



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

初版：2020年12月2日

最終更新：2022年7月28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 NON-INFRINGEMENT 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 and the Cisco logo are trademarks or registered trademarks of Cisco and/or its affiliates in the U.S. and other countries. To view a list of Cisco trademarks, go to this URL: <https://www.cisco.com/c/en/us/about/legal/trademarks.html>. Third-party trademarks mentioned are the property of their respective owners. The use of the word partner does not imply a partnership relationship between Cisco and any other company. (1721R)

© 2020–2022 Cisco Systems, Inc. All rights reserved.



目次

はじめに :

[はじめに](#) **ix**

[変更履歴](#) **ix**

[このガイドについて](#) **xvii**

[対象読者](#) **xviii**

[関連資料](#) **xviii**

[通信、サービス、およびその他の情報](#) **xviii**

[マニュアルに関するフィードバック](#) **xviii**

[表記法](#) **xix**

第 1 章

[はじめに](#) **1**

[エージェントの概要](#) **1**

[エージェントデスクトップの要件](#) **2**

[システム要件](#) **2**

[ブラウザ要件](#) **2**

[仮想デスクトップインフラストラクチャ \(VDI\)](#) **4**

[電話機の要件](#) **5**

[エージェントデバイス](#) **5**

[ローカリゼーション](#) **6**

[エージェントデスクトップのインターフェイス](#) **7**

[水平ヘッダー](#) **9**

[ナビゲーションバー](#) **10**

[タスクリスト](#) **11**

[ポップオーバー](#) **13**

[エージェントのインタラクション履歴](#) **16**

インタラクション制御	18
ワークスペース	18
補助情報 ペイン	19
新しいデジタルチャネルの共通の機能	20
テキスト添付ファイル	20
電子メールの添付ファイル	21
テンプレート	22
リッチフォーマット	23
リッチ作成モード	24
ワークフローのトリガー	24
お知らせ	25
キーボードのショートカット	25
配信確認	26
状態タイマーと接続タイマー	26
通知	29
トースター通知 - ブラウザ	30
Chrome のブラウザ設定	31
デスクトップ通知	31
エージェントの状態	33
エージェントの対応可否状態	34
音声コールの状態	38
電子メールとチャットの状態	39
アクセシビリティ	40
スクリーンリーダーのサポート	45
キーボードショートカットへのアクセス	48
エージェントのキーボードショートカット	49
<hr/>	
第 2 章	エージェントの操作 53
	エージェントにサインイン 53
	迅速な対応能力 56
	Desktop アプリケーションのインストール 58

対応可否状態の変更	59
非アクティブタイムアウトへの応答	60
ラップアップ理由の適用	60
終了したやりとりの削除	62
デスクトップの問題の解決	63
スクリーンポップ	63
スクリーンポップへのアクセス	64
ユーザプロフィール	65
チームの変更	66
ダイヤル番号または内線番号を変更する	67
チャネルキャパシティの表示	68
通知設定の有効化または無効化	69
通知センターへのアクセス	70
スピーカーとマイクの設定を変更する	71
エラーレポートのダウンロード	72
Webex アプリ	72
アクセス Webex アプリ	74
WhatsApp の会話に絵文字を追加	78
Desktopからのサインアウト	78

第 3 章

音声コールの管理	81
コールへの応答	81
コールバック	82
コール関連のデータ変数	83
コール関連データ変数の編集	84
コールの保留および再開	85
音声コールの録音	85
通話の転送	86
コンサルトコールの開始	90
電話会議の開始	95
アウトダイヤルコールの発信	97

アウトダイヤルコールの発信 エージェントのインタラクション履歴	100
アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信	101
コールの終了	102

第 4 章

新しいデジタルコンタクトの管理	105
Facebook Messenger 会話の管理	105
Facebook Messenger ウィジェットの概要	105
Facebook Messenger 会話への応答	106
Facebook Messenger 会話の転送	107
Facebook Messenger 会話による会議の開始	108
Facebook Messenger 会話の終了	109
SMS 会話の管理	109
SMS ウィジェットの概要	110
SMS 会話への応答	110
SMS 会話の転送	111
SMS の会話による会議の開始	112
SMS 会話の終了	113
Livechat 会話の管理	114
Livechat ウィジェットの概要	114
Livechat 会話への応答	115
Livechat 会話の転送	116
Livechat 会議の開始	116
Livechat 会話の終了	117
電子メールでの会話の管理	118
電子メールウィジェットの概要	118
電子メール 会話への応答	119
返信を送信する	120
電子メールの会話の転送	121
WhatsApp の会話の管理	122
WhatsApp ウィジェットについて	122
WhatsApp の会話に応答	123

WhatsApp の会話の転送 124

WhatsApp 会議の開始 125

WhatsApp の会話の終了 126

第 5 章

チャットと電子メールの管理（廃止） 127

チャットの管理 127

チャットへの応答 127

事前定義されたチャット応答 129

チャットの転送 130

チャット会議の開始 130

チャットの終了 132

電子メールの管理 133

電子メールへの応答 133

定義済みの電子メールテンプレート 134

クイック返信の送信 135

標準の返信の送信 136

電子メールの転送 138

第 6 章

ウィジェットの管理 139

Cisco Webex のエクスペリエンス管理 141

IVR トランスクリプト 141

デスクトップレイアウトの編集 141

ウィジェットのドラッグアンドドロップ 142

ウィジェットのサイズ変更 143

デスクトップレイアウトのリセット 144

デスクトップレイアウト全体のリセット 145

第 7 章

エージェントのパフォーマンス統計 レポート 147

アクセス エージェントのパフォーマンス統計 147

サマリーレポート 148

エージェント統計 - 履歴 150

エージェント統計 - リアルタイム	153
ステート別エージェント統計 - 履歴	154
ステート別エージェント統計 - リアルタイム	155
チーム統計 - 履歴	156
チーム統計 - リアルタイム	157
キュー統計 - 履歴	158
キュー統計 - リアルタイム レポート	158
エージェントのアウトダイヤル統計 - 履歴	159
エージェントのアウトダイヤル統計 - リアルタイム	160

第 8 章

ネットワーク要件	163
帯域幅および遅延	163



はじめに

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

変更履歴

次の表に、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	参照先	日付
スピーカーとマイクの設定の変更に関する情報を追加しました	スピーカーとマイクの設定を変更する (71 ページ)	2023 年 4 月
仮想デスクトップインフラストラクチャの更新情報	仮想デスクトップ インフラストラクチャ (VDI) (4 ページ)	2023 年 3 月
アウトダイヤルコールに関する更新情報	ポップオーバー (13 ページ)	2023 年 3 月
Microsoft Teams ソフトフォンを追加しました	エージェントデバイス (5 ページ)	2023 年 3 月
2 種類のキュー統計リアルタイムレポートを追加しました	キュー統計 - リアルタイム レポート (158 ページ)	2022 年 12 月
注意事項を更新。	エージェントデスクトップへのサインイン	2022 年 9 月
注意事項を更新。トピックの最後に 3 番目の箇条書きを追加。	スクリーンポップ (63 ページ)	2022 年 9 月

変更	参照先	日付
表示されないエントリポイントに関する情報を削除。	通話の転送 (86 ページ)	2022 年 9 月
エントリポイントにマッピングされたダイヤル番号への相談通話の開始に関する情報を追加。	コンサルトコールの開始 (90 ページ)	2022 年 8 月
ダイヤル番号を介したエントリポイントへの通話転送に関する情報を追加。	通話の転送 (86 ページ)	2022 年 8 月
音声通話のポップオーバーとインタラクション制御ペインに表示される変数に関する情報を追加。	ポップオーバー (13 ページ) インタラクション制御 (18 ページ) コールへの応答 (81 ページ) コール関連のデータ変数 (83 ページ) コンサルトコールの開始 (90 ページ)	2022 年 8 月
長時間の非アクティブタイムアウトに関する情報を追加。	非アクティブタイムアウトへの応答 (60 ページ)	2022 年 7 月
チームに割り当てられたデスクトップレイアウトに関する情報を追加。	エージェントにサインイン (53 ページ)	2022 年 7 月
タスクページの背景イラストに関する情報を追加。	エージェントにサインイン (53 ページ)	2022 年 7 月
応答中ラベルに関する情報を追加。	締められている (36 ページ) 状態タイマーと接続タイマー (26 ページ)	2022 年 7 月
フィードバック機能に関する情報を追加。	ナビゲーションバー (10 ページ)	2022 年 7 月
Windows 11 のサポートに関する情報を追加。	システム要件 (2 ページ) ブラウザ要件 (2 ページ) Chrome のブラウザ設定 (31 ページ) Desktop アプリケーションのインストール (58 ページ)	2022 年 7 月

変更	参照先	日付
WhatsAppチャンネルに関する情報を追加。	WhatsAppの会話の管理 (122 ページ) WhatsAppの会話に絵文字を追加 (78 ページ)	2022年7月
Web コールバック (コールバック) の詳細に関する情報を追加。	コールバック (82 ページ)	2022年6月
受信リクエストの接続ポップオーバーに関する情報を追加。	ポップオーバー (13 ページ) コールへの応答 (81 ページ)	2022年12月
12の新しい言語に対して エージェントユーザーガイドローカライゼーションサポートを追加。	ローカライゼーション (6 ページ)	2022年6月
発信通話が失敗したときのエラーメッセージに関する情報を追加。	アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ)	2022年5月
セキュアな変数に関する情報を追加。	コール関連のデータ変数 (83 ページ) コール関連データ変数の編集 (84 ページ)	
ランディングページの背景イラストを削除。	エージェントにサインイン (53 ページ)	2022年4月
補助情報ペインのタブの並べ替えに関する情報を追加しました。	補助情報 ペイン (19 ページ)	2022年4月
RONAの詳細に関する情報を追加しました。	エージェントの対応可否状態 (34 ページ)	2022年4月
応答がないお客様とのやりとりについての情報を追加。	終了したやりとりの削除 (62 ページ)	2022年4月
プロフィール設定の更新の記憶に関する情報を追加。	チームの変更 (66 ページ)	
バナーメッセージに関する情報を追加。	エージェントにサインイン (53 ページ)	
国コードを使用したサインインに関する情報を追加しました。	エージェントにサインイン (53 ページ)	
	帯域幅および遅延 (163 ページ)	

変更	参照先	日付
メモ機能に関する情報を追加しました。	アクセシビリティ (40 ページ) スクリーンリーダーのサポート (45 ページ)	
コンタクトセンターでの同時通話の最大制限と、表示される理由コードに関する情報を追加しました。	アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ) アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信 (101 ページ) コールバック (82 ページ)	2022 年 2 月
コールバックリクエストの問い合わせカードにあるキャンセルボタンを削除。	コールバック (82 ページ)	
E.164 番号形式と国際ダイヤリングコードの詳細を更新しました。	エージェントにサインイン (53 ページ) 通話の転送 (86 ページ) コンサルトコールの開始 (90 ページ) アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ)	2022 年 1 月
CAD 変数値の最大文字数に関する情報を追加しました。	コール関連データ変数の編集 (84 ページ)	2022 年 1 月
エージェントパフォーマンス統計 (APS) レポートでのフィルターの詳細の保持に関する情報を追加しました。	サマリーレポート (148 ページ) エージェント統計-履歴 (150 ページ) ステート別エージェント統計-履歴 (154 ページ)	2021 年 12 月
通話のダイヤル番号でサポートされている特殊文字のリストを更新しました。	通話の転送 (86 ページ) コンサルトコールの開始 (90 ページ) アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ)	2021 年 12 月

変更	参照先	日付
着信のポップオーバーラベルを更新しました。	タスクリスト (11 ページ) コールへの応答 (81 ページ) コールバック (82 ページ) アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ) アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信 (101 ページ)	2021 年 12 月
[連絡先履歴 (Contact History)] タブの最大レコードの詳細を更新しました。	補助情報 ペイン (19 ページ)	2021 年 11 月
エージェントのインタラクション履歴からアウトダイヤルコールを発信します。	エージェントのインタラクション履歴 (16 ページ) アウトダイヤルコールの発信エージェントのインタラクション履歴 (100 ページ)	2021 年 10 月
英語 (UK) とポルトガル語 (ポルトガル) の 2 つの新しい言語のローカリゼーションサポートを追加しました。	ローカリゼーション (6 ページ)	2021 年 10 月
デフォルトの DN の詳細を更新しました。	エージェントにサインイン (53 ページ)	2021 年 9 月
Webex アプリ 詳細を追加。	Webex アプリ (72 ページ) エージェントデバイス (5 ページ) デスクトップ通知 (31 ページ) アクセシビリティ (40 ページ) エージェントのキーボードショートカット (49 ページ)	2021 年 9 月
永続的なタブの詳細を更新しました。	ウィジェットの管理 (139 ページ) エージェントのパフォーマンス統計レポート (147 ページ)	2021 年 9 月
概要ページのパラメータを更新しました。	サマリーレポート (148 ページ)	2021 年 9 月

変更	参照先	日付
ホームページの詳細を追加しました。	エージェントデスクトップのインターフェイス (7 ページ) エージェントにサインイン (53 ページ) ウィジェットの管理 (139 ページ)	
新しいデジタルチャネル (Facebook Messenger、Livechat、電子メール、SMS) を追加しました。	エージェントデスクトップのインターフェイス (7 ページ) 新しいデジタルチャネルの共通の機能 (20 ページ)	2021 年 7 月
スクリーンポップの詳細を更新しました。	スクリーンポップ (63 ページ)	2021 年 7 月
RONA の詳細を更新しました。	エージェントの対応可否状態 (34 ページ)	2021 年 6 月
スクリーンポップのハイパーリンクの詳細を更新しました。	水平ヘッダー (9 ページ) デスクトップ通知 (31 ページ) スクリーンポップへのアクセス (64 ページ)	2021 年 6 月
水平ヘッダーのツールチップの詳細を更新しました。	水平ヘッダー (9 ページ) 迅速な対応能力 (56 ページ) 対応可否状態の変更 (59 ページ)	2021 年 6 月
プロフィール画像の詳細を追加しました。	ユーザプロフィール (65 ページ)	2021 年 6 月
メディアタイプバッジに関する情報を追加しました。	チャネルキャパシティの表示 (68 ページ)	2021 年 6 月
[トランスクリプトの表示 (View Transcript)] リンクを [電子メールメッセージの表示 (View email message)] リンクに変更しました。	補助情報 ペイン (19 ページ) アクセシビリティ (40 ページ) 電子メールへの応答 (133 ページ)	2021 年 6 月
ユーザエクスペリエンスに改良を加えました。	補助情報 ペイン (19 ページ) エージェントにサインイン (53 ページ)	2021 年 6 月

変更	参照先	日付
[キーボードのショートカットキー一覧 (Keyboard Shortcuts List)] ダイアログボックスの最小の幅と高さに関する詳細を追加しました。	キーボードショートカットへのアクセス (48 ページ)	2021年6月
[ダイヤル番号 (Dial Number)] ドロップダウンの詳細を更新しました。	通話の転送 (86 ページ) コンサルトコールの開始 (90 ページ)	2021年6月
デフォルトのアウトダイヤルANIの詳細を更新しました。	アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ)	2021年6月
「ソーシャルメッセージングの会話の管理」の章を削除しました。	—	2021年5月
[すべてのタスクに応答する (Accept All Tasks)] と [新しい返信 (New Replies)] の詳細を追加しました。	タスクリスト (11 ページ)	2021年4月
RONA 時間の詳細を更新しました。	エージェントの対応可否状態 (34 ページ)	2021年4月
リストをフィルタ処理するための検索フィールドを追加しました。	対応可否状態の変更 (59 ページ)	2021年4月
特殊文字の詳細を更新しました。	エージェントにサインイン (53 ページ) 通話の転送 (86 ページ) コンサルトコールの開始 (90 ページ)	2021年4月
[ダイヤル番号 (Dial Number)] というラベル名を [電話番号 (Phone Number)] に変更しました。	ユーザプロファイル (65 ページ)	2021年3月
小さい表示領域でのタイトルとロゴの詳細を更新しました。	迅速な対応能力 (56 ページ)	2021年3月
[リクエストの転送 (Transfer Request)] および [コンサルトリクエスト (Consult Request)] ダイアログボックスの [一覧の更新 (Refresh the List)] オプションについて記載しました。	通話の転送 (86 ページ) コンサルトコールの開始 (90 ページ) チャットの転送 (130 ページ) 電子メールの転送 (138 ページ)	2021年3月

変更	参照先	日付
日付の選択の詳細を更新しました。	コール関連データ変数の編集 (84 ページ)	2021 年 3 月
[アウトバウンド (Outbound)] アイコンの名前を [アウトダイヤル (Outdial)] アイコンに変更しました。 特殊文字の詳細を更新しました。	アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ)	2021 年 3 月
RONA の詳細を更新しました。	エージェントの対応可否状態 (34 ページ)	2021 年 1 月
チームの変更の詳細を追加しました。	チームの変更 (66 ページ)	2021 年 1 月
アウトダイヤル ANI の詳細を更新しました。	アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ)	2021 年 1 月
このマニュアルの初版		2020 年 12 月
ユーザエクスペリエンスの更新の一部として、デスクトップ全体の外観が新しくなりました。		2020 年 12 月
デスクトップのタイトルとロゴをカスタマイズできます。		2020 年 12 月
サポートされるブラウザに Edge Chromium を追加しました。	エージェントデスクトップの要件 (2 ページ)	2020 年 12 月
ナビゲーションバーのアイコンをカスタマイズできます。	ナビゲーションバー (10 ページ)	2020 年 12 月
[タスクリスト] ペインに次の更新を適用しました。 <ul style="list-style-type: none"> • RONA 状態への変更前にリクエストが数秒間点滅します。 • 未読のチャットおよびソーシャルチャットメッセージを表示します。 	タスクリスト (11 ページ)	2020 年 12 月
[補助情報] ペインにはカスタマイズ可能なウィジェットがあります。	補助情報 ペイン (19 ページ)	2020 年 12 月
エージェントの状態タイマーの詳細が追加されました。	状態タイマーと接続タイマー (26 ページ)	2020 年 12 月

変更	参照先	日付
トースター通知とデスクトップ通知の詳細を追加しました。	通知 (29 ページ)	2020 年 12 月
ユーザプロフィールアイコンには次の詳細が表示されます。 <ul style="list-style-type: none"> • チャンネルキャパシティ • 通知設定 • デスクトップレイアウト全体のリセット • キーボードのショートカット • エラーレポートのダウンロード 	ユーザプロフィール (65 ページ)	2020 年 12 月
スクリーンポップを表示するワークフローがサポートされます。	スクリーンポップへのアクセス (64 ページ)	2020 年 12 月
サービスコールバックの詳細を追加しました。	コールバック (82 ページ)	2020 年 12 月
複数のエージェントがリアルタイム更新で CAD 変数を編集および保存できます。	コール関連データ変数の編集 (84 ページ)	2020 年 12 月
対応可能状態のときにアウトダイヤルコールを発信できます。	アウトダイヤルコールの発信 (97 ページ)	2020 年 12 月
プレビューキャンペーンコールの詳細を追加しました。	アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信 (101 ページ)	2020 年 12 月
Cisco Webex のエクスペリエンス管理 および IVR ウィジェットを追加しました。	ウィジェットの管理 (139 ページ)	2020 年 12 月
ドラッグアンドドロップ機能とサイズ変更機能を使用してデスクトップレイアウトをカスタマイズできます。	デスクトップレイアウトの編集 (141 ページ)	2020 年 12 月

このガイドについて

本ガイドは、Webex Contact Center Agent Desktop の使用方法について説明します。

Agent Desktop では、ユーザー体験が更新されています。このガイドでは、Agent Desktop 全体の新しくなった外観と、リリース固有の機能について説明します。

対象読者

このガイドは、エージェントデスクトップを使用する Webex Contact Center のエージェントを対象としています。

関連資料

Webex Contact Center ドキュメントの一覧を見るには、<https://www.cisco.com/c/en/us/support/customer-collaboration/webex-contact-center/series.html> にアクセスしてください。

Webex Contact Center デベロッパードキュメントおよび API 参照資料を確認するには、<https://developer.webex-cx.com/documentation/getting-started> にアクセスしてください。

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、[Cisco Services](#) 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。
- 安全で検証済みのエンタープライズクラスのアプリケーション、製品、ソリューション、およびサービスを探して参照するには、[Cisco Marketplace](#) にアクセスしてください。
- 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、シスコ製品とソフトウェアの障害と脆弱性の包括的なリストを管理する Cisco バグ追跡システムへのゲートウェイとして機能する、Web ベースのツールです。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

このドキュメントに関するご意見は、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com まで電子メールでご共有ください。

ご意見をお待ちしています。

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	<p>太字は、コマンド（ユーザエントリなど）、キー、ボタン、フォルダ名およびサブメニュー名を表すときに使用されます。次に例を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • [編集 (Edit)] > [検索 (Find)] を選択します。 • [完了 (Finish)] をクリックします。
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。 例：スキルグループとは、類似したスキルを持つ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ーガイド』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以下を示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • コード中のテキストや、システムに表示されるテキスト。 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

はじめに

- エージェントの概要 (1 ページ)
- エージェントデスクトップの要件 (2 ページ)
- ローカリゼーション (6 ページ)
- エージェントデスクトップのインターフェイス (7 ページ)
- 状態タイマーと接続タイマー (26 ページ)
- 通知 (29 ページ)
- エージェントの状態 (33 ページ)
- アクセシビリティ (40 ページ)

エージェントの概要

エージェントにサインインした後の表示画面は、Webex Contact Center の管理者が設定下デスクトップレイアウトによって異なります。エージェントのディスプレイサイズは 500 x 500 ピクセル（幅 x 高さ）より大きくなければなりません。エージェントで最高のエクスペリエンスを得るには、Web ブラウザのズームを 100% に設定する必要があります。詳細については、[迅速な対応能力 \(56 ページ\)](#) を参照してください。



- (注) 管理者は、エージェントプロフィールでアクセス許可とデスクトップ設定を構成します。エージェントは、特定の機能をサポートする特定のチームに割り当てられます。たとえば、ゴールドの顧客をサポートするチームや、課金情報を管理するチームに所属するエージェントのグループがあります。

管理者は、次のアクセス許可と設定をエージェントプロフィールで指定します。

- インバウンド（着信）コール機能
- アイドル状態の理由
- キューの転送
- エージェント照会と転送

- ラップアップとラップアップタイマーの詳細
- エージェント自動対応可能
- アウトバウンド（発信）コール機能
- ダイヤル番号とアドレス帳機能
- エージェントのパフォーマンス統計レポートへのアクセス
- ウィジェットへのアクセス



- (注)
- キューとは、コンタクトがエージェントの応答を待機している間、アクティブなコンタクトが保持されてエージェントに分配される場所です。
 - 管理者は、企業に適したアイドル状態の理由を構成します。[アイドル (Idle)] 状態とは、サインインはしているが、ルートされたリクエストに対応する準備ができていないことを示します。たとえば、昼休みが該当します。

エージェントデスクトップの要件

エージェントでは、初めてサインインする前に、すべての機能が期待どおりに動作するように、次の設定が必要です。

システム要件

以下に、最低システム要件を示します。

- メモリ：2GBのアプリケーションRAM（オペレーティングシステムの割り当てを除く）。
- オペレーティングシステム：サポートされているオペレーティングシステム（OS）は次のとおりです。
 - Windows 10 および Windows 11
 - macOS 10.12、10.13、10.14
 - Chrome OS 70（64ビット）以降

ブラウザ要件

次の表は、対応ブラウザの一覧です。

表 1: サポートされるブラウザ

オペレーティング システム	ブラウザのバージョン
Windows 10	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 以降 • Firefox の延長サポートリリース (ESR) V68 以降 • Edge Chromium (MS Edge V79 以降)
Windows 11	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V103.0.5060.114 以降 • Firefox の延長サポートリリース (ESR) V102.0 以降 • Edge Chromium (MS Edge V103.0.1264.44 以降)
macOS	<ul style="list-style-type: none"> • Google Chrome V76.0.3809 以降 • Firefox の延長サポートリリース (ESR) V68 以降 • Edge Chromium (MS Edge V79 以降)
Chrome OS	<ul style="list-style-type: none"> • Chromium V73 以降 • Google Chrome V76.0.3809 以降

以下のブラウザオプションを設定する必要があります。

- Cookie とサイトデータを有効にします。
- [セキュリティレベル (Security Level)] を [中 (*Medium*)] に設定します。
- [画像 (Image)] オプションを有効にします。
- ポップアップブロックを無効にします。
- JavaScript を有効にします。

ブラウザで常にアクティブなタブのリストにエージェントデスクトップの URL を追加することをお勧めします。ブラウザのスリープタブ機能により、エージェントデスクトップの URL が切断されることを回避できます。

お使いのブラウザに応じて、アクティブなタブとスリープ状態のタブの詳細については、[「Microsoft Edge のパフォーマンス機能について」](#) および [「Chrome のパフォーマンスをカスタマイズする」](#) を参照してください。



- (注) • Windows または macOS で Firefox 延長サポート版 (ESR) V104.0 以降を使用している場合は、エージェントデスクトップ URL のブラウザで **[拡張追跡保護 (Enhanced Tracking Protection)]** トグルボタンを無効にします。詳細については、「[デスクトップ版 Firefox の強化された追跡保護](#)」を参照してください。

サードパーティストレージパーティショニング

Google Chrome および Edge 116 以降への最近の更新で発生する可能性がある問題により、Webex Contact Center の CRM コネクタへのサインインエクスペリエンスが中断される可能性があります。この問題は、Salesforce、Microsoft Dynamics、ServiceNow、Zendesk、Freshdesk などのプラットフォームでのデスクトップサインインに影響します。

Google Chrome ブラウザでこの問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. Google Chrome ブラウザを開き、アドレスバーに **chrome://flags/#third-party-storage-partitioning** と入力します。
2. **[試験的なサードパーティストレージパーティショニング (Experimental third-party storage partitioning)]** フラグを無効にします。
3. Chrome を閉じて再起動します。
4. CRM 内のデスクトップに再度サインインします。

Edge ブラウザでこの問題を解決するには、次の手順を実行します。

1. ブラウザを開き、アドレスバーに **edge://flags/#third-party-storage-partitioning** と入力します。
2. **[試験的なサードパーティストレージパーティショニング (Experimental third-party storage partitioning)]** フラグを無効にします。
3. 変更を保存し、ブラウザを再起動します。
4. CRM 内のデスクトップに再度サインインします。

仮想デスクトップインフラストラクチャ (VDI)

エージェントデスクトップは、サードパーティの VDI をサポートします。リモートシステムの要件がエージェントデスクトップのシステム要件と一致していることを確認します。詳細については、「[システム要件](#)」を参照してください。Webex アプリケーションをエンドポイントとして使用する場合は、「[ホストされた仮想デスクトップとシンククライアントの要件](#)」を参照してください。エージェントデスクトップはキーボードショートカットをサポートしています。ただし、これらのキーボードショートカットは、サードパーティの VDI 環境では期待どおりに機能しない場合があります。

電話機の要件

音声インタラクションを処理するエージェントには電話が必要です。接続を確認するには、別の電話からダイヤル番号 (DN) を呼び出し、音声接続を確認します。サインイン時には、[[**ステーションログイン情報 (Station Credentials)**]] ダイアログボックス ([**ステーションログイン情報 (Station Credentials)**]) > [**ダイヤル番号 (Dial Number)**]] に同じ DN を入力する必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン \(53 ページ\)](#)」を参照してください。

エージェントデバイス

Cisco Webex Contact Center は、通話用に次のエージェントデバイスをサポートしています。

- Webex Calling デスクフォン
- 携帯電話の Webex モバイルアプリ
- Webex Calling (PC Audio) と統合された Webex アプリ
- Microsoft Teams ソフトフォン

Calling デバイスを使用している場合は、サインイン時の [[**ステーションログイン情報 (Station Credentials)**]] ダイアログボックス ([**ステーションログイン情報 (Station Credentials)**]) > [**内線 (Extension)**]] に、管理者が構成した Calling 内線番号を入力します。詳細については、「[エージェントにサインイン \(53 ページ\)](#)」を参照してください。

クライアントとしての Webex アプリ

お使いのデバイス (個人デバイス) にダウンロードされた Webex アプリ とは Webex クライアントのことを指します。詳細については、「[アプリのダウンロード](#)」を参照してください。

Webex クライアントは、Webex Calling と統合されている場合、エンドポイントデバイスとして使用できます。音声通話を受けるまたは発信するには、内線番号 ([**ステーションログイン情報 (Station Credentials)**] > **内線番号**) を使用してエージェントにサインインする必要があります。

内線を使用している場合は、Webex クライアント から音声通話に応答することができます。対応可能な最大時間内にコールに応答しないと、そのコールはキューに戻され、システムによって状態が [RONA] に変更されます。

Webex アプリ はエージェント内でアクセスすることで、エージェントから離れることなく組織内の別のエージェント、スーパーバイザ、各分野の専門家 (SME) に協力を求めることができます。ただし、呼制御はできません。通話の発着信を行うには、引き続き外部の非組み込みの Webex アプリ が必要です。詳細については、「[Calling アプリ](#)」を参照してください。

エージェント内で Webex アプリ にアクセスする方法の詳細については、「[Webex アプリ \(72 ページ\)](#)」を参照してください。



(注) エージェント内で Webex クライアント および Webex アプリ を使用している場合、着信の通知は次のように表示されます。

- エージェントで [タスクリスト] ペインが展開されている場合に、顧客からの着信があると、Webex クライアント 通知と エージェント ポップオーバーが表示されます。
- Webex クライアント および エージェント が非アクティブの場合：
 - Webex クライアントの顧客から着信した場合、ブラウザトースター通知と Webex クライアント 通知を受け取ります。
 - Webex クライアントの顧客と Webex の同僚から同時に着信した場合、ブラウザ、Webex クライアント、および Webex から通知を受け取ります。

ローカリゼーション

エージェント UI

エージェント UI は、29 の言語でのローカリゼーションをサポートしています。

サポートされている言語は次のとおりです。

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（UK）、英語（US）、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ギリシャ語、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（ブラジル）、ポルトガル語（ポルトガル）、ルーマニア語、ロシア語、セルビア語、スロバキア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語。

エージェントの UI 言語は、使用中のブラウザの言語設定に従います。たとえば、Google Chrome ブラウザで優先言語がフランス語に設定されているとします。Google Chrome ブラウザでエージェントを起動すると、エージェントの UI はフランス語で表示されます。



(注) Firefox ブラウザでは、エージェント UI 言語は Web ページ用に選択された優先言語に基づいています。Web ページ言語は、[Web ページ言語設定 (Webpage Language Settings)] 設定 ([設定 (Settings)] > [一般設定 (General)] > [言語と外観 (Language and Appearance)] > [言語 (Language)] > [選択... (Choose...)]) で選択できます。) 詳細については、「[複数言語の Web ページの表示言語を選択](#)」を参照してください。

エージェントユーザーガイド

エージェントユーザーガイドは、25 の言語でのローカリゼーションをサポートしています。デフォルトの言語は英語です。

サポートされている言語は次のとおりです。

ブルガリア語、中国語（香港）、中国語（簡体字中国語）、クロアチア語、チェコ語、デンマーク語、オランダ語、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（ブラジル）、ルーマニア語、ロシア語、セルビア語、スロバキア語、スロベニア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語詳細については、「[翻訳版エンドユーザーガイド](#)」を参照してください。

エージェントデスクトップのインターフェイス

エージェントにサインインすると、デスクトップレイアウト構成に基づいて、ホームページにカスタムウィジェットまたは永続ウィジェットが表示されます。ホームページに表示されるウィジェットは、アクティブなリクエストやインタラクションに依存しません。

エージェントのUIは、次のセクションで構成されています。

- [水平ヘッダー](#) (9 ページ)
- [ナビゲーションバー](#) (10 ページ)
- [タスクリスト](#) (11 ページ)
- [エージェントのインタラクション履歴](#) (16 ページ)
- [インタラクション制御](#) (18 ページ)
- [ワークスペース](#) (18 ページ)
- [補助情報 ペイン](#) (19 ページ)

図 1: 音声のサンプルエージェントデスクトップ UI

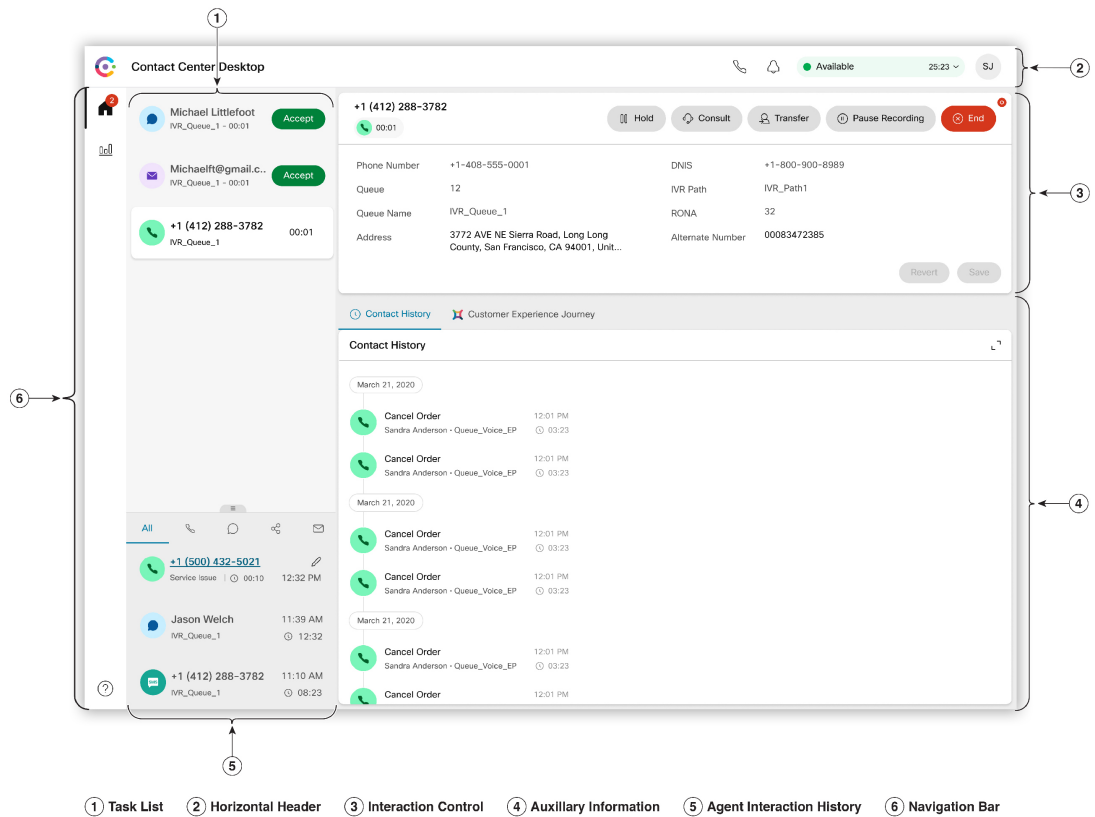
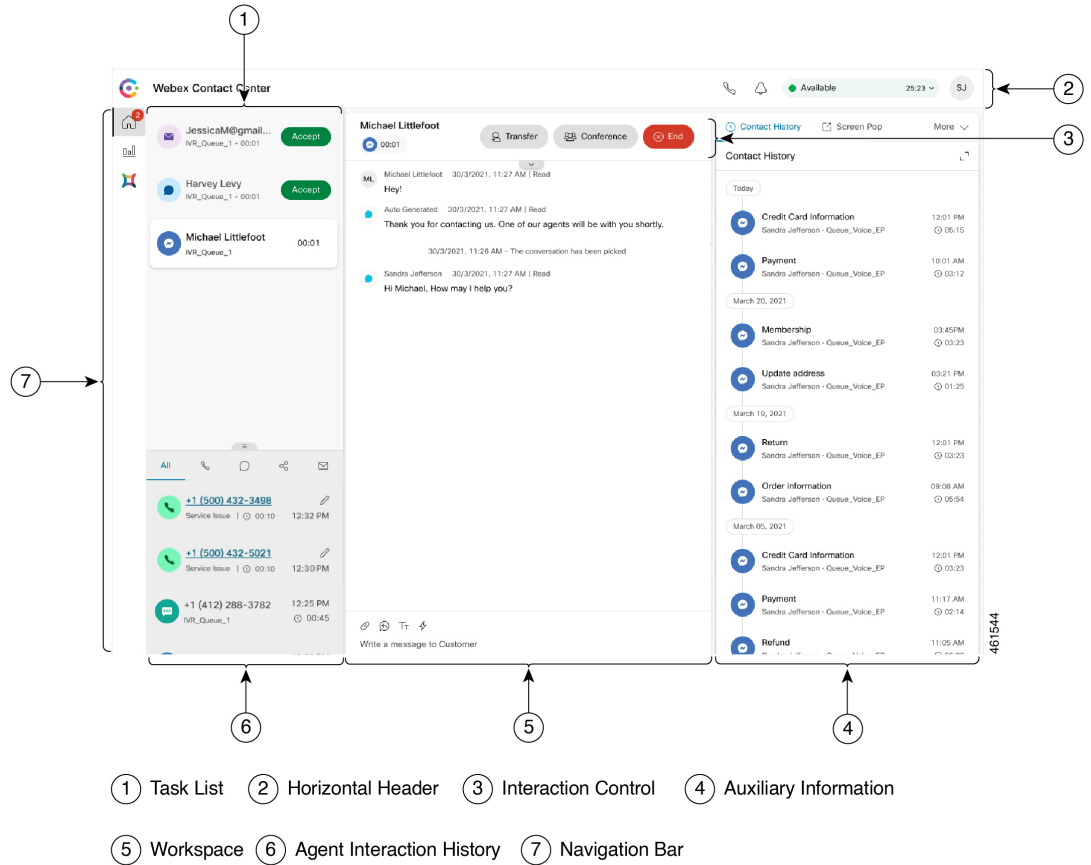


