

Cisco Contact Center Enterprise を使用した Webex Engage の管理お よびセットアップガイド

日付 : June 16, 2023

© 2023 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved.



目次

1. デジタルチャネルについて	3
2. デジタルチャネルコンソール.....	3
2.1. 管理コンソール	3
2.1.1. ダッシュボード	4
2.1.2. グループ.....	4
2.1.3. 設定.....	11
2.1.4. ユーザー.....	11
2.1.5. アセット.....	12
2.1.6. テンプレート.....	18
2.2. カスタマーケアコンソール.....	29
2.2.1. ダッシュボード	29
2.2.2. ブロックリストの単語.....	32

1. デジタルチャネルについて

変化する人口統計や個人の習慣により、消費者は、選択したチャネルで、いつでも、どこでも、企業とやりとりできることを期待しています。Manage Digital Channels ガジェットは、SMS、電子メール、ライブチャットなどのデジタルチャネルを介した顧客とのやり取りを強化された機能でサポートします。これは、Cisco Finesse エージェントデスクトップでホストできます。

2. デジタルチャネルコンソール

デジタルチャネルの管理は、次のエリアに分かれています。

コンソール	説明
管理コンソール	管理者は、ポリシー、チャネルアセット構成などデジタルチャネルのテナント全体の構成を管理します。
カスタマーケアコンソール	主に、過去の会話のトランスクリプトおよびユーザーモニタリング機能にアクセスするために使用されます。

2.1. 管理コンソール

次の表は、管理コンソールコンポーネントについて説明しています。

コンポーネント	説明
ダッシュボード	会話トラフィックとワークフォース関連のメトリックの情報を表示します。
グループ	グループは、デフォルトのチームで構成されています。ユーザーはトリガーを構成して会話のライフサイクルイベントのバックのワークフローを呼び出し、会話中にエージェントがオンデマンドかつ手動でトリガーしてイベントを呼び出すことができます。
設定	添付ファイルポリシーや電子メール関連構成などのテナント全体の構成を有効にします。
ユーザー	デジタルチャネルへのアクセスが有効になっているユーザーの読み取り専用ビューを表示します。
アセット	チャンネルアセットと応答テンプレート（定型応答）の構成

2.1.1. ダッシュボード

リアルタイムダッシュボードでは、コンタクトセンターが現在処理しているインバウンドの会話トラフィックを確認できます。

2.1.2. グループ

[グループ (Group)]メニューは、地理的な拠点を表します。CCE の管理でサイトを管理できますが、それらは Webex Engage の管理コンソールに再帰的に同期されません。デフォルトでは、管理コンソールには Default と呼ばれる事前構成済みのグループが 1 つあります。デフォルトグループには、デジタルチャネルへのアクセス権を持つすべてのユーザー（管理者とエージェント）が含まれます。

次の表では、[グループ (Groups)]メニューの内容を説明します。

フィールド名	説明
グループ名	グループの名前
部門	グループを物理的組織階層にマッピングするエイリアス
チーム数	グループ内のチーム数。
グループ管理者の数	そのグループにあるグループ管理者の数。
アクション	グループを編集または削除します。Contact Center Enterprise には適用されません。

注意

グループ名は編集できません。

1.1.1.1.1 チーム

[チーム (Team)]メニューには、たとえば、セールスや苦情など、特定のグループにある特定の機能の作業員のグループを示します。Webex Contact Center は、チームの管理はしますが、チームの同期は行いません。デフォルトでは、管理コンソールには、デフォルトと呼ばれるデフォルトグループ内に 1 つのチームがあります。デジタルチャネルにアクセスできるすべてのユーザーは、デフォルトチームにマッピングされます。

列名	説明
チームのロゴ	デフォルトのロゴを表示します。
チーム名	デフォルトに設定されているチームの名前を表示します。
チャンネル	SMS、ライブチャット、メールに設定します。
マネージャ数	このチームを管理する管理者の数を表示します。

列名	説明
エージェント数	このチームに属するユーザーの数を表示します。
その他	現在、Webex Contact Center Enterprise (CCE) に適用できないアナリストなど、その他のロールに属するユーザーの数を表示します。

チーム名のリンクをクリックすると、次のタブが表示されます。

- ユーザ
- イベントとルール

ユーザー

[ユーザー (Users)] テーブルは、デフォルトチームにマッピングされたユーザーの読み取り専用ビューです。

列名	説明
名前	ユーザーの名前 (<First Name> <Last Name) as configured on CCE.>
ログイン ID	ユーザーのログイン ID : 管理者の場合は Cisco IdP ユーザー ID、ユーザーの場合は IdP で構成されているログイン ID に設定します。 注意 これは、ユーザーが Contact Center Enterprise (CCE) にログインする方法には影響しません。
電子メール	IdP で設定されたユーザーの電子メール ID
ロール	クライアント管理者またはエージェントになることができるユーザーのロール。
ステータス	アクティブまたは非アクティブなど、エージェントデスクトップ上のユーザーの状態
日付	ユーザーが最後に更新された日付。
時刻	ユーザーが最後に更新された時刻。

イベントとルール

イベントとルールを使用すると、会話型データをポストして、ワークフローまたは外部システムの HTTP API をトリガーできます。イベントを使用すると、ユーザーはアクティブな会話中にオンデマンドでワークフローをトリガーできます。システムは、さまざまな会話型ライフサイクルイベントの背後でルールをトリガーします。

新規イベントの追加

手順

ステップ 1

[**管理者コンソール (Admin Console)**] > [**グループ (Groups)**] > [**イベントとルール (Events and Rules)**] に移動します。

ステップ 2

画面の右上隅にある [**新しいイベントの追加 (Add New Event)**] をクリックします。

[**イベントを構成 (Configure Events)**] ページが表示されます。

ステップ 3

イベントの [**名前 (Name)**] を入力します。

ステップ 4

指定されたフィールドに URL を入力します。イベントがトリガーされると、システムはこの URL をコールします。

ステップ 5

次の方法の中から 1 つを選択してください。

- Get
- Put
- Post
- Patch
- Delete

ステップ 6

[**予期される応答形式 (Expected Response Format)**] フィールドで応答形式のタイプとして JSON を選択します。

ステップ 7

[**応答を待つ (Wait for Response)**] チェックボックスをオンにすると、対象のシステムから応答を受信するまで同じイベントを再トリガーできなくなります。

