



概要



注目 シスコでは、エクスペリエンスを向上させる取り組みの一環として、Webex Contact Center に新しいデジタルチャネルを導入しようとしています。ソーシャルチャネル (Facebook Messenger および SMS) は一時的に利用できなくなります。Chat and Email サービスは引き続き使用できます。

- [エージェントデスクトップの概要 \(1 ページ\)](#)
- [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 \(4 ページ\)](#)
- [エージェントデスクトップのインターフェイス \(5 ページ\)](#)
- [状態タイマーと接続タイマー \(19 ページ\)](#)
- [通知 \(20 ページ\)](#)
- [エージェント状態 \(23 ページ\)](#)
- [アクセシビリティ \(27 ページ\)](#)

エージェントデスクトップの概要

エージェントデスクトップは、音声、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使用したエージェントと顧客とのやり取りを可能にするブラウザベースのアプリケーションです。

デスクトップにサインインしたときのデスクトップの表示画面は、Webex Contact Center の管理者が構成したデスクトップレイアウトによって異なります。エージェントデスクトップを使用するための推奨ディスプレイサイズは 500 x 400 ピクセル (幅 x 高さ) 以上です。詳細については、「[迅速な対応能力](#)」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。アイドル状態とは、サインイン中でありながら、ルーティングされたリクエストを受け入れる準備はできていない状態を示します。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

初回サインイン前にすべての機能が想定通りに動作するかを確認するために、エージェントデスクトップには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：アプリケーション全体で2 GB の RAM（オペレーティングシステム用の RAM を除く）。

- オペレーティングシステム：対応オペレーティングシステムは以下のとおりです。
 - Windows 10
 - 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)
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



(注) エージェントデスクトップは、エージェントデスクトップへのアクセスに使用されるデバイスとは関係なく、サポートされているブラウザバージョンでレスポンスになります。たとえば、Google Chrome (V76.0.3809 以降) を使用してエージェントデスクトップにアクセスする場合、エージェントデスクトップは、携帯電話、タブレット、ラップトップ、iPad のどれでも同じように動作します。詳細については、「[迅速な対応能力](#)」を参照してください。

以下のブラウザオプションを構成する必要があります。

- Cookie とサイトデータの有効化。
- セキュリティレベルを [中] に設定。
- 画像オプションの有効化。
- ポップアップブロッカーの無効化。
- JavaScript の有効化。

Virtual Desktop Infrastructure (VDI)

次の仮想デスクトップがサポートされています。

- Citrix XenDesktop V7.x
- Parallels Desktop for Mac V16
- VMWare V5
- VMware View V5.x
- VMware Horizon V6.x
- VMware Horizon V7.x

電話機の要件

音声での会話をするエージェントには、電話機が必要です。接続を確認するには、別の電話機からこの電話機のダイヤル番号 (DN) に発信して音声接続を検証します。サインイン時には、[] ダイアログボックス (>[**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、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。

エージェントデバイス

Cisco Webex Contact Center は、Webex Calling で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
- Webex Calling デスクトップアプリ (PC オーディオ)
- 携帯電話の Webex モバイルアプリ
- Webex Calling (PC オーディオ) に統合されている Webex クライアント

Webex Calling デバイスを使用している場合は、サインイン時の [] ダイアログボックス (>[**内線 (Extension)**]) に、管理者が構成した Webex Calling 内線番号を入力します。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。

ローカリゼーション

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

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、フィンランド語、フランス語、ドイツ語、ハンガリー語、イタリア語、日本語、韓国語、ノルウェー語、ポーランド語、ポルトガル語、ルーマニア語、ロシア語、セルビア語、スロバキア語、スロベニア語、スペイン語、スウェーデン語、トルコ語