図 2:新しいデジタルチャネルのサンプルエージェントデスクトップ UI



水平ヘッダー

水平ヘッダーは、エージェントインターフェイスの上部に沿って表示される領域です。水平ヘッダーには次のオプションが配置されます。

- **タイトルとロゴ** : Cisco Webex Contact Center のロゴと名前 (デフォルト) が画面の左上に表示されます。管理者は、デスクトップレイアウトの設定に基づいてタイトルとロゴをカスタマイズできます。
- **対応可否状態** : すべての通信チャネル (音声コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話) でコンタクトを受信して受け入れることができるかどうかを示す、対応可否の状態が表示されます。エージェントにサインインすると、デフォルトで [アイドル (Idle)] 状態に設定されます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。
- **Webex アプリ** : エージェントから離れることなく、組織内の別のエージェント、スーパーバイザそして各分野の専門家 (SME) と協働できるオプションを表示します。詳細については、「[Webex アプリ \(72 ページ\)](#)」を参照してください。

- **発信通話**：通話を発信するためのオプションが表示されます。[アウトダイヤルコール (Outdial Call)] アイコンは、エージェントプロフィールの構成に基づいて表示されます。詳細については、「[アウトダイヤルコールの発信 \(97 ページ\)](#)」を参照してください。
- **通知センター**：受信した新規メッセージの数を表示します。[通知センター (Notification Center)] アイコンをクリックすると、デスクトップアラートと通知がダイアログボックスに表示されます。詳細については、「[通知センターへのアクセス \(70 ページ\)](#)」を参照してください。

スクリーンポップ URL を使用して、以前のスクリーンポップにアクセスすることもできます。詳細については、「[スクリーンポップへのアクセス \(64 ページ\)](#)」を参照してください。

- **ユーザプロフィール**：情報と設定を表示します。詳細については、[ユーザプロフィール \(65 ページ\)](#) を参照してください。



- (注)
- **Webex アプリ、発信通話、および、および通知センターアイコン**、それらが水平ヘッダーに表示される順序は、管理者が定義した設定によって異なります。
 - 管理者がヘッダーウィジェットを構成している場合は、水平ヘッダーにウィジェットが表示されます。ウィジェットの詳細については、「[ウィジェットの管理 \(139 ページ\)](#)」を参照してください。


ナビゲーションバー

ナビゲーションバーは、エージェントインターフェイスの左側に表示されます。



- (注)
- ナビゲーションバーで使用できるアイコンは、管理者がデスクトップレイアウトをどのように構成しているかによって異なります。

主な機能にアクセスするための次のアイコンが用意されています。

- **ホーム (🏠)**：エージェントダッシュボードを表示します。エージェントダッシュボードでは、確認が必要な完了済みの問い合わせや自分に割り当てられている問い合わせにアクセスできます。さまざまなチャネルにわたる顧客との通信や、顧客情報の確認などのアクションを実行できます。アイコンには、さまざまなチャネルで受諾されていないリクエストの数を示すバッジが表示されます。たとえば、 のようになります。
- **エージェントのパフォーマンス統計 (📊)**：エージェントの履歴統計やリアルタイム統計を詳述する **エージェントのパフォーマンス統計** ウィジェットが表示されます。プロフィールで統計のレポートが構成されている場合は、ナビゲーションバーに **[エージェントのパフォーマンス統計]** アイコンが表示されます。統計レポートの詳細については、「[エージェントのパフォーマンス統計 レポート \(147 ページ\)](#)」を参照してください。

- **リロード (🔄)** : iFrame 内で エージェント にアクセスしている場合は、[リロード (Reload)] をクリックすると エージェント Web ページが更新されます。iFrame は、ある Web ページを別の Web ページにネストする HTML 要素です。



(注) [リロード (Reload)] アイコンは、iFrame 内でエージェントにアクセスする場合にのみ表示されます。

- **フィードバック (🗨️)** : 新しいブラウザタブに [フィードバック (Feedback)] ページを表示します。デスクトップ エクスペリエンスに関するフィードバックを共有できます。
- **ヘルプ (🔗)** : 新しいブラウザタブにヘルプトピックを表示します。



- (注)
- **デスクトップレイアウト**の構成に基づいて、ナビゲーションバーの[ヘルプ (Help)] アイコンの上にカスタムアイコン (カスタマーエクスペリエンス分析アイコンなど) が表示されます。
 - エージェントの初回アクセス時、またはキャッシュのクリア時は、カスタムタイトル、カスタムロゴ、カスタムアイコンが数秒遅れでナビゲーションバーに読み込まれます。
 - カスタムアイコンやカスタムウィジェットは、最初にキャッシュから読み込まれ、次にサーバーの同期によって読み込まれます。管理者がデスクトップレイアウトの構成を更新した場合、最新のカスタムアイコンやカスタムウィジェットを表示するには、キャッシュをクリアしてエージェントをリロードする必要があります。キャッシュをクリアせずにリロードしようとすると、画面が点滅し、予期しない動作が発生することがあります。

タスクリスト

タスクリストインターフェイスの左上には、[エージェント] ペインが表示されます。

リクエストがキューにルーティングされると、対応可能な状態であれば、新しいリクエストが [タスクリスト] ペインに表示されます。顧客との通信を開始するには、リクエストを受け入れる必要があります。デフォルトでは、[タスクリスト] ペインは展開されています。[タスクリスト] ペインが折りたたまれている場合は、デスクトップの右下にポップオーバーが表示され、リクエストを受け入れることができます。詳細については、「[ポップオーバー \(13 ページ\)](#)」を参照してください。

複数のリクエストがある場合は、最新のリクエストが [タスクリスト] ペインの最上部に表示され、コール、チャット、ソーシャルメッセージングの会話、電子メールの順になります。



リクエストには次の詳細が表示されます。

- **コール** : コールタイプ、顧客の電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス)、コールをルーティングしたキューの名前を示すラベルとアイコン、およびコールを受信してから

の経過時間を示すタイマーが表示されます。着信の状態は [Ringing (呼び出し中)] と表示されます。



次の表に、コールタイプ、アイコン、および対応するラベルを示します。

コールタイプ	ラベル	アイコン
着信音声通話	着信通話	
コールバック	コールバック	
アウトバウンドプレビュー キャンペーンコール	キャンペーンコール	
アウトダイヤルコール	アウトダイヤルコール	



- チャット：  (チャット) アイコン、お客様名または固有ID、Eメールアドレス、チャットをルートしたキュー、チャットに対応するまでの待機時間が表示されます。が表示されます
- ソーシャルメッセージングの会話：次の詳細が表示されます。
 - Facebook Messenger：リクエストには、  (Messenger) アイコン、チャットリクエストをルーティングしたキュー、Facebook ビジネスページの固有 ID、およびチャットリクエストを受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。



(注) 顧客の名前がデスクトップに表示されるのは、Facebook Messenger の顧客のプロファイル情報が公開に設定されている場合に限られます。

- SMS：リクエストには、  (SMS) アイコン、顧客の電話番号、SMS チャットリクエストをルーティングしたキュー、送信元番号 (DN) およびチャットリクエストを受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。
- 電子メール：  (Eメール) アイコン、お客様の名前、Eメールをルーティングしたキュー、お客様のEメールアドレス、およびEメールリクエストを受信してからの経過時間を表示するタイマーが表示されます。が表示されます



- (注)
- [タスクリスト] ペインでリクエストの上にポインタを合わせると、 (展開) アイコンが表示されます。 をクリックすると、リクエストの詳細が表示されます。
 - チャット、ソーシャルメッセージングの会話、または電子メールリクエストを受信すると、サウンド通知でアラートが届きます。
 - 各チャットのバッジとソーシャルメッセージングの会話タスクに、未読メッセージの数が表示されます。

[タスクリスト] ペインには次のオプションが表示されます。

- **すべてのタスクに応答する (Accept All Tasks)** : すべてのリクエスト (チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話) をまとめて受け入れるには、**[すべてのタスクに応答する (Accept All Tasks)]** をクリックします。**[すべてのタスクに応答する (Accept All Tasks)]** ボタンは、新しいリクエストが 5 個を超えると表示されます。
- **新しい返信 (New Replies)** : スクロールして未読メッセージ (チャットまたはソーシャルメッセージングの会話) を表示するには、**[新しい返信 (New Replies)]** をクリックします。

リクエストを受け入れた後、タイマーには、リクエストを受け入れてからの経過時間が表示されます。詳細については、「[状態タイマーと接続タイマー \(26 ページ\)](#)」を参照してください。



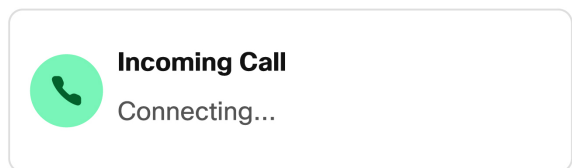
- (注)
- タイマーに表示された指定時間内にリクエストに応答できない場合は、ポップオーバーのアクションボタンが数秒間点滅し、状態が**[RONA]** (無応答時リダイレクト) に変わります。RONA の詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。
 - [タスクリスト] ペインが折りたたまれた状態でサインアウトした場合、キャッシュをクリアせずにエージェントにサインインすると、[タスクリスト] ペインの以前の選択が保持されます。つまり、折りたたまれた状態で表示されます。

ポップオーバー

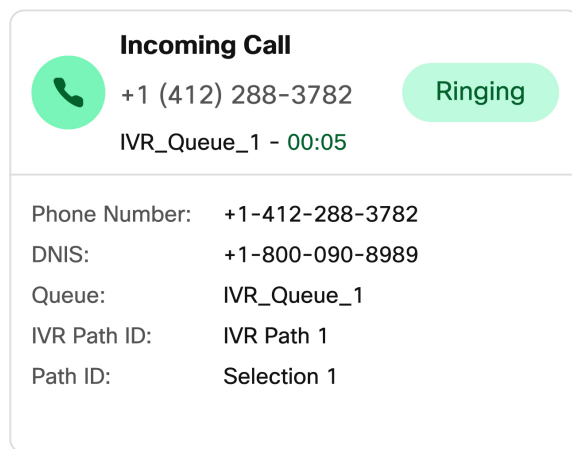
[タスクリスト] ペインが折りたたまれている場合は、Desktop の右下にポップオーバーが表示され、リクエストを受けつけることができます。ポップオーバーとは、コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストが自分にルーティングされたときに表示されるポップアップダイアログボックスです。

Desktopは、次のポップオーバーを表示します。

- 接続中のポップオーバー : 接続中のポップオーバーは、新しい問い合わせリクエストが割り当て中であることを通知します。



- 問い合わせ要求ポップオーバー：問い合わせ要求ポップオーバーは、接続ポップオーバーの後に表示されます。状態が **[RONA]** に変わる前に、問い合わせ要求のポップオーバーでアクションを実行する必要があります。ポップオーバーには、各チャンネルに定義されている構成に基づいて、変数、アクションボタンまたはリンクが表示されます。



- (注) 接続中のポップオーバーまたは問い合わせ要求ポップオーバーが Desktop で表示されているときはサインアウトできません。

ポップオーバーには、各チャンネルに定義されている構成に基づいて、変数、アクションボタンまたはリンクが表示されます。次の表に、チャンネルタイプに基づいてポップオーバーに表示される変数を示します。

表 2: ポップオーバーに表示される音声チャンネル変数

音声チャンネル - コールタイプ	ポップオーバーに表示される変数
着信音声通話	<p>Flow Designer では、管理者が エージェント で表示される変数、変数のラベル、およびそれらが表示される順序を構成します。ポップオーバーには、最小で3つ、最大で6つの変数が表示されます。受信ポップオーバーには、管理者が安全であるとマークした変数は表示されません。</p> <p>(注) 相談通話リクエストのポップオーバーには、最大9つの変数が表示されます。つまりこれは、3つのデフォルト変数（エージェント名、エージェントDN、エージェントチーム）と、管理者が構成した最大6つの変数です。3つのデフォルト変数は、相談通話を開始したエージェントを参照します。</p>
コールバック	<ul style="list-style-type: none"> • 電話番号 • キュー名 • DNIS（着信番号識別サービス）
アウトバウンドプレビューキャンペーンコール	管理者によって定義された構成に基づく変数。
アウトダイヤルコール	<p>Flow Designer では、管理者が エージェント で表示される変数、変数のラベル、およびそれらが表示される順序を構成します。ポップオーバーには、最小で3つ、最大で6つの変数が表示されます。アウトダイヤル ポップオーバーには、管理者が安全であるとマークした変数は表示されません。</p> <p>(注) 相談通話リクエストのポップオーバーには、最大9つの変数が表示されます。つまりこれは、3つのデフォルト変数（エージェント名、エージェントDN、エージェントチーム）と、管理者が構成した最大6つの変数です。3つのデフォルト変数は、相談通話を開始したエージェントを参照します。</p>

表 3: ポップオーバーに表示されるデジタルチャンネル変数

デジタルチャンネルタイプ	ポップオーバーに表示される変数
Facebook Messenger	<ul style="list-style-type: none"> • キュー名 • 送信元ページ

デジタルチャネルタイプ	ポップオーバーに表示される変数
ショートメッセージサービス (SMS)	<ul style="list-style-type: none"> • キュー名 • 電話番号 • 送信元番号
Livechat	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客名 • E メール • キュー名
E メール	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客名 • E メール • キュー名
WhatsApp	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客名 (Customer Name) • キュー名 (Queue Name)

複数のリクエストがある場合、ポップオーバーは積み重ねられます。任意の時点でリクエストが 5 個より多くなると、リクエストは 1-5 / <total number> として表示されます。それ以降のリクエストを表示するには、> アイコンをクリックします。電子メール、チャット、またはソーシャルメッセージングの会話を受け入れるには、各ポップオーバーで [応答 (Accept)] ボタンをクリックします。すべての要求をまとめて受け入れるには、[<number>件のリクエストを承諾する (Accept <number> requests)] をクリックします。最も古いリクエストが一番上に表示されます。上から下に、電子メール、ソーシャルメッセージングの会話、チャット、コールの順になります。

エージェントのインタラクション履歴

エージェント インターフェイスの左下隅には、エージェントのインタラクション履歴 ペインが表示されます。このペインでは、すべてのチャネル（音声、電子メール、チャット、およびソーシャル）にわたる顧客との過去の通信を確認できます。このペインには、過去 24 時間の詳細が表示されます。

特定のチャネルに基づいて過去 24 時間の通信を表示するには、次のいずれかのタブを選択します。





- **すべて (All)** : すべてのチャネルにわたる以前の通信の詳細を、合計接続時間、およびリクエストを受け入れたときのタイムスタンプとともに表示します。これがデフォルトの選択です。
- **コール (Calls)** : 音声コールの詳細を、顧客の電話番号、ラップアップの理由、合計接続時間、およびリクエストを受け入れたときのタイムスタンプとともに表示します

エージェントのインタラクション履歴ペインで電話番号をクリックすると、アウトダイヤルコールを発信できます。アウトダイヤルコールを発信する前に電話番号を編集することもできます。詳細については、「[アウトダイヤルコールの発信エージェントのインタラクション履歴 \(100 ページ\)](#)」を参照してください。

- **チャット (Chats)** : チャットの詳細を、顧客の名前、ラップアップの理由、合計接続時間、およびリクエストを受け入れたときのタイムスタンプとともに表示します
- **ソーシャルメッセージングの会話** Facebook Messenger と SMS (ショートメッセージサービス) お客様の名前が記載された WhatsApp チャット (Facebook Messenger と WhatsApp) 、お客様の電話番号 (SMS) 、ラップアップ理由、合計接続時間、およびリクエストを受け入れたときのタイムスタンプの詳細が表示されます。
- **電子メール (Emails)** : 電子メールの詳細を、顧客の電子メールアドレス、ラップアップの理由、合計接続時間、およびリクエストを受け入れたときのタイムスタンプとともに表示します



(注)

- エージェントのインタラクション履歴ペインでは、完了済みのすべてのやりとり詳細と、それぞれのラップアップの理由が取得されます。やりとりを終了していない場合、ラップアップ理由は、N/A となります。インタラクションが完了してから最大 6 秒間、ラップアップの理由がエージェントのインタラクション履歴 ペインに表示されない場合があることに注意してください。それまでは N/A と表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。
- エージェントのインタラクション履歴 ペインは、ラップアップの理由について最大 13 文字をサポートします。文字数がこの制限を超えると、省略記号アイコンが表示されます。省略記号アイコンの上にマウスポインターを合わせると、ツールチップに完全なラップアップの理由が表示されます。
- エージェントのインタラクション履歴ペインのサイズを変更したり、折りたたんだりすることができます。
 - サイズを変更するには、エージェントのインタラクション履歴ペインの境界線の上にマウスポインターを置きます。マウスポインタが  (サイズ変更ハンドル) に変わったら、 をクリックしてドラッグし、[エージェントのインタラクション履歴] ペインのサイズを縦方向に変更します。サイズを変更した [エージェントのインタラクション履歴] ペインは、サインアウトするか、ブラウザを閉じるか、ブラウザのキャッシュをクリアするまで保持されます。
 - 折りたたむには、[タスクリスト] ペインまたは [エージェントのインタラクション履歴] ペインの上にマウスポインタを置きます。 (折りたたみ) アイコンが表示されません。ペインを閉じるには、 をクリックします。


インタラクシオン制御

エージェントインターフェイスの上部中央には、[インタラクシオン制御]ペインが表示されません。


インタラクシオン制御 ペインには次の詳細が含まれます。

- 着信および発信音声のコール関連データ (CAD) 変数をすべて含む顧客情報。Flow Designer では、管理者が変数、変数のラベル、およびインタラクシオン制御 ペインに表示される順序を構成します。インタラクシオン制御 ペインには最大 30 個の変数が表示されます。
- 通信を終了するまでの顧客とのコンタクトの継続時間を示す接続タイマー。
- 接続タイマーに加えて、[インタラクシオン制御] ペインにはもう 1 つのタイマーも表示されます。これは、システムによって設定された状態と、エージェントが通信をどのように続行したかに基づきます。たとえば、コールを保留にすると、[コンサルト保留中 (Consult on Hold)] 状態の横に、保留時間を示すタイマーが表示されます。
- プロファイルの構成に基づいてタスクを実行するために使用されるコントロールボタン。

音声コール (インバウンドまたはアウトバウンド) を受け入れると、デフォルトで [インタラクシオン制御] ペインが展開され、ナビゲーションバーでオプションを切り替えてもそのまま残ります。

電子メール、チャット、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストを受け入れるときは、[インタラクシオン制御] ペインはデフォルトで折りたたまれています。[インタラクシオン制御] ペインを展開して顧客情報を表示するには、 (展開) アイコンを使用します。



(注) 顧客情報をコピーするには、その上にマウスポインタを合わせ、 をクリックします。

接続タイマーの詳細については、「[状態タイマーと接続タイマー \(26 ページ\)](#)」を参照してください。CAD 変数の更新については、「[コール関連データ変数の編集 \(84 ページ\)](#)」を参照してください。

ワークスペース

[ワークスペース] ペインは、電子メール、チャット、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストを受け入れた場合にのみ、エージェントインターフェイスの中央に表示されます。





(注) 音声コール (インバウンドまたはアウトバウンド) を受け入れると、中央のペインに [補助情報] ペインが表示されます。

中央のペインには、[タスクリスト] ペインでのコンタクトカードの選択に応じて詳細が表示されます。たとえば、アクティブな電子メールコンタクトを選択すると、受信した電子メールの詳細が中央のペインに表示されます。

中央のペインには、ナビゲーションバーの選択に応じて情報が表示されることもあります。たとえば、[エージェントのパフォーマンス統計]を選択すると（プロファイルが構成されている場合）、中央のペインにレポートが表示されます。



- (注) マウスポインタを [タスクリスト] ペインまたは [エージェントのインタラクション履歴] ペインの上に合わせると、（折りたたむ）アイコンが表示されます。ペインを閉じて作業スペースの領域を広くするには、 をクリックします。

補助情報 ペイン

エージェント インターフェイスの 補助情報 ペインの表示位置は、アクティビティなリクエストによって異なります。

電子メール、チャット、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストを受け入れると、[補助情報] ペインがデスクトップの右側に表示され、[ワークスペース] ペインがデスクトップの中央に表示されます。音声通話（着信通話または発信通話）に応答すると、補助情報 ペインがデスクトップの中央に表示されます。

ウィジェットは、デスクトップの 補助情報 ペインのタブに表示されます。ペインの各タブには、管理者が構成したデフォルトのデスクトップレイアウト設定に基づいて、1 つ以上のウィジェットが表示されることがあります。詳細については、「[ウィジェットの管理 \(139 ページ\)](#)」を参照してください。

補助情報 ペインのタブの詳細は次のとおりです。

- **コンタクト履歴 (Contact History)** (デフォルト) : 過去 60 日間について、顧客との通信履歴を表示します。連絡先履歴には、最大 300 件のレコードが表示されます。顧客とデジタルチャネルの会話（電子メール、チャット、またはソーシャルメッセージング）を行っている場合、[コンタクト履歴 (Contact History)] タブには、同じチャネルを使用する顧客別の以前の連絡先が表示されます。音声コール中の場合、[コンタクト履歴 (Contact History)] タブには音声コールの履歴だけが表示されます。

コンタクトを受け入れるとき、[コンタクト履歴 (Contact History)] タブには顧客の詳細が時系列順に表示されます。顧客履歴の詳細には、顧客名、ラップアップの理由、キュー名、接続時間、および終了時間が含まれます。[] リンクをクリックして、顧客からの以前の電子メールを表示することもできます。



- (注) [コンタクト履歴 (Contact History)] タブ では、完了済みのすべてのやりとり詳細と、それぞれのラップアップの理由が取得されます。やりとりを終了していない場合、ラップアップ理由は、N/A となります。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

- **スクリーンポップ (Screen Pop)]** : デフォルトのデスクトップレイアウト設定に基づいて、スクリーンポップのタブが表示されます。
- **カスタムウィジェット** : デフォルトのデスクトップレイアウトまたは組織の設定に基づいて、カスタムのタブ付きウィジェットが表示されます。詳細については、「[ウィジェットの管理 \(139 ページ\)](#)」を参照してください。


マウスポインターをタブヘッダーの上に置くと、完全なタブ名が表示されます。




(注) [補助情報] ペインでは、インタラクションやカスタムページを切り替えても、特定のインタラクションでのタブの選択が保持されます。たとえば、音声対話中に [補助情報] ペインの [スクリーンポップ (Screen Pop)] タブにアクセスしたとします。その後、チャットのやり取りに切り替えて [コンタクト履歴 (Contact History)] タブにアクセスします。音声対話に戻ると、[スクリーンポップ (Screen Pop)] タブの選択が保持されています。

エージェントをリロードしても、タブの選択は保持されます。ただし、キャッシュをクリアするとタブの選択は失われます。

次を実行できます。

-  をクリックして、補助情報 ペインで選択したタブを最大化します。
- 補助情報 ペインで、タブをドラッグアンドドロップすると、タブの順序を並べ替えることができます。これは以下に適用されます。
 - 補助情報 ペインに表示されるタブ。
 - 補助情報 ペインの **[その他のタブ (More Tabs)]** ドロップダウンリストでグループ化されているタブ **[その他のタブ (More Tabs)]** ドロップダウンリストをクリックし、必要なタブを選択します。

タブの順序は、補助情報ペインから移動したり、ブラウザをリロードしたり、ブラウザのキャッシュをクリアしたり、サインアウトしてから再度 エージェントにサインインしたりした後も保持されます。

タブの順序をデフォルトの順序にリセットするには、 (**[その他のアクション (More Actions)]**) アイコン > **[タブ順序のリセット (Reset Tab Order)]** をクリックします。


新しいデジタルチャネルの共通の機能

テキスト添付ファイル

添付ファイルは、テキストメッセージと一緒に送信されるファイルです。

テキスト添付ファイルを追加するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 エージェントは、作成ボックスに添付ファイルをドラッグアンドドロップするか、 アイコンをクリックしてファイルを参照することで、作成ボックスの応答と一緒に添付ファイルをアップロードできます。

- (注)
- 添付ファイルは、管理者が添付ファイルポリシーで構成した形式でのみ送信できます。
 - メッセージごとに1つの添付ファイルを添付できます。
 - 複数の添付ファイルをテキストメッセージで送信できます。
 - PCI ルールを満たさない添付ファイルは削除され、そのような添付ファイルはグレー表示されます。情報アイコンが表示されます。情報アイコンをクリックすると、添付ファイルが無効になった理由を示すエラーメッセージが表示されます。このエラーメッセージは、準拠していない添付ファイルが無効になっている間に閉じることができます。

ステップ2 エージェントは、顧客に送信する前にファイルとそのサイズをプレビューできます。


ステップ3 添付ファイルを削除するには、[x] アイコンをクリックします。

電子メールの添付ファイル

添付ファイルは、電子メールメッセージとともに送信されるファイルです。添付ファイルは、メール本文にインラインで添付することも、通常の添付ファイルとして添付することもできます。

電子メールの添付ファイルを追加するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1  アイコンをクリックしてファイルを参照し、添付ファイルをアップロードします。

- アップロード可能な最大ファイルサイズ、ファイルフォーマット、最大ファイル数は、管理者によって構成されます。
- 電子メールスレッドから受信した電子メールの添付ファイルを表示およびダウンロードできます。
- PCI ルールを満たさない添付ファイルは削除され、そのような添付ファイルはグレー表示されます。このような添付ファイルを選択すると、電子メール作成ボックスの上にバナーメッセージが表示され、添付ファイルが無効になっている理由が通知されます。このバナーは、準拠していない添付ファイルが無効になっている間は閉じることができます。

- 電子メール本文にコンテンツが入力されている状態で電子メール作成ボックスから移動すると、下書きが保存されます。

ステップ2 エージェントは、顧客に送信する前にファイルとそのサイズをプレビューできます。

ステップ3 添付ファイルを削除するには、[x] アイコンをクリックします。

テンプレート

エージェントは、定型文の応答をメッセージテンプレートという形で使用できます。これらのテンプレートは、エージェントの応答の一貫性を保ち、よく使用されるメッセージの送信にかかる時間を短縮するために役立ちます。

テンプレートの添付

会話でテンプレートを使用するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ1 作成ボックスで  (テンプレート) アイコンをクリックします。

設定済みのテンプレートグループのリストを含むダイアログが画面に表示されます。

[すべてのテンプレート (All Templates)] タブは、チームに設定されているすべてのテンプレートのリストで構成されています。

ステップ2 [詳細 (More)] をクリックすると、チームに設定されているテンプレートグループの完全なリストが表示されます。


ステップ3 テンプレートグループを選択すると、そのテンプレートグループの下に作成されたテンプレートのリストが表示されます。

ステップ4 テンプレートを選択します。それぞれの情報が作成ボックスに読み込まれます。

(注) 検索フィールドにキーワードを入力してテンプレート名をフィルタ処理し、その結果に基づいてテンプレートを選択することができます。

ステップ5 [送信 (Send)] をクリックします。

ロックされたテンプレート

管理者には、管理コンソールでテンプレートを作成するときに、テンプレートをロックする権限があります。ロックされたテンプレートの横には  (ロック) アイコンが表示されます。これらのロック済みテンプレートはそのまま使用できますが、編集はできません。編集アクションを実行しようとする、エラーメッセージが画面に表示されます。

置き換え可能なパラメータを持つテンプレート

管理者は、置き換え可能なパラメータを使用してテンプレートを作成できます。これにより、エージェントは、パーソナライズされたメッセージをお客様に送信することができます。これらのテンプレートを作成ボックスにロードして、Tab キーを使用すると、置き換え可能なパラメータ間を移動して、パラメータを変更できます。

チャットコンソールでシステムパラメータが動的に置換されるテンプレート

テンプレート本文でシステムパラメータを使用すると、管理者が構成したテンプレートを使用できます。これらのテンプレートをチャット変換で使用すると、それぞれのシステムパラメータが作成ボックスで動的に置換されます。

リッチフォーマット

メッセージに返信する前に、**T** (フォーマット) アイコンをクリックしてテキストにリッチフォーマットスタイルを適用できます。

作成ボックスの返信メッセージに、次のリッチフォーマットスタイルを適用することができます。

フォーマットスタイル	説明
太字	テキストを太字にします。
斜体	テキストを斜体にします。
取り消し線	テキストに取り消し線を引きます。



(注) 選択したテキストに適用できるスタイルは1つだけです。たとえば、特定の単語または文を太字にした場合、同じ部分を斜体にはできません。

電子メールメッセージのリッチフォーマット

電子メール本文の返信メッセージに、次のリッチフォーマットスタイルを適用することができます。

フォーマットスタイル	説明
太字	テキストを太字にします。
斜体	テキストを斜体にします。
下線	テキストに下線を付けます。
取り消し線	テキストに取り消し線を引きます。
見出し 1	テキストにプリセットのフォントとスタイルを適用します。

フォーマットスタイル	説明
ブロッククォート	テキストをインデントし、左の余白に縦線を入れて引用としてマークします。
フォントの色	フォントの色を変更します。
絵文字	絵文字を挿入します。
左インデント	テキストを左にインデントします。
右インデント	テキストを右にインデントします。
順序付きリスト	順序付きリストを作成します。
箇条書きリスト	箇条書きリストを作成します。
リンク	選択したテキストにハイパーリンクを挿入します。
表	テキストエリアに表を挿入します。

リッチ作成モード

電子メール作成ボックスは、次の2つのモードをサポートしています。

- **リーダーモード**：電子メールをクリックして、電子メールの会話を読むことができます。



(注) ビューモードで新しい電子メールを受信すると、**すべてのメッセージを表示して、さらにアクションを実行するメッセージを含む**バナーが作成ボックスの上に表示されます。

- **作成モード**：テキストの書式設定、画像の追加、ファイルの添付などを行うことで、作成モードを使用して標準の電子メールを送信できます。

ワークフローのトリガー


Webex Contact Center は外部システムと簡単に統合でき、顧客レコードをリアルタイムで同期することが可能です。これはワークフローを活用することで実現されます。これらのワークフローは、顧客との会話の最中にトリガーできます。



(注) この機能を使用するには、Connect の上位エディションを購入する必要があります。

ワークフローをトリガーするには、次の手順を実行します。

手順

- ステップ1** 作成ボックスで  (トリガーワークフロー) アイコンをクリックします。
事前構成されたワークフローのリストを含むポップアップウィンドウが画面に表示されます。
- ステップ2** ワークフローを選択し、[トリガー (Trigger)] ボタンをクリックします。
- ステップ3** ワークフローがエージェントから入力パラメータを受け取るように構成されている場合は、ポップアップウィンドウが表示されます。必要なパラメータを入力し、[トリガー (Trigger)] ボタンをクリックします。
ワークフローがトリガーされると、監査証跡がアナウンスの形式でチャットスレッドに追加されます。
- ステップ4** [送信 (Send)] をクリックします。

お知らせ

アナウンスを利用すると、チャットの会話に関する詳細なインサイトを得ることができます。アナウンスは、会話イベントや監査証跡の間にメッセージスレッド確認できます。

たとえば、**Conversation CLOSED with the previous conversation timestamp conversation is closed** という通知は、会話が Conversation RE-QUEUED になるたびに表示されます。

キーボードのショートカット

チャット会話用のエージェントデスクトップ キーボードショートカット

エージェントは、チャットメッセージのショートカットを使用できます。

アクション	キーボードのショートカット
チャットメッセージの送信	Ctrl + Enter



- (注) [送信 (Send)] をクリックしてもメッセージが送信されない場合、エージェントは [クリックして再試行 (Click to Retry)] リンクをクリックして再送信できます。チャットスレッドのエージェント名の横に [クリックして再試行 (Click to Retry)] リンクが表示されます。

電子メール会話用のエージェントデスクトップのキーボードショートカット

エージェントは、電子メールメッセージに次のショートカットを使用できます。

アクション	キーボードのショートカット
返信	Ctrl + Shift + 6
全員に返信	Ctrl+Shift+5
電子メールの送信	Ctrl + Alt + S
電子メールの転送	Ctrl + Shift + 0

配信確認

顧客にメッセージを送信すると、メッセージスレッドの各メッセージの横に配信確認が記録されます。最初のメッセージに対しては送信済み（SENT）の確認が記録され、その他のメッセージに対しては配信済み（DELIVERED）の確認が記録されます。

状態タイマーと接続タイマー

次の項目は、すべてのチャネル（音声コール、アウトダイヤル、アウトバウンド、およびデジタルチャネル）に対してエージェントで表示されるタイマーです。

- 状態タイマー：エージェントの状態タイマーは、水平ヘッダーの**[対応可能 (Available)]** フィールドで表示されます。タイマーは、現在の状態での経過時間を示します。状態には、**[対応可能 (Available)]**、**[RONA]** または管理者が構成した**[アイドル (Idle)]** があります。状態タイマーは1秒ごとに更新され、mm:ss形式で表示されます。接続時間が1時間を超えると、形式はhh:mm:ssに変わります（01:10:25など）。状態をたとえば、**[対応可能 (Available)]** から**[アイドル (Idle)]** 状態に変更した場合、タイマーは、00:00にリセットされます、
- アイドルタイマー：自分が**[アイドル (Idle)]** 状態の場合に、別のアイドル状態に切り替えた場合、タイマーは、現在のアイドル状態で経過した時間と前のアイドル状態だった時間を表示します。たとえば、10分間**[アイドル (Idle)]** 状態で、次に20分間**[昼休み (Lunch Break)]**（アイドル状態として構成）状態だった場合、タイマーには20:00/30:00と表示されます。**[昼休み (Lunch Break)]**の時間は20分（構成済みのアイドル状態）で、**[アイドル (Idle)]** 状態での合計経過時間は30分です。

通話、チャット、Eメール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストに応答すると、**[応答中 (Engaged)]** ラベルが表示されます。**[応答中 (Engaged)]** ラベルとは、自分がビジー状態でお客様と接続されていることを示します。お客様とのやりとり中は、タスクリストペインとインタラクション制御ペインに、接続されたタイマーが表示されます。やりとりが終了すると、水平ヘッダーの**[対応可能 (Available)]** フィールドに状態タイマーが表示されます。チャネルキャパシティに応じて、別のチャネルのアクティブリクエストを引き続き受けることができます。

