



Cisco Webex Contact Center 1.0 エージェントデスクトップユーザガイド

初版：2019年3月7日

最終更新：2021年12月22日

シスコシステムズ合同会社

〒107-6227 東京都港区赤坂9-7-1 ミッドタウン・タワー

<http://www.cisco.com/jp>

お問い合わせ先：シスコ コンタクトセンター

0120-092-255（フリーコール、携帯・PHS含む）

電話受付時間：平日 10:00～12:00、13:00～17:00

<http://www.cisco.com/jp/go/contactcenter/>

【注意】 シスコ製品をご使用になる前に、安全上の注意（www.cisco.com/jp/go/safety_warning/）をご確認ください。本書は、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。また、契約等の記述については、弊社販売パートナー、または、弊社担当者にご確認ください。

THE SPECIFICATIONS AND INFORMATION REGARDING THE PRODUCTS IN THIS MANUAL ARE SUBJECT TO CHANGE WITHOUT NOTICE. ALL STATEMENTS, INFORMATION, AND RECOMMENDATIONS IN THIS MANUAL ARE BELIEVED TO BE ACCURATE BUT ARE PRESENTED WITHOUT WARRANTY OF ANY KIND, EXPRESS OR IMPLIED. USERS MUST TAKE FULL RESPONSIBILITY FOR THEIR APPLICATION OF ANY PRODUCTS.

THE SOFTWARE LICENSE AND LIMITED WARRANTY FOR THE ACCOMPANYING PRODUCT ARE SET FORTH IN THE INFORMATION PACKET THAT SHIPPED WITH THE PRODUCT AND ARE INCORPORATED HEREIN BY THIS REFERENCE. IF YOU ARE UNABLE TO LOCATE THE SOFTWARE LICENSE OR LIMITED WARRANTY, CONTACT YOUR CISCO REPRESENTATIVE FOR A COPY.

The Cisco implementation of TCP header compression is an adaptation of a program developed by the University of California, Berkeley (UCB) as part of UCB's public domain version of the UNIX operating system. All rights reserved. Copyright © 1981, Regents of the University of California.

NOTWITHSTANDING ANY OTHER WARRANTY HEREIN, ALL DOCUMENT FILES AND SOFTWARE OF THESE SUPPLIERS ARE PROVIDED "AS IS" WITH ALL FAULTS. CISCO AND THE ABOVE-NAMED SUPPLIERS DISCLAIM ALL WARRANTIES, EXPRESSED OR IMPLIED, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, THOSE OF MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OR ARISING FROM A COURSE OF DEALING, USAGE, OR TRADE PRACTICE.

IN NO EVENT SHALL CISCO OR ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR ANY INDIRECT, SPECIAL, CONSEQUENTIAL, OR INCIDENTAL DAMAGES, INCLUDING, WITHOUT LIMITATION, LOST PROFITS OR LOSS OR DAMAGE TO DATA ARISING OUT OF THE USE OR INABILITY TO USE THIS MANUAL, EVEN IF CISCO OR ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.

Any Internet Protocol (IP) addresses and phone numbers used in this document are not intended to be actual addresses and phone numbers. Any examples, command display output, network topology diagrams, and other figures included in the document are shown for illustrative purposes only. Any use of actual IP addresses or phone numbers in illustrative content is unintentional and coincidental.

All printed copies and duplicate soft copies of this document are considered uncontrolled. See the current online version for the latest version.

Cisco has more than 200 offices worldwide. Addresses and phone numbers are listed on the Cisco website at www.cisco.com/go/offices.

Cisco および Cisco ロゴは、シスコ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。シスコの商標のリストを表示するには、次の URL にアクセスしてください。<https://www.cisco.com/go/trademarks> 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シスコ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。(1721R)

© 2019–2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに :

はじめに	vii
変更履歴	vii
このマニュアルについて	viii
対象読者	viii
関連資料	viii
通信、サービス、およびその他の情報	ix
マニュアルに関するフィードバック	ix
表記法	ix

第 1 章

エージェントデスクトップの使用を開始する	1
エージェントデスクトップについて	1
エージェントデスクトップの前提条件	1
ローカリゼーション	2
エージェントデスクトップにログインする	3
エージェントデスクトップからログアウトする	4

第 2 章

エージェントデスクトップを操作する	7
ナビゲーションバー	7
タイトルバー	8
現行インタラクションパネル	8
補足情報パネル	8
エージェントの状態について	9
エージェントの可用性の状態	9
音声コンタクトの状態	10

回線 1 でのエージェントの状態	10
回線 2 でのエージェントの状態	12
有効な連絡先リストについて	12
最近のアクティビティを表示する	13
現在の顧客の詳細の表示	13
顧客履歴の表示	13
後処理情報の入力	13
音声通信の終了	13
電子メール、Chatの会話の後処理	14

第 3 章

音声連絡先の管理	17
音声チャンネルについて	17
コールに応答する	17
音声通話中に録音を一時停止および再開する	18
コール関連データを入力する	18
音声通話の保留および再開	19
通話の転送	19
特定のエージェントにコールを転送する	19
別のキューにコールを転送する	20
特定の番号にコールを転送する	20
通話中に別のエージェントと相談する	21
会議コールの作成	24
アウトバウンドコールを発信する	25
音声通話を終了する	26

第 4 章

チャット連絡先の管理	27
チャットチャンネルについて	27
チャット連絡先に応答する	27
チャットセッションの終了	30
別のエージェントとの電話会議を開始する	31
エージェントとのチャット会議の終了	32

チャットの転送	32
顧客とのビデオ通話の終了	33

第 5 章

電子メール連絡先の管理	35
電子メールチャンネルについて	35
電子メールへの応答	35
クイック返信電子メールの送信	36
標準電子メール返信の設定および送信	37

第 6 章

エージェント個人統計情報の表示	39
エージェント統計情報の表示	39
サマリーレポート	40
エージェントの統計 - 履歴レポート	40
エージェントの統計 - リアルタイムレポート	41
エージェント 状態別状態: 履歴レポート	42
エージェントステータス別 - リアルタイムレポート	43
チームの統計: 履歴レポート	43
チームの統計 - リアルタイムレポート	44
キュー統計: 履歴レポート	44
キュー統計 - リアルタイムレポート	45
エージェントアウトプレダイヤル統計 - 履歴レポート	46
エージェントアウトプレダイヤル統計 - リアルタイムレポート	47

第 7 章

ネットワークの要件と推奨事項	49
帯域幅および遅延	49



はじめに

- [変更履歴](#) (vii ページ)
- [このマニュアルについて](#) (viii ページ)
- [対象読者](#) (viii ページ)
- [関連資料](#) (viii ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (ix ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (ix ページ)
- [表記法](#) (ix ページ)

変更履歴

以下の表に、このガイドで行われた変更のリストを示します。最新の変更が上部に表示されます。

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
エージェントパフォーマンス統計 (APS) レポートにフィルタの詳細を保持するための情報を追加。	サマリーレポート (40 ページ) エージェントの統計 - 履歴レポート (40 ページ) エージェント 状態別状態: 履歴レポート (42 ページ)	2021 年 12 月
ローカリゼーションの更新詳細	ローカリゼーション (2 ページ)	2021 年 6 月
連絡先情報の期間の詳細を追加しました。	補足情報パネル (8 ページ)	2020 年 9 月
レポート名が修正されました。	エージェント個人統計情報の表示 (39 ページ)	

変更内容 (Change)	参照先	日付 (Date)
サポートされるファイル形式が追加されました。	チャット連絡先に応答する (27 ページ) 標準電子メール返信の設定および送信 (37 ページ)	2020 年 8 月
アウトダイヤルレポートを追加しました。	エージェント個人統計情報の表示 (39 ページ)	2020 年 7 月
PCI コンプライアンスを追加しました。	チャット連絡先に応答する (27 ページ) 電子メールへの応答 (35 ページ)	2020 年 5 月
レポート名が修正されました。	エージェント個人統計情報の表示 (39 ページ)	2020 年 4 月
ネットワーク帯域幅と遅延の詳細が追加されました。	帯域幅および遅延 (49 ページ)	2020 年 3 月
マニュアル初回リリース。		2019 年 7 月

このマニュアルについて

このガイドでは、Cisco Webex Contact Center のエージェントデスクトップを使用する方法について説明します。

対象読者

このドキュメントは、Cisco Webex Contact Center を使用して連絡先センターを実行するエージェントデスクトップ ユーザを対象としています。

関連資料

Cisco Webex Contact Center ドキュメントの一覧を表示するには、「<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html>」を参照してください。

Cisco Webex Contact Center 開発者向けドキュメントと API リファレンスを表示するには、「<https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started>」を参照してください。

通信、サービス、およびその他の情報

- シスコからタイムリーな関連情報を受け取るには、[Cisco Profile Manager](#) でサインアップしてください。
- 重要な技術によりビジネスに必要な影響を与えるには、[シスコサービス](#)にアクセスしてください。
- サービスリクエストを送信するには、[Cisco Support](#) にアクセスしてください。
- セキュアなアプリ、製品ソリューション、およびサービスを検索および参照するには、「[Cisco Marketplace](#)」を参照してください。
- 一般的なネットワーキング、トレーニング、認定関連の出版物を入手するには、[Cisco Press](#) にアクセスしてください。
- 特定の製品または製品ファミリの保証情報を探すには、[Cisco Warranty Finder](#) にアクセスしてください。

Cisco バグ検索ツール

[Cisco Bug Search Tool \(BST\)](#) は、Web ベースのツールで、シスコバグ検索システムへのゲートウェイとして機能します。このシステムは、シスコ製品およびソフトウェアの不具合と脆弱性の総合的なリストを維持管理します。BSTは、製品とソフトウェアに関する詳細な障害情報を提供します。

マニュアルに関するフィードバック

このマニュアルに関するご意見は contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com へお寄せください。

表記法

このマニュアルでは、次の表記法を使用しています。

表記法	説明
太字フォント	太字は、ユーザエントリ、キー、ボタン、フォルダ名およびサブメニュー名などのコマンドを表します。次に例を示します。 <ul style="list-style-type: none">• [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。• [終了 (Finish)] をクリックします。

