



## はじめに

- [変更履歴 \(1 ページ\)](#)
- [Agent Desktop \(2 ページ\)](#)

## 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
<p>JavaScript API リファレンスは JavaScript SDK に名称変更されました。</p> <p><b>警告</b> agentx という語の参照は修正されています。</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• @agentx/agentx および @agentx/agentx-services-types は、@wxcc-desktop/sdk-types の共通名でエクスポートされます。</li><li>• @agentx/agentx-js-api は @wxcc-desktop/sdk に名称変更されています。</li><li>• agentxJsApi は Desktop に名称変更されています</li></ul>	-	2021 年 1 月
新しいモジュール、メソッド、例が追加されました。	<a href="#">JavaScript SDK</a>	

変更	参照先	日付
このマニュアルの初版		2020年12月

# Agent Desktop

Cisco Webex Contact Center Agent Desktop は、シスコに期待されるセキュリティとグローバルなスケーラビリティにより、ビジネスにイノベーション、拡張性、クラウドのアジリティを提供します。エージェントの生産性を維持するには、効率的なプロセスと直感的なデスクトップツールが必要です。定期的なタスクの自動化が進むほど、エージェントはさらに優れたサービスを顧客に提供できます。

エージェントデスクトップは、1つの統一されたデスクトップエクスペリエンスで、音声、チャット、電子メール、ソーシャルチャット（Facebook Messenger や SMS）など、顧客とのすべてのインタラクションに対応します。CRMなどのビジネスアプリケーションを統合すれば、アプリケーションの切り替えを最小限にできます。

## 技術概要

次の図は、さまざまなマイクロフロントエンドとサービスの関係を示します。

図 1: Agent Desktopのアーキテクチャ