例：

- 2分間 [対応可能 (Available)] 状態で、着信音声通話リクエストを受けた場合、[対応可能 (Available)] 状態が、[応答中 (Engaged)] ラベルに変わります。リクエストを受けてからやりとりが終了するまでの経過時間は、10分です。ラップアップ時間は2分です。すると、タイマーは14:00と表示します。これには、[対応可能 (Available)] 状態タイマー (2分)、やりとり時間 (10分) そしてラップアップ時間 (2分) が含まれ、状態が [対応可能 (Available)] になります。
- 2分間 [対応可能 (Available)] 状態で、着信音声通話リクエストを受けた場合、[対応可能 (Available)] 状態が、[応答中 (Engaged)] ラベルに変わります。お客様とのやりとり中に、状態を [アイドル (Idle)] に変えたので、着信リクエストは受け付けません。[アイドル (Idle)] 状態になってからやりとりが終了するまでの経過時間は、10分です。ラップアップ時間は2分です。すると、タイマーは12:00と表示します。これには、[アイドル (Idle)] 状態タイマーと、やりとり時間 (10分) そしてラップアップ時間 (2分) が含まれ、状態が [アイドル (Idle)] になります。



(注) [応答中 (Engaged)] と [対応可能 (Available)] は個別の状態ではないため、[応答中 (Engaged)] ではなく [対応可能 (Available)] 状態に基づいてレポートを表示できます。

- 接続タイマー：通話、チャット、Eメールまたはソーシャルメッセージングの会話リクエストに対応する際、タスクリストペインのリクエストの横にタイマーが表示されます。このタイマーは、リクエストを受け付けてからの経過時間を示します。接続タイマーは1秒ごとに更新され、mm:ss 形式で表示されます。接続時間が1時間を超えると、形式は hh:mm:ss に変わります (01:10:25 など)。接続タイマーは [インタラクション制御] ペインにも表示されます。

接続タイマーに加えて、[インタラクション制御] ペインにはもう1つのタイマーも表示されます。これは、システムによって設定された状態と、エージェントが通信をどのように続行したかに基づきます。たとえば、コールを保留にすると、[コンサルト保留中 (Consult on Hold)] 状態の横に、保留時間を示すタイマーが表示されます。システムによって設定される状態の詳細については、「[音声コールの状態 \(38 ページ\)](#)」および「[電子メールとチャットの状態 \(39 ページ\)](#)」を参照してください。

[エージェントのインタラクション履歴] ペインには接続時間が表示されます。これには、通信を終了するまでの顧客とのコンタクトの継続時間が含まれます。たとえば、顧客との通話中、顧客との通信を終了せずに別のエージェントとコンサルティングする場合について考えます。接続時間には、顧客との接続の継続時間と、他のエージェントとのコンサルト時間が含まれます。

表 4: ユースケースに基づくタイマースイッチ

使用例	表示される対応可能状態	タイマー	コメント
アイドル Change — サインイン時のデフォルト状態	アイドル	00:00	-
アイドルからアイドル — 他のアイドル状態に手動変更する場合。たとえば、[アイドル (Idle)] から [昼休み (Lunch Break)] など	新しいアイドル状態 (昼休み)	00:00/00:00	たとえば、[アイドル (Idle)] 状態で10分間過ごしてから、20分間の[昼休み (Lunch Break)] (構成済みのアイドル状態) を取ったとします。この後、タイマーには 20:00/30:00 と表示されます。
アイドルから対応可能 — チャネルキャパシティに応じて、ロイリクエストを受けるよう手動で切り替え	利用可能	00:00	通話、チャット、Eメールまたはソーシャルメッセージングの会話 リクエストに回答するには、状態を [対応可能 (Available)] に設定する必要があります。
対応可能から応答中 — 問い合わせリクエストを受けの際に自動で切り替え	締められている	タイマーなし	問い合わせリクエストを受けると、[対応可能 (Available)] 状態 (✔) が、[応答中 (Engaged)] ラベル (👍) に変わります。
対応中からアイドル — お客様とのやりとり中に問い合わせリクエストを受けたくない任意のアイドル状態に手動で切り替え	締められている	タイマーなし	お客様とのやりとり中に着信通話、チャット、Eメールまたはソーシャルメッセージングの会話 リクエストを受けたくない場合は、アイドル状態に設定します。 お客様とのやりとり中に、任意のアイドル状態に変更したい場合、[応答中 (Engaged)] ラベルのアイコンが 👍 (対応可能状態の応答中) から 🚫 (アイドル状態の応答中) に変わります。
応答中から対応可能 — やりとりが終了したら、自動で切り替え	利用可能	00:00	問い合わせリクエストを受けた際の対応可能ステータスの時間、リクエストを受けた時からやりとり終了 (接続タイマー) までの時間およびラップアップ時間の合計時間が表示されます。

使用例	表示される対応可能状態	タイマー	コメント
アイドルから対応可能 — 応答中	締められている	タイマー なし	管理者が [アウトダイヤル後にエージェントを対応可能にする (Agent Available After Outdial)] を [はい (Yes)] に設定している場合は、通話発信時の状態が [アイドル (Idle)] だったとしても、発信通話の終了後は [対応可能 (Available)] 状態に設定されます。
アイドルからアイドル — 応答中	締められている	タイマー なし	管理者が [アウトダイヤル後にエージェントを対応可能にする (Agent Available After Outdial)] を [いいえ (No)] に設定している場合は、発信通話終了後の状態は [アイドル (Idle)] 状態になります。
応答中から RONA — 指定した時間内に問い合わせリクエストを受けられなかった場合、自動的に切り替わります。	応答中から RONA	応答中 — タイマー なし RONA—0000	Redirection on No Answer (RONA) ポップオーバーで何等かの操作を行う昼用があり、状態タイマーは、00:00 から開始します。たとえば、2分間対応可能状態で、音声通話リクエストを受けたとします。5分間のお客様とのやりとり中に、Eメールの問い合わせリクエストを受信しました。指定された時間内にEメールリクエストを受け付けられない場合、RONAポップオーバーが表示されます。この場合、[アイドルに変更 (Go To Idle)] または [対応可能に変更 (Go To Available)] のいずれかを選択できます。いずれかのオプションを選択した場合、状態タイマーは00:00 から開始します。



(注) エージェントの状態タイマーとコンタクトリクエストの接続タイマーが正しく表示されるようにするには、システム時刻をネットワーク時間と同期する必要があります。

通知

通知は、確認が必要な新しいデスクトップイベントを知らせるものです。通知は、アプリケーションを使用中かどうかにかかわらず表示されます。

トースター通知 - ブラウザ

トースターは、デスクトップのブラウザタブがバックグラウンドにある場合にのみ表示されるネイティブのブラウザ通知です。ブラウザのトースター通知は、エージェントのブラウザウィンドウまたはタブがアクティブでない場合に表示されます。エージェントのブラウザウィンドウまたはタブは、次の場合に非アクティブになります。

- 他のブラウザウィンドウまたはタブで作業をしている場合。
- 他のアプリケーションで作業をしている場合。
- エージェントのブラウザウィンドウを最小化した場合。

エージェントのブラウザウィンドウまたはタブがアクティブでない場合は、ブラウザの設定に基づいて、サウンド通知とともにブラウザのタスクバーでアラートが通知されます。エージェントのウィンドウまたはタブをアクティブ化するには、トースター通知をクリックする必要があります。ブラウザのトースター通知の動作と制限事項を次に示します。

- ブラウザのトースター通知の表示は、オペレーティングシステムとブラウザの設定に基づきます。
- オペレーティングシステムとブラウザで、ブラウザのトースター通知のアクセス許可を有効にする必要があります。
- プロンプトが表示されたら、ブラウザのアクセス許可を許可する必要があります。
- ブラウザのトースター通知ポップアップの配置は、オペレーティングシステムによって決まります。
- ブラウザのトースター通知を積み重ねることはできません。既存の通知ポップアップは、新しい通知によって置き換えられます。

サポートされるブラウザの詳細については、「[ブラウザ要件 \(2 ページ\)](#)」を参照してください。



- (注)
- トースター通知は、コール、チャット、電子メール、ソーシャルメッセージングの会話に適用されます。トースター通知には、アラートメッセージと、顧客の電話番号、名前、または電子メールアドレスが含まれます。たとえば、「以下からの着信メール： `john.doe@gmail.com`」のようになります。
 - トースター通知が自動的に閉じるまでの時間間隔は、管理者によって構成されます。このタイムアウト値は、Windows OS、Chrome OS、および macOS の Chrome ブラウザで尊重されます。ただし、サポートされている他のブラウザは、構成されている通知タイムアウト値を一貫して尊重しません。

Chrome のブラウザ設定

Windows 10 および Windows 11 の Chrome ブラウザを使用している場合、トースト通知がポップアップしない場合があります。デスクトップで通知を表示し、Windows 10 と Windows 11 の [通知管理 (Manage Notifications)] ペインで非表示にするには、Chrome ブラウザ (バージョン 86 以降) の [ネイティブ通知の有効化 (Enable native notifications)] 機能を無効にします。デスクトップに表示されるトースター通知がネイティブ形式になります。

手順

- ステップ 1 Chrome を開き、アドレスバーに **chrome://flags/#enable-native-notifications** と入力します。
- ステップ 2 キーボードの Enter キーを押します。
- ステップ 3 ラベル付きのドロップダウンリストボックスから、[無効 (Disabled)] オプションを選択します。
- ステップ 4 [今すぐ再起動 (Relaunch Now)] をクリックします。
通知はデスクトップ上にネイティブ形式で表示されます。

デスクトップ通知

デスクトップレベルまたはアプリケーションレベルの通知は、Desktop の右上に表示されます。デスクトップ通知の動作と制限を次に示します。

- デスクトップ通知は積み重ねることができます。
- デスクトップ通知は、自動的に非表示にすることも、閉じることもできます。
- Desktop のデスクトップ通知は、[通知設定 (Notification Settings)] に基づいて表示されます。詳細については、「[通知設定の有効化または無効化 \(69 ページ\)](#)」を参照してください。

管理者により、次の設定が構成されます。

- 一度に表示されるデスクトップ通知の数。
- デスクトップ通知が自動的に閉じるまでの時間間隔。通知に構成されたタイムアウトは、Windows OS および Chrome OS でサポートされるブラウザに適用されます。macOS でサポートされるブラウザでは、ブラウザによって自動的に通知が閉じられます。

デスクトップ通知は、コール、チャット、電子メール、ソーシャルメッセージングの会話に適用されます。通知には、顧客の名前、電話番号、チャットメッセージ、またはリクエストに関する情報が含まれます。次に例を示します。

アクション	通知
コールの録音が開き直るとき。	録音の自動再開 録音は 5 秒後に再開されます。
複数のユーザがコール関連データ (CAD) の変数値を同時に編集したとき。	顧客情報が更新されました 変更は、更新された通話データで上書きされます。
スクリーンポップが正常に配信されたとき。	スクリーンポップが配信されました スクリーンポップが配信されました。 [スクリーンポップを再度開く (Reopen Screen Pop)] または <スクリーンポップのハイパーリンク> (注) 管理者がフローデザイナーで設定したルーティング構成に基づいて、カスタマイズされた表示テキストか、 [スクリーンポップを再度開く (Reopen Screen Pop)] というハイパーリンクが表示されます。
別のエージェントがコンサルトリクエストを受け入れたとき。	コンサルト接続済み コンサルトリクエストが承諾されました。
別のエージェントが会議リクエストを受け入れたとき。	電話会議接続済み 電話会議リクエストが承諾されました。
コンサルトコールリクエストが保留にされたとき。	保留中のコンサルトコール コンサルトコールは保留にされています。
コールが自動的にラップアップされたとき。	自動ラップアップ コールが自動的にラップアップされました。
顧客からチャットメッセージを受信したとき。	メッセージの送信元 : John Doe 了解しました。ありがとうございました。
顧客に添付ファイルを送信したとき。	メッセージの送信元 : John Doe 添付ファイルを送信しました。
会議チャットメッセージを別のエージェントに送信したとき。	メッセージの送信元 : Barbara Hecker こんにちは、Barbara Hecker です。ご用件は...
顧客がチャットメッセージを終了したとき。	以下からチャットを終了 : Jason Welch チャットが終了しました。

アクション	通知
チームを変更したとき。	チームが正常に変更されました Sales_Team にサインインしました。
Webex アプリ から着信を受けたとき。	Jane Doe からの着信 00:02
Webex アプリ からチャットメッセージを受信したとき。	John Doe からのメッセージ 了解しました。ありがとうございました。
Webex アプリ から会議出席依頼を受信したとき。	Jane Doe のパーソナルルームからの着信会議 00:02
Webex アプリ からスケジュールされた会議出席依頼を受信したとき。	デモのスケジュールされた会議 5 分後 (注) スケジュールされた会議の会議名が定義されていない場合、デフォルトのパーソナルルーム名が通知ヘッダーとして表示されます。例： Jane Doe のパーソナルルーム 。 会議が開始されている場合、残りの時間は [現在 (Now)] というテキストに置き換えられます。 デモのスケジュールされた会議 現在



- (注)
- [タスクリスト] ペインでは、各チャットのバッジとソーシャルメッセージングの会話タスクに、未読メッセージの数が表示されます。
 - チャット、ソーシャルメッセージングの会話、または電子メールリクエストを受信すると、サウンド通知でアラートが届きます。

エージェントの状態

エージェントの状態とは、エージェントを使用している間の作業ステータスです。エージェントの状態には次のものがあります。

- 自分で設定する状態：すべての通信チャネル（コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエスト）にわたり、コンタクトを受信して受け入れ

ることができるかどうかを決定します。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

- システムによって設定される状態：通信しているチャンネルに基づいてシステムが割り当てる状態です。詳細については、「[音声コールの状態 \(38 ページ\)](#)」および「[電子メールとチャットの状態 \(39 ページ\)](#)」を参照してください。
- スーパーバイザによって設定された状態：スーパーバイザが状態を変更すると、水平ヘッダーの下に状態の変更を示すバナーが表示されます。状態を変更したスーパーバイザの名前がバナーに表示されます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

エージェントの対応可否状態

次に、すべてのチャンネル（音声コール、アウトダイヤル、アウトバウンド、およびデジタルチャンネル）に適用される エージェント に表示されるエージェントの状態を示します。

- [利用可能](#)
- [アイドル \(35 ページ\)](#)
- [RONA \(35 ページ\)](#)

エージェントのラベルは次のとおりです。

- [締められている \(36 ページ\)](#)

利用可能

[対応可能 (Available)] 状態とは、自分にルートされた問い合わせリクエストを受けて対応する準備ができていることを示します。サインイン後、音声コール、チャット、電子メール、ソーシャルメッセージングの会話リクエストを受け入れるには、ドロップダウンリストから **[対応可能 (Available)]** を選択する必要があります。**[対応可能 (Available)]** 状態では、先頭に緑色のアイコン (✔) が表示されます。



- (注)
- 音声コール、チャット、電子メール、ソーシャルメッセージングの会話、キャンペーンなどの通信はいずれも、状態が **[対応可能 (Available)]** に設定されている場合にのみルーティングされます。詳細については、「[対応可否状態の変更 \(59 ページ\)](#)」を参照してください。
 - **[対応可能 (Available)]** 状態のときにDesktopをリロードすると、最初にデフォルトのアイドル状態が表示され、その後で状態が **[対応可能 (Available)]** に変わり、タイマーは 00:00 から再起動します。
この遅延は、ネットワーク接続の影響によるものです。

アイドル

[**アイドル (Idle)**] 状態とは、サインインはしているが、ルートされたリクエストに対応する準備ができていないことを示します。デスクトップにサインインすると、管理者が構成したデフォルトの理由でアイドル状態に設定されます。

管理者は、企業に適したアイドル状態の理由を追加で構成できます。会議、トレーニング、または昼休みのためにオフラインにする必要がある場合は、ドロップダウンリストから理由のオプションを選択して、アイドル状態に変更します。管理者定義のアイドル状態の理由には、先頭に灰色の (●) アイコンが付きます。

さらに、顧客とやり取りをしながら、たとえば顧客とのチャットセッション中や電子メールメッセージへの応答中に、アイドル状態の理由を選択することもできます。使用するアイドル状態の理由の詳細については、スーパーバイザーに問い合わせてください。



- (注) [**対応可能 (Available)**] または [**アイドル (Idle)**] 状態になっていても進行中の会話がない場合は、スーパーバイザーによってDesktopからサインアウトされることがあります。Desktopにアクセスするには、もう一度サインインする必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン \(53 ページ\)](#)」を参照してください。

RONA

[**RONA**] (Redirection on No Answer) 状態とは、音声通話、チャット、Eメールまたはソーシャルメッセージングの会話 リクエストを指定時間内に受け付けないことを示します。音声コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストはキューに戻されます。システムにより、状態が [**対応可能 (Available)**] から [**RONA**] に変更されます。

[**RONA**] 状態では、先頭に赤色のアイコン (●) が表示されます。

管理者は、チャネルからの着信リクエストに対応するまでに時間を構成します。構成した最大時間が 8 秒以上の場合、ポップオーバーのアクションボタンが 5 秒間点滅してから、[**RONA**] 状態に変わります。

タイマーに表示された指定時間内にリクエストに回答できない場合は、ポップオーバーのアクションボタンが数秒間点滅し、状態が [**RONA**] (無応答時リダイレクト) に変わります。リクエストはキューに戻されます。

次の状況では、システムは新しいコンタクトリクエストを配信できません。

- [**対応可能 (Available)**] 状態の間にリクエストに対応しなかった場合。
- 指定された [**ダイヤル番号 (Dial Number)**] または [**内線 (Extension)**] が正しくない場合。

状態が [**RONA**] に変わると、次のオプションを含むポップオーバーが表示されます。

- **アイドルにする (Go To Idle)** : [**アイドルにする (Go To Idle)**] をクリックすると、状態が [**RONA**] から、管理者が構成したデフォルトのアイドル理由に変わります。

- **対応可能にする (Go To Available)** : [対応可能にする (Go To Available)] をクリックすると、状態が [RONA] から [対応可能 (Available)] に変わります。[対応可能 (Available)] 状態とは、自分にルートされた問い合わせリクエストを受けて対応する準備ができていることを示します。

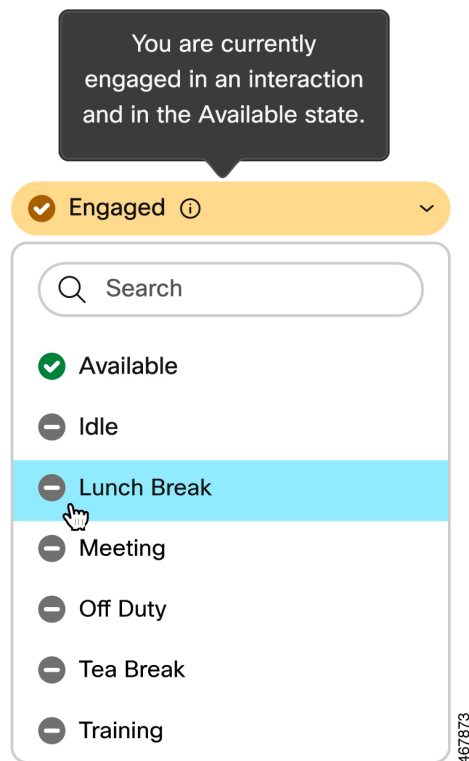
ネットワーク、電話機、その他のデバイスの障害によって着信コールリクエストが配信されなかった場合は、状態が [RONA] に設定されます。ポップオーバーに表示される [アイドルする (Go To Idle)] をクリックし、管理者に連絡して状況の調査を依頼できます。



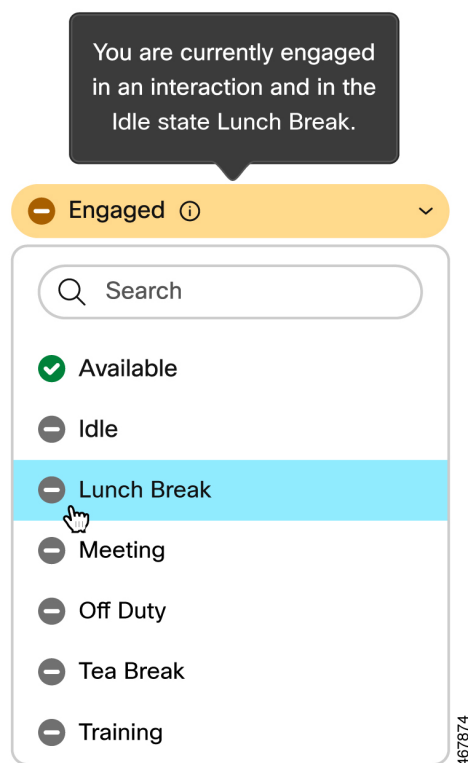
- (注)
- 手動で状態を [RONA] に変更することはできません。
 - 音声コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストを受け入れるには、手動で状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に変更する必要があります。
 - Desktopアプリケーションがアクティブなブラウザウィンドウまたはタブではない場合は、状態が [RONA] に変わると、トースター通知でアラートが表示されます。詳細については、「[トースター通知 - ブラウザ \(30 ページ\)](#)」を参照してください。

締められている

[**応答中 (Engaged)**] ラベルとは、自分がビジー状態でお客様と接続されていることを示します。問い合わせリクエストを受けると、[対応可能 (Available)] (🟢) から [応答中 (Engaged)] ラベル (🟡) に変わります。



お客様とのやりとり中に、任意のアイドル状態に変更したい場合、[応答中 (Engaged)] ラベルのアイコンが✔️ (対応可能状態の応答中) から❌ (アイドル状態の応答中) に変わります。



接続されたタイマーは、[対応可能状態 (Availability State)] フィールドではなく、インタラクション制御 ペインで表示されます。やりとりが終了すると、状態とタイマーが表示されません。詳細については、「[状態タイマーと接続タイマー \(26 ページ\)](#)」を参照してください。

チャンネルキャパシティによっては、[対応可能 (Available)] 状態 (☑️) で応答中に、別のチャンネルでアクティブなリクエストを受けることができます。



(注) エージェントは、ブラウザを閉じたり、ブラウザのキャッシュをクリアしたりしても、[対応可能 (Available)] 状態を保持します。

音声コールの状態

音声コールの状態はシステムによって開始されます。コールの状態は、コールに対するアクションと、通信相手が顧客か別のエージェントかによって変化します。たとえば、顧客のコールを保留にすると、[インタラクション制御] ペインには状態が **[通話保留中 (Call on Hold)]** として表示されます。

接続タイマー：通話、チャット、Eメールまたはソーシャルメッセージングの会話リクエストに対応する際、タスクリスト ペインのリクエストの横にタイマーが表示されます。このタイマーは、リクエストを受け付けてからの経過時間を示します。接続タイマーは1秒ごとに更新

され、mm:ss形式で表示されます。接続時間が1時間を超えると、形式はhh:mm:ssに変わります（01:10:25など）。接続タイマーは[インタラクション制御]ペインにも表示されます。

アクションに基づいて発信者（顧客）または別のエージェントと通信しているときは、次の音声コールの状態がシステムによって設定されます。

- **呼び出し中（Ringling）**：デスクトップの右下に着信コールのポップオーバーが表示されていることを示します。管理者によって構成された対応可能な最大時間内にコールに応答できない場合、そのコールはキューに戻されます。システムにより、状態が **[対応可能（Available）]** から **[RONA]** に変更されます。
- **通話保留中（Call on Hold）**：顧客を保留にしていることを示します。
- **コンサルトリクエスト済み（Consult Requested）**：コンサルトコールを開始したことを示します。
- **コンサルティング中（Consulting）**：別のエージェントとコンサルティング中であることを示します。
- **コンサルト保留中（Consult on Hold）**：コンサルティング相手のエージェントを保留にしていることを示します。
- <エージェントの電話番号または名前>の付いた **[会議（Conference）]** アイコン：自分、顧客、および別のエージェントとの3者通信を示します。
- **ラップアップ（Wrap Up）**：顧客との音声コールを終了したことを示します。

電子メールとチャットの状態

チャットおよび電子メールリクエストの状態は、システムによって開始され、通信の進行に応じて変更されます。

電子メールの状態

- **[ラップアップ（Wrap Up）]**：顧客との電子メール通信が終了したことを示します。

チャットおよびソーシャルチャネルの状態

チャットおよびソーシャルチャネルのリクエストの状態には次のものがあります。

- **[会議リクエスト済み（Conference Requested）]**：会議チャットを開始したことを示します。
- **[会議（Conference）]**：自分、顧客、および別のエージェントとの3者通信を示します。
- **[ラップアップ（Wrap Up）]**：顧客とのチャットまたはソーシャルメッセージングの会話が終了したことを示します。

アクセシビリティ

エージェントは、視覚障害者のアクセシビリティを向上させる機能をサポートしています。次の表に、アクセシビリティ機能を使用してエージェント内を移動する方法を示します。

Web アクセシビリティ

エージェント 要素	実行するアクション	使用するキー
サインイン	ドロップダウンリストで、保存されている電子メールアドレスをスクロールします。	上矢印および下矢印
サインイン	電子メールアドレスを選択します。	Enter
サインイン	選択した電子メールアドレスを変更します。	Mac キーボード： Command + 左矢印 Windows キーボード：Alt + 左矢印
サインイン	エージェントにサインインします。	Enter
ステーションのログイン情報	[ダイヤル番号 (Dial Number)] または [内線 (Extension)] を選択します。	右矢印および Enter
ステーションのログイン情報	[ダイヤル番号 (Dial Number)] または [内線番号 (Extension)] ダイアログボックスにフォーカスし、オプションを選択します。	Tab 右矢印および左矢印
ステーションのログイン情報	[ダイヤル番号 (Dial Number)] または [内線 (Extension)] ダイアログボックス内の要素間を移動します。	Tab
ステーションのログイン情報	[チーム (Team)] ドロップダウンリストからチーム名を選択します。	上矢印および下矢印
ステーションのログイン情報	オプションを選択します。	Enter
ステーションのログイン情報	[ステーションログイン情報 (Station Credentials)] ダイアログボックスを選択します。	Esc
注意	[メモ (Notes)] アイコンにアクセスします。	Tab および Enter

エージェント要素	実行するアクション	使用するキー
注意	[メモ (Notes)] ダイアログボックスのオプション間を移動します。	Tab および Enter
通知センター	[通知センター (Notification Center)] にアクセスします。	Tab および Enter
通知センター	通知間をスクロールします。	上矢印および下矢印
通知センター	すべての通知を既読にしたり、スクリーンポップを再度開いたり、通知を閉じたり、通知を無視したりします。	Tab の後に Enter または Space バー
通知センター	[通知センター (Notification Center)] ダイアログボックスを閉じます。	Esc または Enter または Space バー
エージェントの状態	エージェントの状態のドロップダウンリストをスクロールします。	上矢印および下矢印
エージェントの状態	エージェントの状態を選択します。	Enter
エージェントの状態	エージェントの状態ダイアログボックスを閉じます。	Esc または Enter または Space バー
ユーザプロフィール	ユーザプロフィールダイアログボックスにアクセスします。	Enter または Space バー
ユーザプロフィール	ユーザプロフィールダイアログボックスのオプション間を移動します。	Tab および Enter
ユーザプロフィール	ユーザプロフィールダイアログボックスを閉じます。	Esc
通知設定	[通知設定 (Notification Settings)] にアクセスします。	Tab および Enter
通知設定	[通知設定 (Notification Settings)] のオプション (トグルボタン) を有効または無効にします。	Tab および Space バー
通知設定	音量を調節します。	矢印キー
通知設定	サウンドをミュート、ミュート解除、または再生します。	Tab の後に Enter または Space バー
ダークモード	ダークモードに切り替えます (トグルボタン)。	Tab および Space バー

エージェント 要素	実行するアクション	使用するキー
キーボードのショートカット	[キーボードのショートカット (Keyboard Shortcuts)] ダイアログボックスにアクセスします。	Tab および Enter
キーボードのショートカット	[キーボードのショートカットキー一覧 (Keyboard Shortcuts List)] ダイアログボックスの要素間を移動します。	Tab および Enter
キーボードのショートカット	検索フィールドの検索条件をクリアします。	Tab の後に Enter または Space バー
キーボードのショートカット	[キーボードのショートカット (Keyboard Shortcuts)] ダイアログボックスの列をソートします。	Tab および Enter
キーボードのショートカット	キーボードショートカットの一覧をスクロールします。	Tab の後に上矢印または下矢印
キーボードのショートカット	[キーボードのショートカットキー一覧 (Keyboard Shortcuts List)] ダイアログボックスを最大化、復元、閉じます。	Tab の後に Enter または Space バー
エラー レポート	エラーレポートをダウンロードします。	Tab および Enter
エージェントのパフォーマンス統計レポート	レポート間を移動します。	左矢印または右矢印
エージェントのパフォーマンス統計 レポート	いずれかのレポートを選択します。	Enter
タスクリスト	タスク間で切り替えます。	矢印キー
タスクリスト	タスクを選択します。	Enter または Space バー
エージェントのインタラクション履歴	エージェントのインタラクション履歴内のすべてのチャンネル間を移動します。	右矢印および左矢印
エージェントのインタラクション履歴	チャンネルを選択します。	Enter
エージェントのインタラクション履歴	特定のチャンネルの接続履歴間で切り替えます。	Tab
ポップオーバー	ポップオーバー要求を受け入れます。	Enter

エージェント要素	実行するアクション	使用するキー
ポップオーバー	ポップオーバーリクエスト間で切り替えます。	Tab
インタラクション制御	インタラクション制御の要素間を移動します。	Tab
インタラクション制御	オプションを選択します。	Enter
CAD 変数	CAD 変数値の間で切り替えます。	Tab
CAD 変数	CAD 変数値を選択します。	Enter または Space バー
転送、コンサルト、または会議	ラジオボタンオプションを選択します。	右矢印および左矢印
転送、コンサルト、または会議	ドロップダウンリストから選択します。	上矢印および下矢印
転送、コンサルト、または会議	オプションを選択します。	Enter
転送、コンサルト、または会議	ダイアログボックスを閉じます。	Esc
チャットおよびソーシャルメッセージングの会話	オプション間を移動します。	Tab の後に Enter または Space バー
チャットおよびソーシャルメッセージングの会話	連絡先情報を展開または折りたたみます。	Tab の後に Enter または Space バー
E メール	オプション間を移動します。	Tab の後に Enter または Space バー
E メール	連絡先情報を展開または折りたたみます。	Tab の後に Enter または Space バー
E メール	リッチテキストフォーマットスタイルを選択します。	Tab の後に Enter または Space バー
アウトダイヤルコール	[アドレス帳 (Address Book)] または [ダイヤルパッド (Dialpad)] を選択します。	右矢印および左矢印
アウトダイヤルコール	[アドレス帳 (Address Book)] のエントリまたは [ダイヤルパッド (Dialpad)] のダイヤル番号をスクロールします。	上矢印および下矢印

エージェント 要素	実行するアクション	使用するキー
アウトダイヤルコール	検索フィールドの検索条件をクリアします。	Tab の後に Enter または Space バー
アウトダイヤルコール	コールを発信するには、 アドレス帳 から連絡先を選択します。	Tab および Enter
アウトダイヤルコール	ダイヤルパッド のキーパッド番号ボタンを押してコールを発信します。	Tab の後に Enter または Space バー
アウトダイヤルコール	[アウトダイヤルコール (Outdial Call)] ダイアログボックスを閉じます。	Esc
補助情報	ウィジェットを最大化して復元します。	Tab の後に Enter または Space バー
補助情報	[補助情報] ペインのタブ間を移動します。	右矢印および左矢印
補助情報	タブを選択します。	Enter または Space バー
補助情報	タブ内の要素間を移動します。	Tab または上矢印と下矢印
補助情報	[コンタクト履歴 (Contact History)] タブの [] リンクにアクセスします。	Tab および Enter
補助情報	[レイアウトの編集 (Edit Layout)] のオプション間を移動します。	Tab の後に Enter または Space バー
デスクトップレイアウトのリセット	デスクトップレイアウト全体をリセットします。	Tab および Enter
デスクトップレイアウトのリセット	[レイアウトのリセットの確認 (Reset Layout Confirmation)] ダイアログボックスの要素間を移動して選択します。	Tab の後に Enter または Space バー
ラップアップ	[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスを展開および折りたたみます。	Tab の後に Enter または Space バー
ラップアップ	[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスの要素間を移動します。	Tab
ラップアップ	自動ラップアップをキャンセルします。	Tab の後に Enter または Space バー

エージェント要素	実行するアクション	使用するキー
ラップアップ	ラジオボタンオプションを選択します。	上矢印および下矢印
ラップアップ	ラップアップを送信します。	Tab の後に Enter または Space バー
ヘルプ	[ヘルプセンター (Help Center)]ダイアログボックス内の要素間を移動します。	Tab
ヘルプ	オプションを選択します。	Enter
ヘルプ	新しいタブで特定のヘルプトピックにアクセスします。	Shift+Tab と Enter
ヘルプ	[ヘルプセンター (Help Center)]ダイアログボックスを閉じます。	Esc
サインアウト	エージェントからサインアウトします。	Tab Enter または Space バー
Webex アプリ	Webex アプリ内の要素間を移動します。	Tab の後に上矢印または下矢印
Webex アプリ	オプションを選択します。	Enter または Space バー

スクリーンリーダーのサポート

エージェントでは、以下の要素について JAWS スクリーンリーダーソフトウェアをサポートしています。

サポートされる JAWS のバージョンの詳細については、[Cisco Webex Contact Center](#) の Voluntary Product Accessibility Templates (VPAT) レポートを参照してください。

ペイン、ページ、またはウィジェット	要素	注釈
エージェント	アイコンとユーザーインターフェイス	スクリーンリーダーは、アイコン名、見出し、フィールド名、ツールボックス、ドロップダウンリスト、トグルボタン、テキストボックス、検索オプション、エラーメッセージ、リストの項目数、ヘルプテキスト、展開または折りたたみ、および続行するためのキーボードショートカットを読み上げます。 (注) JAWS スクリーンリーダーでは、検索条件に基づいて表示される自動入力 of ドロップダウンリストは読み上げられません。
サインイン	フィールド名	スクリーンリーダーは、電子メールアドレスと、続行するための次のアクションアイテムを読み上げます。
ステーションのログイン情報	[ステーションログイン情報 (Station Credentials)] ダイアログボックスのエラー。	スクリーンリーダーは、ステーションログイン情報の送信に失敗した場合に発生するエラーメッセージを読み上げます。たとえば、ダイヤル番号が無効な場合が該当します。
注意	アイコン、[メモ (Notes)] ダイアログボックスのオプション、およびメモ。	スクリーンリーダーは、アイコン名、[メモ (Notes)] ダイアログボックスのオプション、メモのタイトル、メモ、メモの残りの文字数、フィルター結果、エラーメッセージ、リストされているメモの数とメモのリストを読み取ります。
通知センター	メッセージカウント	スクリーンリーダーは、未読のメッセージ数とダイアログボックス内のオプションを読み上げます。
エージェントの状態	リスト	スクリーンリーダーは、エージェントの状態のドロップダウンリストを読み上げます。
ユーザプロファイル	オプション	スクリーンリーダーは、プロファイルのオプションを読み上げます。
	チャンネル キャパシテ	スクリーンリーダーは、プロファイルに関連付けられているルーティングタイプの説明のヘルプテキストを読み上げます。

ペイン、ページ、またはウィジェット	要素	注釈
通知設定	ヘルプテキスト	スクリーンリーダーは、通知設定オプションの説明のヘルプテキストを読み上げます。これらのオプションには、[通知を有効にする (Enable Notifications)]、[サイレント通知を有効にする (Enable Silent Notifications)]、[音声通知を有効にする (Enable Sound Notifications)]があります。
キーボードのショートカット	列ヘッダーおよび行	スクリーンリーダーは、列ヘッダーのタイトルと行の値を読み上げます。
エラーレポートのダウンロード	ステータス	スクリーンリーダーは、エラーレポートのダウンロードステータスを読み上げます。
エージェントのパフォーマンス統計	タイトル	スクリーンリーダーは、ウィジェットのタイトルを読み上げます。
	テーブル	スクリーンリーダーは、各テーブルヘッダーと、テーブル内の各セルを読み上げます。
タスクリストおよびポップオーバー	コンタクトリクエスト	スクリーンリーダーは、コンタクトリクエストの名前、電話番号または電子メールアドレス、およびチャンネルタイプを読み上げます。たとえば、「johndoe@gmail.com からの電子メール」のようになります。
エージェントのインタラクション履歴	問い合わせの履歴	スクリーンリーダーは、コンタクトリクエストの名前、電話番号または電子メールアドレス、チャンネルタイプ、その他の詳細を読み上げます。
ウィジェット	タイトルおよびコンテンツ	スクリーンリーダーは、ウィジェットのタイトルとそのコンテンツを読み上げます。
アウトダイヤルコール	アドレス帳	スクリーンリーダーは、アドレス帳のコンテンツを読み上げます。
アウトダイヤルコール	ダイヤルパッド	スクリーンリーダーは、ダイヤルパッドの番号を読み上げます。
ヘルプ	ダイアログボックス	スクリーンリーダーは、[ヘルプセンター (Help Center)] ダイアログボックス内のオプション、目次、およびハイパーリンクテキストを読み上げます。

