



管理（Administration）

- [Unified CCE 管理（Administration）](#)（1 ページ）
- [Unified CVP Administration](#)（77 ページ）
- [Unified Communication Manager Administration](#)（78 ページ）
- [シングルサインオン管理](#)（107 ページ）

Unified CCE 管理（Administration）

- [Unified CCDM を使用した Unified CCE のプロビジョニング](#)（1 ページ）
- [Administration Workstation を使用した Unified CCE のプロビジョニング](#)（75 ページ）
- [Web Administration を使用した Unified CCE のプロビジョニング](#)（76 ページ）
- [Internet Script Editor を使用したルーティングスクリプトのプロビジョニング](#)（77 ページ）

Unified CCDM を使用した Unified CCE のプロビジョニング

Unified Contact Center Domain Manager（Unified CCDM）を使用して Unified CCE をプロビジョニングするには、以下の手順を実行します。

- [Unified CCDM オブジェクトの CRUD 操作](#)（2 ページ）
- [ユーザーの構成](#)（5 ページ）
- [部署の構成](#)（8 ページ）
- [エージェントの構成](#)（10 ページ）
- [エージェントデスクトップの構成](#)（13 ページ）
- [エージェントチームの構成](#)（14 ページ）
- [コールタイプの構成](#)（16 ページ）
- [プレシジョンルーティングの構成](#)（17 ページ）
- [ネットワーク VRU スクリプトの構成](#)（22 ページ）

- [ダイヤル番号の構成 \(24 ページ\)](#)
- [エンタープライズ スキル グループの構成 \(26 ページ\)](#)
- [拡張コール変数の構成 \(27 ページ\)](#)
- [フォルダの構成 \(29 ページ\)](#)
- [グループの構成 \(30 ページ\)](#)
- [ラベルの構成 \(32 ページ\)](#)
- [個人の構成 \(34 ページ\)](#)
- [スーパーバイザの構成 \(35 ページ\)](#)
- [サービスの構成 \(36 ページ\)](#)
- [スキルグループの構成 \(38 ページ\)](#)
- [ルートの構成 \(40 ページ\)](#)
- [エージェントの再スキルとエージェント チーム マネージャ \(40 ページ\)](#)
- [ユーザー変数の構成 \(44 ページ\)](#)
- [Unified CCDM バージョンの表示 \(45 ページ\)](#)
- [Unified CCDM を使用した一括操作 \(45 ページ\)](#)
- [ロールの管理 \(64 ページ\)](#)
- [ガジェットの構成 \(74 ページ\)](#)

Unified CCDM オブジェクトの CRUD 操作

次の表に、Unified CCDM オブジェクトの作成、読み取り、更新、および削除 (CRUD) 操作を示します。



- (注) 一括アップロードは、作成操作のみをサポートします。[Unified CCDM を使用した一括操作 \(45 ページ\)](#) を参照してください。

CCDM ポータルのデフォルトリソースは編集できません。

オブジェクト	作成	[読み取り (Read)]	更新	削除	一括アップロード
バケット間隔については、「 コールタイプの構成 (16 ページ) 」を参照してください。		x			

オブジェクト	作成	[読み取り (Read)]	更新	削除	一括アップロード
ECC 変数については、 「 拡張コール変数の構成 (27 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	
ネットワーク VRU スクリプトについては、 「 ネットワーク VRU スクリプトの構成 (22 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
コールタイプについては、「 コールタイプの作成 (16 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
ダイヤル番号については、「 ダイヤル番号の構成 (24 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
スキルグループについては、「 スキルグループの構成 (38 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
フォルダについては、「 フォルダの構成 (29 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
グループについては、「 グループの構成 (30 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	
エージェントについては、「 エージェントの構成 (10 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X

オブジェクト	作成	[読み取り (Read)]	更新	削除	一括アップロード
エージェントデスクトップについては、「 エージェントデスクトップの構成 (13 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
エージェントチームについては、「 エージェントチームの構成 (14 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
個人については、「 個人の構成 (34 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
ユーザーについては、「 ユーザーの構成 (5 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
ユーザー変数については、「 ユーザー変数の構成 (44 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
エンタープライズ スキル グループについては、「 エンタープライズ スキル グループの構成 (26 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
ラベルについては、「 ラベルの構成 (32 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
属性については、「 プレシジョン属性の構成 (18 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X

オブジェクト	作成	[読み取り (Read)]	更新	削除	一括アップロード
プレジジョンキューについては、「 プレジジョンキューの構成 (20 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	X
サービスについては、「 サービスの構成 (36 ページ) 」を参照してください。	X	X	X	X	

ユーザーの構成

ユーザーを構成するには、以下の手順を実行します。

- [Active Directory のユーザーの作成](#)
- [ユーザーの作成 \(5 ページ\)](#)
- [ロールをユーザーに割り当てる \(7 ページ\)](#)
- [サブカスタマーテナントおよびユーザーへの権限割り当て \(7 ページ\)](#)
- [ユーザーの編集 \(8 ページ\)](#)
- [ユーザーの削除 \(8 ページ\)](#)

ユーザーの作成



(注) 管理者としてログインして、テナントまたは下位顧客のユーザを作成します。

手順

- ステップ 1** Unified CCDM ポータルで、左上隅にあるハンバーガー アイコンをクリックして、**セキュリティ > ユーザ**を選択します。
- ステップ 2** ユーザを作成するテナントを選択して、**新規**をクリックします。
- ステップ 3** ログイン名を入力します。
- ステップ 4** ユーザの名、姓、そして説明を入力します。
- ステップ 5** カルチャー ドロップダウンリストで、**英語 (日本)** オプションを選択します。
- ステップ 6** 次のチェックボックスをオンにします。

Advanced モード

- 有効なアカウント
- パスワードを無期限にする (Password Never Expires)
- ユーザによるパスワード変更を無効にする (User Cannot Change Password)
- 有効な Internet Script Editor (ISE ユーザの場合)

ステップ7 ユーザのホーム フォルダ フィールドで選択されたパスが正しいことを確認します。

このユーザの新規フォルダを作成する チェックボックスがオフになっていることを確認します。

ステップ8 パスワード と パスワードの確認 にパスワードを入力します。

ステップ9 [保存 (Save)] をクリックします。

インポートした Unified CCE ユーザーの構成

Unified CCE と Unified CCDM の統合後、Unified CCDM は、既存の Unified CCE ユーザーをインポートします。インポートされたすべてのユーザは、デフォルトのインポート場所に保管されています。インポートしたユーザを適切なテナントまたはフォルダに移動します。

以下の手順で、インポートしたユーザを設定します。

手順

ステップ1 Unified CCDM で、インポートした Unified CCE ユーザーを見つけます。Unified CCDM のユーザ名の編集手順：

<username>@<domainname>の形式にします。ユーザ名 は、Windows ユーザ名、 domainname は、Windows ドメインの完全修飾名です。

例：

iseuser1@testdomain.local

ステップ2 ユーザを選択して詳細を表示します。

ステップ3 [詳細 タブ] を選択して、以下のチェックボックスをオンにします。

- 有効なアカウント
- Advanced モード
- Internet Script Editor (ISE ユーザの場合)

ステップ4 保存 をクリックして、リンクした Unified CCDM ユーザの詳細を更新します。

- (注) SSOが無効になっている場合は、ISEにログインする前に、インポートした Unified CCE ユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインする必要があります。対応する Windows Active Directory ユーザーのパスワードフィールドに入力します。

ロールをユーザーに割り当てる

対応するロールをユーザーに割り当てるには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Unified CCDM ポータルで、左上隅にあるハンバーガーアイコンをクリックして、**セキュリティ > ユーザ**を選択します。
- ステップ 2 リストから新しく作成したユーザーを選択します。
- ステップ 3 **[グループ (Group)]** タブを選択し、**[グループに追加 (Add to Group)]** をクリックします。
- ステップ 4 ロールを割り当てるユーザーが含まれるテナント/フォルダを選択します。
- ステップ 5 **[基本ユーザー (Basic Users)]** チェックボックスをオンにして、テナントに基本的な権限を付与します。
- ステップ 6 テナント/ISE ユーザーの **[上級ユーザー (Advanced Users)]** チェックボックスをオンにし、**[OK]** をクリックします。
デフォルトで、上級ユーザーには、**Browse Dimension** 権限が付与されています。
- ステップ 7 スーパーバイザの **[スーパーバイザ (Supervisors)]** チェックボックスをオンにしたら、**[OK]** をクリックします。
- ステップ 8 **[保存 (Save)]** をクリックします。

サブカスタマーテナントおよびユーザーへの権限割り当て

手順

- ステップ 1 CCDM Web ポータルにログインします。
- ステップ 2 ハンバーガーアイコンをクリックします。
- ステップ 3 **[セキュリティ (Security) > 権限 (Permissions)]** の順に選択します。
- ステップ 4 サブカスタマーテナントを選択し、**[権限 (Permission)]** タブをクリックし、**[権限の継承元/ルート (Inherit Permissions from /Root)]** をオフにして、**[OK]** をクリックします。
[未割当て (Unallocated)] > SCCTenant フォルダ (SCCTenant Folder) の順に選択し、この手順を繰り返します。
- ステップ 5 新しく追加したユーザーを選択し、**[グループ (Group)]** タブをクリックします。

- ステップ6 [グループを追加 (Add to Groups)] をクリックします。
- ステップ7 [未割当て (Unallocated)] > [SCCTenantフォルダ (SCCTenant Folder)] の順に選択し、[基本ユーザー権限 (Basic Users Permission)] を有効化します。
- ステップ8 サブカスタマーテナントをクリックし、**Advanced Users** 権限を割り当て、[OK] をクリックします。
- デフォルトでは、**Advanced User** は、**Browse Dimension** 権限が割り当てられています。
- ステップ9 [保存 (Save)] をクリックします。
-

ユーザーの編集

ユーザーを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 Unified CCDM ポータルで、左上隅にあるハンバーガー アイコンをクリックして、**セキュリティ > ユーザ**を選択します。
- ステップ2 フォルダツリーから、編集するユーザーを含むフォルダを選択します。
- ステップ3 編集するユーザーを選択します。
- ステップ4 [詳細 (Details)] タブをクリックします。
- ステップ5 必要情報を編集します。
- ステップ6 [グループ (Groups)] タブをクリックして、グループを追加または削除します。
- ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。
-

ユーザーの削除

ユーザーを削除するには、次の手順に従います。

手順

- ステップ1 Unified CCDM ポータルで、左上隅にあるハンバーガー アイコンをクリックして、**セキュリティ > ユーザ**を選択します。
- ステップ2 左側のフォルダツリーから、削除するユーザーを含むフォルダを選択します。
- ステップ3 削除するユーザーを選択します。
- ステップ4 [削除 (Delete)] > [はい (Yes)] の順に選択します。
-

部署の構成

部門を設定するには、以下の手順を実行します。

- [部署の作成 \(9 ページ\)](#)
- [部署の編集 \(9 ページ\)](#)
- [部署の移動 \(9 ページ\)](#)
- [部署の削除 \(10 ページ\)](#)

部署の作成

手順

-
- ステップ 1** テナント管理者として、CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3** テナントから必要なフォルダを選択します。[リソース (Resource)] をクリックし、[部署 (Department)] を選択します。
 - ステップ 4** 部署名を入力し、必須フィールドを入力します。
 - ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

部署の編集

手順

-
- ステップ 1** テナント管理者として、CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3** テナントから必要なフォルダを展開します。[部署 (Department)] をクリックします。
 - ステップ 4** 編集する部署を選択し、必須フィールドを変更します。
 - ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

部署の移動

手順

-
- ステップ 1** テナント管理者として、CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3** テナントから必要なフォルダを展開します。[部署 (Department)] をクリックします。
 - ステップ 4** [部署 (Department)] タブで、移動する部署を選択し、[移動 (Move)] をクリックします。

ステップ5 部署を移動する接続先フォルダを参照し、[保存 (Save)] > [OK] の順に選択します。

部署の削除

手順

- ステップ1 テナント管理者として、CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 テナントから必要なフォルダを展開します。[部署 (Department)] をクリックします。
- ステップ4 [部署 (Department)] タブで、削除する部署を選択します。
- ステップ5 [削除 (Delete)] > [OK] の順に選択します。

エージェントの構成

エージェントを構成するには、以下の手順を実行します。

- [エージェントの作成 \(10 ページ\)](#)
- [エージェントの編集 \(12 ページ\)](#)
- [エージェントの削除 \(12 ページ\)](#)

エージェントの作成

エージェントを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナント、サブカスタマーユーザーまたはスーパーバイザとして、CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ3 エージェントを作成します。
- テナントまたはサブカスタマーユーザーとしてログインした場合は、[リソースマネージャ (Resource Manager)] を選択し、エージェントを作成するフォルダを選択します。[リソース (Resource)] > [エージェント (Agent)] の順に選択します。
 - スーパーバイザユーザーの場合は、[エージェントチームマネージャ (Agent Team Manager)] を選択し、[新しい個人 (New Person)] をクリックします。
- ステップ4 [詳細 (Details)] タブをクリックし、以下のように構成します。

- a) エージェントの名前を入力します。
- b) エージェントの説明を入力します。
- c) エージェントを作成する周辺機器を選択します。
- d) 個人をエージェントに関連付けます。

エージェントを既存の人物に関連付けるか、そのエージェントに新規人物を作成するかを選択できます。

- **既存の個人を選択**：ドロップダウンリストで既存の個人を選択します。検索ボックスで個人の名前の一部を入力すると、特定の個人を検索できます。新規エージェントは、個人の周辺機器ログインボックスで指定された詳細を使用して、エージェントデスク設定にログインします。
- **個人の新規作成**：個人の名および姓を入力し、周辺機器へのログインに使用する詳細を入力します。個人が自動的に作成され、エージェントに関連付けられます。

- e) Unified CCE がハイブリッドモードの場合、**[SSO]** チェックボックスをオンにして、エージェントを SSO エージェントにします。

ステップ 5 エージェントをスーパーバイザにするには、**[スーパーバイザ (Supervisor)]** タブをクリックし、**[スーパーバイザ (Supervisor)]** チェックボックスをオンにします。スーパーバイザが非 SSO エージェントの場合は、以下の手順を実行します。

- a) ドメインアカウント（コンタクトセンター ネットワークのコンピュータにログインする際にエージェントが使用するアカウント）にエージェントを関連付けます。

(注) 通常、Unified CCE からドメインアカウントを設定することはできません。これは、セキュリティルールによって防止されるためです。使用するドメインアカウントがわからない場合は、管理者にお尋ねください。

- b) アカウント名を入力し、**[検索 (Find)]** をクリックし、正しいアカウントを選択します。

ステップ 6 **[エージェントチーム (Agent Teams)]** タブをクリックし、以下のように構成します。

- a) エージェントが属するエージェントチームを選択します。エージェントがメンバーになれるチームは1つだけですが、スーパーバイザは複数のチームを監督できます。**[選択済みパス (Selected Path)]** ドロップダウンリストを使用して別のフォルダにあるエージェントチームを参照します。
- b) **[追加 (Add)]** をクリックして、チームをこのエージェントに関連付けます。
- c) **[メンバー (Member)]** チェックボックスをオンにして、エージェントをチームメンバーにします。

スーパーバイザは、メンバーになることなくチームを監督できます。

- d) エージェントがスーパーバイザの場合は、監督するチームのプライマリまたはセカンダリスーパーバイザ ロールを選択します。

スーパーバイザは、このチームのメンバーであっても、メンバーでなくてもかまいません。

ステップ 7 **[スキルグループ (Skill Groups)]** タブをクリックし、以下のように構成します。

- a) エージェントが所属するスキルグループを選択します。フォルダを変更するには、[選択されたパス (Selected Path)] ドロップダウンを使用します。
- b) [追加 (Add)] をクリックして、選択したスキルグループにエージェントを追加します。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

エージェントの編集

エージェントを表示または編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3** **Resource Manager** 内のフォルダツリーパネルで、エージェントを編集するフォルダを選択します。
 - ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、リストからエージェントを選択します。
 - ステップ 5** エージェントの詳細を編集します。
スーパーバイザやエージェントチームなど別のタブをクリックすると、別のフィールド一式が表示されます。必要に応じて、前のタブに戻ることができます。
 - ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。
-

エージェントの削除

エージェントを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3** の [リソースマネージャ (Resource Manager)] で、削除するエージェントを含むフォルダに移動し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用してそのフォルダのエージェントを表示します。
 - ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、削除する必要なエージェントのチェックボックスをオンにします。
 - ステップ 5** [削除 (Delete)] をクリックします。
 - ステップ 6** > [はい (Yes)] の順に選択し、エージェントを削除します。
-

エージェントデスクトップの構成

エージェントデスクトップを構成するには、以下の手順を実行します。

- [エージェントデスクトップの作成 \(13 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップの編集 \(13 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップの削除 \(14 ページ\)](#)

エージェントデスクトップの作成

エージェントデスクトップを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインし、[リソースマネージャ (Resource Manager)] を選択します。
- ステップ 2** リソースマネージャの [フォルダツリー (Folder Tree)] パネルで、エージェントデスクトップを作成するフォルダを選択します。
- ステップ 3** [リソース (Resource)]]>[エージェントデスクトップ (Agent Desktop)] の順に選択します。
- ステップ 4** 必要なフィールドに入力します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。

エージェントデスクトップの編集

エージェントデスクトップを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)]]>[リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** 編集するエージェントデスクトップを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダのエージェントデスクトップを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、編集するエージェントデスクトップをクリックします。
エージェントデスクトップの詳細が [詳細 (Details)]] パネルに表示されます。
- ステップ 5** [詳細 (Details)]] タブで該当するタブをクリックし、目的に合わせて変更を行います。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

エージェントデスクトップの削除

エージェントデスクトップを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ3 削除するエージェントデスクトップを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダのエージェントデスクトップを表示します。
 - ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、削除する1つ以上のエージェントデスクトップのチェックボックスをオンにします。
 - ステップ5 [削除 (Delete)] >> [はい (Yes)] の順に選択します。

(注) エージェントデスクトップを削除すると、関連するエージェントデスクトップが自動的に削除されます。

エージェントチームの構成

エージェントチームを構成するには、以下の手順を実行します。

- [エージェントチームの作成 \(14 ページ\)](#)
- [エージェントチームの編集 \(15 ページ\)](#)
- [エージェントチームの削除 \(15 ページ\)](#)

エージェントチームの作成

エージェントチームを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ3 フォルダツリーパネルで、エージェントチームを作成するフォルダを選択します。
 - ステップ4 [リソース (Resource)] > [エージェントチーム (Agent Team)] の順に選択します。
 - ステップ5 チームの一意の名前を入力します。
 - ステップ6 エージェントチームを作成するために必要なすべてのフィールドに入力します。
 - ステップ7 エージェントをチームに割り当てるには、[エージェント (Agents)] タブで1つ以上のエージェントのチェックボックスをオンにし、[追加 (Add)] をクリックします。

- ステップ 8** エージェントをチームに追加したら、そのエージェントの[メンバー (Member)] チェックボックスもオンにして、チームのメンバーにする必要があります。
- これは、スーパーバイザであれば、メンバーにならなくともチームに参加することが可能であるためです。
- エージェントがスーパーバイザである場合、右側のカラムにドロップダウンリストが表示されます。
- ステップ 9** この特定のチームでエージェントにスーパーバイザロールを割り当てるか指定します。
- ステップ 10** [保存 (Save)] をクリックします。
-

