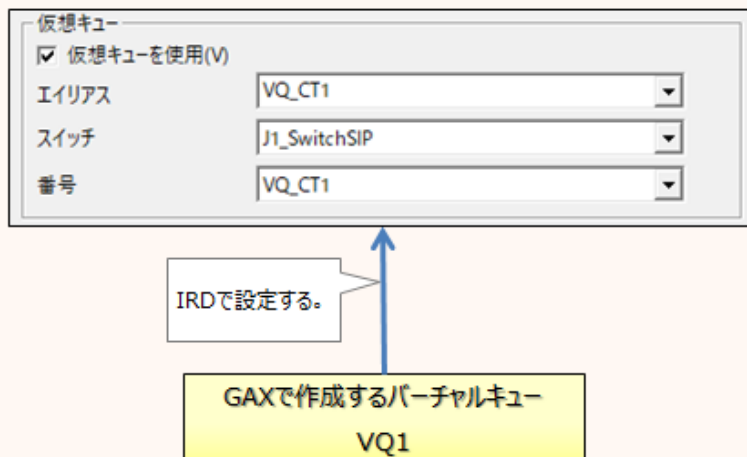
前	説明	バージョン	デプロイ
Environment			
Resources			
テナント設定			
離席理由設定	離席理由の 新規作...	1.0	✓
DNGroup設定	DNGroupの 新規作...	1.0	✓
アカウントロ...	アカウントロック...	2.0	✓
内線番号設定	内線番号の 新規作...	2.0	✓
コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓

#### 1.6.4.7 バーチャルキュー設定

コールフローで利用するバーチャルキューの作成と削除を行う機能です。バーチャルキューの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

##### ■ バーチャルキューの役割について

バーチャルキューは、Arcstar Contact Centerにおいてコールフロー上の「選択」オブジェクト上に指定することにより、当該オブジェクトを通過した呼のカウントを行います。カウントされた集計値はレポートから参照することが可能です。



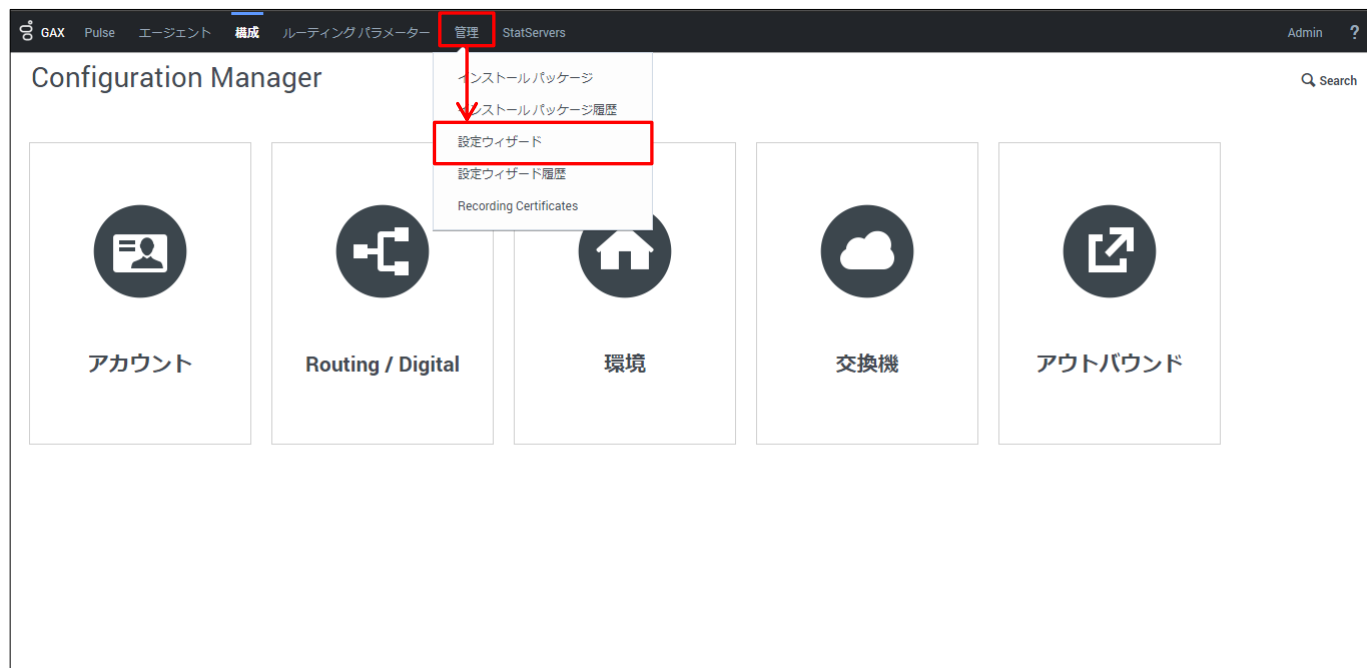
##### バーチャルキューの作成可能上限について

- バーチャルキューの作成可能数に上限はありません。無制限となります。

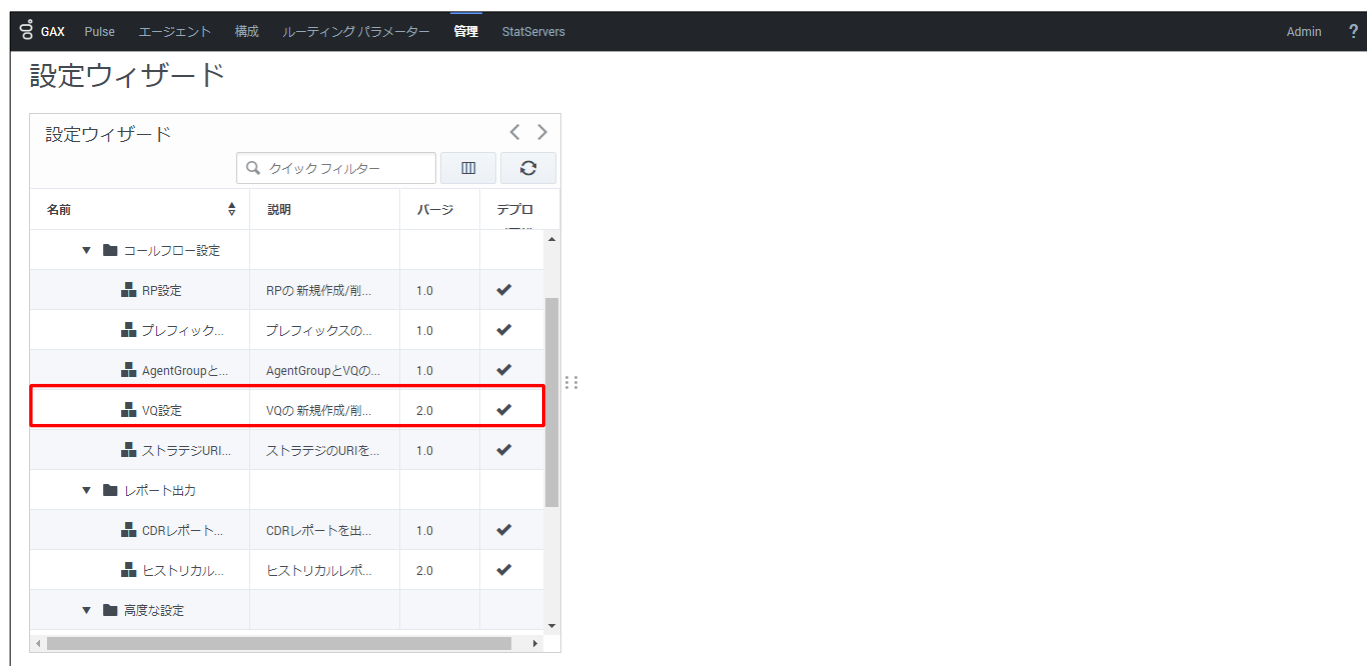
##### エイリアス表示について

- 利用開始日が 2019 年 12 月以降の契約者は、IRD/CCPulse+のバーチャルキューのエイリアス表示にサフィックス（\_J1\_SwitchSIP/\_J2SwitchSIP）が表示されません。
- 利用開始日が 2019 年 11 月以前の契約者は、バージョンアップ工事後に作成したバーチャルキューのエイリアス表示が 2019 年 12 月以降の契約者と同様の表示となり、バージョンアップ工事以前に作成したバーチャルキューのエイリアス表示は、引き続きサフィックスが表示されます。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[VQ 設定]を選択します。



(3) [VQ 設定]の画面が展開されます。バーチャルキューの作成、削除は全てのこの画面から設定します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

名前説明バージョンデプロ

▼ コールフロー設定

RP設定RPの新規作成/削...1.0✓

プレフィック...プレフィックスの...1.0✓

AgentGroupと...AgentGroupとVQの...1.0✓

VQ設定VQの新規作成/削...2.0✓

ストラテジURI...ストラテジのURIを...1.0✓

▼ レポート出力

CDRレポート...CDRレポートを出...1.0✓

ヒストリカル...ヒストリカルレポ...2.0✓

▼ 高度な設定

VQ設定

ダウンロード

バージョン

2.0

説明

VQの新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

#### 1.6.4.7.1 バーチャルキューの作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:VQ 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a list of settings under 'コールフロー設定' (Call Flow Settings). The 'VQ設定' (VQ Settings) item is selected and highlighted in blue. On the right, the 'VQ設定' (VQ Settings) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon (configuration) which is highlighted with a red box. A red arrow points from the gear icon to the 'プロファイルの実行: VQ設定' (Execute Profile: VQ Settings) option. Below this, there is a 'バージョン' (Version) section with '2.0' selected. The '説明' (Description) section contains text about VQ creation/deletion. The 'メモ' (Memo) section is empty. The 'グループ' (Group) section shows 'コールフロー設定' (Call Flow Settings). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. At the bottom, there are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

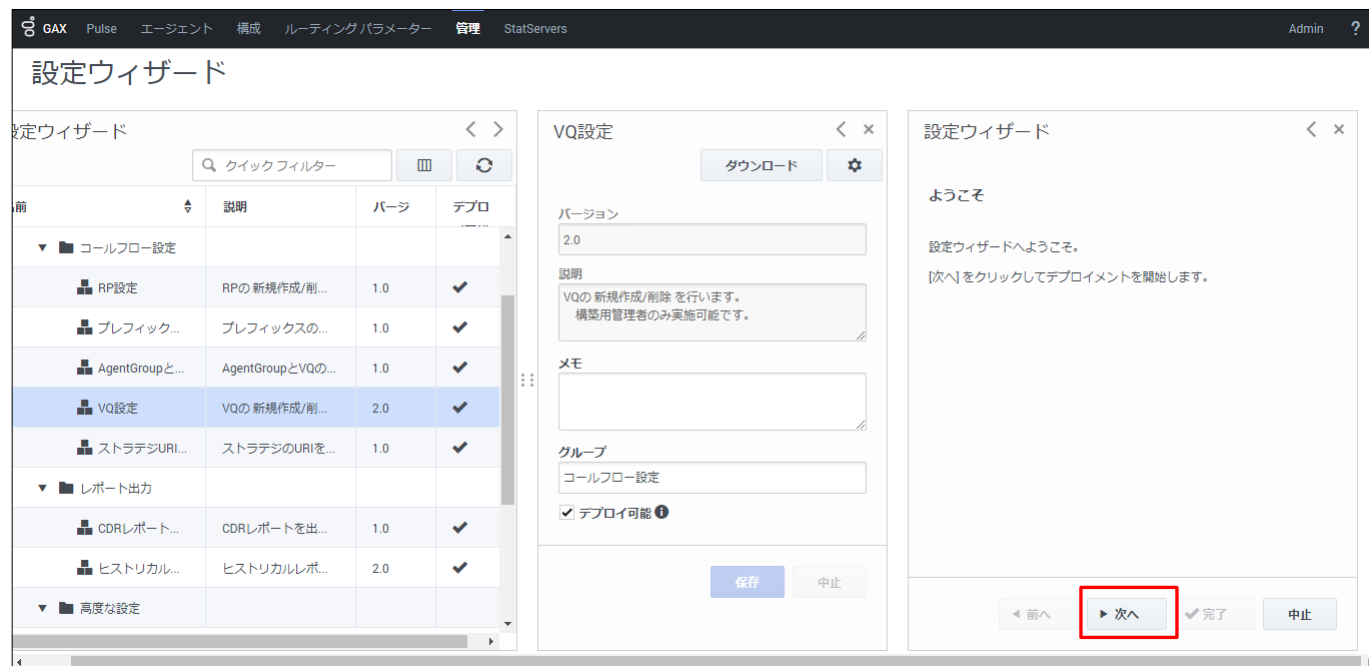
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

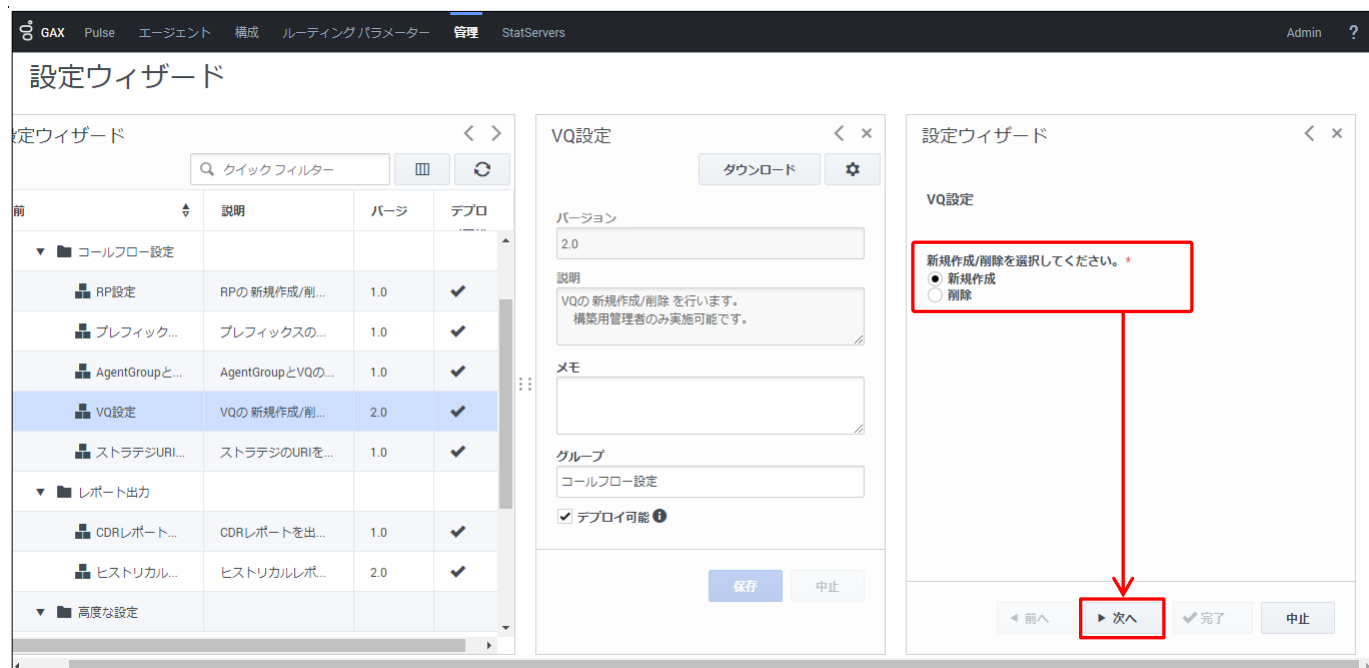
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

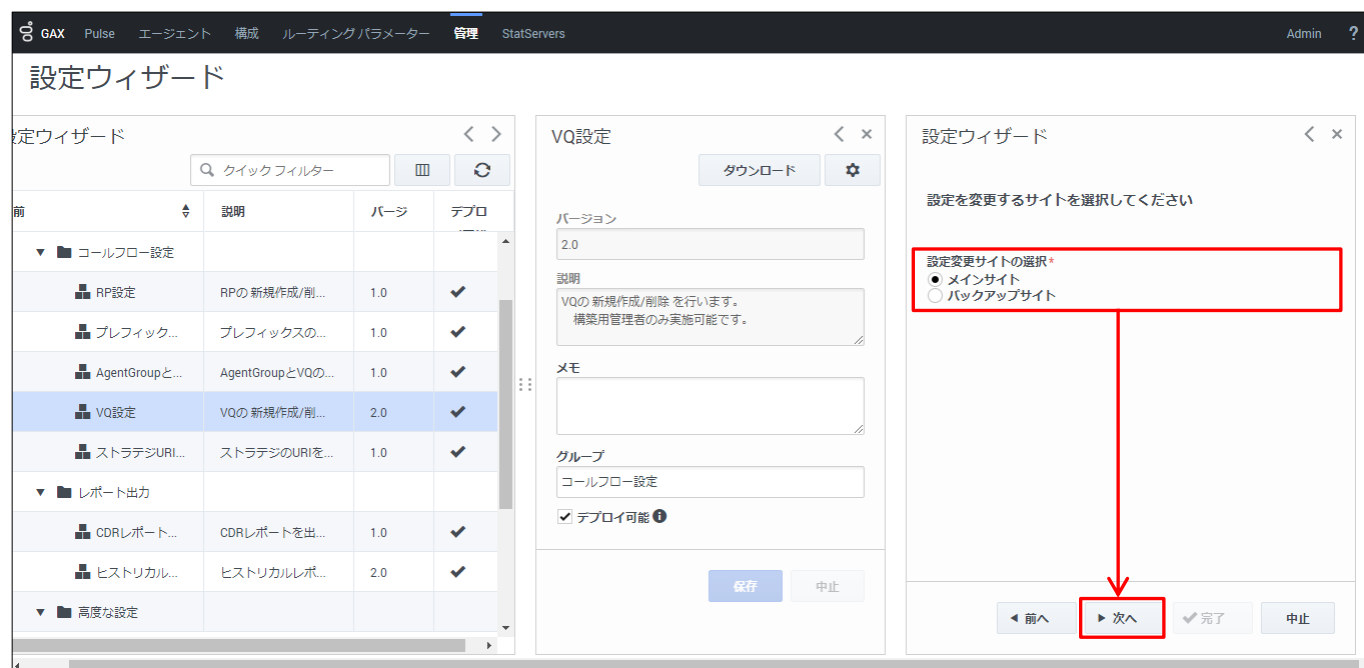
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) VQ 設定画面が展開されます。[新規作成]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



#### DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

#### DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- VQ はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の VQ の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の VQ の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。



(5) バーチャルキューの作成個数入力画面が表示されます。作成個数を入力し、[次へ]をクリックします。  
画面は「1」を入力した場合の例となります。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

VQ設定

ダウンロード

バージョン

2.0

説明

VQの新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

VQの新規作成(個数入力)

作成するVQの個数を入力してください (最大99個) \*

1

作成方法を選択してください \*

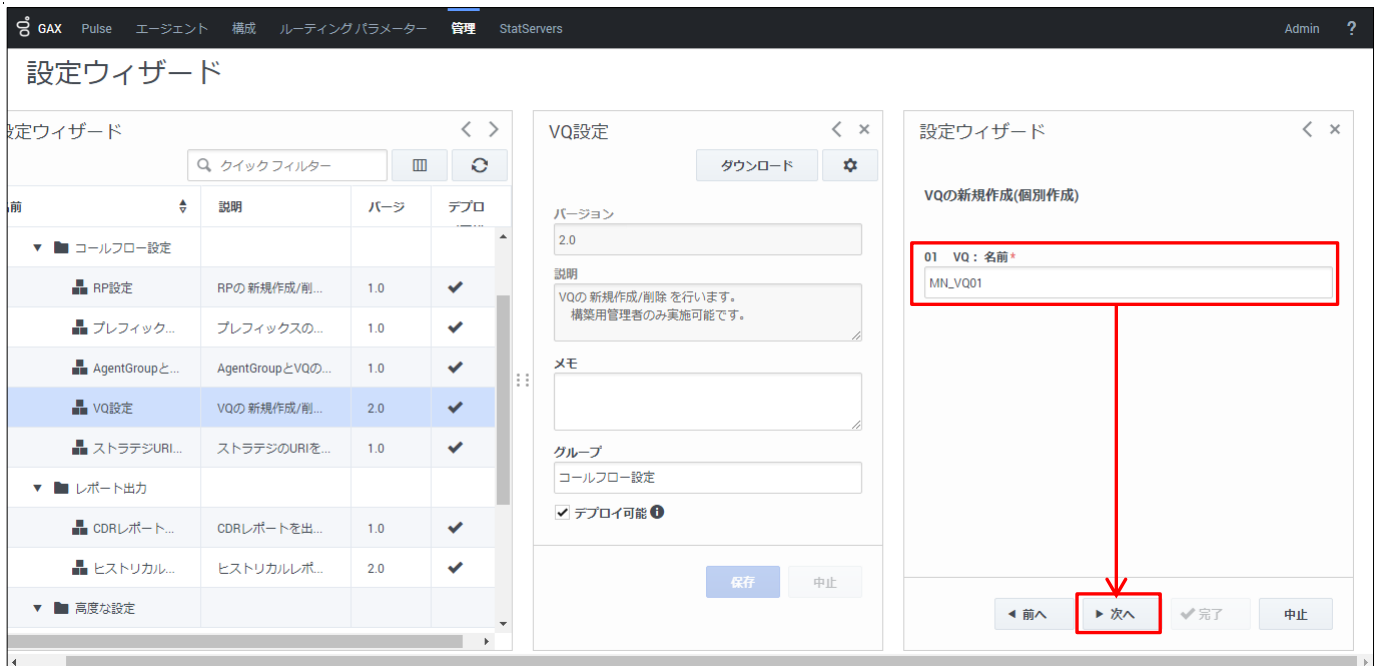
☒ 個別  
☐ 連番

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

#### バーチャルキューの作成個数について

- 同時に作成できる最大数は 99 個です。100 個以上の作成が必要な場合は、2 回以上に分けて作成してください。

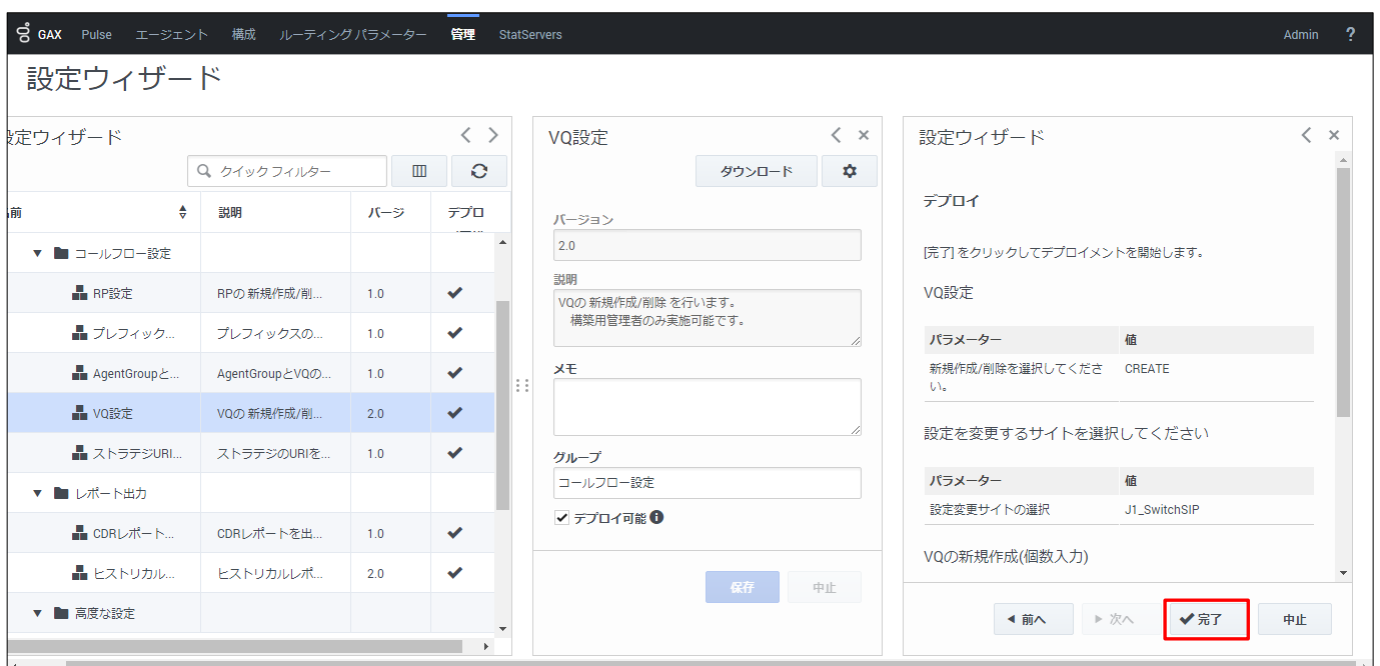
(6) バーチャルキューの名前を入力し、[次へ]をクリックします。画面は 1 番目のバーチャルキューに「MN\_VQ01」を設定した場合の例となります。



#### 入力可能な文字と文字数について

- バーチャルキューの名前に入力可能な文字は半角英数字、半角記号「\_」及び全角文字、最大文字数は 127 文字となります。

(7) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



## (8) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface. On the left, a table lists various settings. The 'VQ設定' (VQ Settings) item is selected and highlighted in blue. The main panel displays the 'VQ設定' configuration, including a version field set to '2.0', a description, a memo field, and a group selection dropdown set to 'コールフロー設定'. A 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. On the right, the '設定ウィザード' (Deployment Wizard) summary panel shows the 'デプロイ' (Deploy) step, indicating that deployment is in progress.

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削除...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

## (9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX deployment wizard interface after completion. The 'VQ設定' (VQ Settings) configuration remains visible on the left. The main panel now shows the '完了' (Completed) status, with a green progress bar and the message 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The '閉じる' (Close) button at the bottom right is highlighted with a red box, indicating the next step to complete the wizard.

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削除...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

## 1.6.4.7.2 バーチャルキューの削除

### バーチャルキューの削除について

- バーチャルキューを削除すると、該当のバーチャルキューを利用したレポート集計ができなくなります。誤って利用中のバーチャルキューを削除することのないよう慎重に実施してください。業務時間外/閑散時間帯での実施を推奨します。
- 契約者自身の設定操作に起因した業務影響が発生した場合について、NTT ドコモビジネスではその責を負いかねますので予めご了承ください。誤って削除を行った場合は、契約者自身で GAX から再度作成を行ってください。再作成した場合、これまでの集計値は全て初期化されます。

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:VQ 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, there is a '設定ウィザード' (Setup Wizard) table with columns: 名前 (Name), 説明 (Description), バージョン (Version), and デプロイ (Deploy). The 'VQ設定' (VQ Settings) row is selected. On the right, the 'VQ設定' dialog box is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon (Settings) which is highlighted with a red box. A red arrow points from the gear icon to the 'プロファイルの実行: VQ設定' (Profile Execution: VQ Settings) option in the dropdown menu. The dialog also contains fields for 'バージョン' (Version), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), 'グループ' (Group), and a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable).

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの 新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの 新規作成/削...	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

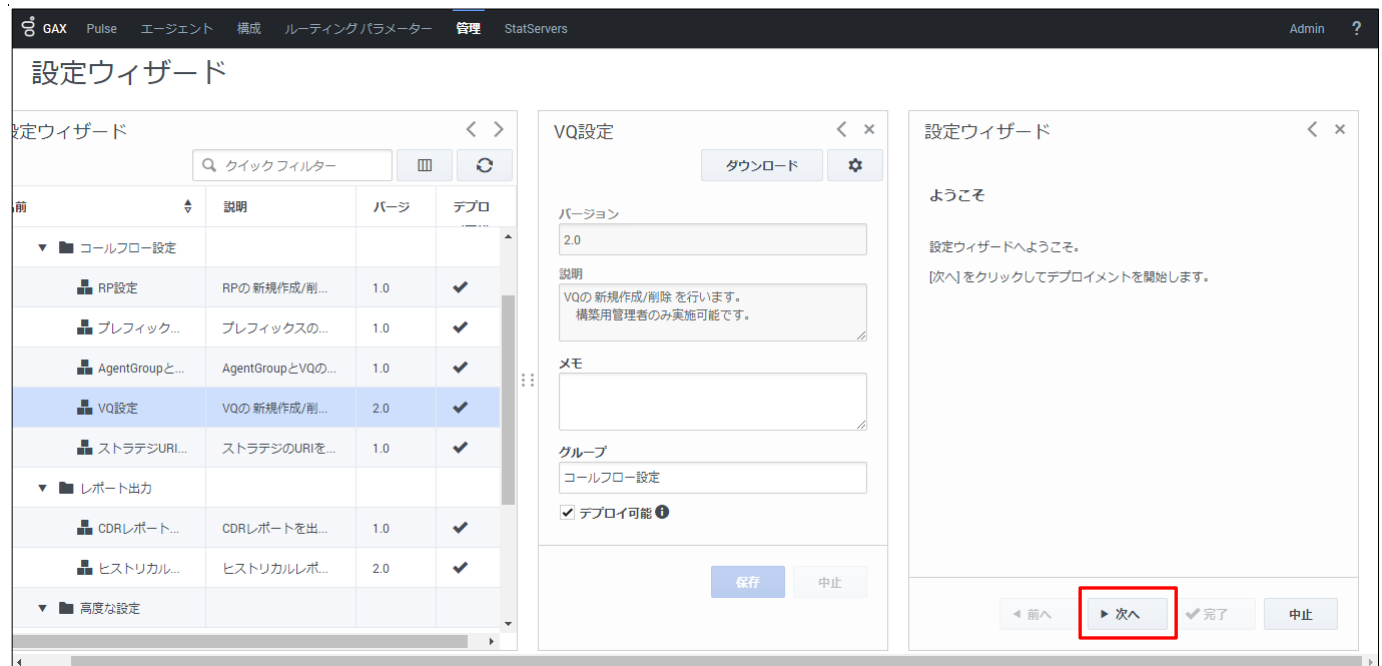
### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

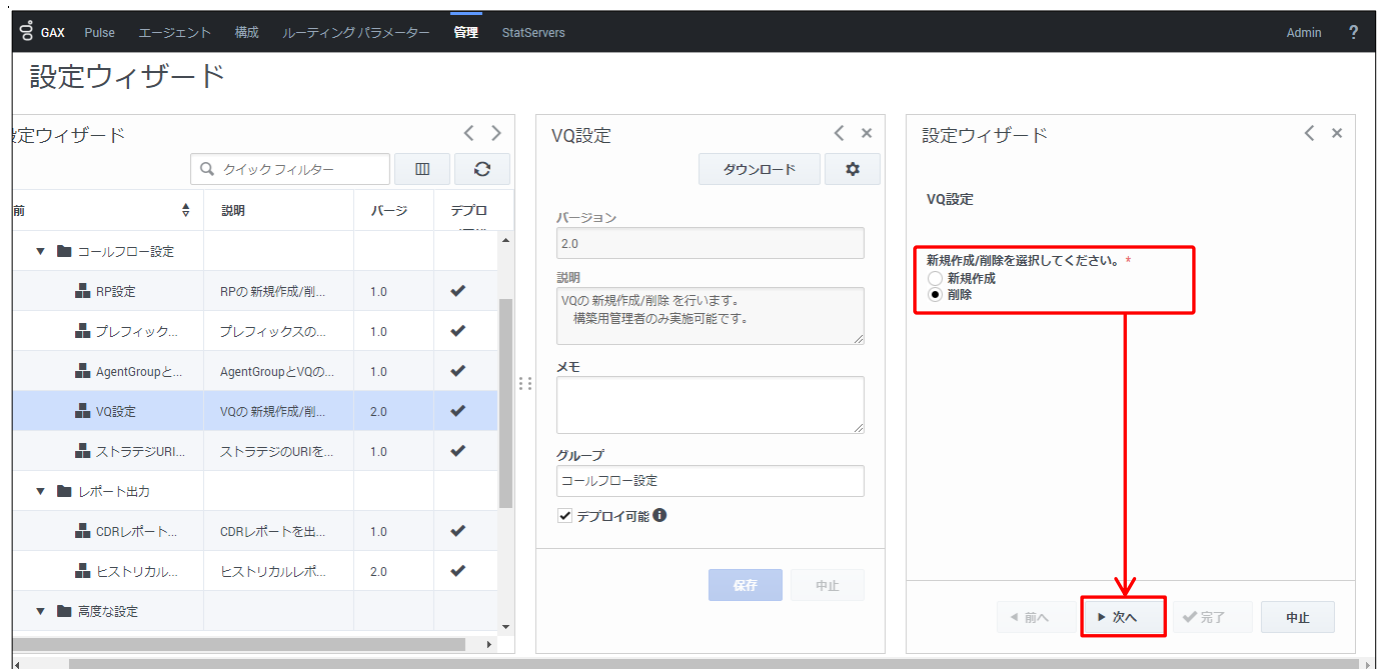
### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

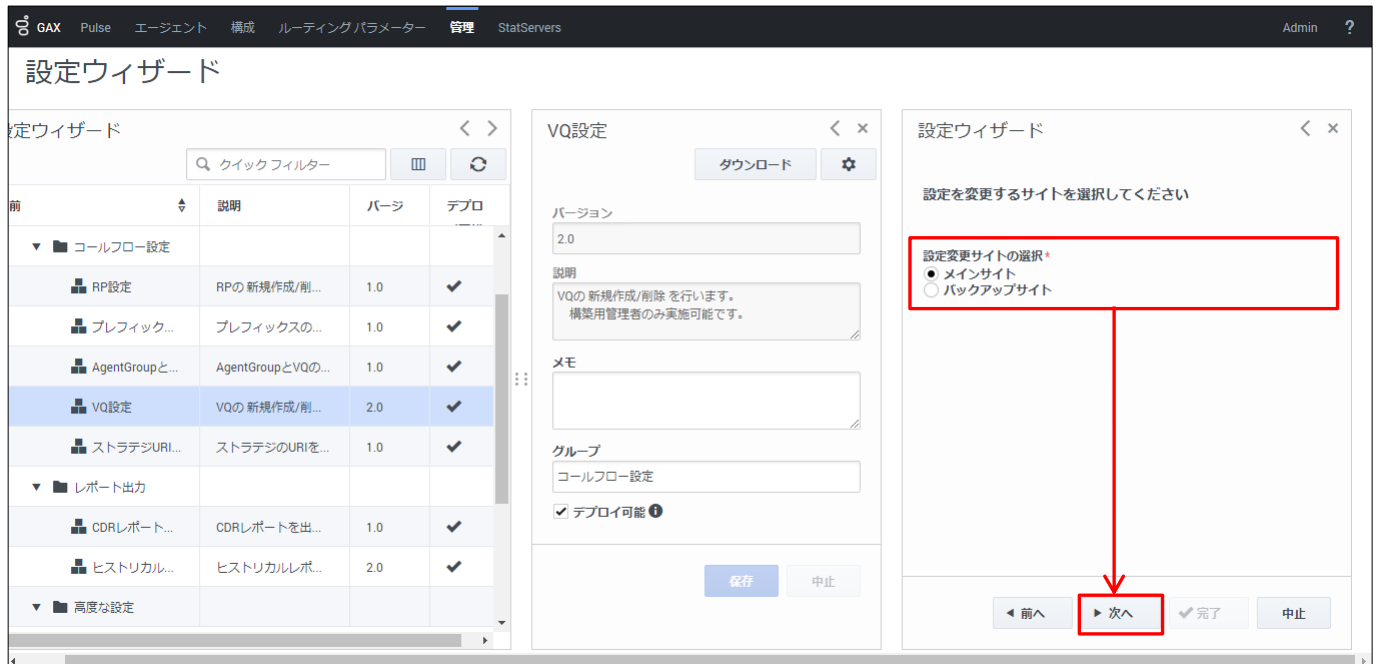
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) VQ 設定画面が展開されます。[削除]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



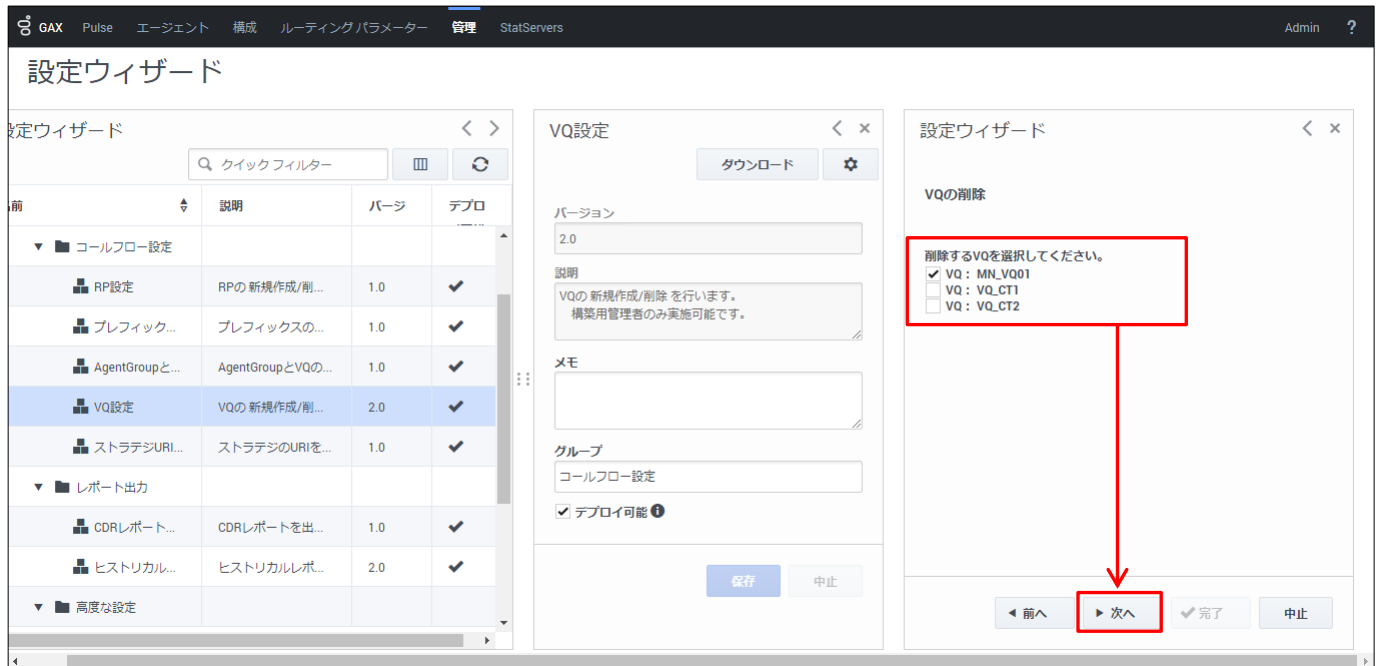
#### DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(5)より設定を進めてください。

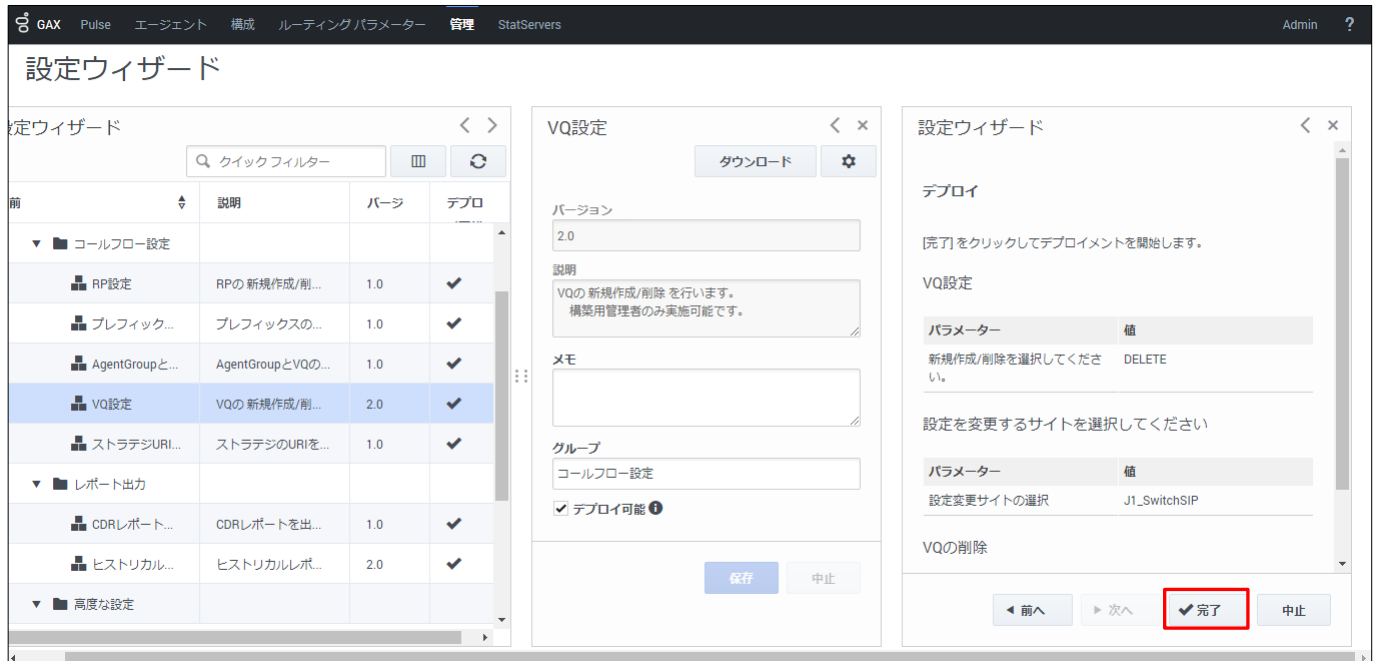
#### DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- RP はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点の VQ の設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点の VQ の設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(5) バーチャルキューの一覧が表示されます。削除するバーチャルキューのチェックボックスにチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「MN\_VQ01」を削除する場合の例となります。



(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



## (7) 設定が開始されます。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削除...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

設定ウィザード

VQ設定

バージョン

2.0

説明

VQの新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイの記録を確認してください。

前へ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

## (8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削除...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削除...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

設定ウィザード

VQ設定

バージョン

2.0

説明

VQの新規作成/削除を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイの記録を確認してください。

前へ 次へ 完了 閉じる



#### 1.6.4.8 プレフィックス設定

プレフィックスの変更およびプレフィックスで利用する発信通知番号を選択する機能です。プレフィックスとは、外線発信時に相手に通知する番号を選択するために付加する特番です。プレフィックスの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

##### 「内線番号」と「プレフィックス」の一致について

- プレフィックスと内線番号の識別は、最長一致（ロングストマッチ）となります。プレフィックス+発信先外線番号の冒頭部分と内線番号が一致する場合、発信先は内線番号となります。

（例）プレフィックス「10」+外線番号「03-0000-1111」へ発信したいが、内線番号「1003」が存在する場合  
⇒「10-03-0000-1111」を入力しても発信先は内線番号「1003」と解釈される

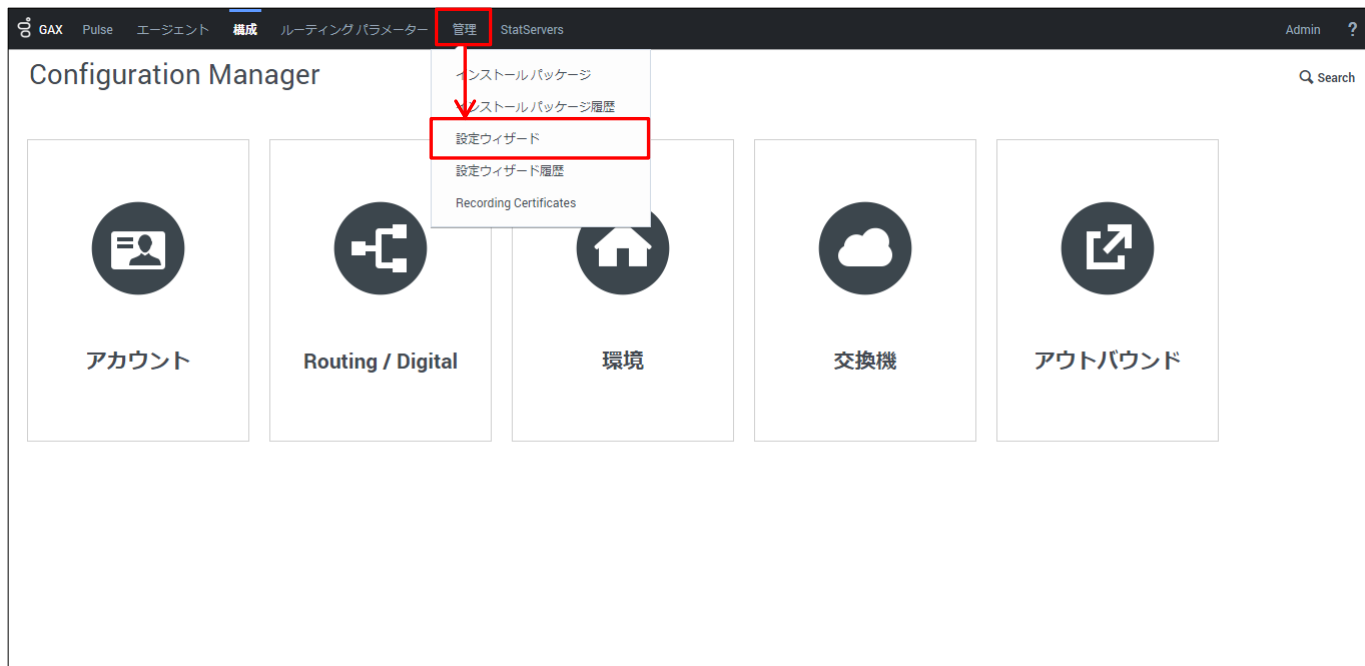
- 前方一致する桁数が異なるプレフィックスを作成した場合、プレフィックス+外線番号が別のプレフィックスの一部、または全部と一致する場合、正常に発信できません。

（例）プレフィックス A を「10」、プレフィックス B を「1003」で作成し、プレフィックス A で「03-1111-2222」に発信した場合

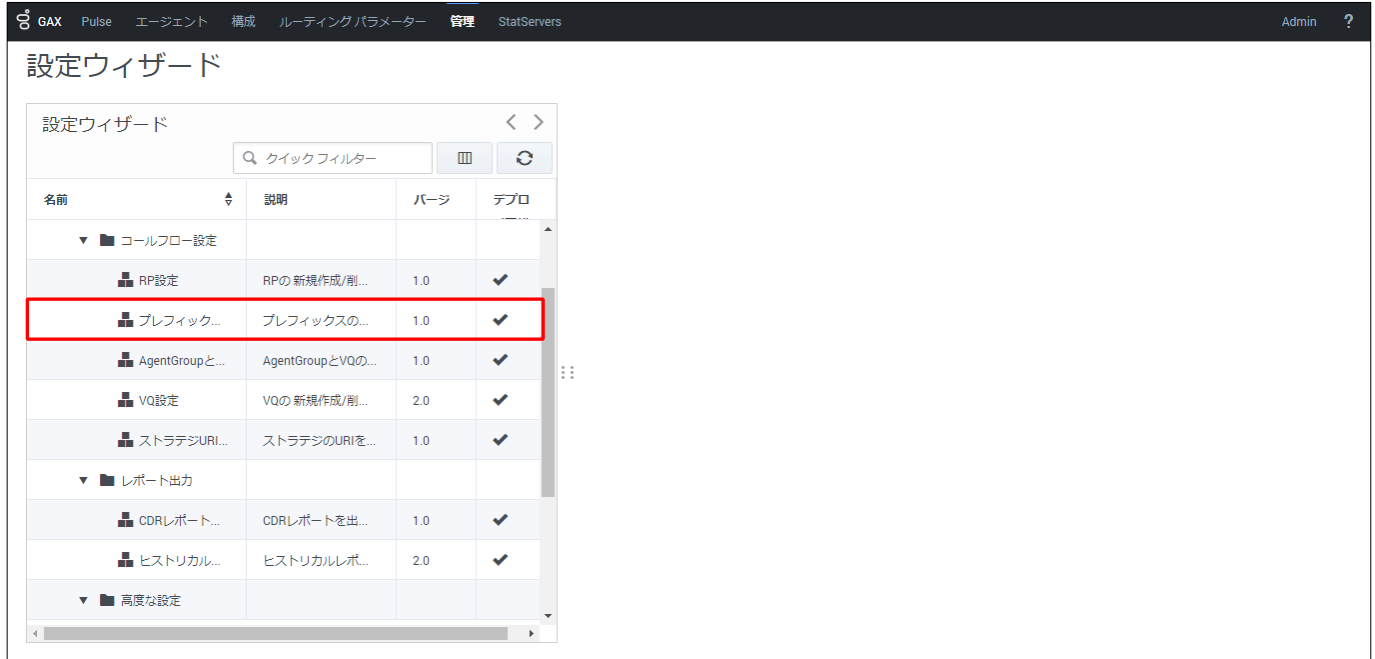
⇒「10-03-1111-2222」を入力しても、プレフィックス「1003」を使用した発信と解釈される