表記法	説明
イタリック体	イタリック体： <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語の紹介します。 例：スキルグループは、同種のスキルを共有するエージェントの集合です。 • 重要な情報を強調します。 例：数字の命名規則は使用しないでください。 • 値を指定する必要がある引数を示します。 例：IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • タイトルを示します。 例：エージェントデスクトップ ユーザガイドを参照してください。
ウィンドウフォント	ウィンドウフォントは次を示します。 <ul style="list-style-type: none"> • コード中に表示されるテキストや、システムが表示する情報。 例：<html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html> • ファイル名。 例：tserver.properties。 • ディレクトリパス。 例：C:\Program Files\Adobe



第 1 章

エージェントデスクトップの使用を開始する

- [エージェントデスクトップについて \(1 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップの前提条件 \(1 ページ\)](#)
- [ローカリゼーション \(2 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップにログインする \(3 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップからログアウトする \(4 ページ\)](#)

エージェントデスクトップについて

エージェントデスクトップは、エージェントが音声、チャット、または電子メールで顧客と対話する際に使用できる統合的なブラウザベースのアプリケーションです。エージェントプロフィールの設定に応じて、Cisco Webex Contact Center 管理者により顧客との通信に1つ、2つ、または3つのチャンネルを使用できます。

エージェントデスクトップのユーザインターフェイスは、次の3つのセクションに分かれています。左と右のセクションには、それぞれ連絡先と連絡先情報があります。すべての会話を中央のウィンドウで確認できます。



(注) 音声による対話を扱うエージェントでは、Cisco Webex Contact Center エージェントデスクトップアプリケーション (ADA) インターフェイスに加えて電話機が必要となります。

エージェントデスクトップの前提条件

Webex Contact Center エージェントデスクトップでは、次の設定を行う必要があります。

- Microsoft Windows 10の場合：
 - Google Chrome V76.0.3809 以降

- Firefox ESR（延長サポート版）V68 以上
- Microsoft Edge V44 およびそれ以降
- Mac OS X :
 - Google Chrome V76.0.3809 以降
 - Firefox ESR V68 以降
- Chromebook:
 - Chromium V73 以降
 - Google Chrome V76.0.3809 以降

また、次のブラウザオプションが設定されていることも確認してください。

- エージェントデスクトップの現在のリリースを初めて展開する前にブラウザキャッシュがクリアされていること
- Cookie を有効にします。
- セキュリティレベルが「中」に設定されていること
- [画像を表示] オプションが有効になっていること
- ポップアップ ブロッカーを無効にします。
- JavaScript が有効にされていること

ローカリゼーション

ユーザインターフェイス

エージェントデスクトップのユーザインターフェイスで27言語のローカリゼーションがサポートされています。

次の言語がサポートされています。

ブルガリア語、カタロニア語、中国語（中国）、中国語（台湾）、クロアチア語、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、英語、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ハンガリー語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、ルーマニア語、ロシア語、セルビア語、スロベニア語、スロベニア語、スペイン語、スウェーデン語、およびトルコ語。

エージェントデスクトップのユーザインターフェイスの言語は、お使いのブラウザの言語設定に基づきます。たとえば、Firefox ブラウザで優先言語をフランス語として選択したとします。Firefox ブラウザでエージェントデスクトップを起動すると、エージェントデスクトップのユーザインターフェイスが、フランス語で表示されます。

ユーザガイド

エージェントデスクトップのユーザガイドでは 27 言語のローカリゼーションがサポートされています。

次の言語がサポートされています。

中国語（香港）、日本語、韓国語、ポルトガル語、スペイン語。詳細については、[エンドユーザガイド（翻訳）](#)を参照してください。

エージェントデスクトップにログインする

エージェントデスクトップへのログイン

始める前に

電話機がコールを受信する準備ができていることを確認します。

手順

- ステップ 1** 組織の管理者によって指定された URL を使用して、Web ブラウザからエージェントデスクトップインターフェイスを開きます。
- ステップ 2** ユーザ名とパスワードを入力して、**ログイン**をクリックします。
ダイヤル番号とチームの送信ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 3** **DN** に電話番号を入力します。
最初のログイン時に電話番号を入力する必要があります。
- ステップ 4** 電話番号の形式を選択します。
電話番号の形式が以下の場合: 「ダイヤルプレフィックス + 市外局番 + 7 桁の番号」（例: 1-800-555-1212）は、**US 形式**を選択するか、**その他**を選択します。
(注) 通常、電話番号の形式は地域によって異なります。企業に形式設定がない場合があります。形式については、スーパーバイザに確認してください。
- ステップ 5** ドロップダウンからチームを選択します。
ユーザは、組織の管理者がプロファイルにマップしたチームのみを選択できます。チームまたは必要なチームが表示されない場合は、組織の管理者に問い合わせてください。
- ステップ 6** **変更の保存**をクリックします。
エージェントデスクトップのホームページが表示されます。Cisco Webex Contact Center エージェントプロファイルで有効になっているチャンネルが表示されます。デフォルトでは、エージェントデスクトップにログインした時点ではエージェントがアイドル状態になります。

- (注) 同じログイン証明書を使用して複数のブラウザセッションでエージェントデスクトップにアクセスしようとする、すべての既存のログインセッションが無効になります。すべてのセッションからログアウトして、エージェントデスクトップに再度ログインする必要があります。

エージェントデスクトップからログアウトする

アクティブな連絡先がある場合、エージェントデスクトップからログアウトすることはできません。ログアウトする前に、すべてのアクティブな連絡先をまとめます。詳細については、[電子メール、Chatの会話の後処理 \(14 ページ\)](#) および [音声通信の終了 \(13 ページ\)](#) を参照してください。

ログアウトするには、エージェントデスクトップのタイトルバーの**サインアウト**をクリックします。



- (注) 応答可能またはアイドル状態で、継続中の会話がない場合、スーパーバイザはエージェントデスクトップからユーザをログアウトできます。エージェントデスクトップにアクセスするには、再度ログインする必要があります。

次のシナリオでは、システムによりログアウトされます。

- **スーパーバイザがログアウトをリクエスト**—スーパーバイザによりエージェントデスクトップからログアウトされる場合。
- **ブラウザを閉じた**—直接ブラウザを閉じた場合。
- **loggingOutAnotherInstance**—いずれかのサーバインスタンスまたはコンポーネントが停止した場合。
- **無効なログイン情報**—無効なログイン情報を入力した場合。
- **エージェントアカウントがロックされている**—ログイン試行に4回失敗した場合。ユーザアカウントは、認証に3回失敗するとロックされます。
- **badOrMissingDesktopConfigurationForThisEnterprise**—企業の構成が無効な場合。
- **passwordExpired**—パスワードが期限切れの場合。1つのパスワードの使用可能期間を過ぎると、そのパスワードは期限切れになります。例：90日間。
- **ForcedPasswordChange**—パスワードの期限が切れた後、新しいパスワードの作成を強制される場合。例：90日後。
- **LostConnection**—ネットワーク接続が失われ、そのまま2~3分以上経過した場合。

- ユーザがログアウトをリクエスト—ユーザがエージェントデスクトップからログアウトする場合。
- 別の場所からのエージェントのログイン—同じログイン情報で別のデバイスまたはブラウザからログインしようとする場合。
- システムのクリーンアップ—ログアウトセッションイベントに失敗した場合、システムは自動的にエージェントセッションレコードをクリーンアップし、ユーザをエージェントデスクトップからログアウトします。



(注) 共通アイデンティティのパスワードポリシーのデフォルト値は変更できません。



第 2 章

エージェントデスクトップを操作する

- ナビゲーションバー (7 ページ)
- タイトルバー (8 ページ)
- 現行インタラクションパネル (8 ページ)
- 補足情報パネル (8 ページ)
- エージェントの状態について (9 ページ)
- 有効な連絡先リストについて (12 ページ)
- 最近のアクティビティを表示する (13 ページ)
- 現在の顧客の詳細の表示 (13 ページ)
- 顧客履歴の表示 (13 ページ)
- 後処理情報の入力 (13 ページ)

ナビゲーションバー

エージェントデスクトップのナビゲーションバーによって、さまざまなエージェントデスクトップ機能にアクセスできます。ナビゲーションバーのアイコンの上にマウスポインタを置くと、ボタンが実行するアクションが表示されます。

使用可能なエージェントデスクトップの機能は、組織の管理者によるエージェントプロファイルの設定によって異なります。ナビゲーションバーでは、次の機能を使用できます。

機能	説明
問い合わせの履歴	当日対話した顧客に関する情報が表示されます。複数の通信チャンネルへのアクセスが許可されている場合、チャンネル別の情報を表示するには、エージェントデスクトップの左側のパネルにあるタブをクリックして、チャンネルの顧客履歴を表示できます。または すべて をクリックすると、当日対話したすべての連絡先が一覧表示されます。

機能	説明
AgentStat	エージェントの統計情報を表示します。プロフィールで音声通信が設定されていて、統計情報レポートの作成が有効になっている場合は、[エージェント統計情報] ボタンをクリックすると、[エージェント個人統計情報 (APS)] タブが表示されます。
ヘルプ	オンラインヘルプトピックを表示します。また ALT+F1 キーを押してヘルプにアクセスすることもできます。

タイトルバー

タイトルバーには、ユーザの名前、ダイヤル番号、チーム名、および現在の状態が表示されます。

現在のステータス ドロップダウンを使用して、コンタクト受け入れの可用性を変更したり、アイドル状態に変更してコンタクトがルーティングされないようにしたりできます。ログインした時点で、エージェントはデフォルトのアイドル状態になります。着信コンタクトを受信するには、**応答可能**状態を選択する必要があります。連絡先をまったく受信しない場合は、**現在のステータス** ドロップダウンから任意のアイドル状態を選択できます。Webex Contact Center 管理者は、企業の要件に基づいてさまざまなアイドル状態を設定します。

