

# 管理および設定ガイド

日付：2025年4月30日

## コンテンツ

1. デジタルチャンネルについて .....	3
2. デジタル チャンネル 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 (Groups) ] .....	4
2.1.3. 設定.....	12
2.1.4. ユーザ (Users) .....	13
2.1.5. アセット .....	13
2.1.6. テンプレート.....	22
2.2. カスタマーケアコンソール .....	43
2.2.1. ダッシュボード .....	43
2.2.2. 禁止リストの単語 .....	46

## 1. デジタルチャネルについて

Cisco Finesse は、Contact Center Enterprise (CCE) 顧客向けの Agent desktop であり、SMS、電子メール、ライブチャット、Facebook Messenger、Apple Messages for Business (AMB)、WhatsApp などのデジタルチャネルを強化された機能でサポートできます。デジタルチャネルにより、ビジネスへのアクセスが向上します。人口統計学や個人の習慣の変化に伴い、消費者はいつでもどこからでも好きなチャネルで企業と連絡を取ることを期待しています。

## 2. デジタル チャネル コンソール

デジタル チャネル管理は、次の領域に分割されます。

コンソール	説明
管理コンソール	管理者は、ポリシーやチャネルアセットの設定などのデジタルチャネルサービスのテナント全体の設定を管理することができます。
カスタマーケア コンソール	主に過去の会話記録とユーザーの監視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、管理コンソールのコンポーネントを説明しています。

コンポーネント	説明
ダッシュボード	会話のトラフィックとワークフォース関連のメトリックスに関する情報を表示します。
グループ	グループはデフォルトのチームで構成されます。ユーザーはワークフローを呼び出すトリガーを設定できます 会話ライフサイクル イベントに基づいて、または会話中にエージェントがオンデマンドで手動でトリガーして呼び出すことができます。
設定	テナント全体に適用可能な設定、例えば添付ファイルポリシーやメール関連の設定を有効にします。
[ユーザ (Users) ]	デジタル チャネルへのアクセスが有効なユーザを読み取り専用で表示します。
アセット	チャネルアセットとレスポンステンプレート (レスポンス定型文) の設定を有効にします。

### 2.1.1.1. ダッシュボード

リアルタイムのダッシュボードは、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ひと目で確認できます。

### 2.1.2. [グループ (Groups) ]

[グループ] メニューは地理的なサイトを表しています。CCE の管理でサイトを管理することはできますが、Webex Engage の管理コンソールに自動的に同期されることはありません。デフォルトでは、管理コンソールには Default と呼ばれる事前設定されたグループがあります。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 (管理者とエージェント) が含まれます。

[グループ] メニューのコンテンツを次の表に示します:

フィールド名	説明
グループ名	グループ名
部門	グループを物理的な組織階層にマッピングするためのエイリアス。
チーム数	グループ内のチーム数。
グループ管理者数	グループ内のグループ管理者数。
アクション	グループを編集または削除してください。Contact Center Enterprise には適用されません。

#### (注)

グループ名を編集することはできません。

#### 1.1.1.1.1 チーム (Teams)

[チーム (Teams) ] メニューは、特定のグループ (サイト) 内の特定の機能、例えば、「Sales」や「Complaints」で働く人々のグループを表します。Cisco Contact Engine (CCE) はチームを管理しますが、同期はしません。デフォルトでは、管理コンソールのデフォルトグループ内にデフォルトと呼ばれる 1 つのチームがあります。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
チームロゴ	既定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、電子メール、ライブチャット、Facebook Messenger、Apple Messages for Business に設定 (AMB) と WhatsApp。
マネージャの数	このチームを管理するマネージャの数を表示します。
エージェント数	チームに所属するユーザの数を表示します。
その他	アナリストなど、現在の Contact Center Enterprise (CCE) には適用されない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、次のタブを表示することができます。

- [ユーザ (Users) ]
- ユーザーのイベ

ントとルール

### [ユーザ]

テーブルには、既定のチームにマッピングされたユーザの読み取り専用ビューが表示されます。

列	説明
名前	
名前	CCE で設定された名前のユーザー (<名><姓>)。
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 で設定したログイン ID に設定します。  (注) 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 で構成されたユーザのメール ID。
ロール	ユーザーのロールは、クライアント管理者またはエージェントになります。
Status (ステータス)	Agent Desktop 上のユーザのステータス。アクティブまたは非アクティブなど。
日付	ユーザ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間。

## イベントとルール

イベントとルールを使用すると、会話データを投稿して、外部システムでワークフローまたは任意の 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ワークフローをオンデマンドでトリガーできます。 システムは、さまざまな会話型ライフサイクルイベントに基づいてルールをトリガーします。

## 新規イベント手順の追加

### ステップ 1

[管理コンソール (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

画面右上の [新規イベントの追加 (Add New Event) ] をクリックします。

[イベントの設定] ページが表示されます。

### ステップ 3

イベントの [名前] 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 を呼び出します。

### ステップ 5

以下のいずれかの方法を選択します。

- Get
- Put
- Post
- Patch
- Delete

### ステップ 6

[予期される応答形式] フィールドで応答形式のタイプを JSON に設定します。

### ステップ 7

[応答を待機] チェックボックスをオンにします。これにより、ターゲットシステムから応答を受信するまで、同じイベントが再トリガーされなくなります。

### ステップ 8

[チャットコンソールでの応答の表示 (Display Response on the chat console) ] 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レスポンスを確認できます。

### ステップ 9

[キー値ペア (Key Value Pair) ] または [カスタムペイロード (Custom Payload) ] のいずれかを使用してペイロードを渡すことを選択できます。

[キー値ペア (Key Value Pair) ] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアリングが画面に表示されます。

[フォームエンコードされたリクエストボディ (Form Encode Request Body) ] チェックボックスをオンにして、リクエスト本文でフォーム エンコード パラメータを渡します。 そうでない場合は、パラメータを設定し、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、以下の手順に従います。

