



新しいデジタル連絡先の管理

Webex Contact Center は、Facebook Messenger、WebChat、電子メール、SMS など、拡張機能を備えた新しいデジタルチャネルをサポートします。デジタルチャネルにより、ビジネスへのアクセスが向上します。顧客層が変化し、個人の習慣も変化し続ける中で、消費者は、どこからでも、いつでも、どのような条件でも、好きなチャネルを使用して企業に連絡が取れることを期待しています。したがって、企業にとって、人気のあるすべての通信チャネルを介して対応可能になることが不可欠です。

- [Facebook メッセンジャーの管理 \(1 ページ\)](#)
- [SMS 会話の管理 \(5 ページ\)](#)
- [ウェブチャット会話の管理 \(9 ページ\)](#)
- [電子メールでの会話の管理 \(13 ページ\)](#)

Facebook メッセンジャーの管理

顧客は、Facebook ページの Facebook メッセンジャーからエージェントに連絡するか、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 メッセンジャー ウィジェットから Facebook メッセージに回答できます。Facebook メッセンジャー ウィジェットはシスコが提供するウィジェットで、エージェントは会話ペインから Facebook メッセージに回答できます。

デスクトップを使用して、Facebook メッセンジャー会話の転送、会議、および終了ができます。

Facebook メッセンジャー ウィジェットについて

Facebook メッセンジャー 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](#)
- [テンプレート](#)
 - [テンプレートの添付](#)
 - [ロックされたテンプレート](#)

- 交換可能なパラメータを持つテンプレート
- チャットコンソールのシステムパラメータをダイナミックに置換したテンプレート
- リッチフォーマット
- ワークフローのトリガー
- お知らせ
- キーボードのショートカット
- 送信確認

Facebook メッセージ ウィジェットは、次の対話をサポートしています。

- [Facebook メッセージ 会話への応答 \(2 ページ\)](#)
- [Facebook メッセージ 会話の転送 \(3 ページ\)](#)
- [Facebook メッセージ 会話会議の開始 \(4 ページ\)](#)
- [Facebook メッセージ 会話の終了 \(5 ページ\)](#)

Facebook メッセージ 会話への応答

Facebook メッセージ 会話 が割り当てられている場合、連絡先リクエストのポップオーバーに [キュー名 (Queue Name)]、[ソースページ (Source Page)]、[タイマー (Timer)]、および [承認 (Accept)] ボタンが表示されます。タイマーは、Facebook メッセージ 会話 を受信してから経過した時間を示します。

チャットに回答するには、次のようにします。

始める前に

RONA 状態の場合、これ以上連絡リクエストを受け取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 **使用可能** に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストの **承認 (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かれ、対話ペインが表示されます。

エージェントは、対話ペインで次の詳細を表示できます。

- 顧客名
- キュー名
- メッセージスレッド

- エージェント名 (Agent Name)
- 日付 (Date)
- タイマ

(注) 顧客のメッセージは、灰色のバブルで表され、顧客名のイニシャルがバブル内に表示されます。エージェントメッセージは、青色のバブルで表されます。

ステップ2 作成ボックスに返信を入力します。

(注) 作成ボックスには 1,000 文字まで入力できます。文字数が設定されている制限を超えると、送信ボタンは無効になり、作成ボックスの下に赤色のエラーメッセージが表示され、文字制限を修正するように促します。

ステップ3 送信をクリックするか、キーボードの **Enter** を押します。
顧客は応答を受信します。

Facebook メッセンジャー 会話の転送

顧客のクエリを解決できず、Facebook Messenger リクエストをエスカレーションする場合は、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。

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

始める前に

Facebook メッセンジャーリクエストを受け入れる必要があります。詳細については、[Facebook メッセンジャー 会話への応答 \(2 ページ\)](#) 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。
転送リクエストダイアログが開きます。