現行インタラクションパネル

ログインして [応答可能] 状態になっている場合、エージェントデスクトップインターフェイスの左側にある現行インタラクションパネルに、これまでに自分にルーティングされた連絡先カードが表示されます。デフォルトでは、左側のパネルの下部領域には、当日対話したすべての連絡先の履歴が表示されます。ナビゲーションバーで項目を選択すると、その項目に応じて左側のパネルに表示される情報が変更されます。

補足情報パネル

エージェントデスクトップの右側の補足情報パネルには、選択したサブタブに応じた情報が表示されます。たとえば、顧客との通話中またはチャット中に**連絡先情報**サブタブを選択すると、その顧客に関する詳細が表示されます。場合によっては情報が限定され、顧客がチャットリクエストまたは電子メールメッセージを開始するときに入力した顧客のダイヤル番号 (DN) または電子メールアドレスのみが表示されることもあります。顧客に関するその他の情報があれば、その情報も一緒に表示されます。



(注) 連絡先情報サブタブには、過去 60 日の顧客履歴が表示されます。

エージェントの状態について

エージェントの状態とは、エージェントデスクトップの使用中にエージェントに適用される状態です。エージェントの状態は、次の2つのカテゴリに分類されます。

- 連絡先を送受信してすべての通信チャンネルに適用できるかどうかを決定する、エージェントにより設定されたステータス。
- 連絡先を処理する際にシステムによって割り当てられる、エージェントにより設定されたステータス。コンタクトの状態は、通信に使用するチャンネルによって異なります。

エージェントの可用性の状態

エージェントデスクトップにログインした時点では、エージェントはデフォルトでアイドル状態になります。コール、チャット、または電子メールを受信するためには、**利用可能な状態**になっている必要があります。ミーティング、トレーニング、昼休みのためにオフラインにする必要がある場合は、[アイドル]状態にステータスを変更することができます。アイドル状態になっているエージェントには、通信はルーティングされません。

エージェントの状態	説明
応答可能	コンタクトを承諾して応答することができます。ログインした後、ルーティングされたコンタクトリクエストを受信するには、 現在のステータス ドロップダウンリストから 応答可能 を選択する必要があります。

エージェントの状態	説明
任意のアイドル状態	<p>ログインしていますが、コンタクトリクエストを受け入れることはできません。 Webex Contact Center 管理者は、必要に応じて、企業に適切なアイドル状態を追加で設定できます。</p> <p>勤務中にオフラインにする必要がある場合は、手動で [アイドル (Idle)] 状態を選択できます。さらに、顧客との対話中に [アイドル (Idle)] 状態を選択することもできます。その場合、通話またはチャットセッションが終了した時点、または現在の電子メールメッセージを送信するか閉じた時点で、[アイドル (Idle)] 状態になります。</p> <p>使用するアイドル状態の詳細については、スーパーバイザーにお問い合わせください。</p> <p>(注) [応答なし] にリダイレクトまたは [RONA] はアイドル状態で、システムに割り当てられます。ステータスを手動で RONA に変更することはできません。</p>

音声コンタクトの状態

音声コンタクトの状態は、コールの開始時に Webex Contact Center システムによって設定され、コールの処理に従って変更されます。たとえば、[アクティブな連絡先リスト (Active Contact List)] に音声連絡先カードが表示されると、エージェントデスクトップの中央パネルに表示される現在のステータスが [呼び出し中 (Ringing)] に変わります。そのコールに応答すると、現在のステータスが [接続済み (Connected)] に変わります。

音声コンタクトの状態は、回線 1 で顧客と通信しているか、回線 2 で別の人員 (別のエージェントや各分野の専門家) と通信しているかによって異なります。

回線 1 でのエージェントの状態

次の表に、回線 1 でのエージェントの状態を記載します。一部の状態はシステムで有効化されていない場合があります。

エージェントの状態	説明
呼び出し中 (Ringing)	エージェントによる受け入れを待機中の新しい音声連絡先カードが、エージェントデスクトップの左側パネルにある[アクティブな連絡先リスト (Active Contact List)]に表示されます。Webex Contact Center 管理者によって設定された期間内にコールを承諾しなければ、そのコールはキューに戻されて、応答可能な次のエージェントに割り当てられます。
接続されている状態	このエージェントが音声連絡先カードを受け入れて、発信者に接続しました。接続が確立されるとタイマーが起動し、連絡先カードに接続の経過時間が示されます。エージェントデスクトップの中央パネルにはコールに関する情報が表示され、左側のパネルには発信者に関する情報が表示されます。
応答していません (NotResponding)	新しいボイス連絡先カードは、エージェントデスクトップの左側のパネルにある アクティブ連絡先リスト にあります。Webex Contact Center の管理者によって設定された期間内に応答されませんでした。コールはキューに戻されます。デスクトップにメッセージが表示され、その次のコールに応答するか、それともアイドル状態に切り替えるかのオプションが提示されます。次のいずれかのオプションを選択します。
コール保留中 (Call On Hold)	回線 1 でのコールを保留にしました。
コンサルティング予約済み	接続済み状態の間に、別の担当者からコンサルティングをリクエストされました。
コンサルティング	企業内の別のエージェントとコンサルティング中です。タイマーに、その人とコンサルティングを開始してからの経過時間が示されます。
会議	顧客およびエージェントと会議中です。
アウトダイヤル予約済み (OutdialReserved)	アウトダイヤル通話を開始しました。中央パネルにコールに関する情報が表示されます。

エージェントの状態	説明
後処理	<p>通話が終了しました。別のコールを受ける前に後処理コードを入力するよう求めるプロンプトが表示されます。詳細については、音声通信の終了 (13 ページ) を参照してください。</p> <p>[後処理 (Wrap Up)] 状態の間は、ルーティングまたは転送された連絡先カードを受信することはできません。</p>

回線 2 でのエージェントの状態

電話会議中または他のエージェントとのコンサルティング中は、[回線 1] タブにサブタブが表示されます。左側のサブタブは、回線 1 を表します。

右側のサブタブは、回線 2 を表します。これは会議用および相談用の回線です。回線 1 で顧客を保留中にしている間、回線 2 を使用して別のエージェントと音声通信を行うことができます。

コンサルティングのサブタブに表示されるエージェントの状態は次のとおりです。

エージェントの状態	説明
コンサルティング予約済み	コールへの応答中に、このエージェントがコンサルティングをリクエストしました。リクエストが他の担当者に送信されていても、呼び出し音は鳴りません。
コンサルティング	別の担当者とコンサルティング中です。
会議	顧客およびエージェントと会議中です。タイマーに、会議の経過時間が示されます。

有効な連絡先リストについて

コンタクトがキューにルーティングされると、そのエージェントが応答可能な場合は、新しい連絡先カードが [アクティブな連絡先リスト] に表示されます。連絡先カードには、その顧客に関する情報 (顧客の音声通信用の DN、チャットまたは電子メール通信での顧客の名前など) が記載されます。また、その連絡先をルーティングした Cisco Webex Contact Center キューと、顧客が応答を待機している経過時間も記載されています。連絡先カードを受け入れた後は、タイマーにその顧客との対話時間が示されます。

最近のアクティビティを表示する

エージェントデスクトップの左側のパネルには、デフォルトで、当日のコンタクト履歴が表示されます。ログイン時に履歴を表示することはできませんが、ユーザとの対話を開始すると、サブタブ内のインタラクションの詳細を確認できます。

エージェントデスクトップの左側にあるナビゲーションバーで**履歴**ボタンをクリックします。サブタブをクリックすると、通信チャンネル別のアクティビティが表示されます。

現在の顧客の詳細の表示

コールに応答するか、連絡先カードを承諾すると、エージェントデスクトップの右側のパネルに、現在の顧客に関する情報が表示されます。**情報**アイコンをクリックして、詳細を表示します。

表示される情報は、通信で使用しているチャンネルによって異なります。また、顧客対話の履歴を表示することもできます。詳細については、[顧客履歴の表示 \(13 ページ\)](#) を参照してください。

顧客履歴の表示

顧客との対話中は、エージェントデスクトップの右側のパネルに、その顧客の以前の通信に関する情報が表示されます。顧客の以前の通信を表示するには、**連絡先履歴**アイコンをクリックします。

後処理情報の入力

顧客との対話を終了すると、カスタマーサポートの状況に関する情報を入力するよう求めるプロンプトがエージェントデスクトップに表示されます。この情報は、企業でコンタクトセンターの有効性と成果を評価する際に使用されます。

後処理の情報は、チャンネルによって異なります。

音声通信の終了

コールを接続解除した後、エージェントデスクトップに**後処理**ページが表示されます。組織の管理者は、**後処理**ページでフィールドを設定します。組織管理者によるエージェントプロフィールの設定に応じて、次の情報を設定できます。

<p>自動後処理のキャンセル (CANCEL AUTO WRAPUP)</p>	<p>自動後処理時間の延長許可がシステムで設定されている場合、自動後処理のキャンセルをクリックすると、エージェントデスクトップはデフォルトの処理コードを送信しません。この設定によって自動後処理時間が延長され、エージェントデスクトップからデフォルトの後処理コードが送信されなくなります。自動処理を停止すると、後処理の詳細を入力するのに時間がかかる場合に便利です。</p>
<p>[後処理] を選択</p>	<p>ドロップダウンから [処理] コードを選択します。処理の理由を選択すると、音声通信の後処理ページが閉じます。</p> <p>(注) 後処理コードには、企業固有の要件が適用されることがあります。後処理コードの詳細については、スーパーバイザーにお問い合わせください。</p>
<p>前回のエージェントへのルーティング (LAST AGENT ROUTING)</p>	<p>特定の電話番号からの着信コールを強制的にユーザに転送する場合は、このチェックボックスをオンにします。この機能は、特定の顧客が折り返し発信してくることが見込まれる場合に役立ちます。</p>



(注) システムで**自動後処理**が設定されている場合、**自動後処理**タイマーが満了する前に後処理コードを入力して送信しなければ、エージェントデスクトップによってデフォルトの後処理コードが自動送信されます。

