



## チャットと電子メールの管理（廃止）

- [チャットの管理（1 ページ）](#)
- [電子メールの管理（7 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](#)」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 \(3 ページ\)](#)」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 .xlhtml .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](#)」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 \(4 ページ\)](#) 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 \(4 ページ\)](#)」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 \(6 ページ\)](#) 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（1 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](#)」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](#)」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（1 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](#)」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](#)」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"> <li>• 顧客は会議チャットを開始できません。</li> <li>• 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。</li> </ul>

エージェント 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>エージェント 1 は、<b>[会議の終了 (End Conference)]</b> 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。</li> <li>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 <b>[会議の終了 (End Conference)]</b> 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。</li> </ul>
エージェント 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>エージェント 2 は会議チャットを終了できません。</li> <li>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。</li> <li>エージェント 2 は、<b>[会議の終了 (Exit Conference)]</b> 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。</li> <li>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。</li> </ul>

## 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 \(1 ページ\)](#)」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](#) 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](#)」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（9 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（10 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（8 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](#)」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（12 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](#)」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 \(10 ページ\)](#)」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](#)」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)] 状態である必要があります。

### 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 \(8 ページ\)](#)」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 .xlsthtml .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](#)」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、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（7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](#)」を参照してください。
-

## 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。