- a. [パラメータの追加] をクリックします。

[パラメータの追加] ポップアップウィンドウが表示されます。

- b. [パススルー] ドロップダウンリストから [ヘッダー/クエリパラメータ/リクエストボディ] を選択します。
- c. パラメータ名を入力します。
- d. イベントのトリガー時にシステムでこのパラメータを使用する必要がある場合は、[必須パラメータ] チェックボックスを選択します。
- e. ドロップダウン メニューから [値] を選択します。
- f. リストから値として [カスタムパラメータ] を選択する場合、これらのラジオボタンのいずれかを選択します:
  - o. エージェントが値を手動で入力することを許可する:このオプションを使用すると、ユーザは外部 URL を呼び出してデータを送信する前に、値を手動で入力できます。
  - o. エージェントに定義済みの値のセットからの選択を許可: このオプションにより、ユーザは外部 URL を呼び出してデータを送信する前に、事前に構成された値を選択することができます。 このラジオボタンを選択すると、画面にテキストボックスが表示されます。 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 ボタンをクリックし、[追加] をクリックしてパラメータを保存します。
- h. [編集] および [削除] アイコンを使用して、パラメータを編集または削除します。

## 新しいルール手順の追加

### ステップ 1

[管理コンソール (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

画面の右上にある [新しいルールの追加] をクリックします。 [ルールの設定] ページが表示されます。

## ステップ 3

ルール名を入力します。

## ステップ 4

[ファイヤー時 (Fire When) ] ドロップダウンリストから条件を選択します。 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。 このリストには、ルールで許可される以下の条件が含まれます。

- **メッセージ受信:** このイベントは、ユーザがメッセージを受信するたびにトリガーされます。
- **受信メッセージの次を含む:** このイベントは、受信メッセージが [受信メッセージの次を含む] ルールの作成時に設定したキーワードを含む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 (最大 30 文字) の単語を入力します。
- **発信メッセージが以下を含む:** このイベントは、ユーザーにより送信された送信メッセージに、作成時に設定したキーワードが含まれるとき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 (最大 30 文字) の単語を入力します。
- **チャットが閉じられた:** このイベントは、会話が REST API (非同期 REST API v1) を使用して閉じられたときにトリガーされます。 [チャットが閉じられた (Chat is closed) ] イベントは、イベントが API オプションによって起動し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。
- **チャットの作成:** このイベントは会話が作成されるとトリガーされます。 [作成されたチャット (Chat created) ] イベントは、イベントが API オプションによって起動し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。
- **チャットの再開:** このイベントは、会話が再び開かれたときにトリガーされます。 [チャットの再開] イベントは、イベントが [API 経由] オプションで発生し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。

- **メッセージの送信:** このイベントは、ユーザが顧客にメッセージを送信するたびにトリガーされます。
- **割り当てられたチャット:** このイベントは、ユーザに会話が割り当てられるとトリガーされます。 [割り当てられたチャット (Chat assigned) ] イベントは、イベントが API オプションによって起動し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 エンゲージ アプリケーションでは、ステップ 4 に記載されている会話ライフサイクル イベントのみをサポートしています。 ユーザーは Webex エンゲージの 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、それらは CCE テナントには適用されません。

### ステップ 5

以下のいずれかの方法を選択します。

- 取得
- Put
- 投稿
- Patch
- Delete

### ステップ 6

イベントがトリガーされたときに指定のフィールドにリクエストを行う URL を入力します。

### ステップ 7

[期待される応答形式] フィールドで応答形式のタイプとして JSON を選択します。 [キー値ペア (Key Value Pair) ] または [カスタムペイロード (Custom Payload) ] のいずれかを使用してペイロードを渡すことを選択できます。

[キー値ペア (Key Value Pair) ] ラジオボタンを選択すると、キーと値のペアリングが画面に表示されます。

### ステップ 8

[フォームエンコードされたリクエストボディ (Form Encode Request Body) ] チェックボックスをオンにして、リクエスト本文でフォーム エンコード パラメータを渡します。 そうでない場合は、パラメータを設定し、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、以下の手順に従います。

- a. [パラメータを追加 (Add Param) ] をクリックします。  
[パラメータを追加 (Add Parameter) ] ポップアップウィンドウが表示されます。
- b. [ヘッダー/クエリパラメータ/リクエスト本体] を [パススルー] ドロップダウンリストから選択します。
- c. パラメータ名を入力します。
- d. ドロップダウンリストから [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して、ペイロードを JSON 形式で渡します。  
データフィールド内では、パラメータの先頭に @@ を付け、中括弧で {} で閉じる必要があります。

## 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 コードでルールを設定できます。 これを行うには、[ルールの設定] ページの右上にある  
[JavaScript ルールのオン/オフ] トグルをオンにします。

## ステップ 13

[ルールの保存] 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

[顧客管理コンソール (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 ( Actions) ] 欄にある [編集 (Edit) ] アイコンをクリックします。 イベントの構成またはルールの構成ページが表示されます。

## ステップ 3

必要な変更を行います。

## 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

### ステップ 1

[管理コンソール (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] 欄にある [削除] アイコンをクリックします。 画面に確認のメッセージが表示されます。

### ステップ 3

[OK] をクリックして、選択したイベントまたはルールを削除します。

## 2.1.3. 設定

[設定 (Settings) ] を使用して、デジタルチャネルストリームのテナント全体の設定を管理します。 次のパラメータを設定できます。

フィールド名	説明
Customer Care コンソールの添付ファイルを有効にする	このトグルを使用して、エージェント デスクトップ上の添付ファイルを有効または無効にします。 さらに、許容される添付ファイルの数、添付ファイルのサイズ、およびファイル形式を設定できます。
エージェントからの返信でチャット履歴を有効にする	[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) ] トグルをオンにして、ユーザーが返信で会話履歴を送信できるようにします。
アカウントの休眠	連続30日間、デジタルチャネルでの接触がない場合、ユーザーは [休眠 (Dormant) ] としてマークされます。

#### 2.1.4. ユーザ (Users)

[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ているユーザーの読み取り専用ビューが表示されます。 (注)

同期されたユーザーのリストには、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 (Role type) ] (管理/カスタマーケア) または [ステータス (Status) ] (アクティブ/非アクティブ) によるフィルタリングのような事前定義されたフィルタにより、必要な結果を検索し、迅速に表示することができます。必要なフィルターを適用し、検索 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、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. チャネルアセット

チャネルアセットは、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 アプリケーションから Contact Center Enterprise に登録されたチャネルアセットがここに表示されます。

SMS 番号、WhatsApp 番号、Facebook Messenger ページ名、Livechat アプリ、Apple Messages for Business (AMB)、ビジネスメールアドレスなどのアセットが [アセット (Assets)] ページに表示されない場合は、Webex Connect アプリケーションでアセットの登録状況を確認し、<timestamp>に「登録済み」と表示されていることを確認してください。

(注)

ライブ チャット ウィジェットの構成を除き、[チャンネル アセット] ページで直接アセットの詳細を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ます。

