



構成とスクリプトの重要性

- [設定 \(1 ページ\)](#)
- [スクリプト化 \(2 ページ\)](#)

設定

デスクトップの **Webex CCE** ツールフォルダから **Configuration Manager** を開いて、企業のエンティティに関する情報を入力および更新します。

設定されたエンティティは、セントラル コントローラ データベース テーブルにレコードとして保存されます。これらのエンティティには、エージェント、コールタイプ、デバイス、PG、サービスおよびサービス メンバー、スキル グループ、およびトランスレーションルートが含まれます。

エラーのないルーティングおよび正確なレポート作成を行うには、すべての **Peripheral** ターゲットを設定する、つまり、任意またはすべての接続先にコールを送信する必要があります。レポートには、設定およびモニタされていないデバイスのデータは表示されません。

Configuration Manager で行う変更および追加は、ただちにロガー上のセントラル データベースに適用され、すべてのローカル データベースにコピーされます。

構成での命名規則

システムを設定する前に、**Peripheral**、スキル グループ、エージェントなど、設定するレポート エンティティの命名方法を検討します。

これらのエンティティに設定された名前は、レポートをフィルタリングするための選択基準として、**Unified IC** のユーザ インターフェイスに表示されます。これらは値リストおよびコレクションから選択されます。

レポート ユーザが理解しやすく、正しいレポート 選択項目を見つけられる命名規則を使用してください。たとえば、特定のサイトに関連するすべての項目に同じプレフィックスを付け、コール タイプを特定できる説明文を使用します。

スクリプト化

構成を定義したら、スクリプトエディタを使用してルーティングスクリプトを作成します。Webex CCE ソフトウェアは、これらのルーティングスクリプトを使用し、PG によって抽出および転送される現在のコールセンターアクティビティを評価して、コールの最適な宛先を決定します。スクリプトで定義されたコールフローにより、レポートのために収集されるデータが決まります。

ルーティング スクリプトには、次の操作を行う指示が含まれます。

1. ルーティングクライアントにより提供されたコール情報を調べ、その情報を使用してコールを特定のコールタイプとして分類します。
2. コールの最適な接続先を決定します。
3. 適切なルーティング ターゲット（個別エージェント、スキル グループ、適切なアナウンスなど）にコールを送信します。
4. 転送および会議をポストルーティングします。

ルーティング スクリプトは、**ビジネス ルールの表現**です。各コールタイプに対して、販売やサポートなどの特定のスクリプトセットを作成できます。詳細なレポートについて、複数のスクリプトを作成できます（たとえば、初期コール分類のためにスクリプトを作成し、異なる ACD の特定のサービスまたはスキル グループに送信されたコールをルーティングするスクリプトを作成する場合など）。

また、各コールタイプに対してさまざまな時刻またはさまざまな曜日および年度に使用する複数のスクリプトをスケジュールしたり、ダイヤル番号を使用して転送を処理するスクリプトにコールを送信したりできます。

ルーティング スクリプト データはセントラル コントローラ データベースに格納されます。行ったスクリプティングの変更はローカルデータベースに適用され、ログの中央データベースがすぐに更新され、その変更はすべてのローカルデータベースにコピーされます。スクリプトを直接変更することはできません。代わりに、Administration & Data Server のツールの 1 つである Script Editor を使用してルーティング スクリプトを作成および保守します。

詳細については、『*isco 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』 (<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-user-guide-list.html>) を参照してください。

ACD スクリプトに関する考慮事項

ACD スクリプトに加える必要のある変更については、『*ACD 補足ガイド*』を参照してください。たとえば、場合によっては ACD スクリプトを変更して、コール状態の遷移が発生したときに Webex CCE に通知する *SEND INFO* コマンドを含める必要があります。

また、ACD でコールを適切なエージェントにルーティングするために従うスクリプトでは、Webex CCE で構成されているサービスとサービスメンバー（スキルグループ）を考慮に入れる必要があります。

スクリプトにおける予期しない状況

スクリプティングで予期しない条件が発生したコールを、デフォルトルーティングされたとかウントするか、またはエラーとカウントするかを決めます。

コールをデフォルト ルーティングとカウントする場合は次の手順を実行します。

- 各ダイヤル番号のデフォルト ラベルを設定するよう計画します。コールがデフォルト ラベルにルーティングされると、そのコールタイプにデフォルト ルーティングされたコールの件数に追加されます。コールをルーティングできず、デフォルトラベルも割り当てられていない場合は、コールはエラーとしてカウントされます。
- また、予期しない入力がある（else 条件に当てはまる）すべてのスクリプトに、デフォルト ラベルの終端タイプを持つ終端ノードを含めるように計画してください。

すべてのスクリプトで、予期しない条件が発生したコールへのパスを作成して障害に対処します。これらのコールは、ボイスメール、アナウンス、またはビジー信号にルーティングすることが必要な場合もあります。

