



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ァイルの設定に応じて、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](#)および[音声通信の終了](#)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。

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。