キーボードショートカットへのアクセス

キーボードショートカットを使用すると、デスクトップ機能に簡単にアクセスできます。キーボードショートカットは、デスクトップで特定のアクションを実行するための代替手段を定義するものです。キーボードショートカットを実行するには、デスクトップ画面内にフォーカスを置く必要があります。



(注) すべての Desktop キーボードショートカットが期待どおりに応答するように、オペレーティングシステムのキーボード表示言語が英語（米国）に設定されていることを確認します。

キーボードショートカットの一覧にアクセスするには、次の手順を実行します。

始める前に

Desktopにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 Desktop の右上隅にある [ユーザープロファイル (User Profile)] をクリックします。


ステップ 2 [ヘルプ (Help)] セクションで、[キーボードのショートカット (Keyboard Shortcuts)] をクリックします。




[キーボードのショートカット一覧 (Keyboard Shortcuts List)] ダイアログボックスには、次の情報が表示されます。

- 定義済みのキーボードのショートカット
- 競合しているキーボードのショートカット

- (注)
- [キーボードのショートカットキー一覧 (Keyboard Shortcuts List)] には、キーボードショートカット Ctrl + Alt + F を使用してアクセスできます。
 - 同じキーが複数のアクションに割り当てられている場合、キーボードショートカットは応答しません。競合するキーボードショートカットを解決するには、管理者に問い合わせてください。
 - 検索フィールドを使用すると、リストをフィルタ処理します。

ステップ 3 (オプション) [キーボードのショートカット一覧 (Keyboard Shortcuts List)] ダイアログボックスをドラッグまたはサイズ変更するには、次の手順を実行します。

- ダイアログボックスをドラッグするには、マウスポインタをダイアログボックスの上に移動します。マウスポインタが  に変わります。ダイアログボックスをクリックし、目的の場所にドラッグします。

- ダイアログボックスのサイズを変更するには、マウスポインタをダイアログボックスの枠線の上に合わせます。ポインタの位置に応じて、ポインタが  または  (サイズ変更ハンドル) に変わります。サイズ変更ハンドルをクリックし、ドラッグしてダイアログボックスのサイズを変更します。
- ダイアログボックスは、幅と高さの最小値である 480 x 320 ピクセルよりも小さいサイズにすることはできません。これにより、ダイアログボックスのコンテンツが常に判読できる状態に保たれます。
- ダイアログボックスを最大化するには、 をクリックします。

エージェントのキーボードショートカット

次の表に、エージェント固有のキーボードショートカットの一覧を示します。



- (注) Mac キーボードを使用している場合は、Alt の代わりに Option を押してください。たとえば、対応可能状態に移行するには、Control + Option + R を押します。

表 5: エージェントデスクトップのキーボードショートカットの一覧 (Windows)

グループ	アクション	キーボードのショートカット
エージェントの状態	対応可能状態に移行	Ctrl+Alt+R
	アイドル状態に移行	Ctrl+Alt+N
アプリケーション	チャット/電子メール/ソーシャルを受け入れる	Ctrl+Alt+A
	ポップオーバーを切り替える	Ctrl+Alt+P
	ポップオーバーを展開/折りたたむ	Ctrl+Shift+9
	すべての (可視の) ポップオーバーを受け入れる	Ctrl+Shift+4
電子メール処理	電子メールの送信	Ctrl+Alt+S
	返信	Ctrl+Shift+6
	全員に返信	Ctrl+Shift+5
組み込みデスクトップビュー	ナビゲーションタブを開く	Ctrl+Alt+T
	更新	Ctrl+Alt+B

グループ	アクション	キーボードのショートカット
インタラク ション制御	コールの保留/再開	Ctrl+Alt+V
	録音の一時停止/再開	Ctrl+Shift+Z
	コール/チャットの会議リクエスト	Ctrl+Alt+H
	コールのコンサルトリクエスト	Ctrl+Alt+C
	すべてのチャンネルの終了	Ctrl+Alt+E
	すべてのチャンネルのリクエストを転送	Ctrl+Alt+X
	編集した CAD 変数値を保存	Ctrl+Alt+M
	編集した CAD 変数値を元に戻す	Ctrl+Alt+Z
	展開/折りたたみ	Ctrl+Alt+Y
	ラップアップの理由	Ctrl+Alt+W
メニュー操作	ホームページを開く	Ctrl+Alt+1
	エージェントのパフォーマンス統計ページを開く	Ctrl+Alt+2
通知	通知センターを開く	Ctrl+Alt+I
	サイレント通知を有効にする	Ctrl+Alt+D
アウトダイヤル	アウトダイヤルコールを開く	Ctrl+Alt+O
タスクリスト	アクティブなタスク間で切り替える	Ctrl+Shift+8
	タスクパネルを展開/折りたたむ	Ctrl+Shift+7
ユーザープロ ファイル	ユーザプロフィールを開く	Ctrl+Alt+U
	サインアウト	Ctrl+Alt+L
	キーボードのショートカット一覧を開く	ctrl+alt+f
	エラーレポートのダウンロード	Ctrl+Shift+2
Webex アプリ ケーション	Webex アプリケーションを開く	Ctrl+Shift+3 キー
	Webex アプリケーションの最小化/復元	Ctrl+Shift+1



(注)

- ナビゲーションバーでのショートカットキー番号の順序は、関連するウィジェットまたはカスタムページがデスクトップレイアウトで設定された順序に基づきます。たとえば、ナビゲーションバーの3番目の項目がカスタマーエクスペリエンス分析のアイコンである場合、Ctrl+Alt+3 を押すと、[カスタマーエクスペリエンス分析 (Customer Experience Analytics)] ページが開きます。
- キーボードショートカットで使用される文字では、大文字と小文字が区別されません。



第 2 章

エージェントの操作

- エージェントにサインイン, on page 53
- Desktop アプリケーションのインストール (58 ページ)
- 対応可否状態の変更, on page 59
- 非アクティブタイムアウトへの応答 (60 ページ)
- ラップアップ理由の適用 (60 ページ)
- 終了したやりとりの削除 (62 ページ)
- デスクトップの問題の解決 (63 ページ)
- スクリーンポップ (63 ページ)
- ユーザプロフィール (65 ページ)
- Webex アプリ (72 ページ)
- WhatsApp の会話に絵文字を追加 (78 ページ)
- Desktopからのサインアウト (78 ページ)

エージェントにサインイン

エージェントを使用するときは、次の点に注意してください。

- 複数でのサインイン：複数のブラウザから、または同じブラウザ ウィンドウの複数のタブから、エージェントにアクセスすることはできません。

エージェントの複数のインスタンスにサインインした場合、ブラウザまたはタブを切り替えてエージェントにアクセスすると、プロンプトメッセージが表示されます。プロンプトメッセージで、**[続行 (Continue)]** をクリックすると、そのブラウザウィンドウでエージェントにサインインできます。

通話中に **[続行 (Continue)]** をクリックした場合、インタラクション制御 ペインが読み込まれるまでに 4～5 秒かかります。

- サインインの問題：サインインに関する問題については、管理者に問い合わせてください。次のシナリオでは、エージェントにサインインできない場合があります。
 - ダイヤル番号が無効であるか、未登録か、他のユーザーがすでに使用している場合。

- テナント、プロフィール、スキルまたはエージェントの権限や設定が構成されていない場合
- ネットワークまたはAPI（アプリケーションプログラミングインターフェイス）に問題がある場合。
- ブラウザのリロード：接続障害、セッションの期限切れ、またはローカルストレージの問題が原因でセッションを復元できない場合は、ブラウザをリロードしてセッションを更新します。
- バナー：一部の機能が使用できないことを通知するメッセージが、エージェントの上部にバナーとして表示されます。管理者が問題を解決したら、エージェント Web ページをリロードする必要があります。ブラウザをリロードすると、バナーが削除され、すべての機能がエージェントで利用できるようになります。

Before you begin

電話機がコールを受信できる状態になっていることを確認します。

Procedure

ステップ 1 ブラウザのアドレスバーに、管理者から提供された URL を入力します。

ステップ 2 ユーザー名を入力し、[次へ (Next)] をクリックします。

Note 選択した電子メールアドレスを変更するには、Alt + 左矢印 (Windows) または Command + 左矢印 (Mac) のキーボードショートカットを押します。

ステップ 3 パスワードを入力し、[サインイン (Sign In)] をクリックします。

[ステーションログイン情報 (Station Credentials)] ダイアログボックスが表示されます。

Note パスワードを忘れた場合は、[パスワードを忘れた場合 (Forgot Password)] をクリックして、電子メールアドレスに送信された 6桁の確認コードを入力します。

管理者がデフォルトのダイヤル番号 (DN) を構成している場合、デフォルトの DN が、[ダイヤル番号 (Dial Number)] および [内線 (Extension)] フィールドに入力されます。

管理者が DN をデフォルトの DN に制限している場合、エージェントにサインインするときに事前に入力された DN を編集することはできません。[ダイヤル番号 (Dial Number)] および [内線 (Extension)] フィールドは読み取り専用です。このシナリオでは、手順 4 と手順 5 をスキップします。

ステップ 4 [ダイヤル番号/内線番号/デスクトップ (Dial Number/Extension/Desktop)] セクションで、着信通話および発信通話の電話番号を入力します。デフォルトでは、[ダイヤル番号 (Dial Number)] オプション ボタンが選択されます。

- Note**
- サインインオプション-ダイヤル番号、内線、およびデスクトップは、組織の管理者によって設定されたプロビジョニングオプションに基づいて表示されます。
 - [デスクトップ (**Desktop**)] オプションを使用すると、ブラウザを使用して音声インタラクションを処理でき、それ以上の入力はありません。

- [国際ダイヤル形式 (**International Dialing Format**)] チェックボックスをオンにします。ドロップダウンリストから、地理的な場所に基づいて国コードを選択します。国コードまたは国名を入力してリストをフィルタ処理することもできます。ダイヤル番号を入力します。ダイヤル番号は、国番号に基づいて検証されます。サポートされる形式は次のとおりです。

- 国番号形式 : + [国番号] [電話番号]

ドロップダウンから国番号を選択し、電話番号のみを入力します。

例: <+120> 15532447

- Note** [国際ダイヤリング形式 (**International Dialing Format**)] がオンになっており、デフォルト値は +1 に設定されています。

- 別のダイヤル番号形式を使用するには、[国際ダイヤリング形式 (**International Dialing Format**)] チェックボックスをオフにします。ダイヤル番号を入力します。サポートされる形式は次のとおりです。

- E.164 番号形式 : [+] [国コード] [番号]

例 : +11234567890

- IDD (国際直接ダイヤル) 形式 : [IDD] [国コード] [番号]

例 : 01161123456789

- Note** 電話番号の形式は、場所によって異なります。形式の設定の詳細については、管理者に確認してください。

ステップ 5 (オプション) Calling デバイスを使用している場合は、[内線番号 (**Extension**)] ラジオボタンを選択し、管理者が設定した Calling 内線番号を入力します (例、10078)。内線番号は最大 18 桁をサポートします。

ステップ 6 (オプション) WebRTC (Web Real-Time Communications) を通話機能として使用している場合は、[デスクトップ (**Desktop**)] ラジオボタンを選択します。

- Note** WebRTC は、リアルタイムの音声通信を可能にする通信プロトコルの集合です。このオプションは、Google Chrome ブラウザにのみ適用されます。サポートされていないブラウザからデスクトップにサインインすると、エラーメッセージが表示されます。

ステップ7 [チーム (Team)] セクションのドロップダウンリストで関連付けられているチームを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

ステップ8 (オプション) [ログイン情報を記憶する (Remember My Credentials)] チェックボックスをオンにすると、次のサインイン用にステーションログイン情報の詳細が保存されます。

- Note**
- [ログイン情報を記憶する (Remember My Credentials)] チェックボックスをオフにすると、次のサインイン時にログイン情報が記憶されなくなります。エージェントデスクトップにサインインするたびにログイン情報を手動で入力する必要があります。
 - [ステーションログイン情報 (Station Credentials)] ダイアログボックスは、ブラウザの自動入力機能をサポートします。自動入力機能を使用すると前回入力したダイヤル番号と内線番号が自動入力されるので時間を節約できます。自動入力機能による提案された番号は、ブラウザによって異なります。保存されているエントリを削除するには、ブラウザのキャッシュをクリアする必要があります。自動入力機能は、プライベートブラウズモードではサポートされません。

ステップ9 [送信 (Submit)] をクリックします。

- Note** [ログイン情報を記憶する (Remember My Credentials)] チェックボックスをオンにすると、ログイン情報が保存されていないというメッセージが表示される場合があります。この場合、次のサインイン時に詳細を入力する必要があります。

管理者は、サインイン時にイラストを背景として表示するようにタスクページを構成できます。イラストが構成されていない場合、タスクページは空白の背景で表示されます。

- Note** 管理者が未変更のレイアウトをチームに割り当てた場合、サインインすると新しいレイアウトベースの機能が表示されます。既にサインインしている場合は、ブラウザを再読み込みすると新しいレイアウトベースの機能が表示されます。

迅速な対応能力

エージェントでは、画面の解像度にかかわらず、読みやすくナビゲーションしやすいレスポンシブなビューがサポートされます。エージェントのディスプレイサイズは 500 x 500 ピクセル (幅 x 高さ) より大きくなければなりません。エージェントで最高のエクスペリエンスを得るには、Web ブラウザのズームを 100% に設定する必要があります。サポートされるブラウザバージョンの詳細については、「[エージェントデスクトップの要件 \(2 ページ\)](#)」を参照してください。

エージェントのインターフェイスは、画面のサイズ、向き、およびデバイスの表示領域に基づいて自動的に調整されます。エージェントには、次のようなレスポンシブな動作が実装されています。

- **水平ヘッダー**：水平ヘッダーに表示しきれないカスタムのウィジェットやアイコンがある場合は、**[その他 (More)]** (⋮) アイコンが表示されます。
 - アイコンをクリックすると、ドロップダウンリストにカスタムのウィジェットとアイコンが表示されます。
 - 画面のサイズを変更すると、カスタムのウィジェットとアイコンが水平ヘッダーに期待どおりに表示され、⋮ アイコンは非表示になります。
- **ナビゲーションバー**：左側のナビゲーションバーは、小さい表示領域の水平ヘッダーに折りたたまれます。メニュー (☰) アイコンをクリックすると、スライドバーがアイコンとともに表示されます。



(注) 表示領域の幅が 736 ピクセル未満の場合、タイトルとロゴは表示されません。ロゴとタイトルを表示するには、幅を 737 ピクセル以上に広げます。

- **タスクリスト**、**[エージェントのインタラクション履歴]**、および**[補助情報]** ペイン：これらのペインはワークスペースの上に重ねて表示されます。デフォルトでは、各ペインは小さい表示領域に折りたたまれた状態になります。



(注) 表示領域の幅が 1280 ピクセル未満の場合、タスクリストは**[タスク (Task)]** ページと**[インタラクション制御 (Interaction Control)]** ペインの上部に表示されます。**[タスク (Task)]** リストを折りたたんで、**[インタラクション制御 (Interaction Control)]** ペインを表示します。

各ペインの (展開) アイコンをクリックすると、スライディングペインに詳細が表示されます。1つのペインを展開すると、ワークスペースが隠れてしまわないように、展開されている他のペインが折りたたまれます。

[補助情報] ペインでは、ビューに表示するその他のタブがある場合、**[その他 (More)]** オプションが表示されます。



-
- (注) 長いウィジェットにラベルを追加すると、システムはラベル名を短くします。
- 長いラベルのウィジェットを追加しないでください。
 - ウィジェットアイコンのみをクリックします。**[その他]** ドロップダウンリストの行全体はクリックできません。
-

エージェントはアプリケーションとしてインストールできます。応答動作は、ブラウザベースのエージェントと同じです。



- (注)
- カスタムウィジェットがレスポンスかどうかは、管理者によって定義されます。
 - 非レスポンスなウィジェットでは、最適なユーザー体験が確保されず、表示領域の幅が 736 ピクセル以下の場合には表示されません。非レスポンスとして構成されたウィジェットを表示するには、幅を 737 ピクセル以上に広げます。

Desktop アプリケーションのインストール

プログレッシブ Web アプリケーション (PWA) をサポートするモダン Web ブラウザを使用して Desktop にアクセスする場合は、Desktop をアプリケーションとしてインストールできます。

PWA は、最新技術を利用して Web アプリケーションとモバイルアプリケーションの良い面を組み合わせた Web アプリケーションです。これらは Web 技術を使用して構築された Web サイトですが、アプリケーションのように動作すると考えてください。

オペレーティングシステムとブラウザは、Desktop がアプリケーションとしてサポートされます。

- オペレーティングシステム — Windows 10 および Windows 11、macOS および Chrome OS
- Web ブラウザ : Google Chrome および Edge Chromium (MS Edge)

始める前に

- Desktop にサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。
- Google Chrome や Edge Chromium (MS Edge) など、PWA をサポートするモダン Web ブラウザを使用する必要があります。

手順

ステップ 1 通知メッセージの [**アプリケーションをインストール (Install Application)**] リンクまたはアドレスバーに表示される [**Webex CC デスクトップをインストール (Install Webex CC Desktop)**] アイコンをクリックします。

ステップ 2 [インストール (Install)] をクリックします。

インストールが完了すると、Desktop が別個のアプリケーションウィンドウで開き、独立したデスクトップアプリケーションとして使用できます。アクセスしやすいように、アプリケーションをホーム画面に追加したり、タスクバーにピン留めしたりできます。

- (注)
- Desktopにサインインするかキャッシュをクリアすると、Desktopをデスクトップアプリケーションとしてインストールするオプションが通知されます。
 - Firefox Web ブラウザを使用して Desktop をデスクトップアプリケーションとしてインストールすることはできません。
 - Desktopに Web ブラウザからアクセスしてもアプリケーションとしてアクセスしても、ユーザエクスペリエンス (UX) は変わりません。ただし、デスクトップアプリケーションにはアドレスバーがない点だけが異なります。
 - Desktop アプリケーションをアンインストールするには、次の手順を実行します。
 - アプリケーションのタイトルバーにある省略記号アイコンをクリックします。
 - [Webex CCデスクトップのアンインストール (Uninstall Webex CC Desktop)] > [削除 (Remove)] をクリックします。

対応可否状態の変更

エージェントにサインインすると、状態は、管理者が構成したデフォルトのアイドル状態（理由）に設定されます。通話、チャット、Eメールまたはソーシャルメッセージングの会話リクエストに回答するには、状態を **[対応可能 (Available)]** に設定する必要があります。

デフォルトの状態を変更するには、次の手順を実行します。

Before you begin

Desktopにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。

Procedure

- ステップ 1** 水平ヘッダーに表示される **[対応可能状態 (Availability State)]** ドロップダウンリストをクリックします。
- ステップ 2** ドロップダウンリストから目的の対応可否状態を選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

ドロップダウンリストには、**[対応可能 (Available)]** 状態と、管理者が構成したアイドル状態が表示されます。

非アクティブタイムアウトへの応答

エージェントアクティビティには、エージェントでの問い合わせの処理、カスタムウィジェットの操作、任意のタスクの実行が含まれます。[対応可能 (Available)] または [アイドル (Idle)] 状態の場合に、エージェントで任意のアクティビティを実行しない場合、非アクティブとしてみなされます。

管理者は、非アクティブタイムアウト値を設定できます。指定された期間、エージェントで非アクティブな場合は、エージェントは自動的にサインアウトします。構成されたタイムアウトが発生する 1 分前に、タイマー付きの **[長期非アクティブ (Prolonged Inactivity)]** ダイアログボックスで通知されます。タイマーが切れる前に行動を起こさないと、エージェントはユーザーをサインアウトします。ダイアログボックスは、対応可否状態に関係なく表示されます。エージェントがアクティブなブラウザウィンドウまたはタブではない場合、ブラウザにトースター通知が表示されます。

始める前に

- Desktop にサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。
- エージェントで長時間アクティビティがありません。

手順

ステップ 1 次のいずれかのオプションを選択します。

- **サインインしたままにする**：タイマーが切れる前にサインアウトするまでサインインしたままにすることができます。
- **サインアウト**：エージェントからサインアウトできます。

設定されたタイムアウトが発生する 1 分前に、**[長期非アクティブ (Prolonged Inactivity)]** ダイアログボックスにカウントダウンタイマーが表示されます。

ステップ 2 自動的にサインアウトした場合は、**[OK]** をクリックしてダイアログボックスを閉じます。

ラップアップ理由の適用

ラップアップ理由とは、お客様がコンタクトセンターに電話した理由と、お客様からの問い合わせを解決するためにサポートした体験を記録するものです。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ために使用されます。

ラップアップ理由は、お客様とのやりとりが終了した後に適用されます。次のシナリオでラップアップ理由を選択します。

- お客様とのアクティブな音声通話、チャットまたはソーシャルメッセージングの会話が終了した場合。
- アクティブな音声コール、チャット、電子メール、またはソーシャルメッセージングの会話リクエストを転送するとき。
- 顧客に電子メールの返信を送信するとき。
- 顧客がアクティブな音声コールまたはチャットリクエストを終了するとき。

始める前に

ラップアップの理由を適用するには、顧客とのアクティブなやり取りが必要です。

手順

-
- ステップ 1** シナリオに応じて、[終了 (End)]、[転送 (Transfer)]、または[送信 (Send)]をクリックします。
- [ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。
- タイマーと[ラップアップ理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスで表示されるラップアップ理由は管理者が構成します。
- ステップ 2** (オプション) デスクトップで自動的にラップアップが適用されるのを防ぐには、[自動ラップアップをキャンセル (Cancel Auto Wrap Up)]をクリックします。
- ステップ 3** ドロップダウンリストから適切な理由を選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。一度に選択できるラップアップの理由は1つだけです。
- (注)
- [ラップアップ (Wrap Up)] 状態の横にカウントアップタイマーが表示され、インタラクションを終了してからの経過時間が示されます。
 - カウントダウンタイマーが[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスに表示され、インタラクションが自動的にラップアップされるまでの残り時間が示されます。タイマーがゼロになる前にラップアップ理由を選択しなかった場合、自動ラップアップ中にデフォルトのラップアップ理由が送信されます。
- ステップ 4** [ラップアップを送信 (Submit Wrap Up)]をクリックします。
-

終了したやりとりの削除

インタラクション制御ペインで、APIリクエストまたはイベントがペインにデータをロードできなかった場合、お客様とのやり取り（音声またはデジタル）が反応しなくなることがあります。やりとりが反応しなると、保留、転送、相談、終了などの操作ができなくなります。管理者は、応答しないお客様とのやりとりを終了するか、エージェントから強制的にサインアウトできます。

次のシナリオでは、エージェントで**[終了したやりとり (Interaction Terminated)]** ダイアログボックスが表示されます。

- 管理者がお客様とのやりとりを終了した場合。
- 別のエージェントと相談または電話会議をしていて、管理者がエージェントをサインアウトした場合。相談先エージェントまたは会議を受けたエージェントは通知されます。

始める前に

- 管理者に問い合わせてください。管理者は、応答のないお客様とのやり取りを終了する必要があります。
- エージェントで**[終了したやりとり (Interaction Terminated)]** ダイアログボックスを表示する必要があります。

手順

ステップ 1 **[終了したやり取り (Interaction Terminated)]** ダイアログボックスで**[OK]** をクリックします。

エージェントからお客様とのやりとりが削除されます。**[問い合わせ履歴 (Contact History)]** タブには、管理者が削除したやりとりは表示されません。

ステップ 2 (オプション) **[エラーの詳細 (Error Details)]** リンクをクリックします。

ステップ 3 (オプション) **[追跡IDをコピー (Copy Tracking ID)]** をクリックします。

コピーした追跡 ID を管理者と共有し問題を解決します。詳細については、[デスクトップの問題の解決 \(63 ページ\)](#) を参照してください。

やりとりが終了していないので、エージェントのインタラクション履歴ペインで、ラップアップの理由が N/A として表示されます。

デスクトップの問題の解決

API リクエストの失敗やイベントの障害によってデスクトップでデータを読み込めない場合、エラーメッセージが通知されます。問題をデバッグするために、エラーのトラッキング ID をコピーし、詳細を管理者と共有できます。



- (注) デスクトップに問題が発生した場合は、問題の調査のためにデスクトップのログを管理者に送信できます。詳細については、「[エラーレポートのダウンロード \(72 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 エラーのダイアログボックスで、[エラーの詳細 (Error Details)] リンクをクリックします。

ステップ 2 [トラッキングIDのコピー (Copy Tracking ID)] をクリックします。
コピーしたトラッキング ID を管理者と共有して問題をデバッグします。

スクリーンポップ

スクリーンポップは、エージェント 上に表示されるウィンドウまたはタブです。スクリーンポップは、管理者によって構成されたイベントに基づいてトリガーされます。

スクリーンポップは、リクエストの詳細を表示します。たとえば、管理者が、[補助情報] ペインのタブとして表示オプションを使用して、着信通話に応答する際にスクリーンポップをトリガーするワークフローを作成するなどです。着信通話に応答する際、スクリーンポップは、エージェントの[補足情報 (Auxiliary Information)] ペインの[スクリーンポップ (Screen Pop)] タブ配下に表示されます。

リクエストに対応すると、リクエストがスクリーンポップに関連付けられていることを示すスクリーンポップ通知がエージェントに表示されます。表示オプションに基づいて、エージェントにスクリーンポップを表示できます。

管理者は、スクリーンポップが次のいずれかの形式で表示されるように設定できます。

- 既存のブラウザタブに、以前のスクリーンポップを置き換えるものとして。
- 既存のスクリーンポップに影響しない新しいブラウザタブとして。
- 補助情報 ペインの[スクリーンポップ (Screen Pop)] タブ内のサブタブとして。
- ナビゲーションバーの[スクリーンポップ (Screen Pop)] アイコンをクリックしてアクセスできる、スクリーンポップのカスタムページとして。

- ナビゲーションバーでカスタムアイコンをクリックしてアクセスできる、カスタムページのウィジェットの1つとして。




- (注) スクリーンポップを誤って閉じた場合は、**[通知センター (Notification Center)]** のスクリーンポップリンクをクリックして再度アクセスできます。詳細については、[スクリーンポップへのアクセス \(64 ページ\)](#) を参照してください。

スクリーンポップには、現在選択されているインタラクションに基づいて顧客の詳細が表示されます。次の例を参考にしてください。

- お客様である Jane Doe からのやりとりに対応すると、[補助情報] ペインまたはカスタムページの **[スクリーンポップ (Screen Pop)]** タブに、Jane Doe に関連付けられたスクリーンポップが表示されます。
- お客様である Jane Doe から別のお客様の Will Smith に移動すると、[補助情報] ペインまたはカスタムページの **[スクリーンポップ (Screen Pop)]** タブに、Will Smith に関連付けられたスクリーンポップが表示されます。

管理者は、1つのリクエストに対して複数のスクリーンポップを構成できます。スクリーンポップは、**[スクリーンポップ (Screen Pop)]** という名前のタブの下にサブタブとして表示されま

す。サブタブに表示されるスクリーンポップを最大化するには、 をクリックします。

リクエストのラップアップ理由を送信すると、[補助情報] ペインまたはカスタムページの関連するスクリーンポップが閉じます。



- (注)
- カスタムページでスクリーンポップが設定されている場合、リクエストを受け入れたか終了したかに関係なく、**[スクリーンポップ (Screen Pop)]** アイコンが常にナビゲーションバーに表示されます。
 - デスクトップ例のカスタムページでスクリーンポップを構成し、Flow Designer でワークフローを定義しない場合、カスタムページは空白で表示されます。

スクリーンポップへのアクセス

誤って閉じたスクリーンポップにアクセスするには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 水平ヘッダーにある  (**通知センター**) アイコンをクリックします。

ドロップダウンリストに、「スクリーンポップが配信されました (Screen Pop Delivered)」というメッセージと、経過時間、音声コールの自動番号識別 (ANI) が表示されます。

ステップ2 スクリーンポップのハイパーリンクをクリックします。スクリーンポップのハイパーリンクのテキストは管理者によって定義されます。管理者がフローデザイナーで設定したルーティング構成に基づいて、カスタマイズされた表示テキストか、[スクリーンポップを再度開く (**Reopen Screen Pop**)] というハイパーリンクが表示されます。

スクリーンポップは、次のいずれかの形で表示されます。

- 既存のブラウザタブに、以前のスクリーンポップを置き換えるものとして
- 既存のスクリーンポップに影響しない新しいブラウザタブとして
- [補助情報] ペインの新しいタブとして
- カスタムページとして
- カスタムページのウィジェットの1つとして

ユーザプロフィール

Desktop デスクトップの右上に **ユーザプロフィール** アイコンが表示されます。

ユーザプロフィール アイコンをクリックすると、次の情報が表示されます。

- プロファイル画像
- ユーザー名
- **プロフィール設定**: [プロフィール設定 (**Profile Settings**)] セクションには、次のオプションが表示されます。
 - **チーム**: 関連付けられている現在のチームを表示または編集します。詳細については、[チームの変更 \(66 ページ\)](#) を参照してください。
- **チャンネルキャパシティ**: 特定の時間に各メディアチャンネルで処理できる問い合わせ数。詳細については、[チャンネルキャパシティの表示 \(68 ページ\)](#) を参照してください。
- **ユーザー設定**: [ユーザー設定 (**User Settings**)] セクションに次のオプションが表示されます。
 - **通知設定**: デスクトップ通知とアラートの表示に関する設定です。詳細については、[通知設定の有効化または無効化 \(69 ページ\)](#) を参照してください。
 - **デスクトップレイアウト全体をリセット**: 管理者が構成したデフォルトのデスクトップレイアウト表示を復元するオプションです。詳細については、[デスクトップレイアウトのリセット \(144 ページ\)](#) を参照してください。

- **d アークモードに切り替え** : Desktop の暗いバックグラウンドテーマを有効または無効にするトグルボタン。ダークモードの選択は、ブラウザのキャッシュをクリアするまで保持されます。
- **ヘルプ** : [ヘルプ (ヘルプ)] セクションに次のオプションが表示されます。
 - **キーボードショートカット** : キーボードショートカットリストにアクセスするオプションです。詳細については、[キーボードショートカットへのアクセス \(48 ページ\)](#) を参照してください。
 - **エラーレポートのダウンロード** : エラーレポートをダウンロードするオプションです。詳細については、[エラーレポートのダウンロード \(72 ページ\)](#) を参照してください。
- **サインアウト** : Desktop からサインアウトするオプションです。詳細については、[Desktop からのサインアウト](#) を参照してください。

チームの変更

アクティブなコンタクトリクエストまたは会話がない場合は、チームを変更できます。

始める前に

- Desktop にサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。
- 自分が複数のチームに関連付けられている必要があります。

手順

ステップ 1 Desktop の右上隅にある **ユーザプロフィール** をクリックします

- (注)
- デフォルトでは、[**チーム (Team)**] セクションには、サインイン時に [**ステーションログイン情報 (Station Credentials)**] ダイアログボックスで選択した現在のチームが表示されます。
 - アクティブなタスク、やりとり、または着信タスクリクエストがある場合、チームを変更することはできません。[**チーム (Team)**] オプションは無効になります。

ステップ 2 [**プロフィール設定 (Profile Settings)**] をクリックします。

ステップ 3 [**チーム (Team)**] セクションにある [**チーム (Team)**] ドロップダウンリストでチームを選択するか、[**検索**] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

- (注)
- チーム名がアルファベット順に表示されます。デフォルトでは、現在のチームが選択されています。

ステップ 4 (オプション) [今後のサインインのために上記の詳細を記憶する (**Remember the above details for future sign-ins**)] チェックボックスをオンにして、更新された詳細を保存します。次回エージェントにサインインすると、更新されたチームが [ステーションログイン情報 (**Station Credentials**)] ダイアログボックスに表示されます。

(注) [今後のサインインのために上記の詳細を記憶する (**Remember the above details for future sign-ins**)] チェックボックスをオフにすると、エージェントデスクトップは、以前に入力したログイン情報を記憶しません。次回エージェントデスクトップにサインインすると、以前に入力したログイン情報は使用できません。

ステップ 5 [選択肢を保存 (**Save Selection**)] をクリックします。

(注) 複数のチームに関連付けられていない場合、[選択肢を保存 (**Save Selection**)] は無効になります。

チームの変更を確認するプロンプトメッセージが表示されます。

ステップ 6 [チームの変更 (**Change Team**)] をクリックします。

チームの変更成功を示すメッセージが表示されます。新しいチームのデスクトップレイアウトとルーティング方法 (音声またはデジタルチャネル) が適用されます。

ダイヤル番号または内線番号を変更する

デスクトップにサインインしている必要があります。

ダイヤル番号または内線番号を変更するには：

手順

ステップ 1 デスクトップの右上隅にある [ユーザープロファイル (**User Profile**)] をクリックします。

- (注)
- サインイン時に [クレデンシャルを記憶 (**Remember My Credentials**)] チェックボックスをオンにした場合、[ダイヤル番号/内線番号 (**Dial Number/Extension**)] セクションには、サインイン時に [ステーションログイン情報 (**Station Credentials**)] ダイアログボックスで選択した DN または内線番号が表示されます。
 - サインイン時に [クレデンシャルを記憶 (**Remember My Credentials**)] チェックボックスをオンにしなかった場合、[ダイヤル番号/内線番号 (**Dial Number/Extension**)] セクションの DN または内線番号は入力されません。
 - アクティブなタスク、継続中のモニタリングタスク、やりとりまたは着信タスククエストがある場合、DN または内線番号を変更できません。[ダイヤル番号/内線番号 (**Dial Number/Extension**)] オプションが無効になっています。

ステップ2 [プロフィール設定 (Profile Settings)] をクリックします。

ステップ3 [ダイヤル番号/内線番号 (Dial Number/Extension)] セクションで、ラジオボタンを選択します。

- **ダイヤル番号：米国形式**ラジオボタンまたはその他のラジオボタンを選択して、ダイヤル番号を入力します。
- **ダイヤル番号：[国際ダイヤル形式 (International Dialing Format)]** チェックボックスをオンにします。ドロップダウンリストから、地理的な場所に基づいて国コードを選択します。ダイヤル番号を入力します。

別のダイヤル番号形式を使用するには、[国際ダイヤリング形式 (International Dialing Format)] チェックボックスをオフにします。ダイヤル番号を入力します。

- **内線番号**：発信側の内線番号を入力します。

ステップ4 (オプション) [今後のサインインのために上記の詳細を記憶する (Remember the above details for future sign-ins)] チェックボックスをオンにして、更新された詳細を記憶します。次にデスクトップにサインインすると、更新されたダイヤル番号または内線番号が [ステーションログイン情報 (Station Credentials)] ダイアログボックスに表示されます。

(注) [今後のサインインのために上記の詳細を記憶する (Remember the above details for future sign-ins)] チェックボックスをオフにすると、デスクトップは、以前に入力したログイン情報を記憶しません。次回デスクトップにサインインすると、以前に入力したログイン情報は使用できません。