列	説明
チャンネル (Channel)	チャンネルアイコンが属するアセット
アセットの詳細	資産のビジネスアドレス (SMS 番号、WhatsApp 番号、Facebook Messenger ページリンク、Livechat App ID、Apple Messages for Business ID、ビジネスアカウント) メール ID
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の名前
ID	Webex エンゲージによりアセット用に生成された内部 ID
追加日	アセットが Contact Center Enterprise に登録されたときのタイムスタンプ
Priority	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 (現在、Contact Center Enterprise には適用されません)
列	説明
アクション	チャンネル アセットを編集する。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、企業はウェブサイトの訪問者や顧客と交流し、サポートすることができます。顧客は、ライブチャット ウィジェットを使用してコンタクトセンターとの会話を開始できます。

Webex Connect アプリケーションで Livechat アセットを作成した後、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. ライブチャット ウィジェットの設定

はじめる前に

ライブチャット 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] タブをクリックします。

ステップ 3

ライブチャット資産の [アクション] 列にある [編集] アイコンをクリックします。

ステップ 5

[全般設定] タブを構成します。

- a. [デフォルトチーム (Default Team) ] ドロップダウンリストから [デフォルトチーム (Default team ) ] を選択します。
- b. [再ログイン時にチャットの会話履歴をエンドユーザーに表示する (Show chat conversation history to the end user on re-login) ] トグルが無効になっていることを確認します。

このトグルコントロールにより、ウェブサイトを再訪した際に顧客に会話履歴を表示または非表示にします。

- c. [顧客が LiveChat ウィジェットからチャットの記録を要求できるようにする (Allow customer to request for chat transcript from Livechat widget) ] トグルをオンまたはオフにして、顧客がライブチャットウィジェットから会話のトランスクリプトをリクエストできるようまたは無効にします。
- エージェントのプライバシーを保護するために、チャット トランスクリプト内のエージェント名または汎用エイリアスをエージェント識別子として設定できます。
- d. [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) ] トグルをオンにして、顧客が [チャットを終了 (End chat) ] をクリックしたり、別のブラウザに移動したり、ブラウザを閉じたときに会話を消去します。 ウィジェットのスレッドを消去しても、サーバー側の会話は閉じないことに注意してください。
- e. [通知音 (Notification sounds) ] トグルを有効にして、エンドユーザーが新しい通知を受け取ったときにチャイム音を再生します。エラーメッセージを返します。
- f. [営業時間とエージェントの在否の確認を無効にする (Suppress Working Hours and Agent Present Checks) ] 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、対応できるユーザーがない場合でも、ライブチャットウィジェットが 24 時間 7 日間利用できます。
- 注勤務時間とユーザのプレゼンス状態は、Webex エンゲージと CCE の間で同期されません。
- そのため、ライブチャットの顧客がメッセージを送信できるように、[ 勤務時間とエージェントの存在チェックを抑制する ] を常にオンにしておくことをおすすめします。
- g. [変更を保存] をクリックします。

## ステップ 6

Web サイトタブを設定します。

- a. [ウェブサイトの追加] をクリックします。  
[ウェブサイトの設定] ページが表示されます。
- b. [全般] タブで、次のフィールドを設定します。

フィールド名	説明
チャットウィジェットの言語	[チャットウィジェットの言語] ドロップダウンリストから言語を選択します。デフォルトの言語は英語です。すべてのアナウンス、アクション ボタンのテキスト、エラー通知、会話のトランスクリプトは、ウィジェットに設定された言語で表示されます。
表示名	ウィジェットのヘッダーに表示され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。
ボタンテキスト	ウィジェットボタンのテキストを入力します。
挨拶メッセージ	顧客が顧客ウィジェットで見るパーソナライズされた挨拶メッセージを入力します顧客ウィジェット。このフィールドの最大文字数は 500 です。
PCI コンプライアンスバナーメッセージ	メッセージが PCI 準拠ではない場合に顧客が表示するメッセージを入力します。
ドメイン	ウィジェットが表示されるドメイン名またはサブドメイン名を入力します。
待ち時間の設定	ウィジェットで連絡したときに顧客に表示されるおおよその待ち時間を設定します。 [推定待ち時間の表示] をオンにして、次のいずれかをクリックします。 ラジオボタン: 通常、数分以内に返信します。通常、数時間以内に返信します。 通常 1 日以内に返信します。

- c. [チャットアナウンスの設定 (Set Chat Announcement) ] セクションで、[チャットアナウンスメントのログ記録を許可する (Allow logging of chat announcement) ] トグルをオンにして、ウィジェット上のパーソナライズされたアナウンスを設定します。

アナウンスをパーソナライズするか、より多くのコンテキストを追加するには、テキストフィールドの変数として \$(agent) と

\$(team) を使用します。このアナウンスは、ユーザがチャット コンソールから最初のメッセージを送信するときに表示されます。このフィールドにはすべての Unicode 文字を入力できます。アナウンス フィールドの最大文字数は 100 文字です。

- d. [メールの記録 (Email Transcript) ] セクションで、次の詳細を入力します。

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 の文字変換の件名を設定できます。件名は、[メールの記録 (Email Transcript) ] セクションの [件名 (Subject) ] フィールドで指定された言語で表示されます。このフィールドの最大文字数は 100 です。
フッター	[メールの記録 (Email Transcript) ] の [フッター (Footer) ] フィールドに必要なフッタのテキストを入力することで、[メールの記録 (Email Transcript) ] に表示する言語でフッターを設定することができます。このフィールドの最大文字数は 1000 文字です。

e. [変更を保存] をクリックします。

これにより、[アピアランス (Appearance) ] および [ウィジェット (Widget) ] タブが有効になります。

f. [アピアランス (Appearance) ] タブで次のフィールドを設定します。

フィールド名	説明
ウィジェット色	ウィジェットの [カラーコード (Color Code) ] を入力します。色を選択するか、ヘックスコードを入力できます。
ウィジェットボタンの種類	ウェブサイトに表示する会話ウィジェットのボタンのデザインを選択します。
ロゴ	ロゴを含む画像ファイルをアップロードします。

