



転送および会議

- [エージェントのコール転送と会議に関するレポート \(1 ページ\)](#)
- [転送および会議について \(7 ページ\)](#)
- [転送および会議に関する設定とスクリプティング \(8 ページ\)](#)

エージェントのコール転送と会議に関するレポート

音声コールは、転送したり会議にしたりできます。

転送にはブラインドとコンサルタティブがあり、ACD 内のエージェントに対してだけサポートされています。ブラインド転送とは、別のエージェントが対応可能かどうかを最初に確認せずに、エージェントから別のエージェントにコールを転送する方法です。コンサルタティブ転送とは、エージェントがコールを保留にし、受信側のエージェントを呼び出して転送について話し合ってから、そのエージェントにコールを転送する方法です。コンサルタティブ転送は、Unified CVP が VRU として使用されている場合にはサポートされません。

エージェント間の直接転送を行わないことが推奨されます。代わりに、ACD 番号を使用してスキルグループおよびアプリケーション サービスに転送します。これにより、これらのコールのトラッキングが可能になり、コールの処理方法に関してレポートできるようになります。また、コールのルーティングを Webex CCE にポストすることもできます。これにより、他の ACD サイトのエージェントにコールを転送し、それらのコールに関するレポートを作成できます。

関連トピック

- [転送および会議について \(7 ページ\)](#)
- [転送および会議に関する設定とスクリプティング \(8 ページ\)](#)

非音声タスクの転送と会議

ビジネス チャットおよび E メール タスク

転送と会議は、電子メールタスクやチャットタスクなどのビジネス チャットおよび E メールタスクではサポートされません。

サードパーティのマルチチャネルタスク

タスクルーティング API を使用するサードパーティ製マルチチャネルアプリケーションから Webex CCE にルーティングされた非音声タスクを転送できます。ブラインド転送だけがサポートされます。この章では、ブラインド転送着信および転送発信のレポート情報はすべて、これらのタイプのタスクに適用されます。

これらのタスクで会議を開始することはできません。

サードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのタスクルーティングの構成手順については、『Cisco Unified Contact Center Enterprise 機能ガイド』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-feature-guides-list.html>) を参照してください。

サードパーティ製マルチチャネルアプリケーションのタスクルーティングのスクリプト情報については、『Cisco Unified ICM/Contact Center Enterprise スクリプティングおよびメディアルーティングガイド』を参照してください。 <https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html>

ACD/ダイヤル番号を使用した転送と会議 (Webex CCE)

転送と会議は、ACD で ACD キューイングによって処理するか、または Webex CCE を通じて ACD/ダイヤル番号を使用し、エンタープライズキューイングによって処理することができます。

ACD およびローカルキューイングでは、エージェントが ACD 番号と ACD キューのスクリプトを使用してコールを送信する場合、統計が正確にレポートされます。

ソースエージェントの [TransferOut] または [ConferenceOut] の値が増加し、ターゲットエージェントの [TransferIn] または [ConferenceIn] の値が増加します。

エンタープライズキューイングでは、エージェントが転送または会議ボタンをアクティブ化し、コールの転送先または会議先の番号を選択すると、ダイヤルされた番号がエージェント PG から CallRouter に送信されます。このダイヤル番号によって、コールタイプが決まり、さらにそのコールタイプによって転送ルーティングスクリプトが選択されます。Webex CCE スクリプトには、コールのキューイング先となるダイヤル番号に基づいて適切なスキルグループを参照する、[スキルグループへのキューイング (Queue to Skill Group)] ノードを含める必要があります。

エージェントが選択されたスキルグループで使用可能な場合、ラベルまたはダイヤル番号を含むメッセージがソースエージェント PG へ送信されます。PG では、セントラルコントローラから返されたラベルを使用して、ソースエージェントの電話からターゲットエージェントへコールが転送されます。このようなタイプの転送と会議では、ソースエージェントについて TransferOut または ConferenceOut の値が増加し、ターゲットエージェントについて TransferIn または ConferenceIn の値が増加します。

選択されたスキルグループに転送可能なエージェントがない場合、VRU にコールを転送するためのラベルがコールルータからソースエージェントの PG に送信されます。このようなタイプの転送と会議では、ソースエージェントについて TransferOut または ConferenceOut の値が増加します。ただし、ターゲットエージェントについて TransferIn または ConferenceIn が増加

