



はじめに

- [変更履歴](#) (i ページ)
- [このガイドについて](#) (viii ページ)
- [対象読者](#) (ix ページ)
- [関連資料](#) (ix ページ)
- [通信、サービス、およびその他の情報](#) (ix ページ)
- [マニュアルに関するフィードバック](#) (ix ページ)
- [表記法](#) (x 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	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)	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	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	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	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	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	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	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	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 インタラクション制御 コールへの応答 コール関連のデータ変数 コンサルトコールの開始	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	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	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	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 状態タイマーと接続タイマー	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	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 ブラウザ要件 Chrome のブラウザ設定 Desktop アプリケーションのインストール	2022年7月
WhatsApp チャンネルに関する情報を追加。	WhatsApp の会話の管理 WhatsApp の会話に絵文字を追加	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	2022年6月

変更	参照先	日付
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 コールへの応答	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	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	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 コール関連データ変数の編集	
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	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	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	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	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	
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	
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	
	帯域幅および遅延	
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 スクリーンリーダーのサポート	
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 アウトバウンドプレビューキャン ペインコールの発信 コールバック	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	

変更	参照先	日付
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 通話の転送 コンサルトコールの開始 アウトダイヤルコールの発信	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	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 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	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 コンサルトコールの開始 アウトダイヤルコールの発信	2021 年 12 月
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 コールへの応答 コールバック アウトダイヤルコールの発信 アウトバウンドプレビューキャンペーンコールの発信	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	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 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	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	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	2021 年 9 月

変更	参照先	日付
Webex アプリ 詳細を追加。	Webex アプリ エージェントデバイス デスクトップ通知 アクセシビリティ エージェントのキーボードショートカット	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 エージェントのパフォーマンス統計レポート	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	2021年9月
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 エージェントにサインイン ウィジェットの管理	
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 新しいデジタルチャネルの共通の機能	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	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	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 デスクトップ通知 スクリーンポップへのアクセス	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 迅速な対応能力 対応可否状態の変更	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	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。	チャンネルキャパシティの表示	2021年6月

変更	参照先	日付
[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 アクセシビリティ 電子メールへの応答	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 エージェントにサインイン	2021年6月
[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	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 コンサルトコールの開始	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	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	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	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	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 通話の転送 コンサルトコールの開始	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。	ユーザプロフィール	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	2021年3月

変更	参照先	日付
[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 theList)]オプションについて記載しました。	通話の転送 コンサルトコールの開始 チャットの転送 電子メールの転送	2021年3月
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	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	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	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	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	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	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	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	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	2020年12月

変更	参照先	日付
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	2020年12月
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	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	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	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	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	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	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	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	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	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

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。