ステップ 8

チャットコンソールで [**応答を表示 (Display Response on)**] チェックボックスをオンにすると、ユーザーは、チャットコンソールで対象システムの応答を表示できます。

ステップ 9

ペイロードの受け渡し方法として、 [**キーと値のペア (Key Value Pair)**] または [**カスタムペイロード (Custom Payload)**] のいずれかを選択できます。

[**キーと値のペア (Key Value Pair)**] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアの設定が画面に表示されます。

[**リクエスト本文をフォームエンコードする (Form Encode Request Body)**] チェックボックスをオンにする

と、リクエスト本文のフォームエンコードされたパラメータを渡すことができます。オンにしなかった場合は、パラメータを設定して、API リクエストで渡すことができます。

パラメータを追加するには、次の手順を実行します。

- a. **[パラメータの追加 (Add Param)]** をクリックします。
[パラメータの追加 (Add Parameter)] ポップアップウィンドウが表示されます。
- b. **[パススルー (Pass Through)]** ドロップダウンリストで、**[ヘッダー/クエリパラメータ/リクエスト本文 (Header/Query Param/Request Body)]** を選択します。
- c. **[パラメータ名 (Parameter Name)]** を入力します。
- d. イベントトリガー時に、システムがこのパラメータを使う必要がある場合は、**[必須パラメータ (Mandatory Parameter)]** チェックボックスをオンにします。
- e. ドロップダウンリストで、**[値 (Value)]** を選択します。
- f. リストの値として **[カスタムパラメータ (Custom Param)]** を選択する場合は、次のラジオボタンのいずれかを選択します。
 - o. **エージェントによる値の手動入力を許可する**：このオプションにより、ユーザーは、外部 URL を呼び出してデータをポストする前に、値を手動で入力できます。
 - o. **事前定義された値のセットからエージェントが選択できるようにする**：このオプションにより、ユーザーは、外部 URL を呼び出してデータをポストする前に、事前設定された値を選択できます。このラジオボタンを選択すると、テキストボックスが画面に表示されます。テキストボックスに定義済みの値を入力します。
- g. それぞれのラジオボタンを選択し、**[追加 (Add)]** をクリックしてパラメータを保存します。
- h. パラメータを編集および削除するには、それぞれ **[編集 (Edit)]** アイコンと **[削除 (Delete)]** アイコンを使用します。

新規ルールの追加

手順

ステップ 1

[管理者コンソール (Admin Console)] > **[グループ (Groups)]** > **[イベントとルール (Events and Rules)]** に移動します。

ステップ 2

画面の右上隅にある **[新しいルールの追加 (Add New Rule)]** をクリックします。

[ルールを構成 (Configure Rule)] ページが表示されます。

ステップ 3

[ルール名 (Rule Name)] にルール名を入力します。

ステップ 4

[トリガーするとき (Fire When)] ドロップダウンリストで条件を選択します。ルールは、特定の事前設定された条件に基づいて自動的にトリガーされます。リストには、ルールで許可される次の条件が含まれます。

- **メッセージの受信 (Message arrives)** : このイベントは、ユーザーがメッセージを受信するたびにトリガーされます。
- **受信メッセージの内容 (Inbound message contains)** : このイベントは、受信メッセージに含まれるルールの作成中に構成されたキーワードが受信メッセージに含まれている場合にトリガーされます。このイベントを選択すると、テキストボックスが表示されます。テキストフィールドに単語 (最大 30 文字) を入力します。
- **送信メッセージの内容 (Outbound message contains)** : このイベントは、送信メッセージに含まれるルールの作成中に構成されたキーワードが送信したユーザーの送信メッセージに含まれている場合にトリガーされます。このイベントを選択すると、テキストボックスが表示されます。テキストフィールドに単語 (最大 30 文字) を入力します。
- **チャットを閉じる (Chat is closed)** : このイベントは、REST API (Async REST API v1) を使用して会話が閉じられたときにトリガーされます。「チャットを閉じる (Chat is closed)」イベントは、イベントが By API オプションで起動された場合に適用されます。他のオプション、手動およびシステム別 (自動) は、CCE には適用されません。
- **チャットが作成された (Chat created)** : このイベントは、会話が作成されたときにトリガーされます。「チャットが作成された (Chat created)」イベントは、イベントが By API オプションによって起動された場合に適用されます。他のオプション、手動およびシステム別 (自動) は、CCE には適用されません。
- **チャットの再オープン (Chat reopened)** : このイベントは、会話が再開されたときにトリガーされます。「チャットの再オープン (Chat reopened)」イベントは、イベントが By API オプションによって起動されたときに適用されます。他のオプション、手動およびシステム別 (自動) は、CCE には適用されません。
- **メッセージを送信 (Message sent)** : このイベントは、ユーザーが顧客に送信メッセージを送信するたびにトリガーされます。
- **チャットが割り当てられたとき (Chat assigned)** : このイベントは、会話がユーザーに割り当てられたときにトリガーされます。「チャットが割り当てられたとき (Chat assigned)」イベントは、イベントが By API オプションによって起動された場合に適用されます。他のオプション、手動およびシステム別 (自動) は、CCE には適用されません。

注：

現在、Webex Engage アプリケーションの**ステップ 4** で言及されている会話ライフサイクルイベントのみがサポートされています。ユーザーは Webex Engage の UI でエージェント ライフサイクル システム イベントを表示しますが、CCE テナントには適用されません。

ステップ 5

次の方法の中から 1 つを選択してください。

- 結果
- Put
- 2 四半期
- Patch
- Delete

ステップ 6

指定されたフィールドに、イベントがトリガーされたときに URL を入力してリクエストを作成します。

ステップ 7

[**予期される応答形式 (Expected Response Format)**] フィールドで応答形式のタイプとして JSON を選択します。

ペイロードの受け渡し方法として、[**キーと値のペア (Key Value Pair)**] または [**カスタムペイロード (Custom Payload)**] のいずれかを選択できます。

[**キーと値のペア (Key Value Pair)**] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアの設定が画面に表示されます。

ステップ 8

[**リクエスト本文をフォームエンコードする (Form Encode Request Body)**] チェックボックスをオンにすると、リクエスト本文のフォームエンコードされたパラメータを渡すことができます。オンにしなかった場合は、パラメータを設定して、API リクエストで渡すことができます。