ステップ2 次のいずれかを選択してください。

- **キュー** — ドロップダウンメニューから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できます。ドロップダウンメニューには、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** : ドロップダウンメニューから必要な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できます。ドロップダウンメニューには、使用可能なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の前に緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの可用性の状態](#) を参照してください。

ステップ3 (オプション)  (リストの更新) アイコンをクリックして、キューとエージェント

取得したリストに、現在のエージェントの可用性の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。

転送要求が開始され、**処理の理由** 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を適用](#) 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い場合、チャットリクエストは削除されます。

Facebook メッセージャー 会話会議の開始

あなた、顧客、および別のエージェントの間で3者間電話会議チャットリクエストを作成するには

始める前に

Facebook メッセージャーリクエストを受け入れる必要があります。詳細については、[Facebook メッセージャー 会話への応答 \(2 ページ\)](#) を参照してください。

手順

ステップ 1 [電話会議 (Conference)] をクリックします。

電話会議のリクエストダイアログが表示されます。

ステップ 2 ドロップダウンメニューから必要な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できます。ドロップダウンメニューにエージェントの名前が表示されます。エージェント名前に、現在の可用性の状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、**使用可能状態**の前に緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの可用性の状態](#) を参照してください。

ステップ 3 [電話会議 (Conference)] をクリックします。

電話会議チャットがリクエストエージェントによって受け入れられると、対話制御ペインは状態を**電話会議リクエスト中**か**電話会議**に変更します。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 電話会議の終了をクリックします。

ラップアップの理由 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を適用](#) を参照してください。

(注)

- 会議エージェントは、**会議の終了** をクリックして、チャット会議を終了できます。チャットは、ユーザと顧客の間で続行されます。

Facebook メッセンジャー 会話の終了

クエリを顧客に支援した後は、Facebook メッセンジャーセッションを終了するために顧客の同意を得る必要があります。セッションを終了すると、**[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。

Facebook メッセンジャーセッションを閉じるには

始める前に

エージェントがFacebook メッセンジャー要求を受け入れる必要があります。詳細については、[Facebook メッセンジャー 会話への応答 \(2 ページ\)](#) を参照してください。

手順

- ステップ 1** アクティブなFacebook メッセンジャーセッションで、**[終了 (End)]** をクリックします。**ラップアップの理由** 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必要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できます。
- ステップ 3** **ラップアップの送信** をクリックします。詳細については、[ラップアップの理由を適用](#) 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) チャンネルを使用すると、顧客は、どこからでも、データ接続がないときでも、SMS を送信することにより、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、または無料通話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。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 ウィジェットはシスコが提供するウィジェットで、エージェントは Agent Desktop の会話ペインから SMS メッセージに応答できます。

デスクトップを使用して、SMS会話を転送、会議、および終了できます。

SMS ウィジェットについて

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](#)
 - [テンプレートの添付](#)
 - [ロックされたテンプレート](#)

- 交換可能なパラメータを持つテンプレート
- チャットコンソールのシステムパラメータをダイナミックに置換したテンプレート
- ワークフローのトリガー
- お知らせ
- キーボードのショートカット
- 送信確認

SMS ウィジェットは、次の対話をサポートしています。

- SMS 会話への応答 (6 ページ)
- SMS 会話の転送 (7 ページ)
- SMS 会話会議の開始 (8 ページ)
- SMS 会話の終了 (9 ページ)

SMS 会話への応答

SMS 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[キュー名 (Queue Name)]、[電話番号 (Phone Number)]、[ソース番号 (Source Number)]、[タイマー (Timer)]、[承認 (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経過した時間を示します。

エージェントに割り当てられたSMS 会話は、エージェントデスクトップの左側のペインにある[タスクリスト (Task List)] ペインに表示されます。エージェントは、[キュー名 (Queue Name)]、[電話番号 (Phone Number)]、[ソース番号 (Source Number)]、[タイマー (Timer)]、および[承認 (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経過した時間を示します。

