



# Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center の エージェント アクティビティ

- [Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でインバウンド コールを受信する \(1 ページ\)](#)
- [Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でアウトバウンド コールを発信する \(2 ページ\)](#)

## Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でインバウンド コールを受信する

Cisco Webex Contact Center にアクセスしてコールを受信するには、次の手順を実行します。

### 手順

- ステップ 1** ツールバーから、**[Cisco Webex Contact Center]** アイコンをクリックします。
- ステップ 2** クライアント画面で、ログイン情報を使用してサインインします。
- ステップ 3** インバウンドコールが割り当てられると、クライアントのエージェントの状態が **[呼び出し中 (Ringing)]** に変わります。アプリケーションは、着信 ANI または電話番号に基づいてユーザレコードを検索し、検索結果に応じて次の処理を実行します。
  - ユーザレコードが一致し、オープン チケットが使用可能な場合、自動的に顧客情報が入力され、チケットがオープンされます。
  - ユーザレコードが一致し、オープンチケットが多数ある場合は、すべてのオープンチケットがリストされます。リストからチケットを選択できます。
  - ユーザレコードが一致し、オープン チケットがない場合は、情報を追加するために新しいチケットをオープンします。
  - ユーザレコードが一致せず、オープン チケットがない場合、ユーザを作成し、情報を追加するためのチケットをオープンします。

**ステップ 4** コールが切断されたら、ドロップダウンリストから [ラップアップ理由 (Wrap-Up reason)] を選択します。

(注) コールの終了時にクライアントの後処理コードを入力すると、コールの詳細がその顧客のチケットレコードに記録されます。

**ステップ 5** コール情報ログを表示するには、インシデントリストの任意のエントリをクリックします。次の詳細が表示されます。

表 1: コール アクティビティ プロパティ

プロパティ	説明
Activity Date / Time	コールを開始した日時を表示します。
Call Sessionid	コールがシステムに存在していた合計時間を表示します。
ANI / Phone	発信者の電話番号を表示します。
Direction	コールが開始された方法に応じて、インバウンドまたはアウトバウンドのいずれかが表示されます。
Queue Name	キュー名を表示します。
Wrapup Code	コールの終了時にエージェントが入力した後処理コードを表示します。

## Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center でアウトバウンド コールを発信する

アウトバウンド コールを次の手順で発信します。

### 手順

- ステップ 1** ツールバーから、[Cisco Webex Contact Center] アイコンをクリックします。
- ステップ 2** [Cisco Webex Contact Center] 画面で、ログイン情報を使用してサインインします。
- ステップ 3** [ホーム] に移動し、顧客レコードを選択します。
- ステップ 4** チケットのリストから、開くチケットをクリックします。
- ステップ 5** 右側のペインで、[コール (Call)] ボタンをクリックします。

- システムは、チケットに関連付けられている番号をダイヤルします。

- コールに応答すると、エージェントの状態がクライアントで [アウトダイヤル予約済み (Outdial Reserved) ] に変わり、コールしている顧客の最新のチケットが [Zendesk] ウィンドウの中央のパネルに表示されます。

- (注)
- ブラウザウィンドウの複数のタブで Zendesk を実行している場合、Zendesk 向け Cisco Webex Contact Center クライアントは 1 つのタブでのみアクティブになります。
  - いつでも [シスコ] アイコンをクリックしてクライアントを最小化し、Zendesk での作業を続行できます。

**ステップ 6** コールが切断されると、会話がそれぞれのチケットにログ入力されます。

---

