



# IPCC エージェント

この章では、IPCC コンタクト センターのエージェントを設定する場合に知っておく必要のある概念およびタスクについて説明します。

## 内容

- [IPCC エージェントの管理について、3 ページ](#)
- [エージェントの管理方法、7 ページ](#)

## IPCC エージェントの管理について

- [IPCC エージェントとは、3 ページ](#)
- [Agent Desk Settings について、5 ページ](#)
- [エージェント チームおよびスーパーバイザについて、5 ページ](#)

## IPCC エージェントとは

エージェントとは、コンタクト センター内部で顧客からのコンタクトに対応する個人のことです。IPCC 設定では、次のタイプのエージェントを作成できます。

エージェント タイプ	説明
音声専用エージェント	電話を受信できるエージェントは、音声エージェントと呼ばれます。また、音声エージェントは、シングルセッション チャット、マルチセッション チャット、ブレンディッド コラボレーション、および電子メールなど、音声以外のリクエストを受信するように設定することもできます。
マルチチャネルエージェント	音声コールおよび他のメディアからのリクエストに対応するエージェントです（このタイプのエージェントは、IPCC 設定の一部としてシスコのマルチチャネル ソフトウェアがインストールされている場合にだけ作成できます）。  マルチチャネル エージェントは、音声以外のリクエストだけを受信する（シングルセッション チャット、マルチセッション チャット、および電子メールだけに対応する）ように設定できます。ただし、これらの非音声エージェントの一部が音声を使用できるように設定することもできます。



(注) ほとんどの場合、CallManager PG (IPCC の最初のインストールで設定される) では、音声および非音声エージェントすべての状態とアクティビティが追跡および記録されます。非音声エージェントの状態とアクティビティを監視するには、CallManager PG ではなく非音声 PG を設定します。ただし、この設定はオプションであるため、すでに CallManager PG を使用している場合は不要です。

## IPCC 音声専用エージェントの ICM データベース レコード

ICM データベース内では、各エージェントは次の 2 つのデータベース レコードに関連付けられている必要があります。

ICM データベース レコード	説明
人物のレコード	個人を識別します。すべての IPCC エージェントに関する人物のレコードが必要です。設定内では、各エージェントが 1 つの人物のレコードを持つ必要があります。次に示すように、このレコードは 1 つ以上のエージェント レコードに関連付けることができます。
エージェント レコード	ペリフェラルで作業しているエージェントを識別します。各エージェント レコードと関連付けられたペリフェラルの間には 1 対 1 の関係が存在している必要があります。ただし、1 人のエージェントを複数のペリフェラル上で作業させる場合は、複数のエージェント レコードを作成して、同じ人物のレコードに関連付けることができます。これにより、1 人のエージェントが異なる複数のペリフェラル上で作業できます。

エージェント レコードを作成するときに、既存の人物のレコードに関連付けることができます ([Select Person] ボタンをクリック)。エージェント レコードに既存の人物のレコードに関連付けない場合、エージェントを作成すると新規の人物のレコードが自動的に作成されます。

## IPCC マルチチャネル エージェントのデータベース レコード

マルチチャネル ソフトウェアを使用する IPCC エージェントは、次の 3 種類のデータベース レコードに関連付けられます。

- ICM データベース内の人物のレコード
- ICM データベース内のエージェント レコード
- マルチチャネル アプリケーション (Web コラボレーションまたは電子メール) のデータベース内のエージェント レコード

マルチチャネル エージェントは、ICM コンフィギュレーション マネージャ UI またはマルチチャネル ソフトウェアの管理インターフェイスのいずれかを使用して作成できます。エージェントを作成する場合、マルチチャネル ソフトウェアを使用してマルチチャネル エージェントを作成することを推奨します。次の表では、この理由について説明します。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用してエージェントを作成する場合	マルチチャネル ソフトウェアを使用してエージェントを作成する場合
<p>ICM ソフトウェアでエージェント レコードを作成する必要があります (人物のレコードは自動的に作成されます)。</p> <p>マルチチャネル コンタクトを処理するには、この方法で作成されたエージェントを関連するマルチチャネル ソフトウェアで有効にする必要があります。</p> <p>たとえば、ICM コンフィギュレーション マネージャを使用してエージェントを作成し、このエージェントが Web から開始されたシングルセッション チャット、マルチセッション チャット、またはブレンディッド コラボレーション リクエストを処理できるようにするとします。この場合、コラボレーション管理デスクトップを使用して、コラボレーション サーバでエージェントを有効にする必要があります。</p>	<p>マルチチャネル ソフトウェアのデータベースと ICM データベースの両方に、エージェント レコードおよび人物のレコードが自動的に作成されます。</p> <p>ICM コンフィギュレーション マネージャで人物のレコードおよびエージェント レコードを作成する必要はありません。</p> <p>マルチチャネルの非音声 MRD だけで作業するエージェントの場合は、マルチチャネル アプリケーション内でエージェントを作成することを推奨します。</p>