エージェントチームの編集

エージェントチームを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** 編集するエージェントチームを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダのエージェントチームを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、編集するエージェントチームをクリックします。
- [詳細 (Details)] パネルにエージェントチームの詳細が表示されます。
- ステップ 5** それぞれのタブをクリックし、変更するフィールドを編集します。
- ステップ 6** チームからエージェントを削除するには、[エージェント (Agents)] タブをクリックし、チームから削除するエージェントのチェックボックスをオンにし、[削除 (Remove)] をクリックします。
- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。
-

エージェントチームの削除

エージェントチームを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。

- ステップ 3** 削除するエージェントチームを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)]パネルリストビューを使用して、そのフォルダのエージェントチームを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)]パネルで、削除する 1 つ以上のエージェントチームのチェックボックスをオンにします。
- ステップ 5** [Delete (削除)]をクリックします。
[エージェントチームの削除 (Delete Agent Teams)]確認ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 6** >[はい (Yes)]の順に選択し、エージェントチームを削除します。
-

コールタイプの構成

- [コールタイプの作成 \(16 ページ\)](#)
- [コールタイプの編集 \(17 ページ\)](#)
- [コールタイプの削除 \(17 ページ\)](#)

コールタイプの作成

コールタイプを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)]>[リソースマネージャ (Resource Manager)]の順に選択します。
- ステップ 3** [フォルダ ツリー (Folder Tree)]パネルで、コールタイプを作成するフォルダを選択します。
- ステップ 4** [リソース (Resource)]>[コールタイプ (Call Type)]の順に選択します。
- ステップ 5** 次の詳細を入力します。
- a) [名前 (Name)]フィールドに一意の名前を入力します。
 - b) ドロップダウンリストで、[バケット間隔 (Bucket Interval)]を選択します。
(注) バケット間隔とは、コールタイプの間隔として使用される応答呼または放棄呼の数です。デフォルト値はシステムのデフォルトです。
 - c) ドロップダウンリストで、[サービスレベルしきい値 (Service Level Threshold)]を選択します。
 - d) ドロップダウンリストで、[サービスレベルタイプ (Service Level Type)]を選択します。
- ステップ 6** [保存 (Save)]をクリックします。
-

コールタイプの編集

コールタイプを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 削除するコールタイプを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用してフォルダのコールタイプを表示します。
- ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、編集するコールタイプを選択します。
- ステップ 5 それぞれのタブをクリックし、変更するフィールドを編集します。
- ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

コールタイプの削除

コールタイプを削除するには、以下の手順を実行します。



(注) デフォルトのコールタイプは削除できません。

手順

- ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 削除するコールタイプを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューの [サマリー (Summary)] で [コールタイプ (Call Type)] をクリックします。
- ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、削除するコールタイプを選択します。
- ステップ 5 [削除 (Delete)] > [はい (Yes)] の順に選択します。

プレシジョンルーティングの構成

プレシジョンルーティングを構成するには、以下の手順を実行します。

- [プレシジョン属性の構成 \(18 ページ\)](#)
- [エージェントにプレシジョン属性を割り当てる \(19 ページ\)](#)
- [プレシジョンキューの構成 \(20 ページ\)](#)

- ルーティングスクリプトの作成 (21 ページ)

プレシジョン属性の構成

プレシジョン属性を構成するには、以下の手順を実行します。

- プレシジョン属性の作成 (18 ページ)
- プレシジョン属性の編集 (18 ページ)
- プレシジョン属性の削除 (19 ページ)

プレシジョン属性の作成

プレシジョン属性を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3** プレシジョン属性を作成するために必要なテナントを選択します。
 - ステップ 4** [リソース (Resource)] をクリックし、[プレシジョン属性 (Precision Attribute)] をクリックします。
 - ステップ 5** プレシジョン属性の名前を指定します。たとえば、**ENGLISH** です。
 - ステップ 6** プレシジョン属性の説明を入力します。
 - ステップ 7** プレシジョン属性のデータ型を選択します。たとえば、**Proficiency** です。
 - ステップ 8** ドロップダウンリストで、[デフォルト値 (Default Value)] を選択します。
 - ステップ 9** [保存 (Save)] をクリックします。
-

プレシジョン属性の編集

プレシジョン属性を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** リソースマネージャで、編集するプレシジョン属性を含むフォルダに移動し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用してそのフォルダのプレシジョン属性を表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、編集するプレシジョン属性をクリックします。

このプレジジョン属性の詳細が [詳細 (Details)] パネルに表示されます。

ステップ 5 [詳細 (Details)] パネルで該当するタブをクリックし、目的に合わせて変更を行います。

ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) データ型のプレジジョン属性は、一度割り当てられると変更できません。ただし、データ型のデフォルト値は変更できます。

プレジジョン属性の削除

プレジジョン属性を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。

ステップ 3 リソースマネージャで、削除するプレジジョン属性を含むフォルダに移動し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用してそのフォルダのプレジジョン属性を表示します。

ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、削除する 1 つ以上のプレジジョン属性のチェックボックスをオンにします。

ステップ 5 [削除 (Delete)] をクリックします。

(注) プレジジョンキューで参照されているプレジジョン属性は削除できません。プレジジョン属性を削除するには、参照を削除します。

ステップ 6 [はい (Yes)] をクリックします。

エージェントにプレジジョン属性を割り当てる

次の手順を実行して、エージェントにプレジジョン属性を割り当てます。

手順

ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。

ステップ 3 [リソースマネージャ (Resource Manager)] で、プレジジョン属性を割り当てるエージェントを含んでいるフォルダに移動し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用してそのフォルダのエージェントを表示します。

ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、プレジジョン属性を割り当てるエージェントをクリックします。

[詳細 (Details)] パネルにエージェントの詳細が表示されます。

ステップ 5 [詳細 (Details)] パネルで、[**プレジジョン属性 (Precision Attribute)**] をクリックします。[**プレジジョン属性 (Precision Attribute)**] タブのチェックボックスをオンにし、[**追加 (Add)**] をクリックします。

ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) スーパーバイザエージェントにプレジジョン属性を割り当てるには、そのスーパーバイザエージェントをドメインアカウントに関連付ける必要があります。

プレジジョンキューの構成

プレジジョンキューを構成するには、以下の手順を実行します。

- [プレジジョンキューの作成 \(20 ページ\)](#)
- [プレジジョンキューの編集 \(21 ページ\)](#)
- [プレジジョンキューの削除 \(21 ページ\)](#)

プレジジョンキューの作成

手順

ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[**プロビジョニング (Provisioning)**] > [**リソースマネージャ (Resource Manager)**] の順に選択します。

ステップ 3 プレジジョンキューを作成するために必要なテナントを選択します。

ステップ 4 [**リソース (Resource)**] > [**プレジジョンキュー (Precision Queue)**] の順に選択します。

新しいページが表示されます。

ステップ 5 必要なフィールドに入力する

ステップ 6 [**手順 (Steps)**] タブで、**Step1** をクリックします。新しいページが表示されます。

ステップ 7 [Expression1] フィールドに属性名を入力し、ドロップダウンリストで操作を選択し、ドロップダウンリストで [**熟練度 (Proficiency level)**] を選択します。たとえば、属性 = **ENGLISH**、操作 >、熟練度 **6** などです。

(注) 要件に基づいて、属性、式、および手順を追加できます。

ステップ 8 [OK] をクリックします。

ステップ 9 [保存 (Save)] をクリックします。

プレジジョンキューの編集

プレジジョンキューを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** リソースマネージャで、編集するプレジジョンキューを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用してそのフォルダのプレジジョンキューを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、編集するプレジジョンキューをクリックします。
このプレジジョンキューの詳細が [詳細 (Details)] パネルに表示されます。
- ステップ 5** [詳細 (Details)] パネルで該当するタブをクリックし、目的に合わせて変更を行います。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

プレジジョンキューの削除

プレジジョンキューを削除するには、以下の手順を実行します。



- (注) ルーティングスクリプトで参照されているプレジジョンキューは削除できません。プレジジョンキューを削除するには、参照を削除します。

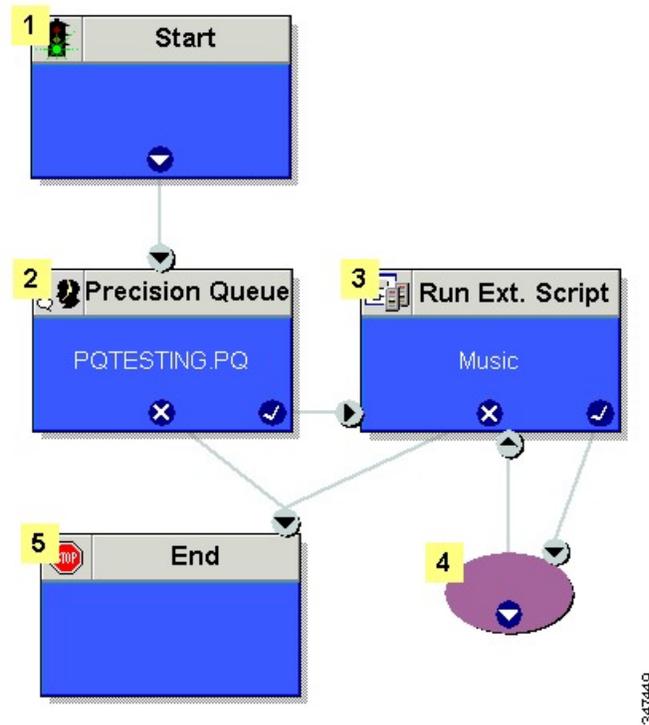
手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** リソースマネージャで、削除するプレジジョンキューを含むフォルダに移動し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用してそのフォルダのプレジジョンキューを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、削除する1つ以上のプレジジョンキューのチェックインをオンにします。
- ステップ 5** [Delete (削除)] をクリックします。
- ステップ 6** [はい (Yes)] をクリックします。

ルーティングスクリプトの作成

ルーティングスクリプトを作成するには、次の図を参照してください。

図 1: ルーティングスクリプトの作成



347449

ネットワーク VRU スクリプトの構成

- [ネットワーク VRU スクリプトの作成 \(22 ページ\)](#)
- [ネットワーク VRU スクリプトの編集 \(23 ページ\)](#)
- [ネットワーク VRU スクリプトの削除 \(24 ページ\)](#)

ネットワーク VRU スクリプトの作成

ネットワーク VRU スクリプトを設定するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3** ネットワーク VRU スクリプトを作成するフォルダを選択します。
 - ステップ 4** [リソース (Resource)] を選択して、[ネットワークVRUスクリプト (Network Vru Script)] をクリックします。
 - ステップ 5** 次のようにフィールドに入力します。
 - a) Name* (必須) - スクリプトを識別する一意の名前を入力します。

例 :

Play_Welcome

- b) Network VRU* (必須) — ドロップダウンリストでネットワーク VRU を選択します。
- c) VRU Script Name* (必須) — Unified CVP で認識されているスクリプト名を入力します。
- d) Configuration Parameter (オプション) — IVR サービスを追加パラメータに渡すために Unified CVP が使用する文字列。文字列の内容は、アクセスされるマイクロアプリケーションによって異なります。
- e) Timeout* (必須) — スクリプトを実行するように指示した後に、システムがルーティングクライアントからの応答を待機する秒数を示す数字を入力します。
- f) Interruptible (オプション) — たとえば、エージェントが電話対応できるようになった時などにスクリプトを中断できるかどうかを示すチェックボックスです。

- (注)
- [詳細 (Advance)] タブで、デフォルトのエンタープライズ名が生成されます。
 - ネットワーク VRU スクリプトの初回作成時は、オーディオファイルをアップロードできません。

ステップ 6 [保存 (Save)] をクリックします。

ネットワーク VRU スクリプトの編集

ネットワーク VRU の詳細を編集し、オーディオファイルを VRU スクリプトに関連付けるには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 編集するネットワーク VRU スクリプトを含むフォルダを選択します。
- ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、編集するネットワーク VRU スクリプトをクリックします。
- ステップ 5 [オーディオ (Audio)] タブをクリックします。
- ステップ 6 [参照 (Browse)] をクリックし、ハードドライブからオーディオファイルを選択します。
- ステップ 7 [アップロード (Upload)] をクリックします。
- ステップ 8 ファイルをアップロードしたら、[保存 (Save)] をクリックします。

ネットワーク VRU スクリプトの削除



- (注) スクリプトで参照されているダイヤル番号は削除できません。ダイヤル番号を削除するには、この参照を削除する必要があります。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 削除するネットワーク VRU スクリプトを含むフォルダを選択します。
- ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、削除するネットワーク VRU スクリプトをクリックします。
- ステップ5 [削除 (Delete)] オプションを選択します。
- ステップ6 > [はい (Yes)] の順に選択し、ネットワーク VRU スクリプトを削除します。

ダイヤル番号の構成

ダイヤル番号を構成するには、以下の手順を実行します。

- [ダイヤル番号の作成 \(24 ページ\)](#)
- [ダイヤル番号の編集 \(25 ページ\)](#)
- [ダイヤル番号の削除 \(25 ページ\)](#)

ダイヤル番号の作成

1つ以上のダイヤル番号を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 ダイヤル番号を作成するフォルダを選択します。
- ステップ4 [リソース (Resource)] > [ダイヤル番号 (Dialed Number)] の順に選択します。
- ステップ5 ダイヤル番号について最大 32 文字の一意の名前を入力します。

この名前は英数字、ピリオド、および下線だけで構成する必要があります。

ワイルドカードのダイヤル番号は、以下のパターンに従います。

例 :

7xx

ステップ 6 [ダイヤル番号 (Dialed Number)] フィールドと同様にフィールドに入力します。

ステップ 7 [追加 (Add)] をクリックして、このダイヤル番号に関連付けるコールタイプとその他のダイヤル情報を指定します。

ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

ダイヤル番号の編集

ダイヤル番号を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。

ステップ 3 編集するフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダ内のダイヤル番号を表示します。

ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、編集するダイヤル番号をクリックします。

ステップ 5 変更後、[保存 (Save)] をクリックします。

ダイヤル番号の削除

1 つ以上のダイヤル番号を削除するには、以下の手順を実行します。



(注) スクリプトで参照されているダイヤル番号を削除することはできません。ダイヤル番号を削除するには、参照を削除してください。

手順

ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。

ステップ 3 削除するダイヤル番号を含むフォルダを選択し、[項目 (Item)] パネルリストビューを使用してフォルダ内のダイヤル番号を表示します。

ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、削除するダイヤル番号を選択します。

ステップ 5 [Delete (削除)] をクリックします。

ステップ6 [はい (Yes)] をクリックします。

エンタープライズスキルグループの構成

エンタープライズスキルグループを構成するには、以下の手順を実行します。

- [エンタープライズスキルグループの作成 \(26 ページ\)](#)
- [エンタープライズスキルグループ構成の編集 \(26 ページ\)](#)
- [エンタープライズスキルグループの削除 \(27 ページ\)](#)

エンタープライズスキルグループの作成

エンタープライズスキルグループを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ3 エンタープライズスキルグループを作成するフォルダを選択します。
 - ステップ4 [リソース (Resource)] > [エンタープライズスキルグループ (Enterprise Skill Group)] の順に選択します。
 - ステップ5 グループの一意の名前を入力します。
 - ステップ6 エンタープライズスキルグループを作成するために必要なすべてのフィールドに入力します。
 - ステップ7 スキルグループをグループに割り当てるには、[追加 (Add)] をクリックし、1 つ以上のスキルグループを選択します。
 - ステップ8 [保存 (Save)] をクリックします。
-

エンタープライズスキルグループ構成の編集

エンタープライズスキルグループを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 フォルダツリーパネルで、編集するフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダ内のエンタープライズスキルグループを表示します。

ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、編集するグループを選択します。

ステップ5 変更後、[保存 (Save)] をクリックします。

エンタープライズスキルグループの削除

エンタープライズスキルグループを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。

ステップ3 削除するエンタープライズスキルグループが含まれるフォルダに移動し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用して、そのフォルダ内のエンタープライズスキルグループを表示します。

ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、削除する1つ以上のエンタープライズスキルグループのチェックボックスをオンにします。

ステップ5 [削除 (Delete)] をクリックします。

ステップ6 > [はい (Yes)] の順に選択します。

拡張コール変数の構成

拡張コール変数を構成するには、以下の手順を実行します。

- [拡張コール変数の作成 \(27 ページ\)](#)
- [拡張コール変数の編集 \(28 ページ\)](#)
- [拡張コール変数の削除 \(28 ページ\)](#)

拡張コール変数の作成

拡張コール変数を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。

ステップ3 拡張コール変数を作成するフォルダを選択します。

ステップ4 [リソース (Resource)] > [拡張コール変数 (Expanded Call Variable)] の順に選択します。

ステップ5 次のフィールドに必要な情報を入力します。

- a) [名前 (Name)] フィールドに一意の名前を入力します。
- b) [説明 (Description)] フィールドに、説明を入力します。
- c) [最大長 (Maximum Length)] フィールドに、コール変数の最大長を入力します。
- d) オプションで、[永続 (Persistent)] をオンにします。
- e) オプションで、[有効化 (Enabled)] チェックボックスをオンにします。
- f) オプションで、[ECCアレイ (ECC Array)] チェックボックスをオンにします。

ステップ6 [詳細 (Advanced)] タブで、コール変数の終了日を設定します。

(注) 終了日を設定するには、[永久 (Forever)] チェックボックスをオフにします。

ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

拡張コール変数の編集

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 拡張コール変数を変更するフォルダを選択します。
- ステップ4 [項目 (Items)] パネルの [拡張コール変数 (Expanded Call Variable)] をクリックします。
- ステップ5 変更する拡張コール変数を選択します。
- ステップ6 必要に応じて、[詳細 (項目)] タブのフィールドを変更します。
- ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

拡張コール変数の削除

拡張コール変数を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 削除する拡張コール変数を含むフォルダを選択し、拡張コール変数を表示します。
- ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、削除する拡張コール変数を選択します。
- ステップ5 [削除 (Delete)] をクリックします。

ステップ 6 > [はい (Yes)] の順に選択します。

フォルダの構成

フォルダ構成に対して以下の手順を実行します。

- [フォルダの作成 \(29 ページ\)](#)
- [フォルダ名の変更 \(29 ページ\)](#)
- [フォルダの移動 \(30 ページ\)](#)
- [フォルダの削除 \(30 ページ\)](#)

フォルダの作成

フォルダを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 新しいフォルダを作成するフォルダ/テナントを選択します。
- ステップ 4 [システム (System)] > [フォルダ (Folder)] の順に選択します。
- ステップ 5 [名前 (Name)] フィールドに、新しいフォルダの名前を入力します。
- ステップ 6 オプションで、[説明 (Description)] フィールドに、フォルダの説明を入力します。
- ステップ 7 必要に応じて、[権限の継承 (Inherit Permissions)] チェックボックスをオフにして、このフォルダをポリシー ルートにします。ポリシー ルートは、セキュリティ権限をその親フォルダから継承しません。
- ステップ 8 ツリー構造で同じ地点にさらにフォルダを作成する場合は、[続けて作成 (Create Another)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 9 [保存 (Save)] をクリックして、新しいフォルダをツリーに保存します。

フォルダ名の変更

手順

[リソースマネージャ (Resource Manager)] のフォルダツリーパネルにあるフォルダを右クリックし、[フォルダの名前変更 (Rename Folder)] を選択し、必要な名前を入力します。

フォルダの移動

フォルダを移動するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 [項目 (Items)] パネルで [フォルダ (Folders)] をクリックします。
- ステップ4 移動するフォルダのチェックボックスをオンにします。
- ステップ5 [移動 (Move)] をクリックします。
- ステップ6 フォルダツリーで、フォルダの移動先のロケーションを選択します。
- ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