チャットに回答するには、次のようにします。

始める前に

RONA 状態の場合、これ以上連絡リクエストを受け取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**使用可能**に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストの**承認 (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かれ、対話ペインが表示されます。

エージェントは、対話ペインで次の詳細を表示できます。

- 顧客名

- キュー名
- メッセージスレッド
- エージェント名 (Agent Name)
- 日付 (Date)
- タイマ

(注) 顧客のメッセージは、灰色のバブルで表され、顧客名のイニシャルがバブル内に表示されます。エージェントメッセージは、青色のバブルで表されます。

ステップ2 作成ボックスに返信を入力します。

(注) 作成ボックスには 1,000 文字まで入力できます。文字数が設定されている制限を超えると、**送信**ボタンは無効になり、作成ボックスの下に赤色のエラーメッセージが表示され、文字制限を修正するように促します。

ステップ3 **送信**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場合は、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。

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

始める前に

SMS リクエストを受け入れる必要があります。詳細については、[SMS 会話への応答 \(6 ページ\)](#) 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。
転送リクエストダイアログが開きます。

ステップ2 次のいずれかを選択してください。

- **キュー**：ドロップダウンメニューから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できます。ドロップダウンメニューには、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**：ドロップダウンメニューから必要な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できます。ドロップダウンメニューには、使用可能

なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の前に緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの可用性の状態](#)を参照してください。

ステップ3 (オプション)  ([リストの更新](#)) アイコンをクリックして、キューとエージェント取得したリストに、現在のエージェントの可用性の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。
転送要求が開始され、[処理の理由](#) 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を適用](#)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い場合、チャットリクエストは削除されます。

SMS 会話会議の開始

あなた、顧客、および別のエージェントの間で3者間電話会議チャットリクエストを作成するには

始める前に

SMS リクエストを受け入れる必要があります。詳細については、[SMS 会話への応答 \(6 ページ\)](#)を参照してください。

手順

ステップ1 [[電話会議 \(Conference\)](#)] をクリックします。

電話会議のリクエストダイアログが表示されます。

ステップ2 ドロップダウンメニューから必要な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できます。ドロップダウンメニューにエージェントの名前が表示されます。エージェント名前に、現在の可用性の状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、[使用可能状態](#)の前に緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの可用性の状態](#)を参照してください。

ステップ3 [[電話会議 \(Conference\)](#)] をクリックします。

電話会議チャットがリクエストエージェントによって受け入れられると、対話制御ペインは状態を[電話会議リクエスト中](#)か[電話会議](#)に変更します。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 [電話会議の終了](#) をクリックします。

[ラップアップの理由](#) 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を適用](#)を参照してください。

- (注) ・会議エージェントは、**会議の終了** をクリックして、チャット会議を終了できます。チャットは、ユーザと顧客の間で続行されます。

SMS 会話の終了

クエリを顧客に支援した後は、SMSセッションを終了するために顧客の同意を得る必要があります。セッションを終了すると、**[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。

SMS セッションを閉じるには、次のようにします。

始める前に

エージェントがSMS要求を受け入れる必要があります。詳細については、[SMS 会話への応答 \(6 ページ\)](#) 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。**後処理の理由**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必要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できます。
 - ステップ 3** **ラップアップの送信** をクリックします。詳細については、[ラップアップの理由を適用](#) を参照してください。
-

ウェブチャット 会話の管理

ウェブチャット チャンネルにより、企業は Web サイトの訪問者や顧客と関わり、サポートできます。

顧客はエージェントとの間でウェブチャットを開始して、チャットメッセージを送信できます。エージェントはその後、ウェブチャット を処理して、デスクトップ上のウェブチャット ウィジェットから顧客に回答を送信できます。

ウェブチャットウィジェットはシスコが提供するウィジェットで、エージェントは会話ペインからチャットメッセージに回答できます。

デスクトップを使用して、ウェブチャット会話の転送、会議、および終了ができます。

ウェブチャット ウィジェットについて

ウェブチャット 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
- テンプレート
 - テンプレートの添付
 - ロックされたテンプレート
 - 交換可能なパラメータを持つテンプレート
 - チャットコンソールのシステムパラメータをダイナミックに置換したテンプレート
- ワークフローのトリガー
- お知らせ
- キーボードのショートカット