フィールド名	説明
メッセージコンポーザ	<p>Livechat メッセージコンポーザで以下の設定を設定します。</p> <p>クイック返信が送信されたらコンポーザを表示する: このトグルをオンにすると、推奨されるクイック返信が顧客の意図と一致しない場合に、ユーザがコンポーザで新しいメッセージを作成できるようにすることができます。現在、この設定は Contact Center Enterprise には適用されません。</p> <p>カルーセルの送信時にコンポーザを表示する: このトグルをオンにすると、カルーセルの送信時にユーザがコンポーザで新しいメッセージを作成できるようになります。現在、この設定は Contact Center Enterprise には適用されません。</p> <p>絵文字を許可: このトグルをオンにすると、顧客がウィジェットでの会話中に絵文字を使用できるようになります。デフォルトの絵文字リストがウィジェット上に提供されます。顧客は既定のリストで利用可能な任意の絵文字を使用して、ユーザと通信できます。</p> <p>添付ファイルを許可: このトグルをオンにすると、顧客がウィジェットでの会話中に添付ファイルを送信できるようになります。</p> <p>(注)</p> <p>添付ファイルをドロップする PCI コンプライアンスオプションを選択した場合、システムは添付ファイルの許可設定を上書きします。</p>

g. [変更を保存] をクリックします。

h. [ウィジェットの表示] タブで、ウェブサイト上のウィジェットの表示を指定します。

- [制限なしで表示] ラジオボタンをクリックすると、ウィジェットの表示に設定されている制限に関係なく、常にウィジェットが表示されます。この設定は現在 Contact Center Enterprise には適用されません。
- [OOO バナーを表示] ラジオボタンをクリックして、不在通知 (OOO) バナーメッセージをウィジェットに表示します。OOO メッセージはメッセージコンポーザのテキストボックスで設定できます。

バナーの長さは 75 文字までです。バナーは < および > パラメータを受け付けません。

この設定は現在 Contact Center Enterprise には適用されません。

- [完全に非表示] ラジオボタンをクリックして、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 には適用されません。
- [ウェブサイト強制オフ (Website Force Turn Off) ] トグルスイッチをオンにして、Livechat ウィジェットを強制的にオフにします。

i. [変更を保存] をクリックします。

この変更を保存すると、既存の顧客は会話を続けることができます。顧客が会話を終了してスレッドのリストをクリックするか、ウェブページを表示または更新しようとする、システムはウィジェットを非表示にします。

[強制オフ (Force Turn Off) ] トグルのアクションは、ブラウザを更新せずに顧客に表示されます。

ウィジェット設定で行った変更は、顧客がウェブページを更新した後にのみ反映されます。

j. [禁止された顧客] タブで、顧客がライブチャット ウィジェットでユーザに連絡することを禁止できます。禁止済み顧客のリストで顧客の IP アドレスを構成することができます。

禁止済みの顧客 IP アドレスを追加するには:

- a. 禁止済み顧客の画面で [IP の追加] をクリックします。
- b. テキストボックスに、[IP 開始範囲 (IP Start Range) ]、[IP 終了範囲 (IP End Range) ]、および [顧客の禁止理由 (Reason for banning a customer) ] を入力します。

c. [送信] をクリックします。

成功のメッセージが画面に表示され、システムは禁止された顧客の画面に IP の詳細をリストします。

k. 禁止済みの顧客 IP アドレスを編集するには:

- a. 特定の顧客の [アクション] カラムで [編集] 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] をクリックします。

禁止された顧客の IP アドレスを削除するには、特定の顧客の [アクション (Actions) ] 列で [削除 (Delete) ] アイコンをクリックします。

## I. [インストール] タブを設定します。

### LiveChat クッキーの同意

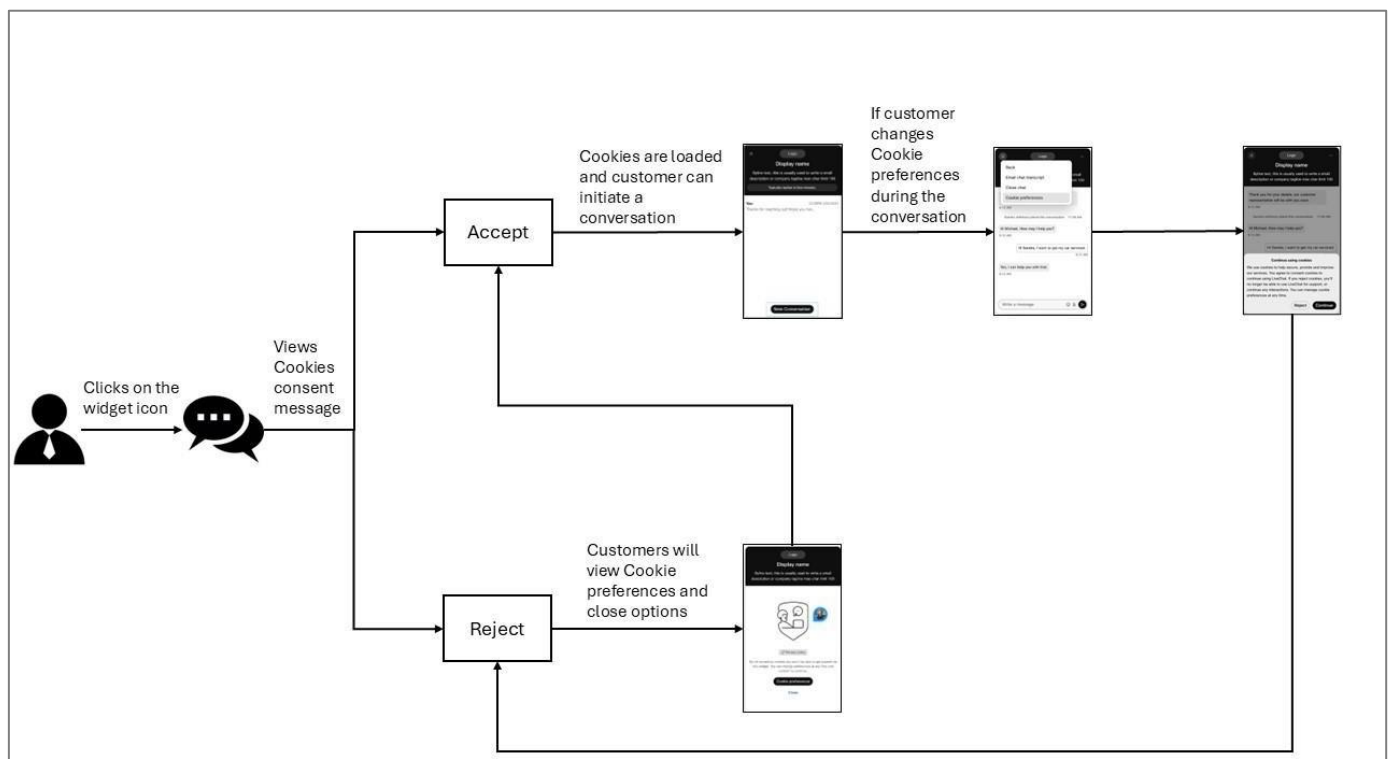
- Livechat ウィジェットで顧客から手動で同意を得るには、「顧客からの同意を得る」トグルスイッチをオンにします。
- [コピー] をクリックして、ウィジェット スクリプトをコピーします。
- HTML DOM の `</body>` タグの上にスクリプトを貼り付けます。 注：