ドラッグ アンド ドロップ オプションを使用してもフォルダを移動することができます。

フォルダの削除

フォルダを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 [項目 (Items)] パネルで [フォルダ (Folders)] をクリックします。
- ステップ4 削除するフォルダのチェックボックスをオンにします。
- ステップ5 [削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ6 [フォルダの削除 (Delete folder)] ダイアログで、> [はい (Yes)] の順に選択します。

グループの構成

以下の手順を完了して、グループを構成します。

- [グループの作成](#) (31 ページ)
- [グループの編集](#) (31 ページ)
- [グループの移動](#) (32 ページ)
- [グループの削除](#) (32 ページ)

グループの作成

グループを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 管理者/テナント/サブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ3 新しいフォルダを作成するフォルダまたはテナントを選択します。
 - ステップ4 [システム (System)] > [グループ (Group)] の順に選択します。
 - ステップ5 次の詳細を入力します。
 - a) [名前 (Name)] フィールドに、新規グループの名前を入力します。
フォルダが異なればグループに同じ名前を使用できます。
 - b) [説明 (Description)] フィールドに、その権限の概要や、対象ユーザのカテゴリなど、グループの説明を入力します。
 - c) 複数のグループを作成する場合、[続けて作成 (Create Another)] チェックボックスをオンにすると、このグループを作成した後も引き続き [グループの新規作成 (Create a new group)] ページが表示されます。
 - d) [保存 (Save)] をクリックします。
-

グループの編集

グループの詳細を編集または表示するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 管理者/テナント/サブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ3 編集するグループを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用してフォルダのグループを表示します。
 - ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、編集するグループを選択します。
 - ステップ5 必要に応じて、グループの詳細を編集します。
 - ステップ6 [メンバー (Members)] タブをクリックして、グループのメンバーを追加または削除します。
 - ステップ7 [グループ (Groups)] タブをクリックして、他のグループからグループを追加または削除します。
 - ステップ8 [保存 (Save)] をクリックします。
-

グループの移動

グループを移動するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 管理者/テナント/サブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ3 移動するグループを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用してフォルダのグループを表示します。
 - ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、移動するグループを選択します。
 - ステップ5 [移動 (Move)] をクリックします。
 - ステップ6 グループを移動するテナントまたはフォルダに移動します。
 - ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。
-

グループの削除

グループを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 管理者/テナント/サブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ3 削除するグループを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用してフォルダのグループを表示します。
 - ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、削除するグループを選択します。
 - ステップ5 [削除 (Delete)] オプションをクリックし、プロンプトが表示されたら削除の確認をします。
-

ラベルの構成

ラベルを構成するには、以下の手順を実行します。

- [ラベルの作成 \(33 ページ\)](#)
- [ラベルの編集 \(33 ページ\)](#)
- [ラベルの削除 \(33 ページ\)](#)

ラベルの作成

ラベルを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** ラベルを作成するフォルダを選択します。
- ステップ 4** [リソース (Resource)] > [ラベル (Label)] の順に選択します。
- ステップ 5** ラベルのすべてのフィールドに入力します。
- ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。

ラベルの編集

ラベルを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** 編集するラベルを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダのラベルを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、編集するラベルをクリックします。
- ステップ 5** 変更後、[保存 (Save)] をクリックします。

ラベルの削除

ラベルを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** 削除するラベルを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダのラベルを表示します。

- ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、削除する 1 つ以上のラベルのチェックボックスをオンにします。
- ステップ5 [削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ6 [ラベルの削除 (Delete Labels)] ダイアログボックスで、>[はい (Yes)] の順に選択します。

個人の構成

個人を構成するには、以下の手順を実行します。

- [個人の作成 \(34 ページ\)](#)
- [個人の編集 \(35 ページ\)](#)
- [個人の削除 \(35 ページ\)](#)

個人の作成

個人を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーまたはスーパーバイザーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] を選択します。
- ステップ3 個人を作成します。
- テナントまたはサブカスタマーユーザーとしてログインした場合は、[リソースマネージャ (Resource Manager)] を選択し、エージェントを作成するフォルダを選択します。[リソース (Resource)] > [個人 (Person)] の順に選択します。
 - スーパーバイザーユーザーの場合は、[エージェントチームマネージャ (Agent Team Manager)] を選択し、[新しい個人 (New Person)] をクリックします。
- ステップ4 個人の必須フィールドに値を入力します。
- ステップ5 [機器 (Equipment)] タブで [Unified Contact Center Enterprise] を選択します。
- ステップ6 [詳細設定 (Advanced)] タブで、有効開始日と有効終了日を設定します。
- ステップ7 [保存 (Save)] をクリックします。

(注) 個人を作成した後は、その個人の Unified CCDM アカウントの詳細を別の個人から編集することはできません。Unified CCDM アカウントの詳細を直接編集する必要があります。

個人は既存の Unified CCDM ユーザーアカウントとリンクできません。

個人の編集

個人を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 編集する個人を含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダの個人を表示します。
- ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、編集する個人をクリックします。
- ステップ5 オプションで、次のようにパスワードをリセットします。
 - a) [詳細 (Details)] タブを選択します。
 - b) [パスワードのリセット (Reset Password)] チェックボックスをオンにします。
 - c) 新しいパスワードを入力し、確認します。
- ステップ6 変更後、[保存 (Save)] をクリックします。

個人の削除

個人を削除するには、以下の手順を実行します。



- (注) 個人に関連付けられているすべてのエージェントを削除します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 削除する個人を含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用して、そのフォルダの個人を削除します。
- ステップ4 [項目 (Items)] パネルで、削除する個人のチェックボックスをオンにします (複数可)。
- ステップ5 [削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ6 > [はい (Yes)] の順に選択します。

スーパーバイザの構成

スーパーバイザを構成するには、以下の手順を実行します。

始める前に

これは、スーパーバイザがドメインアカウントに関連付ける必要がある Small Contact Center 展開のサブカスタマーユーザーに適用されます。

1. [セキュリティ (Security)] > [サブカスタマーテナント (Sub-customer Tenant)] の順に選択します。
2. [ユーザータブ (User Tab)] > [ユーザー (User)] の順に選択し、[権限の変更 (Change Permission)] をクリックします。
3. サブカスタマーテナントに対して、[完全な権限 (Full Permission)] チェックボックスをオンにし、[OK] をクリックします。
4. このサブカスタマーテナントを [詳細なグループ (Advanced Group)] に追加します。

手順

-
- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして CCDM ポータルにログインし、[リソースマネージャ (Resource Manager)] を選択します。
- ステップ 2** [リソースマネージャ (Resource Manager)] でスーパーバイザにするエージェントを含むフォルダを選択するか、スーパーバイザとして構成する新規エージェントを作成します。詳細については、「[エージェントの作成 \(10 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 3** [スーパーバイザ (Supervisor)] タブをクリックし、[スーパーバイザ (Supervisor)] チェックボックスをオンにします。スーパーバイザが非 SSO エージェントの場合は、以下の手順を実行します。
- a) ドメインアカウント (コンタクトセンター ネットワークのコンピュータにログインする際にエージェントが使用するアカウント) にエージェントを関連付けます。

(注) 通常、Unified CCDM からドメインアカウントを設定することはできません。これは、セキュリティルールによって防止されるためです。使用するドメインアカウントがわからない場合は、管理者にお問い合わせください。
 - b) アカウント名を入力し、[検索 (Find)] をクリックし、正しいアカウントを選択します。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックします。
-

サービスの構成



- (注) サービスを構成するには、以下の手順を実行します。
- [サービスの作成 \(37 ページ\)](#)
 - [サービスの編集 \(37 ページ\)](#)
 - [サービスの削除 \(37 ページ\)](#)
-

サービスの作成

サービスを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 Unified CCDM ポータルにテナントとしてログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 左側のパネルから、サービスを作成するフォルダを選択します。
- ステップ 4 [リソース (Resource)] ドロップダウンリストで [サービス (Service)] を選択します。
- ステップ 5 必要なフィールドに入力します。
- ステップ 6 [詳細 (Advanced)] タブにある [メディアルーティングドメイン (Media Routing Domain)] ドロップダウンリストで **Cisco_Voice** を選択します。
- ステップ 7 [スキルグループ (Skillgroups)] タブに移動し、追加するスキルグループをオンにして、[追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

サービスの編集

手順

- ステップ 1 Unified CCDM ポータルにテナントとしてログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 左側のパネルから、編集またはサービスを表示するフォルダに移動します。
[項目 (Item)] パネルにすべてのサービスのリストが表示されます。
- ステップ 4 編集するサービスをクリックします。
- ステップ 5 編集後、[保存 (Save)] をクリックします。

サービスの削除

手順

- ステップ 1 Unified CCDM ポータルにテナントとしてログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 左側のパネルから、サービスを削除するフォルダを選択します。

ステップ4 削除するリストでサービスをオンにします。

ステップ5 [削除 (Delete)]>>[はい (Yes)]の順に選択します。

スキルグループの構成

スキルグループを構成するには、以下の手順を実行します。

- [スキルグループの作成 \(38 ページ\)](#)
- [スキルグループの編集 \(38 ページ\)](#)
- [スキルグループの削除 \(39 ページ\)](#)

スキルグループの作成

スキルグループを作成するには、以下の手順を実行します。



(注) スキルグループを作成すると、デフォルトルートが作成されます。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)]>[リソースマネージャ (Resource Manager)]の順に選択します。
- ステップ3 [フォルダツリー (Folder Tree)]パネルで、スキルグループを作成するフォルダを選択します。
- ステップ4 [リソース (Resource)]>[スキルグループ (Skill Group)]の順に選択します。
- ステップ5 グループの一意の名前を入力します。
- ステップ6 [エージェント (Agents)]タブを選択し、エージェントのチェックボックスをオンにしたら、[追加 (Add)]をクリックします。
- ステップ7 [保存 (Save)]をクリックします。

スキルグループの編集

スキルグループを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。

- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** 編集するスキルグループを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用して、そのフォルダ内のスキルグループを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、編集するスキルグループをクリックします。
[詳細 (Details)] パネルにこのスキルグループの詳細が表示されます。
- ステップ 5** タブをクリックし、変更するフィールドを編集します。
- ステップ 6** オプションで、スキルグループからエージェントを削除するには、[エージェント (Agents)] タブを選択し、チームから削除するエージェントを選択します。
- ステップ 7** [Remove] をクリックします。
- ステップ 8** オプションで、スキルグループからルートに関連付けを削除するには、[ルート (Route)] タブを選択し、削除するルートの [削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ 9** オプションで、スキルグループに関連付けられている既存ルートの詳細を編集するには、[ルート (Route)] タブを選択し、削除するルートの [編集 (Edit)] をクリックします。[更新 (Update)] をクリックします。
- ステップ 10** [保存 (Save)] をクリックします。

スキルグループの削除

スキルグループを削除するには、以下の手順を実行します。



- (注) スクリプトで参照されているスキルグループを削除することはできません。スキルグループを削除するには、参照を削除します。

手順

- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** 削除するスキルグループを含むフォルダを選択し、[項目 (Items)] パネルのリストビューを使用して、そのフォルダ内のスキルグループを表示します。
- ステップ 4** [項目 (Items)] パネルで、削除するスキルグループを選択します。
(注) スキルグループがどのサービスにもマッピングされていないことを確認します。
- ステップ 5** [削除 (Delete)] をクリックします。
スキルグループの削除ページが表示されます。
- ステップ 6** > [はい (Yes)] の順に選択します。

スキルグループが削除されます。

ルートの構成

ルートを構成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 [フォルダツリー (Folder Tree)] パネルで、ルートを作成するフォルダを選択します。
- ステップ4 [フォルダツリー (Folder Tree)] パネルで、[スキルグループ (Skill Group)] をクリックします。
- ステップ5 ルートを作成するスキルグループを選択します。
- ステップ6 [ルート (Routes)] タブを選択します。
- ステップ7 [ルート名 (Route Name)] フィールドでスクリプトを識別する一意の名前を入力します。
- ステップ8 [追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ9 [保存 (Save)] をクリックします。

エージェントの再スキルとエージェント チーム マネージャ

スーパーバイザロールを持つユーザーとしてログインすると、エージェントの再スキル化とエージェントチームマネージャを実行できます。

これらのタスクを実行する前に、ユーザーが作成されていることを確認します。ユーザーを作成するには、「[ユーザーの作成 \(5 ページ\)](#)」を参照し、スーパーバイザロールを割り当てるには、「[ロールをユーザーに割り当てる \(7 ページ\)](#)」を参照してください。

CCDM でのエージェントの再スキルおよびエージェント チーム マネージャのスーパーバイザ構成

手順

- ステップ1 管理者として、CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 リソースをクリックし、[エージェント (Agent)] リソースを選択します。
- ステップ4 スーパーバイザに対してエージェントを選択します。

- ステップ 5 [スーパーバイザ (Supervisor)] タブで、[スーパーバイザ (Supervisor)] チェックボックスをオンにし、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 6 [個人 (Person)] タブで、**goto person** アイコンを選択します。
- ステップ 7 [ポータル (Portal)] タブで、ポータルアカウントをクリックし、既存のユーザーをクリックします。
- ステップ 8 テナントを選択したら、ユーザの一覧からスーパーバイザを選択します。
- ステップ 9 次へのアイコンをクリックします。
[ユーザーのグループ (User's Group)] ダイアログボックスを表示します。
- ステップ 10 スーパーバイザグループがユーザーに追加されていることを確認し、[保存 (Save)] をクリックします。
- ステップ 11 [保存 (Save)] をクリックします。

スーパーバイザエージェントとエージェントチームの関連付け

手順

- ステップ 1 管理者として、Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 [リソース (Resource)] をクリックし、[エージェント (Agent)] をクリックします。
- ステップ 4 スーパーバイザエージェントを選択します。
- ステップ 5 [エージェントチーム (Agent Team)] タブで、追加するエージェントチームを選択し、[追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 6 **Supervisory Role** 列で、ドロップダウンリストで [プライマリ (Primary)] を選択し、[保存 (Save)] をクリックします。

スキルグループの表示

スキルグループを表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 スーパーバイザとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エージェントの再スキル (Agent Re-Skilling)] の順に選択します。
- ステップ 3 [スキルグループ (Skill Group)] ドロップダウンリストで、表示するスキルグループを選択します。
選択したスキルグループのエージェントのリストを表示します。

■ スキルグループにエージェントを追加

ステップ4 エージェントの詳細を変更するには、[エージェントに移動 (Goto Agent)] アイコンをクリックします。

スキルグループにエージェントを追加

スキルグループにエージェントを追加するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1** スーパーバイザとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エージェントの再スキル (Agent Re-Skilling)] の順に選択します。
- ステップ3** ドロップダウンリストで、[スキルグループ (Skill Group)] を選択します。
選択したスキルグループのエージェントのリストを表示します。
- ステップ4** [周辺機器上のエージェント (My Agents on Peripheral)] リストで、スキルグループに追加するEメールを選択したら、[追加 (Add)] をクリックします。
- (注) エージェント名の一部を検索バーに入力すると、エージェントを検索できます。
- ステップ5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

スキルグループからエージェントを削除

スキルグループからエージェントを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1** スーパーバイザとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エージェントの再スキル (Agent Re-Skilling)] の順に選択します。
- ステップ3** スキルグループを選択し、1人以上のエージェントを削除します。
- ステップ4** トップリストでチェックボックスを使用し、スキルグループから削除するエージェントを選択します。
- ステップ5** エージェント名の一部を検索ボックスに入力し、[検索 (Search)] をクリックすると、指定した検索文字列でエージェントリストがフィルタ処理されます。
- ステップ6** [削除 (Remove)] をクリックして、エージェントをこのスキルグループから削除します。
- ステップ7** [保存 (Save)] をクリックして変更を保存するか、[キャンセル (Cancel)] をクリックして詳細を開始前の状態に戻します。
-

エージェントチームの表示

スーパーバイザユーザとしてログインし、次の手順を実行してエージェントチームを表示します。

手順

- ステップ1 スーパーバイザとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エージェントチーム マネージャ (Agent Team Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 [エージェントチーム (Agent Team)] ドロップダウンリストを選択し、表示するエージェントチームを選択します。
選択したエージェントチームのエージェントのリストを表示します。

エージェントチームの変更

エージェントのチームを変更するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 スーパーバイザとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [エージェントチーム マネージャ (Agent Team Manager)] の順に選択します。
- ステップ3 [マイエージェントチーム (My Agent Team)] ドロップダウンリストで、エージェントが属するエージェントチームを選択します。
- ステップ4 エージェントの詳細を変更するには、[エージェントに移動 (Goto Agent)] アイコンをクリックします。
- ステップ5 [エージェントチーム (Agent Team)] タブを選択します。
エージェントチームのエージェントの現在のメンバーシップを表示します。
- ステップ6 オプションで、削除するエージェントチームのチェックボックスをオンにし、[削除 (Remove)] をクリックします。
- ステップ7 オプションで、リストから追加するエージェントチームを選択し、[追加 (Add)] をクリックします。

(注) そのチームのメンバーとしてエージェントを追加するには、[メンバー (Member)] チェックボックスをオンにします。メンバーではなくスーパーバイザエージェントの場合は、プライマリまたはセカンダリスーパーバイザとしてエージェントを追加することもできます。
- ステップ8 [保存 (Save)] をクリックします。

ユーザー変数の構成

ユーザー変数を構成するには、以下の手順を実行します。

- [ユーザー変数の作成 \(44 ページ\)](#)
- [ユーザー変数の編集 \(44 ページ\)](#)
- [ユーザー変数の削除 \(44 ページ\)](#)

ユーザー変数の作成

ユーザー変数を作成するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3 [フォルダツリー (Folder Tree)] パネルで、ユーザー変数を作成するフォルダを選択します。
 - ステップ 4 [リソース (Resource)] > [ユーザー変数 (User Variable)] の順に選択します。
 - ステップ 5 ユーザー変数に必要なフィールドに値を入力します。
 - ステップ 6 [詳細設定 (Advanced)] タブで、有効開始日と有効終了日を設定します。
 - ステップ 7 [保存 (Save)] をクリックします。
-

ユーザー変数の編集

ユーザー変数を編集するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
 - ステップ 3 編集するユーザー変数を含むフォルダを選択して、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用してそのフォルダのユーザー変数を表示します。
 - ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、編集するユーザー変数をクリックします。
 - ステップ 5 変更後、[保存 (Save)] をクリックします。
-

ユーザー変数の削除

ユーザー変数を削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2 バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3 削除するユーザー変数を含むフォルダを選択して、[項目 (Items)] パネルリストビューを使用してそのフォルダのユーザー変数を表示します。
- ステップ 4 [項目 (Items)] パネルで、削除するユーザー変数のチェックボックスをオンにします。
- ステップ 5 [削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ 6 [ユーザー変数の削除 (Delete User Variables)] ダイアログボックスで、> [はい (Yes)] の順に選択します。
ユーザー変数が削除されます。

Unified CCDM バージョンの表示

Unified CCDM バージョンを表示するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1 設定ページで、[設定 (Settings)] をクリックします。
- ステップ 2 [About] をクリックします。
システムにインストールされている Unified CCDM バージョンを表示します。

Unified CCDM を使用した一括操作

一括アップロードツールは、多数のリソース項目を Unified CCDM にインポートする際に使用します。これは、標準の CSV 形式を使用してリソースの属性を入力し、エージェントやスキルグループなどのリソースを生成するために使用します。すべての CSV ファイルには、各値の入力先を示すヘッダーが必要です。これらヘッダーは、Unified CCDM の適切な一括アップロードページからダウンロードしたテンプレートが提供します。次のリソースを一括アップロードできます。

- エージェント
- エージェントデスクトップ
- エージェントチーム
- コールタイプ
- 部署
- ダイアル番号

- エンタープライズ スキル グループ
- スキルグループ
- ユーザー変数
- フォルダ
- ネットワーク VRU スクリプト
- ラベル
- 個人
- ユーザー
- プレシジョン属性
- プレシジョンキュー

