

Webex Calling

Webex Calling 簡単マニュアル
ハントグループを設定しよう

Contents

STEP 1 : コントロール ハブで コーリングを開く	03
STEP 2 : ハントグループの作成 及び基本設定	04
デモ : ハントグループ基本動作 : 同時鳴動ハントグループ	08
設定 1 : コール ルーティング パターン : ローテーション	09
設定 2 : コール ルーティング パターン : 重み付け	11
設定 3 : コール ルーティング オプション : 呼び出し回数	14

STEP1 : コントロール ハブでコーリングを開く

1. コントロール ハブ (Webex Control Hub : <https://admin.webex.com/>) へ
 アドミン ID・パスワードでログイン
2. 左側のメニューより【コーリング】を選択



STEP 2 : ハントグループの作成及び基本設定

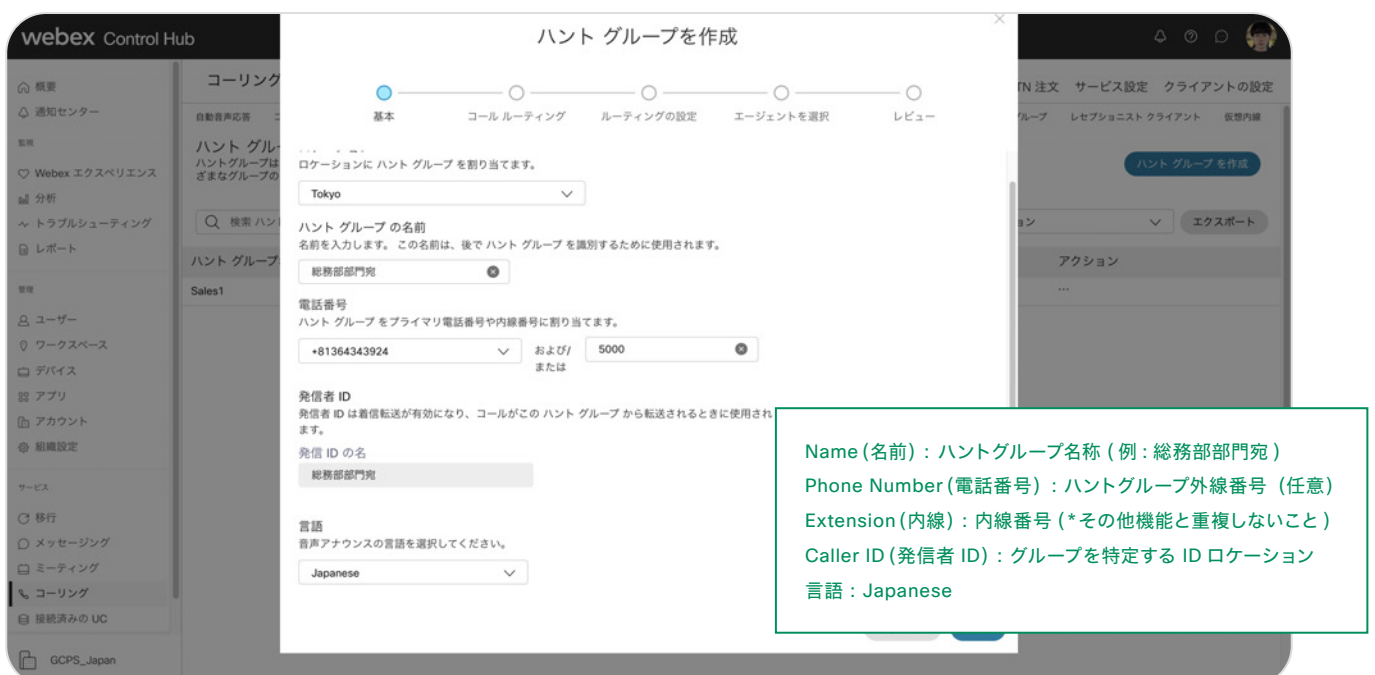
基本的な同時鳴動ハントグループを設定します。

同時鳴動は代表番号に登録されている全てのエージェント(ユーザ)が同時に鳴動する機能です。

1. 上部のメニューから【機能】→【ハントグループ】を選択
2. 右上の【ハントグループを作成】ボタンをクリック

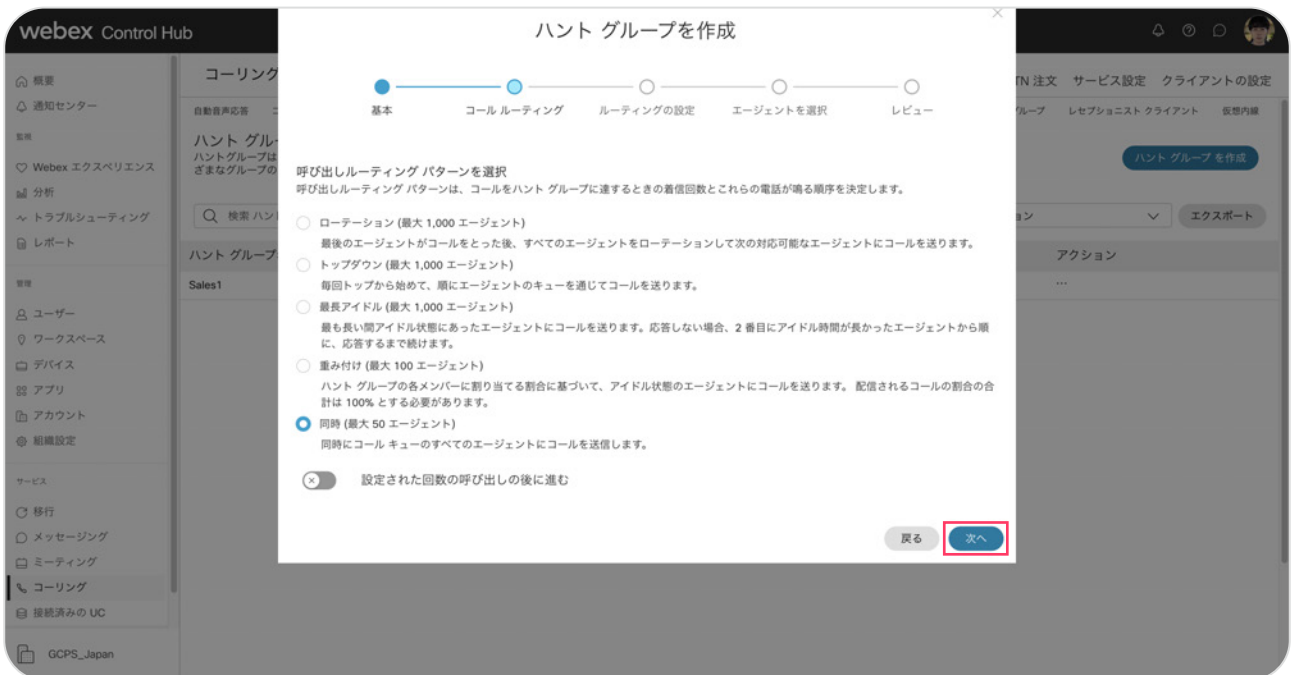


3. ハントグループに必要な情報を入力します



4. 【次へ】をクリック

5. 呼び出しルーティンパターンの選択をし、【次へ】をクリック



* 今回の設定では同時を選択

6. 呼び出しルーティングオプションを選択し、次へをクリック



7. ハントグループに登録したいユーザ（エージェント）を選択し、【次へ】をクリック



* 今回の設定では園田さん・川口さん・秋葉さん・矢野さんを登録します

8. 設定内容を確認して【作成】をクリック