ステップ5 [選択肢を保存 (Save Selection)] をクリックします。

電話番号または内線番号の変更の確認を求めるメッセージが表示されます。

ステップ6 [Confirm] をクリックします。

電話番号または内線番号が正常に変更されたことを示す確認メッセージが表示されます。新しい電話番号または内線番号が適用されます。

(注) 変更の保存に失敗すると、以前の電話番号または内線番号が適用されます。

チャンネルキャパシティの表示

管理者は、特定の時間に各メディアチャンネルで処理できるコンタクトの数を、特定のチャンネル内のキューなどを含むマルチメディアプロフィールに基づいて設定します。

- チャンネルキャパシティを表示するには、Desktop の右上端で **ユーザプロフィール** をクリックします。

[チャンネルキャパシティ (Channel Capacity)] セクションに、各メディアチャンネルで処理できるルーティングタイプとコンタクトの数が表示されます。

メディアチャンネルには、チャット、電子メール、音声、ソーシャルがあります。たとえば、音声のメディアチャンネルバッジに対する数が1、チャットに対する数が3と示されている場合は、着信音声コールリクエストを1つだけと、チャットリクエストを3つ受信できます。



- (注) メディアチャンネルバッジは、キャパシティが割り当てられている場合にのみ強調表示されません。たとえば、音声で処理できるコンタクトの数が1、チャットが0に設定されている場合、音声のメディアチャンネルバッジが強調表示され、チャットはグレー表示になります。

メディアの詳細を次に示します。

ルーティングタイプ	詳細
混合	すべてのチャンネルにわたって複数のコンタクトを同時に処理できます。たとえば、チャット2、電子メール4、音声1、ソーシャル2のような処理が可能です。
混合リアルタイム	必須のリアルタイムチャンネルとして音声またはチャットを1つと、その他の設定済みチャンネルを処理できます。たとえば、電子メール4、音声1のような処理が可能です。
排他	一度に1つのコンタクトだけを処理できます。たとえば、音声1を処理できます。

通知設定の有効化または無効化

通知は、注意が必要な状況が新たに発生したことを継続的に知らせるためのしくみです。デスクトップ通知には、アラート、新しいメッセージ、状態の変更などの情報が含まれます。詳細については、「[デスクトップ通知 \(31 ページ\)](#)」を参照してください。

デスクトップ通知を有効にするには、次の手順を実行します。

始める前に


Desktopにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 Desktop の右上隅にある **ユーザプロファイル** をクリックします

ステップ 2 [ユーザ設定 (User Settings)] セクションで、[通知設定 (Notification Settings)] をクリックします。




ステップ3 デスクトップでの通知の表示を有効または無効にするには、[通知を有効にする (Enable Notifications)] トグルボタンをクリックします。

- (注)
- 通知を有効にすると、水平ヘッダーに  (通知センター) アイコンが表示されます。
 - [通知を有効にする (Enable Notifications)] トグルボタンは、デフォルトで有効になっています。

ステップ4 ビジュアルデスクトップアラートの表示を有効または無効にするには、[サイレント通知を有効にする (Enable Silent Notifications)] トグルボタンをクリックします。サイレント通知を有効にすると、デスクトップアラートは通知センターに配信されます。詳細については、「[通知センターへのアクセス \(70 ページ\)](#)」を参照してください。

- (注) デフォルトでは、[サイレント通知を有効にする (Enable Silent Notifications)] トグルボタンは無効になっています。

ステップ5 デスクトップ通知でのサウンドの再生を有効または無効にするには、[音声通知を有効にする (Enable Sound Notifications)] トグルボタンをクリックします。スライダを使用して音量を調整できます。

- a) サウンドをミュートするには  をクリックし、ミュートを解除するには  をクリックします。
- b) デフォルトのサウンドを再生するには、 をクリックします。

- (注) デフォルトでは、[音声通知を有効にする (Enable Sound Notifications)] トグルボタンは有効になっており、音量は 80 パーセントに設定されています。

[通知設定 (Notification Settings)] の変更は、ブラウザのキャッシュをクリアするまで保持されます。サインアウトしてからもう一度サインインすると、[通知設定 (Notification Settings)] にデフォルト値が割り当てられます。

通知センターへのアクセス


通知センターにはデスクトップアラートと通知が表示されます。

通知センターにアクセスするには、次の手順を実行します。


始める前に

通知センターにアクセスするには、[通知設定 (Notification Settings)] セクションの下にある [通知を有効にする (Enable Notifications)] オプションが選択されていることを確認してください。詳細については、「[通知設定の有効化または無効化 \(69 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** 水平ヘッダーにある  (通知センター) アイコンをクリックします。すべての未読通知の一覧が、それぞれの通知後の経過時間とともに表示されます。
- ステップ 2** (オプション) すべてのメッセージを既読としてマークし、未読通知をクリアするには、[すべて既読にする (Mark All as Read)] をクリックします。

(注)

- アイコンには、未読の通知数を示すバッジが表示されます ( など)。
- デスクトップ通知は積み重ねることができ、自動的に非表示にすることも、手動で閉じることもできます。通知を閉じるには、[通知を無視する (Ignore Notifications)] をクリックします。
- デスクトップからサインアウトすると、デスクトップ通知がクリアされます。



スピーカーとマイクの設定を変更する

エージェントプロファイルでデフォルトのスピーカーとマイクの設定を変更できます。オーディオオプションをカスタマイズして、オフィスにいるときにヘッドセットを使用できます。リモートで作業している場合は、デバイスに接続されているスピーカーまたはマイクに切り替えることができます。通話体験は、外部マイクを使用すると、双方で向上します。

始める前に

- Desktopにサインインする必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。
- システムに外部マイクを接続します。

手順

- ステップ 1** Desktop の右上隅にある **ユーザプロファイル** をクリックします
- ステップ 2** [ユーザー設定 (User Settings)] セクションで、[スピーカーとマイク (Speaker and Microphone)] をクリックします。
- ステップ 3** スピーカーとマイクの設定を設定します。
- a) [スピーカー (Speaker)] ドロップダウンリストから、スピーカーのタイプを選択します。
 - b)  をクリックして、スピーカーをミュートします。ミュートを解除するには、 をクリックします。
 - c) [テスト (Test)] をクリックして、音量レベルをテストします。
 - d) [マイク (Microphone)] ドロップダウンリストから、マイクの種類を選択します。

e) [テスト (Test)] をクリックして、音量レベルをテストします。

(注) スピーカーとマイクの設定への変更は、次のコールから適用されます。

エラーレポートのダウンロード

デスクトップに問題が発生した場合は、問題の調査のためにデスクトップのログを管理者に送信できます。

始める前に

Desktopにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 Desktop の右上隅にある **ユーザプロファイル** をクリックします

ステップ 2 [ヘルプ (Help)] セクションで、[エラーレポートをダウンロード (Download Error Report)] をクリックします。

デスクトップでエラーレポートが正常にダウンロードされたら、そのレポートを管理者と共有して問題を調査できます。

- (注)
- エラーレポートは、デスクトップが接続障害から回復していてもダウンロードすることができます。
 - [エラーレポートをダウンロード (Download Error Report)] オプションをクリックする前にブラウザがクラッシュまたはフリーズし、ブラウザを再起動する必要がある場合は、まだ[エラーレポートをダウンロード (Download Error Report)] をクリックしないでください。

ブラウザを再起動すると、ログは利用できなくなります。デスクトップで再び問題が発生するまで待ってから、オプションを選択してください。

Webex アプリ

シスコが提供する Webex アプリは、ビデオ会議、オンライン会議、画面共有、およびウェビナーのためのエンタープライズソリューションです。詳細については、<https://www.webex.com/all-new-webex.html>を参照してください。

Webex アプリは、そのメッセージング、発信、および会議機能とともにエージェント内で設定できます。これにより、エージェントから離れることなく、他のエージェント、スーパーバイザ、および組織の各分野の専門家 (SME) とコラボレーションできます。ただし、呼制御はできません。通話の発着信を行うには、引き続き外部の非組み込みの Webex アプリが必要です。詳細については、「[Calling アプリ](#)」を参照してください。

Webex アプリ機能の構成は、管理者がデスクトップレイアウトを更新することで行います。

スーパーバイザと SME は、Webex クライアントをシステム (個人用デバイス) にダウンロードするか、Web (<https://web.webex.com/>) の Webex アプリを使用して Webex アプリにアクセスする必要があります。Webex クライアントは、システム (個人用デバイス) にダウンロードされた Webex アプリを指します。詳細については、「[アプリのダウンロード](#)」を参照してください。



-
- (注) Webex クライアントで対応可否状態をサイレント (DND) に設定していると、着信音声通話のブラウザ通知はエージェントに表示されません。Webex クライアントにエンドポイントデバイスとしてアクセスする方法の詳細については、[エージェントデバイス \(5 ページ\)](#) を参照してください。
-

通知

通知は、確認が必要な新しい Webex アプリ イベントを知らせるものです。通知は、Webex アプリを使用中かどうかにかかわらず表示されます。詳細については、[通知 \(29 ページ\)](#) を参照してください。



-
- (注)
- エージェント内の Webex アプリでは、サイレント (DND) のみがサポートされ、通知 ([[設定 \(Settings\)](#)] > [[通知 \(Notifications\)](#)]) で指定された設定はサポートされません。
 - 対応可否状態を DND に設定していても、次のシナリオではエージェントで通知を受け取ることがあります。

エージェントにサインインし、対応可否状態を DND に設定し、エージェント内で Webex アプリを最小化したり閉じたりしなかったとします。その間、その他のインスタンス (Webex クライアントまたは Web 用の Webex アプリ) で Webex アプリにアクセスしました。通知を受け取ることがあります。ただし、通知をクリックするか、エージェント内で Webex アプリにアクセスすると、それ以降の通知はエージェントに表示されません。

トースター通知 - ブラウザ

Webex アプリまたはエージェントがアクティブでない場合に、ブラウザのトースター通知が表示されます。詳細については、[トースター通知 - ブラウザ \(30 ページ\)](#) を参照してください。

プロンプトが表示されたときにオプションを選択するか、ブラウザ設定でアクセス許可を有効にして、Web 用の Webex アプリ (<https://web.webex.com/>) のブラウザトースター通知を許可す


る必要があります。詳細については、ブラウザ設定のサイト許可セクションを参照してください。



- (注) エージェント および Webex クライアント 内で Webex アプリ を使用している場合は、2つの通知が届きます。通知はエージェント および Webex クライアント 上で届きます。エージェント 内で最適なユーザーエクスペリエンスを得るために、Webex クライアント からサインアウトすることを強くお勧めします。

デスクトップ通知

Webex アプリ を最小化したか閉じた場合、デスクトップ通知はエージェント に表示されません。詳細については、[デスクトップ通知 \(31 ページ\)](#) を参照してください。

Webex アイコンには、未読の会話の数を示すバッジ ( など) が表示されます。Webex アプリ 通知は通知センターに含まれていません。



- (注) 対応可否状態をDNDに設定している場合、音声通話と会話で通知はエージェント に表示されません。ただし、Webex アイコンには、未読の会話と不在着信の数を示すバッジが表示されます。

制限事項

エージェント および Webex アプリ の幅を変更すると、アイコンや検索テキストボックスなどの要素が Webex アプリ で重なって表示されます。エージェント に表示される Webex アプリ のデフォルトのサイズは、900 x 600 ピクセル (幅 x 高さ) です。

Webex アプリ で要素を表示するための推奨幅：

- Webex アプリ で [ナビゲーション (Navigation)] メニューと [人物とスペースのリスト (People and Spaces List)] ペインを展開した場合：Webex アプリ の推奨される幅は 800 ピクセル以上です。
- Webex アプリ で [ナビゲーション (Navigation)] メニューと [人物とスペースのリスト (People and Spaces List)] ペインを折りたたんだ場合：Webex アプリ の推奨される幅は 660 ピクセル以上です。


アクセス Webex アプリ

エージェント 内の Webex アプリ にアクセスするには、次の手順を実行します。


始める前に

エージェント にサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェント にサインイン \(53 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 水平ヘッダーに表示される  (Webex) アイコンをクリックします。または、キーボードショートカットの Ctrl+Shift+3 を使用して、Webex アプリ にアクセスすることもできます。エージェントの右下隅に Webex アプリ ウィンドウが表示されます。表示される Webex アプリ ウィンドウのデフォルトのサイズは、900 x 600 ピクセル (幅 x 高さ) です。詳細については、[制限事項 \(74 ページ\)](#) を参照してください。

デフォルトでは、[スペースへようこそ (Welcome Space)] ページにウェルカムメッセージが表示されます。

- (注)
- Webex アプリ では、シングルサインオン (SSO) がサポートされているため、サインイン資格情報を再度入力する必要はありません。
 - エージェント からサインアウトせずに Web ブラウザを閉じ、同じブラウザで再度 エージェント にアクセスすると、 アイコンをクリックせずに Webex アプリ ウィンドウが表示されます。
 - Webex アプリ アカウントをアクティブ化していない場合、または Webex アプリへのサインインに問題がある場合は、管理者に連絡してください。詳細については、「[Webex でのサインインの問題](#)」を参照してください。

Webex アプリ では、画面の解像度にかかわらず、読みやすくナビゲーションしやすいレスポンスなビューがサポートされます。詳細については、[迅速な対応能力 \(56 ページ\)](#) を参照してください。

Webex アプリ ユーザーインターフェースの詳細については、「[ユーザーインターフェイス](#)」を参照してください。









ステップ 2 Webex アプリ で次のタスクを実行できます。

- メッセージを別のエージェントに直接送信するかグループスペースに送信し、メッセージを整理し、コンテンツを共有する。詳細については、「[メッセージ](#)」を参照してください。
- 別のエージェントをコールし、コール設定をセットアップする。詳細については、「[コール](#)」を参照してください。

- (注)
- 着信コールがあると、オーディオアラートを受け取ります。
 - エージェントで顧客からの着信を受け、同時に Webex アプリで同僚からの着信を受けることができます。最初に顧客からの着信を受けることをお勧めします。
 - Webex アプリで着信を受けると、名前にタイマーが表示されます。最小化すると、Webex アプリがフローティングバーとして表示され、その上にタイマーが表示されます。
 - 顧客とのインバウンドコールまたはアウトダイヤルコールを処理しているときに、Webex アプリで同僚から着信コールを受けることもできます。まず顧客との音声コールを終了してから、Webex アプリでのコールに参加することをお勧めします。
 - 顧客とのやり取りで忙しい場合や、メッセージや通話に邪魔されることなく作業する時間が必要な場合は、Webex アプリで対応可否状態をサイレント (DND) に設定できます。詳細については、「[現在取り込み中であることを他のユーザーに知らせる](#)」を参照してください。
- 会議のスケジュールを設定し、会議設定をセットアップし、会議を録音する。詳細については、「[会議](#)」を参照してください。
- (注)
- Webex アプリで会議出席依頼に応答すると、会議室にタイマーが表示されます。最小化すると、Webex アプリがフローティングバーとして表示され、その上にタイマーが表示されます。
 - 管理者は、Webex Enterprise Edition の会議に関する権限を定義します。
- プロファイル、ステータス、通知、背景を更新する。詳細については、「[Webex のパーソナライズ](#)」を参照してください。
- (注)
- エージェントと Webex アプリのユーザープロフィールに表示されるプロフィールの写真は同じです。
 - デフォルトでは、Webex アプリにはエージェントのバックグラウンドテーマが表示されます。ただし、Webex アプリのバックグラウンドテーマは、[デフォルト (Default)] または [ライト (Light)] に変更できます ([設定 (Settings)] > [アピアランス (Appearance)])。
 - Webex アプリのバックグラウンドテーマは、エージェントのバックグラウンドテーマよりも優先されます。
 - エージェントをリロードするかサインアウトしてから再度サインインすると、Webex アプリにエージェントのバックグラウンドテーマが表示されます。

Webex アプリ の機能と使用方法の詳細については、「[Webex へようこそ](#)」を参照してください。

ステップ3 (オプション) Webex アプリ をドラッグするかサイズを変更するには、次の手順を実行します。

- Webex アプリ をドラッグするには、Webex アプリ のヘッダーの上にマウスポインターを置きます。マウスポインタが  に変わります。Webex アプリ をクリックし、目的の場所にドラッグします。
- Webex アプリ のサイズを変更するには、Webex アプリ の境界線の上にマウスポインターを置きます。ポインタの位置に応じて、ポインタが  または  (サイズ変更ハンドル) に変わります。サイズ変更ハンドルをクリックし、ドラッグして Webex アプリ のサイズを変更します。
- Webex アプリ は、幅と高さの最小値である 480 x 320 ピクセルよりも小さいサイズにすることはできません。これにより、Webex アプリ のコンテンツが常に判読できる状態に保たれます。
- Webex アプリ を最大化するには、 をクリックします。Webex アプリ が最大化されている場合、エージェント 通知は Webex アプリ の右上隅に表示されます。
- Webex アプリ を最小化するには、 をクリックします。または、キーボードショートカットの **Ctrl+Shift+1** を使用します。最小化した Webex アプリ はフローティングパネルとして表示され、エージェントの任意の位置にドラッグできます。
 - 最小化した Webex アプリ を復元するには、Webex アプリ フローティングバーをクリックします。または、キーボードショートカットの **Ctrl+Shift+1** を使用するか、 をクリックします。
- Webex アプリ を閉じるには、 をクリックします。
 - 閉じた Webex アプリ を開くには、 をクリックします。または、キーボードショートカットの **Ctrl+Shift+3** を使用します。
- Webex アプリ のフローティングバー、サイズ、および位置は、ページの切り替え、リロード、またはエージェントからのサインアウトを行っても持続し、ブラウザのキャッシュをクリアするまで保持されます。

(注) エージェントで Webex アプリ からサインアウトすることはできません。エージェントからサインアウトすると、Webex アプリ からサインアウトされます。詳細については、[Desktopからのサインアウト \(78 ページ\)](#) を参照してください。

Webex アプリ の問題の解決

Webex アプリ の問題を解決するには、次の手順を実行します。

- エラーのトラッキング ID を共有します。詳細については、[デスクトップの問題の解決 \(63 ページ\)](#) を参照してください。
- エージェントのログを共有します。詳細については、[エラーレポートのダウンロード \(72 ページ\)](#) を参照してください。
- Webex アプリ からログを送信します ([[プロフィールと設定 \(Profile and preferences\)](#)] > [[ヘルプ \(Help\)](#)] > [[ログの送信 \(Send Logs\)](#)])。詳細については、「[Webex のサポート](#)」を参照してください。
- ブラウザのキャッシュをクリアして、もう一度 エージェント にサインインしてみてください。

WhatsApp の会話に絵文字を追加

エージェントは返信に絵文字を追加して、会話を効果的かつインタラクティブにすることができます。

手順

- ステップ 1** 作成ボックスで [[絵文字 \(Emoji\)](#)] アイコンをクリックします。
構成済み絵文字リストがヒューマンされたモーダルが画面に表示されます。
- ステップ 2** 必要な絵文字をクリックして会話に追加します。

Desktopからのサインアウト



- 重要** ブラウザを閉じることでDesktopからサインアウトしようとししないでください。アクティブな会話がある場合、Desktopからサインアウトすることはできません。サインアウトする前に、すべてのアクティブな会話を終わらせてください。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

エージェントからサインアウトするには、以下の手順を実行します。

始める前に

顧客とのアクティブな会話を完了します。

手順

ステップ 1 状態が[アイドル (Idle)]に設定されていないことを確認します。Desktopの右上隅にある **ユーザプロファイル** をクリックします

ステップ 2 [サインアウト (Sign Out)] をクリックします。

- (注)
- [対応可能 (Available)] または [アイドル (Idle)] 状態になっていても進行中の会話がなかった場合は、スーパーバイザによってDesktopからサインアウトされることがあります。Desktopにアクセスするには、もう一度サインインする必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン \(53ページ\)](#)」を参照してください。
 - サインアウトする前に確認メッセージが表示されます。
-




第 3 章

音声コールの管理

デスクトップを使用すると、管理者によって割り当てられたアクセス許可に応じて、顧客のコールを受発信して応答することができます。

- [コールへの応答 \(81 ページ\)](#)
- [コール関連のデータ変数 \(83 ページ\)](#)
- [コールの保留および再開 \(85 ページ\)](#)
- [音声コールの録音 \(85 ページ\)](#)
- [通話の転送 \(86 ページ\)](#)
- [コンサルトコールの開始 \(90 ページ\)](#)
- [アウトダイヤルコールの発信 \(97 ページ\)](#)
- [アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信 \(101 ページ\)](#)
- [コールの終了 \(102 ページ\)](#)

コールへの応答

必要なアクセス許可が管理者によって与えられている場合は、顧客のコールを受信できます。お客様から入電（受信通話）の際、接続中のポップオーバーの後に問い合わせリクエストポップオーバーが続きます。問い合わせリクエストポップオーバーには、着信通話ラベル、（着信通話）アイコン、管理者が構成した変数、通話受信後からの経過時間を示すタイマーが表示されます。着信の状態は [Ringing（呼び出し中）] と表示されます。

対応可能な最大時間内にコールに応答しないと、そのコールはキューに戻され、システムによって状態が [RONA] に変更されます。ポップオーバーが表示され、状態を [対応可能 (Available)] または [アイドル (Idle)] に変更するオプションが提供されます。RONA ポップオーバーの詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。



- (注) 状態が [RONA] になっている場合、コールを受信することはできません。新しい音声コールを含むすべてのメディアチャネルのリクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

コールに応答するには、次の手順を実行します。

始める前に

顧客のコールを受け入れるには、[対応可能 (Available)] 状態であることが必要です。

手順

-
- ステップ1** デスクトップでコールリクエストを受信したら、実際の電話機を使用して応答します。タイマーが開始され、[インタラクション制御] ペインが表示されます。
- ステップ2** コールの処理中には、[インタラクション制御] ペインで次のタスクを実行できます。
- コールに関連付けられた変数を更新します。詳細については、「[コール関連データ変数の編集 \(84 ページ\)](#)」を参照してください。
 - アクティブなコールを保留および再開します。詳細については、「[コールの保留および再開 \(85 ページ\)](#)」を参照してください。
 - 音声コールの録音を開始および一時停止します。詳細については、「[音声コールの録音 \(85 ページ\)](#)」を参照してください。
 - コールをキュー、エージェント、またはダイヤル番号に転送します。詳細については、「[通話の転送 \(86 ページ\)](#)」を参照してください。
 - キュー、エージェント、またはダイヤル番号へのコンサルトコールを開始します。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(90 ページ\)](#)」を参照してください。
 - 自分、顧客、および別のエージェントとの3者通信を開始します。詳細については、「[電話会議の開始 \(95 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ3** [終了 (End)] をクリックします。詳細については、[コールの終了 \(102 ページ\)](#) を参照してください。
-

コールバック


顧客は、通話を行うか、Webサイトにアクセスするか、コールセンターのチャットボット（仮想エージェント）を使用して、IVR（対話型音声応答）を使用してコールバックを受けることを選択できます。

次に、さまざまなコールバックタイプを示します。

- **サービス コールバック**：顧客は、エージェントがコールに応答するのをコンタクトセンターのキューで待つ代わりに、サービス コールバックを受けることを選択できます。
- **Web コールバック (コールバック)**：顧客は、コンタクトセンターの Web サイトにアクセスするとき、または Web サイトでチャットボット（仮想エージェント）とやり取りす


るときに、名前とコールバック番号とともにコールバックリクエストを送信することにより、コールバックを受け取ることを選択できます。

コールバックリクエストが **Webex Contact Center** システムに送信されます。エージェントが対応可能になると、システムは顧客へのコールバックを開始します。ピーク時間帯や、コンタクトセンターの営業時間外に、顧客にコールバックオプションを提示できます。

コールバックリクエストは、インバウンドコールリクエストとしてルーティングされます。**[コールバック問い合わせリクエスト (callback contact request)]** ポップオーバーには、コールバックラベル、 (コールバック) アイコン、お客様の電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス)、コールをルーティングしたキュー、およびコールを受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。着信の状態は **[Ringing (呼び出し中)]** と表示されます。

管理者が **Web** コールバックの通話終了機能を有効にしている場合、問い合わせカードリクエストの **[呼び出し中 (Ringing)]** 状態は、**[キャンセル (Cancel)]** ボタンに置き換わります。



(注) サービス コールバックと **Web** コールバックで表示される  アイコンは同じです。


顧客がコールを受け入れると、顧客に接続され、**[インタラクティブ制御]** ペインが表示されます。コールの処理中に実行できるタスクの詳細については、「[コールへの応答](#)」を参照してください。



- (注)
- 顧客がコールに回答する前に **Web** コールバックをキャンセルするには、**[キャンセル (Cancel)]** をクリックします。コールバックがキャンセルされると、**[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)]** ダイアログボックスが表示されます。
 - 顧客がコールに回答しない場合、コールはキューに戻されます。
 - コンタクトセンターで、データセンターまたはテナントに設定されている同時通話の上限に達すると、それ以上通話を発信できなくなり、対応する理由コードがエージェントに表示されます。同時通話の上限に関する詳細については、[アウトダイヤルコールの発信 \(97 ページ\)](#) を参照してください。

コール関連のデータ変数

コール関連データ (CAD) 変数を使用すると、管理者は、ケース番号や顧客のアクションコードなどのコールデータを収集できます。Flow Designer では、管理者が変数、変数のラベル、およびインタラクティブ制御 ペインに表示される順序を構成します。インタラクティブ制御 ペインには最大 30 個の変数が表示されます。管理者が CAD 変数を編集可能に構成している場合、通話中に CAD 変数を編集できます。詳細については、[コール関連データ変数の編集 \(84 ページ\)](#) を参照してください。

管理者は、個人情報 (PII) や組織のデータなどの機密情報を含む変数をセキュアとしてマークします。変数がセキュアとしてマークされている場合、インタラクション制御ペインのフィールド名の横に  (変数の保護) アイコンが表示されます。

コール関連データ変数の編集

インタラクション制御 ペインを使用すると、1 つ以上のセキュアもしくは非セキュアな CAD 変数を編集できます。

始める前に



コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(81 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 編集可能フィールドのテキストボックス内をクリックして、適切な値を入力します。たとえば、ケース番号やアクションコードを入力します。

(注) CAD 変数値として最大 256 文字を入力または貼り付けることができます。

次を実行できます。

- 既存の値を変更するには、値を選択し、新しい値で上書きします。
 - CAD 変数値をコピーするには、その上にマウスポインタを合わせ、 をクリックします。
 - 日時を選択するには、 (日付選択) アイコンを使用するか、フィールドをクリックします。
- (注)
- コールのコンサルトまたは転送時に、複数のエージェントが同じ CAD 変数値を同時に編集すると、最初に保存された変更が表示され、他のエージェントにメッセージで通知されます。たとえば、2 人のエージェント (エージェント A とエージェント B) が同じ CAD 変数を同時に編集し、エージェント A が値を保存したとします。すると、エージェント B によって入力されている値は上書きされ、エージェント B にメッセージが通知されます。
 - 日付と時刻に対応する CAD 変数を編集する場合、変数値を保存するために、サポートされている国際標準規格に従ってください。

ステップ 2 (オプション) セキュアな変数の値がアスタリスク (*) 記号で表示されている場合は、**[クリックして再試行 (Click to retry)]** リンクをクリックして値を表示します。

ステップ 3 必要に応じて CAD 変数値を編集したら、**[保存 (Save)]** をクリックします。

CAD 変数値への変更を保存せずに移動しようとする、アラートメッセージが表示されます。

- (注)
- Flow Designer のルーティング構成またはイベントに基づいて、システムが更新された CAD 変数値を表示するのに遅延が生じる場合があります。CAD 変数値の保存には、ネットワークの可用性やその他の操作上の事情が影響します。
 - 更新が保存されていない場合は、再度保存するようにエラーメッセージが表示されます。

以前に保存した設定を取得するには、[元に戻す (Revert)] をクリックします。

コールの保留および再開

別のエージェントとコンサルティングしたり、顧客の追加情報を参照したりするために、顧客を保留にすることができます。

コールを保留にするには、次の手順を実行します。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(81 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** [保留 (Hold)] をクリックします。
タイマーの横に [通話保留中 (Call on Hold)] 状態が表示されます。[終了 (End)] ボタンは無効になります。
- ステップ 2** コールの保留を解除するには、[再開 (Resume)] をクリックします。

- (注) 別のエージェントとのコンサルティング中は、顧客とのコールが自動的に保留になります。顧客を保留から解除すると、コンサルティングエージェントが自動的に保留になります。両方のコールを同時に保留にすることはできません。別のエージェントとのコンサルティングの詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(90 ページ\)](#)」を参照してください。

音声コールの録音

顧客とのコールは、管理者がコールの録音を有効にしている場合にのみ録音されます。



- (注) 管理者が企業でプライバシーシールド機能を有効にしている場合は、顧客からクレジットカード情報などの機密情報を入手する間、コールの録音を一時停止できます。録音を一時停止する必要のある状況については、スーパーバイザが指示します。

コールの録音を一時停止および再開するには、次の手順を実行します。


始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(81 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** アクティブなコールの録音を一時停止するには、[録音の一時停止 (Pause Recording)] をクリックします。

デスクトップでコールの録音を一時停止する期間は、管理者によって設定されます。指定時間が経過すると、デスクトップで自動的に録音が再開されます。

- (注)  アイコンは録音中であることを示します。

- ステップ 2** (オプション) 任意の時点で手動で録音を再開するには、[録音開始 (Start Recording)] をクリックします。

通話の転送

顧客クエリを解決できず、アクティブな音声コール (インバウンドまたはアウトバウンド) をエスカレーションする必要がある場合は、そのコールを別のエージェントまたはスーパーバイザに転送できます。

アクティブなコールをキュー、エージェント、エントリポイント、またはダイヤル番号に転送するには、以下の手順を実行します。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(81 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** [転送 (Transfer)] をクリックします。

[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 アクティブな通話をキュー、エージェント、エントリポイントまたはダイヤル番号に転送できます。キュー、エージェント、ダイヤル番号を選択するときは、次の点を検討してください。

- **エージェント**：ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、使用可能なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

(注) エージェントにコールを転送する前に、次の点を検討してください。

- [ラップアップ (Wrap Up)] 状態のエージェントにコールを転送することはできません。
- ブラインド転送中は、ターゲットエージェント (コールを受信するエージェント) が [対応可能 (Available)] 状態になっている必要があります。ターゲットエージェントがコールを受け入れない場合、コールはドロップされます。
- **キュー**：ドロップダウンリストからキューを選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、通話転送に使用できるキューが表示されます。

46779

- **ダイヤル番号**：名前または番号を入力できます。またはドロップダウンリストで名前か番号を選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、アドレス帳の問い合わせ一覧のグループが表示されます。アドレス帳には、連絡先の番号がついた名前が一覧されます。

エージェントは、特殊文字+（プラス）、#（ハッシュ）、*（アスタリスク）、および：（コロン）のみを[ダイヤル番号（DialNumber）]フィールドでサポートします。[ダイヤル番号（DialNumber）]フィールドに特殊文字を含む番号をコピーすると、エージェントはサポートされている特殊文字だけを保持し、他のすべての特殊文字を削除してからコールを転送できるようにします。


- (注)
- 入力したダイヤル番号の形式は、エージェントによって検証されます。ダイヤル番号には、3～14桁の数字と、サポートされる特殊文字を含めることができます。
 - ダイヤル番号は、次の形式をサポートします。
 - 米国の形式：+[国コード][市外局番][7桁の電話番号]
例：+12015532447
 - E.164 番号形式：+[国コード][番号]
例：+11234567890
 - IDD（国際直接ダイヤル）形式：[IDD][国コード][番号]
例：01161123456789

ワークフロー、キュー、エントリポイントは、組織の要件に基づいて管理者が定義します。通話をエントリポイントに転送するときは、現在のワークフローに関連付けられているエントリポイントか、別のワークフローに転送できます。たとえば、デビットカードの照会を求める顧客に対応していたところ、顧客が意図していたのはクレジットカードの詳細に関する処理だったとします。この場合は、デビットカードのワークフローからクレジットカードのワークフローにコールを転送できます。

コールがエントリポイントに転送されると、同じ名前とデータ型を持つ CAD 変数が新しいワークフローに引き継がれます。たとえば、フロー 1 (EP_Debit Card) からフロー 2 (EP_Credit Card) にコールを転送する場合について考えます。フロー 2 (EP_Credit Card) がアクティブなワークフローです。

- データ型が同じ CAD 変数：フロー 1 とフロー 2 の両方に Integer 型の CAD 変数 **customerID** がある場合、CAD 変数 **customerID** の値がフロー 1 からフロー 2 にコピーされます。
- データ型が異なる CAD 変数：フロー 1 とフロー 2 に CAD 変数 **var1** があり、フロー 1 でのデータ型は Integer、フロー 2 では String の場合、**var1** はフロー 1 からフロー 2 に引き継がれません。
- 動的に更新される CAD 変数（口座残高など）：フロー 1 とフロー 2 の両方に Integer 型の CAD 変数 **acBalance** があり、[変数設定 (Set Variable)] などのアクティビティによって値が動的に更新される場合、フロー 2 の **acBalance** は新しい値になります。

- (注)
- コールをエントリポイントに転送した場合、そのコールを自分に戻すことはできません。
 - エントリポイントにマッピングされたダイヤル番号は、次の理由で不具合が発生する場合があります。
 - エントリポイント、ダイヤル番号または両方をリストから取得できない場合。
 - 無効なエントリポイントまたはダイヤル番号を入力した場合。
- 問題が解消しない場合は、管理者にお問い合わせください。
- ブラインド転送を開始する場合、エントリポイント番号をダイヤル番号として使用することはできません。

ステップ 3 (オプション)  [一覧の更新 (Refresh the List)] アイコンをクリックして、エージェント、キュー、ダイヤル番号の最新のリストを取得します。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ 4 [転送 (Transfer)] をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (WrapUp Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

- (注)
- コールをすぐに転送する場合は (ブラインド転送)、[エージェント (Agent)] または [ダイヤル番号 (Dial Number)] を選択し、[転送 (Transfer)] をクリックします。対応可能なエージェントがコールに応答します。

コンサルコールの開始

顧客とのアクティブなコール中に、別のエージェントとのコンサルコールを開始できます。

始める前に

顧客とのコールがアクティブであることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(81 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 [コンサルト (Consult)] をクリックします。

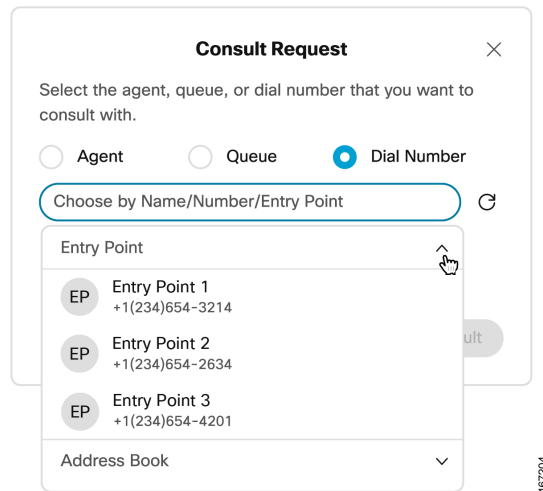
[コンサルトリクエスト (Consult Request)] ダイアログボックスが表示されます。

(注) 別のエージェントと会話するには、電話機 (ハードフォンまたはソフトフォン) を使用するのではなく、エージェントの [相談リクエスト (Consult Request)] ダイアログボックスを使用して相談通話を開始することをお勧めします。

ステップ 2 次のいずれかのオプションを選択します。

- **エージェント** : ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、相談通話を受けられるエージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には、現在の対応可否状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、[対応可能 (Available)] 状態では、先頭に緑色のアイコンが表示されます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。
- **キュー** : ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、コールをコンサルティンクできるキューが表示されます。


(注) システムは、選択したキュー内で対応可能なエージェントを検索します。待機したくない場合は、[コンサルトのキャンセル (Cancel Consult)] をクリックして、開始されたコンサルトリクエストをキャンセルします。
- **ダイヤル番号** : 名前、番号またはエントリポイントを入力して、ドロップダウンリストから名前、番号、エントリポイントを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、アドレス帳のエントリポイントと連絡先のグループ化されたリストが表示されます。ドロップダウンリストには、管理者が着信通話のダイヤル番号としてマッピングしたエントリポイントが表示されます。アドレス帳には、名前、エントリポイントの番号そして連絡先が一覧されます。



✓ (展開) アイコンをクリックし、ドロップダウンリストから番号を選択するか [検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