Unified CCDM の一括アップロード

Unified CCDM を一括アップロードするには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーとして Unified CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[プロビジョニング (Provisioning)] > [リソースマネージャ (Resource Manager)] の順に選択します。
- ステップ 3** 必要なフォルダをクリックします。
- ステップ 4** [フォルダツリー (Folder Tree)] パネルで [アップロード (Upload)] をクリックし、ドロップダウンリストで一括アップロードする項目タイプを選択します。
- 一括アップロード制御ページが表示されます。
- ステップ 5** 選択したリソースのテンプレートを選択します。ページの上部近くにある水平のツールバーには、テンプレートのリンクがあります。選択するとダウンロードボックスが表示され、マシンに CSV ファイルを保存できます。に移動します。
- ステップ 6** 必要なエディタ (メモ帳など) でテンプレートを開き、データの入力を開始するか、または別のソースからデータをペーストします。
- 一括アップロードテンプレートの詳細については、[『Cisco Unified Contact Center ドメインマネージャ用ユーザーガイド』](#)を参照してください。
- ステップ 7** [一括アップロード制御 (Bulk Upload Control)] ページに戻り、パスが正しく設定されていることを確認します。
- (注) このパスは、CSV ファイルの Path 列を削除した時のみ使用されます。このオプションは、フォルダ、ダッシュボードレイアウト、またはダッシュボードスタイルには使用できません。
- ステップ 8** データを入力した CSV ファイルを参照します。
- ステップ 9** [アップロード (Upload)] をクリックします。
- 画面下の進捗バーに、アップロードの進捗が表示されます。

(注) 1つの CSV ファイルにつき、500 項目を超えてアップロードしないでください。

CSV ファイル作成テンプレート

データ型

CSV ファイルの作成には、以下のデータタイプが使用されます。

- 標準命名規則 (SNC)。これは、感嘆符やハイフンを含まない英数字データですが、下線は使用できません。
- BOOLEAN 値は以下のいずれかの値です。
 - TRUE。
 - FALSE。
 - 空のフィールド。このフィールドを空にすると、フィールドはデフォルトで FALSE に設定されます。
- Y/N は Boolean に似ていますが、指定できるのは Y または N の値だけです。
- 日付形式は、<Year>-<Month>-<Day> の汎用日付形式です。たとえば、2006-08-30 です。
- ハイフン (-) のマークが付いているデータ型は、フィールドへの入力に制限がないことを意味します (ネイティブ CSV 形式によって課される制限を除く)。
- カラムで値のリストがサポートされる場合 (たとえば、エージェントが複数のスキルグループに属している場合)、各スキルグループをセミコロン (;) で区切ります。たとえば、Skillgroup1; Skillgroup2; Skillgroup3 です。

グローバルテンプレート カラム

明記されている場合を除き、これらの列は、すべてのテンプレートファイルで共通です。

Required? 列は、列を完全に削除できるかどうかを示します。

カラム名	データ タイプ	必須かどうか	説明
パス	パス	なし	リソースを作成できるツリーの場所を示します。一括アップロード画面でパスを指定する場合、このカラムを削除する必要があります。 (注) 列をそのままにして、値を設定しない場合、ルートディレクトリにアップロードが試行されます。これは、フォルダなどの項目には有効ですが、エージェントやスキルグループなどのリソースには使用できません。この列を完全に削除すると、一括アップロードを開始したときに作業中のフォルダにリソースをアップロードします。
名前	SNC	可能	UnifiedCCDM システムのリソース名。これは一意名でなければなりません。ほとんどの場合、これはプロビジョニングされません。
説明	—	はい	作成された寸法を示します。これはプロビジョニングされません。
EnterpriseName	SNC	×	作成されるリソースの名前です。このフィールドはプロビジョニングされます。空白のままにすると、エンタープライズ名が生成されます。
EffectiveFrom	日付	なし	リソースがアクティブになる日付です。デフォルトは現在の日付です。 (注) この日付はローカライズされず、UTC 日付として扱われます。
EffectiveTo	日付	なし	リソースが非アクティブになる日付です。デフォルトは forever です。 (注) この日付はローカライズされず、UTC 日付として扱われます。

部署テンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
EnterpriseName	SNC	×	作成する部署名。このフィールドはプロビジョニングされます。空白のままにすると、エンタープライズ名が生成されます。
名前	SNC	可能	Unified CCDM システムの部署名。これは一意名でなければなりません。ほとんどの場合、これはプロビジョニングされません。
EffectiveFrom	日付	なし	リソースがアクティブになる日付です。デフォルトは現在の日付です。注意：この日付はローカライズされず、UTC日付として扱われます。
EffectiveTo	日付	なし	リソースが非アクティブになる日付です。デフォルトは forever です。注：この日付はローカライズされず、UTC日付として扱われます。

個人テンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
EquipmentName	SNC	非対応	Unified CCE のインスタンス名またはこの個人を追加する Unified CM。この名前は、Unified CCDM クラスタ構成ユーティリティの構成時に指定した機器インスタンス名に直接該当します。
FirstName	SNC	可能	個人の名です。
LastName	SNC	可能	個人の姓です。
LoginName	SNC	可能	個人の周辺機器ログイン名です。

PassPhrase	パスワード	はい	個人の周辺機器ログインパスワードです。
DepartmentMember	エンタープライズ名	×	この個人を表す部署。

エージェントテンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
PeripheralNumber	数値	×	周辺機器で認識されるサービス番号です。
PeripheralName	SNC	なし	関連付けられている周辺機器のエージェントを識別する名前。
スーパーバイザ (Supervisor)	ブール	なし	エージェントがスーパーバイザかどうかを示します。スーパーバイザカラム名は、Unified CCDM システムユーザーを作成しませんが、このエージェントをドメインログイン名にバインドできます。
AgentStateTrace	Y/N	なし	ソフトウェアがエージェントのエージェント状態のトレースデータを収集するかどうかを示します。
DomainLogin	NETBIOS ログイン名	エージェントがスーパーバイザの場合	このエージェントが関連付けられているドメインユーザのログイン名です。ログイン名によく使用される形式は、<domain>\<username> です。
DomainUserName	NETBIOS ユーザ名	エージェントがスーパーバイザの場合	エージェントが関連付けられているドメインユーザのユーザー名です。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
PeripheralMember	エンタープライズ名 - PG 名	はい	このエージェントを割り当てる周辺機器です。
AgentDesktopMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	このエージェントが使用するデスクトップです。
PersonMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	可能	このエージェントを表す個人です。
AgentTeamMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	このエージェントが属するチームです。チームは同じ周辺機器に必要があります。そうでないとプロビジョニングが失敗します。また、このカラムにはキャパシティの制限がある場合があります。たとえば、1つのチームに多数のエージェントが許可されているために、チームのキャパシティに達していることもあります。
SkillGroupMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	このエージェントが属する1つまたは複数のスキルグループ。スキルグループは同じ周辺機器に必要があります。そうでないとプロビジョニングが失敗します。複数のスキルグループを指定するには、各スキルグループをセミコロン (;) 文字で区切ります。
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	×	エージェントを表す部署。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
PrecisionAttributeMember	エンタープライズ名と値	いいえ	このエージェントが持つ属性、および各値。 「=」を使用して値を割り当て、複数の属性をセミコロン (;) で区切ります。 例 : Spanish = 5、 MortgageTraining = True
DefaultSkillGroup	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	

エージェントデスクトップテンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
WrapupDataIncomingMode	数値	×	着信コールの後に、エージェントが後処理データを入力できるかまたはその必要があるかどうかを示します。 0 : 必須 1 : オプション 2 : 許可しない 3 : 後処理データで必須値が空白の場合、デフォルト値である 1 が割り当てられます。
WrapupDataOutgoingMode	数値	×	発信コールの後に、エージェントが後処理データを入力できるかまたはその必要があるかどうかを示します。 0 : 必須 1 : オプション 2 : 許可しない 3 : 後処理データで必須値が空白の場合、デフォルト値である 1 が割り当てられます。

WorkModeTimer	数値	×	コールを後処理するためにエージェントに割り当てられた秒単位の時間 (1 ~ 7200) です。 デフォルト値は 7200 です。
RemoteAgentType	数値	×	モバイルエージェントが処理される方法を示します。 0 : リモートアクセスなし 1 : コールルーティングごとのコールを使用 2 固定接続を使用 3 : ログイン時にエージェントがルーティングを選択 4 : 後処理で必須。値が空欄の場合は、デフォルト値である 1 を割り当て。
DepartmentMember	英数字	×	このエージェントデスクトップが表す部門

エージェントチーム テンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
PeripheralMember	エンタープライズ名 - PG 名	はい	このエージェントチームを割り当てる周辺機器です。
DialedNumberMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	このエージェントチームに使用するダイヤル番号です。
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	×	エージェントチームを表す部署。

コールタイプテンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
ServiceLevelType	数値	なし	システムソフトウェアがスキルグループのサービスレベルを計算する方法を示します。このフィールドの値が0の場合、Unified CCEは関連する周辺機器とMRDのペアに対してデフォルトの値を使用します。指定可能な値は次の通りです。0または、空欄=デフォルトを使用。1=放棄呼を無視。2=放棄呼をマイナスの影響として処理。3=放棄呼をプラスの影響として処理。
ServiceLevelThreshold	数値	なし	サービスレベルに対する秒単位でのサービスレベルのしきい値です。このフィールドが負の値の場合、周辺機器表のサービスレベルしきい値フィールドの値が使用されます。
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	エージェントチームを表す部署。

ダイヤル番号テンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
ダイヤル番号	SNC	可能	エージェント/IVRコントローラがこのダイヤル番号を識別する文字列の値。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
RoutingClient Member	SNC	可能	ルーティング要求を Unified CCE に送信するためにこの番号が使用する NIC または PG などのルーティングクライアントの名前。
MediaRouting DomainMember	SNC	可能	メディアルーティングドメインの名前。
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	エージェントチームを表す部署。

スキルグループ テンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
PeripheralNumber	数値	×	周辺機器で認識されるサービス番号です。
PeripheralName	SNC	非対応	サイトで認識される周辺機器の名前です。
AvailableHoldoffDelay	数値	なし	この周辺機器に関連付けられている値を使用しないこのスキルグループの値。
優先順位	数値	なし	スキルのルーティング優先順位です。これは 0 に設定してください。
Extension	数値	なし	サービスの内線番号。
IPTA	Y/N	なし	Unified CCE がエージェントを選択するかどうかを示します。
ServiceLevelThreshold	数値	なし	サービスレベルに対する秒単位でのサービスレベルのしきい値です。このフィールドが負の値の場合、周辺機器表の [サービスレベルしきい値 (Service Level Threshold)] フィールドの値が使用されます。

ServiceLevelType	数値	なし	<p>システムソフトウェアがスキルグループのサービスレベルを計算する方法を示します。このフィールドの値が0の場合、Unified CCE は関連する周辺機器とMRD のペアに対してデフォルトの値を使用します。次の値が使用できます。</p> <p>0 = デフォルトを使用</p> <p>1 = 放棄呼を無視する</p> <p>2 = 放棄呼をマイナスの影響として処理</p> <p>3 = 放棄呼をプラスの影響として処理</p>
DefaultEntry	数値	なし	<p>通常のエントリは0 (ゼロ) です。0 より大きい値を持つすべてのレコードは、構成目的のためデフォルトのスキルグループと見なされます。Unified CCE はデフォルトのターゲットスキルグループとして1の値があるレコードを使用します。</p>
PeripheralMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	可能	<p>このスキルグループを割り当てる周辺機器です。</p>
MediaRoutingDomainMember	数値	可能	<p>スキルグループのアップロード後は、このカラム名を変更することはできません。</p>
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	可能	<p>このスキルグループが表す部署。</p>
RouteMember	SNC	なし	<p>このスキルグループに関連付けられたルートです。ルートのリストを指定するには、リスト内のルートをセミコロン (;) で区切ります。</p> <p>(注) 指定する1つ以上のルートがすでに存在してはいけません。これらは、スキルグループの一括アップロードの一部として作成されます。</p>

エンタープライズスキルグループテンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	この項目が属する部署です。このフィールドは、テナントを Unified CCE バージョン 10.0 以降で実行されている Unified CCE インスタンスに関連付ける場合のみ有効です。それ以外の場合、このフィールドが存在するとエラーが報告されます。
SkillGroupMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	なし	このエンタープライズスキルグループに関連付けられる1つまたは複数のスキルグループです。スキルグループは、同じ周辺機器にある必要があります。そうでないと、プロビジョニングは失敗します。複数のスキルグループを指定するには、各スキルグループをセミコロン (;) 文字で区切ります。

ユーザー変数テンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
ObjectType	数値	可能	<p>変数を関連付けるオブジェクトのタイプを示す数字です。ユーザー変数をオブジェクトに関連付けない場合は、31（ユーザー変数）を選択します。有効な番号は次のとおりです。</p> <p>1：サービス</p> <p>2：スキルグループ</p> <p>7：コールタイプ</p> <p>8：エンタープライズ サービス</p> <p>9：エンタープライズ スキル グループ</p> <p>11：ダイヤル番号</p> <p>14：周辺機器</p> <p>16：トランクグループ</p> <p>17：ルート</p> <p>20：マスタースクリプト</p> <p>21：スクリプトテーブル</p> <p>29：アプリケーション ゲートウェイ</p> <p>31：ユーザー変数</p>

ラベルテンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
RoutingClientMember	SNC	可能	<p>ルーティングクライアント名（NICまたはPG）。この番号は、ルーティング要求を Unified CCE に送信する際に使用します。</p>

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
LableType	数値	False	ラベルのタイプ : <ul style="list-style-type: none"> • 0 : 標準 • 1 : DNIS オーバーライド • 2 : ビジー • 3 : リング • 4 : ポストクエリ • 5 : リソース
ラベル	SNC	False	ルーティングクライアントでラベルを識別するために使用される文字列値

ネットワーク VRU スクリプトテンプレート

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
NetworkVruMember	SNC	可能	このネットワーク VRU スクリプトに関連付けるネットワーク VRU。
VruScriptName	SNC	可能	VRU スクリプト名の表現
DepartmentMember	エンタープライズ	いいえ	ネットワーク VRU を表す部署。
タイムアウト	数値	可能	スクリプトの実行を開始した後に、応答を待機する秒数。

フォルダテンプレート



(注) フォルダには、エンタープライズ名、有効開始日、有効終了日のグローバルカラムは使用しません。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
セキュリティ	CSS 形式のリスト	なし	アップロードするフォルダにセキュリティを設定できます。このフィールドのシンタックスの例については、「セキュリティフィールドの例」項を参照してください。

ユーザーテンプレート



(注) ユーザーは、グローバルテンプレートの「パス」および「説明」のグローバル列のみを使用します。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
LoginName	SNC	可能	アプリケーションにログインする際に使用するユーザーのログイン名
Password	パスワード (Password)	はい	新規ユーザーアカウントのパスワード
AdvancedMode	ブール	なし	ユーザが上級ユーザかどうかを判断します
FirstName	SNC	なし	ユーザの名
LastName	SNC	なし	ユーザの姓
ChangePasswordOnNextLogon	ブール	なし	最初のログイン後に、ユーザのパスワードをリセットするように指示するプロンプトを表示するかどうかを判断します
PasswordNeverExpires	ブール	なし	このユーザのパスワードに有効期限を設定するかどうかを決定します
HomeFolder	パス	なし	ユーザのホーム フォルダとして使用されるフォルダへのフォルダパス
CreateNewUserFolder	ブール	なし	HomeFolder ロケーションのユーザーホームフォルダに新規フォルダを作成するかを決定

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
グループ	グループ名	なし	ユーザが追加されるグループ名（およびそれらのパス）のセミコロンによって区切られたリスト。グループ名は一意ではないため、/Folder1/Admins;/Folder2/Admins などのように、パスも指定する必要があります
InternetScriptEditorEnabled	ブール	なし	<p>ユーザーがシスコの Internet Script Editor にアクセスできる Unified CCE ユーザーにリンクされるかどうか。該当する場合、次のことが適用されます。</p> <ul style="list-style-type: none"> ログイン名が既存の Windows Active Directory ユーザーと一致する必要があります。 インストールでシングルサインオンが使用されていない場合、指定したパスワードが対応する Active Directory ユーザーのパスワードと一致する必要があります。

プレジジョン属性テンプレート

次の表に、バルクプレジジョン属性のロードに必要な列を示します。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
AttributeDataType	数値	可能	<p>以下のいずれかの属性に関連付けられるデータのタイプ。</p> <p>3：ブーリアン（true または false のみ）</p> <p>4：習熟度（数値範囲）。</p>
DefaultValue	属性データ型に応じたブール値または数値	はい	明示的に指定された値がない場合に、エージェントに属性が割り当てられる際に使用されるデフォルト値。
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	×	この属性が表す部署。

プレシジョンキューテンプレート

次の表に、プレシジョンキューの一括ロードに必要なカラムを示します。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
手順	—	可能	このプレシジョンキューの手順の仕様です。「 プレシジョンキュー手順用シンタックス (63 ページ) 」を参照してください。
AgentOrdering	数値	可能	複数のエージェントがプレシジョンキューの条件を満たしている場合に、コールを処理するエージェントは次の順番で選択されます。 1：最も長い間、対応可能状態のエージェント 2：最もスキルが高いエージェント 3：最もスキルが低いエージェント
ServiceLevelThreshold	数値	×	0～2147483647のプレシジョンキューのルールを使用して、適切なエージェントにコールを割り当てるための、秒単位のサービスレベルしきい値。

カラム名	データタイプ	必須かどうか	説明
ServiceLevelType	数値	なし	サービスレベルの計算で放棄されたコールは、次の順序で処理されます。 1：放棄呼を無視する 2：放棄呼をマイナスの影響（つまり、サービスレベルしきい値を超過する）として処理 3：放棄呼をプラスの影響（つまり、サービスレベルしきい値を満たす）として処理
DepartmentMember	エンタープライズ名 (Enterprise Name)	×	このプレジジョンキューが表す部署。

プレジジョンキュー手順用シンタックス

[プレジジョンキュー手順 (Precision Queue Steps)] フィールドは、1つ以上の手順で構成されています。各手順は、以下の部分に分かれています。

- **Consider If** 式 (オプション。ただし、手順がひとつしかない場合は無効、複数の手順がある場合は最後の手順で無効とします)。存在する場合は、この条件は手順が適用される状況を指定します。たとえば、その日に通常よりも多くの未応答通話がある場合のみ手順が適用される場合があります。
- **条件式** (各手順で常に必須)。この条件は、エージェントが通話を受信するために必要な属性を指定します。これは、単純な比較の場合もありますし、*and* または *or* によってリンクされた複数の比較が含まれる場合もあります。たとえば、条件式はスペイン語を話し、住宅ローンを販売する訓練を受け、ロンドン在住のエージェントを指定する場合があります。
- **Wait Time** (最後の手順を除き常に必要) この条件は、この手順で条件を満たすことができない場合に、次の手順に移る前の秒単位の時間を指定します。たとえば、待機時間の値が 20 の場合、20 秒が経過した時点でその手順の条件と一致するエージェントがない場合は、次の手順が検討されることを意味します。



(注) これらのコンポーネントから [手順 (Steps)] フィールドを構築するには、以下の例で示されているとおり、各手順をセミコロン (;) で区切り、各手順の部分をコロン (:) で区切ります。