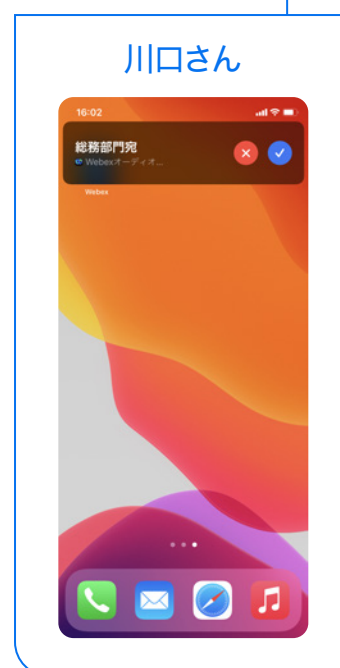


9. ハントグループの完成です 【完了】をクリックして終了



デモ 1： ハントグループ 基本動作： 同時鳴動 ハントグループ

総務部代表番号からの着信で、園田さん・川口さん両方が同時に着信することを確認。

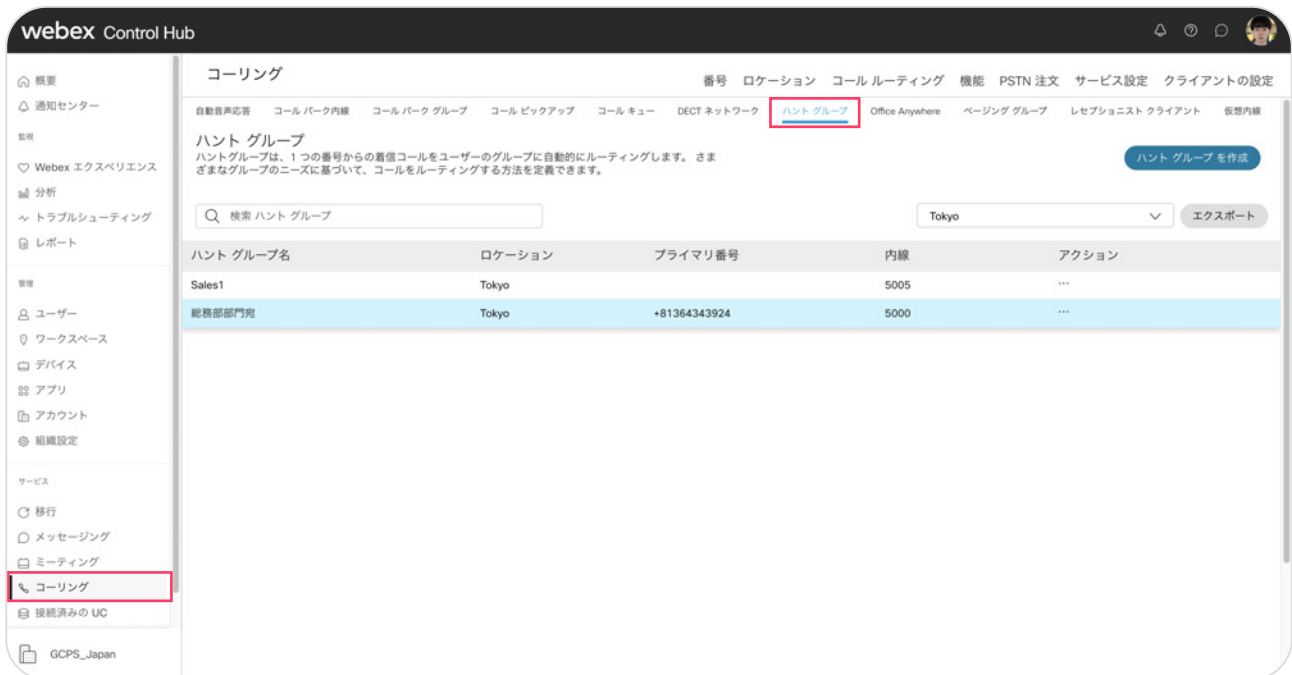


設定 1：コール ルーティング パターン：ローテーション

ローテーションはハントグループに登録された全てのエージェント(ユーザ)をローテーションして次の対応可能なエージェントにコールを送ります。

1. コントロール ハブにログインし該当するハントグループの設定画面を開きます

- 1) コントロール ハブで【コーリング】をクリック
- 2) 上部の【機能】→【ハントグループ】をクリック
- 3) 編集したいハントグループをクリックして設定画面を開く