ステップ 9

パラメータを追加するには、次の手順を実行します。

- a. [**パラメータの追加 (Add Param)**] をクリックします。
[**パラメータの追加 (Add Parameter)**] ポップアップウィンドウが表示されます。
- b. [**パススルー (Pass Through)**] ドロップダウンリストで、[**ヘッダー/クエリパラメータ/リクエスト本文 (Header/Query Param/Request Body)**] を選択します。
- c. [**パラメータ名 (Parameter Name)**] を入力します。
- d. ドロップダウンリストで、[**値 (Value)**] を選択します。

e. **[追加 (Add)]** をクリックします。

ステップ 10

[カスタムペイロード (Custom Payload)] ラジオボタンを選択すると、JSON 形式でペイロードを渡すことができます。

データフィールドでは、パラメータの先頭に、@@ を付け、{} で囲う必要があります。

ステップ 11

[ルールの保存 (Save Rule)] をクリックして、設定したルールを保存します。

ステップ 12

javascript コードを使用してルールを構成できます。これを構成するには、**[ルールを構成 (Configure Rule)]** ページの右上端にある **[javascriptをオン/オフ (On/Off JavaScript Rule)]** トグルボタンをオンにします。

ステップ 13

[Save Rule] をクリックします。

イベントとルールの編集

手順

ステップ 1

[クライアント管理者コンソール (Client Admin Console)] > [グループ (Groups)] > [イベントとルール (Events and Rules)] に移動します。

ステップ 2

イベントまたはルールの **[アクション (Action)]** 列の **[編集 (Edit)]** アイコンをクリックします。**[イベントの構成/ルールの構成 (Configure Event/Configure Rule)]** ページが表示されます。

ステップ 3

必要な変更を加えます。

ステップ 4

[イベントの保存/ルールの保存 (Save Event/Save Rule)] をクリックします。

イベントとルールの削除

手順

ステップ 1

[管理者コンソール (Admin Console)] > [グループ (Groups)] > [イベントとルール (Events and Rules)]

に移動します。

ステップ 2

イベントまたはルールの [アクション (Actions)] 列の **[削除 (Delete)]** アイコンをクリックします。確認メッセージが画面に表示されます。

ステップ 3

選択したイベントまたはルールを削除するには、**[OK]** をクリックします。

2.1.3. 設定

[設定 (Settings)] では、デジタルチャネルストリームのテナント全体の構成を管理できます。次のパラメータを設定できます:

フィールド名	説明
カスタマーケアコンソールで添付ファイルを有効にする	このトグルボタンを使用して、エージェントデスクトップで添付ファイルを有効または無効にできます。さらに、添付ファイルの許容数、添付ファイルのサイズ、およびファイル形式をここで設定できます。
エージェントの返信でチャット履歴を有効にする	[電子メールチャネルのエージェントの返信でチャット履歴を有効にする (Enable chat history in agent replies on email channel)] トグルボタンを有効にすると、ユーザーは、返信で会話履歴を送信できるようになります。
アカウントの休止	デジタルチャネルの問い合わせに 30 日間連続して対応していない場合、ユーザーは [休止 (Dormant)] としてマークされます。

2.1.4. ユーザー

[ユーザー (Users)] セクションには、プレミアムユーザーライセンスにマッピングされたユーザーの読み取り専用ビューが表示されます。

注意

ユーザーの同期リストには、現在ログインしているユーザーまたは管理者は含まれません。

2.1.4.1. ユーザーの検索

ユーザーは、ライブエージェントの画面で利用可能なロールタイプ（管理/カスタマーケア）またはステータス（アクティブ/非アクティブ）によるフィルターなどの定義済みフィルターを利用して、必要な結果を検索してすばやく表示できます。必要なフィルターを適用して **[検索 (Search)]** ボタンをクリックすると、関連する結果が画面に表示されます。さらに、ユーザーはこれらのフィルターの下にあるテキストフィールドに検索条件を直接入力して、必要な結果を表示することもできます。

2.1.5. アセット

2.1.5.1. チャンネルアセット

チャンネルアセットは、顧客がビジネスコンタクトセンターに連絡するためのビジネスエントリポイントです。Webex Connect アプリケーションの Contact Center Enterprise に登録されたチャンネルアセットがここに表示されます。

[アセット (Assets)] ページで SMS 番号、Livechat アプリまたは会社用電子メールアカウントなどのアセットが表示されない場合、Webex Connect アプリケーションのアセットの登録状態が **Registered on** <timestamp> になっているかを確認します。

注意

Livechat ウィジェット構成を除き、**[チャンネルアセット (Channel Assets)]** ページでアセットの詳細を直接編集しないでください。

左側のメニューの **[チャンネルアセット (Channel Assets)]** アイコンをクリックすると、Contact Center Enterprise (CCE) に登録されている現在のチャンネルアセットのリストが表示されます。各タブにはチャンネルが表示され、チャンネルアセットが含まれています。

列	説明
チャンネル	アセットが属するチャンネルアイコン
アセットの詳細	アセットのビジネス用アドレス (SMS 番号、Livechat アプリ ID、ビジネス電子メール ID など)
アセット名	Webex Connect アプリケーションで構成されたアセット名。
ID	Webex Engage ごとのアセットに対して生成された内部 ID
追加	アセットが Contact Center Enterprise に登録されたときのタイムスタンプ

列	説明
優先度	チャンネルアセットに適用されるデフォルトの優先順位（Contact Center Enterprise では現在適用されません）
アクション	チャンネルアセットを編集Livechat チャンネルにのみ適用されます。

2.1.5.2. Livechat アセット

Livechat チャンネルを使用すると、企業は Web サイトの訪問者やお客様を惹きつけサポートできるようにします。お客様は、Livechat ウィジェットを使用してコンタクトセンターと会話を開始することができます。Webex Connect アプリケーションで Livechat アセットを作成したら、以下の手順に従って Livechat ウィジェットを作成する必要があります。

2.1.5.3. LiveChat ウィジェットの構成

はじめる前に

Livechat チャンネルアセットは、Webex Connect アプリケーションで作成する必要があります。

手順

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > [アセット (Assets)] > [チャンネルアセット (Channel Assets)] に移動します。