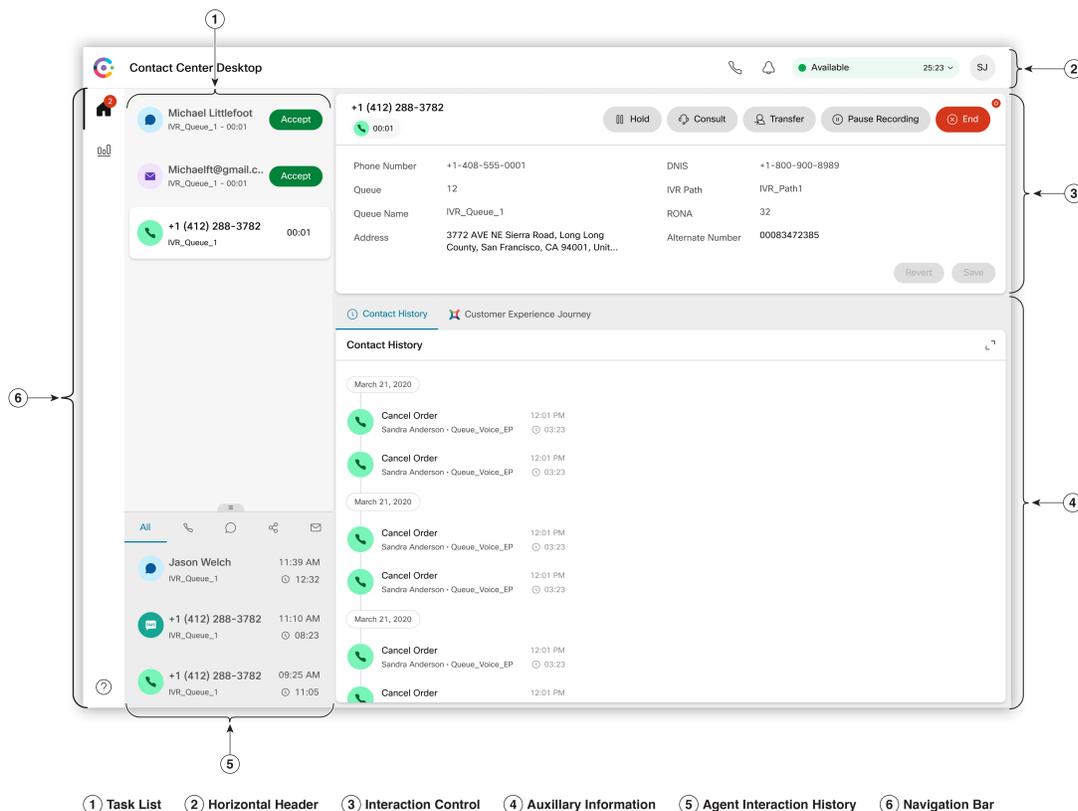
エージェントデスクトップのユーザインターフェイスの言語は、使用中のブラウザの言語設定に従います。たとえば、Firefoxブラウザで優先言語がフランス語に設定されているとします。Firefoxブラウザでエージェントデスクトップを起動すると、エージェントデスクトップのユーザインターフェイスはフランス語で表示されます。

エージェントデスクトップのインターフェイス

エージェントデスクトップのユーザインターフェイスは、次のセクションに分かれています。

- [水平ヘッダー \(6 ページ\)](#)
- [ナビゲーションバー \(7 ページ\)](#)
- [タスクリスト \(8 ページ\)](#)
- [エージェントのインタラクション履歴 \(10 ページ\)](#)
- [インタラクション制御 \(11 ページ\)](#)
- [ワークスペース \(12 ページ\)](#)
- [補助情報 \(13 ページ\)](#)

図 1: エージェントデスクトップのインターフェイス



水平ヘッダー

水平ヘッダーは、エージェントデスクトップ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。エージェントデスクトップ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 \(24 ページ\)](#)」を参照してください。
- **アウトダイヤルコール**：アウトダイヤルコール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](#)」を参照してください。

- **通知センター**：受信した新しい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](#)」を参照してください。

[スクリーンポップを再度開く (Reopen Screen Pop)] オプションを使用して、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](#)」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](#)」を参照してください。



- (注) 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](#)」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、エージェントデスクトップ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コンタクトや自分に割り当てられているコンタクト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とリアルタイム統計の詳細を示す[[エージェントのパフォーマンス統計](#)] ウィジェットを表示します。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](#)」を参照してください。
- **リロード**：iFrame 内でエージェントデスクトップ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デスクトップ 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 内でエージェントデスクトップにアクセスする場合にのみ表示されます。

- **ヘルプ** : [ヘルプセンター (Help Center)] ダイアログボックスでヘルプトピックを表示します。PDF形式のヘルプトピックを表示するには、[PDFで表示 (View as PDF)] をクリックします。



- (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。
 - エージェントデスクトップに初めてアクセスしたとき、またはキャッシュがクリアされたときは、ナビゲーションバーのカスタムタイトル、カスタムロゴ、カスタムアイコンが数秒遅れて読み込まれ、デフォルトのアイコンリストが置き換えられます。
 - 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デスクトップ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再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。

