



理由の管理

Cisco Finesse 管理コンソールの [Reasons] タブでは、受信不可理由コード、サインアウト理由コード、およびラップアップの理由の表示、追加、編集、および削除を実行できます。



(注) 一部の理由コードは予約されており、使用できません。

Unified CCE システムでは、これらの予約済みの理由コードは次のとおりです：-1、-2、-3、0、999、32767、50001、50002、50003、50004、50005、50010、50020、50030、50040、および 50042。

- [受信不可理由コード, 1 ページ](#)
- [サインアウト理由コード, 6 ページ](#)
- [Wrap-Up Reasons, 10 ページ](#)

受信不可理由コード

受信不可理由コードは、エージェントが状態を「受信不可」に変更した場合に選択できる理由を表します。

受信不可理由コードを表示、追加、編集、または削除するには、[Manage Reason Codes (Not Ready)] ガジェットを使用します。ラベルまたは理由コードを基準として、受信不可理由コードを昇順または降順に並べ替えるには、[Reason Label] ヘッダーまたは [Reason Code] ヘッダーをクリックします。グローバル (Yes) かそうでない (No) かを基準として理由コードを並べ替えるには、[Global] ヘッダーをクリックします。

受信不可理由コードは、グローバル (すべてのエージェントに対して表示される) またはチーム (指定されたチームのエージェントに対してのみ表示される) のいずれかを対象とすることができます。



(注) Finesse は、最大 100 のグローバル受信不可理由コードおよび 100 のチーム受信不可理由コードをサポートします。

Reason Label	Reason Code	Global?
Lunch Break	1000	Yes
Meeting	1001	Yes
Coffee Break	1002	Yes

New Edit Delete Refresh

345926

次の表に、[Manage Reason Codes (Not Ready)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Reason Label	受信不可理由コードのラベル。 ラベルには最大 40 文字まで使用でき、各受信不可理由コードに対して一意である必要があります。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
Reason Code	受信不可理由のコード。 コードは 1 ~ 65535 の任意の値であり、一意である必要があります。
Global?	[Yes]/[No]。理由コードをすべてのエージェントが利用できるか (Yes)、またはエージェントの特定のチームが対象となるか (No) を示します。



(注) Finesse の以前のリリースでは、受信不可理由コードを同じコードで複数作成することができました。以前のリリースからアップグレードすると、重複した値の受信不可理由コードがデータベースに存在してしまう場合があります。アップグレードが完了したら、これらの重複したコードを見つけて編集し、一意の値にしてください。理由コードのヘッダーをクリックしてコードを値で並び替えれば、重複したコードが見つかります。

[Manage Reason Codes (Not Ready)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [New] : 新しい受信不可理由コードを追加します。
- [Edit] : 既存の受信不可理由コードを編集します。
- [Delete] : 受信不可理由コードを削除します。

- **[Refresh]** : サーバから受信不可理由コードのリストをリロードします。



(注) 受信不可理由コードを追加、編集、または削除する場合、3 秒後に Finesse デスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

エージェントが Finesse デスクトップにサインインすると、エージェントの状態が受信不可に設定されます。エージェントは、受信可状態に変更することも、次の図に示すように、エージェント状態のドロップダウンリストから受信不可理由コードのいずれかを選択することもできます。



エージェントが受信可から受信不可にステータスを変更する場合、そのエージェントは設定されたコードのリストから適切な受信不可理由コードを選択できます。

コール中のエージェントは、コールが完了したときに状態が適用されるように選択することができます。たとえば、コールの終了時に受信不可状態に変更する場合、エージェントは通話中にドロップダウンリストから **[Not Ready]** を選択できます。Finesse デスクトップに、エージェントが通話中であり、受信不可が保留状態であることが表示されます。



エージェントが受信不可理由コードを適用した場合、デスクトップに、理由コード（この例では、**[Not Ready - Lunch]**）とともに保留状態が表示されます。



保留状態の変更は、エージェントの状態が通話中であるときにデスクトップに表示されます（たとえば、保留中、コンサルト コール中、会議中、コールのサイレント モニタリング中）。

受信不可理由コードの追加

新しい受信不可理由コードを追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Manage Reason Codes (Not Ready)] ガジェットで、[New] をクリックします。
[New Reason Code] 領域が表示されます。

The screenshot shows a dialog box titled "New Reason Code". It has two input fields: "Reason Label" and "Reason Code". Below these is a "Global?" checkbox which is checked. At the bottom left are "Save" and "Cancel" buttons. A vertical ID number "345923" is visible on the right side of the dialog box.