ステップ 2

[ライブチャット (Livechat)] タブをクリックします。

ステップ 3

Livechat アセットの [アクション (Action)] 列にある [編集 (Edit)] アイコンをクリックします。

ステップ 5

[一般設定 (General Settings)] タグの構成

- a. [デフォルトチーム (Default team)] ドロップダウンリストで [デフォルトチーム (Default Team)] を選択します。
- b. [再ログイン時にエンドユーザーにチャットの会話履歴を表示する (Show chat conversation history to the end user on re-login)] トグルボタンが無効になっていることを確認します。
このトグルボタンは、お客様が Web サイトを再訪問時に会話履歴を表示するか非表示にするかを制御できます。

- c. **[お客様からの Livechat ウィジェットのチャットトランスクリプトのリクエストを許可 (Allow customer to request for chat transcript from Livechat widget)]** トグルボタンをオンまたはオフにし、Livechat ウィジェットで会話のトランスクリプトをお客様がリクエストできるかできないかを指定します。
- d. ユーザー識別子として会話のトランスクリプトで、ユーザー名または汎用エイリアスのいずれかを構成するとユーザーのプライバシーを保護できます。
- e. **[エンドユーザーのウィジェットでスレッドをクリアする (Clear threads at end user's widget)]** トグルボタンをオンまたはオフにすると、お客様が、**[チャットを終了 (End chat)]** をクリックしたとき、または別のブラウザに移動したとき、またはブラウザを選択した時に会話をクリアできます。ウィジェットのスレッドをクリアしても、サーバー側の会話は閉じないことに注意してください。
- f. **[チャット放棄時にサーバーのチャットを閉じる (Close chats on the server upon chat abandonment)]** トグルボタンが無効になっていることを確認します。このトグルボタンは、お客様が会話を放棄した際に、サーバーで会話を自動的に閉じるようアプリケーションに指示します。この機能は、まだ Contact Center Enterprise テナントには適用されません。
- g. **[通知音 (Notification sounds)]** トグルボタンを有効にした場合、新しいメッセージを受信したときにエンドユーザーにチャイム音で知らせることができます。
- h. **[営業時間とエージェントの対応可否を無視 (Suppress Working Hours and Agent Present Checks)]** トグルボタンを有効にすると、チームがスケジュールされた勤務時間外であるか、対応可能なユーザーがいなく関係なく、Livechat ウィジェットを 24 時間年中無休で利用できるようにします。

注：

勤務時間とユーザーのプレゼンス状態は、Webex Engage と CCE の間で現在同期されていません。したがって、Livechat の顧客がメッセージを送信できるように、**[営業時間とエージェントの対応可否を無視 (Suppress Working Hours and Agent Present Checks)]** トグルを永続的にオンにしておくことをお勧めします。

- i. **[Save Changes]** をクリックします。

ステップ 6

[Web サイト (Websites)] タブの構成

- a. **[Web サイトを追加 (Add Website)]** をクリックします。
[Web サイト設定 (Website Settings)] ページが表示されます。

b. [一般 (General)] タブで次のフィールドを構成します。

フィールド名	説明
チャットウィジェットの言語	<p>[チャットウィジェットの言語 (Chat Widget Language)] ドロップダウンリストで言語を選択します。</p> <p>デフォルトの言語は英語です。すべてのお知らせ、アクションボタンのテキスト、エラー通知、および会話のトランスクリプトは、設定された言語でウィジェットに表示されます。</p>
表示名	ウィジェットのヘッダーに表示する名前を入力します。
バイラインテキスト	ヘッダーの下に表示されるサポートテキストを入力します。
Button Text	ウィジェットボタンのテキストを入力します。
最初のメッセージ	ウィジェットでお客様が閲覧できるメッセージを入力します。
PCI コンプライアンス バナー メッセージ	メッセージが PCI に準拠していない場合にお客様に表示するメッセージを入力します。
ドメイン	ウィジェットを表示するドメイン名またはサブドメイン名を入力します。
待機時間の設定	<p>お客様がウィジェットにアクセスしたときに表示されるおおよその待機時間を設定できます。</p> <p>[おおよその待機時間を表示 (Display Approximate Wait Time)] トグルボタンをオンにして、次のラジオボタンのいずれかを選択します。</p> <p>通常は数分で応答します。</p> <p>通常は数時間分で応答します。</p> <p>通常は 1 日で応答します。</p>

c. [チャットのお知らせを設定 (Set Chat Announcement)] セクションの [チャットのお知らせのログインを許可 (Allow logging of chat announcement)] トグルボタンをオンにすると、ウィジェットのお知らせをパーソナライズできます。

テキストフィールドの変数として \$(agent) と \$(team) を使用して、お知らせにより多くのコンテキストをパーソナライズするか追加するかを選ぶことができます。このお知らせは、ユーザーがチャットコンソールから最初のメッセージを送信したときに表示されます。このフィールドは、すべての Unicode 文字を使用できます。[お知らせ (Announcement)] フィールドに入力できる最大文字数は 100 文字です。

d. **【電子メールトランスクリプト (Email Transcript)】** で、次の詳細情報を入力します。

フィールド名	説明
件名	\$ (transdate) および \$ (brandname) パラメータを使用して、Livechat トランスクリプトの件名を構成できます。件名は、 【電子メールトランスクリプト (Email Transcript)】 セクションの 【件名 (Subject)】 フィールドに記載されている構成言語で表示されます。このフィールドには、最大 100 文字まで入力できます。
フッター	【電子メールトランスクリプト (Email Transcript)】 の 【フッター (Footer)】 フィールドで必要なフッターテキストを入力すると、 【電子メールトランスクリプト (Email Transcript)】 で表示する言語でフッターを構成できます。このフィールドには、最大 1000 文字まで入力できます。

e. **【変更を保存 (Save Changes)】** をクリックします。

これにより、**【外観 (Appearance)】** タブと **【ウィジェットの可視性 (Widget Visibility)】** タブがアクティブになります。

f. **【外観 (Appearance)】** タブで次のフィールドを構成します。

フィールド名	説明
ウィジェットの色	ウィジェットの カラーコード を入力します。色を選択するか、16 進コードを指定できます。
ウィジェットボタンの種類	Web サイト に表示する会話ウィジェットボタンのデザインを選択します。
ロゴ	ロゴにグラフィックファイルをアップロードします。
メッセージコンポーザ	Livechat メッセージコンポーザで次の設定を構成します。 クイック返信が送信されたときにコンポーザを表示する ：このトグルボタンをオンにすると、提案されたクイック返信がお客様の意図と一致しない場合に、ユーザーはコンポーザで新しいメッセージを書くことができます。この設定は現在、Contact Center Enterprise では使用できません。 絵文字を許可 ：このトグルボタンをオンにすると、顧客はウィジェットでの会話中に絵文字を使用できます。ウィジェットには、デフォルトの絵文字リストが用意されています。お客様は、デフォルトのリストで使用可能な絵文字を使用して、ユーザーと通信できます。