注意: 同意メッセージとボタンラベルを除き、クライアントのコード内で Livechat ウィジェットのインストール スクリプトを変更しないことを強くお勧めします。最適な機能を確認し、エラーを回避するために、提供されたスクリプトを正確に埋め込み、body タグの直前に配置することが不可欠です。

親サイトとの潜在的な競合。

### ライブチャットウィジェットでの顧客体験

アセットに対して「顧客からの同意を得る」設定が有効になっている場合、顧客は次のジャーニーを進みます。



注意: 接続が切断されると、エンド カスタマーの Livechat ウィジェットにネットワーク接続が弱いことを示すバナーが表示されます。

## 2.1.6. テンプレート

顧客からの問い合わせに回答する際に、ユーザが使用できるように、回答をあらかじめ設定することができます。[テンプレート]の回答をセットアップし、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を追加

手続き

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テーブルのヘッダーの隣にある + アイ

コンをクリックします。

ステップ 3

[グループ名] フィールドでテンプレートグループ名を入力します。最大 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隣にある削除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、テンプレートの作成にかかる時間を短縮できます。

#### 手続き

##### 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] 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] をクリックします。

##### ステップ 4

[サンプル ファイルをここにダウンロード] リンクをクリックして、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

サンプルファイルを一意な名前に変更します。

##### 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

サンプルファイル中のすべてのフィールドは必須です。

列ヘッダーの名前を編集または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てください。

- チャンネル: [すべて]、[SMS]、[メール]、[AMB]、または [ライブチャット] などのチャンネルの名前を入力します。
- TemplateGroup : テンプレートグループ名を入力します。
- TemplateName: テンプレートの名前を入力します。
- テキスト: 各チャンネル テンプレートに設定されている文字数制限に従って、テンプレート テキストを作成します。

テンプレートタイプ	最大文字数
すべて (All)	320
SMS	320
ライブチャット	1000
Facebook メッセンジャー	2000
WhatsApp	4096
AMB	10000
電子メール	制限なし

#### (注)

- ファイルサイズは 5 MB を超えてはならず、シートごとの最大テンプレート数は 1000 です。
- テキスト欄はすべての Unicode 文字に対応しています。
- [テキスト] 欄に複数行のテキストを入力するには、パイプ記号 (|) をデリミタとして使用します。
- アップロード テンプレート ファイルでは、1 つのレコードが区切り文字 (|) で終わっている場合でも、レコードが同じ区切り文字で終わる必要があります。
- ロック済み: はいを入力してテンプレートをロックするか、またはいいえを入力してロック解除状態を維持します。
- TeamNames: チーム名をカンマ区切り値で入力します。テンプレートが設定されたチーム間で共有されることを、複数のチーム名が示しています。

## ステップ 7

.csv ファイルのヘルプメモをアップロードする前に削除します。

## 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をアップロードしてください。

## ステップ 10

アップロードしたファイルの状況を表示するには、[アップロードステータスの追跡 (Track Upload Status) ] をクリックします。

- a. [次の期間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、その後 [適用 (Apply) ] をクリックします。
- b. [検索] 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て、テーブルの結果をフィルタリングします。
- d. [状況] 列には、アップロードされたファイルの状況が、完了、完了 (エラーあり)、または失敗として表示されます。

## ステップ 11

状況が [完了 (エラーあり)] または [失敗] の場合:

- a. [アクション] 列の [レポートのダウンロード] 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のエラーを修正します。
- c. ファイルを再度アップロードするには、ステップ 9 に戻ります。

### 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、チャンネル専用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
- Facebook メッセンジャー
- WhatsApp
- ライブチャット
- Apple Messages for Business (AMB)

#### 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することができます。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] 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] をクリックします。

##### ステップ 4

[すべて] タブをクリックします。

##### ステップ 5

[テンプレート ID] フィールドにテンプレート名を入力します。

(注)

デフォルトの 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短いコード) は、テンプレートを作成すると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して追跡することができます。

## ステップ 6

[終了テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを会話の結びのメッセージとして設定します。例: お時間をいただきありがとうございます。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からのレスポンスを期待はしていません。

## ステップ 7

[開始テンプレート] チェックボックスをオンにして、会話を開始するためのオープニングメッセージとしてテンプレートを設定します。

例: <Customer> さん、今日はどのようなご用件でしょうか?

## ステップ 8

[フォローアップ テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを前の会話のフォローアップ メッセージとして設定します。

例: 以前の会話に基づく

- カスタムフィールド: 山括弧を使用して、テンプレートの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。

<顧客名>. 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、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。テンプレート テキストでこれらのパラメータを使用すると、ユーザが会話でこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

(注)

テンプレート本体で設定されたパラメータに関連する値が利用できない場合、これらのパラメータは山括弧で囲まれ、チャットコンソールで黄色でハイライトされます。

## ステップ 9

(オプション) [テンプレートテキスト] 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絵文字を追加できます。テキストボックスには、最大 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] チェックボックスをオンにして、テンプレートをロックします。 ロック中、ユーザはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみ編集できます。 ロックされたテンプレートには、テンプレート名のとなりにロックアイコンが表示されます。

## ステップ 11

他のチームとテンプレートを共有するには、[共有先 (Shared Across) ] フィールドからチームを選択します。

## ステップ 12

変更の保存をクリックします。

選択したテンプレートグループの下に新しいテンプレートが表示されます。

### 1.1.1.1.3 SMS テンプレートの作成

手続き

## 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] 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] 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] フィールドにテンプレート名を入力します。

(注)

デフォルトの 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短いコード) は、テンプレートを作成すると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して追跡することができます。

## ステップ 6

[終了テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを会話の結びのメッセージとして設定します。例: お時間をいただきありがとうございます。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からのレスポンスを期待はしていません。

## ステップ 7

[開始テンプレート] チェックボックスをオンにして、会話を開始するためのオープニングメッセージとしてテンプレートを設定します。

例: <Customer> さん、今日はどのようなご用件でしょうか?

