



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](#) (viii 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](#) (ix 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。最新の変更から提示されています。

変更	参照先	日付
Flex 3.0 プランを介した標準エージェントのマルチメディアモジュールへのアクセスに関する情報を更新しました。	一般設定 モジュールの設定	2023 年 3 月
Courtesy Callback のカスタマイズ ANI に関する情報を更新しました。	コールバック	2023 年 1 月
スキルプロファイルに関する情報を更新しました。	スキルプロファイルの作成	2023 年 1 月
advancedHeader に関する情報を追加しました。	advancedHeader	2023 年 1 月
キューの最大時間に関する情報を更新しました。	Webex Contact Center のシステム制限	2022 年 12 月
AgentState および AgentIdleCode 値に関する情報を追加	Queue To Agent	2022 年 11 月
ダイヤルプランセクションを公開しました。	ダイヤルプラン	2022 年 11 月

変更	参照先	日付
RTMS組織のシステムによってデフォルトで割り込み可能にする [プロンプトを割り込み可能にする (Make Prompt Interruptable)] 設定に関する注記を追加しました。	メニュー & 数字の収集	2022年11月
エントリポイントのマッピングについてのトピックのDNマッピングテーブルにPSTNリージョンエントリを追加しました。	エントリポイントをマップする	2022年11月
ユーザーの同期に関する情報を追加しました。	ユーザ	2022年10月
「 コンタクトセンターの概要 - リアルタイム 」ダッシュボードを「 キューにある問い合わせの詳細 - 本日のリアルタイム 」および「 現在キューにある問い合わせの詳細リアルタイム 」に置き換えました。	ダッシュボードについて	2022年10月
page > script にメモを追加しました。	ナビゲーション (カスタムページ)	2022年10月
動的ランディングページに関する情報を追加	ナビゲーション (カスタムページ)	2022年10月
非アクティブなオブジェクトの完全な削除に関する情報を追加	非アクティブなオブジェクトの完全削除	2022年9月
デジタルサーージ保護に関する情報を追加	設定	2022年9月
画像を更新 原寸を保ったままのカスタムイラストのサンプル例 および 縦横比を調整したカスタムイラストのサンプル例 。	JSON レイアウトの上位レベルのプロパティ	2022年9月
上位キューと通話分散の詳細に関する情報を追加。	詳細なキュー情報 通話配布グループのエスカレーション	2022年7月
デスクトップ非アクティブタイマー設定に関する情報を追加。	設定 エージェントプロファイルを作成する Agent Timeout	2022年7月

変更	参照先	日付
ユーザーのサイトの詳細を更新。	ユーザーの編集	2022年7月
デスクトップレイアウトの機能強化に関する情報を追加。	ディスプレイレイアウト デスクトップレイアウトを作成する チームの作成	2022年7月
デスクトップレイアウトJSONファイルに新しいプロパティである <code>taskPageIllustration</code> を追加。	taskPageIllustration	2022年7月
Agent-based Routing と Queue To Agent アクティビティに関する情報を追加。	エージェントベースのルーティング Queue To Agent	2022年7月
エージェントが発信者を保留にしたときの通話録音に関する注意事項に詳細を追加	コール録音	
リアルタイムでのエージェントスキルの更新に関する情報を追加。	チームの作成	2022年7月
Windows 11 のサポートに関する情報を追加。	管理ポータルでサポートされているブラウザ フローデザイナーのブラウザ要件	2022年7月
サービスコールバックとキャパシティベースのチームに関する既知の問題を追加。	サービスコールバックについて コールバックフローの設定	2022年7月
「Global Routing Overrides の操作」セクションを追加。	Global Routing Overrides の操作	2022年7月
Get Queue Info トピックで推定待機時間の計算に関する詳細を更新。	Get Queue Info	2022年6月
表の一般設定の説明からチーム状態と状態行を削除。	チームの作成 チームの編集	2022年5月
このトピックが更新されました。	ユーザープロファイル	2022年5月
Last Agent Routing は廃止され、無効。	他のアクセス許可 エージェントプロファイルを作成する	2022年5月

変更	参照先	日付
Courtesy Callback、Blind Transfer、Feedback に関して、Flow Designer でサポートされていない Flow アクティビティに関する詳細を追加。	通話処理中のアクティビティ	2022 年 5 月
動的ウィジェットタイトルの一意の識別子に関する情報を追加。	ナビゲーション (カスタムページ)	2022 年 4 月
タブコンテナのタブオーダーをリセットする新しいプロパティに関する情報を追加。	補助情報 ペイン	2022 年 4 月
次のトピックは、ソーシャル チャネルとアセットへのすべての参照を非表示にすることで更新。	キューおよびアウトダイアルキューの作成 エントリポイントを作成する マルチメディアプロファイルの作成	2022 年 4 月
自動応答の前提条件と機能に関する情報を追加。	エージェントプロファイル	2022 年 4 月
非アクティブなユーザーに関する情報を追加。	ユーザー数	2022 年 4 月
非アクティブなグローバル変数に関する情報を追加	グローバル変数	2022 年 4 月
スキルベースルーティングタイプに関する情報を追加。	スキルベースルーティングタイプ	2022 年 3 月
デスクトップレイアウト JSON ファイルに新しいプロパティである headerActions を追加。	advancedHeader	2022 年 2 月
スキルベースの問い合わせ選択肢に関する情報を追加。	パークされたコンタクトのルーティング	2022 年 2 月
テナントの同時音声問い合わせ設定に関する情報を追加。	同時音声問い合わせの設定	2022 年 2 月
デスクトップレイアウトに追加するコンポーネントをローカライズする新しいプロパティである \$I18N.<key> を追加。	ローカリゼーション	2022 年 2 月
IVR ポストコール調査での DTMF 入力検証に関する情報を追加。	IVR ポストコール調査での DTMF 入力応答の検証	2022 年 2 月