するのは、システム PG のある Webex CCE で VRU がコールをターゲットエージェントにルーティングする場合だけです。この違いは、Webex CCE 展開でシステム PG と Unified CVP を使用する場合にも適用されます。

転送および会議がデータベース フィールドに与える影響

転送と会議は Agent_Skill_Group_Interval データベース テーブルのフィールドに影響を与えません。

次の条件をすべて満たす場合に、ターゲット エージェントの [TransferIn] フィールドの値が増加します。

- エージェントによって、コールがエージェントの対応可否状態を確認する Webex CCE コールタイプスクリプトまたは ACD のアプリケーションスクリプトに転送された（ブラインドまたはコンサルタティブ）。
- ブラインド転送のみの場合、転送が開始されたときに、同じ Peripheral にあるエージェントが応答可能であった。

次の条件をすべて満たす場合に、会議コールを受信するターゲットエージェントの [ConferenceIn] フィールドの値が増加します。

- エージェントによって、コールがエージェントの対応可否状態を確認する Webex CCE コールタイプスクリプトまたは ACD のアプリケーションスクリプトに会議として送られた。
- 会議が開始されたとき、同じ Peripheral にあるエージェントが応答可能であった。

ブラインド転送またはコンサルタティブ転送を開始したエージェントの [TransferOut] フィールドの値は、転送を開始したエージェントが転送から切断された時点で増加します。

会議を開始したエージェントの [ConferenceOut] フィールドの値は、会議を開始したエージェントが会議から切断された時点で増加します。

コールを開始したエージェントの [ConsultativeCalls] フィールドの値は、コンサルタティブコールが切断され、後処理が完了した時点で増加します。



(注)

- Unified CVP を VRU として使用するシステムではコンサルタティブ転送がサポートされないため、Unified CVP を使用している場合、このフィールドの値は増加しません。
- Unified CVP を VRU として使用している場合は、ネットワーク転送による転送を実行できます。ネットワーク転送が使用されている場合、[TransferIn] および [TransferOut] フィールドには、これらの転送のデータは表示されません。

転送および会議がコールのタイプに与える影響

次の表では、さまざまなタイプのコールが転送されたり会議になったりしたときに、Agent_Skill_Group_Interval database テーブルで増加するフィールドについて説明します。

表 1: 転送と会議がコールのタイプに与える影響

コールのタイプ	コールへの影響
発信内部	ターゲットエージェントがソースエージェントと同じ ACD 上にある場合、転送または会議操作を開始したソースエージェントについて InternalCall フィールドの値が増加します。このフィールドはコールの切断後に増加します。
受信直接/受信内部	エージェントがターゲットエージェントを直接ダイヤルした（つまり、ルーティングスクリプトにアクセスしない）場合、転送または会議を完了したターゲットエージェントについて InternalCallsRcvd フィールドの値が増加します。このフィールドはコールの切断後に増加します。
発信外部	外部接続先への転送または会議を完了したソースエージェントについて、 AgentOutCalls フィールドの値が増加します。このフィールドはコールの切断後に増加します。
ACD コール	ACD ルーティングスクリプトがエージェントにコールを送信する場合、ターゲットエージェントの CallsHandled フィールドの値が増加します。このフィールドは、ルーティングスクリプトがコールをキューイングした先のスキルグループに対して増加します。このフィールドは、コールが切断され、ラップアップが完了した後に増加します。

転送および会議がスキルグループに与える影響

転送および会議のデータがレポートされるスキルグループは、最初にコールがどのように発信されたかによって異なります。

最初に発信されたコールがエージェントの内線に対する直接コールの場合は、ACD 選択スキルに対する転送または会議がレポートされます。たとえば、エージェントがエージェント独自の内線に対する直接コールを受け取り、そのコールを転送した場合、転送を開始したエージェントと転送を受け取ったエージェントの両方の ACD 選択スキルグループに対する転送がレポートされます。

元のコールが ACD ルーティングスクリプトを使用して特定のスキルグループにルーティングされた場合は、コールがルーティングされたスキルグループに対する転送または会議がレポートされます。たとえば、販売スキルグループのエージェントが販売コールを受信して、そのコールを転送した場合、販売スキルグループに転送発信がレポートされます。転送を受信したエージェントのスキルグループには、転送受信がレポートされます。

