



チャット連絡先の管理

- [チャットチャンネルについて](#) (1 ページ)
- [チャット連絡先に応答する](#) (1 ページ)
- [チャットセッションの終了](#) (4 ページ)
- [別のエージェントとの電話会議を開始する](#) (5 ページ)
- [エージェントとのチャット会議の終了](#) (6 ページ)
- [チャットの転送](#) (6 ページ)
- [顧客とのビデオ通話の終了](#) (7 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ァイ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ァイ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 管理者に問い合わせてください。 <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（6 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（5 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（4 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](#)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](#)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。

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。