フィールド名	説明
	<p>添付ファイルを許可：このトグルボタンをオンにすると、顧客はウィジェットでの会話中に添付ファイルを送信できます。</p> <p>注意</p> <p>添付ファイルをドロップする PCI 準拠 オプションを選択した場合、システムは、[添付ファイルを許可 (Allow Attachments)] 構成をオーバーライドします。</p>

- g. **[変更を保存 (Save Changes)]** をクリックします。
- h. **[ウィジェットの可視性 (Widget Visibility)]** タブでは、Web サイト上のウィジェットの可視性を定義できます。
- **[制限なしで表示 (Show without any restrictions)]** ラジオボタンを選択すると、ウィジェットの可視性に設定した制限に関係なく、いつでもウィジェットが表示されます。この設定は現在、Contact Center Enterprise では使用できません。
 - **[不在バナーを表示 (Show with an OOO Banner)]** ラジオボタンを選択すると、不在 (OOO) メッセージが表示されるウィジェットを表示します。メッセージコンポーザのテキストボックスで、OOO メッセージを設定できます。
バナーの最大長は 75 文字です。
バナーでは、< and > パラメータを使用できません。
この設定は現在、Contact Center Enterprise では使用できません。
 - **[完全に非表示 (Hide completely)]** ラジオボタンを選択すると、ウィジェットを完全に非表示にします。この設定は現在、Contact Center Enterprise では使用できません。
 - **[Webサイトを強制的にオフ (Website Force Turn Off)]** トグルボタンをオンにすると、Livechat ウィジェットを強制的にオフにします。次の設定を行います。
 - **[バナーメッセージの使用不可 (Unavailability Banner Message)]** テキストフィールドに、ウィジェットの使用可否に関するメッセージを入力します。システムは、ウィジェットにアクセスしようとするお客様にこのメッセージを表示します。
 - **[新しいお客様のウィジェットを非表示または、既存のお客様がブラウザを更新した際にウィジェットを非表示 (Hide widget for new customers or when existing customers refresh the browser)]** トグルボタンをオンにすると、バナーメッセージを表示することなく新しいお客様のウィジェットを非表示にします。
既存のお客様は、ブラウザを更新するとバナーメッセージを表示できます。

i. **[Save Changes]**をクリックします。

この変更を保存すると、既存のお客様は会話を続けることができます。お客様が会話から退出し、スレッドのリストをクリックするか、Web ページを表示または更新すると、システムはウィジェットを非表示にします。

[強制的にオフ (Force Turn Off)] トグルボタンで実行する操作は、ブラウザを更新しなくても顧客に表示されます。

ウィジェット設定に対して行った変更は、お客様が Web ページを更新した後に反映されます。

j. **[禁止されたお客様 (Banned Customers)]** タブでは、お客様が Livechat ウィジェットでユーザーに連絡することを禁止できます。禁止されたお客様のリストで IP アドレスを構成できます。

禁止されたお客様の IP アドレスを追加する

a. 禁止顧客の画面で **[IP の追加 (Add IP)]** をクリックします。

b. **[IP 開始範囲 (IP Start Range)]**、**[IP 終了範囲 (IP End Range)]**、および**[顧客を禁止する理由 (Reason for banning a customer)]** をそれぞれのテキストボックスに入力します。

c. **[送信 (Submit)]** をクリックします。

成功メッセージが画面に表示され、システムは、禁止されたお客様の画面に IP 詳細を一覧します。

k. 禁止されたお客様の IP アドレスを編集する

a. 特定のお客様の **[アクション (Actions)]** 列にある **[編集 (Edit)]** アイコンをクリックします。

b. 必要なフィールドを編集します。

c. **[変更を保存 (Save Changes)]** をクリックします。

禁止されたお客様の IP アドレスを削除するには、特定のお客様の **[アクション (Actions)]** 列にある **[削除 (Delete)]** アイコンをクリックします。

l. **[インストール (Installation)]** タブを構成する

a. **[コピー (Copy)]** をクリックすると、ウィジェットスクリプトをコピーできます。

b. HTML DOM のタグの上に `</body>` スクリプトをペーストします。

2.1.6. テンプレート

ユーザーがお客様からの質問に回答する際に使用できる応答を事前設定できます。テンプレートで応答を設定し、それらをテンプレートグループにグループ化して、コンテンツを整理し、テンプレートを見つけやすくすることができます。

2.1.6.1. テンプレートグループの追加

手順

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > [アセット (Assets)] > [テンプレート (Templates)] に移動します。

ステップ 2

[テンプレートグループ (Template Groups)] テーブルのヘッダーの横にある [+] アイコンをクリックします。

ステップ 3

[グループ名 (Group Name)] フィールドで、テンプレートグループ名を入力します。35 文字まで入力できます。

ステップ 4

[追加 (Add)] をクリックします。

2.1.6.2. テンプレートグループの削除

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > [アセット (Assets)] > [テンプレート (Templates)] に移動します。

ステップ 2

テンプレートグループ名の横にある [削除 (Delete)] アイコンをクリックします。

ステップ 3

[OK] をクリックして、テンプレートグループと、グループに保存されているすべてのテンプレートを削除します。

2.1.6.3. テンプレートのアップロード

テンプレートのアップロード機能を使用して、テンプレートの一括アップロードを実行します。一括アップロードにより、テンプレートを作成する時間が短縮されます。

手順

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > [アセット (Assets)] > [テンプレート (Templates)] に移動します。

ステップ 2

[テンプレートグループ (Template Group)] リストからテンプレート グループを選択します。

ステップ 3

[テンプレートのアップロード (Upload Template)] をクリックします。

ステップ 4

[ここにサンプルテンプレートをダウンロードする (Download sample file here)] リンクをクリックし、サンプルの .csv ファイルをダウンロードします。