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、[エージェントデスクトップ] 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、応答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 \(10ページ\)](#)」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) アイコン、顧客の電話番号、DNIS (着信番号識別サービス)、パス ID、コールをルーティングしたキュー、IVR パス ID、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。着信コールの状態は [呼び出し中 (Ringing)] として表示されます。
- **チャット** :  (チャット) アイコン、顧客の名前、電子メールアドレス、チャットをルーティングしたキュー、チャットの受諾を待機している時間が表示されます。
- **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、顧客の名前、チャットリクエストをルーティングしたキュー、アプリユーザ 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、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 :  (電子メール) アイコン、顧客の名前、電子メールをルーティングしたキュー、および電子メール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)
- [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。

- [すべてのタスクを承諾する (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、[すべてのタスクを承諾する (Accept All Tasks)] をクリックします。[すべてのタスクを承諾する (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 \(19 ページ\)](#)」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を受け入れられなかった場合は、リクエストが数秒間点滅し、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 \(24 ページ\)](#)」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デスクトップ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、デスクトップの右下にポップオーバーが表示されます。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。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、詳細とアクションボタンまたはリンクが表示されます。たとえば、チャットリクエストのポップオーバーには [承諾 (Accept)] ボタンが表示されます。 (チャット) アイコン、顧客の名前、電子メールアドレス、チャットをルーティングしたキュー、チャットの受諾を待機している時間が表示されます。

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 [承諾 (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

エージェントデスクトップインターフェイスの左下には、[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、すべてのチャンネル (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。

チャンネルに基づいて過去 24 時間の通信を表示するには、次のタブを選択します。

- [すべて (All)] : すべてのチャンネルにわたる以前の通信を、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。デフォルトでは [はい] が選択されています。
- [コール (Calls)] : 音声コールを、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。

- [チャット (Chats)]: チャットを、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) チャットを、顧客の名前 (Facebook Messenger)、顧客の電話番号 (SMS)、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。
- [電子メール (Emails)]: 電子メールを、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。

詳細については、「[状態タイマーと接続タイマー \(19 ページ\)](#)」を参照してください。



(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インタラクションと、それぞれのラップアップの理由が取得されます。コンタクトがラップアップ済みの場合、ラップアップの理由は [該当なし (NA)] として表示されます。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。
- 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。ペインを閉じるには、 をクリックします。
- [エージェントのインタラクション履歴] ペインの枠線の上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、[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。

インタラクション制御

エージェントデスクトップインターフェイスの上部中央には、[インタラクション制御] ペインが表示されます。

インタラクション制御 ペインには次の詳細が含まれます。

- 音声コールのコール関連データ (CAD) 変数をすべて含む顧客情報。
- 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。

- 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。たとえば、アクティブな音声コールの間にコールを録音できます。

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[インタラクション制御]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、[インタラクション制御]ペインはデフォルトで折りたたまれています。[インタラクション制御]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、フィールド値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（19 ページ）](#)」を参照してください。CAD 変数の更新については、「[コール関連のデータ変数](#)」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、エージェントデスクトップ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

エージェントデスクトップインターフェイスでの[補助情報]ペインの表示位置は、アクティブ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、[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](#)」を参照してください。

タブの詳細を次に示します。

- [コンタクト履歴 (Contact History)] (デフォルト) : 過去 90 日間について、顧客との以前の通信履歴を表示します。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、すべてのデジタルチャネル会話をまとめた履歴が表示されます。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、顧客の名前、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、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インタラクションと、それぞれのラップアップの理由が取得されます。コンタクトがラップアップ済みでない場合、ラップアップの理由は [該当なし (NA)] として表示されます。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。
-  をクリックすると、[補助情報]ペインのコンテンツビューが最大化されます。

- [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](#)」を参照してください。



(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。

エージェントデスクトップをリロードしても、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。

新しいデジタルチャネル用のエージェントデスクトップインターフェイス

デジタルチャネル (Facebook Messenger、SMS、電子メール、およびWebChat) 用のエージェントデスクトップユーザインターフェイスには、次のセクションがあります。