エージェントの [ダイヤル番号 (Dial Number)] フィールドは、特殊文字である + (プラス)、# (シャープ)、* (アスタリスク)、: (コロン) のみサポートします。番号と特殊文字と一緒に [ダイヤル番号 (Dial Number)] フィールドにコピーした場合、エージェントは、相談通話を開始する前に、サポートされている特殊文字のみを維持し、サポートされていない特殊文字を省きます。

- (注)
- 入力したダイヤル番号の形式は、エージェントによって検証されます。ダイヤル番号には、3～14桁の数字と、サポートされる特殊文字を含めることができます。
 - ダイヤル番号は、次の形式をサポートします。
 - 米国の形式 : + [国コード] [市外局番] [7桁の電話番号]
例 : +12015532447
 - E.164 番号形式 : [+] [国コード] [番号]
例 : +11234567890
 - IDD (国際直接ダイヤル) 形式 : [IDD] [国コード] [番号]
例 : 01161123456789
 - ブラインド転送を開始する場合、エントリポイント番号をダイヤル番号として使用することはできません。

ステップ 3 (オプション)  (リストを更新) アイコンをクリックすると、エージェント、キュー、エントリポイントおよびダイヤル番号の最新のリストが表示されます。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ4 [コンサルト (Consult)] をクリックします。

- タイマーの横に [コンサルトリクエスト済み (Consult Requested)] 状態が表示されます。
- 相談通話リクエストのポップオーバーには、最大9つの変数が表示されます。つまりこれは、3つのデフォルト変数 (エージェント名、エージェント DN、エージェント チーム) と、管理者が構成した最大6つの変数です。3つのデフォルト変数は、相談通話を開始したエージェントを参照します。
- エージェントが相談通話リクエストを受けたら、2つのインタラクション制御ペインが、変数が表示されたデスクトップに表示されます。
 - 発信者 (顧客) : インタラクション制御ペインに顧客の詳細が表示されます。ステータスは、実行したアクションに基づいて更新されます。たとえば、エージェントとコンサルティングしている間、顧客のコールステータスは [通話保留中 (Call on Hold)] になります。
 - 相談先エージェント : インタラクション制御ペインは、相談先エージェント (相談通話を受けたエージェント) の詳細を表示します。ステータスは、実行したアクションに基づいて更新されます。たとえば、エージェントとのコンサルティングを開始すると、ステータスは [コンサルティング (Consulting)] に変わります。[保留 (Hold)] をクリックすると、相談元エージェントを保留にできます。状態は、[相談保留中 (Consulting on Hold)] に変わります。詳細については、「[コールの保留および再開 \(85 ページ\)](#)」を参照してください。

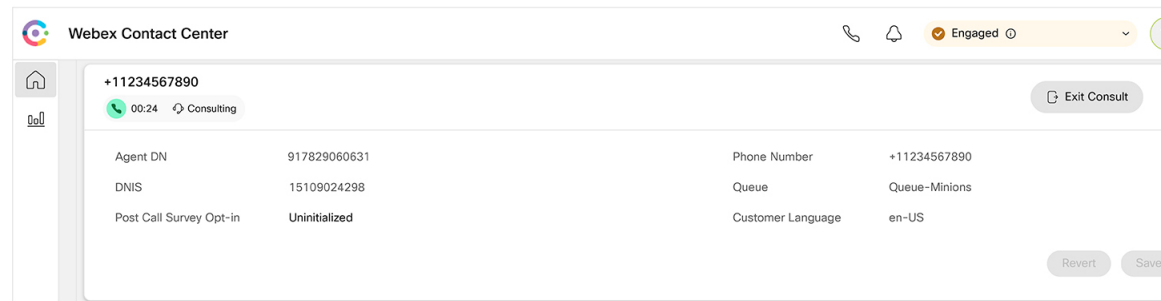
コンサルティング相手のエージェントは、[コンサルトの終了 (Exit Consult)] をクリックしてコールから退席することができます。この場合、コールは自分と顧客との間で続行されます。

エントリポイント (EP-DN) にマッピングされたダイヤル番号を介して相談通話が開始された場合は、次の点を考慮してください。

- EP-DN 相談通話を開始するには、ドロップダウンリストでエントリポイント番号を選択してください。
- 検索条件には、() (括弧) や- (ハイフン) などの特殊文字ではなく、エントリポイント番号を使用する必要があります。
- 入力したエントリポイント番号が管理者が設定した EP-DN と一致しない場合、相談通話は EP-DN ではなくダイヤル番号に対して開始されます。
- 相談先エージェントが相談通話に回答しない場合、またはデバイスが誤動作している場合、システムは相談先エージェントの状態を [RONA] に変更します。
- 相談を先エージェントが相談通話を受けられない場合、相談通話を開始したエージェントには、相談通話失敗メッセージが表示されます。
- 相談先エージェントが相談通話を受け付けるまで、相談通話を開始したエージェントの [転送 (Transfer)] ボタンと [会議 (Conference)] ボタンは無効になっています。

- 相談先エージェントが相談通話リクエストをまだ受け付けていない場合でも、[再開 (Resume)] ボタンは有効です。
- 相談通話リクエストには、最大7つの変数が表示されます。つまり、デフォルトの変数（エージェント DN）と、管理者によって構成された最大6つの変数です。デフォルト変数は、相談通話を開始したエージェントを参照します。

図 3: 相談先エージェントの詳細のサンプル例



- 相談先エージェントは、変数を編集できません。更新済み変数を表示するには、相談先エージェントは、ブラウザを更新する必要があります。
- 次の場合、相談通話をすることはできません。
 - エントリポイント、ダイヤル番号または両方をリストから取得できない場合。
 - 無効なエントリポイントまたはダイヤル番号を入力した場合。

問題が解消しない場合は、管理者に問い合わせてください。

ステップ 5 (オプション) 別のエージェントと相談通話中、次のことを事項できます。

- コンサルティングエージェントを保留にし、顧客を保留から解除するには、[再開 (Resume)] をクリックします。詳細については、「[コールの保留および再開 \(85 ページ\)](#)」を参照してください。
- コンサルティングエージェントにコールを転送するには、[転送 (Transfer)] をクリックします。転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[通話の転送 \(86 ページ\)](#)」を参照してください。
- 自分、顧客、およびコンサルティングエージェントとの3者通信を確立するには、[会議 (Conference)] をクリックします。詳細については、「[電話会議の開始 \(95 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 6 [コンサルトの終了 (End Consult)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

次の表には、コンサルトコール中に各ユーザーが実行できるアクションを記載しています。

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
顧客	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客はコンサルトコールを開始できません。 • エージェント 1 がエージェント 2 とコンサルトを行うと、顧客は保留になります。 • 顧客は、エージェント 1 との進行中のコールを切断して、インタラクションを終了することができます。
エージェント 1	<ul style="list-style-type: none"> • エージェント 1 は、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、保留にされた顧客の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 とコンサルトを行い、エージェント 2 を保留にすることができます。 • 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、エージェント 1 の [ラップアップの理由 (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 2 と顧客の間でコールが継続されます。 • 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離れると、インタラクションは終了し、エージェント 1 の [ラップアップの理由 (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、物理的な電話を切ることにより、コンサルトコールを終了できます。お客様とエージェント 2 は、コンサルトコールから切断されます。

エージェント 2	<ul style="list-style-type: none">• エージェント 1 が保留中の顧客とのコールを再開すると、エージェント 2 は保留になり、顧客の保留は解除されます。• 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、コンサルトコールにラップアップの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)] ボタンをクリックしてコンサルトコールを終了することができ、コールはエージェント 1 と顧客と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 によって行われた転送リクエストを受け入れることができます。• エージェント 2 とコンサルトを行っているときにエージェント 1 が電話会議を開始すると、エージェント 2 は電話会議に参加することになります。• 顧客がコンサルトコールから切断されると、インタラクションは終了します。エージェント 2 は、ラップアップせずにコールから切断されます。
----------	--

電話会議の開始

自分、顧客、および別のエージェントとの 3 者会議を開始するには、次の手順を実行します。

始める前に

コンサルトコールを開始している必要があります。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(90 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 別のエージェントとのコンサルティング中に、[会議 (Conference)] をクリックします。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(90 ページ\)](#)」を参照してください。

タイマーの横に [会議 (Conference)] アイコンが表示されます。顧客が保留状態から解除され、自分、顧客、およびコンサルティングエージェントが互いに通信できるようになります。

- (注)
- 相談通話のすべての変数は、会議通話に渡されます。電話会議の変数には、相談先エージェントの名前とダイヤル番号が含まれます。
 - コンサルティングエージェントにコールを転送するには、[転送 (Transfer)] をクリックします。転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[通話の転送 \(86 ページ\)](#)」を参照してください。
 - コンサルティング相手のエージェントは、[電話会議の終了 (Exit Conference)] をクリックしてコールから退席することができます。この場合、コールは自分と顧客との間で続行されます。

ステップ 2 [会議の終了 (End Conference)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

次の表には、各ユーザーが電話会議中に実行できるアクションを記載しています。

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：電話会議に後から参加したエージェントを指します。

ルール	概要
顧客	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客は電話会議を開始できません。 • エージェント 1 が電話会議を開始すると、顧客の保留が解除されます。エージェント 1、エージェント 2、および顧客の間で通話が継続されます。 • 顧客は、エージェント 1 およびエージェント 2 との進行中のコールを切断して、インタラクションを終了することができます。 • 電話会議中は、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)] ボタンをクリックして、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 を保留にすることはできません。 • 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、エージェント 1 の [ラップアップの理由 (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 2 と顧客の間でコールが継続されます。 • 顧客が電話会議から切断すると、インタラクションは終了し、エージェント 1 の [ラップアップの理由 (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、[会議の終了 (End Conference)] ボタンをクリックするか、物理的な電話を切ることによって、電話会議を終了できます。顧客とエージェント 2 は、電話会議から切断されます。

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、電話会議にラップアップの理由を適用できません。 • エージェント 2 は、[会議の終了 (Exit Conference)] ボタンをクリックして電話会議を終了することができ、コールはエージェント 1 と顧客との間で続行されます。 • エージェント 2 とコンサルトを行っているときにエージェント 1 が電話会議を開始すると、エージェント 2 は電話会議に参加することになります。 • 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リクエストを受け入れることができます。 • 顧客が電話会議から切断されると、インタラクションは終了します。エージェント 2 は、ラップアップせずにコールから切断されます。
----------	--

アウトダイヤルコールの発信

プロフィールでアウトダイヤルが構成されている場合は、顧客にアウトダイヤルコールを発信できます。アウトダイヤル構成には、ダイヤルプラン、アドレス帳、またはその両方が含まれます。ダイヤルできる電話番号の形式は、エージェントプロフィー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に制限される場合や、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。

[対応可能 (Available)] 状態または [アイドル (Idle)] 状態になると、通話を発信できます。

プロフィールの設定に基づいて、水平ヘッダーの [アウトダイヤルコール (Outdial Call)] アイコンが有効になります。アクティブな着信音声通話を受信すると、通話を発信できなくなります。

アウトダイヤルコールを発信するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1  (アウトダイヤル) アイコンをクリックします。

コンタクトセンターで、データセンターまたはテナントに設定されている同時通話（着信通話および発信通話）の上限に達すると、それ以上通話ができなくなります。対応する理由コードが Desktop に表示されます。

理由コード	説明
26	データセンターの同時通話の上限に達しました。
27	テナントは、同時通話の上限に達しました。

ステップ2 次のいずれかを選択します。

- **アドレス帳**：ドロップダウンリストから目的の連絡先を選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。アドレス帳に表示される連絡先は、管理者によって構成された企業のアドレス帳から取得されます。
- **ダイヤルパッド**：ダイヤルパッドを使用して電話番号を入力します。ダイヤルパッドを使用して番号をダイヤルするには、エージェントプロファイルが必要なアクセス許可を持っている必要があります。

- (注)
- 内線番号を使用しても通話は発信できません。
 - 通話を発信するためにエントリポイント番号をダイヤル番号として使用できません。
 - 電話番号は、次の形式で入力できます。
 - 米国の形式：+[国コード][市外局番][7桁の電話番号]
例：+12015532447
 - E.164 番号形式：+[+][国コード][番号]
例：+11234567890
 - IDD（国際直接ダイヤル）形式：[IDD][国コード][番号]
例：01161123456789
 - Desktop は、特殊文字+（プラス）、#（ハッシュ）、*（アスタリスク）、および:（コロン）のみをダイヤルパッドでサポートします。ダイヤルパッドで特殊文字を含む番号をコピーすると、Desktop はサポートされている特殊文字だけを保持し、他のすべての特殊文字を削除してから、アウトダイヤルコールを発信できるようにします。

ステップ3（オプション）[アウトダイヤル ANI を選択（Select Outdial ANI）] ドロップダウンリストからアウトダイヤル ANI を選択します。この番号は発信者番号として使用され、顧客の発信者 ID に表示されます。ドロップダウンリストはアルファベット順で表示されます。

選択したアウトダイヤル ANI を削除するには、ドロップダウンリストから[アウトダイヤル ANI を選択（Select Outdial ANI）]というラベルを選択します。

- (注)
- アウトダイヤル ANI のリストは、管理者によってプロファイルに追加されません。
 - アウトダイヤル ANI を選択しない場合は、組織のデフォルトのアウトダイヤル ANI が発信者番号として使用されます。デフォルトのアウトダイヤル ANI は管理者によって構成されます。

ステップ4 アドレス帳またはダイヤルパッドで、連絡先の横に表示される[通話（Call）]をクリックします。

指定した電話番号にコールリクエストが送信されます。ポップオーバーには、アウトダイヤルコールラベル、(アウトダイヤル) アイコン、コンタクトセンターの電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス)、コールをルーティングしたキュー、および通話を受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。管理者が通話の終了機能を有効にしている場合、コンタクトカードリクエストに **[キャンセル (Cancel)]** ボタンが表示されます。

実際の電話機にコールが届きます。

(注) 発信通話に失敗すると、次のシナリオで **Desktop** はエラーメッセージを表示します。

- ダイヤルした発信通話がお客様に接続されない場合。たとえば、通話の接続に問題がある場合などです。
- 発信通話を拒否した場合。たとえば、別のやり取りで忙しいときなどです。
- お客様が着信通話を切断した場合。たとえば、お客様が着信通話をキャンセルした場合などです。
- お客様が着信通話に応答しない場合。たとえば、呼び出し音は鳴りますが、お客様が電話に出ない場合などです。

ステップ 5 以下のいずれかを実行。

- 実際の電話機のコールを取り、顧客が応答するまで待ちます。

顧客がコールに応答すると、タイマーが開始され、[インタラクション制御] ペインが表示されます。

ステップ 6 コールの処理中には、[インタラクション制御] ペインで次のタスクを実行できます。

- アクティブなコールを保留および再開します。詳細については、「[コールの保留および再開 \(85 ページ\)](#)」を参照してください。
- 音声コールの録音を開始および一時停止します。詳細については、「[音声コールの録音 \(85 ページ\)](#)」を参照してください。
- コールをキュー、エージェント、またはダイヤル番号に転送します。詳細については、「[通話の転送 \(86 ページ\)](#)」を参照してください。

(注) アウトダイヤルコールのキューへの転送が管理者によって有効にされている場合は、[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログボックスに [キュー (Queue)] オプションが表示されます。それ以外の場合は、[エージェント (Agent)] および [ダイヤル番号 (Dial Number)] オプションだけが表示されます。

- キュー、エージェント、またはダイヤル番号へのコンサルトコールを開始します。詳細については、「[コンサルトコールの開始 \(90 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 7 [終了 (End)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

アウトダイヤルコールが終了すると、管理者が定義した構成に基づいて対応可否状態が変わります。管理者が[アウトダイヤル後にエージェントが対応可能 (Agent Available After Outdial)] を[はい (Yes)] に設定している場合は、アウトダイヤルコールの発信時の状態が[アイドル (Idle)] だったとしても、アウトダイヤルコールの終了後は[対応可能 (Available)] 状態に設定されます。

(注) [対応可能 (Available)] 状態で通話発信した場合、通話発信中でも、短時間で着信通話を受信することがあります。

この場合、発信通話は失敗し、エラーメッセージが表示されます。

アウトダイヤルコールの発信 エージェントのインタラクション履歴

エージェントのインタラクション履歴 ペインからアウトダイヤルコールを発信するには、次の手順を実行します。


始める前に


音声通話のラップアップの理由を適用する必要があります。エージェントのインタラクション履歴 ペインには、[すべて (All)] タブと[通話 (Calls)] タブに顧客との以前の音声通話通信が表示されます。

手順

ステップ 1 エージェントのインタラクション履歴 ペインで、[すべて (All)] タブまたは[通話 (Calls)] タブを選択します。

ステップ 2 発信する連絡先の電話番号の上にマウスポインターを置き、[クリックして通話 (Click to Call)] を選択します。

- (注)
- 進行中の通話中に、エージェントのインタラクション履歴 ペインから新しい通話を発信することはできません。
 - 発信する前に、必要に応じて電話番号を編集することができます。編集するには、 (通話前に編集) アイコンをクリックし、[ダイヤルパッド (Dialpad)] に表示されている電話番号を編集してから、[通話 (Call)] をクリックします。

指定した電話番号にコールリクエストが送信されます。ポップオーバーには、アウトダイヤルコールラベル、(アウトダイヤル)  アイコン、コンタクトセンターの電話番号、DNIS (ダイヤル番号識別サービス)、コールをルーティングしたキュー、および通話を受信してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。管理者が通話の終了機能を有効にしている場合、コンタクトカードリクエストに[キャンセル (Cancel)] ボタンが表示されます。

実際の電話機にコールが届きます。

(注) 発信通話に失敗すると、次のシナリオで Desktop はエラーメッセージを表示しません。

- ダイヤルした発信通話がお客様に接続されない場合。たとえば、通話の接続に問題がある場合などです。
- 発信通話を拒否した場合。たとえば、別のやり取りで忙しいときなどです。
- お客様が着信通話を切断した場合。たとえば、お客様が着信通話をキャンセルした場合などです。
- お客様が着信通話に応答しない場合。たとえば、呼び出し音は鳴りますが、お客様が電話に出ない場合などです。

ステップ3 以下のいずれかを実行。

- 実際の電話機のコールを取り、顧客が応答するまで待ちます。

顧客がコールに応答すると、タイマーが開始され、[インタラクション制御]ペインが表示されます。

通話の処理中にインタラクション制御ペインで実行できるタスクの詳細については、[アウトダイヤルコールの発信 \(97 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ4 [終了 (End)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (WrapUp Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信

管理者は、キャンペーンを作成し、ダイヤルモード (プレビュー) を構成して、チームにキャンペーンを割り当てます。キャンペーンが割り当てられたチームに属している場合は、水平ヘッダーに ☎ (キャンペーン連絡先) アイコンが表示され、アウトバウンドプレビューキャンペーンコールを発信できます。


キャンペーンコールを発信する前に、顧客の連絡先情報を確認できます。

アウトバウンドプレビューキャンペーンコールを発信するには、次の手順を実行します。


始める前に

アウトバウンドプレビューキャンペーンコールを受け入れるには、[対応可能 (Available)] 状態であることが必要です。

手順

- ステップ 1** 水平ヘッダーに表示される  (キャンペーン連絡先) アイコンをクリックします。
[キャンペーン連絡先 (Campaign Contact)] ダイアログボックスが開き、顧客の連絡先情報が表示されます。
- ステップ 2** 顧客の連絡先情報を確認したら、[コール (Call)] をクリックしてコールを発信します。または、[スキップ (Skip)] をクリックすると、次のプレビューキャンペーンコールリクエストが表示されます。

コンタクトセンターで、データセンターまたはテナントに設定されている同時通話の上限に達すると、それ以上通話を発信できなくなり、対応する理由コードがエージェントに表示されます。同時通話の上限に関する詳細については、[アウトダイヤルコールの発信 \(97 ページ\)](#) を参照してください。

コールを受け入れると、システムによって顧客にコールが発信され、[キャンペーン連絡先 (Campaign Contact)] アイコンは無効になります。[タスクリスト] ペインのプレビューキャンペーンコールのコンタクトカードリクエストには、キャンペーンコールラベル、 (キャンペーン連絡先) アイコン、管理者が定義した構成に基づく詳細と、プレビューキャンペーンコールを開始してからの経過時間を示すタイマーが表示されます。通話の状態は [Ringin (呼び出し中)] と表示されます。管理者が通話終了機能を有効にしている場合、コンタクトカードリクエストの [呼び出し中 (Ringin)] ステータスは、[キャンセル (Cancel)] ボタンに置き換わります。

- 顧客がコールを受け入れると、顧客に接続され、[インタラクション制御] ペインが表示されます。コールの処理中に実行できるタスクの詳細については、「[コールへの応答](#)」を参照してください。

(注) 試行に失敗した場合は、[キャンペーン連絡先 (Campaign Contact)] アイコンが有効になり、改めてキャンペーンを開始できます。

- 管理者によってキャンペーンレベルで質問と回答が構成されている場合は、[補助情報] ペインに [コールガイド (Call Guide)] タブが表示されます。質問への回答を求めるプロンプトが表示されます。その回答に基づいて、コールガイド内の次の質問セットに進むプロンプトが表示されます。[コールガイド (Call Guide)] を完了するには、回答を送信する必要があります。

コールの終了

顧客のクエリへの対応が完了したら、顧客から音声コールを終了してもらうことをお勧めします。顧客がコールを終了すると、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。必要に応じて、自分からコールを終了することもできます。



-
- (注) 保留中のコールを終了することはできません。詳細については、「[コールの保留および再開 \(85 ページ\)](#)」を参照してください。
-

コールを終了するには、次の手順を実行します。

始める前に

コールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[コールへの応答 \(81 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** [終了 (End)]をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)]ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 2** (オプション) ハンドセットまたはヘッドセットを使用している場合は、物理的な電話機で電話を切らなければ、次のコールを受信できません。
-

■ コールの終了



第 4 章

新しいデジタルコンタクトの管理

Webex Contact Center は、新しいデジタルチャネルで強化機能が搭載された Facebook Messenger、Livechat、E メール、SMS および WhatsApp をサポートします。デジタルチャネルは、あらゆるビジネスのリーチを強化します。変化する人口統計や個人の習慣により、消費者は、選択したチャネルを使用して、いつでも、どこでも、どのような状況でも、ビジネスに連絡できることを期待しています。したがって、すべての一般的な通信チャネルを介してビジネスを利用できるようにする必要があります。

- [Facebook Messenger 会話の管理 \(105 ページ\)](#)
- [SMS 会話の管理 \(109 ページ\)](#)
- [Livechat 会話の管理 \(114 ページ\)](#)
- [電子メールでの会話の管理 \(118 ページ\)](#)
- [WhatsApp の会話の管理 \(122 ページ\)](#)

Facebook Messenger 会話の管理

顧客は Facebook ページの Facebook Messenger またはモバイルアプリを介してエージェントに連絡でき、エージェントは Facebook Messenger ウィジェットを介して Facebook メッセージに返信できます。Facebook Messenger ウィジェットは、エージェントが会話ペインから Facebook メッセージに返信できるようにするシスコが提供するウィジェットです。

デスクトップを使用して、Facebook Messenger 会話の転送、会議通話、および終了を行うことができます。

Facebook Messenger ウィジェットの概要

Facebook Messenger ウィジェットは次の機能をサポートしています。

- [テキスト添付ファイル \(20 ページ\)](#)
- [テンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [テンプレートの添付 \(22 ページ\)](#)
 - [ロックされたテンプレート \(22 ページ\)](#)

- [置き換え可能なパラメータを持つテンプレート \(23 ページ\)](#)
- [チャットコンソールでシステムパラメータが動的に置換されるテンプレート \(23 ページ\)](#)
- [リッチフォーマット \(23 ページ\)](#)
- [ワークフローのトリガー \(24 ページ\)](#)
- [お知らせ \(25 ページ\)](#)
- [キーボードのショートカット \(25 ページ\)](#)
- [配信確認 \(26 ページ\)](#)

Facebook Messenger ウィジェットは、次のインタラクションをサポートしています。

- [Facebook Messenger 会話への応答 \(106 ページ\)](#)
- [Facebook Messenger 会話の転送 \(107 ページ\)](#)
- [Facebook Messenger 会話による会議の開始 \(108 ページ\)](#)
- [Facebook Messenger 会話の終了 \(109 ページ\)](#)

Facebook Messenger 会話への応答

Facebook Messenger 会話割り当てられると、問い合わせ要求ポップオーバーに [キュー名 (Queue Name)]、[ソースページ (Source Page)]、[タイマー (Timer)]、および [応答 (Accept)] ボタンが表示されます。タイマーは、Facebook Messenger 会話を受信してからの経過時間を示します。

チャットに回答するには、次の手順を実行します。

始める前に

状態が [RONA] になっている場合、それ以上のコンタクトリクエストを受信することはできません。リクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストで、[応答 (Accept)] ボタンをクリックします。リクエストが作成ボックスを開き、インタラクションペインが表示されます。

エージェントは、インタラクションペインで次の詳細を表示できます。

- 顧客名 (Customer Name)
- キュー名 (Queue Name)

- メッセージスレッド (Message Thread)
- エージェント名 (Agent Name)
- 日付 (Date)
- タイマー (Timer)

(注) 顧客のメッセージは、吹き出しの中に顧客名のイニシャルが入った灰色の吹き出しで示されます。エージェントのメッセージは、青色の吹き出しで示されます。

ステップ 2 作成ボックスに応答を入力します。

(注) 作成ボックスは、最大 1000 文字をサポートします。文字数が設定された制限を超えると、[送信 (Send)] ボタンが無効になり、文字制限を修正するためのエラーメッセージが作成ボックスの下に赤で表示されます。

ステップ 3 [送信 (Send)] をクリックするか、キーボードの Enter を押します。

顧客は、応答を受信します。

Facebook Messenger 会話の転送

顧客の問合せを解決できず、Facebook Messenger リクエストをエスカレーションする必要がある場合は、そのチャットリクエストを別のエージェントに転送できます。

アクティブなチャットリクエストをキューまたはエージェントに転送するには、次の手順を実行します。

始める前に

Facebook Messenger リクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[Facebook Messenger 会話への応答 \(106 ページ\)](#)」を参照してください。

手順


ステップ 1 [転送 (Transfer)] をクリックします。

[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかを選択します。

- **キュー**：ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、チャットリクエストを転送できるキューが表示されます。
- **エージェント**：ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、使用可能なエー

エージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 3 (オプション)  [一覧の更新 (Refresh the List)] アイコンをクリックして、キューとエージェントの最新のリストを取得します。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ 4 [転送 (Transfer)] をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

(注) チャットリクエストをエージェントに転送すると、エージェントがチャットリクエストを受け入れなければ、そのチャットリクエストはドロップされます。

Facebook Messenger 会話による会議の開始

自分、顧客、および別のエージェントとの3者会議チャットリクエストを作成するには、次の手順を実行します。

始める前に

Facebook Messenger リクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[Facebook Messenger 会話への応答 \(106 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 [会議 (Conference)] をクリックします。

[会議の要求 (Conference Request)] ダイアログが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンリストから特定のエージェントを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。エージェント名の先頭には、現在の対応可否状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、[対応可能 (Available)] 状態では、先頭に緑色のアイコンが表示されます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 3 [会議 (Conference)] をクリックします。

会議チャットリクエストがエージェントに承諾されると、インタラクション制御 ペインが [会議リクエスト済み (Conference Requested)] から [会議 (Conference)] に変わります。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表示されます。

ステップ 4 [会議の終了 (End Conference)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

- (注)
- 会議相手のエージェントは、[会議の退出 (Exit Conference)] ボタンをクリックすることでチャット会議から退出できます。チャットは、自分と顧客との間で続行されます。

Facebook Messenger 会話の終了

顧客のクエリへの対応が完了したら、Facebook Messengerセッションを終了する同意を顧客から得る必要があります。セッションの終了時には、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。

Facebook Messengerセッションを閉じるには、次の手順を実行します。

始める前に

エージェントは、Facebook Messenger リクエストを受け入れている必要があります。詳細については、「[Facebook Messenger 会話への応答 \(106 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** アクティブな Facebook Messenger セッションで、[終了 (End)] をクリックします。[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 2** ドロップダウンリストから適切な理由を選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。
 - ステップ 3** [ラップアップを送信 (Submit Wrap Up)] をクリックします。詳細については、[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#) を参照してください。
-

SMS 会話の管理

ショートメッセージサービス (SMS) チャネルを使用すると、顧客は、どこからでも、データ接続がない場合でも、SMS を送信してエージェントに連絡できます。顧客は、SMS をロングコード、ショートコード、またはフリーダイヤル番号に送信できます。顧客がメッセージを送信すると、SMS ウィジェットに新しいチャットが作成されます。その後、エージェントはチャットを処理し、顧客に応答を送信できます。

SMS ウィジェットは、エージェントがエージェントデスクトップの会話ペインから SMS メッセージに回答できるようにするシスコ提供のウィジェットです。

デスクトップを使用して、SMS 会話の転送、会議通話、および終了を行うことができます。

SMS ウィジェットの概要

SMS ウィジェットは次の機能をサポートしています。

- [テンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [テンプレートの添付 \(22 ページ\)](#)
 - [ロックされたテンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [置き換え可能なパラメータを持つテンプレート \(23 ページ\)](#)
 - [チャットコンソールでシステムパラメータが動的に置換されるテンプレート \(23 ページ\)](#)
- [ワークフローのトリガー \(24 ページ\)](#)
- [お知らせ \(25 ページ\)](#)
- [キーボードのショートカット \(25 ページ\)](#)
- [配信確認 \(26 ページ\)](#)

SMS ウィジェットは、次のインタラクションをサポートしています。

- [SMS 会話への応答 \(110 ページ\)](#)
- [SMS 会話の転送 \(111 ページ\)](#)
- [SMS の会話による会議の開始 \(112 ページ\)](#)
- [SMS 会話の終了 \(113 ページ\)](#)

SMS 会話への応答

SMS の会話がエージェントに割り当てられると、ポップオーバーに[キュー名 (Queue Name)]、[電話番号 (Phone Number)]、[ソース番号 (Source Number)]、[タイマー (Timer)]、および[**応答 (Accept)**]ボタンが表示されます。タイマーは、SMS 会話を受信してからの経過時間を示します。

SMS 会話がエージェントに割り当てられると、エージェントデスクトップの左ペインにある[タスクリスト]ペインに会話が表示されます。エージェントは、[キュー名 (Queue Name)]、[電話番号 (Phone Number)]、[送信元ページ (Source Page)]、[タイマー (Timer)]および[**応答 (Accept)**]ボタンを表示できます。タイマーは、SMS 会話を受信してからの経過時間を示します。

チャットに回答するには、次の手順を実行します。

始める前に

状態が [RONA] になっている場合、それ以上のコンタクトリクエストを受信することはできません。リクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストで、[**応答 (Accept)**] ボタンをクリックします。リクエストが作成ボックスを開き、インタラクティブペインが表示されます。

エージェントは、インタラクティブペインで次の詳細を表示できます。

- 顧客名 (Customer Name)
- キュー名 (Queue Name)
- メッセージスレッド (Message Thread)
- エージェント名 (Agent Name)
- 日付 (Date)
- タイマー (Timer)

(注) 顧客のメッセージは、吹き出しの中に顧客名のイニシャルが入った灰色の吹き出しで示されます。エージェントのメッセージは、青色の吹き出しで示されます。

ステップ 2 作成ボックスに応答を入力します。

(注) 作成ボックスは、最大 1000 文字をサポートします。文字数が設定された制限を超えると、[**送信 (Send)**] ボタンが無効になり、文字制限を修正するためのエラーメッセージが作成ボックスの下に赤で表示されます。

ステップ 3 [送信 (Send)] をクリックするか、キーボードの Enter を押します。顧客は、応答を受信します。

SMS 会話の転送

顧客のクエリを解決できず、SMS リクエストをエスカレーションする必要がある場合は、そのチャットリクエストを別のエージェントに転送できます。

アクティブなチャットリクエストをキューまたはエージェントに転送するには、次の手順を実行します。

始める前に

SMS リクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[SMS 会話への応答 \(110 ページ\)](#)」を参照してください。


手順

ステップ 1 **[転送 (Transfer)]** をクリックします。

[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかを選択します。

- **キュー** : ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、チャットリクエストを転送できるキューが表示されます。
- **エージェント** : ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、使用可能なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 3 (オプション)  **[一覧の更新 (Refresh the List)]** アイコンをクリックして、キューとエージェントの最新のリストを取得します。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ 4 **[転送 (Transfer)]** をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

(注) チャットリクエストをエージェントに転送すると、エージェントがチャットリクエストを受け入れなければ、そのチャットリクエストはドロップされます。

SMS の会話による会議の開始

自分、顧客、および別のエージェントとの3者会議チャットリクエストを作成するには、次の手順を実行します。

始める前に

SMS リクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、[SMS 会話への応答 \(110 ページ\)](#) を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** [会議 (Conference)] をクリックします。
[会議の要求 (Conference Request)] ダイアログが表示されます。
- ステップ 2** ドロップダウンリストから特定のエージェントを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。エージェント名の先頭には、現在の対応可否状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、[対応可能 (Available)] 状態では、先頭に緑色のアイコンが表示されます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 3** [会議 (Conference)] をクリックします。
会議チャットリクエストがエージェントに承諾されると、インタラクション制御ペインが [会議リクエスト済み (Conference Requested)] から [会議 (Conference)] に変わります。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表示されます。
- ステップ 4** [会議の終了 (End Conference)] をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。
- (注)
 - 会議相手のエージェントは、[会議の退出 (Exit Conference)] ボタンをクリックすることでチャット会議から退出できます。チャットは、自分と顧客との間で続行されます。
-

SMS 会話の終了

顧客のクエリへの対応が完了したら、SMSセッションを終了する同意を顧客から得る必要があります。チャットセッションの終了時には、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。

SMS セッションを閉じるには、次の手順を実行します。

始める前に

エージェントは、SMS リクエストを受け入れている必要があります。詳細については、「[SMS 会話への応答 \(110 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** アクティブな SMS セッションで、[終了 (End)] をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログが表示されます。
- ステップ 2** ドロップダウンリストから適切な理由を選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

ステップ 3 [ラップアップを送信 (Submit Wrap Up)] をクリックします。詳細については、[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

Livechat 会話の管理

Livechat チャンネルは、企業が Web サイトの訪問者と顧客を引き付け、サポートできるようにします。

顧客はエージェントとの Livechat を開始し、チャットメッセージを送信できます。エージェントは Livechat を処理して、デスクトップ上の Livechat ウィジェットから顧客に応答を送信できます。

Livechat ウィジェットは、エージェントが会話ペインからチャットメッセージに応答できるようにするシスコが提供するウィジェットです。

デスクトップを使用して、Livechat 会話の転送、会議通話、および終了を行うことができます。

Livechat ウィジェットの概要

Livechat ウィジェットは次の機能をサポートしています。

- [テキスト添付ファイル \(20 ページ\)](#)
- [テンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [テンプレートの添付 \(22 ページ\)](#)
 - [ロックされたテンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [置き換え可能なパラメータを持つテンプレート \(23 ページ\)](#)
 - [チャットコンソールでシステムパラメータが動的に置換されるテンプレート \(23 ページ\)](#)
- [ワークフローのトリガー \(24 ページ\)](#)
- [お知らせ \(25 ページ\)](#)
- [キーボードのショートカット \(25 ページ\)](#)

Livechat ウィジェットは、次のインタラクションをサポートしています。

- [Livechat 会話への応答 \(115 ページ\)](#)
- [Livechat 会話の転送 \(116 ページ\)](#)
- [Livechat 会議の開始 \(116 ページ\)](#)
- [Livechat 会話の終了 \(117 ページ\)](#)

Livechat 会話への応答

Livechat 会話のエージェントに割り当てられると、ポップオーバーに [お客様名 (Customers Name)]、[Eメール (Email)]、[キュー名 (Queue Name)]、[タイマー (Timer)]、および [応答 (Accept)] ボタンが表示されます。タイマーは、Livechat 会話を受信してからの経過時間を示します。