ステップ 5

サンプルファイルの名前を一意の名前に変更します。

ステップ 6

サンプルファイルを開き、対応するセルに次の詳細を入力します。

注意

サンプルファイルのすべてのフィールドは必須です。

列ヘッダー名は、編集・変更しないでください。TeamNames 列でチーム名がコンマで区切られていることを確認します。

- **チャンネル (Channel)** : すべて、SMS、電子メール、Livechat などのチャンネルの名前を入力します。
- **テンプレートグループ (TemplateGroup)** : テンプレートグループの名前を入力します。
- **テンプレート名 (TemplateName)** : テンプレートの名前を入力します。
- **テキスト (Text)** : 各チャンネルテンプレートに設定されている文字制限に従って、テンプレートテキストを作成します。

テンプレートのタイプ	最大文字数
すべて	320
SMS	320
Livechat	1000
電子メール	制限なし

注意

- ファイルサイズは 5 MB 以下とし、シートごとに最大 1000 個のテンプレートを使用できます。
- **Text** 列は、すべての Unicode 文字をサポートします。
- パイプ記号 (|) をデリミタとして使用して、**Text** 列に複数行のテキストを入力します。
- アップロード テンプレート ファイルでは、1 つのレコードがデリミタ (|) で終わっている場合でも、そのファイル内のすべてのレコードは同じデリミタで終わる必要があります。
- **ロック済み (Locked)** : テンプレートをロックするには [はい (Yes)] を入力し、ロックを解除したままにする場合は [いいえ (No)] を入力します。
- **チーム名 (TeamNames)** : チーム名をコンマ区切りの値として入力します。複数のチーム名は、構成されたチーム間でテンプレートが共有されることを意味します。

ステップ 7

アップロードする前に、.csv ファイル内のヘルプノートを削除します。

ステップ 8

ファイルを保存します。

ステップ 9

[ファイルのアップロード (Upload File)] をクリックします。csv形式のファイルのみアップロードします。

ステップ 10

[アップロード ステータスの追跡 (Track Upload Status)] をクリックすると、アップロードしたファイルのステータスを表示します。

- a. [次のアクティビティを表示 (Show Activity Between)] フィールドで、日付範囲を選択し、[適用 (Apply)] をクリックします。
- b. [検索 (Search)] をクリックして、選択した期間中にアップロードしたすべてのファイルを表示します。
- c. 必要に応じて、[検索 (Search)] フィールドにファイル名を入力し、表の結果をフィルタ処理します。
- d. **Status** 列では、アップロードしたファイルのステータスが、[完了 (Completed)]、[エラーありで完了 (Completed with errors)] または [失敗 (Failed)] になります。

ステップ 11

ステータスが [エラーありで完了 (Completed with errors)] または [失敗 (Failed)] の場合

- a. **アクション (Action)** 列で [レポートをダウンロード (Download Report)] をクリックします。
- b. レポートの結果に基づいて、ファイル内のエラーを修正します。
- c. 手順 9 に戻って、ファイルを再度アップロードします。

2.1.6.4. テンプレートの追加

すべてのチャンネルに共通のテンプレートを作成するか、チャンネル固有のテンプレートを作成するかを選択できます。次のチャンネルのテンプレートを作成できます。

- SMS
- 電子メール
- Livechat

1.1.1.1.2 共通テンプレートの作成

すべてのチャンネルに共通のテンプレートを作成できます。

手順

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > [アセット (Assets)] > [テンプレート (Templates)] に移動します。

ステップ 2

[テンプレートグループ (Template Group)] リストからテンプレートグループを選択します。

ステップ 3

[テンプレートの追加 (Add Template)] をクリックします。

ステップ 4

[すべて (All)] タブをクリックします。

ステップ 5

[テンプレート ID (Template ID)] フィールドにテンプレート名を入力します。

注意

デフォルトの [送信者 ID (Sender ID)] (SMS がチャンネルとして有効になっている場合にチームに割り当てられるショートコード) は、テンプレートの作成時に自動的にロードされます。この機能により、テンプレートを作成および追跡できます。

ステップ 6

テンプレートを会話の終了メッセージとして設定するには、[終了テンプレート (Is End template)] オプションを選択します。

例：お時間をいただき、ありがとうございました。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。

ステップ 7

テンプレートを会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[開始テンプレート (Is Start template)] チェックボックスをオンにします。

例：<Customer> 様、ご利用ありがとうございます。本日はいかがされましたか？

ステップ 8

テンプレートを前回の会話のフォローアップメッセージとして設定するには、**[フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)]** チェックボックスをオンにします。

例：前回の会話の続き。

- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。次に例を示します。<customer name>カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能です。
- **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、@@ と **[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドに入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、ユーザーが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

注意

テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

ステップ 9

(オプション) **[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。テキストボックスには 320 文字まで入力できます。

ステップ 10

テンプレートをロックするには、**[テンプレートをロック (Lock Template)]** チェックボックスをオンにします。ロックすると、ユーザーは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名の横にロック アイコンが表示されます。

ステップ 11

テンプレートを他のチームと共有するには、**[共有 (Shared Across)]** フィールドでチームを選択します。

ステップ 12

[変更を保存 (Save Changes)] をクリックします。

新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

1.1.1.1.3 SMS テンプレートの作成

手順

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > [アセット (Assets)] > [テンプレート (Templates)] に移動します。

ステップ 2

[テンプレートグループ (Template Group)] リストからテンプレートグループを選択します。

ステップ 3

[テンプレートの追加 (Add Template)] をクリックします。

ステップ 4

[SMS] タブをクリックします。

ステップ 5

[テンプレート ID (Template ID)] フィールドにテンプレート名を入力します。

注意

デフォルトの [送信者 ID (Sender ID)] (SMS がチャネルとして有効になっている場合にチームに割り当てられるショートコード) は、テンプレートの作成時に自動的にロードされます。この機能により、テンプレートを作成および追跡できます。

ステップ 6

テンプレートを会話の終了メッセージとして設定するには、[終了テンプレート (Is End template)] オプションを選択します。

例：お時間をいただき、ありがとうございました。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。

ステップ 7

テンプレートを会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[開始テンプレート (Is Start template)] チェックボックスをオンにします。

例：<Customer> 様、ご利用ありがとうございます。本日はいかがされましたか？

ステップ 8

テンプレートを前回の会話のフォローアップメッセージとして設定するには、[フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)] チェックボックスをオンにします。

例：前回の会話の続き。

- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。次に例を示します。<customer name>カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能です。
- **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、@@ と [テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドに入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、ユーザーが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