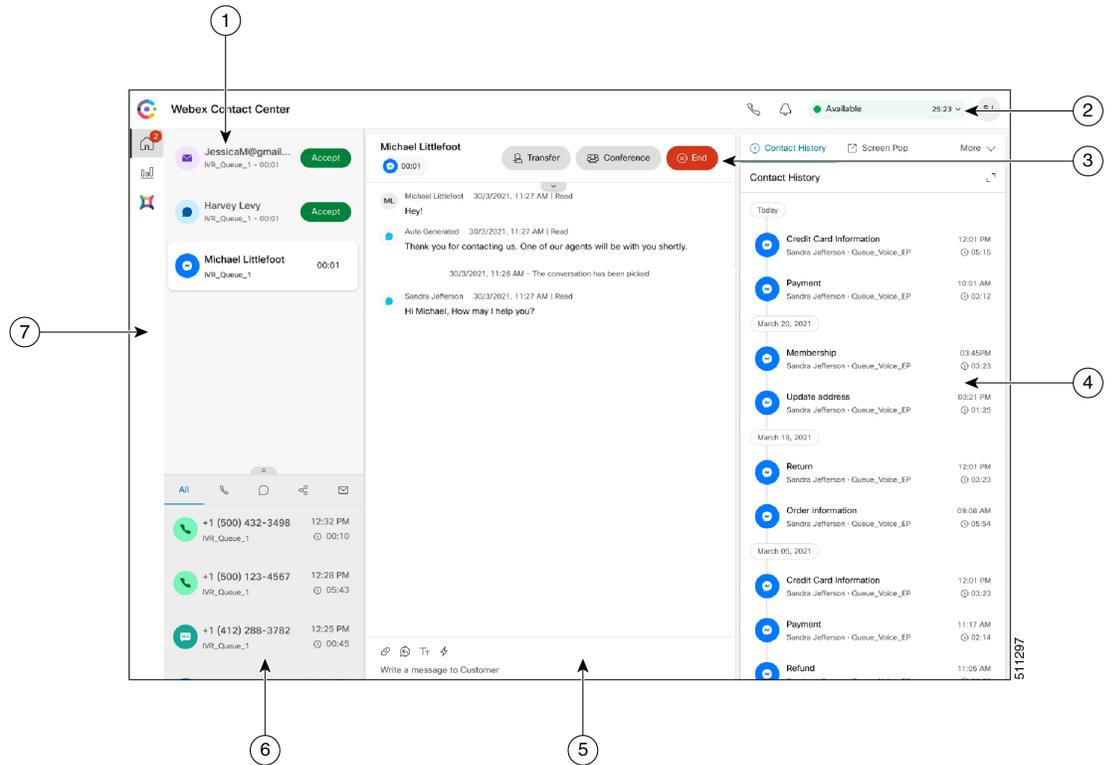
- [水平ヘッダー \(6 ページ\)](#)
- [ナビゲーションバー \(7 ページ\)](#)
- [タスクリスト \(8 ページ\)](#)
- [エージェントのインタラクション履歴 \(10 ページ\)](#)
- [インタラクション制御 \(11 ページ\)](#)
- [ワークスペース \(12 ページ\)](#)
- [補助情報 \(13 ページ\)](#)

デジタルチャネル (Facebook Messenger、SMS、電子メール、およびWebChat) 用のエージェントデスクトップユーザインターフェイスでは、次の機能がサポートされます。

- [添付ファイル \(15 ページ\)](#)
- [テンプレート \(16 ページ\)](#)
 - [テンプレートの添付 \(16 ページ\)](#)
 - [ロックされたテンプレート \(17 ページ\)](#)
 - [置き換え可能なパラメータを持つテンプレート \(17 ページ\)](#)
 - [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 \(17 ページ\)](#)
 - [絵文字の追加 \(17 ページ\)](#)
- [リッチフォーマット \(18 ページ\)](#)

- ワークフローのトリガー (18 ページ)
- お知らせ (19 ページ)
- キーボードのショートカット (19 ページ)
- 配信確認 (19 ページ)

図 2: Facebook Messenger用のエージェントデスクトップインターフェイス



- ① Task List ② Horizontal Header ③ Interaction Control ④ Auxiliary Information
 ⑤ Workspace ⑥ Agent Interaction History ⑦ Navigation Bar

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。

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。
 - 送信できる添付ファイルは、メッセージごとに1つです。
 - 添付ファイルは、テキストメッセージでのみ送信できます。

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。

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、その特定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  アイコンが表示されます。エージェントは、これらのパッキングされたテンプレートをそのままの状態で使用できます。これらのテンプレートを編集することはできません。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

チームマネージャは、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顧客に送信することが可能になります。エージェントは、作成ボックスにテンプレートを読み込み、Tab キーを使用して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

エージェントは、クライアント管理者またはチームマネージャによって構成された、テンプレート本文にシステムパラメータを含む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。