- 上記の例のように発信に不都合が生じた場合は、プレフィックスまたは内線番号の変更を検討してください。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[プレフィックス設定]を選択します。

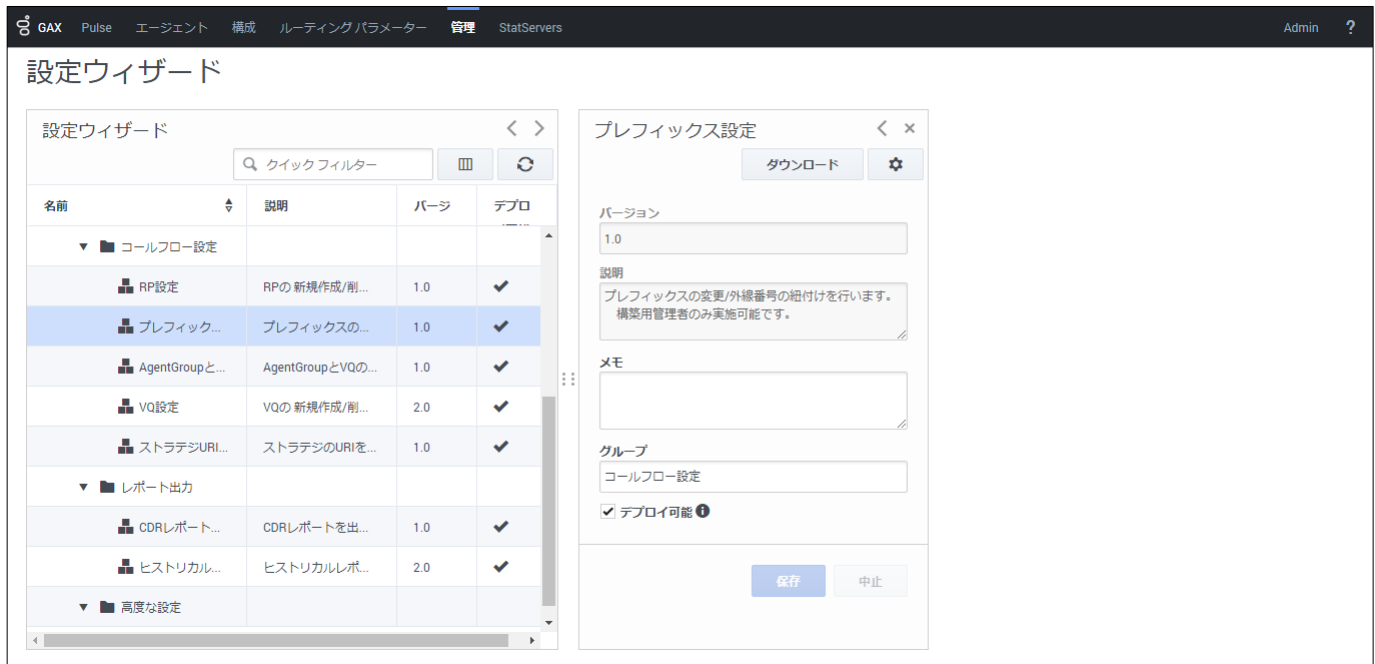


設定ウィザード

クイックフィルター

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

(3) [プレフィックス設定]の画面が展開されます。プレフィックスの変更、外線番号との紐付けは全てこの画面から設定します。



設定ウィザード

クイックフィルター

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

プレフィックス設定

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

プレフィックスの変更/外線番号の紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

(4) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:プレフィックス設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) panel with a table of settings. On the right is the 'プレフィックス設定' (Prefix Settings) panel. In the 'プレフィックス設定' panel, a red box highlights the gear icon in the top right corner, and a red arrow points from it to the 'プロファイルの実行: プレフ...' option in the 'バージョン' (Version) section.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削除	1.0	✓
プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削除	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

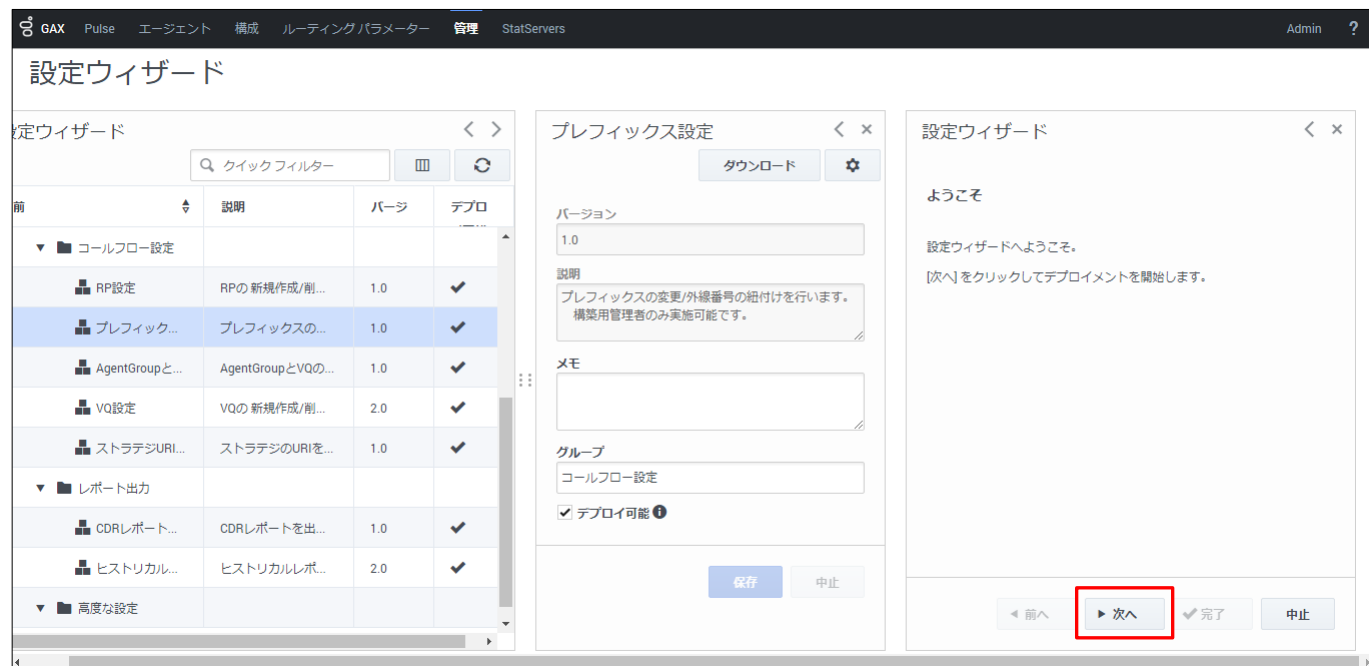
#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

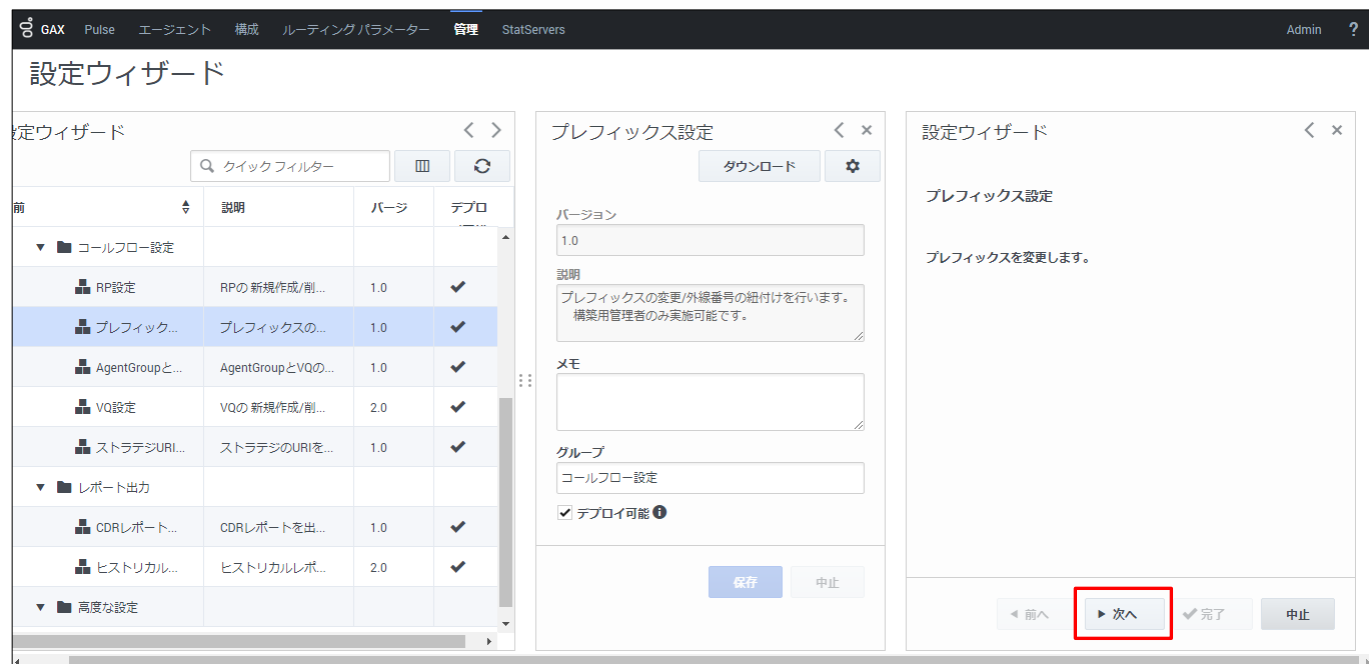
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

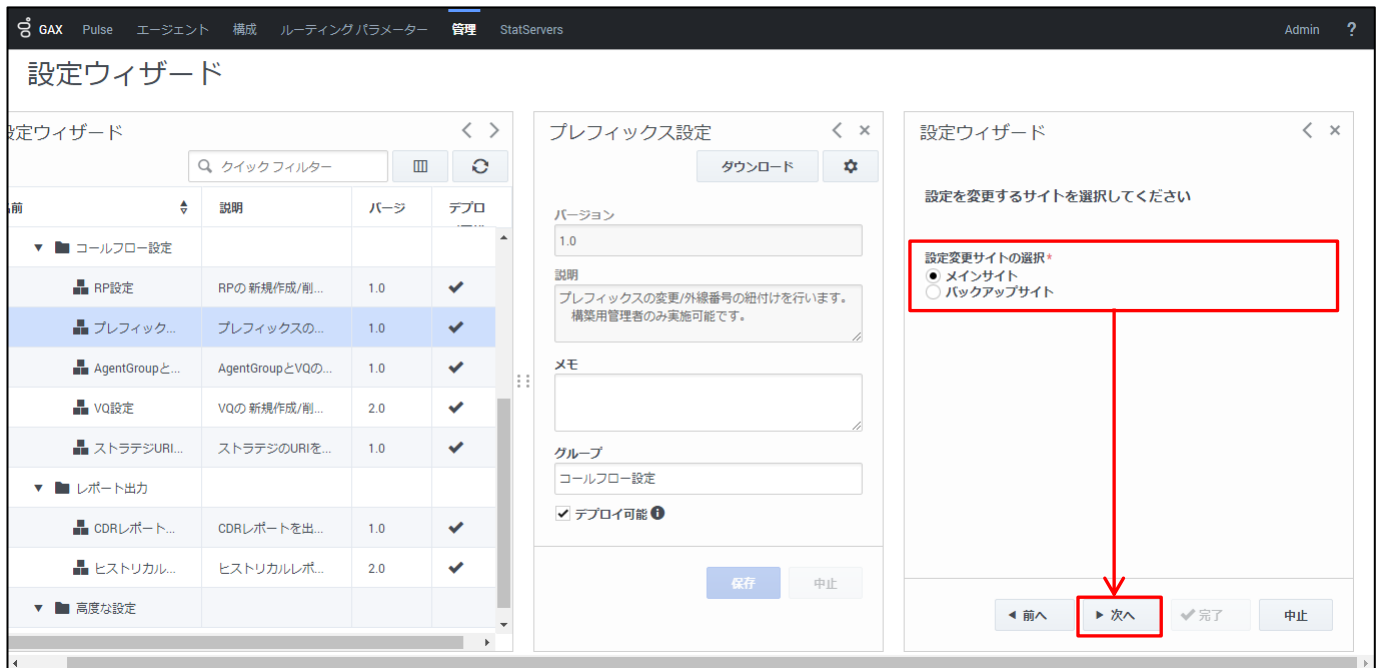
(5) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(6) プレフィックス設定画面が表示されます。[次へ]をクリックします。



(7) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



#### DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(7)より設定を進めてください。

#### DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- プレフィックスはメイン拠点用と DR 拠点用を個別に設定する必要があります。(エージェント ID、スキル、内線番号などはメイン拠点と DR 拠点で自動同期されます。)
- メイン拠点のプレフィックスの設定を行う場合は[メインサイト]を、DR 拠点のプレフィックスの設定を行う場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(8) プレフィックスのリストが表示されます。外線番号毎に設定したいプレフィックスを入力し、[次へ]をクリックします。画面は外線番号「05038226250」と「05038226251」に対し、プレフィックスを「#01」と「#02」をそれぞれ入力した場合の例となります。

The screenshot shows the GAX administration interface. The main window is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a list of settings categories: コールフロー設定, プレフィックス設定, AgentGroupとVQ設定, ストラテジURI設定, レポート出力, CDRレポート出力, ヒストリカルレポート出力, and 高度な設定. The 'プレフィックス設定' (Prefix Setting) category is selected. The main area shows the 'プレフィックス設定' (Prefix Setting) dialog box. It has a 'バージョン' (Version) field set to '1.0', a '説明' (Description) field, a 'メモ' (Memo) field, and a 'グループ' (Group) dropdown set to 'コールフロー設定'. There is a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) which is checked. At the bottom of the dialog are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons. To the right of the dialog is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) progress bar. It shows the current step is '変更するプレフィックスを入力してください' (Please enter the prefix to be changed). Below this, there are two input fields: '05038226250: \*' with the value '#01' and '05038226251: \*' with the value '#02'. A red box highlights these input fields, and a red arrow points from them to the '次へ' (Next) button at the bottom of the wizard.

フィールド名	必須	入力値	備考
プレフィックス	●	外線番号に紐付けるプレフィックスを入力する。	<ul style="list-style-type: none"> <li>半角数字、半角記号「#」「*」が利用可能</li> <li>1桁以上15桁以下（空欄設定不可）</li> <li>1つの外線番号に対して複数のプレフィックス設定不可</li> <li>複数の外線番号に対して同一のプレフィックス設定不可</li> <li>「###」はシステム予約値のため設定不可</li> <li>内線番号/ルーティングポイントで利用されている番号と同一の番号は設定不可</li> </ul>

(9) 設定の確認画面が表示されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

プレフィックス設定

バージョン  
1.0

説明  
プレフィックスの変更/外線番号の紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

変更プレフィックス確認

05038226250 : #01  
05038226251 : #02

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(10) 設定の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

プレフィックス設定

バージョン  
1.0

説明  
プレフィックスの変更/外線番号の紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
コールフロー設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

プレフィックス設定

パラメーター	値
プレフィックスを変更します。	

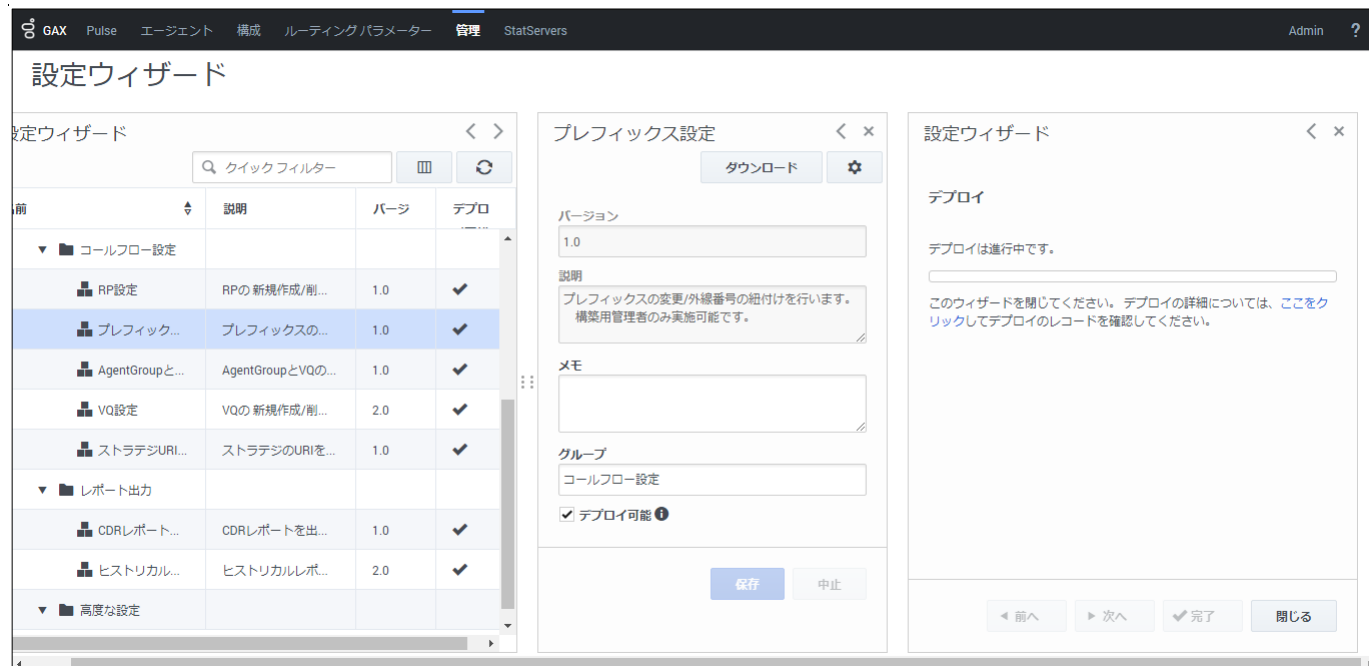
設定を変更するサイトを選択してください

パラメーター	値
設定変更サイトの選択	J1_SwitchSIP

変更するプレフィックスを入力してください

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

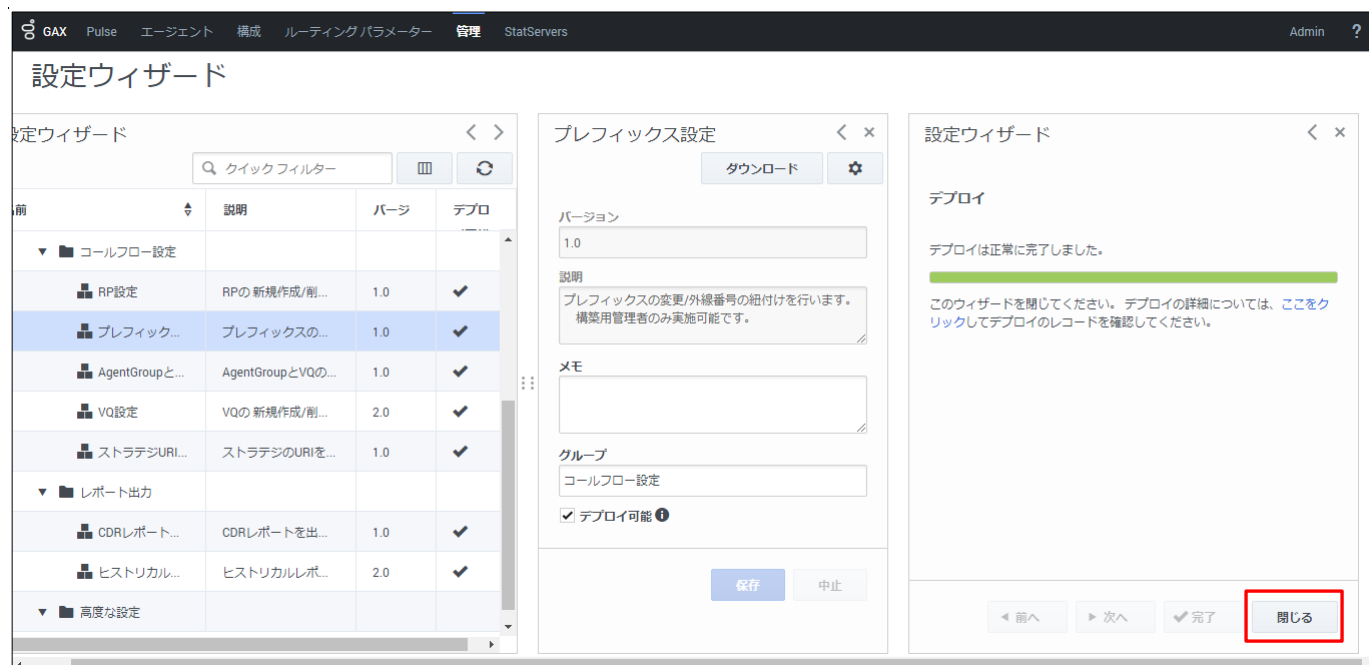
## (11)設定が開始されます。



## デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

## (12)[閉じる]をクリックして設定を完了します。





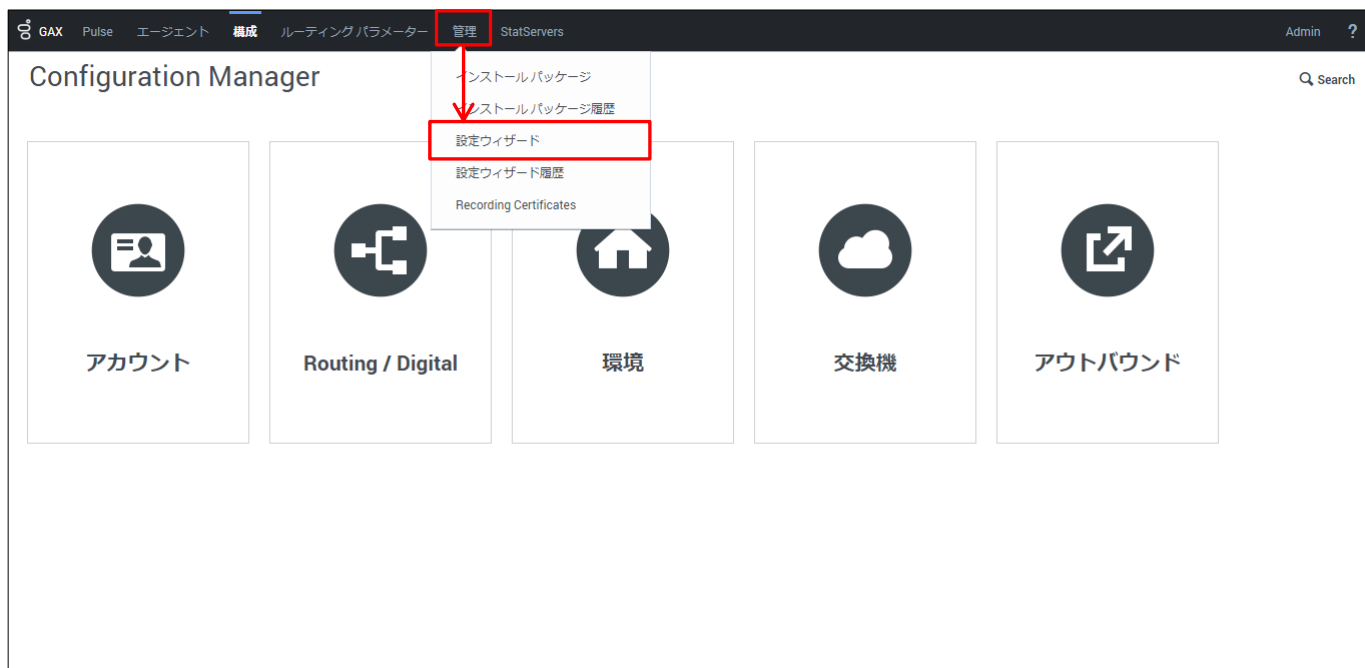
#### 1.6.4.9 AgentGroup と VQ の紐付け設定

指定したエージェントグループに対して 1 つまたは複数バーチャルキューの紐付けを行う機能です。紐付けの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

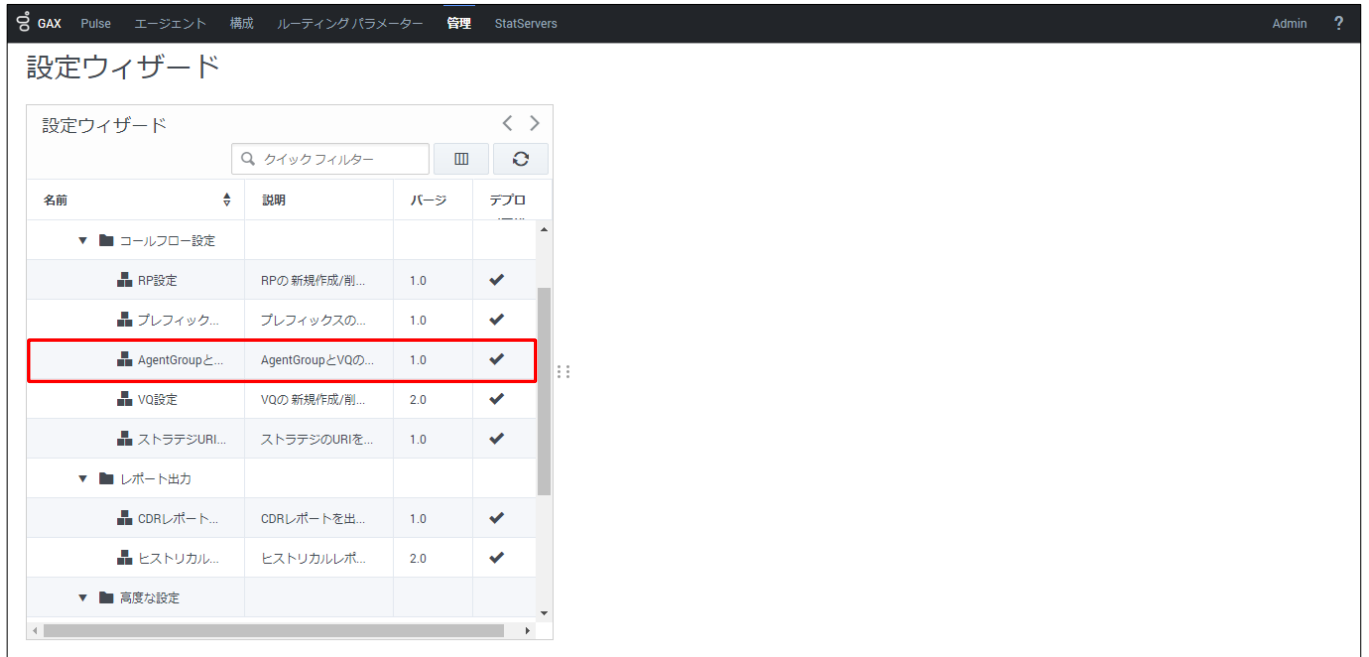
##### 本機能の有効性について

- 本機能はコールフローで EWT（Except Waiting Time）機能を利用する際に必要な設定となります。有効に機能させるためには、コールフローでの適切な設定が合わせて必要となります。

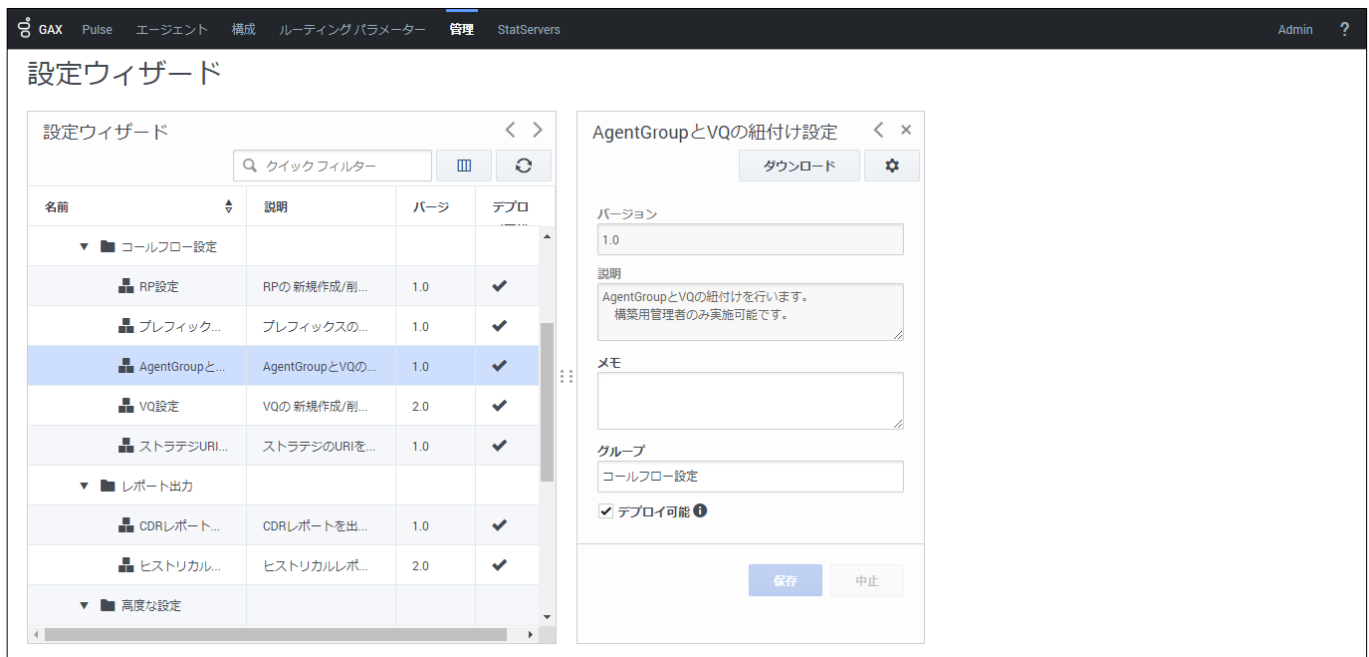
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [コールフロー設定]から[AgentGroup と VQ の紐付け設定]を選択します。



(3) [AgentGroup と VQ の紐付け設定]の画面が展開されます。紐付けの作成、削除は全てこの画面から設定します。



#### 1.6.4.9.1 AgentGroup と VQ の紐付けの作成

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:AgentGroup 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left is the '設定ウィザード' (Setup Wizard) with a table of settings. On the right is the 'AgentGroupとVQの紐付け設定' (AgentGroup and VQ Linkage Setting) screen. In the top right of this screen, there is a '関連' (Related) button with a gear icon, highlighted by a red box. A red arrow points from this button to the 'プロファイルの実行: AgentGr...' option in the 'バージョン' (Version) list, which is also highlighted by a red box. The 'バージョン' list shows '1.0' and '2.0'. The '説明' (Description) field contains the text: 'AgentGroupとVQの紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (We will link AgentGroup and VQ. Only administrators can perform this operation.) The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) field is set to 'コールフロー設定' (Call Flow Setting). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked.

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

AgentGroupとVQの紐付け設定

バージョン

1.0

説明

AgentGroupとVQの紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(3) エージェントグループ設定画面が展開されます。[設定する]を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

前

前	説明	バージョン	デプロ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

AgentGroupとVQの紐付け設定

バージョン

1.0

説明

AgentGroupとVQの紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

エージェントグループとVQの紐付け

実施したい操作を選択してください。\*

☒ 設定する  
☐ 削除する  
☐ 参照する

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

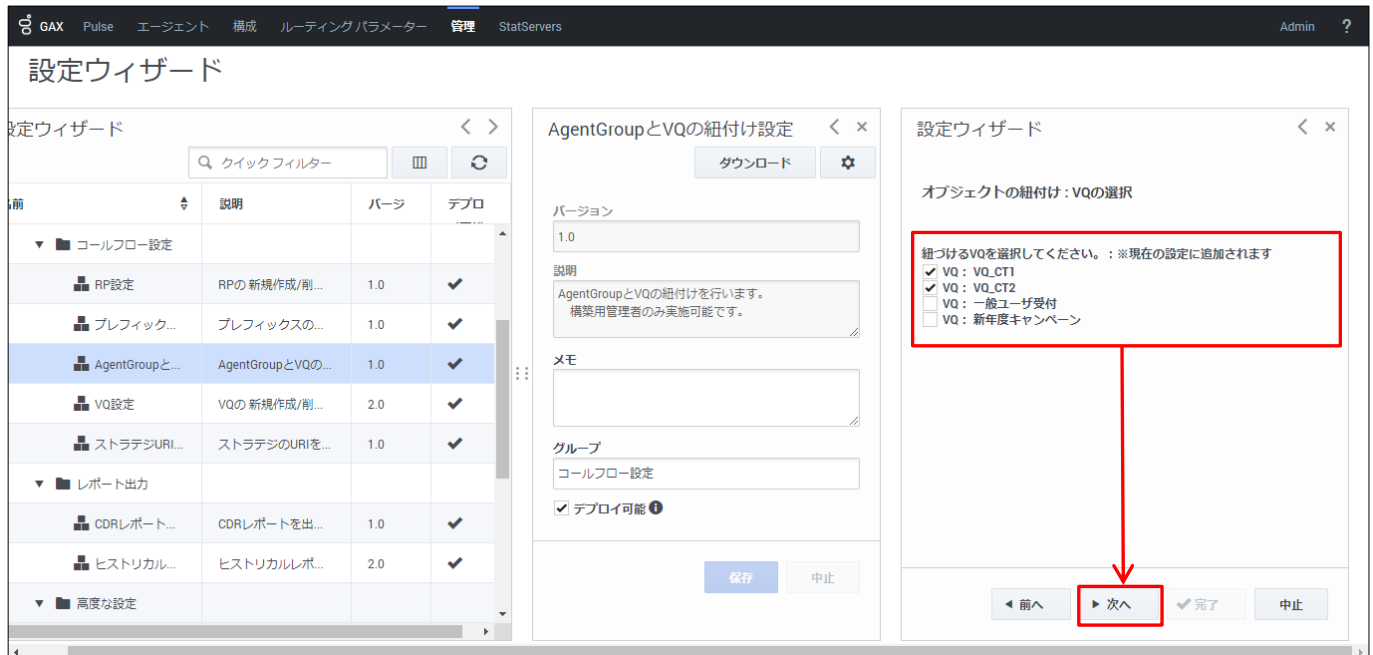
(4) エージェントグループ選択画面が展開されます。紐付けの設定を行うエージェントグループを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「東京センタ」を選択した場合の例となります。

フィールド名	必須	入力値
対象のエージェントグループを選択して下さい	●	バーチャルキューとの紐付け設定を行う対象のエージェントグループを選択する

#### エージェントグループの選択について

- 対象となるエージェントグループの数が 5 以上の場合は、リストボックスでの選択となります。(上記画面例)
- 対象となるエージェントグループの数が 4 以下の場合は、ラジオボタンでの選択となります。以下の画面はラジオボタンでの選択の場合の例となります。

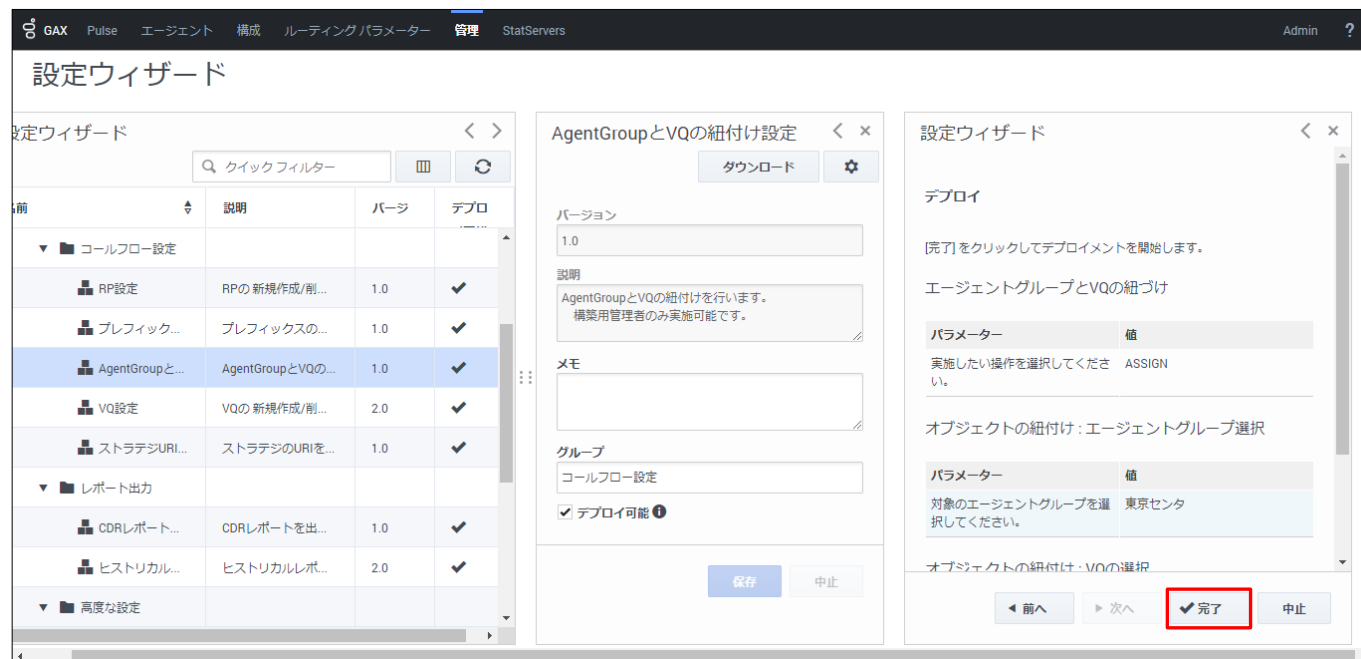
(5) バーチャルキュー選択画面が展開されます。紐付けの設定を行うバーチャルキューを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「VQ\_CT1」「VQ\_CT2」を選択した場合の例となります。



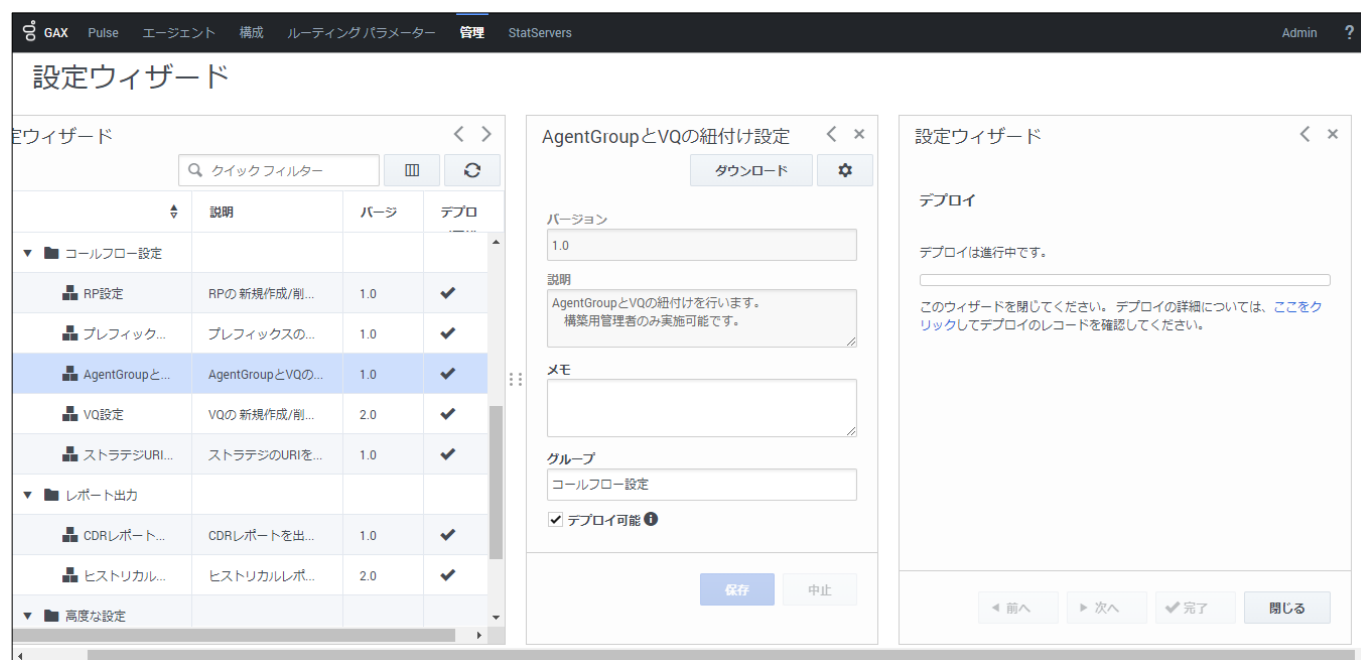
#### 紐付け設定済みのバーチャルキューについて

- 紐付け設定済みのバーチャルキューについても、チェックボックスは空欄で表示されます。紐付け状況を確認する場合には「1.6.4.9.2 AgentGroup と VQ の紐付けの参照」(P.565) を参照してください。
- 紐付け設定済みバーチャルキューのチェックボックスにチェックを入れずに設定を行っても、紐付け設定は削除されません。紐付け設定を削除する場合には「1.6.4.9.3 AgentGroup と VQ の紐付けの削除」(P.568) を参照してください。

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(7) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われません。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

クイックフィルター

前

	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

AgentGroupとVQの紐付け設定

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

AgentGroupとVQの紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ次へ完了閉じる



#### 1.6.4.9.2 AgentGroup と VQ の紐付けの参照

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:AgentGroup 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table listing various settings:

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ コールフロー設定			
RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
プレフィック...	プレフィックスの...	1.0	✓
AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

On the right, the 'AgentGroupとVQの紐付け設定' (AgentGroup and VQ Linkage Setting) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon. Below these, there is a section for 'バージョン' (Version) with a table:

バージョン	IPの使用可能性の確認
1.0	プロファイルの実行: AgentGr...