マルチチャネル用のエージェントを設定する場合は、エージェントが処理するメディア タイプごとにエージェント スキル グループを割り当てる必要があります。たとえば、エージェントは、電子メールと電話、シングルセッション チャットと電話、またはブレンディッド コラボレーションと電子メールを処理できます。

## Agent Desk Settings について

各エージェント レコードは、*Agent Desk Setting* に関連付ける必要があります。Agent Desk Settings の設定を使用して、一連の権限または特性と特定のエージェントを関連付けます。この設定は、PBX または ACD の クラス オブ サービス の設定と共通しています。エージェントを ICM データベースで設定すると、デスク設定はこのエージェントと関連付けられます。このデスク設定はグローバルなものであり、ICM 設定内の任意のペリフェラルの設定済みエージェントに適用できます。

デスクトップ設定が設定済みエージェントと関連付けられていない場合、このエージェントは、ペリフェラルのデフォルト設定に割り当てられます。ペリフェラルのデフォルト設定は、エージェントがログインする IPCC ペリフェラルのデフォルト設定によって異なります。

## エージェント チームおよびスーパーバイザについて

IPCC 音声エージェントは、チーム別に編成できます。チームとは、レポート作成のためにグループ化されたエージェントの集まりのことです。1 人のエージェントは、1 つのチームにのみ属することができます。

ICM ソフトウェアを使用すると、個別のエージェントを、スーパーバイザが管理可能なエージェント チームにグループ化できます。エージェント チームが特定のペリフェラルに割り当てられるため、特定のチームのすべてのエージェントも同じ CallManager ペリフェラルに割り当てられます。

ICM では、個々のチームにプライマリ スーパーバイザとセカンダリ スーパーバイザの両方を割り当てることができます。各チームには 1 人のプライマリ スーパーバイザを割り当てる必要があります。セカンダリ スーパーバイザは必須ではありませんが、チームにプライマリ スーパーバイザとセカンダリ スーパーバイザの両方を設定することを推奨します。この設定は、スーパーバイザアシスタンスおよび緊急アシスタンスのシナリオに対応する場合に役立ちます。

エージェント チーム リストに表示されているスーパーバイザは、(WebView を介して) リアルタイム統計を表示できます。スーパーバイザは、CTI-OS Supervisor Desktop アプリケーションを使用して、関連付けられたチーム内のエージェントへの割り込み、中断、およびログアウトを行うことができます。



(注) Cisco Agent Desktop (CAD; Cisco エージェント デスクトップ) を使用する場合は、CAD 内部のスーパーバイザ機能を設定する必要があります。

設定するチームごとにエージェント スーパーバイザを関連付ける必要があります。これにより、エージェント アクティビティに対する監視およびチームのエージェントへのアシスタンスをスーパーバイザが強化できるように、スーパーバイザ エージェント機能を設定できます。エージェント スーパーバイザを作成する場合は、次のスーパーバイザ情報を入力する必要があります。

- エージェント チームが属する Windows 2000 ドメイン名
- スーパーバイザの Windows 2000 ユーザー ID
- スーパーバイザの Windows 2000 パスワード

エージェント チームを設定する場合は、次のルールに注意してください。

- エージェントは、1 つのエージェント チームだけのメンバとなることができる。
- エージェント チームは、プライマリ スーパーバイザを 1 人だけ保持できる。
- スーパーバイザは、任意のエージェント チームのスーパーバイザとなることができる。
- エージェント チームのスーパーバイザは、このエージェント チームのメンバーとなることもできる。
- エージェント チームに属しているすべてのエージェント、およびこのエージェント チームのすべてのスーパーバイザは、同じペリフェラルにある必要がある。
- スーパーバイザは、スーパーバイザとしてログインするときに Windows 2000 管理者のアカウントを使用できない。

