



はじめに

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

| 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 エージェントの統計 - 履歴レポート エージェント状態別状態: 履歴レポート | 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 | 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 | 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 | |
| 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 標準電子メール返信の設定および送信 | 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 | 2020年7月 |

| 変更内容 (Change) | 参照先 | 日付 (Date) |
|--------------------------|---|------------|
| 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 電子メールへの応答 | 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 | 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 | 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 | <p>イタリック体：</p> <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 | <p>ウィンドウフォントは次を示します。</p> <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：<code><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></code>• ファイル名。 例：<code>tserver.properties</code>。• ディレクトリパス。 例：<code>C:\Program Files\Adobe</code> |

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。