次のシナリオでは、さまざまなタイプの転送および会議に対してデータベースフィールドの値がどのように増加するかをさらに詳しく説明します。

コールシナリオ 1：ACD コールのブラインド転送：エージェントは対応不可

この例では、エージェント A に、スキルグループ Y に対する ACD コールが提供されます。エージェント A は、ACD 番号（スクリプトにアクセスする番号）を介してスキルグループ X を選択し、ブラインド転送を開始して完了します。その際、エージェント A の [InternalCalls] フィールドと [TransferOut] フィールドの値がスキルグループ Y に対して増加します。

ラップアップが完了すると、エージェント A の CallsHandled フィールドがスキルグループ Y に対して増加します。スキルグループ X には対応可能なエージェントがいないため、コールは ACD にキューイングされます。スキルグループ X のエージェント B が対応可能になると、ACD は、コールをエージェント B にルーティングします。エージェント B がコールに応答し、コールが切断され、ラップアップが完了します。

表 2: ACD コールのブラインド転送：エージェントは対応不可

スキルグループ Y に対して値が増加するエージェント A のフィールド	スキルグループ X に対して値が増加するエージェント B のフィールド
CallsHandled、InternalCall、TransferOut	CallsHandled、TransferIn

エージェント A については、[処理タスク (TasksHandled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[転送発信 (TransferOut)] の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] レポートフィールドにコールがレポートされます。

コールシナリオ 2：ACD コールのコンサルタティブ転送：エージェントが対応可能

この例では、エージェント A に、スキルグループ Y に対する ACD コールが提供されます。エージェント A は、ACD 番号を介してスキルグループ X を選択し、転送を開始します。ACD のスクリプトにより、エージェント B が応答可能であることが認識され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B に対する転送を開始するよう要求されます。エージェント B が転送されたコールに応答します。エージェント B と相談した後、エージェント A は転送を完了します。エージェント A の InternalCall フィールドと TransferOut フィールドがスキルグループ Y に対して増加します。ラップアップが完了すると、エージェント A の CallsHandled フィールドがスキルグループ Y に対して増加します。

この時点で、エージェント B が発信者と対話します。コールが切断され、ラップアップが完了したら、エージェント B の [CallsHandled] と [TransferIn] の値がスキルグループ X に対して増加します。

表 3: ACD コールのコンサルタティブ転送：エージェントが対応可能

スキルグループ Y に対して値が増加するエージェント A のフィールド	スキルグループ X に対して値が増加するエージェント B のフィールド
CallsHandled、InternalCall、TransferOut、Hold	CallsHandled、TransferIn

エージェント A については、[処理タスク (Tasks Handled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[転送発信 (Transfer Out)] および [受信保留 (Incoming Hold)] または [すべて保留 (All Hold)] のいずれかまたは両方の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] および [転送受信 (Transfer In)] の各レポートフィールドにコールがレポートされます。

コールシナリオ 3：直接コールのコンサルタティブ会議

この例では、直接コールがエージェント A の ACD 内線に着信します。

エージェント A は ACD 番号を使用してスキルグループ X を選択し、会議を開始します。ACD のスクリプトにより、エージェント B が応答可能であることが認識され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B に対する会議を開始するよう要求されます。エージェント B が会議コールに応答します。エージェント B と相談した後、エージェント A は会議を完了します。

エージェント A が会議から切断されます。エージェント A の [InternalCalls]、[ConferenceOut]、[InternalCallsRcvd] の各フィールドの値が ACD 選択スキルグループに対して増加します。

エージェント B または発信者が切断します。エージェント B の [InternalCallsRcvd] と [ConferenceOut] の値が ACD 選択スキルグループに対して増加します。

表 4: 直接コールのコンサルタティブ会議

ACD 選択スキルグループに対して値が増加するエージェント A のフィールド	スキルグループ X に対して値が増加するエージェント B のフィールド
InternalCallsRcvd、InternalCall、ConferenceOut、Hold	CallsHandled、ConferenceIn

エージェント A については、[処理タスク (Tasks Handled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[会議発信 (Conf Out)] および [すべて保留 (All Hold)] ([内部保留 (Internal Hold)]) の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] および [会議受信 (Conf In)] の各レポートフィールドにコールがレポートされます。

コールシナリオ 4：コンサルタティブコール

この例では、エージェント A にスキルグループ Y に対する ACD コールが提供されます。

エージェント A はダイヤル番号を使用してスキルグループ X を選択し、相談を開始します。スキルグループ X に対して LAA 選択ノードを使用するスクリプトによりエージェント B が応答可能であることが認識され、エージェント A の PG がエージェント A の電話の代わりにエージェント B に対する会議を開始するよう要求されます。エージェント B がコンサルトコールに応答します。エージェント B に相談した後、エージェント A が [再接続 (Reconnect)] ボタンをアクティブにしてエージェント B を切断し、エージェント A と発信者の会話が再開されます。