## エージェント チームおよびマルチチャネル アプリケーションについて

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用すると、音声エージェントをチームにグループ化できます。ただし、コラボレーション サーバおよび ICM と統合された E-Mail Manager にはチーム機能はありません (スタンドアロンの電子メールの場合、チームは使用可能)。このため、コラボレーション専用エージェントおよび電子メール専用エージェントをチーム別にグループ化することはできません。

## その他の参照先

関連トピック	タイトル
エージェント機能	<a href="#">CTI エージェント デスクトップ機能の設定、11 ページ</a>
スーパーバイザ機能	『 <i>ICM Software: CTI OS System Manager's Guide</i> 』 <a href="#">Setting up Supervisory Features, page 35</a>

## エージェントの管理方法

- IPCC 音声専用エージェントの作成方法
- IPCC 音声専用エージェントの削除方法
- エージェント チームの作成方法
- エージェント チームの削除方法
- マルチチャネル エージェントの作成方法
- マルチチャネル エージェントの削除方法

### IPCC 音声専用エージェントの作成方法



(注) エージェントを設定する場合は、Agent Desk Settings の設定が完了している必要があります。


	アクション	説明
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャで Agent Explorer ツールを使用して、エージェント レコードを作成します。このエージェントを既存の人物のレコードに関連付ける場合は、[Select Person] ボタンをクリックします。  例： [Configuration Manager]>[Explorer tool]>[Agent] を選択します。	人物のレコードに関連付けられたエージェント レコードが作成されます。  エージェント情報を入力し、[Save] をクリックしてレコードを保存します。オンライン ヘルプを参照してください。  エージェント ID は最大 9 桁です。ID の最初の桁は、1～9 のいずれかである必要があります。0 にすることはできません。また、このエージェントの CCM クラスタの内線番号と同じ番号にはできません。
ステップ 2	[OK] をクリックします。	エージェント レコードが作成されます。  [Select Person] ボタンを使用してエージェントに既存の人物のレコードを関連付けない場合は、エージェントの新規の人物のレコードが自動的に作成されます。



(注) また、Agent Bulk ツールを使用すると、一度に複数のエージェントを追加できます。

### IPCC 音声専用エージェントの削除方法

Agent Explorer からエージェントを論理的に削除します。エージェントは永久に削除しない限り、削除されたオブジェクト データベース内に残ります。

アクション	目的
<p><b>ステップ 1</b> エージェント レコードを削除します。</p> <p>ICM コンフィギュレーション マネージャで Agent Explorer ツールを使用して、エージェント レコードを削除します。</p> <p>エージェントをハイライトして、[delete] をクリックします。</p>  <p>(注) このレコードが、エージェントの人物のレコードに関連付けられた最後または唯一のエージェント レコードであった場合は、その関連する人物のレコードも削除されます。</p> <p>例： [Configure ICM]&gt;[Explorer Tools]&gt;[Agent]</p>	<p>エージェントおよび関連する人物が削除されます。</p>
<p><b>ステップ 2</b> 削除したオブジェクトからエージェントを消去します。</p> <p>[Tables with Deleted Records] ウィンドウでエージェントのテーブル名をハイライトし、[Deleted Records of the "Agent" Table] ウィンドウ内のエージェントをハイライトします。</p> <p>[Delete] をクリックします。</p> <p>例： [Configure ICM]&gt;[Misc.Tools]&gt;[Deleted Objects]</p>	<p>データベースからエージェントが永久に削除されます。</p>

## エージェント スーパーバイザの作成方法

エージェント スーパーバイザは、ICM コンフィギュレーション マネージャでエージェント レコードを変更して作成します。

アクション	説明
<p><b>ステップ 1</b> エージェント レコードを作成または変更する場合は、[Agent Explorer] ダイアログ ボックスの [Supervisor] タブを選択します。</p>	<p>エージェント レコードにアクセスします。</p>
<p><b>ステップ 2</b> [Supervisor Agent] ボックスにチェックマークを付けます。Windows 2000 ドメイン名を入力します。</p>	<p>スーパーバイザとしてエージェントを指定します。</p> <p>コンフィギュレーション マネージャのオンラインヘルプで説明されているように、このタブのその他のフィールドに必要な事項を入力します。</p>