## ステップ 8

[フォローアップ テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを前の会話のフォローアップ メッセージとして設定します。

例: 以前の会話に基づく

- カスタムフィールド: 山括弧を使用して、テンプレートの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。

<顧客名>. 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、または @@ を [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が表示されます。

これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。テンプレート テキストでこれらのパラメータを使用すると、ユーザが会話でこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

(注)

テンプレート本体で設定されたパラメータに関連する値が利用できない場合、これらのパラメータは山括弧で囲まれ、チャットコンソールで黄色でハイライトされます。

## ステップ 9

(オプション) [テンプレートテキスト] 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絵文字を追加できます。テキストボックスには、最大 800 文字まで入力できます。

## ステップ 10

[テンプレートのロック (Lock Template) ] チェックボックスをオンにして、テンプレートをロックします。ロック中、ユーザはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみ編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名のとなりにロックアイコンが表示されます。

## ステップ 11

他のチームとテンプレートを共有するには、[共有先 (Shared Across) ] フィールドからチームを選択します。

## ステップ 12

変更の保存をクリックします。  
選択したテンプレートグループの下に新しいテンプレートが表示されます。

### 1.1.1.1.4 メールテンプレートの作成

手続き

## 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] 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] をクリックします。

## ステップ 4

[メール] タブをクリックします。

## ステップ 5

[テンプレート 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

[終了テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを会話の結びのメッセージとして設定します。例: お時間をいただきありがとうございます。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からのレスポンスを期待はしていません。

## ステップ 7

[開始テンプレート] チェックボックスをオンにして、会話を開始するためのオープニングメッセージとしてテンプレートを設定します。

例: <Customer> さん、今日はどのようなご用件でしょうか?

## ステップ 8

[フォローアップ テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを前の会話のフォローアップ メッセージとして設定します。

例: 以前の会話に基づく

- カスタムフィールド: 山括弧を使用して、テンプレートの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。

<顧客名>. 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、または @@ を [テンプレートテキスト (Template Text) ] フィールドに入力すると、リストが表示されます。

システムパラメータ。これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。テンプレート テキストでこれらのパラメータを使用すると、ユーザが会話でこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

(注)

テンプレート本体で設定されたパラメータに関連する値が利用できない場合、これらのパラメータは山括弧で囲まれ、チャットコンソールで黄色でハイライトされます。

## ステップ 9

(オプション) [テンプレートテキスト] 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絵文字を追加できます。表を参照して、リッチフォーマットスタイルをテキストに適用することができます

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。
下線を適用する	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付けます。
フォントの色	フォントの色を変更します。
番号付きリスト	順に並べたリストを作成します。
未発注リスト	番号なしリストを作成します。
リンク	選択したテキスト上にハイパーリンクを挿入します。
段落 (見出し)	既定の見出しスタイルまたは段落スタイルをテキストに適用します。
表	表を挿入します。

## ステップ 10

[テンプレートのロック (Lock Template) ] チェックボックスをオンにして、テンプレートをロックします。ロック中、ユーザはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみ編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名のとなりにロックアイコンが表示されます。

## ステップ 11

他のチームとテンプレートを共有するには、[共有先 (Shared Across) ] フィールドからチームを選択します。

## ステップ 12

変更の保存をクリックします。

選択したテンプレートグループの下に新しいテンプレートが表示されます。

#### 1.1.1.1.5 Facebook Messenger テンプレートを作成する

手続き

##### ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。

##### ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] 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

[Facebook] をクリックして Facebook Messenger テンプレートを作成します。

##### ステップ 5

[テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入力します。

##### ステップ 6

テンプレートタイプとして [テキスト (Text) ] を選択し、テキストテンプレートを設定します。

(注)

- [テンプレートテキスト (Template text) ] フィールドは、最大 2000 文字まで入力できます。
- カスタム フィールド: シェブロン (<>) 括弧を使用して、テンプレート本文にカスタム フィールドまたは編集可能なフィールドを入力します。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @ @ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

(注)

設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

#### ステップ 7

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

#### ステップ 8

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

#### ステップ 9

[変更を保存] をクリックしてテンプレートを保存します。

### 1.1.1.1.6 WhatsApp テンプレートを作成する

手続き

#### ステップ 1

Management Portal のナビゲーションバーで、[新しいデジタル チャネル] を選択してデフォルトのコンソールを起動します。

#### ステップ 2

[アセット] > [テンプレート] を選択します。

#### ステップ 3

[テンプレートの追加] をクリックします。

#### ステップ 4

[WhatsApp] をクリックして、WhatsApp テンプレートを作成します。

#### ステップ 5

[テンプレート名] フィールドで、テンプレートの名前を入力します。

## ステップ 6

[テンプレート] テキストフィールドに、テキストを入力します。

(注)

- [テンプレート] テキストフィールドは、最大 4096 文字まで入力できます。
- カスタム フィールド: シェブロン (<>) 括弧を使用して、テンプレート本文にカスタム フィールドまたは編集可能なフィールドを入力します。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。
- システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @ @ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

(注)

設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

## ステップ 7

[テンプレートをロック] チェックボックスを選択して、テキストテンプレートをロックします。テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

## ステップ 8

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

## ステップ 9

[変更の保存 (Save Changes) ] をクリックして変更を保存します。

### 1.1.1.1.7 Livechat テンプレートを作成する

手続き

#### 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] をクリックします。

#### ステップ 4

[ライブチャット] タブをクリックします。

#### ステップ 5

[テンプレート ID] フィールドにテンプレートの名を入力します。

#### ステップ 6

[終了テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを会話の結びのメッセージとして設定します。 例: お時間をいただきありがとうございます。

ユーザーは、このメッセージに対する顧客からのレスポンスを期待はしていません。

#### ステップ 7

[開始テンプレート] チェックボックスをオンにして、会話を開始するためのオープニングメッセージとしてテンプレートを設定します。

例 : <Customer> さん、今日はどのようなご用件でしょうか？

## ステップ 8

[フォローアップ テンプレート] チェックボックスをオンにして、テンプレートを前の会話のフォローアップメッセージとして設定します。

例：以前の会話に基づく

- カスタムフィールド：山括弧を使用して、テンプレートの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。

<顧客名>. 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、または @@ を [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が表示されます。

これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。テンプレート テキストでこれらのパラメータを使用すると、ユーザが会話でこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

(注)

テンプレート本体で設定されたパラメータに関連する値が利用できない場合、これらのパラメータは山括弧で囲まれ、チャットコンソールで黄色でハイライトされます。

## ステップ 9

(オプション) [テンプレートテキスト] 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絵文字を追加できます。テキストボックスには、最大 2000 文字まで入力できます。