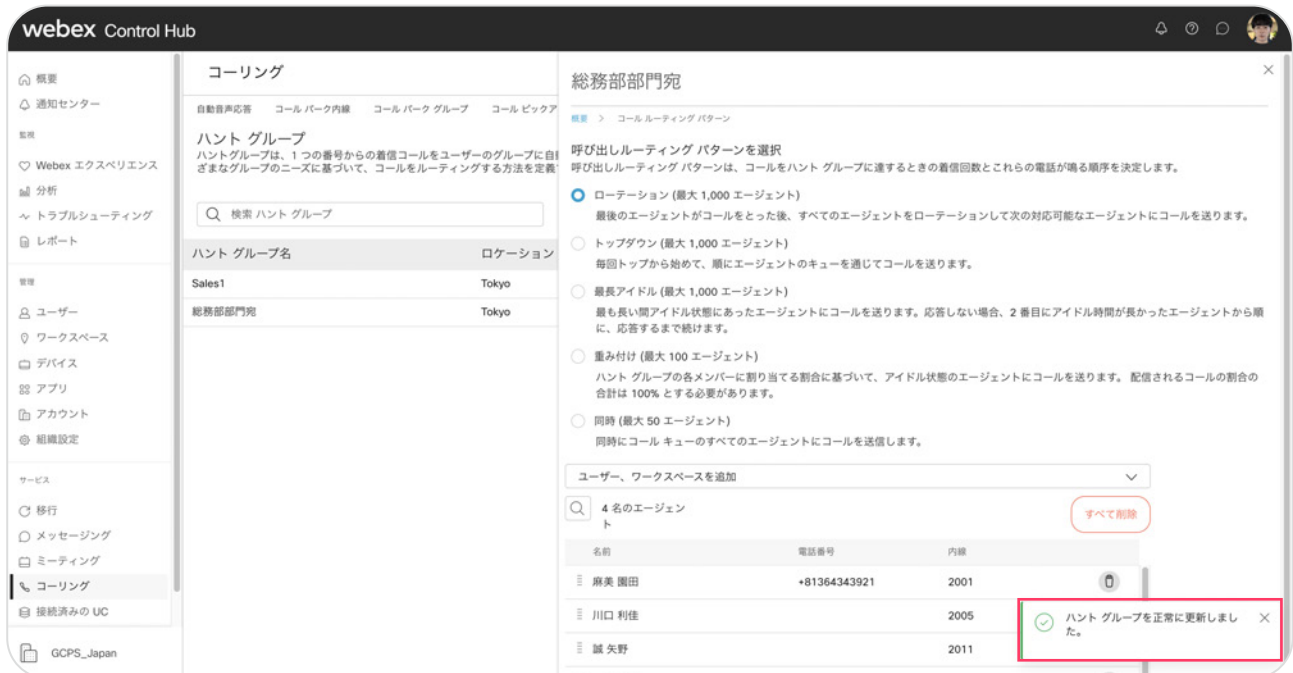
2. 【コール ルーティング パターン】 をクリック



3. 【ローテーション】を選択し【保存】をクリック



4. 設定が更新されました



設定 2 : コール ルーティング パターン : 重み付け

ハントグループの各メンバーに割り当てる割合に基づいて、アイドル状態のエージェントにコールを送ります。

1. コントロール ハブにログインし該当するハントグループの設定画面を開きます

- 1) コントロール ハブで【コーリング】をクリック
- 2) 上部の【機能】→【ハントグループ】をクリック
- 3) 編集したいハントグループをクリックして設定画面を開く

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. On the left is a navigation menu with 'コーリング' (Call Routing) highlighted. The main content area is titled 'コーリング' and contains a sub-menu with 'ハントグループ' (Hunt Group) selected. Below this is a table of hunt groups:

ハントグループ名	ロケーション	プライマリ番号	内線	アクション
Sales1	Tokyo		5005	...
総務部部門宛	Tokyo	+81364343924	5000	...