The '説明' (Description) section contains the text: 'AgentGroupとVQの紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (We will link AgentGroup and VQ. Only administrators can perform this operation.). There is also a 'メモ' (Memo) field and a 'グループ' (Group) dropdown menu set to 'コールフロー設定'. At the bottom, there is a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) which is checked, and '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

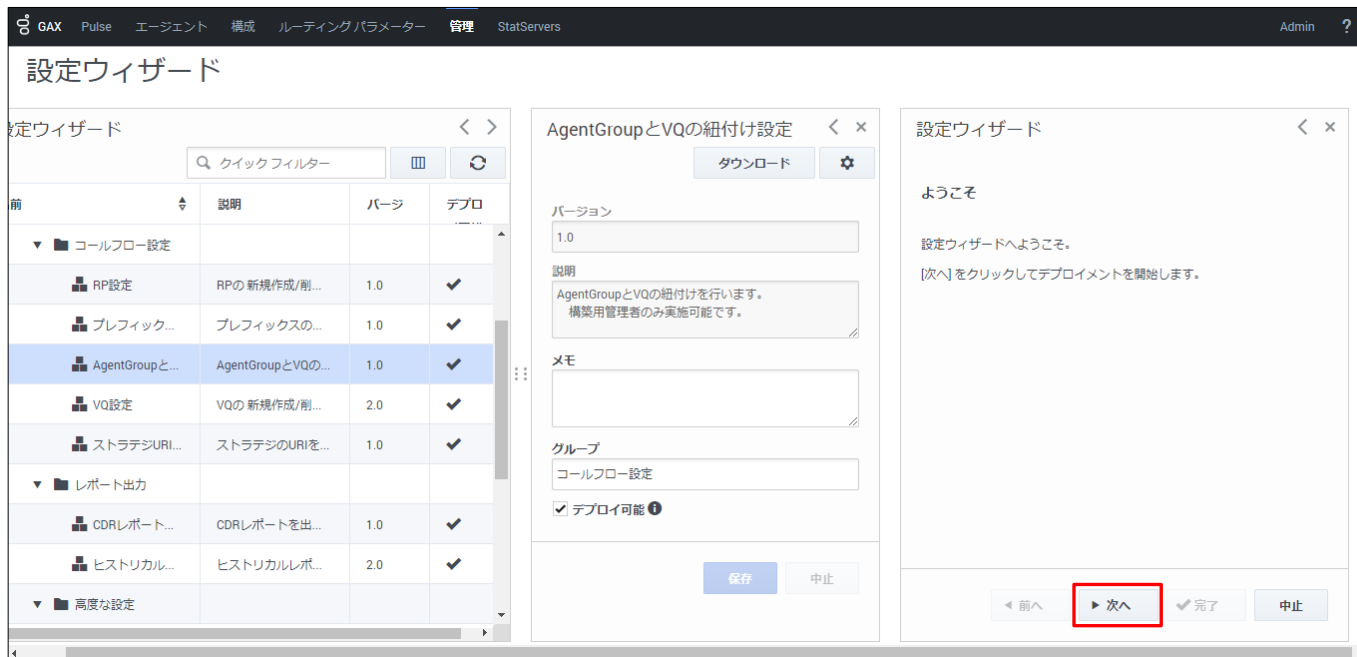
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

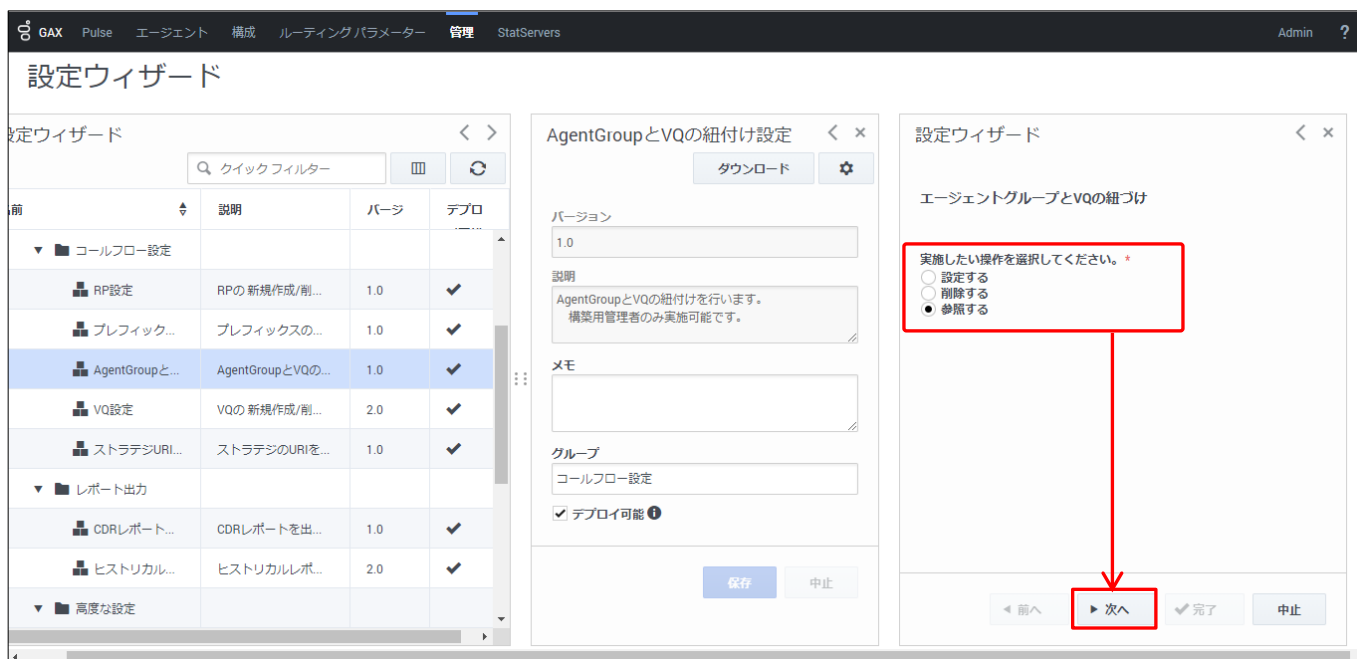
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

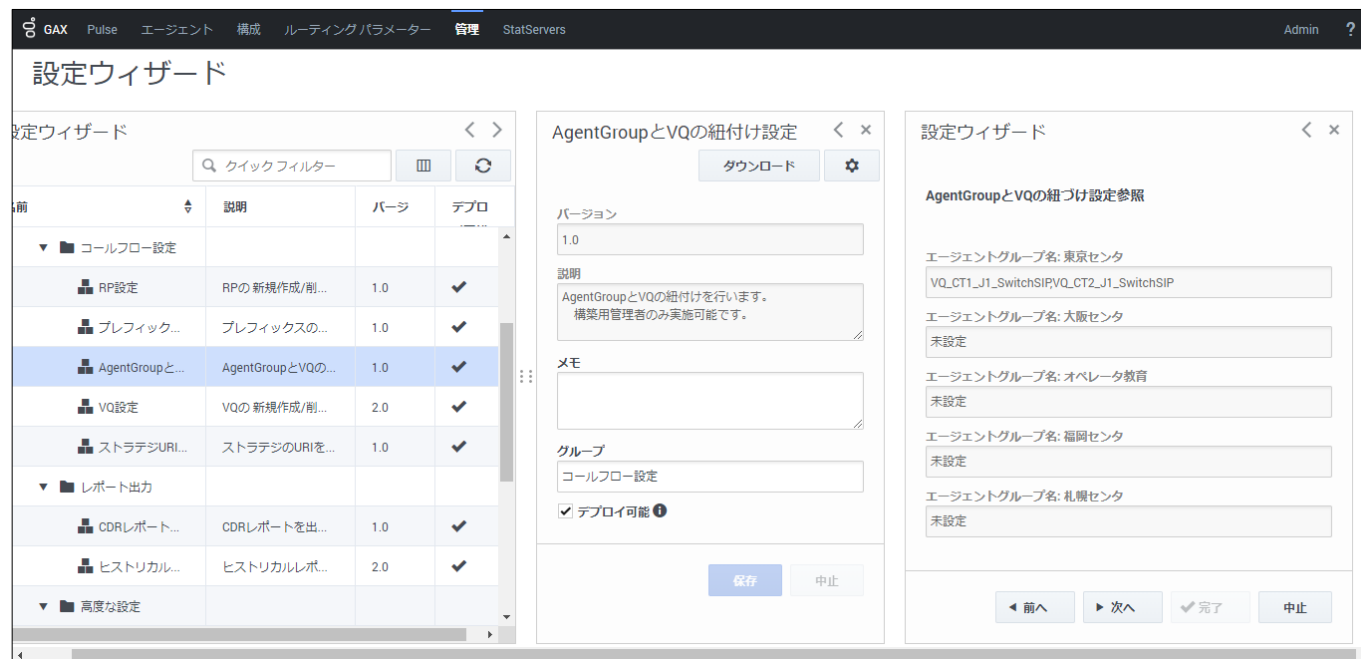
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) エージェントグループ設定画面が展開されます。[参照する]を選択し、[次へ]をクリックします。



#### (4) エージェントグループと VQ の紐付け画面が展開されます。



#### 紐付け設定されているバーチャルキューの数が多い場合について

- テキストボックス内でマウスをドラッグすることで表示内容のスクロールが可能です。

#### 参照の完了について

- 参照を完了させる場合には、処理を中止するか設定を完了させるかのいずれかの操作を行ってください。
- [中止]をクリックすると、設定未反映の確認ダイアログが表示されますので、[OK]をクリックすると設定ウィザード画面に戻ります。



- [次へ]をクリックすると、設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックすると設定（デプロイ）が実行され、[閉じる]をクリックすることで設定ウィザード画面に戻ります。設定画面は表示されますが、設定変更は行われません。

### 1.6.4.9.3 AgentGroup と VQ の紐付けの削除

#### 紐付けの削除について

- エージェントグループに設定されている全てのバーチャルキューの設定を削除します。
- 一部のバーチャルキューとの紐付けのみを削除する場合には、本設定で全てのバーチャルキューとの紐付けを削除し、「1.6.4.9.1 AgentGroup と VQ の紐付けの作成」(P.559) の手順に従って再度必要なバーチャルキューとの紐付け設定を実施してください。

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:AgentGroup 設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of settings. The 'AgentGroupとVQの紐付け設定' (AgentGroup and VQ Linkage Setting) dialog is open on the right. In the dialog, the 'バージョン' (Version) is 1.0, and the '説明' (Description) states that the linkage is being performed. A red box highlights the 'ダウンロード' (Download) button, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: AgentGr...' (Profile Execution: AgentGr...) option in the 'グループ' (Group) section.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ コールフロー設定			
■ RP設定	RPの新規作成/削...	1.0	✓
■ プレフィックス...	プレフィックスの...	1.0	✓
■ AgentGroupと...	AgentGroupとVQの...	1.0	✓
■ VQ設定	VQの新規作成/削...	2.0	✓
■ ストラテジURI...	ストラテジのURIを...	1.0	✓
▼ レポート出力			
■ CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
■ ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			

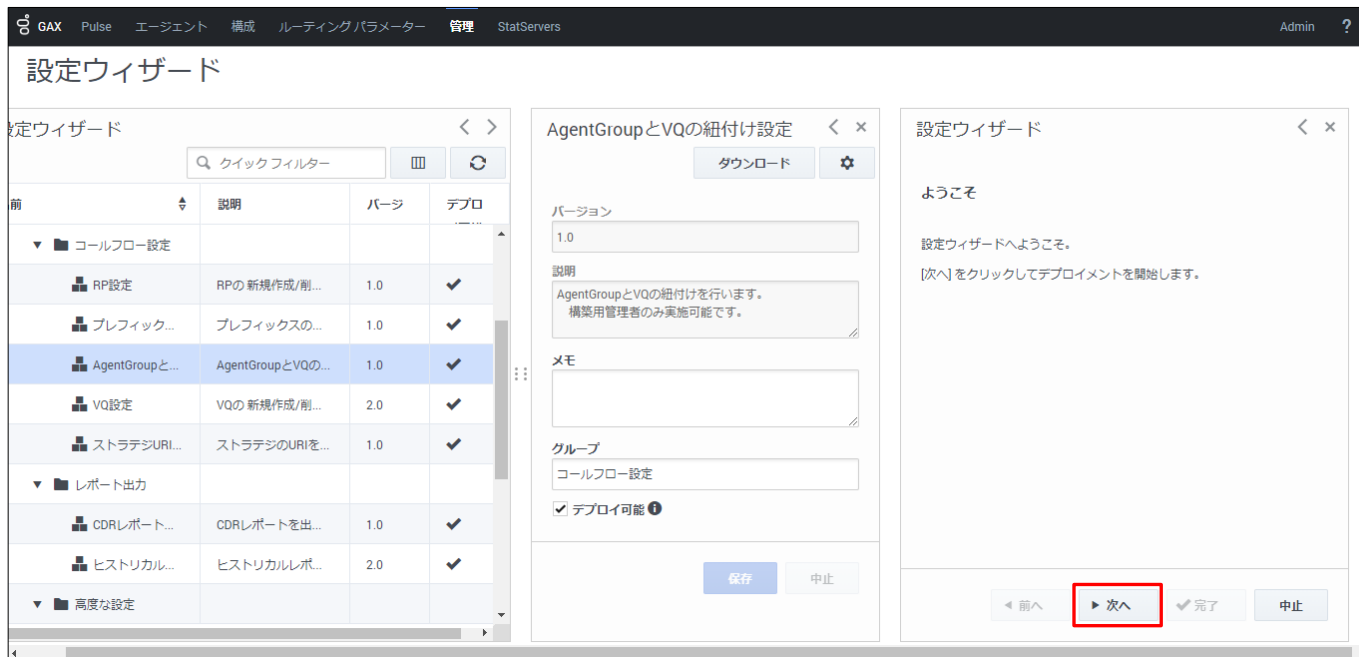
#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

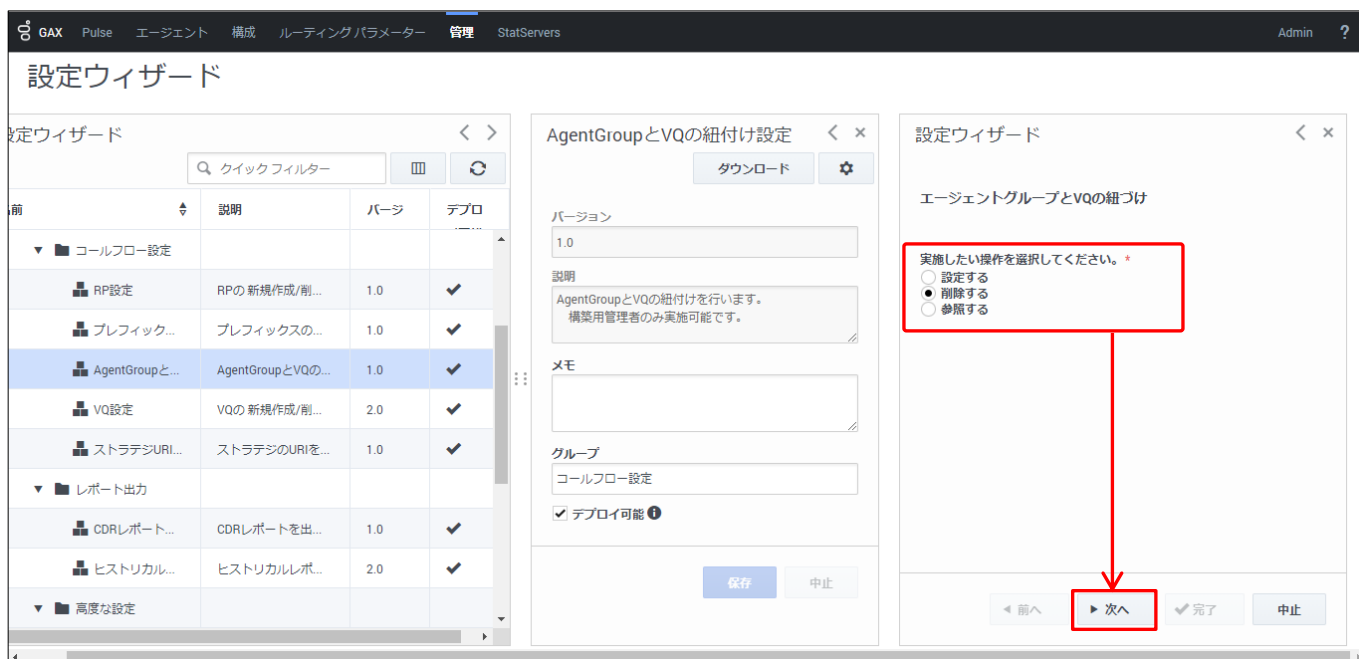
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) エージェントグループ設定画面が展開されます。[削除する]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) エージェントグループ選択画面が展開されます。紐付けの削除を行うエージェントグループを選択し、[次へ]をクリックします。画面は「東京センタ」を選択した場合の例となります。

The screenshot shows the GAX management interface. The main window is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there's a sidebar with a list of settings: コールフロー設定, RP設定, プレフィックス..., AgentGroupと..., VQ設定, ストラテジURI..., レポート出力, CDRレポート..., ヒストリカル..., and 高度な設定. The 'AgentGroupと...' item is selected. The main area is divided into three panels. The left panel shows the 'AgentGroupとVQの紐付け設定' (AgentGroup and VQ Binding Setting) with fields for バージョン (1.0), 説明 (AgentGroupとVQの紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。), メモ, グループ (コールフロー設定), and a checkbox for デプロイ可能 (checked). The right panel shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) with the title 'オブジェクトの削除: エージェントグループ選択' (Object Deletion: Agent Group Selection). It contains a message: '対象のエージェントグループを選択してください。: ※現在の設...' and a dropdown menu showing 'エージェントグループ名: 東京センタ'. At the bottom, there are buttons: 前へ, 次へ (highlighted with a red box and a red arrow), 完了, and 中止.

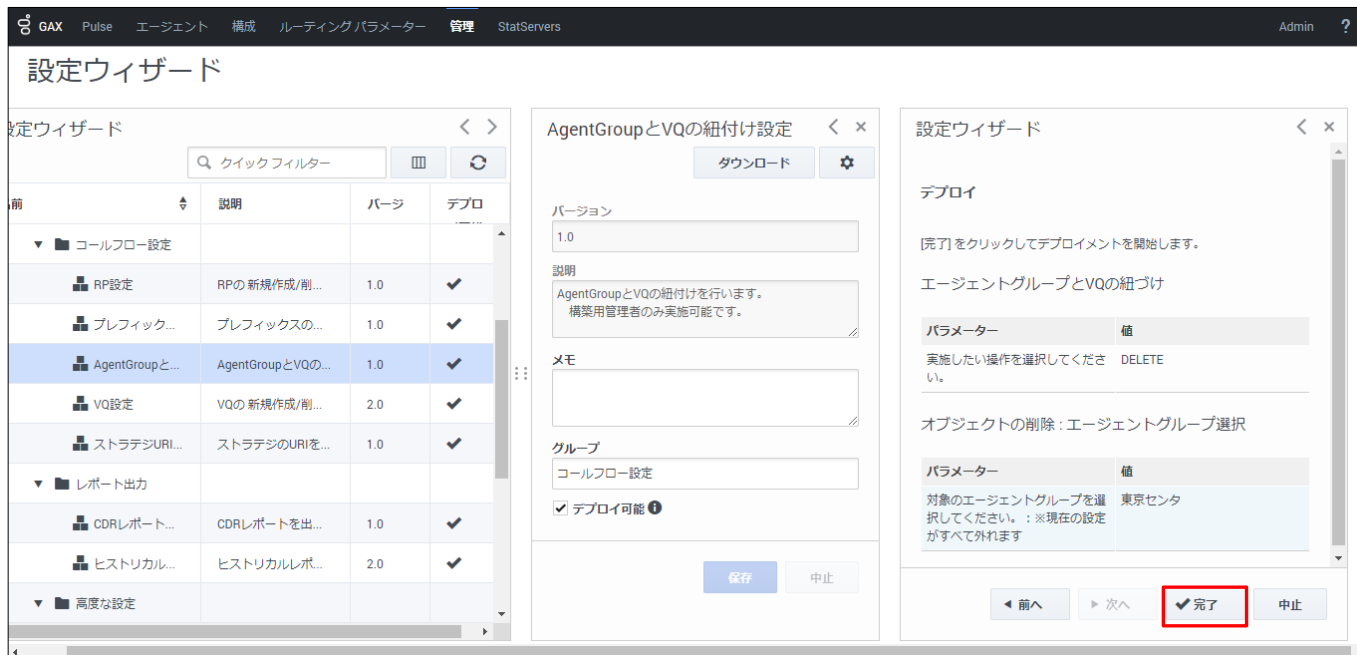
フィールド名	必須	入力値
対象のエージェントグループを選択して下さい	●	バーチャルキューとの紐付け設定の削除を行う対象のエージェントグループを選択する

#### エージェントグループの選択について

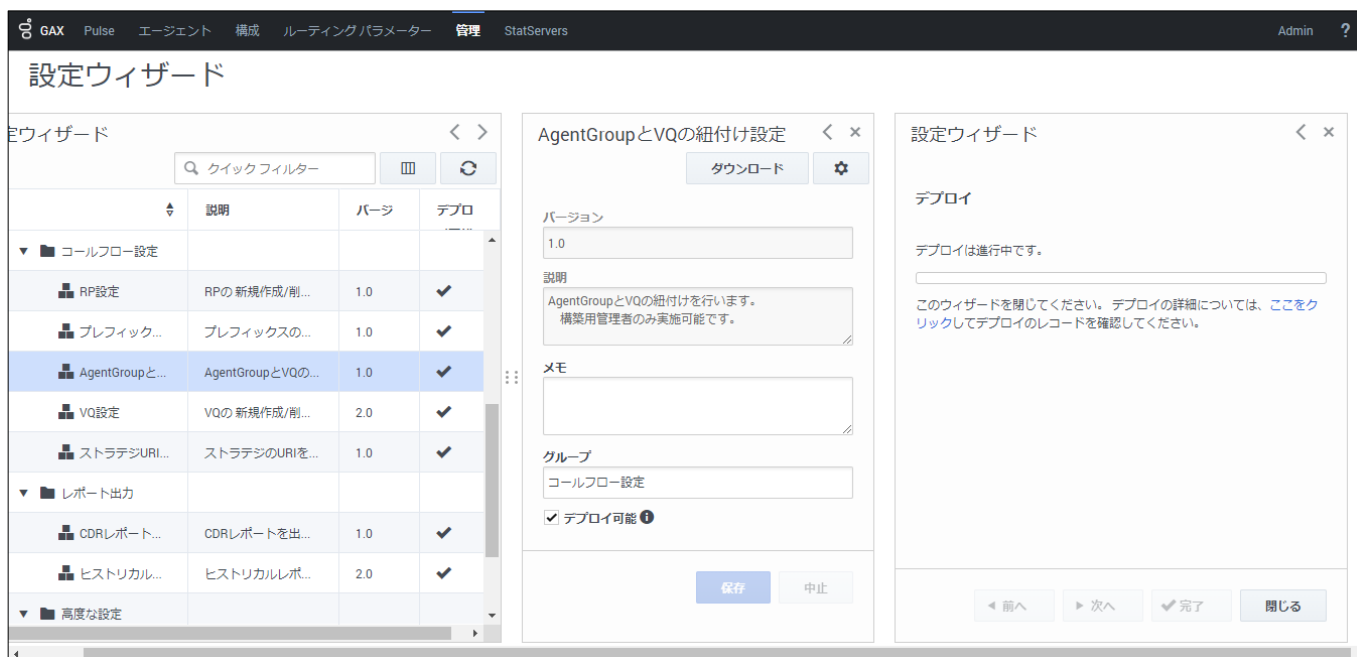
- 対象となるエージェントグループの数が5以上の場合は、リストボックスでの選択となります。(上記画面例)
- 対象となるエージェントグループの数が4以下の場合は、ラジオボタンでの選択となります。以下の画面はラジオボタンでの選択の場合の例となります。

The screenshot shows the GAX management interface. The main window is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there's a sidebar with a list of settings: コールフロー設定, RP設定, プレフィックス..., AgentGroupと..., VQ設定, ストラテジURI..., レポート出力, CDRレポート..., ヒストリカル..., and 高度な設定. The 'AgentGroupと...' item is selected. The main area is divided into three panels. The left panel shows the 'AgentGroupとVQの紐付け設定' (AgentGroup and VQ Binding Setting) with fields for バージョン (1.0), 説明 (AgentGroupとVQの紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。), メモ, グループ (コールフロー設定), and a checkbox for デプロイ可能 (checked). The right panel shows the '設定ウィザード' (Setup Wizard) with the title 'オブジェクトの削除: エージェントグループ選択' (Object Deletion: Agent Group Selection). It contains a message: '対象のエージェントグループを選択してください。: ※現在の設...' and three radio button options: 'エージェントグループ名: オペレータ教育', 'エージェントグループ名: 大阪センタ', and 'エージェントグループ名: 東京センタ'. At the bottom, there are buttons: 前へ, 次へ, 完了, and 中止.

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(6) 設定が開始されます。



### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われません場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

GAXPulseエージェント構成ルーティングパラメーター管理StatServersAdmin?

設定ウィザード

設定ウィザード

前

説明

バージョン

デプロ

▼ コールフロー設定

RP設定

RPの新規作成/削...

1.0

✓

プレフィック...

プレフィックスの...

1.0

✓

AgentGroupと...

AgentGroupとVQの...

1.0

✓

VQ設定

VQの新規作成/削...

2.0

✓

ストラテジURI...

ストラテジのURIを...

1.0

✓

▼ レポート出力

CDRレポート...

CDRレポートを出...

1.0

✓

ヒストリカル...

ヒストリカルレポ...

2.0

✓

▼ 高度な設定

AgentGroupとVQの紐付け設定

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

AgentGroupとVQの紐付けを行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

コールフロー設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存

中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ

次へ

完了

閉じる



---

#### 1.6.4.10 Stat サーバ再起動

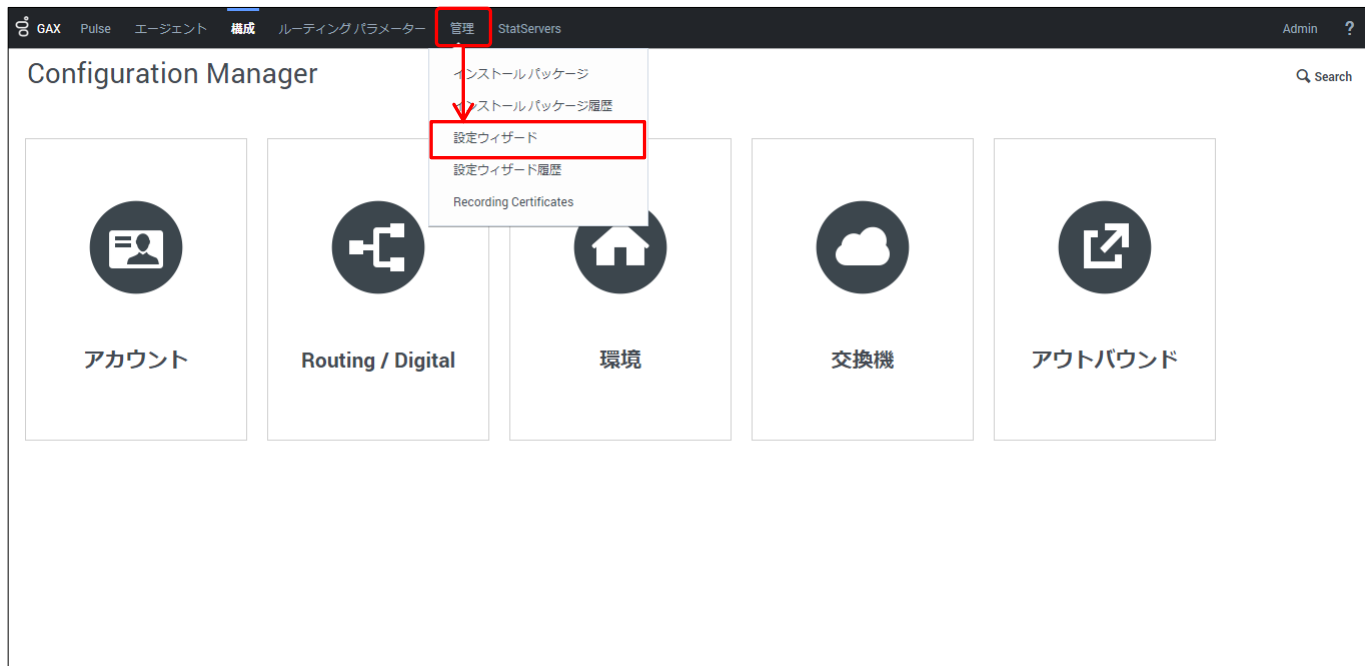
「1.6.3.1 Stat サーバ統計定義設定」(P.383)により Stat サーバへ統計定義の追加を行った場合は、Stat サーバの再起動を実施する必要があります。再起動を行わない場合、追加した統計定義に正常に統計値が計上されない、既存の統計定義に値が計上されないなどの異常な状態となります。

Stat サーバの再起動に際しては、以下の影響をご理解いただいた上で実施をお願いします。特に業務時間中に実施した場合、Arcstar Contact Center 2.0 のご利用に影響がありますので十分にご注意ください。

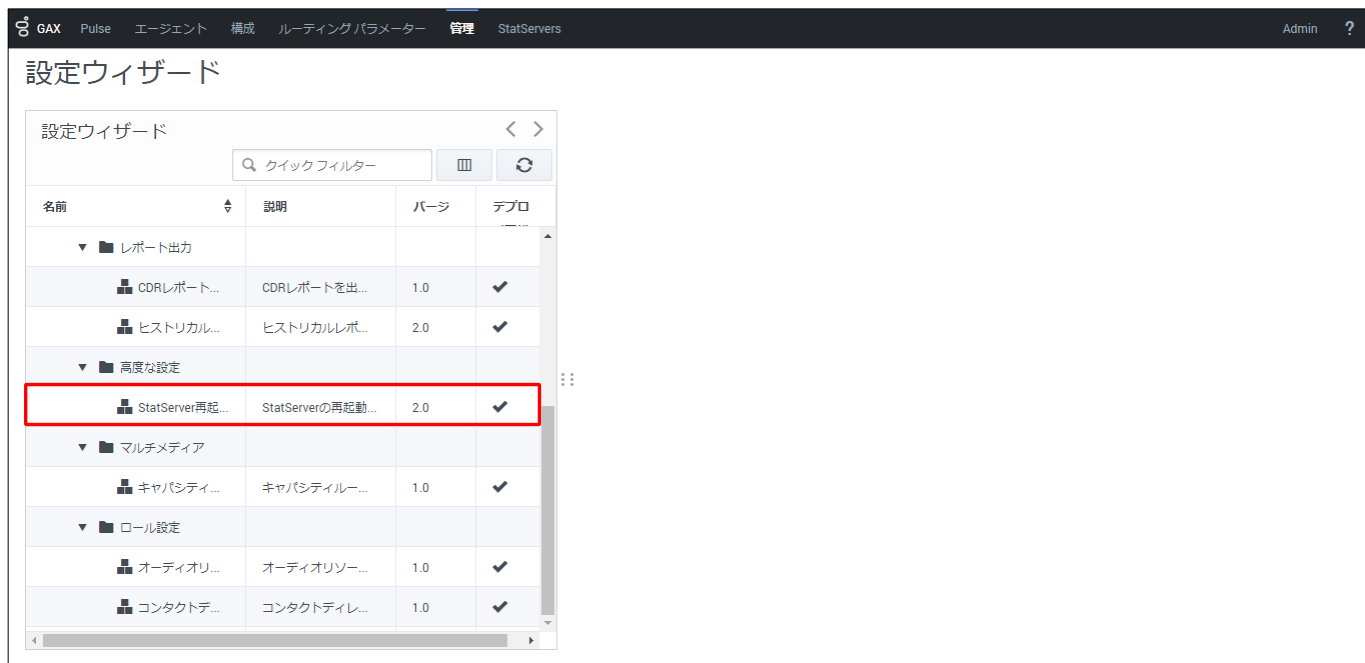
##### Stat サーバ再起動による影響について

- 再起動開始から再起動完了までの間、再起動を実施した Stat サーバにおける統計情報の収集が停止します。(通話中呼や新規呼の着信に影響はありません。)
- urs\_StatServer を再起動すると、エージェントへの呼分配に利用する累計値 (例: 最長待ち時間など) が再起動完了後に 0 にリセットされます。
- ccp\_statServer を再起動すると、CCPulse+ で閲覧するリアルタイムレポートの累計値 (例: 1 日分の入電数、応答数など) が再起動完了後に 0 にリセットされます。
- pulse\_statServer を再起動すると、Pulse で閲覧するリアルタイムレポートの累計値 (例: 1 日分の入電数、応答数など) が再起動完了後に 0 にリセットされます。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [高度な設定]から[StatServer 再起動]を選択します。



(3) [StatServer 再起動]の画面が展開されます。右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:開始]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of configurations. The 'StatServer再起動' (StatServer Restart) configuration is selected. On the right, the 'StatServer再起動' configuration screen is shown, with a red box highlighting the '関連' (Related) button and a red arrow pointing to the 'プロファイルの実行: StatServ...' (Profile Execution: StatServ...) option.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ レポート出力			
CDRレポート...	CDRレポートを出...	1.0	✓
ヒストリカル...	ヒストリカルレポ...	2.0	✓
▼ 高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトティレ...	1.0	✓

**StatServer再起動**

ダウンロード **関連**

バージョン: 2.0

IPの使用可能性の確認  
↓  
プロファイルの実行: StatServ...

説明  
StatServerの再起動を実施します。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

#### [IP の使用可能性の確認]について

- [IP の使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

StatServer再起動

バージョン: 2.0

説明: StatServerの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(5) 注意事項が表示されます。確認して[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

StatServer再起動

バージョン: 2.0

説明: StatServerの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

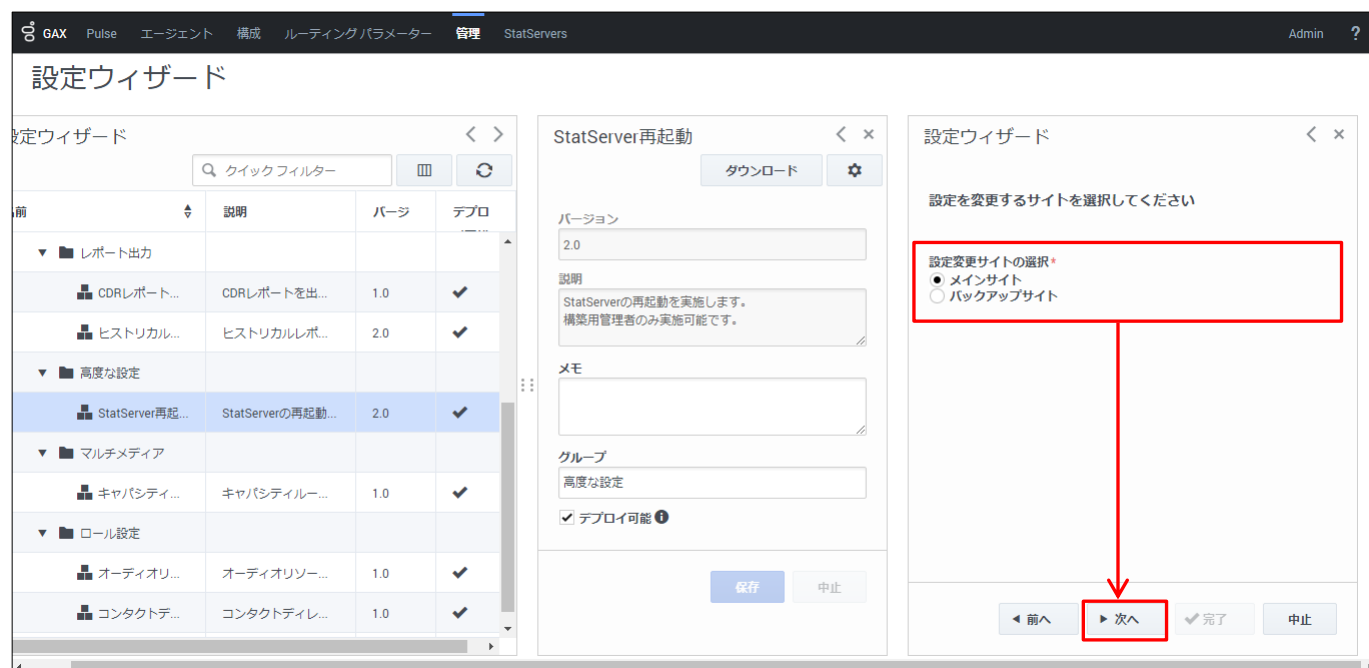
設定ウィザード

注意

「必ず」業務時間外に実行してください。再起動中レポート情報...

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(6) 設定を変更するサイトの選択画面が表示されます。設定したいサイトを選択し、[次へ]をクリックします。



#### DR 拠点に関する表示について

- DR オプションをご契約いただいていない場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面は表示されません。次項(7)より設定を進めてください。

#### DR 拠点の設定について

- DR オプションをご契約の場合は、[メインサイト]および[バックアップサイト]の選択画面が表示されます。
- StatServer はメイン拠点用と DR 拠点用を個別に再起動する必要があります。
- メイン拠点の StatServer を再起動する場合は[メインサイト]を、DR 拠点の StatServer を再起動する場合は[バックアップサイト]を選択し、[次へ]をクリックしてください。

(7) 再起動対象の一覧が表示されます。追加した統計定義の種別に応じて対象のサーバを選択して[次へ]をクリックします。画面は「ccp\_StatServer」を選択した場合の例となります。

設定ウィザード

StatServer再起動

実行する対象を選択してください

再起動する対象を選択してください。\*

- ☒ ccp\_StatServer
- ☐ urs\_StatServer
- ☐ pulse\_StatServer

次へ

対象サーバ	対象
ccp_StatServer	リアルタイムレポート（CCPulse+）で利用する統計定義の設定変更時
urs_StatServer	コールフローで利用する統計定義の設定変更時
pulse_StatServer	リアルタイムレポート（Pulse）で利用する統計定義の設定変更時

(8) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

StatServer再起動

完了

(9) 設定が開始されます。再起動完了まで数分程度かかる場合があります。

設定ウィザード

StatServer再起動

バージョン: 2.0

説明: StatServerの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

(10)[閉じる]をクリックして設定を完了します

設定ウィザード

StatServer再起動

バージョン: 2.0

説明: StatServerの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

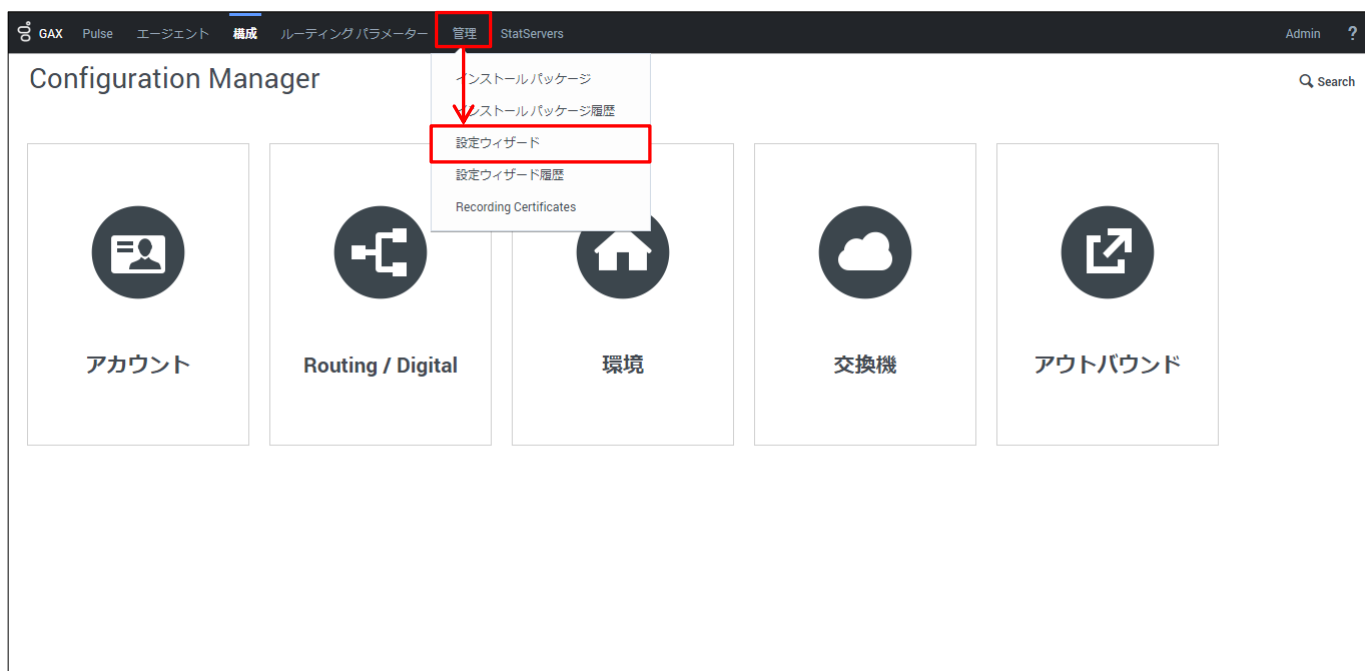
#### 1.6.4.11 CCP のオプション設定

CCpulse+のテンプレートファイル保存フォルダのパス設定を変更/デフォルト値に戻す機能です。フォルダパスの設定を行うには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

##### 本機能の利用について

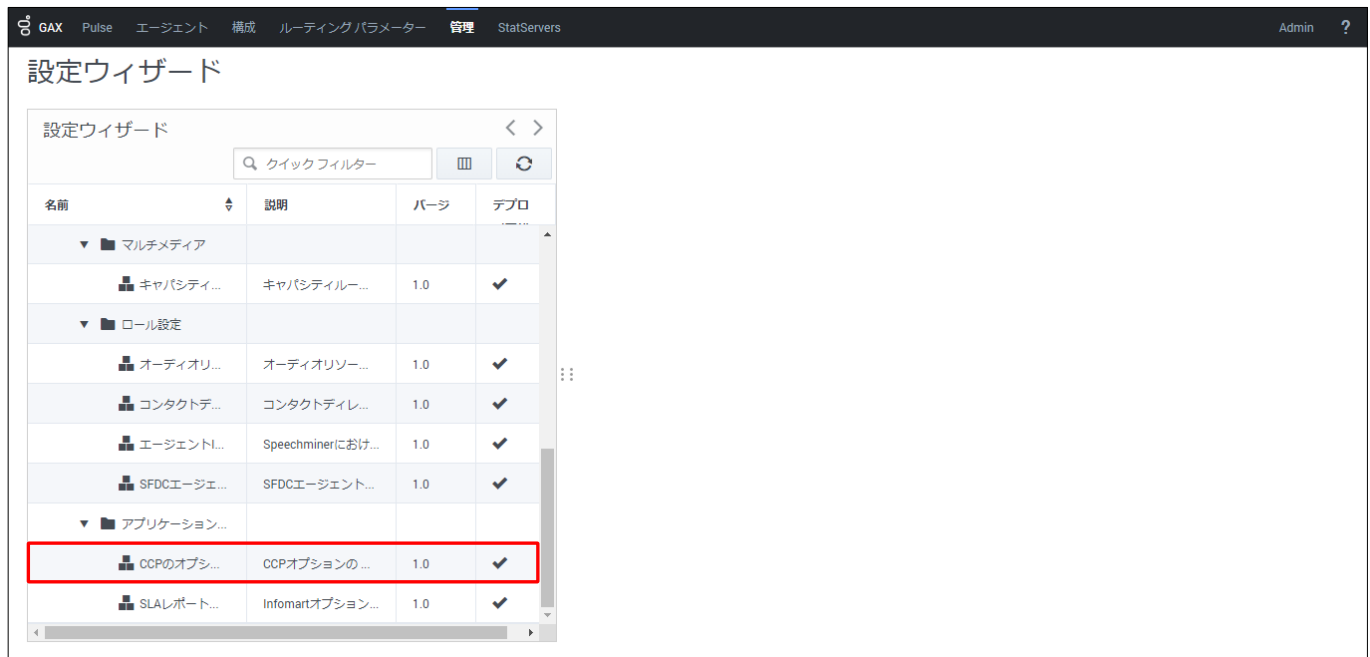
- シンククライアントなど一部の特殊な環境において、デフォルト設定である C ドライブ直下のフォルダが利用できない状況に対応するための機能となります。
- NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。

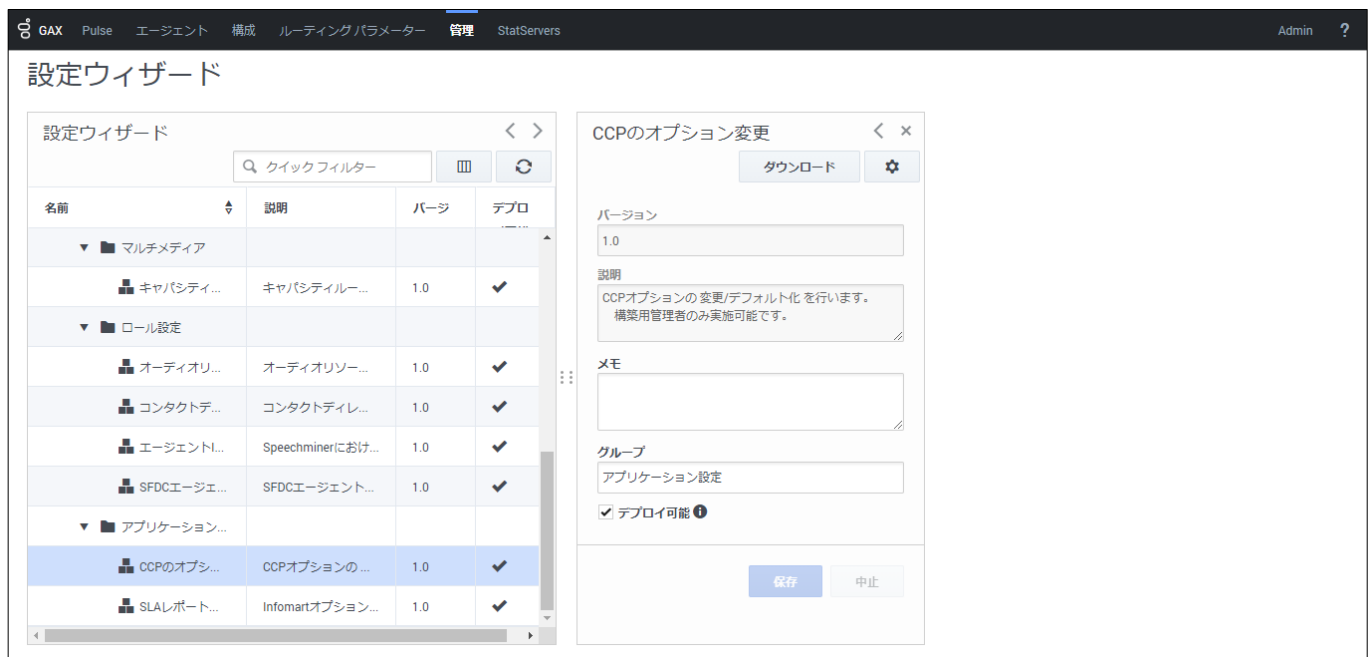




(2) [アプリケーション]から[CCPのオプション変更]を選択します。



(3) [CCPのオプション変更]の画面が展開されます。CCpulse+のテンプレートファイル保存フォルダのパス  
設定変更/デフォルト値に戻す設定は、この画面から設定します。



#### 1.6.4.11.1 CCP のオプション設定の変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:CCP のオプション変更]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of options. On the right, the 'CCPのオプション変更' (CCP Option Change) screen is shown. The 'ダウンロード' button is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: CCPの...' option.

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェン...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオプシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

CCPのオプション変更

ダウンロード [設定アイコン]

バージョン: 1.0

IPの使用可能性の確認

プロファイルの実行: CCPの...