例： ENGLISH1==5;WaitTime=22;ENGLISH1==5;WaitTime=20;ENGLISH==5

「English1」および「English」は、プレジジョン属性のエンタープライズ名を示します。

次の例は、3つの手順を含む[手順 (Steps)]フィールドを示しています。最初の手順には、**Wait Time** 式と条件式があります。2つ目には、**Consider If** 式と **Wait Time** 式、そして条件式があります。3つ目は、最後の手順であるため、条件式のみがあります。

最初の手順 :

手順の条件を満たすために待機する時間を秒単位で指定します。このシンタックスは、手順の一部なので、コロンで終了します。

```
WaitTime=10:
```

使用される条件式を指定します。このシンタックスは、手順の最後なので、セミコロンで終了します。

```
Spanish >= 5 && MortgageTrained == True && Location == London;
```

2つ目の手順 :

この手順を考慮する状況を指定します。このシンタックスは、手順の一部なので、コロンで終了します。**Consider If** ステートメントのシンタックスについては、以下の注意を参照してください。

```
ConsiderIf=TestforSituation:
```

手順の条件を満たすために待機する時間を秒単位で指定します。このシンタックスは、手順の一部なので、コロンで終了します。

```
WaitTime=20:
```

使用される条件式を指定します。このシンタックスは、手順の最後なので、セミコロンで終了します。

```
Spanish >= 5 && MortgageTrained == True;
```

3つ目の手順 :

前の手順に失敗した場合に使用される条件式を指定します。

```
(Spanish >= 5) || (Spanish >= 3 && MortgageTrained == True),
```

ロールの管理

ロールは、グループ化し、ユーザーまたはグループに適用できるタスク一式です。タスクと同様に、ロールは、フォルダベースのタスク一式が含まれるフォルダベースにすることも、グローバルタスク一式が含まれるグローバルベースにすることもできます。フォルダロールは常にフォルダに適用されます。特定のフォルダロールを持つユーザーは、そのフォルダ内の項目に対してそのロールのすべてのタスクを実行できます。グローバルロールを持つユーザーは、そのグローバルロールのすべてのタスクを実行できます。

デフォルト ロール

次のデフォルトロールがシステムで提供されます。

- デフォルトのグローバルロール
 - **Global Basic** - ユーザーに対して基本的なプロビジョニングと機能管理を許可します。

- **Global Advanced** - ユーザーに対して、詳細なプロビジョニングと機能管理を許可します。これには、**global basic role** で許可されている操作も含まれます。
- **Global Host** - ユーザーに対して、すべてのライセンス済み機能の使用を許可します。

• デフォルトのフォルダロール

- **Supervisor** - ユーザーに対して指定したフォルダ内のユーザーとリソースの管理を許可します。
- **Basic** - ユーザーに対して、大部分のリソースの参照と指定フォルダ内のレポートとパラメーター式の管理を許可します。
- **Advanced** - ユーザーに対して、指定フォルダ内の大部分のリソースの参照とアクセスを許可します。これには、**basic folder role** と **the supervisor folder role** で許可されている操作も含まれます。
- **Full Permissions** - ユーザーに対して、指定フォルダ内のすべてのライセンス済み機能の使用を許可します。

グローバルロールの作成

グローバルロールを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 管理者として、CCDM ポータルにログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[セキュリティ (Security)] > [ロール (Roles)] > [グローバルロール (Global Roles)] の順に選択します。
- ステップ 3** [New] をクリックします。
- ステップ 4** [名前 (Name)] フィールドに、目的のユーザーの権限またはカテゴリを反映する新しいロール名を入力します。
- ステップ 5** オプションで、[説明 (Description)] フィールドに説明を入力します。これは、付与された権限の概要などを入力できます。
- ステップ 6** 有効化するロールのタスクを選択します。
- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。

グローバルロールの割り当て

グローバルロールを持つユーザーを割り当てるには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1** 管理者としてログインし、次を構成してグローバル権限を付与または削除します。
- [**グローバルロール (Global Roles)**] ウィンドウで、ユーザーまたはグループに割り当てるグローバルロールを選択します。
 - [**メンバー (Members)**] をクリックします。
 - [**メンバーの追加 (Add Members)**] をクリックします。
 - [**フォルダツリー (Folder Tree)**] パネルで、ユーザーまたはグループを割り当てるフォルダを選択します。

(注) 上部のフィールドを使用すると、ビューをフィルタ処理でき、たとえば、ユーザーだけまたはグループだけを表示したり、特定の名前を検索したりできます。
 - 新規追加されたメンバーのチェックボックスをオンにします。

(注) 複数のフォルダからユーザおよびグループを選択できます。
 - [**OK**] をクリックします。
 - [**保存 (Save)**] をクリックします。
- ステップ2** このグローバルロールからユーザーまたはグループを削除するには、削除アイコンをクリックし、[**確認 (Confirm)**] をクリックします。
-

グローバルロールの編集

グローバルロールを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1** 管理者としてログインし、[**セキュリティ (Security)**] > [**ロール (Roles)**] > [**グローバルロール (Global Roles)**] の順に選択します。
- ステップ2** 編集するグローバルロールを選択します。
- ステップ3** 必要に応じて、[**詳細 (Details)**] タブをクリックし、詳細を変更します。
- ステップ4** [**有効 (Enabled)**] チェックボックスをオンにし、グローバルロールをユーザーが使用できるようにします。
- ステップ5** [**非表示 (Hidden)**] チェックボックスをオンにし、システムユーザーに対してグローバルロールを非表示にします。
- ステップ6** [**タスク (Tasks)**] タブを選択し、グローバルロールに追加したタスクのチェックボックスをオンにし、グローバルロールから削除したタスクのチェックボックスをオフにします。
- ステップ7** [**保存 (Save)**] をクリックします。
-

グローバルロールの削除

グローバルロールを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** システム管理者としてログインし、セキュリティの [グローバルロール (Global Roles)] をクリックします。
- ステップ 2** [グローバルロール (Global Roles)] ウィンドウで、削除するグローバルロールのチェックボックスをオンにし、[削除 (Delete)] をクリックします。
- ステップ 3** [OK] をクリックして、削除を実行します。

フォルダロールの作成

フォルダロールを作成するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** CCDM ポータルにシステム管理者としてログインします。
- ステップ 2** バーガーアイコンをクリックし、[セキュリティ (Security)] > [ロール (Roles)] の順に選択します。
- ステップ 3** [ロール (Roles)] ウィンドウで、[新規 (New)] をクリックします。
- ステップ 4** [名前 (Name)] フィールドに、目的のユーザーの権限またはカテゴリを反映する新しいロール名を入力します。
- ステップ 5** オプションで、[説明 (Description)] フィールドに説明を入力します。これは、付与された権限の概要などを入力できます。
- ステップ 6** 有効化するロールのタスクを選択します。
- ステップ 7** [保存 (Save)] をクリックします。

フォルダロールの割り当て

フォルダロールを割り当てるには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** CCDM ポータルに管理者としてログインし、[セキュリティ (Security)] > [権限 (Permissions)] の順に選択します。
- ステップ 2** [セキュリティマネージャ (Security Manager)] でフォルダロールを割り当てるユーザーまたはグループを含むフォルダツリーのロケーションをクリックします。次に、次のいずれかを実行します。

- [ユーザ (Users)] タブをクリックして、そのフォルダ内のユーザを表示します。(または)
- [グループ (Groups)] タブをクリックし、フォルダのユーザーを表示します。

- ステップ 3** 権限を編集するユーザーまたはグループの横にあるチェックボックスをオンにします。
- ステップ 4** [権限の変更 (Change Permissions)] をクリックして、選択したユーザまたはグループのフォルダロールを変更します。
- ステップ 5** 現在のフォルダは権限を継承していることを示すメッセージが表示された場合に、このプロセスを停止し、このフォルダに別の権限を設定するには、[アイテムセキュリティの編集 (Edit Item Security)] をクリックし、[OK] をクリックして、アクションを確認します。フォルダに別の権限を設定しない場合は、[キャンセル (Cancel)] をクリックします。
- ステップ 6** フォルダロールの設定を継続する場合は、[フォルダ権限 (Folder Permissions)] ダイアログボックスで画面左のフォルダツリーからフォルダロケーションを選択し、画面右で、1つ以上のフォルダロールを選択します。
- ステップ 7** 変更した権限を選択したフォルダのサブフォルダにもコピーする場合は、[サブフォルダの権限を変更 (Change Permissions for Subfolders)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックし、変更したフォルダロールのサマリーを表示します。
- ステップ 9** [確認 (Confirm)] をクリックして、新しいフォルダロールを適用します。

フォルダロールの編集

フォルダロールを編集するには、以下の手順を実行します。

手順

- ステップ 1** 管理者として CCDM ポータルにログインし、[セキュリティ (Security)] の [ロール (Roles)] をクリックします。
- ステップ 2** ロールマネージャで編集するフォルダロール名をクリックします。
- ステップ 3** フォルダロールに追加するタスクのチェックボックスをオンにして、フォルダロールから削除するタスクのチェックボックスをオフにします。
- ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックして変更を保存します。

フォルダロールの削除

フォルダロールを削除するには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 フォルダロールを削除するには、ロールマネージャで、削除するフォルダロールの横にあるチェックボックスをオンにします。

ステップ 2 [削除 (Delete)] > [OK] の順に選択します。

使用中のフォルダロールは削除できません。

グローバルロールタスク

基本、上級、ホスト、システム管理者などのグローバルロールは、ユーザーまたはユーザーのグループに適用され、それぞれがアクセス権を持つすべてのフォルダで、同じ機能セットにアクセスできるようにします。次の表に、グローバルロールに構成可能なすべての使用可能なタスクのリストを示します。これらのタスクは、[セキュリティ (Security)] > [グローバル (Global)] の順に選択します。

グローバルタスク名	コメント	Basic 版	Advanced 版
セキュリティマネージャ	ユーザーのツールページにセキュリティマネージャとセキュリティ マネージャ オプションを表示します。		X
サービスマネージャ	ツールページにサービスマネージャを表示します。		X
システムマネージャ	ツールページにシステムマネージャを表示します。		X
上級ユーザー	ユーザー設定ページにチェックボックスを表示し、起動時にツールページを表示する上級ユーザーモードにアクセスできるようにします。		X
拠点管理	設定ページで、ユーザーによるシステム設定、セキュリティ設定、レポート設定、プロビジョニング設定の保存を許可します。		
自己スキル	設定ページで、ユーザーによるシステム設定、セキュリティ設定、レポート設定、プロビジョニング設定の保存を許可します。		

グローバルタスク名	コメント	Basic 版	Advanced 版
ロールの参照	ロールマネージャとセキュリティマネージャにフォルダベースのロールを表示することをユーザーに許可します。		x
ロールの管理	[セキュリティマネージャ (Security Manager)] > [ロールマネージャ (Role Manager)] の順に選択し、フォルダベースのロールを作成、修正および削除することをユーザーに許可します。		
グローバルロールの参照	グローバルセキュリティマネージャでグローバルロールを表示することをユーザーに許可します。		x
グローバルロールの管理	グローバルセキュリティマネージャを使用して、グローバルロールを追加、編集および削除することをユーザーに許可します。		
グローバルセキュリティの参照	ホームページのセキュリティマネージャツール内で、グローバルセキュリティマネージャを有効化します。アクセスは表示専用です。ロールは編集できません。		x
グローバルセキュリティの管理	ツールページのセキュリティマネージャツール内でグローバルセキュリティマネージャオプションを表示し、ユーザーが、グローバルセキュリティロールの表示と編集をできるようにします。		
ディメンションタイプの参照	レポートにパラメータ設定を作成する際に、エージェントやコールタイプなどのディメンションタイプをユーザーが、[項目タイプ (Item Type)] ドロップダウンリストで選択できるようにします。	x	x
ディメンションの一括インポート	レポートにパラメータ設定を作成する際に、エージェントやコールタイプなどのディメンションタイプをユーザーが、[項目タイプ (Item Type)] ドロップダウンリストで選択できるようにします。		x

グローバルタスク名	コメント	Basic 版	Advanced 版
エージェントのプロビジョニング	指定したフォルダでユーザーに Manage Dimensions への権限が付与され、[接続されたシステムの参照 (Browse Connected Systems)] が有効化されている場合限り、システムマネージャまたはエージェントチームマネージャを使用してエージェントを作成および管理することができます。	X	X
エージェントデスクトップのプロビジョニング	指定したフォルダでユーザーに Manage Dimensions への権限が付与され、[接続されたシステムの参照 (Browse Connected Systems)] が有効化されている場合限り、ユーザーが、システムマネージャで、[新規 (New)] > [リソース (Resource)] メニューの順に選択し、エージェントデスクトップを追加することを許可します。		X
エージェントチームのプロビジョニング	システムマネージャの [新規 (New)] > [リソース項目 (Resource Items)] メニューから [エージェントチーム (Agent Team)] 項目をフォルダ追加することができます。	X	X
コールタイプのプロビジョニング	システムマネージャを使用して、[新規 (New)] > [リソース項目 (Resource Items)] メニューから、フォルダに新しいコールタイプを追加することができます。		X
着信番号のプロビジョニング	新しい着信番号のプロビジョニングをユーザーに許可します。		X
電話番号のプロビジョニング	新しい電話番号のプロビジョニングをユーザーに許可します。		X
エンタープライズスキルグループのプロビジョニング	新しいエンタープライズスキルグループのプロビジョニングをユーザーに許可します。		X
拡張コール変数のプロビジョニング	[拡張コール変数 (Expanded Call Variable)] の作成をユーザーに許可し、[システムマネージャ (System Manager)] > [新規リソース (New Resource)] の順に選択し、その設定とアクティブな日付を管理できるようにします。		X

グローバルタスク名	コメント	Basic 版	Advanced 版
ラベルのプロビジョニング	[システムマネージャ (System Manager)] > [リソースフォルダ (Resource Folder)] > [リソースアイテム (Resource Item)] の順に選択し、ユーザーにラベルを作成することを許可します。		x
個人のプロビジョニング	指定したフォルダでユーザーに Manage Dimensions への権限が付与され、[接続されたシステムの参照 (Browse Connected Systems)] が有効化されている場合限り、システムマネージャまたはサービスマネージャを使用してユーザーが個人をプロビジョニングできるようにします。		x
サービスのプロビジョニング	サービスレベルタイプ、関連付けられたスキルグループおよび周辺機器の設定を含むシステムマネージャを使用したサービスのプロビジョニングや管理をユーザーに許可します。		x
スキルグループのプロビジョニング	スキルグループが配置されているフォルダの Manage Dimensions への権限がユーザーに付与されている場合限り、(サービスマネージャ内の) システムマネージャ、スキルグループマネージャを使用してスキルグループの管理をユーザーに許可します。		x
ユーザー変数のプロビジョニング	システムマネージャを使用してユーザー定義の変数のプロビジョニングをユーザーに許可します。		x

フォルダベースのロール

このロールを特定のフォルダに適用すると、フォルダベースのロールに割り当てられているユーザー、そのフォルダ限定のタスクベースの権限へのアクセス権を保持できます。次の表に、[セキュリティマネージャ (Security Manager)] の [ロールマネージャ (Role Manager)] を使用してフォルダベースのロールを作成するために使用できるタスクを示します。Basic、Supervisor および Advanced 列には、Unified CCDM で事前設定済みロールに対してデフォルトでたしくが有効化されているかどうかを示されます。

名前	コメント	基本	スーパーバイザ	Advanced
フォルダ設定				

フォルダの参照	ユーザーがフォルダツリーのフォルダを参照できるようにします。	X		X
フォルダの管理	ユーザが指定フォルダ内のフォルダを編集、作成および削除できるようにします。			X
ユーザーおよびセキュリティ				
ユーザーの参照	ユーザーが指定フォルダ内のすべてのユーザーの詳細を表示できるようにします。	X		X
ユーザの管理	ユーザーが指定フォルダ内のユーザー設定を変更できるようにします。		X	X
パスワードのリセット	ユーザーが指定フォルダ内の他のユーザーパスワードをリセットできるようにします。			X
テナントの管理	ユーザーが指定フォルダ内のテナント項目を管理できるようにします。			
セキュリティの管理	ユーザーが指定フォルダ内のセキュリティ権限を変更できるようにします。セキュリティマネージャツールへのアクセス権限が必要です。			X
ディメンションとプレフックス				
ディメンションの参照	ユーザーが指定フォルダ内のシステムリソースを一覧できるようにします。	X		X
ディメンションの管理	ユーザーがシステムマネージャを使用して、指定フォルダ内のエージェント、エージェントチーム、スキルグループなどのディメンションを編集、移動、削除できるようにします。		X	X
ディメンションメンバーシップの管理	ユーザーがディメンションメンバーシップを追加、変更、削除できるようにします。			

ディメンションのクローン	ユーザーがエージェントをコピーできるようにします。		X	
プレフィックスの参照	ユーザーがシステムマネージャのテナント項目の [プレフィックス詳細 (prefix details)] タブにある指定フォルダ内の自動リソース移動プレフィックスを参照できるようにします。			X
プレフィックスの管理	ユーザーがシステムマネージャのテナント項目の [プレフィックス詳細 (prefix details)] タブにある指定フォルダ内の自動リソース移動プレフィックスを追加および削除できるようにします。			

ガジェットの構成

ガジェットを構成するには、以下の操作を実行します。

- [ガジェットの作成 \(74 ページ\)](#)
- [ガジェットの編集 \(75 ページ\)](#)
- [ガジェットの削除 \(75 ページ\)](#)

ガジェットの作成

手順

ステップ 1 テナントまたはサブカスタマーユーザーとして CCDM ポータルにログインします。

ステップ 2 [ガジェット (Gadget)] をクリックします。

ステップ 3 ドロップダウンリストで [ガジェットの追加 (Add Gadget)] を選択します。

ステップ 4 [リソースマネージャ (Resource Manager)] をクリックします。

ステップ 5 バーガーアイコンをクリックし、テナントを選択します。

ステップ 6 検索バーのリストからリソースを選択します。

リストには、エージェント、エージェントデスクトップ、エージェントチーム、コールタイプ、部署、ダイヤル番号、エンタープライズスキルグループ、転送通話変数、ラベル、ネットワーク Vru スクリプト、個人、プレジジョン属性、プレジジョンキュー、サービス、サービス、スキルグループ、およびユーザー変数が含まれます。

ステップ 7 [ガジェット (Gadget)] > [アプリの保存 (Save App)] の順に選択し、ガジェットの名前を入力し、フォルダを参照してガジェットを保存します

ガジェットの編集

手順

-
- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** [ガジェット (Gadget)] > [アプリを開く (Open App)] の順に選択し、作成するアプリを選択します。
 - ステップ 3** 変更するガジェットを選択します。
 - ステップ 4** ガジェットを変更するために必要なテナントと必要なリソースを選択します。
 - ステップ 5** [アプリ名 (App Name)] > [アプリを保存 (Save App)] の順に選択し、[はい (Yes)] をクリックし、修正したフィールドを保存します。
-

ガジェットの削除

手順

-
- ステップ 1** テナントまたはサブカスタマーユーザーとして CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2** [ガジェット (Gadget)] > [アプリを開く (Open App)] の順に選択し、アプリを選択します。
 - ステップ 3** アプリから削除するガジェットを選択し、[削除 (Delete)] をクリックします。
 - ステップ 4** [保存 (Save)] をクリックしてアプリを保存します。

(注) アプリを削除するには、[ガジェット (Gadget)] > [アプリの削除 (Delete App)] の順に選択し、[OK] をクリックします。

Administration Workstation を使用した Unified CCE のプロビジョニング

Administration Workstation を使用して Unified CCE をプロビジョニングするには、以下の手順を実行します。



- (注)
- ICMdba ツールを使用してアップロードする基本構成は、Unified CCE のその他必要な要素を自動的にプロビジョニングします。
 - Administration Workstations はリモートデスクトップにもアクセスできます。ただし、一度に 1 人のユーザーしか Workstation にアクセスできません。Unified CCE は、同じ Workstation 上の複数のユーザーによる同時アクセスをサポートしていません。
-