- ステップ 2** [Reason Label] ボックスに、理由コードのラベルを入力します。
(注) 受信不可理由コードのラベルは 40 文字に制限されます。
- ステップ 3** [Reason Code] ボックスに、理由コードを入力します。
(注) コードは 1 ~ 65535 であり、一意である必要があります。
先頭または末尾にスペースがないことを確認します。
- ステップ 4** 理由コードがグローバルである場合、[Global?] チェックボックスをオンにします。理由コードがチームに固有の場合は、[Global?] チェックボックスをオンにします。
(注) デフォルトでは、[Global?] チェックボックスがオンになっています。
- ステップ 5** [Save (保存)] をクリックします。
(注) Finesse サーバは、データベースに理由ラベルを保存する前に、先頭または末尾のスペースを削除します。

受信不可理由コードの編集

既存の受信不可理由コードのラベルまたはコードを編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Manage Reason Codes (Not Ready)] ガジェットで、編集する理由コードを選択します。
ステップ 2 [Edit] をクリックします。

[Edit Reason Code] 領域が表示されます。

- ステップ 3** 受信不可理由コードのラベルを変更する場合、[Reason Label] フィールドに、理由コードの新しいラベルを入力します。コードを変更する場合、[Reason Code] フィールドに新しいコードを入力します。誰がコードにアクセスできるかを変更する場合は、[Global?] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [Save (保存)] をクリックします。

受信不可理由コードの削除



- (注) 受信不可理由コードが削除された後にエージェントがその受信不可理由コードを選択した場合、エラーが発生する可能性があります。受信不可理由コードを変更しているときにサインインしていたエージェントは、サインアウトして再びサインインするまでデスクトップに変更が反映されません。

受信不可理由コードを削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Manage Reason Codes (Not Ready)] ガジェットで、削除する受信不可理由コードを選択します。
- ステップ 2** [Delete] をクリックします。
選択した理由コードを削除するかどうかの確認が求められます。

Reason Label	Reason Code	Global?
Lunch Break	1000	Yes
Meeting	1001	Yes
Coffee Break	1002	Yes

⚠ Are you sure you want to delete the selected Reason Code? (Meeting)

Yes No

345924

- ステップ 3** 選択した理由コードを削除するには [Yes] をクリックします。

サインアウト理由コード

サインアウト理由コードは、エージェントが Finesse デスクトップからサインアウトするときに選択できる理由を表します。

サインアウト理由コードを表示、追加、編集、または削除するには、[Manage Reason Codes (Sign Out)] ガジェットを使用します。ラベルまたは理由コードを基準として、サインアウト理由コードを昇順または降順に並べ替えるには、[Reason Label] ヘッダーまたは [Reason Code] ヘッダーをクリックします。グローバル (Yes) かそうでない (No) かを基準として理由コードを並べ替えるには、[Global] ヘッダーをクリックします。

サインアウト理由コードは、グローバル (すべてのエージェントに対して表示される) またはチーム (指定されたチームのエージェントに対してのみ表示される) のいずれかを対象とすることができます。



(注) Finesse は、最大 100 のグローバルサインアウト理由コードおよび 100 のチームサインアウト理由コードをサポートします。

Manage Reason Codes (Sign Out)		
Reason Label	Reason Code	Global?
End of Shift	10	Yes
Vacation Time	22	Yes
Paid Time Off	30	Yes

New Edit Delete Refresh

345930

次の表で、[Manage Reason Codes (Sign Out)] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Reason Label	サインアウト理由コードのラベル。 ラベルには最大 40 文字まで使用でき、各サインアウト理由コードに対して一意である必要があります。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
Reason Code	サインアウト理由のコード。 コードは 1 ~ 65535 の任意の値であり、一意である必要があります。
Global?	[Yes]/[No]。理由コードをすべてのエージェントが利用できるか (Yes) 、またはエージェントの特定のチームが対象となるか (No) を示します。