電子メール、Chatの会話の後処理

顧客との対話を終了した後、顧客とのコミュニケーションのステータスとトーンについての後処理コードを入力する必要があります。他の終了の詳細を入力したり、フォローアップが必要な場合は通知を設定したりすることができます。

後処理コードには、企業固有の要件が適用されることがあります。後処理コードの詳細については、スーパーバイザーにお問い合わせください。

顧客と対話について記述する後処理コードを送信するには：

手順

ステップ 1 [エージェントデスクトップ]で、**終了**をクリックします。

後処理 ページが表示されます。

ステップ 2 **後処理** ページで、該当するフィールドに値を入力してから、**後処理** をクリックします。

会話のステータス (Status of the Conversation)	インタラクションを終了するときに、会話のステータスを要約する値を選択します。 たとえば、保留中、解決済み、リクエストされた情報、または何もする必要はありません。
コミュニケーション (Communication)	コントロールをスライドして、対話中に見られた顧客の傾向を反映します。
クロージャの詳細を選択 (Select Closure Details)	ドロップダウンから [処理] コードを選択します。必要に応じて、対話に関する具体的なメモを入力します。
フォローアップリマインダ (Follow Up Reminder)	このチェックボックスをオンにすると、エージェントデスクトップで、この顧客との対話のためのアラームが送信されます。次に、アラームを送信する日付と時刻を選択します。入力した日時になると、エージェントデスクトップの [アクティブな連絡先リスト] に、[フォローアップ作業項目] 連絡先カードが表示されます。
フォローアップコメント (Follow Up Comments)	フォローアップ連絡先カードに記録するメモを入力します。



第 3 章

音声連絡先の管理

- [音声チャンネルについて \(17 ページ\)](#)
- [コールに応答する \(17 ページ\)](#)
- [音声通話中に録音を一時停止および再開する \(18 ページ\)](#)
- [コール関連データを入力する \(18 ページ\)](#)
- [音声通話の保留および再開 \(19 ページ\)](#)
- [通話の転送 \(19 ページ\)](#)
- [通話中に別のエージェントと相談する \(21 ページ\)](#)
- [会議コールの作成 \(24 ページ\)](#)
- [アウトバウンドコールを発信する \(25 ページ\)](#)
- [音声通話を終了する \(26 ページ\)](#)

音声チャンネルについて

組織の管理者によって割り当てられた権限に応じて、エージェントデスクトップを使用して顧客のコールを受信して応答することができます。

コールに応答する

必要な権限が組織管理者から提供されている場合は、顧客のコールを受信できます。

顧客からのコールを受信すると、エージェントデスクトップの **[音声]** および **[すべて]** タブの下に、**アクティブ連絡先リスト**に、通知ダイアログボックスまたは音声連絡先カードが表示されます。ダイアログボックスには、顧客の電話番号、コールを転送したキュー、およびコールが提供される時間を示すタイマーが表示されます。連絡先のステータスを**呼出中**として表示できます。

音声の連絡先カードが、設定されたタイムアウト間隔内に受け入れられない場合、通知カードは**アクティブ連絡先リスト**のしばらくの間点滅します。次に、システムは、応答なしまたは**RONA**を使用して、ステータスを呼出音に変更します。

RONA 状態にある場合、連絡先を受信することはできません。新しいボイスの連絡先を含むメディアチャネルの連絡先を受信するには、ステータスを **RONA** から **利用可能状態** に手動で変更する必要があります。

コールを受信したら、電話機を使用して応答します。エージェントデスクトップで、コールのステータスが**接続済み**に変わります。

顧客を支援しながら、次のタスクを実行できます。

- [コール関連データを入力する \(18 ページ\)](#)
- [音声通話中に録音を一時停止および再開する \(18 ページ\)](#)
- [音声通話の保留および再開 \(19 ページ\)](#)
- [通話の転送 \(19 ページ\)](#)
- [通話中に別のエージェントと相談する \(21 ページ\)](#)
- [会議コールの作成 \(24 ページ\)](#)

クエリを使用して顧客を支援した後で、コールを終了できます。ただし、顧客に音声通話を終了するように依頼することを推奨します。詳細については、[音声通話を終了する \(26 ページ\)](#) を参照してください。

音声通話中に録音を一時停止および再開する

エージェントデスクトップを使用して、通話中に機密情報の録音を一時停止し、組織の管理者によって割り当てられたアクセス許可に応じて、録音を再度再開することができます。



(注) 通話録音が組織で有効になっている場合は、その録音を見ることができます。

[エージェントデスクトップ]で、**録音の一時停止**をクリックして、アクティブコールの録音を一時停止します。

組織管理者は、録音を自動的に再開する期間よりも長い期間を設定します。ただし、**録音の開始**をクリックすることで、いつでも手動で録音を再開することができます。

コール関連データを入力する

組織は、コールに関連付けられたデータ (CAD) の変数を使用して、コールに関するデータを収集できます。組織管理者は、Cisco Webex Contact Center管理ポータルから CAD 変数を設定します。組織で CAD 変数が設定されている場合は、顧客との通話中にエージェントデスクトップの1つまたは複数の CAD 変数のフィールドを編集できます。

通話中に、CAD 変数フィールドをクリックして、適切な値を入力します。そのフィールドの適切な値について、スーパーバイザーに問い合わせてください。

入力した値は、通話の処理情報の入力後に Cisco Webex Contact Center データベースに保存されます。コールを別のエージェントまたはキューに転送し、自分とエージェントの両方が CAD 値を入力または編集した場合には、最後の処理エントリで入力された値のみがデータベースに保存されます。

音声通話の保留および再開

エージェントデスクトップで、接続されたコールを保留にするには**保留**をクリックします。顧客またはコンサルティング担当者とのコールを続行するには、**再開**をクリックします。



- (注) 別のエージェントを使用している場合、顧客は自動的に保留になります。顧客を停止させると、コンサルティング エージェントは自動的に保留状態になります。両方のコールを同時に保留にすることはできません。詳細については、[通話中に別のエージェントと相談する \(21 ページ\)](#) を参照してください。

通話の転送

顧客の照会を解決できず、ボイスコールを別のエージェントまたはスーパーバイザーにエスカレーションする必要がある場合は、アクティブな音声通話を転送できます。

特定のエージェントにコールを転送する

特定のエージェントにコールを転送する前に、次の点に注意してください。

- ブラインド転送は、エージェントが応答可能な状態になっている必要があります。
- コンサルティングコールの転送を受信するには、コンサルティングリクエストの開始時に、ターゲットエージェントが**応答可能な状態**または**アイドル状態**のいずれかでなければなりません。

特定のエージェントにアクティブコールを転送するには：

手順

- ステップ 1** [エージェントデスクトップ] で、**転送**をクリックします。
転送リクエスト ダイアログボックスが開きます。
- ステップ 2** **転送リクエスト** ダイアログボックスで、**エージェント**を選択します。
使用できるエージェントのリストが表示されます。
- ステップ 3** ドロップダウンからエージェントを選択し、**転送**をクリックします。
システムは、選択したエージェントにコールを転送し、**後処理** ページが表示されます。

詳細については、[音声通信の終了（13 ページ）](#) を参照してください。

別のキューにコールを転送する

別のキューにアクティブコールを転送するには：

手順

-
- ステップ 1** [エージェントデスクトップ] で、**転送** をクリックします。
転送リクエストダイアログボックスが開きます。
 - ステップ 2** 転送リクエストダイアログボックスで、**キュー** を選択します。
テレフォニーキューのリストが表示されます。
 - ステップ 3** ドロップダウンからキューを選択します。
コールはそのキューに転送され、キューのルーティング方法に基づいてエージェントにルーティングされます。**後処理** ページが表示されます。

詳細については、[音声通信の終了（13 ページ）](#) を参照してください。

特定の番号にコールを転送する

お使いのシステムからアクセスできる有効な電話番号にコールを転送できます。

特定の番号にコールを転送するには：

手順

-
- ステップ 1** [エージェントデスクトップ] で、**転送** をクリックします。
転送リクエストダイアログボックスが開きます。
 - ステップ 2** 転送リクエストダイアログボックスで、**DN** を選択します。
 - ステップ 3** 有効な電話番号を入力します。

代わりに、[DN] ドロップダウンから連絡先を選択することもできます。

(注) DN のドロップダウンに表示される連絡先は、エンタープライズアドレス帳からのものです。

- ステップ 4** [転送 (Transfer)] をクリックします。
コールが DN に転送され、**後処理** ページが表示されます。

詳細については、[音声通信の終了（13 ページ）](#) を参照してください。

通話中に別のエージェントと相談する

顧客との通話中に、別のエージェントデスクトップユーザとコンサルティングすることができます。

アクティブコール中に別のエージェントを使用して相談するには、次のようにします。

手順

ステップ 1 [エージェントデスクトップ] で、**コンサルティング** をクリックします。
コンサルティングリクエスト ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 次のターゲットのいずれかを選択します。

- **エージェント** を選択し、ドロップダウンからエージェントを選択します。リストに表示されるのは、現在ログインしているエージェントのみです。

エージェントの名前の横にあるステータスインジケータの色は、そのエージェントの現在の状態を示しています。ステータスインジケータの色は次のとおりです。

色	ステータス インジケータ
緑	応答可能
青	接続済み（通話中）
グレー	アイドル

- **キュー** を選択し、ドロップダウンからエージェントの名前を選択します。
企業で [キュー] オプションが利用できない場合、**コンサルティング** は無効になっています。
- **DN** を選択して、有効な電話番号を入力してください。代わりに、[DN] ドロップダウンから連絡先を選択することもできます。

DN のドロップダウンに表示される連絡先は、エンタープライズアドレス帳からのものです。転送中は、エージェントデスクトップで連絡先を利用できない場合があります。

(注) 接続状態(青色)のエージェントは、そのエージェントの物理電話機デバイスが一度に2つ以上のコールを受信する機能を持っている場合にのみ、コンサルトコールを受信できます。複数のコールを一度に受信するには、デバイスでコール待機機能を有効にする必要があります。コンサルト電話機が一度に複数のコールを受信できない場合は、Error-[14]-Consult failed エラーが表示されます。