エージェントターゲットルールの設定

個々のエージェント ターゲティングルールを構成するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 構成マネージャで、**[ICMの構成 (Configure ICM)]** > **[ターゲット (Targets)]** > **[デバイスターゲット (Device target)]** > **[エージェントターゲティングルール (Agent Targeting Rule)]** または **[ツール (Tools)]** > **[ツールを一覧 (List Tools)]** > **[エージェントターゲティングルール (Agent Targeting Rule)]** の順に選択します。
 - ステップ2 **[ICMエージェントターゲティングルール (ICM Agent Targeting Rules)]** ダイアログボックスで、**[検索 (Retrieve)]** をクリックします。
 - ステップ3 **[追加 (Add)]** をクリックします。
 - ステップ4 ルールの名前を入力します。
 - ステップ5 ルールを関連付ける周辺機器を選択します。
 - ステップ6 **[ルールタイプ (Rule Type)]** ドロップダウンリストで、**[エージェントの内線番号 (Agent Extension)]** を選択します。
 - ステップ7 ルート要求を開始できるルーティングクライアントを1つ以上選択します。
 - ステップ8 エージェントの内線番号の範囲を入力します。
 - ステップ9 **[保存 (Save)]** をクリックします。
-

Web Administration を使用した Unified CCE のプロビジョニング

- [理由コードの設定 \(76 ページ\)](#)

理由コードの設定

理由コードを構成するには、以下の手順を実行します。

手順

-
- ステップ1 **CCE Web 管理** ページにログインし、**[管理 (Manage)]** > **[理由コード (Reason Codes)]** の順に選択します。
 - ステップ2 理由コードの一覧ページで、**[新規 (New)]** をクリックし、新規理由コードページを開きます。
 - ステップ3 次のようにフィールドに入力します。
 - a) **[テキスト (Text)]** フィールドに、理由コードに関連するテキストを入力します。
 - b) **[コード (Code)]** フィールドに、一意の正数を入力します。
 - c) オプションで、**[説明 (Description)]** フィールドに理由コードの説明を入力します。

ステップ 4 理由コードを保存し、リストページに戻ります。ここで、理由コードが正常に作成されたことがメッセージで表示されます。

Internet Script Editor を使用したルーティングスクリプトのプロビジョニング

ISE にログインするには、以下の手順を実行します。

手順

ステップ 1 Launch Internet Script Editor `iscriptEditor.exe` を起動します。

ステップ 2 ユーザー名、パスワードおよびドメインを入力します。

例：

ISE ユーザーの形式が `iseuser1@domain.com` の場合、ユーザー名は `iseuser1` に、ドメインは `domain.com` になります。

ステップ 3 接続をクリックします。

ステップ 4 [AWサーバーアドレス (AW Server Address)]、[ポート (Port)]、および [ICMインスタンス名 (ICM Instance Name)]を入力します。

ステップ 5 [OK] をクリックします。

ステップ 6 [OK] をクリックします。

必要に応じて、Internet Script Editor をアップグレードします。

(注) ログイン後、リンクされた Unified CCDM ユーザーが表示できるスクリプト項目のみが表示されます。

Unified CVP Administration

- [Unified CCDM を使用した Unified CVP のプロビジョニング \(77 ページ\)](#)

Unified CCDM を使用した Unified CVP のプロビジョニング

- [メディアファイルのアップロード \(78 ページ\)](#)
- [IVR スクリプトのアップロード \(78 ページ\)](#)

メディアファイルのアップロード

手順

-
- ステップ 1 CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2 [リソースマネージャ (**Resource Manager**)]の順に選択し、デフォルトのインポートテナントに割り当てられた CVP に移動します。
 - ステップ 3 [リソース (**Resource**)]をクリックし、**Mediafile** を選択します。
 - ステップ 4 ファイルをアップロードするメディアサーバーを選択します。
 - ステップ 5 [ファイルを追加 (**Add file(s)**)]をクリックして、メディアファイルを追加します。
 - ステップ 6 [保存 (Save)]をクリックします。
-

IVR スクリプトのアップロード

手順

-
- ステップ 1 CCDM ポータルにログインします。
 - ステップ 2 、リソースマネージャで、デフォルトのインポートテナントに割り当てられた CVP を選択します。
 - ステップ 3 [リソース (**Resource**)]をクリックし、**IVR アプリ**を選択します。
 - ステップ 4 IVR スクリプトをアップロードする必要がある VXML サーバーを選択します。
 - ステップ 5 [ファイルの追加 (**Add file(s)**)]をクリックして、IVR ファイル (.zip ファイル) を追加します。
 - ステップ 6 [保存 (Save)]をクリックします。
-

Unified Communication Manager Administration

UCDM を使用した Unified Communications Manager のプロビジョニング

- [UCDM オブジェクトの CRUD 操作 \(79 ページ\)](#)
- [コンタクトセンターサーバーおよびコンタクトセンターサービスのプロビジョニング \(81 ページ\)](#)
- [SIP トランクの構成 \(84 ページ\)](#)
- [ルートグループの構成 \(87 ページ\)](#)
- [ルートリストの構成 \(89 ページ\)](#)

- ルートパターンの構成 (91 ページ)
- 電話番号インベントリと回線の構成 (95 ページ)
- 電話機の設定 (96 ページ)
- リージョンの構成 (99 ページ)
- サービスクラスの構成 (101 ページ)
- Cisco Unified CM グループの構成 (93 ページ)
- デバイスプールの構成 (93 ページ)
- アプリケーションユーザーへの電話の関連付け (102 ページ)
- UCDM から Unified Communication Manager の関連付けを解除 (103 ページ)
- 組み込みブリッジ (103 ページ)
- UCDM を使用した一括操作 (105 ページ)
- SW MTP および SW 会議リソースの増加 (106 ページ)

UCDM オブジェクトの CRUD 操作

次の表に、UCDM オブジェクトの作成、更新、または削除操作の情報を示します。



(注) 一括アップロードは、作成操作でのみでサポートされます。参照 [UCDM オブジェクトの CRUD 操作 \(79 ページ\)](#)

オブジェクト	作成	読み取り	更新	削除	一括アップロード
コンタクトセンターサーバー 参照 コンタクトセンターサーバーの構成 (81 ページ)	x	x	x	x	x
Contact Center Services 参照 コンタクトセンターサービスの構成 (83 ページ)	x	x	x	x	x

オブジェクト	作成	読み取り	更新	削除	一括アップロード
SIP トランク 参照 SIP トランクの構成 (84 ページ)	X	X	X	X	X
[ルートグループ (Route Group)] 参照 ルートグループの構成 (87 ページ)	X	X	X	X	X
[ルートリスト (Route List)] 参照 ルートリストの構成 (89 ページ)	X	X	X	X	X
ルート パターン 参照 ルートパターンの構成 (91 ページ)	X	X	X	X	X
電話番号および回線 参照 電話番号インベントリと回線の構成 (95 ページ)	X	X	X	X	X
[電話 (Phones)] 参照 電話機の設定 (96 ページ)	X	X	X	X	X
地域 参照 リージョンの構成 (99 ページ)	X	X	X	X	X

オブジェクト	作成	読み取り	更新	削除	一括アップロード
サービスクラス 参照 サービスクラスの構成 (101 ページ)	X	X	X	X	X
[デバイスプール (Device Pools)] 参照 デバイスプールの構成 (93 ページ)	X	X	X	X	X

コンタクトセンターサーバーおよびコンタクトセンターサービスのプロビジョニング

ここでは、コンタクトセンターサーバーおよびコンタクトセンターサービスの構成手順に関して説明します。サーバーを構成すると、エージェントからエージェントに通話を転送中に Cisco Unified Communications Manager が Contact Center と通信できるようになり、通話を Customer Voice Portal (CVP) にルーティングできます。サービスを構成すると、コンタクトセンタープロセスの CUBE に内部サービスコールをルーティングできます。

コンタクトセンターサーバーの構成

コンタクトセンターサーバーは、特定の Cisco Unified Communications Manager に割り当てられたお客様に対してのみ構成できます。

- [コンタクトセンターサーバーの追加 \(81 ページ\)](#)
- [コンタクトセンターサーバーの編集 \(82 ページ\)](#)
- [コンタクトセンターサーバーの削除 \(83 ページ\)](#)

コンタクトセンターサーバーの追加

手順

- ステップ 1** プロバイダまたはリセラーの管理者ログイン情報を使用して UCDM サーバーにログインします。
- ステップ 2** カスタマーレベルに応じて階層を設定します。
- ステップ 3** [サービス (Services)] > [コンタクトセンター (Contact Center)] > [サービス (Services)] の順に選択します。
- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 5** コンタクトセンターサーバー名を入力します。

- ステップ 6** [CUCM] ドロップダウンリストで適切な Cisco Unified Communications Manager を選択します。
- ステップ 7** 転送会議パターン番号を入力します。
これにより、CTIルートポイントが作成され、デフォルトのアプリケーションユーザー (pguser) に関連付けられます。
- ステップ 8** ネットワーク VRU パターンを入力します。
これにより、CVP トランクと CUBE トランクに関連付けられたルートパターンが作成されます。
- ステップ 9** [SIP トランク (SIP trunk)] セクションを展開し、CVP トランクを構成します。
- [トランク接続先タイプ (Trunk Destination Type)] ドロップダウンリストで [CVP トランク (CVP Trunk)] を選択します。
 - [宛先アドレス (Destination Addresses)] を展開し、トランク宛先アドレスとトランク宛て先ポートを入力します。
 - ドロップダウンリストで適切なトランク セキュリティ プロファイルを選択します。
- ステップ 10** [SIP トランク (SIP trunk)] セクションを展開し、CUBEE トランクを構成します。
- [トランク接続先タイプ (Trunk Destination Type)] ドロップダウンリストで [CUBEE トランク (CUBEE Trunk)] を選択します。
 - [宛先アドレス (Destination Addresses)] を展開し、トランク宛先アドレスとトランク宛て先ポートを入力します。
 - ドロップダウンリストで適切なトランク セキュリティ プロファイルを選択します。
- ステップ 11** [保存 (Save)] をクリックします。
-

■ コンタクトセンターサーバーの編集

手順

-
- ステップ 1** プロバイダまたはリセラーの管理者ログイン情報を使用して UCDM サーバーにログインします。
- ステップ 2** カスタマーレベルに応じて階層を設定します。
- ステップ 3** [サービス (Services)] > [コンタクトセンター (Contact Center)] > [サービス (Services)] の順に選択します。
- ステップ 4** 編集するコンタクトセンターサーバーをクリックし、必須フィールドを変更します。
(注) コンタクトセンターのサーバー名は変更できません。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

コンタクトセンターサーバーの削除

始める前に

コンタクトセンターサーバーに関連付けられているコンタクトセンターサービスとパラメータを削除します。

手順

-
- ステップ 1** プロバイダまたはリセラーの管理者ログイン情報を使用して UCDM サーバーにログインします。
 - ステップ 2** カスタマーレベルに応じて階層を設定します。
 - ステップ 3** [サービス (Services)] > [コンタクトセンター (Contact Center)] > [サービス (Services)] の順に選択します。
 - ステップ 4** 削除するコンタクトサーバーをクリックします。
 - ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

コンタクトセンターサービスの構成

- [コンタクトセンターサービスの追加 \(83 ページ\)](#)
- [コンタクトセンターサービスの編集 \(84 ページ\)](#)
- [コンタクトセンターサービスの削除 \(84 ページ\)](#)

コンタクトセンターサービスの追加

手順

-
- ステップ 1** プロバイダまたはリセラーの管理者ログイン情報を使用して UCDM サーバーにログインします。
 - ステップ 2** 階層をお客様または拠点レベルに設定します。
 - ステップ 3** [サービス (Services)] > [コンタクトセンターサービス (Contact Center Service)] > [サービス (Services)] を選択します。
 - ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。
 - ステップ 5** コンタクトセンターサービス名を入力します
 - ステップ 6** ドロップダウンリストで関連付けたコンタクトセンターサービス名を選択します。
 - ステップ 7** [内部サービス番号 (Internal Service Numbers)] セクションを展開し、サービス番号パターン (内部サービスコールを CUBE にルーティングするために使用されるパターン) を入力します。
 - ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。

(注) UCDMにコンタクトセンターサーバーとサービスを追加すると、デフォルト設定としてアプリケーションユーザー、トランク、CTIルートポイント、ルートグループ、ルートパターンが作成されます。

その他のCTIルートポイントについては、「[CTIルートポイントの設定](#)」を参照してください。

コンタクトセンターサービスの編集

手順

ステップ1 プロバイダまたはリセラーの管理者ログイン情報を使用してUnifiedCDMサーバーにログインします。

ステップ2 カスタマーレベルに応じて階層を設定します。

ステップ3 [サービス (Services)] > [コンタクトセンター (Contact Center)] > [サービス (Services)] の順に選択します。

ステップ4 編集するコンタクトセンターサービスをクリックし、必須フィールドを変更します。

(注) コンタクトセンターサービス名は変更できません。

ステップ5 [保存 (Save)] をクリックします。

コンタクトセンターサービスの削除

手順

ステップ1 プロバイダまたはリセラーの管理者ログイン情報を使用してUnifiedCDMサーバーにログインします。

ステップ2 カスタマーレベルに応じて階層を設定します。

ステップ3 [サービス (Services)] > [コンタクトセンター (Contact Center)] > [サービス (Services)] の順に選択します。

ステップ4 削除するコンタクトセンターサービスをクリックします。

ステップ5 [削除 (Delete)] をクリックします。

SIP トランクの構成

- [SIP トランクの追加 \(85 ページ\)](#)
- [SIP トランクの編集 \(86 ページ\)](#)

- SIP トランクの削除 (86 ページ)

SIP トランクの追加

手順

- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [SIP トランク (SIP Trunks)] に移動します。
- プロバイダまたはリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [SIP トランク (SIP Trunks)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [SIP トランク (SIP Trunks)] の順に選択します。
- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックし、トランクを作成します。
- ステップ 5** [デバイス情報 (Device Information)] タブで、以下の手順を実行します。
- a) SIP トランクを追加する [Cisco Unified Communications Manager] ドロップダウンリストから必要な IP アドレスを選択します。
 - b) [デバイス名 (Device Name)] フィールドに固有の SIP トランク名を入力します。
 - c) ドロップダウンリストで、[デバイスプール (Device Pool)] を選択します。
 - d) 必要に応じて、[すべてのアクティブな Unified CM ノードを実行する (Run On All Active Unified CM Nodes)] チェックボックスをオンにします。
- ステップ 6** [SIP 情報 (SIP Info)] タブに移動し、以下を実行します。
- a) [接続先 (Destination)] パネルで [追加 (Add)] アイコンをクリックします。
 - b) [アドレス IPv4 (Address IPv4)] フィールドに宛先 IP アドレスを入力します。
(注) Cisco Unified Communications Manager から CVP、CUBE、またはその他の接続先への SIP トランクを作成するには、それぞれのデバイスの IP アドレスを入力します。
 - c) 必要に応じてポートを変更します。
 - d) 複数の接続先を優先順位付けするには、[ソート順 (Sort Order)] を入力します。
(注) 値が小さいほど、優先順位が高くなります。
 - e) [SIP トランクセキュリティプロファイル (SIP Trunk Security Profile)] ドロップダウンリストで適切なオプションを選択します。
 - f) ドロップダウンリストで、sip profile を選択します。
- 別のトランクを追加するには、この手順を繰り返します。

ステップ7 [保存 (Save)]をクリックします。

SIP トランクの編集

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ2 Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ3 [SIP トランク (SIP Trunks)]に移動します。
- プロバイダまたはリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)]> [CUCM]> [SIP トランク (SIP Trunks)]の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)]> [詳細設定 (Advanced)]> [SIP トランク (SIP Trunks)]の順に選択します。
- ステップ4 編集する SIP トランクをクリックし、必須フィールドを変更します。
- ステップ5 [保存 (Save)]をクリックします。
-

SIP トランクの削除

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ2 Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ3 [SIP トランク (SIP Trunks)]に移動します。
- プロバイダまたはリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)]> [CUCM]> [SIP トランク (SIP Trunks)]の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)]> [詳細設定 (Advanced)]> [SIP トランク (SIP Trunks)]の順に選択します。
- ステップ4 削除する SIP トランクをクリックします。
- ステップ5 [削除 (Delete)]をクリックします。
-

ルートグループの構成

始める前に

SIP トランクが構成されていることを確認します。SIP トランクの構成 (84 ページ) を参照してください。

ルートグループを構成するには、以下の手順を実行します。

- [ルートグループの追加 \(87 ページ\)](#)
- [ルートグループの編集 \(88 ページ\)](#)
- [ルートグループの削除 \(88 ページ\)](#)

ルートグループの追加

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
 - ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
 - ステップ 3** [ルートグループ (Route Groups)] に移動します。
 - プロバイダとリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)]>[CUCM]>[ルートグループ (Route Groups)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)]>[詳細設定 (Advanced)]>[ルートグループ (Route Groups)] の順に選択します。
 - ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックして、ルートグループを作成します。
 - ステップ 5** [CUCM] ドロップダウンリストで必要な IP アドレスを選択し、ルートグループを追加します。
 - ステップ 6** [ルートグループ名 (Route Group Name)] フィールドに一意の名前を入力します。
 - ステップ 7** [メンバー (Members)] パネルで [追加 (Add)] アイコンをクリックします。
 - ステップ 8** [デバイス名 (Device Name)] ドロップダウンリストで適切な SIP トランクを選択します。

(注) SIP トランクを選択すると、デバイス上のすべてのポートが選択されます。
 - ステップ 9** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ルートグループの編集

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ルートグループ (Route Groups)] に移動します。
- プロバイダとリセラー管理者については、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [ルートグループ (Route Groups)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者については、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ルートグループ (Route Groups)] の順に選択します。
- ステップ 4** リストで、必要なフィールドを編集および変更するルートグループをクリックします。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ルートグループの削除

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ルートグループ (Route Groups)] に移動します。
- プロバイダとリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [ルートグループ (Route Groups)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者については、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ルートグループ (Route Groups)] の順に選択します。
- ステップ 4** リストから削除するルートグループをクリックします。
- ステップ 5** [削除 (Delete)] をクリックします。
-

ルートリストの構成

始める前に

ルートグループが構成されていることを確認します。[ルートグループの構成 \(87 ページ\)](#) を参照してください。

ルートリストを構成するには、以下の手順を実行します。

- [ルートリストの追加 \(89 ページ\)](#)
- [ルートリストの編集 \(90 ページ\)](#)
- [ルートリストの削除 \(90 ページ\)](#)

ルートリストの追加

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
 - ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
 - ステップ 3** [ルートリスト (**Route List**)] に移動します。
 - プロバイダとリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (**Device Management**)] > [CUCM] > [ルートリスト (**Route List**)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (**Device Management**)] > [詳細設定 (**Advanced**)] > [ルートリスト (**Route List**)] の順に選択します。
 - ステップ 4** [追加 (**Add**)] をクリックし、ルートリストを作成します。
 - ステップ 5** ルートリストを追加するには、[CUCM] ドロップダウンリストで必要な IP アドレスを選択します。
 - ステップ 6** [名前 (**Name**)] フィールドに一意のルートリスト名を入力します。
 - ステップ 7** [ルートグループ項目 (**Route Group Items**)] パネルの [追加 (**Add**)] アイコンをクリックします。
 - ステップ 8** [ルートグループ名 (**Route Group Name**)] ドロップダウンリストでルートグループを選択します。
 - ステップ 9** [保存 (**Save**)] をクリックします。
-