注意

テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

ステップ 9

(オプション) [テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。テキストボックスには 800 文字まで入力できます。

ステップ 10

テンプレートをロックするには、[テンプレートをロック (Lock Template)] チェックボックスをオンにします。ロックすると、ユーザーは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名の横にロック アイコンが表示されます。

ステップ 11

テンプレートを他のチームと共有するには、[共有 (Shared Across)] フィールドでチームを選択します。

ステップ 12

[Save Changes] をクリックします。

新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

1.1.1.1.4 電子メールテンプレートの作成

手順

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > [アセット (Assets)] > [テンプレート (Templates)] に移動します。

ステップ 2

[**テンプレートグループ (Template Group)**] リストからテンプレートグループを選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加 (Add Template)**] をクリックします。

ステップ 4

[**電子メール (E-Mail)**] タブをクリックします。

ステップ 5

[**テンプレート ID (Template ID)**] フィールドにテンプレート名を入力します。

ステップ 6

テンプレートを会話の終了メッセージとして設定するには、[**終了テンプレート (Is End template)**] オプションを選択します。

例：お時間をいただき、ありがとうございました。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。

ステップ 7

テンプレートを会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[**開始テンプレート (Is Start template)**] チェックボックスをオンにします。

例：<Customer> 様、ご利用ありがとうございます。本日はいかがされましたか？

ステップ 8

テンプレートを前回の会話のフォローアップメッセージとして設定するには、[**フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)**] チェックボックスをオンにします。

例：前回の会話の続き。

- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。次に例を示します。<customer name>カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能です。
- **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、@@ と [テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドに入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、ユーザーが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

注意

テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

ステップ 9

(オプション) **[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。表で説明されているように、様々な書式設定スタイルをテキストに適用できます。

アイコン	説明
太字	テキストを太字にします。
斜体	テキストを斜体にします。
下線	テキストに下線を付けます。
取り消し線	テキストに取り消し線を引きます。
フォントの色	フォントの色を変更します。
順序付きリスト	順序付きリストを作成します。
順序付けられていないリスト	順序なしのリストを作成します。
リンク	選択したテキストにハイパーリンクを挿入します。
段落 (見出し)	事前設定の見出しや段落スタイルをテキストに適用します。
テーブル	表を挿入します。

ステップ 10

テンプレートをロックするには、**[テンプレートをロック (Lock Template)]** チェックボックスをオンにします。ロックすると、ユーザーは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名の横にロック アイコンが表示されます。

ステップ 11

テンプレートを他のチームと共有するには、**[共有 (Shared Across)]** フィールドでチームを選択します。

ステップ 12

[変更を保存 (Save Changes)] をクリックします。

新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

1.1.1.1.5 LiveChat テンプレートの作成

手順

ステップ 1

[管理コンソール (Admin Console)] > **[アセット (Assets)]** > **[テンプレート (Templates)]** に移動します。

ステップ 2

[**テンプレートグループ (Template Group)**] リストからテンプレートグループを選択します。

ステップ 3

[**テンプレートの追加 (Add Template)**] をクリックします。

ステップ 4

[**ライブチャット (Livechat)**] タブをクリックします。

ステップ 5

[**テンプレート ID (Template ID)**] フィールドにテンプレート名を入力します。

ステップ 6

テンプレートを会話の終了メッセージとして設定するには、[**終了テンプレート (Is End template)**] オプションを選択します。

例：お時間をいただき、ありがとうございました。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からの応答を期待しません。

ステップ 7

テンプレートを会話を開始する開始メッセージとして設定するには、[**開始テンプレート (Is Start template)**] チェックボックスをオンにします。

例：<Customer> 様、ご利用ありがとうございます。本日はいかがされましたか？

ステップ 8

テンプレートを前回の会話のフォローアップメッセージとして設定するには、[**フォローアップテンプレート (Is Follow-up template)**] チェックボックスをオンにします。

例：前回の会話の続き。

- **カスタムフィールド**：山カッコを使用して、テンプレート本文にカスタムフィールドを入力します。次に例を示します。<customer name>カスタムフィールドは、ロックされたテンプレートでも編集可能です。
- **システムパラメータ**：@@ アイコンをクリックするか、@@ と [テンプレートテキスト (Template Text)] フィールドに入力すると、システムパラメータのリストを表示できます。これらのパラメータのいずれかを選択すると、テンプレートテキストを作成できます。これらのパラメータがテンプレートテキストで使用されると、ユーザーが会話でこれらのテンプレートを使用または選択すると、対応する値が動的に置き換えられます。

注意

テンプレート本文の設定済みパラメータに関連する値が使用できない場合、これらのパラメータは山カッコで囲まれて表示され、チャットコンソールに黄色で強調表示されます。

ステップ 9

(オプション) **[テンプレートテキスト (Template Text)]** フィールドにカスタマイズしたメッセージを入力します。カスタマイズしたテキストには、絵文字を追加できます。テキストボックスには 2,000 文字まで入力できます。

ステップ 10

テンプレートをロックするには、**[テンプレートをロック (Lock Template)]** チェックボックスをオンにします。ロックすると、ユーザーは、カスタムフィールドまたは動的フィールドのみを編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名の横にロック アイコンが表示されます。

ステップ 11

テンプレートを他のチームと共有するには、**[共有 (Shared Across)]** フィールドでチームを選択します。

ステップ 12

[変更を保存 (Save Changes)] をクリックします。

新規テンプレートが選択したテンプレートグループ配下に表示されます。

2.2. カスタマーケアコンソール

2.2.1. ダッシュボード

ダッシュボードには、ユーザーの返信を待っている会話のリストが表示されます。ダッシュボードは、キューで待機中のお客様の特定に役立ちます。

ダッシュボードには、次のタブが含まれています。

- 会話
- ワークフォース

2.2.1.1. 会話

[会話 (Conversations)] タブでは、開いている会話の数を確認できます。オープンな会話数は、特定のチームの **[キュー (Queue)]**、**[アクティブ (Active)]**、および **[保留中 (On Hold)]** 状態の会話の合計数です。各状態を独自のカードで表示すると、その状態の特定の会話数を確認できます。これらのカードをクリックすると、選択した状態の会話の詳細を表示できます。