ステップ3 [コンサルト (Consult)] をクリックします。

システムが顧客を保留にし、指定されたターゲットに問い合わせリクエストを送信します。画面に [コンサルティング終了] ボタンが表示され、通話状況の変更が [コンサルティングがリクエストされました] に変わります。

コンサルティングリクエストをキューに入れた場合、宛先エージェントが応答可能であれば、続行するかどうかを確認するメッセージが表示されます。事前定義された時間内に **コンサルティング** をクリックするか、コンサルティングリクエストはキャンセルされます。時間間隔について、スーパーバイザーに確認します。

指定されたターゲットが応答しない場合、コンサルテーションは失敗します。 **コンサルティング** をクリックして、別のターゲットを指定するか、**再開** をクリックして顧客を保留にすることができます。

別のエージェントを使用している場合は、次の操作を実行できます。

- **転送** をクリックして、別のエージェントにコールを転送します。詳細については、[通話の転送 \(19 ページ\)](#) を参照してください。
- **再開** をクリックして、顧客を保留にし、エージェントを保留にします。
- ユーザとの間の **会議** を開始するには、電話会議をクリックします。詳細については、[会議コールの作成 \(24 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ4 (オプション) ターゲットの音声メールボックスにつながった場合は、顧客とのコールを切断せずに、コンサルティングを受けたエージェントを使用してコールを終了できます。次のいずれかを実行します。

- **コンサルティングの終了** をクリックします。これにより、顧客とのコールを終了することができます。
- 物理的な電話を使用して、エージェントとのコールの切断を行います。これにより、そのコールは、相談されたエージェントを使用して終了しますが、顧客は保留になります。
- 顧客とのコールを再開します。システムによって、音声自動的に再確立され、コールバックされます。

(注) コールに接続しているときに着信コンサルティングを受け入れるには、エージェントの電話機で回線2の回線キーまたはフラッシュ機能を使って着信コンサルティング通話に回答し、エージェントデスクトップの回線1で接続中の発信者と、回線2でコンサルティング中の着信エージェントとの間で必要に応じて通話を切り替えます。

次の表に、各ユーザがコンサルトコール中に実行できるアクションを示します。

エージェント1: コンサルトコールを開始するエージェントを指します。

エージェント2: コンサルトコールを受け入れるエージェントを指します。

ロール	概要
-----	----

お客様	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客がコンサルトコールを開始することはできません。 • エージェント1がエージェント2と相談する間、顧客は保留されます。 • 顧客はエージェント1との継続中のコールからドロップすることによって、対話を終了できません。
エージェント1	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント1は、コンサルトコールを開始および終了できます。 • エージェント1は、保留された顧客コールを再開できます。 • エージェント1は、エージェント2と相談でき、エージェント2を保留できます。 • エージェント1は、エージェント2にコールを転送できます。転送リクエストが開始されると、エージェント1のラップアップ理由ダイアログボックスが表示されます。コールはエージェント2とカスタマーの間で続行されます。 • エージェント1は、エージェント2および顧客との電話会議を開始できます。 • 顧客がコンサルトコールからドロップすると、対話は終了し、エージェント1に対して[ラップアップ理由 (Wrap Up Reasons)]ダイアログボックスが表示されます。 • エージェント1は、[コンサルトの終了 (End Consult)] ボタンをクリックするか、物理的な受話器を置くことによって、コンサルトコールを終了できます。顧客とエージェント2は、コンサルトコールからドロップされます。
エージェント2	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント1が保留された顧客とのコールを再開すると、エージェント2が保留され、顧客は保留解除になります。 • エージェント2は、コンサルトコールを再開または終了できません。 • エージェント2は、コンサルトコールのラップアップ理由を適用できません。 • エージェント2は、[コンサルトの終了 (Exit Consult)] ボタンをクリックすることによってコンサルトコールを終了でき、コールはエージェント1と顧客の間で続行されます。 • エージェント2は、コンサルトコール中にエージェント1が行った転送要求を受け入れることができます。 • エージェント1がエージェント2と相談しているときに電話会議を開始した場合、エージェント2は電話会議に参加します。 • 顧客がコンサルトコールからドロップした場合、対話は終了します。エージェント2はラップアップなしでコールからドロップされます。

会議コールの作成

顧客と別のエージェントとの間に、エージェントデスクトップを使用して電話会議を作成できます。

別のエージェントとの相談中に、エージェントデスクトップにある**電話会議**ボタンをクリックします。詳細については、[通話中に別のエージェントと相談する \(21 ページ\)](#) を参照してください。

顧客との通話の保留が解除され、自分、顧客、別のエージェントが互いに通信できるようになります。

次の表は、各ユーザが電話会議中に実行できるアクションを示しています。

エージェント 1：電話会議を開始するエージェントを指します。

エージェント 2：電話会議に参加しているコンサルトされたエージェントを指します。

ロール	概要
お客様	<ul style="list-style-type: none"> 顧客が電話会議を開始することはできません。 エージェント 1 が電話会議を開始すると、顧客は保留解除になります。コールは、エージェント 1、エージェント 2、および顧客の間で続行されます。 顧客はエージェント 1 およびエージェント 2 との継続中のコールからドロップすることによって、対話を終了できます。 電話会議中に顧客を保留にすることはできません。
エージェント 1	<ul style="list-style-type: none"> エージェント 1 は、電話会議を開始および終了できます。 エージェント 1 は、[会議 (Conference)] ボタンをクリックすることによって、エージェント 2 との電話会議を開始できます。 電話会議中、エージェント 1 は顧客またはエージェント 2 を保留にできません。 エージェント 1 は、エージェント 2 にコールを転送できます。転送リクエストが開始されると、エージェント 1 のラップアップ理由ダイアログボックスが表示されます。コールはエージェント 2 とカスタマーの間で続行されます。 顧客が電話会議からドロップすると、対話は終了し、エージェント 1 に対して[ラップアップ理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。 エージェント 1 は、[電話会議の終了 (End Conference)] ボタンをクリックするか、物理的な受話器を置くことによって、電話会議を終了できます。顧客とエージェント 2 は電話会議からドロップされます。

エージェント 2	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント 2 は電話会議を終了できません。 • エージェント 2 は、電話会議のラップアップ理由を適用できません。 • エージェント 2 は、[電話会議の終了 (Exit Conference)] ボタンをクリックすることによって電話会議を終了でき、コールはエージェント 1 と顧客の間で続行されます。 • エージェント 1 がエージェント 2 と相談しているときに電話会議を開始した場合、エージェント 2 は電話会議に参加します。 • エージェント 2 は、エージェント 1 が電話会議中に行った転送要求を受け入れることができます。 • 顧客が電話会議からドロップすると、対話は終了します。 エージェント 2 はラップアップなしでコールからドロップされます。
----------	---

アウトバウンドコールを発信する

管理者がエージェントプロファイルを使用して顧客との電話機の通信を承認している場合は、その顧客に電話をかけることができます。

ダイヤルできる電話番号の形式は、エージェントプロファイルの設定によって決まります。たとえば、ダイヤルできる電話番号が特定の長さ制限される場合や、特定の市外局番で始まる電話番号に限定される場合があります。

Agent Desktop **ダイヤルパッド**で、**アウトダイヤル ANI** ドロップダウンが使用可能になっている場合は、発信する前に、発信者 ID として送信する番号を選択できます。

発信コールを使用するには：

始める前に

アウトバウンドコールを作成するには、アイドル状態である必要があります。

手順

ステップ 1 ナビゲーションバーで、**ダイヤルパッド**をクリックします。
ダイヤルパッドが表示されます。

ステップ 2 **新しいコールの開始**をクリックして、次のいずれかの操作を実行します。

- アドレス帳のリストから番号を選択します。アドレス帳に表示される連絡先は、管理者によって設定された企業のアドレス帳からの連絡先です。
- **ダイヤルパッド**からお客様の番号をダイヤルします。エージェントプロファイルは、ダイヤルパッドを使用して番号をダイヤルするための適切なアクセス許可を持っている必要があります。

ステップ3 ダイアルパッドの下部にある [通話] ボタンをクリックします。

指定された電話番号にコールリクエストが送信され、通話状況が **OUTDIALRESERVED** に設定されます。**アクティブな連絡先リスト**にアウトバウンド音声連絡先カードが表示されます。

電話機は、実際の電話機を使用して発信します。

ステップ4 実際の電話機のコールに応答して、顧客が応答するまで待機します。

顧客がコールに応答すると、現在のステータスが**接続済み**に変わります。

ステップ5 クエリを使用して顧客を支援した後に、通話を終了します。ただし、顧客にコールを終了するように指示することを推奨します。詳細については、[音声通話を終了する \(26 ページ\)](#) を参照してください。

- (注)
- エラーコード 20 (アウトダイヤル失敗) は、エージェントの電話機または発信者の電話機のいずれかを使用してコールを確立できなかったことを示します。
 - エラーコード 21 (アウトコールが拒否されました) は、アプリケーションサーバがコールのセットアップを開始していないことを示しています。サポートが必要な場合は、管理者に問い合わせてください。

音声通話を終了する

クエリについて顧客をサポートした後は、顧客に音声通話を終了するように依頼することがベストプラクティスになります。顧客がコールを終了すると、**後処理**ページが表示されます。必要に応じて、コールを終了することもできます。

エージェントデスクトップでのコールを終了するには、次のようにします。

手順

ステップ1 アクティブコールで、**終了**をクリックします。

後処理 ページが表示されます。

ステップ2 **後処理の選択**のドロップダウンから、コールを終了する理由を選択します。

理由を選択すると、コールが終了します。

詳細については、[音声通信の終了 \(13 ページ\)](#) を参照してください。



第 4 章

チャット連絡先の管理

- [チャットチャンネルについて](#) (27 ページ)
- [チャット連絡先に応答する](#) (27 ページ)
- [チャットセッションの終了](#) (30 ページ)
- [別のエージェントとの電話会議を開始する](#) (31 ページ)
- [エージェントとのチャット会議の終了](#) (32 ページ)
- [チャットの転送](#) (32 ページ)
- [顧客とのビデオ通話の終了](#) (33 ページ)