## エージェント チームの作成方法

Agent Explorer ツールでエージェントを追加した後、Agent Team List ツールを使用してエージェント チームを作成できます。

	アクション	説明
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャの Agent Team List ツールにアクセスします。  例： [Configuration Manager]>[Tools]>[List Tools]>[Agent Teams]	Agent Team List ツールにアクセスします。
ステップ 2	[Retrieve] をクリックしてから [Add] をクリックして、新規のエージェント チームを追加します。	新規のエージェント チームの定義を開始できます。必要なエージェントをチームに追加して、画面を完成させます。
ステップ 3	[Members] タブをクリックします。	チームに追加するエージェントを選択できます。
ステップ 4	[Supervisor] タブをクリックします。	チームのスーパーバイザを指定できます。  IPCC では、各エージェント チームにプライマリスーパーバイザとセカンダリスーパーバイザの両方を割り当てる必要があります。

## エージェント チームの削除方法

Agent Team List ツールを使用して、エージェント チームを削除します。

	アクション	目的
ステップ 1	ICM コンフィギュレーション マネージャの Agent Team List ツールにアクセスします。  例： [Configure ICM]>[Tools]>[List Tools]>[Agent Teams]	Agent Team List ツールが開きます。
ステップ 2	[Retrieve] をクリックして、現在のチーム リストを取得します。	現在のチームが表示されます。
ステップ 3	削除するチームをハイライトし、[Delete] をクリックします。	エージェント チームが削除されます。   (注) チームに関連付けられたエージェントは削除されません。
ステップ 4	[Save] をクリックして、変更を保存します。	データベースの変更内容が保存されます。

## マルチチャネル エージェントの作成方法

マルチチャネル エージェントは、マルチチャネル ソフトウェアの管理デスクトップを使用して作成する必要があります。Cisco コラボレーション サーバまたは Cisco E-Mail manager (あるいはその両方) を使用したエージェントの作成の詳細は、関連するマニュアルを参照してください。

## マルチチャネル エージェントの削除方法

マルチチャネル エージェントは、マルチチャネル ソフトウェアの管理デスクトップを使用して削除する必要があります。エージェントを ICM 上で削除する場合、エージェントが有効になっている各アプリケーションでエージェントを削除する必要があります。Cisco コラボレーション サーバまたは Cisco E-Mail manager (あるいはその両方) を使用したエージェントの削除の詳細は、関連するマニュアルを参照してください。

ICM コンフィギュレーション マネージャを使用してマルチチャネル エージェントを削除する場合は、アプリケーションからエージェントを削除することを推奨する ICM からのエラー メッセージが表示されます。また、マルチチャネル アプリケーションに対して Verify ツールおよび Synch ツールを実行する必要があります。

	アクション	説明
ステップ 1	マルチチャネル アプリケーションからエージェントを無効にします。たとえば、コラボレーション エージェントを無効にするには、コラボレーション サーバ管理を使用する必要があります。	マルチチャネル アプリケーション上でエージェントがアクティブになっていないことを確認します。
ステップ 2	ICM コンフィギュレーション マネージャで、Agent Explorer を使用してエージェントを削除します。	ICM データベースからエージェント レコードが削除されます。
ステップ 3	ICM コンフィギュレーション マネージャで人物のレコードを削除します。	ICM データベースから削除したエージェントに関連する人物のレコードが削除されます。

## その他の参照先

関連項目：

### 関連マニュアル

関連トピック	タイトル
ICM コンフィギュレーション マネージャ	ICM コンフィギュレーション マネージャのオンライン ヘルプ
エージェント機能	<a href="#">CTI エージェント デスクトップ機能の設定、11 ページ</a>
スーパーバイザ機能	<a href="#">Setting up Supervisory Features, page 35</a>
エージェントのバルク ロード	『Cisco ICM ソフトウェア IP Contact Center インストール インスタレーション コンフィギュレーション ガイド』
マルチチャネル エージェント	『Cisco Collaboration Server アドミニストレーション・ガイド』およびオンライン ヘルプ 『Cisco E-Mail Manager 管理者ガイド』 およびオンライン ヘルプ
データベースの確認と同期	『Cisco Collaboration Server アドミニストレーション・ガイド』およびオンライン ヘルプ