ウェブチャット ウィジェットは、次の対話をサポートしています。

- ウェブチャット 会話への応答 (10 ページ)
- ウェブチャット 会話の転送 (11 ページ)
- ウェブチャット会議の開始 (12 ページ)
- ウェブチャット 会話の終了 (13 ページ)

ウェブチャット 会話への応答

ウェブチャット 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[顧客名 (Customers Name)]、[メール (Email)]、[キュー名 (Queue Name)]、[タイマー (Timer)]、および[承認 (Accept)] ボタンが表示されます。タイマーは、ウェブチャット 会話を受信してから経過した時間を示します。

チャットに回答するには、次のようにします。

始める前に

RONA 状態の場合、これ以上連絡リクエストを受け取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**使用可能**に手動で変更する必要があります。

手順

-
- ステップ 1** リクエストの**承認 (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かれ、対話ペインが表示されます。

エージェントは、対話ペインで次の詳細を表示できます。

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

(注) 顧客のメッセージは、灰色のバブルで表され、顧客名のイニシャルがバブル内に表示されます。エージェントメッセージは、青色のバブルで表されます。

ステップ2 作成ボックスに返信を入力します。

(注) 作成ボックスには1,000文字まで入力できます。文字数が設定されている制限を超えると、送信ボタンは無効になり、作成ボックスの下に赤色のエラーメッセージが表示され、文字制限を修正するように促します。

ステップ3 送信をクリックするか、キーボードの **Enter** を押します。
顧客は応答を受信します。

ウェブチャット 会話の転送

顧客の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場合は、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。

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

始める前に

ウェブチャットリクエストを受け入れる必要があります。詳細については、[ウェブチャット会話への応答 \(10 ページ\)](#) 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。
転送リクエストダイアログが開きます。

ステップ2 次のいずれかを選択してください。

- キュー—ドロップダウンメニューから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できます。ドロップダウンメニューには、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**：ドロップダウンメニューから必要な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できます。ドロップダウンメニューには、使用可能なエージェントの名前が表示されます。エージェント名の前に緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの可用性の状態](#)を参照してください。

ステップ3 (オプション)  (リストの更新) アイコンをクリックして、キューとエージェント取得したリストに、現在のエージェントの可用性の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。
転送要求が開始され、**処理の理由**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を適用](#)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い場合、チャットリクエストは削除されます。

ウェブチャット会議の開始

あなた、顧客、および別のエージェントの間で3者間電話会議チャットリクエストを作成するには

始める前に

ウェブチャットリクエストを受け入れる必要があります。詳細については、[ウェブチャット会議への応答 \(10 ページ\)](#)を参照してください。

手順

- ステップ1** [電話会議 (Conference)]をクリックします。
電話会議のリクエストダイアログボックスが表示されます。
- ステップ2** ドロップダウンメニューから必要な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できます。ドロップダウンメニューにエージェントの名前が表示されます。エージェント名前に、現在の可用性の状態を示す色のアイコンが付きます。たとえば、**使用可能状態**の前に緑色のアイコンが付きます。詳細については、[エージェントの可用性の状態](#)を参照してください。
- ステップ3** [電話会議 (Conference)]をクリックします。
電話会議チャットがリクエストエージェントによって受け入れられると、対話制御ペインは状態を**電話会議リクエスト中**か**電話会議**に変更します。顧客とあなた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できます。
- ステップ4** **電話会議の終了**をクリックします。
ラップアップの理由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を適用](#)を参照してください。

- (注)
- 電話会議を実行したエージェントではなく、チャット電話会議を終了できるのは本人のみです。
 - 会議エージェントは、**会議の終了** をクリックして、チャット会議を終了できます。チャットは、ユーザと顧客の間で続行されます。