チャットチャンネルについて

エージェントデスクトップを使用して、マルチメディアプロフィール設定でのアクセス許可に応じて、カスタマーチャット要求の受信と応答を行うことができます。これらの権限は、組織の管理者が [Webex Contact Center](#) の管理ポータルでマルチメディアプロフィール設定を使用して管理します。

チャット連絡先に応答する

顧客からのチャットリクエストを受信すると、チャットタブの下にあるアクティブ連絡先リストに通知ダイアログボックスが表示されます。エージェントデスクトップのすべてタブで要求を表示することもできます。ダイアログボックスには、顧客の名前、電子メールを転送したキュー、および電子メールが自分に提供された時間を示すタイマーが表示されます。



- (注) このチャットは、チャットボットの設定に基づいて、システムによって割り当てられます。チャットボットの設定の詳細については、「[Cisco Webex Contact Center カスタマー仮想アシスタントの設定](#)」を参照してください。

始める前に

すべてのチャットリクエストを受信するには、ステータスを**利用可能**にする必要があります。

手順

- ステップ1** アクティブな連絡先リストで、**承諾**をクリックして電子メールメッセージを開きます。チャットの会話が表示されます。チャットラベルには、チャットしようとしている顧客の名前が表示されます。また、システムによってチャットが割り当てられる前に、そのユーザに対してチャットボットの会話が表示されます。
- ステップ2** (オプション) **情報**をクリックして、顧客の連絡先情報を表示します。
- ステップ3** (オプション) **履歴**をクリックして、顧客の連絡履歴を表示します。
- ステップ4** エディタで応答を入力し、**送信**をクリックするか、キーボードの **Return** キーを押します。次の設定を使用して、送信前に応答を設定することもできます。

(注) セキュリティ コンプライアンス

PCI DSS (クレジットカードデータ保護基準) に違反しているデータが含まれていることがわかった場合は、次のようになります。

- チャットによる添付は送信されません。
- チャットの会話がマスクされます。

セキュリティへの準拠の一環として、PCI DSS では、クレジットカードデータやその他の個人を識別できる情報 (PII) などの機密情報を送信することが許可されません。

設定	説明
添付ファイル	<p>(注)</p> <ul style="list-style-type: none"> 添付ファイルアイコンが表示されない場合は、Webex Contact Center 管理者にお問い合わせください。 <p>添付ファイルアイコンをクリックして、レスポンスに添付ファイルを追加します。複数のファイルをアップロードできます。ファイルの合計サイズは 35 MB 未満である必要があります。</p> <ul style="list-style-type: none"> サポートされるファイル形式: .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .potm .potx .pps .ppam .ppsm .ppsx .pptx .pptm .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
事前定義済みのチャット応答	<p>チャットの応答 (事前定義)アイコンをクリックします。標準の応答のリストがポップアップします。下にスクロールするか、検索ボックスを使用して適切な応答を見つけます。任意の返信の上にマウスのカーソルを合わせると、詳細メッセージが表示されます。応答をクリックすると、その応答がエディタに挿入されます。返信は、顧客に送信する前に編集することができます。</p> <p>ポップアップ ウィンドウの外側をクリックして閉じます。</p> <p>(注) 一度に追加できる応答は 1 つだけです。</p> <p>システムは、管理者がキューに対してチャットの応答を設定している場合にのみ、定義済みのチャットの応答アイコンを有効にします。</p>

ステップ 5 (オプション) また、次の操作を行うこともできます。

- 別のエージェントにチャットを転送する詳細については、[チャットの転送 \(32 ページ\)](#)を参照してください。
- チャット会議を開始する別のエージェントを追加します。詳細については、[別のエージェントとの電話会議を開始する \(31 ページ\)](#)を参照してください。

ステップ6 クエリを使用して顧客を支援した後、チャットを終了します。詳細については、[チャットセッションの終了 \(30 ページ\)](#)を参照してください。

組織の管理者は、顧客からのチャットリクエストを受け入れる時間を設定できます。設定された時間を超えると、通知ダイアログボックスは、アクティブな連絡先リストでしばらく点滅します。次に、システムは、応答なしまたはRONAを使用して、ステータスを呼出音に変更します。RONAは、組織の管理者が設定したタイムアウトの設定に基づいています。チャットを含む任意のメディアチャネルの新しい連絡先を受信する場合は、ステータスを[利用可能]に手動で変更する必要があります。

(注) たとえば、顧客とのチャットやチャット要求のラップを行っている場合など、他のタスクが完了したときなど、ステータスをアイドル状態に手動で変更することができます。詳細については、[エージェントの状態について \(9 ページ\)](#)を参照してください。

チャットセッションの終了

クエリについて顧客をサポートした後は、顧客にチャットセッションを閉じるように依頼することがベストプラクティスになります。顧客がチャットセッションを終了すると、顧客がチャットから退席したことを通知するメッセージがチャット会話に表示されます。エージェントデスクトップのチャットセッションを閉じて、その情報を入力する必要があります。必要に応じて、チャットを終了することもできます。この場合、担当者がチャットから退席したことを伝えるメッセージがお客様に表示されます。

エージェントデスクトップでチャットセッションを終了するには：

手順

ステップ1 アクティブなチャットセッションで、**終了**をクリックします。
後処理 ページが表示されます。

ステップ2 **後処理の選択**のドロップダウンから、会話を終了する理由を選択します。
理由を選択すると、会話は終了します。

詳細については、[電子メール、Chatの会話の後処理 \(14 ページ\)](#)を参照してください。

別のエージェントとの電話会議を開始する

チャットセッション中に、同僚にサポートをリクエストできます。また、顧客、自分、その他のエージェントの間で話し合うための会議をセットアップすることもできます。

アクティブなチャットセッションに参加するよう他のエージェントを招待するには：

手順

ステップ 1 [会議 (Conference)]をクリックします。

電話会議のリクエストダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 エージェントの選択ドロップダウンリストからエージェントを選択します。

(注) 現在キューで使用できるようになっているエージェントのみを参加させることができます。エージェントが電話会議リクエストを受け入れない場合は、システムによりキューから利用可能な他のエージェントに割り当てられます。

ステップ 3 会議の開始をクリックします。

エージェントがチャットに参加したことを示すメッセージが、自分と顧客に表示されます。

次の表に、各ユーザが会議チャット中に実行できるアクションを示します。

エージェント 1：電話会議チャットを開始するエージェントを指します。

エージェント 2：電話会議チャットに参加しているコンサルトされたエージェントを指します。

ロール	概要
お客様	<ul style="list-style-type: none"> 顧客は電話会議チャットを開始できません。 顧客はエージェント 1 およびエージェント 2 との進行中のチャットからドロップして、対話を終了できます。
エージェント 1	<ul style="list-style-type: none"> エージェント 1 は電話会議チャットを開始および終了できます。 エージェント 1 は、電話会議の終了 ボタンをクリックすることにより、電話会議チャットを終了できます。顧客とエージェント 2 は電話会議チャットからドロップされます。 顧客が電話会議チャットからドロップすると、対話は終了し、エージェントの作成ボックスは無効になります。エージェント 1 が電話会議の終了ボタンをクリックして電話会議を終了すると、エージェント 2 は電話会議チャットからドロップされます。

エージェント 2	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント 2 は電話会議チャットを終了できません。 • エージェント 2 は、電話会議チャットのラップアップ理由を適用できません。 • エージェント 2 は、電話会議の終了ボタンをクリックすることにより、電話会議チャットを終了できます。 エージェント 1 と顧客の間のチャットは続行されます。 • 顧客が会議チャットからドロップすると、対話は終了します。 エージェント 2 はラップアップなしでチャットからドロップされます。
----------	--

エージェントとのチャット会議の終了

同僚からの支援が得られたら、会議を終了することができます。

アクティブなチャット会議を終了するには、次のようにします。

手順

ステップ 1 [会議 (Conference)]をクリックします。

コンサルティング エージェントは、**会議**をクリックして会議を終了することもできます。

チャットでは、エージェントがチャットから退室したことを示すメッセージが表示されます。顧客は、エージェントがチャットから退室したというメッセージを表示します。

ステップ 2 顧客とのチャットセッションを終了する場合は、**終了**をクリックします。

ウィンドウに**後処理**ページが表示されます。顧客は、エージェントがチャットから退室したというメッセージを表示します。

顧客は、エージェントの表示名を画面に表示します。詳細については、ディスプレイ名で管理者に連絡してください。

ステップ 3 **後処理の選択**のドロップダウンから、会話を終了する理由を選択します。

理由を選択すると、会話は終了します。

(注) コンサルティング エージェントのみがチャット会議を終了させることができます。その場合は、コンサルティング エージェントではありません。

チャットの転送

顧客クエリを解決できず、そのクエリを別のエージェントまたはスーパーバイザーにエスカレーションする必要がある場合は、チャットを転送することができます。現在の転送はブライ

ンド転送です。転送すると、チャットを追跡できなくなります。このチャットは、キュー内のエージェントに転送するか、または別のアクティブなキューに転送することができます。

チャットを別のキューに転送することもできます。チャットを別のキューに転送するように選択すると、企業内のすべてのキューを表示することができます。

アクティブなチャットセッションを別のエージェントまたはキューに転送するには、次のようにします。

手順

ステップ 1 [転送 (Transfer)] をクリックします。

転送リクエストダイアログボックスが開きます。

ステップ 2 次のいずれかを実行します。

- エージェントにチャットを転送するには、**エージェントラジオボタン**を選択します。

(注) 転送できるのは、現在でチームで使用可能なエージェントのみです。エージェントがチャットリクエストを受け入れない場合は、チャットが終了し、エージェントがチャットから退室したことを示すメッセージが表示されます。