注意

Contact Center Enterprise (CCE) は、**[保留 (On Hold)]** 状態をサポートしていません。

[アクティブ (Active)] 状態のカードは、エージェントからの応答を待っている会話とお客様からの応答を待っている会話にグループ化します。

状態カードの選択肢に基づき、チャット ID、カスタマー ID、優先順位、エージェント ID、平均応答時間、処理時間、最終更新部などの会話の詳細を表示できます。

会話のトランスクリプトを表示

手順

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	ダッシュボードの右上隅にある [プロフィール (Profile)] アイコンをクリックして、 [カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care)] ボタンをクリックします。	
ステップ 2	会話の [アクション (Action)] 列にある [チャットログ (Chat Log)] アイコンをクリックします。	[会話ログ (conversation log)] ダイアログボックスが画面に表示されます。

特定のフィルタに基づいた会話の検索

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	ダッシュボードの右上隅にある [プロフィール (Profile)] アイコンをクリックして、 [カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care)] ボタンをクリックします。	
ステップ 2	ダッシュボード画面の [フィルタの追加 (Add Filter)] ボタンをクリックします。	
ステップ 3	[チャットのフィルタ処理 (Filter Chats)] 画面で条件を作成します。	
ステップ 4	[結果の表示 (View Results)] をクリックして、フィルタ条件を満たす会話を表示します。	検索結果テーブルには、フィルタ条件に一致するすべての結果が表示されます。

トランスクリプトの検索と表示

手順

ステップ 1

ダッシュボードの右上隅にある [プロフィール (Profile)] アイコンをクリックして、 [カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care)] ボタンをクリックします。

ステップ 2

次のフィールド値に基づいて、[検索 (Search)] ページで会話のトランスクリプトを検索および表示できます。

フィールド	説明
名前	チャンネルから受信したお客様の氏名とフローの Create Conversation ノードの構成。Livechat チャンネルに適用されます。 電子メールの場合：これはデフォルトでプライマリカスタマーの E メールアドレス (送信元アドレス) に設定されます。 SMS の場合：デフォルトでお客様の携帯電話番号に設定されます。 注意 部分検索はサポートされていません。 検索では、大文字と小文字を区別しません。
携帯電話番号	顧客の SMS モバイル番号。SMS 会話の検索に便利です。
電子メール ID	顧客の電子メール ID。電子メールの会話を検索するのに便利です。
チャット ID	会話の一意の識別子。
Livechat ID	固有 UUID : Livechat ウィジェットごとにお客様のブラウザに設定されます。
タグ	Contact Center Enterprise には適用されません
優先度	Contact Center Enterprise には適用されません
Agent ID	エージェント ID は CI ユーザー ID に構成されています。現在使用できません。
Twitter の ID	Contact Center Enterprise には適用されません
顧客 ID	企業によって定義された顧客の一意識別子。Contact Center Enterprise には適用されません。

2.2.2. ブロックリストの単語

ユーザーが会話の中で使用を控えなければならないブロック単語を設定できます。これらの単語がお客様のメッセージに表示された場合、ユーザーに送信される前にアスタリスク (*) に置き換えられます。この機能は、英語および世界中のほとんどの言語に対応するすべての Unicode 文字を完全にサポートします。

この画面で、以下のアクションを実行できます。

- メッセージから除外する必要があるブロック単語を設定するか、事前に設定されたブロック単語を検索します。
- ユーザーがお客様に送信しようとするアウトバウンドメッセージでブロック単語が見つかった場合にレポートが送信される受信者の電子メール ID を設定します。
- ユーザーがブロックされた単語のいずれかを含むメッセージを入力すると、システムは警告を表示し、ユーザーがその単語を削除するまでメッセージを送信しません。
- ブロックリストの管理

ブロックリストの管理

手順

ステップ 1

ダッシュボードの右上隅にある [プロフィール (Profile)] アイコンをクリックして、[カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care)] ボタンをクリックします。

ステップ 2

[設定 (Settings)] > [管理 (Manage)] > [ブロックリスト (Blocklists)] の順に移動します。

[デフォルトのブロックリスト (Default Blocklist)] セクションには、デフォルトでブロックされた単語が表示されます。これらの単語を削除することはできませんが、アクティブ化および非アクティブ化することができます。

ステップ 3

単語を非アクティブにする

- a. [アクティブ (Active)] リストで単語を選択します。
[検索] フィールドを使用すると、リストをフィルタ処理できます。

注意

Shift キーを使用して、複数のブロック単語を選択すると、一度に非アクティブ化できます。

- b. 右矢印アイコンをクリックして、ブロック単語を [非アクティブ (Inactive)] リストに移動します。
- c. [OK] をクリックして、単語を [非アクティブ (Inactive)] リストから [アクティブ (Active)] リストに移動します。

ステップ 4

単語をアクティブにする

- a. [非アクティブ (Inactive)] リストで単語を選択します。
[検索] フィールドを使用すると、リストをフィルタ処理できます。
- b. 左矢印アイコンをクリックして、ブロック単語を [アクティブ (Active)] リストに移動します。
- c. [OK] をクリックして、単語を [非アクティブ (Inactive)] リストから [アクティブ (Active)] リストに移動します。

ステップ 5

[カスタムブロックリスト (Custom Blocklist)] セクションで、任意の単語をブロックリストに追加します。

- ブロック済みの単語を [単語を追加 (Add Word)] ボタンの横にある [ブロックリストする単語を入力 (Enter word to blocklist)] フィールドに入力します。
- [単語の追加 (Add Word)] をクリックします。

単語がテキストボックスに表示されます。同様に、任意の数の単語を構成できます。

ステップ 6

[エスカレーション (Escalations)] セクションでエスカレーションを有効にできます。

- [エスカレーション (Escalations)] チェックボックスをオンにします。
- テキストボックスに電子メール ID を (カンマで区切って) 入力します。送信メッセージにブロックされた単語がある場合、設定されたすべての電子メール ID が通知されます。[受信メッセージで表示されるブロック済み単語のマスクを解除することをエージェントに許可する (Allow the agent to unmask blocked words that appear in inbound messages)] チェックボックスをオンにすると、ユーザーに受信メッセージのブロック単語のマスクを解除するアクセス権を付与できます。

ステップ 7

[Save Changes] をクリックします。

注意

ブロックリスト画面で実行したアクションを適用するには、画面の右下隅にある [変更を保存 (Save Changes)] をクリックする必要があります。



詳細情報

cisco.com/c/en/us/products/contact-center にアクセス