ウェブチャット 会話の終了

クエリについて顧客をサポートした後は、顧客に音声通話を終了するように依頼することが良いプラクティスになります。チャットセッション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を終了すると、**ラップアップの理由** ダイアログボックスが表示されます。必要に応じて、チャットを終了することもできます。この場合、担当者がチャットから退席したことを伝えるメッセージがお客様に表示されます。

チャットセッションを閉じるには、次の方法を実行します。

始める前に

ウェブチャットリクエストを受け入れる必要があります。詳細については、[ウェブチャット会話への応答 \(10 ページ\)](#) 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** をクリックします。**ラップアップの理由** ダイアログボックスが表示されます。
 - ステップ 2** ドロップダウンメニューから必要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できます。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** **ラップアップの送信** をクリックします。詳細については、[ラップアップの理由を適用](#) を参照してください。
-

電子メールでの会話の管理

電子メールチャネルを使用すると、テーブル、埋め込みリンク、および添付ファイルを含んだ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シスコが提供するウィジェットで、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返信できます。

デスクトップを使用して電子メール会話に返信および転送できます。

電子メールウィジェットについて

電子メール ウィジェットでサポートされる機能は次のとおりです。

- [電子メールの添付ファイル \(Email Attachments\)](#)
- [テンプレート](#)
 - [ロックされたテンプレート](#)
 - [交換可能なパラメータを持つテンプレート](#)
 - [チャットコンソールのシステムパラメータをダイナミックに置換したテンプレート](#)
- [リッチコンポーザモード](#)
- [リッチフォーマット](#)

電子メールウィジェットは、次の対話をサポートします。

- [電子メール 会話への応答 \(14 ページ\)](#)
- [クイック返信の送信 \(15 ページ\)](#)
- [標準返信の送信 \(16 ページ\)](#)
- [電子メール会話の転送 \(17 ページ\)](#)

電子メール 会話への応答

電子メール 会話 が割り当てられると、ポップオーバーに [顧客名 (Customers Name)]、[メール (Email)]、[キュー名 (Queue Name)]、[タイマー (Timer)]、[承認 (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経過した時間を示します。

チャットに回答するには、次のようにします。

始める前に

RONA 状態の場合、これ以上連絡リクエストを受け取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**使用可能**に手動で変更する必要があります。

手順

ステップ 1 リクエストの**承認 (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かれ、対話ペインが表示されます。

エージェントは、対話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 (From email address)
- 宛先の電子メール アドレス (To email address)

- 電子メールの件名 (Email subject)
- 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 (着信メールにある場合)
- 返信、すべて返信、転送、および CC アイコン
- 転送ボタン

ステップ2 電子メールには、次の方法で返信できます。

- クイック返信は、簡単なクエリに即座に応答する方法を提供します。詳細については、[クイック返信の送信 \(15 ページ\)](#) を参照してください。
- 標準の返信は、返信テキストの書式設定、メッセージへの画像の追加、ファイル添付などを行うことができます。詳細については、[標準返信の送信](#)を参照してください。

ステップ3 キーボードの**送信**をクリックします。
顧客は応答を受信します。

クイック返信の送信

着信電子メールリクエストに単純な短い応答をすればよい場合は、クイック返信を送信できます。

クイック返信を送信するには：

始める前に

電子メールリクエストを受信するには**使用可能**の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の**[承認 (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かれ、対話ペインが表示されます。

- 電子メールの会話はPCIに準拠している必要があります。電子メールでの会話や添付ファイルで、経済情報や健康情報を共有することはできません。
- いつでも、最新の電子メールにのみ応答できます。