ルータリストの編集

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ルータリスト (Route List)] に移動します。
- プロバイダとリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [ルータリスト (Route List)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ルータリスト (Route List)] の順に選択します。
- ステップ 4** リストからルータリストをクリックし、必要なフィールドを編集および変更します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ルータリストの削除

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ルータリスト (Route List)] に移動します。
- プロバイダとリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [ルータリスト (Route List)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ルータリスト (Route List)] の順に選択します。
- ステップ 4** リストから削除するルータリストをクリックします。
- ステップ 5** [削除 (Delete)] をクリックします。
-

ルートパターンの構成

始める前に

ルートリストが構成されていることを確認します。[ルートリストの構成 \(89 ページ\)](#) を参照してください。

ルートパターンを構成するには、以下の手順を実行します。

- [ルートパターンの追加 \(91 ページ\)](#)
- [ルートパターンの編集 \(92 ページ\)](#)
- [ルートパターンの削除 \(92 ページ\)](#)

ルートパターンの追加

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
 - ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
 - ステップ 3** [ルートパターン (Route Patterns)] に移動します。
 - プロバイダまたはリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [ルートパターン (Route Patterns)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ルートパターン (Route Patterns)] の順に選択します。
 - ステップ 4** ルートパターンを作成するには、[追加 (Add)] をクリックします。
 - ステップ 5** [パターン定義 (Pattern Definition)] タブで、以下を実行します。
 - a) [CUCM] ドロップダウンリストでルートパターンを追加する必要な IP アドレスを選択します。
 - b) [ルートパターン (Route Pattern)] フィールドに一意の名前を入力します。
 - c) [接続先 (ルーティングリストまたはゲートウェイのどちらかのみ選択 (Destination (Only Choose Route List or Gateway)))] パネルにあるドロップダウンリストで、ルートリストまたはトランクを選択します。
 - ステップ 6** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ルートパターンの編集

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ルートパターン (Route Patterns)] に移動します。
- プロバイダまたはリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [ルートパターン (Route Patterns)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ルートパターン (Route Patterns)] の順に選択します。
- ステップ 4** リストからルートパターンをクリックし、必要なフィールドを編集および変更します。
- ステップ 5** [保存 (Save)] をクリックします。
-

ルートパターンの削除

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ルートパターン (Route Patterns)] に移動します。
- プロバイダまたはリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [ルートパターン (Route Patterns)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [ルートパターン (Route Patterns)] の順に選択します。
- ステップ 4** リストから削除するルートパターンをクリックします。
- ステップ 5** [削除 (Delete)] をクリックします。
-

Cisco Unified CM グループの構成

手順

- ステップ 1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2 Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3 [Unified CMグループ (Unified CM Groups)] に移動します。
 - プロバイダとリセラー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [Unified CMグループ (Unified CM Groups)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [Unified CMグループ (Unified CM Groups)] の順に選択します。
- ステップ 4 [名前 (Name)] フィールドに一意の Unified CM グループ名を入力します。
- ステップ 5 [Unified CMグループアイテム (Unified CM Group items)] パネルで、[追加 (Add)] アイコンをクリックします。
- ステップ 6 優先順位を入力します。
- ステップ 7 [選択済み Cisco Unified Communications Manager (Selected Cisco Unified Communications Manager)] フィールドで、適切な Cisco Unified Communications Manager を選択します。
- ステップ 8 [保存 (Save)] をクリックします。

デバイスプールの構成

Cisco Unified CM グループが構成されていることを確認します。 [Cisco Unified CM グループの構成 \(93 ページ\)](#) を参照してください。

- [デバイスプールの追加 \(93 ページ\)](#)
- [デバイスプールの編集 \(94 ページ\)](#)
- [デバイスプールの削除 \(95 ページ\)](#)

デバイスプールの追加

手順

- ステップ 1 プロバイダ、リセラーまたはカスタマー管理者として Cisco Unified Communications Domain Manager にログインします。
- ステップ 2 Cisco Unified Communications Manager を構成するノードに階層が設定されていることを確認します。

ステップ3 [デバイスプール (Device pool)] に移動します。

- プロバイダ/リセラーの場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [デバイスプール (Device Pools)] の順に選択します。
- カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [デバイスプール (Device Pools)] の順に選択します。

ステップ4 [追加 (Add)] をクリックします。

ステップ5 ドロップダウンリストで、[ネットワークデバイスリスト (Network Device List)] を選択します。

ステップ6 [デバイスプール設定 (Device Pool Settings)] タブで、以下の手順を実行します。

- a) デバイスプール名 を入力します。
- b) [Cisco Unified Communication Manager] ドロップダウンリストでコールマネージャグループを選択します。

ステップ7 [ローミング感度設定 (Roaming Sensitive Settings)] タブで、以下の手順を実行します。

- a) ドロップダウンリストで、[日時グループ (Date/Time Group)] を選択します。
- b) ドロップダウンリストで [リージョン (Region)] を選択します。
- c) ドロップダウンリストで、[SRSTリファレンス (SRST Reference)] を選択します。

ステップ8 [保存 (Save)] をクリックします。

デバイスプールの編集

手順

ステップ1 プロバイダ、リセラーまたはカスタマー管理者として Cisco Unified Communications Domain Manager にログインします。

ステップ2 [デバイスプール (Device pool)] に移動します。

- プロバイダ、リセラーの場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [デバイスプール (Device Pools)] の順に選択します。
- カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [デバイスプール (Device Pools)] の順に選択します。

ステップ3 リストから編集するデバイスプールをクリックし、必要なフィールドを編集および変更します。

ステップ4 [保存 (Save)] をクリックします。

デバイスプールの削除

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラーまたはカスタマー管理者として Cisco Unified Communications Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** [デバイスプール (Device pool)] に移動します。
- プロバイダ/リセラーの場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [デバイスプール (Device Pools)] の順に選択します。
 - カスタマー管理者の場合は、[デバイス管理 (Device Management)] > [詳細設定 (Advanced)] > [デバイスプール (Device Pools)] の順に選択します。
- ステップ 3** 削除するデバイスプールをリストからクリックします。
- ステップ 4** [削除 (Delete)] をクリックします。
-

電話番号インベントリと回線の構成

- [電話番号インベントリの追加 \(95 ページ\)](#)
- [回線の編集 \(96 ページ\)](#)
- [回線の削除 \(96 ページ\)](#)

電話番号インベントリの追加

始める前に

サイトダイヤルプランが作成されていることを確認してください。「[サイトダイヤルプランの追加](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** 階層パスが適切なカスタマーに設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ダイヤルプラン管理 (Dial Plan Management)] > [カスタマー (Customer)] > [番号管理 (Number Management)] > [電話番号インベントリの追加 (Add Directory Number Inventory)] の順に選択します。
- ステップ 4** ドロップダウンリストで電話番号を追加する **拠点** を選択します。
- ステップ 5** 内線番号の **開始値** を入力します。
- ステップ 6** 範囲を設定する場合は、内線番号の **終了値** を入力します。

ステップ7 [保存 (Save)]をクリックします。

インベントリに新しく追加された電話番号は、電話機に関連付けられていない限り、Cisco Unified Communication Manager に電話番号を追加しません。

回線の編集

手順

ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。

ステップ2 階層パスが適切なカスタマーに設定されていることを確認します。

ステップ3 [サブスクリバ管理 (Subscriber Managemet)] > [回線 (Lines)] の順に選択します。

ステップ4 必要なフィールドを編集および変更するリストの行をクリックします。

ステップ5 [保存 (Save)]をクリックします。

回線の削除

手順

ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。

ステップ2 階層パスが適切なカスタマーに設定されていることを確認します。

ステップ3 [サブスクリバ管理 (Subscriber Managemet)] > [回線 (Lines)] の順に選択します。

ステップ4 リストから削除する回線をクリックします。

ステップ5 [削除 (Delete)]をクリックします。

電話機の設定

始める前に

電話番号インベントリが作成されていることを確認します。「[電話番号インベントリの追加 \(95 ページ\)](#)」を参照してください。

電話機を設定するには、以下の手順を実行します。

- [電話機の追加 \(97 ページ\)](#)
- [電話機の編集 \(98 ページ\)](#)

- [電話機の削除 \(99 ページ\)](#)

電話機の追加

プロバイダ、リセラー、またはお客様の電話を追加するには、以下の手順を実行します。

- [プロバイダまたはリセラーとして電話を追加 \(97 ページ\)](#)
- [カスタマーとして電話を追加 \(98 ページ\)](#)

プロバイダまたはリセラーとして電話を追加

手順

-
- ステップ 1** プロバイダまたはリセラーとして Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** 階層が適切なサイトに設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [Subscriber管理 (Subscriber Management)] > [電話機 (Phones)] の順に選択します。
- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 5** プレフィックスが SEP の一意のデバイス名を入力します。
- 例：
SEPA1B2C3D4E5F6
- ステップ 6** ドロップダウンリストで、[製品タイプ (Product Type)] を選択します。
- (注) RSM simphone の場合は、ドロップダウンリストから Cisco 7941 SIP 以上のモデルを選択します。
- ステップ 7** ドロップダウンリストで、[デバイスプロトコル (Device Protocol)] を選択します。
- ステップ 8** ドロップダウンリストで、[コーリングサーチスペース (Calling Search Space)] を選択します。
- ステップ 9** ドロップダウンリストで、[デバイスプール (Device Pool)] を選択します。
- ステップ 10** ドロップダウンリストで、[ロケーション (Location)] を選択します。
- ステップ 11** [回線 (Lines)] タブに移動し、以下の手順を実行します。
- [回線 (Lines)] パネルの [追加 (Add)] アイコンをクリックして、回線を追加します。
 - [Dirn] パネルの [パターン (Pattern)] ドロップダウンリストから電話番号を選択します。
 - ドロップダウンリストで、[ルートパーティション名 (Route Partition Name)] を選択します。
- ステップ 12** [保存 (Save)] をクリックします。
-

カスタマーとして電話を追加

手順

-
- ステップ 1** Cisco Unified Communication Domain Manager にカスタマーとしてログインします。
- ステップ 2** 階層が適切なサイトに設定されていることを確認します。
- ステップ 3** **[Subscriber管理 (Subscriber Management)]** > **[電話機 (Phones)]** の順に選択します。
- ステップ 4** **[追加 (Add)]** をクリックします。
- ステップ 5** ドロップダウンリストで、**[製品タイプ (Product Type)]** を選択します。
- ステップ 6** ドロップダウンリストで、**[プロトコル (Protocol)]** を選択します。
- (注) RSM simphone の場合は、ドロップダウンリストで Cisco 7941 SIP 以上のモデルを選択します。
- ステップ 7** プレフィックスが SEP の一意の**デバイス名**を入力します。
- 例：
SEPA1B2C3D4E5F6
- ステップ 8** ドロップダウンリストで、**[コーリングサーチスペース (Calling Search Space)]** を選択します。
- ステップ 9** **[詳細情報 (Advanced Information)]** タブに移動し、以下の手順を実行します。
- ドロップダウンリストで、**[デバイスプール (Device Pool)]** を選択します。
 - ドロップダウンリストで、**[ロケーション (Location)]** を選択します。
- ステップ 10** **[回線 (Lines)]** タブに移動し、以下の手順を実行します。
- [回線 (Lines)]** パネルの **[追加 (Add)]** アイコンをクリックして、回線を追加します。
 - [Dirn]** パネルの **[パターン (Pattern)]** ドロップダウンリストで電話番号を選択します。
 - ドロップダウンリストで、**[ルートパーティション名 (Route Partition Name)]** を選択します。
- ステップ 11** **[保存 (Save)]** をクリックします。
-

電話機の編集

手順

-
- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** 階層が適切なサイトに設定されていることを確認します。
- ステップ 3** **[Subscriber管理 (Subscriber Management)]** > **[電話機 (Phones)]** の順に選択します。
- ステップ 4** リストから編集する電話機をクリックし、必要なフィールドを変更します。

ステップ5 [保存 (Save)]をクリックします。

電話機の削除

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ2 階層が適切なサイトに設定されていることを確認します。
- ステップ3 [Subscriber管理 (Subscriber Management)]>[電話機 (Phones)]の順に選択します。
- ステップ4 リストから削除する電話機をクリックします。
- ステップ5 [削除 (Delete)]をクリックします。

リージョンの構成

- [リージョンの追加 \(99 ページ\)](#)
- [リージョンの編集 \(100 ページ\)](#)
- [リージョンの削除 \(100 ページ\)](#)

リージョンの追加

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ2 Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ3 [デバイス管理 (Device Management)]>[CUCM]>[リージョン (Regions)]の順に選択します。
- ステップ4 [追加 (Add)]をクリックします。
- ステップ5 ドロップダウンリストで [CUCM] を選択します。
- ステップ6 [名前 (Name)]フィールドに一意のリージョン名を入力します。
- ステップ7 [関連リージョン (Related Regions)]を展開します。
- ステップ8 [イマーシブビデオの帯域幅 (Kbps) (Immersive Video Bandwidth (Kbps))]ドロップダウンリストで [システムデフォルトを使用 (Use System Default)]を選択します。
- ステップ9 [オーディオ帯域幅 (Kbps) (Audio Bandwidth (Kbps))]ドロップダウンリストでは、デフォルトの選択肢のままにします。

- ステップ 10 [ビデオの帯域幅 (Kbps) (Video Bandwidth (Kbps))] ドロップダウンリストで [システムデフォルトを使用 (Use System Default)] を選択します。
- ステップ 11 [オーディオコーデック優先設定 (Audio Codec Preference)] ドロップダウンリストで [システムデフォルトを使用 (Use System Default)] を選択します。
デフォルト コーデックは G711U です。
- ステップ 12 ドロップダウンリストで、[リージョン名 (Region Name)] を選択します。
- ステップ 13 [保存 (Save)] をクリックします。
-

リージョンの編集

手順

- ステップ 1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2 Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3 [デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [リージョン (Regions)] の順に選択します。
- ステップ 4 リストから編集するリージョンをクリックし、必要なフィールドを変更します。
- ステップ 5 [保存 (Save)] をクリックします。
-

リージョンの削除

手順

- ステップ 1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2 Unified Communication Manager が構成されているノードに階層が設定されていることを確認します。
- ステップ 3 [デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [リージョン (Regions)] の順に選択します。
- ステップ 4 削除するリージョンをクリックします。
- ステップ 5 [削除 (Delete)] をクリックします。
-

サービスクラスの構成

この手順に従って、新しいコーリングサーチスペース (CSS) を作成するか、サイトに関連付けられている既存の CSS を編集します。CSS は、デバイスまたは回線のサービスクラス (COS) 、またはさまざまな機能をフィルタ処理するために COS に依存する他のテンプレートとして使用できます。

- [サービスクラスの追加 \(101 ページ\)](#)
- [サービスクラスの編集 \(102 ページ\)](#)
- [サービスクラスの削除 \(102 ページ\)](#)

サービスクラスの追加

手順

- ステップ 1** プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ 2** 階層が、お客様の有効なサイトに設定されていることを確認します。
- ステップ 3** [ダイヤルプラン管理 (Dial Plan Management)] > [サイト (Site)] > [サービスクラス (Class of Service)] の順に選択します。
- ステップ 4** [追加 (Add)] をクリックします。
- ステップ 5** 一意のサービスクラス名を入力します。

この名前には、英数字、ピリオド、下線、ハイフン、スペースを使用できます。50文字を超えることはできません。また、システムで使用可能なマクロを使用して、サービスクラス名を作成することもできます。マクロを使用すると、拠点 ID、カスタマー ID、およびその他のタイプの情報を CSS に動的に追加できます。

例：

Cu1-24HrsCLIP-PT-{{macro.HcsDpSiteName}}

- ステップ 6** [メンバー (Member)] パネルを展開してパーティションを追加します。
- ステップ 7** [選択したパーティション (Selected Partitions)] 列のドロップダウンリストでパーティションを選択します。

(注) • [追加 (Add)] アイコンをクリックしてさらにパーティションを追加します。このサービスクラスに目的のメンバーを追加するには、この手順を繰り返します。

• **Cu<CUSTOMER_ID>CC<CC_SERVER_ID>-Xfer4CCServer-PT** をサービスクラスパーティションメンバーリストに追加します。

- ステップ 8** [保存 (Save)] をクリックします。

サービスクラスの編集

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
 - ステップ2 階層が、お客様の有効なサイトに設定されていることを確認します。
 - ステップ3 [ダイヤルプラン管理 (Dial Plan Management)] > [サイト (Site)] > [サービスクラス (Class of Service)] の順に選択します。
 - ステップ4 リストから [サービスクラス (Class of Service)] をクリックして、必要なフィールドを編集および変更します。
 - ステップ5 [保存 (Save)] をクリックします。
-

サービスクラスの削除

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマー管理者として Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
 - ステップ2 階層が、お客様の有効なサイトに設定されていることを確認します。
 - ステップ3 [ダイヤルプラン管理 (Dial Plan Management)] > [サイト (Site)] > [サービスクラス (Class of Service)] の順に選択します。
 - ステップ4 削除するリストで [サービスクラス (Class of Service)] をクリックします。
 - ステップ5 [削除 (Delete)] をクリックします。
-

アプリケーションユーザーへの電話の関連付け

始める前に

電話を追加する必要があります。「[電話機の追加 \(97 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Cisco Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ2 階層が適切なサイトに設定されていることを確認します。
- ステップ3 [Subscriber管理 (Subscriber Management)] > [エージェント回線 (Agent Lines)] の順に選択します。

- ステップ4 [追加 (Add)] をクリックして、新しいエージェント回線を追加します。
- ステップ5 [デバイスタイプ (Device Type)] ドロップダウンリストで [電話機 (Phones)] を選択します。
- ステップ6 [デバイス名 (Device Name)] ドロップダウンリストでデバイスを選択します。
- ステップ7 ドロップダウンリストで [回線 (Line)] を選択します。
- ステップ8 ドロップダウンリストで [アプリケーションユーザー (Application User)] を選択します。
- ステップ9 [保存 (Save)] をクリックします。

UCDM から Unified Communication Manager の関連付けを解除

Unified Communication Manager の構成を保持するには、お客様を削除する前に以下の手順を実行します。

手順

- ステップ1 プロバイダまたはリセラーとして UCDM にログインします。
- ステップ2 Cisco Unified Communications Manager の関連付けを解除するお客様を階層から選択します。
- ステップ3 [デバイス管理 (Device Management)] > [CUCM] > [サーバー (Server)] の順に選択します。
- ステップ4 関連付けを解除する Cisco Unified Communications Manager をクリックします。
- ステップ5 [ネットワークアドレス (Network Addresses)] パネルの [削除 (Remove)] アイコンをクリックします。
- ステップ6 [保存 (Save)] をクリックします。

組み込みブリッジ

電話機の組み込みブリッジ (BIB) はデフォルトでは有効になっていません。デフォルトではすべてのカスタマーによって使用されるわけではないため、システムレベルでは無効になっています。これは、コンタクトセンターを持つカスタマーのみが使用します。

コンタクトセンターを持つカスタマーの BIB を有効にするには、プロバイダは、次の手順を実行する必要があります。



- (注) カスタマーレベルで新しいフィールド表示ポリシーを作成し、組み込みブリッジをリストに追加します。

- [組み込みブリッジの構成 \(104 ページ\)](#)
- [組み込みブリッジの有効化または無効化 \(104 ページ\)](#)