## ステップ 10

[テンプレートのロック (Lock Template) ] チェックボックスをオンにして、テンプレートをロックします。

ロック中、ユーザはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみ編集できます。ロックされたテンプレートには、テンプレート名のとなりにロックアイコンが表示されます。

## ステップ 11

他のチームとテンプレートを共有するには、[共有先 (Shared Across) ] フィールドからチームを選択します。

## ステップ 12

変更の保存をクリックします。

選択したテンプレートグループの下に新しいテンプレートが表示されます。

### 1.1.1.1.8 Apple Messages for Business(AMB) テンプレートを作成する

手続き

#### 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] 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

Apple Messages for Business タブをクリックします。

#### ステップ 5

[テンプレート 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 タイプ」ドロップダウン リストからテンプレート タイプを選択します。

(注)

AMB チャンネルでは、テキスト、添付ファイル付きテキスト、時間ピッカー、リストピッカー、リッチリンク、クイック返信、フォームのテンプレート タイプを作成できます。

#### ステップ 7

テキスト テンプレートを構成するには、テンプレート タイプとしてテキストを選択します。

## ステップ 8

テンプレートテキストフィールドにテキストを入力します。

(注)

テンプレート テキスト フィールドは最大 10000 文字をサポートします。

カスタムフィールド：山括弧 (<>) を使用して、カスタムフィールドまたはテンプレート本体の編集可能フィールドを入力します。カスタムフィールドは、ロックされたテンプレート内でも編集可能なフィールドです。

システムパラメータ: @@ アイコンをクリックするか、[テンプレートテキスト] フィールドに @@ を入力して、システムパラメータのリストを表示します。これらのパラメータのいずれかを選択し、テンプレート テキストを作成できます。テンプレートテキストでこれらのパラメータを使用する場合、エージェントが会話中にこれらのテンプレートを選択すると、対応する値が動的に置換されます。

(注)

設定されたパラメータに関連する値がない場合、アプリケーションはパラメータを山括弧で囲んでレンダリングし、黄色でハイライトします。

## ステップ 9

添付ファイル付きテキストをテンプレートタイプとして選択し、添付ファイル付きテキストテンプレートを構成およびサポートします。

## ステップ 10

「添付ファイルのアップロード」セクションで、「ファイルの選択」または「ここにファイルをドロップ」をクリックして添付ファイルをアップロードします。

(注)

添付ファイルのアップロード フィールドでは、最大 5 MB までの制限がサポートされます。

## ステップ 11

テキストおよび添付ファイル付きテキストのテンプレート タイプをロックするには、[テンプレートのロック]

チェックボックスをオンにします。テンプレートをロックすると、エージェントが編集できるのはカスタムフィールドまたは動的フィールドのみです。

## ステップ 12

顧客の時間枠を構成するには、タイムピッカー テンプレート タイプを選択します。

- 受信メッセージのプレビューを設定します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」または「ここにファイルをドロップ」をクリックします。
- (オプション) イベントの詳細を構成します。
- イベントの詳細を事前に入力するには、「イベントの詳細を事前入力」トグルを有効にします。
  - イベントタイトルフィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [場所の詳細] フィールドに場所の情報を入力します。
  - (オプション) [地図上に表示] フィールドに座標を入力します。
  - 「タイムスロット」フィールドで、それぞれのフィールドから日付、時刻、期間を選択します。
  - 時間枠をさらに追加するには、「追加」アイコンをクリックします。
- 返信メッセージのプレビューを構成します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」ま

または「ここにファイルをドロップ」をクリックします。

## ステップ 13

タイムピッカー テンプレート タイプを選択して、アイテムのリストとそれらに関する情報を構成します。

- 受信メッセージのプレビューを設定します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。

- 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
- (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
- 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」または「ここにファイルをドロップ」をクリックします。
- リスト詳細を設定します。
  - [セクションタイトル] フィールドにタイトルを入力します。
  - 複数のセクションを構成するには、「セクションの複数選択を許可する」チェックボックスをオンにします。
  - 画像ファイルをアップロードするには、「ここにファイルをドロップしてアップロード」をクリックします。
  - 「アイテムタイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [アイテムのサブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 複数のアイテムを追加するには、[アイテム名] フィールドの横にある [追加] アイコンをクリックします。
  - リストを保存するには、「セクションの追加」をクリックします。
- 返信メッセージのプレビューを構成します。
  - 「スタイル」ラジオ ボタンからメッセージ プレビュー バブルのサイズを選択します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - (オプション) [サブタイトル] フィールドにサブタイトルを入力します。
  - 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」ま

たは「ここにファイルをドロップ」をクリックします。

## ステップ 14

リッチ リンク テンプレート タイプを選択して、リッチ リンクを構成し、コンシューマー デバイスに送信します。

- 受信メッセージのプレビューを設定します。
  - 「タイトル」フィールドにタイトルを入力します。
  - URL フィールドにリッチ リンク URL を入力します。
  - ドロップダウン リストからメディア タイプ  
を選択します。 (注)

- メディア フィールドは画像またはビデオ ファイルをサポートします。
- メディア タイプとしてビデオを選択した場合は、識別と視認性を容易にするためにサムネイル画像をアップロードします。ビデオファイルは MP4 形式である必要があります。

○ 添付ファイルをアップロードするには、「ファイルを選択」または「ここにファイルをドロップ」をクリックします。

## ステップ 15

質問とオプションを構成するには、クイック返信テンプレート タイプを選択します。

- 「タイトル」フィールドに質問を入力します。
- オプションの追加フィールドにオプションを入力します。（注）

[オプションの追加] フィールドでは、最小 2 個、最大 5 個のオプションを設定できます。

## ステップ 16

フォーム テンプレート タイプを選択し、単一の JSON ペイロードを使用して、iOS および iPadOS デバイスのユーザ向けに豊富な複数ページのインタラクティブ フローを構成します。

- [説明] フィールドにフォームの説明を入力し、フォーム テンプレートを使用するエージェントに追加情報を提供します。
- [エディターでサンプルを読み込む] をクリックしてサンプル JSON を読み込み、カスタマイズするか、有効な JSON を入力します。
- 「エディターでサンプルを読み込む」の隣にある「Beautify」をクリックして、JSON をフォーマットし、読み取り可能にします。