チャットに応答するには、次の手順を実行します。

始める前に

状態が [RONA] になっている場合、それ以上のコンタクトリクエストを受信することはできません。リクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストで、[応答 (Accept)] ボタンをクリックします。リクエストが作成ボックスを開き、インタラクションペインが表示されます。

エージェントは、インタラクションペインで次の詳細を表示できます。

- 顧客名 (Customer Name)
- キュー名 (Queue Name)
- メッセージスレッド (Message Thread)
- エージェント名 (Agent Name)
- 日付 (Date)
- タイマー (Timer)

(注) 顧客のメッセージは、吹き出しの中に顧客名のイニシャルが入った灰色の吹き出しで示されます。エージェントのメッセージは、青色の吹き出しで示されます。

ステップ 2 作成ボックスに応答を入力します。

(注) 作成ボックスは、最大 1000 文字をサポートします。文字数が設定された制限を超えると、[送信 (Send)] ボタンが無効になり、文字制限を修正するためのエラーメッセージが作成ボックスの下に赤で表示されます。

ステップ 3 [送信 (Send)] をクリックするか、キーボードの Enter を押します。顧客は、応答を受信します。

Livechat 会話の転送

顧客クエリを解決できず、チャットリクエストをエスカレーションする必要がある場合は、そのチャットリクエストを別のエージェントまたはスーパーバイザに転送できます。

アクティブなチャットリクエストをキューまたはエージェントに転送するには、次の手順を実行します。

始める前に

Livechat リクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[Livechat 会話への応答 \(115 ページ\)](#)」を参照してください。


手順

ステップ 1 **[転送 (Transfer)]** をクリックします。

[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかを選択します。

- **キュー**：ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、チャットリクエストを転送できるキューが表示されます。
- **エージェント**：ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、使用可能なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 3 (オプション)  **[一覧の更新 (Refresh the List)]** アイコンをクリックして、キューとエージェントの最新のリストを取得します。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ 4 **[転送 (Transfer)]** をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

(注) チャットリクエストをエージェントに転送すると、エージェントがチャットリクエストを受け入れなければ、そのチャットリクエストはドロップされます。

Livechat 会議の開始

自分、顧客、および別のエージェントとの3者会議チャットリクエストを作成するには、次の手順を実行します。

始める前に

Livechatリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[Livechat 会話への応答 \(115 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 [会議 (Conference)] をクリックします。

[会議の要求 (Conference Request)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンリストから特定のエージェントを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、エージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には、現在の対応可否状態を示す色のアイコンが付きまます。たとえば、[対応可能 (Available)] 状態では、先頭に緑色のアイコンが表示されます。詳細については、[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 3 [会議 (Conference)] をクリックします。

会議チャットリクエストがエージェントに承諾されると、インタラクション制御ペインが [会議リクエスト済み (Conference Requested)] から [会議 (Conference)] に変わります。顧客と自分に、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表示されます。

ステップ 4 [会議の終了 (End Conference)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

- (注)
- チャット会議を終了できるのは自分だけです。会議相手のエージェントからは終了できません。
 - 会議相手のエージェントは、[会議の退出 (Exit Conference)] ボタンをクリックすることでチャット会議から退出できます。チャットは、自分と顧客との間で続行されます。

Livechat 会話の終了

顧客のクエリへの対応が完了したら、顧客からチャットセッションを終了してもらうことをお勧めします。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。

チャットセッションの終了時には、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。必要に応じて、自分からチャットを終了することもできます。この場合、エージェントがチャットから退席したことを伝えるメッセージが顧客に表示されます。

チャットセッションを閉じるには、次の手順を実行します。

始める前に

Livechatリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[Livechat 会話への応答 \(115 ページ\)](#)」を参照してください。

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 (End)] をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2 ドロップダウンリストから適切な理由を選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。一度に複数のラップアップ理由を選択できます。
- ステップ 3 [ラップアップを送信 (Submit Wrap Up)] をクリックします。詳細については、[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

電子メールでの会話の管理

電子メールチャンネルを使用すると、表、埋め込みリンク、および添付ファイルを含む電子メールメッセージを送信できます。

電子メールウィジェットは、エージェントが会話ペインから電子メールメッセージに応答できるようにするシスコが提供するウィジェットです。

デスクトップを使用して、電子メールの会話に回答して転送することができます。



- (注) インターネット接続がダウンしているなどの接続の問題が発生した場合は、接続が検出されなかったことを示すメッセージとともにバナーが表示されます。バックグラウンドで接続を試みています。[更新 (Refresh)] をクリックして、接続を手動で更新します。

電子メールウィジェットの概要

電子メールウィジェットは、次の機能をサポートしています。

- [電子メールの添付ファイル \(21 ページ\)](#)
- [テンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [ロックされたテンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [置き換え可能なパラメータを持つテンプレート \(23 ページ\)](#)
 - [チャットコンソールでシステムパラメータが動的に置換されるテンプレート \(23 ページ\)](#)

- [ワークフローのトリガー \(24 ページ\)](#)
- [リッチ作成モード \(24 ページ\)](#)
- [リッチフォーマット \(23 ページ\)](#)

電子メールウィジェットは、次のインタラクションをサポートしています。

- [電子メール 会話への応答 \(119 ページ\)](#)
- [返信を送信する \(120 ページ\)](#)
- [電子メールの会話の転送 \(121 ページ\)](#)

電子メール 会話への応答

電子メール 会話割り当てられると、ポップオーバーに、[お客様名 (Customers Name)]、[Eメール (Email)]、[キュー名 (Queue Name)]、[タイマー (Timer)]および[応答 (Accept)] ボタンが表示されます。タイマーは、電子メール 会話を受信してからの経過時間を示します。

チャットに回答するには、次の手順を実行します。

始める前に

状態が[RONA]になっている場合、それ以上のコンタクトリクエストを受信することはできません。リクエストを受信するには、状態を[RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストで、[応答 (Accept)] ボタンをクリックします。リクエストが作成ボックスを開き、インタラクションペインが表示されます。

エージェントは、インタラクションペインで次の詳細を表示できます。

- 送信元の電子メールアドレス
- 宛先の電子メールアドレス
- 電子メールの件名
- 電子メールスレッド (ある場合)
- 電子メールのタイムスタンプとステータス (送信済み/受信済み/DR)
- お知らせ
- 添付ファイル (受信電子メールにある場合)
- 返信、全員に返信、転送、CC アイコン
- 転送ボタン

- ステップ2** 電子メールに返信して、テキストの書式設定、メッセージへの画像の追加、ファイルの添付などを行うことができます。詳細については、[返信を送信する \(120 ページ\)](#) を参照してください。
- ステップ3** キーボードで **[送信 (Send)]** をクリックします。
顧客は、応答を受信します。

返信を送信する

電子メール応答に書式を設定したり、画像の追加やファイルの添付を行ったり、他の受信者を追加したりする場合は、返信を送信できます。

返信を送信するには、次の手順を実行します。

始める前に

電子メールリクエストを受信するには、**[対応可能 (Available)]** 状態であることが必要です。

手順

- ステップ1** 電子メールリクエストで、**[応答 (Accept)]** ボタンをクリックします。リクエストが電子メール作成ボックスで開き、インタラクションペインが表示されます。
- ステップ2** 電子メールの右上にある **[v]** アイコンをクリックして、電子メール本文と、**[返信 (Reply)]**、**[全員に返信 (Reply All)]**、**[転送 (Forward)]** などの他のオプションを表示します。
- ステップ3** **[返信 (Reply)]** オプションを選択して送信者にのみ返信を送信するか、**[全員に返信 (Reply All)]** オプションを選択してすべての受信者に返信するか、**[転送 (Forward)]** オプションを選択して新しい受信者に送信します。
- (電子メールに) 返信中に新しい電子メールを受信すると、**すべてのメッセージを表示して、さらにアクションを実行する** というバナーメッセージが電子メール作成ボックスの上に表示されます。新しい電子メールは、スレッドの上部に青色で表示されます。
 - 電子メールに対して **[返信 (Reply)]** すると、**[宛先 (To)]** フィールドと **[件名 (Subject)]** フィールドが自動入力され、編集できません。
 - 電子メールに対して **[全員に返信 (Reply All)]** すると、**[宛先 (To)]** フィールドと **[件名 (Subject)]** フィールドが自動入力され、編集できません。**[Cc]** フィールドには、その電子メールの元の **[Cc]** が事前に入力されます。**[Cc]** フィールドで電子メールの ID を追加/削除できます。さらに、**[Cc]** フィールドを非表示にすることもできます。
 - 電子メールを **転送 (Forward)** すると、件名フィールドが自動入力されます。**[宛先 (To)]** および **[Cc]** フィールドで電子メールの ID を追加/削除できます。電子メールの本文には、作成ボックスの最新のメールが読み込まれます。

- [返信 (Reply)] から [全員に返信 (Reply All)] に切り替えると、[宛先 (To)] および [Cc] フィールドが自動的に入力されます。[宛先 (To)] および [Cc] フィールドで電子メールの ID を追加/削除できます。メールの本文は作成ボックスに保持されます。
- [返信 (Reply)] から [転送 (Forward)] に切り替えると、[宛先 (To)] および [Cc] フィールドが空になり、電子メールの本文が作成ボックスに保持されます。
- [全員に返信 (Reply All)] から [転送 (Forward)] に切り替えると、[宛先 (To)] および [Cc] フィールドが空になり、電子メールの本文が作成ボックスに保持されます。
- [全員に返信 (Reply All)] から [返信 (Reply)] に切り替えると、[宛先 (To)] フィールドが自動的に入力され、[Cc] フィールドが空になり、電子メールの本文が下書きとして保存されます。
- [転送 (Forward)] から [返信 (Reply)] に切り替えると、[宛先 (To)] フィールドが自動的に入力され、
- [転送 (Forward)] から [全員に返信 (Reply All)] に切り替えると、[宛先 (To)] および [Cc] フィールドが自動的に入力され、および電子メールの本文は下書きとして保存されます。

ステップ 4 (任意) 他の受信者に電子メールのカーボンコピーを送信するには、[Cc] をクリックします。

ステップ 5 電子メールの本文で電子メールを作成します。

ステップ 6 (任意) [リッチフォーマット \(23 ページ\)](#) を適用できます。

ステップ 7 (任意) [電子メールの添付ファイル \(21 ページ\)](#) を追加できます。

ステップ 8 (任意) [テンプレート \(22 ページ\)](#) を添付できます。

作成ボックスにテキストを入力してからテンプレートを選択すると、既存のテキストがテンプレートに置き換えられます。

ステップ 9 [ワークフローのトリガー \(24 ページ\)](#) することができます。

ステップ 10 電子メール本文の省略記号アイコンをクリックして、電子メールの会話の完全な履歴を表示できます。

ステップ 11 最小化アイコンをクリックして、作成ボックスを最小化できます。

ステップ 12 最大化アイコンをクリックして、作成ボックスを最大化できます。

ステップ 13 電子メールを破棄するには、破棄アイコンをクリックします。

ステップ 14 [送信 (Send)] をクリックします。

電子メールの会話の転送

電子メールが誤って分類された場合や、顧客クエリを解決できない場合は、電子メールを別のキューに転送できます。電子メール転送を開始するときに、企業内のすべての電子メールキューの一覧から電子メールキューを選択できます。特定のエージェントやスーパーバイザに電子メールを転送することはできません。

電子メールリクエストをキューに転送するには、次の手順を実行します。

手順

ステップ 1 [転送 (Transfer)] をクリックします。

[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、電子メールリクエストを転送できるキューが表示されます。

ステップ 3 [転送 (Transfer)] をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップの理由の適用](#)」を参照してください。

WhatsApp の会話の管理

WhatsApp チャンネルを使用すると、企業はシンプルで高速かつセキュアなアプリケーションを介して、効率的にお客様とコミュニケーションを取ることができます。お客様は、WhatsApp Business アカウントを使用してエージェントと連絡を取ることができ、メッセージ WhatsApp Business の番号に送信して WhatsApp の会話を開始できます。WhatsApp ウィジェットからメッセージに応答できます。

ウィジェットはシスコが提供するウィジェットで、エージェントの会話パネルを介して WhatsApp メッセージに返信できます。

エージェントを使用すると、WhatsApp の会話を転送、会議および終了できます。

WhatsApp ウィジェットについて

WhatsApp widget は次の機能をサポートします。

- [テキスト添付ファイル \(20 ページ\)](#)
- [テンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [テンプレートの添付 \(22 ページ\)](#)
 - [ロックされたテンプレート \(22 ページ\)](#)
 - [置き換え可能なパラメータを持つテンプレート \(23 ページ\)](#)
 - [チャットコンソールでシステムパラメータが動的に置換されるテンプレート \(23 ページ\)](#)

- [リッチフォーマット \(23 ページ\)](#)
- [WhatsApp の会話に絵文字を追加](#)
- [ワークフローのトリガー \(24 ページ\)](#)
- [お知らせ \(25 ページ\)](#)
- [キーボードのショートカット \(25 ページ\)](#)
- [配信確認 \(26 ページ\)](#)

WhatsApp の会話に応答

WhatsApp での会話が割り当てられると、ポップオーバーには、[お客様名 (Customers Name)]、[お客様の電話番号 (Customer Phone Number)]、[ソース番号 (Source Number)]、[キュー名 (Queue Name)] および [応答 (Accept)] ボタンが表示されます。タイマーは、WhatsApp の会話を受信してからの経過時間を示します。

始める前に

[RONA] 状態の場合、それ以上の問い合わせリクエストを受信できません。リクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストで、[応答 (Accept)] ボタンをクリックします。

リクエストが作成ボックスで開き、次の詳細を示すインタラクション制御 ペインが表示されます。

- 顧客名 (Customer Name)
- キュー名 (Queue Name)
- 送信元番号
- Customer Phone Number
- メッセージスレッド (Message Thread)
- タイムスタンプ (Timestamp)
- 開封確認 (Read receipts)

お客様からのメッセージは、Cと記載された灰色の吹き出しで表示されます。エージェントのメッセージは、青色の吹き出しで示されます。

ステップ 2 作成ボックスに応答を入力します。作成ボックスには、最大 4096 文字入力できます。

許可されている文字数制限を超えると、[送信 (Send)] ボタンが無効になります。文字を削除する必要があることを知らせるエラーメッセージが表示されます。

ステップ 3 [送信 (Send)] をクリックするか、キーボードの Enter を押します。

WhatsApp の会話の転送

お客様のクエリを解決できず、WhatsApp リクエストをエスカレーションする必要がある場合は、そのリクエストを別のエージェントに転送できます。

始める前に

WhatsApp リクエストを承認する必要があります。詳細については、[WhatsApp の会話に応答 \(123 ページ\)](#) を参照してください。

手順

ステップ 1 [転送 (Transfer)] をクリックします。

ステップ 2 次のオプションのいずれかを実行します。

- ドロップダウンリストから特定のエージェントを選択します。
- 検索条件を使用してリストをフィルタ処理します。

ステップ 3 次のいずれかのオプションを選択します。

- **キュー**：ドロップダウンリストで必要なキューを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、WhatsApp リクエストの転送に使用するキューが表示されます。
- **エージェント**：ドロップダウンリストには、対応可能なエージェントの名前が表示されます。ドロップダウンリストでエージェントを選択するか、[検索] フィールドでリストをフィルタ処理します。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 4 (オプション) [一覧の更新 (Refresh the List)] アイコンをクリックして、キューとエージェントの最新のリストを取得します。リストには、現在のエージェントの対応可否状態が表示されます。

ステップ 5 [転送 (Transfer)] をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

(注) エージェントが転送した WhatsApp リクエストを受け入れない場合、WhatsApp リクエストはドロップされます。

WhatsApp 会議の開始

自分、お客様および別のエージェントとの 3 者 WhatsApp 会議リクエストを作成する必要があります。

始める前に

WhatsApp リクエストを承認する必要があります。詳細については、[WhatsApp の会話に応答 \(123 ページ\)](#) を参照してください。

手順

ステップ 1 [会議 (Conference)] をクリックします。

ステップ 2 次のオプションのいずれかを実行します。

- ドロップダウンリストから特定のエージェントを選択します。
- 検索条件を使用してリストをフィルタ処理します。

ステップ 3 次のいずれかのオプションを選択します。

- **キュー**：ドロップダウンリストで必要なキューを選択するか、[検索] フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、WhatsApp リクエストの転送に使用するキューが表示されます。
- **エージェント**：ドロップダウンリストには、対応可能なエージェントの名前が表示されます。ドロップダウンリストでエージェントを選択するか、[検索] フィールドでリストをフィルタ処理します。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 4 [会議 (Conference)] をクリックします。

インタラクション制御 ペインが [会議 (Conference)] 状態に変わります。選択したエージェントが会議リクエストを受理すると、別のエージェントが会話に参加したというメッセージが自分とお客様に表示されます。

ステップ 5 会議を終了したら、[会議を終了 (End Conference)] をクリックします。

(注) 会議相手のエージェントは、[会議から退出 (Exit Conference)] をクリックし、WhatsApp 会議から退出します。自分とお客様との会話は続行します。

[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。詳細については、[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

WhatsApp の会話の終了

お客様対応が終了したら、お客様から WhatsApp セッションを終了してもらいようをお願いすることをお勧めします。お客様が WhatsApp セッションを終了すると、WhatsApp の会話には、お客様がセッションから退出したというメッセージが表示されます。

必要に応じて、WhatsApp セッションを終了できます。この場合、セッションから退出したというメッセージがお客様に表示されます。

始める前に

WhatsApp リクエストを承認する必要があります。詳細については、[WhatsApp の会話に応答 \(123 ページ\)](#) を参照してください。

手順

ステップ 1 アクティブな WhatsApp セッションで、[終了 (End)] をクリックします。

ステップ 2 次のいずれかの操作を行います。

- ドロップダウンリストからラップアップ理由を選択します。
- 検索条件を使用してリストをフィルタ処理し、ラップアップ理由を選択します。

1 つ以上の理由を選択できます。詳細については、[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

ステップ 3 [ラップアップを送信 (Submit Wrap Up)] をクリックします。



第 5 章

チャットと電子メールの管理（廃止）

- [チャットの管理（127 ページ）](#)
- [電子メールの管理（133 ページ）](#)

チャットの管理

デスクトップを使用して、チャットを通じて顧客のリクエストを受信し、応答することができます。チャットにアクセスするためのアクセス許可は、管理者がマルチメディアプロフィール設定で定義します。

チャットへの応答

お客様からチャットリクエストを受信すると、問い合わせリクエストポップオーバーに（チャット）アイコン、お客様名または固有 ID、E メールアドレス、チャットをルートしたキュー、チャットに対応するまでの待機時間が表示されます。

顧客がチャットボットを使用している場合は、エージェントが顧客に応答する前に、事前設定された応答が提供されます。対応可能な最大時間内にチャットリクエストを受け入れないと、そのチャットリクエストはキューに戻され、システムによって状態が [RONA] に変更されます。ポップオーバーが表示され、状態を [対応可能 (Available)] または [アイドル (Idle)] に変更するオプションが提供されます。RONA ポップオーバーの詳細については、「[エージェントの対応可否状態（34 ページ）](#)」を参照してください。



- (注) 状態が [RONA] になっている場合、それ以上のコンタクトリクエストを受信することはできません。新しいチャットを含むすべてのメディアチャネルのリクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

セキュリティ コンプライアンス

セキュリティコンプライアンスを確保するために、PCI DSS（クレジットカードデータ保護基準）では、クレジットカードデータなどの個人を特定できる情報（PII）の送受信を許可してい

ません。コンテンツがPCIDSSに違反するデータを含んでいると判明した場合は、次のような動作になります。

- チャットの添付ファイルは送信されません (破棄されます)。
- チャットの会話が編集 (マスク) されます。



(注) 管理者が定義した構成 (破棄または編集) に基づいて、添付ファイルを含むチャットメッセージが破棄されるか、または特定のコンテンツが編集されます。

始める前に

チャットリクエストを受信するには、**[対応可能 (Available)]** 状態であることが必要です。

手順

ステップ 1 チャットリクエストで、**[応答 (Accept)]** をクリックします。

チャットの会話と**[インタラクション制御]**ペインが表示されます。**[ワークスペース]**ペインには、チャット相手の顧客の詳細が表示されます。また、システムがチャットリクエストをルーティングする前に行われたチャットボットと顧客との会話も表示されます。

(注) チャットボットの応答はラベル付きで表示されます。たとえば、**[カスタマー仮想アシスタント (Customer Virtual Assistant)]** というラベルが付きます。顧客のチャットをスクロールして、チャットの履歴を確認できます。

ステップ 2 作成ボックスに応答を入力します。

(注) 1000 文字の制限を超えるメッセージを入力することはできません。

ステップ 3 **[送信 (Send)]** をクリックするか、キーボードの **Enter** を押します。

顧客は、エージェントの名前とともに応答を受信します。

(注) 管理者が定義済みのチャットテンプレートを設定している場合は、これらのテンプレートを顧客との通信に使用できます。詳細については、「[事前定義されたチャット応答 \(129 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 4 (オプション) 作成ボックスの応答と一緒にファイルをアップロードするには、**[ファイルを添付 (Attach Files)]** をクリックします。

a) アップロードされたファイルを削除するには、**×** をクリックします。

- (注)
- チャットの会話と添付ファイルは、PCIに準拠している必要があります。詳細については、「[セキュリティコンプライアンス](#)」を参照してください。
 - [ファイルを添付 (Attach Files)] アイコンは、添付ファイルの送信が管理者によって許可されている場合に使用可能になります。複数のファイルをアップロードでき、ファイルの合計サイズは 35 MB 未満にする必要があります。サポートされるファイル形式は次のとおりです。
`.html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlsthtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx`
 - 作成ボックスに未送信の添付ファイルやテキストがある状態で移動しようとすると、アラートメッセージが表示されます。

ステップ 5 (オプション) 顧客のコンタクト履歴を表示するには、[補助情報] ペインで [コンタクト履歴 (Contact History)] タブをクリックします。[コンタクト履歴 (Contact History)] タブの詳細については、「[補助情報 ペイン \(19 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 6 (オプション) [インタラクション制御] ペインでは次のタスクを実行できます。

- チャットリクエストをキューまたはエージェントに転送します。詳細については、[チャットの転送 \(130 ページ\)](#) を参照してください。
- 自分、顧客、および別のエージェントとの 3 者通信を開始します。詳細については、「[チャット会議の開始 \(130 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 7 [終了 (End)] をクリックします。詳細については、[チャットの終了 \(132 ページ\)](#) を参照してください。

事前定義されたチャット応答

管理者は、顧客との通信に使用されるチャットメッセージを事前に定義できます。

手順

ステップ 1 [事前定義されたチャット応答 (Predefined Chat Responses)] をクリックします。

ステップ 2 ドロップダウンリストから目的のメッセージを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。

- (注) 顧客とのチャット中、事前定義された複数の応答を追加して 1 つの応答を作成できます。

ステップ 3 (オプション) 顧客に送信する前に応答を編集できます。

チャットの転送

顧客クエリを解決できず、チャットリクエストをエスカレーションする必要がある場合は、そのチャットリクエストを別のエージェントまたはスーパーバイザに転送できます。

アクティブなチャットリクエストをキューまたはエージェントに転送するには、次の手順を実行します。

始める前に

チャットリクエストを承諾済みであることが必要です。詳細については、「[チャットへの応答 \(127 ページ\)](#)」を参照してください。


手順

ステップ 1 **[転送 (Transfer)]** をクリックします。

[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 次のいずれかを選択します。

- **キュー**：ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、チャットリクエストを転送できるキューが表示されます。
- **エージェント**：ドロップダウンリストからエージェントを選択するか、[検索]フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、使用可能なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の先頭には緑色のアイコンが付きます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。

ステップ 3 (オプション)  **[一覧の更新 (Refresh the List)]** アイコンをクリックして、キューとエージェントの最新のリストを取得します。

取得されたリストには、エージェントの現在の対応可否状態が表示されます。

ステップ 4 **[転送 (Transfer)]** をクリックします。

転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

- (注) チャットリクエストをエージェントに転送すると、エージェントがチャットリクエストを受け入れなければ、そのチャットリクエストはドロップされます。

チャット会議の開始

自分、顧客、および別のエージェントとの3者会議チャットリクエストを作成するには、次の手順を実行します。

始める前に

チャットリクエストを承諾済みであることが必要です。詳細については、「[チャットへの応答（127 ページ）](#)」を参照してください。

手順

ステップ 1 [会議（Conference）] をクリックします。

[会議の要求（Conference Request）] ダイアログボックスが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンリストから特定のエージェントを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。エージェント名の先頭には、現在の対応可否状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、[対応可能（Available）] 状態では、先頭に緑色のアイコンが表示されます。詳細については、「[エージェントの対応可否状態（34 ページ）](#)」を参照してください。

ステップ 3 [会議（Conference）] をクリックします。

会議チャットリクエストがエージェントに承諾されると、インタラクション制御ペインが [会議リクエスト済み（Conference Requested）] から [会議（Conference）] に変わります。顧客と自分に、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表示されます。

ステップ 4 [会議の終了（End Conference）] をクリックします。

[ラップアップの理由（WrapUp Reasons）] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用（60 ページ）](#)」を参照してください。

- (注)
- チャット会議を終了できるのは自分だけです。会議相手のエージェントからは終了できません。
 - 会議相手のエージェントは、[会議の退出（Exit Conference）] ボタンをクリックすることでチャット会議から退出できます。チャットは、自分と顧客との間で続行されます。

次の表では、各ユーザーが会議チャット中に実行できるアクションを記載しています。

エージェント 1 — 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 — 会議チャットに参加している、後から参加したエージェントを指します。

ロール	概要
顧客	<ul style="list-style-type: none"> • 顧客は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を切断して、インタラクションを終了することができます。

エージェント 1	<ul style="list-style-type: none"> エージェント 1 は、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、[会議の終了 (End Conference)] ボタンをクリックして、会議チャットを終了できます。顧客とエージェント 2 は、会議チャットから切断されます。 顧客が会議チャットから外れると、インタラクションは終了し、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 [会議の終了 (End Conference)] ボタンをクリックして会議を終了すると、エージェント 2 が会議チャットから切断されます。
エージェント 2	<ul style="list-style-type: none"> エージェント 2 は会議チャットを終了できません。 エージェント 2 は、会議チャットのラップアップの理由を適用できません。 エージェント 2 は、[会議の終了 (Exit Conference)] ボタンをクリックして、会議チャットを終了できます。チャットは、エージェント 1 と顧客との間で続行されます。 顧客が会議チャットから外れた場合、インタラクションは終了します。エージェント 2 は、ラップアップすることなくチャットから切断されます。

チャットの終了

顧客のクエリへの対応が完了したら、顧客からチャットセッションを終了してもらうことをお勧めします。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。

チャットセッションの終了時には、**[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)]** ダイアログボックスが表示されます。必要に応じて、自分からチャットを終了することもできます。この場合、エージェントがチャットから退席したことを伝えるメッセージが顧客に表示されます。

チャットセッションを閉じるには、次の手順を実行します。

始める前に

チャットリクエストを承諾済みであることが必要です。詳細については、「[チャットへの応答 \(127 ページ\)](#)」を参照してください。

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 (End)]** をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** ドロップダウンリストから適切な理由を選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。一度に複数のラップアップの理由を選択できます。

ステップ3 [ラップアップを送信 (Submit Wrap Up)] をクリックします。詳細については、[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#) を参照してください。

電子メールの管理

デスクトップを使用して、顧客の電子メールリクエストを受信し、応答することができます。顧客からの電子メールにアクセスするためのアクセス許可は、管理者がマルチメディアプロファイル設定で定義します。

電子メールへの応答

お客様からEメールを受信すると、問い合わせリクエストのポップオーバーに  (Eメール) アイコン、お客様の名前、Eメールをルーティングしたキュー、お客様のEメールアドレス、およびEメールリクエストを受信してからの経過時間を表示するタイマーが表示されます。

対応可能な最大時間内に電子メールリクエストを受け入れないと、そのリクエストはキューに戻され、システムによって状態が [RONA] に変更されます。ポップオーバーが表示され、状態を [対応可能 (Available)] または [アイドル (Idle)] に変更するオプションが提供されます。RONA ポップオーバーの詳細については、「[エージェントの対応可否状態 \(34 ページ\)](#)」を参照してください。



- (注) 状態が [RONA] になっている場合、それ以上のコンタクトリクエストを受信することはできません。新しい電子メールを含むすべてのメディアチャネルのリクエストを受信するには、状態を [RONA] から [対応可能 (Available)] に手動で変更する必要があります。

セキュリティ コンプライアンス

セキュリティコンプライアンスを確保するために、PCI DSS (クレジットカードデータ保護基準) では、クレジットカードデータなどの個人を特定できる情報 (PII) の送受信を許可していません。コンテンツがPCIDSSに違反するデータを含んでいると判明した場合は、次のような動作になります。

- 電子メールの添付ファイルは送信されません (破棄されます)。
- 電子メールの会話が編集 (マスク) されます。



- (注) 管理者が定義した構成 (破棄または編集) に基づいて、添付ファイルを含む電子メールが破棄されるか、または特定のコンテンツが編集されます。

始める前に

電子メールリクエストを受信するには、[対応可能 (Available)] 状態であることが必要です。

手順

-
- ステップ 1** 電子メールリクエストで、[応答 (Accept)] をクリックします。
電子メールリクエストが電子メール作成ボックスで開き、[インタラクティブ制御] ペインが表示されます。
- ステップ 2** 次のいずれかの方法で電子メールに返信できます。
- クイック返信では、簡単な問い合わせにすばやく応答できます。詳細については、「[クイック返信の送信 \(135 ページ\)](#)」を参照してください。
 - 標準の返信では、テキストの書式設定、メッセージへの画像の追加、ファイルの添付などを行うことができます。詳細については、「[標準の返信の送信 \(136 ページ\)](#)」を参照してください。
- (注) 管理者が定義済みの電子メールテンプレートを構成している場合は、このテンプレートを顧客との通信に使用できます。デフォルトで、定義済みの応答が作成ボックスに入力されます。詳細については、「[定義済みの電子メールテンプレート \(134 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 3** (オプション) 顧客のコンタクト履歴を表示するには、[補助情報] ペインで [コンタクト履歴 (Contact History)] タブをクリックします。[コンタクト履歴 (Contact History)] タブの詳細については、「[補助情報 ペイン \(19 ページ\)](#)」を参照してください。
- (注) [コンタクト履歴 (Contact History)] タブで電子メールのやり取りを表示するには、[電子メールメッセージの表示 (View email message)] をクリックします。
- ステップ 4** (オプション) 電子メールリクエストをキューに転送します。詳細については、「[電子メールの転送 \(138 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 5** (オプション) [終了 (End)] をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。
-

定義済みの電子メールテンプレート

管理者は、顧客との通信に使用される電子メールテンプレートを事前に定義できます。[返信 (Reply)] または [全員に返信 (Reply All)] をクリックすると、電子メール本文に、定義済みのテキストが (構成された変数に基づいて) 次の詳細とともに表示されます。

- 顧客名
- 定義済みの電子メール本文

- エージェント名（プロフィールに表示されている名前）

完全で正確な応答を顧客に提供するために、テンプレートメッセージを編集することができます。



- (注) クイック返信電子メールには、定義済みの電子メールテンプレートを使用することはできません。

クイック返信の送信

着信電子メールリクエストが簡単な応答を求めている場合は、クイック返信を送信できます。



- (注) クイック返信電子メールには、定義済みの電子メールテンプレートを使用することはできません。

クイック返信を送信するには、次の手順を実行します。

始める前に

電子メールリクエストを受信するには、[対応可能 (Available)] 状態であることが必要です。

手順

- ステップ 1** 電子メールリクエストで、[応答 (Accept)] をクリックします。
電子メールリクエストが電子メール作成ボックスで開き、[インタラクション制御] ペインが表示されます。
- ステップ 2** [クイック返信はここに入力 (Quick reply here)] テキストボックスに応答を入力します。
 - (注)
 - 電子メールの会話は PCI に準拠している必要があります。詳細については、「[セキュリティコンプライアンス](#)」を参照してください。
 - 電子メール本文にコンテンツが入力されている状態で電子メール作成ボックスから移動すると、下書きが保存されます。
 - [クイック返信はここに入力 (Quick reply here)] でサポートされるフォーマットスタイルはプレーンテキストだけです。リッチテキストフォーマットスタイルの詳細については、「[標準の返信の送信 \(136 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 3** [送信 (Send)] をクリックします。

[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。

標準の返信の送信

電子メール応答に書式を設定したり、画像の追加やファイルの添付を行ったり、他の受信者を追加したりする場合は、標準の返信を送信できます。

標準の返信を送信するには、次の手順を実行します。

始める前に

電子メールリクエストを受信するには、[対応可能 (Available)] 状態であることが必要です。

手順

- ステップ 1** 電子メールリクエストで、[応答 (Accept)] をクリックします。
電子メールリクエストが電子メール作成ボックスで開き、[インタラクション制御] ペインが表示されます。
- ステップ 2** 送信者にのみ返信を送信するには [返信 (Reply)] を選択し、すべての受信者に返信するには [全員に返信 (Reply All)] を選択します。
返信の電子メール本文が表示されます。[宛先 (To)] フィールドと [件名 (Subject)] フィールドは自動的に入力されます。これらのフィールドは編集できません。
- ステップ 3** (オプション) 他の受信者に電子メールのカーボンコピーを送信するには、[Cc] をクリックします。
- ステップ 4** 電子メール本文に返信メッセージを入力します。
(注) 管理者が定義済みの電子メールテンプレートを構成している場合は、このテンプレートを顧客との通信に使用できます。デフォルトで、定義済みの応答が作成ボックスに入力されます。詳細については、「[定義済みの電子メールテンプレート \(134 ページ\)](#)」を参照してください。
- ステップ 5** リッチテキストフォーマットスタイルを使用して返信メッセージをカスタマイズできます。返信メッセージの書式設定オプションを次に示します。

アイコン	説明
見出し 1	テキストにプリセットのフォントとスタイルを適用します。
太字	テキストを太字にします。
斜体	テキストを斜体にします。

アイコン	説明
下線	テキストに下線を付けます。
取り消し線	テキストに取り消し線を引きます。
テキストの色	テキストの色を変更します。
順序付きリスト	順序付きリストを作成します。
箇条書きリスト	箇条書きリストを作成します。
ブロッククォート	テキストをインデントし、左の余白に縦線を入れて引用としてマークします。
表	テキストエリアに表を挿入します。表の行と列を追加または削除できます。
リンク	選択したテキストにハイパーリンクを挿入します。
右インデント	テキストを右にインデントします。
左インデント	テキストを左にインデントします。

ステップ 6 電子メールの返信と一緒にファイルをアップロードするには、[ファイルを添付 (Attach Files)] をクリックします。送信可能な最大ファイルサイズと最大ファイル数は、管理者によって構成されます。最大 10 ファイルまでアップロードでき、ファイルの合計サイズは 25 MB 未満にする必要があります。

a) アップロードされたファイルを削除するには、**X** をクリックします。

- (注)
- 電子メールの会話と添付ファイルは、PCI に準拠している必要があります。詳細については、「[セキュリティコンプライアンス](#)」を参照してください。
 - サポートされるファイル形式は次のとおりです。
.html .mhtml .mht .odt .pdf .pdfxml .rtf .shtml .xps .xml .xhtml .txt .eml .msg .ods .dot .dothtml .doc .dotx .dotm .pot .pothtml .ppthtml .pptmhtml .pptxml .pps .ppam .ppt .pub .pubhtml .pubmhtml .xls .xlshhtml .xlthtml .xlt .xlsm .xltx .xltm .xlam .xlsb .xlsx
 - 電子メール本文にコンテンツが入力されている状態で電子メール作成ボックスから移動すると、下書きが保存されます。

ステップ 7 (オプション) 顧客の電子メールを確認するには、[元のメールを表示 (View Original Email)] をクリックします。

- (注) 電子メールの作成中に [元のメールを表示 (View Original Email)] と [返信 (Reply)] または [全員に返信 (Reply All)] を切り替えると、下書きが保存されます。

- ステップ 8** (オプション) 顧客との以前のスレッドの会話を表示または非表示にするには、省略記号ボタンをクリックして、[前のスレッドを表示 (Show Previous Thread)] または [前のスレッドを非表示 (Hide Previous Thread)] を選択します。
- ステップ 9** [送信 (Send)] をクリックします。
[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。
-