2. 【コール ルーティング パターン】をクリック

The screenshot shows the configuration page for the '総務部部門宛' hunt group. The 'コール ルーティング パターン' (Call Routing Pattern) option is highlighted in the configuration list.

設定項目	値	管理
ハントグループを有効にする	<input checked="" type="checkbox"/>	
全般		管理 >
電話番号	5000 または +81364343924	>
着信転送	無効	>
エージェント		管理 >
コール ルーティング パターン		ローテーション >
コール ルーティング オプション		管理 >

3. 【重み付け】を選択



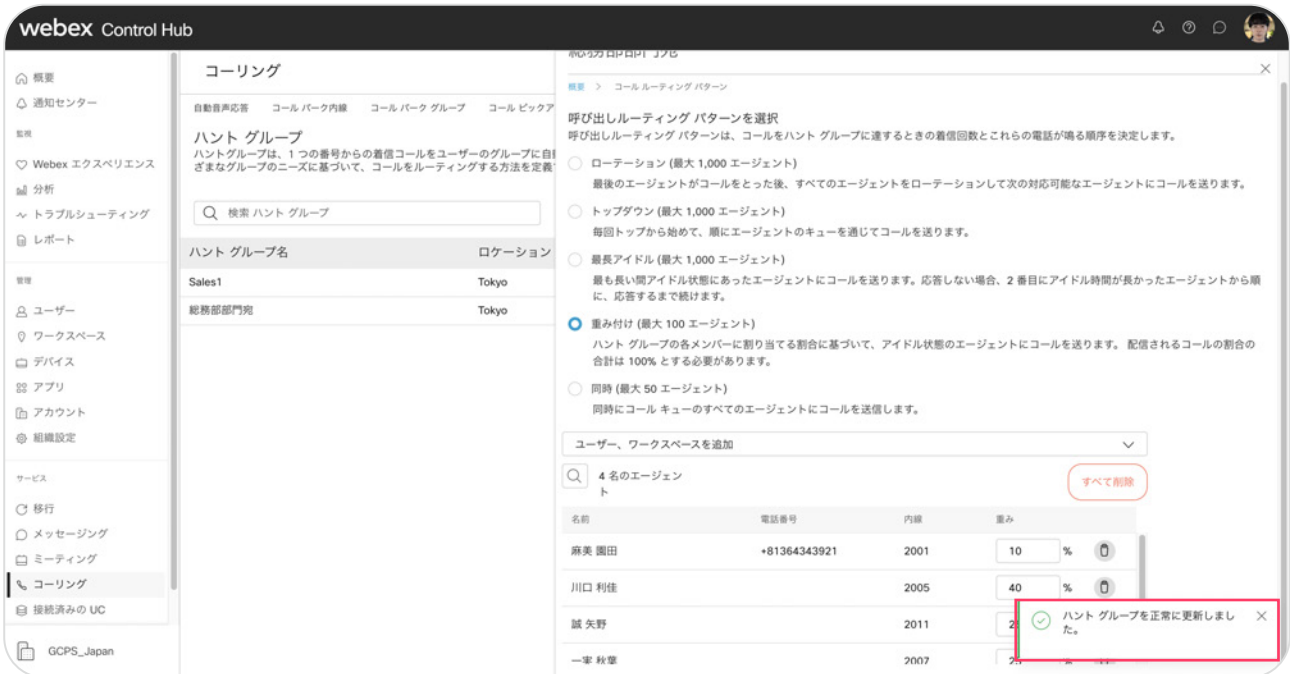
4. エージェントに重み付けを割り当てます



* 割合が合計 100% になるように割り当てます

5. 【保存】 をクリック

6. 重み付けハントグループが完成

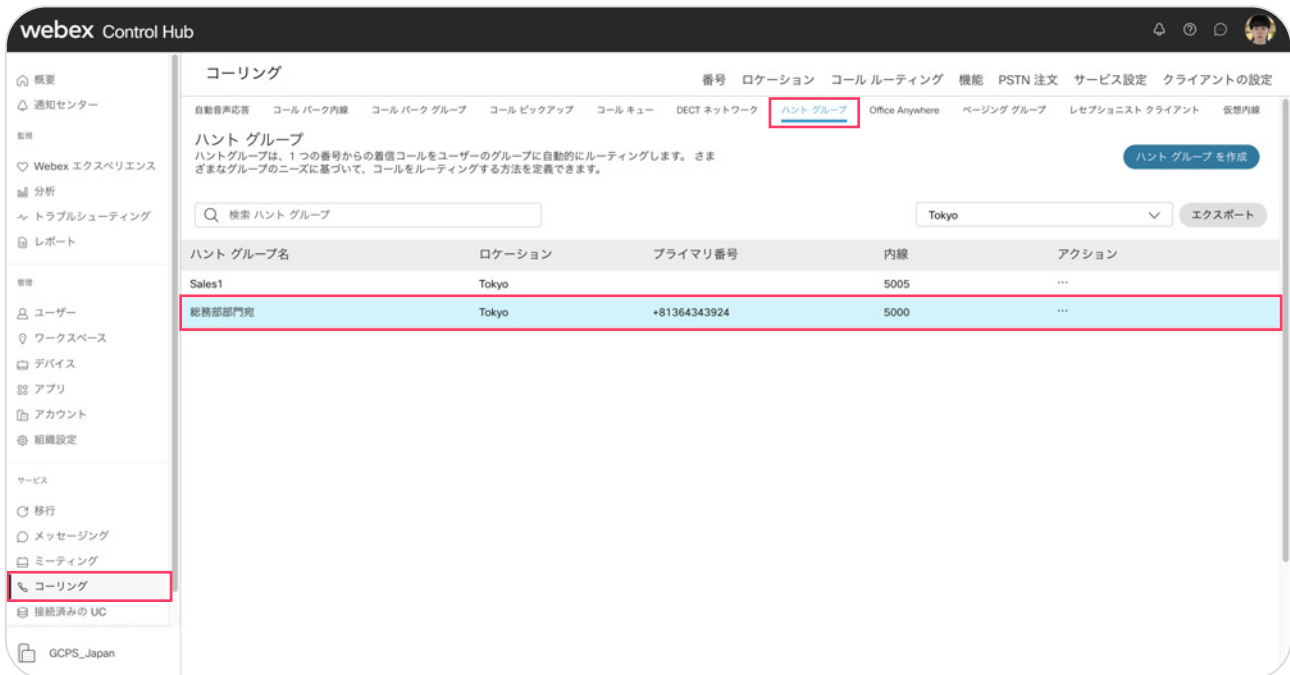


設定 3 : コール ルーティング オプション : 呼び出し回数

次のメンバーへの呼び出しへ移る、呼び出し回数を設定します。

1. コントロール ハブにログインし該当するハントグループの設定画面を開きます

- 1) コントロール ハブで【コーリング】をクリック
- 2) 上部の【機能】→【ハントグループ】をクリック



3) 編集したいハントグループをクリックして設定画面を開く

2. 【コール ルーティング オプション】 をクリック



* コール ルーティング パターンはローテーションにしています。

3. 【設定された回数の呼び出しの後に進む】のトグル ボタンを ON にする

The screenshot shows the Webex Control Hub interface for configuring call forwarding options for the '総務部部門宛' (General Affairs Department) group. The 'コールルーティングオプション' (Call Forwarding Options) section is visible, with the following settings:

- 設定された回数の呼び出しの後に進む** (Advance after the specified number of calls): ON. Description: ハントグループからのコールに対するエージェントの応答を待機する着信音の回数を設定します。最後の着信音で応答がない場合、ハントグループはグループの次のメンバーを呼び出します。 (Set the number of ringing tones to wait for agent response to calls from the hunt group. If there is no response in the last ringing tone, the hunt group will call the next member of the group.)
- 回数 (Number of calls): 5
- 取り込み中に進む** (Advance during pickup): ON. Description: オンになると、ハントグループはメンバーが話中であるときには呼び出し音を鳴らさず、次のメンバーに進みます。ハントグループメンバーが着信待ちをオンにしていて、コールがそこに進んだ場合、コールはハントグループメンバーが話中でなくなるまで待ちます。 (When turned on, the hunt group will not ring the call when a member is busy and will move to the next member. If a hunt group member has call waiting on and the call moves to them, the call will wait until the member is no longer busy.)
- 設定された回数の呼び出しの後に転送 (Transfer after the specified number of calls): OFF. Description: オンになっている場合、指定した回数だけ呼び出し音を鳴らした後で未応答のコールが定義した番号に転送されます。 (If turned on, after the specified number of ringing tones, calls that are not answered will be transferred to the defined number.)
- 到達不能な時にコールを迂回させる (Route calls when unreachable): OFF. Description: オンになっている場合、応答されないコールが定義した番号に転送されます。これは、ネットワークの停止により未応答になっているコールや、すべてのハントグループのメンバーが話中で【話し中に進む】オプションが有効になっている場合にも適用されます。 (If turned on, calls that are not answered will be transferred to the defined number. This applies to calls that are not answered due to network downtime or when all hunt group members are busy and the 'Advance during pickup' option is enabled.)

4. 呼び出し回数を選択

The screenshot shows the same Webex Control Hub interface as above, but with the '回数' (Number of calls) field set to 2 and highlighted with a red box. The '設定された回数の呼び出しの後に進む' (Advance after the specified number of calls) toggle remains ON.

* 今回の設定では2回に設定しました

5. 【保存】をクリック

6. 呼び出し設定（ローテーション） ハントグループが完成

The screenshot shows the 'webex Control Hub' interface. The left sidebar contains navigation options like '概要', '通知センター', 'Webex エクスペリエンス', '分析', 'トラブルシューティング', 'レポート', 'ユーザー', 'ワークスペース', 'デバイス', 'アプリ', 'アカウント', '組織設定', 'サービス', '移行', 'メッセージング', 'ミーティング', 'コーリング', and '接続済みの UC'. The main content area is titled 'コーリング' and '総務部部門宛'. It shows a table of hunt groups:

ハントグループ名	ロケーション
Sales1	Tokyo
総務部部門宛	Tokyo

The 'コールルーティングオプション' (Call Routing Options) section is expanded, showing the following settings:

- 設定された回数の呼び出しの後に進む: ハントグループからのコールに対するエージェントの応答を待機する着信音の回数を設定します。最後の着信音で応答がない場合、ハントグループはグループの次のメンバーを呼び出します。 (Number of rings: 2)
- 取り込み中に進む: オンになると、ハントグループはメンバーが話中であるときには呼び出し音を鳴らさずに、次のメンバーに進みます。ハントグループメンバーが着信待ちをオンにしていて、コールがそこに進んだ場合、コールはハントグループメンバーが話中でなくなるまで待ちます。
- 設定された回数の呼び出しの後に転送: オンになっている場合、指定した回数だけ呼び出し音を鳴らした後に未応答のコールが定義した番号に転送されます。
- 到達不能な時にコールを迂回させる: オンになっている場合、応答されないコールが定義した番号に転送されます。これは、ネットワークの停止により未応答になっているコールや、すべてのハントグループのメンバーが話中で [話し中に進む] オプションが有効になっている場合にも適用されます。

A notification at the bottom right states: 'ハントグループを正常に更新しました。' (Hunt group updated successfully.)