組み込みブリッジの構成

手順

-
- ステップ 1 プロバイダとして **Cisco Unified Communication Domain Manager** にログインします。
- ステップ 2 [ルール管理 (Role Management)] > [フィールド表示ポリシー (Field Display Policies)] の順に選択します。
- ステップ 3 階層が適切なお客様に設定されていることを確認します。
- ステップ 4 **SubscriberPhoneMenuItemProvider** を選択します。
- ステップ 5 詳細ページの [アクション (Action)] メニューで、[クローン (Clone)] をクリックします。
- ステップ 6 名前として **SubscriberPhoneMenuItemProvider** を入力します。
- ステップ 7 [ターゲットモデルタイプ (Target Model Type)] ドロップダウンログインで、**relation/SubscriberPhone** を選択します。
- ステップ 8 [グループ (Groups)] セクションを展開し、[タイトル (Title)] に対して [電話機 (Phone)] を入力します。
- ステップ 9 [利用可能 (Available)] リストで、**builtInBridgeStatus** を選択し、[選択 (Select)] をクリックします。
- ステップ 10 [保存 (Save)] をクリックします。
-

組み込みブリッジの有効化または無効化

始める前に

組み込みブリッジが構成されていることを確認してください。[組み込みブリッジの構成 \(104 ページ\)](#) を参照してください。

手順

-
- ステップ 1 プロバイダとして **Cisco Unified Communication Domain Manager** にログインします。
- ステップ 2 階層が適切なお客様に設定されていることを確認します。
- ステップ 3 [Subscriber管理 (Subscriber Management)] > [電話機 (Phones)] の順に選択し、適切な電話機を選択します。
- ステップ 4 [電話機 (Phone)] タブで、以下の手順を実行します。
- BIB を有効するには、[組み込みブリッジ (Built in Bridge)] ドロップダウンリストで [オン (On)] を選択します。
 - BIB を無効するには、[組み込みブリッジ (Built in Bridge)] ドロップダウンリストで [オフ (Off)] を選択します。

ステップ5 [保存 (Save)]をクリックします。

UCDM を使用した一括操作

一括アップロードオプションは、多数のリソース項目を Cisco Unified Communications Domain Manager (UCDM) にインポートするために使用されます。これは、.xlsx 形式を使用したリソース属性を入力し、UCMD オブジェクトのリソースを生成するために使用されます。すべての .xlsx ファイルには各値の入力先を示すヘッダーが必要です。これらのヘッダーは、UCDM の適切な一括アップロードページからダウンロードできるテンプレートから提供されます。

一括アップロードをプロビジョニングするには、次の3つの方法があります。

1. HCS Intelligent Loader (HIL)
2. Cisco Unified Communications Domain Manager 管理ツール/一括ローダー
3. Cisco Unified Communications Domain Manager REST API

一括アップロードのプロビジョニングの詳細については、『*Cisco Unified Communications Domain Manager*、一括プロビジョニングガイド』を参照してください。このガイドは、<http://www.cisco.com/c/en/us/support/unified-communications/hosted-collaboration-solution-version-10-6-1/model.html#~tab-solution-documentation> にある **Component Documentation** タブにあります。

Cisco Unified Communications Domain Manager Administration ツール/一括ローダー

- [一括ロードのエクスポート \(105 ページ\)](#)
- [一括ロードシート \(106 ページ\)](#)
- [一括アップロードの実行 \(106 ページ\)](#)

一括ロードのエクスポート

手順

- ステップ1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Unified Communication Domain Manager にログインします。
- ステップ2 階層を必要な UCDM オブジェクトに対して適切なレベルに設定します。
- ステップ3 一括ロードに対応している UCDM オブジェクトの必要なフォームに移動します。
- ステップ4 [アクション (Action)]をクリックし、サブメニューの**一括ロードのエクスポート**テンプレートをクリックします。
- ステップ5 一括ロードテンプレートを .xlsx 形式でローカルドライブに保存します。

一括ロードシート

エクスポートされた一括ロードテンプレートは、単一のシートを含むワークブックであり、一括ロードの基礎として機能します。タブ付きワークブックとして複数のシートを含むワークブックを作成することもできます。

タブ付きワークブックの場合、一括ロードトランザクションは、一番左端のシートまたはタブから一番右端に実行されます。たとえば、お客様の配下に拠点を追加する場合、お客様シートタブは関連する拠点の左側に配置する必要があります。

スプレッドシートワークブックは Microsoft Excel.xlsx 形式です。ファイルの最大アップロードサイズは 4 GB です。ワークブックには任意の名前を入力することも、同じファイル名を入力してファイルを複数回ロードすることもできますが、別の名前を使用することをお勧めします。

データを一括ロードするには、事前の手順を実行する必要があります。シート上の既存の情報を確認し、必要なデータを入力してスプレッドシートを準備するために必要な情報を決定します。

一括アップロードの実行

手順

-
- ステップ 1 プロバイダ、リセラー、またはカスタマーとして Unified Communication Domain Manager にログインします。
 - ステップ 2 階層を必要な UCDM オブジェクトに対して適切なレベルに設定します。
 - ステップ 3 [管理ツール (Administrative Tools)] > [一括ロード (Bulk Load)] の順に選択します。
 - ステップ 4 [参照 (Browse)] をクリックし、[ファイルアップロード (File Upload)] ダイアログボックスを開きます。
 - ステップ 5 [ファイルを一括ロード (Bulk Load File)] をクリックします。
- (注) 一括ロードのステータスを確認するには、[管理ツール (Administrative Tools)] > [トランザクション (Transactions)] の順に選択します。
-

SW MTP および SW 会議リソースの増加

手順

-
- ステップ 1 Cisco Unified Communications Manager Administration Web ページにログインします。
 - ステップ 2 [システム (System)] タブで、[サービスパラメータ (Service Parameter)] を選択します。
 - ステップ 3 ドロップダウンリストで、Cisco Unified Communications Manager サーバーを選択します。
 - ステップ 4 Cisco IP 音声メディア ストリーミング アプリ サービスを選択します。

ステップ 5 [会議ブリッジ (CFB) パラメータ (Conference Bridge (CFB) parameters)] と [メディアターミネーションポイント (MTP) パラメータ (Media Termination Point (MTP) parameters)] フィールドを以下のように変更します。

- SW CFB :

デフォルトの総会議参加者数 : 48 (16 CFB 3 パーティセッション)

最大会議参加者数 : 256 (85 CFB 3 パーティセッション)

- SW MTP :

デフォルトの総 MTP 参加者数 : 48 (各セッションにつき 2 パーティの 24 MTP セッション)

最大 MTP パーティ : 512 (256 MTP セッション)

シングルサインオン管理

シングルサインオン用システムインベントリの設定

Cisco Identity Service (Cisco IdS) およびシングルサインオンのコンポーネントを構成する前に、システムインベントリを設定します。

デフォルトでは、システムインベントリには、展開内のすべての AW、ルータ、および周辺機器ゲートウェイのリストが表示されます。プリンシパル AW を選択して、コンポーネントを Cisco IdS に登録し、SSO を有効にする管理をします。残りの SSO 対応マシンをシステムインベントリに追加し、各 SSO 対応 マシンに対するデフォルト Cisco IdS を選択します。

手順

ステップ 1 Unified CCE Administration で、[システム (System)]>[シングルサインオン (Single Sign-On)] の順に選択します。

ステップ 2 プリンシパル AW を設定するには、以下の手順を実行します。

a) プリンシパル AW にする AW をクリックします。

(注) AW がルータと共存している場合は、ルータ上にプリンシパル AW を設定できません。

[AWの編集 (Edit AW)] ポップアップウィンドウが開きます。

b) [一般 (General)] タブの [プリンシパルAW (Principal AW)] チェックボックスをオンにします。

c) Unified CCE 診断フレームワーク サービス ドメイン、ユーザー名およびパスワードを入力します。

これらのログイン情報は、インスタンスの Config セキュリティグループのメンバーであるドメインユーザー用です。ログイン情報は、展開に含まれるすべての CCE コンポーネントで有効である必要があります (ルーター、PG、AW など)。

d) [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 3 SSO 対応マシンをシステムインベントリに追加します。

a) [New] をクリックします。

[マシンの追加 (Add Machine)] ポップアップウィンドウが開きます。

b) [タイプ (Type)] ドロップダウンリストで、以下のいずれかのマシンのタイプを選択します。

- **Finesse プライマリ**

- **Cisco Unified Intelligence Center、LD、IdS Publisher** : 2000 エージェント参照デザインを使用している場合の共存可能展開アプリケーション。

- **Unified Intelligence Center Publisher** : スタンドアロンの Unified Intelligence Center を使用している場合。

- **Identity Service Primary** : スタンドアロンの Cisco IdS を使用している場合。

c) [ホスト名 (Hostname)] フィールドに、FQDN、IP アドレス、またはマシンのホスト名を入力します。

(注) FQDN を入力しない場合、システムは、入力した値を FQDN に変換します。

d) マシンの管理者用ログイン情報を入力します。

e) [保存 (Save)] をクリックします。

マシンとそれに関連する Subscriber またはセカンダリマシンはシステムインベントリに追加されます。

f) 展開内のすべての SSO 対応マシンを追加するには、この手順を繰り返します。

ステップ 4 次の各マシンのデフォルトのアイデンティティサービスを選択します。

- すべての Unified CCE AW サーバー

- Finesse プライマリおよびセカンダリ

- Unified Intelligence Center のパブリッシャとサブスクライバ

(注) 共存可能な Cisco Unified Intelligence Center、LD、Ids Publisher および Subscriber を使用している場合は、これらマシンにデフォルトの Cisco IdS を設定する必要はありません。

スタンドアロン展開では、構成するマシンと同じデータセンター再度 (A または B) に展開されている Cisco IdS を選択します。たとえば、参照展開の場合：

- AW-HDS-DDS 1、AW-HDS 3、Finesse 1 Pub、Finesse 2 Pub、Cisco Unified Intelligence Center Pub および Cisco Unified Intelligence Center Sub 1 のアイデンティティサービス Publisher (Ids A) を選択します。
- AW-HDS-DDS 2、AW-HDS 4、Finesse 1 Sub、Finesse 2 Sub、Cisco Unified Intelligence Center Sub 2 および Cisco Unified Intelligence Center Sub 3 のアイデンティティサービス Publisher (Ids B) を選択します。

参照展開にかんしては、「<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/unified-contact-center-enterprise/products-implementation-design-guides-list.html>」の「Cisco Unified Contact Center Enterprise 設計ガイド」を参照してください。

- a) マシンをクリックし、[マシンの編集 (Edit Machine)] ポップアップ ウィンドウを表示します。
- b) [デフォルトアイデンティティサービス (Default Identity Service)] の横にある [検索 (Search)] アイコンをクリックして、[アイデンティティサービスの選択 (Select Identity Service)] ポップアップウィンドウを開きます。
- c) [検索] フィールドで、Cisco IdS のマシン名を入力し、リストから、Cisco IdS を選択します。
- d) [保存 (Save)] をクリックします。

Cisco Identity Service の設定

Cisco Identity Service (Cisco IdS) は、ID プロバイダ (IdP) とアプリケーションの間で承認を提供します。

Cisco IdS を設定する場合は、Cisco IdS と IdP の間のメタデータ交換を設定します。この信頼関係により、アプリケーションはシングルサインオンに Cisco IdS を使用することができます。この信頼関係は、Cisco IdS からメタデータ ファイルをダウンロードし、IdP にアップロードすることで構築します。その後、セキュリティに関連する設定の選択、Cisco IdS サービスのクライアントの識別、ログレベルの設定を行うことができます。必要があれば、Syslog 形式を有効にすることができます。

手順

- ステップ 1 Administration で、[システム (System)] > [シングルサインオン (Single Sign-On)] の順に選択します。

(注) `username@FQDN` 形式のログイン名を使用して、Administration にログインします。

ステップ 2 [アイデンティティサービス管理 (Identity Service Management)] をクリックします。

結果 :

[Cisco アイデンティティサービス管理 (Cisco Identity Service Management)] ウィンドウが開きます。

ステップ 3 ユーザー名を入力し、[次へ (Next)] をクリックします。

ステップ 4 パスワードを入力して、[サインイン (Sign In)] をクリックします。

左側のペインに、[ノード (Nodes)]、[設定 (Settings)] および [クライアント (Clients)] のアイコンが表示された Cisco アイデンティティ サービス管理ページが開きます。

ステップ 5 [ノード (Nodes)] をクリックします。

ノードページが開き、全体的なノードレベルを表示して、どのノードがサービスに所属しているかを特定することができます。またこのページでは、各ノードの **SAML 証明書の有効期限** の詳細を表示して、証明書の有効期限が切れる期日を確認することもできます。ノードの **ステータス** オプションには、**未設定**、**稼働中**、**一部稼働中**、および **不使用** があります。詳細については、[ステータス] をクリックしてください。ノード名の右側にある星印は、プライマリパブリッシャであるノードを示します。

ステップ 6 [設定 (Settings)] をクリックします。

ステップ 7 **IdS の信頼性** をクリックします。

ステップ 8 Cisco IdS と IdP 間の Cisco IdS 信頼関係を設定するには、**メタデータ ファイルのダウンロード** をクリックして、Cisco IdS サーバからファイルをダウンロードします。

ステップ 9 [次へ (Next)] をクリックします。

ステップ 10 信頼メタデータファイルを IdP からアップロードするには、ファイルを検索して特定します。IdP へのパスが含まれる **メタデータのアップロード** ページが開きます。ファイルのアップロードが完了すると、通知メッセージが表示されます。これでメタデータの交換が完了し、信頼関係が確立されます。

ステップ 11 ブラウザのキャッシュをクリアします。

ステップ 12 ページが IdP にリダイレクトされるときに、有効なログイン情報を入力します。

ステップ 13 [次へ (Next)] をクリックします。
SSO 設定のテスト ページが開きます。

ステップ 14 **SSO 設定のテスト** をクリックします。
Cisco IdS の構成が正常に完了したことを通知するメッセージが表示されます。

ステップ 15 [設定 (Settings)] をクリックします。

ステップ 16 [セキュリティ (Security)] をクリックします。

ステップ 17 **トークン** をクリックします。
以下の設定の期間を入力します。

- **トークンの有効期限の更新** : デフォルト値は 10 時間です。最小値は 2 時間です。最大値は 24 時間です。

- **承認コードの有効期限** : デフォルト値は 1 分で、これが最小値となります。最大値は 10 分です。
- **アクセス トークンの有効期限** : デフォルト値は 60 分です。最小値は 5 分です。最大値は 120 分です。

ステップ 18 暗号化トークン (オプション) : デフォルト設定は **オン** です。

ステップ 19 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 20 キーおよび証明書をクリックします。

キーおよび **SAML 証明書** の生成 ページが開き、以下が可能になります。

- **再生成** をクリックして、**暗号化および署名キー** を再生します。トークンの登録が正常に完了したというメッセージが表示され、構成を完了するためにシステムを再起動するように勧められます。
- **再生成** をクリックして、**SAML 証明書** を再生成します。SAML 証明書の再生成が正常に行われたというメッセージが表示されます。

ステップ 21 [保存 (Save)] をクリックします。

ステップ 22 [クライアント (Clients)] をクリックします。

クライアントページでは、クライアント名、クライアント ID、およびリダイレクト URL を含む既存の Cisco IdS クライアントが表示されます。特定のクライアントを検索するには、名前の一覧の上部にある検索アイコンをクリックして、クライアント名を入力します。

ステップ 23 クライアントを追加するには、以下の手順を実行します。

- a) [クライアントの追加 (Add Client)] > の順に選択します。
- b) クライアントの名前を入力します。
- c) リダイレクト URL を入力します。複数の URL を追加するには、プラスのアイコンをクリックします。
- d) **追加** をクリックします (もしくは **クリア** をクリックして、「X」をクリックして、クライアントを追加せずにページを閉じます)。

ステップ 24 クライアントを編集または削除するには、クライアントの行を強調表示して、**アクション** の下の省略記号をクリックします。実行されるアクション

- **編集** をクリックして、クライアントの名前、ID、またはリダイレクト URL を編集します。クライアント編集 ページで、変更を行い、**保存** をクリックします (もしくは **クリア** をクリックして、変更を保存せずにページを閉じます)。
- **削除** をクリックしてクライアントを削除します。

ステップ 25 [設定 (Settings)] をクリックします。

ステップ 26 設定ページで、[トラブルシューティング (Troubleshooting)] をクリックし、オプションのトラブルシューティングを実行します。

ステップ 27 [エラー (Error)]、[警告 (Warning)]、[情報 (Info)] (デフォルト) [デバッグ (Debug)] または [トレース (Trace)] のいずれかをローカルログレベルに設定します。

コンポーネントを登録して、シングルサインオンモードを設定します。

- ステップ 28** Syslog 形式のエラーを受信するには、リモート Syslog サーバ名をホスト (オプション) フィールドに入力します。
- ステップ 29** [保存 (Save)] をクリックします。

次の作業に進んでください。

- Cisco IdS を使用してコンポーネントを登録します。
- 展開全体の SSO を有効 (または無効) にします。

コンポーネントを登録して、シングルサインオンモードを設定します。

コンポーネントを Cisco IdS に登録してからシステムインベントリに SSO 対応マシンを追加すると、それらのマシンは自動的に登録されます。

始める前に

- Cisco Identity Service (Cisco IdS) の構成
- ポップアップ ブロックを無効にします。すべてのテスト結果を正しく表示できます。
- Internet Explorer を使用している場合は、次のことを確認します。
 - 互換モードではない。
 - AW の完全修飾ドメイン名を使用して CCE Administration にアクセスしている (例 : <https://<FQDN>/cceadmin>) 。

手順

-
- ステップ 1** Unified CCE Administration で、[システム (System)]>[シングルサインオン (Single Sign-On)] の順に選択します。
- ステップ 2** Unified CCE 管理のシングルサインオン ツールで、登録 ボタンをクリックして、すべての SSO 互換コンポーネントを Cisco IdS に登録します。
- コンポーネント ステータステーブルに、各コンポーネントの登録ステータスが表示されます。コンポーネントの登録に失敗した場合は、エラーを修正して、再試行をクリックします。
- ステップ 3** [テスト (Test)] ボタンをクリックします。新しいブラウザ タブが開くと、証明書を承認するためのプロンプトが表示されることがあります。ページをロードするためには、すべての証明書を承認します。次に、[ログイン] ダイアログボックスが表示されたら、SSO ログイン情報を持つユーザとしてログインします。

テスト プロセスでは、各コンポーネントが正しく設定されていて ID プロバイダーにアクセスできること、および Cisco IdS によってアクセス トークンが正常に生成されることが確認されます。SSO に設定している各コンポーネントがテストされます。

コンポーネントのステータステーブルには、各コンポーネントのテストのステータスが表示されます。

テストが失敗した場合は、エラーを修正して、再度 **テスト** をクリックします。

テスト結果は保存されません。ページを更新する場合は、SSO を有効にする前にテストを再度実行します。

ステップ 4 [モードの設定 (Set Mode)] ドロップダウンメニューから、システムに設定する SSO モードを選択します。

- [非 SSO (Non-SSO)]: このモードでは、すべてのエージェントとスーパーバイザの SSO が無効になります。ユーザーは、既存の Active Directory ベースの認証およびローカル認証を使用し、ログインします。
- [ハイブリッド (Hybrid)]: このモードでは、エージェントとスーパーバイザの SSO を選択的に有効にできます。
- SSO: このモードはすべてのエージェントおよびスーパーバイザで SSO を有効にします。

コンポーネントのステータステーブルには、各コンポーネントで設定されている SSO モードのステータスが表示されます。

コンポーネントの SSO モードの設定に失敗した場合は、エラーを修正して、再度モードを選択します。

■ コンポーネントを登録して、シングルサインオン モードを設定します。