絵文字の追加

チャットの会話に絵文字を追加すると、カスタマーエクスペリエンスが豊かになります。



(注) 絵文字の一覧は、メッセージの作成ボックスの上に表示されます。会話で絵文字を使用するためのアクセス許可が管理者によって与えられていることを確認してください。

手順

ステップ1 作成ボックスで  アイコンをクリックします。

事前設定された絵文字の一覧が画面に表示されます。

ステップ2 絵文字を選択すると、作成ボックスに読み込まれます。

リッチフォーマット

メッセージに返信する前に、**T** 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。

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。

イベント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  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拠の間にメッセージスレッド確認できます。

キーボードのショートカット

エージェントは、ショートカットを使用してメッセージを送信できます。たとえば、Windows では **Ctrl+ Enter**、mac では **Shift+ Enter** を押します。



(注) 何らかの理由でメッセージを顧客に送信できなかった場合、エージェントは、チャットスレッドのエージェント名の横にある **[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。

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

エージェントデスクトップに表示されるタイマーを次に示します。

- **状態タイマー**：水平ヘッダーのエージェントの対応可否状態の横には、エージェントの状態タイマーが表示されます。このタイマーは、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)]**、**[アイドル (Idle)]**、**[RONA]** 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)。状態を変更すると (**[対応可能 (Available)]** から **[アイドル (Idle)]** など)、タイマーが **00:00** にリセットされます。
 - **アイドルタイマー**：**[アイドル (Idle)]** 状態にあるときに他のいずれかのアイドル状態に切り替えると、タイマーには現在の時間と、アイドル状態での合計経過時間が表示されます。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。**[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。
- **接続タイマー**：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と、**[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 \(26 ページ\)](#)」および「[電子メールとチャットの状態 \(27 ページ\)](#)」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。



(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、エージェントデスクトップ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。エージェントデスクトップ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。
- エージェントデスクトップのブラウザウィンドウを最小化した場合。

エージェントデスクトップ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。エージェントデスクトップのウィンドウまたはタブをアクティブにするには、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 \(3 ページ\)](#)」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： johndoe@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 では、Chrome ブラウザでトースター通知がポップアップしない場合があります。Windows 10 の [通知の管理 (Manage Notifications)] ペインではなくデスクトップに通知を表示するには、Chrome ブラウザ (バージョン 86 以前) で、[ネイティブ通知を有効にする (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、エージェントデスクトップ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、自分で閉じることもできます。
- エージェントデスクトップ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](#)」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)]
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。

アクション	通知
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。
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。



- (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。

エージェント状態

エージェントの状態とは、エージェントデスクトップ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 \(24 ページ\)](#)」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 \(26 ページ\)](#)」および「[電子メールとチャットの状態 \(27 ページ\)](#)」を参照してください。

エージェントの対応可否状態

エージェントの対応可否を表す状態には次のものがあります。

- [アイドル (Idle)] : サインイン中でありながら、ルーティングされた要求を受け入れる準備はできていない状態を示します。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お問い合わせください。



- (注) [対応可能 (Available)] または [アイドル (Idle)] 状態になっても進行中の会話がない場合は、スーパーバイザによってエージェントデスクトップからサインアウトされることがあります。エージェントデスクトップ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、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」を参照してください。

- [対応可能 (Available)] : ルーティングされたコンタクトリクエストを受け入れて応答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](#)」を参照してください。
 - [対応可能 (Available)] 状態のときにエージェントデスクトップをリロードすると、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。

- [RONA] (無応答時リダイレクト) : 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指定時間内に受け入れなかったことを示します。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。



- (注) 音声コールリクエストを受け入れることができる最大時間は18秒です。デジタルチャネルリクエスト (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) を受け入れることができる最大時間は32秒です。

タイマーに表示された指定時間内にリクエストを受け入れられなかった場合は、リクエストが数秒間点滅し、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回答しなかった場合。
- 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、管理者によって構成されているデフォルトのアイドル状態の理由に変わります。
- [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)] 状態は、ルーティングされたコンタクトリクエストを受け入れて応答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 [アイドルにする (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。
 - エージェントデスクトップ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 \(20 ページ\)](#)」を参照してください。

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：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と、[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せん。

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。

チャットの状態

チャット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

エージェントデスクトップは、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デスクトップ内を移動する方法を示します。