ステップ2 **[ここにクイック返信 (Quick reply here)]** 作成ボックスに応答を入力します。

ステップ3 [送信] をクリックします。

標準返信の送信


標準返信を送信するには、電子メール応答のフォーマット、画像の追加、ファイルの添付、受信者の追加が必要です。

標準の返信を送信するには：

始める前に

電子メールリクエストを受信するには**使用可能**の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の**[承認 (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かれ、対話ペインが表示されます。
- ステップ2**  アイコンをクリックすると、**[返信 (Reply)]**、**[全員に返信]**、および**[転送 (Forward)]** オプションが表示されます。
- ステップ3** **送信者にのみ返信を送信するには**、**[返信 (Reply)]** オプションを選択し、すべての受信者に返信するには、**[全員に返信 (Reply All)]** オプションを選択し、新しい受信者に送信するには、**[転送 (Forward)]** オプションを選択します。
- いつでも、最新の電子メールにのみ応答できます。
 - (電子メールに) 返信中に新しい電子メールを受信した場合は、最新の電子メールに返信していない (you are not replying to the latest email) というバナーメッセージが、電子メール作成ツールの上に表示されます。最新の電子メールを既読にするまで、電子メールを送信できません。
 - 電子メールに**[返信 (Reply)]** する場合、[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、編集できません。
 - 電子メールに**[全員に返信 (Reply All)]** する場合、[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、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 が自動的に入力されます。[Cc] フィールドに電子メール ID を追加/編集できます。
 - 電子メールを**[転送 (Forward)]** する場合、[件名 (Subject)] フィールドは自動的に入力されます。[宛先 (To)] および [Cc] フィールドに電子メール ID を追加/編集できます。作成ツールの電子メール本文に最新の電子メールがロードされます。
 - **[返信 (Reply)]** から**[全員に返信 (Reply All)]** に切り替えた場合、[宛先 (To)] フィールドは自動的に入力され、[CC] フィールドにはその電子メールの元の CC が自動的に入力され、編集できます。電子メール本文はドラフトとして保存されます。

- [返信 (Reply)] から [転送 (Forward)] に切り替えた場合、[宛先 (To)] フィールドと [CC] フィールドは空にされ、電子メール本文はドラフトとして保存されます。
- [すべて返信 (Reply All)] から [転送 (Forward)] に切り替えた場合、[宛先 (To)] フィールドと [CC] フィールドは空にされ、電子メール本文はドラフトとして保存されます。
- [すべて返信 (Reply All)] から [返信 (Reply)] に切り替えた場合、[宛先 (To)] フィールドは自動的に入力され、[CC] フィールドは空にされ、電子メール本文はドラフトとして保存されます。
- [転送 (Forward)] から [返信 (Reply)] に切り替えた場合、[宛先 (To)] フィールドは自動的に入力され、電子メール本文はドラフトとして保存されます。
- [転送 (Forward)] から [すべて返信 (Reply All)] に切り替えた場合、[宛先 (To)] フィールドと [CC] フィールドは自動的に入力され、電子メール本文はドラフトとして保存されます。

ステップ 4 (任意) 電子メールのカーボンコピーをより多くの受信者に送信するには、[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](#) 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 \(Email Attachments\)](#) を追加できます。

ステップ 8 (任意) [テンプレート](#) を添付できます。

作成ツールにテキストを入力し、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 (任意)  アイコンをクリックすると、電子メールの背景色とフォントの色が反転します。

ステップ 10 [元の電子メールを表示 (View Original Email)] をクリックすると、元の顧客メールが表示されます。

ステップ 11 電子メールスレッド内の各電子メールの横にある  アイコンをクリックすると、完全な電子メールが表示されます。

ステップ 12 [送信] をクリックします。

電子メール会話の転送

電子メールが誤って分類されたり、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際、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のキューを選択できます。特定のエージェントまたは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。

キューに電子メールリクエストを転送するには、次の方法を実行します。

手順

ステップ1 [転送 (Transfer)]をクリックします。

転送リクエストダイアログボックスが開きます。

ステップ2 ドロップダウンメニューから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できます。ドロップダウンメニューには、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。

転送要求が開始され、**処理の理由**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。