説明: CCPオプションの変更/デフォルト化を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: アプリケーション設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

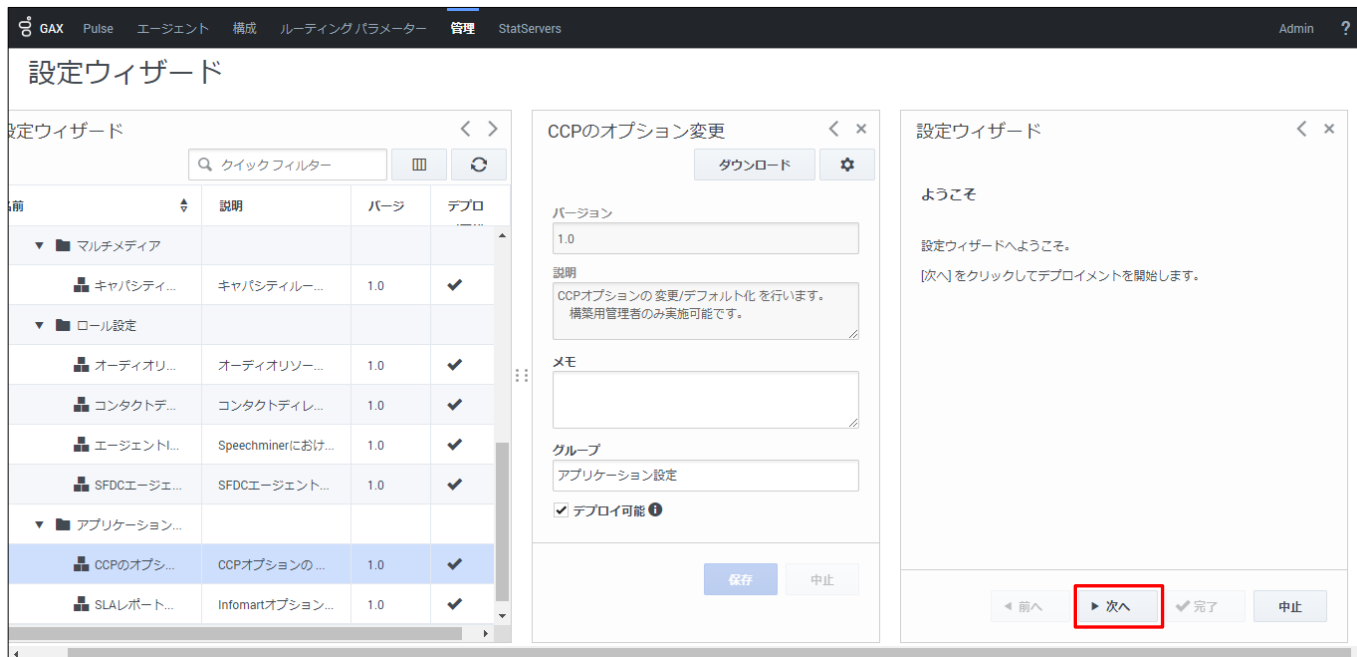
#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

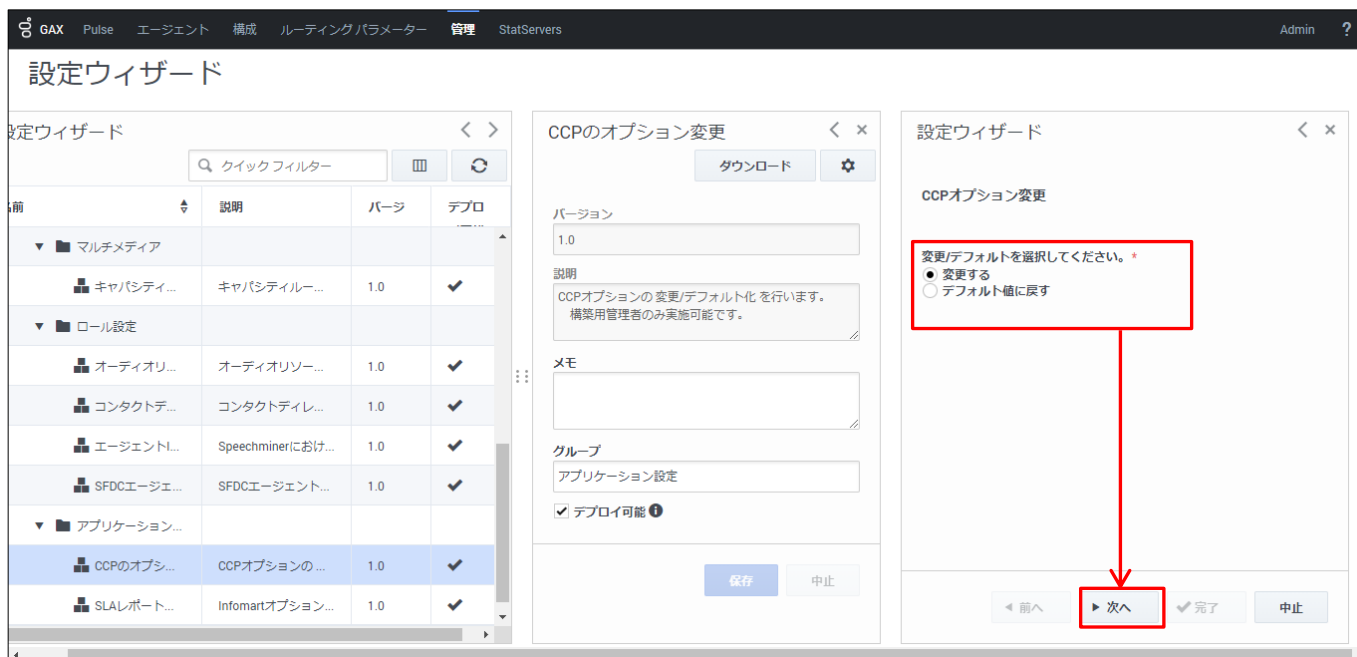
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

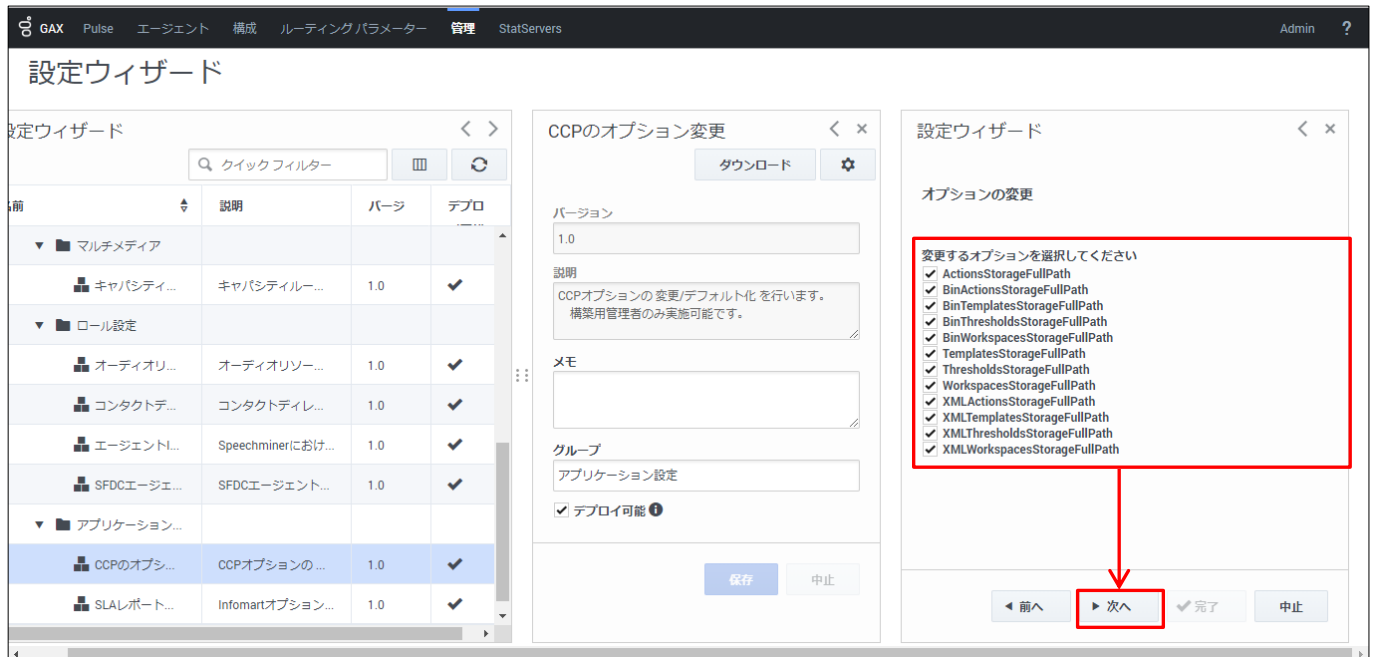
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



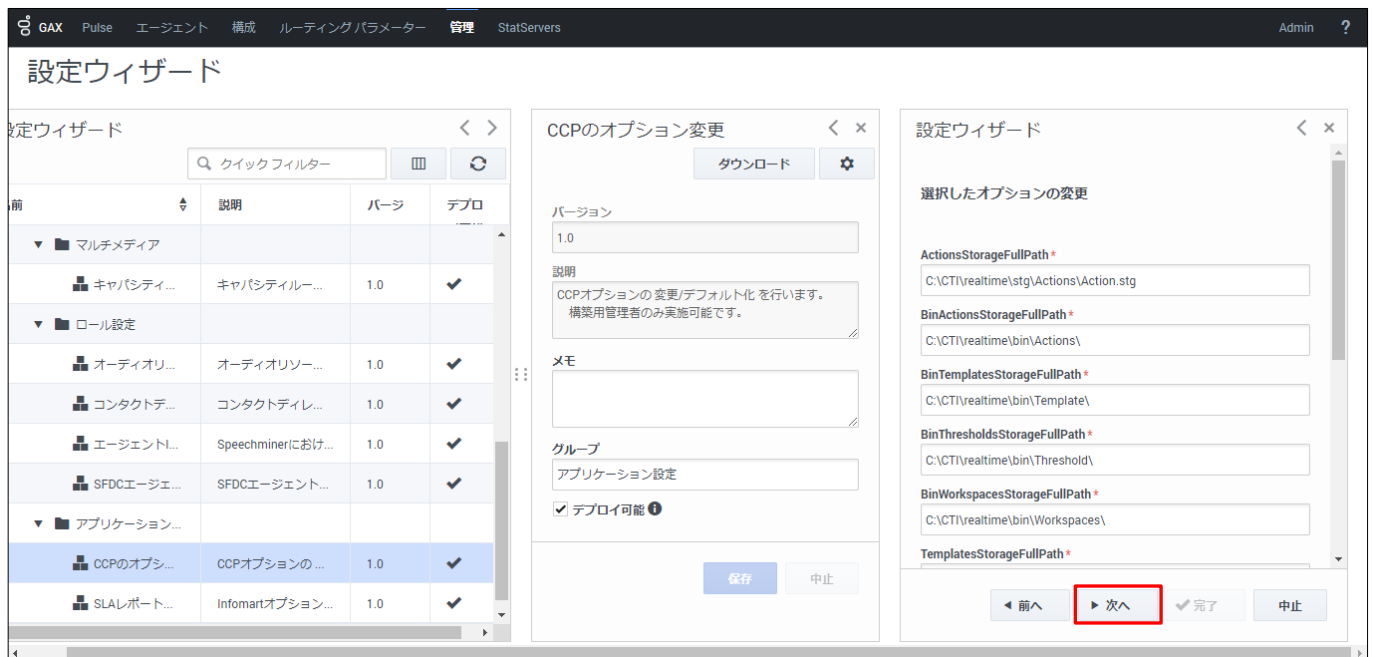
(3) CCP オプション変更画面が展開されます。[変更する]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) フォルダパスの変更が可能なオプションの選択画面が展開されます。設定の変更を行うオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



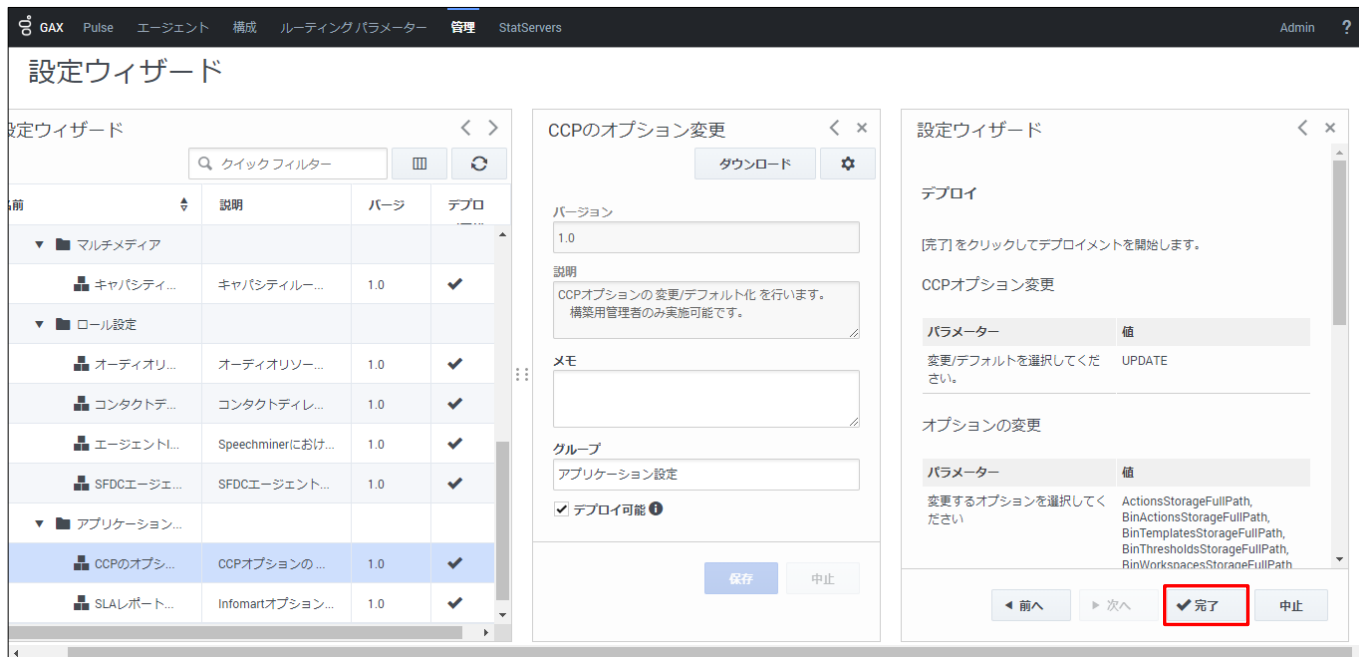
(5) フォルダパス入力画面が展開されます。設定を変更し、[次へ]をクリックします。



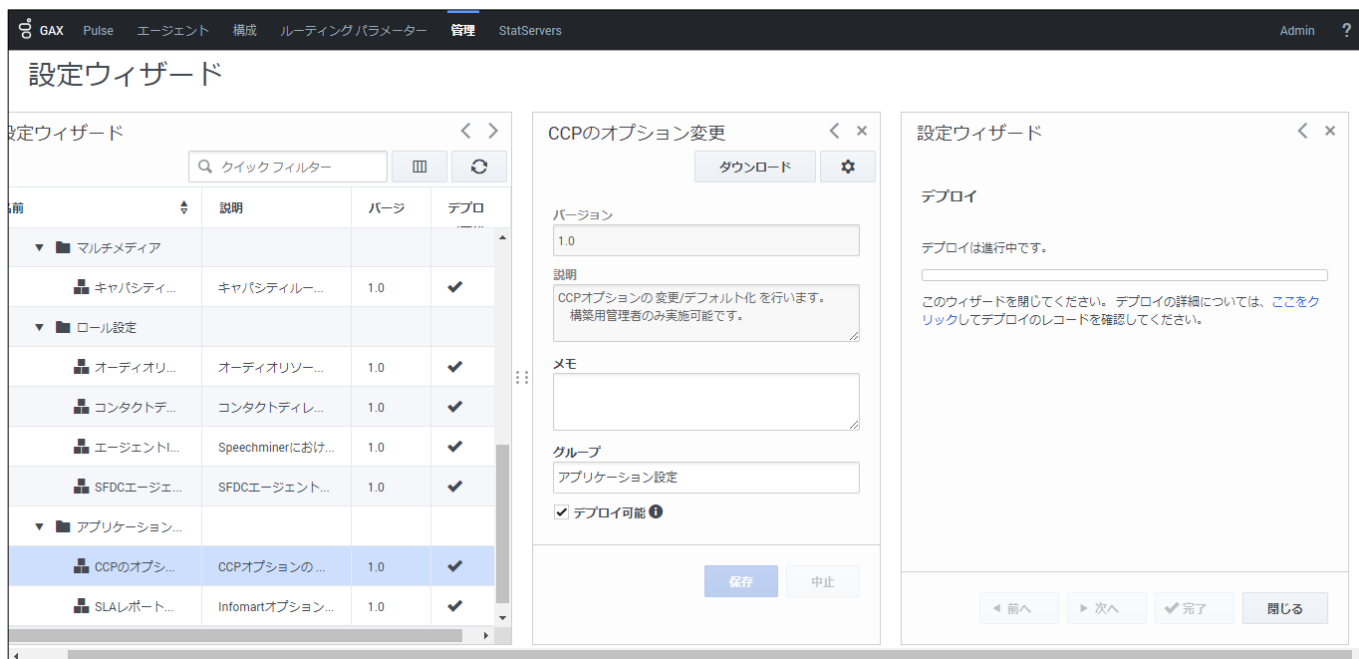
#### 入力値の正当性チェックについて

- 入力された値が対象のクライアント PC において適切であるかどうかの正当性チェックは実施できませんので、入力に誤りがないようご注意ください。(例：D ドライブの存在しない環境でフォルダパスに D ドライブを指定している、等)

(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(7) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX administration interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント, 構成, ルーティングパラメーター, 管理, and StatServers. The main content area is titled "設定ウィザード" (Setup Wizard). On the left, a table lists various components and their deployment status. The "CCPのオプション" (CCP Options) component is highlighted. The central panel, titled "CCPのオプション変更", shows the version as 1.0 and includes a "ダウンロード" button. The right panel, titled "設定ウィザード", shows the "デプロイ" (Deploy) step with a progress bar and a message indicating successful deployment. At the bottom right, the "閉じる" (Close) button is highlighted with a red box.

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトデ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオプション...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLALレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

#### 1.6.4.11.2 デフォルト値に戻す

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:CCP のオプション変更]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table listing various components and their deployment status. The 'CCPのオプション変更' (CCP Option Change) panel is open on the right, showing options for version, description, and deployment. A red box highlights the '関連' (Related) button in the top right corner of the panel, and another red box highlights the 'プロファイルの実行: CCPの...' (Execute profile: CCP's...) option in the list below it.

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオプシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

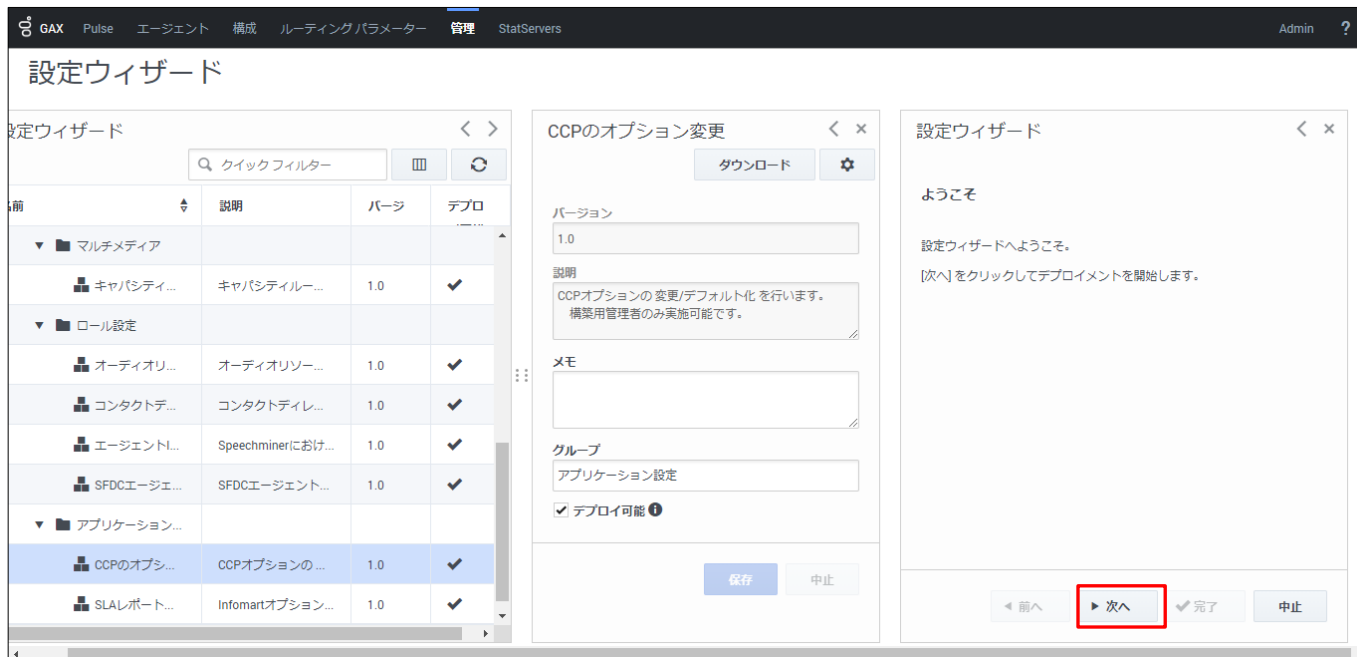
#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

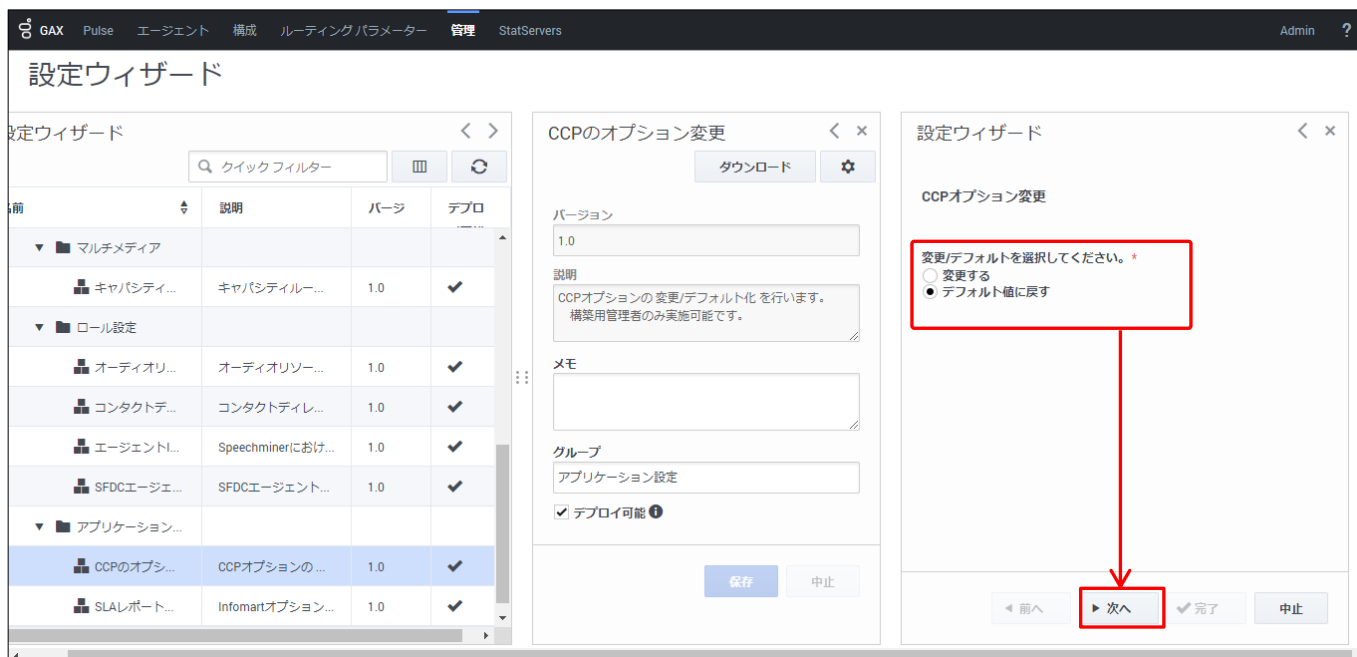
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

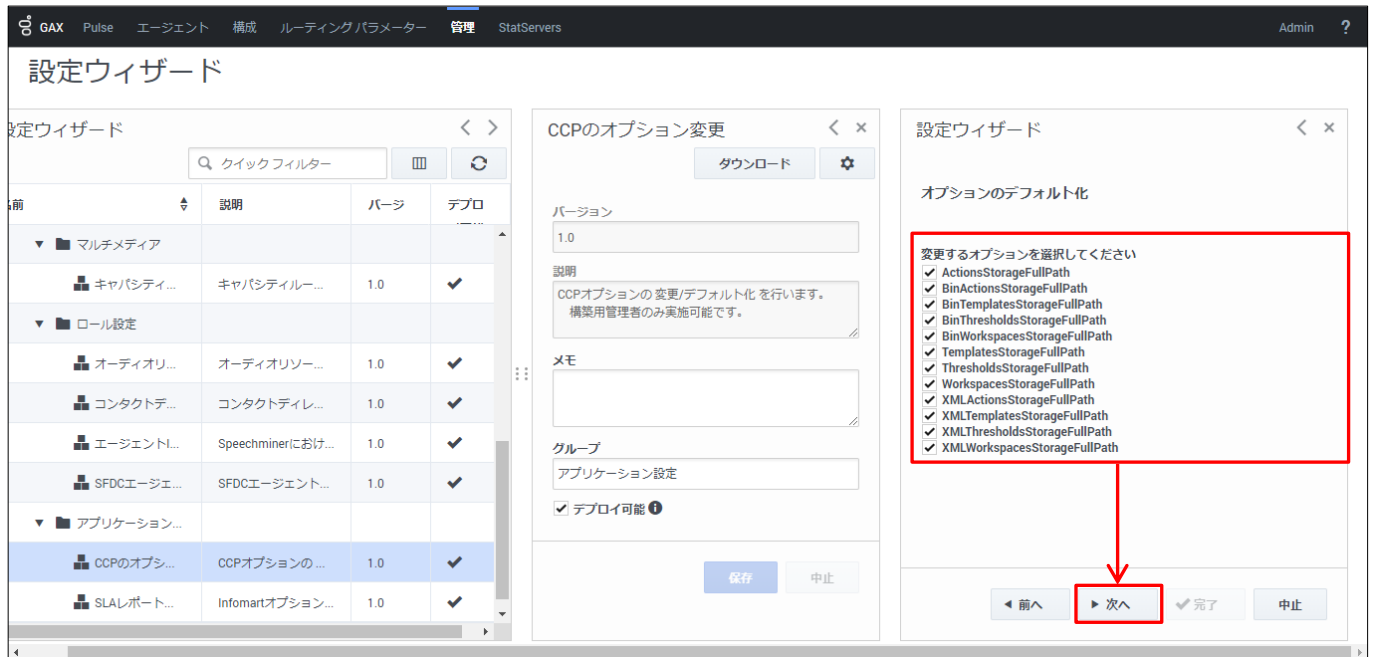


(3) CCP オプション変更画面が展開されます。[デフォルト値に戻す]を選択し、[次へ]をクリックします。

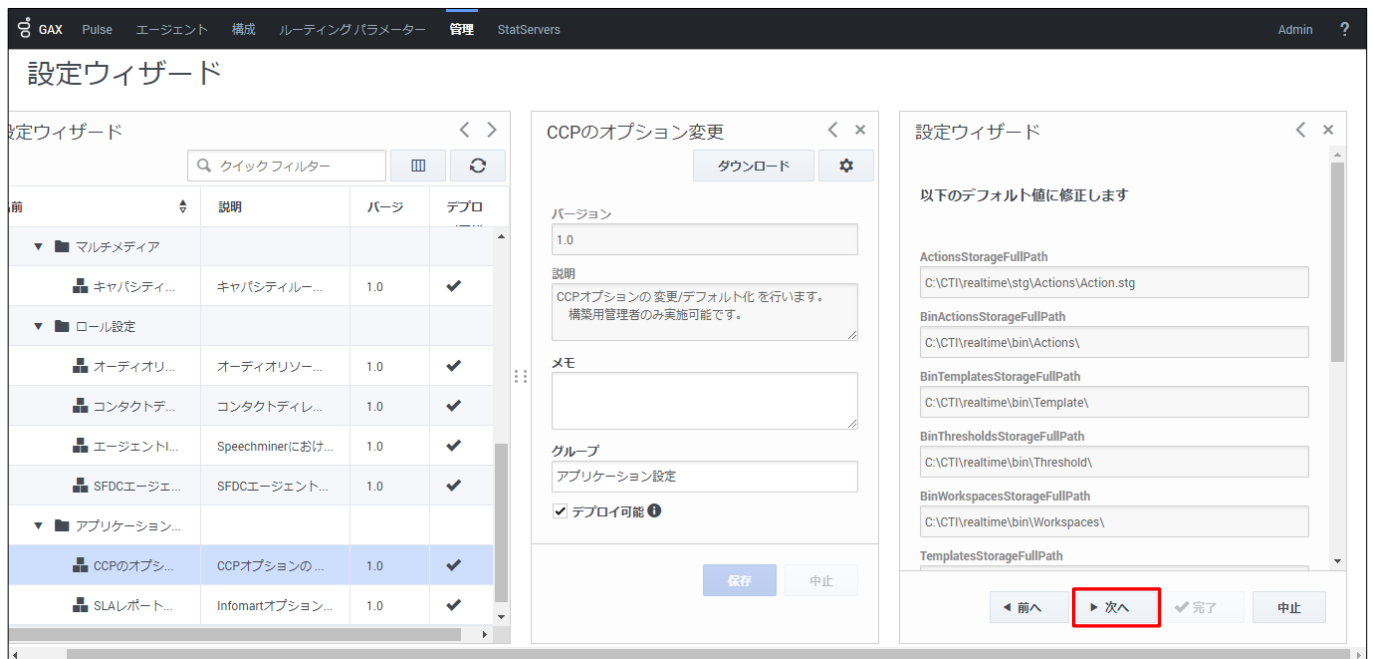




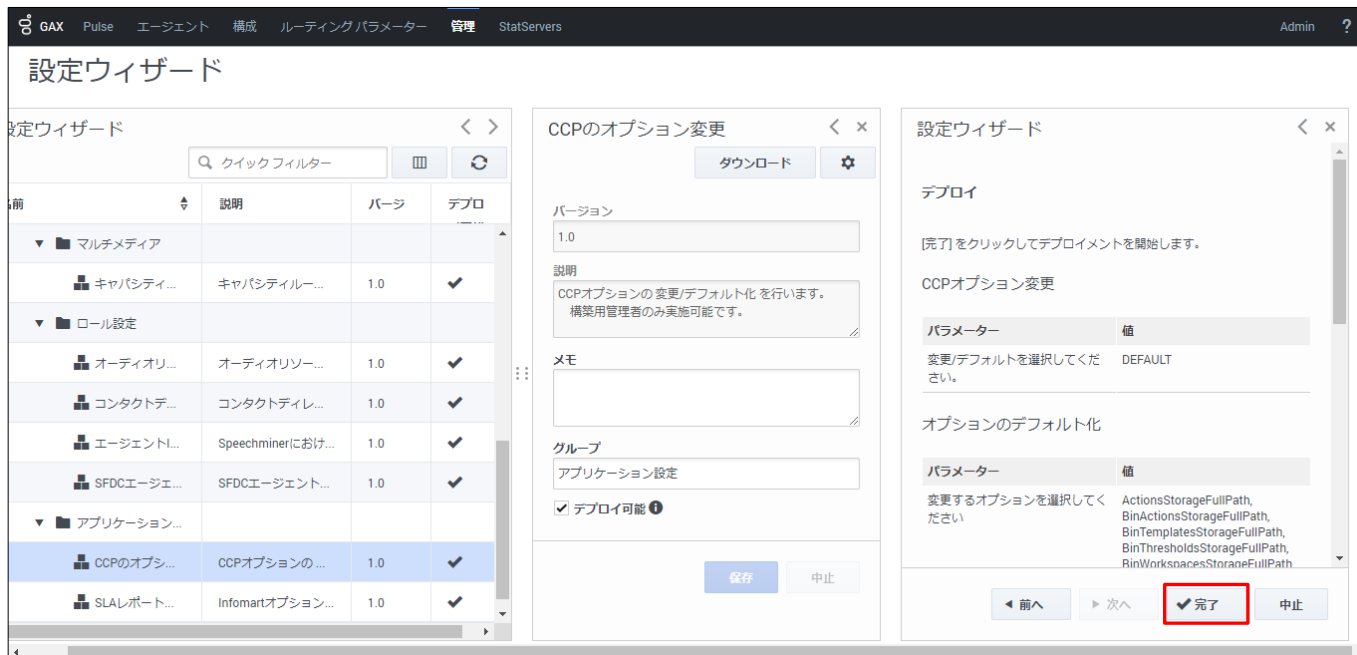
(4) オプションの選択画面が展開されます。デフォルト設定に戻すオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



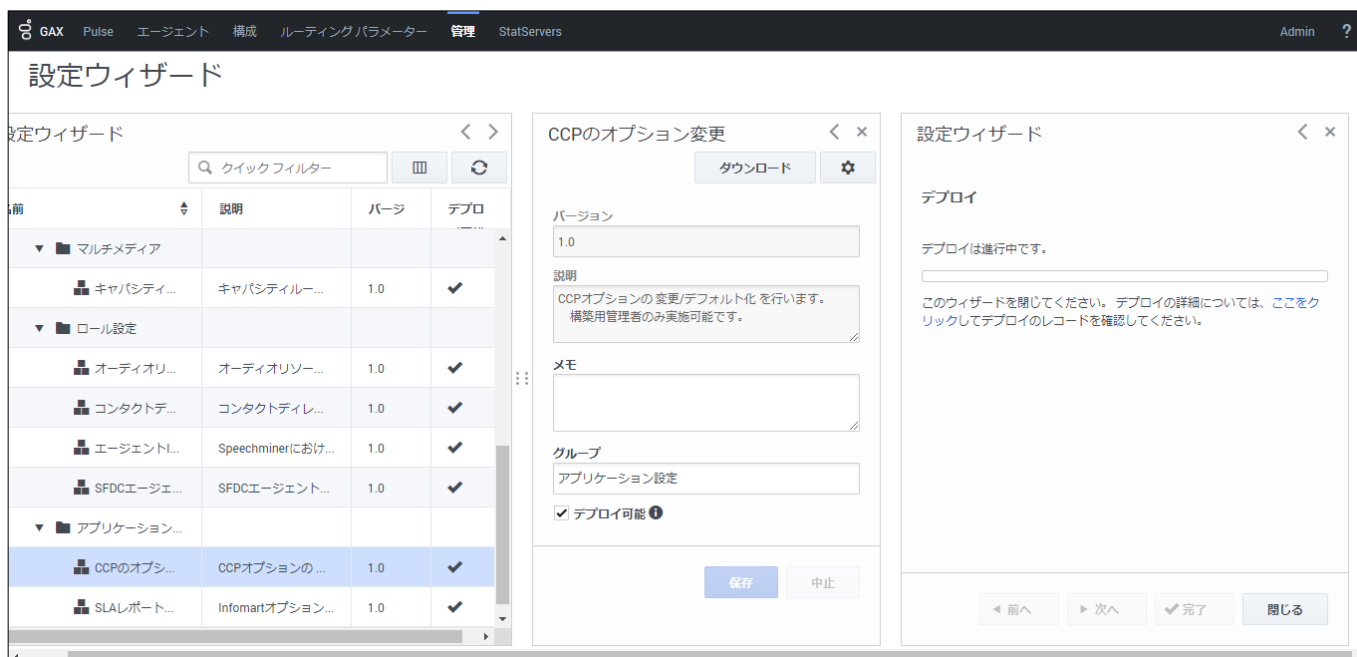
(5) デフォルト設定の値が表示されます。[次へ]をクリックします。



(6) 設定の確認が表示されます。[完了]をクリックします。



(7) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われません場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX management console interface. The top navigation bar includes links for GAX, Pulse, エージェント, 構成, ルーティングパラメーター, 管理, and StatServers. The main content area is titled "設定ウィザード" (Setup Wizard). On the left, a table lists various components and their deployment status. The "CCPのオプション" (CCP Options) row is highlighted. The central panel, titled "CCPのオプション変更" (CCP Options Change), shows the version as 1.0 and includes a description, a memo field, and a group selection dropdown. The right panel, titled "設定ウィザード" (Setup Wizard), shows the "デプロイ" (Deploy) step with a progress bar and a message indicating successful deployment. At the bottom of the right panel, the "閉じる" (Close) button is highlighted with a red box.

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシテ...	キャパシテイル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオプシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

CCPのオプション変更

バージョン: 1.0

説明: CCPオプションの変更/デフォルト化を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: アプリケーション設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 **閉じる**

#### 1.6.4.12 SLA レポート用の Infomart オプション設定

SLA レポート利用時の Infomart オプション設定の変更/デフォルト値に戻す機能です。Infomart オプションの設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

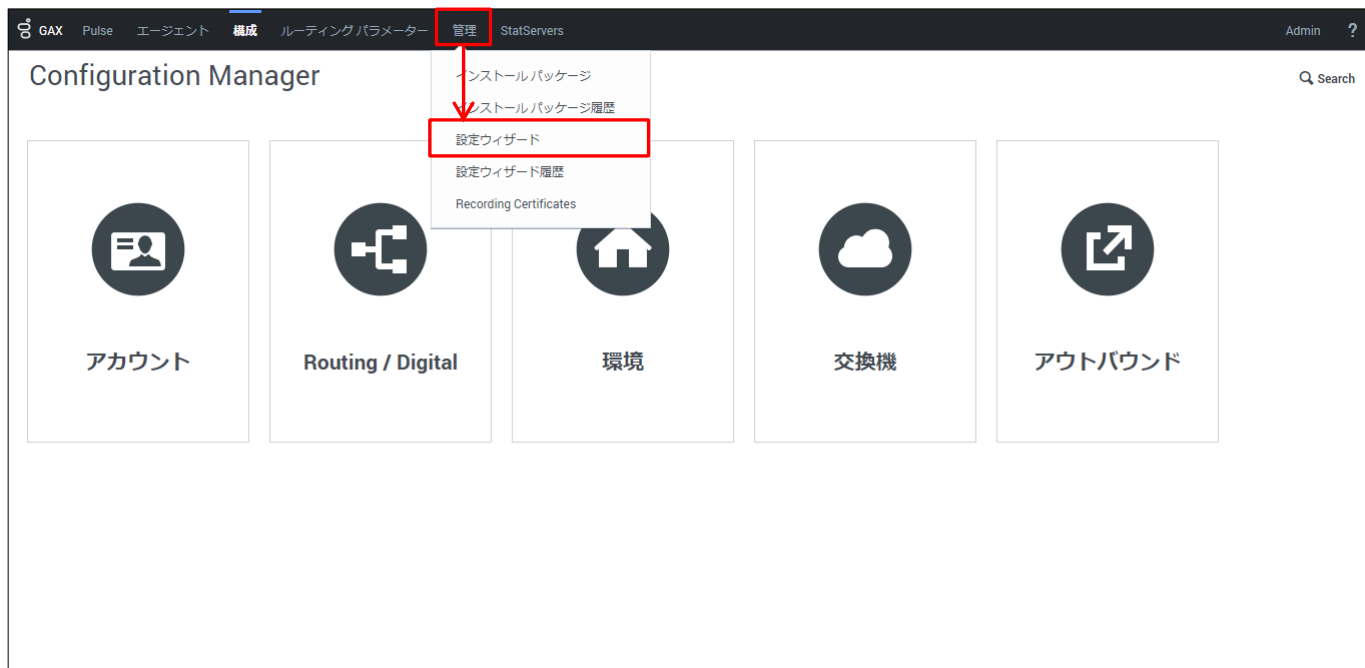
##### オプション設定変更に伴う SLA レポート出力への影響について

- 設定変更を行うと、レポートの出力単位によっては、変更前の値が出力されなくなりますのでご注意ください。  
15 分単位 : 変更後の値と変更前の値、両方が集計される  
15 分単位以外 : 変更後の値のみが集計の対象となり変更前の値は集計されない

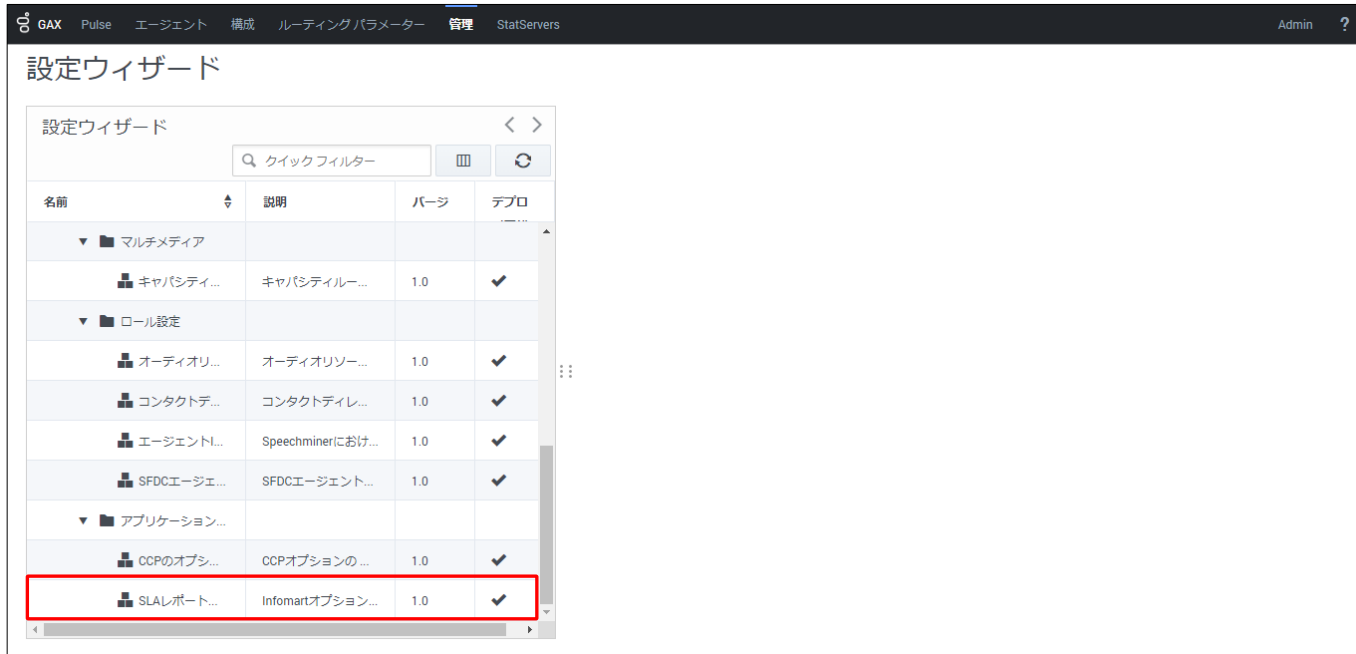
##### 本機能の利用について

- NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。
- SLA レポートは標準テンプレートとしては提供していません。カスタマイズレポートとしての提供となります。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。

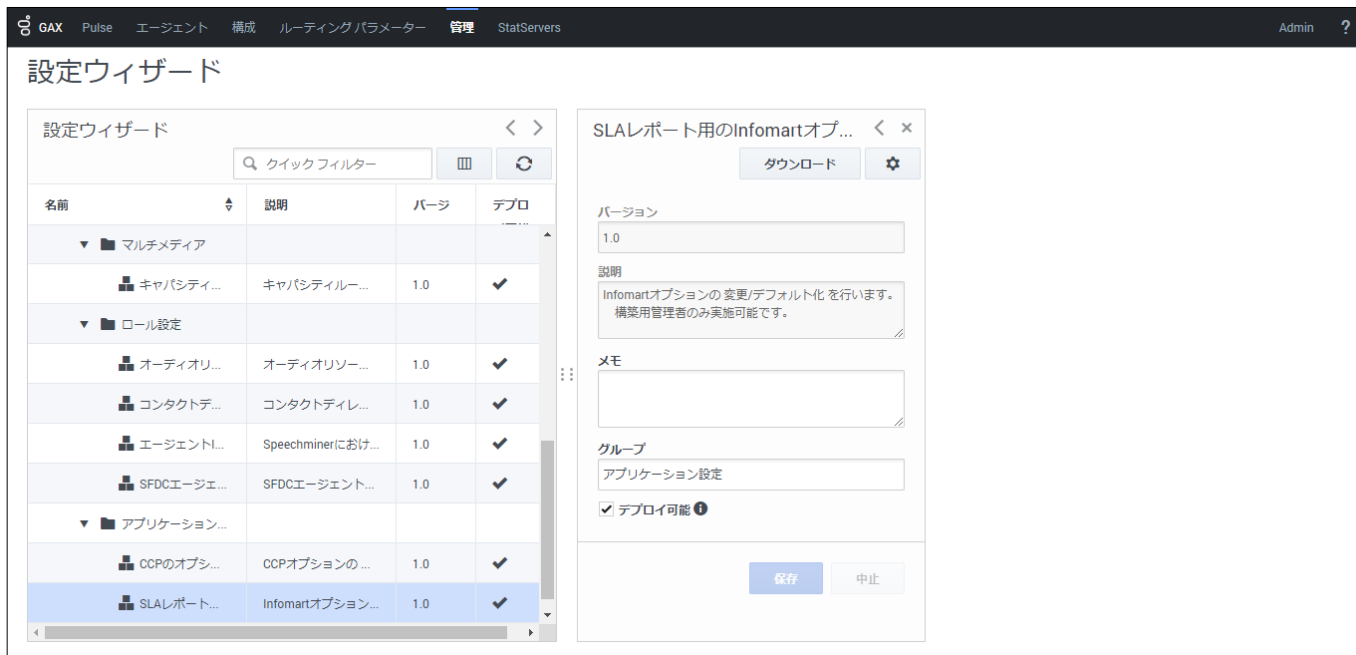


(2) [アプリケーション]から[SLA レポート用の Infomart オプション変更]を選択します。



名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

(3) [SLA レポート用の Infomart オプション変更]の画面が展開されます。SLA レポート用の Infomart オプションの設定変更/デフォルト値に戻す設定は、この画面から設定します。



名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

SLAレポート用のInfomartオプション変更

ダウンロード

バージョン: 1.0

説明: Infomartオプションの変更/デフォルト化を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: アプリケーション設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

#### 1.6.4.12.1 Infomart オプション設定の変更

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:SLA レポート用の Infomart オプション変更]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) window displays a list of components with columns for '名前' (Name), '説明' (Description), 'バージョン' (Version), and 'デプロイ' (Deploy). The 'SLAレポート...' (SLA Report...) component is selected. On the right, the 'SLAレポート用のInfomartオプション' (Infomart Options for SLA Report) configuration window is open. It shows the 'バージョン' (Version) as 1.0 and a '説明' (Description) field. A red box highlights the 'ダウンロード' (Download) button, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: SLAレポ...' (Profile Execution: SLA Report...) option in the list below. The 'メモ' (Memo) field is empty, and the 'グループ' (Group) is set to 'アプリケーション設定' (Application Settings). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons are at the bottom.