(注) Finesse の以前のリリースでは、サインアウト理由コードを同じコードで複数作成することができました。以前のリリースからアップグレードすると、重複した値のサインアウト理由コードがデータベースに存在してしまう場合があります。アップグレードが完了したら、これらの重複したコードを見つけて編集し、一意の値にしてください。理由コードのヘッダーをクリックしてコードを値で並び替えれば、重複したコードが見つかります。

[Manage Reason Codes (Sign Out)] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- **[New]** : 新しいサインアウト理由コードを追加します。
- **[Edit]** : 既存のサインアウト理由コードを編集します。
- **[Delete]** : サインアウト理由コードを削除します。
- **[Refresh]** : サーバからサインアウト理由コードのリストをリロードします。



(注) サインアウト理由コードを追加、編集、または削除する場合、3 秒後に Finesse デスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

エージェントがデスクトップで **[Sign Out]** をクリックすると、ドロップダウンリストに設定済みのサインアウトコードが表示されます。エージェントは、エージェントがサインアウトする理由を表すコードを選択できます。



サインアウト理由コードの追加

新しいサインアウト理由コードを追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** **[Manage Reason Codes (Sign Out)]** ガジェットで、**[New]** をクリックします。**[New Reason Code]** 領域が表示されます。



The screenshot shows a dialog box titled "New Reason Code". It has two input fields: "Reason Label" and "Reason Code". Below these fields is a "Global?" checkbox, which is checked. At the bottom of the dialog are "Save" and "Cancel" buttons.

345927

- ステップ 2** [Reason Label] ボックスに、理由コードのラベルを入力します。
(注) サインアウト理由コードのラベルは 40 文字に制限されます。
- ステップ 3** [Reason Code] ボックスに、理由コードを入力します。
(注) コードは 1 ～ 65535 であり、一意である必要があります。
先頭または末尾にスペースがないことを確認します。
- ステップ 4** 理由コードがグローバルである場合、[Global?] チェックボックスをオンにします。理由コードがチームに固有の場合は、[Global?] チェックボックスをオンにします。
(注) デフォルトでは、[Global?] チェックボックスがオンになっています。
- ステップ 5** [Save (保存)] をクリックします。

サインアウト理由コードの編集

既存のサインアウト理由コードのラベルまたはコードを編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Manage Reason Codes (Sign Out)] ガジェットで、編集する理由コードを選択します。
- ステップ 2** [Edit] をクリックします。
[Edit Reason Code] 領域が表示されます。

Reason Label	Reason Code	Global?
End of Shift	10	Yes
Vacation Time	22	Yes
Paid Time Off	30	Yes

Edit Reason Code

Reason Label: Reason Code:

Global?

345929

ステップ 3 サインアウト理由コードのラベルを変更する場合、[Reason Label] フィールドに、理由コードの新しいラベルを入力します。コードを変更する場合、[Reason Code] フィールドに新しいコードを入力します。誰がコードにアクセスできるかを変更する場合は、[Global?] チェックボックスをオンにします。

ステップ 4 [Save (保存)] をクリックします。

サインアウト理由コードの削除



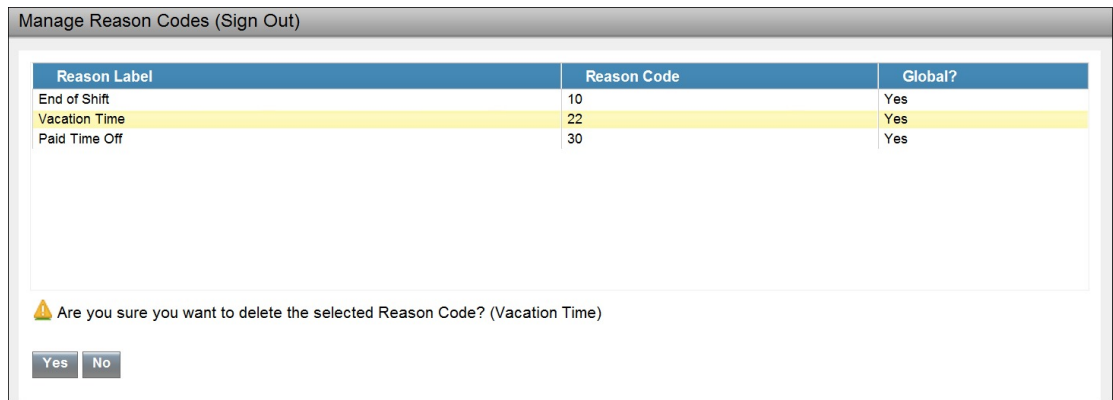
(注) サインアウト理由コードが削除された後にエージェントがそのコードを選択した場合、エラーが発生する可能性があります。サインアウト理由コードを変更しているときにサインインしていたエージェントは、サインアウトして再びサインインするまでデスクトップに変更が反映されません。