変更	参照先	日付
プロビジョニングのグローバル変数に関する次のトピックを追加。 <ul style="list-style-type: none"> • グローバル変数 • グローバル変数の作成 • グローバル変数の編集 • グローバル変数の復元 	グローバル変数 グローバル変数の作成 グローバル変数の編集 グローバル変数の有効化	2022年2月
E.164 番号形式のサポートに関する情報を次の場所に追加。 <ul style="list-style-type: none"> • エージェントのデフォルトダイヤル番号 • アドレス帳の電話番号 • コールモニタリングのコールバック番号 	ユーザの詳細の表示 ユーザの編集 アドレス帳の作成 アドレス帳の編集 監視コール モニタリングスケジュールの作成または編集	2022年1月
デスクトップレイアウト JSON ファイルに新しいプロパティである <code>stopNavigateOnAcceptTask</code> を追加。	stopNavigateOnAcceptTask	2021年12月
パークされた問い合わせのルーティングに関する情報を追加。	パークされたコンタクトのルーティング	2021年11月
ポストコール調査でカスタムプレフィルの変数を渡すことに関する情報を追加。	フィードバック	2021年11月
ポストコール調査に複数言語のサポートを追加。	フィードバック	2021年11月
仮想エージェントがユーザー入力を処理できないようにすることに関する情報を追加。	仮想エージェント	2021年11月
Play Message アクティビティの有効なループシナリオに関する情報を追加。	メッセージの再生	2021年11月
次のトピックが更新されました。	チームの作成 チームの編集	2021年10月

変更	参照先	日付
次のトピックが更新されました。	一般情報 キュー、スキル、およびコール優先順位の動的変数 仮想エージェントの有効化 JSON レイアウトの上位レベルのプロパティ ナビゲーション (カスタムページ)	2021 年 9 月
次のトピックが更新されました。	新しいデジタルチャネル デスクトップレイアウトの概要 数字の収集 仮想エージェント メニュー メッセージの再生 スクリーンポップ	2021 年 7 月
次のトピックが更新されました。	設定 エン트리ポイントへのマッピングの編集 エン트리ポイントのマッピングを削除する エン트리ポイントをマップする キャンペーンコールのプレビュー ヘッダーのウィジェット JSON レイアウトの上位レベルのプロパティ	2021 年 6 月
次のトピックが削除されました。	ソーシャル チャネル	2021 年 6 月
次のトピックが更新されました。	ナビゲーション (カスタムページ)	2021 年 4 月

変更	参照先	日付
次のトピックが更新されました。	フローチェーン JSON レイアウトの上位レベルのプロパティ ヘッダーのウィジェット スクリーンポップ サブレイアウト コールをエン트리ポイントに転送する	2021年3月
次のトピックが更新されました。	Cisco Webex エクスペリエンス管理のポストコール調査 フローを作成する フィードバック フローを公開する プロパティ ペイン エン트리ポイントをマップする ルーティング方法の作成 ナビゲーション (カスタムページ)	2021年2月
次のトピックが更新されました。	アウトダイヤルANIの作成 エン트리ポイントのマッピングを削除する キューおよびアウトダイヤルキューの作成 キューまたはアウトダイヤルキューの詳細の表示 キューまたはアウトダイヤルキューの編集 キューまたはアウトダイヤルキューのコピー	2021年1月
このマニュアルの初版		2020年12月

変更	参照先	日付
次のトピックが更新されました。	時間帯について エントリポイントとキュー エントリポイントをマップする マルチメディアプロフィールの作成 マルチメディアプロフィールの詳細を表示する サイトの作成 チームの作成 しきい値ルール エントリポイントのマッピング ディスプレイレイアウト Flow Designer の概要 アウトダイヤルコールをキューに転送する ステレオ録音 キューでの待機中にオプトアウト Webex Calling の統合 セルフサービス	

このガイドについて

Cisco Webex Contact Center 設定およびアドミニストレーションガイドは、異機種環境のコンタクトセンター全体で通話、チャットおよび電子メールを管理および監視する管理ポータルの使用方法に関して説明しています。

対象読者

このドキュメントは、Cisco Webex Contact Center を使用してコンタクトセンターを運営するユーザ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、[シスコサービス](#) 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。
- 検証済みアプリ、製品、ソリューションおよびサービスを検索する場合は、[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

[シスコバグ検索ツール](#) (BST) は、Web ベースのツールで、シスコバグ追跡システムにアクセスできます。このシステムは、シスコ製品およびソフトウェアの不具合と脆弱性の総合的なリストを維持管理します。BST は、製品とソフトウェアの問題に関する詳細な情報を提供しません。

マニュアルに関するフィードバック

本ガイドに関するご意見は、contactcenterproducts_docfeedback@cisco.com にご送信ください。

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、ユーザーエントリ、キー、ボタン、サブメニュー名などのコマンド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>斜体フォントのテキストは、次のことを示します。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 新しい用語。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。 • 重点項目。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。 例： IF (<i>condition, true-value, false-value</i>) • ドキュメントのタイトル。例： 「<i>Webex Contact Center</i> スタートアップガイド」を参照してください。
ウィンドウフォント	<p>CourierなどのWindowsフォントのテキストは、次のことを示します。</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： <code><html><title>Cisco Systems, Inc. </title></html></code> • ファイル名。例：<code>tserver.properties</code>。 • ディレクトリパス。例： <code>C:\Program Files\Adobe</code>

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。