名前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェン...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

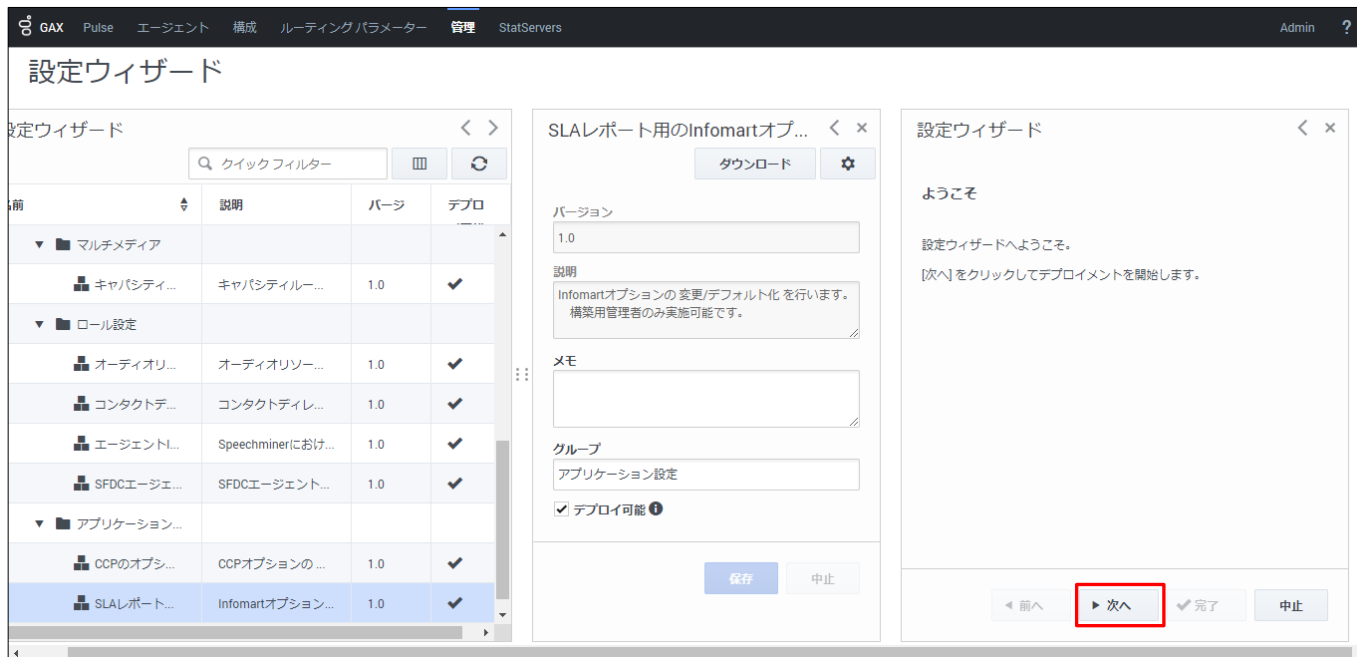
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

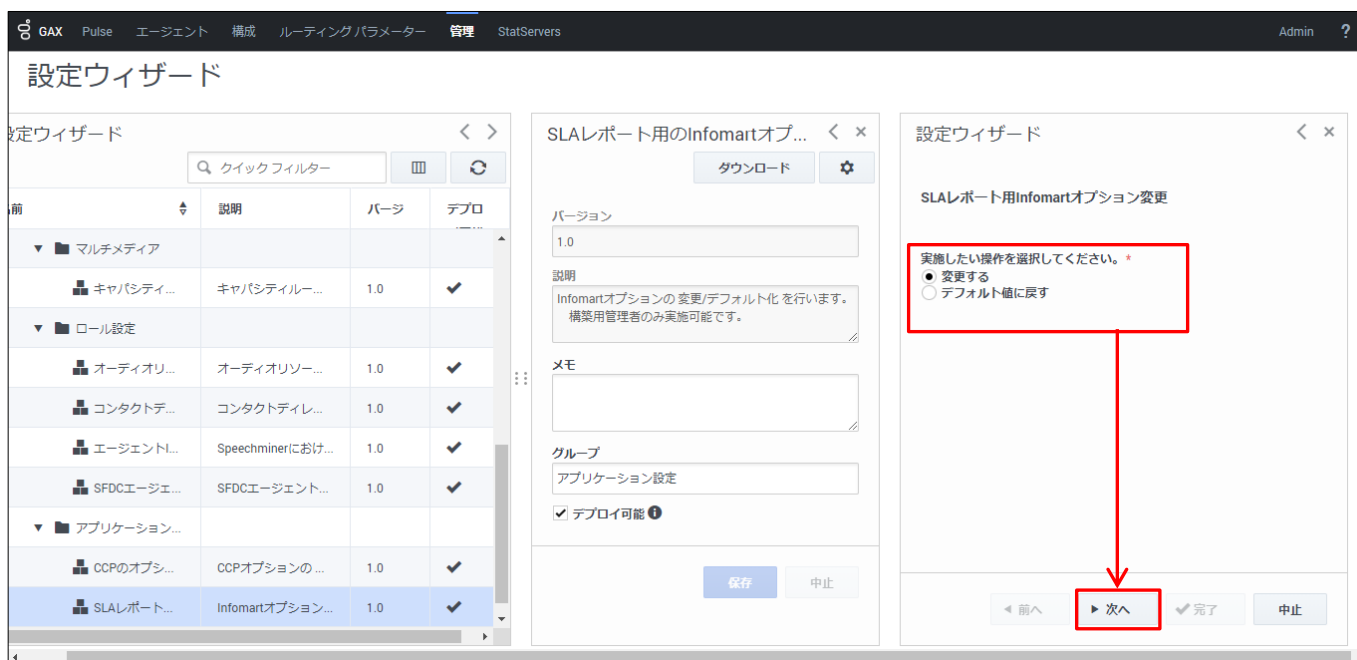
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

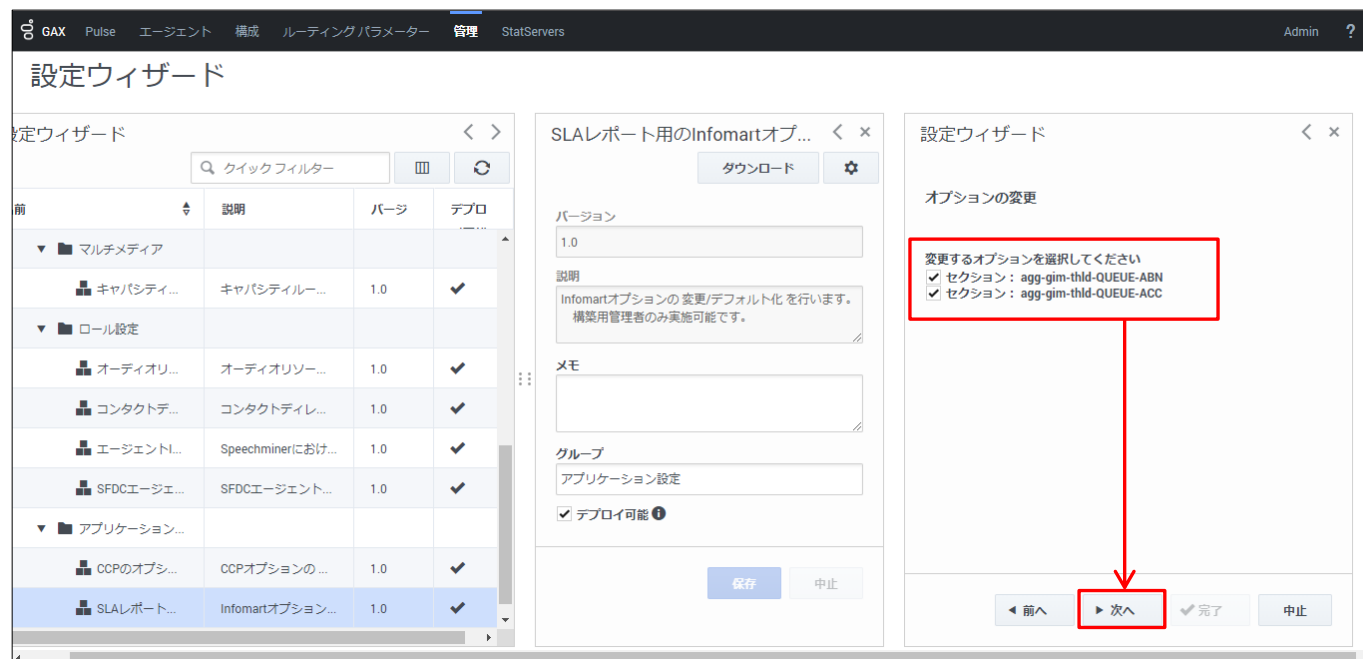
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



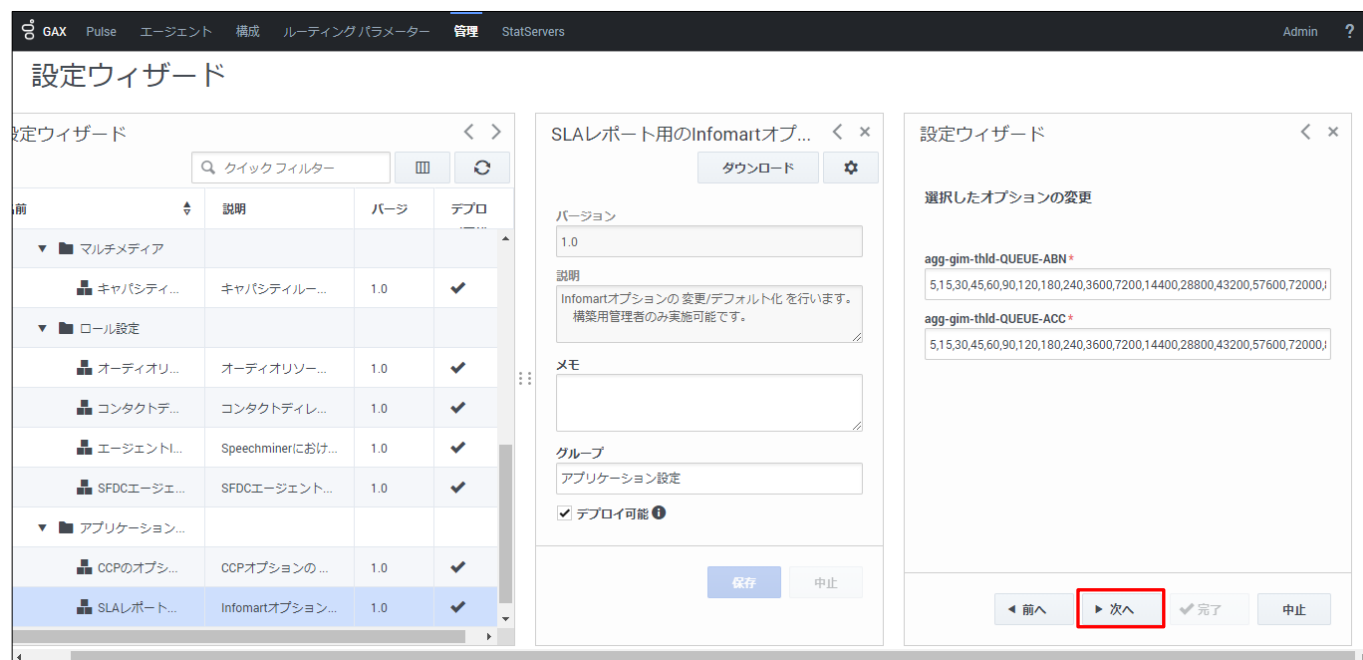
(3) SLA レポート用 Infomart オプション変更画面が展開されます。[変更する]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) Infomart オプション選択画面が展開されます。設定を変更するオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



(5) Infomart オプション入力画面が展開されます。設定を変更し、[次へ]をクリックします。

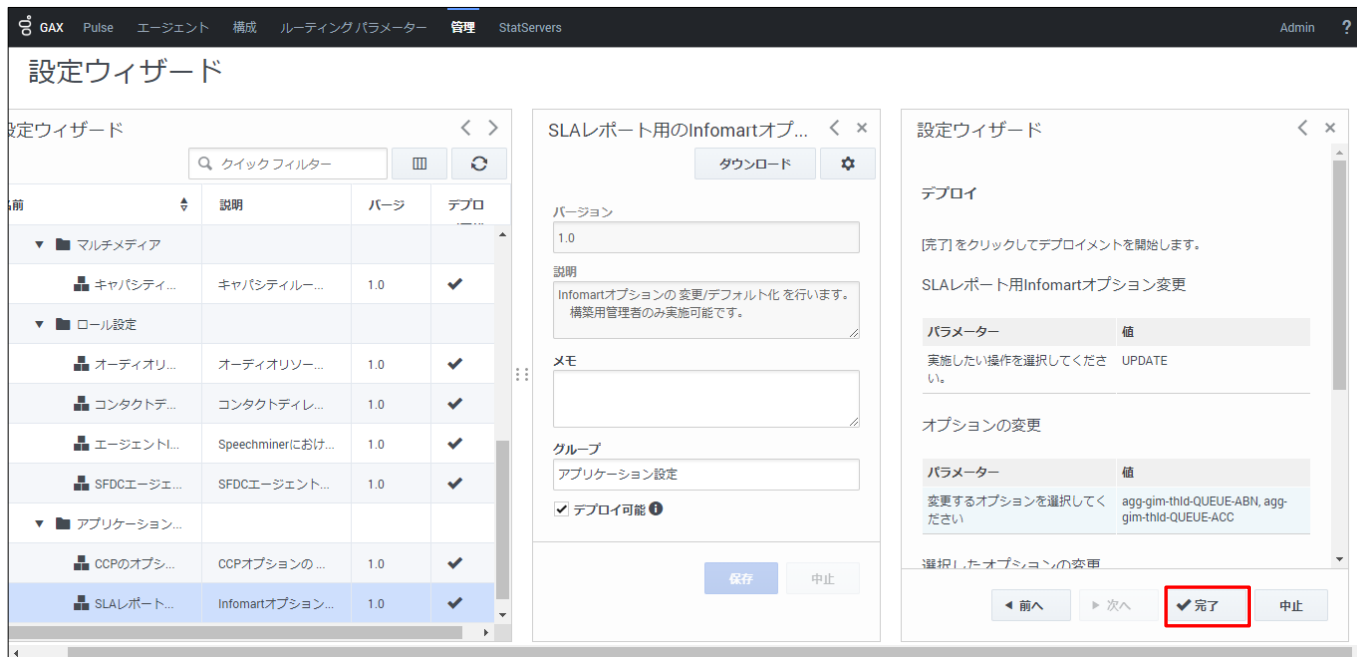


### オプション入力値について

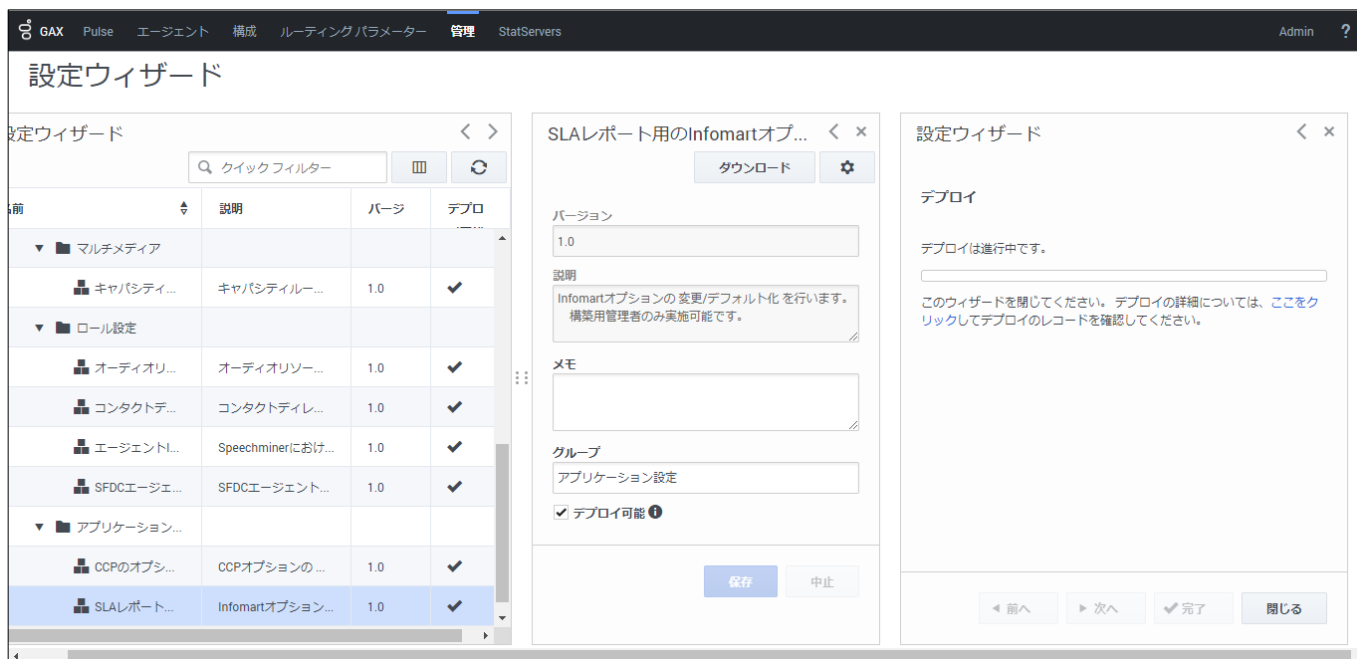
- 過去に設定した履歴のある組合せと同一の組合せを再設定した場合には、設定が正しく反映されない場合があります。NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。
- 正当性のチェックは実施できませんので、入力に誤りがないようご注意ください。入力に誤りがあると、ヒストリカルレポート/CDR レポートが正常に取得できなくなる場合があります。



(6) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(7) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management console with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for SLA reports. The wizard is in the 'デプロイ' (Deploy) step, showing a progress bar and a '閉じる' (Close) button highlighted with a red box.

**設定ウィザード**

前

クイックフィルター

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシテ...	キャパシテイル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトティレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

**SLAレポート用のInfomartオブ...**

ダウンロード

バージョン

1.0

説明

Infomartオプションの変更/デフォルト化を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

アプリケーション設定

✓ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

**設定ウィザード**

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

#### 1.6.4.12.2 デフォルト値に戻す

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:SLA レポート用の Infomart オプション変更]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is open, displaying a list of components. The 'SLAレポート...' (SLA Report...) component is selected. On the right, the 'SLAレポート用のInfomartオプション変更' (Change Infomart Options for SLA Report) dialog is open. The 'バージョン' (Version) is 1.0. The '説明' (Description) field contains the text: 'Infomartオプションの変更/デフォルト化を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Change/Defaultize Infomart options. Only build administrators can perform this). The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) is 'アプリケーション設定' (Application Settings). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The '保存' (Save) button is highlighted.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェン...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

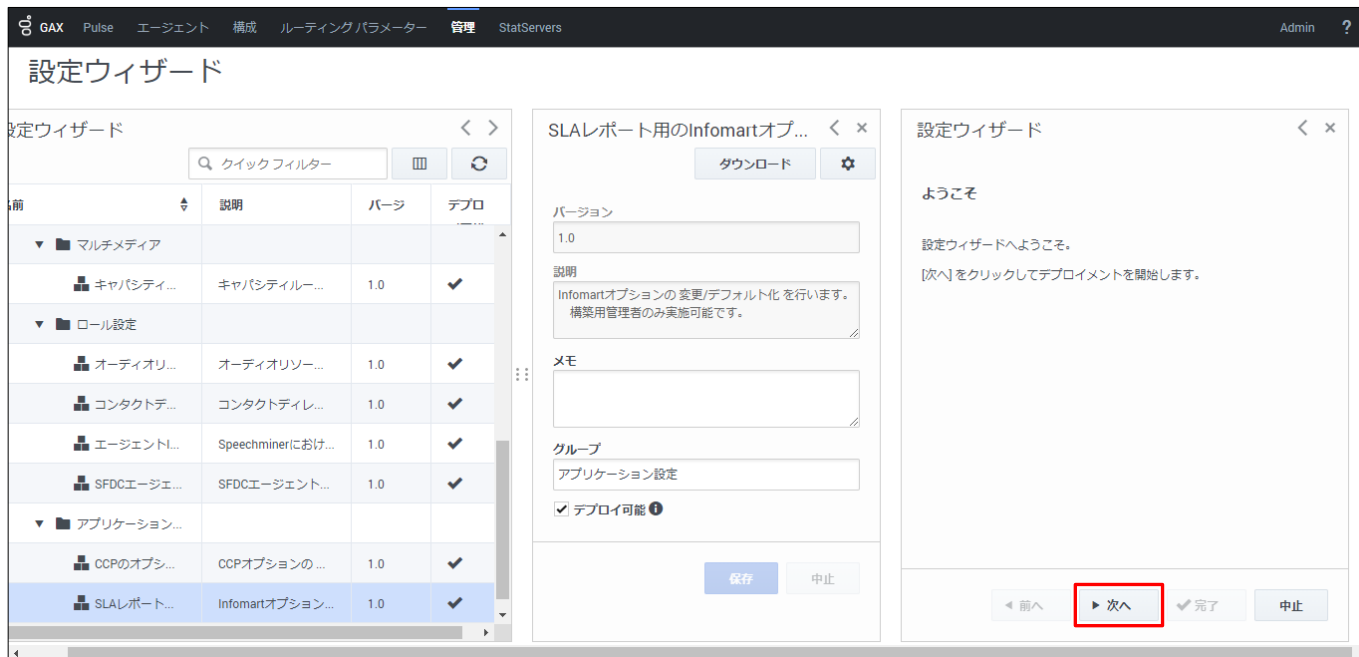
#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

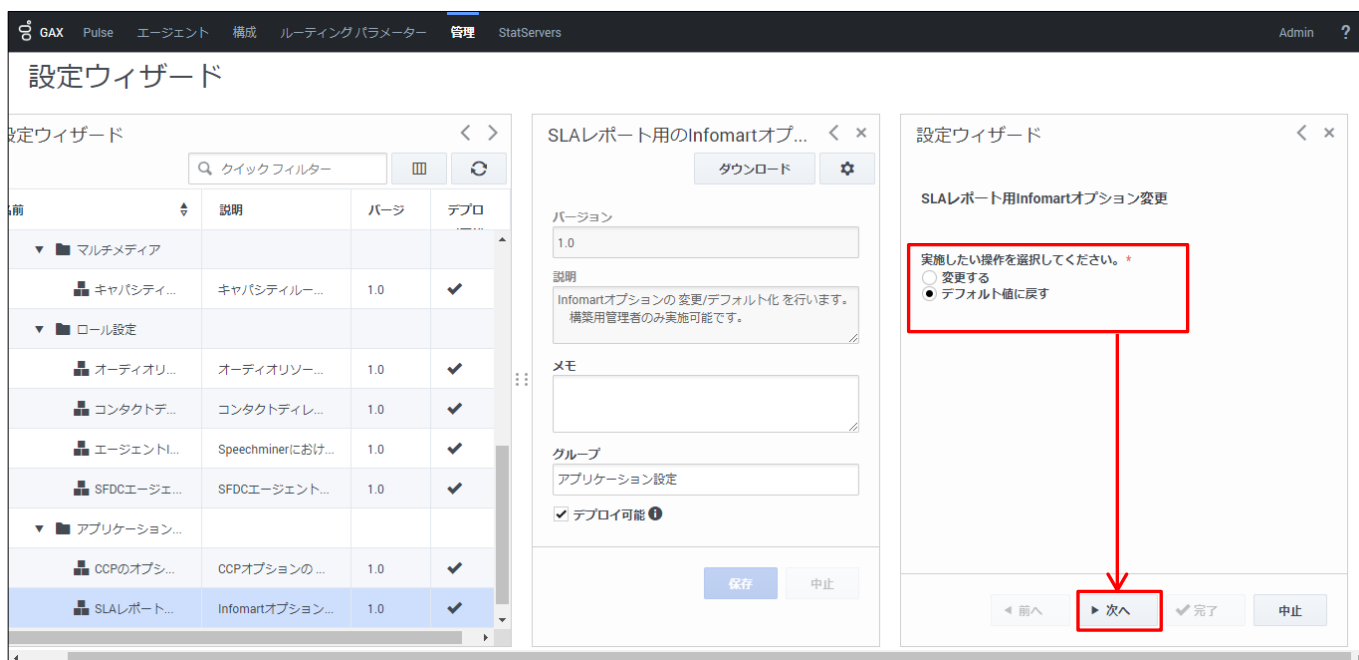
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

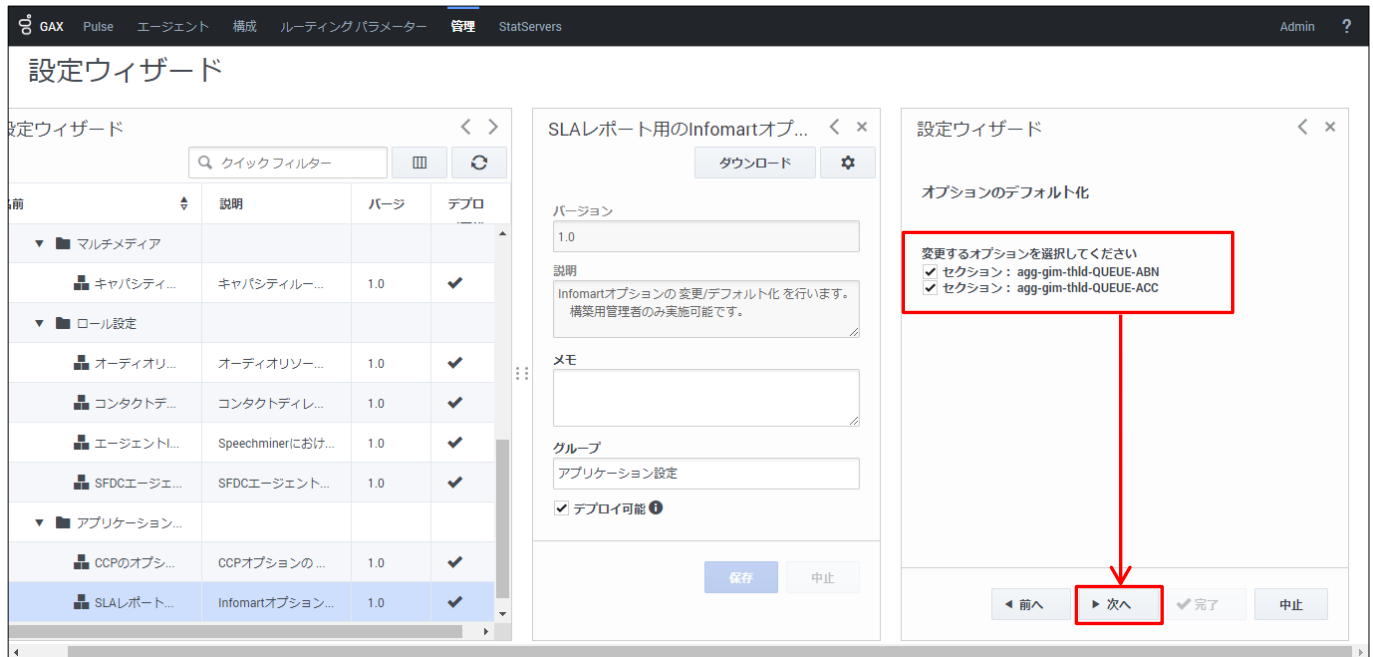
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



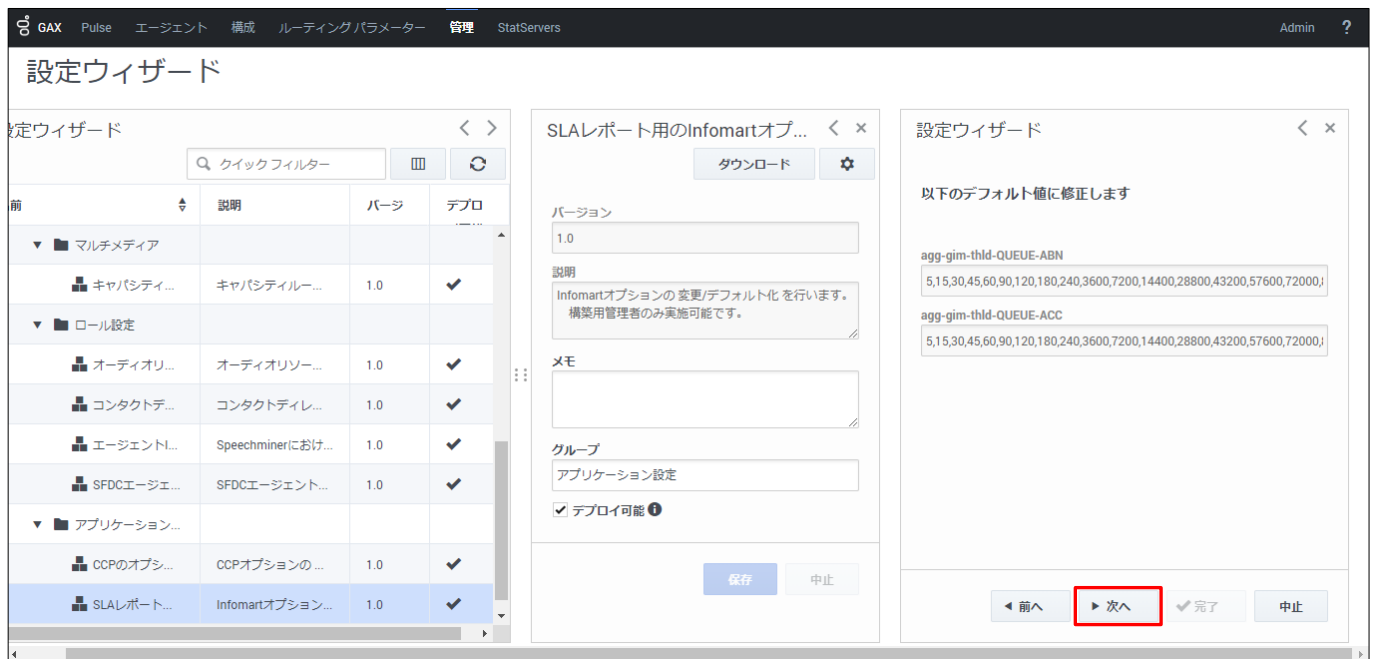
(3) SLA レポート用 Infomart オプション変更画面が展開されます。[デフォルト値に戻す]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) Infomart オプション選択画面が展開されます。デフォルトに戻すオプションを選択し、[次へ]をクリックします。画面は全てのオプションを選択した場合の例となります。



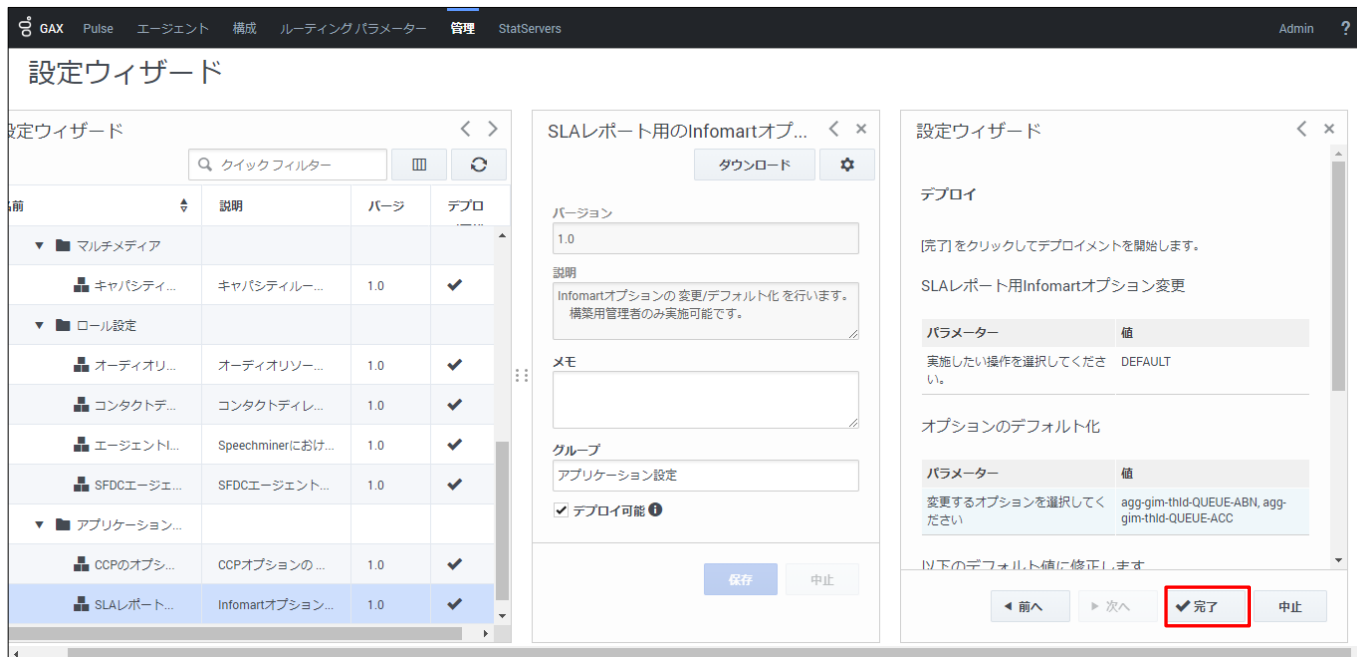
(5) デフォルト設定の値が表示されます。[次へ]をクリックします。



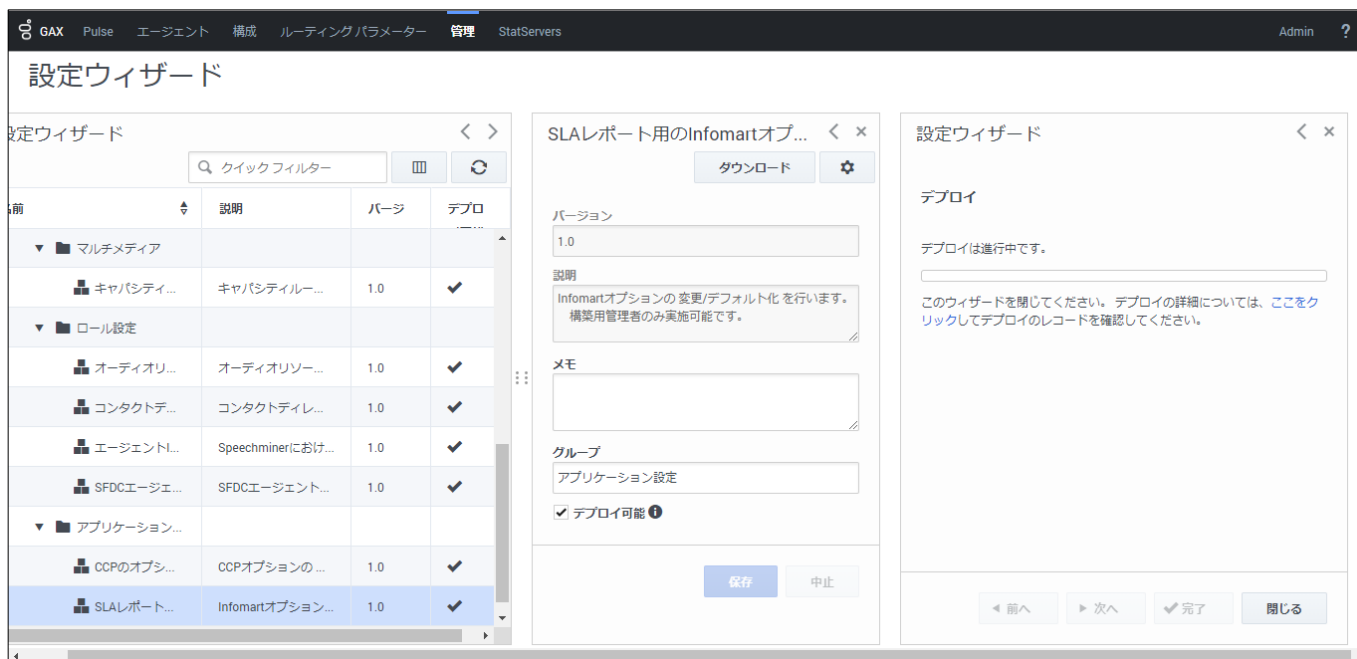
#### デフォルト値へ戻すについて

- 過去の設定状況により、設定が正しく反映されない場合があります。NTT ドコモビジネスより設定変更を提案させていただいた場合にのみご利用ください。

(6) 設定の確認が表示されます。[完了]をクリックします。



(7) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われな場合があります。

(8) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

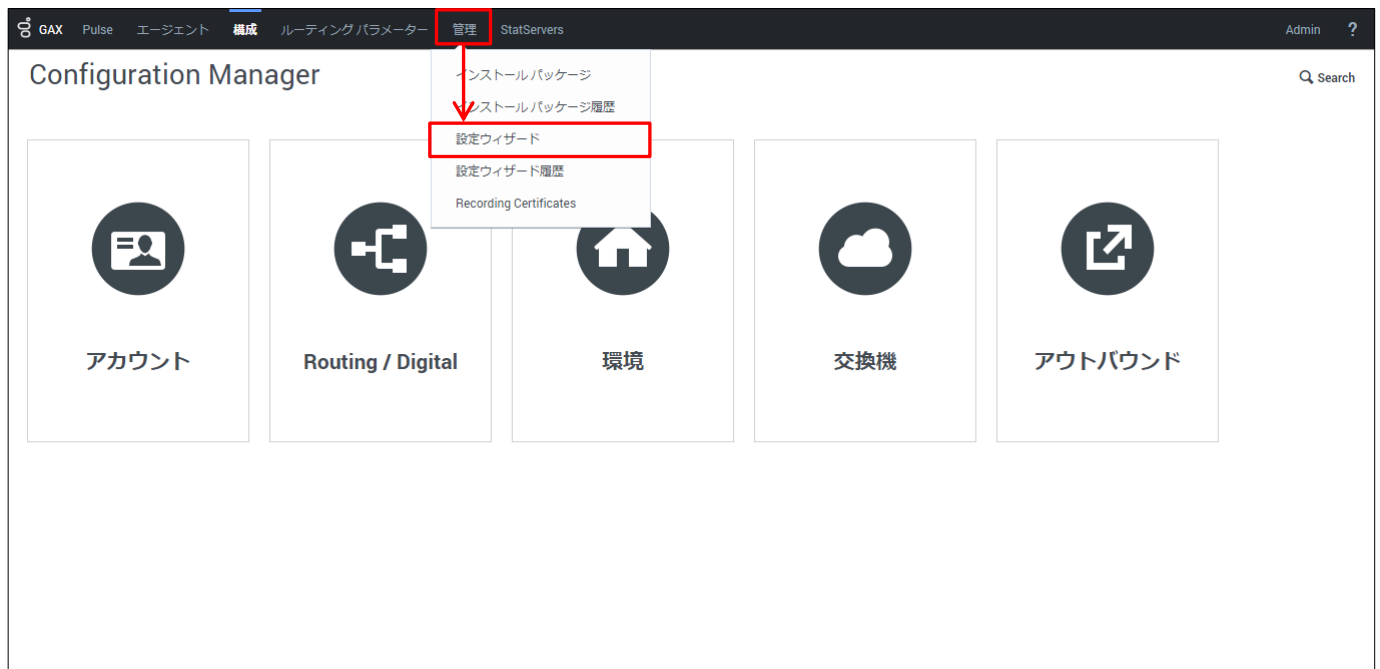
The screenshot shows the GAX Admin console interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a table listing various components and their deployment status. The 'SLAレポート' (SLA Report) component is selected. The main panel shows the 'SLAレポート用のInfomartオプション' (Infomart options for SLA reports) configuration. The 'バージョン' (Version) is set to '1.0'. The '説明' (Description) field contains the text: 'Infomartオプションの変更/デフォルト化を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Changes/defaults for Infomart options. Can only be performed by the build administrator). The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) is set to 'アプリケーション設定' (Application settings). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The 'デプロイ' (Deploy) button is highlighted with a red box. The bottom navigation bar includes '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close).

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシテ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

#### 1.6.4.13 オーディオリソースの権限設定

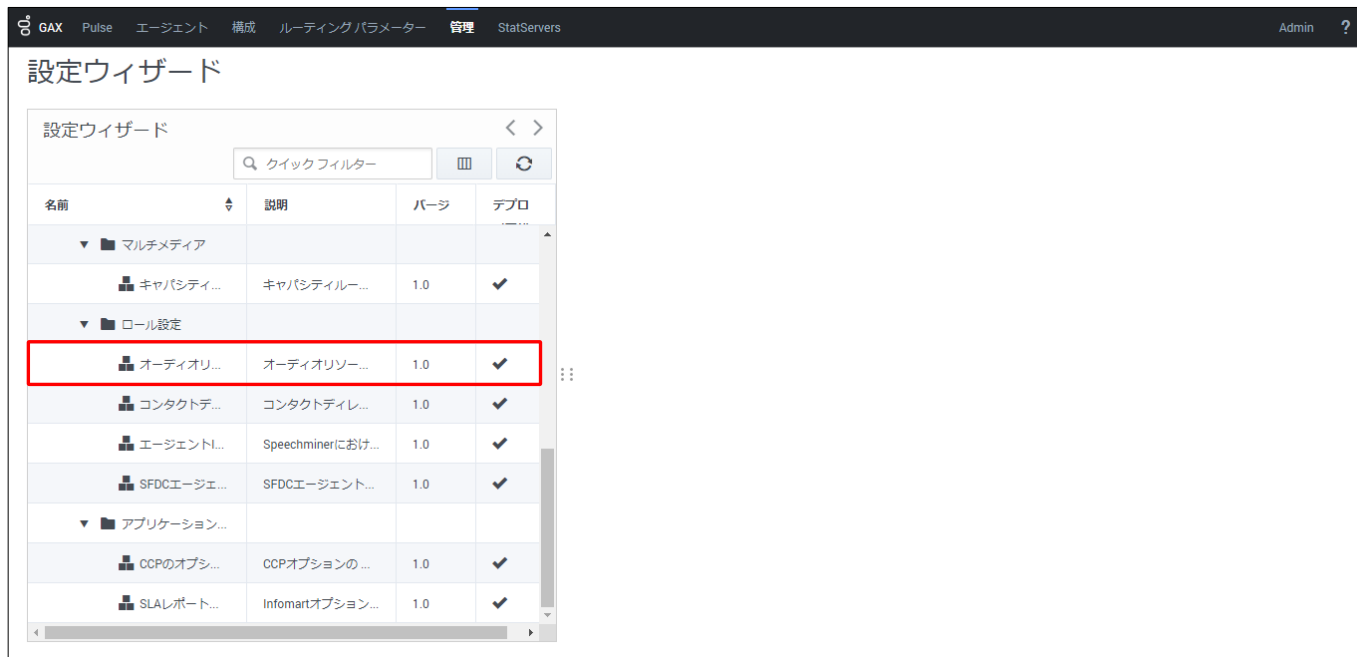
オーディオリソース設定機能の利用可能/不可能を設定する機能です。テナント管理者/スーパーバイザ/スーパーバイザ-ハードフォン専用の権限ごとに利用可能/不可能を設定することが可能です。オーディオリソース権限の設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。

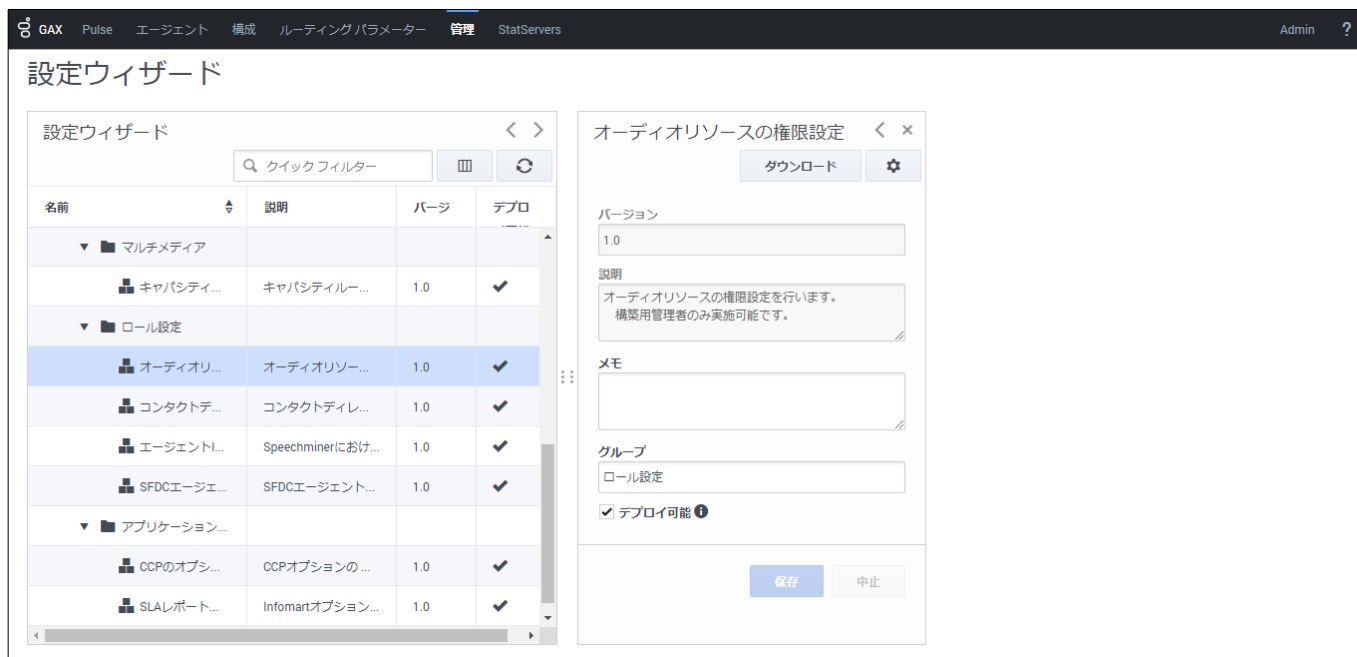




(2) [ロール設定]から[オーディオリソースの権限設定]を選択します。



(3) [オーディオリソースの権限設定]の画面が展開されます。オーディオリソース設定機能の利用可能/不可能の設定は、この画面から設定します。



#### 1.6.4.13.1 オーディオリソースを参照不可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:オーディオリソースの権限設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is open, displaying a list of resources. The 'オーディオリソース' (Audio Resource) is selected. On the right, the 'オーディオリソースの権限設定' (Audio Resource Permission Settings) dialog is open. The 'ダウンロード' (Download) button is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: オーディオ...' (Profile Execution: Audio...) option. The 'バージョン' (Version) is 1.0. The '説明' (Description) states: 'オーディオリソースの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Set audio resource permissions. Can only be performed by the build administrator). The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) is 'ロール設定' (Role Setting). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェン...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオブシヨンの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオブシヨ...	1.0	✓

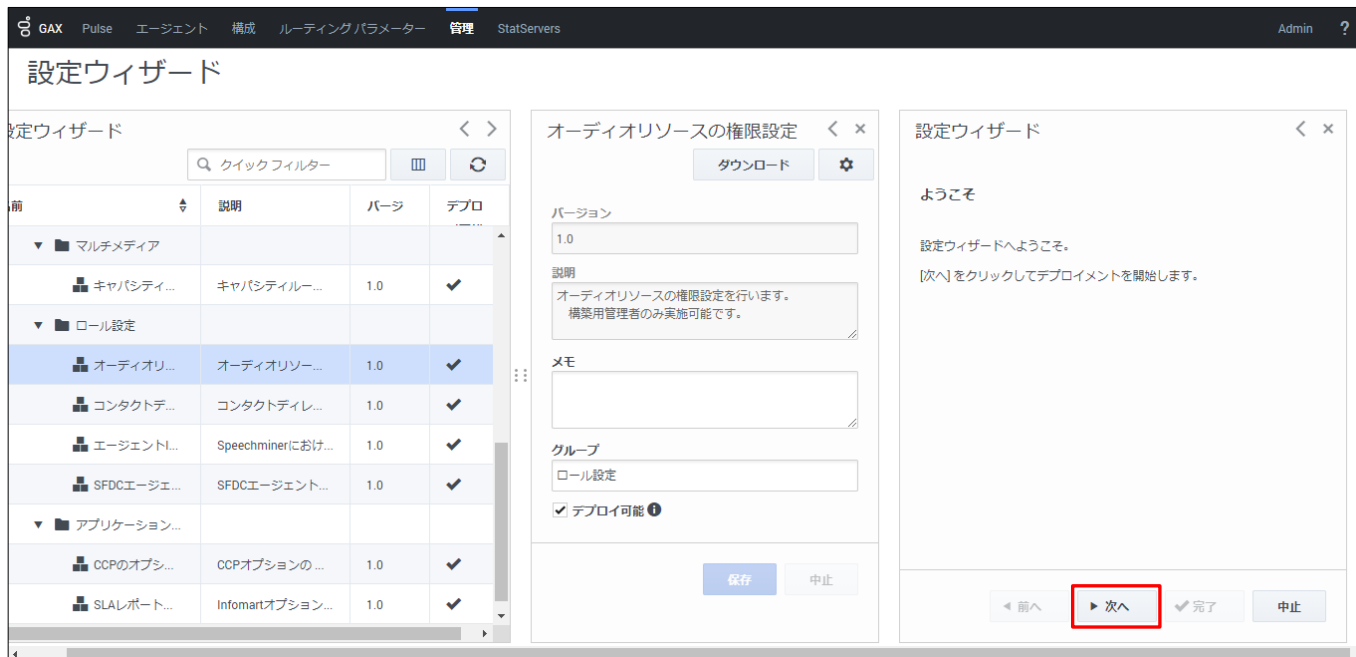
##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

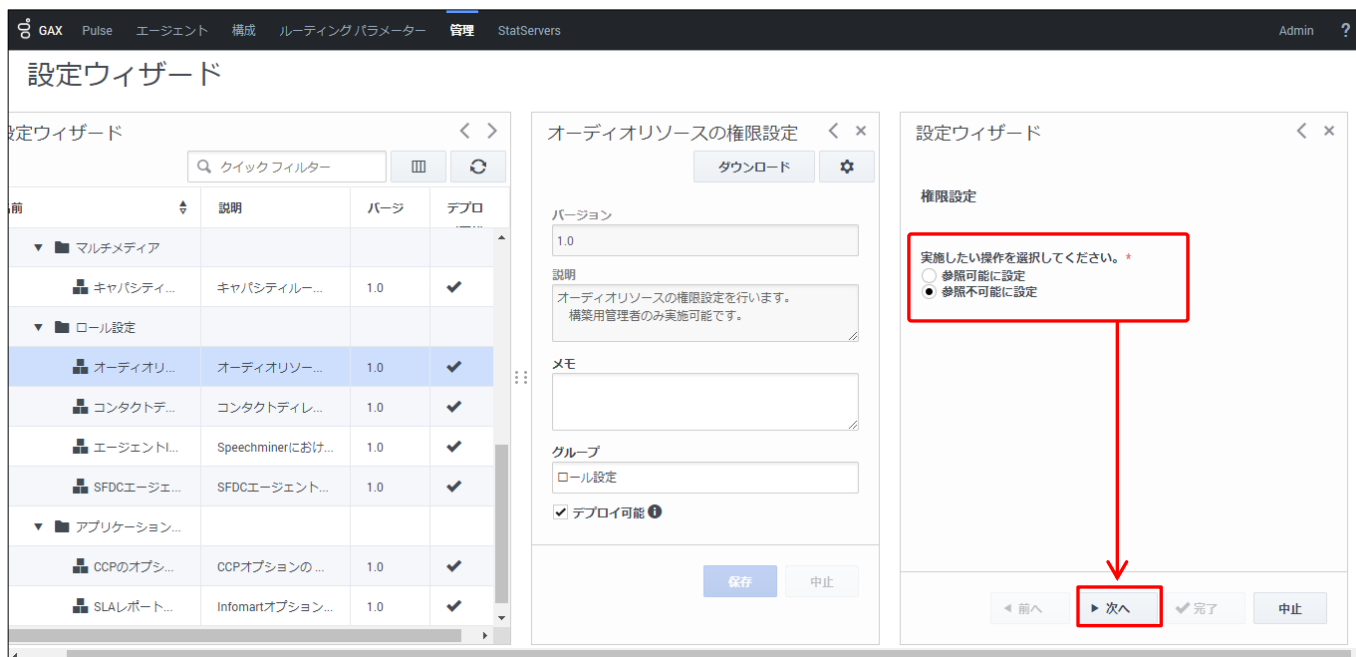
##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