エージェントは、RONA タイムアウト設定の範囲内で転送リクエストを受け入れる必要があります。それ以外の場合は、システムがチャットを終了し、エージェントがチャットから退室したことを示すメッセージが表示されます。

- **キュードロップダウン**から、チャットを別のキューに転送することができます。

キュー名の上にマウスのカーソルを合わせると、そのキューの説明を表示できます。

チャットを別のキューに転送するように選択すると、企業内のすべてのキューを表示することができます。

ステップ 3 [転送 (Transfer)] をクリックします。

ウィンドウに**後処理**ページが表示されます。顧客は、元のエージェントがチャットから退室し、新しいエージェントがチャットに参加したことを示すメッセージを表示します。

ステップ 4 **後処理の選択**のドロップダウンから、会話を終了する理由を選択します。

理由を選択すると、会話は終了します。

顧客とのビデオ通話の終了

顧客を支援した後でビデオコールを終了できますが顧客にビデオコールを終了するように依頼するのがベストプラクティスです。

顧客とのビデオコールを終了するには、次のようにします。

手順

ビデオコールウィンドウで、クロスをクリックします。

顧客は、エージェントがビデオコールから退室したことを示すメッセージを表示します。顧客がビデオコールを終了すると、ユーザがビデオコールを退室したことを示すメッセージが表示されます。

ビデオコールの終了後に、顧客とのチャットを続けることができます。



第 5 章

電子メール連絡先の管理

- [電子メールチャンネルについて \(35 ページ\)](#)
- [電子メールへの応答 \(35 ページ\)](#)

電子メールチャンネルについて

エージェントデスクトップを使用して、マルチメディアプロフィール設定でのアクセス許可に応じて、顧客電子メールリクエストの受信と応答を行うことができます。組織の管理者は、Webex Contact Center の管理ポータルでマルチメディアプロフィール設定を使用して、これらの権限を管理します。

電子メールへの応答

Webex Contact Center エージェントのデスクトップを使用して電子メールに応答できます。

顧客から電子メールを受信すると、エージェントデスクトップの**電子メールタブ**および**すべてのタブ**にある**アクティブ連絡先リスト**に通知ダイアログボックスが表示されます。ダイアログボックスには、顧客の名前、電子メールを転送したキュー、および電子メールが自分に提供された時間を示すタイマーが表示されます。

電子メールには、次の方法で返信できます。

- インスタント返信を送信します。インスタント返信は、単純な質問にすばやく応答できません。詳細については、[クイック返信電子メールの送信 \(36 ページ\)](#) を参照してください。
- 標準の返信を送信します。標準の返信は、返信テキストの書式設定、メッセージへの画像の追加、リソーステンプレートからのコンテンツの取り込み、ファイル添付などを行うことができます。詳細については、[標準電子メール返信の設定および送信 \(37 ページ\)](#) を参照してください。

組織の管理者が設定した期間内に電子メール連絡先カードを受け入れない場合、通知カードはアクティブな連絡先リストでしばらく点滅し、応答なしまたは **RONA** によってステータスがリングに変更されます。**RONA** は、組織の管理者が設定したタイムアウトの設定に基づいて

います。新しい電子メールを含むすべてのメディアチャネルの連絡先を受信する場合は、ステータスを**利用可能**に手動で変更する必要があります。

また、**閉じる**をクリックして、処理情報を入力することで、電子メールを応答せずに閉じることもできます。



- (注) たとえば、電子メールの作成などの他のタスクの完了時や、電子メールリクエストを処理しようとしているときなど、ステータスを任意のアイドル状態に手動で変更することができます。詳細については、[エージェントの状態について \(9 ページ\)](#) を参照してください。

セキュリティ コンプライアンス

PCI DSS (クレジットカードデータ保護基準) に違反しているデータが含まれていることがわかった場合は、次のようになります。

- 電子メールの添付ファイルは送信されません。
- 電子メールの会話がマスクされます。

セキュリティへの準拠の一環として、PCI DSS では、クレジットカードデータやその他の個人を識別できる情報 (PII) などの機密情報を送信することが許可されません。

クイック返信電子メールの送信

着信電子メールメッセージに単純な応答をすればよい場合は、クイック返信を送信できます。

クイック返信を送信するには：

手順

- ステップ 1** 着信電子メールダイアログボックスで**承諾**をクリックします。
電子メールが電子メールエディタで開きます。
- ステップ 2** (オプション) **情報**をクリックして、顧客の連絡先情報を表示します。
- ステップ 3** (オプション) **履歴**をクリックして、顧客の連絡履歴を表示します。
- ステップ 4** 電子メールエディタで、顧客の応答を入力し、**クイック応答**をクリックします。
メッセージが顧客に送信されます。**後処理** ページが表示されます。
- ステップ 5** **後処理の選択** ドロップダウンからの後処理情報を選択します。
理由を選択すると、会話は終了します。
詳細については、[電子メール、Chatの会話の後処理 \(14 ページ\)](#) を参照してください。

標準電子メール返信の設定および送信

電子メールメッセージにファイルを添付する場合、または電子メール応答のテキストをフォーマットする場合は、標準の返信を送信できます。

やり取りを終了するとプロンプトが表示され、その顧客とのやり取りのステータスとトーン（口調）に関する後処理コードやその他のクロージャ詳細を入力するか、さらにフォローアップが必要な場合はリマインダを設定するよう求められます。

後処理コードには、企業固有の要件が適用されることがあります。詳細については、スーパーバイザに確認してください。

標準の返信を送信するには：

手順

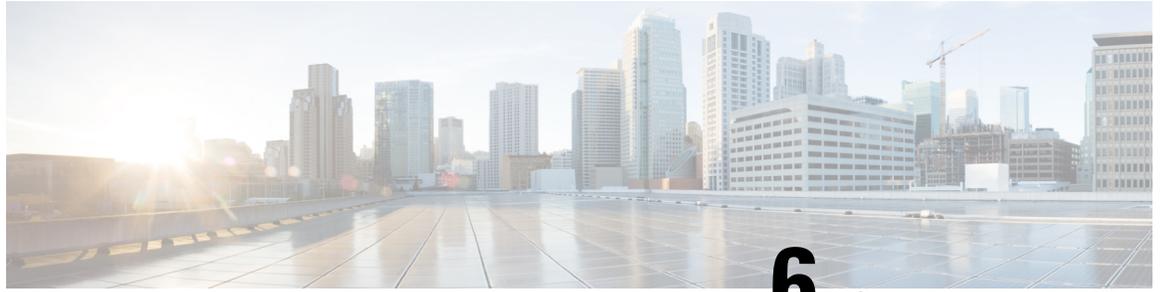
- ステップ 1** 着信電子メールダイアログボックスで**承諾**をクリックします。
電子メールが電子メールエディタで開きます。
- ステップ 2** (オプション) **情報**をクリックして、顧客の連絡先情報を表示します。
- ステップ 3** (オプション) **履歴**をクリックして、顧客の連絡履歴を表示します。
- ステップ 4** **返信**または**全員に返信**をクリックします。
宛先 (To) フィールドと**件名**フィールドに顧客の情報が取り込まれた状態の電子メールエディタ。エディタには、Webex Contact Center の管理者によって設定された定義済みのレイアウトがあります。
- ステップ 5** (オプション) **宛先 (To)** フィールドの横にある矢印をクリックして**Cc :**、**Bcc :** フィールドを表示し、受信者を追加します。
- ステップ 6** 電子メールメッセージエディタでメッセージを入力します。
(注) **電子メールの開封(読む)**をクリックすると、顧客から受信したメッセージを読むことができます。
- ステップ 7** (オプション) 使用可能な書式設定オプションを使用したメッセージ本文のテキスト書式。
- ステップ 8** (オプション) **添付資料**をクリックして、電子メールに添付ファイルを追加します。

- (注)
- 管理者は、最大ファイルサイズと、送信可能なファイルの最大数を設定します。最大 10 ファイルまでアップロードできます。ファイルの合計サイズは 25 MB 未満である必要があります。
 - サポートされるファイル形式: .html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .potm .potx .pps .ppam .ppsm .ppsx .pptx .pptm .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - すべての添付ファイルの横にあるクロスアイコンをクリックすると、添付ファイルを削除することができます。添付ファイルアイコンが表示されない場合、または顧客の添付ファイルを受信する場合は、Cisco Webex Contact Center 管理者に問い合わせてください。

ステップ 9 [送信] をクリックします。
メッセージが顧客に送信されます。 **後処理** ページが表示されます。

ステップ 10 **後処理の選択** ドロップダウンからの後処理情報を選択します。
理由を選択すると、会話は終了します。

詳細については、[電子メール](#)、[Chatの会話の後処理](#) (14 ページ) を参照してください。



第 6 章

エージェント個人統計情報の表示

- エージェント統計情報の表示 (39 ページ)
- サマリーレポート (40 ページ)
- エージェントの統計 - 履歴レポート (40 ページ)
- エージェントの統計 - リアルタイムレポート (41 ページ)
- エージェント 状態別状態: 履歴レポート (42 ページ)
- エージェントステータス別 - リアルタイムレポート (43 ページ)
- チームの統計: 履歴レポート (43 ページ)
- チームの統計 - リアルタイムレポート (44 ページ)
- キュー統計: 履歴レポート (44 ページ)
- キュー統計 - リアルタイムレポート (45 ページ)
- エージェントアウトプレディヤル統計 - 履歴レポート (46 ページ)
- エージェントアウトプレディヤル統計 - リアルタイムレポート (47 ページ)

エージェント統計情報の表示

組織の管理者が使用するエージェントプロファイルの設定に応じて、個人統計を表示できません。ナビゲーションバーの**エージェント統計**をクリックすると、個人の統計情報が表示されます。

リアルタイム統計情報は、組織の管理者が設定した時間間隔で更新されます。いつでも手動でリアルタイムおよび履歴統計情報を更新するには、**更新アイコン**をクリックします。