電子メールの転送


電子メールが誤って分類された場合や、顧客クエリを解決できない場合は、電子メールを別のキューに転送できます。電子メール転送を開始するときに、企業内のすべての電子メールキューの一覧から電子メールキューを選択できます。特定のエージェントやスーパーバイザに電子メールを転送することはできません。

電子メールリクエストをキューに転送するには、次の手順を実行します。

始める前に

電子メールリクエストを受け入れていることが必要です。詳細については、「[電子メールへの応答 \(133 ページ\)](#)」を参照してください。

手順

- ステップ 1** [転送 (Transfer)] をクリックします。
[リクエストの転送 (Transfer Request)] ダイアログボックスが表示されます。
- ステップ 2** ドロップダウンリストから目的のキューを選択するか、検索フィールドを使用してリストをフィルタ処理します。ドロップダウンリストには、電子メールリクエストを転送できるキューが表示されます。
- ステップ 3** (オプション)  [一覧の更新 (Refresh the List)] アイコンをクリックして、キューの最新のリストを取得します。
- ステップ 4** [転送 (Transfer)] をクリックします。
転送リクエストが開始され、[ラップアップの理由 (Wrap Up Reasons)] ダイアログボックスが表示されます。詳細については、「[ラップアップ理由の適用 \(60 ページ\)](#)」を参照してください。
-



第 6 章

ウィジェットの管理

ウィジェットは、デスクトップのカスタマイズに必須のコンポーネントです。ウィジェットは、特定のカプセル化された機能を備えたコンポーネントであり、デスクトップ内に配置されるカスタム HTML 要素としてエクスポートされます。

ウィジェットのタイプ

管理者は、組織の設定に基づいてさまざまなタイプのウィジェットを構成します。次のようなタイプのウィジェットがあります。

- **デフォルトウィジェット**：デスクトップの一部であり、プロファイルの設定に基づいて表示されるウィジェット。たとえば、[エージェントのパフォーマンス統計] は、ナビゲーションバーからアクセスできるページウィジェットです。詳細については、「[エージェントのパフォーマンス統計 レポート \(147 ページ\)](#)」を参照してください。
- **シスコ提供のウィジェット**：シスコから提供されるウィジェットであり、組織の設定に基づいて表示されます。たとえば、[Cisco Webex のエクスペリエンス管理] ウィジェットや [IVR トランスクリプト] ウィジェットがあります。
- **カスタムウィジェット**：サードパーティ製アプリケーションのウィジェットで、組織の要件に応じて追加されます。Google マップなどがあります。カスタムウィジェットは、カスタムページ、[補助情報] ペインのカスタムタブ、またはエージェントデスクトップの水平ヘッダーの一部にできます。

管理者は、カスタムページとカスタムウィジェットのタブを永続的になるように構成できます。エージェントからサインアウトするか、ブラウザをリロード/更新するか、ブラウザのキャッシュをクリアすると、カスタムページとカスタムウィジェットのタブ選択はデフォルトのタブにリセットすることができます。

- **永続的なウィジェット**：管理者は、任意のカスタムウィジェットを永続的なウィジェットとして構成できます。永続的なウィジェットは、エージェントのすべてのページに表示されます。アクティブなコンタクトリクエストまたは会話がある場合、永続的なウィジェットは [補助情報] ペインに新しいタブとして表示されます。デフォルトでは、永続的なウィジェットは、ホームページを含め、エージェントデスクトップのすべてのページに表示されます。永続的なウィジェットは、アクティブな要求やタスクに依存せず、ホームページから非表示にすることはできません。



- (注) 永続的なウィジェットは、ホームページに他のページと同じようには表示されません。ただし、アクティブなインタラクションがある場合は、永続的なウィジェットが[補助情報]ペインに表示されます。


表示オプション

ウィジェットの表示は、管理者によって構成されます。デスクトップインターフェイスにウィジェットを表示するオプションには、次のものがあります。

- **ヘッダー**：水平ヘッダーにウィジェットを表示します。
- **カスタムタブ**：[補助情報]ペインのカスタムタブにウィジェットを表示します。ペインの各タブに1つ以上のウィジェットを含めることができます。
- **カスタムページ**：デスクトップインターフェイス（[ワークスペース]ペイン）の中央にカスタムページを表示します。カスタムページにはナビゲーションバーのアイコンからアクセスできます。各カスタムページに1つ以上のウィジェットを含めることができます。

デスクトップインターフェイスの詳細については、「[エージェントデスクトップのインターフェイス（7ページ）](#)」を参照してください。



- (注)
- タイトルのないウィジェットのサイズは変更できません。
 - ウィジェットを最大化するには、 をクリックします。ウィジェットが展開されている場合でも、アクティブな音声コール中に、水平ヘッダー、ナビゲーションバー、[タスクリスト]ペイン、[エージェントのインタラクション履歴]ペイン、および常設の[インタラクション制御]ペインを確認できます。ウィジェットが展開されていても、新しいリクエストにすぐに応答するための機能は維持されます。
 - **Webex Contact Center** では、共通アイデンティティとシングルサインオン（SSO）のインタラクションが活用されています。SSOを使用するユーザ向けにカスタムウィジェットを管理する方法の詳細については、管理者に問い合わせてください。

デスクトップレイアウトのカスタマイズ

管理者によって構成されたデフォルトのレイアウトを編集して、デスクトップレイアウトをカスタマイズできます。詳細については、[デスクトップレイアウトの編集（141ページ）](#)を参照してください。

- [Cisco Webex のエクスペリエンス管理（141ページ）](#)
- [IVR トランスクリプト（141ページ）](#)

- [デスクトップレイアウトの編集 \(141 ページ\)](#)
- [デスクトップレイアウトのリセット \(144 ページ\)](#)

Cisco Webex のエクスペリエンス管理

次のエクスペリエンス管理ウィジェットは、管理者がウィジェットを構成している場合にのみデスクトップに表示されます。

カスタマーエクスペリエンスのプロセス (CEJ) : 過去のアンケートに対する顧客からのすべての回答を時系列で一覧表示します。このウィジェットは、ビジネスに関する顧客の過去のエクスペリエンスについて状況を把握し、顧客に適切に対応するために役立ちます。このウィジェットは、エージェントがコール、チャット、または電子メールを使用して顧客に対応するときに自動的にアクティブ化されます。エージェントは、ネットプロモータースコア (NPS)、顧客は顧客満足度 (CSAT)、カスタマーエフォートスコア (CES) などの評価とスコアを、顧客から収集された他のすべてのフィードバックと合わせて確認できます。


カスタマーエクスペリエンス分析 (CEA) : NPS、CSAT、CES などの業界標準の指標、またはエクスペリエンス管理の内部で追跡されるその他の KPI を通じて、顧客やエージェントの全体的な動向を表示します。

エージェントがサインインすると、CEJ ウィジェットに以前の顧客の応答が表示されます。CEA ウィジェットには、エージェントと顧客の以前のやり取りから集約された主要なメトリックと KPI が表示されます。これには、NPS や CES のほか、エージェントの友好性、熱意、コミュニケーションスキルなどの KPI が含まれます。

IVR トランスクリプト

IVR トランスクリプトウィジェットは、仮想アシスタントと顧客 (発信者) との会話のトランスクリプトを表示します。このウィジェットは、管理者がウィジェットを構成している場合にのみデスクトップに表示されます。この表示専用のウィジェットは、顧客の要件に関する状況を把握し、顧客に適切に対応して、カスタマーサービスの効率を高めるために役立ちます。

デスクトップレイアウトの編集

管理者によって構成されたデフォルトのレイアウトを編集して、デスクトップレイアウトをカスタマイズできます。管理者がドラッグアンドドロップ機能とサイズ変更機能を有効にしている場合は、カスタムページまたはカスタムウィジェットの右下に  (レイアウトの編集) アイコンが表示されます。

カスタムページ、ナビゲーションバーからアクセスされるカスタムウィジェット、[補助情報] ペインからアクセスされるカスタムのタブ付きウィジェットを編集できます。

ウィジェットのドラッグアンドドロップとサイズ変更

- ドラッグアンドドロップ機能では、ウィジェットをデスクトップレイアウト上の目的の位置にドラッグ（およびドロップ）できます。
- サイズ変更機能では、デスクトップレイアウト上のウィジェットをカスタムのサイズに縮小または拡大できます。

ブラウザに再度アクセスしたときも、デスクトップはこの選択を保持します。デフォルトのデスクトップレイアウトにリセットする方法の詳細については、「[デスクトップレイアウトのリセット（144 ページ）](#)」を参照してください。



(注) これらの機能は、サードパーティのウィジェットにも適用されます。

制約事項と制限

ドラッグアンドドロップ機能とサイズ変更機能に関する制限事項を次に示します。

- ウィジェットに対して実行される配置とサイズ変更のアクションは、サインインしているユーザ、使用しているブラウザ、使用しているデバイスに固有です。
- 配置とサイズ変更のアクションは、ヘッダーおよびデフォルトページのウィジェットには適用されません。たとえば、エージェントのパフォーマンス統計のようになります。
- [補助情報] ペインのカスタムのタブ付きウィジェットに対する配置とサイズ変更の操作は、アクティブなタスクがある場合にのみ適用できます。



- (注)
- 管理者がデフォルトレイアウトを変更した場合、ユーザが行った変更はデフォルトのデスクトップレイアウト設定で上書きされます。変更は、更新または再度サインインしたときに反映されます。
 - 編集モードでは、ウィジェットの機能は無効になります。
 - カスタムアイコンやカスタムウィジェットは、最初にキャッシュから読み込まれ、次にサーバの同期によって読み込まれます。管理者がデスクトップレイアウトの構成を更新した場合、最新のカスタムアイコンやカスタムウィジェットを表示するには、キャッシュをクリアしてエージェントをリロードする必要があります。キャッシュをクリアせずにリロードしようとする、画面が点滅し、予期しない動作が発生することがあります。

ウィジェットのドラッグアンドドロップ


ドラッグアンドドロップ機能は管理者が有効にします。ドラッグアンドドロップ機能では、ウィジェットをデスクトップレイアウト上の目的の位置にドラッグ（およびドロップ）できません。

ウィジェットをドラッグアンドドロップするには、次の手順を実行します。

始める前に

Desktopにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。

手順

-
- ステップ 1** [ナビゲーションバー] ペインでカスタムアイコンをクリックするか、[補助情報] ペインでカスタムのタブ付きウィジェットを選択して、カスタムページウィジェットにアクセスします。
- ステップ 2** [レイアウトの編集 (Edit Layout)] をクリックします。
- ステップ 3** ポインタをウィジェットの上に合わせます。ポインタが  に変わったら、ウィジェットをクリックし、デスクトップレイアウト上の目的の位置までドラッグします。
- ドラッグアンドドロップアクションは、サインインしているユーザ、使用しているブラウザ、使用しているデバイスに固有です。編集モードでは、ウィジェットの機能は無効になります。
- ステップ 4** [レイアウトの保存 (Save Layout)] をクリックします。

(注) デスクトップレイアウトの編集をキャンセルするには、[編集のキャンセル (Cancel Edit)] をクリックします。

ウィジェットのサイズ変更

サイズの変更機能は管理者が有効にします。サイズ変更機能では、デスクトップレイアウト上のウィジェットをカスタムのサイズに縮小または拡大できます。



-
- (注) カスタムページまたはカスタムタブにウィジェットが1つしかない場合、そのウィジェットのサイズは変更できません。
-

ウィジェットのサイズを変更するには、次の手順を実行します。

始める前に

Desktopにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントにサインイン](#)」を参照してください。

手順

ステップ1 [ナビゲーションバー]ペインでカスタムアイコンをクリックするか、[補助情報]ペインでカスタムのタブ付きウィジェットを選択して、カスタムページウィジェットにアクセスします。

ステップ2 [レイアウトの編集 (Edit Layout)] をクリックします。

ステップ3 ウィジェットの枠線にポインタを合わせます。ポインタが↕ (サイズ変更ハンドル) に変わったら、↕をクリックしてドラッグし、デスクトップレイアウト上のウィジェットのサイズを変更します。

サイズの変更アクションは、サインインしているユーザ、使用しているブラウザ、使用しているデバイスに固有です。編集モードでは、ウィジェットの機能は無効になります。

(注) ↕は縦方向のサイズ変更を示し、↔は横方向のサイズ変更を示します。

ステップ4 [レイアウトの保存 (Save Layout)] をクリックします。

(注) デスクトップレイアウトの編集をキャンセルするには、[編集のキャンセル (Cancel Edit)] をクリックします。

デスクトップレイアウトのリセット

ドラッグアンドドロップ機能またはサイズ変更機能を使用してデスクトップレイアウトを変更した場合は、カスタムページまたはカスタムタブのレイアウトをデフォルトビューにリセットすることができます。

カスタムページまたはカスタムのタブ付きウィジェットのレイアウトをリセットするには、次の手順を実行します。

始める前に

デスクトップレイアウトは、デフォルトのレイアウトを編集することでカスタマイズできます。詳細については、「[ウィジェットのドラッグアンドドロップ \(142ページ\)](#)」または「[ウィジェットのサイズ変更 \(143ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ1 [ナビゲーションバー]ペインでカスタムアイコンをクリックするか、[補助情報]ペインでカスタムのタブ付きウィジェットを選択して、カスタムページウィジェットにアクセスします。

ステップ2 [レイアウトの編集 (Edit Layout)] > [レイアウトのリセット (Reset Layout)] をクリックします。

選択したレイアウトのリセットを確認するメッセージが表示されます。

ステップ3 [OK] をクリックします。

選択したページまたはカスタムのタブ付きウィジェットで、デフォルトのデスクトップレイアウトビューが復元されます。

デスクトップレイアウト全体のリセット

ドラッグアンドドロップ機能またはサイズ変更機能を使用してデスクトップレイアウトを変更した場合は、デスクトップレイアウト全体をデフォルトビューにリセットできます。

デスクトップレイアウト全体をリセットするには、次の手順を実行します。

始める前に

デスクトップレイアウトは、デフォルトのレイアウトを編集することでカスタマイズできます。詳細については、「[ウィジェットのドラッグアンドドロップ \(142ページ\)](#)」または「[ウィジェットのサイズ変更 \(143ページ\)](#)」を参照してください。

手順

ステップ1 デスクトップの右上にある**ユーザプロファイル**をクリックします。

ステップ2 [ユーザ設定 (User Settings)]セクションで、[デスクトップレイアウト全体のリセット (Reset Entire Desktop Layout)]をクリックします。

デスクトップレイアウト全体のリセットを確認するメッセージが表示されます。

ステップ3 [OK] をクリックします。

さまざまなページとカスタムのタブ付きウィジェットにわたって、デフォルトのデスクトップレイアウトビューが復元されます。



第 7 章

エージェントのパフォーマンス統計レポート

エージェントを使用して、パフォーマンス統計レポートにアクセスできます。エージェントのパフォーマンス統計は、管理者が定義した構成に基づいて表示されるデフォルトのページウィジェットです。

統計レポートには、次の 2 つのタイプがあります。

- 履歴レポート：履歴データを表示します。レポートは 24 時間ごとに更新されます。
- リアルタイムレポート：現在のデータを表示します。レポートは、管理者が構成した間隔で更新されます。



- (注)
- エージェントのパフォーマンス統計レポートで選択したタブは、他のページに切り替えてから エージェントのパフォーマンス統計 レポートページに戻っても保持されます。エージェントからサインアウトするか、ブラウザを更新/リロードするか、ブラウザのキャッシュをクリアすると、タブ選択はデフォルトのタブにリセットされます。
 - エージェントに表示される エージェントのパフォーマンス統計 レポートは、ブラウザのタイムゾーンに従います。
 - エージェントに表示される エージェントのパフォーマンス統計 レポートは、ドリルダウン機能をサポートしていません。

- [アクセス エージェントのパフォーマンス統計 \(147 ページ\)](#)
- [サマリーレポート \(148 ページ\)](#)

アクセス エージェントのパフォーマンス統計

- レポートにアクセスするには、ナビゲーションバーで [エージェントのパフォーマンス統計] をクリックします。次のレポートが [ワークスペース] ペインに表示されます。

- サマリーレポート (148 ページ)
- エージェント統計 - 履歴 (150 ページ)
- エージェント統計 - リアルタイム (153 ページ)
- ステート別エージェント統計 - 履歴 (154 ページ)
- ステート別エージェント統計 - リアルタイム (155 ページ)
- チーム統計 - 履歴 (156 ページ)
- チーム統計 - リアルタイム (157 ページ)
- キュー統計 - 履歴 (158 ページ)
- キュー統計 - リアルタイム レポート (158 ページ)
- エージェントのアウトダイヤル統計 - 履歴 (159 ページ)
- エージェントのアウトダイヤル統計 - リアルタイム (160 ページ)

レポートの詳細については、『[Cisco Webex Contact Center Analyzer ユーザガイド](#)』を参照してください。



- (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。ブラウザを起動して再度デスクトップにサインインすると、Cisco Webex Contact Center Analyzer の構成の更新が反映されます。
 - エージェントのパフォーマンス統計にシークレット (プライベートブラウジング) モードでアクセスする場合は、エージェントのパフォーマンス統計レポートが正しく読み込まれるように、サードパーティ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

[サマリー (Summary)] レポートには、処理した顧客の数と、顧客の会話をラップアップするためにかかった平均時間が表示されます。

レポートをフィルタ処理するには、[チーム名 (Team Name)]、[キュー名 (Queue Name)]、[チャンネルタイプ (Channel Type)] および [期間 (Duration)] ドロップダウンリストからオプションを選択します。

エージェントは、サインアウトしたり、ブラウザを更新またはリ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、[フィルタのリセット (Reset filters)] 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リングすると、[フィルタのリセット (Reset filters)] リンクが表示されます。

次のドロップダウンリストのオプションから選択します。

- チーム名 (Team Name)
 - すべて (デフォルト)
 - 特定のチーム。チーム名は、エージェントプロフィール設定に基づいてドロップダウンリストに表示されます。
- キュー名 (Queue Name)
 - すべて (デフォルト)
 - 特定のキュー。キュー名は、エージェントプロフィール設定に基づいてドロップダウンリストに表示されます。
- チャンネルタイプ (Channel Type)
 - すべて (デフォルト)
 - チャット
 - E メール
 - ソーシャル
 - IP 電話




(注) [ソーシャル (Social)] チャンネルタイプは、組織の設定に基づいて表示されます。

- 時間 (Duration)
 - 今日
 - 昨日
 - 今週
 - 先週
 - 過去 7 日間 (デフォルト)
 - 今月
 - 先月

- 今年



(注) 表示されたデータを手動で更新するには、 (更新) アイコンをクリックします。

次の表に、[サマリー (Summary)] レポートに表示されるパラメータの一覧を示します。

パラメータ	説明
処理の合計 - チーム	チームが特定の期間内に処理した顧客インタラクションの合計数。
平均処理時間 - チーム	チームが顧客インタラクションを処理するために要した平均時間。
平均ラップアップ時間 - チーム	チームが顧客インタラクションのラップアップを行うために要した平均時間。
処理の合計 - 自分	自分が処理した顧客インタラクションの合計数。
平均処理時間 - 自分	自分が顧客インタラクションを処理するために要した平均時間。
平均ラップアップ時間 - 自分	自分が顧客インタラクションのラップアップを行うために要した平均時間。
キューのコンタクト - リアルタイム	チームのキューに入れられているリアルタイムの顧客のコンタクト数。
対応可能なエージェント - リアルタイム	リアルタイムでのチームの対応可能状態にあるエージェントの数

エージェント統計 - 履歴

[エージェント統計 - 履歴 (Agent Stats - Historic)] レポートは、履歴統計を表します。

[**間隔 (Interval)**] および [**期間 (Duration)**] ドロップダウンリストからオプションを選択すると、レポートをフィルタ処理できます。

エージェントは、サインアウトしたり、ブラウザを更新またはリ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、[**フィルタのリセット (Reset filters)**] 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リングすると、[**フィルタのリセット (Reset filters)**] リンクが表示されます。

[間隔 (Interval)] ドロップダウンリストは、[期間 (Duration)] の選択によって変わります。たとえば、[期間 (Duration)] の選択が [過去7日間 (Last 7 Days)] の場合、[間隔 (Interval)] ドロップダウンリストには次のオプションが表示されます。

- 30 分
- 毎時
- 毎日 (デフォルト)

[期間 (Duration)] ドロップダウンリストの次のオプションから選択します。

- 今日
- 昨日
- 今週
- 先週
- 過去 7 日間 (デフォルト)
- 今月
- 先月
- 今年


次の表に、[期間 (Duration)] の選択に応じた [間隔 (Interval)] ドロップダウンリストを示します。

表 6: 期間および対応する間隔オプション

期間	間隔
<ul style="list-style-type: none"> • 今日 • 昨日 	<ul style="list-style-type: none"> • 15 分 • 30 分 • 毎時 • 毎日
<ul style="list-style-type: none"> • 今週 • 先週 • 過去 7 日間 	<ul style="list-style-type: none"> • 30 分 • 毎時 • 毎日
<ul style="list-style-type: none"> • 今月 • 先月 	<ul style="list-style-type: none"> • 毎日 • 毎週

期間	間隔
今年	<ul style="list-style-type: none"> • 毎日 • 毎週 • 毎月



(注) 表示されたデータを手動で更新するには、 (更新) アイコンをクリックします。

履歴統計レポートは、[エージェントの統計チャート (Agent Stats Chart)] セクションでグラフ形式のデータとして表示されます。また、テーブルの [詳細サマリー (Detailed Summary)] セクションにはレポートのサマリーが表示されます。

レポートを Cisco Webex Contact Center Analyzer で表示するには、[エージェントの統計-チャート (Agent Stats Chart)] または [詳細サマリー (Detailed Summary)] の右側に表示される [起動 (Launch)] アイコンをクリックします。



(注) Cisco Webex Contact Center Analyzer にアクセスするためのアクセス許可が必要です。

[エージェント統計 - 履歴 (Agent Stats - Historic)] レポートの [詳細サマリー (Detailed Summary)] テーブルに表示されるパラメータは次のとおりです。


パラメータ	説明
間隔	レポートの時間間隔。
チャンネルタイプ	顧客とのインタラクションのモード。チャット、電子メール、ソーシャル、テレフォニーなどを表します。
初回ログイン時間	エージェントがログインした日付とローカル時刻。
最終ログアウト時間	エージェントがログアウトした日付とローカル時刻。
# 処理済みのコンタクト	インターバル中にエージェントが処理した問い合わせをしたお客様とのやりとりの合計数。
平均処理時間	エージェントが顧客リクエストを処理するためにかかった平均時間。平均時間には、接続時間、保留時間、ラップアップ時間が含まれます。
平均後処理時間	エージェントが顧客インタラクションのラップアップを行うために要した平均時間。

テーブルの**[詳細サマリー (Detailed Summary)]**セクションの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

エージェント統計 - リアルタイム

[エージェント統計 - リアルタイム (Agent Stats - Realtime)] レポートは、リアルタイムの統計情報を表します。



(注) 表示されたデータを手動で更新するには、 (更新) アイコンをクリックします。

リアルタイム統計レポートは、[エージェント統計 チャート リアルタイム (Agent Stats Chart Realtime)] のデータのグラフィカル表現と、[詳細サマリー (Detailed Summary)] テーブルのレポートのサマリーとして表示されます。

レポートを Cisco Webex Contact Center Analyzer で表示するには、[エージェント統計 チャート リアルタイム (Agent Stats Chart Realtime)] または [詳細サマリー (Detailed Summary)] の右側に表示される [起動 (Launch)] アイコンをクリックします。



(注) Cisco Webex Contact Center Analyzer にアクセスするためのアクセス許可が必要です。

[エージェント統計 - リアルタイム (Agent Stats - Realtime)] レポートの**[詳細サマリー (Detailed Summary)]** テーブルに表示されるパラメータは次のとおりです。

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	顧客とのインタラクションのモード。チャット、電子メール、ソーシャル、テレフォニーなどを表します。
ログイン時間	エージェントがログインした日付とローカル時刻。
ログアウト時間	エージェントがログアウトした日付とローカル時刻。
# 処理済みのコンタクト	インターバル中にエージェントが処理した問い合わせをしたお客様とのやりとりの合計数。
平均処理時間	エージェントが顧客リクエストを処理するためにかかった平均時間。平均時間には、接続時間、保留時間、ラップアップ時間が含まれます。
平均後処理時間	エージェントが顧客インタラクションのラップアップを行うために要した平均時間。

テーブルの **[詳細サマリー (Detailed Summary)]** セクションの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

ステート別エージェント統計 - 履歴

[ステート別エージェント統計-履歴 (Agent Stats By State - Historic)] レポートには、状態に基づいたアクティビティの統計が表示されます。

[間隔 (Interval)] および **[期間 (Duration)]** ドロップダウンリストからオプションを選択すると、レポートをフィルタ処理できます。

エージェントは、サインアウトしたり、ブラウザを更新またはリ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、**[フィルタのリセット (Reset filters)]** 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リングすると、**[フィルタのリセット (Reset filters)]** リンクが表示されます。

[間隔 (Interval)] ドロップダウンリストは、**[期間 (Duration)]** の選択によって変わります。たとえば、**[期間 (Duration)]** の選択が **[過去7日間 (Last 7 Days)]** の場合、**[間隔 (Interval)]** ドロップダウンリストには次のオプションが表示されます。


- 30 分
- 毎時
- 毎日 (デフォルト)

[期間 (Duration)] ドロップダウンリストの次のオプションから選択します。

- 今日
- 昨日
- 今週
- 先週
- 過去7日間 (デフォルト)
- 今月
- 先月
- 今年

詳細については、「[表 6: 期間および対応する間隔オプション](#)」を参照してください。



(注) 表示されたデータを手動で更新するには、 (更新) アイコンをクリックします。

履歴統計レポートは、[ステート別エージェント統計チャート (Agent Stats By State Chart)] のデータのグラフィカル表現と、[状態の詳細サマリー (Detailed State Summary)] テーブルのレポートのサマリーとして表示されます。

レポートを Cisco Webex Contact Center Analyzer で表示するには、[ステート別エージェント統計チャート (Agent Stats By State Chart)] または [状態の詳細サマリー (Detailed State Summary)] の右側に表示される [起動 (Launch)] アイコンをクリックします。



(注) Cisco Webex Contact Center Analyzer にアクセスするためのアクセス許可が必要です。

[ステート別エージェント統計 - 履歴 (Agent Stats By State - Historic)] レポートの [状態の詳細サマリー (Detailed State Summary)] セクションに表示されるパラメータは次のとおりです。


パラメータ	説明
間隔	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。
アクティビティの状態	エージェントまたはシステムによって設定された状態 (アイドル、対応可能など)。
状態時間	エージェントが対応する状態になっている期間。

テーブルの [詳細サマリー (Detailed Summary)] セクションの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

ステート別エージェント統計 - リアルタイム

[ステート別エージェント統計 - リアルタイム (Agent Stats by State - Realtime)] レポートは、リアルタイムの状態に基づいたアクティビティの統計を表します。



(注) 表示されたデータを手動で更新するには、 (更新) アイコンをクリックします。

リアルタイム統計レポートは、[ステート別エージェント統計チャート (Agent Stats By State Chart)] のデータのグラフィカル表現と、[状態の詳細サマリー (Detailed State Summary)] テーブルのレポートのサマリーとして表示されます。

レポートを Cisco Webex Contact Center Analyzer で表示するには、[ステート別エージェント統計チャート (Agent Stats By State Chart)] または [状態の詳細サマリー (Detailed State Summary)] の右側に表示される [起動 (Launch)] アイコンをクリックします。



(注) Cisco Webex Contact Center Analyzer にアクセスするためのアクセス許可が必要です。

[ステート別エージェント統計 - リアルタイム (Agent Stats by State - Realtime)] レポートの [状態の詳細サマリー (Detailed State Summary)] セクションテーブルに表示されるパラメータは次のとおりです。

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。
アクティビティの状態	エージェントまたはシステムによって設定された状態 (アイドル、対応可能など)。
状態時間	エージェントが対応する状態になっている期間。

テーブルの [詳細サマリー (Detailed Summary)] セクションの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

チーム統計 - 履歴

[チーム統計 - 履歴 (Team Stats - Historic)] レポートには、自分がマップされているすべてのチームの履歴統計が表示されます。

[チーム統計 - 履歴 (Team Stats - Historic)] レポートに表示されるパラメータは次のとおりです。

パラメータ	説明
間隔	レポートの時間間隔。
Team Name	チームの名前。
エージェント名	エージェントの名前。
# 処理済みのコンタクト	インターバル中にエージェントが処理した顧客インタラクションの合計数。
処理済み合計コンタクト	あるチャネルタイプ (音声コールなど) についてエージェントが処理した顧客インタラクションの合計数。
処理されたインバウンドコンタクト	エージェントが処理したインバウンド顧客インタラクションの合計数。

パラメータ	説明
処理されたコールバック	エージェントが処理したコールバック顧客インタラクションの合計数。
処理されたアウトダイヤル	エージェントが処理したアウトダイヤル顧客インタラクションの合計数。
平均処理時間	エージェントが顧客を処理するために要した平均時間。平均時間には、接続時間、保留時間、ラップアップ時間が含まれます。
平均ラップアップ時間	エージェントが顧客インタラクションのラップアップを行うために要した平均時間。

テーブルの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

チーム統計 - リアルタイム

[チーム統計 - リアルタイム (Team Stats - Realtime)] レポートには、マップされているすべてのチームのリアルタイム統計が表示されます。

[チーム統計 - リアルタイム (Team Stats - Realtime)] レポートに表示されるパラメータは次のとおりです。

パラメータ	説明
Team Name	チームの名前。
エージェント名	エージェントの名前。
現在の状態	[アイドル (Idle)]、[対応可能 (Available)]などのエージェントの状態。
# 処理済みのコンタクト	インターバル中にエージェントが処理した顧客インタラクションの合計数。
平均処理時間	エージェントが顧客を処理するために要した平均時間。平均時間には、接続時間、保留時間、ラップアップ時間が含まれます。
平均ラップアップ時間	エージェントが顧客インタラクションのラップアップを行うために要した平均時間。

テーブルの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

キュー統計 - 履歴

[キュー統計 - 履歴 (Queue Stats - Historic)] レポートには、マップされているすべてのキューの履歴統計が表示されます。

[キュー統計 - 履歴 (Queue Stats - Historic)] レポートに表示されるパラメータは次のとおりです。

パラメータ	説明
間隔	レポートの間隔。
チャネルタイプ	顧客とのインタラクションのモード。チャット、電子メール、ソーシャル、テレフォニーなどを表します。
Queue Name	キューの名前。
# コンタクト	管理者がキューに対して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した顧客コンタクトの数。
キューの平均待ち時間	エージェントが応答するまでに顧客コンタクトがキュー内で待機した平均時間。
キューでの最長待機コンタクト	エージェントが応答するまでに顧客コンタクトがキューに保持されていた最長時間。
# 放棄されたコンタクト	どのエージェントも応答しない顧客コンタクトの数。

テーブルの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

キュー統計 - リアルタイム レポート

[キュー統計 - リアルタイム (Queue Stats - Realtime)] レポートには、マップされたすべてのキューに関するリアルタイムの統計が表示されます。

キュー統計には2つのタイプがあります - リアルタイムレポート

- キュー内の問い合わせ詳細 - 本日よりリアルタイム
- 現在キューに入っているリアルタイムの問い合わせ詳細

キュー内の問い合わせ詳細 - 本日よりリアルタイム

このレポートでは、キューに1日の始まりの問い合わせの連絡先詳細が記載されます。

パラメータ	説明
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。
Queue Name	キューの名前。

パラメータ	説明
# Contacts	1日の開始以降の問い合わせ合計数。
# Contacts Handled	1日の開始以降に処理された問い合わせ数。
Longest Handled Contact from Queue	1日の開始以降に問い合わせがキューにとどまった最長時間。 これは、通話状態が parked から connected または ended に変更後に計算されます。
# Abandoned Contacts	1日の開始以降に放棄された問い合わせ数。

現在キューに入っているリアルタイムの問い合わせ詳細

このレポートには、現在キューに入っている問い合わせの連絡先詳細が記載されています。

パラメータ	説明
Channel Type	テレフォニー、Eメールまたはチャットなどの問い合わせ用メディアタイプ。
Queue Name	キューの名前。
# Contacts Waiting in Queue	キューで待機中の問い合わせ数。
Avg Queue Wait Time	キューで現在アクティブなすべての通話の平均待機時間。

テーブルの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

エージェントのアウトダイヤル統計 - 履歴

[エージェントのアウトダイヤル統計 - 履歴 (Agent Outdial Stats - Historic)] レポートには、エージェントによって実行されたアウトダイヤルコールの履歴統計が表示されます。

[エージェントのアウトダイヤル統計 - 履歴 (Agent Outdial Stats - Historic)] レポートに表示されるパラメータは次のとおりです。

パラメータ	説明
エージェント名	エージェントの名前。
間隔	レポートの時間間隔。
チャネルタイプ	顧客とのインタラクションのモード。チャット、電子メール、ソーシャル、テレフォニーなどを表します。
初回ログイン時間	エージェントがログインした日付とローカル時刻。
処理済みのアウトダイヤルコンタクト	インターバル中にエージェントによって処理されたアウトダイヤルコールの数。

パラメータ	説明
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理するためにかかった平均時間。平均時間には、接続時間、保留時間、ラップアップ時間が含まれます。
アウトダイヤル接続時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客との通話に費やした合計時間。保留時間を含みます。
アウトダイヤル平均接続時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客との通話に費やした平均時間。保留時間を含みます。
アウトダイヤル通話時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客との通話に費やした合計時間。保留時間を除きます。
Number of Transfers	コールが転送された回数。
Average Consult Talk Duration	エージェントが発信者を保留にしたまま、別のエージェントまたは第三者に問い合わせを行った平均時間。

テーブルの最後には、レポートのサマリーが表示されます。

エージェントのアウトダイヤル統計 - リアルタイム

[エージェントのアウトダイヤル統計 - リアルタイム (Agent Outdial Stats - Realtime)] レポートには、エージェントによって実行されたアウトダイヤルコールのリアルタイム統計が表示されます。

[エージェントのアウトダイヤル統計 - リアルタイム (Agent Outdial Stats - Realtime)] レポートに表示されるパラメータは次のとおりです。

パラメータ	説明
間隔	レポートの時間間隔。
エージェント名	エージェントの名前。
チャネルタイプ	顧客とのインタラクションのモード。チャット、電子メール、ソーシャル、テレフォニーなどを表します。
ログイン時間	エージェントがログインした日付とローカル時刻。
処理済みのアウトダイヤルコンタクト	インターバル中にエージェントによって処理されたアウトダイヤルコールの数。
アウトダイヤル平均処理時間	エージェントがアウトダイヤルコールを処理するためにかかった平均時間。平均時間には、接続時間、保留時間、ラップアップ時間が含まれます。

パラメータ	説明
アウトダイヤル接続時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客との通話に費やした合計時間。保留時間を含みます。
アウトダイヤル平均接続時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客との通話に費やした平均時間。保留時間を含みます。
アウトダイヤル通話時間	エージェントがアウトダイヤルコールで顧客との通話に費やした合計時間。保留時間を除きます。

テーブルの最後には、レポートのサマリーが表示されます。



第 8 章

ネットワーク要件

- [帯域幅および遅延 \(163 ページ\)](#)

帯域幅および遅延

エージェントにおける帯域幅と遅延の要件は次のとおりです。



-
- (注) エージェントの初回アクセス時、またはキャッシュのクリア時は、カスタムタイトル、カスタムロゴ、カスタムアイコンが数秒遅れでナビゲーションバーに読み込まれます。
-

エージェントデスクトップの推定起動時間

エージェントアプリケーションの初回起動時にかかる時間は 8 秒未満です。エージェントアプリケーションデータがキャッシュされると、アプリケーションは 4 秒未満でロードされます。この時間はネットワークの速度と可用性によって異なります。

エージェントアプリケーションのロードに失敗すると、エラーメッセージが送信されます。詳細を管理者に共有して、問題をデバッグしてください。

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。