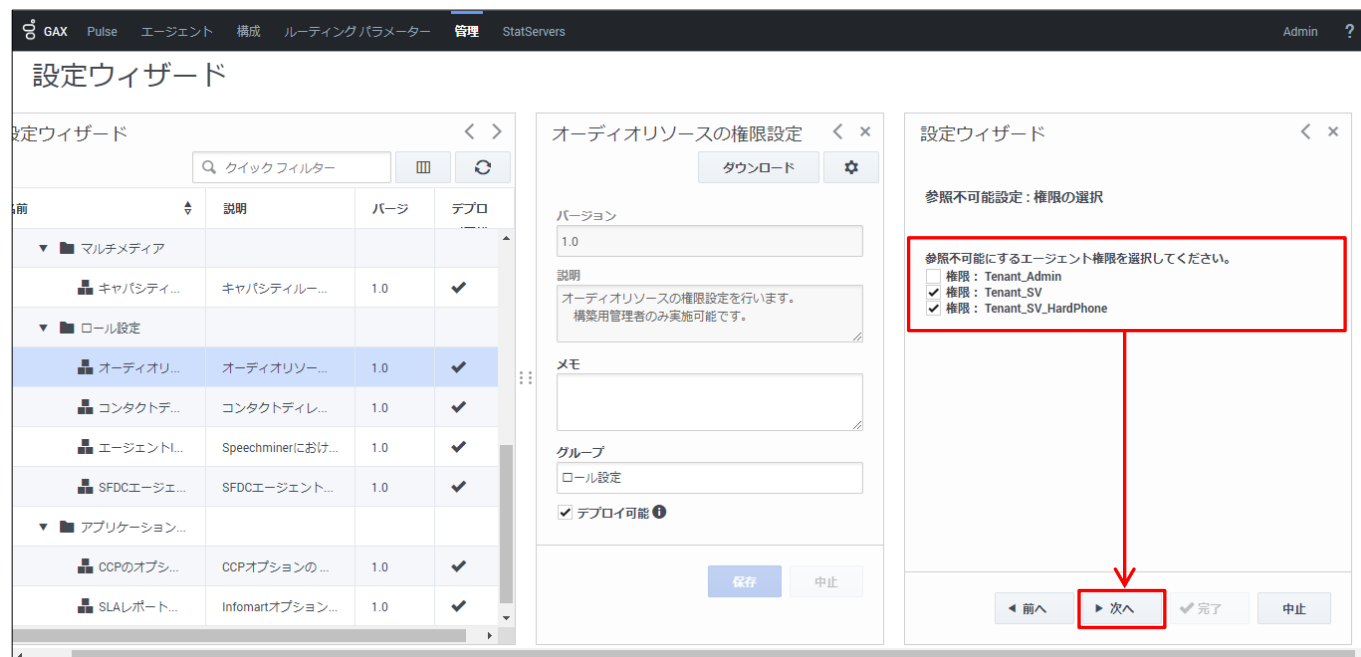
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



(3) 権限設定画面が展開されます。[参照不可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



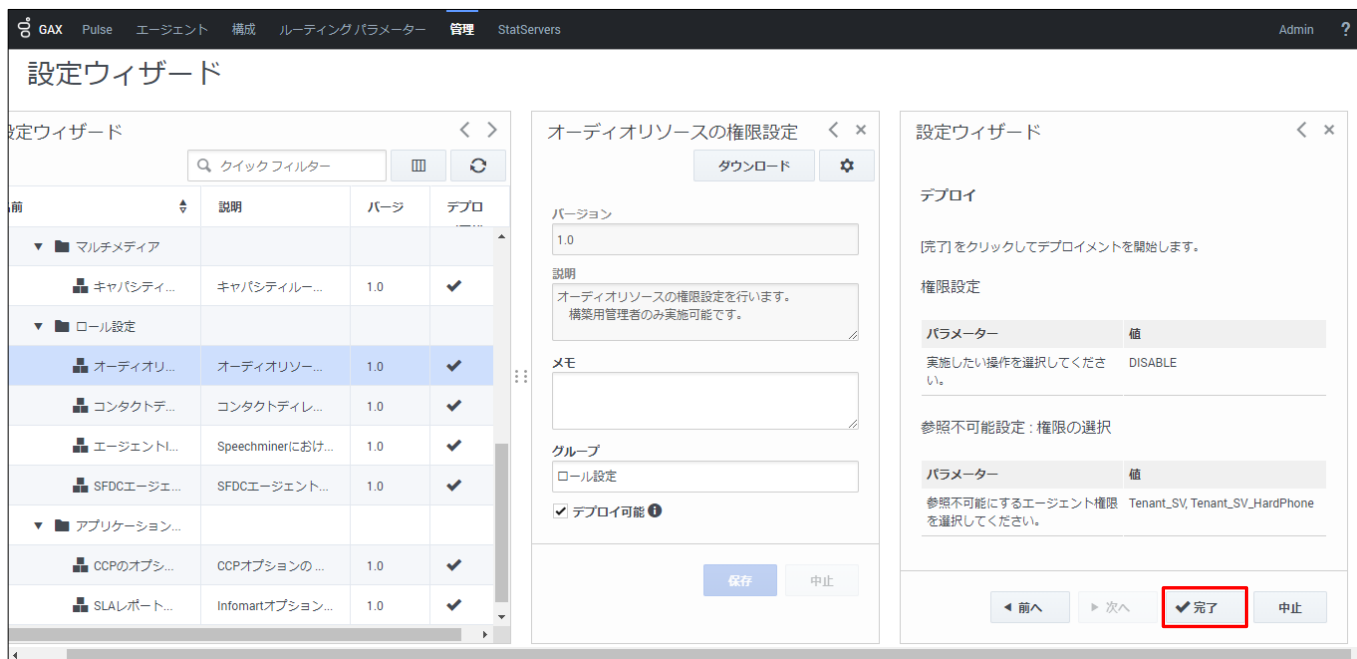
[ 凡例 ● : 権限あり 空欄 : 該当しない ]

権限名	権限	ハードフォン専用
Tenant_Admin	テナント管理者	
Tenant_SV	スーパーバイザ	
Tenant_SV_HardPhone		●

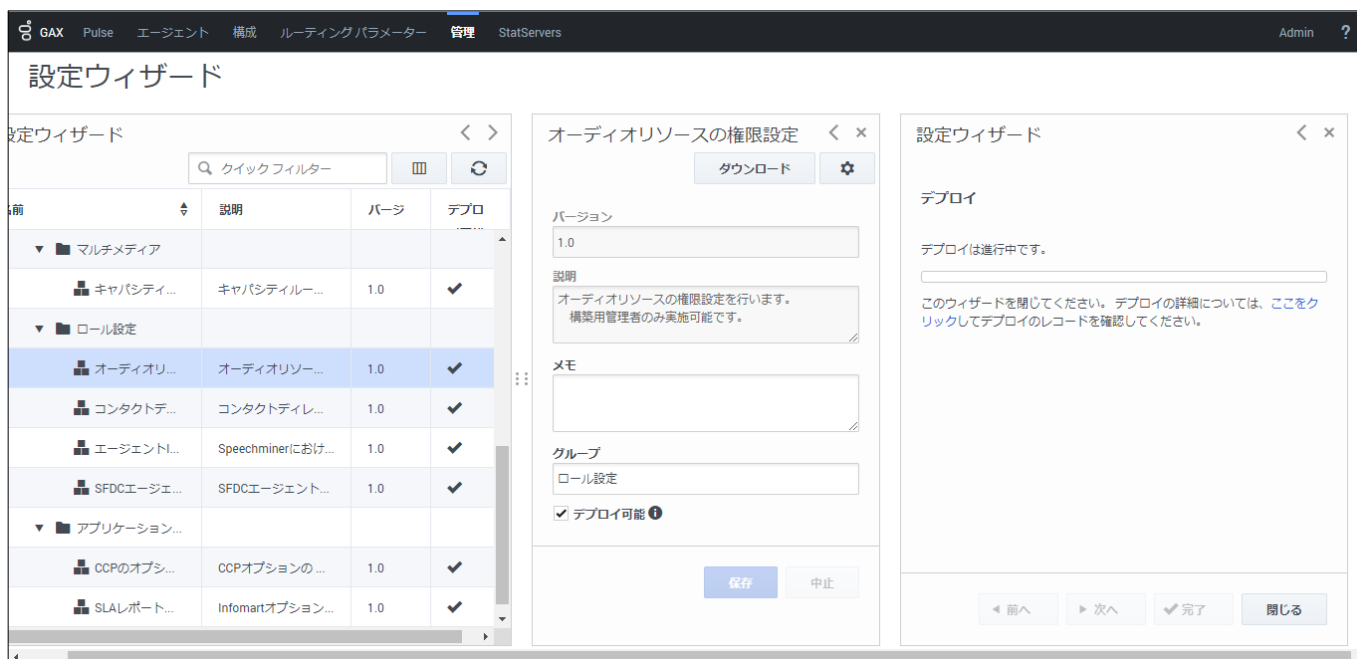
#### 設定変更前の状態について

- ・ 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- ・ 参照不可能に設定済みの権限に対して再度参照不可能の設定を行っても、参照不可能な状態に変化はありません。(参照可能になってしまうことはありません。)

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(6) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

オーディオリソースの権限設定

デプロイ

閉じる

設定の反映は設定変更完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「ルーティングパラメータ」にオーディオリソースのメニューが表示されなくなります。

Configuration Manager

ルーティングパラメータ

アカウント

Routing / Digital

環境

アウトバウンド

#### 1.6.4.13.2 オーディオリソースを参照可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:オーディオリソースの権限設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is open, displaying a list of resources. The 'オーディオリソース' (Audio Resource) is selected. On the right, the 'オーディオリソースの権限設定' (Audio Resource Permission Settings) dialog is open. The 'ダウンロード' (Download) button is highlighted with a red box, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: オーディオ...' (Profile Execution: Audio...) option. The 'バージョン' (Version) is 1.0. The '説明' (Description) states: 'オーディオリソースの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。' (Set audio resource permissions. Can only be performed by the build administrator). The 'メモ' (Memo) field is empty. The 'グループ' (Group) is 'ロール設定' (Role Setting). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトティレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェン...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオブションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオブション...	1.0	✓

##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

オーディオリソースの権限設定

バージョン: 1.0

説明: オーディオリソースの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(3) 権限設定画面が展開されます。[参照可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

オーディオリソースの権限設定

バージョン: 1.0

説明: オーディオリソースの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

権限設定

実施したい操作を選択してください。\*

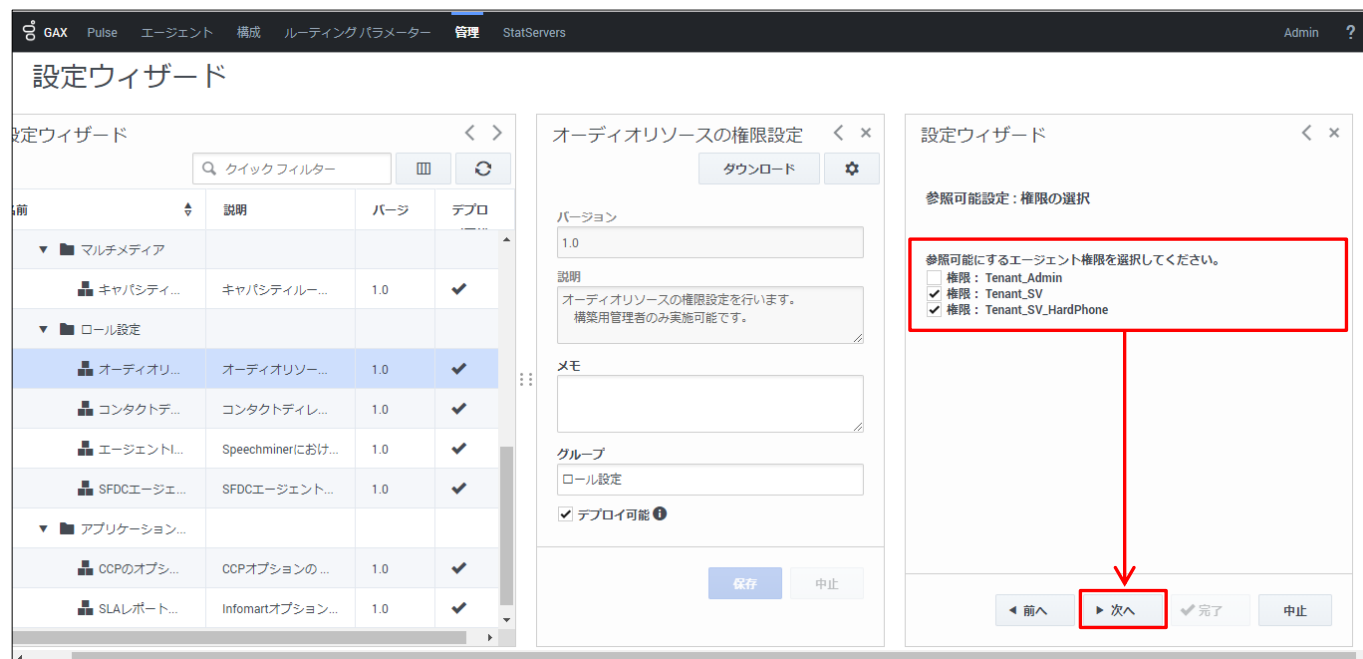
☒ 参照可能に設定

☐ 参照不可能に設定

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止



(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



[ 凡例 ● : 権限あり 空欄 : 該当しない ]

権限名	権限	ハードフォン専用
Tenant_Admin	テナント管理者	
Tenant_SV	スーパーバイザ	
Tenant_SV_HardPhone		●

#### 設定変更前の状態について

- ・ 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- ・ 参照可能に設定済みの権限に対して再度参照可能の設定を行っても、参照可能な状態に変化はありません。(参照不可能になってしまうことはありません。)

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. The left pane displays a list of components with checkboxes for deployment. The right pane shows the 'オーディオリソースの権限設定' (Audio Resource Permission Setting) step, which includes fields for version (1.0), a description, a memo, and a group selection (Role Setting). The '完了' (Completed) button is highlighted with a red box.

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティレ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオブションの...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオブション...	1.0	✓

(6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. The left pane displays a list of components with checkboxes for deployment. The right pane shows the 'オーディオリソースの権限設定' (Audio Resource Permission Setting) step, which includes fields for version (1.0), a description, a memo, and a group selection (Role Setting). The '完了' (Completed) button is highlighted with a red box.

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティレ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオブションの...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオブション...	1.0	✓

#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

前	説明	バージョン	デプロ
▼ マルチメディア			
■ キャパシテ...	キャパシテイル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオプシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLALレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

オーディオリソースの権限設定

バージョン: 1.0

説明: オーディオリソースの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリック](#)してデプロイのレコードを確認してください。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 **閉じる**

設定の反映は設定変更完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「ルーティングパラメータ」にオーディオリソースのメニューが表示されます。

Configuration Manager

オーディオリソース  
コールフローパラメーター設...

アカウント Routing / Digital 環境 アウトバウンド

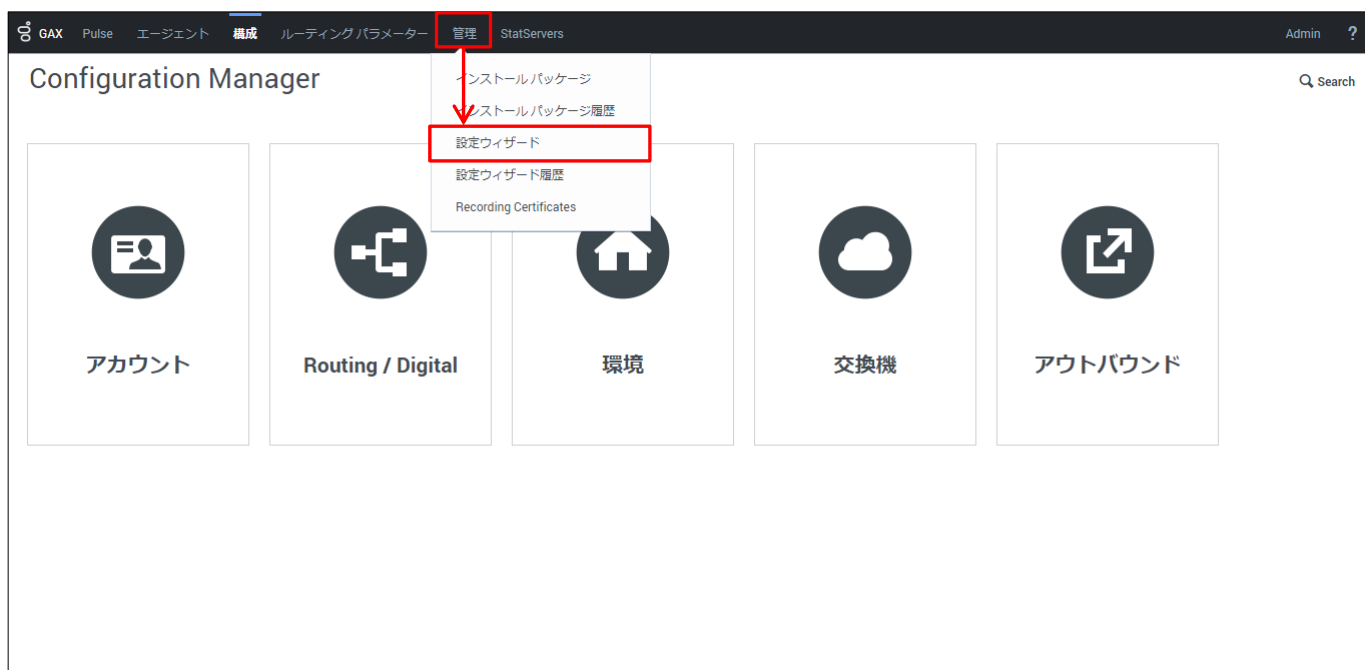
#### 1.6.4.14 電話帳の権限設定

WDE の電話帳（コンタクトディレクトリ）の参照可能/参照不可能を設定する機能です。スーパーバイザ/スーパーバイザ-ハードフォン専用/エージェント/エージェント-ハードフォン専用/エージェント-SpeechMiner ログイン不可/エージェント-ハードフォン専用-SpeechMiner ログイン不可の権限ごとに参照可能/不可能を設定することが可能です。電話帳の参照可否の設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

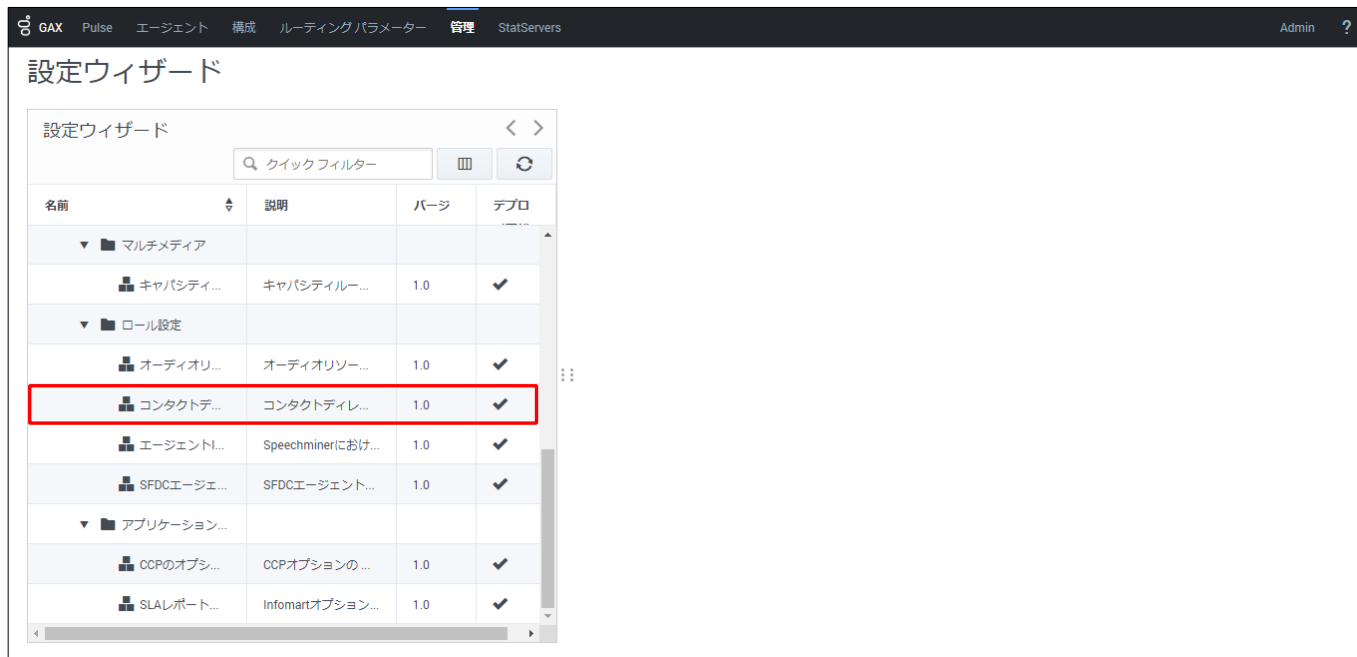
##### 本機能の利用について

- WDE 以外のソフトフォンにおける動作については、ソフトフォン提供ベンダーへご確認ください。
- 参照不可能に設定した場合においても、発着信の自動登録は動作します。再度参照可能に設定する際にご確認ください。

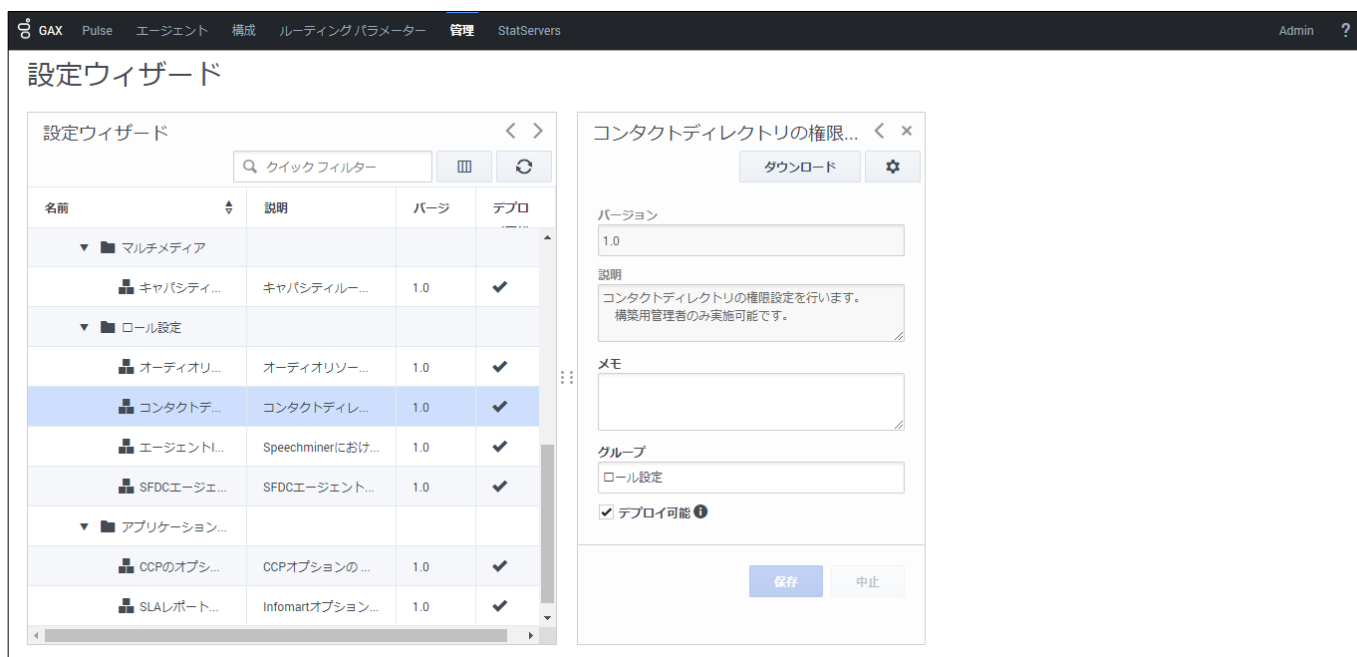
(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) [ロール設定]から[コンタクトディレクトリの権限設定]を選択します。

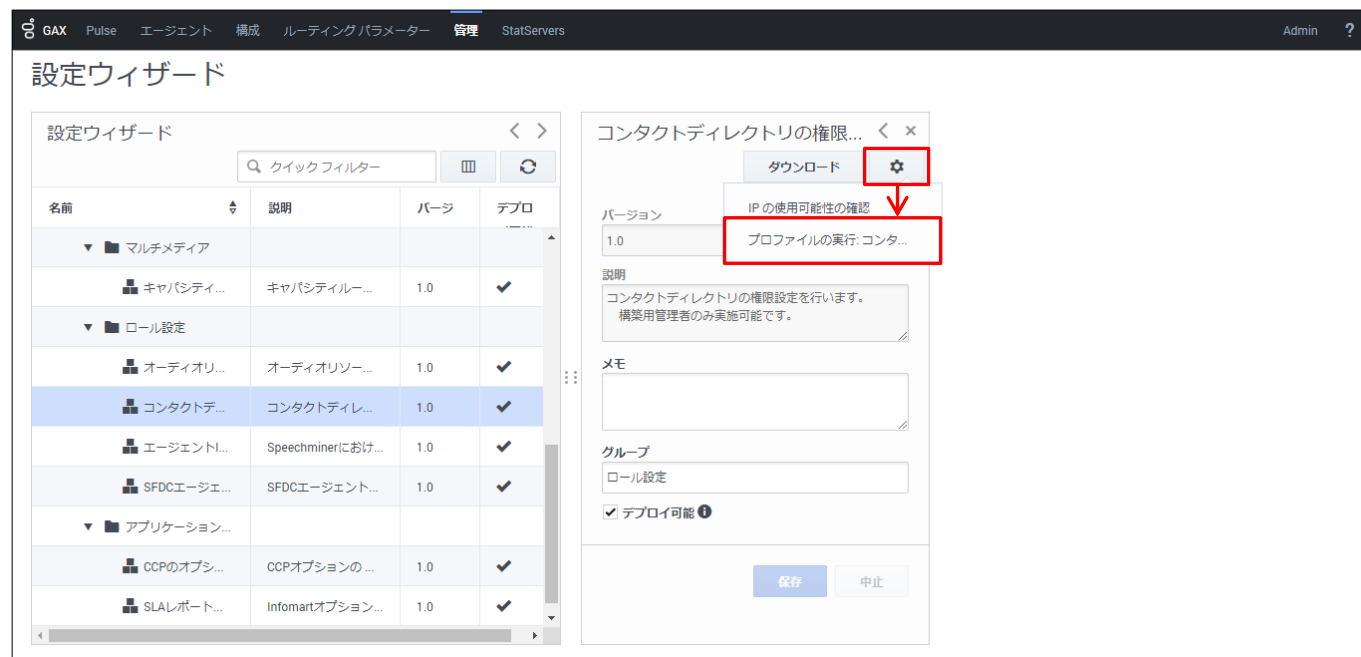


(3) [コンタクトディレクトリの権限設定]の画面が展開されます。電話帳の参照可能/不可能の設定は、この画面から設定します。



#### 1.6.4.14.1 電話帳を参照不可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:コンタクトディレクトリの権限設定]を選択します。



The screenshot displays the GAX administration interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is visible, showing a list of configuration items. The 'コンタクトディレクトリ' (Contact Directory) item is selected. On the right, the 'コンタクトディレクトリの権限設定' (Contact Directory Permissions) configuration panel is shown. The 'IPの使用可能性の確認' (Check IP availability) checkbox is checked, and the 'プロファイルの実行: コンタクトディレクトリ' (Profile execution: Contact Directory) option is selected. The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is also checked.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリ...	1.0	✓
コンタクト...	コンタクトディレ...	1.0	✓
エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
SFDCエージェント...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
CCPのオプシ...	CCPオプシンの...	1.0	✓
SLAレポート...	Infomartオプシ...	1.0	✓

##### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

##### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

コンタクトディレクトリの権限...

バージョン: 1.0

説明: コンタクトディレクトリの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(3) 権限設定画面が展開されます。[参照不可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

コンタクトディレクトリの権限...

バージョン: 1.0

説明: コンタクトディレクトリの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

権限設定

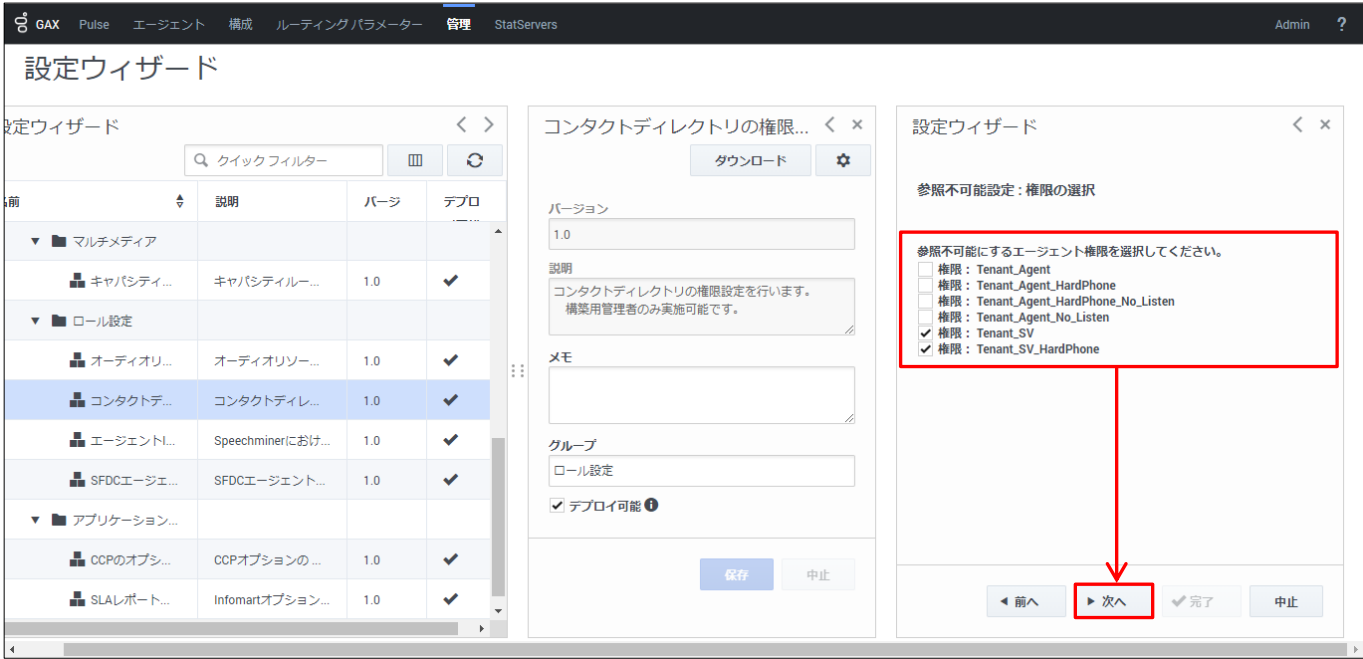
実施したい操作を選択してください。\*

☐ 参照可能に設定

☒ 参照不可能に設定

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



[ 凡例 ● : 権限あり 空欄 : 該当しない ]

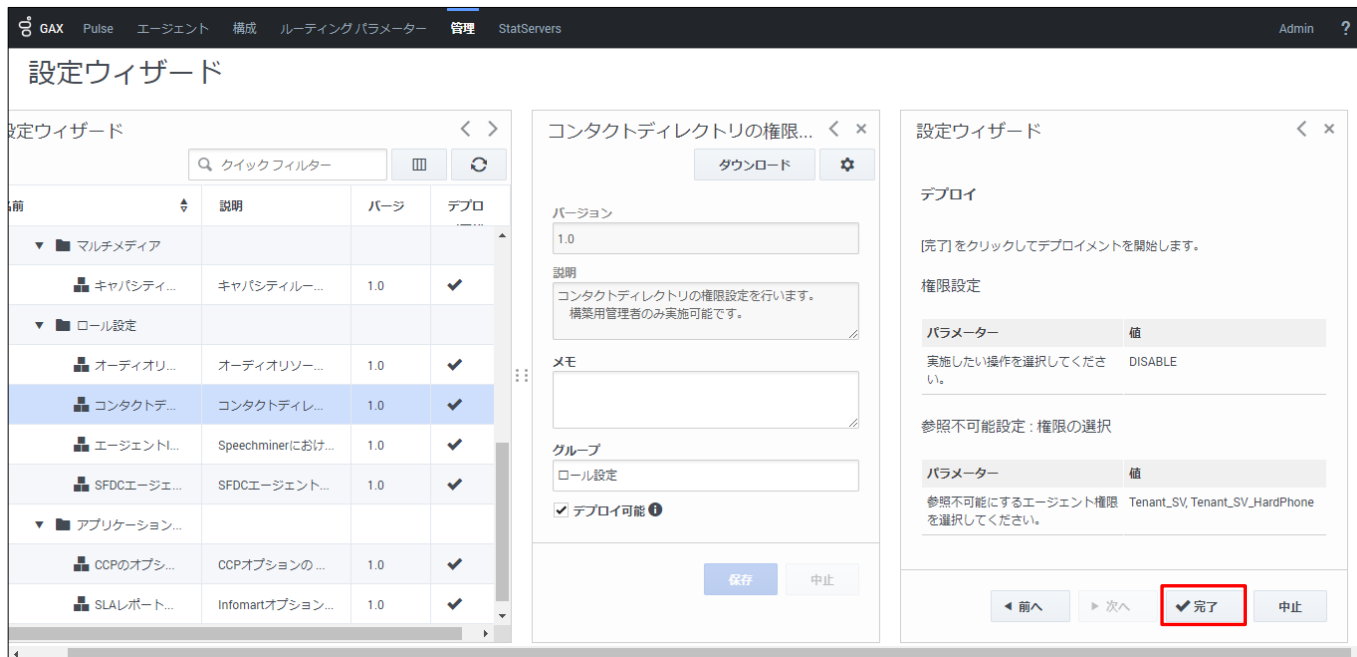
権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

設定変更前の状態について

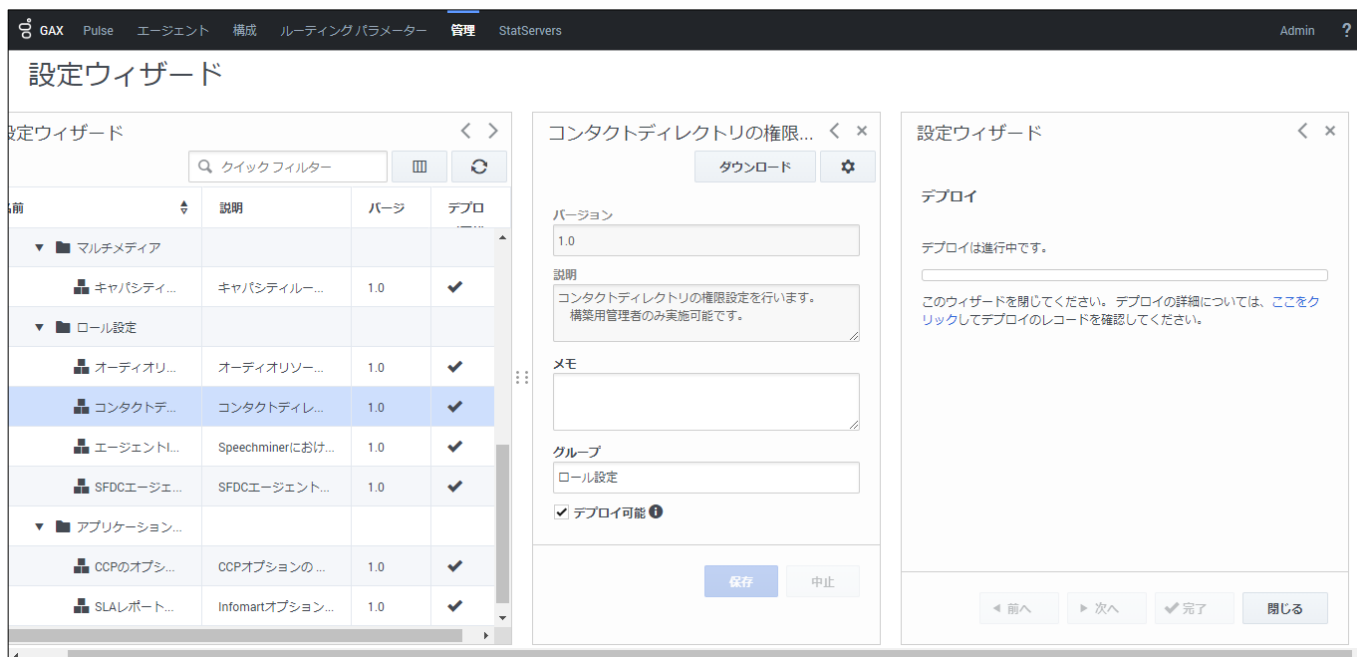
- 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- 参照不可能に設定済みの権限に対して再度参照不可能の設定を行っても、参照不可能な状態に変化はありません。(参照可能になってしまうことはありません。)



(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(6) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

前	説明	バージョン	デプロイ
▼ マルチメディア			
■ キャパシディ...	キャパシディ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオプション...	1.0	✓

コンタクトディレクトリの権限...

バージョン: 1.0

説明: コンタクトディレクトリの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 **閉じる**

設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、電話帳（コンタクトディレクトリ）のメニューが表示されなくなります。

スーパーバイザ東京 (ComSV01)

名前が番号を入力します 🔍

- マイチャンネル(Y)
- マイキャンペーン(A)
- マイ履歴(H)
- マイメッセージ(M)

#### 1.6.4.14.2 電話帳を参照可能に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:コンタクトディレクトリの権限設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX administration interface. On the left, the '設定ウィザード' (Setup Wizard) is displayed with a table of components. The 'コンタクトディレクトリ' (Contact Directory) component is selected. On the right, the 'コンタクトディレクトリの権限設定' (Contact Directory Permissions) configuration screen is shown. A red box highlights the 'ダウンロード' (Download) button, and a red arrow points to the 'プロファイルの実行: コンタクトディレクトリの権限設定' (Profile Execution: Contact Directory Permissions) option.

名前	説明	バージョン	デプロイ可能
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェン...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオブシ...	1.0	✓
■ SLAレポート...	Infomartオブシ...	1.0	✓

コンタクトディレクトリの権限設定

ダウンロード [設定アイコン]

バージョン: 1.0

IPの使用可能性の確認

プロファイルの実行: コンタクトディレクトリの権限設定

説明: コンタクトディレクトリの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

#### [IPの使用可能性の確認]について

- [IPの使用可能性の確認]は Arcstar Contact Center 2.0 では使用できません。選択すると「このソリューション定義に必要なインストールパッケージがありません。」と表示されますが、異常ではありません。ご了承ください。

#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

設定ウィザード

コンタクトディレクトリの権限...

バージョン: 1.0

説明: コンタクトディレクトリの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ] をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(3) 権限設定画面が展開されます。[参照可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

設定ウィザード

コンタクトディレクトリの権限...

バージョン: 1.0

説明: コンタクトディレクトリの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

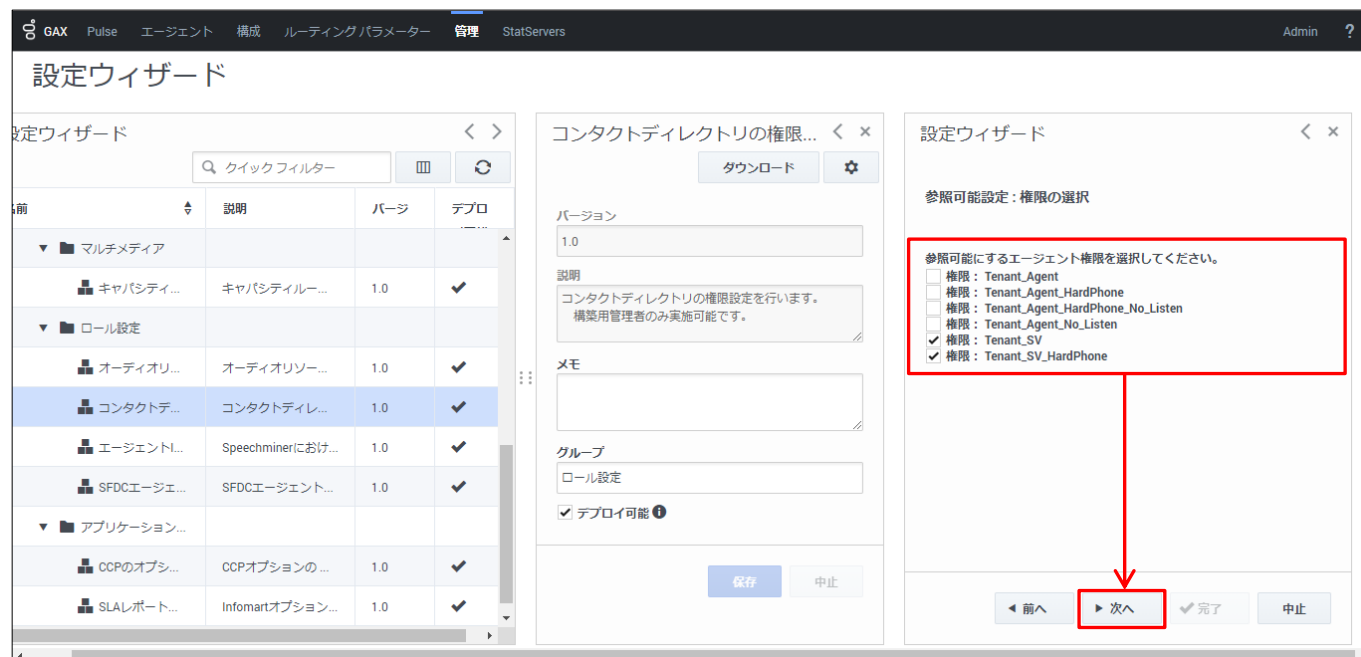
権限設定

実施したい操作を選択してください。\*

☒ 参照可能に設定  
☐ 参照不可能に設定

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「スーパーバイザ」「スーパーバイザ-ハードフォン専用」を選択した場合の例となります。



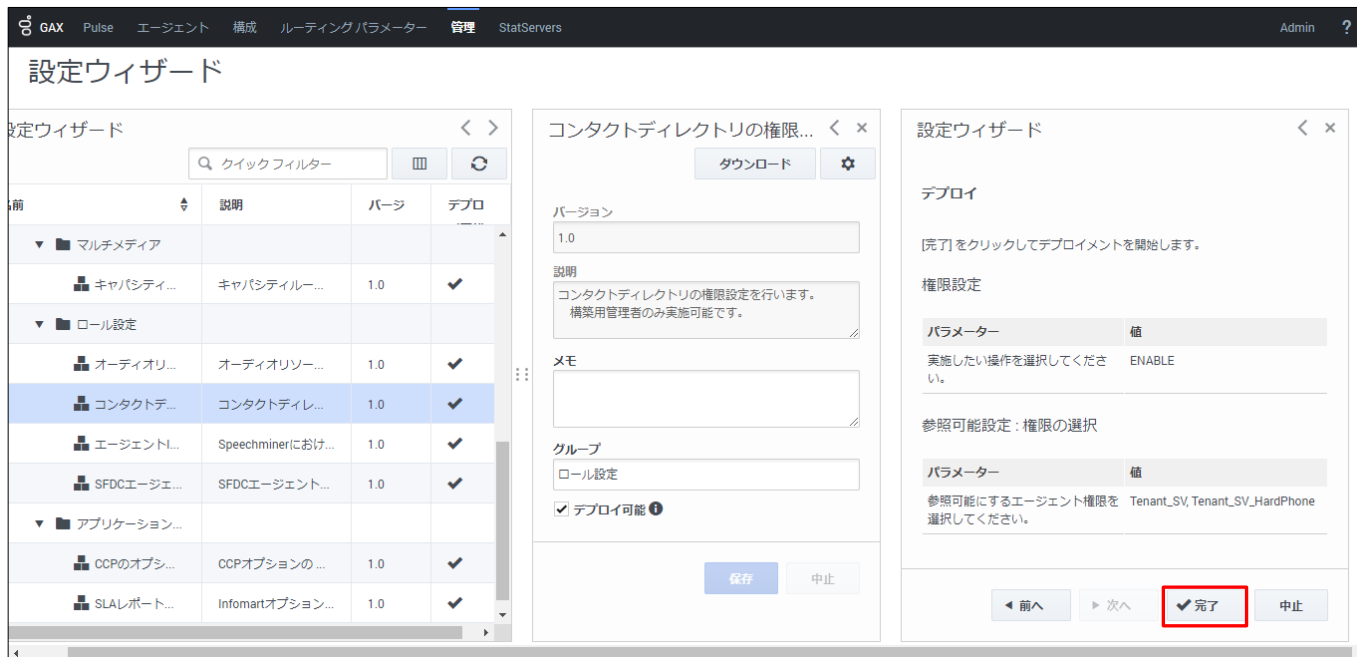
[ 凡例 ● : 権限あり 空欄 : 該当しない ]

権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

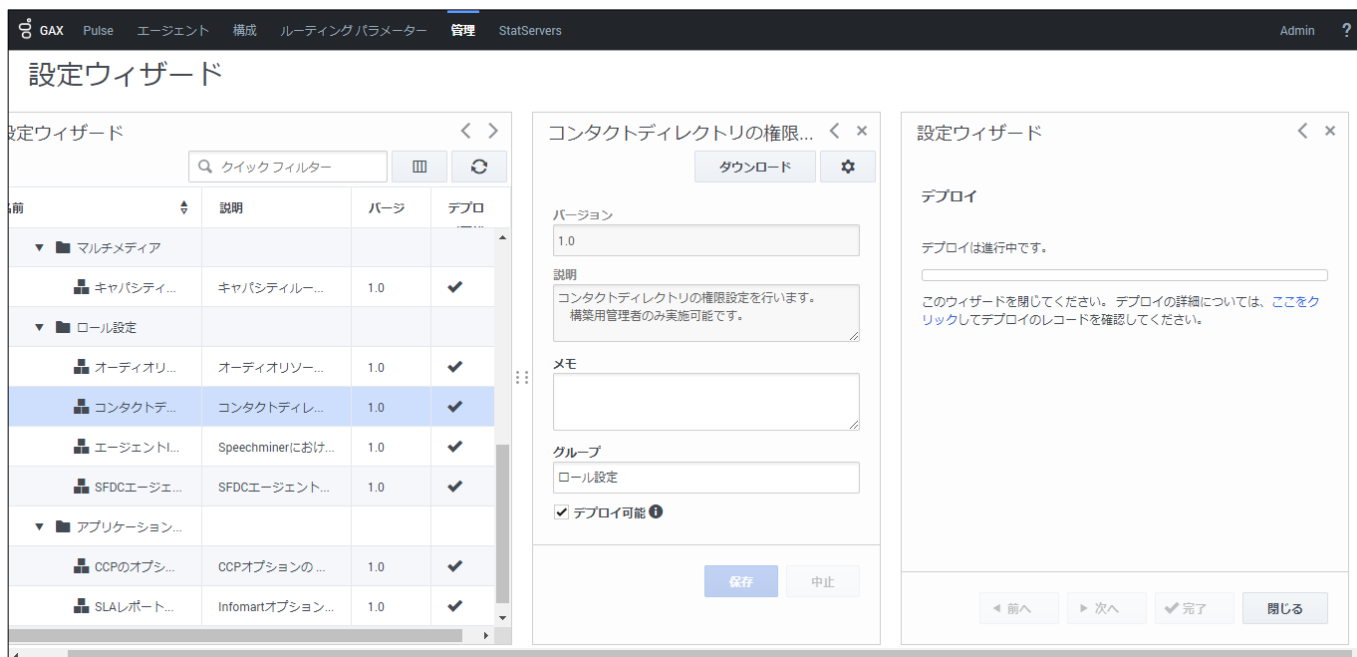
#### 設定変更前の状態について

- 設定変更前の状態はチェックボックスに反映されません。常にチェックは外れた状態で表示されます。
- 参照可能に設定済みの権限に対して再度参照可能の設定を行っても、参照可能な状態に変化はありません。(参照不可能になってしまうことはありません。)

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(6) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われない場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

コンタクトディレクトリの権限...