- (注)
- デスクトップからサインアウトするときは、ブラウザを閉じる必要があります。ブラウザを起動し、デスクトップに再度ログインして、顧客向け旅アナライザの設定更新を反映させます。
 - 匿名 (プライベート参照) モードでエージェント パフォーマンス統計にアクセスする場合は、エージェント パフォーマンス統計レポートが正常にロードされる場合に対して、サードパーティ製のクッキーを有効にする必要があります。

サマリーレポート

APS サマリーレポートには、処理している顧客の数と、顧客の会話をまとめるのにかかる平均時間が表示されます。 **チャンネルタイプ**と**期間**のドロップダウンからデータを表示する期間を選択できます。

エージェントデスクトップは、サインアウトしたり、ブラウザを更新または再ロードしたりしても、フィルタの選択を保持します。フィルタをデフォルト値にリセットするには、**[フィルタ処理のリセット]**リンクをクリックします。



(注) ドロップダウンリストのデフォルト値を変更してレポートをフィルタすると、**[フィルタ処理のリセット]**リンクが表示されます。

パラメータ	説明
合計処理数 - チーム	チームが処理する顧客間のやり取りの合計数。
処理された平均時間 - チーム	チームが顧客との対話を処理するために要する平均時間。
平均まとめ時間 - チーム	チームが顧客との対話を処理するのにかかる平均時間。
合計処理数 - 自分	エージェントが処理する顧客間のやり取りの合計数。
平均処理時間 - 自分	エージェントがカスタマーの対話を処理するのにかかる平均時間。
平均処理時間 - 自分	エージェントが顧客との対話を処理するのに要する平均時間。



(注) 選択した期間とチャンネルのすべての値が表示されます。

エージェントの統計 - 履歴レポート

このレポートには、エージェントの履歴統計が表示されます。 **間隔**と**期間**のドロップダウンから、データを表示する期間を選択できます。レポートをチャート形式で表示することもできます。 **詳細サマリー**一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある**起動**アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザーのレポートを表示します。

エージェントデスクトップは、サインアウトしたり、ブラウザを更新または再ロードしたりしても、フィルタの選択を保持します。フィルタをデフォルト値にリセットするには、**[フィルタ処理のリセット]** リンクをクリックします。



(注) ドロップダウンリストのデフォルト値を変更してレポートをフィルタすると、**[フィルタ処理のリセット]** リンクが表示されます。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	エージェントがログインした日時。
最終ログアウト時刻	エージェントがログアウトした日時。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均後処理時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

エージェントの統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントの統計がリアルタイムで表示されます。レポートをチャート形式で表示することもできます。詳細サマリ一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある**起動**アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザーのレポートを表示します。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
エージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。

パラメータ	説明
ログイン時刻	エージェントがログインした日時。
ログアウト時刻	エージェントがログアウトした日時。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Avg Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均後処理時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

エージェント 状態別状態: 履歴レポート

このレポートには、エージェントのアクティビティ状態の履歴統計が表示されます。間隔と期間のドロップダウンから、データを表示する期間を選択できます。レポートをチャート形式で表示することもできます。詳細サマリー一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある起動アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザのレポートを表示します。

エージェントデスクトップは、サインアウトしたり、ブラウザを更新または再ロードしたりしても、フィルタの選択を保持します。フィルタをデフォルト値にリセットするには、**[フィルタ処理のリセット]**リンクをクリックします。



- (注) ドロップダウンリストのデフォルト値を変更してレポートをフィルタすると、**[フィルタ処理のリセット]**リンクが表示されます。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
エージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。
アクティビティ状態	エージェントの状態 (アイドル、使用可能など)。
状態期間 (State Duration)	エージェントが対応する状態に費やす継続時間。

エージェントステータス別 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントのアクティビティステータスの統計がリアルタイムで表示されます。レポートをチャート形式で表示することもできます。詳細サマリー一覧表の最後で、レポートの概要を確認できます。レポートまたはチャートの右側にある**起動**アイコンをクリックして、顧客ジャーニーアナライザーのレポートを表示します。

詳細サマリレポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
エージェントセッション ID	エージェントのログインセッションを識別する文字列。
アクティビティ状態	エージェントの状態 (アイドル、使用可能など)。
状態期間 (State Duration)	エージェントが対応する状態に費やす継続時間。

チームの統計: 履歴レポート

このレポートには、エージェントの組織内のすべてのチームの過去の統計情報が表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
チーム名 (Team Name)	チームの名前。
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均ラップアップ時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

チームの統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントの組織にあるすべてのチームの統計情報がリアルタイムで表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
チーム名 (Team Name)	チームの名前。
エージェント名 (Agent Name)	エージェントの名前。
現在の状態 (Current State)	エージェントのステータス。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
平均処理時間 (Average Handle Time)	エージェントが顧客のリクエストを処理するために要する平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
平均ラップアップ時間	エージェントが顧客との対話の処理に要する平均時間。

キュー統計: 履歴レポート

このレポートには、エージェントの組織内のすべてのキューの過去の統計情報が表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの間隔。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
キュー名	キューの名前。キューは、エージェントへの割り当てを待機している間に、顧客の連絡先の保留の場所を示します。連絡先は、エントリポイントからキューに移動し、その後エージェントに分配されます。

パラメータ	説明
# 連絡先	エージェントがキュー用にプロビジョニングしたサービスレベルのしきい値内で、エージェントが応答する顧客の連絡先の数。
平均キュー待機時間	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が待機している平均時間。
キューの最長連絡先	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が待機する最長時間。
放棄された連絡先の数 (#Abandoned Contacts)	エージェントが応答しない顧客連絡先の数。

キュー統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントの組織にあるすべてのキューの統計情報がリアルタイムで表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
キュー名	キューの名前。キューは、エージェントへの割り当てを待機している間に、顧客の連絡先の保留の場所を示します。連絡先は、エントリポイントからキューに移動し、その後エージェントに分配されます。
# 連絡先	エージェントがキュー用にプロビジョニングしたサービスレベルのしきい値内で、エージェントが応答する顧客の連絡先の数。
処理された連絡先の数	エージェントが指定した間隔で処理する顧客間のやり取りの総数。
# キューで待機中のコンタクト	その時点での、キューに登録されている顧客の連絡先の数。
平均キュー待機時間	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が待機している平均時間。

パラメータ	説明
キューからの処理の長い連絡先	エージェントがキューに応答する前に、顧客の連絡先が送信する最長時間。過去 24 時間以内に受信したコールが考慮されます。現在キューに入っているコールは考慮されません。
放棄された連絡先の数 (#Abandoned Contacts)	エージェントが応答しない顧客連絡先の数。

エージェントアウトプレダイヤル統計 - 履歴レポート

このレポートには、エージェントによって実行されたアウトバウンド(アウトダイヤル)コールの数の履歴情報が表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。
インターバル	レポートの時間間隔。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
初回のログイン時刻 (Initial Login Time)	エージェントがログインした日付と現地時間。
処理されたアウトダイヤル連絡先	間隔内で処理されたアウトバウンドコールの数。
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトソーシングコールを処理するのにかかる平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
アウトダイヤル接続時間	エージェントがアウトバウンドコールで顧客との間で費やした時間の合計 (保留時間を含む)。
アウトダイヤル平均接続時間	アウトバウンドコール中にエージェントが顧客との通信に費やした平均時間 (保留時間も含む)。
アウトダイヤル通話時間	エージェントがアウトバウンドコールで顧客との対話に費やした時間の合計 (保留時間を除く)。

エージェントアウトプレダイヤル統計 - リアルタイムレポート

このレポートには、エージェントからのアウトバウンド(アウトダイヤル)コールの数がリアルタイムで表示されます。表の最後にレポートの概要を表示できます。

レポートには、次の詳細情報が表示されます。

パラメータ	説明
インターバル	レポートの時間間隔。
エージェント名 (Agent Name)	エージェント名。
チャンネルタイプ	音声、電子メール、チャットなどのカスタマーコミュニケーションのモード。
ログイン時刻	エージェントがログインした日付と現地時間。
処理されたアウトダイヤル連絡先	間隔内で処理されたアウトバウンドコールの数。
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトソーシングコールを処理するのにかかる平均時間。平均時間には、接続および後処理時間が含まれます。
アウトダイヤル接続時間	エージェントがアウトバウンドコールで顧客との間で費やした時間の合計 (保留時間を含む)。
アウトダイヤル平均接続時間	アウトバウンドコール中にエージェントが顧客との通信に費やした平均時間 (保留時間も含む)。
アウトダイヤル通話時間	エージェントがアウトバウンドコールで顧客との対話に費やした時間の合計 (保留時間を除く)。



第 7 章

ネットワークの要件と推奨事項

- [帯域幅および遅延 \(49 ページ\)](#)

帯域幅および遅延

以下は、帯域幅と遅延の要件です。

- 最適なパフォーマンス: 最大の推奨ネットワーク帯域幅が 512 kbps (キロビット/秒) の場合は、高速インターネット接続が必要です。
- データペイロードのリクエスト: エージェントまたはスーパーバイザーアプリケーションのデータペイロードのリクエストは、平均で 1~100 kbps の範囲で、ピーク時の値は 2~3 MB です。



(注) データペイロードは、エージェントのデスクトップおよびスーパーバイザーコンソールのアクティビティ、リクエスト、およびその他のリクエストの頻度によって異なります。

- 帯域幅 100 の追加: Cisco IP Communicator ソフトフォンあたりの最低推奨ネットワーク帯域幅は、音声トラフィック用に個別に割り当てる必要があります。
- ラウンドトリップ時間 (RTT): パブリックまたはプライベート WAN 経由の Webex Contact Center へのネットワーク接続には、250 ミリ秒未満の RTT を常に提供し、許容可能なパフォーマンスのために 1% 未満のパケット損失を回避する必要があります。

翻訳について

このドキュメントは、米国シスコ発行ドキュメントの参考和訳です。リンク情報につきましては、日本語版掲載時点で、英語版にアップデートがあり、リンク先のページが移動/変更されている場合がありますことをご了承ください。あくまでも参考和訳となりますので、正式な内容については米国サイトのドキュメントを参照ください。