サインアウト理由コードを削除するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [Manage Reason Codes (Sign Out)] ガジェットで、削除するサインアウト理由コードを選択します。

ステップ 2 [Delete] をクリックします。
選択した理由コードを削除するかどうかの確認が求められます。



345928

ステップ 3 選択したサインアウト理由コードを削除するには [Yes] をクリックします。

Wrap-Up Reasons

ラップアップ理由は、エージェントがコールに適用できる理由を表します。ラップアップ理由は顧客がコンタクトセンターに電話をかけてきた理由を示します。たとえば、セールスへの電話に1台のラップアップ理由を指定し、サポートへの電話に別のラップアップ理由を指定することができます。

ラップアップ理由をすべてのエージェントに対してグローバルに使用可能にするように設定することも、特定のチームのみに対して使用可能にするように設定することもできます。

ラップアップ理由を表示、追加、編集、または削除するには、[Manage Wrap-Up Reasons] ガジェットを使用します。[Reason Label] ヘッダーをクリックすると、ラップアップ理由を昇順または降順で並べ替えることができます。グローバル (Yes) かそうでない (No) かを基準としてラップアップ理由を並べ替えるには、[Global] ヘッダーをクリックします。



(注) Finesse は、最大 100 のグローバルラップアップ理由および 100 のチームラップアップ理由をサポートします。

Finesse は着信コールおよびアウトバウンドオプションのダイヤラコールのみに対してラップアップ理由をサポートします (Finesse はアウトバウンドオプションダイレクトプレビューモードをサポートしません)。Finesse はエージェントが発信したコールのラップアップはサポートしません。

ラップアップを有効にするには、Unified CCE Agent Desk 設定で次の両方の属性を設定する必要があります。

- 着信属性の [Work] モードを [Optional] または [Required] に設定します。
- 発信属性の [Work] モードを [Optional] または [Not Allowed] に設定します。

着信属性の [Work] モードが [Required] に設定される場合、エージェントは、着信コールまたはアウトバウンドオプションコールの終了後に、ラップアップ状態に自動的に移行します。着信属性の [Work] モードが [Optional] に設定される場合、コールの終了後にラップアップ状態に移行するためには、エージェントはエージェント状態のドロップダウンリストからラップアップを選択する必要があります。エージェントがコール中にラップアップを選択しない場合、エージェントはコールの終了後にラップアップ状態に移行しません。

Agent Desktop 設定の指定に関する詳細情報については、Unified CCE の設定マネージャのオンラインヘルプを参照してください。



- (注) エージェントがラップアップに設定されていて、通話中に保留状態を選択した場合、コールの完了時に、そのエージェントは通話中に選択した保留状態ではなく、ラップアップ状態になります。エージェントは新しい状態（受信可または受信不可）を選択するか、ラップアップタイマーを期限切れにすることで、ラップアップを終了できます。エージェントが新しい状態を選択した場合、新しい状態によってコール中に選定した保留状態が上書きされます。ラップアップタイマーが期限切れになると、エージェントが保留中状態に移行します。

Manage Wrap-Up Reasons	
Wrap-Up Reason Label	Global?
Sales	Yes
Support	Yes
Product Question	Yes
Wrong Number	Yes

New Edit Delete Refresh

345934

次の表で、[Manage Wrap-Up Reasons] ガジェットのフィールドについて説明します。

フィールド	説明
Reason Label	ラップアップ理由のラベル。 このラベルは、各ラップアップ理由に対して一意にする必要があります。最大長は 39 バイトです（米国英語の 39 文字に相当）。英数字と特殊文字の両方がサポートされます。
Global?	[Yes]/[No]。ラップアップ理由をすべてのエージェントが利用できるか（Yes）、またはエージェントの特定のチームが対象となるか（No）を示します。