バージョン: 1.0

説明: コンタクトディレクトリの権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ:

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、電話帳（コンタクトディレクトリ）のメニューが表示されます。

スーパーバイザ東京 (ComSV01)

スーパーバイザ 東京

名前が番号を入力します

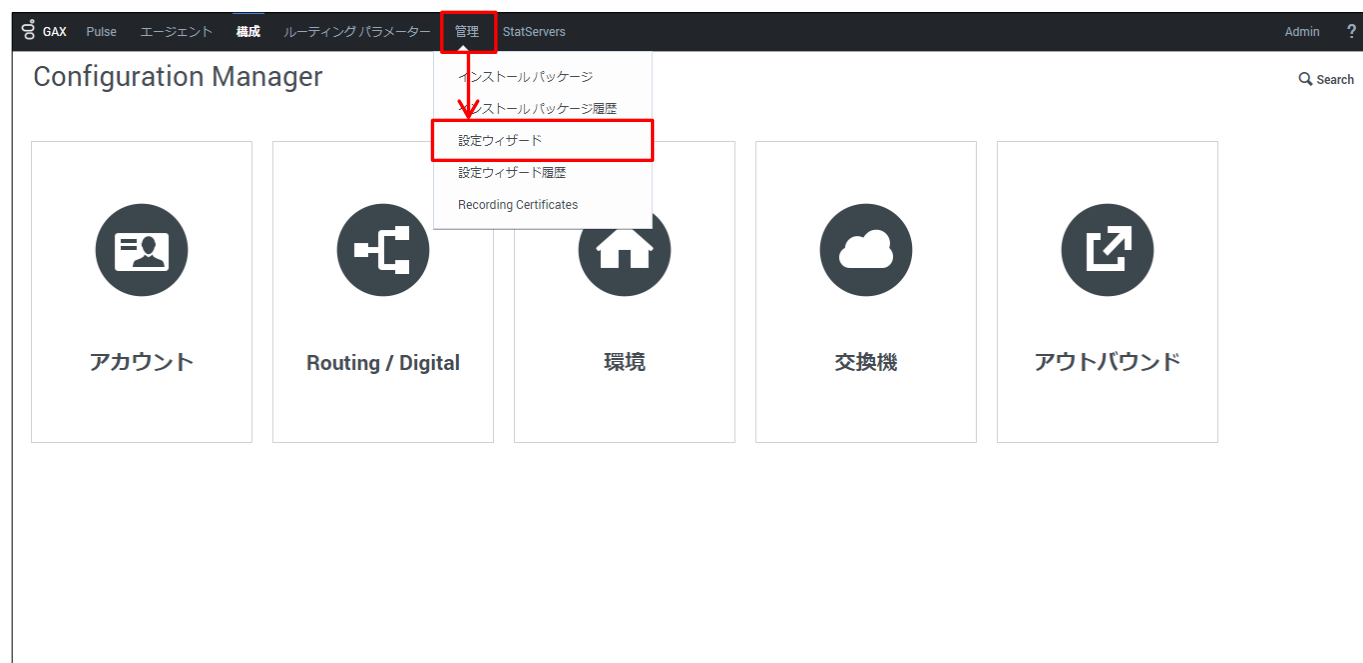
マイチャネル(Y)  
マイキャンペーン(A)  
マイ履歴(H)  
コンタクトディレクトリ(C)  
マイメッセージ(M)

#### 1.6.4.15 通話録音エージェント ID 検索の表示設定

##### エージェント ID 検索の表示設定について

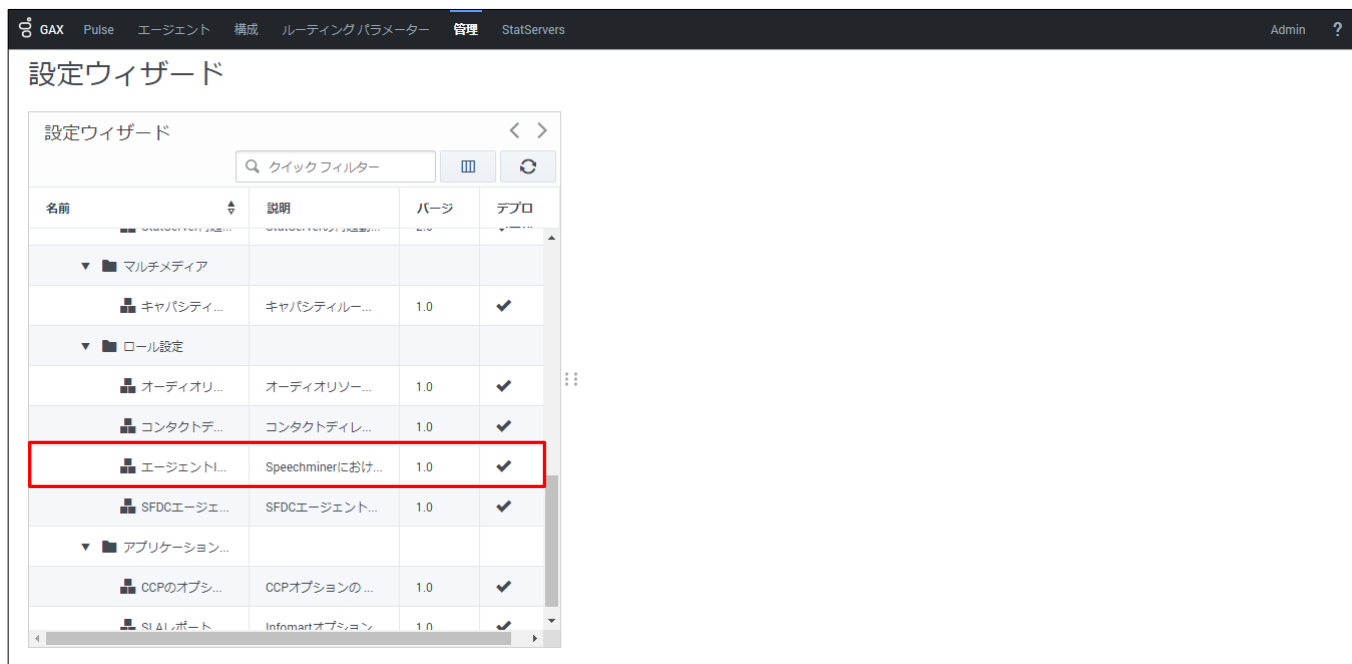
- SpeechMiner のエージェント ID 検索機能(エージェント/コメント/ユーザーアクション)を表示(利用可)、または非表示(利用不可)に設定する機能です。
- SpeechMiner のエージェント ID 検索機能は、組織設定に関わらず全てのエージェント ID が表示されます。権限のない組織のエージェント ID を表示させたくない場合には、非表示に設定してください。
- エージェント権限（構築用管理者/テナント管理者/スーパーバイザ/エージェント）ごとに表示、または非表示の設定が可能です。デフォルト設定は表示となります。
- 通話録音オプションを利用していない場合には、設定を変更しても有効に機能しません。（変更を行ってもサービス提供機能への影響はありません。）

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。





(2) [ロール設定]から[エージェント ID の権限設定]を選択します。



(3) [エージェント ID の権限設定]の画面が展開されます。エージェント ID 設定機能の利用可能/不可能の設定は、この画面から設定します。



#### 1.6.4.15.1 エージェント ID 検索を非表示(利用不可)に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:エージェント ID の権限設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various components with columns for '名前' (Name), '説明' (Description), 'バージョン' (Version), and 'デプロ' (Deploy). The 'エージェントID検索' (Agent ID Search) component is highlighted. On the right, the 'エージェントID検索の権限設定' (Agent ID Search Permission Settings) dialog is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon (settings) which is highlighted with a red box. Below the gear icon, there is a red arrow pointing to the 'プロファイルの実行: エージェント ID の権限設定' (Profile Execution: Agent ID Permission Settings) option. The dialog also contains fields for 'バージョン' (Version), '説明' (Description), 'メモ' (Memo), 'グループ' (Group), and a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable).

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ マルチメディア			
■ キャパシテイ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトデ...	1.0	✓
■ エージェントI...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオブションの ...	1.0	✓
■ SI & I / ポート	Informant オブション	1.0	✓

#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

エージェントID検索の権限設定

バージョン: 1.0

説明: SpeechminerにおけるエージェントID検索の権限設定を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(3) 権限設定画面が展開されます。[参照不可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。

設定ウィザード

エージェントID検索の権限設定

バージョン: 1.0

説明: SpeechminerにおけるエージェントID検索の権限設定を行います。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

権限設定

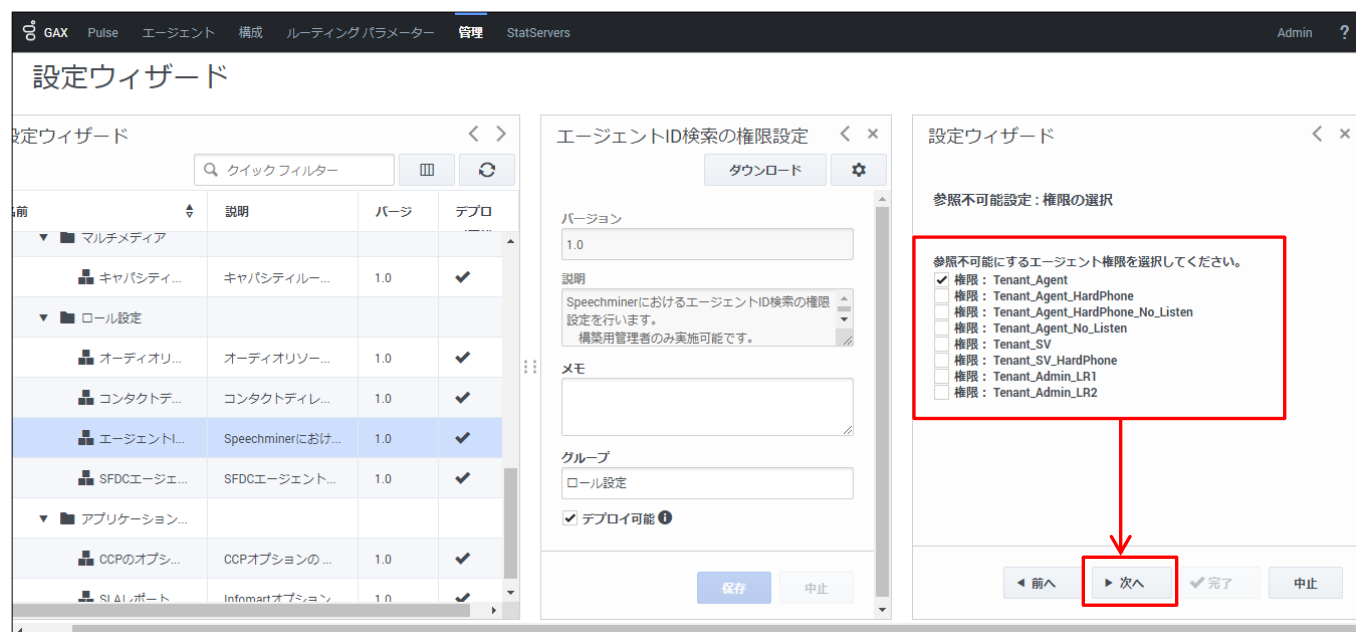
実施したい操作を選択してください。\*

☐ 参照可能に設定

☒ 参照不可能に設定

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント」を選択した場合の例となります。



[ 凡例 ● : 権限あり 空欄 : 権限なし ]

権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Admin_LR1	構築用管理者		●
Tenant_Admin_LR2	テナント管理者		●
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

#### 権限名について

- テナント管理者はエージェント設定時と権限名が異なります。
- SpeechMiner ログイン権限のないエージェント (Tenant\_Agent\_HardPhone\_No\_Listen) も表示されます。  
Tenant\_Agent\_HardPhone\_No\_Listen の設定変更を行った場合でも、サービス提供機能への影響はありません。

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. The main panel on the left lists various components with their versions and deployment status. The 'エージェントID検索の権限設定' (Agent ID Search Permission Setting) panel is active, showing the 'バージョン' (Version) as 1.0 and a '説明' (Description) about Speechminer permissions. The 'メモ' (Memo) and 'グループ' (Group) fields are empty. The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked. The '完了' (Completed) button at the bottom right is highlighted with a red box.

前	説明	バージョン	デプロ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SIレポート	Infomartオプション	1.0	✓

(6) 設定が開始されます。

The screenshot shows the GAX '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. The main panel on the left is the same as in the previous screenshot. The 'エージェントID検索の権限設定' (Agent ID Search Permission Setting) panel is still active. The 'デプロイ' (Deploy) panel on the right shows the status 'デプロイは進行中です。' (Deployment is in progress). The '完了' (Completed) button at the bottom right is highlighted with a red box.

前	説明	バージョン	デプロ
▼ マルチメディア			
■ キャパシティ...	キャパシティル...	1.0	✓
▼ ロール設定			
■ オーディオリ...	オーディオリソ...	1.0	✓
■ コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
■ エージェント...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
■ SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
■ CCPのオブシ...	CCPオプションの ...	1.0	✓
■ SIレポート	Infomartオプション	1.0	✓

#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われな場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

エージェントID検索の権限設定

バージョン: 1.0

説明: SpeechminerにおけるエージェントID検索の権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを開いてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「エージェント・コメント・ユーザーアクション」のメニューが表示されなくなります。

インタラクション (0)

日付範囲: すべて

メタデータ: 含む

セグメント: 右の秒数以上

セグメント

インタラクションプロパティ

選択してください: 種類

コールの長さ: 右の秒数以上

時間: 秒

インタラクションID:

外部ID:

リセットする 別名で保存 検索

#### 1.6.4.15.2 エージェント ID 検索を表示(利用可)に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:エージェント ID の権限設定]を選択します。

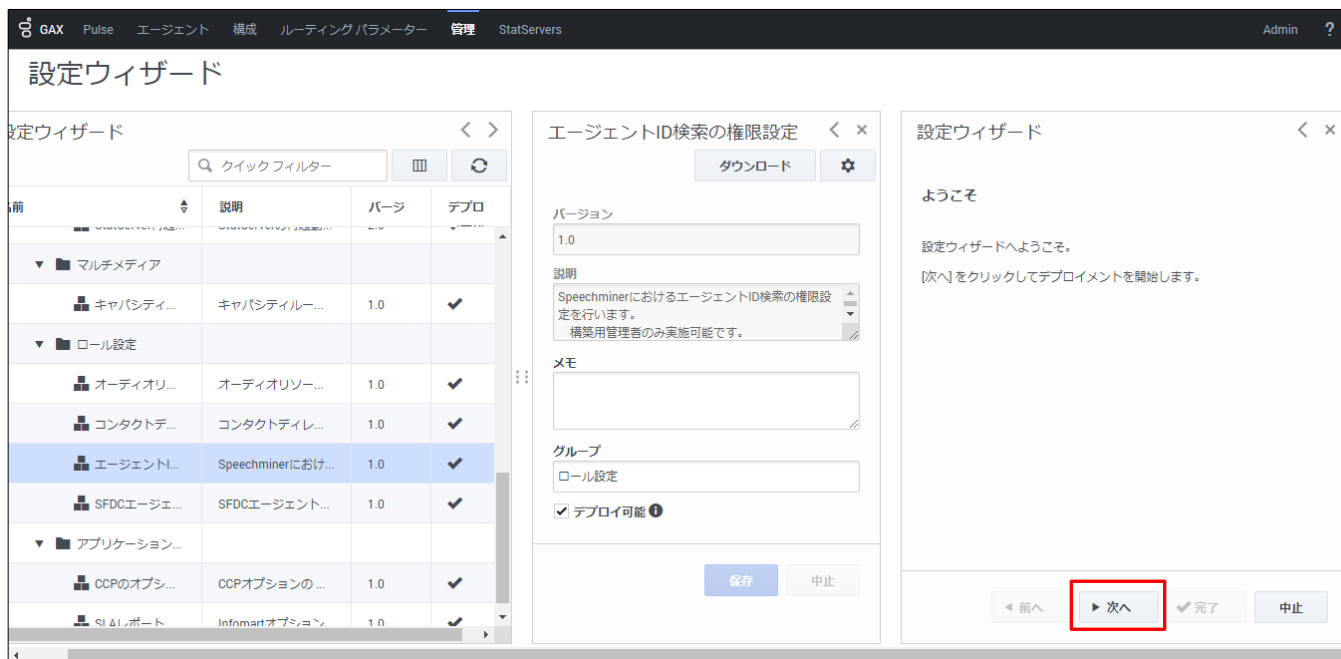
The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various components with columns for '名前' (Name), '説明' (Description), 'バージョン' (Version), and 'デプロ' (Deploy). The 'エージェントID検索' (Agent ID Search) component is highlighted. On the right, a dialog box titled 'エージェントID検索の権限設定' (Agent ID Search Permission Settings) is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon. Below the gear icon, there are two options: 'IPの使用可能性の確認' (Check IP availability) and 'プロファイルの実行: エージェントIDの権限設定' (Profile execution: Agent ID permission settings). The second option is selected and highlighted with a red box. The dialog also contains a 'バージョン' (Version) field with '1.0', a '説明' (Description) field with text about Speechminer permissions, a 'メモ' (Memo) field, a 'グループ' (Group) dropdown set to 'ロール設定' (Role settings), and a checkbox for 'デプロイ可能' (Deployable) which is checked. At the bottom of the dialog are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

名前	説明	バージョン	デプロ
▼ マルチメディア			
キャパシティ...	キャパシティ...	1.0	✓
▼ ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリ...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
エージェントID...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
SFDCエージェ...	SFDCエージェント...	1.0	✓
▼ アプリケーション...			
CCPのオブシ...	CCPオブションの ...	1.0	✓
SI & Iポート	Infomartオブション	1.0	✓

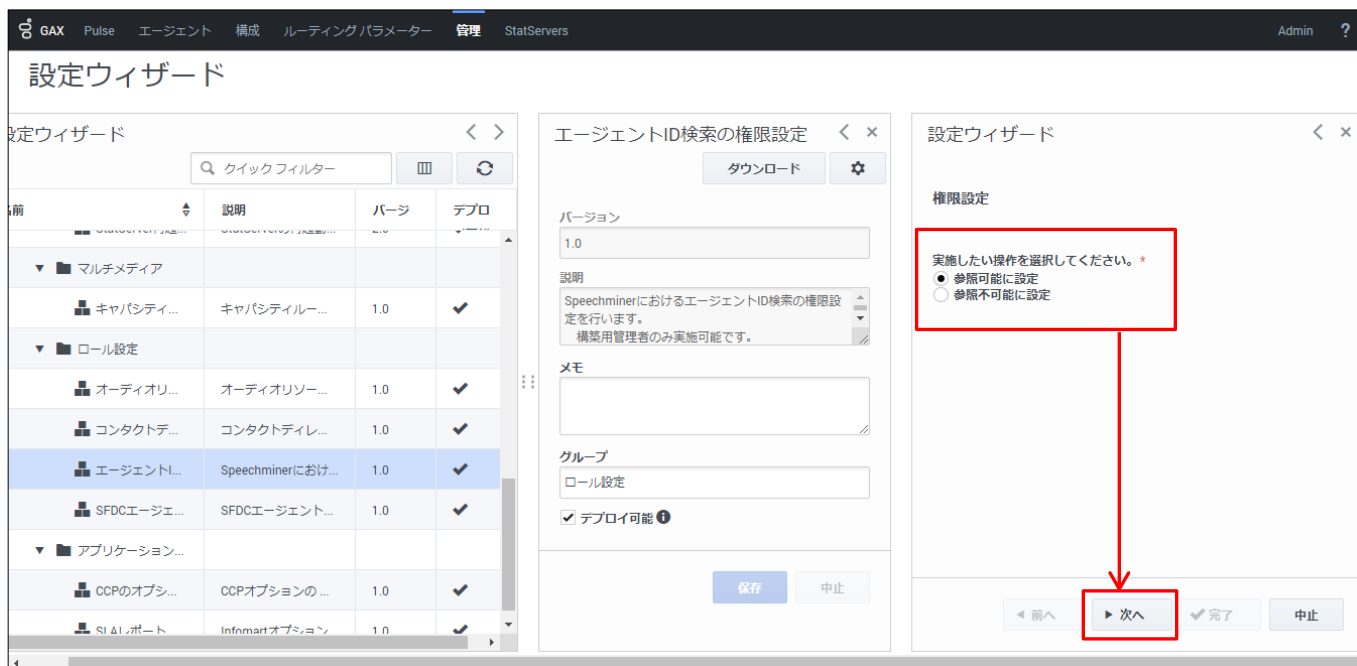
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

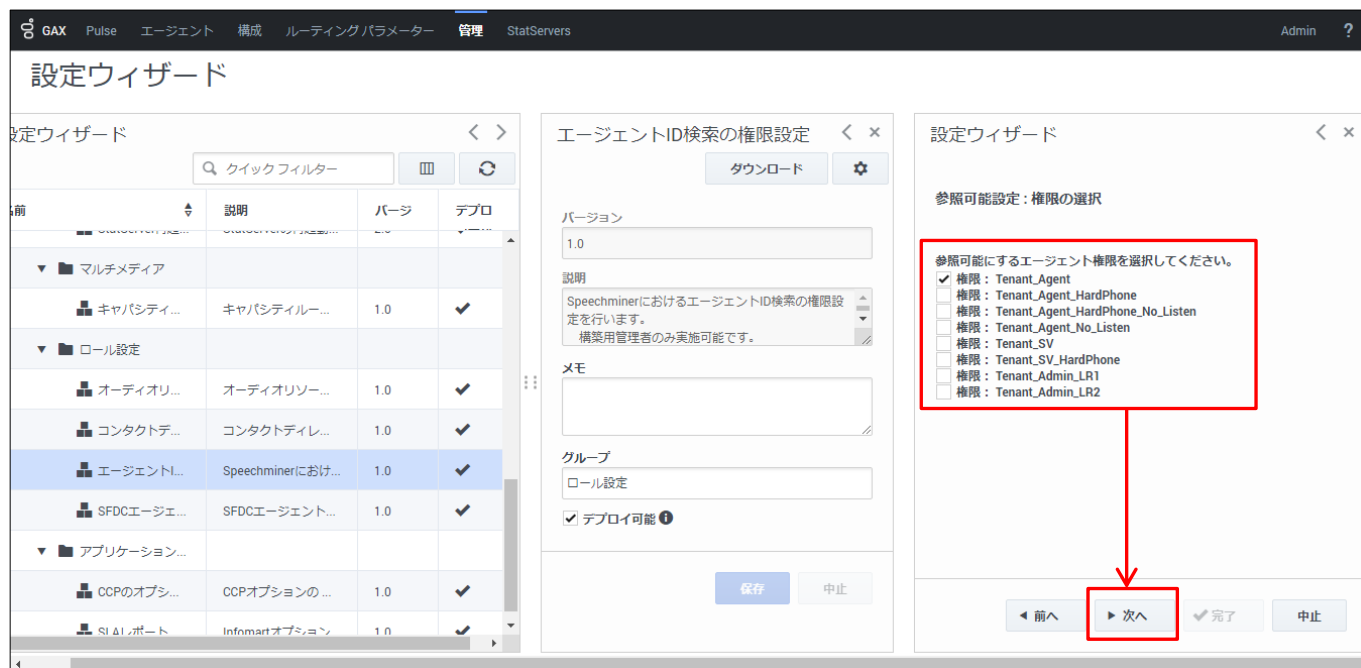


(3) 権限設定画面が展開されます。[参照可能に設定]を選択し、[次へ]をクリックします。





(4) 権限の選択画面が展開されます。設定を変更する権限にチェックを入れ、[次へ]をクリックします。画面は「エージェント」を選択した場合の例となります。



[ 凡例 ● : 権限あり 空欄 : 権限なし ]

権限名	権限	ハードフォン専用	SpeechMiner ログイン
Tenant_Admin_LR1	構築用管理者		●
Tenant_Admin_LR2	テナント管理者		●
Tenant_Agent	エージェント		●
Tenant_Agent_No_Listen			
Tenant_Agent_HardPhone		●	●
Tenant_Agent_HardPhone_No_Listen		●	
Tenant_SV	スーパーバイザ		●
Tenant_SV_HardPhone		●	●

#### 権限名について

- テナント管理者はエージェント設定時と権限名が異なります。
- SpeechMiner ログイン権限のないエージェント（Tenant\_Agent\_HardPhone\_No\_Listen）も表示されます。  
Tenant\_Agent\_HardPhone\_No\_Listen の設定変更を行った場合でも、サービス提供機能への影響はありません。

(5) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。

設定ウィザード

エージェントID検索の権限設定

バージョン: 1.0

説明: SpeechminerにおけるエージェントID検索の権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

権限設定

パラメーター	値
実施したい操作を選択してください。	ENABLE

参照可能設定: 権限の選択

パラメーター	値
参照可能にするエージェント権限を選択してください。	Tenant_Agent

◀ 前へ ▶ 次へ **完了** 中止

(6) 設定が開始されます。

設定ウィザード

エージェントID検索の権限設定

バージョン: 1.0

説明: SpeechminerにおけるエージェントID検索の権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは進行中です。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

◀ 前へ ▶ 次へ 完了 閉じる

### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

(7) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

設定ウィザード

エージェントID検索の権限設定

バージョン: 1.0

説明: SpeechminerにおけるエージェントID検索の権限設定を行います。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ: ロール設定

☒ デプロイ可能

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

前へ 次へ 完了 閉じる

設定の反映は設定完了以降のログイン時から適用されます。設定が適用された権限では、「エージェント・コメント・ユーザーアクション」のメニューが表示されます。

インタラクション

日付範囲: すべて

エージェント: 含む エージェント

コメント: ユーザー

インタラクションプロパティ: 選択してください 種類

コールの長さ: 右の秒数以上

時間 秒

インタラクションID:

外部ID:

ユーザーアクション: インタラクションをチェックしたユーザー別 ユーザー

セグメント: 右の秒数以上

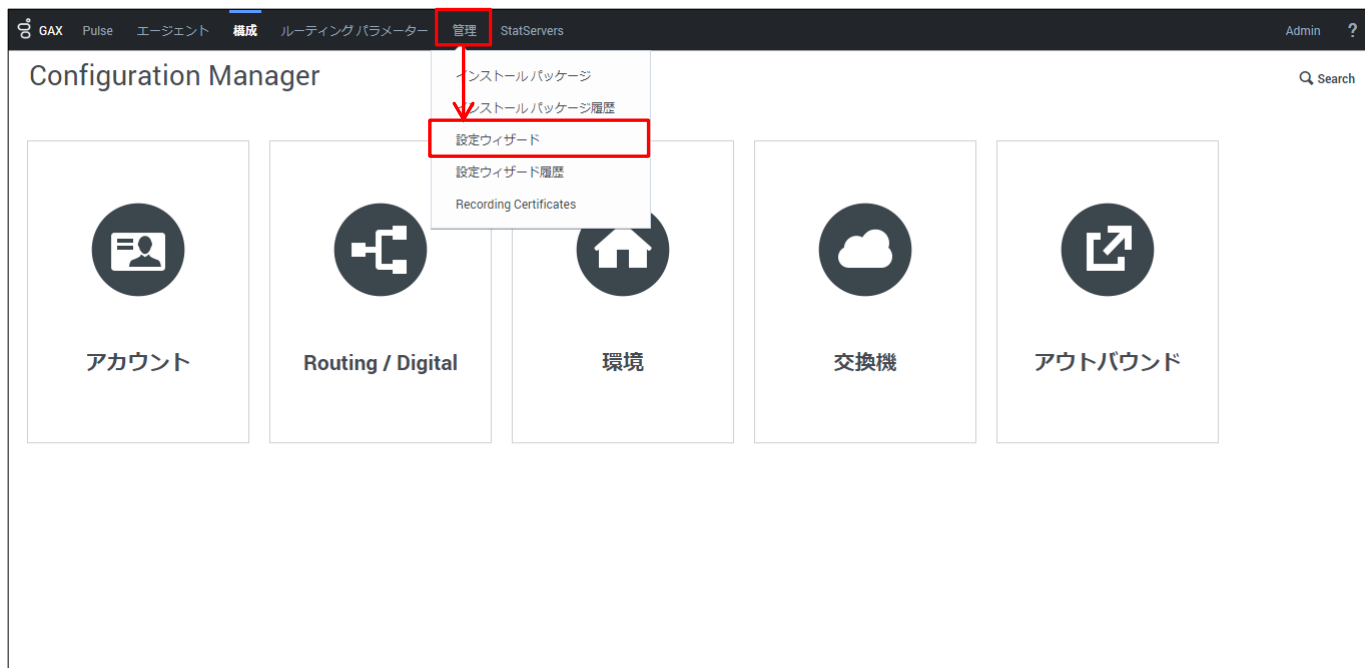
#### 1.6.4.16 情報マスク設定

情報マスクの有効化/無効化を行う機能です。デフォルトは無効に設定されています。情報マスクを有効にすると、DTMFの入力値がログに出力されなくなります。またDTMFの入力音が録音されなくなります。

これによりDTMF入力に関するPCI DSSの規準を満たすことが可能です。

情報マスク設定を行うには、構築用管理者のアカウントでログインする必要があります。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



#### システムのログについて

- Arcstar Contact Center ではシステムのログ開示は行っておりません。本機能の有無によるログの出力結果を直接ご提示することはできかねますのでご了承ください。

#### 1.6.4.16.1 情報マスクを有効に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:情報マスク設定]を選択します。

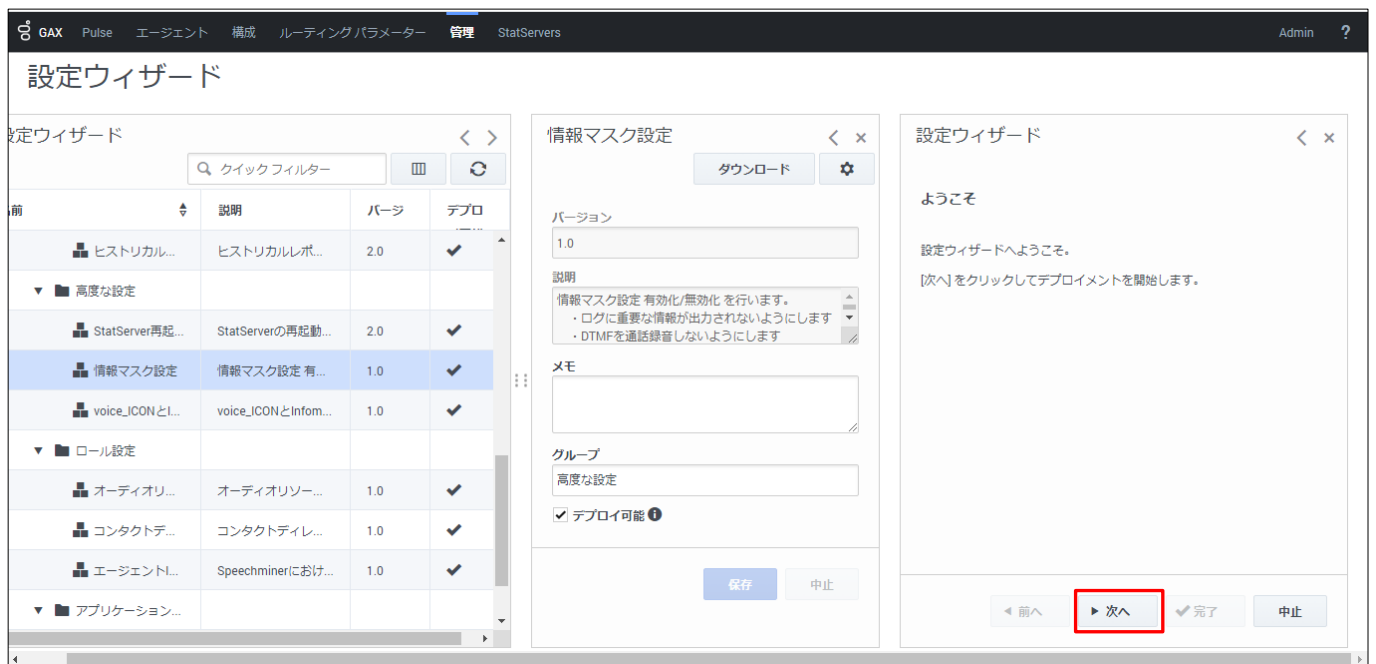
The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main content area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, there is a list of settings with columns for '名前' (Name), '説明' (Description), 'バージョン' (Version), and 'デプロイ' (Deploy). The '情報マスク設定' (Information Mask Setting) is highlighted. On the right, the '情報マスク設定' (Information Mask Setting) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon (Settings) which is highlighted with a red box. A red arrow points from the gear icon to the 'プロファイルの実行: 情報マ...' (Profile Execution: Information Mask...) option. The panel also shows a 'バージョン' (Version) section with '1.0', a '説明' (Description) section with text about enabling/disabling information masking, a 'メモ' (Memo) section, a 'グループ' (Group) section with '高度な設定' (Advanced Settings), and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked.

名前	説明	バージョン	デプロイ
ヒストリカル...	ヒストリカルレ...	2.0	✓
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
情報マスク設定	情報マスク設定 有...	1.0	✓
voice_ICONとI...	voice_ICONとInfom...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトティレ...	1.0	✓
エージェントI...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
アプリケーション...			

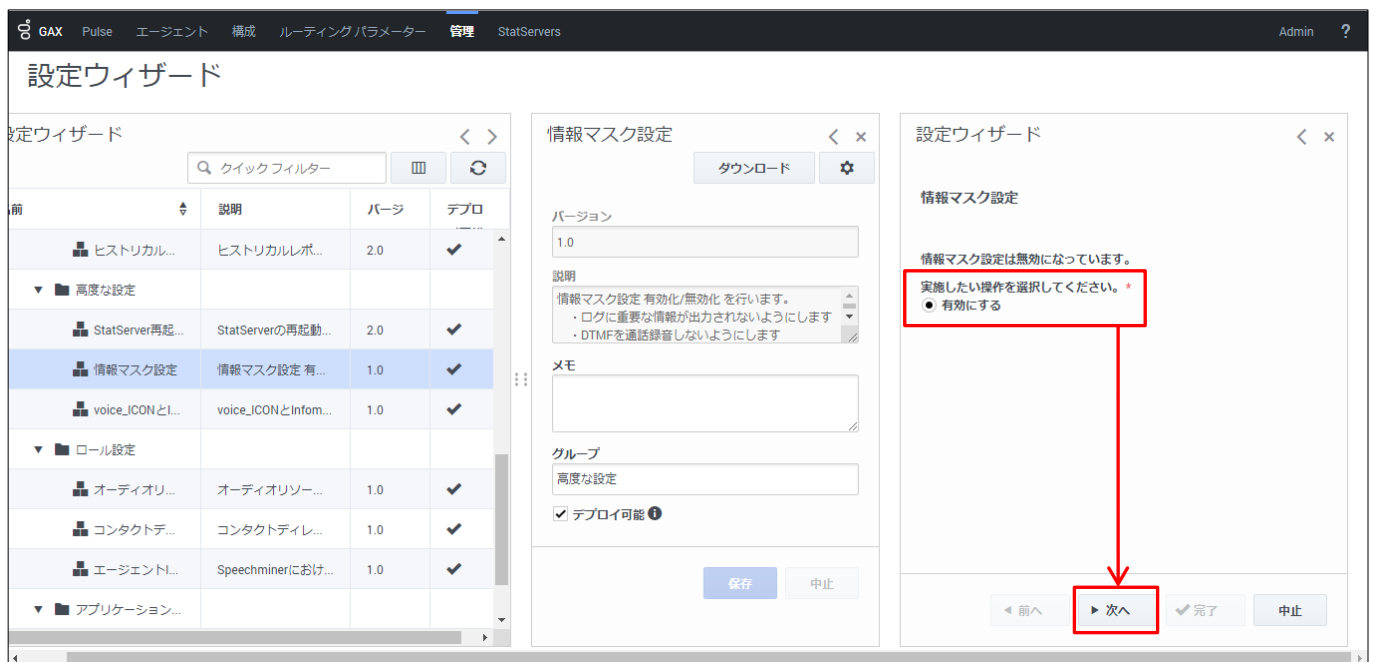
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

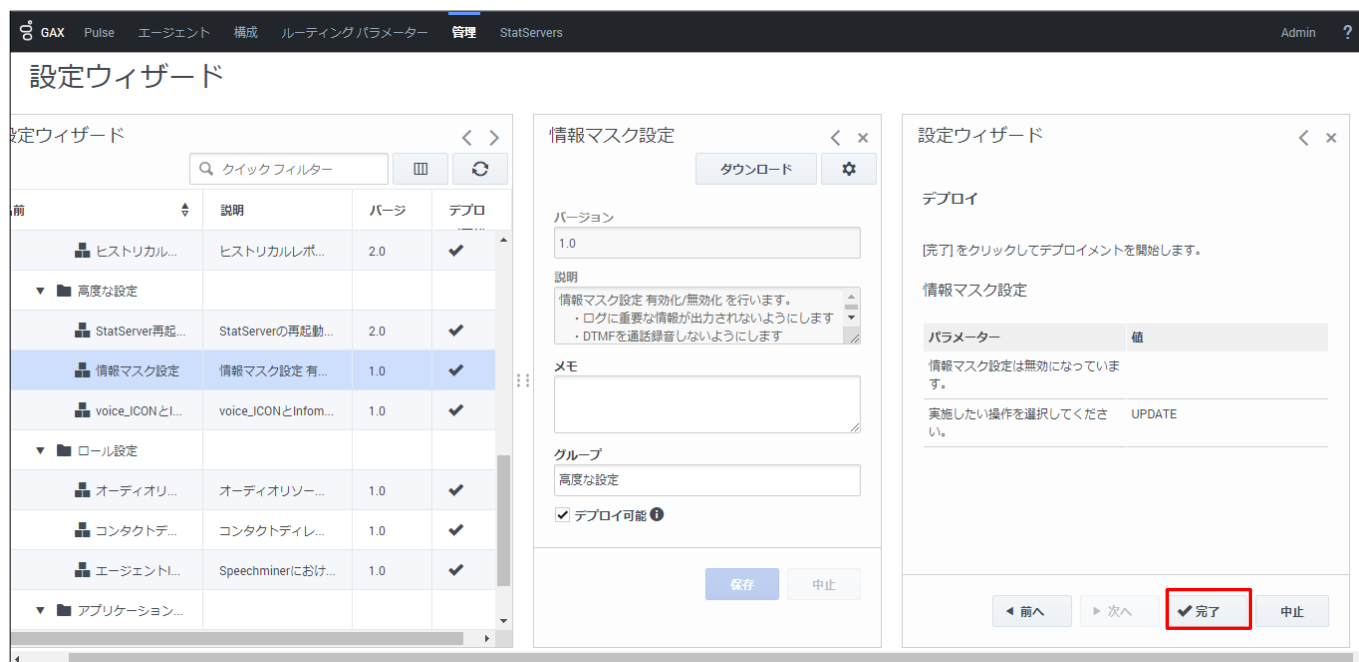
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



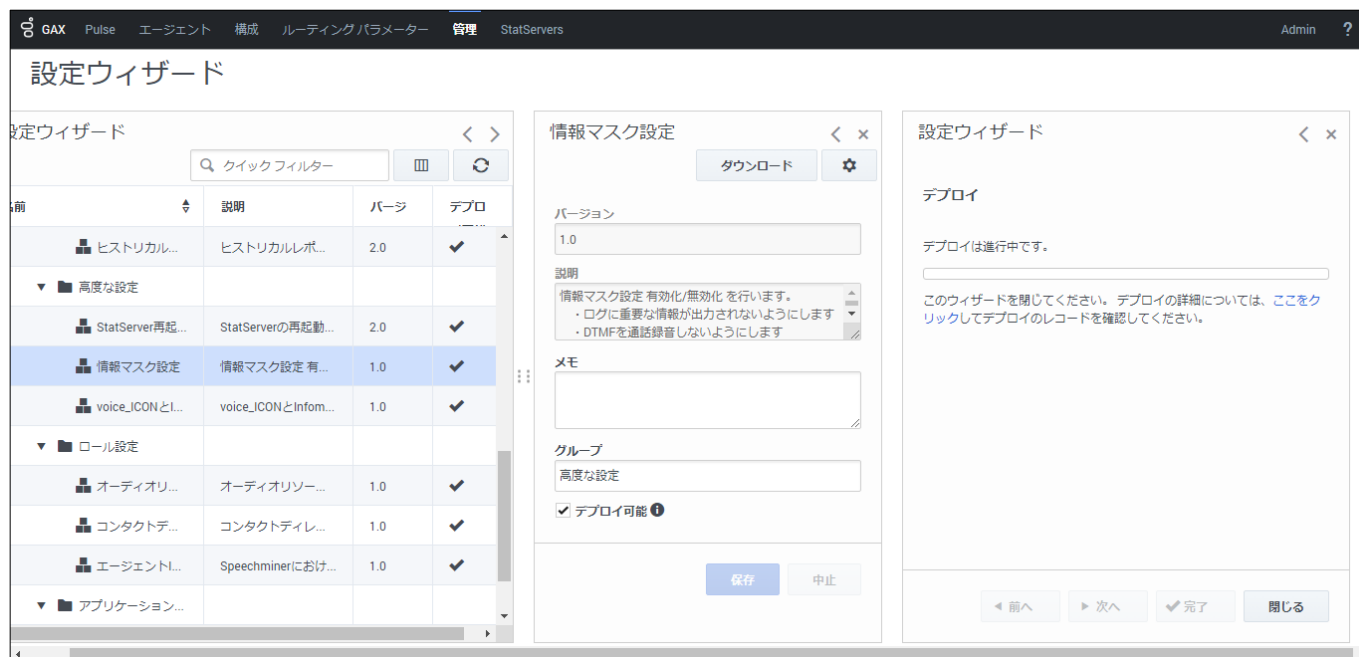
(3) 情報マスク設定画面が展開されます。[有効にする]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(5) 設定が開始されます。



### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われなかった場合があります。

(9) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot displays the GAX Admin console's '設定ウィザード' (Setup Wizard) interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティング', 'パラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active.

The '設定ウィザード' (Setup Wizard) is divided into three main sections:

- Left Pane (List of Settings):** A table listing various settings. The '情報マスク設定' (Information Mask Setting) is highlighted in blue.
- Middle Pane (Configuration for '情報マスク設定'):** Shows the configuration for the selected setting. It includes a 'バージョン' (Version) field set to '1.0', a '説明' (Description) field with text about enabling/disabling information masking, a 'メモ' (Memo) field, and a 'グループ' (Group) field set to '高度な設定' (Advanced Settings). A 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked.
- Right Pane (Deployment Status):** Shows the 'デプロイ' (Deploy) step. It indicates that the deployment was successful and provides instructions on how to close the wizard and check the deployment record.

At the bottom of the right pane, there are navigation buttons: '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '閉じる' (Close). The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red rectangle.



#### 1.6.4.16.2 情報マスクを無効に設定

(1) 右上の[関連]ボタンから[プロファイルの実行:情報マスク設定]を選択します。

The screenshot shows the GAX management interface. The top navigation bar includes 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is active. The main area is titled '設定ウィザード' (Setup Wizard). On the left, a table lists various settings:

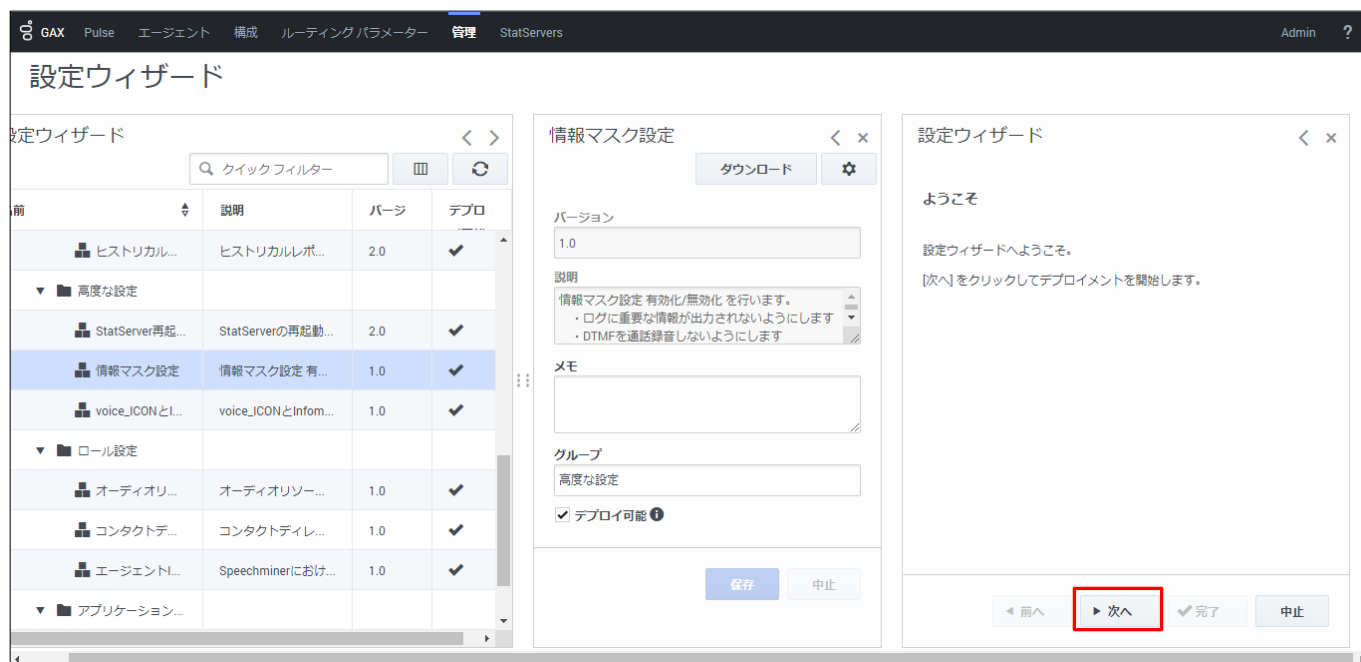
名前	説明	バージョン	デプロイ可能
ヒストリカル...	ヒストリカルレ...	2.0	✓
高度な設定			
StatServer再起...	StatServerの再起動...	2.0	✓
情報マスク設定	情報マスク設定 有...	1.0	✓
voice_ICONとI...	voice_ICONとInfom...	1.0	✓
ロール設定			
オーディオリ...	オーディオリソー...	1.0	✓
コンタクトデ...	コンタクトディレ...	1.0	✓
エージェントI...	Speechminerにおけ...	1.0	✓
アプリケーション...			

On the right, the '情報マスク設定' (Information Mask Settings) panel is open. It has a 'ダウンロード' (Download) button and a gear icon (Settings) highlighted with a red box. Below the gear icon, a red arrow points to the 'プロファイルの実行:情報マ...' (Execute Profile: Information Mask...) button, which is also highlighted with a red box. The panel includes a 'バージョン' (Version) section with '1.0', a '説明' (Description) section with text about enabling/disabling information masking, a 'メモ' (Memo) section, a 'グループ' (Group) section with '高度な設定' (Advanced Settings), and a 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox which is checked. At the bottom are '保存' (Save) and '中止' (Cancel) buttons.