## ステップ 17

[除外チーム] フィールドで、テンプレートを共有したくないチームを選択します。

## ステップ 18

「変更を保存」をクリックしてテンプレートを保存します。

## 2.2. カスタマーケアコンソール

### 2.2.1. ダッシュボード

ダッシュボードを使用し、ユーザーの返信を待っている会話のリストを表示します。ダッシュボードは、キュー内で待機している顧客を識別するのに役立ちます。

ダッシュボードには次のタブが含まれます:

- 会話
- 要員

#### 2.2.1.1. 会話

[会話] タブで開いている会話の数を確認できます。開いている会話の数は、特定のチームの [キュー (Queue) ]、[アクティブ (Active) ]、[保留 (On Hold) ] の状況にある会話の合計数です。カードに各状況を表示して、その状況の特定の会話数を確認できます。これらの各カードをクリックして、選択した状況の会話の詳細を表示できます。

(注)

Contact Center Enterprise (CCE) は [保留中 (On Hold) ] ステータスをサポートしていません。

アクティブ ステータス カードは、会話をエージェントの応答を待機している会話と顧客の応答を待機している会話にグループ化します。

ステータスカードの選択に基づいて、チャット ID、顧客 ID、優先順位、エージェント ID、平均応答時間、処理時間、最終更新日時などの会話の詳細を表示できます。

## 会話トランスクリプトの表示

### 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アイコンをクリックします  「カスタマーケアに切り替える」をクリックします。	
ステップ 2	会話の [アクション] 欄にある [チャットログ] アイコンをクリックします。	会話ログのダイアログボックスが表示されます。  画面に表示されます。

### 特定のフィルターに基づいて会話を検索する

	コマンドまたはアクション	目的
ステップ 1	右上隅の [プロフィール (Profile) ] アイコンをクリックします  ダッシュボードで [カスタマーケアに切り替える (Switch to Customer Care) ] をクリックします。	
ステップ 2	ダッシュボード画面で [フィルターの追加] をクリックします。	
ステップ 3	[チャットのフィルタリング] 画面で条件を作成します。	
ステップ 4	[結果の表示] 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。	検索結果の表には、フィルター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

#### の手順

#### ステップ 1

ダッシュボードの右上にある [プロフィール] アイコンをクリックし、  
[カスタマーケアに切り替える] 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して表示できます。

フィールド	説明
名前	チャンネルから受け取った顧客の氏名と、フローの [会話を作成 (Create Conversation) ] ノードの設定。ライブチャット チャンネルに適用されます。  電子メールの場合：顧客のメールアドレス (送信元アドレス) を次のように設定します。  デフォルト。  SMS の場合: デフォルトで顧客の携帯電話番号に設定されます。  (注) 部分検索には対応していません。 検索では大文字と小文字は区別されません。
携帯電話番号	顧客の SMS モバイル番号です。 SMS の会話を検索するのに役立ちます。
メール ID	顧客のメール ID です。 メール of 会話を検索する場合に便利です。
チャット ID (会話 ID)	会話の一意の識別子です。
ライブチャット ID	一意の UUID-ライブチャットウィジェットによって顧客のブラウザに設定されません。
Apple Messages for Business (AMB)	Apple ID に関連付けられた番号またはメール ID。
WhatsApp モバイル番号 (Number)	お客様の登録携帯電話番号。
タグ	Contact Center Enterprise には適用されません
Priority	Contact Center Enterprise には適用されません
エージェント ID (Agent ID)	エージェント ID が CI ユーザー ID に設定されています。 現在は使用しないでください。
顧客 ID	ビジネスで定義された顧客の一意の識別子です。 Contact Center Enterprise には適用されません。

## 2.2.2. 禁止リストの単語

ユーザーが会話で使用すべきでない禁止単語を設定できます。これらの単語が顧客のメッセージに含まれる場合、アスタリスク (\*) に置換されてユーザーに送信されます。この機能では、英語および世界のほとんどの言語に対応するすべての Unicode 文字をサポートしています。

この画面で次の操作を実行できます:

- メッセージからフィルタリングする必要があるブロックワードを設定するか、事前に設定されたブロックワードを検索します。
- ユーザーが顧客に送信しようとする発信メッセージ中にブロックワードが見つかった場合にレポートが送信される受信者のメール ID を設定します。
- ユーザーがブロックワード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は送信されません。
- ブロックリストを管理する

### 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にある [プロフィール] アイコンをクリックし、[カスタマーケアに切り替える] 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、デフォルトのブロック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、有効または無効にすることはできます。

### ステップ 3

単語を無効にするには、以下を行います。

- a. [アクティブ (Active) ] リストから単語を選択します。必要に応じて、検索フィールドを使用してリストをフィルタリングします。

(注)

Shift キーを押しながら禁止単語を複数選択し、一度に無効にすることができます。

- 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) ] から [アクティブ (Active) ] リストに移動します。

### ステップ 4

単語を有効にするには、以下を行います。

- a. [非アクティブ (Inactive) ] リストから単語を選択します。オプションで、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。
- 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) ] 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、独自の単語リストをブロックリストに追加します。

- a. [単語を追加 (Add Word) ] の隣にあるブロックリストフィールドにブロック単語を入力します。
- b. [単語を追加 (Add Word) ] をクリックします。  
テキストボックスに単語が表示されます。同様に、任意の数の単語を設定できます。

### ステップ 6

[エスカレーション] セクションで、エスカレーションを有効にできます。

- a. [エスカレーション] チェックボックスをオンにします。
- b. テキストボックスにカンマ区切りのメール ID を入力します。送信メッセージにブロックされた単

語が含まれる場合、設定されたすべての電子メール ID に通知されます。受信メッセージ内のブロックされた単語のマスクを解除するアクセス権限をユーザに付与するには、「受信メッセージ内に表示されるブロックされた単語のマスク解除をエージェントに許可する」チェックボックスをオンにします。

## ステップ 7

変更の保存をクリックします。

(注)

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、画面右下の [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](https://cisco.com/c/en/us/products/contact-center) をご覧ください。

© 2025 Cisco and/or its affiliates. All rights reserved. Cisco および Cisco ロゴは、Cisco またはその関連会社の米国およびその他の国における商標または登録商標です。Cisco の商標の一覧は、[http://www.cisco.com/web/JP/trademark\\_statement.html](http://www.cisco.com/web/JP/trademark_statement.html) でご確認いただけます。記載されているサードパーティの商標は、それぞれの所有者に帰属します。「パートナー」という用語の使用は Cisco と他社との間のパートナーシップ関係を意味するものではありません。(1110R)