[Manage Wrap-Up Reasons] ガジェットでのアクションは次のとおりです。

- [New] : 新しいラップアップ理由を追加します。

- **[Edit]** : 既存のラップアップ理由を編集します。
- **[Delete]** : ラップアップ理由を削除します。
- **[Refresh]** : サーバからラップアップ理由のリストをリロードします。



(注) ラップアップ理由を追加、編集、または削除する場合、3秒後にエージェントまたはスーパーバイザのデスクトップに変更が反映されます。ただし、変更時にサインインしていたエージェントのデスクトップには、サインアウトして再びサインインするまで変更が反映されません。

ラップアップ理由の追加

新しいラップアップ理由を追加するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Manage Wrap-Up Reasons] ガジェットで、[New] をクリックします。
[New Wrap-Up Reason] 領域が表示されます。

345931

- ステップ 2** [Reason Label] フィールドに、ラップアップ理由のラベルを追加します。
(注) ラップアップ理由ラベルは、39 バイトに制限されています。
- ステップ 3** ラップアップ理由がグローバルである場合、[Global?] チェックボックスをオンにします。ラップアップ理由がチームに固有の場合は、[Global?] チェックボックスをオフにします。
(注) デフォルトでは、[Global?] チェックボックスがオンになっています。
- ステップ 4** [Save (保存)] をクリックします。

ラップアップ理由の編集

既存のラップアップ理由を編集するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Manage Wrap-Up Reasons] ガジェットで、編集するラップアップ理由を選択します。
- ステップ 2** [Edit] をクリックします。
[Edit Wrap-Up Reason] 領域が表示されます。

Wrap-Up Reason Label	Global?
Sales	Yes
Support	Yes
Product Question	Yes
Wrong Number	Yes

Edit Wrap-Up Reason

Wrap-Up Reason Label: Global?:

Save Cancel

345933

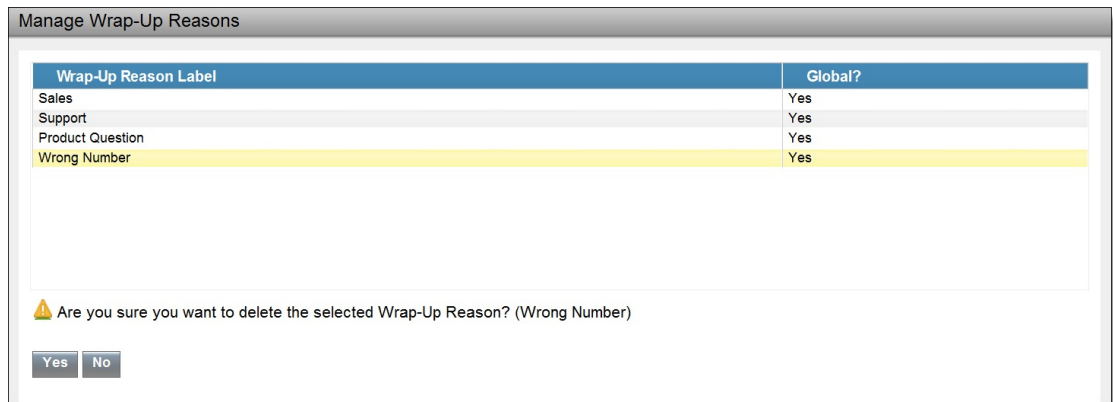
- ステップ 3** [Wrap-Up Reason Label] フィールドに、ラップアップ理由の新しいラベルを入力します。誰がラップアップ理由にアクセスできるかを変更する場合は、[Global?] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [Save (保存)] をクリックします。

ラップアップ理由の削除

ラップアップ理由を削除するには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** [Manage Wrap-Up Reasons] ガジェットで、削除するラップアップ理由を選択します。
- ステップ 2** [Delete] をクリックします。
選択したラップアップ理由を削除するかどうかの確認が求められます。



345832

ステップ 3 選択したラップアップ理由を削除するには [Yes] をクリックします。