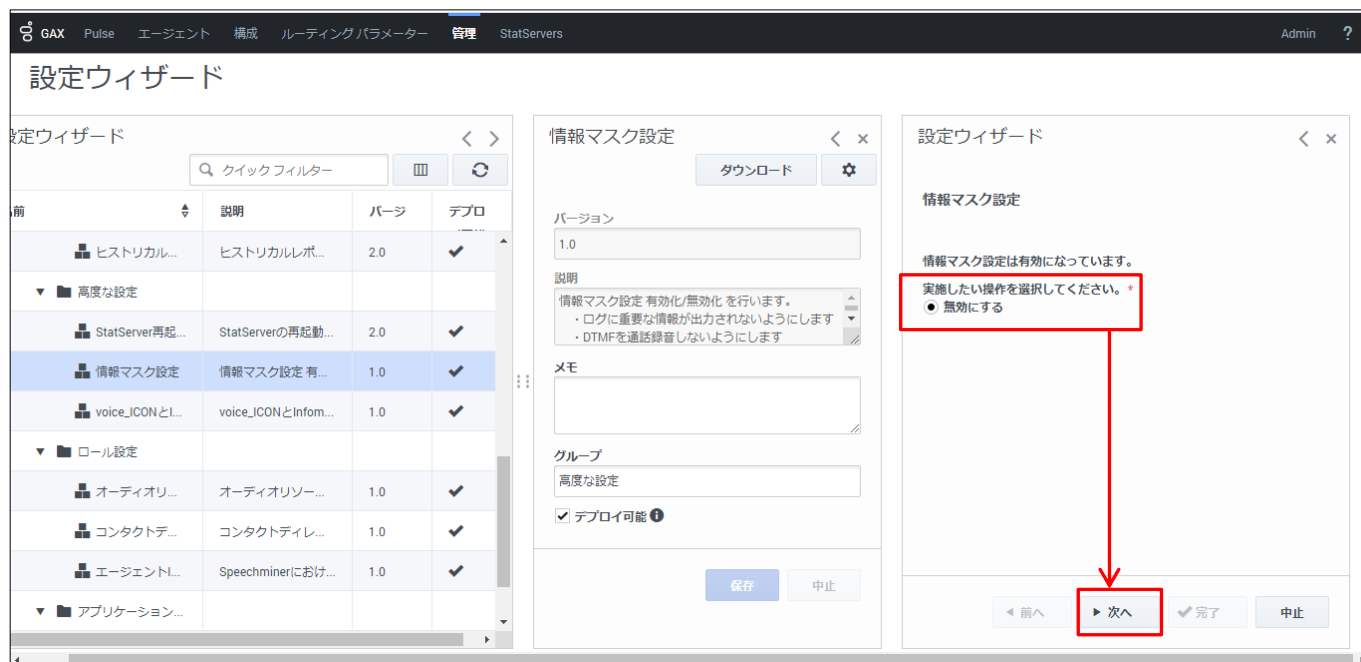
#### [デプロイ可能]のチェックについて

- [デプロイ可能]のチェックを外すとエラー表示となり設定を進めることができません。チェックを外さないでください。

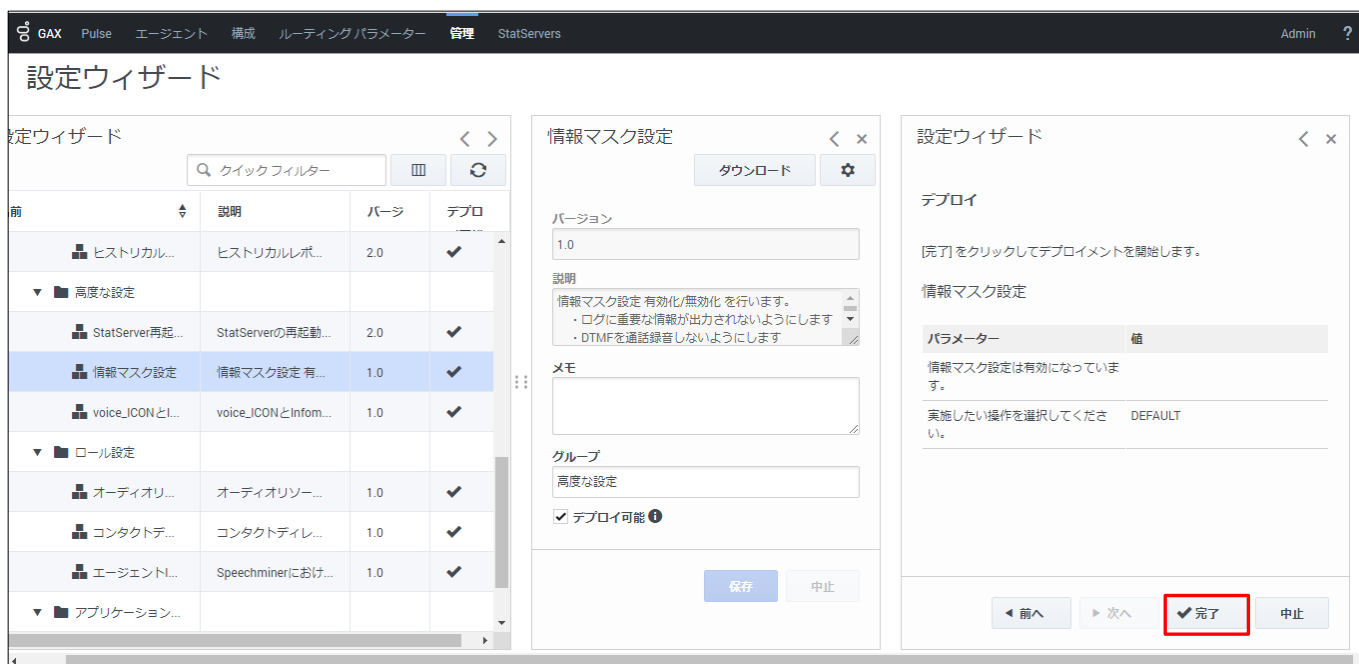
(2) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。



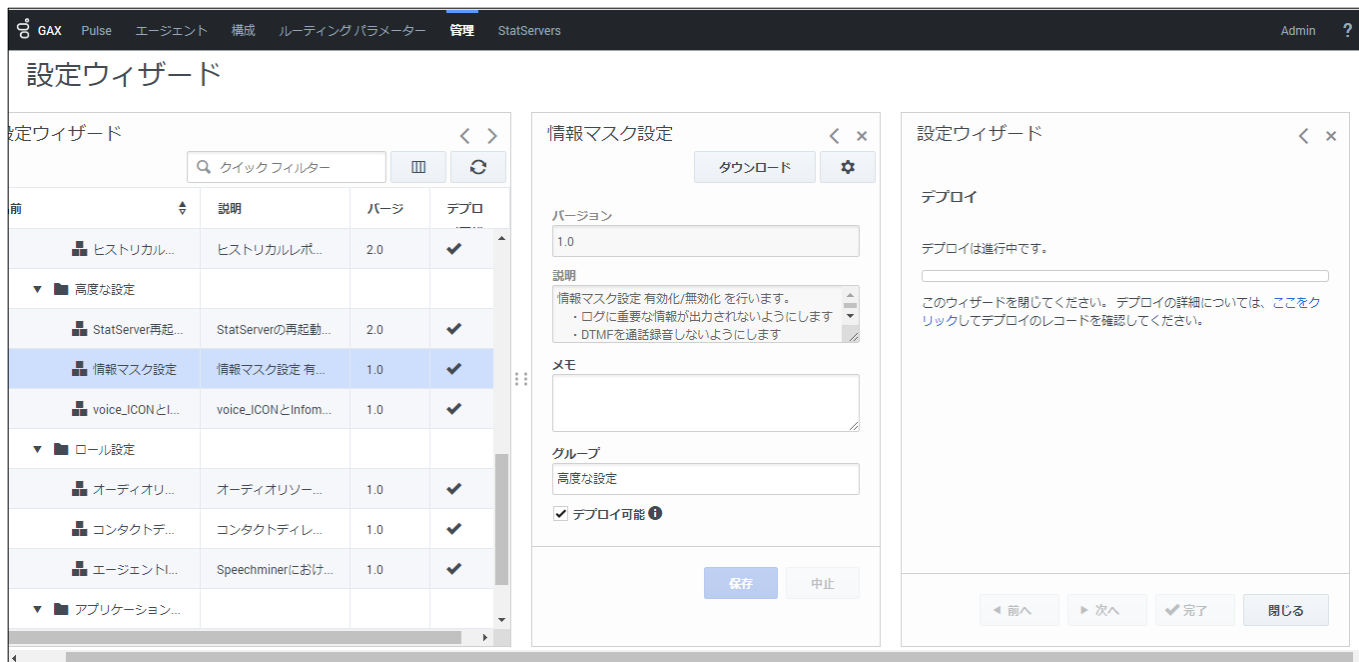
(3) 情報マスク設定画面が展開されます。[無効にする]を選択し、[次へ]をクリックします。



(4) 設定開始の確認画面が表示されます。[完了]をクリックします。



(5) 設定が開始されます。



#### デプロイ中の操作について

- ・ 設定ウィザードに「デプロイは進行中です。」と表示されている間は、GAX からログアウトしたりブラウザを閉じたりしないでください。異常終了となり設定が正常に行われな場合があります。

(6) [閉じる]をクリックして設定を完了します。

The screenshot shows the GAX management interface with the '設定ウィザード' (Setup Wizard) for '情報マスク設定' (Information Mask Setting). The wizard is in the 'デプロイ' (Deploy) step, showing a progress bar and a message: 'デプロイは正常に完了しました。' (Deployment completed successfully). The '閉じる' (Close) button is highlighted with a red box.

**情報マスク設定**

バージョン: 1.0

説明: 情報マスク設定 有効化/無効化を行います。  
・ ログに重要な情報が出力されないようにします  
・ DTMFを通話録音しないようにします

メモ:

グループ: 高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

**設定ウィザード**

デプロイ

デプロイは正常に完了しました。

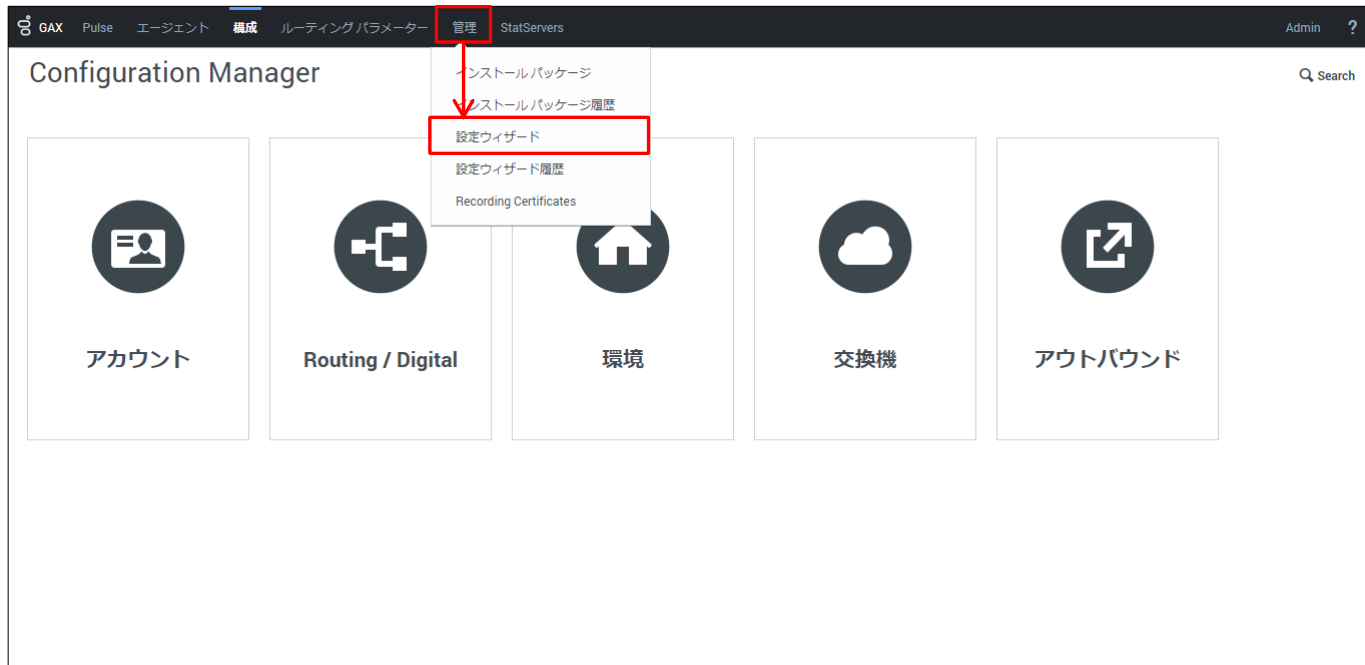
このウィザードを閉じてください。デプロイの詳細については、[ここをクリックしてデプロイのレコードを確認してください。](#)

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 **閉じる**

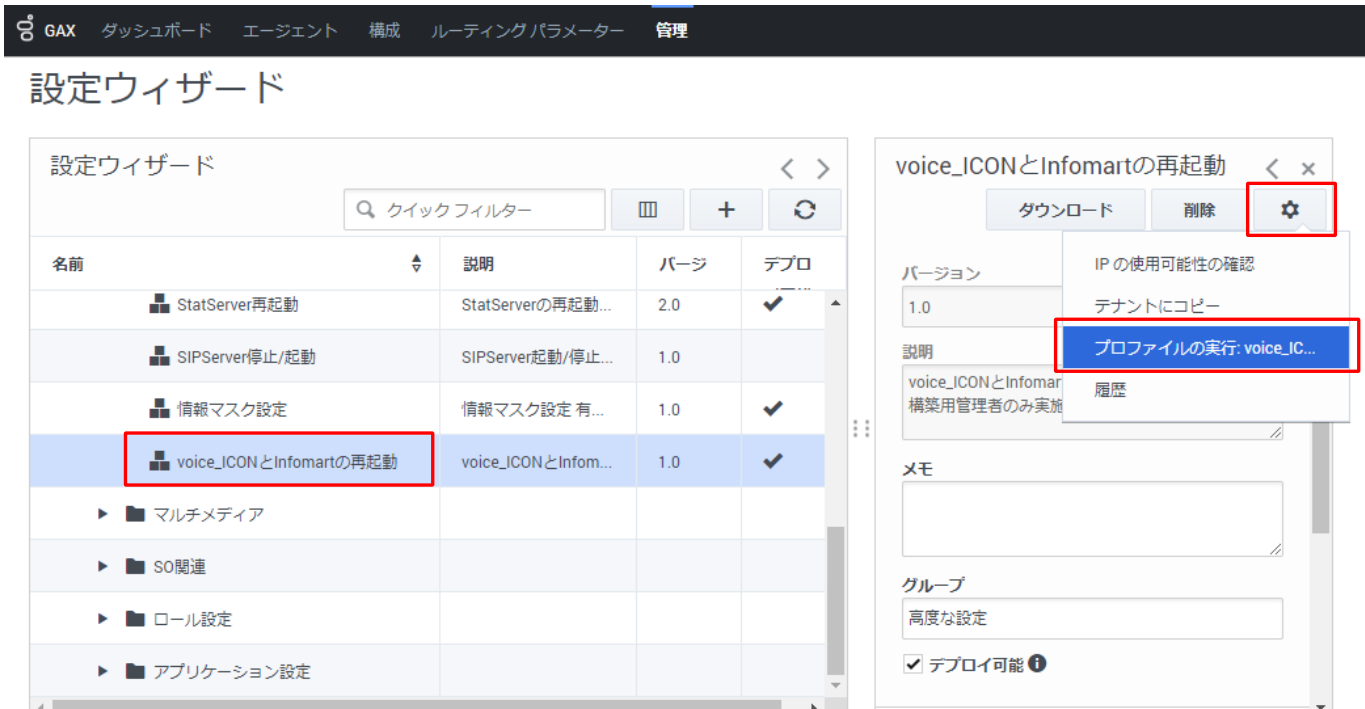
#### 1.6.4.17 voice\_ICON と Infomart の再起動

voice\_ICON と Infomart の再起動を行う機能です。構築用管理者のみ実施可能です。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) 右上の[関連]から[プロファイルの実行:voice\_ICON と Infomart の再起動]を選択します。



(3) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

インテグレーションパラメーター管理Com?

バージョンデプロイ

2.0	✓
1.0	
1.0	✓
1.0	✓

voice\_ICONとInfomartの再起動

ダウンロード削除設定

バージョン1.0

説明voice\_ICONとInfomartの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ高度な設定

✓デプロイ可能

設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ▶ 次へ✓完了中止

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

インテグレーションパラメーター管理Com?

バージョンデプロイ

1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓

voice\_ICONとInfomartの再起動

ダウンロード削除設定

バージョン1.0

説明voice\_ICONとInfomartの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ高度な設定

✓デプロイ可能

保存中止

設定ウィザード

注意

「必ず」業務時間外に実行してください。再起動中レポートの反...

◀ 前へ▶ 次へ✓完了中止

(5) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

voice\_ICONとInfomartの再起動

ダウンロード 削除 設定

バージョン  
1.0

説明  
voice\_ICONとInfomartの再起動を実施します。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

再起動の実行

voice\_ICONとInfomartを再起動します

前へ 次へ 完了 中止

(6) 設定ウィザード画面が展開されます。[完了]をクリックします。

voice\_ICONとInfomartの再起動

ダウンロード 削除 設定

バージョン  
1.0

説明  
voice\_ICONとInfomartの再起動を実施します。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
高度な設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

注意

パラメーター 値

「必ず」業務時間外に実行してください。  
再起動中レポートの反映が遅延する可能性があります。

再起動の実行

パラメーター 値

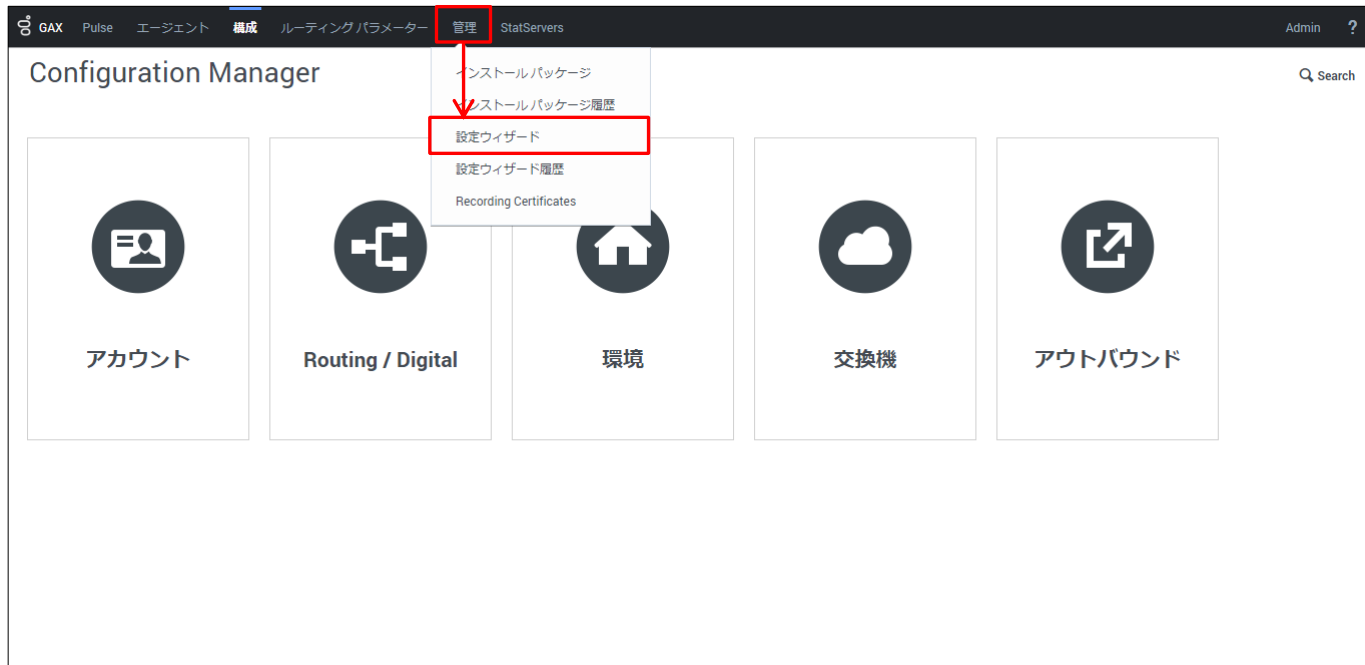
voice\_ICONとInfomartを再起動します

前へ 次へ 完了 中止

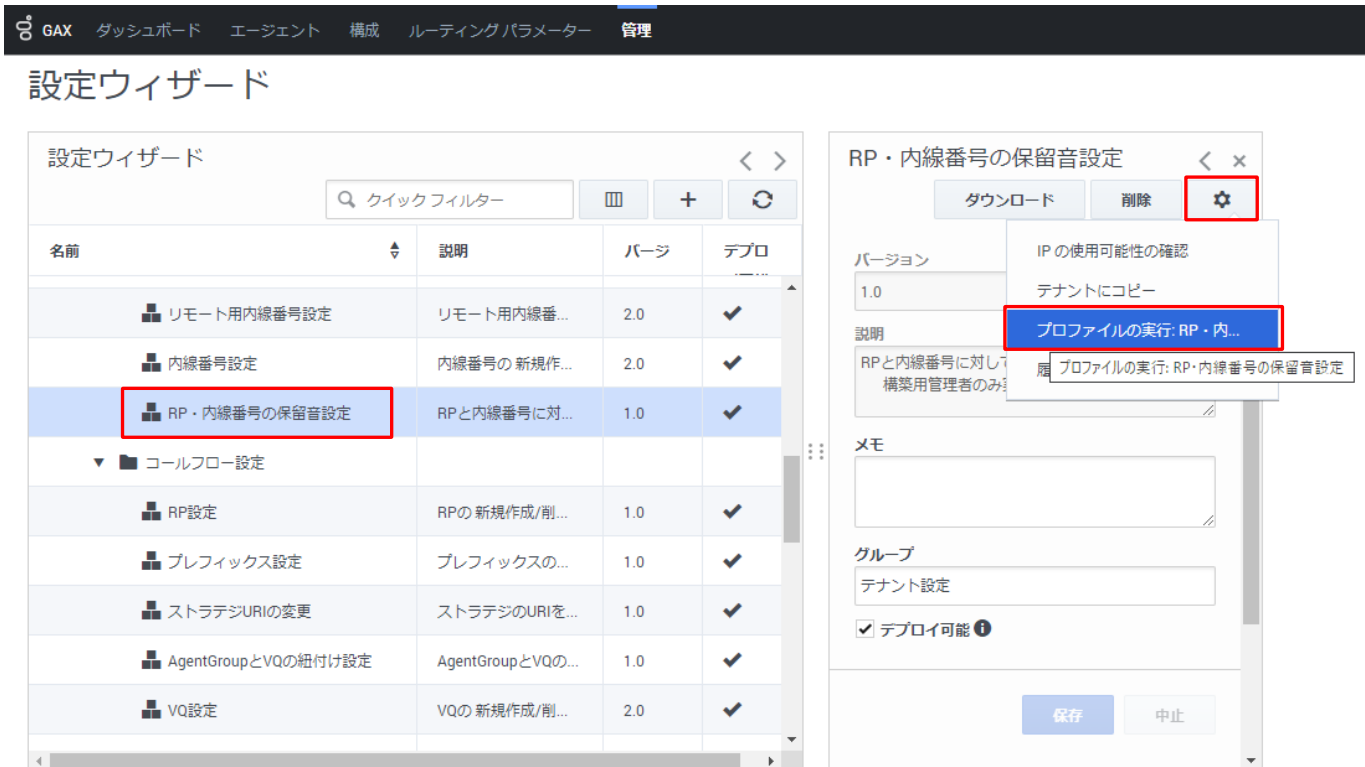
#### 1.6.4.18 RP・内線番号の保留音設定

RP と内線番号に対して保留音を設定する機能です。構築用管理者のみ実施可能です。

(1) [管理]から[設定ウィザード]を選択します。



(2) 右上の[関連]から[プロファイルの実行:RP・内線番号の保留音設定]を選択します。





(3) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

インテグレーションパラメーター 管理 Com ?

バージョン	デプロイ
2.0	✓
2.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
2.0	✓

### RP・内線番号の保留音設定

ダウンロード 削除 設定

バージョン  
1.0

説明  
RPと内線番号に対して保留音を設定します。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

### 設定ウィザード

ようこそ

設定ウィザードへようこそ。  
[次へ]をクリックしてデプロイメントを開始します。

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(4) 設定ウィザード画面が展開されます。[次へ]をクリックします。

インテグレーションパラメーター 管理 Com ?

バージョン	デプロイ
2.0	✓
2.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
1.0	✓
2.0	✓

### RP・内線番号の保留音設定

ダウンロード 削除 設定

バージョン  
1.0

説明  
RPと内線番号に対して保留音を設定します。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ  
テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

保存 中止

### 設定ウィザード

RP・内線番号の保留音設定

◀ 前へ ▶ 次へ ✓ 完了 中止

(5) 処理種別を選択します。

< >

+ ↺

デプロイ  
デプロイ可能なテナントの一覧

✓

✓

✓

✓

✓

✓

バージョン

1.0

説明

RPと内線番号に対して保留音を設定します。  
構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループ

テナント設定

☒ デプロイ可能 ⓘ

ダウンロード 削除 ⚙️

保存 中止

RP・内線番号の保留音設定

< ×

設定ウィザード

< ×

処理種別の選択

処理内容を選択してください\*

☐ RPの保留音を設定する

☐ RPの保留音設定を削除する

☐ 内線番号の保留音を設定する

☐ 内線番号の保留音設定を削除する

◀ 前へ

▶ 次へ

完了 ✓

中止

(6) RP・内線番号を選択します。

The image displays three sequential screenshots of a software interface for configuring hold tones for extension numbers (RP).

**Left Screenshot:** Shows a table with columns 'バージョン' (Version) and 'デプロイ可能' (Deployable). The table lists several extension numbers (e.g., 10011, 10101, 156156) and their corresponding hold tones (e.g., 0, 0, 0). The 'デプロイ可能' column shows checkmarks for all listed items.

**Middle Screenshot:** Shows the 'RP・内線番号の保留音設定' (RP Extension Number Hold Tone Setting) screen. It includes a 'バージョン' (Version) field set to '1.0', a '説明' (Description) field, and a 'メモ' (Memo) field. The '説明' field contains the text: 'RPと内線番号に対して保留音を設定します。構築用管理者のみ実施可能です。' (Set hold tone for RP and extension number. Only constructible administrator can perform this). The 'グループ' (Group) field is set to 'テナント設定' (Tenant Setting). The 'デプロイ可能' (Deployable) checkbox is checked.

**Right Screenshot:** Shows the 'RPの選択' (Select RP) dialog. It lists various extension numbers with checkboxes next to them. The '10011' extension number is selected. The '次へ' (Next) button is highlighted.

## (7) 保留音を選択します。

パラメーター管理Com?

RP・内線番号の保留音設定

ダウンロード削除

バージョン1.0

説明RPと内線番号に対して保留音を設定します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループテナント設定

☒ デプロイ可能

保存中止

設定ウィザード

保留音を選択する

使用する保留音を選択してください\*

前へ次へ完了中止

## (8) 完了を選択します。

パラメーター管理Com?

RP・内線番号の保留音設定

ダウンロード削除

バージョン1.0

説明RPと内線番号に対して保留音を設定します。構築用管理者のみ実施可能です。

メモ

グループテナント設定

☒ デプロイ可能

保存中止

設定ウィザード

デプロイ

[完了]をクリックしてデプロイメントを開始します。

RP・内線番号の保留音設定

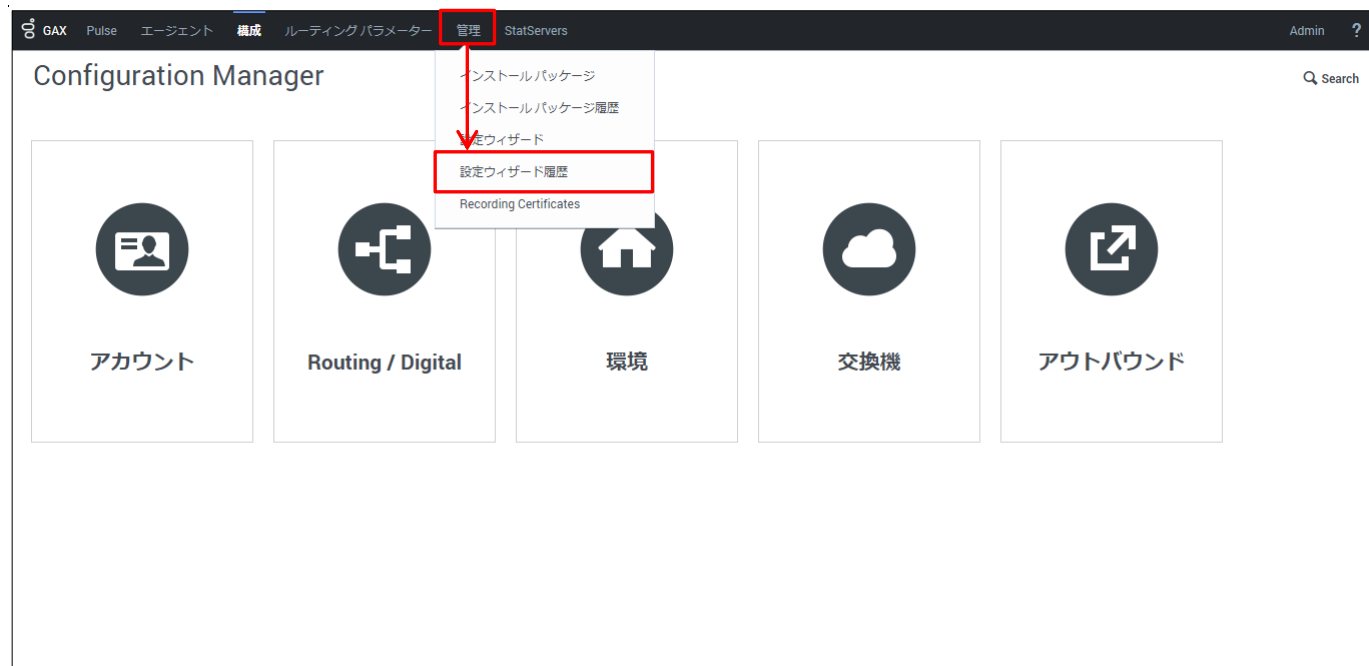
パラメーター	値
処理種別の選択	
パラメーター	値
処理内容を選択してください	set_rp_moh
RPの選択	

前へ次へ完了中止

### 1.6.5 設定ウィザード履歴

設定ウィザードを使用する各設定の実行履歴を確認および削除する機能です。再デプロイ機能を利用することにより、一度設定を行った設定ウィザードの設定値を維持したまま再設定することなく実行することが可能です。設定ウィザードの履歴を確認するには、構築用管理者権限のアカウントでログインする必要があります。

(1) [管理]から[設定ウィザード履歴]を選択します。



(2) 設定ウィザードの履歴と概要が表示されます。履歴の確認、削除、再実行は全てこの画面から設定します。

GAX

Pulse

エージェント

構成

ルーティングパラメーター

管理

StatServers

Admin ?

設定ウィザード履歴

設定ウィザード履歴

< >

🔍 クイックフィルター

エクスポート

📄

🔄

名前	バージョン	進行状況	最終	プロファイル	状態	終了日時
StatServer再...	2.0	<div></div>	✓	StatServer...	成功	19/03/2018 17:54:15
プレフィック...	1.0	<div></div>	✓	プレフィ...	成功	19/03/2018 17:42:39
プレフィック...	1.0	<div></div>		プレフィ...	成功	19/03/2018 17:41:01
VQ設定	1.0	<div></div>	✓	VQ設定	成功	19/03/2018 17:31:43
VQ設定	1.0	<div></div>		VQ設定	成功	19/03/2018 17:15:27
RP設定	1.0	<div></div>	✓	外線番号...	成功	19/03/2018 17:02:30
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:41:05
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:27:00
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:08:22
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:07:57

### 1.6.5.1 設定ウィザード履歴の確認

(1) [エクスポート]をクリックします。

The screenshot shows the '設定ウィザード履歴' (Wizard History) page. At the top, there is a navigation bar with 'GAX', 'Pulse', 'エージェント', '構成', 'ルーティングパラメーター', '管理', and 'StatServers'. The '管理' (Management) tab is selected. Below the navigation bar, the page title '設定ウィザード履歴' is displayed. A search bar labeled 'クイックフィルター' and an 'エクスポート' button are visible. The 'エクスポート' button is highlighted with a red box. Below the search bar is a table with the following columns: '名前', 'バージョン', '進行状況', '最終', 'プロファイル', '状態', and '終了日時'. The table contains several rows of data, including 'StatServer再...', 'プレフィック...', 'VQ設定', and 'RP設定'. The '進行状況' column shows progress bars, and the '最終' column shows checkmarks. The '状態' column shows '成功' (Success) for all entries. The '終了日時' column shows timestamps from 19/03/2018 17:54:15 to 19/03/2018 16:07:57.

(2) ファイルのダウンロードタブが表示されます。任意のフォルダを選択してエクスポートを完了します。

The screenshot shows the '設定ウィザード履歴' (Wizard History) page with the 'StatServer再起動' (StatServer Restart) dialog box open. The 'download.csv' file is highlighted in the bottom bar. The dialog box displays the following information:

- バージョン: 2.0
- 説明: StatServerの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。
- テナント (DBID): Resources (101)
- ユーザー: Tenant\_Admin
- 開始時刻: 19/03/2018 17:52:21
- 終了時刻: 19/03/2018 17:54:15
- キー: RestartSTAT
- デプロイ ID: 30313

The bottom bar shows a 'download.csv' file with a red box around it. A 'すべて表示' (Show All) button is also visible.

ダウンロードされる CSV ファイルの内容は以下のとおりです。

行数	項目名(ヘッダ名)	内容	備考
1	名前	設定ウィザード名	
2	バージョン	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
3	説明	設定ウィザードに表示される説明	
4	進行状況	実行の進行状況	
5	最終	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
6	プロファイル	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
7	状態	設定ウィザードの成功または失敗	
8	テナント	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
9	テナント (DBID)	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
10	ユーザー	設定ウィザードを実行したエージェント ID 名	
11	開始日時	設定ウィザードを開始した日次	
12	終了日時	設定ウィザードが完了した日次	
13	キー	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	
14	デプロイ ID	Arcstar Contact Center 2.0 内部管理値	

#### CSV ファイルの文字コードについて

- ダウンロードされる CSV ファイルの文字コードは「UTF-8」となります。Microsoft Excel で開くためには予めテキストエディタ等で文字コードを「Shift-JIS」へ変換する必要があります。

(3) CSV ファイルにダウンロードされる内容は、履歴を選択することで画面上での確認が可能です。画面は「StatServer 再起動」を選択した場合の例となります。設定値を維持して再設定を行う場合も、該当の履歴を選択します。

設定ウィザード履歴

名前	バージョン	進行状況	最終	プロファイル	状態	終了日時
StatServer再起動	2.0	<div></div>	✓	StatServer再起動	成功	19/03/2018 17:54:15
プレフィック...	1.0	<div></div>	✓	プレフィック...	成功	19/03/2018 17:42:39
プレフィック...	1.0	<div></div>		プレフィック...	成功	19/03/2018 17:41:01
VQ設定	1.0	<div></div>	✓	VQ設定	成功	19/03/2018 17:31:43
VQ設定	1.0	<div></div>		VQ設定	成功	19/03/2018 17:15:27
RP設定	1.0	<div></div>	✓	外線番号...	成功	19/03/2018 17:02:30
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:41:05
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:27:00
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:08:22
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:07:57

StatServer再起動

再デプロイ エクスポート 削除

バージョン  
2.0

説明  
StatServerの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。

テナント (DBID)  
Resources (101)

ユーザー  
Tenant\_Admin

開始時刻  
19/03/2018 17:52:21

終了時刻  
19/03/2018 17:54:15

キー  
RestartSTAT

デプロイ ID  
30313

デプロイの詳細ログ

#### 履歴詳細からのログダウンロードについて

- 以下のログ出力機能による出力内容については、Arcstar Contact Center 2.0 ではサービス提供対象外となります。内容についてのお問い合わせには対応いたしかねますのでご了承ください。
  - ①デプロイの詳細ログ[ダウンロード]ボタンクリックで出力されるログファイル
  - ②[エクスポート]ボタンクリックで出力されるログファイル
  - ③[関連]メニューの[デプロイ アクション ログ]で出力されるログファイル



### 1.6.5.2 設定ウィザード履歴の削除

(1) 削除したい設定ウィザードの履歴を選択します。詳細画面が展開されます。画面は「StatServer 再起動 (終了日時 : 2018-03-19 17:42:39)」を選択した場合の例となります。

設定ウィザード履歴

名前	バージョン	進行状況	最終	プロファイル	状態	終了日時
StatServer再...	2.0	<div></div>	✓	StatServer...	成功	19/03/2018 17:54:15
プレフィックス...	1.0	<div></div>	✓	プレフィ...	成功	19/03/2018 17:42:39
VQ設定	1.0	<div></div>	✓	VQ設定	成功	19/03/2018 17:31:43
VQ設定	1.0	<div></div>		VQ設定	成功	19/03/2018 17:15:27
RP設定	1.0	<div></div>	✓	外線番号...	成功	19/03/2018 17:02:30
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:41:05
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:27:00
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:08:22
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:07:57
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	失敗	19/03/2018 16:07:03

プレフィックス設定

再デプロイ エクスポート 削除

バージョン  
1.0

説明  
プレフィックスの変更/外線番号の紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

テナント (DBID)  
Resources (101)

ユーザー  
Tenant\_Admin

開始時刻  
19/03/2018 17:42:35

終了時刻  
19/03/2018 17:42:39

キー  
DeployTrunk

デプロイ ID  
30312

デプロイの詳細ログ

(2) [削除]をクリックします。

設定ウィザード履歴

名前	バージョン	進行状況	最終	プロファイル	状態	終了日時
StatServer再...	2.0	<div></div>	✓	StatServer...	成功	19/03/2018 17:54:15
プレフィックス...	1.0	<div></div>	✓	プレフィ...	成功	19/03/2018 17:42:39
VQ設定	1.0	<div></div>	✓	VQ設定	成功	19/03/2018 17:31:43
VQ設定	1.0	<div></div>		VQ設定	成功	19/03/2018 17:15:27
RP設定	1.0	<div></div>	✓	外線番号...	成功	19/03/2018 17:02:30
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:41:05
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:27:00
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:08:22
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:07:57
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	失敗	19/03/2018 16:07:03

プレフィックス設定

再デプロイ エクスポート 削除

バージョン  
1.0

説明  
プレフィックスの変更/外線番号の紐付けを行います。構築用管理者のみ実施可能です。

テナント (DBID)  
Resources (101)

ユーザー  
Tenant\_Admin

開始時刻  
19/03/2018 17:42:35

終了時刻  
19/03/2018 17:42:39

キー  
DeployTrunk

デプロイ ID  
30312

デプロイの詳細ログ

(3) 確認ダイアログが表示されます。[OK]をクリックします。

設定ウィザード履歴

名前	バージョン	進行状況	最終	プロファイル	状態	終了日時
StatServer再...	2.0	<div></div>	✓	StatServer...	成功	
プレフィック...	1.0	<div></div>	✓	プレフィ...	成功	
VQ設定	1.0	<div></div>	✓	VQ設定	成功	
VQ設定	1.0	<div></div>		VQ設定	成功	
RP設定	1.0	<div></div>	✓	外線番号...	成功	
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:41:05
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:27:00
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:08:22
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:07:57
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	失敗	19/03/2018 16:07:03

確認してください  
この項目は完全に削除されます。

OK 中止

(4) 設定ウィザード履歴が削除されます。

設定ウィザード履歴

名前	バージョン	進行状況	最終	プロファイル	状態	終了日時
StatServer再...	2.0	<div></div>	✓	StatServer...	成功	19/03/2018 17:54:15
VQ設定	1.0	<div></div>	✓	VQ設定	成功	19/03/2018 17:31:43
VQ設定	1.0	<div></div>		VQ設定	成功	19/03/2018 17:15:27
RP設定	1.0	<div></div>	✓	外線番号...	成功	19/03/2018 17:02:30
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:41:05
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:27:00
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:08:22
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	成功	19/03/2018 16:07:57
RP設定	1.0	<div></div>		RP設定	失敗	19/03/2018 16:07:03
アカウントロ...	2.0	<div></div>	✓	開始	成功	19/03/2018 15:57:08

### 1.6.5.3 設定ウィザード履歴からの再実行

(1) 設定値を維持したまま再実行したい設定ウィザードの履歴を選択します。詳細画面が展開されます。画面は「StatServer 再起動（終了日時：2018-03-19 17:54:15）」を選択した場合の例となります。

The screenshot displays the GAX StatServers management interface. The left pane, titled '設定ウィザード履歴' (Wizard History), contains a table with columns: 名前 (Name), バージ (Version), 進行状況 (Progress), 最終 (Final), プロファイル (Profile), 状態 (Status), and 終了日時 (End Time). The row for 'StatServer再起動' (StatServer Restart) is highlighted in blue and enclosed in a red box. A red arrow points from this row to the right pane.

The right pane, titled 'StatServer再起動', shows the details for the selected wizard. It includes a '再デプロイ' (Redeploy) button and an 'エクスポート' (Export) button. The details are as follows:

- バージョン (Version): 2.0
- 説明 (Description): StatServerの再起動を実施します。構築用管理者のみ実施可能です。
- テナント (DBID) (Tenant (DBID)): Resources (101)
- ユーザー (User): Tenant\_Admin
- 開始時刻 (Start Time): 19/03/2018 17:52:21
- 終了時刻 (End Time): 19/03/2018 17:54:15
- キー (Key): RestartSTAT
- デプロイ ID (Deploy ID): 30313

At the bottom of the right pane is a section for 'デプロイの詳細ログ' (Deploy Detail Log).

(2) [再デプロイ]をクリックすると、設定ウィザードの実行画面が表示されます。各設定を行った際と同様の手順で設定を維持したまま再設定が可能です。

The screenshot shows the GAX StatServers management interface. On the left, there is a table titled '設定ウィザード履歴' (Setup Wizard History) with columns for '最終' (Final), 'プロファイ' (Profile), '状態' (Status), and '終了日時' (End Date/Time). The table lists several successful setup operations. In the center, there is a panel titled 'StatServer再起動' (StatServer Restart) with a '再デプロイ' (Redeploy) button highlighted by a red box. To the right, a '設定ウィザード' (Setup Wizard) dialog is open, showing a 'ようこそ' (Welcome) message and instructions to click [次へ] (Next) to start deployment. The dialog also shows navigation buttons: '前へ' (Previous), '次へ' (Next), '完了' (Complete), and '中止' (Cancel).

最終	プロファイ	状態	終了日時
✓	StatServer...	成功	19/03/2018 17:54:15
✓	VQ設定	成功	19/03/2018 17:31:43
	VQ設定	成功	19/03/2018 17:15:27
✓	外線番号...	成功	19/03/2018 17:02:30
	RP設定	成功	19/03/2018 16:41:05
	RP設定	成功	19/03/2018 16:27:00
	RP設定	成功	19/03/2018 16:08:22
	RP設定	成功	19/03/2018 16:07:57
	RP設定	失敗	19/03/2018 16:07:03
✓	開始	成功	19/03/2018 15:57:08

#### 設定を維持したままの再設定について

- 設定時と同様の操作手順を辿ることで、設定値が自動的に反映されます。
- 前回設定時と一部の値を変更したり、設定種別（新規作成/変更/削除）を変更して新たな設定を行うことも可能です。

---

## 2. よくあるご質問

### 2.1 サービスについて知りたい

カスタマポータルはインターネットから利用できますか？

できません。

コールフローは、カスタマポータル上で作成・変更できますか？

新規作成はできません。営業時間変更・音声ガイダンスの変更等一部の設定変更のみ可能です。

---

## 2.2 故障かなと思ったら

### カスタマポータルが表示されない / 設定変更が反映されない / ボタンが押せない

ご利用の PC の環境をご確認ください。Windows 10/11 64bit (Google Chrome 51 以上または Edge(Chromium 版)) 以外の環境では表示や設定が正常に機能しない場合があります。推奨環境でのご利用をお願いします。

### エージェント一覧の表示が遅い

エージェント ID の登録数が増えると、一覧が表示されるまで時間がかかる場合があります。表示が完了するまで、ブラウザの更新ボタン等を押さずにそのままお待ち下さい。

### 3. お問い合わせ

#### 3.1 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：https://www.ntt.com/b-charge 受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝日・年末年始を除く）
工事・故障情報 Web サイト URL		https://support.ntt.com/maintenance

#### ヘルプデスクへの問合せについて

- 次頁の問合せ用フォームに沿って申告いただくことにより、回答までの対応がスムーズになる場合があります。
- 問合せ用フォームに沿わない申告については、状況の確認に時間を要する場合がありますので予めご了承ください。

---

## 3.2 問い合わせ用フォーム

-----

### 1) お客さま情報

- ①お客さま名：
  - ②お客さま番号：(N から始まる 9 桁の数字をお伝えください)
  - ③ご申告者さま名：
- 

### 2) 発生事象情報

- ①事象概要：(発生している事象をお伝えください)
  - ②発生日時：(発生日時をお伝えください)
  - ③発生状況：(発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)
  - ④業務影響：(事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)
  - ⑤ご対応内容：(発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)
- 

### 3) 発生箇所情報

- ①拠点名称：
  - ②発生端末：特定端末 or 複数端末（台数：）or 全端末
  - ③エージェント ID：(特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
  - ④エージェント姓名：(特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
  - ⑤内線番号：(内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)
  - ⑥発信電話番号：(全桁または下四桁、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)
  - ⑦着信電話番号：(全桁または下四桁、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)
- 

### 4) ご利用環境情報

- ①ハードフォン：未利用 or 利用（機種名：）
  - ②ソフトフォン：WDE or その他
  - ③ご利用 PC(OS)：(事象の発生している PC の OS)
  - ④ご利用 PC(ブラウザ)：(事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)
-



#### 4. 用語集

ユーザーズマニュアルやカスタマポータルで使用されている主な用語(略語)の読み仮名と意味の一覧です。

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェントのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機能
ANI	えーえぬあい／あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぷらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。エージェントやキューの状態についてリアルタイムで統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでいーあーる	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など1通話単位の詳細情報
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	でいーえぬあいえす／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃっくす	「genesys administrator extension」の略語。Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダイヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音声応答システム。お客さまのプッシュボタン操作によるメニュー選択により通話の接続先を制御することも可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルーティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとおっぱえでいしょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン/CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえっくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能とする機能
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位

用語	よみがな	意味
SpeechMiner	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	うえーぶふあいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspace Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじえんと	電話対応やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじえんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトウェアを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おべれーた	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
コーリングリスト	こーりんぐりすと	アウトバウンドキャンペーンにおける発信先電話番号リスト

用語	よみがな	意味
スーパーバイザ権限	すーぱーばいざけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。通話のモニタリング/コーチング、カスタマポータルによる設定、通話録音のダウンロードなどが利用できる
スキル	すきる	論理的な着信先。お客さまからの電話をスキル単位に着信させることができる。スキルはカスタマポータルで作成し、電話対応を行うエージェント/スーパーバイザに割り当てる事ができる
ストラテジ	すとらてじ	IRD で作成するコールフローのこと
組織	そしき	エージェント ID やスキルなどのオブジェクトに設定する事が出来る権限の単位。階層構造をとる事ができる
ソフトフォン	そふとふおん	通話機能を提供するソフトウェア。クライアント PC にインストールして利用する
テナント	てなんと	Arcstar Contact Center 2.0 の契約者に対して割り当てられる契約単位
テナント管理者権限	てなんとかんりしゃけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。カスタマポータルでの設定を主に実施する管理者向けの権限で、ソフトフォンは利用できない
プレイス	ぷれいす	内線番号と同義
モニタリング	もにたりんぐ	お客さまとエージェントの通話内容をスーパーバイザがリアルタイムで聴取する機能