エージェント A がコールから切断されます。ラップアップが完了した後、エージェント A の [CallsHandled] フィールドと [コンサルティング コール (Consultative Calls)] フィールドの値がスキルグループ Y に対して増加します。

表 5: コンサルティブコール

スキルグループ Y に対して値が増加するエージェント A のフィールド	スキルグループ X に対して値が増加するエージェント B のフィールド
CallsHandled、InternalCall、ConsultativeCall、Hold	処理コール数

エージェント A については、[処理タスク (Tasks Handled)]、[内部発信 (Internal Out)]、[コンサルト発信 (Cons Out)] および [受信保留 (Incoming Hold)] または [すべて保留 (All Hold)] のいずれかまたは両方の各レポートフィールドにこのコールがレポートされます。エージェント B については、[処理タスク (Tasks Handled)] レポートフィールドにコールがレポートされます。

エージェントの転送および会議レポート

次のレポートには、エージェントの転送と会議に関するデータが表示されます。

- Unified Intelligence Center : エージェント - 履歴全フィールド

転送および会議について

Contact Center Enterprise ソリューションでは、エージェントおよびスキルグループへの直接の転送と会議がサポートされます。

転送と会議から正確で有用なデータを入手するには、次のガイドラインに従ってください。

- 関連するルートポイントが指定されたダイヤル番号を、エージェントおよびスキルグループへの転送と会議用に設定します。
- 設定したダイヤル番号を使用して転送する場合には、別のスクリプトを作成するように計画してください。最初のスクリプトで、コールを転送する際にコールタイプを変更します。コールは転送スクリプトに送信されます。別のスクリプトを準備すると、エージェントのデフォルトのスキルグループではなく、複数のコールタイプやスキルグループにまたがってデータをトラッキングできます。
- エージェントは、手動でコールを別のエージェントに転送を、または ACD 上でエージェントの内線を直接ダイヤルして別のエージェントで会議を行うことができます。
- エージェントは、ACD 番号を使用して ACD 上のルーティングスクリプトにアクセスできます。または、必要に応じてコールを Webex CCE にポストルーティングできます。

適切なのは後者の方法です。この方法なら、転送されたコールと、それらが企業全体でどのように処理されるかを Webex CCE で追跡できるためです。また、コールを別の ACD サイトに転送する機能もあります。

レポートの目的では、スキルグループとサービスの割り当てに ACD を使用する必要があるため、エージェント間の直接転送は避けてください。ACD 自体で転送および会議を処理している場合は、ACD 番号を転送のレポート方法の制御に使用します。



(注) エージェントの内線が構成されていない場合、Webex CCE では直接転送が認識されません。

ポストラータリングを使用したコールの転送および会議の提供を計画する場合は、正確で役立つデータを得るために、次のガイドラインに従ってください。

- コールを Webex CCE にポストラータリングするための ACD 番号を構成します。
- すべての転送および会議をポストラータリングする場合は、転送および会議のシナリオに対して別のスクリプトの作成を検討してください。
- Webex CCE での転送には、構成したダイヤル番号を使用する別個のスクリプトを作成するように計画します。ACD または Webex CCE に別個のスクリプトを配置すると、既知のすべてのスキルグループにわたってデータを追跡できます。



(注) これを行わない場合、レポート統計による影響を受けるスキルグループは不明となり、結果が予測できません。



(注) 転送と会議に影響を与える可能性のある制限については、『ACD 補足ガイド』を参照してください。たとえば、一部の ACD はブラインド転送をサポートしていません。

転送および会議に関する設定とスクリプティング

スキルグループへの転送および会議についての設定とスクリプティングを行う場合は、次のガイドラインに従ってください。

手順

- ダイヤル番号を設定します。
- 新しいコールタイプを作成するか、既存のコールタイプを識別して、コールタイプをダイヤル番号に関連付けます。
- スキルグループキューイングノードを含むスキルグループに転送するためのルーティングスクリプトを作成します。このスクリプトにより、転送コールおよび会議コールが正しいスキルグループにキューイングされます。
- コールタイプをルーティングスクリプトに関連付けます。