Web アクセシビリティ

エージェントデスクトップ要素	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
	電子メールアドレスを選択します。	Enter
	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
	エージェントデスクトップにログインします。	Enter
ステーションログイン	[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
	[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オプションにフォーカスを移動します。	Tab
	[ダイヤル番号 (Dial Number)] の書式 (ラジオボタンのオプション) を選択します。	右矢印および左矢印
	[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
	[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
	オプションを選択します。	Enter
	[ステーションログイン (Station Login)] ダイアログボックスを閉じます。	Esc

エージェントデスクトップ要素	実行するアクション	使用するキー
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
	通知間をスクロールします。	上矢印および下矢印
	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 および Enter または Space バー
	[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を選択します。	Enter
	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 (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
	音量を調節します。	矢印キー
	サウンドをミュート、ミュート解除、または再生します。	Tab および 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

エージェントデスクトップ要素	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
	検索フィールドの検索条件をクリアします。	Tab および Enter または Space バー
	[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
	キーボードショートカットの一覧をスクロールします。	Tab および上矢印または下矢印
	[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 および 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
	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
	チャンネルを選択します。	Enter
	特定のチャンネルの接続履歴間で切り替えます。	Tab

エージェントデスクトップ要素	実行するアクション	使用するキー
ポップオーバー	ポップオーバー要求を受け入れます。	Enter
	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
	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
	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
	オプションを選択します。	Enter
	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 および Enter または Space バー
	連絡先情報を展開または折りたたみます。	Tab および Enter または Space バー
E メール	オプション間を移動します。	Tab および Enter または Space バー
	連絡先情報を展開または折りたたみます。	Tab および Enter または Space バー
	リッチテキストフォーマットスタイルを選択します。	Tab および Enter または Space バー

エージェントデスクトップ要素	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	[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
	検索フィールドの検索条件をクリアします。	Tab および Enter または Space バー
	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
	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 および Enter または Space バー
	[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 および Enter または Space バー
	[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
	タブを選択します。	Enter または Space バー
	タブ内の要素間を移動します。	Tab または上矢印と下矢印
	[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
	[レイアウトの編集 (Edit Layout)] のオプション間を移動します。	Tab および 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
	[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 および Enter または Space バー

エージェントデスクトップ要素	実行するアクション	使用するキー
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 および Enter または Space バー
	[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
	自動ラップアップをキャンセルします。	Tab および Enter または Space バー
	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
	ラップアップを送信します。	Tab および 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
	オプションを選択します。	Enter
	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 および Enter
	[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	エージェントデスクトップ からサインアウトします。	Tab および Enter または Space バー

スクリーンリーダーのサポート

エージェントデスクトップでは、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
エージェントデスクトップ	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の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。
ステーションログイン	[ステーションログイン (Station Login)] 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の詳細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。
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ィ	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。
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。

ペイン、ページ、またはウィジェット	要素	注釈
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、「johndoc@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。
	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。

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

エージェントデスクトップにサインインしている必要があります。詳細については、「[エージェントデスクトップへのサインイン](#)」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 (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、リストを絞り込むことができます。

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 + F を押します。

表 2: 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	すべての（可視の）ポップオーバーを受け入れる	Ctrl + Shift + 4
	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
コネクタビュー	ナビゲーションタブを開く	Ctrl + Alt + T
	更新	Ctrl + Alt + B
電子メール処理	返信	Ctrl + Shift + 6
	全員に返信	Ctrl+Shift+5
	電子メールの送信	Ctrl + Alt + S

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/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
	展開/折りたたみ	Ctrl + Alt + Y
	コールの保留/再開	Ctrl + Alt + V
	録音の一時停止/再開	Ctrl + Shift + Z
	編集した CAD 変数値を元に戻す	Ctrl + Alt + Z
	編集した CAD 変数値を保存	Ctrl + Alt + M
	すべてのチャンネルのリクエストを転送	Ctrl + Alt + X
	ラップアップの理由	Ctrl + Alt + W
ナビゲーシ ョン	エージェントのパフォーマンス統計を開く	Ctrl + Alt + 2
	ホームを開く	Ctrl + Alt + 1
通知	サイレント通知を有効にする	Ctrl + Alt + D
	通知センターを開く	Ctrl + Alt + I
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	タスクパネルを展開/折りたたむ	Ctrl + Shift + 7
	アクティブなタスク間で切り替える	Ctrl + Shift + 8
ユーザプロ ファイル	エラーレポートをダウンロード	Ctrl + Shift + 2
	キーボードのショートカット一覧を開く	Ctrl + Alt + F
	ユーザプロフィールを開く	Ctrl + Alt + U
	サインアウト	Ctrl + Alt + L



(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構成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。

